



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ (ONLINE INSURANCE) ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Της

ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ ΚΟΣΟΓΛΟΥ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στα
Πληροφοριακά Συστήματα

Φεβρουάριος 2016

Πίνακας περιεχομένων

Πρόλογος.....	iii
Περίληψη	v
Abstract	vi
Εισαγωγή.....	1

Κεφάλαιο Πρώτο

Ιδιωτική Ασφάλιση

1.1 Έννοια ιδιωτικής ασφάλισης.....	3
1.2 Βασικά στοιχεία ιδιωτικής ασφάλισης.....	4
1.3 Μορφές ιδιωτικής ασφάλισης	7

Κεφάλαιο Δεύτερο

Συμβάσεις από απόσταση

2.1 Γενικά οι συμβάσεις.....	9
2.2 Συμβάσεις από απόσταση.....	9
2.2.1 Οι νομοθετικές πηγές.....	13
2.2.2 Ειδικότερα στην Ελλάδα	14
2.3 Ειδικά οι συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση..	15
2.3.1 Βασικά στοιχεία.....	15
2.3.2 Διεθνές νομικό πλαίσιο.....	16
2.3.3 Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο.....	20

Κεφάλαιο Τρίτο

Προσωπικά Δεδομένα

3.1 Γενικά στοιχεία.....	24
3.2 Νομοθετικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων.....	24
3.2.1 Διεθνές πλαίσιο.....	24
3.2.2 Ειδικά στην Ελλάδα.....	26
3.3 Διακρίσεις δεδομένων	28

3.4 Επεξεργασία δεδομένων.....	30
3.5 Συγκατάθεση	33
3.6 Διάδοση	34

Κεφάλαιο Τέταρτο

Online Ασφαλίσεις και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

4.1 Η ασφαλιστική σύμβαση.....	35
4.1.1 Έννοια – γενικά χαρακτηριστικά.....	35
4.1.2 Ασφαλιστής και ασφαλιζόμενος.....	36
4.1.3 Κατάρτιση - ασφαλιστήριο	38
4.2 Online ασφαλίσεις και προσωπικά δεδομένα.....	39
Πηγές.....	45

Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική μου εργασία με τίτλο «**Ηλεκτρονικές ασφαλίσσεις (online insurance) και προστασία προσωπικών δεδομένων.**» διεξήχθη στο πλαίσιο υλοποίησης των μεταπτυχιακών μου σπουδών στο τμήμα Διοίκησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας Θεσσαλονίκης.

Το θέμα της παρούσας εργασίας είναι οι ιδιωτικές ασφαλίσσεις και ειδικότερα οι online ασφαλίσσεις και γενικά η από απόσταση συμβάσεις εντός του ελληνικού θεσμικού πλαισίου και η σύνδεσή τους με τον κίνδυνο έκθεσης του χρήστη και καταπάτησης των προσωπικών του δεδομένων. Η εργασία επικεντρώνεται στο πώς εν τέλει μπορεί κάποιος να κάνει ασφαλή χρήση του διαδικτύου με αντικείμενο την ιδιωτική ασφάλιση παραμένοντας παράλληλα προστατευμένος ως προς τα προσωπικά στοιχεία που καλείται να δημοσιοποιήσει. Τέλος, γίνεται μια προσπάθεια να συνδυαστούν οι δύο κύριες ενότητες, της ιδιωτικής ασφάλισης και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων του ασφαλισμένου σε μία.

Στο σημείο αυτό, με την ευκαιρία που μου δίνεται δια της διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον καθηγητή μου κ.Θωμά Χατζηγάγιο καθώς επίσης και τους συγγενείς και ιδίως τους γονείς μου που με στήριξαν υλικά και ηθικά σε αυτήν την προσπάθεια μου καθώς και τα υπέροχα παιδιά μου που συμπορεύθηκαν μαζί στην παιδευτική αυτή μου εμπειρία.

Στον Αλέξιο και την Ανδριάννα,

Ένα μεγάλο ευχαριστώ

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία ασχολείται με το μείζον ζήτημα της ιδιωτικής ασφάλισης και ειδικότερα της ασφάλισης online που συνιστά μια από απόσταση ασφάλιση. Στο πλαίσιο αυτό θα καταβληθεί μια προσπάθεια να αναλυθούν κεντρικοί όροι και στοιχεία γύρω από την έννοια και τη λειτουργία της ιδιωτικής ασφάλισης με το βάρος να εναπόκειται στις ασφαλίσεις από απόσταση. Παράλληλα, λόγω του ότι η online ασφάλιση συνεπάγεται τη γνωστοποίηση σε ένα ευρύ κοινό ορισμένων προσωπικών μας στοιχείων, μελετάται και το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων υπό το πρίσμα αυτό με κεντρικά θέματα το κατά πόσο αυτή είναι αποτελεσματική και ποιοι είναι οι υπάρχοντες κίνδυνοι στο χώρο του διαδικτύου.

Λέξεις-κλειδιά: «Ιδιωτική Ασφάλιση», «Online Ασφάλιση», «Προσωπικά Δεδομένα».

Abstract

This diplomatic work dealing with the major issue of private insurance and in particular insurance online which constitutes a remotely insurance. In this context will make an effort to analyze hosts terms and elements around the meaning and operation of private insurance with the weight to it shall be the responsibility of the insurance by distance. In addition, owing to the fact that the online security implies the notification to a wide audience of certain personal data us, studied and the issue of the protection of personal data in this light with central questions whether this is effective and what are the existing health hazards in the Internet.

Keywords: «Private Insurance», «Online Insurance», «Personal Data».

Εισαγωγή

Η έννοια της ασφάλισης συνδέεται με την ανάγκη του ατόμου για ασφάλεια σε κάθε χώρο που είναι δεδομένη στο πλαίσιο ενός οργανωμένου κράτους που φέρει την υποχρέωση να λαμβάνει (αυτό πρωτίστως) τα αναγκαία μέτρα για να τη διασφαλίζει. Η ανασφάλεια που μπορεί να νοιώσει ο κάθε άνθρωπος δεν αφορά μόνο την προσωπική του υπόσταση αλλά επεκτείνεται και στα περιουσιακά του στοιχεία καθώς και στη θέση του εντός της κοινωνίας ώστε να μπορεί να γίνει λόγος για ατομική (αφορά την προσωπική ύπαρξη του ανθρώπου και την περιουσία του) και κοινωνική (αφορά το μέλλον και την ποιότητα ζωής του σε σχέση και με τις ανάγκες του π.χ. αναπηρίες, γήρας) ασφάλεια¹.

Ο κίνδυνος συνιστά την άλλη όψη της ασφάλειας. Η ύπαρξη του συνιστά σοβαρό λόγο έλλειψης ασφάλειας και αντίστροφα η διασφάλιση της ασφάλειας σημαίνει την επιτυχή αντιμετώπιση του. Οι πηγές των κινδύνων τόσο για την ατομική όσο και για την κοινωνική ασφάλεια είναι πολλές και διαφορετικές. Σκοπός της πολιτείας είναι να φροντίζει να τους διατηρεί εκτός της σφαίρας της ανθρώπινης δραστηριότητας, με τη λήψη αποφάσεων και τη χρήση μέσων πρόληψης των και παράλληλα να διαθέτει την αναγκαία οργάνωση προς καταστολή τους.

Στο πλαίσιο αυτό κρίνεται αναγκαίο να γίνει κατανοητή η διάκριση μεταξύ της κοινωνικής και της ιδιωτικής ασφάλισης. Η κοινωνική ασφάλιση εσωκλείει την έννοια της ασφάλειας που προσπαθεί να διασφαλίσει για τους πολίτες του το κράτος μέσα από τους κοινωνικούς φορείς του και επιβάλλεται από τον ίδιο το νόμο. Στον αντίποδα συναντάται η ιδιωτική ασφάλιση που υπάρχει συμπληρωματικά προς την κοινωνική και διακρίνεται από την τελευταία ως προς δύο βασικά σημεία: πρώτον ότι στηρίζεται στην ιδιωτική πρωτοβουλία προς αντιμετώπιση του κινδύνου και δεύτερον ότι είναι προαιρετική (κατά κανόνα), δηλαδή επιλέγεται κατά την ελεύθερη βούληση του ασφαλισμένου, επομένως δεν επιβάλλεται από το νόμο².

Η ιδιωτική ασφάλιση έχει ως επίκεντρο την έννοια της κοινωνίας κινδύνου που σημαίνει την ανάληψη του κινδύνου από περισσότερους που λειτουργούν ως μια

¹Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ράνια. (2014). *Ιδιωτικό ασφαλιστικό δίκαιο*. 4^η έκδ., σελ. 1

²Βλ. Αργυριάδης Άλκης, Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, Σκαλίδης Λευτέρης (2007). *Στοιχεία ασφαλιστικού δικαίου*. 5^η έκδ., σελ. 7

κοινωνία. Κοινωνία κινδύνου σημαίνει ότι όλοι οι μετέχοντες στην κοινωνία αυτή είναι εκτεθειμένοι σε ένα ή περισσότερους κινδύνους αλλά κάποιιο μόνο πλήττονται από αυτούς. Στο πλαίσιο αυτό όλοι συμβάλλουν οικονομικά, μέσω εισφορών, στη δημιουργία ενός κοινού ταμείου από το οποίο και λαμβάνονται τα αναγκαία χρήματα σε περίπτωση πραγματοποίησης του κινδύνου π.χ. πυρκαγιάς, σεισμού. Η εισφορά του καθενός στο ταμείο αυτό τελεί σε συνάρτηση προς την πιθανότητα επέλευσης του κινδύνου. Με αυτόν τον τρόπο μοιράζεται ο κίνδυνος μεταξύ των περισσότερων μελών οπότε αντιμετωπίζεται πιο αποτελεσματικά³.

Η κατασκευή αυτή της κοινωνίας κινδύνου είναι γνωστή ήδη από πολύ παλιά. Γνωστές τέτοιες περιπτώσεις συνιστούν η λεγόμενη κοινή ή γενική αβάρια, που επιβαλλόταν μάλιστα από το νόμο, η *lex Rhodia de jactu* στο ρωμαϊκό δίκαιο, και το πλέον γνωστό θαλασσοδάνειο που ήταν προαιρετικό και αφορούσε την επιστροφή ποσού με αυξημένο τόκο στους ναυτικούς που ταξίδευαν ή μετέφεραν φορτία σε περίπτωση που οι επιβάτες ή το φορτίο επέστρεφαν σώα στη στεριά, με δεδομένο τον αυξημένο κίνδυνο να βυθιστεί ένα πλοίο λόγω ακραίων καιρικών συνθηκών ή πειρατείας. Επομένως, αναπτύχθηκε πρώτα η θαλάσσια ασφάλιση που μάλιστα ξεκίνησε το 14^ο αιώνα από την Ιταλία και εξαπλώθηκε στη γείτονα Ισπανία, τη Γαλλία, την Ολλανδία και ύστερα στην υπόλοιπη Ευρώπη ενώ στη συνέχεια αναπτύχθηκε και η χερσαία ασφάλιση στη Γερμανία, τη Σκανδιναβία και την Αγγλία⁴.

Σήμερα, όλα αυτά επιτυγχάνονται μέσα από την ιδιωτική ασφάλιση με σκοπό να καλυφθούν οι συνεχώς αυξανόμενες ή διαφοροποιημένες ανάγκες των πολιτών. Τα τελευταία έτη, ενόψει και των τεχνολογικών εξελίξεων αναπτύχθηκε ταχύτατα το διαδίκτυο. Ο ψηφιοποιημένος κόσμος έφερε μια νέα εποχή για όλους τους κλάδους της ανθρώπινης ζωής όπως της εκπαίδευσης, των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, της υγείας κλπ. Με τον ίδιο τρόπο το διαδίκτυο συνιστά πλέον έναν ακόμη τρόπο κατάρτισης μιας σύμβασης ιδιωτικής ασφάλισης. Η διαδικασία παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα με τους κινδύνους, ωστόσο, της έκθεσης και διάδοσης των προσωπικών δεδομένων του ασφαλιζόμενου να ενυπάρχουν. Υπό τα εισαγωγικά αυτά δεδομένα ξεκινά και η ενασχόληση με το κύριο ζήτημα της εργασίας που είναι η εξέταση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο κατάρτισης σύμβασης ασφάλισης μέσω του διαδικτύου.

³Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π., σελ. 3

⁴ Βλ. Αργυριάδης Άλκης κ.α., ό.π., σελ. 4-5

Κεφάλαιο Πρώτο

Ιδιωτική Ασφάλιση

1.1 Έννοια ιδιωτικής ασφάλισης

Η ιδιωτική ασφάλιση ρυθμίζεται διεξοδικά στο πλαίσιο του κλάδου του ασφαλιστικού δικαίου και ειδικότερα του ιδιωτικού ασφαλιστικού δικαίου, που μαζί με το δίκαιο της κοινωνικής ασφάλισης συγκροτούν τον κλάδο. Το ιδιωτικό ασφαλιστικό δίκαιο περιλαμβάνει όλους τους κανόνες που διέπουν τα σχετικά με την κατάρτιση και λειτουργία της ασφαλιστικής σύμβασης, τα πρόσωπα και τις εταιρίες που συμμετέχουν σε αυτό. Η ιδιωτική ασφάλιση μπορεί να είναι είτε χερσαία⁵ είτε θαλάσσια⁶ είτε αεροπορική⁷ και διέπεται και από άλλα νομοθετήματα όπως το ν.δ. 400/1970 που διέπει τη λειτουργία των ανώνυμων εταιριών με τις οποίες καταρτίζονται οι ιδιωτικές συμβάσεις ασφάλισης και τους κανόνες εποπτείας των εταιριών αυτών⁸.

Η έννοια της ασφάλισης δεν αποτυπώνεται ως ορισμός πουθενά στο νόμο σε αντίθεση με την ασφαλιστική σύμβαση που σπεύδει ήδη στο άρθρο 1§1 Ασφ.Ν. να τη ρυθμίσει ο νομοθέτης. Θα πρέπει δε να ξεκαθαριστεί ότι οι δύο έννοιες, ασφάλιση και ασφαλιστική σύμβαση δεν ταυτίζονται αλλά η ασφάλιση συνιστά ευρύτερη έννοια από αυτήν της ασφαλιστικής σύμβασης. Πιο συγκεκριμένα, η ασφάλιση ενώ μπορεί να προκύπτει από σχετική ασφαλιστική σύμβαση μπορεί όμως και να πηγάζει απευθείας από το νόμο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα εκ του νόμου ασφάλισης συνιστά η κοινωνική ασφάλιση⁹. Επομένως, γίνεται μια προσπάθεια, ενόψει και της διαφορετικής προσέγγισης της έννοιας, να καταλήξει η νομική θεωρία και επιστήμη στα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της ασφάλισης.

⁵ Διέπεται από το ν. 2496/1997, Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις, εφεξής: Ασφαλιστικός Νόμος (Ασφ. Ν.)

⁶ Διέπεται από το ν. 3816/1958, Κώδικα Ιδιωτικού Ναυτικού Δικαίου (ΚΙΝΔ)

⁷ Διέπεται από το ν. 1815/1988, Κώδικα Αεροπορικού Δικαίου (ΚΑΔ)

⁸ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, *ό.π.*, σελ. 4

⁹ Βλ. Αργυριάδης Άλκης κ.α., *ό.π.*, σελ. 19

1.2 Βασικά στοιχεία ιδιωτικής ασφάλισης

Ένα πρώτο βασικό στοιχείο της ασφάλισης είναι το στοιχείο του κινδύνου. Ο κίνδυνος ορίζεται γενικότερα ως το ενδεχόμενο επέλευσης ορισμένου ζημιογόνου γεγονότος και ειδικότερα στο ασφαλιστικό δίκαιο έχει να κάνει με τη δημιουργία μιας οικονομικής ανάγκης. Το ποια είναι η ανάγκη αυτή προσδιορίζεται κάθε φορά από το αντικείμενο της ασφάλισης¹⁰ ώστε επί παραδείγματι μπορεί σε μια ασφάλιση πυρκαγιάς η οικονομική ανάγκη να αφορά στην αποκατάσταση των ζημιών που προκλήθηκαν από την πυρκαγιά ή σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος η οικονομική ανάγκη συνίσταται πέρα από την κάλυψη των ζημιών που υπέστησαν τα εμπλεκόμενα οχήματα και στα τυχόν νοσήλια ή άλλα έξοδα φροντίδας όσων επέβαιναν ή ως πεζοί προσβλήθηκαν από τη σύγκρουση. Γενικότερα πάντως η ανάγκη δε συνδέεται κατ' ανάγκη με ένα δυσάρεστο γεγονός (υιοθεσία τέκνου) απλώς σε κάθε περίπτωση συνοδεύεται από ορισμένα οικονομικά έξοδα.

