



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΚΑΙΟ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ – MASTER IN LAW & ECONOMICS
2^{ος} ΚΥΚΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ 2017-2018, Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

Πληροφοριακή Ασυμμετρία και Γενικοί Όροι Συναλλαγών

ANNA ΓΕΩ. ΞΥΔΙΑ

(Α.Μ.: Μ.Δ.Ο. 1644)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

Κ. ΑΝΤΩΝΗΣ ΚΑΡΑΜΠΑΤΖΟΣ

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, 2018



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς «Δίκαιο και Οικονομία» με τίτλο «Πληροφοριακή Ασυμμετρία και Γενικοί Όροι Συναλλαγών» έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας

Όνοματεπώνυμο: Άννα Γεω. Ξυδιά

Ημερομηνία: 16 Νοεμβρίου 2018

Αφιερώνεται
Στο αγαπημένο μου νησί
που σύμφωνα με τη μυθολογία απέδειξε
ότι ο ήπιος κηδεμονισμός είναι καμιά φορά
απαραίτητος για την ζωή μας,
την Ικαρία.

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ εκ βαθέων τους γονείς μου για την συνολική τους στήριξη προς το πρόσωπό μου μέχρι σήμερα, τον Βασίλειο Φατούρο για όλη την καλοπροαίρετη ανοχή που επέδειξε στις δύσκολες μέρες της διπλωματικής μου εργασίας και τον Ευάγγελο Πασπαλάκη για την υπομονή και επιμονή του. Σαφώς ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα Καθηγητή μου Αντώνιο Καραμπατζό για την άμεση και ουσιαστική συνδρομή του και τις πολύτιμες συμβουλές του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Πειραιάς, Νοέμβριος 2018

Α. Ξυδιά

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τι είμαστε όταν αποφασίζουμε; Γνωστικοί και λογικοί σε αλάθητο βαθμό ή παράλογα όντα που προσπαθούν να κατοχυρώσουν το σήμερα με ό,τι κόστος συνεπάγεται αυτό, πιστεύοντας ότι μια τέτοια θυσία αποτελεί ένα βήμα κατάκτησης μιας καλύτερης επιβίωσης στο μέλλον; Η αλήθεια βρίσκεται κάπου στη μέση.

Αποτελούμαστε από ατέλειες, τις οποίες εκδηλώνουμε στις κάθε είδους διαπροσωπικές μας σχέσεις, συνακόλουθα και στις έννομες. Είμαστε άλλωστε ελεύθεροι να το πράξουμε. Ωστόσο είναι γεγονός πως σε ό,τι αφορά την προστασία μας απέναντι σε τρίτα πρόσωπα με τα οποία έχουμε συμφέρον να συμβληθούμε, δεν είμαστε και τόσο προσεκτικοί διότι επικεντρωνόμαστε στο αποτέλεσμα της σύμβασης που συνεπάγεται για εμάς κάποιο όφελος. Δεν είναι όμως λίγες οι φορές που ο αντισυμβαλλόμενος μπορεί να γνωρίζει περισσότερα, είτε γιατί είναι η ιδιότητά του και η δραστηριότητά του τέτοια, είτε διότι απέκτησε πρόσβαση σε πληροφορίες που τον ωφελούν εις βάρος μας και για τον λόγο αυτόν δεν θα προβεί στην αποκάλυψή τους.

Η παραπάνω ασυμμετρία που δημιουργείται μεταξύ των δύο μερών μιας σύμβασης θα έλεγε κανείς ότι οφείλεται στο γεγονός ότι ο μέσος συναλλασσόμενος αμέλησε και δεν φρόντισε να συλλέξει και αυτός πληροφορίες για τη σύμβαση. Τούτο όμως είναι δίκαιο και εύλογο; Θα μπορούσε ο κάθε απλός και μέσος συναλλασσόμενος (καταναλωτής) να συλλέξει αγόγγυστα και ανέξοδα πληροφορίες και μάλιστα για κάθε σύμβαση, αφού σχεδόν στο σύνολό τους οι συναφθείσες υπ' αυτού συμβάσεις σκοπούν σε κάποιο όφελος, γι' αυτό εξάλλου και τις συνάπτει; Στο πλαίσιο λοιπόν της κατοχυρωμένης νομοθετικά ελευθερίας του, ο στην πράξη ακρωτηριασμός αυτής δεν συνιστά καταστρατήγησή της;

Αναμφίβολα λοιπόν και κοινώς παραδεκτά υφίστανται κωλύματα. Ταυτόχρονα και ο ίδιος ο καταναλωτής συμπεριφέρεται σα να μην επιθυμεί την προστασία του· υπερεκτιμά τους συμβατικούς κινδύνους που βρίσκονται έμπροσθέν του και προσβλέπει μόνο στο «λάφυρο» της σύμβασης παραβλέποντας το μέλλον. Εκδηλώνει τις ατέλειες της φύσης του μέσω συμπεριφορικών ανωμαλιών – στρεβλώσεων, που αποκαλύπτουν ωστόσο έναν τρόπο σκέψης βασιζόμενο σε μια παράλογη λογική. Η ελευθερία που έχει κατοχυρωμένη μετατρέπεται έτσι σ' ένα δικαίωμα φάντασμα, αφού εν ολίγοις οι συνέπειες της υπεραισιοδοξίας του δείχνουν αυτόν μοναδικό «ένοχο» για την μη επιτυχή έκβαση της σύμβασης, την οποία όμως καλείται να ανορθώσει, ακόμη και στην περίπτωση που ο αντισυμβαλλόμενός του δανειστής (προμηθευτής) κινήθηκε εις βάρος του καταπλεονεκτικά,

εκμεταλλεύομενος την καλύτερη και πληρέστερη πληροφόρηση που είχε. Θα ταίριαζε όμως στην κοινωνία του σήμερα που βάση της αποτελεί η ιδέα ενός κράτους δικαίου να αφηθεί το ένα μέρος ελεύθερο να πράττει αυτήν την κατάφωρη αδικία εις βάρος του άλλου; Θα ήταν αυτό πράγματι το αληθές νόημα της ελευθερίας;

Φυσικά, ελευθερία που εκμεταλλεύεται την απειρία εκείνου προς τον οποίον εκδηλώνεται δεν συνιστά ελευθερία, αλλά ασυδοσία. Όμως ποιος χρειάζεται ή μάλλον καλύτερα, ποιος θέλει ένα νομοθετικό κηδεμόνα που να του υποδεικνύει το κάθε λάθος του και να του τονίζει ότι γνωρίζει αυτός καλύτερα από τον ίδιο το καλό του; Η απάντηση είναι απλή· ο μελλοντικός του εαυτός. Η ήπια – πάντα – επέμβαση της νομοθεσίας κρίνεται έτσι αναγκαία και απαραίτητη, καθώς επιτελεί έργο «θείας πρόνοιας» με την θέσπιση ορίων στις συμβάσεις και στους όρους αυτών, με σκοπό ουχί τον πατροναρισμό του καταναλωτή, δεδομένου ότι ο τελευταίος διατηρεί το δικαίωμα ελευθερίας να διαμορφώνει με οιοδήποτε περιεχόμενο τις συμβατικές του σχέσεις, αλλά την προστασία του με την θέσπιση των ορίων αυτών από τις δυσμενείς συνέπειες που θα επέλθουν στο μέλλον από τις τωρινές του («κακές») επιλογές.

Το κενό λοιπόν αυτό έρχεται να καλύψει θεμιτά η νομοθεσία, έτσι ώστε να προλαμβάνει τέτοια φαινόμενα καταστρατήγησης του συνταγματικώς κατοχυρωμένου δικαιώματος της ελευθερίας, διότι εξαιτίας της συνεχούς μονομερούς επιβολής του ενός και ίδιου πάντα μέρους εις βάρος των συμφερόντων του άλλου, καταστέλλεται η οικονομική κινητικότητα, με αποτέλεσμα να οδηγούμαστε σε κοινωνικά άδικες και απρόσφορες λύσεις και ως εκ τούτου σε βάθος χρόνου η κοινωνία να γνωρίζει σε κάθε βασική έκφασή της μια φθίνουσα πορεία.

Η πρόσφατως αναδειχθείσα επιστήμη της συμπεριφορικής οικονομικής ανάλυσης του δικαίου δύναται να προσφέρει τα απαραίτητα εργαλεία, ώστε αυτή η νομοθετική επέμβαση να είναι αποτελεσματική καθώς λαμβάνοντας υπόψη την πραγματική θέση του καταναλωτή όταν αποφασίζει, επιτυγχάνει να εξισορροπήσει τα συμφέροντα και των δύο πλευρών θεσπίζοντας διατάξεις που επενεργούν και οριοθετούν αυτά, τόσο προληπτικά, όσο και μελλοντικά - σε περίπτωση διαφωνίας των μερών ως προς την κατανομή του δικαίου ανάμεσα τους. Τα εργαλεία μπορεί να τα προσφέρει ικανοποιητικά διότι η εν λόγω επιστήμη πραγματεύεται τη συμπεριφορά του καταναλωτή (εδώ), μελετώντας τα αίτια που επιδρούν στον μηχανισμό λήψεως αποφάσεως από την σκοπιά της ψυχολογίας, του δικαίου και των οικονομικών, καθιστώντας έτσι τη νομοθεσία αποτελεσματικότερα ανθρωποκεντρική στην πρακτική εφαρμογή της.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

❖ Συντομογραφίες	8
❖ Εισαγωγή.....	9
❖ Κεφάλαιο 1ο: Οριοθέτηση της έννοιας καταναλωτή και προμηθευτή – Ανάγκη προστασίας του πρώτου έναντι του δεύτερου· κηδεμονισμός ή αναγκαίο κακό για την πραγμάτωση της συμβατικής δικαιοσύνης;	12
1.Ι. Ενωσιολογικές προσεγγίσεις κατά το Ν. 2251/1994 και τις αλλαγές που επέφερε ο Ν. 4512/2018 και κατά το ενωσιακό δίκαιο	12
1.Ι.α. Ο Καταναλωτής	12
1.Ι.β. Ο Προμηθευτής	16
1.ΙΙ. Ο κηδεμονισμός ως μορφή προστασίας του καταναλωτή επί σκοπώ πραγμάτωσης της συμβατικής δικαιοσύνης	18
1.ΙΙΙ. Ο προβληματισμός	20
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	21
❖ Κεφάλαιο 2ο: Γενικοί Όροι Συμβάσεων: ένα σύγχρονο μόρφωμα συμβατικής προστασίας ανταποκρινόμενο μεν στην ταχύτητα των συναλλαγών, δίκαιο δε;	22
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	38
❖ Κεφάλαιο 3ο: Πεδίο συνάντησης καταναλωτή και Γενικών Όρων Συμβάσεων – κίνδυνοι και συμπεριφορική ανάλυση του πρώτου κατά τη σύναψη συμβάσεως με Γ.Ο.Σ.	41
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	56
❖ Κεφάλαιο 4ο: Ο κίνδυνος της ασυμμετρίας πληροφόρησης του καταναλωτή στις συναλλαγές – υποχρέωση συμμόρφωσης του ισχυρότερου μέρους στον κανόνα της πληροφόρησης: ισχύουσα νομοθεσία	60
4.Ι. Ο Κίνδυνος της Ασυμμετρίας Πληροφόρησης	60

4.II. Νομοθετική Πλαισίωση της Υποχρέωσης Πληροφόρησης	73
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	78
❖ Συμπεράσματα	82
❖ Βιβλιογραφία - Νομολογία - Αρθρογραφία - Πηγές	88

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

- ΑΚ= Αστικός Κώδικας
- ΑΠ= Άρειος Πάγος
- Αρμ= Αρμενόπουλος
- Γ.Ο.Σ= Γενικοί Όροι Συμβάσεως
- ΔΕΚ= Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
- ΔΕΕ (ή ΔικΕΕ)= Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- εδ.= εδάφιο
- Ε.Ε.= Ευρωπαϊκή Ένωση
- ΕΕμπΔ= Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
- επ. = επόμενα
- ΕπισκΕΔ = Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου
- Ευρ. Κοινοβ.= Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
- Ελλ. Δ/νη= Ελληνική Δικαιοσύνη
- Εφ.Αθ.= Εφετείο Αθηνών
- Εφ.Θεσ.= Εφετείο Θεσσαλονίκης
- ΕφΑΔ= Εφαρμογές Αστικού Δικαίου
- Κ.Πολ.Δ.= Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
- Ν.= Νόμος
- ΝοΒ= Νομικό Βήμα
- Ολ.= Ολομέλεια
- ο.π.= όπως παρατίθεται
- παρ. = παράγραφος
- ΠΠΑ= Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών
- Π.Π.Ξάνθης= Πολυμελές Πρωτοδικείο Ξάνθης
- σελ.= σελίδα
- στοιχ. ή στ.= στοιχείο
- ΧρΙΔ= Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου
- ΣυνθΛΕΕ ή ΣΛΕΕ= Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ΣυνθΕΟΚ= Συνθήκη των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία αποτελείται από τέσσερα συνολικά κεφάλαια, στο πρώτο εκ των οποίων δίδονται έννοιες – ορισμοί σχετικά με α) τον καταναλωτή και τον προμηθευτή υπό το πρίσμα του Νόμου 2251/1994, αλλά και με βάση τη στενότερη ερμηνεία αυτών από τον Ενωσιακό Νομοθέτη και από το νέο Νόμο 4512/2018. Περαιτέρω, γίνεται οριοθέτηση της έννοιας β) του κηδεμονισμού ως μορφή προστασίας του καταναλωτή επί σκοπώ πραγμάτωσης της συμβατικής δικαιοσύνης, ενώ εδώ ανακύπτει και γ) ο προβληματισμός ως προς τα όρια της ελευθερίας επιλογής του καταναλωτή, ώστε αφενός να πραγματοποιείται ο σκοπός προστασίας του και αφετέρου να διαφυλάσσεται και η ελεύθερη οικονομική του συμπεριφορά ως ορθολογικά σκεπτόμενος παίχτης.

Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύεται ο θεσμός των Γενικών Όρων Συμβάσεων στο πλαίσιο της αγοράς, το πώς έχει εξελιχθεί η τελευταία, ώστε η ύπαρξη των Γ.Ο.Σ. να αποτελεί μια ανάγκη αναπόδραστη για την ακώλυτη λειτουργία της. Ενδεικτικά, οι Γενικοί Όροι Συμβάσεων αποτελούν έτοιμα ρυθμιστικά πρότυπα, που μειώνουν αισθητά το συναλλακτικό κόστος και ιδίως το κόστος διαπραγμάτευσης - διαμόρφωσης των συμβατικών όρων, το οποίο πάντα μετακυλιέται στον καταναλωτή, ο οποίος καλείται να το καταβάλλει μέσα από την ίδια την σύμβαση, τόσο κατά τη διάρκειά της, όσο και σε περίπτωση που εξελιχθεί ανώμαλα η συμβατική σχέση. Κατά τον προορισμό τους λοιπόν οι Γ.Ο.Σ. έχουν τεθεί προς εξυπηρέτηση του καταναλωτή, ωστόσο δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες το ισχυρό διαπραγματευτικά μέρος εκμεταλλεύεται τους όρους που εκουσίως δεν «βλέπει» ο καταναλωτής, επί σκοπώ ευνοϊκής οικονομικής απόδοσης αυτών υπέρ του πρώτου στο μέλλον, όπως συμβαίνει πολύ συχνά στο χώρο των τραπεζικών Γ.Ο.Σ.. Τούτο ματαιώνει τον τελολογικό προορισμό των Γ.Ο.Σ. καθιστώντας τους πλέον εργαλείο της διαπραγματευτικής υπεροχής του προμηθευτή (- δανειστή), η οποία συναντά τον καταναλωτή συνήθως σε μια κατάσταση κατά την οποία η ανάγκη για ρευστότητα του τελευταίου προέχει έναντι της προστασίας του και για τον λόγο αυτόν «αυτό-αφήνεται» εκτεθειμένος.

Στο τρίτο κατά σειρά κεφάλαιο γίνεται μια προσπάθεια προσέγγισης της συμπεριφοράς του καταναλωτή κατά τον χρόνο σύναψης μιας σύμβασης που εμπεριέχει Γενικούς Όρους Συμβάσεων σύμφωνα με τα πρότυπα των οικονομικών συμπεριφορικών (υπεραιοδόξη συμπεριφορά, υπερβολοειδής προεξόφληση, σύνδρομο του μη ανακτήσιμου κόστους κ.λπ.), ο τρόπος σκέψης του κατά τη διαδικασία των διαπραγματεύσεων με τον προμηθευτή - δανειστή του, τι αποτελεί εν τοις πράγμασι διαπραγμάτευση (ποιοι όροι είναι

διαπραγματεύσιμοι), η αυτοδέσμευσή του απέναντι σε μελλοντικούς όρους δίχως να γνωρίζει το ουσιαστικό περιεχόμενο των όρων αυτών, με ποιον τρόπο δηλαδή τον δεσμεύουν και σε περίπτωση ύπαρξης οιασδήποτε ανωμαλίας κατά την αντιπαροχή, τον τρόπο που θα διαμορφωθεί η σύμβαση τότε και τι επιπτώσεις θα έχει η αρχική του επιλογή στην οικονομική του κατάσταση. Τούτο γίνεται διότι κατά τον κρίσιμο χρόνο ανακύπτουν κίνδυνοι τους οποίους ο καταναλωτής αδυνατεί να εντοπίσει είτε λόγω της ανάγκης του για δανεισμό – ρευστότητα, είτε διότι συμφέρει τον προμηθευτή – δανειστή του να μην του τους υποδείξει και ως εκ τούτου δημιουργείται μια ασυμμετρία πληροφόρησης, ένα κενό δηλαδή στη σύμβαση, το οποίο ο μεν πρώτος θα αποφύγει να το ρυθμίσει από υπερβολική αισιοδοξία ότι όλα θα εξελιχθούν ομαλώς, ο μεν δεύτερος θα έχει σκεφτεί ήδη από το στάδιο των διαπραγματεύσεων να το κατοχυρώσει με όρους που θα ερμηνεύουν το κενό αυτό υπέρ του και εις βάρος του καταναλωτή.

Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο τίθεται το ζήτημα της ασυμμετρίας πληροφόρησης του καταναλωτή, το οποίο είναι κάτι περισσότερο από έναν ανακύπτοντα συναλλακτικό κίνδυνο· αποτελεί πλέον καθεστώς που τίθεται σχεδόν τελεσιγραφικά από το ισχυρό διαπραγματευτικά μέρος και ως τέτοιο και ουχί ως αβέβαιο ενδεχόμενο, πρέπει να ρυθμίζεται νομοθετικά, ώστε υπό στενή σκοπιά να τεθεί ένα πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και της οικονομικής του ζωής και υπό ευρύτερη, η αγορά να λειτουργεί απρόσκοπτα, καθότι η μονομερής επιβολή των Γ.Ο.Σ. από το ισχυρό μέρος οδηγεί στην δυσπιστία και καχυποψία του καταναλωτή απέναντι στις σχετικές αγορές όπου εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ., αφού από φόβο οικονομικής του βλάβης είτε θα αποφύγει ό,τι δεν μπορεί να κατανοήσει με απλά λόγια, είτε ακόμη και να κατανοήσει τους όρους αυτούς θα παραμένει απαθής απέναντι στο ορθολογικά προφανές ή δεν θα προχωρήσει σε επεξεργασία ή διαπραγμάτευση των όρων αυτών, καθώς κάτι τέτοιο υπερβαίνει το προσδοκώμενο απ' αυτόν όφελος, με συνακόλουθο αποτέλεσμα την τελική κατάρρευση της σχετικής αγοράς.

Αποτελεί λοιπόν αναμφίβολη ανάγκη η νομοθετική πλαισίωση των Γενικών Όρων Συμβάσεων, ώστε η υποχρέωση συμμόρφωσης του ισχυρού μέρους στην ενημέρωση – πληροφόρηση του καταναλωτή να προστατεύσει αυτόν και τις συναλλακτικές του δραστηριότητες, αλλά και να διαφυλάξει από την κατάρρευση την σχετική αγορά. Εδώ υποκρύπτεται βέβαια ο κίνδυνος η υποχρέωση αυτή προς πληροφόρηση να αποτελεί μια άλλη μορφή κηδεμονισμού του καταναλωτή, μη σεβόμενη το πλαίσιο της ελεύθερης δράσης του· για τον λόγο αυτόν πρέπει να δοθεί μεγάλο βάρος στην έννοια της πληροφόρησης, η οποία θα πρέπει να μην οδηγεί στον ακρωτηριασμό των συναλλακτικών κινήσεων του καταναλωτή, αλλά σε συμμόρφωση και με το ενωσιακό δίκαιο, θα πρέπει να τον ενημερώνει

α) ως προς το πραγματικό και ουσιαστικό περιεχόμενο των όρων της σύμβασης που συνάπτει και β) ως προς τις έννομες και οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται η τυχόν αθέτηση αυτών, ώστε να μπορεί να συναλλάσσεται και να αυτοδεσμεύεται ελευθέρως, ήτοι με ίδια βούληση, απαλλαγμένη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης, ελαττωμάτων - ενημέρωση η οποία μπορεί να εφαρμοστεί μέσω μιας ήπιας νομοθετικής παρέμβασης, όπως δηλαδή την προσδιορίζει η θεωρία των νυγμών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο:

Οριοθέτηση της έννοιας καταναλωτή και προμηθευτή – Ανάγκη προστασίας του πρώτου έναντι του δεύτερου· κηδεμονισμός ή αναγκαίο κακό για την πραγμάτωση της συμβατικής δικαιοσύνης;

I. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

ΚΑΤΑ ΤΟ Ν. 2251/1994 ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΕΦΕΡΕ Ο Ν. 4512/2018 ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

A. Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

«Καταναλωτής», σύμφωνα με τον Ν. 2251/1994 (άρθρο 1 παρ. 4α), πριν τις αλλαγές που επέφερε σ' αυτόν ο Ν. 4512/2018 και με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων των Νόμων αυτών, «είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση τέτοιων προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και α) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, β) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του».

Ο παραπάνω ορισμός δημιουργεί ένα ευρύ πεδίο εφαρμογής και για τον λόγο αυτό η έννοια του καταναλωτή έχει συγκεκριμένα εννοιολογικά γνωρίσματα:

1) Ως προστατευτέο κρίνεται καταρχήν κάθε φυσικό πρόσωπο, αλλά και νομικό, γεγονός ωστόσο που διευρύνει υπερβολικά την προστασία του καταναλωτή καθότι τα νομικά πρόσωπα συναλλάσσονται με σκοπό την κάλυψη των επαγγελματικών - κατά κύριο λόγο – αναγκών τους, ενώ η πληροφόρησή τους για την εκάστοτε συναλλαγή υπερβαίνει την συνήθη, εκείνη του μέσου καταναλωτή. Εδώ ελλοχεύει και ο κίνδυνος πρόκλησης ενός υψηλού επιχειρηματικού κόστους εξαιτίας της υπερβολικής διεύρυνσης της προστασίας αυτής σε μεγάλες επιχειρήσεις, το οποίο μετά βεβαιότητας θα μετακυληθεί στους καταναλωτές. Στον αντίποδα της άποψης αυτής, βρίσκεται η ορθή δικαιοπολιτικά άποψη ότι στα νομικά αυτά πρόσωπα εντάσσονται και όσα δρουν μη κερδοσκοπικά, οι ενώσεις

προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, καθώς και οι μικρές – οικογενειακού βεληνεκούς – επιχειρήσεις, οπότε θα ήταν άδικο να μην απολάμβαναν την προστασία αυτή. Συνεπώς η αξιούμενη από ένα νομικό πρόσωπο προστασία πρέπει να κρίνεται ad hoc με βάση τα εκάστοτε πραγματικά περιστατικά και τον επιδιωκόμενο σκοπό της σύμβασης, προς αποφυγή παρελκυστικών τακτικών και καταχρηστικής εφαρμογής του ορισμού του καταναλωτή.

2) Τα προσφερόμενα στην αγορά, στον κατά τον παραπάνω Νόμο ορισμό, προϊόντα ή υπηρεσίες θα πρέπει να απευθύνονται σ' ένα ευρύ και όχι περιορισμένο, υπό την έννοια του συγκεκριμένου, κοινό, να μην είναι δηλαδή αποτέλεσμα ατομικής παραγγελίας και να μην καλύπτει μια εξατομικευμένη ανάγκη, οπότε να προορίζεται για «μαζικές συναλλαγές».

3) Σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής, ως φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ως ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, πρέπει να είναι ο τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή των υπηρεσιών (Περάκη σε Αλεξανδρίδου (επ) Δ.Πρ.Κατ. (2008) 43), υπό την έννοια ότι εκείνος θα είναι ο τελικός χρήστης των προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να μην υπάγεται στην προστασία του Νόμου αυτού ο τυχόν ενδιάμεσος που θα προωθήσει περαιτέρω το αντικείμενο. Έτσι ο προμηθευτής που αγοράζει πρώτες ύλες, ανταλλακτικά κ.λπ. προκειμένου να τα χρησιμοποιήσει περαιτέρω και στην παραγωγή του να μην θεωρείται καταναλωτής κατά τον προαναφερόμενο ορισμό και συνακόλουθα να μην προστατεύεται ως τέτοιος (Περάκη, ΔΕΕ/1995, 33, Παπαρσενίου Π., το ζήτημα των καταχρηστικών όρων συναλλαγών, Τιμητικός Τόμος, Μ. Σταθόπουλου (2010) 2012). Κατά τον ίδιο τρόπο σκέψης καταναλωτής θεωρείται και ο αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος (Εφ. Αθ. 4105/2004 ΔΕΕ 2006, 306).

Ο καταναλωτής αποτελεί μια ευάλωτη ομάδα, η οποία χρήζει αυξημένης προστασίας στις συναλλαγές, καθότι βρίσκεται συγκριτικά με τον προμηθευτή σε ασθενέστερη θέση, αφού ο τελευταίος έχει συνήθως διαπραγματευτική υπεροπλία έναντι του πρώτου, ενόψει της ασύμμετρης πληροφόρησης μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών και του γνωσιολογικού ελλείμματος του καταναλωτή λόγω δράσης του εκτός του κύκλου της επαγγελματικής του δραστηριότητας, πράγμα που δημιουργεί μια σημαντική «απόσταση γνώσης», η οποία τον καθιστά ευάλωτο απέναντι στον προμηθευτή (Εφ. Αθ. 1159/2012 ΔΕΕ 2012.676 επ).

4) Προκειμένου δε να αποφευχθεί η καταχρηστική ένταξη στην προστασία του καταναλωτή κατά τον ανωτέρω Νόμο, θα πρέπει να γίνει σαφές ότι ο τελευταίος απευθύνεται σε καταναλωτές «ευλόγως προσεκτικούς και ενημερωμένους στις οικονομικές τους συναλλαγές». Τούτο σημαίνει ότι ως προστατευτέος κρίνεται ο καταναλωτής ο οποίος δεν

προβαίνει στην κατ' επάγγελμα ενασχόληση με το είδος της επιχειρούμενης συναλλαγής, αλλά συμπεριφέρεται «ερασιτεχνικά». Αναμφίβολα η μη επαγγελματική ενασχόληση με την επιχειρούμενη συναλλαγή θα κριθεί, ενόψει του ευρέως πεδίου προστασίας που δημιουργεί ο Νόμος 2251 ως προς τον ορισμό του προστατευτέου καταναλωτή, ad hoc με κριτήριο την προαναφερθείσα «απόσταση γνώσης» του καταναλωτή από τέτοιου είδους συναλλαγές όπως η υπ' αυτού επιχειρούμενη κάθε φορά. Η «απόσταση γνώσης» έγκειται στην μη επανάληψη τέτοιων συναλλαγών, καθότι στην περίπτωση αυτήν θα εξισωνόταν με τον προμηθευτή, ο οποίος ένεκα των εξειδικευμένων γνώσεων που έχει αποκτήσει εκ πείρας και λόγω της κατ' επανάληψη και κατ' επάγγελμα σύναψης τέτοιων δικαιπραξιών, έχει αυξημένη διαπραγματευτική ισχύ. Από την άλλη πλευρά, εάν ένας τραπεζικός υπάλληλος συνάπτει τραπεζική σύμβαση, δεν δύναται να χαρακτηριστεί καταναλωτής ούτε εν ευρεία έννοια, πολλώ δε μάλλον υπό στενή έννοια και τούτο διότι δεν δύναται να χαρακτηριστεί αδύναμο μέρος σε συναλλαγή με τραπεζικά ιδρύματα, καθότι έχει πληροφόρηση, σύμμετρη και επαρκή, ώστε να σχηματίσει πλήρως ελεύθερη βούληση και αντίληψη απαλλαγμένη γνωστικών ελαττωμάτων, τόσο ως προς την ταυτότητα και περιγραφή του προϊόντος και του ακριβούς περιεχομένου της επιχειρούμενης συμβάσεως, όσο και ως προς τις συνέπειες, οικονομικές και νομικές, που μπορούν να επέλθουν από την πλημμελή εκπλήρωση αυτής (Σταθόπουλος σε Σταθόπουλου/ Χιωτέλλη/ Αυγουστιανάκη (1995) 40, Αλεξανδρίδου (1996), ό.π., Αντωνοπούλου, Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο, Ελλ. Δ/νη 2003.333, Κοτσίρης (γνμδ), Η έννοια του καταναλωτή ΔΕΕ 2005.1128, Λιβαδά (γνμδ), Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 2015.1137). Συνεπώς, δεν θα τύχει εφαρμογής εν προκειμένω ο Ν. 2251/1994, αλλά από πλευράς του τραπεζικού ιδρύματος το άρθρο 281 ΑΚ περί καταχρηστικής ενάσκησης δικαιώματος του υπαλλήλου, αιτούμενος ο τελευταίος να υπαχθεί στις προστατευτικές διατάξεις του Ν. 2251/1994 όλως καταχρηστικώς (προς αυτή την κατεύθυνση Εφ. Αθ. 1309/2012 Ελλ. Δ/νη 2012, 818, Εφ. Λαρ. 806/2010, Εφ. Θεσ. 317/2009 ΔΕΕ 2009.819, Εφ. Αθ. 8217/2006 ΔΕΕ 2007, 462, Εφ. Αθ. 6401/2002 ΔΕΕ 2003, 412).

5) Ζήτημα αποτέλεσε το εάν ο εγγυητής μπορεί να εξισωθεί με καταναλωτή, ώστε να προστατευθεί αναλογικά (βλ. Παπανικολάου, ΔΕΕ/2010, 4 επ., Δούβλη, Β., Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στο Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, ΔΕΕ/2003, 876 επ., προς την κατεύθυνση ότι δεν είναι καταναλωτής οι: Εφ. Πειρ. 91/2002 ΕπισκεΔ 2002.778 και Εφ.Αθ. 8217/2006 ΔΕΕ 2007.267· αντιθέτως, ότι είναι καταναλωτής οι: Εφ.Αθ. 5253/2003 ΕΕμπΔ 2003.643, ΠΠΑ 1119/2002 ΔΕΕ 2003.422 και ΠΠΑ 1990/2004 ΝοΒ 2004.1592). Υπήρξαν πολλές προσεγγίσεις επί του ζητήματος αυτού, λαμβανομένης ιδιαίτερα

υπόψη της ομοιότητας καταναλωτή και εγγυητή ως προς το ότι αμφότεροι έχουν ελλιπή πληροφόρηση, ελλιπή συναλλακτική εμπειρία, ελλειείς εναλλακτικές λύσεις, ενώ εξετάστηκαν ειδικότερα ο παράγοντας της συναισθηματικής φόρτισης (συνήθως εγγυητές καθίστανται συγγενικά πρόσωπα), αν η εγγύηση δίδεται ως πρωτοφειλή ή όλως εγγυητικά, καθώς και το γεγονός ότι δεν αποκτά κάποια ωφέλεια, ώστε να τύχει προστασίας. Ενόψει όμως του Ν. 3587/2007 ο εγγυητής τυγχάνει εντέλει της προστασίας του καταναλωτή, εφόσον α) ο πρωτοφειλέτης έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, ανεξαρτήτως του εάν δεσμεύεται για επαγγελματικό ή μη σκοπό, αρκεί να αποτελεί τον αποδέκτη της τραπεζικής υπηρεσίας και β) ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Κατόπιν με το Νόμο 4512/2018 (ΦΕΚ Α' 5/17-01-2018), ο οποίος με γνώμονα τις εξελίξεις στην αγορά, λαμβάνει υπόψη και τον οικονομικό παράγοντα ως αποφασιστικό στοιχείο στο βουλευτικό του καταναλωτή κατά τη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του, προστέθηκε μεταξύ άλλων σκοπών και αυτός της διαμόρφωσης υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς. Προς τούτο περιορίστηκε η έννοια του καταναλωτή σε κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

Σκοπός του παραπάνω περιορισμού αποτελεί η αποσαφήνιση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων του καταναλωτή, ώστε η επίκληση της ιδιότητας του τελευταίου να μην γίνεται καταχρηστικά και εντέλει στην προστασία του Νόμου να υπάγονται όσα πρόσωπα πράγματι καλύπτουν ίδιες καταναλωτικές ανάγκες, συμβαλλόμενα ως ερασιτέχνες. Συνεπώς με το νέο Νόμο, ο Ν. 2251/1994 εκσυγχρονίζεται και ειδικότερα ανταποκρίνεται περισσότερο στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ - κατά την οποία ο ορισμός του καταναλωτή είναι πολύ πιο συγκεκριμένος και περιορισμένος, μην καταλείποντας συνάμα μεγάλα περιθώρια υπαγωγής στον ορισμό του καταναλωτή, ως δηλαδή επέτρεπε ο Ν. 2251/1994 προ του Ν. 4512/2018 προκαλώντας στρεβλώσεις στην λειτουργικότητά του, αφού ενσωματώνονταν σ' αυτόν οδηγίες, χωρίς όμως να καταργούνται ταυτόχρονα ασύμβατες και αλληλοσυγκρουόμενες με τις οδηγίες αυτές έννοιες (αρ. 1 παρ. 4 περ. α', αρ. 3 περ. 1, αρ. 4θ παρ. 1 στ. δ', αρ. 9α στ. α'). Άλλωστε το ευρύ πεδίο εφαρμογής της προστασίας του καταναλωτή έχει επικριθεί πολλάκις, καθιστώντας έτσι επιτακτική την τροποποίησή του, διότι η προηγούμενη έννοια του καταναλωτή δεν συνέπνεε «α) με την ευρωπαϊκή πρακτική την οποία έχουν ακολουθήσει οι υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε., β) τη στενή έννοια των οδηγιών 2002/65/ΕΚ και 2005/29/ΕΚ μέγιστης εναρμόνισης, γ) την ερμηνεία του ΔΕΚ και με την έννοια του εγγυητή και δ) την οδηγία 48/2008/ΕΚ για την καταναλωτική πίστη» (Hellenic Parliament, 2018).

Σε ενωσιακό δε επίπεδο, όπου επικρατεί η ανάγκη διατήρησης μιας άνευ εσωτερικών συνόρων ενιαίας αγοράς, για την απρόσκοπτη λειτουργία της οποίας θα πρέπει να εξασφαλίζεται η σε κάθε περίπτωση ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων, έχει θεσπιστεί η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ στην οποία τονίζεται η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών ως υπερτερούσα των εθνικών νομοθεσιών που γενικά παρουσιάζουν ανομοιομορφίες και σημαντικές μεταξύ τους διαφορές, προκαλώντας έντονες στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό.

Σύμφωνα με την εν λόγω Οδηγία, η έννοια του καταναλωτή περιορίζεται αρκετά, αφού ως καταναλωτής ορίζεται «κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες». Ως εκ τούτου προφανώς εξαιρούνται από την Οδηγία αυτή οι συμβάσεις εργατικού, κληρονομικού, οικογενειακού και εμπορικού (εταιρικού) δικαίου, ενώ στις λοιπές συμβάσεις η προστασία του καταναλωτή έναντι των καταχρηστικών ρητρών που ενδέχεται να περιέχουν, προσφέρεται μέσω της ενημέρωσης για τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή και μέσω κανονιστικών διατάξεων νομοθετικού περιεχομένου, κοινών και ενιαίων ανάμεσα στα κράτη – μέλη, άλλως μιας εσωτερικής νομοθεσίας, αυστηρότερης όμως της κοινοτικής (η υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή θεσπίστηκε με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, για την οποία γίνεται λόγος στο τέταρτο κεφάλαιο της παρούσας).

B. Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ

Σύμφωνα με το Ν. 2251/1994, ως ίσχυε μέχρι και προ του Ν. 4512/2018, ως «προμηθευτή» εννοούμε «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής είναι και ο διαφημιζόμενος», αλλά και ο παραγωγός ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα. Στον παραπάνω ορισμό εντάσσονται και οι κατ' άρθρο 1 παρ. 3 του Νόμου αυτού προμηθευτές «οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα», προκειμένου για την προστασία των καταναλωτών από τις δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς μονοπωλιακού χαρακτήρα, καθώς επίσης και «εξειδικευμένες» μορφές της έννοιας του προμηθευτή [βλ. άρθρα 4α στοιχ. ε', 5 παρ. 1, 6 παρ. 2 (όπου ως προμηθευτής αναφέρεται ο παραγωγός), 7 παρ. 1, 7α παρ. 1, 8 παρ. 1, 9 παρ. 1 στοιχ. β' και 9α στοιχ. β'].

Ούτως λοιπόν προμηθευτής τυγχάνει ακόμη και ο πωλητής ελαττωματικού προϊόντος (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. ε), ο κατασκευαστής ενός καταναλωτικού προϊόντος - είτε αυτό

ευρίσκεται σε τελική μορφή, είτε αποτελεί πρώτη ύλη ή συστατικό, ο εισαγωγέας αυτού σε κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κάθε πρόσωπο που εμφανίζεται ως παραγωγός και θέτει στο προϊόν το όνομά του, το σήμα του ή άλλο χαρακτηριστικό του γνώρισμα (άρθρα 5 παρ. 1 και 6 παρ. 2), ο παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας αυτού στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κάθε επαγγελματίας που συμμετέχει στον εφοδιασμό της αγοράς με το καταναλωτικό προϊόν, δυνάμενου να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του, ο διανομέας (άρθρα 7 παρ. 1 και 7α παρ. 1), ο παρέχων υπηρεσίες κατά τρόπο ανεξάρτητο (άρθρο 8 παρ. 1), κάθε φυσικό ή και νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς σχετιζόμενους με την εμπορική, βιοτεχνική, επιχειρηματική ή ελευθέρια επαγγελματική δραστηριότητά του, καθώς και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή (άρθρα 9 παρ. 1 περ. α και 9α περ. β).

Σύμφωνα δε και με τους ορισμούς του άρθρου 1α του Ν. 4512/2018, ως προμηθευτής ορίζεται «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου που ενεργεί στο όνομά του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες», ως πωλητής ορίζεται «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο πωλεί καταναλωτικά αγαθά με σύμβαση που συνάπτει κατά την άσκηση της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας» και ως παραγωγός «ο κατασκευαστής ενός καταναλωτικού αγαθού, ο εισαγωγέας του καταναλωτικού αγαθού σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε), και κάθε πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός θέτοντας επί αυτού το όνομά του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο».

Με το άρθρο αυτό ο παραπάνω ορισμός του «προμηθευτή» εξειδικεύεται με κριτήριο την εμπορική δραστηριότητα με την οποία συμβάλλεται κάθε φορά, καθιστώντας σαφές πλέον το πλαίσιο των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών του, ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη εκ του Νόμου προστασία, αλλά και η εξομάλυνση των τυχόν διαφωνιών και της νομικής αβεβαιότητας που προέκυπταν από την διφορούμενη και ευρεία ερμηνεία του προηγούμενου περιεχομένου του Νόμου 2251/1994. Πλέον ο προμηθευτής μπορεί για την άσκηση της εμπορικής του δραστηριότητας να βασίζεται σ' ένα νόμο σύγχρονο, συγκεκριμένο και εναργή, με αποτέλεσμα να μην προκαλείται ανασφάλεια δικαίου και συνακόλουθα ανάγκη προσφυγής σε δικαστική ερμηνεία των κενών που δημιουργούσαν οι προαναφερθείσες αλληλοαναιρούμενες έννοιες και διατάξεις του Νόμου 2251/1994.

Τέλος, σε ενωσιακό επίπεδο, στην Οδηγία με αριθμό 93/13/ΕΟΚ ο «προμηθευτής» αναφέρεται ως «επαγγελματίας» (άρθρο 2 παρ. γ της Οδηγίας) και ορίζεται ως «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας, είτε δημόσια είτε ιδιωτικής». Με τη φράση «δημόσια δραστηριότητα» νοείται η άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας από το Δημόσιο, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), αλλά και τα ιδιωτικά πρόσωπα που διέπονται από κανόνες που αφορούν σε Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ). Και εδώ, όπως και ανωτέρω, προέχει η ανάγκη αποτελεσματικότερης προστασίας του καταναλωτή έναντι του επαγγελματία (προμηθευτή) με τη θέσπιση ενιαίων κανόνων στις συναφθείσες μεταξύ τους συμβάσεις.

II. Ο ΚΗΔΕΜΟΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΜΟΡΦΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΠΙ ΣΚΟΠΩ ΠΡΑΓΜΑΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Σκοπός του παραπάνω Νόμου τόσο στην αρχική, όσο και στην κωδικοποιημένη μορφή κατά το Νόμο 4512/2018, είναι εν πρώτοις η προστασία του καταναλωτή, ο οποίος μέσα σε μια αγορά αποτελεί τον πιο αδύναμο διαπραγματευτικά παίχτη της και τον πιο ευάλωτο ως τελικό αποδέκτη των προϊόντων και των υπηρεσιών των προμηθευτών του. Οι κίνδυνοι είναι αρκετοί. Αν ανατρέξουμε στο πρώτο άρθρο του Ν. 2251/1994, αντιλαμβανόμαστε τα πεδία που επιχειρεί να προστατέψει ο Νόμος, δηλαδή «α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, β) τα οικονομικά τους συμφέροντα, γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, δ) το δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν και ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης». Δυνάμει δε του άρθρου 100 του Νόμου 4512/2018 τίθεται ο επιπλέον σκοπός της διαμόρφωσης υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Συνήθως όμως ένας καταναλωτής δεν διαλέγει προϊόντα ή υπηρεσίες «ορθολογικά», με βάση δηλαδή το ύψιστο συμφέρον του, όπως θα το όριζε «αντικειμενικά» ένα τρίτο πρόσωπο. Αντίθετα το τελευταίο (συμφέρον) μπορεί να ποικίλλει και έτσι η συμπεριφορά του κάθε καταναλωτή διαφέρει, διότι ο καθένας κινείται με κίνητρο τις δικές του προσωπικές ανάγκες, οι οποίες όχι μόνο διαφέρουν από άτομο σε άτομο, αλλά διαφέρουν πρώτα απ' όλα

μεταξύ τους. Σε διαφορετικούς χρόνους λοιπόν ο καταναλωτής αντιμετωπίζει διαφορετικές ανάγκες και κάθε φορά επιλέγει να διαλέξει τον τρόπο που θα τις καλύψει με γνώμονα άλλα κριτήρια κάθε φορά, ήτοι με βάση την ποιότητα, την τιμή, τις περιστάσεις, την τεχνολογία, το περιβάλλον ή ακόμη και τη ζήτηση (λόγου χάρη μέσω των διαφημίσεων).

Ανάλογοι λοιπόν με τα κριτήρια που κινείται ο κάθε καταναλωτής είναι και οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει κατά την επιλογή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ωστόσο όπως προαναφέρθηκε, επειδή δεν είναι καθόλου γνωστό ο καταναλωτής κατά το σχηματισμό της συναλλακτικής του απόφασης με τι κριτήρια επιλέγει το εκάστοτε προϊόν ή υπηρεσία (πλέον έχουν καταστεί γνωστές οι συμπεριφορικές διαταραχές που αντιμετωπίζει), ο ανωτέρω Νόμος «κατασκευάστηκε» και εντέλει «εκσυγχρονίστηκε», έτσι ώστε ο καταναλωτής να δύναται να προστατευθεί αποτελεσματικά, τόσο μέσω της ενημέρωσης – επιμόρφωσής του σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, όσο και με την θέσπιση κυρώσεων στο πρόσωπο του προμηθευτή στην περίπτωση που η παροχή του τελευταίου δεν εξελιχθεί ομαλά ή αδυνατεί να εκπληρωθεί είτε μερικώς είτε ολικώς.

Επιπλέον μέσα από την προστασία του καταναλωτή ο Νόμος έχει ακόμη έναν σκοπό-την πραγμάτωση της συμβατικής δικαιοσύνης. Ειδικότερα ως συμβατική δικαιοσύνη νοείται η εξισορρόπηση των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μεταξύ των μερών όπως η εξισορρόπηση αυτή θα επερχόταν ανάμεσά τους εάν ρύθμιζαν τα συμβατικά τους δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μέσω του ενδοτικού δικαίου. Η όποια διατάραξη της συμβατικής δικαιοσύνης, εις βάρος του καταναλωτή εν προκειμένω, κρίνεται μέσα από την αξιολογική στάθμιση των εκατέρωθεν συμφερόντων και την εκτίμηση των ειδικών συνθηκών της εκάστοτε περίπτωσης. Εντούτοις δεν θεωρείται κάθε διατάραξη άξια ενεργοποίησης του δικαστικού μηχανικού, αλλά απαιτείται «ουσιώδης ή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών» (ΑΠ 1495/2006 – Ζ' Τμήμα Πολιτικό, ΑΠ Ολ. 6/2006, ΑΠ Ολ. 15/2007, σε συνδυασμό με Δέλλιο Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και Συλλογική Προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευση των όρων της σύμβασης, 2^η έκδοση, Σάκκουλας, σελ. 6).

Στο σημείο αυτό θα μπορούσε κάποιος να σκεφτεί ότι ο Νόμος επιτελεί το ρόλο του κηδεμόνα για τον καταναλωτή, ο οποίος κάποιες φορές είτε δεν χρειάζεται τέτοια καθοδήγηση ή πολύ απλά δεν την επιθυμεί. Και τούτο έρχεται σε αντίθεση με τη γενικότερη παραδοχή της οικονομικής επιστήμης, ότι δηλαδή το κάθε άτομο πράττει καταρχήν με βάση το προσωπικό του συμφέρον, οπότε πράττει ορθολογικά, ακόμη και αν δεν μπορεί να γίνει κατανοητό στους τρίτους και τούτο διότι πράττει όπως πιστεύει με σκοπό να μεγιστοποιήσει

την ωφέλεια που θέλει να απολαύσει την δεδομένη εκείνη χρονική στιγμή και με τον τρόπο που θεωρεί ότι θα αποδώσει το περισσότερο. Μια ακόμη προβληματική στον «κηδεμονισμό» του Νόμου αποτελεί η αντίθεση στην αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων. Βασική προϋπόθεση εγκυρότητας της κάθε σύμβασης τόσο κατά το ουσιαστικό δίκαιο (Αστικός Κώδικας), όσο και κατά τις ειδικότερες διατάξεις του Ν. 2251/1994, ως τροποποιήθηκε με το Ν. 4512/2018, είναι η ελεύθερη βούληση προς σύμπραξη και η ελεύθερη επιλογή στη μορφή, το περιεχόμενο και τους ειδικότερους όρους της. Από την άλλη ο Νόμος περί προστασίας του καταναλωτή θέτει ένα συγκεκριμένο πλαίσιο συμπεριφοράς που καθιστά τον τελευταίο, θέλοντας και μη, δέσμιο των επιλογών του ανεξαρτήτως των κριτηρίων που είχε όταν τις έκανε.

III. Ο ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Συνεπώς κατά πόσο ο καταναλωτής μπορεί να επιλέγει ελεύθερα αποτελεί ένα μείζον ζήτημα ειδικά από την στιγμή που πρέπει από τη μία να προστατεύεται και οι επιλογές του να οριοθετούνται και από την άλλη να διαφυλάσσεται και η ελεύθερη οικονομική του συμπεριφορά ως ορθολογικά σκεπτόμενος παίχτης.

Τον παραπάνω προβληματισμό επί της ουσίας επέλυσε ο Ν. 4512/2018, ο οποίος σε απόλυτη εναρμόνιση με το ενωσιακό δίκαιο, τονίζει ιδιαίτερα το ζήτημα ενημέρωσης του καταναλωτή όχι μόνο ως κατοχυρωμένο και αναφαίρετο δικαίωμά του, αλλά και ως δέσμια υποχρέωση του προμηθευτή. Πράγματι, η ενημέρωση του καταναλωτή συνάδει απόλυτα και με το ενωσιακό δίκαιο, καθώς εις αμφότερα δεν γίνεται λόγος για «επιδερμική», αλλά για ουσιαστική ενημέρωση, ήτοι εφ' όλων των νομικών και οικονομικών υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ο καταναλωτής έναντι του προμηθευτή του κατά τη σύναψη σύμβασης, καθώς και της διαμόρφωσης των ανειλημμένων αυτών υποχρεώσεων του στην περίπτωση που αδυνατεί να εκπληρώσει τη σύμβαση ολικά ή μερικά. Επί της ουσίας δηλαδή ο νέος Νόμος αποσκοπεί στην συνολική επιμόρφωση του καταναλωτή όχι μόνο σχετικά με την εκάστοτε επιχειρούμενη υπ' αυτού σύμβαση, αλλά σε σχέση με την διαμόρφωση μιας γενικότερης υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και συνακόλουθα συμπεριφοράς, κρίνοντας μάλιστα ότι ο καταλληλότερος για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού είναι ο ίδιος ο προμηθευτής.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ:

Δέλλιος Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και Συλλογική Προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευση των όρων της σύμβασης, 2^η έκδοση, Σάκκουλας.

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:

ΑΠ (Ζ' Τμήμα Πολιτικό) 1495/2006,

ΑΠ (Ολομέλεια) 6/2006,

ΑΠ (Ολομέλεια) 15/2007.

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ:

<<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/r-dimetr-eisig-synolo2.pdf>>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο:

Γενικοί Όροι Συμβάσεων: ένα σύγχρονο μόρφωμα συμβατικής προστασίας ανταποκρινόμενο μεν στην ταχύτητα και στη συνολική εξέλιξη των συναλλαγών, δίκαιο δε;

I. Αδιαμφισβήτητα η αγορά βιώνει την πλέον ραγδαία εξέλιξη όχι μόνο στον τομέα της τεχνολογίας, αλλά και της προμήθειας και διάθεσης ολοένα και περισσότερων αγαθών και υπηρεσιών. Τούτο συνεπάγεται τη ραγδαία ανάπτυξη και εξέλιξη του τομέα των συμβάσεων μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή, ενόψει αύξησης της ανάγκης για την ταχύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή ως απόρροια του κανόνα της ζήτησης - προσφοράς, η οποία ανάγκη καλύπτεται μέσω των «Γενικών Όρων Συναλλαγών», νυν «Γενικών Όρων Συμβάσεων» δυνάμει του Ν. 4512/2018, οι οποίοι ενσωματούμενοι στην εκάστοτε σύμβαση ρυθμίζουν την ενοχική σχέση ως προς το νομικό και το οικονομικό σκέλος κατά τον ενεστώτα χρόνο υπογραφής της σύμβασης για το μέλλον, ήτοι σκοπός τους είναι η ρύθμιση των συνεπειών της σύμβασης σε περίπτωση που η παροχή καταστεί αδύνατη εν όλω ή εν μέρει, αλλά και μελλοντικών και απρόβλεπτων κατά το χρόνο υπογραφής γεγονότων. Οι Γενικοί Όροι Συμβάσεων αποτελούν όρους μαζικής χρήσης οι οποίοι έχουν προδιατυπωθεί για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων από τον προμηθευτή χωρίς να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών.

Η ευρεία χρήση των «Γενικών Όρων Συμβάσεων», στο εξής χάριν συντομίας «Γ.Ο.Σ.», δεν είναι καθόλου τυχαία. Οι Γ.Ο.Σ. είναι ένα εύχρηστο εργαλείο με το οποίο ο προμηθευτής μπορεί να εξυπηρετήσει ταυτόχρονα και με μεγάλη ευκολία και ταχύτητα περισσότερους καταναλωτές και συνάμα να περιορίζει το κόστος των συναλλαγών του. Χάρη στους Γ.Ο.Σ., που επί της ουσίας αποτελούν το κοινό έδαφος στο οποίο συναντάται η τύχη όλων των συμβάσεων όταν ο καταναλωτής είτε δυσκολεύεται είτε αδυνατεί να ανταποκριθεί στις συμφωνηθείσες υποχρεώσεις του και δοθέντος του γεγονότος ότι είναι προδιατυπωμένοι όροι συνεπώς ο εκ φύσεως προορισμός τους είναι η χρήση τους στις μαζικές συναλλαγές, ο προμηθευτής δύναται να ρυθμίζει την μελλοντική συμπεριφορά του καταναλωτή στην περίπτωση που ο τελευταίος δεν μπορεί να προβλέψει την οικονομική του κατάσταση στο μέλλον, ώστε η παροχή που οφείλει προς τήρηση των συμβατικών του υποχρεώσεων να συνεπάγεται όσο το δυνατόν λιγότερη οικονομική απώλεια για τον προμηθευτή, ο οποίος συνήθως εκπληρώνει πρώτος με ελάχιστο κόστος, αφού με προδιατυπωμένους όρους που

έχουν μελετηθεί προς το συμφέρον του άπαξ και όχι κάθε φορά που συνάπτει σύμβαση με καταναλωτή έχει ρυθμίσει κατά τα ανωτέρω την συμπεριφορά του τελευταίου στο μέλλον ως προς την τύχη της μεταξύ τους σύμβασης.

Ωστόσο δεν απέχει πολύ η ρύθμιση αυτή της συμπεριφοράς του καταναλωτή για τις συμφωνημένες του υποχρεώσεις στο μέλλον, δηλαδή από την υπογραφή της σύμβασης και εφεξής, έως την ολοσχερή εξόφληση του προμηθευτή, να μετατραπεί και να καταστεί δέσμια και ελεγχόμενη από τον τελευταίο, απλά και μόνο από την θέση της υπογραφής του καταναλωτή σε σύμβαση που θα εμπεριέχει Γ.Ο.Σ. εξαιρετικά δυσβάσταχτους και μη οικονομικά συμβατούς σε σύγκριση με το σύνολο της σύμβασης και την συμφωνηθείσα αντιπαροχή, οδηγώντας του καταναλωτή σε υπερβολικά δυσμενέστερη οικονομικά θέση από την αρχική, ήτοι πριν τη σύναψη της σύμβασης και σε σχέση με το αντικείμενό της και τις καταβληθείσες εκατέρωθεν παροχές.

Ενδεικτικά τούτο μπορεί να συμβαίνει διότι ο προμηθευτής για την τήρηση της παροχής του καταναλωτή συμπεριέλαβε στην υπογραφείσα σύμβαση Γ.Ο.Σ., οι οποίοι όριζαν ότι αν ο καταναλωτής δεν κατέβαλλε στον ορισθέντα χρόνο (δήλη ημερομηνία) θα υποχρεωνόταν στην καταβολή ποινικής ρήτρας, η οποία θα ισούται με ποσοστιαία επί του συνολικού τιμήματος παροχή, ή στην καταβολή τόκων υπερημερίας με δυσμενές επιτόκιο, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να βρεθεί σε οικονομική θέση αρκετά χειρότερη από την αναμενόμενη, σε σύγκριση με την οφειλόμενη από μέρος του παροχή, αλλά και με την ληφθείσα από τον προμηθευτή παροχή.

Οι κίνδυνοι λοιπόν που ανακύπτουν δεν είναι διόλου ευκαταφρόνητοι σε σχέση με τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι Γ.Ο.Σ. στις συμβάσεις μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, ιδιαίτερα αν από την πλευρά του προμηθευτή υφίστανται νομικά πρόσωπα, συνήθως τραπεζικά ιδρύματα και εταιρείες, τα οποία έχουν εκ των πραγμάτων διαθέσει το κεφάλαιο και την εμπειρία, λόγω αποκλειστικής τους ενασχόλησης με καταναλωτές και την προμήθεια και διάθεση συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών προς αυτούς, ώστε να μελετήσουν και να αναλύσουν την συμπεριφορά του καταναλωτή προς το συμφέρον τους, ενώ δεν υστερούν και στην διακριτική διατύπωση όρων με «κρυφό» περιεχόμενο, παραπλανώντας έτσι τον καταναλωτή, ο οποίος ενδεχομένως να μην αντιληφθεί λόγω ειδικής ορολογίας ή διφορούμενου περιεχομένου των όρων, τις οικονομικές και νομικές συνέπειες των όρων στους οποίους προσχωρεί δια μόνης της υπογραφής του στην σύμβαση.

Ως εκ τούτου και επειδή πάραυτα οι Γ.Ο.Σ. πράγματι προάγουν την ακώλυτη και αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς ως έτοιμα ρυθμιστικά πρότυπα που εξοικονομούν τον

χρόνο των διαπραγματεύσεων, έχει καταστεί αναμφίβολα αποδεκτό ότι είναι αναγκαία η δημιουργία ενός πλαισίου προστασίας των καταναλωτών, διαφυλάσσοντας έτσι τον τελολογικό προορισμό τους, ο οποίος συνίσταται κυρίως και σύμφωνα με τα ανωτέρω στην διατήρηση της συμβατικής ισορροπίας και δικαιοσύνης και συνακόλουθα στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Άλλωστε ο καταναλωτής αποτελεί τον κεντρικό παίχτη της κάθε αγοράς και έτσι η συμμετοχή του στην τελευταία δεν είναι απλά θεμιτή, αλλά αναγκαία για τη βιωσιμότητά της. Συνεπώς, η ανάγκη προστασίας του δεν είναι απλώς μια πτυχή του κοινοτικού ή του εκάστοτε εσωτερικού δικαίου και νομοθεσίας, αλλά αποτελεί την στρατηγική προϋπόθεση και τον απαραίτητο όρο για την μη κατάρρευση της εσωτερικής και συνακόλουθα ευρωπαϊκής οικονομίας, η οποία στηρίζεται μεν σε μια ελεύθερη και ενιαία αγορά, πλην όμως οριοθετημένη και ασφαλή, ήτοι με κίνητρο στην ιδιωτική πρωτοβουλία, αλλά όχι ασύδοτη.

Πρακτικά, ο καταναλωτής προστατεύεται με το Ν. 2251/1994 ως ίσχυσε εσωτερικά μέχρι της κωδικοποίησής του από το Ν. 4512/2018 και πάντα σε εναρμόνιση με το κοινοτικό δίκαιο και την ευρωπαϊκή Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και τις ειδικότερες ανάλογα του είδους της επισυναπτόμενης σύμβασης Οδηγίες· ενδεικτικά 2005/29/ΕΚ, 99/44/ΕΚ και 2011/83/ΕΚ (η δε τελευταία ίσχυσε καθολικά ως προς την υποχρέωση ουσιαστικής πληροφόρησης του καταναλωτή).

Συγκεκριμένα με το άρθρο 101 του Ν. 4512/2018 επανακαθορίστηκε το περιεχόμενο του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994, όπως ίσχυε με τους Νόμους 2741/1999 και 3587/2007 και το οποίο (άρθρο) εξακολουθεί ν' αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του αδύναμου μέρους σε μία συναλλαγή που εμπεριέχει Γ.Ο.Σ., οι οποίοι στο μεταξύ δυνάμει του ανωτέρω άρθρου αντικαταστάθηκαν από τον όρο «Γενικοί Όροι Συμβάσεων».

Από τον παραπάνω ορισμό του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994 ως ισχύει σήμερα, προκύπτει ότι α) οι Γ.Ο.Σ. έχουν συμβατικό χαρακτήρα, δεδομένου ότι τίθενται από τον προμηθευτή, άλλως χρήστη, στον καταναλωτή κατά την σύναψη της σύμβασης, αποτελούντες ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος αυτής. Ως είναι φυσική και αυτονόητη προϋπόθεση, η σύναψη σύμβασης απαιτεί την συμφωνία αμφοτέρων των συμβαλλόμενων μερών, ώστε να είναι έγκυρη και ισχυρή και το αυτό απαιτεί και η ενσωμάτωση των Γ.Ο.Σ. σε αυτήν. Ως θα αναλυθεί και κατωτέρω ανακύπτει η προβληματική της έγκυρης και γεγεννημένης σε έγκυρα βουλευτικά στοιχεία δήλωση συμφωνίας του καταναλωτή περί εντάξεως στη σύμβαση των Γ.Ο.Σ., μετατρέπόμενη έτσι σε σύμβαση «προσχώρησης». Λόγω μάλιστα του γεγονότος ότι οι Γ.Ο.Σ. έχουν αντικαταστήσει στην καθημερινή πρακτική το στάδιο των διαπραγματεύσεων και

δεδομένου ότι τις περισσότερες φορές ο προμηθευτής επιβάλλει αυτούς μονομερώς και τελεσιγραφικά, ο τελευταίος έχει επιμεληθεί την διατύπωση αυτών με τρόπο τέτοιο ώστε η ενεργοποίησή τους να αποβεί υπέρ του στο μέλλον στην περίπτωση που ο καταναλωτής δεν μπορέσει να τηρήσει τα συμφωνηθέντα. Υποστηρίζεται δε από τη νομολογία και από μέρος της θεωρίας ότι οι Γ.Ο.Σ. αποτελούν κατά κανόνα όρους που ρυθμίζουν την σύμβαση κατ' απόκλιση των διατάξεων του ενδοτικού δικαίου ή λειτουργούν ως πρόσθετοι όροι, προοριζόμενοι για την κάλυψη εκουσίων ή μη κενών.

β) Προκύπτει επίσης ότι οι Γ.Ο.Σ. είναι προδιατυπωμένοι όροι που τίθενται μονομερώς από τον προμηθευτή. Τούτο σημαίνει ότι η κατάρτιση των Γ.Ο.Σ. συντελείται αποκλειστικά και μόνο από τον προμηθευτή (χρήστη) χωρίς όμως να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης με τον καταναλωτή, ήτοι δίχως να έχουν ληφθεί υπόψη τα ατομικά χαρακτηριστικά και γνωρίσματα της εκάστοτε υπό σύναψη σύμβασης, πριν την υπογραφή της οποίας τίθενται μονομερώς και κατά τρόπο οριστικό, σχεδόν τελεσιγραφικό. Ωστόσο ως προκύπτει εξ αντιδιαστολής, ρήτρες που αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης δεν ρυθμίζονται από το Ν. 2251/1994, ως άλλωστε θα αναλυθεί και κατωτέρω. Μάλιστα με την κωδικοποίηση του άνω Νόμου, ως αυτή επήλθε με το Ν. 4512/2018, ορίζεται ότι οι διατάξεις του εφαρμόζονται σε κάθε σύμβαση, ανεξαρτήτως του εάν το αντισυμβαλλόμενο μέρος φέρει την ιδιότητα του καταναλωτή και εφόσον α) στη σύμβαση εμπεριέχονται όροι που «δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών», β) ο προμηθευτής μπορεί να είναι και μία πολύ μικρή επιχείρηση και γ) ο αντισυμβαλλόμενός του (και όχι απαραίτητα καταναλωτής) να είναι ο τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή των υπηρεσιών του. Εφαρμόζεται δηλαδή ο Νόμος περί προστασίας του καταναλωτή και στην περίπτωση αυτή, εφόσον δηλαδή βάσει των ειδικών συνθηκών και περιστάσεων κριθεί καταφατικά ότι η επίμαχη σύμβαση αποτελεί σύμβαση προσχώρησης (άρθρο 101 Ν. 4512/2018, ΦΕΚ Α'/17-01-2018).

Βασικό άρθρο λοιπόν του Ν. 2251/1994 αποτελεί το άρθρο 2, όπως επανακαθορίστηκε με το άρθρο 101 του Ν. 4512/2018, καθότι με αυτό ενσωματώνεται η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ στο εθνικό δίκαιο ως ελάχιστη εναρμόνιση με την βασική κοινοτική αρχή σύμφωνα με την οποία τα κράτη - μέλη «μπορούν να εξασφαλίσουν μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή» (αρ. 8 της Οδηγίας).

Άλλωστε η κοινοτική αυτή αρχή συναντάται και στο ελληνικό δίκαιο και συγκεκριμένα στην αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία τα εκάστοτε συμβαλλόμενα μέρη είναι καταρχήν απολύτως ελεύθερα να καθορίζουν τις μεταξύ τους

έννομες σχέσεις, καταρτίζοντας δικαιοπραξίες με οποιαδήποτε μορφή και περιεχόμενο (αυτονομία της ιδιωτικής βούλησης). Απαραίτητη όμως προϋπόθεση για την εκπλήρωση της αρχής αυτής συνιστά η ισότητα των συμβαλλομένων, η οποία ωστόσο στην περίπτωση των Γ.Ο.Σ. καταστρατηγείται παντελώς, αφού ως προδιατυπωμένοι όροι έχουν στερήσει από τον καταναλωτή τη δυνατότητα να τους διαπραγματευτεί, καθιστώντας τον αμέτοχο στην κατά τα άλλα ενδοτική διαμόρφωση των όρων αυτών της σύμβασης και ως εκ τούτου ελεγχόμενο από τον προμηθευτή του.

Συνεπώς οι Γενικοί Όροι Συμβάσεων δύναται να προκαλέσουν την έλλειψη ισότητας των μερών, πράγμα που οδηγεί στην διατάραξη της συμβατικής δικαιοσύνης. Τούτο συμβαίνει διότι ο καταναλωτής ευρίσκεται εν τοις πράγμασι σε μειονεκτική θέση, αφού για την εκπλήρωση της σύμβασης οφείλει να προσχωρήσει στους Γ.Ο.Σ. χωρίς να έχει το δικαίωμα να τους διαπραγματευτεί ούτε εκ των προτέρων, ούτε όμως και εκ των υστέρων προτείνοντας αλλαγές. Άλλωστε τις περισσότερες φορές η διαπραγματευτική υπεροχή του προμηθευτή δεν καταλείπει περιθώρια στον καταναλωτή για διαπραγμάτευση, αφού και στην περίπτωση αυτή η ισότητα των μερών δεν υφίσταται, ενώ άλλες φορές ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να αντιληφθεί και να κατανοήσει τους Γ.Ο.Σ. ως προς το ακριβές περιεχόμενό τους, αλλά και τις συνέπειες που αυτοί θα επιφέρουν εις βάρος του στο μέλλον, καθότι δεν διαθέτει τις απαραίτητες νομικές και οικονομικές γνώσεις.

Για τους λόγους αυτούς ο έλεγχος της νομικής φύσης των Γ.Ο.Σ. δεν δύναται να αφεθεί στα συμβαλλόμενα μέρη με γνώμονα και ως αποτέλεσμα της βούλησής τους, καθότι η τελευταία δεν είναι δεδομένο ως αναλύθηκε ανωτέρω, ότι έχει σχηματισθεί από μη ελαττωματικά αίτια. Ειδικότερα ο Αστικός Κώδικας ρυθμίζει με συγκεκριμένες διατάξεις του το ζήτημα της νομικής φύσης των Γ.Ο.Σ., η οποία ελέγχεται καταρχήν από τις διατάξεις των άρθρων 178, 179, 281, 288, 371-372 του Αστικού Κώδικα, εκ των οποίων προέχουσα και κυριότερη θέση για τον έλεγχο του περιεχομένου ενός Γ.Ο.Σ. έχει η γενική ρήτρα της ΑΚ 281 περί καταχρηστικότητας. Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 281 και 288 ΑΚ ισχύει ότι «η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν αυτή υπερβαίνει προφανώς τα όρια τα επιβαλλόμενα από την καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή από τον κοινωνικό ή οικονομικό σκοπό του δικαιώματος» και ότι «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη», ωστόσο στις μαζικές συναλλαγές επικρατούν και άλλοι εξίσου σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την συμπεριφορά προμηθευτή – καταναλωτή· εδώ εμφανίζεται ιδιαίτερα συχνά το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης, η οποία προκαλεί ένα κενό στην πληροφόρηση μεταξύ

προμηθευτή και καταναλωτή, για τους λόγους που θα αναλυθούν κατωτέρω, το οποίο ο πρώτος θα σπεύσει να εκμεταλλευτεί υπέρ του και εις βάρος του δεύτερου.

Εξ ορισμού λοιπόν, καθώς και όπως αποδέχεται τόσο η κοινοτική, όσο και η εσωτερική (ελληνική) νομολογία, ο καταναλωτής σε μία σύμβαση αποτελεί το ευάλωτο μέρος που ευρίσκεται σε μειονεκτική θέση τόσο από πλευράς διαπραγματευτικής ισχύος, όσο και επιπέδου πληροφόρησης, κυρίως λόγω της συμμετοχής του στη σύμβαση με ερασιτεχνική ιδιότητα, αλλά και εξαιτίας της κατά τα παραπάνω και παρακάτω αναφερθέντα ασυμμετρίας πληροφόρησης και του σε κάθε περίπτωση προδιατυπωμένου περιεχομένου των Γ.Ο.Σ. σε αυτήν επί του οποίου περιεχομένου δεν μπορεί να αντιτάξει ούτε να το αναπροσαρμόσει, παρά μόνο να προσχωρήσει σ' αυτούς.

Επομένως η ευθύνη για υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή βαραίνει τα κράτη μέλη, τα οποία βάσει της αρχής της «ελάχιστης εναρμόνισης», μπορούν να θεσπίσουν μέσω των εθνικών τους διατάξεων ακόμη και πιο αυστηρούς από τις διατάξεις της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ κανόνες, ώστε η τελευταία να αποτυπώνει μόνο τα κατώτατα όρια προστασίας.

II. Όσον αφορά ειδικότερα στον έλεγχο της εγκυρότητας των Γ.Ο.Σ. σε μία σύμβαση αυτός αποτελείται από τρία στάδια ελέγχου· α) τον έλεγχο ενσωμάτωσης (ή μη) των Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση αυτή, β) τον έλεγχο του ακριβούς και πραγματικού νοήματος των Γ.Ο.Σ., ήτοι ερμηνεία του περιεχομένου τους, ώστε να ανευρεθεί αυτό και γ) τον έλεγχο του κύρους αυτών.

A. Ως προς τον έλεγχο ενσωμάτωσης (ή μη) των Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση να αναφερθεί ότι οι τελευταίοι είναι έγκυροι και ισχύουν ως μέρος της σύμβασης όταν ο αντισυμβαλλόμενος καταναλωτής γνωρίζει ότι ενσωματώνονται στη σύμβαση και έχει συμφωνήσει σ' αυτό, τουλάχιστον μέχρι του χρονικού σημείου υπογραφής της, δοθέντος του γεγονότος ότι η ισχύς αυτών αντλείται από τη σύμφωνη βούληση αμφοτέρων των συμβαλλόμενων μερών (Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2^η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 121 και επ.). Συγκεκριμένα βάσει της παρ. 1 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994 ισχύει ότι «Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους». Συνεπώς κατά το πρώτο στάδιο του δικαστικού ελέγχου των Γ.Ο.Σ. θα πρέπει να εξακριβωθεί κατά πόσο οι τελευταίοι εντάχθηκαν με τη σύμφωνη βούληση και του καταναλωτή. Προς τούτο ο προμηθευτής φέρει την

υποχρέωση να ενημερώσει τον καταναλωτή για την ύπαρξη των Γ.Ο.Σ. ως ειδικότερων όρων και μέρος της υπό κατάρτιση σύμβασης με τρόπο σαφή και συγκεκριμένο, αναφερόμενος στην συνολική ύπαρξη αυτών εντός της σύμβασης και όχι αναφερόμενος σε επιμέρους και επιλεγμένους μεμονωμένα από αυτόν όρους. Χαρακτηριστικό δε της αγοράς των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, αποτελεί οι συμβάσεις με Γ.Ο.Σ. να φέρουν μικρότερη γραμματοσειρά και η διάταξη είναι τέτοια που σίγουρα με την ταχύτητα που διενεργείται η συναλλαγή δια της πολλαπλής θέσης της υπογραφής του στην σύμβαση ο καταναλωτής να μην δύναται να διακρίνει όχι μόνο τους όρους, αλλά συνήθως ούτε μέρος της διατύπωσης αυτών. Υποχρέωση λοιπόν του προμηθευτή συνιστά η μέχρι και την υπογραφή της σύμβασης υπόμνηση στον καταναλωτή περί της ένταξης των Γ.Ο.Σ. μέσα σ' αυτήν, οι οποίοι αποτελούν έτσι ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος της, ώστε να γίνονται αντιληπτοί από τον μέσης πείρας και αντίληψης καταναλωτή.

Περαιτέρω υποχρέωση έχει ο προμηθευτής απέναντι στον καταναλωτή ενημερώνοντάς τον συνολικά να μην παραλείψει να αναφερθεί όχι μόνο στην ύπαρξη και ένταξη των Γ.Ο.Σ. στην σύμβαση, αλλά να φροντίσει ο τελευταίος να λάβει γνώση του πραγματικού περιεχομένου αυτών αποφεύγοντας φυσικά την χρήση εξειδικευμένης ορολογίας, εξηγώντας τους όρους αυτούς στον καταναλωτή με απλό και σαφή λόγο και με συγκεκριμένες επεξηγήσεις και όχι αοριστολογίες.

Ειδικότερα ως ορίζεται στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994, κατά πλήρη εναρμόνιση με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και το εν γένει πνεύμα του κοινοτικού δικαίου, i) ο προμηθευτής είναι εκείνος που θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την ένταξη των Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση, θέτοντας μάλιστα στη διάθεση του τελευταίου τους Γ.Ο.Σ. με τρόπο πρόσφορο ως προς την εκάστοτε σύμβαση, ii) εξασφαλίζοντας την πλήρη και ουσιαστική ενημέρωση του καταναλωτή, αφού πέραν της διαθέσεως σε αυτόν του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ., ως και οιοδήποτε σχετικού με αυτούς στοιχείου και πάντα μέχρι την υπογραφή της σύμβασης, θα πρέπει ο προμηθευτής να του επεξηγήσει την σύμβαση αυτήν ως προς τις τυχόν νομικές και οικονομικές συνέπειες των Γ.Ο.Σ. αυτών, καθώς και την οικονομική και νομική του θέση στην περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών του υποχρεώσεων, έτσι ώστε ο καταναλωτής να ευρίσκεται σε θέση να αξιολογήσει ουσιαστικά άπαντα τα ανωτέρω και να επιλέξει την ένταξη ή μη αυτών στη σύμβαση ως αποτέλεσμα γνήσιας διαπραγματεύσεως των συμβαλλομένων, άλλως την μη υπογραφή αυτής σε περίπτωση που ο προμηθευτής επιμένει «τελεισιγραφικά» να υπογράψει με τους εν λόγω Γ.Ο.Σ. σ' αυτήν. Σκοπός της παραπάνω υποχρέωσης αποτελεί η υπό κατάρτιση σύμβαση να συνιστά αποτέλεσμα της γνήσιας δικαιοπρακτικής βούλησης του καταναλωτή, απαλλαγμένης ελαττωμάτων ως προς τα

παραγωγικά της αίτια. Ως εκ τούτου και iii) οι Γ.Ο.Σ. θα πρέπει, κατά την διάταξη του άρθρου 2 παρ. 2 εδ. α', να είναι διατυπωμένοι κατά τρόπο σαφή, ορισμένο και το νόημά τους να είναι εύκολα αντιληπτό από τον μέσο καταναλωτή, ενώ iv) οι έντυποι Γ.Ο.Σ. θα πρέπει να φέρουν ευανάγνωστους χαρακτήρες και να έχουν τεθεί σε ευκρινές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, καθώς και v) οι Γ.Ο.Σ. που ενσωματώνονται σε συμβάσεις που καταρτίζονται στην Ελλάδα, θα πρέπει να διατυπώνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα (Δελούκα – Ιγγλέση, Ελληνικό και Κοινοτικό Δίκαιο του Καταναλωτή, Σάκκουλας 1998).

Παρέπεται δε να αναφερθεί ότι απαραίτητη προϋπόθεση ακύρωσης μέρους μιας σύμβασης εξαιτίας ένταξης Γ.Ο.Σ. σ' αυτήν υπό την άγνοια του καταναλωτή συνεπάγεται και προϋποθέτει την έλλειψη υπαιτιότητάς του ως προς την άρση της άγνοιάς του, ενώ και η τυχόν συγκατάθεση του καταναλωτή στην ένταξη Γ.Ο.Σ. αποτελεί προϋπόθεση που λαμβάνεται υπόψη στο εν λόγω στάδιο.

B.1. Ως προς τον έλεγχο του ακριβούς και πραγματικού νοήματος των Γ.Ο.Σ., ήτοι την ερμηνεία του περιεχομένου τους, εφαρμόζεται το άρθρο 2 παρ. 4 του Ν. 2251/1994 σύμφωνα με το οποίο οι «όροι που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων (ειδικοί όροι) είναι επικρατέστεροι από τους αντίστοιχους γενικούς όρους» (Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2^η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 129 και επ. και Δέλλιος Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και Συλλογική Προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2^η έκδοση, Σάκκουλας, σελ. 8 και επ., 21-39). Συνεπώς όταν σε μία σύμβαση υφίστανται Γ.Ο.Σ. και ειδικοί όροι αντιφατικοί μεταξύ τους, οι τελευταίοι υπερισχύουν των πρώτων ως αποτέλεσμα ατομικής διαπραγμάτευσης ή ειδικής συμφωνίας και ως εκ τούτου οι Γ.Ο.Σ. δεν είναι δεσμευτικοί, ούτε καθίστανται μέρος της σύμβασης. Η εν λόγω διάταξη συνάδει απόλυτα με το πνεύμα του ενδοτικού και εθνικού δικαίου, κατά το οποίο αφήνεται στα συμβαλλόμενα μέρη η απόλυτη εξουσία να καθορίζουν σύμφωνα με την ελεύθερη βούλησή τους το περιεχόμενο των συναπτόμενων συμβάσεών τους και των εν γένει εννόμων σχέσεών τους. Είναι επόμενο λοιπόν οι Γ.Ο.Σ. να υποχωρούν έναντι ειδικότερων συμφωνιών, αφού αποτελούν γενικές και αόριστες ρυθμίσεις, όχι απαραίτητα προσκύπτουσες στις συγκεκριμένες ανάγκες που θέλει να καλύψει ο κάθε καταναλωτής· αντίθετα οι ιδιαίτερες συμφωνίες υπερισχύουν ως ειδικότερες ρυθμίσεις υπό την έννοια ότι εμπεριέχουν το αποτέλεσμα μιας διαπραγματευτικής διαδικασίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή.

Περαιτέρω σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 4 εδ. β' του Ν. 2251/1994, σε περίπτωση που Γ.Ο.Σ. έχουν μεν ενταχθεί στην σύμβαση, πλην όμως έχουν διατυπωθεί μονομερώς από τον προμηθευτή «ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή», ερμηνεύονται σε περίπτωση αμφιβολίας υπέρ του καταναλωτή. Προϋπόθεση για την ενεργοποίηση της παραπάνω διάταξης αποτελεί η ύπαρξη αμφιβολίας ή ασάφειας κατά την εξακρίβωση του πραγματικού νοήματος του κρινόμενου όρου. Ο παραπάνω κανόνας βρίσκει δικαιολογητικό έρεισμα στη «δυναμική εμπιστοσύνη» που πρέπει να διαπνέει τα μέρη σε μια δικαιοπραξία, η οποία εξειδικεύεται μέσω της λογικής του ότι ο δηλών οφείλει, όταν διαμορφώνει μονομερώς το περιεχόμενο των Γ.Ο.Σ., να εκφράζεται σαφώς και ξεκάθαρα, προκειμένου να αποφεύγεται οποιαδήποτε προσπάθεια παρέλκυσης της σύμβασης μέσω των Γ.Ο.Σ. υπέρ του και εις βάρος του καταναλωτή.

Η λογική της «δυναμικής εμπιστοσύνης» κατά την ερμηνεία του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ. εγείρει ωστόσο αμφισβητήσεις ως προς την μέθοδο που πρέπει να ακολουθηθεί για την ερμηνεία τους, την αντικειμενική κατ' άρθρο 200 ΑΚ ή την υποκειμενική κατ' άρθρο 173 ΑΚ. Ωστόσο προς το συνολικό πνεύμα του Νόμου, του οποίου σκοπός είναι πρωτίστως η προστασία του καταναλωτή, κινείται περισσότερο η αντικειμενική μέθοδος, αφού θέτει κριτήρια ερμηνείας των Γ.Ο.Σ. για τον καταναλωτή ως μια ομάδα χρήζουσας προστασίας στις συναλλαγές και όχι για τον καθένα ξεχωριστά (ως θα ίσχυε δηλαδή εάν εφαρμοζόταν η υποκειμενική μέθοδος).

Ειδικότερα, κατά την αντικειμενική μέθοδο ερμηνείας των Γ.Ο.Σ. δεν λαμβάνεται υπόψη το νόημα που έγινε αντιληπτό από τα συμβαλλόμενα μέρη κατά την κατάρτιση της δικαιοπραξίας που εμπεριέχει Γ.Ο.Σ., αλλά ελέγχεται το νόημα που δύναται να αντιληφθεί αντικειμενικά ο μέσος εκπρόσωπος του συναλλακτικού κοινού στο οποίο απευθύνονται οι Γ.Ο.Σ. (Εφ.Αθ. 4958/2004 ΔΕΕ 2005.196, ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551).

Β.2. Στο στάδιο αυτό θα πρέπει επίσης να γίνει μνεία ως προς τους ειδικούς κανόνες που ισχύουν για την ερμηνεία του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ.. Εκτός δηλαδή από την προαναφερθείσα αντικειμενική μέθοδο ερμηνείας των Γ.Ο.Σ., εφαρμόζονται και ειδικότεροι κανόνες, σύμφωνα δε με τις παρ. 3-5 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994 και συγκεκριμένα·

(i) Ο κανόνας της υποχώρησης των Γ.Ο.Σ. έναντι των όρων που ενσωματώθηκαν στη σύμβαση ως προϊόν ατομικής διαπραγμάτευσης (άρθρο 2 παρ. 3 Ν. 2251/1994). Ως ήδη αναφέρθηκε οι τελευταίοι όροι υπερیشύουν των «απρόσωπων» Γ.Ο.Σ., αφού αποτελούν προϊόν ειδικότερης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών, προσαρμοσμένο στις πραγματικές, αλλά και προσωπικές ανάγκες του καταναλωτή. Επιλύεται έτσι με βάση τον

κανόνα αυτόν, η προβληματική περίπτωση κατά την οποία οι ατομικές συμφωνίες – όροι έρχονται σε αντίφαση με τους ενσωματωμένους Γ.Ο.Σ., αντίφαση την οποία ο καταναλωτής τις περισσότερες φορές δεν είναι σε θέση να αντιληφθεί εξαιτίας του γνωσιολογικού του ελλείμματος, το οποίο συνίσταται είτε στην έλλειψη ειδικευμένης γνώσης επί της συμβάσεως που συνάπτει (ήτοι δεν γνωρίζει την ορολογία, τη νομοθεσία κ.λπ., ως συμβαίνει δηλαδή ενδεικτικά στις ασφαλιστικές και στις τραπεζικές συμβάσεις) είτε στην γενικότερη έλλειψη πληροφόρησης επί της συνολικής φύσεως αυτής (πώς δηλαδή κινείται η συγκεκριμένη αγορά, με τι όρους ή κόστος κ.λπ.) και την οποία (αντίφαση) κάποιες φορές δεν δύναται ούτε και ο ίδιος ο χρήστης των Γ.Ο.Σ. να εντοπίσει εξαρχής (ιδιαίτερα όταν ένας τρίτος συντάσσει για λογαριασμό του τους Γ.Ο.Σ.).

Επομένως εφόσον σε μία σύμβαση συνυπάρχουν ατομικές συμφωνίες – όροι και Γ.Ο.Σ., οι οποίες δεν έρχονται σε αντίθεση, δεν κατισχύουν οι πρώτες έναντι των δεύτερων, αφού αλληλοσυμπληρώνονται, οπότε και εφαρμόζονται αμφότερες, ενώ αντίθετα στην περίπτωση κατά την οποία έρχονται σε αντίφαση, τότε οι πρώτες υπερισχύουν των Γ.Ο.Σ. και οι τελευταίοι μένουν εκτός σύμβασης και χωρίς ισχύ, εφαρμοζόμενου τοιουτοτρόπως του ανωτέρω ειδικότερου κανόνα του άρθρου 2 παρ. 3 του Ν. 2251/1994.

(ii) Ο κανόνας της ερμηνείας των ασαφών Γ.Ο.Σ. υπέρ του καταναλωτή (άρθρο 2 παρ. 4 Ν. 2251/1994 σε συνδυασμό με το άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ) (Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ο.π., σελ. 106, σε συνδυασμό με νομολογιακές αποφάσεις ΠΠΑ 1119/2002 ΔΕΕ 2003.422 επ., ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551). Κατά τον κανόνα αυτόν όταν εντάσσονται στη σύμβαση Γ.Ο.Σ. που έχουν διατυπωθεί μονομερώς από τον χρήστη – προμηθευτή, ή ακόμη και από τρίτο, αλλά πάντα για λογαριασμό του πρώτου, οι οποίοι (Γ.Ο.Σ.) φέρουν ασαφές περιεχόμενο, δημιουργούν δηλαδή κενά που δεν ρυθμίζονται συγκεκριμένα, αντίθετα μπορούν πολύ εύκολα να ερμηνευθούν υπέρ του προμηθευτή και εις βάρος του καταναλωτή, τότε το κενό αυτό ερμηνεύεται υπέρ του καταναλωτή, πληρουμένου και του σκοπού του Νόμου περί πραγματικής προστασίας του καταναλωτή.

Δικαιολογητική βάση του εν λόγω κανόνα αποτελεί η («fair play» κατά τη συναλλακτική ηθική) λογική του ότι ο προμηθευτής ως ισχυρότερο διαπραγματευτικά μέρος όφειλε και μπορούσε να εκφραστεί σαφέστερα και επειδή ακριβώς δεν το έπραξε, η ασαφής του έκφραση θα αποβεί υπέρ του καταναλωτή και εις βάρος του, διατηρώντας κατά τα λοιπά ακέραιη την σύμβαση. Ωστόσο σημαντική προϋπόθεση για την ενεργοποίηση του κανόνα αυτού αποτελεί ο όρος αυτός να είναι πραγματικά ασαφής, ήτοι να είναι πολυσήμαντος ή διφορούμενος, ή αμφισήμαντος ή ακόμη και αντιφατικός· εν ολίγοις δηλαδή να δημιουργεί

κενά, τα οποία οδηγούν την σύμβαση σε δύο τουλάχιστον ερμηνευτικές εκδοχές, παράγοντας έτσι (νομικές και οικονομικές) συνέπειες για τον καταναλωτή εντελώς διαφορετικές ή αντικρουόμενες μεταξύ τους, οπότε και στην περίπτωση αυτή βάσει του ανωτέρω κανόνα εφαρμόζεται η ερμηνεία - εκδοχή εκείνη που ευνοεί τον καταναλωτή.

III. Τέλος, ως προς τον έλεγχο του κύρους των Γ.Ο.Σ., αυτός επί της ουσίας έγκειται στον έλεγχο βάσει κριτηρίων της καταχρηστικότητας που γεννά η άσκηση από τον προμηθευτή του δικαιώματος που του δόθηκε μέσω ενός Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση (Καράκωστας Κ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, β' έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη 2008, σελ. 102).

Τίθεται λοιπόν εν προκειμένω η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών όταν οι Γ.Ο.Σ. που ενυπάρχουν στη σύμβαση και οι οποίοι έχουν διέλθει επιτυχώς των προηγούμενων δύο σταδίων ελέγχου, επιτρέπουν στον προμηθευτή να ασκήσει καταχρηστικώς τα δικαιώματά του φέρνοντας τον καταναλωτή σε δυσμενέστερη νομική και οικονομική θέση απ' αυτήν στην οποία ευρίσκετο πριν την σύναψη της σύμβασης, γεγονός που οδηγεί ανεπίτρεπτα κατά την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη στην διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας [Ebers, EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis (Sculte – Nolke/Twigg –Flesner/Ebers), 2008, Universität Bielefelds, σελ. 385], θίγοντας κατάφωρα το αίσθημα δικαίου που πρέπει να διαπνέει κάθε σύμβαση και ειδικά όταν οι όροι τίθενται μονομερώς και προδιατυπωμένα από τον προμηθευτή, ήτοι το ισχυρό διαπραγματευτικά μέρος, οπότε και επί της ουσίας η συγκατάθεση του καταναλωτή σε αυτούς δίδεται τυπικά, όχι γιατί συμφώνησε ουσιαστικά σ' αυτούς, αλλά διότι απλώς προσχώρησε (ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551). Όπως δηλαδή ισχύει με το Ν. 2251/1994, σε συνδυασμό με το άρθρο 3 παρ. 1 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ «Ρήτρα σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστική όταν παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, τα απορρέοντα από τη σύμβαση».

A. Συγκεκριμένα ο έλεγχος της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ. κατ' άρθρο 2 του Ν. 2251/1994 διενεργείται τόσο βάσει της παρ. 6 του άρθρου αυτού, στην οποία αναφέρεται η γενική ρήτρα που απαγορεύει τη σύναψη καταχρηστικών Γ.Ο.Σ. και καθορίζει το γενικό κριτήριο ελέγχου της καταχρηστικότητας, όσο και βάσει της παρ. 7 στην οποία αποτυπώνεται ένας ενδεικτικός κατάλογος συγκεκριμένων Γ.Ο.Σ. που θεωρούνται *ex lege* καταχρηστικοί και ως εκ τούτου άκυροι και παράνομοι. Υπάρχει ωστόσο και η γνώμη περί ακυρότητας ενός Γ.Ο.Σ. ως καταχρηστικού βάσει οικονομικών κριτηρίων και συγκεκριμένα ότι θα πρέπει να κρίνεται ως τέτοιος ένας Γ.Ο.Σ. με βάση την αδυναμία που επιδεικνύει η εκάστοτε αγορά να

τον αντιμετωπίσει αποτελεσματικά μέσω της δυνατότητας ανάπτυξης του ανταγωνισμού (Hatzis, Aristides N., σε *An Offer You Cannot Negotiate: Some Thoughts on the Economics of Standard Form Consumer Contracts* (2008), *Standard Contract Terms In Europe: A basis for and a challenge to European Contract Law*, Hugh Collins, ed., Wolters Kluwer Law & Business, Private Law in European Context Series, Vol. 15, pp. 43-56, 2008).

Μάλιστα ο έλεγχος σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται πρώτα με βάση την παρ. 7, ήτοι ελέγχεται αρχικά το εάν ο Γ.Ο.Σ. υπάγεται σε κάποια απαγορευτική ρήτρα του καταλόγου της παρ. 7, οπότε και σε καταφατική περίπτωση καθίσταται αυτοδικαίως άκυρος ως καταχρηστικός, δίχως δηλαδή να απαιτείται καμία άλλη διαπίστωση περί της καταχρηστικότητάς του, αλλά και διατύπωση, ήτοι χωρίς να απαιτείται δικαστική αναγνώριση της ακυρότητάς του. Κατόπιν και στην περίπτωση κατά την οποία ο Γ.Ο.Σ. διέλθει επιτυχώς του ελέγχου αυτού, τότε εξετάζεται εάν εμπεριέχει κάποια καταχρηστική διάταξη κατ' απόκλιση της γενικής ρήτρας της παρ. 6 (Καράκωστας Κ., *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, β' έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, 2008, σελ. 102 και επ.). Εντούτοις στη νομοθετική πρακτική συναντάται το ακριβώς αντίστροφο, ήτοι πρώτα ο έλεγχος υπαγωγής σε μία εκ των καταχρηστικών ρητρών του καταλόγου της παρ. 6 και κατόπιν στον έλεγχο της παρ. 7 (Αλεξανδρίδου Ε. (2015), *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2^η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 135 και επ., Δελούκα – Ιγγλέση Κ. (1998), *Ελληνικό και Κοινοτικό Δίκαιο του Καταναλωτή*, Σάκκουλας, σελ. 74). Ειδικότερα·

A.1. Με βάση τη γενική ρήτρα της παρ. 6 υφίστανται δύο κατηγορίες Γενικών Όρων Συμβάσεων· (1) εκείνοι οι Γ.Ο.Σ. που αποκλίνουν από τις διατάξεις του ενδοτικού δικαίου και (2) εκείνοι οι Γ.Ο.Σ. που εισάγουν πρόσθετα στοιχεία τα οποία δεν μπορούν να υπαχθούν στη ρύθμιση του ενδοτικού δικαίου.

Ως ήδη αναφέρθηκε και σύμφωνα με το Ν. 2251/1994, όπως κωδικοποιήθηκε με το Ν. 4512/2018, οι Γ.Ο.Σ. είναι παράνομοι και ως εκ τούτου άκυροι όταν οδηγούν σε σημαντική διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας εις βάρος των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων του καταναλωτή. Ωστόσο προκειμένου να διαπιστωθεί με ασφάλεια η καταχρηστικότητα ενός Γ.Ο.Σ. έχουν θεσπιστεί κριτήρια, τα οποία ο εκάστοτε εφαρμοστής του δικαίου θα πρέπει να λαμβάνει συνάμα υπόψη του, ώστε να κηρύξει την ακυρότητα του Γ.Ο.Σ. αυτού ως καταχρηστικού. Βάσει λοιπόν του άρθρου 2 παρ. 6 εδ. β' ισχύει ότι «Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών

συνθηκών κατά τη σύναψη της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται» (ΑΠ 974/1999, Ελλ. Δ/νη 2000.56, Εφ.Αθ. 1448/1998, Αρμ. 1999.97). Ο ορισμός αυτός αποτυπώνει την γενική κατευθυντήρια αρχή της καλής πίστης στην συναλλακτική πρακτική, η οποία οριοθετεί την γενική αρχή της συμβατικής ελευθερίας, ως αυτή εξειδικεύεται στα άρθρα 281 και 288 ΑΚ, κατά τα οποία «η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος», ενώ επίσης «ο οφειλέτης υποχρεούται προς εκπλήρωση της παροχής του όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη» (ΠΠΑ 5446/2010 ΕΕμπΔ 2011.125, Εφ.Αθ. 1448/1998 Αρμ. 1999.97, Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, ο.π., σελ. 110, Εφ.Θεσ. 312/2010 ΔΕΕ 2010.920, Καράση Μ., Γενικοί Όροι Συναλλαγών - Δικαστικός Έλεγχος, 1992, ο.π., σελ. 129 επ., όπου και γίνεται λόγος για ελλιπή εξειδίκευση δοθέντος του γεγονότος ότι η καταχρηστικότητα του Γ.Ο.Σ. οδηγεί μεν στην ακυρότητά του εφόσον ματαιώνει τον συμβατικό σκοπό, εντούτοις δεν αναφέρεται και σ' εκείνους τους Γ.Ο.Σ. που αποκλίνουν από τις διατάξεις του ενδοτικού δικαίου).

Επομένως σύμφωνα με όλα τα ανωτέρω, κατά τον έλεγχο καταχρηστικότητας ενός Γ.Ο.Σ. το συμφέρον του καταναλωτή αποτελεί το βασικότερο κριτήριο - συνεκτιμώμενων και των άλλων του εδ. β', ήτοι της φύσης των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σχετική σύμβαση, καθώς και του σκοπού αυτής, με απώτερο στόχο την συμβατική ισορροπία (ΑΠ - Δ' Τμήμα 1401/1999 ΔΕΕ 2.2000, ΑΠ - Δ' Τμήμα 974/1999 Ελλ. Δ/νη 41.2000, Εφ.Αθ. 1448/1998 Αρμ. 1999.97) - στο πλαίσιο του ισχύοντος για την εκάστοτε υπό έλεγχο σύμβαση δικαίου, με την έννοια δηλαδή ότι δεν απαγορεύεται κάποια απόκλιση από οιαδήποτε διάταξη ενδοτικού δικαίου, αλλά μόνο από τις καθοδηγητικού χαρακτήρα διατάξεις, άλλως από τις ουσιώδεις, αυτές δηλαδή που βρίσκονται σε άμεση σύνδεση με το σκοπό και τη φύση της σύμβασης (ΑΠ 974/1999, Ελλ. Δ/νη 2000.56). Συνεπώς άκυρος ως καταχρηστικός καθίσταται εκείνος ο Γ.Ο.Σ. ο οποίος κατά διάψευση της δικαιολογημένης συναλλακτικής εμπιστοσύνης του καταναλωτή (ΑΠ 652/2010 ΝΟΜΟΣ), αποκλίνει χωρίς εύλογη αιτία από τις ανωτέρω κατευθυντήριες διατάξεις, καθιστώντας έτσι αναγκαία την ακυρότητά του προκειμένου να επέλθει η εξισωτική δικαιοσύνη των συμφερόντων των μερών (Εφ.Αθ. 1448/1998 Αρμ. 1997.97, ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551).

Εδώ υπάγεται και ο έλεγχος «ακρωτηριασμού» των ουσιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, ώστε ερχόμενος σε ευθεία αντίθεση με τον σκοπό της σύμβασης να οδηγεί την τελευταία σε ματαίωση, όπως συμβαίνει ενδεικτικά με τον υπέρμετρο περιορισμό της ευθύνης του προμηθευτή όταν ο καταναλωτής αδυνατεί να εκπληρώσει μια συμβατική του

παροχή. Έτσι ανταποκρινόμενος θετικά σ' ένα από τα ανωτέρω κριτήρια ο υπό έλεγχο Γ.Ο.Σ., θα πρέπει να σταθμιστεί αξιολογικά με βάση το συμφέρον του κάθε συμβαλλόμενου μέρους, συνεκτιμώμενων τυχόν ειδικών συνθηκών, καθώς και «της φύσεως των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, του συνόλου των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη αυτής, καθώς και του περιεχομένου των υπολοίπων ρητρών της συγκεκριμένης συμβάσεως».

Σημαντικό ρόλο κατά τον έλεγχο καταχρηστικότητας ενός Γ.Ο.Σ. διαδραματίζει η ένταση της διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας εις βάρος του καταναλωτή, η οποία δεν πρέπει να είναι μέτριας εντάσεως, αντίθετα θα πρέπει να είναι σημαντική και ουσιώδης και πάντα σε σχέση προς τον συμβατικό σκοπό (Δέλλιος Γ., Ο κρίσιμος βαθμός διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας για τον έλεγχο του περιεχομένου Γενικών Όρων Συναλλαγών, Αρμ. 2000, τεύχος 9, σελ. 1188, Εφ.Αθ. 2386/2006 Ελλ. Δ/νη 2006.1467, βλ. και άρθρο 3 παρ. 1 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ).

Συνεκτιμώνται δε πέραν των κριτηρίων του εδ. β' και άλλοι παράγοντες, όπως ειδικές συνθήκες που επικράτησαν κατά την σύναψη της σύμβασης, το περιεχόμενο των υπόλοιπων ρητρών της σύμβασης ή ακόμη και άλλης από την οποία δύναται να εξαρτάται η πρώτη (όπως ενδεικτικά συμβαίνει με την αρχική σύμβαση και τις πρόσθετες αυτής πράξεις), καθώς και οι γενικές κατευθυντήριες αρχές της συναλλακτικής ηθικής και των οικονομικών συνεπειών του υπό έλεγχο όρου και οιοσδήποτε εν γένει παράγοντας ενδέχεται να βοηθήσει στην «διάσωση» της σύμβασης προς το συμφέρον του καταναλωτή και προς αποφυγή διάψευσης της δικαιολογημένης του εμπιστοσύνης στην ευόδωσή της. Άλλωστε η ίδια η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ αναφέρει ότι «για τις ανάγκες της παρούσας οδηγίας, η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα δεν πρέπει να αφορά τις ρήτρες που περιγράφουν το βασικό αντικείμενο της σύμβασης, ούτε τη σχέση ποιότητας τιμής του προμηθευμένου αγαθού ή της παροχής. Ότι το βασικό αντικείμενο της σύμβασης και η σχέση ποιότητας/τιμής μπορούν, ωστόσο, να λαμβάνονται υπόψη κατά την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα άλλων ρητρών». Βασικό λοιπόν στοιχείο που πρέπει να διέπει την δικαστική κρίση κατά τη διάγνωση της καταχρηστικότητας ενός Γ.Ο.Σ., ανεξάρτητα του εάν ορίζεται η όχι στην επίμαχη σύμβαση, συνιστά η αρχή της καλής πίστης για την πραγμάτωση της προστασίας του καταναλωτή κατά την προσχώρησή του στην σύμβαση αυτή, αφού η εν λόγω αρχή αποτελεί εν τοις πράγμασι την αξιολογική στάθμιση των συμφερόντων των μερών, διαφυλάσσοντας αφενός με την ενεργοποίησή της κατά τον έλεγχο καταχρηστικότητας την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη σύμβαση που συνήψε και αποτρέποντας αφετέρου την ματαίωση αυτής (Δωρής Φ., Η εξειδίκευση της καλής πίστης στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994 για την προστασία των

καταναλωτών και η σημασία της στο κοινό αστικό δίκαιο, ΝοΒ 2000, σελ. 763 επ., ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001.1138, ΟΛΑΠ 6/2006 ΕπισκεΔ 2006).

A.2. Όσον δε αφορά στον κατάλογο των ex lege καταχρηστικών ρητρών της παρ. 7, όσοι Γ.Ο.Σ. εμπίπτουν σε αυτόν καθίστανται αυτοδικαίως άκυροι και συνεπώς κατά τον δικαστικό έλεγχο υπάγονται απευθείας στα οριζόμενα της παραγράφου αυτής και όχι της παρ. 6 (Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, σελ. 118 επ.). Ωστόσο ο εν λόγω κατάλογος δεν περιλαμβάνει αποκλειστικά όλες τις per se άκυρες ρήτρες - όρους, αντίθετα είναι ενδεικτικός, ως άλλωστε και ο κατάλογος της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, πλην όμως όποια ρήτρα εμπίπτει στον κατάλογο της παρ. 7 δεν ελέγχεται περαιτέρω, αλλά καθίσταται άκυρη απευθείας (αυτοδικαίως), ενώ ο έλεγχος στην περίπτωση του άρθρου 3 της Οδηγίας δύναται να οδηγήσει σε αυστηρότερη ρύθμιση.

A.3. Κυριαρχούσα έννοια στο Ν. 2251/1994 αποτελεί η αρχή της διαφάνειας (Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2^η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 118 και επ.), η οποία εμφανίζεται σε όλα τα στάδια ελέγχου που προαναφέρθηκαν, ιδίως στο στάδιο ελέγχου του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ, δεδομένου ότι πέραν του γεγονότος ότι πρέπει οι τελευταίοι να είναι κατανοητοί γλωσσικά, είναι απαραίτητο κατά την εν λόγω αρχή να ενημερώνει επί της ουσίας τον καταναλωτή για τη σύμβαση που συνάπτει και ειδικά ως προς τις νομικές και οικονομικές συνέπειες που η ενδεχόμενη αδυναμία τήρησής της θα προκαλέσει. Προφανώς η εν λόγω αρχή συντρέχει και κατά το στάδιο ελέγχου της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ., όπως άλλωστε προκύπτει και από τον κατάλογο της παρ. 7 του Ν. 2251/1994 (ειδικότερα οι των εδαφίων ε', ζ', η', ι', και ια' ρήτρες).

Στην ίδια παράγραφο του άρθρου 2 του άνω Νόμου υπογραμμίζεται η ανάγκη προβλεψιμότητας των όρων ως εκδήλωση της αρχής της διαφάνειας, σύμφωνα με την οποία η τελευταία «κρίνεται από το περιεχόμενο και τη διατύπωση των όρων και όχι από άλλα εξωτερικά στοιχεία που δεν προκύπτουν από τη διατύπωση» (ΠΠΑ 961/2007 ΝΟΜΟΣ). Σύμφωνα με την απόφαση αυτή οι όροι που αφορούν σε νομικές έννοιες δεν πρέπει να εκφράζονται αδιαφανώς όταν οι έννοιες αυτές «έχουν αποσαφηνισθεί από τη θεωρία και τη νομολογία και είναι γνωστές στον καταναλωτή από τη συναλλακτική του δράση και την κοινωνική του πείρα, έστω κι αν εκείνος δεν γνωρίζει τον ακριβή νομικό ορισμό τους».

Να λεχθεί δε ότι η αρχή της διαφάνειας κατ' αποδοχή και της νομολογίας, αποτελεί κριτήριο ελέγχου της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ., η οποία δεν εντοπίζεται αποκλειστικά σε κάποιο στάδιο ελέγχου αλλά ενέχει αυτοτέλεια, καθώς σύμφωνα με τον ΑΠ «το δίκαιο των

Γ.Ο.Σ. διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή και έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό νομικό σύστημα. Έχει δύο εκφάνσεις: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Ασαφείς ή πολυσήμαντες ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή (...). Αδιαφανείς ρήτρες που αποτελούν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απέχει από ορισμένες νομικές ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα και αξιώσεις που κατά φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Με το πρίσμα αυτό αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας κατά το άρθρο 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994».

