ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ»

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΜΑΚΡΥΓΙΩΡΓΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΠΑΠΑΔΑΚΗ ΑΦΡΟΔΙΤΗ

Α.Μ. : 3945

ΗΡΑΚΛΕΙΟ – ΜΑΙΟΣ 2015

Περίληψη

Η παρούσα εργασία παρουσιάζει τις τραπεζικές συναλλαγές που μπορεί να έχει ένα καταναλωτής με τις τράπεζες καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι συναλλαγές αυτές μπορούν να προστατευθούν , παρακολουθεί το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, κατά τον 20ο αιώνα και μέχρι σήμερα στην Ευρώπη και στην Ελλάδα και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο γενικά και για τις τραπεζικές και ασφαλιστικές συμβάσεις ειδικότερα, αφού πρώτα παρουσιάσει το τραπεζικό σύστημα, τους όρους τραπεζικός καταναλωτής και προστασία τραπεζικών συναλλαγών καθώς και τις βασικότερες τραπεζικές συναλλαγές. Παρουσιάζει αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, οι οποίες εξεδόθησαν κατόπιν ασκήσεως αγωγών κατά τραπεζών, για την κήρυξη χρησιμοποιούμενων Γ.Ο.Σ. ως καταχρηστικών. Εντοπίζει τα ιστορικά και οικονομικά αίτια της εισαγωγής της χρήσης των Γ.Ο.Σ. στις συναλλαγές, τις συνέπειες σε βάρος των καταναλωτών και την σημασία τους στην ομαλή λειτουργία της ελεύθερης αγοράς και στη ρύθμιση του ελεύθερου ανταγωνισμού.

Abstract

This paper presents the banking transactions that may have a consumer with banks as well as how these transactions can be protected, monitor the consumer protection law in the 20th century and today in Europe and in Greece and the existing legal framework in general and the banking and insurance contracts in particular, after presenting the banking system, conditions and consumer banking protection of bank transactions and the main banking. Presents decisions Greek Courts, which issued upon exercise claims against banks declaring used G.O.S. as abusive. Locates the historical and economic causes of the introduction of the use of G.O.S. to trade, the consequences to the detriment of consumers and their importance to the smooth functioning of the free market and regulation of free competition.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή…….6

Κεφάλαιο 1: Χρηματοπιστωτικό σύστημα ……7

1.1.Τράπεζες……7

1.2. Κεντρική Τράπεζα Ελλάδος……...8

1.3. Εμπορικές τράπεζες……9

1.4. Συνεταιριστικές τράπεζες ……10

1.5. Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί……..11

1.6.Πώς ορίζεται ο τραπεζικός καταναλωτής και πώς η προστασία τραπεζικών συναλλαγών…….....12

Κεφάλαιο 2: Είδη τραπεζικών συναλλαγών ……..15

2.1.Λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες……..15

2.2.Τραπεζικοί Λογαριασμοί και Χρηματικά Διαθέσιμα…….....17

2.3.Σύστημα Τειρεσίας……..18

2.4.Είδη τραπεζικών λογαριασμών……..19

2.4.1. Λογαριασμοί ταμιευτηρίου και τρεχούμενοι λογαριασμοί……19

2.4.2. Λογαριασμοί όψεως……..20

2.5. Η επιταγή……22

2.6.Η συναλλαγματική……...23

2.7. Προθεσμιακές καταθέσεις……..23

2.8. Επενδυτικά προϊόντα……..24

2.8.1. Ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου……24

2.8.2. Έντοκα Γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου για Επιχειρήσεις……..25

2.8.3. Ομόλογα διαφόρων εκδοτών……25

2.9.Πιστωτικές κάρτες……...26

2.10. Χρεωστικές κάρτες για επιχειρήσεις και εμπόρους……..26

2.11. Εταιρικές προπληρωμένες κάρτες……..27

2.12. Ρυθμίσεις δανείων και καρτών……28

2.13. Υπηρεσίες εμβασμάτων……28

2.14. Υπηρεσία factoring……29

2.15. Υπηρεσία leasing……30

2.16.Έκδοση Εγγυητικών Επιστολών……..30

Κεφάλαιο 3: Οι γενικοί όροι συναλλαγών και προστασία των καταναλωτών ..32
3.1. Ιστορική αναδρομή…….32
3.2. Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων…….34
3.2.1. Ελευθερία των συμβάσεων……..34
3.3. Η Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές……..35
3.3.1. Νομικό πλαίσιο προστασίας καταναλωτή…….36
3.3.2. Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση……..37
3.3.3. Φορείς και Ανεξάρτητες Αρχές στην προστασία του καταναλωτή…….39
3.4. Από τι απαιτείται προστασία του τραπεζικού καταναλωτή……43

Κεφάλαιο 4: Τραπεζικές και ασφαλιστικές συμβάσεις……..47
4.1. Τραπεζικές συμβάσεις…….47
4.1.1. Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ……...47
4.1.2. Γ.Ο.Σ. σε τραπεζικές συμβάσεις…….48
4.1.3. Ορισμοί……..49
4.2. Περιπτωσιολογία καταχρηστικών τραπεζικών ΓΟΣ ……..55
4.3. Ασφαλιστικές συμβάσεις……62
4.3.1. Γ. Ο. Σ. σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις……..63
Συμπεράσματα……66
Βιβλιογραφία……..67

Εισαγωγή

Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί ένα ερευνητικό πεδίο που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της βιωσιμότητας κάθε επιχείρησης συμπεριλαμβανομένων και των τραπεζών. Οι τρέχουσες εξελίξεις στο παγκόσμιο οικονομικό στερέωμα χρήζουν ακόμα πιο επιτακτική την ανάγκη διερεύνησης του συγκεκριμένου θέματος. Οι πελάτες έχουν πλέον, τουλάχιστον στις ανεπτυγμένες χώρες, υψηλό μορφωτικό και βιοτικό επίπεδο, μεγαλύτερη πρόσβαση σε πληροφόρηση, οπότε και οι απαιτήσεις τους είναι αυξημένες. Συνεπώς, είναι απαραίτητη η συνεχής παρακολούθηση των προσδοκιών, των αναγκών, των αξιών των πελατών και των παραγόντων εκείνων που συμβάλλουν στην ικανοποίησή τους.

Η παρούσα εργασία εξετάζει τις συναλλαγές του τραπεζικού πελάτη-ιδιώτη με τις τράπεζες στην Ελλάδα και τις επιμέρους συνιστώσες που την επηρεάζουν. Συγκεκριμένα θα αναφερθούμε κυρίως στην προστασία των τραπεζικών συναλλαγών, μια συνιστώσα ιδιαίτερα σημαντική καθώς οι πελάτες θεωρούν πώς η προστασία τους των δικαιωμάτων των καταναλωτών αποτελεί σημαντική ευθύνη των τραπεζών ως προμηθευτών.

Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα καθώς και στον όρο καταναλωτής και τραπεζικός καταναλωτής καθώς και στον όρο προστασία των τραπεζικών συναλλαγών. Στη συνέχεια, στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται αναλυτικότερη παρουσίαση των συνηθέστερων τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται μεταξύ των καταναλωτών και των ελληνικών τραπεζών.

Τέλος, στο τρίτο και στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο της προστασίας του τραπεζικού καταναλωτή, το οποίο ισχύει στην Ελλάδα και στην Ευρώπη καθώς και οι γενικοί όροι συναλλαγών που ισχύουν στις τραπεζικές αλλά και στις ασφαλιστικές συμβάσεις, οι οποίες τα τελευταία κυρίως χρόνια αποτελούν σημαντικό κομμάτι των τραπεζών και των καθημερινών συναλλαγών τους με τους καταναλωτές.

1. Χρηματοπιστωτικό σύστημα

1.1. Τράπεζες

Θα ξεκινήσουμε αναφέροντας ότι η ύπαρξη ενός χρηματοπιστωτικού συστήματος ήταν πάντα απόλυτα αναγκαία στις αγορές οι οποίες χαρακτηρίζονται από ατέλειες και λειτουργούν τόσο με τριβές όσο και με κάποιο κόστος. Σε αυτές τις περιπτώσεις των αγορών όλες οι συναλλαγές ανάμεσα στις μονάδες που συμμετέχουν δεν πραγματοποιούνται αυτόματα αλλά αντίθετα απαιτούν την ύπαρξη κάποιου φορέα του οποίου ο ρόλος είναι αυτός του διαμεσολαβητή.

Κάθε εύρωστη και υγιής οικονομία χρειάζεται ένα χρηματοοικονομικό σύστημα ικανό να μεταφέρει κεφάλαια από τις πλεονασματικές οικονομικές μονάδες, αυτές δηλαδή που αποταμιεύουν, στις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες, δηλαδή σε εκείνες που χρειάζεται να δανειστούν προκειμένου να επενδύσουν στις παραγωγικές ευκαιρίες που έχουν εντοπίσει και θεωρούν ότι θα τους προσφέρουν κάποια οικονομική ευρωστία. Αυτό επιτυγχάνεται με την ύπαρξη των διαφόρων χρηματοοικονομικών οργανισμών και κυρίως των τραπεζών.

Τι είναι όμως η τράπεζα; Τράπεζα είναι οικονομική επιχείρηση που θεωρείται ως ο μεσάζοντας μεταξύ κεφαλαιούχων, που ζητούν να επενδύσουν κεφάλαια, και εκείνων οι οποίοι έχουν ανάγκη δανεισμού για τη χρηματοδότηση των δραστηριοτήτων τους.

Ο παραδοσιακός ρόλος των τραπεζών, όπως είπαμε και παραπάνω , είναι αυτός του διαμεσολαβητή ανάμεσα σε αποταμιευτές και δανειζόμενους. Οι τράπεζες διαχειρίζονται το παθητικό τους χορηγώντας δάνεια, δημιουργώντας έτσι το ενεργητικό τους. Εναλλακτικά, μπορούμε να πούμε ότι οι τράπεζες διαχειρίζονται το ενεργητικό τους, το οποίο χρηματοδοτείται από καταθέσεις ή άλλα στοιχεία του παθητικού . Κάτι τέτοιο μπορεί να γίνει περισσότερο κατανοητό με το παρακάτω διάγραμμα :



Σήμερα όμως κατόπιν βασικών αλλαγών που έχουν επέλθει τόσο στον ευρωπαϊκό όσο και στον διεθνή χρηματοπιστωτικό χώρο, μπορούμε να μιλάμε για τράπεζες πολλαπλών δραστηριοτήτων, δηλαδή για τράπεζες που έχουν την δυνατότητα δραστηριοποίησης στην προσφορά όλων των προϊόντων και υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού χώρου. Η σύγχρονη αυτή μορφή που έχουν πάρει οι τράπεζες σήμερα την έχει αναδείξει ως τον πιο βασικό εκπρόσωπο των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, και έχει συμβάλει ούτως ώστε το τραπεζικό σύστημα να αποτελέσει τον πυρήνα του χρηματοοικονομικού συστήματος.

Υπάρχουν βέβαια διάφορες κατηγορίες τραπεζών οι οποίες παίρνουν την ονομασία τους από το ιδιαίτερο αντικείμενο εργασιών το οποίο κατά κανόνα εξασκούν. Το τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας, με βάση τις νομοθετικά προσδιοριζόμενες δραστηριότητες των τραπεζών, αποτελείται από:

- την Κεντρική Τράπεζα της Ελλάδος
- τις εμπορικές τράπεζες
- τις συνεταιριστικές τράπεζες και
- τους ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς.

1.2. Κεντρική Τράπεζα Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος, ιδρύθηκε με βάση το νόμο 3224/7-2-1927 και άρχισε να λειτουργεί το Μάιο του 1928 ως κεντρική τράπεζα της χώρας. Εκτός από το κεντρικό της κατάστημα στην Αθήνα, λειτουργούν 27 υποκαταστήματα σε όλη τη χώρα. Από την 1η Ιανουαρίου 2001, είναι ενταγμένη στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών και λειτουργεί βάσει των αξόνων και οδηγιών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Είναι μικτής μορφής, ούτε καθαρά κρατική, ούτε ιδιωτική και λειτουργεί με τη μορφή ΑΕ. Διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, που αποτελείται από το διοικητή, 2 υποδιοικητές, 9 συμβούλους και 1 κρατικό επίτροπο. Η εκλογή του διοικητή υπόκειται στην έγκριση της κυβέρνησης ενώ το ανώτατο διοικητικό όργανο είναι η γενική συνέλευση των μετόχων της, που την αποτελούν τόσο ιδιώτες όσο και δημόσιοι οργανισμοί.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Κεντρικής τράπεζας είναι να εκδίδει τραπεζογραμμάτια και να ελέγχει τη συνολική κυκλοφορία του χρήματος ενώ

παράλληλα εφαρμόζει τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής τράπεζας, ασκεί νομισματική πολιτική, ασκεί εποπτεία στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στους υπόλοιπους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, διατηρεί σταθερές τις τιμές και ελέγχει τα έσοδα και τα έξοδα του δημοσίου. Ο ουσιαστικότερος ρόλος, από όλους τους παραπάνω, είναι η εποπτεία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Πιο αναλυτικά, εκδίδει οδηγίες και κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία τους, ελέγχει όλα τα βιβλία και τα αρχεία τους για τυχόν παραβάσεις ενώ παράλληλα έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει πρόστιμα ή ακόμα και να αναστείλει τη λειτουργία κάποιου ιδρύματος εάν δει ότι δε συμμορφώνεται στις επιταγές του νομοθετικού πλαισίου. (www.bankofgreece.gr)

1.3. Εμπορικές τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες έχουν μετεξελιχθεί σε σύγχρονα πιστωτικά ιδρύματα παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η εμπειρία τους σχετίζεται με πάσης φύσης τραπεζικές εργασίες διαμεσολαβώντας μεταξύ πλεονασματικών και ελλειμματικών μονάδων με σκοπό την άντληση καταθέσεων και τη χορήγηση δανείων. Στην ελληνική επικράτεια δραστηριοποιούνται τόσο ελληνικές όσο και ξένες εμπορικές τράπεζες.

Ο βασικότερος ρόλος των εμπορικών τραπεζών είναι να διαχειρίζεται και να εμπορεύεται τα χρήματα τα οποία αποταμιεύονται σε απώτερο σκοπό το κέρδος. Για να γίνει πιο εύκολη αυτή η διαδικασία οι εργασίες των εμπορικών τραπεζών χωρίζονται σε κάποιες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία είναι οι παθητικές εργασίες, δηλαδή εργασίες που αποτελούν στοιχεία κυρίως του παθητικού των τραπεζών. Σε αυτές περιλαμβάνονται όλες οι μορφές καταθέσεων, δηλαδή όψεως, ταμιευτηρίου, προθεσμίας, καθώς και κάθε άλλη προσπάθεια άντλησης κεφαλαίων από διάφορες πηγές. Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι ενεργητικές εργασίες , δηλαδή εργασίες αξιοποίησης των καταθέσεων και των ίδιων κεφαλαίων , χορήγησης δανείων καθώς και πραγματοποίησης κάθε μορφής επενδύσεων. Η τελευταία κατηγορία είναι οι μεσολαβητικές εργασίες, όπου μιλάμε για υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες έναντι αμοιβής όπως κίνηση κεφαλαίων, ενοικίαση θυρίδων, αγοραπωλησία συναλλάγματος κτλ.

1.4. Συνεταιριστικές τράπεζες

Οι συνεταιριστικές τράπεζες αποτελούν έναν άλλο εξίσου διαδεδομένο τύπο χρηματοοικονομικών οργανισμών. Συναντώνται σε πάρα πολλές χώρες, ενώ διεθνώς ο αριθμός τους υπολογίζεται ότι υπερβαίνει τις 50.000. Στην Ελλάδα εμφανίστηκαν για πρώτη φορά στην αρχή της δεκαετίας του 1990 και εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος, τόσο κατά την ίδρυση και τις μεταβολές τους όσο και κατά τη λειτουργία τους.

Ο σκοπός της εποπτείας αυτής, είναι από τη μία πλευρά, η προστασία των ατόμων που πραγματοποιούν καταθέσεις στις τράπεζες αυτές και από την άλλη η προστασία της αξιοπιστίας του τραπεζικού συστήματος, άρα και της σταθερότητας αυτού. Η ίδρυση, οργάνωση και λειτουργία των τραπεζών αυτών στηρίζονται στις αρχές της συνεταιριστικής επιχείρησης. Το πρώιμο στάδιο των συνεταιριστικών τραπεζών είναι ο πιστωτικός συνεταιρισμός, στις δραστηριότητες του οποίου περιλαμβάνονται η παροχή δανείων, εγγυήσεων, ασφαλειών ή άλλων χρηματοοικονομικών διευκολύνσεων στα μέλη του. Μετά τη έναρξη λειτουργίας ως πιστωτικό ίδρυμα, ο πιστωτικός συνεταιρισμός δύναται να δέχεται καταθέσεις, να χορηγεί πιστώσεις και γενικά να διενεργεί κάθε είδους τραπεζικές εργασίες, εκτός αν κάποια από αυτές έχει ειδικά απαγορευτεί για τις συνεταιριστικές τράπεζες. Γενικός σκοπός πάντως είναι η εξυπηρέτηση και προώθηση των συμφερόντων των μελών τους.

Οι συνεταιριστικές τράπεζες ιδρύονται και λειτουργούν τις περισσότερες φορές σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές και ως συνέπεια αυτού αποκτούν κεφάλαια που προέρχονται από τις αποταμιεύσεις της περιοχής τους, μέσω της χρηματοδότησης από τα μέλη τους. Ουσιαστικά, οι συνεταιριστικές τράπεζες συντελούν στην οικονομική ανάπτυξη των περιοχών όπου και εγκαθίστανται μέσω της αξιοποίησης των κεφαλαίων των κατοίκων των περιοχών αυτών. Μπορούν ωστόσο να επεκταθούν εκτός νομού αν το εγκρίνει η Τράπεζα της Ελλάδας μετρώντας υποδομές, συστήματα ασφαλείας, προσωπικό και κυρίως διαθέσιμα κεφαλαία. Αν αυτά είναι επαρκή τότε δίνεται η έγκριση επέκτασης και αρχίζει η λειτουργία των υποκαταστημάτων. Οι συνεταιριστικές τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα είναι οι εξής:

• Συνεταιριστική Τράπεζα Λαμίας

• Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα
• Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα
• Συνεταιριστική Τράπεζα Ιωαννίνων
• Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων
• Συνεταιριστική Τράπεζα Δωδεκανήσου

Το μερίδιο αγοράς που καταλαμβάνουν οι συνεταιριστικές τράπεζες δείχνει έντονα ότι ο πολίτης δεν επιθυμεί εύκολα συναλλαγές με μια συνεταιριστική τράπεζα. Ο βασικός λόγος για αυτήν την απόκλιση είναι το ότι δεν αισθάνεται τόσο ασφαλής όσο στις συμβατικές τράπεζες. Ωστόσο, δεν πρέπει να παραβλέπετε το γεγονός ότι οι συνεταιριστικές τράπεζες ανήκουν στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων του Ελληνικού δημοσίου πράγμα που σημαίνει ότι έχουν ακριβώς τις ίδιες εγγυήσεις και ασφάλειες για τα χρήματα των καταθετών με αυτές οποιασδήποτε άλλης τράπεζας. Επιπλέον, υπόκεινται σε καθημερινό έλεγχο από ειδική Επιθεώρηση Συνεταιριστικών Τραπεζών της Τράπεζας της Ελλάδος. Ο θεσμός είναι λοιπόν απόλυτα κατοχυρωμένος και εξασφαλισμένος, όσο και οι εμπορικές τράπεζες που παρουσιάσαμε παραπάνω. (www.este.gr)

1.5. Ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί

Οι ειδικοί πιστωτικοί οργανισμοί είναι οι οργανισμοί οι οποίοι διεξάγουν περιορισμένες τραπεζικές εργασίες. Στην χώρα μας λειτουργούν σήμερα δύο ειδικοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί για τους οποίους καταβάλλεται προσπάθεια μετατροπής τους σε σύγχρονα πιστωτικά ιδρύματα με δυνατότητα προσφοράς του συνόλου των υπηρεσιών και προϊόντων ενός σύγχρονου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Οι δύο αυτοί οργανισμοί είναι οι εξής :

Α) Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, που αποτελεί Ν.Π.Δ.Δ. με έτος ίδρυσης το 1919 και βασικούς σκοπούς τη φύλαξη και διαχείριση παρακαταθηκών, τη χορήγηση δανείων και την ταμειακή διαχείριση των κεφαλαίων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, ενώ εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα για δραστηριότητες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της. Επειδή έχει τη νομική μορφή Ν.Π.Δ.Δ. δε συμμετέχει στη διατραπεζική αγορά και τα διαθέσιμα του είναι

υποχρεωτικά κατατεθειμένα στην Κεντρική Τράπεζα. Είναι όμως μέλος της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, του Γραφείου Συμψηφισμού Αθηνών και μέτοχος της ΔΙΑΣ Α.Ε. (www.tpd.gr)

Β) Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Post Bank), ιδρύθηκε το 1900. Μέχρι το 2002, που με την ψήφιση νόμου μετατράπηκε σε Ανώνυμη Εταιρία, υπήρξε αυτοτελής δημόσια υπηρεσία με διοικητική και οικονομική αποκέντρωση, εποπτευόμενη από τον υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών. Κατά κύριο λόγο χρησιμοποιεί τα καταστήματα των ταχυδρομείων για τη διεξαγωγή των συναλλαγών που αναπτύσσει με το κοινό, καταφέρνοντας έτσι να προσελκύσει ένα σημαντικό μέρος της αγοράς. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο βρίσκεται σήμερα σε μια φάση εκσυγχρονισμού με τη μετατροπή του σε ανώνυμη εταιρία και τη διεύρυνση των εργασιών του ώστε να καλύπτει το πλήρες φάσμα των αγοραίων τραπεζικών προϊόντων. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο είναι μέλος της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών καθώς και της Ένωσης Ευρωπαϊκών Ταμιευτηρίων και του Παγκόσμιου Ινστιτούτου Ταμιευτηρίων. (www.ttbank.gr)

1.6. Πώς ορίζεται ο τραπεζικός καταναλωτής και πώς η προστασία τραπεζικών συναλλαγών

Ως τελικός αποδέκτης των τραπεζικών υπηρεσιών θεωρείται καταρχήν ο πελάτης της Τράπεζας που καταρτίζει με αυτήν σύμβαση για την εξυπηρέτηση προσωπικών και όχι επαγγελματικών αναγκών. Εξειδικεύοντας περισσότερο την προσέγγιση αυτή είναι δυνατόν να λεχθεί ότι οι διατάξεις του ν. 2251/94 είναι εφαρμοστέες (και μάλιστα ευθέως) στον τομέα του λεγόμενου retail banking, όρος ο οποίος αποδίδεται στα ελληνικά ως «τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές», και περιλαμβάνει τουλάχιστον τις τραπεζικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που από τη φύση τους προσφέρονται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα και όχι για την άμεση ή έμμεση εξυπηρέτηση των επαγγελματικών τους αναγκών, αποτελούν συναλλαγές σχετικά μικρού ύψους και παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα. (Καρακώστας Ι., 2001) Στις υπηρεσίες αυτές εμπίπτουν οι καταθέσεις χρημάτων ή άλλων κινητών αξιών, οι πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, οι χορηγήσεις πιστώσεων, η έκδοση και διαχείριση μέσων

πληρωμής -πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών-, οι συναλλαγές σε συνάλλαγμα, κινητές αξίες και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα, η διαχείριση χαρτοφυλακίου ή η παροχή συμβουλών για τη διαχείρισή του, η φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών, η εκμίσθωση θυρίδων, οι επενδυτικές υπηρεσίες προς ιδιώτες κ.λπ. (Καρακώστας Ι., 2001)

Επειδή, όμως, στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών, η ανάγκη προστασίας της συμβατικής ισορροπίας και διασφάλισης της δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης των αντισυμβαλλομένων των τραπεζών είναι ιδιαίτερα έκδηλη λόγω της οικονομικής και οργανωτικής υπεροχής ή αλλιώς της εξουσιαστικής θέσης των τραπεζών, οι οποίες κατά κανόνα επιβάλλουν μονομερώς στους ασθενέστερους αντισυμβαλλομένους τους την κατάρτιση τυποποιημένων συμβάσεων με προδιατυπωμένους από τις ίδιες γενικούς όρους, βάσιμα υποστηρίζεται η άποψη ότι οι διατάξεις για τους ΓΟΣ εφαρμόζονται ευθέως (Τριανταφυλλάκης Γ., 1996) ή κατ' αναλογία (Ψυχομάνης Σπ., 1999) κατά τον έλεγχο των Τραπεζικών ΓΟΣ, ανεξάρτητα από το εάν ο πελάτης συναλλάσσεται με την Τράπεζα στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή και εμπορικής του ιδιότητας, αρκεί να χαρακτηρίζεται η συγκεκριμένη συναλλαγή από ανισομέρεια σε βάρος της διαπραγματευτικής δύναμης του πελάτη της Τράπεζας. (Καρακώστας Ι., 2001)

Προς απόδειξη της ιδιότητας του καταναλωτή θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση του προσώπου σε συγκεκριμένη σύμβαση σε σχέση με τη φύση και το σκοπό αυτής και όχι η υποκειμενική κατάσταση του ιδίου αυτού προσώπου. Έτσι, ένα και το αυτό πρόσωπο μπορεί να θεωρηθεί ως καταναλωτής στο πλαίσιο ορισμένων πράξεων και ως επιχειρηματίας στο πλαίσιο άλλων πράξεων. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι δεν προστατεύεται κάθε ασθενέστερος συναλλασσόμενος, αλλά μόνον εκείνος που συνάπτει την επίμαχη σύμβαση εκτός του πλαισίου των επαγγελματικών του σχέσεων. Για τη διαπίστωση της συνδρομής της ανωτέρω προϋπόθεσης δεν έχει σημασία η υποκειμενική του κατάσταση (αν λ.χ. το επάγγελμά του είναι άσχετο ή σχετικό με τη συγκεκριμένη σύμβαση), αλλά αν μπορεί να θεωρηθεί κατ' αντικειμενική κρίση ως επαγγελματίας στο πλαίσιο της συγκεκριμένης συναλλαγής. Συνεπώς, η έννοια του καταναλωτή κρίνεται κατά περίπτωση, με γνώμονα τις βασικές αξιολογήσεις που οδήγησαν στη θέσπιση της υπό εφαρμογή διάταξης και με αναγωγή στα πραγματικά περιστατικά της συγκεκριμένης περίπτωσης.

Το κατά πόσο ο συγκεκριμένος συναλλασσόμενος έχει πραγματικά ανάγκη προστασίας κρίνεται από το δικαστήριο. Κατά συνέπεια, ο αγοραστής τραπεζικών προϊόντων ή ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών δεν μπορεί να θεωρηθεί εκ των προτέρων καταναλωτής, αποκλειστικά λόγω του γεγονότος ότι είναι αντισυμβαλλόμενος Τράπεζας. Προφανώς, ένα σημαντικό τμήμα των τραπεζικών εργασιών, όπως λ.χ. οι λογαριασμοί καταθέσεων, τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια ή οι πιστωτικές κάρτες, που αποτελούν τις υπηρεσίες λιανικής των τραπεζών, απευθύνονται στο ευρύ κοινό, το οποίο πράγματι χρήζει ειδικής προστασίας, κυρίως δεδομένης της οικονομικής ισχύος και της διαπραγματευτικής υπεροπλίας των τραπεζών να επιβάλλουν συμβατικούς όρους των συμφερόντων τους. Από την άλλη πλευρά, η επίκληση και υπαγωγή στο προνομιακό καθεστώς προστασίας των διατάξεων του καταναλωτικού δικαίου, ιδιωτών επενδυτών, οι οποίοι, με γνώση και εμπειρία της αγοράς και σημαντική οικονομική επιφάνεια, ασχολούνται συστηματικά με προϊόντα και συναλλαγές υψηλής οικονομικής αξίας, αποβαίνει καταχρηστική, καθώς οι ανωτέρω συναλλασσόμενοι υπερβαίνουν κατά πολύ το πρότυπο του μέσου αποταμιευτή και δεν είναι απαραίτητα το αδύνατο μέρος της συγκεκριμένης συναλλαγής.

2. Είδη τραπεζικών συναλλαγών

2.1. Λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες

Ο Όρος «Τραπεζικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές» είναι η πλέον εύστοχη απόδοση του αγγλοσαξονικού όρου «Retail Banking» είναι δηλαδή οι υπηρεσίες των χρηματοπιστωτικών οργανισμών, γενικών Τραπεζών, και εξειδικευμένων Τραπεζών. Το αντικείμενο /αποστολή της λιανικής Τραπεζικής εστιάζεται στην ανάπτυξη εργασιών σε ιδιώτες με στόχο την αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου αγοράς, και τη συνεχή βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας στον τομέα αυτό, ελέγχοντας παράλληλα την έκθεση της Τράπεζας σε κίνδυνο.

Οι Τράπεζες τα τελευταία χρόνια προσπαθούν να αναπτύξουν τον τομέα της λιανικής τραπεζικής και να προσφέρουν νέα και διαφοροποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες όπου κυρίαρχο ρόλο διαδραματίζουν:

_ Η ποιότητα και η ταχύτητα εξυπηρέτησης

_ Η τιμή πώλησης της υπηρεσίας ή του προϊόντος

_ Οι άμεσες και έμμεσες ωφέλειες στον πελάτη

_ Η ευελιξία και η δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες του πελάτη.

Παράλληλα καθιερώνουν την ιδέα της δέσμης υπηρεσιών και αναζητούν ευκαιρίες για την δημιουργία ισόβιας σχέσης με την πελατεία τους και να αυξήσουν το μερίδιο τους στο πορτοφόλι του καταναλωτή-πελάτη. Η αξιοποίηση των ευκαιριών επέκτασης των εργασιών και συνεπώς αύξησης των κερδών που προσφέρει η ιδιωτική πελατεία προϋποθέτει:

_ την επιλογή ανάλογης μακροπρόθεσμης πολιτικής

_ τον προσανατολισμό της επιχείρησης προς τις ανάγκες και τις απαιτήσεις μιας συνεχώς μεταβαλλόμενης αγοράς

_ τον έλεγχο των στοιχείων που επηρεάζουν το κόστος λειτουργίας και παραγωγής

_ την εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της λιανικής Τραπεζικής (Κουμπαρέλη Α, 2000)

Στο σημερινό ιδιαίτερα έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της λιανικής Τραπεζικής οι Τράπεζες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις εξής προκλήσεις:

• Μείωση του κόστους ανά συναλλαγή

• Μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών στα ταμεία

• Διεύρυνση των φυσικών σημείων και του ωραρίου εξυπηρέτησης των πελατών χωρίς ταυτόχρονη αύξηση του κόστους λειτουργίας τους

• Μεγαλύτερη ευκολία πώλησης προϊόντων, θέτοντας στην διάθεση του πελάτη ένα βολικό μηχανισμό τακτικής πληρωμής με μετρητά των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη χρήση των τραπεζικών προϊόντων

• Ευελιξία και ταχύτητα διάθεσης νέων προϊόντων

• Αποδοτικότερη αξιοποίηση του χρόνου των εργαζομένων

• Ενδυνάμωση της εικόνας του οργανισμού με την χρήση καινοτόμων τεχνολογιών "φιλικών" προς τον πελάτη

Η λιανική Τραπεζική αναμορφώνεται, επαγρυπνεί, μεταβάλλεται και είναι πάντα έτοιμη με ευρεία γκάμα υπηρεσιών για να ικανοποιήσει τον πελάτη. Οι λιανικές Τράπεζες με τις κατάλληλα διαφοροποιούμενες ή νέες υπηρεσίες πρέπει να καλύπτουν τις τραπεζικές ανάγκες και επιθυμίες όλων των διαστάσεων της παγκόσμιας κοινωνίας με την ευρύτατη πολιτιστική ποικιλομορφία.(http://www.economics.gr/articleData/MX/2006/Sountourli2.htm)

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει α πούμε ότι η λιανική τραπεζική διαφέρει από τη χονδρική τραπεζική στο γεγονός ότι η χονδρική τραπεζική αναφέρεται στην παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ανώνυμες εταιρείες, κρατικές μονάδες, ιδρύματα και άλλα φυσικά και νομικά πρόσωπα που δεν υπάγονται στη λιανική τραπεζική.

Με κριτήριο το ρόλο της Τράπεζας στην προσφορά υπηρεσιών, εάν δηλαδή η Τράπεζα αποκτά απαίτηση (π.χ. δάνειο) ή δημιουργεί οφειλή (π.χ. κατάθεση) ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο έργο (π.χ. αποστολή κεφαλαίων) έναντι αμοιβής, διακρίνουμε τις Τραπεζικές εργασίες σε ενεργητικές, παθητικές και μεσολαβητικές.

α) Ενεργητικές

Η χορήγηση κάθε είδους δανείων δημιουργεί σχέση δανειστή - δανειζόμενου. Την ιδιότητα του δανειστή έχει η Τράπεζα η οποία με τη συναρμολόγηση και εκταμίευση του δανείου αποκτά απαίτηση για την επιστροφή των κεφαλαίων από τον δανειζόμενο πελάτη. Τα κεφάλαια που συνολικά έχει χορηγήσει η Τράπεζα στα πλαίσια της χρηματοδοτικής της δραστηριότητας αποτελούν απαιτήσεις και καταχωρούνται στο ενεργητικό του ισολογισμού της γι αυτό και ονομάζουμε αυτές τις εργασίες «ενεργητικές».

β) Παθητικές Εργασίες

Ο όρος «παθητικές εργασίες» συνδέεται με σχέση καταθέτη –Τράπεζας, κατά την οποία η Τράπεζα ενέχει τη θέση του οφειλέτη των κεφαλαίων που τηρούνται στο λογαριασμό του καταθέτη και οφείλει να τα επιστρέψει στο δικαιούχο στο συμφωνηθέντα χρόνο, και με το συμφωνηθέντα τόκο. Από λογιστικής πλευράς οι οφειλές της Τράπεζας καταχωρούνται στο παθητικό του ισολογισμού της και ονομάζονται «παθητικές εργασίες».

γ)Μεσολαβητικές εργασίες

Στις μεσολαβητικές εργασίες η Τράπεζα κατά την διεξαγωγή τους δεν έχει την ιδιότητα ούτε του οφειλέτη ούτε του δανειστή κεφαλαίων. Απλώς μεσολαβεί στη διεξαγωγή μιας συναλλαγής, χωρίς να διαχειρίζεται κεφάλαια αλλά παρέχοντας την τεχνογνωσία της, τη χρήση του δικτύου καταστημάτων, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Για αυτή τη διαμεσολαβητική της εργασία λαμβάνει την ανάλογη αμοιβή.

2.2. Τραπεζικοί Λογαριασμοί και Χρηματικά Διαθέσιμα

Οι τραπεζικοί λογαριασμοί αποτελούν τα πιο χρήσιμα μέσα για τη διεκπεραίωση καθημερινών συναλλαγών του συναλλασσόμενου. Μέσω των διαφορετικών ειδών λογαριασμών εξυπηρετούνται από απλές ανάγκες όπως η διαφύλαξη των χρηματικών διαθεσίμων και η πληρωμή λογαριασμών, μέχρι πιο σύνθετες όπως η πραγματοποίηση εμβασμάτων, η χρήση υπερανάληψης, η έκδοση μπλοκ επιταγών κ.λπ. Σε κάθε περίπτωση, η πραγματοποίηση ακόμα και των πιο απλών συναλλαγών του επιχειρηματία είτε αυτές γίνονται με συνεργάτες του (προσωπικό, πελάτες ή προμηθευτές), είτε με το Δημόσιο (Εφορία, ΙΚΑ, πληρωμή τελών κ.λπ.) προϋποθέτουν τη συνεργασία με μια ή περισσότερες τράπεζες καθώς έτσι διασφαλίζεται η νομιμότητα των συναλλαγών.

- ***Όροι τήρησης τραπεζικών λογαριασμών***

Σύμφωνα με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας που αποτελεί προϊόν διατραπεζικής συνεργασίας υπό την αιγίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, οι τράπεζες οφείλουν να έχουν πάντοτε άμεσα διαθέσιμο στους συναλλασσόμενους

πληροφοριακό υλικό σχετικό με τους όρους που διέπουν τους κάθε είδους τραπεζικούς λογαριασμούς. Οι πληροφορίες αυτές βρίσκονται συνήθως σε πίνακες στα καταστήματα των τραπεζών και στις ιστοσελίδες τους. Ειδικότερα, οι τράπεζες οφείλουν να παρέχουν πληροφόρηση σχετικά με τα εξής τουλάχιστον θέματα:

α. τα δικαιολογητικά για το άνοιγμα του τραπεζικού λογαριασμού,

β. το εκάστοτε ύψος του επιτοκίου ή των επιτοκίων, ανάλογα με τη διάρκεια, τη μορφή ή το ποσό της κατάθεσης,

γ. τους τυχόν φόρους επί των τόκων,

δ.το χρόνο έναρξης και λήξης της τοκοφορίας και διαθεσιμότητας των κατατιθέμενων ποσών (valeurs),

ε. τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα),

στ. τις ημερομηνίες λογισμού και απόδοσης των τόκων (με κεφαλαιοποίησή τους ή μη) και την αντίστοιχη ετήσια απόδοση,

ζ. τις τυχόν προμήθειες ή άλλα έξοδα για την τήρηση και χρήση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, πάγιες εντολές, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών κλπ),

η. τους τυχόν πρόσθετους όρους (ελάχιστο αρχικό ποσό κατάθεσης, ελάχιστο υπόλοιπο υπό το οποίο δεν λογίζονται τόκοι, όρους πρόωρης απόδοσης των υπό προθεσμία καταθέσεων κ.ά.),

θ. τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συναλλασσομένων, καθώς και τις τυχόν συνέπειες από την απώλεια των μέσων που παρέχει η τράπεζα για την κίνηση των λογαριασμών ή των παραστατικών της κίνησής τους (π.χ. βιβλιάριο καταθέσεων, μπλοκ επιταγών, κάρτα ανάληψης μετρητών κ.λπ.),

ι. τις προϋποθέσεις για τυχόν ειδική διαπραγμάτευση προκειμένου να διαφοροποιηθούν τα ανωτέρω στοιχεία.

2.3. Σύστημα Τειρεσίας

Η Τειρεσίας συλλέγει πληροφορίες από τις τράπεζες, τα δικαστήρια, τα υποθηκοφυλακεία, τα κτηματολόγια, τις φορολογικές αρχές και το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, αρχειοθετώντας τις σε πέντε συστήματα: ΣΑΥ (Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων), ΣΣΧ (Σύστημα Συγκέντρωσης Χορηγήσεων), ΣΥΠ (Σύστημα Υποθηκών Προσημειώσεων), Σύστημα Ταυτοτήτων (κλαπείσες & απολεσθείσες ταυτότητες) και ΣΚΣΕ (Σύστημα Καταγγελθεισών Συμβάσεων

Επιχειρήσεων που δέχτηκαν πιστωτικές κάρτες). Οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστηρίζουν την εξυγίανση των συναλλαγών, το θεσμό της τραπεζικής πίστης και την πρόληψη της απάτης. Ταυτόχρονα, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παρέχει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως η βαθμολόγηση των πιστωτικών κινδύνων (credit scoring), με στόχο την αξιοποίηση των πληροφοριών για την ακριβέστερη εκτίμηση των πιστωτικών κινδύνων από τις τράπεζες.

2.4. Είδη Τραπεζικών Λογαριασμών

Ανάλογα με την ιδιότητα του συναλλασσόμενου, αν είναι δηλαδή φυσικό πρόσωπο, ελεύθερος επαγγελματίας ή ιδιοκτήτης ατομικής επιχείρησης και ανάλογα με τις δραστηριότητές του, υπάρχουν τα αντίστοιχα προϊόντα τραπεζικών λογαριασμών για την εξυπηρέτησή του. Παρακάτω αναλύονται τα βασικά είδη αυτών των λογαριασμών.

2.4.1. Λογαριασμοί ταμιευτηρίου και τρεχούμενοι λογαριασμοί

Οι λογαριασμοί ***καταθέσεων ταμιευτηρίου*** αποτελούν παραδοσιακή μορφή αποταμιευτικού καταθετικού λογαριασμού με βασικό χαρακτηριστικό τη δυνατότητα καταθέσεων και αναλήψεων οποιαδήποτε στιγμή και σε πρώτη ζήτηση εκ μέρους του δικαιούχου ή δικαιούχων. Δεν παρέχεται η δυνατότητα υπερανάληψης (overdraft) και καρνέ επιταγών στους λογαριασμούς ταμιευτηρίου. Οι τράπεζες μπορούν να διαμορφώνουν ποικίλα προϊόντα ταμιευτηριακής μορφής με διάφορες προϊοντικές ονομασίες όπως ταμιευτήρια για τα παιδιά ως κουμπαράς, ταμιευτήρια μισθοδοσίας και άλλα. Επίσης, τα ταμιευτήρια μπορούν να συνδέονται με μια σειρά παροχών ή διευκολύνσεων όπως για παράδειγμα τις πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών ή άλλων υποχρεώσεων.

Οι ***τρεχούμενοι λογαριασμοί καταθέσεων*** μοιάζουν με τους λογαριασμούς ταμιευτηρίου με τη διαφορά ότι παρέχουν επιπλέον τις δυνατότητες της υπερανάληψης και του καρνέ επιταγών. Έχουν κατεξοχήν διαχειριστικό χαρακτήρα (για συγκέντρωση εσόδων, διενέργεια πληρωμών κ.λπ.) και μπορούν να πλαισιωθούν με διάφορες συναλλακτικές διευκολύνσεις (πάγιες εντολές, internet-mobile banking κλπ.). Απευθύνονται κυρίως σε ελεύθερους επαγγελματίες ή ατομικές επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια είναι χρήσιμο να παρατεθούν κάποιες ορολογίες που αναφέρονται πολύ συχνά στις συναλλαγές αλλά πολλές φορές δεν είναι κατανοητές για τον πελάτη της τράπεζας.

Valeur είναι αξία ή ημερομηνία αξίας. Η ημερομηνία από την οποία και μετά είναι έντοκο ή/και διαθέσιμο το ποσό που κατατέθηκε σε ένα λογαριασμό. Στις αναλήψεις, η valeur προσδιορίζει την ημερομηνία από την οποία το αναληφθέν ποσό θεωρείται ότι αφαιρέθηκε από το υπόλοιπο του λογαριασμού.

Υπερανάληψη είναι η παροχή πίστωσης μέχρι ένα καθορισμένο όριο που συνομολογείται μεταξύ τράπεζας και πελάτη και προσαρτάται σε τρεχούμενο λογαριασμό καταθέσεων ή λογαριασμό καταθέσεων όψεως, συνιστώντας χρηματοδότηση καταναλωτικής πίστης ή κεφαλαίου κίνησης, αντίστοιχα.

Ο ***IBAN*** (International Bank Account Number) είναι ένας τραπεζικός λογαριασμός δομημένος σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Προτύπων. Κάθε τραπεζικός λογαριασμός μπορεί να μετατραπεί σε λογαριασμό IBAN από την τράπεζα στην οποία τηρείται. Σκοπός του IBAN είναι να διευκολύνει την αυτόματη επεξεργασία των διασυνοριακών μεταφορών κεφαλαίων. Με τη χρήση του IBAN διασφαλίζεται η σωστή μετάδοση του Αριθμού Λογαριασμού και περιορίζεται η χειρογραφική επέμβαση κατά την πίστωσή του.

1. Ο IBAN γνωστοποιείται στον Δικαιούχο από την τράπεζά του.
2. Ο Δικαιούχος διαβιβάζει τον IBAN του στον εντολέα.
3. Ο Εντολέας υποβάλλει μία διασυνοριακή εντολή μεταφοράς κεφαλαίου που περιέχει τον IBAN του δικαιούχου.
4. Ο IBAN του Δικαιούχου ελέγχεται ως προς την ορθότητά του από την τράπεζα του εντολέα και στη συνέχεια η εντολή προωθείται στην τράπεζα του δικαιούχου, η οποία την παραλαμβάνει και με βάση τον IBAN πιστώνει το λογαριασμό του δικαιούχου.

2.4.2. Λογαριασμοί όψεως

Ο συνηθέστερος τραπεζικός λογαριασμός που ανοίγει μια επιχείρηση, ένας ελεύθερος επαγγελματίας ή έμπορος είναι ο Λογαριασμός Όψεως. Οι Λογαριασμοί Όψεως είναι σχεδιασμένοι για νομικά πρόσωπα με δραστηριότητα εντός και εκτός Ελλάδας και μπορούν να είναι λογαριασμοί σε ευρώ ή στα πιο συνηθισμένα ξένα νομίσματα όπως:

 CHF - Δολάριο Αυστραλίας
 CAD - Δολάριο Καναδά
 CHF – Φράγκο Ελβετίας
 DKK – Κορώνα Δανίας
 GBP – Λίρα Αγγλίας
 JPY – Γιέν Ιαπωνίας
 NOK – Κορώνα Νορβηγίας
 SEK – Κορώνα Σουηδίας
 USD – Δολάριο ΗΠΑ

Ο Λογαριασμός όψεως εξυπηρετεί επαγγελματικές συναλλαγές, οι συνηθέστερες εκ των οποίων περιγράφονται παρακάτω:

Είσπραξη απαιτήσεων με πολλούς τρόπους όπως:

 Στα καταστήματα της Τράπεζας που συνεργάζεται ο δικαιούχος
 Online μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής
 Τηλεφωνικά μέσω phone banking

Καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών

 Σε καταστήματα της Τράπεζας που συνεργάζεται ο δικαιούχος
 Σε ΑΤΜ – με τη χρεωστική κάρτα του δικαιούχου του λογαριασμού
 Σε μηχανήματα easypay (μόνο καταθέσεις) – με τον αριθμό λογαριασμού

Εμβάσματα

 Στην Ελλάδα
 Στο εξωτερικό

Μεταφορά χρημάτων

 Εφάπαξ ή μέσω πάγιας εντολής

 Σε άλλο λογαριασμό του δικαιούχου

 Σε λογαριασμούς τρίτων

Εξόφληση λογαριασμών εφάπαξ ή αυτόματα μέσω πάγιας εντολής

 ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΟΤΕ κ.λπ.)

 Κινητής τηλεφωνίας

 Συνδρομητικής τηλεόρασης

 Εξόφληση πιστωτικών καρτών κ.ά.

Έκτακτες τραπεζικές ανάγκες

 Έκδοση και εξόφληση επιταγών

 Έκδοση καρνέ επιταγών

 Εξόφληση ιδιωτικών επιταγών

2.5. Η επιταγή

Η επιταγή είναι αξιόγραφο που συντάσσεται σύμφωνα με τον τύπο που ορίζει ο νόμος, με το οποίο ένα πρόσωπο (εκδότης) που έχει καταθέσεις σε μια τράπεζα δίνει εντολή στην τράπεζα (πληρωτή) να πληρώσει για λογαριασμό του (από τις καταθέσεις στον λογαριασμό όψεως) το χρηματικό ποσό που αναγράφεται στην επιταγή στο νόμιμο κομιστή του εγγράφου (Σερελέα Γ., 1993).

Τα τυπικά στοιχεία μιας επιταγής είναι:

1. Χρονολογία έκδοσης
2. Απλή και καθαρή εντολή πληρωμής ενός ποσού
3. Το όνομα του πληρωτή
4. Ο τόπος πληρωμής
5. Η ονομασία «Επιταγή»
6. Η χειρόγραφη υπογραφή του εκδότη. (Αν ο εκδότης είναι επιχείρηση, μαζί με την υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου του πρέπει να υπάρχει και η σφραγίδα της εταιρείας.)

Αν λείπει κάποιο από τα παραπάνω στοιχεία η επιταγή δε γίνεται δεκτή και πρέπει να επιστραφεί στον εκδότη της. Ως ακάλυπτη χαρακτηρίζεται η επιταγή εκείνη

που σύρεται εις βάρος λογαριασμού, όψεως ή τρεχούμενου, ο οποίος δεν έχει επαρκές υπόλοιπο για να καλύψει το ποσό της επιταγής. Στην τραπεζική επιταγή εκδότης είναι μια τράπεζα και την υπογράφει ο διευθυντής ή προϊστάμενος του καταστήματος στο οποίο εκδίδεται ή άλλος εντεταλμένος υπάλληλος. Τα χρήματα κατατίθενται στο ταμείο από τον πελάτη σε μετρητά και η τραπεζική επιταγή εκδίδεται στην επωνυμία ενός Δημόσιου Οργανισμού στον οποίο ο πελάτης θέλει να την δώσει για να πληρώσει κάποια οφειλή του. Η τραπεζική επιταγή μπορεί να εκδοθεί από μεταφορά κεφαλαίου από λογαριασμό που τηρεί ο πελάτης στο όνομά του ή στο όνομα τρίτου.

2.6. Η Συναλλαγματική

Η συναλλαγματική είναι ένα μέσο πίστωσης. Στο παρελθόν χρησιμοποιείτο για την αγορά αγαθών με πίστωση (δόσεις). Με τη συναλλαγματική, ο πληρωτής υποχρεώνεται με την υπογραφή του να πληρώσει ορισμένο ποσό σε συγκεκριμένη ημερομηνία και σε συγκεκριμένο τόπο υπέρ του λήπτη, δηλαδή του δικαιούχου της συναλλαγματικής. Η συναλλαγματική μπορεί να μεταβιβαστεί με οπισθογράφηση. Σε μια συναλλαγματική υπάρχουν τρία μέρη.

- Ο Εκδότης
- Ο Πληρωτής
- Ο Λήπτης

2.7. Προθεσμιακές καταθέσεις

Οι τραπεζικοί οργανισμοί προσφέρουν μια σειρά από προθεσμιακές καταθέσεις που εξασφαλίζουν υψηλές αποδόσεις στα ρευστά διαθέσιμα μιας επιχείρησης. Έχουν διάρκεια από μια ημέρα έως 1 έτος και διατίθενται σε ευρώ ή σε ξένο νόμισμα. Τα βασικότερα χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα μιας προθεσμιακής κατάθεσης είναι:

- Αποδοτική διαχείριση των ρευστών διαθεσίμων της επιχείρησης,
- Δυνατότητα τοποθέτησης κεφαλαίων σε ευρώ και τα κυριότερα ξένα νομίσματα,
- Επιλογή διάρκειας προθεσμιακής κατάθεσης από 1 ημέρα μέχρι 1 έτος ανάλογα με το ποσό.

 Το επιτόκιο βασίζεται στα τρέχοντα επιτόκια της αγοράς, εξαρτάται από το νόμισμα, τη διάρκεια και το ποσό της κατάθεσης και ορίζεται κατά την έναρξη της κατάθεσης με εφάπαξ εκτοκισμό στη λήξη.
 Δυνατότητα προεξόφλησης εάν ο επιχειρηματίας χρειαστεί νωρίτερα το κεφάλαιο που έχει τοποθετήσει στην προθεσμιακή κατάθεση, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική της Τράπεζας.

Οι προθεσμιακές καταθέσεις στην πράξη

Η επιλογή της κατάλληλης προθεσμιακής κατάθεσης εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως το υψηλό επιτόκιο, η χρονική περίοδος δέσμευσης του κεφαλαίου καθώς και οι όροι χρήσης του λογαριασμού. Ο υπολογισμός του τόκου πολλές φορές γίνεται λανθασμένα από τον πελάτη και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το επιτόκιο το οποίο ονομάζεται ‘ετήσιο επιτόκιο’ αφορά χρονική διάρκεια ενός έτους ανεξάρτητα από τη διάρκεια της προθεσμιακής. Για παράδειγμα για τη δέσμευση 10.000 € σε προθεσμιακή κατάθεση για χρονικό διάστημα 3 μηνών η τράπεζα μας ενημερώνει ότι το ετήσιο επιτόκιο είναι 3%. Ο τόκος θα υπολογιστεί ως εξής:

Τόκος (Interest)=Κεφάλαιο (Capital) * Επιτόκιο (Interest Rate) * Χρόνος (Time)=
=10.000*0,03*3/12=75 €

2.8. Επενδυτικά Προϊόντα

Εκτός από τους καταθετικούς λογαριασμούς, οι τράπεζες παρέχουν και μια σειρά επενδυτικών προϊόντων.

2.8.1. Ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου

Οι τραπεζικοί οργανισμοί διαθέτουν κατά καιρούς Ομόλογα σταθερού επιτοκίου με εκδότη και εγγυητή το Ελληνικό Δημόσιο. Τα Ομόλογα αυτά αποκτώνται είτε από την πρωτογενή είτε από τη δευτερογενή αγορά.
Χαρακτηριστικά:

 Θετική ή αρνητική διακύμανση των τιμών των κρατικών ομολόγων σταθερού επιτοκίου, ανάλογα με την πτώση ή άνοδο των επιτοκίων αντίστοιχα.
 Το ελάχιστο ποσό επένδυσης εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά του εκάστοτε τίτλου.
 Παρακράτηση φόρου ανάλογα με το ισχύον φορολογικό καθεστώς.

2.8.2. Έντοκα Γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου για Επιχειρήσεις

Οι Τράπεζες διαθέτουν σε επιχειρήσεις έντοκα γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου με διάρκεια 3, 6 ή 12 μηνών. Η διάθεση των εντόκων γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα τίτλων.

Χαρακτηριστικά:

 Διάρκεια εντόκων γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου, 3, 6 ή 12 μήνες.
 Παρακράτηση φόρου ανάλογα με το ισχύον φορολογικό καθεστώς.

2.8.3. Ομόλογα Διαφόρων Εκδοτών

Στις Τράπεζες διατίθενται Ομολόγα διάφορων τύπων, απόδοσης και διάρκειας που εκδίδονται από Ξένα Κράτη, Υπερεθνικούς Οργανισμούς καθώς και Εταιρείες. Υπάρχουν πολλές κατηγορίες ομολόγων που διαφοροποιούνται ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους:

 Ανάλογα με τον εκδότη μπορεί να είναι Κρατικά, Εταιρικά, Υπερεθνικά.
 Ανάλογα με το κουπόνι τους μπορεί να είναι σταθερού ή κυμαινόμενου επιτοκίου ή ακόμη και χωρίς κουπόνι (zero coupon).
 Ανάλογα με τη διάρκειά τους διακρίνονται σε Βραχυπρόθεσμα με διάρκεια έως δύο έτη, Μεσοπρόθεσμα με διάρκεια που κυμαίνεται από δύο έως δέκα έτη, και Μακροπρόθεσμα με διάρκεια μεγαλύτερη των δέκα ετών.
 Οι αποδόσεις τους, μεταξύ άλλων, εξαρτώνται από την πιστοληπτική ικανότητα του εκδότη.
 Λόγω της ποικιλομορφίας τους η δυνατότητα αγοράς τους γίνεται πάντα σε συνάρτηση με το επενδυτικό σας προφίλ, στα πλαίσια του MiFID. Η Ευρωπαϊκή Οδηγία MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) καθορίζει ένα νέο

θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας για την εναρμόνιση των αγορών χρηματοπιστωτικών μέσων στην Ευρώπη. Εφαρμόζεται στην ενιαία αγορά του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, γνωστού ως "Ε.Ο.Χ." (European Economic Area, "EEA"), δηλαδή στα 27 κράτη μέλη της Ε.Ε. και την Ισλανδία, τη Νορβηγία και το Λιχτενστάιν. Στο Ελληνικό δίκαιο η Οδηγία έχει ενσωματωθεί με το ν. 3606/2007 και τέθηκε σε ισχύ την 1η Νοεμβρίου 2007.

2.9. Πιστωτικές κάρτες

Οι πιστωτικές κάρτες είναι ουσιαστικά προϊόντα που παρέχουν ευκολία στις συναλλαγές του κατόχου τους. Με τις πιστωτικές κάρτες τύπου VISA ή MASTERCARD μπορούν να γίνουν συναλλαγές για αγορές με πίστωση ολόκληρου του ποσού της αγοράς ή με δόσεις. Επίσης, μπορεί να γίνει και ανάληψη μετρητών από σημεία που υπάρχουν ATM’s με το σήμα VISA μέχρι του χρηματικού ορίου της πίστωσης της κάρτας. Η τράπεζα που εκδίδει την πιστωτική κάρτα αποστέλλει στον κάτοχό της μηνιαίους λογαριασμούς. Σε περίπτωση που η πιστωτική κάρτα ανήκει σε φυσικό πρόσωπο μπορεί να πραγματοποιείται μια ελάχιστη καταβολή του χρέους ενώ το υπόλοιπο τοκίζεται για το χρονικό διάστημα μέχρι την αποπληρωμή του με το ισχύον επιτόκιο της κάρτας. Η κάθε πιστωτική κάρτα έχει ένα πιστωτικό όριο που καθορίζεται από την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη. Υπάρχει ετήσια συνδρομή που επιβαρύνεται ο πελάτης και επιτόκιο αγορών και ανάληψης μετρητών το οποίο καθορίζει η κάθε τράπεζα με μια επιπρόσθετη χρέωση εισφοράς 0,60% του νόμου 128/75.

Οι πιστωτικές κάρτες διαθέτουν πλέον τεχνολογία Chip & PIN για πιο ασφαλείς συναλλαγές. Σε περίπτωση υποκλοπής των στοιχείων της κάρτας και πραγματοποίησης συναλλαγών χωρίς τη γνώση του πελάτη, ο πελάτης θα πρέπει να κάνει δήλωση μη αναγνώρισης των συναλλαγών. Στη συνέχεια η τράπεζα μπορεί να αποζημιώσει τον πελάτη μετά από διερεύνηση της συγκεκριμένης συναλλαγής.

2.10. Χρεωστικές κάρτες για επιχειρήσεις και εμπόρους

Με τις χρεωστικές κάρτες ο επιχειρηματίας μπορεί να διαχειριστεί τα χρήματά του 24 ώρες τη μέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Η χρεωστική κάρτα μπορεί να

συνδεθεί με περισσότερους από έναν λογαριασμούς όψεως ή ανοικτού δανείου. Οι κυριότερες συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν είναι:

 Αναλήψεις, καταθέσεις και μεταφορές χρημάτων από όλους τους λογαριασμούς που συνδέονται με την κάρτα,

 Κατάθεση μετρητών με φάκελο,

 Online κατάθεση μετρητών χωρίς φάκελο με αυτόματη πίστωση του συνδεδεμένου λογαριασμού που επιλέγεται (σε επιλεγμένα ATM),

 Ερώτηση υπολοίπου και ενημέρωση για τις τελευταίες κινήσεις των λογαριασμών που συνδέονται με την κάρτα,

 Επιπλέον, αναλήψεις μετρητών και ερώτηση υπολοίπου σε ATM ΔΙΑΣ και ATM του εξωτερικού με το σήμα VISA οποιαδήποτε στιγμή μέσα στην ημέρα.

Με την εταιρική χρεωστική κάρτα μπορούν να πραγματοποιηθούν αγορές και πληρωμές για τις ανάγκες της επιχείρησης σε όλες τις επιχειρήσεις με το σήμα VISA στην Ελλάδα και το εξωτερικό, όπως σε πρατήρια καυσίμων, ταξιδιωτικά πρακτορεία κ.λπ. Οι αγορές γίνονται με άμεση χρέωση του συνδεδεμένου λογαριασμού, άρα δεν υπάρχει χρέωση τόκων. Η χρεωστική κάρτα διαθέτει τεχνολογία Chip & PIN για πιο ασφαλείς συναλλαγές. Στα φυσικά σημεία πώλησης το PIN της κάρτας είναι η ηλεκτρονική υπογραφή του κατόχου της. Μόνο με την πληκτρολόγησή του επαληθεύονται τα στοιχεία του κατόχου και καταχωρείται η συναλλαγή. Η εταιρική χρεωστική κάρτα δεν είναι πιστωτική κάρτα. Οι αγορές, πληρωμές ή μεταφορές χρημάτων που πραγματοποιούνται με αυτή εξοφλούνται άμεσα από το διαθέσιμο υπόλοιπο του συνδεδεμένου με την κάρτα λογαριασμού. Εάν το διαθέσιμο υπόλοιπο δεν επαρκεί, η συναλλαγή δεν εκτελείται. Επίσης, δεν υπάρχει μηνιαία συνδρομή για τη χρεωστική κάρτα. Η εταιρική χρεωστική κάρτα έχει ημερήσιο όριο συναλλαγών για μεγαλύτερη ασφάλεια.

2.11. Εταιρικές προπληρωμένες κάρτες

Οι εταιρικές προπληρωμένες κάρτες για επιχειρήσεις είναι ειδικά σχεδιασμένες για την εξυπηρέτηση των αναγκών οποιασδήποτε σύγχρονης επιχείρησης για αγορές και συναλλαγές μέσω internet ή τηλεφώνου, όπου δεν χρειάζεται η παρουσία φυσικής κάρτας. Τέτοιες συναλλαγές είναι:

 Online αγορές προϊόντων & υπηρεσιών από ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shop) (π.χ. προμήθειες αναλώσιμων, αγορές αεροπορικών εισιτηρίων, πληρωμές συνδρομών, πληρωμές συμμετοχών σε συνέδρια κ.λπ.).
 Πληρωμές υπηρεσιών ή λογαριασμών μέσω Internet.
 Τηλεφωνικές παραγγελίες από καταλόγους.

Η προπληρωμένη κάρτα δεν είναι πιστωτική κάρτα και δεν συνδέεται με λογαριασμό όψεως. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με αυτή εξοφλούνται άμεσα από το διαθέσιμο υπόλοιπο της κάρτας το οποίο θα πρέπει να έχει κατατεθεί σε αυτή πριν τη συναλλαγή. Εάν το διαθέσιμο υπόλοιπο δεν επαρκεί, η συναλλαγή δεν εκτελείται. Η προπληρωμένη κάρτα δεν έχει συνδρομή.

2.12. Ρυθμίσεις δανείων και καρτών

Λόγω των σύγχρονων οικονομικών προβλημάτων παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης των δανείων και καρτών. Η ρύθμιση γίνεται ώστε να μπορεί ο δικαιούχος να πληρώνει ένα χαμηλότερο μηνιαίο ποσό με βάση τα δεδομένα της υπάρχουσας οικονομικής του κατάστασης. Με τη ρύθμιση καθορίζεται το επιτόκιο και η επέκταση της χρονικής διάρκειας της οφειλής του δικαιούχου, η πληρωμή μόνο τόκων για ένα χρονικό διάστημα ή η πληρωμή ενός ποσοστού της δόσης. Σε κάθε περίπτωση οικονομικού προβλήματος, ο δικαιούχος θα πρέπει να έρχεται σε επικοινωνία με την τράπεζα που συνεργάζεται για την εύρεση της καταλληλότερης λύσης.

2.13. Υπηρεσίες Εμβασμάτων

Με τις υπηρεσίες εμβασμάτων οι επιχειρηματίες μπορούν να στείλουν χρήματα σε όλες τις χώρες του κόσμου χωρίς όριο ποσού στην αποστολή εμβάσματος. Είναι γενικά μια απλή διαδικασία, χωρίς καθυστερήσεις ή γραφειοκρατία. Τα κεφάλαια μπορούν να μεταφερθούν με ασφάλεια μέσα από ένα εξελιγμένο σύστημα πληρωμών.

Διαδικασία εμβάσματος:

 Θα πρέπει ο αποστολές να γνωρίζει τον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου (IBAN, BIC ή SWIFT), την επωνυμία του δικαιούχου καθώς και την τράπεζα που τηρεί το λογαριασμό του.
 Με τα παραπάνω στοιχεία ο υπάλληλος θα ετοιμάσει τη σχετική αίτηση εμβάσματος.
 Πριν την εκτέλεση θα γίνει ενημέρωση για τα έξοδα του εμβάσματος.

2.14. Υπηρεσία Factoring

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, το Factoring αποτελεί μια τριμερή συνεργασία μεταξύ ενός Προμηθευτή (Επιχειρηματία), των Πελατών του, και μιας εταιρείας Factoring η οποία με την αντίστοιχη αμοιβή παρέχει τις παρακάτω λειτουργίες:

 Δανειοδότηση-χρηματοδότηση της επιχείρησης,
 Διαχείριση, λογιστική παρακολούθηση και είσπραξη των απαιτήσεων της επιχείρησης,
 Αξιολόγηση της φερεγγυότητας μετά από έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη,
 Ανάληψη και κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου.

Τα βασικά είδη του Factoring είναι το εγχώριο, το εισαγωγικό και το εξαγωγικό που καλύπτουν τις αντίστοιχες λειτουργίες ανάλογα με τη δραστηριότητα του επιχειρηματία. Τα πλεονεκτήματα από την υπηρεσία factoring είναι:

 Ταχύτητα και ευελιξία στη διαχείριση των απαιτήσεων της επιχείρησης,
 Διασπορά χαρτοφυλακίου σε κλάδους δραστηριότητας,
 Περιορισμένη παροχή προϊόντων υψηλού ρίσκου,
 Χρηματοδότηση των απαιτήσεων της επιχείρησης κατά τη γέννηση τους,
 Περιορισμό των μεταχρονολογημένων επιταγών στις συναλλαγές,
 Νομική υποστήριξη εάν χρειαστεί σχετικά με καθυστερήσεις,
 Ταχεία και έγκυρη ενημέρωση,

 Δυνατότητα μερικής ή ολικής κάλυψης του πιστωτικού κινδύνου από τη μη εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του αγοραστή.

Η επιχείρηση αποκτά πολύτιμο συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού λόγω:

 Αυξημένης ρευστότητας,

 Διεύρυνση του πελατολογίου και του κύκλου εργασιών,

 Βελτιωμένη εικόνα στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις και τους αριθμοδείκτες,

 Απεμπλοκή του προσωπικού της επιχείρησής σας από μεγάλο όγκο τιμολογίων, εγγράφων και τήρηση λογιστικών καταστάσεων,

 Μείωση του λειτουργικού κόστους από την εξοικονόμηση του προσωπικού για παραγωγικό έργο,

 Μείωση του υψηλού κόστους των εισπράξεων,

 Περιορισμός του κόστους και μικρότερη διαδικασία από κάθε άλλου είδους εξασφαλίσεις, όπως ενέγγυες πιστώσεις ή εγγυητικές επιστολές,

 Μεγαλύτερη διαπραγματευτική ισχύ έναντι των προμηθευτών.

2.15. Υπηρεσία Leasing

Ο θεσμός της Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing) εισήχθη στην Ελλάδα το 1986 και από τότε έχει αναπτυχθεί σημαντικά ως μορφή χρηματοδότησης νέων επενδύσεων. Η βασική ιδέα της χρηματοδοτικής μίσθωσης είναι ότι ο επιχειρηματίας (μισθωτής) αποκτά τη χρήση περιουσιακών στοιχείων, κινητών ή ακινήτων, με ολική χρηματοδότηση της αξίας τους από τον εκμισθωτή που είναι η εταιρεία leasing. Έτσι ο επιχειρηματίας μπορεί να χρησιμοποιήσει άμεσα τον εξοπλισμό χωρίς να εκταμιεύσει το σύνολο του ποσού για την επένδυση. Υποχρέωση του επιχειρηματία είναι να καταβάλλει την περιοδική αμοιβή (μίσθωμα) για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα μετά το πέρας του οποίου η μίσθωση μπορεί να ανανεωθεί με νέο περιουσιακό στοιχείο ή το εκμισθούμενο αντικείμενο να αγοραστεί.

2.16. Έκδοση Εγγυητικών επιστολών

Η Τράπεζα που συνεργάζεται η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να εκδώσει εγγυητικές επιστολές κατ' εντολή της, προς εξασφάλιση των νομίμων συμβατικών ή οικονομικών υποχρεώσεων της εταιρείας προς τρίτους. Μερικές από τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις έκδοσης εγγυητικών επιστολών είναι οι εξής:

 Η συμμετοχή της επιχείρησης σε διαγωνισμούς για την ανάθεση προμηθειών ή την ανάληψη έργων,
 Η «καλή εκτέλεση» των υποχρεώσεων που απορρέουν από την ανάθεση των διαγωνισμών ή γενικότερα οποιασδήποτε νόμιμης συμβατικής υποχρέωσης της εταιρείας προς τρίτους,
 Η λήψη προκαταβολής μέρους του τιμήματος από εργασίες που έχουν ανατεθεί στην εταιρεία,
 Η καλή πληρωμή πάσης φύσεως νομίμων υποχρεώσεων της εταιρείας προς τρίτους.

3. Οι γενικοί όροι των συναλλαγών και προστασία των καταναλωτών

Από τα αρχαία χρόνια μέχρι και σήμερα η ανταλλακτική και η συναλλακτική δραστηριότητα βρίσκεται σε διαρκή ανάπτυξη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υιοθετηθούν αλλά και να εφαρμοστούν κανόνες, οι οποίοι είχαν σκοπό να ρυθμίσουν τις σχέσεις που δημιουργούνταν από την ανταλλαγή των αγαθών και των υπηρεσιών.

3.1. Ιστορική Αναδρομή

Από το Ρωμαϊκό δίκαιο μέχρι και σήμερα, στη βάση του δικαίου των συμβάσεων βρίσκεται η γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που καταρτίζουν ό,τι επιθυμούν μετά από σχετική μεταξύ τους διαπραγμάτευση.

Σε κάθε σύμβαση υπάρχει συχνά ένα ασθενέστερο μέρος, το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης στην οποία προσχωρεί. Την ανισορροπία αυτή, αποπειράθηκε να διευθετήσει το σύστημα δικαίου παρεμβαίνοντας στην εμπορική και στην εν γένει οικονομική ζωή. Αρχικά η συγκεκριμένη επέμβαση περιορίστηκε στη δικαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών, με την εφαρμογή των γενικών διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος ιδιωτικού δικαίου. Κατά την βιομηχανική περίοδο μέχρι και σήμερα, θεωρητικά το δίκαιο των συμβάσεων είναι ευέλικτο και διαμορφούμενο ανάλογα με τις συνθήκες κάθε συμβατικής σχέσης αλλά και την βούληση των εκάστοτε συμβαλλομένων που διαμορφώνουν ελεύθερα το περιεχόμενο της. Πρακτικά, τον 19ο αιώνα, η συγκεκριμένη ελευθερία αμφισβητείται. (Τριανταφυλλόπουλος Ι., 1978)

Τον 19ο αιώνα γίνεται η εμφάνιση των γενικών όρων συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) στις αναπτυγμένες, βιομηχανικά χώρες της Ευρώπης στους ασφαλιστικούς τομείς, των τραπεζικών υπηρεσιών και τους τομείς μεταφοράς. Η συνεχής εξέλιξη της σύγχρονης οικονομίας τον 19ο αλλά κυρίως τον 20ο αιώνα με τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, την παραγωγή τυποποιημένων αγαθών καθώς και την εμφάνιση ευρείας, μαζικής κατανάλωσης, δημιουργήθηκε η χρήση προδιατυπωμένων συμβατικών όρων, για την αποφυγή εξόδων, την απώλεια διαπραγματευτικού χρόνου

αλλά και την ενότητα της νομικής ρύθμισης που γινόταν ολοένα και πιο πολύπλοκη. (Μεντής Γ., 2000)

Συνεπώς, οι επιχειρηματίες έπρεπε να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες, αφού η μορφή της ατομικής σύμβασης, η οποία καταρτιζόταν με ελεύθερες διαπραγματεύσεις με τον εκάστοτε συμβαλλόμενο, δεν ήταν αποτελεσματική, ούτε μπορούσαν να διαπραγματεύονται χωριστά την σύμβαση με κάθε πελάτη. Έτσι έπρεπε να τυποποιήσουν τις συναλλαγές τους προκαθορίζοντας το περιεχόμενο των συμβάσεων, ώστε αυτό να είναι έτοιμο και να το χρησιμοποιούν κάθε φορά που το χρειάζονταν. Ο κάθε επιχειρηματίας διατύπωσε προκαταβολικά τους όρους των συμβάσεων που χρησιμοποιούσε και δήλωσε στους αντισυμβαλλόμενους του πως η μελλοντική συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί μόνο αν δεχθούν τους όρους του χωρίς συζήτηση.

Αρχικά, οι μεγάλοι και οικονομικοί οργανισμοί που συναλλάσσονταν με το κοινό, όπως σιδηρόδρομοι και ακτοπλοΐα απεύθυναν τυποποιημένες και αδιαίρετες προτάσεις για την κατάρτιση διαφόρων συμβάσεων, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα τροποποιήσεως τους κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων. Λόγω του ότι οι συναλλασσόμενοι βρισκόταν σε ανάγκη, αποδέχονταν το περιεχόμενο της σύμβασης που τους προτείνονταν με όλους τους στερεότυπους όρους, που απέβλεπαν στην κατοχύρωση των συμφερόντων της εταιρίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, τη μετατροπή της στερεότυπης ρήτρας από μέσο απλοποίησης, σε μέσο επιβολής όρων του ισχυρότερου συμβαλλομένου επί του ασθενέστερου συμβαλλόμενου. Αφού, ο πελάτης δεν είχε τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί το περιεχόμενο της σύμβασης, είχε μόνο την ελευθερία να προσχωρήσει ή όχι στην σύμβαση που είχε διαπλάσει ο άλλος συμβαλλόμενος. (Μεντής Γ., 2000)

Οι προδιατυπωμένοι όροι, οι οποίοι περιέχονται σε ασφαλιστήρια, φορτωτικές καθώς και σε άλλες συμβάσεις, θεωρητικά αποτελούν το περιεχόμενο συμφωνίας των μερών, πρακτικά όμως επιβάλλονται από το ένα μέρος στο άλλο.

Κατά τον 20ο αιώνα, με το σχηματισμό πολυεθνικών ανωνύμων εταιριών, προσφέροντας αγαθά και υπηρεσίες σε κατοίκους περισσότερων χωρών ανά τον κόσμο, οι συναλλαγές περιπλέχθηκαν ακόμη περισσότερο. Έτσι μια οικονομική αλλά και διαπραγματευτική ανισότητα αναπτύχθηκε σε τέτοιο σημείο, ώστε να αναγνωριστεί εκ των πραγμάτων και από το νόμο μία νέα παγκόσμια οικονομική ομάδα, δηλαδή των καταναλωτών, όπου αναγνωρίστηκαν τα δικαιώματα τους από διεθνείς οργανισμούς αλλά και εθνικά δίκαια. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, η

νομοθετική εξουσία να επενέβη στην οικονομική ζωή με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών. με την διαρκώς οικονομική εξέλιξη στον τομέα της στερεότυπης κατάρτισης τυποποιημένων συμβάσεων και οι κίνδυνοι που ελλόχευε για τους καταναλωτές από την ενίσχυση της νομικής θέσης των προμηθευτών μέσω της ισχύς των γενικών όρων συναλλαγών, αναδείχθηκε η αναγκαιότητα της θέσπισης μέτρων ώστε να περιοριστεί η νομική και οικονομική ισχύ του προμηθευτή και να αποφευχθεί η παγίδευση του καταναλωτή και η εκμετάλλευση του στις συναλλαγές. Οι γενικοί όροι συναλλαγών στις συμβάσεις συνεχώς εξελισσόταν τα τελευταία 30 χρόνια και η χρήση τους αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης από την νομική επιστήμη.

3.2. Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων

Στην Ελλάδα εφαρμοζόταν αλλά και εφαρμόζεται ο αστικός κώδικας για την ερμηνεία των ιδιωτικών συμβάσεων ,ο οποίος στο τέταρτο κεφάλαιο ενοχικού δικαίου περιέχει τους γενικούς κανόνες του δικαίου των συμβάσεων. Αρχικά, ο αστικός κώδικας παραθέτει το υπόδειγμα της ισότητας των δύο συμβαλλόμενων μερών και θέτει στην ίδια νομική θέση τον καταναλωτή και τον προμηθευτή, ο οποίος μπορεί να είναι από πολυεθνική επιχείρηση μέχρι μονοπωλιακός οργανισμός κοινής ωφέλειας.

3.2.1. Ελευθερία των Συμβάσεων

Με τίτλο «Ενοχή από Σύμβαση» στο άρθρο 361 του Αστικού Κώδικα, για την σύσταση ή αλλοίωση ενοχής με δικαιοπραξία απαιτείται σύμβαση, εφόσον ο νόμος δεν ορίζει διαφορετικά. Η Ελευθερία των Συμβάσεων περιλαμβάνει αφενός την ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης και αφετέρου την ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της συμβάσεως. Η ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης, αναφέρεται στο αν θα συναφθεί μια σύμβαση τόσο γενικά, όσο και με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο. Η ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της συμβάσεως, αναφέρεται στο τι θα συμφωνηθεί, συγκεκριμένα στους όρους υπό τους οποίους θα ισχύσει η σύμβαση. Οτιδήποτε συναποφασίσουν τα μέρη ως περιεχόμενο της συμβάσεως τους, αυτό ισχύει και τους δεσμεύει. Η αρχή της Ελευθερίας των

Συμβάσεων έχει ως αποτέλεσμα τη δεσμευτικότητα κάθε σύμβασης. Με την Ελευθερία των Συμβάσεων θεμελιώνεται η αυτονομία και η αυτοδέσμευση του ατόμου και κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρθρο 5 § 1 του Συντάγματος.

Βασική προϋπόθεση για τα παραπάνω είναι η ισότητα των συμβαλλομένων. Οι συμβάσεις πρέπει αναμφισβήτητα να στηρίζονται στην Ελευθερία των Συμβάσεων, όμως με την έλλειψη της ισότητας των συμβαλλόμενων , η Ελευθερία των Συμβάσεων κρίνεται ολοένα και περισσότερο. Φυσικά, υπάρχει και η ανάγκη για δικαιοσύνη στις συμβάσεις, για τόσο του ασθενέστερου συμβαλλόμενου, όσο και των κοινωνικών επιπτώσεων κάθε ιδιωτικής συναλλαγής. Χωρίς μέριμνα για δίκαιο περιεχόμενο της σύμβασης, η ελευθερία μπορεί να οριστεί ως ελευθερία εκμεταλλεύσεως του αντισυμβαλλόμενου και ως ελευθερία καταπνίξεως της συμμετοχής του στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Σήμερα Ελευθερία των Συμβάσεων χωρίς περιορισμούς, σημαίνει ελευθερία του ισχυρότερου συμβαλλόμενου κι αυτό γιατί οι συμβάσεις και οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών δημιουργούσαν τέτοιους κινδύνους. Έτσι κατά τον 20ο αιώνα γίνονται συνεχείς προσπάθειες να επαναφερθεί στις συμβάσεις όσο γίνεται περισσότερη δικαιοσύνη, η οποία κατά τον 19ο αιώνα είχε θυσιαστεί λόγω του φιλελευθερισμού. (Γεωργιάδης – Σταθόπουλος, 1997) Ο Αστικός Κώδικας στήριξε μονομερώς την Ελευθερία των Συμβάσεων με τις διατάξεις των άρθρων 178 «Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη» και άρθρο 179 «Καταπλεονεκτικές Δικαιοπραξίες» που σκοπό έχουν να αποτρέψουν τη μεγάλη αδικία από τη χρήση και την εφαρμογή της ελευθερίας αυτής. Τέλος τα άρθρα του γενικού δικαίου των συμβάσεων και οι γενικές ρήτρες, των άρθρων 178 Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη, άρθρο 281 Απαγόρευση ασκήσεως δικαιώματος εάν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος, και 288 Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ'όψιν και τα συναλλακτικά ήθη, βοηθούν στην επίτευξη της προστασίας του οικονομικά ασθενέστερου.

3.3. Η Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή ως βασικό στοιχείο των κανόνων που συντάσσουν το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή έχει κύρια σημασία. Ο καταναλωτής, ως ενεργό μέλος της αγοράς, έχει συσχετιστεί από την δεκαετία του

1960 με το οικονομικά ασθενέστερο πρόσωπο απέναντι στους φορείς της παραγωγής και του εμπορίου. Η νομική προστασία έγινε αναγκαία και παρουσιάστηκε ως κοινωνική ανάγκη εδώ και δεκαετίες, σήμερα όμως έχει γίνει συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα απέναντι στη πολιτεία. Συνεπώς, η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (Ε.Ε.) μέσω Κοινοτικών Οδηγιών και Κανονισμών δημιούργησε ένα καταναλωτικό δίκαιο και καθιέρωσε κανόνες διεθνούς δικαιοδοσίας για να παρέχει νομική προστασία στον καταναλωτή.

3.3.1. Νομικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτή

Ουσιαστικά, το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή θεσπίστηκε αρχικά με το ν.1961/1991 και στη συνέχεια με το ν.2251/1994. Η έννοια του καταναλωτή , ως πρωταγωνιστή του Ιδιωτικού Δικαίου, δόθηκε αρχικά στο βασικό θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή εισηγμένος στην ελληνική νομοθεσία με το ν.1961/1991 (αρθρ.2 § 1) : « Καταναλωτής είναι οποιοσδήποτε αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες για την κάλυψη προσωπικών του αναγκών ή για μη επαγγελματικούς σκοπούς. »

Το 1994 ψηφίστηκε ο ν. 2251/1994, ο οποίος κατάργησε και αντικατέστησε το ν. 1961/1991. Ο ορισμός που αποδίδεται με το ισχύον σήμερα άρθρο 1 § 4 στ. α' του ν. 2251/1994 είναι : «Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής, είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος. » Η παραπάνω έννοια συμπεριλαμβάνει κάθε καταναλωτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, χωρίς να κάνει διάκριση, όπως ο ν. 1961/1991, αν ο καταναλωτής ενεργεί για ιδιωτικούς λόγους ή ενεργεί για κάλυψη επαγγελματικών αναγκών ή σκοπών.

Το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή που κατά βάση αποτελείται από το ν. 2251/1994, είναι σχεδόν εξολοκλήρου δίκαιο προσαρμοσμένο στις κοινοτικές οδηγίες από τις οποίες τα κείμενα προκύπτει ότι ο κοινοτικός νομοθέτης τάσσεται υπέρ της στενής έννοιας του καταναλωτή. Στις νομοθεσίες των περισσότερων κρατών μελών της Ε.Ε. για την προστασία του καταναλωτή, χρησιμοποιείται το κριτήριο της κάλυψης των αναγκών για προσωπικούς ή μη επαγγελματικούς λόγους. Διεθνώς

επιχειρείται να επικρατήσει ως κριτήριο για τον προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή η ερασιτεχνική ιδιότητα του αποδέκτη ως προς τη συναλλαγή επειδή αυτή είναι ξένη προς το επάγγελμα του. Συνεπώς ο κοινοτικός νομοθέτης είναι υπέρ της στενής έννοιας του όρου και δεν έχει μεταβληθεί μέχρι σήμερα, σε αντίθεση με τον έλληνα νομοθέτη που ενώ αρχικά είχε ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας με τον ν.1961/1991, στη συνέχεια την αντικατέστησε με την ευρεία έννοια υιοθετώντας το κριτήριο του τελικού αποδέκτη υπηρεσιών.

Σκοπός του ν.2251/1994 είναι κυρίως η διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών και η προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων. Οι διατάξεις του εφαρμόζονται τόσο στις ιδιωτικές όσο και στις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπερισχύουν μάλιστα κάθε άλλης ειδικής διάταξης ή κανονισμού, που διέπει τη σχέση των επιχειρήσεων και οργανισμών με τους καταναλωτές. Ο νόμος κατά κύριο λόγο αφορά τα θέματα των γενικών όρων των συναλλαγών, των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, των συμβάσεων από απόσταση, της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, της ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, της υγείας και ασφάλισης των καταναλωτών, της ευθύνης αυτού που παρέχει υπηρεσίες και της διαφήμισης.

3.3.2. Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση

Τα κράτη- μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης , κατά την διάρκεια του 20ου αιώνα αλλά και νωρίτερα, είχαν χαράξει ξεχωριστά το καθένα πολιτικές με στόχο την υπεράσπιση των ειδικών συμφερόντων των καταναλωτών, των οποίων ο οικονομικός και πολιτικός ρόλος αναγνωρίστηκε ως πρωταρχικός στη κοινωνία. Αναγνωρίζοντας στους καταναλωτές ένα ορισμένο αριθμό δικαιωμάτων, τα κράτη εφάρμοσαν πολιτικές με σκοπό τη μείωση των ανισοτήτων και την καταπολέμηση των αθέμιτων πρακτικών. (http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm)

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων αυτών αντανακλούν και τις διαφορές κάθε κράτους μέλους στα συστήματα έννομης τάξης, στις κοινωνικές και πολιτιστικές παραδόσεις καθώς και στα θεσμικά και πολιτικά πλαίσια. Ορισμένα κράτη ευνόησαν μια κανονιστική προσέγγιση και βασίστηκαν σε μία ολοκληρωμένη διοικητική δομή για την αντιμετώπιση των

προβλημάτων που αφορούν τους καταναλωτές ενώ άλλα κράτη υιοθέτησαν μια περισσότερο ρεαλιστική προσέγγιση. Άλλες κυβερνήσεις έδωσαν προτεραιότητα στη νομοθεσία για τα τρόφιμα ενώ άλλες προτίμησαν να επικεντρωθούν στις εμπορικές επωνυμίες ή την παροχή αγαθών και υπηρεσιών.

Η σύλληψη μιας πολιτικής σε θέματα κατανάλωσης εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του ’70. η συνθήκη της Ρώμης δεν προέβλεπε τη θέσπιση τέτοιας πολιτικής και μόνο στη διάσκεψη κορυφής του Παρισιού το 1972, οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εκδήλωσαν για πρώτη φορά πολιτική βούληση για το θέμα αυτό. Λίγο μετά, η Επιτροπή υπέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με τη προστασία των καταναλωτών. (Καρακώστας κ., 1997) Αυτό το κείμενο αναφοράς, αναφέρει πέντε κατηγορίες θεμελιωδών δικαιωμάτων που αποτελούν τη βάση της κοινοτικής νομοθεσίας στο θέμα αυτό, μεταξύ των οποίων και το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

Στη συνέχεια, καταρτίστηκαν άλλα προγράμματα δράσης, που αναφέρονταν σε ένα ορισμένο αριθμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και αρχών. Αλλά πραγματική πρόοδο στην πολιτική για τους καταναλωτές έγινε με την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη. Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουλίου 1987, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη και με το άρθρο 100Α αυτής, τέθηκαν βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1η Ιανουαρίου 1993 δημιούργησε μια αγορά 340 εκατομμυρίων καταναλωτών και παραπάνω, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για κανόνες.

Επίσης έγινε συνειδητό ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή λειτουργία της αγοράς. Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα σε πολλούς τομείς, μεταξύ των οποίων και σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις. Αυτή η θετική εξέλιξη επιβεβαιώθηκε με τη συνθήκη του Μάαστριχ, με την οποία δόθηκε στην προστασία των καταναλωτών η διάσταση αληθινής κοινοτικής πολιτικής. Όχι μόνο δηλώνεται ρητώς στους γενικούς στόχους ότι η Κοινότητα οφείλει να «συμβάλλει στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών» αλλά δομείται το νομικό πλαίσιο που επιτρέπει τη διεξαγωγή της πολιτικής των καταναλωτών. στο εξής νέες προοπτικές ανοίγονται που παίρνουν συγκεκριμένη μορφή στα «πράσινα βιβλία» και στις διάφορες νομοθετικές πρωτοβουλίες που αφορούν τις αγωγές παράλειψης, τις συμβάσεις που αποτελούν εξ

αποστάσεως διαπραγμάτευσης, τη συγκριτική διαφήμιση και τις διακρατικές χρηματικές μεταφορές.

Η συνθήκη του Άμστερνταμ, χωρίς να τροποποιεί αυτές τις κατευθύνσεις έδωσε νέα ώθηση στη πολιτική για τους καταναλωτές. Η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η προώθηση του δικαιώματος τους σε πληροφόρηση, εκπαίδευση και οργάνωση τους, με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους έγιναν, σύμφωνα με το νέο άρθρο 129 Α12 , οι βασικοί στόχοι. Η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης με την είσοδο δέκα νέων χωρών την 1/5/2004, δημιούργησε μία νέα Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία αριθμεί περίπου 460 εκατομμύρια καταναλωτές. (http://www.europa.eu/leg/el/lvb/e50017.htm)

Για την Ευρωπαϊκή Ένωση όλοι οι πολίτες είναι καταναλωτές. Εάν η ενιαία αγορά λειτουργήσει σωστά, θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στις διασυνοριακές συναλλαγές και θα έχει θετικό αντίκτυπο στον ανταγωνισμό και στις τιμές προς όφελος όλων των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της αγοράς.

3.3.3. Φορείς και Ανεξάρτητες Αρχές στην προστασία του καταναλωτή

Σήμερα στις υπηρεσίες και στους σκοπούς της προστασίας του καταναλωτή έχει ταχθεί και λειτουργεί ένας εντυπωσιακά μεγάλος αριθμός οργανισμών, φορέων του δημοσίου, μη κυβερνητικών οργανώσεων και σωματείων (ενώσεων καταναλωτών) και ανεξάρτητων αρχών. Επίσης στην ασφάλεια των παιγνιδιών και γενική ασφάλεια των προϊόντων, διασυνοριακές πληρωμές, εξ αποστάσεως πωλήσεις, χρονομεριστική μίσθωση.

- **Ενώσεις καταναλωτών**

Πρόκειται για σωματεία διεπόμενα από τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και από τον Αστικό Κώδικα. Έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα, στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και ασκούν συλλογικές αγωγές. Μέλη της ένωσης είναι φυσικά πρόσωπα,

και απαιτείται ως ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μελών για τη σύσταση της τα εκατό μέλη.(Άρθρο 10 Ν.2251/1994) Κάθε Ένωση Καταναλωτών έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε Ένωση Καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών. Ιδίως μπορούν να ζητήσουν α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί. β) χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, γ) τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη.

Οι συλλογικές αγωγές έχουν ως αντικείμενο όχι τη διάγνωση ιδιωτικού δικαιώματος ή ζητήματος αμφισβητούμενου μεταξύ ορισμένων υποκειμένων, αλλά την αυθεντική βεβαίωση νομικού γεγονότος ή τη διάπλαση κατάστασης. Από την απόφαση δε που εκδίδεται σε μια τέτοια δίκη, παράγεται μια ιδιότυπη δεσμευτικότητα, που ισχύει έναντι πάντων.

Ενώσεις καταναλωτών έχουν συσταθεί και λειτουργούν στην Ελλάδα εκ των οποίων γνωστότερες είναι η Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.), το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) και το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ). Υπάρχει ακόμη και το βαλκανικό κέντρο καταναλωτών (Β.C.C.), με έδρα στη Θεσσαλονίκη, το οποίο υποστηρίχθηκε οικονομικά και πολιτικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση με μέλη την Ελλάδα, την πρώην Γιουγκοσλαβία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Αλβανία, Τουρκία και Κύπρο, τα οποία εκπροσωπούνταν από μία εγχώρια ένωση ή ομοσπονδία καταναλωτών και με στόχο την προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών στη περιοχή των Βαλκανίων.

- **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης)**

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή είναι ο εθνικός φορέας, που έχει την κύρια ευθύνη για την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα προστασίας καταναλωτή. Βασικός σκοπός και καθήκον της Γενικής Γραμματείας

Καταναλωτή είναι να εισηγείται την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα της προστασίας καταναλωτή, να μεριμνά για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας, που αφορά την προστασία του καταναλωτή και να φροντίζει για τα συμφέροντα των καταναλωτών για α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, β) τα οικονομικά τους συμφέροντα, γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, δ) το δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν και ε) την πληροφόρηση και επιμόρφωση τους σε καταναλωτικά θέματα. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επιλαμβάνεται των προβλημάτων που οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους τόσο με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσο και με τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά δε δέχεται μεμονωμένες καταγγελίες ιδιωτών. Για το σκοπό αυτό συστάθηκαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και φυσικά ο Συνήγορος του Πολίτη. (http://www.ypan.gr/c_announsce/45_1384_cms.htm)

- **Συνήγορος του Καταναλωτή**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μία ανεξάρτητη αρχή, επιφορτισμένη με το έργο της εξώδικης επίλυσης διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών. Πρόθεση του είναι η φιλική διευθέτηση διαφοράς και ο συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μελών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, προβαίνοντας σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών. Δεν επιλαμβάνεται υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών.

- **Συνήγορος του Πολίτη**

Ο Συνήγορος του Πολίτη ως ανεξάρτητη αρχή, ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. (http://www.sinigoros.gr/what_diames.htm) Αποστολή του είναι η

διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακής διοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες πολίτες, κατά την συναλλαγή τους με κάποια ελληνική υπηρεσία του ευρύτερου δημοσίου τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ενέργειες ή παραλείψεις της δημοσίας διοίκησης οι οποίες παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα τους, μπορούν να υποβάλλονται στον Συνήγορο του Πολίτη.

- **Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής**

Στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή μπορούν να καταγγέλλονται περιπτώσεις κακής διοίκησης από θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (http://www.europa-ombudsman.eu.int/home/el/)

- **Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net)**

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ως φυσική συνέχεια της δημιουργίας της ενωμένης Ευρώπης δημιούργησε το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net). Τα περισσότερα κράτη- μέλη έχουν κοινό νόμισμα, το οποίο αναμένεται στο μέλλον να ενσωματωθεί στις οικονομίες και άλλων χωρών. Η ύπαρξη του κοινού νομίσματος διευκολύνει τους πολίτες να πραγματοποιήσουν εύκολα αγορές σε οποιαδήποτε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που επιθυμούν. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπιστώνοντας πως ο καταναλωτής έχει αρχίσει να πραγματοποιεί αγορές από άλλες χώρες και να αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα στις διασυνοριακές του συναλλαγές, αποφάσισε πως χρειαζόταν μια υπηρεσία προστασίας καταναλωτή, η οποία θα βοηθούσε ουσιαστικά τους Ευρωπαίους να διεκδικούν τα δικαιώματα τους, χωρίς να αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας που πιθανότατα θα τους απέτρεπαν από μια συστηματική διεκδίκηση. Πραγματοποιεί μελέτες και έρευνες για συγκεκριμένους τομείς προστασίας καταναλωτή με ευρωπαϊκή διάσταση, με βάση τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές στις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

- **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή**

Στην Ελλάδα το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή είναι να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση την νομοθεσία προστασίας καταναλωτή. Επίσης, συμβάλλει στην επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Ο ρόλος του είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή. Οι καταγγελίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική διευθέτηση του προβλήματος, οι καταναλωτές διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής στη δικαιοσύνη.

- **Δίκτυο FIN- NET**

Το Δίκτυο FIN- NET δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχοντας ως στόχο τη διαχείριση διασυνοριακών καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Στην Ελλάδα το δίκτυο FIN- NET εκπροσωπείται από τον Μεσολαβητή Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών.

3.4.Από τι απαιτείται προστασία στον τομέα των τραπεζικών συναλλαγών

- **Κατάχρηση της συμβατικής ελευθερίας. Η προβληματική των ορίων της συμβατικής ελευθερίας - έννοια και περιεχόμενο της συμβατικής ελευθερίας**

Από την γενικότερη αρχή του αυτοπροσδιορισμού του ανθρώπου πηγάζει η αρχή της ιδιωτικής αυτονομίας ή αυτονομίας της ιδιωτικής βουλήσεως, της οποίας

μερικότερη εκδήλωση είναι η θεμελιώδης αρχή της συμβατικής ελευθερίας. Το δίκαιο αναγνωρίζει και κατοχυρώνει αυτή τη δυνατότητα του προσώπου να διαμορφώνει τις έννομες σχέσεις του σύμφωνα με τη βούλησή του, με τη σκέψη ότι τα άτομα είναι καλύτερα από κάθε άλλον σε θέση να σταθμίζουν τα συνδεόμενα με τη ρυθμιστέα σχέση συμφέροντά τους, προκειμένου να καλύψουν τις βιοτικές και ιδιαίτερα τις καταναλωτικές ανάγκες τους. Άλλωστε, αυτή βρίσκει και συνταγματικό έρεισμα στην 5§1Σ περί ελεύθερης αναπτύξεως της προσωπικότητας, η οποία και υπαγορεύει την ελεύθερη από κρατική παρέμβαση διάπλαση των ιδιωτικών έννομων σχέσεων του προσώπου. Η αρχή αυτή ευδοκιμεί στα δίκαια εκείνα που έχουν σαν άξονά τους το φιλελεύθερο οικονομικό σύστημα και όχι σε καθεστώς κεντρικά ελεγχόμενης οικονομίας. Στο δίκαιο των ενοχικών συμβάσεων, των δικαιοπραξιών, η αρχή της συμβατικής ελευθερίας βρίσκει τη θεμελίωσή της στο ΑΚ 361. Από πλευράς περιεχομένου, αυτή διακρίνεται σε ελευθερία συνάψεως και ελευθερία διαπλάσεως του περιεχομένου μίας συμβάσεως. Η πρώτη μορφή περιλαμβάνει τόσο την ελευθερία αποφάσεως για σύναψη (θετική) ή άρνηση σύναψης (αποθετική ελευθερία) μίας συμβάσεως όσο και τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του αντισυμβαλλομένου. Αναφέρεται δηλαδή στο «αν» και «με ποιόν» της κατάρτισης της σύμβασης. Η ελευθερία διαπλάσεως αναφέρεται κυρίως στον καθορισμό των όρων της συμβατικής ρυθμίσεως, στο «πώς» δηλαδή της συμβάσεως. Σ' αυτήν υπάγεται και η λεγόμενη «ελευθερία των συμβατικών τύπων», που για το ενοχικό δίκαιο σημαίνει ότι οι ρυθμιζόμενες στο ειδικό μέρος του συμβάσεις ούτε υποχρεωτικά αποδεκτές είναι ούτε numerus clausus αποτελούν. Ωστόσο, η ελευθερία διαπλάσεως του περιεχομένου μίας σύμβασης δεν είναι απεριόριστη, ενόψει της πληθώρας διατάξεων αναγκαστικού δικαίου στον ΑΚ, τις οποίες δεν μπορεί να παραμερίσει η ιδιωτική βούληση, αλλά και λόγω της πολύ συχνά μεγάλης διαπραγματευτικής ανισότητας των μερών, ώστε κατ' ουσίαν ο ισχυρότερος συμβαλλόμενος να καθορίζει μονομερώς το περιεχόμενο της συμβάσεως (κυρίως στην περίπτωση συμβάσεων με ΓΟΣ). (Καρακώστας Ι., 1998)

- **Μορφές κατάχρησης της συμβατικής ελευθερίας**

Η συμβατική ελευθερία δεν είναι απεριόριστη. Τίθενται σ' αυτήν φραγμοί που η έννομη τάξη θεωρεί απαραίτητους για την ευρυθμότερη λειτουργία της κοινωνικής συμβίωσης και οι οποίοι συνοψίζονται ως εξής:

1. περιορισμοί από την αντίστοιχη ελευθερία του άλλου συμβαλλομένου. Πράγματι, η σύμβαση τότε μόνο παράγει τη ρυθμιστική της ενέργεια ως μηχανισμού ορθής ρυθμίσεως των ανταλλακτικών σχέσεων όταν το περιεχόμενό της ανταποκρίνεται στη βούληση και των δύο συμβαλλομένων,
2. εγγενείς περιορισμοί, δηλ. περιορισμοί που προσδιορίζονται από το σκοπό της,
3. γενικοί περιορισμοί του ΑΚ: τέτοιοι είναι οι περιεχόμενοι στις γενικές ρήτρες του ΑΚ, δηλ. ΑΚ 174, 178-179 και 281, 288 και 919.
Χαρακτηριστικό αυτών είναι ότι, προκειμένου να εφαρμοστούν ad hoc, απαιτείται η συγκεκριμενοποίησή τους από τον δικαστή. (Καρακώστας Ι., 1998)

- **Υπέρβαση των ορίων της συμβατικής ελευθερίας**

Το ζήτημα αυτό αποτελεί αμφιλεγόμενο θέμα και παραμένει ανοικτή η συζήτηση για το πότε βρισκόμαστε εντός των νομίμων ορίων της συμβατικής ελευθερίας και πότε βρισκόμαστε εντός των νομίμων ορίων μεν, αλλά στα άκρα της συμβατικής ελευθερίας, οπότε και κάποια μορφή άσκησης της συμβατικής ελευθερίας να θεωρείται καταχρηστική, νόμιμη μεν αλλά να αγγίζει τα άκρα όρια της νομιμότητας και να τείνει ν' αποτελέσει ή να αποτελεί ήδη περίπτωση καταχρηστικότητας, καθώς τα όρια μεταξύ νομιμότητας και «καταχρηστικής νομιμότητας» είναι πολύ ρευστά. Η καταχρηστικότητα μπορεί να εκδηλωθεί με δύο τρόπους: είτε με την καταχρηστική άρνηση συνάψεως μίας σύμβασης αναγκαστικής είτε με την καταχρηστική διάπλαση του περιεχομένου της και αυτή ακριβώς η δεύτερη περίπτωση είναι που μας αφορά λόγω της διαπραγματευτικής ανισότητας μεταξύ τράπεζας και πελάτη της. (Καρακώστας Ι., 1998)

- **Η λειτουργία της συμβατικής ελευθερίας υπό την επίδραση της αρχής του κοινωνικού κράτους**

Η συνταγματική αρχή του κοινωνικού κράτους έπαιξε καθοριστικό ρόλο στη μεταβολή της λειτουργίας της συμβάσεως στο σύγχρονο δίκαιο, καθώς της προσέδωσε περιεχόμενο ουσιαστικό και κοινωνικό. Η αρχή αυτή επιτάσσει απόλυτα την προστασία του κοινωνικά και οικονομικά ασθενέστερου, που αδυνατεί να προασπίσει ο ίδιος αποτελεσματικά τα συμφέροντά του. Η συμβατική ελευθερία του ισχυρότερου συμβαλλόμενου (εδώ της τράπεζας) τελειώνει εκεί όπου τα συμφέροντα

του ασθενέστερου συμβαλλόμενου χρειάζονται προστασία. Η αρχή του κοινωνικού κράτους καθιερώνεται στις παρακάτω διατάξεις του Σ: 16 §4, 17 §1, 21, 22, 25 §2&4, 106 §§1&2, οι οποίες και θεσπίζουν ένα minimum εγγυήσεων για την πραγμάτωση του κοινωνικού κράτους. Κατά την κρατούσα άποψη στο 5 §1Σ κατοχυρώνεται και η συμβατική ελευθερία. Ως εκ τούτου υπόκειται και αυτή στον τριπλό περιορισμό του 5 §1Σ: δικαιώματα των άλλων, Σύνταγμα, χρηστά ήθη. Η διάπλαση του νέου αυτού περιεχομένου της συμβατικής ελευθερίας επιτυγχάνεται δια της οδού της λεγόμενης τριτενέργειας των συνταγματικών διατάξεων. Ως γνωστόν, οι συνταγματικές αρχές δεν αποτελούν μία αξιολογικά ουδέτερη τάξη, αλλά περιέχουν αντικειμενικές αξιολογήσεις που εκπέμπουν την ακτινοβολία τους σ' όλον τον χώρο του δικαίου και άρα και στο αστικό. Στερούνται ωστόσο τη μορφική εκείνη διάπλαση του αστικού κανόνα δικαίου (μείζων και ελάσσων πρόταση, δηλ. πραγματικό και έννομη συνέπεια), πράγμα που εμποδίζει την άμεση εφαρμογή τους στο πεδίο του αστικού δικαίου. Γι' αυτό και η μεταφορά τους στο αστικό δίκαιο συντελείται μέσω των γενικών ρητρών του ΑΚ, της καλής πίστης, των χρηστών ηθών και της απαγόρευσης καταχρήσεως δικαιώματος, αποτελώντας μ' αυτό τον τρόπο πύλες εισόδου και διαύλους επικοινωνίας αστικών και συνταγματικών ρυθμίσεων. (Καρακώστας Ι., 1998)

4. Τραπεζικές και ασφαλιστικές συμβάσεις

4.1. Τραπεζικές συμβάσεις

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα διαμορφώθηκε στη σύγχρονη μορφή του μέσα στις τρεις πρώτες δεκαετίες του 20ου αιώνα, όπου ιδρύθηκαν μεγάλες τράπεζες. Ο όγκος και η πολυπλοκότητα των τραπεζικών συναλλαγών, οι ελλιπείς νομοθετικές ρυθμίσεις και η οικονομική ισχύς των τραπεζών ευνοούν την καθιέρωση των Γ.Ο.Σ. στον τραπεζικό χώρο.

