

Τα δικαστήρια επιδίκασαν αποζημιώσεις ύστερα από ομαδικές αγωγές κατά εταιρειών για ελαττωματικά προϊόντα και καταχρηστικές συμφωνίες

250 εκατ. δρχ. οι πρώτες «καμπάνες»

Ρεπορτάζ
Α. Γ. ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΑΚΗΣ

ΝΕΑ οικονομία σημαίνει πριν απ' όλα προστασία της καταναλωτικής ιδιότητας του πολίτη. Έλεγε στα μέσα της δεκαετίας του '30 ο πρόεδρος των ΗΠΑ Φραγκλίνος Ρούζβελτ. Πράγματι, στη Βόρεια Αμερική και στη Δυτική Ευρώπη βασικό συστατικό στοιχείο της οικονομικής ευημερίας και ανάπτυξης αποτελεί η ισχυροποίηση του καταναλωτή.

Στην Ελλάδα αυτή η νοσηρότητα έχει ελάχιστα εισέλθει στην καθημερινή ζωή, και μάλιστα ως καθαρά οικονομικό

στοιχείο. «Δεν έχει σημασία πόσα χρήματα διαθέτεις, αλλά η ποιότητα αγοράζεις με αυτά» λένε οι Βρετανοί, και έχουν δίκιο. Στα καθ' ημάς λίγοι γνωρίζουν ότι την πανεπιστημιακή εργασία του για την υφήγεια ο πρωθυπουργός κ. Κ. Σημίτης είχε εκπονήσει στο θέμα της προστασίας του καταναλωτή. Αυτό εξηγεί όμως τον λόγο για τον οποίο ο τότε μεταπτυχιακός φοιτητής στη Γερμανία των αρχών της δεκαετίας του '70 ασχολήθηκε ιδιαίτερα με το θέμα της προστασίας του καταναλωτή, τόσο ως υπουργός Γεωργίας και αργότερα Βιομηχανίας και Εμπορίου όσο και ως Πρωθυπουργός.

Ως υπουργός Γεωργίας (1981 - 85) ο κ. Σημίτης προσπάθησε να δημιουργήσει τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων, που έγινε πράξη το 1999! Ως υπουργός Βιομηχανίας και Εμπορίου ψήφισε τον νόμο 2251/94 για την προστασία του καταναλωτή, με εισήγηση τον καθηγητή κ. Ι. Σχοινιά και βασικούς συνεργάτες τον τότε γενικό γραμματέα του υπουργείου κ. Σ. Κοσμίδη και τον ειδικό σύμβουλο κ. Δ. Σπυριάκο. Σήμερα, έξι χρόνια μετά, ο νόμος έχει τα πρώτα αποτελέσματα. Έχει γίνει εργαλείο αυτοκάθαρσης των καταναλωτών είτε από παραπλανητική διαφήμιση είτε από «εκβιαστικές ως ύποπτες» πωλήσεις

προϊόντων και υπηρεσιών. Το κυριότερο είναι όμως ότι σιγά σιγά μαθαίνουν οι καταναλωτές να αυτοοργανώνονται αλλά και οι επιχειρήσεις να σέβονται τον τελικό πελάτη τους. Εμπλουτίστηκαν σημαντικά τα δικαιώματα των καταναλωτών, ενώ δημιουργήθηκαν και πολλοί νέοι θεσμοί που σήμερα συμβάλλουν σημαντικά στην προβολή των συμφερόντων των καταναλωτών (όροι σύστασης ενώσεων καταναλωτών, Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών, ΔΕΚΟ κ.ά.).

Οι υποθέσεις για τις οποίες προσέφυγαν οι ενώσεις καταναλωτών στη δικαιοσύνη αφορούν διάφορα θέματα (γενικούς όρους συναλλαγών, αμβίβασια από απόσταση, απαγόρευση διαφημίσεων, αθέμιτες πρακτικές επιχειρήσεων κτλ.). Επίσης, οι συλλογικές αγωγές αφορούν και ιδιαίτερα σημαντικούς τομείς της αγοράς (τραπέζικές υπηρεσίες, ακρόασεις, κινητή τηλεφωνία, ΔΕΚΟ κ.ά.).

Με βάση τις αποφάσεις που έχουν εκδοθεί, οι χρηματικές ικανοποιήσεις που έχουν αναγνωρισθεί ως σήμερα ανέρχονται περίπου σε 250.000.000 δρχ.

Γνώμη

Η συλλογική προστασία

Του Σ. ΚΟΣΜΙΔΗ

ΜΕΤΑΞΥ των σημαντικών καινοτομιών που επιχείρησε ο νόμος 2251/94 «για την προστασία των καταναλωτών», που ψηφίστηκε με πρωτοβουλία του τότε υπουργού Εμπορίου Κώστα Σημίτη, περιλαμβάνεται και η γενικευμένη καθιέρωση του θεσμού της συλλογικής αγωγής. Εκτός, οι ενώσεις καταναλωτών που πληρούν ορισμένες προδιαγραφές (500 ενεργά μέλη) έχουν τη δυνατότητα να στρέφονται δικαστικά εναντίον κάθε επιχείρησης που βλάπτει τα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού. Στόχος της ένδικης προσφυγής είναι η υποχρέωση της επιχείρησης να παύσει την παράνομη συμπεριφορά της, καθώς και η καταδίκη σε χρηματική ικανοποίηση για την ηθική βλάβη που υπέστη το καταναλωτικό κοινό από τη συμπεριφορά αυτή. Το επιδικαζόμενο και εισπραξιμόνο ποσό διατίθεται με απόφαση του υπουργού Ανάπτυξης για κοινωνικώς σκοπούς, σχετικές με την προστασία των καταναλωτών.

Η καθιέρωση του θεσμού της συλλογικής αγωγής ήταν επιβεβλημένη. Η σύγχρονη αντίληψη για την προστασία των καταναλωτών δεν συμβιβάζεται με καταναλωτές που είναι θεατές στον έλεγχο της αγοράς ή απλώς πιέζουν για λύσεις από το κράτος. Ο έλεγχος της πληθώρας των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρονται σήμερα στην αγορά μπορεί να είναι μόνο τότε αποτελεσματικός, όταν και οι ίδιοι οι καταναλωτές ενεργοποιούνται και συμπράττουν στην άσκηση του ελέγχου. Η συλλογική αγωγή αποτελεί βασικό όπλο για την ανάδειξη της δικής τους συνείδησης.

Σήμερα, πέντε και πλέον χρόνια μετά την ψήφιση του νόμου 2251/94, επιβεβαιώνεται η ορθότητα της επιλογής αυτής. Τριάντα επτά ενώσεις καταναλωτών έχουν ως τώρα αναγνωρισθεί σε όλη την Ελλάδα. Οι αποφάσεις που εκδίδονται από τα δικαστήρια επί συλλογικών αγωγών κάνουν δεκάς στη συντριπτική πλειονότητα τα αιτήματα των καταναλωτών. Αυτό παράλληλα αποδεικνύει την υπευθυνότητα, με την οποία οι ενώσεις καταναλωτών αξιοποιούν ως σήμερα το σημαντικό αυτό όπλο.

Οι υποθέσεις για τις οποίες προσέφυγαν οι ενώσεις καταναλωτών στη δικαιοσύνη αφορούν διάφορα θέματα (γενικούς όρους συναλλαγών, συμβάσεις από απόσταση, απαγόρευση διαφημίσεων, αθέμιτες πρακτικές επιχειρήσεων κτλ.). Επίσης, οι συλλογικές αγωγές αφορούν και ιδιαίτερα σημαντικούς τομείς της αγοράς (τραπέζικές υπηρεσίες, ακρόασεις, κινητή τηλεφωνία, ΔΕΚΟ κ.ά.), όπου αναδεικνύονται καταχρηστικές και παραινόμενες πρακτικές.

Με βάση αυτές, πολλοί καταναλωτές διεκδικούν και πετυχαίνουν την αποκατάσταση της ζημιάς που έχουν υποστεί. Αναδεικνύονται θέματα στα οποία η δικαιοσύνη στρέφει ακόμη περισσότερο το ενδιαφέρον της και λαμβάνει πρόσθετα προστατευτικά μέτρα. Οι επαγγελματίες συνειδητοποιούν ότι σμελίζουν στην οργάνωσή της επιχειρηματικής τους δράσης να λάβουν σοβαρά υπόψη τους την παράμετρο της προστασίας του καταναλωτή. Εξάλλου οι χρηματικές ικανοποιήσεις που επιδικάζονται, πέρα από την προληπτική επίδραση που έχουν απειλοούν και ένα σημαντικό πόρο για την υλοποίηση προγραμμάτων σχετικών με την προστασία των καταναλωτών. Ηδη έχουν επιδικασθεί συνολικά με διάφορες αποφάσεις χρηματικές ικανοποιήσεις ύψους 250 εκατ. δρχ.

