



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΑ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ**

ΝΤΟΝΤΗ ΑΣΗΜΙΝΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΠΑΠΠΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΠΡΕΒΕΖΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2020

# **THE CONSUMER PROTECTION IN BANK PRODUCTS**

**Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή**

Πρέβεζα, 12/06/2020

## **ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

1. Επιβλέπουσα καθηγήτρια

Παπά Παρασκευή

Λέκτορας

2. Μέλος επιτροπής

Αναγνωστάκης Αριστείδης

Λέκτορας

3. Μέλος επιτροπής

Τριάρχη ειρήνη

Λέκτορας

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος

Ναζάκης Χαρίλαος

Καθηγητής

© NTONTH, ΑΣΗΜΙΝΑ 2020.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

### **Δήλωση μη λογοκλοπής**

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Επίθετο, Όνομα

NTONTH ΑΣΗΜΙΝΑ

Υπογραφή

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η προστασία των καταναλωτών και η χρηματοοικονομική γνώση μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας, του ανταγωνισμού και της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές αγορές μειώνοντας τις ασυμμετρίες πληροφόρησης και τις ανισορροπίες ισχύος μεταξύ παρόχων και χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει το νομικό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως αυτό διαμορφώθηκε μέσα από τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες καθώς και ποιοι φορείς είναι εκείνοι που προστατεύουν τον καταναλωτή.

Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός η εργασία χωρίστηκε σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο δίνεται το νομικό πλαίσιο που υπάρχει σχετικά με την έννοια του καταναλωτή και τι ισχύει στην Ελλάδα. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές και οι γενικοί όροι των συναλλαγών. Στο τρίτο κεφάλαιο μελετάται το νομικό πλαίσιο που υπάρχει για την προστασία του καταναλωτή και στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται οι ειδικές διατάξεις που αφορούν την προστασία του καταναλωτή. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο ερευνώνται οι φορείς προστασίας του καταναλωτή.

Λέξεις – κλειδιά: προστασία του καταναλωτή, τραπεζικό δίκαιο, γενικοί όροι συναλλαγών, καταναλωτική πίστη, στεγαστική πίστη, ηλεκτρονική τραπεζική.

## **ABSTRACT**

Consumer protection and financial knowledge can help improve efficiency, transparency, competition and access to financial markets by reducing information asymmetries and power imbalances between providers and users of financial services. The purpose of this paper is to study the legal framework for consumer protection of banking products and services, as set out in European Directives, as well as which entities are the ones protecting the consumer.

To achieve this goal the work was divided into five chapters. The first chapter gives the legal framework that exists regarding the concept of the consumer and what applies in Greece. The second chapter analyzes the concept of the consumer in banking and the general terms of the transaction. In the third chapter the legal framework for consumer protection is studied and in the fourth chapter the special provisions concerning consumer protection are analyzed. Finally, in the fifth chapter, consumer protection agencies are investigated.

**Key words:** consumer protection, banking law, general terms of trade, consumer credit, mortgage credit, online banking.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	V
<b>ABSTRACT</b> .....	VI
<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	VII
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ</b> .....	X
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	1
<b>1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</b> .....	3
<b>1.1 Ο νόμος 1961/1991. (ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991). Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Ο νόμος 2251/1994. (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994). Προστασία των καταναλωτών. ....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Ο Νόμος 3587/2007 (ΦΕΚ 152/Α/10-7-2007). Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 "Προστασία των καταναλωτών" .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Ο νόμος 4512/2018 - (ΦΕΚ Α΄5/17.01.2018). Μέρος Α΄- τροποποίηση του Ν.2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Οι Κοινοτικές Οδηγίες για τον Καταναλωτή με τις οποίες εναρμονίζεται το Ελληνικό Νομικό Πλαίσιο. .</b>	<b>10</b>
1.5.1 Η οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών .....	11
1.5.2 Η οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. ....	12
1.5.3 Οδηγία 2008/48/ΕΚ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.....	13
1.5.4 Οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά.....	16
<b>2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 Η έννοια του Καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ) στις τραπεζικές συμβάσεις .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Η απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις. ....</b>	<b>27</b>
2.3.1 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων.....	28
2.3.2 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις πιστωτικών καρτών .....	31
2.3.3 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις λογαριασμού κατάθεσης .....	32

2.4	Η προστασία του καταναλωτή από συμβάσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων .....	34
3	ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	36
3.1	Η προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων .....	36
3.1.1	Παραπλανητική εμπορική πρακτική.....	37
3.1.2	Επιθετική εμπορική πρακτική.....	39
3.2	Η προστασία του καταναλωτή- εγγυητή στις τραπεζικές συναλλαγές .....	41
3.3	Η προστασία του καταναλωτή κατά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών .....	46
3.4	Η προστασία του καταναλωτή στην ηλεκτρονική τραπεζική .....	49
4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....	52
4.1	Η Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ) 2501/2002.....	52
4.2	Η Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-699/2010 - ΦΕΚ 917/Β/23-6-2010 Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης. ....	57
4.3	Ο Νόμος 4438/2016 - Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ.....	60
4.4	Ο Νόμος 4465/2017 - Ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. ....	63
4.5	Ο Νόμος 4370/2016 ΦΕΚ Α΄ 37/7.3.2016 - Μέρος Πρώτο - Διατάξεις για τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων (Ενσωμάτωση Οδηγίας 2014/49/ΕΕ) και για το ταμείο εγγύησης καταθέσεων και επενδύσεων (ΤΕΚΕ). 66	
4.6	Νόμος 2533/1997 για τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών - Η Οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3 <sup>ης</sup> Μαρτίου 1997 σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών.....	70
5	ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΦΟΡΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	76
5.1	Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Προστασία του Καταναλωτή .....	76
5.2	Συνήγορος του Καταναλωτή .....	77
5.3	Ένωση Καταναλωτών «Η Ποιότητα της ζωής» - ΕΚΠΟΙΖΩ .....	78



5.4	Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής .....	80
5.5	Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net).....	82
5.6	Δίκτυο επίλυσης χρηματοπιστωτικών διαφορών (FIN – NET) .....	83
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ .....	85
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	87

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΠΔ/ΤΕ	Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Ολ.ΑΠ	Ολομέλεια Αρείου Πάγου
ΤΕΚΕ	Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και επενδύσεων
ΣΛΕΕ	Συνθήκη Λειτουργίας Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΔΕΕ	Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΣΕΠΠΕ	Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο
ΣΕΚ	Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων
CGAP	Διεθνής Οργάνωση κατά της Φτώχειας (Certified Government Audit Professional)

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προστασία των καταναλωτών, υπό την ευρύτερη έννοια, αναφέρεται στους νόμους και τους κανονισμούς που εξασφαλίζουν δίκαιη αλληλεπίδραση μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και καταναλωτών. Το πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών περιλαμβάνει γενικά την εισαγωγή μεγαλύτερης διαφάνειας και ευαισθητοποίησης σχετικά με τα αγαθά και τις υπηρεσίες, την προώθηση του ανταγωνισμού στην αγορά, την πρόληψη της απάτης, την εκπαίδευση των πελατών και την εξάλειψη των αθέμιτων πρακτικών. Οι κυβερνητικές παρεμβάσεις και ρυθμίσεις στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών δικαιολογούνται με βάση τις εγγενείς ασυμμετρίες πληροφόρησης και τις ανισορροπίες ισχύος στις αγορές, καθώς οι παραγωγοί ή οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία από τους καταναλωτές.

Το πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εξελίσσεται καθώς τα προϊόντα καθίστανται πιο περίπλοκα και ένας μεγαλύτερος αριθμός ανθρώπων βασίζεται στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Ένα αποτελεσματικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών περιλαμβάνει τρεις συμπληρωματικές πτυχές. Πρώτον, περιλαμβάνει τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και χρηστών διασφαλίζοντας την ισότητα, τη διαφάνεια και τα δικαιώματα προσφυγής. Δεύτερον, απαιτεί αποτελεσματικό μηχανισμό επιβολής, συμπεριλαμβανομένης της επίλυσης διαφορών. Τρίτον, περιλαμβάνει την προώθηση της ικανότητας, βοηθώντας τους χρήστες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να διαχειριστούν τα οικονομικά τους.

Η πρόσφατη κρίση υπογράμμισε τις αδυναμίες των υφιστάμενων πλαισίων προστασίας των καταναλωτών στις χώρες υψηλού εισοδήματος και προκάλεσε ορισμένες ευρείες μεταρρυθμίσεις. Η κρίση κατέστησε εμφανή και τα χαμηλά επίπεδα χρηματοοικονομικής ικανότητας των χρηστών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στις ανεπτυγμένες χώρες. Οι περισσότερες χώρες έχουν δει μια άνευ προηγουμένου επέκταση του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών τη δεκαετία που προηγήθηκε της κρίσης. Εκατοντάδες εκατομμύρια άνθρωποι άνοιξαν τραπεζικούς λογαριασμούς, άρχισαν να μεταφέρουν ηλεκτρονικά τις πληρωμές και έβγαλαν καταναλωτικά δάνεια. Στις

περισσότερες περιπτώσεις, η ανάπτυξη του κλάδου λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προηγήθηκε της ανάπτυξης της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Ορισμένα κράτη σημείωσαν έντονη άνοδο των χρεών μεταξύ των δανειοληπτών μικροχρηματοδότησης το 2009, απειλώντας τη βιωσιμότητα αυτών των αγορών. Η συνεχιζόμενη πρόοδος στην επέκταση της οικονομικής πρόσβασης απαιτεί την εισαγωγή βασικών προστατευτικών μέτρων για τους πελάτες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Γνωρίζοντας ότι τα δικαιώματά τους προστατεύονται αποτελεσματικά, τα πρόσθετα αυτά μέτρα μπορεί να φέρουν νέους πελάτες στον χρηματοπιστωτικό τομέα και να ενθαρρύνουν την υιοθέτηση νέων προϊόντων. Επιπλέον, η έλλειψη επαρκούς ανταγωνισμού για τους παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και η μικρότερη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών αυξάνει τον βαθμό ασύμμετρης πληροφόρησης στις υποανάπτυκτες χρηματοπιστωτικές αγορές, γεγονός που οδηγεί σε μειονέκτημα των καταναλωτών.

Ως εκ τούτου, ένα αποτελεσματικό πλαίσιο για την προστασία των οικονομικών καταναλωτών αποτελεί βασικό στοιχείο των στρατηγικών χρηματοοικονομικής ένταξης. Τα τελευταία χρόνια, η χρηματοπιστωτική ένταξη κέρδισε εξέχουσα θέση στην ατζέντα ανάπτυξης. Σύμφωνα με το CGAP (2009), μόνο το 30% των ενηλίκων στις αναπτυσσόμενες χώρες εκτιμάται ότι έχει πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες καταθέσεων και ακόμη λιγότερες σε πιστωτικές, ασφαλιστικές και άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Η συνέπεια αυτού είναι ότι οι φτωχοί πρέπει να βασίζονται σε πιο δαπανηρές άτυπες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για να εξοικονομήσουν χρήματα και να δανειστούν. Αυτή η ανισότητα ευκαιριών αποτελεί εμπόδιο στην οικονομική ανάπτυξη. Οι αποτελεσματικοί κανονισμοί προστασίας των καταναλωτών και η ενίσχυση της χρηματοοικονομικής ικανότητας προωθούν την ισότιμη πρόσβαση όλων στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μειώνοντας τις ασυμμετρίες στις πληροφορίες, ενισχύοντας τον ανταγωνισμό και την καινοτομία και αυξάνοντας τη συμμετοχή των καταναλωτών στο χρηματοπιστωτικό σύστημα.

# 1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

## 1.1 Ο νόμος 1961/1991. (ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991). Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις.

Το 1957 ιδρύεται στη Ρώμη η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (Ε.Ο.Κ.) από έξι κράτη: το Βέλγιο, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ιταλία, το Λουξεμβούργο και την Ολλανδία και είχε ως βασικά στοιχεία του εγχειρήματος την εγκαθίδρυση μίας τελωνειακής ένωσης και τη δημιουργία «Κοινής Αγοράς», οικονομικής και νομισματικής ένωσης μεταξύ των κρατών – μελών που συμμετείχαν ώστε να γίνεται ελεύθερα η κυκλοφορία ατόμων, εμπορευμάτων, υπηρεσιών και κεφαλαίων.<sup>1</sup> Αν και αυτή η Κοινή Αγορά παρουσιάζει πλεονεκτήματα, ο καταναλωτής δεν είναι πλέον σε θέση να παίζει πλήρως τον ρόλο του παράγοντα ισορροπίας ως μέλος της αγοράς.

Αυτό σημαίνει ότι ο καταναλωτής, ο οποίος ήταν συνήθως στο παρελθόν ένας αγοραστής μεμονωμένος, σε τοπική αγορά περιορισμένων διαστάσεων, μετετράπη σε μονάδα μαζικής αγοράς, σε στόχο διαφημιστικών εκστρατειών και πιέσεων εκ μέρους των ισχυρά οργανωμένων ομάδων παραγωγής και διανομής. Συχνά, ο παραγωγός και ο διανομέας έχουν μεγαλύτερη δυνατότητα να καθορίζουν τις συνθήκες της αγοράς σε σύγκριση με τον καταναλωτή. Οι συγχωνεύσεις των επιχειρήσεων, οι συμπράξεις και ορισμένοι αυτοεπιβαλλόμενοι περιορισμοί επί του ανταγωνισμού, έχουν επίσης δημιουργήσει ανισορροπίες σε βάρος των καταναλωτών.<sup>2</sup>

Για αυτό το λόγο θα έπρεπε να παρθούν τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών σε ότι αφορά τα οικονομικά τους συμφέροντα αλλά και την ασφάλεια και την υγεία τους. Το 1975 εγκρίνεται το πρώτο πρόγραμμα «Πολιτική για την προστασία και την πληροφόρηση των καταναλωτών», όπου αναγνωρίζονται νομοθετικά τα δικαιώματα των

---

<sup>1</sup>Αργυρός, Γ. (2015): Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες. ΣΕΑΒ, Αθήνα. Σελ 14-15

<sup>2</sup>Ψήφισμα του Συμβουλίου της 14ης Απριλίου 1975 περί προκαταρκτικού προγράμματος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας για πολιτική προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών) <https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/26d73eca-e878-4d14-8d1b-0c6fdc73b323/language-el>

καταναλωτών. Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του προγράμματος, θα έπρεπε τα κράτη – μέλη να εναρμονίσουν τους νόμους τους με αυτούς που θα εξέδιδε το Συμβούλιο της Κοινότητας.<sup>3</sup>

Μέχρι το 1991 στην Ελλάδα δεν προβλεπόταν ειδική νομική προστασία των καταναλωτών. Συνέπεια αυτού ήταν ο ρόλος της εξασφάλισης της προστασίας τους να ανατίθεται κατ' ουσίαν στη θεωρία και τη νομολογία, κυρίως βάσει των διατάξεων του ν. 146/1914 «περί αθέμιτου ανταγωνισμού». Η πρώτη ουσιώδης και δραστική παρέμβαση του Έλληνα νομοθέτη πραγματοποιείται τον Σεπτέμβριο του 1991 με την ψήφιση του ν. 1961/1991 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις». Με την εισαγωγή αυτού του νόμου – πλαισίου στην ελληνική έννομη τάξη, ρυθμίστηκαν αρκετά ζητήματα που αφορούσαν την προστασία του καταναλωτή και η Ελλάδα προσαρμόστηκε νομοθετικά με πέντε από τις υφιστάμενες σχετικές Οδηγίες των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ειδικότερα, ρυθμίστηκαν ζητήματα σχετικά με το δίκαιο της διαφήμισης και την υποχρέωση εξυπηρέτησης του καταναλωτή μετά την πώληση. Επίσης, καθορίστηκε συγκεκριμένο πλαίσιο δημιουργίας και λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και θεσμοθετήθηκε το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, ως γνωμοδοτικό όργανο της Πολιτείας επί θεμάτων προστασίας του καταναλωτή. Σημαντική τομή του νόμου, υπήρξε η εισαγωγή θεσμών εξώδικης επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών Ο ν. 1961/1991, τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τα άρθρα 25 ως 29 του ν. 2000/1991 . Μια από τις αλλαγές που επέφερε ο νέος νόμος υπήρξε και η νομιμοποίηση των ενώσεων καταναλωτών να εγείρουν συλλογική αγωγή.<sup>4</sup>



Στο άρθρο 2 ορίζεται ότι *«καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων, που ενεργεί συναλλαγές με σκοπό την απόκτηση ή τη χρησιμοποίηση κινητών ή ακίνητων πραγμάτων ή υπηρεσιών για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών του αναγκών»*<sup>5</sup>. Με βάση το νόμο αυτό ο κύριος αποδέκτης του καταναλωτικού δικαίου είναι το φυσικό πρόσωπο. Αυτόματα, αποκλείονται από την έννοια του καταναλωτή όσοι ενεργούν στα πλαίσια της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Μία σαφής εξήγηση για αυτό, είναι το γεγονός ότι ο

<sup>3</sup> Αλεξανδρίδου Ελ. - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή-3η έκδοση-2015

<sup>4</sup> Διέλλας Γιώργος, Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή, «Συμβολή της δημόσιας πολιτικής στην καταπολέμηση της διαφθοράς: η περίπτωση της προστασίας του καταναλωτή», ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑ ΗΘΙΚΗ & ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΘΗΝΑ, 28 – 29/3/2008.

<sup>5</sup> Βλ. Νόμος 1961/1991, άρθρο 2.

καταναλωτής που δρα στο ιδιωτικό πλαίσιο κάλυψης προσωπικών του αναγκών, βρίσκεται συχνά σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τον επαγγελματία-προμηθευτή που έχει εμπειρία στην διαπραγμάτευση. Πολλές φορές οι κινήσεις του χαρακτηρίζονται από απειρία και ελλιπή πληροφόρηση σε αντίθεση με την εμπειρία και τις γνώσεις που έχει ο προμηθευτής και για αυτό χρήζει άμεσης προστασίας από το νομοθέτη. Επίσης, υπάρχουν πολλά νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν μη κερδοσκοπικούς σκοπούς και επομένως δεν ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα<sup>6</sup>, όπως για παράδειγμα σωματεία και κοινωφελή ιδρύματα, οπότε ο εθνικός νομοθέτης έλαβε υπόψη του και αυτή την εκδοχή. Ο νόμος αυτός πλέον έχει καταργηθεί από το άρθρο 14 παρ.1 του νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994), «Μεταβατικές, τελικές και καταργούμενες διατάξεις», εκτός από τα άρθρα 51 και 53 έως 55.

## **1.2 Ο νόμος 2251/1994. (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994). Προστασία των καταναλωτών.**

Ο Ν. 1961/1991 μετά από τρία χρόνια καταργήθηκε και αντικαταστάθηκε στο σύνολό του με την ψήφιση του Ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών - (ΦΕΚ 191/Α/16-11-1994)», ο οποίος ρύθμισε κατά βάση τα ίδια ζητήματα. Το άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. α', ορίζει τον καταναλωτή ως «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 του διαφημιστικού μηνύματος»<sup>7</sup>. Παρατηρούμε ότι, αν συγκρίνουμε τους ορισμούς της έννοιας του καταναλωτή στους δύο νόμους, θα δούμε ότι στο νόμο 1961/1991 τα φυσικά και νομικά πρόσωπα για να εννοούνται καταναλωτές όφειλαν να ικανοποιούν ανάγκες μη επαγγελματικές ενώ ο νομοθέτης στο νόμο 2251/1994, επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής του νόμου και στην περίπτωση των νομικών προσώπων, εφ' όσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Ως τελικός αποδέκτης θεωρείται

---

<sup>6</sup> Καρακώστας, Ι (2016): Δίκαιο προστασίας καταναλωτή : Ν. 2251/1994 όπως ισχύει : ερμηνεία-νομολογία-πρακτική εφαρμογή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα Νόμος 1961/1991 «Προστασία του Καταναλωτή και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991

<sup>7</sup> Βλ. Νόμος 2251/1994, άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. α'

αυτός που κάνει τελική χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών χωρίς να τα διαθέτει σε δευτερογενή αγορά καταναλωτών. «Βασική σκέψη για την αναδιατύπωση του ορισμού ήταν ότι και οι έμποροι ή άλλοι επαγγελματίες μπορούν να βρεθούν στην ίδια μειονεκτική θέση, που βρίσκεται και οποιοσδήποτε άλλος λόγω διαπραγματευτικής υπεροχής του αντισυμβαλλομένου του, γνωσιολογικού ελλείμματος και πληροφοριακής ασυμμετρίας».<sup>8</sup> Η πρόθεση αυτή του εθνικού νομοθέτη είναι σύμφωνη με τη "συντονιστική φύση" των κοινοτικών οδηγιών, η οποία συνίσταται στη θέσπιση κοινών κανόνων που ρυθμίζουν το ελάχιστο ενός θέματος, χωρίς να αποκλείεται η ευχέρεια των Κρατών μελών να διατηρούν σε ισχύ ευνοϊκότερες διατάξεις. Επίσης, όπως αναφέρεται στην Έκθεση επί του σχεδίου νόμου για την «Προστασία των καταναλωτών» στις 19/10/1994, «εάν ως καταναλωτής πρέπει να νοείται κάθε πρόσωπο, το οποίο προβαίνει σε δικαιοπραξίες "με τις οποίες αποκτά αγαθά ή υπηρεσίες για την ικανοποίηση αναγκών ατομικών ή οικογενειακών δηλαδή μη επαγγελματικών"<sup>9</sup>, σκοπιμότερο θα ήταν η επέκταση της έννοιας του καταναλωτή στην περίπτωση των νομικών προσώπων να αφορά και την ικανοποίηση των επαγγελματικών τους αναγκών». Ένα παράδειγμα, για να αποσαφηνιστεί το ομιχλώδες τοπίο γύρω από την έννοια του επαγγελματία-καταναλωτή, είναι αυτό του εμπόρου επίπλων. Όταν προμηθεύεται είδη στα πλαίσια της εμπορικής του δραστηριότητας τα οποία στη συνέχεια τα μεταπωλεί σε τρίτους, δεν θεωρείται καταναλωτής. Όταν όμως ο ίδιος έμπορος θα προμηθευτεί ένα γραφείο το οποίο θα χρησιμοποιεί ο ίδιος στην εργασία του, τότε θεωρείται τελικός αποδέκτης και καταναλωτής. Ακόμα και όταν απευθύνεται σε ένα πιστωτικό ίδρυμα για την παροχή ενός δανείου το οποίο θα χρησιμοποιήσει ο ίδιος (τελικός αποδέκτης) για να εξελίξει τον επαγγελματικό του εξοπλισμό ή να ανανεώσει το κατάστημά του, τότε θεωρείται καταναλωτής. Το ενδεχόμενο αυτό θα το ερευνήσουμε σε επόμενο κεφάλαιο, σχετικά με την έννοια του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές. Ο νόμος αυτός αναφέρει πιο αναλυτικά σε ποιους τομείς αναφέρεται η προστασία του καταναλωτή. Έτσι, μεριμνά για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών, το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και την πληροφόρηση και την επιμόρφωση τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν την αγορά, τον ανταγωνισμό, τον καταναλωτή, την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης. Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι το

---

<sup>8</sup> Αλεξανδρίδου Ελ. - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή-3<sup>η</sup> έκδοση-2015

<sup>9</sup> Α. Πουλιάδης, Συλλογική αγωγή και προστασία των καταναλωτών, σ. 11



Κράτος διαμορφώνει με τέτοιον τρόπο την πολιτική του ώστε να μην βλάπτονται τα συμφέροντα των καταναλωτών νομοθετώντας τέτοιες διατάξεις που να του διασφαλίζουν την απρόσκοπτη άσκηση των δικαιωμάτων τους.

### **1.3 Ο Νόμος 3587/2007 (ΦΕΚ 152/Α/10-7-2007). Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 "Προστασία των καταναλωτών"**

Ο νόμος 3587/2007-(ΦΕΚ 152/Α/10-7-2007), Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 "Προστασία των καταναλωτών", όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ Α΄ 152/10.07.2007), ήρθε να συμπληρώσει – τροποποιήσει εκτεταμένα και όχι να καταργήσει τον προηγούμενο νόμο 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών. Συγκεκριμένα ο νόμος αυτός ορίζει για την έννοια του καταναλωτή ότι όριζε και ο νόμος 2251/1994 και προσθέτει άλλες δύο κατηγορίες, τις ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα και αυτούς που λειτουργούν ως εγγυητές υπέρ καταναλωτών όταν δεν ενεργούν στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα, *«Καταναλωτής, είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του»<sup>10</sup>.*

Μέχρι την αντικατάσταση του ν. 2251/1994 με το ν. 3587/2007 δεν υπήρχε στην ελληνική έννομη τάξη ρύθμιση προστασίας ως καταναλωτή, του εγγυητή γενικώς και ειδικότερα του εγγυητή επαγγελματικού ή επιχειρηματικού δανείου. Ωστόσο, λόγω του παρεπόμενου χαρακτήρα της εγγυητικής σύμβασης έναντι της κύριας οφειλής, κατ' άρθρο 847ΑΚ «Με τη σύμβαση της

---

<sup>10</sup> Βλ. Νόμος 3587/2007, άρθρο 1, παρ. 4<sup>α</sup>.

εγγύησης ο εγγυητής αναλαμβάνει απέναντι στο δανειστή την ευθύνη ότι θα καταβληθεί η οφειλή», πρέπει να γίνει δεκτό ότι, όταν ο πρωτοφειλέτης-δανειολήπτης επαγγελματικού ή επιχειρηματικού δανείου έχει την ιδιότητα του καταναλωτή ως τελικός αποδέκτης τούτου και τυγχάνει προστασίας του άνω νόμου, της ίδιας προστασίας πρέπει να τυγχάνει και ο εγγυητής αυτού, εφόσον η εγγύηση δεν εντάσσεται στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας του τελευταίου και τούτο διότι δεν δικαιολογείται δυσμενέστερη αντιμετώπιση του εγγυητή από τον πρωτοφειλέτη.(ΑΠ 13/2015)

#### **1.4 Ο νόμος 4512/2018 - (ΦΕΚ Α΄5/17.01.2018). Μέρος Α΄-τροποποίηση του Ν.2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών»**

Με τις πολλές αλλαγές και τροποποιήσεις που έγιναν στον νόμο 2251/1994, δημιουργήθηκε η ανάγκη κωδικοποίησής του σε ενιαίο κείμενο. Δύο μήνες μετά την έναρξη ισχύος του νέου νόμου 4512/2018 που τροποποιούσε τον ν.2251/1994, με την υπουργική απόφαση Υ.Α. 5338/17-01-2018 τέθηκε σε ισχύ ο νόμος 2251/1994 σε ενιαίο κείμενο και έτσι έγινε πιο ευανάγνωστος. Η απόφαση αυτή δίνει για πρώτη φορά τη δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους (κυρίως προμηθευτές και καταναλωτές) να λάβουν γνώση του συνόλου του περιεχομένου του νόμου για την προστασία των καταναλωτών, χωρίς να υπάρχει αβεβαιότητα για το τι ισχύει σήμερα. Ταυτόχρονα, η δημόσια διοίκηση αποκτά ένα ευέλικτο εργαλείο κωδικοποίησης της καταναλωτικής νομοθεσίας, ώστε να ενσωματώνονται γρήγορα και αποτελεσματικά μελλοντικές τροποποιήσεις, τόσο των εθνικών όσο και των ευρωπαϊκών κανόνων.<sup>11</sup>

Ο Νόμος 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις. Μέρος Α΄- τροποποίηση του Ν.2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», τροποποιεί εκ νέου την έννοια του καταναλωτή και υιοθετεί τη στενή εκδοχή των ενωσιακών Οδηγιών. Ορίζεται ότι *«καταναλωτής είναι κάθε φυσικό*

---

<sup>11</sup> [https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/consumer\\_protection.html?locale=el](https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/consumer_protection.html?locale=el)

*πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα<sup>12</sup>.*» Οπότε στον οποιονδήποτε θα μπορούσε να δημιουργηθεί η εντύπωση ότι η έννοια του καταναλωτή περιλαμβάνει μόνο τα φυσικά πρόσωπα. Όμως αν μελετήσουμε πιο διεξοδικά, θα ανακαλύψουμε ότι ο εθνικός νομοθέτης διεύρυνε και πάλι το προστατευτικό πεδίο καθώς οι κοινοτικές οδηγίες είναι ελαχίστης εναρμόνισης και δεν απαγορεύουν την λήψη πρόσθετων μέτρων προστασίας. Έτσι με το άρθρο 101, παρ. 2 του Ν. 4512/2018, προστέθηκε διάταξη σύμφωνα με την οποία οι διατάξεις για την προστασία από καταχρηστικούς ΓΟΣ του άρθρου 2, του Ν. 2251/1994 «εφαρμόζονται σε κάθε σύμβαση ανεξάρτητα από το αν ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή είναι καταναλωτής, όταν πληρούνται σωρευτικά τρεις προϋποθέσεις:

1. Η σύμβαση να περιλαμβάνει όρους οι οποίοι δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών,
2. Ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή να πληροί τα κριτήρια της πολύ μικρής επιχείρησης σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014 (Α' 251) και
3. Ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή συμβάλλεται ως τελικός αποδέκτης των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.»

Ο εθνικός νομοθέτης στένεψε τον ορισμό του καταναλωτή στα φυσικά πρόσωπα και όσων αφορά στις εμπορικές επιχειρήσεις, επέκτεινε την παροχή προστασίας θέτοντας πλέον το κριτήριο του τελικού αποδέκτη συνοδευόμενο με το κριτήριο του μεγέθους. Δηλαδή θέσπισε μια γενική διάταξη που αφορά τους πάντες, καταναλωτές ή μη, ιδιώτες ή επαγγελματίες, αποκλείοντας τις μεγάλες επιχειρήσεις.

---

<sup>12</sup> Βλ. Νόμος 4512/2018, άρθρο 100 παρ. 5

## 1.5 Οι Κοινοτικές Οδηγίες για τον Καταναλωτή με τις οποίες εναρμονίζεται το Ελληνικό Νομικό Πλαίσιο.

Η Συνθήκη λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφέρει στο άρθρο 169 για την προστασία των καταναλωτών, ότι η «Ένωση συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους»<sup>13</sup>. Προκειμένου να προωθήσει και να διασφαλίσει τα παραπάνω συμφέροντα και δικαιώματα, η ένωση θεσπίζει μέτρα κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 ΣΛΕΕ που στηρίζουν, συμπληρώνουν και παρακολουθούν την πολιτική των κρατών-μελών. Τα μέτρα που θεσπίζονται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 3, δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά πρέπει να συμβιβάζονται με τις Συνθήκες και να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.<sup>14</sup>

Η εναρμόνιση αυτών των μέτρων-νομοθεσιών, που τις περισσότερες φορές έχουν την μορφή οδηγίας, δεν αποτελεί αυτοσκοπό, αλλά εργαλείο για την σωστή εγκαθίδρυση και λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Υπάρχουν δύο βασικοί τύποι εναρμόνισης που χρησιμοποιούνται συνήθως, η πλήρης-συνολική εναρμόνιση και η ελάχιστη εναρμόνιση όπου είναι δύο εκ διαμέτρου αντίθετες τεχνικές. Η πλήρης εναρμόνιση συμβαίνει όταν μια οδηγία δεν αφήνει περιθώρια στα κράτη-μέλη να τηρήσουν σε έναν τομέα μέτρα διαφοροποιημένα από το εναρμονιστικό μέτρο. Η ελάχιστη εναρμόνιση μιας οδηγίας σημαίνει ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θέτει το κατώτατο επίπεδο, το οποίο θα πρέπει να είναι σχετικά υψηλό και όχι ο κοινός κατώτατος παρονομαστής, επιτρέποντας στα κράτη μέλη να νομοθετήσουν ή να διατηρήσουν κανόνες που είναι περισσότερο απαιτητικοί από εκείνους που περιέχονται στην οδηγία. Ελάχιστης εναρμόνισης μέτρα χρησιμοποιούνται συνήθως για ρυθμίσεις αναφορικά με την προστασία του καταναλωτή, την προστασία του περιβάλλοντος ή άλλων μέτρων κοινωνικής πολιτικής<sup>15</sup>. Παρακάτω θα εξετάσουμε ορισμένες Οδηγίες που εναρμονίστηκαν στο Ελληνικό Νομικό Πλαίσιο.

---

<sup>13</sup><https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>

<sup>14</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 169, παρ.4 ΣΛΕΕ.

<sup>15</sup> Αργυρός, Γ. (2015): Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες. ΣΕΑΒ, Αθήνα. Σελ 29

### **1.5.1 Η οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών**

**Η οδηγία 2011/83/ΕΕ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Σκοπός της παρούσας οδηγίας με βάση το άρθρο 1, είναι *«μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων»*. Η εναρμόνιση στο εθνικό δίκαιο έγινε με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1/891/13-08-2013 (ΦΕΚ-Τ. Β' με αρ. φύλλου 2144/30.08.2013) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2011» και ισχύει από τις 13-06-2014. Ειδικότερα, οι διατάξεις της ως άνω ΚΥΑ εφαρμόζονται σε συμβάσεις συναφθείσες μετά την 13-06-2014, όπως ρητά ορίζει το άρθρο 10 αυτής.

Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ<sup>16</sup> για τα δικαιώματα του καταναλωτή εισάγει ένα γενικό προσυμβατικό δικαίωμα πληροφόρησης για όλες τις καταναλωτικές συμβάσεις και προβλέπει ένα γενικό δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή για τις συμβάσεις από απόσταση και εκτός εμπορικού καταστήματος. Επίσης, προβλέπονται ρυθμίσεις σχετικά με την παράδοση, τη μετάθεση κινδύνου, τις πρόσθετες πληρωμές, καθώς και την παροχή μη παραγγελλθέντων προϊόντων.<sup>17</sup> Ενίσχυσε τα δικαιώματα των καταναλωτών θεσπίζοντας κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές, ρυθμίζοντας το δικαίωμα υπαναχώρησης και εναρμονίζοντας ορισμένες συμβατικές διατάξεις. Θεσπίζει μεγαλύτερη διαφάνεια στις τιμές, απαγορεύει τα προσυμπληρωμένα τετραγωνίδια και αποσαφηνίζει την παροχή πληροφοριών σχετικά με ψηφιακό περιεχόμενο, ώστε να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων καταναλωτών. Το άρθρο 31 της οδηγίας, καταργεί την οδηγία 85/577/ΕΟΚ του

---

<sup>16</sup> (ΕΕ 2011 L 306/64)

<sup>17</sup> Αργυρός Γ., (2015) Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι Θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες(σελ 78)

Συμβουλίου «Για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος» και την οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά «με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών». Ο λόγος που συνέβη αυτό είναι διότι έγινε επανεξέταση των οδηγιών με σκοπό να απλουστεύσουν και να επικαιροποιήσουν τους εφαρμοστέους κανόνες, να άρουν τις ασυνέπειες και να καλύψουν ανεπιθύμητα κενά στους κανόνες. Η επανεξέταση αυτή έδειξε ότι είναι σκόπιμο να αντικατασταθούν οι δύο αυτές οδηγίες από μία ενιαία. Σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ 3, στοιχείο δ της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται στις συμβάσεις για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπου τέτοιες σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 12 της ίδιας οδηγίας είναι «κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, με επενδύσεις ή με πληρωμές». Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καλύπτονται από την οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές.

### **1.5.2 Η οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.**

Η οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές έχει σκοπό να θέσει ένα πλαίσιο για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στοχεύοντας να αυξήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνικών εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.<sup>18</sup> Όπως μελετήσαμε πιο πάνω, η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξαιρείται από το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Αυτό το κενό κάλυψε η οδηγία 2002/65/ΕΚ και έτσι ολοκληρώθηκε το πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών όπως είναι η

---

<sup>18</sup> Κουτσούμπας, Θ. (2005). Προστασία καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο. Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου.

έκδοση πιστωτικής κάρτας, η αγορά χαρτοφυλακίου και γενικά η αγορά τίτλων, οι συμβάσεις ασφάλισης ζωής, το internet banking κ.α.

Ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα. Δηλαδή εξαιρείται από το πεδίο εφαρμογής το φυσικό πρόσωπο που ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, έστω και αν είναι ο τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών. Όπως λχ, ο γιατρός που συνάπτει σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εκ του σύνεγγυς θεωρείται καταναλωτής, ενώ αν διενεργήσει την ίδια ακριβώς συναλλαγή από απόσταση δεν θα θεωρείται καταναλωτής. Παρόλου που μια τέτοια συναλλαγή από απόσταση συνεπάγεται σοβαρότερους κινδύνους για τα συμφέροντα του. (Α. Δεσποτίδου, 2008).

Η οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης δεδομένου ότι διαφορετικές ή ανόμοιες διατάξεις προστασίας των καταναλωτών θεσπιζόμενες από τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές συνέπειες για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και του ανταγωνισμού των επιχειρήσεων.<sup>19</sup> Η ενσωμάτωση της οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο έγινε με την ΚΥΑ Ζ1-629/2005, αλλά πλέον έχει καταργηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 125, παρ. 1 του Ν.4512/2018, από την έναρξη ισχύος των άρθρων 100 έως 111, ήτοι από 17/03/2018. Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως περιλαμβάνονται στο άρθρο 4θ του Ν.2251/1994, όπως ισχύει μετά την κωδικοποίηση του σε ενιαίο κείμενο.

### **1.5.3 Οδηγία 2008/48/ΕΚ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.**

**Η Οδηγία 2008/48/ΕΚ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23<sup>ης</sup> Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου. Η Οδηγία αυτή συνιστά την υποχρέωση χορήγησης στον καταναλωτή κατάλληλης πληροφόρησης σε τυποποιημένη μορφή, τόσο κατά το χρονικό διάστημα

---

<sup>19</sup> Καράκωστας, Ι (2016): Δίκαιο προστασίας καταναλωτή : Ν. 2251/1994 όπως ισχύει : ερμηνεία-νομολογία-πρακτική εφαρμογή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα Νόμος 1961/1991 «Προστασία του Καταναλωτή και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991

πριν όσο και μετά από τη σύναψη της σύμβασης.<sup>20</sup> Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, με τις δικαιопραξίες που καλύπτει η παρούσα οδηγία, επιδιώκει σκοπούς που είναι άσχετοι με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά του.

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στις συμβάσεις πίστωσης. Δεν θα μπορούσαν να εξαιρεθούν από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας αποκλειστικά και μόνο επειδή αποσκοπούν στην ανακαίνιση ή αύξηση της αξίας υπάρχοντος κτιρίου. Δεν εφαρμόζεται όμως στις:

α) συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εγγύηση που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητα περιουσιακά στοιχεία, ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζομένου με ακίνητα περιουσιακά στοιχεία·

β) συμβάσεις πίστωσης σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου·

γ) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν συνολικό ποσό πίστωσης μικρότερο των 200 ευρώ ή μεγαλύτερο των 75 000 ευρώ·

δ) συμβάσεις μίσθωσης ή χρηματοδοτικής μίσθωσης στις οποίες ούτε η ίδια η σύμβαση ούτε τυχόν άλλη αυτοτελής σύμβαση ορίζουν υποχρέωση αγοράς του αντικειμένου της σύμβασης· η ύπαρξη υποχρέωσης θεωρείται ότι υφίσταται όταν αποφασίζεται μονομερώς από τον πιστωτικό φορέα·

ε) συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάλληψης και στις οποίες η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός ενός μηνός·

στ) συμβάσεις πίστωσης οι οποίες είναι άτοκες και χωρίς άλλες επιβαρύνσεις καθώς και συμβάσεις πίστωσης δυνάμει των οποίων η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός τριών μηνών και για τις οποίες η καταβλητέα επιβάρυνση είναι ασήμαντη·

ζ) συμβάσεις πίστωσης που χορηγούνται άτοκα από εργοδότη στους εργαζομένους του ως δευτερεύουσα δραστηριότητα ή με συνολικά ετήσια ποσοστά επιβάρυνσης χαμηλότερα από εκείνα που επικρατούν στην αγορά, και τα οποία δεν προσφέρονται γενικά στο κοινό.

---

<sup>20</sup> Λιβαδά, Χ. (2008). Το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταναλωτική πίστη, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.



η) συμβάσεις πίστωσης, οι οποίες συνάπτονται με επενδυτικές επιχειρήσεις, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 της οδηγίας 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων ( 1), ή με πιστωτικά ιδρύματα, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 της οδηγίας 2006/48/EK, με σκοπό την παροχή της δυνατότητας στον επενδυτή να διενεργήσει συναλλαγή όσον αφορά μία ή περισσότερες από τις πράξεις που απαριθμούνται στο τμήμα Γ του παραρτήματος Ι της οδηγίας 2004/39/EK, όταν η επενδυτική επιχείρηση ή το πιστωτικό ίδρυμα που χορηγεί την πίστωση συμμετέχει στην εν λόγω συναλλαγή·

θ) συμβάσεις πίστωσης που απορρέουν από διακανονισμό που επιτεύχθηκε ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δημόσιας αρχής·

ι) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν την προθεσμιακή εξόφληση υπάρχουσας οφειλής χωρίς επιβαρύνσεις·

ια) συμβάσεις πίστωσης κατά τη σύναψη των οποίων ο καταναλωτής καλείται να καταθέσει εμπράγματα ασφάλεια στον πιστωτικό φορέα ως ενέχυρο και στις οποίες η ευθύνη του καταναλωτή περιορίζεται αυστηρά στο εν λόγω ενέχυρο·

ιβ) συμβάσεις πίστωσης που σχετίζονται με δάνεια χορηγούμενα σε περιορισμένο κοινό δυνάμει νομικής διάταξης για σκοπούς κοινής ωφελείας, με επιτόκιο χαμηλότερο από το συνήθως προτεινόμενο στην αγορά, ή άτοκα ή με άλλους όρους οι οποίοι θα ήταν πιο ευνοϊκοί για τον καταναλωτή από αυτούς που επικρατούν στην αγορά και με επιτόκιο όχι υψηλότερο από αυτό που επικρατεί στην αγορά.

Οι πιστωτές οφείλουν επιπρόσθετα να αξιολογούν τη φερεγγυότητα των πελατών τους πριν από την υπογραφή μιας σύμβασης. Οι καταναλωτές διαθέτουν προθεσμία 14 ημερών για να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση, χωρίς να πρέπει να αναφέρουν τους λόγους και παράλληλα έχουν το δικαίωμα της πρόωρης εξόφλησης της πίστωσής τους οποτεδήποτε, με την προϋπόθεση ότι ο πιστωτικός φορέας θα λάβει εύλογη και αιτιολογημένη αποζημίωση για ενδεχόμενα έξοδα που έχουν άμεση σχέση με την πρόωρη εξόφληση της πίστωσης.

Η οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης. Επομένως, δεν επιτρέπεται στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν εθνικές διατάξεις διαφορετικές από αυτές που καθορίζονται στην παρούσα οδηγία. Ωστόσο, ο περιορισμός αυτός θα πρέπει να ισχύει μόνον προκειμένου περί διατάξεων τις οποίες εναρμονίζει η παρούσα οδηγία. Όπου δεν υφίστανται τέτοιες εναρμονισμένες

διατάξεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμείνουν ελεύθερα να διατηρούν ή να εισάγουν εθνικές νομοθετικές ρυθμίσεις. Όπως για παράδειγμα, προς ορισμένες από τις διατάξεις της σχετικά με συμβάσεις πίστωσης που δεν υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, π.χ. συμβάσεις πίστωσης που αφορούν ποσά κάτω των 200 ευρώ ή άνω των 75 000 ευρώ.

#### **1.5.4 Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά.**

Η Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές», ήταν ένα σημαντικό βήμα για την προστασία των καταναλωτών. Η απαγόρευση κάθε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση εισάγεται με την Οδηγία 2005/29/EK η οποία καθορίζει ενιαία κριτήρια για τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Η Οδηγία στοχεύει στο να απαλείψει τα εμπόδια που θέτουν οι εθνικές νομοθεσίες στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, να διευκολύνει το διακοινοτικό εμπόριο και κατ' επέκταση να ενθαρρύνει τους καταναλωτές στη διενέργεια διασυνοριακών συναλλαγών. Το άρθρο 1 της Οδηγίας ορίζει ότι: «Σκοπός της παρούσας Οδηγίας είναι να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που βλάπτουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών». Ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

Σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 2α και 2β, της οδηγίας, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και όταν στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών. Η οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης και έτσι αποτράπηκαν και μειώθηκαν ζητήματα που προέκυπταν εξαιτίας διαφορετικής ερμηνείας γενικών ρητρών μεταξύ των κρατών μελών. Η Ελλάδα εναρμόνισε πλήρως στην ελληνική νομοθεσία την Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την ενσωμάτωσε στον Ν.3587/2007, ο οποίος προσέθεσε στον Ν.2251/1994 τα άρθρα 9α έως 9θ. Όμως σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 9, ως προς τις «χρηματοοικονομικές υπηρεσίες» όπως ορίζονται στην οδηγία 2002/65/EK προς τους καταναλωτές και την ακίνητη περιουσία, τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν περιοριστικότερους και λεπτομερέστερους κανόνες από τους κανόνες της παρούσας οδηγίας στον εναρμονιζόμενο τομέα.

Θα πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί ότι το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας περιορίζεται στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι τα εθνικά μέτρα που ρυθμίζουν τις εμπορικές πρακτικές, οι οποίες απευθύνονται σε καταναλωτές, ελέγχεται η συμβατότητά τους με βάση τις διατάξεις της Οδηγίας. Αντίθετα, εμπορικές πρακτικές οι οποίες μπορεί να χαρακτηρίζονται ως αθέμιτες, βλάπτουν όμως μόνο τα οικονομικά συμφέροντα των άλλων ανταγωνιστών και όχι τα συμφέροντα των καταναλωτών, παραμένουν στη ρυθμιστική αρμοδιότητα των κρατών-μελών.<sup>21</sup> Το πεδίο εφαρμογής του Ν.2251/1994 αφορά περιοριστικά στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των προμηθευτών-επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές (Business To Consumers-B2C) και όχι στις σχέσεις επιχειρήσεων μεταξύ τους (Business To Business- B2B) και στις σχέσεις καταναλωτή με καταναλωτή (Consumers To Consumers - C2C).

---

<sup>21</sup> Αργυρός Γ, (2015) Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι Θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες(σελ 76)

## **2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

### **2.1 Η έννοια του Καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές**

Για να τύχει κάποιος άξιος προστασίας του Ν.2251/1994, θα πρέπει να χαρακτηριστεί ως καταναλωτής. Στο νόμο 2251/1994 (πριν την τροποποίησή του από τον Ν.4512/2018) παρατηρούμε ότι η έννοια του καταναλωτή ήταν ευρεία καθώς περιελάμβανε τόσο τα φυσικά όσο και τα νομικά πρόσωπα, εφόσον αποτελούσαν τους τελικούς αποδέκτες των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Ειδικότερα καταναλωτής, σύμφωνα με τον ν. 2251/1994, που είναι άξιος της σχετικής προστασίας του, είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αποκτά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες για ικανοποίηση όχι μόνο των ατομικών αλλά και των επαγγελματικών του αναγκών, αρκούντος απλώς και μόνον του γεγονότος ότι είναι ο τελικός αποδέκτης αυτών. Στο νόμο 4512/2018 ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα. Δηλαδή ο εθνικός νομοθέτης επέλεξε να συμβαδίσει με τις περισσότερες κοινοτικές οδηγίες και την στενή έννοια του καταναλωτή παρόλο που παρακάτω θα δούμε ότι διεύρυνε την έννοια αυτή με ορισμένα κριτήρια, για να συμπεριλάβει και τις εμπορικές επιχειρήσεις. Όμως, η ευρεία έννοια του καταναλωτή, είχε οδηγήσει σε ιδιαίτερα ερμηνευτικά προβλήματα στον χρηματοπιστωτικό τομέα σχετικά με το ποιος θα προσδιοριστεί ως τραπεζικός καταναλωτής. Ως τραπεζικός καταναλωτής θεωρείται κάθε πελάτης της Τράπεζας που καταρτίζει με αυτήν σύμβαση για την εξυπηρέτηση προσωπικών και όχι επαγγελματικών αναγκών και είναι ο τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών. Οι διατάξεις που υπάρχουν στο νόμο 2251/1994 εφαρμόζονται στον τομέα των λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών (retail banking) προς καταναλωτές οι οποίες είναι οι τραπεζικές συμβάσεις και έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Προσφέρονται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα και όχι για την άμεση ή έμμεση εξυπηρέτηση των επαγγελματικών τους αναγκών,

2. Αποτελούν συναλλαγές σχετικά μικρού ύψους,
3. Παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα.

Οι τραπεζικές αυτές συμβάσεις αφορούν τις εξής υπηρεσίες (Καράκωστας, 2016):

1. καταθέσεις χρημάτων ή άλλων κινητών αξιών,
2. πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων,
3. χορηγήσεις πιστώσεων,
4. έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών,
5. συναλλαγές σε συνάλλαγμα,
6. κινητές αξίες και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα,
7. διαχείριση χαρτοφυλακίου ή η παροχή συμβουλών για τη διαχείρισή του,
8. φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών,
9. εκμίσθωση θυρίδων,
10. επενδυτικές υπηρεσίες προς ιδιώτες κ.ά.

Όμως σύμφωνα με την 13/2015 απόφαση της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου που εξέτασε την περίπτωση ενός επαγγελματία που έλαβε δάνειο για την εξυπηρέτηση της εμπορικής του δραστηριότητας, απεφάνθη ότι οι συνήθεις τραπεζικές συναλλαγές – υπηρεσίες, όπως η χορήγηση δανείων και πιστώσεων, απευθύνονται πάντοτε στον τελικό τους αποδέκτη γιατί αναλώνονται με την χρήση τους, αποκλείοντας το στάδιο της περαιτέρω μεταβίβασής τους. Υπό την εκδοχή αυτή, οι ως άνω τραπεζικές υπηρεσίες είναι παροχές προς τελικούς αποδέκτες, ακόμη και όταν αυτοί είναι έμποροι ή επαγγελματίες και χρησιμοποιούν αυτές για την ικανοποίηση επιχειρηματικών ή επαγγελματικών τους αναγκών, αναλίσκόμενες αμέσως από τους ίδιους στο πλαίσιο τραπεζικής συναλλαγής και όχι ενδιάμεσης προς περαιτέρω μεταβίβασή τους. Έτσι υπάγονται στην προστασία του νόμου 2251/1994 όχι μόνο οι τραπεζικές υπηρεσίες που εκ φύσεως αφορούν τους ιδιώτες πελάτες για την εξυπηρέτηση των προσωπικών τους αναγκών, αλλά και αυτές που αφορούν τους

επαγγελματίες, όπως είναι η χορήγηση δανείων και πιστώσεων για την εξυπηρέτηση επαγγελματικών ή επιχειρηματικών τους αναγκών.

Η Ολομέλεια του Αρείου Πάγου το 2015<sup>22</sup> εξετάζοντας την παραπάνω περίπτωση προστασίας καταναλωτή, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι:

1. Ο δανειολήπτης επαγγελματικού ή επιχειρηματικού δανείου θεωρείται τελικός αποδέκτης των πιστωτικών υπηρεσιών της τράπεζας και συνεπώς και καταναλωτής υπό την έννοια του άρθρου 1 παρ. 4 περ. α του ν. 2251/1994.
2. Ο εγγυητής υπέρ τέτοιου δανειολήπτη και ιδίως αυτός που εγγυήθηκε ως αυτοφειλέτης (παραιτούμενος των ενστάσεων), ο οποίος δεν ενεργεί στο πλαίσιο επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, εμπίπτει στο πεδίο προστασίας του άνω νόμου, λόγω του παρεπομένου χαρακτήρα της εγγύησης

Αυτό δικαιολογείται από το γεγονός ότι το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα βρίσκεται σε θέση διαπραγματευτικής υπεροπλίας απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο του, λόγω της οικονομικής ισχύος του ιδρύματος και της διαπραγματευτικής απειρίας του αντισυμβαλλόμενου.<sup>23</sup> Ο Αστικός Κώδικας περιέχει διατάξεις για το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, σύμφωνα με τις οποίες ο καταναλωτής αντιμετωπίζεται ως το πιο ασθενές μέρος το οποίο πρέπει να προστατευτεί επειδή έχει ασύμμετρη πληροφόρηση και μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα σε σχέση με τον προμηθευτή, που στην προκειμένη περίπτωση είναι το πιστωτικό ίδρυμα.<sup>24</sup> Όμως, δεν αποκλείεται η εφαρμογή του άρθρου 281 του Αστικού Κώδικα (ΑΚ), μετά από την υποβολή σχετικής ένστασης από την τράπεζα, κάθε φορά που η επίκληση της ιδιότητας του καταναλωτή εμφανίζεται ως καταχρηστική, όπως συμβαίνει, όταν ο δανειολήπτης δεν υφίσταται έλλειμμα αυτοπροστασίας, γιατί διαθέτει εμπειρία στο συγκεκριμένο είδος συναλλαγών ή έχει τέτοια οικονομική επιφάνεια και οργανωτική υποδομή, ώστε να μπορεί να διαπραγματευθεί ισότιμα τους όρους της δανειακής του σύμβασης.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/nomgr/OIAP-13-2015.pdf>

<sup>23</sup> Γεωργιάδης, Α. (2008). Η εξασφάλιση των πιστώσεων. Αθήνα- Κομοτηνή: Σάκκουλας, Π.Ν.

<sup>24</sup> Λιβαδά, Χ. (2005). Η έννοια του προστατευμένου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο. Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών,

<sup>25</sup> Απόφαση 13/2015 Άρειος Πάγος.

Με το άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. Α' Ν 2251/1994, δεν προστατεύεται κάθε ασθενέστερος συναλλασσόμενος αλλά μόνο 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 επάγγελμα του είναι άσχετο ή σχετικό με τη συγκεκριμένη σύμβαση], αλλά αν μπορεί να θεωρηθεί, κατ' αντικειμενική κρίση, ως επαγγελματίας στο πλαίσιο της συγκεκριμένης συναλλαγής. 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. Η επίκληση και υπαγωγή στο προνομιακό καθεστώς προστασίας των διατάξεων του καταναλωτικού δικαίου, ιδιωτών, 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. Κατά συνέπεια, μόνον οι συμβάσεις που συνάπτονται για την κάλυψη ιδίων καταναλωτικών αναγκών ενός ατόμου σε ιδιωτικό επίπεδο, εμπίπτουν στις διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή, ως θεωρούμενο οικονομικώς ασθενέστερο μέρος.<sup>26</sup>

## 2.2 Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ) στις τραπεζικές συμβάσεις

Κάθε φορά που συναλλασσόμαστε με κάποια τράπεζα υπογράφουμε μία σύμβαση, ένα νομικό κείμενο δηλαδή το οποίο ορίζει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά μας ανάμεσα στην τράπεζα και εμάς όπου καλούμαστε να τους υπογράψουμε (άρθρο 2, παράγραφος 1 ν.2251/1994). Τις περισσότερες φορές το κείμενο αυτό είναι έτοιμο και περιέχει προ διατυπωμένους όρους, τους λεγόμενους Γ.Ο.Σ. (γενικούς όρους συναλλαγών) με τους οποίους θεωρητικά επιδιώκεται η διευκόλυνση των συναλλαγών με την τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων με σκοπό την

---

<sup>26</sup> ΑΠ 1419/2019 από τη Τράπεζα νομικών πληροφοριών «NOMOS»

απλοποίηση και την ταχύτερη σύναψή τους. Ουσιαστικά στην πράξη εξυπηρετεί τα συμφέροντα του συντάκτη τους (δηλαδή της τράπεζας στην περίπτωση μας). Οι ΓΟΣ χαρακτηρίζονται ως:

1. Συμβατικοί
2. Μονομερή και εκ των προτέρων διατυπωμένοι
3. Μη διαπραγματεύσιμοι κατά τη σύναψη της σύμβασης
4. Έχουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο
5. Τίθενται από τον ένα συμβαλλόμενο-χρήστη, που στην προκειμένη περίπτωση είναι η τράπεζα, στον άλλο συμβαλλόμενο – πελάτη που στην προκειμένη περίπτωση είναι ο καταναλωτής.

Σκοπός της τράπεζας με τη χρήση των ΓΟΣ είναι:

1. Να απλοποιήσει και να προγραμματίσει την οργάνωση της επιχειρηματικής της δράσης,
2. να μειώσει τα διαχειριστικά της έξοδα και να ελαχιστοποιήσει το χρόνο των διαπραγματεύσεων, αποκλείοντας παράλληλα τυχόν ενδιάμεσα πρόσωπα (αντιπροσώπους, πράκτορες, μεσίτες) και
3. να ρυθμίσει με ενιαίο τρόπο ως προς όλους τους πελάτες της τις συχνά πολύπλοκες συναλλαγές, έτσι ώστε να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο πιθανών χρονοβόρων δικών.

Στην πράξη οι συμβάσεις μεταξύ των τραπεζών και των πελατών-καταναλωτών δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης αλλά είναι οι λεγόμενες «συμβάσεις προσχωρήσεως» όπου το ισχυρό μέλος η τράπεζα, δίδει ένα έτοιμο κείμενο στο οποίο προσχωρούμε και χωρίς ουσιαστικά να μπορούμε να αντιτάξουμε ακόμη και νόμιμα δικαιώματα μας και ενστάσεις. Με απλά λόγια η τράπεζα δίδει το κείμενο και αν δεν συμφωνήσουμε πλήρως και ανεπιφύλακτα σε ότι θέλει, δεν εγκρίνεται το δάνειο που ζητούμε, δεν μας εκδίδεται η πιστωτική κάρτα, το ασφαλιστήριο κλπ. Ο νομοθέτης έχοντας επίγνωση της παραπάνω ανισομέρειας ενσωματώνοντας



την κοινοτική οδηγία 93/13/ΕΟΚ<sup>27</sup> σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, θέσπισε τον νόμο 2251/1994 ο οποίος με τις τροποποιήσεις του καθιέρωσε ένα ισχυρό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και ειδικότερα στο άρθρο 2 που καθιερώνει την αρχή της μη διατάραξης της ισορροπίας της προστασίας των δικαιωμάτων και των δύο μερών. Σύμφωνα με την παρ. 7 του άρθρου 2 Ν.2251/1994 είναι σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί ιδίως οι όροι που:

- 1) παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
- 2) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
- 3) προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
- 4) συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
- 5) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση,
- 6) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
- 7) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
- 8) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,
- 9) ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της,
- 10) επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,

---

<sup>27</sup> Έχει τροποποιηθεί από την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 «Σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών».

- 11) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,
- 12) περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,
- 13) αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,
- 14) προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,
- 15) περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας,
- 16) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος,
- 17) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα,
- 18) εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν,
- 19) αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,
- 20) απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
- 21) επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
- 22) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
- 23) απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
- 24) βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,

- 25) υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση,
- 26) επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,
- 27) αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,
- 28) περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή,
- 29) αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών,
- 30) επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή
- 31) αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας.
- 32) προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη.

Ενδεικτικά παρουσιάζουμε κατηγοριοποιημένους κάποιους όρους που σύμφωνα και με την νομολογία των δικαστηρίων έχουν κριθεί ως καταχρηστικοί και επομένως άκυροι. Μέσα σε παρένθεση υπάρχει και η σχετική δικαστική απόφαση. Έτσι λοιπόν άκυροι και καταχρηστικοί έχουν κριθεί μεταξύ άλλων οι ΓΟΣ που:

- 1) «...χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή...» (απόφαση ΑΠ 430 /2005 )
- 2) «...επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις ...» (απόφαση ΑΠ 430/2005)

- 3) «...προβλέπουν μονομερή μεταβολή του επιτοκίου χωρίς ειδικό και σπουδαίο λόγο και το δικαίωμα καταγγελίας σε περίπτωση που ο οφειλέτης δεν συμφωνήσει ...» (απόφαση 1119/2002 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών)
- 4) «...ΓΟΣ που υποχρεώνει τον δανειολήπτη σε καταβολή στην τράπεζα πρόσθετης επιβάρυνσης για έξοδα τεχνικής και νομικής υποστήριξης... καθώς και για διαχειριστικά λειτουργικά έξοδα, τα οποία όμως αναφέρονται στη σύμβαση δανείου γενικά και αόριστα, χωρίς να αναφέρονται οι δαπάνες της τράπεζας στις οποίες αυτά αντιστοιχούν λειτουργικά έξοδα» (απόφαση 1797/2007 του Ειρηνοδικείου Θεσσαλονίκης)
- 5) Προβλέπουν παραίτηση από τις ενστάσεις 862-868 του ΑΚ κλπ. (Αλβανός Δημ, Δικηγόρος Παρ' Αρείω Πάγω).<sup>28</sup>

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 εξυπηρετήσουν 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.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> <https://www.pemptousia.gr/2012/10/ta-dikeomata-tou-politi-enanti-ton-tr-2/>

<sup>29</sup> Σαλιγκτή, Α., (2016). Το κανονιστικό πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές. Αθήνα: ΕΑΠ.

## 2.3 Η απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις.

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών σίγουρα δεν αποτελούν πηγή Δικαίου, αλλά έχουν συμβατική ισχύ, εφόσον γίνονται αποδεκτοί από τον αντισυμβαλλόμενο στην ατομική σύμβαση. Με την χρήση των Γ.Ο.Σ. στις τραπεζικές συμβάσεις, ανακύπτουν πολλά προβλήματα τα οποία συνήθως είναι κοινά μεταξύ τους και αφορούν την ερμηνεία τους και τον έλεγχο της νομιμότητας του περιεχομένου τους. Κάποιοι από αυτούς τους όρους μπορεί να θεωρηθούν ως καταχρηστικοί, επειδή έχουν ως αποτέλεσμα την ουσιώδη διατάραξη της ισορροπίας του συνόλου των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων σε βάρος του πελάτη της τράπεζας, αφού όμως ληφθούν υπόψη οι συνθήκες της κατάρτισης και τα λοιπά στοιχεία της συμβάσεως.<sup>30</sup>

Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί (άρθρο 2 παρ. 6 και 8 του ν. 2251/1994), η ακυρότητα μέρους συνεπιφέρει την ακυρότητα ολόκληρης της δικαιοπραξίας, αν συνάγεται ότι δεν θα είχε επιχειρηθεί χωρίς το άκυρο μέρος (άρθρο 181 του ΑΚ), οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη (άρθρο 200 του ΑΚ) και αν ο προσδιορισμός της παροχής ανατέθηκε σε έναν από τους συμβαλλόμενους ή σε τρίτον, σε περίπτωση αμφιβολίας θεωρείται ότι ο προσδιορισμός πρέπει να γίνει με δίκαιη κρίση. Αν δεν γίνεται με δίκαιη κρίση ή βραδύνει, πρέπει να γίνεται από το δικαστήριο (άρθρο 371 του ΑΚ). Από τις ανωτέρω, ουσιαστικού δικαίου, διατάξεις προκύπτει ότι η ακυρότητα ενός Γενικού Όρου Συναλλαγών (ΓΟΣ) δεν επιδρά επί του κύρους όλης της σύμβασης, αλλά είναι μερική, υπό την έννοια ότι άκυρος θεωρείται μόνο ο συγκεκριμένος καταχρηστικός, σύμφωνα με το νόμο, όρος, εκτός αν συνάγεται ότι η σύμβαση δεν θα είχε επιχειρηθεί χωρίς το άκυρο μέρος (άρθρο 181 ΑΚ), δηλαδή συνάγεται ότι τα μέρη δεν θα επιχειρούσαν τη δικαιοπραξία χωρίς το άκυρο μέρος, αλλά απέβλεπαν σ' αυτή

---

<sup>30</sup> Ψυχομάνης, Σ. (2010): Τραπεζικό δίκαιο II, δίκαιο τραπεζικών συμβάσεων, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα - Θεσσαλονίκη

ως ενιαίο αδιάσπαστο σύνολο. Ενόψει όλων αυτών, επί διαταγής πληρωμής την οποία πέτυχε μία Τράπεζα με βάση σύμβαση δανείου συναφθείσα μεταξύ αυτής και του δανειολήπτη, ο οποίος με ανακοπή του άρθρου 632 ΚΠολΔ προβάλλει ότι η δανειακή σύμβαση πάσχει ως προς ένα ή περισσότερους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) από ακυρότητα λόγω καταχρηστικότητας, η ευδοκίμηση, εν όλω η εν μέρει, του λόγου της, ο οποίος στηρίζεται στην προαναφερόμενη ένσταση, επιφέρει μόνο τη μερική ακύρωσή της και συγκεκριμένα μόνο κατά το μέρος που η ακυρότητα του ή των ΓΟΣ μειώνει το τελικό ποσό της οφειλής του ανακόπτοντος (ΑΠ 753/1995).

Κατόπιν διαφόρων αποφάσεων του Αρείου Πάγου που εκδόθηκαν σε υποθέσεις καταναλωτών κατά πιστωτικών ιδρυμάτων, εκδόθηκε η ΚΥΑ Ζ1-798/25-06-2008-ΦΕΚ 1353/Β'/11.7.2008 για την «Απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις» και η Τροποποίησή της, Ζ1-21/18-01-2011-ΦΕΚ 21/Β/18-1-2011, με τις οποίες απαγορεύτηκε η αναγραφή ορισμένων ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις που αφορούν:

1. Στεγαστικά δάνεια
2. Πιστωτικές κάρτες
3. Λογαριασμούς καταθέσεων

### **2.3.1 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων**

Οι καταχρηστικοί ΓΟΣ που απαγορεύτηκαν σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων είναι οι εξής:

1. Όρος που προβλέπει την είσπραξη από το πιστωτικό ίδρυμα εξόδων «χρηματοδότησης», «προέγκρισης δανείου» ή «εξέτασης αιτήματος δανείου», κλιμακούμενων ανάλογα με το ποσό του δανείου.
2. Όρος που προβλέπει την επιβολή ποσού «προμήθειας» ή «εξόδων φακέλου»
3. Όρος που προβλέπει ότι, σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής εκ μέρους του καταναλωτή οποιασδήποτε δόσης ή μέρους αυτής ή των τόκων ή των εξόδων, το

- πιστωτικό ίδρυμα δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση δανείου και να ζητήσει το σύνολο του ανεξόφλητου ποσού μαζί με τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας.
4. Όρος που προβλέπει ως πρόσθετη ασφάλεια την εκχώρηση και μεταβίβαση στο πιστωτικό ίδρυμα των μισθωμάτων επί εκμισθωμένου από τον καταναλωτή ακινήτου, εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα απαιτεί επιπλέον από τον καταναλωτή να εγγράψει υπέρ αυτού προσημείωση υποθήκης για ποσό που υπερκαλύπτει το ύψος του δανείου, να διατηρεί το ακίνητο ασφαλισμένο με δικαιούχο του ασφαλίματος το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα και να συνυπογράψει τη σύμβαση δανείου ως εγγυητής τρίτο πρόσωπο.
  5. Όρος που προβλέπει την παραίτηση του εγγυητή από τα ευεργετήματα και τις ενστάσεις που του αναγνωρίζουν τα άρθρα 862 - 868 Α.Κ., όπως εκάστοτε ισχύουν.
  6. Όρος που προβλέπει υπολογισμό των τόκων με βάση έτος 360 ημερών αντί του ημερολογιακού έτους.
  7. Όρος που προβλέπει ότι, σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης μερικώς ή ολικώς του κεφαλαίου του δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο, η οποία πραγματοποιείται μετά τον πρώτο χρόνο σύναψης της σύμβασης και εφόσον δεν υπάρχει καθυστέρηση οφειλής, ο καταναλωτής θα καταβάλει ως αποζημίωση στο πιστωτικό ίδρυμα ποσό ίσο με ποσοστό επί του κεφαλαίου που καταβάλλεται πρόωρα ή τόκους ορισμένων μηνών επί του κεφαλαίου αυτού. Επίσης, κάθε όρος που εξαρτά την άσκηση του προαναφερόμενου δικαιώματος πρόωρης εξόφλησης από οποιοδήποτε αντάλλαγμα.
  8. Όρος που προβλέπει, στην περίπτωση στεγαστικού δανείου που χρησιμοποιείται για κατασκευή ή ανέγερση κατοικίας, ότι το δάνειο θα κατατίθεται σε δεσμευμένο λογαριασμό του οφειλέτη και ενώ η αποδέσμευση γίνεται σταδιακά, ανάλογα με την πρόοδο των εργασιών, ο δανειολήπτης επιβαρύνεται με τους τόκους του δανείου από την ημέρα που κατατίθεται το ποσόν στο δεσμευμένο λογαριασμό. Ο όρος απαγορεύεται ανεξάρτητα αν το ποσόν που κατατίθεται στο λογαριασμό του δανειολήπτη εκτοκίζεται με τόκο καταθέσεως.

Μία απόφαση-σταθμός για την προστασία των καταναλωτών που παίρνουν στεγαστικά δάνεια εκδόθηκε από το Εφετείο Αθηνών επί συλλογικής αγωγής της Ένωσης καταναλωτών

«ΕΚΠΟΙΩ» κατά της «ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ». Πρόκειται για την με αριθμό 5253/2003 απόφαση του Εφετείου Αθηνών που διαπιστώνει δεκαπέντε παράνομους όρους που οδηγούν σε αυθαίρετες χρεώσεις, αδιαφάνεια και υπονόμηση των δικαιωμάτων των δανειοληπτών. Ειδικότερα, με την με αριθμό 5253/2003 απόφαση του Εφετείου Αθηνών επιβεβαιώνεται η ορθότητα της πρωτόδικης απόφασης και κρίνονται παράνομοι και καταχρηστικοί οι ακόλουθοι όροι και πρακτικές:

- η είσπραξη από την τράπεζα για τη χορήγηση του δανείου εξόδων χρηματοδότησης, ύψους μάλιστα 1% επί του ποσού του δανείου
- η είσπραξη εξόδων φακέλου
- η αξίωση της τράπεζας, σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης δανείου, να καταβάλει ο δανειολήπτης ποσό ύψους 2,5% επί του ποσού που αφορά η πρόωρη προεξόφληση, σε δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο
- η δυνατότητα της τράπεζας να προσαρμόζει μονομερώς το επιτόκιο στα δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο, δίχως η προσαρμογή αυτή να είναι σε συνάρτηση με κάποιο εύλογο κριτήριο (λ.χ. το διατραπεζικό επιτόκιο euribor, επιτόκιο ΕΚΤ) ή να αξιώνει την επιστροφή του δανείου αν ο λήπτης του δανείου δεν αποδεχθεί την προσαρμογή
- η δυνατότητα της τράπεζας να καταγγέλλει τη σύμβαση σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής οποιασδήποτε δόσης
- η εκχώρηση από τον δανειολήπτη των μισθωμάτων του ακινήτου στην τράπεζα προς πρόσθετη διασφάλισή της
- η επιφύλαξη της δυνατότητας είσπραξης από την τράπεζα προμήθειας κατά τη διάρκεια του δανείου

Καταχρηστικοί κρίνονται ακόμη έξι όροι που υποχρεώνουν το πρόσωπο που υπογράφει ως εγγυητής τη σύμβαση δανείου να παραιτηθεί από τα δικαιώματα και τις ενστάσεις του (άρθρα 862 – 868 Αστικού Κώδικα), όπως ιδίως:

- να μην ελευθερώνεται ο εγγυητής αν η τράπεζα από δικό της πταίσμα δεν μπόρεσε να ικανοποιηθεί από τον δανειολήπτη ή αν η τράπεζα παραιτήθηκε από άλλες ασφάλειες που υπήρχαν για το δάνειο



- να διαιωνίζεται η ευθύνη του εγγυητή ακόμα και όταν η τράπεζα δεν επιδιώκει σε ορισμένες προθεσμίες δικαστικά την ικανοποίησή της από τον δανειολήπτη, μολονότι η οφειλή του δανειολήπτη είναι ληξιπρόθεσμη

Η αγωγή της ΕΚΠΟΙΖΩ στρεφόταν κατά της Εμπορικής Τράπεζας. Ωστόσο, η απόφαση ισχύει για όλες τις τράπεζες, καθώς μάλιστα όλες σχεδόν χρησιμοποιούν τους παραπάνω όρους. Όπως, ρητά αναφέρει το Εφετείο Αθηνών σε αυτή, «η απόφαση παράγει τα αποτελέσματά της έναντι πάντων και αν δεν ήταν διάδικοι και, επομένως, όσα αυτή καθορίζει ισχύουν και για τις άλλες τράπεζες».<sup>31</sup>

### **2.3.2 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις πιστωτικών καρτών**

Οι καταχρηστικοί ΓΟΣ που απαγορεύτηκαν σε συμβάσεις πιστωτικών καρτών είναι οι εξής:

1. Όρος που προβλέπει ότι σε περίπτωση ανάληψης μετρητών από κατάστημα ή Αυτόματο Ταμειολογικό Μηχάνημα (ΑΤΜ) του ίδιου πιστωτικού ιδρύματος την καταβολή προμήθειας ή λειτουργικών εξόδων στο πιστωτικό ίδρυμα.<sup>32</sup>
2. Όρος που προβλέπει ότι ο συμβατικός τόκος με τον οποίο θα χρεώνεται ο λογαριασμός του κατόχου πιστωτικής κάρτας στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων (καταβολών σε δόσεις) μπορεί να μεταβάλλεται από το Πιστωτικό ίδρυμα, χωρίς να καθορίζονται κριτήρια ειδικά εκ των προτέρων, ορισμένα και εύλογα για τον καταναλωτή,
3. Όρος που προβλέπει την αποκλειστική αρμοδιότητα δικαστηρίων συγκεκριμένης πόλης για την επίλυση διαφορών που θα προκύπτουν από τη σύμβαση μεταξύ πιστωτικού ιδρύματος και καταναλωτή.
4. Όρος που προβλέπει ότι αν, εντός συγκεκριμένης ταχθείσας από το πιστωτικό ίδρυμα προθεσμίας από τη λήψη του μηνιαίου λογαριασμού (ή και άλλης ειδοποίησης οποτεδήποτε, για την πληρωμή οφειλής σχετικής με την κάρτα), ο

<sup>31</sup> <https://www.ekpizo.gr/el/>

<sup>32</sup> Η περίπτωση 1, τέθηκε όπως αντικαταστάθηκε με την απόφαση Ζ1- 21/17.1.2011

κάτοχος ή ο συνοφειλέτης δεν αμφισβητήσει το σύνολο του ποσού και δεν προτείνει τις βάσιμες αντιρρήσεις του, λογίζεται ότι αποδέχθηκε όλες τις εγγραφές που έγιναν καθώς και το χρεωστικό του υπόλοιπο και δεν έχει πλέον το δικαίωμα να το αμφισβητήσει.

5. Όρος που προβλέπει ότι το πιστωτικό ίδρυμα δύναται να καταγγείλει οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση ή αιτιολόγηση τη σύμβαση πίστωσης με τον κάτοχο (ή και να απαγορεύσει οποιαδήποτε χρήση της κάρτας) καθώς και να τροποποιεί μονομερώς οποιοδήποτε όρο της σύμβασης.
6. Όρος που προβλέπει την επιβάρυνση του καταναλωτή με ποσό προμήθειας ή εξόδων για τη χορήγηση από το πιστωτικό ίδρυμα βεβαίωσης οφειλών.
7. Όρος που προβλέπει την αναπροσαρμογή του ύψους της ετήσιας συνδρομής πιστωτικής κάρτας, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του κατόχου της.

### **2.3.3 Απαγόρευση καταχρηστικών ΓΟΣ σε συμβάσεις λογαριασμού κατάθεσης**

Οι καταχρηστικοί ΓΟΣ που απαγορεύτηκαν σε συμβάσεις λογαριασμού κατάθεσης είναι οι εξής:

1. Όρος που προβλέπει ότι το πιστωτικό ίδρυμα επιβάλλει κατά την κρίση του οποτεδήποτε έξοδα κίνησης σε κάθε λογαριασμό κατάθεσης για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπο ανώτερο από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά το ίδιο για το αντίστοιχο είδος λογαριασμού.
2. Όρος που προβλέπει ότι οι λογαριασμοί με μέσο μηνιαίο υπόλοιπο μικρότερο από εκείνο που ορίζει το πιστωτικό ίδρυμα, βαρύνονται με έξοδα τήρησης και παρακολούθησης και κινήσεων.
3. Όρος που προβλέπει ότι υποχρεώνεται ο καταθέτης να ειδοποιήσει αμέσως το πιστωτικό ίδρυμα, σε περίπτωση απώλειας του βιβλιαρίου καταθέσεων και ορίζει ότι το πιστωτικό ίδρυμα δεν ευθύνεται σε περίπτωση που πραγματοποιήσει πληρωμή σε άλλο πρόσωπο, πριν λάβει την προαναφερόμενη ειδοποίηση.

4. Όρος που προβλέπει την επιβολή εξόδων αδράνειας σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από το ελάχιστο διάστημα που ορίζει το πιστωτικό ίδρυμα.
5. Όρος που προβλέπει ότι επιβάλλονται προμήθεια ή έξοδα για την κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου που είναι πελάτης του πιστωτικού ιδρύματος.
6. Όρος με τον οποίον επιβάλλονται προμήθεια ή έξοδα σε κάθε κίνηση λογαριασμού ταμειυτηρίου ή τρεχούμενου, αναφορικά με ανάληψη ή κατάθεση μετρητών ή επιταγής στα ταμεία, όταν οι κινήσεις υπερβαίνουν ορισμένο όριο που ορίζει η Τράπεζα.
7. Όρος που περιορίζει την ευθύνη του πιστωτικού ιδρύματος μόνο για δόλο ή για βαριά αμέλεια του υπαλλήλου της σε περίπτωση μη γνήσιας υπογραφής σε δελτία ή σε εντολές πληρωμής, αποκλείοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την ευθύνη του για ελαφρά αμέλεια.<sup>33</sup>

Ειδικότερα, καταχρηστικοί κρίνονται με τις αποφάσεις 961/2007 ΑΠ και 711/2007 ΑΠ, μεταξύ άλλων οι όροι που ενυπάρχουν στους λογαριασμούς καταθέσεων και προβλέπουν:

- την επιβολή προμήθειας για κατάθεση στο λογαριασμό τρίτου (1,40 ευρώ),
- την επιβολή εξόδων κίνησης σε λογαριασμούς ταμειυτηρίου ή τρεχούμενους (0,80 ευρώ ανά κίνηση μετά την τέταρτη κίνηση κάθε μήνα),
- την επιβολή επιβάρυνσης στον δανειολήπτη 50 ευρώ για τη χορήγηση από την τράπεζα βεβαίωσης οφειλών,
- την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων,
- την μονομερή μεταβολή των όρων λειτουργίας των λογαριασμών καταθέσεων,
- τον μονομερή καθορισμό των ημερών δέσμευσης και διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας αναφορικά με ποσά που κατατίθενται,
- την επιβολή εξόδων αδράνειας (0,60 ή 1,00 ευρώ ανά μήνα) σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών,

---

<sup>33</sup> Οι περιπτώσεις β', γ', δ', ε', στ' και ζ' τέθηκαν όπως προστέθηκαν με την απόφαση Ζ1- 21/17.1.2011

- τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απωλεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως.<sup>34</sup>

## 2.4 Η προστασία του καταναλωτή από συμβάσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων

Η σύναψη σύμβασης με τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να βασίζεται επάνω στην αρχή της διαφάνειας. Οι όροι πρέπει να είναι διατυπωμένοι με σαφήνεια και να είναι κατανοητοί ώστε ο καταναλωτής, που μπορεί να είναι άνθρωπος μέσης εμπειρίας και μορφωτικού επιπέδου, να μπορέσει να αντιληφθεί αμέσως τα κρίσιμα στοιχεία. Επίσης ο καταναλωτής να μπορεί να διακρίνει τη διάρκεια της σύμβασης και τα μεγέθη που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Στο άρθρο 2, παρ. 9 του Ν 2251/1994, προβλέπεται ότι οι διατάξεις που αναφέρει εφαρμόζονται σε κάθε σύμβαση ανεξάρτητα από το εάν ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή είναι καταναλωτής μόνο εφόσον η σύμβαση περιλαμβάνει όρους οι οποίοι δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για ένα μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, αν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Αν έχουμε υπογράψει κάποιον όρο στη σύμβαση μας με το τραπεζικό ίδρυμα και αυτός είναι παράνομος, δεν μας δεσμεύει και το δικαστήριο τον ακυρώνει εφαρμόζοντας τις διατάξεις για την προστασία του πελάτη- καταναλωτή που είναι το αδύναμο μέλος της σύμβασης. Αρκεί το άτομο που υπέγραψε την δανειακή σύμβαση να είναι το ίδιο με αυτό που ασκεί τα ένδικα μέσα.