Γενικοί όροι συναλλαγών είναι οι ρήτρες, που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων με ισχύ γενική και ενιαία, για να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου και μεγάλου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων.

4.1.1. Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.

Με τους Γ.Ο.Σ. επιδιώκεται η τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων χάριν απλοποίησης και ταχύτερης συνάψεως τους αλλά και χάριν της βέλτιστης εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάκτη τους. Τα προβλήματα που ανακύπτουν από τη χρήση τους είναι πάντως κοινά και αφορούν κυρίως τη νομική φύση τους, την ερμηνεία τους και τον έλεγχο της νομιμότητας του περιεχόμενου τους. Αρχικά, υποστηρίζεται ότι οι Γ.Ο.Σ. δεν αποτελούν πηγή δικαίου αλλά έχουν συμβατική ισχύ, εφόσον γίνονται αποδεκτοί από τον συμβαλλόμενο στην ατομική σύμβαση είτε ρητά είτε σιωπηρά. Ρητά αποκτούν συμβατική ισχύ με την αναγραφή τους στη σύμβαση που υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη ή με τη παραπομπή σε αυτούς, ενώ απαιτείται απόδειξη ότι ο αντισυμβαλλόμενος έλαβε γνώση συγκεκριμένου όρου. Για σιωπηρή ενσωμάτωση των Γ.Ο.Σ. στην ατομική σύμβαση απαιτείται, εκτός από τις γενικές προϋποθέσεις σιωπηρής κατάρτισης μιας σύμβασης, και γνώση ή δυνατότητα γνώσεως του περιεχομένου τους.

Ως προς την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. υποστηρίζεται ότι πρέπει να κανείς κρίνοντας αντικειμενικά, κατά τρόπο παρόμοιο με την ερμηνεία του νόμου, αδιαφορώντας για τις περιστάσεις και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες καταρτίστηκε η συγκεκριμένη σύμβαση. Στα πλαίσια αυτά η νομολογία και η επιστήμη διατύπωσαν και ορισμένους ερμηνευτικούς κανόνες, όπως ότι οι ατομικοί

όροι υπερισχύουν των γενικών, ότι σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται σε βάρος του συντάκτη τους και ότι η ακυρότητα είναι μερική. (Ψυχομάνης, 1998)

Τέλος, ως προς τον έλεγχο της νομιμότητας των Γ.Ο.Σ., γίνεται δεκτό ότι εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις των ΑΚ 281, 178-179 και 371-373. Ο κάθε συντάκτης Γ.Ο.Σ. οφείλει να δεσμεύει τον εαυτό του αποβλέποντας όχι μεμονωμένα στο ατομικό του συμφέρον αλλά και στην προάσπιση του συμφέροντος του μέλλοντος αντισυμβαλλόμενου. Πηγή δεσμεύσεως του συντάκτη των Γ.Ο.Σ. και ταυτόχρονα κριτήριο της ορθότητας του περιεχομένου τους είναι το γενικό συμφέρον και το συμφέρον της ασφάλειας των συναλλαγών. Συνεπώς, ρήτρες σε δεδομένη σύμβαση που αντιφάσκουν με το παραπάνω κριτήριο είναι άκυρες, έστω κι αν δε δικαιολογείται ακυρότητα βάσει των ΑΚ 179, 281, 288.

4.1.2. Γ.Ο.Σ. σε Τραπεζικές Συμβάσεις

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις παρουσιάζονται είτε ως προδιατυπωμένοι έντυποι όροι προοριζόμενοι να διέπουν όλες γενικά τις συναλλαγές της τράπεζας με τους πελάτες της, είτε κυρίως ως σταθερά επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο εντύπων ατομικών συμβάσεων προσχώρησης. Έτσι συναντάμε Γ.Ο.Σ. στα πάσης φύσεως δάνεια, τις καταθέσεις, τις ενέγγυες πιστώσεις, τις εγγυητικές επιστολές, προσαρμοσμένους στην εκάστοτε ατομική σύμβαση, η οποία σε ελάχιστα σημεία αφήνει ελεύθερο χώρο διαπραγμάτευσης. Ο έλεγχος των Γ.Ο.Σ. στις τραπεζικές συμβάσεις, αφορά στις συμβάσεις κατάθεσης, πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής – πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, τραπεζικών επιταγών- διαχείριση χαρτοφυλακίου, φύλαξη και διαχείρισης κινητών αξιών και συμβάσεις παροχής άμεσης πίστωσης (δάνεια).

Ένα ερώτημα που παραμένει αναπάντητο είναι αν ο νόμος 2522/1994 πρέπει να επεκτείνεται και σε τραπεζικές συμβάσεις, όταν οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν εξαντλούν την επενέργεια τους στις καταναλωτικές ανάγκες των πελατών τους αλλά αποτελούν τα μέσα για την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα σε περιπτώσεις μικρών εμπορικών επιχειρήσεων, οι οποίες λόγω του οικονομικού τους μεγέθους και της μικρής οργάνωσης, εμποδίζονται να αντιδράσουν στην οικονομική, κοινωνική και νομική ανωτερότητα του κάθε τραπεζικού

οργανισμού που θέτει τους Γ.Ο.Σ. Έτσι, από τη μία η ανωτερότητα των τραπεζικών οργανισμών και από την άλλη η κατωτερότητα των πελατών τους καθιέρωσαν τη χρήση των γενικών όρων συναλλαγών στον τραπεζικό τομέα.

Την τελευταία δεκαετία αναδείχθηκε ιδιαίτερα η προστασία των πελατών των τραπεζών από την χρήση των Γ.Ο.Σ. στις συναπτόμενες τραπεζικές συμβάσεις. Οι δραστηριοποιούμενες στην Ελλάδα τράπεζες, ανέπτυξαν και πρόσφεραν στους καταναλωτές μεγάλο αριθμό τραπεζικών προϊόντων «μέσων πληρωμής», στα οποία απέκτησε εύκολη πρόσβαση μεγάλος αριθμός καταναλωτών όλων των κοινωνικών στρωμάτων και εισοδημάτων. Η περιγραφόμενη οικονομική και κοινωνική συγκυρία αλλά και η εξοικείωση των ελλήνων καταναλωτών με το πλαστικό χρήμα προκάλεσε τεράστια ζήτηση, με αποτέλεσμα να συναφθεί μεγάλος αριθμός συμβάσεων πιστωτικών καρτών, στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων. Ειδικά τα δάνεια καταναλωτικής πίστης παρουσίασαν μια εντυπωσιακή αύξηση προκειμένου να ερεθίσουν ακόμη περισσότερες ανάγκες χρηματοδότησης των ήδη καταναλωτών, όπως για παράδειγμα τα εορτοδάνεια, δάνεια σπουδών και δάνεια διακοπών. Έτσι το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή ανέλαβαν ενώσεις καταναλωτών όπως Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και ΙΝ.ΚΑ. με την άσκηση συλλογικών αγωγών. (Άρθρο 10 Ν.2251/1994) δημοσιεύθηκαν αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, που αποσαφήνισαν το θολό τοπίο των τραπεζικών συμβάσεων, κήρυξαν πολλούς χρησιμοποιημένους όρους ως παράνομους ή καταχρηστικούς και με τον τρόπο αυτό εμπόδισαν την συνεχιζόμενη ομοιόμορφη χρήση τους από τις τράπεζες προς όφελος των καταναλωτών.

4.1.3. Ορισμοί

Κατάθεση

Κατάθεση είναι η αναγκαία κύρια και προνομιακή επιχειρηματική δραστηριότητα κάθε τράπεζας, συνιστώμενη στην κατ' επάγγελμα αποδοχή επιστρεπτέων κεφαλαίων και κυρίως καταθέσεων χρημάτων ή άλλων αξιών, ως αντικαταστατών πραγμάτων με τη μορφή της ανώμαλης παρακαταθήκης της ΑΚ 830.

Η σύμβαση κατάθεσης καταρτίζεται μεταξύ της τράπεζας και του καταθέτη και ως ελάχιστο περιεχόμενο της έχει την προσωρινή παράδοση στην τράπεζα χρημάτων, με εξουσία χρησιμοποιήσεως τους και με υποχρέωση εξασφαλίσεως της αγοραστικής δύναμης που εμπερικλείουν υπέρ του καταθέτη. Είναι σύμβαση προσχωρήσεως εφόσον ο πελάτης προσχωρεί χωρίς να διαπραγματεύεται στους προδιατυπωμένους Γ.Ο.Σ. ή τους όρους που εμπεριέχονται στο βιβλιάριο καταθέσεων. Το βιβλιάριο καταθέσεων είναι έγγραφο που εκδίδει η τράπεζα στο όνομα του δικαιούχου και στο οποίο καταχωρούνται οι καταβολές και οι αναλήψεις που γίνονται σε εκτέλεση της σχετικής σύμβασης. Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου, είναι καταθέσεις αποδοτέες αμέσως όταν ζητηθούν, είναι πάντοτε τοκοφόρες και δικαιούχοι τους μπορούν να είναι φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι δε αναλήψεις γίνονται με τη χρήση βιβλιαρίου καταθέσεων εκτός της επιταγής.

Πιστοδότηση

Σύμφωνα με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας πιστοδότηση είναι παροχή οποιασδήποτε μορφής πίστωσης ή εγγύησης. Ως χορήγηση πίστωσης νοείται η σύμβαση με την οποία η τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενισχύει προσωρινά την αγοραστική δύναμη του πελάτη της. Αυτό μπορεί να γίνει είτε απευθείας με καταβολή χρηματικού ποσού είτε εμμέσως με ανάληψη ευθύνης εκ μέρους του πιστοδότη. Στην πρώτη κατηγορία ανήκει το δάνειο. (Ψυχομάνης, 1998)

Κάρτα- Πιστωτική Κάρτα

Ως κάρτα νοείται το πλαστικό δελτίο που χορηγείται από τον εκδότη του και παρέχει στον κάτοχο του την δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές που προκαθορίζονται στη σύμβαση. Πιστωτική Κάρτα είναι η κάρτα που παρέχει στον κάτοχο της τη δυνατότητα διενέργειας των συναλλαγών που προκαθορίζονται στην σύμβαση όπως αγορές και ανάληψη μετρητών στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, τα ποσά των οποίων χρεώνονται σε λογαριασμό προκαθορισμένου ανώτατου ύψους. Η έκδοση πιστωτικού δελτίου από τράπεζα ή θυγατρική της επιχείρηση προϋποθέτει κατά κανόνα σύνδεση με ένα ενιαίο σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων που

διαθέτουν αυτοτελείς επιχειρήσεις ανά τον κόσμο όπως DINNERS, VISA και MASTER και σύνδεση επίσης με ένα δίκτυο, συμβεβλημένων με την εκδότρια του δελτίου, επιχειρήσεων, στις οποίες παρέχεται κατάλληλο εκτυπωτικό μηχάνημα για την έκδοση τυποποιημένων τιμολογίων με αναπαραγωγή των στοιχείων κάθε κάρτας και υπογραφή του κατόχου. Με τη σύμβαση πιστωτικής κάρτας ο κάτοχος του δελτίου αναλαμβάνει έναντι της εκδότριας τράπεζας την υποχρέωση να της καταβάλει εφάπαξ ή τμηματικά την αξία του τιμολογίου στον χρόνο και με τον τόκο που έχει συμφωνηθεί και με την συμφωνημένη ετήσια προμήθεια.

Δάνειο

Δανειακή σύμβαση είναι αυτή που ως αντικείμενο της είναι η μεταβίβαση της κυριότητας χρημάτων ή άλλων αντικαταστατών πραγμάτων με ή χωρίς αντάλλαγμα από τον δανειστή στον οφειλέτη και με υποχρέωση του τελευταίου να επιστρέψει άλλα πράγματα της αυτής ποσότητας και ποιότητας. Το τραπεζικό δάνειο είναι πάντα χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με αντάλλαγμα τους τόκους. (Ψυχομάνης, 2001)

Καταναλωτική Πίστη

Μια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι και η Καταναλωτική Πίστη, η οποία είναι κάθε μορφή πιστωτικής διευκόλυνσης που παρέχεται από ένα πιστοδότη όπως η τράπεζα σε έναν καταναλωτή, δηλαδή σε πρόσωπο που λαμβάνει πίστωση για μη επαγγελματικούς λόγους. Περιπτώσεις Καταναλωτικής Πίστης είναι οι συμφωνίες για απόκτηση πιστωτικής κάρτας, συμβάσεις για χορήγηση προσωπικών, καταναλωτικών ή δανείων ανοιχτού τύπου και η αγορά με δόσεις αγαθών ή υπηρεσιών. Δάνεια καταναλωτικής πίστης είναι όλες οι συμβάσεις δανείων που συνάπτονται μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών, δηλαδή φυσικών προσώπων που επιδιώκουν με αυτές σκοπούς εκτός ορίων της επαγγελματικής δραστηριότητας τους. Σε αυτές προβάλλει επιτακτικά η ανάγκη προστασίας του αντισυμβαλλόμενου της τράπεζας δηλαδή του καταναλωτή λόγω της οικονομικής αδυναμίας του, δύναται να καταστεί εύκολα αντικείμενο εκμετάλλευσης. Έτσι ο νομοθέτης θεσπίζει περιορισμούς, όρια και προϋποθέσεις στη χορήγηση τους. (Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή)

Τα δάνεια διακρίνονται σε δάνεια λήξεως αγαθών και υπηρεσιών διαρκείας, και προσωπικά δάνεια για κάλυψη οποιασδήποτε ανάγκης . τα καταναλωτικά δάνεια ανεξαρτήτως της ονομασίας τους δηλαδή αυτοκινήτου, εορτοδάνεια, δάνειο σπουδών, δάνειο διακοπών, υπάγονται στη νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη. (http://www.hba.gr) Σήμερα κάθε διαφήμιση ή προσφορά δανείου θα πρέπει να μην έχει παραπλανητικό χαρακτήρα και να δίνει στον καταναλωτή ποσοτικές πληροφορίες σχετικά με το κόστος του παρεχόμενου δανείου. Επίσης θα πρέπει να περιλαμβάνει το ποσό, τον αριθμό και τη συχνότητα των δόσεων, το ετήσιο επιτόκιο, το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ).

ΤΟ ΣΕΠΠΕ είναι ένας χρήσιμος δείκτης για τον καταναλωτή διότι δείχνει υπό τη μορφή ποσοστού επί τοις εκατό τη συνολική, σε ετήσια βάση, επιβάρυνση που θα έχει από το συγκεκριμένο δάνειο, και συνεπώς τον βοηθάει να επιλέξει την πίστωση που θεωρεί συμφέρουσα .

Στεγαστικό Δάνειο

Στεγαστικό Δάνειο είναι η πίστωση που χορηγείται σε καταναλωτή για την απόκτηση ή τη διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη σε ακίνητο είτε με άλλη εμπράγματη συνήθως ασφάλεια. (http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function) Η υπογραφή σύμβασης στεγαστικού δανείου είναι ίσως η σημαντικότερη χρηματοπιστωτική δέσμευση που αναλαμβάνει ένας καταναλωτής. Είναι μια σημαντική απόφαση που για να ληφθεί σωστά πρέπει ο καταναλωτής να διαθέτει διαφανείς και συγκρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τους όρους των προτεινόμενων από τους πιστωτές δανείων, πριν υπογράψει οποιαδήποτε σύμβαση. Σήμερα, για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και η συγκρισιμότητα οι πιστωτές καλούνται να παρέχουν στους καταναλωτές δύο σειρές εναρμονισμένων πληροφοριών δηλαδή α)πληροφορίες γενικού χαρακτήρα και β)εξατομικευμένες πληροφορίες που πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή τυποποιημένου εντύπου, γνωστό ως « τυποποιημένο ευρωπαϊκό δελτίο πληροφοριών».

Τόκος

Τόκος είναι το αντάλλαγμα στο οποίο αποβλέπει η τράπεζα, όταν χορηγεί ένα δάνειο. Το επιτόκιο μπορεί να είναι σταθερό ή κυμαινόμενο. (Μεντής, 2000) Σταθερό είναι το επιτόκιο όταν η αντιπαροχή του οφειλέτη για την παραχώρηση προς αυτόν, του κεφαλαίου από την τράπεζα είναι σταθερή, δηλαδή δε μεταβάλλεται όταν υπάρχουν μεταβολές στην αγορά και δεν επηρεάζεται από αστάθμητους παράγοντες. Κυμαινόμενο είναι όταν η αντιπαροχή του δανειολήπτη κυμαίνεται ως προς το ύψος του επιτοκίου, καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.

Στο σταθερό επιτόκιο η τράπεζα γνωρίζει θετικά τι αναμένει να λάβει και ο λήπτης γνωρίζει σαφώς το ύψος των υποχρεώσεων του. Αντίθετα το κυμαινόμενο επιτόκιο οδηγεί σε μεταβλητό ύψος αντιπαροχής του δανειολήπτη και συνεπώς σε μη γνωστό εκ των προτέρων ύψος των τοκοχρεολυτικών δόσεων αλλά και σε μη ευκρινές ύψος της ζημίας της τράπεζας όταν γίνει πρόωρη εξόφληση, δηλαδή εξόφληση ενός δανείου πριν από την πάροδο της συμφωνημένης χρονικής διάρκειας του.

Παραδείγματα περιπτώσεων όπου απαιτείται προστασία των τραπεζικών καταναλωτών και αφορούν τους παραπάνω ορισμούς

- Συχνά στις τραπεζικές συναλλαγές εμφανίζεται το εξής ζήτημα: ο καταθέτης (και κύριος του βιβλιαρίου καταθέσεων) χάνει το βιβλιάριο καταθέσεων, συνήθως μαζί με το δελτίο ταυτότητάς του, ή πέφτει θύμα κλοπής και ένας τρίτος, κάνοντας χρήση του συνδυασμού βιβλιάριο- ταυτότητα, πετυχαίνει ανάληψη ποσού της κατάθεσης, πριν προλάβει ο καταθέτης να ειδοποιήσει σχετικά την τράπεζα ή πολλές φορές πριν ακόμη συνειδητοποιήσει την κλοπή ή την απώλεια. Μάλιστα στις περισσότερες των περιπτώσεων αυτών η ανάληψη γίνεται από υποκατάστημα της τράπεζας διαφορετικό από εκείνο που έχει ανοιχθεί ο σχετικός λογαριασμός και όπου ο νόμιμος δικαιούχος είναι ενδεχομένως γνωστός στους υπαλλήλους και στο αρχείο του οποίου υπάρχει δείγμα υπογραφής του. Τέτοιες περιπτώσεις έχουν πολλές φορές απασχολήσει τα ελληνικά δικαστήρια, τα οποία εκλήθησαν έτσι να πάρουν θέση σχετικά με το μέτρο προσδιορισμού της ευθύνης της τράπεζας από τον πλημμελή έλεγχο της ταυτότητας και της γνησιότητας της υπογραφής προσώπων που εμφανίζονται ως καταθέτες.

- Ζήτημα έχει γεννηθεί από την πρακτική πολλών τραπεζών να μην αποδίδουν τόκους για καταθέσεις μικρού ύψους. Ως δικαιολογητικός λόγος για την πρακτική αυτή από την πλευρά των τραπεζών προβάλλεται ο εξής: οι δαπάνες και το υψηλό κόστος που επάγεται για τις τράπεζες η εκ μέρους τους τήρηση των λογαριασμών αυτών. Η δικαιολογία αυτή είναι καταρχήν αβάσιμη λόγω της ηλεκτρονικής μηχανογραφικής οργάνωσης όλων των τραπεζών που καθιστά εύκολη την κίνηση των λογαριασμών χωρίς τις χρονοβόρες διαδικασίες του παρελθόντος, όταν όμως – περιέργως – επιδιωκόταν η προσέλκυση της καταθέσεως και των 10 ακόμα λεπτών. Περαιτέρω, η πρακτική αυτή ενέχει εφ' εαυτής στοιχεία κοινωνικής αναλγησίας. Πράγματι, ο στερούμενος επαρκών εισοδημάτων καταθέτης στερείται και της ελάχιστης προσόδου από τους τόκους των μικροκαταθέσεών του. Ωστόσο, οι τράπεζες από την πλευρά τους εκμεταλλεύονται κατά το πλέον προσοδοφόρο τρόπο τις μικροκαταθέσεις που στο σύνολό τους δεν είναι καθόλου ευκαταφρόνητες.
- Η τράπεζα υποχρεούται να διαφυλάσσει τα συμφέροντα του πελάτη της και να μην αποκαλύπτει πληροφορίες που άπτονται των περιουσιακών του ζητημάτων, τα οποία διαχειρίζεται η ίδια αποφασιστικά (το λεγόμενο «τραπεζικό απόρρητο»). Δε δικαιούται και δεν δύναται να παρέχει πληροφορίες στους πελάτες της ή άλλες τράπεζες και αντίστοιχη απαίτηση των τελευταίων ασφαλώς δεν υπάρχει. Ωστόσο, σε κάποιες περιπτώσεις η υποχρέωση αυτή της τράπεζας κάμπτεται και υποχωρεί, με αποτέλεσμα ενδεχόμενη άρνησή της να παρέχει τις ζητούμενες πληροφορίες να καθίσταται αδικαιολόγητη και καταχρηστική, ελεγκτέα βάσει του ΑΚ 281. Ως γνωστόν, η μόνη νομοθετικά προβλεπόμενη περίπτωση άρσης του τραπεζικού απορρήτου είναι η περίπτωση ανίχνευσης κακουργήματος (άρθρο 3 του ν.δ. 1059/1971). Ωστόσο, από διατάξεις του ΑΚ και του Εμπ.Κ και του ΚΠολΔ και κυρίως βάσει των ΑΚ 281 και 288 συνάγονται περιπτώσεις όπου τρίτοι έχουν αξίωση έναντι της τράπεζας για παροχή πληροφοριών και οιαδήποτε άρνηση της τελευταίας καταλήγει καταχρηστική και μη νόμιμη. (Ψυχομάνης, 2001)

Εφαρμογή του Ν.2251/94 στους Γ.Ο.Σ. των Τραπεζών

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 2251/94, οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών των τραπεζών διέπονται από τις ακόλουθες διατάξεις: (Ψυχομάνης, 2001)

Α. Ως Γ.Ο.Σ. θεωρούνται μόνον οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών τραπεζικών συμβάσεων.

Β. Οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να είναι να διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα, όταν πρόκειται για Γ.Ο.Σ. που καταρτίζονται στην Ελλάδα και προορίζονται για συναλλαγές στην Ελλάδα. Κάθε δε έγγραφη σύμβαση που περιέχει Γ.Ο.Σ. θα πρέπει να τους φέρει τυπωμένους ευανάγνωστα σε εμφανές σημείο.

Γ. Οι Γ.Ο.Σ. δεν δεσμεύουν τον πελάτη της τράπεζας αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτια και η τράπεζα δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Δ. Κατά την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των πελατών, ενώ, όταν έχουν διατυπωθεί μονομερώς από την τράπεζα ή από τρίτο για λογαριασμό της, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του πελάτη. Ειδικοί όροι, που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση των συμβαλλόμενων μερών, υπερισχύουν των Γ.Ο.Σ.

Ε. Απαγορεύεται και είναι άκυρος κάθε καταχρηστικός Γ.Ο.Σ. σε μία σύμβαση, χωρίς όμως αυτό να συνεπάγεται ολική ακυρότητα της σύμβασης.

4.2. Περιπτωσιολογία καταχρηστικών τραπεζικών ΓΟΣ

Από τη νομολογία έχει κριθεί ότι είναι καταχρηστικοί, και συνεπώς άκυροι, οι ακόλουθοι τραπεζικοί γενικοί όροι στο πλαίσιο όμως συγκεκριμένων -που κρίθηκαν ad hoc- συναλλακτικών σχέσεων:

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα μπορεί κατά την κρίση της να επιβάλλει οποτεδήποτε έξοδα κίνησης σε κάθε λογαριασμό για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπα ανώτερα από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά η ίδια Τράπεζα για το αντίστοιχο είδος λογαριασμού

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο καθορίζονται υπερβολικά μεγάλες για την Τράπεζα ή υπερβολικά σύντομες για τον πελάτη προθεσμίες καταγγελίας διαρκών πιστωτικών ή άλλων συμβάσεων (παρ. 7 περ. γ΄)

– ο όρος που συνεπάγεται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για διάστημα υπερβολικά μεγάλο, αν ο πελάτης δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο (παρ. 7 περ. δ΄)

– ο όρος ο οποίος επιφυλάσσει μόνο στην Τράπεζα το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο (παρ. 7 περ. ε΄) ή αν πρόκειται για σύμβαση αόριστης διάρκειας, χωρίς εύλογη προθεσμία (περ. στ΄) και μάλιστα επιτρέπει στην Τράπεζα να παρακρατεί τα ποσά που έχουν επιβληθεί για παροχές οι οποίες δεν έχουν εκτελεσθεί ακόμα από εκείνη (περ. ιστ΄)

– ο όρος που επιφυλάσσει για την Τράπεζα το δικαίωμα να κλείνει τον αλληλόχρεο λογαριασμό οποτεδήποτε και για οποιαδήποτε αιτία (ΑΚ 281, 371, 372)

– ο όρος σε σύμβαση δανείου που ορίζει ότι σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας δεν θα υπάρχει αξίωση επιστροφής των ανάλογων τοκοχρεολυσίων που έχουν ήδη καταβληθεί

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο ο τραπεζικός οργανισμός μπορεί να ορίζει μονομερώς τον χρόνο εκταμίευσης της πίστωσης (παρ. 7 περ. η΄) ή να αφήνει χωρίς σπουδαίο λόγο αρρύθμιστο το ύψος του επιτοκίου, το οποίο μπορεί να τροποποιεί ελεύθερα, καθώς επίσης και το ύψος της προμήθειας και των λοιπών επιβαρύνσεων ή τη συχνότητα ανατοκισμού με κριτήρια που δεν είναι ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον πελάτη (περ. ε΄ και ια΄ σε συνδυασμό με ΑΚ 288 και 281) Ειδικότερα, καταχρηστικός είναι ο όρος περί αυξήσεως του επιτοκίου υπερημερίας μονομερώς από την Τράπεζα

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο προσαυξάνεται το όριο του επιβαλλόμενου επιτοκίου του στεγαστικού δανείου με την εισφορά του ν. 128/75 (η οποία βαρύνει τα πάσης φύσεως πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα), υπέρ του κοινού λογαριασμού για την επιστροφή σε εξαγωγικές επιχειρήσεις διαφόρων τόκων

– ο όρος που επιβάλλει την είσπραξη προμήθειας στα δάνεια, των οποίων το επιτόκιο ορίζεται ελεύθερα από τα πιστωτικά ιδρύματα (άρθρο 1 της ΠΔ/ΤΕ 1969/8.8.1991),90 καθώς και ο όρος σύμφωνα με το οποίο η Τράπεζα επιβάλλει στο δανειολήπτη κατά τη χορήγηση του δανείου να της καταβάλει επιβάρυνση μεγαλύτερη του 1% επί του ποσού του δανείου την οποία επιβάρυνση ονομάζει «διαχειριστικά έξοδα»

– ο όρος που προβλέπει ότι οι τόκοι υπολογίζονται με βάση έτος 360 ημερών και όχι 365 ημερών

– ο όρος σύμβασης πίστωσης με αλληλόχρεο λογαριασμό που προσδιορίζει ότι η έκταση της παροχής (το ύψος της χορηγούμενης πίστωσης) ανατίθεται στην απόλυτη κρίση της Τράπεζας (άρθρο 281, 371, 372 ΑΚ)

– ο όρος που επιτρέπει στην Τράπεζα να ζητήσει από τον πιστούχο υπέρμετρες εξασφαλίσεις και εγγυήσεις (περ. κστ΄), όπως π.χ. ρήτρες που επιβάλλουν σε βάρος του καταναλωτή τη σωρευτική παροχή υπέρμετρης ασφάλειας (εγγραφή προσημείωσης υποθήκης υπέρ της δανείστριας Τράπεζας αλλά επιπροσθέτως υποχρεωτική ασφάλιση του ακινήτου κατά κινδύνων πυρός και σεισμού και παράλληλα εκχώρηση μισθωμάτων από την εκμίσθωση του ακινήτου για την αγορά, κατασκευή ή επισκευή του οποίου χορηγήθηκε το δάνειο)

– ο όρος που επιβάλλει σε βάρος του πιστούχου υπερβολικούς τόκους υπερημερίας σε περίπτωση καθυστέρησης και γενικά υπέρμετρη αποζημίωση ή ποινική ρήτρα εφόσον δεν τηρεί τις συμβατικές του υποχρεώσεις (περ. λ΄)

– ο όρος που αντιστρέφει το βάρος της απόδειξης πραγμάτων που σύμφωνα με το νόμο πρέπει να αποδείξει η Τράπεζα επιρρίπτοντας το βάρος αυτό στον πιστούχο ή που περιορίζει τα αποδεικτικά μέσα του τελευταίου (περ. κζ΄) συνήθως με τη συναγωγή τεκμηρίων και μάλιστα αμάχητων, όπως για παράδειγμα ο όρος ότι οι τηρούμενοι από την Τράπεζα λογαριασμοί αποτελούν πλήρη απόδειξη της οφειλής του πελάτη και ότι αυτός τους αποδέχεται και αναγνωρίζει το χρέος του αν δεν προβάλλει γραπτώς τις βάσιμες αντιρρήσεις του εντός σύντομης προθεσμίας

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα περιορίζει ή αποκλείει υπέρμετρα την ευθύνη της για παραβίαση συμβατικών της υποχρεώσεων ή ακόμα και για αδικοπρακτική της ευθύνη (παρ. 7 περ. β΄, ι΄ , ιε΄, ιγ΄) και αντίστοιχα επαυξάνει την ευθύνη των πελατών της

– ο όρος που επιτρέπει στην Τράπεζα να εισπράττει αποζημίωση σε περίπτωση πρόωρης προεξόφλησης του δανείου από τον οφειλέτη, αν ο όρος αυτός δεν διατυπώνεται με πλήρη σαφήνεια, ώστε ο καταναλωτής να αντιληφθεί την υποχρέωση που αναλαμβάνει ως προς την επιβάρυνση (παρ. 7 περ. ια΄). Ο Άρειος Πάγος μάλιστα αποσαφηνίζοντας τον καταχρηστικό ή μη χαρακτήρα όρων δανειακών συμβάσεων σχετικών με τη δυνατότητα προεξόφλησης έκρινε πρόσφατα ότι «σε περίπτωση αποδοχής με σύμβαση ενυπόθηκου δανείου με σταθερό επιτόκιο από Τράπεζα σε πελάτη της δυνατότητας προεξόφλησης από το δανειολήπτη του δανείου, υπό τον όρο καταβολής πρόσθετης παροχής (αποζημίωσης) στο δανειστή, το ύψος της παροχής αυτής θα κριθεί με βάση την αρχή της εύλογης αποζημιώσεως. Το επιτρεπτό δε και νόμιμο της πρόσθετης αυτής παροχής του δανειολήπτη, σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης του ποσού του δανείου, υπολογίζεται με βάση το κόστος του δανεισμού που έχει ο δανειστής (Τράπεζα) για το συγκεκριμένο κεφάλαιο και το αναμενόμενο κέρδος που έχει από τη χορήγηση του δανείου στο συγκεκριμένο καταναλωτή.

Κατά συνέπεια κριτήρια υπολογισμού της απώλειας του δανειστή, αν αυτός είναι Τράπεζα από την εξόφληση μέχρι την κανονική λήξη του δανείου, είναι ο χρόνος που απομένει από την προεξόφληση μέχρι την κανονική λήξη του δανείου, το ύψος των επιτοκίων κατά τη σύναψη και τη λήξη του δανείου και το λειτουργικό κόστος και το κόστος του πιστωτικού κινδύνου από τα οποία απαλλάσσεται η Τράπεζα με την προεξόφληση του δανείου»

– ο όρος που στερεί τον εγγυητή από τα ευεργετήματα των άρθρων 862, 863 και 864 ΑΚ χωρίς σοβαρούς και εύλογους λόγους (παρ. 6, παρ. 7 περ. κστ΄ και ιγ΄) ή από την ένσταση διζήσεως του άρθρου 855 ΑΚ·

– όρος που προβλέπει ότι η προσωπική εγγύηση ή η εμπράγματη ασφάλεια που παρέχει τρίτος για ορισμένη απαίτηση θα ισχύει και για όλες τις λοιπές - ακόμη και μελλοντικές - απαιτήσεις του δανειστή

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο η καθυστέρηση μίας και μόνης δόσης από τις πολλές που συμφωνήθηκαν συνεπάγεται το ληξιπρόθεσμο ολόκληρου του υπολειπόμενου ποσού δανείου

– ο όρος με τον οποίο προβλέπεται ότι ο πιστούχος δεν δικαιούται να αμφισβητήσει το περιεχόμενο των αποσπασμάτων των εμπορικών βιβλίων της Τράπεζας, δηλ. στερείται το δικαίωμα ανταπόδειξης (παρ. 2 περ. κζ’)

– ο όρος με τον οποίο εισάγεται το δικαίωμα της Τράπεζας που εξέδωσε πιστωτική κάρτα ή δάνειο να επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του πελάτη-καταναλωτή χωρίς τη συγκατάθεσή του, τη γνωστοποίηση της ταυτότητας του υπευθύνου επεξεργασίας, του εκπροσώπου του, του αριθμού τηλεφώνου τους και την ύπαρξη του δικαιώματος αντίρρησης.

Πολύ πρόσφατα κρίθηκε νομολογιακά η καταχρηστικότητα των εξής τραπεζικών ΓΟΣ:

– ο ΓΟΣ με τον οποίο κατά την κίνηση λογαριασμού ταμιευτηρίου ή τρεχούμενου λογαριασμού που αφορά ανάληψη ή κατάθεση μετρητών ή κατάθεση επιταγής στα ταμεία, η Τράπεζα χρεώνει τον συμβαλλόμενο καταναλωτή με ποσό το οποίο προβλέπεται σε σχετικό κατάλογο προμηθειών. Δεν είναι καταχρηστικοί οι όροι με τους οποίους η Τράπεζα επιβάλλει στους πελάτες της -καταναλωτές χρέωση για ανάκληση πληρωμής επιταγών τους, για επεξεργασία και σφράγιση ακάλυπτων επιταγών τους και για διαγραφή δυσμενών στην «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ».

– ο ΓΟΣ με τον οποίο η Τράπεζα χρεώνει τον καταναλωτή που καταθέτει μετρητά σε λογαριασμό που τηρεί τρίτος - πελάτης της με σχετική προμήθεια κατάθεσης μετρητών.

– ο ΓΟΣ, βάσει του οποίου, κατά την κατάρτιση των συμβάσεων στεγαστικών δανείων, στην περίπτωση της εφάπαξ εκταμίευσης αλλά και της κατάθεσης του δανείου σε δεσμευμένο λογαριασμό, εισπράττει από τους δανειολήπτες συμβαλλομένους της τοκοχρεωλύσιο για το σύνολο του δανείου, χωρίς όμως ο δανειολήπτης να δύναται να χρησιμοποιεί αυτό το ποσό του δανείου (τουλάχιστον αρχικά κατά το μεγαλύτερο μέρος του).

Επίσης κρίθηκαν ως καταχρηστικοί οι εξής ΓΟΣ:

– ο ΓΟΣ σύμφωνα με τον οποίο θεσπίζεται η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τόκους από προγενέστερη ημερομηνία, από την οποία εκείνος καθυστερεί την οφειλή του

– ο ΓΟΣ, ως προς τη χρήση του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ως επιτοκίου αναφοράς, αναφορικά με τη δυνατότητα της Τράπεζας να μεταβάλει το συμβατικό επιτόκιο των πιστωτικών καρτών σε ποσοστό έως και 200% σε σχέση με τη μεταβολή του επιτοκίου αναφοράς, καθώς και ως προς το τμήμα που επιτρέπει τη μη μεταβολή του συμβατικού επιτοκίου με την έννοια της μη μείωσης του, ακόμα κι αν μειωθεί το επιτόκιο αναφοράς

– ο ΓΟΣ που εξαρτά τη χορήγηση βεβαίωσης οφειλών, η οποία συνήθως ζητείται από τον καταναλωτή με σκοπό εκείνος να «μεταφέρει» την οφειλή του σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα, από την καταβολή ποσού ύψους 50 ευρώ ως «έξοδα εξέτασης»

– ο ΓΟΣ σύμφωνα με τον οποίο ορίζεται εφάπαξ δαπάνη εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης και προέγκρισης δανείων μη επιδοτούμενων ή επιδοτούμενων μόνο από το ελληνικό Δημόσιο

– ο ΓΟΣ σύμφωνα με τον οποίο επιβάλλεται χρέωση σε ακίνητους λογαριασμούς καταθέσεων

– ο ΓΟΣ που επιτρέπει στην εναγόμενη να καθορίζει κάθε φορά αριθμό δέσμευσης της διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης καταβολής τόκων αναφορικά με ποσά που είτε κατατίθενται είτε αναλαμβάνονται από καταστήματα διαφορετικά από εκείνο, στο οποίο τηρείται ο σχετικός λογαριασμός

– ο ΓΟΣ, στο βαθμό που αποκλείει την ευθύνη της Τράπεζας από δόλο και από βαριά αμέλεια, αν καταβληθούν χρήματα σε τρίτο πριν ο δικαιούχος του λογαριασμού ειδοποιήσει την Τράπεζα για την απώλεια του βιβλιαρίου καταθέσεων

– ο ΓΟΣ που αναφέρει ότι οι λογαριασμοί με μέσο μηνιαίο υπόλοιπο μικρότερο από εκείνο που ορίζει η Τράπεζα βαρύνονται με έξοδα τήρησης και παρακολούθησης και κινήσεων

– ο ΓΟΣ που χορηγεί στην εναγόμενη δικαίωμα μεταβολής των όρων λειτουργίας του λογαριασμού και των τυχόν επιβαρύνσεών του

Για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης διατυπώνονται αμφιβολίες για το κύρος των εξής όρων:

– ο όρος που επιρρίπτει αποκλειστικά στη σφαίρα ευθύνης του κατόχου πιστωτικών δελτίων χρεώσεις ύστερα από κλοπή ή απώλεια του δελτίου και δεν διευκρινίζει αν η ευθύνη του κατόχου της πιστωτικής κάρτας υφίσταται και σε περίπτωση έλλειψης υπαιτιότητάς του ως προς την έγκαιρη γνωστοποίηση στην Τράπεζα της κλοπής ή απώλειας της κάρτας

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα δεν έχει έναντι του πελάτη καμία ευθύνη για τις πράξεις ή παραλείψεις των συμβαλλομένων με αυτήν επιχειρήσεων κατά τις συναλλαγές του κατόχου πιστωτικής κάρτας με αυτές, ενώ ούτε ο κάτοχος έχει το δικαίωμα να προβάλει κατά της Τράπεζας ενστάσεις και αξιώσεις που τυχόν θα έχει κατά των επιχειρήσεων, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της

ΥΑ Φ1-983/1991 (ΦΕΚ Β΄ 172/21.3.1991).102 Μόνο στην περίπτωση που η κάρτα δεν είναι κυρίως πιστωτική αλλά μέσο πληρωμής (κάρτα με την οποία ο κάτοχος υποχρεούται σε ταχεία εξόφληση χωρίς τόκο) χωρεί συμβατική απόκλιση

– ο όρος που επιβάλλει στον καταναλωτή το βάρος να αποδείξει ότι δεν έλαβε τον λογαριασμό ή ότι δεν αποδέχθηκε το εις βάρος του χρεωστικό υπόλοιπο (περ. κζ΄)

– ο όρος που ορίζει ότι σε περιπτώσεις καθυστέρησης πληρωμής δόσεων ολόκληρο το ποσό καθίσταται ληξιπρόθεσμο και επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας (περ. λ΄)

– ο όρος που ορίζει ότι σε περίπτωση υπέρβασης του πιστωτικού ορίου η εξόφληση θα γίνει στο χρόνο που ορίζει η Τράπεζα και της δίνεται δικαίωμα επιβολής συμβατικής ποινής (περ. λ΄)

– ο όρος που ορίζει ότι ο τόκος τμηματικών καταβολών ορίζεται και τροποποιείται μονομερώς από την Τράπεζα, εφόσον δεν καθορίζονται εκ των προτέρων κριτήρια ειδικά και εύλογα για τον καταναλωτή (περ. ια΄)

– ο όρος που επιτρέπει στις Τράπεζες να επιβάλλουν πρόσθετες επιβαρύνσεις για συναλλαγές στο εξωτερικό συνυπολογιζόμενες στο ποσό της ετήσιας συνδρομής κατά αναλογία της πραγματοποιηθείσας χρέωσης (περ. ε΄)

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίον θα συνάγεται τεκμήριο για αποδοχή των εγγραφών που έγιναν και αναγνώριση του χρεωστικού υπολοίπου εφόσον μέσα σε είκοσι ημέρες από την λήψη του μηνιαίου λογαριασμού ο κάτοχος δεν αμφισβητήσει το ποσό ή δεν προβάλλει τις αντιρρήσεις του και η περαιτέρω συναγωγή τεκμηρίου παραλαβής και μηνιαίου λογαριασμού εφόσον μέσα στον επόμενο ημερολογιακό μήνα δεν ειδοποιήσει γραπτώς με απόδειξη την Τράπεζα, διότι κατά μεν το πρώτο σκέλος εμπίπτει στην περίπτωση άκυρης απαλλαγής του προμηθευτή (περ. β΄, ιγ΄, ιζ΄) άλλως πολύ σύντομης προθεσμίας έγερσης των αξιώσεων (περ. β΄), ενώ κατά το δεύτερο σκέλος άκυρος ως καταχρηστικός σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 6 ν. 2251/94

– ο όρος σύμφωνα με τον οποίο αν ο κάτοχος πιστωτικής κάρτας καθυστερήσει την πληρωμή της ελάχιστης καταβολής ή του ποσού που αναγράφεται ως αμέσως πληρωτέο, καθίσταται ληξιπρόθεσμο και απαιτητό αυτοδικαίως στο σύνολό του και το υπόλοιπο του οφειλόμενου ποσού και επιβαρύνεται με τόκους υπερημερίας (παρ. 7 περ. λ΄)

– ο όρος που προβλέπει την επιβάρυνση του κατόχου κατά τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας με την εκάστοτε ισχύουσα ετήσια συνδρομή, η οποία υπόκειται σε αναπροσαρμογές κατά την κρίση της Τράπεζας, καθώς οι ρήτρες μονομερούς από τον προμηθευτή αναπροσαρμογής της αντιπαροχής θεωρούνται αδιαφανείς (περ. ια΄)

– ο όρος σε σύμβαση μίσθωσης τραπεζικής θυρίδας σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα δεν ευθύνεται για απώλεια του περιεχομένου της θυρίδας είτε από τη διάρρηξή της είτε από την πρόσβαση στη θυρίδα τρίτου μη δικαιούχου εφόσον η υπογραφή του τρίτου έχει ομοιότητα με τις απεικονιζόμενες στη σύμβαση και ο μη δικαιούχος τρίτος φέρει και το κλειδί. Στη νομολογία έγινε δεκτό ότι: «Ο αποκλεισμός της ευθύνης της εκμισθώτριας Τράπεζας παρίσταται δικαιολογημένος καθόσον προστατεύονται με αυτόν τα θεμιτά συμφέροντα αυτής και αντισταθμίζονται τα βασικά μειονεκτήματα που συνεπάγεται γι' αυτήν η φύση της προκείμενης σύμβασης και ειδικότερα αντισταθμίζεται: α) η αδυναμία της να γνωρίζει το περιεχόμενο της θυρίδα και την έκταση του κινδύνου που συνιστά τυχόν απώλεια αυτών, β) η αδυναμία της να ασφαλίσει τον εν λόγω κίνδυνο εξαιτίας αρνήσεως των ασφαλιστικών εταιριών να αναλάβουν αυτόν και γ) η αδυναμία της να ανταποδείξει σχετικά με το μέγεθος της τυχόν αποδεικνυόμενης ζημίας. Τα μειονεκτήματα δε αυτά καθιστούν θεμιτή τη μετακύλιση του συμβατικού αυτού κινδύνου στον πελάτη».

4.3. Ασφαλιστικές συμβάσεις

Η ασφαλιστική αγορά είναι μια ανταγωνιστική αγορά με χαρακτηριστικό την παραγωγή τυποποιημένων ασφαλιστικών προϊόντων ή παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ως προμηθευτές των ασφαλιστικών υπηρεσιών επιτελούν κοινωνικό ρόλο, διακρίνονται όμως και για την διαπραγματευτική και οικονομική τους δύναμη, που την επιδεικνύουν στις συναλλαγές τους με τους πελάτες – καταναλωτές. (Μιλτιάδης, 2003)

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για να επιβάλλουν τις προϋποθέσεις προώθησης αλλά και τους όρους των ασφαλιστικών προϊόντων που πωλούνται σήμερα τυποποιημένα, χρησιμοποιούν τους γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη χρήση τους σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων.

Συνεπώς, ο ασφαλιζόμενος έχει τη δυνατότητα γνώσης των ασφαλιστικών όρων πριν την οριστική συμβατική δέσμευση του με τον ασφαλιστή καθώς και τη δυνατότητα επιλογής του καταλληλότερου ασφαλιστικού προϊόντος αλλά και του πιο φερέγγυου ασφαλιστή. Η επίγνωση των καταναλωτών των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους από το προσυμβατικό στάδιο δημιουργεί μια υγιής ασφαλιστική σχέση και συνεπώς μια υγιή ασφαλιστική αγορά. Επίσης με την τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων επιτυγχάνεται και η σωστή οργάνωση τις ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι συναλλαγές ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη γίνονται πιο απλές, εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος για τις διαπραγματεύσεις με κάθε πελάτη των ασφαλιστικών όρων αλλά συγχρόνως περιορίζεται και η διαπραγματευτική τους ελευθερία. Παρ' όλα τα παραπάνω πλεονεκτήματα, η τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων ενισχύει μονόπλευρα την οικονομική και νομική θέση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που τους επιβάλλουν υποτιμώντας πολλές φορές τα συμφέροντα των ασφαλισμένων – καταναλωτών, οι οποίοι δεν διαθέτουν οικονομική ισχύ ούτε και τις απαραίτητες νομικές γνώσεις, για να επιβάλλουν τους όρους τους ή να τους ελέγξουν. Με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένα νομικό αλλά και ηθικό και κοινωνικό πρόβλημα σε κάθε σύμβαση , όπως είναι η ασφαλιστική σύμβαση.

Στην παρούσα εργασία μας ενδιαφέρουν οι ασφαλιστικές συμβάσεις που πραγματοποιούνται από τις τράπεζες, καθώς στις μέρες μας ένα μεγάλο τμήμα των τραπεζών ασχολείται με τα ασφαλιστικά προϊόντα, και συγκεκριμένα αυτές που απευθύνονται στους πελάτες «λιανικής»

4.3.1. Γ. Ο. Σ. σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις

Σύμφωνα με τον ν.2251/1994 γενικοί όροι συναλλαγών είναι οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Έτσι στην ασφαλιστική αγορά ως ασφαλιστικοί όροι θεωρούνται οι όροι που συμφωνούν τα μέρη να ισχύσουν σε μια ή σε περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις. Επίσης, στο άρθρο 2 § 1 του παραπάνω νόμου ορίζεται «ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά τη διάρκεια που καταρτίζεται η σύμβαση τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής δεν υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. » Συμπερασματικά, για να γίνουν οι Γ. Ο. Σ. αναπόσπαστο

κομμάτι μιας σύμβασης πρέπει ο χρήστης να φροντίσει να τους κάνει γνωστούς στον καταναλωτή διαφορετικά δεν είναι δεσμευτικοί γι' αυτόν. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να τους παραπέμψει σε αυτούς αφού ενυπάρχουν στο κείμενο της σύμβασης. Πιο ειδικά, στο ασφαλιστικό δίκαιο η ένταξη των γενικών ή ειδικών όρων στην ασφαλιστική σύμβαση ρυθμίζεται από το άρθρο 2 § 4 του ν. 2496/1997 κατά τον οποίο « όταν η σύμβαση διέπεται από γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, ο ασφαλιστής οφείλει να μνημονεύσει τούτο στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία σύμβασης και να τους παραδώσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.» (Άρθρο 2 Ν.2496/1997)

Με την ύπαρξη αυτού του άρθρου προκύπτει ότι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, υπάρχουν ως στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης με σκοπό α) τη δυνατότητα γνώσης αυτών από τον ασφαλισμένο και β) η παράδοση τους μαζί με το ασφαλιστήριο στον ασφαλισμένο. (Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, 2000)

Α)Γνώση των ασφαλιστικών όρων Αρχικά ο ασφαλιστής έχει υποχρέωση να προβεί σε ρητή επισήμανση της ύπαρξης των ασφαλιστικών όρων που υπάρχουν στην συγκεκριμένη ασφαλιστική σύμβαση προς τον ασφαλισμένο. Σύμφωνα με τον ΑσφΝ, άρθρο 1 § 2 και 2 § 3 υπάρχει η παρακάτω ρήτρα: « Η παρούσα ασφαλιστική σύμβαση διέπεται από τους συνημμένους ασφαλιστικούς όρους, τους γενικούς και ειδικούς όρους που αποτελούν το ενιαίο σύνολο της ασφαλιστικής σύμβασης. Οποιαδήποτε συμπλήρωση ή και μεταβολή του περιεχομένου αυτών, είναι άκυρη, εφόσον δε φέρει την υπογραφή νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου της εταιρίας.» Οι γενικοί όροι περιέχουν ορισμούς για την κατανόηση των όρων που χρησιμοποιούνται στο ασφαλιστήριο, όπως για παράδειγμα ποιος θεωρείται λήπτης της ασφάλισης, τι είδους έγγραφο είναι το ασφαλιστήριο ή τι σημαίνει ασφαλισμένος κίνδυνος ή ασφαλιστική περίπτωση. Επίσης υπάρχουν γενικές εξαιρέσεις που περιέχονται σε κάθε ασφαλιστήριο του ίδιου κλάδου ασφάλισης και ισχύει για κάθε ασφαλισμένο. Τέλος περιέχονται κίνδυνοι που δεν καλύπτονται , όπως πολεμικοί, φυσικών καταστροφών κ.τ.λ. καθώς και γενικές διατάξεις για τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, την έννοια της ασφαλιστικής ζημίας, τον τρόπο υπολογισμού του ασφαλίστρου κ.τ.λ.

Οι ειδικοί όροι αποτελούν τις πρόσθετες καλύψεις που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο και περιέχουν τις προϋποθέσεις παροχής ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών παροχών. Για παράδειγμα σε ένα ασφαλιστήριο περιουσίας, όπου καλύπτεται ο κίνδυνος της πυρκαγιάς , με ειδικό όρο η κάλυψη κινδύνων από

πλημμύρα ή από κλοπή ή ακόμα και από σεισμό. Επίσης, οι ειδικοί όροι που συμφωνούνται μετά από ατομική συμφωνία και διαπραγμάτευση προηγούνται στην εφαρμογή και είναι επικρατέστεροι από τους προδιατυπωμένους γενικούς όρους. Όλοι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, πρέπει να γράφονται με σαφήνεια σε ευδιάκριτα σημεία. Συνεπώς ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον ασφαλισμένο με ρητό και κατανοητό τρόπο για την ύπαρξη των ασφαλιστικών όρων. Η ενημέρωση πρέπει να γίνεται το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να θεωρηθεί ότι έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων. Για την απόδειξη του ότι ο ασφαλισμένος έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων υπογράφει στο τέλος της ασφαλιστικής σύμβασης, μετά την ενσωμάτωση των γενικών και ειδικών όρων, κάτω από μία ρήτρα ότι « ο ασφαλισμένος τελεί σε γνώση και αποδέχεται τους γενικούς και ειδικούς όρους, όρους για τις πρόσθετες καλύψεις, αντίγραφα των οποίων παρέλαβε.» Από την στιγμή που ο ασφαλισμένος υπογράφει μια τέτοια ρήτρα, υπάρχει πλέον ρητή συμφωνία γνώσης, αποδοχής και δέσμευσης.

Β) Παράδοση ασφαλιστικών όρων

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

Συμπεράσματα

Η έννοια της καταχρηστικότητας είναι έννοια διφορούμενη, αφού δεν πρόκειται για περίπτωση προφανούς παρανομίας. Μία συμπεριφορά είναι καταχρηστική όταν κινείται μεν στα νόμιμα τυπικά όρια, βρίσκεται ωστόσο, λόγω της άσκησής της με βάση τις χρονικές ή ουσιαστικές συνθήκες, στα άκρα όρια της νομιμότητας ώστε ν' αγγίζει την παρανομία και το δίκαιο να μην μπορεί ν' ανεχθεί μία τέτοια συμπεριφορά.

Ο κώδικας τραπεζικής δεοντολογίας, συνταχθείς από την ένωση ελληνικών τραπεζών, αντί να εισάγει μία προχωρημένη και ουσιαστική αυτοδέσμευση των τραπεζών, αναλίσκεται σε αφηρημένες εξειδικεύσεις γενικών αρχών του δικαίου, ελλειμματικές καταγραφές κανόνων αναγκαστικού δικαίου και σε μία εντυπωσιακά παράλογη – ει μη τι άλλο για «δεοντολογία τραπεζών» - εισαγωγή κανόνων δεοντολογίας «πελατών». Αντίστοιχα και ο τραπεζικός μεσολαβητής, αντί να θεσπισθεί και να λειτουργήσει με κατοχυρωμένη θεσμική ανεξαρτησία, με σκοπό την ταχεία επίλυση διαφορών μεταξύ τραπεζών και πελατών στη βάση των ισχυόντων κανόνων δικαίου και της ηθικής, δημιουργήθηκε ως όργανο της ένωσης ελληνικών τραπεζών για προώθηση της φιλικής απλώς διευθέτησης διαφορών.

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα θα μπορούσαμε να πούμε ότι πάσχει πάνω απ' όλα από έλλειψη ουσιαστικής εποπτείας, αφού η αρμόδια προς τούτο Τράπεζα της Ελλάδος την ασκεί με υπερβολική διστακτικότητα και ελαστικότητα, αδικαιολόγητη μπροστά στην επιτακτική ανάγκη διαφύλαξης και προστασίας του γενικού συμφέροντος. Χρειάζεται αναδιοργάνωση και εγκαθίδρυση ενός συστήματος πραγματικής εποπτείας σε συνεργασία και με το Υπουργείο Ανάπτυξης, την Επιτροπή Ανταγωνισμού, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και τους δικηγορικούς συλλόγους.

Βιβλιογραφία

1) Ιωάννη Τριανταφυλλόπουλου, *Ελληνικά Δίκαια (1) - Ιστορία και Φιλοσοφία του Δικαίου,* Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 1978.

2) Γιώργος Μεντής, *Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2000.

3) Α. Γεωργιάδης- Μ. Σταθόπουλος, *Αστικός Κώδικας. Κατ' άρθρον Ερμηνεία. Δίκαιο & Οικονομία*, Εκδόσεις Π.Ν. Σάκκουλα, 1997.

4) Νικ. Κ. Ρόκας, *Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (Ι)*, 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1998.

5) Ι. Κ. Καρακώστας, *Προστασία του Καταναλωτή,* Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 1997.

6) Α.Π. Ευθυμιατού, *Επιτομή Εμπορικού Δικαίου*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2003.

7) Σπύρος Δ. Ψυχομάνης, *Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις*, Εκδόσεις Σάκκουλα 1998.

8) Σπύρος Δ. Ψυχομάνης, *Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων*, Εκδόσεις Ε' Σάκκουλα 2001.

9) Μιλτιάδης Νεκτάριος, *Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση*, Εκδόσεις Financial Forum 2003.

10) Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου, *ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτη*, Εκδόσεις Σάκκουλα 2000.

11) Αριστέα Σινανιώτη- Μαρούδη, Ιωάννης Δ. Φαρσαρώτας, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2005.

12) Ι. Κ. Καρακώστας, *Δίκαιο και Internet*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2003.

13) Turban Efraim *Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Εκδόσεις Γκιούρδας Μ. 2008.

14) Α. Κουμπαρέλη (2000),Στρατηγικές Ανάπτυξης Λιανικής Τραπεζικής, Επιστημονικό Μάρκετινγκ

15) Καρακώστας Ιωάννης: Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998

Περιοδικά

1) Ασφαλιστική Αγορά, Τεύχος 382, Ιανουάριος 2009.

Πηγές από Internet

1) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm

2) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
http://www.europa.eu/leg/el/lvb/e50017.htm
3) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης
http:www.ypan.gr/c_announsce/45_1384_cms.htm
4) Ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη http://www.sinigoros.gr/what_diames.htm
5) Ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας του καταναλωτή
http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function
6) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης
http:www.ypan.gr/c_announce/45_4742_cms.htm
7) Ιστοσελίδα http: www.skai.gr/article/news/finance.htm
8) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών http:
www.mnec.gr/nomothesia/eu-law
9) Ιστοσελίδα του Εμπορικού Συλλόγου
http: www.esathena.gr/modules/article/view.article.php/c56/373
10) Ιστοσελίδα της εφημερίδας «Καθημερινή»
http://news.kathimerini.gr/4dgci/_w_articles_economy_1_26/10/2007_246614
11) Ιστοσελίδα της εφημερίδας «ΕΞΠΡΕΣ»
http:www.express.gr/news/ellada/75996oz_2008091675996.htm
12) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
http://www.europa-ombudsman.eu.int/comm/home/el.htm
13) Ιστοσελίδα Οικονομικής Ενημέρωσης, www.capital.gr.
14) Ιστοσελίδα του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών
http://www.kepka.org/Grk/Lgs/carriers/ombudsman.htm
15) Ιστοσελίδα HR-Net, Hellenic Resources Network
http://www.hri.org/docs/syntagma/art25.htm
16) Ιστοσελίδα http://www.syntagma.snn.gr/article-gr-5.html
17) Ιστοσελίδα Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Ευρωπαϊκή οικοδόμηση μέσω των συνθηκών-
Συνθήκη του Αμστερνταμ»
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/amsterdam_treaty/a
17000_el.htm

18) Ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας του καταναλωτή, Ν.2496/1997,
http://www.efpolis.gr/el/library2.htm
19) Ιστοσελίδα Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Οδηγία 87/102/ΕΟΚ,
http://www.hba.gr/2Tomeis/2Tomeis_asp?14page=3.htm
20) Ιστοσελίδα του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών, Ν.2251/1994
http://www.kepka.org/Grk/Lgs/Legislation/2251.htm
21) Ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Ν.3297/2004
http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html

22) Ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος

www.bankofgreece.gr

23)Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών Ελλάδος

www.este,gr

24) Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων

www.tpd.gr

25) Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

www.ttbank.gr

26) Ιστοσελίδα οικονομικής ενημέρωσης

http://www.economics.gr/articleData/MX/2006/Sountourli2.htm)