



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος: Γ. Διέλλας  
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Πληροφορίες: Δήμητρα Χατζηγιαννάκη  
Βοηθός Ειδική Επιστήμονας  
Ηλεκτρον. Δ/ση: [d.hatz@synigoroskatanaloti.gr](mailto:d.hatz@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα, 29 Οκτωβρίου 2007  
Αρ. πρωτ.

**ΠΡΟΣ:**  
Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

**ΚΟΙΝ:**  
Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ

### Ε Γ Γ Ρ Α Φ Η Σ Υ Σ Τ Α Σ Η - Π Ο Ρ Ι Σ Μ Α (Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 06.11.2006 αναφοράς του Χ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ....) μεταξύ αυτού και της Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ) αεροπορικής εταιρείας σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την από 07 Νοεμβρίου 2006 αναφορά του Χ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ), στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. .... Με το από 09 Νοεμβρίου 2006 (αριθ. πρωτ. ....) έγγραφο διαβιβάστηκε στην Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ) αεροπορική εταιρεία η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της. Με το από 04 Δεκεμβρίου 2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. ...., η εταιρεία εξέφρασε τις απόψεις της.

Ο καταγγέλλων προσκόμισε στην Αρχή έγγραφο με συμπληρωματικά στοιχεία, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. ....

Στην έγγραφη αναφορά του, ο X (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ) , καταγγέλλει ότι την 19<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2006 κατά την αναχώρησή του από τον αερολιμένα του ..... προς ..... ... σε εκτέλεση σύμβασης αερομεταφοράς επιβάτη με τον Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΟ) εναέριο μεταφορέα χρεώθηκε για υπέρβαρες αποσκευές συνολικού βάρους 50 kg το ποσό των 15,000 RMB ήτοι το ποσό των 1.500 Ευρώ. Η χρέωση υπέρβαρου, αποδεικνύεται από το επισυναπτόμενο στο φάκελο εισιτήριο υπέρβαρης αποσκευής.

Η ως άνω σύμβαση αερομεταφοράς συνήφθη στην Ελλάδα προφορικά και σε γλώσσα ελληνική.

Κύριο περιεχόμενο της συμβάσεως αποτελούσε η εναέρια μεταφορά από και προς τα μέρη που συμφωνήθηκαν μεταξύ των ως άνω συμβαλλομένων έναντι συγκεκριμένου αντιτίμου (ναύλου).

Κατά την διάρκεια εκτέλεσης της, ο αεροπορικός μεταφορέας χρέωσε τον επιβάτη με βάση τις ισχύουσες χρεώσεις της περί υπέρβαρων αποσκευών.

Στην υπό εξέταση περίπτωση ο επιβάτης ισχυρίζεται ότι έλαβε για πρώτη φορά γνώση των χρεώσεων υπέρβαρων αποσκευών της αεροπορικής εταιρείας (ΓΟΣ) κατά την διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης αερομεταφοράς και όχι κατά τον χρόνο σύναψης αυτής ενώ επισημαίνει ότι σε περίπτωση που γνώριζε εκ των προτέρων τις χρεώσεις υπέρβαρων αποσκευών της εταιρείας θα είχε αποστείλει τα επιπλέον κιλά με διαφορετικό τρόπο και με τελικό κόστος πολύ χαμηλότερο γι' αυτόν (είτε αεροπορικά με χρέωση cargo είτε ακτοπλοϊκάς ).

Εν συνεχεία μετά την επιστροφή του στην Ελλάδα και αφού είχε καταβάλει τον σχετικό ναύλο, σε προσπάθειά του να ενημερωθεί από το site της εταιρείας για τις τρέχουσες τιμές υπέρβαρων αποσκευών διαπίστωσε ότι αυτό καθίσταται ιδιαίτερα δυσχερές καθώς απαιτείται ειδική γνώση για τον υπολογισμό των χρεώσεων.

Εις απάντηση των ισχυρισμών του η εν λόγω εταιρεία με την από 04.12.2006 (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ....) επιστολή της προς την Αρχή αποδέχεται την ανωτέρω χρέωση προς τον συγκεκριμένο επιβάτη και επισημαίνει ότι **τα ισχύοντα όρια επιτρεπόμενου βάρους των αποσκευών για πτήσεις της** γνωστοποιούνται στους επιβάτες μέσω του εντύπου του αεροπορικού εισιτηρίου, με ταμπέλες τοποθετημένες στα γκισέ ελέγχου των αναχωρούντων (check-in) και με δημοσίευση στην ιστοσελίδα της εταιρείας στο διαδίκτυο.

Τέλος καταλήγει ότι οι επιβάτες της εταιρείας δύνανται να πληροφορηθούν **τις ισχύουσες χρεώσεις της για υπέρβαρες αποσκευές** είτε με σχετικό ερώτημα τους πριν την αναχώρησή τους είτε με εισαγωγή στην ηλεκτρονική της διεύθυνση χαρακτηρίζοντας τον τρόπο αυτό πληροφόρησης «επαρκή και εύλογο» προς τον καταναλωτή. Να επισημανθεί δε εδώ ότι η γλώσσα σύνταξης της ιστοσελίδας της εταιρείας είναι η αγγλική.

Η ίδια όμως αεροπορική εταιρεία δεν αναφέρει πουθενά ότι προβαίνει σε προηγούμενη ενημέρωση ή γνωστοποίηση των επιβατών **κατά την κατάρτιση της σύμβασης αερομεταφοράς σχετικά με το κοστολόγιο των ισχυουσών χρεώσεών της για υπέρβαρες αποσκευές.**

## B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι γενικοί όροι μεταφοράς, όπως εφαρμόζονται σήμερα, έχουν διατυπωθεί κυρίως σε δύο κείμενα: α) στην απόφαση της ΙΑΤΑ με αριθμ. 724 «Εισιτήριο Επιβατών – Γνωστοποιήσεις και Όροι μεταφοράς» και στη Σύσταση της ΙΑΤΑ 1724 «Όροι μεταφοράς».

Αν και η τυχόν απόκλιση των αερομεταφορέων από την Απόφαση 724 δεν συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων από την Ένωσή τους, οι προβλεπόμενοι σε αυτήν όροι αναπαράγονται, σε συνδυασμό με τους βασικότερους όρους της Σύστασης 1724, στη συντριπτική πλειοψηφία των εισιτηρίων. Οι Γ.Ο.Μ. της ΙΑΤΑ επισυνάπτονται στα έντυπα εισιτηρίων που εκδίδουν οι αεροπορικές εταιρίες. Όταν το εισιτήριο εκδίδεται από πράκτορες, τυπώνεται σε μία ουδέτερη έντυπη φόρμα, προκαθορισμένη από την ΙΑΤΑ, όπου, κατά κανόνα, αναγράφονται οι ίδιοι Γ.Ο.Μ. Το πρόβλημα, όμως, είναι ότι ο επιβάτης λαμβάνει συνήθως στα χέρια του το εισιτήριο, σε χρόνο μεταγενέστερο της κατάρτισης της σύμβασης, όταν είναι πλέον αργά για οποιαδήποτε μεταβολή στην προγραμματισμένη μεταφορά. Αποτελεί, άλλωστε, χαρακτηριστική ιδιομορφία του τομέα των μεταφορών το γεγονός ότι το αντίτιμο της παροχής καταβάλλεται πριν από την παροχή της υπηρεσίας και δεσμεύει σε μεγάλο βαθμό τον επιβάτη να αποδεχθεί την πραγματοποίησή της. Η ελλιπής γνώση συνδυάζεται στον συγκεκριμένο χώρο με την αδυναμία εναλλακτικής επιλογής, αφού, όπως προεκτέθηκε, δεν υφίσταται ουσιώδης διαφορά μεταξύ των όρων που επιβάλλουν οι αερομεταφορείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η γνώση δεν είναι καν δυνατή, όταν οι Γ.Ο.Μ. παραπέμπουν στους δημοσιευμένους κανονισμούς του συγκεκριμένου αερομεταφορέα: οι κανονισμοί αυτοί, εφόσον υπάρχουν, ρυθμίζουν αναλυτικά σε πολυσέλιδα κείμενα τους όρους παροχής υπηρεσιών, τα οποία δεν είναι δυνατόν να επισυνάπτονται στο εισιτήριο.

Με βάση τις παραμέτρους αυτές, πρέπει να εξεταστεί, υπό το πρίσμα του ελληνικού δικαίου προστασίας του καταναλωτή και ο όρος της *οικονομικής επιβάρυνσης για τη μεταφορά υπέρβαρων αποσκευών*. Σύμφωνα με τον όρο 9.6 της Σύστασης, *«ο επιβάτης οφείλει ιδιαίτερο ναύλο για τη μεταφορά αποσκευών που υπερβαίνουν το επιτρεπόμενο όριο, σε ποσοστό και σύμφωνα με τους όρους που καθορίζονται στους κανονισμούς του Μεταφορέα»*.

Στόχος της χρέωσης αυτής είναι να αποτρέψει τους επιβάτες από το να μεταφέρουν υπερμεγέθεις ή υπέρβαρες αποσκευές, για λόγους όχι μόνο ασφάλειας, αλλά και ταχύτητας και αποτελεσματικότητας στη διεκπεραίωση της μεταφοράς. Ωστόσο, το πρόβλημα της έλλειψης διαφάνειας παραμένει. **Το ύψος της συμπληρωματικής επιβάρυνσης δεν γνωστοποιείται στον επιβάτη παρά μόνο πολύ αργά, όταν δηλαδή γίνεται αντιληπτή η υπέρβαση του ορίου κατά τον χρόνο παράδοσης των αποσκευών στον μεταφορέα.** Περαιτέρω, δεν προκύπτει από τη διατύπωση του όρου, ο τρόπος και τα κριτήρια προσδιορισμού της επιβάρυνσης π.χ. με βάση το επιπλέον κόστος μεταφοράς ή την τιμή εισιτηρίου συγκεκριμένης διαδρομής ή τον προσδιορισμό ενός ποσού αυξανόμενου αναλογικά με την υπέρβαση. Η αδυναμία προσδιορισμού της οφειλόμενης επιβάρυνσης προσδίδει στον όρο στοιχείο καταχρηστικότητας.

Σε ενίσχυση του συμπεράσματος αυτού επισημαίνεται ότι τα κριτήρια υπολογισμού της χρέωσης δεν θα πρέπει να καταλήγουν σε ποσά μεγαλύτερα από την αποζημίωση που θα δικαιούνταν ο επιβάτης σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης των αποσκευών

του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 22 παρ. 2 της Σύμβασης της Βαρσοβίας, σύμφωνα με τις οποίες «Κατά τη μεταφορά καταχωρημένων αποσκευών, η ευθύνη του μεταφορέα περιορίζεται στο ποσό των 17 ειδικών τραβηχτικών δικαιωμάτων ανά χιλιόγραμμο...». Για την αποφυγή μιας τέτοιας πιθανής διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας, κυρίως σε πτήσεις μακρινών αποστάσεων, είναι απαραίτητη η ενημέρωση του επιβάτη ως προς τον τρόπο υπολογισμού της επιβάρυνσης.

Το περιεχόμενο των Γ.Ο.Μ. ελέγχεται από τις αρμόδιες εθνικές αρχές ή δικαστήρια ως προς τη συμβατότητά του με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή και μπορεί να οδηγήσει στην αναγνώριση της καταχρηστικότητας και συνεπώς της ακυρότητας ορισμένων από αυτούς.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή άνοιξε έναν πολυμερή διάλογο, τα πορίσματα του οποίου περιλήφθηκαν στην Ανακοίνωση της 21.06.2000 για την «Προστασία των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση». Στο έγγραφο αυτό εντοπίστηκαν οι βασικές πτυχές του προβλήματος, αφενός η έλλειψη ενημέρωσης του επιβάτη – καταναλωτή σχετικά με το περιεχόμενο των Γ.Ο.Μ., αφετέρου η διατάραξη της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων εις βάρος του επιβάτη<sup>1</sup>.

Κατά το άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/94, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 3587/2007 ορίζεται: «όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στερήσει τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Ειδικότερα ως γενικοί όροι συναλλαγών ορίζονται οι συμβατικοί όροι μονομερώς προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος (επιχείρηση) επιβάλλει κατά την κατάρτιση της συμβάσεως στον άλλο (καταναλωτή) χωρίς ατομική διαπραγμάτευση.

Χαρακτηριστικά των γενικών όρων συναλλαγών, υπό την έννοια του νόμου αποτελούν: 1) Ο συμβατικός χαρακτήρας τους, πρόκειται δηλαδή για όρους που προορίζονται να καταστούν περιεχόμενο μιας συμβατικής ρύθμισης και ως τέτοιοι όροι καθορίζουν κατά κανόνα επουσιώδη συμπληρωματικά στοιχεία της συμβάσεως (*accidentalialia negotii*) είτε κατ' απόκλιση διατάξεων ενδοτικού δικαίου είτε ως πρόσθετοι όροι, για θέματα μη καλυπτόμενα από διατάξεις ενδοτικού δικαίου, 2) οι ΓΟΣ πραιτέρω είναι όροι μονομερώς εκ των προτέρων διατυπωμένοι και δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης κατά την σύναψη της σύμβασης, 3) οι ΓΟΣ ως προδιατυπωμένοι όροι προορίζονται να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο ενός απροσδιορίστου αριθμού συμβάσεων και 4) οι ΓΟΣ τίθενται από ένα συμβαλλόμενο «χρήστη» στον άλλο «πελάτη» κατά την κατάρτιση της σύμβασης<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Λία Ι. Αθανασίου, Ζητήματα προστασίας του επιβάτη αεροπορικών μεταφορών ως καταναλωτή: Σύγχρονες τάσεις και προβληματισμοί, ΕπισκΕΔ Α/2002, σελ. 33 επ.

<sup>2</sup> ΠολΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003, σελ. 424.

Οι γενικοί όροι συναλλαγών, ως τυποποιημένοι όροι, αποτελούν κατά κύριο λόγο περιεχόμενο συμβάσεων προσχώρησης, ήτοι συμβάσεων προδιατυπωμένων από τον συναλλασσόμενο στις οποίες το αντισυμβαλλόμενο μέρος, εφόσον δεχθεί το περιεχόμενο τους, προσχωρεί σε αυτές χωρίς να του προσδίδεται η δυνατότητα να διαπραγματευθεί ή να τροποποιήσει το περιεχόμενο τους.

Ο έλεγχος των ΓΟΣ πραγματοποιείται σε τρία στάδια. Στο πρώτο στάδιο ελέγχεται ο τρόπος και ο χρόνος ενσωμάτωσής τους σε κάθε επιμέρους σύμβαση. Στο δεύτερο στάδιο ο έλεγχος πραγματοποιείται ως προς το περιεχόμενο τους, και ειδικότερα ως προς την ερμηνεία τους. Τέλος κατά το τρίτο στάδιο ελέγχου οι γενικοί όροι συναλλαγών εξετάζονται ως προς το κύρος του περιεχομένου τους. Εφόσον κριθεί ότι οι ΓΟΣ δεν αποτέλεσαν περιεχόμενο της συγκεκριμένης σύμβασης παρέλκει η ενασχόληση με το επόμενο στάδιο ελέγχου, καθώς σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/1994 ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται από αυτούς.

Για την ένταξη των ΓΟΣ στην σύμβαση, ο ν. 2251/1994 απαιτεί την συνδρομή και πλήρωση συγκεκριμένων προϋποθέσεων. Ειδικότερα οι προϋποθέσεις οι οποίες πρέπει να συντρέχουν είναι οι ακόλουθες:

#### **Ι)Υπόδειξη των ΓΟΣ**

Αναγκαία προϋπόθεση της ένταξης των ΓΟΣ στην σύμβαση, υπό το καθεστώς του ν. 2251/1994, **θεωρείται η κατά τον χρόνο διαπραγμάτευσης ή κατάρτισης της σύμβασης δυνατότητα γνώσης, εκ μέρους του αντισυμβαλλόμενου, του περιεχομένου των ΓΟΣ.** Δεν απαιτείται δηλαδή ο τελευταίος να λάβει πράγματι γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ, αλλά πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα γνώσης του<sup>3</sup>. Κατά την έννοια του νόμου, ο προμηθευτής κατά την σύναψη της σχετικής συμβάσεως οφείλει να προβεί σε ρητή επισήμανση προς τον καταναλωτή ότι η σύμβαση πρέπει να καταρτιστεί υπό τους προτεινόμενους όρους. Ρητή επισήμανση σημαίνει ρητή παραπομπή. **Ο προμηθευτής πρέπει να εξασφαλίζει στον καταναλωτή την δυνατότητα να αποκτήσει γνώση του περιεχομένου των όρων κατά τρόπο αξιόπιστο, δηλαδή χωρίς σοβαρή δυσκολία<sup>4</sup>.**

Από την υποχρέωση του προμηθευτή να εξασφαλίζει στον καταναλωτή την δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των ΓΟΣ απορρέει ο κανόνας ότι οι ΓΟΣ πρέπει να είναι σαφείς, συγκεκριμένοι και διατυπωμένοι απλά ώστε να είναι αμέσως αντιληπτό το νόημά τους από τον μέσο καταναλωτή<sup>5</sup> (άρθρο 5 της Κοινοτικής Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ).