Η προστασία των καταναλωτών είναι υπόθεση και της πολιτείας και των πολιτών. Ο συντονισμός της δράσης και ο κοινός στόχος εγγυώνται την αποτελεσματικότητά.

Ο κ. Σπυριάκης Κοσμίδης είναι Γραμματέας του υπουργείου Ανάπτυξης.

1. ΕΚΠΟΙΩΣ (Ενωση Καταναλωτών Η Ποιότητα Ζωής) κατά Slim International. Απόφαση 1114/96 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Με την απόφαση αυτή απαγορεύθηκαν διαφημίσεις προϊόντων της Slim International (χόπι αδυνατίσματος «Focus Naturalis», μασάζοκαλόν Slim) ως παραπλανητικές, καθώς τα προϊόντα αυτά δεν είχαν τις ιδιότητες που προέβλεπε ο καταναλωτής. Η εταιρεία βεβαιώνει πως ο καταναλωτής έχει διήσυχον κερδίσει ένα δόρο μεγάλης αξίας, και το μόνο που έχει να κάνει προκειμένου να παραλάβει το δώρο του είναι να παραγγείλει ένα από τα προϊόντα του σχετικού καταλόγου. Με τις παραπάνω απορρήσεις η εταιρεία υποχρεούται να καταβάλλει χρηματική ικανοποίηση ύψους 10.000.000 δρχ.

2. ΕΚΠΟΙΩΣ κατά Lorens Mail ΕΠΕ (Post Market). α) Απόφαση 1208/98 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. β) Απόφαση 3285/98 Εφετείου Αθηνών.

Με τις αποφάσεις αυτές απαγορεύθηκαν ως παραπλανητικές και αθέμιτες οι διαφημίσεις της παραπάνω εταιρείας, γνωστής περισσότερο ως Postmarket, Intemarket ή ΕΜΜΙΟ ΑΕ. Το κύριο γνώρισμα των διαφημίσεων αυτών είναι το εξής: η εταιρεία βεβαιώνει πως ο καταναλωτής έχει διήσυχον κερδίσει ένα δόρο μεγάλης αξίας, και το μόνο που έχει να κάνει προκειμένου να παραλάβει το δώρο του είναι να παραγγείλει ένα από τα προϊόντα του σχετικού καταλόγου. Με τις παραπάνω απορρήσεις η εταιρεία υποχρεούται να καταβάλλει χρηματική ικανοποίηση ύψους 15.000.000 δρχ. λόγω ηθικής βλάβης του καταναλωτικού κοινού.

3. ΟΜΑΔΙΚΗ αγωγή κατά Interamerican Ζωής. α) Απόφαση 3229/96 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. β) Απόφαση 1448/98 Εφετείου Αθηνών.

Με την πρωτόδικη απόφαση είχαν θεωρηθεί καταχρηστικοί και παραινόμενοι 12 γενικοί όροι ασφαλιστών ζωής και συναφών προσυμφημάτων. Με την απόφαση του Εφετείου η απόφαση αυτή ανατράπηκε και αναγνωρίστηκε η καταχρηστικότητα μόνο ενός γενικού όρου. Μια σειρά ζητημάτων που αφορούσε η αγωγή ρυθμίστηκαν εν τω μεταξύ με ρητές διατάξεις από τον νόμο 2496/97 για την ασφαλιστική σύμβαση. Η υπόθεση είχε συνέχεια ως προς ορισμένους γενικούς όρους στον Λειτουργό Πάγο και αναμένεται η έκδοση της απόφασης.

4. ΟΜΑΔΙΚΗ αγωγή κατά

Οι ως σήμερα συλλογικές αγωγές



Telestet. α) Απόφαση 2438/97 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

β) Απόφαση 3811/98 Εφετείου Αθηνών.

Τόσο με την απόφαση του Πρωτοδικείου όσο και με αυτή του Εφετείου κρίνονται καταχρηστικοί:

α) Οι όροι που περιορίζουν το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης για τον συνδρομητή, πρόβλεπτας ελάχιστη διάρκεια, ή σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας την υποχρέωση καταβολής των υπολειπόμενων παγίων.

β) Ο όρος που προβλέπει το δικαίωμα της εταιρείας να αναπροσαρμόζει τον τιμοκατάλογο, χωρίς να προβλέπονται στη σύμβαση μέτρα βέβαια τα οποία θα προοριζόταν και θα ελέγχεται η αύξηση του ασφαλιστηρίου.

γ) Ο γενικός όρος με τον οποίο ορίζεται ότι η εταιρεία δικαιούται στη διάρκεια της σύμβασης να επιβάλει περαιτέρω εγγύηση.

Με τις παραπάνω αποφάσεις η TELESTET υποχρεούται να καταβάλλει το ποσό των 50.000.000 δρχ. ως χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης.

5. ΚΑΤΑ της ασφαλιστικής εταιρείας Αστήρ. Απόφαση 2411/97 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Με την απόφαση κηρύσσεται καταχρηστικός και ανενεργός όρος ο γενικός όρος σύμφωνα με

τον οποίο η ασφαλιστική εταιρεία διατηρεί τη δυνατότητα να ασφάλει μονομερώς τα ασφαλιστήρια των νοσοκομειακών καλύψεων, χωρίς δηλαδή να δεσμεύεται με ορισμένα εύλογα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνεται και θα ελέγχεται ενδεχόμενη αύξηση των ασφαλιστηρίων. Η απόφαση είχε ιδιαίτερη σημασία, καθώς είναι αρκετές οι ασφαλιστικές εταιρείες που διατηρούν τον επιμάρχο όρο, ιδίως αυτές που ασφαλίζουν τους ασφαλισμένους προγραμμάτων νοσοκομειακής κάλυψης είχε η εταιρεία MEDNET. Έτσι ορισμένες εταιρείες υποχρεώθηκαν να παραιτηθούν από υπέρμετρες αυξήσεις που είχαν επιβάλει στους καταναλωτές, ενώ σε άλλες περιπτώσεις οι καταναλωτές προσέφυγαν στη δικαιοσύνη για να τους επιστραφούν οι διαφορές ακραλίστρων. Με την ίδια απόφαση υποχρεούται η εταιρεία να καταβάλλει το ποσό των 20.000.000 δρχ. ως χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης.

6. ΚΑΤΑ της Mail Order Services Πωλήσεις ΕΠΕ (MOS). Απόφαση 3356/97 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Η συλλογική αγωγή ασκήθηκε κατά της παραπάνω εταιρείας και των παραπάνω τραπέζων ύστερα από καταγγελίες καταναλωτών οι οποίοι είδαν τους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών τους να χρεώνονται με ποσό για συνδρομή στο περφό-

δικό της εταιρείας MOS, το οποίο ουδέποτε παρήγγειλαν ή έδωσαν τη συγκατάθεσή τους για τη χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας. Το δικαστήριο με την απόφαση αυτή α) απαγορεύει στην εταιρεία MOS να αποστέλλει αγαθά χωρίς προηγούμενη παραγγελία εκ μέρους των καταναλωτών, καλώντας τους στη συνέχεια ή να τα επιστρέψουν ή να τα πληρώσουν ή β) απαγορεύει στην εταιρεία MOS και στις παραπάνω τράπεζες να προβαίνουν στη χρέωση πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, χωρίς την υπογραφή στα σχετικά παραστατικά-χρεωστικά δελτία. Τέλος, αναγνωρίζεται χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης του καταναλωτικού κοινού ύψους 10.000.000 δρχ.

7. ΚΑΤΑ Citibank. Απόφαση 1208/98 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Με την απόφαση κρίνεται καταχρηστική η χρέωση εζών στους λογαριασμούς καταθέσεων, οι οποίοι στην περίπτωση της CIBANK ανέρχονται σε 5.000 δρχ. μηνιαία, όταν οι λογαριασμοί καταθέσεων δεν υπερβέβαιαν το ποσό των 5.000.000 δρχ. Με την ίδια απόφαση κρίθηκαν καταχρηστικοί και πλήθος άλλων γενικών όρων που χρησιμοποιεί η CIBANK στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών, και της επιβλήθηκε χρηματική ικανοποίηση ύψους 150.000.000 (εκατίν πενήντα εκατομμυρίων) δραχμών.

Καταχρηστικοί κρίνονται σύμφωνα με την απόφαση:

■ Οι γενικοί όροι που δίνουν στην τράπεζα τη δυνατότητα να επιβάλλει μηνιαία έξοδα κίνησης στους λογαριασμούς καταθέσεων, καθώς και η ίδια η μηνιαία χρέωση των 5.000 δρχ.

Καταχρηστικοί κρίνονται από συμβόλαιο πιστωτικών καρτών οι ακόλουθοι γενικοί όροι που:

■ Προβλέπουν ότι αν ο κάτοχος καθιπερήσει την πληρωμή της ελάχιστης καταβολής ή των τεσσάρων μηνιαίων λογαριασμών καθίσταται αυτοδίκαια ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και το υπολοίπο οφειλόμενο ποσό, και συνεπώς ο καταναλωτής επιβαρύνεται για το ποσό αυτό με τόκους υπερημερίας.

■ Προβλέπουν προμήθεια για την ανάληψη μετρητών.

■ Προβλέπουν σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου ορίου συναλλαγών επιβάρυνση 5% επί του ποσού της υπέρβασης.

■ Προβλέπουν για συναλλαγές στο εξωτερικό επιβάρυνση με 1,5% επί του ποσού των συναλλαγών.

■ Προβλέπουν τη δυνατότητα της τράπεζας να μεταβάλλει χωρίς να δεσμεύεται από ορισμένα κριτήρια τον συμβατικό τόκο.

■ Δίνουν το δικαίωμα στην τράπεζα να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να τηρήσει ορισμένη προθεσμία ή αιτιολογία.

■ Προβλέπουν τη δυνατότητα της τράπεζας να διεκδικεί ή να απαγορεύει τη χρήση της κάρτας.

■ Προβλέπουν τη δυνατότητα της τράπεζας για μονομερή τροποποίηση των όρων της σύμβασης.

■ Προβλέπουν ότι ο κάτοχος της κάρτας δεν έχει το δικαίωμα να προβάλλει κατά της τράπεζας ενστάσεις και αξιώσεις που τυχόν έχει έναντι των επιχειρήσεων.

■ Προβλέπουν ότι αν ο κάτοχος δεν προβάλλει μέσα σε 20 ημέρες από τη λήψη του μηνιαίου λογαριασμού τις ανιρρήσεις του, λογίζεται ότι αποδέχτηκε όλες τις οφειλές και δεν έχει το δικαίωμα να τις αμφισβητήσει.

■ Προβλέπουν τη δυνατότητα για μονομερή αναπροσαρμογή της επίστας συνδρομής.

Η παραπάνω απόφαση έχει γενικότερη σημασία για τον χώρο των τραπεζικών συμβάσεων, καθώς πολλούς από τους παραπάνω όρους χρησιμοποιούν στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών και όλες σχεδόν οι τράπεζες. Η απόφαση επιφέρει καθοριστικό πλήγμα στα θεμέλια της υπερχρέωσης των καταναλωτών.

Η υπόθεση έχει συζητηθεί και στο Εφετείο Αθηνών και αναμένεται η δημοσίευση της απόφασης.

8. Κατά εταιρειών παιδικών παιγνιδιών και τηλεοπτικών καναλιών. Απόφαση 1205/98 Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Με την απόφαση αυτή απαγορεύτηκε η προβολή τηλεοπτικών διαφημίσεων δύο συγκεκριμένων παιδικών παιγνιδιών στη ζώνη από τις 7 το πρωί ως τις 10 το βράδυ, για τα οποία οι εναγόμενες εταιρείες και οι εναγόμενοι τηλεοπτικοί σταθμοί υποστήριζαν ότι δεν αφορούν παιδικά παιγνίδια. Προβλέπεται απειλή χρηματικής ποινής 2.000.000 δρχ. για κάθε παραβίαση της απαγόρευσης αυτής. Αναγνωρίστηκε τέλος ότι η κάθε εναγομένη οφείλει χρηματική ικανοποίηση 2.000.000 δρχ.