Πέρα από το στοιχείο της οικονομικής ανάγκης προσδιοριστικό της έννοιας του κινδύνου στοιχείο συνιστά και το ενδεχόμενο επέλευσης του κινδύνου. Η πιθανότητα πραγματοποίησης του κινδύνου δεν είναι πάντα το ίδιο αβέβαιη. Έτσι, ενδέχεται να υπάρχει πλήρης αβεβαιότητα για την επέλευση του κινδύνου π.χ. δε γνωρίζω αν τελικά θα γεννηθεί οικονομική ανάγκη σε περίπτωση πυρκαγιάς, είτε σχετική αβεβαιότητα λόγω του ότι είναι γνωστό το ότι θα πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος αλλά όχι το πότε ακριβώς π.χ. ο θάνατος είναι η φυσική κατάληξη του ανθρώπου και αδιαμφισβήτητη απλώς άλλους τους βρίσκει νωρίτερα και άλλους αργότερα ή στις περιπτώσεις όπου η αβεβαιότητα αφορά το ύψος της οικονομικής ανάγκης. Η αβεβαιότητα θα κριθεί με βάση τα στοιχεία που θα προσκομίσουν τα πρόσωπα όταν θα προβούν στην κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης.

Ένα δεύτερο ουσιώδες στοιχείο της ασφάλισης είναι η κοινωνία κινδύνων όπως εξελίχθηκε άλλωστε η έννοια της ασφάλισης από την απαρχή της εμφάνισης του φαινομένου. Όπως ήδη έχει ειπωθεί, η κοινωνία κινδύνων σημαίνει ότι πολλοί εκτίθενται στον κίνδυνο αλλά λίγοι πλήττονται. Η κοινωνία κινδύνου μπορεί να έχει είτε τη μορφή της αμοιβαίας ασφάλισης ή αλληλασφάλισης μέσω των αλληλασφαλιστικών εταιριών (άρθρα 2 και 35 ν.δ. 400/1970) είτε κεφαλαιουχική μορφή με την ύπαρξη μιας ασφαλιστικής εταιρίας (που είναι κατά κανόνα εταιρία)

¹⁰ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π., σελ. 25

σύμφωνα με το άρθρο 2 ν.δ. 400/1970, η οποία και αναλαμβάνει να καλύψει τον κίνδυνο όταν και εφόσον επέλθει.

Αυτά ισχύουν ως προς την ιδιωτική ασφάλιση καθώς στην κοινωνική ασφάλιση ασφαλιστικός φορέας είναι το κράτος ή νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου (ν.π.δ.δ.). Διακρίνεται από την ιδιωτική ασφάλιση παραπέρα και η περίπτωση της αυτασφάλισης όπου αποφασίζει ο ιδιώτης να αναλάβει μόνος του το βάρος επέλευσης ενός κινδύνου ή περισσότερων μέσα από προβλέψεις όπως οι οικονομίες κ.λπ. και άρα λείπει το στοιχείο της κοινωνίας κινδύνων¹¹.

Τρίτο χαρακτηριστικό στοιχείο της ασφάλισης είναι αυτό της ομοιότητας των κινδύνων έναντι των οποίων ασφαρίζεται κανείς. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να ενυπάρχουν όμοια βασικά χαρακτηριστικά μεταξύ των περισσότερων ασφαλισμένων κινδύνων ώστε να μπορούν να ενταχθούν σε ορισμένο από τους προσφερόμενους κλάδους για ασφάλιση¹². Έτσι στο πλαίσιο της ιδιωτικής ασφάλισης υπάρχουν διάφοροι κλάδοι με σκοπό την ασφάλιση όμοιων κινδύνων όπως ο κλάδος ασφάλισης πυρκαγιάς, αστικής ευθύνης, αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα από το χώρο των ασφαλίσεων ζημιών και ο κλάδος ζωής ή ασθενειών αντίστοιχα από το χώρο των ασφαλίσεων προσώπων.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να γίνει εν συντομία λόγος για τα είδη των ασφαλισμένων κινδύνων. Μια πρώτη γενική διάκριση των κινδύνων είναι σε θαλάσσιους, αεροπορικούς και χερσαίους οπότε αντίστοιχα γίνεται λόγος για θαλάσσια, αεροπορική και χερσαία ασφάλιση, όπως ήδη αυτές οι μορφές ασφάλισης έχουν αναφερθεί. Στο πλαίσιο ειδικότερα της χερσαίας ασφάλισης διακρίνουμε τους κινδύνους σε προσωπικούς και περιουσιακούς με τους πρώτους να αφορούν γεγονότα της ζωής του ασφαλισμένου ή το τέλος της (π.χ. ασφάλιση ζωής, ασθένειας, ατυχήματος) και τους δεύτερους να αφορούν τη μείωση της περιουσιακής κατάστασης του ασφαλισμένου είτε μέσω της μείωσης του ενεργητικού του (π.χ. πυρκαγιά) είτε μέσω της αύξησης του παθητικού του (π.χ. την ανάληψη υποχρέωσης αποζημίωσης από αυτοκινητικό ατύχημα)¹³.

¹¹ Βλ. Αργυριάδης Άλκης κ.α., ό.π., σελ. 21

¹² Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π., σελ. 26

¹³ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π., σελ. 32

Επόμενο, προσδιοριστικό της έννοιας της ασφάλισης στοιχείο, είναι η ασφαλιστική κάλυψη που πηγάζει από την ανάγκη να καλυφθεί η ζημία που επέρχεται συνεπεία της πραγμάτωσης του κινδύνου. Η ασφαλιστική κάλυψη μπορεί να πάρει δύο μορφές ανάλογα με το εάν η κάλυψη της οικονομικής ανάγκης συνδέεται με την επέλευση της ζημίας ή όχι. Ωστε, αφενός γίνεται λόγος για συγκεκριμένη ασφαλιστική κάλυψη όταν το ζητούμενο είναι η αποκατάσταση της επελθούσης ζημίας αφετέρου για αφηρημένη ασφαλιστική κάλυψη όταν αποδίδεται ένα χρηματικό ποσό ανεξάρτητα από το ύψος της ζημίας ή ακόμη την επέλευσή της.

Στη συγκεκριμένη ασφαλιστική κάλυψη όσο διαρκεί η ασφάλιση ο ασφαλιστής ευθύνεται ανά πάσα στιγμή που ενδέχεται να επέλθει ο κίνδυνος και ευθύνεται για την καταβολή της ζημίας μόλις αυτός πραγματοποιηθεί. Αντίθετα, στην αφηρημένη κάλυψη η καταβολή του ποσού διαφοροποιείται από την οικονομική ανάγκη. Οι ασφαλίσεις ζημιών (που διακρίνονται παραπέρα σε ασφαλίσεις ενεργητικού και παθητικού) είναι πάντοτε ασφαλίσεις συγκεκριμένης ασφαλιστικής κάλυψης με βασική ισχύουσα αρχή την αρχή του μη πλουτισμού του ασφαλισμένου λόγω της ζημίας αλλά απλώς και μόνο την κάλυψή της. Δεν ισχύει και το ίδιο για τις ασφαλίσεις προσώπων, αφού αυτές μπορεί να περιέχουν ασφαλίσεις ποσού (άρα αφηρημένη ασφαλιστική κάλυψη) οι οποίες (όταν υπάρχει ζημία) μπορεί να υπολείπονται ή να υπερβαίνουν το ύψος της ζημίας, αλλά μπορεί και να περιέχουν ασφαλίσεις για την κάλυψη συγκεκριμένης ζημίας (βλ. άρθρο 27 § 1 Ασφ.Ν.)¹⁴.

Ένα ακόμα πολύ σημαντικό στοιχείο της έννοιας της ασφάλισης είναι ο ανταποδοτικός της χαρακτήρας που σημαίνει ότι στο πλαίσιο της κοινωνίας κινδύνου δημιουργείται ένα κοινό ταμείο στο οποίο εισφέρουν όλα τα μέλη και από το οποίο καλύπτονται οι επελθόντες κίνδυνοι με τρόπο ώστε να κατανέμεται το βάρος αντιμετώπισης του κινδύνου. Η εισφορά αυτή στο πλαίσιο της κεφαλαιουχικής ασφάλισης καλείται ασφάλιστρο (άρθρο 33 § 1 ν.δ. 400/1970). Δεν αποκλείεται παραπέρα οι εισφορές στο κοινό ταμείο να προέρχονται από τρίτους, μη εντασσόμενους στην κοινωνία κινδύνου, συνήθως δε πραγματοποιούνται από το κράτος, στο πλαίσιο της κοινωνικής ασφάλισης.

Από εκεί και πέρα δύο ακόμα στοιχεία σε σχέση με την ασφάλιση είναι η αρχή της αυτονομίας της και η ύπαρξη σχετικής αξίωσης. Η αυτονομία της ασφάλισης έχει

¹⁴ Βλ. Αργυριάδης Αλκης κ.α., ό.π., σελ. 22,26-27

να κάνει με το ότι αφενός δεν επιβάλλεται με νόμο ή σύμβαση αλλά είναι προαιρετική (πλην της υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα αλλά και άλλων υποχρεωτικών ασφαλίσεων) αφετέρου δε ότι δεν εξαρτάται από κάποια άλλη κύρια παροχή στην οποία και να στηρίζεται. Από την άλλη η ύπαρξη της αξίωσης σηματοδοτεί τη δυνατότητα του ασφαλισμένου να απαιτήσει και δικαστικά την καταβολή της συμφωνηθείσας παροχής αν αυτή δεν καταβληθεί αφότου ζητηθεί.

1.3 Μορφές ιδιωτικής ασφάλισης

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν επιγραμματικά τα είδη των ασφαλίσεων που συναντώνται στην ελληνική έννομη τάξη μερικά από τα οποία έχουν ήδη, σε άλλο πλαίσιο, εκτεθεί. Ωστε η ασφάλιση διακρίνεται σε¹⁵:

α) θαλάσσια, αεροπορική και χερσαία ανάλογα με το αν αφορά στην ασφάλιση θαλάσσιων, αεροπορικών και χερσαίων κινδύνων αντίστοιχα με βασικά νομοθετήματα τον ΚΙΝΔ για τις θαλάσσιες ασφαλίσεις, τον ΚΑΔ για τις αεροπορικές και τον Ασφ.Ν. για τις χερσαίες.

β) καταναλωτική, μη καταναλωτική (ή εμπορική) με κριτήριο το λειτουργικό σκοπό για τον οποίο επιλέγει κάποιος να ασφαλιστεί και κατά συνεκδοχή της ιδιότητάς του ως καταναλωτή ή όχι. Άλλοτε, τα κίνητρα για την κατάρτιση καταναλωτικής ασφάλισης είναι προσωπικά όπως είναι η ασφάλιση ζωής, ασθένειας ή πυρκαγιάς ενώ για τις μη καταναλωτικές είναι καθαρά επαγγελματικοί οι σκοποί (εμπορικοί, βιομηχανικοί κ.λπ.) και είναι οι θαλάσσιες και αεροπορικές ασφαλίσεις, η ασφάλιση μεταφοράς πραγμάτων κ.α. Οι εμπορικές ασφαλίσεις συνδέονται με μεγάλους κινδύνους (κατά την έννοια του άρθρου 13 § 3 ν.δ. 400/1970) καθώς αυτοί είναι αυξημένοι και πηγάζουν από τη δραστηριότητα που αναπτύσσεται.

γ) προαιρετική και υποχρεωτική με γνώμονα την υποχρέωση κατάρτισης της σύμβασης ασφάλισης από ίδια πρωτοβουλία χωρίς την επιβολή του νόμου όπως είναι η πλειονότητα των ιδιωτικών ασφαλίσεων. Η υποχρεωτική ασφάλιση επιβάλλεται από το νόμο και δεν υπάρχουν περιθώρια μη κατάρτισής της ή εξαίρεσης από αυτήν. Κλασική περίπτωση υποχρεωτικής ασφάλισης από το κλάδο της χερσαίας ασφάλισης είναι η ασφάλιση αστικής ευθύνης από αυτοκινητικά ατυχήματα (κ.ν. 489/1976) που είναι

¹⁵ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π., σελ. 36-39

σαφές ότι επιβάλλεται για την προστασία και την κάλυψη των αναγκών τρίτων προσώπων που υπέστησαν ζημία λόγω του τροχαίου ατυχήματος (π.χ. των πεζών ή άλλων οδηγών).

Άλλες περιπτώσεις υποχρεωτικής ασφάλισης είναι η ασφάλιση αστικής ευθύνης πλοιοκτητών, για τη μετακίνηση και κυκλοφορία επαγγελματικών σκαφών αναψυχής κ.λπ. Ακόμα πάντως και στην υποχρεωτική ασφάλιση υπάρχει ελευθερία κινήσεων με τη δυνατότητα επιλογής του ασφαλιστικού φορέα με τον οποίο θα καταρτισθεί η σύμβαση ασφάλισης διότι διαφορετικά θα παραβιαζόταν κατάφορα η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων και ειδικότερα της ιδιωτικής αυτονομίας.

δ) ατομική και ομαδική με κριτήριο το πόσες ασφαλιστικές σχέσεις ιδρύονται με τη σύμβαση ασφάλισης, δηλαδή πόσα είναι τα συμβαλλόμενα μέρη, ανεξάρτητα από την πλειονότητα των ασφαλισμένων αντικειμένων. Έτσι, ατομική ασφάλιση υπάρχει όταν ιδρύεται μία σχέση ασφαλιστική που συνδέει ασφαλισμένο και ασφαλιστή ενώ ομαδική ασφάλιση όταν γεννώνται περισσότερες ασφαλιστικές σχέσεις με περισσότερους ασφαλισμένους αλλά τη συμφωνία ασφαλιστή και λήπτη της ασφάλισης την καταρτίζει άλλο πρόσωπο (συνήθως ο εργοδότης). Έτσι συχνά συναντώνται στην πράξη ομαδικές ασφαλίσσεις ατυχημάτων ή ασθένειας στο πλαίσιο της εργασιακής σχέσης με λήπτη ή καλύτερα αντισυμβαλλόμενο του ασφαλιστή τον εργοδότη και ασφαλισμένους τους εργαζομένους.

Κεφάλαιο Δεύτερο

Συμβάσεις από απόσταση

2.1 Γενικά οι συμβάσεις

Σύμβαση είναι η δικαιοπραξία που περιέχει τουλάχιστον και συνήθως 2 δηλώσεις βουλήσεως (διμερής) οι οποίες είναι αντίρροπες μεταξύ τους, κινούνται κατά αντίθετη φορά, υπηρετούν αντίθετα συμφέροντα αλλά κατευθύνονται στο ίδιο έννομο αποτέλεσμα. Οι δύο αυτές δηλώσεις είναι η πρόταση και η αποδοχή. Βέβαια η αντίθεση των συμφερόντων δεν αποτελεί απαραίτητο εννοιολογικό περιεχόμενο της σύμβασης αφού υπάρχουν συμβάσεις όπου τα συμφέροντα των μερών είναι κοινά π.χ. εταιρία, γάμος. Επίσης υπάρχουν συμβάσεις με τις οποίες επιδιώκεται η εξυπηρέτηση του συμφέροντος ενός μόνο από τα συμβαλλόμενα μέρη π.χ. σύμβαση εντολής, σύμβαση δωρεάς. Η μεγάλη πλειονότητα των συμβάσεων είναι οι διμερείς. Διμερείς είναι οι συμβάσεις ακόμα κι όταν από κάθε πλευρά συμμετέχουν περισσότερα πρόσωπα π.χ. συγκύριοι εκμισθώνουν σε δύο μισθωτές ένα ακίνητο¹⁶.

Η κατάρτιση των συμβάσεων, η συμφωνία με άλλα λόγια των συμβαλλόμενων μερών σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης και τον τρόπο εκπλήρωσής της, συνήθως πραγματοποιείται με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των ενδιαφερομένων. Ωστόσο, σήμερα, λόγω της διαρκούς τεχνολογικής εξέλιξης έχουν προκύψει διάφοροι νέοι τρόποι κατάρτισης μιας σύμβασης από απόσταση, περιπτώσεις που μελετώνται αναλυτικότερα αμέσως παρακάτω.

2.2 Συμβάσεις από απόσταση

Οι συμβάσεις ή συναλλαγές από απόσταση συνιστούν συμβάσεις που πραγματοποιούνται χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των αντισυμβαλλομένων. Επομένως, προμηθευτής και καταναλωτής, οι δύο αντισυμβαλλόμενοι, δεν έρχονται σε άμεση φυσική επαφή ώστε να καταρτίσουν την εν λόγω σύμβαση¹⁷. Οι συμβάσεις από απόσταση μπορεί να έχουν ως αντικείμενο τόσο υλικά όσο και άυλα αγαθά και

¹⁶ Βλ. Παπαστερίου, Δημήτριος Η., Κλαβανίδου, Δέσποινα Ι. (2008). *Δίκαιο της δικαιοπραξίας*, σελ. 133επ.

¹⁷ Σύμφωνα με το άρθρο 4 § 1 εδ. α' του Ν. 2251/1994

πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογικών μέσων. Επιπλέον, θα πρέπει να σημειωθεί ότι αντικείμενο των από απόσταση συμβάσεων μπορεί να συνιστούν εξίσου και διάφορες υπηρεσίες. Οι συμβάσεις από απόσταση δεν είναι ιδιαίτερο νέο είδος συμβάσεων αλλά περιγράφουν έναν νέο τρόπο πραγματοποίησης των ήδη γνωστών μορφών συμβάσεων με κυριότερες την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών¹⁸.

Ο ν. 2251/1994 παρέχει την έννοια των αντισυμβαλλόμενων μερών, ήτοι του προμηθευτή και του καταναλωτή, που έρχονται σε επαφή προς κατάρτιση της όποιας σύμβασης. Έτσι σύμφωνα με το άρθρο 1 § 4 περ. β' του ν. 2251/1994 ως προμηθευτής νοείται «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος» και σύμφωνα με την περ. α' του ίδιου άρθρου ως καταναλωτής «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του». Ειδικότερα, όμως και όσον αφορά τις συμβάσεις από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις οποίες υπάγονται και οι ασφαλιστικές συμβάσεις από απόσταση σύμφωνα με το άρθρο 4θ § 1 περ. δ. του ν. 2251/94 ισχύει ο στενός ορισμός του καταναλωτή δηλαδή μόνο το φυσικό πρόσωπο, το οποίο στο πλαίσιο των συγκεκριμένων από απόσταση συμβάσεων ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω ορισμό του καταναλωτή, λόγω ακριβώς του γεγονότος ότι είναι τόσο γενικός, προσφέρει ευρύτερη προστασία και καταλαμβάνει μεγάλο αριθμό περιπτώσεων, σε βαθμό που θα μπορούσε και να καταστρατηγηθεί και προς εξυπηρέτηση άλλων συμφερόντων¹⁹.

¹⁸Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., (2009). *Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση: παράλληλη ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της οδηγίας 2002/65/EK και του άρθρου 4α Ν. 2251/1994, μετά το Ν. 3587/2007*, σελ.1

¹⁹ Βλ. Σιδηρόπουλο Θεόδωρο Γ., (2003). *Το δίκαιο του διαδικτύου: ηλεκτρονικές συμβάσεις, πνευματική ιδιοκτησία, προστασία προσωπικών δεδομένων, κατοχύρωση και χρήση "domain name"*, σελ. 8

Ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιούνται οι συμβάσεις από απόσταση ποικίλλει ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται προς το σκοπό αυτό. Ωστε συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι όσες καταρτίζονται διά της τηλεόρασης ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή φαξ κλπ. Ο νόμος είναι σαφής: «Μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, με την έννοια του άρθρου αυτού, είναι ιδίως τα έντυπα χωρίς παραλήπτη, τα έντυπα με παραλήπτη, οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, οι κατάλογοι, το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, το βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση» (άρθρο 4 § 1 εδ. β' του ν. 2251/1994²⁰) και ήδη νέα άρθρα 3,3 α – 3 ιγ και 4-4 θ του ν. 2251/94, όπως τροποποιήθηκαν με την ΥΑΖ1-891/2013..

Όπως γίνεται φανερό ο νόμος παραθέτει εξαντλητικά τα μέσα τεχνικής επικοινωνίας με σκοπό την κατάρτιση μιας σύμβασης από απόσταση. Η δυνατότητα κατάρτισης τέτοιων συμβάσεων διευκολύνθηκε μεν λόγω της έξαρσης των νέων τεχνολογικών μέσων αλλά ήταν γνωστή ήδη από παλαιότερα με χαρακτηριστικότερο το παράδειγμα της συναλλαγής δι' αλληλογραφίας όπου ο προμηθευτής ενημερώνει για την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσα από έντυπα μέσα που διαμοιράζονται σε πολυκατοικίες ή χέρι με χέρι στο δρόμο και ο καταναλωτής εκδηλώνει το ενδιαφέρον του αποστέλλοντας επιστολή μέσω ταχυδρομείου στον πάροχο²¹.

Σήμερα οι επικοινωνίες, με την ταυτόχρονη εξέλιξη και του διαδικτύου (e-commerce) έχουν διευκολυνθεί σε μεγάλο βαθμό και έχουν διαμορφώσει μια νέα εποχή συναλλαγών και δυνατοτήτων που μπορούν να πραγματοποιηθούν κυριολεκτικά με το πάτημα ενός κουμπιού. Τα πλεονεκτήματα που προσφέρονται στο πλαίσιο αυτό για τους καταναλωτές είναι πολλά και σημαντικά.

Αρχικά δε χρειάζεται η φυσική παρουσία του καταναλωτή στο κατάστημα του προμηθευτή ώστε να ερευνηθεί και να ενημερωθεί σε πρώτη φάση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα αλλά όλες οι μεγάλες αλλά και μικρομεσαίες επιχειρήσεις²²

²⁰ Το άρθρο τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 § 1 Υ.Α. Ζ1-496/2000

²¹ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 2

²² Λίγες είναι όσες δε διαθέτουν ακόμη κι αυτό ίσως επειδή κινούνται ιδίως τοπικά και δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένες

διαθέτουν σήμερα ηλεκτρονική ιστοσελίδα. Οι ιστοσελίδες είναι πλήρεις, περιέχουν όλα τα αναγκαία στοιχεία που χρειάζεται να ξέρει ο καταναλωτής (χαρακτηριστικά αγαθού ή υπηρεσίας, κόστος, διαθεσιμότητα, ημερομηνία παράδοσης κλπ) και είναι ένα σημαντικό εργαλείο στα χέρια του προμηθευτή αφού περιορίζονται τα λειτουργικά του έξοδα και ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε αυτές 24ώρες το 24ωρο χωρίς να περιορίζεται από τα ωράρια λειτουργίας των καταστημάτων και να χρειάζεται να μεταβαίνει σε αυτά²³.

Άλλα πλεονεκτήματα που συνδέονται με τις συμβάσεις από απόσταση υπό το σημερινό τεχνολογικό πλαίσιο είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και η μείωση του κόστους των προϊόντων που οδήγησαν σε πιο συμφέρουσες τιμές παροχής υπηρεσιών και αγαθών και το ότι παρέχονται γενικά διάφοροι τρόποι εξασφάλισης μιας καλύτερης τιμής για το προϊόν ή ακόμη και δωρεάν απόκτησής του μέσα από διάφορους διαγωνισμούς κλπ. (π.χ. κοινοποιήσεις σε διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κουπόνια - κωδικοί έκπτωσης).

Οι συναλλαγές από απόσταση, ωστόσο, δε στερούνται μειονεκτημάτων. Υπάρχουν διάφοροι κίνδυνοι που συνδέονται με τη χρήση τους και για το λόγο αυτό θα πρέπει οι καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση ώστε να αποφευχθούν καταστρατηγήσεις και παραβιάσεις θεμελιωδών δικαιωμάτων καθώς επίσης και μετέπειτα δικαστικές διαμάχες μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή που σαφώς θα επάγεται πέρα από οικονομικά έξοδα και για τους δύο ενδεχομένως κρίση της φήμης του προμηθευτή κ.α.

Είναι λοιπόν ξεκάθαρο ότι όσες λεπτομέρειες και να παρέχονται για ένα προϊόν μέσα από την ιστοσελίδα ενός καταστήματος δεν είναι φυσικώς δυνατόν να ελέγξει πιο προσεκτικά ο καταναλωτής το αντικείμενο που ζητά να παραλάβει και σε συνδυασμό με την αδυναμία του καταναλωτή να λάβει διευκρινήσεις σε σχέση με αυτό ελλοχεύουν οι κίνδυνοι να προμηθευτή ένα προϊόν που δεν ανταποκρίνεται στα θέλω ούτε στις ανάγκες του²⁴. Επίσης δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που ο καταναλωτής εξωθείται στην αγορά ορισμένων προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών λόγω της επιθετικής πολιτικής των προμηθευτών μέσα από διάφορα συστήματα έκπτωσης ή διάφορες

²³ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 3

²⁴ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 4

προσφορές παραμερίζοντας κατά τον τρόπο αυτό τη δικαιοπρακτική βούληση του καταναλωτή και εξαναγκάζοντάς τον έμμεσα στην αγορά²⁵.

2.2.1 Οι νομοθετικές πηγές

Οι συμβάσεις από απόσταση επειδή ακριβώς είναι ιδιαίτερα διαδεδομένες και ελλοχεύουν σημαντικούς κινδύνους για την οικονομική κατάσταση των καταναλωτών ρυθμίζονται διεξοδικά με διάφορα νομοθετήματα σε διεθνές-ευρωπαϊκό επίπεδο και σε εθνικό κατ' εφαρμογή των ενωσιακών επιταγών.

Με την Οδηγία 2000/31/EK²⁶ όπως στη συνέχεια μεταφέρθηκε στην Ελλάδα με το πδ. 131/2013 οι υποχρεώσεις του παρόχου υπηρεσιών από απόσταση είναι :

- i. σύμφωνα με το άρθρο 5 § 1 της εν λόγω Οδηγίας θα πρέπει να παρέχονται από τον προμηθευτή οι σχετικές με την ταυτότητα και δραστηριοποίησή του πληροφορίες όπως π.χ. η επωνυμία του, η γεωγραφική διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένος, στοιχεία άμεσης επικοινωνίας με αυτόν κ.α.
- ii. σύμφωνα με το άρθρο 10 της εν λόγω Οδηγίας θα πρέπει κατά το στάδιο κατάρτισης της σύμβασης να αναφέρονται τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης, η αρχειοθέτηση ή όχι της σύμβασης μετά τη σύναψή της, η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν κ.α.
- iii. σύμφωνα με το άρθρο 11 της εν λόγω Οδηγίας ο προμηθευτής επιφορτίζεται με την υποχρέωση να «αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του αποδέκτη χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα και να θέτει στη διάθεση του αποδέκτη της υπηρεσίας κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα που θα του επιτρέψουν να επισημάνει και να διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν από την ανάθεση της παραγγελίας».

²⁵ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 5

²⁶ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»)

2.2.2 Ειδικότερα στην Ελλάδα

Το σπουδαιότερο νομοθέτημα στην ελληνική έννομη τάξη σε σχέση με τις από απόσταση συμβάσεις γενικά και την προστασία των καταναλωτών γενικότερα είναι ο νόμος 2251/1994. Ο νομοθέτης προβλέπει τα αναγκαία προστατευτικά για τον καταναλωτή μέτρα επιφορτίζοντας τον προμηθευτή με συγκεκριμένες υποχρεώσεις.

Ο ν. 2251/1994 αντικατέστησε το ν. 1961/1991 (όπως τροποποιήθηκε με το ν. 2000/1991) και που ψηφίστηκε στην Ελλάδα προς εφαρμογή των διαφόρων Κοινοτικών Οδηγιών για την προστασία των καταναλωτών που αφορούσαν προστασία από ελαττωματικά προϊόντα, από την αθέμιτη και παραπλανητική διαφήμιση, τους καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, τις συναλλαγές από απόσταση. Και ο ν. 2251/1994 τροποποιήθηκε αρκετές φορές με σπουδαιότερη την τροποποίησή του με το ν. 3587/2007²⁷.

Πιο πρόσφατα η Οδηγία 2011/83/ΕΕ²⁸, έφερε κάποιες αλλαγές στο ν. 2251/1994. Μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με την ΚΥΑ με αριθμό Ζ1- 891 και οι διατάξεις της τίθενται σε ισχύ την 13-06-2014²⁹.

Οι νέες ρυθμίσεις της εν λόγω Οδηγίας περιλαμβάνουν πρότυπους κανόνες για τα κοινά σημεία των συμβάσεων που συνάπτονται από απόσταση και εκτός εμπορικού καταστήματος, τις αναγκαίες πληροφορίες που πρέπει οπωσδήποτε να παρέχονται για τις από απόσταση συμβάσεις, εκτός εμπορικού καταστήματος και άλλες, και τη ρύθμιση του πολύ σημαντικού δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή για τις συμβάσεις από απόσταση εκτός και εμπορικού καταστήματος.

Επί του κειμένου του ν. 2251/1994 σημειώνεται ότι επήλθαν μεταβολές στο άρθρο 3 (αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος), στο άρθρο 4 (για την εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, πλην των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών) και 10 § 16 περ, αα) (για τις ενώσεις καταναλωτών και τα συλλογικά μέσα

²⁷ Βλ. Σιδηρόπουλο Θεόδωρο Γ., ό.π. (2003), σελ. 53 επ.

²⁸ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

²⁹ ΦΕΚ 2144Β'/30-08-2013

προστασίας), με την ταυτόχρονη προσθήκη παραρτήματος για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Μετά και τις τελευταίες τροποποιήσεις εξετάζεται αμέσως το νομοθετικό πλαίσιο που θέτει για τις από απόσταση συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών το άρθρο 4 θ του ν. 2251/1994.

2.3 Ειδικά οι συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

2.3.1 Βασικά στοιχεία

Από το νομοθετικό πλαίσιο του ν. 2251/1994 για τις συμβάσεις από απόσταση ρητά εξαιρούνται οι περιπτώσεις εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες απολαμβάνουν ξεχωριστής ρύθμισης στο άρθρο 4 θ του ίδιου νόμου. Προτού ακόμη δοθεί ο ακριβής ορισμός των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών φαίνεται πως είναι ξεκάθαρο γιατί επέλεξε ο νομοθέτης να διαμορφώσει στον ίδιο νόμο ένα διαφορετικό θεσμικό πλαίσιο για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της οικονομικής δραστηριότητας της κάθε χώρας και τα τελευταία έτη πολλές επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, ως αποτέλεσμα της τεχνολογικής εξέλιξης, ως μέσο για τη διεκπεραίωσή τους. Βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αυτών είναι ότι φέρουν υψηλό βαθμό πολυπλοκότητας και έχουν άυλο χαρακτήρα³⁰.

Η σπουδαιότητα των συμβάσεων αυτών σε συνδυασμό με τους ιδιαίτερα αυξημένους για τον καταναλωτή κινδύνους, την ανωτερότητα από οικονομική και οργανωτική άποψη και τις γνώσεις των επιχειρήσεων που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς επίσης και την μη εξοικείωση των καταναλωτών με αυτές οδήγησαν το νομοθέτη στην απόφαση να διαμορφώσει ένα ακόμα πιο προστατευτικό περιβάλλον για τον καταναλωτή που πιέζεται χρονικά στη σύναψη των εν λόγω συμβάσεων και εμπιστεύεται προσωπικά δεδομένα στον κατά πολύ οικονομικά ισχυρότερο προμηθευτή³¹.

³⁰ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. και η ίδια εις Δικ. Προστασίας Καταναλωτή (επιμ. Ελ. Αλεξανδρίδου), 2015, 4 θ, 17.

³¹ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 7-9

Πέρα από το ειδικό νομοθετικό πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί από την ελληνική έννομη τάξη υπάρχει και ένα σημαντικό ενωσιακό θεσμικό υπόβαθρο. Αμφότερα περιγράφονται αμέσως παρακάτω.

2.3.2 Ενωσιακό νομικό πλαίσιο

Η σημασία της προστασίας του καταναλωτή όταν συναλλάσσεται από απόσταση για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έχει σαφώς υπάρξει ένα σημαντικό κίνητρο για τη διαμόρφωση ειδικού θεσμικού πλαισίου σε κοινοτικό επίπεδο.

Οι πρώτες κοινοτικές νομοθετικές προσπάθειες έφεραν στο προσκήνιο την Οδηγία 97/7/ΕΚ³² με την οποία ρυθμίζονται γενικά οι από απόσταση συμβάσεις αλλά παραλειπόταν η ρύθμιση των συμβάσεων από απόσταση για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι λόγοι για τους οποίους συνέβη αυτό περιγράφονται στο ότι αφενός πρόκειται για ένα ζήτημα που λόγω των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζει χρήζει ειδικής νομοθετικής ρύθμισης αφετέρου για να υπάρξει ειδική νομοθετική ρύθμιση επ' αυτού θα έπρεπε στο χρόνο της κοινοτικής Οδηγίας να ήταν ρυθμισμένα βασικά θέματα (σύσταση, λειτουργία, εποπτεία) σε σχέση με τους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών³³.

Λίγα χρόνια αργότερα ακολούθησε η κοινοτική Οδηγία 2002/65/ΕΚ³⁴ που αποτέλεσε μια σαφώς πιο οργανωμένη προσπάθεια ειδικής νομοθετικής ρύθμισης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που παρέχονται από απόσταση.

Στο άρθρο 2 της Οδηγίας αυτής παρέχονται οι κεντρικοί ορισμοί του νομοθετήματος όπως των συμβάσεων εξ αποστάσεως, της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, του προμηθευτή, του καταναλωτή. Ιδιαίτερα κεντρίζει το ενδιαφέρον η προσέγγιση της έννοιας του καταναλωτή ως (άρθρο 2 υπό δ' στοιχείο) «κάθε φυσικό

³² του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις

³³ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 19-20

³⁴ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ

πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας» διότι είναι αρκετά στενός. Στο ίδιο άρθρο (υπό β' στοιχείο) δίδεται και ο ορισμός της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας: πρόκειται για «κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές».

Επιπλέον, στο άρθρο 3 της Οδηγίας 2002/65/EK αποτυπώνονται αναλυτικά οι αναγκαίες από τον προμηθευτή προς τον καταναλωτή πληροφορίες πριν την κατάρτιση της σύμβασης που αφορούν στον ίδιο τον προμηθευτή, στη χρηματοοικονομική υπηρεσία που παρέχεται, στα δικαιώματα του καταναλωτή από τη σύμβαση που πρέπει να του κοινοποιούνται όπως π.χ. το δικαίωμα να λαμβάνει τους όρους της σύμβασης εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο σύμφωνα με το άρθρο 5 της ίδιας Οδηγίας.

Επίσης η Οδηγία παρέχει σημαντικές εγγυήσεις για τον καταναλωτή που επιλέγει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση από απόσταση με αντικείμενο χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στο άρθρο 6, με ορισμένες εξαιρέσεις υπηρεσιών για τις οποίες δε διαθέτει τη σχετική δυνατότητα.

Η Οδηγία 2002/65/EK στοχεύει μέσα από τις ρυθμίσεις της να φέρει στο προσκήνιο το μείζον ζήτημα της αυξημένης προστασίας του καταναλωτή με την παράλληλη συμμόρφωση των κρατών μελών στο πλαίσιο πραγμάτωσης της εσωτερικής αγοράς, δηλαδή το σύνολο των εθνικών αγορών που απορροφήθηκαν σε μία, εσωτερική, μέσα από την ενοποίηση του δικαίου τους³⁵.

Μετά την Οδηγία 2006/65/EK ακολούθησαν και άλλες πράξεις του κοινοτικού δικαίου με τις οποίες εισήχθησαν ρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή προστασία όπως είναι:

α) η Οδηγία 2005/29/EK³⁶ που αναφέρεται σε κάθε είδους συναλλαγή του καταναλωτή με έναν προμηθευτή επομένως και σε εκείνες που καταρτίζονται από απόσταση. Σκοπός της είναι να διαφυλάξει τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή από τις

³⁵ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 23

³⁶ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»)

αθέμιτες εμπορικές πρακτικές του προμηθευτή π.χ. μέσα από τη δημιουργία παραπλανητικής εικόνας στον καταναλωτή ως προς την ποιότητα, την τιμή και άλλα ουσιώδη στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται. Στη σχέση της όμως με την Οδηγία 2002/65/EK η πρώτη βρίσκει εφαρμογή συμπληρωματικά και επικουρικά, δηλαδή σε περίπτωση που δε φέρει η τελευταία ειδικές ρυθμίσεις επί των ζητημάτων αθέμιτων πρακτικών του προμηθευτή³⁷.

β) η Οδηγία 2008/48/EK³⁸ που ρυθμίζει τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης που είναι συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και μπορούν αυτές να πραγματοποιηθούν είτε από απόσταση είτε όχι. Σε περίπτωση ασφαλώς που συνάπτονται από απόσταση μαζί με την Οδηγία 2008/48/EK εφαρμόζεται και η Οδηγία 2002/65/EK, στην οποία, όπως παρατηρείται, πολλές φορές παραπέμπει η μεταγενέστερη Οδηγία³⁹.

Η συγκεκριμένη Οδηγία ρυθμίζει τις πληροφορίες και πρακτικές που θα πρέπει να ακολουθούνται πριν τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, ιδίως σε σχέση με τη διαφήμιση (άρθρα 4 και 5), τις ειδικές περιπτώσεις συμβάσεων πίστωσης (άρθρο 6), τις εξαιρέσεις από την υποχρέωση πληροφόρησης (άρθρο 7), την πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα του καταναλωτή (άρθρο 9) και το δικαίωμα υπαναχώρησής του (άρθρο 14).

γ) από τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ειδικά για τις επενδυτικές η Οδηγία 2004/39/EK⁴⁰. Η σχετική Οδηγία αποβλέπει στην προστασία των αποδεκτών επενδυτικών υπηρεσιών και συνιστά βασικό κορμό του δικαίου της κεφαλαιαγοράς, παρέχοντας όχι απλώς επιταγές αλλά ένα ρυθμιστικό για τα κράτη μέλη πρότυπο

³⁷ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 43-45

³⁸ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου

³⁹ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 46

⁴⁰ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, για την τροποποίηση των οδηγιών 85/611/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και για την κατάργηση της οδηγίας 93/22/ΕΟΚ του Συμβουλίου

εντείνοντας την αναγκαιότητα αφομοίωσής της⁴¹. Προς εκτέλεση της Οδηγίας εκδόθηκε μια άλλη Οδηγία, η 2006/73/EK⁴².

Βασικό χαρακτηριστικό των δύο παραπάνω Οδηγιών είναι ότι ο αποδέκτης των επενδυτικών υπηρεσιών, που στα κείμενά τους αναγράφεται ως «πελάτης», φέρει διαφορετική νομική μεταχείριση (ως προς την ένταση και έκτασή της) ανάλογα με το εάν συνιστά επαγγελματία ή ιδιώτη πελάτη. Η κατηγοριοποίηση προηγείται ασφαλώς της επενδυτικής σύμβασης και πραγματοποιείται συνήθως από την ίδια την Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΕΠΕΥ)⁴³.

Υπάρχουν διάφορα κριτήρια στις Οδηγίες με βάση τα οποία η ΕΠΕΥ θα κατατάξει τον ενδιαφερόμενο σε μια από τις δύο περιπτώσεις πελατών χωρίς, ωστόσο, να είναι απόλυτη η κατηγοριοποίηση και με τη δυνατότητα ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά να οδηγούν σε μια από τις δύο κατηγορίες αντίθετα από τα γενικά κριτήρια. Επίσης, στην Οδηγία 2004/39/EK προβλέπεται η δυνατότητα οικειοθελούς εναλλαγής της υπάρχουσας κατηγορίας πελατών με σκοπό να αποφευχθούν τυχόν καταστρατηγήσεις της έκτασης της προστασίας που προσφέρεται για την κάθε κατηγορία πελατών⁴⁴.

δ) η Οδηγία 2007/64/EK⁴⁵ που αφορά τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά και κατατείνει στην προστασία των χρηστών των υπηρεσιών αυτών με βασικό στόχο τη συμβολή στη δημιουργία ενός Ενιαίου Συστήματος Πληρωμών σε Ευρώ. Οι υπηρεσίες πληρωμών συνιστούν περίπτωση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, μπορούν να αφορούν τόσο συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων όσο και μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών, με σπουδαιότερη την ανάγκη δημιουργίας ενός ασφαλούς συστήματος πληρωμών ιδίως όταν αυτές πραγματοποιούνται από απόσταση⁴⁶.

⁴¹ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 49-50

⁴² της Επιτροπής της 10ης Αυγούστου 2006 για την εφαρμογή της οδηγίας 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όσον αφορά τις οργανωτικές απαιτήσεις και τους όρους λειτουργίας των επιχειρήσεων επενδύσεων, καθώς και τους ορισμούς που ισχύουν για τους σκοπούς της εν λόγω οδηγίας

⁴³ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 51-52

⁴⁴ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 53

⁴⁵ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK, και την κατάργηση της οδηγίας 97/5/EK

⁴⁶ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 60

2.3.3 Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο

Σε επίπεδο ελληνικής έννομης τάξης η προστασία του καταναλωτή, όπως ήδη έχει ειπωθεί, στηρίζεται κατά βάση στο σπουδαίο νομοθετικό κείμενο του ν. 2251/1994. Υπό το πρίσμα και των παραπάνω αναφερόμενων Κοινοτικών Οδηγιών και συγκεκριμένα προς εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2002/65/ΕΚ προστέθηκε στο ν. 2251/1994 το άρθρο 4^α για την εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με την ΚΥΑ με αριθμό Ζ1-629/2005 («Εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές»)⁴⁷. Με την προσθήκη αυτή κατέστη ξεκάθαρη η διαφορετική νομική μεταχείριση των συμβάσεων με χρηματοοικονομικό περιεχόμενο από απόσταση από όλες τις υπόλοιπες.

Το άρθρο 4^α του ν. 2251/1994 τροποποιήθηκε με το άρθρο 5 του ν. 3587/2007⁴⁸ χωρίς, ωστόσο, ουσιαστικές παρεμβάσεις, αλλά κυρίως διευκρινίσεις. Στη συνέχεια με την ΥΑΖ1-89/2013 αναμορφώνεται εκ νέου ο ν. 2251/94 το δε άρθρο 4^α αναριθμείται σε 4θ χωρίς όμως να μεταβάλλεται το περιεχόμενό του. Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να εξετασθούν τα βασικά σημεία του άρθρου 4^θ που αφορούν στην έννοια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στα μετέχοντα στην από απόσταση σύμβαση πρόσωπα, ήτοι τον καταναλωτή και τον προμηθευτή και τα βασικά δικαιώματα του καταναλωτή:

ι. Σύμφωνα με την § 1 στοιχείο α' σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι «κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης».

Από τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι η αγοραπωλησία τίτλων και χρηματοπιστωτικών μέσων (μετοχές, ομόλογα κλπ), οι τραπεζικές συναλλαγές (πληρωμές, ενημέρωση υπολοίπου, έκδοση

⁴⁷ ΦΕΚ 720 Β' /30.5.2005

⁴⁸ (ΦΕΚ 152 Α/10-7-2007): Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)

πιστωτικής κάρτας), οι ασφαλίσεις ζωής ή/και ζημιών διά τηλεφώνου και διαδικτύου (online). Για τις ασφαλίσεις online θα γίνει λόγος αναλυτικότερα παρακάτω. Μη διακρίσεως του νόμου συνάγεται ότι αντικείμενο της διάταξης μπορεί να συνιστούν τόσο εγχώριες (εντός των εθνικών συνόρων) όσο και τις διεθνείς.

ii. Σύμφωνα με το στοιχείο δ' της § 1, όπως έχει αναφερθεί και προηγουμένως, δίδεται η έννοια του καταναλωτή ως κάθε φυσικού προσώπου «το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του». Η έννοια αυτή του καταναλωτή είναι σαφώς στενότερη από αυτήν του άρθρου 1 § 4 περ. α' του ν. 2251/1994 αφού αφενός εξαιρεί τα νομικά πρόσωπα από την ειδική προστασία του άρθρου 4^ο αφετέρου προστατεύει τα φυσικά πρόσωπα μόνο όταν συναλλάσσονται με σκοπό την κάλυψη προσωπικών τους αναγκών και όχι στο πλαίσιο επαγγελματικών δραστηριοτήτων του.

Το αποτέλεσμα της απόκλισης των παραπάνω κατηγοριών προσώπων δεν είναι βέβαια το απροστάτευτό τους απέναντι στον πάροχο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση. Αντίθετα, ενόψει της μη δυνατότητας εφαρμογής των πολύ προστατευτικών και ειδικών διατάξεων του άρθρου 4^ο, τα φυσικά πρόσωπα που ασκούν εμπορική και εν γένει επαγγελματική δραστηριότητα καθώς και τα νομικά πρόσωπα εμπίπτουν στην έννοια του καταναλωτή, όπως αυτή δίδεται στο άρθρο 1 § 4 περ. α' του ν. 2251/1994 και είναι ευρύτερη, ώστε να μη βρεθούν αδύναμοι μπροστά στη βούληση του κατά κανόνα ισχυρότερου προμηθευτή.

Στον αντίποδα της έννοιας του καταναλωτή, η έννοια του προμηθευτή κατά το άρθρο 1 § 4 περ. α' του ν. 2251/1994⁴⁹ και το 4^ο § 1 στοιχείο ε' («φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές») δε φέρει αποκλίσεις με την έννοια ότι στο πρώτο άρθρο παρέχεται η έννοιά του γενικά ενώ στο δεύτερο εξειδικεύεται στο πλαίσιο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, επομένως η προστατευτική εμβέλεια είναι η ίδια.

⁴⁹ Βλ. για τον ορισμό παραπάνω σελ. 10

Στο πλαίσιο του άρθρου 4^ο ως προμηθευτές νοούνται τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (π.χ. τράπεζες, επιχειρήσεις πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, χρηματοδοτικής μίσθωσης, έκδοσης πιστωτικών καρτών κ.α.), οι ΕΠΕΥ και οι ασφαλιστικές εταιρίες.

iii. Σε σχέση με τα δικαιώματα του καταναλωτή για τις από απόσταση χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που λαμβάνει σημειώνεται ότι αυτά περιλαμβάνουν:

α) Σύμφωνα με το άρθρο 4^ο § 3 του ν. 2251/1994 που συνιστά ένα μακροσκελέστατο επιβάλλεται η πλήρης ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή από το στάδιο των διαπραγματεύσεων και καθορίζεται και ο τρόπος παροχής των σχετικών πληροφοριών (π.χ. με τη χρήση ποιου τεχνικού μέσου, τηλεφώνου, φαξ, διαδικτύου). Σε κάθε περίπτωση οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με μεγάλη ακρίβεια, αίροντας κάθε πιθανή απορία του καταναλωτή και διευκρινίζοντας τις όποιες ασάφειες.

β) Επίσης κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων θα πρέπει να γίνονται γνωστοί και οι συμβατικοί όροι της από απόστασης σύμβασης για παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 4^ο § 5. Στην § 4 δε του άρθρου 4^ο αποτυπώνονται και ορισμένες πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης, διευρύνοντας έτσι τον κύκλο των υποχρεωτικών πληροφοριών.

Σκοπός γενικότερα της προ-πληροφόρησης του καταναλωτή για όλα τα παραπάνω στοιχεία από τον προμηθευτή είναι η αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην κατάρτιση χρηματοοικονομικών συναλλαγών από απόσταση ως απόρροια της διαφάνειας του τρόπου λειτουργίας της αγοράς με την παράλληλη προώθηση του υγιούς και θεμιτού ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων που παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες ώστε να μπορούν και οι καταναλωτές να επιλέξουν μεταξύ περισσότερων τις πραγματικά πιο συμφέρουσες συνθήκες παροχής των συγκεκριμένων υπηρεσιών⁵⁰.

Από την άλλη θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός ο καταναλωτής γιατί ενδέχεται να περιέλθει σε σύγχυση λόγω της υπερπληροφόρησης γεγονός που σε συνδυασμό με την κατά κανόνα έλλειψη εμπειρίας και επαρκών γνώσεων του μπορεί να τον οδηγήσει σε ασύμφορες για τον ίδιο αποφάσεις. Ένα ακόμη αρνητικό για τον

⁵⁰ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 101

καταναλωτή είναι ότι οι υπερβολικές επιταγές από το νόμο πληροφόρησής του αυξάνουν τα έξοδα στα οποία θα πρέπει αυτός να υποβληθεί⁵¹.

Η παραβίαση των παραπάνω υποχρεώσεων του προμηθευτή δε στερείται έννομων συνεπειών. Σύμφωνα με το άρθρο 4^ο § 5 εδ. α' του ν. 2251/1994 η συνέπεια είναι η σχετική υπέρ του καταναλωτή ακυρότητα της σύμβασης που κατήρτισε με τον πάροχο των όποιων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η παραβίαση μπορεί να συνίσταται είτε στην παντελή έλλειψη πληροφόρησης είτε στη μερική πληροφόρηση ή πλημμελή ενημέρωση. Λόγω δε της σχετικότητας της ενέργειας της ακυρότητας θα πρέπει για να επιφέρει αυτή τη λύση της σύμβασης θα πρέπει να την επικαλεσθεί ο καταναλωτής. Προθεσμία για την επίκληση της ακυρότητας δεν ορίζεται επομένως μπορεί οποτεδήποτε να την επικαλεσθεί ο καταναλωτής με όρια πάντοτε την απαγόρευση κατάχρησης των δικαιωμάτων (κατά το άρθρο 281 ΑΚ)⁵².

γ) Σύμφωνα με τις § 6-7 του άρθρου 4^ο το πολύ σημαντικό δικαίωμα της υπαναχώρησης που ασκείται από τον καταναλωτή μονομερώς, αναιτιολόγητα και δεν τον επιβαρύνει οικονομικά ή νομικά. Ο λόγος που παρέχεται το δικαίωμα αυτό στον καταναλωτή που αν μη τι άλλο μπορεί να ανατρέψει ριζικά μια σύμβαση και τις ισορροπίες στην αγορά δικαιολογείται από την ιδιαίτερα μειονεκτική θέση του καταναλωτή απέναντι στον προμηθευτή για τόσο σπουδαίες και πολύπλοκες συμβάσεις που συνάπτονται από απόσταση. Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται εντός 14ημερών από τη σύναψη της σύμβασης και 30 ημερών αν πρόκειται ειδικά για ασφάλιση ζωής.

Εν κατακλείδι, γίνεται εύκολα αντιληπτό το γεγονός ότι οι από απόσταση συμβάσεις καταλαμβάνουν ένα μεγάλο τμήμα των καταναλωτικών τάσεων και ότι παράλληλα με τις δυνατότητες που παρέχουν κρύβουν και αρκετούς κινδύνους για τον καταναλωτή από τους οποίους προσπαθεί να τον προστατέψει ο ν. 2251/1994.

⁵¹ Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 102-103

⁵² Βλ. Δεσποτίδου Άννα Αλ., ό.π. (2009), σελ. 134-135

Κεφάλαιο Τρίτο

Προσωπικά Δεδομένα

3.1 Γενικά στοιχεία

Ο σεβασμός της ανθρώπινης αξίας συνιστά τον ακρογωνιαίο λίθο κάθε συνταγματικού μορφώματος μιας κοινωνίας που αποδέχεται και τα μέλη της ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που αυτά φέρουν (φυλή, χρώμα, θρησκεία, πολιτικές πεποιθήσεις, ηλικία, φύλο) και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να άρει τυχόν υπαρκτές διακρίσεις και άνισες μεταχειρίσεις.

Η αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας στο ελληνικό Σύνταγμα κατοχυρώνεται στο άρθρο 2 § 1 του Συντ. και συνιστά ουσιαστικά μια αρχή (όπως και η έκφρασή της στο άρθρο 57ΑΚ για την προστασία της προσωπικότητας), ως έννοια και ως ιδέα, που κρύβεται πίσω από κάθε άλλη συνταγματική διάταξη. Στο πλαίσιο αυτό και λόγω της τεχνολογικής προόδου όλα τα στοιχεία που συνθέτουν την προσωπικότητα ενός προσώπου, όπως η ταυτότητά του, η καταγωγή του, οι πεποιθήσεις του, είναι εκτεθειμένα λόγω της συμμετοχής του και της αυξημένης χρήσης των σύγχρονων μέσων κοινωνικής δικτύωσης γι' αυτό και χρίζουν νομοθετικής προστασίας.

3.2 Νομοθετικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων

3.2.1 Διεθνές πλαίσιο

Ήδη από το 1970 στη Γερμανία καταβλήθηκαν νομοθετικές προσπάθειες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (νόμος στο κρατίδιο Hessen, στο Rheinland-Pfalz, Ομοσπονδιακός Νόμος Προστασίας Δεδομένων). Στη Γαλλία, επίσης, το 1978 ιδρύθηκε η Commission nationale de l' informatique et des libertes για την εφαρμογή του νόμου περί προστασίας δεδομένων από αθέμιτη επεξεργασία με υπολογιστή⁵³. Έτσι ολοκληρώνεται ένας πρώτος κύκλος νομοθετικών προσπαθειών.

⁵³ Βλ. Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., (2006). *Η Συνταγματική προστασία των προσωπικών δεδομένων*, σελ. 12-13

Σε ένα πιο ευρύ πλαίσιο, σε ένα δεύτερο κύκλο νομοθέτησης, στις Η.Π.Α. από το 1974 ψηφίστηκε το Privacy Act για την ιδιωτικότητα απέναντι στο κράτος και στην Ευρώπη υπογράφηκε η Σύμβαση 108 του Συμβουλίου της Ευρώπης για την προστασία του ατόμου από την αυτοποιημένη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων (Στρασβούργο 28-1-1981)⁵⁴. Ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία της Σύμβασης 108 ήταν η αποτύπωση διαφορετικής προστατευτικής ρύθμισης για ορισμένα προσωπικά δεδομένα (τα ευαίσθητα, θα αναλυθούν παρακάτω) και η επέκταση της προστασίας και στις περιπτώσεις μη αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

Ο τρίτος κύκλος προσπαθειών συνδέεται με τη συνειδητοποίηση της ανάγκης ύπαρξης και λειτουργίας ανεξάρτητων αρχών προς το σκοπό της αυτορρύθμισης στο ζήτημα τη προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ήδη τη δεκαετία του '90 είχαν αρχίσει να παίρνουν μορφή οι αρχές της ελεύθερης κυκλοφορίας προσώπων, κεφαλαίων, εμπορευμάτων στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς και πορείας. Αυτό σαφώς προϋπέθετε και την ελεύθερη κυκλοφορία προσωπικών πληροφοριών⁵⁵.

Η ανάγκη αυτή καταγράφηκε πρώτα στο άρθρο 8 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το άρθρο 286 ΣυνθΕΚ σε συνδυασμό με την Κοινοτική Οδηγία 95/46/ΕΚ⁵⁶ που οδήγησαν στην ευθύνη της Κοινότητας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και το άρθρο 6 §1-2 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Με τον Κανονισμό 45/2001/ΕΚ⁵⁷ ιδρύονται σε ευρωπαϊκό πλαίσιο οι αρχές του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων και των Υπεύθυνων Προστασίας Δεδομένων ενώ σε ποινικές υποθέσεις η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ανατίθεται στις Κοινές Εποπτικές Αρχές (Schengen, Europol, Eurojust)⁵⁸.

⁵⁴ Βλ. Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., ό.π. (2006), σελ. 14-15

⁵⁵ Βλ. Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., ό.π. (2006), σελ. 18-19

⁵⁶ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών

⁵⁷ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2000 σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών

⁵⁸ Βλ. Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., ό.π. (2006), σελ. 21-22

Η Οδηγία 95/46/EK έγινε προσπάθεια να εφαρμοστεί με την Οδηγία 97/66/EK⁵⁹, η οποία καταργήθηκε από την Οδηγία 2002/58/EK⁶⁰. Με την τελευταία Οδηγία ξεκαθαρίζεται ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων ενεργοποιείται κι όταν ο ίδιος ο φορέας τους τα χρησιμοποιεί και νοούνται διασταλτικά η επικοινωνία και ο ιδιωτικός βίος⁶¹.

3.2.2 Ειδικά στην Ελλάδα

Το Σύνταγμα της Ελλάδας όταν ψηφίστηκε το 1975 προφανώς και δεν είχε λάβει υπόψη του για να το ρυθμίσει με ειδική διάταξη το ενδεχόμενο προσβολής των προσωπικών δεδομένων του ατόμου μέσα από την έκθεσή του σε έναν ψηφιακό κόσμο, στο διαδίκτυο, όπου εκατομμύρια άλλοι άνθρωποι έχουν πρόσβαση και μπορούν να τα βλέπουν. Η προστασία της ιδιωτικότητας μπορούσε να συναχθεί από γενικές συνταγματικές αρχές και δικαιώματα όπως είναι η αρχή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας (άρθρο 2 § 1 Συντ.), η αρχή της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας (άρθρο 5 § 1 Συντ.), το απόρρητο της ελευθερίας ανταπόκρισης και επικοινωνίας (άρθρο 19 § 1 Συντ.)⁶².

Αυτό που χρειαζόταν ήταν μια πληρέστερη και αυξημένη προστασία που θα φέρει μεγαλύτερη εμβέλεια από αυτήν των εθνικών κανόνων, θα αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τους νεοεμφανιζόμενους κινδύνους και θα δεσμεύει διεθνώς και όλους τους χρήστες των νέων τεχνολογιών. Έτσι, προστέθηκαν στο ελληνικό Σύνταγμα, με την Αναθεώρηση του 2001, το άρθρο 5Α που κατοχυρώνει το δικαίωμα του ατόμου στη συμμετοχή του στην Κοινωνία της Πληροφορίας και το άρθρο 9Α με το οποίο κατοχυρώνεται το θεμελιώδες δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων⁶³.

⁵⁹ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 1997 *περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα*

⁶⁰ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 *σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες)*

⁶¹ Βλ. Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., ό.π. (2006), σελ. 26-28

⁶² Βλ. Αρκουλή Κωνσταντίνα Γ. (2010). *Προστασία προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Σειρά Μελετών Αστικού Δικαίου 6*, σελ. 16-17

⁶³ Βλ. Παπακωνσταντίνου Ευάγγελος Ν., κ.α. (2002). *Η αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων και η επαύξηση της προστασίας των δικαιωμάτων*, σελ. 11

Λίγο αργότερα ψηφίσθηκε και ο ν. 3471/2006 που αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Βασικό νομοθετικό κείμενο στην Ελλάδα σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι ο νόμος 2472/1997 για την «προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»⁶⁴ που ψηφίσθηκε προς εναρμόνιση με την Κοινοτική Οδηγία 95/46/EK. Χαρακτηριστικό της προσπάθειας αυτής προς εναρμόνιση είναι ότι ο εθνικός νομοθέτης αξιοποίησε στο έπακρο τις νομοθετικές ευχέρειες που του παρείχε η Οδηγία με σκοπό να διευρύνει την προστασία των πολιτών, με δεδομένο ότι το περιεχόμενο της συνιστά το ελάχιστον δυνατό περιεχόμενο εθνικών νομοθεσιών για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, υπογραμμίζοντας με τον τρόπο αυτό τη σπουδαιότητα και την ανάγκη αυξημένης προστασίας των πολιτών⁶⁵.

Ο ν. 2472/1997 ρυθμίζει αναλυτικά τα θέματα που συνδέονται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από κάθε σκοπία (ουσιαστική, οργανωτική, κυρωτική) και κυρίως της ιδιωτικής ζωής. Σε αντίθεση με άλλα κράτη μέλη ο ν. 2472 δεν προβαίνει σε διάκριση ρυθμίσεων ανάλογα με το εάν πρόκειται για προστασία δεδομένων στον ιδιωτικό τομέα ή στο δημόσιο καθώς κρίθηκε ότι πέρα από κάποιες υπαρκτές διαφορές η βάση του προβλήματος επεξεργασίας δεδομένων παραμένει η ίδια⁶⁶.

Μια άλλη διαφοροποίηση του ελληνικού νομοθετικού κειμένου σε σχέση με την Οδηγία αφορά στην έννοια του αρχείου που υιοθετείται από τα δύο κείμενα, με τον ελληνικό νόμο να αποτυπώνει με ευρύτερο τρόπο την έννοια σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ε' του ν. 2472/1997 αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ("αρχείο") είναι «κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια».

Ο ν. 2472/1997 φέρει ένα ευρύ πεδίο εφαρμογής αφού σύμφωνα με το άρθρο 3 § 1 μπορεί να εφαρμοστεί τόσο σε περιπτώσεις αυτοματοποιημένης επεξεργασίας δεδομένων όσο και σε μη αυτοματοποιημένης, εφόσον τα στοιχεία στην τελευταία

⁶⁴ ΦΕΚ Α' 50/10.4.1997, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις των ν. 2623/1998, 2703/1999, 2819/2000, 2915/2001, 3051/2002, 3090/2002, 3156/2003, 3471/2006, 3917/2011, 4139/2013

⁶⁵ Βλ. Μήτρου Λίλιαν (1999). *Η αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων*, σελ. 12-13

⁶⁶ Βλ. Μήτρου Λίλιαν, ό.π. (1999), σελ. 14

περίπτωση «περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε αρχείο». Αυτοματοποιημένη επεξεργασία είναι αυτή που πραγματοποιείται υπό το πρίσμα των σημερινών τεχνολογικών μέσων λόγω της διαδεδομένης τήρησης αρχείου σε βάσεις δεδομένων και γενικά σε υπολογιστές ενώ η μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων παραπέμπει στους -ακόμη χρησιμοποιούμενους σήμερα- συμβατικούς τρόπους τήρησης αρχείου (συλλογική φύλαξη σε φακέλους).

Πέρα από το ν. 2472/1997 συμπληρωματικά έγινε κομμάτι της ελληνικής έννομης τάξης, αρκετά χρόνια αργότερα, ο ν. 3471/2006⁶⁷ για την Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στο πλαίσιο ένταξης των ηλεκτρονικών μέσων στην καθημερινότητά μας. Ο ν. 3471/2006 είναι νεότερος του ν. 2472/1997 και περιέχει ειδικότερες ρυθμίσεις, επομένως, υπερισχύει⁶⁸.

3.3 Διακρίσεις δεδομένων

Σύμφωνα με το βασικό νομοθέτημα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, το ν. 2472/1997, τα τελευταία διακρίνονται σε δύο υποκατηγορίες: σε απλά και σε ευαίσθητα. Συγκεκριμένα στο πλαίσιο του άρθρου 2 του νόμου αποτυπώνονται οι κεντρικές έννοιες του όπως είναι τα προσωπικά δεδομένα, τα ευαίσθητα δεδομένα, τα υποκείμενα τους, η επεξεργασία τους.

Κατά το άρθρο 2 στοιχείο α' ως προσωπικό δεδομένο νοείται: «κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων». Γίνεται φανερό ότι η έννοια των προσωπικών δεδομένων είναι ευρεία αφού μπορούν να ενταχθούν σε αυτήν οποιεσδήποτε πληροφορίες μπορούν να συνδεθούν με συγκεκριμένο πρόσωπο. Αν δε μπορεί να συνδεθεί με κάποιο πρόσωπο, η πληροφορία παύει να έχει την έννοια του προσωπικού δεδομένου. Επίσης τα προσωπικά δεδομένα

⁶⁷ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. (2007). *Προσωπικά δεδομένα: η νομική ρύθμιση της ηλεκτρονικής επεξεργασίας τους* σελ. 31

⁶⁸ Βλ. Αρκουλή Κωνσταντίνα Γ., ο.π. (2010)., σελ. 45

αφορούν μόνο σε φυσικά πρόσωπα αποκλείοντας τα νομικά από την προστασία του υπό κρίση νόμου⁶⁹.

