



Χρήστος Βλ. Γκόρτσος
Γενικός Γραμματέας ΕΕΤ

Το ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει στη χώρα μας την προστασία του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένο και προκύπτει, κατά το μεγαλύτερο μέρος του, από την ενσωμάτωση των αντίστοιχων κοινοτικών πράξεων στο ελληνικό δίκαιο. Η αυξημένη εξάλλου κινητικότητα που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια σε κοινοτικό επίπεδο σε ό,τι αφορά τη θέσπιση ρυθμίσεων στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών οφείλεται κυρίως στην ιδιαιτερότητα και τον τεχνικό χαρακτήρα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, που επιβάλλουν την εισαγωγή διακριτών ρυθμίσεων σε σχέση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση πάντως, στα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα - και επομένως και στα ελληνικά - εφαρμόζονται επιπλέον και οι διατάξεις των οριζόντιου χαρακτήρα Οδηγιών που αφορούν την προστασία των καταναλωτών στην Κοινότητα.

Οι διατάξεις για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, υποσύνολο των οποίων αποτελούν οι συναφείς διατάξεις για το χρηματοπιστωτικό τομέα, στόχο έχουν την ικανοποίηση δύο κυρίως αιτημάτων πολιτικής: την αποκατάσταση της πληροφοριακής ασυμμετρίας και της μειωμένης διαπραγματευτικής ικανότητας, που γίνεται δεκτό ότι κατά κανόνα υφίσταται μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή. Η ικανοποίηση των αιτημάτων αυτών επιτυγχάνεται με την καθιέρωση διατάξεων ιδίως για:

- την παροχή αυξημένης πληροφόρησης στον καταναλωτή από τον προμηθευτή,
- την απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών,
- την απαγόρευση των καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών, και
- την κατοχύρωση κρίσιμων συναλλακτικών δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει την προστασία του καταναλωτή καταδεικνύει την επάρκεια σε πολύ μεγάλο βαθμό των ισχυουσών ρυθμίσεων για το σύνολο των παρεχόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ οι εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα σε κοινοτικό επίπεδο αναδεικνύουν τη διαρκή προσπάθεια για την ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή και τη διασφάλιση της ενιαίας αγοράς.

Από την άλλη πλευρά όμως, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η επάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου σε καμία περίπτωση δεν ταυτίζεται με τη θέσπιση όλο και περισσότερων διατάξεων. Οι πολλές σε αριθμό ρυθμίσεις, είτε σε εθνικό είτε σε κοινοτικό επίπεδο, δεν σημαίνουν ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή, εφόσον δεν υπάρχει η αντίστοιχη ποιότητα που θα διασφαλίζει την αποτελεσματικότητα του εκάστοτε ρυθμιζόμενου αντικειμένου. Θα πρέπει δε να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται το φαινόμενο του «πληθωρισμού δικαίου», η παραγωγή, δηλαδή, υπερβολικά μεγάλου

αριθμού νομικά δεσμευτικών κανόνων, με αποτέλεσμα, για πολλά ζητήματα, το καθεστώς που τα διέπει, να καταλήγει με τις αλληπάλληλες τροποποιήσεις του να είναι ασαφές, συχνά αντιφατικό και επιδεκτικό πολλών ερμηνειών. Έτσι προκαλείται σύγχυση στον καταναλωτή, αλλά και σε όσους καλούνται να εφαρμόσουν και να ερμηνεύσουν το εκάστοτε ισχύον δίκαιο.

Με την έννοια αυτή, θα πρέπει να αποφεύγονται οι αποσπασματικές ρυθμίσεις και να καταβάλλεται προσπάθεια για την ουσιαστική και διαχρονική, κατά το δυνατόν, ρύθμιση των ζητημάτων που ανακύπτουν. Παίρνοντας το παράδειγμα της πληροφόρησης που πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, είναι πρόσφορο να γίνει η ακόλουθη παρατήρηση. Η πληροφόρηση αποτελεί έναν από τους καθοριστικούς παράγοντες προστασίας του καταναλωτή, με την έννοια ότι ο ορθά πληροφορημένος καταναλωτής είναι συνειδητοποιημένος καταναλωτής και συνεπώς είναι σε θέση να προβαίνει σε επιλογές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του.

Η ορθή πληροφόρηση του καταναλωτή δεν ταυτίζεται ωστόσο με την ποσότητα, αλλά με την ποιότητα και την κατά περίπτωση προσφορότητα της παρεχόμενης προς αυτόν πληροφόρησης. Με άλλα λόγια, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε ανάλογα με το στάδιο της συναλλαγής να παρέχεται η κατάλληλη για το στάδιο αυτό πληροφόρηση. Ειδικότερα, προσυμβατικά, η παρεχόμενη πληροφόρηση



θα πρέπει να εστιάζεται στα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος που το διαφοροποιούν από τα υπόλοιπα και όχι στον καταιγισμό του καταναλωτή με στοιχεία και ιδιότητες που αφενός δεν είναι κρίσιμα και αφετέρου δεν είναι σε θέση ο ίδιος τη δεδομένη χρονική στιγμή να αξιολογήσει, ώστε να προβεί στην επιλογή του. Αντίθετα, η πληροφόρηση θα πρέπει να είναι πληρέστερη από τη στιγμή που συνάπτεται η συναλλαγή.

Είναι πάντως σαφές ότι για την αποτελεσματική εφαρμογή του ισχύοντος πλαισίου, καθοριστικός είναι ο ρόλος της αξιοποίησης από τον καταναλωτή της παρεχόμενης σε αυτόν πληροφόρησης. Η αξιοποίηση αυτή προϋποθέτει το ενδιαφέρον, την καλή πίστη, αλλά και τη διαθεσιμότητα του καταναλωτή, ο οποίος είναι εκείνος που τελικά γνωρίζει τις ανάγκες του, αλλά και τη δυνατότά του να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει.