



Α΄ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΣΧΕΔΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΝΟΜΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΝΟΜΟΥ

«Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης»

I. Με το υπό ψήφιση Σχέδιο Νόμου εισάγεται στην ελληνική έννομη τάξη ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικό όργανο για τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (άρθρο 1 παρ. 1 Νσχ). Από τη διατύπωση της προτεινόμενης διατάξεως προκύπτει ότι αποστολή του Συνηγού του Καταναλωτή δεν είναι η επίλυση καταναλωτικών διαφορών, αλλά η προσπάθεια να επιτευχθεί συμβιβαστική διευθέτηση της διαφοράς μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών. Συστηματικά, επομένως το νέο όργανο δεν επιτελεί δικαιοδοτική λειτουργία, αλλά εντάσσεται στους μηχανισμούς της εναλλακτικής επιλύσεως διαφορών. Ειδικότερα, πρόκειται για μηχανισμό διαμεσολαβήσεως (mediation), στο πλαίσιο του οποίου ο Συνήγορος ενεργεί ως διαμεσολαβητής (mediator), επιδιώκοντας να οδηγήσει τα αντιμαχόμενα μέρη σε συμβιβασμό. Υπό αυτή την αφετηρία πρέπει επίσης να νοηθεί και το άρθρο 3 παρ. 1 Νσχ, σύμφωνα με το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την «εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών». Η διάταξη, όπως είναι διατυπωμένη, δεν αποδίδει με απόλυτη ακρίβεια τον διαμεσολαβητικό χαρακτήρα της αναμίξεως του Συνηγού του Καταναλωτή.

II. Οι διατάξεις του προτεινόμενου Σχεδίου δεν διευκρινίζουν ποια είναι η έννοια των καταναλωτικών διαφορών, τη συμβιβαστική επίλυση των οποίων επιχειρεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Οι καταναλωτικές διαφορές μπορούν εν πρώτοις να φέρουν συλλογικό χαρακτήρα, οπότε αποτελούν αντικείμενο συλλογικής αγωγής από ενώσεις καταναλωτών κατά το άρθρο 10 παρ.

2

9 ν. 2251/1994. Τέτοια συλλογική καταναλωτική διαφορά συνιστά, λ.χ., το αν είναι καταχρηστικός ορισμένος γενικός όρος τραπεζικών συναλλαγών. Οι καταναλωτικές διαφορές μπορούν επίσης να έχουν ατομικό χαρακτήρα. Τέτοια διαφορά συνιστά, λ.χ., το αν συγκεκριμένος καταναλωτής οφείλει ή όχι κάποιο ποσό προμήθειας σε συγκεκριμένο προμηθευτή. Το άρθρο 4 παρ. 2 Νσχ κάνει γενικώς λόγο για καταναλωτική διαφορά, χωρίς να διευκρινίζει αν εννοεί τόσο τις συλλογικές όσο και τις ατομικές καταναλωτικές διαφορές. Από το πνεύμα των διατάξεων του Σχεδίου φαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται γενικώς καταναλωτικών διαφορών, ανεξάρτητα από τον συλλογικό ή τον ατομικό τους χαρακτήρα. Προς αποφυγή ερμηνευτικών διακυμάνσεων δεν θα ήταν, ίσως, άστοχο, το ζήτημα αυτό να διευκρινισθεί ρητώς.

III. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 4 Νσχ, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, τηρώντας την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών. Δεν θα ήταν ίσως άστοχο, να προβλεφθεί ρητώς, ότι κατά την επιτέλεση της διαμεσολαβητικής του αποστολής, ο Συνήγορος τηρεί και την αρχή της ισότητας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, διαφυλάσσοντας ίσα διαδικαστικά δικαιώματα και επιβάλλοντας ίσες διαδικαστικές υποχρεώσεις στα μέρη. Με τον τρόπο αυτό τονίζεται έτι περαιτέρω ότι, ως γνήσιο διαμεσολαβητικό όργανο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ευρίσκεται πραγματικά ανάμεσα στα αντιμαχόμενα μέρη και επιδιώκει ως τρίτος, αμέτοχος και ουδέτερος, να εξισορροπήσει τα αντίθετα συμφέροντά τους.

IV. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 εδ. α' Νσχ, αν τα μέρη οδηγηθούν σε συμβιβασμό, ο Συνήγορος συντάσσει πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέρη και «επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού». Αντιστοίχως και στην Αιτιολογική Έκθεση σημειώνεται ότι ο συμβιβασμός «επικυρώνεται και περιβάλλεται με το αποδεικτικό κύρος και τα έννομα αποτελέσματα του δικαστικού συμβιβασμού κατά το άρθρο 293 ΚΠολΔ». Επισημαίνεται, ότι κατά το άρθρο 293 ΚΠολΔ, ο δικαστικός συμβιβασμός μπορεί να γίνει και με δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου. Και το πρακτικό συμβιβασμού, του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συντασσόμενο από δημόσιο λειτουργό στα όρια της αρμοδιότητάς του, φέρει χαρακτήρα δημοσίου εγγράφου. Ως τέτοιο, το πρακτικό του Συνηγόρου έχει την αυξημένη αποδεικτική δύναμη των δημόσιων εγγράφων και, μάλλον, αποτελεί επίσης εκτελεστό τίτλο, όπως διαφαίνεται από τη διατύπωση του άρθρου 4 παρ. 5 Νσχ.

V. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 εδ. β' Νοσχ, αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα μέρη, για την επίλυση της διαφοράς. Το περιεχόμενο αυτής της σύστασης μπορεί, ασφαλώς, να αποβαίνει κρίσιμο στη δίκη που τυχόν θα ακολουθήσει στα τακτικά δικαστήρια μεταξύ του καταναλωτή και του προμηθευτή. Δεν θα ήταν επομένως περιττό, αν οριζόταν, ότι η έγγραφη σύσταση του Συνηγόρου μπορεί να ληφθεί υπ' όψιν ως δικαστικό τεκμήριο στη δίκη που ενδέχεται να ακολουθήσει.

Αθήνα, 29 Νοεμβρίου 2004

Ο εισηγητής

Στέλιος Κουσουλής

Προϊστάμενος του Α' Τμήματος Νομοτεχνικής Επεξεργασίας

Επίκ. Καθηγητής Νομικής Παν/μίου Αθηνών

Ο προϊστάμενος της Α' Διεύθυνσης Επιστημονικών Μελετών

Αντώνης Παντελής

Καθηγητής Νομικής Πανεπιστημίου Αθηνών

Ο Πρόεδρος του Επιστημονικού Συμβουλίου

Κώστας Μαυριάς

Καθηγητής της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών