

Η ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Γεώργιος Ν. Παπαϊωάννου
Δικηγόρος, Lic. Sp. ULB

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ

1. Ιστορική αναδρομή
2. Η φιλική διευθέτηση των διαφορών στο ελληνικό δικονομικό σύστημα
3. Η δικονομική θέση του καταναλωτή στην ελληνική έννομη τάξη
4. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Κοινότητας
 - 4.1. Η ευρωπαϊκή διάσταση
 - 4.2. Οι αρχές εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών
 - 4.3. Η εξέλιξη της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στο χώρο του αστικού και εμπορικού δικαίου
 - 4.4. Επίλυση διαφορών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές
5. Οι κρατικοί φορείς διαμεσολάβησης
6. Η διαιτησία

1. Ιστορική αναδρομή

Α. Η εσωτερική λειτουργία του συμβιβασμού¹ στο ευρύτερο πλαίσιο των δικαιοδοτικών θεσμών καταγράφεται και ιστορικά ως εναλλακτική – έναντι της δικαιοσύνης των δικαστηρίων – μέθοδος διευθέτησης των ιδιωτικών διαφορών². Οι απαρχές του θεσμού του συμβιβασμού εντοπίζονται στην Αρχαία Ελλάδα³, ενώ η εφαρμογή του στην πράξη μαρτυρείται και κατά τους ρωμαϊκούς χρόνους⁴. Στην Αρχαία Αθήνα αποτελούσε κοινή πρακτική η ιδιωτική συμφωνία παραπομπής διαφορών σε τρίτο, αμερόληπτο πρόσωπο του οποίου τις αποφάσεις συμφωνούσαν όλα τα μέρη να αποδεχθούν. Σε αντίθεση μάλιστα με τις αποφάσεις των δημοσίων διαιτητών⁵, οι αποφάσεις που εκδίδονταν κατά τη διαδικασία της ιδιωτικής διαιτη-

1. Κατά τη βυζαντινή περίοδο απαντάται συχνότερα με τον όρο διάλυση (προφανώς εκ μεταφοράς στα ελληνικά του όρου «transactio»). Στο ρήμα «διαλύω», εκτός της εξειδικευμένης έννοιας του συμφιλίωνω, συμβιβάζω, αποδίδεται και η γενική έννοια του διαχωρίζω, με ειδικότερες αυτές του αφανίζω, καταπαύω, τερματίζω κάτι. Βλ. σχετικά Παπαδάτου, Η συμβιβαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών κατά τη μέση και ύστερη βυζαντινή εποχή, 1995, σ. 29 επ.

2. Για τις ανάγκες του παρόντος κειμένου η διαφορά λαμβάνεται υπόψη με την έννοια της ασυμφωνίας, έριδας και διένεξης.

3. Χαρακτηριστική η αναφορά στους διαιτητάς στην «Αθηναίων Πολιτεία» του Αριστοτέλη.

4. Παπαδάτου, ό.π., σ. 11.

5. Σύμφωνα με το αθηναϊκό σύστημα δημόσιας διαιτησίας οι ιδιωτικές αγωγές που ανήκαν στη δικαιοδοσία των τοπικών δικαστών δικάζονταν προκαταβολικά από δημόσιους διαιτητές

σίας θεωρούνταν οριστικές και δεν προσβάλλονταν με έφεση⁶. Κατά τη μέση και ύστερη βυζαντινή εποχή, η έννοια του συμβιβασμού αποκρυσταλλώνεται στην συμφωνία των μερών που αποβλέπει στη λύση της αντιδικίας με όρους που προβλέπονται στην εν λόγω συμφωνία και με εκατέρωθεν θυσίες⁷. Αντιδιαστέλλεται προς την αιρετοκρισία, θεσμό αρχαιοελληνικό, που απαντάται στο δικαιοδοτικό σύστημα του βυζαντινού κράτους, αναγνωρίζεται από την βυζαντινή νομοθεσία⁸, και συνίσταται στη συμφωνία των μερών (*compromissum*)⁹ με την οποία μεταβιβάζεται σε τρίτο πρόσωπο η εξουσία επίλυσης της αντιδικίας, και μάλιστα με απόφαση καταδικαστική για το ένα μόνο μέρος¹⁰.

Β. Η θεωρητική αυτή διαφορά δεν διέπει την ιστορική εξέλιξη των δύο αυτών θεσμών. Χαρακτηριστική η αναφορά του άρθρου 105 της παλαιάς Πολιτικής Δικονομίας, όπου δεν γίνεται διάκριση, ούτε από τυπική, ούτε από ουσιαστική άποψη, μεταξύ του *compromissum* και της συμβιβαστικής διευθέτησης¹¹. Στη σύγχρονη θεωρία με τον όρο «διαιτησία» υποδηλώνεται, τόσο η αιρετοκρισία, όσο και ο συμβιβασμός έτσι ώστε να υπάρχει ανάγκη παραπέρα εξειδίκευσης αν πρόκειται για «αποφασίζοντες διαιτητές», ή για συμβιβαστές διαιτητές¹². Κατά τον Οικονομόπουλο, σε αντίθεση με την παλαιά Πολιτική Δικονομία που χαρακτηρίζει αδιακρίτως τους συμβιβαστές ως διαιτητές¹³, υφίσταται διάκριση των δύο θεσμών. Περαιτέρω, δεν κρίθηκε σκόπιμο να περιληφθεί στον υπό συζήτηση την εποχή εκείνη Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας ειδική διάταξη για την ανάθεση σε τρίτον ή τρίτους της εξεύρεσης τρόπου συμβιβασμού των μεταξύ των συμβαλλομένων διαφορών με πρόταση αμοιβαίων υποχωρήσεων¹⁴. Τα τρίτα πρόσωπα κατά τον καταρτισμό των συμβιβασμών διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο μεσολαβώντας ανάμεσα στους αντιδικούς προκειμένου να επιτύχουν τον φιλικό διακανονισμό¹⁵ συμβάλλοντας αποφασιστικά στην επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης¹⁶.

6. Γέσιου - Φαλσή, ό.π., Η δίκη στο λαϊκό δικαστήριο της αρχαίας Ηλιάδας: η γένεση δικονομικών αρχών με σύγχρονη σημασία, Δ. 25, 486 επ. και Καλαβρός, Δίκαιο της Διαιτησίας, Εσωτερική Διαιτησία, Α΄ Εισαγωγή, 1993, σ. 97 επ.

7. Παπαδάτου, ό.π., σ. 20.

8. Παπαδάτου, ό.π., σ. 11.

9. Το συνυποσχετικό.

10. Παπαδάτου, ό.π., σ. 20.

11. Παπαδάτου, ό.π., σ. 21.

12. Παπαδάτου, ό.π., σ. 22.

13. Η πολιτική δικονομία του 1834 με το άρθρο 124 προέβλεπε συστηματικά παράλληλα με την διαιτησία τον θεσμό των συμβιβαστών.

14. Με την έννοια αυτή η ανάθεση του συμβιβασμού είναι έγκυρη και διέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις του αστικού κώδικα. Βλ. την εισήγηση του Γ. Ι. Οικονομόπουλου στη Συντακτική Επιτροπή του ΚΠολΔ, υπό VI, δημοσιευθείσα σε: Καλαβρός, Διαιτησία. Συλλογή κειμένων και νομολογίας, 1992, σ. 8.

15. Από τα στοιχεία της ύστερης βυζαντινής εποχής προκύπτει ότι κατά την πρακτική της *amicabilis compositio*, γνωστής και στο αρχαιοελληνικό δίκαιο, τη βάση του συμβιβασμού αποτελεί η διατύ-

2. Η φιλική διευθέτηση των διαφορών στο ελληνικό δικονομικό σύστημα

Α. Η ατομική και συλλογική¹⁷ ένδικη προστασία συνιστούν την πρώτη και δεύτερη γενιά μέσων προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών. Πιο σύγχρονη, η τρίτη γενιά *απαρτίζεται από τους λεγόμενους μηχανισμούς εξώδικης ή εναλλακτικής επίλυσης διαφορών*. Εξαντλητική νομική ρύθμιση των μηχανισμών αυτών θα ήταν αντίθετη προς τη φύση τους, η οποία εναπόκειται αποκλειστικά στη βούληση του φορέα που προβαίνει στη σύστασή τους. Στο λόγο αυτό οφείλεται ο προαιρετικός χαρακτήρας της προσφυγής από μέρους του ενδιαφερομένου και η ποικιλομορφία τους, ενώ ο χαρακτήρας αυτός συνάδει με το ανοικτό σύστημα του δικαίου των συμβάσεων, όπου αναζητείται ο συγκεκριμένος δικαιοπρακτικός σκοπός χωρίς αναγκαστική παραπομπή σε προϋφιστάμενα επιβεβλημένα πρότυπα.

Β. Η υπερφόρτωση των δικαστηρίων καθιστά τη σύντομη απονομή της δικαιοσύνης αγαθό εν ανεπάρκεια και ως εκ τούτου η δικαστική απόφαση θα πρέπει πια μόνο ως *ultima ratio* της δικαιοδοτικής λειτουργίας να αναγνωρίζεται¹⁸. Η αποσυμφόρηση της συντηρούμενης με δημόσιες δαπάνες δικαστικής λειτουργίας, αποδίδοντας τον δέοντα σεβασμό στο κύρος και την αυθεντία της, ευνοεί την προσφυγή σε απλουστευμένες διαδικασίες¹⁹, όπου επιδιωκόμενος στόχος είναι η θεραπεία με γνώμονα την αποκατάσταση της κοινωνικής ειρήνης και της ευρυθμίας των συναλλαγών, ακόμη και κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων του ουσιαστικού δικαίου. Η συνεργασία και αλληλοκατανόηση καταναλωτών και προμηθευτών προκρίνεται σε βάρος της άνωθεν επιβολής του δικαίου με την καθοδήγηση οργάνων που διαθέτουν κύρος και επισταμένη γνώση των κρινόμενων ζητημάτων. Η συνδι-

πωση πρότασης επίλυσης με αμοιβαίες υποχωρήσεις από το τρίτο πρόσωπο – ακόμη και αυτεπάγγελτα – προς τα μέρη τα οποία είναι ελεύθερα να την αποδεχτούν εκ των υστέρων, και όχι εκ των προτέρων όπως συνέβαινε στην αιρετοκρισία. Σημειώνεται ότι από τη διαδικασία αυτή λείπουν παντελώς οι φορείς που είτε σχετίζονται, είτε εκπροσωπούν την κρατική εξουσία, οι οποίοι πολύ συχνά προσυπογράφουν συμβιβαστικά έγγραφα για να τους προσδώσουν κύρος και αξιοπιστία. Στην ουσιαστική λειτουργία του θεσμού καθοριστικός είναι ο ρόλος και η επιρροή που ασκούν εκκλησιαστικοί φορείς και απλοί ιδιώτες. Βλ. σχετικά Παπαδάτου, *ό.π.*, σ. 86-90.

16. Σε ιστορικές πηγές απαντούν με τους χαρακτηρισμούς «ειρηνοποιοί άνθρωποι», «ειρηνοποιοί γέροντες», «έντιμοι γέροντες», «αξιότιμοι γέροντες», «χριστιανοί ικανοί άνδρες», «φιλόθεοι άνδρες», «άνδρες έντιμοι τε και ικανοί ος έργον μαχομένους ειρηνοποιείν και προς καταλλαγάς πείθειν χωρείν», και σε μια περίπτωση με τον όρο «συμβιβαστής». Βλ. Παπαδάκου, *ό.π.*, σ. 83.

