



**ΝΟΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

**ΤΜΗΜΑ**

**Μεταπτυχιακό στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο των  
Επιχειρήσεων (Εξ Αποστάσεως)**

**LLM**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ**

**«Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές τραπεζικές  
συναλλαγές σε ενωσιακό & εθνικό επίπεδο»**

**ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ Σ. ΒΑΛΑΡΗ**

**ΜΗΝΑΣ/ΕΤΟΣ: ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023**



**ΝΟΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

**ΤΜΗΜΑ**

**Μεταπτυχιακό στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο των  
Επιχειρήσεων (Εξ Αποστάσεως)**

**LLM**

**«Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές τραπεζικές  
συναλλαγές σε ενωσιακό & εθνικό επίπεδο»**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως  
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Διεθνές και Ευρωπαϊκό Δίκαιο  
των Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ Σ. ΒΑΛΑΡΗ**

**ΜΗΝΑΣ/ΕΤΟΣ: ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023**

## Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Σπυριδούλα Σ. Βαλάρη 2023**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων της συγγραφέως εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Σπυριδούλα Βαλάρη γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «*Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές σε ενωσιακό & εθνικό επίπεδο*» αποτελεί προϊόν προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών.

Η Δηλούσα

Σπυριδούλα Βαλάρη

**Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας:** Σπυριδούλα Βαλάρη

**Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής:** «Η προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές σε ενωσιακό & εθνικό επίπεδο»

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις ..... [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

**Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος).....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: .....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: .....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην εποχή της ψηφιακής επανάστασης την οποία διανύουμε, οι ηλεκτρονικές τραπεζικές πληρωμές αποτελούν το νέο – πιο διαδεδομένο, εύκολο και ταχύτερο – τρόπο πληρωμών σε παγκόσμιο επίπεδο. Η εξέλιξη, ωστόσο, αυτή δεν έχει έλθει χωρίς αρνητικές συνέπειες, αφού καθημερινά πολλαπλασιάζονται οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν για τον καταναλωτή των τραπεζικών συναλλαγών. Σκοπός της παρούσας είναι να αναδείξει του κινδύνους αυτούς, ιδιαίτερα στο επίπεδο της ασφάλειας των συναλλαγών, καθώς και να παρουσιάσει το υφιστάμενο προστατευτικό για τον καταναλωτή – αντισυμβαλλόμενο της τράπεζας – νομοθετικό πλαίσιο τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

**Λέξεις κλειδιά :** Καταναλωτής, ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, κίνδυνοι, προστασία καταναλωτή, νομοθετικό πλαίσιο

## **ABSTRACT**

In the age of the digital revolution we are going through, electronic bank payments are the new – more widespread, easier and faster – way of payment worldwide. This development, however, has not come without negative consequences, since the risks for the consumer of banking transactions multiply every day. The purpose of the present is to highlight these risks, especially at the level of security of transactions, as well as to present the existing protective legal framework for the consumer - counterparty of the bank - at both national and European level.

**Key words:** Consumer, electronic banking transactions, risks, consumer protection, legislative framework

## Περιεχόμενα

|                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>                                                                                                                                | <b>10</b> |
| <b>II. ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....</b>                                                                                         | <b>11</b> |
| II.A/ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ E-BANKING .....                                                                                                         | 11        |
| II.B/ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ .....                                                                                                      | 13        |
| II.B.α/ Internet Banking.....                                                                                                                          | 13        |
| II.B.β/ Phone Banking .....                                                                                                                            | 13        |
| II.B.γ/ Mobile Banking .....                                                                                                                           | 14        |
| II.B.δ/ TV Banking .....                                                                                                                               | 15        |
| II.B.ε/ Kiosk Banking .....                                                                                                                            | 15        |
| <b>IV. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΤΩΝ<br/>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....</b>                                                | <b>23</b> |
| IV.A/ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ .....                                                                                                                    | 23        |
| IV.B/ ΟΙ ΚΥΡΙΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ .....                                                                                                                         | 24        |
| IV.B.α/ Spammimg / Μη ζητηθείσα εμπορική επικοινωνία .....                                                                                             | 24        |
| IV.B.β/ Υποκλοπή και χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.....                                                                                         | 26        |
| IV.B.γ/ Απώλεια χρηματικής περιουσίας / Απάτες .....                                                                                                   | 28        |
| IV.Γ/ ΟΙ ΣΥΝΗΘΕΣΤΕΡΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΣΕΙΣ .....                                                                                                     | 28        |
| IV.Γ.α/ Το φαινόμενο <i>Phishing</i> .....                                                                                                             | 28        |
| IV.Γ.β/ Το φαινόμενο <i>Pharming</i> .....                                                                                                             | 30        |
| <b>V. ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ<br/>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....</b>                                                            | <b>31</b> |
| V.A/ ΟΔΗΓΙΑ 2015/2366/ΕΕ (PSD2 ), ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ RTS και Ν. 4537/2018 για<br>τις υπηρεσίες πληρωμών. ....                                                  | 31        |
| V.B/ Η ΟΔΗΓΙΑ 2002/65/ΕΚ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ<br>ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ<br>ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 4Θ) ..... | 34        |



|                                                                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| V.Γ. Η ΟΔΗΓΙΑ 2005/29/ΕΚ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 9α-9θ)..... | 39        |
| V.Δ/ Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ 2016/679/ΕΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ Ο Ν. 4624/2019 ΩΣ ΙΣΧΥΕΙ.....                                    | 42        |
| V.Ε/ Η ΟΔΗΓΙΑ 93/13/ΕΟΚ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 2).....        | 44        |
| V.ΣΤ/ Η ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....                                                                                                              | 46        |
| <b>VI. ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ &amp; ΦΟΡΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....</b>                                                                | <b>48</b> |
| VI.A/ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΕΝΤΡΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ .....                                                                                              | 48        |
| VI.B/ FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION NETWORK (FIN-NET).....                                                                                     | 49        |
| VI.Γ/ ΚΕΠΚΑ - ΚΕΝΤΡΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ .....                                                                                             | 50        |
| VI.Δ/ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....                                                                                                        | 52        |
| VI.E/ ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ.....                                                                                        | 52        |
| <b>VII. ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>                                                                                                      | <b>54</b> |
| <b>VIII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>                                                                                                                | <b>57</b> |

## **I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Το στοιχείο εκείνο που στην σημερινή εποχή αναμφίβολα συντέινει τα μέγιστα στην εμφάνιση νέων μορφών τραπεζικών συναλλαγών είναι ασφαλώς η εμφάνιση, η ραγδαία εξέλιξη, η ταχύτατη εξάπλωση και εν τέλει η απόλυτη επικράτηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικότερα της πληροφορικής στο πλαίσιο πάσης φύσεως τραπεζικών δραστηριοτήτων.

Υποστηρίζεται μάλιστα, κι όχι αδίκως, πως διανύουμε μια εποχή που μπορεί να περιγραφεί ως Πληροφορική Επανάσταση και η οποία αλλάζει ριζικά την όλη δομή της μεταβιομηχανικής κοινωνίας, οδηγώντας μας προς την Κοινωνία των Πληροφοριών. Η επανάσταση αυτή έχει επηρεάσει σημαντικά όλες τις πλευρές του παγκόσμιου κοινωνικού και οικονομικού γίγνεσθαι. Σε αυτό το πλαίσιο εμπίπτουν και οι τραπεζικές συναλλαγές που θα μας απασχολήσουν στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης.

Σημαντικό σταθμό στην εξέλιξη των τραπεζικών συναλλαγών αποτέλεσε η επικράτηση του συστήματος on-line στις τράπεζες. Με το σύστημα αυτό επετεύχθη η άμεση ηλεκτρονική διασύνδεση (δικτύωση) όλων των σημείων διενέργειας συναλλαγών μιας τράπεζας με το κεντρικό μηχανογραφικό της σύστημα, έτσι ώστε η περιουσιακή μετάθεση, που συνεπάγεται μια τραπεζική συναλλαγή, να καταχωρείται απευθείας με αυτόματη ενημέρωση των στοιχείων στο κέντρο μηχανογράφησης της τράπεζας, από όποιο σημείο και αν έγινε η συναλλαγή.

Μερικά χρόνια αργότερα οι τράπεζες επεκτάθηκαν στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης προσφέροντας στην πελατεία τους ένα νέο επαναστατικό, θα έλεγε κανείς, προϊόν, γνωστό ως Internet Banking ή Homebanking. Σύμφωνα με αυτό παρέχεται στους πελάτες της τράπεζας η δυνατότητα να πραγματοποιούν μέσω του διαδικτύου (internet) με χρήση προσωπικού υπολογιστή και από το χώρο στον οποίο δραστηριοποιούνται, μια σειρά τραπεζικών αλλά και χρηματιστηριακών συναλλαγών, όλες τις ώρες και τις ημέρες ανεξαρτήτως ωραρίου λειτουργίας, εξοικονομώντας έτσι χρόνο και χρήμα. Μπορούν, έτσι, μεταξύ άλλων να μεταφέρουν ποσά μεταξύ λογαριασμών τους ή και σε λογαριασμούς τρίτων, να δίδουν εντολές αγοράς ή πώλησης μετοχών τους κ.λ.π.

Ωστόσο, πολλοί φαίνεται να είναι οι κίνδυνοι που έχουν να κάνουν με τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Πρόκειται κυρίως για περιπτώσεις που λαμβάνει χώρα

παράνομη περιουσιακή μετάθεση μέσω ψευδών λογιστικών καταχωρήσεων νομισματικών μονάδων στο κεντρικό ηλεκτρονικό υπολογιστή τράπεζας ή ακόμα με επέμβαση και αλλοίωση του προγράμματος Η/Υ τράπεζας, ώστε μέσω αυτού να επιτευχθεί παράνομη περιουσιακή μετάθεση (λ.χ. τακτικές phishing και pharming), περιπτώσεις υποκλοπής και χρήσης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων καθώς και καταγισμού ανεπιθύμητης – μη ζητηθείσας – εμπορικής επικοινωνίας.

Σκοπός της παρούσας είναι να αναδείξει τους κινδύνους που εγκυμονούν αυτού του είδους οι συναλλαγές για τον συναλλασσόμενο/καταναλωτή, αφού πρώτα αναλυθεί ποιοι συναλλασσόμενοι υπάγονται στην έννοια του καταναλωτή κι ως εκ τούτου τυγχάνουν προστατευτέοι. Περαιτέρω σκοπός της εργασίας είναι να αναδειχθεί το υπάρχον προστατευτικό για τον καταναλωτή/αντισυμβαλλόμενο της τράπεζας πλαίσιο (Οδηγίες, Κανονισμοί, Νόμοι κ.ο.κ) τόσο σε ενωσιακό όσο και εθνικό επίπεδο αλλά και ο ρόλος που διαδραματίζουν φορείς εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

## **II. ΤΑ ΜΕΣΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

### **II.A/ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ**

Από την προηγούμενη 10ετία καταγράφηκε η ανάγκη πολλών πελατών των τραπεζών να πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους με άμεσο και εύκολο τρόπο, επί 24ώρου βάσεως καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και χωρίς γεωγραφικό περιορισμό. Έτσι, αναπτύχθηκε διεθνώς το λεγόμενο «*e-banking*», το οποίο αποδίδεται στα ελληνικά με τον όρο «Ηλεκτρονική Τραπεζική» και δεν είναι τίποτε άλλο από μια μορφή «ηλεκτρονικού εμπορίου».<sup>1</sup>

Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται *"οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών ή προϊόντων"*.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Χ. Χρυσάνθης, Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, Εκδ. Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1997, σελ 109επ.

<sup>2</sup> Ορισμός από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, <https://www.hba.gr/>

Η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει τη διαχείριση όλων των τύπων τραπεζικών εργασιών, κυρίως μέσω του Διαδικτύου (αλλά και Intranet, Extranet κλπ) με χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας, διαδραματίζοντας ζωτικό ρόλο λόγω του γεγονότος ότι αποτελεί, πλην των άλλων, και τον οικονομικότερο τρόπο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, ο οποίος μάλιστα διευκόλυνε την ταχεία διακίνηση κεφαλαίων στο εσωτερικό και πέρα από τα σύνορα.

Αποτελεί μια από τις πιο επιτυχημένες on-line επιχειρήσεις, καθώς είναι εύκολα προσβάσιμο οπουδήποτε σε υπολογιστή, PDA, φορητή συσκευή (κινητό/tablet), μόνο με σύνδεση στο διαδίκτυο. Το e-banking δεν αφορά μόνο τις εφαρμογές τραπεζικής μέσω διαδικτύου (Internet banking), αλλά και τις τραπεζικές εφαρμογές που διεκπεραιώνονται από άλλα κανάλια, όπως το σταθερό τηλέφωνο (Phone banking) και το κινητό τηλέφωνο (Mobile banking).<sup>3</sup> Επιτρέπει επίσης στον πελάτη να πραγματοποιεί τις περισσότερες – αν όχι όλες – υπηρεσίες με μια παραδοσιακή τοποθεσία τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων καταθέσεων, μεταφορών και πληρωμών. Οι χρήστες δημιουργούν μοναδικά αναγνωριστικά χρηστών και κωδικούς πρόσβασης για πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες. Ακόμα, ορισμένες τράπεζες χρησιμοποιούν βιομετρικές μεθόδους ελέγχου ταυτότητας, όπως το Touch ID<sup>4</sup> ή την αναγνώριση προσώπου.

Ο όρος e-banking έγινε δημοφιλής στις αρχές της δεκαετίας του 1980 αναφερόμενος στη χρήση υπολογιστή για πρόσβαση σε τραπεζική υπηρεσία μέσω τηλεφωνικής γραμμής. Το e-banking πρωτοεμφανίστηκε στη Νέα Υόρκη το 1981, όπου προσφέρθηκε από μεγάλες τράπεζες της πόλης, όπως η Citibank, η Chase Manhattan, η Chemical και η Manufactured Hanover. Κατόπιν, Τράπεζες από το Ηνωμένο Βασίλειο άρχισαν να υιοθετούν την ιδέα το 1983 με την Τράπεζα της Σκωτίας να αποτελεί την πρώτη τράπεζα που το εισήγαγε. Οι πρώιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν βασικές, καλύπτοντας υπηρεσίες όπως προβολή τραπεζικών κινήσεων και πληρωμή λογαριασμών on-line χωρίς να είναι πλήρης συναλλαγή τραπεζική υπηρεσία.

---

<sup>3</sup> E-Banking: Issues and Challenges, M.R.Nami <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5286659>

<sup>4</sup> είναι μια δυνατότητα ηλεκτρονικής αναγνώρισης δακτυλικών αποτυπωμάτων

## **II.B/ ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ**

### **II.B.α/ Internet Banking**

Το Internet Banking αναφέρεται επίσης ως online banking, web banking ή virtual banking, αποτελεί απόρροια του PC banking και είναι μια πιο αναπτυγμένη υπηρεσία, ένα σύστημα που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να έχουν πρόσβαση σε λογαριασμούς και γενικές πληροφορίες στην τράπεζα προϊόντα και υπηρεσίες ή να εκτελούν συναλλαγές λογαριασμού απευθείας με την τράπεζα μέσω προσωπικού υπολογιστή που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο ως κανάλι παράδοσης. Οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς τους μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας και επιτρέπεται η διεξαγωγή τραπεζικών δραστηριοτήτων, όπως η μεταφορά κεφαλαίων, η πληρωμή λογαριασμών, η προβολή υπολοίπων λογαριασμών, η πληρωμή στεγαστικών δανείων ή η αγορά χρηματοοικονομικών μέσων και η έκδοση πιστοποιητικών καταθέσεων.<sup>5</sup>

Το Internet Banking προσφέρει αρκετά πλεονεκτήματα σε σχέση με τις άλλες μορφές e-banking, αφού οι συναλλαγές μέσω PC κάνουν πιο ευχάριστη τη διαδικασία για τον καταναλωτή (οικείο περιβάλλον, ήχος εικόνα), ενώ παράλληλα η εξυπηρέτηση καθίσταται πιο γρήγορη λόγω της ταχύτητας των δεδομένων.

### **II.B.β/ Phone Banking**

Η τηλεφωνική τραπεζική είναι μια υπηρεσία που παρέχεται από τις τράπεζες, η οποία δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα για διενέργεια συναλλαγών μέσω τηλεφώνου. Όλα τα συστήματα τηλεφωνικής τραπεζικής χρησιμοποιούν αυτόματο τηλεφωνητή (call center) και συγκεκριμένα προηγμένο σύστημα Interactive Voice Response (IVR), με δυνατότητα απόκρισης πλήκτρων (Interactive Voice Response - IVR) ή αναγνώρισης φωνής (Voice Recognition - VR) <sup>6</sup>. Για να αποδείξουν την ταυτότητά τους οι πελάτες πρέπει να παρέχουν έναν αριθμητικό ή προφορικό κωδικό πρόσβασης ή να απαντούν σε ερωτήσεις που τίθενται από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου.

Οι εκπρόσωποι της φροντίδας πελατών είναι εκπαιδευμένοι να κάνουν ό,τι είναι διαθέσιμο στο υποκατάστημα, όπως παραγγελίες βιβλιαρίου επιταγών, αλλαγή

---

<sup>5</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδ. Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 2005, σελ 145

<sup>6</sup> Annals of the University of Petroșani, Economics, 14(1),2014,49-58,E-BANKING SERVICES –FEATURES, CHALLENGES AND BENEFITS <https://www.upet.ro/annals/economics/pdf/2014/part1/Driga-Isac.pdf>

διεύθυνσης, αντικατάσταση χρεωστικών καρτών κλπ. Το “phone banking” καλύπτει πλέον όλο το φάσμα των τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών που μπορεί να πραγματοποιήσει ο πελάτης σε ένα κατάστημα της αντίστοιχης τράπεζας, αποκλειστικά μέσω του αυτόματου συστήματος IVR.

Έτσι, παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα να παρακολουθεί το χαρτοφυλάκιό του και να πραγματοποιεί συναλλαγές χρησιμοποιώντας σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, όπου κι αν βρίσκεται. Να σημειωθεί, δε, πως προνόμιο της τραπεζικής μέσω τηλεφώνου αποτελεί το γεγονός πως καλύπτει τις συναλλαγές όταν η πρόσβαση στο internet είναι δύσκολη ή αδύνατη και όπου το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας δεν έχει ικανοποιητική ποιότητα.

## **II.B.γ/ Mobile Banking**

Το Mobile banking (m-banking) αναφέρεται στη χρήση μιας κινητής συσκευής για πρόσβαση σε τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τις τράπεζες. Επιτρέπει στους πελάτες να ελέγχουν το υπόλοιπο του τραπεζικού τους λογαριασμού, να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, να μεταφέρουν χρήματα, να πληρώνουν λογαριασμούς κ.λπ., χωρίς να επισκέπτονται τράπεζες και μάλιστα από όποιο μέρος και αν βρίσκεται ο πελάτης, αρκεί το τηλέφωνό του να έχει σήμα.<sup>7</sup>

Οι πελάτες χρησιμοποιούν το M-banking μέσω SMS, μη δομημένων δεδομένων συμπληρωματικών υπηρεσιών (USSD) ή μιας εφαρμογής που παρέχεται από την τράπεζα που είναι εγκατεστημένη στη συσκευή του κινητού τηλεφώνου τους. Το mobile banking βασίζεται σε τεχνολογία WAP (Wireless Application Protocol) αφού μια κινητή συσκευή απαιτεί εγκατεστημένο πρόγραμμα περιήγησης WAP ώστε να επιτρέπεται η πρόσβαση σε πληροφορίες.<sup>8</sup> Αφενός, προσφέρει στους πελάτες την ευκολία χρήσης τραπεζικών υπηρεσιών οποτεδήποτε και οπουδήποτε, αφετέρου μειώνει τα λειτουργικά έξοδα των τραπεζών και διευρύνει την πελατειακή τους βάση.

---

<sup>7</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, ο.π., σελ 146

<sup>8</sup> Int. J. Mobile Communications, Mobile banking: concept and potential, Stuart J. Barnes, Brian Corbitt [https://www.researchgate.net/publication/220474699\\_Mobile\\_banking\\_Concept\\_and\\_potential/link/610830751e95fe241aa59e29/download](https://www.researchgate.net/publication/220474699_Mobile_banking_Concept_and_potential/link/610830751e95fe241aa59e29/download)

## **II.B.δ/ TV Banking**

Το TV Banking, αν και οι υπηρεσίες του δεν είναι προς το παρόν ιδιαίτερα διαδεδομένες στην Ευρώπη, φαίνεται ότι αποτελεί μια ακόμη επιλογή του μέλλοντος για τις τράπεζες στην Ελλάδα. Το TV-banking χρησιμοποιείται για την προβολή λογαριασμών, γενικών πληροφοριών και την εκτέλεση συναλλαγών σύμφωνα με ένα πρότυπο. Το πρότυπο μπορεί να προστεθεί μέσω κινητής συσκευής ή ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ είναι επίσης δυνατόν να συνδυαστεί η δορυφορική τηλεόραση με το τηλεφωνικό δίκτυο για να επιτραπεί η αλληλεπίδραση εκτός του καλωδιακού δικτύου. Οι πελάτες τραπεζών, οι οποίοι έχουν Internet banking ή mobile banking, μπορούν να χρησιμοποιήσουν το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής τους για να συνδεθούν.<sup>9</sup> Το Television Banking δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να διεξάγουν τραπεζικές συναλλαγές με τηλεόραση και αποκωδικοποιητή τηλεόρασης, ως τερματικό και τηλεχειριστήριο, για το λειτουργικό εργαλείο που βασίζεται στο ευρυζωνικό δίκτυο καλωδιακής τηλεόρασης.

Σε σύγκριση με την ηλεκτρονική τραπεζική, η τηλεοπτική τραπεζική είναι πιο κοντά στη ζωή όλων, αφού οι πελάτες της τηλεοπτικής τραπεζικής δεν χρειάζεται να αγοράσουν υπολογιστή. Σε σύγκριση, δε, με την τηλεφωνική τραπεζική, η τηλεοπτική τραπεζική έχει πιο άμεση διεπαφή συναλλαγών και προβολή πληροφοριών που περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες. Και μπορεί βέβαια να βρίσκεται ακόμη στο αρχικό της στάδιο και να έχει περιορισμένο αριθμό πελατών, ωστόσο, θα έχει πολλά περιθώρια ανάπτυξης με τη βοήθεια και την προώθηση της τεχνολογίας της ψηφιακής τηλεόρασης.

## **II.B.ε/ Kiosk Banking**

Με τον όρο χαρακτηρίζεται η τραπεζική μέσω περιπτέρου ή τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (self banking).<sup>10</sup> Το kiosk banking επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε παραδοσιακές τραπεζικές λειτουργίες, όπως καταθέσεις και αναλήψεις, καθώς και μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών και έλεγχο υπολοίπου. Πρωταρχικός σκοπός του kiosk banking είναι να παρέχει εύκολη πρόσβαση και προσβασιμότητα σε όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα, ανεξάρτητα από την ώρα της ημέρας. Στα πλεονεκτήματά του συμπεριλαμβάνονται η διαθεσιμότητα καθ' όλο

---

<sup>9</sup> A. Gupta, Television banking: A milestone to rural financial inclusion <https://www.vskills.in/certification/blog/television-banking-a-milestone-to-rural-financial-inclusion/>

<sup>10</sup> Kiosk Banking, <https://businessjargons.com/kiosk-banking.html>

το 24ωρο, καθώς και η ζωντανή βοήθεια, δεδομένου ότι τα τραπεζικά περίπτερα αποτελούν ψηφιακή τεχνολογία και μπορούν να ενσωματωθούν με λογισμικό που επιτρέπει στους χρήστες να επικοινωνούν απευθείας και να αλληλεπιδρούν με τους ζωντανούς ταμείες όταν χρειάζονται ειδική βοήθεια. Περαιτέρω, διατίθεται σε πολλά περιβάλλοντα, αφού τα τραπεζικά περίπτερα εγκαθίστανται συχνά σε μέρη που στην πραγματικότητα δεν είναι τράπεζες. Αυτό τα καθιστά εύκολα προσβάσιμα εκτός των παραδοσιακών τραπεζικών τοποθεσιών.

### **III. Ο ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ**

#### **III.A/ Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ο ορισμός της έννοιας του καταναλωτή σύμφωνα με το Ν. 2251/1994 προ της τροποποίησής του ήταν ευρύτατος, καθώς καταλάμβανε, κάθε πρόσωπο που αποτελεί τον τελικό αποδέκτη ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας.<sup>11</sup>

Ωστόσο, σύμφωνα με το άρθρο 1α του ν. 2251/1994 μετά την τροποποίησή του με το Νόμο 4512/2018 *«Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων του παρόντος, νοούνται ως: 1. καταναλωτής: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα»*<sup>12</sup>, ήτοι ο νομοθέτης επέλεξε αυτή τη φορά τη «στενή» ερμηνεία του όρου, κατά τα ευρωπαϊκά (ως επί το πλείστον) πρότυπα.. Η Αιτιολογική Έκθεση δικαιολογεί την τροποποίηση αναγόμενη στις επικρίσεις κατά της υπεράγαν ευρείας έννοιας, την ασυμβατότητά της με τις ενωσιακές ρυθμίσεις και την νομολογία του ΔΕΕ, εν τέλει δε την ήδη πολλαπλώς επισημανθείσα αντινομία με τους ειδικούς ορισμούς του καταναλωτή.<sup>13</sup>

Ως καταναλωτές νοούνται, επομένως, πλέον μόνον τα φυσικά πρόσωπα, που συναλλάσσονται για να καλύψουν προσωπικές ή οικογενειακές ανάγκες, και όχι στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας. Όπως αναφέρεται και στην Αιτιολογική Έκθεση *«Ουσιαστικό κριτήριο για τον χαρακτηρισμό ενός*

---

<sup>11</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, 3<sup>η</sup> Έκδοση, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 48 επ.

<sup>12</sup> Άρθρο 1α του Ν. 2251/1994, ως ισχύει

<sup>13</sup> Κ. Κοκκομέλης, Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (retail banking), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών 1995



*συμβαλλόμενου ως «καταναλωτή» αποτελεί η κάλυψη ιδίων καταναλωτικών αναγκών και η ερασιτεχνική ιδιότητά του με την οποία συμβάλλεται»<sup>14</sup>.*

### **III.B/ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΙΚΟ ΠΕΔΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ**

Η συναλλακτική υποχρέωση προστασίας του καταναλωτή, ως έκφραση της καλής πίστης, συμπροσδιορίζει το εύρος εφαρμογής των σχετικών διατάξεων. Η προστασία του καταναλωτή θεμελιώνεται στην ιδιότητά του ως του αδύναμου μέρους στη συγκεκριμένη συναλλαγή και ισχύει στο μέτρο που ο συγκεκριμένος καταναλωτής είναι πράγματι το διαπραγματευτικά ασθενέστερο μέρος στην υπό κρίση συναλλαγή. Ενδεικτικά αναφέρονται εν προκειμένω το γνωστικό έλλειμμα, η έλλειψη εναλλακτικών λύσεων, ο ερασιτεχνισμός του καταναλωτή και η έλλειψη εξοικειώσεως με τη συγκεκριμένη συναλλαγή.<sup>15</sup>

Η συνδρομή των καταστάσεων αυτών οδηγεί τον νομοθέτη να θεσπίσει αποκλίσεις από τη γενική ρύθμιση για την κατάρτιση και το περιεχόμενο των συμβάσεων και να προβλέψει ειδικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή. Κρίσιμα είναι δηλαδή τα πραγματικά περιστατικά της συγκεκριμένης περίπτωσης, με βάση τα οποία θα γίνει στάθμιση των ανατιθέμενων συμφερόντων. Η δε ανάγκη *ad hoc* ελέγχου και αξιολογικής στάθμισης προκύπτει και από την επισκόπηση των κοινοτικών κανόνων προστασίας του καταναλωτή, όπως ερμηνεύονται από το ΔΕΕ.

Παρατηρείται ότι οι Οδηγίες που αποσκοπούν στην προστασία της ζωής και της υγείας του καταναλωτή, όπως χαρακτηριστικώς η Οδηγία 92/59/ΕΟΚ<sup>16</sup> για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ορίζουν ευρύτατα την έννοια του καταναλωτή έτσι ώστε να περιλάβουν στο προστατευτικό τους πεδίο κάθε φυσικό πρόσωπο που εκτίθεται σε κινδύνους από τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.<sup>17</sup> Αντιθέτως, όταν τα κοινοτικά μέτρα αποβλέπουν στη διασφάλιση κυρίως οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, η έκταση της προστασίας περιορίζεται με τη χρήση κριτηρίων που έχουν,

<sup>14</sup> Αιτιολογική Έκθεση Ν. 4512/2018

<sup>15</sup> Γ.Δ. Καλλιμόπουλος, Κ.Γ. Καραγιάννης, Ζ.Ν. Τσολακίδης, Δίκαιο Τραπεζικών Συναλλαγών, Εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 2019, σελ 157 επ.

<sup>16</sup> Η εν λόγω Οδηγία αντικαταστάθηκε από την Οδηγία 2001/95/ΕΚ για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, η οποία επίσης δεν περιέχει περιορισμό της έννοιας του καταναλωτή.

<sup>17</sup> Και η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, υιοθετεί ευρεία έννοια του καταναλωτή. Προφανώς ο κοινοτικός νομοθέτης κρίνει ότι όλα τα πρόσωπα που συμμετέχουν σε ένα οργανωμένο ταξίδι χρήζουν προστασίας ως μη επαγγελματίες σε σχέση με τη συγκεκριμένη συναλλαγή, ανεξαρτήτως του σκοπού του ταξιδιού τους.

ως κοινή συνισταμένη, την ενίσχυση της θέσης του μέρους που έχει μειωμένη διαπραγματευτική και οικονομική ισχύ και μπορεί εύκολα να γίνει αντικείμενο εκμετάλλευσης από τον αντισυμβαλλόμενο του.

Το υποκειμενικό πεδίο προστασίας προσδιορίζεται συνήθως με κριτήριο τη χρησιμοποίηση του προϊόντος ή της υπηρεσίας για την ικανοποίηση αναγκών άσχετων με την επαγγελματική δραστηριότητα.

Τον ad hoc έλεγχο της ανάγκης προστασίας του συγκεκριμένου συναλλασσομένου δέχεται και το ΔΕΕ κατά την ερμηνεία του άρθρου 13 της Σύμβασης των Βρυξελλών που καθιερώνει ειδική βάση διεθνούς δικαιοδοσίας. Σύμφωνα με το Δικαστήριο, η έννοια του καταναλωτή δεν μπορεί να καθοριστεί βάσει μίας προϋφιστάμενης υποκειμενικής κατάστασης. Έτσι, ένα και το αυτό πρόσωπο μπορεί σε ορισμένη περίπτωση να είναι καταναλωτής και σε άλλη επαγγελματίας. Επομένως, αποφασιστικής σημασίας δεν είναι οι προσωπικές συνθήκες του υποκειμένου, αλλά η θέση του στο πλαίσιο ορισμένης σύμβασης σε συνάρτηση και με το σκοπό και τους όρους της σύμβασης αυτής.<sup>18</sup>

Χαρακτηριστικώς, στις προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα D. Ruiz-Jarabo Colomer στην υπόθεση C-269/1995<sup>19</sup>, τονίζεται ότι «η διατύπωση του άρθρου 13 δεν επιτρέπει τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής μέχρι του σημείου ώστε να εμπίπτει σ' αυτό οποιαδήποτε σύμβαση, ανεξαρτήτως του αντικειμένου της ή του σκοπού της, στο πλαίσιο της οποίας το οικονομικώς ασθενές μέρος αντιμετωπίζει ένα άλλο μέρος το οποίο βρίσκεται αντικειμενικούς ή λόγω των περιστάσεων σε θέση υπεροχής. Η προηγούμενη ισορροπία μεταξύ των συμβαλλομένων δεν υφίσταται συνεχώς στον τομέα των επιχειρηματικών σχέσεων. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι για τέτοιου είδους συμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων των τυποποιημένων συμβάσεων ή συμβάσεων προσχωρήσεως, που συνάπτονται από επιχειρηματίες ισχύει η ειδική ρύθμιση του άρθρου 13...». Την πρόταση του Γ. Εισαγγελέα υιοθέτησε η απόφαση του ΔΕΕ στην ίδια ως άνω υπόθεση<sup>20</sup>, όπου κρίθηκε ότι «κατά πάγια νομολογία, όπως προκύπτει από τη διατύπωση και τη λειτουργία που επιτελεί, η διάταξη αφορά μόνον τον τελικό καταναλωτή ως ιδιώτη,

<sup>18</sup> Γ.Δ. Καλλιμόπουλος κλπ, ο.π., σελ. 173επ.

<sup>19</sup> Υπόθεση C- 269/1995, Benincasa κατά Dentalkit, <https://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=43682&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=23968>

<sup>20</sup> Σκέψεις 15-17 της Υπόθεσης C- 269/1995

*ο οποίος δεν εμπλέκεται σε εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες. Από τα ανωτέρω προκύπτει, ότι προς απόδειξη της ιδιότητας του καταναλωτή...θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση του προσώπου σε συγκεκριμένη σύμβαση σε σχέση με τη φύση και το σκοπό αυτής και όχι η υποκειμενική κατάσταση του ιδίου αυτού προσώπου. Ένα και το αυτό πρόσωπο μπορεί να θεωρηθεί ως καταναλωτής στο πλαίσιο ορισμένων πράξεων και ως επιχειρηματίας στο πλαίσιο άλλων πράξεων. Κατά συνέπεια, μόνον οι συμβάσεις που συνάπτονται για την κάλυψη ιδίων αναγκών ενός ατόμου σε ιδιωτικό επίπεδο εμπίπτουν στις διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή ως θεωρούμενο οικονομικώς ασθενέστερο μέρος».*

Συνάγεται, έτσι, πως δε θεωρείται άξιο προστασίας και κατά συνέπεια υπαγόμενο στην έννοια του καταναλωτή κάθε ασθενέστερο συμβαλλόμενο μέρος, αλλά εκείνο που συνάπτει σύμβαση εκτός του πλαισίου των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων.<sup>21</sup> Προκειμένου, δε, να διαπιστωθεί η πλήρωση της προϋποθέσεως αυτής, δε λαμβάνεται υπόψη η υποκειμενική του κατάσταση, αλλά, αν δύναται αντικειμενικώς να κριθεί ως ασκών επιχειρηματική δραστηριότητα στο πλαίσιο της προκείμενης συναλλαγής και μόνον.<sup>22</sup>

Τουτέστιν, η έννοια του καταναλωτή κρίνεται κατά περίπτωση, ως, δε, κριτήρια μπορούν να αξιοποιηθούν ο εξειδικευμένος χαρακτήρας της συναλλαγής, η οικονομική επιφάνεια του συναλλασσόμενου αλλά και η υψηλή, κατά την κοινή πείρα και τις αντιλήψεις των συναλλαγών, οικονομική αξία της υπό κρίση συναλλαγής που ενδεικνύει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο είναι γνώστης του οικείου συναλλακτικού κύκλου, και που δημιουργεί παρεπόμενη και απορρέουσα από την καλή πίστη υποχρέωση του συναλλασσόμενου να ενημερωθεί από ειδικούς για τους όρους της σχετικής σύμβασης και για τους ενδεχόμενους κινδύνους, πράγμα που δεν μπορεί να απαιτηθεί από τον μετέχοντα σε καθημερινές συναλλαγές.<sup>23</sup>

Και στις περιπτώσεις, όμως, που ένα συμβαλλόμενο μέρος υπάγεται καταρχήν στην έννοια του καταναλωτή, υφίσταται ο αντίλογος της καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος, που μπορεί να περιορίσει ή και να αποκλείσει την προστασία του.

---

<sup>21</sup> Για τη σημασία της ιδιότητας του συναλλασσόμενου ως «ερασιτέχνη» σε σχέση με την επίμαχη συναλλαγή βλ. Σταθόπουλο, σε Σταθόπουλου/Χιωτέλλη/Αυγουστιανάκη, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι, 1995, σ. 401

<sup>22</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 35

<sup>23</sup> Γ.Δ. Καλλιμόπουλος κλπ, ό.π., σελ. 163επ.

Ειδικότερα, η επίκληση της προστασίας είναι σκοπός και η βάση της νομοθετικής αξιολόγησης που επέβαλαν τη θέσπιση της προστατευτικής διάταξης και δη όταν το πρόσωπο, εν όψει των συνθηκών της συγκεκριμένης περίπτωσης, έχει εξειδικευθεί σε τέτοιο βαθμό σχετικά με τη συγκεκριμένη συναλλαγή ώστε να μπορεί να θεωρηθεί επαγγελματίας.<sup>24</sup>

Η γενική αρχή της απαγόρευσης καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος ισχύει καταρχήν και για δικαιώματα που απορρέουν από το ενωσιακό δίκαιο<sup>25</sup> καθώς η διάταξη της ΑΚ 281 καθιερώνει γενική αρχή του δικαίου η οποία είναι κοινή στο εσωτερικό δίκαιο των περισσότερων κρατών μελών. Παρά ταύτα, η εφαρμογή της ΑΚ 281 θα πρέπει να λαμβάνει χώρα μετά από προσεκτική στάθμιση όλων των περιστατικών της συγκεκριμένης περίπτωσης προκειμένου να αποφευχθεί η υπέρμετρη συρρίκνωση του πεδίου εφαρμογής του Ν. 2251/1994. Σημαντικό ρόλο στην ορθή στάθμιση των συμφερόντων διαδραματίζει η *in concreto* εξειδίκευση της έννοιας του «προφανούς» της κατάχρησης<sup>26</sup> που αποτελεί, σύμφωνα με την κρατούσα άποψη, αυτοτελή προϋπόθεση εφαρμογής της ΑΚ 281.

### **III.Γ/ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Από την αναγωγή της προστασίας του καταναλωτή σε αυτοτελές αντικείμενο ρυθμίσεως, οι τραπεζικές συναλλαγές αναδείχθηκαν σε προνομιακό πεδίο του, καθώς οι περιστάσεις που δικαιολογούν την απόκλιση από τις αρχές που διέπουν το αστικό δίκαιο και την αυξημένη προστασία των καταναλωτών συντρέχουν κατά κανόνα στις τραπεζικές συναλλαγές.

Στο πεδίο των τραπεζικών συναλλαγών, οι καταστάσεις αυτές όντως εμφανίζονται με αυξημένη ένταση, αφού η τράπεζα κατά τη συνήθη πορεία των πραγμάτων είναι οικονομικά και διαπραγματευτικά ισχυρότερη, επαρκέστερα πληροφορημένη και περισσότερο εξειδικευμένη στις τραπεζικές συναλλαγές από τους αντισυμβαλλομένους της. Η εν λόγω, οντικού χαρακτήρα, παρατήρηση μπορεί να

---

<sup>24</sup> Γ.Δ. Καλλιμόπουλος κλπ, ο.π., σελ 165

<sup>25</sup> Έτσι έκρινε εμμέσως η απόφαση ΔΕΚ στην υπόθεση Παφίτης κ.λπ. κατά Τράπεζας Κεντρικής Ελλάδος, C- 441/1993, ΔΕΕ 1996, ΕΕμπΔ. 1996, σελ. 196.

<sup>26</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ο.π, σελ. 39επ

εξηγήσει τη συχνότητα των αποφάσεων των δικαστηρίων που εφαρμόζουν τις διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή προς έλεγχο των τραπεζικών συμβάσεων.

Συνάγεται έτσι με σαφήνεια πως ως τελικός αποδέκτης τραπεζικής υπηρεσίας είναι δυνατόν να θεωρηθεί αβίαστα ο πελάτης της τράπεζας που καταρτίζει με αυτή σύμβαση για την εξυπηρέτηση προσωπικών και καθημερινών αναγκών. Οι διατάξεις του Ν. 2251/1994 είναι δηλαδή αμέσως εφαρμοστέες στον τομέα του λεγόμενου «*retail banking*»<sup>27</sup>, όρος ο οποίος αποδίδεται στα ελληνικά ως «τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές» και περιλαμβάνει τις τραπεζικές συμβάσεις, που από τη φύση τους δεν απευθύνονται αποκλειστικά σε επαγγελματίες για την άμεση ή έμμεση εξυπηρέτηση των επαγγελματικών του αναγκών, αλλά προορίζονται για καταναλωτές με την ανωτέρω εκτεθείσα έννοια των «τελικών αποδεκτών» .

Το «*retail banking*» αφορά τραπεζικές υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα, αποτελούν συναλλαγές σχετικά μικρού ύψους και παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα. Στις υπηρεσίες αυτές εμπίπτουν οι καταθέσεις χρημάτων ή άλλων κινητών αξιών, οι πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, η έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής κ.λπ.

Επιχείρημα υπέρ της άποψης ότι τουλάχιστον οι υπηρεσίες της Τράπεζας που από τη φύση τους απευθύνονται σε καταναλωτές υπάγονται στο προστατευτικό πεδίο του Ν. 2251/1994, αντλείται και από τη διάταξη του άρθρου 11 παρ. 1 της κοινής υπουργικής απόφασης Φ1-983/7.3.1991 για την «καταναλωτική πίστη»<sup>28</sup> , σύμφωνα με την οποία «*οι διατάξεις του παρόντος δεν θίγουν δικαιώματα που τυχόν έχει ο καταναλωτής με βάση άλλες διατάξεις της νομοθεσίας*»<sup>29</sup>, όπως είναι προεχόντως οι διατάξεις του ν. 2251/1994.

Οι Τράπεζες, όμως, παρέχουν υπηρεσίες και στο πλαίσιο πιο εξειδικευμένων επενδυτικών συναλλαγών, που παρά τούτα απευθύνονται στο ευρύ κοινό όπως π.χ. τα αμοιβαία κεφάλαια, η επένδυση σε μετοχές στο χρηματιστήριο. Ο αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών, είναι πολύ συχνά ο μέσος καταναλωτής δηλαδή άτομο μη εξειδικευμένο στο συγκεκριμένο συναλλακτικό τομέα.<sup>30</sup> Αν, ωστόσο, το άτομο δεν πληροί τις εκ του νόμου τιθέμενες προϋποθέσεις, ώστε να χαρακτηριστεί καταναλωτής,

<sup>27</sup> Κ. Κοκκομέλης, ο.π., σελ. 47επ

<sup>28</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ο.π., σελ. 66

<sup>29</sup> Γ.Δ. Καλλιμόπουλος κλπ, ο.π., σελ 166

<sup>30</sup> ΠΠρΑθ 8032/2002, ΝοΒ 2002, σελ 139επ.

τότε η προστασία δε θα του απονέμεται είτε λόγω της της μη ανταπόκρισης στο πρότυπο του καταναλωτή είτε με βάση την ΑΚ 281.<sup>31</sup>

Η σημασία της *in concreto* στάθμισης ακόμη και στο πλαίσιο εξειδικευμένων συναλλαγών, όπως οι προαναφερθείσες, επισημαίνεται και στη νομολογία του ΔΕΕ, από την οποία προκύπτει ότι η κατάρτιση τραπεζικής ή επενδυτικής σύμβασης δεν αποκλείει καταρχήν τη συνδρομή της έννοιας του καταναλωτή, αλλά η οριστική κρίση επ' αυτού μπορεί να διαμορφωθεί μόνο εν όψει των συγκεκριμένων πραγματικών περιστατικών της υπό κρίση περίπτωσης.

Σύμφωνα με την πρόταση του Γενικού Εισαγγελέα στην υπόθεση *Shearson*<sup>32</sup>, δεν συνάγεται ότι «η σύμβαση παραγγελίας για τη διενέργεια προθεσμιακών πράξεων επί συναλλάγματος...αποκλείεται από την κατηγορία των συμβάσεων που έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών». Αλλά ούτε η προστασία του άρθρου 13 μπορεί περαιτέρω να αποκλείεται με το αιτιολογικό ότι η σύμβαση αφορά προθεσμιακές πράξεις επί αξιογράφων ή παράδοση εμπορευμάτων με κερδοσκοπικό χαρακτήρα ή προσομοιάζουσες με τυχηρά παίγνια ξένα προς την αντίληψη περί κοινωνικής προστασίας.

Τα ανωτέρω έχουν το νόημα ότι ο αντισυμβαλλόμενος/επενδυτής σε μία σύμβαση επενδυτικών υπηρεσιών δεν αποκλείεται από την προστασία του καταναλωτή με βάση το τυπικό κριτήριο του είδους της σύμβασης που έχει καταρτίσει. Δηλαδή, δεν υπάρχουν είδη συμβάσεων στο πλαίσιο των οποίων να αποκλείεται *in abstracto* η έρευνα περί του αν ο ένας συμβαλλόμενος είναι καταναλωτής. Άλλωστε, προκειμένου το δικαστήριο να αποφανθεί επί της έννοιας του καταναλωτή θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη και τα κριτήρια που έχουν διαμορφωθεί μέσα από τη νομολογία του ΔΕΕ

Πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι η ένταξη στο προστατευτικό πεδίο της έννοιας του καταναλωτή ανάλογα με τη θέση του προσώπου στη συγκεκριμένη συναλλαγή και όχι με βάση εκ των προτέρων χαρακτηρισμό του ως «επαγγελματία» ή μη, «φυσικού προσώπου» ή «νομικού προσώπου», έχει το πλεονέκτημα ότι επιτρέπει την προστασία προσώπων, τα οποία, αν γινόταν δεκτή η στενή έννοια του καταναλωτή, θα

---

<sup>31</sup> ΑΠ 493/1997, ΝοΒ 1999, σελ 31

<sup>32</sup> Υπόθεση C-89/91, *Shearson* κατά και *TVB Treuhandgesellschaft*

<https://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?sessionid=9ea7d2dc30d8ac03f36f13f443959723deff46da4ffa.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxyOaxn0?text=&docid=97667&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=287523>

αποκλείονταν καταρχήν από την προστασία της ειδικής νομοθεσίας π.χ. μικρή ομόρρυθμη εταιρία που λαμβάνει τραπεζικό δάνειο για περιορισμένης εκτάσεως επέκτασή της. Είναι σαφές ότι τα πρόσωπα αυτά δεν διαθέτουν ούτε την εξειδίκευση ούτε τη δυνατότητα συμβουλευτικής υποστήριξης, που θα επέτρεπε την θεώρησή τους ως «επαγγελματιών» στο πλαίσιο της σύμβασης δανείου.

#### **IV. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

##### **IV.A/ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Η γρήγορη εξέλιξη της παγκόσμιας πληροφοριακής υποδομής κατά τις τελευταίες δεκαετίες, συμπεριλαμβανομένης της τεχνολογίας των πληροφοριών και τα δίκτυα υπολογιστών επέτρεψε την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου σε παγκόσμιο επίπεδο, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά περισσότερο με τους πελάτες τους και άλλες εταιρείες εντός και εκτός των βιομηχανιών τους.

Ο τραπεζικός κλάδος, όπως πολλοί επιχειρηματικοί κλάδοι, αξιοποίησε την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών για να προσφέρει υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας και ευκολία στους πελάτες. Το δε σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής διευκόλυνε την αλληλεπίδραση μεταξύ πελατών και τραπεζών με σκοπό τη διευκόλυνση πολλών υπηρεσιών για τον καταναλωτή.<sup>33</sup>

Ωστόσο, αυτό το μεταβαλλόμενο οικονομικό τοπίο, από την παραδοσιακή τραπεζική στην ηλεκτρονική τραπεζική, έφερε μαζί νέες προκλήσεις. Τέτοιες προκλήσεις δεν σχετίζονται μόνο με την τράπεζα διαχείρισης, αλλά και την εθνική και διεθνή κανονικότητα και τις εποπτικές αρχές. Οι κύριες προκλήσεις πηγάζουν από τις αυξημένες διασυννοριακές συναλλαγές και από την εξάρτηση σχετικά με την τεχνολογία για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών με την απαραίτητη ασφάλεια από απομακρυσμένη τοποθεσία μέσω του Διαδικτύου.<sup>34</sup> Αυτές οι προκλήσεις

---

<sup>33</sup> B. Αγγέλης, Η βίβλος του e-banking, Εκδ. Νέων Τεχνολογιών 2005, σελ. 391 επ.

<sup>34</sup> V. S. SOLANKI, RISKS IN E-BANKING AND THEIR MANAGEMENT, International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.1 Issue 9, September 2012, <https://www.academia.edu/>

περιλαμβάνουν προκλήσεις κανονικότητας, νομικές προκλήσεις, επιχειρησιακές προκλήσεις, προκλήσεις φήμης, ταλαιπωρία προκλήσεις και προκλήσεις ασφάλειας.

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με τις προκλήσεις της ασφάλειας, οι οποίες είναι κι αυτές που επηρεάζουν κυρίως τον καταναλωτή/πελάτη των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

Η απόκτηση ασφαλούς περιβάλλοντος των ηλεκτρονικών μέσων αποτελεί το πιο σημαντικό μέλημα για όλους τους οικονομικούς οργανισμούς παροχής υπηρεσιών, η δε ασφάλεια των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών αποτελεί μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις για τον τραπεζικό τομέα.<sup>35</sup> Δισεκατομμύρια συναλλαγές οικονομικών δεδομένων πραγματοποιούνται διαδικτυακά κάθε μέρα, τα δε τραπεζικά εγκλήματα στον κυβερνοχώρο λαμβάνουν χώρα καθημερινά από έμπειρους εγκληματίες χάκερ μέσω της χειραγώγησης των τραπεζών δια των διαδικτυακών πληροφοριακών συστημάτων τους. Αξίζει, δε, να σημειωθεί πως από το έτος 2020, ότε και ξεκίνησε η πανδημία covid-19 και συνεπώς οι καθημερινές ηλεκτρονικές συναλλαγές αυξήθηκαν, τα ανωτέρω περιστατικά έχουν λάβει γιγάντιες διαστάσεις.

Χάκερ λειτουργώντας μέσω Διαδικτύου μπορούν να έχουν πρόσβαση, να ανακτούν και να χρησιμοποιούν εμπιστευτικές πληροφορίες πελατών, να εμφυτεύουν ιούς κοκ, πράγμα που μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια δεδομένων, κλοπή ή παραβίαση πληροφορίες πελατών, απώλεια χρηματικής περιουσίας, απάτες κ.λ.π

Έτσι, η ασφάλεια είναι ένας παράγοντας που αναδεικνύεται συνεχώς ως ο πλέον κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για την ηλεκτρονική τραπεζική, δεδομένου ότι τυχόν ανεπάρκειά της θα οδηγήσει σε οικονομικές απώλειες, τιμωρητικά μέτρα από τις ρυθμιστικές αρχές και αρνητική δημοσιότητα για τις τράπεζες.<sup>36</sup>

#### **IV.B/ ΟΙ ΚΥΡΙΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ**

##### **IV.B.A/ SPAMMING – ΜΗ ΖΗΤΗΘΕΙΣΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Σύμφωνα με το ελληνικό αλλά και το ενωσιακό δίκαιο απαγορεύεται κάθε διαφήμιση που περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής, ή που

---

<sup>35</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, ό.π., σελ. 147

<sup>36</sup> S.Nisha, Dr.A.Neela Madheswari, Prevention of Phishing Attacks in Voting System using Visual Cryptography



καθιόνδῃποτε τρόπο δύναται να παραπλανήσῃ το μέσο καταναλωτή, ὅσον αφορά ἓνα ἢ περισσότερα ἀπὸ μια σειρά στοιχείων που αναλυτικά ορίζει ο νόμος (π.χ. φύση προϊόντος, τιμή, διαθεσιμότητα κ.ά.) και, οὕτως ἢ ἄλλως, τον οδηγεί ἢ ἐνδέχεται να τον οδηγήσει να λάβῃ ἀπόφαση συναλλαγῆς, την οποία διαφορετικά δεν θα ἐλάμβανε.

Το κυριότερο πρόβλημα της διαδικτυακῆς διαφήμισης εἶναι το λεγόμενο spamming, ἡ ἀποστολή δηλαδή πολυάριθμων e-mail, με διαφημιστικό περιεχόμενο σε χιλιάδες καταναλωτές-χρήστες του internet. Ἡ τακτική αὐτή ἀπαγορεύεται τόσο βάσει της νομοθεσίας για τον ἀθέμιτο ἀνταγωνισμό ὅσο και βάσει του κώδικα δεοντολογίας στο Διαδίκτυο. Λαμβάνονται ἔτσι μέτρα για την προστασία της προσωπικότητάς του καταναλωτή, ἀφενός ἐναντί των παρενοχλήσεων που λαμβάνουν χώρα ἀπὸ τους spammers κι ἀφετέρου ἐναντί της χρησιμοποίησης δεδομένων ἢ πληροφοριῶν που ἀφοροῦν στο πρόσωπό τους, στην ἀπευθείας μετάδοση του διαφημιστικοῦ μηνύματος<sup>37</sup>.

Πλέον συγκεκριμένα, ο χαλαρὸς ὁρισμὸς του «Spamming» εἶναι οἰοδῃποτε μήνυμα ἢ ἀνάρτηση, ἀνεξάρτητα ἀπὸ το περιεχόμενό του, το ὁποῖο ἀποστέλλεται σε πολλαπλούς παραλήπτες που δεν ἔχουν ζητήσει συγκεκριμένα το μήνυμα.<sup>38</sup> Spam μπορεί ἐπίσης να εἶναι πολλαπλές ἀναρτήσεις του ἰδίου μηνύματος σε ομάδες συζητήσεων ἢ διακομιστές λιστῶν που δεν σχετίζονται με το θέμα συζήτησης, ἐνῶ spam σε ιστολόγια που ὀνομάζεται «τα ἀνεπιθύμητα μηνύματα ιστολογίου» ἢ τα «ἀνεπιθύμητα σχόλια» εἶναι μια μορφή ἀνεπιθύμητης ἀλληλογραφίας στη μηχανή ἀναζήτησης που γίνεται με μη αὐτόματο τρόπο ἢ αὐτόματα δημοσιεύοντας τυχαία σχόλια, προωθώντας ἐμπορικές υπηρεσίες, σε ιστολόγια, wiki, βιβλία ἐπισκεπτῶν ἢ ἄλλους δημόσια προσβάσιμους διαδικτυακούς πίνακες συζητήσεων.

Οἰοδῃποτε διαδικτυακή ἐφαρμογή, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζικῶν, που ἀποδέχεται και ἐμφανίζει ὑπερσυνδέσμους που ὑποβάλλονται ἀπὸ ἐπισκέπτες μπορεί να εἶναι στόχος ἀνεπιθύμητων συνδέσμων. Αὐτό γίνεται με την τοποθέτηση ἢ προσέλκυση συνδέσμων, τυχαία, σε ἄλλους ιστότοπους, τοποθετώντας μια ἐπιθυμητή λέξη-κλειδί στο κείμενο ὑπερσυνδέσμου του backlink.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, ὁ.π., σελ 175

<sup>38</sup> Β. Αγγέλης, ὁ.π. σελ. 205

<sup>39</sup> Σ. Ψυχομάνης, Τραπεζικό Δίκαιο – Δ. Τραπεζικῶν Συμβάσεων, Ἐκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα, σελ. 20

Οι spammers χρησιμοποιούν διάφορες τεχνικές και εργαλεία που περιλαμβάνουν πλαστογράφηση, spam botnets, ανοιχτούς διακομιστές μεσολάβησης, ανοιχτούς αναμεταδότες αλληλογραφίας, μη ανιχνεύσιμες συνδέσεις στο Διαδίκτυο και μαζικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως εργαλεία για την αποστολή αυτόκλητων μαζικών e-mail, λειτουργούν, δε, ως μια δημιουργική ομάδα που εργάζεται μέσω μυστικών δικτύων για συνάντηση και κοινή χρήση διευθύνσεων e-mail. Οι πιο δημοφιλείς μέθοδοι συλλογής e-mail είναι η εικασία, οι λίστες αγοράς, οι νόμιμες λίστες e-mail, ιστοσελίδες, ιστότοποι λευκών/κίτρινων σελίδων, φόρμες ιστού και χαρτιού, αναρτήσεις usenet, πρόγραμμα περιήγησης ιστού, πειρατεία, προφίλ χρηστών και δωμάτια συνομιλίας, ενώ, τέλος, η σημαντική αύξηση του όγκου των ανεπιθύμητων μηνυμάτων οφείλεται κυρίως στα botnets.<sup>40 41</sup>

#### **IV.B.β/ ΥΠΟΚΛΟΠΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Η προστασία των ατόμων από τη συγκέντρωση και την αξιοποίηση των δεδομένων τους κατέστη αναγκαία εξαιτίας της ραγδαίας εξέλιξης της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών με την ταυτόχρονη παγκόσμια εξάπλωση του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ταχύτητας των πληροφοριών.<sup>42</sup> Η ελλιπής προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και η ανασφάλεια απέναντι στο διαδίκτυο, που εύλογα γεννάται, αποτελούν τεράστιο πρόσκομμα στην ανάπτυξη τόσο του ηλεκτρονικού εμπορίου όσο και των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

Και αυτό, διότι, όπως είναι απολύτως λογικό, το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, κυρίως μέσα από την χρήση του διαδικτύου, απασχολεί την πλειονότητα των χρηστών του, αφότου ο ηλεκτρονικός υπολογιστής κατέστη οικουμενικό μέσο επικοινωνίας και διάυλος στην διαδικασία επεξεργασίας πάσης φύσης δεδομένων. Η συνειδητοποίηση αυτών των κινδύνων, που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι χρήστες του internet από την συνεχή κατάχρηση των ηλεκτρονικών αρχείων, οδήγησε στην καθιέρωση της έννοιας του «πληροφοριακού

---

<sup>40</sup> Β. Αγγέλης, ό.π.

<sup>41</sup> Το botnet είναι ένα αυτοματοποιημένο κακόβουλο πρόγραμμα που σαρώνει διευθύνσεις δικτύου και μολύνει ευάλωτους υπολογιστές.

<sup>42</sup> <https://www.dpa.gr/>

αυτοκαθορισμού»<sup>43</sup>, το οποίο εντάσσεται σε ένα τρίγωνο έντασης του ατομικού αυτοκαθορισμού, των συμφερόντων του γενικού συνόλου και των δικαιωμάτων των τρίτων.

Είναι κοινά αποδεκτό ότι το Διαδίκτυο αποτελεί σήμερα τον εύκολο, μαζικό και οικονομικό τρόπο πρόσβασης σε κάθε είδους πληροφορία, εκμηδενίζοντας τις όποιες γεωγραφικές αποστάσεις και παραμερίζοντας πολιτιστικές, πολιτικές και κοινωνικές διαφορές μεταξύ των κρατών. Όμως, η συνύπαρξη κινδύνων αλλά και ωφελειών από την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων αντιστοιχεί σε μια σύγκρουση αγαθών, αφενός της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, ιδίως της προστασίας της ιδιωτικής ζωής, κι αφετέρου της ελεύθερης κυκλοφορίας των πληροφοριών. Η άρση, επομένως, της συγκρούσεως και ο συγκερασμός ανατιθέμενων αγαθών και συμφερόντων, καθίσταται ανάγκη επιτακτική.<sup>44</sup>

Το ζήτημα της προστασίας προσωπικών δεδομένων, ευρισκόμενο σε άμεση συσχέτιση με τη χρήση του Διαδικτύου, αποτελεί ένα από τα μείζονος σημασίας ζητήματα στη σύγχρονη καθημερινότητα. Η ελλιπής προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και η ανασφάλεια, η συνυφασμένη με ένα ανοικτό δίκτυο, όπως είναι το Internet, αποτελούν τροχοπέδη στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και γενικότερα των πραγματοποιούμενων μέσω αυτού συναλλαγών.<sup>45</sup> Συνεπώς, τα νέα προβλήματα απαιτούν αποφασιστική επίλυση, νέους ρυθμιστικούς κανόνες και νέα εργαλεία.

Παραβιάσεις του απορρήτου μπορεί να συμβούν όταν ένας εισβολέας προσπαθεί να αποκτήσει πρόσβαση σε δεδομένα ευαίσθητα στην ανάγνωση. Αυτές οι επιθέσεις μπορεί να είναι εξαιρετικά δύσκολο να εντοπιστούν επειδή ο εισβολέας μπορεί να αντιγράψει ευαίσθητα δεδομένα εν αγνοία του ιδιοκτήτη και χωρίς να αφήσει ίχνος. Μια παραβίαση του απορρήτου μπορεί να συμβεί απλώς και μόνο λόγω εσφαλμένης προστασίας αρχείων. Για παράδειγμα, ένα ευαίσθητο αρχείο θα μπορούσε να έχει κατά λάθος καθολική πρόσβαση ανάγνωσης.

---

<sup>43</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ 290

<sup>44</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, ό.π., σελ. 367

<sup>45</sup> Α. Σινανιώτη – Μαρούδη, Ι. Φαρσαρώτας, ό.π., σελ. 370

#### **IV.B.γ/ ΑΠΩΛΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ / ΑΠΑΤΕΣ**

Το φαινόμενο της απειλούμενης ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών δικαιολογεί την εν μέρει επιφυλακτική στάση των πελατών των τραπεζών απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική, καθόσον στην σχέση πελάτη – τράπεζας εμφοχώνει το στοιχείο της άκρας εμπιστοσύνης, ειδικά δε ως προς τα προσωπικά και οικονομικά τους στοιχεία.

Η πραγματικότητα αποδεικνύει ότι παρά τις όποιες υπάρχουσες αδυναμίες στα συστήματα e-banking των τραπεζών, η μεγαλύτερη απειλή προέρχεται από κακόβουλες ενέργειες τρίτων. Τα άτομα αυτά, εκμεταλλευόμενα κυρίως αδυναμίες τόσο στα συστήματα όσο και στην ανυποψίαστη διαχείριση αυτών από τους πελάτες, κατορθώνουν να παραπλανήσουν τους τελευταίους και, τελικά, να αποσπάσουν είτε χρηματικά ποσά είτε πληροφορίες για τα ευαίσθητα προσωπικά τους στοιχεία, με σκοπό να αποκομίσουν παρανόμως προσωπικό οικονομικό όφελος.<sup>46</sup>

Οι εισβολείς μπορούν να εισχωρήσουν σε τράπεζες, οι οποίες ήδη εφαρμόζουν σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τέτοιες μεθόδους απάτης, ώστε να είναι σε θέση είτε να εκμαιεύουν τις απαραίτητες πληροφορίες απευθείας από τους χρήστες του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος, είτε να τις υφαρπάζουν με τεχνικές παρακολούθησης κατά την εισαγωγή τους. Οι κυριότερες αυτές μέθοδοι είναι το phishing, το pharming, τα spam, keyloggers και οι δούρειοι ίπποι ή αλλιώς trojan horses (εγκατάσταση κακόβουλου λογισμικού).

#### **IV.Γ/ ΟΙ ΣΥΝΗΘΕΣΤΕΡΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΣΕΙΣ**

Το phishing και το pharming είναι σύγχρονα ηλεκτρονικά τραπεζικά εγκλήματα στον κυβερνοχώρο, δύο από τα περισσότερο οργανωμένα εγκλήματα του 21ου αιώνα, που αντιπροσωπεύουν διαφορετικούς τρόπους των χάκερ για τη χειραγώγηση των χρηστών.

##### **IV.Γ.α/ Το φαινόμενο *Phishing***

Το φαινόμενο *Phishing* χρησιμοποιείται συχνά ως συνώνυμο για την αθέμιτη απόκτηση δεδομένων ή την διάπραξη απάτης στο διαδίκτυο. Ως Phishing

---

<sup>46</sup> H. K. USMAN, Critical Success Factors for Preventing e-Banking Fraud, Journal of Internet Banking and Commerce, <https://www.icommercecentral.com/>

χαρακτηρίζεται η αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) που έχουν σκοπό να προκαλέσουν την κλοπή εμπιστευτικών πληροφοριών που ανήκουν στον παραλήπτη του ηλεκτρονικού μηνύματος. Συχνά, αυτά τα e-mails δίνουν την εντύπωση ότι προέρχονται από μια τράπεζα και ζητούν από τον παραλήπτη με διάφορες δικαιολογίες, την επιβεβαίωση εγκατάστασης νέων τεχνικών συστημάτων ασφαλείας, την αποκάλυψη ευαίσθητων δεδομένων, π.χ. τον αριθμό τραπεζικού λογαριασμού του, τον προσωπικό αριθμό αναγνώρισης (PIN) του και έναν αριθμό με τον οποίο μπορούν να εκτελεστούν συναλλαγές μέσω διαδικτύου (TAN). Αν ο παραλήπτης απαντήσει και αποκαλύψει αυτά τα στοιχεία, τότε οι δράστες (Phishers) διεισδύουν με την βοήθειά τους σε αυτόν τον λογαριασμό άμεσα και, αφού μεταβιβάσουν χρήματα από αυτόν τον λογαριασμό, τον αδειάζουν.<sup>47</sup>

Οι προσεγγίσεις phishing που χρησιμοποιούνται για κλοπές ταυτότητας είναι συνεχώς αυξανόμενες και νέες παραλλαγές δοκιμάζονται και χρησιμοποιούνται για να επιτεθούν σε επιχειρηματικούς οργανισμούς, χρηματοοικονομικά ιδρύματα και πελάτες. Μερικοί από τους πιο διαδεδομένους τύπους phishing και κλοπής ταυτότητας είναι το παραπλανητικό ψάρεμα, το ηλεκτρονικό ψάρεμα που βασίζεται σε κακόβουλο λογισμικό, καταγραφείς κλειδιών (key loggers), καταγραφείς οθόνης, trojans, Trojan horses, δηλητηρίαση αρχείων κεντρικών υπολογιστών, επιθέσεις επαναδιαμόρφωσης συστήματος, κλοπή δεδομένων (sniffers), ψάρεμα με έγχυση περιεχομένου, ηλεκτρονικό ψάρεμα από τον άνθρωπο στη μέση, phishing μηχανών αναζήτησης, spear phishing, vishing ή voice phishing.

Πιο διαδεδομένες παραλλαγές του Phishing αποτελούν α) το *Vishing* το οποίο συμβαίνει όταν ο εισβολέας τηλεφωνεί στο θύμα και χρησιμοποιεί την κοινωνική μηχανική για να ξεγελάσει το θύμα να αποκαλύψει κάποιες μυστικές πληροφορίες, μέθοδος η οποία έχει τεράστια έξαρση στη χώρα μας τα τελευταία έτη και β) τα *Cloned voice banking systems*. Αυτό συμβαίνει όταν «κλωνοποιούνται» πολλές επιθέσεις vishing, ήτοι συστήματα τραπεζικής φωνής ώστε να ακούγονται το ίδιο με τα επίσημα συστήματα. Τα ψεύτικα e-mail χρησιμοποιούνται για την προσέλκυση πελατών, οι οποίοι καλούν έναν αριθμό που υποτίθεται ότι είναι η τράπεζά τους.

---

<sup>47</sup> Emad Abu-Shanab, Security and Fraud Issues of E-banking, International Journal of Computer Networks and Applications (IJCNA), Volume 2, Issue 4, July – August (2015), <https://www.ijcna.org/Manuscripts/Volume-2/Issue-4/Vol-2-issue-4-M-04.pdf>

#### IV.Γ.β/ Το φαινόμενο Pharming

Από την άλλη, το *Pharming* είναι μια μέθοδος εξαπάτησης μέσω του διαδικτύου που συγγενεύει με το Phishing, είναι όμως πιο επικίνδυνη από αυτό. Η έννοια χρησιμοποιεί προφανώς τα γράμματα "P" από το Phishing, και παραπέμπει στο γεγονός ότι οι δράστες συντηρούν έναν μεγάλο αριθμό υπολογιστών συνδεδεμένων με το διαδίκτυο, που μπορούν να συγκριθούν με μία φάρμα (farm) ζώων. Ένα ειδικό πρόγραμμα (virus ή trojan horse (δούρειος ίππος) ) εκμεταλλεύεται κενά ασφαλείας του συστήματος, διεισδύει στον υπολογιστή του θύματος και το επηρεάζει κατά τέτοιο τρόπο, ώστε ο συγκεκριμένος υπολογιστής να μπορεί να επισκέπτεται μόνον πλαστές ιστοσελίδες, ακόμη και εάν ο χρήστης αναγράφει στο πληκτρολόγιο του την σωστή διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου. Έτσι το θύμα αναγράφει την σωστή ονομασία του διαδικτυακού χώρου (domain name), βλέπει στην οθόνη του μια ιστοσελίδα που είναι φτιαγμένη όπως η αυθεντική και νομίζει ότι ευρίσκεται σε χώρο που μπορεί να έχει εμπιστοσύνης. Εάν, δε, πρόκειται για ιστοσελίδα τράπεζας, η προσπάθεια του θύματος να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του μέσω online-banking καταλήγει στην μεταφορά των κεφαλαίων του στους δράστες (Pharmers).

Η αποστολή του ηλεκτρονικού μηνύματος από τους Phishers παρουσιάζει ένα ψεύτικο γεγονός ως αληθινό, ότι δηλαδή το e-mail προέρχεται από ένα πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο να ζητήσει από τον παραλήπτη την κοινοποίηση σε αυτόν προσωπικών στοιχείων και γι' αυτόν τον λόγο μπορεί αναμφισβήτητα να θεωρηθεί ως πράξη εξαπάτησης ως προς τα γεγονότα. Εάν ο παραλήπτης πεισθεί ότι το e-mail είναι αυθεντικό, του προκαλείται πλάνη, σύμφωνα με το αρθρ. 386 παρ. 1 ΠΚ<sup>48</sup>. Από την άλλη, η παράνομη τεχνική του Pharming βασίζεται σε ένα πρόγραμμα, που διεισδύει σε έναν υπολογιστή και τον μεθοδεύει κατά τέτοιον τρόπο, ώστε ο συγκεκριμένος

---

<sup>48</sup> Βλ. άρθρο 386 ΠΚ σύμφωνα με το οποίο όποιος με την εν γνώσει παράσταση ψευδών γεγονότων σαν αληθινών ή την αθέμιτη απόκρυψη ή παρασιώπηση αληθινών γεγονότων βλάπτει ξένη περιουσία πείθοντας κάποιον σε πράξη, παράλειψη ή ανοχή με σκοπό από τη βλάβη αυτής της περιουσίας να αποκομίσει ο ίδιος ή άλλος παράνομο περιουσιακό όφελος τιμωρείται με φυλάκιση, και αν η ζημία που προξενήθηκε είναι ιδιαίτερα μεγάλη, με φυλάκιση τουλάχιστον τριών (3) μηνών και χρηματική ποινή. Αν η ζημία που προκλήθηκε υπερβαίνει συνολικά το ποσό των εκατόν είκοσι χιλιάδων (120.000) ευρώ επιβάλλεται κάθειρξη έως δέκα (10) έτη και χρηματική ποινή.2. Αν η απάτη στρέφεται άμεσα κατά του νομικού προσώπου του ελληνικού δημοσίου, των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου ή των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και η ζημία που προκλήθηκε υπερβαίνει συνολικά το ποσό των εκατόν είκοσι χιλιάδων (120.000) ευρώ επιβάλλεται κάθειρξη τουλάχιστον δέκα (10) ετών και χρηματική ποινή έως χίλιες (1.000) ημερήσιες μονάδες. Η πράξη αυτή παραγράφεται μετά είκοσι (20) έτη.

υπολογιστής να μπορεί να επισκέπτεται μόνον πλαστογραφημένες ιστοσελίδες. Σύμφωνα με τα πραγματικά περιστατικά η συμπεριφορά αυτή μπορεί να τιμωρηθεί ως «hacking» σύμφωνα με το αρθρ. 370Γ παρ. 2 ΠΚ.<sup>49</sup>

## **V. ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

### **V.A/ ΟΔΗΓΙΑ 2015/2366/ΕΕ (PSD2 ), ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ RTS και Ν. 4537/2018 ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.**

Η Οδηγία 2015/2366/ΕΕ, (“Payment Services Directive” II- PSD2) η οποία αντικατέστησε και κατήργησε την Οδηγία 2007/64/ΕΚ (ή PSD I - που είχε ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο με το Ν 3862/2010 και ήταν γνωστή και ως «Οδηγία του ΕΧΠΕ – Ενιαίου Χώρου Πληρωμής σε Ευρώ ή «Οδηγία SEPA» (Single Euro Payment Area) και ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον νόμο 4537/2018, ισχύει από 13.1.2018<sup>50</sup>.

Η σκέψη πίσω από την δημιουργία της PSD I ήταν να μπορούν οι καταναλωτές να πραγματοποιούν πληρωμές σε ολόκληρη την ευρωζώνη, το ίδιο αποτελεσματικά και με ασφάλεια, όπως στις εθνικές πληρωμές<sup>51</sup>. Η αλλαγή στο νομοθετικό πλαίσιο με την υιοθέτηση της PSD2 κρίθηκε απαραίτητη διότι από την στιγμή της υιοθέτησης της PSD I, η αγορά πληρωμών γνώρισε σημαντικές τεχνικές καινοτομίες με την ταχεία αύξηση του αριθμού των ηλεκτρονικών πληρωμών και των κινητών πληρωμών (mobile payments) και την εμφάνιση στην αγορά νέων τύπων υπηρεσιών πληρωμών, οι οποίες έθεσαν το μέχρι τότε ισχύον πλαίσιο αντιμέτωπο με νέες προκλήσεις<sup>52</sup>.

Συγκεκριμένα, η PSD2 υποχρεώνει τις τράπεζες και εν γένει στους «παρόχους υπηρεσιών πληρωμών» (όπως η έννοια ορίζεται στο άρθρο 4 παρ. 1 PSD2 και άρθρο 1

---

<sup>49</sup> Βλ. άρθρο 370Γ ΠΚ σύμφωνα με το οποίο όποιος χωρίς δικαίωμα αντιγράφει ή χρησιμοποιεί προγράμματα υπολογιστών, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι έξι (6) μήνες και με χρηματική ποινή διακοσίων ενενήντα (290) ευρώ έως πέντε χιλιάδων εννιοκοσίων (5.900) ευρώ.2. Όποιος χωρίς δικαίωμα αποκτά πρόσβαση στο σύνολο ή τμήμα πληροφοριακού συστήματος ή σε στοιχεία που μεταδίδονται με συστήματα τηλεπικοινωνιών, παραβιάζοντας απαγορεύσεις ή μέτρα ασφαλείας που έχει λάβει ο νόμιμος κάτοχός του, τιμωρείται με φυλάκιση. Αν η πράξη αναφέρεται στις διεθνείς σχέσεις ή την ασφάλεια του κράτους, τιμωρείται κατά το άρθρο 148.

<sup>50</sup> άρθρο 115 Οδηγίας 2015/2366/ΕΚ

<sup>51</sup> Ε.Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 292

<sup>52</sup> Προοιμ. σκ. 3 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΚ (PSD2)

παρ. 2 Ν 4547/2018) να παρέχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς των πελατών τους, μόνο εφόσον οι πελάτες συναινούν<sup>53</sup>, σε δύο νέους τύπους Παροχών Υπηρεσιών Πληρωμών: στους Παρόχους Εκκίνησης Εντολής Πληρωμής (Payment Initiation Service Providers - PISPs) και στους Παρόχους Υπηρεσιών Πληροφόρησης Λογαριασμού (Account Information Service Providers - AISPs). Οι μεν πρώτοι (PISPs) παρέχουν την «υπηρεσία εκκίνησης πληρωμής», η οποία ορίζεται ως η υπηρεσία για την έναρξη εντολής πληρωμής κατόπιν αιτήματος του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών<sup>54</sup>. Οι εν λόγω υπηρεσίες πληρωμών συμβάλλουν στις πληρωμές του ηλεκτρονικού εμπορίου δημιουργώντας μια γέφυρα λογισμικού μεταξύ του ιστοτόπου του εμπόρου και της πλατφόρμας ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού του πληρωτή, για την κίνηση πράξεων πληρωμής στο διαδίκτυο με βάση μεταφορά πίστωσης<sup>55</sup>. Οι δεύτεροι, AISPs παρέχουν την «υπηρεσία πληροφοριών λογαριασμού» που είναι η διαδικτυακή υπηρεσία για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών είτε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών είτε σε περισσότερους του ενός παρόχους υπηρεσιών πληρωμών<sup>56</sup>.

Βασικός στόχος της PSD II είναι να καταστήσει τις πληρωμές – μέσω των ρυθμίσεών της – ασφαλέστερες και να αυξήσει το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Αυτό το επιτυγχάνει αφενός, με την καθιέρωση της υποχρέωσης για «αυστηρή ταυτοποίηση του πελάτη» πριν την πραγματοποίηση της πληρωμής, πλην ελάχιστων δυνητικών εξαιρέσεων, καθώς και για την βελτίωση του πλαισίου όσον αφορά τις μη εγκεκριμένες πληρωμές, δηλαδή, πληρωμές που μπορεί να έλαβαν χώρα κατόπιν υποκλοπής των δεδομένων του μέσου πληρωμής από τρίτο πρόσωπο.<sup>57</sup>

Κατ' εξουσιοδότηση δε του άρθρου 98 παρ. 4 εδ. Β' της PSD2 εκδόθηκε ο Κανονισμός 2018/389 (Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication - εφεξής «Κανονισμός RTS»), που έχει ως αντικείμενο ρύθμισης τα τεχνικά πρότυπα για

---

<sup>53</sup> Ch. Gortsos, Financial inclusion: an overview of its various dimensions and the initiatives to enhance its current level, ΧρηΔικ 2015, σελ. 318

<sup>54</sup> άρθρο 4 παρ. 15 Οδηγίας 2015/2366/EK

<sup>55</sup> σκ. 27 Οδηγίας 2015/2366/EK

<sup>56</sup> άρθρο 4 παρ. 16 Οδηγίας

<sup>57</sup> Ε. Κινινή, Ο Ν 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών, ΔΕΕ 2010, σελ. 775



την αυστηρή ταυτοποίησης του πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας, με τα οποία οφείλουν να συμμορφώνονται οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών. Συγκεκριμένα, ο Κανονισμός RTS καθορίζει τις απαιτήσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών για τον σκοπό της εφαρμογής μέτρων ασφαλείας που τους επιτρέπουν να πράττουν τα ακόλουθα: α) να εφαρμόζουν τη διαδικασία αυστηρής ταυτοποίησης του πελάτη, σύμφωνα με το άρθρο 97 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ, β) να εφαρμόζουν τις εξαιρέσεις που προβλέπονται σε σχέση με την εφαρμογή των απαιτήσεων ασφαλείας της αυστηρής ταυτοποίησης του πελάτη, υπό συγκεκριμένες και περιορισμένες προϋποθέσεις που βασίζονται στο επίπεδο κινδύνου, στο ύψος του ποσού και την επανεμφάνιση της πράξης πληρωμής, καθώς και στον δίαυλο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε για την εκτέλεσή της, γ) να προστατεύουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών, δ) να καθορίζουν κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας μεταξύ παροχών υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, παροχών υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής, παροχών υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού, πληρωτών, δικαιούχων και άλλων παροχών υπηρεσιών πληρωμών σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών, κατ' εφαρμογή του τίτλου IV της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ<sup>58</sup>.

Η PSD II θεσπίζει, επίσης, κανόνες για την υιοθέτηση μέτρων ασφαλείας από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών για την διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και των έκτακτων συμβάντων (όπως π.χ. κυβερνοεπίθεση στο λειτουργικό σύστημα της τράπεζας) για την καλύτερη προστασία του καταναλωτή. Επίσης, προβλέπει την τακτική υποβολή προς τις αρμόδιες αρχές (εν προκειμένω στη χώρα μας προς την Τράπεζα της Ελλάδος) ενημερωμένης εκτίμησης των κινδύνων που αφορούν την ασφάλεια και τα μέτρα που έχουν λάβει για την αντιμετώπιση των κινδύνων. Σε αυτό το πλαίσιο έχουν υιοθετηθεί πράξεις της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος για την υιοθέτηση των κατευθυντηρίων της EAT στον τομέα αυτό<sup>59</sup>.

Η PSD2 με τις νέες ρυθμίσεις της καθορίζει το πλαίσιο των τεχνικών απαιτήσεων και προδιαγραφών που θα πρέπει να ακολουθούν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να παρέχουν την δυνατότητα της αυστηρής ταυτοποίησης του πελάτη,

---

<sup>58</sup> άρθρο 2 Κανονισμού RTS

<sup>59</sup> Βλ. άρθρα 94-96 Ν 4537/2018 και τις κατ' εξουσιοδότηση τους εκδοθείσες πράξεις της Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ

μειώνοντας έτσι στο μέγιστο δυνατό βαθμό τον κίνδυνο εξαπάτησης με την κλοπή ή την παράνομη χρήση των μέσων πληρωμών από τρίτα πρόσωπα.

Εφόσον υπήρξε πράξη πληρωμής μη εγκεκριμένη, ο πάροχος των υπηρεσιών πληρωμών (τράπεζα) πρέπει να επιστρέψει αμέσως στον καταναλωτή το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης πληρωμής, μετακυλίεται συνεπώς ο κίνδυνος σε αυτόν, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις εξαιρέσεων. Μετά, πάντως, την ειδοποίηση προς τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών της μη εγκεκριμένης χρήσης του μέσου πληρωμής, ο κάτοχος δεν έχει καμία περαιτέρω ευθύνη, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο.

#### **V.B/ Η ΟΔΗΓΙΑ 2002/65/ΕΚ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 4Θ)**

Αναφορικά με τις συμβάσεις που καταρτίζονται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή από απόσταση και αφορούν όλες σχεδόν τις τραπεζικές συμβάσεις, καταθέσεις, αναλήψεις, μεταφορές κεφαλαίων, ακόμη χορηγήσεις πιστώσεων, πληρωμές τρίτων, εμβάσματα, ακόμη και νεοφυή συστήματα όπως τα «λεφτά στο λεπτό»<sup>60</sup> η αντιμετώπιση των κινδύνων καθορίζεται από το άρθρο 4θ του Ν 2251 /1994 (με τον οποίο εναρμονίστηκε στο εθνικό μας δίκαιο η Οδηγία 2002/65/ΕΚ<sup>61</sup>)<sup>62</sup>

Η θωράκιση των συμφερόντων των πελατών επιτυγχάνεται, κυρίως, μέσα από τα μέσα που παρέχει η σχετική νομοθεσία, με προμετωπίδα, την πληροφόρηση. Πληροφόρηση, η οποία καθιερώνεται και εκτυλίσσεται σε όλα τα στάδια της συναλλακτικής επαφής, το προσυμβατικό, το στάδιο λειτουργίας της σύμβασης, ακόμη και στο μετασυμβατικό στάδιο. Πρόκειται για πληροφόρηση, η οποία καθορίζεται με διατάξεις λεπτομερέστατου περιεχομένου, συνιστά υποχρέωση του προμηθευτή των σχετικών υπηρεσιών ακόμη και όταν ενεργεί μέσω άλλου προσώπου - διαμεσολαβητή ή και απλού βοηθού εκπλήρωσης, όπως πλέον ρητά ορίζεται στο άρθρο 1 α παρ. 2 του νέου

---

<sup>60</sup> Πρόκειται για μία μορφή άμεσης συναλλαγής χωρίς την χρήση κάρτας, αλλά μόνο με τη χρήση ενός κωδικού αριθμού, ο οποίος χορηγείται στον ενδιαφερόμενο πελάτη από την Τράπεζα μέσω web banking ή m-banking app.

<sup>61</sup> Οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές

<sup>62</sup> Θ. Κουτσούμπας, Προστασία Καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο, Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου, Ε/2005, σελ. 953-960

ορισμού του Ν 2251 /1994<sup>63</sup> και με βάση τις τελευταίες επεμβάσεις του Ν. 4512/2018 που έχει περιστείλει την έννοια του καταναλωτή αφορά πλέον την προστασία ενός φυσικού προσώπου που ενεργεί για την κάλυψη βιοτικών του αναγκών, αφήνοντας έξω τα νομικά πρόσωπα, ακόμη και όσα, λόγω οργανωτικής δομής και οικονομικής οργάνωσης, θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν ως «άξια προστασίας» όπως και τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ακόμη και ελευθέρια επαγγελματικές του δραστηριότητες, ως αναλύθηκε και ανωτέρω<sup>64</sup>.

Η πληροφόρηση ή άλλως η υποχρέωση ενημέρωσης εκπληρώνεται από την τράπεζα, με τις σχετικές διατάξεις αναγκαστικού δικαίου, πριν την κατάρτιση της αρχικής σύμβασης, η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως σύμβαση πλαίσιο, όπως είναι η δυνατότητα χρήσης του e-banking της συγκεκριμένης τράπεζας με την οποία συνεργάζεται ο καταναλωτής και αφορά πληροφορίες ως προς την ταυτότητα, τη δραστηριότητα του προμηθευτή, και την ίδια τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, τις επί μέρους συμβάσεις, καθώς και τα δικαιώματα του αποδέκτη της υπηρεσίας - καταναλωτή.

Ο τρόπος χορήγησης των σχετικών πληροφοριών, ειδικά στον τραπεζικό τομέα, μπορεί και πρέπει να συμβαδίζει με το αντίστοιχο ειδικό νομοθετικό πλαίσιο των υπηρεσιών πληρωμών, όπως και των λοιπών νόμων που αφορούν την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (επενδυτικών και ασφαλιστικών<sup>65</sup>), αλλά και το γενικότερο πνεύμα της καλόπιστης και σύμφωνης με τα συναλλακτικά ήθη συμπεριφοράς, όχι μόνο ως προς το περιεχόμενο και τη δυνατότητα κατανόησης, αλλά ακόμη και ως προς τον χορηγούμενο χρόνο διάσκεψης, πριν την έκφραση της βούλησης για δικαιοπρακτική δέσμευση, στοιχεία, τα οποία δυστυχώς στην πράξη και υπό την πίεση έκτακτων μέτρων, όπως συνέβη πρόσφατα και με τις «παρενέργειες» της πανδημίας, δεν τηρούνται.

Μάλιστα, συμβαίνει το ακριβώς αντίθετο και απευκτέο, να «οδηγούνται» οι καταναλωτές στη «σχεδόν» υποχρεωτική κατάρτιση τραπεζικών συμβάσεων από απόσταση, χωρίς την τήρηση των σχετικών υποχρεώσεων, αλλά και με τη «βοήθεια» ακόμη και την καταϊγιστική χρήση εμπορικών πρακτικών οι οποίες παραπλανούν το

---

<sup>63</sup> Άρθρο 4θ αρ.4 Ν. 2251/94

<sup>64</sup> Άρθρο 4θ αρ.6 Ν. 2251/94

<sup>65</sup> Βλ. Ν 4514/2018 ο οποίος μετέφερε στο εσωτερικό μας δίκαιο τις ρυθμίσεις της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ (MiFID II)

κοινό, αποκρύπτοντας τους σημαντικούς κινδύνους που διατρέχουν, όταν χωρίς τις απαιτούμενες γνώσεις, ακόμη και δεξιότητες «αναγκάζονται» σε ορισμένες περιπτώσεις και χωρίς τη δυνατότητα επιλογών να χρησιμοποιήσουν εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η σύγχρονη αυτή μορφή ηλεκτρονικής τραπεζικής λειτουργεί με τη διαμόρφωση από την τράπεζα ενός λογισμικού το οποίο διανέμει στους πελάτες της και με τη χρήση των κωδικών που τους παρέχει καθίσταται δυνατή η κατάρτιση ακόμη και των πιο πολύπλοκων τραπεζικών συναλλαγών, ενώ σήμερα είναι δυνατή η πλήρης χρήση του διαδικτύου ακόμη και από πρόσωπα που δεν είναι πελάτες τραπεζών αλλά επιθυμούν την κατάρτιση τραπεζικών συμβάσεων.

Επιγραμματικά, η ανωτέρω διάταξη θεσπίζει α) υποχρέωση για ανακοίνωση της ταυτότητας της επιχείρησης και για λεπτομερή περιγραφή των χαρακτηριστικών, της τιμής και του κόστους του προσφερόμενου αγαθού, β) υποχρέωση περιγραφής της διάρκειας τυχόν προσφορών και της διάρκειας της σύμβασης, γ) υποχρέωση παράδοσης των αγαθών εντός 30 ημερών, δ) κάλυψη των πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών, ε) απαγόρευση της ανεπιθύμητης επικοινωνίας (π.χ. όχληση με αλληλογραφία ή τηλεφωνικά), στ) υποχρέωση για έγγραφη επιβεβαίωση της σύμβασης<sup>66</sup>.

Προβλέπει περαιτέρω α) υποχρέωση για λεπτομερή πληροφόρηση του καταναλωτή πριν και μετά από την κατάρτιση της σύμβασης, για την υπηρεσία, τη σύμβαση και τα μέσα αποκατάστασης, β) υποχρέωση για ανακοίνωση των συμβατικών όρων σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, γ) δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών εκτός από i) τις υπηρεσίες με διακυμάνσεις τιμών (π.χ. συνάλλαγμα, futures, swaps, options), ii) τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις (π.χ. ασφαλιστήρια για ταξίδια), iii) τις συμβάσεις, η εκτέλεση των οποίων ολοκληρώθηκε και iv) τις συμβάσεις ασφαλίσεων ζωής, για τις οποίες προβλέπεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών, δ) δυνατότητα ακύρωσης των συναλλαγών με πιστωτική κάρτα, ε) πρόβλεψη μέτρων για τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες και την αυτόκλητη επικοινωνία (π.χ. με ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα). Οι, δε, διατάξεις της Οδηγίας έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, ώστε να αποκλείεται συμβατική παραίτηση από τα παρεχόμενα δικαιώματα.<sup>67</sup>

Εξαιτίας των ανωτέρω, οι εφαρμοστές του internet banking πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω ειδικού συνδέσμου

---

<sup>66</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ 118

<sup>67</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ 121

(link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρετητής (server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας.

Κατόπι αυτών, η μη εκπλήρωση, σύμφωνα με τα παραπάνω, εκ μέρους των φορέων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, της υποχρέωσης πληροφόρησης, επιφέρει, με βάση το ίδιο άρθρο 4θ περ. δ' του Ν 2251/1994, τη σχετική υπέρ του καταναλωτή ακυρότητα.

Σημαντικό ρόλο στην πραγμάτωση της προστασίας του καταναλωτή, στο πλαίσιο του e-banking, διαδραματίζουν δύο ακόμη νομικά όπλα, ως αναφέρθηκε. Η μονομερής, εντός ορισμένης προθεσμίας και ανατιολόγητη αποδέσμευση από τη σύμβαση, με την άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης, όπως και η γνώση και η εξασφάλιση της δυνατότητας προσφυγής σε μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με βάση την ΚΥΑ 70330/2015<sup>68</sup> και τον Κανονισμό 524/2013<sup>69</sup> για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Η πρώτη δυνατότητα, πάντως, της υπαναχώρησης, οφείλεται να διευκρινισθεί ότι, σύμφωνα με τις υποχρεωτικές εξαιρέσεις της μεταφερθείσας στο δίκαιό μας διατάξεις της Οδηγίας 2002/65/EK, τις οποίες μετέφερε και στο ελληνικό δίκαιο ο νομοθέτης μας, δεν παρέχεται, μεταξύ των άλλων, και όταν πρόκειται για συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που εξαρτώνται από τις διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς, όπως είναι οι υπηρεσίες που αφορούν τίτλους της χρηματαγοράς, διαπραγματεύσιμους τίτλους, τις οποίες ασκούν σήμερα στο πλαίσιο του Ν 4261 /2014 και τα πιστωτικά ιδρύματα και για τις οποίες λόγω του αμιγούς επενδυτικού τους χαρακτήρα εφαρμόζονται και οι ειδικές διατάξεις του Ν 4514/2018 (μεταφορά της Οδηγίας 2014/65, MiFId II). Η συγκεκριμένη εξαίρεση βρίσκει επαρκή αιτιολογία στο επενδυτικό στοιχείο των συγκεκριμένων υπηρεσιών, των οποίων οι διακυμάνσεις είναι σημαντικές, απρόβλεπτες, επηρεαζόμενες από σωρεία νομικών και πραγματικών παραγόντων, που σύμφωνα με την καλή πίστη, καθιστούν αδύνατη τη γνώση και τον έλεγχο εκ μέρους του προμηθευτή, εκτός εάν είναι εκείνος ο οποίος επιδρά στη τιμή

---

<sup>68</sup> ΚΥΑ 70330οικ./2015 - ΦΕΚ 1421/Β/9-7-2015 για ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

<sup>69</sup> Κανονισμός ΕΕ/524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ

των προϊόντων, οπότε σωστά η εξαίρεση του δικαιώματος υπαναχώρησης χάνει την αναφερθείσα αιτιολογία.<sup>70</sup>

Δεύτερη πολύ σημαντική εξαίρεση αποδέσμευσης εισάγεται, ειδικά στο χώρο των πράξεων πληρωμών, που καταλαμβάνουν ένα μεγάλο μέρος των διενεργουμένων από απόσταση τραπεζικών συναλλαγών για τις οποίες θεσπίζεται η δυνατότητα ανάκλησης με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπει το άρθρο 80 του εναρμονιστικού Ν. 4537/2018 (PSD2). Σύμφωνα με το εν λόγω άρθρο εισάγεται καταρχήν το ανέκκλητο της εντολής πληρωμής και η δυνατότητα παρέκκλισης αυτής της αρχής, μόνο όταν υπάρχει αδήριτη ανάγκη προστασίας των συμφερόντων του χρήστη και πάντα με τις προϋποθέσεις, κυρίως χρονικές, που ο νόμος εισάγει, με στόχο την αξιοπιστία του όλου συστήματος στο οποίο εμπλέκονται πολλά πρόσωπα και με πολλαπλή ιδιότητα και για το λόγο αυτό ο ενωσιακός και κατ' επέκταση ο εθνικός νομοθέτης «θυσιάζουν» το πλαίσιο προστασίας του χρήστη, λαμβάνοντας μέτρα για την εξασφάλιση πολλές φορές ακόμη και αντικρουομένων συμφερόντων.<sup>71</sup> Για το λόγο αυτό υπάρχει κατ' εξαίρεση η δυνατότητα ανάκλησης σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, συνήθως μιας ημέρας από τη χορήγηση εντολής πληρωμής, ενώ για ένα μεγαλύτερο χρονικό διάστημα απαιτείται συμφωνία μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και των οικείων παροχών υπηρεσιών πληρωμών, ενώ στην περίπτωση εντολών πληρωμής χρειάζεται και η συγκατάθεση του δικαιούχου.

Τέλος, το δίχτυ ασφάλειας στις συγκεκριμένες από απόσταση συμβάσεις ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπληρώνουν οι διατάξεις των παρ. 7 και 8 του άρθρου 4Θ του Ν 2251/1994, σύμφωνα με τις οποίες απαγορεύεται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, χωρίς το προηγούμενο αίτημα του καταναλωτή, ενώ η αυτόκλητη μη ζητηθείσα εμπορική επικοινωνία οφείλει να διεξάγεται με τρόπο που να μην προσβάλλει την ιδιωτική ζωή του καταναλωτή και συγχρόνως να πληροί τις προϋποθέσεις του άρθρου 11 του Ν 3471/2006, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του, με τους νόμους 3917/2011 και 4070/2012, και ειδικότερα του τελευταίου, ο οποίος αναφέρεται στην προστασία της ιδιωτικής ζωής, στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

---

<sup>70</sup> Α. Δεσποτίδου, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, Εκδ. Σάκκουλα Αθήνα – Θεσσαλονίκη 2009, σελ. 77επ

<sup>71</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π. σελ. 129

Η πληροφόρηση, κατά συνέπεια, αποτελεί την προληπτική όσο και κατασταλτική οχύρωση του καταναλωτή, όταν προβαίνει σε πράξεις ηλεκτρονικής τραπεζικής να προστατεύει τα συμφέροντά του, καθώς, θεωρητικά τουλάχιστον, είναι σε θέση, αφού φιλτράρει τον απίστευτο και εν πολλοίς περιττό όγκο των πληροφοριών πριν την κατάρτιση της ή των συμβάσεων, κι εφόσον του παρασχεθεί ανάλογη άνεση χρόνου, να διαμορφώσει τη δικαιοπρακτική του βούληση, ενώ παράλληλα με την πληροφόρηση σε κάθε στάδιο ανάπτυξης των συναλλακτικών του σχέσεων εντείνεται η προσοχή του ως προς πιθανές εξωγενείς προσπάθειες εκμετάλλευσής του, κυρίως με την υποκλοπή των στοιχείων του και των κωδικών του, μέσω κακόβουλων ενεργειών και σελίδων.

#### **V.Γ. Η ΟΔΗΓΙΑ 2005/29/ΕΚ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 9α-9θ)**

Η Οδηγία<sup>72</sup> αυτή θεσπίζει μια ενιαία απαγόρευση, η οποία καλύπτει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που στρεβλώνουν την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών και συγκεκριμένα τις παραπλανητικές και επιθετικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους αγοραστές, οι οποίες εκμεταλλευόμενες τη μειονεκτική θέση του καταναλωτή, λόγω του γνωσιολογικού και νομικού του ελλείματος, τον «εξαπατούν» και τον οδηγούν σε μη συμφέρουσες για τον ίδιο επιλογές. Έτσι, βασικοί στόχοι της είναι να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών-μελών, καθώς και στην εξάλειψη των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων περιλαμβάνεται η διαφήμιση<sup>73</sup>, η οποία βλάπτει άμεσα τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών και έμμεσα τα οικονομικά συμφέροντα των ανταγωνιστών. Εμπορικές πρακτικές οι οποίες μπορεί να χαρακτηρίζονται ως αθέμιτες, βλάπτουν όμως μόνο τα οικονομικά συμφέροντα των άλλων ανταγωνιστών και όχι τα συμφέροντα των καταναλωτών,

---

<sup>72</sup> Οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά

<sup>73</sup> J. Velentzas , G. Broni, Unfair commercial practices on marketing - advertising and consumer protection in eu member states, International Conference On Applied Economics (ICOAE) 2012, <https://www.sciencedirect.com/>

παραμένουν στη ρυθμιστική αρμοδιότητα των κρατών-μελών και, ως εκ τούτου, ελέγχονται με βάση το Άρθρο 34 ΣΛΕΕ<sup>74</sup> και τη νομολογία Keck<sup>75</sup> για τις μορφές πώλησης.

Προκειμένου να εξαλειφθούν οι φραγμοί της εσωτερικής αγοράς και να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις, η Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στηρίζεται στην αρχή της πλήρους εναρμόνισης, θεσπίζοντας ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο για την εναρμόνιση των εθνικών κανόνων, μη επιτρέποντας στα κράτη μέλη να θεσπίσουν πιο περιοριστικά μέτρα από εκείνα που ορίζει η Οδηγία, ακόμα και για να διασφαλίσουν υψηλότερο βαθμό προστασίας των καταναλωτών. Όμως, τα κράτη μέλη μπορούν να εισάγουν ρυθμίσεις και να επιβάλλουν περιοριστικότερους και λεπτομερέστερους κανόνες στον εναρμονιζόμενο τομέα πέραν των διατάξεων της Οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ως προς τις «χρηματοοικονομικές υπηρεσίες» όπως ορίζονται στην Οδηγία 2002/65/EK προς τους καταναλωτές και την ακίνητη περιουσία. Ο λόγος της εξαίρεσης αυτής συνίσταται μεταξύ άλλων στον κίνδυνο και στην πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζουν τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες αλλά και στην απειρία των καταναλωτών, συνδυαζόμενη σε αρκετές περιπτώσεις με την αδιαφάνεια των συναλλαγών. Η Ελλάδα εναρμόνισε πλήρως στην ελληνική νομοθεσία την Οδηγία 2005/29/EK, ενσωματώνοντάς την στον Ν.3587/2007, ο οποίος προσέθεσε στον Ν.2251/1994 τα άρθρα 9α έως 9θ.

Όσον αφορά την έννοια της διαφήμισης, πρέπει να τονιστεί ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή, ακολουθώντας κατά βάση την Οδηγία για την παραπλανητική διαφήμιση, ορίζει ότι διαφήμιση είναι κάθε ανακοίνωση, που γίνεται στα πλαίσια εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας, με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών. Πρόκειται για έννοια ευρύτατη, που καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των επαγγελματικών συναλλαγών. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί πως το πεδίο εφαρμογής του Ν.2251/1994 αφορά περιοριστικά στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στις B2C (Business To Consumers)

---

<sup>74</sup> Σύμφωνα με το οποίο οι ποσοτικοί περιορισμοί επί των εισαγωγών, καθώς και όλα τα μέτρα ισοδυνάμου αποτελέσματος, απαγορεύονται μεταξύ των κρατών μελών.

<sup>75</sup> Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-267/91 και C-268/91 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A61991CJ0267>



και όχι στις B2B συναλλαγές (Bussiness To Bussiness) ούτε και σε εκείνες μεταξύ καταναλωτών (Consumers To Consumers - C2C)<sup>76</sup>.

Μια πρακτική είναι παραπλανητική εάν περιέχει ψευδείς ή αναληθείς πληροφορίες ή είναι πιθανό να εξαπατήσει τον καταναλωτή, ακόμη και αν και οι πληροφορίες που δίνονται μπορεί να είναι σωστές. Ειδικότερα, οι πληροφορίες αυτές αφορούν: την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος, τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος (όπως η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, η σύνθεση, η ημερομηνία κατασκευής, γεωγραφική προέλευση, τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τη χρήση του κ.λπ.), την τιμή, τις δεσμεύσεις του εμπόρου και τη φύση της διαδικασίας πώλησης, την ανάγκη για σέρβις ή επισκευή, τον έμπορο (ταυτότητα, προσόντα, κώδικας συμπεριφοράς κ.λπ.), τα δικαιώματα των καταναλωτών σχετικά με πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών.

Επιπλέον, η οδηγία απαγορεύει την εμπορία προϊόντων και τις διαφημιστικές δραστηριότητες που δημιουργούν σύγχυση με άλλο προϊόν ή με εμπορικό σήμα ανταγωνιστή. Τέλος, όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τον καταναλωτή πρέπει να παρέχονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, την κατάλληλη στιγμή, για να του δίδεται η δυνατότητα να λάβει μια συναλλακτική απόφαση. Εάν συμβεί το αντίθετο, τότε αυτό θεωρείται παραπλανητική πρακτική κατά παράλειψη.

Από την άλλη, μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, ληφθούν υπόψη όλα της χαρακτηριστικά και περιστάσεις, με παρενόχληση, εξαναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης σωματικής βίας ή αθέμιτης επιρροής, βλάπτει σημαντικά ή είναι πιθανό να βλάψει σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου καταναλωτή ή συμπεριφορά σε σχέση με το προϊόν κι ως εκ τούτου τον προκαλεί ή είναι πιθανό να τον αναγκάσει να προβεί σε μια συναλλαγή, απόφαση που δεν θα είχε πάρει διαφορετικά. Τέλος, μια πρακτική θεωρείται επιθετική εάν η ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του καταναλωτή επηρεάζεται σημαντικά. Τόσο η Οδηγία όσο και ο Ν. 2251/94 περιέχουν κατάλογο κριτηρίων προκειμένου να προσδιοριστεί εάν μια εμπορική πρακτική υπάγεται στις ανωτέρω απαγορεύσεις.

Άλλωστε, οι αποφάσεις συναλλαγών των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνονται ελεύθερα. Για τον, δε, καθορισμό των κυρώσεων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη

---

<sup>76</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ό.π., σελ. 110επ

διάφορα στοιχεία, όπως η φύση και η διάρκεια της επιθετικής πρακτικής, η πιθανή χρήση απειλητικής ή υβριστικής γλώσσας ή συμπεριφοράς, η εκμετάλλευση οποιασδήποτε συγκεκριμένης περίπτωσης που επηρεάζει τον καταναλωτή, προκειμένου να επηρεαστεί η απόφασή του, τυχόν εξωσυμβατικοί όροι που επιβάλλονται στον καταναλωτή για την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων κλπ

#### **V.Δ/ Ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ 2016/679/ΕΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ Ο Ν. 4624/2019, ΩΣ ΙΣΧΥΕΙ.**

Με το Ν. 4624/2019 ενσωματώθηκε στο εθνικό μας δίκαιο ο Κανονισμός 2016/679/ΕΕ (Κανονισμός GDPR)<sup>77</sup> για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (με παράλληλη ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία και της Οδηγίας 2016/680), ο οποίος κατήργησε το Ν. 2472/1997 ως ίσχυε.

**V.Δ.α/** Με δεδομένο ότι οι ετήσιες εκθέσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αφιερώνουν ειδικό κεφάλαιο στον τραπεζικό τομέα και ότι η πλειονότητα των σχετικών με το Ν. 2472/97 δημοσιευμένων αποφάσεων, αφορά τον ίδιο τομέα, είναι προφανές ότι ο εφαρμοστής του internet banking πρέπει με ιδιαίτερη προσοχή να συμμορφώνεται και προς αυτούς τους κανόνες.

Ιδιαίτερη σημασία για το internet banking αποκτά η απαγόρευση να διαβιβάζονται δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός ΕΕ, που δεν παρέχουν “ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας” (άρθρο 25 της Οδηγίας 95/46 και άρθρο 9 του Ν. 2472/97). Η διαβίβαση προς χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης επιτρέπεται μόνο έπειτα από άδεια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία χορηγείται μόνο αν η Αρχή κρίνει ότι το παρεχόμενο επίπεδο προστασίας στην τρίτη χώρα είναι ικανοποιητικό. Το πρόβλημα είναι σοβαρό, αφού στο Internet κάθε μετάδοση δεδομένων είναι “διασυνοριακή”, ενώ ακόμη και στη μετάδοση εντός των “κοινοτικών συνόρων είναι πιθανό τα δεδομένα να διέλθουν από τρίτες χώρες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η διαβίβαση δεδομένων κατά τη διεξαγωγή internet banking μπορεί να πραγματοποιηθεί καλυπτόμενη από τις εξαιρέσεις των περιπτώσεων (β) και (γ) της παρ. 1 του άρθρου 26 της Οδηγίας 95/46, δηλαδή: i) όταν η διαβίβαση

---

<sup>77</sup> Κανονισμός GDPR

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=HR>

είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης μεταξύ του προσώπου το οποίο αφορούν τα δεδομένα και του υπεύθυνου επεξεργασίας και ii) όταν η διαβίβαση είναι αναγκαία για τη συνομολόγηση σύμβασης μεταξύ των ίδιων προσώπων. Σύμφωνα με αυτές τις εξαιρέσεις, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά παρέκκλιση και προς τρίτη χώρα που δεν εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας.

**V.Δ.β/** Ως ειπώθηκε, το έτος 2016 δημοσιεύτηκε ο Γενικός Κανονισμός 2016/679/ΕΕ για την Προστασία των Δεδομένων (General Data Protection Regulation - GDPR), ο οποίος αντικατέστησε την οδηγία 95/46/ΕΚ και τέθηκε σε ισχύ την 25η Μαΐου 2018.<sup>78</sup> Η θέση σε ισχύ του Κανονισμού στη χώρα μας είχε ως αποτέλεσμα την κατάργηση του Ν 2472/1997.

Το γενικό πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού έχει διευρυνθεί σε σχέση με την προηγούμενη νομοθεσία, καθώς περιλαμβάνει πλέον κάθε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, αυτοματοποιημένη ή μη αυτοματοποιημένη, είτε λαμβάνει χώρα στον ιδιωτικό είτε στον δημόσιο τομέα. Με τον Κανονισμό εισάγεται η αρχή της διαφάνειας κατά την επεξεργασία των δεδομένων και επέρχεται ενδυνάμωση των δικαιωμάτων του υποκειμένου, εν προκειμένω καταναλωτή. Μεταξύ άλλων, ορίζεται το δικαίωμα ενημέρωσης (άρθρο 12) και το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα και στις πληροφορίες που αφορούν στους σκοπούς επεξεργασίας (άρθρο 15), το δικαίωμα διόρθωσης (άρθρο 16) και το δικαίωμα στην ψηφιακή λήθη, το οποίο όμως, λόγω του ανέφικτου επίτευξής του, αναφέρεται ως δικαίωμα διαγραφής (άρθρο 17)<sup>79</sup>. Επίσης, κατοχυρώνεται το δικαίωμα του υποκειμένου των δεδομένων σε περιορισμό της επεξεργασίας τους (άρθρο 18), το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων (άρθρο 20), το δικαίωμα εναντίωσης (άρθρο 21), το οποίο επικαιροποιεί το δικαίωμα στην ανθρώπινη παρέμβαση από το φόβο εργαλειοποίησης του ατόμου κλπ.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι λεπτομερείς ρυθμίσεις περί ευθύνης. Πλέον συγκεκριμένα, στον Κανονισμό καθορίζεται η ευθύνη του Υπεύθυνου επεξεργασίας και του Εκτελούντος την επεξεργασία των δεδομένων (άρθρα 24 επ.) και εισάγεται ο θεσμός του Υπεύθυνου προστασίας δεδομένων (άρθρο 37 επ.). Προβλέπεται, επίσης, ότι κάθε κράτος μέλος πρέπει να διασφαλίζει ότι ανεξάρτητη εποπτική (δημόσια) αρχή

---

<sup>78</sup> Βλ και Σχέδιο Νόμου για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε εφαρμογή του Κανονισμού 2016/679/ΕΕ.

<sup>79</sup> Παναγοπούλου-Κουτνατζή σε Κοτσαλή/Μενουδάκο, Γενικός Κανονισμός για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (GDPR), 2018

επιφορτίζεται με την παρακολούθηση της εφαρμογής του Κανονισμού (άρθρα 51 επ.), ενώ καινοτομία αποτελεί η θέσπιση του μηχανισμού συνεργασίας και του μηχανισμού συνεκτικότητας (one stop shop). Ο μηχανισμός συνεργασίας αφορά στη διαδικασία διασυννοριακής συνεργασίας της επικεφαλής αρχής (εποπτική αρχή στο έδαφος του κράτους μέλους της οποίας έχει την εγκατάσταση του ο υπεύθυνος επεξεργασίας) με τις ενδιαφερόμενες εποπτικές αρχές άλλων κρατών μελών (στις οποίες αφορά η επεξεργασία), με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και την επίτευξη συναίνεσης, όταν πράξη επεξεργασίας δεδομένων ή παραβίαση του δικαιώματος στην προστασία τους αφορά περισσότερα κράτη μέλη (άρθρα 60 επ.).

Όσο για τον μηχανισμό συνεκτικότητας, αφορά αυτός στον τρόπο λήψης των αποφάσεων, ώστε να επιτυγχάνεται συνεκτική εφαρμογή του Κανονισμού στο σύνολο της ΕΕ (άρθρα 63 επ.). Το όργανο, το οποίο έχει καθήκον να διασφαλίζει τη συνεκτική εφαρμογή του Κανονισμού είναι το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων (άρθρο 70). Πρόκειται για όργανο της ΕΕ, που αποτελείται από τον προϊστάμενο μιας εποπτικής αρχής κάθε κράτους μέλους και από τον Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, έχει νομική προσωπικότητα και απολαμβάνει πλήρους ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των καθηκόντων του (άρθρα 68 επ.).

Στον Κανονισμό υπάρχει τέλος πρόβλεψη για δικαίωμα αποζημίωσης του υποκειμένου των δεδομένων που υπέστη υλική ή ηθική ζημία, ως αποτέλεσμα παραβίασης του Κανονισμού από τον υπεύθυνο επεξεργασίας (άρθρο 82), ενώ όταν λαμβάνει χώρα παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού, προβλέπεται και η επιβολή στον τελευταίο διοικητικών προστίμων (άρθρο 83).

## **V.E/ Η ΟΔΗΓΙΑ 93/13/ΕΚ<sup>80</sup> ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΝΤΑΙ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ Ο ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΑΡΘΡΟ 2)**

Σύμφωνα με τον Ν. 2251/94, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία 93/13, άκυρος τυγχάνει ένας όρος όταν κρίνεται καταχρηστικός (αρ. 2παρ.6εδ.α' Ν2251/94 σε συνδ. με την ΑΚ 174). Η ακυρότητα αυτή, η οποία εξετάζεται αυτεπαγγέλτως από το Δικαστήριο (δεδομένου ότι οι παρ.6 & 7Ν.2251/94 αποτελούν *ius cogens*), είναι μερική και

---

<sup>80</sup> Η Οδηγία 93/13/ΕΚ για την Προστασία των καταναλωτών από τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161.

