

# Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ Η ΘΕΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΜΕΣΑ Σ' ΑΥΤΗΝ

(I)

ΔΗΜΗΤΡΗ ΜΙΧ. ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ

Δικηγόρου

**Α** Ο καταναλωτής, δηλαδή ο τελικός αποδέκτης αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά, ήταν πάντοτε εκείνος που έπρεπε να προσελκυσθεί από τους προμηθευτές, επαγγελματίες ή εμπόρους με τη νομική έννοια του όρου. Χωρίς καταναλωτές δεν μπορεί να υπάρξουν προμηθευτές πράγμα που οι προμηθευτές είχαν μία τάση να ξεχνούν και τούτο διότι, παρά την, από παλιά, ύπαρξη του νομοθετικού πλαισίου για την ατομική προστασία του καταναλωτή, ως αγοραστή, μισθωτή ή αποδέκτη υπηρεσιών, η προσφυγή στη Δικαιοσύνη ήταν και παραμένει πολυέξοδη, κυρίως σε χρόνο αλλά και σε χρήμα, αργή σε αποτέλεσμα και, το σπουδαιότερο, λόγω του μικρού, στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, αντικειμένου των διαφορών, έπεσε και θύμα της “μοναξιάς” του καταναλωτή, απέναντι στα ολοένα πιο μεγάλα, πιο οργανωμένα και πιο παγκοσμιοποιημένα μέτωπα των προμηθευτών. Η μεγέθυνση αυτή των προμηθευτών, η ολοένα αυξανόμενη (κυρίως ποσοτικά) προσφορά αγα-

θών και υπηρεσιών που είναι αποτέλεσμα της “δημοκρατικοποίησης” της τεχνολογίας και έχει ως συνέπεια την επαύξηση των αναγκών του καταναλωτή (“οι ανάγκες είναι πολλαπλασιαστές και επιζητούν σύμμετρο ικανοποίηση”, δίδασκε ο Ακαδημαϊκός Ξ. Ζολώτας), απομόνωσε ακόμη περισσότερο τους καταναλωτές, ως άτομα, και επέβαλε τη συσπείρωσή τους, καθώς και την εξειδίκευση του από παλιά υπάρχοντος, νομοθετικού πλαισίου, έτσι ώστε αυτό να καταστεί πιο “φιλικό”, με την έννοια του πιο προσιτού, στον καταναλωτή, στον οποίο προκαλείται ζημία από υπαίτιες συμπεριφορές προμηθευτών αγαθών ή υπηρεσιών, οι οποίοι, πλέον, για ν' απαλλαγούν από την υποχρέωση αποζημίωσης, θα πρέπει ν' αποδείξουν οι ίδιοι ότι δεν έσφαλαν, κατ' αντιστροφή της λειτουργίας των δικονομικών κανόνων που ρυθμίζουν το βάρος της αποδείξεως επί διαφορών που εισάγονται στα Δικαστήρια προς επίλυση.

Ετσι προέκυψε η κοινωνία των καταναλωτών, ο σημαντικότερος παράγων διαμόρφωσης της οποίας, αν

όχι ο αποκλειστικός, είναι οι νομοθετικού χαρακτήρα παρεμβάσεις των οργάνων 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. Αντίπαλο δέος των προμηθευτών δεν είναι πλέον μόνο ο καταναλωτής ατομικά αλλά και οι σωματειακά συγκροτούμενες ενώσεις καταναλωτών, οι οποίες έχουν, κατά το νόμο, ως αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού, αντιπροσωπεύοντας, μεταξύ άλλων, δικαστικά και εξωδίκως τους καταναλωτές και ασκώντας συλλογικές αγωγές, με αιτήματα την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς προμηθευτών ή και την επίδωξη χρηματικής ικανοποίησης από τους προμηθευτές για την ηθική βλάβη που προκαλεί η παράνομη συμπεριφορά αυτών, επιπρε-



πομένης και της λήψης ασφαλιστικών μέτρων μετά από αίτηση ένωσης καταναλωτών.

**1.** Μετά τη θέσπιση του Ν. 2251/94 για την προστασία των καταναλωτών, άρχισε και η Δικαιοσύνη να εκδίδει αποφάσεις μετά από συλλο-

**Β** γικές αγωγές ενώσεων καταναλωτών. Δύο από τις υποθέσεις αυτές απασχόλησαν και τον τύπο (ΕφΑθ 1448/1998 και ΕφΑθ 3811/1998), εκκρεμούν ήδη ενώπιον του Αρείου Πάγου και αφορούν καταχρηστικούς όρους, που περιέχονται σε Γενικούς Όρους Συναλλαγών μιας επιχείρησης ασφαλίσεων ζωής και μιας επιχείρησης κινητής τηλεφωνίας, αντίστοιχα.

Οι τράπεζες αποτέλεσαν τον επόμενο στόχο. Με την υπ' αριθμ. 2319/99 απόφασή του, το Εφετείο Αθηνών, επικυρώνοντας κατά το μείζον μέρος του διατακτικού αυτής την υπ' αριθμ. 3356/97 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, απαγόρευσε στις εναχθείσες τράπεζες να προβαίνουν στη χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών άνευ της υπογραφής των τελευταίων στα σχετικά παραστατικά-χρεωστικά δελτία, και υποχρέωσε τις εναχθείσες τράπεζες, να καταβάλουν στην Ένωση καταναλωτών που ήγειρε τη συλλογική αγωγή, χρηματικό ποσό ως ποινή, διότι αυτές προέβαιναν στις ανωτέρω χρεώσεις, χωρίς την υπογραφή των κομιστών πιστωτικών καρτών.

**2.** Τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης αυτής είναι απλά: Εταιρεία που δραστηριοποιείται στο χώρο των πωλήσεων σε καταναλωτές από απόσταση, απέστειλε σε καταναλωτές ταχυδρομικά, αριθμό τευχών του περιοδικού που η ίδια εκδίδει, ανακοινώνοντας συνάμα εγγράφως σ' αυτούς, ότι μπορούν να γίνουν συνδρομητές του περιοδικού καταβάλλοντας το ήμισυ της ανά τεύχος αξίας του, με χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας, εκτός αν ειδοποιούσαν, μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία, την εταιρεία, ότι δεν επιθυμούν να γίνουν συνδρομητές. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας αυτής χωρίς απάντηση ή ειδοποίηση από μέρους των καταναλωτών, η εταιρεία γνωστοποιούσε σ' αυτούς, ότι θα θεωρούσε πως συναινούν να κρατήσουν τα τεύχη και να γίνουν συνδρομητές του περιοδικού και θα προχωρούσε στην είσπραξη του ποσού της – μειωμένης – συνδρομής με χρέωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που η εταιρεία έπραξε για τους καταναλωτές που δεν απάντησαν. Οι εδώ σχολιαζόμενες αποφάσεις έκριναν ότι η τω αυτή συμπεριφορά της εταιρείας πωλήσεων εξ αποστάσεως δηλαδή η χρέωση της πιστωτικής κάρτας υπό τις προεκτεθείσες περιστάσεις, είναι παράνομη και ότι στην παράνομη αυτή συμπεριφορά συνήργησαν και οι τράπεζες, οι οποίες χρέωσαν τους αντίστοιχους λογαριασμούς των πιστωτικών καρτών, χωρίς να υπάρχουν υπογραφές των κομιστών-καταναλωτών στα αντίστοιχα παραστατικά που διαβίβασε στις τράπεζες η εταιρεία πωλήσεων εξ αποστάσεως.

Με βάση τις παραδοχές αυτές, επιβλήθηκε στις εναγόμενες τράπεζες η απαγόρευση να προβαίνουν στη χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, άνευ της υπογραφής των τελευταίων στα σχετικά παραστατικά-χρεωστικά δελτία (ΠολΑθ 3356/97 που επικυρώθηκε από την ΕφΑθ 2319/99) καθώς και η υποχρέωση σ' αυτές, να καταβάλουν χρηματικό ποσό στην ενάγουσα ένωση καταναλωτών ως χρηματική ικανοποίηση λόγω πθικής βλάβης (ibid).

**3.** Κατά την άποψη του υπογράφοντος, οι αποφάσεις αυτές δεν είναι αναμφισβήτητα ορθές, κυρίως για λόγους ουσιαστικούς, αλλά και για λόγους νομικούς, όπως θα γίνει προσπάθεια να καταδειχθεί κατωτέρω, αφού πρώτα αναλυθεί το εφαρμοστέο πλέγμα διατάξεων του ισχύοντος θετικού δικαίου.

**1.** Ο Ν. 2251/94 περί προστασίας των καταναλωτών, ρυθμίζει μεταξύ άλλων, τις συμβάσεις από απόσταση, (άρθρο 4), δηλαδή τις συμβάσεις που αφορούν αγαθά ή υπηρεσίες και συνάπτονται με καταναλωτές, ύστερα από πρόταση του προμηθευτή, χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή αλλά με τη χρησιμοποίηση τεχνικών επικοινωνίας από απόσταση (πχ ταχυδρομείο, τηλεφωνο, internet κλπ) για τη διαβίβαση τόσο της πρότασης του προμηθευτή όσο και της αποδοχής του καταναλωτή. Τέτοιες συμβάσεις από απόσταση επιτρέπονται, είναι έγκυρες και

παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα μεταξύ των μερών, εφ' όσον η πρόταση του προμηθευτή προς τον καταναλωτή περιέχει, μεταξύ άλλων, με τρόπο σαφή, τον τρόπο πληρωμής από τον καταναλωτή για το προσφερόμενο αγαθό ή την προτεινόμενη υπηρεσία (άρθρο 4 παρ. 2). Σύμφωνα με τα ανωτέρω και κατ' εφαρμογή, επίσης, των περί σύναψης συμβάσεων διατάξεων του νόμου, εφ' όσον υπάρχει πρόταση του προμηθευτή με πλήρη τα στοιχεία που απαιτεί ο Ν. 2251/94 και αποδοχή της πρότασης από τον καταναλωτή, πριν αρχίσει η διαδικασία της εκπλήρωσης των εκατέρωθεν συμβατικών υποχρεώσεων, η σύμβαση από απόσταση είναι έγκυρη και δεσμευτική. Πλν όμως, δεν αποτελεί πρόταση, δυνάμενη να οδηγήσει σε σύναψη σύμβασης από απόσταση, η αποστολή από τον προμηθευτή αγαθών προς τον καταναλωτή, χωρίς αυτός να έχει προηγουμένως προβεί σε παραγγελία, όταν ο καταναλωτής καλείται από τον αποστέλλοντα προμηθευτή είτε ν' αποκτήσει τα αγαθά έναντι πληρωμής είτε να τα επιστρέψει (ομοίως επί υπηρεσιών, άρθρ. 4 παρ. 4 Ν. 2251/94). Αν, παρά ταύτα, πραγματοποιηθεί η τοιαύτη, χωρίς προηγούμενη παραγγελία, αποστολή, ο καταναλωτής δεν έχει υποχρέωση ν' αντιδράσει, ούτε αποδεχόμενος ούτε επιστρέφοντας τα αγαθά ούτε ειδοποιώντας τον προμηθευτή (εκτός αν η αποστολή οφείλεται σε προφανές λάθος, όπως, πχ επί συνωνυμίας, οπότε ο καταναλωτής έχει υποχρέωση, να θέσει το αγαθό για εύλογο χρονικό διάστημα, στη διάθεση του προμηθευτή), η δε τοιαύτη παράλειψη

απάντησης από μέρους του καταναλωτή, κατά τη ρητή διάταξη του άρθρ. 4 παρ. 4 Ν. 2251/94, δεν ισοδυναμεί σε καμία περίπτωση με συναίνεση. Επομένως, στην περίπτωση αποστολής αγαθών ή παροχής υπηρεσιών χωρίς προηγούμενη παραγγελία του καταναλωτή, δεν είναι δυνατό η τοιαύτη αποστολή να θεωρηθεί ως πρόταση, η σιωπή του καταναλωτή δεν συνιστά αποδοχή, άρα σύμβαση δεν έχει συναφθεί και, κατά συνέπεια, στη συγκεκριμένη περίπτωση των προαναφερθέντων πραγματικών περιστατικών, δεν επιτρέπεται στον προμηθευτή ούτε να εισπράξει ούτε ν' αξιώσει τίμημα ούτε να ζητήσει χρέωση της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή. Διαφορετικά, υφίσταται από μέρους του προμηθευτή, συμπεριφορά αντίθετη προς τις διατάξεις του νόμου, που υποχρεώνει τον προμηθευτή σε αποζημίωση του καταναλωτή που υπέστη ζημία από την τοιαύτη συμπεριφορά, σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις (άρθρ. 914 ΑΚ), που εφαρμόζονται εφ' όσον η διάταξη του άρθρου 4 Ν. 2251/94 δεν προβλέπει κυρώσεις ειδικές για την τοιαύτη παράνομη συμπεριφορά. Αξίζει να τονισθεί εδώ, ότι επί συμβάσεως από απόσταση που αφορά αγαθά (όχι υπηρεσίες) ο καταναλωτής για να επιτύχει αποζημίωσή του, θα πρέπει να αποδείξει και την υπαιτιότητα (δόλο ή αμέλεια) του προμηθευτή των αγαθών, κατ' αντίθεση προς την περίπτωση όπου πρόκειται για ζημία από παράνομη συμπεριφορά του προμηθευτή υπηρεσιών εξ αποστάσεως, όπου, κατά ρητή διάταξη του νόμου (άρθρ. 8 παρ. 4 Ν. 2251/94), το βάρος της απόδειξης

υπαιτιότητας αντιστρέφεται, υπέρ του καταναλωτή που ζητά αποζημίωση, υποχρεούμενου του προμηθευτή των υπηρεσιών ν' αποδείξει την έλλειψη υπαιτιότητός του.

**2.1.** Οι τράπεζες, και ως εκδότριες πιστωτικών δελτίων (καρτών), έχουν τη θέση του παρέχοντος υπηρεσίες, τόσο προς τους κατόχους αυτών όσο και προς τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις, κατά την έννοια του άρθρ. 8 Ν. 2251/94, δεδομένου ότι οι τράπεζες παρέχουν, κατά τρόπο ανεξάρτητο, τις υπηρεσίες τους στο πλαίσιο της επαγγελματικής αυτών δραστηριότητας, οι δε υπηρεσίες των τραπεζών δεν εμπίπτουν στην εξαίρεση του άρθρ. 8 παρ. 2 εδαφ. α'. Κατά τη διάταξη της παρ. 1 του ίδιου άρθρου, ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε ζημία, την οποία υπαίτιως προκάλεσε κατά την παροχή των υπηρεσιών. Δικαιούχος της αξίωσης προς αποζημίωση είναι εκείνος που αποδεικνύει ότι ζημιώθηκε και ότι η ζημία του αυτή συνδέεται με αιτιώδη συνάφεια προς την παροχή της ζημιωγόνου υπηρεσίας. Ο ζημιωθείς καταναλωτής, που ασκεί κατά του παρέχοντος υπηρεσίες την αξίωση αυτή, δεν έχει υποχρέωση ν' αποδείξει και την υπαιτιότητα (πταίσμα) του παρέχοντος τις υπηρεσίες, δεδομένου ότι, με τη ρητή διάταξη του άρθρ. 8 παρ. 4 Ν. 2251/94, το βάρος της αποδείξεως της έλλειψης υπαιτιότητός του, φέρει ο παρέχων την υπηρεσία.

**2.2.** Οι εδώ σχολιαζόμενες αποφάσεις δεν επλήφθησαν του αιτήματος καταναλωτή προς αποζημίωση, και



τούτο, προφανώς, διότι δεν υπήρξε ζημία, ήτοι μείωση της περιουσίας των εμπλεκέντων καταναλωτών ή μη επαύξηση της περιουσίας αυτών, αφού οι τράπεζες, μετά τις διαμαρτυρίες των καταναλωτών, επέστρεψαν σ' αυτούς τα ποσά με τα οποία είχαν αρχικά χρεωθεί οι πιστωτικές τους κάρτες. Εξ άλλου, τέτοιο αίτημα αποζημίωσης δεν θα μπορούσε να είχε παραδεκτώσ υποβάλει η ενάγουσα ένωση καταναλωτών με τη συλλογική της αγωγή, αφού ο Ν. 2251/94 από τη μία μεριά, εξατομικεύει, με τη διατύπωση των σχετικών διατάξεών του, την έναντι του ζημιωθέντος καταναλωτή ευθύνη του προμηθευτή, του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων, και του παρέχοντος υπηρεσίες και, από την άλλη (άρθρο 10 παρ. 9 του Ν. 2251/94), νομιμοποιεί ενεργητικά τις ενώσεις καταναλωτών που συγκεντρώνουν τις προϋποθέσεις του νόμου, να εγείρουν συλλογικές αγωγές για την “προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού” κι όχι αγωγές συλλογικές ή άλλες, για την προστασία των ατομικών συμφερόντων των μελών τους.

Στην περίπτωση της συγκεκριμένης υπόθεσης, οι τράπεζες ενήχθησαν με αίτημα (α) να παύσουν να προβαίνουν στη χρέωση λογαριασμών των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών με χρηματικά ποσά για ανύπαρκτες συναλλαγές, καλώντας τους καταναλωτές στη συνέχεια, μέσω των λογαριασμών της πιστωτικής κάρτας να τα πληρώσουν και (β)

να καταδικασθούν οι τράπεζες να καταβάλουν χρηματικό ποσό, ως χρηματική ικανοποίηση, για την ηθική βλάβη των καταναλωτών από τις παράνομες ενέργειες των εναγομένων, ήτοι της εταιρείας πωλήσεων από απόσταση και των τραπεζών-εκδοτριών των πιστωτικών δελτίων.



**1.** Το πρώτο από τα ανωτέρω αίτηματα έγινε δεκτό – και, μάλιστα, με δικονομικά ανορθόδοξη μετατροπή του υποβληθέντος αγωγικού αιτήματος με το διατακτικό της πρωτόδικης απόφασης, ως απαγόρευση στις τράπεζες να προβαίνουν στη χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, “άνευ της υπογραφής των τελευταίων στα σχετικά παραστατικά-χρεωστικά δελτία”, – με το εξής σκεπτικό, το οποίο, εμπλουτισμένο, αποτέλεσε και το σκεπτικό της απόφασης του Εφετείου: Αφού αποδείχθηκε ότι η επιχείρηση πωλήσεων από απόσταση, χωρίς να έχει σχετικό δικαίωμα αλλά παραβαίνοντας τις διατάξεις του Ν. 2251/94, προέβη σε χρέωση των πιστωτικών δελτίων των καταναλωτών και αφού αποδείχθηκε, ότι οι τράπεζες, χωρίς να ελέγξουν αν υπάρχουν συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα από τους καταναλωτές αντίστοιχα παραστατικά-χρεωστικά δελτία, εν τούτοις προέβησαν σε χρέωση των λογαριασμών των καταναλωτών αντισυμβατικά, άρα οι τράπεζες “συνήργησαν” (έτσι, η υπ. αρ. 2319/99 απόφαση του Εφετείου) στην παράνομη χρέωση, παραβαίνοντας τις συμβατικές

τους υποχρεώσεις προς τους καταναλωτές-κατόχους των καρτών και τις διατάξεις των άρθρ. 200, 281 και 288 ΑΚ αλλά και του άρθρ. 8 Ν. 2251/94 και, επομένως, συντρέχει νόμιμη περίπτωση να επιβληθεί στις τράπεζες η προρρηθείσα απαγόρευση, διότι αυτές διέψευσαν την πίστη και την εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με την ασφάλεια των συναλλαγών με βάση πιστωτικές κάρτες. Κατά την απόφαση του Εφετείου, το γεγονός ότι η χρέωση των πιστωτικών καρτών αντιλογίσθηκε μετά τη διαμαρτυρία, δεν αναιρεί την ευθεία, από τις τράπεζες, παρανομία, ήτοι την παράβαση του Ν. 2251/94.

**2.** Με την επιφύλαξη της πλήρους και ορθής κατανόησης, από μέρους του υπογράφοντος, του σκεπτικού των αποφάσεων αυτών, επιβάλλονται ορισμένες παρατηρήσεις,

**2.1.** Η διάταξη του άρθρ. 288 ΑΚ ορίζει, ότι ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή, όπως απαιτεί η καλή πίστη, λαμβανομένων υπόψη των συναλλακτικών ηθών. Ως καλή πίστη νοείται η ευθύτητα και η εντιμότητα που απαιτούνται στις συναλλαγές, κατ' αντικειμενική κρίση, δηλαδή με βάση τις κρατούσες στην κοινωνία αντιλήψεις για τη σωστή συμπεριφορά και όχι με βάση τα υποκειμενικά κριτήρια, ήτοι τις προσωπικές αντιλήψεις του δικαστή ή του διαδίκου.

Έτσι, από τη μία μεριά ο συναλλασσόμενος οφείλει να μην αδιαφορεί για τα έννομα αγαθά του άλλου συναλλασσομένου μέρους, που επηρεάζο-

νται ή μπορεί να επηρεασθούν από την έννομη σχέση, από την άλλη μεριά, όμως, υπερβολικές και εξωπραγματικές αξιώσεις ειλικρίνειας δεν πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Υποχρεωτικά είναι, λοιπόν, η αντικειμενική καλή πίστη, για τον προσδιορισμό της οποίας, σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση, λαμβάνονται υπόψη τα συναλλακτικά ήθη, δηλαδή οι συνηθισμένοι τρόποι ενέργειας που έχουν επικρατήσει στις συναλλαγές και δεν είναι αντίθετοι στην κοινωνική ηθική. (πρβλ. αντί πολλών, Σταθόπουλο εις Γεωργιάδη-Σταθόπουλου ΑΚ 288, αρ. 4 κ.επ.). Ως συνέπεια της εφαρμογής της ΑΚ 288 στις συμβατικές ενοχές, είναι δυνατό να επιβάλλονται στον οφειλέτη, αλλά και στο δανειστή της παροχής, παρεπόμενες υποχρεώσεις, με τη μορφή πράξεων ή παραλείψεων που αναφέρονται σε θέματα που δεν προβλέπονται ειδικά στο νόμο ή στη σύμβαση (συμπληρωματική λειτουργία της διατάξεως).

**2.2.** Η συμβατική σχέση μεταξύ του εκδότη της πιστωτικής κάρτας και του κατόχου αυτής, είναι η της έμμισθης εντολής με πρόσθετο σύμφωνο χορήγησης πιστώσεως πρβλ. ΑΠ 1416/96 στην ΕΕμπΔ 97, σελ. 481, αντίθετη άποψη υποστηρίζεται στη θεωρία, πρβλ. Ηλ. Χαρίση ενθ. αν. σελ. 482). Η τράπεζα-εκδότης της κάρτας, αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του κατόχου, να καταβάλει στις συμβεβλημένες επιχειρήσεις την αξία των αγορών που έχουν γίνει από αυτόν με την κάρτα, και εφ' όσον τα σχετικά παραστατικά (αποδείξεις πώλησης) φέρουν την υπογραφή του κατόχου, εφ'

όσον η συναλλαγή έχει γίνει στο κατάστημα της συμβεβλημένης επιχείρησης. Για τις συναλλαγές από απόσταση, με την έννοια του νόμου 2251/94, υπάρχει ειδική ρήτρα στις συμβάσεις τράπεζας-κατόχου, δυνάμει της οποίας συμφωνείται ρητά, ότι χρεώσεις στο λογαριασμό της κάρτας μπορούν να γίνουν χωρίς να έχει προηγηθεί η υπογραφή του κατόχου στις αποδείξεις πώλησης. Τη ρητή αυτή διάκριση, οι εδώ σχολιαζόμενες αποφάσεις παρέλειψαν να τη λάβουν υπόψη και θεώρησαν, ότι επί πωλήσεων εξ αποστάσεως, όπως εν προκειμένω, είναι δυνατό να ισχύουν τα ίδια, περί της υπογραφής από τον κάτοχο των αποδείξεων πώλησης, έκριναν δε (εμμέσως) ότι στη συγκεκριμένη υπόθεση οι εναγόμενες τράπεζες προέβησαν σε παροχή ελαττωματικών υπηρεσιών (άρθρ. 10 παρ. 9 α' Ν. 2251/94) και, με τον τρόπο αυτό, διατάραξαν την “ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια” (άρθρ. 8 παρ. 4 Ν. 2251/94). Η παράλειψη αυτή των αποφάσεων, περαιτέρω, συνιστά παραγνώριση των συναλλακτικών ηθών που, χωρίς να είναι αντίθετα με την κοινωνική ηθική, ισχύουν όχι μόνο σε περίπτωση πωλήσεων εξ αποστάσεως με χρέωση πιστωτικής κάρτας όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση, αλλά και σε πλήθος παρόμοιων συναλλαγών, όπως είναι η αυτόματη χρέωση τραπεζικού λογαριασμού με το ποσό λογαριασμών είτε πιστωτικών καρτών είτε τηλεφωνίας, κινητής ή σταθερής, είτε κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος κλπ. Στις περιπτώσεις αυτές οι τράπεζες ουδόλως ελέγχουν την ορθότητα του λογαριασμού εκ των προτέρων, δηλαδή προ της

πληρωμής, διότι τούτο δεν είναι πρακτικά δυνατό, όπως δεν είναι πρακτικά δυνατό να ελεγχθεί από την τράπεζα-εκδότη της κάρτας, πριν από τη χρέωση του λογαριασμού αυτής, η τήρηση από την επιχείρηση πώλησης εξ αποστάσεως, των διατάξεων της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή. Υπό τις περιστάσεις των πωλήσεων από απόσταση, η επιβολή στους εκδότες των πιστωτικών καρτών χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς της υποχρέωσης να ελέγχουν την ύπαρξη υπογραφής του καταναλωτή στις αποδείξεις πωλήσεως (χρεωτικά δελτία) συνιστά, κατά τη γνώμη του υπογράφοντος, υπερβολική και σε κάθε περίπτωση εξωπραγματική αξίωση ευθύτητας στις συναλλαγές, εν όψει των στη συγκεκριμένη περίπτωση κρατούντων συναλλακτικών ηθών, τα οποία δεν έλαβαν υπόψη, ούτε και ερεύνησαν οι εδώ σχολιαζόμενες αποφάσεις για την εκτίμηση της αντικειμενικής καλής πίστης στο συγκεκριμένο κύκλο συναλλαγών.

**2.3.** Περαιτέρω, η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια των συναλλαγών (άρθρ. 8 παρ. 4 Ν. 2251/94) και η διαπίστωση της παραβίασης αυτής, είναι κριτήριο για την αποζημίωση του ζημιωθέντος καταναλωτή και όχι για την αποδοχή συλλογικής αγωγής με αίτημα την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς του παρέχοντος υπηρεσίες, λόγω της παροχής από αυτόν ελαττωματικών υπηρεσιών (άρθρ. 10 παρ. 9α Ν. 2251/94). Η ζημιογόνος παροχή υπηρεσιών δεν ταυτίζεται, βέβαια, άνευ άλλου τινός, με την ελαττωμα-



τική υπηρεσία, τη στιγμή, μάλιστα, που ο ίδιος ο νόμος (άρθρ. 8 παρ. 5) ρητώς ορίζει ότι η μη παροχή τέλει-ας υπηρεσίας δεν συνιστά υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες άρα ούτε βάση αποζημίωσης του ζημιωθέντος καταναλωτή. Θα έπρεπε, επομένως, να είχε διερευνηθεί σε τι ακριβώς συνίσταται το ελάττωμα των υπηρεσιών των εκδοτών πιστωτικής κάρτας στην περίπτωση πωλήσεων από απόσταση, όπου ούτε ο καταναλωτής αλλά ούτε και η τράπεζα είναι παρόντες στα γραφεία της επιχείρησης πωλήσεων από απόσταση, ώστε να διαπιστώσει η τράπεζα τις τυχόν παρανομίες της τελευταίας, να τις ανεχθεί (η τράπεζα) και να θεωρηθεί ότι η τράπεζα συνήργησε σ' αυτές, όπως δέχθηκε το Εφετείο, αναιτιολόγητα κατά την άποψη του υπογράφοντος.

**3.** Εξ άλλου δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής, ότι απόλυτη ασφάλεια των συναλλαγών, ιδίως, όπως εδώ, μετά την έννοια της απαλλαγής του καταναλωτή από τις δικές του συμβατικές υποχρεώσεις, όπως του ελέγχου των λογαριασμών της κάρτας του για λανθασμένες ή παράνομες χρεώσεις, και της ειδοποίησης της εκδότριας τράπεζας για τυχόν ανυρρήσεις, δεν είναι δυνατό να υπάρξει (όπως, στον κόσμο τούτο, όλα είναι σχετικά, κατά Einstein). Εκείνο που είναι δυνατό, υπό τις περιστάσεις της συγκεκριμένης υποθέσεως, είναι η πρόβλεψη ασφαλιστικών δικλείδων για την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως αυτή. Τότε ενισχύεται η ασφάλεια των συναλλαγών και όχι με την απαλλαγί-

του ενός μέρους από τις συμβατικές του υποχρεώσεις (εδώ: του καταναλωτή) κατά (διορθωτική) παρέκκλιση από την αρχική ρύθμιση της ενοχικής σχέσεως, η οποία επιτρέπεται κατ' εφαρμογή της διάταξης της ΑΚ 288, μόνο όταν το επιβάλλουν εξαιρετικές περιστάσεις και ιδιαίτερα σοβαροί λόγοι, δεδομένου ότι ο κανόνας παραμένει ότι, ακριβώς και η καλή πίστη απαιτεί την τήρηση των συμφωνημένων (πρβλ. Σταθόπουλο, ενθ. αν., άρθρ. 14, 15 και 17). Στην περίπτωση όπου οι συμβατικοί όροι, που είναι διατυπωμένοι με τη μορφή Γενικών Όρων Συναλλαγών, όπως στην περίπτωση της σύμβασης για την έκδοση της πιστωτικής κάρτας, θεωρούνται καταχρηστικοί, τούτο κρίνεται με βάση τη διάταξη του άρθρ. 2 Ν. 2251/94 περί απαγόρευσης των καταχρηστικών ρητρών που τυχόν περιέχονται σε γενικούς όρους συναλλαγών, και όχι εκείνη του άρθρ. 8, περί ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες για αποζημίωση του καταναλωτή. Διαφορετικά, θα κατέληγε κανείς στην τέλεια άρνηση της ατομικής ευθύνης του καταναλωτή, πράγμα που είναι αντίθετο προς την έννομη τάξη και τις κρατούσες αντιλήψεις, που αναγνωρίζουν ότι ο κάθε συναλλασσόμενος αναλαμβάνει, συνάπτοντας μία συμβατική σχέση, τόσο συμβατικές υποχρεώσεις όσο και κάποιο ποσοστό κινδύνου, ανάλογα με το περιεχόμενο της συγκεκριμένης συμβατικής σχέσης.

Το ερώτημα που μένει αναπάντητο, μετά τις εν θέματι αποφάσεις, είναι ο καθορισμός των ορίων των εκατέρω-

θεν υποχρεώσεων, ώστε να μην καταλήξει κανείς από την απορριπτέα καταπίεση των προμηθευτών στην επίσημη μη αποδεκτή τρομοκρατία των καταναλωτών (πρβλ. Alan Fisher και Michel Cover: The commercial risks of Consumer Terrorism, εις Financial Times 6.7.89).

E