



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια: Θεοδώρα Ρούμπου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.:210-6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: t_roumpou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 16 Δεκεμβρίου 2009

Αριθ. Πρωτ.: 3990

Προς:

1. Commercial Value

Λ. Βασιλίσσης Σοφίας 60

115 28 Αθήνα

2. * (αναφέρων καταναλωτής)**

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ – ΠΟΡΙΣΜΑ

(αρ. 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 19.5.2009 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχ. ***.2009) του ***, σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδεδεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση υπόθεσης και μετά τη συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής την ***.2009, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά του κ. *** στις ***. 2009, στην οποία δόθηκε ο αρ. πρωτ. ***.5.2009.

Στην ανωτέρω έγγραφη αναφορά του ο κ. *** παραπονείται κατά της ασφαλιστικής εταιρίας «Commercial Value» καθώς η τελευταία αρνείται να καταβάλει το συνολικό ποσό (εξ Ευρώ 2.475), που προκύπτει βάσει των προσκομιζόμενων τιμολογίων, για την επισκευή του οχήματός του έπειτα από ατύχημα. Και τούτο παρά το γεγονός ότι το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που είχε συναφθεί μεταξύ των μερών και ίσχυε κατά το χρόνο επέλευσης της περίπτωσης περιείχε μεταξύ άλλων και την κάλυψη ιδίων ζημιών, με ανώτατο όριο ασφαλιστικής κάλυψης το ποσό των 12.000€.

Για τη διερεύνηση της υπόθεσης και στα πλαίσια της αρμοδιότητάς της, η Αρχή διαβίβασε νομίμως την αναφορά του κ. *** στην πιο πάνω εταιρία και ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της (έγγρ. υπ' αρ. πρωτ. ***.6.2009). Η εταιρία απέστειλε στην Αρχή την από ***.2009 απάντησή της, στην οποία μεταξύ άλλων αναφέρει τα εξής: *«Σε περίπτωση ασφάλισης ιδίων ζημιών (μικτή ασφάλιση) η ευθύνη του ασφαλιστή εξαντλείται στο ασφαλιστικό ποσό που υπάρχει κατά την ημέρα της ζημίας. Από το ποσό αυτό αφαιρείται κάθε ασφαλιστική περίοδο ό,τι καταβλήθηκε και απομένει ως ασφαλιστικό ποσό το υπόλοιπο. Κατά συνέπεια ο ασφαλιζόμενος γίνεται πλέον συνασφαλιστής των ιδίων ζημιών κατ' αναλογία του αρχικού ασφαλιστικού ποσού μείον το καταβληθέν ποσό. Στην υπόψη περίπτωση η ασφαλιστική περίοδος ήταν από 19.12.2008 μέχρι 19.6.2009. Το ασφαλιστικό ποσό 12.000,00€. Είχαν καταβληθεί για ίδιες ζημιές ατυχήματος 27.12.2008 ευρώ 8.500,00 περιορισθέντος του ασφαλιστικού ποσού για την παραπάνω περίοδο σε 3.500,00€. Επομένως, για τις ίδιες ζημιές του ατυχήματος 9.3.2009 δικαιούται*

αποζημίωση κατά το λόγο $3.500 \times 2.475 : 12.000 = 721$ μείον 400€ απαλλαγή 321,00€.» (έγγρ. υπ' αρ. πρωτ. ***.2009).

Ακολούθως, η Αρχή επανήλθε προς την εταιρία ζητώντας διευκρινίσεις ως προς τους όρους του επίμαχου ασφαλιστηρίου συμβολαίου και ειδικότερα ως προς το ζήτημα του περιορισμού της ευθύνης της στο ύψος του ασφαλιστικού ποσού για την ίδια ασφαλιστική περίοδο ανεξαρτήτως του αριθμού των ατυχημάτων (αρ. έγγρ. ***.2009). Η εταιρία απάντησε με την από ***.2009 επιστολή της, στην οποία επικαλέστηκε (επισυνάπτοντας σχετικό αντίγραφο) το άρθρο 9 στ. 1 των Γενικών και Ειδικών Όρων Ασφάλισης Αυτοκινήτου σύμφωνα με το οποίο «*Στην ασφάλιση ιδίων ζημιών, πυρκαγιάς, κλοπής, θραύσης κρυστάλλων και φυσικών φαινομένων του αυτοκινήτου, το ασφαλιστικό ποσό αποτελεί το ανώτατο όριο ευθύνης του Ασφαλιστή από ένα ή περισσότερα ατυχήματα μέσα στην ασφαλιστική περίοδο, για κάθε είδος ασφάλισης, συμπεριλαμβανομένων των κάθε φύσης εξόδων*» (έγγρ. υπ' αρ. πρωτ. ***.2009).

Σε συνέχεια των πιο πάνω ενεργειών και με σκοπό την περαιτέρω διερεύνηση της αναφοράς του κ. ***, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε προς τα μέρη πρόσκληση για κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς (έγγρ. υπ' αρ. πρωτ. ***.2009 και ***.2009). Η συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής – χωρίς την παρουσία του κ. ***, λόγω κωλύματος – απέβη άκαρπη, καθώς η εταιρία ενέμεινε στην αρχικώς διατυπωμένη μέσω των εγγράφων θέση της.

ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

α. Η αρχή της διαφάνειας στο δίκαιο των Γ.Ο.Σ.

Το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών στις καταναλωτικές συμβάσεις διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή. Η επιταγή διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης διατρέχει τόσο την κοινοτική όσο και κατ' επέκταση την εθνική νομοθεσία. Εξετάζοντας με γνώμονα την αρχή της

διαφάνειας την ουσία της ρύθμισης των όρων και ιδίως κατά πόσο αυτή αποδίδει μια δίκαιη ρύθμιση και εξισορρόπηση των συμφερόντων, αναδεικνύεται η σπουδαιότητα της εξασφάλισης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή και ενημέρωσής του για όλες τις πτυχές και διαστάσεις των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση στην οποία καλείται να προσχωρήσει¹.

Στο άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές εισάγεται υποχρέωση των προμηθευτών (πωλητών ή παρεχόντων υπηρεσίες) να μεριμνούν για τη σύνταξη των ρητρών που προτείνονται στον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο. Επιπλέον, ήδη από το Προοίμιό της, η Οδηγία προβλέπει ότι οι συμβάσεις πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ότι με άλλα λόγια ο καταναλωτής πρέπει να έχει πράγματι την ευκαιρία να λάβει γνώση όλων των ρητρών και ότι σε περίπτωση αμφιβολίας πρέπει να υπερισχύει η πιο ευνοϊκή για τον καταναλωτή ερμηνεία. Στο ίδιο πνεύμα, το ελληνικό δίκαιο αναγνωρίζει την αναγκαιότητα διαφάνειας των ΓΟΣ, με τη ρύθμιση του άρθρου 2 παρ. 2 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), σύμφωνα με την οποία «οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπομένων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους (...)». Πέραν της ρητής ως άνω πρόβλεψης, η οποία προστέθηκε με την τροποποίηση που εισήγαγε ο ν. 3587/2007, αξίζει να σημειωθεί πως η αρχή της διαφάνειας εξειδικεύεται και σε άλλες επιμέρους διατάξεις του ν. 2251/1994 (άρθρο 2 παρ. 6 και 7 περ. ε, ζ, η, ι και ια'), σύμφωνα με τις οποίες τεκμαίρονται καταχρηστικοί οι όροι που στερούν από τον μέσο καταναλωτή τη δυνατότητα να αντιληφθεί με σαφήνεια βασικές παραμέτρους της συναλλαγής. Όπως εξάλλου διαπιστώνεται σε σειρά δικαστικών αποφάσεων είναι ανάγκη ο καταναλωτής να μπορεί να αντιλαμβάνεται άμεσα το μέτρο της σύμβασης ώστε να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης, όπως τη διάρκειά της και τα μεγέθη που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Η σχέση αυτή παροχής και