Τα προσωπικά δεδομένα διακρίνονται σε απλά και ευαίσθητα. Τα απλά δεδομένα ορίζονται εξ' αντιδιαστολής προς τα ευαίσθητα. Όστε απλά είναι τα δεδομένα εκείνα που δε φέρουν τα χαρακτηριστικά ώστε να κριθούν ως ευαίσθητα. Πρόκειται για το ονοματεπώνυμο ενός ατόμου, την οικεία του, τις συνήθειές του, την περιουσιακή του κατάσταση κ.α.⁷⁰

Ειδική κατηγορία δεδομένων είναι τα ευαίσθητα που σύμφωνα με το στοιχείο β' του ίδιου άρθρου είναι «τα δεδομένα που αφορούν στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες, καθώς και στη συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων».

Πέρα από το άρθρο 2 του ν. 2472/1997 στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα εντάσσονται με βάση άλλα νομοθετικά κείμενα και οι δηλώσεις και τα στοιχεία της αίτησης του αιτούντος πολιτικό άσυλο⁷¹, τα δεδομένα των ληπτών και δωρητών ανθρωπίνων ιστών και οργάνων⁷² και τα γενετικά δεδομένα⁷³.

Γίνεται αντιληπτό ότι για να χαρακτηρισθούν ορισμένα προσωπικά δεδομένα ως ευαίσθητα θα πρέπει να αφορούν το σκληρό πυρήνα της ιδιωτικής ζωής του ατόμου⁷⁴. Η σημασία της διάκρισης των προσωπικών δεδομένων αντανακλάται στο γεγονός της αυξημένης προστασίας του ατόμου σε περίπτωση επεξεργασίας των ευαίσθητων προσωπικών του δεδομένων. Επίσης οι όροι συγκατάθεσης για τη χρήση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων είναι πιο αυστηροί αφού θα πρέπει να χορηγείται αυτή γραπτά και τέλος για να μπορεί να τα επεξεργαστεί κανείς νόμιμα θα πρέπει να λάβει προηγούμενη σχετική άδεια από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων⁷⁵.

⁶⁹ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 33-34

⁷⁰ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 34

⁷¹ Σύμφωνα με το Άρθρο 2 § 12 του π.δ. 61/1999

⁷² Σύμφωνα με το άρθρο 9 του ν. 2737/1999

⁷³ Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 15/2001 γνωμοδότηση

⁷⁴ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 34

⁷⁵ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 37

Σημειώνεται, επιπλέον, μία διάκριση των προσωπικών δεδομένων με βάση το ν. 3471/2006. Σύμφωνα με αυτόν τα προσωπικά δεδομένα που διοχετεύονται στον παγκόσμιο ιστό διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωτερικά. Τα εσωτερικά είναι όσα δεδομένα ανταλλάσσονται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό την επικοινωνία π.χ. e-mail ενώ τα εξωτερικά όσα εξειδικεύουν το περιεχόμενο της επικοινωνίας όπως π.χ. η ταυτότητα των χρηστών, η διάρκεια των κλήσεων κλπ.⁷⁶

3.4 Επεξεργασία δεδομένων

Από τη στιγμή που ο ν. 2472/1997 θεωρεί παράνομη την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να γίνει πλήρως αντιληπτή η έννοια και οι εκφάνσεις της επεξεργασίας ώστε να μπορεί να αποφανθεί κανείς με βεβαιότητα για το εάν ορισμένη συμπεριφορά εμπίπτει στην έννοια της επεξεργασίας.

Το άρθρο 2 στοιχείο δ' του ν. 2472/1997 ορίζει ως «Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (“επεξεργασία”), κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» και παραθέτει έναν ενδεικτικό κατάλογο περιπτώσεων εργασιών που νοούνται ως επεξεργασία προσωπικών δεδομένων: «η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση...η διαγραφή, η καταστροφή».

Υπογραμμίζεται ότι ο παραπάνω κατάλογος είναι ενδεικτικός, επομένως ενδέχεται να υπάρξουν και άλλες εργασίες επί προσωπικών δεδομένων που να χρήζουν νομικής προστασίας. Στις περιπτώσεις αυτές η προστασία παρέχεται με βάση τις γενικές διατάξεις για την προστασία της προσωπικότητας⁷⁷.

Η επεξεργασία των δεδομένων συνδέεται με ορισμένες έννοιες όπως αυτές του υπεύθυνου, του εκτελούντα, του τρίτου και του αποδέκτη. Ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ζ' «οποιοσδήποτε καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός».

⁷⁶ Βλ. Αρκουλή Κωνσταντίνα Γ., ο.π. (2010), σελ. 4

⁷⁷ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 39

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να διακριθεί από τον εκτελούντα την επεξεργασία που προβαίνει ο ίδιος στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και από τυχόν τρίτους που δε φέρουν καμία από τις παραπάνω ιδιότητες αλλά λειτουργούν υπό την άμεση εποπτεία του υπεύθυνου επεξεργασίας⁷⁸.

Ως αποδέκτης ορίζεται κατά το άρθρο 2 στοιχείο ι' του ν. 2472/1997 «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, στον οποίο ανακοινώνονται ή μεταδίδονται τα δεδομένα, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τρίτο ή όχι».

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, απλών και ευαίσθητων, δεν οδηγεί πάντα σε μη ανεκτή παρέμβαση στην προσωπική σφαίρα ενός ατόμου αλλά μπορεί να δικαιολογηθεί από την τήρηση ορισμένων αρχών που οφείλει να τηρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας. Η παράβαση των αρχών αυτών υποχρεώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας να καταστρέψει τα συλλεχθέντα προσωπικά στοιχεία⁷⁹.

Πρώτη βασική αρχή είναι η αρχή της νομιμότητας του σκοπού και του τρόπου επεξεργασίας, η οποία απορρέει από το άρθρο 4 § 1, στοιχείο α' του ν. 2472/1997. Σύμφωνα με την αρχή αυτή θα πρέπει η επεξεργασία να γίνεται για νόμιμους σκοπούς και τα προσωπικά δεδομένα να συλλέγονται με θεμιτά μέσα. Μεταξύ των νόμιμων σκοπών επεξεργασίας η Αρχή έχει κατατάξει τη διοίκηση προσωπικού, την παροχή δικαστικών υπηρεσιών, τη διαχείριση εκλογικών καταλόγων, την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών κ.α. Εφίσταται ιδιαίτερα η προσοχή για τη μη υπέρβαση των ορίων του επιδιωκόμενου σκοπού⁸⁰.

Δεύτερη πολύ σημαντική αρχή που πρέπει να τηρείται ώστε να είναι ανεκτή η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι η αρχή της αναλογικότητας, που απορρέει από το άρθρο 4 § 1, στοιχείο β' του ν. 2472/1997. Σύμφωνα με την αρχή αυτή τα υπό επεξεργασία στοιχεία θα πρέπει να είναι «συναφή, πρόσφορα, και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτείται εν όψει των σκοπών της επεξεργασίας». Η προσφορότητα των προσωπικών δεδομένων που χρησιμοποιούνται ενόψει κάποιου δημόσιου σκοπού συνιστά το ποιοτικό κριτήριο νόμιμης επεξεργασίας τους ενώ η αναγκαιότητά τους

⁷⁸ Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχεία η' και θ' του ν. 2472/1997

⁷⁹ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 55

⁸⁰ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 46

(δηλαδή να μην είναι περισσότερα από όσα απαιτούνται για την επίτευξη του σκοπού) συνιστά το ποσοτικό κριτήριο⁸¹.

Επόμενη βασική αρχή είναι η αρχή της ακρίβειας που περιγράφεται στο άρθρο 4 § 1, στοιχείο γ' του ν. 2472/1997 και ορίζει ότι τα υπό επεξεργασία προσωπικά δεδομένα πρέπει να είναι «ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση». Επομένως, απαιτείται μεγάλη προσοχή κατά την επεξεργασία των στοιχείων ώστε να μην υποπέσει ο υπεύθυνος σε λάθη, οπότε και βαρύνεται κατ' αρχήν⁸².

Τελευταία καίρια αρχή είναι η αρχή της χρονικής διάρκειας τήρησης των δεδομένων που προκύπτει από το άρθρο 4 § 1, στοιχείο δ' του ν. 2472/1997. Από την αρχή απορρέουν ορισμένα συμπεράσματα: πρώτον ότι όταν τα δεδομένα τηρούνται χωρίς να προκύπτει σύνδεση με όποιο πρόσωπο δεν τίθεται θέμα χρονικού περιορισμού, δεύτερον ότι νομίμως τηρούνται τα δεδομένα όσο χρειάζεται για την κάλυψη των σκοπών επεξεργασίας και τρίτον ότι υπεύθυνη για να καθορίσει το χρόνο τήρησης των δεδομένων είναι η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων⁸³.

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων προ υποθέτει σαφώς τη συγκατάθεση του υποκειμένου τους. Σύμφωνα όμως με το άρθρο 5 § 2 του ν. 2472/1997 επιτρέπεται εξαιρετικά η επεξεργασία χωρίς συγκατάθεση όταν: είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης όπου συμβάλλεται το υποκείμενο δεδομένων (υπό α' στοιχείο), είναι αναγκαία για την εκπλήρωση εκ του νόμου υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας (υπό β' στοιχείο), είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου όταν αυτό αδυνατεί φυσικά ή νομικά να παρέχει συγκατάθεσή (υπό γ' στοιχείο), είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημόσιου συμφέροντος ή έργου που εμπίπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας (υπό δ' στοιχείο), είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος (υπό ε' στοιχείο).

Η επεξεργασία ειδικά των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται για τους παραπάνω λόγους σύμφωνα με το άρθρο 7 του ν. 2472/1997 με τις επιπρόσθετες επιταγές να δίδεται γραπτά η συγκατάθεση και να χορηγείται σχετική άδεια από την

⁸¹ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 47-49

⁸² Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 50-51

⁸³ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 52-53

Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Μια σημαντική προσθήκη στους λόγους επεξεργασίας των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων είναι ότι αυτή επιτρέπεται κι όταν «αφορά θέματα υγείας και εκτελείται από πρόσωπο που ασχολείται κατ' επάγγελμα με την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπόκειται σε καθήκον εχεμύθειας ή σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, υπό τον όρο ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ιατρική πρόληψη, διάγνωση, περίθαλψη ή τη διαχείριση υπηρεσιών υγείας»⁸⁴.

3.5 Συγκατάθεση

Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό, είναι ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων που παρέχει ο ν. 2472/1997 είναι δυνατή εφόσον το ζητήσει ο προσβληθείς. Με άλλα λόγια ο νόμος αναγάγει κάθε συμπεριφορά επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων χωρίς τη γνώση ή την άδεια του φορέα τους σε παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους.

Από εκεί και πέρα η παρανομία αυτή μπορεί να αρθεί σε περίπτωση όπως και σε κάθε περίπτωση παρανομίας στην ελληνική έννομη τάξη μέσα από τη συναίνεση του φορέα στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων. Η ευχέρεια αυτή απορρέει άμεσα από το δικαίωμα διάθεσης του ατόμου κάθε στοιχείων που το αφορούν και εφόσον δεν προσβάλει με την τρόπο αυτό τα δικαιώματα άλλων προσώπων. Πρόκειται για το λεγόμενο δικαίωμα πληροφοριακού αυτοκαθορισμού⁸⁵. Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ια' του ν. 2472/1997 η συγκατάθεση είναι «κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, που εκφράζεται με τρόπο σαφή, και εν πλήρη επιγνώσει, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν...».

Σημαντική προέκταση της παρεχόμενης συγκατάθεσης είναι ότι ο φορέας του δικαιώματος δε δεσμεύεται από την επιλογή και μπορεί οποτεδήποτε να την ανακαλέσει. Ο τύπος της συγκατάθεσης εξαρτάται από το εάν πρόκειται για την επεξεργασία απλών ή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

⁸⁴ Σύμφωνα με το άρθρο 7 § 2, στοιχείο δ' του ν. 2472/1997

⁸⁵ Βλ. Μήτρου Λίλιαν, ό.π. (1999). σελ. 17

Η εξουσία του προσώπου να κρίνει την επεξεργασία των προσωπικών του στοιχείων είναι μεν προσωπική υπόθεση αλλά δε θα πρέπει να λησμονείται το γεγονός ότι το πρόσωπο εντάσσεται μέσα σε ένα ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται κοινωνικά, οικονομικά, πολιτικά. Επομένως, θα πρέπει να δέχεται το άτομο και ορισμένους περιορισμούς στο δικαίωμα του πληροφοριακού αυτοκαθορισμού του προς χάριν του δημόσιου συμφέροντος παράλληλα με τις περιπτώσεις που προβλέπονται στο νόμο και όπου η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι ανεκτή⁸⁶.

Στο πλαίσιο διοχέτευσης των προσωπικών πληροφοριών ενός ατόμου στο διαδίκτυο η συγκατάθεση μπορεί να πάρει τις εξής μορφές: τη μορφή του Double Opt In, διπλής παροχής συγκατάθεσης, όταν υπάρχει ένα τετραγωνίδιο που συμπληρώνει ο χρήστης και ενημερώνεται για τους όρους της συγκατάθεσής του λαμβάνοντας παράλληλα και e-mail με το κείμενο της συγκατάθεσης στο οποίο απαντά ο χρήστης επιβεβαιώνοντας τη συγκατάθεση, και τη μορφή Confirmed Opt In όπου μετά τη συμπλήρωση του τετραγωνιδίου που περιέχει ρητά τους όρους της συγκατάθεσης ο χρήστης λαμβάνει e-mail με το οποίο ενημερώνεται ότι μπορεί να αντιλέξει στην χορηγηθείσα συγκατάθεση⁸⁷.

3.6 Διάδοση

Με βάση την αρχή της ελεύθερης διάδοσης των πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι δυνατή η κυκλοφορία και ανταλλαγή προσωπικών δεδομένων χωρίς κωλύματα. Αν πρόκειται, όμως, για διαβίβαση προς τρίτες χώρες που δεν ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση απαιτείται σχετική άδεια της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 9 § 1 του ν. 2472/1997. Βασικό σημείο της ενέργειας αυτής της αρχής είναι να κρίνεται ότι η εν λόγω χώρα εξασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας των δεδομένων που λαμβάνει⁸⁸.

⁸⁶ Βλ. Μήτρου Λίλιαν, ό.π. (1999). σελ. 19

⁸⁷ Βλ. Αρκουλή Κωνσταντίνα Γ., ο.π. (2010), σελ. 57

⁸⁸ Βλ. Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. ό.π. (2007). σελ. 79

Κεφάλαιο Τέταρτο

Online Ασφαλίσεις και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

4.1 Η ασφαλιστική σύμβαση

4.1.1 Έννοια – γενικά χαρακτηριστικά

Η ασφαλιστική σύμβαση ως έννοια διαφέρει από την έννοια της ασφάλισης, για την οποία δεν υπάρχει ορισμός στο κείμενο του νόμου αλλά προσεγγίζεται μέσα από τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της, όπως αυτά παρουσιάστηκαν παραπάνω. Ο ασφαλιστικός νόμος παρέχει στο άρθρο 1 § 1 Ασφ.Ν. έναν πλήρη ορισμό της έννοιας της ασφαλιστικής σύμβασης:

«Με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική επιχείρηση (ασφαλιστής) αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει, έναντι ασφαλιστρού, στον συμβαλλόμενο της (λήπτη της ασφάλισης) ή σε τρίτον, παροχή (ασφάλισμα) σε χρήμα ή, εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία, άλλη παροχή σε είδος, όταν επέλθει το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του (ασφαλιστική περίπτωση)».

Σχετικά με τη νομική φύση της ασφαλιστικής σύμβασης θα μπορούσε να ειπωθεί ότι αυτή είναι κατά κανόνα σύμβαση προσχώρησης που σημαίνει ότι περιέχει προδιατυπωμένους, γενικούς και ειδικούς, ασφαλιστικούς όρους που τη διέπουν και οι οποίοι έχουν διαμορφωθεί από την πλευρά του ασφαλιστή χωρίς τη συμμετοχή του λήπτη της ασφάλισης και χωρίς περιθώριο διαπραγμάτευσης των γενικών όρων ώστε εάν ο λήπτης δε συμφωνεί με τους όρους να μη μπορεί να καταρτίσει τη σχετική σύμβαση. Οι γενικοί όροι είναι οι όροι που αφορούν απροσδιόριστο αριθμό ασφαλιστικών συμβάσεων και θέτουν ένα προκαθορισμένο πλαίσιο και περιεχόμενο ενώ οι ειδικοί όροι συμφωνούνται και ισχύουν επιπλέον σε σχέση με τους γενικούς στο πλαίσιο συγκεκριμένης σύμβασης, ως αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης.

