

Π ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ Ν.Ο.Π.Ε.
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Επιβλέποντες καθηγητές: **Γ. Καλλιμόπουλος**
Α. Χιωτέλλης

ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Διπλωματική εργασία

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια: **Ελένη Δήμητρα Σταθάκη**
Α.Μ. 253 Π.Μ.Σ.

Οκτώβριος 2001

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία αποτελεί τη διπλωματική μου εργασία για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στο Αστικό Δίκαιο της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, το οποίο παρακολούθησα το Ακαδημαϊκό Έτος 1999-2000.

Επέλεξα να ασχοληθώ με το θέμα των τραπεζικών εργασιών και της προστασίας του καταναλωτή κυρίως για δύο λόγους: αφ' ενός μεν διότι είναι ένα θέμα στο οποίο έχει γίνει πολλές φορές αναφορά, αλλά του οποίου δεν είχε γίνει ποτέ διεξοδική μελέτη. Αφ' ετέρου, το ζήτημα της προστασίας του καταναλωτή σε σχέση με τις τραπεζικές υπηρεσίες είναι εξαιρετικά επίκαιρο. Στο πλαίσιο αυτό, η πρόσφατη υπ' αριθ. 1219/2001 απόφαση του Αρείου Πάγου αναμένεται να ανοίξει το δρόμο για καινούριες νομολογιακές κατευθύνσεις.

Μελετώντας το ζήτημα, προτίμησα μια σφαιρική προσέγγιση του θέματος. Έτσι, η εργασία αυτή παρουσιάζει όχι μόνο την κατάσταση *de lege lata*, αλλά και από δικαιοπολιτική άποψη, *de lege ferenda*. Δεν γίνεται αναφορά μόνο στο ελληνικό δίκαιο, αλλά και στο ευρύτερο ευρωπαϊκό πλαίσιο, το οποίο άλλωστε απειτέλεσε το έναυσμα για την ανάπτυξη του δικαίου του καταναλωτή. Επίσης, δεν περιορίζεται η έρευνά μας στους δικαστικούς τρόπους επίλυσης διαφορών, αλλά κάνουμε λόγο και στο φάσμα των εξωδικαστικών παραγόντων που υπάρχουν για την προστασία του καταναλωτή. Τέλος, δεν θα επιμείνουμε τόσο σε επιμέρους ζητήματα, τα οποία έχουν μελετηθεί διεξοδικά από επιφανείς νομικούς και όπου η παρούσα μελέτη δεν θα μπορούσε να προσθέσει τίποτα νεότερο (όπως, παραδείγματος χάριν, οι γενικοί όροι συναλλαγών και το ζήτημα του ανατοκισμού), αλλά θα επιδιώξουμε να προσδιορίσουμε τις γενικότερες τάσεις του δικαίου στο χώρο αυτό, μελετώντας τις θεωρητικές, νομοθετικές και νομολογιακές εξελίξεις.

Στην προσπάθεια μου, πολύτιμη υπήρξε η βοήθεια του καθηγητή μου κ. Γ. Καλλιμόπουλου, τον οποίο θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά για τις οδηγίες και την κατεύθυνση που μου έδωσε.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΑΠ	Άρειος Πάγος
Απόφ.	απόφαση
αρ.	αριθμός
Αρμ	Αρμενόπουλος
βλ.	Βλέπε
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
Δ	Δίκη
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και ΕΤαιριών
ΔΕΕΤ	Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
εδ.	εδάφιο
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΛΔνη	Ελληνική Δικαιοσύνη
ΕΝΟΒΕ	Ένωση Νομικών Βορείου Ελλάδος
ΕΚ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
ΕπισκΕΔ	Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου
ΕτρΑΞΧρΔ	Επιθεώρηση Τραπεζικού, Αξιογραφικού, Χρηματοπιστηριακού Δικαίου
Εφ	Εφετείο
ν.δ.	νομοθετικό διάταγμα
ν.	νόμος
ΝοΒ	Νομικό Βήμα
ο.π.	όπως παραπάνω
παρ.	παράγραφος
Πολ.Πρ	Πολυμελές Πρωτοδικείο
σ.	σελίδα
Το Σ	Το Σύνταγμα

Υ.Α.
υποσ.

Υπουργική Απόφαση
υποσημείωση

ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
I. Εισαγωγή.....	7
II. Ο προβληματισμός όσον αφορά τις τραπεζικές εργασίες και την προστασία του καταναλωτή γενικότερα.....	10
A. Η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ Τράπεζας και συναλλασσομένου.....	11
B. Η αντιμετώπιση του ζητήματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο.....	17
Γ. Η Τράπεζα ως οργανισμός κοινής ωφελείας.....	23
III. Η άμεση προσέγγιση στην προστασία του καταναλωτή σε σχέση με τις τραπεζικές εργασίες.....	26
A. Το πρόβλημα του πεδίου εφαρμογής του ν. 2251/1994 στις τραπεζικές υπηρεσίες.....	27
B. Η έννοια του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών.....	30
Γ. Τραπεζικές συναλλαγές και ΓΟΣ.....	38
Δ. Καταναλωτική πίστη.....	52
E. Τραπεζικές συναλλαγές και ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.....	58
ΣΤ. Τραπεζικές συναλλαγές και διαφήμιση.....	69
IV. Έμμεσοι τρόποι προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών.....	74
A. Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας.....	75
B. Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή.....	79
Γ. Το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων.....	83
V. Ειδικότερα ζητήματα τραπεζικών υπηρεσιών και προστασίας του καταναλωτή.....	86

A. Η προστασία του εγγυητή.....	86
B. Τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση με πρωτοβουλία του καταναλωτή.....	90
Γ. Η παροχή επενδυτικών συμβουλών από την Τράπεζα και η προστασία του καταναλωτή.....	95
VI. Συμπέρασμα.....	100
VII. Βιβλιογραφία.....	102

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το τραπεζικό δίκαιο θεωρείται ότι ανήκει στο χώρο του αστικού δικαίου. Ωστόσο, σταδιακά αυτονομήθηκε, ώστε, ενώ παραμένει πάντοτε βασισμένο στο αστικό δίκαιο (παραδείγματος χάρη, σε ο,τι αφορά το δίκαιο των τραπεζικών συμβάσεων) να έχει προσεγγίσει το εμπορικό δίκαιο (αυτό γίνεται περισσότερο εμφανές στη σχέση τραπεζών και χρηματιστηρίου) και, τελικά να έχει αποκτήσει μια δική του δυναμική. Παράλληλα, το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, το οποίο άρχισε να αναπτύσσεται μόλις τις τελευταίες δεκαετίες, ξεκίνησε όντας μέρος της ύλης του εμπορικού δικαίου, και συγκεκριμένα του δικαίου του ανταγωνισμού, και κατέληξε με το να θεωρείται κλάδος του αστικού δικαίου, ο οποίος όλο και διευρύνεται.

Τόσο το δίκαιο των τραπεζικών συναλλαγών όσο και το δίκαιο του καταναλωτή εξελίχθηκαν δυναμικά και κατέληξαν να άπτονται πολλών άλλων κλάδων δικαίου. Τελικά, το τραπεζικό δίκαιο δεν παρέμεινε ανεπηρέαστο από την εξέλιξη του αρχικά φιλελεύθερου αστικού δικαίου προς ένα κοινωνικό προβληματισμό¹.

Όμως, μέχρι πρόσφατα τα δύο αυτά δίκαια δεν εφάπτοντο ξεκάθαρα. Είναι χαρακτηριστικό το ότι ανοίγοντας εγχειρίδια τραπεζικού δικαίου, δεν θα βρει κανείς διεξοδική αναφορά στο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, παρά μόνο λίγες σελίδες. Αντίστοιχα, στα εγχειρίδια δικαίου του καταναλωτή, σπάνια υπάρχει ειδική αναφορά στους κανόνες που διέπουν τις σχέσεις των καταναλωτών με τους τραπεζικούς οργανισμούς. Αυτή η παράλειψη διαφαίνεται σαφέστερα, εάν λάβει κανείς υπόψη ένα βασικό στοιχείο του τραπεζικού δικαίου, δηλαδή τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ Τράπεζας και πελάτη.

Το φαινόμενο αυτό τείνει να μειωθεί τα τελευταία χρόνια. Σε θεωρητικό επίπεδο, από το 1995 και μετά, όλο και συχνότερα γίνεται λόγος για την προστασία του ασθενέστερου συμβαλλομένου, του καταναλωτή στις

¹ Βλέπε Α. Καζάκο, Αστικό Δίκαιο και οικονομία της αγοράς, 1987.

συναλλαγές του με την Τράπεζα. Σε νομοθετικό επίπεδο, το πρώτο κείμενο που αφορά ειδικά τους καταναλωτές και τις Τράπεζες είναι η Κοινή Υπουργική Απόφαση Φ1-983/1991 όπως τροποποιήθηκε με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Φ1-5353/1994 και την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-178/2001 για την καταναλωτική πίστη. Τέλος, σε νομολογιακό επίπεδο, υπάρχει εμφανής εξέλιξη, ιδίως μετά το νόμο 2251/1994 και την εισαγωγή της συλλογικής αγωγής στην ελληνική έννομη τάξη.

Άλλωστε, σημαντικότετη ώθηση στην ανάπτυξη του δικαίου του καταναλωτή έδωσε η δράση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και όσον αφορά τους κανόνες του δικαίου του καταναλωτή συνολικά, και όσον αφορά αυτούς που αφορούν ειδικότερα τα πιστωτικά ιδρύματα.

Όσον αφορά την καθαρά νομική έποψη του ζητήματος, υπάρχουν αρκετά επιμέρους θέματα τα οποία πρέπει να μελετηθούν. Ένα πρωταρχικό ζήτημα είναι σε ποιο μέτρο οι τραπεζικές εργασίες θεωρούνται και υπηρεσίες κατά την έννοια του νόμου. Επίσης, κρίσιμος είναι ο ορισμός του καταναλωτή τραπεζικών εργασιών, ο οποίος θα καθορίσει τη δυνατότητα και την έκταση εφαρμογής του νόμου 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή και στις τραπεζικές συναλλαγές. Άλλα ερωτήματα είναι η προστασία από τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (για συντομία ΓΟΣ), ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται ευρύτατα από τις Τράπεζες, οι μορφές καταναλωτικής πίστης (για τις οποίες υπάρχει ειδικό νομοθέτημα, η Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991), το ζήτημα της ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες, το οποίο δεν έχει τύχει μέχρι τώρα μεγάλης προσοχής και εφαρμογής, καθώς και το ειδικότερο θέμα της διαφήμισης τραπεζικών υπηρεσιών. Τέλος, καθώς οι τραπεζικές δραστηριότητες επεκτείνονται και η τεχνολογία βρίσκει εφαρμογή και στις τραπεζικές συναλλαγές, αναφύονται νέα προβλήματα, τα οποία χρήζουν μελέτης.

Παράλληλα με τους κανόνες δικαίου και τη νομολογία, εμφανίστηκαν και άλλες εναλλακτικές προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων μεταξύ καταναλωτών και Τραπεζών. Οι θεσμοί αυτοί αναπτύχθηκαν στα πλαίσια της τάσης αυτορρύθμισης που επικρατεί στο

χώρο του δικαίου στην εποχή μας και συχνά μπορούν να αποδειχθούν και πιο γρήγοροι και αποτελεσματικοί στο να εξομαλύνουν διαφορές, λόγω του συμβιβαστικού χαρακτήρα τους, όπως ο Τραπεζικός Διαμεσολαβητής.

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι, αφού μελετήσει όλες τις παραπάνω παραμέτρους, να φθάσει σε μία σαφή εικόνα της αλληλεπίδρασης του δικαίου των τραπεζικών συναλλαγών και του δικαίου προστασίας του καταναλωτή, προτείνοντας παράλληλα λύσεις για την περίπτωση μιας πιθανής σύγκρουσης μεταξύ των δύο.

ΙΙ. Ο ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΟΣΩΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ

Η άσκηση της δραστηριότητας των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων διέπετο μέχρι προσφάτως από κανόνες που αφορούν την οργάνωση και τη λειτουργία των τελευταίων και όχι τη σχέση με την πελατεία τους². Ειδικά το ζήτημα της προστασίας του καταναλωτή δεν είχε βρει μεγάλη ανταπόκριση στο χώρο του τραπεζικού δικαίου. Το ερώτημα που ετίθετο ήταν: χρήζει ο καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών της ειδικής προστασίας του καταναλωτή; Η απάντηση πλέον θα πρέπει να θεωρηθεί καταφατική, δεδομένου ότι η κυριαρχία της τράπεζας στο χώρο των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών συνεπάγεται τη συναλλακτική και διαπραγματευτική μειονεξία του αντισυμβαλλομένου της, ιδιαίτερα όταν επικρατεί το στοιχείο της εξάρτησης του τελευταίου από την αιτούμενη υπηρεσία ή παροχή.

Για να εντοπίσει κανείς το σημείο αφετηρίας του προβληματισμού σχετικά με τις σχέσεις Τράπεζας και καταναλωτή, θα πρέπει να στραφεί σε δύο ξεχωριστά στοιχεία: από τη μία, υπάρχει στη γενική θεωρία του τραπεζικού δικαίου η έννοια της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ Τράπεζας και συναλλασσομένου. Στη θεμελιώδη αυτή σχέση βασίστηκε η θεωρία αρχικά για να διατυπώσει την ιδέα της προστασίας του πελάτη της Τράπεζας.

Από την άλλη, η επιρροή της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στην προώθηση του ζητήματος της προστασίας του καταναλωτή υπήρξε και παραμένει κεφαλαιώδους σημασίας. Ήταν μοιραίο η δραστηριότητα αυτή να θίξει και το θέμα των τραπεζικών υπηρεσιών.

Τέλος, έχει διαφανεί τον τελευταίο καιρό, κυρίως σε ευρωπαϊκό και πάλι επίπεδο, η τάση να ταυτίζονται τα τραπεζικά ιδρύματα με οργανισμούς κοινής ωφελείας. Μια τέτοια θεώρηση θα επεφύλασσε αναμφίβολα

² Α. Γκούσκου, Ζητήματα νομικής προστασίας καταναλωτών - πελατών Τραπεζών, ΔΕΕ 1997, σ. 660.

δραστικές αλλαγές όσον αφορά τη θέση των Τραπεζών έναντι του καταναλωτικού κοινού.

A. Η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ Τράπεζας και συναλλασσομένου.

Εκ των πραγμάτων, ο συναλλασσόμενος με μία τράπεζα εμπιστεύεται σε αυτήν ιδιαίτερα ευαίσθητες πληροφορίες σχετικά με την περιουσιακή του κατάσταση και παράλληλα της δίνει τη δυνατότητα να επέμβει σε ουσιώδεις περιουσιακές του σχέσεις³. Συγκεκριμένα, στα πλαίσια μιας τραπεζικής σύμβασης δημιουργούνται οι προϋποθέσεις *"μιας εκτεταμένης δυνατότητας διείσδυσης [της Τράπεζας] στις περιουσιακές σχέσεις των υποκειμένων του οικονομικού βίου"*⁴.

Για να εξισορροπηθεί αυτή η αυξημένη δυνατότητα διείσδυσης της Τράπεζας, θεσμοθετήθηκε η έννοια της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ αυτού και του πιστωτικού ιδρύματος. Αυτή αντανakλάται μεν στα διάφορα νομοθετικά κείμενα τα οποία διέπουν το τραπεζικό δίκαιο (κυρίως εκείνα που αφορούν την εποπτεία των τραπεζικών ιδρυμάτων και το τραπεζικό απόρρητο), αλλά αναπτύχθηκε κυρίως από τη θεωρία και τη νομολογία.

Από τη σχέση εμπιστοσύνης απορρέει και η λεγόμενη υποχρέωση πίστεως της Τράπεζας προς τον πελάτη, η οποία συνοψίζεται πλέον με τη φράση *"τόσο η τράπεζα όσο και ο πελάτης οφείλουν να αποφεύγουν κάθε ενέργεια που μπορεί να επιφέρει βλάβη στο άλλο μέρος"*⁵. Λαμβάνοντας υπόψη την εγγενή υπεροχή ενός τραπεζικού οργανισμού απέναντι στο συναλλασσόμενο, ο οποίος δεν διαθέτει την ίδια εμπειρία και τεχνογνωσία

³ Σ. Ψυχομάνης, Τραπεζικό Δίκαιο - Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων (δ'έκδοση), Σάκκουλας Θεσ/νίκη 1999, σ. 81.

⁴ Α. Καραγκουνίδης, Η ευθύνη της Τράπεζας έναντι των πελατών της από την παραβίαση υποχρεώσεων προστασίας, Αρμ 1995, σ. 442.

⁵ Γ. Δέλλιος, Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές, ΝοΒ 40, 1992, σ.811. Ήδη το 1992, ο κ. Δέλλιος δείχνει τη στενή εξάρτηση της προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών με την εγγενή σε μία τραπεζική σύμβαση υποχρέωση πίστεως.

σε τέτοιου είδους συναλλαγές, η υποχρέωση πίστεως διατυπώνεται πλέον ως η βασική υποχρέωση της τράπεζας να διαφυλάττει τα συμφέροντα του πελάτη της⁶.

Στην προσπάθειά της να αιτιολογήσει την ύπαρξη ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης στην τραπεζική σύμβαση, αλλά και πριν από αυτή, η θεωρία (κυρίως η γερμανική) αποπειράθηκε να βασίσει αυτήν σε δύο διαφορετικά νομικά πλαίσια.

Η πρώτη θεωρία που διατυπώθηκε ήταν αυτή της "γενικής τραπεζικής σύμβασης" (Allgemeiner Bankvertrag). Ως τέτοια νοείται εκείνη που περιέχει γενικές αρχές για τις έννομες σχέσεις μεταξύ τράπεζας και πελάτη, πάνω στις οποίες οφείλουν να οικοδομούνται οι επιμέρους τραπεζικές συμβάσεις⁷. Βασικό της στοιχείο είναι η δημιουργία μέσω αυτής ενός "συναλλακτικού δεσμού" ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να αξιώνει μια ουσιαστική ή συνεχή διάθεση εκ μέρους της τράπεζας του τεχνολογικού εξοπλισμού και των υπηρεσιών της. Δημιουργείται δηλαδή μια διαρκής σχέση, η οποία δεν εξαντλείται στη διενέργεια μίας συναλλαγής, αλλά στην πραγματοποίηση ενός απροσδιόριστου αριθμού και είδους συναλλαγών. Κυρίαρχο στοιχείο της είναι η εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα και συνέπειά της η γέννηση μιας σειράς παρεπόμενων υποχρεώσεων της τράπεζας, οι οποίες έχουν ως αντικείμενο την προστασία της περιουσίας του πελάτη. Η γενική τραπεζική σύμβαση θεωρείται ότι καταρτίζεται σιωπηρά ήδη με τις προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη σύναψη μεμονωμένης σύμβασης.

Η άλλη κατασκευή που επικράτησε ως θεμέλιο της σχέσης αυξημένης εμπιστοσύνης και της υποχρέωσης πίστεως της τράπεζας προς τον πελάτη είναι μια "ενοχική σχέση χωρίς κύρια παροχή"

⁶ Βλέπε Γ. Τριανταφυλλάκη, Ζητήματα αστικής ευθύνης τράπεζας κατά τη διενέργεια πληρωμών με μεταφορά κεφαλαίων, ΔΕΕ 1996, σ. 578. Κατά τον κ. Τριανταφυλλάκη, η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης πηγάζει από την άμβλυση της οικονομικής και νομικής ανισότητας των συμβαλλομένων και τη δημιουργία αυξημένων υποχρεώσεων προστασίας των συμφερόντων του αδύνατου μέρους.

⁷ Σ. Ψυχομάνης, ο.π. υποσ. 3, σ. 84.

(Schuldverhältnis ohne primäre Leistungspflicht)⁸. Αυτή χαρακτηρίζεται ως νομικός δεσμός από τον οποίο απορρέουν όχι πρωτογενείς υποχρεώσεις παροχής αλλά δευτερεύουσες υποχρεώσεις επίδειξης ορισμένης συμπεριφοράς με χαρακτήρα προστατευτικό των εννόμων συμφερόντων του πελάτη⁹. Η μη τήρηση των υποχρεώσεων αυτών από την τράπεζα δεν γεννά αξίωση του πελάτη για εκπλήρωση, αλλά μόνο υποχρέωση αποζημίωσης.

Η πρώτη από τις παραπάνω κατασκευές έχει κατακριθεί από μεγάλο μέρος της θεωρίας, για λόγους οι οποίοι δεν μπορούν να αναφερθούν εδώ. Και η δεύτερη άποψη της "ενοχικής σχέσης χωρίς κύρια παροχή", αν και ανταποκρίνεται περισσότερο στο ισχύον συμβατικό δίκαιο, δεν γίνεται δεκτή σε όλο της το εύρος.

Ούτε όμως και χρειάζεται κάτι τέτοιο. Στο ελληνικό δίκαιο, η υποχρέωση πίστεως είναι δυνατόν να θεμελιωθεί δογματικά χωρίς να ανατρέξει κανείς σε τέτοιου είδους κατασκευές. Αφ' ενός, οι διατάξεις των άρθρων 197-198 ΑΚ για την ευθύνη από διαπραγματεύσεις καλύπτουν τις υποχρεώσεις της τράπεζας πριν να συναφθεί συγκεκριμένη σύμβαση με αυτήν. Αφ' ετέρου, η υποχρέωση πίστης βρίσκει επαρκέστατο έρεισμα στα άρθρα 200 και 288 ΑΚ¹⁰. Η καλή πίστη, η οποία ισχύει ούτως ή άλλως σε κάθε σύμβαση, βρίσκεται στο πλαίσιο των τραπεζικών συναλλαγών ενισχυμένη, λόγω της μειονεκτικής θέσης του πελάτη - συναλλασσομένου της τράπεζας σε οικονομικό και νομικό επίπεδο, αλλά και στην τεχνογνωσία. Συνεπώς, η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης και η παρεπόμενη της υποχρέωση πίστεως δεν αποτελούν παρά έκφραση, ιδιαίτερα ενισχυμένη, της αρχής της καλής πίστης, σε συνδυασμό και με τα συναλλακτικά ήθη¹¹. Στον Αστικό Κώδικα, εκτός από τα παραπάνω άρθρα, η υποχρέωση πίστεως μπορεί να θεμελιώνεται και στα 178, 179, 281, 372, 372, 388 ΑΚ.

⁸ Σ. Ψυχομάνης, *ibid.*

⁹ Α. Καραγκουνίδης, *ο.π.*, υποσ. 4, σ. 445.

¹⁰ Βλέπε και Γ. Τριανταφυλλάκη, *ο.π.*, υποσ. 6, σ. 581.

¹¹ Π. Καλαμπούκα-Γιαννοπούλου, Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ΔΕΕ 2000, σ. 16

Περαιτέρω, σύμφωνα με την κλασική διδασκαλία του τραπεζικού δικαίου, από τη σχέση εμπιστοσύνης προκύπτουν ειδικότερες υποχρεώσεις της τράπεζας προς το συναλλασσόμενο με αυτήν. Βασικές εκφάνσεις της υποχρέωσης πίστεως είναι και οι παρακάτω:

Κατ' αρχήν, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ο ακρογωνιαίος λίθος της σχέσης εμπιστοσύνης είναι το τραπεζικό απόρρητο. Ως τέτοιο νοείται η υποχρέωση που έχει η τράπεζα απέναντι στον πελάτη της να σιωπά για τις προσωπικές και οικονομικές υποθέσεις του, που γίνονται γνωστές σε αυτήν από την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς της¹². Συνέπειες της παράβασής του είναι η δημιουργία υποχρέωσης της τράπεζας για αποζημίωση του πελάτη ή οι συνέπειες της πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής. Το πλέγμα προστασίας συμπληρώνει το άρθρο 57 ΑΚ και, από την πλευρά της ποινικής ευθύνης, το 371 ΠΚ για το επαγγελματικό απόρρητο.

Ζήτημα με ιδιαίτερη σημασία αποτελεί το ειδικό απόρρητο των τραπεζικών καταθέσεων, το οποίο κατοχυρώνεται με το ν.δ. 1059/1970, όπως τροποποιήθηκε με το ν. 1868/1989. Παρ' ολ' αυτά, το νομοθετικό πλαίσιο εισάγει αρκετές εξαιρέσεις, οι οποίες σχετίζονται άμεσα με την προστασία του δημοσίου συμφέροντος. Τα τελευταία χρόνια αμφισβητείται από τη νομολογία και το ζήτημα του ακατάσχετου λόγω απορρήτου των καταθέσεων.

Δεύτερη ειδικότερη δέσμευση που πηγάζει από τη σχέση εμπιστοσύνης είναι το ζήτημα παροχής τραπεζικών πληροφοριών. Στα πλαίσια αυτής, συνήθως εννοείται είτε όταν άλλη τράπεζα προς εξυπηρέτηση δικού της πελάτη ζητά πληροφορίες για πελάτη της ερωτώμενης τράπεζας είτε όταν ένας πελάτης της τράπεζας απευθύνει ερώτημα σε αυτήν για άλλο πελάτη¹³. Η πρώτη περίπτωση είναι στενά εξαρτημένη από την τήρηση του τραπεζικού απορρήτου. Η παροχή πληροφοριών σε τρίτους για την περιουσιακή κατάσταση του πελάτη

¹² Σ. Ψυχομάνης, ο.π., υποσ. 3, σ. 167.

προϋποθέτει πάντοτε τη συναίνεση του πελάτη, η οποία μάλιστα θα είναι ρητή όταν πρόκειται για δυσμενείς πληροφορίες. Η δεύτερη περίπτωση αποτελεί την αντίστροφη κατάσταση για την τράπεζα, η οποία δεσμεύεται από τη σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη που ζητά να του παρασχεθούν πληροφορίες και από το απόρρητο με τον πελάτη τον οποίο αφορούν οι πληροφορίες. Η επίλυση της σύγκρουσης αυτής είναι ένα λεπτό ζήτημα και θα πρέπει να κρίνεται κατά περίπτωση.

Η τρίτη και πλέον δυναμική πτυχή της σχέσης εμπιστοσύνης είναι η υποχρέωση διαφώτισης, συμβουλευτικής καθοδήγησης και προειδοποίησης του πελάτη. Σε αυτήν την υποχρέωση διαφώτισης νομίζουμε ότι θεμελιώνεται και το δικαίωμα του συναλλασσομένου για επαρκή πληροφόρηση¹⁴. Σε αυτό ανήκει και η αξίωση του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών για πληροφόρηση σχετικά με τη λειτουργία της κάθε υπηρεσίας και τις επιβαρύνσεις που αυτές συνεπάγονται για αυτόν. Η υποχρέωση της τράπεζας για διαφώτιση και επαρκή πληροφόρηση του πελάτη της έχει συμπεριληφθεί και στον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας (άρθρα 1-3, με τίτλο "Γενικές Αρχές"). Η υποχρέωση συμβουλευτικής καθοδήγησης και προειδοποίησης αποκτούν ιδιαίτερη σημασία και δυναμική είτε στην περίπτωση που ο πελάτης-έμπορος παίρνει αποφάσεις σχετικά με την εμπορική του δραστηριότητα (παραδείγματος χάριν, στην περίπτωση που αυτός επιθυμεί να συμβληθεί με πρόσωπο το οποίο η τράπεζα γνωρίζει ότι είναι αφερέγγυο) είτε στο πεδίο της παροχής επενδυτικών συμβουλών¹⁵.

Παρ' ολ' αυτά, γίνεται εύκολα αντιληπτή μια αντινομία: τονίζεται μεν ιδιαίτερα η σχέση εμπιστοσύνης που ενυπάρχει στην τραπεζική σύμβαση, αλλά η εμπειρική παρατήρηση δείχνει πως η υποχρέωση πίστεως τελικά δεν γίνεται τόσο σεβαστή, αφού σημειώνονται αρκετές καταχρηστικές πρακτικές

¹³ Σ. Ψυχομάνης, ο.π., υποσ. 3, σ.178 επ.

¹⁴ Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ. 2, σ. 662.

¹⁵ Βλέπε σχετικά Α. Γκούσκου, Η έκταση της υποχρέωσης Τράπεζας προς παροχή επενδυτικών συμβουλών, ΕΕμπΔ 1995, σ. 137-152.

των πιστωτικών ιδρυμάτων έναντι των πελατών τους, με αποτέλεσμα να τη στερούν από ουσιαστικό περιεχόμενο.

Αντιλαμβάνεται κανείς ότι το περιεχόμενο της σχέσης εμπιστοσύνης μέχρι τώρα είχε εξειδικευθεί κυρίως προς την κατεύθυνση της διασφάλισης των συμφερόντων του πελάτη έναντι τρίτων: η τράπεζα οφείλει βάσει της υποχρέωσης πίστεως να τηρήσει το απόρρητο, να μην παρέχει σε τρίτο πληροφορίες σχετικά με την περιουσιακή κατάσταση του πελάτη της, τουλάχιστον χωρίς τη συναίνεσή του και να τον καθοδηγεί στην εμπορική ή επενδυτική του δραστηριότητα. Ωστόσο, έως και την ανάπτυξη μίας εξισορροπητικής και κοινωνικής θεώρησης του δικαίου¹⁶, δεν είχε γίνει λόγος για προστασία του συναλλασσομένου από την ίδια την τράπεζα και τις τυχόν καταχρηστικές πρακτικές της (όπως, π.χ. η σκόπιμη ή από άγνοια παράλειψη ενημέρωσης του πελάτη για τη σημασία και τη λειτουργία της σύμβασης που υπογράφει). Τώρα, όμως, είναι η κατάλληλη στιγμή, δεδομένης και της έντασης του δικαίου προστασίας του καταναλωτή σήμερα, να εμπλουτιστεί η έννοια της σχέσης εμπιστοσύνης, η οποία πηγάζοντας από την καλή πίστη μπορεί να έχει πολλές εκφάνσεις, με την έννοια της προστασίας του ίδιου του καταναλωτή έναντι της τράπεζας¹⁷. Επί παραδείγματι, στην περίπτωση των καταναλωτικών δανείων, η νέα θεώρηση της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης από την άποψη του δικαίου προστασίας του καταναλωτή καθιερώνει αυξημένες υποχρεώσεις πληροφόρησης και διαφώτισης του καταναλωτή, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων όσο και κατά την κατάρτιση αλλά και τη μεταγενέστερη εξέλιξη της πιστωτικής σύμβασης (όπως ενημέρωση περί μεταβολής του επιτοκίου, περί των συνεπειών της καθυστέρησης των δόσεων κ.α.)¹⁸.

¹⁶ Βλέπε Γ. Δέλλιο, ο.π., υποσ. 5, σ. 481: "Η ιδέα της υποχρέωσης πίστεως του ισχυρότερου προς τον ασθενέστερο οικονομικά, νομικά ή κοινωνικά αντισυμβαλλόμενο διατρέχει σήμερα ολόκληρο το ιδιωτικό δίκαιο, αφού εξελίχθηκε αρχικά και κύρια στο πεδίο του εργατικού δικαίου, επεκτάθηκε στο εταιρικό δίκαιο, στο δίκαιο των μισθωτικών σχέσεων, και τελικά αποτυπώθηκε πανηγυρικά πλέον στη θεωρία περί ισχύος των γενικών όρων συναλλαγών".

¹⁷ Βλέπε Γ. Τριανταφυλλάκη, ο.π., υποσ. 6.

¹⁸ Δ. Κλαβανίδου, Καταναλωτικά δάνεια, Σάκκουλας Θεσ/νίκη 1997, σ. 130.

Συνεπώς, θα μπορούσε να γίνει η εξής διάκριση των υποχρεώσεων που πηγάζουν από την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης: αφ'ενός, σε αυτήν εμπίπτουν οι υποχρεώσεις που διαφυλάττουν τα συμφέροντα του πελάτη της τράπεζας έναντι τρίτων, όπως το απόρρητο και η απαγόρευση παροχής πληροφοριών σε τρίτους χωρίς τη συναίνεση του πελάτη. Αυτό θα μπορούσε να αποκληθεί *εξωτερική διάσταση* της σχέσης εμπιστοσύνης. Από την άλλη, στη σχέση εμπιστοσύνης εμπίπτουν και οι υποχρεώσεις διαφύλαξης των συμφερόντων του πελάτη έναντι της ίδιας της τράπεζας, όπως η υποχρέωση αποφυγής καταχρηστικών πρακτικών, η πληρέστερη πληροφόρηση πριν από και κατά τη λειτουργία μιας τραπεζικής σύμβασης¹⁹. Θα μπορούσαμε να ονομάσουμε αυτό το στοιχείο *εσωτερική διάσταση* της σχέσης εμπιστοσύνης.

Η εσωτερική διάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης αναπτύχθηκε από τη θεωρία²⁰ κυρίως τα τελευταία δέκα χρόνια, μετά και την ενδυνάμωση του δικαίου προστασίας του καταναλωτή. Η αφετηρία για την ανάπτυξη αυτού του δικαίου ήταν η δράση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

B. Η αντιμετώπιση του ζητήματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Βασικός στόχος της Ευρωπαϊκής Κοινότητας²¹ είναι η δημιουργία μιας Κοινής Αγοράς, την οποία θα χαρακτηρίζει η εξάλειψη των εμποδίων στην ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων μεταξύ των κρατών-μελών. Είναι ευνόητο,

¹⁹ Τα δύο αυτά στοιχεία είναι συνήθως αλληλένδετα: οι καταχρηστικές τραπεζικές πρακτικές ευνοούνται συνήθως από την ελλιπή ενημέρωση και διαφάνεια έναντι του συναλλασσομένου.

²⁰ Ενδεικτικά βλέπε Γ. Δέλλιο, ο.π. υποσ. 5, αλλά και Σ. Ψυχομάνη, Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, Αρμ 1999, σ. 916, και του ιδίου, Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις, ΕΕμπΔ 1998, σ. 891.

²¹ Η χρήση του όρου "Ευρωπαϊκή Κοινότητα" αντί του όρου "Ευρωπαϊκή Ένωση" είναι ηθελημένη, διότι ο πρώτος όρος αφορά κυρίως στην οικονομική διάσταση της ευρωπαϊκής ενοποίησης, ενώ ο δεύτερος εμπεριέχει και την πολιτική διάσταση η οποία δεν ενδιαφέρει την παρούσα εργασία.

λοιπόν, πως το κοινό πλαίσιο το οποίο ενδιαφέρει την Κοινότητα αφορά σε πολύ μεγάλο βαθμό και τον τομέα παροχής οικονομικών υπηρεσιών, και μάλιστα τόσο τους καταναλωτές, όσο και τους προμηθευτές αυτών.

Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα έδειξε εξ αρχής μεγάλη δραστηριοποίηση τόσο στο θέμα της προστασίας των καταναλωτών, όσο και στο θέμα των τραπεζών εν γένει, ενόψει της Κοινής Αγοράς. Ο κοινοτικός νομοθέτης χρησιμοποίησε για την εισαγωγή σχετικών ρυθμίσεων στην ευρωπαϊκή έννομη τάξη το μέσο που προσφέρει τη μεγαλύτερη ευελιξία στις εθνικές έννομες τάξεις: την Οδηγία. Παράλληλα, η Κοινότητα εξέδωσε και Συστάσεις, οι οποίες αν και στερούνται δεσμευτικής ισχύος, ωστόσο έχουν αντίκτυπο στα επί μέρους εθνικά δίκαια.

Όσον αφορά το πεδίο της προστασίας του καταναλωτή, η επιρροή της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στην προώθησή του και η συνεισφορά της στην εξέλιξή του υπήρξαν, χωρίς υπερβολή, τεράστιες. Σύμφωνα με το Γεωργόπουλο ²², *"ο σημαντικότερος παράγων διαμόρφωσης της [κοινωνίας των καταναλωτών], αν όχι ο αποκλειστικός, είναι οι νομοθετικές παρεμβάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες ξεκίνησαν την προηγούμενη δεκαετία και συνεχίζονται, εμπλουτίζοντας συνεχώς το οπλοστάσιο των καταναλωτών στον αγώνα κατά των προμηθευτών που δεν τηρούν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις ή ενεργούν με τρόπο που αποσταθεροποιεί την ασφάλεια των συναλλαγών ή γενικότερα, προσβάλλει την έννομη τάξη"*.

Από τις σημαντικότερες Οδηγίες που αφορούν στην προστασία του καταναλωτή είναι οι εξής: η Οδηγία 85/577/ΕΟΚ για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται από καταναλωτές, η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, η Οδηγία 85/374/ΕΟΚ για τη ευθύνη του παραγωγού από ελαττωματικά προϊόντα, η Οδηγία 87/102/ΕΟΚ, όπως έχει τροποποιηθεί από την Οδηγία 90/88/ΕΟΚ, η Οδηγία 97/47/ΕΚ για τη χρονομεριστική

μίσθωση, η Οδηγία 1999/44/ΕΚ για την πώληση καταναλωτικών αγαθών, η Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και αρκετές ακόμη. Οι περισσότερες από αυτές έχουν ήδη ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο, όπως θα δούμε παρακάτω.

Στο πεδίο της τραπεζικής δραστηριότητας η επιρροή του κοινοτικού δικαίου ήταν εξίσου μεγάλη²³. Τα κυριότερα κοινοτικά νομοθετήματα είναι η λεγόμενη πρώτη και δεύτερη τραπεζική Οδηγία, 77/780/ΕΟΚ και 89/646/ΕΟΚ αντίστοιχα (οι λεγόμενες Συντονιστικές τραπεζικές οδηγίες²⁴), οι οποίες συμπληρώνονται από πολλές ακόμα οδηγίες, οι οποίες ρυθμίζουν ειδικότερα θέματα. Το πλέγμα αυτών των διατάξεων αφορούν την ίδρυση και λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων και την παροχή υπηρεσιών από αυτά. Ενσωμάτωση των κοινοτικών ρυθμίσεων στην ελληνική έννομη τάξη και κατά κύριο λόγο της δεύτερης τραπεζικής Οδηγίας είναι ο ν. 2076/1992.

Το ζήτημα που ενδιαφέρει ιδιαίτερα την παρούσα εργασία είναι αυτό της άσκησης εποπτείας στα τραπεζικά ιδρύματα. Συνοπτικά, η κοινή τραπεζική αγορά στηρίζεται στις αρχές ελέγχου από τη χώρα εγκατάστασης (home country control) και την αμοιβαία αναγνώριση (mutual recognition) της ενιαίας άδειας που απαιτείται για την άσκηση τραπεζικής δραστηριότητας²⁵. Συνεπώς, κατά το νομοθέτη, κοινοτικό και εθνικό, η σύσταση και η λειτουργία τραπεζικού ιδρύματος εξαρτάται από συγκεκριμένες προϋποθέσεις και υποβάλλεται σε άσκηση εποπτείας προς προστασία του καταναλωτικού κοινού και του "γενικού συμφέροντος" εν γένει.

Υποστηρίζεται ότι το θεσμοθετημένο σύστημα (προληπτικής) εποπτείας των πιστωτικών ιδρυμάτων, τόσο σε κοινοτικό όσο και σε αμιγώς

²² Δ. Γεωργόπουλος, Η κοινωνία των καταναλωτών και η θέση των προμηθευτών μέσα σε αυτή, ΔΕΕΤ Γ-Δ Τριμηνία 1999, σ. 104.

²³ Βλέπε αναλυτικότερα, Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 3, σ. 27 επ.

²⁴ Σ. Κάτσιος, Η ενιαία ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά στις τραπεζικές υπηρεσίες και η προστασία καταναλωτή, ΔΕΕΤ Β' Εξαμηνία 1993, σ. 82.

²⁵ Α. Μπαλτάς, Οι γενικές κατευθύνσεις για την προστασία του καταναλωτή, σε ΕΚΕΜΕ, Προστασία καταναλωτή και τραπεζικές υπηρεσίες, Α. Σάκκουλας 1997, σ.4.

εθνικό επίπεδο ήδη συνεισφέρει τα μάλα στην έμμεση προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών²⁶. Ωστόσο, είναι φανερό ότι αυτό δεν αρκεί για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, καθώς δεν ενεργεί κατασταλτικά, αν και σαφώς αποτελεί μία επιπλέον ασφαλιστική δικλείδα για τον πελάτη της τράπεζας γενικότερα. Η προληπτική εποπτεία μάλλον προσφέρει ένα πρώτο επίπεδο προστασίας (protection de base), μια πρόσθετη εγγύηση, χαράζοντας ενδεχομένως και κατευθυντήριες γραμμές, αλλά η επίδρασή της δεν εκτείνεται παραπέρα.

Μολαταύτα, και στο κοινοτικό πλαίσιο φαίνεται να μην υπάρχει ειδική δεσμευτική ρύθμιση για την προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών. Η μόνη εξαίρεση είναι οι Οδηγίες 87/102/ΕΟΚ και οι τροποποιητικές αυτής 90/88/ΕΟΚ και 98/7/ΕΚ, οι οποίες αφορούν την καταναλωτική πίστη και ενσωματώθηκαν στο ελληνικό δίκαιο με την Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991 όπως τροποποιήθηκε από την Κ.Υ.Α. Φ1-5353/1994 και την Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001. Αυτό θα μπορούσε να σημαίνει δύο πράγματα σχετικά με τη θέση της Κοινότητας όσον αφορά την προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών: κατά μία άποψη, ο κοινοτικός νομοθέτης θέλησε να ρυθμίσει την κατάσταση ειδικά, οπότε δεν έχουν εφαρμογή στο πεδίο αυτό οι υπόλοιπες Οδηγίες που αφορούν γενικότερα θέματα της προστασίας του καταναλωτή. Κατά άλλη άποψη, ο κοινοτικός νομοθέτης θέλησε να εξειδικεύσει την προστασία του καταναλωτή στο ζήτημα της καταναλωτικής πίστης, το οποίο απασχολεί κατά κόρον το καταναλωτικό κοινό, προσφέροντας του έτσι προστασία παράλληλα και σε συνδυασμό με τις ρυθμίσεις των άλλων Οδηγιών.

Την πρώτη άποψη ενισχύει και η πρόβλεψη του παραρτήματος της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες, η οποία επιτρέπει τη χρήση ορισμένων κατ' αρχήν καταχρηστικών ρητρών από τους προμηθευτές χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Θα μπορούσε να υποστηριχθεί, λοιπόν, με

²⁶ Π. Καλαμπούκα-Γιαννοπούλου, ο.π., υποσ. 11, σ. 12 επ." Με τη διασφάλιση της χρηματοοικονομικής ευρωστίας, της εντιμότητας κατά τις συναλλαγές και της

βάση αυτή την εξαίρεση και την ειδικότερη ρύθμιση ότι η Κοινότητα ήθελε να αφήσει την τραπεζική δραστηριότητα εκτός των διατάξεων προστασίας του καταναλωτή.

Ωστόσο, ορθότερη φαίνεται μάλλον η δεύτερη άποψη. Ο κοινοτικός νομοθέτης δεν επιθυμεί να αφήσει τον καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών απροστάτευτο. Αυτό προκύπτει από πολλά στοιχεία.

Πρώτα απ'όλα, στο άρθρο 153 της Συνθήκης του Άμστερνταμ (παλαιότερο άρθρο 129Α της Συνθήκης του Μάαστριχτ), αναφέρεται ότι η Κοινότητα συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή. Η παραπάνω αποτελεί μία γενική υπερεθνική αρχή²⁷. Στο άρθρο αυτό θεμελιώνεται η υποχρέωση όλων των οργάνων και της Κοινότητας και των Κρατών-μελών να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή²⁸. Από την πρόβλεψη αυτή στην ίδια τη Συνθήκη (δηλαδή σε κείμενο πρωτογενούς και όχι παράγωγου κοινοτικού δικαίου) πηγάζει και η αρχή *in dubio pro consumatore*: εν αμφιβολία υπέρ του καταναλωτή. Συνεπώς, στο ζήτημα εάν η Κοινότητα ήθελε να απολαύει και ο καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών της γενικής προστασίας των καταναλωτών, η απάντηση, βάσει της παραπάνω αρχής, είναι θετική.

Περαιτέρω, αν και δεν υπάρχουν ακόμα νομικά δεσμευτικά κείμενα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών τραπεζικών υπηρεσιών, με εξαίρεση τις Οδηγίες περί καταναλωτικής πίστης, η Κοινότητα έχει μελετήσει το θέμα αυτό. Η δραστηριότητα σε επίπεδο Συστάσεων και σχεδίων υπήρξε έντονη. Ενδεικτικά, το 1993 εξεδόθη το Πράσινο Βιβλίο για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, το οποίο αν και δεν προσθέτει τίποτα ως προς την πρακτική αντιμετώπιση του θέματος, δίνει κατευθυντήριες

αξιοπιστίας των φορέων αυτών, τα πρότυπα προληπτικής εποπτείας παρέχουν πολύτιμη προστασία στους χρήστες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών".

²⁷ Π. Καλαμπούκα-Γιαννοπούλου, ο.π., υποσ.11, σ.17.

²⁸ Ι. Καράκωστας, Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998, σ. 443.

γραμμές και εξηγεί το θεωρητικό υπόβαθρο του προβληματισμού²⁹. Επίσης, όσον αφορά τις πιστωτικές κάρτες, πολύ σημαντικές είναι οι Συστάσεις 88/590/ΕΟΚ και η 97/489/ΕΚ. Μάλιστα, η τελευταία, παρά τη μη δεσμευτική φύση της, πρόσφατα ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με την Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001. Μια άλλη αξιοσημείωτη Σύσταση είναι αυτή της 1.3.2001 σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια. Η σημασία της είναι διττή. Πρώτον, για πρώτη φορά απασχολεί την Κοινότητα η στεγαστική πίστη. Αυτή είναι μια πολύ σημαντική κίνηση, αφού πολλές φορές η μεγαλύτερη καταναλωτική πράξη ενός ατόμου είναι η αγορά κατοικίας. Άλλωστε, το στεγαστικό δάνειο αποτελεί μία μακροχρόνια δέσμευση, η οποία θα μπορούσε μακροπρόθεσμα να ενέχει κινδύνους για τον καταναλωτή. Δεύτερον, επιβεβαιώνεται με τη Σύσταση αυτή η υποχρέωση επαρκούς πληροφόρησης του καταναλωτή, η οποία ανήκει στην εσωτερική διάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ πελάτη και τράπεζας και για την οποία έγινε λόγος παραπάνω.

Ακόμα, ετοιμάζεται ήδη μια Οδηγία για την πώληση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, όπου αντιμετωπίζεται το σύνθημα φαινόμενο της προσέγγισης καταναλωτών τραπεζικών, επενδυτικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου³⁰.

Συνεπώς, και στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα το ζήτημα της προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί ένα καθόλα επίκαιρο ερώτημα.

²⁹ Πρόσφατα κυκλοφόρησε και νέο Πράσινο Βιβλίο για την προστασία του καταναλωτή, το οποίο αφορά κυρίως τις έννοιες των "εντίμων εμπορικών πρακτικών" (fair commercial practices) και των "απατηλών πρακτικών" (misleading and deceptive practices). Το Πράσινο Βιβλίο μπορεί να βρεθεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fair_comm_pract/fair_comm_pract_index_en.html.

³⁰ Βλέπε Πρόταση Οδηγίας - έγγραφο 598PC0468 στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://europa.eu.int/eur-lex/el/dat/1998/el_598PC0468.html

Γ. Η Τράπεζα ως οργανισμός κοινής ωφελείας

Η δραστηριότητα των τραπεζικών ιδρυμάτων ασκεί πάντοτε μεγάλη επιρροή στην οικονομία ενός κράτους. Από τη χορήγηση πίστωσης σε επιχειρήσεις προς ενίσχυση της παραγωγής έως τη χορήγηση μικρών καταναλωτικών δανείων, η τραπεζική δραστηριότητα έχει ουσιώδη αντίκτυπο στη ζωή των πολιτών μιας χώρας.

Έχει ήδη γίνει δεκτό από τη θεωρία ότι, *"εκτός από ιδιωτική επιχείρηση μεσολάβησης στην κυκλοφορία του χρήματος, η τράπεζα ασκεί παράλληλα και δημόσια λειτουργία, στο μέτρο που η δραστηριότητά της αντανακλά ευθέως στη δημόσια οικονομία"*³¹. Κερδίζει, λοιπόν, συνεχώς έδαφος και στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Κοινότητας αλλά και στην ελληνική θεωρία και νομολογία η θεώρηση της τράπεζας ως οργανισμού κοινής ωφελείας (service of public/general interest)³².

Η σημασία της τραπεζικής δραστηριότητας για την εθνική οικονομία μιας χώρας υπαγορεύει την εποπτεία της Πολιτείας. Έτσι, σε εναρμόνιση προς τις κοινοτικές οδηγίες, ο ν. 2076/1992 απαιτεί για τη δυνατότητα ίδρυσης και λειτουργίας ενός πιστωτικού ιδρύματος "άδεια λειτουργίας" που παρέχεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, ενώ στη συνέχεια θέτει το πιστωτικό ίδρυμα υπό καθεστώς εποπτείας προς το σκοπό της διασφάλισης της αξιοπιστίας του τραπεζικού συστήματος και του γενικότερου συμφέροντος³³. Αυτό ήταν και το πρώτο βήμα στην παγίωση της ιδέας ότι η τράπεζα αποτελεί οργανισμό κοινής ωφελείας. Όμως, ποιες συνέπειες θα είχε μία τέτοια παραδοχή για Τράπεζα και συναλλασσόμενο;

³¹ Α.Καραγκουνίδης, ο.π., υποσ.4, σ.447-448. Βλέπε και Λ. Κοτσιρή, Πρόβλημα αστικής ευθύνης έναντι τρίτων κατά την άσκηση της πιστωτικής λειτουργίας, Αρμ 1984, σ.604-605: "...η Τράπεζα "δεν είναι απλός επιβάτης του οικονομικού πλοίου" ούτε "απλός δανειστής χρημάτων" με τη στενή έννοια του όρου, αλλ'εφόσον η ομαλή λειτουργία του τραπεζικού πιστωτικού συστήματος επηρεάζει το σύνολο της οικονομίας της χώρας, η Τράπεζα θεωρείται ότι ασκεί "δ η μ ό σ ι α υ π η ρ ε σ ι α"."

³² Λ.Κοτσιρή, ο.π., σ. 604, υποσ. 25: "Banking has a strong flavor of public service".

³³ Σ. Ψυχομάνης, ο.π. υποσ. 3, σ. 45.

Η σημαντικότερη συνέπεια της θεώρησης της τράπεζας ως οργανισμού κοινής ωφελείας θα ήταν ο περιορισμός της ιδιωτικής της αυτονομίας, υπό την έννοια του Αστικού Κώδικα, και άρα ο περιορισμός της ελευθερίας του συμβάλλεσθαι. Ειδικότερα, σε μία τέτοια περίπτωση η τράπεζα δεν θα μπορούσε να εμποδίσει το κοινό να συναλλάσσεται με αυτήν, εφόσον το τελευταίο το επιθυμούσε. Σχετικά αναφέρει η υπ' αριθ. 6291/2000 απόφαση του Εφετείου Αθηνών³⁴: *"Τα πιστωτικά ιδρύματα λειτουργούν βασικά από ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια. Επιβάλλεται, όμως, παράλληλα, ως εκ του σκοπού τους, να είναι δυνατή η ελεύθερη πρόσβαση σε αυτά όλων των καταναλωτών που επιθυμούν να συναλλαγούν με συγκεκριμένη τράπεζα και να μην αποκλείεται κάθε φορά, έστω και εμμέσως, ορισμένη κατηγορία καταναλωτών"*. Ο μη αποκλεισμός του καταναλωτή από τις τραπεζικές υπηρεσίες αποκτά αυξανόμενη δικαιοπολιτική σημασία, ενόψει και της επικράτησης αυτών στην καθημερινή ζωή: είναι σύνηθες σήμερα να χρησιμοποιείται ο τραπεζικός λογαριασμός για τη μισθοδοσία, την πληρωμή λογαριασμών με πάγια εντολή κ.α..

Δεύτερη συνέπεια για την τράπεζα ως οργανισμό κοινής ωφελείας αποτελεί η δημιουργία υποχρεώσεων προστατευτικών για τα συμφέροντα των πελατών τους οξύτερων από εκείνες που βαρύνουν άλλους φορείς επιχειρηματικής δραστηριότητας³⁵. Έτσι, ο χαρακτηρισμός της τράπεζας ως οργανισμού κοινής ωφέλειας ενισχύει την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ ιδρύματος και πελάτη, βαρύνοντας το πρώτο με πρόσθετες υποχρεώσεις συναλλακτικής ασφάλειας και προστασίας.

Ένα τελευταίο ερώτημα μεγάλης πρακτικής σημασίας είναι το εξής: εάν υποτεθεί ότι η τράπεζα εμπίπτει στο καθεστώς των οργανισμών κοινής ωφελείας, θα μπορούσε να βρεί εφαρμογή σε αυτήν η διάταξη του άρθρου 334 παρ.2 εδ. β' ΑΚ, η οποία αναφέρει ότι η ευθύνη του προσηθέντος δεν μπορεί να περιοριστεί ή να αποκλειστεί εκ των προτέρων, εάν η ευθύνη

³⁴ ΕφΑθ 6291/2000, ΔΕΕ 2000, σ. 1126. Η απόφαση αναιρέθηκε εν μέρει από την υπ' αρ. 1219/2001 ΑΠ, αλλά όχι όσον αφορά το συγκεκριμένο σημείο.

³⁵ Α. Καραγκουνίδη, ο.π., υποσ.4 σ. 447.

προέρχεται από άσκηση επιχείρησης για την οποία προηγήθηκα παραχώρηση της αρχής; Η απάντηση θα είχε ιδιαίτερο βάρος για το θέμα της ευθύνης της ανταποκρίτριας τράπεζας, αλλά και σε σχέση με τους γενικούς όρους συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις. Ωστόσο, θα ήταν πρόωρο στο σημείο αυτό να επιχειρήσουμε να απαντήσουμε στο ζήτημα.

ΙΙΙ. Η ΑΜΕΣΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή στην ελληνική έννομη τάξη ρυθμίζεται κατά κύριο λόγο από το νόμο 2251/1994, ο οποίος διαδέχθηκε το νόμο 1961/1991. Πρόκειται για ένα σπουδαιότατο νομοθέτημα, το οποίο όχι μόνο ενσωματώνει στο εγχώριο δίκαιο τις σχετικές Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, αλλά και σε αρκετά σημεία προτρέπει του κοινοτικού δικαίου, θεσπίζοντας ρυθμίσεις, τις οποίες ο κοινοτικός νομοθέτης δεν είχε το χρόνο ή ακόμα και τη βούληση να καθιερώσει. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες (άρθρο 8 ν. 2251/1994) και η εισαγωγή στο ελληνικό δίκαιο της συλλογικής αγωγής (άρθρο 10 ν. 2251/1994), για τις οποίες δεν είχαν εκδοθεί ανάλογες οδηγίες. Αυτό δεν σημαίνει ότι ο νόμος αυτός δεν έχει ατέλειες ή ατεχνίες, ωστόσο είναι γεγονός ότι έδωσε σημαντική ώθηση στο αίτημα προστασίας του καταναλωτή στην Ελλάδα³⁶.

Η Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991, όπως τροποποιήθηκε από τις Κ.Υ.Α. Φ1-5353/1994 και Ζ1-178/2001 (εφεξής Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991) ασχολείται με το ειδικό θέμα της καταναλωτικής πίστης. Εκ των πραγμάτων, αυτό αφορά μόνο τους καταναλωτές της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Παρακάτω θα δούμε ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής του ν. 2251/94, ποια η σχέση του με την Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991, και πώς ορίζεται ο καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών. Περαιτέρω, θα εξετάσουμε τις ειδικότερες ρυθμίσεις του ν.2251/1994 σε σχέση με την τραπεζική δραστηριότητα, καθώς και θα θίξουμε το ιδιαίτερο ζήτημα της καταναλωτικής πίστης.

³⁶ Για το νόμο αυτό και το πλαίσιο όπου αυτός εισάγει βλέπε ενδεικτικά μεταξύ άλλων Ι. Καράκωστα, Προστασία του καταναλωτή, Α. Σάκκουλας, 1997, Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ 1996.

Α.Το πρόβλημα του πεδίου εφαρμογής του ν. 2251/1994 στις τραπεζικές υπηρεσίες

Ο νόμος 2251/1994 δεν αναφέρει συγκεκριμένα την τραπεζική δραστηριότητα. Δεν εφαρμόζεται, λοιπόν, με ρητή πρόβλεψη στις τραπεζικές συναλλαγές. Ωστόσο, γίνεται παγίως δεκτό από τη θεωρία και τη νομολογία ότι ο νόμος αυτός καλύπτει και τις τραπεζικές εργασίες. Το ζήτημα, όμως, στο οποίο δεν έχει ακόμη επιτευχθεί ομοφωνία, είναι η έκταση της εφαρμογής του σε αυτές.

Σύμφωνα με τον ορισμό στο άρθρο 1 παρ. 4 α' του νόμου, "*προμηθευτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει **υπηρεσίες** στον καταναλωτή*". Περαιτέρω, στο άρθρο 8 παρ. 2 β' ορίζεται ότι "*ως παρέχων υπηρεσίες θεωρείται όποιος παρέχει κατά τρόπο ανεξάρτητο υπηρεσία στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας*". Είναι φανερό ότι τα παραπάνω ανταποκρίνονται στη φύση του τραπεζικού ιδρύματος. Παρ'ολ'αυτά, η αμφισβήτηση παραμένει σχετικά με το τι θεωρείται τραπεζική υπηρεσία και τι όχι.

Συγκεκριμένα, ο Ψυχομάνης υποστηρίζει³⁷ ότι "*ο ν.2251/1994, αν εφαρμοσθεί ευθέως και στις τραπεζικές συμβάσεις, θα τις αφορά σε περιορισμένη έκταση και δη μόνον κατά το μέτρο που η Τράπεζα - ως "προμηθευτής" παρέχει αποκλειστικά και μόνον υπηρεσίες*" "*και ότι "δεν μπορεί να εφαρμοσθεί ο νόμος αυτός [...] σε τραπεζικές συμβάσεις που δεν έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών όπως π.χ. προεξοφλήσεις συναλλαγματικών κ.λ.π.[...]*". Από την εφαρμογή του νόμου ο Ψυχομάνης εξαιρεί και την παροχή άμεσης πίστωσης - δανείου σε καταναλωτές.

³⁷ Βλέπε Σ. Ψυχομάνη, Οι γενικοί όροι συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις, ΕΕμπΔ 1998, σ. 890-891, αλλά και του ίδιου, ο.π.υποσ. ?, σ. 17. Επίσης, Β.Δούβλη, Ο δικαστικός έλεγχος της λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕτρΑξΧρΔ 1999, σ. 17

Ωστόσο, μία τέτοια διάκριση μεταξύ τραπεζικών συμβάσεων που έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ή μη δεν φαίνεται να δικαιολογείται εύκολα. Πρωτ'απ'όλα, δεν υπάρχει σαφές κριτήριο διαχωρισμού των τραπεζικών συναλλαγών σε αυτές που παρέχουν υπηρεσία και σε αυτές που δεν παρέχουν. Δεύτερον, πουθενά αλλού στη θεωρία δεν απαντά τέτοια διάκριση. Αντίθετα, οι όροι "τραπεζικές υπηρεσίες", "τραπεζικές εργασίες" και "τραπεζικές συναλλαγές" χρησιμοποιούνται ως ταυτόσημοι. Βέβαια, είναι φανερό ότι μεταξύ των τραπεζικών εργασιών, όπως αυτές ορίζονται στο ν. 2076/1992, η παροχή επενδυτικών συμβουλών ή η διαχείριση κινητών αξιών βρίσκονται φύσει πιο κοντά στην έννοια της υπηρεσίας απ'ότι π.χ. η εκμίσθωση θυρίδας, της οποίας η νομική φύση πλησιάζει τη μίσθωση πράγματος. Αυτό, όμως, από μόνο του δεν δικαιολογεί την εξαίρεση της τελευταίας από το πεδίο εφαρμογής του ν. 2251/1994.

Ο διαχωρισμός μεταξύ τραπεζικών συναλλαγών που ενέχουν την έννοια της υπηρεσίας και τραπεζικών συναλλαγών που δεν αποτελούν υπηρεσία μπορεί εύλογα να χαρακτηριστεί αυθαίρετος, αλλά και αντίθετος τελικά με τις επιδιώξεις του νόμου. Ειδικότερα, η πλειοψηφία της θεωρίας ορθά αντιμετωπίζει την τράπεζα ως παρέχοντα υπηρεσίες, χωρίς να εξειδικεύει. Υπάρχουν πλείστες αναφορές στη θεωρία ότι "*ο νόμος 2251/1994 είναι ευθέως εφαρμοστέος στην τραπεζική δραστηριότητα*³⁸³⁹". Το ότι η νομική φύση μιας τραπεζικής εργασίας δεν εμπίπτει τόσο στη σύμβαση έργου αλλά σε κάποια άλλη σύμβαση δεν επηρεάζει τη φύση της

³⁸ Φ. Δωρής, Παρατηρήσεις στην ΠΠΑ 3356/1997, ΝοΒ 1998, σ. 845. Στο ίδιο πνεύμα βλέπε και Μ. Γεωργόπουλο, ο.π. υποσ. 22, σ.106: "Οι Τράπεζες, και ως εκδότριες πιστωτικών δελτίων (καρτών), έχουν τη θέση του παρέχοντος υπηρεσίες, κατά την έννοια του αρ. 8 ν. 2251/1994, δεδομένου ότι οι Τράπεζες παρέχουν, κατά τρόπο ανεξάρτητο, τις υπηρεσίες τους στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, οι δε υπηρεσίες των Τραπεζών δεν εμπίπτουν στην εξαίρεση του αρ. 8 παρ.2 εδ.α".

³⁹ Βλέπε και Λ. Γεωργακόπουλο, Χρηματοπιστωτικό και τραπεζικό δίκαιο, Π.Ν. Σάκκουλας, 1999, σ. 236: "Το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή εφαρμόζεται και στις Τράπεζες, δεδομένου ότι προστατεύεται κατά το ν. 2251/94 και ο καταναλωτής υπηρεσιών, άρα και τραπεζικών".

ως υπηρεσίας κατά την έννοια του ν. 2251/1994. Ο Σταθόπουλος, σχολιάζοντας την υπ'αρ. 2715/1996 απόφαση του Εφετείου Αθηνών⁴⁰, σημειώνει τα εξής: *"Ότι η Τράπεζα εμπίπτει στην έννοια του "παρέχοντας υπηρεσίες" δεν μπορεί να αμφισβητηθεί. Η παροχή υπηρεσιών μπορεί να γίνει στο πλαίσιο ποικίλων μορφών συμβάσεων. Και η παρακαταθήκη, (ομαλή ή ανώμαλη, όπως εδώ) εντάσσεται στις συμβάσεις που αποβλέπουν στην παροχή υπηρεσιών (εκ μέρους του θεματοφύλακα)".*

Άλλωστε, εάν εξαιρεθούν ορισμένες τραπεζικές εργασίες από το πεδίο εφαρμογής του νόμου, ελλοχεύει ο κίνδυνος να θιγεί ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία του, η καθολικότητά του. Ο σκοπός του νόμου είναι να ρυθμίσει συνολικά το πεδίο της προστασίας του καταναλωτή και όχι να δημιουργήσει διαφοροποιήσεις ανάλογα με το είδος της συναλλαγής. Ο κατακερματισμός της ρύθμισης θα μπορούσε να καταλήξει σε ανασφάλεια δικαίου, πολλώ μάλλον καθώς δεν υπάρχει σαφές και ορισμένο κριτήριο που θα δικαιολογούσε το διαχωρισμό των τραπεζικών εργασιών σε υπηρεσιών και μη.

Ένα άλλο ερώτημα, το οποίο προέκυψε και όσον αφορά το κοινοτικό δίκαιο, είναι η σχέση μεταξύ του ν. 2251/1994 και της Κ.Υ.Α. Ειδικότερα, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι η ύπαρξη ειδικής ρυθμίσεως της καταναλωτικής πίστης αποκλείει την εφαρμογή του γενικότερου ν. 2251/1994 στον καταναλωτή της υπηρεσίας αυτής. Ευτυχώς, ο Έλληνας νομοθέτης δεν άφησε κανένα περιθώριο αμφιβολίας, λέγοντας στο άρθρο 11 παρ.1 της Κ.Υ.Α. ότι *"δεν θίγονται δικαιώματα που τυχόν έχει ο καταναλωτής με βάση άλλες διατάξεις της νομοθεσίας"*. Η διάταξη αυτή καταρρίπτει και την άποψη του Ψυχομάνη, ο οποίος υποστηρίζει ότι ο ν.2251/1994 δεν θα έπρεπε να έβρισκε ευθεία εφαρμογή στις άμεσες πιστώσεις προς καταναλωτές⁴¹. Συνεπώς, η σχέση του νόμου 2251/1994 προς την Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991 είναι αυτή του γενικού προς ειδικού, χωρίς το δεύτερο να

⁴⁰ Εφαθ 2715/1996, παρατηρήσεις Σταθόπουλου, ΝοΒ 1998, σ. 223.

⁴¹ Βλέπε Σ. Ψυχομάνη, ο.π. υποσ. 37. σ. 890-891.

αποκλείει το πρώτο, παρά να το συμπληρώνει, προσφέροντας περισσότερη προστασία στο συναλλασσόμενο. Ενόψει, μάλιστα, της διάδοσης της καταναλωτικής πίστης, η ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου προστατευτικού πλαισίου είναι απαραίτητη.

Ανακεφαλαιώνοντας, συμπεραίνει κανείς ότι ο ν. 2251/1994 αναφέρεται σε όλες τις τραπεζικές εργασίες. Στην περίπτωση της καταναλωτικής πίστης, είτε πρόκειται για δάνειο, είτε για χορήγηση πιστωτικής κάρτας, υπάρχει η ειδικότερη ρύθμιση της Κ.Υ.Α. Φ1-983/1919, της οποίας τα κενά πληροί και πάλι ο ν. 2251/1994.

Β.Η έννοια του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών

Σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 4 α' του ν. 2251/94, "*καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών εφόσον αποτελεί τον **τελικό αποδέκτη** τους*".

Ο ορισμός αυτός του καταναλωτή εισήγαγε μια πρωτοτυπία σε σχέση με τον παλαιότερο νόμο 1961/91⁴²: αποδέσμευσε την έννοια του καταναλωτή από το στοιχείο της "ικανοποίησης μη επαγγελματικών αναγκών". Ο Έλληνας νομοθέτης πρόκρινε, στην ενσωμάτωση των Οδηγιών (οι οποίες ενέμειναν στον παραδοσιακό ορισμό) το αντικειμενικό κριτήριο του καταναλωτή (το οποίο βλέπει την κατανάλωση ως οικονομική λειτουργία) σε αντιδιαστολή με το υποκειμενικό, το οποίο εφαρμόζει η προηγούμενη νομοθεσία (και το οποίο προέβαλλε την ερασιτεχνική ιδιότητα)⁴³. Στόχος της επιλογής αυτής ήταν η διεύρυνση κατά το δυνατόν της έννοιας του καταναλωτή και συνεπώς, και της προστασίας του. Κατά την

⁴² Ο ν. 1961/1991 όριζε ότι "καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων, που ενεργεί συναλλαγές με σκοπό την απόκτηση ή τη χρησιμοποίηση κινητών ή ακινήτων πραγμάτων ή υπηρεσιών για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών του αναγκών".

⁴³ Βλέπε Ε. Περάκη, Η έννοια του καταναλωτή κατά το νέο νόμο 2251/1994, ΔΕΕ 1995, σ.32.

έννοια του νόμου, καταναλωτής είναι και μία μεγάλη επιχείρηση, η οποία π.χ. αγοράζει έπιπλα για τα γραφεία της. Ωστόσο, ενώ είναι γενικά εύκολο να διακρίνει κανείς τον τελικό αποδέκτη ενός προϊόντος, δεν ισχύει το ίδιο και στην περίπτωση μίας υπηρεσίας⁴⁴. Ακόμη, ελλοχεύει ο κίνδυνος της καταχρηστικής επίκλησης της ιδιότητας του καταναλωτή, ακριβώς στην περίπτωση των επιχειρήσεων με μεγάλη οικονομική επιφάνεια. Λόγου χάρη, μια τράπεζα που αγοράζει ηλεκτρονικούς υπολογιστές από μια άπειρη νέα εταιρία είναι σε θέση να προστατεύσει τα συμφέροντά της.

Άλλωστε, στο χώρο του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, είναι πιθανόν να προκύψουν προβλήματα και σε σχέση με την εφαρμογή της Σύμβασης των Βρυξελλών του 1968 για την αναγνώριση και την εκτέλεση των αλλοδαπών αποφάσεων και της Σύμβασης της Ρώμης του 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές. Και οι δύο Συμβάσεις προβλέπουν ειδικό καθεστώς για τον καταναλωτή, ο οποίος όμως εμφανίζεται με την ιδιότητα του μη επαγγελματικά συναλλασσομένου.

Εν τέλει, ο νέος ορισμός του καταναλωτή ως τελικού αποδέκτη δεν κρίθηκε τόσο επιτυχής⁴⁵. Προτείνεται γενικά η συστατική ερμηνεία του όρου. Ειδικότερα, ο Περάκης αναφέρει ότι *"Η προσαρμογή της έννοιας του καταναλωτή στις νομοθετικές ρυθμιστικές ανάγκες, ώστε να επέρχεται η αντιστοίχιση του σκοπού του νόμου με τις μεθόδους του, δεν μπορεί να επιτευχθεί παρά με τον κατάλληλο χειρισμό της κατάχρησης δικαιώματος (ΑΚ 281). Δύο βασικές παράμετροι, από τις οποίες θα εξαρτάται η προστασία του καταναλωτή, θα είναι αφενός η "διαπραγματευτική υπεροπλία" του "προμηθευτή" και αφετέρου η "απόσταση γνώσης" του καταναλωτή σε σχέση με το αντικείμενο της συναλλαγής."*⁴⁶.