Κατά τους ορισμούς του άρθρου 2 παρ.1 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, "όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης

---

<sup>34</sup> Πηγή: Ένωση καταναλωτών (ΕΚΠΟΙΖΩ).

τους αγνοούσε ανυπαιτίως, όπως, ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους". Σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, Γενικοί όροι των συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται. Η διατύπωση ενός γενικού όρου σε μία τραπεζική σύμβαση ανήκει αποκλειστικά στην Τράπεζα. Η αρχή της καλής πίστης συνηγορεί, αν υπάρχει αμφιβολία ως προς το περιεχόμενό του, ο γενικός όρος να ερμηνεύεται εναντίον του συντάκτη της.<sup>35</sup>

Το ΠΔ 10/2017 (Α'23) – Κώδικας καταναλωτικής δεοντολογίας, έχει ως σκοπό τη θέσπιση αρχών που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους. Στο άρθρο 8 που αφορά στις Συναλλαγές με πιστωτικούς φορείς αναφέρεται ότι οι πιστωτικοί φορείς παρέχουν επαρκείς, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις διαθέσιμες συμβάσεις. Όπου προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, παρέχονται στον καταναλωτή τυποποιημένες εξατομικευμένες πληροφορίες, απαραίτητες για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης. Σύμφωνα με όσα ειδικότερα ορίζονται στην ενωσιακή και την εθνική νομοθεσία, οι πιστωτικοί φορείς, πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, προβαίνουν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει.

---

<sup>35</sup> ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ του Συνηγούρου του Καταναλωτή με Αριθ. Πρωτ. : 22231, Αθήνα 21 Ιουνίου 2017

### **3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΔΙΚΑΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **3.1 Η προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων**

Στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων περιλαμβάνεται η διαφήμιση, η οποία βλάπτει άμεσα τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών και έμμεσα τα οικονομικά συμφέροντα των ανταγωνιστών. Εμπορικές πρακτικές οι οποίες μπορεί να χαρακτηρίζονται ως αθέμιτες, βλάπτουν όμως μόνο τα οικονομικά συμφέροντα των άλλων ανταγωνιστών και όχι τα συμφέροντα των καταναλωτών, παραμένουν στη ρυθμιστική αρμοδιότητα των κρατών-μελών και, ως εκ τούτου, ελέγχονται με βάση το Άρθρο 34 ΣΛΕΕ και τη νομολογία Keck για τις μορφές πώλησης.<sup>36</sup> Προκειμένου να εξαιρεθούν οι φραγμοί της εσωτερικής αγοράς και να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις, η οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στηρίζεται στην αρχή της πλήρους εναρμόνισης, θεσπίζοντας ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο για την εναρμόνιση των εθνικών κανόνων, μη επιτρέποντας στα κράτη μέλη να θεσπίσουν πιο περιοριστικά μέτρα από εκείνα που ορίζει η οδηγία, ακόμα και για να διασφαλίσουν υψηλότερο βαθμό προστασίας των καταναλωτών.<sup>37</sup> Όμως, τα κράτη μέλη μπορούν να εισάγουν ρυθμίσεις και να επιβάλλουν περιοριστικότερους και λεπτομερέστερους κανόνες στον εναρμονιζόμενο τομέα πέραν των διατάξεων της οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ως προς τις «χρηματοοικονομικές υπηρεσίες» όπως ορίζονται στην οδηγία 2002/65/EK προς τους καταναλωτές και την ακίνητη περιουσία. Ο λόγος της εξαίρεσης αυτής συνίσταται μεταξύ άλλων στον κίνδυνο και στην πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζουν τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, αλλά και στην απειρία των καταναλωτών συνδυαζόμενη σε αρκετές περιπτώσεις με την

---

<sup>36</sup> Αργυρος, Γ. (2015): Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες. ΣΕΑΒ, Αθήνα. Σελ 76

<sup>37</sup> Αλεξανδρίδου, Ε. (2005): Η Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών.

αδιαφάνεια των συναλλαγών. Στο άρθρο 9γ του ν.2251/1994 περιέχεται σαφής απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών ορίζοντας ως αθέμιτη αυτή που είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και που στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών. Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κρίνονται με βάση μια γενική ρήτρα, δύο ειδικές ρήτρες. Σύμφωνα με τη γενική ρήτρα, μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη και απαγορεύεται εάν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή. Ο όρος «επαγγελματική ευσυνειδησία» σημαίνει το μέτρο της ιδιαίτερης ικανότητας και μέριμνας που δικαιολογημένα αναμένεται να επιδεικνύει ένας έμπορος απέναντι στους καταναλωτές στον τομέα των δραστηριοτήτων του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της έντιμης πρακτικής της αγοράς και των αρχών της καλής πίστης.<sup>38</sup> Το άρθρο αυτό ξεχωρίζει ότι υπάρχουν δύο εμπορικές πρακτικές βάσει των δύο ειδικών ρητρών:

1. Οι παραπλανητικές και
2. Οι επιθετικές.

### **3.1.1 Παραπλανητική εμπορική πρακτική**

Παραπλανητική εμπορική πρακτική θεωρείται η πρακτική που περιλαμβάνει εσφαλμένες ή αναληθής πληροφορίες και κατά συνέπεια είναι ψευδής, ή όταν παραπλανά τον μέσο καταναλωτή ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται στη συνέχεια και τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε. Τα στοιχεία αυτά είναι:

1. η ύπαρξη ή η φύση του προϊόντος.
2. Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι:
  - i. η διαθεσιμότητα,

---

<sup>38</sup> Αργυρός, Γ. (2015): Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες. ΣΕΑΒ, Αθήνα. Σελ 77

- ii. τα οφέλη,
  - iii. οι κίνδυνοι,
  - iv. η εκτέλεση,
  - v. η σύνθεση,
  - vi. τα συνοδευτικά εξαρτήματα,
  - vii. η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων,
  - viii. η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής,
  - ix. η παράδοση, η καταλληλότητα,
  - x. η χρήση,
  - xi. η ποσότητα,
  - xii. οι προδιαγραφές,
  - xiii. η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος.
3. Η έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και η φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του προμηθευτή ή του προϊόντος.
4. Η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής.
5. Η ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής.
6. Η φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του προμηθευτή ή του αντιπροσώπου του, όπως είναι:
- i. η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του,
  - ii. τα προσόντα του,
  - iii. η ιδιότητα,
  - iv. η έγκριση,
  - v. η εταιρική σχέση,
  - vi. η σύνδεση και
  - vii. η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του.



7. Τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής.

Επίσης παραπλανητική είναι μια εμπορική πρακτική όταν οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε (άρθρο 9δ, ν.2251/1994). Η πρακτική αυτή περιλαμβάνει:

1. κάθε προσπάθεια προώθησης προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,
2. μη συμμόρφωση του προμηθευτή προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν η δέσμευση είναι ρητή και όχι προγραμματική, και μπορεί να εξακριβωθεί και ο προμηθευτής αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

Επίσης απαγορεύονται και οι παραπλανητικές παραλείψεις οι οποίες παραλείπουν ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε (άρθρο 9ε ν. 2251/1994). Παραπλανητική είναι και η εμπορική πρακτική κατά την οποία ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει (άρθρο 9ε παράγραφος 2, ν.2251/1994). Επίσης, οι πληροφορίες που παρέχονται στους καταναλωτές δεν πρέπει να εξαπατούν ή να ενδέχεται να εξαπατήσουν τον καταναλωτή με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας τους, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές.

### **3.1.2 Επιθετική εμπορική πρακτική**

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές είναι όσες χρησιμοποιούν καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζουν ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς

του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγούν ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσουν να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε (άρθρο 9ζ ν.2251/1994). «Επιπλέον, στην έννοια του καταναγκασμού εντάσσονται ιδίως οι πρακτικές που παίζουν αποφασιστικό ρόλο στα συναισθήματα, στους φόβους και στην εκμετάλλευση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, όπως είναι η ψυχολογική πίεση, ήτοι ο ψυχολογικός καταναγκασμός ο οποίος συνδέεται στενά με την κατάχρηση επιρροής που απορρέει από την εκμετάλλευση της θέσης ισχύος του προμηθευτή».<sup>39</sup> Ως κατάχρηση επιρροής εννοούμε την εκμετάλλευση της θέσης ισχύος του προμηθευτή σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.

Απαραίτητα στοιχεία για να κριθεί μια εμπορική πρακτική ότι κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού είναι τα εξής (άρθρο 9ζ ν.2251/1994):

1. η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή,
2. η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφοράς,
3. η εκμετάλλευση, από τον προμηθευτή, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή, ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφαση του όσον αφορά το προϊόν,
4. κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον προμηθευτή,
5. κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές που απαγορεύονται είναι (άρθρο 9η ν.2251/1994):

1. η δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το χώρο έως ότου συναφθεί η σύμβαση,
2. οι προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή για αποχώρηση ή μη επάνοδο, εκτός από περιπτώσεις και

---

<sup>39</sup> Βλ. σχετικά Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια.: Ελ. Αλεξανδρίδου), Β΄ έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2015, σελ. 609.

στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί η εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης,

3. η συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών «σε δημόσιους χώρους», μέσω τηλεφώνου, φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης
4. η απαίτηση από τον καταναλωτή που επιθυμεί να προβάλλει αξίωση δυνάμει ασφαλιστηρίου συμβολαίου, να προσκομίσει έγγραφα που δεν θα μπορούσαν εύλογα να θεωρηθούν συναφή για την απόδειξη της αξίωσης ή συστηματική αποφυγή απάντησης στη σχετική αλληλογραφία, έτσι ώστε να αποθαρρυνθεί ο καταναλωτής από την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων,
5. η ένταξη σε διαφήμιση άμεσης πειστικής πρόσκλησης προς τα παιδιά να αγοράσουν ή να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ενήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα,
6. η απαίτηση άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής ή επιστροφής ή φύλαξης για προϊόντα που έχει προμηθεύσει ο προμηθευτής, τα οποία όμως δεν έχουν παραγγελθεί από τον καταναλωτή,
7. η ρητή ενημέρωση του καταναλωτή ότι, αν δεν αγοράσει το προϊόν ή δεν αποδεχθεί την υπηρεσία, τίθεται σε κίνδυνο το επάγγελμα ή η ζωή του προμηθευτή,
8. η δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι ο καταναλωτής έχει ήδη κερδίσει, πρόκειται να κερδίσει ή, αν προβεί σε συγκεκριμένη ενέργεια, θα κερδίσει έπαθλο ή θα αποκομίσει άλλο αντίστοιχο όφελος, ενώ αυτά στην πραγματικότητα δεν υφίστανται, ή, ότι η δυνατότητα διεκδίκησης του επάθλου ή άλλου οφέλους προϋποθέτει την καταβολή χρημάτων από τον καταναλωτή ή συνεπάγεται δαπάνη.

### **3.2 Η προστασία του καταναλωτή- εγγυητή στις τραπεζικές συναλλαγές**

Στην ελληνική νομοθεσία υπήρχε μια διχογνωμία η οποία αναφέρονταν στο εάν ο εγγυητής αυτού που έλαβε επαγγελματικό τραπεζικό δάνειο είναι καταναλωτής. Ορισμένες λοιπόν δικαστικές αποφάσεις απέρριπταν τον ισχυρισμό του εγγυητή στα επαγγελματικά δάνεια, με το

σκεπτικό ότι ο εγγυητής δεν είναι αποδέκτης των προσφερόμενων από την Τράπεζα υπηρεσιών και συνεπώς δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του άρθρου 1 παρ. 4α του Ν. 2251/1994. Έτσι, ο εγγυητής δεν έχει την ιδιότητα του καταναλωτή αφού «δεν συνηλλάγησε άμεσα με την Τράπεζα και δεν είναι άμεσος αποδέκτης των υπηρεσιών της».<sup>40</sup>

Υπάρχουν όμως και αυτοί οι οποίοι ισχυρίζονται ότι ο εγγυητής είναι καταναλωτής καθώς ο σκοπός του είναι η κάλυψη κάθε είδους επαχθούς συναλλαγής που εμφανίζεται στην αγορά και στην οποία μπορεί να μετάσχει ένας καταναλωτής. Για τον λόγο αυτό και η εγγύηση πρέπει να θεωρηθεί σύμβαση σχετική με προϊόντα ή υπηρεσίες της αγοράς υπό ευρεία έννοια (Γεωργιάδης, 2008). Έτσι, ο εγγυητής, ο οποίος συναλλάσσεται με την προμηθεύτρια τράπεζα, έχει την ίδια ανάγκη προστασίας με τον δανειολήπτη-πελάτη απέναντι στους προδιατυπωμένους όρους των συμβάσεων που συνάπτει με την τράπεζα, αφού η τράπεζα, εκμεταλλευόμενη την διαπραγματευτική της υπεροχή απέναντι σε αυτόν, του επιβάλλει τη δίκη της συμβατικής τάξης.

Μέχρι την αντικατάσταση του Ν. 2251/1994 με το Ν. 3587/2007 δεν υπήρχε στην ελληνική έννομη τάξη ρύθμιση προστασίας ως καταναλωτή του εγγυητή. Με τη διάταξη της § 5 του άρθρου Ι Ν. 3587/2007 αντικαταστάθηκε η § 4 του άρθρου 1 Ν. 2251/1994 και με την περ. ββ' της νέας διάταξης εντάσσεται ρητά πλέον στο προστατευτικό πεδίο του νόμου και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας. Η νομοθετική διευκρίνιση της έννοιας του καταναλωτή με την ένταξη στο πεδίο προστασίας του Ν. 2251/1994 και του εγγυητή κρίθηκε επιβεβλημένη μετά την υπ' αριθμ. C-45/96 από 17.3.1998 απόφαση του ΔΕΚ (υπόθεση Bayerische Hypotheken), με την οποία το εν λόγω δικαστήριο απέδωσε την ιδιότητα του καταναλωτή στον εγγυητή με κριτήριο τον επικουρικό και παρεπόμενο χαρακτήρα της εγγυητικής σύμβασης. Την ανάγκη, βέβαια, προστασίας του εγγυητή είχαν επισημάνει στην ελληνική έννομη τάξη θεωρία και νομολογία και πριν τη ρητή ρύθμιση του Ν. 3587/2007, άλλοτε λόγω του παρεπόμενου χαρακτήρα της εγγυητικής σύμβασης και άλλοτε λόγω της ανάγκης αυτόνομης προστασίας του εγγυητή ως τελικού αποδέκτη.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Λιβαδά, Χ. (2005). Η έννοια του προστατευμένου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο. Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών,

<sup>41</sup> βλ. περισσότερα σε Ι. Καράκωστα, Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, Β' εκδ. 2008, § 1.4 Α' Ι γ' αριθμ. 20, σελ. 79, όπου και περαιτέρω παραπομπές σε νομολογία και θεωρία.

Τη λύση ήρθε τελικά να δώσει η Ολομέλεια του Αρείου Πάγου, η οποία με την υπ' αριθμ. 13/2015 απόφασή της (ΝΟΜΟΣ) δέχτηκε ότι, όταν ο αποδέκτης τραπεζικών προϊόντων έχει την ιδιότητα του καταναλωτή και τυγχάνει προστασίας του Ν. 2251/1994, της ίδιας προστασίας πρέπει να τυγχάνει και ο εγγυητής του. Με την απόφαση αυτή ήρθη, έτσι, η διχογνωμία υπέρ της άποψης ότι στο προστατευτικό πεδίο του Ν. 2251/1994 εντάσσεται και το πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών ή προϊόντων, υπό την προϋπόθεση ότι δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας. Η ένταξη, συνεπώς, του τραπεζικού εγγυητή στο νόμο για την προστασία των καταναλωτών δεν χωρεί [sine qua non] εκ των προτέρων σε κάθε περίπτωση. Οι προϋποθέσεις για την υπαγωγή του εγγυητή στο πεδίο προστασίας του νόμου, τις οποίες αποτυπώνει και η πιο πάνω απόφαση της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου, είναι δύο, μία θετική και μία αρνητική:

α) η εγγύηση του φυσικού ή νομικού προσώπου να δίνεται υπέρ καταναλωτή και

β) να μην εντάσσεται στο πλαίσιο της επιχειρηματικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας του εγγυητή.

Το κατά πόσο ο τραπεζικός εγγυητής χρήζει προστασίας ως καταναλωτής θα πρέπει, βέβαια, να κρίνεται ad hoc (επί τούτω), με βάση τις περιστάσεις και τα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά από τα οποία θα καταφάσκεται η συνδρομή των παραπάνω προϋποθέσεων. Όταν, για παράδειγμα, ο τραπεζικός εγγυητής προβαίνει στη συναλλαγή για εξυπηρέτηση φιλικού ή συγγενικού του προσώπου, που έχει την ιδιότητα καταναλωτή, χρήζει της προστασίας του άνω νόμου. Όταν, όμως, ο εγγυητής προχωρεί στη συναλλαγή, όντας εταίρος της πρωτοφειλέτριας εταιρίας, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι συναλλάσσεται στο πλαίσιο της επαγγελματικής του ενασχόλησης, αφού από την τραπεζική χρηματοδότηση, που διαπραγματεύεται η εταιρία του με στόχο την άμεση βελτίωση της κερδοφορίας της, προσδοκά και ο ίδιος οικονομικό όφελος<sup>42</sup>, που έκριναν ότι δεν έχουν την ιδιότητα του καταναλωτή οι μέτοχοι ανώνυμων εταιριών που εγγυήθηκαν για την τραπεζική χρηματοδότηση των εταιριών τους, με το σκεπτικό ότι αυτοί ανέπτυσαν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα μέσω των τελευταίων, αφού η πορεία των εταιρικών υποθέσεων και τα αποτελέσματά τους είχαν άμεση επίδραση στην οικονομική

---

<sup>42</sup> (βλ. αντί άλλων ΕφαΘ 5167/2013 ΔΕΕ 2013, 1173, ΕφαΘ 1159/2012 ΔΕΕ 2012, 676 = ΕΕμπΔ 2013, 385, ΕφΘεσ 312/2012 ΕλλΔνη 2012, 1379, 1395.)

κατάσταση των εγγυητών ως μετόχων.<sup>43</sup> Βούληση, δηλαδή, του νομοθέτη δεν είναι να προστατεύεται κάθε συναλλασσόμενος ως εγγυητής, αλλά μόνον εκείνος που συνάπτει την εγγυητική σύμβαση εκτός του πλαισίου των επαγγελματικών του σχέσεων. Για τη διαπίστωση της συνδρομής της προϋπόθεσης αυτής δεν έχει σημασία αν ο εγγυητής μπορεί να θεωρηθεί, κατ' αντικειμενική κρίση, ως επαγγελματίας (ακόμα δηλαδή και αν το επάγγελμά του είναι άσχετο με τη συγκεκριμένη σύμβαση), αλλά αν μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργεί ως επαγγελματίας στο πλαίσιο της συγκεκριμένης συναλλαγής. Κατά συνέπεια, ο τραπεζικός εγγυητής δεν μπορεί να θεωρηθεί εκ των προτέρων καταναλωτής αποκλειστικά λόγω του γεγονότος ότι είναι αντισυμβαλλόμενος Τράπεζας και εγγυάται υπέρ αγοραστή τραπεζικών προϊόντων ή αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών. Άλλωστε, σύμβαση εντολής μεταξύ ανώνυμης εταιρείας (ΑΕ) και μέλους του διοικητικού συμβουλίου (ΔΣ) με περιεχόμενο τη σύναψη σύμβασης εγγύησης υπέρ της ΑΕ μεταξύ του μέλους ΔΣ και της δανειοδότριας τράπεζας είναι άκυρη, αν δεν έχει χορηγηθεί προηγουμένως ειδική άδεια από τη γενική συνέλευση (ΓΣ). Ο εγγυητής-μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου για ν' απαλλαγεί από την εγγυητική ευθύνη μπορεί να προτείνει την ακυρότητα της σύμβασης εντολής, χωρίς να εμποδίζεται από το άρθρο 853 ΑΚ, η δε Τράπεζα, λόγω της γνώσης της σχετικά με την έλλειψη άδειας, αλλά και λόγω του ότι η σύμβαση εντολής είναι κατά νόμο άκυρη, δεν μπορεί να προτείνει κατ' αντένσταση ότι ο εγγυητής ασκεί το δικαίωμά του καταχρηστικά.<sup>44</sup>

Περαιτέρω, κατά το άρθρο 862 ΑΚ, ο εγγυητής ελευθερώνεται, εφόσον από πταίσμα του δανειστή έγινε αδύνατη η ικανοποίησή του από τον οφειλέτη. Με τη διάταξη αυτή τίθεται ο κανόνας της ελευθερώσεως του εγγυητή, εάν από πταίσμα (δόλο ή αμέλεια, έστω και ελαφρά) του δανειστή κατέστη αδύνατη η ικανοποίησή του από τον οφειλέτη, ενώ η εφαρμογή της εν λόγω διατάξεως δεν αποκλείεται από ενδεχομένη παραίτησή του εκ των προτέρων από του κατ' άρθρο 855 ΑΚ δικαιώματος διζήσεως. Πταίσμα του δανειστή περί την είσπραξη της απαιτήσεως εκδηλώνεται είτε με ενέργειες - πράξεις είτε με παραλείψεις, ένεκα των οποίων γίνεται αδύνατη η ικανοποίησή του από τον πρωτοφειλέτη. Ειδικότερα, στην εγγύηση αορίστου χρόνου θεωρείται ότι υπάρχει πταίσμα του δανειστή (και) όταν αυτός αμελεί για ικανό χρόνο να καταδιώξει τον

<sup>43</sup> (βλ. επίσης Β. Δούβλη, Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στον Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών)

<sup>44</sup> Ιωάννης Ρόκας, ομ. Καθηγητής Οικ. Πανεπιστημίου Αθηνών, Δικηγόρος  
<http://www.nbonline.gr/journals/3/volumes/916/issues/1589/lemmas/4906600>

πρωτοφειλέτη, που έπειτα γίνεται αναξιόχρεος (και αν ακόμη ο εγγυητής δεν έκαμε χρήση των δικαιωμάτων που του παρέχουν οι διατάξεις των άρθρων 867-868 ΑΚ) ή υπαιτίως δεν αποδέχεται την εγκύρως προσφερόμενη κυρία οφειλή ή δεν αναγγέλλεται στην πτώχευση του πρωτοφειλέτη ή αμελεί τη διεξαγωγή της δίκης ή αναγκαστικής εκτελέσεως εναντίον του πρωτοφειλέτη ή παρατείνει την προθεσμία εξοφλήσεως, εν αγνοία του εγγυητή, καθίσταται δε μετά ταύτα αναξιόχρεος, ή αν ο δανειστής, μολονότι μπορούσε να διενεργήσει ταμειακό έλεγχο από τον οποίο ήταν δυνατόν να αποδειχθεί αύξηση της οφειλής, παρέλειψε να προβεί σ' αυτόν. Την υπαίτια αυτή συμπεριφορά του δανειστή οφείλει να επικαλεσθεί και αποδείξει ο εγγυητής, ο οποίος για την απαλλαγή του προβάλλει ισχυρισμό ελευθερώσεώς του.

Επίσης, ακύρωση σύμβασης εγγυήσεως μπορεί να επιτευχθεί εφόσον ο εγγυητής αυτής υπέπεσε σε πλάνη. Πλάνη συντρέχει όταν ο δικαιοπρακτών εννοούσε τη δήλωσή του με νόημα διαφορετικό εκείνου που πράγματι έχει από το νόμο, ή αγνοούσε τις έννομες συνέπειες της δηλώσεώς του. Κατά τα άρθρα 140 και 141 ΑΚ, αν κάποιος καταρτίζει δικαιοπραξία και η δήλωσή του δεν συμφωνεί, από ουσιώδη πλάνη, με τη βούλησή του, έχει δικαίωμα να ζητήσει την ακύρωση, όταν αναφέρεται σε σημείο τόσο σπουδαίο για την όλη δικαιοπραξία, ώστε αν το πρόσωπο γνώριζε την πραγματική κατάσταση, δεν θα επιχειρούσε τη δικαιοπραξία. Επομένως, πλάνη είναι η εσφαλμένη γνώση της απαιτούμενης για τον προσδιορισμό της βουλήσεως του δηλούντος πραγματική κατάσταση, προς την πλάνη δε υπό την ανωτέρω έννοια εξομοιώνεται και η έλλειψη γνώσεως (άγνοια) της πραγματικής καταστάσεως, όταν δεν είναι συνειδητή εκ μέρους του δηλούντος, όταν δηλαδή αυτός δεν είναι εν γνώσει ότι αγνοεί την απαιτούμενη πραγματική κατάσταση, διότι αν έχει πλήρη επίγνωση της αγνοίας του δεν πλανάται. Έτσι, αν κάποιος υπογράφει έγγραφο νομίζοντας εσφαλμένως ότι περιλαμβάνει ορισμένο περιεχόμενο με ορισμένες συνέπειες, ενώ τούτο περιλαμβάνει περιεχόμενο διαφορετικό, βρίσκεται σε πλάνη, η οποία είναι ουσιώδης αν αναφέρεται σε σημείο τόσο σπουδαίο για την όλη δικαιοπραξία ώστε το πρόσωπο που πλανήθηκε δεν θα την επιχειρούσε αν γνώριζε την πραγματική κατάσταση.

### 3.3 Η προστασία του καταναλωτή κατά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Ο νόμος 2251/1994 στο άρθρο 4 παράγραφο θ πρόσθεσε την κοινοτική οδηγία 2002/65/EK όπου προβλέπεται η προστασία του καταναλωτή κατά την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, λόγω του άυλου χαρακτήρα τους, προσφέρονται κατ' εξοχήν για την εξ αποστάσεως πώληση. Η θέσπιση νομικού πλαισίου για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα πρέπει να αυξάνει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνικών εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο που περιλαμβάνει και τις πωλήσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να οδηγεί σε απαράδεκτο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη. Προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια, ο νόμος καθορίζει απαιτήσεις οι οποίες αποβλέπουν στην επαρκή ενημέρωση του καταναλωτή, τόσο πριν από όσο και μετά τη σύναψη της σύμβασης. Θα πρέπει να



παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, οι απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει ορθά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του προτείνεται και να προβαίνει συνεπώς στην επιλογή του, έχοντας πλήρη επίγνωση. Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο προμηθευτής πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή με τρόπο σαφή και κατανοητό για τα εξής:

1. Πληροφορίες που αφορούν τον προμηθευτή:
  - i. την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή
  - ii. την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται



υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος

- iii. Εφόσον οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή πραγματοποιήθηκαν με άλλον επαγγελματία εκτός του προμηθευτή, απαιτείται η ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, η ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και η διεύθυνσή του,
- iv. όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρισής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω Μητρώο,
- v. όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής.

## 2. Πληροφορίες που αφορούν την χρηματοοικονομική υπηρεσία:

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

- v. τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών,
- vi. τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση,
- vii. το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας από απόσταση, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

3. Πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση:

- i. την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης και αν υφίσταται το δικαίωμα αυτό, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος
- ii. την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη ή περιοδική βάση,
- iii. πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αυτής, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων που προβλέπονται στις περιπτώσεις αυτές από τη σύμβαση,
- iv. πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η δήλωση υπαναχώρησης,
- v. το κράτος-μέλος ή τα κράτη-μέλη, στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση,
- vi. οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ή και το αρμόδιο δικαστήριο,

- vii. τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η αναφερόμενη στην παρούσα παράγραφο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Αφού γίνει σωστή ενημέρωση του καταναλωτή, εάν αυτός κρίνει για οποιοδήποτε λόγο ότι δεν επιθυμεί να συνεχιστεί η σύμβαση για την παροχή εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει εντός (14) ημερολογιακών ημερών χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει κάποια αιτιολογία.

### 3.4 Η προστασία του καταναλωτή στην ηλεκτρονική τραπεζική

Με τον όρο δικτυακή τραπεζική διαδικασία ή ηλεκτρονική διαδικασία όπως ήταν ευρύτερα γνωστός, ορίζονται όλες οι συναλλαγές του κοινού με μια τράπεζα που πραγματοποιούνται με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων, μέσω του διαδικτύου, με την βοήθεια υπολογιστών (σταθερών ή φορητών) έξυπνων κινητών τηλεφώνων (smartphones) και tablets (ψηφιακές πινακίδες). Στην κατηγορία αυτή μπορούν να ενταχθούν και άλλες ψηφιακές συσκευές, αλλά η χρήση τους είναι πολύ εξειδικευμένη και για συγκεκριμένες δραστηριότητες. Όλες οι τραπεζικές συναλλαγές που δεν πραγματοποιούνται με τον κλασικό τρόπο δηλαδή τη φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα, εντάσσονται στην ηλεκτρονική διαδικτυακή τραπεζική διαδικασία.<sup>45</sup>

Οι εγκατεστημένες στη χώρα μας τράπεζες, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, προσφέρουν σύγχρονες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, μέσα από διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας όπως ενδεικτικά και κατά περίπτωση, το διαδίκτυο (e-banking), το κινητό τηλέφωνο (m-banking), το τηλέφωνο (phone-banking), την αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή (ATM), ή αυτόματες μηχανές είσπραξης οφειλών. Καθώς τα περιθώρια διαφοροποίησης σε νέα προϊόντα και επιτόκια στενεύουν, οι τράπεζες στρέφονται σε

---

<sup>45</sup> Gideon, S. (2015). Tethered money, managing digital currency transactions. U.S.A.: Elsevier Inc

νέες υπηρεσίες προκειμένου να προσελκύσουν πελάτες αλλά και να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα διατηρώντας ή/και αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό εμμέσως την κερδοφορία τους. Νέο πεδίο μάχης στο χρηματοπιστωτικό τομέα θα αποτελέσουν τα εναλλακτικά δίκτυα. Στόχος είναι:

- να περιοριστούν οι συναλλαγές στο κατάστημα στις πλέον εξειδικευμένες (π.χ. private banking, χορηγήσεις δανείων, επενδυτικές υπηρεσίες), μεταφέροντας αναλήψεις, καταθέσεις και πληρωμές στα εναλλακτικά δίκτυα,
- να δημιουργηθεί ένα σύστημα εύκολο στη χρήση, που να καλύπτει όλες τις ανάγκες των συναλλασσομένων και να είναι απόλυτα ασφαλές,
- να εξοικειωθούν οι πελάτες των τραπεζών με τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων και να γνωρίσουν τα πλεονεκτήματα που αυτά τους προσφέρουν.

Η ανασφάλεια των συναλλασσομένων και η έλλειψη εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες είναι τα δύο μεγάλα εμπόδια που πρέπει να ξεπεράσουν οι υπέρμαχοι των εναλλακτικών δικτύων. Ενδεικτικό είναι ότι το ποσοστό διείσδυσης του ίντερνετ στη χώρα μας είναι από τα χαμηλότερα στην ευρωζώνη, ενώ ακόμα λιγότεροι είναι εκείνοι που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές. Υπολογίζεται ότι μόνο 350.000 περίπου πελάτες των τραπεζών πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, το ύψος των οποίων ανήλθε πέρυσι σε 10 δισ. Ευρώ περίπου. Το αίσθημα της ασφάλειας των συναλλασσομένων αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αποτελεσματική διείσδυση των εναλλακτικών δικτύων σε μεγαλύτερες ομάδες πληθυσμού. Τα συστήματα αναγνώρισης εξελίσσονται διαρκώς, ενσωματώνοντας και βιομετρικά χαρακτηριστικά, όπως για παράδειγμα η χροιά της φωνής στις τηλεφωνικές συναλλαγές και τα δακτυλικά αποτυπώματα για τραπεζικές εργασίες μέσω ίντερνετ. Στην κατεύθυνση αυτή οι τράπεζες εφοδιάζουν τους πελάτες τους με ξεχωριστούς κωδικούς μιας χρήσης για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιούν, ενώ άλλες στέλνουν ειδικούς κωδικούς με μήνυμα (sms) στο κινητό του χρήστη για συγκεκριμένες συναλλαγές που απαιτούν αυξημένη ασφάλεια (π.χ. μεταφορές προς τρίτους, μαζικά εμβάσματα). Σήμερα το 55% των τραπεζικών συναλλαγών πραγματοποιείται μέσω των ATM, τα οποία σε πολλές περιπτώσεις έχουν αντικαταστήσει το τραπεζικό γκισέ. Αξίζει να σημειωθεί ότι, σε ετήσια βάση, μέσω των ATM πραγματοποιούνται περισσότερες από 100 εκ. συναλλαγές. Στη συντριπτική πλειοψηφία -ποσοστό 70%- οι συναλλαγές που πραγματοποιούν οι καταναλωτές στα ATM αφορούν ανάληψη μετρητών και

ακολουθεί με 25% η ερώτηση υπολοίπου, ενώ 5% αφορά διάφορες άλλες συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές χρημάτων κ.λπ.). Τα κρούσματα απάτης παραμένουν σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα, καθώς δεν ξεπερνούν τα 30 το μήνα, ενώ τα «χτυπήματα» που συνολικά δέχονται οι τράπεζες είναι πάνω από 200. Η πλέον διαδεδομένη μέθοδος κλοπής προσωπικών δεδομένων και εμπιστευτικών πληροφοριών μέσω διαδικτύου σήμερα είναι το phishing («ψάρεμα στο διαδίκτυο»). Οι αρμόδιες υπηρεσίες ασφαλείας των τραπεζών, προκειμένου να αποφεύγονται απάτες τέτοιου τύπου, ενημερώνουν τακτικά τους χρήστες e-banking μέσω των δικτυακών τους τόπων ή ενημερωτικών φυλλαδίων. Οι τράπεζες, για την αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής απάτης, έχουν εισαγάγει τεχνολογίες πιστοποίησης δύο παραγόντων με διάφορες μορφές (SMS, PINs, tokens, ψηφιακά πιστοποιητικά), γεγονός που σημαίνει ότι η πρόσβαση στις ασφαλείς ιστοσελίδες τους απαιτεί και ένα επιπλέον αναγνωριστικό που έχει συνήθως μικρή διάρκεια ζωής και δεν είναι τόσο εύκολο να υποκλαπεί. Σε κάθε περίπτωση ο σωστά ενημερωμένος χρήστης έχει λιγότερες πιθανότητες να υποπέσει θύμα απάτης.<sup>46</sup>

Στις 23 Οκτωβρίου 2019, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) εξέδωσε «Γνώμη» σχετικά με την ενημέρωση των καταναλωτών που προμηθεύονται χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μέσω ψηφιακών καναλιών. Η εν λόγω Γνώμη, η οποία απευθύνεται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, περιλαμβάνει μια σειρά από συστάσεις, μεταξύ άλλων, για:

1. τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών στους καταναλωτές,
2. το χρόνο γνωστοποίησης των σχετικών πληροφοριών,
3. την προσβασιμότητα των πληροφοριών από τους καταναλωτές,
4. τη διαφήμιση των χρηματοπιστωτικών προϊόντων,
5. την προσυμβατική πληροφόρηση,
6. το δικαίωμα υπαναχώρησης, και
7. τη διαχείριση παραπόνων.

Η Γνώμη αυτή εκδόθηκε από την EBA, στο πλαίσιο της αξιολόγησης που διενεργεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε σχέση με την Οδηγία 2002/65/EK «για την εξ αποστάσεως εμπορία

---

<sup>46</sup> Εφη Καραγεώργου, Δημοσιογράφος [https://www.hba.gr/5Ekdotis/UplPDFs/deltia/4\\_2006/49-56.pdf](https://www.hba.gr/5Ekdotis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf)

*χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές». Αυτή τη «Γνώμη» έρχεται να συμπληρώσει η δημοσίευση της ΕΒΑ στις 3 Δεκεμβρίου του 2019, με το ενημερωτικό έντυπο για την προστασία του καταναλωτή κατά την επιλογή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου ή μέσω κινητού τηλεφώνου. Το έγγραφο αυτό θα βοηθήσει τους καταναλωτές να κάνουν καλύτερες και πιο ενημερωμένες επιλογές. Συγκεκριμένα, το ενημερωτικό δελτίο περιλαμβάνει συμβουλές που οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν κατά νου πριν επιλέξουν μια υπηρεσία ή όταν συνάψουν συμφωνία για μια συγκεκριμένη υπηρεσία όπως:*

1. Ανάγνωση και κατανόηση των όρων και προϋποθέσεων πριν από την υπογραφή.
2. Δίδοντας ιδιαίτερη προσοχή σε όλα τα τέλη και τις χρεώσεις.
3. Σκέψη για την ασφάλεια.
4. Υποβολή καταγγελίας σε περίπτωση που πιστεύουν ότι έχουν απορριφθεί τα δικαιώματά τους.

#### **4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ** **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

##### **4.1 Η Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ) 2501/2002**

Η Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας 2501/2002 δημιουργήθηκε για την προστασία των καταναλωτών καθώς τους ενημερώνει για τους όρους των συναλλαγών που θα πραγματοποιήσουν με τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας.

Σύμφωνα με την Πράξη αυτή τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν:

1. Να ενημερώνουν κατάλληλα τους συναλασσόμενους για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και εν γένει για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές.

2. Να παρέχουν περιοδική έγγραφη ενημέρωση στους συναλλασσόμενους κατά τη διάρκεια ισχύος και λειτουργίας των συμβάσεων για τον τρόπο εφαρμογής των όρων που έχουν συμφωνηθεί.
3. Να ανταποκρίνονται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος σε αιτήματα συναλλασσόμενων για την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με την εφαρμογή των συμβατικών όρων.
4. Να διαθέτουν ειδική υπηρεσιακή μονάδα για την εξέταση παραπόνων ή καταγγελιών πελατών.
5. Να μεριμνούν για την κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων που είναι επιφορτισμένοι με την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών προς το συναλλακτικό κοινό.
6. Να διαμορφώνουν το περιεχόμενο των διαφημίσεών τους σύμφωνα και με τους βασικούς κανόνες διαφάνειας της εν λόγω Πράξης.
7. Να διαμορφώνουν τα επιτόκια στο πλαίσιο της αρχής της ανοικτής αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού, συνεκτιμώντας τους κατά περίπτωση αναλαμβανόμενους κινδύνους, και λαμβάνοντας υπόψη ενδεχόμενες μεταβολές στις χρηματοοικονομικές συνθήκες καθώς και στοιχεία και πληροφορίες, τις οποίες οι αντισυμβαλλόμενοι οφείλουν να παρέχουν με ακρίβεια για το σκοπό αυτό.

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες, ώστε οι συναλλασσόμενοι με αυτά να σχηματίζουν σαφή εικόνα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα πριν την σύναψη της σύμβασης όταν αυτά δεν αποτελούν αντικείμενο εξατομικευμένης διαπραγμάτευσης.

### **1. Καταθέσεις**

- α. Το ύψος του επιτοκίου ή των επιτοκίων που εφαρμόζονται ανάλογα με τη διάρκεια και το ποσό της κατάθεσης.
- β. Το χρόνο έναρξης και λήξης της τοκοφορίας
- γ. Τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα).
- δ. Τις ημερομηνίες λογισμού των τόκων της κατάθεσης και την αντίστοιχη ετήσια πραγματική απόδοση.
- ε. Τυχόν πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις (ελάχιστο όριο της κατάθεσης ή του μέσου υπολοίπου κατάθεσης, όροι πρόωρης απόδοσης κλπ.).

στ. Τους φόρους επί των τόκων, τις προμήθειες και τυχόν έξοδα με τα οποία επιβαρύνονται οι καταθέτες για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, πάγιες εντολές χρέωσης των λογαριασμών, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών του ίδιου δικαιούχου κλπ.).

## **2. Χορηγήσεις**

Ως προς τις χορηγήσεις η ελάχιστη ενημέρωση αφορά:

- α. i) Το ύψος των βασικών επιτοκίων χορηγήσεων, στα οποία συμπεριλαμβάνονται όλες οι τυχόν χρηματοοικονομικές επιβαρύνσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων, και το ύψος του περιθωρίου επιτοκίου (spread), όπου αυτό εφαρμόζεται. Επί πλέον αναφέρονται χωριστά οι ειδικές εισφορές, οι φόροι και τα τέλη που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία (είδος και ποσό ή ποσοστό).
- ii) Την έναρξη και την περίοδο εκτοκισμού των δανείων, συμπεριλαμβανομένης και της πληροφόρησης για την τυχόν παρεχόμενη περίοδο χάριτος.
- iii) Τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα)
- iv) Σε περιπτώσεις δανειακών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο, το γενικό επιτόκιο αναφοράς, σαφώς προσδιοριζόμενο με βάση τα ισχύοντα επιτόκια των χρηματαγορών, τις περιόδους ισχύος του, καθώς και πληροφόρηση σχετικά με βασικούς παράγοντες, η ενδεχόμενη μεταβολή των οποίων θα επηρεάσει το συνολικό κόστος του αντίστοιχου δανείου.
- v) Κατά τη σύναψη ιδίως στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων σταθερού επιτοκίου, την ανάλυση καταβολής των δόσεων κατά κεφάλαιο, τόκους και λοιπές επιβαρύνσεις για την περίοδο ισχύος του σταθερού επιτοκίου.
- vi) Αναλυτικά το ύψος των αμοιβών για τυχόν παρεχόμενες ειδικές υπηρεσίες, εφάπαξ δαπανών, καθώς και των εξόδων υπέρ τρίτων που εισπράττουν.
- vii) Το ύψος του επιτοκίου υπερημερίας και τον τρόπο υπολογισμού των τόκων (περιλαμβανομένης της έναρξης εφαρμογής του επιτοκίου υπερημερίας, της βάσης υπολογισμού του, καθώς και της περιόδου εκτοκισμού και ανατοκισμού).
- viii) Τους όρους και τις σχετικές επιβαρύνσεις στις περιπτώσεις τυχόν υπέρβασης από τους δανειοδοτούμενους των συμβατικών ορίων χρηματοδότησης.



ix) Τις προϋποθέσεις και τους όρους πρόωρης εξόφλησης ή μετατροπής των όρων του δανείου, καθώς και τις επιβαρύνσεις, όπου αυτές επιτρέπονται, και τον τρόπο υπολογισμού τους.

x) Ενημέρωση σχετικά με τον κίνδυνο από ενδεχόμενη διακύμανση της συναλλαγματικής ισοτιμίας στην περίπτωση δανείων σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος.

xi) Τη δυνατότητα και το κόστος χρησιμοποίησης τεχνικών κάλυψης του κινδύνου από την ενδεχόμενη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας ή και των επιτοκίων.

xii) Τυχόν υποχρέωση του δανειολήπτη για άνοιγμα καταθετικού τραπεζικού λογαριασμού στο πιστωτικό ίδρυμα που χορηγεί το δάνειο ή την πίστωση.

β. Στις συμβάσεις καταναλωτικών δανείων ή πιστώσεων, οι οποίες συνδέονται με την εκτέλεση αντίστοιχων συμβάσεων πώλησης ειδών ή παροχής υπηρεσιών από επιχειρήσεις συμβεβλημένες με πιστωτικά ιδρύματα, προσδιορίζονται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις για την έναρξη του εκτοκισμού και των λοιπών αποτελεσμάτων των εν λόγω συμβάσεων δανείων ή πιστώσεων και αναφέρονται τυχόν εμπεριεχόμενες έμμεσες επιβαρύνσεις. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης των εν λόγω δανείων ή πιστώσεων πρέπει να πραγματοποιείται εντός των τραπεζών. Η έναρξη εκτοκισμού δεν θα προηγείται σε καμία περίπτωση της εκταμίευσης του δανείου.

Όταν στάδια των τραπεζικών συναλλαγών της παρούσας παραγράφου πραγματοποιούνται εκτός τραπεζικών καταστημάτων, τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να ενημερώνουν για το είδος της συμβατικής σχέσης που διέπει την τράπεζα με την συνεργαζόμενη επιχείρηση και τα εξ αυτής απορρέοντα δικαιώματα των συναλλασσομένων. Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να επιλέγουν κατάλληλα πρόσωπα για τη διενέργεια της σχετικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων.

### **3. Λοιπές εργασίες**

Τα πιστωτικά ιδρύματα ανακοινώνουν αναλυτικά το ύψος των προμηθειών για τις λοιπές, εκτός χορηγήσεων ή καταθέσεων, πάσης φύσεως εργασίες τους, το οποίο δύναται να είναι σταθερό ή να προσδιορίζεται μεταξύ ενός ελάχιστου και ενός μέγιστου ορίου. Επίσης ανακοινώνουν αναλυτικά το ύψος των αμοιβών για παροχή υπηρεσιών και εξόδων υπέρ τρίτων.

### **4. Ειδικά θέματα**

#### α. Πιστωτικές κάρτες

Η ενημέρωση των κατόχων πιστωτικών καρτών πρέπει να καλύπτει και τις περιπτώσεις κλοπής ή απώλειας της κάρτας. Για το σκοπό αυτό, εκτός των στοιχείων που αφορούν το επιτόκιο, την ετήσια συνδρομή, τον τρόπο και την περίοδο εκτοκισμού του ανεξόφλητου υπολοίπου και λοιπά τυχόν έξοδα και προμήθειες, καθώς και τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο για τον προσδιορισμό της συναλλαγματικής ισοτιμίας προκειμένου περί συναλλαγών σε συνάλλαγμα, πρέπει να γνωστοποιούνται στους κατόχους της κάρτας οι ιδιαίτεροι όροι και προϋποθέσεις που προσδιορίζουν την ευθύνη τόσο του εκδότη, όσο και του κατόχου της κάρτας, ο τρόπος γνωστοποίησης στον εκδότη της κλοπής ή απώλειας κλπ.

#### β. Παράγωγα προϊόντα

Τα πιστωτικά ιδρύματα ενημερώνουν για τα βασικά χαρακτηριστικά των παραγώγων προϊόντων που διαθέτουν για ίδιο λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, θέτοντας στη διάθεση των συναλλασσομένων την αναγκαία πληροφόρηση για την κατανόηση του οφέλους και των κινδύνων που αναλαμβάνουν και των πιθανών ζημιολογικών επιπτώσεων από την αιφνίδια μεταβολή της αξίας τους, είτε ως μεμονωμένων πράξεων είτε σε συνδυασμό με άλλες (πχ. χορήγηση συμπληρωματικής πίστωσης για την εκπλήρωση αναληφθεισών υποχρεώσεων).

#### γ. Νομική θέση και δικαιώματα συναλλασσομένων

Τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν επίσης να παρέχουν ενημέρωση για τη νομική θέση και τα δικαιώματα των συναλλασσομένων, ιδίως στην περίπτωση κατοχής εκ μέρους των πιστωτικών ιδρυμάτων τίτλων (π.χ. συμφωνίες πώλησης με επαναγορά) και λοιπών αξιών των συναλλασσομένων, είτε αυτή προκύπτει από καταθέσεις, είτε από επενδυτικά ή σύνθετα προϊόντα. Η ενημέρωση αυτή αφορά και την κάλυψη από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων (Τ.Ε.Κ.).

#### **4.2 Η Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-699/2010 - ΦΕΚ 917/Β/23-6-2010 Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.**

Η Οδηγία 2008/48/ΕΚ ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-699/2010 η οποία τροποποιήθηκε με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-111/2012 και το νόμο 4438/2016. Οι διατάξεις που αφορούν την προστασία του καταναλωτή είναι οι εξής:

Κάθε διαφήμιση σύμβασης πίστωσης που αναφέρει το επιτόκιο ή οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αφορά το κόστος της πίστωσης, πρέπει να παρέχει τυποποιημένες πληροφορίες. Οι τυποποιημένες πληροφορίες προσδιορίζουν κατά την εξής σειρά και κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή, με χρήση αντιπροσωπευτικού παραδείγματος (άρθρο 4 παράγραφος 1-2):

1. το επιτόκιο χορηγήσεων, σταθερό ή κυμαινόμενο, ή αμφότερα, καθώς και πληροφορίες για τυχόν επιβαρύνσεις που περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή,
2. το συνολικό ποσό της πίστωσης,
3. το συνολικό ετήσιο πραγματικό ποσοστό επιβάρυνσης,
4. εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης,
5. σε περίπτωση πίστωσης με τη μορφή προθεσμιακής καταβολής για την προμήθεια συγκεκριμένου αγαθού ή την παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας, την τιμή τοις μετρητοίς και το ποσό της τυχόν προκαταβολής και
6. εφόσον συντρέχει περίπτωση, το συνολικό ποσό που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής και το ποσό των δόσεων.

Πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο πιστωτής οφείλει να παρέχει κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα βασικά χαρακτηριστικά της προσφερόμενης πίστωσης εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει της δυνατότητα να λαμβάνει επαρκές

ενημερωτικό υλικό ώστε κατόπιν μελέτης του να προβαίνει στη λήψη της απόφασης για τη σύναψη σύμβασης πίστωσης. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, μέσω των «τυποποιημένων ευρωπαϊκών πληροφοριών καταναλωτικής πίστης» σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παράρτημα II της ΚΥΑ Ζ1-699/2010. Οι πληροφορίες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων (άρθρο 5):

1. τη διάρκεια και τον τύπο της σύμβασης πίστωσης,
2. το συνολικό ποσό της πίστωσης, το χρεωστικό επιτόκιο και τους σχετικούς όρους,
3. το ετήσιο πραγματικό επιτόκιο και το συνολικό ποσό που οφείλει να καταβάλει ο καταναλωτής,
4. το ποσό, τον αριθμό και τη συχνότητα των πληρωμών,
5. τα τέλη που σχετίζονται με τη σύμβαση,
6. προειδοποίηση για τις συνέπειες της παράλειψης καταβολής πληρωμών
7. την ύπαρξη ή τη μη ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης,
8. εφόσον συντρέχει περίπτωση, τις απαιτούμενες εγγυήσεις,
9. εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ύπαρξη εξόδων τα οποία καταβάλλει ο καταναλωτής σε συμβολαιογράφο κατά τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης,

Πρέπει επίσης να γίνεται ενημέρωση για το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο (ΣΕΠΠΕ), δηλαδή του συνολικού ποσού της πίστωσης που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής, με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα που αναφέρει όλες τις παραδοχές που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του ΣΕΠΠΕ. Εκτός όμως από τις πληροφορίες πριν από τη σύμβαση, ο καταναλωτής μπορεί να χρειαστεί επιπρόσθετη βοήθεια ώστε να επιλέξει την κατάλληλη για αυτόν σύμβαση πίστωσης. Για το λόγο αυτό ο πιστωτής υποχρεούται να χορηγήσει επαρκείς και εξατομικευμένες εξηγήσεις, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αποφασίσει αν η προτεινόμενη σύμβαση πιστώσεως προσαρμόζεται στις ανάγκες του και στην οικονομική του κατάσταση καθώς και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει στην οικονομική του κατάσταση.

Πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας υποχρεούται, να ελέγξει την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή (άρθρο 8). Επίσης, σημαντικό δικαίωμα για την προστασία του καταναλωτή είναι και το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών (είτε από τη μέρα σύναψης της σύμβασης, είτε από τη μέρα που αυτός παραλαμβάνει τους

όρους της σύμβασης και τις πληροφορίες του άρθρου 10, εφόσον η ημέρα αυτή είναι μεταγενέστερη από την ημέρα της σύναψης της σύμβασης) που προβλέπεται στο άρθρο 14 της ΚΥΑ Ζ1-699/2010.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, οφείλει:

α) για να προβεί στην υπαναχώρηση πριν από τη λήξη της παραπάνω προθεσμίας που προβλέπεται, να ενημερώσει σχετικά τον πιστωτικό φορέα βάσει των πληροφοριών που του παρέχει ο πιστωτικός φορέας, με κάθε τρόπο που μπορεί να αποδειχθεί σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η προθεσμία των 14 ημερών τεκμαίρεται ότι έχει τηρηθεί υπό την προϋπόθεση ότι η ως άνω κοινοποίηση, εφόσον έχει υποβληθεί εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, που τίθεται στη διάθεση του πιστωτικού φορέα και στο οποίο τελευταίος έχει πρόσβαση, έχει αποσταλεί πριν από τη λήξη της προθεσμίας, και

β) να καταβάλει στον πιστωτικό φορέα το κεφάλαιο και τους δεδουλευμένους τόκους επί του κεφαλαίου αυτού από την ημερομηνία ανάληψης της πίστωσης μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης του κεφαλαίου στον πιστωτικό φορέα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της κοινοποίησης της υπαναχώρησης στον πιστωτικό φορέα. Οι τόκοι υπολογίζονται βάσει του συμφωνηθέντος επιτοκίου χορηγήσεων. Ο πιστωτικός φορέας δεν δικαιούται άλλης αποζημίωσης από τον καταναλωτή στην περίπτωση υπαναχώρησης, εκτός της αποζημίωσης για μη επιστρεφόμενα τέλη τα οποία κατέβαλε ο πιστωτικός φορέας σε οποιαδήποτε δημόσια διοικητική υπηρεσία.

Ο καταναλωτής δικαιούται ανά πάσα στιγμή να αποδώσει το σύνολο ή μέρος των υποχρεώσεών του που απορρέουν από τη σύμβαση πίστωσης. Στις περιπτώσεις αυτές, δικαιούται μείωση του συνολικού κόστους της πίστωσης που συνίσταται στους τόκους και τις επιβαρύνσεις για το εναπομένον διάστημα της σύμβασης, ο δε πιστωτής δικαιούται εύλογης και αντικειμενικά αιτιολογημένης αποζημίωσης για ενδεχόμενα έξοδα που έχουν άμεση σχέση με την πρόωρη εξόφληση της πίστωσης, υπό την προϋπόθεση ότι η πρόωρη εξόφληση πραγματοποιείται εντός χρονικού διαστήματος για το οποίο έχει συμφωνηθεί σταθερό επιτόκιο χορηγήσεων και υπό την περαιτέρω προϋπόθεση ότι η εν λόγω αποζημίωση δεν δύναται να υπερβαίνει τα όρια που τίθενται στο άρθρο 16 της ΚΥΑ Ζ1699/2010. Οι Πιστωτικοί Φορείς και οι μεσίτες πιστώσεων οφείλουν να συνεργάζονται με φορείς που είναι επιφορτισμένοι για την υποβολή καταγγελιών και παραπόνων από καταναλωτές, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αφορούν

τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τις διατάξεις αυτής της απόφασης. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, οι οποίες ανακύπτουν μεταξύ καταναλωτή και πιστωτικού φορέα και αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τις διατάξεις αυτής της απόφασης, αρμόδιοι είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του Ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει.

#### **4.3 Ο Νόμος 4438/2016 - Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ.**

**Η Οδηγία 2014/17/ΕΕ** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ.1093/2010 έχει ως στόχο της να συγκλίνει τις ρυθμίσεις των κρατών-μελών σχετικά με τις συμβάσεις που καλύπτουν τις πιστώσεις σε καταναλωτές οι οποίες εξασφαλίζονται με υποθήκη ή με άλλο τρόπο και αφορούν ακίνητα που προορίζονται για κατοικία. Σκοπός της είναι:

1. η ενίσχυση της προστασίας των δανειοληπτών καταναλωτών και
2. η διασφάλιση υψηλότερου βαθμού αποτελεσματικότητας και ανταγωνιστικότητας της εσωτερικής αγοράς η οποία συμβάλλει στη χρηματοπιστωτική σταθερότητα.

Η οδηγία είναι ελάχιστης εναρμόνισης, επιτρέποντας στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν πιο αυστηρές διατάξεις προστασίας των καταναλωτών, εφόσον οι διατάξεις αυτές να

είναι συμβατές με τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται:

α) σε συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εγγύηση, που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζόμενου με ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, και

β) σε συμβάσεις πίστωσης σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή η διατήρηση δικαιωμάτων κυριότητας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου.

Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται σε:

α) συμβάσεις πίστωσης αποδέσμευσης περιθωρίου αξίας όπου ο πιστωτικός φορέας:

i) χορηγεί την πίστωση με εφάπαξ ποσό, σε τακτικές δόσεις ή με άλλη μορφή, και ως αντιπαροχή εισπράττει ένα ποσό από το τίμημα της μελλοντικής πώλησης ενός ακινήτου που προορίζεται για κατοικία ή αποκτά ένα δικαίωμα επί ακινήτου που προορίζεται για κατοικία, και

ii) δεν απαιτεί αποπληρωμή της πίστωσης έως ότου συμβούν ένα ή περισσότερα προκαθορισμένα γεγονότα στη ζωή του καταναλωτή, όπως αυτά ορίζονται από τα κράτη μέλη, εκτός εάν υπάρξει παραβίαση από τον καταναλωτή των συμβατικών υποχρεώσεων του που επιτρέπει στον πιστωτικό φορέα να τερματίσει τη σύμβαση πίστωσης,

β) συμβάσεις πίστωσης με τις οποίες η πίστωση χορηγείται από εργοδότη στους εργαζομένους του ως δευτερεύουσα δραστηριότητα, άτοκα ή με ΣΕΠΕ χαμηλότερα από εκείνα που επικρατούν στην αγορά και τα οποία δεν προσφέρονται γενικά στο κοινό,

γ) συμβάσεις πίστωσης όπου η πίστωση χορηγείται άτοκα και χωρίς άλλες επιβαρύνσεις εκτός από εκείνες που έχουν σκοπό την ανάκτηση του κόστους που συνδέεται άμεσα με την εξασφάλιση της πίστωσης,

δ) συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάληψης και στις οποίες η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός ενός μηνός,

ε) συμβάσεις πίστωσης που είναι αποτέλεσμα διακανονισμού ο οποίος επιτεύχθηκε ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δημόσιας αρχής,

στ) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν την προθεσμιακή εξόφληση υπάρχουσας οφειλής, χωρίς επιβαρύνσεις, οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παραγράφου 1 στοιχείο α).

Στο νόμο 4438/2016 ενσωματώθηκε η Οδηγία 2014/17/ΕΕ. Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο με τις δικαιιοπραξίες που καλύπτει ο παρών νόμος επιδιώκει σκοπούς που δεν σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά του. Στο άρθρο 5 περιλαμβάνονται ρυθμίσεις που αφορούν την «χρηματοοικονομική διαπαιδαγώγηση» των καταναλωτών, οι οποίες είναι οι εξής:

1. Η εκπαίδευση των καταναλωτών σε ότι αφορά τον υπεύθυνο δανεισμό και τη διαχείριση χρέους, ιδίως σχετικά με τις συμβάσεις ενυπόθηκης πίστωσης,
2. η παροχή σαφών και γενικών πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία χορήγησης πίστωσης με σκοπό την καθοδήγηση των καταναλωτών, ιδίως όσων λαμβάνουν στεγαστικό δάνειο για πρώτη φορά.

Επίσης θεσπίζονται υποχρεώσεις επαγγελματικής συμπεριφοράς κατά την παροχή πιστώσεων σε καταναλωτές (άρθρο 6) και δωρεάν παροχής πληροφοριών προς αυτούς (άρθρο 7), τίθενται απαιτήσεις γνώσεων και επάρκειας για το προσωπικό των πιστωτικών φορέων και των μεσιτών πιστώσεων, θεσπίζονται γενικές διατάξεις για τη διαφήμιση και εμπορική προώθηση συμβάσεων πίστωσης (άρθρο 9) καθώς και ορίζονται οι τυποποιημένες πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαφήμιση και είναι απαραίτητες για την αξιολόγησή της από τον καταναλωτή (άρθρο 10). Οι πληροφορίες αυτές αφορούν το επιτόκιο, το συνολικό ποσό της πίστωσης, διάρκεια, αριθμός και ποσό δόσεων, συνολικό πληρωτέο ποσό. Επιπρόσθετα, θεσπίζεται για τους πιστωτικούς φορείς και τους συνδεδεμένους μεσίτες πιστώσεων η υποχρέωση να διαθέτουν, είτε στις ιστοσελίδες τους, είτε στα καταστήματά τους, ανά πάσα στιγμή, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις συμβάσεις πίστωσης (άρθρο 12). Στο άρθρο 16 Ν.4438/2016 προσδιορίζεται ο τρόπος υπολογισμού του Συνολικού Ετήσιου Πραγματικού Ποσοστού Επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ) με βάση την παραδοχή ότι η σύμβαση πίστωσης θα παραμείνει σε ισχύ για όλη τη συμφωνηθείσα διάρκειά της και ότι ο πιστωτικός φορέας και ο καταναλωτής θα εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους, σύμφωνα με τους όρους και κατά τις ημερομηνίες που έχουν καθορισθεί στη σύμβαση πίστωσης. Επίσης ρυθμίζονται ζητήματα σχετικά με την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή (άρθρο 17), την εκτίμηση της αξίας



του ακινήτου (άρθρο 18) και ο τρόπος άντλησης, διαβίβασης και επαλήθευσης των πληροφοριών που αφορούν την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή (άρθρο 19).<sup>47</sup>

#### **4.4 Ο Νόμος 4465/2017 - Ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά.**

Σχετικά με την πρόσβαση σε βασικές τραπεζικές υπηρεσίες εντός των χωρών της Ένωσης, έπρεπε να γίνουν περισσότερα για τη βελτίωση και την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για τις λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες. Η έλλειψη διαφάνειας και συγκρισιμότητας των τελών, καθώς και οι δυσκολίες αλλαγής λογαριασμού πληρωμών, εξακολουθούσαν να δημιουργούν εμπόδια στην ανάπτυξη μιας πλήρως ολοκληρωμένης αγοράς, συμβάλλοντας στον χαμηλό ανταγωνισμό στον τομέα των λιανικών τραπεζικών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, έπρεπε να αντιμετωπιστούν τα εν λόγω προβλήματα και να επιτευχθούν πρότυπα υψηλής ποιότητας.

Η οδηγία 2014/92/ΕΕ θεσπίζει κανόνες σχετικά με τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των τελών που χρεώνονται στους καταναλωτές για τους λογαριασμούς πληρωμών τους οι οποίοι τηρούνται στο εσωτερικό της Ένωσης, καθώς και κανόνες αναφορικά με την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών εντός ενός κράτους μέλους και κανόνες για τη διευκόλυνση του διασυνοριακού ανοίγματος λογαριασμού πληρωμών για τους καταναλωτές. Η παρούσα οδηγία ορίζει επίσης ένα πλαίσιο για τους κανόνες και τους όρους σύμφωνα με τους οποίους τα κράτη μέλη απαιτούνται να διασφαλίζουν το δικαίωμα των καταναλωτών για το άνοιγμα και τη χρήση λογαριασμών πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά στην Ένωση.

---

<sup>47</sup> Διονυσόπουλος Γ- (ΕΑΠ). Η προστασία του καταναλωτή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/40070>

Είναι καθοριστικής σημασίας για τους καταναλωτές να είναι σε θέση να κατανοούν τα τέλη, ώστε να μπορούν να συγκρίνουν προσφορές από διαφορετικούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών και να αποφασίζουν με πλήρη επίγνωση ποιοι λογαριασμοί πληρωμών προσαρμόζονται καλύτερα στις ανάγκες τους. Δεν μπορεί να υπάρξει σύγκριση των τελών όταν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών χρησιμοποιούν διαφορετική ορολογία για τις ίδιες υπηρεσίες και παρέχουν πληροφόρηση σε διαφορετική μορφή. Η τυποποιημένη ορολογία, σε συνδυασμό με τη στοχευμένη πληροφόρηση περί τελών σε συνεκτική μορφή η οποία καλύπτει τις πλέον αντιπροσωπευτικές υπηρεσίες που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, μπορεί να βοηθήσει τους καταναλωτές να κατανοούν και να συγκρίνουν τα τέλη. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να εγκρίνουν πιο αυστηρές διατάξεις προκειμένου να προστατεύσουν τους καταναλωτές, με την προϋπόθεση οι διατάξεις αυτές να είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με την ενωσιακή νομοθεσία και την παρούσα οδηγία.

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στους λογαριασμούς πληρωμών μέσω των οποίων οι καταναλωτές είναι τουλάχιστον σε θέση:

- α) να καταθέτουν χρηματικά ποσά σε λογαριασμό πληρωμών·
- β) να αναλαμβάνουν μετρητά από λογαριασμό πληρωμών·
- γ) να εκτελούν και να λαμβάνουν πράξεις πληρωμής, περιλαμβανομένων των μεταφορών πιστώσεων, προς και από τρίτο μέρος.

Τα κράτη μέλη καταρτίζουν προσωρινό κατάλογο των 10 τουλάχιστον και όχι άνω των 20 πλέον αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών οι οποίες συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών και υπόκεινται στην καταβολή τέλους οι οποίες προσφέρονται από έναν τουλάχιστον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σε εθνικό επίπεδο. Ο κατάλογος περιλαμβάνει όρους και ορισμούς για καθεμιά από τις προσδιοριζόμενες υπηρεσίες. Σε κάθε επίσημη γλώσσα κράτους μέλους, χρησιμοποιείται ένας μόνον όρος για κάθε υπηρεσία. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, εγκαίρως πριν από την υπογραφή σύμβασης για λογαριασμό πληρωμών με καταναλωτή, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παρέχουν στον καταναλωτή δελτίο πληροφόρησης περί τελών σε χαρτί ή άλλο σταθερό υπόθεμα, το οποίο περιλαμβάνει τους τυποποιημένους όρους του τελικού καταλόγου των πλέον αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 5 της παρούσας οδηγίας και, εφόσον οι υπηρεσίες αυτές προσφέρονται από πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, τα αντίστοιχα τέλη για κάθε υπηρεσία.

Ο νόμος 4465/2017 ενσωμάτωσε την Οδηγία 2014/92/ΕΕ και περιέχει διατάξεις αναφορικά:

1. με τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών (άρθρα 3-8)
2. με τη διαδικασία αλλαγής λογαριασμού (άρθρα 9-14)
3. με την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών (άρθρα 15-20).

Στο άρθρο 4 του παρόντος νόμου οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών παρέχουν στον καταναλωτή, εγκαίρως, πριν από την υπογραφή σύμβασης για λογαριασμό πληρωμών:

1. το δελτίο πληροφόρησης περί τελών: πρέπει να είναι σύντομο και χωριστό έγγραφο, σαφές και ευανάγνωστο, με χαρακτηριστές αναγνώσιμου μεγέθους, συνταγμένο στην ελληνική γλώσσα (ή εάν συμφωνήσουν ο καταναλωτής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, σε άλλη γλώσσα), είναι ακριβές, μη παραπλανητικό και εκφράζεται στο νόμισμα του λογαριασμού πληρωμών (ή εάν συμφωνήσουν ο καταναλωτής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, σε άλλο νόμισμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης). Περιλαμβάνει κατάλογο των πλέον αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών που συνδέονται με λογαριασμό πληρωμών και τα αντίστοιχα τέλη για τις υπηρεσίες αυτές.
2. Το γλωσσάριο, πρέπει να είναι σε σαφή γλώσσα χωρίς παραπλανητικό χαρακτήρα και να περιλαμβάνει τουλάχιστον τους τυποποιημένους όρους που καθορίζονται με τον κατάλογο των πλέον αντιπροσωπευτικών υπηρεσιών.

Τόσο το δελτίο πληροφόρησης περί τελών όσο και το γλωσσάριο μπορούν να διατεθούν στους καταναλωτές όποια στιγμή οι τελευταίοι τα θέλουν. Ο τρόπος παροχής τους είναι δωρεάν, εύκολα προσβάσιμος, και δίνονται και σε μη πελάτες, είτε σε ηλεκτρονική μορφή, είτε σε έντυπη μορφή ή άλλο σταθερό μέσο.

Στο άρθρο 5 του εν λόγω νόμου καθορίζεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών, για τις υπηρεσίες που συνδέονται με κάποιο λογαριασμό πληρωμών, παρέχουν στον καταναλωτή δωρεάν και σε τριμηνιαία βάση τουλάχιστον:

1. κατάσταση όλων των τελών που καταβάλλουν
2. πληροφορίες σχετικά με το επιτόκιο υπερανάληψης και το πιστωτικό επιτόκιο

Όταν οι καταναλωτές επιθυμούν να αλλάξουν το λογαριασμό πληρωμών, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών τους προσφέρουν μια σαφή, γρήγορη και ασφαλή διαδικασία. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 10 του εν λόγω νόμου, όταν ο πάροχος παραλάβει την εξουσιοδότηση του καταναλωτή, οφείλει μέσα σε δύο εργάσιμες ημέρες να ζητήσει από τον προηγούμενο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών κατάλογο των υφιστάμενων πάγιων εντολών για μεταφορές πιστώσεων και τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις εντολές άμεσης χρέωσης που αλλάζουν, καθώς και τις διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τις επαναλαμβανόμενες εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων και τις άμεσες χρεώσεις που έχει εξουσιοδοτήσει ο πιστωτής και οι οποίες εκτελέστηκαν στο λογαριασμό πληρωμών του καταναλωτή κατά τους προηγούμενους δεκατρείς μήνες. Ο παλαιός πάροχος υποχρεούται να συμμορφωθεί με αυτή του την υποχρέωση εντός πέντε εργασίμων ημερών από τη λήψη της αίτησης.

Το άρθρο 13 αναφέρεται σε οποιαδήποτε οικονομική ζημία, περιλαμβανομένων των χρεώσεων και των τόκων, όπου υφίσταται ο καταναλωτής και η οποία προκύπτει άμεσα από τη μη συμμόρφωση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που συμμετέχει στη διαδικασία αλλαγής λογαριασμού προς τις υποχρεώσεις του άρθρου 10, αποκαθίσταται χωρίς καθυστέρηση από τον εν λόγω πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

#### **4.5 Ο Νόμος 4370/2016 ΦΕΚ Α΄37/7.3.2016 - Μέρος Πρώτο - Διατάξεις για τα συστήματα εγγύησης καταθέσεων (Ενσωμάτωση Οδηγίας 2014/49/ΕΕ) και για το ταμείο εγγύησης καταθέσεων και επενδύσεων (ΤΕΚΕ).**

Η Οδηγία 2014/49/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16<sup>ης</sup> Απριλίου 2014 περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων θέσπισε κοινούς κανόνες για όλα τα Συστήματα Εγγύησης Καταθέσεων. Στόχος της ήταν:

1. να παρέχει ομοιόμορφο επίπεδο προστασίας στους καταθέτες σε όλη την Ε.Ε.
2. να εξασφαλίσει ίδιο επίπεδο σταθερότητας όσον αφορά τα ΣΕΚ
3. να διαφυλάξει τη σταθερότητα του τραπεζικού συστήματος της Ε.Ε.

#### 4. να επιτύχει ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς

Τα συστήματα εγγύησης των καταθέσεων (ΣΕΚ) είναι συστήματα τα οποία σε κάθε κράτος μέλος αποζημιώνουν τους καταθέτες (έως ένα καθορισμένο όριο) σε περίπτωση που πτωχεύσει η τράπεζά τους και οι καταθέσεις τους καταστούν μη διαθέσιμες. Όλες οι τράπεζες πρέπει να καταστούν μέλη ενός τέτοιου συστήματος. Οι τράπεζες μέλη καταβάλλουν εισφορές ανάλογα με το προφίλ κινδύνου κάθε τράπεζας και άλλους παράγοντες. Το σύστημα εγγυήσεων συγκεντρώνει τις συνεισφορές σε ένα ταμείο. Εάν μια τράπεζα πτωχεύσει και οι καταθέσεις καταστούν μη διαθέσιμες, τα συστήματα εγγύησης πρέπει να είναι σε θέση να αποζημιώσουν τους καταθέτες που διατηρούν κάθε είδους κατάθεση που προστατεύεται δυνάμει της οδηγίας. Για να εξασφαλιστεί ότι όλα τα συστήματα εγγύησης στα κράτη μέλη εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους, διενεργούνται προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων τουλάχιστον κάθε 3 έτη. Τα ΣΕΚ οφείλουν να εφαρμόζουν χρηστές και διαφανείς πρακτικές διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με τους κανόνες, όλοι οι καταθέτες, είτε πρόκειται για φυσικά πρόσωπα, είτε για επιχειρήσεις, απολαμβάνουν προστασίας των καταθέσεών τους μέχρι του ποσού των 100.000 ευρώ ανά τράπεζα από το σύστημα εγγυήσεων του οποίου η τράπεζα είναι μέλος.

Άλλες προστατευόμενες καταθέσεις περιλαμβάνουν:

- συνταξιοδοτικά συστήματα μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων
- καταθέσεις δημόσιων αρχών με προϋπολογισμούς που δεν υπερβαίνουν τις 500.000 ευρώ
- καταθέσεις άνω των 100.000 ευρώ για ορισμένους σκοπούς στέγασης και κοινωνικούς σκοπούς

Τα συστήματα εγγύησης μπορούν επίσης να χρηματοδοτούν την εξυγίανση τραπεζών (σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ για την ανάκαμψη και την εξυγίανση των τραπεζών) και - υπό αυστηρές προϋποθέσεις - να αποτρέπουν την πτώχευση τράπεζας. Τα κεφάλαια των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων προέρχονται από τον τραπεζικό τομέα. Το ποσό της πληρωμής καθορίζεται μεταξύ άλλων και από το προφίλ κινδύνου της τράπεζας: όσο μεγαλύτερους κινδύνους αναλαμβάνει μια τράπεζα, τόσο μεγαλύτερη είναι η συνεισφορά που πρέπει να καταβάλει στο κεφάλαιο. Το ύψος των κεφαλαίων αυτών πρέπει να ανέρχεται στο 0,8 % των καλυπτόμενων καταθέσεων σε κάθε κράτος μέλος έως το 2025. Τα κεφάλαια τηρούνται σε περιουσιακά στοιχεία χαμηλού κινδύνου, έτσι ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση πτώχευσης

ή επαπειλούμενης πτώχευσης μιας τράπεζας. Επιπλέον, προβλέπεται η δυνατότητα δανεισμού μεταξύ των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων, σε περίπτωση ανάγκης και εφόσον πληρούνται ορισμένες προϋποθέσεις. Τα σημαντικότερα στοιχεία της οδηγίας του 1994 περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων (οδηγία 94/19/EΚ) τροποποιήθηκαν το 2009 ως απάντηση στην οικονομική κρίση του 2008. Το επίπεδο κάλυψης αυξήθηκε από 20.000 σε 50.000, και αργότερα σε 100.000 ευρώ. Η προθεσμία για τις εκταμιεύσεις μειώθηκε από 3 μήνες (με δυνατότητα παράτασης σε 9) σε 20 εργάσιμες ημέρες (με δυνατότητα παράτασης σε 30 εργάσιμες ημέρες). Οι τροπολογίες που εγκρίθηκαν το 2014 είχαν προταθεί από την Επιτροπή το 2010. Η οδηγία του 1994 αντικαταστάθηκε και καταργήθηκε με το νέο πλαίσιο. Η οδηγία άρχισε να ισχύει τον Ιούνιο του 2014. Τα κράτη μέλη θα έπρεπε να μεταφέρουν την οδηγία στο εθνικό τους δίκαιο εντός ενός έτους από την έναρξη ισχύος της οδηγίας.<sup>48</sup>

Ο νόμος 4370/2016 ενσωμάτωσε την Οδηγία 2014/49/ΕΕ σκοπεύοντας να παρέχει ομοιόμορφο επίπεδο προστασίας στους καταθέτες. Στις ρυθμίσεις του νόμου περιλαμβάνεται:

1. η μείωση της προθεσμίας καταβολής αποζημίωσης,
2. η κατάργηση ορισμένων κατηγοριών εξαιρούμενων καταθέσεων και η εισαγωγή νέων,
3. η μέριμνα ώστε καταθέσεις που απορρέουν από ορισμένες συναλλαγές ή εξυπηρετούν ορισμένους κοινωνικούς ή άλλους σκοπούς να προστατεύονται άνω του ορίου των 100.000 ευρώ για δεδομένο χρονικό διάστημα (προσωρινά υψηλά υπόλοιπα),
4. η ρητή αναγνώριση της δυνατότητας των καταθετών να ασκήσουν αγωγή κατά του ΤΕΚΕ προς εξασφάλιση των δικαιωμάτων τους προς αποζημίωση,
5. ενισχύεται επίσης η πληροφόρηση των καταθετών, η οποία αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο για την προστασία τους,
6. ορίζονται επιπλέον μέσα ενημέρωσης σχετικά με την κάλυψή τους.

Φορέας του ελληνικού Συστήματος Εγγύησης Καταθέσεων είναι το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), το οποίο ιδρύθηκε το 2009 με το νόμο 3746/2009. Τα

---

<sup>48</sup> <https://www.consilium.europa.eu/el/policies/banking-union/single-rulebook/deposit-guarantee-schemes/>

Πιστωτικά ιδρύματα της χώρας υποχρεωτικά συμμετέχουν στο Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων του ΤΕΚΕ.

Στα άρθρα 8-11 του νόμου 4370/2016 προσδιορίζονται:

1. οι επιλέξιμες προς κάλυψη καταθέσεις,
2. το ανώτατο όριο κάλυψης ανά καταθέτη και ανά πιστωτικό ίδρυμα (100.000 ευρώ και, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, 300.000 ευρώ),
3. ο τρόπος προσδιορισμού του προς αποζημίωση ποσού,
4. οι προϋποθέσεις ενεργοποίησης και η διαδικασία καταβολής αποζημίωσης στους καταθέτες.

Στα άρθρα 12-19 προσδιορίζονται:

1. οι επιλέξιμες προς κάλυψη απαιτήσεις από επενδυτικές υπηρεσίες,
2. το ανώτατο όριο κάλυψης (30.000 ευρώ),
3. ο τρόπος προσδιορισμού του προς αποζημίωση ποσού,
4. οι προϋποθέσεις ενεργοποίησης
5. η διαδικασία καταβολής αποζημίωσης στους επενδυτές-πελάτες (πρόσκληση προς υποβολή αιτήσεων, καταγραφή και αξιολόγηση απαιτήσεων, καθορισμός ύψους καταβλητέας αποζημίωσης, ανακοίνωση της απόφασης του ΤΕΚΕ).

Στα άρθρα 20-23 τίθενται διατάξεις για:

1. την κατά περίπτωση κατάταξη απαιτήσεων ως επιλέξιμων καταθέσεων ή ως επιλέξιμων απαιτήσεων από επενδυτική υπηρεσία,
2. την παραγραφή αξιώσεων υπέρ και σε βάρος του ΤΕΚΕ,
3. την υποκατάσταση του ΤΕΚΕ στα δικαιώματα των αποζημιωθέντων καταθετών και επενδυτών-πελατών.

Ορίζεται, επίσης, ότι, ιδίως προς διασφάλιση της ρευστότητας που απαιτείται για την καταβολή οφειλόμενων αποζημιώσεων, το ΣΚΕ μπορεί να δανείζεται τα απαιτούμενα κεφάλαια από τα συμμετέχοντα σε αυτό πιστωτικά ιδρύματα ή και από άλλες πηγές.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Πηγή: Διονυσόπουλος Γ- Διπλωματική εργασία (ΕΑΠ). Η προστασία του καταναλωτή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών

#### **4.6 Νόμος 2533/1997 για τα Συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών - Η Οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3<sup>ης</sup> Μαρτίου 1997 σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών.**

Η Οδηγία αυτή υποχρεώνει τα κράτη - μέλη της Ε.Ε. να διαθέτουν ένα ή περισσότερα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών, στα οποία θα συμμετέχουν όλες οι επιχειρήσεις επενδύσεων. Σκοπός της είναι η προστασία των επενδυτών, παρέχοντας αποζημίωση σε περιπτώσεις που μια επενδυτική επιχείρηση αδυνατεί να επιστρέψει περιουσιακά στοιχεία που τους ανήκουν. Η οδηγία ορίζει ότι τα συστήματα πρέπει να προβλέπουν ελάχιστη κάλυψη 20.000 ευρώ ανά απαίτηση επενδυτή και σε περίπτωση απαιτήσεων χαμηλότερου ποσού, να προβλέπουν κάλυψη ίση με το 90% τουλάχιστον της απαίτησης. Ορισμένοι επενδυτές ενδέχεται να αποκλείονται από το πεδίο της κάλυψης, λόγω της φύσης τους (επαγγελματίες ή θεσμικοί επενδυτές ή λόγω της σχέσης τους με την προβληματική επιχείρηση επενδύσεων).

Πιο αναλυτικά για τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών ισχύουν τα παρακάτω:

1. Όλες οι επιχειρήσεις επενδύσεων που παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες πρέπει να ανήκουν σε ένα τέτοιο σύστημα (τα πιστωτικά ιδρύματα μπορούν να εξαιρούνται με την προϋπόθεση ότι ήδη ανήκουν σε κάποιο σύστημα που εγγυάται προστασία τουλάχιστον σε βαθμό αντίστοιχο με αυτό που προσφέρεται στο πλαίσιο ενός συστήματος αποζημίωσης και ότι πληρούν ορισμένες συγκεκριμένες προϋποθέσεις).
2. Το σύστημα αποζημίωσης τίθεται σε λειτουργία σε περίπτωση που:
  - οι αρμόδιες αρχές έχουν διαπιστώσει ότι, κατά τη γνώμη τους, μια επιχείρηση επενδύσεων δεν φαίνεται προς το παρόν ικανή να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις απαιτήσεις επενδυτών και δεν προβλέπεται ότι θα καταστεί ικανή στο προσεχές μέλλον ή
  - μια δικαστική αρχή εξέδωσε απόφαση, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την αναστολή της δυνατότητας των επενδυτών να επιδιώξουν την ικανοποίηση των απαιτήσεών τους έναντι της εν λόγω επιχείρησης επενδύσεων.



3. Πρέπει να εξασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων λόγω αδυναμίας της επιχείρησης:
  - να αποδώσει στους επενδυτές τα κεφάλαια τα οποία τους οφείλει ή τους ανήκουν και τα οποία κρατεί για λογαριασμό τους σε σχέση με επενδυτικές εργασίες ή
  - να επιστρέψει στους επενδυτές τίτλους οι οποίοι τους ανήκουν και τους οποίους κρατεί, διοικεί ή διαχειρίζεται για λογαριασμό τους σε σχέση με επενδυτικές εργασίες.
4. Σε περίπτωση που μια εταιρεία επενδύσεων είναι επίσης πιστωτικό ίδρυμα, η χώρα καταγωγής της ΕΕ αποφασίζει ποια οδηγία θα πρέπει να εφαρμοστεί αναφορικά με χρηματικές απαιτήσεις: η οδηγία που αναφέρθηκε παραπάνω (97/9/ΕΚ) ή η οδηγία που διέπει τα συστήματα εγγύησης των καταθέσεων (2014/49/ΕΕ). Δεν επιτρέπεται η καταβολή διπλής αποζημίωσης για μία και την αυτή απαίτηση δυνάμει αμφοτέρων των οδηγιών.
5. Η οδηγία ορίζει ένα ελάχιστο επίπεδο αποζημίωσης για την ΕΕ ανά επενδυτή που ανέρχεται στα 20.000 €, ενώ παράλληλα επιτρέπει στις χώρες της ΕΕ να παρέχουν ένα υψηλότερο επίπεδο αποζημίωσης αν το επιθυμούν. Ωστόσο, ορισμένες κατηγορίες επενδυτών μπορεί να αποκλειστούν με πρωτοβουλία των χωρών της ΕΕ από την κάλυψη του συστήματος ή μπορεί να τους αποδοθεί ένα χαμηλότερο επίπεδο κάλυψης. Οι ρυθμίσεις για την οργάνωση και τη χρηματοδότηση των συστημάτων αποζημιώσεων εμπίπτουν στη διακριτική ευχέρεια των χωρών της ΕΕ.
6. Υπάρχουν διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται στην περίπτωση που μια εταιρεία επενδύσεων δεν συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που υπέχει ως μέλος του συστήματος αποζημιώσεων (κυρώσεις που φτάνουν μέχρι και στον αποκλεισμό).
7. Υποκαταστήματα επιχειρήσεων επενδύσεων μπορούν να συμμετάσχουν στα συστήματα αποζημιώσεων σε χώρες υποδοχής αν το επιθυμούν.
8. Η κάλυψη ισχύει για το σύνολο της απαίτησης του επενδυτή ανεξάρτητα από τον αριθμό των λογαριασμών, το νόμισμα και την τοποθεσία εντός της ΕΕ. Σε περίπτωση κοινής επενδυτικής εργασίας, οι απαιτήσεις χωρίζονται ισότιμα μεταξύ των επενδυτών.
9. Το σύστημα αποζημίωσης μπορεί να ορίσει μια περίοδο εντός της οποίας οι επενδυτές πρέπει να υποβάλλουν τις απαιτήσεις τους. Ωστόσο, το σύστημα αποζημίωσης δεν μπορεί

να επικαλεστεί τη λήξη της εν λόγω προθεσμίας, για να αρνηθεί την κάλυψη σε επενδυτή. Οι απαιτήσεις των επενδυτών πρέπει να ικανοποιούνται εντός το αργότερο 3 μηνών αφότου αποδειχθεί το βάσιμο της απαίτησης και προσδιοριστεί το ύψος της.

10. Έχουν θεσπιστεί επίσης υποχρεώσεις όσον αφορά τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε επενδυτές.<sup>50</sup>

Ο νόμος 2533/1997 (Χρηματιστηριακή αγορά παραγώγων και άλλες διατάξεις), ενσωμάτωσε την Οδηγία 97/9/ΕΚ και με το άρθρο 61, κεφάλαιο Α, Μέρος Δ, αναδιάρθρωσε το «Κοινόν Συνεγγυητικόν Κεφάλαιον Ασφαλείας των Χρηματιστηριακών Συναλλαγών» το οποίο μετονομάστηκε σε «Συνεγγυητικό Κεφάλαιο Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών». Σκοπός του σύμφωνα με το άρθρο 63 είναι η καταβολή αποζημιώσεων σε εντολές σε περίπτωση διαπιστωμένης οριστικής ή μη ανατρέψιμης αδυναμίας Ανώνυμων Εταιρειών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της, οι οποίες απορρέουν από την παροχή των καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών. Το κεφάλαιο του Συνεγγυητικού σχηματίζεται από τις εισφορές των Μελών. Οι εισφορές διακρίνονται σε αρχικές, τακτικές, συμπληρωματικές και ειδικές. Το σύνολο των εισφορών που έχει καταβάλει κάθε Μέλος αποτελούν τη μερίδα του. Το «Συνεγγυητικό», αποζημιώνει τους πελάτες / επενδυτές στην περίπτωση που λόγω μόνιμης και οριστικής αδυναμίας δεν μπορούν να ικανοποιήσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους από παρασχεθείσες προς αυτούς επενδυτικές υπηρεσίες εκ μέρους εταιρειών – μελών του, που αδειοδοτούνται, ως προς τις παρεχόμενες απ' αυτές υπηρεσίες και εποπτεύονται από τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές, ήτοι:

- Των Ανωνύμων Εταιριών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Α.Ε.Π.Ε.Υ) κατά την έννοια του άρθρου 4, παρ. 1 β του νόμου 4514/2018, οι οποίες έχουν λάβει άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς να παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες.
- Των Πιστωτικών Ιδρυμάτων κατά την έννοια του άρθρου 3, παρ. 1, περ. 1 του νόμου 4261/2014, τα οποία έχουν λάβει άδεια από την Τράπεζα της Ελλάδος να παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες και συμμετέχουν στο Συνεγγυητικό και όχι στο Σκέλος Κάλυψης Επενδύσεων (ΣΚΕ) του ΤΕΚΕ.

---

<sup>50</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/LSU/?uri=CELEX:31997L0009>

- Των Ανωνύμων Εταιριών Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α.Ε.Δ.Α.Κ.), κατά την έννοια του άρθρου 3, περ. γ. του νόμου 4099/2012, όπως έχει τροποποιηθεί και εκάστοτε ισχύει, οι οποίες έχουν λάβει άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς να παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες.
- Των εξωτερικών Ανώνυμων Εταιριών Διαχείρισης Οργανισμών Εναλλακτικών Επενδύσεων (ΑΕΔΟΕΕ) του ν. 4209/2013, που έχουν λάβει από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς άδεια παροχής υπηρεσιών της παρ. 4 του άρθρ. 6 του ν. 4209/2013.
- Των Ανωνύμων Εταιριών Επενδυτικής Διαμεσολάβησης (Α.Ε.Ε.Δ.) κατά την έννοια του άρθρου 87 του νόμου 4514/2018 οι οποίες έχουν λάβει άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς να παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες, εκτός αν διαθέτουν ασφάλιση επαγγελματικής αποζημίωσης μέσω της οποίας, λαμβανομένων υπόψη του μεγέθους, του προφίλ κινδύνου και της νομικής φύσης τους, εξασφαλίζεται ισοδύναμη προστασία των πελατών τους.
- Κάθε άλλης επιχείρησης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών κατά την έννοια του άρθρου 4, παρ. 1 περ. α, του Ν. 4514/2018, που σύμφωνα με τις νομοθετικές διατάξεις υποχρεούνται να συμμετέχουν στο Συνεγγυητικό.<sup>51</sup>

Το Συνεγγυητικό καταβάλλει αποζημίωση σε επενδυτές / πελάτες Α.Ε.Π.Ε.Υ, στην περίπτωση που δεν έχουν ικανοποιηθεί πλήρως λόγω αδυναμίας που διαπιστώνεται με απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και τίθεται σε ειδική χρηματοπιστηριακή εκκαθάριση είτε με δικαστική απόφαση περί πτωχεύσεώς της :

α) να τους αποδώσει τα κεφάλαια, τα οποία τους οφείλει ή τους ανήκουν και τα οποία κρατεί για λογαριασμό τους ή

β) να τους επιστρέψει χρηματοπιστωτικά μέσα, τα οποία τους ανήκουν και τα οποία κρατεί, διοικεί ή διαχειρίζεται για λογαριασμό τους.

Το Συνεγγυητικό καταβάλλει για αποζημίωση που προέρχεται από την παροχή καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών σε κάθε έναν επενδυτή – πελάτη μέχρι το ποσό των 30.000,00 ευρώ. Αναγκαία προϋπόθεση παροχής αποζημίωσης από το Συνεγγυητικό είναι, κατά

<sup>51</sup> <https://www.syneggitiko.gr/to-syneggitiko/>

το άρθρ. 65 § 1 περ. ε' του ίδιου νόμου (όπως η περίπτωση αυτή προστέθηκε με το άρθρ. 13 § 1 ν. 2651/1998), μεταξύ άλλων διαζευκτικά αναφερομένων, και η ανάκληση άδειας σύστασης Ε.Π.Ε.Υ. και η θέση της σε ειδική εκκαθάριση σύμφωνα με το άρθρο 4α του ν. 1806/1988. Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 1 § 2 του ως άνω ν. 2533/1997. Ως "καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες" νοούνται αποκλειστικά οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- 1) κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματιστηριακών πραγμάτων στο Χ.Α.Α. για λογαριασμό τρίτων ή για ίδιο λογαριασμό,
- 2) φύλαξη και διακίνηση χρηματιστηριακών πραγμάτων για λογαριασμό τρίτων για κατάρτιση συναλλαγών στο Χ.Α.Α. ή που αποτελούν το προϊόν κατάρτισης συναλλαγών στο Χ.Α.Α.,
- 3) κατοχή κεφαλαίων τρίτων για κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματιστηριακών πραγμάτων στο Χ.Α.Α. ή που αποτελούν το προϊόν κατάρτισης συναλλαγών επί χρηματιστηριακών πραγμάτων στο Χ.Α.Α..

Σύμφωνα με τις παραπάνω διατάξεις μεταξύ των καλυπτομένων επενδυτικών υπηρεσιών, για τις οποίες δημιουργείται υποχρέωση αποζημίωσης εκ μέρους του Συνεγγυητικού και αναφέρονται περιοριστικά στο άρθρο 1 § 12 ν. 2533/1997, είναι

- 1) η επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης επενδυτικού χαρτοφυλακίου που έχει ως αντικείμενο έναν ή περισσότερους τίτλους από τους αναφερομένους στο άρθρ. 2 § 1 α (i), ενώ εξαιρούνται τα μέσα πληρωμής, δηλαδή τα χρήματα, και
- 2) η κατοχή κεφαλαίων τρίτων για κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματιστηριακών πραγμάτων.

Δεν αποτελεί, κατά την έννοια των διατάξεων αυτών, καλυπτόμενη επενδυτική υπηρεσία:

- (α) η κατάθεση κεφαλαίου που δεν γίνεται στο πλαίσιο της διεξαγωγής επενδυτικών εργασιών και
- (β) η κατάθεση προς διαχείριση κεφαλαίων.

Από την αντιπαράθεση και σύγκριση των διατάξεων του κοινοτικού και του εθνικού δικαίου προκύπτει ότι η διάταξη του άρθρου 1 § 12 του ν. 2533/1997 παρέχει (κατ' αρχήν) χαμηλότερο επίπεδο προστασίας από εκείνο της Οδηγίας 97/9/ΕΚ και κατά συνέπεια η ερμηνεία των εν λόγω διατάξεων του εθνικού δικαίου πρέπει να γίνει υπό το φως και το πρίσμα της τελευταίας αυτής Οδηγίας, ώστε να εξασφαλισθεί η αρχή της αποτελεσματικότητας του

Κοινοτικού δικαίου, η 97/9/EΚ Οδηγία του οποίου ρητώς καταλαμβάνει και προστατεύει και την κατάθεση κεφαλαίων προς επένδυση. Επομένως, κατ' ορθή ερμηνεία των διατάξεων του εσωτερικού δικαίου, η διαχείριση επενδυτικού κεφαλαίου πελατών δεν απαιτείται να έχει ως μόνο περιεχόμενο την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίες θα έχουν ως αντικείμενο έναν ή περισσότερους από τους εν λόγω τίτλους, αλλά και τη διαχείριση επενδυτικού χαρτοφυλακίου πελάτη που περιλαμβάνει χρήματα, που δόθηκαν όμως με εντολή για επενδυτικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα αν πραγματοποιήθηκαν κατά τον χρόνο ανάκλησης της άδειας λειτουργίας της χρηματιστηριακής εταιρείας, οπότε και δημιουργείται η υποχρέωση του Συνεγγυητικού προς αποζημίωση. Αντιθέτως και σε αρμονία, κατά τούτο, με την ως άνω Οδηγία δεν εμπίπτει στις καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες (αυτές δηλ. για τις οποίες δημιουργείται υποχρέωση του Συνεγγυητικού προς αποζημίωση σε περίπτωση, μεταξύ άλλων, ανάκλησης της άδειας λειτουργίας Ε.Π.Ε.Υ.) η διαχείριση επενδυτικού κεφαλαίου εντολέως που περιλαμβάνει μόνο χρήματα, τη διαχείριση των οποίων αναλαμβάνει η Ε.Π.Ε.Υ, χωρίς όμως η διαχείριση αυτή να διαλαμβάνει και την εντολή διενέργειας, για λογαριασμό του, συναλλαγής επί χρηματοπιστωτικών μέσων ή την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών στον ίδιο τομέα, προϋπόθεση που τίθεται, άλλωστε, και με την ως άνω Οδηγία. Έτσι, δεν αρκεί για την υπαγωγή συγκεκριμένων κεφαλαίων στις καλυπτόμενες επενδυτικές υπηρεσίες η απλή μνεία στην σχετική σύμβαση περί παροχής υπηρεσιών διαχείρισης χαρτοφυλακίου, χωρίς εντολή και για διαχείριση, έχουσα ως περιεχόμενο, κατά τα ανωτέρω, συναλλαγή επί χρηματοπιστωτικών μέσων ή την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (ΑΠ Ολομ. 11/2013). Περαιτέρω, το REPOS (σύμβαση επαναγοράς), που αποτελεί σε συντομία απόδοση του αγγλικού όρου Repurchase agreement, και μεταφράζεται ως συμφωνία πώλησης και επαναγοράς τίτλων, αποτελεί χρηματοπιστωτικό μέσο που εντάσσεται στην υποκατηγορία αυτών που αποκαλούνται "μέσα χρηματαγοράς", σε αντιδιαστολή με τα "μέσα κεφαλαιαγοράς".

## **5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΦΟΡΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

### **5.1 Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Προστασία του Καταναλωτή**

Με το Προεδρικό Διάταγμα 147/2017 συστάθηκε η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή. Σκοπός της είναι:

1. η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών,
2. η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους,
3. η προαγωγή της πληροφόρησης και επιμόρφωσής τους ώστε να επηρεάζουν σε όφελός τους τις εξελίξεις στην αγορά,
4. η υποστήριξη της οργάνωσής τους σε ενώσεις καταναλωτών και της ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν, και
5. η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή αποτελείται από τις εξής δύο υπηρεσίες:

1. Τη Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή. Στόχος της είναι:
  - i. Η ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή.
  - ii. Η νομοθετική πρωτοβουλία για την έννομη προστασία των καταναλωτών και επιχειρήσεων σε περιπτώσεις παράβασης της αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας.
  - iii. Η ορθή ενσωμάτωση – κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την καταναλωτική πίστη.
  - iv. Οι δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης καταναλωτή.
2. Τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή. Στόχος της είναι:
  - i. Η προστασία του καταναλωτικού κοινού στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 2251/1994 και ειδικότερα η προστασία των οικονομικών συμφερόντων

των καταναλωτών όσον αφορά συναλλαγές τους σε σχέση με την αγορά καταναλωτικών αγαθών, αλλά και την παροχή υπηρεσιών.

- ii. Η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και η καταστολή των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών προς όφελος τόσο των καταναλωτών όσο και του υγιούς ανταγωνισμού των επιχειρήσεων.
- iii. Η παρακολούθηση και εποπτεία εφαρμογής της νομοθεσίας για τη λειτουργία των Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών και την προστασία της προσωπικής σφαίρας και προσωπικότητας των οφειλετών από αθέμιτες πρακτικές είσπραξης των απαιτήσεων.<sup>52</sup>

## 5.2 Συνήγορος του Καταναλωτή

Η σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» περιβάλλεται και εμπνέεται από τη δυναμική της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως έναν ευέλικτο, άμεσο, αποτελεσματικό και ανέξοδο σε σχέση με την παραδοσιακή δικαστική οδό τρόπο διευθέτησης των διαφορών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές. Σε αυτό το πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση 98/257/EC σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, καθώς και τη Σύσταση 2001/310/EC σχετικά με τα κριτήρια που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διαδικασία του φιλικού διακανονισμού, ώστε καταναλωτές και προμηθευτές να είναι βέβαιοι ότι οι διαφορές τους επιλύονται με αμεροληψία, αντικειμενικότητα και αποτελεσματικότητα. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή που συστήθηκε με τον ν. 3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπíπτουν

---

<sup>52</sup>Πηγή:<http://www.mindev.gov.gr/%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CF%89%CF%84%CE%B7/>

στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός ενός έτους αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.<sup>53</sup>

### 5.3 Ένωση Καταναλωτών «Η Ποιότητα της ζωής» - ΕΚΠΟΙΖΩ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ είναι αναγνωρισμένη και πιστοποιημένη ένωση καταναλωτών βάσει του Νόμου 2251/94 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα, «για την προστασία του καταναλωτή», η οποία ιδρύθηκε το 1988. Είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών (Αριθμός Μητρώου 03/30-09-2009) που έχει καταρτίσει η εποπτεύουσα αρχή "Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή" του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού. Επιδιώκει την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών και τη καθημερινή υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους. Σε επίπεδο ευρωπαϊκό, οι παρεμβάσεις της συντονίζονται από την Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών (BEUC).

Οι καταναλωτές ενημερώνονται υπεύθυνα, έγκυρα και αξιόπιστα, από εξειδικευμένα στελέχη της ΕΚΠΟΙΖΩ, για τα δικαιώματά τους και τους τρόπους διεκδίκησης, όπως αυτά προβλέπονται στη νομοθεσία. Το Γραφείο Νομικής Προστασίας λειτουργεί καθημερινά και έχει

---

<sup>53</sup> <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>



ως σκοπό την ενημέρωση και την παροχή συμβουλών στους καταναλωτές, την μεσολάβηση για τα μέλη της, όταν διαπιστώνει ότι καταστρατηγούνται τα δικαιώματά τους και θίγονται τα οικονομικά τους συμφέροντα από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Επίσης, οι νομικοί της, προτείνουν λύσεις και καθοδηγούν τους καταναλωτές για τον τρόπο που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να αντιμετωπίσουν το πρόβλημά τους. Η εξωδικαστική παρέμβαση γίνεται για την επίλυση προβλημάτων των μελών της, πριν το δικαστήριο. Ένας έμπειρος νομικός αναλαμβάνει την υπόθεσή και μεσολαβεί. Ωστόσο, δεν έχει τη δικαιοδοσία να παρέμβει για προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με Δημόσιους φορείς. Όταν το πρόβλημα δεν επιλυθεί εξωδικαστικά, υπάρχει η δυνατότητα να καταφύγει το μέλος στο δικαστήριο, αλλά αυτό δεν συμβαίνει επειδή δεν συμφέρει, αφού τα απαιτούμενα έξοδα και χρόνος, συνήθως είναι πολύ μεγαλύτερα από την οικονομική ζημιά που έχει προκληθεί.

Οι ομαδικές αγωγές, είναι η συνήθης δικαστική παρέμβαση της ΕΚΠΟΙΖΩ υπέρ των μελών της. Μπορούν να ασκηθούν όταν υπάρχει ευνοϊκή δικαστική απόφαση σε κάποια συλλογική αγωγή για λογαριασμό τουλάχιστον δύο, αλλά συνήθως περισσότερων ατόμων, τα οποία έχουν ζημιωθεί από την ίδια εταιρεία για το ίδιο ακριβώς θέμα. Μέσω αυτών, είναι δυνατόν να επιστραφούν τα χρήματα που είχαν παρακρατήσει παράνομα οι καταδικασθείσες επιχειρήσεις. Πλεονεκτούν, σε σχέση με την προσφυγή του καθενός ατομικά στο δικαστήριο, επειδή τα απαιτούμενα έξοδα είναι πολύ λιγότερα. Στα 27 χρόνια δράσης της, έχει πραγματοποιήσει 534 ομαδικές αγωγές και έχει καταφέρει να επιστραφούν στα μέλη της, περίπου 4,5 εκ. €. Οι συλλογικές αγωγές είναι αυτές που μπορεί να υποβάλει μια ένωση καταναλωτών που πληροί συγκεκριμένες προϋποθέσεις, εξ ονόματος του συνόλου των καταναλωτών, όταν διαπιστώσει ότι παραβιάζονται τα νομικά κατοχυρωμένα δικαιώματά τους. Οι συλλογικές αγωγές της ΕΚΠΟΙΖΩ αφορούν παράνομες πρακτικές διαφόρων εταιρειών, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα παράνομες χρεώσεις και οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή. Έχει καταθέσει συνολικά 57 συλλογικές αγωγές (1996-2014), εκ των οποίων έχουν εκδικαστεί 47, ενώ έχουν ματαιωθεί 10. Από τις εκδικασθείσες θετικές είναι οι 40 και απορριπτικές οι 7.

Οι θετικές υπέρ του καταναλωτή αποφάσεις της δικαιοσύνης, ισχύουν για όλες τις ομοειδείς επιχειρήσεις και όχι μόνο για την συγκεκριμένη που καταδικάστηκε. Για να μπορέσει να επωφεληθεί ατομικά ο καταναλωτής που η υπόθεση τον αφορά, πρέπει να καταφύγει στην Δικαιοσύνη είτε ατομικά, είτε ομαδικά. Έτσι, δεκάδες χιλιάδες καταναλωτές, διεκδίκησαν και πέτυχαν την επιστροφή χρημάτων παρανόμως παρακρατηθέντων, κυρίως από τράπεζες και

ασφαλιστικές εταιρείες. Οι θετικές αποφάσεις της δικαιοσύνης για τις συλλογικές αγωγές της ΕΚΠΟΙΖΩ έχουν ευνοϊκές επιδράσεις όχι μόνο στην βελτίωση της προστασίας του καταναλωτή, αλλά και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, αφού συμβάλλουν στην καθιέρωση ενός κράτους δικαίου, στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, περιορίζουν τις παράνομες πρακτικές εις βάρος των καταναλωτών, δημιουργούν νομική βάση για την επιστροφή χρημάτων στους καταναλωτές (που είχαν παράνομα κατακρατηθεί από τις επιχειρήσεις) και εδραιώνουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ενώσεις καταναλωτών. (Πηγή: ΕΚΠΟΙΖΩ)<sup>54</sup>

#### 5.4 Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής (πρώην «Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών») είναι αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία και εξειδικευμένη Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΕΔ), καταχωρημένη στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Ο EXM-ΕΕΕΔ ιδρύθηκε την 15η Μαρτίου 1999, Παγκόσμια Ημέρα του Καταναλωτή, αρχικά ως «Τραπεζικός Μεσολαβητής». Τον Ιούνιο του 2005 συγχωνεύθηκε με τον Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και μετονομάστηκε σε «Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών» και τον Οκτώβριο του 2018 μετονομάστηκε σε «Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής-Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών». Ο EXM-ΕΕΕΔ λειτουργεί ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Στον EXM-ΕΕΕΔ συμμετέχουν τα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), του Συνδέσμου Μελών Χρηματιστηρίων Αθηνών (ΣΜΕΧΑ) και της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών. Εξετάζει αμερόληπτα και δωρεάν, διαφορές σχετικά με την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, από τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα, προς ιδιώτες και επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1 εκατ. ευρώ), και μεσολαβεί με σκοπό την εξωδικαστική επίλυσή τους. Ο EXM εξετάζει διαφορές σχετικά με ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω της πλατφόρμας

---

<sup>54</sup> Πηγή: <https://www.ekpizo.gr/el>

Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) της Ε.Ε., εξετάζει διασυνοριακές διαφορές ως μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επίλυσης Χρηματοπιστωτικών Διαφορών (FIN-NET) και είναι αρμόδιος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Δημιουργήθηκε για να συμβάλει στη διάδοση και προαγωγή λοιπών, πέραν του EXM, διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και παράλληλα να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες ιδίως στον τομέα της εξωδικαστικής επίλυση ιδιωτικών διαφορών χρηματοοικονομικής φύσης (τραπεζικών, πιστωτικών, επενδυτικών, ασφαλιστικών, εμπορικών κ.ά.). Στο πλαίσιο αυτό, παρέχει, σε πρώτη φάση, υπηρεσίες υλικοτεχνικής και διοικητικής φύσης σε διαδικασίες Διαμεσολάβησης σε διαφορές χρηματοοικονομικού αντικειμένου.<sup>55</sup>

Η διαρκής αύξηση της συχνότητας των διασυνοριακών συναλλαγών και εντός της ΕΕ, αλλά και εκτός αυτής καθώς και το διαρκώς βελτιούμενο νομοθετικό πλαίσιο, επιβάλλουν την ύπαρξη εξειδικευμένων, ανέξοδων και αποτελεσματικών διαδικασιών επίλυσης των διαφορών, ώστε να διευκολύνεται η εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση του καταναλωτή σε ευρύτερες αγορές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για την απόκτηση των βέλτιστων και σε χαμηλό κόστος υπηρεσιών, γεγονός το οποίο συμβάλλει στην ολοκλήρωση της Εσωτερικής Αγοράς και αποβαίνει σε κοινό όφελος και των παρόχων και των καταναλωτών στους οποίους παρέχεται η δυνατότητα περισσότερων και πιο προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους επιλογών, με το μικρότερο δυνατό κόστος. Ειδικότερα, ο Ε.Χ.Μ. έχει ως κύριο στόχο την ταχεία και ανέξοδη επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και μικρών επιχειρήσεων αφενός και παρόχων, Τραπεζικών και Επενδυτικών υπηρεσιών αφετέρου, τηρώντας εμπιστευτικότητα και απαλλάσσοντας τα μέρη από χρονοβόρες και πολυέξοδες Δικαστικές ενέργειες και μη αναγκαίες διενέξεις, συμβάλλοντας στη διατήρηση θετικού κλίματος στις συναλλαγές και ενισχύοντας ουσιαστικά το κλίμα εμπιστοσύνης στην σχετική αγορά. Στον Ε.Χ.Μ. δύναται να απευθύνεται ο συναλλασσόμενος και να ζητά την συνδρομή του χωρίς να απαιτείται η συμφωνία ή σύμπραξη του παρόχου, γεγονός το οποίο τον διαφοροποιεί από τις λοιπές μεθόδους Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών. Ενώπιον δε του Ε.Χ.Μ. δεν απαιτείται η παράσταση Δικηγόρου, γεγονός το οποίο απαλλάσσει τον συναλλασσόμενο από το σχετικό κόστος.

---

<sup>55</sup> Πηγή: <https://hobis.gr/%cf%80%cf%81%ce%bf%cf%86%ce%af%ce%bb/>

## 5.5 Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net)

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών, έχει σχεδιαστεί με σκοπό να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών σε όλη την ΕΕ (ECC-Net) και παρέχει πληροφορίες και στήριξη στους καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές στην ΕΕ. Όταν ο ευρωπαίος καταναλωτής άρχισε να πραγματοποιεί αγορές από άλλες χώρες και να αντιμετωπίζει προβλήματα στις συναλλαγές του, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε πως χρειαζόταν μια υπηρεσία προστασίας του καταναλωτή, η οποία θα βοηθούσε στο να διεκδικούν τα δικαιώματά τους, χωρίς να αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας που θα τους απέτρεπαν από μια συστηματική διεκδίκηση. Έτσι ιδρύθηκε το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net) το οποίο είναι ένας ευρωπαϊκός θεσμός που λειτουργεί στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Η χρηματοδότηση του Δικτύου προβλέπεται στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές, ένας από τους βασικούς στόχους του οποίου είναι η στήριξη της συνεργασίας μεταξύ κρατών-μελών όσον αφορά στην πληροφόρηση, την παροχή συμβουλών και την έννομη προστασία των καταναλωτών. Το Δίκτυο Ε.Κ.Κ., στη σημερινή του μορφή, έχει προκύψει από τη συγχώνευση δύο παλαιότερων Δικτύων<sup>56</sup>:

1. Του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, που είχε εγκαινιαστεί το 2000.
2. Του Δικτύου των Ευρωθυρίδων, που είχε δημιουργηθεί στις αρχές της δεκαετίας του 1990 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία επιλεγμένη ομάδα περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές που συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ε.Κ.Κ. υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της προοδευτικής ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (Ε.Κ.Κ.) Ελλάδα συστάθηκε το 2005 και μέχρι το 2010 λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (νυν Γενική

---

<sup>56</sup> Πηγή:(<https://www.eccgreece.gr/>)

Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας (νυν Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού). Από το 2012, την ευθύνη λειτουργίας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας έχει αναλάβει η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», ενώ με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 (Α' 265) η συγκεκριμένη λειτουργία συγκαταλέγεται πλέον στις αρμοδιότητες της Αρχής. Η λειτουργία του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας προβλέπεται και από το άρθρο 22 του ν. 3844/2010 (προσαρμογή στην Οδηγία 2006/123), ως σημείου επαφής για τη διάθεση γενικών πληροφοριών σε καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς με παρόχους υπηρεσιών. Από τις 9-1-2016, το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας λειτουργεί και ως σημείο επαφής για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που αφορούν υποχρεώσεις δυνάμει ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης αγαθών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών που κατοικούν ή είναι εγκατεστημένοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση.<sup>57</sup>

## 5.6 Δίκτυο επίλυσης χρηματοπιστωτικών διαφορών (FIN – NET)

Το FIN-NET είναι ένα δίκτυο που αποτελείται από εθνικούς φορείς αρμόδιους για την εξωδικαστική διεκπεραίωση καταγγελιών καταναλωτών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Το δίκτυο καλύπτει τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, δηλαδή: την Ευρωπαϊκή Ένωση, την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία. Το FIN-NET δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2001 για να προωθεί τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών διαμεσολαβητών του τομέα χρηματοπιστωτικών διαφορών και να παρέχει στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε εναλλακτικές διαδικασίες επίλυσης διασυνοριακών διαφορών που σχετίζονται με την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ένα έγγραφο γνωστό ως μνημόνιο συμφωνίας καθορίζει πώς πρέπει να συνεργάζονται τα μέλη με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών διαφορών.

Σκοπός του δικτύου είναι:

---

<sup>57</sup> Πηγή: <https://www.eccgreece.gr/>

1. Η προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών διαμεσολαβητών του τομέα χρηματοπιστωτικών διαφορών και
2. Η παροχή προς τους καταναλωτές εύκολης πρόσβασης σε εναλλακτικές διαδικασίες επίλυσης διασυννοριακών διαφορών που σχετίζονται με την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Σήμερα το FIN – NET αριθμεί 60 μέλη σε 27 χώρες ενώ οποιοσδήποτε φορέας του Ευρωπαϊκού Οικονομικού χώρου μπορεί να συγκαταλεγεί στα μέλη με την προϋπόθεση ότι:

1. είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση χρηματοπιστωτικών διαφορών και
2. τηρεί τις αρχές που ορίζει η οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ)<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Πηγή: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_el](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_el)

## Συμπέρασμα

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται ως η εποχή των καταναλωτών. Και η προστασία τους αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για μια υγιή οικονομία. Η έννοια του καταναλωτή στην Ελληνική νομοθεσία τροποποιήθηκε αρκετές φορές μέχρι σήμερα. Ο πρώτος νόμος 1961/1991 για την προστασία του καταναλωτή όριζε ως *«καταναλωτή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων, που ενεργεί συναλλαγές με σκοπό την απόκτηση ή τη χρησιμοποίηση κινητών ή ακίνητων πραγμάτων ή υπηρεσιών για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών του αναγκών»*. Όμως, επειδή αυτή η στενή έννοια του καταναλωτή άφηνε εκτός της προστασίας του νόμου μεγάλο αριθμό επαγγελματιών που έχριζαν της προστασίας του, ο Έλληνας νομοθέτης διεύρυνε την στενή έννοια του καταναλωτή με το Ν. 2251/1994 βάσει του οποίου καταναλωτής είναι το πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή των υπηρεσιών δηλαδή *«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 του διαφημιστικού μηνύματος»*.

Αργότερα όμως, με την παρ. 5 του άρθρου 100 του Ν.4512/2018 «Για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων του προγράμματος οικονομικής προσαρμογής» τροποποιήθηκε η νομοθετημένη ευρεία έννοια του καταναλωτή του άρθρου 1 παρ. 4α του Ν.2251/1994 και υιοθετήθηκε η στενή εκδοχή που έδιναν και οι Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Δηλαδή ως *«καταναλωτής, νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα»*. Οπότε στον οποιοσδήποτε θα μπορούσε να δημιουργηθεί η εντύπωση ότι η έννοια του καταναλωτή περιλαμβάνει μόνο τα φυσικά πρόσωπα. Όμως αν μελετήσουμε πιο διεξοδικά, θα ανακαλύψουμε ότι ο εθνικός νομοθέτης διεύρυνε και πάλι το προστατευτικό πεδίο καθώς οι κοινοτικές οδηγίες είναι ελαχίστης εναρμόνισης και δεν απαγορεύουν την λήψη πρόσθετων μέτρων προστασίας.

Έτσι με το άρθρο 101, παρ. 2 του Ν. 4512/2018, προστέθηκε διάταξη σύμφωνα με την οποία οι διατάξεις για την προστασία από καταχρηστικούς ΓΟΣ του άρθρου 2, του Ν. 2251/1994 *«εφαρμόζονται σε κάθε σύμβαση ανεξάρτητα από το αν ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή είναι καταναλωτής, όταν πληρούνται σωρευτικά τρεις προϋποθέσεις. Η σύμβαση να περιλαμβάνει όρους οι οποίοι δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών,*

ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή να πληροί τα κριτήρια της πολύ μικρής επιχείρησης σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014 (Α' 251), και ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή να συμβάλλεται ως τελικός αποδέκτης των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.» Ο εθνικός νομοθέτης στένεψε τον ορισμό του καταναλωτή στα φυσικά πρόσωπα και όσον αφορά στις εμπορικές επιχειρήσεις, επέκτεινε την παροχή προστασίας θέτοντας πλέον το κριτήριο του τελικού αποδέκτη συνοδευόμενο με το κριτήριο του μεγέθους. Δηλαδή θέσπισε μια γενική διάταξη που αφορά τους πάντες, καταναλωτές ή μη, ιδιώτες ή επαγγελματίες.

Στους τραπεζικούς καταναλωτές είχε δημιουργηθεί ερμηνευτικό ζήτημα σχετικά με το ποιος θεωρείται καταναλωτής και άρα είναι άξιος προστασίας. Υπήρχαν ειδικοί που υποστήριζαν ότι το να λάβει μια εμπορική επιχείρηση τραπεζικό δάνειο, είναι γεγονός άσχετο με το αντικείμενο δραστηριότητας της επιχείρησης, άρα θεωρείται τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών και πρέπει να προστατευθεί. Κάποιοι άλλοι υποστήριζαν ότι οι διατάξεις του Ν. 2251/1994 θα έπρεπε να εφαρμόζονται μόνο στον τομέα του λεγόμενου retail banking (λιανική τραπεζική), δηλαδή στα δάνεια και στις πιστωτικές κάρτες που δεν απευθύνονται αποκλειστικά σε εξυπηρέτηση επαγγελματικών αναγκών. Η λύση δόθηκε με την απόφαση της ολομέλειας του Αρείου Πάγου 13/2015, η οποία δέχτηκε ότι οι συνήθεις τραπεζικές υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων και η χορήγηση δανείων και πιστώσεων, απευθύνονται πάντοτε στον τελικό αποδέκτη τους, ακόμη και αν αυτός χρησιμοποιεί αυτές για την ικανοποίηση επιχειρηματικών ή επαγγελματικών του αναγκών. Έτσι στην προστασία του ν. 2251/1994 υπάγονται όχι μόνο οι τραπεζικές υπηρεσίες που από τη φύση τους απευθύνονται σε ιδιώτες πελάτες για την εξυπηρέτηση προσωπικών τους αναγκών, αλλά και αυτές που απευθύνονται σε επαγγελματίες.



## Βιβλιογραφικές αναφορές

- Αλεξανδρίδου, Ε. (2008): Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, Ελληνικό και Κοινοτικό. Αθήνα Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Αλεξανδρίδου Ε. - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή-3η έκδοση-2015
- Αλεξανδρίδου, Ε. (2005): Η Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών, τ. 6.
- Αλεξανδρίδου, Ε. (2004): Νέες τάσεις του κοινοτικού νομοθέτη – Το παράδειγμα της Οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ΔΕΕ 2006, σ. 855 επ., σ. 860, Δελούκα – Ιγγλέση, Η προστασία του καταναλωτή, σ. 501.
- Αργυρός, Γ. (2015): Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς: Οι θεμελιώδεις Οικονομικές Ελευθερίες. ΣΕΑΒ, Αθήνα.
- Αργυρός Γ. (2006): Η προστασία των καταναλωτών από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στην ευρωπαϊκή αγορά σύμφωνα με την Οδηγία 2005 / 29 / ΕΚ, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2006
- Γεωργιάδης, Α. (2008). Η εξασφάλιση των πιστώσεων. Αθήνα- Κομοτηνή: Σάκκουλας, Π.Ν.
- Δεσποτίδου, Α. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, άρθρο 40, αρ8. Ι. Λιναρίτης, Η πρόσβαση, 77-79. Αντίθ. Π. Παπανικολάου, ΕλλΔνη 2008.
- Έκθεση επί του σχεδίου νόμου "Προστασία των καταναλωτών" Βουλή των Ελλήνων, Διεύθυνση Επιστημονικών Μελετών, Τμήμα Νομοτεχνικής Επεξεργασίας Σχεδίων και Προτάσεων Νόμου.(19/10/1994)
- Καράκωστας, Ι (2016): Δίκαιο προστασίας καταναλωτή : Ν. 2251/1994 όπως ισχύει : ερμηνεία-νομολογία-πρακτική εφαρμογή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα Νόμος 1961/1991 «Προστασία του Καταναλωτή και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991
- Κουτσούμπας, Θ. (2005). Προστασία καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο. *Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου*, 10: 953-960.
- Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια.: Ελ. Αλεξανδρίδου), Β΄ έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2015, σελ. 609.
- Λιβαδά, Χ. (2005). Η έννοια του προστατευμένου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο. Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών, 11.
- Λιβαδά, Χ. (2008). Το νέο ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταναλωτική πίστη, *Νομική Βιβλιοθήκη*, Αθήνα.

- Νόμος 1961/1991 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις. ΦΕΚ 132/Α/3-9-1991.
- Νόμος 2251/1994 «Περί Προστασίας του Καταναλωτή» ΦΕΚ 191/Α/16.11.1994
- Νόμος 2472/1997 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» ΦΕΚ 50/Α΄/10/4/1997.
- Νόμος 2672/1998 «Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία- ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)» ΦΕΚ 290/Α/28.12.1998
- Νόμος 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 259/Α΄/23.12.2004).
- Νόμος 3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)», ΦΕΚ 152/Α/10.07.2007)
- Νόμος 4224/2013 «Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο, Αξιοποίηση Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις» ΦΕΚ 288/Α/31.12.2013
- Νόμος 4438/2016 «Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/ 48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 1093/2010, και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών. ΦΕΚ 220/Α΄/28.11.2016
- Νόμος 4370/2016 «Συστήματα Εγγύησης Καταθέσεων (ενσωμάτωση Οδηγίας 2014/49/ΕΕ), Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων και άλλες διατάξεις». ΦΕΚ 37/Α΄/07.03.2016.
- Νόμος 4465/2017 «Ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 2014 για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά». ΦΕΚ 47/Α΄/04.04.2017  
[https://www.kodiko.gr/nomologia/document\\_navigation/257050/nomos-4465-2017](https://www.kodiko.gr/nomologia/document_navigation/257050/nomos-4465-2017)
- Νόμος 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ 5/Α/ 17/01.2018
- Περάκης, Ε. & Λιβαδά, Χ. (2015). *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. Έκδοση 2<sup>η</sup>, Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη

Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας 2501/2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002 <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/LegalF/Acts.aspx>

Πουλιάδης Α, Συλλογική αγωγή και προστασία των καταναλωτών, σ. 11

ΠΔ 147/2017: «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης». ΦΕΚ 192/Α' /13.12.2017. <https://www.e-nomothesia.gr/kat-oikonomia/proedriko-diatagma-147-2017-fek-192a-13-12-2017.html>

Σαλπικτή, Α., (2016). *Το κανονιστικό πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές*. Αθήνα: ΕΑΠ.

Συνήγορος του Καταναλωτή (2018). *Ετήσια Έκθεση, 83% επίλυση καταναλωτικών διαφορών*. Αθήνα: ECC-Net

Ψυχομάνης, Σ. (2010): *Τραπεζικό δίκαιο II, δίκαιο τραπεζικών συμβάσεων*, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα - Θεσσαλονίκη

Hertzum, M., Jorgensen, N. & Norgaard, M. (2004). Usable Security and E-Banking: Ease of Use vis-a-vis Security. *Australasian Journal of Information Systems*, 11: 52-65.

### Διαδίκτυο

Αλβανός Δημ.- Δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω, «Τα δικαιώματα του πολίτη έναντι των τραπεζικών ιδρυμάτων» [:https://www.pemptousia.gr/2012/10/ta-dikeomata-tou-politi-enanti-ton-tr-2/](https://www.pemptousia.gr/2012/10/ta-dikeomata-tou-politi-enanti-ton-tr-2/) (2012)

Αποστολόπουλος: Δίκαιο Αθέμιτου Ανταγωνισμού και Προστασίας του Καταναλωτή: Τρέχουσες κοινοτικές νομοθετικές εξελίξεις και ανάγκη μεταρρύθμισης του νόμου 146/1914, ΧρΙΔ 2003.

Απόφαση Αρείου Πάγου (2015). <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/nomgr/OIAP-13-2015.pdf>

Αποφάσεις Δικαστηρίων από την νομική βάση δεδομένων : ΝΟΜΟΣ intrasoft.

Γκόρτσος, Χ. (2007). Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών: περιεχόμενο και ιδιαιτερότητες. <http://62.1.43.74/7Omilies-paroisiaseis/UpFiles/omilies/secgen/Gortsos11-5-2007.pdf>

Δέλλιος Ι. Γεώργιος. Η νέα έννοια του «καταναλωτή» και ο ανακαθορισμός του υποκειμενικού πεδίου προστασίας. <http://www.nomikaxronika.gr/article.aspx?issue=95>

Διέλλας Γιώργος, Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή, «Συμβολή της δημόσιας πολιτικής στην καταπολέμηση της διαφθοράς: η περίπτωση της προστασίας του καταναλωτή», ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑ ΗΘΙΚΗ & ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΘΗΝΑ, 28 – 29/3/2008. <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/studies/2008-03-29.%CE%95%CE%B9%CF%83%CE%AE%CE%B3%CE%B7%CF%83%CE%B7%20%CE%91%CE%BD%CE%A3%CF%84%CE%9A.pdf>

Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή <https://www.eccgreece.gr/el/european-consumer-centres-network-el/european-consumer-centres-network/>

Διονυσόπουλος Γ- (ΕΑΠ). Η προστασία του καταναλωτή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/40070>

Έγγραφο Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Αθήνα 9 Ιουνίου 2017 Αριθ. Πρωτ. :20724. <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2017-06-19.%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7-AlphaBank.pdf>

Καραγεώργου Έφη, Δημοσιογράφος: [https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4\\_2006/49-56.pdf](https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/deltia/4_2006/49-56.pdf)

Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-699/2010. Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου που δημοσιεύθηκε. ΦΕΚ 917/Β/23.6.2010. <https://www.enomothesia.gr/sunegoros-tou-katanalote/koine-upourgike-apophase-z1-699-2010.html>

Νόμος 2000/1991 - ΦΕΚ 206/Α/24-12-1991. Για την αποκρατικοποίηση, απλούστευση των διαδικασιών εκκαθάρισης, ενισχύσεως των κανόνων ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις. <http://eysed.gge.gov.gr/wp-content/uploads/2015/02/N.2000-1991.pdf>

Οδηγία 97/9/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3ης Μαρτίου 1997 σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A31997L0009>

Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32002L0065>

Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23<sup>ης</sup> Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/EOK του Συμβουλίου. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32008L0048>
- Οδηγία 2013/11/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/EK (οδηγία ΕΕΚΔ) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011>
- Οδηγία 2014/17/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/EK και 2013/36/EE και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ.1093/2010. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32014L0017>
- Οδηγία 2014/49/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16<sup>ης</sup> Απριλίου 2014 περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων (αναδιατύπωση). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0049&from=RO>
- Οδηγία 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/EOK του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/EOK του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/sheet/>
- Οδηγία 2014/49/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16<sup>ης</sup> Απριλίου 2014 περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων. <https://www.consilium.europa.eu/el/policies/banking-union/single-rulebook/deposit-guarantee-schemes/>
- Οδηγία 2014/92/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014 , για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092&from=el>
- Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/EOK του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK. <https://www.eccgreece.gr/wp-content/uploads/2015/07/Dir-2002-65-EL.pdf>
- Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1/891/13-08-2013 (ΦΕΚ-Τ. Β' με αρ. φύλλου 2144/30.08.2013) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Οκτωβρίου

2011»<http://efotopoulou.gr/h-nea-kya-z1-89113-08-2013-se-schesi-me-tin-ex-apostaseos-simvasi-pou-katartizete-meso-tilefonou/>

Παπαγεωργίου Π. (2017) Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές και Προστασία του Καταναλωτή, Πανεπιστήμιο Πατρών

Παραπλανητικές πρακτικές: Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εκτέλεση/εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016SC0163&from=EN>

Ρόκας Ιωάννης, ομ. Καθηγητής Οικ. Πανεπιστημίου Αθηνών, Δικηγόρος <http://www.nbonline.gr/journals/3/volumes/916/issues/1589/lemmas/4906600>

Συνθήκη λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>

Συνήγορος του Πολίτη <https://www.synigoros.gr/>

Σύσταση της Επιτροπής, της 1ης Μαρτίου 2001, σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό E(2001) 477]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32001H0193>

Ταβλαρίδης, Κ. (2016). *Η Προστασία των Καταναλωτών στην Ηλεκτρονική Τραπεζική*. Αθήνα: Ένωση Ελληνικών Τραπεζών.

Ψήφισμα του Συμβουλίου της 14ης Απριλίου 1975 περί προκαταρκτικού προγράμματος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας για πολιτική προστασίας και ενημερώσεως των καταναλωτών. <https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/26d73eca-e878-4d14-8d1b-0c6fdc73b323/language-el>

Gideon, S. (2015). *Tethered money, managing digital currency transactions*. U.S.A.: Elsevier Inc

FIN-NET [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_el#-fin-net](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_el#-fin-net)

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) (2000). *E- Commerce and Development Report 2000*. [https://unctad.org/en/Docs/tdr2000\\_en.pdf](https://unctad.org/en/Docs/tdr2000_en.pdf)

Consumer Protection Laws and Regulations in Deposit and Loan Services. A Cross-Country Analysis with a New Data Set. Oya Pinar Ardic, Joyce A. Ibrahim, Nataliya Mylenko. January 2011. [https://www.researchgate.net/publication/228126406\\_Consumer\\_Protection\\_Laws\\_and\\_Regulations\\_in\\_Deposit\\_and\\_Loan\\_Services\\_A\\_Cross-Country\\_Analysis\\_with\\_a\\_New\\_Data\\_Set](https://www.researchgate.net/publication/228126406_Consumer_Protection_Laws_and_Regulations_in_Deposit_and_Loan_Services_A_Cross-Country_Analysis_with_a_New_Data_Set)