¹ Βλ. Γ. Δέλλιο σε ΔικΠροστΚαταναλωτή (επ.: Ελ. Αλεξανδρίδου) 2008, 2, 25

αντιπαροχής, ενώ καταρχήν δε λαμβάνεται υπόψη για την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα κάποιου Γ.Ο.Σ., εντούτοις, σύμφωνα και με το άρθρο 4 παρ. 2 της Οδηγίας, ελέγχεται εάν ο σχετικός όρος δεν είναι διατυπωμένος κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, εάν δηλαδή έχει παραβιασθεί η αρχή της διαφάνειας².

Όπως προκύπτει από τις πιο πάνω επισημάνσεις και γίνεται δεκτό και από τη νομολογία, από τις επιμέρους απαγορευτικές διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 7 συνάγεται η αρχή της διαφάνειας ως γενική καθοδηγητική αρχή, από την οποία διαπνέεται το δίκαιο των γενικών όρων των συναλλαγών και η οποία είναι αναγκαίο να διατρέχει το σύνολο των όρων στους οποίους προσχωρεί ο καταναλωτής χωρίς διαπραγμάτευση και διαμορφώνουν τις έννομες συνέπειες της επιλογής του³.

Η νομολογία έχει περιγράψει την αρχή της διαφάνειας αναλύοντας τις δύο εκφάνσεις της: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων⁴. Η σαφήνεια αφορά τις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας στα δικαιώματα δηλαδή και στις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Για το λόγο αυτό ασαφείς ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Ιδιαίτερα, μάλιστα, οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες και επιβαρύνσεις θα πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες, που αποκρύπτουν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες, όπως από την άσκηση των δικαιωμάτων του, είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Αν ο όρος δεν είναι διαφανής, επιτείνεται το φαινόμενο του γνωσιολογικού ελλείμματος του καταναλωτή ως προς την ουσία της συναλλαγής, καθώς δεν επιτρέπει σε αυτόν να κατανοήσει και να σταθμίσει τις συνέπειες της δέσμευσής του από έναν τέτοιο όρο όσον αφορά στη νομική και

² ΑΠ Ολ 15/2007, ΔΕΕ 2007/975, ΑΠ 1495/2006 ΔΕΕ 2006/1307, ΑΠ 1011/2004 ΕΕμπΔ 2005/85, ΑΠ 1030/2001 ΔΕΕ 2001/1125

³ ΑΠ Ολ 15/2007, ΔΕΕ 2007/975

⁴ ΑΠ 430/2005 ΔΕΕ 2005/460, ΑΠ 1011/2004 ΕΕμπΔ 2005/85, ΑΠ 1030/2001 ΔΕΕ 2001/1125, ΑΠ 296/2001 ΧρΙΔ 2001/435, ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001/1128 ΠΠρΑθ 961/2007 (Α' Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ) κ.ά.

οικονομική του θέση⁵. Υπό την έννοια αυτή αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, κατά το άρθρο 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994. Η διαφάνεια και σαφήνεια πρέπει να υπάρχει τόσο ως προς την αιτία της παροχής, όσο και ως προς το περιεχόμενό της. Η διαφάνεια αφορά στη σαφή και κατανοητή διατύπωση, στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και στην αρχή της προβλεψιμότητας της ύπαρξης των όρων, ώστε να αποτρέπεται οποιοσδήποτε αιφνιδιασμός του καταναλωτή όταν ο αντισυμβαλλόμενός του καλείται σε εφαρμογή των από τη σύμβαση υπεσχημένων⁶.

Στην ευρύτερη κατηγορία των Γενικών Όρων Συναλλαγών υπάγονται και οι Γενικοί Όροι της Ασφάλισης. Ειδικά, μάλιστα, για το πεδίο των ασφαλιστικών συμβάσεων, ο ν. 2496/1997, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ρητώς προβλέπει στο άρθρο 2 παρ. 8 ότι όλοι οι όροι του ασφαλιστηρίου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εύλογα συμφέροντα του λήπτη της ασφάλισης και του ασφαλισμένου και να γράφονται με σαφήνεια και ευδιάκριτα στοιχεία. Υπό την έννοια της διάταξης αυτής προϋπόθεση εγκυρότητας των ασφαλιστικών όρων είναι η διαφάνεια αυτών ως προς την κάλυψη και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες αυτή παρέχεται, καθώς και τις ενδεχόμενες οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται για τον ασφαλισμένο η εφαρμογή τους⁷.

β. Απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

Μια από τις σημαντικότερες καινοτομίες του ν. 3587/2007, που τροποποίησε σε αρκετά σημεία το ν. 2251/1994 για την Προστασία του Καταναλωτή, υπήρξε η προσθήκη των διατάξεων για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κατά αυτούσια ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ⁸. Σύμφωνα με τη γενική ρήτρα του

⁵ Βλ. σχετ. Γ. Δέλλιο, Τομές της σύγχρονης αρεοπαγητικής νομολογίας στα ζητήματα του συλλογικού ελέγχου των γενικών όρων καταναλωτικών συμβάσεων, ΕλΔ 2001, 1517.

⁶ ΕΘΑφ 5253/2003 ΧρΙΔ 2004/134, ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003/422, ΕιρΘεσσ 1797/2007 Αρμ 2007/741.

⁷ Βλ. σχετ. Ι.Κ. Ρόκα, Ιδιωτική Ασφάλιση-Δίκαιο της ασφαλιστικής σύμβασης και της ασφαλιστικής επιχείρησης, 2006, 345 επ.

⁸ Βλ. σχετ. Ι.Κ. Καρακώστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 888 επ και Κ. Δελούκα-Ιγγλέση σε ΔικΠροστΚαταναλωτή (επ.: Ελ. Αλεξανδρίδου) 2008, 9, 9α-9θ, 61 επ., Γ. Αργυρό, Η Προστασία των Καταναλωτών από τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές στην ευρωπαϊκή αγορά σύμφωνα με την Οδηγία 2005/29/ΕΚ, ΔΕΕ 2006/873.

άρθρου 9γ του νόμου «1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν. 2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίον απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών (...) 4. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η, αντίστοιχα». Επιπλέον, στο άρθρο 9ε ορίζεται ότι: «1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. 2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1 ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν ήταν ή προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία διαφορετικά δεν θα είχε λάβει.»

Εξάλλου, για τους σκοπούς των πιο πάνω διατάξεων, σύμφωνα με το άρθρο 9α του νόμου, νοούνται: «(α) καταναλωτής, κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, (β) προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα καθώς και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του

προμηθευτή, (γ) προϊόν, κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, (δ) εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση, ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές, (ε) ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών, η χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, (...) η επαγγελματική ευσυνειδησία, το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή, (...) ια) απόφαση συναλλαγής, η απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια ή όχι (...)».

Από το συνδυασμό των πιο πάνω διατάξεων προκύπτει ότι για την κρίση περί του αθέμιτου χαρακτήρα μιας εμπορικής πρακτικής απαιτείται σωρευτικά η αντίθεση προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και η ουσιώδης στρέβλωση (ή ενδεχόμενη στρέβλωση) της οικονομικής συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή προς τον οποίο απευθύνεται. Η χρήση του επιρρήματος «ουσιωδώς» θέτει ένα κατώτατο όριο για το χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Ακόμη, μάλιστα, και μια υποθετική επίδραση στην οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή αρκεί για τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Σε κάθε, βέβαια, περίπτωση ο χαρακτηρισμός έχει ως σημείο αναφοράς την ικανότητα του μέσου καταναλωτή να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις κατά τη συναλλακτική του δραστηριότητα, παραπέμποντας έτσι σε ένα σκεπτόμενο καταναλωτή, ικανό να προβαίνει σε τεκμηριωμένη απόφαση εφόσον του δοθούν επαρκή πληροφοριακά στοιχεία. Έτσι, αναδεικνύεται και πάλι ο σπουδαίος ρόλος

της ανάγκης για διαφάνεια, ορθή πληροφόρηση και σαφή ενημέρωση του καταναλωτή, με στόχο πάντα την προστασία την ελεύθερης επιλογής κατά τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης⁹. Η ελληνική νομολογία σκιαγραφεί το πρότυπο του μέσου καταναλωτή ως εκείνο του ενδιάμεσου προτύπου του συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασεως καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών¹⁰.

ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

α. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη της Αρχής η καταγγελλόμενη εταιρία θέτει ως ανώτατο όριο ευθύνης της το ασφαλιστικό ποσό που συμφωνήθηκε κατά τη σύναψη της σύμβασης ανεξάρτητα του αριθμού των ατυχημάτων μέσα στην ίδια ασφαλιστική περίοδο για κάθε είδους ασφάλιση. Αυτό σημαίνει, σύμφωνα και με την απάντηση της εταιρίας και ειδικά για την κρινόμενη περίπτωση, ότι έπειτα από την καταβολή ποσού ύψους 8.500€ για ίδιες ζημιές ατυχήματος την 27.12.2008, το ασφαλιστικό ποσό περιορίστηκε για την ίδια εξάμηνη ασφαλιστική περίοδο στις 3.500€, με αποτέλεσμα η εταιρία να μην υποχρεούται στο εξής σε καταβολή αποζημίωσης για ίδιες ζημιές όταν αυτή υπερβαίνει το πιο πάνω διαμορφωθέν ανώτατο όριο. Ο καταγγέλλων κ. *** προσκόμισε στην εταιρία τιμολόγιο επισκευής του αυτοκινήτου για το δεύτερο ατύχημα που υπέστη το όχημά του εντός της ίδιας ασφαλιστικής περιόδου, ζητώντας την ασφαλιστική κάλυψη για ίδιες ζημιές και για το αναγραφόμενο στο τιμολόγιο ποσό ύψους 2.475€. Η εταιρία αρνήθηκε την καταβολή ολόκληρου του ποσού επικαλούμενη στην πραγματικότητα υπασφάλιση του οχήματος και εφαρμόζοντας για το λόγο αυτό τον σχετικό αναλογικό κανόνα για τον υπολογισμό της αποζημίωσης. Συγκεκριμένα, και κατ' απόκλιση από την αρχικώς συμφωνηθείσα μεταξύ των μερών πλήρη ασφάλιση, η εταιρία περιορίζει την ευθύνη της στην αποκατάσταση ανάλογου μέρους της ζημίας, καταλήγοντας έτσι να προσδιορίζει τη συμμετοχή της στην αποκατάσταση της ζημιάς στο ποσό των 721€. Από αυτό αφαιρείται το ποσό της απαλλαγής ύψους 400€ που

⁹ Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση σε ΔικΠροστΚαταναλωτή, όπ. π. 517 επ.

¹⁰ ΑΠ 296/2001 ΧρίΔ 2001,435, ΑΠ 1219/2001 ΝοΒ2002,354, ΑΠ 1495/2006 ΔΕΕ 2006,1307.

συμφωνήθηκε μεταξύ των μερών. Με τον τρόπο αυτό η ασφαλιστική εταιρία εκ του συνόλου των 2.475€, που κόστισε η επισκευή του οχήματος του κ. ***, επιβαρύνεται με το ποσό των μόλις 321€, ενώ ο κ. *** αναλαμβάνει να επωμιστεί ο ίδιος το υπολειπόμενο ποσό των 2.129€.

Η χρήση του αναλογικού κανόνα της υπασφάλισης για τον προσδιορισμό της ευθύνης της εταιρίας και του ύψους της καταβαλλόμενης από εκείνη οικονομικής συμμετοχής στην επισκευή του οχήματος του κ. ***, χωρίς να προηγηθεί σαφής και έγκαιρη ενημέρωση, συνεπάγεται σημαντική οικονομική επιβάρυνση για τον καταναλωτή, την οποία δεν ήταν σε θέση να προβλέψει κατά την προσχώρησή του στην ασφαλιστική σύμβαση με την εταιρία. Ο σχετικός κανόνας (ήτοι ότι ο λόγος της τρέχουσας αξίας το χρόνο της επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου προς το ασφαλιστικό ποσό ισούται με το λόγο της ζημίας προς το ασφάλισμα), αποτελεί εξειδικευμένο εργαλείο για τον υπολογισμό της ευθύνης του ασφαλιστή, το οποίο δεν δύναται να θεωρηθεί ότι βρίσκεται ή οφείλει να βρίσκεται στη σφαίρα γενικών γνώσεων του μέσου προσεκτικά και συνετά σκεπτόμενου καταναλωτή, ιδίως, μάλιστα, όταν η υπασφάλιση δεν αποτέλεσε επιλογή των μερών κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης. Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής προέβη στη σύναψη πλήρους ασφάλισης με την καταγγελλόμενη εταιρία έναντι της καταβολής ορισμένου ασφαλίστρου το οποίο οφείλεται για ολόκληρη την εξάμηνη ασφαλιστική περίοδο. Από τη διατύπωση του άρθρου 9 του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του, ο καταναλωτής δεν είναι δυνατό να διαγνώσει με ασφάλεια την πορεία της ασφαλιστικής σχέσης όπως αυτή διαμορφώνεται σύμφωνα με τον επικαλούμενο από την εταιρία αναλογικό κανόνα της υπασφάλισης. Αυτό το οποίο συνάγεται από την πρόβλεψη του άρθρου 9 είναι βεβαίως ο περιορισμός του ασφαλιστικού ποσού. Αντιλαμβάνεται, δηλαδή, ο καταναλωτής ότι πλέον η εταιρία καλύπτει ζημιές κατά ανώτατο όριο ύψους 3.500€. Η διαπίστωση, όμως, της υπασφάλισης και πολύ περισσότερο η εφαρμογή του αναλογικού κανόνα, εκφεύγει του λογικά προβλεπόμενου και αναμενόμενου γνωστικού πεδίου του μέσου συνετού καταναλωτή, ο οποίος προβαίνει στη σύναψη μιας τυπικής ασφάλισης αυτοκινήτου για ίδιες ζημιές. Ο συγκεκριμένος, λοιπόν, όρος παρατηρείται ότι πάσχει ως προς τη διατύπωσή του λόγω ελλείμματος στη σαφήνεια του

προσδιορισμού της ασφαλιστικής παροχής, επιπλέον δε συνεπάγεται επιδείνωση της συναλλακτικής σχέσης και οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή για την έκταση της οποίας ο τελευταίος λαμβάνει γνώση το πρώτο κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης. Ο καταναλωτής βρίσκεται στη δυσάρεστη θέση να αιφνιδιαστεί, όταν κατά την κατάρτιση της σύμβασης η ασφαλιστική εταιρία κάνει λόγο για ανώτατο όριο της ασφαλιστικής ευθύνης για ένα ή περισσότερα ατυχήματα, ενώ στην άσκηση του δικαιώματος του ασφαλισμένου για την κάλυψη του δευτέρου ατυχήματος περιορίζεται ακόμη περισσότερο η ευθύνη της εταιρίας εφαρμοζόμενου του αναλογικού κανόνα της υπασφάλισης. Η διατύπωση του άρθρου δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να διαγνώσει μια τέτοια εξέλιξη της παροχής, η εικόνα δε που δικαιολογημένα είχε δημιουργηθεί στον καταναλωτή ως προς την έκταση της παροχής μεταβάλλεται ουσιωδώς με τη χρήση της ρήτρας αυτής από την ασφαλιστική εταιρία. Σημειωτέον, μάλιστα, ότι αυτό το οποίο γίνεται αντιληπτό από τον μέσο καταναλωτή διαβάζοντας τον επίμαχο όρο της σύμβασης είναι ότι η εταιρία ευθύνεται απέναντί του για το συνολικό ποσό των 12.000€ για ένα ή περισσότερα ατυχήματα, ανεξάρτητα δηλαδή αν το όριο αυτό εξαντληθεί με ένα και μοναδικό ατύχημα ή με περισσότερα. Στη προκειμένη, όμως, περίπτωση εφαρμοζόμενου του κανόνα της υπασφάλισης, δημιουργείται διαφοροποίηση ως προς το εξής: Αν π.χ. συνεπεία ενός και μόνο ατυχήματος προκύψει βάσει τιμολογίων απαίτηση για ίδιες ζημιές ύψους 11.500€, τότε το ποσό αυτό δύναται να καλυφθεί εξολοκλήρου βάσει του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Αντίθετα, αν το ίδιο αυτό ποσό των 11.500€ προκύψει από ζημιές από δύο ή περισσότερα ατυχήματα εντός της ίδιας περιόδου, τότε η ασφαλιστική εταιρία δεν θα το καλύψει εξολοκλήρου, καθώς για το δεύτερο ατύχημα θα εφαρμόσει τον αναλογικό κανόνα της υπασφάλισης καθιστώντας τον καταναλωτή για το υπόλοιπο ποσό «συνυπεύθυνο». Από το κείμενο του όρου, δεν μπορεί να αναμένεται από το μέσο καταναλωτή να αντιληφθεί την πιο πάνω διάκριση και κατ' επέκταση τις δυσμενείς οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται για αυτόν η εφαρμογή του όρου. Διαπιστώνεται, έτσι, ότι η ασφαλιστική εταιρία στηριζόμενη στον, σύμφωνα με την πιο πάνω ανάλυση, αδιαφανή και συνεπώς καταχρηστικό και άκυρο όρο αρνείται παράνομα και αντισυμβατικά την καταβολή στο ακέραιο της οφειλόμενης βάσει των προσκομιζόμενων τιμολογίων αποζημίωσης.

β. Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι η εταιρία παρέλειψε να πληροφορήσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πιο πάνω επιβάρυνση όχι μόνο κατά τη σύναψη της σύμβασης αλλά και κατά την εξέλιξη της μεταξύ τους σχέσης, ιδίως μάλιστα μετά την καταβολή της αποζημίωσης για το πρώτο ατύχημα του εξαμήνου. Ακόμη και τότε, η εταιρία όφειλε να ενημερώσει τον κ. *** με σαφήνεια και διεξοδικά για την στο εξής διαμόρφωση της ασφαλιστικής σχέσης. Όφειλε με άλλα λόγια να διασαφηνίσει στον κ. *** ότι για το επόμενο ατύχημα θα εφαρμοστεί ο αναλογικός κανόνας της υπασφάλισης, δεδομένου του περιορισμού του ασφαλιστικού ποσού, στοιχείο το οποίο δεν ήταν δυνατό να αναμένεται να γνωρίζει ο ίδιος. Η εφαρμογή του κανόνα, όπως ήδη αναφέρθηκε, αποτελεί εξειδικευμένη γνώση για το μέσο καταναλωτή, στα πλαίσια δε της δεοντολογίας και της ορθής επιχειρηματικής πρακτικής εναπόκειται στον ίδιο τον ασφαλιστή να γνωρίσει στον ασφαλισμένο την εφαρμογή του επεξηγώντας παράλληλα τις οικονομικές παραμέτρους που συνεπάγεται γι' αυτόν, ειδικά στην περίπτωση κατά την οποία η υπασφάλιση δεν αποτέλεσε εξ' υπαρχής της σύμβασης ρητή συμφωνία μεταξύ των μερών¹¹. Και τούτο, διότι, αν ο ασφαλισμένος γνώριζε την εφαρμογή του κανόνα τουλάχιστον κατά το χρόνο που αποζημιώθηκε για το πρώτο ατύχημα θα είχε την επιλογή είτε να καταγγείλει τη σύμβαση, και αφού του επιστραφούν τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα να απευθυνθεί σε άλλη ασφαλιστική εταιρία συνάπτοντας και πάλι πλήρη ασφάλιση, είτε ενδεχομένως να ζητήσει την υπογραφή πρόσθετης πράξης για τη συνέχιση της κάλυψης ακόμη και με διαφορετικούς όρους εφόσον αυτό έκρινε προς το συμφέρον του. Έτσι, παραλείποντας η εταιρία να δια φωτίσει τη συγκεκριμένη διάσταση της ασφαλιστικής σχέσης, δέσμευσε ουσιαστικά την επιλογή του καταναλωτή

¹¹ Στην περίπτωση που τα μέρη επιλέξουν να υπασφαλιστεί το πράγμα κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, τότε και μόνον γίνεται φανερό η πραγματική επιλογή και συναίνεση του καταναλωτή να γίνει «συνασφαλιστής» κατά το μέρος που το ασφαλιστικό ποσό δεν ανταποκρίνεται στην αξία του πράγματος. Στην περίπτωση αυτή και σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη φέρει το βάρος να ζητήσει να πληροφορηθεί τις οικονομικές παραμέτρους της επιλογής του αυτής. Διαφορετικά όμως, έχει, όταν ο καταναλωτής προσχωρεί σε απλή σύμβαση πλήρους ασφάλισης αυτοκινήτου για ίδιες ζημιές δίχως ποτέ ο ίδιος να διαπραγματευτεί ή να ζητήσει υπασφάλιση. Στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή του αναλογικού κανόνα διαρκούσης της σύμβασης, χωρίς προηγούμενη σχετική ενημέρωσή του και ενώ έχει ήδη προηγηθεί η καταβολή αποζημίωσης με όρους πλήρους ασφάλισης, είναι αντίθετη στους κανόνες ορθής επαγγελματικής πρακτικής καθώς αιφνιδιάζει τον ασφαλισμένο επιδεινώνοντας σημαντικά την έναντι της εταιρίας συμβατική του θέση.

οδηγώντας τον ενδεχομένως σε απόφαση συναλλαγής (σύναψη ή/και συνέχιση της συμβατικής σχέσης) που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Η πρακτική αυτή της εταιρίας υπάγεται στις απαγορευτικές διατάξεις των άρθρων 9^α επ. του ν. 2251/1994, ως αθέμιτη εμπορική πρακτική, τελουμένη δια της παραλείψεως παροχής ουσιωδών πληροφοριών που χρειάζεται ο καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.

Για τους παραπάνω λόγους, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, και τη διατύπωση εύλογης πρότασης για τη διευθέτηση της μεταξύ των μερών ανακύψασας καταναλωτικής διαφοράς, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη τις επιμέρους παραμέτρους της υπόθεσης και τα ζητήματα που ανέκυψαν κατά τη διερεύνησή της, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

- 1. Απευθύνει σύσταση** προς την Commercial Value Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία να προβεί στην καταβολή και του υπολειπόμενου ποσού που βάσει τιμολογίων δαπανήθηκε για την επισκευή του οχήματος του κ. ***.
- 2. Καλεί** τα εμπλεκόμενα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.
- 3. Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει με βάση τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004.
- 4. Διαβιβάζει** την παρούσα έγγραφη σύσταση και το σύνολο του φακέλου της υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας για τις δικές της νόμιμες ενέργειες κατ' άρθρο 9θ παρ. 5 και 13^Α του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή

Δρ. Β. Μπώλου

Κοιν.:

Υπουργείο Οικονομίας Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Πλ. Κάνιγγος

101 81 Αθήνα