Όσον αφορά την εφαρμογή του στο πεδίο της τραπεζικής δραστηριότητας, το νέο κριτήριο του τελικού αποδέκτη δεν έτυχε ούτε εκεί

⁴⁴ Βλέπε, όμως και Σταθόπουλο, Χιωτέλλη, Αυγουστιανάκη, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο, Α. Σάκκουλας, 1995, σ. 42, όπου αναφέρεται ότι τελικά οι δύο ορισμοί επιδιώκουν το ίδιο δικαιοπολιτικό αποτέλεσμα.

⁴⁵ Βλέπε Ε.Περάκη, ο.π., αλλά και Α. Γκούσκου, ο.π. υποσ. 2.

⁴⁶ Βλέπε, Ε. Περάκη, ο.π., σ. 34.

θερμής υποδοχής. Σύσσωμη η θεωρία πρότεινε την επαναφορά στον παλαιό ορισμό ή μια συσταλτική ερμηνευτική κατεύθυνση στο νέο ορισμό με διάφορους τρόπους⁴⁷.

Είναι αλήθεια ότι λόγω της φύσης των τραπεζικών συναλλαγών, το παλαιό κριτήριο της ερασιτεχνικής ιδιότητας του καταναλωτή λειτουργεί πολύ πιο ομαλά και αποτελεσματικά.

Πρώτον, οι κοινοτικές Οδηγίες και Συστάσεις που αφορούν, εν μέρει ή και ειδικά τις τραπεζικές υπηρεσίες προβάλλουν το κριτήριο της ικανοποίησης μη επαγγελματικών αναγκών⁴⁸. Συνεπώς, εάν εφαρμοστεί μία σύμφωνη με το κοινοτικό δίκαιο ερμηνεία του νόμου (Gemeinschaftskonforme Auslegung), θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών είναι κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς άσχετους με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες.

Δεύτερον, ο εθνικός νομοθέτης για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ για την καταναλωτική πίστη στο ελληνικό δίκαιο επέλεξε το υποκειμενικό κριτήριο. Το άρθρο 2 α' της Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991 καταναλωτής νοείται *"κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο με τις δικαιοπραξίες που καλύπτει η απόφαση αυτή επιδιώκει σκοπούς που είναι εκτός της επαγγελματικής δραστηριότητάς του"*. Φαίνεται ορθό ότι αφού για ένα - πολύ διαδεδομένο - μέρος των τραπεζικών εργασιών ισχύει αυτός ο ορισμός, να ισχύει και για τις υπόλοιπες. Έτσι, βρίσκουμε και στην Κ.Υ.Α. ένα πρόσθετο επιχείρημα για την εφαρμογή του κριτηρίου της ερασιτεχνικής ιδιότητας.

Περαιτέρω, η κρατούσα γνώμη στη θεωρία τάσσεται κατά της έννοιας του τελικού αποδέκτη και υπέρ μιας πιο περιορισμένης έννοιας του καταναλωτή. Ο Ψυχομάνης δέχεται ότι "τελικός αποδέκτης" στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών είναι προφανώς ο πελάτης της τράπεζας που κάνει

⁴⁷ Αντίθετα ο Λ. Γεωργακόπουλος, ο.π., σ. 236, κατά τον οποίον καταναλωτής νοείται κάθε πελάτης της τράπεζας, δεδομένου ότι αναλίσκει μεν τις τραπεζικές υπηρεσίες στην επιχείρησή του, αλλά πάντως δεν έχει πρόθεση να τις μεταθέσει ή να τις μεταβιβάσει περαιτέρω.

⁴⁸ Βλέπε μεταξύ άλλων Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες αρ. 2 β', Οδηγία 87/102/ΕΟΚ για την καταναλωτική πίστη, αρ. 2 α'.

χρήση τραπεζικών υπηρεσιών για άμεση εξυπηρέτηση προσωπικών και όχι επαγγελματικών του αναγκών⁴⁹, οπότε και συγκεράζει τα δύο κριτήρια⁵⁰.

Η Γκούσκου, αν και λιγότερο αρνητική απέναντι στο κριτήριο του τελικού αποδέκτη, για το λόγο ότι η παραδοχή του θα προσέφερε προστασία και σε επαγγελματίες μη εξοικειωμένους με τις τραπεζικές πρακτικές, προτείνει και αυτή την κατηγοριοποίηση των καταναλωτών τραπεζικών υπηρεσιών και τη διαβάθμιση της προστασίας τους ανάλογα με τις ανάγκες και γνώσεις τους και με γνώμονα εξατομίκευσης τις διατάξεις του ΑΚ 281⁵¹.

Ωστόσο, δεν θα ήταν πρόσφορο να κρίνεται η έννοια του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών *ad hoc*, διότι κάτι τέτοιο θα υπονόμει την ασφάλεια δικαίου και τελικά θα απέβαινε εις βάρος του συναλλασσομένου με την τράπεζα.

Γνώμη μας είναι ότι θα έπρεπε να καθιερωθεί ένα εξειδικευμένο κριτήριο, αφήνοντας όμως και περιθώρια ερμηνείας της έννοιας του καταναλωτή σύμφωνα με τους σκοπούς του νόμου, δηλαδή την προστασία του ασθενεστερού.

Ειδικότερα, και επειδή "δίκαιο είναι το συνήθως συμβαίνον", κατεξοχήν καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών θα πρέπει να νοηθεί αυτός ο οποίος αποσκοπεί στην ικανοποίηση μη επαγγελματικών αναγκών του, δηλαδή ο ιδιώτης ο οποίος ανοίγει λογαριασμό καταθέσεων ή αποκτά πιστωτική κάρτα, που παίρνει στεγαστικό δάνειο. Αντίθετα, οι χρήστες υπηρεσιών όπως η ενέγγυα πίστωση ή η εγγυητική επιστολή δεν είναι ιδιώτες ασυνήθιστοι σε συναλλαγές τέτοιου είδους, αλλά επιχειρήσεις συνήθως με κάποια οικονομική επιφάνεια και βαθιά γνώση των εμπορικών

⁴⁹ Σ. Ψυχομάνης, ο.π., υποσ. 37, σ. 890.

⁵⁰ Ο ίδιος σημειώνει ότι η συνήθης επαγγελματική χρήση των τραπεζικών ΓΟΣ μπορεί να προσδώσει στη δήλωση βουλήσεως του πελάτη-εμπόρου την έννοια ταυτόχρονης συμφωνίας του για την ισχύ των ΓΟΣ με βάση εμπορική συνήθεια. Η παρατήρηση ενισχύει την καταλληλότητα του κριτηρίου της ερασιτεχνικής ιδιότητας, που δεν αφήνει περιθώρια για κάτι ανάλογο. Βλέπε Σ. Ψυχομάνη.ο.π. υποσ. 3, σ. 86.

⁵¹ Α. Γκούσκου, ο.π. υποσ.2, σ. 662.

πρακτικών⁵². Συνεπώς, οι τελευταίοι και μπορούν να αντισταθούν στη "διαπραγματευτική υπεροπλία" της τράπεζας και δεν έχουν "απόσταση γνώσης" από την εκάστοτε τραπεζική εργασία.

Εν ολίγοις, θα έπρεπε ο καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών να νοηθεί τελικά ο χρήστης των υπηρεσιών της λιανικής τραπεζικής (retail banking).

Ο όρος Retail banking είναι αγγλοσαξωνικός και μπορεί να αποδοθεί ως "λιανικές τραπεζικές εργασίες" ή και ως "λιανική τραπεζική" και αντιδιαστέλλεται με το private banking και το investment banking.

Το retail banking περιλαμβάνει όλες τις ενεργητικές, παθητικές και μεσολαβητικές εργασίες των πιστωτικών ιδρυμάτων, οι οποίες έχουν ως κύριο αντικειμενικό σκοπό την εξυπηρέτηση των ιδιωτών καταναλωτών, έστω και αν - άμεσα ή έμμεσα - η δραστηριότητα αυτή καλύπτει και επιχειρηματικές λειτουργίες⁵³.

Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα αναγκών ή συμφερόντων των φυσικών προσώπων. Βασικά οικονομικο-τεχνικά τους χαρακτηριστικά είναι ότι:

- α) αφορούν κατά κανόνα σε μικρού ύψους συναλλαγές, χωρίς όμως να είναι δυνατόν να καθορισθεί ανώτατο όριο
- β) παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα (αυτός είναι, άλλωστε, και ο λόγος για τον οποίο η χρήση ΓΟΣ ενδείκνυται ιδιαίτερα στο πλαίσιο τέτοιου είδους συναλλαγών).

Η επιλογή του κριτηρίου του χρήστη της λιανικής τραπεζικής για να ορισθεί ο καταναλωτής τραπεζικών υπηρεσιών έχει πολλά πλεονεκτήματα. Πρώτον, αποτελεί κριτήριο σαφές, ώστε να μπορεί η διάκριση καταναλωτή και μη να επιτευχθεί με ευκολία. Δεύτερον, το κριτήριο αυτό συμβαδίζει με το κοινό αίσθημα δικαίου. Στην καθημερινότητα, όταν γίνεται λόγος για

⁵² Επίσης, βλέπε Β.Δούβλη, Ο δικαστικός έλεγχος της λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕτρΑξΧρΔ 1999, σ. 17.

⁵³ Βλέπε Κ. Κοκκομέλη, Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, ΕΕΤ, Αθήνα 1995, σ. 17.

προστασία του καταναλωτή, εννοείται κυρίως το φυσικό πρόσωπο το οποίο συναλλάσσεται με την τράπεζα προς κάλυψη προσωπικών του αναγκών και κάνει χρήση των υπηρεσιών της τράπεζας που προορίζονται για ιδιώτες. Εξάλλου, δεν είναι τυχαίο ότι οι υποθέσεις που έχουν φτάσει στα δικαστήρια της χώρας αφορούν αυτή την κατηγορία καταναλωτών⁵⁴. Φαίνεται λοιπόν, ότι αυτός που κυρίως χρήζει εξειδικευμένης προστασίας στο πλαίσιο των τραπεζικών συναλλαγών είναι ο καταναλωτής στον οποίο απευθύνεται το retail banking.

Άλλωστε, το European Consumer Law Group, μία ομάδα επιφανών ευρωπαίων νομικών που ασχολείται με το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, στην αναφορά του "Recommendations on transparency and fairness in retail banking" της 22.3.1999, ταυτίζει την έννοια του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών με την έννοια του καταναλωτή λιανικών τραπεζικών εργασιών⁵⁵.

Περαιτέρω, τα πρώτα στοιχεία μιας τέτοιας ερμηνείας είχαν ήδη φανεί στην ελληνική θεωρία. Ήδη από το 1987, ο Λ. Γεωργακόπουλος είχε αναφέρει ότι τη χαρακτηριστική μορφή της συναλλαγής καταναλωτή αποτελεί η λεγόμενη μικροσυναλλαγή ή μικροκατανάλωση⁵⁶. Επίσης, ο Σχινάς έγραψε, αναφορικά προς το Σχέδιο Εμπορικού Κώδικα: *"Η επέκταση της προστασίας του καταναλωτή στο χώρο του επιχειρηματικού κινδύνου πολύ δύσκολα θα θεωρηθεί ότι αποδίδει τη βούληση του νομοθέτη"*⁵⁷.

Ωστόσο, εάν και υπάρχει πληθώρα επιχειρημάτων που συνηγορούν στην υιοθέτηση του κριτηρίου του retail banking, αυτό δεν αποτελεί

⁵⁴ Βλέπε ΠΠΑ 1208/1998 σε ΔΕΕ 1998 σ. 1101, ΕφΑθ 6291/2000 σε ΔΕΕ 200, σ. 1122, και ΑΠ 1219/2001 (αδημ.), καθώς και ΠΠΑ 3356/1997 ΝοΒ 1998, σ. 838, ΑΠ 1623/1995 σε ΔΕΕ 1996, σ. 391.

⁵⁵ Η αναφορά μπορεί να βρεθεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/eclg/rep03_en.html. Στο European Consumer Law Group συμμετέχει από την Ελλάδα η κ. Ε. Αλεξανδρίδου και η κ. Μ. Μουζουράκη.

⁵⁶ Λ. Γεωργακόπουλος, Το ελληνικό αντι-καταναλωτικό δίκαιο, ΝοΒ 35, 1987, σ. 1346.

⁵⁷ Ι. Σχινάς, Η προστασία του καταναλωτή στο Σχέδιο του νέου Εμπορικού Κώδικα, Μελέτες προς τιμήν Ν. Δελούκα ΙΙ, σ. 955.

πανάκεια. Είναι αναμφισβήτητο γεγονός ότι έτσι αποκλείεται από την ενισχυμένη προστασία του καταναλωτή μία άλλη ομάδα που πιθανόν τη χρειάζεται εξίσου: αυτή των μικρών επιχειρήσεων⁵⁸. Είναι συχνό το φαινόμενο στο πεδίο των τραπεζικών χρηματοδοτήσεων κυρίως η τράπεζα να έχει ως αντισυμβαλλόμενο της ένα μικρό από πλευράς οικονομικού μεγέθους επιχειρηματία, ο οποίος έχει την "απόσταση γνώσης" από τις τραπεζικές συναλλαγές, ώστε να δικαιολογείται και στην περίπτωση του η εφαρμογή των προστατευτικών διατάξεων του ν. 2251/1994⁵⁹. Ο Δέλλιος, πριν από την εισαγωγή του ν. 2251/1994, αναφέρει ότι "*de lege lata, ακόμα και η μικρή εμπορική επιχείρηση, που με το οικονομικό της μέγεθος και τη συναρτώμενη πενιχρή της οργάνωση εμποδίζεται να αντιδράσει στην οικονομική, νομική και κοινωνική ανωτερότητα του τραπεζικού οργανισμού που θέτει τους ΓΟΣ, εξακολουθεί να εναπόκειται στα παραδοσιακά μέσα που παρέχει ο ΑΚ. de lege ferenda, δεν φαίνεται να υπάρχει καμία διαφορά ανάμεσα στον καταναλωτή και το μικρέμπορο*"⁶⁰.

Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να γίνει δεκτή η ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων του ν. 2251/1994 και στις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες είναι το ίδιο απροστάτευτες στις τραπεζικές συναλλαγές όσο και οι ιδιώτες.

Έτσι, η μόνη ομάδα που μένει εκτός της προστασίας του ν. 2251/1994 είναι και η λιγότερο ευάλωτη στο πλαίσιο των τραπεζικών συναλλαγών: οι επιχειρήσεις με μεγάλη οικονομική επιφάνεια και, ως εκ τούτου, αυξημένη διαπραγματευτική ικανότητα. Αυτό όμως δεν σημαίνει διόλου ότι αυτές μένουν χωρίς προστασία έναντι τυχόν καταχρηστικών τραπεζικών πρακτικών. Η διαφορά είναι ότι δεν απολαύουν της εξειδικευμένης προστασίας του ν. 2251/1994. Στην περίπτωση τους, ο εφαρμοστής θα βρει και πάλι καταφύγιο στις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, και κυρίως στα ΑΚ 178-179, 200, 288, 388, 914, 919. Άλλωστε, η

⁵⁸ Η ομάδα αυτή πραγματοποιεί την κατά το Λιακόπουλο "παραγωγική κατανάλωση". Βλέπε του ιδίου, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, 1993, σ.24.

⁵⁹ Βλέπε Β. Δούβλη, ο.π., υποσ. 52, σ. 18.

⁶⁰ Γ. Δέλλιος, ο.π. υποσ.5, σ. 822.

νομολογία έχει να επιδείξει σπουδαίο έργο από την άποψη αυτή - και μάλιστα από πολύ νωρίς, πριν να αρχίσει να αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς το δίκαιο προστασία καταναλωτή⁶¹.

Από τα παραπάνω εξαιρείται μία μόνο υπηρεσία, η οποία σχετίζεται με τράπεζες και η οποία απευθύνεται σε επαγγελματίες: η χρηματοδοτική μίσθωση (οι εταιρίες leasing είναι θυγατρικές τραπεζών). Γίνεται δεκτό ότι σε αυτήν εφαρμόζονται αναλόγως ορισμένες διατάξεις του ν. 2251/1994 και της Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991 όταν ο μισθωτής ενεργεί ως καταναλωτής στην έννοια των παραπάνω νόμων και η στάθμιση των εκατέρωθεν συμφερόντων δικαιολογεί την ανάλογη προστασία του⁶². Διαφορετική λύση δεν θα ήταν επιεικής, καθώς η πολυπλοκότητα και το νέο της μορφής αυτής σύμβασης προκαλεί ανισορροπία μεταξύ των συμβαλλομένων.

Εν κατακλείδι, ο ορισμός του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών έχει ως εξής: παρακάμπτοντας το κριτήριο του τελικού αποδέκτη για τις τραπεζικές εργασίες, καταναλωτής θεωρείται ο χρήστης των υπηρεσιών retail banking, στον οποίο και εφαρμόζονται ευθέως οι διατάξεις του ν. 2251/1994. Συμπληρωματικά, ο νόμος αυτός εφαρμόζεται αναλογικά και όταν συναλλασσόμενος της τράπεζας είναι μια μικρή επιχείρηση, η οποία έχει τα ίδια γνωρίσματα με τον ιδιώτη καταναλωτή: είναι οικονομικά ασθενέστερη από την τράπεζα και συναλλακτικά άπειρη. Με τον τρόπο αυτό, καθιερώνεται ένα σαφές κριτήριο, το οποίο σέβεται τους σκοπούς του νόμου και ικανοποιεί το κοινό αίσθημα δικαίου.

⁶¹ Για παράδειγμα, έχει κριθεί με βάση την καλή πίστη άκυρος ο όρος ότι η τράπεζα μπορεί να κλείνει την πιστοδοτούμενη σχέση ανά πάσα στιγμή και κατά την απόλυτη κρίση της. Βλέπε ΑΠ 1153/1976, ΕΕμπΔ 1977, σ. 552. Βλέπε επίσης ενδεικτικά ΕφΑθ 5025/1990 ΝοΒ 1991, σ. 79-91, όπως και Μ. Γεωργόπουλο, Τρόπος τραπεζικής συμπεριφοράς που δεν βρίσκει σύμφωνη την έννομη τάξη, ΔΕΕΤ 1989, σ. 126-129.

⁶² Δ. Κλαβανίδου, Καταναλωτικά δάνεια, Σάκκουλας Θεσ/νίκη, 1997, σ.48. Επίσης, Α. Γεωργιάδης, Νέες μορφές συμβάσεων της σύγχρονης οικονομίας, Α. Σάκκουλας, 1998, σ. 105.

Γ. Τραπεζικές συναλλαγές και ΓΟΣ

Η χρησιμοποίηση των γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) στις οικονομικές συναλλαγές είναι πλέον δεδομένη. Η έντονη πρακτική σπουδαιότητά τους δεν μπορεί να αμφισβητηθεί.

Για το λόγο ότι οι ΓΟΣ αναπτύχθηκαν παράλληλα με τους σύγχρονους ρυθμούς των συναλλαγών και απασχόλησαν θεωρία και νομολογία σχετικά πρόσφατα, αποτελούν μια σύγχρονη νομική έννοια⁶³. Παρόλο το νέο τους και λόγω του τεράστιας διάδοσής τους στο χώρο των συναλλαγών, έχουν ήδη γίνει αντικείμενο πολυάριθμων μελετών. Το θέμα έλαβε ακόμη μεγαλύτερες διαστάσεις ιδιαίτερα μετά την εισαγωγή του θεσμικού πλαισίου για την προστασία του καταναλωτή, με το οποίο θεοπίστηκε στο ελληνικό δίκαιο και ειδική ρύθμιση για την αντιμετώπισή τους.⁶⁴

Οι ΓΟΣ, σύμφωνα με τον παραδοσιακό ορισμό τους, αποτελούν τους συμβατικούς όρους που είναι προδιατυπωμένοι κατά τρόπο γενικό από τον ένα συμβαλλόμενο για να χρησιμοποιηθούν σε απροσδιορίστου αριθμού συμβάσεις του με περισσότερα πρόσωπα⁶⁵. Πιο λεπτομερώς, οι ΓΟΣ μπορούν να ορισθούν ως συμβατικές ρήτρες που έχουν προδιατυπωθεί μονομερώς για ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση και τις οποίες ο οικονομικά ισχυρότερος των συμβαλλομένων επιβάλλει κατά την κατάρτιση της σύμβασης στον άλλον χωρίς συμβατική διαπραγμάτευση⁶⁶. Τα παραπάνω

⁶³ Μ. Καραλής, Γενικοί όροι συναλλαγών κατά την πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση, σε ΕΝΟΒΕ, Δίκαιο των μαζικών συναλλαγών, Σάκκουλας Θεσ/νίκη, σ. 35.

⁶⁴ Η πρώτη μελέτη του ζητήματος ήταν αυτή του Ν. Δελούκα, Οι γενικοί όροι συναλλαγών, 1952. Επίσης, ενδεικτικά βλέπε μεταξύ άλλων, Μ. Καραλής, Γενικοί όροι συναλλαγών - Δικαστικός έλεγχος, 1992, Φ. Δωρή, Δικαστικός έλεγχος γενικών όρων ασφαλιστηρίων για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα, ΝοΒ 1982, σ. 897-904, Ι.Καράκωστα, Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998, σ. 443-447, Γ. Μεντή, Γενικοί όροι συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Π.Ν. Σάκκουλας, 2000.

⁶⁵ Ν. Δελούκα, ο.π., σ.16.

⁶⁶ Βλέπε Β. Δούβλη, ο.π., υποσ. 52, σ.10.

εκθέτουν συνοπτικά το πρόβλημα της χρήσης των ΓΟΣ. Από τη μία, έχουν το πλεονέκτημα ότι διευκολύνουν την ορθολογιστική οργάνωση των επιχειρήσεων, οι οποίες θα έχαναν χρόνο και χρήμα, εάν ήταν υποχρεωμένες να διαπραγματεύονται κάθε σύμβαση με πελάτη τους ατομικά. Από την άλλη, οι ίδιες οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τους ΓΟΣ για να μεταθέσουν στον πελάτη συμβατικούς κινδύνους και βάρη, που σύμφωνα με το ενδοτικό δίκαιο θα έπρεπε να φέρει η επιχείρηση. Διαμορφώνουν, τελικά, μονομερώς το περιεχόμενο της σύμβασης, αποκλίνοντας από το ενδοτικό δίκαιο⁶⁷, χωρίς να έχει ο πελάτης περιθώριο αντίδρασης σε αυτή τη διαμόρφωση, λόγω της λεγόμενης διαπραγματευτικής υπεροπλίας της επιχείρησης⁶⁸. Είναι, λοιπόν, δυνατό να επέλθει από τη χρήση των ΓΟΣ συμβατική ανισορροπία σε βάρος του ασθενέστερου μέρους.

Αρχικά, ελλείπει ειδικότερης ρύθμισης, η προστασία του αδύνατου μέρους σε περίπτωση χρήσης ΓΟΣ επιτυχανόταν με την εξειδίκευση γενικών ρητρών, και κυρίως της ΑΚ 281⁶⁹.

⁶⁷ Στην προκειμένη περίπτωση, το ενδοτικό δίκαιο διαδραματίζει τη λεγόμενη "καθοδηγητική λειτουργία" (Leitfunktion des dispositiven Rechts). Τυχόν απόκλιση από καθοδηγητικές διατάξεις ενδοτικού δικαίου έχει ως συνέπεια τη δημιουργία συμβατικής ανισορροπίας. Βλέπε Β. Δούβλη, ο.π.. Ο Δέλλιος, ο.π., υποσ. 5, σ. 823, γράφει: "ο γερμανικός κώδικας περί ΓΟΣ (ABG) διαπνέεται από την ιδέα της κήρυξης καταχρηστικού κάθε ΓΟΣ, που χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία, αποκλίνει από "ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις" της ρύθμισης του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τις συναλλακτικά δικαιολογημένες τυπικές προσδοκίες του πελάτη".

⁶⁸ Οι συμβάσεις τέτοιου είδους ονομάζονται συμβάσεις προσχώρησης. Σε αυτές, ο αντισυμβαλλόμενος μπορεί μόνο να επιλέξει εάν θα συμβληθεί, αλλά δεν καθορίζει το περιεχόμενο. Χαρακτηριστικά, λέγονται και συμβάσεις τύπου "take it or leave it".

⁶⁹ Στο σημείο αυτό επιβεβαιώνεται για άλλη μια φορά η διαχρονική σημασία των γενικών ρητρών. Ο Ι. Σχινάς, ο.π., σ. 955, αναφέρει: "Αν ένας κώδικας σημαίνει τη σταθεροποίηση, σε συστηματικά ενιαίο όλο, ενός τμήματος της έννομης τάξης, οι γενικές ρήτρες αποτελούν την ασφαλιστική δικλείδα που αποτρέπει τον εκφυλισμό της σταθερότητας σε στασιμότητα. Μέσα από τις γενικές ρήτρες κατεξοχήν διοχετεύεται η κοινωνική δυναμική στην ερμηνεία και την εφαρμογή του κώδικα".

Ωστόσο, το ζήτημα των ΓΟΣ γρήγορα εντάχθηκε συστηματικά στην προβληματική της προστασίας του καταναλωτή. Ήδη ο ν. 1961/1991 εισήγαγε ολοκληρωμένη ρύθμιση για την αντιμετώπιση του θέματος. Στη συνέχεια, εξεδόθη η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες. Ακολούθησε ο ν. 2251/1994, ο οποίος μετέφερε την ανωτέρω Οδηγία στην ελληνική έννομη τάξη.

Η Οδηγία έδωσε έναν ευρύ ορισμό των ΓΟΣ: αντικείμενό της είναι απλώς οι *"ρήτρες που δεν έγιναν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης"* (αρ. 3 παρ. 1). Η ευρύτητα αυτή είναι απόλυτα δικαιολογημένη, εάν σκεφθεί κανείς ότι οι Οδηγίες προορίζονται για ενσωμάτωση στα επιμέρους εθνικά δίκαια, οπότε πρέπει να καλύπτουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερο φάσμα διαφοροποιήσεων.

Στο ν. 2251/1994, το άρθρο 2 είναι αφιερωμένο στους ΓΟΣ, οι οποίοι ορίζονται ως εξής: *"όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων"*.

Το σύστημα που καθιερώνει ο ν. 2251/1994 όσον αφορά τον έλεγχο των ΓΟΣ αποτελείται από τρία στάδια. Πρώτον, ελέγχεται η ένταξή τους στο κείμενο της σύμβασης. Γίνεται δεκτό ότι οι ΓΟΣ έχουν ενταχθεί σε αυτήν εφόσον έχει γίνει ρητή επισήμανση ή παραπομπή από τον προμηθευτή στο καταναλωτή σχετικά με αυτούς.

Το δεύτερο στάδιο είναι η ερμηνεία των ΓΟΣ. Για αυτήν θα χρησιμοποιηθεί η αντικειμενική μέθοδος, δηλαδή κριτήριο ερμηνείας θα είναι ο ορίζοντας του μέσου πελάτη⁷⁰. Ακόμη, ο ν. 2251/1994 επιβεβαιώνει δύο βασικές ερμηνευτικές αρχές: αφενός, εάν υπάρχουν ειδικοί όροι, αυτοί υπερισχύουν έναντι των ΓΟΣ. Αφετέρου, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι ΓΟΣ ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή - εφαρμόζεται η αρχή *in dubio pro consumatore*, για την οποία έγινε λόγος παραπάνω. Άλλωστε, αυτό υπαγορεύει και το άρθρο 200 ΑΚ.

⁷⁰ Μ. Καράσης, σε ΕΝΟΒΕ, ο.π., υποσ. 63, σ.48.

Τέλος, στο άρθρο 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994 καθιερώνεται ο έλεγχος της καταχρηστικότητας των ΓΟΣ. Συγκεκριμένα, η διάταξη αναφέρει: *"Γενικοί όροι των συναλλαγών που έχουν σαν αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι"*. Η ρύθμιση αυτή αποτελεί εξειδίκευση του ΑΚ 281 για την απαγόρευση καταχρηστικής άσκησης ενός θεσμού ή χρήσεως ενός θεσμού (εδώ της συμβατικής ελευθερίας). Ο έλεγχος του κύρους του περιεχομένου ΓΟΣ βασικά προσανατολίζεται προς τη διάταξη του αρ. 281 ΑΚ⁷¹.

Στη συνέχεια, στο άρθρο 2 παρ. 7 παρατίθεται ένας κατάλογος με ΓΟΣ οι οποίοι θεωρούνται καταχρηστικοί. Προβλέπεται, λοιπόν, ένα μικτό σύστημα ελέγχου καταχρηστικότητας των ΓΟΣ: αφενός, μία γενική ρήτρα που λειτουργεί ως κριτήριο γενικού ελέγχου και αφετέρου ένας εκτενής κατάλογος με ειδικούς ΓΟΣ που θεωρούνται *ex lege* καταχρηστικοί και απαγορευμένα, δηλαδή μια μαύρη λίστα. Η διαδικασία ελέγχου καταχρηστικότητας ενός ΓΟΣ αρχίζει από το αρ. 2. παρ. 7: πρώτα εξετάζεται εάν ο ΓΟΣ εμπίπτει σε μία από της περιπτώσεις της μαύρης λίστας. Εάν δεν συμπεριλαμβάνεται σε αυτές, τότε καταφεύγουμε στη γενική ρήτρα, εξετάζοντας την πρόκληση διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή.

Σημειώνεται ότι αρχικά είχε κατακριθεί η διατύπωση του αρ. 2 παρ. 6 α', το οποίο αξίωνε τη δημιουργία "υπέρμετρης διατάραξης" της συμβατικής ισορροπίας, και με τον τρόπο αυτό περιόριζε και το πεδίο εφαρμογής της ρήτρας⁷². Η διατύπωση αυτή ξέφευγε και από τη ratio της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, η οποία απαιτούσε απλώς "σημαντική ανισορροπία".

⁷¹ Η ΑΠ 1219/2001 σχολιάζει περαιτέρω: "Καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος είναι κάθε ΓΟΣ, ο οποίος χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τις τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη".

⁷² Σταθόπουλος, Χιωτέλλης, Αυγουστιανάκης, ο.π., υποσ.44, σ. 107, όπου και αναλυτικότερα για το καθεστώς που διείπε τους ΓΟΣ πριν και μετά το ν. 2251/1994.

Ευτυχώς, ο Έλληνας νομοθέτης αντέδρασε γρήγορα στην ατεχνία αυτή. Με το αρ. 10 παρ. 24 του ν. 2741/1999, απαλείφθηκε ο όρος "υπέρμετρη" οπότε η διατύπωση ήρθε πιο κοντά στην Οδηγία και το πνεύμα του νόμου. Και πάλι, ορθότερο θα ήταν η διάταξη να ερμηνεύεται μέσω τελολογικής συστολής του γράμματός της προς την κατεύθυνση της "ουσιώδους διατάραξης" της συμβατικής ισορροπίας⁷³.

Όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές, είναι γεγονός ότι οι ΓΟΣ χρησιμοποιούνται πλέον σε όλες τις τραπεζικές συμβάσεις. Ιδιαίτερα η μαζικότητα των συναλλαγών του retail banking καθιστά τους ΓΟΣ πολύτιμο εργαλείο στην τραπεζική δραστηριότητα. Η χρησιμοποίηση ΓΟΣ στη σύναψη τραπεζικών συμβάσεων είναι και ο λόγος που το μεγαλύτερο μέρος της προβληματικής της προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών, και στη θεωρία και στη νομολογία, αναλώνεται στο ζήτημα των ΓΟΣ.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στο Παράρτημα της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής ορισμένων ρητρών. Μάλιστα, ρήτρες οι οποίες κατά την Οδηγία δεν κρίνονται καταχρηστικές όταν χρησιμοποιούνται από προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών είναι, μεταξύ άλλων, ο όρος που επιτρέπει στον επαγγελματία να καταγγέλλει χωρίς εύλογη προειδοποίηση σύμβαση αορίστου διάρκειας (στοιχείο ζ του Παραρτήματος) και ο όρος που επιτρέπει στον επαγγελματία να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο (στοιχείο ι του Παραρτήματος). Οι παραπάνω όροι, όμως, είναι ακριβώς αυτοί από τους οποίους πρέπει να προστατευθεί ο καταναλωτής στα πλαίσια μιας τραπεζικής σύμβασης, καθ'ότι είναι δυνατόν να τον επιβαρύνουν υπερβολικά - άλλωστε, και με βάση την καλή πίστη, τα συναλλακτικά ήθη και τη σχέση εμπιστοσύνης που διέπει τις τραπεζικές συμβάσεις, τέτοιοι όροι θα κρίνονταν καταχρηστικοί. Ακούγεται, λοιπόν, σόλοικη, η εξαίρεσή τους από το πλαίσιο της Οδηγίας. Περαιτέρω, με βάση την εξαίρεση, θα

⁷³ ΑΠ 1219/2001 (αδημ.).

μπορούσε να υποστηριχθεί, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η εξαίρεση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τη ρύθμιση των ΓΟΣ.

Ωστόσο, η Οδηγία προβλέπει στο άρθρο 8 ότι *"τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή διατηρούν, στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία, αυστηρότερες διατάξεις σύμφωνες προς τη συνθήκη, για να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή"*. Ο Έλληνας νομοθέτης επωφελήθηκε της διακριτικής ευχέρειας την οποία του έδωσε η Οδηγία και ορθά δεν θεώρησε σκόπιμο να εξαιρέσει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από το άρθρο 2 του ν. 2251/1994. Αντίθετα, όπως σημειώνει ο Γ. Βελέντζας, *"είναι διάχυτη η θέληση του νομοθέτη να ελέγχεται [...] η μονομερής εκμετάλλευση της συμβατικής ελευθερίας από το χρήστη και αυτό ενόψει του γεγονότος ότι στις τραπεζικές συμβάσεις πρόκειται τυπικά και ουσιαστικά για συμβάσεις προσχώρησης στους a priori διατυπωμένους όρους της σύμβασης"*⁷⁴. Άλλωστε, έχει σημειωθεί ότι ορισμένοι από τους όρους της μαύρης λίστας του αρ. 2 παρ. 7 του ν. 2251/1994, όπως τα στοιχεία (ε), (ιη), (κδ) και (κστ), αφορούν ιδιαίτερα τις σχέσεις των καταναλωτών με τα τραπεζικά ιδρύματα⁷⁵.

Ένα άλλο σημείο που αξίζει την προσοχή μας είναι η εντυπωσιακή μεταστροφή της νομολογίας τα τελευταία είκοσι χρόνια σε ό,τι αφορά τους ΓΟΣ. Βέβαια, αυτή η εξέλιξη συνδέεται άμεσα στην ανάπτυξη του κοινωνικού στοιχείου στο αστικό δίκαιο⁷⁶ και τη μετρίαση του φιλελευθερισμού που διαπνέει τον Αστικό Κώδικα.