17. Η συλλογική ένδικη προστασία βρήκε σε κοινοτικό επίπεδο νομοθετικό έρεισμα στην Οδηγία 98/27/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Μαΐου 1998 περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών και σε εθνικό επίπεδο στο άρθρο 10 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει σήμερα.

18. Βλ. Κουτσουράδη, Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο, ΚριτΕ 1999.147.

19. Διαδικασίες ταχείες, χαμηλού κόστους, σαφείς και κατανοητές, απαλλαγμένες δε από την υποχρέωση τήρησης των αυστηρών δικονομικών κανόνων που διέπουν την εξέλιξη της πολιτικής δίκης.

αλλαγή θα πρέπει να είναι κύριο μέλημα, τόσο του δικαστή, όσο και κάθε οργάνου που επιλαμβάνεται των διαφορών αυτών.

Γ. Στο ελληνικό δικονομικό σύστημα η φιλική διευθέτηση των διαφορών δεν είναι άγνωστη²⁰. Κάθε ελληνικό δικαστήριο ενθαρρύνεται από το νόμο να επιχειρεί κατά τη διάρκεια της δίκης συμβιβαστική λύση της διαφοράς σύμφωνα με το άρθρο 233, παρ. 2 ΚΠολΔ. Πέραν τούτου, πριν από την άσκηση της αγωγής προβλέπεται, κατά το άρθρο 209, παρ. 1 ΚΠολΔ, η δυνατότητα υποβολής αιτήματος συμβιβαστικής επέμβασης του ειρηνοδίκη προς επίλυση της διαφοράς και αποτροπή της δίκης. Αντίστοιχη υποχρέωση συμβιβαστικής απόπειρας βαρύνει τον ειρηνοδίκη κατά την πρώτη συζήτηση στο ακροατήριο αγωγής αρμοδιότητάς του σύμφωνα με το άρθρο 208, παρ. 1 ΚΠολΔ. Άλλωστε, ο συμβιβασμός που καταρτίζεται στα πλαίσια αυτεπάγγελτης απόπειρας συμβιβασμού, ή επιζητούμενης συμβιβαστικής επέμβασης, έχει, κατ' άρθρον 212, παρ. 4 ΚΠολΔ, όλα τα αποτελέσματα του δικαστικού συμβιβασμού. Σχετικές είναι και οι ρυθμίσεις των άρθρων 593 επ. και 666 επ. ΚΠολΔ σχετικά με την επίλυση οικογενειακών και εργατικών διαφορών. Τέλος, ο κατ' άρθρο 293 ΚΠολΔ δικαστικός συμβιβασμός που προϋποθέτει δικαστική απόφαση, ή έστω το υποκατάστατό της, συνιστά μια ενδιάμεση λύση ανάμεσα στον εξώδικο συμβιβασμό των άρθρων 871-872 ΚΠολΔ²¹ και τη δικαστική απόφαση²².

Δ. Πρόσφατα, εισήχθη και ο νέος δικονομικός θεσμός της απόπειρας συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών που αφορά πολλές από τις σοβαρότερες και δυσχερέστερες ιδιωτικές διαφορές, αρμοδιότητας πολυμελούς πρωτοδικείου για τις οποίες ο νομοθέτης επιφυλάσσει μια ταχύτερη και απλούστερη επίλυση. Τούτη βασίζεται στην παραδοχή ότι οι διάδικοι που γνωρίζουν καλύτερα από κάθε τρίτον την αλήθεια, αλλά και τις ασθενείς πλευρές της άποιγής του ο καθένας, είναι σε θέση, με την καθοδήγηση των δικηγόρων τους, να βρουν κατά τη συνάντησή τους, αδέσμευτοι από δικονομικούς τύπους και από διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου, την αμοιβαίως συμφερότερη λύση αποφεύγοντας το συχνά μακρόσυρτο, φθοροποιό, δαπανηρό και πάντοτε αμφίρροπο δικαστικό αγώνα²³. Αξίζει να σημειωθεί ιδιαίτε-

20. Βλ. *Κεραμέα*, *The Use of Conciliation for Dispute Settlement*, σε: *Νομικές Μελέτες I*, 1980, σ. 63 επ. και *Σκορδάκη*, *Εξώδικη επίλυση διαφορών και πρόσφατες εξελίξεις στην Ελλάδα*, Δ 2001, 435.

21. Σύμφωνα με το άρθρο 871 ΑΚ με τη σύμβαση του συμβιβασμού οι συμβαλλόμενοι διαλύουν με αμοιβαίες υποχωρήσεις μια φιλονικία τους ή μια αβεβαιότητα για κάποια έννομη σχέση.

22. *Νίκα*, *Ο δικαστικός συμβιβασμός*, 1984, σ. 36 επ. Βλ. και *Μπόσδα*, *Ο συμβιβασμός ως μέσον επίλυσης διαφορών*, *ΕπιστΕπετ ΔΣΘ* 15 (1994), σ. 93 επ.

23. Βλ. *Μαθία*, *Συμβιβαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών - Ερμηνευτική προσέγγιση ΝοΒ* 2000, 98, *Γιαννούλη*, *Παρατηρήσεις γύρω από τις νέες δικονομικές ρυθμίσεις του ν. 2479/1997*, Δ 1997, 963, και *τον ίδιο*, *Σκέψεις γύρω από την τροποποίηση του ν. 2298/95 στον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας*, Δ 1995, 882, *Μακρίδου*, *Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών κατά την πρόσφατη δικονομική τροποποίηση του ν. 2298/1995*, *Αρμ* 1996, 15, *Νικολαΐδη*, *Συμβιβαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών* (άρθρ. 1 ν. 2298/1995), *ΑρχΝ* 1995, 230.

ρα η σαφής αναφορά του νόμου στην παρεμβολή ενός τρίτου προσώπου κοινής επιλογής που προσφέρει τις υπηρεσίες του για την προσέγγιση των μερών²⁴. Η αξιοπιστία της μεσολάβησης προϋποθέτει την υποχρέωση εχεμύθειας του μεσολαβητή που διασφαλίζεται από τη ρητή απαγόρευση εξέτασης του ως μάρτυρα ή συμμετοχής του στη σχετική δίκη με οποιαδήποτε ιδιότητα²⁵. Η ευελιξία της μεσολάβησης έγκειται στη ρητή εξαίρεσή της από την εφαρμογή των διατάξεων του ουσιαστικού δικαίου.

3. Η δικονομική θέση του καταναλωτή στην ελληνική έννομη τάξη

Α. Η συζήτηση για την εναλλακτική επίλυση των διαφορών δεν έχει άλλη αφητηρία από την ίδια την κρατική απονομή της δικαιοσύνης²⁶. Το φιλικό προς το συμβιβασμό πνεύμα έχει επηρεάσει και τη φύση των δικαστικών καθηκόντων ενθαρρύνοντας τη λήψη σχετικών πρωτοβουλιών από μέρους των δικαστικών λειτουργιών²⁷. Η προσφυγή του καταναλωτή σε δικαστικούς μηχανισμούς συνιστά την κορωνίδα κάθε νομοθετικής ή άλλης πρωτοβουλίας που απορρέει από το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή. Οποιαδήποτε διάταξη, όσο εύστοχη κι αν είναι, εξαρτάται από την παράλληλη λήψη κατάλληλων μέτρων για την αποτελεσματική επίκληση και εφαρμογή της. Καταρχήν, η παροχή διευκολύνσεων κατά τη διεξαγωγή της δίκης από τον καταναλωτή εκδηλώνεται με σειρά εξαιρέσεων από πάγιους δικονομικούς κανόνες, με τις οποίες καθίσταται ευχερέστερη η δικαστική επιδίωξη αποκατάστασης της ζημιάς του²⁸. Ειδικότερα, οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους αρκετά έννομα μέσα που αποβλέπουν στην επίλυση διαφορών αστικής φύσεως και την επιβολή διοικητικών και ποινικών κυρώσεων με τακτικές διαδικασίες, ειδικές διαδικασίες μικροδιαφορών και ασφαλιστικών μέτρων, καθώς και με το ένδοκο βοήθημα της συλλογικής αγωγής.

Β. Ψήγματα έννομης προστασίας του καταναλωτή στο εσωτερικό μας δίκαιο, πρέπει να αναζητηθούν στην διασταλτική ερμηνεία διατάξεων ουσιαστικού δικαίου, όπως η γενική ρήτρα του νόμου περί αθέμιτου ανταγωνισμού, στην αναλογική εφαρμογή γενικών διατάξεων του αστικού μας κώδικα, και, πιο πρόσφατα, στο νόμο περί ελέγχου των μονοπωλίων, των ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού²⁹. Για την πραγμάτωση της προστασίας των καταναλωτών τη μεγα-

24. Παρ. 4 του άρθρου 214Α ΚΠολΔ.

25. *Αμανατίδη*, Η επιθυμητή υπέρβαση της μεσολάβησης, Αρμ 2000, 1572.

26. Βλ. σχετικά, *Hoffmann*, Changing Perspective on Civil Litigation, *Modern Law Review* 1993, 297.

27. Όσο και αν ο συνδυασμός στο ίδιο πρόσωπο συμβιβαστικής και αποφασιστικής λειτουργίας είναι αμφίβολης αποτελεσματικότητας σε περίπτωση αποτυχίας του συμβιβασμού.

28. Μεταξύ άλλων, η ευνοϊκή καθ' ύλην και κατά τόπο αρμοδιότητα των δικαστηρίων, η αντιστροφή του βάρους της απόδειξης σε βάρος του αντισυμβαλλομένου του προμηθευτή, ο θεσμός του ευεργετήματος πενίας και η δυνατότητα παροχής οργανωμένης και εξειδικευμένης νομικής συμπαράστασης.

29. Ν. 146/1914, πλήθος ρητρών με σημαντικότερη αυτή της κατ' άρθρον 281 ΑΚ απαγόρευσης

λύτερη πρακτική εφαρμογή έχουν οι ειδικές διατάξεις για τις μικροδιαφορές³⁰. Καθιερώνουν μια απλή, οικονομική και γρήγορη διαδικασία ενώπιον του Ειρηνοδικείου, η οποία απαντάται με ποικίλες παραλλαγές και σε άλλες χώρες³¹. Αξιοσημείωτη, εν προκειμένω, η προβλεπόμενη κάμψη των δικονομικών κανόνων και η δυνατότητα προσφυγής σε αποδεικτικά μέσα κατά ελεύθερη κρίση και πέραν των προϋποθέσεων του νόμου για την αναζήτηση της αλήθειας στα προδιαγραφμένα πλαίσια. Αν και η διαδικασία αυτή δεν θεσπίστηκε χάριν της προστασίας του καταναλωτή εξαιτίας του χαμηλού κόστους αφενός, δεδομένης της προαιρετικής παράστασης δικηγόρου, και του συντομότερου απαιτούμενου για την έκδοση αποφάσεων χρόνου αφετέρου, εξυπηρετεί ιδιαίτερα τα συμφέροντα του τελευταίου³².

Γ. Αμφισβητούμενης αποτελεσματικότητας θεωρείται και η πρόταση δημιουργίας εξειδικευμένων τακτικών δικαστηρίων για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών λαμβάνοντας υπόψη τον κίνδυνο διάσπασης της δικαιοδοτικής ενότητας των τακτικών δικαστηρίων³³.

4. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Κοινότητας

4.1. Η ευρωπαϊκή διάσταση

Α. Το πρόβλημα της διευθέτησης των μικροδιαφορών που ταλανίζουν τις συναλλαγές των καταναλωτών έχει βρεθεί εδώ και πολλά χρόνια στην ημερήσια διάταξη των ευρωπαϊκών οργάνων, αρχικά με τη μορφή της δήλωσης προθέσεων, τόσο σε επίπεδο Συμβουλίου της Ευρώπης³⁴, όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Κοινό-

της καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος, και ν. 703/1977. Σημειώνεται η σχετική με τις διατάξεις περί ανταγωνισμού έλλειψη ενεργητικής νομιμοποίησης του καταναλωτή και η εν γένει δυσχέρεια αποτελεσματικής επίκλησης των εν λόγω διατάξεων.

30. Άρθρα 466 επ. ΚΠολΔ. Βλ. *Κεραμέα*, Η εκδίκαση των μικροδιαφορών κατά το ελληνικό δίκαιο, Αρμ. 1979, 1 = Νομικές Μελέτες Ι, ό.π., σ. 190 επ. Σημειώνεται ότι στην ελληνική νομική πρακτική έχουν βρει ιδιαίτερη απήχηση οι λεγόμενες ειδικές διαδικασίες σε σημείο που να παρατηρείται βαθμιαία εναρμόνιση της τακτικής με αυτές.

31. Βλ. σχετικά *Ervine*, The Importance of Small Claims Courts in the Resolution of Consumer Disputes, *Journal of Consumer Policy* 1995, 24.

32. Βλ. *Κεραμέα*, Δικονομικές δυνατότητες προστασίας των καταναλωτών - μια αποτίμηση της ελληνικής πραγματικότητας, Αρμ 1980, 860.

33. Αντίθετα, η προσπάθεια ενημέρωσης των τακτικών δικαστών και η κατάρτισή τους στην αντιμετώπιση των ιδιαιτεροτήτων των διαφορών αυτών ενδείκνυται ως προσφορότερο μέσο. Βλ. σχετικά *Κεραμέα*, Δικαστική προστασία του καταναλωτή, σε: *Νομικές Μελέτες ΙΙ*, 1994, σ. 261.

34. Βλ. τη Σύσταση του 1986 του Συμβουλίου της Ευρώπης (σχετική ρητή αναφορά γίνεται στην εισηγητική έκθεση του ν. 2298/1995, ανωτ. υπό 2.Δ). Σχετικό είναι και το έργο της Επιτροπής των εμπειρογνομόνων για την αποτελεσματικότητα της δικαιοσύνης που μεταξύ άλλων αποσκοπεί στην υιοθέτηση συστάσεων σχετικά με τη μεσολάβηση σε οικογενειακές, ποινικές, διοικητικές και αστικές διαφορές από το σύνολο των κρατών μελών του Συμβουλίου της Ευρώπης.

τητας³⁵. Η μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, και της ικανότητας να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η τελευταία, αφορά άμεσα και τη δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξώδικων, ή παρόμοιων, διαδικασιών³⁶. Είναι δε επιτακτική η ανάγκη οι εν λόγω διαδικασίες να ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια τα οποία εγγυώνται την αμεροληψία του οργάνου, την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, τη δημοσιοποίησή και την διαφάνειά της³⁷.

Β. Οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία του οικονομικού αντικειμένου της υπόθεσης και του κόστους της δικαστικής τους ρύθμισης³⁸, ενώ οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται και με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή

35. Βλ. ειδικότερα το παράρτημα της Απόφασης του Συμβουλίου της 14.4.1975 σχετικά με ένα προκαταρκτικό πρόγραμμα της ΕΟΚ για μια πολιτική προστασία και ενημέρωσης των καταναλωτών, παρ. 32 επ., καθώς και το παράρτημα του δεύτερου προγράμματος της 19.5.1981, παρ. 38 επ., το Μεμοράντομ της Επιτροπής σχετικά με την πρόσβαση των καταναλωτών στην δικαιοσύνη, COM(84) 692 τελικό, που διαβιβάστηκε στο Συμβούλιο την 4.1.1985, την Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο της 27.6.1985 σχετικά με μια «Νέα ώθηση για την πολιτική της προστασίας των καταναλωτών» παρ. 38, την Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13.3.1987 επί της πρόσβασης των καταναλωτών στην δικαιοσύνη (ΕΕΕΚ C 99 της 13.4.1987), τη συμπληρωματική Ανακοίνωση της Επιτροπής της 7.5.1987 επί της πρόσβασης των καταναλωτών στην δικαιοσύνη, COM(87) 210 τελικό, την Απόφαση του Συμβουλίου της 25.6.1987 επί της πρόσβασης των καταναλωτών στην δικαιοσύνη (ΕΕΕΚ C 176 της 4.7.1987), το παράρτημα της Απόφασης του Συμβουλίου της 9.11.1989 επί των μελλοντικών προτεραιοτήτων για την προώθηση μιας πολιτικής προστασίας των καταναλωτών, παρ. 4.

36. Η Επιτροπή κάνει αναφορά στους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών στη δεύτερη έκθεση της για την εφαρμογή της Οδηγίας 85/374/ΕΟΚ σχετικά με την ευθύνη για τα ελαττωματικά προϊόντα (COM(2000) 893 τελικό), ενώ σχετική πρόβλεψη γίνεται στο άρθρο 10 της Οδηγίας 97/5/ΕΚ για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων (ΕΕΕΚ L 43 της 14ης Φεβρουαρίου 1997), στο άρθρο 11 της Οδηγίας 97/7/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΕΕΕΚ L 144 της 14ης Ιουνίου 1997), στο άρθρο 12 της Οδηγίας 2002/65ΕΚ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (ΕΕΕΚ L 271 της 9.10.2002), καθώς και στο άρθρο 9 της πρότασης Οδηγίας σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (COM(2000) 511 τελικό).

37. Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με την Ανακοίνωση της Επιτροπής για το «σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην εσωτερική αγορά» της 14.11.1996, COM(96) 13 τελικό (ΕΕΕΚ C 362 της 2.12.1996).

38. Βλ. την Οδηγία 2002/8/ΕΚ του Συμβουλίου της 27ης Ιανουαρίου 2003 για βελτίωση της πρόσβασης στη δικαιοσύνη επί διασυνοριακών διαφορών μέσω της θέσπισης στοιχειωδών κοινών κανόνων σχετικά με το ευεργέτημα πενίας στις διαφορές αυτές. (ΕΕΕΚ L της 31.1.2003, σ. 41) Σύμφωνα με το άρθρο 10 της εν λόγω οδηγίας το ευεργέτημα πενίας πρέπει να επεκτείνεται και σε εξώδικες διαδικασίες, όταν η χρήση αυτού του μέσου προωθείται από το νόμο ή όταν τα μέρη της διαφοράς παραπέμπονται στα μέσα αυτά από το δικαστή.

από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του³⁹, ιδιαίτερα στην υπόθεση των διασυνοριακών διαφορών⁴⁰. Ο επιτακτικός χαρακτήρας μιας κοινοτικής δράσης που θα στοχεύει στη βελτίωση της ισχύουσας κατάστασης επιβεβαιώνεται και από το διάλογο που προηγήθηκε της σύνταξης της «Πράσινης Βίβλου για την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά»⁴¹. Η εναρμόνιση στο πεδίο της εξώδικης επίλυσης διαφορών δεν προσκρούει στα εμπόδια που θα προβάλλονταν κατά τη διαδικασία εναρμόνισης εθνικών δικονομικών κανόνων⁴².

Γ. Οι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξώδικης ρύθμισης των διαφορών κατανάλωσης, εφόσον εξασφαλίζεται ο σεβασμός ορισμένων θεμελιωδών αρχών, μπορούν να εγγυηθούν θετικά αποτελέσματα, τόσο για τους καταναλωτές, όσο και για τις επιχειρήσεις, μειώνοντας το κόστος και τη διάρκεια της ρύθμισης των διαφορών κατανάλωσης. Ο καθορισμός τέτοιων αρχών σε ευρωπαϊκό επίπεδο διευκολύνει την εφαρμογή εξώδικων διαδικασιών για τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης, ενώ παράλληλα αυξάνεται η αμοιβαία εμπιστοσύνη των εξώδικων οργάνων, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών σε αυτά, αλλά και στην παροχή των υπηρεσιών τους σε διασυνοριακό επίπεδο⁴³. Ο εν λόγω καθορισμός ελάχιστων αρχών κρίνεται απαραί-

39. Η σημασία των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης των διαφορών τονίστηκε ιδιαίτερα κατά το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Βιέννης τον Δεκέμβριο του 1998 και στη συνέχεια στο Συμβούλιο του Τάμπερε τον Οκτώβριο του 1999, αφιερωμένο στη δημιουργία ενός «χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης στην Ευρωπαϊκή Ένωση». Η υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς και η κινητικότητα προσώπων, κεφαλαίων και εμπορευμάτων σε συνδυασμό με την άνθηση του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου οδηγούν νομοτελειακά στον πολλαπλασιασμό των διασυνοριακών διαφορών που χρήζουν επίλυσης. Βλ. σχετικά το περιεχόμενο της Πράσινης Βίβλου της Επιτροπής της 9ης Φεβρουαρίου 2000 με τίτλο «Νομική συνδρομή σε αστικές υποθέσεις: προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διάδικοι διασυνοριακής διαφοράς» [COM(2000)51 τελικό], καθώς και *Crespo Parra*, *Quelques réflexions sur les solutions extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation et en particulier sur l'arbitrage de consommation transfrontière*, *Goyens/Vos*, *Les litiges de consommation transfrontières*, *Revue européenne de droit de la consommation*, 1996, 273 και 1991, 207 αντίστοιχα.

40. Βλ. τα ενημερωτικά στοιχεία που περιλαμβάνονται στην Πράσινη Βίβλο της Επιτροπής της 9ης Φεβρουαρίου 2000 «Νομική συνδρομή σε αστικές υποθέσεις: προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διάδικοι διασυνοριακής διαφοράς», ό.π.

41. COM(93) 576 της 16.11.1993. Η Πράσινη Βίβλος της Επιτροπής της 16ης Νοεμβρίου 1993 εξέθετε την κατάσταση στα κράτη μέλη και την κοινοτική διάσταση ζητημάτων που άπτονται των απλουστευμένων ενδίκων διαδικασιών, των εξώδικων διαδικασιών, των διοικητικών αρχών, των συλλογικών αγωγών και πιλοτικών σχεδίων (βλ. σχετικά *Mayo*, *Access to Justice - The European Dimension*, *European Business Law Review*, 1994, 201, *Viitanen*, *Access to Justice*, *Consumer Law Journal* 1994, 111 και *Goyens*, *E.C. Policy with regard to Consumer Redress*, *CLJ* 1995, 35). Σημειώνεται ότι και στα συμπεράσματα της εν λόγω Βίβλου περιλήφθηκε η έγκριση μιας σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman.

42. Βλ. *Kennett*, *The Production of Evidence within the European Community*, *MLR* 1993, 342.

43. Οι πρακτικές δυσχέρειες προσφυγής στα δικαστήρια στο πεδίο των διασυνοριακών συναλλα-

τητος, κατά το άρθρο 129Α της ΣυνθΕΕ, για να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασία των καταναλωτών, σύμφωνα πάντα με την αρχή της επικουρικότητας, και μάλιστα μη υπερβαίνοντας τις απαραίτητες ενέργειες για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των εξώδικων διαδικασιών.

4.2. Οι αρχές εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

Α. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στα πλαίσια της εκτέλεσης του σχετικού σχεδίου δράσης⁴⁴ υιοθέτησε μια σύσταση σχετικά με την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στις 30 Μαρτίου 1998, η οποία αναφέρεται ειδικότερα στις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση διαφορών κατανάλωσης⁴⁵. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν εκδηλώνει απλά το ενδιαφέρον της στις διαδικασίες που περιορίζονται σε μια απλή προσέγγιση των μερών προκειμένου να αποδεχθούν από κοινού μια λύση, αλλά στοχεύει στην ενίσχυση των διαδικασιών οι οποίες ανεξαρτήτως της ονομασίας τους οδηγούν σε ρύθμιση της διαφοράς μέσω της ενεργού παρέμβασης τρίτου προσώπου που προτείνει ή επιβάλλει λύση. Οι αποφάσεις των εξώδικων οργάνων ενδέχεται να είναι δεσμευτικές για τα μέρη, να περιορίζονται σε απλές συστάσεις, ή σε προτάσεις συμβιβασμού, τις οποίες πρέπει να αποδεχθούν τα μέρη (ενώ κάθε διαφορετική περίπτωση καλύπτεται από τον όρο «απόφαση»).

– Η *αμεροληψία*⁴⁶ έχει την έννοια της άσκησης των καθηκόντων χωρίς να υφίστανται πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την απόφαση του οργάνου, ενώ δε συνεπάγεται τη θέσπιση εγγυήσεων, με την ίδια αυστηρότητα με εκείνες που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της ανεξαρτησίας των δικαστών στο πλαίσιο του δικαστικού συστήματος. Στην περίπτωση του μονοπρόσωπου οργάνου, η αμεροληψία εξασφαλίζεται όταν το πρόσωπο αποδεικνύει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ανεξαρτησία, και με την προϋπόθεση προηγούμενης αποχής επί τριετία από σχέση εργασίας με την επαγγελματική ένωση που τον διορίζει ή του παρέχει οικονομική αποζημίωση για την άσκηση των καθηκόντων του ή με κάποιο από τα μέλη της, και ιδιαίτερα την ικανότητα, την πείρα και τα προσόντα, ιδίως νομικής φύσης, προσόντα που είναι απαραίτητα για την άσκηση των καθηκόντων και ότι ενεργεί μέσα σε

γών κατανάλωσης, καθώς και των συναλλαγών από απόσταση, καθιστούν αποτελεσματικότερη την προσφυγή σε εναλλακτικά μέσα επίλυσης διαφορών με την απαιτούμενη αρμοδιότητα και υποδομή προκειμένου να επιτύχουν την φιλική διευθέτησή τους.

44. Βλ. ανωτ. σημ. 37.

45. Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής της 30.03.1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα όργανα για την εξώδικη επίλυση διαφορών κατανάλωσης (ΕΕΕΚ L 115 της 17.4.1998). Βλ. σχετικά *Laffineur*, The Minimum Criteria of the European Commission Recommendation of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes, CLJ 1999, 413.

46. Βλ. σχετικά, *Zuckerman*, Interlocutory Remedies in Quest of Procedural Fairness, MLR 1993, 325.

περιβάλλον που του επιτρέπει να αποφασίζει με αυτονομία γεγονός που προϋποθέτει την καθιέρωση εντολής ικανής διάρκειας που δεν μπορεί να αφαιρεθεί χωρίς βάσιμη αιτιολόγηση. Στην περίπτωση του συλλογικού οργάνου η ισομερής συμμετοχή εκπροσώπων των καταναλωτών και των επαγγελματιών, ή τουλάχιστον ο σεβασμός των προαναφερόμενων κριτηρίων, συνιστούν ένα επαρκές μέσο για την εξασφάλιση αυτής της ανεξαρτησίας.

– Η επαρκής ενημέρωση των ενδιαφερομένων και η άρση ενδεχόμενων επιφυλάξεων σχετικά με τη λειτουργία των εξώδικων οργάνων εναπόκειται στις παρεχόμενες εγγυήσεις *διαφάνειας* της διαδικασίας ενώπιον τους. Προσβάσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο πρέπει να είναι η πληροφόρηση σχετικά με τη σαφή οριοθέτηση της αρμοδιότητας, την κατάρτιση κανονισμού λειτουργίας, το κόστος και την ενδεχόμενη επιβάρυνση που θα κατανεμηθεί στα μέρη μετά το πέρας της διαδικασίας, το είδος των κανόνων όπου θεμελιώνονται οι αποφάσεις, τους τρόπους λήψης αποφάσεων και τη νομική αξία τους, ενδεχομένως περιβεβλημένες με δεσμευτικό χαρακτήρα ή υποκειμένες σε μεταγενέστερο έλεγχο. Η δημοσίευση ετήσιας έκθεσης σχετικά με τις εκδοθείσες αποφάσεις επιτρέπει την αξιολόγηση του έργου των εξώδικων οργάνων.

– Η προάσπιση των συμφερόντων των μερών προϋποθέτει την υποστήριξη των απόψεων τους ενώπιον του αρμόδιου οργάνου και η ενημέρωση σχετικά με τα στοιχεία που παραθέτει η άλλη πλευρά και τις απόψεις των εμπειρογνομόνων (*εκατέρωθεν ακρόαση*) χωρίς να συνεπάγεται αναγκαστικά την προφορική ακρόαση των μερών.

– Η *αποτελεσματικότητα* των εξώδικων οργάνων έγκειται στην επίλυση ορισμένων προβλημάτων που αντιμετωπίζονται στα πλαίσια της δικαστικής διαδικασίας, όπως τα υψηλά έξοδα, οι μακρές προθεσμίες και οι δυσκίνητες διαδικασίες. Στην αποτελεσματικότητα συμβάλλει καθοριστικά ο ενεργός ρόλος του οργάνου αξιοποιώντας όλα τα στοιχεία και τις ενδεχόμενες διεξόδους, ρόλος που αποκτά ιδιαίτερη σημασία στην πράξη σε περίπτωση απουσίας νομικού συμβούλου των μερών.

– Τα εξώδικα όργανα οφείλουν να αποφασίζουν βάσει των υφιστάμενων νομικών διατάξεων, αλλά και σύμφωνα με την αρχή της επιείκειας και βάσει κωδίκων συμπεριφοράς με όριο ευελιξίας το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή που εγγυάται το κοινοτικό δίκαιο και η εφαρμογή του δικαίου από τα δικαστήρια (*νομιμότητα*), τηρούμενης ιδιαίτερα της κατοχυρωμένης στη Συνθήκη της Ρώμης ειδικής δωσιδικίας του καταναλωτή. Τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να ενημερώνονται σχετικά με το σκεπτικό των αποφάσεων, δεδομένου ότι η διαφάνεια και η εμπιστοσύνη των μερών εξαρτάται από την αιτιολόγηση των αποφάσεων.

– Οι εξώδικες διαδικασίες δεν μπορούν να έχουν ως στόχο την υποκατάσταση του θεσμοθετημένου δικαστικού συστήματος και σε καμιά περίπτωση να στερούν τον καταναλωτή από το δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια πάρα μόνον, όπως

και στην περίπτωση του δεσμευτικού χαρακτήρα των αποφάσεων, αν το έχει αποδεχτεί ρητά με πλήρη γνώση της υπόθεσης και επ' ευκαιρία της διαφοράς (*ελευθερία*).

– Ο ασθενέστερος και πιο άπειρος καταναλωτής ενδέχεται να συνοδεύεται ή εκπροσωπείται από άλλο πρόσωπο που είναι σε θέση να του παρέχει υποστήριξη και νομικές συμβουλές (*εκπροσώπηση*).

Β. Σημειώνεται ότι με νεώτερη σύστασή της η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επεδίωξε τη διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών στην εναλλακτική επίλυση διαφορών προκρίνοντας την ανάγκη τήρησης από τα αρμόδια όργανα των τεσσάρων αρχών της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της δικαιοσύνης⁴⁷. Ανέλαβε δε να δημιουργήσει μια βάση δεδομένων σχετικά με τα όργανα εξώδικης επίλυσης των διαφορών κατανάλωσης που παρέχουν τις προαναφερόμενες εγγυήσεις, ύστερα από την κυκλοφορία και συμπλήρωση σχετικού τυποποιημένου δελτίου πληροφοριών από όσα από τα τελευταία επιθυμούν να συμμετάσχουν σε αυτή την πρωτοβουλία. Βρίσκονται μάλιστα ήδη σε λειτουργία, με δική της πρωτοβουλία και επιμέλεια, το Ευρωπαϊκό εξώδικαστικό δίκτυο επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁴⁸, καθώς και το Ευρωπαϊκό δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών παραπόνων στο χρηματοοικονομικό τομέα.⁴⁹

4.3. Η εξέλιξη της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στο χώρο του αστικού και εμπορικού δικαίου

Α. Η προβληματική σχετικά με το μέλλον της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα πλαίσια της σύνταξης της Πράσινης Βίβλου για την εναλλακτική επίλυση διαφορών⁵⁰ αστικού και εμπορικού δικαίου⁵¹. Με ιδιαίτερη έμφαση επισημαίνεται η ολοένα αυξανόμενη προσφυγή

47. Σύσταση 2001/310/EK της Επιτροπής της 4ης Απριλίου 2001 περί αρχών για τα εξώδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (EEEK L της 19.4.2001). Η δεύτερη αυτή σύσταση έχει ως αποτέλεσμα την σχετικοποίηση των αξιώσεων της προηγούμενης στις περιπτώσεις όπου ο ρόλος του τρίτου είναι λιγότερο παρεμβατικός.

48. EEJ-NET.

49. FIN-NET. Για περισσότερα σχετικά με τη λειτουργία του δικτύου αυτού, βλ. Παπαϊωάννου, Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Εξώδικων Διασυνοριακών Παραπόνων στον τομέα των χρηματοπιστωτικών διαφορών, ΔΕΕΤ, Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2002, 41.

50. Εντός και εκτός οποιασδήποτε δικαστικής διαδικασίας. Στην πρώτη περίπτωση εμπίπτουν οι ρυθμίσεις των κωδίκων πολιτικής δικονομίας των κρατών μελών που προβλέπουν τη δυνατότητα προσφυγής σε δικαστή με σκοπό το συμβιβασμό, αναγορεύουν το συμβιβασμό σε υποχρεωτική φάση της διαδικασίας ή ενθαρρύνουν ρητά τους δικαστές να παρεμβαίνουν ενεργά επιδιώκοντας συμφωνία μεταξύ των μερών. Στα λεγόμενα συμβατικά εναλλακτικά μέσα επίλυσης διαφορών περιλαμβάνονται όσα στηρίζονται στις γενικές αρχές του δικαίου των συμβάσεων, του δικαίου πολιτικής δικονομίας και του διεθνούς ιδιωτικού δικαίου χωρίς να αποτελούν αντικείμενο γενικής ή ειδικής διάταξης, αλλά απλά σύμπτωσης της βούλησης των μερών.

51. COM(2002) 196. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αφού κλήθηκε σχετικά από το Συμβούλιο (βλ. τα

των κρατών μελών στην ανάπτυξη μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως εκδηλώνεται ακόμη και με τη θέσπιση σχετικής νομοθεσίας, ως απάντηση στην κρίση αποτελεσματικότητας που γνωρίζουν τα δικονομικά συστήματα που οφείλεται στην αύξηση των επίδικων διαφορών, την παράταση των διαδικασιών και την αναπόφευκτη διογκούμενη οικονομική επιβάρυνση. Με δεδομένο ότι η πρόσβαση στη δικαιοσύνη αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα του Ευρωπαίου πολίτη⁵², οι εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης διαφορών εντάσσονται πλήρως στο πλαίσιο των πολιτικών για την αποτελεσματικότερη πρόσβαση ελέγχοντας το κόστος και ακολουθώντας πιο ευέλικτες και προσαρμοσμένες στο χαρακτήρα των διαφορών πρακτικές. Κατά την Επιτροπή, συνιστούν μέσο διασφάλισης της κοινωνικής ειρήνης με ρόλο συμπληρωματικό προς τις δικαστικές διαδικασίες.

Β. Ειδικότερα, την Επιτροπή απασχολούν τα ζητήματα, της γενικής, ή κατά κλάδο, προσέγγισης με ιδιαίτερη αναφορά στις οικογενειακές τις εργατικές και τις καταναλωτικές διαφορές, του ορισμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών⁵³, της ανάγκης κοινοτικής παρέμβασης⁵⁴, της σκοπιμότητας διαφοροποίησης του καθεστώτος της επίλυσης διαφορών στο διαδίκτυο, των συμβατικών ρητρών προσφυγής σε εναλλακτικά μέσα⁵⁵, του παρεπόμενου της αναστολής της παραγραφής των αξιώσεων⁵⁶, της εφαρμογής των σχετικών κοινοτικών συστάσεων που αφορούν τους

Συμπεράσματα του συμβουλίου Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων της 29ης Μαΐου 2000), δημοσίευσε την εν λόγω Πράσινη Βίβλο στις 19.4.2002 με στόχο να συγκεντρωθούν οι γενικές παρατηρήσεις των ενδιαφερομένων κύκλων κατά τη δημόσια διαβούλευση επί του περιεχομένου της, προκειμένου να λάβει υπόψη τις απόψεις αυτές κατά τον καθορισμό των μελλοντικών κατευθύνσεων της πολιτικής της.

52. Δικαίωμα που καθιερώνεται από το άρθρο 6 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την προάσπιση των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών. Το δε δικαίωμα αποτελεσματικής έννομης προστασίας ανακηρύχθηκε από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ως μια από τις γενικές αρχές του δικαίου (Απόφαση της 15ης Μαΐου 1986, υπόθεση 222/84, Johnston, Συλλογή σ. 1651), ενώ αναγνωρίστηκε και από το άρθρο 47 του χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

53. Ορισμό στον οποίο εμπίπτουν όλες οι εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών που διεξάγονται από τρίτο μέρος, εκτός από την καθεαυτό λεγόμενη διαιτησία. Ως εκ τούτου, αποκλείονται από τον ορισμό αυτό οι διαδικασίες της πραγματογνωμοσύνης, των συστημάτων επεξεργασίας των καταγγελιών που συστήνονται από τους ίδιους τους επαγγελματίες και τα συστήματα αυτοματοποιημένης διαπραγμάτευσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση που προτείνονται από τους φορείς παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας.

54. Προς αναζήτηση του κατάλληλου νομικού μέσου ή της προσφορότερης πρακτικής.

55. Σημειώνεται ότι οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 44/2001 του Συμβουλίου για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕΕΚ L 12 της 16ης Ιανουαρίου 2001) που αφορούν τις ρήτρες επιλογής του δικαστηρίου, εξίσου έναντι των καταναλωτών, εξ ορισμού δεν θίγουν την ενδεχόμενη προσφυγή στα εναλλακτικά μέσα επίλυσης διαφορών.

56. Μια σχετική ρύθμιση θα ενίσχυε το ρόλο της «εναλλακτικής δικαιοσύνης», αλλά θα καθι-

καταναλωτές⁵⁷, των κανόνων δεοντολογίας, της κατάρτισης της διαπίστευσης και της ευθύνης που συνεπάγεται η άσκηση καθηκόντων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών⁵⁸.

4.4. Επίλυση διαφορών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές

Α. Οι εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης διαφορών που έχουν σχέση με την κατανάλωση αποτελούν αντικείμενο ιδιαίτερης προσοχής στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου⁵⁹. Είναι γεγονός ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ευρωπαϊκή Ένωση εξακολουθεί να είναι περιορισμένη σε σχέση με τις ΗΠΑ. Ένας από τους λόγους αυτής της δυσπιστίας είναι και η δυσχέρεια που παρουσιάζονται κατά την επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές. Είναι προφανές ότι ο ευρωπαϊός καταναλωτής που αντιμετωπίζει ανάλογα προβλήματα και στις διασυνοριακές συναλλαγές του έχει ακόμη μεγαλύτερη ανάγκη από ταχύτατες και ανέξοδες διαδικασίες διευθέτησης διαφορών κατά τις συναλλαγές του στο διαδίκτυο. Η ανασφάλεια επιτείνεται από το πρόβλημα της εκτέλεσης των δικαστικών αποφάσεων στο εξωτερικό. Κατά συνέπεια, η διαφύλαξη των συμφερόντων των συμβαλλομένων από απόσταση εναπόκειται κατά κύριο λόγο στους ίδιους. Οι συνθήκες αυτές καθιστούν το διαδίκτυο προνομιακό χώρο ανάπτυξης εναλλακτικών τεχνικών επίλυσης διαφορών⁶⁰. Ανάπτυξη που προϋποθέτει την προσέγγιση και συνεργασία ανάμεσα στα αντισυμβαλλόμενα μέρη που συχνά τα χωρίζει τεράστια απόσταση, τόσο στην πράξη, όσο και στην αντίληψη περί τα

στούσε αναγκαία την εξαντλητική περιγραφή της διαδικασίας που η εκκίνησή της θα επέφερε την αναστολή της παραγραφής και των χρονικών ορίων περάτωσής της.

57. Με κυρίαρχο το ερώτημα του καθορισμού ελάχιστων διαδικαστικών εγγυήσεων, που να αφορούν κατά κύριο λόγο την εμπιστευτικότητα, το κύρος της συναίνεσης και την αποτελεσματικότητα.

58. Επί των ζητημάτων αυτών είχαν την ευκαιρία να τοποθετηθούν εκπρόσωποι των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων κατά την δημόσια ακρόαση που έλαβε χώρα στις Βρυξέλλες την 21η Φεβρουαρίου 2003.

59. Κατά την Ευρωπαϊκή διάσκεψη της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000, για το θέμα της «απασχόλησης και της κοινωνίας της πληροφορίας», το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε την Επιτροπή και το Συμβούλιο να εξετάσουν τα μέσα προώθησης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, κυρίως με τα εναλλακτικά συστήματα επίλυσης των διαφορών (παρ. 11 των συμπερασμάτων της Προεδρίας). Ο ίδιος στόχος επιβεβαιώθηκε κατά το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σάντα Μαρία Ντα Φείρα τον Ιούνιο 2000 επ' ευκαιρία της έγκρισης του «σχεδίου δράσης eEurope 2002» (παρ. 22 των συμπερασμάτων).

60. On-line Dispute Resolution (ODR). Βλ. *Katsh/Rifkin*, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, 2001, *Rule*, *Online Dispute resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*, 2002, *Solovay/Reed/Fiduccia*, *The Internet and Dispute Resolution: Untangling the Web*, 2003, και σχετικά με την ηλεκτρονική διαιτησία ως εναλλακτικό μηχανισμό διαφορών, βλ. *Zéko*, *Cyberspace και ηλεκτρονική διαιτησία*, ΔΕΕ 2002, 1195-1197, *Kallel*, *Arbitration and electronic commerce*, *International Banking Law Journal* 2001, 13.

πράγματα, αλλά τα ενώνει ο κοινός στόχος της υπέρβασης των εμποδίων για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Β. Η ανεξαρτησία, η διαφάνεια στις διαδικασίες και τη λειτουργία, η διαθεσιμότητα όσον αφορά τη γεωγραφική κάλυψη και τη γλώσσα επικοινωνίας, το χαμηλό ή και ανύπαρκτο κόστος, η αποτελεσματικότητα στον εντοπισμό, την έγκαιρη διάγνωση, την αρμοδιότητα και την ευκολία στην πρόσβαση, η έλλειψη απαίτησης νομικού παραστάτη, η εμπιστευτικότητα⁶¹, η εκατέρωθεν ακρόαση των μερών, η νομιμότητα συνιστάμενη στον εθελοντικό χαρακτήρα και την έλλειψη περιορισμού στην άσκηση των νομίμων δικαιωμάτων είναι ορισμένες αρχές που πρέπει να διέπουν την λειτουργία των φορέων επίλυσης αυτού του είδους των διαφορών.

Γ. Παρά το γεγονός ότι το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων έκρινε ότι η πρόσβαση στη δικαιοσύνη συνιστά την κορωνίδα των ελευθεριών στο χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα⁶², το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υπογραμμίζει ότι το δικαστικό σύστημα δεν έχει προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της επίλυσης των διαφορών στον κυβερνοχώρο⁶³. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιβεβαίωσε τον σταθερό προσανατολισμό της στην ενίσχυση των οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ακόμη και με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων⁶⁴, αφενός με τη νομική κατοχύρωση τους σε κάθε εσωτερική έννομη τάξη, επεκτείνοντας και στο ηλεκτρονικό εμπόριο την εφαρμογή των αρχών της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της αποτελεσματικότητας της τήρησης της διαδικασίας, της νομιμότητας της απόφασης, της ελευθερίας των μελών και της εκπροσώπησης, αφετέρου με τη συνεργασία των οργάνων αυτών με την Επιτροπή, προκειμένου να συγκεντρώνονται στοιχεία που αφορούν τις αποφάσεις τους, καθώς και τις πρακτικές τα ήθη και τα έθιμα που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αξιοσημείωτος είναι και ο σχεδιασμός ειδικής πλατφόρμας επίλυσης διαφορών ανάμεσα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τον Οκτώβριο του 2001⁶⁵.

61. Μπορεί να διαφυλαχθεί και με τη χρήση κωδικών πρόσβασης.

62. Απόφαση ΔΕΚ της 26 Σεπτεμβρίου 1996, Data Delecta & Forsberg, C-43/95, Συλλογή σ. I-04661.

63. Απόφαση της 14ης Μαΐου 1998 του Κοινοβουλίου, σημ. 32.

64. Άρθρο 17 της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000 «για ορισμένες πτυχές της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά» (ΕΕΕΚ L 178 της 12.7.2001). Βλ. Παπαϊωάννου, Η σύμβαση από απόσταση στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2003, 153, υπό ΙΧ.

65. ECODIR. Η πρωτοβουλία αυτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν καλύπτει παρά τις διαφορές που αφορούν συναλλαγές με καταναλωτή που έχουν πραγματοποιηθεί δια της ηλεκτρονικής οδού, με την εξαίρεση περίπλοκων ερωτημάτων, όπως αυτά που άπτονται της φορολογίας και του οικογενειακού δικαίου. Πρόκειται για μια διαδικασία μεσολάβησης, και όχι διαιτησίας. Δεν αποκλείεται η δικαστική προσφυγή σε περίπτωση μη επίτευξης συμβιβασμού. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. <http://www.ecodir.org>

5. Οι κρατικοί φορείς διαμεσολάβησης

Α. Τη θεσμοθετημένη μορφή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁶⁶ στο ελληνικό δίκαιο συνιστά η επιτροπή φιλικού διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994⁶⁷. Ο Έλληνας νομοθέτης ακολουθώντας, όπως καταγράφηκε και στην εισηγητική έκθεση⁶⁸, τα νομοθετικά πρότυπα του Καναδά και της Αυστρίας και διαπιστώνοντας ότι η διοικητική μηχανή δεν φαίνεται ακόμη να ανταποκρίνεται απόλυτα στις αυξημένες προϋποθέσεις ευελιξίας, πρωτοβουλίας, αποτελεσματικότητας και κοινωνικής αποδοχής που απαιτεί το αντικείμενο, κατέληξε στη σύσταση των Επιτροπών φιλικού διακανονισμού σε νομαρχιακό επίπεδο. Συνιστούν, μετά τη θεσμοθέτηση της συλλογικής αγωγής, τη δεύτερη δικονομική καινοτομία που εισήγαγαν τα ελληνικά νομοθετήματα για την προστασία του καταναλωτή. Στην αρχική τους μορφή ονομάστηκαν επιτροπές συνδιαλλαγής και είχαν πολύ περιορισμένο πεδίο εφαρμογής⁶⁹. Το κράτος απέχει από κάθε συμμετοχή στη σύνθεσή τους και κάθε είδους έλεγχο στο έργο τους παρέχοντας την απαραίτητη υποδομή. Σύνθεση, συγκρότηση και αρμοδιότητα προσδιορίζονται σε συνάρτηση με τις επιταγές της ευελιξίας⁷⁰, της ταχύτητας⁷¹ και της διαφάνειας⁷², ενώ η αποτελεσματικότητα επαφίεται στην κοινωνική συνειδητοποίηση του καταναλωτικού κοινού και την κοινωνική αποδοχή των οργάνων αυτών.

Β. Το δικονομικό πλαίσιο του νέου αυτού θεσμού παρουσιάζει ιδιαιτερότητες που δικαιολογούνται από τη σκοπιμότητα της νομικής του κατοχύρωσης. Το πρώτον, επελέγη η αποκεντρωμένη λειτουργία του θεσμού σε επίπεδο νομαρχιακής αυτοδιοίκησης⁷³, ανταποκρινόμενη στο γενικότερο αίτημα της ισόρροπης οικονομι-

66. Βλ. σχετικά με τις ιδιαιτερότητες των σκανδιναβικών μοντέλων, *Jorgensen*, ο θεσμός του Ombudsman του καταναλωτή κατά το πρότυπο της Δανίας, σε: Η προστασία του καταναλωτή στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, 1997, σ. 129 επ. *Last/Nijgh*, *The Dutch System of Alternative Dispute Resolution Schemes Relating to Consumer Disputes* και *Kagerman*, *The Swedish National Board for Consumer Complaints*, CLJ 1999, 417 και 481 αντίστοιχα.

67. Σημειώνεται ότι μορφή έμμεσης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών συνιστά η κατ' άρθρον 6 του π.δ. 339/1936 – που ενσωμάτωσε στο εσωτερικό δίκαιο την κοινοτική οδηγία 90/314/ΕΚ της 13.6.1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις – παρέμβαση της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής με την απειλή επιβολής ειδικά προσδιορισμένων διοικητικών κυρώσεων χάριν της προστασίας του καταναλωτή και της επίλυσης σχετικών καταναλωτικών διαφορών.

68. Βλ. Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, (επιμ. Παπαδογάμβρου), 1996, σ. 65-66.

69. Άρθρο 42 του καταργηθέντος νόμου 1961/1991.

70. Βλ. παρακάτω υπό 5.Δ σχετικά με τη νομική φύση και τις συνέπειες των πορισμάτων των Επιτροπών φιλικού διακανονισμού.

71. Στις παρ. 6 και 8 προβλέπονται αυστηροί περιορισμοί στις προθεσμίες.

72. Σύμφωνα με την παρ. 9 τα πορίσματα αρχειοθετούνται στη Νομαρχία και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο.

73. Κατά τις παρ. 1 και 3 προβλέπεται η σύσταση τουλάχιστον μιας επιτροπής κατά νομό.

κής ανάπτυξης σε κέντρο και περιφέρεια, αλλά και στη νομική επιταγή της παροχής έννομης προστασίας στον τόπο εκτέλεσης, ή συμφωνίας της εκτέλεσης, της παροχής⁷⁴ και, ως εκ τούτου, κατά κανόνα πλησιέστερα στην κατοικία του καταναλωτή. Δεν μπορεί να παραβλεφθεί το ψυχολογικό πλεονέκτημα που αποκτά ο τελευταίος από τη λειτουργία του θεσμού σε τοπικό επίπεδο, αλλά πρέπει να επισημανθούν και ενδεχόμενα παρελκόμενα μειονεκτήματα με σκοπό την καίρια αντιμετώπισή τους. Η αναγνώριση του συμβιβαστικού ρόλου σε συγκεκριμένους φορείς προϋποθέτει την ενημέρωση και την κατάρτιση των φυσικών προσώπων που τους απαρτίζουν σε τεχνικές και σύγχρονες αντιλήψεις για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών με στόχο την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του καταναλωτικού κοινού, την ενίσχυση της καταναλωτικής συνείδησης, την παγίωση συνθηκών διαφάνειας και υγιούς ανταγωνισμού στις αγορές και το μικρότερο δυνατό κόστος στην ανάπτυξη της τοπικής και εθνικής οικονομίας.

Γ. Η πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει τις καταναλωτικές συναλλαγές και τη συμπεριφορά των οικονομικών παραγόντων της αγοράς θέτει ως πρωταρχικό ζήτημα τη διάρθρωση των οργάνων αυτών κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται, αφενός η εξειδικευμένη παροχή των υπηρεσιών τους, αλλά και η ακεραιότητα του κεκτημένου που παράγουν. Και, ναι μεν, δεν μπορεί σε καμιά περίπτωση να γίνει λόγος για δικαιοδοτική κρίση, αλλά ο κίνδυνος έκδοσης αντιφατικών και ανακόλουθων πορισμάτων δεν θα βλάψει μόνο τη συνοχή του έργου τους με τη δημιουργία υπόνοιας μεροληψίας, αλλά θα προκαλέσει σύγχυση στον καταναλωτή σχετικά με το εύρος και την αποτελεσματικότητα της άσκησης των δικαιωμάτων του. Για το λόγο αυτό επιβάλλεται η διάχυση του έργου των οργάνων αυτών στο καταναλωτικό κοινό μέσα από περιοδικές εκθέσεις πεπραγμένων και κάθε είδους σχετικές εκδηλώσεις, καθώς και η καθημερινή επικοινωνία με το συναλλασσόμενο για να του παρέχεται άμεση υποστήριξη και διαφώτιση σχετικά με τις συναλλαγές. Ο ρόλος αυτός έχει εκ των πραγμάτων ανατεθεί στις κεντρικές κρατικές υπηρεσίες για την προστασία του καταναλωτή⁷⁵. Κρίσιμος παράγοντας είναι η νομική υπόσταση του παρεμβατικού ρόλου των επιτροπών, την οποία εγγυάται η συμμετοχή νομικών, αρκεί να προβλέπεται η αποχή τους από καθήκοντα νομικής υποστήριξης των αντιδικούντων μερών. Οι επιτροπές κατά το νόμο είναι τριμελείς ενώ καθήκοντα προέδρου αναλαμβάνει δικηγόρος που ορίζεται από τον οικείο δικηγορικό σύλλογο⁷⁶. Η συνεισφορά του τελευταίου είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι η προσπάθεια συμβιβασμού είναι μέρος των καθηκόντων του σύμφωνα με το άρθρο

74. Στην παρ. 5 επιβάλλεται ρύθμιση κατά το πρότυπο της κατ' άρθρο 33 ΚΠολΔ συντρέχουσας δωσιδικίας της δικαιοπραξίας.

75. Σχετική και η λειτουργία της ειδικής τηλεφωνικής γραμμής του 1720 από τις αρμόδιες υπηρεσίες του τομέα εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης.

76. Παρ. 2, στοιχ. α΄.

46, παρ. 1 του Κώδικα Δικηγόρων, αλλά θα πρέπει να έχει τύχει ιδιαίτερης κατάρτισης⁷⁷ και να τίθενται περιορισμοί στην ανανέωση της θητείας του.

Δ. Η αρμοδιότητα των Επιτροπών δεν έχει αποκλειστικό χαρακτήρα με συνέπεια να μην αποκλείεται η δυνατότητα προσφυγής σε άλλους μηχανισμούς εξώδικης επίλυσης διαφορών⁷⁸. Δικαίωμα, και όχι υποχρέωση, προσφυγής αναγνωρίζεται μόνον στον καταναλωτή ή την τοπική ένωση καταναλωτών, και όχι στην πλευρά του προμηθευτή⁷⁹. Η εισαγωγή υπόθεσης στην Επιτροπή δεν συνιστά προδικασία ένδικης προσφυγής και δεν προσκρούει κατά το γράμμα του νόμου σε παράλληλη διαδικασία δικαστικής, ή διαιτητικής, επίλυσης. Η δυνατότητα εκπροσώπησης από τρίτον, ή από δικηγόρο, είναι απόλυτα σύμφωνη με την ελαστικότητα που πρέπει να διακρίνει τις διαδικασίες εξώδικης επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών και ανταποκρίνεται στις ιδιαιτερότητες της συμπεριφοράς του συναλλασσόμενου καταναλωτή⁸⁰. Η επιτροπή κρίνει κατά το δίκαιο λαμβάνοντας συμπληρωματικά υπόψη τα συναλλακτικά ήθη⁸¹.

Ε. Η έλλειψη δικαιοδοτικής κρίσης δικαιολογεί τη μη αναγνώριση ισχύος εκτελεστού τίτλου στο πόρισμα της Επιτροπής. Κατά το νόμο τα εν λόγω πορίσματα δεν υπόκεινται σε προσβολή, αναθεώρηση ή ανάκληση, δεν είναι εκτελεστά, δεν παράγουν δεδικασμένο και δεν αναστέλλουν ούτε επηρεάζουν⁸² την πορεία οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας⁸³. Είναι σαφής η βούληση του νομοθέτη να προσδώσει αυστηρά προσδιορισμένο χαρακτήρα στο πόρισμα σύμφωνο με τη φύση των θεσμών εξώδικης επίλυσης διαφορών εναποθέτοντας τη συμμόρφωση ή την ανάληψη δέσμευσης από μέρους των εμπλεκόμενων μερών αποκλειστικά στη σύμπτωση των δύο αντιτιθέμενων δηλώσεων βουλήσεως⁸⁴. Ωστόσο, το πόρισμα, που κατά τα λοιπά δεν συνιστά εκτελεστή διοικητική ατομική πράξη, ή διαιτητική απόφαση, συνεκτιμάται από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων⁸⁵.

77. Για την εκπαίδευση και την πιστοποίηση των δικηγόρων που αναλαμβάνουν σχετικά με μεσολάβηση καθήκοντα βλ. και *Αμανατίδη*, ό.π., σ. 1573.

78. Βλ. παρ. 6 του άρθρου 14 του ν. 2251/1994.

79. Παρ. 6, εδ. α'. Αντίθετη σχετικά με την ενεργητική νομιμοποίηση του προμηθευτή η ρύθμιση της προϊσχύσασας μορφής του νόμου.

80. Ειδικότερα στην έλλειψη χρόνου και διάθεσης αυτοπρόσωπης συμμετοχής σε διαδικασίες αντιδικίας ή συμβιβασμού.

81. Παρ. 7, εδ. α'.

82. Ειδικότερα, δεν αναστέλλουν ή διακόπτουν την παραγραφή, ούτε καν με την έννοια της κατ' άρθρον 262 ΑΚ προπαρασκευαστικής διαδικασίας για την άσκηση της αγωγής. Ούτε γεννάται αντίστοιχη με την κατ' άρθρον 362 ΑΚ αξίωση νομίμων τόκων από επιδόσεως της αγωγής.

83. Παρ. 8 εδ. β'.

84. Βλ., σχετικά, *Καράκωστα*, Προστασία του καταναλωτή, 2002, σ. 367.

85. Παρ. 8, εδ. β'.

6. Η διαιτησία

Α. Για τις ανάγκες της ολοκληρωμένης παρουσίασης του φάσματος της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, η διαιτησία συγκαταλέγεται στην κατηγορία αυτή⁸⁶ παρά το γεγονός ότι ορισμένα χαρακτηριστικά της απέχουν από αυτά των υπολοίπων μορφών. Η άτυπη διαμόρφωση της διαδικασίας, η δυνατότητα αποδέσμευσης του διαιτητή από το ουσιαστικό δίκαιο και η μυστικότητα της διαδικασίας προσδίδουν στη διαιτησία ένα χαρακτήρα που αποκλίνει ουσιωδώς από τη δικαστική διαδικασία⁸⁷. Η διαιτησία, κατ' αντιδιαστολή με τα υπόλοιπα είδη επίλυσης διαφορών, συνίσταται στην αμερόληπτη, ανεξάρτητη επίλυση της διαφοράς από τρίτο πρόσωπο, αφού προηγηθεί εκατέρωθεν ακρόαση των μερών. Καταλήγει δε σε δεσμευτική απόφαση.

Β. Στο νομικό μας σύστημα, εκτός από το κατοχυρωμένο συνταγματικά δικαίωμα στην παροχή έννομης προστασίας από τα δικαστήρια τα οποία ασκούν τη λειτουργία⁸⁸, η σχετική συνταγματική επιταγή υλοποιείται επί ιδιωτικών διαφορών και με την κατ' άρθρο 867 ΚΠολΔ υπαγωγή τους σε διαιτησία με συμφωνία των μερών. Η διαιτησία είναι η κρατικά οργανωμένη δικαστική προστασία από μη πολιτειακά δικαιοδοτικά όργανα⁸⁹, της οποίας η θέση σε κίνηση επιφέρει διακοπή της παραγραφής κατ' άρθρον 296 ΑΚ, συνεπάγεται δε παράλληλα εκκρεμοδικία κατ' αναλογική εφαρμογή του άρθρου 222, παρ. 1 ΚΠολΔ⁹⁰. Η διαιτησία⁹¹ είναι θεσμός ιδιόμορφος με χαρακτηριστικά ιδιωτικού, αποδιδόμενα στη συμβατική του θεμελίωση, και δικονομικού δικαίου, αποδιδόμενα στη δικαιοδοτική αποστολή του, και διέπεται από διατάξεις τόσο ουσιαστικού, όσο και δικονομικού δικαίου⁹².

86. Βλ. σχετικά *Ορφανίδη*, Εναλλακτικές μορφές επίλυσεως διαφορών - συμφιλίωση - διαμεσολάβηση, υπό III.2, εισήγηση σε συνέδριο του Ερευνητικού Ινστιτούτου Δικονομικών Μελετών του Σεπτεμβρίου 2001, προς δημοσίευση στον τόμο ΙΔΜΕ με τίτλο «Ερευνα» και *Ζέκο*, ό.π., σ. 1195. Για την εναλλακτική επίλυση εμπορικών διαφορών με τη μορφή της διαιτησίας, βλ. *Ζάγκαρη*, Η διαιτησία υπό τον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (α.ν. 44/1967). Διαιτησία των επιμελητηρίων, χρηματιστηρίων και επαγγελματικών ενώσεων, ΝοΒ 1971, 1075, και *Παπαγεωργάκη*, Η διαιτησία στο ΕΒΕΑ, Συνήγορος, 1999, τευχ. 13, 30.

87. Βλ. *Ορφανίδη*, υπό III.2, ό.π.

88. Άρθρα 20, παρ. 1 και 26, παρ. 3 του Συντάγματος.

89. Για την έννοια και τη νομική φύση της διαιτησίας, αντί άλλων, βλ. *Μπέη*, Πολιτική δικονομία, Γενικές αρχές και ερμηνεία των άρθρων, Άρθρ. 867 επ., 1994, σ. 11 επ.

90. Βλ. *Νίκα*, Η ένσταση της εκκρεμοδικίας στην πολιτική δίκη, 1991, σ. 56 επ.

91. Γενικά για το θεσμό της διαιτησίας, βλ. *Οικονομόπουλο*, Η διαιτησία κατά το εν Ελλάδα ισχύον δίκαιο, τομ. Α, 1937, *Οικονομίδη/Λιβαδά*, τομ. Β, 1924, σ. 255 επ., *Ενκλείδη/Παπαδόπουλο*, Ερμηνεία της Πολιτικής Δικονομίας, 1932, σ. 590 επ., *Σταυρόπουλο*, Ερμηνεία του Κώδικος Πολιτικής Δικονομίας, 1979, σ. 1000 επ., *Ράμμο*, Εγχειρίδιο Αστικού Δικονομικού Δικαίου IV, 1985, *Κουσσούλη*, Θεμελιώδη προβλήματα της διαιτησίας, τομ. Α΄ Νομολογία και Τομ. Β΄ Θεωρία, 1992, *Καλαβρό*, ό.π., 1992, *τον ίδιο*, ό.π., 1993, *Φουστούκο*, Διαιτησία: μελέτες - άρθρα - παρεμβάσεις, 2000.

92. Βλ. *Οικονομόπουλο*, ό.π., σ. 302 επ. και τον ίδιο, *ΣχΠολΔ V*, σε *Καλαβρό*, ό.π., 1993.

Γ. Κάθε εκούσια διαιτησία αναπτύσσεται σε τέσσερα βασικά στάδια τα οποία πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ενιαίο σύνολο⁹³. Πιο συγκεκριμένα, τη διαιτητική συμφωνία⁹⁴, η οποία παράγει δικονομικά και ουσιαστικά αποτελέσματα, τον διορισμό των διαιτητών⁹⁵, τη διαιτητική διαδικασία⁹⁶, η οποία εκτείνεται από τη σύσταση του διαιτητικού δικαστηρίου μέχρι την έκδοση της απόφασης, και την κατ' ουσία επίλυση της διαφοράς με τη διαιτητική απόφαση. Η διαιτητική έννομη σχέση αποτελεί ένα μέσο που η έννομη τάξη θέτει στη διάθεση των πολιτών για την επίλυση των διαφορών τους με την εφαρμογή των γενικών και αφηρημένων κανόνων δικαίου υπηρετώντας τον ίδιο σκοπό με την πολιτική δικαιοδοσία. Η καθιέρωση της διαιτητικής επίλυσης ορισμένης διαφοράς με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό της κρατικής δικαιοδοσίας, ο οποίος διασπάται στην περίπτωση της αίτησης ασφαλιστικών μέτρων και της κατ' άρθρα 897 επ. ΚΠολΔ αγωγής ακύρωσης της διαιτητικής απόφασης⁹⁷, έχει συνταγματικό έρεισμα⁹⁸, εφόσον θεμελιώνεται στην αυτονομία της ιδιωτικής βούλησης⁹⁹. Η ευχέρεια των μερών να ορίσουν από κοινού τους διαιτητές επιτρέπει την αναζήτηση και επιλογή ατόμων που είναι σε θέση να αντιληφθούν καλύτερα και πληρέστερα τα ζητήματα της διαφοράς λόγω ειδικών γνώσεων επιστήμης ή τέχνης, ή εξοικείωσης με τα συναλλακτικά ήθη ορισμένου εμπορικού κλάδου.

Δ. Οι διαιτητές κρίνουν στα πλαίσια του συστήματος της ελεύθερης εκτίμησης των προσαγόμενων από τους διαδίκους αποδείξεων οφείλοντας για το σχηματισμό δικανικής πεποίθησης να ακολουθήσουν τη διαδικασία απόδειξης, η οποία προβλέπεται από τους εφαρμοστέους στη συγκεκριμένη περίπτωση κανόνες περί αποδείξεων. Η εμπέδωση της αμεροληψίας στη διαιτησία είναι προφανές ότι εναπόκειται κατά κύριο λόγο στην προσωπική ανεξαρτησία έναντι των διαδίκων, παρά στη λειτουργική ανεξαρτησία του δικαιοδοτούντος οργάνου, χωρίς να διαφεύγει ότι από το νόμο στους διαιτητές τίθενται οι ίδιες απαιτήσεις ανεξαρτησίας, όπως και στους δι-

93. Βλ. *Καλαβρό*, Η έννοια της αλλοδαπής διαιτητικής απόφασης, 1982, σ. 83 επ.

94. Για την κατάρτιση της διαιτητικής συμφωνίας, μεταξύ άλλων, *Μαντάκου*, Η κατάρτιση της διαιτητικής συμφωνίας, *Διατησία* 1995, 15.

95. Για τον ορισμό των διαιτητών, μεταξύ άλλων, *Σινανίδη*, Ο ορισμός των διαιτητών, *Διατησία* 1995, 53.

96. Για τη διαιτητική διαδικασία, μεταξύ άλλων, *Βερβενιώτου*, Θέματα εκ της ενόπιον των διαιτητών διαδικασίας, ΝοΒ 21, 1261, *Φουστούκου*, Η διαιτητική διαδικασία, Δ 11, 222., *Βασαρδάνη*, *Διατησία* 1995, 30.

97. Επιτρεπόμενης και της αναστολής της εκτέλεσης διαιτητικής απόφασης, χορηγούμενης κατά τις διατάξεις των άρθρων 731 επ. ΚΠολΔ, εφόσον έχει εγερθεί σχετική αγωγή ακύρωσης. Βλ. σχετικά *Καλαβρό*, Θεμελιώδη ζητήματα του δικαίου της διαιτησίας, 1988, σ. 365.

98. Πρβλ. σχετικά *Λαγτόγλου*, Η συνταγματικότητα της συμφωνίας περί διαιτησίας, *ΔιοικΔ* 4.1, τον ίδιο, Δ 25, 588, και τον ίδιο, Δ/νη 33, 481.

99. Πρβλ. άρθρα 5, παρ. 1, και 8, παρ. 1, από τη διατύπωση του οποίου («κανένας δεν στερείται χωρίς τη θέλησή του το δικαστή που του έχει ορίσει ο νόμος») συνάγεται επιχείρημα αντιδιαστολής.

καστές¹⁰⁰. Η εξουσία κρίσης των διαιτητών¹⁰¹, προσδιορίζεται κατ' αντικείμενο και κατ' έκταση από το νόμο, και τη βούληση των μερών. Κρατούσα η άποψη στη θεωρία που αποδέχεται την ύπαρξη σύμβασης διακριτής από τη διαιτητική συμφωνία μεταξύ διαιτητών «δια της οποίας αναδέχονται την διαίτησιν»¹⁰², αλλά υποστηρίζεται και η άποψη ότι ο αποδεχόμενος το διορισμό του διαιτητή είναι φορέας λειτουργήματος χωρίς να συνδέεται συμβατικά με τους διαδίκους¹⁰³.

Ε. Η έλλειψη τυπικότητας και αυστηρότητας γίνεται ιδιαίτερα αισθητή από την ανεπίτρεπτη για τα δεδομένα των κρατικών δικαστηρίων κατ' άρθρον 886 ΚΠολΔ δυνατότητα διάπλασης της διαιτητικής διαδικασίας κατά την ελεύθερη κρίση των μερών, από την κάμψη της αρχής του αμετάβλητου της οριοθέτησης του αντικειμένου της δίκης, όπου εκδηλώνεται ιδιαίτερα και το καθήκον καθοδήγησης των διαδίκων από το διαιτητή, και από την απαλλαγή των τύπων στην απόδειξη αναγνωρίζοντας από κοινού ακόμη και την πιθανολόγηση ως αποδεικτικό είδος. Ουσιώδη χαρακτηριστικά γνωρίσματα της διαιτησίας, όπως και κάθε δικαιοδοσίας, είναι η τήρηση της αρχής της ισότητας και της ακρόασης που ανάγονται στη δημόσια τάξη, και ως εκ τούτου ενδεχόμενη παράβαση επισύρει την ακύρωση της διαιτητικής απόφασης¹⁰⁴.

ΣΤ. Η διαιτητική απόφαση είναι οριστική, τελεσίδικη και αμετάκλητη, έχει δεσμευτικό χαρακτήρα και συνιστά λειτουργικά ένα πλήρες υποκατάστατο της δικαστικής απόφασης¹⁰⁵, και ως τέτοιο κατόπιν συμφωνίας, ή παρελθούσης της προθεσμίας προσφυγής, αποτελεί κατ' άρθρον 896 ΚΠολΔ δεδουλευμένο. Εφόσον δε επιδικάζεται απαίτηση, συνιστά κατ' άρθρο 904, παρ. 2, περ. β' ΚΠολΔ τίτλο εκτελεστό χωρίς να απαιτείται προηγούμενη κήρυξη, αποκλείοντας παράλληλα το ενδεχόμενο επανάληψης της διαιτητικής κρίσης για την ίδια διαφορά. Η διαιτητική απόφαση επιδέχεται, μέσω της αγωγής ακύρωσης¹⁰⁶, τόσο προληπτικού, με την αμφισβήτηση της ύπαρξης της κρίσης του διαιτητικού δικαστηρίου¹⁰⁷, όσο και κατα-

100. Βλ. την παρ. 2 του άρθρου 883 ΚΠολΔ.

101. Βλ. *Καλαβρό*, Η εξουσία κρίσης των διαιτητών, 1988.

102. Βλ. αντί άλλων, *Οικονομίδη/Λιβαδά*, Εγχειρίδιο της πολιτικής δικονομίας, τομ. Β, ό.π., σ. 256.

103. Βλ. *Καλαβρό*, Θεμελιώδη ζητήματα του δικαίου της διαιτησίας, ό.π., σ. 65 επ.

104. Βλ. άρθρα 897, στοιχ. 5ο, 886, παρ. 2, καθώς και *Παπαδημητρίου*, Διαιτησία, αρχή ισότητας και δικαίου, ΝοΒ 26, 292.

105. *Καλαβρό*, ό.π., 1993, σ. 66 και 86.

106. Για την αίτηση ακυρώσεως διαιτητικής απόφασης, βλ. *Καΐση*, Ακύρωση διαιτητικών αποφάσεων, 1989, *Καλαβρό*, ό.π., 1988, *Φουστούκο*, Η εγκυρότητα της συμφωνίας διαιτησίας και ο έλεγχός της, ΝοΒ 1987, 1366, *Οικονομόπουλο*, Η αυτοτέλεια της συμφωνίας περί διαιτησίας και η έννοια της συμφωνίας «αι διαφοραί εκ της συμβάσεως υπάγονται εις διαιτησίαν», Δ 5.691, *Παπαχρήστου*, Τινά περί της συμφωνίας διαιτησίας, των προϋποθέσεων αυτής και της διαιτητικής αποφάσεως, Δ 11, 309.

107. Ελέγχεται από το δικαστήριο αν ο νόμος δεν επιτρέπει την υπαγωγή μιας διαφοράς στη διαιτησία (βλ. *Μπέη*, Οι δεκτικές διαιτησίας διαφορές, Αφιέρωμα στον Ανδρέα Γαζή, 1994, σ. 417 επ.), αν δεν καταρτίστηκε καν, ή δεν καταρτίστηκε έγκυρα η διαιτητική συμφωνία και αν ως προς τη συγκε-

σταλτικού ελέγχου, αναφορικά με την έκταση της εξουσίας κρίσης των διαιτητών¹⁰⁸. Τα γνωρίσματα της διαιτησίας δικαιολογούν την άποψη ότι αποτελεί μια δικαιοδοτική τάξη, παράλληλη προς την κρατική δικαιοδοσία και από πλευράς αποτελεσμάτων λειτουργικά ισοδύναμη.

Ζ. Στην Ελλάδα η διαιτησία γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη κατά τους τέσσερις αιώνες της τουρκοκρατίας, δεδομένου ότι για να αποφύγουν οι Έλληνες την εφαρμογή του τουρκικού δικαίου, απέκτησαν την αναγκαστική συνήθεια να προσφεύγουν στους ομοεθνείς τους, και δη στους δημογέροντες και τους επισκόπους, για τη διαιτητική επίλυση των ιδιωτικών τους διαφορών, ενώ ένδειξη της εμπιστοσύνης τους στους διαιτητές ήταν και η εκούσια εκτέλεση των αποφάσεών τους¹⁰⁹. Αντίθετη νοοτροπία χαρακτήριζε την Πολιτική Δικονομία που ετέθη σε εφαρμογή το 1835¹¹⁰, καθιστώντας στην πράξη ιδιαίτερα δύσχρηστη την πρακτική της διαιτησίας. Ο νέος Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας που τέθηκε σε ισχύ το 1968 αντιμετώπισε το θεσμό της διαιτησίας ισότιμα με την τακτική δικαιοσύνη λαμβάνοντας υπόψη της ανάγκες της συναλλακτικής ζωής και τις εξελίξεις του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου. Λόγοι αυστηρής εφαρμογής των σχετικών διατάξεων επέβαλαν την κατ' άρθρο 867, εδαφ. β' ΚΠολΔ, εξαίρεση των εργατικών διαφορών και των διαφορών κοινωνικής ασφάλισης από την υπαγωγή σε διαιτησία. Εξ αντιδιαστολής, τούτο δεν σημαίνει ότι ο νομοθέτης θέλησε να εξαιρέσει το σύνολο των διαφορών που άπτονται διατάξεων αναγκαστικού δικαίου.

Η. Η εκτόπιση των κρατικών δικαστηρίων από τους ιδιώτες δικαστές παρατηρείται ιδιαίτερα στο διεθνές εμπόριο¹¹¹, και μάλιστα στις συμβάσεις ανάμεσα σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και σε αλλοδαπά κράτη¹¹². Τούτο καταδεικνύει και τη σημασία της εξώδικης επίλυσης διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές εγκατεστημένους σε διαφορετικό κράτος. Η δικαϊκή ενοποίηση στον τομέα της διεθνούς διαιτησίας αποτελεί έναν ελκυστικό, αλλά εξαιρετικά φιλόδοξο, στόχο χωρίς να υποτιμάται η υψηλού βαθμού νομοθετική και ερμηνευτική ομοιομορφία,

κριμένη διαφορά δεν υποβλήθηκε αίτηση κάποιου από τα μέρη για διαιτητική επίλυση. Βλ. σχετικά *Κεραμέα*, Έλεγχος της συμφωνίας περί διαιτησίας από τα πολιτειακά δικαστήρια πριν από την έκδοση της διαιτητικής αποφάσεως, σε: *Νομικές Μελέτες* II, ό.π., σ. 437 επ.

108. Ελέγχεται επιπλέον αν η διαιτητική συμφωνία είναι άκυρη, αν έπαυσε να ισχύει και αν οι διαιτητές υπερέβησαν την εξουσία κρίσης που τους παρέχει η διαιτητική συμφωνία ή ο νόμος.

109. Για την ιστορική καταγωγή και εξέλιξη του θεσμού, βλ. *Καλαβρό*, ό.π., 1993, σ. 91 επ.

110. Έργο του Georg Ludwig von Maurer, βαυαρού νομομαθούς επηρεασμένου από τα νομοθετήματα της γαλλικής επανάστασης.

111. *Δημολίτσα*, Τα πλεονεκτήματα της διεθνούς εμπορικής διαιτησίας, ΝοΒ 1980, 232.

112. Σχετικές και οι νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν τις διαφορές της ελληνικής κυβέρνησης με επιχειρήσεις υπαγόμενες στο ειδικό καθεστώς της εισαγωγής κεφαλαίων από το εξωτερικό. Βλ. σχετικά *Δημολίτσα*, Διαιτητικές συμφωνίες και ξένες επενδύσεις, ΝοΒ 36, 1381.

καρπός της εντατικής συγκριτικής εργασίας¹¹³. Ωστόσο, το κατά κανόνα μικρό μέγεθος του προβαλλόμενου αιτήματος στις καταναλωτικές διαφορές και τα δυσανάλογα έξοδα διεξαγωγής της διαιτησίας¹¹⁴ δεν καθιστούν ευχερή και αποτελεσματική την προσφυγή του καταναλωτή στη διαιτησία¹¹⁵. Η προϋπόθεση της σύμπτωσης των δηλώσεων βούλησης και των δύο εμπλεκόμενων μερών για την προσφυγή στη διαιτησία μπορεί να γίνει αιτία παρεμπόδισης της εκκίνησης της διαδικασίας από κάποιο από τα δύο μέρη, ενδεχόμενα του ισχυρότερου. Η αδυναμία του διαιτητικού δικαστηρίου να διατάξει ασφαλιστικά μέτρα και η πιθανή προσφυγή στην τακτική δικαιοσύνη για ακύρωση της διαιτητικής απόφασης κατά τα προβλεπόμενα στα άρθρα 897 επ. ΚΠολΔ συνιστούν αντικίνητρα για την προσφυγή των καταναλωτών στην διαιτησία. Σε κάθε περίπτωση, ο θεσμός της διαιτησίας καταλαμβάνει όλες τις διαφορές, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτικών, και έχει ιδιαίτερο πρακτικό ενδιαφέρον για τις συμβάσεις πωλήσεων αγαθών ή παροχής υπηρεσιών διαρκείας¹¹⁶.

113. Βλ. *Κεραμέα*, Προβλήματα του ελληνικού δικαίου της διαιτησίας από συγκριτική άποψη, σε: *Νομικές Μελέτες II*, ό.π., σ. 416.

114. Βλ. άρθρα 882 και 882Α ΚΠολΔ.

115. Αξιοσημείωτη η περίπτωση των μοντέλων της Πορτογαλίας και της Ισπανίας, βλ. αντίστοιχα *Cabecadas*, *The Lisbon Arbitration Centre for Consumer Conflicts: The Portuguese Approach*, CLJ 1999, 493 και *Manuel - Angel Lopez Sanchez et Marta Otero Nunez*, *Le système espagnol d' arbitrage des litiges de consommation*, REDC 1996.

116. Κατά τον *Κεραμέα*, ό.π., Αρμ 1980, 860, στην εξέλιξη του θεσμού της διαιτησίας ιδιαίτερα συνέβαλε η νομολογία που προέκυψε από την κρίση αγωγών ακυρώσεως, δυνάμει του άρθρου 897 ΚΠολΔ, διαιτητικών αποφάσεων για την επίλυση διαφορών ανάμεσα στον κύριο ακινήτου και τον εργολάβο από σύμβαση που αφορά σε αντιπαροχή.