Περαιτέρω στο άρθρο 2 παρ. 2 του ν. 2251/1994, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το ν. 3587/2007 ορίζεται ότι:« ..... οι γενικοί όροι των συμβάσεων εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης». Από την διάταξη αυτή συνάγεται ότι ο τύπος της υπόδειξης των ΓΟΣ οφείλει να είναι έγγραφος στην περίπτωση κατά την οποία η σύμβαση συνάπτεται εγγράφως.

Άλλως, στην αντίθετη περίπτωση προφορικός ή και σιωπηρώς συναφθείσας συμβάσεως αρκεί και προφορική ή σιωπηρή υπόδειξη των ΓΟΣ (π.χ. ανάρτηση ευδιάκριτης πινακίδας στον τόπο κατάρτισης της σύμβασης).

<sup>3</sup> Ι. Καράκωστας Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή 2004 σελ 86.

<sup>4</sup> ΠΠρ Αθ 3229/1996 ΔΕΕ 1997 σελ. 75.

<sup>5</sup> Εφ Αθ 4902/2001 ΕΕμπΔ 2002, σελ. 855

Η δε δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ πρέπει να κριθεί με βάση τον μέσο καταναλωτή του οικείου κύκλου συναλλαγών δηλαδή το πως αντιλαμβάνεται ο μέσης πείρας (συναλλακτικής κ.λ.π.) και επίσης μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ωσαύτως ικανότητας πελάτης και καταναλωτής .

**Περαιτέρω, το κρίσιμο χρονικό σημείο κατά το οποίο θα πρέπει να γίνει η υπόδειξη, όπως άλλωστε ορίζεται στο άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/94 , είναι το χρονικό σημείο κατάρτισης της σύμβασης. Η εκ των υστέρων πληροφόρηση του καταναλωτή για τους ΓΟΣ δεν αρκεί δεδομένου ότι μεταγενέστερη υπόδειξή τους δεν αναπληρώνει την σχετική παράλειψη και τούτο διότι ο αντισυμβαλλόμενος δεν έχει την δυνατότητα εγκαίρως να τους διαβάσει για να κρίνει αν θα αποδεχθεί την ενσωμάτωσή τους ή θα ματαιώσει την σύναψη της σύμβασης.**

Έτσι, η αναγραφή των ΓΟΣ στην πίσω όψη των εισιτηρίων, αποδεικτικών παραλαβής των αντικειμένων για επισκευή ή φύλαξη άλλων εγγράφων που παραδίδονται κατά ή μετά την κατάρτιση της σύμβασης δεν πληρούν την παραπάνω προϋπόθεση<sup>6</sup>.

Δήλωση του προμηθευτή ότι οι ΓΟΣ μπορεί να σταλούν στον καταναλωτή αν τους ζητήσει δεν αρκεί , ιδίως όταν η σύμβαση συνάπτεται σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα ώστε είναι αδύνατη η προηγούμενη γνώση του καταναλωτή<sup>7</sup>.

## **II) Η γλώσσα σύνταξης των ΓΟΣ**

Επί συμβάσεων που καταρτίζονται στην Ελλάδα, προκειμένου ο Έλληνας καταναλωτής να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους , πρέπει οι ΓΟΣ να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα. Από το κείμενο μάλιστα του νόμου (άρθρο 2 παρ. 2 του ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3587/07) προκύπτει ότι οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.

## **III) Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή**

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής γνωρίζει τους γενικούς όρους συναλλαγών (λ.χ. τους έχει ήδη υπογράψει ) ή όφειλε σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη να γνωρίζει ότι είθισται η χρήση γενικών όρων συναλλαγής **και του παρασχέθηκε η πραγματική δυνατότητα γνώσης πριν από την σύναψη της σύμβασης** θεωρείται ότι έχει συντελεσθεί η ενσωμάτωση των ΓΟΣ στην κυρία σύμβαση.

Επομένως, η ανάρτηση πινακίδων με ΓΟΣ σε εμφανές και προσπελάσιμο , πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, σημείο όπου πωλούνται αγαθά ή παρέχονται υπηρεσίες στο ευρύ κοινό χωρίς ο προμηθευτής ή οι βοηθοί εκπλήρωσης του να έρχονται σε άμεση προσωπική επαφή με τον καταναλωτή, πρέπει να θεωρηθεί ότι πληρεί τις ως άνω προϋποθέσεις.

Αντιθέτως, ανυπαίτια άγνοια (όπου ανυπαίτια άγνοια νοείται η μη υπόδειξη ή η στέρηση εκ μέρους του προμηθευτή της δυνατότητας γνώσης του καταναλωτή) εξαιρεί την ενσωμάτωση τους από την κύρια σύμβαση.

<sup>6</sup> Απόστολος Γεωργιάδης, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου , σελ. 423, Αντ. Σάκκουλα, Τρίτη Έκδοση 2002.

<sup>7</sup> Μεντής, σελ. 40, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις , Π.Ν. Σάκκουλας 2000.

## **VI) Συγκατάθεση του καταναλωτή στην ισχύ των ΓΟΣ**

Η συγκατάθεση του καταναλωτή της ένταξης των ΓΟΣ στην σύμβαση, κρινόμενη κατά περίπτωση, δύναται να είναι ρητή ή σιωπηρή. Περαιτέρω η ρητή συγκατάθεση μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες για την κατάρτιση της σύμβασης απαιτείται έγγραφος τύπος, η εν λόγω προϋπόθεση πληρούται με την υπογραφή της κύριας σύμβασης (χωρίς να είναι απαραίτητη η υπογραφή των ΓΟΣ), υπό την προϋπόθεση να υπάρχει στο κείμενο της κύριας σύμβασης ειδική μνεία και παραπομπή στους ΓΟΣ.

Άλλως, όπου εκ του νόμου για την κατάρτιση της σύμβασης δεν απαιτείται έγγραφος τύπος, αλλά αυτή καταρτίζεται προφορικά, αρκεί και προφορική συγκατάθεση.

### **Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Η σύμβαση αερομεταφοράς χαρακτηρίζεται ως σύμβαση προσχώρησης, καθώς ο επιβάτης προσχωρεί σε ήδη διατυπωμένους και τυποποιημένους, όσο αφορά το περιεχόμενο τους, όρους τους οποίους έχει προδιατυπώσει η αεροπορική εταιρεία για απροσδιόριστο αριθμό συμβαλλομένων (επιβατών) και για τους οποίους ο επιβάτης δεν είναι σε θέση να διαπραγματευθεί το περιεχόμενό τους.

Απ' όσα εκτέθηκαν ανωτέρω, συνάγεται ότι τα όρια μέγιστου επιτρεπόμενου βάρους αποσκευών που μεταφέρονται δωρεάν, ο αριθμός των αποσκευών, οι διαστάσεις αυτών και οι χρεώσεις υπέρβαρων αποσκευών αποτελούν παρεπόμενους όρους της σύμβασης και γενικούς όρους συναλλαγής που καθορίζονται από την τιμολογιακή πολιτική κάθε αεροπορικής εταιρείας και προδιατυπώνονται για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, χωρίς ο επιβάτης να δύναται να τροποποιήσει το περιεχόμενό τους.

Περαιτέρω, θα πρέπει να ελεγχθεί, αν ο συγκεκριμένος γενικός όρος συναλλαγής του αερομεταφορέα «περί χρεώσεων υπέρβαρων αποσκευών» έχει ενσωματωθεί στην προφορικά συναφθείσα κυρία σύμβαση αερομεταφοράς. Η ενσωμάτωση ή μη του ως άνω ΓΟΣ στην κυρία σύμβαση απαιτεί την συνδρομή μιας σειράς προϋποθέσεων, η εφαρμογή ή μη των οποίων εξετάζεται αναλυτικώς στην υπό κρίση περίπτωση :

#### **i) Υπόδειξη του υπό κρίση ΓΟΣ από τον προμηθευτή**

Οι γενικοί όροι των συναλλαγών, όταν απευθύνονται σε ευρύτερο κύκλο καταναλωτών, θα πρέπει να είναι προσβάσιμοι από αυτούς, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η δυνατότητα να αποκτήσουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους και διατυπωμένοι κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να τους αντιλαμβάνεται ο μέσης αντιληπτικής και νοητικής ικανότητας καταναλωτής. Απλή παραπομπή σε κείμενο ΓΟΣ, το οποίο δεν τίθεται στην διάθεση του καταναλωτή ή δεν είναι γνωστό σ' αυτόν δεν αρκεί για να θεμελιώσει την πραγματική γνώση<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Μεντής, ο.π., σελ. 39

Η εταιρεία προβάλλει τον ισχυρισμό ότι προέβη στην υπόδειξη της χρέωσης υπέρβαρου προς τον καταναλωτή κατά την εκτέλεση της σύμβασης αερομεταφοράς και συγκεκριμένα κατά την ζύγιση των αποσκευών στο check in desk , όπου έγινε και η ενημέρωση του X (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ) από την υπεύθυνη της εταιρείας . Η υπόδειξη όμως αυτή πραγματοποιήθηκε **κατά την εκτέλεση της εν λόγω συμβάσεως και όχι κατά τον χρόνο σύναψης της.**

Εξάλλου, η εταιρεία στους ισχυρισμούς της δεν αναφέρει πουθενά ότι έχει αναρτήσει σε ευδιάκριτη πινακίδα τους γενικούς όρους συναλλαγής της στα σημεία σύναψης συμβάσεων αερομεταφοράς (συνεργαζόμενα πρακτορεία ταξιδίων), ώστε εγκαίρως ο καταναλωτής να λαμβάνει γνώση του περιεχομένου τους, παρά μόνο στα γραφεία check-in της κατά την αναχώρηση των επιβατών .

Από τα ανωτέρω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η αεροπορική εταιρεία δεν εξασφάλισε **εγκαίρως** στον καταναλωτή τη δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου του υπό κρίση ΓΟΣ, **καθώς μεταγενέστερη υπόδειξη δεν αναπληρώνει την σχετική παράλειψη της εταιρείας και ούτω δεν παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να επιλέξει, αν θα αποδεχθεί την ενσωμάτωση του ΓΟΣ ή θα ματαιώσει την σύμβαση αερομεταφοράς με την εν λόγω εταιρεία.**

Εν συνεχεία η εταιρεία προσθέτει ότι ο καταναλωτής δύναται να πληροφορηθεί το περιεχόμενο των γενικών όρων συναλλαγής της από την ιστοσελίδα της.

**Δημοσίευση όμως των σχετικών χρεώσεων στην εν λόγω ιστοσελίδα της εταιρείας και σε γλώσσα ξένη προς την ελληνική δεν πληρεί τις διατάξεις του ν. 2251/1994, και τούτο διότι η πρόσβαση στο διαδίκτυο απαιτεί προηγούμενη χρήση και γνώση του internet από τον Έλληνα καταναλωτή.**

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ετήσιας ολοκληρωμένης μέτρησης των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope και i2010 που ανακοίνωσε τον Μάρτιο του 2007 το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας η πρόσβαση των **Ελλήνων καταναλωτών** στο διαδίκτυο κυμαίνεται σε ποσοστό **27,4%** (έναντι 24,2% το προηγούμενο έτος), **εν αντιθέσει με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο ο οποίος ανέρχεται σε 51%για την ΕΕ25 και 54% για την ΕΕ15**<sup>9</sup>.

#### **ii) Η γλώσσα σύνταξης του υπό κρίση ΓΟΣ**

Η γλώσσα σύνταξης των ΓΟΣ ακολουθεί τη γλώσσα της κυρίας συμβάσεως, προκειμένου ο Έλληνας καταναλωτής να λαμβάνει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Εν προκειμένω, από τα ως άνω εκτεθέντα πραγματικά περιστατικά συνάγονται τα ακόλουθα:

Η γλώσσα σύνταξης κατά την οποία συνήφθη η σύμβαση αεροπορικής μεταφοράς (και κυρία σύμβαση) ήταν η **ελληνική**. Η γλώσσα κατά την οποία έχει συνταχθεί ο υπό κρίση ΓΟΣ περί υπέρβαρων αποσκευών είναι η **αγγλική** .

<sup>9</sup> Ετήσια Μέτρηση των δεικτών των σχεδίων δράσης eEurope & i2010 για έτος 2006 , Μάρτιος 2007, Παρατηρητηρίου για την κοινωνία της πληροφορίας



Για τον λόγο αυτό θα όφειλε η εν λόγω εταιρεία, προκειμένου να εξασφαλίσει στον επιβάτη την δυνατότητα πραγματικής γνώσης των ΓΟΣ να έχει προβλέψει την σύνταξη ή μετάφρασή τους και στην ελληνική γλώσσα.

Συνεπώς, ο αεροπορικός μεταφορέας παρέβη την ως άνω υποχρέωσή του, παραλείποντας την έγκαιρη και σωστή ενημέρωση των επιβατών του σχετικά με τις ισχύουσες χρεώσεις του περί υπέρβαρων αποσκευών επιδεικνύοντας πλημμελή και ανακόλουθη συναλλακτική συμπεριφορά ως προς τους καταναλωτές.