μάλιστα υπέρ του καταναλωτή, καθόσον ο προμηθευτής δε δύναται να επικαλεστεί καθολική ακυρότητα της σύμβασης εκ του γεγονότος πως ένας ή πλείονες εκ των όρων τυγχάνουν καταχρηστικοί(αρ.2παρ8), δυνατότητα που αντιθέτως δίδεται στον καταναλωτή, υπό την προϋπόθεση πως ο τελευταίος δεν θα είχε προβεί σε σύναψη της σύμβασης αν εξέλιπε το άκυρο μέρος της (ΑΚ181). Να σημειωθεί, δε, πως η αυτεπάγγελη επέκταση της ακυρότητας ενός όρου σε ολόκληρη τη σύμβαση, επιτρέπεται, μόνο κατ' εξαίρεση, όταν από αυτή ωφελείται ο καταναλωτής. Μετά την κήρυξη της ακυρότητας όρου, τίθεται σε ισχύ ο αντίστοιχος κανόνας ενδοτικού δικαίου ή ελλείψει τέτοιου κανόνα λαμβάνει χώρα συμπληρωματική ερμηνεία της σύμβασης από το δικαστήριο, με βάση την αντικειμενική μέθοδο της ΑΚ 200, μη αποκλειόμενης κατά περίπτωση και επιβοηθητικά και της υποκειμενικής αξιολόγησης κατ' αρ. 173ΑΚ.<sup>81</sup>

Ειδικά για τους ΓΟΣ στις τραπεζικές συμβάσεις πρέπει να επισημανθεί ότι είναι προδιατυπωμένοι και έντυποι, αποτελώντας το πάγιο περιεχόμενο έντυπων ατομικών συμβάσεων προσχωρήσεως, διέποντας όλες γενικά τις συναλλαγές των τραπεζών με τους πελάτες τους. Βέβαια, κατά το κοινοτικό δίκαιο, ρήτρα σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, θεωρείται καταχρηστική όταν παρά την απαίτηση καλής πίστης δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, που απορρέουν από τη σύμβαση". Αλλά και κατά τη νέα διατύπωση της ΑΚ 332 παρ. 2 εδ.2 από το ν. 3043/2003 θεσπίζεται ακυρότητα, αν «η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης»<sup>82</sup>. Η τράπεζα εξάλλου είναι επιφορτισμένη με τη γενική υποχρέωση της διαφύλαξης των συμφερόντων των πελατών της, που επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και από την ευθύνη της αυτή η τράπεζα δεν μπορεί να απαλλαγεί με συμβατικές ρήτρες ούτε ακόμη και για ελαφρά αμέλεια.<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ 100επ

<sup>82</sup> Άρθρο 332 ΑΚ για τη συμφωνία για μη ευθύνη από πταίσμα

<sup>83</sup> Χ. Τσενέ, Ζητήματα Ευθύνης των τραπεζών από τη σύμβαση τραπεζικής κατάθεσης, Δίκαιο Επιχειρήσεων & Εταιρειών (ΔΕΕ) 10/2015σελ. 969επ.

## **Υ.ΣΤ/ Η ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

**Υ.ΣΤ.α/** Η ηλεκτρονική τραπεζική υπάγεται, ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας και τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Εφαρμόζονται, συνεπώς, σε αυτήν η νομοθεσία για την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος, οι διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και οι διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ρυθμίζονται επίσης από την Οδηγία 2000/31<sup>84</sup> για το ηλεκτρονικό εμπόριο (που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Π.Δ. 131/2003), η οποία εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», συνεπώς και το internet banking υπάγεται στην τραπεζική νομοθεσία του «κράτους προέλευσης».

Κατά τα ανωτέρω, η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο διέπεται από την ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία. Αφενός εφαρμόζονται ο Ν. 3601/07 που αντικατέστησε τον προϊσχύσαντα Ν. 2076/1992 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, όπως ισχύει σήμερα, καθώς και οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις (συνεπώς οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στη διεξαγωγή internet banking), και αφετέρου, ως προς τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εφαρμόζεται ο Ν. 2396/1996. Με τον τελευταίο, ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ<sup>85</sup>, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών, και 93/6/ΕΟΚ<sup>86</sup>, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Στις συναλλαγές του internet banking εφαρμόζονται και εδώ οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

**Υ.ΣΤ.β/** Παράλληλα, μάλιστα, με το ευρύ και πολύπλευρο κανονιστικό πλαίσιο, ειδικά για τα διαφημιστικά μηνύματα πιστωτικών ιδρυμάτων ισχύουν και κώδικες αυτορρύθμισης που έχουν εκδοθεί από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, όπως ο

---

<sup>84</sup> Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο

<sup>85</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX%3A31993L0022>

<sup>86</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:31993L0006>

Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.

Πλέον συγκεκριμένα, στις ρυθμίσεις του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή των τραπεζών προβλέπονται μεταξύ άλλων και τα κάτωθι: Καταρχάς, οι διαφημίσεις χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών πρέπει να διατυπώνονται με τρόπο σαφή και κατανοητό και να είναι αληθείς και όχι παραπλανητικές προκειμένου να προαχθεί η προστασία του καταναλωτή.<sup>87</sup> Περαιτέρω, να αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των προϊόντων τους, με τρόπο που να γίνεται αντιληπτός στο μέσο καταναλωτή, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση από τον τελευταίο των ομοειδών προϊόντων ή υπηρεσιών διαφορετικών πιστωτικών ιδρυμάτων ως προς τα βασικά τους χαρακτηριστικά και κυρίως τα οικονομικά, κατά, δε, τη διαφημιστική προβολή προϊόντων που απευθύνονται σε ειδικές κατηγορίες καταναλωτών, δέον όπως λαμβάνεται μέριμνα ώστε οι διαφημίσεις να προσαρμόζονται αναλόγως.

Ακόμα, η ορολογία που χρησιμοποιείται πρέπει να αποβλέπει στην κατανόηση της κατηγορίας του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, εάν πρόκειται δηλαδή για δάνειο ή πίστωση ή άλλης μορφής προϊόν, ενώ σε ό,τι αφορά στην προβολή σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, θα πρέπει να δίδεται έμφαση στο χαρακτηριστικό που κυριαρχεί. Εφόσον προϋπόθεση για τη χορήγηση υπηρεσίας αποτελεί η ταυτόχρονη χορήγηση άλλης υπηρεσίας θα πρέπει η εν λόγω προϋπόθεση να προκύπτει σαφώς από τη διαφήμιση.<sup>88</sup>

Όσον αφορά τις τηλεφωνικές κλήσεις που γίνονται με σκοπό τη διαφήμιση, πρέπει να λαμβάνουν χώρα με τρόπο που δεν προσβάλλει την ιδιωτική ζωή του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση ζητείται εκ των προτέρων η συναίνεση του καταναλωτή, ενώ σε κάθε διαφήμιση προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, η ίδια η τράπεζα θα πρέπει να προτρέπει τους καταναλωτές να αναζητήσουν περισσότερες πληροφορίες από το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα, ώστε να καθίσταται σαφές ότι η διαφήμιση αποτελεί μέσο γνωριμίας του καταναλωτή με το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία κι ότι δεν παρέχεται εξαντλητική πληροφόρηση. Τέλος, όταν προβάλλεται ότι η επιλογή προϊόντος ή υπηρεσίας συνεπάγεται την αποκόμιση πρόσθετου οφέλους για τον καταναλωτή, το όφελος αυτό δεν πρέπει να εξαρτάται και από άλλους τυχαίους

---

<sup>87</sup> <http://www.see.gr/%CE%BA%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82/>

<sup>88</sup> Βλ. και παρατηρήσεις της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών επί του Σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή

παράγοντες (π.χ. κλήρωση) ούτε η απόκτησή του να προϋποθέτει πρόσθετη επιβάρυνση του καταναλωτή.

## **VI. ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ – ΦΟΡΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

### **VI.A/ Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών**

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) είναι ένας πανευρωπαϊκός οργανισμός που βάζει τους καταναλωτές στο επίκεντρο της πολιτικής της ΕΕ για τους καταναλωτές.<sup>89</sup> Συγκεκριμένα, βοηθά τους καταναλωτές από την ΕΕ, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Νορβηγία και την Ισλανδία να έχουν πρόσβαση στην εσωτερική αγορά με ασφάλεια παρέχοντας πληροφορίες και εξοπλίζοντάς τους με τις γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση των δικαιωμάτων τους και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων αγορών, καθώς και την υποστήριξη της βιώσιμης κατανάλωσης.

Πριν από 30 χρόνια, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την παροχή πληροφοριών και βοήθειας για διασυνοριακά ζητήματα καταναλωτών. Σήμερα, υπάρχει ΕΚΚ σε κάθε χώρα της ΕΕ, καθώς και στο ΗΒ, την Ισλανδία και τη Νορβηγία. Τα μέλη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή είναι μεμονωμένες μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, που συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις εθνικές αρχές σε κάθε κράτος μέλος της ΕΕ, Νορβηγίας και Ισλανδίας.

Ο πρωταρχικός ρόλος του ECC-Net είναι διπλός: αφενός να βοηθήσει τους καταναλωτές να συμμετέχουν σε διασυνοριακές συναλλαγές με μεγαλύτερη σιγουριά παρέχοντάς τους δωρεάν πληροφορίες και συμβουλές για τα δικαιώματά τους κι αφετέρου η παροχή βοήθειας στην επίλυση διασυνοριακών καταγγελιών καταναλωτών. Τα 29 Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή (ΕΚΚ) δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να επωφελούνται πλήρως από τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά. Καθώς το δίκτυο βρίσκεται σε συνεχή άμεση επαφή με τους καταναλωτές σε όλη την Ευρώπη, μπορεί να εντοπίσει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολίτες της ΕΕ σε χώρες της εσωτερικής αγοράς και να θέσει αυτά τα ζητήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής της ΕΕ.

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών, η καθημερινή εργασία των ΕΚΚ αποτελείται από τα εξής: παροχή

---

<sup>89</sup> [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_el](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_el)



πληροφοριών και εκπαίδευσης σχετικά με τα δικαιώματα και την προστασία των καταναλωτών βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ καθώς και την προώθησή τους, παροχή εξειδικευμένης βοήθειας σε ιδιώτες καταναλωτές σε διασυννοριακές διαφορές με επιχειρήσεις σε επιλεγμένες χώρες της ΕΕ, διεξαγωγή ερευνών και έρευνας καταναλωτών, καθώς και αναφορά για θέματα και τάσεις που συμβάλλουν στην ανάπτυξη πολιτικής, διεξαγωγή έρευνας για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα εθνικά ενδιαφερόμενα μέρη στην επιβολή της πολιτικής για τους καταναλωτές.

Η Ελλάδα διαθέτει Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή. Η λειτουργία του ΕΚΚ Ελλάδας ανατέθηκε για πρώτη φορά στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» το 2012, ενώ με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 συγκαταλέγεται, πλέον, στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες της Αρχής.

#### **VI.B/ Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)<sup>90</sup>**

Το FIN-Net είναι ένα σύστημα που λειτουργεί στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (που περιλαμβάνει κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία), ως εναλλακτικό δίκτυο επίλυσης διαφορών για διασυννοριακές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Το όνομά του προέρχεται από τη συντομογραφία του αγγλικού του ονόματος (Financial Dispute Resolution Network: FIN-Net). Το δίκτυο της FIN-Net ιδρύθηκε το 2001 με απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η ανάπτυξη του FIN-Net δικαιολογήθηκε από την αναγνώριση του γεγονότος ότι όλο και περισσότεροι καταναλωτές χρησιμοποιούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε χώρες εκτός της χώρας διαμονής τους, επομένως η επέκταση του πεδίου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προκαλεί επίσης αύξηση του αριθμού των καταναλωτικών διαφορών. Το FIN-Net βοηθά τους καταναλωτές να επιλύουν τις διαφορές τους με έναν πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών – όπως τράπεζα, ασφαλιστική εταιρεία, εταιρεία επενδύσεων κ.λπ.– που λειτουργεί σε διαφορετικό κράτος μέλος, βασιζόμενοι στο φόρουμ εναλλακτικής επίλυσης διαφορών της συγκεκριμένης χώρας.

Το FIN-NET μπορεί παράλληλα να βοηθήσει τον καταναλωτή να διαπραγματευτεί όταν ο τελευταίος προβαίνει σε μια καταγγελία για προβλήματα με

---

<sup>90</sup> [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_el](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_el)

χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, που σημαίνει τραπεζικές υπηρεσίες, ασφαλιστικές και επενδυτικές υπηρεσίες. Το FIN-NET είναι ένα δίκτυο συνεργασίας που λειτουργεί στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες (δηλαδή σε όλες τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, που σημαίνει την Ευρωπαϊκή Ένωση συν την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία). Ωστόσο, να σημειωθεί πως βοηθά τους καταναλωτές μόνο με διασυνοριακές εξωδικαστικές καταγγελίες, ήτοι παρέχει πληροφορίες για οργανισμούς και διαδικασίες για διασυνοριακή επίλυση διαφορών για καταναλωτές που έχουν αντιμετωπίσει προβλήματα με ξένες οντότητες.

Οι διαδικαστικές διατυπώσεις που απαιτούνται κατά την υποβολή καταγγελίας μπορεί να διαφέρουν από χώρα σε χώρα. Σε ορισμένες χώρες υπάρχει ένα θεσμοθετημένο, δημόσιο, εξωδικαστικό σύστημα επίλυσης παραπόνων, ενώ σε άλλες είναι ιδιωτικό. Και μπορεί να είναι ή να μην είναι δωρεάν για τον ενάγοντα και μπορεί να είναι νομικά δεσμευτικό ή όχι.

Στην Ισπανία, η κεντρική τράπεζα (Banco de España), η Εθνική Επιτροπή Αγοράς Κινητών Αξιών (CNMV) και η Γενική Διεύθυνση Ασφαλίσεων και Ταμείων Συντάξεων (DGSFP) ανήκουν στο δίκτυο αυτό.

#### **VI.Γ/ ΚΕ.Π.ΚΑ - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών**

Το ΚΕΠΚΑ είναι μια μη κυβερνητική, μη κερδοσκοπική, ανεξάρτητη πανελλαδική Ένωση Καταναλωτών.<sup>91</sup> Η ίδρυση του ΚΕ.Π.ΚΑ., το 1982, ήταν αποκλειστικά ιδιωτική πρωτοβουλία, λόγω της έντονης ανησυχίας για την έλλειψη συγκεκριμένης πολιτικής προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα και της διαφοράς μεταξύ του επιπέδου προστασίας στην Ελλάδα και των άλλων κρατών μελών της ΕΕ. Αυτή η ανησυχία ήταν κοινή μεταξύ όλων των ιδρυτικών μελών. Επί 40 έτη, το ΚΕΠΚΑ προσπαθεί να αυξήσει τη συνείδηση των καταναλωτών στην Ελλάδα και να προστατεύσει τα δικαιώματά τους.

Οι κύριες δραστηριότητές του Κέντρου είναι η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η ενημέρωση των καταναλωτών για προϊόντα, υπηρεσίες, οικονομικά συμφέροντα, υγεία, διατροφή, περιβαλλοντικά προβλήματα, ανθρώπινα δικαιώματα, και η παρότρυνση της ελληνικής κυβέρνησης, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του

---

<sup>91</sup> <https://www.kepka.org/>

Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να αναπτύξουν μια πολιτική καταναλωτών για τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των καταναλωτών και των πολιτών.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ δεν έχει ούτε εμπορικές δραστηριότητες ούτε έσοδα προερχόμενα από πολιτικά κόμματα, οργανώσεις ή επιχειρήσεις. Η συνεισφορά των μελών (ετήσια συνδρομή), οι κρατικές επιχορηγήσεις και οι επιχορηγήσεις της ΕΕ είναι οι μοναδικές οικονομικές πηγές του οργανισμού, ενώ όλα τα μέλη του ΔΣ είναι εθελοντές, δεν πληρώνονται από το ΚΕΠΚΑ κι αφιερώνουν τον ελεύθερο χρόνο τους στον οργανισμό.

Το ΚΕΠΚΑ εκπροσωπεί τους καταναλωτές σε τοπικό επίπεδο, στις Επιτροπές Φιλικής Επίλυσης Διαφορών 6 Δήμων της Βόρειας Ελλάδας, στην Επιτροπή Φιλικής Επίλυσης Διαφορών του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης και στην Επιτροπή Διαβούλευσης του Δήμου Θεσσαλονίκης. Σε εθνικό επίπεδο, το ΚΕ.Π.ΚΑ εκπροσωπεί τους καταναλωτές στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, στην Επιτροπή Πιστοποίησης Οργανώσεων Καταναλωτών και στην Εθνική Επιτροπή Διατροφής.

Πέραν αυτών, το ΚΕΠΚΑ είναι μέλος του Consumers' International (C.I.), της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (B.E.U.C.), του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τυποποίησης (ANEC), του Διατλαντικού Διαλόγου Καταναλωτών (T.A.C.D.), της άτυπης Ομοσπονδίας Ελληνικών Οργανώσεων Καταναλωτών (Fe .Gre.Co.) και της NetCompetition Alliance. Από το 2004 έως το 2007, ο Πρόεδρός μας ήταν Συντονιστής του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, το οποίο είναι συμβουλευτική επιτροπή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Από τον Φεβρουάριο του 2008, ο Πρόεδρος του ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής του Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς. Από τον Σεπτέμβριο του 2010 είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (EOKE) και από τον Νοέμβριο του 2010 είναι Αντιπρόεδρος του Παρατηρητηρίου της Ενιαίας Αγοράς. Από τον Φεβρουάριο του 2012, ο Πρόεδρος του ΚΕΠΚΑ είναι Αναπληρωματικό Μέλος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (EOKE). Από τον Ιούνιο του 2013, ο Πρόεδρος είναι Μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής του Οικονομικού και Κοινωνικού Συμβουλίου της Ελλάδας. Το ΚΕΠΚΑ εκπροσωπεί τους Έλληνες καταναλωτές σε διάφορους άλλους Εθνικούς, Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς και Ιδρύματα.

## **VI.Δ/ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια Ανεξάρτητη Αρχή που ιδρύθηκε με το Ν. 3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί εξωδικαστικά για τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικό όργανο στο πλευρό του κράτους για την αντιμετώπιση προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Η Αρχή εποπτεύει επίσης τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στους κατά τόπους Νομούς της χώρας.<sup>92</sup>

Με τη δραστηριότητα της Αρχής, η ελληνική δημόσια διοίκηση ευθυγραμμίζεται με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο των συμπερασμάτων της Πράσινης Βίβλου για τη βελτίωση των συστημάτων διαμεσολαβητών που είναι αρμόδια για την αντιμετώπιση καταναλωτικών διαφορών, αλλά και πλήθος άλλων νομικών κειμένων που αναφέρονται στο θέμα της σύστασης τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών μελών και περαιτέρω στη δημιουργία Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών φορέων για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων κατόπιν επώνυμης και ενυπόγραφης καταγγελίας από τους καταναλωτές ή τις ενώσεις καταναλωτών και αφού προηγουμένως ελέγξει και διαπιστώσει τη βασιμότητα των καταγγελλόμενων. Εν συνεχεία, προσπαθεί να επιλύσει την εκάστοτε διαφορά συναινετικά και εξωδικαστηριακά. Όλες οι ανωτέρω υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν στον καταναλωτή, ενώ αξίζει να σημειωθεί πως η Αρχή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών. Ωστόσο, δύναται να παραπέμψει υπόθεση (την οποία έχει επιληφθεί) ενώπιον του αρμόδιου Εισαγγελέα προς εξέταση, όταν κρίνει από τα εξεταζόμενα στοιχεία πως αυτό είναι απαραίτητο ή ότι διαπράττεται συγχρόνως κάποιο ποινικό αδίκημα.

## **VI.E/ Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης**

Το Ελληνικό Κέντρο Χρηματοοικονομικής Διαμεσολάβησης (ΕΚΧΔ) είναι αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και στοχεύει στην προώθηση της διαμεσολάβησης, η οποία είναι μια ευρέως αναγνωρισμένη και ευρέως χρησιμοποιούμενη διαδικασία εξωδικαστικής εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

---

<sup>92</sup> <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>

(ADR), για την επίλυση διαφορών μεταξύ των μερών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, παρέχει ένα ευρύ φάσμα διοικητικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών για τη διευκόλυνση των διαδικασιών διαμεσολάβησης (συμπεριλαμβανομένης της Υποχρεωτικής Αρχικής Συνόδου Διαμεσολάβησης όπως περιγράφεται στο Ν. 4640/2019). Παρέχει επίσης κατάλογο διαπιστευμένων διαμεσολαβητών που έχουν εκπαιδευτεί σε τραπεζικά και χρηματοοικονομικά από το ΕΚΧΔ, σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (Κατάλογος Εκπαιδευμένων Χρηματοοικονομικών Διαμεσολαβητών).

Μάλιστα, λειτουργεί εντός της οργανωτικής δομής του Ελληνικού Οικονομικού Διαμεσολαβητή (ΗΦΟ), ο οποίος είναι ένας εξειδικευμένος φορέας ΕΕΔ, εγγεγραμμένος στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεις.

Η διαμεσολάβηση είναι μια διεθνώς ευρέως χρησιμοποιούμενη μέθοδος ΕΕΔ, όπου τα μέρη μιας διαφοράς επιχειρούν, σε εθελοντική βάση και με τη βοήθεια ενός εκπαιδευμένου ουδέτερου τρίτου μέρους (του διαμεσολαβητή), να διαπραγματευτούν και να καταλήξουν σε μια αμοιβαία αποδεκτή και βιώσιμη λύση. Στην Ελλάδα, η διαμεσολάβηση ρυθμίζεται από το Ν. 4640/2019 και αποτελεί εναλλακτικό μέσο με το οποίο τα μέρη μπορούν να έχουν πρόσβαση στη δικαιοσύνη, εκτός δικαστηρίου. Πλέον, η διαμεσολάβηση είναι μια από τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους για την επίλυση διαφορών στους χρηματοοικονομικούς και εμπορικούς τομείς, όπως αναδιάρθρωση δανείων/χρέους, διαφορές που προκύπτουν από την παροχή επενδυτικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών κ.λπ, με κυριότερα πλεονεκτήματά της τη χρονική απόδοση και την αποδοτικότητα κόστους, την επίτευξη βιώσιμων συμφωνιών, την εμπιστευτικότητα, αμεροληψία και αποτελεσματικότητα, την άμεση εκτελεστότητα και τις βιώσιμες επιχειρηματικές και ενδοπροσωπικές σχέσεις.

Μάλιστα, σύμφωνα με τον Ν. 4640/2019 (άρθρα 6 και 7), για ορισμένες κατηγορίες διαφορών, τα μέρη υποχρεούνται να παρευρεθούν σε εισαγωγική συνεδρίαση με τους δικηγόρους τους (υποχρεωτική διαμεσολάβηση). Κατά την υποχρεωτική αρχική συνεδρίαση της διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής ενημερώνει τα μέρη για τη διαδικασία διαμεσολάβησης και τη δυνατότητα επίλυσης της διαφοράς τους εκτός

δικαστηρίου. Εάν και τα δύο μέρη συμφωνήσουν να επιλύσουν τη διαφορά τους μέσω διαμεσολάβησης, μπορούν να υπογράψουν Συμφωνία Υποβολής Διαμεσολάβησης.

## **VII. ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Στην εποχή της ψηφιακής επανάστασης, την οποία διανύουμε, οι νέες διαδικτυακές υποδομές και η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας δημιουργούν ολοένα και περισσότερες απειλές στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και κατ' επέκταση στην ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Παρατηρείται, έτσι, τεράστια αύξηση στην συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων τα τελευταία χρόνια, ιδίως μετά την πανδημία covid-19, ότε και εκτοξεύθηκαν οι συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής.

Παρά το γεγονός πως οι τράπεζες προσπαθούν να εκσυγχρονίζουν τα πληροφοριακά συστήματα ασφαλείας τους, η ανασφάλεια των πελατών κατά τη διενέργεια των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών δικαιολογεί σε μεγάλο βαθμό την επιφυλακτική στάση των τελευταίων απέναντι στο e-banking, καθόσον στην σχέση πελάτη – τράπεζας εμφιλοχωρεί το στοιχείο της άκρας εμπιστοσύνης, ειδικά δε ως προς τα προσωπικά και οικονομικά τους στοιχεία. Η πραγματικότητα, μάλιστα, αποδεικνύει πως η μεγαλύτερη απειλή προέρχεται από κακόβουλες ενέργειες τρίτων. Τα άτομα αυτά, εκμεταλλευόμενα κυρίως αδυναμίες τόσο στα συστήματα όσο και στην ανυποψίαστη διαχείριση αυτών από τους πελάτες, κατορθώνουν να παραπλανήσουν τους τελευταίους και, τελικά, να αποσπάσουν πληροφορίες για τα ευαίσθητα προσωπικά τους στοιχεία, με σκοπό να αποκομίσουν παρανόμως προσωπικό οικονομικό όφελος.

Προκειμένου να προστατευθεί ο αντισυμβαλλόμενος της τράπεζας / πελάτης και να υπέχει ευθύνης το τραπεζικό ίδρυμα, θα πρέπει ο τελευταίος να φέρει την ιδιότητα του καταναλωτή, η οποία – ως αναλυτικώς εξετέθη – καταρχήν καταφάσκει στον τομέα του «retail banking» και συνεπώς τυγχάνουν εφαρμοστέες οι όποιες διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή. Σε περίπτωση, δε, που υφίσταται αμφιβολία η κάθε περίπτωση θα πρέπει να κρίνεται in concreto.

Μάλιστα, το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή ως αποδέκτη των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών τυγχάνει από τη μια πλούσιο, τόσο σε ενωσιακό όσο και σε εθνικό επίπεδο, περιλαμβάνοντας ρυθμίσεις για τις υπηρεσίες

πληρωμών, για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την προστασία του καταναλωτή από τους καταχρηστικούς όρους συναλλαγών, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις διενεργούμενες εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Περαιτέρω, σε εξωδικαστικό επίπεδο λειτουργούν αρκετοί φορείς που στόχο έχουν την προαγωγή των συμφερόντων του καταναλωτή και την ενημέρωσή του, σε κάποιες δε περιπτώσεις και την όλως εξωδικαστική επίλυση των προκύπτουσών διαφορών μέσω του μηχανισμού της διαμεσολάβησης.

Από την άλλη, παρά τις ανωτέρω νομοθετικές προβλέψεις, οι συνεχώς αυξανόμενες περιπτώσεις καταπάτησης των δικαιωμάτων του καταναλωτή, αναδεικνύουν την ανάγκη λήψεως και νέων μέτρων, αναλογιζόμενων και αφουγκραζόμενων τις ανάγκες της σύγχρονης ψηφιακής εποχής. Έτσι, πέρα από την αυστηροποίηση των μέτρων ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνουν τα τραπεζικά ιδρύματα στα πληροφοριακά τους συστήματα, αναγκαίο καθίσταται να υπάρξουν και νομοθετικές αλλαγές.

Εν πρώτοις, κατά τη γνώμη μου, θα πρέπει να υπάρξει μια ενιαία ρύθμιση / θεσμοθέτηση της προστασίας του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, αφού ο υπάρχων νομοθετικός πλουραλισμός και συγκεκριμένα η πληθώρα διάσπαρτων νομοθετικών κειμένων (Οδηγιών, Κανονισμών και Νόμων), ενταγμένων σε κείμενα με μη συναφές περιεχόμενο τις περισσότερες φορές, αποτελεί τροχοπέδη στην κατ' ουσίαν προστασία του.

Πέραν αυτού, θα πρέπει να υπάρξει μεταρρύθμιση των ήδη υπαρχόντων νομοθετημάτων προκειμένου αυτά να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα η Οδηγία PSD2 δεν καλύπτει έναν σύγχρονο τρόπο πραγματοποίησης πληρωμών, τις πληρωμές με κρυπτονομίσματα και, εν γένει με το λεγόμενο «εικονικό χρήμα» (virtual money), υπό την έννοια ότι δεν αποτελεί εκ του νόμου προβλεπόμενο χρήμα. Ενώ σε όλους τους υπόλοιπους τρόπους πληρωμής διαμεσολαβεί κάποιος ενδιάμεσος-πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, στην περίπτωση των κρυπτονομισμάτων, ελλείπει η διαμεσολάβηση παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, η δε λειτουργία τους βασίζεται σε ένα υπολογιστικό πρόγραμμα ανοικτού κώδικα. Ακόμα, για την ενίσχυση της προστασίας του πληρωτή (άρθρο 80 παρ.5) θα πρέπει να γίνει τροποποίηση όσον αφορά την υποχρέωση για προηγούμενη συγκατάθεση του δικαιούχου της πληρωμής στις περιπτώσεις της άμεσης

χρέωσης, όταν αποδεικνύεται ότι η πληρωμή προήλθε κατόπιν εξαπάτησης του πληρωτή.

Βέβαια, δεν μπορούμε να παραγνωρίσουμε πως ήδη γίνονται σημαντικά βήματα, καταρχάς μέσω του θεσμού της αυτορρύθμισης και συγκεκριμένα με τη θέσπιση κωδίκων δεοντολογίας.

Ωστόσο, την πιο σημαντική εξέλιξη και μάλιστα πολύ πρόσφατη αποτελεί η ενσωμάτωση της Οδηγίας 2020/1828/ΕΕ<sup>93</sup> «*σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών*» στο εθνικό μας δίκαιο. Σύμφωνα με το υπάρχον νομοσχέδιο το οποίο αναμένεται να ψηφιστεί τις επόμενες ημέρες, προτείνεται μεταξύ άλλων και η τροποποίηση του άρθρου 74 του Ν. 4537/2018 (που ενσωμάτωσε την Οδηγία PSD2) για την ευθύνη του πληρωτή στις μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής, όπου συγκεκριμένα για τις περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης (phishing κλπ) προβλέπεται πως εφόσον ο πελάτης της τράπεζας θεωρείται καταναλωτής, ακόμα και αν έχει επιδείξει αμελή συμπεριφορά ευθύνεται μόνο μέχρι του ποσού των χιλίων Ευρώ.<sup>94</sup> Η εν λόγω διάταξη θα αποτελέσει «ανάσα» για τους πάμπολλους εξαπατηθέντες καταναλωτές και φαίνεται να κινείται προς τη σωστή κατεύθυνση ρυθμίζοντας ένα ζήτημα, που έχει λάβει μεγάλη έκταση και έχει προκαλέσει σημαντική οικονομική ζημία τα τελευταία έτη, μένει ωστόσο να δούμε αν πράγματι θα υπερψηφιστεί και αν η ισχύς της θα είναι αναδρομική.

---

<sup>93</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>

<sup>94</sup> Βλ. και το σχέδιο Νόμου

[http://www.opengov.gr/ypoian/wp-content/uploads/downloads/2022/12/sxedio\\_nomou.pdf](http://www.opengov.gr/ypoian/wp-content/uploads/downloads/2022/12/sxedio_nomou.pdf)



## VIII. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Αγγέλης Β., Η βίβλος του e-banking, Εκδ. Νέων Τεχνολογιών 2005
2. Αλεξανδρίδου Ε., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 3η Έκδοση
3. Αλεξανδρίδου Ε., Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Ελληνικό και Κοινοτικό, Εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη 2004
4. Δεσποτίδου Α., Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, Εκδ. Σάκκουλα Αθήνα – Θεσσαλονίκη 2009
5. Καλλιμόπουλος Γ.Δ., Καραγιάννης Κ.Γ., Τσολακίδης Ζ.Ν., Δίκαιο Τραπεζικών Συναλλαγών, Εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 2019
6. Καρακώστας Ι., Δίκαιο και Ίντερνετ. Εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 2009
7. Κινινή Ε., Ο Ν 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών, ΔΕΕ 2010, σελ. 775
8. Κοκκομέλης Κ., Τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές (retail banking), Ένωση Ελληνικών Τραπεζών 1995
9. Κουτσούμπας Θ., Προστασία Καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο, Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου, Ε/2005, σελ. 953-960
10. Παναγοπούλου-Κουτνατζή σε Κοτσαλή/Μενουδάκο, Γενικός Κανονισμός για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (GDPR), 2018
11. Σινανιώτη – Μαρούδη Α., Φαρσαρώτας Ι., Ηλεκτρονική Τραπεζική, Εκδ. Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 2005
12. Σταθόπουλος Μ. σε Σταθόπουλου/Χιωτέλλη/Αυγουστιανάκη, Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι, 1995
13. Τσενέ Χ., Ζητήματα Ευθύνης των τραπεζών από τη σύμβαση τραπεζικής κατάθεσης, Δίκαιο Επιχειρήσεων & Εταιρειών (ΔΕΕ) 10/2015, σελ 969επ.
14. Χρυσάνθης Χ., Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών, Εκδ. Αντ. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1997
15. Ψυχομάνης Σ., Τραπεζικό Δίκαιο – Δ. Τραπεζικών Συμβάσεων, Εκδ. Π.Ν. Σάκκουλας, Αθήνα 2010

## ΕΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Barnes S.J., Corbitt B., January 2003, International Journal of Mobile Communications 1(3):273-288 DOI:10.1504/IJMC.2003.003494, Mobile banking: concept and potential, [https://www.researchgate.net/publication/220474699\\_Mobile\\_banking\\_Concept\\_and\\_potential/link/610830751e95fe241aa59e29/download](https://www.researchgate.net/publication/220474699_Mobile_banking_Concept_and_potential/link/610830751e95fe241aa59e29/download)
2. Driga I., Isac C., Annals of the University of Petroșani, Economics, 14(1),2014,49-58,E-BANKING SERVICES –FEATURES, CHALLENGES AND BENEFITS <https://www.upet.ro/annals/economics/pdf/2014/part1/Driga-Isac.pdf>
3. Gortsos Ch., Financial inclusion: an overview of its various dimensions and the initiatives to enhance its current level, ΧρηΔικ 2015, σελ. 318
4. Gupta A., Television banking: A milestone to rural financial inclusion <https://www.vskills.in/certification/blog/television-banking-a-milestone-to-rural-financial-inclusion/>
5. Nami M.R., E - Banking: Issues and Challenges, Published in: 2009 10th ACIS International Conference on Software Engineering, Artificial Intelligences, Networking and Parallel/Distributed Computing <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5286659>
6. Nisha S., Madheswari N., Prevention of Phishing Attacks in Voting System using Visual Cryptography, February 2016, DOI:10.1109/ICETETS.2016.7603013, Conference: 2016 International Conference on Emerging Trends in Engineering, Technology and Science (ICETETS) [https://www.researchgate.net/publication/309614376\\_Prevention\\_of\\_phishing\\_attacks\\_in\\_voting\\_system\\_using\\_visual\\_cryptography](https://www.researchgate.net/publication/309614376_Prevention_of_phishing_attacks_in_voting_system_using_visual_cryptography)
7. Shanab E.A., Security and Fraud Issues of E-banking, International Journal of Computer Networks and Applications (IJCNA), Volume 2, Issue 4, July – August (2015), <https://www.ijcna.org/Manuscripts/Volume-2/Issue-4/Vol-2-issue-4-M-04.pdf>
8. Solanski V.S, RISKS IN E-BANKING AND THEIR MANAGEMENT, International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.1 Issue 9, September 2012, <https://www.academia.edu/>
9. Usman H.K., Critical Success Factors for Preventing e-Banking Fraud, Journal of Internet Banking and Commerce 18(2), August 2013,

[https://www.researchgate.net/publication/285956803\\_Critical\\_success\\_factors\\_for\\_preventing\\_E-banking\\_fraud](https://www.researchgate.net/publication/285956803_Critical_success_factors_for_preventing_E-banking_fraud)

10. Velentzas J, Broni G., Unfair commercial practices on marketing - advertising and consumer protection in eu member states, International Conference On Applied Economics (ICOAE) 2012, <https://www.sciencedirect.com/>
11. Kiosk Banking, <https://businessjargons.com/kiosk-banking.html>

## **NΟΜΟΘΕΣΙΑ**

1. Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ.
2. Νόμος 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις»
3. Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2018/389 της Επιτροπής για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για την αυστηρή εξακρίβωση ταυτότητας πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας.
4. Οδηγία 2002/65/ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές
5. Οδηγίας 2014/65/ΕΕ (MiFID II)
6. Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.
7. Κανονισμός ΕΕ/524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ
8. Οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά
9. Κανονισμός GDPR <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=HR>
10. Η Οδηγία 93/13/ΕΚ για την Προστασία των καταναλωτών από τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161.

11. Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο
12. Οδηγία 2001/95/EK για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων,
13. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX%3A31993L0022>
14. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:31993L0006>

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

1. Υπόθεση C- 269/1995, Benincasa κατά Dentalkit, <https://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=43682&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=23968>
2. Υπόθεση C-89/91, Shearson κατά και TVB Treuhandgesellschaft <https://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf;jsessionid=9ea7d2dc30d8ac03f36f13f443959723deff46da4ffa.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxyOaxn0?text=&docid=97667&pageIndex=0&doclang=EL&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=287523>
3. Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-267/91 και C-268/91 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A61991CJ0267>
4. υπόθεση Παφίτης κ.λπ. κατά Τράπεζας Κεντρικής Ελλάδος, C- 441/1993, ΔΕΕ 1996, ΕΕμπΔ. 1996, σελ. 196, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=ecli%3AECLI%3AEU%3AC%3A1996%3A92>
5. ΠΠρΑθ 8032/2002, ΝοΒ 2002, σελ 139επ.
6. ΑΠ 493/1997, ΝοΒ 1999, σελ 31

## ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

1. <https://www.hba.gr/>
2. <https://www.dpa.gr/>
3. [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_el](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_el)
4. [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_el](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_el)
5. <https://www.kepka.org/>
6. <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>

7. <http://www.see.gr/%CE%BA%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82/>