B. Περαιτέρω, ο δικαστικός έλεγχος του κύρους των Γ.Ο.Σ. κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, έγκειται στον έλεγχο της νομικής τους φύσης και δικαιοπρακτικού τους χαρακτήρα. Τούτο σημαίνει ότι μπορεί να ελεγχθεί δικαστικά Γ.Ο.Σ. βάσει των διατάξεων του ΑΚ, ακόμη και αν δεν τυγχάνει εφαρμογής ο Ν. 2251/1994. Η ελεγκτική λειτουργία των διατάξεων του ΑΚ είναι διττή: αφενός ελέγχουν ευθέως το κύρος των Γ.Ο.Σ. για τους οποίους δεν εφαρμόζεται ο Ν. 2251/1994, αφετέρου ενεργοποιούνται ώστε να εξειδικεύσουν την γενική ρήτρα της παρ. 6, αλλά και τις αόριστες νομικές έννοιες που εμπεριέχονται στον κατάλογο της παρ. 7.

Κύρια διάταξη για τον εν λόγω έλεγχο είναι εκείνη του άρθρου 178 ΑΚ, σύμφωνα με την οποία είναι άκυρος κάθε όρος ο οποίος περιλαμβάνεται σε δικαιοπραξία και αντιβαίνει στα χρηστά ήθη. Ως κριτήριο των χρηστών ηθών χρησιμεύουν οι ιδέες του μέσης ηθικής κοινωνικού ανθρώπου που κατά τη γενική αντίληψη σκέπτεται με σωφροσύνη και χρηστικότητα και οι ηθικές αντιλήψεις του δικάζοντος ή άλλου ορισμένου κοινωνικού συνόλου (Βαθρακοκοίλης Β., ΕΡΝΟΜΑΚ, Αθήνα, 2001, σελ. 746).

Ο έλεγχος μπορεί ακόμη να επιτευχθεί και κατά την υπαγωγή του επίμαχου Γ.Ο.Σ. στη διάταξη του άρθρου 179 ΑΚ, αρκεί να υφίσταται φανερή δυσαναλογία μεταξύ παροχής και αντιπαροχής κατά τον χρόνο κατάρτισης της δικαιοπραξίας και επίτευξη ωφελημάτων από τον ένα συμβαλλόμενο, η οποία να γίνεται με εκμετάλλευση της ανάγκης, κουφότητας ή απειρίας του αντισυμβαλλόμενου (Βάρκα – Αδάμη Αλ., Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη 2010, σελ. 38).

Πέραν των ανωτέρω όμως, κορμό του δικαστικού ελέγχου περί καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ. αποτελεί αναμφίβολα η διάταξη του άρθρου 281 ΑΚ η οποία ορίζει ότι «η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος». Συγκεκριμένα, βάσει

της εν λόγω διάταξης απαγορεύεται και είναι άκυρη η καταχρηστική επίκληση δικαιώματος που απορρέει από έγκυρο Γ.Ο.Σ., το περιεχόμενο του οποίου υπερβαίνει τα όρια «που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος». Η ακυρότητα που επέρχεται με το άρθρο 281 ΑΚ αφορά στην καταχρηστική ενάσκηση του δικαιώματος της συμβατικής ελευθερίας, ήτοι όταν το ένα μέρος εκμεταλλεύεται το δικαίωμά του αυτό σε βάρος των δικαιωμάτων του άλλου μέρους, υπερβαίνοντας μέσω ανεπιεικών και επί της ουσίας άδικων Γ.Ο.Σ. τα όρια που θέτουν η καλή πίστη και ο οικονομικός και κοινωνικός σκοπός του θεσμού της συμβατικής ελευθερίας (Αλεξανδρίδου Ελ., ο.π., σελ. 81). Προκειμένου δε να εντοπισθεί η καταχρηστικότητα του επίμαχου Γ.Ο.Σ. καθ' υπέρβαση της καλής πίστης θα πρέπει η τελευταία να εξειδικεύεται σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση και με τη συνδρομή του άρθρου 288 ΑΚ, σταθμίζοντας δηλαδή έντιμα και εύλογα τα εκατέρωθεν συμφέροντα (ΑΚ 288). Εδώ δύναται να εφαρμοστεί ακόμη και η διάταξη του άρθρου 322 παρ. 2 εδ. β' ΑΚ σύμφωνα με την οποία «άκυρες είναι οι απαλλακτικές ρήτρες που συνομολογήθηκαν χωρίς διαπραγμάτευση». Επομένως κατά τη διάταξη αυτή, ανεξάρτητα της μορφής που φέρουν οι απαλλακτικές αυτές ρήτρες, είτε ως Γ.Ο.Σ. είτε ως ειδικότερες συμφωνίες, αν έχουν ενσωματωθεί στη σύμβαση χωρίς διαπραγμάτευση των μερών τυγχάνουν άκυρες μόνο εξ αυτού του λόγου, ήτοι της έλλειψης διαπραγμάτευσης, καθιστώντας το πεδίο εφαρμογής της ευρύτερο από εκείνο του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ:

Αλεξανδρίδου Ελ., (2008), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη.

Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2^η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη.

Βαθρακοκόιλης Β., (2001), ΕΡΝΟΜΑΚ, Αθήνα.

Βάρκα – Αδάμη Αλ., (2010), Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη.

Δέλλιος Γ., (2000), Ο κρίσιμος βαθμός διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας για τον έλεγχο του περιεχομένου Γενικών Όρων Συναλλαγών, Αρμ., τεύχος 9.

Δέλλιος Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και Συλλογική Προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2η έκδοση, Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ. (2001), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος II – Ο δικαστικός έλεγχος του περιεχομένου των καταναλωτικών συμβάσεων και τα όριά του (κατά τους Ν. 2251/1994 και Ν. 2741/1999), Σάκκουλας.

Δελούκα – Ιγγλέση, (1998), Ελληνικό και Κοινοτικό Δίκαιο του Καταναλωτή, Σάκκουλας.

Δωρής Φ., (2000), Η εξειδίκευση της καλής πίστης στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών και η σημασία της στο κοινό αστικό δίκαιο, ΝοΒ.

Καράσης Μ., (1992), Γενικοί Όροι Συναλλαγών - Δικαστικός Έλεγχος, Σάκκουλας.

Καράκωστας Κ., (2008), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, β' έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη.

Hatzis, Aristides N., (2008), σε An Offer You Cannot Negotiate: Some Thoughts on the Economics of Standard Form Consumer Contracts: Standard Contract Terms In Europe: A basis for and a challenge to European Contract Law, Hugh Collins, ed., Wolters Kluwer Law & Business, Private Law in European Context Series, Vol. 15, pp. 43-56.

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:

ΠΠΑ 1119/2002 ΔΕΕ 2003.422 επ.,

ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551,

ΑΠ 974/1999 Ελλ. Δ/νη 2000.56,

Εφ.Αθ. 1448/1998 Αρμ. 1999.97,

Εφ.Αθ. 4958/2004 ΔΕΕ 2005.196,

ΠΠΑ 5446/2010 ΕΕμπΔ 2011.125,

Εφ.Θεσ. 312/2010 ΔΕΕ 2010.920,

ΑΠ (Δ' Τμήμα) 1401/1999 ΔΕΕ 2.2000,

ΑΠ 652/2010 ΝΟΜΟΣ,

Εφ.Αθ. 2386/2006 Ελλ. Δ/νη 2006.1467,

ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001.1138,

ΟΛΑΠ 6/2006 ΕπισκεΔ 2006,

ΠΠΑ 961/2007 ΝΟΜΟΣ.

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ:

<<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/r-dimetr-eisig-synolo2.pdf/>>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο:

Πεδίο συνάντησης καταναλωτή και Γενικών Όρων Συμβάσεων – κίνδυνοι και συμπεριφορική ανάλυση του πρώτου κατά τη σύναψη συμβάσεως με Γ.Ο.Σ.

Συνήθως ο καταναλωτής αποτελεί σε μια συναλλαγή – σύμβαση το αδύναμο μέρος έναντι του προμηθευτή, ο οποίος διαθέτει καλύτερη τεχνογνωσία, καλύτερη πληροφόρηση και ως εκ τούτου διαπραγματευτική υπεροχή. Για τον λόγο αυτόν άλλωστε δύναται να επιβάλλει τεχνηέντως την ενσωμάτωση των δικών του διαμορφωμένων Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση. Διότι γνωρίζει τόσο το προϊόν ή την υπηρεσία που παρέχει, όσο και την αγορά εκ των έσω και μεμονωμένα, το πώς η τελευταία λειτουργεί, ρυθμίζεται και ισορροπεί, αλλά και σε συνδυασμό με τον καταναλωτή, πώς αλληλοεπιδρά δηλαδή ο τελευταίος μαζί της και μέσα σ' αυτή, πώς συμπεριφέρεται και πώς λαμβάνει τις όποιες συναλλακτικές του αποφάσεις, ειδικά απ' τη στιγμή που δεν κατέχει την απαραίτητη πληροφόρηση (βλπτ. παρακάτω 4ο κεφάλαιο). Θεωρείται λοιπόν ο καταναλωτής το αδύναμο μέρος καθότι κινείται, ένεκα ελλείψεως της απαραίτητης πλήρους πληροφόρησης, βασιζόμενος κυρίως στο «ένστικτό» του, το οποίο όμως υποσυνείδητα έχει επηρεαστεί τόσο από (i) ατομικές επιθυμίες, όσο και από το (ii) αίσθημα μιμητισμού και την ανάγκη του ν' ανήκει κάπου, σε μια ομάδα ανθρώπων, ώστε να αγγίξει το προσωπικά ορισμένο του κοινωνικοοικονομικό status, αμφότερα τα οποία στοιχεία έχουν δημιουργηθεί βάσει πρακτικών marketing από την πλευρά της αγοράς και συνακόλουθα και από την πλευρά του προμηθευτή και στα οποία ο καταναλωτής εκτέθηκε κάποια στιγμή ή συνεχόμενα και κατέστη ψυχοσυναισθηματικά ευάλωτος, επηρεαζόμενης έτσι της βούλησής του. Η έλλειψη βέβαια της απαραίτητης πληροφόρησης - προϋπόθεση για την προστασία του - για την οποία γίνεται αναφορά στο Νόμο ως ερασιτεχνική απασχόληση του καταναλωτή με τις σχετικού είδους συναλλαγές, τον οδηγεί στο να συναλλάσσεται με γνώμονα το ένστικτό του, το οποίο θεωρεί ορθό λόγω ίδιων, εγωιστικών κυρίως κινήτρων, αφού πιστεύει στο αλάθητο των επιλογών του με έναν περιορισμένα ορθολογικό και καθόλου οικονομικά δομημένο τρόπο, καταλήγοντας σ' ένα συνακόλουθο αποτέλεσμα εσφαλμένο για το προσωπικό του όφελος, το οποίο αντί να μεγιστοποιηθεί από αυτήν την επιλογή, τον αφήνει δέσμιος μιας δικαιοπρακτικής υπόσχεσης, την οποία οφείλει να τηρήσει σε κάθε περίπτωση, διότι προεξοφλώντας υπεραισιόδοξα το αποτέλεσμα της συναλλαγής αυτής υπέρ

του, φρόντισε για να την «καπαρώσει», να δεσμευθεί έναντι αυτής συναποδεχόμενος κάθε νομική και οικονομική συνέπεια, καμία εκ των οποίων δεν γνωρίζει με λεπτομέρεια και ακρίβεια εκ των προτέρων, ούτε όμως και μπορεί χωρίς την σχετική πληροφόρηση από τον προμηθευτή να τις προβλέψει.

Όπως είναι επόμενο κάθε προμηθευτής θα ήθελε να γνωρίζει τι σκέφτεται ανά πάσα στιγμή ο κάθε καταναλωτής και τι πραγματικά τον ωθεί στο να αποφασίσει, καθώς έτσι θα μπορούσε να ελέγξει τις επιλογές του προς επίτευξη μεγαλύτερου κέρδους, εξασφαλίζοντάς του συνάμα ένα μεγάλο, σταθερό και ισοβίως «αφοσιωμένο» πελατολόγιο αφού θα ήταν συνεχώς πλήρως ικανοποιημένο. Αυτό όμως δεν συμβαίνει στην πραγματικότητα. Τούτο διότι οι προτιμήσεις των καταναλωτών είναι συνεχώς μεταβαλλόμενες και επηρεαζόμενες από πολλούς παράγοντες, ακόμη και από αυτούς που δεν συνδέονται με το προϊόν ή την υπηρεσία που επιθυμούν να αποκτήσουν, πολλές φορές ούτε και με την ανάγκη που τους ωθεί στην συναλλαγή. Παρόλ' αυτά ο ανορθολογικός αυτός τρόπος με τον οποίον συμπεριφέρονται οι καταναλωτές τείνει να είναι προβλέψιμος, ώστε τελικά ο προμηθευτής να δύναται να αποκομίσει κέρδος μέσα από αντίστοιχες πρακτικές. Την προβλεψιμότητα του ανορθολογικού τρόπου συναλλακτικής συμπεριφοράς του καταναλωτή πραγματεύεται η συμπεριφορική οικονομική ανάλυση του δικαίου, μέσω της οποίας η αγορά αναδεικνύει τις στρεβλώσεις στις συναλλακτικές αποφάσεις του καταναλωτή, οπότε και το δίκαιο δύναται να εναρμονίζει τη νομοθεσία του, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη προστασία του καταναλωτή.

Αναμφίβολα σ' έναν ιδανικό κόσμο οι προεπιλογές, τα όρια των τιμών και οι χρονικές «άγκυρες» δεν θα είχαν καμιά σχέση με τις επιλογές του καταναλωτή. Οι αποφάσεις του θα ήταν αποτέλεσμα της προσεκτικής σταθμίσεως κόστους και οφέλους, ενώ θα ήταν πάντα ενήμερος ως προς τις προτιμήσεις του. Έτσι θα λάμβανε πάντα τις βέλτιστες αποφάσεις ως ένα ορθολογικά σκεπτόμενο ον (Becker Gary, *The economic approach to human behavior*, Chicago: The University of Chicago Press, 1976).

Ωστόσο η πραγματικότητα έρχεται να διαψεύσει την θεωρία της απολύτου ορθολογικότητας. Οι αποφάσεις του καταναλωτή δεν είναι πάντα οι βέλτιστες. Η προθυμία του να δεσμευθεί σε μία συμφωνία που συνεπάγεται νομικές ή και οικονομικές συνέπειες δεν αποτελεί ορθολογική επιλογή, αλλά μια έμφυτη τάση ανάληψης κινδύνων, η οποία πηγάζει από το ένστικτο επιβίωσης που χαρακτηρίζει το ανθρώπινο είδος, χωρίς το οποίο δεν θα εξελισσόταν. Συνεπώς κατά τον ίδιο τρόπο η τάση του καταναλωτή να αναλαμβάνει συναλλακτικούς κινδύνους επηρεάζεται από τον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνονται οι

επιλογές του, ήτοι από το περιβάλλον του (έννοια του loss averse, ως αναφέρεται κατωτέρω). Να επισημανθεί βέβαια ότι ναι μεν αποτελεί κινδυνώδες εγχείρημα η συναλλαγή που συνεπάγεται οικονομικές και νομικές συνέπειες, πλην όμως δεν σημαίνει ότι μια τέτοια συναλλαγή αποστερείται οφέλους για τον ίδιον τον καταναλωτή. Αντιθέτως, ο τελευταίος προσδοκά ότι θα λάβει μετά βεβαιότητας, διαφορετικά δεν θα προέβαινε στην εν λόγω συναλλαγή. Καταλήγουμε λοιπόν στο ότι η ορθολογικότητα με την οποία κινείται ο καταναλωτής είναι περιορισμένη, κυρίως λόγω του ότι υπάρχουν όρια στην γνώση, στην πληροφόρηση και στις υπολογιστικές ικανότητες, με αποτέλεσμα η υπ' αυτού επεξεργασία των παραπάνω να υπόκειται σε περιορισμούς.

Έτσι λοιπόν αποτελεί γεγονός ότι οι άνθρωποι συχνά συμπεριφέρονται περιορισμένα ορθολογικά όταν σκέφτονται τις συνέπειες που θα επέλθουν στο μέλλον από τις τωρινές τους ενέργειες. Αποτελεί τάση σχεδόν κάθε ανθρώπου όταν σχεδιάζει το μέλλον, να είναι συχνά πολύ αισιόδοξος υποτιμώντας τον χρόνο και τον κόπο που απαιτείται για την ολοκλήρωση ενός έργου, αγνοώντας μάλιστα την ενδεχόμενη «κακή» εμπειρία του παρελθόντος. Κατά την ίδια τάση παρατηρείται η υπερεκτίμηση της εντάσεως των συναισθημάτων όταν επιχειρείται η πρόβλεψη αυτών στο μέλλον. Ως εκ τούτου μπορεί να ειπωθεί ότι οι άνθρωποι, εδώ ο καταναλωτής, τείνουν να λαμβάνουν πολλές φορές αποφάσεις με σκοπό την πρόσκαιρη ικανοποίησή τους και όχι την βελτιστοποίησή τους.

Τούτο βέβαια δεν σημαίνει ότι ο καταναλωτής συναλλάσσεται με τόσο μεγάλη ευκολία και ευπείθεια. Ο προμηθευτής προκειμένου να πείσει τον καταναλωτή να συναλλαχθεί μαζί του έρχεται αντιμέτωπος με σημαντικά (εσωτερικά εδώ) εμπόδια. Σχεδόν λοιπόν σε κάθε συναλλακτική απόφαση ο καταναλωτής έχει την επιλογή να μην κάνει απολύτως τίποτα· έχει την επιλογή να μην πάρει καμία τέτοια απόφαση και να μην προβεί σε καμία συναλλαγή, φυλάσσοντας τα χρήματά του για μια άλλη μέρα. Αυτό συμβαίνει διότι οι άνθρωποι αντιδρούν αρνητικά σε κάθε είδους απώλεια και συμπεριφέρονται περισσότερο συναισθηματικά παρά ορθολογικά, νιώθοντας καθόλου ευχάριστα όταν έρχεται η στιγμή να ξοδέψουν τα χρήματά τους («we are loss averse»). Ωστόσο στην καθημερινή πρακτική τα πράγματα δεν είναι ακριβώς έτσι, απόλυτα· ο καταναλωτής δεν βιώνει το ίδιο αίσθημα απώλειας για κάθε χρηματικό ποσό που ξοδεύει - και ως εκ τούτου δεν αντιδρά το ίδιο αρνητικά - διότι οι παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίον ο καταναλωτής αξιολογεί το κάθε ποσό και το αίσθημα απώλειας που νιώθει κατά την κατανάλωσή του είναι πολλοί και επιδρούν διαφορετικά κατά τον σχηματισμό της συναλλακτικής του απόφασης («mental accounting») [Thaler R. H., Mental accounting matters, Journal of Behavioral Decision Making (12, 183-206), 1999].

Ο κίνδυνος (για τον προμηθευτή) της μη συναλλαγής αποτελεί την συνηθέστερη επιλογή για τον καταναλωτή, με αποτέλεσμα οι προμηθευτές – παραγωγοί, είτε είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οφείλουν εάν στοχεύουν στο κέρδος τους, να ανευρίσκουν τρόπους ώστε να υπερνικούν όχι μόνο τους ανταγωνιστές τους, αλλά και την επιλογή αυτή του καταναλωτή να μην προβεί σε καμία συναλλαγή, η οποία (επιλογή) ενυπάρχει στον καθένα ως έμφυτη αποστροφή στην χρηματική (εδώ) απώλεια. Φυσικά και στον τραπεζικό τομέα τα πράγματα δεν είναι διαφορετικά, ειδικά στις περιπτώσεις δανεισμού, διότι ακόμη και τότε ο καταναλωτής δεσμεύεται σε μια χρηματική απώλεια (ήτοι στην επιστροφή των δανεισθέντων) στην οποία εντέλει αντιδρά αρνητικά, παρά το γεγονός ότι στην αρχή δεν θεωρεί ότι χάνει, αντίθετα αισθάνεται κερδισμένος επειδή η απώλεια αυτή μετατίθεται σε μελλοντικό χρόνο και στο μεταξύ μεσολαβεί η παροχή του δανείου, ως αναλύεται αμέσως κατωτέρω.

Συγκεκριμένα στην αγορά των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών το δυσάρεστο για τον καταναλωτή αίσθημα απώλειας που βιώνει κάθε φορά που προβαίνει σε μια συναλλαγή δεν είναι τυχαίο που υπερνικήθηκε με την δημιουργία του πλαστικού χρήματος, το οποίο δεν του στερεί τα χρήματα που εκείνη την ώρα καταβάλλει, αφού προβαίνει σε άυλη συναλλαγή, ενώ επίσης επιτρέπει την μετάθεση της πληρωμής, ήτοι της κατανάλωσης ενός χρηματικού ποσού στο μέλλον, είτε εφάπαξ είτε με διευκόλυνση της πληρωμής σε δόσεις (Rick, Cryder & Loewenstein, 2008; Thomas, Desai & Seenivasan, 2011, Rick S. I., Cryder C. E & Loewenstein G. (2008), Tightwads and spendthrifts, *Journal of Consumer Research*, 34, 767-782, Thomas M., Desai K. K. & Seenivasan S. (2011), How credit card payments increase unhealthy food purchases: Visceral regulation of vices, *Journal of Consumer Research*, 38, 505-524).

Έτσι λοιπόν στον τραπεζικό τομέα, ως και σε κάθε άλλον συναλλακτικό τομέα, οι προμηθευτές – παραγωγοί γνωρίζουν πως όταν επιτρέπουν στον καταναλωτή να καθυστερήσει την πληρωμή ενός προϊόντος δρουν προς το συμφέρον τους, αφού η καθυστέρηση αυτή αυξάνει κατακόρυφα την θέλησή του για να το αποκτήσει. Η λογική της πρακτικής αυτής βασίζεται στην θεωρία ότι η αξία του χρήματος μειώνεται για τον καταναλωτή όταν αφορά σε μελλοντικές πληρωμές σε αντίθεση με τις πληρωμές που πρέπει να διενεργήσει άμεσα. Ταυτόχρονα δε, ενυπάρχει και το ψυχολογικό φαινόμενο ότι καμία πραγματική (με την έννοια της ενεστώσας) απώλεια δεν είναι ευχάριστη, όμως το κάθε άτομο προσδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στα αισθήματα που βιώνει στον τρέχοντα χρόνο, δημιουργώντας σημεία αγκίστρωσης (anchoring) και έτσι, ακόμη και μια μικρή καθυστέρηση στην πληρωμή, μπορεί να απαλύνει το αίσθημα αυτό της απώλειας (του χρήματος), ώστε εντέλει να επιζητά αυτόν τον τρόπο καταβολής προβαίνοντας έτσι τελικά σε συναλλαγή.

Άλλωστε ο καταναλωτής κινείται ερασιτεχνικά και ενστικτωδώς χωρίς την πλήρη πληροφόρηση που έχει ο αντισυμβαλλόμενος του, με αποτέλεσμα να τείνει να στηρίζεται υπερβολικά σε κάποια συγκεκριμένα δεδομένα ή πληροφορίες που έλαβε αρχικά ή κατά τη διάρκεια λήψης των αποφάσεών του, αγνοώντας όμως το υπόλοιπο κομμάτι της συνολικής πληροφόρησης ή νέες πληροφορίες που ενδεχομένως να προκύψουν. Αυτές οι αρχικές πληροφορίες δρουν ως «άγκυρα» επηρεάζοντας την σκέψη του καταναλωτή, στην οποία προσαρμόζει τη συμπεριφορά του βασιζόμενος στο αρχικό αυτό σημείο αναφοράς, ακόμα και κατά τη λήψη των επόμενων αποφάσεων. Μάλιστα οι αρχικές αυτές πληροφορίες είναι τόσο ισχυρές στη σκέψη του καταναλωτή, ώστε ακόμη και αν αυτές τελικά διαψευστούν ή αποδειχθούν ασυμβίβαστες με τη συνολική του πεποίθηση, ο τελευταίος να απορρίψει τις μεταγενέστερες πληροφορίες που δεν επαλήθευσαν τις αρχικές που είχε ή ακόμη και τις πεποιθήσεις του και ευρισκόμενος σε άρνηση, να εξακολουθήσει να λαμβάνει αποφάσεις στηριζόμενος σε αυτές (Jon Cummings, Ravi Dhar and Ned Welch, *Irrational consumption: How consumers really make decisions*, February 2015).

Ως εκ τούτου η τακτική αυτή της καθυστέρησης της πληρωμής ενός προϊόντος, η αναβολή δηλαδή της πληρωμής του για το μέλλον και της ταυτόχρονης όμως απόκτησής του, άρει ένα αρκετά σοβαρό και «βαρύ» εμπόδιο στην συναλλακτική συνείδηση του καταναλωτή, ωθώντας τον στην οπωσδήποτε απόκτηση του προϊόντος ή της υπηρεσίας (N. Welch (2010), «A marketer's guide to behavioral economics», *McKinsey Quarterly*), ενώ σε κάθε περίπτωση τον απαλλάσσει από την αδράνεια.

Άλλος ένας τρόπος ελαχιστοποίησης του αισθήματος «απώλειας» κατά την συναλλαγή είναι η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο καταναλωτής «ταξινομεί» τα χρήματα που αποκερδαίνει σε αντίστοιχες κατηγορίες («mental accounting») [Thaler R. H., *Mental accounting matters*, *Journal of Behavioral Decision Making* (12, 183-206)1999], πράγμα που επηρεάζει την εκάστοτε συναλλακτική του απόφαση. Συγκεκριμένα ο καταναλωτής δημιουργεί νοητά κατηγορίες στις οποίες εντάσσει τα χρήματα που αποκερδαίνει ανάλογα από την πηγή που τα αντλεί. Δεν συμπεριφέρεται συνεπώς στα χρήματά του ισότιμα, ως αντίθετα πιστεύουν οι οικονομολόγοι. Οι συνηθέστερες κατηγορίες που δημιουργεί νοητά ο καταναλωτής χωρίζονται στα χρήματα που προέρχονται από τυχαία ή απροσδόκητα κέρδη, το «χαρτζιλίκι», τα έσοδα της εργασίας και την αποταμίευση. Όπως είναι λογικό τα χρήματα που αποφέρουν το τυχόν απροσδόκητο κέρδος και το «χαρτζιλίκι» (ή τα λεφτά που προορίζει για την διαβίωσή του) είναι πιθανότερο και συνηθέστερο γι' αυτόν να τα καταναλώσει, αφού νοητά τα προορίζει για άμεση ανάλωση, οπότε προβαίνει ευκολότερα στην κατάρτιση συμβάσεων και εν γένει σε συναλλαγή με αυτά. Αντίθετα τα χρήματα που αποτελούν

εισόδημα ή τα οποία προορίζονται για αποταμίευση είναι δυσκολότερο να τα διαθέσει στην αγορά.

Εδώ δεν μπορούμε να παραβλέψουμε τα εμπόδια που υψώνει και η τεχνολογία για την αξιοποίηση όλων των κατηγοριών, ώστε να μπορέσουν να επωφεληθούν τόσο ο καταναλωτής όσο και οι παραγωγοί - προμηθευτές, ως δηλαδή συμβαίνει ενδεικτικά με τις ψηφιακές εφαρμογές οι οποίες προσφέρουν το επιθυμητό «απαγορευτικό» που ο ίδιος ο καταναλωτής δεν μπορεί να θέσει στον εαυτό του κατά τις συναλλαγές του, ώστε οι επιλογές του να είναι όσο το δυνατόν πιο ορθολογικές για το παρόν και για το μέλλον (N. Welch, A marketer's guide to behavioral economics, McKinsey Quarterly, 2010).

Περαιτέρω, μια ακόμη τακτική αποτελεί εκείνη της προεπιλογής («by default») κατά την οποία ο καταναλωτής δεν επιλέγει οπότε και ο προμηθευτής του προσφέρει μια προεπιλογή, αυξάνοντας έτσι τις πιθανότητες ο πρώτος να προβεί σε μια συναλλακτική απόφαση, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε και επειδή ακριβώς δεν θέλει να επιλέξει τίποτα, καταλήγει με την προεπιλογή. Επί της ουσίας δηλαδή με το να μην επιλέξει τίποτα, επιλέγει εντέλει την προεπιλογή, τακτική δηλαδή διόλου ευκαταφρόνητη αφού έτσι ο καταναλωτής κερδίζει κάτι, ενώ όμως δεν έχει επωμιστεί το κόστος του χρόνου και του κόπου που θα απαιτείτο εάν προέβαινε σε συναλλαγή. Η τακτική της προεπιλογής είναι αποτελεσματική διότι ενεργοποιεί στον καταναλωτή το αίσθημα της κτητικότητας απέναντι στο προϊόν πριν ακόμη το αποκτήσει, διότι η ευχαρίστηση που αντλεί από τα κέρδη είναι λιγότερο έντονη από τον πόνο της ισοδύναμης απώλειας. Όταν δίνεται δηλαδή στον καταναλωτή ένα προϊόν (ή και υπηρεσία) από προεπιλογή, εκείνος δένεται περισσότερο με αυτό επειδή δεν το έχει αποκτήσει ακόμη, θεωρεί όμως ότι επειδή του προσφέρεται είναι ήδη δικό του και έτσι προβαίνει στην συναλλαγή, διότι ως δικό του θεωρεί ότι πρέπει και να το εισάγει στην σφαίρα της ιδιοκτησίας του ώστε να μην το στερηθεί, με αποτέλεσμα η προεπιλογή να αποτελεί μια πολύτιμη τακτική για τους προμηθευτές, αφού βασίζεται στην ανάγκη του καταναλωτή να μην αποχωριστεί κάτι που θεωρεί ότι του ανήκει (επί της ουσίας δηλαδή επιστρέφουμε στο γεγονός του «rain of payment loss», λόγω του «loss averse»).

Η περίπτωση της προεπιλογής λειτουργεί αποτελεσματικότερα όταν ο καταναλωτής είναι είτε πολύ αδιάφορος ή υπερδεμένος ή έρχεται αντιμέτωπος με ότι πρέπει να λάβει μια απόφαση. Προάγει δε η τακτική αυτή στην αγορά των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών την ταχύτητα των συναλλαγών, αφού δεν απαιτεί τη λήψη απόφασης από τον αποδέκτη της (τον καταναλωτή), εδώ όμως ανακύπτει και η ανάγκη νομοθετικής οριοθέτησής της, ώστε να μην προκληθεί δυσπιστία από τον τελευταίο προς τον προμηθευτή.

Διαφορετική της ανωτέρω τακτικής (του ότι η μη επιλογή συνιστά τελικά επιλογή), οδηγώντας στο αντίθετο επί της ουσίας αποτέλεσμα, είναι αυτή της μη «υπερφόρτωσης» του καταναλωτή με πολλές επιλογές, διότι εντέλει η ύπαρξη πολυάριθμων επιλογών ισοδυναμεί με καθόλου επιλογή, δεδομένου ότι όταν ο καταναλωτής έχει να διαλέξει ανάμεσα σε πολλά προϊόντα ή υπηρεσίες, το συνηθέστερο είναι τελικά να μην επιλέξει τίποτα και συνεπώς η «υπερφόρτωση» πρέπει να αποφεύγεται, αφού λειτουργεί αποτρεπτικά στην κατάρτιση μιας σύμβασης. Συνεπώς οι προμηθευτές, είτε αποτελούν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, φροντίζουν να παρέχουν αριθμητικά οριοθετημένες επιλογές στον καταναλωτή, ώστε να οδηγείται ο τελευταίος σε μια επιλογή, όντας μάλιστα και ικανοποιημένος από αυτήν.

Τέλος, βασιζόμενοι στην οικονομολογική υπόθεση ότι όλα έχουν ένα τίμημα, προκύπτει ότι ναι μεν ο καθένας μπορεί να το υπολογίζει διαφορετικά και για ένα πράγμα το ύψος του τιμήματος να είναι διαφορετικό για τον καθένα, όμως πάντα θα έχει κατά νου μια τιμή γι' αυτό. Ωστόσο στην συνείδηση του καταναλωτή η αξία του προϊόντος επηρεάζεται μεταξύ άλλων και από την αξιολογική θέση στην οποία αυτό ευρίσκεται. Ο καταναλωτής δηλαδή επιχειρεί μέσα από την τιμή ή τον τρόπο παρουσίασης ενός πράγματος (ή μιας υπηρεσίας) να αντλήσει περαιτέρω πληροφορίες γι' αυτό και έτσι διαμορφώνει μια άποψη καταλήγοντας σε συμπεράσματα για τις ιδιότητές του ή την ποιότητά του (βλπτ. κατωτέρω – τέταρτο κεφάλαιο σχετικά με την κατά τον Akerlof θεωρία της αγοράς των «λεμονιών»).

Με λίγα λόγια οι προμηθευτές μέσα από την αξία ενός προϊόντος έχουν τη δυνατότητα να κατευθύνουν τον καταναλωτή στον σχηματισμό της συναλλακτικής του απόφασης. Με τις παραπάνω τακτικές επιχειρείται η εξαγωγή του «ορθολογικού» μέσα από τον συμπεριφορικό παραλογισμό του καταναλωτή, με αποτέλεσμα οι επιλογές του να γίνονται όσο το δυνατόν περισσότερο προβλέψιμες για τους προμηθευτές, οπότε και με πολύ χαμηλό – συχνά – κόστος οι τελευταίοι να μπορούν να τον επηρεάζουν προς το συμφέρον τους (N. Welch, A marketer's guide to behavioral economics McKinsey Quarterly, 2010).

Οι ανωτέρω κίνδυνοι που πηγάζουν από εμφανείς ή μη πρακτικές στον καταναλωτή από τον προμηθευτή του, τον οδηγούν στη διαμόρφωση μιας συγκεκριμένης κάθε φορά συμπεριφοράς που καίτοι μοιάζει να είναι ανορθολογική εξωτερικά, εντούτοις τυγχάνει εν τοις πράγμασι ορθολογική έστω και περιορισμένα και ως εκ τούτου προβλέψιμη, ως ήδη αναφέρθηκε.

Ειδικότερα όσον αφορά στον τομέα των συμβάσεων όπου εφαρμόζεται η πρακτική των Γ.Ο.Σ., ο καταναλωτής δεν αποκλίνει από τις ανωτέρω «ανορθολογικές» συμπεριφορές. Παρατηρείται λοιπόν και σύμφωνα με τα όσα εκτέθηκαν ανωτέρω ότι ο κάθε καταναλωτής

κατά τον χρόνο σύναψης μιας σύμβασης που εμπεριέχει Γ.Ο.Σ., παρουσιάζει μια συμπεριφορά με κοινά στοιχεία με άλλους καταναλωτές στην ίδια αγορά – παρατηρούνται κάποια συμπεριφορικά μοτίβα, όπως δηλαδή ο τρόπος σκέψης τους κατά τη διαδικασία των διαπραγματεύσεων με τον προμηθευτή - δανειστή τους, η αντίληψή τους στο τι αποτελεί διαπραγμάτευση (ποιοι όροι είναι διαπραγματεύσιμοι και ποιοι όροι είναι αδιάφοροι ρύθμισης γι' αυτούς), η στάση αυτοδέσμευσης που τηρούν απέναντι σε μελλοντικούς όρους δίχως να γνωρίζουν - τις περισσότερες φορές εξαιτίας μιας ράθυμης «αμέλειας» και υπαίτιας άγνοιας ή ακόμη και υπεραισιοδοξίας - το ουσιαστικό περιεχόμενο των όρων αυτών, με ποιον τρόπο δηλαδή τους δεσμεύουν και σε περίπτωση ύπαρξης οιασδήποτε ανωμαλίας κατά την αντιπαροχή, τον τρόπο με τον οποίον θα διαμορφωθεί η σύμβαση τότε και τι επιπτώσεις θα έχει η αρχική τους επιλογή στην οικονομική τους κατάσταση (ενεργοποίηση ποινικών ρητρών, διαφορετικός τοκισμός σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης κ.λπ.).

Τούτο γίνεται διότι κατά τον κρίσιμο χρόνο ανακύπτουν κίνδυνοι τους οποίους ο καταναλωτής αδυνατεί να εντοπίσει εξαιτίας εξωτερικών, αλλά και εσωτερικών κωλυμάτων, τα οποία επηρεάζουν όχι μόνο την συμπεριφορά του, αλλά κυρίως τη διαδικασία σχηματισμού του βουλευτικού του στοιχείου κατά την λήψη αποφάσεων. Ως εκ τούτου δημιουργείται μια ασυμμετρία στην πληροφόρηση υπέρ φυσικά του δανειστή - προμηθευτή, ένα κενό δηλαδή στη σύμβαση, το οποίο ο μεν καταναλωτής θα αποφύγει να το ρυθμίσει είτε από υπερβολική αισιοδοξία είτε από ραθυμία, ο μεν προμηθευτής - δανειστής θα έχει σκεφτεί ήδη από το στάδιο των «διαπραγματεύσεων» (τυπικά αναφέρεται ως τέτοιο αφού στον τραπεζικό τομέα σπάνια λαμβάνουν χώρα διαπραγματεύσεις, οπότε και εδώ εννοείται το χρονικό διάστημα μέχρι και πριν την υπογραφή της σύμβασης) να το κατοχυρώσει με όρους που θα ερμηνεύουν το κενό αυτό υπέρ του και εις βάρος του πρώτου.

Συγκεκριμένα ως προς τα εξωτερικά κωλύματα, τούτα δεν αποτελούν άλλα από τους περιορισμένους πόρους, χρονικούς, οικονομικούς κ.α., την ανάγκη για άμεση ρευστότητα, την άσκηση πίεσης εκ μέρους του δανειστή, την ενδεχόμενη μεσολάβηση τρίτου με ειδικές γνώσεις προσώπου προκειμένου να ερμηνεύσει την σύμβαση με σκοπό την πραγματική κατανόηση του περιεχομένου της, νομικά ή και οικονομικά, ή ακόμη και την στάση του ίδιου του δανειστή, ο οποίος πολλές φορές, είτε ως νομικό είτε ως φυσικό πρόσωπο, παραλείπει σκόπιμα πολλές φορές, να ενημερώσει τον καταναλωτή α) ως προς τα δικαιώματά του, β) ως προς το σύνολο των μελλοντικών υποχρεώσεών του και γ) ως προς τις συνέπειες της σύμβασης σε περίπτωση υπαίτιας ή μη αδυναμίας εκπλήρωσης της αντιπαροχής (i) σε οικονομικό επίπεδο· πώς δηλαδή θα διαμορφωθεί η αντιπαροχή, με τι επιτόκιο θα επιβαρύνεται το δανεισθέν κεφάλαιο, πώς και σε ποιο ύψος θα ανέρχεται πλέον αυτή ώστε

να αποσβεστεί, αλλά και (ii) σε νομικό επίπεδο· τα μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης που θα επέλθουν στην κινητή και ακίνητη του περιουσία και πώς αυτά θα συντελέσουν στον περιορισμό, αν όχι ακρωτηριασμό, της κινητικότητάς του στην αγορά, αλλά και στην καθημερινότητά του.

Ειδικότερα είναι γεγονός ότι ο καταναλωτής, όπως και οι λοιποί παίκτες στην εκάστοτε αγορά, κινούνται και συναλλάσσονται με πόρους περιορισμένους. Δεν μπορούν να διαθέσουν για κάθε συναλλακτική τους απόφαση απεριόριστο χρόνο και κόπο, ούτε οικονομικά μπορούν πάντα να λαμβάνουν οιαδήποτε απόφαση ανεξαρτήτως του κόστους που συνεπάγεται αυτή. Άλλωστε, ο καταναλωτής σπάνια θα προβεί κατ' επανάληψη σε μακροχρόνιες οικονομικές και νομικές δεσμεύσεις, οι οποίες μάλιστα προϋποθέτουν και την εμπλοκή ενός συγγενικού ή φιλικού του προσώπου, το οποίο θα συμμετέχει στην σχετική σύμβαση υπό την μεν ιδιότητα του εγγυητή, με τις ίδιες δε οικονομικές και νομικές συνέπειες με τον ίδιον τον οφειλέτη (ήτοι τον καταναλωτή), αφού θα συμβληθεί και αυτός ως πρωτοφειλέτης.

Συνεπώς όταν ο καταναλωτής αντιμετωπίζει την ανάγκη άμεσης ρευστότητας, το πιθανότερο είναι να μην συμπεριφερθεί δυναμικά. Αντίθετα, εάν η συμβατική λύση που του προτείνεται τον καλύπτει, ο καταναλωτής θα φροντίσει θεωρώντας ότι εξοικονομεί χρόνο, χρήμα, κόπο και ενδιάμεσες πιθανές γραφειοκρατικές διαδικασίες, να προβεί στην σύναψη αυτής υποχωρώντας σε Γ.Ο.Σ. που θα του εξασφαλίσουν μεν το κέρδος – λύση που χρειάζεται, ενδεχομένως όμως να τον οδηγήσει σε μελλοντικές και ενδεχομένως σημαντικότερες δυσχέρειες, κάτι που ενδόμυχα απεύχεται και δεδομένης της εγγενούς αποστροφής στις απώλειες ως αναφέρθηκε ανωτέρω, εξορίζει από την λογική του κατά την στάθμιση των αρνητικών και των θετικών στοιχείων προσχώρησης στην σύμβαση, ήτοι κατά το σχηματισμό της συναλλακτικής του απόφασης.

Εξοικονόμηση πόρων για τον καταναλωτή αποτελεί ακόμη και η αποφυγή προσφυγής σε τρίτο πρόσωπο με ειδικές νομικές και οικονομικές γνώσεις, το οποίο όμως τις περισσότερες φορές τυγχάνει απαραίτητο προκειμένου να βοηθήσει τον καταναλωτή στην κατανόηση του περιεχομένου της σύμβασης, του τρόπου εκτέλεσης της αντιπαροχής και των συνεπειών που οι όροι αυτής θα επιφέρουν. Στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι η προσφυγή σε ένα τέτοιο πρόσωπο θεωρείται επιβεβλημένη από κάποιους καταναλωτές, συνήθως όμως μετά την πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης και την καταγγελία αυτής από τον δανειστή. Την αποστροφή δε του καταναλωτή για την προσφυγή του σε τρίτα τέτοια πρόσωπα, ο δανειστής γνωρίζει πολύ καλά και εκμεταλλευόμενος τούτο, αλλά και την πίεση που νιώθει ο καταναλωτής όταν προσέρχεται να «διαπραγματευτεί» τόσο εξαιτίας του χρόνου που έχει

δαπανήσει για την όλη «τυπική» διαδικασία, όσο και εξαιτίας της εσωτερικής πίεσης που βιώνει - η οποία πολλές φορές του προκαλεί ένα έντροπο συναίσθημα να μην δαπανήσει τον χρόνο του αντισυμβαλλόμενου του φοβούμενος μάλιστα ότι διαβάζοντας ενώπιόν του τους όρους, εμμέσως αμφιβάλλει για την αξιοπιστία του - καταφέρνει τελικά να τον οδηγήσει στην απόφαση να συμβληθεί.

Άλλωστε ως προκύπτει εκ της πρακτικής ο καταναλωτής και αποδέκτης των Γ.Ο.Σ. δεν δύναται να διαπραγματευτεί όλους τους όρους της σύμβασης, καίτοι έχει δικαίωμα να το πράξει, αφενός διότι οι Γ.Ο.Σ. είναι προδιατυπωμένοι και έτσι δυσκολεύουν τον καταναλωτή στο να αξιώσει την μορφοποίηση ή διαγραφή τους, σε συνδυασμό δε με την αντίστοιχη αρνητική προς τούτο στάση του δανειστή, αφετέρου διότι ο δανειστής εμφανίζει την τελική σύμβαση και τους Γ.Ο.Σ. στο τέλος της όλης διαδικασίας, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να παραλείπει επίτηδες την ανάγνωση και την εξέταση αυτών, καθότι έχει ήδη δαπανήσει χρόνο και κόπο προκειμένου να καταλήξει στην επιθυμητή υπογραφή της σύμβασης. Ελέγχει λοιπόν μόνο όσους όρους τον ενδιαφέρουν εκείνη τη στιγμή και είτε εξαιτίας πίεσεως είτε εξ υπερασιοδοξίας, παραλείπει να αξιώσει τον έλεγχο των Γ.Ο.Σ. υποβαθμίζοντας τοιουτοτρόπως τους κινδύνους που μπορεί να ελλοχεύουν για το μέλλον του, φρονώντας μάλιστα με μια αμελή βεβαιότητα ότι δεν πρόκειται να επέλθουν.

Φυσικά, ο καταναλωτής δεν είναι μόνο αποδέκτης όλων των παραπάνω· ο ίδιος δεν είναι αμμέτοχος στο πρακτικό μέρος της σύμβασης, αφού μετά βεβαιότητας θα λάβει την παροχή. Ωστόσο, ο δανειστής δεν κινείται με την ίδια λογική. Από την πλευρά του ο ίδιος έχει άλλη πληροφόρηση, ισχυρότερη. Γνωρίζει πώς λειτουργεί ο καταναλωτής και έχει συνολική εικόνα της αγοράς και μάλιστα σε βάθος χρόνου, την οποία δύναται λόγω των γνώσεών του να συνδυάσει με τα προσωπικά στοιχεία που υποχρεωτικά του έχει γνωρίσει ο καταναλωτής προβλέποντας με σχετική ακρίβεια το κατά πόσο η εκάστοτε σύμβαση θα έχει επιτυχή ή μη έκβαση. Ειδικά δε στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου υπάρχουν τμήματα ειδικευμένα στην ανάπτυξη πρακτικών βασιζόμενων σε έρευνες σχετικές με τη συναλλακτική συμπεριφορά του καταναλωτή, το κενό που δημιουργείται από την πληροφόρηση που έχει ο δανειστής σε σχέση με τον καταναλωτή είναι ακόμη μεγαλύτερο και σαφέστερα πιο επικίνδυνο για τον τελευταίο. Επομένως αποτελεί σημαντικό (εξωτερικό) κώλυμα η στάση του δανειστή, ο οποίος παραλείπει να μοιραστεί με τον καταναλωτή την πληροφόρηση που ο ίδιος έχει.

Περαιτέρω, τα εσωτερικά κωλύματα που εμποδίζουν τον καταναλωτή να αντιληφθεί ότι εν τοις πράγμασι πρόκειται να δεσμευθεί για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα στο μέλλον

έναντι ενός φαινομενικού και πρόσκαιρου κέρδους, μπορεί να λεχθεί ότι συνιστούν συμπεριφορικά μοτίβα, τα οποία οδηγούν στην σταδιακή εξασθένηση και εντέλει υποχώρηση του θυμικού στοιχείου του χαρακτήρα του καταναλωτή και στην κατάληψη αυτού από το ασθενικό στοιχείο του χαρακτήρα του. Τούτο σημαίνει ότι ένεκα της ανάγκης στην οποία ο δανειστής – προμηθευτής γνωρίζει πολύ καλά ότι ευρίσκεται ο καταναλωτής, η εγωϊστική και κατά συνέπεια διεκδικητική πλευρά του χαρακτήρα του τελευταίου ασθενεί και υποχωρεί έναντι εκείνου ο οποίος έχει εις χείρας του την οικονομική λύση που ο τελευταίος αποζητά. Ως εκ τούτου ο καταναλωτής κινούμενος από εγωϊστικά μεν κίνητρα, καθότι θέλει να επωφεληθεί της παροχής της συμβάσεως μεγιστοποιώντας το προσωπικό του όφελος, διαμορφώνει αναγκαστικά την συμπεριφορά του σε μια διάθεση υποχώρησης, η οποία μάλιστα εντείνεται και κυριαρχεί στην περίπτωση που δεχτεί περαιτέρω πίεση είτε από τον ίδιο τον δανειστή – προμηθευτή του, είτε εκ δικής του ανάγκης και εκ χρονικών - οικονομικών περιορισμών, σε συνδυασμό δε και με το γεγονός ότι η προς κατάρτιση σύμβαση φέρει νομικούς όρους για τους οποίους ενδεχομένως να πρέπει να δαπανηθεί περισσότερος χρόνος και οικονομικοί πόροι για την κατανόησή του περιεχομένου αυτών, ως ήδη αναλύθηκε ανωτέρω.

Μάλιστα ως προαναφέρθηκε, τα εσωτερικά αυτά κωλύματα είναι τόσο ισχυρά που τις περισσότερες φορές εάν ο καταναλωτής λάβει μια μεταγενέστερη πληροφόρηση που του αποδείξει ότι η αρχική του πεποίθηση είναι εσφαλμένη, το πιθανότερο είναι ότι θα απορρίψει την μεταγενέστερη πληροφόρηση, ακόμη και αν αυτή είναι ορθή, καθώς η αρχική του πεποίθηση που στηρίχθηκε στις αρχικές πληροφορίες αποτελεί πλέον για τον ίδιο κτήμα του και διακατεχόμενος από αίσθημα κτητικότητας δεν μπορεί να τις «αφήσει» ώστε να προχωρήσει στην με βάση τις μεταγενέστερες πληροφορίες που έλαβε, σωστή για τον ίδιο απόφαση.

Έτσι λοιπόν ο καταναλωτής κατά το σχηματισμό της συναλλακτικής του απόφασης αντιμετωπίζει συγκεκριμένα (εσωτερικά) κωλύματα, τα οποία καίτοι δημιουργούν μια εντύπωση ότι ο καταναλωτής συμπεριφέρεται ανορθολογικά, λαμβάνοντας δηλαδή μια απόφαση που μπορεί να είναι δυσχερής για τον ίδιο στο μέλλον, έχουν εντούτοις μια ορθολογική (έστω και περιορισμένα) δικαιολογητική βάση.

Συγκεκριμένα κατά το στάδιο λήψης μιας συναλλακτικής απόφασης ο καταναλωτής εκτός από τα παραπάνω κωλύματα εξωτερικών παραγόντων, αντιμετωπίζει ο ίδιος εσωτερικά κάποια συναισθήματα ή ακόμη και ψυχοσυναισθηματικά σύνδρομα, τα οποία επενεργούν στο βουλευτικό του στοιχείο καθιστώντας την λήψη της αποφάσεως μια διαδικασία

περίπλοκη. Εξάλλου όταν ο καταναλωτής οφείλει να λάβει μια απόφαση σχετικά με την σύναψη σύμβασης που εμπεριέχει Γ.Ο.Σ., σκοπεύει να καλύψει μια άμεση ανάγκη. Φτάνοντας λοιπόν στην επίλυση του προβλήματός του (με την εύρεση του κατάλληλου δανειστή και την κατάληξη σε μια συμφέρουσα γι' αυτόν συμφωνία) διακατέχεται από ένα αίσθημα ανακούφισης, το οποίο αρνείται να αποχωριστεί διότι απεχθάνεται την ιδέα να θεωρήσει όχι μόνο ότι έσφαλε, αλλά ότι η ευκαιρία που θεώρησε ότι βρήκε να μην ήταν εντέλει ευκαιρία. Τούτο συμβαίνει λόγω της ήδη αναφερθείσας έμφυτης δυσαρέσκειας όλων των ανθρώπων προς κάθε είδους απώλεια και έτσι και ο καταναλωτής αποστρέφεται την ιδέα ότι η σύμβαση που πρόκειται να συνάψει αποτελεί γι' αυτόν απώλεια και όχι κέρδος.

Το αίσθημα της ανακούφισης συνοδεύεται από το αίσθημα της αισιοδοξίας, η οποία όμως υπερβαίνει το έλλογο μέτρο λόγω φυσικά έλλειψης της πλήρους πληροφόρησης, την οποία όμως έχει ο δανειστής. Ο ενθουσιασμός που βιώνει ο καταναλωτής κατά το χρόνο αποκρυστάλλωσης της αποζητούμενης λύσης στο πρόβλημά του, δημιουργεί νοητά σημεία αγκίστρωσης, στα οποία θα επιστρέφει κάθε φορά που η πεποίθησή του θα κλονιστεί από μεταγενέστερες πληροφορίες και επί της ουσίας αυτό-πλανώμενος ότι το αίσθημα που βίωσε τότε αποτέλεσε τη λογική διεργασία των αρχικών πληροφοριών (ο συναισθηματικός «εξορθολογισμός» αποτελεί μια μορφή γνωστικής μείωσης των δισταγμών), θα τον οδηγήσει σε κατάσταση άρνησης της περίπτωσης να σφάλλει και συνακόλουθα στην απόρριψη των μεταγενέστερων – ορθών – πληροφοριών. Εξάλλου ο καταναλωτής πριν ακόμη προβεί στην σύναψη της σύμβασης και ήδη κατά το στάδιο των «διαπραγματεύσεων» – που εν τοις πράγμασι σημαίνει ότι ο δανειστής θα του χορηγήσει τις πληροφορίες εκείνες που θέλει να ξέρει ο καταναλωτής και όχι το σύνολο των όρων που θα κληθεί να υπογράψει – έχει ήδη προδιαγράψει νοητά το μέλλον της σύμβασης βασιζόμενος ουχί σε οικονομικά κριτήρια, αλλά σε συναισθηματικά και κυρίως με γνώμονα την υπεραισιοδοξία που τον διακατέχει στον τρέχοντα (αρχικό) χρόνο της εξευρεθείσας λύσης στο πρόβλημά του.

Ωστόσο η συναισθηματική προεξόφληση μιας οικονομικής σύμβασης προδίδει τον φόβο που έχει ο καταναλωτής όχι μόνο να δει την πραγματικότητα αντικειμενικά, προσκολλούμενος σε αρχικά σημεία αναφοράς και αρνούμενος την υφιστάμενη τάξη πραγμάτων, αλλά και την ραθυμία και την ανία που τον καθιστούν αμελή ως προς την αναζήτηση περισσότερων πληροφοριών για τη σύμβαση που πρόκειται να συνάψει, ακόμη και μέσω της προσφυγής σε τρίτο με ειδικές γνώσεις πρόσωπο (εδώ εξωτερικό κώλυμα - βλпт. ανωτέρω).

Δεν θα πρέπει επίσης να παραβλέψουμε να αναφέρουμε ότι ο συνδυασμός των παραπάνω συναισθημάτων κατά τον κρίσιμο χρόνο δεν αποτελεί μια απλή κατάσταση που με την πάροδο του χρόνου θα αποτελέσει μια απλή «ανάμνηση» της συγκεκριμένης σύμβασης για τον καταναλωτή, οπότε και στο μέλλον θα συμπεριφερθεί απέναντί της διαφορετικά και πιο ορθολογικά. Αντίθετα, υπάρχει το σημαντικό ενδεχόμενο το βίωμα των παραπάνω αισθημάτων να τον οδηγήσει στη δημιουργία του συνδρόμου του μη ανακτήσιμου κόστους (sunk cost fallacy - <https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/sunk-cost-fallacy/>). Το εν λόγω σύνδρομο αποκτά ο καταναλωτής τόσο πριν την σύναψη της σύμβασης, όσο και κατά την εκτέλεσή της και πηγάζει από το ένστικτο κτητικότητας και προσνομής που αναπτύσσει ο κάθε άνθρωπος με όσα πράγματα (και πρόσωπα) που θεωρεί ότι αποτελούν κεκτημένα του.

Στον πυρήνα της απαρέσκειας του καταναλωτή (όπως όλων των ανθρώπων) προς τις οικονομικές απώλειες και τους «αποχωρισμούς», ευρίσκεται το αίσθημα προσνομής ή κτητικότητας κατά το οποίο ο καταναλωτής τείνει να συνδέεται με το αντικείμενο της συμβάσεως καθώς θεωρεί ότι το έχει αποκτήσει και έτσι το αισθάνεται δικό του. Τούτο λοιπόν συμβαίνει εξαρχής και πριν την υπογραφή της συμβάσεως, καθώς οι πόροι που έχει ήδη δαπανήσει για την κατάρτισή της (χρόνος, πίεση, προσκόμιση πολλών δικαιολογητικών, πολλές επισκέψεις στον δανειστή κ.λπ.) θεωρεί ότι δεν θα ευοδωθούν εάν τελικά δεν προβεί στην κατάρτιση της σύμβασης. Αποστρέφεται και αρνείται να «χάσει» την εν λόγω σύμβαση, διότι κατά το χρόνο όπου αυτός δαπανούσε τους περιορισμένους του πόρους είχε ήδη συνηθίσει το γεγονός ότι η παροχή ήταν δεδομένη και άρα ήδη δική του, οπότε συνέδεσε τους δαπανηθέντες πόρους με το σκοπό της «τυπικής» αποκτήσεώς της (ήτοι με την υπογραφή της σύμβασης). Εξάλλου πριν από την σύναψη της σύμβασης το ορθολογικά αναμενόμενο για τον καταναλωτή είναι να σταθμίσει το κόστος και το όφελος αυτής και να μην συμπεριλάβει σε αυτά τους δαπανηθέντες πόρους. Εάν δηλαδή η σύμβαση συνεπάγεται γι'αυτόν περισσότερα κόστη και το όφελος είναι σαφώς μικρότερο, το αναμενόμενο ορθολογικά είναι ο καταναλωτής να μην προβεί στην σύναψή της. Ωστόσο τούτο δεν συμβαίνει πάντα. Αντίθετα συχνά ο καταναλωτής, προκειμένου ως ήδη αναφέρθηκε να «διασώσει τους πόρους αυτούς», προβαίνει τελικά στην κατάρτιση της σύμβασης θεωρώντας πλανεμένα ότι μόνο κατ' αυτόν τον τρόπο δύναται να ευοδωθούν.

Το σύνδρομο του μη ανακτήσιμου κόστους μπορεί όμως να εμφανιστεί και μεταγενέστερα, κατά το στάδιο δηλαδή που η σύμβαση έχει ήδη υπογραφεί και η εκτέλεσή της δεν εξελίσσεται ομαλά για τον καταναλωτή. Στο σημείο αυτό δηλαδή ο τελευταίος, έχοντας μεν ξεπεράσει τον αρχικό του ενθουσιασμό για την υπογραφή της σύμβασης ως λύση

στο πρόβλημά του, εξακολουθεί να αρνείται την πραγματικότητα και να μην προβαίνει στην εξεύρεση λύσης στο πρόβλημα της αντιπαροχής στην οποία υποχρεούται. Όμως δε ανορθολογικώς θα συνεχίσει να δαπανά περισσότερους πόρους για την διάσωση μιας καταδικασμένης συμβατικής υποχρέωσης, παρά να προβεί στην ανεύρεση τρόπων ρύθμισης αυτής με οικονομικά συμφέροντες τρόπους, προστρέχοντας έτσι ακόμη και σε εκ νέου δανεισμό για την διάσωση του ήδη υπάρχοντος δανεισμού. Δημοφιλές παράδειγμα εδώ ο εκ νέου δανεισμός σε καταναλωτές από τραπεζικά ιδρύματα προκειμένου οι πρώτοι να αποπληρώσουν τις ήδη ληξιπρόθεσμες οφειλές τους από προηγούμενο δανεισμό από τα δεύτερα, δίχως ωστόσο να μπορούν οικονομικά να ανταποκριθούν στην αποπληρωμή του τελικού συνολικού χρέους. Η προφανής δε μετέπειτα χρηματοπιστωτική κρίση κατέδειξε τον παραλογισμό του υπέρμετρου δανεισμού και την ανορθολογική συμπεριφορά των παικτών της αγοράς που μοναδικό σκοπό είχε την επίτευξη εύκολου και γρήγορου πλούτου εκατέρωθεν, με αποτέλεσμα η ίδια η αγορά να τιμωρήσει και τα δύο μέρη, αφού τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα διατηρούν πλέον στο χαρτοφυλάκιό τους πλήθος δανείων διαφόρων αιτιών που δεν δύναται να αποπληρωθούν, αλλά ούτε και να διαγραφούν, προκαλώντας πλήγμα στην κινητικότητα, την ρευστότητα και την αξιοπιστία της σχετικής αγοράς, ενώ και οι καταναλωτές ήρθαν αντιμέτωποι με μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης της κινητής και ακίνητης περιουσίας τους (κατάσχεση τραπεζικών λογαριασμών από τις δανείστριες τράπεζες, πλειστηριασμός κατοικιών κ.λπ.) και την οριστική παύση των επιχειρήσεων που διατηρούσαν και των επαγγελματιών που ασκούσαν, επηρεάζοντας κατά συνέπεια το κοινωνικό προφίλ της χώρας (ανεργία των οφειλετών, αλλά και των όσων αυτοί ενδεχομένως απασχολούσαν, εξάπλωση των μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης προς τα συγγενικά και φιλικά τους πρόσωπα που εγγυήθηκαν γι' αυτούς και μάλιστα ως πρωτοφειλέτες, παραιτούμενοι από τις νόμιμες ενστάσεις τους – ένσταση διζήσεως κ.λπ. και την εν γένει πρόκληση του φαινομένου μιας φτώχειας ντόμινο – μεταδοτικής ανάμεσα στις κοινωνικές τάξεις) [ενδεικτικά: Giugliano Ferd., (Oct. 2018), «Greece Is Trapped. Efforts to get the country's banks to deal with their mountain of bad loans gradually is only delaying the inevitable», (Bloomberg)].

Πέραν των ανωτέρω δε, να σημειωθεί ότι υφίστανται και καταναλωτές οι οποίοι δεν χαρακτηρίζονται τόσο από την υπεραστιόδοξη στάση τους, αλλά από την απάθεια και την αναβλητικότητα τους κατά τη λήψη μιας απόφασης. Τούτο δε μπορεί να συμβεί ακόμη και στην περίπτωση ύπαρξης πολλών επιλογών, κατά βάση όμως οφείλεται στην έλλειψη χρονικής πίεσης, οπότε η μη λήψη αποφάσεως φαντάζει άκρως δελεαστική δυνάμενου εφαρμογής του μοντέλου της προεπιλογής (βλπτ. ανωτέρω – choice by default, σε αντίθεση με την λήψη αποφάσεων υπό την πίεση χρόνου ως αναφέρθηκε, ενδεικτικά στην περίπτωση

αγορών σε πραγματικό κατάστημα αντί μέσω του διαδικτύου) (Cummings Jon, Dhar Ravi, and Welch Ned, «Irrational consumption: How consumers really make decisions», February 2015).

Η απάθεια και η αναβλητικότητα που αποτελεί χαρακτηριστικό ομάδας καταναλωτών είναι αποτέλεσμα αποστροφής στην αλλαγή. Η προτίμηση δηλαδή ορισμένων καταναλωτών τα πράγματα να παραμείνουν ίδια, όπως και η τάση να μην αλλάζουν συμπεριφορά, εκτός και αν το κίνητρο είναι πολύ ισχυρό, έχει χαρακτηριστεί ως «στάση quo bias» (Samuelson William and Zeckhauser Richard, «Status quo bias in decision making», *Journal of Risk and Uncertainty*, Volume 1, Issue 1, pp 7–59, March 1988). Η αδρανής λοιπόν συμπεριφορά τους στις συναλλαγές αποτελεί και αυτή μια μορφή πηγάζουσα από την τάση των ανθρώπων να παραμένουν προσκολλημένοι στο «status quo» (Madrian Brigitte and Shea Dennis, «The Quarterly Journal of Economics», Vol. 116, No. 4, pp. 1149-1187, November 2001), μια εκδήλωση της οποίας αποτελεί η χαμηλού ποσοστού συμμετοχή σ' ένα εγχείρημα με κοινωνικοπολιτικές συνήθως προεκτάσεις (ενδεικτικά συμμετοχή σε συνταξιοδοτικά προγράμματα, δωρητές οργάνων κ.λπ.), η οποία οφείλεται στην απαιτούμενη εγγραφή σε αυτό («opt-in»), οπότε και ένεκα του κοινωνικά θεμιτού του εγχειρήματος, η συμμετοχή αυτή θεωρείται δεδομένη και μόνο για την απεγγραφή απαιτείται προσπάθεια («opt-out») (Thaler Richard and Sunstein Cass, *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, Yale University Press, 2008).

Συνεπώς εκ των ανωτέρω προκύπτει ότι πριν από την λήψη μιας συναλλακτικής απόφασης καθίσταται επιβεβλημένη μια γενική προστασία, τόσο του καταναλωτή, όσο και της αγοράς στην οποία αυτός δραστηριοποιείται, αφού τυγχάνει κεντρικός παίκτης αυτής δοθέντος του ότι η συμμετοχή του σε αυτήν αποτελεί τη βασική προϋπόθεση για την κινητικότητα και την ρευστότητά της. Η προστασία αυτή επιτυγχάνεται μέσω της θέσπισης μιας απαράβατης και αναφαίρετης υποχρέωσης πληροφόρησης, η οποία οφείλει να επιτρέπει μεν στον καταναλωτή να ελιχθεί σύμφωνα με την πραγματική του βούληση, δίχως να περιορίζεται ο πυρήνας του δικαιώματος ελευθερίας του σχετικά με την σύναψη συμβάσεων και την δημιουργία εννόμων σχέσεων με το περιεχόμενο που αυτός επιθυμεί, αλλά και να του παρέχει μέσω της πληροφόρησης την δυνατότητα να εξετάσει τις όποιες επιλογές του προειδοποιούμενος για το κόστος και τις συνέπειες αυτών και προστατευόμενος νομοθετικά κατά τα παραπάνω από τον αντισυμβαλλόμενο του στην περίπτωση που ο τελευταίος επιχειρεί να του επιβάλλει κακόβολους και καταχρηστικούς Γ.Ο.Σ..

Ο κατά τα παραπάνω λοιπόν αναλυθέν έλεγχος των Γ.Ο.Σ. δικαιολογείται εξαιτίας όλων των ανωτέρω στρεβλώσεων τις οποίες αντιμετωπίζει ο καταναλωτής σε κάθε συναλλακτική

του απόφαση και στον τραπεζικό τομέα και οι οποίες τρέπονται σε κινδύνους ικανούς να μεταβάλλουν την πραγματική, νομική και οικονομική του κατάσταση, καθότι ο καταναλωτής ως ερασιτέχνης συναλλασσόμενος – βασική προϋπόθεση εφαρμογής του Νόμου περί της προστασίας του – αδυνατεί πολλές φορές να λάβει την σωστή απόφαση για τον ίδιο στο μέλλον, ενόψει ακριβώς της ερασιτεχνικής του απασχόλησης με το αντικείμενο της συναλλαγής, αλλά και της ασυμμετρίας πληροφόρησης, ως αναλύεται στο επόμενο κεφάλαιο, εξαιτίας της οποίας ο αντισυμβαλλόμενός του αποκτά το διαπραγματευτικό πλεονέκτημα. Το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης που παρατηρείται στον τομέα των συμβάσεων οι οποίες εμπεριέχουν Γ.Ο.Σ., έγκειται κυρίως στην έλλειψη ατομικής διαπραγμάτευσης του καταναλωτή, δεδομένου ότι ο δανειστής και χρήστης των Γ.Ο.Σ. προσφέρει προς υπογραφή το σύνολο της σύμβασης με προκαθορισμένους τους Γ.Ο.Σ., με αποτέλεσμα η επιλογή που δίνεται στον καταναλωτή να έγκειται μόνο ως προς την θέση ή μη της υπογραφής του σε αυτήν και όχι η επιλογή διαγραφής ή εν πάσει περιπτώσει μορφοποίησης κάποιων εκ των προδιατυπωμένων όρων. Έτσι λοιπόν το δικαίωμα της συμβατικής ελευθερίας που έχει *ex lege* ο καταναλωτής και αποδέκτης των Γ.Ο.Σ. καθίσταται πλασματικό και προσχηματικό.

Συνεπώς ενόψει των όσων εκτέθηκαν παραπάνω, τα νομοθετικά όρια που εισάγει ο Νόμος περί προστασίας του καταναλωτή τυγχάνουν θεμιτά, δεδομένου ότι σε διαφορετική περίπτωση οι συνέπειες που θα προκαλούνταν από την μη κατοχύρωση της προστασίας του σε συνδυασμό και με την χαλαρότητα του ανταγωνισμού που θα επικρατούσε μεταξύ των χρηστών των Γ.Ο.Σ., θα είχε ως αποτέλεσμα η αντίστοιχη αγορά να καθίστατο λειτουργικά απόμακρη, οδηγούμενη εντέλει στην κατάρρευσή της.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ:

Akerlof G., & Kranton, R., (2010), Identity Economics, Princeton, NJ: Princeton University Press.

Ariely D., (2009), Predictably irrational, revised and expanded edition: The hidden forces that shape our decisions, Harper.

Arkes H. R., & Blumer C., (1985), The psychology of sunk costs. Organizational Behavior and Human Decision Processes (35, 124-140).

Becker G. S., (1976), The economic approach to human behavior, Chicago: The University of Chicago Press.

Kahneman D., (2011), «Thinking, fast and slow», London: Penguin Books.

Kahneman D., Knetsch J., & Thaler R., (1991), Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. Journal of Economic Perspectives [5(1), 193-206].

Thaler R. H., (2008), Mental accounting and consumer choice, Marketing Science (27, 15-25).

Thaler R. H., (1999), Mental accounting matters, Journal of Behavioral Decision Making (12, 183-206).

Thaler R. H., & Sunstein C., (2008), Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness, New Haven, CT: Yale University Press.

Καραμπατζός, Α., (2016), Ιδιωτική Αυτονομία και Προστασία του Καταναλωτή – Μια Συμβολή στην Συμπεριφορική Οικονομική Ανάλυση του Δικαίου, Π.Ν. Σάκκουλας.

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ:

Arkes, Hal R., and Peter Ayton, (1999), «The Sunk Cost and Concorde Effects: Are Humans Less Rational than Lower Animals?» Psychological Bulletin 125.5: 591-600, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Cummings Jon, Dhar Ravi, and Welch Ned, (February 2015), «Irrational consumption: How consumers really make decisions», διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/irrational-consumption-how-consumers-really-make-decisions/>> [τελευταία πρόσβαση στις 06/10/2018].

Giugliano Ferd., (October 2018), «Greece Is Trapped. Efforts to get the country's banks to deal with their mountain of bad loans gradually is only delaying the inevitable», (Bloomberg), διαθέσιμο στο: <<https://www.bloomberg.com/view/articles/2018-10-17/greek-banks-can-t-break-with-their-past/>> [τελευταία πρόσβαση στις 17/10/2018].

Lehrer Jonah, (2010 – 2011), «Loss Aversion» ScienceBlogs LLC, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Madrian Brigitte and Shea Dennis, (November 2001), «The Quarterly Journal of Economics», Vol. 116, No. 4, pp. 1149 - 1187, διαθέσιμο στο: <https://www.jstor.org/stable/2696456?seq=1#page_scan_tab_contents/> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

McGonigal Jane, (2010 – 2011), «Gaming Can Make a Better World», TED Talks, TED Conferences, LLC, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Rick, Cryder and Loewenstein, (2008), Thomas, Desai & Seenivasan, (2011), Rick, S. I., Cryder, C. E. & Loewenstein, G. (2008), «Tightwads and spendthrifts», Journal of Consumer Research, 34, 767 - 782, διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Samson, A. (Ed.), (2018), «The Behavioral Economics Guide 2018 (with an Introduction by Robert Cialdini)», διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/the-be-guide/the-behavioral-economics-guide-2018>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/10/2018].

Samuelson William and Zeckhauser Richard, (March 1988), «Status quo bias in decision making», Journal of Risk and Uncertainty, Volume 1, Issue 1, pp 7–59, διαθέσιμο στο: <<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00055564/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Sperling Julia, Smith Magdalena, and Güntner Anna, (February 2018), «Behavioral science in business: Nudging, debiasing, and managing the irrational mind», Mc Kinsey Podcast, διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/behavioral-science-in-business-nudging-debiasing-and-managing-the-irrational-mind/>> [τελευταία πρόσβαση στις 06/10/2018].

Thomas, M., Desai, K. K, & Seenivasan, S., (2011), «How credit card payments increase unhealthy food purchases: Visceral regulation of vices», Journal of Consumer Research, 38, 505-524, διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Walker Tim, (2010-2011), «Welcome to FarmVille: Population 80 Million» Independent Digital News and Media, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Welch N., (2010), «A marketer's guide to behavioral economics», McKinsey Quarterly, διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/a-marketers-guide-to-behavioral-economics>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Witmershaus, Eric, (2010-2011), «Facebook Game's Cautionary Tale» GameWit. Press Democrat Media Co., διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ:

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/introduction-behavioral-economics/>>

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/>>

<<https://www.bloomberg.com/search?query=Greece/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/irrational-consumption-how-consumers-really-make-decisions/>>

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/behavioral-science-in-business-nudging-debiasing-and-managing-the-irrational-mind/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/a-marketers-guide-to-behavioral-economics>>

<<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>>

<https://www.jstor.org/stable/2696456?seq=1#page_scan_tab_contents/>

<<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00055564/>>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο:

Ο κίνδυνος της ασυμμετρίας πληροφόρησης του καταναλωτή στις συναλλαγές – υποχρέωση συμμόρφωσης του ισχυρότερου μέρους στον κανόνα της πληροφόρησης: ισχύουσα νομοθεσία.

Ι. Ο ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΤΗΣ ΑΣΥΜΜΕΤΡΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Η πληροφορία είναι «(...) un produit de l'activité humaine» (Catala, 99 όπ στον Κουτσοουράδη Α., 1998) και ορίζεται ως το όνομα και το περιεχόμενο της συναλλαγής μας με τον εξωτερικό κόσμο (Norbert Wiener, 1940 - Αραβαντινός). Αποτελεί αυτοτελές και άυλο αγαθό που αποτιμάται οικονομικώς, συνεπώς λειτουργεί, ρυθμίζεται και επηρεάζεται από τους νόμους της αγοράς (επί μέρους κατηγορίες: produktive, innovative, marktbezogene Information, Crone, 140 επ). Η αξία της μάλιστα, είναι ανάλογη της απόστασης που υπάρχει μεταξύ των μερών, ήτοι εκείνου του μέρους που τις κατέχει και εκείνου που τις αγνοεί. Κατά την χρονική στιγμή που η πληροφορία ευρίσκεται μόνο στον κάτοχό της η αξία της βρίσκεται στο «peak» της. Από την επόμενη στιγμή κατά την οποία θα καταστεί κοινή στο άλλο μέρος, η αξία της αρχίζει να φθίνει («the very use of information in any productive way is bound to reveal it, at least in part», Arrow, κατά παρον, Crone, 130 (σημ. 152), πρβλ. και Παπαγιάννη, 141 επ.). Ως αγαθό λοιπόν με οικονομική αξία, δύναται να αποτελέσει, εκτός από μέσο και αντικείμενο συναλλαγής και ως εκ τούτου χρήζει εννόμου προστασίας ως αυτοτελές έννομο αγαθό (άρθρο 9Α του Συντάγματος – δικαίωμα πληροφοριακής αυτοδιάθεσης).

Έτσι μέχρι η πληροφορία να καταστεί κοινή μεταξύ των μερών στον ίδιο βαθμό, εμφανίζεται το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης. Επειδή όμως η περίπτωση της τέλει πληροφόρησης και των δύο μερών είναι αδύνατη, αφού τα μέρη ακόμη και αν έχουν την ίδια πληροφόρηση δεν την λαμβάνουν υπόψη τους με τον ίδιο τρόπο, ούτε αντιδρούν το ίδιο απέναντι σ' αυτήν, το φαινόμενο αυτό υπάρχει πάντα μεταξύ δύο συναλλασσόμενων μερών σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό ανάλογα την περίπτωση. Η ασυμμετρία πληροφόρησης αποτυπώνει επί της ουσίας τον βαθμό αβεβαιότητας που διακατέχει το μέρος που πρόκειται να λάβει την απόφαση δίχως όμως να κατέχει τις απαραίτητες προς τούτο πληροφορίες και γνώσεις, τις οποίες όμως κατέχει ο αντισυμβαλλόμενός του, με αποτέλεσμα

να δημιουργούνται στη σύμβαση δύο θέσεις διαφορετικών ταχυτήτων· από τη μία ο κάτοχος της πληροφορίας που έχει γνωστικό προβάδισμα και άρα διαπραγματευτική ισχύ, από την άλλη ο λήπτης της απόφασης που έχει γνωστικό έλλειμμα και άρα σχεδόν καμία διαπραγματευτική δύναμη, αφού συνειδητοποιώντας την μειονεξία του αυτή διακατέχεται από ανασφάλεια και δεν συμπεριφέρεται δυναμικά. Η αξία όμως της πληροφορίας που κατέχει το ένα μέρος δεν παραμένει αναλλοίωτη στη χρονική κλίμακα, αντίθετα φθίνει με την πάροδο του χρόνου, αφού ο καταναλωτής αποκτά μέρος αυτής εμπειρικά και για τον λόγο αυτόν άλλωστε αυτόν ο δανειστής – προμηθευτής προσπαθεί να δεσμεύσει τον καταναλωτή όσο το δυνατόν γρηγορότερα (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 300, όπου «Έτσι στην πράξη ο καταναλωτής έρχεται «την τελευταία στιγμή» αντιμέτωπος με την αδιαφάνεια της αγοράς»).

Το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης δεν είναι διόλου ασήμαντο· το γνωστικό προβάδισμα του αντισυμβαλλομένου του καταναλωτή του εξασφαλίζει όχι μόνο την επιβίωσή του στην αγορά, αλλά και την εξουσία να προωθεί τα συμφέροντά του όχι μόνο προς τον ίδιο τον καταναλωτή, αλλά και προς τους ανταγωνιστές του απολαμβάνοντας έτσι μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά, δεδομένου ότι η γνωστική υπεροχή του εξασφαλίζει την διατήρηση του ελέγχου. Πρόκειται λοιπόν για μια συγκρουσιακή σχέση μεταξύ του καταναλωτή και του προμηθευτή του (και χρήστη των Γ.Ο.Σ.), την οποία όμως ο κάτοχος των πληροφοριών υποχρεούται νομοθετικά να «θεραπεύσει» μειώνοντας τη γνωστική απόσταση προκειμένου η ροή των πληροφοριών να μην διακόπτεται επί σκοπώ διατηρήσης της ασφάλειας στις συναλλαγές.

Βέβαια, η ασφάλεια των συναλλαγών στον τομέα των συμβάσεων που δεν εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ. διατηρείται μέσω των διαπραγματεύσεων που λαμβάνουν χώρα συνήθως μεταξύ των μερών, καθώς μέσα από αυτές καταλήγουν από κοινού στο επιθυμητό περιεχόμενο της σύμβασης που θέλουν να καταρτίσουν (ΑΠ 362/1960 ΝοΒ 8.1961, 1202). Ωστόσο στον τομέα των (τραπεζικών κατά κόρον) συμβάσεων που εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ., σπάνια λαμβάνουν χώρα διαπραγματεύσεις, αφού οι Γ.Ο.Σ. επιτελούν ακριβώς αυτόν τον σκοπό εξοικονομώντας και για τα δύο μέρη χρόνο, χρήμα και κόπο. Η έλλειψη όμως πληροφόρησης του ενός μέρους και εν προκειμένω του καταναλωτή, του οποίου χαρακτηριστικό είναι η ερασιτεχνική ενασχόλησή του με τέτοιου είδους συμβάσεις και άρα η έλλειψη της απαραίτητης πληροφόρησης υποκρύπτει πολύ σημαντικούς κινδύνους τόσο για τον ίδιο, όσο και για την σχετική αγορά. Τούτο διότι, όταν δεν λαμβάνουν χώρα διαπραγματεύσεις και ο καταναλωτής καλείται σχεδόν τελεσιγραφικά να υπογράψει έτοιμες

συμφωνίες με την μορφή προδιατυπωμένων όρων, όχι μόνο δεν μπορεί να τις ελέγξει, αλλά συνήθως δεν έχει προλάβει καν να τις αναγνώσει, πολλώ δε μάλλον και να συμφωνήσει στο περιεχόμενό τους, ενώ από την πλευρά της αγοράς η άνευ νομοθετικών κυρώσεων αποδοχή τέτοιων πρακτικών θα οδηγούσε αυτήν σε φανερό χειροτέρευση, αφού ο ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζικών δανειστών θα απέβλεπε στην προοδευτική χειροτέρευση της θέσης του καταναλωτή, ώστε να κατοχυρωθεί πλήρως η δική τους θέση, απεκδυόμενων από κάθε ευθύνη τους και εντέλει η αγορά θα οδηγείτο έτσι στην πλήρη κατάρρευσή της (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 316 και επ.).

Η ερασιτεχνική λοιπόν ενασχόληση του καταναλωτή αποτελεί μία βασική προϋπόθεση για την εφαρμογή του Ν. 2251/1994 ακριβώς εξαιτίας της διαπραγματευτικής ανισότητας που συνεπάγεται αυτή. Ωστόσο δεν πρέπει να παραβλέψουμε το γεγονός πως κάποια πρόσωπα τυχαίνει να ασχολούνται κατ' επανάληψη και όχι απαραίτητα κατ' επάγγελμα, με συγκεκριμένου είδους συμβάσεις, με αποτέλεσμα να έχουν αποκτήσει εμπειρική γνώση επί αυτών ή λόγω οικονομικής ευχέρειας να τους επιτρέπεται εύκολα η πρόσβαση σε ισότιμες με τον αντισυμβαλλόμενο τους πληροφορίες. Ως εκ τούτου και στις δύο περιπτώσεις προκύπτει ότι τα πρόσωπα αυτά μπορούν να διαπραγματευθούν ισοδύναμα και επαρκώς και έτσι να μην χρήζουν προστασίας κατά τον ανωτέρω Νόμο (ενδεικτικά όταν καταθέτης προβαίνει σε άνοιγμα προθεσμιακού λογαριασμού και λόγω του υψηλού κεφαλαίου που σκοπεύει να καταθέσει, το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα τον αντιμετωπίζει διαφορετικά από τους κοινούς - μέσου εισοδήματος - καταθέτες, καθότι προσβλέπει στην κατάθεση αυτή ή όταν ένας ιδιώτης επενδυτής ασχολείται επί σειρά ετών με τις χρηματιστηριακές αγορές και λόγω οικονομικής ευχέρειας έχει στη διάθεσή του άτομα με γνώσεις, ενώ και ο ίδιος ενόψει της επί σειρά ετών απασχόλησής του με το αντικείμενο έχει αποκτήσει εμπειρία, οπότε και όταν θα απευθυνθεί στην τράπεζα προκειμένου να αγοράσει μετοχές, δεν έχει απλώς ερευνήσει την πορεία της τράπεζας αυτής στην χρηματιστηριακή αγορά, αλλά γνωρίζει και την αγορά αυτήν, με αποτέλεσμα η πληροφορία να μην συναντάται μόνο στο ένα μέρος). Στην περίπτωση αυτή ο προμηθευτής δύναται να προτάξει την ένσταση του αρ. 281 ΑΚ περί καταχρηστικής ενάσκησης δικαιώματος κατά την οποία «η επίκληση για υπαγωγή στο προνομιακό καθεστώς προστασίας των διατάξεων του καταναλωτικού δανείου, ιδιωτών επενδυτών, οι οποίοι με γνώση και εμπειρία της αγοράς και σημαντική οικονομική επιφάνεια, ασχολούνται συστηματικά με προϊόντα και συναλλαγές υψηλής οικονομικής αξίας, αποβαίνει καταχρηστική, (διότι) οι ανωτέρω συναλλασσόμενοι υπερβαίνουν κατά πολύ το πρότυπο του μέσου αποταμιευτή, επενδυτή ή επαγγελματία και εμφανίζονται ως γνώστες του οικείου

συναλλακτικού κύκλου, (άρα) δεν αποτελούν απαραίτητα το αδύναμο μέρος της συγκεκριμένης συναλλαγής» (Εφ. Αθ. 1309/2012 Ελλ. Δ/νη 2012.818, Εφ. Αθ. 1159/2012 ΔΕΕ 2012.676, Εφ. Θεσ. 312/2012 Ελλ. Δ/νη 2012.1376, Εφ. Λαρ. 806/2010 ΕπισκεΔ 2011, 461, Εφ. Θεσ. 317/2009 ΔΕΕ 2009.819, ό.π. σε Δέλλιο Γ., «Το ζήτημα της προστασίας ή μη του λήπτη επαγγελματικού τραπεζικού δανείου ως καταναλωτή», ΕπισκεΔ 2013.1).

Ωστόσο η νομολογία έχει αντικρούσει την ένσταση αυτή προβαλλόμενης υπό τραπεζικού ιδρύματος με το σκεπτικό ότι «η κατάργηση του καταχρηστικού αυτού όρου θα απέβαινε προς όφελος του καταναλωτή, καθώς θα εξέλειπε ο κίνδυνος του αιφνιδιασμού του, ενώ αντιθέτως δεν θα επιφέρει δυσμενείς συνέπειες στην καθ' ης (τράπεζα), αφού αυτή θα δύναται να φθάσει στο ίδιο αποτέλεσμα (ήτοι στο κλείσιμο του λογαριασμού με νομότυπη διαδικασία), χωρίς να θιγούν τα έννομα συμφέροντά της» (Μ.Πρ.Θεσ. 34071/2006 ΔΕΕ 2007.81, ό.π. σε Δέλλιο Γ., «Το ζήτημα της προστασίας ή μη του λήπτη επαγγελματικού τραπεζικού δανείου ως καταναλωτή», ΕπισκεΔ 2013.1).

Σίγουρα ένας βασικός τρόπος απόδειξης της έλλειψης γνώσης για την σκοπούμενη σύμβαση η οποία οδηγεί σε διαπραγματευτική ανισομέρεια ενεργοποιώντας έτσι την εφαρμογή του Νόμου περί προστασίας του καταναλωτή, αποτελεί το γεγονός του εάν ο αποδέκτης του προϊόντος ή της υπηρεσίας είναι ο τελικός αποδέκτης αυτού ή σκοπούσε στην μετέπειτα διάθεση ή μεταπώλησή του (Δέλλιος Γ., Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας, 2005, σελ. 40 και επ.). Εδώ όμως ανακύπτει η προβληματική του κατά πόσο μια επιχείρηση που συνάπτει σύμβαση χορήγησης επαγγελματικού δανείου αποτελεί προστατευτέο καταναλωτή σύμφωνα με το κριτήριο του τελικού αποδέκτη, δεδομένου ότι μια τέτοια πρακτική (χορήγηση δανείου) τυγχάνει ούτως ή άλλως απρόσφορη μεταπώλησης ή περαιτέρω διάθεσης.

Στην προβληματική αυτή περίπτωση η νομολογία δοκίμως έχει δεχτεί κατά μεγάλο μέρος της την προστασία της επιχείρησης που λαμβάνει επαγγελματικό δάνειο ως καταναλωτή, αφού η λήψη τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πολύ λίγες και συγκεκριμένες περιπτώσεις προορίζονται για περαιτέρω διάθεση – χρηματοδότηση (π.χ. όταν ο δανειολήπτης είναι ενεχυροδανειστής ή όταν μια Τράπεζα αγοράζει συνάλλαγμα, ώστε να το διαθέσει ως δικό της, Δέλλιος Γ., Προστασία των καταναλωτών και σύστημα ιδιωτικού δικαίου, τόμος ΙΙ, 2001, 245/6), υπό την προϋπόθεση όμως η συγκεκριμένη σύμβαση να προορίζεται προς κάλυψη των αναγκών της ίδιας της επιχείρησης (Εφ. Θεσ. 459/2011 ΕπισκεΔ 2011.535, Εφ. Θεσ. 2788/2009 ΕπισκεΔ 2010.196, Εφ. Αθ. 730/2005 ΕπισκεΔ 2005.741,

Μ.Πρ.Θεσ. 40804/2005 ΔΕΕ 2006.806, Μ.Πρ.Θεσ. 34071/2006 ΔΕΕ 2007.82) ή, στην περίπτωση των Γ.Ο.Σ. να προκαλεί στον καταναλωτή σημαντική διαπραγματευτική ανισομέρεια (Π.Πρ.Θεσ. 36104/2006 Αρμ. 2007.570, Π.Πρ.Θεσ. 12504/2006 Αρμ. 2006.1041).

Έτσι λοιπόν το ζήτημα του τελικού αποδέκτη του προϊόντος ή της υπηρεσίας αποδεικνύεται ότι δεν καθορίζει απαραίτητα το άξιο της προστασίας του καταναλωτή. Αντίθετα αυτό που την καθορίζει με βεβαιότητα είναι η «απόσταση γνώσης και εμπειρίας» μεταξύ του καταναλωτή, ο οποίος δεν ασχολείται με την επιχειρούμενη σύμβαση παρά μόνο πολύ σπάνια και μεμονωμένα και του προμηθευτή, ο οποίος ασχολείται κατ' επάγγελμα και κατ' επανάληψη με τέτοιου είδους όπως η σκοπούμενη, συμβάσεις.

Για τον λόγο αυτόν άλλωστε η έννοια του καταναλωτή όπως προσεγγίζεται από τα διάφορα νομοθετήματα, τις Οδηγίες και τον ισχύοντα σήμερα Ν. 2251/1994 δεν είναι μονοσήμαντη. Αντίθετα πρόκειται για μια έννοια στην οποία χωρούν παραπάνω της μίας προστατευτέας περίπτωσης που δημιουργούνται από διάφορες καταστάσεις, όπως από έλλειψη ενημέρωσης, βιασύνη, απρονοησία, αιφνιδιασμό, έκθεση σε ιδιαίτερους και δυσαπόφευκτους κινδύνους, μονομερή επηρεασμό της δικαιοπρακτικής βούλησης από έλλειψη εναλλακτικών λύσεων κ.λπ. (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 67 και επ.). Το κοινό όμως γνώρισμα που εμφανίζεται σε όλες τις περιπτώσεις είναι το γεγονός πως η εν λόγω απόσταση γνώσης και εμπειρίας καθιστά τον συμβαλλόμενο καταναλωτή άξιο προστασίας έναντι του αντισυμβαλλομένου του, επαγγελματία προμηθευτή, ο οποίος είναι οχυρωμένος με ισχυρή πληροφόρηση και με διαπραγματευτική δύναμη.

Αποτελέσματα της διαπραγματευτικής αυτής μειονεξίας του καταναλωτή, η οποία εγείρει το ζήτημα της νομοθετικής προστασίας του, χωρίς όμως να χρειάζεται να συντρέξουν σωρευτικώς, αποτελούν α) η έκθεσή του σε κινδύνους, όπως στον κίνδυνο ελαττωματικών προϊόντων, στον κίνδυνο που προκύπτει από την άσκηση επαγγελματιών παροχής υπηρεσιών που ενδέχεται να εμφανίσουν πλημμέλειες, οι οποίες διαγιγνώσκονται εμπειρικά και εκ του αποτελέσματος (όπως του ιατρού, του δικηγόρου, του εργολάβου κ.α.), στον κίνδυνο της συστηματικής χρήσης παραπλανητικών διαφημιστικών μεθόδων, αδιαφανών τρόπων συναλλακτικής προσέγγισης, συστηματικής χρήσης Γ.Ο.Σ. και β) η διάψευση της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του καταναλωτή σχετικά με την αναγκαιότητα του προϊόντος ή των υπηρεσιών, την επιτυχή έκβαση της παροχής, την ποιότητα και τις ιδιότητες του προϊόντος ή της υπηρεσίας, το εύλογο του τιμήματος κ.λπ..

Σύμφωνα με τα ανωτέρω η έλλειψη πληροφόρησης (έλλειψη εναλλακτικών λύσεων – το δίλημμα του take it or leave it, έκθεση του καταναλωτή σε κινδύνους και διάψευση δικαιολογημένης εμπιστοσύνης) η οποία οδηγεί σε διαπραγματευτική μειονεξία, πρέπει να καλύπτεται νομοθετικά εξαιτίας της ανεπιείκειας που προκαλείται στον καταναλωτή καθιστάμενου του τελευταίου αδύναμου στην διαπραγμάτευση και στην διαμόρφωση της τελικής σύμβασης. Απαραίτητο λοιπόν στοιχείο για την αναγκαιότητα παροχής προστασίας αποτελεί η «έκθεση των εννόμων συμφερόντων του προσώπου σε δυσαπόφευκτο κίνδυνο που εκμεταλλεύεται η άλλη πλευρά» ή η «διάψευση της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης» του, σε συνδυασμό με την συνολική εικόνα που προκύπτει από τον βαθμό έντασης και σώρευσης των αλληλοσυμπληρούμενων αυτών καταστάσεων, έτσι ώστε να προκαλείται ουσιώδης μειονεξία του καταναλωτή, η οποία οδηγεί αιτιωδώς στην έκθεση των συμφερόντων του σε κίνδυνο ή στην διάψευση της δικαιολογημένης του εμπιστοσύνης (εδώ αρχή της επικουρικότητας σε σχέση με την αρχή της αυτοευθύνης του καταναλωτή και της ιδιωτικής αυτονομίας).

Συντρέχει λοιπόν ανάγκη νομοθετικής κατοχύρωσης της υποχρέωσης παροχής πληροφόρησης, η οποία «σε βάρος του ενός επιτρέπεται μόνον όταν συντρέχει έλλειμμα δυνατοτήτων αυτοπροστασίας στον άλλον. Η διασφάλιση της παροχής επαρκούς πληροφόρησης στον καταναλωτή αποτελεί την ελαφρότερη και πλέον ανώδυνη αλλά όχι και τη μοναδική επιτρεπτή μορφή προστασίας. Προσφυγή σε εντονότερες μορφές παρέμβασης πρέπει να γίνεται εκεί μόνον όπου η παροχή της πληροφορίας δεν καλύπτει ικανοποιητικά το έλλειμμα δυνατοτήτων αυτοπροστασίας του θιγόμενου» (BUNTE, FS Schimansky (1999), 19 και επ., σε συνδυασμό με Γεωργιάδη Απ., ΝοΒ 1994, 321 και επ., όπου «σε μια ελεύθερη κοινωνία η προστασία του καταναλωτή θα έπρεπε κυρίως να γίνεται με τη νομοθέτηση της επαρκούς πληροφόρησής του», DREXL, Selbstbestimmung (1998), 544 και επ., DICK, ό.π. (1995), 28 και επ., ό.π. σε Δέλλιο Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι, Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 223).

Συνεπώς και σύμφωνα με τα ανωτέρω ο συναλλακτικός κίνδυνος που προκύπτει από την ασύμμετρη πληροφόρηση των μερών γεννά την άμεση ανάγκη νομοθετικής κατοχύρωσης της υποχρέωσης διαφώτισης του ασθενέστερου διαπραγματευτικά μέρους ως απόρροια της γενικότερης ανάγκης διαφύλαξης της ασφάλειας των συναλλαγών και της προστασίας της σχετικής αγοράς, αλλά και της δικαιοπρακτικής ελευθερίας των συναλλασσομένων, όπως αυτή εκδηλώνεται μέσα από τη βούληση του καταναλωτή κατά τη διαδικασία λήψης μιας συναλλακτικής απόφασης (Αλεξανδρίδου, Αρ, 43.1989, σελ. 91 με παρ. παραπ. - ιδίως σημ. 22, Φαρμακίδη EEN 48.1981, 449).

Η νομοθετική επέμβαση έτσι κρίνεται επιβεβλημένη και απολύτως δικαιολογημένη, αφού εάν αφήνεται δίχως νομοθετική πλαισίωση, θα οδηγείτο μετά βεβαιότητας στην κατά την Akerlof θεωρία της αγοράς των «λεμονιών» κατάρρευσή της. Σύμφωνα με την θεωρία της αγοράς των «λεμονιών», ο Akerlof κατέληξε μέσα από ένα παράδειγμα της καθημερινής συναλλακτική ζωής στο συμπέρασμα ότι εάν σε μία αγορά επικρατεί το φαινόμενο της ασύμμετρης πληροφόρησης, οι καταναλωτές θα προσπαθήσουν να αντλήσουν την πληροφόρηση που χρειάζονται μέσα από την τιμή του προϊόντος (βλπ. και ανωτέρω – τρίτο κεφάλαιο). Ωστόσο σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι καταναλωτές συμπεριφέρονται περιορισμένα ορθολογικά, το πιθανότερο είναι να προτιμήσουν προϊόντα με χαλότερη τιμή πιστεύοντας πως η ποιότητα είναι περίπου η ίδια ανεξαρτήτως του ύψους αυτής (φυσικά από την πλευρά τους οι πωλητές των χαμηλότερης ποιότητας προϊόντων θα φροντίσουν να τους οδηγήσουν προς την κατεύθυνση αυτή με διάφορες πρακτικές - Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 221 και 311). Σταδιακά οι πωλητές προϊόντων καλύτερης ποιότητας και άρα μεγαλύτερης τιμής θα αποχωρήσουν από την αγορά μέχρι που να παραμείνουν σ' αυτήν οι πωλητές προϊόντων χαμηλής ποιότητας και τιμής, οι οποίοι ανταγωνιζόμενοι μεταξύ τους θα μειώσουν περαιτέρω την ποιότητα των προϊόντων τους, ώστε να μειώσουν και την τιμή, με αποτέλεσμα η αγορά να φθίνει οδηγούμενη εντέλει στην κατάρρευσή της (race to the bottom).

Εκ της παραπάνω θεωρίας αναδεικνύονται τα προβλήματα **α)** της δυσμενούς επιλογής (adverse selection) η οποία συντρέχει όταν ο λήπτης της απόφασης δεν έχει τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται, ώστε να υπερασπιστεί τα συμφέροντά του (που από την πλευρά του καταναλωτή τούτο συμβαίνει όταν προβαίνει στην σύναψη σύμβασης με Γ.Ο.Σ., τους οποίους δεν μπορεί να διαπραγματευτεί, ενώ μάλιστα δεν γνωρίζει τους νομικούς όρους για να τους ελέγξει πραγματικά και από την πλευρά του δανειστή συμβαίνει όταν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρόκειται να χορηγήσουν δάνεια και δεν έχουν την εκ των προτέρων πληροφόρηση για το ποιοι αποδέκτες των δανείων θα αποπληρώσουν πράγματι αυτά και ποιοι όχι) και **β)** του ηθικού κινδύνου (moral hazard), ο οποίος παρουσιάζεται εκ των υστέρων και εμπειρικά, όταν δηλαδή αναλαμβάνεται ένα εγχείρημα το οποίο εκ των προτέρων δεν διαφαίνεται αν θα είναι επιτυχές ή μη, οπότε και θα φανεί τούτο εκ του αποτελέσματος (από την πλευρά του καταναλωτή τούτο συμβαίνει όταν συνάπτει μια σύμβαση με Γ.Ο.Σ. και τελικά αυτοί ενεργοποιηθούν λόγω πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, οπότε και μετά την ενεργοποίησή τους συνειδητοποιεί την πραγματική έκταση της δέσμευσής του, από την πλευρά δε του δανειστή συμβαίνει όταν έχει ήδη χορηγήσει το

δάνειο και ο οφειλέτης δεν μπορεί να το αποπληρώσει, οπότε και μετά την αδυναμία παροχής αντιλαμβάνεται το κινδυνώδες της δανειοδότησης για τη ρευστότητα του τραπεζικού ιδρύματος). Τα παραπάνω προβλήματα έχουν μια κοινή αιτία (και ως εκ τούτου κοινή αντιμετώπιση και λύση)· την ασυμμετρία πληροφόρησης.

Αποτελεί λοιπόν θέσφατο ότι η ασυμμετρία πληροφόρησης εις βάρος του καταναλωτή είναι κάτι περισσότερο από έναν ανακύπτοντα συναλλακτικό κίνδυνο· αποτελεί πλέον καθεστώς που επιβάλλεται σχεδόν τελεσιγραφικά από το ισχυρό διαπραγματευτικά μέρος και ως τέτοιο (και όχι ως αβέβαιο ενδεχόμενο) πρέπει να ρυθμίζεται νομοθετικά, ώστε υπό στενή σκοπιά να τεθεί ένα πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και της οικονομικής του ζωής και υπό ευρύτερη, η αγορά να λειτουργεί απρόσκοπτα, καθότι η μονομερής επιβολή των Γ.Ο.Σ. από το ισχυρό μέρος χωρίς τη νομοθετική οριοθέτησή τους θα οδηγήσει στην δυσπιστία και καχυποψία του καταναλωτή απέναντι στις σχετικές αγορές όπου εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ., αφού θα αποφεύγει ό,τι δεν μπορεί να κατανοήσει με απλά λόγια από φόβο οικονομικής του βλάβης, με συνακόλουθο αποτέλεσμα την κατάρρευση της σχετικής αγοράς, ως ήδη αναλύθηκε. Εξάλλου οιαδήποτε κατάσταση θέτει σε κίνδυνο την πραγμάτωση του ευρύτερου δικαιώματος αυτοκαθορισμού των στόχων της οικονομικής συμπεριφοράς του καταναλωτή συνιστά κατάσταση άξιας προστασίας.

Ωστόσο ο καταναλωτής κατά την συναλλακτική διαδικασία σκέπτεται και συμπεριφέρεται με περιορισμένη ορθολογικότητα, αντιμετωπίζει δηλαδή την πληροφορία που λαμβάνει με βάση τις ανωτέρω συμπεριφορικές διαταραχές. Σπεύδει λοιπόν να δεσμευθεί σε σύμβαση με Γ.Ο.Σ. διότι έχει ήδη δαπανήσει χρόνο, κόπο, χρήμα, οπότε και δεν δίνει σημασία στις «τελευταίες διαδικαστικές λεπτομέρειες», τις οποίες θεωρεί τέτοιες λόγω της υπεραισιοδοξίας από την οποία διακατέχεται και με την οποία βλέπει τη σύμβαση στο σύνολό της και μέχρι τέλους της, το οποίο εξ αυτού του λόγου προεξοφλεί θετικά. Έτσι ακόμη και αν η πληροφορία εντέλει του δοθεί, αλλά είναι αντίθετη ή αντικρουόμενη με την αρχική του πεποίθηση, υπάρχει μεγάλη περίπτωση να την απορρίψει προσκολλούμενος στις αρχικές του πληροφορίες, αλλά και στο πώς ένιωσε όταν ανήρε την λύση που του προσέφερε η υπό κρίση σύμβαση στο τρέχον πρόβλημά του· αισθήματα που θεωρεί εσφαλμένα ότι αποτελούν λογική επεξεργασία της αρχικής πληροφορίας. Έτσι λοιπόν θεωρώντας από υπερβολική αισιοδοξία ότι οι Γ.Ο.Σ. δεν θα ενεργοποιηθούν, δέχεται ωστόσο την θέση τους στη σύμβαση για «παν ενδεχόμενο» εξασφάλισης του δανειστή του (τους δέχεται εσωτερικά, διότι εξωτερικά δεν μπορεί να πράξει διαφορετικά) και ακριβώς επειδή πιστεύει ότι αποτελούν «τυπικές λεπτομέρειες» που «υπάρχουν σε όλες τις συμβάσεις», δεν τις διαβάξει καν, αποφεύοντας ενσυνείδητα την πιθανότητα ότι διαβάζοντάς τες μπορεί να προβληματιστεί για

το εάν πρέπει ή όχι να δεσμευθεί, πράγμα το οποίο προφανώς δεν θέλει (να προβληματιστεί). Από την άλλη δε και ο τρόπος διατύπωσης των Γ.Ο.Σ. δεν είναι απλός, αντίθετα χρησιμοποιείται έντονη οικονομική και νομική ορολογία, με αποτέλεσμα ακόμη και αν ο καταναλωτής ενδιαφερόταν να διαβάσει τα «ψιλά γράμματα», να μην είναι τελικά και σε θέση να το πράξει είτε από απάθεια που εμφανίζει απέναντι σ' αυτά και ειδικά από τη στιγμή που δεν μπορεί να τα αντιληφθεί με τις γνώσεις που ήδη έχει, είτε επειδή αισθάνεται ότι θα δαπανήσει περισσότερο από τον ήδη δαπανηθέντα χρόνο, κόπο και κόστος, ενώ έχει ήδη λάβει την απόφασή του, την οποία και δεν σκοπεύει να μεταβάλλει.

Η ασύμμετρη πληροφόρηση αποτελεί μια αποτυχία της αγοράς η οποία καθιστά αδύρρητη και επιτακτική την ανάγκη νομοθετικής πλαισίωσης των Γ.Ο.Σ., ώστε η υποχρέωση συμμόρφωσης του ισχυρού μέρους στην ενημέρωση – πληροφόρηση του καταναλωτή να προστατεύσει αυτόν και τις συναλλακτικές του δραστηριότητες, αλλά και να διαφυλάξει από την κατάρρευση την σχετική αγορά. Και ναι μεν η πληροφόρηση ακόμη και πλήρης και έγκυρη να είναι, εντούτοις δεν εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής θα λάβει την βέλτιστη γι'αυτόν απόφαση, εξασφαλίζει ωστόσο ότι η απόφαση αυτή ελήφθη με όσο το δυνατόν περισσότερη επίγνωση των συνεπειών που επιφυλάσσει η τυχόν ανωμαλία της παροχής. Συνεπώς το πρότυπο του πληροφορημένου καταναλωτή αποτελεί το συστατικό εκείνο που μπορεί να αποτρέψει την αγορά από την κατάρρευση και να διασφαλίσει τα δικαιώματά του δεδομένου ότι η γνώση αυτών θα βοηθήσει στο να καταστούν τα όρια των συμβαλλόμενων μερών ξεκάθαρα και λιγότερο παραβιάσιμα εις βάρος του καταναλωτή ως αδύναμου μέρους. Άλλωστε οι καλά ενημερωμένοι καταναλωτές θέτουν τους προμηθευτές τους (δανειστές εδώ) σε καθεστώς ανταγωνισμού μεταξύ τους προς την κορυφή και όχι προς τον πάτο, με αποτέλεσμα η αγορά να καθίσταται λειτουργική, βιώσιμη και αποτελεσματική (Κυριακόπουλος Π., 2006).

Μέσω λοιπόν της νομοθετικής πλαισίωσης και οριοθέτησης των Γ.Ο.Σ. ως μέτρου πρόληψης, αλλά και τιμωρίας λόγω διατήρησης του φαινομένου της ασύμμετρης πληροφόρησης, σκοπείται η εξισορρόπηση των συμφερόντων των συμβαλλόμενων μερών απορρέουσα από τη δικαιική αρχή της ισοτιμίας στις ανταλλακτικές συμβάσεις. Η νομοθετική αυτή πλαισίωση και οριοθέτηση, πέραν των όσων θα αναλυθούν κατωτέρω σχετικά με την υποχρέωση πληροφόρησης, ρυθμίζεται από τους ειδικούς κανόνες για αμφοτεροβαρείς (και ισοβαρείς) συμβάσεις και βρίσκει την ισχυρή κύρωση στις διατάξεις για τις αισχροκερδείς δικαιοπραξίες (αρ. 178-179 ΑΚ), όπου η προφανής δυσαναλογία των ανταλλασσόμενων παροχών ανάγεται «σε αντικειμενικό, αθεράπευτο και επισύρον την απόλυτη ακυρότητα ελάττωμα της δικαιοπραξίας» (Κουτσουράδης Α., 1998).

Συγκεκριμένα προκειμένου για την λήψη μιας συναλλακτικής απόφασης από μέρος του καταναλωτή πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αναγκαίες προς τούτο πληροφορίες, οι οποίες οφείλουν να είναι εκτός των άλλων διαθέσιμες, ειδικά όταν η απόφαση αυτή βασίζεται σε δεδομένα που απαιτούν ειδικές γνώσεις. Την ανάγκη αυτή εξυπηρετεί η μέσω του γενικού κανόνα του άρθρου 197 ΑΚ, υποχρέωση διαφώτισης του άλλου μέρους (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 338 και επ.).

Με την αναγνώριση της υποχρέωσης διαφώτισης τίθενται φραγμοί στην ενδεχόμενη προσπάθεια υπερπλουτισμού του ισχυρού μέρους εις βάρος του ασθενούς, καθότι γνωρίζει τον μειωμένο γνωστικό ορίζοντα του τελευταίου και θα προσπαθήσει να τον εκμεταλλευτεί υπέρ του. Φυσικά το ασθενές μέρος τις περισσότερες φορές έχει εσφαλμένη αντίληψη της πραγματικότητας, αφού δεν έχει τις απαραίτητες γνωστικές ικανότητες προς τούτο ή έχει άγνοια σημαντικών παραμέτρων, τις οποίες αν γνώριζε πιθανόν να οδηγείτο και σε άλλη συναλλακτική απόφαση (και εάν μπορούσε να ξεπεράσει το anchoring).

Σχετικά με την έκταση της πληροφόρησης στην οποία υποχρεούται ο δανειστής, αυτή οριοθετείται καταρχήν από την αρχή της καλής πίστης και την ευθύνη που γεννάται κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, αφού σκοπός της σύμβασης είναι η εκατέρωθεν ικανοποίηση που δύναται να επέλθει με την εξισορρόπηση των αντικρουόμενων συμφερόντων τους. Ως εκ τούτου η πληροφόρηση θα πρέπει να είναι συγκεκριμένη, πλήρης και φυσικά αληθής, χωρίς τούτο να συνεπάγεται ότι το κατέχον την πληροφορία μέρος υποχρεούται να την παρέχει απεριόριστα, αφού τούτο αντιμάχεται τα συμφέροντα του ίδιου, οπότε θα οδηγούμασταν πάλι σε μια μη προστατευμένη θέση, αυτή την φορά για το μέρος εκείνο που παρέχει την πληροφορία (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 376 και επ.). Οι όροι της συμβάσεως δηλαδή θα πρέπει να οδηγούν σε μια «μέση» λύση, ώστε ιδανικά να μην θίγεται το συμφέρον καμίας πλευράς ή να θίγονται και τα δύο, αλλά σε ανάλογο βαθμό (fair dealing). Άλλωστε «κανείς δεν πρέπει να υποχρεώνεται να φροντίζει για τα συμφέροντα του άλλου μέρους περισσότερο απ' ό,τι το ίδιο το ενδιαφερόμενο πρόσωπο» (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 296 και επ.).

Όμως καίτοι η πληροφόρηση πρέπει να είναι πλήρης, σαφής και συγκεκριμένη, ήτοι να αφορά στα ουσιώδη με βάση την εκάστοτε σύμβαση στοιχεία, αφού ο καταναλωτής που θα πρέπει να λάβει την απόφαση ως μη επαγγελματίας δεν μπορεί να διαγνώσει τους κινδύνους

που ελλοχεύουν, εντούτοις δεν σημαίνει ότι πρέπει να εκτείνεται υποχρεωτικά και σε πληροφορίες που θα μπορούσε εύκολα να αντλήσει από μόνο του ο ίδιος (ως θα έπραττε δηλαδή ο μέσος συναλλασσόμενος - ΑΠ (Α' Τμήμα) 344/1982 ΝοΒ 30.1982, σελ. 1465, όπου «έκαστον επομένως των συναλλασσομένων μερών είναι υποχρεωμένον να ανακοινώση εις το έτερον πραγματικά γεγονότα, τα οποία έχουν σημασίαν δια την απόφασίν του και περί των οποίων δεν δύναται να έχει άλλοθεν γνώσιν. Εν πάσει όμως περιπτώσει αι υποχρεώσεις αυταί δεν φθάνουν μέχρι του σημείου ώστε να αναφέρονται και εις όσα θέματα ο αντιδιαπραγματευόμενος θα ώφειλε και θα ηδύνατο να πληροφορηθεί εξ ιδίας επιμελούς ερεύνης»).

Άλλωστε βάσει της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ μια ρήτρα Γ.Ο.Σ. που διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία δεν καθίσταται αυτοδικαίως και άνευ ετέρου άκυρη ως τέτοια, παρά μόνον όταν σωρευτικά α) αφορά σε καταναλωτική σύμβαση, όπου ο καταναλωτής τυγχάνει διαπραγματευτικά αδύναμος απ' ότι στις αμφοτερώς επαγγελματικές συμβάσεις και β) όταν αυτή η διαπραγματευτική αδυναμία του καταναλωτή εμφανίζεται στην έκφραση των Γ.Ο.Σ. αποτυπώνοντας οι τελευταίοι την μονομερή επιβολή του προμηθευτή, την σταθερή αδιαλλαξία του και την ανυπαρξία επιρροής του καταναλωτή στο περιεχόμενο αυτών, γεγονός που αποδεικνύει την έλλειψη διαπραγμάτευσης. Ο νομοθέτης δηλαδή κατηγοριοποιεί τις τεθείσες συμβατικές ρήτρες σε εκείνες για το περιεχόμενο και την ένταξη των οποίων στη σύμβαση αμέλησε ο καταναλωτής οπότε και φέρει ευθύνη γι' αυτές και σε εκείνες που εντάχθηκαν στην σύμβαση ως αποτέλεσμα μιας σταθερής, απόλυτης και αδιάλλακτης στάσης του προμηθευτή απέναντι στα συμφέροντα του καταναλωτή, εκμεταλλευόμενος το γεγονός ότι ο τελευταίος ήταν ανήμπορος και αδύναμος να δυνηθεί να επηρεάσει την ένταξη και το περιεχόμενο αυτών στην σύμβαση.

Οι εν λόγω προϋποθέσεις πρέπει να συντρέχουν σωρευτικά και να συνδέονται αιτιωδώς με την αδυναμία του καταναλωτή, δεδομένου ότι και ο ίδιος έχει ευθύνη να επιμεληθεί να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με την σκοπούμενη σύμβαση, άλλως εάν δεν απαιτείτο η ύπαρξη αιτιώδους συνάφειας, ο καταναλωτής θα έχει συμφέρον να διατηρήσει αυτήν του τη ραθυμία – ανία – αμέλεια και έτσι δεν θα επιμελούνταν ο ίδιος της προστασίας του, γνωρίζοντας ότι σε κάθε περίπτωση μπορεί να ζητήσει την εκ των υστέρων ακύρωση του όρου προστρέχοντας στο ευρύ πεδίο εφαρμογής των άρθρων 332 και 334 §2 ΑΚ («Verhandlung als selbstgefährdende Handlung»· πρβλ. Hommelhoff/ Wiedemann, ZIP 1993.562 επ.· v. Westphalen, BB 1996.2101· Schuhmann, JZ 1998.127 επ.· Καρπορούλου, Das Recht der mißbräuchlichen Klauseln in der EU (1997), 84, 90, Δέλλιος, ό.π. Αρμ. 2010,302, ό.π. σε Δέλλιο Γ., «Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που «δεν αποτέλεσαν αντικείμενο

ατομικής διαπραγμάτευσης» μετά την τροποποίηση των άρθρων 332, 334 §2 ΑΚ (ΑΡΘΡ. 2 Ν. 3043/2002)», Αρμ. 2010,310).

Έτσι η πέραν των ορίων της αυτοευθύνης του καταναλωτή υποχρέωση πληροφόρησης δεν γεννά και αντίστοιχη αυτοτελή αξίωση εκπλήρωσης. Τούτο διότι μόνη η υποχρέωση διαφώτισης του άλλου μέρους ως απόρροια της αρχής της καλής πίστης δεν μπορεί να αποτελέσει παραγωγικό λόγο αυτοτελούς αξιώσιμης ενοχής (Σταθόπουλος εις ΑΚ/Γεωργιάδη – Σταθόπουλου αρ. 288, αρ. 63)· διέπει μεν ως βασική αρχή την υποχρέωση εκπλήρωσης των ενοχών, όπως επιτάσσει το άρθρο 288 ΑΚ (που έπεται του άρθρου 287 και 247 ΑΚ), αλλά δεν μπορεί μόνη να είναι αντικείμενο παροχής.

Συνεπώς πλην συγκεκριμένων εξαιρέσεων, δεν χωρεί εξαναγκασμός του ενός μέρους σε πράξη, ενέργεια και συμπεριφορά αντίθετη στα δικά του συμφέροντα, ως δηλαδή επιτάσσει και η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων. Άλλωστε, η απόκρυψη πληροφοριών κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων – στάδιο που κατά τη σύναψη συμβάσεως με Γ.Ο.Σ. εντοπίζεται από το χρονικό εκείνο σημείο που ο καταναλωτής απευθύνεται στον δανειστή του και του παρέχει πληροφορίες για το πρόσωπό του σχετικά με την αιτούμενη παροχή, μέχρι και πριν την υπογραφή της τελικής συμβάσεως – γεννά αυτοτελή ευθύνη προς αποζημίωση και κατ' άρθρο 919 ΑΚ (Εφ.Αθ. 3515/1956 ΕΕΝ 25.58, ΠΠΑ 9363/1975 ΝοΒ 24.92, Γεωργιάδης εις ΑΚ/Γεωργιάδη – Σταθόπουλου, αρ. 919, αρ. 37, Βαθρακοκοίλης, Αναλυτική Ερμηνεία – Νομολογία Αστικού Κώδικα: Α' τόμος, αρ. 919, σελ. 1240, ΑΠ (Ολ.) 10/1991 Ελλ. Δ/νη 33.1992, Φίλιος Π., 1992, Ενοχικό Δίκαιο – Ειδικό Μέρος ΙΙ/Β, Αθήνα), δεδομένου ότι η με πρόθεση απόκρυψη από τον αντισυμβαλλόμενο γεγονότων, τα οποία αν γνώριζε ο τελευταίος θα επηρέαζαν την απόφασή του κατά την κατάρτιση της συμβάσεως, αποτελεί κατά πάγια νομολογία, συμπεριφορά αντίθετη στα χρηστά ήθη. Μάλιστα εν αντιθέσει με τον εθνικό νομοθέτη που προβλέπει την κατά τα παραπάνω ευθύνη από τις διαπραγματεύσεις, ο ενωσιακός νομοθέτης καίτοι ανάγει την πληροφόρηση σε κύριο δικαίωμα του καταναλωτή, εντούτοις δεν προβαίνει σε ρύθμιση της ευθύνης για την αθέτηση πληροφόρησης σε προσυμβατικό επίπεδο εμπίπτοντας έτσι σε αντιφάσεις, αφού κύριο μέλημά του στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ αποτελεί η προστασία της πληροφόρησης (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 444).

Επομένως στον χώρο του δικαίου προστασίας του καταναλωτή υφίσταται η υποχρέωση πρόνοιας και ασφάλειας στις συναλλαγές με τη ρητά επιβαλλόμενη υποχρέωση στον προμηθευτή - δανειστή για παροχή πληροφοριών στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη

σύμβασης που εμπεριέχει Γ.Ο.Σ., οι οποίες τον ενημερώνουν σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά των τραπεζικών αγαθών ή υπηρεσιών της σύμβασης, τους νομικούς και οικονομικούς όρους που αυτή περιέχει (λόγου χάρη τα επιτόκια, συμβατικά ή εξωσυμβατικά - μετά την καταγγελία της σύμβασης, πρόσθετες επιβαρύνσεις σχετικά με παλαιότερες κινήσεις του λογαριασμού, ποινικές ρήτρες, εγγραφή προσημείωσης ή υποθήκης επί ακινήτου του οφειλέτη κ.λπ.), ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να κατανοήσει και να αντιληφθεί τις οικονομικές και νομικές συνέπειες που συνεπάγεται η δέσμευσή του σ' αυτήν (καταγγελία σύμβασης, διαδικασία αναγκαστικής εκτέλεσης με την τροπή της προσημείωσης σε υποθήκη, διαμόρφωση του χρέους μετά την καταγγελία - υπέρμετροι τόκοι και πίστωση εξόδων) (Δέλλιος Γ. (2010), «Η έννοια του «καταναλωτή» και ο έλεγχος των ρητρών διεθνούς δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου στις καταναλωτικές συμβάσεις – Δύο ζητήματα στο σημείο τομής μεταξύ Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου, Κοινοτικών Οδηγιών και εσωτερικής έννομης τάξης», ΕφΑΔ 2010, 642).

Ως προς τον εγγυητή δε να λεχθεί ότι η υποχρέωση διαφώτισης εκ μέρους του δανειστή συντρέχει και προς το πρόσωπό του σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης και αφορά εκτός των άλλων και στην οικονομική κατάσταση του οφειλέτη, ενόψει και πριν την κατάρτιση συμβάσεως εγγύησης, καθώς η τελευταία δεν συνάπτεται αυτομάτως, αλλά μόνον εφόσον ο εγγυητής «(...) δώσει λαβήν προς παροχήν σχετικών πληροφοριών ενδεχομένως κατεχόμενων παρά του δανειστού (...) καθόσον ευλόγως εν αντιθέτω περιπτώσει δύναται να πιστωθή ότι προσφέρεται όπως προσκομίση υπηρεσίαν τω ωφειλέτη (...) αδιαφορών δια τον κίνδυνον τον οποίον αναλαμβάνει» (Εφ.Αθ. 1177/1956).

Συνεπώς ενόψει των ανωτέρω προκύπτει ότι η πληροφόρηση δεν πρέπει να αποβαίνει υπέρ του νομοθετικά ορισμένου (βάσει των ανωτέρω διατάξεων) μέτρου θυσίας εις βάρος αυτού που την παρέχει, ενώ επίσης δεν πρέπει να υπερβαίνει και τα όρια που υπογορεύει το δικαιολογημένο συμφέρον της άλλης πλευράς, πρέπει δηλαδή να είναι μοιρασμένη - σύμμετρη. Άλλωστε ακόμη και η υπερπληροφόρηση του καταναλωτή εξομοιούται με καθόλου πληροφόρησή του, αφού ο όγκος της πληροφορίας δεν τον τοποθετεί σε θέση να αποφασίσει με συγκεκριμένα κριτήρια, αλλά με βάση συγκεχυμένες και πολλές φορές αντικρουόμενες μεταξύ τους πληροφορίες (Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο έννομης προστασίας, Σάκκουλας, σελ. 297). Συνεπώς σκοπός είναι η εξισορρόπηση των αντικρουόμενων συμβατικών συμφέροντων μέσω της εξάλειψης του φαινομένου της ασύμμετρης πληροφόρησης (εξισορρόπηση και της ροής των πληροφοριών).

II. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗ ΠΛΑΙΣΙΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Σε ενωσιακό λοιπόν επίπεδο έχει θεσπιστεί η Οδηγία 2011/83/ΕΕ, η οποία τροποποίησε την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και την Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και κατάργησε την Οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και την Οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και φέρει ρυθμίσεις σχετικές με τα δικαιώματα του καταναλωτή, οι οποίες είναι απλουστευμένες σε σχέση με τα προηγούμενα νομοθετικά καθεστάτα και εκσυγχρονισμένες, επιλύοντας τις όσες αντιφάσεις δημιουργούνταν μέχρι την θέσπισή της και καλύπτοντας κενά δικαίου.

Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με την υποχρέωση πληροφόρησης του προμηθευτή λειτουργεί συμπληρωματικά της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, η οποία αναφέρεται στις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με νομικά ζητήματα των πληροφοριακών υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά αναφέρεται σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο). Ως προς το ζήτημα δε της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ. εξακολουθεί να εφαρμόζεται η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, η οποία όμως έχει ήδη αναλυθεί στα ανωτέρω κεφάλαια.

Ο ενωσιακός νομοθέτης έκρινε την θέσπιση της άνω Οδηγίας (2011/83/ΕΕ) επιβεβλημένη εξαιτίας των κενών, των ασαφειών και των αντικρουόμενων απόψεων που ήγειραν οι προηγούμενες και στόχος του ήταν η δημιουργία μιας ενιαίας νομοθεσίας που να εναρμονίζεται πλέον με την σύγχρονη πραγματικότητα, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα πραγματική ασφάλεια δικαίου στις συναλλαγές, ενθαρρύνοντας τόσο τους καταναλωτές, όσο και τους προμηθευτές. Άλλωστε ως ήδη αναφέρθηκε ανωτέρω άπασες οι νομοθετικές ρυθμίσεις σε ενωσιακό επίπεδο αποβλέπουν στην δημιουργία μιας ενιαίας εσωτερικής αγοράς χωρίς φραγμούς που να δημιουργούν συναλλακτικούς δισταγμούς.

Ως εκ τούτου και αναγνωρίζοντας ως κρίσιμο τον κίνδυνο της ασύμμετρης πληροφόρησης επιβάλλει πλέον στον προμηθευτή – δανειστή (έμπορο κατά το κείμενο της Οδηγίας) την υποχρέωση να παρέχει στον καταναλωτή και μάλιστα πριν την σύναψη της σύμβασης (εξ αποστάσεις, εντός και εκτός καταστήματος) «σαφείς και κατανοητές πληροφορίες». Η σαφήνεια των πληροφοριών αυτών προϋποθέτει αυτές να είναι και προσήκουσες και αναλλοίωτες· το ισχυρό δηλαδή διαπραγματευτικά μέρος που κατέχει την πληροφορία υποχρεούται να μοιραστεί όχι ένα οιοδήποτε τμήμα αυτής, αλλά εκείνο που σχετίζεται πραγματικά με την σύμβαση και σε συνδυασμό με τις ειδικές κάθε φορά ανάγκες

του καταναλωτή, αναγνωρίζοντας ρητά στον τελευταίο το χαρακτηριστικό ότι είναι πληροφοριακά ευάλωτος και στο βαθμό που ο δανειστής μπορεί να προβλέψει ένα τέτοιο «κενό» στον γνωστικό ορίζοντα του καταναλωτή, οφείλει και να του το καλύψει.

Σε εθνικό επίπεδο η ανωτέρω Οδηγία ενσωματώθηκε στην εσωτερική νομοθεσία με την υπ' αρ. Ζ1-891/13-08-2013 Κ.Υ.Α. και έτσι μεταξύ άλλων ριζικών αλλαγών και σε συνδυασμό με το Νόμο 2251/1994, ως τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε με το Νόμο 4512/2018 (άρθρο 102 και επ.), οι έμποροι – προμηθευτές υποχρεούνται να πληροφορούν τον καταναλωτή με τρόπο σαφή και κατανοητό, «τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιοπρασιών», ως προς την ύπαρξη τυχόν προσθέτων εξόδων ή κόστους επιβάρυνσης στη σύμβαση (όπως ενδεικτικά αναφέρεται, για έξοδα αποστολής, ειδικούς δασμούς και περιορισμούς στη χρήση πιστωτικών καρτών αντίστοιχα), την τελική τιμή του προϊόντος, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τον τρόπο (παράθεση του εγγράφου δήλωσης υπαναχώρησης), την διαδικασία και την προθεσμία για την υλοποίησή του, το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων στην περίπτωση υπαναχώρησης και αποζημίωσης – σωρευτικά με τα χρήματα της επιστροφής του προϊόντος – σε περίπτωση ελαττωματικότητας αυτού.

Ειδικά δε ως προς την υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή στον τομέα των συμβάσεων που εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ., ήτοι κυρίως στην τραπεζική αγορά, η υποχρέωση αυτή σκοπεί στην αποφυγή καταχρηστικών πρακτικών μέσω καταχρηστικών όρων (Οδηγία 93/13/ΕΟΚ) και συνίσταται στην πραγματική και εκ των προτέρων ενημέρωση του καταναλωτή ως προς α) τα κύρια χαρακτηριστικά των προσφερόμενων αγαθών ή υπηρεσιών, β) την ταυτότητα του εμπόρου – δανειστή (όπως η επωνυμία του, η διεύθυνση της επαγγελματικής του εγκατάστασης και δραστηριότητας, τα στοιχεία επικοινωνίας του κ.λπ.), γ) το δικαίωμα υπαναχώρησης από την σύμβαση (την προθεσμία για την άσκησή του και την διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί, ως και το ενδεχόμενο κόστος αυτής), δ) το δικαίωμά του για περαιτέρω ενημέρωση έπειτα από αίτημά του, ε) το συνολικό τίμημα, αλλά και το συνολικό κόστος της σύμβασης, των υπηρεσιών ή και αγαθών δηλαδή που θα λάβει ο καταναλωτής και το κόστος των υπηρεσιών για την παροχή αυτή από μέρους του δανειστή, συμπεριλαμβανομένου του εφαρμοζόμενου φορολογικού συντελεστή ή εάν το κόστος δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί, προκειμένου σε κάθε περίπτωση ο καταναλωτής να μπορεί να το ελέγξει και όλες τις πρόσθετες κατά περίπτωση επιβαρύνσεις ή αν αυτές δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις (ως συμβαίνει στις περιπτώσεις χορήγησης δανείων, στα οποία εάν δεν εξοφληθούν και

καταστούν ληξιπρόθεσμα, επιβάλλονται τόκοι, αλλά και «έξοδα» και για τα οποία ο καταναλωτής συνήθως δεν έχει ενημερωθεί, πολλώ δε μάλλον συμφωνήσει, εκ των προτέρων).

Η υποχρέωση πληροφόρησης πρέπει επίσης να εκτείνεται στ) στην διάρκεια της σύμβασης ή αν αυτή είναι αυτόματης παράτασης, στους όρους για τον τερματισμό της (όπως στις προθεσμιακές καταθέσεις και στην μορφή που αυτές λαμβάνουν μετά την λήξη τους: όψεως ή απλού ταμειυτηρίου, με το τρέχον συμβατικό επιτόκιο ή άτοκα), αλλά και ζ) στον προσήκοντα τρόπο εκτέλεσης της σύμβασης καθεαυτής που περιλαμβάνει την κατανόηση των νομικών όρων αυτής και τις δεσμεύσεις που αυτή συνεπάγεται, την οικονομική παροχή στην οποία υποχρεούται ο δανειστής και την αντιπαροχή στην οποία υποχρεούται ο οφειλέτης - καταναλωτής, την ορισθείσα ημερομηνία καταβολής (τις καταβολές εξόφλησης) και τις συνέπειες που συνεπάγεται η παράβαση των όρων αυτής σε οικονομικό και νομικό επίπεδο (όταν «η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδόμενους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις»).

Τέλος, σε συμμόρφωση προς τις ανωτέρω νομοθετικές διατάξεις έχουν εκδοθεί σχετικές νομολογιακές αποφάσεις, όπως (παρατίθενται ως ανευρέθησαν):

1. Η από 20-09-2017 απόφαση του ΔΕΕ επί της υπό στοιχεία C-186/16 υπόθεσης, Ruxandra Paula Andriciu κλπ. κατά Banca Romanesca· Υποχρέωση χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παροχής στους δανειολήπτες επαρκούς πληροφόρησης κατά την χορήγηση δανείου σε ξένο νόμισμα, ώστε να είναι αυτοί σε θέση να λαμβάνουν συνετές και εμπειριστατωμένες αποφάσεις όπως απαιτεί το άρθρο 4 παρ. 2 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ που ορίζει ότι οι συμβατικές ρήτρες πρέπει να είναι διατυπωμένες κατά τρόπο σαφή και κατανοητό. Η απαίτηση αυτή, στην περίπτωση της συνομολόγησης ρήτρας για δάνειο σε ξένο νόμισμα και για εξόφλησή του στο νόμισμα στο οποίο συνομολογήθηκε έχει την έννοια ότι η ρήτρα πρέπει να γίνεται κατανοητή από τον καταναλωτή, τόσο από τυπική και γραμματική άποψη, όσο και ως προς το συγκεκριμένο αποτέλεσμά της, υπό την έννοια ότι ο μέσος καταναλωτής, ο οποίος έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως επιμελής και ενημερωμένος, δύναται, όχι μόνο να γνωρίζει το ενδεχόμενο ανατιμήσεως ή υποτιμήσεως του ξένου νομίσματος στο οποίο έχει συναφθεί το δάνειο, αλλά και να αξιολογεί τις δυνητικά σημαντικές οικονομικές συνέπειες μιας τέτοιας ρήτρας στις οικονομικές του υποχρεώσεις.

Πρέπει, δηλαδή, να ενημερώνεται ο καταναλωτής με σαφήνεια ότι, συνάπτοντας σύμβαση δανείου σε ξένο νόμισμα, εκτίθεται σε ορισμένο συναλλαγματικό κίνδυνο, στον οποίο ενδέχεται να δυσκολευθεί οικονομικά να αντεπεξέλθει, σε περίπτωση υποτίμησης του νομίσματος στο οποίο εισπράττει τα εισοδήματά του.

2. Η υπό στοιχεία C-42/15/09-11-2016 Υπόθεση ΔΕΕ, Home Credit Slovakia, a.s. κατά Κλάρα Βίρόονα· Η παράλειψη της τράπεζας να περιλάβει στη σύμβαση καταναλωτικής πίστης ορισμένα στοιχεία ουσιώδους σημασίας μπορεί να επισύρει την κύρωση της εκπτώσεώς της από το δικαίωμα εισπράξεως τόκων και εξόδων, εφόσον η παράλειψη αυτή δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να εκτιμήσει το περιεχόμενο της συμβατικής δεσμεύσεώς του. Τούτο ισχύει στην περίπτωση των υποχρεωτικών μνημονευόμενων στοιχείων, όπως είναι το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο (ΣΕΠΕ), ο αριθμός και η περιοδικότητα των καταβολών στις οποίες πρέπει να προβεί ο καταναλωτής, τα συμβολαιογραφικά έξοδα και οι απαιτούμενες από τον δανειστή εγγυήσεις και ασφάλειες.

3. Η υπ'αρ. 23/2014 Π.Π.Ξάνθης· Ακυρότητα Γ.Ο.Σ. περί καταβολής της οφειλής σε ευρώ με βάση την τρέχουσα ισοτιμία κατά την ημέρα καταβολής λόγω ασάφειας της διαδικασίας προσδιορισμού του τιμήματος και των συνεπειών της και καθορισμός σταθερής συναλλαγματικής ισοτιμίας, όπως αυτή ίσχυε κατά την ημέρα εκταμίευσης του δανείου με συμπληρωματική ερμηνεία της σύμβασης (βλ. παρ.2, παρ. 6 και παρ. 7 εδ. ια', άρθρο 2 Ν. 2251/1994, όπως ισχύει, 200 ΑΚ) (Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με δάνειο σε ελβετικό φράγκο).

4. Η υπ'αρ. 652/2010 ΑΠ· Καταχρηστικότητα Γ.Ο.Σ. ως προς α) τη χρέωση ποσού 50 ευρώ ως έξοδα εξέτασης αιτήματος βεβαίωσης οφειλών και χρέωσης εφάπαξ δαπάνης εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης και προέγκρισης δανείων λόγω αοριστίας και υπέρμετρης χρέωσης σε περίπτωση μη έγκρισης (βλ. 961/2007 ΠΠΑ), β) τη χρέωση σε ακίνητους λογαριασμούς και χρέωσης εξόδων τήρησης σε λογαριασμούς με μικρό υπόλοιπο, γ) τον καθορισμό κάθε φορά αριθμών ημερών δέσμευσης και μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας ποσών που κατατίθενται ή αναλαμβάνονται από άλλο κατάστημα από αυτό που τηρείται ο λογαριασμός, δ) τον αποκλεισμό της ευθύνης της Τράπεζας για δόλο ή βαρεία αμέλεια, εφόσον πραγματοποιήσει πληρωμή σε μη δικαιούχο, πριν την ενημέρωση του κατόχου για απώλεια του βιβλιαρίου και ε) την γνωστοποίηση της τροποποίησης συμβατικών όρων μέσω φυλλαδίων ή ανακοινώσεων στα καταστήματα.

5. Η υπ'αρ. 961/2007 ΠΠΑ· Είναι καταχρηστικοί οι όροι πιστωτικών καρτών για αναδρομική χρέωση συμβατικών τόκων, για δικαίωμα μεταβολής συμβατικού επιτοκίου μόνο σε

περίπτωση αυξήσεως του παρεμβατικού, για έξοδα ανάληψης μετρητών. Είναι καταχρηστικοί οι όροι τραπεζικών εντύπων για εφάπαξ δαπάνη εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης, για χρεώσεις σε ακίνητους λογαριασμούς καταθέσεων. Είναι καταχρηστικοί οι όροι βιβλιαρίων καταθέσεων ταμιευτηρίου που προβλέπουν δικαίωμα της τράπεζας να διαφοροποιεί τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια ανάλογα με το υπόλοιπο του λογαριασμού, καθορίζουν κάθε φορά αριθμό ημερών δέσμευσης της διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης της τοκοφορίας (valeur), που αποκλείουν την ευθύνη της τράπεζας για δόλο ή βαριά αμέλεια, αν αυτή πραγματοποιήσει πληρωμή σε άλλο πρόσωπο με βάση το χαμένο βιβλιάριο ή και με πλαστή υπογραφή, εξόδων τήρησης-παρακολούθησης και κινήσεων για μέσο μηνιαίο υπόλοιπο μικρότερο εκείνου που ορίζει η τράπεζα, που επιτρέπουν στην τράπεζα να μεταβάλλει τους όρους λειτουργίας του λογαριασμού και τις τυχόν επιβαρύνσεις του, γνωστοποιώντας τις αλλαγές μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων ή ανακοινώσεων που διατίθενται ή αναρτώνται στα καταστήματά της.

6. Η υπ'αρ. 711/2007 ΠΠΑ· Καταχρηστικός ο όρος που κατά την κίνηση λογαριασμού ταμιευτηρίου ή τρεχούμενου που αφορά ανάληψη ή κατάθεση μετρητών ή κατάθεση επιταγής στα ταμεία της τράπεζας, χρεώνει τον καταναλωτή με ποσό το οποίο προβλέπεται σε σχετικό κατάλογο προμηθειών. Είναι καταχρηστικός ο όρος χρέωσης προμήθειας κατάθεσης μετρητών υπέρ τρίτων με καταχώρηση ειδικών οδηγιών. Είναι καταχρηστικός ο όρος δανειακών συμβάσεων με τον οποίο προβλέπεται η κατάθεση του προϊόντος του δανείου σε δεσμευμένο λογαριασμό του οφειλέτη στην τράπεζα και η σταδιακή αποδέσμευση αυτού με την ταυτόχρονη όμως καταβολή τόκου εκ μέρους του οφειλέτη - καταναλωτή για το σύνολο του ποσού του δανείου και όχι για το μέρος αυτού το οποίο βρίσκεται στη διάθεσή του

7. Η υπ'αρ. 430/2005 ΑΠ· Καταχρηστικός ο όρος, κατά τον οποίο οι τόκοι υπολογίζονται με βάση το έτος 360 και όχι 365 ημερών, όπως και ο όρος για καταβολή αποζημίωσης από το δανειολήπτη, σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου, η οποία ορίζεται σε ποσοστό επί του κεφαλαίου που καταβάλλεται πρόωρα. Μη καταχρηστικός ο όρος περί μετακύλισης της εισφοράς του Ν. 128/1975 στον καταναλωτή.

8. Η υπ'αρ. 5253/2003 Εφ.Αθ· Τράπεζες. Στεγαστικά δάνεια. Γενικοί Όροι Συναλλαγών. Καταχρηστικοί όροι. Έξοδα χρηματοδότησης. Προμήθεια φακέλου Παράνομες επιβαρύνσεις. Υπέρμετρες εγγυήσεις. Καταγγελία σύμβασης δανείου. Καταχώριση προμηθειών. Αποδεικτική δύναμη βιβλίων Τράπεζας. Προεξόφληση δανείου. Αποζημίωση. Ευθύνη εγγυητή.

9. Υπ'αρ. 6537/2001 ΠΠΑ· Σύμβαση πιστώσεως σε ανοικτό λογαριασμό. Αλληλόχρεος λογαριασμός. Ανατοκισμός. Εφόσον δεν υπήρξε ιδιαίτερη συμφωνία ως προς την υποχρέωση καταβολής τόκου επί των τόκων υπερημερίας και οι τόκοι υπερημερίας αποτελούν ιδιαίτερο είδος τόκων διάφορο από εκείνο των συμβατικών, μπορούν πλέον να ζητηθούν μόνο με αγωγή και όχι με την έκδοση διαταγής πληρωμής.

10. Υπ'αρ. 6774/2003 ΠΠΑ· Γενικός όρος, που επιτρέπει στην τράπεζα να καθορίζει εκάστοτε συμβατικό τόκο, με τον οποίο θα χρεώνεται ο λογαριασμός του πελάτη, στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων (καταβολών σε δόσεις), είναι καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος, λόγω της αντίθεσης του στο άρθρο 2 παρ. 7 περ. ια του ν. 2251/1994.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ:

Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη (Δέλλιος Γ., Ερμηνεία άρθρου 2 Ν. 2251/1994).

Βαθρακοκοίλης Β., (2001), Ερμηνεία Νομολογία Αστικού Κώδικα, Σάκκουλας.

Γεωργιάδης Α. εις ΑΚ/Γεωργιάδη – Σταθόπουλου, Π.Ν. Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2η έκδοση, Σάκκουλας.

Καραμπατζός Α., (2016), Ιδιωτική Αυτονομία και Προστασία του Καταναλωτή – Μια Συμβολή στην Συμπεριφορική Οικονομική Ανάλυση του Δικαίου, Π.Ν. Σάκκουλας.

Κουτσουράδης Α., (1998), Η ροή πληροφοριών στις αστικές έννομες σχέσεις – Το παράδειγμα της ex lege αξίωσης παροχής τους, Σάκκουλας.

Φίλιος Π., (1992), Ενοχικό Δίκαιο – Ειδικό Μέρος II/B (B-Γ Έκδοση), Σάκκουλας.

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ:

Akerlof G., (1970), The market for lemons: Quality uncertainty and the market mechanism, The Quarterly Journal of Economics, 89: 488-500, όπως παρατίθεται εις <https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf> [τελευταία πρόσβαση στις 20/10/2018].

Δέλλιος Γ. (2003), «Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που «δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης» μετά την τροποποίηση των άρ. 332, 334 § 2 ΑΚ (άρθρ. 2 ν. 3043/2002)», Αρμ 2003, 310.

Δέλλιος Γ. (2010), «Τα όρια της προστασίας από την «ανεπιθύμητη» σύμβαση», ΕπισκεΔ 2010, 1.

Δέλλιος Γ. (2010), «Η έννοια του «καταναλωτή» και ο έλεγχος των ρητρών διεθνούς δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου στις καταναλωτικές συμβάσεις – Δύο ζητήματα στο σημείο τομής μεταξύ Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου, Κοινοτικών Οδηγιών και εσωτερικής έννομης τάξης», ΕφΑΔ 2010, 642.

Δέλλιος Γ. (2013), «Το ζήτημα της προστασίας ή μη του λήπτη επαγγελματικού τραπεζικού δανείου ως καταναλωτή», ΕπισκεΔ 2013, 1.

Κυριακόπουλος Π., 2006, Σκέψεις για την προστασία του καταναλωτή - Εποπτικές αρμοδιότητες της Τράπεζας της Ελλάδος και αρμοδιότητες διαφάνειας συναλλαγών, Ομιλία Συνεδρίου με θέμα «Στρατηγική Καταναλωτή 2007-2013», διαθέσιμο στο https://www.bankofgreece.gr/pages/el/bank/news/speeches/Displtem.aspx?Item_ID=41&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b [τελευταία πρόσβαση στις 20/10/2018].

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ:

ΑΠ 362/1960 ΝοΒ 8.1961, 1202,

ΑΠ (Α' Τμήμα) 344/1982 ΝοΒ 30.1982,

Εφ.Αθ. 3515/1956 ΕΕΝ 25.58,

ΠΠΑ 9363/1975 ΝοΒ 24.92,

ΑΠ (Ολ.) 10/1991 Ελλ. Δ/νη 33.1992,

Εφ.Αθ. 1177/1956,

Π.Π.Ξάνθης 23/2014,

ΑΠ 652/2010,

ΠΠΑ 961/2007,

ΠΠΑ 711/2007,

ΑΠ 430/2005,

Εφ.Αθ. 5253/2003,

ΠΠΑ 6537/2001,

ΠΠΑ 6774/2003.

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ:

<https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf>

<https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf>

<https://www.bankofgreece.gr/pages/el/bank/news/speeches/DispItem.aspx?Item_ID=41&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b>

<<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>>

<https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection_en>

<https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_el.htm>

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_nomologia.html#nom3>

<<http://www.dsanet.gr/1024x768Auth.htm>>

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Θα μπορούσε να λεχθεί ότι μέσω της νομοθετικής επέμβασης υποκρύπτεται ο κίνδυνος η υποχρέωση αυτή προς πληροφόρηση να αποτελεί μια άλλη μορφή κηδεμονισμού του καταναλωτή, μη σεβόμενη το πλαίσιο της ελεύθερης δράσης του· για τον λόγο αυτόν πρέπει να δοθεί μεγάλο βάρος στον προσδιορισμό της έννοια της πληροφόρησης, ώστε να μην οδηγεί αυτή στον ακρωτηριασμό των συναλλακτικών κινήσεων του καταναλωτή, αλλά σύμφωνα και με την ισχύουσα ενωσιακή και εθνική νομοθεσία θα πρέπει να τον ενημερώνει α) ως προς το πραγματικό και ουσιαστικό περιεχόμενο των όρων της σύμβασης που συνάπτει και β) ως προς τις έννομες και οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται η τυχόν αθέτηση αυτών, ώστε να μπορεί να συναλλάσσεται και να αυτοδεσμεύεται ελευθέρως, ήτοι με ίδια βούληση, απαλλαγμένη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης, ελαττωμάτων.

Στις περισσότερες δε των περιπτώσεων, οι καταναλωτές είναι από μόνοι τους ικανοί να προσδιορίζουν τις ανάγκες τους και να ορίζουν την προσωπική τους ευτυχία και το τελευταίο που μπορούν να ανεχθούν είναι έναν κηδεμόνα κάθε φορά που έχουν σκοπό να συνάψουν μια σύμβαση. Συνεπώς εκ των ανωτέρω και σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο καταναλωτής συμπεριφέρεται περιορισμένα ορθολογικά, προκύπτει ότι αποτελεί δική του αρχικά υποχρέωση να επιμεληθεί των υποθέσεών του, επομένως πρώτος απ' όλους ο ίδιος φέρει το βάρος των επιλογών του και ειδικότερα το να συλλέξει και να ελέγξει τις πληροφορίες για την σκοπούμενη σύμβαση και εφόσον τον ικανοποιούν να προβεί σε συμφωνία, ακόμη και αν αυτή συνεπάγεται γι' αυτόν εκτός από θετικές και δυσμενείς συνέπειες.

Εναπόκειται καταρχήν στον ίδιον τον καταναλωτή η στάθμιση των επιλογών στις οποίες μπορεί να προβεί κατά τις συναλλαγές του, φέροντας και την αντίστοιχη ευθύνη γι' αυτές. Ωστόσο, η παραδοχή αυτή τυχάνει εν προκειμένω προβληματική ενόψει αφενός της σωρείας νομοθετημάτων που αποδεικνύει το ακριβώς αντίθετο, ότι δηλαδή είναι ανεύθυνος και αφετέρου της νομοθετικής κρίσης, η εφαρμογή της οποίας εστιάζει στο πρότυπο του μέσου καταναλωτή που είναι «ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος».

Με τα ανωτέρω νομοθετήματα που πολλές φορές τυχάνουν αντιφατικά μεταξύ τους, ο καταναλωτής μένει εκτεθειμένος στην ερμηνεία του εκάστοτε δικαστή - γεγονός προβληματικό αφού ο ρόλος του νόμου δεν πρέπει να εφαρμόζεται μόνο εκ των υστέρων, ήτοι κατά το «τιμωρητικό» στάδιο, διότι τότε καθίσταται ευάλωτος και πολλές φορές ανεφάρμοστος εξαιτίας των διαφόρων δικαστικών ερμηνειών που επιδέχεται και οι οποίες

δεν αποβαίνουν πάντα υπέρ του καταναλωτή, ενώ έχει ήδη επωμιστεί ο τελευταίος ακόμη ένα τεράστιο κόστος (χρονικό, οικονομικό, ψυχολογικό) με την προσφυγή του στους εφαρμοστές του νόμου. Έτσι με τις αντιφατικές πολλές φορές διατάξεις ο προμηθευτές δύναται να εκμεταλλευθεί το κενό αυτό υπέρ του, προβλέποντας ότι το πιθανότερο είναι ο καταναλωτής να μην το αντιληφθεί ή ακόμη και να μην προσφύγει στην δικαιοσύνη. Σε κάθε περίπτωση το κόστος καλείται να το επωμιστεί ο καταναλωτής, πράγμα καθόλου επιτρεπτό προς το συνολικό πνεύμα και σκοπό του ενωσιακού και εθνικού δικαίου.

Προκαλείται λοιπόν τοιούτοτρόπως μια ανασφάλεια δικαίου, η οποία αυξάνεται και εκ του γεγονότος ότι ο νομοθέτης δίνει το δικαίωμα υπαναχώρησης από κάθε σύμβαση, που σίγουρα βοηθά στην ευκολότερη κατάρτιση συμβάσεων, πλην όμως ενθαρρύνει τις «απρόσεκτες» συναλλαγές, αφού ο καταναλωτής γνωρίζοντας ότι δύναται να απεμπλακεί από την σύμβαση και μάλιστα αζημίως ενθαρρύνεται στο να προβαίνει σε συναλλαγές χωρίς πολύ σκέψη, γεγονός το οποίο επίσης δεν συνάδει με το παραπάνω πρότυπο. Δεν είναι δόκιμο δηλαδή ο νομοθέτης να θέλει να προωθήσει την εφαρμογή συγκεκριμένων συμπεριφορών ως αρμοζουσών στο πρότυπο του μέσου καταναλωτή και ταυτόχρονα να ενθαρρύνει την βιασύνη των συναλλαγών. Κατά συνέπεια ούτε η αγορά αναπτύσσεται αφού δεν προωθείται ο ανταγωνισμός από την είσοδο νέων επιχειρήσεων, αντίθετα προκαλούνται και στρεβλώσεις σ' αυτόν ως προς τις μικρές επιχειρήσεις, δεδομένου ότι αφενός δεν μπορούν να σηκώσουν το βάρος της υπαναχώρησης του καταναλωτή, ιδιαίτερα όταν αυτό διενεργείται «μαζικά» και αφετέρου διότι μη δεχόμενοι την υπαναχώρηση τίθενται εκτός αγοράς.

Το ίδιο συμβαίνει και από την πλευρά των καταναλωτών στους οποίους μετακυλίεται εντέλει το κόστος για την αυξημένη προστασία τους. Έτσι όμως οδηγούμαστε σε μια άδικη κοινωνικά λύση, δεδομένου ότι τόσο οι αδύναμοι καταναλωτές, όσο και οι πιο «δυνατοί» (οργανωμένοι και με μεγαλύτερο εισόδημα) θα κληθούν να καταβάλλουν το ίδιο κόστος για την προστασία τους τη στιγμή που η κατηγορία των αδύναμων (οργανωτικά και εισοδηματικά) καταναλωτών δεν θα μπορέσει να ανταποκριθεί και θα αποχωρήσει πρώτη από τη συγκεκριμένη αγορά (κοινωνικά άδικη κατανομή πλούτου – το πρόβλημα του adverse selection).

Σίγουρα όμως, εκτός από τους αδύναμους καταναλωτές, υπάρχει και η κατηγορία εκείνων που χρησιμοποιούν καταχρηστικά τον όρο «καταναλωτής», ώστε ομοίως καταχρηστικά να τύχουν ευνοϊκότερης δικαστικής προστασίας (το φαινόμενο του «λαθρεπιβάτη»). Συνεπεία τούτου η σχετική αγορά καταλήγει να συντηρεί την προστασία και

εκείνων των προσώπων που δεν τυγχάνουν καταναλωτές με το κόστος της προστασίας αυτής να επιβαρύνει αυτούς που πράγματι τυγχάνουν. Συνακόλουθα και ο νομοθέτης θα φροντίσει να περιορίσει το φαινόμενο αυτό προβαίνοντας σε νομοθετική μεταβολή, η οποία συνήθως οδηγεί στον αποκλεισμό των αδύναμων ομάδων καταναλωτών, οι οποίες όμως είναι αυτές που έχουν αυξημένη ανάγκη προστασίας έναντι των υπολοίπων και ακριβώς εξαιτίας των «λαθρεπιβατών», το πλαίσιο του νόμου καθίσταται αυστηρότερο γι' αυτούς. Κατά τον ίδιο τρόπο και οι εφαρμοστές του νόμου εξαιτίας της μεγάλης συγκέντρωσης αιτούντων προστασίας, καθίστανται πιο αυστηροί στην παροχή ενόμου προστασίας ή και στην τυχόν απαλλαγή αυτών από συμβατικές υποχρεώσεις λόγω καταχρηστικότητας των συμβατικών όρων.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα η τραπεζική αγορά, στην οποία η ύπαρξη *λαθρεπιβατών* – οφειλετών που είχαν δανειστεί αρκετές φορές και μεγάλα χρηματικά ποσά και οι οποίοι απεδείχθησαν ασυνεπείς και δεν κατέβαλαν τα όσα είχαν δανειστεί, οδήγησε αυτήν σε κρίση ρευστότητας και βιωσιμότητας και προκειμένου για την ανακεφαλαιοποίηση και την ισορροπία αυτής, κλήθηκαν να καταβάλλουν το αντίστοιχο κόστος οι φερέγγυοι και υπεύθυνοι καταναλωτές μέσω της φορολογίας.

Για τον λόγο αυτόν η αγορά δεν μπορεί να αφεθεί χωρίς νομοθετική προστασία, προληπτικού και τιμωρητικού χαρακτήρα. Η παρέμβαση του νομοθέτη κρίνεται σε κάθε περίπτωση αναγκαία και επιβεβλημένη. Το ζήτημα είναι ο βαθμός αυτής της παρέμβασης. Συγκεκριμένα μια χαλαρής μορφής νομοθετική παρέμβαση λαμβάνει χώρα με κανόνες ενδοτικού δικαίου την εφαρμογή των οποίων τα μέρη δύνανται να επιλέξουν ή όχι, διαμορφώνοντας τα ίδια ελεύθερα το περιεχόμενο της σύμβασης που επιθυμούν να συνάψουν, αλλά και τη μεταξύ τους έννομη σχέση, ως αποτύπωση της πραγματικής τους βούλησης. Τούτο εναρμονίζεται πλήρως με το δικαίωμα στην προσωπικότητα και την ελεύθερη ανάπτυξη αυτής, ως και το γενικότερο δικαίωμα ελευθερίας του ίδιου του ατόμου, αλλά και των συμβάσεων. Ταυτόχρονα όμως υφίστανται όρια στο δικαίωμα ελευθερίας, όρια που εξασφαλίζουν όχι μόνο την συμπεριφορά των μερών ως προς την τήρηση των μεταξύ τους συμφωνηθέντων, αλλά και προς αποφυγή παρελκυστικών τακτικών μονομερούς ερμηνείας της σύμβασης. Τα όρια αυτά τίθενται μέσω των κανόνων αναγκαστικού δικαίου και βρίσκουν δικαιολογητικό έρεισμα στο γεγονός ότι όταν αυτά ξεπεραστούν, δεν θίγεται μόνον ο εκάστοτε αντισυμβαλλόμενος, αλλά προκαλούνται και αρνητικές εξωτερικότητες με κοινωνικές και οικονομικές συνέπειες.

Ο καταναλωτής συμπεριφέρεται λοιπόν περιορισμένα ορθολογικά εξαιτίας γνωστικών ή και βουλητικών διαταραχών, τούτο όμως δεν συνεπάγεται ότι είναι ανώριμος, ευηθής ή άλογος, ως υπαινίσσεται ο ενωσιακός νομοθέτης· απλώς παρουσιάζει την τάση να αποφασίζει περισσότερο συναισθηματικά και με παράλογους τρόπους οι οποίοι σε μια ορθολογική βάση τον οδηγεί στην απόλαυση που ορίζει ακόμη και αν δεν είναι διακριτή ή δόκιμη από τους άλλους. Στις περισσότερες δε των περιπτώσεων αρκεί ένα «σκούντηγμα» προκειμένου να επανέλθει σε μια ορθολογική πορεία σκέψης - ανεξαρτήτως της αποφάσεως την οποία θα λάβει τελικά.

Προς πλήρωση του σκοπού αυτού προσφέρεται η θεωρία των νυγμών και η μέθοδος της αναγκαστικής επιλογής, κατά την οποία ο καθένας έχει το δικαίωμα να απεμπλακεί από την υποχρεωτική εξ ορισμού συμμετοχή του σε εγχειρήματα, στα οποία από μόνος του δεν θα προέβαινε και τα οποία εξασφαλίζουν θεμιτά αποτελέσματα τόσο σε προσωπικό, όσο και σε κοινωνικό επίπεδο.

Συγκεκριμένα, η αναγκαστική επιλογή δεσμεύει υποχρεωτικά και εξ ορισμού τον καταναλωτή και ο τελευταίος έχει το δικαίωμα να αποδεσμευθεί από αυτήν. Συνήθως εφαρμόζεται σε κοινωνικά, φορολογικά και δημοσιονομικά εγχειρήματα, όπως π.χ. η υποχρεωτική συμμετοχή μέσα από τις ασφαλιστικές εισφορές σε συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, στα οποία το άτομο δεν θα ενδιαφερόταν να συμμετέχει από μόνο του, δεδομένου ότι στον τρέχοντα χρόνο θα τον ενδιέφερε περισσότερο να κρατήσει το αντίστοιχο ποσό δίχως όμως να προβλέπει ότι θα το χρειαστεί στο μέλλον. Με τον τρόπο αυτόν η νομοθεσία (και μέσα από αυτήν το κράτος) παρεμβαίνει μεν, αλλά ήπια και επί σκοπώ εξασφάλισης του μέλλοντος του έκαστου πολίτη και συνακόλουθα και του δικού του μέσω της εξοικονόμησης πόρων για απονομή συντάξεως, αφού ο ίδιος ο πολίτης χρηματοδοτεί επί της ουσίας το συνταξιοδοτικό του μέλλον («The behavioural science response to this complex problem is seemingly simple, and has now been put into practice across the UK: automatically enrol everyone on to a workplace pension, but give them the choice to opt out. The result? The majority stick with the default, and millions more Britons are saving for retirement. It's hard to downplay the huge benefits this will bring to those individuals in later life», ως παρατίθεται εις <<https://www.theguardian.com/commentisfree/2017/oct/10/behavioural-economics-richard-thaler-nudge-nobel-prize-winner>>).

Η θεωρία των νυγμών αποτελεί έτσι τον καταλληλότερο αρωγό για την αποτελεσματικότητα της προστασίας του καταναλωτή διότι σέβεται την προσωπικότητα και την ελευθερία του, δικαιώματα τα οποία δεν μπορεί ούτε να επηρεάσει ούτε να περιορίσει,

αφού ούτως ή άλλως δεν σκοπεύει σ' αυτό. Αντίθετα σκοπός της είναι με μια ήπια παρέμβαση να προειδοποιήσει τον καταναλωτή και να του επισημάνει τους κινδύνους των επιλογών του. Με τη συνδρομή της λοιπόν θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στους λόγους για τους οποίους ο καταναλωτής συμπεριφέρεται ανορθολογικά, έστω και περιορισμένα, προκειμένου να θεραπευθεί η όποια στρέβλωση στην συμπεριφορά του, την οποία ο δανειστής του κατά κανόνα εκμεταλλεύεται υπέρ του. Συντρέχει συνεπώς ανάγκη αφουγκρασμού των στοιχείων που απαρτίζουν την περιορισμένα ορθολογική συμπεριφορά του καταναλωτή και των γνωστικών διαταραχών που τον ταλανίζουν κατά τη λήψη μιας απόφασης, προκειμένου η υποχρέωση πληροφόρησης να δύναται να εφαρμοστεί αποτελεσματικά και όχι να προσφέρεται από τον δανειστή ως μια ακόμη εκκρεμότητα του καταναλωτή που πρέπει να περαιωθεί με συνοπτικές και τυπικές διαδικασίες (ως συμβαίνει με την θέση της υπογραφής του καταναλωτή όχι μόνο στην σύμβαση, αλλά και σε έγγραφο με το οποίο δηλώνει ότι έλαβε γνώση των δικαιωμάτων του και των συνολικών όρων αυτής).

Αναμφίβολα η ασυμμετρία πληροφόρησης θα συνεχίσει να απασχολεί τον τομέα των συμβάσεων όπου εφαρμόζονται οι Γ.Ο.Σ., δεδομένου ότι η πληροφόρηση παρέχεται μέχρι του βαθμού που δεν βλάπτονται τα συμφέροντα του ίδιου του κατέχοντος αυτήν. Η νομοθετική ωστόσο επέμβαση δεν θα πρέπει παρά να είναι η ηπιότερη δυνατή, ως άλλωστε ορίζει η θεωρία των νυγμών, η οποία δίδει τη μέση λύση, την λύση για την ισορροπία ανάμεσα στο πόσο άλογος καθίσταται κατά τον ενωσιακό νομοθέτη ο καταναλωτής κατά τη λήψη απόφασης και στο πρότυπο του πληροφορημένου – ενημερωμένου καταναλωτή. Ενός καταναλωτή ελεύθερου να δρα κατά βούληση, ακόμη και αν δεν λαμβάνει τη βέλτιστη κάθε φορά απόφαση για τον μελλοντικό του εαυτό, αλλά εκείνη που τον ικανοποιεί περισσότερο, πλην όμως ενημερωμένου επί της ουσίας για το εγχείρημα που αναλαμβάνει γνωρίζοντας και κατανοώντας τις συνέπειες των πράξεών του. Άλλωστε σκοπός της ήπιας αυτής νομοθετικής επέμβασης οφείλει να είναι η προστασία του μελλοντικού του εαυτού μέσω της διασφάλισης ότι ο τωρινός εαυτός έλαβε υπόψη του όλες τις διαθέσιμες επιλογές και τις συνέπειες που συνεπάγονται αυτές και άρα, ακόμη και δεν επιλέξει την καλύτερη γι' αυτόν απόφαση, αρκεί (για το νομοθέτη) που το έπραξε ενσυνείδητα και με την πλήρη και αδέσμευτη βούλησή του.

Στο επίκεντρο λοιπόν τίθεται ο καταναλωτής και ο τρόπος με τον οποίον σκέφτεται και αποφασίζει, η κατανόηση του οποίου επιτυγχάνεται μέσω της συμπεριφορικής οικονομικής ανάλυσης του δικαίου, δεδομένου του ανθρωποκεντρικού της χαρακτήρα, αλλά και του γεγονότος ότι συνεκτιμά ταυτόχρονα την κείμενη νομοθεσία, την οικονομία και την ψυχολογία. Εξάλλου μόνο μέσω της οδού του «γιατί» στο οποίο καταφέρνει να απαντήσει

ικανοποιητικά η επιστήμη αυτή μπορούμε να οδηγηθούμε σε κοινωνικά πρόσφορες και δίκαιες λύσεις, μέσω μιας νομοθεσίας αποτελεσματικής, ανθρώπινης και εκσυγχρονισμένης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ – ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ

1. Βιβλιογραφία:

Αλεξανδρίδου Ελ., (2008), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη.

Αλεξανδρίδου Ε. (2015), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2η έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη.

Βαθρακοκοίλης Β., (2001), Ερμηνεία Νομολογία Αστικού Κώδικα, Σάκκουλας.

Βάρκα – Αδάμη Αλ., (2010), Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη.

Γεωργιάδης Α. εις ΑΚ/Γεωργιάδη – Σταθόπουλου, Π.Ν. Σάκκουλας.

Δελούκα – Ιγγλέση, (1998), Ελληνικό και Κοινοτικό Δίκαιο του Καταναλωτή, Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ., (2000), Ο κρίσιμος βαθμός διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας για τον έλεγχο του περιεχομένου Γενικών Όρων Συναλλαγών, Αρμ., τεύχος 9.

Δέλλιος Γ. (2005), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος Ι – Ο καταναλωτής ως υποκείμενο προστασίας, Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ. (2001), Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, Τόμος ΙΙ – Ο δικαστικός έλεγχος του περιεχομένου των καταναλωτικών συμβάσεων και τα όριά του (κατά τους Ν. 2251/1994 και Ν. 2741/1999), Σάκκουλας.

Δέλλιος Γ. (2013), Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2η έκδοση, Σάκκουλας.

Δωρής Φ., (2000), Η εξειδίκευση της καλής πίστης στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών και η σημασία της στο κοινό αστικό δίκαιο, ΝοΒ.

Καράκωστας Κ., (2008), Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, β' έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη.

Καραμπατζός, Α., (2016), Ιδιωτική Αυτονομία και Προστασία του Καταναλωτή – Μια Συμβολή στην Συμπεριφορική Οικονομική Ανάλυση του Δικαίου, Π.Ν. Σάκκουλας.

- Καράσης Μ., (1992), Γενικοί Όροι Συναλλαγών - Δικαστικός Έλεγχος, Σάκκουλας.**
- Κουτσουράδης Α., (1998), Η ροή πληροφοριών στις αστικές έννομες σχέσεις – Το παράδειγμα της ex lege αξίωσης παροχής τους, Σάκκουλας.**
- Φίλιος Π., (1992), Ενοχικό Δίκαιο – Ειδικό Μέρος II/B (Β-Γ Έκδοση), Σάκκουλας.**
- Akerlof G., & Kranton, R., (2010), Identity Economics, Princeton, NJ: Princeton University Press.**
- Ariely D., (2009), Predictably irrational, revised and expanded edition: The hidden forces that shape our decisions, Harper.**
- Arkes H. R., & Blumer C., (1985), The psychology of sunk costs. Organizational Behavior and Human Decision Processes (35, 124-140).**
- Becker G. S., (1976), The economic approach to human behavior, Chicago: The University of Chicago Press.**
- Hatzis Aristides N., (2008), σε An Offer You Cannot Negotiate: Some Thoughts on the Economics of Standard Form Consumer Contracts: Standard Contract Terms In Europe: A basis for and a challenge to European Contract Law, Hugh Collins, ed., Wolters Kluwer Law & Business, Private Law in European Context Series, Vol. 15, pp. 43-56.**
- Kahneman D., (2011), «Thinking, fast and slow», London: Penguin Books.**
- Kahneman D., Knetsch J., & Thaler R., (1991), Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. Journal of Economic Perspectives [5(1), 193-206].**
- Thaler R. H., & Sunstein C., (2008), Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness, New Haven, CT: Yale University Press.**
- Thaler R. H., (2008), Mental accounting and consumer choice, Marketing Science (27, 15-25).**
- Thaler R. H., (1999), Mental accounting matters, Journal of Behavioral Decision Making (12, 183-206).**

2. Νομολογία:

ΑΠ (Ζ' Τμήμα Πολιτικό) 1495/2006,

ΑΠ (Ολομέλεια) 6/2006,

ΑΠ (Ολομέλεια) 15/2007,
ΠΠΑ 1119/2002 ΔΕΕ 2003.422 επ.,
ΠΠΑ 3229/1996 Αρμ. 1997.551,
ΑΠ 974/1999 Ελλ. Δ/νη 2000.56,
Εφ.Αθ. 1448/1998 Αρμ. 1999.97,
Εφ.Αθ. 4958/2004 ΔΕΕ 2005.196,
ΠΠΑ 5446/2010 ΕΕμπΔ 2011.125,
Εφ.Θεσ. 312/2010 ΔΕΕ 2010.920,
ΑΠ (Δ' Τμήμα) 1401/1999 ΔΕΕ 2.2000,
ΑΠ 652/2010 ΝΟΜΟΣ,
Εφ.Αθ. 2386/2006 Ελλ. Δ/νη 2006.1467,
ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001.1138,
ΟΛΑΠ 6/2006 ΕπισκεΔ 2006,
ΠΠΑ 961/2007 ΝΟΜΟΣ,
ΑΠ 362/1960 ΝοΒ 8.1961, 1202,
ΑΠ (Α' Τμήμα) 344/1982 ΝοΒ 30.1982,
Εφ.Αθ. 3515/1956 ΕΕΝ 25.58,
ΠΠΑ 9363/1975 ΝοΒ 24.92,
ΑΠ (Ολ.) 10/1991 Ελλ. Δ/νη 33.1992,
Εφ.Αθ. 1177/1956,
Π.Π.Ξάνθης 23/2014,
ΑΠ 652/2010,
ΠΠΑ 961/2007,
ΠΠΑ 711/2007,
ΑΠ 430/2005,

Εφ.Αθ. 5253/2003,

ΠΠΑ 6537/2001,

ΠΠΑ 6774/2003.

3. Αρθρογραφία:

Akerlof G., (1970), The market for lemons: Quality uncertainty and the market mechanism, The Quarterly Journal of Economics, 89: 488-500, όπως παρατίθεται εις <https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf> [τελευταία πρόσβαση στις 20/10/2018].

Arkes, Hal R., and Peter Ayton, (1999), «The Sunk Cost and Concorde Effects: Are Humans Less Rational than Lower Animals?» Psychological Bulletin 125.5: 591-600, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Cummings Jon, Dhar Ravi, and Welch Ned, (February 2015), «Irrational consumption: How consumers really make decisions», διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/irrational-consumption-how-consumers-really-make-decisions/>> [τελευταία πρόσβαση στις 06/10/2018].

Giugliano Ferd., (October 2018), «Greece Is Trapped. Efforts to get the country's banks to deal with their mountain of bad loans gradually is only delaying the inevitable», (Bloomberg), διαθέσιμο στο: <<https://www.bloomberg.com/view/articles/2018-10-17/greek-banks-can-t-break-with-their-past/>> [τελευταία πρόσβαση στις 17/10/2018].

Halpern D., (October 2017), «'Behavioural economics' may sound dry – but it can change your life. The work of economists such as Nobel prize winner Richard Thaler has profound implications for society. A nudge is sometimes all we need», The Guardian, διαθέσιμο στο: <<https://www.theguardian.com/commentisfree/2017/oct/10/behavioural-economics-richard-thaler-nudge-nobel-prize-winner>> [τελευταία πρόσβαση στις 25/10/2018].

Lehrer Jonah, (2010 – 2011), «Loss Aversion» ScienceBlogs LLC, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Madrian Brigitte and Shea Dennis, (November 2001), «The Quarterly Journal of Economics», Vol. 116, No. 4, pp. 1149 - 1187, διαθέσιμο στο: <https://www.jstor.org/stable/2696456?seq=1#page_scan_tab_contents/> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

McGonigal Jane, (2010 – 2011), «Gaming Can Make a Better World», TED Talks, TED Conferences, LLC, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Rick, Cryder and Loewenstein, (2008), Thomas, Desai & Seenivasan, (2011), Rick, S. I., Cryder, C. E. & Loewenstein, G. (2008), «Tightwads and spendthrifts», Journal of Consumer Research, 34, 767 - 782, διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Samson, A. (Ed.), (2018), «The Behavioral Economics Guide 2018 (with an Introduction by Robert Cialdini)», διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/the-be-guide/the-behavioral-economics-guide-2018>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/10/2018].

Samuelson William and Zeckhauser Richard, (March 1988), «Status quo bias in decision making», Journal of Risk and Uncertainty, Volume 1, Issue 1, pp 7–59, διαθέσιμο στο: <<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00055564/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Sperling Julia, Smith Magdalena, and Güntner Anna, (February 2018), «Behavioral science in business: Nudging, debiasing, and managing the irrational mind», Mc Kinsey Podcast, διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/behavioral-science-in-business-nudging-debiasing-and-managing-the-irrational-mind/>> [τελευταία πρόσβαση στις 06/10/2018].

Thomas, M., Desai, K. K, & Seenivasan, S., (2011) «How credit card payments increase unhealthy food purchases: Visceral regulation of vices», Journal of Consumer Research, 38, 505-524, διαθέσιμο στο: <<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Walker Tim, (2010-2011), «Welcome to FarmVille: Population 80 Million» Independent Digital News and Media, διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Welch N., (2010), «A marketer's guide to behavioral economics», McKinsey Quarterly, διαθέσιμο στο: <<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/a-marketers-guide-to-behavioral-economics>> [τελευταία πρόσβαση στις 14/08/2018].

Witmershaus Eric, (2010-2011), «Facebook Game's Cautionary Tale» GameWit. Press Democrat Media Co., διαθέσιμο στο: <<https://youarenotsmart.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>> [τελευταία πρόσβαση στις 15/08/2018].

Δέλλιος Γ. (2003), «Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που «δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης» μετά την τροποποίηση των άρ. 332, 334 § 2 ΑΚ (άρθρ. 2 ν. 3043/2002)», Αρμ 2003, 310.

Δέλλιος Γ. (2010), «Τα όρια της προστασίας από την «ανεπιθύμητη» σύμβαση», ΕπισκεΔ 2010, 1.

Δέλλιος Γ. (2010), «Η έννοια του «καταναλωτή» και ο έλεγχος των ρητρών διεθνούς δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου στις καταναλωτικές συμβάσεις – Δύο ζητήματα στο σημείο τομής μεταξύ Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου, Κοινοτικών Οδηγιών και εσωτερικής έννομης τάξης», ΕφΑΔ 2010, 642.

Δέλλιος Γ. (2013), «Το ζήτημα της προστασίας ή μη του λήπτη επαγγελματικού τραπεζικού δανείου ως καταναλωτή», ΕπισκεΔ 2013, 1.

Κυριακόπουλος Π., 2006, Σκέψεις για την προστασία του καταναλωτή - Εποπτικές αρμοδιότητες της Τράπεζας της Ελλάδος και αρμοδιότητες διαφάνειας συναλλαγών, Ομιλία Συνεδρίου με θέμα «Στρατηγική Καταναλωτή 2007-2013», διαθέσιμο στο https://www.bankofgreece.gr/pages/el/bank/news/speeches/Displtem.aspx?Item_ID=41&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b [τελευταία πρόσβαση στις 20/10/2018].

4. Ιστότοποι – Πηγές:

<<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/r-dimetr-eisig-synolo2.pdf/>>

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/introduction-behavioral-economics/>>

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/>>

<<https://www.bloomberg.com/search?query=Greece/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/irrational-consumption-how-consumers-really-make-decisions/>>

<<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/mental-accounting/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/behavioral-science-in-business-nudging-debiasing-and-managing-the-irrational-mind/>>

<<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/a-marketers-guide-to-behavioral-economics>>

<<https://youarenotsoSMART.com/2011/03/25/the-sunk-cost-fallacy/>>

<https://www.jstor.org/stable/2696456?seq=1#page_scan_tab_contents/>

<<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00055564/>>

<https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf>

<https://siteresources.worldbank.org/DEC/Resources/84797-1114437274304/Asymmetric_Info_Sep2003.pdf>

<https://www.bankofgreece.gr/pages/el/bank/news/speeches/DispItem.aspx?Item_ID=41&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b>

<<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>>

<https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection_en>

<https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_el.htm>

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_nomologia.html#nom3>

<<http://www.dsanet.gr/1024x768Auth.htm>>

<<https://www.theguardian.com/commentisfree/2017/oct/10/behavioural-economics-richard-thaler-nudge-nobel-prize-winner>>