### **iii) Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή**

Όπως προκύπτει από την εξέταση της καταγγελίας, ο καταναλωτής- επιβάτης δεν πληροφορήθηκε με ρητή ή σιωπηρή υπόδειξη (σχετική πινακίδα) πριν την σύναψη της κυρίας σύμβασης την ύπαρξη και το περιεχόμενο του υπό κρίση ΓΟΣ . Ακόμη και στην περίπτωση που θεωρηθεί ότι αυτός όφειλε να γνωρίζει σύμφωνα με τους όρους της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών την ύπαρξη ΓΟΣ, δεν αρκεί υπαίτια άγνοια του, διότι επιπλέον απαιτείται τόσο η υπόδειξη του προμηθευτή όσο και η διάθεση των ΓΟΣ στον καταναλωτή για την σχετική ενσωμάτωση του υπό κρίση ΓΟΣ στην κυρία σύμβαση.

### **iv) Συγκατάθεση του καταναλωτή στην ισχύ του υπό κρίση ΓΟΣ**

Στην υπό κρίση περίπτωση δεν αποδείχθηκε ρητή ή σιωπηρή συγκατάθεση του επιβάτη –καταναλωτή στον υπό κρίση ΓΟΣ , αφού ως συνάγεται εκ των ανωτέρω δεν δόθηκε σ' αυτόν η δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου του ΓΟΣ περί χρεώσεων υπέρβαρων αποσκευών.

**Συμπερασματικά παρατηρείται ότι ο συγκεκριμένος ΓΟΣ της αεροπορικής εταιρείας δεν πληρεί τις προϋποθέσεις ενσωμάτωσής του στην κυρία σύμβαση αερομεταφοράς και τούτο διότι η ένταξη του αναφερομένου ΓΟΣ στην ανωτέρω σύμβαση για να είναι ισχυρή και να δεσμεύει τον καταναλωτή –επιβάτη προϋποθέτει προηγούμενη υπόδειξή του εκ μέρους του προμηθευτή ή δυνατότητα πραγματικής γνώσης του καταναλωτή κατά την σύναψη της σχετικής σύμβασης, γλώσσα σύνταξης του υπό κρίση ΓΟΣ ελληνική, γνώση του καταναλωτή περί της ύπαρξής του και συγκατάθεση αυτού, γεγονός που στην υπό κρίση περίπτωση δεν αποδείχθηκε.**

### **Λαμβανομένων υπόψη ότι :**

Κάθε καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται έγκαιρα και πριν την κατάρτιση κάθε σύμβασης για την ύπαρξη των ΓΟΣ και να δύναται να αποκτήσει πραγματική γνώση αυτών.

Προκειμένου ο Έλληνας καταναλωτής να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ, αυτοί θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα. Ο αλλοδαπός προμηθευτής που συναλλάσσεται στην Ελλάδα θα πρέπει , προς αποφυγή εις βάρος του παρερμηνειών, να επιφορτιστεί με την σύνταξη ή μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

## **Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ- ΣΥΣΤΑΣΗ**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 στην διατύπωση έγγραφης σύστασης προς την Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ) αεροπορική εταιρεία και καλεί αυτήν να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών, εάν αποδέχεται ή όχι τα διαλαμβανόμενα σ' αυτήν.

**Για τους λόγους αυτούς.**

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ) εταιρεία :

- ▶ να καθορίζει με διαφάνεια τις υπηρεσίες που επιθυμεί να προσφέρει στους καταναλωτές.
- ▶ να παρέχει την δυνατότητα πραγματικής γνώσης των όρων που διέπουν τις συμβάσεις της και συγκεκριμένα πέραν της ηλεκτρονικής της διεύθυνσεως.
- ▶ να ενημερώνει εκ των προτέρων τους Έλληνες καταναλωτές για τις κάθε είδους χρεώσεις της σε γλώσσα κατανοητή σ' αυτούς και συγκεκριμένα στην Ελληνική.

**II) Καλεί** την Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ) αεροπορική εταιρεία να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η Ψ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ) δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση-πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου του ότι στο μέλλον είναι πολύ πιθανόν να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος**

**Εσωτερική Διανομή:**

Γραφείο Συνηγόρου Καταναλωτή