Μέχρι πρότινος, η νομολογία δεχόταν παγίως ότι *"η εκ των προτέρων διατύπωση των ΓΟΣ σε στερεότυπο κείμενο με προορισμό να ισχύσουν σε απεριόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων σε συνδυασμό με τη γνώση του περιεχομένου τους από τον προσχωρούντα σε αυτές πελάτη του πιστωτικού ιδρύματος καθιστούν μη νόμιμο τον εκ των υστέρων ισχυρισμό του περί*

⁷⁴ Γ. Βελέντζας, Δίκαιο τραπεζικών συμβάσεων (εργασιών), Ius, 1996, σ. 60.

⁷⁵ Α. Παπαγιαννίδης, Τράπεζες και προστασία του καταναλωτή στην Ελλάδα, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ. 25, σ.50.

⁷⁶ Λ. Κοτσίρης, ο.π., υποσ. 31, σ. 605.

*ακυρότητας τους, λόγω του ιδιαίτερα επαχθούς χαρακτήρα τους γι' αυτόν, δεδομένου ότι ο τελευταίος είχε το δικαίωμα να τους πληροφορηθεί και επομένως να τους τροποποιήσει ή να τους απορρίψει"*⁷⁷. Το δικαστήριο θεωρούσε αρκετή τη γνώση των ΓΟΣ από τον καταναλωτή και δεν προχωρούσε σε έλεγχο της καταχρηστικότητάς τους. Γενικότερα, τα δικαστήρια "*περιορίζονται στο αξίωμα της κλασικής θεωρίας περί συμβατικής ελευθερίας ότι "τα δικαστήρια δεν έχουν την εξουσία να κάνουν σύμβαση για τα μέρη" υπό το πρίσμα της οποίας η προστατευτική (διορθωτική) παρέμβαση του δικαστή στη σύμβαση και συνακόλουθα στους επιμέρους όρους αυτής με οποιαδήποτε μορφή και αν εκδηλώνεται θεωρείται ανεπίτρεπτη επέμβαση στην ιδιωτική αυτονομία και στην ελευθερία των συμβάσεων"*⁷⁸.

Πλέον, τα δικαστήρια δεν διστάζουν να προχωρήσουν στον έλεγχο καταχρηστικότητας των ΓΟΣ. Έχει γίνει συνείδηση ότι έτσι μόνο αποκαθίσταται η ουσιαστική συμβατική ισορροπία⁷⁹ και συνεπώς ελευθερία⁸⁰.

Η νομολογιακή αυτή εξέλιξη μπορεί να αποδοθεί σε δύο παράγοντες, έναν ουσιαστικό και έναν "δικονομικό" ή εν πάση περιπτώσει διαδικαστικό: ο πρώτος, όπως είναι ευνόητο, είναι το άρθρο 2 του ν. 2251/1994. Ο δεύτερος παράγοντας για τη νομολογιακή μεταστροφή είναι η εισαγωγή στην ελληνική έννομη τάξη της συλλογικής αγωγής (αρ. 10 ν. 2251/1994).

Ο νόμος ορίζει τη συλλογική αγωγή ως κάθε είδους αγωγή για την προστασία του καταναλωτικού κοινού. Ίδιον της είναι ακριβώς τούτο: ότι για την άσκησή της νομιμοποιούνται οι ενώσεις καταναλωτών που έχουν τουλάχιστον πεντακόσια ενεργά μέλη και έχουν εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από δύο τουλάχιστον έτη. Επίσης, "*μπορούν να*

⁷⁷ ΑΠ 840/1977, ΝοΒ 26, σ.681.Βλέπε ακόμα και ΠΠΑ 6521/1995, ΔΕΕ 1996, σ. 949-952.

⁷⁸ Ι. Καράκωστας, Σχόλιο στην ΕφΑθ 6291/2000, ΔΕΕ 2000, σ. 1131. Βλέπε επίσης σχόλια Γ. Τριανταφυλλάκη στην ΠΠΑ 6521/1995, ΔΕΕ 1996, σ. 953.

⁷⁹ Βλέπε Δ. Κλαβανίδου, ο.π., υποσ. 18, σ.130.

⁸⁰ Βλέπε μεταξύ άλλων σ.949-952, ΠΠΑ 1208/1998, ΔΕΕ 1998, σ. 1101-1108, ΠΠΑ 2411/1997, Αρμ 1997, σ. 808-810, και κυρίως ΑΠ 1219/2001 (αδημ.).

ζητήσουν την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνίσταται στη διατύπωση καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών" (αρ. 10 παρ. 9). Όπως σημειώνει και η ΑΠ 1219/2001, η συλλογική αγωγή "έχει ως αντικείμενο όχι τη διάγνωση ιδιωτικού δικαιώματος, έννομης σχέσης ή ζητήματος αμφισβητούμενου μεταξύ ορισμένων υποκειμένων ως φορέων του, αλλά την αυθεντική βεβαίωση νομικού γεγονότος ή τη διάπλαση κατάστασης". Αυτό έχει ως συνέπεια ότι για να εγερθεί μια συλλογική αγωγή προβάλλοντας την ακυρότητα ΓΟΣ, δεν χρειάζεται να έχει προσβληθεί από αυτούς συγκεκριμένο άτομο. Αρκεί το γεγονός ότι οι ΓΟΣ έχουν τεθεί σε κυκλοφορία. Έτσι, τα δικαστήρια μπορούν να προσπερνούν τον έλεγχο της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση και την πληροφόρησή τους από τον αντισυμβαλλόμενο, και να προχωρούν κατευθείαν στον έλεγχο της καταχρηστικότητάς τους. Πράγματι, η συλλογική αγωγή αναδεικνύεται ως ισχυρό όπλο για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Αποτελεί το δικονομικό εργαλείο το οποίο μεσολαβεί για την πραγμάτωση των ουσιαστικών διατάξεων⁸¹. Ιδιαίτερη σημασία για τον έλεγχο έχει και το εξής χαρακτηριστικό της συλλογικής αγωγής το οποίο σημειώνει ο Άρειος Πάγος στην υπ'αρ. 1219/2001 απόφασή του: όταν πρόκειται περί συλλογικής αγωγής, "ο αφηρημένος κίνδυνος που ενσωματώνει ο αδιαφανής όρος για τη δικαιοπρακτική αυτοδιάθεση κάθε υποψηφίου καταναλωτή οδηγεί στην κήρυξη ως άκυρου του σχετικού όρου ακόμα και αν ο ενδεχόμενα εύλογος τρόπος εφαρμογής του στην πράξη θα αρκούσε για την εξάλειψη της επικινδυνότητάς του".

Πάντως, δεν είναι εύκολο να παραθέσει κανένας μια περιπτώσιολογία των ΓΟΣ που θα μπορούσαν να κριθούν καταχρηστικοί στις τραπεζικές συμβάσεις, κυρίως για το λόγο ότι οι όροι αυτοί διαμορφώνονται

⁸¹ Αναλυτικά για τη συλλογική αγωγή, βλέπε μεταξύ άλλων, Α. Πουλιάδη, Η συλλογική αγωγή των ενώσεων καταναλωτών, Α. Σάκκουλας, 1998, Α. Δεληκωστοπούλου, Η χρηματική ικανοποίηση ηθικής βλάβης στις συλλογικές αγωγές του ν. 2251/94 και τα κριτήρια προσδιορισμού της, ΔΕΕ 1997, σ. 10 επ., Σ. Μαθία, Η συλλογική δικαστική προστασία των καταναλωτών, ΕΛΔνη 34,1993, σ.1417 επ.

διαφορετικά από σύμβαση σε σύμβαση αλλά και από τράπεζα από τράπεζα. Κατά το άρθρο 2 παρ 6 β' του ν. 2251/1994, "*ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται*". Επομένως, είναι πολλές οι παράμετροι που θα έπρεπε να ληφθούν υπόψη για το αν ένας όρος είναι καταχρηστικός ή όχι. Αντί, λοιπόν, για την παράθεση ενός καταλόγου όρων οι οποίοι κατά τη γνώμη μας θα ήταν καταχρηστικοί⁸², θα ήταν ορθότερο να στραφούμε στη νομολογία. Με βάση αυτήν θα προσπαθήσουμε να καταλήξουμε σε ένα γενικό συμπέρασμα.

Η υπ'αριθ. 1219/2001 απόφαση του Αρείου Πάγου είναι αποτέλεσμα μιας διαδικασίας που άρχισε το 1998 με αφορμή μια συλλογική αγωγή. Η εν λόγω απόφαση είναι η πρώτη που ασχολείται ειδικά και σε τόση έκταση με το θέμα των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα, αποφαινεται σε όρους σύμβασης πιστωτικής κάρτας, με εξαίρεση έναν που αφορά τραπεζικές καταθέσεις. Ωστόσο, φαίνεται πολύ πιθανό ότι αυτή η απόφαση δεν θα επηρεάσει μόνο τη νομολογία όσον αφορά αυτές τις δύο συναλλαγές, αλλά θα έχει γενικότερο αντίκτυπο όσον αφορά τη νομολογιακή αντιμετώπιση των τραπεζικών συναλλαγών με καταναλωτές και -ίσως- τις τραπεζικές πρακτικές.

Ειδικότερα, κρίθηκαν ως καταχρηστικοί οι παρακάτω όροι:

1. "*Η τράπεζα μπορεί κατά την κρίση της να επιβάλλει οποιοδήποτε έξοδα κινήσεως σε κάθε λογαριασμό για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπα ανώτερα από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά η τράπεζα για τα αντίστοιχα είδη λογαριασμού*". Ο Άρειος Πάγος θεώρησε ότι ο όρος αυτός αποτελεί απροσδόκητη ή αιφνιδιαστική ρήτρα⁸³, δηλαδή μια

⁸² Βλέπε όμως και τις μελέτες του Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ.37, και του Γ. Δούβλη, ο.π., υποσ.52.

⁸³ Ως τέτοια ο Μ. Καράσης ορίζει αυτή που όχι μόνον είναι ασυνήθης στον τύπο της συμβάσεως για την οποία πρόκειται, αλλά ουσιαστικά βρίσκεται "κρυμμένη"

ρήτρα που μεταβάλλει την εικόνα που δικαιολογημένα έχει δημιουργηθεί στον πελάτη αναφορικά με το ύψος του τιμήματος ή την έκταση της κύριας παροχής, δηλαδή στοιχεία που είναι συνήθως και τα μόνα που πράγματι εξετάζει ο πελάτης κατά τη σύναψη της σύμβασης. Ως τέτοια εμπίπτει στο στοιχείο (ια) του αρ. 2 παρ. 7, και είναι καταχρηστική.

2." *Η προμήθεια ανάληψης μετρητών [μέσω της πιστωτικής κάρτας] ανέρχεται σήμερα στο 3% επί του ποσού της ανάληψης, με ελάχιστο ποσό προμήθειας 500 δρχ*". Η καταχρηστικότητα του όρου αυτού δεν υπάρχει ex lege, αλλά έγκειται στη γενική ρήτρα του αρ. 2 παρ.6. Ειδικότερα, ο όρος είναι καταχρηστικός διότι προκαλεί στον καταναλωτή σύγχυση σχετικά με το τι καλύπτει ο τόκος και τι η προμήθεια. Κατά το δικαστήριο, αυτό δημιουργεί αδιαφάνεια, έλλειψη δυνατότητας σύγκρισης με αντίστοιχες παροχές και πλήττει τον ανταγωνισμό. Για τους λόγους αυτούς, δημιουργεί ουσιώδη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας και επομένως είναι καταχρηστικός.

3." *Ο κάτοχος ευθύνεται για οποιαδήποτε υποχρέωση και ζημία που τυχόν θα προκύψει από χρήση της κάρτας από οποιονδήποτε και με οποιονδήποτε τρόπο. Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας ή παράνομης ή αντικανονικής χρήσης της, ο κάτοχος είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει την τράπεζα, αμέσως, τηλεφωνικά και γραπτά, διαφορετικά ευθύνεται έναντι της τράπεζας για οποιαδήποτε ζημία που τυχόν προκύψει*". Ο όρος δεν διακρίνει την περίπτωση έλλειψης υπαιτιότητας του καταναλωτή για τις τυχόν ζημιές που θα προκύψουν στην παραπάνω περίπτωση. Η ασάφεια αυτή οδηγεί σε αδικαιολόγητο αποκλεισμό της ευθύνης του προμηθευτή, ο οποίος καθιστά τον όρο καταχρηστικό κατά αρ. 2 παρ. 7 (ιγ) του ν. 2251/1994⁸⁴.

Πάντως, το ζήτημα της ευθύνης σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας είναι μεγάλης πρακτικής σημασίας. Στην απόφαση αυτή, αν και ο Άρειος Πάγος έκρινε τον παραπάνω όρο άκυρο, παρόλα αυτά δέχθηκε ότι ο

μέσα στο συνολικό έργο των ΓΟΣ, ώστε ο πελάτης να μην μπορεί να υπολογίζει στην ύπαρξή τους, ΕΝΟΒΕ, ο.π., υποσ. 63, σ. 47.

⁸⁴ Βλέπε και ΜΠΑ 5526/1999, ΔΕΕ 2000, σ. 1143, το οποίο κρίνει καταχρηστικό τον όρο που καθιερώνει αντικειμενική ευθύνη του πελάτη της τράπεζας με βάση το ΑΚ 281.

κάτοχος της κάρτας - καταναλωτής θα πρέπει να ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία προκύψει εφόσον με υπαίτια βραδύτητα παραλείψει την άμεση προς την τράπεζα αναγγελία της απώλειας ή κλοπής. Αυτό προκύπτει από την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης κατόχου και τράπεζας, η οποία, λειτουργώντας αμφίδρομα, επιβάλλει υποχρέωση αυξημένης επιμέλειας στη φύλαξη της κάρτας. Εάν, πάντως, ο καταναλωτής ειδοποιήσει έγκαιρα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την τράπεζα για την απώλεια ή κλοπή της κάρτας του, τότε τον κίνδυνο από τυχόν παράνομη χρήση της κάρτας θα πρέπει να αναλαμβάνει η τράπεζα.

Εξάλλου, λόγω της διαδεδομένης χρήσης στην καθημερινή ζωή των πιστωτικών δελτίων και της συχνότητας του συγκεκριμένου προβλήματος, ήρθε και η νομοθετική επέμβαση. Με την Κ.Υ.Α. Ζ1-178/9.3.2001, μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Σύσταση 97/489/ΕΚ σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου⁸⁵. Η νέα ρύθμιση αποσαφηνίζει αρκετά σημεία του θέματος. Πρώτ'απ'όλα, στο άρθρο 3, τονίζει την υποχρέωση αυξημένης επιμέλειας του κατόχου: αυτός υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα φύλαξης της κάρτας και των μέσων που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της. Ακόμη, αναφέρει ρητώς την υποχρέωση του κατόχου να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τον εκδότη της κάρτας - τράπεζα μόλις αντιληφθεί την απώλεια ή την κλοπή της. Ωστόσο, η καινοτομία της ρύθμισης έγκειται στο άρθρο 4, όπου προβλέπεται ότι, έως τη στιγμή της γνωστοποίησης της τράπεζας από αυτόν, ο κάτοχος ευθύνεται για τις ζημιές που έχει υποστεί συνεπεία της απώλειας

⁸⁵ Οι Συστάσεις, αν και μη νομικά δεσμευτικές πράξεις, αλλά απλές υποδείξεις προς τα κράτη μέλη, έχει νομική σημασία διότι επιτελεί μια πολιτική και ηθική "απευθυντική λειτουργία" προς αυτά. Επομένως, έχουν τουλάχιστον έμμεσες επιδράσεις ως "σημεία αναφοράς" ιδίως για την ερμηνεία διατάξεων και αορίστων νομικών εννοιών. Βλέπε ΑΠ 1116/1996, ΕμπΔ 1997, σ. 482. Ο Έλληνας νομοθέτης είναι αξιόπαινος, καθώς επέλεξε να μεταφέρει μία απλή - αν και κρίσιμη για το εν λόγω ζήτημα - Σύσταση στο ελληνικό δίκαιο.

ή κλοπής της κάρτας του μέχρι του ορίου των 150 ευρώ⁸⁶. Μετά δε τη γνωστοποίηση, ο κάτοχος δεν υπέχει καμία ευθύνη για τυχόν ζημιές, εκτός εάν έχει ενεργήσει με δόλο. Πάντως, το όριο των 150 ευρώ δεν ισχύει, εφόσον ο κάτοχος δεν τήρησε από βαριά αμέλεια τις υποχρεώσεις φύλαξης της κάρτας ή ενήργησε με δόλο. Στο σημείο αυτό, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι το βάρος απόδειξης ότι ο κάτοχος ενήργησε με υπαιτιότητα φέρει η τράπεζα, ενόψει και του αρ. 8 ν. 2251/1994⁸⁷.

4. *"Ο λογαριασμός θα χρεώνεται με συμβατικό τόκο στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων ο οποίος καθορίζεται εκάστοτε από την τράπεζα"*. Εδώ το δικαστήριο τονίζει ότι a priori τα τραπεζικά επιτόκια είναι κατά κανόνα ελευθέρως διαπραγματεύσιμα. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Άρειο Πάγο, το ύψος τους δεν παύει να ελέγχεται από την ΑΚ 281. Στην προκειμένη περίπτωση, ο όρος κρίνεται καταχρηστικός κατά αρ. 2 παρ. 6 και κατά αρ. 2 παρ. 7 (ια) όχι επειδή το επιτόκιο ήταν όντως ανεπιεικές για τους καταναλωτές, αλλά γιατί η τράπεζα δεν έκανε γνωστά στον καταναλωτή εκ των προτέρων εύλογα και ειδικά κριτήρια καθορισμού του.

5. *"Αρμόδια κατά τόπον για επίλυση κάθε διαφοράς που θα προκύψει από την παρούσα σύμβαση ορίζονται τα δικαστήρια της Αθήνας"*. Ο Άρειος Πάγος προχωρά εδώ ένα βήμα παραπέρα από το νόμο 2251/1994 που ορίζει ως καταχρηστικό μόνο τον όρο που προβλέπει αποκλειστική αλλοδαπή αρμοδιότητα ή διαιτησία (αρ. 2 παρ. 7 στοιχείο (λα)). Το δικαστήριο θα μπορούσε να εμμείνει στην άποψη των δικαστηρίων της ουσίας⁸⁸ και να θεωρήσει τον όρο μια έγκυρη ρήτρα παρέκτασης αρμοδιότητας. Ωστόσο, έκρινε ότι, ιδιαίτερα εφόσον δεν συντρέχει εύλογο συμφέρον του προμηθευτή, μια τέτοια ρήτρα επιβαρύνει υπέρμετρα με έξοδα τον καταναλωτή και προκαλεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του τελευταίου.

⁸⁶ Ανάλογα συστήματα περιορισμού της ευθύνης του κατόχου (profit -risk) έχουν υιοθετηθεί διεθνώς . Βλέπε, Δ. Τίτσια, Σύμβαση πιστωτικής κάρτας: διάσπαση ή μη σχετικότητας των ενοχών και η προστασία του κατόχου ως καταναλωτή, Νομική Επιθεώρηση, ΙΓ τ. 69, σ. 88.

⁸⁷ Αυτή αποτελεί και τη διεθνώς κρατούσα άποψη. Βλέπε Δ. Τίτσια, ο.π..

⁸⁸ ΠΠΑ 1208/1998, ο.π., υποσ.80, και ΕφΑθ 6291/2000, ο.π., υποσ. 78.

Σε αυτό το σημείο, ο Άρειος Πάγος συγκλίνει με την άποψη του ΔΕΚ, το οποίο έκρινε καταχρηστική και άκυρη ρήτρα παρέκτασης αρμοδιότητας, λέγοντας ότι αυτή εμπίπτει στην κατηγορία των ρητρών που έχουν ως σκοπό ή ως αποτέλεσμα τη ματαίωση ή την παρεμπόδιση της ασκήσεως ενδίκων προσφυγών από τον καταναλωτή, κατηγορία που προβλέπεται στο σημείο 1 στοιχείο π' του Παραρτήματος της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ⁸⁹.

6. " *Αν μέσα σε είκοσι μέρες από την λήψη του μηνιαίου λογαριασμού ή και άλλης ειδοποίησης, οποτεδήποτε, για την πληρωμή οφειλής σχετικής με την κάρτα, ο κάτοχος ή συνοφειλέτης δεν αμφισβητήσει το σύνολο του ποσού και δεν προτείνει τις βάσιμες αντιρρήσεις του, λογίζεται ότι αποδέχεται όλες τις εγγραφές που έγιναν, καθώς και το χρεωστικό του υπολοίπου και δεν έχει πλέον δικαίωμα να το αμφισβητήσει*". Ο όρος αυτός κρίθηκε καταχρηστικός βάσει του αρ. 2 παρ. 7 στοιχείου (κζ), επειδή καθιερώνει "πλάσμα περιελεύσεως" χωρίς όμως να δίνει στον καταναλωτή τη δυνατότητα ανταπόδειξης.

7. " *Για τη χορήγηση της κάρτας ο κάτοχος επιβαρύνεται με την εκάστοτε ισχύουσα ετήσια συνδρομή [...]η οποία υπόκειται σε αναπροσαρμογές εκ μέρους της τράπεζας*". Η καταχρηστικότητα του όρου αυτού, όπως και ανωτέρω στην περίπτωση 2, έγκειται στο ότι ο όρος είναι αδιαφανής, χωρίς να έχει σημασία το γεγονός ότι από τον τρόπο εφαρμογής του στην πράξη δεν προκύπτει κάτι τέτοιο .

8. " *Ο σχετικός τόκος μπορεί να μεταβάλλεται από την τράπεζα, οπότε ο κάτοχος θα ενημερώνεται για το ύψος της με μηνιαίο λογαριασμό που θα αποστέλλεται σε αυτόν*". Ο συγκεκριμένος όρος αναπροσαρμογής τόκων κρίθηκε καταχρηστικός διότι και πάλι δεν προβλέπει κριτήρια ειδικά και εύλογα για την εν λόγω αναπροσαρμογή, εμπίπτοντας έτσι στις περιπτώσεις (ε) και (ια) του αρ. 2 παρ. 7 του ν. 2251/1994.

⁸⁹ ΔΕΚ C-240-244/1998, ΔΕΕ 2000, σ.1117.

Σημειώνεται ότι με την πρωτόδικη υπ'αριθ. 1208/1998 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών είχε κριθεί καταχρηστικός και ο εξής όρος: *"Η τράπεζα έχει το δικαίωμα να καταγγείλει οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση ή αιτιολόγηση, την παρούσα σύμβαση πίστωσης με τον κάτοχο (ή και να απαγορεύσει οποιαδήποτε χρήση της κάρτας). Ο κάτοχος επίσης δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση ή αιτιολόγηση την παρούσα σύμβαση. Η τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί μονομερώς οποιουδήποτε όρο της παρούσας σύμβασης"*. Ο όρος αυτός κρίθηκε καταχρηστικός, διότι έρχεται σε ευθεία αντίθεση με το άρθρο 2 παρ. 7 στοιχεία (ε), (στ), (η) και (ι) του ν.2251/1994.

Η ΑΠ 1219/2001 θίγει πολλά σημαντικά στοιχεία σε σχέση με το τι διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία στις σχέσεις τράπεζας και καταναλωτή και τι όχι. Ωστόσο, ένα από τα βασικότερα συμπεράσματα από την ανάγνωση της ΑΠ 1219/2001 είναι το εξής: ο Άρειος Πάγος δεν περιορίζεται κατά τον έλεγχο της καταχρηστικότητας ΓΟΣ στη μαύρη λίστα του άρθρου 2 παρ. 7 του νόμου. Αντίθετα, χρησιμοποιεί κατά κόρον τη γενική ρήτρα του άρθρου 2 παρ. 6. Ενδιαφέρον είναι το γεγονός ότι όταν βασίζει την καταχρηστικότητα ενός όρου στη διάταξη αυτή, αποδίδει την ουσιώδη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας στην παραβίαση από μέρους της τράπεζας της υποχρέωσης διαφάνειας και σαφήνειας. Ως εκ τούτου, επανερχόμαστε στην *εσωτερική διάσταση* της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης και συγκεκριμένα στην υποχρέωση επαρκούς πληροφόρησης του καταναλωτή αναφορικά με τη σύναψη και τη λειτουργία της τραπεζικής σύμβασης που επιλέγει. Είναι προφανής η έμφαση που δίνει ο Άρειος Πάγος στο στοιχείο αυτό. Επομένως, προκύπτει ολοκάθαρα η συνάφεια της σχέσης εμπιστοσύνης με την προστασία του καταναλωτή. Η πρώτη εξειδικεύεται και εμπλουτίζεται μέσω της δεύτερης.

Τέλος, θα ήταν ενδιαφέρον να δει κανείς ποιοι όροι δεν θεωρήθηκαν καταχρηστικοί. Κάτι τέτοιο δεν θα μπορούσε να γίνει εδώ. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι ο Άρειος Πάγος κατόρθωσε να ισορροπήσει τα συμφέροντα των δύο πλευρών: ναι μεν ευνόησε την προστασία του καταναλωτή, δεν

δίπλασε όμως να θεωρήσει έγκυρους όρους, που όντας μεν ασύμφοροι για τον καταναλωτή, δεν ήταν όμως τόσο δυσμενείς ώστε να προκαλούν σημαντική ανισορροπία στη σχέση του με το τραπεζικό ίδρυμα.

Δ. Καταναλωτική πίστη

Στο πλαίσιο της καταναλωτικής πίστης απαντά και η μόνη ρύθμιση σε ελληνικό αλλά και κοινοτικό επίπεδο, η οποία αφορά ειδικά τραπεζικές εργασίες. Αυτή είναι η Κ.Υ.Α. Φ1- 983/1991, όπως τροποποιήθηκε από την Κ.Υ.Α. Φ1-5353/1995 και την Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001 (εφεξής "η Κ.Υ.Α.").

Καταναλωτική πίστωση, σύμφωνα με τη θεωρία, αποτελεί η προσωρινή παραχώρηση αγοραστικής δύναμης για την ικανοποίηση ιδιωτικών αναγκών⁹⁰. Ως καταναλωτική πίστη, κατά το άρθρο 2 γ' της Κ.Υ.Α. νοείται *"η σύμβαση δυνάμει της οποίας πιστωτικός φορέας χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή πίστωση με τη μορφή πληρωμής με δόσεις δανείου, ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης"*. Γενικότερα, το κύριο χαρακτηριστικό και ο βασικός στόχος των συμβάσεων καταναλωτικής πίστεως είναι ακριβώς το τελευταίο στοιχείο της διάταξης: η παροχή χρηματοδοτικής διευκόλυνσης προς τον καταναλωτή⁹¹.

Πρακτικά, αυτό σημαίνει αφενός τα καταναλωτικά (σε αντιδιαστολή με τα επιχειρηματικά) δάνεια⁹² και αφετέρου τις συμβάσεις χορήγησης πιστωτικής κάρτας. Δεδομένης της διάδοσης των δύο αυτών υπηρεσιών, αντιλαμβάνεται κανείς πόσο σημαντική είναι η Κ.Υ.Α..

Η ύπαρξη ειδικής νομοθεσίας για την καταναλωτική πίστη δεν σημαίνει ότι αυτή αποκλείεται από την ευρύτερη ρύθμιση του ν. 2251/1994. Τουναντίον, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, το άρθρο 11 παρ. 1

⁹⁰ Δ. Κλαβανίδου, ο.π., υποσ. 18, σ. 25.

⁹¹ Σταθόπουλος-Χιωτέλλης- Αυγουστιανάκης, ο.π., υποσ.44, σ. 174.

⁹² Τα στεγαστικά δάνεια εξαιρούνται ρητώς από το πεδίο εφαρμογής της Κ.Υ.Α. (άρθρο 7 στοιχεία α' και β').

της Κ.Υ.Α. ρητά αναφέρει ότι οι διατάξεις της δεν θίγουν δικαιώματα του καταναλωτή με βάση άλλες νομοθετικές διατάξεις.

Επισημαίνεται, επίσης, ότι για την εφαρμογή της Κ.Υ.Α. ως καταναλωτής νοείται *"κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο με τις δικαιοπραξίες που καλύπτει η απόφαση αυτή επιδιώκει σκοπούς που είναι εκτός της επαγγελματικής δραστηριότητάς του"* (άρθρο 2 α'). Επομένως, η ρύθμιση ορθά επανέρχεται στο υποκειμενικό κριτήριο της έννοιας του καταναλωτή, μη αφήνοντας καμία αμφιβολία για το πεδίο εφαρμογής της ως προς το σημείο αυτό.

Η σημασία της Κ.Υ.Α. για τον καταναλωτή έγκειται σε πολλά σημεία.

Πρώτον, στο άρθρο 11 παρ. 2 και 3 εισάγεται μια ρηξικέλευθη ρύθμιση. Ειδικότερα, προβλέπεται ότι σε περίπτωση που η πίστωση έχει χορηγηθεί από την τράπεζα για την προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών από άλλον προμηθευτή, και ο τελευταίος δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του ή την εκπληρώσει εν μέρει ή η παροχή του δεν ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπό ορισμένες προϋποθέσεις να στραφεί κατά της τράπεζας. Ωστόσο, η διάταξη σιωπά ως προς το ποια δικαιώματα έχει ο καταναλωτής κατά του πιστωτικού φορέα. Γίνεται δεκτό ότι ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει κατά της τράπεζας τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του προμηθευτή κατά ΑΚ 380 επ. ή αν πρόκειται για πραγματικά ελαττώματα του πωληθέντος, κατά ΑΚ 540 επ. , στο μέτρο όμως που αυτά ανήκουν και στη φύση της σχέσης του με το πιστωτικό ίδρυμα. Έτσι, ο καταναλωτής έχει κατά της τράπεζας το δικαίωμα άρνησης εκπλήρωσης της σύμβασης και το δικαίωμα αναζήτησης των καταβληθέντων τοκοχρεωλυσιών⁹³. Παράλληλα, το άρθρο 11 παρ. 4 δίνει στον καταναλωτή το δικαίωμα επίκλησης αναβλητικής ένστασης κατά της τράπεζας για άρνηση εκπλήρωσης προς αυτή, όσο ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τη δική του υποχρέωση.

⁹³ Βλέπε Σταθόπουλο - Χιωτέλλη - Αυγουστιανάκη, ο.π., υποσ.44, σ. 173 επ, όπου και αναλυτικότερα για το άρθρο 11 της Κ.Υ.Α..

Η παραπάνω ευχέρεια του καταναλωτή που καθιερώνεται με το άρθρο 11 εκ πρώτης όψεως είναι πολύ ευνοϊκή για τον καταναλωτή. Ωστόσο, εν τέλει στερείται πρακτικής σημασίας, λόγω των αυστηρών προϋποθέσεων που τη συνοδεύουν. Συγκεκριμένα, για να μπορέσει ο καταναλωτής να στραφεί κατά της τράπεζας, απαιτείται να υπάρχει μεταξύ της τράπεζας και του προμηθευτή προϋπάρχουσα σύμβαση βάσει της οποίας η παροχή πίστωσης στους καταναλωτές γίνεται αποκλειστικά από αυτήν την τράπεζα με σκοπό την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών από τον εν λόγω προμηθευτή. Περαιτέρω, η πίστωση θα πρέπει να έχει χορηγηθεί βάσει ακριβώς της προαναφερθείσας σύμβασης. Τέλος, θα πρέπει ο καταναλωτής να έχει στραφεί δικαστικώς προηγουμένως κατά του προμηθευτή και να μην έχει ικανοποιηθεί. Όμως, είναι δύσκολο να πληρωθούν αυτές οι δύο προϋποθέσεις. Συνήθως οι προμηθευτές είναι συμβεβλημένοι όχι με μία, αλλά με περισσότερες τράπεζες, οπότε περίπτωση αποκλειστικής συνεργασίας δεν είναι πιθανό να ανακύψει. Άλλωστε, η προηγούμενη δικαστική επιδίωξη ικανοποίησης του καταναλωτή από τον προμηθευτή είναι δυσχερής για τον πρώτο.

Επομένως, η διάταξη του άρθρου 11 εισάγει μεν μια καινοτομία, αλλά παρουσιάζει μάλλον θεωρητικό ενδιαφέρον από την άποψη της διάσπασης της σχετικότητας των ενοχών. Σε πρακτικό επίπεδο, η χρησιμότητα της ανωτέρω ρύθμισης εκμηδενίζεται λόγω των αυστηρών προϋποθέσεων για την εφαρμογή της και δη της προϋπόθεσης της αποκλειστικής συνεργασίας μεταξύ τράπεζας και προμηθευτή, της οικονομικής ενότητας των συμβάσεων πίστωσης και αποκλειστικότητας και της προηγούμενης εξάντλησης της δικαστικής οδού κατά του προμηθευτή.

Πάντως, σημειώνεται ότι η Οδηγία 87/102/ΕΟΚ, μεταφορά της οποίας στο ελληνικό δίκαιο αποτελεί η Κ.Υ.Α., στο άρθρο 11 ε' απαιτείται απλώς *"ο καταναλωτής [να] έχει στραφεί κατά του προμηθευτή αλλά χωρίς να ικανοποιηθούν οι βάσιμες απαιτήσεις του"*. Προκαλεί εντύπωση το γεγονός ότι ο Έλληνας νομοθέτης, ο οποίος σε άλλες περιπτώσεις δεν έχει διστάσει να θεσπίσει διατάξεις περισσότερο προστατευτικές του καταναλωτή από την

οικεία Οδηγία, στην προκειμένη περίπτωση έκανε το αντίθετο: μείωσε την έκταση της προστασίας. Η επιλογή του αυτή εξηγείται ίσως από το γεγονός ότι η στροφή κατά της τράπεζας ύστερα από την απλή στροφή (π.χ. με μια εξώδικη διαμαρτυρία) του καταναλωτή κατά του προμηθευτή ξεπερνούσε τη ratio της Οδηγίας και πραγματικά διατάρασσε σε υπερβολικό βαθμό τη σχετικότητα των ενοχών⁹⁴.

Η πρακτική σημασία της Κ.Υ.Α. έγκειται κυρίως στο ότι οι διατάξεις της απόφασής της διαμορφώνουν ένα υποχρεωτικό περιεχόμενο των συμβάσεων καταναλωτικών δανείων εισάγοντας αναγκαστικό δίκαιο⁹⁵. Έτσι, γίνεται πλέον υποχρεωτική η έγγραφη σύμβαση σύμβασης καταναλωτικής πίστης, με πρόβλεψη για την παράδοση αντιγράφου στον καταναλωτή. Στο άρθρο 9 παρατίθεται κατάλογος με τα ουσιώδη στοιχεία που θα πρέπει να αναγράφονται στη σύμβαση. Μεταξύ άλλων, προβλέπεται και η αναγραφή της δυνατότητας του καταναλωτή-πιστούχου να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του προτού καταστούν ληξιπρόθεσμες δικαιούμενος μείωση επί του συνολικού κόστους της πίστωσης.

Η δυνατότητα επαναλαμβάνεται στο άρθρο 10 παρ. 2, όπου απαριθμούνται και άλλες ρυθμίσεις σχετικά με τις σχέσεις τράπεζας και πιστούχου.

Ανάμεσα στα στοιχεία που θα πρέπει να μνημονεύονται στις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης βρίσκεται και το περίφημο ΕΠΕ (Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο), το οποίο με την Κ.Υ.Α. Ζ1- 178/2001 μετονομάστηκε ορθότερα σε ΣΕΠΠΕ (Συνολικό Ετήσιο Ποσοστό Πραγματικής Επιβάρυνσης). Πρόκειται για οικονομικό μέγεθος που

⁹⁴ Πάντως, με το ζήτημα της σχέσης μεταξύ καταναλωτή, τράπεζας και καταναλωτή ασχολήθηκε και ο Άρειος Πάγος στην υπ' αριθ. 1219/2001 απόφασή του. Ειδικότερα, έκρινε ως άκυρο τον παρακάτω όρο σε σύμβαση πιστωτικής κάρτας: *"Η τράπεζα δεν έχει έναντι του κατόχου καμία ευθύνη για τις πράξεις ή παραλείψεις των επιχειρήσεων κατά τις συναλλαγές του με αυτές, ούτε ο κάτοχος έχει το δικαίωμα να προβάλει κατά της τράπεζας ενστάσεις και αξιώσεις που τυχόν θα έχει έναντι των επιχειρήσεων"*. Ωστόσο, ακυρότητα του όρου θα υφίσταται μόνο εφόσον συντρέχουν αθροιστικά οι προϋποθέσεις εφαρμογής του άρθρου 11 παρ. 4 της Κ.Υ.Α.

⁹⁵ Βλέπε Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 37, σ. 888.

εκφράζει το συνολικό κόστος της πίστωσης, το σύνολο δηλαδή των επιβαρύνσεων, συμπεριλαμβανομένων των τόκων και των λοιπών εξόδων (όπως συνδρομή, εισφορές κ.α.) που καλείται να πληρώσει ο καταναλωτής για την πίστωση που του δίδεται. Αυτό υπολογίζεται βάσει ενός μαθηματικού τύπου τον οποίο ορίζει η Κ.Υ.Α.. Η αναφορά του ΣΕΠΠΕ μέσα στην πιστωτική σύμβαση αποτελεί θετική εξέλιξη για τον καταναλωτή. Προσφέρει στον καταναλωτή μια ολοκληρωμένη εικόνα του πόσο τον επιβαρύνει η χρηματοδότηση. Συνήθως παρατηρείται αρκετή διαφορά ανάμεσα στο ονομαστικό επιτόκιο και το ΣΕΠΠΕ. Η αναγραφή του τελευταίου στη σύμβαση θα βοηθήσει να αποφευχθούν περιπτώσεις σύγχυσης ή παραπλάνησης του καταναλωτή.

Επομένως, η ιδιαίτερη σκοπιμότητα του ΣΕΠΠΕ αφορά την πρόληψη τυχόν παραπλανητικών πρακτικών σχετικά με τον καθορισμό του κόστους στις προσφορές γενικότερα των πιστώσεων και τη δημιουργία ενός απλού συγκριτικού δείκτη κόστους των πιστώσεων αυτών⁹⁶.

Συνηθίζεται το ΣΕΠΠΕ να παρουσιάζεται με ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα. Παραμένει, βέβαια, το γεγονός ότι ο τρόπος παρουσίασής του είναι δυσνόητος για πολλούς καταναλωτές και θα έπρεπε ίσως να παρουσιάζεται με ένα πιο εύληπτο παράδειγμα⁹⁷.

Στην Κ.Υ.Α. δεν προβλέπεται συνέπεια για την μη τήρηση του έγγραφου τύπου, τη μη παράδοση αντιγράφου της σύμβασης στον καταναλωτή ή τη μη αναγραφή στη σύμβαση των ουσιωδών στοιχείων, όπως αυτά ορίζονται στις διατάξεις αυτής. Ενδεχόμενη απόλυτη ακυρότητα θα είχε δυσμενή για τον καταναλωτή - πιστούχο αποτελέσματα, και κυρίως την υποχρέωση επιστροφής του δανείου κατά τις διατάξεις του αδικαιολόγητου πλουτισμού νομιμότοκα από τη λήψη του. Θα ήταν ορθότερο και σύμφωνο με τη ratio του νόμου να γίνει δεκτή σχετική ακυρότητα υπέρ του

⁹⁶ Χ. Κλωνάρης, Η καταναλωτική πίστη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ. 25, σ. 79.

⁹⁷ Αυξημένο κίνδυνο σύγχυσης παρουσιάζει ο υπολογισμός του ΣΕΠΠΕ στην περίπτωση πιστωτικών καρτών. Βλέπε Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ. 2, σ. 668.

καταναλωτή, με αντίστοιχη πλήρωση των κενών, όπου αυτό είναι απαραίτητο, μέσω των διατάξεων ενδοτικού δικαίου ⁹⁸.

Είναι φανερό ότι η Κ.Υ.Α. αποσκοπεί τελικά στην πλήρη πληροφόρηση του δανειολήπτη σε σχέση με την πίστωση, είτε αυτή έχει τη μορφή καταναλωτικού δανείου, είτε σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας. Με τη σωστή ενημέρωση και τη διασφάλιση βασικών δικαιωμάτων του, ενισχύεται η διαπραγματευτική ικανότητα του συναλλασσομένου με την τράπεζα. Εξάλλου, και το προοίμιο της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ αναφέρει ότι *"ο καταναλωτής πρέπει να διαθέτει επαρκή πληροφόρηση σχετικά με τους όρους και το κόστος της πίστωσης καθώς και σχετικά με τις υποχρεώσεις του"*. Για μια ακόμη φορά, η έμφαση δίνεται στην υποχρέωση αυξημένης ενημέρωσης και διαφώτισης του καταναλωτή, στο καθήκον διαφάνειας και σαφήνειας από την πλευρά του πιστωτικού φορέα, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, όσο και κατά την κατάρτιση αλλά και τη μεταγενέστερη εξέλιξη της πιστωτικής σχέσης.

Το θέμα της καταναλωτικής πίστης χρήζει μιας τελευταίας συμπλήρωσης, αν και όχι αναφορικά με την Κ.Υ.Α.. Αφορά το ζήτημα των ΓΟΣ σε συνδυασμό με μια πάγια τραπεζική πρακτική. Στην πλειονότητα των πιστωτικών συμβάσεων εξοφλητέων με δόσεις - αν όχι σε όλες - εμφανίζεται ένας όρος σύμφωνα με τον οποίο, σε περίπτωση υπερημερίας του οφειλέτη ως προς την εξόφληση δόσης καθίσταται ληξιπρόθεσμο και απαιτητό ολόκληρο το ποσό του δανείου επιβαρημένο με τόκους υπερημερίας. Ο παραπάνω όρος ανήκει στις ρήτρες εκπτώσεως (Verfallklausen). Τέτοιες είναι οι ρήτρες εκείνες όταν υπό ορισμένες προϋποθέσεις το άλλο συμβαλλόμενο μέρος καθίσταται αμέσως έκπτωτο του δικαιώματος του ή υποχρεούται προς παραίτηση από δικαίωμά του. Σχετικά με τη ρήτρα αυτή σε συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, ο Άρειος Πάγος στην υπ'αρ.1219/2001 απόφασή του αναφέρει ότι τέτοιος ΓΟΣ είναι

⁹⁸Βλέπε Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 37, σ. 889. Επίσης, Λ. Γεωργακόπουλο, ο.π. υποσ.39, σ. 367, ο οποίος αναφέρεται όμως στην ακυρότητα ΓΟΣ..

καταχρηστικός κατά το αρ. 2 παρ. 7 στοιχείο (λ) του ν. 2251/1994, εάν ο καταναλωτής καταστεί υπερήμερος ως προς την καταβολή μίας και μόνης δόσης. Τότε, η συνέπεια θα σήμαινε υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση για αυτόν. Ωστόσο, τα πράγματα αλλάζουν όταν πρόκειται για καθυστέρηση πληρωμής τεσσάρων δόσεων (στην προκειμένη περίπτωση, για καθυστέρηση πληρωμής τεσσάρων μηνιαίων λογαριασμών, αφού πρόκειται για ΓΟΣ σύμβασης πιστωτικής κάρτας). Ειδικότερα, το μέγεθος της αντισυμβατικής συμπεριφοράς του καταναλωτή και ο κίνδυνος μη ικανοποίησης της τράπεζας δικαιολογούν την οικονομική επιβάρυνση του πιστούχου. Επομένως, μια τέτοια ρήτρα δεν προκαλεί ουσιώδη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας κατά αρ. 2 παρ. 6 ούτε αποτελεί υπέρμετρη επιβάρυνση για τον καταναλωτή κατά αρ. 2 παρ. 7 (λ) ν. 2251/1994, από τη στιγμή που σε αυτήν προβλέπεται ικανό χρονικό διάστημα καθυστέρησης πληρωμής για να δικαιολογήσει μια τόσο δυσμενή συνέπεια για τον πιστούχο. Άλλωστε, αυτό συνάδει και με το άρθρο 386 ΑΚ. Και στο σημείο αυτό, είναι φανερή η νομολογιακή εξέλιξη, όταν μόλις το 1987 ο Άρειος Πάγος έκρινε ότι συμβατική ρητά έκπτωσης για αναζήτηση ολόκληρου του δανείου διότι δεν πληρώθηκε η πρώτη δόση δεν είναι καταχρηστική κατά ΑΚ 281⁹⁹.

Ε. Τραπεζικές συναλλαγές και ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

Στο άρθρο 8 παρ. 1 του ν. 2251/1994 προβλέπεται ότι "*ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε ζημία που προκάλεσε υπαιτίως κατά την παροχή των υπηρεσιών*".

Πρόκειται για μια πρωτοποριακή διάταξη του ν. 2251/1994, δεδομένου ότι δεν υπάρχει καν κοινοτική Οδηγία που να καθιερώνει τέτοια ευθύνη. Ωστόσο, ορθά κρίθηκε ότι θα έπρεπε να ακολουθηθεί ο κοινοτικός

⁹⁹ ΑΠ 392/1987, ΝοΒ 36 1988, σ. 748-749.

προσανατολισμός και ειδικότερα το σχέδιο Οδηγίας CONSOM 20/ECO 86/6378/92¹⁰⁰.

Αρχικά, προκλήθηκε αμηχανία από τη διατύπωση της διάταξης, καθώς προέβλεπε την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες για την πρόκληση υπαίτιας, αλλά όχι και παράνομης ζημίας. Τη σύγχυση προκάλεσε η αυτούσια μεταφορά της διατύπωσης του σχεδίου οδηγίας, το οποίο δεν ανέφερε το στοιχείο του παρανόμου. Όμως, η ύπαρξη υπαιτιότητας στο ελληνικό δικαιοσύνημα συνδυάζεται πάντοτε με το παράνομο. Για να ξεπεραστεί η δυσκολία αυτή, και σε συνδυασμό με το άρθρο 8 παρ. 4, κατά το οποίο για την εκτίμηση της έλλειψης υπαιτιότητας λαμβάνεται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια, γίνεται δεκτό το εξής: το παράνομο στην περίπτωση της ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες έγκειται στην παράβαση των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας¹⁰¹.

Η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες διαμορφώνεται ως νόθος αντικειμενική ευθύνη, καθώς ο ζημιωθείς (καταναλωτής) υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας και ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης της έλλειψης υπαιτιότητας. Η καθιέρωση της ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες ως νόθου αντικειμενικής κρίνεται ως επιτυχής¹⁰². Πρωτ'από όλα, συμβαδίζει με το σύστημα της ενδοσυμβατικής ευθύνης του Αστικού Κώδικα, η οποία είναι επίσης νόθος αντικειμενική. Περαιτέρω, ενισχύει το "θεσμικό οπλοστάσιο" του καταναλωτή, αφού η ρύθμιση είναι πιο

¹⁰⁰ Βλέπε Σταθόπουλο -Χιωτέλλη -Αυγουστιανάκη, ο.π., υποσ. 44, σ. 157 επ, όπου και αναλυτικότερα για την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.

¹⁰¹ Βλέπε και ΠΠΑ 3356/1997, ΝοΒ 1998, σ. 840, την οποία επιβεβαίωσε η ΕφΑθ 2319/1999. Κατά τον Ι. Καράκωστα, "οι συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας ορίζονται ή συνάγονται από το σύνολο της έννομης τάξης και ειδικότερα από τις συνταγματικές, ποινικές και αστικές διατάξεις που αναφέρονται άμεσα ή έμμεσα στη δραστηριότητα ή στο επάγγελμα του παρέχοντος υπηρεσίες, από τις ειδικές διατάξεις που εφαρμόζονται ειδικά στους συγκεκριμένους επαγγελματίες και από τις γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου, όπως οι ΑΚ 281,288, όπως αυτές συμπροσδιορίζονται και από τους ειδικούς δεοντολογικούς κανόνες του επαγγέλματος ή της δραστηριότητας.", Η αστική ευθύνη του ιατρού στο κοινοτικό δίκαιο, Αρμ 1994, σ. 20.

¹⁰² Σταθόπουλος - Χιωτέλλης - Αυγουστιανάκης, ο.π. , υποσ. 44, σ. 165.

ευνοϊκή για αυτόν αναφορικά με την αδιοπρακτική ευθύνη. Άλλωστε, ο Έλληνας νομοθέτης, παρόλο που προσεγγίζει σε πολλά σημεία την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες όπως αυτή του παραγωγού, προτίμησε να μην την ταυτίσει με εκείνη του παραγωγού, η οποία διαμορφώνεται ως γνήσια αντικειμενική.

Ειδικά στο θέμα των τραπεζικών εργασιών, με τον τρόπο αυτό διατηρείται η ισορροπία μεταξύ τράπεζας και καταναλωτή. Από τη μία, λόγω φόρτου εργασίας, ταχύτητας των συναλλαγών και έλλειψης συντονισμού του πολυάριθμου προσωπικού είναι εύκολο να σημειωθούν σφάλματα κατά τη διενέργεια εργασιών ή την παροχή υπηρεσιών, οπότε η γνήσια αντικειμενική ευθύνη θα ήταν ανεπιεικής. Ωστόσο, είναι αξιοσημείωτο ότι το European Consumer Law Group προτείνει ακριβώς την καθιέρωση της γνήσιας αντικειμενικής ευθύνης στις τραπεζικές συναλλαγές¹⁰³.

Από την άλλη, με την καθιέρωση νόθου αντικειμενικής ευθύνης, ο καταναλωτής απαλλάσσεται από τη δυσκολία του να αποδείξει υπαιτιότητα στα πλαίσια μιας διαδικασίας με την οποία δεν είναι διόλου εξοικειωμένος. Αναφέρει ο Ι. Καράκωστας: *"Η αδυναμία υπεισέλευσης του ζημιωθέντος στο χώρο του παρέχοντος υπηρεσίες ως λόγος που δικαιολογεί τη θέσπιση της αντιστροφής του βάρους απόδειξης ισχύει κυρίως προκειμένου για σύνθετες επαγγελματικές - επιχειρηματικές μονάδες, στις οποίες η πρόσβαση για τον καταναλωτή είναι πραγματικά δυσχερής"*¹⁰⁴.

Ούτως ή άλλως, έχει υποστηριχθεί ότι η νόθος αντικειμενική ευθύνη στις τραπεζικές συναλλαγές πηγάζει από την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης, η οποία υποχρεώνει την τράπεζα σε μια όλως ιδιαίτερη προστατευτική των συμφερόντων των πελατών της συμπεριφορά¹⁰⁵.

Η διάταξη του άρθρου 8 παρ. 1 του ν. 2251/1994 δεν κάνει διάκριση ανάμεσα σε ελαφρά αμέλεια, βαρεία αμέλεια και δόλο, δηλαδή η τράπεζα

¹⁰³ Βλέπε ECLG, ο.π., υποσ. ? : "Only strict liability is appropriate to the nature of modern standardised retail banking services".

¹⁰⁴ Ι. Καράκωστας, ο.π., σ. 20.

¹⁰⁵ Γ. Τριανταφυλλάκης, Ζητήματα αστικής ευθύνης τράπεζας κατά τη διενέργεια πληρωμών με μεταφορά κεφαλαίων, ΔΕΕ 1996, σ. 592.

έχει ευθύνη για όλους τους βαθμούς υπαιτιότητας. Αυτό είναι προβληματικό στο μέτρο που έρχεται σε αντίθεση με το άρθρο 3 του ν.δ. της 17.7/13.8.1923. Το άρθρο αυτό εισάγει ειδική διάταξη σύμφωνα με την οποία η εκδότηρια ονομαστικής ομολογίας ή άλλης απόδειξης, κατάθεσης χρημάτων, που την πλήρωσε, εξοφλώντας με την υπογραφή του δικαιούχου στο σώμα της ομολογίας ή της απόδειξης απαλλάσσεται, ακόμα και αν η υπογραφή ήταν πλαστή, εκτός από την περίπτωση που η εκδότηρια ενεργούσε με δόλο ή βαρεία αμέλεια. Ανακύπτει το ερώτημα, ποια από τις δύο διατάξεις θα ισχύσει. Σημειώνεται ότι, αν και εκ πρώτης όψεως πρόκειται για μια μικρή αντινομία, η πρακτική της σημασία είναι μεγάλη: το πρόβλημα καταβολής σε τρίτο μη δικαιούχο έχει απασχολήσει κατά κόρον τη νομολογία.

Ορθότερο θα ήταν να επικρατήσει η νέα ρύθμιση του ν. 2251/1994, ενόψει της καθολικότητας της. Ο στόχος της είναι ακριβώς να εισαγάγει νέο, ομοιόμορφο, γενικό κανόνα που να καλύπτει όλες κατά βάση τις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών, που να αντικαθιστά δηλαδή παλαιές, γενικές ή ειδικές ρυθμίσεις του ζητήματος¹⁰⁶. Πρόκειται, λοιπόν για μια ρύθμιση - πλαίσιο, οπότε η οποιαδήποτε εξαίρεση σε αυτήν δε θα ήταν επιθυμητή.

Ωστόσο, η κρατούσα μέχρι και σήμερα στη νομολογία άποψη είναι ότι εφαρμόζεται το άρθρο 3 του ν.δ. 1923 το οποίο αποκλείει την ευθύνη της τράπεζας από ελαφρά αμέλεια¹⁰⁷. Μολαταύτα, ενδιαφέρον παρουσιάζει η υπ'αρ. 3444/1997 απόφαση του Εφετείου Θεσσαλονίκης, η οποία ναι μεν δεν δέχεται την εφαρμογή του άρθρου 3 του ν.δ. 1923, αλλά ούτε και θεμελιώνει την ευθύνη της τράπεζας στο άρθρο 8 του ν. 2251/1994. Ειδικότερα, το Εφετείο έκρινε ότι στα πιστωτικά ιδρύματα δεν εφαρμόζεται το άρθρο 3 ν.δ. 1923. Αντίθετα, με βάση το ν. 2114/1993 για το σύστημα

¹⁰⁶ Βλέπε, Μ. Σταθόπουλο, σχόλιο στην ΕφΑθ 2715/1996, σ. 223. Αντίθετα, Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ. 2, σ. 665, και Γ. Παπαϊωάννου, Η αστική ευθύνη κατά την ανάληψη από τραπεζικό λογαριασμό από μη δικαιούχο, ΔΕΕ 2001, σ. 833.

¹⁰⁷ Βλέπε τις πρόσφατες ΕφΑθ 807/2000, ΔΕΕ 2000, σ. 522, ΕφΘεσ 1580/2000, ΔΕΕ 2000, σ. 884.

εγγύησης καταθέσεων και το ν. 2076/1992, θεώρησε ότι η βούληση του νεότερου νομοθέτη δεν συμβιβάζεται με τη μη ευθύνη των πιστωτικών ιδρυμάτων και όταν βλάπτεται ο πελάτης - καταθέτης από αμέλεια των νομίμων εκπροσώπων και τον υπαλλήλων, εκτός εάν υπάρχει δόλος ή βαρεία αμέλεια τούτων. Και συμπληρώνει το Εφετείο: *"Μια τέτοια εκδοχή, με βάση την οποία θα μετακυλιέται στους καταθέτες το βάρος απόδειξης [...] θα κατέληγε σχεδόν στο ανεύθυνο των πιστωτικών ιδρυμάτων με σοβαρό κίνδυνο του άλλου ασθενούς μέρους που είναι το κοινό, το οποίο μπορεί να εμπιστευθεί, και οφείλει μόνο στην (απίθανη) περίπτωση που συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα ανακοινώσει στους πελάτες του ότι η οργανωτική του λειτουργία προστατεύει επαρκώς τις καταθέσεις τους, ενόψει του ότι αυτός (πελάτης) υπολαμβάνει καλόπιστα το αντίθετο, στο οποίο και στηρίζεται το σύνολο των πιστωτικών ιδρυμάτων, που κατά μεγάλο μέρος ταυτίζεται με το τραπεζικό σύστημα"*¹⁰⁸. Είναι αξιοσημείωτη η προσοχή που δίνει το δικαστήριο στην προστασία του καταναλωτικού κοινού, και μάλιστα χωρίς να αναφέρει ούτε μια φορά το ν. 2251/1994!

Παρόμοιος προβληματισμός υπάρχει και στην περίπτωση της ανάληψης μετρητών από μη δικαιούχο ύστερα από κάρτα αυτόματης συναλλαγής (cash card). Και εδώ δικαιολογείται η εφαρμογή του άρθρου 8 του ν. 2251/1994. Στην απόφαση υπ'αρ. 526/1999 ΜΠΑ διατυπώνονται μερικές ενδιαφέρουσες σκέψεις σχετικά με το ζήτημα: *"Το σύστημα λειτουργίας της κάρτας αυτόματης συναλλαγής της κάρτας στερείται επαρκούς ασφάλειας. Άλλωστε, το θέμα της ασφάλειας και του απορρήτου του PIN βαρύνει την τράπεζα, καθόσον και ο έλεγχος των νομιμοποιητικών εγγράφων του εμφανιζόμενου ως κατόχου της κάρτας"*¹⁰⁹. Η ασφάλεια του συναλλασσομένου με την τράπεζα ανάγεται στην οργάνωση και στην καθόλη επαγγελματική-τραπεζική δραστηριότητα της τράπεζας, η οποία άλλωστε

¹⁰⁸ ΕφΘεσ 3444/1997, ΕΕμπΔ 1997, σ. 287.

¹⁰⁹ Είναι εμφανής ο παραλληλισμός της κάρτας αυτόματης συναλλαγής με το βιβλιάριο καταθέσεων, στο μέτρο που χρησιμοποιούνται και τα δύο για την ανάληψη μετρητών.

διαθέτει τα μέσα και τη σχετική οργάνωση". Συνεπώς, και στο πλαίσιο αυτό, ο καταναλωτής-κάτοχος της κάρτας αρκεί να αποδείξει την κλοπή της κάρτας και την κατάχρησή της, η δε τράπεζα για την απαλλαγή της να αποδείξει το πταίσμα του πελάτη. Στη συγκεκριμένη περίπτωση θα εφαρμοστεί και η Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001¹¹⁰.

Πέραν αυτού οι διατάξεις περί ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες δημιουργούν άλλο ένα ζήτημα σε σχέση με τις τραπεζικές εργασίες. Το άρθρο 8 παρ. 6 παραπέμπει στις διατάξεις του νόμου περί ευθύνης του παραγωγού σε σχέση με τον περιορισμό ή τον αποκλεισμό της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών. Επομένως, κατά την ανωτέρω διάταξη σε συνδυασμό με τα άρθρα 6 παρ. 10 -12 του ν. 2251/1994, ισχύουν τα εξής:

- Εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα ευθύνονται για την ίδια ζημία, τα πρόσωπα αυτά ευθύνονται εις ολόκληρον έναντι του καταναλωτή και έχουν κατ'αλλήλων δικαίωμα αναγωγής αναλόγως προς τη συμμετοχή τους στην επέλευση της ζημίας.
- Η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες δεν μειώνεται εάν η ζημία οφείλεται σωρευτικά τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος όσο και σε πράξη ή παράλειψη τρίτου, μπορεί όμως εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών να μειωθεί ή και να αρθεί, όταν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος ή προσώπου για το οποίο ευθύνεται ο ζημιωθείς.
- Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παρέχοντος υπηρεσίες από την ευθύνη του είναι άκυρη.

Η πρακτική σημασία των παραπάνω είναι μεγάλη αναφορικά με τις τραπεζικές συναλλαγές. Είναι κοινή στην πράξη η χρήση από μέρους των τραπεζών ρητρών περιορισμού ή αποκλεισμού της ευθύνης, με τις οποίες μετατίθεται το βάρος της απόδειξης δόλου ή βαρείας αμέλειας της τράπεζας στον καταναλωτή.

¹¹⁰ Βλέπε ανωτέρω την ενότητα για τις τραπεζικές συναλλαγές και τους ΓΟΣ.

Κατά το άρθρο 2 παρ. 7 στοιχείο (ιγ) του νόμου, είναι καταχρηστικοί όροι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή. Αυτό σε συνδυασμό με τις παραπάνω διατάξεις καθιστά καταχρηστική τη ρήτρα σε σύμβαση τραπεζικού λογαριασμού που τυχόν ανάγει τη διάταξη του άρθρου 3 ν.δ. 1923 σε όρο της σύμβασης - πράγμα που αποτελεί πάγια τραπεζική τακτική. Έτσι, η τράπεζα σε περίπτωση καταβολής σε μη δικαιούχο τρίτο θα ευθύνεται για κάθε βαθμό υπαιτιότητας¹¹¹. Ωστόσο, η ευθύνη της μπορεί να μειωθεί εφόσον υπάρχει συντρέχον πταίσμα του καταναλωτή. Αυτό συντρέχει κυρίως στην έλλειψη επιμελούς φύλαξης του βιβλιαρίου καταθέσεων και στην έλλειψη έγκαιρης ειδοποίησης της τράπεζας¹¹². Για την ταυτότητα του νομικού λόγου, τα ίδια θα πρέπει να γίνουν δεκτά και στην περίπτωση ανάληψης από μη δικαιούχο με κάρτα αυτόματης συναλλαγής. Το βάρος επιμελούς φύλαξης του βιβλιαρίου αντικαθίσταται με το βάρος επιμελούς φύλαξης του PIN.

Επίσης, στις σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές είναι σύνηθες μια τραπεζική εργασία να μην εκτελείται αποκλειστικά από την τράπεζα με την οποία έχει συμβληθεί ο καταναλωτής, αλλά να συμμετέχει στην ολοκλήρωσή της και άλλη μεσολαβούσα ή ανταποκρίτρια τράπεζα, όπως λόγου χάρη στην εκτέλεση της σύμβασης γύρου ή εμβάσματος¹¹³. Και στην περίπτωση αυτή, απαντούν όροι περιοριστικοί της ευθύνης της τράπεζας, οι οποίοι θα κριθούν καταχρηστικοί κατά 2 παρ. 7 (ιγ) και 8 παρ. 6 του ν. 2251/1994, αλλά και όροι περιοριστικοί της ευθύνης της μεσολαβούσας τράπεζας, η οποία ορθότερα θα θεωρηθεί εδώ βοηθός εκπλήρωσης (σε αντιδιαστολή με υποκατάστατη κατά ΑΚ 716)¹¹⁴. Αρκεί ότι η αρχική τράπεζα είναι σε θέση να παρέχει στη μεσολαβούσα τράπεζα ειδικές οδηγίες

¹¹¹ Βλέπε και Π. Καλαμπούκα- Γιαννοπούλου, ο.π., υποσ. 11, σ. 16.

¹¹² Βλέπε ΕφΑθ 2715/1996, ΝοΒ 46, 1998, σ. 216-220, και σχόλιο Μ. Σταθόπουλου, σ. 220-226.

¹¹³ Και στις δύο περιπτώσεις πρόκειται για εντολές διατόπιας μεταφοράς κεφαλαίων. Βλέπε Χ. Χρυσάνθη, Σχόλιο στην ΑΠ 856/1995, ΔΕΕ 1996, σ. 708.

¹¹⁴ Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και ο Χρυσάνθης, αν και με άλλη θεμελίωση, καθώς θεωρεί ότι δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις της εντολής, αλλά αυτές της σύμβασης έργου, ο.π., σ. 710.

και να ασκεί εποπτεία στη μεσολαβούσα τράπεζα ειδικά και μόνο ως προς τον τρόπο εκπλήρωσης της παροχής. Στην αντίθετη περίπτωση, αν δηλαδή η ανταποκρίτρια τράπεζα θεωρηθεί υποκατάστατος κατά ΑΚ 716, θα καταλήξουμε σε κατακερματισμό της ευθύνης και ανεπιεική αποτελέσματα για τον συναλλασσόμενο με την αρχική τράπεζα¹¹⁵.

Υπό το καθεστώς του ν. 1961/1991, καταχρηστική και άρα ανίσχυρη ήταν και η ρήτρα, με την οποία ο προμηθευτής απαλλασσόταν από την ευθύνη του για δόλο ή βαρεία αμέλεια του ιδίου ή των βοηθών εκπλήρωσης της σύμβασης (άρθρο 25 παρ. 3 β' σε συνδυασμό με άρθρο 26 παρ. 1). Όμως, παρόμοια πρόβλεψη δεν συμπεριλήφθηκε στον ν. 2251/1994. Επομένως, υπό τη νέα ρύθμιση, η τράπεζα δεν μπορεί να απαλλαγεί από την ευθύνη της. Μπορεί, για την ταυτότητα του νομικού λόγου, το ίδιο να γίνει δεκτό και για τους βοηθούς εκπλήρωσης. Παραμένει, όμως, το γεγονός ότι η ευθύνη αυτών των τελευταίων για βαρεία αμέλεια και δόλο μπορεί να περιοριστεί συμβατικά¹¹⁶.

Συνεπώς, επανερχόμαστε στη ρύθμιση του άρθρου 334 παρ. 2 ΑΚ. Παρ'ολ'αυτά, σε σχέση με αυτό το άρθρο, είναι χρήσιμο να εφαρμόσει κανείς τη θεωρία περί της άσκησης δημόσιας λειτουργίας της τράπεζας, η οποία αναφέρθηκε ανωτέρω. Έτσι, θα μπορούσε να ερμηνευθεί διασταλτικά η έννοια της παραχώρησης της αρχής, ώστε η άδεια από την Τράπεζα της Ελλάδος για την ίδρυση και τη λειτουργία τράπεζας να εμπίπτει σε αυτήν. Αποτέλεσμα θα ήταν να μην μπορεί να αποκλειστεί ή να περιοριστεί ούτε ευθύνη της ανταποκρίτριας τράπεζας. Μια τέτοια ερμηνεία θα συνάδει και με τη ratio της διάταξης, η οποία είναι *"η αποτροπή εκμεταλλεύσεως της άνισης θέσης των συμβαλλομένων από του μεταξύ τους ισχυρότερο και η προστασία γενικότερα του κοινού στις σχέσεις του προς τους οικονομικώς ισχυρούς οργανισμούς, οι οποίοι δεν απαιτείται να είναι μονοπωλιακής*

¹¹⁵ Βλέπε Γ. Τριανταφυλλάκη, ο.π., υποσ. 105, σ. 591-592.

¹¹⁶ Βλέπε Μ. Σταθόπουλο, Σχόλιο στην ΕφΑθ 2715/1996, ο.π., υποσ. 112, σ. 224-225.

μορφής, αρκεί να προσφέρουν αγαθά ή υπηρεσίες ζωτικής σπουδαιότητας"¹¹⁷. Θα ήταν χρήσιμο να γίνει δεκτή η θεώρηση αυτή και όσον αφορά την ΑΚ 332 παρ. 2. Βέβαια, η ΑΚ 332 παρ. 1 και 2 καλύπτεται πλέον από το άρθρο 8 παρ. 6 του ν. 2251/1994. Ωστόσο, η τελευταία διάταξη θα ισχύσει μόνο για τον καταναλωτή ως επαγγελματία πελάτη υπηρεσιών retail banking. Ορθό θα ήταν, λοιπόν, να γίνει δεκτή η ανωτέρω ερμηνεία των ΑΚ 332 παρ. 2 και 334 παρ. 2 για τη μεγαλύτερη προστασία των υπολοίπων συναλλασσόμενων που μένουν εκτός πεδίου του ν. 2251/1994. Άλλωστε, υπηρεσίες στις οποίες συμμετέχουν και άλλες τράπεζες ως βοηθοί εκπλήρωσης, όπως η ενέγγυος πίστωση κ.α. χρησιμοποιούνται κατά κόρον από εμπορικές επιχειρήσεις.

Ωστόσο, ειδικά οι διασυνοριακές πιστωτικές τραπεζικές εντολές πληρωμής διέπονται από ιδιαίτερο καθεστώς. Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα εξέδωσε την Οδηγία 97/5/ΕΟΚ για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων¹¹⁸. Ενσωμάτωσή της στο ελληνικό δίκαιο απετέλεσε το π.δ. 33/2000¹¹⁹. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του προεδρικού διατάγματος, αυτό εφαρμόζεται μόνο σε διασυνοριακές εντολές πληρωμής και μόνο όταν πρόκειται για εντολές γύρου. Επίσης, η ρύθμιση του καταλαμβάνει μόνο τις εντολές πληρωμής για ποσό άνω των 50.000 ευρώ. Άλλωστε, δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του διατάγματος οι εντολές μεταξύ τραπεζών.

Τα άρθρα 3 και 4 της Οδηγίας και του προεδρικού διατάγματος θέτουν προσυμβατικές και μετασυμβατικές υποχρεώσεις πληροφόρησης σχετικά με τους όρους και το κόστος εκτέλεσης των εντολών πληρωμής. Το στοιχείο της επαρκούς και έγκαιρης ενημέρωσης αναδεικνύεται και σε αυτή τη συναλλαγή ισχυρό. Τυχόν παράλειψη κάποιας από τις προσυμβατικές πληροφορίες θα μπορούσε να θεμελιώσει ευθύνη της τράπεζας κατ'ΑΚ 197-

¹¹⁷ Γ. Τριανταφυλλάκης, ο.π.. Στο σημείο αυτό αναφέρεται στην ΑΚ 332 παρ. 2, την οποία όμως η 334 παρ. 2 συμπληρώνει.

¹¹⁸ Βλέπε Κ. Κοκκομέλη, Διασυνοριακές συναλλαγές, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 81 επ..

¹¹⁹ Βλέπε Χ. Χρυσάνθη, Διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, ΔΕΕ 2000, σ. 453-454.

198, ενώ παράλειψη των πληροφοριών του άρθρου 4 θα έχει συνέπειες σε συνδυασμό με το άρθρο 288 ΑΚ.

Κατά το άρθρο 6 παρ. 1 του π.δ. 33/2000, εάν δεν έχει συμφωνηθεί ειδική προθεσμία εκτέλεσης μεταξύ του εντολέα και της τράπεζας κατά άρθρο 5 του διατάγματος, τότε αυτή ορίζεται από το νόμο σε πέντε εργάσιμες μέρες. Κατά την ορθότερη άποψη, αυτό σημαίνει την πλήρη συντέλεση της πληρωμής με την περιέλευση του ποσού, στο οποίο αφορά η εντολή, ελεύθερου στη διάθεση του δικαιούχου. Δηλαδή, εντός πέντε ημερών πρέπει να έχουν συντελεστεί οι ενέργειες όχι μόνο της αρχικής τράπεζας που αναλαμβάνει την εκτέλεση της εντολής, αλλά και όλων των ενδιάμεσων τραπεζών που μεσολαβούν, καθώς και της τράπεζας του δικαιούχου¹²⁰. Σε περίπτωση υπέρβασης της προθεσμίας εκτέλεσης, το άρθρο 6 προβλέπει αποζημίωση.

Η σημαντικότερη καινοτομία της Οδηγίας και του προεδρικού διατάγματος έγκειται στο άρθρο 8 αυτού. Ειδικότερα, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της εντολής πληρωμής, τότε η αρχική τράπεζα υποχρεούται να αποδώσει το ποσό της στον εντολέα εντός 14 ημερών προσαυξημένο με τόκους υπερημερίας και τα ήδη καταβληθέντα έξοδα. Η διάταξη, προβλέπει υποχρέωση "άμεσης" απόδοσης στον εντολέα του ποσού, χωρίς αυτός να χρειάζεται να προχωρήσει σε αμφισβήτηση ή δικαστικές ενέργειες. Η υποχρέωση αυτή περιορίζεται για ποσά μέχρι των 12.500 ευρώ. Εφόσον η εντολή αφορούσε σε μεγαλύτερο ποσό, ο εντολέας θα μπορεί να προχωρήσει σε δικαστική αντιδικία για το υπερβαίνον τα 12.500 ευρώ.

Θετικό είναι το γεγονός ότι η ρύθμιση αυτή θεσμοθετεί οιονεί αναγωγική ευθύνη μεταξύ των πλειόνων τραπεζών που μεσολάβησαν για την εκτέλεση της εντολής. Η αρχική τράπεζα υποχρεούται να καταβάλει άμεσα στον εντολέα και στη συνέχεια οι μεσολαβούσες τράπεζες θα αναζητήσουν μεταξύ τους την υπαίτια της μη εκτέλεσης, η οποία θα επωμιστεί τελικά το

¹²⁰ Βλέπε Χ. Χρυσάνθη, ο.π., σ. 454.

σχετικό κόστος. Ωστόσο, προβλέπεται εξαίρεση από τη διάταξη όταν για τη μη εκτέλεση ευθύνεται η τράπεζα που υπέδειξε ο ίδιος ο εντολέας ή όταν αυτός έδωσε εσφαλμένες οδηγίες.

Σημειώνεται ότι ως εντολέας νοείται φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εντέλλεται την εκτέλεση διασυννοριακής μεταφοράς πίστωσης υπέρ ενός δικαιούχου. Επομένως, η ρύθμιση δεν αποσκοπεί αποκλειστικά στην προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών.

Η διάταξη του άρθρου 8 του π.δ. 33/2000 κρίνεται ευνοϊκή προς τον καταναλωτή και γενικότερα συναλλασσόμενο με την τράπεζα, καθώς απλοποιεί τα πράγματα. Οι θεωρίες περί της ανταποκρίτριας τράπεζας ως βοηθού εκπλήρωσης και περί ερμηνείας του άρθρου 334 παρ. 2 ΑΚ δεν έχουν στην καλυπτόμενη από το διάταγμα περίπτωση εφαρμογή. Η νομοθετική ρύθμιση υιοθετεί την αντίληψη ότι *"οι περισσότερες τράπεζες που μεσολαβούν κατά την εκτέλεση μιας εντολής πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ένα ενιαίο τραπεζικό σύστημα που καθίσταται συνολικά υπεύθυνο απέναντι στον πελάτη"*¹²¹.

Η αρνητική πλευρά είναι ότι το π.δ. 33/2000 εισάγει άλλη μια εξαίρεση στην καθολική ρύθμιση του άρθρου 8 ν. 2251/1994, εφόσον πάντοτε πρόκειται για εντολέα που πληροί το κριτήριο της έννοιας του καταναλωτή. Στην προκειμένη περίπτωση, δεν δημιουργείται ζήτημα διότι, αν και διασπάται η ενότητα του δικαίου, καθιερώνεται ευνοϊκό για τον καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών πλαίσιο. Το ερώτημα - σημαντικό από καθαρά νομική αλλά και δικαιοπολιτική άποψη - είναι, όμως, ποιες θα είναι οι συνέπειες αν οι απανωτές ειδικότερες κοινοτικές ρυθμίσεις συγκρουστούν με το γενικότερο καθεστώς του ν. 2251/1994.

Γενικά, το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 δεν έχει τύχει μέχρι στιγμής αποδοχής από τη νομολογία, η οποία όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές προτιμά να καταφεύγει σε άλλες νομοθετικές διατάξεις. Αυτό

¹²¹ *ibid.*

οφείλεται στο ότι η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, όπως διαμορφώνεται στο ν. 2251/1994 αποτελεί μια νέα έννοια, στην οποία δεν υπάρχει ακόμα μεγάλη θεωρητική εμβάθυνση. Συν τω χρόνω, ελπίζουμε ότι η έννοια θα εξειδικευθεί από τη θεωρία και τη νομολογία και θα προσαρμοστεί στη φύση κάθε υπηρεσίας. Τότε, θα αποτελέσει πράγματι άλλο ένα εργαλείο στο "θεσμικό οπλοστάσιο" των καταναλωτών.

ΣΤ. Τραπεζικές συναλλαγές και διαφήμιση

Στο άρθρο 9 του ν. 2251/1994 υπάρχει ειδική ρύθμιση για τη διαφήμιση. Κατά την έννοια του νόμου, διαφήμιση αποτελεί κάθε ανακοίνωση που γίνεται στα πλαίσια εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών. Απαγορεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του η παραπλανητική, η αθέμιτη, η συγκριτική και η άμεση διαφήμιση. Κατ'εξαιρεση, στο πεδίο της διαφήμισης, δεν έχει θέση ο προβληματισμός περί της ιδιότητας του καταναλωτή ως τελικού αποδέκτη. Λόγω της φύσης της, καταναλωτής θεωρείται ο αποδέκτης κάθε διαφημιστικού μηνύματος. Και πάλι, όμως, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές, προστατεύεται ο εν στενή έννοια καταναλωτής, δηλαδή ο μη επαγγελματίας αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος¹²².

Στο πεδίο των τραπεζικών εργασιών, δύο είναι οι επόψεις της διαφήμισης που κυρίως ενδιαφέρουν: η άμεση και η παραπλανητική.

Άμεση διαφήμιση είναι εκείνη που επιχειρεί προσέγγιση του ενδεχόμενου καταναλωτή κατά τρόπο άμεσης επικοινωνίας¹²³. Η επικοινωνία μπορεί να γίνεται μέσω τηλεφώνου (οπότε ονομάζεται cold

¹²² Γ. Μπεχρή, Ο καταναλωτής και η σύμβαση που καταρτίζεται εκτός εμπορικού καταστήματος, ΕπισκεΔ 1995, σ. 279.

¹²³ Θ. Λιακόπουλος, Δίκαιο βιομηχανικής ιδιοκτησίας, εξελίξεις και προοπτικές, ΔΕΕ 1995, σ. 832.

calling), τηλεομοιοτυπίας (φαξ, οπότε ονομάζεται cold faxing), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (οπότε ονομάζεται spamming), αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας. Η μορφή αυτή διαφήμισης χρησιμοποιείται κατά κόρον για την προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 10-13 του ν. 2251/1994, η άμεση διαφήμιση επιτρέπεται υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Η πρώτη και σημαντικότερη είναι η συναίνεση του καταναλωτή. Επίσης, επειδή η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή προϋποθέτει πρόσβαση σε προσωπικά του στοιχεία, τα τελευταία θα πρέπει να έχουν περιέλθει στην τράπεζα από προηγούμενες συναλλακτικές σχέσεις της με αυτόν, από γενικά προσιτές πηγές, όπως κατάλογο ή άλλα δημοσιευμένα στοιχεία ή από άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εφόσον ο καταναλωτής εγκρίνει ρητά τη μεταβίβαση των προσωπικών του στοιχείων για το σκοπό της άμεσης διαφήμισης. Σημειώνεται ότι ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη διακοπή της άμεσης διαφήμισης και τη διαγραφή των στοιχείων του από την τράπεζα. Τέλος, προβλέπεται μια γενική ρήτρα σεβασμού της ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή.

Παρ'ότι στο νόμο γίνεται μνεία μόνο για τη δυνατότητα των ενώσεων καταναλωτών να προσφύγουν στα δικαστήρια (άρθρο 10 παρ. 9 -10), γίνεται δεκτό ότι και ο μεμονωμένος καταναλωτής θα μπορούσε να επιδιώξει την παράλειψη της παράνομης διαφήμισης ή τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων με αντικείμενο την παύση της. Επίσης, ο ζημιωθείς από την παράνομη διαφήμιση καταναλωτής θα είχε αξίωση αποζημίωσης κατ'αρ. 914 ΑΚ¹²⁴.

Σε σχέση με την άμεση διαφήμιση, πολύ σημαντικός είναι και ο ν. 2742/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Πάντως, το ζήτημα της συναίνεσης του καταναλωτή έχει λυθεί από την πλευρά των τραπεζών με την προσθήκη ενός όρου στο τέλος κάθε

¹²⁴ Δ. Αιγινήτη, Ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΕπισκευΕΔ 2001, σ. 306.

εντύπου τραπεζικής σύμβασης, με το οποίο ο αντισυμβαλλόμενος της τράπεζας, μεταξύ άλλων, δηλώνει τα εξής: "*Η τράπεζα [και συχνότατα και ο όμιλος εταιριών στον οποίο αυτή ανήκει] έχει δικαίωμα συλλογής, επεξεργασίας και διαβίβασης των προσωπικών στοιχείων μου και των οικονομικών πληροφοριών με σκοπό την ομαλή λειτουργία της σύμβασης κάρτας και την προστασία των υπολοίπων εκδοτών καρτών*". Ωστόσο, με την παραπάνω δήλωση, ο καταναλωτής δεν συναινεί στη χρήση των προσωπικών στοιχείων του με σκοπό την άμεση διαφήμιση. Επομένως, ο όρος αυτός μπορεί να ελεγχθεί και κατά τη γενική ρήτρα 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994, λαμβανομένης υπόψη και της αρχής της αναλογικότητας. Η άμεση διαφήμιση, για την οποία ο καταναλωτής δεν έχει συναινέσει είναι αναμφίβολα παράνομη. Αξίζει να σημειωθεί ότι άλλα δίκαια απαγορεύουν την άμεση διαφήμιση μόνο σε ορισμένους οικονομικούς τομείς, όπου από τη φύση του πράγματος προέχει η προστασία του καταναλωτικού κοινού, όπως είναι οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Το ΔΕΚ έχει αποφανθεί κατά της διενέργειας τηλεφωνικών κλήσεων σε ενδεχόμενους πελάτες (cold calling) με σκοπό να επιβληθεί η προστασία των καταναλωτών χρηματοοικονομικών (στην προκειμένη περίπτωση επενδυτικών) υπηρεσιών από έναν "*από τους πλέον επιθετικούς τρόπους προσελκύσεως πελατών*"¹²⁵.

Στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα προετοιμάζεται ένα νέο πλαίσιο αντιμετώπισης αυτών των πρακτικών. Η απευθείας προσέγγιση ενδεχόμενων πελατών με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων τηλεπικοινωνίας αντιμετωπίζεται στην πρόταση Οδηγίας για την πώληση εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών προϊόντων¹²⁶. Σε αυτήν, η μέθοδος του cold calling, cold faxing, spamming, κ.α. θεωρούνται καταχρηστικές εμπορικές πρακτικές. Η πρόταση δίνει στα κράτη μέλη την ευχέρεια επιλογής μεταξύ δύο μοντέλων για τη ρύθμιση του ζητήματος: αφενός, με το πρώτο μοντέλο,

¹²⁵ ΔΕΚ C-384/93, απόφαση 10.5.1995, ΔΕΕ 1995, σ. 633.

¹²⁶ Δελτίο τύπου 27.9.2001, Selling financial services by mail, telephone and the Internet. Το δελτίο υπάρχει στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/press/press186_en.html.

οι παραπάνω μέθοδοι προσέγγισης καταρχήν απαγορεύονται, εκτός εάν υπάρχει ρητή συναίνεση του καταναλωτή (opt-in). Αφετέρου, με το δεύτερο μοντέλο, η άμεση διαφήμιση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών επιτρέπεται, εκτός εάν ο καταναλωτής δηλώσει αντιρρήσεις (opt-out). Είναι αξιοσημείωτο ότι, αν και παλαιότερος, ο ν. 2251/1994 έχει ήδη υιοθετήσει ένα σύστημα όμοιο με το πρώτο μοντέλο της πρότασης.

Εξάλλου, είναι σύνηθες η προσέγγιση των καταναλωτών να γίνεται μέσω του παραδοσιακού ταχυδρομείου. Ως προς την περίπτωση αυτή, οι καταναλωτές προστατεύονται από το άρθρο 4 του ν.2251/1994 για τις συμβάσεις από απόσταση¹²⁷. Μάλιστα, το άρθρο 4 παρ. 6 προσεγγίζει τη διατύπωση των διατάξεων περί άμεσης διαφήμισης, προβλέποντας ότι *"απαγορεύεται χωρίς τη συναίνεση του καταναλωτή η χρησιμοποίηση τεχνικών επικοινωνίας για την πρόταση σύναψης σύμβασης όπως τηλεφώνου, αυτόματης κλήσης, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας"*. Στα πλαίσια της διαφήμισης μέσω ταχυδρομείου, απαντά συχνά ο όρος μέσα στο κυρίως σώμα των ΓΟΣ ότι *"Ο κάτοχος [όσον αφορά σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας] εξουσιοδοτεί την τράπεζα να γνωστοποιεί τη διεύθυνση και τα στοιχεία του σε επιχειρήσεις που επιθυμούν να αποστείλουν διαφημιστικά ή άλλα φυλλάδια στα πλαίσια προώθησης των προϊόντων τους"*. Και στην περίπτωση αυτή, θα εφαρμοστεί το άρθρο 2 παρ. 6, σε συνδυασμό ενδεχομένως με τις διατάξεις του ν. 2742/1997.

Το δεύτερο ζήτημα που ανακύπτει σε σχέση με τη διαφήμιση και τις τραπεζικές υπηρεσίες είναι το θέμα του διαφημιστικού φυλλαδίου τραπεζικών υπηρεσιών, το οποίο έχει μελετηθεί κυρίως από τη γερμανική θεωρία και νομολογία (zivilrechtliche Prospekthaftung)¹²⁸. Η ευθύνη της τράπεζας σε σχέση με αυτό διαμορφώνεται ως προσυμβατική και γεννάται

¹²⁷ Βλέπε αναλυτικά μεταξύ άλλων, Ι. Καρακώστα, ο.π., υποσ. 36, Σταθόπουλο - Χιωτέλλη-Αυγουστιανάκη, ο.π., υποσ.44.

¹²⁸ Α. Γκούσκου, Η έκταση της υποχρέωσης τράπεζας προς παροχή επενδυτικών συμβουλών, ΕΕμπΔ 1995, σ. 150.

λόγω της αναφοράς στο φυλλάδιο εσφαλμένων ή παραπλανητικών πληροφοριών. Στο ελληνικό δίκαιο το ζήτημα αυτό δεν έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό. Εν τούτοις, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 9 παρ. 3 του ν. 2251/1994 για την παραπλανητική διαφήμιση¹²⁹.

Περαιτέρω, με το διαφημιστικό φυλλάδιο συνδέεται το θέμα του ΣΕΠΠΕ, στο οποίο έγινε αναφορά ανωτέρω. Το ΣΕΠΠΕ, κατά το άρθρο 8 της Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991, θα πρέπει να αναγράφεται σε κάθε διαφημιστικό φυλλάδιο πιστωτικής σύμβασης, ιδίως όταν αναγράφεται και το ονομαστικό επιτόκιο και άλλα σχετικά αριθμητικά στοιχεία.

Από όλα τα παραπάνω προκύπτει ότι στη σχέση τραπεζικών συναλλαγών και διαφήμισης κυριαρχούν δύο στοιχεία: από τη μία, η απαγόρευση αιφνιδιασμού και διατάραξης της ιδιωτικής σφαίρας του καταναλωτή. Από την άλλη, η υποχρέωση επαρκούς πληροφόρησης, η οποία εδώ διαμορφώνεται ως υποχρέωση μη παραπλάνησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η υποχρέωση πληροφόρησης του πελάτη διατρέχει κάθε έκφανση της τραπεζικής δραστηριότητας σε σχέση με τον καταναλωτή, από την γενικότατη έννοια της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης έως την ειδικότατη ρύθμιση αναγραφής του ΣΕΠΠΕ. Συνεπώς, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η υποχρέωση πληροφόρησης, με έμφαση στη διαφάνεια και τη σαφήνεια παίζει πρωταρχικό ρόλο στους κανόνες που διέπουν την τραπεζική συμπεριφορά απέναντι στον πελάτη της. Για μια ακόμη φορά, γίνεται φανερό ότι η προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί ως επί το πλείστον εξειδίκευση της *εσωτερικής διάστασης* της σχέσης εμπιστοσύνης.

¹²⁹ Βλέπε και Γ. Παπαγιαννίδη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 53.

IV. ΕΜΜΕΣΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η προώθηση της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα είχε ως αποτέλεσμα όχι μόνο τη θέσπιση νομοθετημάτων, αλλά και την ευρύτερη δραστηριοποίηση σε σχέση με το θέμα αυτό. Ειδικότερα, έκαναν την εμφάνισή προσεγγίσεις που είτε δεν είναι απευθείας δεσμευτικές, αλλά παρ'όλ'αυτά έχουν ουσιαστικό δικαιοπολιτικό αντίκτυπο, είτε είναι δεσμευτικές όσον αφορά κάποιο άλλο αντικείμενο, αλλά λειτουργούν αντανάκλαστικά ως ασφαλιστικές δικλείδες και του καταναλωτή.

Στην πρώτη κατηγορία προσεγγίσεων ανήκουν ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας και ο θεσμός του Τραπεζικού Διαμεσολαβητή. Αποτελούν και ο μὲν και ο δε μέρος της διεθνούς τάση αυτορρύθμισης (self regulation) και ανήκουν στο χώρο του λεγόμενου soft law, των κανόνων εκείνων οι οποίοι δεν είναι δεσμευτικοί, αλλά θεσπίζονται βάσει συναίνεσης από τα ενδιαφερόμενα μέρη¹³⁰. Το soft law τείνει να καλύψει τα κενά των παραδοσιακών κανόνων δικαίου (hard law) ή απλώς να συμπληρώσει και να ενισχύσει τις ήδη υπάρχουσες ρυθμίσεις. Παραδείγματος χάρη, στα πλαίσια της ρύθμισης του ηλεκτρονικού εμπορίου, ως λύση προτείνεται η γενίκευση της εφαρμογής των κανόνων δεοντολογίας και της κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τυποποιημένης εκπλήρωσης της παροχής (best performance standards) που έχουν καθιερωθεί για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και ακολουθούνται εκουσίως από πολλές μεγάλες επιχειρήσεις¹³¹. Η τεχνική της αυτορρύθμισης έχει ήδη δοκιμαστεί επιτυχώς στα αγγλοσαξωνικά και τα σκανδιναβικά κράτη και προωθείται

¹³⁰ European Consumer Law Group, soft law and the consumer interest, ECLG/071/2001-March, στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/eclg/rep03_en.html.

¹³¹ Ε. Αλεξανδρίδου, Η πρόταση Οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή, ΔΕΕ 2000, σ.125.

πολύ έντονα και από την Κοινότητα. Μένει να δούμε τι ανταπόκριση βρίσκει και στα ελληνικά πράγματα.

Μια τέτοια προσέγγιση θα ήταν χρήσιμη για την αντιμετώπιση διαφόρων τραπεζικών πρακτικών που παρατηρούνται, οι οποίες είναι μεν νομότυπες, αλλά όχι και θεμιτές. Ειδικότερα, μερικές από αυτές είναι π.χ. η παρώθηση του πελάτη σε εν λευκώ υπογραφή σύμβασης, που η τράπεζα συμπληρώνει εκ των υστέρων κατά βούληση, η σκόπιμη ή από άγνοια παράλειψη ενημέρωσης του πελάτη για τη σημασία και τη λειτουργία της σύμβασης που υπογράφει, η μόνιμη αξίωση λήψης εμπραγμάτων ασφαλειών για πιστωτικές συμβάσεις (υπερεξασφάλιση), η άρνηση μείωσης των επιτοκίων χορηγήσεων παρά το χαμηλό κόστος λειτουργίας και την υψηλή κερδοφορία ορισμένων τραπεζών¹³².

Στη δεύτερη κατηγορία εναλλακτικών προσεγγίσεων για την προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών ανήκει το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων, το οποίο είναι κοινοτικής εμπνεύσεως. Βασικός λόγος ύπαρξής του είναι η συναλλακτική ασφάλεια σε περίπτωση κατάρρευσης μιας τράπεζας και διασάλευσης του τραπεζικού συστήματος. Ωστόσο, δεν παύει να λειτουργεί και σε όφελος του καταναλωτικού κοινού.

A. Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας

Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών την 12.3.1997 εισήγαγε τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας. Έναυσμα για τη σύνταξή του αποτέλεσε η απελευθέρωση του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος από διοικητικές ρυθμίσεις και συνεπώς η αίσθηση της υπάρξεως ενός νομοθετικού κενού¹³³. Ιδεώδης τρόπος για να καλυφθεί το κενό αυτό κρίθηκε η συναινετική προσέγγιση, η οποία θα επέτρεπε *"χάρη στην ευκαμψία της, την ευκολότερη προσαρμογή στις εξελίξεις των νέων*

¹³² Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 37, σ. 895.

¹³³ Σ. Ψυχομάνη, Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, Αρμ 1999, σ. 914.

τεχνολογιών και της διατύπωσης κοινά αποδεκτών κανόνων καλής διαχρονικά τραπεζικής πρακτικής"¹³⁴.

Αντικείμενο του Κώδικα αποτελεί ο προσδιορισμός και η καθιέρωση ενός συνόλου γενικών και ομοιόμορφων κανόνων καλής συμπεριφοράς - καλής τραπεζικής πρακτικής (good banking). Απώτερος σκοπός του είναι η ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων προς όφελος των πελατών.

Η δεοντολογία αποτελεί ένα σύνολο αρχών και συστάσεων των οποίων η θέση σε ισχύ προϋποθέτει την ευρεία συναίνεση (consensus) και τη θελοντική προσχώρηση αυτών που καλούνται να τις εφαρμόσουν¹³⁵.

Οι κώδικες καλής συμπεριφοράς ή δεοντολογίας (code de bonne conduite, code of conduct) πρωτοεμφανίστηκαν στις αγγλοσαξωνικές χώρες. Στη Μεγάλη Βρετανία, λειτουργεί με επιτυχία και καίρει μεγάλου κύρους ο Banking Code of Practice. Αντίθετα, στη Γερμανία, δεν υπάρχει παράδοση αναλόγων κωδίκων. Γενικά, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα ενθαρρύνει την κατάρτιση Κωδίκων Δεοντολογίας¹³⁶ ή την προσχώρηση σε αυτούς¹³⁷.

Η νομική φύση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας είναι αυτή της δικαιοπραξίας, ή ορθότερα, της πολυμερούς δικαιοπραξίας, μιας συμφωνίας κυρίων (gentlemen's agreement). Αποτελεί, λοιπόν, μια συμφωνία εθιμοτυπικής συμπεριφοράς, η οποία δεν παράγει δεσμευτική ενέργεια, γιατί συνάπτεται χωρίς πρόθεση νομικής δέσμευσης¹³⁸. Αυτό πάντως δεν σημαίνει ότι ο Κώδικας στερείται παντελώς δεσμευτικής ισχύος. Το άρθρο 24 σχετικά με την τήρηση του Κώδικα προβλέπει την υποχρέωση κάθε τράπεζας να θεσπίσει τα κατ'αυτήν πρόσφορα μέτρα και διαδικασίες

¹³⁴ Α. Φώκολος, Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 53.

¹³⁵ Α.Τσελίκη, Ο θεσμός του τραπεζικού Ombudsman, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ. 25, σ.118.

¹³⁶ Βλέπε, παραδείγματος χάριν, το άρθρο 16 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

¹³⁷ Βλέπε το προοίμιο της Σύστασης της 1.3.2001 σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια.

¹³⁸ Σ. Ψυχομάνη, 133.π., σ. 915.

για την τήρηση των διατάξεών του. Πρακτικά, αυτό σημαίνει την ενσωμάτωση των διατάξεων του στους ΓΟΣ κάθε τράπεζας. Τότε και μόνο τότε, οι ρυθμίσεις του Κώδικα αποκτούν δεσμευτική ισχύ εφόσον εντάσσονται στην τραπεζική σύμβαση¹³⁹. Σημειώνεται, όμως, ότι μετά την ένταξή τους ως ΓΟΣ στη σύμβαση δεν εκφεύγουν του ελέγχου καταχρηστικότητας του άρθρου 2 ν. 2251/1994.

Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, φιλοδοξώντας να θέσει κανόνες πρότυπα καλής συμπεριφοράς που να εξυπηρετούν τελικά τη διαφάνεια των συναλλαγών, και να αποτελέσει μια "*Χάρτα εθνικού δικαίου*"¹⁴⁰, περιλαμβάνει πέντε ενότητες, οι οποίες διατρέχουν όλες τις επόψεις της τραπεζικής δραστηριότητας: η πρώτη ενότητα αφορά τις γενικές αρχές της ορθής τραπεζικής πρακτικής, όπως την υποχρέωση ενημέρωσης των πελατών, το τραπεζικό απόρρητο κ.α.. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει διατάξεις σχετικά με τις βασικές τραπεζικές εργασίες. Η τρίτη αφορά τις συναλλαγές με κάρτες. Η τέταρτη και η πέμπτη ενότητα αφορούν τις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τους πράκτορές τους αντίστοιχα.

Το περιεχόμενο του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας έχει γίνει - δικαίως - αντικείμενο κριτικής¹⁴¹. Ειδικότερα, οι διατάξεις του σε μεγάλο μέρος τους αναλώνονται στο να προβλέπουν υποχρεώσεις των τραπεζών, οι οποίες ήδη προκύπτουν από το νόμο (π.χ. η σχέση εμπιστοσύνης ή το τραπεζικό απόρρητο) ή στο να προβλέπουν δικαιώματα των τραπεζών τα οποία μάλιστα αντιβαίνουν στην ισχύουσα νομοθεσία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το άρθρο 67, όπου προβλέπεται ότι "*οι όροι της σύμβασης μπορούν να τροποποιηθούν οποτεδήποτε μονομερώς από τον εκδότη της κάρτας*", πράγμα που έρχεται σε αντίθεση με το άρθρο 2 παρ.7 στοιχείο (γ) του ν. 2251/1994. Περαιτέρω, στο άρθρο 14 δ, προβλέπεται ότι η άμεση

¹³⁹ Αντίθετα, Α. Γεωργακόπουλος, Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών, ΔΕΕ 1998, σ. 775, ο οποίος ταυτίζει τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας με σύμβαση διαπραγματεύσεων, με συνέπεια η παράβαση διατάξεων του να απολήγει σε ευθύνη της τράπεζας από διαπραγματεύσεις.

¹⁴⁰ Α. Φώσκολος, ο.π., υποσ. 25, σ. 55.

¹⁴¹ Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 133, σ. 917 επ..

διαφήμιση τραπεζικών προϊόντων δεν επιτρέπεται στους συναλλασσομένους που έχουν δηλώσει εγγράφως την άρνησή τους σε αυτό. Αντίθετα, το άρθρο 9 παρ. 10 του ν. 2251/1994 επιτρέπει την άμεση διαφήμιση μόνο όταν υπάρχει η ρητή συναίνεση του καταναλωτή.

Η αληθής χρησιμότητα της ύπαρξης ενός Κώδικα Δεοντολογίας έγκειται στη διάπλαση κανόνων εθιμοτυπικής συμπεριφοράς και κοινωνικής ηθικής. Στην περίπτωση της τραπεζικής δραστηριότητας, ένας τέτοιος κώδικας θα έπρεπε να δίνει έμφαση στην "*κοινωνικοοικονομική σημασία και βαρύτητα*" της, η οποία προκύπτει από τους παρακάτω παράγοντες: τη δυνατότητα καθοριστικής συμβολής των τραπεζών στην ανάπτυξη της ατομικής και εθνικής οικονομίας, τη σύμπλευση του τραπεζικού συμφέροντος με το καλώς νοούμενο οικονομικό συμφέρον του κάθε πελάτη της και κυρίως την ανάγκη κάλυψης του κενού, που αφήνει ο υποχωρών κρατικός παρεμβατισμός ως προς την επιδίωξη κοινωνικών και οικονομικών στόχων¹⁴².

Έως ένα βαθμό, ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας το επιτυγχάνει αυτό, με διατάξεις όπως, ενδεικτικά, το άρθρο 23 σχετικά με τα παράπονα των συναλλασσομένων¹⁴³. Ωστόσο, το ατύχημα είναι πως δεν αρκείται σε αυτό. Έχει κανείς την αίσθηση διαβάζοντας τον , ότι αποτελεί κατά κάποιον τρόπο αφενός "ευχολόγιο" για τον τρόπο διενέργειας τραπεζικών εργασιών και αφετέρου κώδικα καλής συμπεριφοράς του συναλλασσομένου.

Γενικά, κάθε προσπάθεια αυτορρύθμισης, για να είναι αποτελεσματική, θα πρέπει να είναι ακριβώς προϊόν συναίνεσης και διαλόγου των ομάδων, των οποίων τα συμφέροντα συγκρούονται ¹⁴⁴, στην

¹⁴² Σ. Ψυχομάνη, *ibid*.

¹⁴³ " Οι τράπεζες [...] οφείλουν: α. να διαθέτουν ειδική υπηρεσία διερεύνησης των παραπόνων ή καταγγελιών, ανεξάρτητη από τις υπηρεσίες συναλλαγών, β. να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους γνωρίζει την ακολουθούμενη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και αξιολόγησης των παραπόνων ή καταγγελιών, και είναι σε θέση να παρέχει σαφή σχετική πληροφόρηση στους πελάτες, και γ. να απαντούν εγγράφως στους συναλλασσομένους και σε εύλογο χρονικό διάστημα από την υποβολή των παραπόνων ή καταγγελιών τους."

¹⁴⁴ Βλέπε ECLG, ο.π., υποσ. 130.

προκειμένη περίπτωση τραπεζών και καταναλωτών. Τότε μόνο αυτή θα έχει τύχει τέτοιας αποδοχής και κύρους, ώστε να έχει ουσιαστική ρυθμιστική λειτουργία στην πρακτική των συναλλαγών. Ωστόσο, ο ελληνικός Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας διαμορφώθηκε αποκλειστικά από τις τράπεζες, χωρίς τη συμμετοχή των καταναλωτών¹⁴⁵. Η μονομερής διάπλασή του από τραπεζικούς φορείς του στερεί της ρυθμιστικής εμβέλειας και του "οιονεί δεσμευτικού" χαρακτήρα που θα μπορούσε να έχει ως προϊόν πραγματικής και ουσιαστικής συναίνεσης.

Θετική, πάντως, είναι η εξειδίκευση της υποχρέωσης ενημέρωσης και διαφάνειας των καταναλωτών, όπως παρατίθεται στα άρθρα 1-4, πράγμα που επιβεβαιώνει την ύψιστη σημασία της στην τραπεζική συμπεριφορά έναντι του καταναλωτή. Κατά τα λοιπά, ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας μπορεί να βρει εφαρμογή ως εργαλείο ρύθμισης των σχέσεων των τραπεζών μεταξύ τους. Ωστόσο, στο πεδίο των σχέσεων τραπεζών και καταναλωτών, είναι μάλλον μειωμένης πρακτικής σημασίας.

B. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής

Στις 19.3.1998, η Γενική Συνέλευση της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών αποφάσισε την ίδρυση του γραφείου του Τραπεζικού Μεσολαβητή.

Ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή ανήκει και αυτός στη σφαίρα της αυτορρύθμισης ή και απορρύθμισης¹⁴⁶, ακριβώς όπως και ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας. Ωστόσο, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής δεν αφορά το πεδίο των ουσιαστικών ρυθμίσεων, αλλά ενδιαφέρει κυρίως την επίλυση διαφορών. Αποτελεί ένα θεσμό εξωδικαστικού συμβιβασμού ή

¹⁴⁵ Βλέπε Μ. Μουζουράκη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 68: " Στην Ελλάδα δεν έχει αναπτυχθεί επαρκώς μια κουλτούρα διαλόγου και συνεργασίας μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών".

¹⁴⁶ Αποκανονικοποίηση ή deregulation, δηλαδή η υιοθέτηση νέων δεοντολογικών κανόνων από μια επαγγελματική ένωση προς κάλυψη ή συμπλήρωση νομοθετικών κενών. Βλέπε, Α. Τσελίκη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25.

διακανονισμού διαφορών μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών. Οι εναλλακτικές μέθοδοι επίλυσης διαφορών, όπως αυτή, αποκτούν συνεχώς αυξανόμενη σημασία, καθώς το κόστος της προσφυγής στα δικαστήρια είναι αποτρεπτικός παράγων για μεγάλη μερίδα του καταναλωτικού κοινού¹⁴⁷.

Την έμπνευση για τον Τραπεζικό Μεσολαβητή έχει αποτελέσει ο διεθνής θεσμός του Ombudsman. Ο όρος είναι σκανδιναβικής προέλευσης, σημαίνει το "διαμεσολαβητή", τον "επίτροπο", το "συνήγορο" και χρησιμοποιείται διεθνώς για να χαρακτηρίσει τον εντεταλμένο ανώτερο λειτουργό ο οποίος εξετάζει περιπτώσεις "κακοδιοίκησης" με σκοπό την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της διαφάνειας και γενικά την προστασία των πολιτών. Στην ελληνική έννομη τάξη, μεταφορά του θεσμού αποτελεί ο γνωστός Συνήγορος του Πολίτη. Ωστόσο, θεμελιώδης είναι η διαφορά ότι ο αυτός ο τελευταίος αποτελεί ανεξάρτητη διοικητική αρχή, ενώ ο Τραπεζικός Μεσολαβητής λειτουργεί καθαρά στα πλαίσια της ιδιωτικής πρωτοβουλίας¹⁴⁸. Σημειώνεται ότι η Ευρωπαϊκή Κοινότητα προώθησε με πολλή επιμονή την εγκαθίδρυση του θεσμού σε όλα τα κράτη μέλη¹⁴⁹.

Στην Ελλάδα ο Τραπεζικός Μεσολαβητής λειτουργεί ως ανεξάρτητη υπηρεσία, χωρίς όμως να εκφεύγει του πλαισίου της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Η αρμοδιότητά του είναι να εξετάζει παράπονα και καταγγελίες καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες τραπεζών, οι οποίες όμως συνεργάζονται με αυτόν. Μόνο φυσικά πρόσωπα έχουν τη δυνατότητα να προσφύγουν σε αυτόν. Η ακτίνα δράσης του θεσμού, λοιπόν, συμβαδίζει με την έννοια του καταναλωτή υπηρεσιών retail banking. Η καθ' ύλη αρμοδιότητά του ορίζεται αρνητικά. Έτσι, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής μπορεί να εξετάζει κάθε καταγγελία που του υποβάλλεται εκτός από τις εξής:

¹⁴⁷ Βλέπε και ECLG, ο.π., υποσ. 130, σ.4.

¹⁴⁸ Για μια συγκριτική επισκόπηση της λειτουργίας του θεσμού στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, βλέπε Α. Τσελίκη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 122 επ.

¹⁴⁹ Α. Τσελίκη, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., σ. 121.

- αυτές των οποίων έχουν επιληφθεί τα δικαστήρια.
- αυτές οι οποίες γεννήθηκαν πριν από τις 15.3.1999, δηλαδή πριν από την έναρξη λειτουργίας του θεσμού.
- αυτές οι οποίες δεν έχουν εξετασθεί από την Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας.
- αυτές που υποβάλλονται τρεις μήνες μετά το γενεσιουργό γεγονός τους, και πάντως σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα από ένα έτος.
- αυτές που αφορούν αυτεπαγγέλτως διωκόμενα ποινικά αδικήματα.
- αυτές που αφορούν αποφάσεις της τράπεζας ως προς την έγκριση δανείων και την τραπεζική πολιτική εν γένει.
- αυτές που αφορούν την τράπεζα η οποία ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης.
- αυτές που αφορούν γενικές πληροφορίες σχετικά με τράπεζες και τις υπηρεσίες τους.

Προϋπόθεση, λοιπόν, για να επιληφθεί μιας υπόθεσης ο Τραπεζικός Μεσολαβητής είναι η πρότερη προσφυγή στην Υπηρεσία Πελατών της τράπεζας. Επομένως, η λειτουργία του θεσμού συνδυάζεται με μια εσωτερική δομή σε κάθε πιστωτικό ίδρυμα, η οποία παρέχει την κατάλληλη υποδοχή στους πελάτες που διατυπώνουν παράπονα, και στη συνέχεια συνεργάζεται με το Μεσολαβητή. Εάν ο καταναλωτής δεν λάβει απάντηση ή η απάντηση είναι αρνητική για αυτόν, τότε μόνο μπορεί να απευθυνθεί στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Η καταγγελία θα πρέπει να υποβληθεί εγγράφως.

Ο Μεσολαβητής, αφού εξετάσει την καταγγελία, συλλέξει πληροφορίες και ακούσει τα επιχειρήματα και των δυο πλευρών, αποφαινεται γραπτά, προτείνοντας τον κατά περίπτωση φιλικό διακανονισμό. Στην απόπειρά του να λύσει με συμβιβαστικό τρόπο τη διαφορά, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής λαμβάνει υπόψη τη σχετική νομοθεσία, τη νομολογία, τους όρους της σύμβασης μεταξύ των μερών, τις γενικές αρχές της καλής τραπεζικής πρακτικής (όπως τη σχέση εμπιστοσύνης) και τις διατάξεις του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας. Ως εκ τούτου, αναδεικνύεται ο Τραπεζικός

Μεσολαβητής σε αρχή εποπτείας για την ορθή ερμηνεία και την αποτελεσματική εφαρμογή του Κώδικα, στοιχείο του οποίου κάθε παρόμοια προσπάθεια αυτορρύθμισης χρήζει για να είναι επιτυχής¹⁵⁰.

Είναι ευνόητο πως η απόφαση του Τραπεζικού Μεσολαβητή δεν είναι δεσμευτική για τα μέρη, ούτε αποτελεί εκτελεστό τίτλο, αφού, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, αυτός δρα στα πλαίσια της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και της αυτορρύθμισης.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα σε σχέση με το θεσμό είναι η διασφάλιση της αξιοπιστίας και της ουδετερότητάς του. Ειδικότερα, η υπηρεσία του Τραπεζικού Μεσολαβητή προέρχεται και χρηματοδοτείται από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και παραμένει στενά συνδεδεμένη με αυτήν. Θα μπορούσε κανείς να θέσει ερωτήματα σχετικά με την αμεροληψία του θεσμού. Επίσης, παρατηρείται, όπως και στην περίπτωση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, η απουσία από τη λειτουργία του των αντιστοίχων ενώσεων καταναλωτών, πράγμα που θα προσέδιδε αυξημένη δυναμική και κύρος στη λειτουργία του.

Ωστόσο, είναι γεγονός ότι στη βραχύχρονη λειτουργία του θεσμού, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής βρήκε απήχηση στο καταναλωτικό κοινό¹⁵¹. Οι καταναλωτές δεν διστάζουν να απευθύνουν σε αυτόν παράπονα και καταγγελίες, πρώτα με τηλεφωνικές κλήσεις και έπειτα εγγράφως. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι περισσότερες καταγγελίες καταγράφονται σχετικά με ζητήματα χρεώσεων πιστωτικής κάρτας ύστερα από απώλεια ή κλοπή της. Το θέμα του αν ευθύνεται η τράπεζα ή ο κάτοχος στην περίπτωση αυτή παραμένει ακανθώδες, παρά την νομοθετική και νομολογιακή παρέμβαση.

¹⁵⁰ Βλέπε ECLG, ο.π., υποσ. 130.

¹⁵¹ Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε την ιστοσελίδα του Τραπεζικού Μεσολαβητή: www.bank-omb.gr. Εκεί μπορεί κανείς να βρει και την Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων του.

Γ. Το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων

Το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων είναι άλλος ένας θεσμός που πρωτοεμφανίστηκε στο εξωτερικό και μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη μετά την επέμβαση του κοινοτικού νομοθέτη.

Ο θεσμός του συστήματος εγγύησης καταθέσεων αποτελεί πρώτιστα ένα μηχανισμό για τη διασφάλιση της σταθερότητας των τραπεζικών συστημάτων¹⁵². Η περιέλευση έστω και μίας τράπεζας σε κατάσταση ελλιπούς ρευστότητας ή σε αφερεγγυότητας μπορεί κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες να έχει ως αποτέλεσμα την εξάντληση της θέσης ρευστότητας περισσότερων τραπεζών μέσω της ενεργοποίησης μηχανισμών αλυσιδωτής αντίδρασης. Μία τέτοια εξέλιξη μπορεί να επιφέρει αποσταθεροποίηση του τραπεζικού συστήματος και του συστήματος πληρωμών και να οδηγήσει σε απότομη ανακοπή της χρηματοδότησης των παραγωγικών επενδύσεων.

Επομένως, η ύπαρξη ενός συστήματος εγγύησης καταθέσεων αποτελεί διπλή ασφαλιστική δικλείδα: αφενός, αδρανοποιεί το κίνητρο των αποταμιευτών να προβούν σε βεβιασμένη ανάληψη των καταθέσεων τους από τράπεζες οι οποίες είτε είναι εκτεθειμένες στον κίνδυνο ρευστότητας ή σε αφερεγγυότητα είτε απλώς αυτό φημολογείται. Αφετέρου, ανακόπτει την εξέλιξη συνθηκών πανικού στο τραπεζικό σύστημα, συγκρατώντας την τάση για μαζική και βεβιασμένη ανάληψη καταθέσεων από περισσότερες τράπεζες ή και από το σύνολο των τραπεζών που λειτουργούν σε μία αγορά.

Το ενδιαφέρον ενός τέτοιου συστήματος για τους καταναλωτές είναι αντανakλαστικό αλλά όχι αμελητέο. Πρώτον, δημιουργεί συνθήκες ασφάλειας για τους αποταμιευτές. Δεύτερον, στην περίπτωση που επέλθει όντως κατάρρευση του τραπεζικού συστήματος, τους εξοπλίζει με αξίωση αποζημίωσης.

¹⁵² Βλέπε αναλυτικά Χ. Γκόρτσο, Η προστασία των αποταμιευτών μέσω του Συστήματος Εγγύησης Καταθέσεων, σε ΕΚΕΜΕ, ο.π., υποσ.25, σ. 89 επ..

Το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων σε κοινοτικό επίπεδο προβλέπει η Οδηγία 94/19/ΕΚ. Η προσαρμογή της στην ελληνική νομοθεσία έγινε με το ν. 2324/1995 για την τροποποίηση της νομοθεσίας για τα Χρηματιστήρια Αξιών, την Οργάνωση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων κ.α..

Ο νόμος προβλέπει τη σύσταση ενός συστήματος εγγύησης καταθέσεων, φορέας διαχείρισης του οποίου είναι ένα ταμείο ασφαλιστικού χαρακτήρα το οποίο βρίσκεται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και ονομάζεται Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων. Αυτό έχει ως σκοπό αφενός μεν την καταβολή αποζημίωσης στους καταθέτες των συμμετεχόντων πιστωτικών ιδρυμάτων τα οποία αδυνατούν να εκπληρώσουν τις προς αυτούς υποχρεώσεις τους, και αφετέρου δε την ενίσχυση της σταθερότητας του τραπεζικού συστήματος.

Το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων καλύπτει τις καταθέσεις, οι οποίες ορίζονται ως εξής: *"τα πιστωτικά υπόλοιπα των κατατεθειμένων σε λογαριασμούς κεφαλαίων ή τα πιστωτικά υπόλοιπα προσωρινού χαρακτήρα που προκύπτουν κατά τις συνήθεις τραπεζικές συναλλαγές και τα οποία τα πιστωτικά ίδρυμα οφείλει να επιστρέψει βάσει των εφαρμοζόμενων νόμιμων και συμβατικών όρων, καθώς και υποχρεώσεις για τις οποίες το πιστωτικό ίδρυμα έχει εκδώσει παραστατικούς τίτλους"*.

Στην παραπάνω έννοια των καταθέσεων υπάρχουν δύο εξαιρέσεις. Πρώτ'απ'όλα, εξαιρούνται οι καταθέσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων και της διατραπεζικής αγοράς, οι τίτλοι που αποτελούν στοιχεία των ιδίων κεφαλαίων και των πιστωτικών ιδρυμάτων και οι καταθέσεις που προέρχονται από συναλλαγές για τις οποίες έχει εκδοθεί καταδικαστική απόφαση για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή άλλη παράνομη πράξη. Περαιτέρω, εξαιρούνται οι καταθέσεις των θεσμικών επενδυτών, της Κεντρικής Διοίκησης, προσώπων που συνδέονται στενά με το πιστωτικό ίδρυμα, τα διαπραγματεύσιμα πιστοποιητικά καταθέσεων, οι ομολογίες και τα τραπεζικά ομόλογα που έχουν εκδώσει τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και οι υποχρεώσεις από την αποδοχή συναλλαγματικών,

από υποσχετικές επιστολές και γραμμάτια δικής τους έκδοσης ή από την πώληση τίτλων με ταυτόχρονη συμφωνία επαναγοράς. Αξιοσημείωτο είναι ότι ο νομοθέτης εξαιρεί από τη ρύθμιση τους συναλλασσομένους, οι οποίοι κρίνονται επαρκώς εξοικειωμένοι με τη λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος και είναι σε θέση να αναλάβουν τον κίνδυνο μιας διατάραξης αυτού¹⁵³.

Το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων ενεργοποιείται εφόσον διαπιστώνεται ότι ορισμένη τράπεζα βρίσκεται σε αδυναμία να αποδώσει τις οφειλόμενες καταθέσεις. Η διαπίστωση αυτή γίνεται είτε με δικαστική απόφαση, η οποία συνεπάγεται αναστολή των ενδίκων μέσων που έχουν έναντι της τράπεζας οι καταθέτες της, είτε με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος, στην οποία διαπιστώνεται η τρέχουσα ή μελλοντική αδυναμία της να επιστρέψει τις καταθέσεις της.

Το ανώτατο όριο κάλυψης ανά καταθέτη ανέρχεται στο δραχμικό ισόποσο των 20.000 ευρώ και ισχύει για το σύνολο των καταθέσεων του στην τράπεζα, ανεξαρτήτως του αριθμού λογαριασμών, ατομικών ή κοινών, ή των νομισμάτων στα οποία αυτοί τηρούνται, νομιμότοκα από την ημέρα που οι καταθέσεις κατέστησαν μη διαθέσιμες. Για τον υπολογισμό της αποζημίωσης που δικαιούνται οι καταθέτες, τα πιστωτικά υπόλοιπα των λογαριασμών συμψηφίζονται με κάθε είδους ανταπαιτήσεις της τράπεζας. Το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων οφείλει να καταρτίσει κατάλογο των καταθετών που δικαιούνται αποζημίωσης με βάση στοιχεία τα οποία του υποβάλλονται από την τράπεζα της οποίας οι καταθέσεις κατέστησαν μη διαθέσιμες, και να καταβάλει τις οφειλόμενες αποζημιώσεις μέσα σε διάστημα τριών μηνών από την ημερομηνία της μη διαθεσιμότητας των καταθέσεων.

¹⁵³ Σε αντιδιαστολή με τους "αποταμιευτές χαμηλής πληροφοριακής βάσης", στους οποίους εμπίπτουν οι καταναλωτές υπηρεσιών retail banking. Βλέπε Χ. Γκόρτσο, ο.π., σ. 91.

V. ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Είδαμε ότι όταν γίνεται λόγος για προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών, τρία είναι τα κρίσιμα στοιχεία: η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης, την οποία αποτελεί μια τραπεζική σύμβαση, η εφαρμογή του ν. 2251/1994 στις τραπεζικές εργασίες και οι διαμορφωθείσες εναλλακτικές προσεγγίσεις στο πεδίο αυτό.

Ωστόσο, απομένουν ορισμένα ερωτήματα που δεν καλύπτονται πλήρως από τα αναφερθέντα παραπάνω και χρήζουν διευκρινίσεων. Το πρώτο είναι το αίτημα της προστασίας του εγγυητή στις τραπεζικές εργασίες. Επίσης, ζήτημα αποτελούν οι νέες τεχνικές διενέργειας τραπεζικών εργασιών, που περιλαμβάνουν τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Τέλος, η παροχή επενδυτικών συμβουλών αποτελεί μια δυναμικά αναπτυσσόμενη τραπεζική υπηρεσία, η οποία, αν και επηρεάζεται μάλλον από το δίκαιο της κεφαλαιαγοράς, δεν εξαιρείται από το πλέγμα προστασίας του καταναλωτή.

A. Η προστασία του εγγυητή

Είναι σύνηθες, στις πιστωτικές συμβάσεις, είτε πρόκειται για καταναλωτικό ή στεγαστικό δάνειο είτε για χορήγηση πιστωτικής κάρτας, η τράπεζα να συνάπτει σύμβαση εγγύησης της πίστωσης με κάποιον τρίτο προς εξασφάλιση της απαιτήσής της, ειδικά όταν δεν είναι απόλυτα βέβαιη για την πιστοληπτική ικανότητα του αντισυμβαλλομένου. Η σύμβαση εγγύησης δηλαδή, αποτελεί μια εξασφαλιστική σύμβαση, παρεπόμενη της κύριας πιστωτικής. Ο εγγυητής μπορεί να εγγυάται είτε προσωπικά είτε να προσφέρει ακίνητό του ως εμπράγματη ασφάλεια. Η σύμβαση εγγύησης είναι δυνατόν να συνάπτεται με ξεχωριστό έγγραφο, είθισται όμως και να συνάπτεται με ενσωματωμένο στην κυρίως σύμβαση όρο. Μεταξύ των όρων

αυτών, υπάρχει στην πλειονότητα των περιπτώσεων ο όρος ότι ο εγγυητής ευθύνεται ως αυτοφειλέτης και ότι παραιτείται από το δικαίωμα διζήσεως.

Ωστόσο, πολύ συχνά ο εγγυητής, αν και υπογράφει τη σύμβαση, δεν έχει κατανοήσει πλήρως τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από αυτή. Γενικά, η ενημέρωση του είναι ελλιπέστατη. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να βρίσκεται προ δυσάρεστης εκπλήξεως όταν πλέον του ζητηθεί να τηρήσει τα συμφωνηθέντα και να εξοφλήσει την πίστωση.

Το πρόβλημα έγκειται κυρίως στο εξής: ο εγγυητής δεν αποτελεί καταναλωτή κατά την έννοια του νόμου. Δεν πληροί ούτε το αντικειμενικό κριτήριο του καταναλωτή, αφού δεν είναι ο τελικός αποδέκτης της υπηρεσίας, ούτε το υποκειμενικό κριτήριο, αφού δεν συμβάλλεται με σκοπό την ικανοποίηση των δικών του μη επαγγελματικών αναγκών. Ωστόσο, κατά τα άλλα, η θέση του δεν διαφέρει από αυτήν του καταναλωτή, καθώς και βρίσκεται ανίσχυρος απέναντι στη διαπραγματευτική υπεροπλία της τράπεζας, και δεν διαθέτει εξοικείωση ως προς τις τραπεζικές εργασίες. Ήδη το ΔΕΚ έκρινε ότι οι διατάξεις της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ δεν εφαρμόζονται όσον αφορά τον εγγυητή, καθώς η σύμβαση εγγύησης δεν αποτελεί σύμβαση πίστωσης κατά την έννοια της Οδηγίας¹⁵⁴. Κατά συνέπεια, η προστασία του εγγυητή ανάγεται σε δικαιοπολιτικό αίτημα, δεδομένου ότι δεν υπάρχει ειδική νομοθεσία προς αυτήν την κατεύθυνση.

Ο εγγυητής δεν αντιμετωπίζεται ως ισότιμος συναλλασσόμενος στα πλαίσια της τραπεζικής δραστηριότητας. Ειδικότερα, παρατηρούνται μια σειρά από πρακτικές σε βάρος του εγγυητή.

Πρωτ'από όλα, η τράπεζα, ενώ φροντίζει προσυμβατικά για την ενημέρωση του πιστούχου σχετικά με τους όρους της πίστωσης, όπως απαιτεί η καλή πίστη (ΑΚ 200, 288), η ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης, αλλά και η Κ.Υ.Α. Φ1-983/1991, αμελεί την εξίσου επαρκή πληροφόρηση του εγγυητή. Από την άλλη πλευρά, τον εγγυητή δεν ενδιαφέρουν τόσο οι όροι χορήγησης του δανείου, όσο το αν ο πιστούχος είναι φερέγγυος, μέχρι

¹⁵⁴ ΔΕΚ C-208/98, απόφαση 23.3.2000, ΔΕΕ 2000, σ. 1111-1114.

ποιού μέτρου ευθύνεται ο ίδιος κ.α. Στην περίπτωση αυτή, ο εγγυητής θα μπορούσε να βρει καταφύγιο στις διατάξεις για την ευθύνη από διαπραγματεύσεις. Ακόμα, θα μπορούσαν να εφαρμοστούν και οι διατάξεις περί πλάνης (ΑΚ 140 επ.), αν και θα ήταν δύσκολη η απόδειξη του ότι ο εγγυητής όντως πλανήθηκε.

Περαιτέρω, πολύ συχνά ο εγγυητής είναι στενός συγγενής του πρωτοφειλέτη, πράγμα που σημαίνει ότι συμβλήθηκε κάτω από μεγάλη συναισθηματική πίεση. Έτσι, στην ελλιπή ενημέρωση, προστίθεται ο συναισθηματικός παράγοντας. Τα γερμανικά δικαστήρια έχουν ασχοληθεί με το ζήτημα.

Το γερμανικό Ακυρωτικό Δικαστήριο έκρινε αντίθετη στα χρηστά ήθη, όταν ο εγγυητής - γιος του πρωτοφειλέτη- αν και ανήλικος είναι άπειρος ή η ευθύνη του έχει ως συνέπεια την ισόβια υποδούλωση στην Τράπεζα¹⁵⁵.

Το γερμανικό Συνταγματικό Δικαστήριο προχώρησε περισσότερο. Συγκεκριμένα, έκρινε ότι η παροχή εγγύησης είναι άκυρη, όταν ο εγγυητής δεν έχει κανένα συμφέρον και απλώς σύρεται κάτω από τις συναισθηματικές φορτίσεις του στενού συγγενικού του δεσμού με τον πρωτοφειλέτη. Ο λόγος της ακυρότητας είναι ότι είναι αντίθετη σε δύο διατάξεις του γερμανικού Συντάγματος, δηλαδή στην πρωταρχική υποχρέωση του Κράτους να μεριμνά για το σεβασμό και την προστασία της αξίας του ανθρώπου (άρθρο 2 παρ. 1 του ελληνικού Συντάγματος) και στο δικαίωμα ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας (άρθρο 5 παρ. 1 του ελληνικού Συντάγματος)¹⁵⁶.

Βέβαια, μια τέτοια ερμηνεία είναι ίσως υπερβολική και δεν θα μπορούσε να ισχύσει για κάθε σύμβαση εγγύησης στην οποία προσχωρεί συγγενικό πρόσωπο του πρωτοφειλέτη. Ωστόσο, η νομολογιακή εξέλιξη στη Γερμανία παρουσιάζει με ανάγλυφο τρόπο το μέγεθος του ζητήματος.

¹⁵⁵ Α. Καζάκος, Η χρησιμοποίηση γενικών όρων συναλλαγών από τις Τράπεζες, σε ΕΝΟΒΕ, ο.π., υποσ. 63, σ. 76.

¹⁵⁶ Κ. Μπέης, Τραπεζικό σύστημα και κράτος δικαίου, Δίκη 29, 1998, σ.30.

Ακόμα, η υποχρέωση ενημέρωσης της τράπεζας στον εγγυητή δεν θα έπρεπε να λήγει με την υπογραφή της σύμβασης εγγύησης. Ειδικότερα, η τράπεζα έχει απέναντι στον εγγυητή τις αυτές υποχρεώσεις όπως και στον πρωτοφειλέτη και κατά τη διάρκεια της σύμβασης. Κατά συνέπεια, θα πρέπει ο εγγυητής να ειδοποιείται άμεσα για τυχόν μη εξόφληση δόσεων από τον κάτοχο. Ενδεχόμενη παρατεταμένη αδικαιολόγητη αδράνεια της τράπεζας να ενημερώσει σχετικά τον εγγυητή θα μπορούσε να καταστήσει την απαίτηση κατά του εγγυητή καταχρηστική κατ'ΑΚ 281¹⁵⁷.

Η θέση του εγγυητή ως προς την τράπεζα είναι ιδιόμορφη. Αν και δεν είναι καταναλωτής, όποτε εκφεύγει της ειδικής προστασίας των καταναλωτών, αποτελεί αντισυμβαλλόμενο της τράπεζας, οπότε η υποχρέωση πίστης η οποία πηγάζει από τη σχέση εμπιστοσύνης παραμένει, τόσο στην εσωτερική όσο και στην εξωτερική διάστασή της. Οι υποχρεώσεις που βαρύνουν την τράπεζα από την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη οξύνονται καθώς ο εγγυητής δεν έχει κανένα όφελος από τη σύμβαση, αλλά μόνο επιβαρύνεται. Έτσι, σε περίπτωση καταχρηστικής συμπεριφοράς της τράπεζας απέναντί του, η άμυνά του θα βασιστεί στις γενικές ρήτρες του Αστικού Κώδικα, και ιδίως στις διατάξεις των άρθρων 197-198, 200 και 281.

Στη θεωρία διατυπώνονται συχνά αιτήματα για την ανάγκη ύπαρξης ειδικής νομοθετικής ρύθμισης για τις εγγυήσεις που παρέχονται από φυσικά πρόσωπα που έχουν τα γνωρίσματα του καταναλωτή, χωρίς όμως να εξομοιώνονται με αυτόν: περιορισμένα περιθώρια διαπραγμάτευσης με την τράπεζα και απόσταση γνώσης από το αντικείμενο της συναλλαγής¹⁵⁸.

Την προσφορότερη λύση στο ζήτημα της προστασίας του εγγυητή θα μπορούσε να δώσει όχι η παρέμβαση του νομοθέτη, εθνικού ή κοινοτικού, αλλά η ιδιωτική πρωτοβουλία. Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας αναδεικνύεται ως το κατάλληλο εργαλείο για να προστατεύσει τον εγγυητή

¹⁵⁷ Β. Δούβλης, ο.π., υποσ. 52, σ. 37.

¹⁵⁸ Βλέπε Κ. Σκουλαρίκη, Σχόλιο στην ΔΕΚ C-208/98, ο.π., υποσ. 154, σ. 1115.

από τυχόν καταχρηστικές τραπεζικές πρακτικές, οι οποίες λαμβάνουν χώρα πάντοτε στο πλαίσιο του γράμματος του νόμου, δεν συμφωνούν όμως με το πνεύμα του. Πράγματι, στο άρθρο 42, ο Κώδικας προβλέπει υποχρέωση των τραπεζών *"να πληροφορούν τον εγγυητή σχετικά με τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία δικαιώματα και υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, και να παρέχουν στον εγγυητή όλη τη σχετική πληροφόρηση και ενημέρωση που δίνουν στον πιστοδοτούμενο. Στα πλαίσια της πληροφόρησης αυτής πρέπει να επισημαίνεται σαφώς στον εγγυητή η φύση και η έκταση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει, και να του γνωστοποιείται η τυχόν επέλευση στο μέλλον των κινδύνων αυτών"*.

Απομένει η πρόβλεψη αυτή να μην μείνει κενό γράμμα, αλλά να αποτελέσει έναυσμα για την προσαρμογή των συναλλακτικών πρακτικών.

B. Τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση με πρωτοβουλία του καταναλωτή

Οι τεχνολογικές εξελίξεις και η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών έχουν δώσει την ευκαιρία στους τραπεζικούς οργανισμούς να θέσουν νέες υπηρεσίες στη διάθεση του καταναλωτή. Σε αυτό βέβαια, ώθησε και η εξάπλωση του ηλεκτρονικού ή λογιστικού χρήματος¹⁵⁹. Η κυριότερη τάση είναι αυτή της οικιακής τραπεζικής (home banking), δηλαδή της διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών, κατά την οποία η επικοινωνία των μερών γίνεται με τη χρήση τεχνικών μέσων, χωρίς φυσική παρουσία¹⁶⁰. Ως εκ τούτου, έκαναν την εμφάνισή τους το phone banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω τηλεφώνου), mobile banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου) και web banking (τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου). Η χρήση των υπηρεσιών αυτών από το καταναλωτικό κοινό δεν είναι τόσο εξαπλωμένη στην Ελλάδα, εν μέρει επειδή αυτές δεν

¹⁵⁹ Βλέπε Γ. Καλλιμόπουλο, Το δίκαιο του χρήματος, 1993.

¹⁶⁰ Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ. 2, σ. 666.

υποστηρίζονται από όλες τις τράπεζες, και εν μέρει λόγω της δυσπιστίας των συναλλασσομένων απέναντι στα νέα μέσα. Ωστόσο, οι υπηρεσίες οικιακής τραπεζικής αναπτύσσονται ραγδαία. Για το λόγο αυτό είναι καίριο το ερώτημα του πώς διαμορφώνεται το πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή σε αυτήν την περίπτωση.

Καταρχήν, ισχύει η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες κατ'άρθρο 8 του ν. 2251/1994. Η εφαρμογή της ειδικότερης ρύθμισης του άρθρου 4 ν. 2251/1994 για τις συμβάσεις από απόσταση θα πρέπει να αποκλειστεί εν πρώτοις, καθώς αφορά μόνο τις συμβάσεις από απόσταση οι οποίες συνάπτονται με πρόταση του προμηθευτή. Στην περίπτωση της οικιακής τραπεζικής πρόκειται μεν για συμβάσεις από απόσταση, αλλά την πρωτοβουλία για τη σύναψή τους παίρνει ο καταναλωτής. Εξάλλου, η πρόταση Οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές ορίζει ως σύμβαση εξ αποστάσεως *"κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή των υπηρεσιών αυτών και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο ενός συστήματος πώλησης ή παροχής υπηρεσιών το οποίο είναι οργανωμένο από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τις επαφές του με τον καταναλωτή μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης"* (άρθρο 2 α'). Περαιτέρω, στο προοίμιο της πρότασης Οδηγίας (παρ. 12) αναφέρεται ότι συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι εκείνες των οποίων η προσφορά, η διαπραγμάτευση και η σύναψη πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως. Από το κείμενο της πρότασης δεν προκύπτει ξεκάθαρα για το αν στο πεδίο της ανήκουν όλες οι συμβάσεις από απόσταση ή μόνο αυτές που καταρτίστηκαν ύστερα από συναλλακτική πρωτοβουλία του προμηθευτή. Ωστόσο, η ratio της είναι η προστασία των καταναλωτών από την τεχνική του distance marketing, την προώθηση δηλαδή χρηματοπιστωτικών προϊόντων με μέσα επικοινωνίας. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι η πρόταση οδηγίας δεν καλύπτει την οικιακή τραπεζική.

Άλλωστε, πιθανή ανάλογη εφαρμογή του άρθρου 4 του ν. 2251/1994 και στις τραπεζικές συναλλαγές από απόσταση θα ήταν δυνατή, μόνο όμως εάν συμφωνούσε η πρόβλεψη με τη φύση της συναλλαγής. Ως εκ τούτου, θα μπορούσε να εφαρμοστεί αναλόγως η παράγραφος 2 του άρθρου σχετικά με την υποχρέωση πληροφόρησης, κάτι που σε κάθε περίπτωση συνάδει με την εγγενή σχέση εμπιστοσύνης. Το ίδιο ισχύει και για την παράγραφο 9, σχετικά με την έγγραφη επιβεβαίωση από μέρους της τράπεζας και υπογραφή από τα μέρη των όρων της σύμβασης που συνάφθηκε, σε πρώτη φάση, ηλεκτρονικά. Ωστόσο, δεν θα ταίριαζε στη φύση της συναλλαγής με πρωτοβουλία του καταναλωτή το δικαίωμα του άρθρου 4 παρ. 10 του νόμου και το αντίστοιχο του άρθρου 4 της πρότασης Οδηγίας, τα οποία προβλέπουν δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή εντός δέκα και δεκατεσσάρων ημερών αντίστοιχα από την παραλαβή των εγγράφων που επιβεβαιώνουν τη σύναψη της σύμβασης. Οι υπηρεσίες συναλλαγών από απόσταση έχουν ως σκοπό την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση και τη διενέργεια των εργασιών. Ακόμη, στην περίπτωση του home banking δεν υφίσταται το στοιχείο αιφνιδιασμού του καταναλωτή. Επομένως, το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή δεν φαίνεται χρήσιμο στην περίπτωση αυτή.

Επανερχόμαστε, έτσι, στο άρθρο 8 του ν. 2251/1994. Η νόθος αντικειμενική ευθύνη ενδείκνυται όσον αφορά τις υπηρεσίες από απόσταση. Από τη μία πλευρά, ο καταναλωτής επωφελείται της χρήσης των τεχνολογικών εξελίξεων, άρα θα έπρεπε να φέρει τον κίνδυνο ελαττωματικής απόδοσης των τεχνικών μέσων ή των τυχόν εμφιλοχωρούντων σφαλμάτων. Από την άλλη πλευρά, η τεχνολογική πρόοδος δεν μπορεί να χρησιμεύσει ως μέσο ή επιχείρημα για τον περιορισμό ευθύνης της τράπεζας. Το σύστημα του άρθρου 8 επιτυγχάνει την ισορροπία μεταξύ των δύο μερών, ενώ διαθέτει το βασικό πλεονέκτημα ότι απαλλάσσει τον καταναλωτή από τις

αποδεικτικές δυσχέρειες τις οποίες προκαλεί η χρήση πολύπλοκων τεχνικών συστημάτων, με τα οποία όμως είναι εξοικειωμένη η τράπεζα¹⁶¹.

Προς την παραπάνω κατεύθυνση χρήσιμη θα ήταν και η θεωρία των σφαιρών επιρροής, ώστε οι υποχρεώσεις και οι κίνδυνοι που κείνται στο πεδίο επιρροής και ελέγχου της τράπεζας να μην μπορούν να επιρριφθούν στον πελάτη¹⁶². Η τράπεζα αποφασίζει για τα τεχνικά μέσα που θα χρησιμοποιήσει για την παροχή των υπηρεσιών της και φροντίζει για το επίπεδο ασφάλειας που αυτά προσφέρουν. Επομένως, η τράπεζα θα πρέπει να φέρει τον κίνδυνο κατάρρευσης ή δυσλειτουργίας των συστημάτων¹⁶³. Αυτό σημαίνει αντίστροφα ότι ο καταναλωτής θα ευθύνεται εάν για παράδειγμα, πληκτρολόγησε εσφαλμένο ποσό, κατά τη διενέργεια συναλλαγής μέσω του Διαδικτύου. Αντίστοιχα, θα ευθύνεται και στα πλαίσια τηλεφωνικής συναλλαγής. Πρακτικά, πάντως, για την αποφυγή παρομοίων προβλημάτων και τη διευκόλυνση απόδειξης, είθισται η τράπεζα να μαγνητοφωνεί συνδιαλλαγές τέτοιου τύπου.

Γίνεται αντιληπτό ότι, παρά την ιδιαιτερότητα των μέσων, στις συμβάσεις από απόσταση η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες κρίνεται ως η καταλληλότερη μορφή ευθύνης. Η συλλογιστική που δικαιολογεί τη νόθο αντικειμενική ευθύνη στις τραπεζικές συναλλαγές γενικά, ακολουθείται και σε αυτήν την ειδικότερη περίπτωση. Η παραδοχή αυτή δίνει εν μέρει και απάντηση στο ερώτημα που τίθεται, εάν δηλαδή τα ζητήματα που θέτει η τεχνολογική εξέλιξη πρέπει να αντιμετωπισθούν με νέους κανόνες δικαίου, ή επαρκούν και οι υπάρχοντες, προσαρμοσμένοι κατάλληλα.

¹⁶¹ Βλέπε Μ. Σταθόπουλο, ο.π., υποσ. 112, σ. 222: "Όταν ούτε η τράπεζα ούτε ο συναλλασσόμενος με αυτήν καταναλωτής ενήργησαν υπαίτια, τον κίνδυνο για την προκαλούμενη ζημία (από τυχερό γεγονός) θα ήταν σωστότερο να φέρει κατά κανόνα ο ισχυρότερος συμβαλλόμενος που ασκεί κατ'επάγγελμα (άρα, με εμπειρία) τη σχετική συναλλακτική δραστηριότητα". Αν και η σκέψη αυτή διατυπώθηκε με αφορμή το θέμα καταβολής σε μη δικαιούχο, ισχύει και στο παρόν ζήτημα.

¹⁶² Σ. Ψυχομάνη, ο.π., υποσ. 3, σ. 88.

¹⁶³ Βλέπε ECLG, ο.π., υποσ.103: " This liability should apply even when the technology includes state of the art safety technology".

Ένα άλλο ζήτημα δημιουργείται με τη διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου, δηλαδή των συναλλαγών στο Διαδίκτυο. Στα πλαίσια μιας σύμβασης πώλησης σε απευθείας σύνδεση με το Διαδίκτυο, για την πληρωμή χρησιμοποιούνται συνήθως πιστωτικές κάρτες, στις οποίες στην προκειμένη περίπτωση προέχει η ιδιότητά τους ως μέσου πληρωμής. Στην πρακτική αυτή ελλοχεύουν διάφοροι κίνδυνοι. Κατά πρώτον, υπάρχει ο κίνδυνος υποκλοπής των δεδομένων της κάρτας κατά τη διαβίβασή τους από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή, άρα και η μελλοντική χρησιμοποίηση της κάρτας από μη δικαιούχους. Ακόμη, η διαρροή του αριθμού της κάρτας είναι δυνατή, χωρίς να λάβει χώρα συναλλαγή¹⁶⁴. Ακόμη, ελλοχεύει ο κίνδυνος ανάληψης χρηματικού ποσού μεγαλύτερου από του συμφωνημένου από τον προμηθευτή. Για να αντιμετωπιστεί η πρώτη περίπτωση, θα μπορούσε να βρει αναλογική εφαρμογή η Κ.Υ.Α. Ζ1-178/2001, η οποία καθιερώνει το όριο ευθύνης των 150 ευρώ για ζημιές που υπέστη ο κάτοχος από κλοπή ή απώλεια (εδώ και διαρροή των στοιχείων;) της κάρτας πριν από τη γνωστοποίηση του συμβάντος στην τράπεζα. Μάλιστα, το άρθρο 4 παρ.3 της Κ.Υ.Α. προβλέπει ότι ο κάτοχος δεν ευθύνεται για τις συναλλαγές για τις οποίες η αναγνώριση ταυτότητας περιορίζεται στη χρησιμοποίηση εμπιστευτικού κωδικού αριθμού ή άλλης παρόμοιας απόδειξης ταυτότητας, χωρίς να απαιτείται επίδειξη ή ηλεκτρονική αναγνώριση της κάρτας.

Η διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου δημιουργεί πολλά τέτοια δυσεπίλυτα ζητήματα. Διαφαίνεται εδώ άλλο ένα σημείο όπου η ουσιαστική ρύθμιση ενός Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας θα ήταν αποτελεσματική.

¹⁶⁴ Αυτό μπορεί να συμβεί αν ο δικαιούχος της κάρτας εγγραφεί σε μία ηλεκτρονική τοποθεσία μέσω της οποίας θα του παρέχονται υπηρεσίες καταβάλλοντας συνδρομή. Για να λάβει τον κωδικό πρόσβασης, προϋπόθεση είναι να δηλώσει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας, σε Ε. Αλεξανδρίδου, Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή, ΔΕΕ 2000, σ. 122.

Γ. Η παροχή επενδυτικών συμβουλών από την Τράπεζα και η προστασία του καταναλωτή

Η παροχή επενδυτικών συμβουλών ανήκει στις δραστηριότητες των εταιριών παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.) και αποτελεί παρεπόμενη επενδυτική υπηρεσία, κατά το άρθρο 2 παρ.2 ν. 2396/1996¹⁶⁵. Συμβουλή νοείται η πρόταση προς τήρηση ορισμένης συμπεριφοράς, συνοδευόμενη από υπόμνηση συμμορφώσεως στη συμπεριφορά αυτή, προς το συμφέρον του προσώπου προς το οποίο απευθύνεται. Επενδυτική συμβουλή είναι η συμβουλή η οποία σχετίζεται με τη διενέργεια επένδυσης - πώλησης ή αγοράς σε κινητές αξίες, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 2396/1996.

Ωστόσο, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 21 παρ. 1 του ίδιου νόμου, κύριες και παρεπόμενες επενδυτικές εργασίες (επομένως και συμβουλευτικές υπηρεσίες) μπορεί να παρέχουν και τα πιστωτικά ιδρύματα, εφόσον λάβουν σχετική άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος. Εξάλλου, η παροχή επενδυτικών συμβουλών αποτελεί και τραπεζική εργασία με την ειδικότερη μορφή αφενός μεν της παροχής συμβουλών σε επιχειρήσεις όσον αφορά τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική στρατηγική και συναφή θέματα στον τομέα της συγχώνευσης και της εξαγοράς επιχειρήσεων (άρθρο 24 παρ. 1 ν. 2076/1992) , αφετέρου δε της παροχής συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου (άρθρο 24 παρ. 1 ια ν. 2076/1992).

Άλλωστε, γίνεται δεκτό ότι όταν μεταξύ πελάτη και τράπεζας υφίσταται μια κύρια σύμβαση παροχής επενδυτικών συμβουλών, όπως σύμβαση χρηματιστηριακής παραγγελίας (αρ. 2 παρ. 1 α' ν. 2396/1996) ή σύμβαση διαχείρισης επενδυτικών χαρτοφυλακίων πελατών (αρ. 2 παρ. 1 β'

¹⁶⁵ Ε.Πολίτη, Οι επενδυτικές συμβουλές, ΔΕΕ 1998, σ. 933.

του ιδίου νόμου) συνάγεται παρεπόμενη υποχρέωση παροχής επενδυτικών συμβουλών από τα άρθρα 200 και 288 ΑΚ¹⁶⁶.

Η ευθύνη της τράπεζας και γενικότερα των Ε.Π.Ε.Υ. από την παροχή επενδυτικών συμβουλών αποτελεί ένα δύσκολο ζήτημα με πολλές παραμέτρους, στο οποίο δεν θα υπεισεέλθουμε¹⁶⁷. Την εργασία αυτή ενδιαφέρει κυρίως το εάν και πώς διαμορφώνεται η προστασία του καταναλωτή, όταν την τραπεζική εργασία αποτελεί η παροχή επενδυτικών συμβουλών.

Η βασικότερη από τις αρχές του δικαίου της κεφαλαιαγοράς είναι η αρχή της προστασίας των επενδυτών¹⁶⁸. Ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών δεν ταυτίζεται κατ'ανάγκη με τον καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών. Θα πρέπει καταρχήν να εξεταστεί εάν πληροί τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του.

Στην περίπτωση των επενδυτικών συμβουλών θα ήταν σκόπιμο να περιορίσουμε το αντικειμενικό κριτήριο του τελικού αποδέκτη. Κατά συνέπεια, ο αποδέκτης επενδυτικών συμβουλών έναντι του οποίου η τράπεζα θα διατηρεί τη διαπραγματευτική υπεροπλία της και ο οποίος δεν είναι εξοικειωμένος με το αντικείμενο της συναλλαγής (εδώ της συμβουλής) μπορεί κάλλιστα να επικαλεσθεί την ιδιότητα του καταναλωτή¹⁶⁹. Με αυτόν τον τρόπο, γίνεται δεκτό ότι οι λεγόμενοι θεσμικοί επενδυτές (institutional investors)¹⁷⁰ δεν χαιρούν της εξειδικευμένης προστασίας του ν. 2251/1994. Ως θεσμικοί επενδυτές νοούνται τα νομικά πρόσωπα των οποίων κύρια απασχόληση είναι η διενέργεια επενδύσεων σε κινητές αξίες. Οι εταιρίες αυτές, έχοντας ως αποκλειστικό ή κύριο σκοπό και αντικείμενο

¹⁶⁶ Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ.128, σ. 145.

¹⁶⁷ Ενδεικτικά, βλέπε μεταξύ άλλων Ε. Πολίτη, ο.π., υποσ. 164, Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ.128, Θ' Πανελλήνιο Συνέδριο Εμπορικού Δικαίου με θέμα "Το Χρηματιστήριο στο ελληνικό δίκαιο", Σ. Κουμεντάκη, Εγκυρότητα των συμβατικών ρυθμίσεων ΑΧΕ-Ε.Π.Ε.Υ. για τακτική ενημέρωση του επενδυτή σχετικά στις συναλλαγές του, ΔΕΕ 2000, σ. 1185 επ..

¹⁶⁸ Σ. Κουμεντάκης, ο.π..

¹⁶⁹ Δ. Αιγινήτη, ο.π., υποσ. 124, σ. 297.

¹⁷⁰ Βλέπε Ε. Πολίτη, ο.π., υποσ.164, σ. 941.

εργασίας τους τις επενδύσεις και την, μέσω αυτών, μεγιστοποίηση της απόδοσης των κεφαλαίων που διαχειρίζονται, διαθέτουν εξ ορισμού μεγάλη εξειδίκευση και πείρα σε επενδυτικά θέματα¹⁷¹. Δεν θα ήταν σύμφωνο με το πνεύμα του δικαίου προστασίας του καταναλωτή να υπαχθούν και αυτές στο ειδικό καθεστώς του.

Επίσης, το υποκειμενικό κριτήριο αποσαφηνίζει περισσότερο την κατάσταση: ο αποδέκτης επενδυτικών συμβουλών που είναι φυσικό πρόσωπο και ικανοποιεί μη επαγγελματικές του ανάγκες θεωρείται καταναλωτής. Άλλωστε, οι επενδυτικές υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων και η παροχή επενδυτικών συμβουλών αποτελούν μέρος του retail banking¹⁷² σε μια εποχή με χαμηλά επιτόκια καταθέσεων, όπου ο συναλλασσόμενος με την τράπεζα αναζητά αποδοτικότερους τρόπους τοποθέτησης των αποταμιεύσεων του. Ωστόσο, ακόμα και αυτό το κριτήριο θα σχετικοποιηθεί λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική επιφάνεια και κυρίως την εμπειρία του πελάτη της τράπεζας στις επενδύσεις.

Κατά συνέπεια, όσον αφορά τις επενδυτικές συμβουλές, καταναλωτής θα θεωρηθεί ο μικροεπενδυτής. Στην περίπτωση παροχής επενδυτικών συμβουλών από την τράπεζα σε αυτόν, θα βρει εφαρμογή το άρθρο 8 του ν. 2251/1994.

Το κυριότερο πλεονέκτημα της εφαρμογής της ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες είναι ότι το άρθρο 8 καθιερώνοντας νόθο αντικειμενική ευθύνη από το νόμο, καταργεί το διαχωρισμό συμβατικής και αδικοπρακτικής ευθύνης. Με τον τρόπο αυτό περιττεύει η ανάγκη διαφόρων

¹⁷¹ Οι θεσμικοί επενδυτές εξαιρούνται και από το Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων, ως αποταμιευτές υψηλής πληροφοριακής βάσης. Βλέπε Χ. Γκόρτσο, ο.π., υποσ. 25, σ. 91.

¹⁷² Βλέπε και Κ. Κοκκομέλη, ο.π., υποσ. 53, σ. 122 -123. Οι υπηρεσίες επενδυτικού χαρακτήρα ανήκουν στη δέσμη υπηρεσιών της λιανικής τραπεζικής.

κατασκευών περί σιωπηρής κατάρτισης σύμβασης επενδυτικών συμβουλών¹⁷³.

Επίσης, το στοιχείο της ευλόγως προσδοκώμενης ασφάλειας κατά την παροχή της υπηρεσίας θα εξειδικευθεί στην παροχή επενδυτικών συμβουλών με τις επιταγές της θεωρίας της καταλληλότητας (suitability doctrine)¹⁷⁴. Η παράγραφος 6 του Κώδικα Δεοντολογίας των Ε.Π.Ε.Υ., ο οποίος κυρώθηκε με την υπ'αρ. 12263/Β.500 απόφαση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας, εισάγει την αρχή της καταλληλότητας, αναφέροντας ότι *"Οι εταιρίες που κατά το νόμο παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες και τα απασχολούμενα από αυτές φυσικά και νομικά πρόσωπα οφείλουν να ενημερώνονται σχετικά με την οικονομική κατάσταση, τους στόχους και την εμπειρία των πελατών τους στον τομέα των επενδύσεων ούτως ώστε να παρέχουν τις κατάλληλες επενδυτικές συμβουλές"*.

Εξάλλου, εφαρμοστέο είναι και το άρθρο 9 παρ. 3 του ν. 2251/1994 για την παραπλανητική διαφήμιση, εφόσον ο καταναλωτής συμβουλευθήκε διαφημιστικό των επενδυτικών υπηρεσιών φυλλάδιο της τράπεζας, το οποίο ανέφερε εσφαλμένες ή ανακριβείς πληροφορίες¹⁷⁵.

Ωστόσο, στο πλαίσιο αυτό, δεν πρέπει να παραβλέψει κανείς την υποχρέωση πίστης της τράπεζας προς τον πελάτη της. Στην περίπτωση της παροχής επενδυτικών συμβουλών βρίσκει την πλέον δυναμική της έκφραση¹⁷⁶, λόγω των επικινδυνότητας της υπηρεσίας αλλά και της απόστασης γνώσης του συναλλασσόμενου από το αντικείμενό της. Έξέχον στοιχείο της αναδεικνύεται και πάλι η υποχρέωση πληροφόρησης: σύμφωνα με το προοίμιο του Κώδικα Ε.Π.Ε.Υ. *"Η εταιρία ευθύνεται για την ενημέρωση*

¹⁷³ Βλέπε Γ. Τριανταφυλλάκη, η ευθύνη των Ε.Π.Ε.Υ. έναντι των επενδυτών για παράλειψη πληροφόρησης ή παροχή εσφαλμένων συμβουλών, σε Θ' Πανελλήνιο Συνέδριο Εμπορικού Δικαίου, ο.π., υποσ.167,

¹⁷⁴ Βλέπε Ε. Πολίτη, ο.π., υποσ.164, σ. 939, Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ. ?, σ. 666.

¹⁷⁵ Α. Γκούσκου, ο.π., υποσ.128, σ. 137 επ. Στο άρθρο παρουσιάζεται απόφαση του γερμανικού Ακυρωτικού, το οποίο απεφάνθη ότι η τράπεζα ευθύνεται απέναντι σε πελάτες της- επενδυτές λόγω εσφαλμένων πληροφοριών ενημερωτικού φυλλάδιου.

¹⁷⁶ Γ. Δέλλιος, ο.π., υποσ.5, σ. 812.

του πελάτη, με τρόπο εύλογα καταληπτό, ως προς τα ειδικά χαρακτηριστικά των επενδυτικών του επιλογών, εφιστώντας σε κάθε περίπτωση την προσοχή του στους αναλαμβανόμενους κινδύνους, το κόστος και τη ρευστότητα της επένδυσης, την επίπτωσή της στη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου επενδύσεών του, τα χαρακτηριστικά που τη διαφοροποιούν από άλλες επενδύσεις τις οποίες έχει κάνει ο πελάτης προηγουμένως καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που θα ήταν απαραίτητο σε επενδυτή με τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου πελάτη για τη διαμόρφωση της επενδυτικής του απόφασης".

VII. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Είναι σαφές ότι το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή επηρεάζει την τραπεζική δραστηριότητα περιορίζοντας τη συμβατική της ελευθερία και τον άκρατο φιλελευθερισμό του τραπεζικού δικαίου προς μία κατεύθυνση προστασίας του ασθενεστερού. Ο ν. 2251/1994 βρίσκει εφαρμογή και στις τραπεζικές εργασίες. Μεγαλύτερης πρακτικής σημασίας σε σχέση με αυτές είναι οι διατάξεις περί ελέγχου καταχρηστικότητας των ΓΟΣ.

Βέβαια, ο κίνδυνος καταχρηστικότητας ελλοχεύει και στην άλλη πλευρά: προσοχή θα πρέπει να δοθεί στον ορισμό του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών, ώστε να μην υπαχθεί συλλήβδην ο κάθε τελικός αποδέκτης υπηρεσίας στην έννοια του καταναλωτή¹⁷⁷.

Ωστόσο, ήδη στην παραδοσιακή διδασκαλία του τραπεζικού δικαίου βρίσκουμε την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης που χαρακτηρίζει την τραπεζική σχέση και την υποχρέωση πίστης της τράπεζας προς τον πελάτη της. Το περιεχόμενο αυτής θέλει την τράπεζα να διασφαλίζει τα συμφέροντα του πελάτη της, ακόμα και έναντι της ίδιας.

Διαμορφώνονται, έτσι, δύο βασικοί μηχανισμοί προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών: αφενός, οι διατάξεις του ν. 2251/1994 και της Κ.Υ.Α. Φ1- 178/2001. Αφετέρου, η υποχρέωση πίστης της τράπεζας, η οποία πηγάζει από τη γενική αρχή της καλής πίστης. Η αλληλεπίδραση των δύο συστημάτων είναι αξιοσημείωτη. Από τη μία πλευρά, το ίδιο το δίκαιο του καταναλωτή αποτελεί απόπειρα αποκατάστασης της συμβατικής ελευθερίας με γνώμονα την καλή πίστη. Επιγραμματικά, θα μπορούσε να πει κανείς ότι θεμέλιο της προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί ήδη η εγγενής σχέση

¹⁷⁷ Διατυπώνονται γενικότερα φόβοι όσον αφορά την εφαρμογή προστατευτικών διατάξεων στις τραπεζικές συναλλαγές. Ο Δ. Γεωργόπουλος, ο.π., υποσ. 22, σ. 109, αναφέρει σχετικά: "Το ερώτημα που μένει αναπάντητο [...] είναι ο καθορισμός των ορίων των εκτέρωθεν υποχρεώσεων, ώστε να μην καταλήξει κανείς από την απορριπτέα καταπίεση των προμηθευτών στην επίσης μη αποδεκτή τρομοκρατία των καταναλωτών".

εμπιστοσύνης. Από την άλλη, η προϋπάρχουσα υποχρέωση πίστης, εφόσον πραγματικά τηρηθεί, μπορεί να προσφέρει τη λύση απέναντι σε πεδία ακάλυπτα ακόμη από το νόμο, αλλά και σε τραπεζικές πρακτικές νομότυπες, πλην όμως αθέμιτες.

Σε ακρογωνιαία λίθος και των δύο μηχανισμών ανάγεται η υποχρέωση επαρκούς ενημέρωσης και πληροφόρησης του καταναλωτή, η οποία σκοπό έχει να προσδώσει διαφάνεια και σαφήνεια στις τραπεζικές συναλλαγές με τους συναλλασσομένους. Το στοιχείο αυτό αναδεικνύεται σε όλο το φάσμα της αλληλεπίδρασης δικαίου του καταναλωτή και τραπεζικού δικαίου: εξειδικεύεται στις νομοθετικές διατάξεις, όπως πρωτίστως σε αυτές περί καταναλωτικής πίστης, στη νομολογιακή εξέλιξη (βλέπε ΑΠ 1219/2001 σχετικά με τους ΓΟΣ), αποτελεί βασική επιδίωξη σε κοινοτικό επίπεδο, όπως φαίνεται από πληθώρα Οδηγιών και Συστάσεων, διατηρεί σημαντική θέση στον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, αλλά και βοηθά στην αντιμετώπιση προβλημάτων, τα οποία δεν έχουν βρει ακόμα νομοθετική λύση.

Η επαρκής πληροφόρηση του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών απέχει, βέβαια, από το να αποτελέσει πανάκεια σε όλα τα επιμέρους ζητήματα. Παραμένει, ωστόσο, βασική αρχή, η οποία τείνει στην αποκατάσταση της συμβατικής ισορροπίας μεταξύ τράπεζας και καταναλωτή. Η διαφάνεια και η σαφήνεια στις συναλλαγές αποτελούν το πρώτο βήμα της διαδικασίας αυτής.

VII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ - ΑΡΘΡΑ

Αιγηνίτη Δήμητρα, Ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΕπισκεΔ 2001, σ. 287-306

Αλεξανδρίδου Ελίζα, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, ΙΙ 1996

Αλεξανδρίδου Ελίζα, ο ν. 2251/94 για την προστασία του καταναλωτή - Ομοιότητες και διαφορές από το ν. 1961/91 - Σχέσεις με το ν. 146/1914, Αρμ 1996, σ. 289-298

Αλεξανδρίδου Ελίζα, Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή, ΔΕΕ 2000, σ. 113-125.

Βελέντζας Γιάννης, Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων (Εργασιών), Ιus 1996

Βελέντζας Γιάννης, Τραπεζικές Πιστώσεις και Προστασία του καταναλωτή-πελάτη της Τράπεζας, ΕΕμπΔ 1997, σ.400-408

Γέμτος Πέτρος, Οικονομική ελευθερία και προστασία του καταναλωτή σε μια σύγχρονη καταναλωτική κοινωνία, Το Σ 1990, σ. 19-29

Γεωργακόπουλος Λεωνίδας, Το ελληνικό αντι-καταναλωτικό δίκαιο, ΝοΒ 32,1987, σ. 1345-1354

Γεωργακόπουλος Λεωνίδας, Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών, ΔΕΕ 1998, σ.773-778

Γεωργακόπουλος Λεωνίδας, Χρηματιστηριακό και Τραπεζικό Δίκαιο, Δίκαιο και Οικονομία-Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 1999

Γεωργιάδης Απόστολος, Η εναρμόνιση του ιδιωτικού δικαίου στην Ευρώπη, Νομικό Βήμα 42, 1994, σ. 321-346

Γεωργιάδης Απόστολος, Νέες μορφές συμβάσεως της σύγχρονης οικονομίας, Αντ. Σάκκουλας, 1998

Γεωργόπουλος Δημήτρης, Τρόπος τραπεζικής συμπεριφοράς που δεν βρίσκει σύμφωνη την έννομη τάξη, ΔΕΕΤ 1989, τ.21-22, σ.126-129

- Γεωργόπουλος** Δημήτρης, Η κοινωνία των καταναλωτών και η θέση των προμηθευτών μέσα σ'αυτήν, ΔΕΕΤ Γ-Δ' Τριμηνία 1999, σ. 104-110
- Γεωργόπουλος** Δημήτριος, Ηλεκτρονικό εμπόριο και Δίκαιο, ΔΕΕΤ Γ' Τριμηνία 2000, σ. 67-73
- Γκούσκου** Αγγέλικα, Η έκταση της υποχρέωσης Τράπεζας προς παροχή επενδυτικών συμβουλών, ΕΕμπΔ 1995, σ.137-152
- Γκούσκου** Αγγέλικα, Ζητήματα νομικής προστασίας καταναλωτών-πελατών τραπεζών, ΔΕΕ 1997, σ.660-668
- Δέλλιος** Γεώργιος, Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές, Νομικό Βήμα 40, 1992, σ. 811-824
- Δέλλιος** Γεώργιος, Η προστασία του καταναλωτή και το σύστημα ιδιωτικού δικαίου, Π.Ν. Σάκκουλας Θεσσαλονίκη, 2001
- Δούβλης** Βασίλης, Ο δικαστικός έλεγχος της λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕτρΑξΧρΔ 1999, σ. 3-41
- Δωρής** Φίλιππος, Δικαστικός έλεγχος γενικών όρων ασφαλιστηρίων για την κάλυψη της αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα, Νομικό Βήμα 30, 1982, σ. 897 -904
- ΕΚΕΜΕ**, Προστασία καταναλωτή και τραπεζικές υπηρεσίες, επιμ. Νίκος Φραγκάκης, Αντ.Ν. Σάκκουλα, 1997
- ΕΝΟΒΕ**, Δίκαιο των μαζικών συναλλαγών, τεύχος 19, εκδόσεις Σάκκουλα Θεσσαλονίκη, 1993
- Ιγγλεζάκης** Ιωάννης, Προστασία του καταναλωτή στις τηλεαγορές μέσω Internet, ΕεμπΔ 2000, σ. 820-842
- Καζάκος** Άρις, Αστικό Δίκαιο και οικονομία της αγοράς, Σάκκουλας Θεσ/νίκη, 1987
- Καλαμπούκα-Γιαννοπούλου** Πόπη, Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ΔΕΕ 2000, σ.12-18
- Καλλιμόπουλος** Γεώργιος, Το δίκαιο του χρήματος, Εκδόσεις Α. Σάκκουλας 1993
- Καλλιμόπουλος** Γεώργιος, Η εισαγωγή του ευρώ και οι επιπτώσεις στις χρηματικές ενοχές, ΔΕΕΤ 1993, σ.69-82

Καραγκουνίδης Απόστολος, Η ευθύνη της Τράπεζας έναντι των πελατών της από την παραβίαση υποχρεώσεων προστασίας, Αρμενόπουλος 1995, σ.442-456

Καράκωστας Ιωάννης, Η αστική ευθύνη του ιατρού στο κοινοτικό δίκαιο, Αρμ 1994, σ. 15 επ

Καράκωστας Ιωάννης, Προστασία του καταναλωτή - ν. 2251/1994, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα, 1997

Καράκωστας Ιωάννης, Γενικοί όροι των συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998, σ. 443-447

Κάτσιος Σταύρος, Η ενιαία ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά στις τραπεζικές υπηρεσίες και η προστασία καταναλωτή, ΔΕΕΤ Β' Εξαμηνία 1993, σ. 79-86

Κλαβανίδου Δέσποινα, Καταναλωτικά δάνεια, Σάκκουλας Θεσ/νίκη 1997

Κοκκομέλης Κώστας, Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (Retail banking), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, Εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα 1995

Κοτσιρης Λάμπρος, Πρόβλημα αστικής ευθύνης έναντι τρίτων κατά την άσκηση της πιστωτικής λειτουργίας, Αρμενόπουλος 1984, σ.601-614

Κουμεντάκης Σταύρος, Εγκυρότητα των συμβατικών ρυθμίσεων που αναφέρονται στην υποχρέωση των ΑΧΕ-ΕΠΕΥ για τακτική ενημέρωση του επενδυτή σχετικά στις συναλλαγές του, ΔΕΕ 2000, σ. 1185-1191

Λαδάς Δημήτριος, Ζητήματα νομοθετικής ρύθμισης των Γενικών Όρων Συναλλαγών, ΕΛΛνη 1998, σ.774-790

Λιακόπουλος Θανάσης, Βιομηχανική ιδιοκτησία ΙΙ, Αφοί Π. Σάκκουλα 1993

Λιακόπουλος Θανάσης, Δίκαιο βιομηχανικής ιδιοκτησίας, εξελίξεις και προοπτικές, ΔΕΕ 1995, σ. 821-831

Λιακόπουλος Θανάσης, Η προστασία του καταναλωτή και το Σύνταγμα, ΝοΒ 1984, σ. 945-955

Μεντής Γιώργος, Γενικοί όροι συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Π.Ν. Σάκκουλας, 2000

Μούργελας Γιάννης, Βήματα εναρμόνισης της προστασίας του καταναλωτή στην ΕΕ, ΔΕΕΤ Β' Τριμηνία 1998, σ.39-44

Μπέης Κώστας, Τραπεζικό σύστημα και κράτος δικαίου - αντί άλλων παρατηρήσεων επί της ουσίας του προβλήματος, Δίκη 29, 1998, σ. 27 -30

Μπεχρή Γεωργία, Ο καταναλωτής και η σύμβαση που καταρτίζεται εκτός εμπορικού καταστήματος, ΕπισκεΔ 1995, σ. 273-284

Παμπούκης Κων/νος, Οι ΓΟΣ και η προστασία του καταναλωτή, Αρμ 1985, σ.445-447

Παπαδοπούλου Ανθούλα, Η εισδοχή των συναλλακτικών όρων στην ατομική σύμβαση και η προστασία του καταναλωτή, ΕΕμπΔ 1990, σ.381-398

Παπαϊωάννου Γεώργιος, Η αστική ευθύνη κατά την ανάληψη από τραπεζικό λογαριασμό από μη δικαιούχο, ΔΕΕ 2001, σ. 828-835

Περάκης Ευάγγελος, Η έννοια του καταναλωτή κατά το νέο νόμο 2251/1994, ΔΕΕ 1-2/1995, σ. 32-35

Πολίτης Ευάγγελος, Οι επενδυτικές συμβουλές, ΔΕΕ 10/1998, σ. 933-942

Πυροβέτσης Μιχαήλ, Προστασία του καταναλωτή: Γενικοί όροι - Γενικοί καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών με τους καταναλωτές, Αρμενόπουλος 1996, σ.299-309

Σταθόπουλος Μιχάλης, Οικονομική ελευθερία, οικονομικό σύστημα και Σύνταγμα, Το Σ 1981, σ. 517-532

Σταθόπουλος Μ. - **Αυγουστιανάκης** Μ. - **Χιωτέλλης** Αρ., Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο, Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα, 1995

Σχινάς Ιωάννης, Η προστασία του καταναλωτή στο Σχέδιο του νέου Εμπορικού Κώδικα, Μελέτες προς τιμήν Ν. Δελούκα ΙΙ, σ. 951-965

Ταβλαρίδης Κ., Η Προστασία των Καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ Γ' Τριμηνία 2000, σ.29-32

Τίτσιας Δημήτρης, Σύμβαση πιστωτικής κάρτας: διάσπαση ή μη της σχετικότητας των ενοχών και η προστασία του κατόχου ως καταναλωτή, Νομική Επιθεώρηση ΙΓ, τεύχος 29, σ. 69-90

Τριανταφυλλάκης Γεώργιος, Ζητήματα αστικής ευθύνης Τράπεζας κατά τη διενέργεια πληρωμών με μεταφορά κεφαλαίων, ΔΕΕ 1996, σ.577-592

Φιλιππούλου Έλλης, Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΔΕΕ 2000, σ. 1086-1092

Χρυσάνθης Χρήστος, Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, Α. Σάκκουλας 1997

Χρυσάνθης Χρήστος, Διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, ΔΕΕ 2000, σ. 453-454.

Ψυχομάνης Σπύρος, Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις, ΕμπΔ 1998, σ.887-896

Ψυχομάνης Σπύρος, Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, Αρμενόπουλος 1999, σ.914-921

Ψυχομάνης Σπύρος, Τραπεζικό Δίκαιο - Δίκαιο τραπεζικών συμβάσεων (δ' έκδοση), Εκδόσεις Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη 1999.

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

ΑΠ 432/1990, ΝοΒ 1990, σ. 745-747, με σχόλιο Φίλιππου **Δωρή**, σ. 748-749

ΠΠρΑθ 6521/1995, ΔΕΕ 1996, σ.949-952, με παρατηρήσεις Γεωργίου **Τριανταφυλλάκη**, σ.952-957

ΑΠ 1623/1995, ΔΕΕ 1996, σ.391-395 με παρατηρήσεις Χρήστου **Χρυσάνθη**, "Κατάθεση και βιβλιάριο ταμειευτηρίου", σ.392-295

ΑΠ 1468/1995, ΔΕΕ 1996, σ. 620-622

ΑΠ 856/1995, ΔΕΕ 1996, σ.707-708, με σχόλιο Χρήστου **Χρυσάνθη**, σ. 708-711

ΔΕΚ Υπόθεση C-384/93, απόφαση 10.5.1995, Alpine Investments BV κατά Minister van Financien, ΔΕΕ 7-8/1995, σ. 631-633, με σχόλιο Ε. **Περάκη**, σ.634

Εφαθ 2715/1996, ΝοΒ 46, 1998, σ. 216-220, με παρατηρήσεις Μιχάλη **Σταθόπουλου**, σ. 220-226

ΑΠ 1116/1996, ΕεμπΔ 1997, σ.481, με παρατηρήσεις Ηλέκτρας **Χαρίση**

ΠΠρΑθ 2438/1997, Αρμενόπουλος 1997, σ.803-808

ΠΠρΑθ 2411/1997, Αρμενόπουλος 1997, σ.808-810, με σχόλιο Σταμάτη **Κουμάνη** "Καταχρηστικοί Γενικοί Όροι Συναλλαγών", σ. 810-813

ΠΠρΑθ 3356/1997, ΝοΒ 46, 1998, σ. 838-844, με παρατηρήσεις Φιλίππου **Δωρή**, σ.844-845

ΕφΘεσ 3444/1997, ΕεμπΔ 1997, σ. 285-288

ΠΠρΑθ 1208/1998, ΔΕΕ 1998, σ. 1101-1108, με σχόλιο Α. **Δεληκωστοπούλου**, "Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών υπό το πρίσμα του ν. 2251/1994", σ.1108-1111

ΕφΑθ 1448/1998, ΔΕΕ 1998, σ. 1086-1095, με σχόλιο Μελίνας **Μουζουράκη**, σ.1095-1096

ΑΠ 3807/1998, ΝοΒ 1998, σ. 1453-1456

ΜΠΑ 5526/1999, ΔΕΕ 2000, σ. 1142-1143, με σχόλιο Δημήτρη **Σπυράκου**, σ. 1143-1144.

ΕφΠατρών 937/1999, ΕπισκεΔ 2000, σ.504-507, με σχόλιο Αναστασίας **Ευαγγελίδου**, σ.507-511

ΔΕΚ Υπόθεση C- 208/98, απόφαση 23.3.2000, Berliner Kindl Brauerei AG κατά Andreas Siepert, ΔΕΕ 2000, σ. 1111-1114, με παρατηρήσεις Καλλιόπης **Σκουλαρίκη**, σ.1114-1115

ΔΕΚ Υπόθεση C-240-244/1998, απόφαση 27.6.2000, ΔΕΕ 2000, σ.1115 - 1118, με σχόλιο Γ. **Αρνόκουρου** "Παρέκταση της αρμοδιότητας και προστασία του καταναλωτή", σ.1118-1121

ΕφΑθ 6291/2000, ΔΕΕ 2000, σ. 1122 - 1130, με σχόλιο Ι. **Καράκωστα** "Νομολογιακή απαρχή του κοινοτικού ελέγχου καταχρηστικών ΓΟΣ επί τραπεζικών συμβάσεων", σ.1130-1134

ΑΠ, Έκθεση του εισηγητή Αρεοπαγίτη Αθανασίου **Κρητικού** επί της από 29.9.2000 αιτήσεως αναιρέσεως του σωματείου "ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ" κατά της υπ'αριθ. 6291/2000 αποφάσεως του Εφετείου Αθηνών

ΑΠ 1219/2001 (αδημοσίευτη έως την 31.10.2001)

ΑΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών - Πράσινο Βιβλίο, Βρυξέλλες 22.05.1996, COM(96)209 τελικό

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Σύσταση της Επιτροπής της 1.3.2001 σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια, Βρυξέλλες 1.3.2001, E(2001) 477 τελικό

Coleman Robert J., Financial services and consumer policy: the regulatory challenge, "Tribune" for the (quarterly)European Banking and Financial Law Journal, in europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fina_serv/fina_serv01_en.html

European Consumer Law Group, Recommendations on transparency and fairness in retail banking, 22.3.1999 (ECLG/066/99 - 31/03/99), in www.europa.eu.int/comm/consumers/policy/eclg/rep02_en.html

European Consumer Law Group, Soft law and the Consumer interest, ECLG/071/2001-March 2001, in europa.eu.int/comm/consumers/policy/eclg/rep03_en.html