



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια:

Δρ. Βασιλική Μπώλου

Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια:

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας

Αθήνα, 2 Απριλίου 2009

Αριθ. Πρωτ.: 1222

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών

**λαμβάνοντας υπόψη:**

- α.** Το άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς, των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του με στόχο την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.
- β.** Το γεγονός ότι μετά από έρευνα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια διερεύνησης αναφοράς που υποβλήθηκε στην Αρχή, διαπιστώθηκε ότι η αεροπορική εταιρία Malén-Hungarian Airlines δεν

έχει προβεί σε μεταγλώττιση των Γενικών Όρων Μεταφοράς στην ελληνική γλώσσα, ενώ δραστηριοποιείται και στην ελληνική αγορά συνάπτοντας συμβάσεις με επιβάτες-καταναλωτές. Επισημαίνεται, ειδικότερα, ότι για την πραγματοποίηση κράτησης εισιτηρίου μέσω του επίσημου δικτυακού τόπου της εταιρίας παρέχεται η επιλογή χρήσης της ελληνικής γλώσσας, ωστόσο οι πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα με τους όρους μεταφοράς (αποσκευές, εισιτήρια κ.λπ.) αλλά και οι ίδιοι όροι μεταφοράς αποτυπώνονται στην αγγλική και όχι και στην ελληνική γλώσσα.

γ. Το από 23.4.2008 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την αεροπορική εταιρία Malén-Hungarian Airlines με το οποίο μεταξύ άλλων επισημαίνονται οι υποχρεώσεις της εταιρίας για αποτύπωση των όρων μεταφοράς και στην ελληνική γλώσσα και καλείται όπως γνωρίσει στην Αρχή το χρόνο εντός του οποίου πρόκειται να προβεί στη μεταγλώττιση.

δ. Το από 26.5.2008 έγγραφο της Malén-Hungarian Airlines, με το οποίο η εταιρία δηλώνει ότι δεν υφίσταται σχετική με το ως άνω στοιχείο (γ) υποχρέωσή της.

#### **Δεδομένου ότι:**

α. Ο επιβάτης αεροπορικών μεταφορών αποτελεί καταναλωτή, δυνάμει της παρ. 4 του άρθρου 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιημένος ισχύει δυνάμει του ν. 3587/2007, καθώς αποτελεί τον τελικό αποδέκτη της υπηρεσίας εναέριας μεταφοράς<sup>1</sup>.

β. Η σύμβαση αεροπορικής μεταφοράς διέπεται από τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς (εφεξής ΓΟΜ), οι οποίοι στη συντριπτική τους πλειοψηφία εναρμονίζονται προς τους ήδη προτεινόμενους από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς (ΙΑΤΑ)<sup>2</sup>.

γ. Οι ΓΟΜ έχουν συμβατικό χαρακτήρα, διατυπώνονται από τους αερομεταφορείς μονομερώς και εκ των προτέρων αποκλεισμένης κάθε ατομικής διαπραγμάτευσης, προορίζονται δε για ομοιόμορφη χρήση σε μελλοντικό αριθμό συμβάσεων. Με άλλα λόγια οι ΓΟΜ εντάσσονται στην ευρύτερη κατηγορία των

<sup>1</sup> Λ. Αθανασίου, *Ζητήματα προστασίας του επιβάτη αεροπορικών μεταφορών ως καταναλωτή: Σύγχρονες τάσεις και προβληματισμοί*, ΕπισκεΔ Α/2002, 33επ.

<sup>2</sup> *Resolution 724 on Passenger Ticket - Notices and Conditions of Contract, Recommended Practice 1724 on General Conditions of Carriage (Passengers and Baggage)*.

γενικών όρων των συναλλαγών (εφεξής ΓΟΣ) και αξιολογούνται δυνάμει των ειδικών διατάξεων του άρθρου 2 του ν. 2251/1994<sup>3</sup>.

**δ.** Η ενσωμάτωση των ΓΟΣ στη σύμβαση συντελείται με: (i) την επισήμανση της ύπαρξής τους από τον προμηθευτή με τρόπο ώστε να μην καταλείπεται αμφιβολία ότι η σύμβαση συνάπτεται υπό τους συγκεκριμένους ΓΟΣ, (ii) τη γνώση (ή υπαίτια άγνοια) αυτών από τον καταναλωτή και (iii) τη συγκατάθεση του αντισυμβαλλομένου στην ισχύ τους. Ειδικότερα, για την πλήρωση της υπό του στοιχείου (i) προϋπόθεσης απαιτείται σωρευτικά η υπόδειξη των όρων από τον προμηθευτή, η τήρηση από αυτόν της υποχρέωσης γραπτής και σαφούς διατύπωσης καθώς και η χρήση της ελληνικής γλώσσας για τη σύνταξή τους<sup>4</sup>.

**ε.** Αναφορικά με την τελευταία ως άνω προϋπόθεση και σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, όπως μάλιστα ισχύει μετά την τροποποίησή του, 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 και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.

**στ.** Διεθνής χαρακτηρίζεται η συναλλαγή όταν εμπεριέχει στοιχεία αλλοδαπότητας, ήτοι συνδέεται με την αλλοδαπή έννομη τάξη, από άποψη είτε υποκειμένου (υπηκοότητα συναλλασσομένων) είτε αντικειμένου (τόπος κατάρτισης, εκτέλεσης της σύμβασης). Η ενσωμάτωση των ΓΟΣ σε μια διεθνή σύμβαση κρίνεται κατεξοχήν με βάση τη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Τούτο σημαίνει ότι η γλώσσα των ΓΟΣ πρέπει να ακολουθεί το κείμενο της κύριας σύμβασης, αποτελεί δε υποχρέωση του προμηθευτή με βάση και τα διεθνή συναλλακτικά ήθη να μεταγλωττίζει τους ΓΟΣ ακολουθώντας τη γλώσσα που επιλέγει να χρησιμοποιεί για την κατάρτιση της κύριας σύμβασης<sup>5</sup>. Εξάλλου, η υποχρέωση σύνταξης των ΓΟΣ στην ελληνική γλώσσα και στην περίπτωση των διεθνών συναλλαγών, σύμφωνα με τον τροποποιημένο ν. 2251/1994, διασφαλίζει

<sup>3</sup> *P. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Αεροπορική μεταφορά επιβατών, 2005, 161 επ. και Ιδίας σε ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου), 2008, 14, 27επ.*

<sup>4</sup> *Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 93 επ.*

<sup>5</sup> *Ι. Καράκωστας, ό.π. 96, με τις εκεί παραπομπές.*

την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή, εναρμονίζεται με την αρχή της διαφάνειας, ως θεμελιώδους αρχής της προστασίας του καταναλωτή, και αποτρέπει τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών.

### **Για τους λόγους αυτούς:**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει σύσταση:

(1) προς την αεροπορική εταιρία Malén-Hungarian Airlines να μεριμνήσει για την άμεση μεταγλώττιση των Γενικών Όρων Μεταφοράς, όπως αυτοί διατυπώνονται εγγράφως είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, γνωστοποιώντας στην Αρχή το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αυτή πρόκειται να ολοκληρωθεί. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται για την τήρηση κάθε νόμιμης διαδικασίας όπως αυτή προβλέπεται από το ν. 2251/1994, σε συνδυασμό με την παρ. 9 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004, και

(2) προς τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς (IATA): (α) να παρέμβει στα μέλη της, για την άμεση μεταγλώττιση των Γενικών Όρων Μεταφοράς όσων αεροπορικών εταιριών δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά και δεν έχουν μέχρι σήμερα μεριμνήσει σχετικά, και (β) να ενημερώσει την Αρχή για το αποτέλεσμα των ενεργειών της.

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Ευάγγελος Ζερβέας**