Οι ασφαλιστικοί όροι εντάσσονται στην έννοια των γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) που λόγω της οριστικότητας και υποχρεωτικότητάς τους για την κατάρτιση ορισμένων μορφών συμβάσεων ρυθμίζονται στο άρθρο 2 του ν. 2251/1994. Προς τον περιορισμό των ωφελειών του αντισυμβαλλομένου που διαμορφώνει μονομερώς τους όρους αυτούς ο νόμος 2251/1994 προβλέπει τις πλέον χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταχρηστικών ΓΟΣ οι οποίες αν εντοπιστούν καθιστούν άκυρη τη σύμβαση και

κριτήρια χαρακτηρισμού ενός ΓΟΣ ως καταχρηστικού⁸⁹. Ο ασφαλιστής φέρει την υποχρέωση να εγχειρίσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και τους ασφαλιστικούς όρους που υποχρεωτικά αναφέρονται και στο συμβόλαιο⁹⁰.

4.1.2 Ασφαλιστής και ασφαλιζόμενος

Ασφαλιστής, όπως ορίζεται και στο άρθρο 1 § 1 Ασφ.Ν. είναι εκείνο το πρόσωπο από τους δύο συμβαλλόμενους που αναλαμβάνει να καλύψει τον επερχόμενο κίνδυνο λόγω της ύπαρξης της ασφαλιστικής σύμβασης (και όχι από το νόμο όπως συμβαίνει στην κοινωνική ασφάλιση). Ως ασφαλιστές λειτουργούν, στο πλαίσιο της ιδιωτικής ασφάλισης, αποκλειστικά οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα⁹¹. Τα περί ασφαλιστή ρυθμίζονται στο ν.δ. 400/1970 «περί ιδιωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως»⁹².

Συγκεκριμένα, η ασφαλιστική επιχείρηση πρέπει να φέρει το νομικό τύπο της ανώνυμης εταιρίας και να έχει ως αποκλειστικό περιεχόμενο την παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών ή να συνιστά δημόσια επιχείρηση ή αλληλασφαλιστικό συνεταιρισμό ή από αλλοδαπή ανώνυμη εταιρία που διαθέτει υποκατάστημα ή πρακτορείο στην Ελλάδα.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υπόκεινται στην εποπτεία του κράτους, σύμφωνα με το άρθρο 1 §3 ν.δ. 400/1970, με επόπτη (ύστερα από αρκετές αλλαγές) την Τράπεζα της Ελλάδας και με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων των ασφαλισμένων και των δικαιούχων αποζημίωσης με βάση την ασφαλιστική σύμβαση. Η εποπτική αυτή αρχή μάλιστα είναι που χορηγεί την άδεια λειτουργίας μιας ασφαλιστικής επιχείρησης στην Ελλάδα η οποία μπορεί να αφορά έναν κλάδο ασφάλισης και όλους τους κινδύνους που εμπεριέχει ή περισσότερους κλάδους και περισσότερους κινδύνους κάθε κλάδου. Πάντως διαφορετική άδεια εκδίδεται σε περίπτωση ασφάλισης ζημιών και ζωής. Για τη χορήγηση της άδειας κρίνονται τόσο η νομιμότητα όσο και η σκοπιμότητα

⁸⁹ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π. (2014), σελ. 42

⁹⁰ Άρθρο 2 § 4 Ασφ.Ν.

⁹¹ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π. (2014), σελ. 77

⁹² Όπως τροποποιήθηκε με τα π.δ. 118/1985 και 252/1996 με βάση κοινοτικές οδηγίες

της ασφαλιστικής επιχείρησης ενώ αυτή δύναται να ανακληθεί στις περιπτώσεις που προβλέπει ο νόμος (άρθρο 3 § 3 ν.δ. 400/1970)⁹³.

Σε σχέση με τους ασφαλιζόμενους διακρίνουμε τρεις ιδιότητες προσώπων που ενδέχεται να συναντώνται ή όχι στο ίδιο πρόσωπο: ο λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος και ο δικαιούχος.

Ο λήπτης της ασφάλισης είναι το πρόσωπο που είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω μεσίτη έρχεται σε επαφή με την ασφαλιστική επιχείρηση και συνάπτει την ασφαλιστική σύμβαση, ενεργώντας ως αντισυμβαλλόμενός της. Με την κατάρτιση της σύμβασης ο λήπτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει το ασφάλιστρο και όταν τη συνάπτει για ίδιο λογαριασμό, με σκοπό την προσωπική του ασφάλιση και ωφέλεια, τότε φέρει συγχρόνως και την ιδιότητα του ασφαλισμένου και του δικαιούχου. Ο λήπτης είναι το πρόσωπο που καλείται να εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από την ασφαλιστική σύμβαση που είναι η βασική υποχρέωση προς καταβολή του ασφαλίστρου και η τήρηση ορισμένης συμπεριφοράς τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά τη διάρκεια της σύμβασης (τήρηση ασφαλιστικών βαρών)⁹⁴.

Ο ασφαλισμένος είναι εκείνος στο πρόσωπο του οποίου επέρχεται ο κίνδυνος που ασφαλίσθηκε. Συνήθως στις ασφαλίσεις αυτές ασφαλισμένος και λήπτης της ασφάλισης είναι το ίδιο πρόσωπο, δεν αποκλείεται, όμως, να ασφαρίζει κάποιος τις ζημιές που ενδέχεται να πλήξουν κάποιον άλλον, εφόσον τον συμπεριλάβει στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, διαφορετικά ισχύει το τεκμήριο υπέρ του λήπτη της ασφάλισης. Στην τελευταία περίπτωση πρόκειται για μια μορφή υπέρ τρίτου σύμβασης όπου ενδέχεται να μην είναι καν γνωστή η ταυτότητα του ασφαλισμένου οπότε η σύμβαση καταρτίζεται «υπέρ ούτινος ανήκει». Στις ασφαλίσεις ποσού ο ασφαλισμένος είναι το πρόσωπο που πλήττεται από ατύχημα, ασθένεια ή χάνει τη ζωή του.

Ο δικαιούχος είναι το πρόσωπο που δικαιούται να εισπράξει την ασφαλιστική αποζημίωση σε περίπτωση πραγματοποίησης του κινδύνου ανεξάρτητα από το εάν έχει την ιδιότητα του λήπτη ή του ασφαλισμένου. Κλασική περίπτωση καθαρά δικαιούχου από τη σύμβαση ασφάλισης στις ασφαλίσεις ποσού είναι η περίπτωση του τέκνου που θα λάβει το ασφάλισμα σε περίπτωση θανάτου ενός από τους γονείς του. Σχετικά όμως

⁹³ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π. (2014), σελ. 83-84

⁹⁴ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π. (2014), σελ. 167

με τις ασφαλίσεις ζημιών ορίζεται ότι ο δικαιούχος είναι πάντα και ασφαλισμένος γιατί δικαίωμα είσπραξης αποζημίωσης έχει εκείνος που υπέστη τη ζημία⁹⁵.

4.1.3 Κατάρτιση - ασφαλιστήριο

Ο λήπτης της ασφάλισης απευθύνει πρόταση προς τον ασφαλιστή για την κατάρτιση ορισμένης μορφής σύμβασης ασφάλισης η οποία για να είναι έγκυρη θα πρέπει ο λήπτης να έχει δικαιοπρακτική ικανότητα, αν είναι δε έμπορος να φέρει και την εμπορική ικανότητα.

Πριν την κατάρτιση της σύμβασης, κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, οι συμβαλλόμενοι βαρύνονται με την υποχρέωση να τηρούν τις υποχρεώσεις πληροφόρησης και προστασίας των απόλυτων δικαιωμάτων (περιουσία, προσωπικότητα) του αντισυμβαλλομένου τους. Έτσι, για παράδειγμα, ο λήπτης σε μια ασφάλιση ποσού (π.χ. ζωής) θα πρέπει να ενημερώσει πλήρως για τα πιθανά προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζει ο ασφαλισμένος ή το ιστορικό παθήσεων της οικογενείας του ώστε να διαμορφώσει το ασφάλιστρο και το ασφάλισμα με βάση τις πιθανότητες επέλευσης του κινδύνου του θανάτου (άρθρο 3 Ασφ.Ν., καθήκον προσυμβατικής περιγραφής του κινδύνου). Ο ασφαλιστής από την άλλη βαρύνεται με την υποχρέωση να πληροφορήσει το λήπτη για το εφαρμοστέο δίκαιο σε σχέση με τη σύμβαση, τα δικαιώματα του λήπτη (υπαναχώρηση, καταγγελία, εναντίωση, εξαγορά της ασφάλισης) και τον τρόπο άσκησής τους, τα σχετικά με την πληρωμή των ασφαλίσεων⁹⁶.

Στο πλαίσιο της υποχρέωσης πληροφόρησης του ασφαλιστή για την πλήρη επίγνωση όλων των παραμέτρων επέλευσης του υπό ασφάλιση κινδύνου τίθενται ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων που καλείται ο λήπτης να γνωστοποιήσει στον ασφαλιστή (π.χ. υγείας). Ο ν. 2472/1997 περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων προβλέπει ότι με τη ρητή συναίνεση του προσώπου επιτρέπεται η επεξεργασία των ευαίσθητων προσωπικών του δεδομένων (άρθρο 7 § 2 στ. α'). Η συναίνεση αυτή συνιστά ειδικό ασφαλιστικό όρο και πρέπει να δίνεται ρητά, ελεύθερα και σαφώς.

⁹⁵ Βλ. Αργυριάδης Άλκης Απ, ό.π. (2007), σελ. 44

⁹⁶ Βλ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, ό.π. (2014), σελ. 130-132

Αν ο ασφαλιστής αποδεχθεί την πρόταση του λήπτη, αυτό σημαίνει ότι συμφωνούν και οι δύο στα ουσιώδη αλλά και επουσιώδη σημεία της ασφαλιστικής σύμβασης και τότε αυτή έχει καταρτισθεί.

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο (άρθρο 2 § 1 Ασφ.Ν.) υπάρχει ως το αναγκαίο αποδεικτικό μέσο της ύπαρξης της ασφαλιστικής σύμβασης. Σύμφωνα με το άρθρο 2 § 2 Ασφ.Ν. το ασφαλιστήριο συμβόλαιο πρέπει να αναγράφει υποχρεωτικά τον χρόνο και τόπο έκδοσης του, τα ονόματα και την κατοικία ή διαμονή του ασφαλιστή και του λήπτη της ασφάλισης, το αντικείμενο της ασφάλισης (π.χ. ζημία, πρόσωπο), το ασφαλιστικό ποσό, το ύψος και την τακτικότητα καταβολής του ασφαλιστρού, τους ασφαλισμένους κινδύνους. Από εκεί και πέρα περιλαμβάνονται δυνητικά και άλλοι ειδικοί ασφαλιστικοί όροι που συμφωνούνται από τα μέρη πέρα από το αναγκαίο περιεχόμενο του ασφαλιστηρίου⁹⁷.

4.2 Online ασφαλίσεις και προσωπικά δεδομένα

Οι ασφαλίσεις εντάσσονται στην έννοια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, που, όπως έχει ήδη αναφερθεί, διευκολύνονται στην κατάρτισή τους σήμερα μέσω του διαδικτύου (online). Αυτό που πρέπει να διευκρινισθεί στην παρούσα φάση είναι ότι ναι μεν οι ασφαλίσεις είναι και αυτές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που μπορούν να καταρτισθούν από απόσταση, ωστόσο, παρουσιάζουν κάποια ιδιαιτερότητα σε σχέση με τις άλλες υπηρεσίες που συγκαταλέγονται στην ίδια κατηγορία. Η ιδιαιτερότητα αυτή αφορά τη χρήση του διαδικτύου και την πραγματοποίηση της σύμβασης.

Ειδικότερα μια ασφαλιστική σύμβαση καταρτίζεται μέσω διαδικτύου που σημαίνει ότι έχουν συμφωνήσει σε ορισμένο περιεχόμενο ασφαλιστής και ασφαλισμένος. Μπορεί, ακόμη, να έχουν σχεδιασθεί με τέτοιο τρόπο οι ιστοσελίδες κάποιων ασφαλιστικών εταιριών που να καταλαμβάνουν και τη διαδικτυακή αναγγελία της επέλευσης του κινδύνου από το λήπτη (στην Ελλάδα δεν υπάρχουν ακόμη). Όμως, και πάλι, η σύμβαση δεν τελειώνει εκεί. Η ασφαλιστική κάλυψη που εγγυάται ο ασφαλιστής σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλισμένου κινδύνου παρέχεται όχι

⁹⁷ Βλ. Αργυριάδης Αλκης Απ, ό.π. (2007), σελ. 51

ηλεκτρονικά αλλά στον πραγματικό κόσμο⁹⁸. Η ιδιαιτερότητα αυτή έχει αντίκτυπο στην επίκληση συγκεκριμένων διατάξεων για την προστασία σε περίπτωση ασφαλιστικής σύμβασης από απόσταση.

Η κατάρτιση μιας ασφάλισης χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των αντισυμβαλλομένων συνεπάγεται για τον αντισυμβαλλόμενο του ασφαλιστή τα θετικά και αρνητικά στοιχεία μιας από απόσταση σύμβασης. Επιπρόσθετα δε με την έκθεση σημαντικών προσωπικών δεδομένων του ασφαλιζόμενου στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες παρουσιάζεται αυξημένη η ανάγκη προστασίας τους.

Η χρήση του διαδικτύου για την παροχή ασφαλιστικών παροχών και την κάλυψη ασφαλιστικών αναγκών ιδρύει έναν νέο κλάδο ασφαλίσεων με πολλά παρεπόμενα και ιδιαιτερότητες. Ένα πολύ βασικό στοιχείο του νεοπαγούς κλάδου είναι η συμβολή του στην οικονομική τόνωση των ασφαλιστικών εταιριών που τα τελευταία έτη, λόγω της παγκόσμιας ύφεσης και της οικονομικής κρίσης που πλήττει ειδικά την Ελλάδα, έχουν έρθει αντιμέτωποι με πολλά προβλήματα. Η απευθείας, χωρίς επιπλέον έξοδα για διαμεσολαβητές, επαφή ασφαλιστικών εταιριών διά του διαδικτύου με τον πελάτη τους, συμβάλλει στην κατάρτιση ασφαλιστικών συμβάσεων⁹⁹.

Υπάρχουν πολλές ασφαλιστικές εταιρίες που έκαναν το αποφασιστικό βήμα να ενταχθούν στο ηλεκτρονικό σύστημα παροχής υπηρεσιών. Στην Ελλάδα υπάρχουν πολλές ασφαλιστικές εταιρίες που έχουν διαμορφώσει μία πλήρη και σύμφωνα με τις επιταγές του νόμου ιστοσελίδα όπου παρέχουν τη δυνατότητα στον υποψήφιο πελάτη να ενημερωθεί για τις ασφαλιστικές καλύψεις και να επιλέξει αυτήν που τον συμφέρει περισσότερο χωρίς να χρειαστεί να επισκεφθεί (με την φυσική του παρουσία) όλους τους υποψήφιους παρόχους ασφαλιστικών υπηρεσιών¹⁰⁰. Άλλες ασφαλιστικές επιχειρήσεις εξειδικεύονται σε ένα είδος ή κατηγορία ασφάλισης π.χ. ασφάλισεις αυτοκινήτου ή ασφάλισεις ζωής ενώ άλλες περισσότερα είδη.

Ο ενδιαφερόμενος για να μπορέσει να έχει πρόσβαση στις παραπάνω υπηρεσίες και εν τέλει να συνάψει σύμβαση από απόσταση θα πρέπει να διαθέσει στον παγκόσμιο ιστό αρκετές πληροφορίες που συνιστούν απλά ή και ευαίσθητα προσωπικά του

⁹⁸ Βλ. Τζίβα Έφη (2013). *Δίκαιο Πληροφορικής-Legal Tech and Data Protection*, Πρακτικά Νομικής Βιβλιοθήκης

⁹⁹ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

¹⁰⁰ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

δεδομένα. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό να λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα για την προστασία αυτών και την αποφυγή πρακτικών ευρείας διάδοσής τους και διάθεσής τους για άλλους, πέρα από τους θεμιτούς, σκοπούς.

Ο κίνδυνος από την εναπόθεση προσωπικών στοιχείων στο διαδίκτυο π.χ. με σκοπό την κατάρτιση μιας ασφαλιστικής σύμβασης, σχετίζεται με το γεγονός της διευκόλυνσης διάδοσής τους και της δυνατότητας επεξεργασίας τους χωρίς τη συναίνεση του χρήστη. Έχουν εντοπιστεί διάφορα φαινόμενα υποκλοπής προσωπικών δεδομένων στον παγκόσμιο ιστό όπως π.χ. το hacking. Επίσης, ειδικά μέσα από τη συμμετοχή των προσώπων σε διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook, twitter) μεγάλος αριθμός προσωπικών δεδομένων είναι διαθέσιμος στον ιστοχώρο και άρα ευεπίφορος σε προσβολές.

Ειδικά όσον αφορά τις ασφαλίσεις μέσω διαδικτύου θα πρέπει να επισημανθούν ορισμένα σημεία. Κατά βάση οι περισσότεροι πάροχοι ασφαλιστικών υπηρεσιών έχουν διαμορφώσει ένα εύχρηστο περιβάλλον αναζήτησης, πλήρους ενημέρωσης για τον υποψήφιο πελάτη τους και αναλυτικά στοιχεία που αφορούν την παρεχόμενη υπηρεσία.

Έτσι επί παραδείγματι, σε μια online ασφάλιση αυτοκινήτου ο πελάτης καλείται να γνωστοποιήσει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που αφορούν στο όχημα που προτίθεται να ασφαλίσει (είδος, μάρκα, μοντέλο, κυβικά, ηλικία, τωρινή αξία) και τον ίδιο τον οδηγό (ηλικία, χρόνος έκδοσης διπλώματος, τυχόν ζημίες, διάρκεια ασφάλισης). Ο πάροχος με τη σειρά του είναι υποχρεωμένος να παρέχει πληρέστερες οδηγίες χρήσης της πλατφόρμας και να διασφαλίσει στον πελάτη ότι οι πληροφορίες που μοιράζεται με αυτόν δε θα διοχετευθούν παραπέρα χωρίς τη συγκατάθεσή του και θα αξιοποιηθούν μόνο προς το σκοπό της ασφάλισης. Αν τυχόν προκύψει η με οποιοδήποτε τρόπο αθέμιτη επεξεργασία προσωπικών στοιχείων του χρήστη τότε αυτός απολαμβάνει της νομικής προστασίας των συνταγματικών αρχών και του ν. 3471/2006 για την προστασία των προσωπικών του δεδομένων στο χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ιδιαίτερη προσοχή χρήζει στις περιπτώσεις ασφαλίσεων ζωής ή ασθένειας όπου ο υπολογισμός των βασικών στοιχείων της ασφαλιστικής σύμβασης, ήτοι του ασφαλιστρού και του ασφαλίματος, στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στο ιατρικό ιστορικό του προσώπου για την υγεία του οποίου καταρτίζεται η σύμβαση.

Είναι σαφές ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες δε μπορούν να ασφαλίζουν τη σωματική ακεραιότητα και εν γένει την υγεία ενός προσώπου χωρίς να γνωρίζουν το ακριβές ιατρικό προφίλ του ώστε να υπολογίσουν τις πιθανότητες επέλευσης του ασφαλισμένου κινδύνου. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο οι πάροχοι ασφαλιστικών υπηρεσιών προβαίνουν στη συλλογή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πελατών τους (σε αντίθεση με την ασφάλιση οχήματος όπου συλλέγονται απλά προσωπικά δεδομένα) που αφορούν στην υγεία τους.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες πληροφορούνται σχετικά με τα ιατρικά στοιχεία του πελάτη τους μέσα από τον ηλεκτρονικό ιατρικό τους φάκελο ώστε να επαληθεύσουν την ακρίβεια των στοιχείων που παρέχονται από τον αντισυμβαλλόμενο τους. Ουκ ολίγες φορές επεβλήθησαν πρόστιμα τόσο στις ασφαλιστικές εταιρίες όσο και στα νοσοκομεία ή ιατρικά κέντρα που διατηρούσαν το ιατρικό ιστορικό του ασφαλισμένου από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα επειδή ζητούνταν και χορηγούνταν αντίστοιχα περισσότερα από τα άκρως αναγκαία ιατρικά στοιχεία για τη διαμόρφωση του περιεχομένου της ασφαλιστικής σύμβασης και παραβιαζόταν με αυτόν τον τρόπο το ιατρικό απόρρητο¹⁰¹.

Στις περιπτώσεις των ασφαλίσεων ζωής ή ασθένειας τα ασφαλιστήρια συμβόλαια συνήθως περιέχουν έναν γενικό όρο που ορίζει ότι ο πάροχος ασφαλιστικών υπηρεσιών θα μπορεί να ελέγχει τον πλήρη φάκελο ασθένειας του πελάτη. Ένας τέτοιος γενικός όρος φαίνεται να μην ανταποκρίνεται στα στοιχεία που ρητά απαιτεί ο ν. 2472/1997 να φέρει η συγκατάθεση με σκοπό την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ήτοι αυτή να είναι ρητή και ειδική, με αποτέλεσμα να μην κρίνεται νόμιμη στις περιπτώσεις αυτές η επεξεργασία των ιατρικών στοιχείων του πελάτη. Ενδεχομένως, δε να δικαιολογούνται μια τέτοια ενέργεια σε περίπτωση που υπάρχουν βάσιμες υποψίες ότι έχουν χορηγηθεί εσφαλμένα ιατρικά στοιχεία οπότε να υπερισχύει η διαφύλαξη των οικονομικών συμφερόντων της ασφαλιστικής εταιρίας¹⁰².

Υπό τα δεδομένα αυτά είναι αναγκαίο να υπάρξει ένα σαφές και ειδικό θεσμικό πλαίσιο σε σχέση με το απόρρητο των ιατρικών πληροφοριών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής υγείας, ώστε να διαφυλάσσεται το απόρρητο αυτών με τη χρήση ασφαλών πληροφοριακών συστημάτων αλλά και την παράλληλη αξιοποίηση των

¹⁰¹ Βλ. Συνήγορος του Πολίτη (επιμ.) (2006). *Ιατρικό απόρρητο: πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα, ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος και αρχεία νοσοκομείων: Πρακτικά ημερίδας 29 Μαΐου 2006*, σελ. 89

¹⁰² Βλ. Συνήγορος του Πολίτη (επιμ.), ο.π. (2006)., σελ. 90

αναγκαίων πληροφοριών, όταν υπάρχει σχετική άδεια αυτές να γνωστοποιούνται προς άρση του ιατρικού απορρήτου και ικανοποίηση άλλων σκοπών όπως π.χ. την κατάρτιση μιας προσωπικής ασφαλιστικής σύμβασης.

Σε σχέση ιδίως με την κατάσταση των ιστοσελίδων ασφαλιστικών εταιριών στην Ελλάδα θα πρέπει να σημειωθούν και ορισμένα προβλήματα λειτουργίας και χρήσης τους που καθιστούν επιτακτικότερη την ανάγκη άμεσης και πλήρους προστασίας του καταναλωτή. Οι περισσότερες, λοιπόν, ιστοσελίδες προσπαθούν σε πρώτη φάση να παρουσιάσουν την παρεχόμενη υπηρεσία (είτε αφορά την υγεία, την οδική ασφάλιση κ.α.) ως την πιο φθηνά και προσιτά προσφερόμενη στον καταναλωτή με επιπλέον ορισμένες υπηρεσίες δωρεάν (π.χ. νομικές συμβουλές), οι οποίες συνήθως συνυπολογίζονται στο ασφάλιστρο αργότερα αυξάνοντας το προβαλλόμενο αρχικά ποσό¹⁰³.

Επίσης, ένα σημαντικό πρόβλημα των εν λόγω ιστοσελίδων είναι ότι δεν παρέχουν επαρκή ή και καθόλου ενημέρωση στους καταναλωτές σε σχέση με τα θεμελιώδη δικαιώματά τους, σύμφωνα με το νόμο, ιδίως αυτά της εναντίωσης και υπαναχώρησης, αλλά ιδίως και με τις υποχρεώσεις τους (π.χ. ασφαλιστικά βάρη) που σε περίπτωση μη εκτέλεσής τους, ο καταναλωτής βρίσκεται εκτεθειμένος απέναντι στον ασφαλιστή που μπορεί μέχρι και να απαλλαγεί από τη βασική ασφαλιστική του υποχρέωση¹⁰⁴. Υπάρχει γενικότερα μία τάση απλουστευμένης παρουσίασης της διαδικασίας ασφάλισης κάνοντας την να φαίνεται ότι εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη βούληση του καταναλωτή σε σχέση με το πώς θα την επιθυμούσε ενώ στην πραγματικότητα οι ασφαλιστικές έχουν διαμορφώσει τον κύριο κορμό με την ενσωμάτωση και των ΓΟΣ¹⁰⁵.

Ένα μεγάλο, ακόμη, ζήτημα που αντιμετωπίζεται σε σχέση ιδίως με τις ασφαλίσεις προσώπων είναι ότι αυτές διαμορφώνονται απροσωποποιημένες, στη βάση ενός αυτόματου συστήματος υπολογισμού των βασικών παροχών της σύμβασης, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε καταναλωτή που θα έπρεπε να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των ασφαλίσεων¹⁰⁶.

¹⁰³ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

¹⁰⁴ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

¹⁰⁵ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

¹⁰⁶ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

Αφού εκτέθηκαν αναλυτικά αμέσως παραπάνω τα κυριότερα προβλήματα με τα οποία έρχεται αντιμέτωπος ο καταναλωτής που καταρτίζει στην Ελλάδα διαδικτυακά μια ασφαλιστική σύμβαση, και σε άλλα κεφάλαια η νομοθεσία σε σχέση με τις online ασφαλίσεις και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, είναι απολύτως αναγκαίο να ξεκαθαριστεί το νομικό θεμέλιο πάνω στο οποίο θα στηριχθεί ο καταναλωτής για την προστασία των προσωπικών του στοιχείων που εκθέτει στο διαδίκτυο όταν πρόκειται να καταρτίσει μια online ασφάλιση.

Υποστηρίζεται, με ισχυρά επιχειρήματα, ότι η κατάρτιση ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω διαδικτύου, ιδρύει ένα ειδικό ασφαλιστικό δίκαιο που προστατεύει αποτελεσματικότερα τον καταναλωτή¹⁰⁷. Το ειδικό ασφαλιστικό αυτό δίκαιο περιλαμβάνει τις διατάξεις του Ασφ.Ν., του ν. 489/1976 αν πρόκειται για ασφάλιση ευθύνης από τροχαία ατυχήματα, του ν.δ. 400/1970. Παράλληλα αν πρόκειται για διασυννοριακές ασφαλίσεις διεκδικούν εφαρμογή και ο Κανονισμός 44/2001 (άρθρα 8-14 για τις ασφαλιστικές συμβάσεις διεθνώς) και 593/2008¹⁰⁸. Οι από απόσταση χρηματοοικονομικές συμβάσεις διέπονται από το άρθρο 4^α του ν. 2251/1994 και το π.δ. 131/2000 (αφορά γενικά το ηλεκτρονικό εμπόριο). Από κει και πέρα ο ΑΚ κατοχυρώνει αόριστες νομικές έννοιες, όπως της καλής πίστης και των χρηστών ηθών που λειτουργούν προστατευτικά για τον καταναλωτή στο πλαίσιο και των ασφαλιστικών συμβάσεων.

Είναι, επομένως, ξεκάθαρο ότι ο καταναλωτής έχει στη διάθεσή του πολλά και διαφορετικά μέσα προστασίας του έναντι του ασφαλιστή όταν η ασφαλιστική σύμβαση καταρτίζεται από απόσταση. Άλλα από αυτά τα μέσα παρέχουν άμεση και αποτελεσματικότερη προστασία άλλα πιο περιορισμένη. Εναπόκειται, εν τέλει, στον ίδιο το θιγόμενο να επιλέξει το πλέον ευεπίφορο μέσο για την προάσπιση των δικαιωμάτων του κατά τις επιταγές του νόμου.

¹⁰⁷ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

¹⁰⁸ Βλ. Τζίβα Έφη ό.π. (2013)

Πηγές

- Αλεξανδροπούλου Ευγενία Κ. (2007). *Προσωπικά δεδομένα: η νομική ρύθμιση της ηλεκτρονικής επεξεργασίας τους*, Αθήνα-Κομοτηνή: Σάκκουλας
- Αργυριάδης Άλκης, Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια, Σκαλίδης Λευτέρης (2007). *Στοιχεία ασφαλιστικού δικαίου*. 5^η έκδ., Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Αρκουλή Κωνσταντίνα Γ. (2010). *Προστασία προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες*. Σειρά Μελετών Αστικού Δικαίου 6, Αθήνα: Νομική βιβλιοθήκη
- Γεωργιάδης Αστέριος (2011). *Ενοχικό δίκαιο: γενικό μέρος*. 6η έκδ., Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Δεσποτίδου Άννα Αλ., (2009). *Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση: παράλληλη ερμηνευτική προσέγγιση των διατάξεων της οδηγίας 2002/65/EK και του άρθρου 4α Ν. 2251/1994, μετά το Ν. 3587/2007*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Κανονισμός 45/2001/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2000 σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών
- Μήτρου Λίλιαν (1999). *Η αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων*, Αθήνα-Κομοτηνή: Σάκκουλας
- Νόμος 2251/1994: Περί Προστασίας Καταναλωτών
- Νόμος 2472/1997: Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Νόμος 2496/1997: Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση και άλλες διατάξεις.
- Νόμος 3471/2006 *Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών*

- Νόμος 3587/2007 (ΦΕΚ 152 Α/10-7-2007): Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)
- Οδηγία 77/388/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 17ης Μαΐου 1977, περί εναρμονίσεως των νομοθεσιών των κρατών μελών, των σχετικών με τους φόρους κύκλου εργασιών - Κοινό σύστημα φόρου προστιθέμενης αξίας: ομοιόμορφη φορολογική βάση
- Οδηγία 95/46/ΕΚ για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών
- Οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις
- Οδηγία 97/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Δεκεμβρίου 1997 περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα
- Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»)
- Οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες)
- Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ
- Οδηγία 2004/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, για την τροποποίηση των οδηγιών 85/611/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και για την κατάργηση της οδηγίας 93/22/ΕΟΚ του Συμβουλίου

Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»)

Οδηγία 2006/73/ΕΚ της Επιτροπής της 10ης Αυγούστου 2006 για την εφαρμογή της οδηγίας 2004/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όσον αφορά τις οργανωτικές απαιτήσεις και τους όρους λειτουργίας των επιχειρήσεων επενδύσεων, καθώς και τους ορισμούς που ισχύουν για τους σκοπούς της εν λόγω οδηγίας

Οδηγία 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ, 2005/60/ΕΚ και 2006/48/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 97/5/ΕΚ

Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου

Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

Παπακωνσταντίνου Ευάγγελος Ν., Μήτρου Λ., Μίτλεττον Φ., Δόνος Πελοπίδας (2002). *Η αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων και η επαύξηση της προστασίας των δικαιωμάτων*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας

Παπαστερίου Δημήτριος Η., Κλαβανίδου Δέσποινα Ι. (2008). *Δίκαιο της δικαιοπραξίας*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας

- Σιδηρόπουλος Θεόδωρος Γ., (2003). *Το δίκαιο του διαδικτύου: ηλεκτρονικές συμβάσεις, πνευματική ιδιοκτησία, προστασία προσωπικών δεδομένων, κατοχύρωση και χρήση "domain name"*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Συνήγορος του Πολίτη (επιμ.) (2006). *Ιατρικό απόρρητο: πληροφορίες που αφορούν προσωπικά δεδομένα, ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος και αρχεία νοσοκομείων: Πρακτικά ημερίδας 29 Μαΐου 2006*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Σωτηρόπουλος Βασίλης Α., (2006). *Η Συνταγματική προστασία των προσωπικών δεδομένων*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
- Τζίβα Έφη (2013). *Δίκαιο Πληροφορικής-Legal Tech and Data Protection*, Πρακτικά Νομικής Βιβλιοθήκης
- Χατζηνικολάου-Αγγελίδου Ράνια. (2014). *Ιδιωτικό ασφαλιστικό δίκαιο*. 4^η έκδ., Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας