



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

Ιούνιος – Δεκέμβριος 2009



ΑΘΗΝΑ 2010

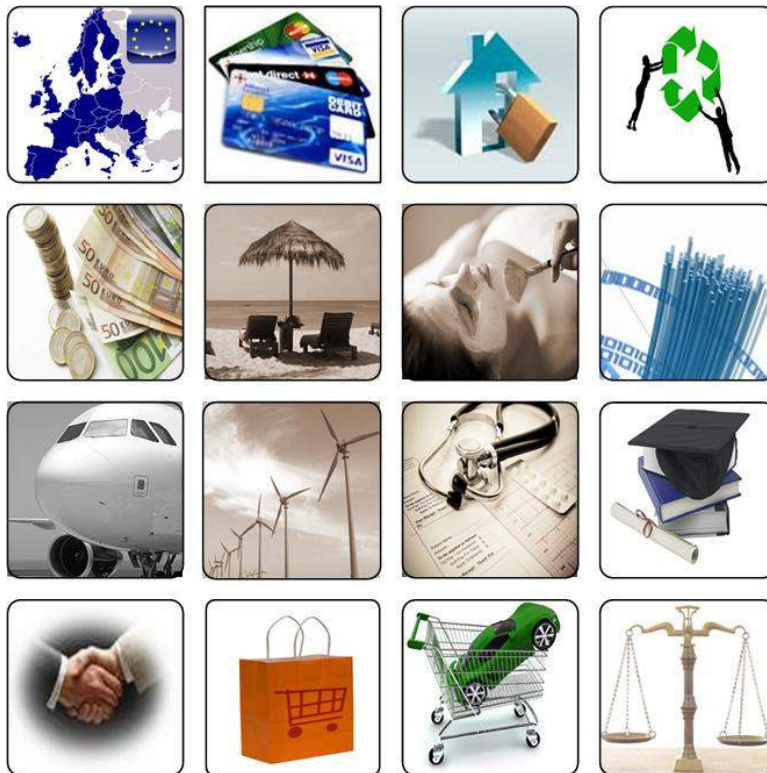


ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

Ιούνιος – Δεκέμβριος 2009



ΑΘΗΝΑ 2010



ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΕΙ	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΑΠ	Άρειος Πάγος
Ασφ.Ν	Ασφαλιστικός νόμος
ΑΤΕΙ	Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΓΟΜ	Γενικοί Όροι Μεταφοράς
ΓΓΚ	Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΔΟΑΤΑΠ	Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών & Πληροφόρησης (πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ)
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΕΣ	Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕλληνΔ	Περιοδικό «Ελληνική Δικαιοσύνη»
ΕμπΝ	Εμπορικός Νόμος
ΕΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
ΕΠΑ	Εταιρεία Παροχής (φυσικού) Αερίου
ΕΠ.Ε.Ι.Α	Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
ΕΤΔ	Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα
ΕιρΑθ	Ειρηνοδικείο Αθηνών
ΕιρΘεσ	Ειρηνοδικείο Θεσσαλονίκης
ΕφΑθ	Εφετείο Αθηνών
ΕφΘεσ	Εφετείο Θεσσαλονίκης
ΕφΔωδ	Εφετείο Δωδεκανήσου
ΕφΠατρ	Εφετείο Πατρών
ΕΦΔ	Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού
ΚΑΔ	Κώδικας Αεροπορικού Δικαίου
ΚΚΔ	Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜονΠρωτΑθ	Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΜονΠρωτΘεσ	Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
ΝΑ	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση
ν.δ.	Νομοθετικό Διάταγμα
ΟΚΕ	Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
π.δ./ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΔ/ΤΕ	Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος
ΠΚ	Ποινικός Κώδικας
ΠΜΣ	Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
ΠολΠρωτΑθ	Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών

ΠολΠρωτΘεσ	Πολυμελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣΤΚ	Συνήγορος του Καταναλωτή
ΤΠΔ	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
Υ.Α.	Υπουργική Απόφαση
ΥΠΑ	Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
ΥΠΠ	Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αισθάνομαι απόλυτα ικανοποιημένος με τη δημοσιοποίηση της τρίτης επί θητείας μου κατά σειρά Έκθεσης πεπραγμένων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, γνωρίζοντας ότι αποτελεί ένα κείμενο με βαρύνουσα σημασία για τον πολίτη-καταναλωτή, τον έμπορο-προμηθευτή και την Πολιτεία.

Η παρούσα Έκθεση έχει την ιδιομορφία να αποκαλείται «Ειδική», αφού αφορά τα πεπραγμένα του Συνηγόρου του Καταναλωτή για χρονικό διάστημα επτά μηνών αντί έτους. Έχει, ως εκ τούτου, χαρακτήρα μετάβασης προς έναν νέο τρόπο δημοσιοποίησης των Εκθέσεων της Αρχής τέτοιον, ώστε το χρονικό διάστημα αναφοράς τους να αντιστοιχεί σε ημερολογιακό έτος και όχι σε δωδεκάμηνο που περιλαμβάνει μήνες δύο συναπτών ετών, όπως είχε καθιερωθεί να γίνεται μέχρι τώρα.

Με την πάροδο της λειτουργίας του νεοσύστατου θεσμού, ο οποίος σιγά-σιγά ενηλικιώνεται μέσα στην οικογένεια της Δημόσιας Διοίκησης, γίνονται όλο περισσότερο εμφανή, απτά και μετρήσιμα τα θετικά αποτελέσματα της ύπαρξης ενός διαμεσολαβητικού οργάνου στην αγορά, που εμπνέει και εμπνέεται από την αρχή της εξωδικαστικής, συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Όσο η πολυπλοκότητα, η ποικιλομορφία, ο βαθμός δυσκολίας των συναλλαγών γίνονται μέσο στα χέρια προμηθευτών για την καταπάτηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, τόσο γεννιέται επιτακτική η ανάγκη για μια αποτελεσματική ασπίδα προστασίας τους. Η ανάγκη αυτή γίνεται αδήριτη σε περιόδους οικονομικής ύφεσης και περιορισμένης ρευστότητας της αγοράς και των νοικοκυριών, κατά τις οποίες κοινό και αγωνιώδες ζητούμενο είναι η ενθάρρυνση της ανάπτυξης μέσα από την εξασφάλιση έντιμων και αξιόπιστων συναλλαγών και σε κλίμα που ενισχύει την αμοιβαία καλή πίστη, καλλιεργεί την εμπιστοσύνη και εδραιώνει τα χρηστά συναλλακτικά ήθη.

Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλει με το έργο του ο Συνήγορος του Καταναλωτή, που τον τελευταίο καιρό ακολούθησε με ακόμα πιο έντονο ρυθμό μια δραστήρια στρατηγική ανάδειξης και θεραπείας προβληματικών τομέων της αγοράς, με άμεσα θιγόμενους μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Οι Συστάσεις της Αρχής προς παρόχους υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης για αυθαίρετες ή αδιευκρίνιστες χρεώσεις συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, προς την τράπεζα Citibank για την πρόκληση ζημίας σε πελάτες της λόγω επένδυσης των κεφαλαίων τους σε τίτλους της Lehman Brothers, που πτώχευσε, καθώς και προς οκτώ άλλες τράπεζες σχετικά με καταχρηστικές χρεώσεις για εγγραφή εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο, αποτέλεσαν την αιχμή του δόρατος της παρεμβατικής δράσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά το τελευταίο επτάμηνο, καλλιεργώντας έντονα την αίσθηση δικαίου και ασφάλειας ανάμεσα στο καταναλωτικό κοινό.

Πρόθεσή μου είναι να διατηρήσω τον ενεργό αυτό παρεμβατικό ρόλο σε κεντρικό σημείο της λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ρίχνοντας εξίσου σημαντικό βάρος σε κάθε επιστημονική δραστηριότητα (διαβουλεύσεις, αρθρογραφία, νομοθετικές προτάσεις, εισηγήσεις, κ.λπ.) που μπορεί να αναπτυχθεί επιτυχώς με τη συμμετοχή της Αρχής.

Η ενσάρκωση ενός πολυεπίπεδου οργανισμού, που θα είναι πρώτα απ' όλα μια φιλική δημόσια υπηρεσία στη διάθεση της άμεσης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης του πολίτη-καταναλωτή και ταυτόχρονα ανήσυχος και δημιουργικός φορέας επιστημονικής δράσης στα γνωστικά πεδία των αρμοδιοτήτων του, αποτελεί πυρήνα του οράματός μου και πυξίδα προσανατολισμού για τη μελλοντική πορεία του θεσμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

10 Μαρτίου 2010

Ευάγγελος Π. Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	19
1. Η αναγκαιότητα μιας «Ειδικής» Έκθεσης πεπραγμένων	21
2. Δομή της Έκθεσης.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	25
1. Ο Νόμος 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος	27
1.1. Τροποποίηση των ισχυόντων σχετικά με την εκλογή και τη θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων	28
1.2. Ανάθεση νέας αρμοδιότητας στον Συνήγορο του Καταναλωτή	28
1.2.1. Η εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες	29
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών	31
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	32
4. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών	33
5. Οργάνωση και στελέχωση	35
6. Οικονομικά στοιχεία.....	37
7. Υποδομές της Αρχής	37
7.1. Πληροφοριακό Σύστημα	37
7.2. Δικτυακός τόπος.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	41
1. Έγγραφο αναφορές και σχετικές ενέργειες	43
1.1. Γενικά στοιχεία.....	43
1.2. Κατάσταση αναφορών για την περίοδο της Ειδικής Έκθεσης και για όλο το 2009	45
1.3. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών	50
1.4. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	56
2. Παράπονα καταναλωτών που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	65
1. Τράπεζες.....	67
1.1. Γενικά	70
1.2. Πόρισμα-Σύσταση κατά της Εμπορικής Τράπεζας σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων	71
1.3. Πόρισμα-Σύσταση κατά της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με ποινή προεξόφλησης σε σύμβαση στεγαστικού δανείου κυμαινομένου επιτοκίου	73
1.4. Πόρισμα-Σύσταση κατά της τράπεζας Citibank σχετικά με αποζημίωση επενδυτών σε ομόλογα της Lehman Brothers	74
1.5. Πόρισμα-Σύσταση κατά 8 Ελληνικών τραπεζών σχετικά με χρέωση δανειοληπτών με έξοδα και τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο... ..	78
1.6. Κλοπή πιστωτικής κάρτας – Ευθύνη του κατόχου – Συντρέχον πταίσμα της τράπεζας.....	81
1.7. Σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίου σε στεγαστικά δάνεια	82
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	84
2.1. Πόρισμα-σύσταση προς εταιρεία εξυπηρέτησης πολυκατοικιών - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση της εταιρείας να αναγνωρίσει ευθύνη της για πταίσμα του βοηθού εκπλήρωσης - Παραπλανητική εμπορική πρακτική.....	87
2.2. Αυτεπάγγελτη έρευνα και Σύσταση για αθέμιτη, δημόσια πρόσκληση της εδρεύουσας στην Κύπρο εταιρείας «Avensia Investments LTD» σε καταναλωτές για τη συμμετοχή σε διαγωνισμό.....	89

2.3.	Πόρισμα-σύσταση κατά επιχείρησης καθαριστηρίου ρούχων - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.....	91
3.	Μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων.....	93
3.1.	Γενικά.....	96
3.2.	Μηνυτήρια αναφορά κατά επιχείρησης γυμναστηρίου.....	98
3.3.	Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της τραπεζικής νομοθεσίας.....	98
3.4.	Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, επιβολή κυρώσεων και συνεργασία με Νομαρχίες.....	98
3.5.	Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της φορολογικής νομοθεσίας και συνεργασία της Αρχής με Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες.....	99
4.	Ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	101
4.1.	Γενικά.....	104
4.2.	Πόρισμα-σύσταση προς τηλεπικοινωνιακό πάροχο - Πλημμελής προσυμβατική ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με την τιμολόγηση κλήσεων προς αριθμούς ειδικής χρέωσης.....	106
4.3.	Σύσταση κατά εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για σύναψη σύμβασης με αντικείμενο αδύνατη παροχή - Υπαίτια άγνοια του οφειλέτη - Παράλειψη ενημέρωσης του καταναλωτή.....	108
4.4.	Καταγγελίες σχετικά με την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω αποστολής και λήψης γραπτών μηνυμάτων (SMS) σε σύντομους πενταψήφιους αριθμούς της σειράς 54XXX.....	111
5.	Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος.....	114
5.1.	Υποθέσεις ΔΕΗ.....	117
5.2.	Υποθέσεις ΕΥΔΑΠ.....	119
5.3.	Υποθέσεις σχετικές με την παροχή φυσικού αερίου.....	121
6.	Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών.....	122
6.1.	Πόρισμα-σύσταση κατά αντιπροσωπείας αυτοκινήτων - Άρνηση ανανέωσης εγγύησης σε ανταλλακτικό που πωλήθηκε και τοποθετήθηκε καινούργιο επί οχήματος..	125
6.2.	Καθυστέρηση εκτέλεσης παραγγελίας μοτοσικλέτας.....	126
7.	Ασφαλιστικές εταιρείες.....	127
7.1.	Γενικά.....	130
7.2.	Σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρεία «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» - Ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο λογαριασμού διαχείρισης κεφαλαίου - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση της εταιρείας να καταβάλει τη συμφωνηθείσα εκ του συμβολαίου παροχή κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης.....	131
7.3.	Πόρισμα-σύσταση προς ασφαλιστική εταιρεία - Χρήση καταχρηστικού ΓΟΣ - Παράλειψη προηγούμενης έγγραφης ενημέρωσης του ασφαλισμένου για την αύξηση των ασφαλίσεων.....	137
7.4.	Πόρισμα-σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρεία «Commercial Value» - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση κάλυψης του κόστους επισκευής οχήματος.....	141
8.	Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών.....	146
8.1.	Ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία.....	149
8.1.1.	Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά των υπευθύνων του τουριστικού γραφείου «Superholidays Travel Experience».....	150
8.2.	Αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες.....	151
8.2.1.	Νομολογία ΔΕΚ: Πρόσφατες εξελίξεις στο ζήτημα της αποζημίωσης επιβατών για καθυστερήσεις πτήσεων στο πλαίσιο ρυθμίσεων του Κανονισμού 261/2004.....	152
8.2.2.	Έκδοση νέου ενημερωτικού φυλλαδίου.....	154
9.	Υπηρεσίες υγείας.....	155
10.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	159
10.1.	Έκδοση νέου ενημερωτικού φυλλαδίου.....	162
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....		165
1.	Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες.....	166

1.1.	Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στο Συνέδριο που διοργανώθηκε από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας με θέμα «Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην προστασία του καταναλωτή» (Κέρκυρα, 25-26/9/2009).....	166
1.2.	Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στο Bank Management Conference (30-11-2009).....	167
2.	Διαβουλεύσεις και εισηγήσεις.....	167
2.1.	Συμμετοχή στην κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου και της Ειδικής Διαρκούς Επιτροπής Ευρωπαϊκών Υποθέσεων της Βουλής, με θέμα ημερήσιας διάταξης την εξέταση της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών.....	167
2.2.	Συμμετοχή σε διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με θέμα την εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη.....	169
3.	Δημοσιεύσεις σε νομικά περιοδικά	170
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	171
1.	Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος	172
1.	Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού προσωπικού.....	178
2.	Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της χώρας, όπως έχουν συσταθεί και ισχύουν	184

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	34
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	35
Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	36
Γράφημα 4: Πιστώσεις (σε €) του Κρατικού Προϋπολογισμού στον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	37
Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση.....	39
Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά περίοδο Έκθεσης πεπραγμένων.....	43
Γράφημα 7: Αναγωγή του αριθμού των αναφορών ανά ημερολογιακό έτος.....	44
Γράφημα 8: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο (2009).....	47
Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2009).....	48
Γράφημα 10: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές (2009).....	48
Γράφημα 11: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών (2009).....	49
Γράφημα 12: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	51
Γράφημα 13: Κατάσταση-έκβαση καταγγελιών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	51
Γράφημα 14: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.....	52
Γράφημα 15: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	54
Γράφημα 16: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο.....	55
Γράφημα 17: Συστάσεις-Πορίσματα ανά ημερολογιακό έτος.....	58
Γράφημα 18: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά ημερολογιακό έτος.....	59
Γράφημα 19: Μηνυτήριες αναφορές ανά ημερολογιακό έτος.....	60
Γράφημα 20: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος.....	61
Γράφημα 21: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.....	62
Γράφημα 22: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2009).....	63
Γράφημα 23: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2009).....	63
Γράφημα 24: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2009).....	64
Γράφημα 25: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά ημερολογιακό έτος.....	67
Γράφημα 26: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με τράπεζες (2009).....	68
Γράφημα 27: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	68
Γράφημα 28: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες ανά ημερολογιακό έτος.....	69
Γράφημα 29: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με τράπεζες (2009).....	70
Γράφημα 30: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος.....	84
Γράφημα 31: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (2009).....	85
Γράφημα 32: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	85
Γράφημα 33: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος.....	86
Γράφημα 34: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (2009).....	87
Γράφημα 35: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά ημερολογιακό έτος.....	93
Γράφημα 36: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (2009).....	94
Γράφημα 37: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	94
Γράφημα 38: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά ημερολογιακό έτος.....	95
Γράφημα 39: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (2009).....	96
Γράφημα 40: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά ημερολογιακό έτος.....	101
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2009).....	102
Γράφημα 42: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	102

Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά ημερολογιακό έτος	103
Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2009).....	104
Γράφημα 45: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά ημερολογιακό έτος.....	114
Γράφημα 46: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (2009).....	115
Γράφημα 47: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	115
Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά ημερολογιακό έτος.....	116
Γράφημα 49: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (2009).....	117
Γράφημα 50: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά ημερολογιακό έτος.....	122
Γράφημα 51: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (2009).....	123
Γράφημα 52: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (συγκεντρωτικά στοιχεία)	123
Γράφημα 53: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά ημερολογιακό έτος.....	124
Γράφημα 54: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (2009).....	125
Γράφημα 55: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά ημερολογιακό έτος.....	127
Γράφημα 56: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (2009).....	128
Γράφημα 57: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	128
Γράφημα 58: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά ημερολογιακό έτος	129
Γράφημα 59: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (2009)	130
Γράφημα 60: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών ανά ημερολογιακό έτος	147
Γράφημα 61: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών	147
Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	148
Γράφημα 63: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία και ξενοδοχεία	149
Γράφημα 64: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία και ξενοδοχεία.....	149
Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές και αεροπορικές εταιρείες	151
Γράφημα 66: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές και αεροπορικές εταιρείες.....	151
Γράφημα 67: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά ημερολογιακό έτος.....	155
Γράφημα 68: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας (2009).....	156
Γράφημα 69: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας (συγκεντρωτικά στοιχεία)....	156
Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά ημερολογιακό έτος.....	157
Γράφημα 71: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας (2009)	158
Γράφημα 72: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά ημερολογιακό έτος.....	159
Γράφημα 73: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (2009)	160
Γράφημα 74: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (συγκεντρωτικά στοιχεία)	160
Γράφημα 75: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά ημερολογιακό έτος	161
Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (2009).....	162

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση της Αρχής (στις 31/12/2009)	36
Πίνακας 2: Κατάσταση νέων υποθέσεων κατά το επτάμηνο διάστημα της Ειδικής Έκθεσης (καθώς και για όλο το 2009)	46
Πίνακας 3: Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή	52
Πίνακας 4: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων	53
Πίνακας 5: Ενέργειες επί υποθέσεων που έλαβαν χώρα κατά το επτάμηνο διάστημα αναφοράς της Ειδικής Έκθεσης (καθώς και για όλο το 2009).....	57
Πίνακας 6: Συστάσεις-Πορίσματα σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης... 58	
Πίνακας 7: Συναντήσεις συμβιβασμών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	59
Πίνακας 8: Μηνυτήριες αναφορές σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης ..	60
Πίνακας 9: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	61
Πίνακας 10: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	67
Πίνακας 11: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	69
Πίνακας 12: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	84
Πίνακας 13: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	86
Πίνακας 14: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	93
Πίνακας 15: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	95
Πίνακας 16: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	101
Πίνακας 17: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	103
Πίνακας 18: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	114
Πίνακας 19: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	116
Πίνακας 20: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	122
Πίνακας 21: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	124
Πίνακας 22: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	127
Πίνακας 23: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	129
Πίνακας 24: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	146
Πίνακας 25: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών	148
Πίνακας 26: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	155
Πίνακας 27: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	157
Πίνακας 28: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης.....	159
Πίνακας 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης	161

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιμέλεια και συντονισμός ύλης:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
-----------------------	---

Στατιστική επεξεργασία δεδομένων, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων:

Βησσαρίων Παπαγιάννης	Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
-----------------------	----------------------------------

Συντονισμός, επιμέλεια και οργάνωση ύλης ανά εμπορικό κλάδο:

Τράπεζες:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
---------------------------	-----------------------------

Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων:

Μαρία Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
---------------------	------------------------------------

Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Υπηρεσίες Μαζικής Ωφέλειας & Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος:

Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
----------------------	------------------------------

Αντιπροσωπείες-εταιρείες Πώλησης Αυτοκινήτων & Μοτοσικλετών:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Ανδρέας Ασημάκος	Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος

Ασφαλιστικές Εταιρείες:

Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Υπηρεσίες Τουρισμού & Ταξιδιών:

Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
-----------------------	---

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η αναγκαιότητα μιας «Ειδικής» Έκθεσης πεπραγμένων

Η παρούσα Έκθεση αποτελεί την πέμπτη κατά σειρά που συντάσσει και δημοσιοποιεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή προκειμένου να παρουσιάσει το έργο του, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3, παρ. 10 και 11 του ιδρυτικού του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος. Ο χαρακτηρισμός της καινούργιας αυτής Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως «Ειδικής» δικαιολογείται από το γεγονός ότι δεν καλύπτει χρονικό διάστημα δώδεκα μηνών, ώστε να αποκαλείται «Ετήσια», η δε έκδοση «Ειδικών Εκθέσεων», όταν κάτι τέτοιο κρίνεται επιβεβλημένο ή απαραίτητο, είναι δυνατότητα που προβλέπεται στο άρθρο 3, παρ. 11 του ιδρυτικού της Αρχής νόμου.

Η πρώτη Έκθεση που δημοσιοποίησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετά την ίδρυσή του κάλυπτε ουσιαστικά διάστημα δεκατεσσάρων μηνών (Απρίλιος 2005-Μάιος 2006), άρα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και εκείνη ως «Ειδική», αφού το χρονικό διάστημα αναφοράς της ξεπερνούσε τη διάρκεια του έτους.

Από και πέρα, προκειμένου η κατάσταση να ομαλοποιηθεί, ώστε οι δημοσιοποιούμενες Εκθέσεις να είναι πραγματικά ετήσιες κατά το γράμμα και το πνεύμα του νόμου, δημιουργήθηκε μια παράδοση που ήθελε μέχρι πριν από λίγο καιρό τις Ετήσιες Εκθέσεις της Αρχής να καλύπτουν τα πεπραγμένα της για χρονικό διάστημα που εκτεινόταν από τον Ιούνιο ενός έτους μέχρι και τον Μάιο του επόμενου¹. Στη συνέχεια, κατόπιν της επεξεργασίας τους, τα κείμενα των Εκθέσεων τυπώνονταν για να παραδοθούν στον Πρόεδρο της Βουλής, τον Πρωθυπουργό και τον εποπτεύοντα Υπουργό, όπως επίσης για να δοθούν στη δημοσιότητα, συνήθως στα μέσα του καλοκαιριού ή στις αρχές του φθινοπώρου.

Στο πλαίσιο ενός τέτοιου προγραμματισμού συντάχθηκαν οι Ετήσιες Εκθέσεις της Ανεξάρτητης Αρχής των περιόδων Ιούνιος 2006-Μάιος 2007, Ιούνιος 2007-Μάιος 2008, Ιούνιος 2008-Μάιος 2009, που αποτελεί και την τελευταία (πριν από την παρούσα) Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Αν και κατ' αυτόν τον τρόπο ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκπλήρωνε με επιτυχία κάθε χρόνο την τυπική υποχρέωσή του να κάνει δημόσιο απολογισμό του έργου του, εντούτοις η μεγαλύτερη αρνητική συνέπεια μιας τέτοιας παράδοσης είναι προφανής και στατιστικής κυρίως φύσης: Τα στοιχεία κάθε Έκθεσης, που αφορούσαν σημαντικές ποσοτικές και ποιοτικές παραμέτρους των υποδεχόμενων αναφορών και του υπόλοιπου επιστημονικού έργου της Αρχής, αντιστοιχούσαν μεν σε έτος, όχι όμως ημερολογιακό, καθιστώντας έτσι δυσχερή την ένταξή τους σε ένα κοινό σύστημα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων επί ετήσιας βάσης.

Η εν λόγω δυσκολία γινόταν περισσότερο εμφανής κάθε φορά που ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλείτο από Ευρωπαϊκές ή εγχώριες υπηρεσίες να αποστείλει ετήσια (επί ημερολογιακού έτους) στατιστικά στοιχεία της δράσης του, προκειμένου αυτά να ενταχθούν σε κοινές βάσεις δεδομένων και να αποτελέσουν, μαζί με άλλα στοιχεία, αντικείμενο επεξεργασίας για την εξαγωγή ομοειδών στατιστικών συμπερασμάτων σε μεγαλύτερη (εθνική ή διακρατική) κλίμακα.

Με την από 28-7-2008 επιστολή του προς τον Πρόεδρο της Αρχής, κ. Ευάγγελο Ζερβέα, ο τότε Πρόεδρος της Βουλής, κ. Δημήτρης Σιούφας, τον ενημέρωνε σχετικά με την υπ' αριθ. 6933/4926/2008 (ΦΕΚ Α' 126) Απόφαση της Ολομέλειας για την τροποποίηση διατάξεων του Κανονισμού της Βουλής, ανάμεσά τους και του άρθρου 138^A, που αφορά τον έλεγχο επί των Ανεξάρτητων Αρχών.

Ειδικότερα, με το τροποποιημένο άρθρο του Κανονισμού προβλέπεται ότι *«κάθε Ανεξάρτητη Αρχή, συνταγματικά κατοχυρωμένη ή συσταθείσα με νόμο, υποβάλλει στον Πρόεδρο της Βουλής μέχρι την 31η Μαρτίου κάθε έτους Έκθεση πεπραγμένων για το έργο της κατά το*

¹ Η επιλογή του Ιουνίου ως χρονικής αφετηρίας δεν έγινε αυθαίρετα, αλλά για λόγους συνέχειας με την αμέσως προηγούμενη Ετήσια Έκθεση, που είχε ως καταληκτικό μήνα χρονικής αναφοράς τον Μάιο.

προηγούμενο έτος», προκειμένου εν συνεχεία αυτή να συζητηθεί σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Κρίνοντας επιβεβλημένη την προσαρμογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην ανωτέρω διάταξη, η Αρχή, έχοντας ήδη πριν από μερικούς μήνες δημοσιεύσει την προηγούμενη Ετήσια Έκθεσή της για το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2008-Μάιος 2009, έλαβε την απόφαση να προβεί στη σύνταξη μιας «Ειδικής» Έκθεσης πεπραγμένων για το εναπομείναν διάστημα (επτά μήνες) μέχρι τον Δεκέμβριο 2009, προκειμένου κατ' αυτόν τον τρόπο:

(α) να είναι σε θέση, αφού πρώτα μεσολαβήσει ο απαραίτητος για την επεξεργασία των στοιχείων και των συνοδευτικών τους κειμένων χρόνος (περίπου ένας-δύο μήνες), να παραδώσει την παρούσα Έκθεση στον Πρόεδρο της Βουλής, τον Πρωθυπουργό και τον εποπτεύοντα Υπουργό Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία

(β) να τροποποιηθεί η μέχρι σήμερα ακολουθούμενη παράδοση της αποτύπωσης και κατόπιν δημοσιοποίησης της ετήσιας δράσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, έτσι ώστε οι Ετήσιες Εκθέσεις του να αντιστοιχούν εφεξής σε ημερολογιακό έτος (Ιανουάριος-Δεκέμβριος) και παράλληλα να παραδίδονται κάθε χρόνο όπως ακριβώς επιτάσσει ο Κανονισμός της Βουλής

(γ) να ομαλοποιηθεί η συνεργασία, στο επίπεδο της συλλογής στοιχείων για στατιστικούς ή άλλους σκοπούς, της Αρχής με άλλους συναρμόδιους φορείς, εταιρούς και υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό

Με την τελευταία, λοιπόν, Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που καταγράφει τα πεπραγμένα των εναπομεινάντων επτά μηνών του 2009, υλοποιείται η απαιτούμενη μετάβαση στη νέα κατάσταση.

Αναλόγως προσαρμόζεται και η παρουσίαση των αποτυπούμενων στοιχείων, για τα οποία θα υπάρχει ειδική σήμανση σε όποια σημεία του κειμένου χρειάζεται, ώστε ο αναγνώστης να μπορεί να τα διακρίνει κατά χρονολογική κατάταξη σε στοιχεία που αφορούν: **(i)** αποκλειστικά το επτάμηνο Ιούνιος-Δεκέμβριος 2009, **(ii)** ολόκληρο το έτος 2009, **(iii)** το σύνολο της δράσης της Αρχής από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα (συγκεντρωτικά στοιχεία).

2. Δομή της Έκθεσης

Το περιεχόμενο της Έκθεσης είναι ταξινομημένο σε πέντε (5) Κεφάλαια ως ακολούθως:

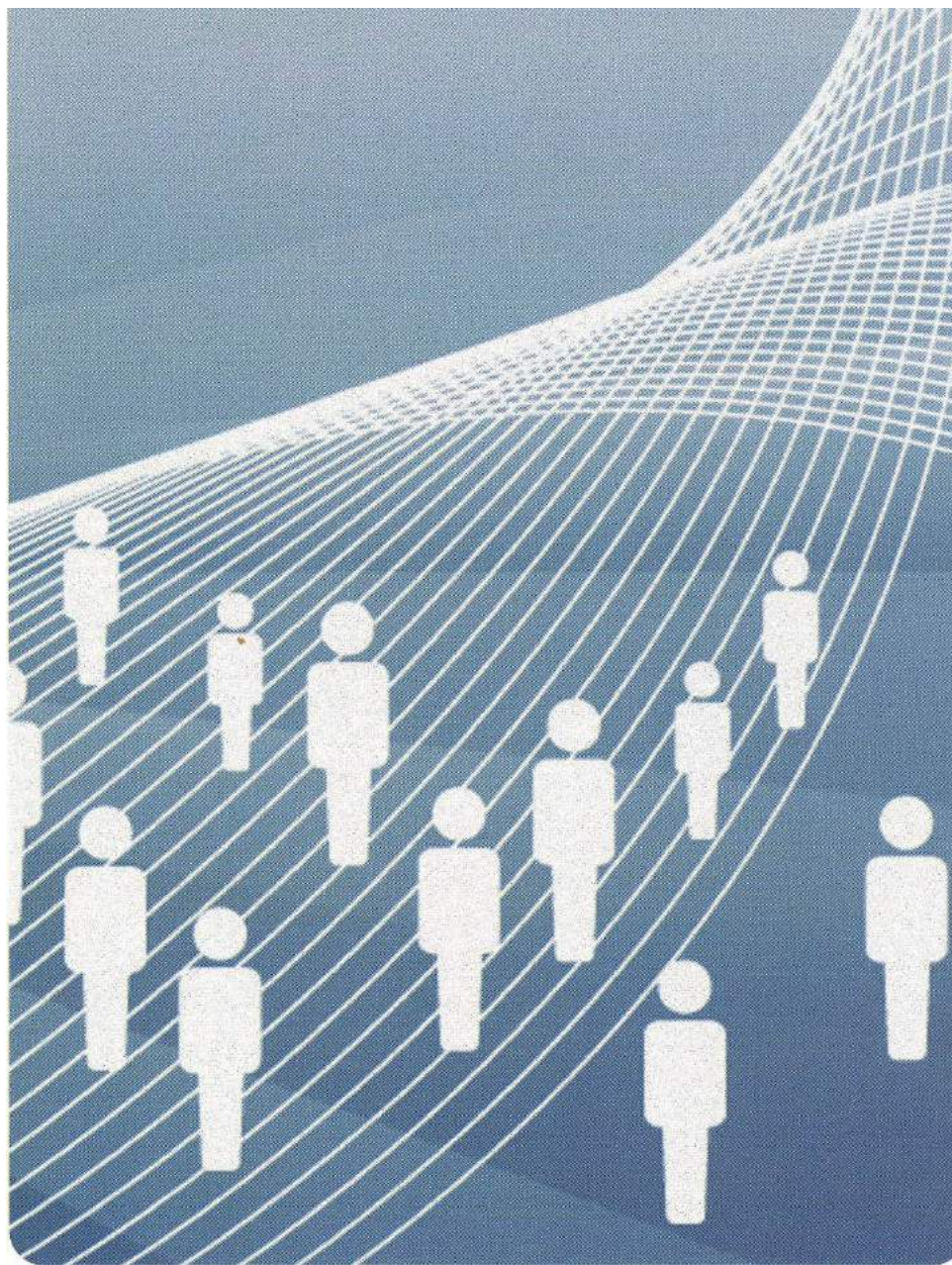
Στο «Κεφάλαιο Α» γίνεται μια εμπειριστατωμένη γνωριμία του αναγνώστη με την Αρχή, εξηγώντας του τον ιδρυτικό της νόμο, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας πληροφορίες για τη στελέχωση και τα οικονομικά της στοιχεία και αναλύοντας τις πληροφοριακές της υποδομές με όλες τις τυχόν εξελίξεις και βελτιώσεις τους.

Στο «Κεφάλαιο Β» παρατίθενται γενικά (ποιοτικά) σχόλια και συγκεντρωτικά (ποσοτικά) στατιστικά στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που δέχεται η Αρχή (αριθμός αναφορών ανά κλάδο, κατάσταση επεξεργασίας των αναφορών, ενέργειες επί υποθέσεων, γεωγραφική διασπορά αναφορών, τρόποι υποβολής τους, έκβαση υποθέσεων, κατανομή αναφορών ανά φύλο, κ.λπ.).

Στο «Κεφάλαιο Γ» η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή και περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή (έκδοση Συστάσεων, καταθέσεις Μηνυτήριων Αναφορών στον Εισαγγελέα για αξιόποινες πράξεις, διαλειτουργικές συνεργασίες με συναρμόδιους φορείς για τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς, κ.λπ.).

Στο «Κεφάλαιο Δ» παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που επιτελείται παράλληλα με το έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις νομοσχεδίων, εισηγήσεις σε συνέδρια και ημερίδες, η εκπόνηση ενημερωτικών φυλλαδίων και άλλων εκδόσεων, η δημοσίευση Συστάσεων της Αρχής σε επιστημονικά νομικά περιοδικά, κ.λπ.

Τέλος, το «Κεφάλαιο Ε» αποτελεί το Παράρτημα της Έκθεσης, όπου παρατίθενται ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής με όλες τις τροποποιήσεις του, οι συνθέσεις των κατά τόπους Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών, καθώς και τα βιογραφικά του Προέδρου της Αρχής, των Βοηθών του, όπως και του επιστημονικού της προσωπικού.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ο Νόμος 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη, υπό το καθεστώς λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Η θεσμοθέτηση του νέου οργάνου στηρίχθηκε σε μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης² και αποτέλεσε έμπρακτη απόδειξη της βούλησης της Ελληνικής Πολιτείας να μεθοδεύσει, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, τη σύγκλιση των διοικητικών της δομών στη βάση των κειμένων αυτών, αλλά και να προωθήσει την εναρμόνισή της προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα εν μέσω ενός παγκόσμιου περιβάλλοντος τεχνολογικής προόδου και διαρκούς μετεξέλιξης των ηθών και προτύπων της συμπεριφοράς των καταναλωτών, καθώς επίσης των επιχειρηματικών πρακτικών που υιοθετούνται και ακολουθούνται από τους προμηθευτές.

Η εμφάνιση αθέμιτων πρακτικών και μεθόδων προσέγγισης των καταναλωτών εκ μέρους ορισμένων προμηθευτών κατά τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών ή πώλησης προϊόντων οδήγησε ευλόγως την Πολιτεία τόσο στη νομοθετική-κανονιστική όσο και στη θεσμική παρέμβαση. Σκοπός των παρεμβάσεων αυτών υπήρξε αφενός μεν η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, αφετέρου δε η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών και της ικανοποίησης δίκαιων αιτημάτων.

Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα είναι εκ των πρωτοπόρων ανάμεσα στα υπόλοιπα κράτη-μέλη της Ένωσης που εισήγαγαν στην έννομη τάξη τους έναν θεσμό σαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει, από τη μία πλευρά, το ζωηρό ενδιαφέρον της Πολιτείας για τον ενστερνισμό νεωτερικών αντιλήψεων και την υιοθέτηση καινοτόμων μηχανισμών, όπως είναι η προσφυγή των πολιτών σε όργανα διαιτησίας που ακολουθούν ανέξοδες, ταχύτερες και απλούστερες διαδικασίες σε σχέση με τη δικαστική. Τέτοιοι μηχανισμοί ούτως ή άλλως έρχονται κατά κοινή ομολογία να δράσουν συμπληρωματικά δίπλα σε ένα από τα ισχυρότερα, πληρέστερα και επαρκέστερα νομοθετικά πλαίσια, όπως είναι το Ελληνικό, που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή στην Ευρώπη.

Είναι αλήθεια πως οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του.

Στο πλαίσιο αυτό, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτέλεσε σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει. Η ανάγκη αντιμετώπισης των καταναλωτικών προβλημάτων που προέκυψαν τόσο από τις νέες συνθήκες στην παγκόσμια οικονομία όσο και από τις εξελίξεις σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία κ.λπ.) επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου θεσμού.

² Πρόκειται για τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{ης} Νοεμβρίου 1993], όπου περιλαμβάνεται η έγκριση «μιας σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων *Ombudsman* που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», τη Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαΐου 1998 (98/257/EC) «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου A4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Από την άλλη πλευρά, υπερτονίζεται ο κεντρικός ρόλος της Ελλάδας ως χώρας που αποκτά με προοδευτικό ρυθμό σημαντική εμπειρία στη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εξωδικαστικό τρόπο και είναι σε θέση να «εξάγει» τεχνογνωσία, καθώς και να παράσχει τη συνδρομή της στον τομέα της δημιουργίας αντίστοιχων με τον Έλληνα Συνήγορο του Καταναλωτή οργάνων σε άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Είναι χαρακτηριστικό ότι σε απάντηση σχετικής πρότασης που είχε απευθύνει εγγράφως στις 19 Φεβρουαρίου 2008 ο Συνήγορος του Καταναλωτή προς την κα Meglena Kuneva, τότε Ευρωπαϊά Επίτροπο στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, είχε λάβει τη θερμή επιβράβευση της Επιτρόπου γι' αυτή του την πρόταση, η οποία ενδυναμώνει πάνω απ' όλα το πνεύμα καλής συνεργασίας και αλληλεγγύης ανάμεσα στα κράτη-μέλη και παράλληλα αναδεικνύει έναν τομέα της δημόσιας ζωής στον οποίο η χώρα μας πρωτοπορεί και μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα καλής πρακτικής (best practice) για τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Η αξία και η σπουδαιότητα του νέου θεσμού που εισήχθη εδώ και λίγα χρόνια στην Ελλάδα έχουν τύχει περαιτέρω της επιβεβαίωσης της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), η οποία, γνωμοδοτώντας παλαιότερα επί του Νομοσχεδίου που προέβλεπε τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, υπογράμμισε τη σπουδαιότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης για καταναλωτικές διαφορές με το σκεπτικό ότι τέτοια παρέμβαση εκμηδενίζει το κόστος και ενισχύει την ευελιξία του πολίτη, την ίδια στιγμή που προφυλάσσει το κύρος των προμηθευτών από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να καταφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συμβάλλει, από αυτή την άποψη, και στην εξασφάλιση μιας επιθυμητής ισορροπίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, δίνοντας ουσιαστικό περιεχόμενο στον σεβασμό προς τις αδιαπραγμάτευτες αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας. Η αγορά αποκτά με αυτόν τον τρόπο έναν ρυθμιστή, ο οποίος -δίχως να έχει ενδυθεί με συμβατικές κυρωτικές αρμοδιότητες- πετυχαίνει στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων τη συμφιλίωση καταναλωτών και προμηθευτών, στηριζόμενος στην ηθική διάσταση της εφαρμογής του νόμου και -σε έσχατη περίπτωση- στη δυνατότητα δημοσιοποίησης των πορισμάτων του, όταν αυτά δεν γίνονται αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού των διαφορών.

Η δράση της Αρχής βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, στην ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και της θεμελιώδους αρχής του «ηθικώς επιχειρείν».

1.1. Τροποποίηση των ισχυόντων σχετικά με την εκλογή και τη θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων

Με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3734/2009 (ΦΕΚ Α' 8) αντικαταστάθηκε η παρ. 5 του άρθρου 2 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004, που ρυθμίζει τα της εκλογής και θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Με την τροποποίηση αυτή, η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών του ορίζεται πλέον τετραετής, από πενταετής που ήταν, και παράλληλα προβλέπεται η επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη.

1.2. Ανάθεση νέας αρμοδιότητας στον Συνήγορο του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε πέρυσι στη διαβούλευση για το προσχέδιο νόμου ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες³. Η παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προστέθηκε στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105/1-7-2009, βλ. άρθρο 11), η δε νέα αρμοδιότητα αφορά τον ιδιωτικό τομέα.

Ως εκ τούτου, προστέθηκε ένα δεύτερο εδάφιο στην παρ. 1 του άρθρου 1 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004 ως εξής: «*Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ*». Ειδικότερα:

1.2.1. Η εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες

Επιμέλεια:

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Με τον ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105) ενσωματώθηκε στην Ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2004/113/ΕΚ του Συμβουλίου για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών. Με την ανωτέρω Οδηγία η Ευρωπαϊκή Κοινότητα προάγει την ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών και σε άλλες δραστηριότητες, πέραν του τομέα της απασχόλησης και των επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Ο νόμος αυτός αφορά στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες τόσο στο δημόσιο, στον ευρύτερο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Με τις ρυθμίσεις του εισάγεται η απαγόρευση άμεσης ή έμμεσης διάκρισης λόγω φύλου, συμπεριλαμβανομένης της λιγότερο ευνοϊκής μεταχείρισης των γυναικών λόγω εγκυμοσύνης και μητρότητας. Διάκριση λόγω φύλου αποτελεί και η παρενόχληση και η σεξουαλική παρενόχληση, οι οποίες επίσης απαγορεύονται. Διάκριση, επίσης, θεωρείται κατά την έννοια του νόμου και η ενθάρρυνση για την άσκηση άμεσων ή έμμεσων διακρίσεων λόγω φύλου.

Η διαφορετική μεταχείριση δεν αποκλείεται, εντούτοις, εάν η παροχή αγαθών ή υπηρεσιών αποκλειστικά ή πρωτίστως σε άτομα του ενός φύλου αιτιολογείται από θεμιτό σκοπό, τηρουμένων των αρχών της αναγκαιότητας και αναλογικότητας.

Οι διατάξεις του νόμου τυγχάνουν εφαρμογής τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, καταλαμβάνοντας ενδεικτικά τις τραπεζικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, την ιδιωτική ασφάλιση, τις μεταφορές, τις εμπορικές δραστηριότητες, την πρόσβαση σε χώρους όπου επιτρέπεται η είσοδος στο κοινό, τις υπηρεσίες υγείας κ.ά.

Ρητώς εξαιρούνται συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο του ιδιωτικού και οικογενειακού βίου, καθώς και οι τομείς της εκπαίδευσης, των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και της διαφήμισης.

Οι διατάξεις του νόμου εφαρμόζονται υπό την επιφύλαξη τυχόν ευνοϊκότερων διατάξεων για την προστασία των γυναικών όσον αφορά την εγκυμοσύνη και τη μητρότητα.

Ειδικά για τις ασφαλιστικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ο νόμος προβλέπει ότι η χρήση του παράγοντα του φύλου ως συντελεστή για τον υπολογισμό ασφαλιστρων και παροχών δεν επιτρέπεται να οδηγεί σε διαφορές μεταξύ ατομικών ασφαλιστρων και παροχών. Τυχόν αναλογιστικές διαφορές μεταξύ παροχών και ασφαλιστρων με τη χρήση του φύλου ως καθοριστικού παράγοντα για την αξιολόγηση του κινδύνου επιτρέπονται μόνον στις ασφαλίσσεις του κλάδου ζωής, ατυχημάτων, ασθένειας και αστικής ευθύνης από οχήματα, σύμφωνα με την

³ Βλ. Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Καταναλωτή 2008-2009, σελ. 244-248.

πολιτική διαχείρισης κινδύνων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στη βάση σημαντικών και αξιόπιστων αναλογιστικών στατιστικών δεδομένων.

Η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.) θα υποβάλει, το αργότερο έως τις 30-10-2012, στον αρμόδιο Υπουργό έκθεση σχετικά με τη διατήρηση της ισχύος ή την τροποποίηση της ανωτέρω ρύθμισης του νόμου, κατόπιν γνώμης της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων. Επίσης, η ΕΠ.Ε.Ι.Α. είναι αρμόδια για τη συλλογή, δημοσίευση και τακτική ενημέρωση αξιόπιστων δεδομένων για τη χρήση του φύλου ως καθοριστικού αναλογιστικού συντελεστή.

Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα εγκυμοσύνης και μητρότητας δεν επιτρέπεται να οδηγούν σε διαφορές μεταξύ των ασφαλιστρών και των παροχών μετά τις 21-12-2009. Πρέπει, ωστόσο, να σημειωθεί πως για τα εν ισχύ μέχρι την έναρξη του νόμου συμβόλαια ασφαλίσεων ζωής, ατυχημάτων, ασθενειών και αστικής ευθύνης αυτοκινήτου, για τα οποία είχε γίνει χρήση της διακριτικής ευχέρειας του άρθρου 5, παρ. 2 της Οδηγίας από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας (πρώην Υπουργείο Ανάπτυξης), διατηρείται η χρήση του παράγοντα του φύλου ως αναλογιστικού συντελεστή στην τιμολόγηση και παροχή των προϊόντων μέχρι τις 21-12-2012. Μέχρι την ημερομηνία αυτή, η αρμόδια πλέον ΕΠ.Ε.Ι.Α. επανεξετάζει όλες τις ανάλογες περιπτώσεις, δυνάμενη να τις τροποποιήσει ή να τις διατηρήσει, λαμβάνοντας υπόψη και την ειδική έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Από και πέρα, ο νόμος προσδιορίζει το πλαίσιο έννομης προστασίας των προσώπων που θίγονται από διακρίσεις λόγω φύλου.

Κατ' εφαρμογή της Οδηγίας, κατοχυρώνονται τα δικαιώματα δικαστικής προστασίας και διοικητικής προσφυγής, καθώς και οι διαδικασίες εξωδικαστικής διαμεσολάβησης ενώπιον των αρμοδίων Φορέων παρακολούθησης εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης, κατά την έννοια των διατάξεων του νόμου.

Τα μέσα άμυνας μπορούν να κινηθούν και από νομικά πρόσωπα και ενώσεις προσώπων, εφόσον έχουν γι' αυτό έννομο συμφέρον βάσει του σκοπού τους και εφόσον συναινεί σε αυτό ο άμεσα θιγόμενος από την παραβίαση της απαγόρευσης διακρίσεων λόγω φύλου.

Επιπλέον, κατοχυρώνεται η προστασία έναντι αντιποίνων, απαγορεύοντας κάθε δυσμενή μεταχείριση ως αντίδραση κατά του προσώπου που προσέφυγε στις δικαστικές ή διοικητικές Αρχές.

Ως προς την κατανομή του βάρους απόδειξης, ορίζεται ότι όταν ένα πρόσωπο υποστηρίζει ότι είναι θύμα διάκρισης και επικαλείται γεγονότα από τα οποία πιθανολογείται διάκριση ή παρενόχληση, ο καθ' ού η καταγγελία φέρει το βάρος να αποδείξει ότι δεν υπήρξε παραβίαση της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών. Η σχετική ρύθμιση ισχύει τόσο ενώπιον των δικαστικών όσο και των διοικητικών Αρχών, εξαιρείται όμως ρητώς η ποινική διαδικασία.

Πέραν του πλαισίου έννομης προστασίας των θιγόμενων προσώπων και κατ' εφαρμογή της Οδηγίας, ο νόμος ρυθμίζει το ζήτημα της καταβολής αποζημίωσης και της επιβολής κυρώσεων. Ειδικότερα, ο θιγόμενος διατηρεί αξίωση πλήρους αποζημίωσης και αποκατάστασης της ηθικής του βλάβης, επιπλέον δε και αναλόγως της φύσης της παράβασης επιφυλάσσεται η επιβολή κυρώσεων βάσει της ασφαλιστικής νομοθεσίας και του Υπαλληλικού Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, όποιος τελεί την πράξη της σεξουαλικής παρενόχλησης, σύμφωνα με τον ορισμό του νόμου, διώκεται κατ' έγκληση, βάσει του άρθρου 337, παρ. 1 του Ποινικού Κώδικα.

Με το άρθρο 11 του νόμου, ως φορείς παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών κατά τους ορισμούς του νόμου ορίζονται (για μεν τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα) ο Συνήγορος του Πολίτη και (για τον ιδιωτικό τομέα) ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Ο ορισμός των πιο πάνω Αρχών έγινε σε εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας. Σε αυτό προβλέπεται η υποχρέωση των κρατών-μελών να ορίζουν έναν ή περισσότερους οργανισμούς, οι οποίοι θα είναι επιφορτισμένοι με την προώθηση, την ανάλυση, τον έλεγχο και την υποστήριξη της ίσης μεταχείρισης όλων των προσώπων χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου. Οι οργανισμοί αυτοί, συνεχίζει η Οδηγία, πρέπει να έχουν την αρμοδιότητα: (α) της παροχής

ανεξάρτητης βοήθειας στα θύματα διακρίσεων, ώστε να προωθούνται οι καταγγελίες τους, (β) της διενέργειας ανεξάρτητων ερευνών σχετικά με τις διακρίσεις, και (γ) της δημοσίευσης ανεξάρτητων εκθέσεων και της διατύπωσης ανεξάρτητων συστάσεων σχετικά με τα ζητήματα που συνδέονται με τις διακρίσεις.

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποτελεί, δυνάμει του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η παροχή ανεξάρτητης βοήθειας στα πρόσωπα που αναφέρονται στην Αρχή με σκοπό την επίλυση της διαφοράς τους, η διενέργεια ανεξάρτητων ερευνών, η σύνταξη ανεξάρτητων εκθέσεων και η διατύπωση ανεξάρτητων συστάσεων κατά την άσκηση της αρμοδιότητάς της, αποτελούν συστατικά στοιχεία του ρόλου και της αποστολής της Αρχής, θεσμού του οποίου η δραστηριοποίηση εναρμονίζεται προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα της διαφανούς και ανεξάρτητης διαμεσολάβησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της νέας αρμοδιότητας που του ανατίθεται, είναι επιφορτισμένος με την προώθηση, την ανάλυση, τον έλεγχο και την υποστήριξη της ίσης μεταχείρισης των προσώπων χωρίς διάκριση λόγω φύλου στον ιδιωτικό τομέα.

Κάθε πρόσωπο που θεωρεί ότι ζημιώνεται από τη μη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης, ακόμη και αν έχει λήξει η σχέση στο πλαίσιο της οποίας φέρεται ότι σημειώθηκε η διάκριση, δύναται να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Επίσης, κάθε δημόσια Αρχή στην οποία κοινοποιούνται ή απευθύνονται πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή του νόμου οφείλει, επίσης, να τις διαβιβάζει αρμοδίως.

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διεξάγει έρευνα και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την άρση της προσβολής της ίσης μεταχείρισης. Εφόσον η διαμεσολάβηση δεν επιφέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα, το τελικό πόρισμα της Αρχής διαβιβάζεται στην αρμόδια υπηρεσία για την επιβολή κυρώσεων ή την έναρξη πειθαρχικής διαδικασίας.

Για την εφαρμογή του παρόντος νόμου στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποβάλλει Ειδική Έκθεση στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη και στη Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων, η οποία ενθαρρύνει και συντονίζει τον διάλογο και τη συνεργασία με όλους τους σχετικούς με την ίση μεταχείριση των δύο φύλων φορείς.

2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών

Η Πολιτεία παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995 (ΦΕΚ Α' 62/4-4-1995). Με τις ανωτέρω διατάξεις η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. του ν. 2743/1999). Με τον ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109/29-5-2001) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό.

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό Δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης.

Είναι άξιο επισήμανσης το γεγονός ότι η συζήτηση της αγωγής ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου για την οποία δεν έχει τηρηθεί η διαδικασία της εξώδικης επίλυσης της διαφοράς κηρύσσεται απαράδεκτη. Με τον τρόπο αυτό ο νομοθέτης, εκτός από την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής της πολιτικής Δικαιοσύνης σε σοβαρού αντικειμένου υποθέσεις, θέλησε να αφήσει στα διάδικα μέρη τη δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) είναι επιτροπές που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας και στις οποίες μπορούν να προσφεύγουν οι πολίτες-καταναλωτές για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές σε συναινετικό κλίμα.

Ο θεσμός του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις ΕΦΔ εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994, όπως ίσχυε. Η σύνθεση των επιτροπών περιλαμβάνει:

- ο Έναν δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από το διοικητικό συμβούλιο του δικηγορικού συλλόγου, ως Πρόεδρος.
- ο Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου (στους νομούς όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, το διοικητικό τους συμβούλιο ορίζει, επίσης, έναν εκπρόσωπο με τον αναπληρωτή του).
- ο Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τα διοικητικά συμβούλια των ενώσεων (όπου δεν υπάρχουν τέτοιες ενώσεις, στην ΕΦΔ συμμετέχει, ως τρίτο μέλος, εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τη διοίκηση του κέντρου).
- ο Έναν υπάλληλο της υπηρεσίας εμπορίου της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τον Νομάρχη, προκειμένου να παράσχει γραμματειακή υποστήριξη στο έργο της ΕΦΔ.

Με το άρθρο 14 του ν. 3587/2007, ο οποίος τροποποίησε και συμπλήρωσε τον ν. 2251/1994, η θητεία των μελών των ΕΦΔ ορίζεται διετής (από μονοετής που ήταν παλαιότερα).

Με το άρθρο 3 του ν. 3297/2004, οι ΕΦΔ υπήχθησαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους. Η υπαγωγή των ΕΦΔ στον Συνήγορο του Καταναλωτή αποσκοπεί, πέραν της ενδυνάμωσης του κύρους και της αξιοπιστίας νέου θεσμού, στην αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων και της αξιοπιστίας των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων καθίσταται περισσότερο ουσιαστικός, αποτελεσματικός και περαιτέρω συμβάλει στην αποκεντρωμένη λειτουργία του μηχανισμού της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Η δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των Επιτροπών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή διασφαλίζει την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων. Επιπροσθέτως, η διαδικασία στελέχωσης, η οποία καθορίζεται πλέον από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, η πρόβλεψη δυνατότητας αμοιβής των μελών των Επιτροπών και των μελών που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, καθώς επίσης η ενιαία ρύθμιση των λοιπών λεπτομερειών του άρθρου 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αποτελούν τις αναγκαίες προϋποθέσεις προκειμένου οι Επιτροπές να λειτουργούν αποδοτικότερα.

Με αποφάσεις που υπέγραψε κατά το χρονικό διάστημα από τον Νοέμβριο 2008 έως τον Ιανουάριο 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε τις νέες ΕΦΔ σε αντικατάσταση των παλαιότερων, η θητεία των μελών των οποίων είχε λήξει και τα μέλη εξακολούθησαν να ασκούν τα καθήκοντά τους και μετά τη λήξη της θητείας τους μέχρι τον ορισμό των καινούργιων,

σύμφωνα με τις πάγιες διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας που αφορούν τη συγκρότηση και λειτουργία συλλογικών οργάνων. Οι ΕΦΔ, με τη νέα σύστασή τους, παρατίθενται στο Παράρτημα (Ε.3) της παρούσας.

4. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.

Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη ή παροχής γενικών νομικών συμβουλών ούτε διαμεσολαβεί σε διαφορές που έχουν ανακύψει με καταγγελλόμενο προμηθευτή εκτός της Ελληνικής επικράτειας.

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μιας αξίωσης ή η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε στοιχειοθετεί αβασάνιστα τη βασιμότητα της καταγγελίας. Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς (αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης).

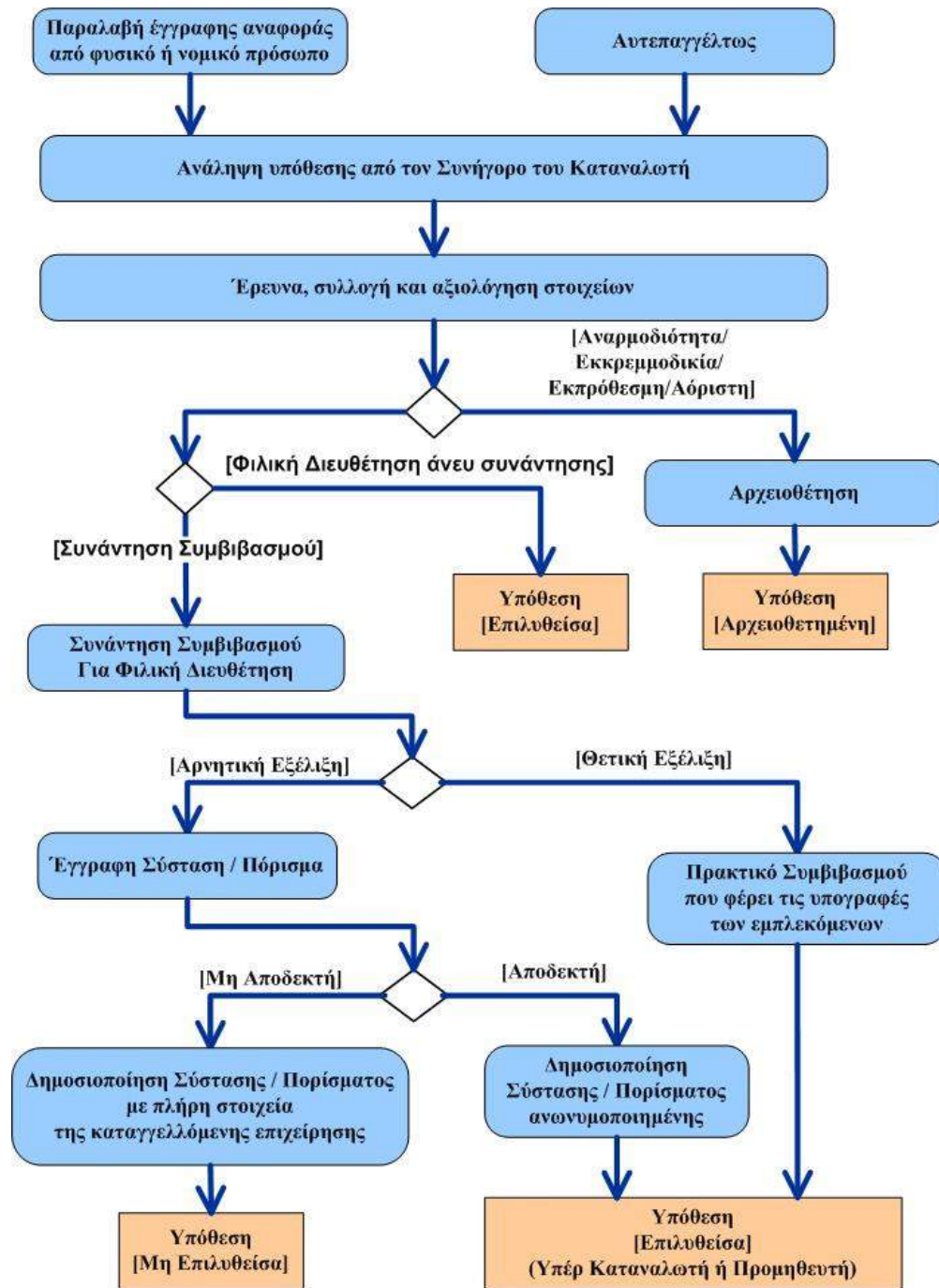
Στόχος είναι να εξασφαλιζέται τόσο το δικαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούντων ανταγωνιστών τους. Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η εκ μέρους των καταναλωτών συνετή αξιοποίηση των προστατευτικών διατάξεων του νόμου και όχι η κακόπιστη κατάχρησή τους.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για κάθε προβληματικό ζήτημα που έχει προκύψει στο πλαίσιο μιας καταναλωτικής συναλλαγής. Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και ενυπόγραφης υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή ή τηλεομοιοτυπία, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα). Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ).

Οι καταγγελίες των καταναλωτών εξετάζονται αντικειμενικά και αμερόληπτα με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος, όπως ενδεχομένως και για τις εκθέσεις των Ειδικών και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων.

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία της φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη

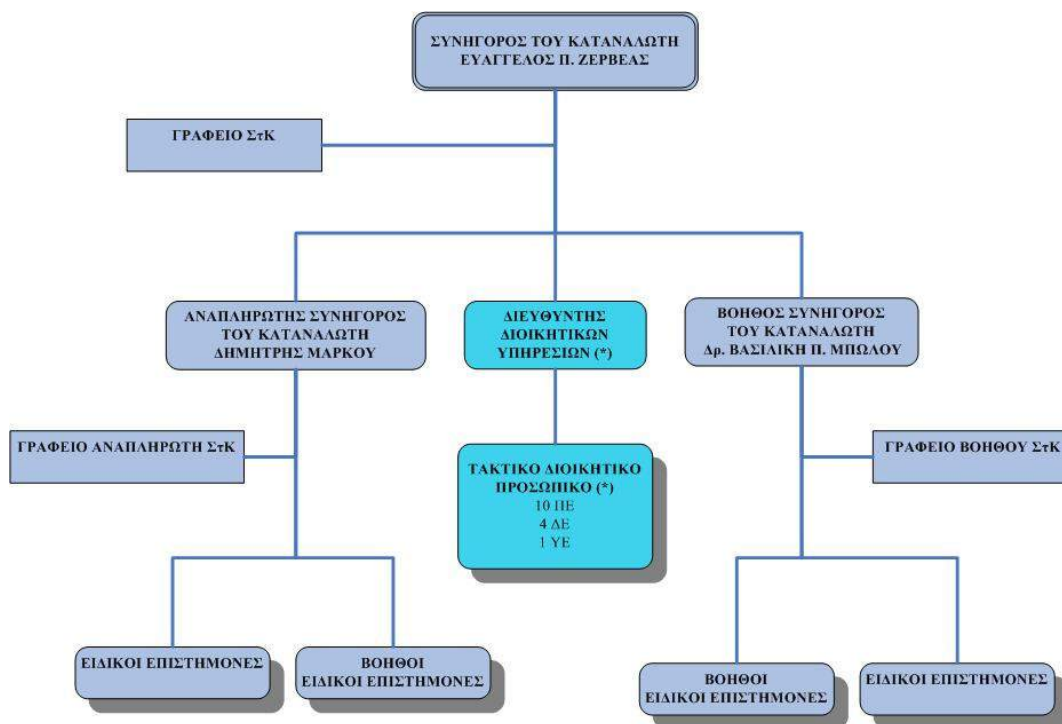
με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του (βλ. Γράφημα 1).



Γράφημα 1: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

5. Οργάνωση και στελέχωση

Η δομή της Αρχής απεικονίζεται σχηματικά στο ακόλουθο Γράφημα (2):



Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή

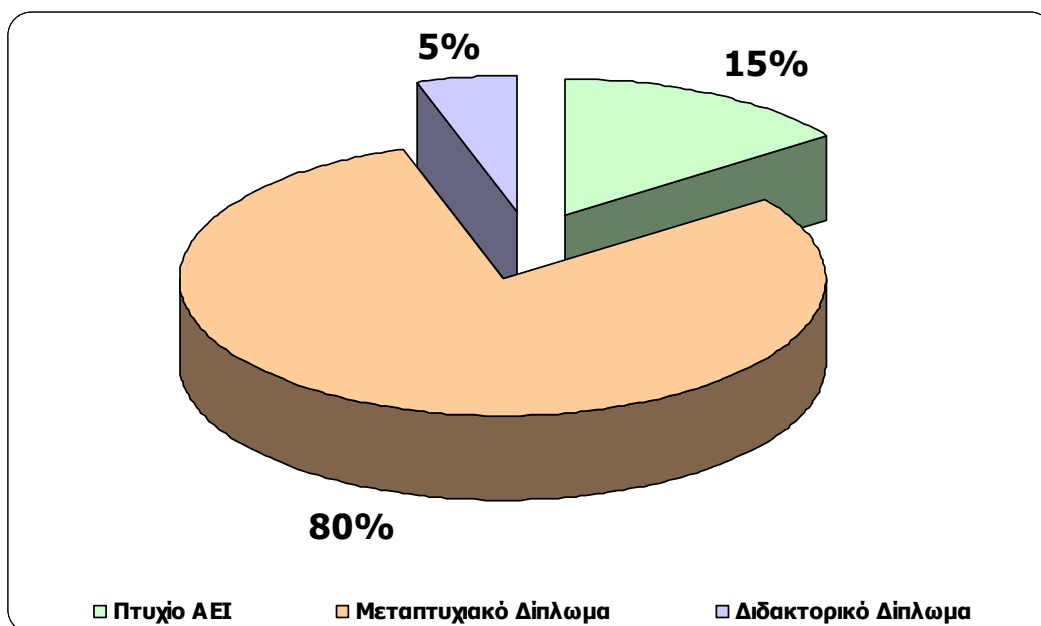
Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγόρων είναι 31 άτομα, εκ των οποίων 11 άνδρες και 20 γυναίκες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου.

Το επιστημονικό προσωπικό αριθμεί 20 εργαζόμενους, δεκαπέντε (15) Ειδικούς Επιστήμονες και πέντε (5) Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες, οι ειδικότητες των οποίων κατανέμονται ως εξής:

- Δώδεκα (12) θέσεις νομικών
- Τέσσερις (4) θέσεις οικονομολόγων
- Τρεις (3) θέσεις πληροφορικής
- Μία (1) θέση ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Το μορφωτικό επίπεδο του επιστημονικού προσωπικού έχει αναπαρασταθεί γραφικά στο επόμενο γράφημα (3):



Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Αξίζει να τονιστεί ότι σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Αρχής προβλέπονται επιπλέον 15 θέσεις τακτικού διοικητικού προσωπικού, καθώς και μία θέση διευθυντή διοικητικών υπηρεσιών (απεικονίζονται και στο παραπάνω Γράφημα 3), οι οποίες όμως δεν έχουν πληρωθεί ακόμα. Επί του παρόντος, η διοικητική υποστήριξη γίνεται από το προσωπικό του γραφείου του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, συνεπικουρούμενοι από το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής.

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή απασχολείται και μία ασκούμενη υπάλληλος του προγράμματος για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας STAGE του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού.

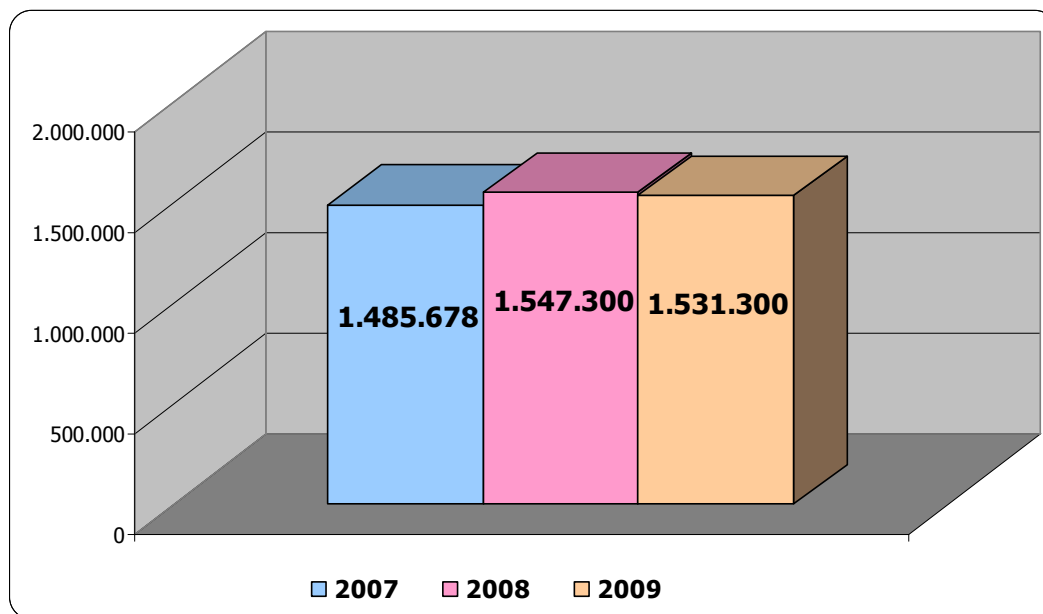
<i>Κατηγορία προσωπικού</i>	<i>Πλήθος</i>
Ειδικοί Επιστήμονες (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)	15
Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)	5
Προσωπικό γραφείου Συνηγόρου του Καταναλωτή και Βοηθών Συνηγόρων (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου (άρ. 5, παρ. 6, ν. 3297/2004)	7
Προσωπικό με σύμβαση (Πρόγραμμα Stage)	1
ΣΥΝΟΛΟ	28

Πίνακας 1: Στελέχωση της Αρχής (στις 31/12/2009)

Στο Παράρτημα (Ε.2) υπάρχουν συνοπτικά βιογραφικά του Συνηγόρου του Καταναλωτή, των Βοηθών Συνηγόρων, καθώς και του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής.

6. Οικονομικά στοιχεία

Το 2009, οι πιστώσεις του Κρατικού Προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.531.300 ευρώ. Στο επόμενο Γράφημα (4) εμφανίζονται οι αντίστοιχες πιστώσεις της τελευταίας τριετίας (διάστημα στο οποίο έχει στελεχωθεί η Αρχή με επιστημονικό προσωπικό):



Γράφημα 4: Πιστώσεις (σε €) του Κρατικού Προϋπολογισμού στον Συνήγορο του Καταναλωτή

7. Υποδομές της Αρχής

7.1. Πληροφοριακό Σύστημα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην προηγούμενη Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει προβεί στην υλοποίηση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) με ίδια μέσα, **χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.**

Κατά την περίοδο αναφοράς της παρούσας Έκθεσης, νέα χαρακτηριστικά έχουν προστεθεί στο εν λόγω σύστημα, με στόχο την έτι περαιτέρω βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας της Αρχής.

Οι σημαντικότερες νέες προσθήκες στο ΟΠΣ της Αρχής κατά την περίοδο αυτή ήταν:

- Πλήρης ψηφιοποίηση (μέσω σάρωσης) όλων των εισερχόμενων εγγράφων και δυνατότητα εκμετάλλευσής τους μέσα από το ΟΠΣ. Αυτή η νέα δυνατότητα είναι πολύ σημαντική, αφού μειώθηκε περαιτέρω ο χρόνος διεκπεραίωσης των σχετικών διαδικασιών, καθώς και η διακίνηση εγγράφων «χέρι-με-χέρι», ενώ βελτιώθηκε η διαδικασία παρακολούθησης της εξελικτικής πορείας των υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή, καθώς και των διοικητικών της διαδικασιών
- Νέα εφαρμογή διαχείρισης-παρακολούθησης των αδειών του προσωπικού της Αρχής, στο πλαίσιο υποστήριξης των διοικητικών διαδικασιών της

Αυτό που πρέπει να σημειωθεί είναι ότι το νέο Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής έχει ήδη παγιωθεί ως ένα απαραίτητο βοήθημα στην έγκυρη και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών της. Τα οφέλη από τη λειτουργία και χρήση του ΟΠΣ έχουν γίνει εμφανή σε όλες τις βαθμίδες του προσωπικού της Αρχής, αφού:

- Έχουν ελαχιστοποιηθεί οι λανθασμένες καταχωρήσεις
- Ο χρόνος διεκπεραίωσης αρκετών επιμέρους εργασιών έχει μειωθεί σημαντικά, με άμεσο συνεπακόλουθο τη συνολική επιτάχυνση του χειρισμού των υποθέσεων. Ενδεικτικό παράδειγμα αυτής της βελτίωσης είναι η μείωση του χρόνου για τη διαβίβαση μιας αναφοράς στον καταγγελλόμενο προμηθευτή από τη στιγμή που αυτή θα υποβληθεί και πρωτοκολληθεί: Πριν από τη λειτουργία του ΟΠΣ αυτός ο χρόνος άγγιζε τις 14 εργάσιμες ημέρες, ενώ μετά τη λειτουργία του ΟΠΣ αυτός ο χρόνος έχει μειωθεί δραστικά στις 5 εργάσιμες ημέρες (62% μείωση)
- Έχει μειωθεί η διακίνηση εγγράφων «χέρι-με-χέρι» και σε αρκετές περιπτώσεις και η ανάγκη εκτύπωσης πρόσθετων αντίγραφων των εγγράφων
- Έχει βελτιωθεί σημαντικά η δυνατότητα παρακολούθησης της εξελικτικής πορείας των υποθέσεων, τόσο από τους χειριστές των υποθέσεων όσο και από τους προϊσταμένους τους
- Έχει διευκολυνθεί σημαντικά η επεξεργασία και έκδοση στατιστικών στοιχείων

Ασφαλώς, όλα τα παραπάνω μπορούν και σχεδιάζεται να βελτιωθούν ακόμα περισσότερο μέσω περαιτέρω αναβάθμισης του ΟΠΣ. Σημαντικότεροι στόχοι για το επόμενο διάστημα είναι:

- Η ενσωμάτωση και των εξερχόμενων εγγράφων στο ΟΠΣ, ώστε το σύνολο της αλληλογραφίας της Αρχής να είναι διαθέσιμο και αξιοποιήσιμο μέσω του ΟΠΣ
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής έγκρισης των εξερχόμενων εγγράφων από τους αρμόδιους προϊσταμένους
- Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας ορισμένων βασικών τύπων εγγράφων, τα οποία είναι σε μεγάλο βαθμό τυποποιημένα

7.2. Δικτυακός τόπος

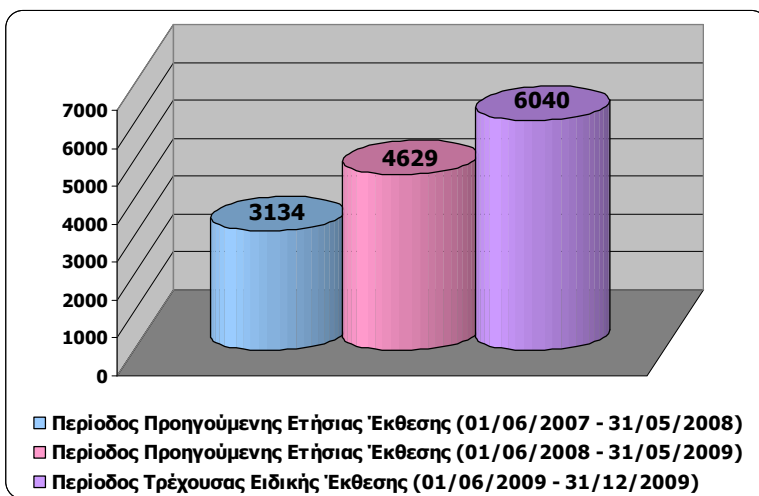
Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει επίσης κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, **χωρίς την επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού**, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το έργο της Αρχής, αλλά και την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Κατά το 2009, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με:

- Νέες ενότητες:
 - «Συχνές Ερωτήσεις» (οι γνωστές και ως FAQ ή Frequently Asked Questions), στην οποία περιέχονται οι πιο συχνές ερωτήσεις σχετικά με την υποβολή αναφορών, αλλά και τον τρόπο χειρισμού τους από την Αρχή
 - «Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού», στην οποία παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας και τις αρμοδιότητες των κατά τόπους Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού που υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και πληροφόρηση για τη στελέχωσή τους
- Νέο περιεχόμενο στην πολύ σημαντική ενότητα «Χειρισμός Καταγγελιών», στην οποία παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με την υποβολή αναφορών και τη διαδικασία επεξεργασίας τους που ακολουθείται στη συνέχεια
- Νέα ενημερωτικά φυλλάδια που εξέδωσε η Αρχή για τα:
 - Δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές

- Κέντρα μεταλυκειακής εκπαίδευσης, τα κολλέγια και τα κέντρα ελευθέρων σπουδών
- Όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως η δημοσιοποίηση Πορισμάτων-Συστάσεων προς καταγγελλόμενες εταιρείες, η αποστολή Μηνυτήριων Αναφορών προς τις δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ.

Αξίζει να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος δέχεται κατά 30,5% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο (βλ. Γράφημα 5). Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία έρευνας, καθώς και με τα ενημερωτικά φυλλάδια που έχει εκδώσει η Αρχή.



Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση





ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

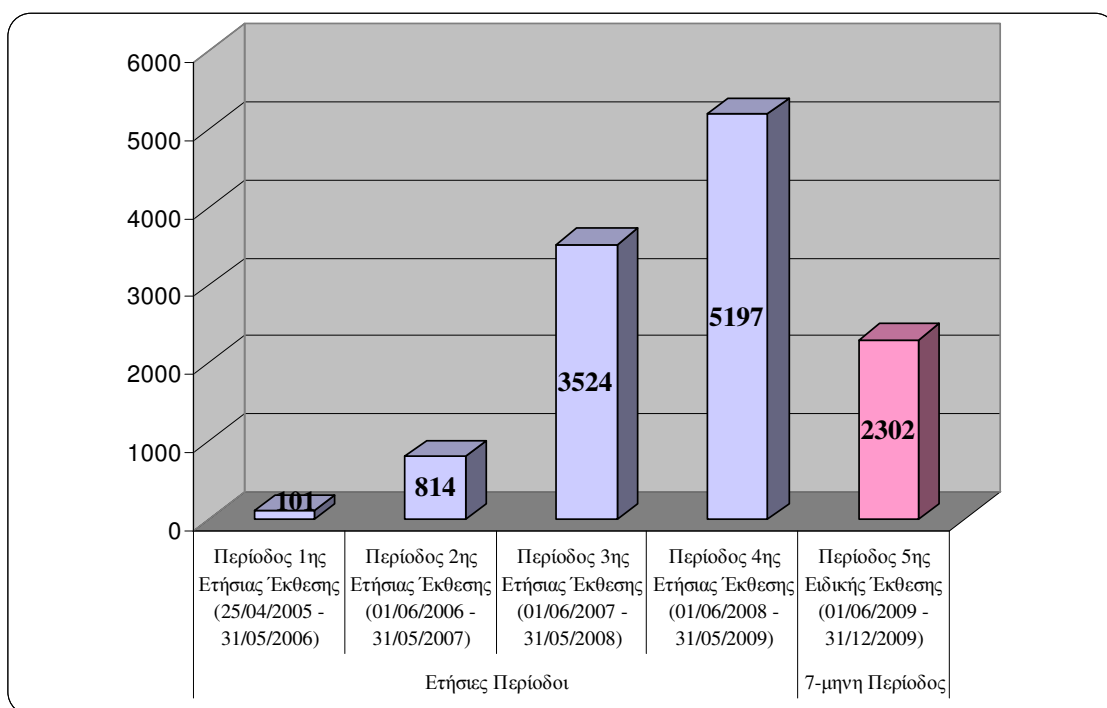
ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ⁴

⁴ Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη. Όπου «παράπονο», εννοείται τηλεφωνικό, το οποίο υποβλήθηκε στην Αρχή στο πλαίσιο λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.

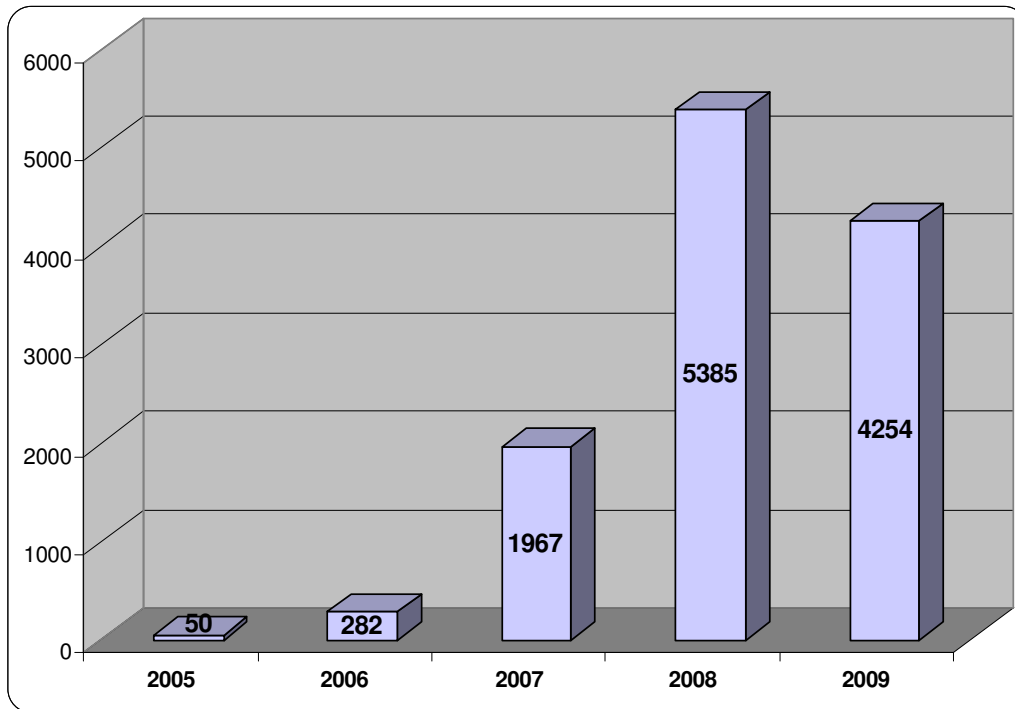
1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες

1.1. Γενικά στοιχεία

Κατά την περίοδο αναφοράς (7 μήνες) της παρούσας Ειδικής Έκθεσης, η Αρχή δέχθηκε 2.302 νέες αναφορές, αριθμός που για ολόκληρο το έτος 2009 αντιστοιχεί σε 4.254 αναφορές (βλ. Γράφημα 6). Το στοιχείο αυτό, συσχετιζόμενο με τον αριθμό των αναφορών που συνολικά υποβλήθηκαν πέρυσι (2008), μας δείχνει για πρώτη φορά από την ίδρυση της Αρχής μείωση του ρυθμού εισροής των αναφορών κατά 21%, τη στιγμή που ο αριθμός αυτός εμφάνιζε πάντα κατά το παρελθόν αυξητική τάση (464% από το 2005 στο 2006, 597% από το 2006 στο 2007 και 174% από το 2007 στο 2008).



Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά περίοδο Έκθεσης πεπραγμένων



Γράφημα 7: Αναγωγή του αριθμού των αναφορών ανά ημερολογιακό έτος

Η εν λόγω μείωση μπορεί να εξηγηθεί:

(α) από την αξιοπρόσεκτη μείωση (48,3%) σε σχέση με πέρυσι (2008) του αριθμού των αναφορών που δέχεται η Αρχή για τον εμπορικό κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, για τον οποίο το 2009 υποβλήθηκαν στην Αρχή 956 αναφορές λιγότερες (αριθμός που ισούται με το 22,5% όλων των αναφορών που δέχθηκε φέτος η υπηρεσία). Μια τέτοια εξέλιξη έρχεται ως αποτέλεσμα των σαφών τάσεων ομαλοποίησης και θεραπείας των προβλημάτων του κλάδου, που παλαιότερα οφείλονταν στην απουσία των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών.

(β) από την εξαίρεση από τα φετινά στοιχεία (όπως, εφεξής, και από τα στοιχεία κάθε μελλοντικής Έκθεσης) **όσων αναφορών δεν υποβάλλονται απευθείας, αλλά απλώς κοινοποιούνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή**. Η εξαίρεση αυτή γίνεται κατ' εφαρμογή της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 3, παρ. 2 του ιδρυτικού της Αρχής νόμου, βάσει της οποίας «ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του... ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων...».

Επισημαίνεται ότι αυτού του είδους τα «κοινοποιούμενα έγγραφα» δεν παρέχουν την απαραίτητη νομιμοποίηση για τη διερεύνησή τους από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ούτε και συνιστούν αυτομάτως αναφορά, κατά την έννοια της ανωτέρω οικείας νομοθετικής πρόβλεψης.

Σημειωτέον, επίσης, ότι μέχρι και το 2008 η Αρχή ακολουθούσε μια πολιτική αποδοχής και πρωτοκόλλησης ως αναφορών όλων των εγγραφών παραπόνων που υπέβαλαν οι πολίτες-καταναλωτές, ασχέτως εάν οι αναφορές αυτές ήταν απευθυντές απευθείας στην υπηρεσία μας ή εάν επρόκειτο για αναφορές που είχαν άλλον αποδέκτη και απλώς κοινοποιούνταν στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή ακόμα αν μας διαβιβάζονταν από άλλες υπηρεσίες. Αυτού του είδους οι «κοινοποιούμενες αναφορές» έφτασαν τις 950 μέσα στο 2009, **στοιχείο που αν ληφθεί υπόψη στη φετινή καταμέτρηση, ανεβάζει τον αριθμό των αναφορών στις 5204 (από 4254) και ρίχνει δραστικά το ποσοστό μείωσης σε σχέση με πέρυσι στο 3,3% (από 21%).**

1.2. Κατάσταση αναφορών για την περίοδο της Ειδικής Έκθεσης και για όλο το 2009

Περνώντας τώρα στη μελέτη των στοιχείων του συγκεντρωτικού Πίνακα (2) και των γραφημάτων (8-11) του παρόντος χωρίου, μπορούμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

(α) Οι αναφορές που υποβάλλονται για τους εμπορικούς κλάδους των ασφαλιστικών εταιρειών, των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών και των τραπεζών δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη αυξο-μειωτική διακύμανση σε σχέση με πέρυσι. Αξιοπρόσεκτη μείωση κατά 33% και κατά 48,3% αντίστοιχα των αναφορών που τους αφορούν εμφανίζουν οι κλάδοι των υπηρεσιών μαζικής ωφέλειας και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αντίθετα, ο αριθμός των αναφορών του κλάδου του λιανικού εμπορίου σημειώνει ελαφριά αύξηση κατά 9,2%, οι αναφορές σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες παρουσιάζουν σημαντική αύξηση κατά 26,4%, ενώ είναι αισθητά μεγαλύτερη (175%) είναι η αύξηση για τον κλάδο των υπηρεσιών υγείας, ο οποίος προστέθηκε πέρυσι.

(β) Οι κλάδοι των τραπεζών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών εξακολουθούν να είναι οι πιο συχνά καταγγελλόμενοι από τους καταναλωτές, συγκεντρώνοντας μαζί το 48% (από 24% έκαστος) του συνολικού αριθμού των αναφορών που δέχεται η Αρχή (βλ. Γράφημα 8).

(γ) Από το σύνολο των επεξεργασθεισών αναφορών ολόκληρου του έτους 2009 (1188), 82% έχουν έκβαση υπέρ του καταναλωτή, 4,5% υπέρ του προμηθευτή, ενώ 13,6% των υποθέσεων δεν επιλύθηκαν, παρότι εξαντλήθηκαν όλα τα μέσα φιλικού διακανονισμού. Τα εν λόγω ποσοστά δεν διαφοροποιούνται σημαντικά σε σχέση με τα αντίστοιχα περυσινά (88,4%, 3,1% και 8,5%). Τα ποσοστά επίλυσης υπέρ και κατά καταναλωτή καταδεικνύουν διαχρονικά την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης που προσφέρει η Ανεξάρτητη Αρχή, υπογραμμίζοντας τη βασιμότητα των αιτημάτων που προβάλλουν οι καταναλωτές και, την ίδια στιγμή, την πρόθεση των προμηθευτών να προβαίνουν σε ικανοποίησή τους.

(δ) Το ποσοστό των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αυξήθηκε στο 15,5% του συνόλου των αναφορών (βλ. Γράφημα 9), σε σύγκριση με το 12,2% της προηγούμενης Έκθεσης.

(ε) Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά ανά περιοχή προέλευσης των αναφορών των οποίων γίνεται αποδέκτης ο Συνήγορος του Καταναλωτή (βλ. Γράφημα 11), παρατηρούμε ότι οι αναφορές που προέρχονται από την περιοχή της Αττικής παρουσιάζουν και φέτος μείωση 6,5% (αποτελούν το 68% του συνόλου των αναφορών έναντι 72,7%, που ήταν πέρυσι), η οποία έρχεται να προστεθεί στην κατά περίπου 5,5% αντίστοιχη μείωση που είχε παρατηρηθεί μεταξύ των ετών 2007 και 2008.

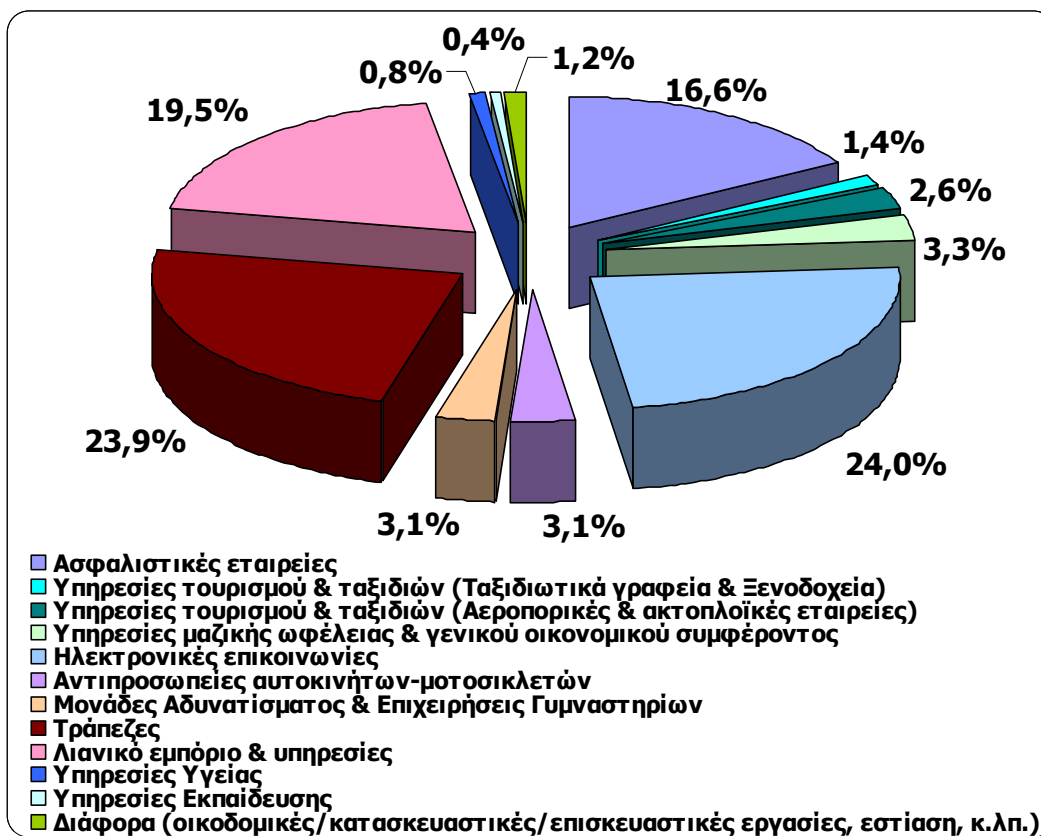
Από την εξέλιξη αυτή της γεωγραφικής διασποράς των αναφορών μπορούμε να δούμε ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται συν τω χρόνω γνωστότερος σε όλο και περισσότερους πολίτες ανά την επικράτεια, γεγονός που καταδεικνύει την κλιμάκωση της διάχυσης και της προσβασιμότητας των διαμεσολαβητικών του υπηρεσιών.

Πάντως, η συμπερίληψη μελλοντικά ποσοτικών στοιχείων από αναφορές που έχουν υποβληθεί στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, που εποπτεύονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, εικάζεται με βεβαιότητα ότι θα μας επιτρέψει να έχουμε μια πιο αντιπροσωπευτική και συνάμα αντικειμενική εικόνα της γεωγραφικής διασποράς των αναφορών που αφορούν καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας.

	Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ						
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Απόσυρση αναφοράς από τον καταναλωτή	Αρχείο λόγω εκκρεμοδικίας, ασήμαντης διαφοράς, αόριστου αιτήματος	Υπό επεξεργασία	Σύνολο
Ασφαλιστικές εταιρείες	57 (109)	4 (7)	36 (65)	3 (14)	219 (373)	99 (137)	418 (705)
Ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	7 (13)	-	1 (1)	2 (2)	14 (19)	22 (23)	46 (58)
Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	21 (26)	-	8 (10)	-	34 (46)	21 (28)	84 (110)
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	3 (7)	-	2 (6)	- (1)	16 (36)	55 (91)	76 (141)
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	133 (374)	8 (16)	6 (22)	2 (8)	64 (133)	343 (469)	556 (1.022)
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	17 (30)	1 (4)	3 (3)	5 (9)	22 (37)	38 (51)	86 (134)
Μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων	9 (21)	-	-	2 (6)	14 (38)	47 (66)	72 (131)
Τράπεζες	69 (152)	1 (11)	12 (24)	3 (14)	103 (323)	202 (494)	390 (1.018)
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	126 (225)	11 (14)	14 (29)	7 (16)	114 (203)	236 (344)	508 (831)
Υπηρεσίες υγείας	- (2)	-	2 (2)	-	4 (5)	22 (24)	28 (33)
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	3 (5)	1 (1)	-	-	5 (9)	3 (4)	12 (19)
Διάφορα	2 (9)			2 (2)	16 (32)	6 (9)	26 (52)
Σύνολο	447 (973)	26 (53)	84 (162)	26 (72)	625 (1.254)	1.094 (1.740)	2.302 (4.254)

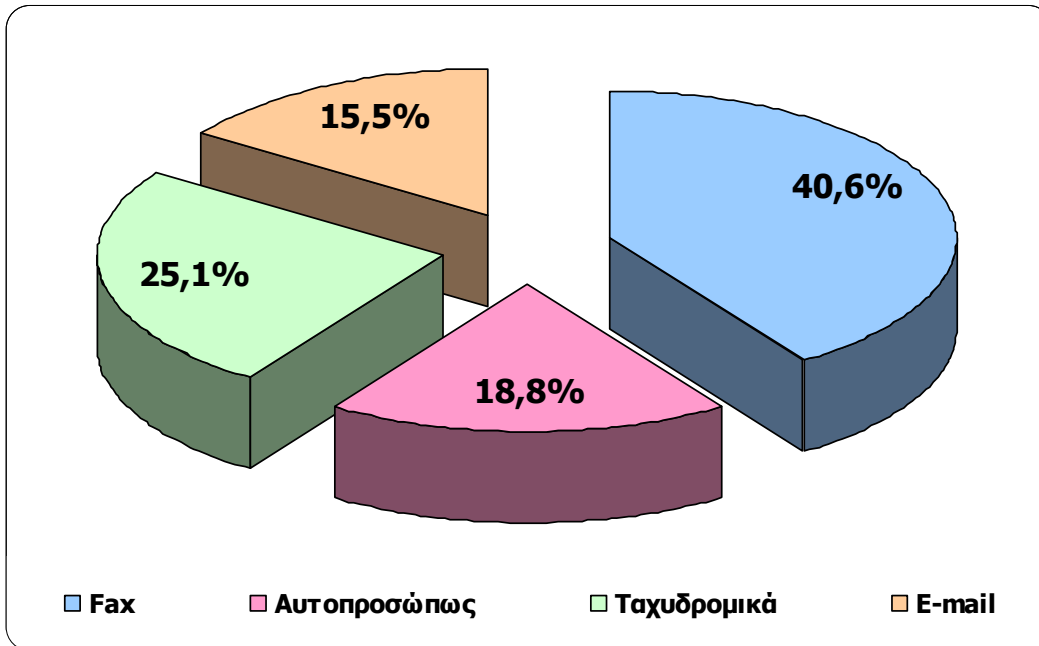
Πίνακας 2: Κατάσταση νέων υποθέσεων κατά το επτάμηνο διάστημα της Ειδικής Έκθεσης (καθώς και για όλο το 2009)⁵

⁵ Μέσα σε παρένθεση αναφέρεται ο αριθμός των αναφορών για όλο το 2009.

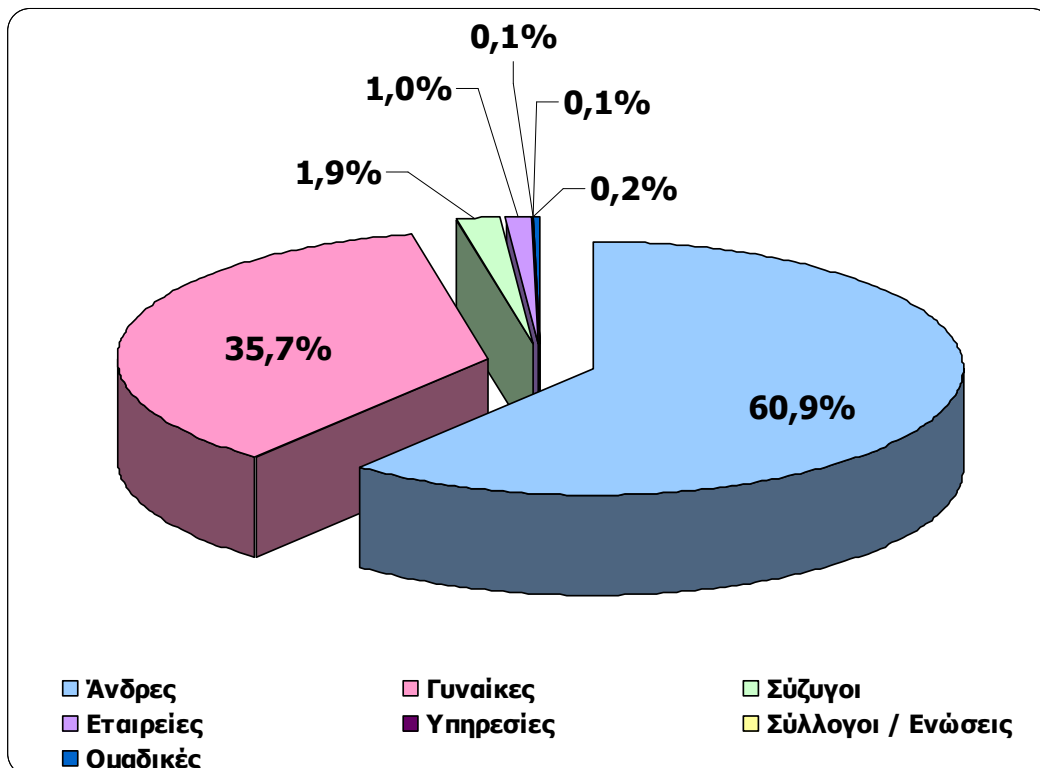


Γράφημα 8: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο (2009)

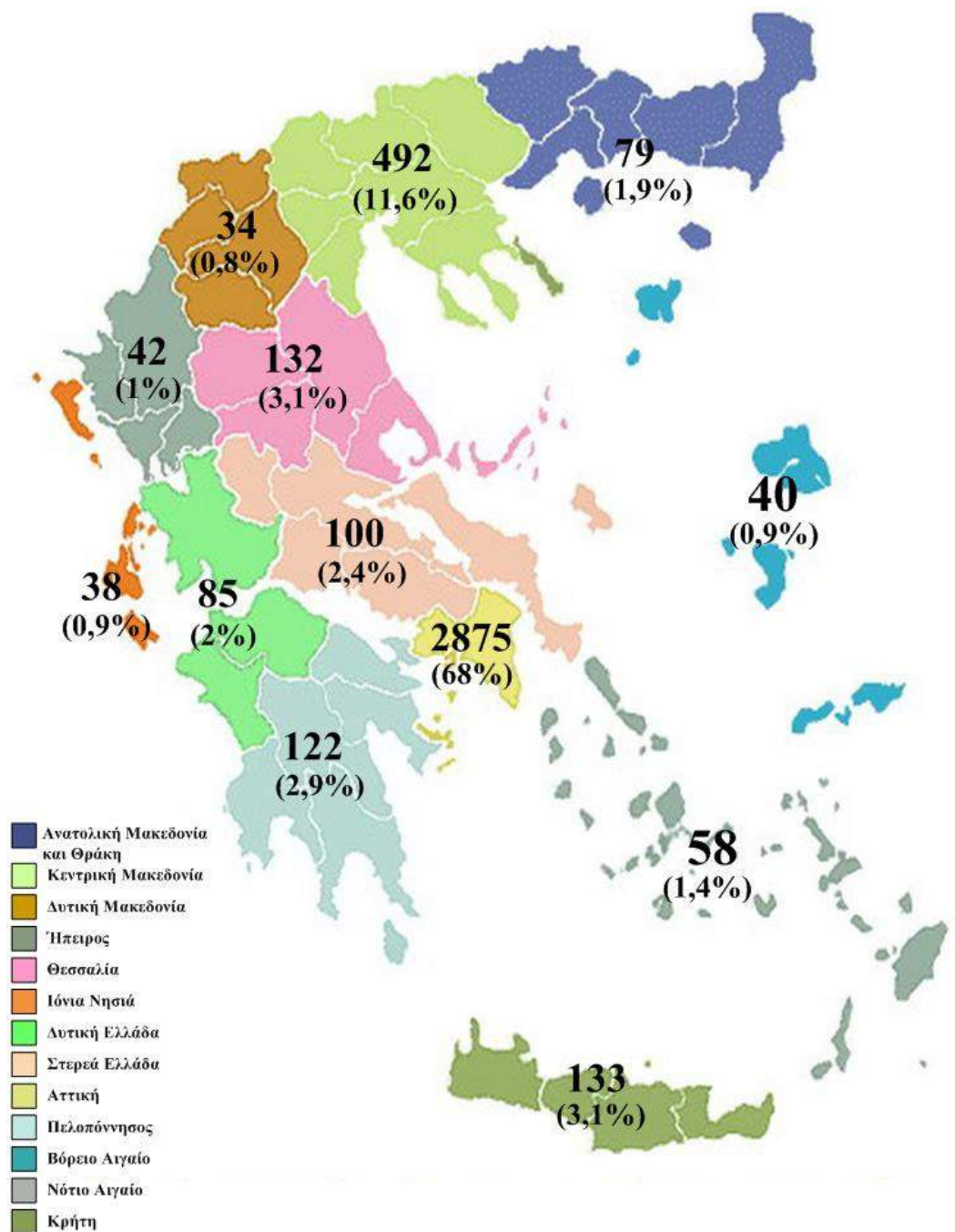




Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2009)



Γράφημα 10: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές (2009)



Γράφημα 11: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών (2009) ⁶

⁶ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, για τις οποίες δεν υπάρχει η πληροφορία του τόπου προέλευσης του αναφέροντα, καθώς επίσης ούτε αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή από το εξωτερικό.

1.3. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών

Από τη μελέτη των στοιχείων των Γραφημάτων και των Πινάκων του παρόντος χωρίου μπορούμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

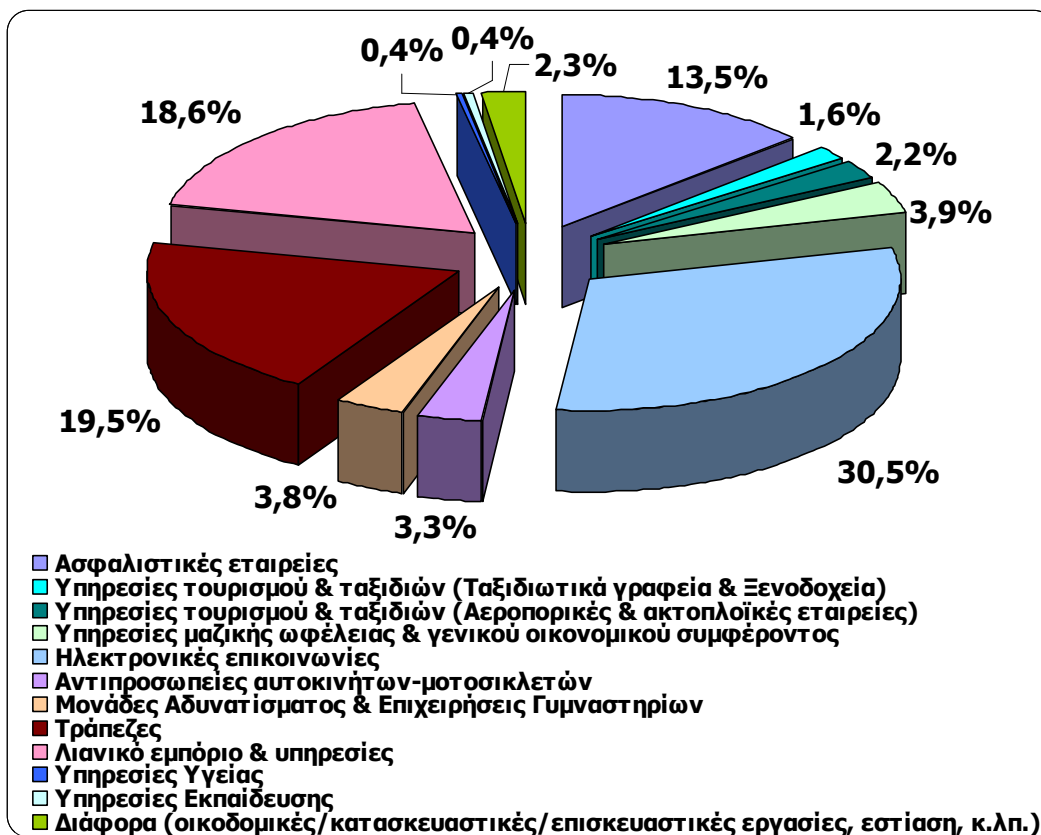
(α) Παρά τη σημαντική μείωση στη ροή νέων αναφορών σχετικά με τον εμπορικό κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο κλάδος αυτός εξακολουθεί να είναι ο πρώτος καταγγελλόμενος, με τις αναφορές που τον αφορούν να ανέρχονται σε ποσοστό 30,5% επί του συνόλου των αναφορών που έχει δεχτεί η Αρχή από την έναρξη λειτουργίας της (βλ. Γράφημα 12). Οι επόμενοι κλάδοι σε αριθμό αναφορών είναι οι Τράπεζες (19,5%), το λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (18,6%) και οι ασφαλιστικές εταιρείες (13,5%).

(β) Από το σύνολο των επεξεργασθεισών αναφορών για όλα τα χρόνια λειτουργίας της Αρχής (βλ. Γράφημα 14), το 85,7% έχουν έκβαση υπέρ του καταναλωτή, 4% υπέρ του προμηθευτή, ενώ το 10,4% των υποθέσεων δεν επιλύθηκαν, παρότι εξαντλήθηκαν όλα τα μέσα φιλικού διακανονισμού. Σε ό,τι αφορά το ποσοστό των μη επιλυθεισών υποθέσεων, αυτό μπορεί να θεωρηθεί σχετικά χαμηλό (αφορά περίπου 1 στις 10 υποθέσεις) και δεν μπορεί να λεχθεί ότι αφορά την ποιότητα ή την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης που προσφέρει η Αρχή, αφού για το γεγονός της μη επίλυσης συνήθως ευθύνεται η εκατέρωθεν πεισματική και ενίοτε καχύποπτη συμπεριφορά των εμπλεκόμενων μερών ή το γεγονός ότι η μεταξύ τους σχέση έχει απολέσει οριστικά τον δεσμό εμπιστοσύνης και της αμοιβαίας καλής πίστης, σε βαθμό που ένας φιλικός, συναινετικός τρόπος επίλυσης μιας διαφοράς στο πλαίσιο της εξωδικαστικής διαδικασίας που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή να είναι πρακτικά ανέφικτος.

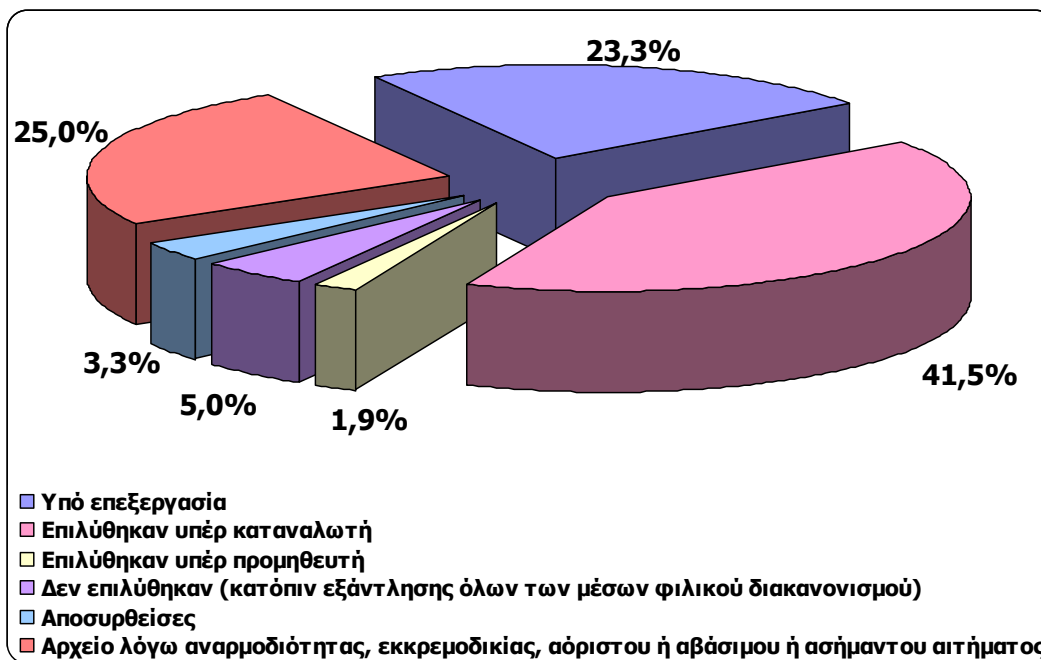
(γ) το ποσοστό των ευρισκόμενων σε καθεστώς επεξεργασίας υποθέσεων (στις 31-12-2009) ανέρχεται στο 23,3% των συνολικών υποθέσεων που έχει δεχτεί η Αρχή, το οποίο είναι μειωμένο σημαντικά σε σχέση με το 37,1% των υποθέσεων που είχε καταγραφεί στην προηγούμενη Έκθεση, λαμβάνοντας μάλιστα υπόψη πως μια τέτοια αίσια εξέλιξη συμβαίνει δίχως να έχει αυξηθεί αντίστοιχα ο αριθμός των ειδικών επιστημόνων-χειριστών, αίτημα που εν πάση περιπτώσει παραμένει ανοικτό για την ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση της κατάστασης. Το εν λόγω θετικό εύρημα πρέπει να αποδοθεί, πέρα από τον εργασιακό ζήλο που επιδεικνύει το στελεχιακό δυναμικό της Αρχής κατά την επιτέλεση των καθηκόντων του, και στη μείωση του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2009. Πρέπει, επίσης, να αποδοθεί στη θετική συμβολή της απλούστευσης και της αυτοματοποίησης των ακολουθούμενων διαδικασιών χάρη στην εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος που ανέπτυξε και εφαρμόζει η Αρχή.

Πάντως, το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε 2773 «ανοικτές» υποθέσεις, το οποίο μεθερμηνεύεται σε 145 υποθέσεις ανά χειριστή-ειδικό επιστήμονα. Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι στο διάστημα αναφοράς (επτάμηνο Ιουνίου-Δεκεμβρίου 2009), το σύνολο των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή ανέρχεται σε 5859, από τις οποίες οι 2302 είναι νέες υποθέσεις που δέχτηκε η Αρχή σε αυτό το διάστημα, ενώ οι υπόλοιπες 3557 είναι παλαιότερες υποθέσεις, οι οποίες βρισκόνταν σε καθεστώς επεξεργασίας κατά το «κλείσιμο» της προηγούμενης Ετήσιας Έκθεσης (στις 31-5-2009). **Αν ο αριθμός αυτός αντιστοιχηθεί στους Ειδικούς και Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες της Αρχής, τότε προκύπτει ότι το κάθε μέλος του επιστημονικού προσωπικού χειρίστηκε στο διάστημα αυτό κατά μέσο όρο 308 υποθέσεις.**

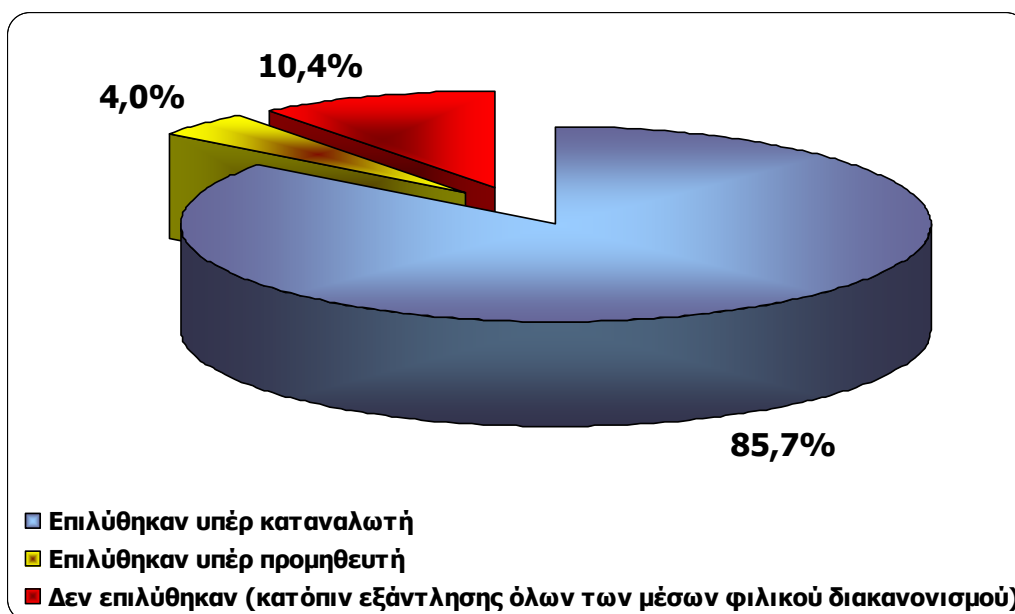
(δ) Οι εμπορικοί κλάδοι που παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (91,9%), οι μονάδες αδυνατίσματος και οι επιχειρήσεις γυμναστηρίων (84,3%), οι τράπεζες (84,6%) και το λιανικό εμπόριο (85,8%). «Δυσκολότερος» κλάδος στην επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή εμφανίζεται να είναι ο κλάδος των υπηρεσιών των πρώην ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, κ.λπ.), λόγω ίσως του μονοπωλιακού χαρακτήρα που εξακολουθούν να έχουν αυτές οι επιχειρήσεις στην αγορά (βλ. Πίνακα 3).



Γράφημα 12: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 13: Κατάσταση-έκβαση καταγγελιών (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 14: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή</i>
Ασφαλιστικές εταιρείες	71,4 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	78,1 %
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος	63 %
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	91,9 %
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	79,5 %
Μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων	84,3 %
Τράπεζες	84,6 %
Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	85,8 %
Υπηρεσίες υγείας	72,7 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	80 %

Πίνακας 3: Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή

Ένα πρακτικό στοιχείο, που αποκαλύπτει το μέγεθος της αποτελεσματικότητας, αλλά και της ανταποδοτικότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το κοινωνικό σύνολο και την Πολιτεία, προκύπτει από τον οικονομικό αντιλογισμό των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή, ήτοι από τον υπολογισμό των χρηματικών ποσών που επιστράφηκαν σε καταναλωτές ύστερα από ικανοποίηση του δίκαιου αιτήματός τους. Στον επόμενο πίνακα φαίνεται το ποσόν αυτό, επιμερισμένο στους εμπορικούς κλάδους που αφορούν οι σχετικές υποθέσεις.

Εμπορικός κλάδος	Ποσόν (€)	Ποσοστό επί του συνολικού ποσού
Ασφαλιστικές εταιρείες	2.123.474	44,7 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία)	43.257	0,9 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	38.147	0,8 %
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	25.496	0,5 %
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	230.984	4,9 %
Αντιπροσωπίες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	746.141	15,7 %
Μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων	610.361	12,8 %
Τράπεζες	592.695	12,5 %
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	285.154	6 %
Υπηρεσίες υγείας	9.790	0,2 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	18.946	0,4 %
Διάφορα (οικοδομικές/κατασκευαστικές/επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	26.613	0,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	4.751.058	

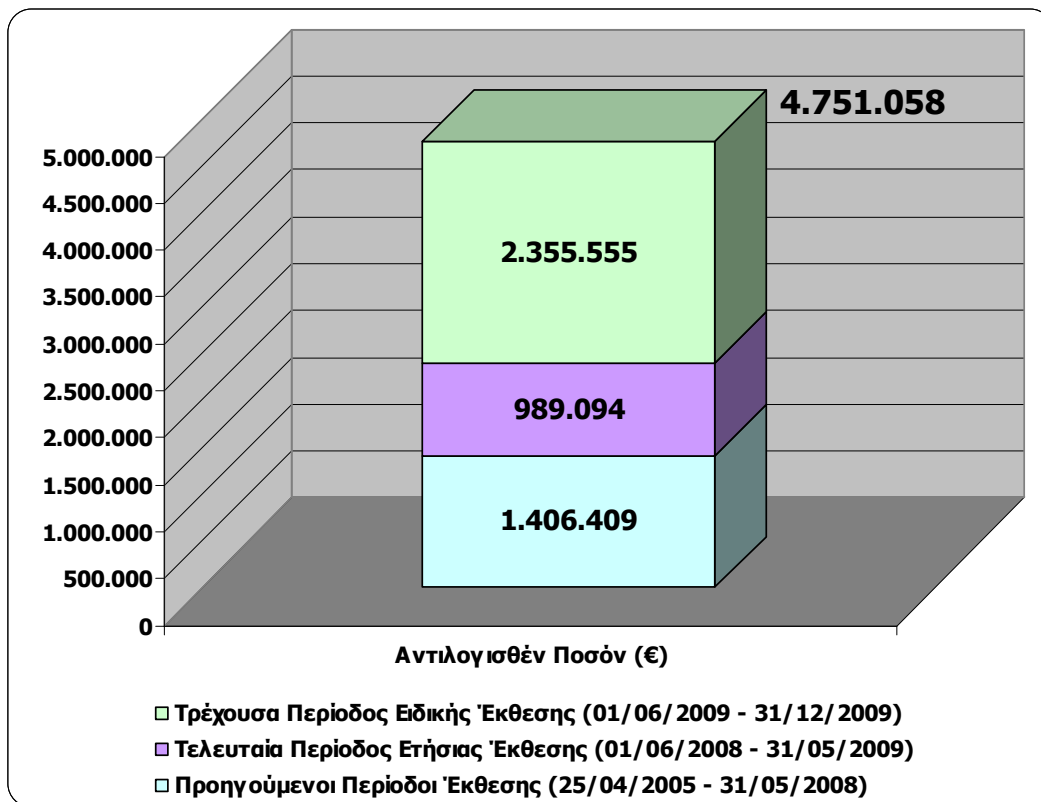
Πίνακας 4: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων

Ο οικονομικός αντιλογισμός των υποθέσεων του επταμήνου Ιουνίου-Δεκεμβρίου 2009, τις οποίες επίλυσε υπέρ των καταναλωτών η Αρχή, ανέρχεται στο ποσόν των 2.355.555 ευρώ, που υπερκαλύπτει το σύνολο των χρημάτων με τα οποία πιστώνεται ετησίως ο Συνήγορος του Καταναλωτή από τον Κρατικό Προϋπολογισμό.

Όσο για τον οικονομικό αντιλογισμό επί του συνόλου των υποθέσεων που έχει επιλύσει υπέρ των καταναλωτών η Αρχή, το συνολικό ποσόν ανέρχεται σε 4.751.058 ευρώ, **ποσόν κατά τι μεγαλύτερο συγκρινόμενο με τις συνολικές πιστώσεις που έχει δεχθεί από τον Κρατικό Προϋπολογισμό η Αρχή κατά την τριετία 2007-2009 (4.564,278 €).**

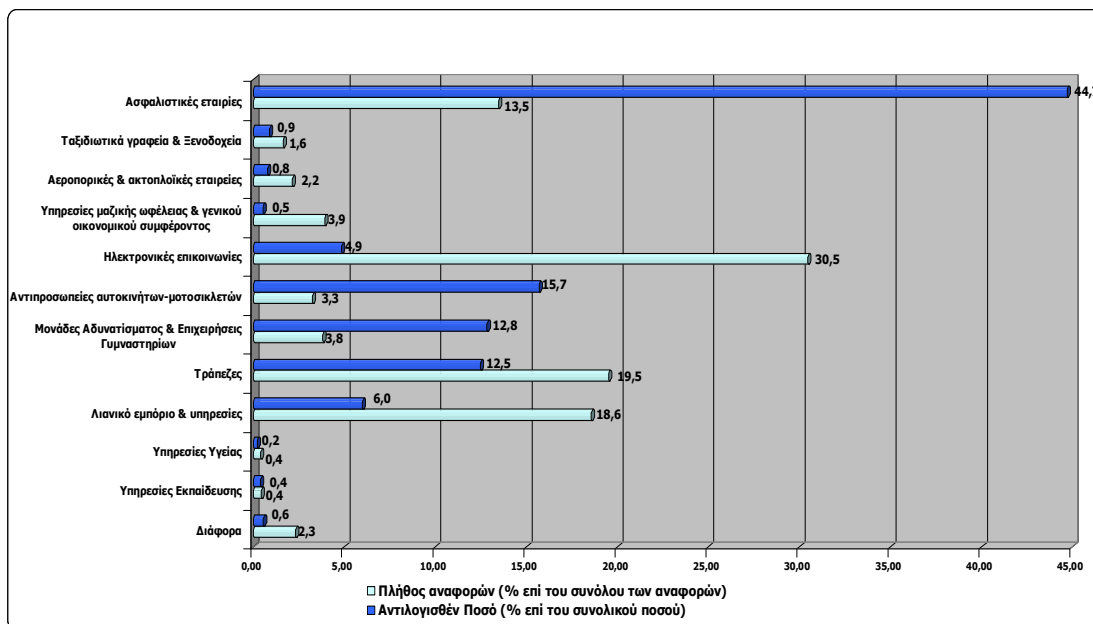
Στο συνολικό αυτό ποσόν δεν υπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις στις οποίες ικανοποιήθηκαν οι καταναλωτές (π.χ. αντικατάσταση ή επισκευή ελαττωματικών προϊόντων), για τις οποίες ωστόσο η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα, αλλά και όσες περιπτώσεις αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών και στις οποίες παρενέβη προληπτικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή (βλ.

παρεμβάσεις της Αρχής σε περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης ή επιβολής καταχρηστικών χρεώσεων από τράπεζες σε δανειολήπτες).



Γράφημα 15: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη





Γράφημα 16: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

Οι εμπορικοί κλάδοι των ασφαλιστικών εταιρειών κατά πρώτο λόγο, αλλά και των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών και των μονάδων αισθητικής και των επιχειρήσεων γυμναστηρίων, είναι εκείνοι που εμφανίζουν την καλύτερη αναλογία «αντιλογισθέν ποσόν / πλήθος αναφορών», υπό την έννοια ότι συνεισφέρουν στον συνολικό οικονομικό αντιλογισμό της Αρχής κατά πολύ περισσότερο σε σχέση με τις καταγγελίες που υποβάλλονται και τους αφορούν.

Εξάλλου, οι τρεις αυτοί εμπορικοί κλάδοι, μαζί με τον κλάδο των τραπεζών, εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επί των συνολικών χρηματικών ποσών που επιστρέφονται σε πολίτες-καταναλωτές (βλ. και Πίνακα 4), επισημαίνοντας ουσιαστικά το γεγονός ότι οι αναφορές που υποβάλλονται στην Αρχή και τους αφορούν έχουν ως επί το πλείστον υψηλότερο οικονομικό διακύβευμα συγκριτικά με τις υποθέσεις που εμπίπτουν στους υπόλοιπους εμπορικούς κλάδους.

1.4. Ενέργειες επί υποθέσεων

Από τα στοιχεία του Πίνακα (5) που ακολουθεί και αφορούν ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν τη χρονική περίοδο της φετινής Έκθεσης, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι:

(α) οι εμπορικοί κλάδοι για τους οποίους φαίνεται να είναι απαραίτητη η εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων φιλικού διακανονισμού (πραγματοποίηση συναντήσεων συμβιβασμού – σύνταξη έγγραφων Πορισμάτων-Συστάσεων), προκειμένου να επιλύονται συμβιβαστικά οι υποθέσεις που τους αφορούν, είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, οι τράπεζες και το λιανικό εμπόριο-υπηρεσίες.

(β) πιο «επικίνδυνος» εμπορικός κλάδος, υπό την έννοια ότι έχει διαπιστωθεί συχνότερα η τέλεση αξιόποινων πράξεων από τους προμηθευτές που ανήκουν σε αυτόν και η υποχρέωση γνωστοποίησής τους στον αρμόδιο Εισαγγελέα για περαιτέρω έρευνα, κατ' εφαρμογή της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 8 του ιδρυτικού της Αρχής νόμου, είναι ο κλάδος των ασφαλιστικών εταιρειών, των μονάδων αδυνατίσματος και των τραπεζών.

(γ) οι κλάδοι για τους οποίους ζητείται συχνότερα η συνδρομή άλλων αρμόδιων υπηρεσιών, είτε προκειμένου να διευκολύνεται η επίλυση των υποθέσεων που τους αφορούν είτε επειδή διαπιστώνεται αναρμοδιότητα χειρισμού τους από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων), οι μονάδες αδυνατίσματος και οι επιχειρήσεις γυμναστηρίων (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς τα Τμήματα Ανωνύμων Εταιρειών των Διευθύνσεων Εμπορίου των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, προκειμένου να ενημερώνεται η Αρχή για την ύπαρξη ή μη νόμιμης άδειας λειτουργίας των οικείων επιχειρήσεων, αλλά και προς τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και τις κατά τόπους Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες), το λιανικό εμπόριο-υπηρεσίες (η διαβίβαση γίνεται προς πληθώρα υπηρεσιών, ανάλογα με τη φύση και τα χαρακτηριστικά των εκάστοτε υποθέσεων) και ο κλάδος των ταξιδιωτικών γραφείων και των ακτοπλοϊκών-αεροπορικών εταιρειών (η διαβίβαση γίνεται ως επί το πλείστον προς τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού και την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας).

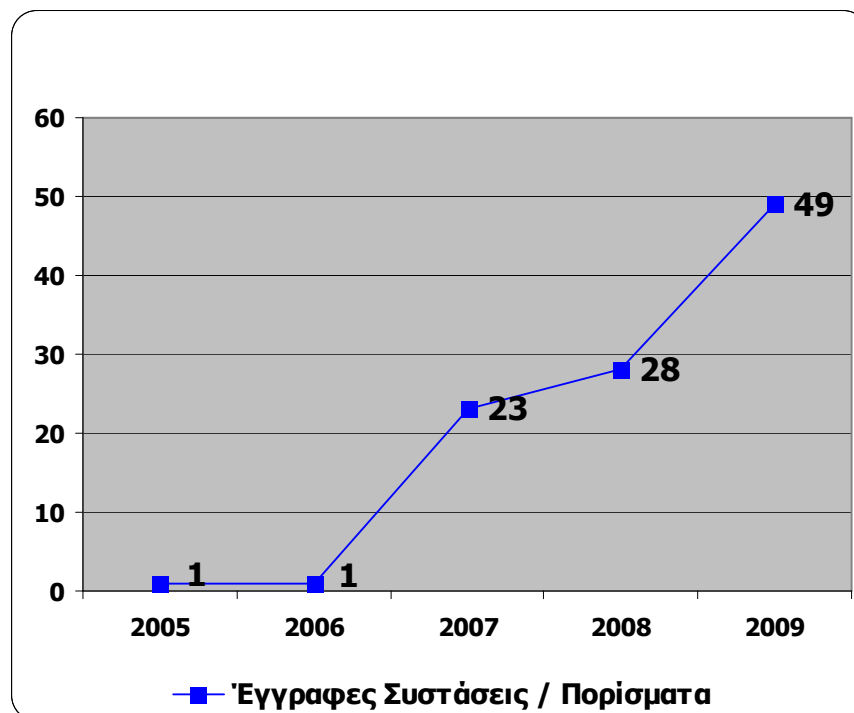
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφο Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια Αναφορά στον Εισαγγελέα	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία
Ασφαλιστικές εταιρείες	26 (48)	3 (5)	2 (3)	11 (17)
Ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	- (2)	- (1)	1 (1)	12 (14)
Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	1 (1)	- (1)	-	16 (23)
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	2 (7)	13 (20)	-	-
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	8 (23)	3 (3)	-	34 (58)
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	4 (14)	1 (1)	(1)	6 (8)
Μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων	2 (2)	- (1)	1 (2)	15 (30)
Τράπεζες	12 (21)	6 (9)	3 (5)	28 (44)
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	26 (49)	3 (6)	1 (1)	44 (63)
Υπηρεσίες υγείας	6 (7)	-	-	2 (2)
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	1 (1)	- (1)	-	1 (1)
Διάφορα	1 (4)	1 (1)	-	5 (8)
Σύνολο	89 (179)	30 (49)	8 (13)	174 (268)

Πίνακας 5: Ενέργειες επί υποθέσεων που έλαβαν χώρα κατά το επτάμηνο διάστημα αναφοράς της Ειδικής Έκθεσης (καθώς και για όλο το 2009⁷)

⁷ Μέσα σε παρένθεση αναφέρεται ο αριθμός των σχετικών ενεργειών για όλο το 2009.

<i>Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων</i>	<i>Αριθμός Συστάσεων-Πορισμάτων</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	1
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	9
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	25
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	37
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	30
ΣΥΝΟΛΟ	102

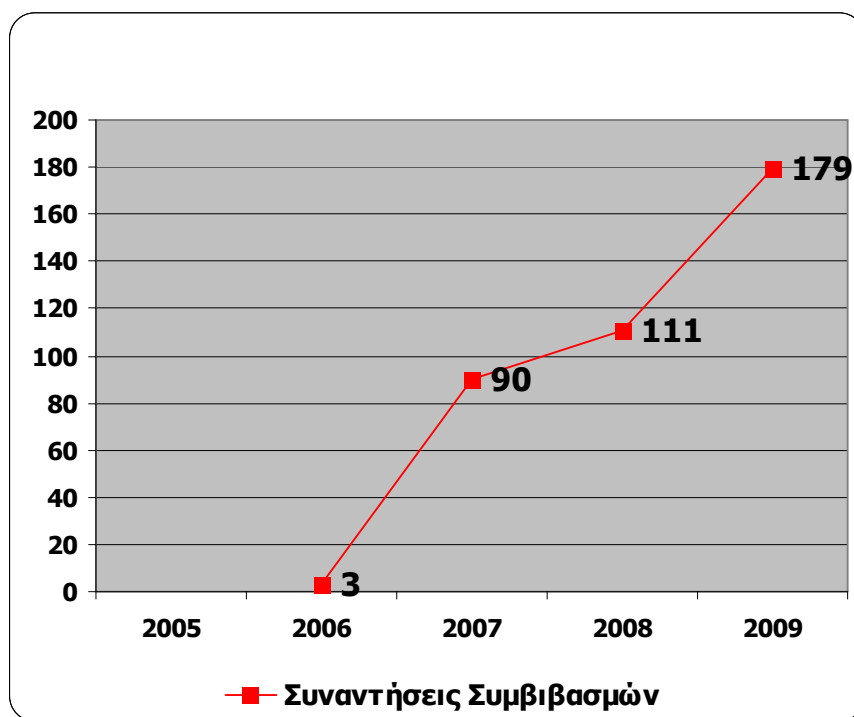
Πίνακας 6: Συστάσεις-Πορίσματα σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 17: Συστάσεις-Πορίσματα ανά ημερολογιακό έτος

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός Συναντήσεων Συμβιβασμών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	1
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	39
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	89
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	165
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	89
ΣΥΝΟΛΟ	383

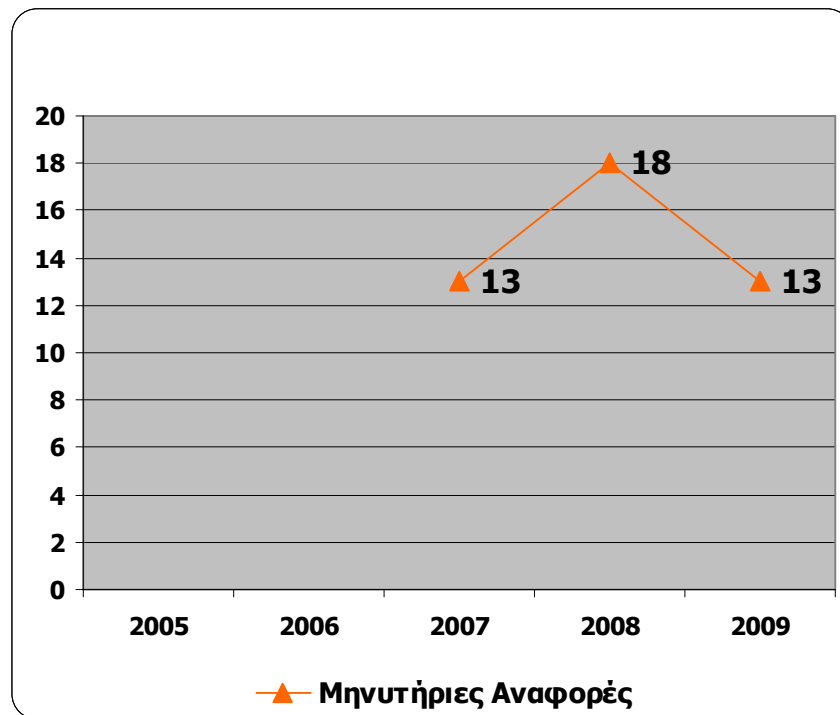
Πίνακας 7: Συναντήσεις συμβιβασμών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 18: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά ημερολογιακό έτος

<i>Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων</i>	<i>Αριθμός Μηνυτήριων Αναφορών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	5
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	20
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	11
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	8
ΣΥΝΟΛΟ	44

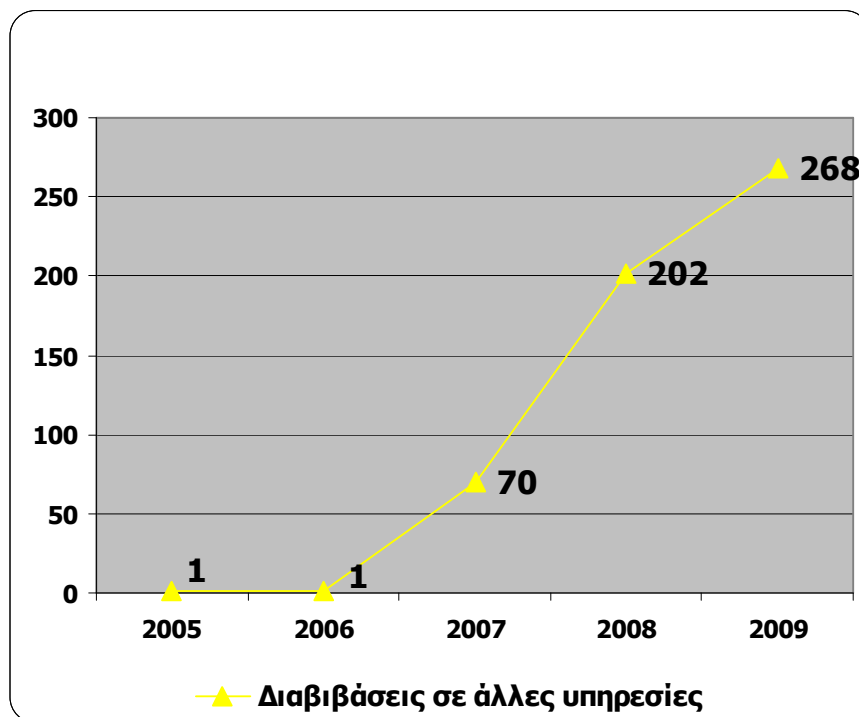
Πίνακας 8: Μηνυτήριες αναφορές σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 19: Μηνυτήριες αναφορές ανά ημερολογιακό έτος

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός διαβιβάσεων
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	2
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	19
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	74
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	273
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	174
ΣΥΝΟΛΟ	542

Πίνακας 9: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης

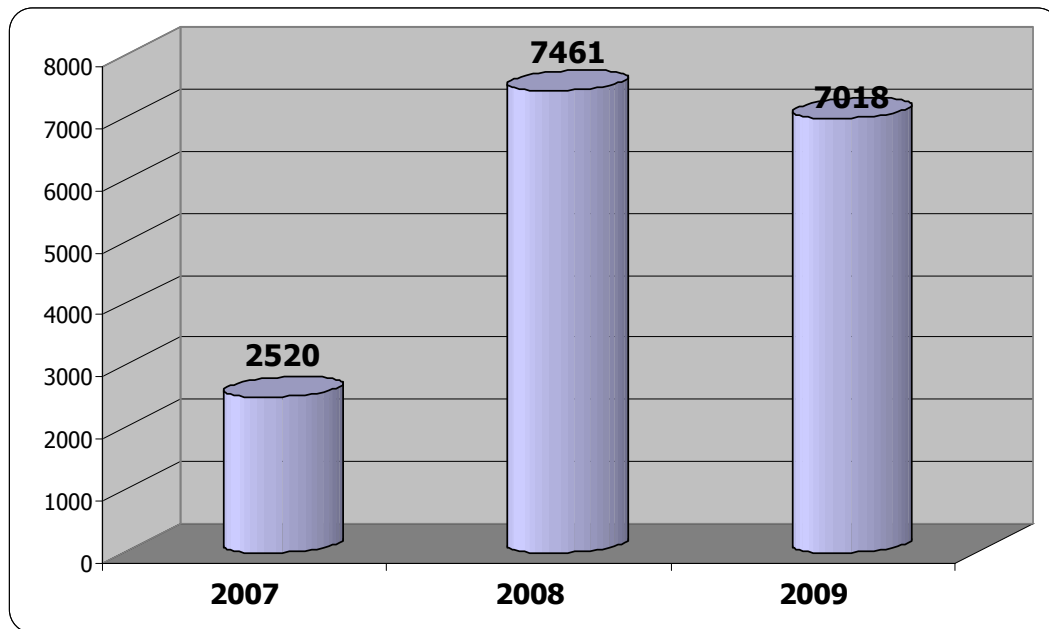


Γράφημα 20: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος

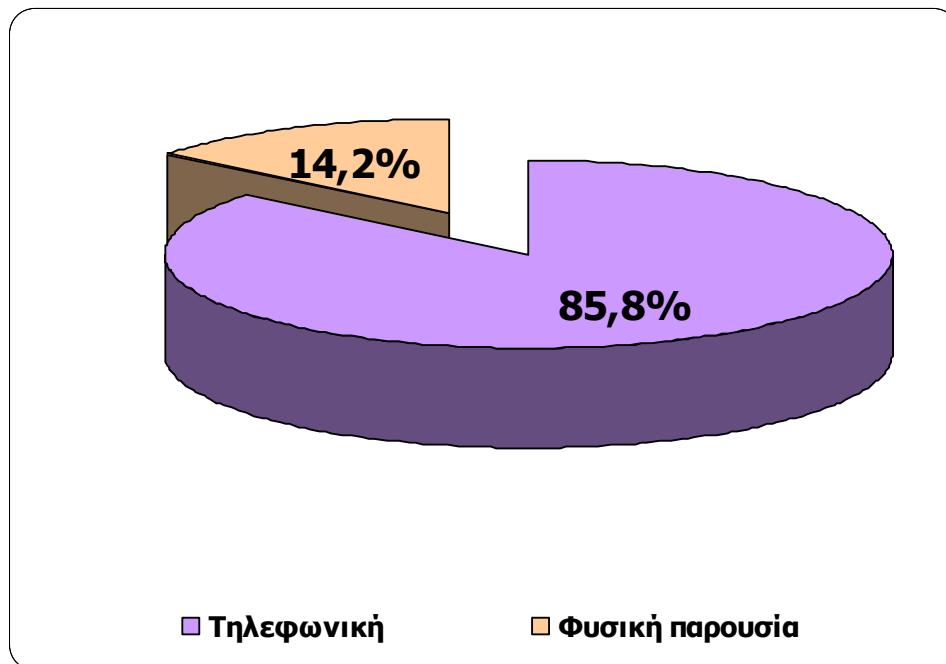
2. Παράπονα καταναλωτών που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών ξεκίνησε τη λειτουργία της στον Συνήγορο του Καταναλωτή τον Ιούλιο 2007, με σκοπό να δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να εκφράζουν άμεσα τα παράπονά τους και να ενημερώνονται κατάλληλα για τον σωστό τρόπο με τον οποίο μπορούν να απευθύνονται στην Αρχή προκειμένου να υποβάλλουν τις αναφορές τους.

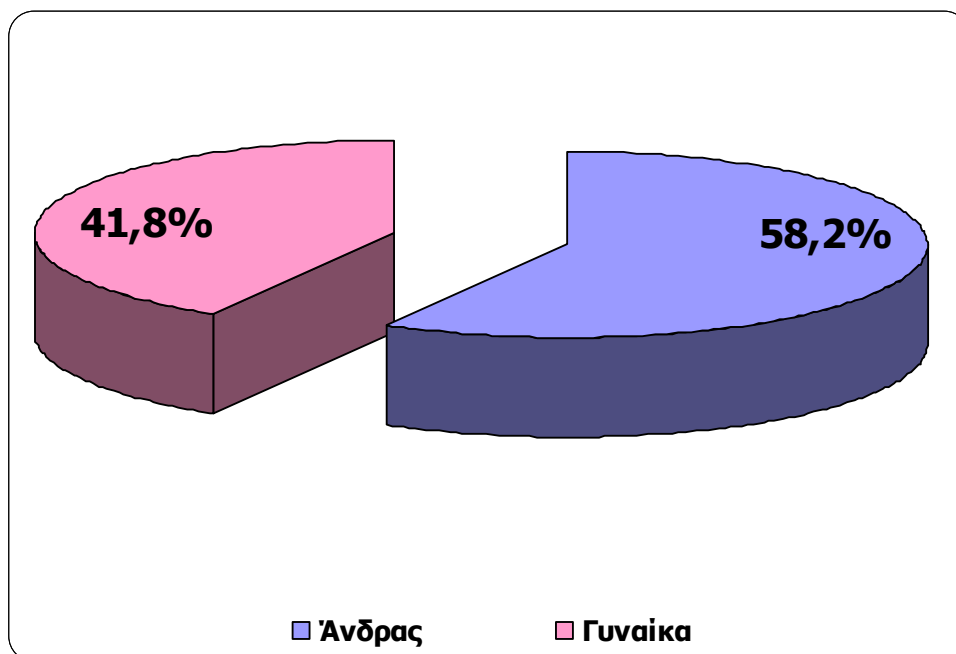
Ο αριθμός των παραπόνων που υποβλήθηκαν στην Αρχή μέσα στο 2009 κυμαίνεται περίπου στα ίδια επίπεδα με πέρυσι, εμφανίζοντας ελαφρά μείωση.



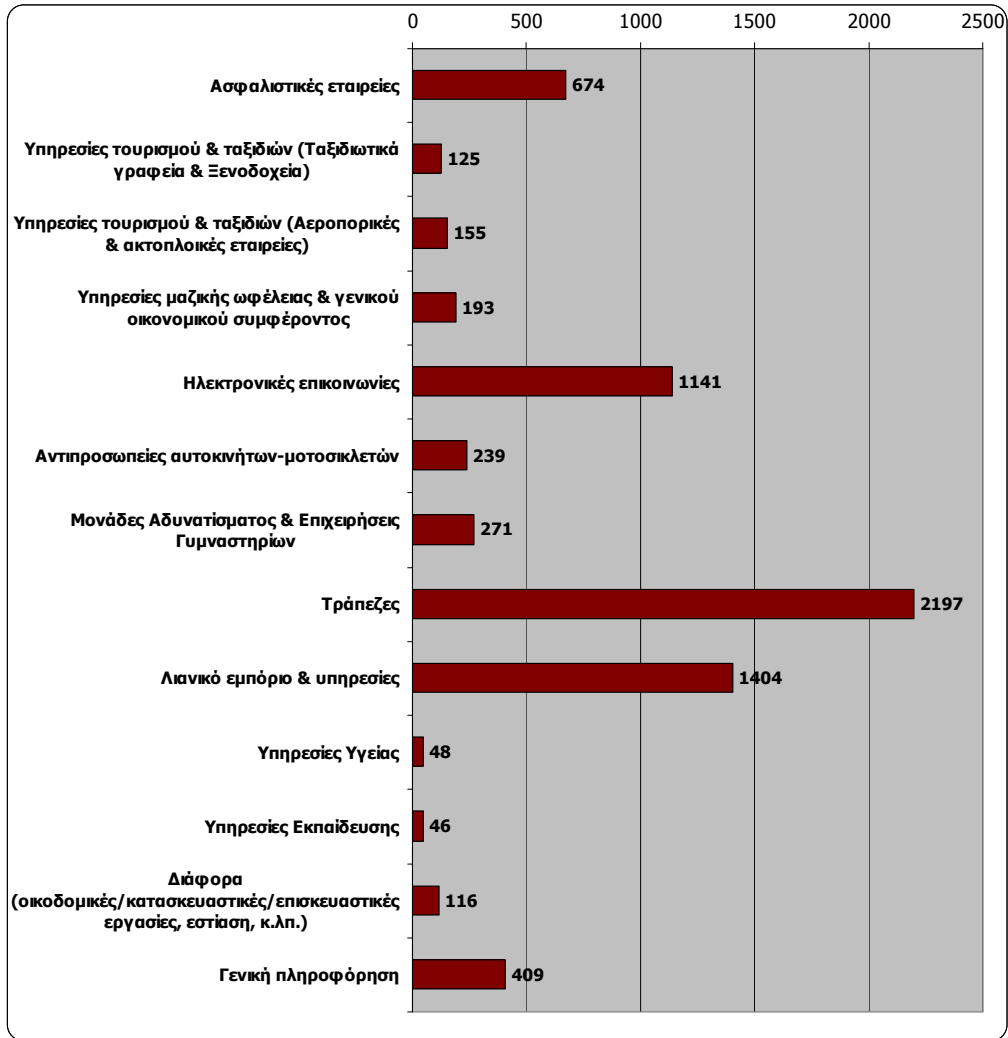
Γράφημα 21: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων



Γράφημα 22: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2009)



Γράφημα 23: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2009)



Γράφημα 24: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2009)

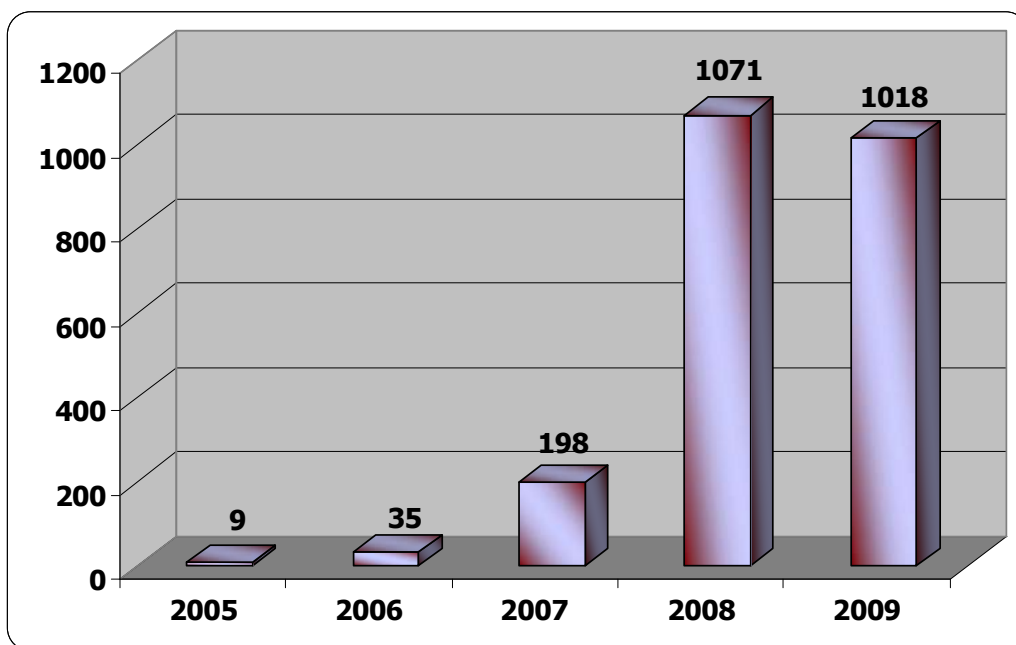
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

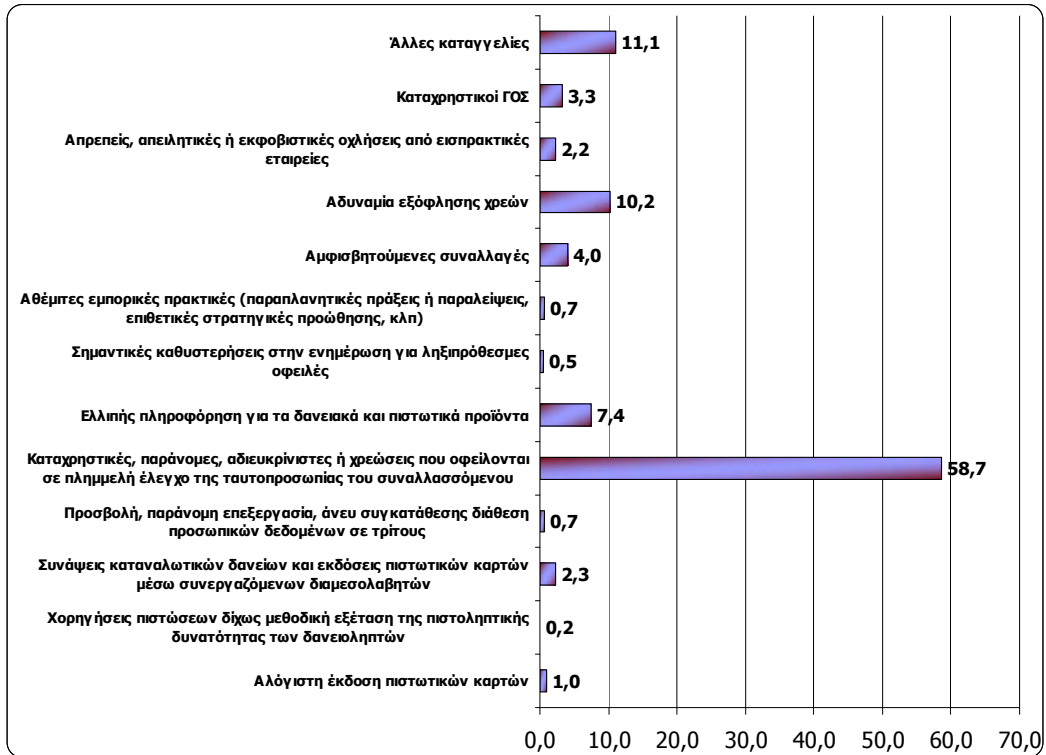
1. Τράπεζες

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοτό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	16	15,8 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	93	11,8 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	325	9,2 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	1507	29 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	390	16,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	2331	19,5 %

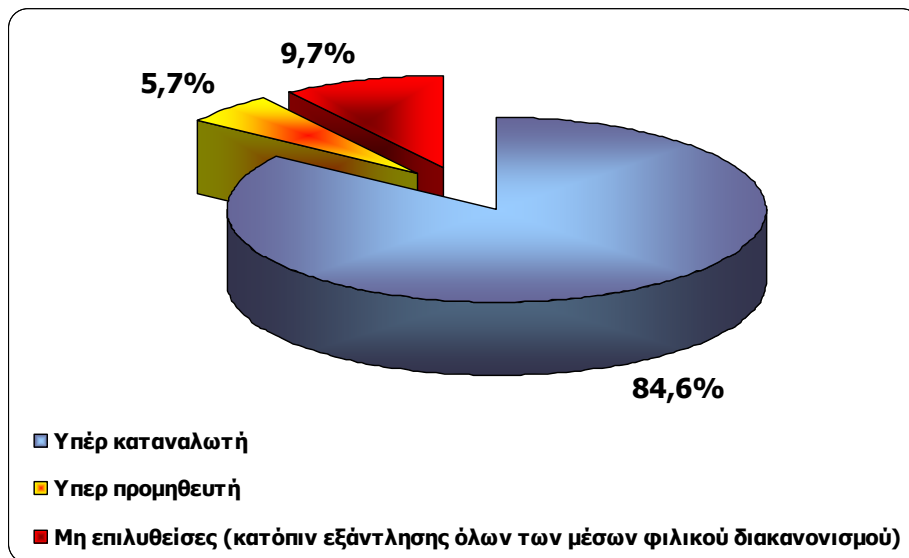
Πίνακας 10: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 25: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά ημερολογιακό έτος



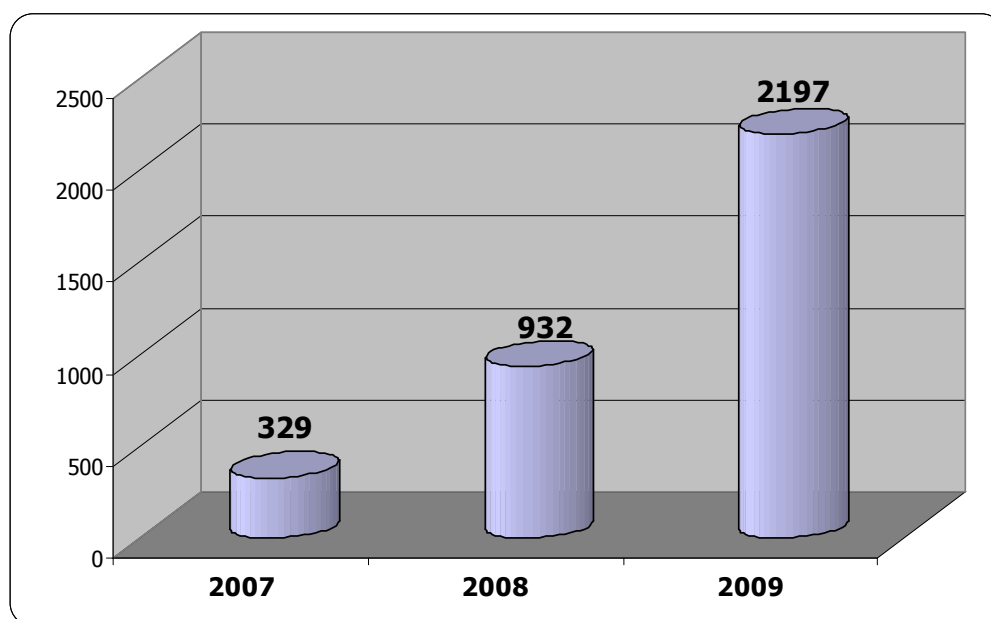
Γράφημα 26: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με τράπεζες (2009)



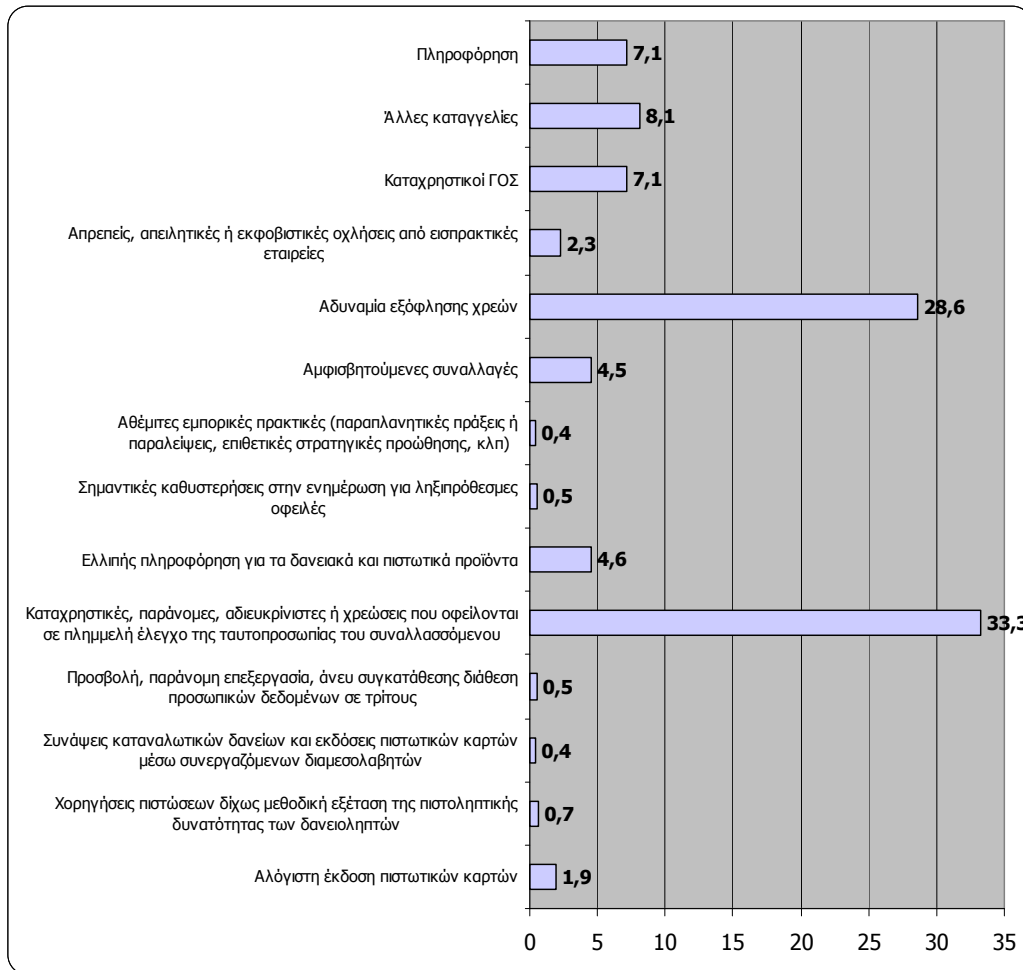
Γράφημα 27: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Περίοδος	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	566	9,6 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1601	23,4 %
01/06/2009 – 31/12/2009	1291	30,2 %

Πίνακας 11: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 28: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 29: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με τράπεζες (2009)

1.1. Γενικά

Αν και κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2009 παρατηρείται σημαντική μείωση των εισερχόμενων αναφορών που αφορούν τον τραπεζικό κλάδο, εντούτοις σε επίπεδο έτους οι σχετικές αναφορές παραμένουν στο περυσινό επίπεδο, παρουσιάζοντας μια μικρή μείωση της τάξης του 4,9%.

Η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών (58,7%) αφορούν χρεώσεις καταχρηστικές, αδιευκρίνιστες ή και παράνομες (βλ. Γράφημα 26). Τονίζεται, δε, ότι σε αυτή την κατηγορία εντάσσονται και οι αναφορές σχετικά με τις καταχρηστικές χρεώσεις για εγγραφή εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο.

Εμφανίζεται, επίσης, μία εντυπωσιακή αύξηση της τάξης του 136% των παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή για τον τραπεζικό κλάδο στο πλαίσιο λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών (βλ. Γράφημα 28), η οποία δεν συμβαδίζει με αντίστοιχη αύξηση των έγγραφων



αναφορών. Αυτό δικαιολογείται εν μέρει από το γεγονός ότι μεγάλο μέρος αυτών των παραπόνων αφορά περιπτώσεις αδυναμίας εξόφλησης χρεών (βλ. Γράφημα 29), καθώς οι καταναλωτές ενδιαφέρονται να πληροφορηθούν σχετικά με το -υπό ψήφιση- Νομοσχέδιο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.

1.2. Πόρισμα-Σύσταση κατά της Εμπορικής Τράπεζας σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων

Εισηγήτρια:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά της Εμπορικής Τράπεζας, οι οποίοι κατήγγειλαν το γεγονός ότι ενώ οι συμβάσεις τους ήταν κυμαινόμενου επιτοκίου, το επιτόκιο τους παρέμεινε αδικαιολόγητα σταθερό όταν τα επιτόκια της Ευρωζώνης έπεφταν, ενώ άρχισε να κινείται αυξητικά όταν τα επιτόκια της Ευρωζώνης ανέβαιναν. Η Αρχή διαπίστωσε την καταχρηστικότητα όρου αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων, των οποίων η διακύμανση του επιτοκίου από το 2003 έως τα τέλη του 2005 δεν ακολούθησε τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωζώνης.

Ειδικότερα, στην κρινόμενη περιπτώσεις, δύο καταγγέλλοντες είχαν συνάψει (στις 8-1-2001 ο πρώτος και στις 11-11-2002 ο δεύτερος) συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου με την αναφερόμενη τράπεζα ύψους 21.000.000 δρχ. (ήτοι, 61.629,00 ευρώ) και 94.790,00 ευρώ, αντίστοιχα. Στις σχετικές συμβάσεις τους προβλεπόταν όρος, βάσει του οποίου «το επιτόκιο του δανείου θα είναι κυμαινόμενο και ίσο πάντοτε με το εκάστοτε ισχύον Βασικό Επιτόκιο Στεγαστικών Δανείων (Β.Ε.Σ.Δ.) της ΤΡΑΠΕΖΑΣ», το οποίο αρχικά για τον μεν πρώτο καταγγέλλοντα ήταν 6,250% (πλέον της εισφοράς 0,12% του ν. 128/1975) και για τον δεύτερο 5,5% (πλέον της νόμιμης εισφοράς) και επιδοτούμενο από το Ελληνικό Δημόσιο.

Από τις 24-9-2001 έως τις 5-12-2005 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας παρέμεινε σταθερό στο 5,5%. Από τις 5-12-2005 συνδέθηκε με το Διατραπεζικό Επιτόκιο Αναφοράς Euribor τριμήνου, βάσει σχετικής επιστολής της Τράπεζας, και έκτοτε υφίστατο τις διακυμάνσεις του εν λόγω επιτοκιακού δείκτη.

Εξετάζοντας τον σχετικό όρο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέληξε αφενός στο ότι ο όρος αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου σε στεγαστικά δάνεια που το επιτόκιο τους είναι ίσο με το εκάστοτε ισχύον βασικό στεγαστικό επιτόκιο της τράπεζας περιλαμβάνεται μεταξύ των ΓΟΣ, αφετέρου στο ότι κατά το μέρος που ο σχετικός όρος επιτρέπει στις τράπεζες να διαμορφώνουν μονομερώς το επιτόκιο, χωρίς να δεσμεύονται στη σύμβαση με ειδικά κριτήρια εύλογα για τον καταναλωτή που να αντανακλούν τις συνθήκες της αγοράς, δηλαδή το κόστους του χρήματος για τις τράπεζες, είναι καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος, καθώς παραβιάζει ευθέως τις διατάξεις του άρθρου 2, παρ.6 και 7, εδ. ε' και ια' του ν. 2251/1994.

Συνακόλουθα, έκρινε ότι ο ανωτέρω όρος αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου των δανειακών συμβάσεων των καταγγελλόντων δεν συνδέεται με «δείκτες γενικού και ευρέως προσβάσιμου επιτοκιακού χαρακτήρα», ενώ δεν προσδιορίζεται ρητά ο τρόπος προσαρμογής του συμβατικού επιτοκίου «ως ανώτατο πολλαπλάσιο της εκάστοτε μεταβολής του επιτοκιακού δείκτη ή ως το εκάστοτε προκύπτον άθροισμα του ύψους του επιτοκιακού δείκτη, πλέον ενός περιθωρίου καθοριζόμενου μέχρι ενός ανωτάτου ορίου», όπως επιτάσσεται από τις σχετικές διατάξεις της τραπεζικής νομοθεσίας (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 και Απόφαση 178/2004 της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος).

Κατά συνέπεια, μέχρι τη σύνδεση του Β.Ε.Σ.Δ. της αναφερόμενης τράπεζας με τον επιτοκιακό δείκτη Euribor τριμήνου στις 5-12-2005, ο εν λόγω όρος παραβίαζε ευθέως και τις διατάξεις του ήδη θεσπισμένου τραπεζικού νομοθετικού πλαισίου.

Πράγματι, η καταγγελλόμενη τράπεζα, από το 2001 έως το 2005 που τα επιτόκια της Ευρωζώνης έπεφταν, διατήρησε το κυμαινόμενο επιτόκιο της (Β.Ε.Σ.Δ.) στις συμβάσεις αυτές

αδικαιολόγητα σταθερό, ενώ όταν τα επιτόκια της Ευρωζώνης ανέβαιναν, συνδέεε το Β.Ε.Σ.Δ. με τον διατραπεζικό επιτοκιακό δείκτη Euribor τριμήνου, οπότε το κυμαινόμενο επιτόκιο στις εν λόγω δανειακές συμβάσεις άρχισε από τα τέλη του 2005 να κινείται αυξητικά.

Με την πρακτική, όμως, αυτή που ακολούθησε η καταγγελλόμενη τράπεζα κατά την εφαρμογή του υπό κρίση ΓΟΣ στις σχετικές δανειακές συμβάσεις δεν απέδιδε στους καταγγέλλοντες τη μείωση που είχε το κόστος χρήματος για την ίδια, παραβιάζοντας έτσι τη συμφωνία τους για κυμαινόμενο επιτόκιο, καθώς και την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, αποκομίζοντας με τον τρόπο αυτό παράνομα κέρδος σε βάρος της περιουσίας τους¹.

Εξάλλου, σύμφωνα με πρόσφατες δικαστικές αποφάσεις πρωτοβάθμιων δικαστηρίων, το σκεπτικό των οποίων στηρίχθηκε στην απόφαση 1219/2001 του Αρείου Πάγου με την οποία είχαν κριθεί καταχρηστικοί οι όροι της αυθαίρετης αναπροσαρμογής των επιτοκίων, τα δικαστήρια της ουσίας θεωρούν ως «εύλογο κριτήριο» βάσει του οποίου υπολογίζουν τη ζημία των δανειοληπτών τις εκάστοτε διακυμάνσεις του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, στηριζόμενα στην προαναφερθείσα ΠΔ/ΤΕ 2501/2002².

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στον ορθό υπολογισμό των επιτοκίων των υπό κρίση συμβάσεων με τον ακόλουθο τρόπο:

Από τις 9-11-2001 έως τις 6-12-2002 το παρεμβατικό επιτόκιο της ΕΚΤ ήταν 3,25%. Το αντίστοιχο Β.Ε.Σ.Δ. της καταγγελλόμενης τράπεζας κατά τη σύναψη των επίμαχων συμβάσεων ήταν 5,5%. Στις 6-12-2002, το επιτόκιο της ΕΚΤ μειώθηκε κατά 0,50% μέχρι 7-3-2003. Το αντίστοιχο Β.Ε.Σ.Δ. της καταγγελλόμενης τράπεζας παρέμεινε στο 5,5%, ενώ έπρεπε να μειωθεί στο 5%. Από τις 7-3-2003 έως τις 6-6-2003 το επιτόκιο της ΕΚΤ μειώθηκε περαιτέρω κατά 0,25% και κατά συνέπεια την αντίστοιχη μείωση θα έπρεπε να είχε ακολουθήσει και το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας και να βρίσκεται στο 4,75%. Στις 6-6-2003, που μειώθηκε το ΕΚΤ κατά 0,50%, θα έπρεπε να είχε μειωθεί και το Β.Ε.Σ.Δ. της καταγγελλόμενης τράπεζας στο 4,25% και να εφαρμόζεται το εν λόγω επιτόκιο στις υπό κρίση συμβάσεις μέχρι τις 6-12-2005. Από τις 5-12-2005, που το Β.Ε.Σ.Δ. της καταγγελλόμενης τράπεζας συνδέθηκε με το Euribor τριμήνου, θα έπρεπε οι αυξήσεις του επιτοκίου να υπολογίζονταν επί του 4,25% και όχι επί του 5,5%, όπως υπολογίστηκαν. Ομοίως και οι περαιτέρω διακυμάνσεις του Β.Ε.Σ.Δ. της καταγγελλόμενης τράπεζας, που εφαρμόστηκαν στις συμβάσεις των καταγγελλόντων και που συνεχίζονται να εφαρμόζονται για τον δεύτερο καταγγέλλοντα, θα έπρεπε να είχαν διαφορά -1,25%. Ειδικότερα, σύμφωνα με το Πληροφοριακό Δελτίο Τιμών Επιτοκίων που μας απέστειλε η καταγγελλόμενη τράπεζα στις 3-4-2009, από τις 6-12-2005 έως τις 31-3-2006 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 5,75%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 4,50%. Ομοίως, από την 1-4-2006 έως τις 30-6-2006 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 6,11%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 4,86%. Από την 1-7-2006 έως τις 30-9-2006 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 6,36%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 5,01%. Από την 1-10-2006 έως τις 31-12-2006 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 6,71%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 5,46%. Από την 1-1-2007 έως τις 31-3-2007 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 7,02%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 5,77%. Από την 1-4-2007 έως τις 30-6-2007 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 7,47%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 5,97%. Από την 1-7-2007 έως τις 30-9-2007 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 7,22%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 6,22%. Από την 1-10-2007 έως τις 31-12-2007 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 8,09%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 6,84%. Από την 1-1-2008 έως τις 30-6-2008 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 7,99%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 6,74%. Από την 1-7-2008 έως τις 30-9-2008 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 8,25%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 7%. Από την 1-10-2008 έως τις 31-12-2008 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 8,54%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 7,29%. Ακολούθως, οι μειώσεις του επιτοκίου που συνεχίζουν να λαμβάνουν χώρα από 1-1-2009 θα έπρεπε και θα πρέπει να είναι κατά 1,25% μεγαλύτερες. Έτσι, βάσει του πίνακα επιτοκίων της αναφερόμενης, από την 1-1-2009 έως τις 31-3-2009 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας ήταν 6,27%, ενώ θα έπρεπε να ήταν 5,02%. Από την 1-4-2009 το Β.Ε.Σ.Δ. της τράπεζας μειώθηκε περαιτέρω στο 4,82%, ενώ θα έπρεπε να είχε μειωθεί από το 5,02% στο 3,57%.

Από τα ανωτέρω έγινε δεκτό ότι τα ποσά των δόσεων που κατέβαλαν οι καταγγέλλοντες στην καταγγελλόμενη ήταν περισσότερα των οφειλομένων σε αυτήν, εξαιτίας της μη αναπροσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου. Η τράπεζα, στηριζόμενη στον καταχρηστικό και, άρα, άκυρο ΓΟΣ σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις του ν. 2251/1994, κατέστη

αδικαιολογήτως πλουσιότερη σε βάρος των περιουσιών των καταγγελλόντων χωρίς νόμιμη αιτία. Συνεπώς, οι καταγγέλλοντες δικαιούνται να αναζητήσουν τα ποσά που αχρεωστήτως κατέβαλαν ως τόκους των στεγαστικών τους δανείων κυμαινομένου επιτοκίου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος να υπολογίσει τις δόσεις των δανείων των καταγγελλόντων με τα ορθά επιτόκια και να καταβάλει στους καταγγέλλοντες τα χρηματικά ποσά που παράνομα εισέπραξε από το 2003 κι έπειτα ως μέρος των τόκων των στεγαστικών τους δανείων εξαιτίας της μη αναπροσαρμογής του κυμαινομένου τους επιτοκίου σύμφωνα με τη διακύμανση των επιτοκίων της Ευρωζώνης.

Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε δεκτή από την Εμπορική Τράπεζα και ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε το Πόρισμά του.

¹ Βλ. Απόφαση ΕιρΑθ 863/08.

² Βλ. Αποφάσεις ΜονΠρωτΑθ 346/2009, ΕιρΑθ 605/2009, ΕιρΑθ 470/2009, ΕιρΑθ 400/2009, ΕιρΑθ 294/2009, ΕιρΑθ 52/2009, ΕιρΑθ 1642/2008, ΕιρΑθ 1540/2008 και ΕιρΑθ 863/2008.

1.3. Πόρισμα-Σύσταση κατά της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με ποινή προεξόφλησης σε σύμβαση στεγαστικού δανείου κυμαινομένου επιτοκίου

Εισηγήτρια:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή δέχθηκε τις αναφορές δύο καταναλωτών με το ως άνω αντικείμενο και έκρινε την καταχρηστικότητα του σχετικού όρου.

Ειδικότερα, οι δύο καταγγέλλοντες είχαν συνάψει συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινομένου επιτοκίου με την Εθνική Κτηματική Τράπεζα της Ελλάδος, τα οποία προεξόφλησαν καταβάλλοντας ως αποζημίωση στην Εθνική Τράπεζα, η οποία το 1998 είχε απορροφήσει την πρώτη, συγκεκριμένα χρηματικά ποσά βάσει σχετικού όρου των συμβάσεών τους.

Στις υπό κρίση περιπτώσεις επρόκειτο για συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινομένου επιτοκίου, όπου ο σχετικός όρος προέβλεπε την καταβολή «τόκων έξι (6) μηνών του προεξοφλούμενου κεφαλαίου» ως αποζημίωση για την προεξόφληση των δανείων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέληξε ότι, βάσει της αρχής της εύλογης αποζημίωσης, η αποζημίωση δεν μπορεί, σύμφωνα με τα άρθρα 281, 288 και 178 ΑΚ, να υπερβεί το ύψος της πραγματικής ζημίας, θετικής ή αποθετικής, που υφίσταται ο δανειστής από την πρόωρη εξόφληση. Ειδικά, όμως, στο κυμαινόμενο επιτόκιο, όπως εν προκειμένω, η επιβάρυνση δεν δικαιολογείται, διότι το κυμαινόμενο επιτόκιο προκαλεί διακυμάνσεις στην επιτοκιακή απόδοση του χορηγηθέντος ποσού του δανείου, που η πρόωρη εξόφληση δεν αλλοιώνει. Το χορηγηθέν ποσό με το κυμαινόμενο επιτόκιο έχει την ίδια απόδοση είτε αν το διατηρήσει ο δανειολήπτης και δεν το προεξοφλήσει πρόωρα, είτε αν το αναλάβει άλλος δανειολήπτης. Κατά συνέπεια, «ο δανειολήπτης αιφνιδιάζεται, όταν αντιμετωπίζει την αξίωση της τράπεζας για ζημία, η οποία για το κυμαινόμενο επιτόκιο και τους αστάθμητους συντελεστές που το καθορίζουν δεν δικαιολογείται» (ΑΠ 430/2005).

Περαιτέρω, οι προσδοκίες του δανειολήπτη διαψεύδονται, διότι η τράπεζα αποζητά ευκαιριακό κέρδος από την προεξόφληση και διότι ζητεί από τον δανειολήπτη σταθερού ύψους παροχή,

εν προκειμένω έξι (6) μηνών τόκους, όποιες κι αν είναι οι οικονομικές συγκυρίες και η κατάσταση των αστάθμητων συντελεστών της χρηματαγοράς.

Ο δανειολήπτης σωστά πιστεύει πως, προϊόντος του χρόνου, ο τόκος του στο στεγαστικό δάνειο θα κυμαίνεται αυξητικά ή πτωτικά, βάσει των συνθηκών της αγοράς. Το ίδιο, δε, αναμένει και για την πρόωρη εξόφληση, που αντικαθιστά την παροχή του στην αρχική συμφωνία δανείου. Όμως, το ενιαίο και σταθερό της επιβάρυνσης στην πρόωρη εξόφληση διαφεύδει την προσδοκία του αυτή. Συνεπώς, ο υπό κρίση ΓΟΣ «τροποποιεί την παροχή του δανειολήπτη από κυμαινόμενο επιτόκιο σε σταθερό και ανατρέπει την προσδοκία του πώς θα εξισορροπήσει τις ζημιές της τράπεζας, χωρίς να έχει την υποχρέωση απόδοσης σ' αυτήν ευκαιριακού κέρδους» (ΑΠ 430/2005).

Κατά συνέπεια, ο υπό κρίση ΓΟΣ κρίθηκε ως καταχρηστικός, αφού προκάλεσε διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας εις βάρος των καταναλωτών βάσει του άρθρου 2, παρ. 6 του ν. 2251/1994. Επιπλέον, παραβίασε ευθέως την αρχή της εύλογης αποζημίωσης και υπερέβη προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη και τα συναλλακτικά και χρηστά ήθη βάσει των άρθρων 281, 288 και 178 ΑΚ. Κατά συνέπεια, οι καταγγέλλοντες δικαιούνται να αναζητήσουν τα ποσά που αχρεωστήτως κατέβαλαν ως ποινή προεξόφλησης των στεγαστικών τους δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος να καταβάλει στους καταγγέλλοντες τα χρηματικά ποσά που εισέπραξε ως αχρεωστήτως καταβληθέντα βάσει των διατάξεων περί αδικαιολόγητου πλουτισμού των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε δεκτή από την Εθνική Τράπεζα και ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε το Πόρισμά του.

1.4. Πόρισμα-Σύσταση κατά της τράπεζας Citibank σχετικά με αποζημίωση επενδυτών σε ομόλογα της Lehman Brothers

Εισηγήτριες:

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά της τράπεζας Citibank, με αίτημα την αποζημίωσή τους για τα ποσά κεφαλαίου που επένδυσαν σε επενδυτικούς τίτλους έκδοσης της Lehman Brothers Treasury Co. B. V. και εγγύησης της Lehman Brothers Holding Inc. Τα ποσά που είχαν επενδύσει προέρχονταν ως επί το πλείστον από προθεσμιακές καταθέσεις ή από εκποίηση της προσωπικής τους ακίνητης περιουσίας, ήταν ποσά που ήθελαν να χρησιμοποιήσουν άμεσα και σε καμία περίπτωση δεν είχαν σκοπό να ρισκάρουν την απώλεια μέρους του κεφαλαίου τους. Απέβλεπαν απλώς σε μία καλύτερη απόδοση του κεφαλαίου τους από αυτήν που τους προσέφεραν τα προϊόντα των απλών προθεσμιακών καταθέσεων.

Η τράπεζα ενήργησε ως διανομέας των Τίτλων όχι μόνο στην εγχώρια αγορά, αλλά και σε πολλές άλλες χώρες. Υπό την ιδιότητα αυτή, η τράπεζα λάμβανε και διαβίβαζε τις εντολές αγοράς των Τίτλων στον εκδότη τους, δηλαδή εκτελούσε λήψη και διαβίβαση εντολών κατά την έννοια του άρθρου 4, παρ.1 στοιχ. α' του ν. 3606/2007. Παράλληλα, η τράπεζα προέβαινε σε παροχή επενδυτικών συμβουλών (αποκλειστικά και μόνο για τη συγκεκριμένη αγορά), εκτός εάν ο πελάτης ζητούσε την αγορά των Τίτλων με δική του ευθύνη και πρωτοβουλία.

Τον Σεπτέμβριο του 2008, η Lehman Brothers Holding Inc πτώχευσε και κατά συνέπεια οι τίτλοι στους οποίους είχαν επενδυθεί τα σχετικά ποσά κεφαλαίου των καταγγελλόντων έχασαν την αξία τους. Έκτοτε, στην περιοδική ενημέρωση που οι καταγγέλλοντες λάμβαναν

από την τράπεζα, η αξία των επενδυτικών τους τίτλων έκδοσης της Lehman Brothers παρουσίαζε μηδενική αποτίμηση.

Ενόψει των παραπάνω γεγονότων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέθεσε μηνυτήρια αναφορά στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά της εν λόγω τράπεζας. Στη συνέχεια, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, με την από 30-3-2009 απόφασή της, προέβη στην επιβολή χρηματικού προστίμου στην εν λόγω τράπεζα για παραβίαση των άρθρων 9γ, 9δ και 9ε του ν. 2251/1994. Ακολούθως, η Τράπεζα της Ελλάδος, κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων, επέβαλε με την υπ' αριθ. 290/11-11-2009 απόφασή της κυρώσεις στην τράπεζα αναφορικά με τη διάθεση επενδυτικών τίτλων εκδόσεως της εταιρείας Lehman Brothers Co BV από το 2004 έως και 31-10-2007, ήτοι μέχρι την ημερομηνία έναρξης ισχύος του αυστηρότερου πλαισίου που θεσπίστηκε με τον ν. 3606/2007, μετά την οποία αρμόδια Εποπτική Αρχή για την παροχή των εν λόγω επενδυτικών υπηρεσιών ορίστηκε η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

Βάσει του πορίσματος της Τράπεζας της Ελλάδος, διαπιστώθηκαν παραβάσεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως ισχύει, για τους κανόνες διαφάνειας, της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, όπως ισχύει, για την επάρκεια των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου, και της Υπουργικής Απόφασης 122/1997/Β-340 (Κώδικας Δεοντολογίας Ε.Π.Ε.Υ.), όπως ίσχυε. Οι παραβάσεις αυτές αφορούν:

(α) τη μη παροχή, κατά το προσυμβατικό στάδιο, σαφούς ενημέρωσης των συναλλασσόμενων περί των καλυπτόμενων επενδυτικών υπηρεσιών από το Σύστημα Αποζημίωσης Επενδυτικών Υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου, αλλά και με την αναφορά σε παρελθούσες αποδόσεις των τίτλων, χωρίς την επισήμανση ότι αυτές δεν διασφαλίζουν τις μελλοντικές.

(β) τη μη επάρκεια των διαδικασιών για την τήρηση των κανόνων διαφάνειας αναφορικά με τη χορήγηση αντιγράφου μετά την υπογραφή της σύμβασης. Δηλαδή, δεν υπήρχε ένα σύστημα-διαδικασία που να πιστοποιεί ότι όντως χορηγήθηκε στους επενδυτές η σύμβαση με όλους τους σχετικούς όρους μετά την υπογραφή της.

(γ) τη μη επαρκή αξιολόγηση των προβλεπόμενων στον Κώδικα Δεοντολογίας κριτηρίων για την παροχή κατάλληλης επενδυτικής συμβουλής.

Περαιτέρω, το Διοικητικό Συμβούλιο της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, κατά τη συνεδρίαση του στις 11-11-2009 (529η), επέβαλε στην εν λόγω τράπεζα πρόστιμο για παράβαση των κανόνων συμπεριφοράς κατά την παροχή επενδυτικών συμβουλών αναφορικά με επενδυτικά προϊόντα που είχαν εκδοθεί από τον επενδυτικό οίκο Lehman Brothers από την 1-11-2007 κι έπειτα, ήτοι μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του αυστηρότερου πλαισίου που θεσπίστηκε με τον ν. 3606/2007. Βάσει του σχετικού πορίσματος διαπιστώθηκαν ελλείψεις που αφορούσαν:

(α) στο ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση καταλληλότητας των παρεχόμενων συμβουλών σε επενδυτές.

(β) στο γεγονός ότι η αναφορά στην κάλυψη των παρεχόμενων επενδυτικών υπηρεσιών από το Σύστημα Ασφάλισης Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου έγινε με τρόπο που θα μπορούσε να οδηγήσει σε παρανόηση ως προς το ακριβές περιεχόμενό της.

Ειδικότερα, στις υπό κρίση περιπτώσεις, οι καταγγέλλοντες ήταν ως επί το πλείστον καταθέτες της τράπεζας. Βάσει της υφιστάμενης σχέσης εμπιστοσύνης με την εν λόγω τράπεζα, ανέφεραν ότι «πεισθήκαν» από τα στελέχη κάθε υποκαταστήματός της με παραπλανητικές μεθόδους να υπογράψουν επιτόπου ασαφείς και εξαιρετικά δυσνόητες «Αιτήσεις Αγοράς Τίτλων» με παρεμβολή πολλαπλών νομικών προσώπων (εκδότης, διαχειριστής έκδοσης, εγγυητής έκδοσης), χωρίς να έχουν αντιληφθεί τον σαφή ρόλο του καθενός, με επίκληση πολλών οικονομικών παραμέτρων και διαφόρου τύπου κινδύνων, χωρίς όμως αυτοί οι κίνδυνοι να τους εξηγηθούν και χωρίς οι Αιτήσεις να τους δοθούν εκ των προτέρων προς μελέτη και διάσκεψη, ώστε να κατανοήσουν τους όρους που τις διέπουν.

Επίσης, οι περισσότεροι εξ αυτών βρισκόνταν σε αδυναμία να αντιληφθούν τόσο το περιεχόμενο όσων διαλαμβάνονταν στα ενημερωτικά κείμενα που συνόδευαν τις αιτήσεις που

υπέγραφαν, λόγω του επιπέδου της εκπαίδευσής τους και των εμπειριών τους, όσο και ότι συναλλάσσονταν με την Lehman Brothers και όχι με την καταγγελλόμενη τράπεζα.

Η Αρχή έκρινε ότι η τράπεζα, υπέχουσα ιδιαίτερη υποχρέωση διαφώτισης έναντι των πελατών της, όφειλε να είχε προβεί σε εκτίμηση της εξέλιξης του συγκεκριμένου προϊόντος σύμφωνα με αντικειμενικά οικονομικά μεγέθη, προκειμένου να διαπιστώσει αν η εξέλιξή του μπορεί να ενέχει σημαντικούς κινδύνους για τους πελάτες της με την ιδιότητά της ως διαμεσολαβητή παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να προστατεύσει τους καταναλωτές που δεν διαθέτουν την εξειδικευμένη πληροφόρηση και ούτε έχουν πρόσβαση σε αυτήν.

Δεν προέκυψε ότι η τράπεζα παρείχε ατομικά σε κάθε καταγγέλλοντα την ανωτέρω πληροφόρηση, ως όφειλε εκ του ειδικού συναλλακτικού της ρόλου και της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης που τη συνδέει με τους πελάτες της¹.

Επιπρόσθετα, στις Αιτήσεις Αγοράς Τίτλων η Τράπεζα ανέφερε ότι επρόκειτο για «εξασφαλισμένη συναλλαγή ενδεχόμενης υψηλής απόδοσης, αλλά μηδενικού επενδυτικού κινδύνου για το αρχικό κεφάλαιο», ότι η επένδυση τελεί υπό την «πρόσθετη εγγύηση της ίδιας της Lehman Brothers Holding Inc.», καθώς και υπό την «προστασία που παρέχει το Σύστημα Εγγύησης Επενδυτικών Υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου (Financial Services Authority-FSCA)», η οποία προβλέπει 100% αποζημίωση του επενδυτή για τα κεφάλαιά του.

Παράλληλα, σε άλλες Αιτήσεις Αγοράς Τίτλων της Lehman Brothers, η τράπεζα ανέφερε ότι η επένδυση στους τίτλους «υπόκειται» στο Σύστημα Αποζημιώσεως Επενδυτικών Υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου. Ωστόσο, όταν ζητήθηκε από την τράπεζα με επιστολή καταναλωτή να ενεργοποιηθεί η προστασία αυτή, ώστε να αποζημιωθεί για την περιουσιακή βλάβη που υπέστη από την πτώχευση του εκδότη των τίτλων και των θυγατρικών του, η τράπεζα απάντησε εγγράφως ότι δεν ισχύει η σχετική προστασία, διότι δεν διαθέτει σχετική άδεια από την Αγγλική Αρχή ο εκδότης των τίτλων Lehman Brothers². Περαιτέρω, την ανωτέρω σύγκυση διαπίστωσαν τόσο η Τράπεζα της Ελλάδος όσο και η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς στις αποφάσεις τους για την επιβολή προστίμου στην καταγγελλόμενη τράπεζα.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω έγινε δεκτό ότι εάν οι υπάλληλοι της τράπεζας είχαν επιχειρήσει προφορικά να αναπτύξουν στους εν λόγω επενδυτές και να τους εξηγήσουν το περιεχόμενο της συναλλακτικής σχέσης που περιγράφεται στα ενημερωτικά κείμενα που συνοδεύουν τις αιτήσεις, ήταν βέβαιο ότι οι τελευταίοι θα είχαν αρνηθεί να επιχειρήσουν την προτεινόμενη σε αυτούς τοποθέτηση των κεφαλαίων τους, διότι δεν θα ήταν σε θέση να την κατανοήσουν, ώστε να ελέγξουν τη μορφή και το περιεχόμενο της συγκεκριμένης πολύπλοκης συναλλακτικής σχέσης.

Κατά μείζονα λόγο, όμως, οι καταγγέλλοντες θα είχαν απορρίψει την επένδυση αυτή σε περίπτωση που θα είχαν πληροφορηθεί ότι η καταγγελλόμενη τράπεζα δεν αναλάμβανε οποιαδήποτε ευθύνη έναντι αυτών σε σχέση με το επενδυόμενο κεφάλαιό τους, διότι στη συγκεκριμένη συμβατική σχέση μετείχαν οι καταγγέλλοντες με αντισυμβαλλόμενο μέρος κάποια εδρεύουσα στην Ολλανδία εταιρεία, η οποία ήταν θυγατρική της εγγυήτριας εταιρείας που είχε την έδρα της στην Αμερική³.

Επιπρόσθετα, σε κάθε περίπτωση οι καταγγέλλοντες δεν θα είχαν συμφωνήσει σε μία τέτοιας μορφής επένδυση, εάν οι υπάλληλοι της τράπεζας που τους υπέβαλαν τη σχετική πρόταση τους είχαν εξηγήσει ότι «δεν αποκλείεται να υποστούν καθολική απώλεια του κεφαλαίου τους, μεταξύ άλλων, εξαιτίας πτωχεύσεως της εταιρείας, της οποίας η θυγατρική ήταν η εκδότης των τίτλων»⁴.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε ότι μετά την αγορά και κατά τη διάρκεια της επένδυσης, οι καταγγέλλοντες λάμβαναν ταχυδρομικά σε μηνιαία βάση έντυπο ενημέρωσης με την παρουσίαση της τραπεζικής σχέσης τους με την τράπεζα, μεταξύ άλλων, για τους τίτλους της Lehman Brothers που κατείχαν. Από την εν λόγω πρακτική προέκυψε ευθέως η υποχρέωση της τράπεζας να ενημερώνει τους καταγγέλλοντες για την πορεία της επένδυσής τους. Όπως προέκυψε από δημοσιεύματα εφημερίδων, η εκτίμηση για την πιστοληπτική ικανότητα της Lehman Brothers είχε μεταβληθεί ήδη από τον Μάρτιο και τον Ιούνιο του 2008, χωρίς οι καταγγέλλοντες να ενημερωθούν σχετικά από τα ενημερωτικά

statements που λάμβαναν από την τράπεζα για τη μεταβολή ουσιαστικού όρου των συμβάσεων αγοράς των τίτλων τους.

Ειδικότερα, όταν οι καταγγέλλοντες αγόρασαν τους τίτλους τους πριν από τον Μάρτιο 2008 από την τράπεζα, αναγραφόταν στις σχετικές συμβάσεις αγοράς (όρος 14) με έντονα γράμματα ότι «η έκδοση των Τίτλων τελεί υπό την πρόσθετη εγγύηση της εταιρείας Lehman Brothers Holdings Inc.» (της οποίας η πιστοληπτική ικανότητα έχει εκτιμηθεί σε A+ από τον οίκο Standard & Poor's και A1 σύμφωνα με τον οίκο Moody's). Το ίδιο αναγραφόταν και στο εξώφυλλο των ενημερωτικών φυλλαδίων για τα σχετικά προϊόντα: «Με την εγγύηση της Lehman Brothers Holdings Inc. (A+/A1)».

Ήδη από τις 17 Μαρτίου 2008 η αξιολόγηση για τη Lehman Brothers του οίκου Moody's είχε μεταβληθεί σε A2 negative outlook και από 2 Ιουνίου 2008 είχε μεταβληθεί και η αξιολόγηση του οίκου Standard & Poor's σε A. Για την εν λόγω μεταβολή ουδέποτε ενημερώθηκαν οι καταγγέλλοντες από την τράπεζα, η οποία όφειλε να τους ενημερώσει, καθώς αποτελούσε μεταβολή όρου των συμβάσεών τους.

Εάν είχαν ενημερωθεί εγκαίρως οι καταγγέλλοντες για την εν λόγω μεταβολή, πολλοί εξ αυτών θα είχαν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να αποσύρουν την επένδυσή τους. Η σχετική ενημέρωση έπρεπε να πραγματοποιηθεί και από τους ίδιους τους υπαλλήλους της τράπεζας σε καταναλωτές που είχαν μεταβεί την άνοιξη του 2008 σε καταστήματα της τράπεζας, οι οποίοι, εκφράζοντας την επιθυμία τους να αποσύρουν την επένδυσή τους για να χρησιμοποιήσουν το σχετικό κεφάλαιο, αποτράπηκαν από τους υπαλλήλους της τράπεζας, οι οποίοι τους πρότειναν να τους χορηγήσουν μέχρι και δάνειο για να καλύψουν τις ανάγκες τους, διότι η εν λόγω επένδυση θα ήταν ιδιαίτερα αποδοτική.

Στηριζόμενη στα ανωτέρω γεγονότα, η Αρχή κατέληξε ότι η τράπεζα απέκρυψε τα γεγονότα αυτά από τους καταγγέλλοντες κατά παράβαση των συναλλακτικών ηθών, της τραπεζικής πίστης και της σχέσης εμπιστοσύνης που τη συνδέει με τους πελάτες της, δεν τους ενημέρωσε, ως όφειλε, για τη σταδιακή υποβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας της Lehman Brothers από έγκυρους διεθνείς εκτιμητικούς οίκους, ούτως ώστε να τους είχε δοθεί η ευκαιρία να εκτιμήσουν τον κίνδυνο και να ρευστοποιήσουν εγκαίρως τους τίτλους τους, εάν το επιθυμούσαν, προκειμένου να μην αποσύρουν τα κεφάλαιά τους από τα εν λόγω προϊόντα⁵.

Περαιτέρω, η Αρχή έκρινε ότι λόγω της πτώχευσης της εταιρείας με την επωνυμία «Lehman Brothers Inc» δεν υφίστατο πλέον η σχέση αντιστοιχίας μεταξύ του ποσού του κεφαλαίου που είχε επενδυθεί εκ μέρους των καταγγελλόντων και της αξίας όσων τίτλων περιλαμβάνονταν στην περιουσία τους, η οποία ήταν στο εξής μηδενική. Λόγω της μηδενικής αυτής αποτίμησης του συγκεκριμένου τμήματος της περιουσίας των καταγγελλόντων, το οποίο διαμορφώθηκε μέσω της υποβολής των τελευταίων σε δαπάνη ύψους ... ευρώ (επενδυθέν κεφάλαιο), οι καταγγέλλοντες υπέστησαν ισόποση ζημία εξαιτίας της απώλειας της ως άνω περιγραφόμενης σχέσης αντιστοιχίας, η οποία (ζημία), εφόσον έχει ήδη συντελεστεί, δεν είναι μέλλουσα, αλλά παρούσα⁶.

Κατά συνέπεια, η τράπεζα παρέλειψε, ενώ είχε υποχρέωση, να ενημερώσει τους καταγγέλλοντες σχετικά με τα ανωτέρω προαναφερθέντα χαρακτηριστικά της επένδυσής τους, την οποία τους υπέδειξε να επιχειρήσουν. Τα εν λόγω χαρακτηριστικά θα ήταν απαραίτητα, ώστε να αποφασίσουν εάν θα αποδεχτούν ή εάν θα απορρίψουν την προτεινόμενη σε αυτούς επένδυση του κεφαλαίου τους. Συνέπεια τούτου ήταν οι καταγγέλλοντες να υποστούν απώλεια του κεφαλαίου τους, μη κατανοώντας τουλάχιστον τους κινδύνους, οι οποίοι, όπως αποδείχθηκε εκ των υστέρων και εκ των πραγματικών γεγονότων, συνδέονταν με αυτής της μορφής την επιλογή εκ μέρους τους.

Η εν λόγω συμπεριφορά της τράπεζας έναντι των καταγγελλόντων, εξεταζόμενη υπό το πρίσμα των κανόνων των άρθρων 281 και 288 ΑΚ, θεωρήθηκε παράνομη. Περαιτέρω, έγινε δεκτό ότι η εν λόγω παράνομη συμπεριφορά συνδεόταν αιτιωδώς προς την επελθούσα ζημία της περιουσίας των καταγγελλόντων, αφού αυτή προκλήθηκε διότι οι σχετικές επενδύσεις επιχειρήθηκαν με τη δημιουργία, από την πλευρά της τράπεζας, της πεποιθήσεως στους πελάτες της ότι δεν υφίσταται κανένας κίνδυνος, χωρίς να έχει προηγηθεί η παροχή προς τους

καταγγέλλοντες της αναγκαίας ενημέρωσης προς κατανόηση της μορφής και του περιεχομένου της επιλογής τους, παραβιάζοντας θεμελιώδη αρχή της δραστηριότητάς της.

Σε κάθε περίπτωση, οι καταγγέλλοντες θα είχαν απορρίψει την επένδυση αυτή, εάν είχαν πληροφορηθεί ότι η τράπεζα δεν αναλαμβάνει οποιαδήποτε ευθύνη έναντι τους σε σχέση με το επενδύσιμο κεφάλαιό τους. Την ίδια στιγμή, η τράπεζα απείχε από την οφειλόμενη, κατά τα άρθρα 197, 288 ΑΚ και 4.2 Κώδικα Δεοντολογίας ΕΠΕΥ, «διαρκή και τακτική ενημέρωση» των πελατών για την πορεία της επένδυσής τους, αφού δεν τους παρείχε τη δέουσα πληροφόρηση για τη μεταβολή της εκτίμησης όσον αφορά στην πιστοληπτική ικανότητα της Lehman Brothers.

Κατόπιν των ανωτέρω, κρίθηκε ότι η καταγγελλόμενη τράπεζα ευθύνεται βάσει των άρθρων 197, 198, 914, 919 ΑΚ, καθώς και των άρθρων 8, παρ. 1, 9γ, 9δ και 9ε του ν. 2251/1994 για την περιουσιακή ζημία που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια κατά την παροχή των υπηρεσιών της έναντι των συγκεκριμένων καταγγελλόντων. Η ζημία αυτή ισούται με τα ποσά των κεφαλαίων που αυτοί επένδυσαν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την τράπεζα να προβεί σε αποκατάσταση των ζημιωθέντων καταγγελλόντων-πελατών της στην προ της σύναψης των συμβάσεων κατάσταση, καταβάλλοντας σε αυτούς τα ποσά κεφαλαίου που επένδυσαν σε τίτλους της Lehman Brothers.

Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την τράπεζα και ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη δημοσιοποίησή της.

¹ Βλ. Γ. Τριανταφυλλάκη, «Η ευθύνη των ΕΠΕΥ έναντι των επενδυτών για παράλειψη πληροφόρησης ή παροχή εσφαλμένων συμβουλών», ΧρΐΔ Α/2001, σελ. 17 επ.

² Βλ. Μηνυτήρια Αναφορά του Συνηγόρου του Καταναλωτή (υπ' αριθ. πρωτ. 169/3-2-2009) και τα σε αυτή αναφερόμενα έγγραφα.

³ Βλ. και το σκεπτικό της απόφασης 19932/2009 του ΠολΠρωτΘεσ.

⁴ Βλ. απόφαση 19932/2009 ΠολΠρωτΘεσ.

⁵ Βλ. υπ' αριθ. πρωτ. 169/3-2-2009 Μηνυτήρια Αναφορά του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

⁶ Βλ. 19932/2009 ΠολΠρωτΘεσ.

1.5. Πόρισμα-Σύσταση κατά 8 Ελληνικών τραπεζών σχετικά με χρέωση δανειοληπτών με έξοδα και τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο

Εισηγήτριες:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών με αίτημα την απαλλαγή τους από έξοδα και τέλη καταχώρησης των εμπραγμάτων δικαιωμάτων που είχαν συσταθεί υπέρ των τραπεζών προς εξασφάλιση των απαιτήσεών τους έναντι των δανειοληπτών.

Ειδικότερα, στις υπό κρίση περιπτώσεις, οι καταγγέλλοντες ήταν δανειολήπτες στεγαστικών δανείων, για τα οποία οι καταγγελλόμενες τράπεζες είχαν εγγράψει προσημείωση υποθήκης στα αρμόδια Υποθηκοφυλακεία. Τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης βάρυναν τους δανειολήπτες, βάσει της προσυμβατικής ενημέρωσης που είχαν λάβει από τις τράπεζες των σχετικών όρων των δανειακών τους συμβάσεων, καθώς και του Αναλυτικού Πίνακα των σχετικών εξόδων, στον οποίο προβλέπονταν τα συγκεκριμένα ποσά με τα οποία θα χρεωνόταν ο κάθε δανειολήπτης και τον οποίο κάθε τράπεζα ήταν υποχρεωμένη να διαθέτει στα καταστήματά της με τη μορφή ενημερωτικών φυλλαδίων.

Οι δανειολήπτες κατέβαλαν τα σχετικά ποσά, όπως προέκυπταν από τον αναλυτικό τραπεζικό πίνακα εξόδων χωρίς καμία αντίρρηση, διότι είχαν προηγουμένως επαρκώς ενημερωθεί σχετικά.

Όταν, όμως, οι περιοχές στις οποίες βρίσκονταν τα προσημειούμενα ακίνητα των καταγγελλόντων εντάχθηκαν στο Κτηματολόγιο, οι καταγγελλόμενες τράπεζες επιβάρυναν τους σχετικούς δανειολήπτες με τα έξοδα και τα πάγια τέλη καταχώρησης των δικών τους εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Κτηματολόγιο, ήτοι αυτών που είχαν συσταθεί υπέρ των τραπεζών, προς εξασφάλιση των απαιτήσεών τους έναντι των δανειοληπτών. Για την εν λόγω χρέωση οι δανειολήπτες ουδέποτε ενημερώθηκαν προσυμβατικά επαρκώς. Έλαβαν ξαφνικά ένα ενημερωτικό σημείωμα από την εκάστοτε αντισυμβαλλόμενη τράπεζα ότι θα χρεωθούν με τα σχετικά έξοδα.

Ήταν χαρακτηριστικό, δε, ότι μία από τις καταγγελλόμενες τράπεζες, προτού προβεί σε χρέωση των λογαριασμών των πελατών της με τα σχετικά έξοδα, δεν ενημέρωσε καν τους δανειολήπτες αντισυμβαλλομένους της για τις εν λόγω ενέργειές της, με αποτέλεσμα αυτοί να μη γνωρίζουν σε τι συνίστανται οι σχετικές χρεώσεις που διαπίστωσαν ξαφνικά και απροειδοποίητα στον λογαριασμό τους. Η συμπεριφορά της εν λόγω τράπεζας έθεσε τους ανυποψίαστους δανειολήπτες προ του κινδύνου να χρεωθούν με τόκους υπερημερίας για τη μερικά ανεξόφλητη δόση τους, μέρος της οποίας παρακρατήθηκε από την τράπεζα για την κάλυψη των σχετικών εξόδων της.

Περαιτέρω, η Αρχή διαπίστωσε ότι στις δανειακές συμβάσεις των καταγγελλόμενων τραπεζών προβλέπονταν όροι που ήταν διατυπωμένοι ως εξής:

(α) «Τον Οφειλέτη βαρύνουν και επιρρίπτονται σε αυτόν όλα γενικά τα έξοδα που συνδέονται με την παρούσα σύμβαση... δηλαδή τα έξοδα... της εγγραφής και εξαλείψεως προσημείωσης υποθήκης... Τον Οφειλέτη βαρύνουν επίσης... κάθε είδους τέλη, εισφορές, δικαιώματα ή οποιασδήποτε άλλης φύσης επιβαρύνσεις υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων που τυχόν θα επιβληθούν... και τα έξοδα του Δανείου ή έχουν οποιαδήποτε σχέση με τη σύμβαση αυτή» ή

(β) «Ο Οφειλέτης θα καταβάλει όλα τα δικαστικά και εξώδικα έξοδα και δαπάνες της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των ευλόγων αμοιβών και εξόδων των νομικών της συμβούλων... τις οποίες η Τράπεζα μπορεί να θεωρήσει αναγκαίο ή σκόπιμο να λάβει αναφορικά με την αναγκαστική εκτέλεση και τη διατήρηση ή εκτίμηση των σχετικών δικαιωμάτων της» ή

(γ) «Ρητά συμφωνείται ότι όλα τα έξοδα της παρούσας σύμβασης και κάθε άλλος φόρος, τέλος, εισφορά... όλες οι δαπάνες παροχής και εγγραφής προσημείωσης υποθήκης... και οποιοδήποτε άλλο έξοδο που τυχόν θα απαιτηθεί ή θα προκύψει από την παρούσα, μέχρι να επιτευχθεί η ολοσχερής εξόφληση του δανείου, βαρύνουν αποκλειστικά τον Οφειλέτη» ή

(δ) «Τον Πιστούχο βαρύνουν:... β. Τα κάθε φύσης δικαστικά έξοδα και δαπάνες και μάλιστα τα έξοδα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης, ανεξάρτητα από την τροπή της ή όχι σε υποθήκη, έξοδα τροπής προσημείωσης σε υποθήκη και εξαίλειψης αυτών, κ.λπ.» ή

(ε) «Συνομολογείται ότι όλα τα έξοδα και οι δαπάνες που έγιναν ή θα γίνουν λόγω της παρούσας σύμβασης, όλοι οι φόροι... τέλη, επιβαρύνσεις, κρατήσεις, εισφορές, τέλη χαρτοσήμου, που αφορούν την κατάρτιση, εκτέλεση και εκπλήρωση της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας, βαρύνουν τον πιστούχο...» ή

(στ) «Κάθε είδους δικαστικά έξοδα, έξοδα εγγραφής υποθήκης και προσημείωσης, τέλη τροπής αυτής, εξαίλειψης, ασφάλισης, κατάσχεσης, αναγγελίας και γενικά... δαπάνες εγγραφής της προσημείωσης ή της υποθήκης στο κτηματολόγιο (ακόμη και αμοιβές τρίτων που επιμελούνται την εγγραφή αυτή, δικαιώματα του Δημοσίου κ.λπ.) και οποιοδήποτε άλλο έξοδο βαρύνουν τον Οφειλέτη...» ή

(ζ) «... έξοδα της Τράπεζας... για ειδικές δαπάνες για την εξασφάλιση και αναγκαστική ή μη είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας από το δάνειο (ενδεικτικά: δικαστικά έξοδα, εγγραφή υποθήκης ή προσημείωσης και τροπής αυτής σε υποθήκη...) βαρύνουν τον Οφειλέτη...» ή

(η) «Ο Οφειλέτης βαρύνεται και επιρρίπτονται σε αυτόν οι πάσης φύσεως δαπάνες υπέρ του Κτηματολογίου...».

Οι παραπάνω όροι εξειδικεύονταν και συμπληρώνονταν από το εκάστοτε τιμολόγιο της κάθε τράπεζας, στο οποίο αναφέρονταν αναλυτικά τα σχετικά έξοδα και η οικονομική επιβάρυνση του δανειολήπτη. Οι τιμές που ορίζονταν στον τιμοκατάλογο της κάθε τράπεζας δεν αποτελούσαν ειδική προσυμβατική συμφωνία, αλλά «το τμήμα συμβάσεων μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, οι οποίες έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων και επομένως ελέγχονται για τη συμβατότητά τους με τον ν. 2251/1994» ως ΓΟΣ¹.

Για τα σχετικά έξοδα (τέλη και έξοδα δικηγόρου), λοιπόν, το τιμολόγιο της κάθε τράπεζας προέβλεπε συγκεκριμένο κόστος σε ευρώ, το οποίο καλείτο να καταβάλει ο κάθε δανειολήπτης βάσει της σύμβασής του. Στη συνέχεια, με την απόφασή τους να επιβαρύνουν επιπροσθέτως τους δανειολήπτες με έξοδα πέραν αυτών που προβλέπονταν στο τιμολόγιο τους κατά τον χρόνο σύναψης της κάθε σύμβασης, η κάθε τράπεζα προέβη σε μονομερή τροποποίηση των ανωτέρω όρων του τιμολογίου της, στηριζόμενη στις σχετικές ρήτρες που προβλέπονταν στις υπογεγραμμένες συμβάσεις.

Προϋπόθεση, όμως, του κύρους τέτοιων ρητρών είναι «όχι μόνο να συντρέχει σοβαρός λόγος, που να δικαιολογεί τη μονομερή τροποποίηση, αλλά επιπλέον πρέπει και το είδος του λόγου αυτού να προβλέπεται ρητά στη σύμβαση και να εξειδικεύεται επαρκώς, έτσι ώστε όλα τα πιθανά αίτια μιας ενδεχόμενης τροποποίησης να είναι εκ των προτέρων γνωστά και εποπτεύσιμα από τον καταναλωτή»².

Περαιτέρω, η διάταξη του άρθρου 2, παρ. 7, εδ. ια' του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, περί αοριστίας τιμήματος «εξειδικεύει την απαγόρευση μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης του εδ. ε' και αναφέρεται, μεταξύ άλλων, στην αοριστία του τρόπου αναπροσαρμογής των κάθε μορφής οικονομικών ανταλλαγμάτων που καταβάλλει ο καταναλωτής»³.

Συνεπώς, σε περιπτώσεις όπου επιφυλάσσεται στον προμηθευτή το δικαίωμα να αναπροσδιορίζει την οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή, εν προκειμένω των εξόδων δανείου, θα πρέπει ο καταναλωτής να «δύνатаι ήδη κατά τη σύναψη της σύμβασης να αντιληφθεί το μέτρο της αυξήσεως»⁴, «δηλαδή, να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη»⁵.

Στις προαναφερθείσες, όμως, συμβάσεις η Αρχή έκρινε ότι οι σχετικοί ΓΟΣ, όπως είχαν προδιατυπωθεί από την κάθε τράπεζα για τα επίμαχα έξοδα «που τυχόν θα επιβληθούν» ή που «η Τράπεζα μπορεί να θεωρήσει αναγκαίο ή σκόπιμο να λάβει» ή «που τυχόν θα απαιτηθούν ή θα προκύψουν από την παρούσα» ή «τα κάθε φύσης έξοδα» ή «σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας» ή «και οποιοδήποτε άλλο έξοδο» ή «για την εξασφάλιση των απαιτήσεων της Τράπεζας από το δάνειο» ή «οι πάσης φύσεως δαπάνες», ήταν αόριστοι, διότι δεν προέβλεπαν ορισμένο ή οριστό τρόπο αναπροσαρμογής/αύξης των εν λόγω εξόδων.

Έλλειπαν, δηλαδή, τα κριτήρια αναπροσαρμογής/αύξης των προβλεπομένων από το τιμολόγιο της κάθε τράπεζας σχετικών εξόδων, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί το μέτρο της αύξης και να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη. Εξάλλου, η «αοριστία και η αδιαφάνεια ενός όρου κρίνεται από το περιεχόμενό του και όχι από τη μεταγενέστερη εξειδίκευσή του στην πράξη από τον χρήστη του όρου (Τράπεζα)»⁶

Συνεπώς, με τους ανωτέρω ΓΟΣ παρέχεται στην κάθε τράπεζα δικαίωμα μονομερούς και αυθαίρετης, σε βάρος του καταναλωτή-δανειολήπτη, τροποποίησης της σύμβασης (επιβολή αύξης στα έξοδα εγγραφής προσημείωσης υποθήκης -τέλη και έξοδα δικηγόρου- χωρίς εύλογα για τον καταναλωτή κριτήρια και ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση), αντίθετα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών (288 ΑΚ).

Στην περίπτωση αυτή διαταράσσεται η ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος των καταναλωτών, διότι αφενός στους ανωτέρω όρους δεν προβλέπεται ο σπουδαίος λόγος που επιφυλάσσει στην κάθε τράπεζα το δικαίωμα για μονομερή τροποποίηση της σύμβασης, αφετέρου η εφαρμογή των εν λόγω όρων επέφερε

δυσμενείς συνέπειες στους καταναλωτές χωρίς εύλογο λόγο και παρά τις αντίθετες προβλέψεις και προσδοκίες τους⁷.

Με δεδομένα όλα τα ανωτέρω, οι επίμαχοι ΓΟΣ στις υπό κρίση δανειακές συμβάσεις περι αυξήσεως των εξόδων δανείου (τέλη και έξοδα δικηγόρου) κρίθηκαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή άκυροι ως αντίθετοι στις διατάξεις του ν. 2251/1994 και της τραπεζικής νομοθεσίας (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002). Οι εν λόγω χρεώσεις θα έπρεπε να επιβαρύνουν τις τράπεζες, διότι διενεργούνταν προς εξασφάλιση αποκλειστικά δικών τους δικαιωμάτων βάσει της νομοθεσίας για το Εθνικό Κτηματολόγιο και αποτελούσαν έξοδα που αφορούσαν τους δικαιούχους των εγγραπτών δικαιωμάτων, εν προκειμένω τις τράπεζες και όχι τους καταναλωτές.

Κατά συνέπεια, οι καταγγέλλοντες δικαιούνται να αναζητήσουν τα ποσά που αχρεωστήτως κατέβαλαν με τις αυθαίρετες αυξήσεις των εν λόγω εξόδων, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς τις οκτώ (8) καταγγελλόμενες τράπεζες να επιστρέψουν στους καταγγέλλοντες ως αχρεωστήτως καταβληθέντα τα ποσά των εξόδων δανείου που εισπράχθηκαν, πέραν των αρχικά συμφωνημένων εξόδων.

Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από τις τράπεζες και ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε το Πόρισμά του.

¹ Βλ. ΠολΠρωτΑθ 961/2007.

² Βλ. Γ. Δέλλιο, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, επιμ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Νομική Βιβλιοθήκη, 2008, σελ. 122.

³ βλ. Γ. Δέλλιο, όπ. παρ., σελ.125. Επίσης, ΑΠ 1030/2001, ΧρΙΔ 2001, 611.

⁴ Βλ. ΑΠ 1030/2001, όπ. παρ., 612.

⁵ Βλ. ΑΠ ΟΛ 15/2007, όπ. παρ., 985, ΑΠ 1495/2006, όπ. παρ., 1309, ΑΠ 1011/2004, όπ. παρ., 134, ΑΠ 1101/2004, όπ. παρ., 480, ΑΠ 1030/2001, όπ. παρ., 612.

⁶ Βλ. ΑΠ 1219/2001.

⁷ Βλ. ΕφΑθ 5253/2003.

1.6. Κλοπή πιστωτικής κάρτας – Ευθύνη του κατόχου – Συντρέχον πταίσμα της τράπεζας

Εισηγήτρια:

Ευαγγελία Κοζυράκη

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στην Αρχή υποβλήθηκε η αναφορά καταναλωτή κατά πιστωτικού ιδρύματος, που αποτελεί τον εκδότη δύο πιστωτικών καρτών που ο αναφέρων είχε στην κατοχή του. Ο καταγγέλλων, που είναι στρατιωτικός ιατρός, έπεσε θύμα κλοπής ενόσω εκτελούσε τα καθήκοντά του, όταν άγνωστος δράστης εισήλθε στο γραφείο του χωρίς να γίνει αντιληπτός και αφαίρεσε, μεταξύ άλλων, τις ανωτέρω δύο πιστωτικές κάρτες. Ο καταγγέλλων αντιλήφθηκε την κλοπή των καρτών την επομένη, οπότε και τη δήλωσε τηλεφωνικά στην καταγγελλόμενη τράπεζα, αναφέροντας παράλληλα τη σε βάρος του κλοπή στην Αστυνομία.

Στο μεταξύ, ο άγνωστος δράστης είχε ήδη προβεί σε τέσσερις αποτυχημένες προσπάθειες ανάληψης μετρητών από διάφορα υποκαταστήματα της καταγγελλόμενης, ώσπου τελικά πέτυχε την ενεργοποίηση των κρυφών κωδικών των καρτών. Παραπείθοντας τον υπάλληλο της καταγγελλόμενης και παριστάνοντας ότι είναι ο καταγγέλλων, κατάφερε να επαληθεύσει τηλεφωνικά τα αιτηθέντα προσωπικά στοιχεία του τελευταίου, παρότι κόμπιασε στην ημερομηνία γέννησης και στον αριθμό του κινητού τηλεφώνου, τον οποίο αγνοούσε, και τελικά προέβη σε αναλήψεις συνολικού ποσού 3.990 ευρώ.

Ακολούθως, ο καταγγέλλων δήλωσε ότι δεν προτίθεται να εξοφλήσει το ως άνω ποσό, θεωρώντας αποκλειστικά υπεύθυνη για την ανάληψη των χρημάτων την καταγγελλόμενη. Η καταγγελλόμενη, από την πλευρά της, άρχισε να εκδίδει μηνιαίους χρεωστικούς λογαριασμούς

σε βάρος του καταγγέλλοντα, ενώ λίγο αργότερα του απέστειλε και επιστολή, στην οποία ανέφερε ότι η οφειλή από αναλήψεις μετρητών που έχουν πραγματοποιηθεί με κλεμμένη κάρτα βαρύνει εξ ολοκλήρου τον κάτοχο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κρίνοντας με βάση τα στοιχεία που είχε στη διάθεσή του και λαμβάνοντας υπόψη ισχυρισμούς και αποδεικτικά στοιχεία που προσκόμισαν τα εμπλεκόμενα μέρη, αποφάνθηκε ότι η διαδικασία της τηλεφωνικής αναγνώρισης και ταυτοποίησης των προσωπικών στοιχείων του αναφέροντα εκ μέρους της αναφερόμενης ήταν πλημμελέστατη.

Ειδικότερα, ο υπάλληλος της καταγγελλόμενης ενέργησε με πρωτοφανή αφέλεια και προχειρότητα, διότι δεν ήταν σε θέση να αντιληφθεί ότι κάτι ύποπτο συνέβαινε από τον τρόπο ομιλίας και εκφοράς του λόγου του κλέφτη των πιστωτικών καρτών, ο οποίος εμφανίστηκε μεν ως ο καταγγέλλων, κόμπιαζε όμως και δίσταζε όταν δήλωσε την ημερομηνία γέννησης και επιπλέον δεν θυμόταν τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου.

Από την άλλη πλευρά, η Αρχή έκρινε ότι ο αναφέρων βαρύνεται από αμέλεια όσον αφορά τη φύλαξη των επίμαχων καρτών και των αντίστοιχων κωδικών τους, διότι σε κάθε περίπτωση όφειλε να έχει απομνημονεύσει τους εν λόγω κωδικούς και να έχει καταστρέψει τα σχετικά έντυπα και όχι να μεταφέρει, φυλάσσει ή διατηρεί καθ' οιονδήποτε τρόπο τα σώματα των πιστωτικών καρτών μαζί με τα έντυπα των κωδικών.

Οι υποχρεώσεις και η ευθύνη του κατόχου πιστωτικής κάρτας ρυθμίζονται στην ΚΥΑ Ζ1-178/13-2-2001 (ΦΕΚ Β' 255), το άρθρο 4 της οποίας προβλέπει ότι μέχρι τη σχετική γνωστοποίηση στον εκδότη, ο κάτοχος ευθύνεται για ζημίες που έχει υποστεί συνεπεία της απώλειας ή κλοπής της κάρτας του μέχρις ενός ορίου που δεν μπορεί να υπερβεί τα 150 ευρώ, εκτός εάν από βαριά αμέλεια δεν έχει τηρήσει τις διατάξεις του άρθρου 3 της υπόψη ΚΥΑ ή έχει ενεργήσει με δόλο, οπότε δεν εφαρμόζεται το ανωτέρω όριο.

Την ίδια στιγμή, το άρθρο 3 της ΚΥΑ θεσπίζει την υποχρέωση του κατόχου να χρησιμοποιεί την κάρτα σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση της, λαμβάνοντας όλα τα προσήκοντα μέτρα για την ασφαλή φύλαξή της, και να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τον εκδότη μόλις αντιληφθεί την απώλεια ή την κλοπή της.

Σημειωτέον ότι κατά το άρθρο 300 ΑΚ, εάν ο ζημιωθείς συντέλεσε από δικό του πταίσμα στη ζημία ή την έκτασή της, μπορεί να μην αποζημιωθεί καθόλου ή να μειωθεί η αποζημίωσή του.

Κατόπιν των ανωτέρω, συνυπολογίζοντας την ευθύνη των μερών στην υπό κρίση υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την καταγγελλόμενη τράπεζα να μειώσει την υφιστάμενη οφειλή του καταγγέλλοντα στο ποσό των δύο χιλιάδων (2000) ευρώ.

Η Αρχή τελεί εν αναμονή της απάντησης της τράπεζας.

1.7. Σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίου σε στεγαστικά δάνεια

Έπειτα από τη δημόσια, από 23-3-2009 παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο ζήτημα της μη αναπροσαρμογής κυμαινόμενων επιτοκίων συμβάσεων στεγαστικών δανείων από το 2003 κι έπειτα με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, όπως ρητά ορίζεται στην ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277/18-11-2002), αναμένουμε και ευελπιστούμε τη θετική ανταπόκριση όλων των τραπεζών για την πλήρη εναρμόνισή τους, κατά τρόπο που να καταργείται η δυνατότητα αναπροσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου έως το διπλάσιο της εκάστοτε μεταβολής του βασικού επιτοκίου της ΕΚΤ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε παρέμβει στο θέμα, επισημαίνοντας ότι η τραπεζική πρακτική της μη αναπροσαρμογής κυμαινόμενων επιτοκίων με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της ΕΚΤ είχε ως συνέπεια να παραμένουν σταθερά και σε αρκετά υψηλά επίπεδα κυμαινόμενα επιτόκια στεγαστικών δανείων που είχαν συναφθεί πριν από το

2003 και έληγαν μεταγενέστερα, σε περιόδους κατά τις οποίες τα Ευρωπαϊκά επιτόκια έπεφταν.

Το μεγαλύτερο ζήτημα είχε εντοπιστεί στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που επιδοτούνταν από το Ελληνικό Δημόσιο και από τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας, λόγω του ότι στις περιπτώσεις αυτές οποιαδήποτε τροποποίηση σύμβασης θα είχε ως αποτέλεσμα την έκπτωση από το ευεργέτημα της επιδότησης.

Ενόψει των παραπάνω, είχε διαπιστωθεί από την Αρχή ότι τα ποσά των τόκων που εισπράχθηκαν από τις τράπεζες που ακολούθησαν την ανωτέρω πρακτική υπολογίστηκαν καταχρηστικά, με επιτόκια ανώτερα των νομίμων, κατά παράβαση του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, καθώς και των αρχών της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών, καθόσον οι τράπεζες έγιναν αδικαιολόγητα πλουσιότερες εις βάρος της περιουσίας των καταναλωτών-δανειοληπτών, του Ελληνικού Δημοσίου και του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας.

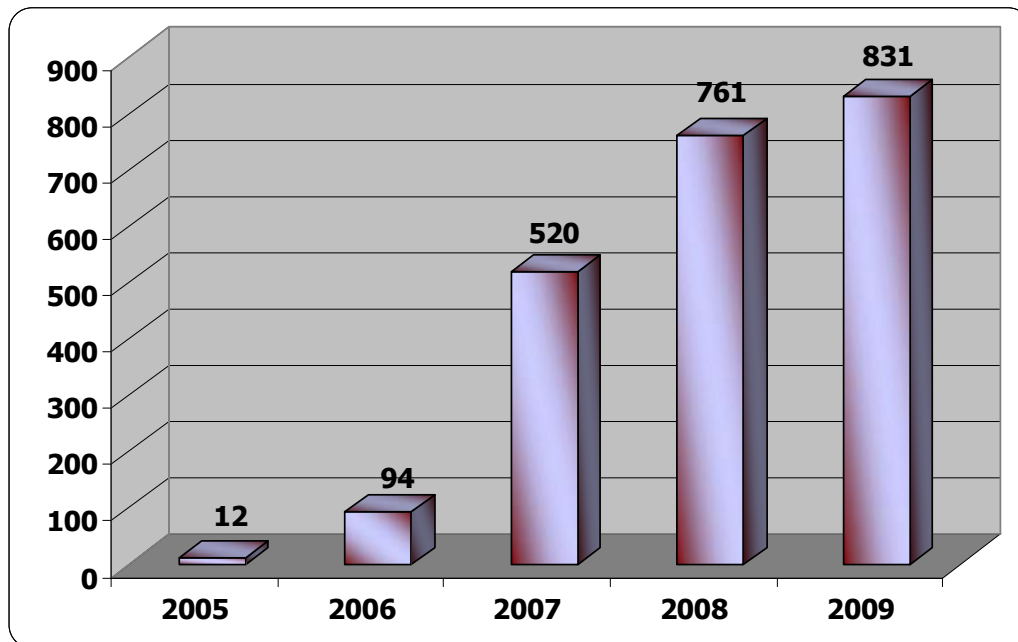
Έπειτα από αυτές τις διαπιστώσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε καλέσει την Ελληνική Ένωση Τραπεζών να παρέμβει στα μέλη της, προκειμένου να επιστραφούν άμεσα στους δανειολήπτες τα εισπραχθέντα για την αιτία αυτή ποσά των τόκων ως αχρεωστήτως καταβληθέντα.



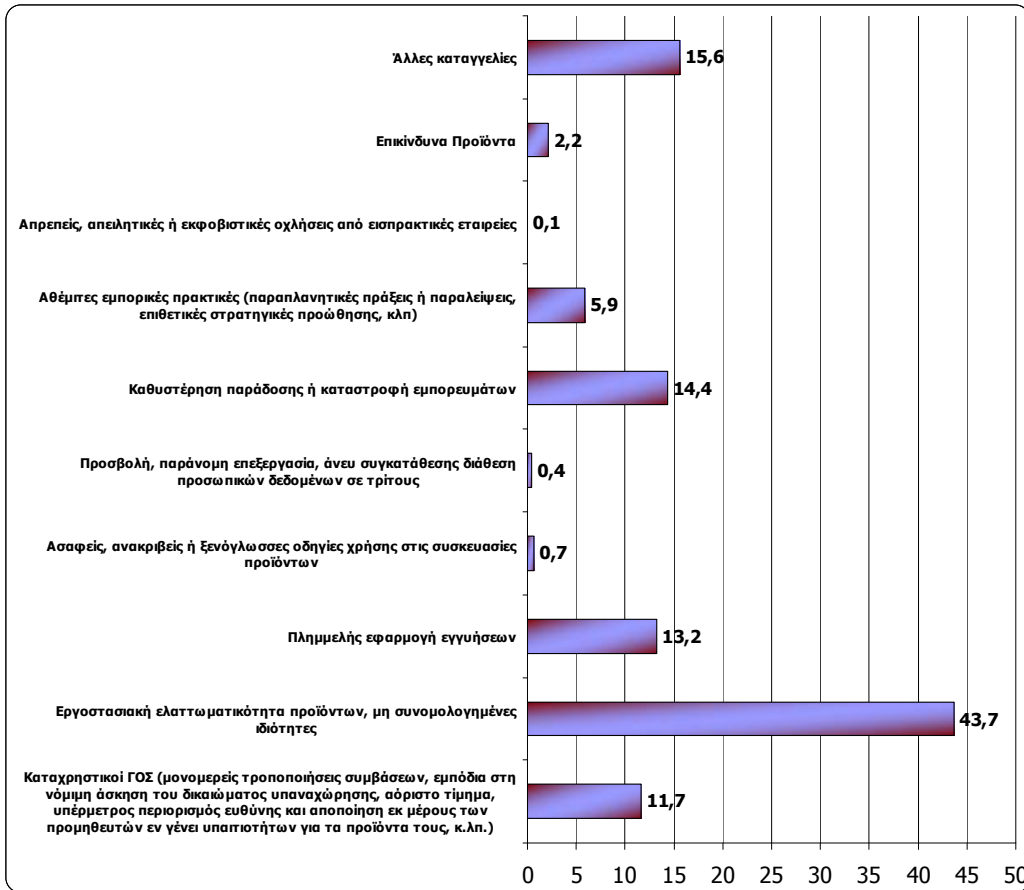
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες

<i>Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	30	29,7 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	220	27,8 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	698	19,8 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	762	14,7 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	508	22,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.218	18,6 %

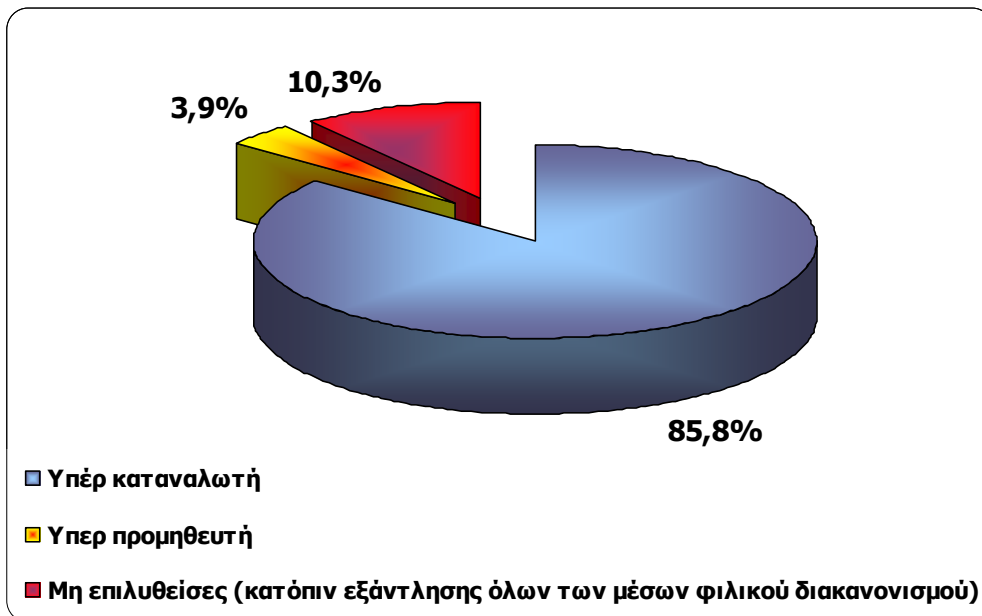
Πίνακας 12: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 30: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος



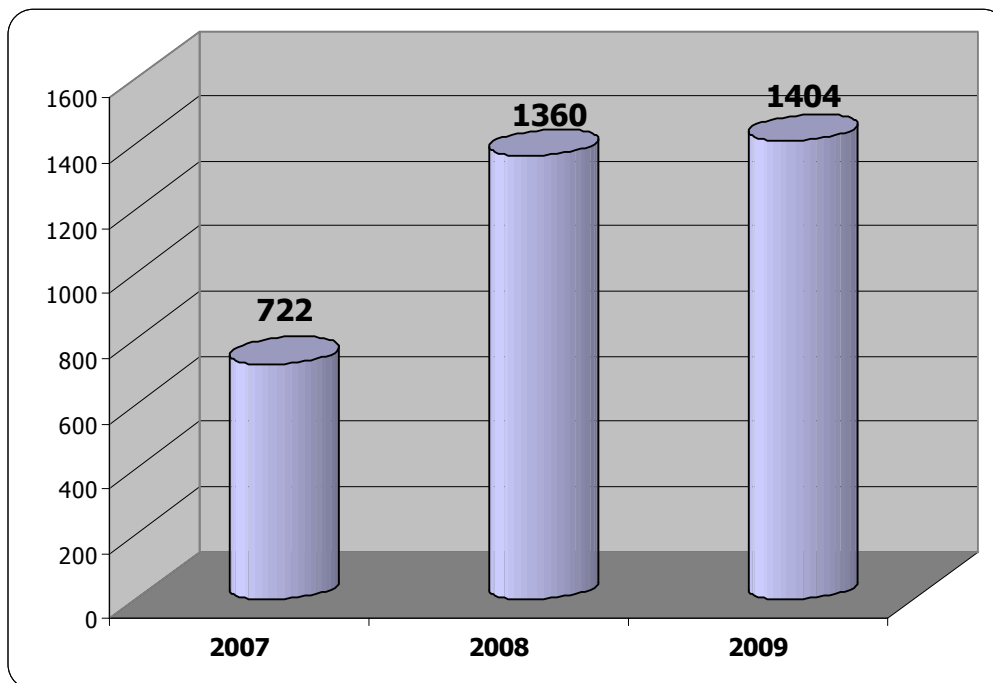
Γράφημα 31: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (2009)



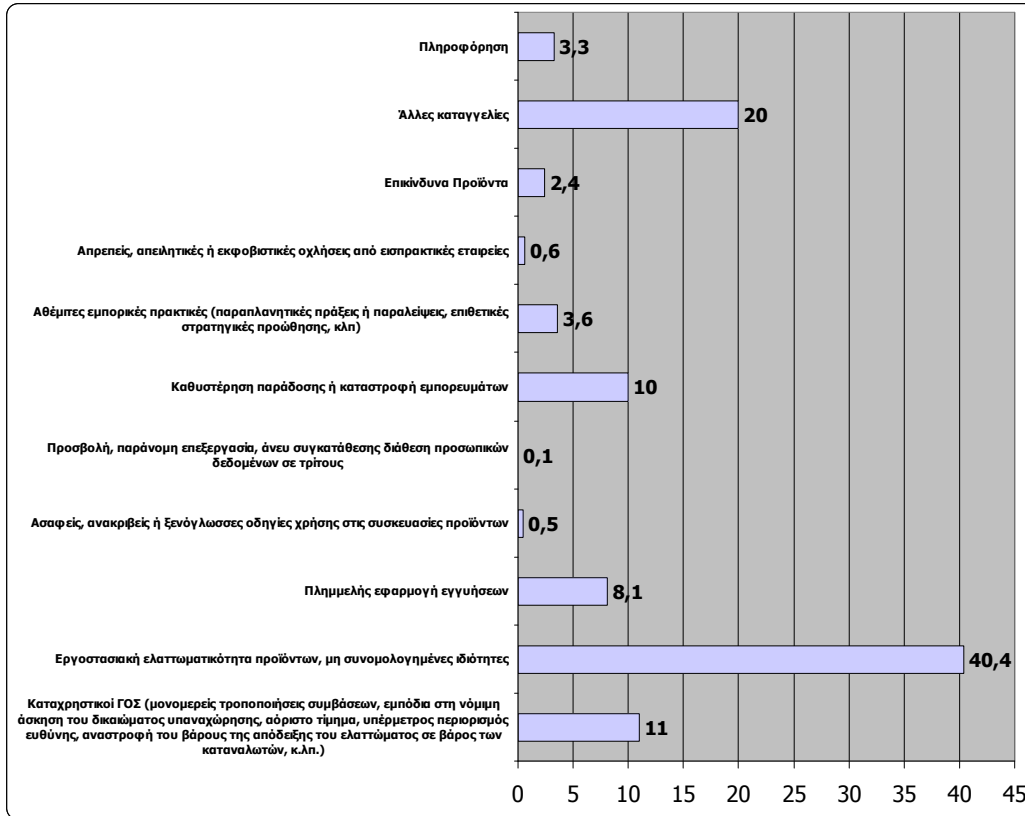
Γράφημα 32: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Περίοδος</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	1306	22,2 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1315	19,2 %
01/06/2009 – 31/12/2009	865	20,2 %

Πίνακας 13: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 33: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 34: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες (2009)

2.1. Πόρισμα-σύσταση προς εταιρεία εξυπηρέτησης πολυκατοικιών - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση της εταιρείας να αναγνωρίσει ευθύνη της για πταίσμα του βοηθού εκπλήρωσης - Παραπλανητική εμπορική πρακτική

Εισηγήτρια:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά κατά εταιρείας εξυπηρέτησης πολυκατοικιών για πλημμελή εκπλήρωση της παροχής της, καθώς και για άρνησή της να αναγνωρίσει την ευθύνη της για πταίσμα του βοηθού εκπλήρωσης.

Ειδικότερα, μεταξύ του καταγγέλλοντος (διαχειριστή και εκπροσώπου πολυκατοικίας) και της εταιρείας συνήφθη σύμβαση έργου, με αντικείμενο τη μόνωση της ταράτσας πολυκατοικίας αντί τιμήματος χιλίων (1000) ευρώ. Προς εκτέλεση της σύμβασης αυτής, η εταιρεία χρησιμοποίησε τεχνίτη που αναλαμβάνει οικοδομικές εργασίες για λογαριασμό της, δυνάμει υφιστάμενου μεταξύ τους ιδιωτικού συμφωνητικού.

Αντικείμενο της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς υπήρξε το γεγονός της εισχώρησης υγρασίας και της πρόκλησης ζημιών στις οροφές των διαμερισμάτων του πέμπτου (τελευταίου) ορόφου της πολυκατοικίας, παρά τις εργασίες στεγανοποίησης της ταράτσας που πραγματοποιήθηκαν, καθώς και η μη ανταπόκριση της καταγγελλόμενης στο αίτημα του αναφέροντος για επιδιόρθωση των κακοτεχνιών και αποκατάσταση του προβλήματος στο πλαίσιο της χορηγηθείσας εγγύησης.

Η εταιρεία ανέφερε ότι δεν φέρει καμία ευθύνη για την αποκατάσταση πάσης ζημίας που προκαλείται κατά την εκτέλεση εργασιών από διάφορα συνεργεία και ελεύθερους επαγγελματίες, τους οποίους απλώς υποδεικνύει στους πελάτες της και οι οποίοι εκδίδουν δικά τους παραστατικά, όπως συνέβη και στην παρούσα περίπτωση.

Σύμφωνα με τη διάταξη της ΑΚ 334, παρ. 1, «ο οφειλέτης ευθύνεται για το πταίσμα των προσώπων που χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή, όπως για δικό του πταίσμα». Βοηθός εκπλήρωσης είναι το (φυσικό ή νομικό) πρόσωπο, το οποίο ο οφειλέτης χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή. Έτσι, ο βοηθός εκπλήρωσης εντάσσεται στο πεδίο δράσης και ευθύνης του οφειλέτη (ως «κυρίου της υπόθεσης»).

Κατά την ανωτέρω διάταξη, το πταίσμα του βοηθού θεωρείται «ίδιον» πταίσμα του οφειλέτη, με την έννοια ότι για το πταίσμα του βοηθού ευθύνεται (απέναντι στον δανειστή) ο οφειλέτης¹. Η διάταξη, δηλαδή, καθιερώνει αντικειμενική ευθύνη για τον οφειλέτη, ο οποίος και χωρίς δικό του πταίσμα θα ευθύνεται, επειδή «έπαισε» ο βοηθός².

Με τη διάταξη του άρθρου 9γ του ν. 2251/1994 («μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν...») εισάγεται γενική ρήτρα, με την οποία θεσπίζεται η απαγόρευση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής.

Ως εμπορική πρακτική νοείται κάθε πράξη ή παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ενός εμπόρου, η οποία συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές.

Η ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς του καταναλωτή ορίζεται από το άρθρο 9α, περ. ε' ως «η χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα λάμβανε». Ως μέτρο για την κρίση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών καθιερώνεται ο μέσης αντίληψης καταναλωτής στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν.

Μια από τις δύο κατηγορίες εμπορικών πρακτικών, που αποτέλεσαν αντικείμενο ειδικής επεξεργασίας, είναι οι παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές. Κάθε πρακτική που πληροί τις προϋποθέσεις του άρθρου 9δ ως παραπλανητική θεωρείται αυτόματα αθέμιτη, χωρίς να χρειάζεται να διερευνηθεί αν συντρέχουν οι ανωτέρω προϋποθέσεις του άρθρου 9γ.

Κατά το άρθρο 9δ, «μία εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής ή όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία που παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε».

Μεταξύ των στοιχείων αυτών είναι και τα στοιχεία που αναφέρονται στη φύση και στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προσώπου του προμηθευτή ή του αντιπροσώπου του, όπως είναι η ταυτότητα, η οικονομική επιφάνεια, η ιδιότητα, κ.λπ. (άρθρο 9δ, παρ. 1, στοιχ. στ').

Για να θεωρηθεί μια εμπορική πρακτική παραπλανητική, πρέπει να αποτέλεσε ή να ενδέχεται να αποτελέσει για τον μέσο καταναλωτή την αιτία λήψης απόφασης για συναλλαγή, την οποία δεν θα λάμβανε αν δεν είχε προηγηθεί η εν λόγω πρακτική³. Το σημαντικό, δηλαδή, δεν είναι η φύση της απόφασης αυτή καθαυτή, αλλά η ικανότητα του καταναλωτή να λάβει απόφαση όντας επαρκώς πληροφορημένος.

Στην υπό εξέταση υπόθεση, η σύμβαση μίσθωσης έργου συνάφθηκε μεταξύ της εταιρείας και των ενοίκων της πολυκατοικίας διά του διαχειριστή τους. Ο διαχειριστής και οι ένοικοι της πολυκατοικίας γνώριζαν ως αντισυμβαλλόμενοι τους μέλους της εταιρείας, το κύρος και τη φήμη της οποίας εμπιστεύτηκαν και στην οποία απευθύνθηκαν για την εκτέλεση του επίμαχου έργου.

Από τους όρους του μεταξύ της εταιρείας και του τεχνίτη ιδιωτικού συμφωνητικού προέκυψε ότι η εταιρεία δημιουργεί και μάλιστα επιδιώκει την ενίσχυση της εντύπωσης ότι ο εκτελών το έργο λειτουργεί ως υπάλληλός της, όταν μάλιστα τον υποχρεώνει να υποδηλώνει κάτι τέτοιο με τη συμπεριφορά του, δηλαδή να μην κοινοποιεί τα στοιχεία του στους πελάτες και οι αποδείξεις που εκδίδει να φέρουν τα στοιχεία της εταιρείας.

Η εταιρεία είναι ο κύριος της υπόθεσης, υποχρεωμένη να ικανοποιήσει τους πελάτες της με τους οποίους συνάπτεται η σύμβαση. Οι πελάτες και εν προκειμένω ο καταγγέλλων την εταιρεία γνωρίζει ως υπεύθυνο απέναντί του, με την εταιρεία προέβη σε σύναψη σύμβασης και αυτήν εμπιστεύεται, αδιαφορώντας αν η εταιρεία θα εκπληρώσει αυτοπροσώπως ή με τη βοήθεια άλλων προσώπων⁴.

Επιπρόσθετα, προέκυψε ότι η εταιρεία ακολουθεί μια παραπλανητική για το καταναλωτικό κοινό πρακτική, καθώς του δημιουργεί σύγχυση σε σχέση με τις ιδιότητες του προσώπου του προμηθευτή. Ο καταναλωτής απευθύνεται στην εταιρεία για σύναψη σύμβασης με αυτήν και από την όλη συμπεριφορά της δεν είναι δυνατόν να αντιληφθεί ότι τα πρόσωπα που χρησιμοποιεί για την εκπλήρωση της παροχής της δεν είναι υπάλληλοί της, αλλά «συνεργάτες», για τις ενέργειες των οποίων η εταιρεία θα αρνηθεί στο μέλλον οιαδήποτε ευθύνη.

Η παραπάνω συμπεριφορά της εταιρείας διατάραξε ουσιαστικά την οικονομική συμπεριφορά του καταγγέλλοντος, ο οποίος, αν γνώριζε ότι η εταιρεία παρέχει τις υπηρεσίες της με εξωτερικούς συνεργάτες και όχι υπαλλήλους της, για τις πράξεις ή παραλείψεις των οποίων αρνείται, έστω και παρά τον νόμο, οποιαδήποτε ευθύνη, δεν θα λάμβανε απόφαση συναλλαγής μαζί της και θα ανέθετε το έργο σε άλλον προμηθευτή.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την καταγγελλόμενη να παύσει και να παραλείπει στο μέλλον την ανωτέρω αθέμιτη εμπορική πρακτική, καθώς επίσης να άρει τη ζημία που υπέστησαν οι ένοικοι της πολυκατοικίας από την παράνομη και αντισυμβατική συμπεριφορά της, επιστρέφοντας στον καταγγέλλοντα, ως διαχειριστή της πολυκατοικίας, το ποσόν των 1000 ευρώ που είχε καταβληθεί για τις εργασίες στεγανοποίησης της ταράτσας.

Η εν λόγω σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

¹ Βλ. Ι.Σ. Σπυριδάκη, *Ενοχικό Δίκαιο Γενικό Μέρος*, εκδ. ΑΝΤ. ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ 2004, σελ. 346 επ.

² Εφαθ 4464/2003, ΑΡΧΝ 2004, σελ. 197.

³ Βλ. Ι. Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, εκδ. ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ 2008, σελ. 895 επ., Ελίζα Αλεξανδρίδου, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από τη σκοπιά ενός Εμπορικού, Νοβ 2007, σελ. 98.

⁴ Εφαθ 2879/2003, Δ/ΝΗ 2004, σελ. 1448

2.2. Αυτεπάγγελτη έρευνα και Σύσταση για αθέμιτη, δημόσια πρόσκληση της εδρεύουσας στην Κύπρο εταιρείας «Avensia Investments LTD» σε καταναλωτές για τη συμμετοχή σε διαγωνισμό

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εντόπισε φυλλάδιο, εσώκλειστο σε καθημερινή εφημερίδα μεγάλης κυκλοφορίας, το οποίο προέτρεπε τους καταναλωτές να συμμετάσχουν σε διαγωνισμό μετά κλήρωσης, κάνοντας χρήση της εύηχης φράσης: «Ξύσε και κέρδισε €1000 σε μετρητά άμεσα!!!». Στη δεξιά εμπρόσθια όψη του φυλλαδίου υπήρχε η ειδική περιοχή γκρι χρώματος, την οποία καλούνταν να ξύσουν οι καταναλωτές προκειμένου να κερδίσουν τα χρήματα.

Σύμφωνα με τις οδηγίες για τη συμμετοχή στον διαγωνισμό που αναγράφονταν στην οπίσθια όψη του εν λόγω φυλλαδίου, ξύνοντας την ειδική περιοχή, οι καταναλωτές καλούνταν να βρουν τρία (3) όμοια σύμβολα προκειμένου να ανήκουν στην ομάδα των έξι (6) νικητών που μπορούν να κερδίσουν μέχρι 1000 ευρώ σε μετρητά.

Ασκώντας την αρμοδιότητα που του δίνει ο ιδρυτικός του νόμος να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις ύστερα και από αυτεπάγγελτη έρευνα, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά προμηθευτών θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, και κατόπιν σχετικής έρευνας που διενήργησε επί του συγκεκριμένου διαγωνισμού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέληξε στις ακόλουθες διαπιστώσεις:

(α) Ο τρόπος δημόσιας προβολής του ερευνηθέντος διαγωνισμού δημιούργησε ψευδώς την εντύπωση ότι για τη συμμετοχή σε αυτόν δεν προϋποτίθεται καμία άλλη ενέργεια πέραν του ξυσίματος της ειδικής περιοχής και ότι το όποιο τυχόν κέρδος είναι στιγμιαίο, ενώ στην πραγματικότητα για τη συμμετοχή των καταναλωτών απαιτείτο περαιτέρω η χρήση του σταθερού ή του κινητού τηλεφώνου τους, αντί μάλιστα σημαντικής οικονομικής επιβάρυνσής τους.

(β) στο πλαίσιο αυτής της συμμετοχής, οι καταναλωτές καλούνταν να απαντήσουν στην ερώτηση: «Πόσοι ήταν οι θεοί του Ολύμπου στην Αρχαία Ελλάδα», ο υπερβολικά υψηλός βαθμός ευκολίας της οποίας προσβάλλει τη νοημοσύνη του μέσου ανθρώπου και προφανή σκοπό είχε την ενθάρρυνση της συμμετοχής στον διαγωνισμό του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού καταναλωτών.

(γ) έπειτα από τυχαία δοκιμαστική χρήση που έκανε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε πέντε (5) εκ των φυλλαδίων στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνάς του, διαπιστώθηκε ότι μετά το ξύσιμο προέκυπταν σε όλα τρία όμοια σύμβολα, γεγονός που -σύμφωνα με τον προτεινόμενο τρόπο συμμετοχής- εξασφάλιζε δικαίωμα για τη συμμετοχή στον διαγωνισμό. Η απόλυτη επιτυχία στην εύρεση τριών όμοιων συμβόλων στο 100% των φυλλαδίων των οποίων έκανε τη δοκιμαστική χρήση η Αρχή επέτρεψε έτι περισσότερο την επιβεβαίωση της ανωτέρω διαπίστωσης, ότι δηλαδή προφανής απώτερος σκοπός της διοργανώτριας εταιρείας ήταν η προσέλκυση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού καταναλωτών και ο δελεασμός της συμμετοχής τους στον διαγωνισμό, που συνεπαγόταν αντίστοιχα και μεγαλύτερο οικονομικό όφελος (κέρδος) γι' αυτήν.

Λαμβανομένων υπόψη του τρόπου δημόσιας προβολής του ερευνώμενου διαγωνισμού και των χρησιμοποιούμενων μεθόδων προσέλκυσης των καταναλωτών για τη συμμετοχή τους σε αυτόν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτίμησε ότι συντρέχει και στοιχειοθετείται σαφής περίπτωση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, καθόσον ο τρόπος αυτός, στηριζόμενος στον υπερβολικό δελεασμό των καταναλωτών και την υπόθαλψη της επιθυμίας του εύκολου και στιγμιαίου κέρδους:

(α) προκαλούσε ουσιώδη στρέβλωση της συναλλακτικής συμπεριφοράς τους, οδηγώντας σε σημαντική αλλοίωση της ικανότητάς τους να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση, με πιθανό επακόλουθο να προβούν σε συναλλαγή που ίσως διαφορετικά να μην επιθυμούσαν.

(β) δημιούργησε την εντύπωση ότι οι καταναλωτές πρόκειται να κερδίσουν με αποκλειστικό κριτήριο την τύχη, τη στιγμή που η δυνατότητα διεκδίκησης του διαφημιζόμενου οικονομικού οφέλους προϋπόθετε την καταβολή, με έμμεσο τρόπο, χρημάτων από αυτούς.

Επιπλέον, μετερχόμενη των ανωτέρω μνημονευόμενων μεθόδων, η διοργανώτρια εταιρεία του διαγωνισμού φάνηκε να στερείται στην προκειμένη περίπτωση της απαιτούμενης επαγγελματικής ευσυνειδησίας, δηλαδή του μέτρου εκείνου της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς και στη γενική αρχή της καλής πίστης.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

(α) επέστησε την προσοχή των καταναλωτών, τους οποίους κάλεσε να αντιμετωπίζουν με κριτική σκέψη το ενδεχόμενο συμμετοχής τους στον συγκεκριμένο ή σε άλλους ανάλογους

διαγωνισμούς, όντας παράλληλα πλήρως συνειδητοποιημένοι για τις οικονομικές υποχρεώσεις που πρόκειται στην ουσία να αναλάβουν μέσα από μια τέτοια συμμετοχή.

(β) κάλεσε τη διοργανώτρια εταιρεία να αποσύρει τον συγκεκριμένο διαγωνισμό και να απευθύνεται εφεξής στους καταναλωτές με την εντιμότητα και την επαγγελματική ευσυνειδησία που προστάζουν τα χρηστά συναλλακτικά ήθη, η καλή πίστη και η κείμενη νομοθεσία που ισχύει στην Ελλάδα για την προστασία των καταναλωτών.

(γ) συνέστησε στους ιδιοκτήτες ημερησίων εφημερίδων Αθηνών και Περιφέρειας να συμβάλλουν καταλυτικά στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των αναγνωστών-καταναλωτών τους, αποφεύγοντας να φιλοξενούν μέσα από τα φύλλα τους παρόμοιους διαγωνισμούς που αποσκοπούν κατά κύριο και πρώτο λόγο στον προσπορισμό, με αθέμιτο τρόπο, κέρδους για τους εμπνευστές-διοργανωτές τους.

2.3. Πόρισμα-σύσταση κατά επιχείρησης καθαριστηρίου ρούχων - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

Εισηγήτρια:

Ευαγγελία Κοζυράκη

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στην Αρχή μας υποβλήθηκε η αναφορά καταναλώτριας κατά εταιρείας καθαριστηρίου ρούχων, η οποία είχε παραλάβει κοστούμι γυναικείο για καθάρισμα. Αρκετές ημέρες μετά και κατά τη διάρκεια επαγγελματικού ταξιδιού της, η αναφέρουσα διαπίστωσε ότι το παντελόνι του κοστούμιού είχε καταστραφεί. Επιστρέφοντας από το ταξίδι της, πήγε το κατεστραμμένο παντελόνι στο καταγγελλόμενο καθαριστήριο, όπου της είπαν ότι πρόκειται για αστοχία υλικού και της πρότειναν τη διενέργεια ελέγχου.

Σχετική έκθεση-γνωμάτευση του Γενικού Χημείου του Κράτους, στο οποίο προσέφυγε η αναφέρουσα, κατέληγε στο συμπέρασμα ότι το ύφασμα του επίμαχου παντελονιού είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο στις υψηλές θερμοκρασίες, γι' αυτόν τον λόγο ο κατασκευαστής έχει δώσει αυστηρές οδηγίες για τον καθαρισμό. Όσον αφορά, δε, την εικόνα του εξετασθέντος δείγματος, αυτό παρέπεμπε σε καταστροφή των νημάτων κρόκης (πολυαμίδιο) λόγω υψηλών θερμοκρασιών (σιδέρωμα).

Η κρινόμενη καταναλωτική διαφορά εμπίπτει στις διατάξεις του άρθρου 8 περί ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες του ν. 2251/1994, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον ν. 3587/2007. Ειδικότερα, κατά τη διάταξη της παρ. 1 του ως άνω άρθρου, «ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια στον καταναλωτή, εφόσον στο πλαίσιο άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας παρέχει ανεξάρτητες υπηρεσίες».

Στις παρ. 2 και 3 του ίδιου άρθρου ο νομοθέτης κατανέμει το βάρος απόδειξης μεταξύ παρέχοντος υπηρεσίες και ζημιωθέντος καταναλωτή, ορίζοντας ότι ο μιν πρώτος φέρει το βάρος απόδειξης της έλλειψης παρανομίας και υπαιτιότητάς του, ο δε δεύτερος φέρει το βάρος απόδειξης της ζημίας που υπέστη και της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ παροχής υπηρεσίας και προκληθείσας ζημίας.

Από τη συζήτηση της υπό κρίση διαφοράς που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, αλλά και από τη μελέτη όλων των εγγράφων που προσκόμισαν τα εμπλεκόμενα μέρη, αποδείχθηκε η ζημία που υπέστη η καταγγέλλουσα. Αντίθετα, η καταγγελλόμενη απέτυχε να τεκμηριώσει τους ισχυρισμούς της περί καθαρισμού των ρούχων από έμπειρο προσωπικό και ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες του εκάστοτε κατασκευαστή τους.

Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την καταγγελλόμενη εταιρεία να αποκαταστήσει τη ζημία που προκάλεσε στην αναφέρουσα, καταβάλλοντας σε αυτήν ποσόν ίσο με την αξία του επίμαχου ρούχου.

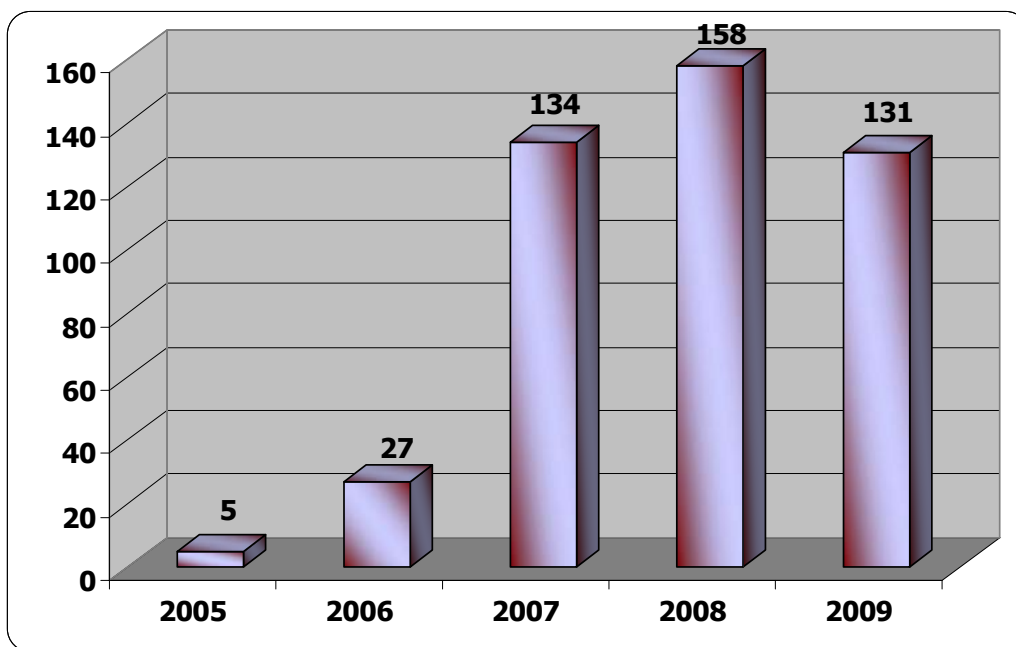
Η καταγγελλόμενη επιχείρηση δήλωσε πως δεν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στη Σύσταση που της απηύθυνε η Αρχή.



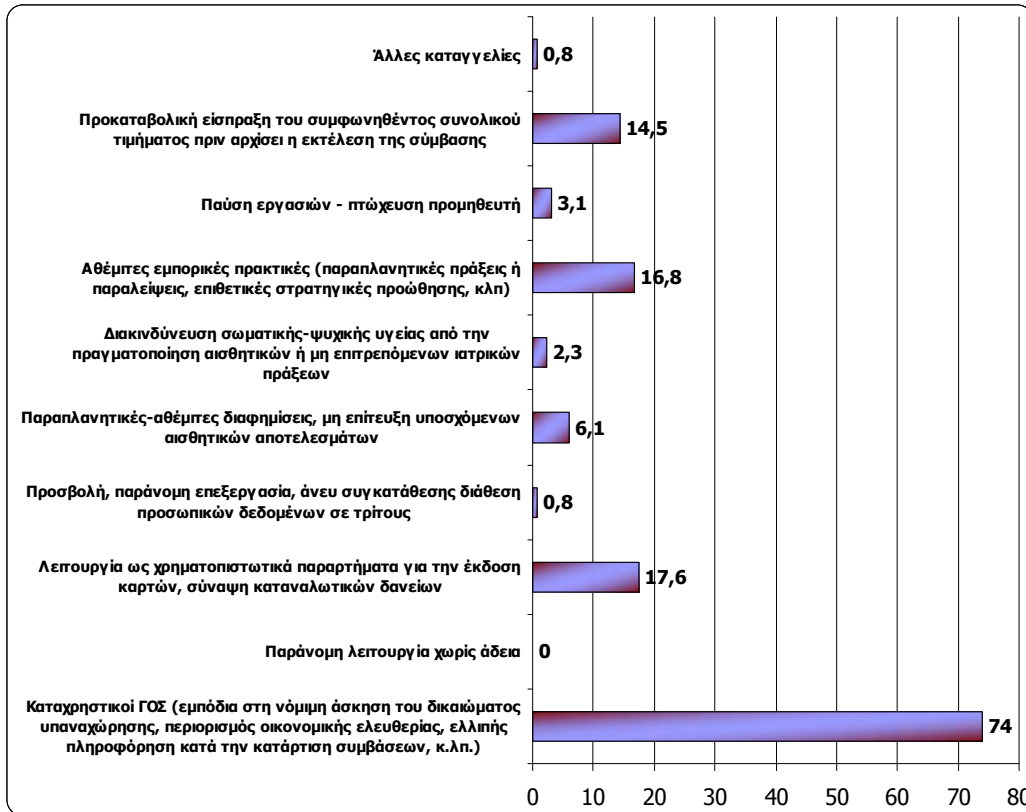
3. Μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοτό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	13	12,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	76	9,3 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	147	4,2 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	147	2,8 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	72	3,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	455	3,8 %

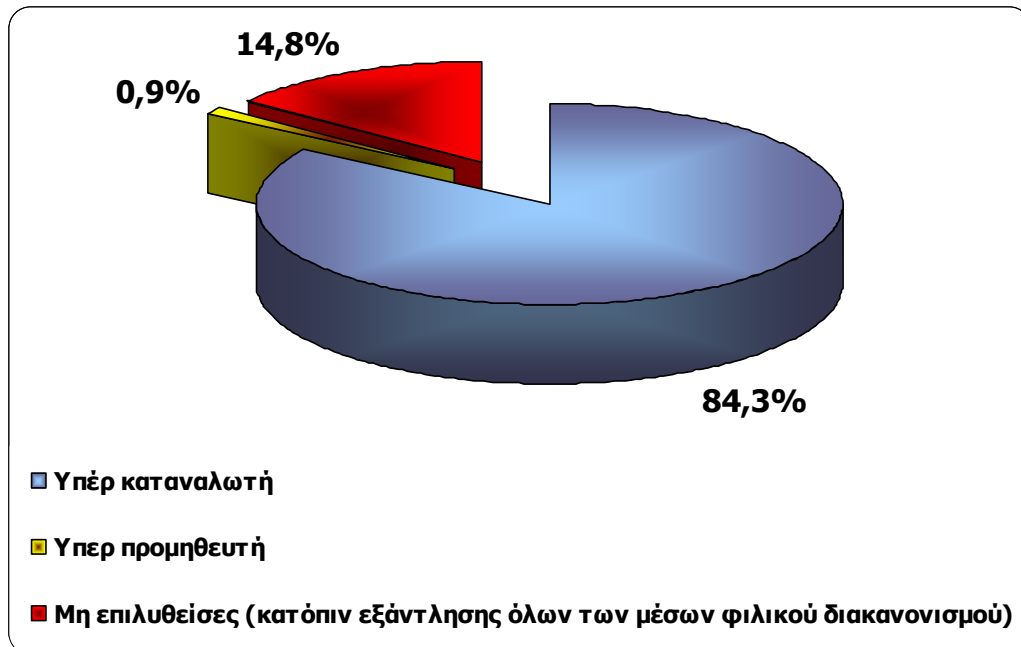
Πίνακας 14: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 35: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά ημερολογιακό έτος



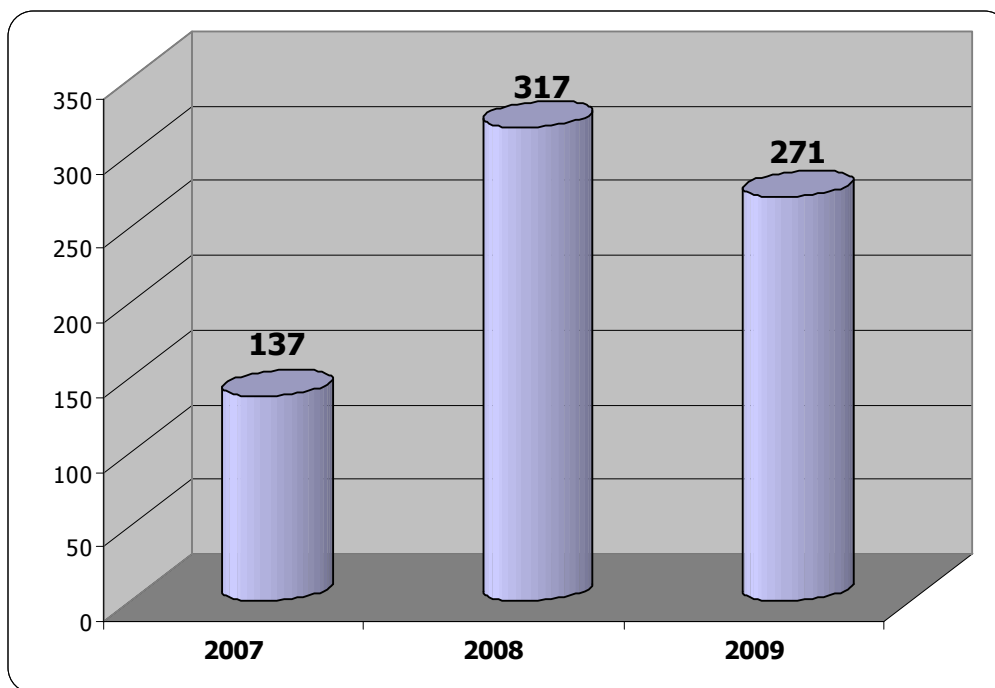
Γράφημα 36: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (2009)



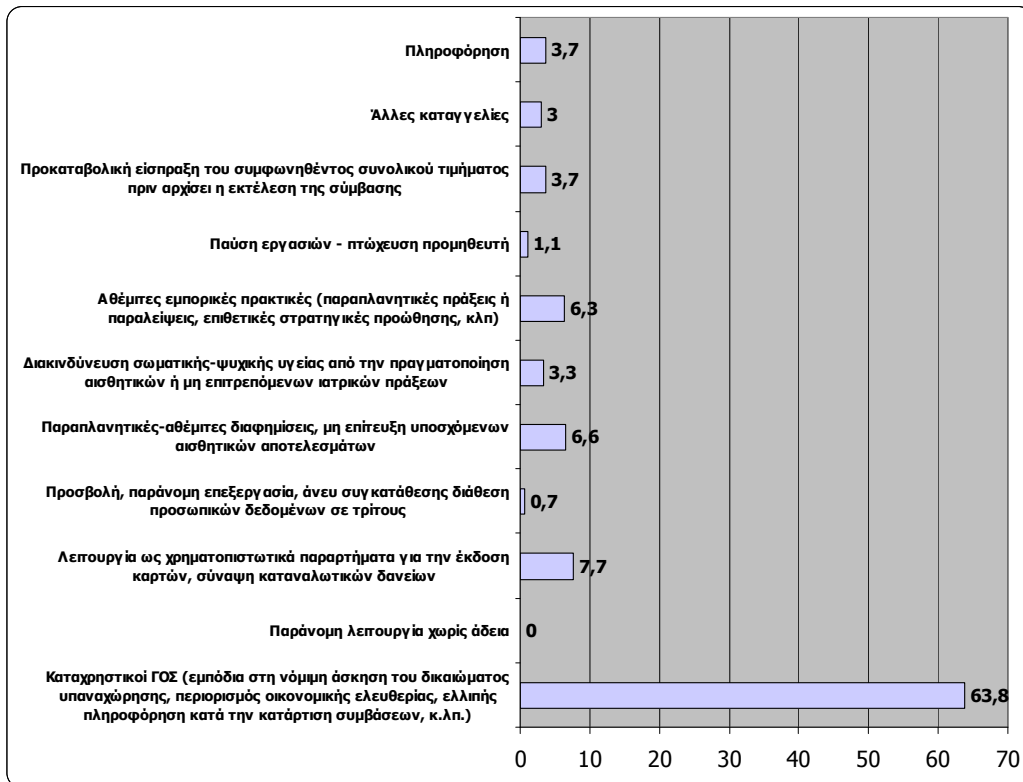
Γράφημα 37: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Περίοδος	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	279	4,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	289	4,2 %
01/06/2009 – 31/12/2009	157	3,7 %

Πίνακας 15: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 38: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 39: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (2009)

3.1. Γενικά

Από τα στοιχεία των υποβαλλόμενων αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή προκύπτει ότι οι παραβιάσεις της νομοθεσίας από τις εταιρείες των μονάδων αδυνατίσματος και τα γυμναστήρια που αναφέρθηκαν από τους καταναλωτές συνίστανται κυρίως στην άρνησή τους να χορηγήσουν αντίγραφα των εγγράφων που αποδεικνύουν το κόστος των παρασχεθεισών υπηρεσιών, στις περιπτώσεις που αναγκάζονται να κάνουν δεκτή τη Δήλωση Υπαναχώρησης του καταναλωτή και πρέπει να προσδιορισθεί το κόστος των «αποδεδειγμένα παρασχεθεισών υπηρεσιών», όπως ορίζει η σχετική υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση, ιδίως στις περιπτώσεις όπου η δήλωση υπαναχώρησης υποβάλλεται εκπρόθεσμα, δηλαδή μετά το διάστημα των τριάντα (30) ημερών από την υπογραφή των συμβάσεων-δελτίων παραγγελίας.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, κατά παράβαση του άρθρου 2 της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης, δεν παραδίδεται καθόλου στον καταναλωτή το προβλεπόμενο «χωριστό έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης», με αποτέλεσμα ο τελευταίος να μη γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να διεκδικήσει το θεμελιώδες αυτό δικαίωμά του.

Οι πρακτικές που πολλές φορές χρησιμοποιούν οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών αισθητικής και αδυνατίσματος είναι ως επί το πλείστον παραπλανητικές, ενώ ορισμένες φορές αγγίζουν τα όρια των επιθετικών εμπορικών πρακτικών, αφού έχουν αναφερθεί πλείστες περιπτώσεις ψυχολογικής παρενόχλησης και καταναγκασμού προκειμένου να υπογραφούν οι συμβάσεις, παρεμποδίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν. Σαν αποτέλεσμα, ο καταναλωτής οδηγείται ή να είναι πιθανόν να οδηγηθεί την λήψη απόφασης συναλλαγής, που ίσως διαφορετικά να μη λάμβανε.

Στοιχεία μιας τέτοιας επιθετικής εμπορικής πρακτικής είναι, μεταξύ άλλων, η επιμονή της επιχείρησης για υπογραφή π.χ. της σύμβασης παροχής υπηρεσιών ή της αίτησης για χορήγηση πιστωτικής κάρτας ή της υπογραφής της δανειακής σύμβασης με επίβλεψη υπαλλήλου της εταιρείας, ο οποίος συνοδεύει τον καταναλωτή στην τράπεζα προκειμένου να λάβει άμεσα σε μετρητά το χρηματικό ποσό που ο τελευταίος θα εισπράξει από το ταμείο της τράπεζας, χωρίς να του αφήσει χρονικό περιθώριο για περαιτέρω σκέψη.



Διαπιστώθηκε, επίσης, από την Αρχή ότι ορισμένες τραπεζικές εταιρείες δεν συμμορφώνονται προς τη νομοθετικά προβλεπόμενη υποχρέωσή τους (παρ. 2 του άρθρου 4 της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης), σε περίπτωση καταγγελίας ή υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβασή του με τη μονάδα αδυνατίσματος, να απόσχουν από κάθε ενέργεια είσπραξης των δόσεων από τον καταναλωτή και να στραφούν αποκλειστικά κατά του προμηθευτή (των εταιρειών της Μονάδας), αλλά αυθαίρετα περιορίζουν την ευθύνη τους και εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας (λήψη ακυρωτικών σημειωμάτων από τις εταιρείες της μονάδας αδυνατίσματος).

Τέλος, ορισμένα πιστωτικά ιδρύματα δεν αποδέχονται να αποδεσμεύσουν τον καταναλωτή από οφειλή που προκύπτει από δανειακή σύμβαση (πχ. καταναλωτικό δάνειο), με την αιτιολογία ότι το δάνειο δεν συναρτάται συμβατικά με εξυπηρέτηση συναλλαγών σε άλλες επιχειρήσεις, παρά το γεγονός ότι στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων η πώληση και το δάνειο συνιστούν μία ενιαία οικονομική ενότητα, υπό την έννοια ότι χωρίς τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών (με τις εταιρείες των μονάδων αισθητικής και αδυνατίσματος) δεν θα καταρτιζόταν το δάνειο και χωρίς το δάνειο δεν θα καταρτιζόταν η σύμβαση παροχής υπηρεσιών, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να βρεθεί σε ιδιαίτερα δυσχερή θέση, υποχρεούμενος εκ των πραγμάτων να αντιμετωπίσει δύο ισχυρούς αντισυμβαλλόμενους.

Στις περιπτώσεις αυτές, όταν δηλαδή οι πωλητές-υπάλληλοι των εταιρειών μονάδας αδυνατίσματος υποδεικνύουν στον ενδιαφερόμενο καταναλωτή χρηματοδοτικές λύσεις, παρεχόμενες από συγκεκριμένο πιστωτικό φορέα, για την προκαταβολή του κόστους των υπηρεσιών που θα του παρέχουν, προσκομίζοντάς του τα αναγκαία συμβατικά έντυπα για τη λήψη της πίστωσης και παροτρύνοντάς τον για την υπογραφή τους, ή όταν τον συνοδεύουν στο πλησιέστερο κατάστημα τραπεζικής εταιρείας σε συγκεκριμένο τραπεζικό υπάλληλο και δεν φεύγουν αν δεν υπογραφεί η σύμβαση και εισπράξουν το προϊόν του δανείου, θα πρέπει να θεωρείται δεδομένη η ύπαρξη αμάχητου τεκμηρίου για την οικονομική ενότητα που υφίσταται μεταξύ της σύμβασης παροχής υπηρεσιών και της σύμβασης δανείου.

3.2. Μηνυτήρια αναφορά κατά επιχείρησης γυμναστηρίου

Εισηγήτρια:

Μαρία Χατζηγεωργίου

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στις 15 Ιουνίου 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπέβαλε στον Εισαγγελέα Πλημ/κών Αθηνών Μηνυτήρια Αναφορά για καταγγελία που έλαβε από καταναλωτή κατά «υπευθύνων» επιχείρησης Γυμναστηρίου, η οποία περιείχε ισχυρισμό περί πλαστογραφίας και πλαστογραφίας μετά χρήσης σε τραπεζικά έγγραφα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε να συσχετισθεί η ως άνω Μηνυτήρια Αναφορά του με προηγούμενες ανακοινώσεις αξιοποιώνων πράξεων που είχε αποστείλει το 2008 προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα κατά των αυτουργών που εμφανίζονταν ως υπεύθυνοι της ίδιας επιχείρησης γυμναστηρίων, ύστερα από καταγγελίες που είχε δεχθεί από καταναλωτές για παρόμοιο αδίκημα (πλαστογραφία)

3.3. Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της τραπεζικής νομοθεσίας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε κατά το χρονικό διάστημα Αύγουστος-Οκτώβριος 2009 στην αρμόδια για επιβολή κυρώσεων Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος καταγγελίες καταναλωτών κατά πιστωτικών ιδρυμάτων για παραβιάσεις της τραπεζικής νομοθεσίας. Αναλυτικότερα:

(α) Στις 13 Αυγούστου 2009, η Αρχή διαβίβασε καταγγελία εταιρείας περιορισμένης ευθύνης κατά πιστωτικού ιδρύματος, για την οποία είχαν επιληφθεί ήδη τα Ελληνικά δικαστήρια, προκειμένου να διερευνηθεί η πιθανότητα παραβίασης της τραπεζικής νομοθεσίας από τη συγκεκριμένη τράπεζα.

(β) Στις 25 Σεπτεμβρίου 2009, η Αρχή κοινοποίησε στην αρμόδια για την εποπτεία του πιστωτικού συστήματος στην Ελλάδα Διεύθυνση της Τράπεζας της Ελλάδος δύο (2) αναφορές καταναλωτών, με τις οποίες καταγγέλλουν: (i) παραβίαση Ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Συγκεκριμένα, πιστωτικό ίδρυμα δεν εφάρμοσε πρόσφατη Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί καταναλωτικής πίστης (υποχρεωτικός έλεγχος πιστοληπτικής ικανότητας υποψηφίων δανειοληπτών), με αποτέλεσμα να χορηγήσουν δάνειο σε φοιτήτρια (θυγατέρα του καταγγέλλοντος) με μηδενικό εισόδημα, και (ii) παράνομη έκδοση πιστωτικής κάρτας στο όνομα του καταναλωτή, χωρίς αυτός να το έχει ζητήσει με την υπογραφή της σχετικής αίτησης-σύμβασης χορήγησης πιστωτικής κάρτας, και παράνομη χρέωση ετήσιων συνδρομών αυτής.

(γ) Στις 23 Οκτωβρίου 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κοινοποίησε στη Δ/ση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος καταγγελία καταναλώτριας που αφορούσε παραπλανητική ενημέρωση για χρηματοπιστωτικά προϊόντα τραπεζών μέσα σε Μονάδα Αδυνατίσματος, παράνομη έκδοση πιστωτικής κάρτας και χρέωση αυτής χωρίς τη συναίνεση της καταναλώτριας από τους «υπεύθυνους» υπαλλήλους των εταιρειών της Μονάδας Αδυνατίσματος.

3.4. Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, επιβολή κυρώσεων και συνεργασία με Νομαρχίες

Τρεις καταγγελίες καταναλωτών κοινοποιήθηκαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή στην αρμόδια για διερεύνηση συνδρομής των προϋποθέσεων επιβολής κυρώσεων Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή διαβιβάστηκαν, επίσης, οι εξής καταγγελίες:

(α) καταγγελία καταναλώτριας περί καθυστέρησης και μη καταβολής ολόκληρου του χρηματικού ποσού που όφειλε Μονάδα Αδυνατίσματος να της επιστρέψει, ύστερα από υπαναχώρησή της και δυνάμει ιδιωτικού συμφωνητικού.

(β) η Αρχή κοινοποίησε στη ΓΓΚ καταγγελίες καταναλωτριών για επιθετικές και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές Μονάδων Αδυνατίσματος.

(γ) η Αρχή κοινοποίησε στη ΓΓΚ καταγγελία καταναλωτή για προκαταβολική είσπραξη από Μονάδα Αδυνατίσματος του συνολικού τιμήματος της σύμβασης πριν αρχίσει η εκτέλεσή της, κατά παράβαση του άρθρου 3, παρ. 4 της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης.

(δ) η Αρχή διαβίβασε στη ΓΓΚ καταγγελία καταναλωτή για παραβίαση του άρθρου 5 του ν. 3758/2009 από εισπρακτική εταιρεία, συνεργαζόμενη με πιστωτικό ίδρυμα.

3.5. Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της φορολογικής νομοθεσίας και συνεργασία της Αρχής με Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε στη ΔΟΥ Αμαρουσίου στοιχεία από υπόθεση καταναλώτριας, ύστερα από καταγγελία αυτής ότι δεν της χορηγήθηκαν αποδείξεις παροχής υπηρεσιών από εταιρείες Μονάδας Αδυνατίσματος με τις οποίες είχε συμβληθεί και οι οποίες είχαν εισπράξει τα χρηματικά ποσά από πιστωτική της κάρτα.

Αντίστοιχη με την ως άνω καταγγελία διαβίβασε ο Συνήγορος του Καταναλωτή στην αρμόδια ΔΟΥ Γλυφάδας για φορολογικό έλεγχο των εταιρειών καταγγελλόμενης Μονάδας Αδυνατίσματος.

Επίσης, η Αρχή διαβίβασε στην αρμόδια ΔΟΥ Μοσχάτου καταγγελία καταναλωτή σχετικά με παύση λειτουργίας γυμναστηρίου, το οποίο είχε προεισπράξει χρηματικά ποσά για ετήσιες συνδρομές μελών και δεν τα επέστρεψε. Η συγκεκριμένη καταγγελία διαβιβάστηκε και στο αρμόδιο Τμήμα Αθλητισμού (χορήγησης αδειών λειτουργίας γυμναστηρίων και ανάκλησης αυτών) της Νομαρχίας Αθηνών.

Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με λοιπούς αρμόδιους φορείς: Διαβιβάσεις υποθέσεων για τη διενέργεια ελέγχου παραβιάσεων της σχετικής με τη δημόσια υγεία νομοθεσίας (ΝΑ, Υπουργείο Υγείας, ΚΕ.Σ.Υ., Σ.Ε.Υ.Υ.Π.) και τον έλεγχο τροφίμων (ΕΦΕΤ)

Η Αρχή διαβίβασε στις αρμόδιες για ανάκληση αδειών λειτουργίας Διευθύνσεις Δημόσιας Υγείας Νομαρχίας Αθηνών και ΝΑ Λάρισας καταγγελία καταναλωτή για παύση λειτουργίας γνωστού κέντρου αισθητικής στην Αθήνα και του υποκαταστήματος αυτού στη Λάρισα, που είχε προεισπράξει χρηματικά ποσά για παροχή υπηρεσιών στις οποίες δεν προέβη. Η συγκεκριμένη καταγγελία διαβιβάστηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή για τη διενέργεια ελέγχων και για ενημέρωση και προς την αρμόδια Διεύθυνση Υγείας της Νομαρχίας Αθηνών (Ανατολικού Τομέα), όπως και τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της ΝΑ Λάρισας.

Ακόμη, η Αρχή διαβίβασε στη Διεύθυνση Υγείας Νομαρχίας Αθηνών και στον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων καταγγελία καταναλώτριας κατά εταιρείας Μονάδας Αδυνατίσματος που πουλούσε προκατασκευασμένα γεύματα αδυνατίσματος, προκειμένου να ελεγχθεί η καταλληλότητα αυτών προς βρώση και η ποιότητά τους.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κοινοποίησε, μεταξύ άλλων, στη Διεύθυνση Υγείας της Νομαρχίας Πειραιώς αναφορά καταναλώτριας, συνοδεία φωτογραφιών που προσκόμισε, κατά εταιρείας Μονάδας Αδυνατίσματος που παρέχει υπηρεσίες αισθητικής, σχετική με σωματικές βλάβες (δερματολογική μόλυνση) που αυτή υπέστη από χρήση μηχανήματος αποτρίχωσης. Η συγκεκριμένη καταγγελία διαβιβάστηκε, ταυτόχρονα, στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Κεντρικό Συμβούλιο Υγείας και στο Σ.Ε.Υ.Υ.Π.) για τη διενέργεια ελέγχων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

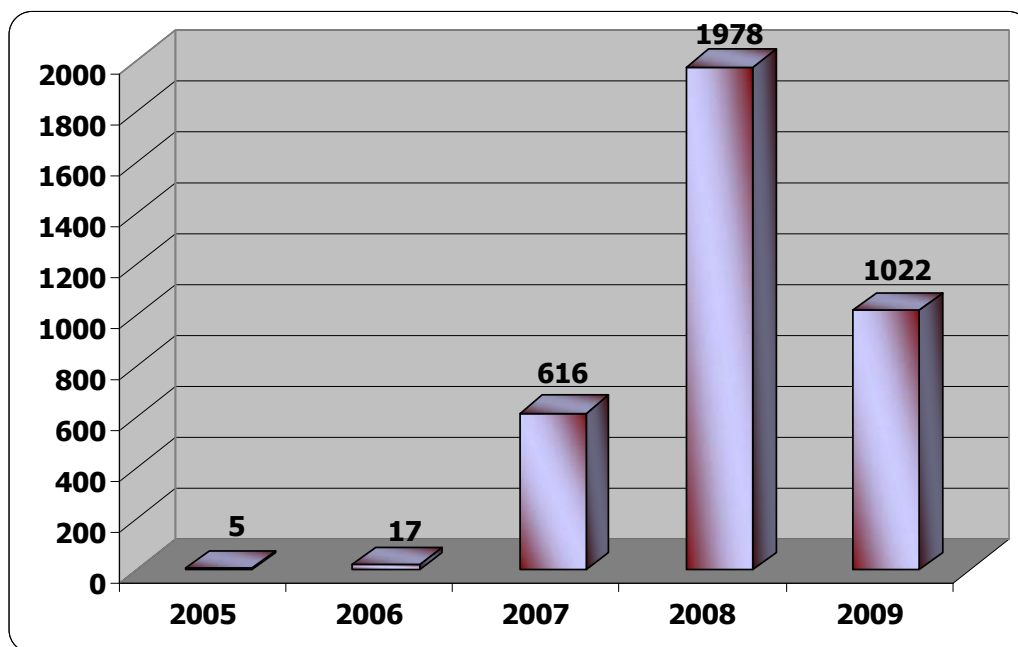
Τέλος, στο πλαίσιο της συνεργασίας του με τους αρμόδιους φορείς του κράτους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρέχει σε αρμόδιους υπαλλήλους του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας Πρόνοιας στοιχεία και λοιπές πληροφορίες από φακέλους καταγγελιών καταναλωτών, μαζί με γνωμοδοτήσεις Ιατρικών Συλλόγων, προκειμένου να διενεργηθούν έλεγχοι σε εταιρείες Μονάδων Αδυνατίσματος.



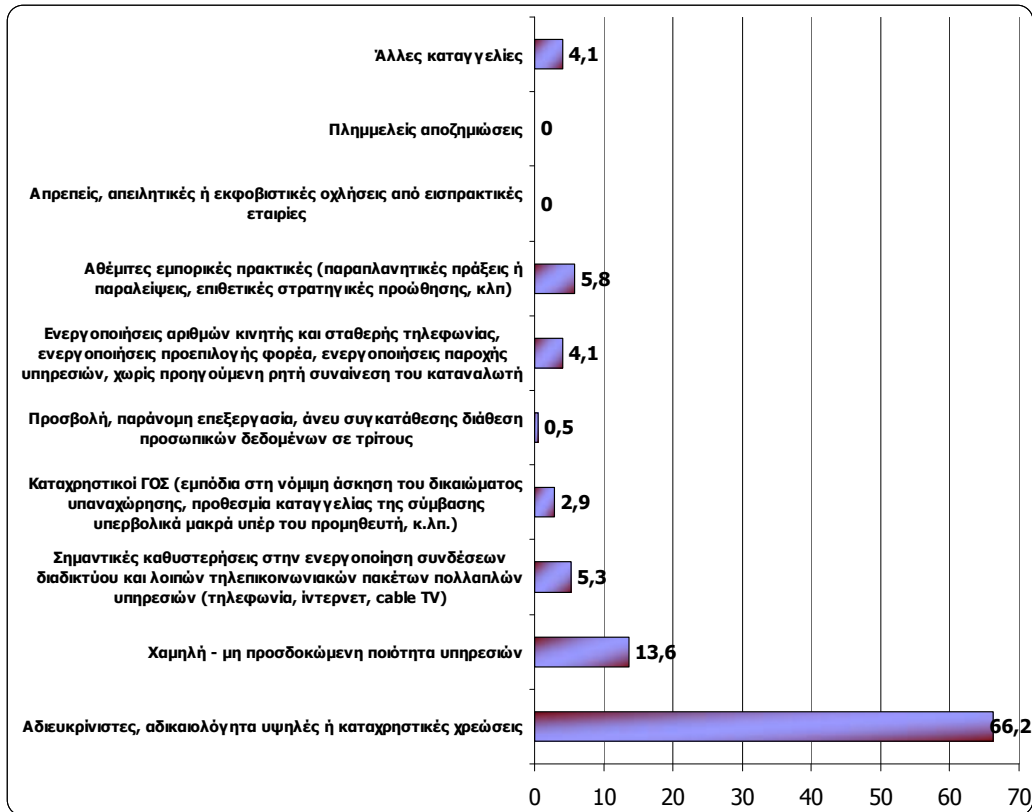
4. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	6	5,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	178	22,5 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	1.485	42,1%
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	1.413	27,2 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	556	24,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	3.638	30,5 %

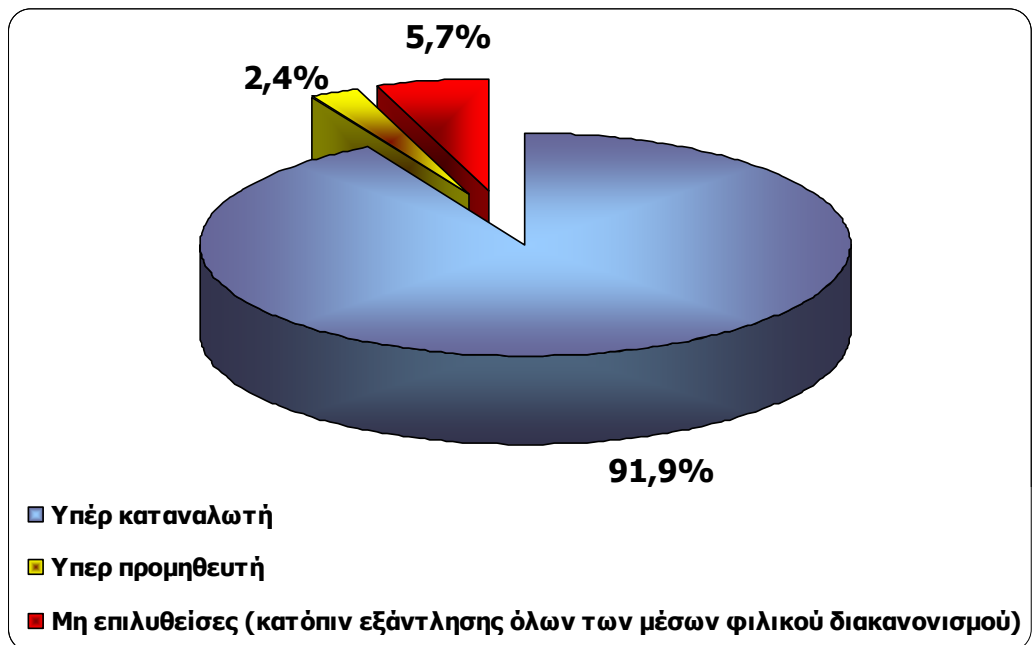
Πίνακας 16: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 40: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά ημερολογιακό έτος



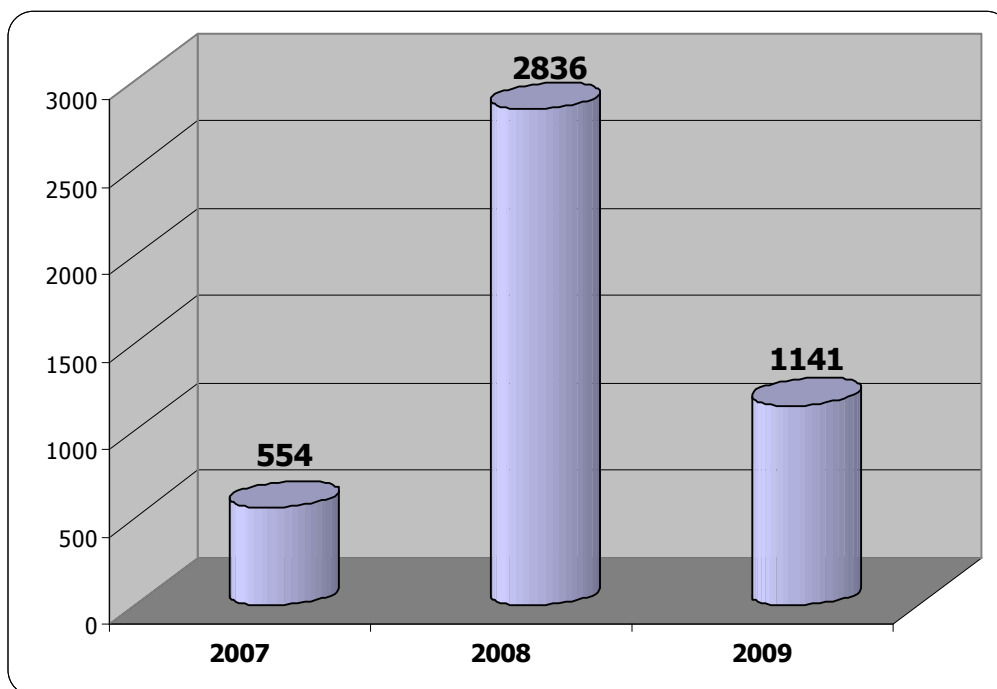
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2009)



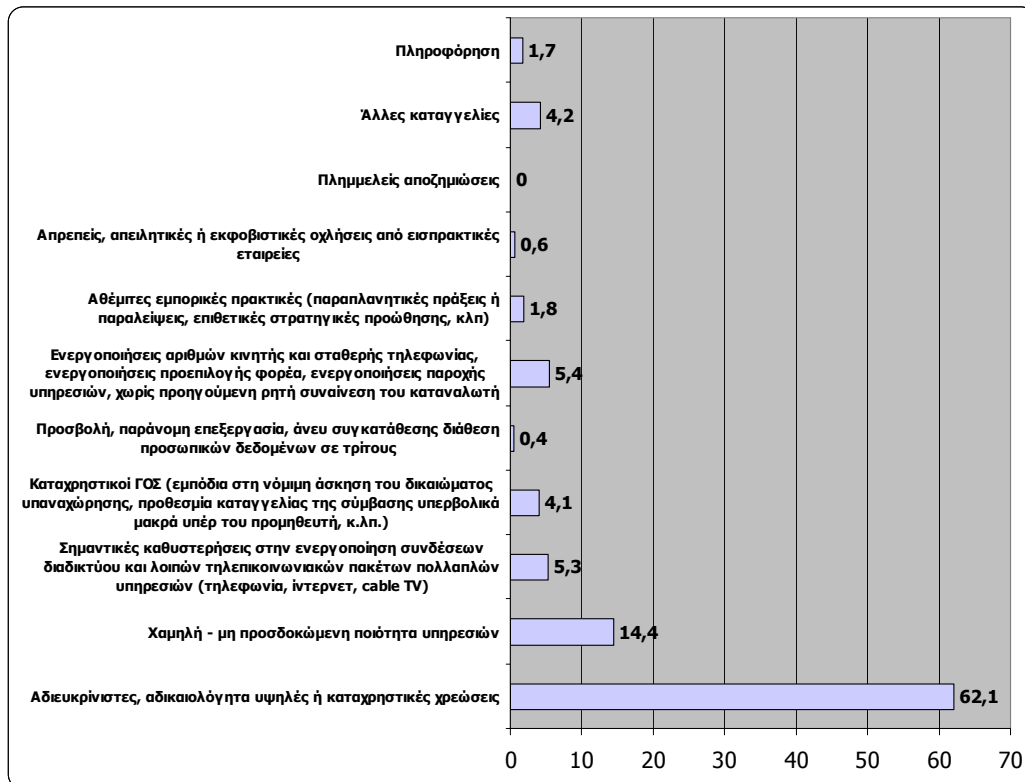
Γράφημα 42: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Περίοδος</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	2040	34,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1859	27,1 %
01/06/2009 – 31/12/2009	632	14,8 %

Πίνακας 17: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2009)

4.1. Γενικά

Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρέμεινε ο πιο συχνά καταγγελλόμενος από τους καταναλωτές συγκριτικά με όλους τους υπόλοιπους εμπορικούς κλάδους στους οποίους κατηγοριοποιούνται οι αναφορές που υποβάλλονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Συγκεκριμένα, οι αναφορές που δέχθηκε η Αρχή για τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους καθ' όλο το 2009 ισοδυναμούν περίπου με το ¼ (24%) του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών, γεγονός που μπορεί να αποδοθεί:

(α) στη φύση των υπηρεσιών του κλάδου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που είναι μαζικού ενδιαφέροντος και, επομένως, αποτελούν αντικείμενο ενός τεράστιου όγκου συναλλαγών

(β) στη μεγέθυνση της καταναλωτικής ζήτησης για εξελιγμένα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα ως συνέπεια της απελευθέρωσης της τηλεπικοινωνιακής αγοράς στην Ελλάδα και του υπερβολικού δελεασμού των καταναλωτών από τις πολυδάπανες διαφημιστικές εκστρατείες των εταιρειών

(γ) στον εμπλουτισμό της αγοράς με περίπλοκες υπηρεσίες και συνδυαστικά πακέτα προσφορών, που συναντά συχνά την αδυναμία των καταναλωτών, ιδιαίτερα των μεγαλύτερων σε ηλικία, να κατανοούν τι ακριβώς αγοράζουν και πόσο χρεώνονται γι' αυτό

(δ) στην ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, που πολλές φορές γίνεται πρόχειρα από ανειδίκευτους πωλητές των παρόχων μέσω τηλεφώνου

Θα πρέπει να τονιστεί, βέβαια, ότι σε σχέση με το παρελθόν, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας παρουσιάζει σαφείς τάσεις ομαλοποίησης και θεραπείας των προβλημάτων που

οφείλονταν στην απουσία των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών (π.χ. συχνές διακοπές στις συνδέσεις τηλεφώνου και ίντερνετ, υπέρμετρες καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση νέων συνδέσεων) και, την ίδια στιγμή, επαύξησης εκείνων των προβλημάτων που σχετίζονται με:

(α) την αμφισβήτηση της ορθότητας των λογαριασμών από τους καταναλωτές. Συνήθως, τέτοια αμφισβήτηση γεννιέται από χρεώσεις που αναγράφονται στους λογαριασμούς των χρηστών και αφορούν συνδρομητικές υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (π.χ. «κατέβασμα» logos, ringtones, παιχνιδιών και άλλων ψυχαγωγικών εφαρμογών). Τέτοιες υπηρεσίες παρέχονται από τρίτους προμηθευτές που συνεργάζονται με τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ώστε η τιμολόγηση των υπηρεσιών να γίνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας που λαμβάνει ο χρήστης ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Η πλειονότητα των χρηστών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή δηλώνουν κατηγορηματικά είτε ότι ουδέποτε συμβλήθηκαν για τη λήψη τέτοιων υπηρεσιών είτε ότι η συναίνεσή τους αποσπάστηκε σε χρόνο και με τρόπο που δεν τους είχαν γίνει ξεκάθαρα αντιληπτοί από τον προμηθευτή είτε ότι έπεσαν θύματα παραπλάνησης, αφού δεν είχαν ενημερωθεί προσυμβατικά σχετικά με το είδος και τον τρόπο τιμολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε άλλες περιπτώσεις, η αμφισβήτηση των λογαριασμών γίνεται για τηλεπικοινωνιακά πακέτα που, με τον δელεαστικό τρόπο που τους παρουσιάστηκαν από τους εκπροσώπους-πωλητές των εταιρειών, οι καταναλωτές θεώρησαν ότι περιλαμβάνουν πολλές περισσότερες δωρεάν υπηρεσίες απ' ό,τι τελικά φαίνεται να ισχύει στην πραγματικότητα.

Συνήθης είναι, για παράδειγμα, η παρανόηση που συμβαίνει με τις κλήσεις σε γεωγραφικούς αριθμούς ειδικής χρέωσης (premium numbers) του εξωτερικού, οι οποίες ενώ τιμολογούνται κανονικά (δηλαδή, εκτός του δωρεάν χρόνου ομιλίας) από τους παρόχους, εντούτοις δημιουργείται η εντύπωση στους χρήστες ότι περιλαμβάνονται ανάμεσα στις δωρεάν κλήσεις που έχουν δικαίωμα να κάνουν στο πλαίσιο του πακέτου που αγόρασαν.

(β) επιθετικές στρατηγικές προώθησης των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων (συστηματική και επαναλαμβανόμενη τηλεφωνική προσέγγιση των υποψήφιων πελατών, υπερπροβολή των πλεονεκτημάτων ενός πακέτου υπηρεσιών και αποσιώπηση ή υποβάθμιση των οικονομικών υποχρεώσεων που θα αναλάβει ο χρήστης για μεγάλο χρονικό διάστημα, συνοδεία των πωλούμενων τηλεπικοινωνιακών προϊόντων από δώρα [π.χ. τηλεφωνικές συσκευές, μικροί φορητοί υπολογιστές] που προκαλούν τον υπερβολικό δელεασμό του υποψήφιου πελάτη, κ.λπ.)



4.2. Πόρισμα-σύσταση προς τηλεπικοινωνιακό πάροχο - Πλημμελής προσυμβατική ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με την τιμολόγηση κλήσεων προς αριθμούς ειδικής χρέωσης

Εισηγητές:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ελένη Παππά

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Πληροφορική

Στον Αρχή υποβλήθηκαν αναφορές καταναλωτών, οι οποίοι διαμαρτύρονταν για το υψηλό και ανεξήγητο, κατ' αυτούς, κόστος των λογαριασμών τους. Συγκεκριμένα, οι διαμαρτυρίες αφορούσαν την κοστολόγηση κλήσεων προς αριθμούς ειδικής χρέωσης (premium numbers) ως επί το πλείστον του εξωτερικού, για τις οποίες (κλήσεις) οι αναφέροντες είχαν την πεποίθηση ότι εντάσσονται και περιλαμβάνονται στο πάγιο κόστος του τηλεπικοινωνιακού πακέτου για το οποίο είχαν συμβληθεί με τον πάροχό τους, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης απεριόριστων δωρεάν κλήσεων προς αστικούς, υπεραστικούς, καθώς και προορισμούς του εξωτερικού.

Η διερεύνηση των αναφορών αυτών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή έγινε προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπήρχε πλήρης και έγκυρη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών για την τιμολόγηση αυτών των κλήσεων, προκειμένου να τηρείται η νομοθετική πρόβλεψη του άρθρου 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, σχετικά με την πραγματική γνώση των γενικών όρων μιας σύμβασης που πρέπει να λαμβάνουν οι καταναλωτές κατά τη σύναψή της.

Σύμφωνα με το εν λόγω άρθρο: «Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Η υπόδειξη των ΓΟΣ πρέπει να είναι ρητή, υπό την έννοια ότι ο εκάστοτε προμηθευτής οφείλει να επιστήσει την προσοχή του καταναλωτή και να του επισημάνει κατά τρόπο που να μην καταλείπει αμφιβολίες ότι η σύμβαση συνάπτεται υπό τους συγκεκριμένους ΓΟΣ¹.

Επίσης, το άρθρο 11, παρ. 5, εδάφιο ι' της υπ' αριθ. 488/82 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ Β' 1505) ορίζει ότι «οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεών τους πριν από την έναρξη της ισχύος τους, όπως αυτό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία».

Από το περιεχόμενο των απαντήσεων που έλαβε ο Συνήγορος του Καταναλωτή από τον καταγγελλόμενο πάροχο διαπιστώθηκε ότι η ενημέρωση των καταναλωτών σε ό,τι αφορούσε τις ερευνώμενες χρεώσεις προς τους αριθμούς ειδικής χρέωσης γινόταν σχεδόν εξ ολοκλήρου μέσω της ιστοσελίδας (portal) και των σημείων (καταστημάτων) εξυπηρέτησης των πελατών του. Το γεγονός αυτό δημιούργησε εύλογα ερωτηματικά ως προς την ικανοποίηση της οικείας νομοθετικής πρόβλεψης σχετικά τόσο:

(α) με το ζητούμενο της πραγματικής γνώσης που πρέπει να λαμβάνουν οι συνδρομητές αναφορικά με το περιεχόμενο των ΓΟΣ, από τη στιγμή που δεν θα πρέπει να θεωρείται δεδομένο ότι άπαντες οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση ή εξοικείωση με το ίντερνετ, όσο και

(β) με το ζητούμενο της υπόδειξης των ΓΟΣ με ευθύνη του προμηθευτή, από τη στιγμή που (ακόμα και στην περίπτωση όσων συνδρομητών διαθέτουν πρόσβαση, αλλά και εξοικείωση με το ίντερνετ) φάνηκε να απαιτείται η τυχαία ή αυτόκλητη και όχι η κατόπι παρότρυνσης ή σαφούς υπόδειξης του παρόχου επίσκεψη των συνδρομητών στην ιστοσελίδα ή στα σημεία που αυτός διαθέτει για την εξυπηρέτησή τους

Για την εξομάλυνση της, κατά την κρίση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εν λόγω προβληματικής περιοχής, λαμβάνοντας μάλιστα υπόψη τη χρεία για την επικαιροποιημένη πάντοτε ενημέρωση των καταναλωτών για τυχόν αλλαγές στις χρεώσεις των τηλεπικοινωνιακού τους πακέτων, θα απαιτείτο κατ' ελάχιστον:

(α) η ρητή αναφορά, στο κείμενο της αρχικής σύμβασης, του ενδεχομένου της μεταβολής του κόστους των κλήσεων που πραγματοποιούν οι καταναλωτές, όπως το κόστος αυτό ορίζεται στο άρθρο 11, παρ. 1 της υπ' αριθ. 488/82 Απόφασης της ΕΕΤΤ, συνοδεία συνοπτικά των λόγων που μπορούν να οδηγήσουν σε μια τέτοια μεταβολή (π.χ. διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής του παρόχου με βάση τον διαχωρισμό των αριθμών σε γεωγραφικούς και special/premium που κάνουν οι αρμόδιες προς τούτο Αρχές κάθε χώρας)

(β) η σαφής παραπομπή των συνδρομητών μέσω του κειμένου της αρχικής τους σύμβασης στον διαδικτυακό τόπο ή στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών του παρόχου για την άντληση κάθε απαραίτητης πρόσθετης πληροφορίας, η οποία για τεχνικούς (π.χ. έλλειψη χώρου) ή άλλους εύλογους και με σαφήνεια προσδιορισμένους λόγους δεν μπορούσε να περιλαμβάνεται σε αυτό (το κείμενο της σύμβασης), καθώς επίσης

(γ) η ενημέρωση των καταναλωτών-συνδρομητών εγγράφως, πιθανώς με εσωκλειόμενο στους μηνιαίους λογαριασμούς τους φυλλάδιο (όπως προβλέπει και το άρθρο 11, παρ. 5, εδάφιο ι' της υπ' αριθ. 488/82 Απόφασης της ΕΕΤΤ), σχετικά με το ότι επίκειται αλλαγή στις χρεώσεις των υπηρεσιών του παρόχου, μνημονεύοντας με σαφήνεια το ακριβές ύψος της αλλαγής, ποια ή ποιες υπηρεσίες αυτή πρόκειται να αφορά, όπως και τον επεξηγηματικό λόγο για την επέλευση της αλλαγής

Ενόψει τούτων των επισημάνσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τον καταγγελλόμενο πάροχο:

(α) να προβεί άμεσα και καλόπιστα σε πίστωση, κατά το πνεύμα της υπόδειξης του άρθρου 6, παρ. 7 της υπ' αριθ. 488/82 Απόφασης της ΕΕΤΤ, των ποσών με τα οποία επιβάρυνε τους αναφέροντες για κλήσεις προς αριθμούς ειδικής χρέωσης, ιδιαιτέρως λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι οι αναφέροντες δεν είχαν λάβει σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική του για τους αριθμούς ειδικής χρέωσης

(β) να διαμορφώσει τα κείμενα των συμβάσεων που συνάπτει με καταναλωτές, καθόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο και επιβεβλημένο, κατά τρόπο που οι χρεώσεις των πραγματοποιούμενων κλήσεων ανά τύπο, προορισμό, κ.λπ., καθώς επίσης το ενδεχόμενο μελλοντικής μετατροπής του κόστους αυτού, να υποδεικνύονται με σαφήνεια και να γίνονται αντιληπτά και κατανοητά πέραν κάθε αμφισβήτησης κατά τη στιγμή κατάρτισης της σύμβασης

(γ) να προβαίνει σε έγγραφη και έγκαιρη ενημέρωση των συνδρομητών του, τουλάχιστον ένα μήνα πριν, σχετικά με κάθε τροποποίηση, μεταβολή, κ.λπ. του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών του, με τρόπο που να εξασφαλίζεται πέραν κάθε αμφισβήτησης η σχετική γνώση τους

Οι συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή έγιναν αποδεκτές από τον καταγγελλόμενο πάροχο.

¹ Βλ. Ι. Κ. Καρακώστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2004, σελ. 86.

4.3. Σύσταση κατά εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για σύναψη σύμβασης με αντικείμενο αδύνατη παροχή - Υπαίτια άγνοια του οφειλέτη - Παράλειψη ενημέρωσης του καταναλωτή

Εισηγήτρια:

Φωτεινή Μιστριώτη

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στην παρούσα υπόθεση, ο καταναλωτής έκανε αίτηση στον καταγγελλόμενο πάροχο για την ενεργοποίηση πρόσβασης ADSL σε εξοχική κατοικία του, με σκοπό την παρακολούθηση αυτής από απόσταση. Εν συνεχεία, δαπάνησε ποσόν για αγορά εξοπλισμού, ο οποίος θα του εξασφάλιζε, μέσω της αγορασθείσας υπηρεσίας, την απρόσκοπτη παρακολούθηση της κατοικίας του.

Στην αρχή, η υπηρεσία λειτουργούσε, έστω και με προβλήματα (βλάβες). Σύμφωνα με τον καταναλωτή, το σοβαρό πρόβλημα προέκυψε λίγους μήνες αργότερα, όταν και διακόπηκε εντελώς η λειτουργία της πρόσβασης για μεγάλο χρονικό διάστημα. Τεχνικός της καταγγελλόμενης, ο οποίος προέβη σε έλεγχο της σύνδεσης, δήλωσε ότι η υπηρεσία δεν πρόκειται να λειτουργήσει (ούτε επρόκειτο ποτέ να λειτουργήσει) λόγω μεγάλης απόστασης από το κέντρο, υπονοώντας ότι κακώς συνάφθηκε η εν λόγω σύμβαση εξαρχής.

Η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων (361 ΑΚ), θεμελιώδης αρχή του ενοχικού δικαίου, διέπει τη σύναψη και τη διαμόρφωση του περιεχομένου των συμβάσεων. Απόκλιση από την αρχή αυτή συνιστούν οι αποκαλούμενες «συμβάσεις προσχώρησης», των οποίων το περιεχόμενο καθορίζεται από τον ένα συμβαλλόμενο (χρήστη), κατά κανόνα τον ισχυρότερο, με αποτέλεσμα να περιορίζεται τελικά (έως και να αποκλείεται) η δυνατότητα διαπραγμάτευσης του ασθενέστερου αντισυμβαλλόμενου (πελάτη) και, συνεπώς, να ανατρέπεται το τεκμήριο αυτοδιάθεσης που χαρακτηρίζει κανονικά τις ατομικές συμβάσεις.

Στις περιπτώσεις αυτές, όπου είναι προφανής ο κίνδυνος υπέρμετρης επιβάρυνσης της θέσης του αδύναμου μέρους της σύμβασης, ενεργοποιείται ένα πλέγμα προστατευτικών διατάξεων του Αστικού Κώδικα, με τους ερμηνευτικούς κανόνες των οποίων ελέγχεται η καταχρηστικότητα τόσο της επίκλησης συγκεκριμένων ΓΟΣ στην εκάστοτε σύμβαση όσο και του περιεχομένου αυτών.

Πέραν, δε, της εφαρμογής των σχετικών γενικών διατάξεων και αρχών του ΑΚ, όταν ο πελάτης έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, προστατεύεται και ειδικότερα από το άρθρο 2 του ν. 2251/1994, όπως αυτό τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε από το άρθρο 10, παρ. 24 του ν. 2741/1999 και από το άρθρο 2 του ν. 3587/2007¹.

Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ, «*κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης, τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*». Η επιχειρούμενη προσέγγιση δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης, η οποία επιβάλλει στα μέρη συμπεριφορά σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Έχουν, δηλαδή, τα μέρη ενοχική υποχρέωση όμοια προς αυτή του 288 ΑΚ, η υπαίτια παράβαση της οποίας δημιουργεί ευθύνη αποκατάστασης θετικής και αποθετικής ζημίας (επιπροσθέτως και χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης) κατά το 198 ΑΚ.

Μία εκ των υποχρεώσεων που επιβάλλονται στα μέρη κατά το στάδιο αυτό είναι αναμφίβολα και η υποχρέωση παροχής διασαφητικών πληροφοριών και εξηγήσεων όσον αφορά το αντικείμενο της σύμβασης και ιδιαίτερως των πληροφοριών εκείνων που είναι ουσιώδεις για τον σχηματισμό κρίσης και τη συνακόλουθη λήψη απόφασης από το άλλο μέρος.

Σύμφωνα με το άρθρο 140 ΑΚ, «*αν κάποιος καταρτίζει δικαιοπραξία και η δήλωσή του δεν συμφωνεί, από ουσιώδη πλάνη, με τη βούλησή του, έχει δικαίωμα να ζητήσει την ακύρωση της δικαιοπραξίας*». Κατά την έννοια της διάταξης, πλάνη είναι η άγνοια ή η εσφαλμένη γνώση της κατάστασης που διαμόρφωσε τη βούληση του δικαιοπρακτούντος. Η άγνοια πρέπει να είναι πλήρης και μη συνειδητή. Επιπλέον, η πλάνη πρέπει να υπάρξει κατά τον χρόνο

κατάρτισης της δικαιοπραξίας και να είναι ουσιώδης, ενώ κρίσιμη είναι και η ύπαρξη αιτιώδους συνάφειας μεταξύ πλάνης και δήλωσης βούλησης.

Αντιθέτως, δεν απαιτείται υπαισιότητα ούτε η γνώση ή μη της ασυμφωνίας από τον έτερο συμβαλλόμενο έχει εδώ έννομη επιρροή, εκτός εάν η πλάνη προκλήθηκε από δόλο (έστω και ενδεχόμενο) του άλλου μέρους ή τρίτου, οπότε είναι δυνατή η ακύρωση για απάτη υπό τους όρους της 147 ΑΚ και η αξίωση αποζημίωσης κατά την 149 ΑΚ.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 141 ΑΚ, η πλάνη είναι ουσιώδης, όταν αφορά σε σημείο τόσο κρίσιμο για την όλη δικαιοπραξία, ώστε, αν το πρόσωπο που πλανήθηκε γνώριζε την πραγματική κατάσταση, δεν θα επιχειρούσε τελικά τη δικαιοπραξία. Με τη ρύθμιση εισάγονται δύο κριτήρια διακρίβωσης του ουσιώδους (ή μη) χαρακτήρα της πλάνης: το αντικειμενικό και το υποκειμενικό. Ομοίως, η ΑΚ 142 καθιερώνει ένα αντικειμενικό και ένα υποκειμενικό κριτήριο για τη διαπίστωση ύπαρξης ουσιώδους πλάνης ως προς τις ιδιότητες.

Ο σκοπός της εκάστοτε συγκεκριμένης σύμβασης προσδιορίζεται με τη συνδρομή των γενικών ερμηνευτικών κριτηρίων των άρθρων ΑΚ 173 και ΑΚ 200. Κατά την αναζήτηση του πραγματικού σκοπού της ορισμένης σύμβασης, ο ερμηνευτής οφείλει να διερευνήσει τις κατά το προσυμβατικό στάδιο διατυπωθείσες απόψεις και επιθυμίες των μερών, τον τρόπο που αυτές αποτυπώθηκαν στη σύμβαση, τις περιγραφές του αντικειμένου κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη τόσο το υποκειμενικό κριτήριο του άρθρου 173 (αληθινή βούληση) όσο και τα αντικειμενικά κριτήρια του 200 ΑΚ (καλή πίστη, συναλλακτικά ήθη).

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 178 ΑΚ, «*δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη*», ενώ, κατά το άρθρο 179 περ. α': «*Άκυρη, ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη, είναι ιδίως η δικαιοπραξία με την οποία δεσμεύεται υπερβολικά η ελευθερία του προσώπου...*».

Η υπέρμετρη δέσμευση (η οποία καθιστά τη δικαιοπραξία καταδυναστευτική) κρίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε συγκεκριμένες περιστάσεις. Κρίσιμες, δε, εδώ είναι οι υποκειμενικές συνθήκες του δεσμευόμενου².

Οι γενικοί αυτοί κανόνες, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 281 ΑΚ (απαγόρευση κατάχρησης δικαιώματος) και 288 ΑΚ (υποχρέωση εκπλήρωσης παροχής σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη), συγκροτούν ένα ευρύ νομοθετικό έρεισμα για τον έλεγχο του περιεχομένου των συμβατικών όρων, προς αποφυγή ανατροπής της συμβατικής ισορροπίας.

Ειδική έκφραση των αρχών της καλής πίστης αποτελούν οι διατάξεις των ΑΚ 371-372 για την αοριστία παροχής, από τις οποίες συνάγεται ότι: **(α)** ΓΟΣ που περιλαμβάνονται σε συμβάσεις προσχώρησης και των οποίων το περιεχόμενο δεν έχει προσδιοριστεί «κατά δίκαιη κρίση» δεν είναι δεσμευτικοί³, και **(β)** η ανάθεση του προσδιορισμού της παροχής στην απόλυτη κρίση του ενός από τους συμβαλλόμενους (ώστε αυτός να διατηρεί δικαίωμα μονομερούς διαμόρφωσης της παροχής και μάλιστα κατά τρόπο αυθαίρετο) καθιστά τη σύμβαση απόλυτα άκυρη.

Κατά τη γενική περί ευθύνης διάταξη ΑΚ 330, αν τα μέρη δεν έχουν ορίσει κάτι άλλο (επίταση της κατά νόμο ευθύνης του οφειλέτη ή απαλλαγή ή μετριασμό της ευθύνης με τους περιορισμούς που ορίζει η ΑΚ 332), ο οφειλέτης ενέχεται για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νομίμων αντιπροσώπων του (συμβατική ή αδικοπρακτική ευθύνη λόγω πταίσματος, το οποίο εκδηλώνεται με πράξη ή παράλειψη).

Σύμφωνα με τη διάταξη, αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές. Η αμέλεια διακρίνεται σε βαριά και ελαφρά. Η διάκριση έχει ιδιαίτερη σημασία για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες προβλέπεται ευθύνη μόνο για βαριά αμέλεια.

Πάντως και ειδικά ως προς τη μείωση της ευθύνης του οφειλέτη (ΑΚ 332), υπογραμμίζεται ότι είναι άκυρη κάθε εκ των προτέρων συμφωνία με την οποία αποκλείεται ή περιορίζεται η ευθύνη από δόλο ή βαριά αμέλεια, ενώ και ο καταρχήν επιτρεπόμενος αποκλεισμός ευθύνης από ελαφρά αμέλεια υπόκειται (άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 3043/2002) στους περιορισμούς της δεύτερης παραγράφου της ΑΚ 332.

Εδώ, ενδιαφέρει κυρίως η απαγορευμένη απαλλακτική ρήτρα του δεύτερου εδάφιου, δηλαδή η περίπτωση της απαλλακτικής ρήτρας -για ελαφρά αμέλεια- που τέθηκε στη σύμβαση, χωρίς

προηγούμενως να αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Τα όμοια ισχύουν και στην περίπτωση ευθύνης του οφειλέτη από πταίσμα των προσηθέντων του (ΑΚ 334).

Ειδικά για την ανώμαλη εξέλιξη των ενοχών από αμφοτεροβαρή σύμβαση ισχύουν οι ειδικές διατάξεις των ΑΚ 380 επ. (με τις οποίες ρυθμίζονται όχι μόνο οι συνέπειες ανώμαλης εκπλήρωσης της ενοχής, αλλά και η τύχη της αντιπαροχής), όπου και καθιερώνεται ο γενικός κανόνας ότι στις αμφοτεροβαρείς συμβάσεις καθένας από τους συμβαλλόμενους φέρει τον κίνδυνο της δικής του παροχής.

Συγκεκριμένα, η ΑΚ 382 ρυθμίζει την περίπτωση υπαίτιας (κατά τις γενικές αρχές των 330-334 ΑΚ) αδυναμίας του οφειλέτη της παροχής και παρέχει στον δανειστή τη δυνατότητα επιλογής των παρεχομένων από την ΑΚ 380 δικαιωμάτων (υπαναχώρηση, αποζημίωση, σε συνδυασμό και με ΑΚ 387).

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου ΑΚ 362 (η οποία αφορά σε ενοχές από συμβάσεις και είναι όμοια με τη ρύθμιση της ΑΚ 335, που αφορά σε οποιαδήποτε γενικώς αδυναμία παροχής), *«αυτός που υποσχέθηκε παροχή, η οποία είναι αδύνατη κατά τη σύναψη της σύμβασης για λόγους που είτε είναι γενικοί είτε αφορούν τον ίδιο, έχει υποχρέωση να ανορθώσει τη ζημία του δανειστή από τη μη εκπλήρωση της παροχής. Η διάταξη του άρθρου 337 εφαρμόζεται αναλόγως και εδώ»*.

Αδυναμία παροχής υπάρχει όταν ο οφειλέτης δεν μπορεί να εκπληρώσει την παροχή. Η αδυναμία διακρίνεται σε φυσική (όταν οφείλεται στους φυσικούς νόμους), νομική, δικονομική, ηθική. Επίσης, μπορεί να είναι αντικειμενική (για οποιονδήποτε και όχι μόνο για τον συγκεκριμένο οφειλέτη) ή υποκειμενική. Διακρίνεται, ακόμη, σε ολική και μερική. Αρχική αδυναμία υπάρχει όταν η εκπλήρωση της παροχής κατά τον χρόνο κατάρτισης της σύμβασης είναι αδύνατη.

Η ρύθμιση καλύπτει τις περιπτώσεις μη εκπλήρωσης της παροχής λόγω αδυναμίας αρχικής, αντικειμενικής ή υποκειμενικής, ολικής ή μερικής, διαρκούς και οριστικής, υπό την προϋπόθεση της γνώσης ή της υπαίτιας άγνοιας του οφειλέτη, του νόμιμου αντιπροσώπου ή του πληρεξουσίου του. Αν συντρέχουν οι όροι της διάταξης, η υποσχετική σύμβαση είναι ισχυρή, αλλά η ενοχή μετατρέπεται πλέον σε υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994, *«όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (ΓΟΣ) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους»*.

Τόσο από τη νέα όσο και από την παλαιά διατύπωση του νόμου, καθίσταται προφανής η πρόθεση του Νομοθέτη να αντιμετωπίσει, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας, τις περιπτώσεις ανυπαίτιας άγνοιας του καταναλωτή ως κατεξοχήν άξιες προστασίας. Εδώ ανήκουν και οι λεγόμενες «απροσδόκητες ή αιφνιδιαστικές ρήτρες».

Από το σύνολο των στοιχείων του φακέλου της ερευνηθείσας αναφοράς, προέκυψε ότι συνάφθηκε σύμβαση παροχής, η οποία ήταν εξαρχής αδύνατη για λόγους που αφορού(σα)ν τον οφειλέτη της παροχής. Η υπηρεσία, βέβαια, λειτούργησε μερικώς στην αρχή (μερική αδυναμία), όμως τελικώς αποδείχτηκε ότι δεν μπορούσε να λειτουργήσει καθόλου (ολική αδυναμία) και αυτό λόγω της μεγάλης απόστασης. Δεδομένο, όμως, το οποίο υπήρχε εξαρχής και δεν μεταβλήθηκε αργότερα.

Συνεπώς, αφού η απόσταση ήταν εξαρχής δεδομένη και από αυτήν εξαρτάται άμεσα η ολική αδυναμία, έστω και αν λειτούργησε μερικώς στην αρχή η υπηρεσία, ήταν σαφώς προβλέψιμος εξαρχής ο κίνδυνος να επακολουθήσει η ολική αδυναμία. Ο οφειλέτης ήταν σε θέση και όφειλε να γνωρίζει την αδυναμία του, αλλά δεν κατέβαλε την απαιτούμενη κατά τις συναλλαγές επιμέλεια, ώστε να προβεί σε διακρίβωση αυτής (υπαίτια άγνοια) και, ακολούθως, να ενημερώσει πλήρως και σαφώς τον καταναλωτή για τους σχετικούς κινδύνους, είτε προσυμβατικά είτε κατά το στάδιο σύναψης της σύμβασης.

Από την άλλη πλευρά, ο καταναλωτής δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει ότι τα προβλήματα που αντιμετώπιζε θα οδηγούσαν σε πλήρη διακοπή της παροχής, προέβη δε στη σύναψη της

σύμβασης χωρίς να έχει ενημερωθεί σαφώς, πλανηθείς ως προς τις ιδιότητες της επίμαχης υπηρεσίας και αγνοώντας ανυπαίτως τους κινδύνους αδυναμίας παροχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διατύπωση Σύστασης και κάλεσε την εταιρεία όπως με δική της επιμέλεια διερευνήσει άμεσα καταρχήν την ύπαρξη δυνατότητας λειτουργίας της υπ' όψιν υπηρεσίας, σε αρνητική δε περίπτωση όπως ανορθώσει τη ζημία του καταναλωτή.

Η Αρχή τελεί ακόμα εν αναμονή της απάντησης του προμηθευτή.

¹ Βλ. σχετ. Καρακώστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, 2008, σελ. 87 επ. Αλεξανδρίδου, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, 2008/σχόλια Δέλλιου/ σελ. 79 επ.

² Βαθρακοκόιλης/ο.π./σελ. 753 επ.

³ Καρακώστα/ο.π./σελ. 111 επ.

4.4. Καταγγελίες σχετικά με την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω αποστολής και λήψης γραπτών μηνυμάτων (SMS) σε σύντομους πενταψήφιους αριθμούς της σειράς 54XXX

Εισηγητής:

Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού προφορικών και γραπτών καταγγελιών από καταναλωτές σχετικά με τη συνεχή όχληση, αδυναμία επικοινωνίας, αυθαίρετη αποστολή και χρέωσή τους κατά την παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης μέσω γραπτών μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας, ιδιαίτερα δε όσων αφορούν σε παροχή υπηρεσιών με καταβολή συνδρομής και εγγραφής μέσω διαδικτύου.

Κατά το στάδιο διερεύνησης των ανωτέρω καταγγελιών και λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ιδίως τα άρθρα 4, 8 και 9 του ν. 2251/1994, το άρθρο 13 του ν. 2472/1997 και το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης» και «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους καταναλωτές»), το περιεχόμενο της από 13 Ιουλίου 2009 σχετικής Σύστασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων προς τους καταναλωτές, τα υπό κρίση πραγματικά περιστατικά και τις έγγραφες απαντήσεις των εμπλεκόμενων μερών, κρίθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή αναγκαίο, με σκοπό τη διασφάλιση της τήρησης της νομοθεσίας, της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της ταχείας ικανοποίησης των αξιώσεων των καταναλωτών, να προβεί σε σύσταση σχετικά με την τήρηση των παρακάτω υποχρεώσεων:

(α) στους παρόχους των ΥΠΠ έγινε υπενθύμιση της υποχρέωσής τους:

- ο να μην πραγματοποιούν συνεχή και ανεπιθύμητη εμπορική προώθηση των προϊόντων τους, διασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση ότι υπάρχει ρητή συγκατάθεση ή μη ύπαρξη άρσης της συγκατάθεσης από τον καταναλωτή
- ο να διασφαλίζουν τη σαφή, ευκρινή και κατανοητή πληροφόρηση του καταναλωτή, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την εκτέλεση της σύμβασης, για τα κύρια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και ιδιαίτερα για τη διαδικασία ενεργοποίησης και λειτουργίας, καθώς και του τιμήματος αυτών
- ο να διασφαλίζουν ότι η αποδοχή της πρότασης για την παροχή των υπηρεσιών προέρχεται από τον αποδέκτη των υπηρεσιών

- ο να ενημερώνουν πλήρως και με σαφήνεια τους καταναλωτές μέσω γραπτών μηνυμάτων, τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την παροχή των υπηρεσιών, σχετικά με την ύπαρξη και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης, όπως και να διασφαλίζουν την αποτελεσματική άσκηση αυτού
- ο να εξασφαλίσουν κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκές προσωπικό για την απρόσκοπτη και ταχεία ενημέρωση των καταναλωτών από εκπρόσωπο του παρόχου
- ο να παρέχουν κάθε στοιχείο στους παρόχους δικτύου και στους καταναλωτές σχετικά με τη διερεύνηση των καταγγελιών των καταναλωτών, ιδιαίτερα σχετικά με την απόδειξη της ύπαρξης παραγγελίας των υπηρεσιών από τον καταναλωτή και της τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης

(β) στους παρόχους δικτύου εκκίνησης της κλήσης έγινε υπενθύμιση της υποχρέωσής τους:

- ο σε περίπτωση καταγγελίας καταναλωτή, πέραν της ενημέρωσής του σχετικά με την ταυτότητα του παρόχου ΥΠΠ, την προώθηση της καταγγελίας στον αρμόδιο πάροχο ΥΠΠ και την έρευνα σχετικά με την καταγραφή των σχετικών κλήσεων, να προχωρούν σε ενδελεχή και ουσιαστική εξέταση του συνόλου των καταγγελλομένων και σε παροχή ολοκληρωμένης απάντησης στον καταγγέλλοντα-καταναλωτή
- ο σε περίπτωση, δε, κατά την οποία είτε διαπιστώνεται παραβίαση της κείμενης νομοθεσίας είτε ο πάροχος ΥΠΠ δεν παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τη νομιμότητα της χρέωσης, να μην προβαίνουν στη χρέωση των κλήσεων ή να προβαίνουν στην επιστροφή των καταβληθέντων χρηματικών ποσών

Τέλος, σε ό,τι αφορά τον χειρισμό, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, των αναφορών που λαμβάνει σχετικά με την παροχή ΥΠΠ μέσω αποστολής γραπτών μηνυμάτων (SMS), επισημαίνεται ότι σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων ΥΠΠ για την προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών με τρόπο σαφή, ευκρινή και κατανοητό, σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών, για τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και την αποφυγή εμπορικών πρακτικών που είναι αντίθετες με την επαγγελματική ευσυνειδησία και κατά κανόνα στρεβλώνουν τη συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, παρατηρείται ότι:

(α) κάποιες εταιρείες δεν παρέχουν τα σχετικά με το βάρος απόδειξης στοιχεία, ως οφείλουν

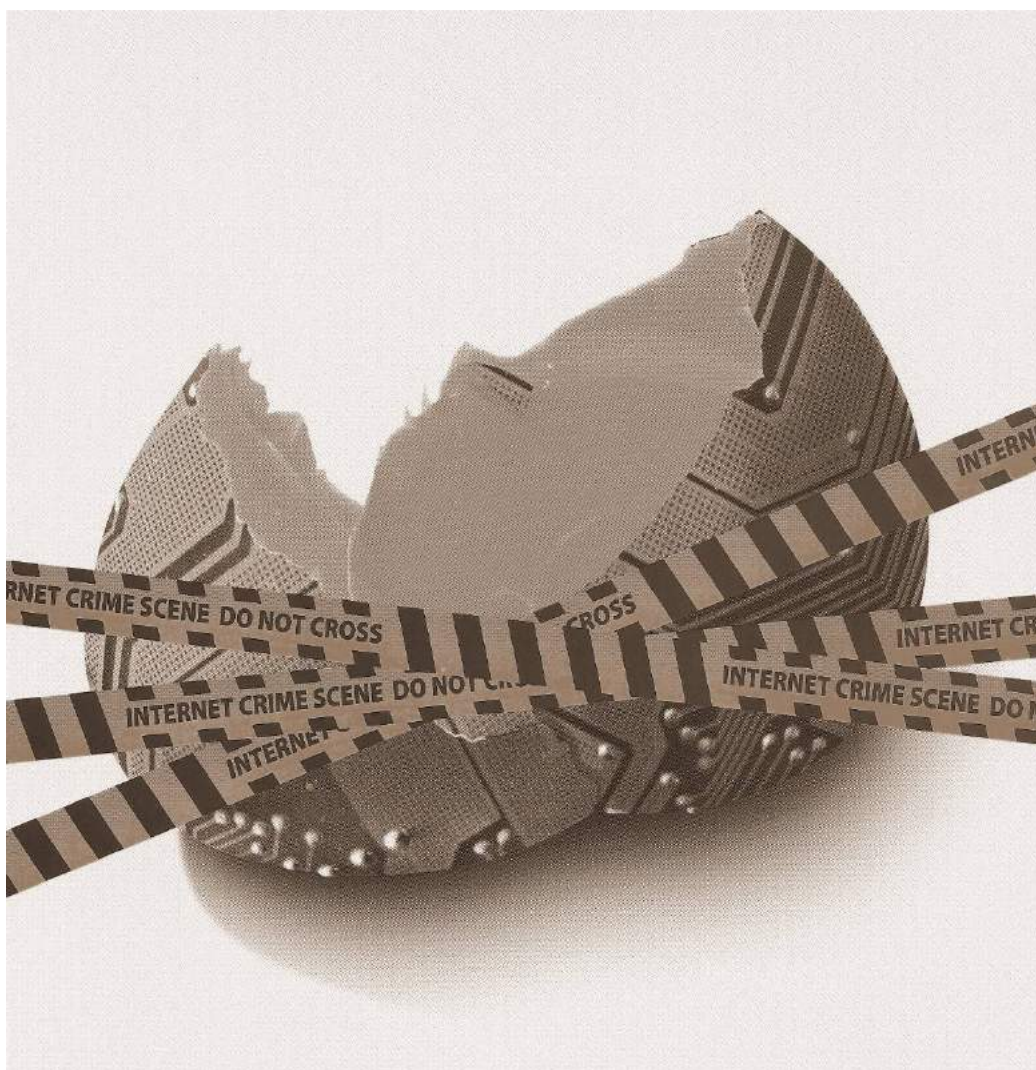
(β) οι εταιρείες που παρέχουν στοιχεία συνήθως στρέφουν την προσοχή του καταναλωτή στη δυνατότητα συμμετοχής του σε διαγωνισμούς για την απόκτηση δώρων ή αποστολής κάποιου προγράμματος ή παροχής αποτελεσμάτων ενός τεστ ή στη σύναψη κοινωνικών επαφών, ενώ παράλληλα, με μικρά γράμματα, τον ενημερώνουν για την εγγραφή του σε συνδρομητική υπηρεσία παροχής άλλων υπηρεσιών, για το περιεχόμενο των οποίων δεν παρέχεται σχετική ενημέρωση

Θα πρέπει, δε, να σημειώσουμε ότι τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία θα πρέπει να αναφέρονται, μέσω σχετικών ενδείξεων, σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο όπου πραγματοποιήθηκε η προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, προκειμένου να διαπιστωθεί η νομιμότητα αυτής.

Ενημερωτικές ελλείψεις εκ μέρους των παρόχων ΥΠΠ παρατηρούνται και σε ό,τι αφορά την τήρηση των υποχρεώσεων που έχουν κατά την εκτέλεση της σύμβασης (π.χ., δεν αποστέλλουν κανένα ενημερωτικό γραπτό μήνυμα SMS στον χρήστη ή στέλνουν μηνύματα με τρόπο που αυτά μπορούν να εκληφθούν ως προωθητικά-διαφημιστικά και όχι ως επιβεβαιωτικά σύμβασης).

Σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων δικτύου εκκίνησης της κλήσης να προωθούν τις καταγγελίες που λαμβάνουν στους αρμοδίους παρόχους ΥΠΠ, να διερευνούν κατ' ουσίαν τις εν λόγω καταγγελίες και να μην προβαίνουν σε χρέωση των συνδρομητών μέχρι το πέρας της διερεύνησης, παρατηρείται ότι οι εταιρείες περιορίζονται σε πολλές περιπτώσεις στην παραπομπή των καταναλωτών στους παρόχους ΥΠΠ και στην επαλήθευση των στοιχείων δρομολόγησης των κλήσεων, αρνούμενοι ουσιαστικά κάθε ευθύνη τους για την εις βάθος διερεύνηση των υποθέσεων των οποίων λαμβάνουν γνώση.

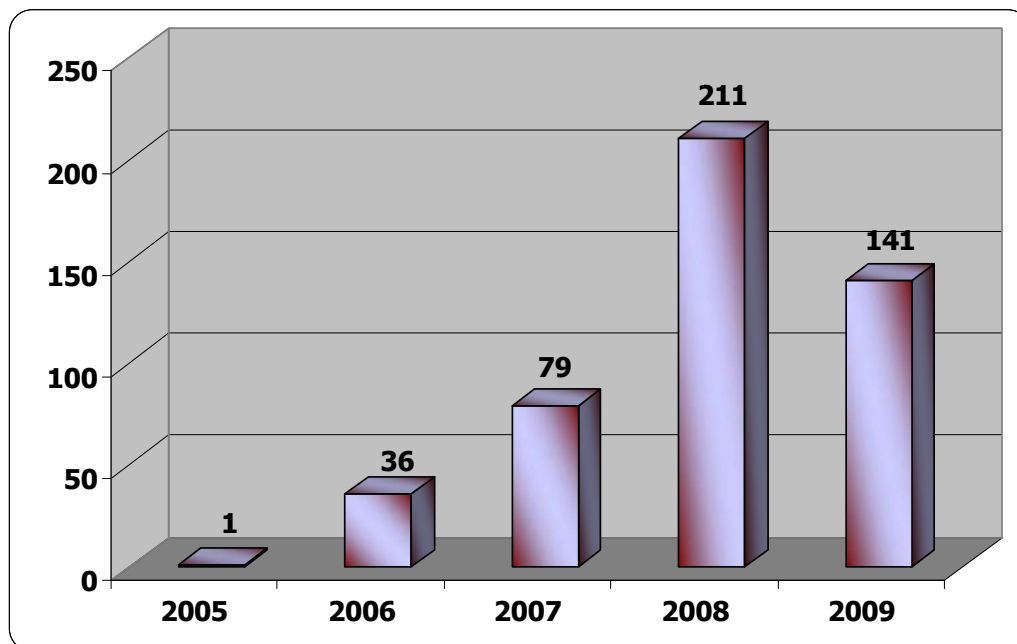
Πάντως, λαμβάνοντας υπόψη ότι, έπειτα από συναντήσεις ειδικών επιστημόνων της υπηρεσίας μας με εκπροσώπους της Ε.Ε.Τ.Τ. και της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, προέκυψε πως μεγάλος αριθμός καταναλωτών υποβάλει καταγγελίες με παρόμοιο περιεχόμενο και σε αυτούς τους φορείς, κρίθηκε σκόπιμο από την Αρχή μας, παράλληλα με τη διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης, να διαβιβάζει τις καταγγελίες αυτές στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες (σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13α, παρ. 2 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει), καθώς και στη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για τη διερεύνηση τυχόν ποινικών ευθυνών.



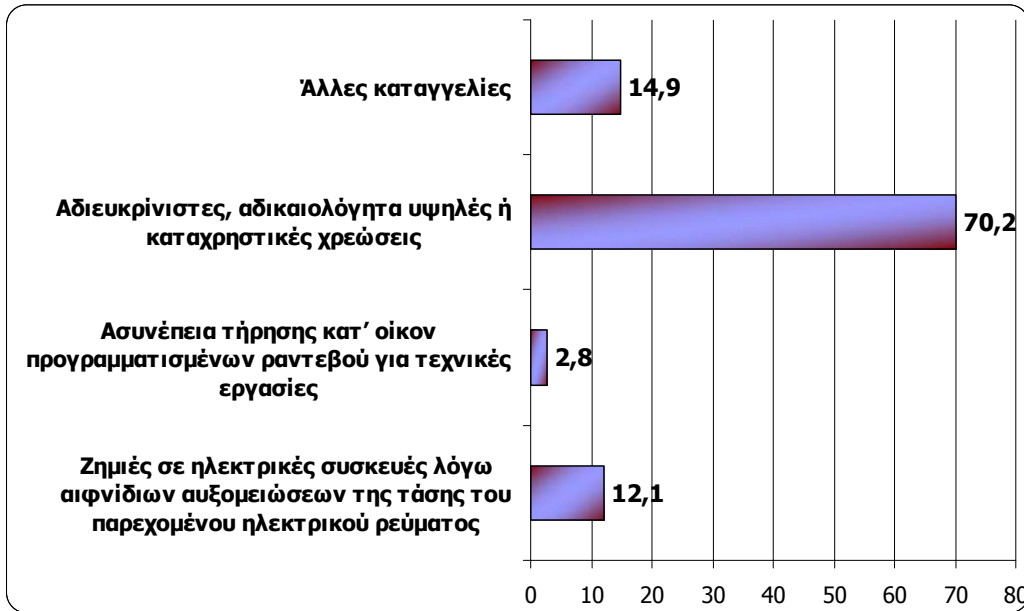
5. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος

<i>Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	3	3 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	54	6,6 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	179	5,1 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	156	3 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	76	3,30 %
ΣΥΝΟΛΟ	468	3,9 %

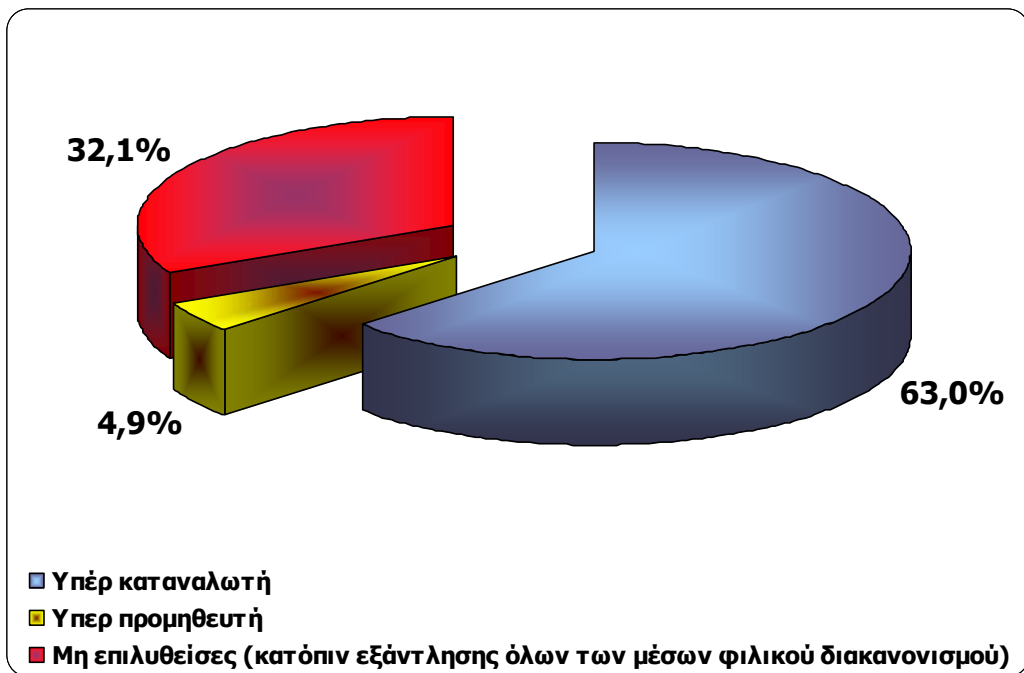
Πίνακας 18: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 45: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά ημερολογιακό έτος



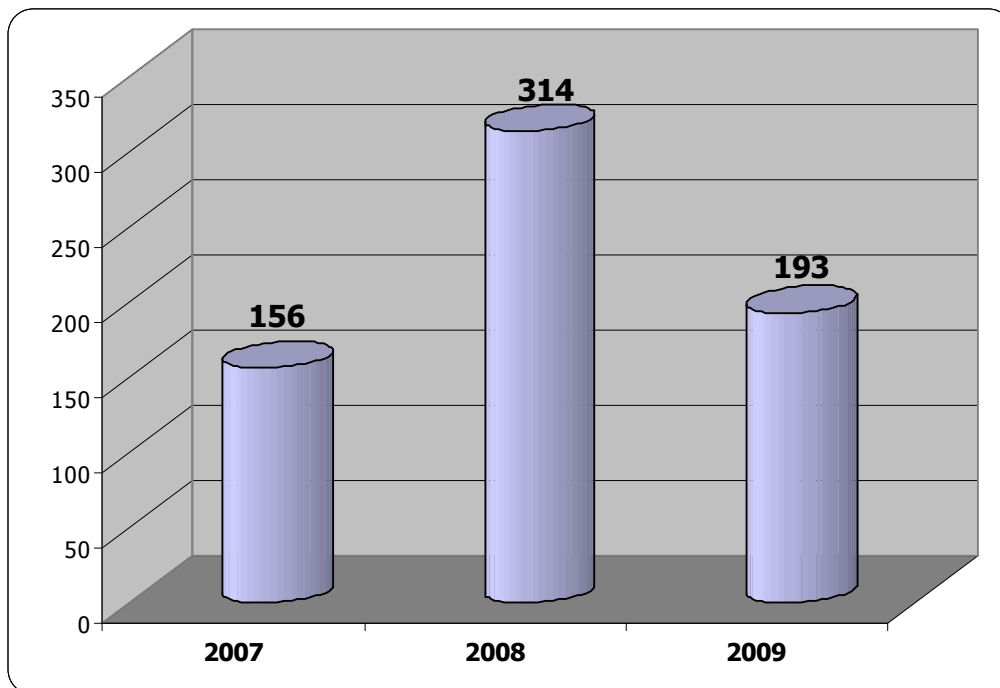
Γράφημα 46: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (2009)



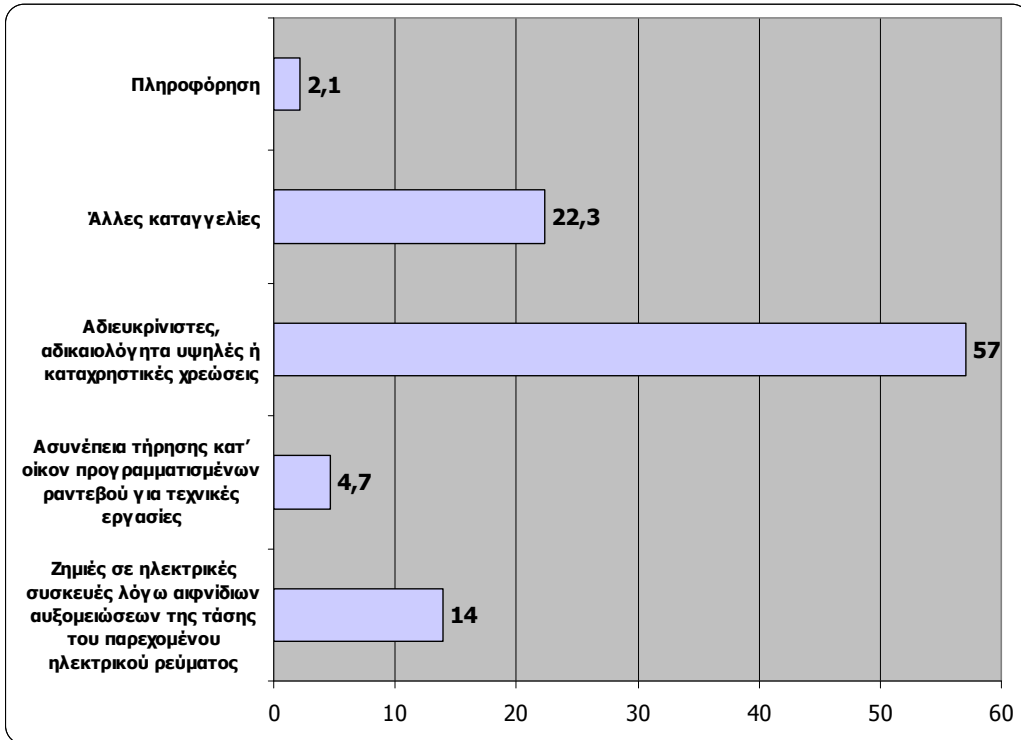
Γράφημα 47: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Περίοδος</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	347	5,9 %
01/06/2008 – 31/05/2009	207	3 %
01/06/2009 – 31/12/2009	109	2,6 %

Πίνακας 19: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 49: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (2009)

5.1. Υποθέσεις ΔΕΗ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας και αφορούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» διακρίνονται και φέτος στις πάγια πλέον διαμορφωμένες κατηγορίες:

- (α)** των ζημιών οικιακού εξοπλισμού από διαταραχές στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος
- (β)** μη πραγματοποίησης ή μη ορθής πραγματοποίησης τριμηνιαίας καταμέτρησης της κατανάλωσης και έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού, και
- (γ)** καταγραφής ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ρεύματος

Η σημαντική πλειονότητα των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα αναφοράς της παρούσας Ειδικής Έκθεσης αφορούν στην ανωτέρω περίπτωση (β). Η παρατήρηση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς οδηγεί σε σαφή και κρίσιμα συμπεράσματα σχετικά με τις αιτίες και την αντιμετώπιση των βασικότερων προβλημάτων που προκύπτουν στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.

Το πρώτο συμπέρασμα αναφέρεται στον άμεσο συσχετισμό των περιόδων απεργιακών κινητοποιήσεων με την πρόκληση ζημιών από τις διαταραχές ηλεκτρικού ρεύματος. Είναι προφανές ότι οι απότομες, συνεχείς διακοπές και επαναφορές στην



τροφοδότηση του ηλεκτρικού ρεύματος, σε συνδυασμό με την έλλειψη ενημέρωσης για τον χρόνο επέλευσης τους και τη μη λήψη κατάλληλων μέτρων από τους καταναλωτές, «καταπονούν» ιδιαίτερα τόσο τον οικιακό εξοπλισμό των καταναλωτών όσο και το Δίκτυο Διανομής και αποτελούν την κυριότερη αιτία πρόκλησης ζημιών από διαταραχές.

Κατά συνέπεια, κρίνεται απαραίτητο να επισημάνουμε και πάλι⁸ την ιδιαίτερη σημασία της τήρησης από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας, όπως αυτές εξειδικεύονται στη συγκεκριμένη περίπτωση και ιδίως:

(α) τη σύνταξη και τήρηση συνεπούς και λεπτομερούς χρονοδιαγράμματος διακοπής και επανατροφοδότησης του ηλεκτρικού ρεύματος και την κατάλληλη και έγκαιρη κοινοποίηση αυτού στους καταναλωτές

(β) την πλήρη και σαφέστερη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τους κινδύνους και τη λήψη προστατευτικών μέτρων, ιδίως το κλείσιμο του γενικού διακόπτη ρεύματος της εσωτερικής εγκατάστασης πριν από τη διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικά τη χρήση ειδικών επί μέρους προστατευτικών συσκευών.

Το δεύτερο συμπέρασμα συνάγεται από την αυξανόμενη τάση των αναφορών που σχετίζονται με τη μη πραγματοποίηση ή την πραγματοποίηση λανθασμένων καταμετρήσεων και αφορά στη διαφαινόμενη σύνδεση των περιστατικών αυτών με τις αναφορές για ασυνήθιστη αύξηση στην κατανάλωση. Παρατηρείται, δηλαδή, ότι η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος δεν εγκυμονεί ιδιαίτερους κινδύνους ασυνείδητης, υπερβολικής κατανάλωσης π.χ. λόγω διαρροών ή ελαττωματικών συσκευών και οι περιπτώσεις μεγάλων καταναλώσεων συνήθως ανάγονται σε λανθασμένες καταγραφές κατανάλωσης κατά το προηγούμενο διάστημα.

Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να επισημάνουμε ότι η υποχρέωση ορθής και τακτικής συλλογής των μετρήσεων εντάσσεται σαφώς στο πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας τις οποίες οφείλει να τηρεί ο προμηθευτής ηλεκτρικού ρεύματος⁹.

Η τήρηση των υποχρεώσεων αυτών είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αποτελεί κριτήριο διαμόρφωσης των καταναλωτικών συνηθειών και κατ' επέκταση εκδήλωσης της οικονομικής ελευθερίας ως στοιχείο του δικαιώματος ανάπτυξης της προσωπικότητας, καθώς και σημαντικό μέσο προστασίας της περιουσίας των καταναλωτών.

Η μη έκδοση ή η λανθασμένη έκδοση εκκαθαριστικών λογαριασμών επηρεάζει σημαντικά τη συμπεριφορά των καταναλωτών:

(α) ως προς τη χρήση του προϊόντος, οδηγώντας είτε στην αυξημένη κατανάλωση αυτού είτε στη στέρησή του λόγω αβεβαιότητας

(β) ως προς την εξόφληση του εκκαθαριστικού λογαριασμού, είτε με την καταβολή αχρεώστητου (εφόσον είναι υπερτιμημένος) είτε με την καταβολή μέρους των οφειλομένων, αλλά και τη συσσωρευμένη επιβάρυνση σε μεταγενέστερο στάδιο (εφόσον είναι υποτιμημένος), και

(γ) ως προς τη λήψη μέτρων για αντιμετώπιση ασυνήθιστα αυξημένων καταναλώσεων, οι οποίες οφείλονται σε λανθασμένη, ελαττωματική ή και ασυνείδητη λειτουργία του ηλεκτρικού οικιακού εξοπλισμού.

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της σχετικά με την έκδοση Συστάσεων με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.», διατύπωσε τις παρακάτω απόψεις της σχετικά με τις υποχρεώσεις του προμηθευτή ενέργειας:

(α) την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την αντικατάσταση του μετρητή ηλεκτρικού ρεύματος, προκειμένου να παρέχεται σε αυτόν η δυνατότητα ελέγχου της καταγεγραμμένης κατανάλωσης

(β) την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τη δυνατότητα παράστασής του κατά την εξέταση της καλής λειτουργίας του μετρητή, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα

⁸ Βλ. σχετικά και από την 24 Νοεμβρίου 2008 σχετική Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

⁹ Βλ. άρθρα 914 ΑΚ και 8 και 9γ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

διαπίστωσης των αποτελεσμάτων, ή η παρουσία εμπειρογνώμονα που θα έχει ορίσει ο καταναλωτής

(γ) την υποχρέωση αποστολής στον καταναλωτή κατάλληλου, επίσημου εγγράφου με τα αποτελέσματα της μέτρησης

(δ) την υποχρέωση περιορισμού των χρεώσεων που προκύπτουν από ασυνήθιστα αυξημένη κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος (τουλάχιστον 50% σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση), σύμφωνα με τις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), στις περιπτώσεις όπου η κατανάλωση οφείλεται σε εκδήλωση κινδύνων που δεν μπορούν συνήθως να αποφευχθούν από έναν επιμελή καταναλωτή (για παράδειγμα, σε ορισμένες περιπτώσεις, όπου η αυξημένη κατανάλωση αποδίδεται σε χρήση ελαττωματικών συσκευών ή ενδεχομένως σε ακούσια ενεργοποίηση συσκευών)

5.2. Υποθέσεις ΕΥΔΑΠ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούν κατά κύριο λόγο και φέτος την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος.

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της σχετικά με την έκδοση Συστάσεων με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.», διατύπωσε τις παρακάτω απόψεις της σχετικά με τις υποχρεώσεις του προμηθευτή ενέργειας¹⁰:

(α) την υποχρέωση περιορισμού των χρεώσεων που προκύπτουν από αφανείς διαρροές στις εσωτερικές εγκαταστάσεις, από αναπόφευκτους δηλαδή κινδύνους οι οποίοι αν και προβλέπονται κατά τη σύναψη της σύμβασης, εκδηλώνονται σε τυχαία χρονικά διαστήματα και δεν μπορούν συνήθως να αποφευχθούν από έναν επιμελή καταναλωτή (π.χ. μέσω συχνής συντήρησης ή ανανέωσης υπογείων εγκαταστάσεων, ταχείας επισκευής αφανών ή δυσδιάκριτων βλαβών και φθορών που προκαλούν διαρροές¹¹)

(β) τη μη αξίωση από τον καταναλωτή των διαρροών ύδατος που προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της εταιρείας και συγκεκριμένα από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή και πέρα (προς την πλευρά του δικτύου ύδρευσης)

(γ) την υποχρέωση υπολογισμού της αξίας των τελών αποχέτευσης επί της συνήθους κατανάλωσης ύδατος, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών

(δ) την υποχρέωση καταμέτρησης των παροχών σε τακτά διαστήματα (η εταιρεία έχει καθορίσει το τρίμηνο), καθώς αποτελεί αφενός σημαντικό μέσο προστασίας της περιουσίας, αλλά και της ασφάλειας των καταναλωτών από ασυνήθιστα αυξημένες χρεώσεις ή διαρροές και, αφετέρου, κριτήριο διαμόρφωσης των καταναλωτικών συνθηκών και κατ' επέκταση εκδήλωσης της οικονομικής τους ελευθερίας ως στοιχείο του δικαιώματος ανάπτυξης της προσωπικότητας, η οποία περιορίζεται από την ανασφάλεια και την ασάφεια που επιφέρουν οι αβέβαιες οφειλές¹²

(ε) την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την αδυναμία καταμέτρησης και έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του, καθώς και με ευδιάκριτη ειδοποίηση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό. Η διαδικασία αυτή δεν συνεπάγεται ιδιαίτερο κόστος για την επιχείρηση, εφαρμόζεται ήδη σε περιπτώσεις διαπίστωσης αυξημένης κατανάλωσης ύδατος και παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να ενημερωθεί για τυχόν μόνιμες ή παροδικές καλύψεις του φρεατίου του από τρίτους, όπως και να λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση αυτών, καθώς και τυχόν αυξημένων καταναλώσεων και αφανών διαρροών

¹⁰ Βλ. 281 και 288 ΑΚ. Επίσης, άρθρο 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

¹¹ Βλ. 288 ΑΚ.

¹² Βλ. 57 ΑΚ.

(στ) την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών) από την εταιρεία, ώστε να παρέχεται σε αυτόν η δυνατότητα παράστασης προκειμένου να διασφαλίζεται αφενός η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων και, αφετέρου, η παρέμβαση του καταναλωτή για αποκατάσταση τυχόν ζημιών στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, οι οποίες δύνανται να προκύψουν κατά την αντικατάσταση υδρομετρητών, δεδομένης και της σχετικής κανονιστικής διάταξης, η οποία καταδεικνύει τη μεγάλη πιθανότητας επέλευσης βλαβών κατά την αντικατάσταση¹³

(ζ) την υποχρέωση διακοπής της υδροδότησης σε περιπτώσεις διαρροής ύδατος, είτε έπειτα από αίτηση του υδρευόμενου είτε κατόπιν ειδοποίησης από τον υδρευόμενο ή τρίτο είτε έπειτα από ίδια αντίληψη του καταμετρητή της εταιρείας. Η διακοπή της υδροδότησης αφενός προστατεύει τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτή, ιδιαίτερα όταν δεν δύναται να προβεί στη διακοπή ή δεν έχει αντιληφθεί τη διαρροή ύδατος, και, αφετέρου, το δημόσιο συμφέρον για τη διαφύλαξη των φυσικών πόρων¹⁴. Προς τούτο, άλλωστε, ο Κανονισμός Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης προβλέπει αφενός την υποχρέωση της ΕΥΔΑΠ για διακοπή της υδροδότησης έπειτα από αίτηση του υδρευόμενου, καθώς και τη δυνατότητα μονομερούς παρέμβασης μέσω έκτακτης διακοπής της υδροδότησης σε περίπτωση διαρροής¹⁵

(η) την υποχρέωση μη λήψης του μέτρου της διακοπής της υδροδότησης σε περιπτώσεις έντονα αμφισβητούμενων οφειλών¹⁶

Τέλος, η Αρχή μας έλαβε γνώση του γεγονότος ότι η εταιρεία «ΕΚΑΛΗ Α.Ε. Τουριστικές και Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις» παρέχει υπηρεσίες ύδρευσης σε περιοχή αποκλειστικής εκ του νόμου αρμοδιότητας της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.»

Με σκοπό τη διερεύνηση της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος και της υγείας των καταναλωτών, η Αρχή μας ζήτησε διευκρινήσεις από την «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.», κοινοποιώντας την υπόθεση στον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης και προς το εποπτεύον Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, σχετικά με τη μη άσκηση των νομίμων υποχρεώσεων της εταιρείας σε περιοχές αρμοδιότητάς της και τη μη διακοπή της χορήγησης ύδατος σε τρίτους, οι οποίοι ασκούν εμπορία ύδατος¹⁷, χωρίς να έχει λάβει μέχρι σήμερα σχετική ενημέρωση.



¹³ Βλ. άρθρο 2.4.8 του Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης.

¹⁴ Βλ. 259 και 263Α ΠΚ περί παράβασης καθήκοντος.

¹⁵ Βλ. άρθρα 2.4.10 και 2.4.11 του Κανονισμού.

¹⁶ Βλ. άρθρα 57 και 59 ΑΚ. Επίσης, ΕφΠατρ 579/2003.

¹⁷ Βλ. άρθρο 4.2 των Κανονισμών Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης ΕΥΔΑΠ, όπως αυτοί ισχύουν και εγκρίνονται με αποφάσεις του Υπουργού ΠΕΧΩΔΕ.

5.3. Υποθέσεις σχετικές με την παροχή φυσικού αερίου

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και των εταιρειών παροχής φυσικού αερίου, αφορούν κατά κύριο λόγο την τιμολόγηση του φυσικού αερίου. Η διερεύνηση των σχετικών αναφορών δεν ανέδειξε στοιχεία σχετικά με την ύπαρξη παράνομου ή αντισυμβατικού ή αντίθετου με τη δίκαιη κρίση καθορισμού του τιμήματος από τις εταιρείες παροχής αερίου, ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη ότι:

(α) οι εταιρείες παροχής φυσικού αερίου δεν είναι υποχρεωμένες εκ του νόμου να εφαρμόζουν κοινή τιμολογιακή πολιτική

(β) οι εφαρμοζόμενες μεθοδολογίες τιμολόγησης είναι σύμφωνες με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής του οικείου κλάδου συναλλαγών, τελούν σε συνάρτηση με τα ανταγωνιστικά καύσιμα και τα στοιχεία κόστους, δεν υπερβαίνουν το μέγιστο επιτρεπόμενο όριο κέρδους και δεν μεταβάλλονται κατά το τρέχον έτος τιμολόγησης

(γ) η κατανάλωση φυσικού αερίου είναι συμφέρουσα για τον καταναλωτή σε σχέση με την κατανάλωση πετρελαίου, εκτός βραχύχρονων και εκτάκτων συγκυριών.

Περαιτέρω, με σκοπό την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών, την ομαλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των εταιρειών παροχής φυσικού αερίου σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και την καλή πίστη και την αποτελεσματικότερη λειτουργία των εποπτικών οργάνων της οικίας αγοράς, η Αρχή μας απέστειλε επιστολή προς τους παρόχους, το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και εξέδωσε δελτίο Τύπου, υπογραμμίζοντας τα εξής:

Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με την τιμολόγηση του φυσικού αερίου, προκύπτει σαφώς ότι η τιμή του φυσικού αερίου θα πρέπει:

(α) να τελεί σε συνάρτηση ιδίως με τις τιμές ανταγωνιστικών μορφών ενέργειας και των στοιχείων κόστους¹⁸

(β) να καθορίζεται κατά τρόπο ανακοινώσιμο και διαφανή, με βάση σαφή και ειδικά κριτήρια, τόσο κατά την κατάρτιση της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεση αυτής με την έκδοση των σχετικών λογαριασμών¹⁹

Ιδιαίτερα, δε, τα τιμολόγια Παροχής θα πρέπει:

(α) να καθορίζονται, να υποβάλλονται στη ΠΑΕ και να δημοσιοποιούνται το αργότερο μέχρι την 1^η Νοεμβρίου του προηγούμενου ημερολογιακού έτους

(β) να μην μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια του εκάστοτε τρέχοντος έτους τιμολόγησης, και

(γ) να μην επιτρέπουν την υπέρβαση ενός ανωτάτου ορίου ετησίων εσόδων για τις εταιρείες παροχής.²⁰

Η τήρηση των ανωτέρω διατάξεων είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς πέραν του ζητήματος της νόμιμης ή της κατά δίκαιη κρίση τιμολόγησης του φυσικού αερίου, διασφαλίζει το δικαίωμα του καταναλωτών και, παράλληλα, τον απαραίτητο όρο της διαφανούς λειτουργίας των αγορών και της καλόπιστης εκπλήρωσης των ενόχων σε ό,τι αφορά την πλήρη και σαφή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τους όρους των συμβάσεων, ιδιαίτερα δε αυτών που καθορίζουν το τίμημα, προκειμένου να λαμβάνονται τεκμηριωμένες αποφάσεις συναλλαγής, είτε αυτές αφορούν τη σύναψη και τη λύση της σύμβασης είτε την καταβολή των συμβατικών οφειλών.

¹⁸ Βλ. άρθρο 4 του ν. 2364/1995 (ΦΕΚ 252 Α') «Εισαγωγή, μεταφορά, εμπορία και διανομή φυσικού αερίου».

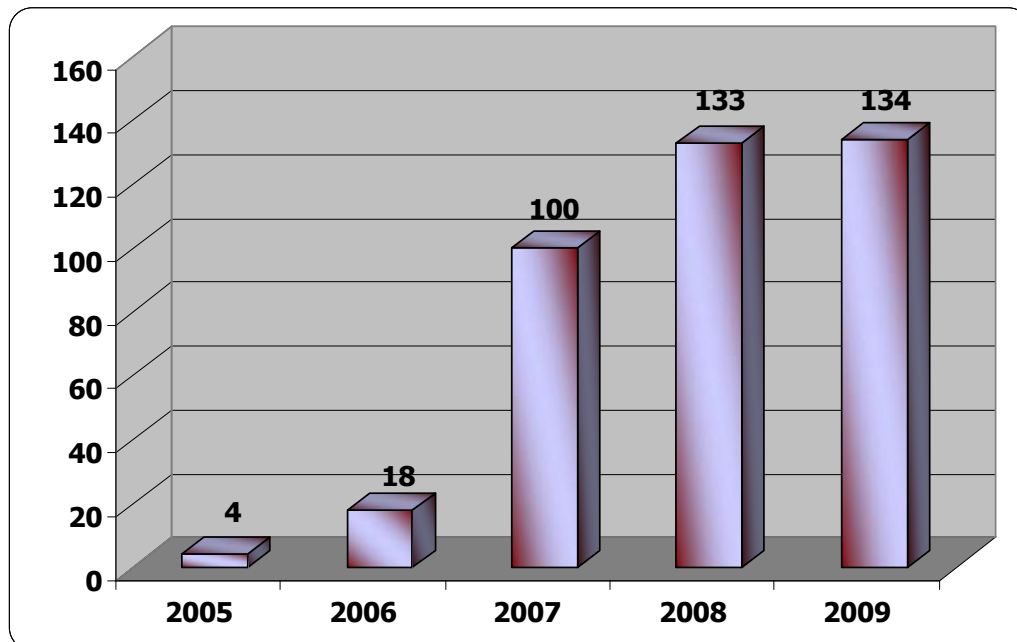
¹⁹ Βλ. άρθρο 4 του ν. 2364/1995, παρ. 7 (α) του άρθρου 2 και 4(γ) του άρθρου 9(ε) του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Επίσης, 288 ΑΚ.

²⁰ Βλ. άρθρο 4 αποφάσεων Υπουργού Ανάπτυξης σχετικά με τη χορήγηση άδειας διανομής στις εταιρείες φυσικού αερίου.

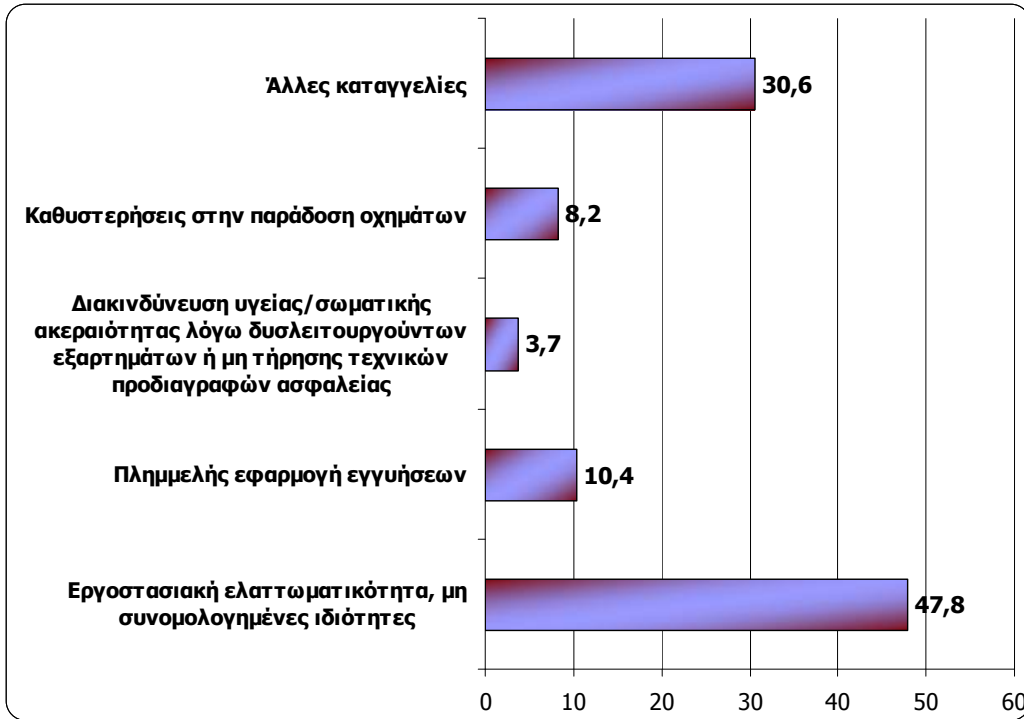
6. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

<i>Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	7	6,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	51	6,3 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	127	3,6 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	118	2,3 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	86	3,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	389	3,3 %

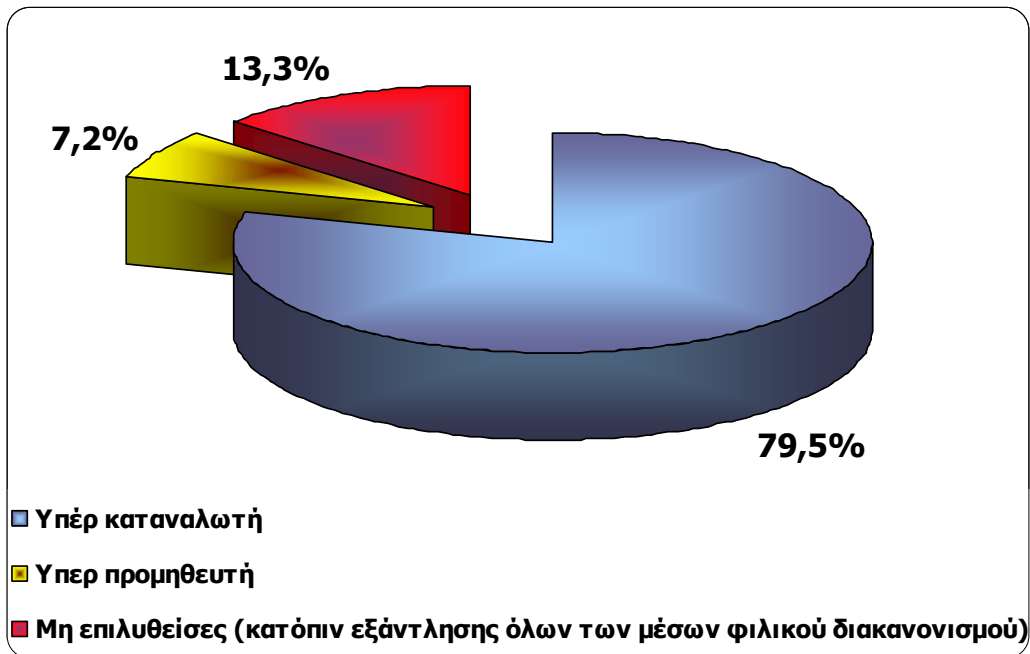
Πίνακας 20: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 50: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά ημερολογιακό έτος



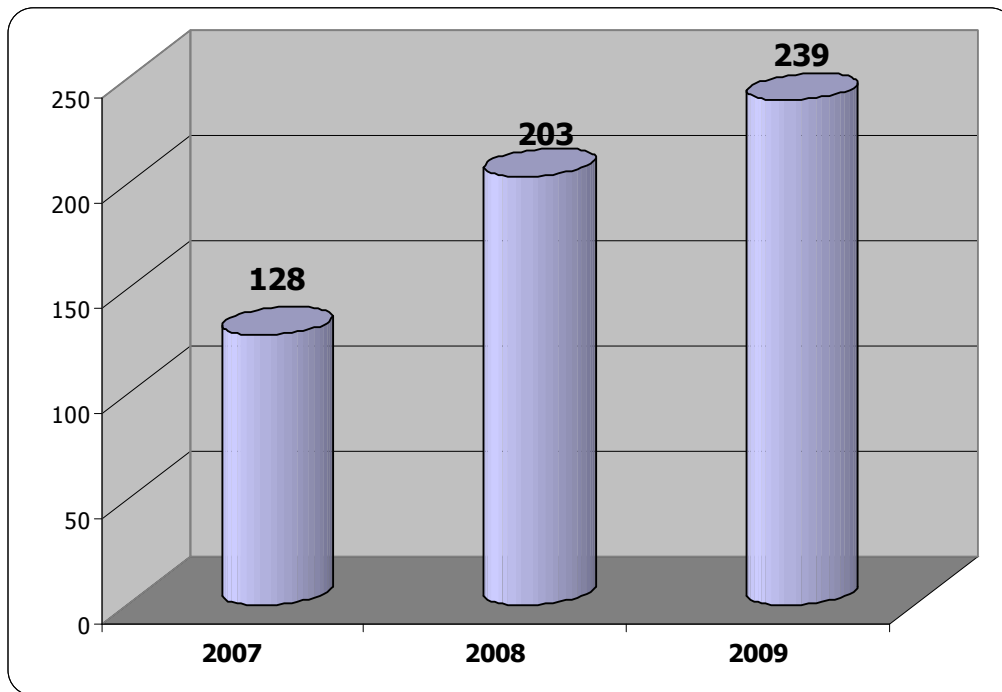
Γράφημα 51: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με αντιπροσωπίες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (2009)



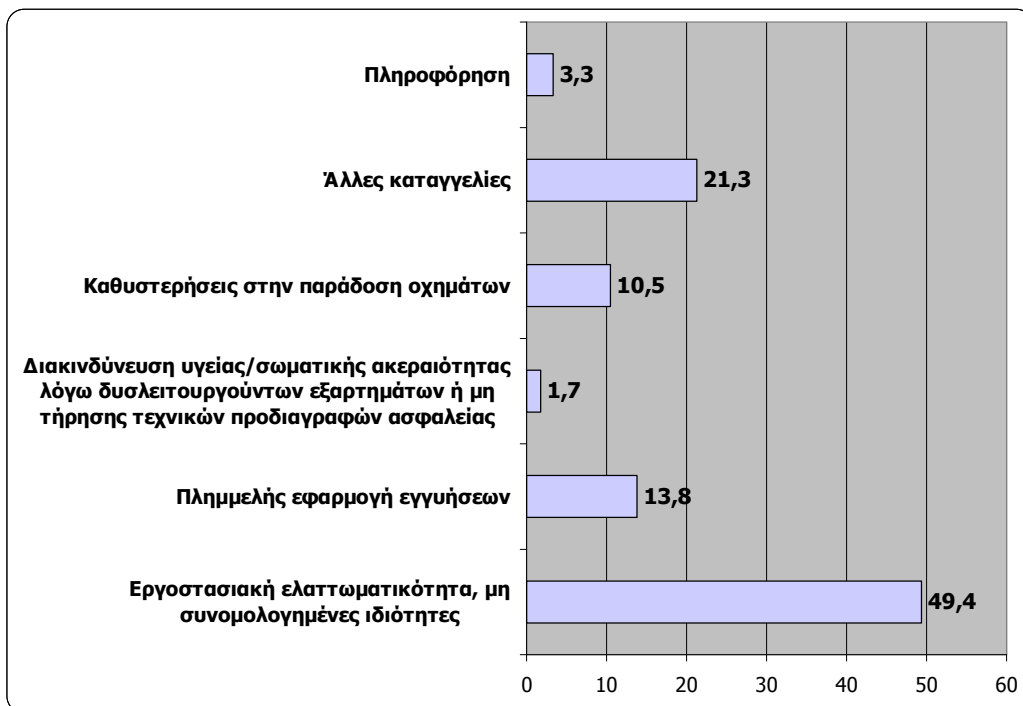
Γράφημα 52: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπίες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Περίοδος</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	217	3,7 %
01/06/2008 – 31/05/2009	195	2,8 %
01/06/2009 – 31/12/2009	158	3,7 %

Πίνακας 21: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 53: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 54: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (2009)

6.1. Πόρισμα-αύσταση κατά αντιπροσωπείας αυτοκινήτων - Άρνηση ανανέωσης εγγύησης σε ανταλλακτικό που πωλήθηκε και τοποθετήθηκε καινούργιο επί οχήματος

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά αντιπροσωπείας αυτοκινήτων, η οποία δεν δέχθηκε να του ανανεώσει την εγγύηση για ανταλλακτικό που τοποθέτησε στο όχημά του εξουσιοδοτημένος επισκευαστής. Το ίδιο ακριβώς ανταλλακτικό είχε αντικατασταθεί στο εν λόγω αυτοκίνητο κατά το παρελθόν δωρεάν μέσα στο πλαίσιο της διετούς εγγύησης που χορηγεί η εταιρεία, η οποία ωστόσο τη δεύτερη φορά ισχυρίστηκε ότι η εγγύηση που χορηγεί ισχύει για ανταλλακτικά που αγοράζονται και όχι για ανταλλακτικά που τοποθετούνται δωρεάν.

Κατόπιν τούτου, ο αναφέρων υποχρεώθηκε στην αγορά του επίμαχου ανταλλακτικού, δεδομένου ότι είχε άμεση ανάγκη την επανακυκλοφορία του οχήματός του, και ακολούθως προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή για να καταγγείλει το περιστατικό.

Στην υπό κρίση περίπτωση, εφαρμογής τυγχάνει η διάταξη του άρθρου 5, παρ. 5 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152/10-7-2007) και ισχύει, που ρητώς ορίζει ότι: «σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό».

Για την εφαρμογή της ως άνω διάταξης του νόμου δεν προβλέπεται διάκριση ανάμεσα σε ανταλλακτικά που αγοράζει ο καταναλωτής και σε ανταλλακτικά που τοποθετούνται δωρεάν επειδή είναι μέσα στην εγγύηση, καθόσον μια τέτοια διάκριση θα ήταν δυνατόν:

(α) κατά την έννοια του άρθρου 2 του τροποποιημένου ν. 2251/1994, να διαταράσσει την ισορροπία των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων προμηθευτή και καταναλωτή σε βάρος του δεύτερου, όπως και να αποκλείει ή να περιορίζει υπέρμετρα και κατά αυθαίρετο τρόπο την ευθύνη του προμηθευτή, ιδίως σε περιπτώσεις που ένα «δωρεάν» ανταλλακτικό τυχόν φέρει κρυμμένα ελαττώματα που μπορούν να μειώσουν σημαντικά την προβλεπόμενη διάρκεια ζωής του, ώστε να χρειάζεται εκ νέου αντικατάστασή του με επιβάρυνση του καταναλωτή και με παράλληλο κλονισμό της εμπιστοσύνης του προς τον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή και τα προϊόντα που αυτός διαθέτει στην αγορά.

(β) κατά την έννοια του άρθρου 5, παρ. 4 του τροποποιημένου ν. 2251/1994, η χορηγούμενη εγγύηση από τον προμηθευτή στον καταναλωτή να μην είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων.

Ύστερα από προσεκτική ανάλυση και εκτίμηση των περιστατικών της υπό κρίση υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμπέρανε ότι εφόσον το επίμαχο εξάρτημα χάλασε ξανά μετά το πέρας 13 μηνών από την τοποθέτησή του, όπως δηλώθηκε και αποδείχθηκε από σχετικά έγγραφα στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης, και με την προϋπόθεση ότι η εγγύηση που χορηγεί η αναφερόμενη για το συγκεκριμένο εξάρτημα (δύο έτη) καλύπτει την εν λόγω χρονική περίοδο, η εκ νέου τοποθέτησή του στο όχημα του αναφέροντος θα έπρεπε να γίνει ξανά δωρεάν, όπως ρητά υποδεικνύει ο νόμος.

Για τον λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την αναφερόμενη να μεριμνήσει για την άμεση επιστροφή στον αναφέροντα του χρηματικού ποσού που υποχρεώθηκε να καταβάλει για την αγορά του επίμαχου εξαρτήματος και, επίσης, επισήμανε την υποχρέωσή της να προβαίνει σε ανανέωση των προβλεπόμενων εγγυήσεων για όλη τους τη διάρκεια, ως ο νόμος ορίζει, κάθε φορά που το εν λόγω ή κάποιο άλλο γνήσιο εξάρτημα θα τοποθετείται καινούργιο επί του αυτοκινήτου του αναφέροντα.

6.2. Καθυστέρηση εκτέλεσης παραγγελίας μοτοσικλέτας

Καταναλωτής υπέβαλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορά κατά εταιρείας λόγω καθυστέρησης-αθέτησης συμφωνίας που αφορούσε την παραγγελία μοτοσικλέτας. Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής προέβη σε παραγγελία μοτοσικλέτας από την καταγγελλόμενη εταιρεία, προκαταβάλλοντας το σύνολο του τιμήματος, όμως η καταγγελλόμενη ακολούθησε παρελκυστική πολιτική (σημαντική καθυστέρηση εκτέλεσης της παραγγελίας και παράδοση του εμπορεύματος πέραν της συμφωνηθείσας ημερομηνίας), χρησιμοποιώντας την προκαταβολή του καταναλωτή ως κεφάλαιο κίνησης προς όφελός της και για σκοπό αλλότριο προς αυτόν της αρχικής συμφωνίας, με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί στον καταναλωτή αίσθημα ανασφάλειας.

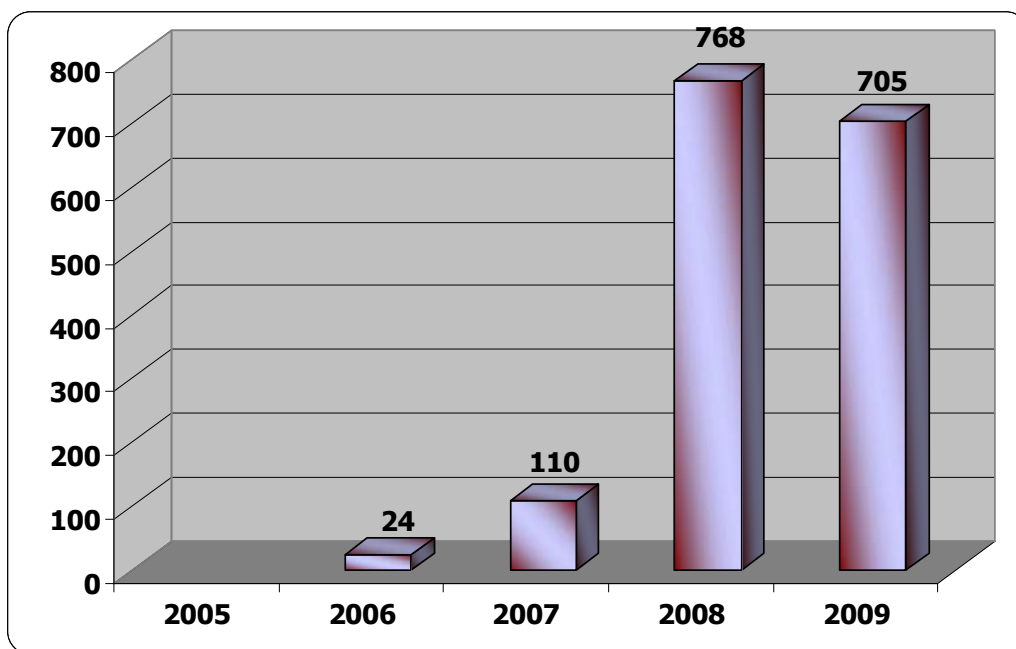
Η Αρχή διαβίβασε την καταγγελία στην εν λόγω εταιρεία, η οποία τελικώς προχώρησε στην τμηματική επιστροφή στον αναφέροντα του αρχικώς καταβληθέντος ποσού.



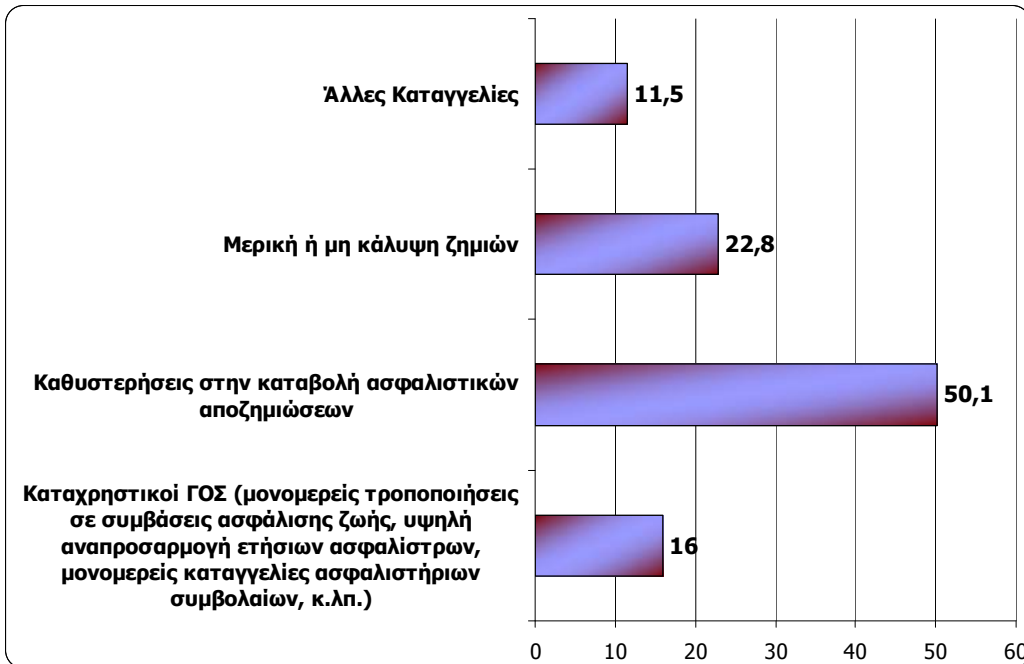
7. Ασφαλιστικές εταιρείες

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	6	5,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	56	6,9 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	292	8,3 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	835	16,1 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	418	18,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.607	13,5 %

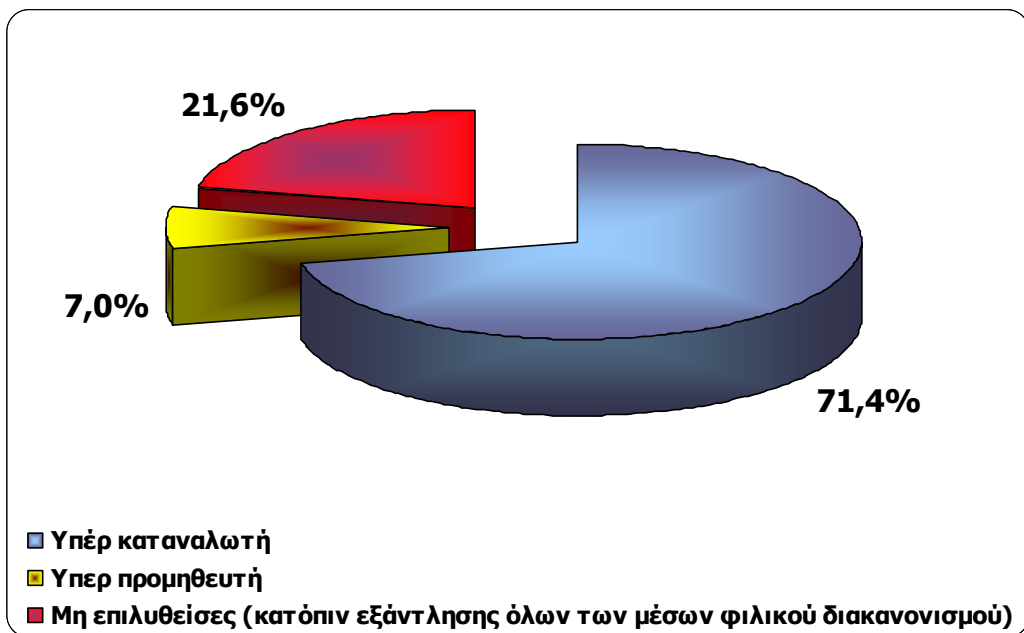
Πίνακας 22: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 55: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά ημερολογιακό έτος



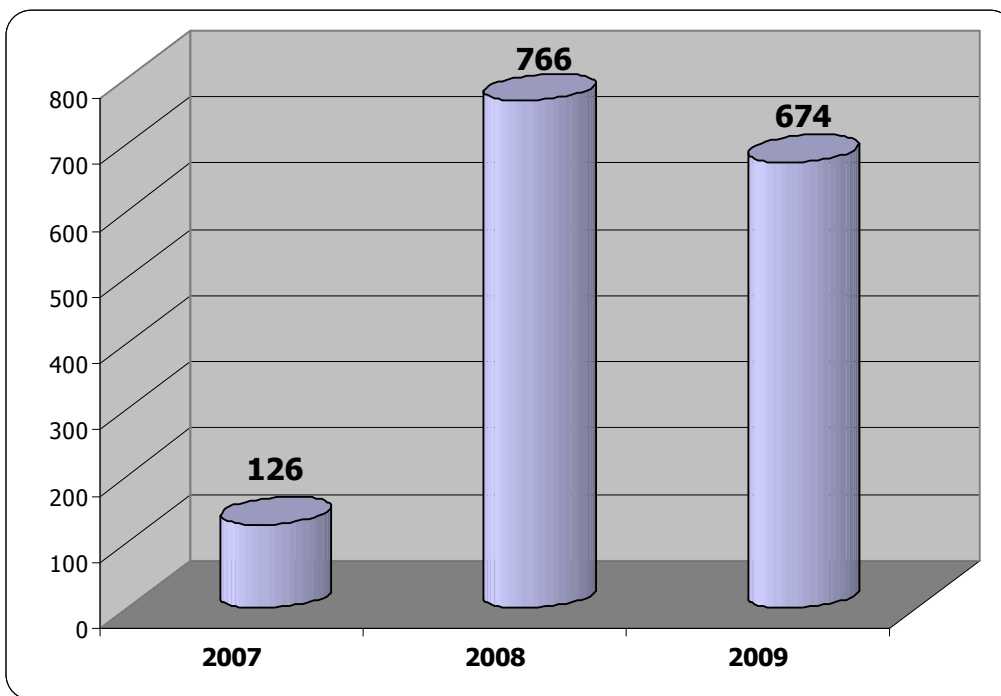
Γράφημα 56: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (2009)



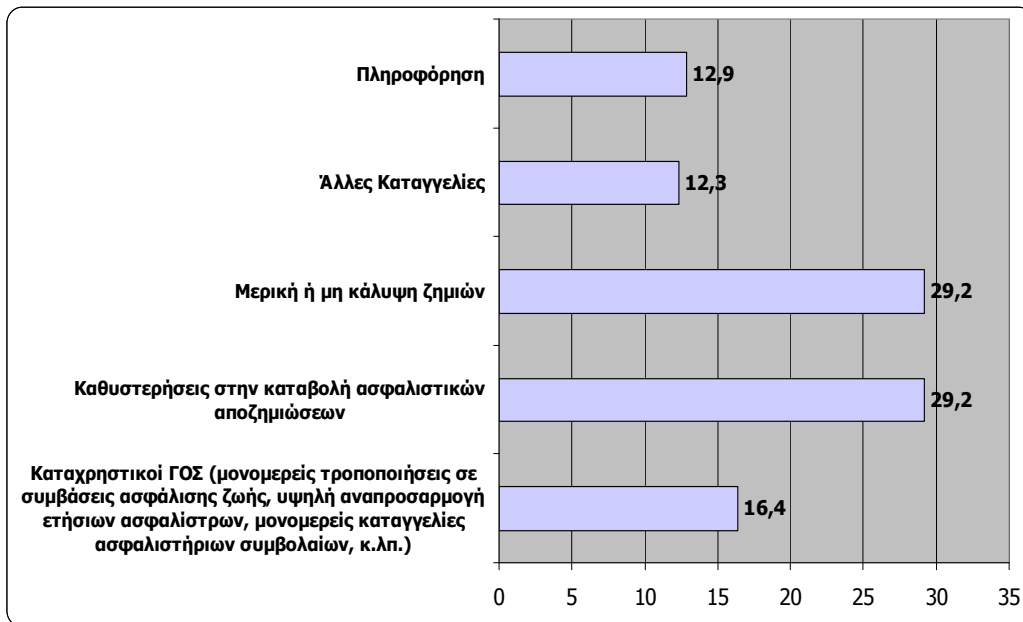
Γράφημα 57: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Περίοδος	Αριθμός παραπόνων	Ποσοτό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	456	7,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	675	9,8 %
01/06/2009 – 31/12/2009	435	10,2 %

Πίνακας 23: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 58: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 59: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (2009)

7.1. Γενικά

Παρατηρείται φέτος κατακόρυφη, σε σχέση με πέρυσι, αύξηση των καταγγελιών του ασφαλιστικού κλάδου που αφορούν καθυστέρηση στην καταβολή αποζημιώσεων (50,1% έναντι 19,5%). Το εύρημα αυτό μπορεί να συνδυαστεί με την αναστολή της άδειας λειτουργίας ασφαλιστικών εταιρειών με αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της αρμόδιας Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, γεγονός που προκαλεί σημαντικές αναταράξεις και σκεπτικισμό όχι μόνο στην ασφαλιστική αγορά της χώρας, αλλά και γενικότερα στην κοινωνία και τον πολιτικό κόσμο.

Η δυσάρεστη κατάσταση που δημιουργείται θέτει στο προσκήνιο το μέγα θέμα της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών εταιρειών, καθώς φαίνεται ότι οι εταιρείες που κλείνουν παρουσιάζουν μεγάλα ελλείμματα, καθιστώντας αδύνατη την ανταπόκρισή τους στις υποχρεώσεις τους απέναντι στους ασφαλισμένους τους σε ό,τι αφορά τόσο την κάλυψη ασφαλιστικών κινδύνων όσο και την ικανοποίηση αιτημάτων πρόωρης εξαγοράς συμβολαίων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε φέτος να παράσχει τις διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες σε πολλές τέτοιες περιπτώσεις, διαπιστώνοντας αφενός τα ανυπέβλητα προβλήματα που μπορεί να πυροδοτήσει η περιορισμένη ρευστότητα στην τυπικά ορθή λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών και, αφετέρου, την ταλαιπωρία και τις υπέρμετρες χρονικές καθυστερήσεις που καλούνται να βιώσουν οι ανυποψίαστοι ασφαλισμένοι τους.



7.2. Σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρεία «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» - Ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο λογαριασμού διαχείρισης κεφαλαίου - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση της εταιρείας να καταβάλει τη συμφωνηθείσα εκ του συμβολαίου παροχή κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης

Εισηγήτριες:

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε τις αναφορές τεσσάρων ασφαλισμένων της ασφαλιστικής εταιρείας «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» για μη προσήκουσα καταβολή σε αυτούς κατά τη συνταξιοδότησή τους της προβλεπόμενης παροχής από ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου (Deposit Administration Fund).

Ειδικότερα, μεταξύ της καταγγελλόμενης ασφαλιστικής εταιρείας και του Συλλόγου Επιστημονικού Προσωπικού Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος (Σ.ΕΠ.Α.Τ.Ε, στο εξής «ο Συμβαλλόμενος Σύλλογος») έχει συναφθεί ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο λογαριασμού διαχείρισης κεφαλαίου, αναπόσπαστο μέρος του οποίου αποτελεί ο Γενικός Κανονισμός του Προγράμματος Προνοίας, όπως εκάστοτε ισχύει.

Ο λογαριασμός τροφοδοτείται αποκλειστικά από τις εισφορές του Συμβαλλομένου Συλλόγου. Ο Συμβαλλόμενος Σύλλογος δίνει το δικαίωμα στην εταιρεία να αποσύρει από τον Λογαριασμό Διαχείρισης Κεφαλαίου τα ποσά που απαιτούνται για την καταβολή των προβλεπόμενων παροχών. Η εφάπαξ παροχή που πρέπει να καταβληθεί κατά τη συνταξιοδότηση των μελών του Συμβαλλομένου Συλλόγου, σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, υπολογίζεται βάσει του συντάξιμου μηνιαίου μισθού του ασφαλισμένου. Τη σχετική υποχρέωση να ενημερώσει την εταιρεία σχετικά με το δικαίωμα παροχής του εκάστοτε ασφαλισμένου έχει ο Συμβαλλόμενος Σύλλογος.

Οι καταναλωτές ανέφεραν ότι η ασφαλιστική εταιρεία κατέβαλε σε αυτούς μικρότερα ποσά σε σχέση με τις προβλεπόμενες από το ασφαλιστήριο παροχές, κατόπιν σχετικών δηλώσεων του Συλλόγου περί του ύψους του μέσου μηνιαίου μισθού τους του τελευταίου δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότησή τους.

Η εταιρεία στις απαντήσεις της ανέφερε ότι «*συντάξιμος μηνιαίος μισθός είναι ο μέσος μηνιαίος μισθός του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότηση*» και ότι «*ο μηνιαίος μισθός είναι ο συνολικός μηνιαίος ακαθάριστος μισθός που δηλώνει κάθε φορά ο συμβαλλόμενος (Σύλλογος) στην εταιρεία*». Ανέφερε, δε, ότι δεν προέβη αυθαίρετα στον υπολογισμό του ασφαλισματος που κατέβαλε στους ασφαλισμένους-δικαιούχους της παροχής, αλλά ότι ο υπολογισμός έγινε βάσει του μέσου μηνιαίου μισθού του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότηση του εκάστοτε ασφαλισμένου, όπως αυτός δηλώθηκε από τον Συμβαλλόμενο Σύλλογο.

Στις απαντήσεις της, η εταιρεία επισύναψε πρόσθετη πράξη, που εκδόθηκε κατόπιν σχετικών αποφάσεων των αρμοδίων οργάνων του Συμβαλλόμενου Συλλόγου που γνωστοποιήθηκαν στην εταιρεία μέσω επιστολών του τελευταίου. Με την πράξη αυτή τροποποιείται ο Γενικός Κανονισμός Προγράμματος Προνοίας, με αναδρομική ισχύ της τροποποίησης από 1-1-1996.

Συγκεκριμένα, αφενός τροποποιήθηκαν τα ποσοστά των οφειλόμενων εφάπαξ ενισχύσεων ανάλογα με τα συμπληρωμένα χρόνια ταμειακής ενημερότητας, αφετέρου τέθηκε με ειδική μνεία για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ως «πυλάκι» στο ύψος του μέσου μηνιαίου μισθού του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότηση (επί του οποίου υπολογίζεται η καταβαλλόμενη ενίσχυση), το ποσό των 540.000 δρχ. (ήτοι 1.584,74 €) για τα εξερχόμενα μέλη από 1-1-1996 έως 31-12-1997.

Δύο εκ των αναφερόντων κοινοποίησαν στην Αρχή σχετικά έγγραφα τους προς την αναφερόμενη εταιρεία, με το οποία της γνωστοποιούσαν το ακριβές ποσόν στο οποίο ανερχόταν ο μέσος μηνιαίος μισθός τους κατά το τελευταίο έτος πριν από τη συνταξιοδότησή τους, όπως αυτός προέκυπε από την προσκομιζόμενη βεβαίωση εργοδότη. Με τα ανωτέρω έγγραφα ζητούσαν παράλληλα από αυτήν να προβεί σε διόρθωση της ανακριβούς πληροφορίας που είχε παράσχει ο αντισυμβαλλόμενος Σύλλογος Εργαζομένων Α.Τ.Ε., εφαρμόζοντας τον υπ' αριθ. 10, παρ. 3 όρο των Γενικών Όρων του Συμβολαίου Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου.

Ειδικότερα, ο Συμβαλλόμενος Σύλλογος είχε δηλώσει προς την εταιρεία ότι το ύψος του μέσου μηνιαίου μισθού τους του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότησή τους ανερχόταν σε 1.584,74 €, αντί του ποσού των 5.959,65 € και 6.276,61 € αντίστοιχα που πραγματικά λάμβαναν. Ο Σύλλογος δήλωσε ως μέσο μηνιαίο μισθό το ανωτέρω ποσόν, εφαρμόζοντας, όπως προέκυψε, τα προβλεπόμενα στην πρόσθετη πράξη, με την οποία τροποποιήθηκε ο Γενικός Κανονισμός Προνοίας, που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του συμβολαίου.

Από τις διατάξεις του άρθρου 1, παρ. 1 και 2 και του άρθρου 5, παρ. 2, εδ. β' του ν. 2496/1997, όπως ισχύει, συνάγεται ότι με την ασφαλιστική σύμβαση ο συμβαλλόμενος ασφαλιστής αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει έναντι ασφαλιστρού στον συμβαλλόμενο λήπτη της ασφάλισης ή σε τρίτο το ασφάλισμα, δηλαδή την αποζημίωση έως το τυχόν συμφωνημένο ανώτατο όριο (ασφαλιστικό ποσό), όταν επέλθει ο ζημιογόνος κίνδυνος από τον οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του (ασφαλιστικός κίνδυνος ή ασφαλιστική περίπτωση) κατά την τυχόν συμφωνημένη διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης.

Εδώ πρέπει να επισημανθεί ότι στη διάταξη του άρθρου 1, παρ. 1 του ίδιου νόμου χρησιμοποιείται ο διεθνώς δόκιμος όρος «λήπτης της ασφάλισης» αντί του όρου «ασφαλισμένος», που χρησιμοποιεί ο ΕμπΝ, αφού το πρόσωπο που συμβάλλεται με τον ασφαλιστή μπορεί να μην είναι ο ίδιος ασφαλισμένος. Ειδικότερα, στην ασφάλιση προσώπων ένα ασφαλιστήριο μπορεί να περιλαμβάνει περισσότερα φυσικά πρόσωπα, η διάρκεια ή τα συμβάντα της ζωής των οποίων έχουν συνδεθεί συμβατικά με την υποχρέωση του ασφαλιστή για ασφάλισμα. Το είδος αυτό ονομάζουμε ομαδική ασφάλιση, θεσμό των συναλλαγών που βρίσκεται σε εξέλιξη και υπό διαμόρφωση, για τον οποίο ο νόμος δεν δίνει ειδικά την έννοια του όρου, αλλά μόνον αποσπασματικά στο άρθρο 29, παρ. 2 του ν. 2496/1997, όπου γίνεται λόγος για την εξαγορά της ασφάλισης επί ομαδικής ασφάλισης ζωής.

Η ομαδική ασφάλιση, η οποία μπορεί να αφορά και το προσωπικό μιας επιχείρησης ή κάποια άλλη κατηγορία ανθρώπων, αποτελεί γνήσια σύμβαση υπέρ τρίτου, που διέπεται από τα άρθρα 410 επ. ΑΚ, καθ' ό μέρος δεν τροποποιούνται από ειδικές διατάξεις του ν. 2496/1997. Σε αυτή μετέχουν κατά κανόνα τρία πρόσωπα: ο ασφαλιστής, ο ασφαλισμένος και ο λήπτης της ασφάλισης (αντισυμβαλλόμενος), ο οποίος μπορεί να συνάψει ασφάλιση για λογαριασμό άλλου (του ασφαλισμένου), που είτε κατονομάζεται είτε δεν κατονομάζεται στη σύμβαση (άρθρο 9, παρ. 1 του ν. 2496/1997).

Ο ασφαλισμένος δεν είναι μεν αντισυμβαλλόμενος του ασφαλιστή, αλλά είναι ο δικαιούχος του ασφαλισματος, το πρόσωπο δηλαδή που ορίστηκε στην ασφαλιστική σύμβαση ότι πληττεται από την πραγματοποίηση του ασφαλιστικού κινδύνου. Ο προσδιορισμός του ως άνω δικαιούχου έχει σημασία, διότι μόνον αυτός νομιμοποιείται να ζητήσει την πληρωμή του ασφαλισματος και να ασκήσει τη σχετική αγωγή κατά του ασφαλιστή¹. Δηλαδή, η ομαδική ασφάλιση είναι γνήσια σύμβαση υπέρ τρίτου (ΑΚ 411 επ.), υπό την έννοια ότι με την κατάρτιση της σύμβασης ο τρίτος δικαιούχος του ασφαλισματος αποκτά άμεσο, ίδιο και αποκλειστικό δικαίωμα έναντι του υποσχεθέντα ασφαλιστή να απαιτήσει το συμφωνηθέν ασφάλισμα σε περίπτωση πραγματοποίησης της ασφαλιστικής περίπτωσης².

Στο πλαίσιο της σύμβασης ιδρύεται ευθεία αξίωση των ασφαλισμένων («υπέρ ων» οι συμβάσεις) κατά της ασφαλιστικής εταιρείας για την καταβολή της προβλεπόμενης παροχής, καθώς από τη φύση της η σύμβαση αυτή αποσκοπεί στην ικανοποίηση εννόμου συμφέροντος των ασφαλισμένων, που είναι η προσδοκία στο ασφάλισμα, ενώ παράλληλα δεν προκύπτει

βούληση των συμβαλλομένων να αποκλεισθεί το δικαίωμα αυτό, αλλά αντίθετα προβλέπονται αυτοί ως δικαιούχοι³.

Σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της ενοχής στη σύμβαση ομαδικής ασφάλισης, αν αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα του λήπτη της ασφάλισης, ο υποσχεθείς ασφαλιστής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση, με αποτέλεσμα στην περίπτωση αυτή ο τρίτος να χάνει το δικαίωμά του έναντι του ασφαλιστή.

Ειδικότερα, η διαχειριστική ασφάλιση είναι μια επενδυτικής φύσης εργασία και όχι καθαρά ασφάλιση, υπό την έννοια ότι ο κλάδος ομαδικών προγραμμάτων προνοίας, που δημιουργεί την ονομαζόμενη «παροχή κεφαλαίου προνοίας», δεν αποτελεί ανάληψη ασφαλιστικού κινδύνου, αλλά ανάληψη χρηματοοικονομικής δραστηριότητας με συλλογή ασφαλιστρών προς σύσταση κεφαλαίων⁴.

Η δραστηριότητα αυτή αφορά τη διαχείριση συλλογικών κεφαλαίων. Ωστόσο, δεν έχει σχέση με την κλασική μορφή ομαδικής ασφάλισης. Η διαχείριση αναλαμβάνεται από τις ασφαλιστικές εταιρείες, όπου η παροχή του ασφαλιστή καταβάλλεται, εάν κάποιο μέλος αποχωρήσει από την εργασία του ή αποχωρήσει με τη συμπλήρωση της ηλικίας⁵. Η ασφαλιστική εταιρεία δεν έχει άλλες υποχρεώσεις από την καλή εκτέλεση της διαχείρισης. Αν ο δικαιούχος συμμετέχει στο ασφάλιστρο, ο ασφαλιστής εγγυάται την ανάλογη με τις καταβολές του δικαιούχου παροχή, αν τούτο προβλέπεται στη σχετική σύμβαση ή προκύπτει από αυτή.⁶

Στην εν θέματι περίπτωση, οι αναφέροντες είναι ασφαλισμένοι στην εταιρεία ως μέλη του πρώην Σ.Ε.Π.Α.Τ.Ε. και ήδη Σ.Ε.Α.Τ.Ε., δυνάμει του ομαδικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου. Αναπόσπαστο μέρος του εν λόγω ασφαλιστηρίου συμβολαίου αποτελεί ο Γενικός Κανονισμός Προγράμματος Προνοίας, όπως εκάστοτε ισχύει. Στην ως άνω ασφαλιστική σύμβαση ορίζεται ότι κάθε φορά που αποχωρεί λόγω συνταξιοδότησης ασφαλισμένος μέλος του Συλλόγου, η ασφαλιστική εταιρεία αποσύρει από τον λογαριασμό το απαιτούμενο ποσό, το οποίο καταβάλλει στον δικαιούχο αφού προηγουμένως ο Σύλλογος ειδοποιήσει σχετικώς για τον προσδιορισμό του ποσού. Η παροχή καθορίζεται βάσει του ύψους του μέσου μηνιαίου μισθού του ασφαλισμένου του τελευταίου δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότησή του.

Σύμφωνα με το υπ' αριθ. 1 άρθρο των Γενικών Όρων του Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου υπό τον τίτλο «Γενικές Διατάξεις», *«οι υποχρεώσεις της εταιρείας προς τον ασφαλισμένο (εργαζόμενο) αρχίζουν από την ημερομηνία που το κατάλληλο ποσό αποσυρθεί από τον Λογαριασμό Διαχείρισης Κεφαλαίου για την καταβολή της προβλεπόμενης παροχής»*. Ο ανωτέρω όρος διακηρύσσει την υπέρ τρίτου (του ασφαλισμένου) δικαιούχου ενέργεια της σύμβασης. Το δικαίωμα προσδοκίας κάθε ασφαλισμένου μετατρέπεται σε αξίωση καταβολής του συμφωνημένου εγγυημένου κεφαλαίου ως ασφαλιστικής αποζημίωσης, όταν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση, που είναι εν προκειμένω ο χρόνος συνταξιοδότησης του ασφαλισμένου.

Η ασφαλιστική σύμβαση, η οποία καταρτίστηκε υπέρ των εργαζομένων-μελών του Συλλόγου ως γνήσια σύμβαση υπέρ τρίτων, γεννά υποχρεώσεις της ασφαλιστικής εταιρείας, εκπληρωτέες ευθέως προς τους ασφαλισμένους (411, 412 ΑΚ). Ο δικαιούχος του ασφαλισματος, όταν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση, αποκτά άμεσο, ίδιο και αποκλειστικό δικαίωμα να απαιτήσει από τον υποσχεθέντα ασφαλιστή την παροχή σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης, στρεφόμενος κατ' αυτού απευθείας κατ' άρθρο 411 ΑΚ⁷.

Από το άρθρο 5 των ως άνω Γενικών Όρων υπό τον τίτλο «Γνωστοποίηση δικαιώματος παροχής» προβλέπεται ότι *«κατά τη διάρκεια της ισχύος του συμβολαίου, ο Συμβλλόμενος είναι υποχρεωμένος, σε διάστημα όχι λιγότερο από 15 ημέρες πριν από την ημερομηνία που θεμελιώνεται δικαίωμα παροχής κάθε εργαζομένου ο οποίος δικαιούται παροχής σύμφωνα με τις διατάξεις του Προγράμματος, να το γνωστοποιήσει στην Εταιρεία. Η γνωστοποίηση αυτή θα γίνεται με τη μορφή που έχει καθορίσει η Εταιρεία και θα πρέπει να συμπληρώνεται με ικανοποιητικό τρόπο, ώστε να δίνει στην Εταιρεία όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την καταβολή της. Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να απαιτήσει αποδείξεις που εκείνη θα κρίνει ικανοποιητικές για να επιβεβαιώσει την ακρίβεια των πληροφοριών που περιέχονται στη γνωστοποίηση αυτή. Η Εταιρεία δεν έχει καμία υποχρέωση για καταβολή παροχής για οποιαδήποτε άτομα, αν δεν λάβει προηγουμένως κανονικά συμπληρωμένη τη γνωστοποίηση»*.

Σύμφωνα, δε, με το άρθρο 3, παρ. 1 των ιδίων ως άνω όρων με τίτλο «Εισφορές – Τόκοι που υπολογίζονται στο Κεφάλαιο–Εγγυήσεις», «στην αρχή κάθε ασφαλιστικού έτους, ο Συμβαλλόμενος διαβιβάζει στην Εταιρεία κατάσταση των εργαζομένων που καλύπτονται από το πρόγραμμα. Η κατάσταση αυτή περιλαμβάνει τον αριθμό μητρώου του ασφαλισμένου (...) τις μηνιαίες αποδοχές και κάθε άλλο στοιχείο (...). Με βάση τις παραπάνω πληροφορίες, η Εταιρεία καθορίζει το ποσόν της εισφοράς την οποία οφείλει να καταβάλει ο Συμβαλλόμενος στην αρχή κάθε ασφαλιστικού έτους για την καλυπτόμενη ομάδα (...). Κάθε έτος θα επανεξετάζονται οι υπολογισμοί για τη διαπίστωση της τεχνικής ισορροπίας του Κεφαλαίου. Οι διαφορές που είναι δυνατόν να διαπιστωθούν μπορούν να εξισορροπηθούν είτε με εφάπαξ καταβολή ή με αύξηση της εισφοράς, σύμφωνα με τις προτάσεις της εταιρείας».

Κατά τις διατάξεις, δε, του άρθρου 10, παρ. 2 και 3 των Γενικών Όρων του συμβολαίου υπό τον τίτλο «Πληροφορίες», «ο Συμβαλλόμενος είναι υποχρεωμένος να στέλνει γραπτή δήλωσή του στην Εταιρεία, η οποία να περιέχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που αφορούν στην ομάδα που καλύπτεται από το Πρόγραμμα. Κάθε πληροφορία σχετική με ασφαλισμένο, η οποία κατά τη χρονική περίοδο της ασφάλισης ή της αποχώρησης αποκαλυφθεί ανακριβής, θα διορθωθεί για τον καθορισμό των δικαιωμάτων του ασφαλισμένου. Η Εταιρεία θα διορθώσει στη συνέχεια τον υπολογισμό της αξίας των παροχών σε βάρος του κεφαλαίου». Επιπλέον, στο Παράρτημα Β' του εν θέματι ασφαλιστηρίου συμβολαίου υπό τον τίτλο «Τακτικές Εισφορές και Έκτακτες Καταβολές» προβλέπεται ότι «η τακτική μηνιαία εισφορά για το συμβόλαιο αυτό ορίζεται σε 0,40% του συνολικού μηνιαίου ακαθαρίστου μισθού και καταβάλλεται από τον Συμβαλλόμενο».

Από τις ενδεικτικά προσκομιζόμενες από δύο ασφαλισμένους εκ των αναφερόντων βεβαιώσεις καταβολής ασφαλιστρών Ζωής και Υγείας του έτους 2007, που έχουν εκδοθεί από την ίδια την ασφαλιστική εταιρεία, προκύπτει ότι η τελευταία ήταν σε θέση να γνωρίζει τις μηνιαίες αποδοχές εκάστου ασφαλισμένου, προκειμένου στη συνέχεια να προβαίνει στον υπολογισμό των αναλογούντων ασφαλιστρών και στην έκδοση ατομικής βεβαίωσης καταβολής ασφαλιστρών για κάθε ημερολογιακό έτος και για κάθε ασφαλισμένο χωριστά.

Σε κάθε, όμως, περίπτωση, στην υπό εξέταση υπόθεση οι καταγγέλλοντες, είτε πριν από την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης, είτε ύστερα από αυτήν, έθεσαν με δική τους επιμέλεια υπόψη της εταιρείας στοιχεία για το ύψος των πραγματικών μηνιαίων αποδοχών τους κατά το τελευταίο δωδεκάμηνο πριν από τη συνταξιοδότησή τους, προσκομίζοντας σχετική εργοδοτική βεβαίωση. Ως εκ τούτου, από τον συνδυασμό των ανωτέρω μνημονευόμενων όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η εταιρεία αφενός είχε δικαίωμα να απαιτήσει από τον Συμβαλλόμενο Σύλλογο περαιτέρω αποδείξεις για την ακρίβεια των πληροφοριών που της είχε χορηγήσει, προκειμένου να καταβληθεί η οφειλόμενη παροχή, και αφετέρου είχε υποχρέωση απέναντι στον ασφαλισμένο, μετά πια και την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης, να προβεί σε διόρθωση για τον ορθό υπολογισμό της αξίας των παροχών.

Ο ισχυρισμός του πληρεξουσίου δικηγόρου της αναφερόμενης εταιρείας κατά τη συνάντηση που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής ότι η ικανοποίηση των αιτημάτων των ασφαλισμένων για καταβολή της οφειλόμενης παροχής, υπολογιζόμενης επί του πραγματικού ποσού του μέσου μηνιαίου μισθού του δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότηση, προσκρούει αφενός στις διαφορετικές περιεχομένου δηλώσεις του Συμβαλλόμενου Συλλόγου και αφετέρου στην έλλειψη επαρκών αποθεμάτων του κεφαλαίου, κρίνεται αβάσιμος.

Συγκεκριμένα, παρόλο που, σύμφωνα με το άρθρο 1 των Γενικών Όρων του συμβολαίου, ο Συμβαλλόμενος (Σύλλογος) δίνει το δικαίωμα στην εταιρεία να αποσύρει από τον Λογαριασμό Διαχείρισης Κεφαλαίου τα ποσά που απαιτούνται για την καταβολή των προβλεπομένων παροχών, προβαίνοντας στις ανάλογες γνωστοποιήσεις από τη στιγμή επέλευσης της ασφαλιστικής περίπτωσης (συνταξιοδότηση), οι όποιες απαιτήσεις των ασφαλισμένων συνιστούν αξιώσεις που μπορούν να διεκδικηθούν κατευθείαν από την ασφαλιστική εταιρεία και δεν εξαρτώνται πλέον από τη διαμεσολάβηση του Συμβαλλόμενου (Συλλόγου)⁸.

Σε ό,τι αφορά την αποδοχή εκ μέρους της εταιρείας των δηλώσεων του Συμβαλλόμενου Συλλόγου ως μέσου μηνιαίου μισθού του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότηση

των αναφερόντων του ποσού των 1.584,74 €, κατ' εφαρμογή των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σε συνδυασμό με την Πρόσθετη Πράξη, λεκτέα είναι τα εξής:

Με την ως άνω Πρόσθετη Πράξη τροποποιήθηκε ο Γενικός Κανονισμός Προγράμματος Προνοίας, με αναδρομική ισχύ της τροποποίησης από 1-1-1996. Συγκεκριμένα, αφενός τροποποιήθηκαν τα ποσοστά των οφειλόμενων εφάπαξ ενισχύσεων ανάλογα με τα συμπληρωμένα χρόνια ταμειακής ενημερότητας, αφετέρου δε ο συντάξιμος μηνιαίος μισθός ορίστηκε ως: «*Ο μέσος μηνιαίος μισθός του τελευταίου δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότηση, επί του οποίου υπολογίζεται η ενίσχυση των εξερχομένων μελών του Συλλόγου. Για τα εξερχόμενα μέλη από 1-1-1996 μέχρι 31-12-1997 ορίζεται πλαφόν στο ύψος του μέσου μηνιαίου μισθού δρχ. 540.000*».

Είναι σαφές, τόσο από το γράμμα, όσο και από το πνεύμα της παραπάνω διάταξης, όπως διατυπώθηκε, ότι το ανωτέρω πλαφόν προβλέφθηκε με ειδική μνεία για συγκεκριμένη και ρητά προβλεπόμενη χρονική περίοδο. Δεδομένου, δε, ότι κατά τη συνάντηση στα γραφεία της Αρχής επιβεβαιώθηκε ότι δεν έχει χωρήσει νεότερη πρόσθετη πράξη αντίστοιχου περιεχομένου, κατά λογική αλληλουχία οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι για τον χρόνο πέραν της 31-12-1997 δεν ισχύει οποιοδήποτε πλαφόν, αφού γίνεται επαναφορά στο καθεστώς που διέπεται από τη γενική διάταξη. Ως εκ τούτου, βάση υπολογισμού για το ποσόν της οφειλόμενης παροχής θα έπρεπε να αποτελεί ο πραγματικός μέσος μηνιαίος μισθός του τελευταίου δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότηση των αναφερόντων.

Σχετικά, δε, με τον ισχυρισμό της εταιρείας ότι δεν αρκεί το υπόλοιπο απόθεμα του κεφαλαίου για την ικανοποίηση αξιώσεων με βάση υπολογισμού τον πραγματικό μέσο μηνιαίο μισθό, λεκτέα είναι τα εξής:

Σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 1 και 3 του άρθρου 3 του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, «*κάθε έτος θα επανεξετάζονται οι υπολογισμοί για τη διαπίστωση της τεχνικής ισορροπίας του κεφαλαίου. Οι διαφορές που δυνατόν να διαπιστωθούν μπορούν να εξισορροπηθούν είτε με εφάπαξ καταβολή ή με αύξηση της εισφοράς, σύμφωνα με τις προτάσεις της Εταιρείας. Η Εταιρεία εγγυάται το υπόλοιπο του Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου κάθε στιγμή. Η Εταιρεία εγγυάται την καταβολή της σύνταξης, εφόσον προβλέπεται απ' τον κανονισμό προνοίας του προγράμματος, αναλαμβάνοντας από τον Λογαριασμό Διαχείρισης Κεφαλαίου το μικτό ενιαίο ασφάλιστρο (...). Αν η Εταιρεία διαπιστώσει ότι ο Λογαριασμός Διαχείρισης Κεφαλαίου είναι ή τείνει να γίνει ανεπαρκής, οφείλει να ενημερώσει γι' αυτό τον Συμβαλλόμενο και να του εισηγηθεί τις αναγκαίες αναπροσαρμογές που πρέπει να γίνουν στις εισφορές, ώστε να διατηρηθεί η επάρκεια του Λογαριασμού*».

Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 7 των Γενικών Όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, «*η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να καταγγείλει το παρόν συμβόλαιο οποιαδήποτε στιγμή, με προειδοποίηση τριών μηνών τουλάχιστον, απευθυνόμενη με συστημένη επιστολή στον Συμβαλλόμενο, εφόσον συμβεί μια από τις ακόλουθες περιπτώσεις:*

(α) Αν ο Συμβαλλόμενος δεν πραγματοποιεί, υπέρ του Κεφαλαίου, σύμφωνα με τις παροχές που προβλέπονται στο συνημμένο Πρόγραμμα Προνοίας, την καταβολή των εισφορών, όπως καθορίζονται και απαιτούνται, σύμφωνα με το άρθρο 3.

(β) Αν ο Συμβαλλόμενος αρνηθεί να αποδεχτεί τις τροποποιήσεις, τις οποίες κρίνει η Εταιρεία ότι πρέπει να επιφέρει στο παρόν Συμβόλαιο σε περίπτωση τροποποίησης του Προγράμματος Προνοίας και εισηγείται σε αυτόν».

Σύμφωνα, λοιπόν, με τα συμβατικά προβλεπόμενα, αν πράγματι συνέτρεχε περίπτωση ανεπάρκειας του υπολοίπου αποθέματος του κεφαλαίου και θέσης σε κίνδυνο του δικαιώματος για την καταβολή της παροχής των υπολοίπων εργαζομένων-μελών του Συλλόγου που εξακολουθούν να εργάζονται, η εταιρεία όφειλε να είχε καταγγείλει εγκαίρως τη σύμβαση ασφαλίσεως.

Εφόσον, όμως, η σύμβαση ασφαλίσεως εξακολουθούσε να ισχύει κατά τον χρόνο επέλευσης της ασφαλιστικής περίπτωσης και της υποχρέωσης καταβολής του ασφαλισματος, όφειλε η ασφαλίστρια εταιρεία να καταβάλει στους ασφαλισμένους τη συμφωνημένη ασφαλιστική παροχή, υπολογιζόμενη επί τη βάσει του πραγματικού (και όχι κάποιου πλασματικού) μέσου

μηνιαίου μισθού του τελευταίου 12μήνου πριν από τη συνταξιοδότηση εκάστου των αναφερόντων⁹.

Τυχόν αιτιάσεις περί ανεπάρκειας διαθεσίμων κεφαλαίων εκ μέρους της εταιρείας αφορούν σε θέματα υπαγόμενα αποκλειστικά στη σφαίρα της δικής της επιρροής, των οποίων επιμελώς φερόμενη έπρεπε να έχει επιμεληθεί εγκαίρως, και δεν μπορούν να προταθούν έναντι των δικαιούχων που έχουν ήδη αποκτήσει δικαίωμα στη συμφωνημένη ασφαλιστική παροχή λόγω συνταξιοδότησης.

Εξάλλου, σύμφωνα με τις παρ. 1, εδ. α' και 4 του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, προβλέπεται ότι: «Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια με πράξη ή παράλειψή του κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή (...). Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδιαίτερα:

(α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με τον βαθμό επικινδυνότητάς της (...)

(δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας

(ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στον ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας (...)

(ζ) το αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος».

Η τυχόν παράνομη συμπεριφορά του παρέχοντος δεν συναρτάται με το πραγματικό περιεχόμενο της υποχρέωσής του προς αποφυγή των κινδύνων, αλλά με την έλλειψη ασφάλειας των υπηρεσιών που θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής, καθώς και με την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του στη συγκεκριμένη αγορά υπηρεσιών, ήτοι με την παραβίαση της υποχρέωσης πρόνοιας και ασφάλειας που όφειλε, κατά τον νόμο ή τη σύμβαση ή την καλή πίστη, κατά τις κρατούσες κοινωνικές αντιλήψεις και μπορούσε να λάβει μέσα στη σφαίρα επιρροής του κάτω από ομαλές προβλέψιμες συνθήκες, σε τρόπο ώστε οι παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, χρησιμοποιούμενες από τον καταναλωτή, να μη θέτουν σε κίνδυνο τα συμφέροντα του τελευταίου και ιδίως την ακεραιότητα της πίστης και της ασφαλούς παροχής υπηρεσιών, που τελικά είναι το προστατεύσιμο δικαίωμα¹⁰.

Ως ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια θα πρέπει να εννοηθεί εκείνη που αναμένει θεμιτώς ο μέσος καταναλωτής από εκπρόσωπο του συγκεκριμένου κλάδου υπηρεσιών, ο οποίος τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις που ισχύουν για την επιστήμη και την τέχνη του¹¹. Εν προκειμένω, η συμπεριφορά της εταιρείας, που αρνείται να καταβάλει στους καταγγέλλοντες την προβλεπόμενη κατά το συμβόλαιο παροχή, αν και είναι σε θέση να γνωρίζει ότι οι πληροφορίες στις οποίες βασίστηκε για τον υπολογισμό της ήταν ανακριβείς, έχει σαν αποτέλεσμα τη διάψευση της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων για καλή εκτέλεση της διαχείρισης και τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών.

Τυχόν, δε, βλάβη των συμφερόντων του ασφαλισμένου από την παράλειψη αυτή θα ήταν αποτέλεσμα, επομένως, υπαίτιας και παράνομης πλημμελούς παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, η οποία, εφόσον ο ασφαλισμένος αποδείξει την ύπαρξη ζημίας και τον αιτιώδη σύνδεσμο της ζημίας με την εν γένει παροχή των ασφαλιστικών υπηρεσιών, θα γεννά υποχρέωση αποζημίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

Υπό το φως όλων των παραπάνω αναλυτικών σκέψεων, πρέπει να γίνει δεκτό ότι στις εξεταζόμενες περιπτώσεις, σύμφωνα με τους δεσμευτικούς όρους της ισχύουσας ασφαλιστικής σύμβασης και του νόμου, το οφειλόμενο ασφάλισμα πρέπει να υπολογιστεί με βάση τον πραγματικό μέσο μηνιαίο μισθό του τελευταίου δωδεκαμήνου πριν από τη συνταξιοδότηση εκάστου των αναφερόντων, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και του Γενικού Κανονισμού Προγράμματος Πρόνοιας όπως ισχύει.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρεία:

(α) να προβεί άμεσα στην εκπλήρωση των συμβατικών και εκ του νόμου υποχρεώσεων της και συγκεκριμένα να αποσύρει από τον Λογαριασμό Διαχείρισης Κεφαλαίου και να καταβάλει στους καταγγέλλοντες-ασφαλισμένους το αναλογούν ποσό, κατά το μέρος που αυτό υπολείπεται του ήδη καταβληθέντος, ώστε η ασφαλιστική παροχή εκάστου των αναφερόντων να υπολογίζεται βάσει των πραγματικών μηνιαίων συντάξιμων μισθών, όπως αυτοί έχουν δηλωθεί από τους ασφαλισμένους και προκύπτουν από τις προσκομιζόμενες εργοδοτικές βεβαιώσεις, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο και στον Γενικό Κανονισμό Προγράμματος Προνοίας, όπως ισχύει.

(β) σε περίπτωση που πράγματι έχει διαπιστώσει ότι ο Λογαριασμός Διαχείρισης Κεφαλαίου είναι ή τείνει να γίνει ανεπαρκής, να ενημερώσει σχετικά τον Συμβαλλόμενο Σύλλογο και να του εισηγηθεί τις αναγκαίες αναπροσαρμογές που πρέπει να γίνουν στις εισφορές, ώστε να διατηρηθεί η επάρκεια του Λογαριασμού.

Η εν λόγω σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρεία και ως εκ τούτου ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε δημοσιοποίηση αυτής με ανάρτησή της στην ιστοσελίδα του.

¹ Βλ. ΕφΠειρ 705/2005, ΕΕμπΔ 2006, 370, Εφαθ 5328/2007, Δ/ΝΗ 2008, 1477.

² Βλ. Γ. Θεοδόση, Ομαδικά προγράμματα ασφάλισης προσωπικού και μεταβίβασης επιχείρησης, ΔΕΕ 10/2004, 991 επ., Απ. Γεωργιάδη σε Γεωργιάδη-Σταθόπουλου ΑΚ, 411, αριθμ. 1, Εφαθ 4503/1996, ΔΕΕ 1996, 1101, Εφαθ 5927/1986, ΕΕμπΔ 1988, 480.

³ Βλ. Ι.Κ. Ρόκα, Ζητήματα ομαδικής ασφάλισης, ΝοΒ 2000, 595, Χρ. Βερβενιώτη, Ομαδική Ασφάλιση, ΕπισκεΔ Γ/2007, 689 επ.

⁴ Βλ. ό.π. Ι.Κ. Ρόκα, 596 επ.

⁵ Βλ. Ράνια Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, Ιδιωτικό Ασφαλιστικό Δίκαιο 2008, σελ. 303 επ.

⁶ Βλ. Ι. Ρόκα, Ιδιωτική Ασφάλιση, ΑΝΤ. ΣΑΚΚΟΥΛΑΣ 2006, σελ. 491 επ., Σπ. Ψυχομάνης, Περί ασφαλιστικής σύμβασης υπέρ τρίτου (γνωμ.), ΔΕΕ 7/2007, σελ. 768 επ.

⁷ Βλ ΕφΠατρ 515/2004, ΑΧΑΝΟΜ 2005, 399, Εφαθ 5670/2007, ΔΕΕ 2008,1005.

⁸ Βλ. Εφαθ 6861/2003, ΔΕΕ 2004, 694.

⁹ Βλ. Εφαθ 6861/2003, ΔΕΕ 2004, 694.

¹⁰ Βλ. ΠολΠρΘεσ 4481/2009, Αρμ 2009, Τόμος 63, σελ. 891, ΑΠ 1227/2007, ΝοΒ 2007/2450.

¹¹ Βλ. σχετ. Δημήτρη Κ. Αυγητίδη «Παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής επιχείρησης και προστασία του καταναλωτή», ΧρΙΔ 2006, 97.

7.3. Πόρισμα-σύσταση προς ασφαλιστική εταιρεία - Χρήση καταχρηστικού ΓΟΣ - Παράλειψη προηγούμενης έγγραφης ενημέρωσης του ασφαλισμένου για την αύξηση των ασφαλίσεων

Εισηγήτρια:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε αναφορά κατά ασφαλιστικής εταιρείας για υπερβολική, καταχρηστική και αυθαίρετη μονομερή αύξηση των ασφαλίσεων ασφαλιστηρίου συμβολαίου για βασικό πρόγραμμα υγείας που είχε συνάψει ο ίδιος ο καταναλωτής ως συμβαλλόμενος με την εταιρεία και με ασφαλισμένα μέλη τον ίδιο, τη σύζυγο και τον ανήλικο υιό του.

Η εταιρεία, στην απάντησή της, επικαλέστηκε απολογιστικά στοιχεία διαχείρισης του κινδύνου, τη χρήση στατιστικών και αναλογιστικών μεθόδων, καθώς και σειρά μεταβαλλόμενων παραγόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, οι μεταβολές στις τιμές των φαρμάκων, στα έξοδα νοσηλείας, στις αμοιβές των ιατρών, που συνυπολογίζονται για τον προσδιορισμό του ασφαλιστήριου, ενώ επιπρόσθετα υποστήριξε ότι τα ασφάλιστρα είναι ανεπαρκή για να καλύψουν τις συνολικές αποζημιώσεις που έχει κληθεί η εταιρεία να καταβάλει τα τελευταία χρόνια.

Το άρθρο 2 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, έχει ως αντικείμενο τους γενικούς όρους συναλλαγών (ΓΟΣ), με την ενδεικτική απαρίθμηση των καταχρηστικών γενικών όρων. Ως ΓΟΣ

ορίζονται οι συμβατικοί όροι, μονομερώς προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος επιβάλλει κατά την κατάρτιση της σύμβασης στον άλλο χωρίς ατομική διαπραγμάτευση (άρθρο 2, παρ. 1).

Με την παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 εισάγεται μία γενική ρήτρα περί απαγόρευσης των καταχρηστικών ΓΟΣ. Ειδικότερα, ορίζεται ότι οι ΓΟΣ απαγορεύονται και είναι άκυροι, αν έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών σε βάρος του καταναλωτή.

Τα συμφέροντα, η διατάραξη της ισορροπίας των οποίων σε βάρος του καταναλωτή μπορεί να χαρακτηρίσει έναν γενικό όρο άκυρο ως καταχρηστικό, πρέπει να είναι ουσιώδη, η δε διατάραξη αυτής πρέπει να είναι σημαντική, σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης. Προς τούτο λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλομένων στη συγκεκριμένη σύμβαση μερών και εξετάζεται ποιο είναι το συμφέρον του προμηθευτή προς διατήρηση του συγκεκριμένου όρου που ελέγχεται και ποιο εκείνο του καταναλωτή προς κατάργησή του¹.

Κατά, δε, την παρ. 7 του ίδιου άρθρου, καθιερώνεται ένας κατάλογος συγκεκριμένων ΓΟΣ που θεωρούνται ex lege ως καταχρηστικοί και επομένως άκυροι, χωρίς να χρειάζεται ως προς αυτούς και η συνδρομή των προϋποθέσεων της γενικής ρήτρας της παρ. 6 του άρθρου 2, μεταξύ των οποίων είναι και οι ακόλουθοι:

(α) Όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση, και

(β) Όροι που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Εξάλλου, το δικαίο των ΓΟΣ διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιωτική αρχή της προστασίας του καταναλωτή. Έχει δύο εκφάνσεις: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Δηλαδή, οι ΓΟΣ πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή². Η σαφήνεια αφορά τις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Ιδιαίτερα, δε, οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες και επιβαρύνσεις θα πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες, που αποκρύπτουν την πραγματική (νομική και οικονομική) κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση των δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής³.

Η απαιτούμενη διαφάνεια της ρήτρας αναπροσαρμογής συμπληρώνει τη ρύθμιση της ΑΚ 372: δεν αρκεί να υπάρχουν τα κριτήρια βάσει των οποίων μονομερώς και ελεύθερα μπορεί να αναπροσαρμοσθεί η παροχή, αλλά πρέπει τα κριτήρια αυτά να περιγράφονται ρητά στη σύμβαση, να καθίστανται δηλαδή δεσμευτικό συμβατικό περιεχόμενο.

Η τροποποίηση της σύμβασης προϋποθέτει συμφωνία των μερών και δεν μπορεί να είναι δυνατή κατά τη βούληση μόνο του ασφαλιστή ή μόνο του αντισυμβαλλομένου.

Εξ όλων των ανωτέρω προκύπτει ότι οι καταχρηστικοί όροι παραβιάζουν την αρχή της διαφάνειας, τις αρχές της καλής πίστης και τη διάταξη του άρθρου 2, παρ. 6 και 7, εδ. ε' και ια' του ν. 2251/1994, καθώς η σχετική πρόβλεψη είχε γίνει εκ των προτέρων, δεν αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης, ισχύει για μελλοντικές συμβάσεις, με αποτέλεσμα να διαταράσσεται η ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων εις βάρος των καταναλωτών, οι οποίοι χρεώνονται αχρεωστήτως και για μη νόμιμη αιτία⁴.

Ο ασφαλισμένος υπάγεται και στην προστατευτική εμβέλεια των διατάξεων για την προστασία του καταναλωτή ως αποδέκτη υπηρεσιών, κατ' άρθρο 8 του ν. 2251/1994. Κατά την παρ. 1 του ανωτέρω άρθρου, «ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια με πράξη ή παράλειψή του κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, παρέχει υπηρεσία κατά τρόπο ανεξάρτητο».

Σύμφωνα, δε, με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, *«ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών...»*.

Υποχρεώσεις, η μη τήρηση των οποίων αποτελεί παράνομη και υπαίτια μη τήρηση της ευλόγως προσδοκώμενης ασφάλειας, είναι όχι μόνο εκείνες που προβλέπει η ασφαλιστική νομοθεσία, αλλά και εκείνες που προβλέπουν οι γενικές διατάξεις των άρθρων 281 και 288 ΑΚ, που απορρέουν από τη γενικότερη υποχρέωση πρόνοιας και ασφάλειας των συμφερόντων, ιδίως εκείνων που τελούν σε γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο αυτό, ο παρέχων ασφαλιστικές υπηρεσίες υπέχει υποχρέωση, μεταξύ άλλων, παροχής πληροφοριών πριν από την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης και καθ' όλη τη διάρκειά της, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να αποκτά σαφή γνώση του αντικειμένου της ασφάλισης, καθώς και της επεξήγησης των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου⁵.

Σύμφωνα με το άρθρο του εν λόγω ασφαλιστηρίου συμβολαίου υπό τον τίτλο «Ισχύς, Διάρκεια και Καταγγελία της Σύμβασης», *«η παρούσα σύμβαση... μπορεί να ανανεώνεται κάθε χρόνο υπό τους εκάστοτε ισχύοντες Όρους του Συμβολαίου και καλύψεις του Προγράμματος που έχει επιλέξει ο συμβαλλόμενος με αυτό το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο και με τα αντίστοιχα ασφαλιστρα που εκάστοτε θα ισχύουν, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και συμφωνούν τα Συμβαλλόμενα μέρη»*.

Στην παρ. β, δε, του ίδιου ως άνω άρθρου ορίζεται ότι *«η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει οποιαδήποτε Ημερομηνία Ανανέωσης του Συμβολαίου, τους Όρους του Συμβολαίου, τις Καλύψεις του Προγράμματος που έχει επιλέξει ο Συμβαλλόμενος με αυτό το Ασφαλιστήριο και να αναπροσαρμόζει τα ασφαλιστρα, υπό την προϋπόθεση ότι η Εταιρεία θα εφαρμόζει τα κοινώς αποδεκτά και τους δημοσιευμένους Όρους Συμβολαίου, Καλύψεις και Ασφάλιστρα σε όλους του Συμβαλλομένους επί ίσους όρους»*.

Κατά το άρθρο του συμβολαίου υπό τον τίτλο «Τροποποίηση του Περιεχομένου της Σύμβασης», *«η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των όρων, καλύψεων και ασφαλιστρων του συμβολαίου σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσής του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου... παρ. α»*, ενώ *«η τροποποίηση των όρων του παρόντος γίνεται εγγράφως ...»*.

Από τους ανωτέρω όρους, οι οποίοι είναι αντιφατικοί μεταξύ τους, χωρίς κάποιος από αυτούς να αποτελεί γενικότερο ή ειδικότερο άλλο, αφού όλοι αποτελούν τμήμα των Γενικών Όρων Ασφάλισης του συμβολαίου, συνάγεται ότι υπάρχει ασάφεια ως προς τον τρόπο και τις προϋποθέσεις αναπροσαρμογής των ασφαλιστρων.

Ειδικότερα, ενώ από το άρθρο που περιγράφει τις προϋποθέσεις τροποποίησης του περιεχομένου της Σύμβασης ορίζεται ότι η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των ασφαλιστρων, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και συμφωνούν τα Συμβαλλόμενα μέρη, σε άλλο μέρος του συμβολαίου επιφυλάσσεται στην εταιρεία το δικαίωμα αναπροσαρμογής τους σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσης του συμβολαίου.

Σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, *«κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή»*.

Επομένως, για να είναι ισχυρή η αναπροσαρμογή, πρέπει να υπάρχει συμφωνία των συμβαλλομένων μερών, που δεν συντρέχει εν προκειμένω. Αντίθετα, αυτή επιβλήθηκε μονομερώς από την εταιρεία.

Αλλά ακόμα κι αν επιλεχθεί η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή εκδοχή, αυτή του δικαιώματος της εταιρείας για αύξηση των ασφαλιστρων σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσης της σύμβασης, ο σχετικός όρος πρέπει να ελεγχθεί ως προς το κύρος του περιεχομένου του.

Στην ασφαλιστική σύμβαση, που είναι ενοχική και την καταρτίζει ο καταναλωτής αποβλέποντας στην ισόβια ασφάλισή του, το ασφαλιστρο (ως κύρια υποχρέωση του αντισυμβαλλομένου του ασφαλιστή και βασικός όρος της σύμβασης) πρέπει να είναι ακριβώς προσδιορισμένο κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Δεν αποκλείεται ο ασφαλιστής να επιφυλάξει στον εαυτό του την αναπροσαρμογή του ασφαλισματος στο μέλλον, αλλά αυτό μπορεί να γίνεται μόνο εφόσον στην αρχική σύμβαση προσδιορίζονται τα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνεται η αναπροσαρμογή⁶.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο σχετικός όρος είναι καταχρηστικός, διότι αφήνει χωρίς σπουδαίο λόγο τη μελλοντική αναπροσαρμογή του ασφαλιστρο στην απόλυτη μονομερή κρίση της ασφαλιστικής εταιρείας, χωρίς η αύξηση των ασφαλιστρων να προσδιορίζεται με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον ασφαλιζόμενο, ενώ δεν προσδιορίζεται ούτε ποσοστό αύξησης αυτών, με συνέπεια το τίμημα στην ασφαλιστική σύμβαση να είναι αόριστο, χωρίς να υφίσταται προς τούτο σπουδαίος λόγος.

Όταν πρόκειται για γενικό όρο, που επιφυλάσσει στον ασφαλιστή το δικαίωμα να προβαίνει μονομερώς σε αύξηση των ασφαλιστρων διαρκούσης της ισχύος της σύμβασης, πρέπει να διατυπώνεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο κατά τρόπο διαφανή, υπό την έννοια ότι ο ασφαλισμένος ήδη κατά τη σύναψη της σύμβασης πρέπει να δύναται να αντιληφθεί το μέτρο της αύξησης και να μπορεί να εκτιμήσει το σύμφωνο αυτής προς τη σχετική ρήτρα που την προβλέπει.

Επομένως, ο συγκεκριμένος όρος είναι καταχρηστικός, αφού δεν περιλαμβάνει σαφή, διαφανή και εύλογα για τον καταναλωτή κριτήρια που να προσδιορίζονται κατά τρόπο αντικειμενικό και συγκεκριμένο και τα οποία να έχουν καταστεί συμβατικό δεσμευτικό περιεχόμενο.

Σε αυτήν την περίπτωση, ο καταναλωτής παραδίδεται στην κρίση του προμηθευτή για την ορθότητα και αναγκαιότητα της αναπροσαρμογής, χωρίς να μπορεί να προβλέψει κάτω από ποιες προϋποθέσεις και σε ποια έκταση θα υποστεί πρόσθετες επιβαρύνσεις, καθώς και να ελέγξει αν πράγματι συντρέχουν αυτές⁷.

Επιπρόσθετα, δεν προέκυψε ότι η ασφαλιστρια εταιρεία ενημέρωσε εγγράφως προηγουμένως τον ασφαλισμένο της για την αύξηση των ασφαλιστρων. Αντίθετα, προέβη στην ενέργεια αυτή, υπολογίζοντας την αύξηση στην ειδοποίηση πληρωμής των ασφαλιστρων, παραβαίνοντας τη σχετική διάταξη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σύμφωνα με την οποία η τροποποίηση των όρων του συμβολαίου γίνεται εγγράφως, αλλά και τη διάταξη του άρθρου 4, παρ. 3 περίπτωση Ε' του ν.δ. 400/1970, σύμφωνα με την οποία «*κατά τη διάρκεια της σύμβασης, η ασφαλιστική επιχείρηση υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον αντισυμβαλλόμενο κάθε μεταβολή στην επωνυμία, στη νομική της μορφή... Ειδικά για την ασφαλιστική υποχρέωση, η ασφαλιστική επιχείρηση γνωστοποιεί στον αντισυμβαλλόμενο κάθε μεταβολή των στοιχείων iv έως xii που αναφέρονται στην περίπτωση Δ' της παρούσας παραγράφου (μεταξύ των οποίων είναι και οι λεπτομέρειες και ο χρόνος καταβολής των ασφαλιστρων, τόσο για την κύρια ασφάλιση όσο και για τις συμπληρωματικές καλύψεις)*...».

Η αυθαίρετη αύξηση των ασφαλιστρων και η χρέωση του καταναλωτή με αυτά έχει σαν αποτέλεσμα τη διάψευση των τυπικών και δικαιολογημένων προσδοκιών του πελάτη ως προς την εξέλιξη της συναλλακτικής του σχέσης⁸ και τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών και την έκθεση σε κίνδυνο των οικονομικών συμφερόντων του, αφού με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ο κίνδυνος χρεώσεων του με αυθαίρετα προσδιοριζόμενα ασφαλιστρα, τα οποία επιβάλλει η ασφαλιστική εταιρεία⁹.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

(α) Διαπίστωσε ότι η αύξηση των ασφαλιστρων που επιβλήθηκε από την καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρεία στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο του καταναλωτή είναι παράνομη και καταχρηστική.

(β) Αναγνώρισε ότι η εταιρεία κάνει χρήση καταχρηστικού όρου, από την ακυρότητα του οποίου δημιουργείται κενό στη σύμβαση.

(γ) Απηύθυνε σύσταση προς την καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρεία:

- ο να μην προβαίνει στο μέλλον κατά τρόπο μονομερή, παράνομο και καταχρηστικό σε αύξηση των ετήσιων ασφαλιστρών στο εν θέματι συμβόλαιο
- ο να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να άρει την προσβολή, συνεπεία της παράνομης επιβολής αύξησης των ασφαλιστρών στο συμβόλαιο του καταναλωτή, επιστρέφοντάς του το ποσόν της αύξησης του ασφαλιστρου που εισπράχθηκε από την εφαρμογή καταχρηστικού ΓΟΣ
- ο να φροντίσει για την πλήρωση του δημιουργούμενου κενού, είτε με κοινή συμφωνία των μερών είτε με την έκδοση διαπλαστικής δικαστικής απόφασης, που θα προσδιορίσει την παροχή.

Η εν λόγω σύσταση έγινε αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρεία.

¹ ΑΠ 1030/2001, ΔΕΕ 2001, σελ. 1125.

² ΑΠ 1495/2006, ΔΕΕ 2006, σελ. 1307.

³ ΕιρΘεσ 1797/2007, ΑΡΜ 2007, σελ. 741.

⁴ ΕιρΑθ 269/2008, ΑΡΜ 2008, σελ. 1209.

⁵ Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. 2008, σελ. 315.

⁶ ΕιρΑθ 4403/2002, ΕΕΜΠΔ 2003, σελ. 857.

⁷ ΑΠ 1030/2001, ΔΕΕ 2001, σελ.1125.

⁸ ΕιρΑθ 1642/2008 (Α' Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ)

⁹ ΠΠΑ 936/2008

7.4. Πόρισμα-σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρεία «Commercial Value» - Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση κάλυψης του κόστους επισκευής οχήματος

Εισηγήτρια:

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή, ο οποίος κατήγγειλε την αντισυμβατική άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να καλύψει τα έξοδα επισκευής του οχήματός του βάσει των προσκομιζόμενων τιμολογίων, το ποσό των οποίων ανερχόταν σε 2.475 ευρώ. Και τούτο παρά το γεγονός ότι το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που είχε συναφθεί μεταξύ των μερών και ίσχυε κατά τον χρόνο επέλευσης της περίπτωσης περιείχε, μεταξύ άλλων, την κάλυψη ιδίων ζημιών, με ανώτατο όριο ασφαλιστικής κάλυψης το ποσόν των 12.000 ευρώ.

Η εταιρεία, επικαλούμενη σχετικό όρο του συμβολαίου («*Στην ασφάλιση ιδίων ζημιών, πυρκαγιάς, κλοπής, θραύσης κρυστάλλων και φυσικών φαινομένων του αυτοκινήτου, το ασφαλιστικό ποσόν αποτελεί το ανώτατο όριο ευθύνης του Ασφαλιστή από ένα ή περισσότερα ατυχήματα μέσα στην ασφαλιστική περίοδο για κάθε είδος ασφάλισης, συμπεριλαμβανομένων των κάθε φύσης εξόδων*»), υποστήριξε ότι σε περίπτωση ασφάλισης ιδίων ζημιών (μικτή ασφάλιση), η ευθύνη του ασφαλιστή εξαντλείται στο ασφαλιστικό ποσόν που υπάρχει κατά την ημέρα της ζημίας. Από το ποσόν αυτό αφαιρείται κάθε ασφαλιστική περίοδο ό,τι καταβλήθηκε και απομένει ως ασφαλιστικό ποσόν το υπόλοιπο.

Κατά συνέπεια, ο ασφαλιζόμενος γίνεται πλέον συνασφαλιστής των ιδίων ζημιών κατ' αναλογία του αρχικού ασφαλιστικού ποσού, μείον το καταβληθέν ποσόν. Στην υπόψη περίπτωση, η εταιρεία, υπολόγισε το τελικώς οφειλόμενο ποσόν προς αποζημίωση, επικαλούμενη την καταβολή αποζημίωσης για ατύχημα που συνέβη μέσα στην ίδια ασφαλιστική περίοδο. Με άλλα λόγια, η εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή ολόκληρου του ποσού, επικαλούμενη στην πραγματικότητα υπασφάλιση του οχήματος και εφαρμόζοντας για τον λόγο αυτό τον σχετικό αναλογικό κανόνα για τον υπολογισμό της αποζημίωσης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στην ασφαλιστική εταιρεία έγγραφη Σύσταση, με την οποία την κάλεσε να καταβάλει και το υπολειπόμενο ποσόν που, βάσει τιμολογίων, δαπανήθηκε για την επισκευή του οχήματος. Στην εν λόγω έγγραφη Σύσταση έγιναν, μεταξύ άλλων, οι ακόλουθες επισημάνσεις:

Το δίκαιο των ΓΟΣ στις καταναλωτικές συμβάσεις διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή. Η επιταγή διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης διατρέχει τόσο την Κοινοτική όσο, κατ' επέκταση, και την εθνική νομοθεσία. Εξετάζοντας με γνώμονα την αρχή της διαφάνειας την ουσία της ρύθμισης των όρων και ιδίως κατά πόσο αυτή αποδίδει μια δίκαιη ρύθμιση και εξισορρόπηση των συμφερόντων, αναδεικνύεται η σπουδαιότητα της εξασφάλισης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή και ενημέρωσής του για όλες τις πτυχές και διαστάσεις των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση στην οποία καλείται να προσχωρήσει¹.

Η νομολογία έχει περιγράψει την αρχή της διαφάνειας αναλύοντας τις δύο εκφάνσεις της: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων². Η σαφήνεια αφορά τις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας στα δικαιώματα, δηλαδή και στις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Για τον λόγο αυτό, ασαφείς ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Ιδιαίτερα, μάλιστα, οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες και επιβαρύνσεις θα πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες, που αποκρύπτουν την πραγματική (νομική και οικονομική) κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (όπως η άσκηση των δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Αν ο όρος δεν είναι διαφανής, επιτείνεται το φαινόμενο του γνωσιολογικού ελλείμματος του καταναλωτή ως προς την ουσία της συναλλαγής, καθώς δεν επιτρέπει σε αυτόν να κατανοήσει και να σταθμίσει τις συνέπειες της δέσμευσής του από έναν τέτοιο όρο όσον αφορά στη νομική και οικονομική του θέση³.

Υπό την έννοια αυτή, αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, κατά το άρθρο 2, παρ. 6 του ν. 2251/1994. Η διαφάνεια αφορά στη σαφή και κατανοητή διατύπωση, στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και στην αρχή της προβλεψιμότητας της ύπαρξης των όρων, ώστε να αποτρέπεται οποιοσδήποτε αιφνιδιασμός του καταναλωτή, όταν ο αντισυμβαλλόμενός του καλείται σε εφαρμογή των από τη σύμβαση υπεσχημένων⁴.

Στην ευρύτερη κατηγορία των ΓΟΣ υπάγονται και οι Γενικοί Όροι της Ασφάλισης. Ειδικά, μάλιστα, για το πεδίο των ασφαλιστικών συμβάσεων, ο ν. 2496/1997, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, ρητώς προβλέπει στο άρθρο 2, παρ. 8 ότι όλοι οι όροι του ασφαλιστηρίου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εύλογα συμφέροντα του λήπτη της ασφάλισης και του ασφαλισμένου και να γράφονται με σαφήνεια και ευδιάκριτα στοιχεία.

Υπό την έννοια της διάταξης αυτής, προϋπόθεση εγκυρότητας των ασφαλιστικών όρων είναι η διαφάνεια αυτών ως προς την κάλυψη και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες αυτή παρέχεται, καθώς και τις ενδεχόμενες οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται για τον ασφαλισμένο η εφαρμογή τους⁵.

Μια από τις σημαντικότερες καινοτομίες του ν. 3587/2007, που τροποποίησε σε αρκετά σημεία τον ν. 2251/1994, υπήρξε η προσθήκη των διατάξεων για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (άρθρα 9α επ.) κατά αυτούσια ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ⁶.

Από τον συνδυασμό των διατάξεων αυτών προκύπτει ότι για την κρίση περί του αθέμιτου χαρακτήρα μιας εμπορικής πρακτικής απαιτείται η αντίθεση προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και η ουσιώδης στρέβλωση (ή ενδεχόμενη στρέβλωση) της οικονομικής συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή προς τον οποίο απευθύνεται.

Η χρήση του επιρρημάτος «ουσιωδώς» θέτει ένα κατώτατο όριο για τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Ακόμα, μάλιστα, και μια υποθετική επίδραση στην οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή αρκεί για τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης.

Σε κάθε, βέβαια, περίπτωση ο χαρακτηρισμός έχει ως σημείο αναφοράς την ικανότητα του μέσου καταναλωτή να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις κατά τη συναλλακτική του δραστηριότητα, παραπέμποντας έτσι σε έναν σκεπτόμενο καταναλωτή, ικανό να προβαίνει σε τεκμηριωμένη απόφαση, εφόσον του δοθούν επαρκή πληροφοριακά στοιχεία. Έτσι, αναδεικνύεται και πάλι ο σπουδαίος ρόλος της ανάγκης για διαφάνεια, ορθή πληροφόρηση και σαφή ενημέρωση του καταναλωτή, με στόχο πάντα την προστασία της ελεύθερης επιλογής κατά τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης⁷.

Η Ελληνική νομολογία σκιαγραφεί το πρότυπο του μέσου καταναλωτή ως εκείνο του ενδιάμεσου προτύπου του συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά τον σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών⁸.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η χρήση του επίμαχου συμβατικού όρου -και κατ' επέκταση του αναλογικού κανόνα της υπασφάλισης- για τον προσδιορισμό της ευθύνης της εταιρείας και του ύψους της καταβαλλόμενης από εκείνη οικονομικής συμμετοχής στην επισκευή του οχήματος του καταναλωτή, χωρίς να προηγηθεί σαφής και έγκαιρη ενημέρωση, συνεπάγεται σημαντική οικονομική επιβάρυνση για τον καταναλωτή, την οποία δεν ήταν σε θέση να προβλέψει κατά την προσχώρησή του στην ασφαλιστική σύμβαση με την εταιρεία.

Ο σχετικός κανόνας (ήτοι, ότι ο λόγος της τρέχουσας αξίας κατά τον χρόνο επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου προς το ασφαλιστικό ποσόν ισούται με τον λόγο της ζημίας προς το ασφάλισμα) αποτελεί εξειδικευμένο εργαλείο για τον υπολογισμό της ευθύνης του ασφαλιστή, το οποίο δεν δύναται να θεωρηθεί ότι βρίσκεται ή οφείλει να βρίσκεται στη σφαίρα γενικών γνώσεων του μέσου προσεκτικά και συνετά σκεπτόμενου καταναλωτή, ιδίως μάλιστα όταν η υπασφάλιση δεν αποτέλεσε επιλογή των μερών κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο καταναλωτής προέβη στη σύναψη πλήρους ασφάλισης με την καταγγελλόμενη εταιρεία έναντι της καταβολής ορισμένου ασφαλιστρού, το οποίο οφείλεται για ολόκληρη την εξάμηνη ασφαλιστική περίοδο. Από τη διατύπωση του άρθρου 9 του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του, ο καταναλωτής δεν είναι δυνατόν να διαγνώσει με ασφάλεια την πορεία της ασφαλιστικής σχέσης, όπως αυτή διαμορφώνεται σύμφωνα με τον επικαλούμενο από την εταιρεία αναλογικό κανόνα της υπασφάλισης.

Αυτό το οποίο συνάγεται από την πρόβλεψη του άρθρου 9 είναι βεβαίως ο περιορισμός του ασφαλιστικού ποσού. Αντιλαμβάνεται, δηλαδή, ο καταναλωτής ότι πλέον η εταιρεία καλύπτει ζημιές κατά ανώτατο όριο. Η διαπίστωση, όμως, της υπασφάλισης και πολύ περισσότερο η εφαρμογή του αναλογικού κανόνα εκφεύγουν του λογικά προβλεπόμενου και αναμενόμενου γνωστικού πεδίου του μέσου συνετού καταναλωτή, ο οποίος προβαίνει στη σύναψη μιας τυπικής ασφάλισης αυτοκινήτου για ίδιες ζημιές.

Ο συγκεκριμένος, λοιπόν, όρος παρατηρείται ότι πάσχει ως προς τη διατύπωσή του λόγω ελλείμματος στη σαφήνεια του προσδιορισμού της ασφαλιστικής παροχής, επιπλέον δε συνεπάγεται επιδείνωση της συναλλακτικής σχέσης και οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή, για την έκταση της οποίας ο τελευταίος λαμβάνει γνώση, το πρώτον, κατά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης.

Ο καταναλωτής βρίσκεται στη δυσάρεστη θέση να αιφνιδιαστεί, όταν κατά την κατάρτιση της σύμβασης η ασφαλιστική εταιρεία κάνει λόγο για ανώτατο όριο της ασφαλιστικής ευθύνης για ένα ή περισσότερα ατυχήματα, ενώ στην άσκηση του δικαιώματος του ασφαλισμένου για την κάλυψη του δευτέρου ατυχήματος περιορίζεται ακόμα περισσότερο η ευθύνη της εταιρείας, εφαρμοζόμενου του αναλογικού κανόνα της υπασφάλισης.

Η διατύπωση του άρθρου δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να διαγνώσει μια τέτοια εξέλιξη της παροχής, η εικόνα δε που δικαιολογημένα είχε δημιουργηθεί στον καταναλωτή ως προς την έκταση της παροχής μεταβάλλεται ουσιαστικά με τη χρήση της ρήτρας αυτής από την ασφαλιστική εταιρεία.

Σημειωτέον, μάλιστα, ότι αυτό που γίνεται αντιληπτό από τον μέσο καταναλωτή διαβάζοντας τον επίμαχο όρο της σύμβασης είναι ότι η εταιρεία ευθύνεται απέναντί του για το συνολικό ποσόν για ένα ή περισσότερα ατυχήματα, ανεξάρτητα δηλαδή αν το όριο αυτό εξαντληθεί με ένα και μοναδικό ατύχημα ή με περισσότερα.

Στην προκειμένη, όμως, περίπτωση, εφαρμοζόμενου του κανόνα της υπασφάλισης, δημιουργείται διαφοροποίηση ως προς το εξής: Αν, για παράδειγμα, συνεπεία ενός και μόνο ατυχήματος προκύψει βάσει τιμολογίων απαίτηση για ίδιες ζημιές ύψους ... ευρώ, τότε το ποσόν αυτό δύναται να καλυφθεί εξολοκλήρου βάσει του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Αντίθετα, αν το ίδιο αυτό ποσό προκύψει από ζημιές από δύο ή περισσότερα ατυχήματα εντός της ίδιας περιόδου, τότε η ασφαλιστική εταιρεία δεν θα το καλύψει εξολοκλήρου, καθώς για το δεύτερο ατύχημα θα εφαρμόσει τον αναλογικό κανόνα της υπασφάλισης, καθιστώντας τον καταναλωτή για το υπόλοιπο ποσόν «συνυπεύθυνο».

Από το κείμενο του όρου δεν μπορεί να αναμένεται από τον μέσο καταναλωτή να αντιληφθεί την πιο πάνω διάκριση και κατ' επέκταση τις δυσμενείς οικονομικές συνέπειες που συνεπάγεται γι' αυτόν η εφαρμογή του όρου. Διαπιστώνεται, έτσι, ότι η ασφαλιστική εταιρεία, στηριζόμενη στον -σύμφωνα με την πιο πάνω ανάλυση- αδιαφανή και, συνεπώς, καταχρηστικό και άκυρο όρο, αρνείται παράνομα και αντισυμβατικά την καταβολή στο ακέραιο της οφειλόμενης βάσει των προσκομιζόμενων τιμολογίων αποζημίωσης.

Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι η εταιρεία παρέλειψε να πληροφορήσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πιο πάνω επιβάρυνση όχι μόνο κατά τη σύναψη της σύμβασης, αλλά και κατά την εξέλιξη της μεταξύ τους σχέσης, ιδίως μάλιστα μετά την καταβολή της αποζημίωσης για το πρώτο ατύχημα του εξαμήνου. Ακόμα και τότε η εταιρεία όφειλε να ενημερώσει τον καταναλωτή με σαφήνεια και διεξοδικά για την στο εξής διαμόρφωση της ασφαλιστικής σχέσης. Όφειλε, με άλλα λόγια, να διασαφηνίσει στον καταναλωτή ότι για το επόμενο ατύχημα θα εφαρμοστεί ο αναλογικός κανόνας της υπασφάλισης, δεδομένου του περιορισμού του ασφαλιστικού ποσού, στοιχείο το οποίο δεν ήταν δυνατόν να αναμένεται να γνωρίζει ο ίδιος.

Η εφαρμογή του κανόνα, όπως ήδη αναφέρθηκε, αποτελεί εξειδικευμένη γνώση για τον μέσο καταναλωτή, στο πλαίσιο δε της δεοντολογίας και της ορθής επιχειρηματικής πρακτικής εναπόκειται στον ίδιο τον ασφαλιστή να γνωρίσει στον ασφαλισμένο την εφαρμογή του, επεξηγώντας παράλληλα τις οικονομικές παραμέτρους που συνεπάγεται γι' αυτόν, ειδικά στην περίπτωση κατά την οποία η υπασφάλιση δεν αποτέλεσε εξ' υπαρχής της σύμβασης ρητή συμφωνία μεταξύ των μερών⁹. Και τούτο διότι αν ο ασφαλισμένος γνώριζε την εφαρμογή του κανόνα τουλάχιστον κατά τον χρόνο που αποζημιώθηκε για το πρώτο ατύχημα, θα είχε την επιλογή είτε να καταγγείλει τη σύμβαση (και αφού του επιστραφούν τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, να απευθυνθεί σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία, συνάπτοντας και πάλι πλήρη ασφάλιση) είτε ενδεχομένως να ζητήσει την υπογραφή πρόσθετης πράξης για τη συνέχιση της κάλυψης ακόμα και με διαφορετικούς όρους, εφόσον αυτό έκρινε προς το συμφέρον του.

Έτσι, παραλείποντας η εταιρεία να διαφωτίσει τη συγκεκριμένη διάσταση της ασφαλιστικής σχέσης, δέσμευσε ουσιαστικά την επιλογή του καταναλωτή, οδηγώντας τον ενδεχομένως σε απόφαση συναλλαγής (σύναψη ή/και συνέχιση της συμβατικής σχέσης) που διαφορετικά δεν θα λάμβανε. Η πρακτική αυτή της εταιρείας υπάγεται στις απαγορευτικές διατάξεις των άρθρων 9α επ. του ν. 2251/1994 ως αθέμιτη εμπορική πρακτική, τελουμένη δια της παράλειψης παροχής ουσιωδών πληροφοριών που χρειάζεται ο καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.

Ενόψει των διαπιστώσεων αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

(α) Απηύθυνε σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρεία να προβεί στην καταβολή και του υπολειπόμενου ποσού που, βάσει τιμολογίων, δαπανήθηκε για την επισκευή του οχήματος του καταγγέλλοντος

(β) Διαβίβασε τη σύσταση και το σύνολο του φακέλου της υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας για τις δικές της νόμιμες ενέργειες, κατ' άρθρο 9θ, παρ. 5 και 13Α του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η πιο πάνω σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την εταιρεία και, ως εκ τούτου, δημοσιοποιήθηκε με ανάρτηση στην ιστοσελίδα της Αρχής, δυνάμει του άρθρου 4, παρ. 5 του ιδρυτικού της νόμου.



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

² ΑΠ 430/2005 ΔΕΕ 2005/460, ΑΠ 1011/2004 ΕΕμπΔ 2005/85, ΑΠ 1030/2001 ΔΕΕ 2001/1125, ΑΠ 296/2001 ΧρΙΔ 2001/435, ΑΠ 1219/2001 ΔΕΕ 2001/1128 ΠΠρΑθ 961/2007 (Α' Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ) κ.ά.

³ Βλ. σχετ. Γ. Δέλλιο, Τομές της σύγχρονης αρεοπαγητικής νομολογίας στα ζητήματα του συλλογικού ελέγχου των γενικών όρων καταναλωτικών συμβάσεων, ΕΛΔ 2001, 1517.

⁴ ΕΘΑφ 5253/2003 ΧρΙΔ 2004/134, ΠΠρΑθ 1119/2002 ΔΕΕ 2003/422, ΕιρΘεσσ 1797/2007 Αρμ 2007/741.

⁵ Βλ. σχετ. Ι.Κ. Ρόκα, Ιδιωτική Ασφάλιση-Δίκαιο της ασφαλιστικής σύμβασης και της ασφαλιστικής επιχείρησης, 2006, 345 επ.

⁶ Βλ. σχετ. Ι.Κ. Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 888 επ και Κ. Δελούκα-Ιγγλέση σε ΔικΠροστΚαταναλωτή (επ.: Ελ. Αλεξανδρίδου) 2008, 9, 9α-9θ, 61 επ., Γ. Αργυρό, Η Προστασία των Καταναλωτών από τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές στην ευρωπαϊκή αγορά σύμφωνα με την Οδηγία 2005/29/ΕΚ, ΔΕΕ 2006/873.

⁷ Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση σε ΔικΠροστΚαταναλωτή, όπ. π. 517 επ.

⁸ ΑΠ 296/2001 ΧρΙΔ 2001,435, ΑΠ 1219/2001 ΝοΒ2002,354, ΑΠ 1495/2006 ΔΕΕ 2006,1307.

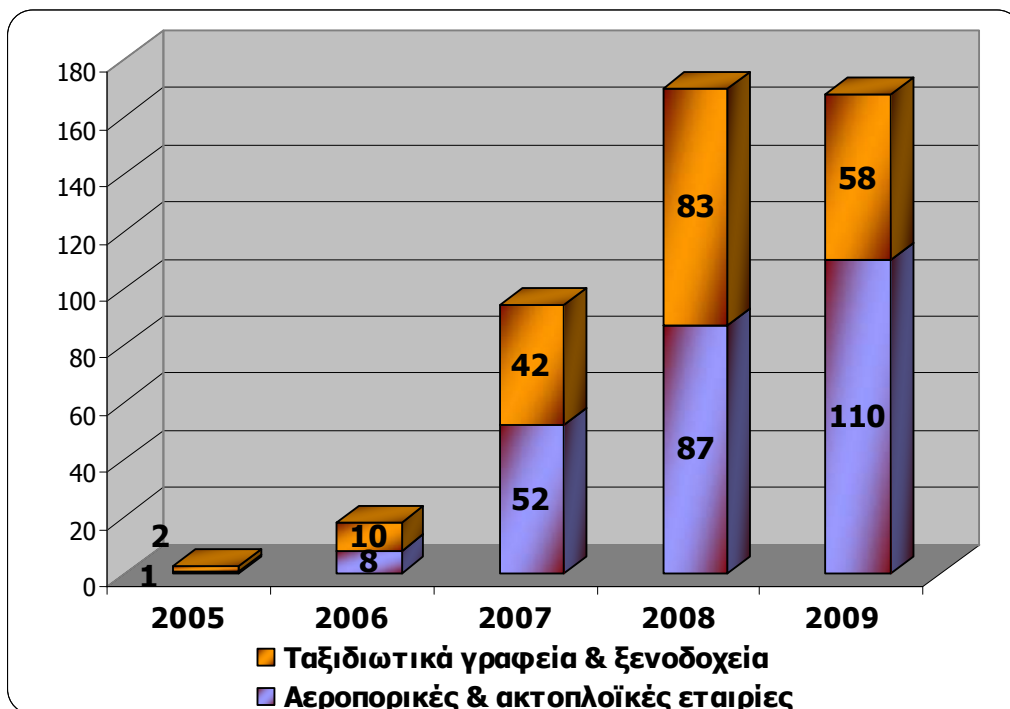
⁹ Στην περίπτωση που τα μέρη επιλέξουν να υπασφαλίσουν το πράγμα κατά τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, τότε και μόνον γίνεται φανερό η πραγματική επιλογή και συναίνεση του καταναλωτή να γίνει «συνασφαλιστής» κατά το μέρος που το ασφαλιστικό ποσόν δεν ανταποκρίνεται στην αξία του πράγματος. Στην περίπτωση αυτή και σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, φέρει το βάρος να ζητήσει να πληροφορηθεί τις οικονομικές παραμέτρους της επιλογής του αυτής. Διαφορετικά, όμως, έχει όταν ο καταναλωτής προσχωρεί σε απλή σύμβαση πλήρους ασφάλισης αυτοκινήτου για ίδιες ζημιές, δίχως ποτέ ο ίδιος να διαπραγματευτεί ή να ζητήσει υπασφάλιση. Στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή του αναλογικού κανόνα, διαρκούσης της σύμβασης, χωρίς προηγούμενη σχετική ενημέρωσή του και ενώ έχει ήδη προηγηθεί η καταβολή αποζημίωσης με όρους πλήρους ασφάλισης, είναι αντίθετη στους κανόνες ορθής επαγγελματικής πρακτικής καθώς αιφνιδιάζει τον ασφαλισμένο, επιδεινώνοντας σημαντικά τη θέση της εταιρείας συμβατική του θέση.

8. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

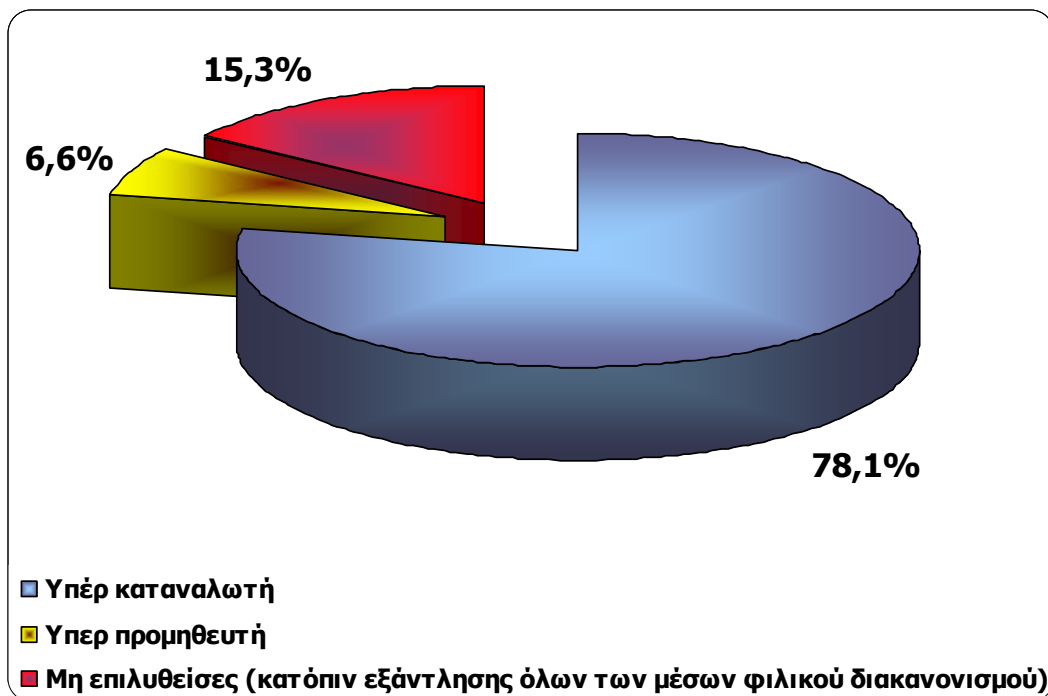
Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών	Αριθμός καταγγελιών σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	5	5 %	3	3 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	20	2,5 %	14	1,7 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	60	1,7 %	70	2 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	64	1,2 %	87	1,7 %
Περίοδος 4^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	46	2 %	84	3,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	195	1,6 %	258	2,2 %

Πίνακας 24: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης





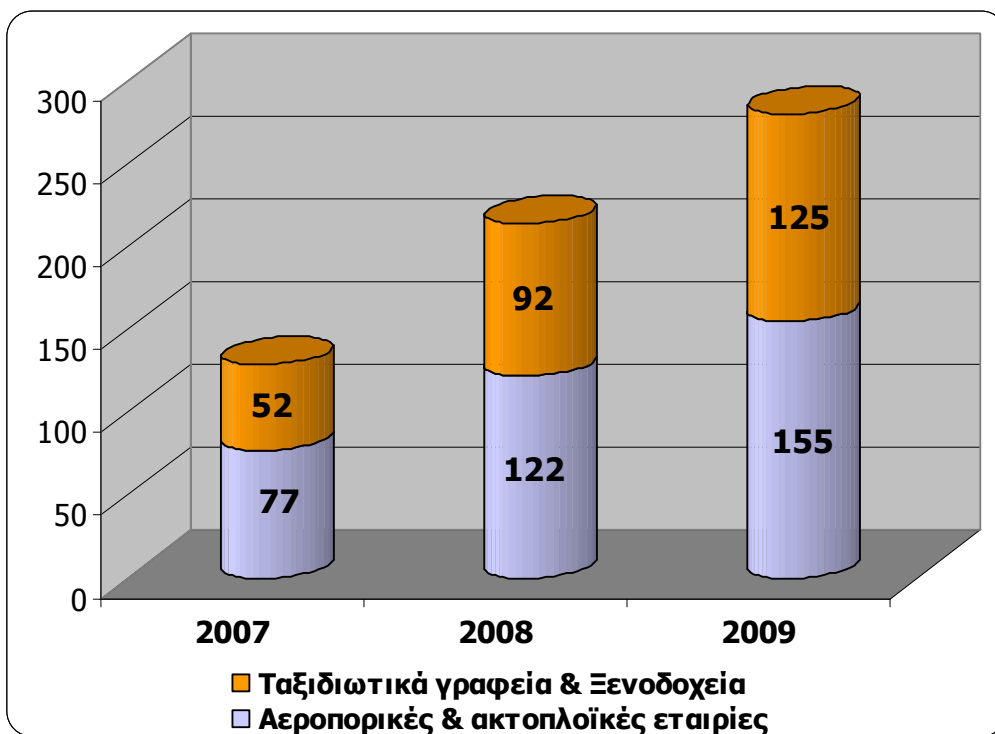
Γράφημα 60: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 61: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

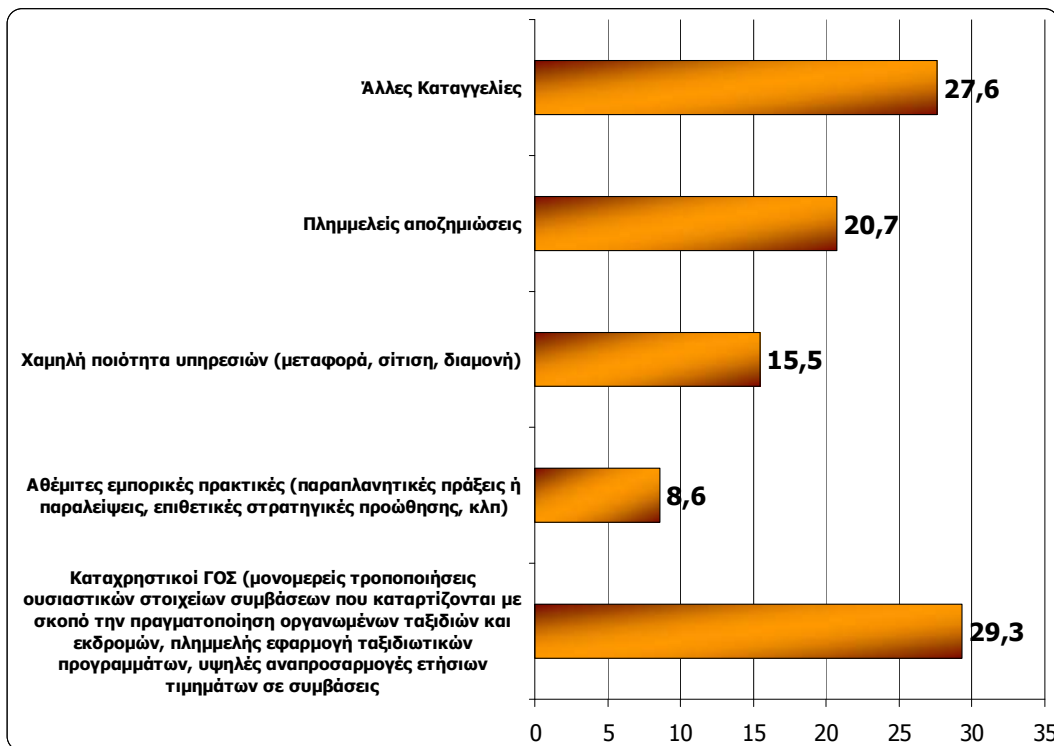
<i>Περίοδος</i>	<i>Αριθμός παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των παραπόνων</i>	<i>Αριθμός παραπόνων σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	82	1,4 %	116	2 %
01/06/2008 – 31/05/2009	91	1,3 %	116	1,7 %
01/06/2009 – 31/12/2009	96	2,2 %	122	2,9 %

Πίνακας 25: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

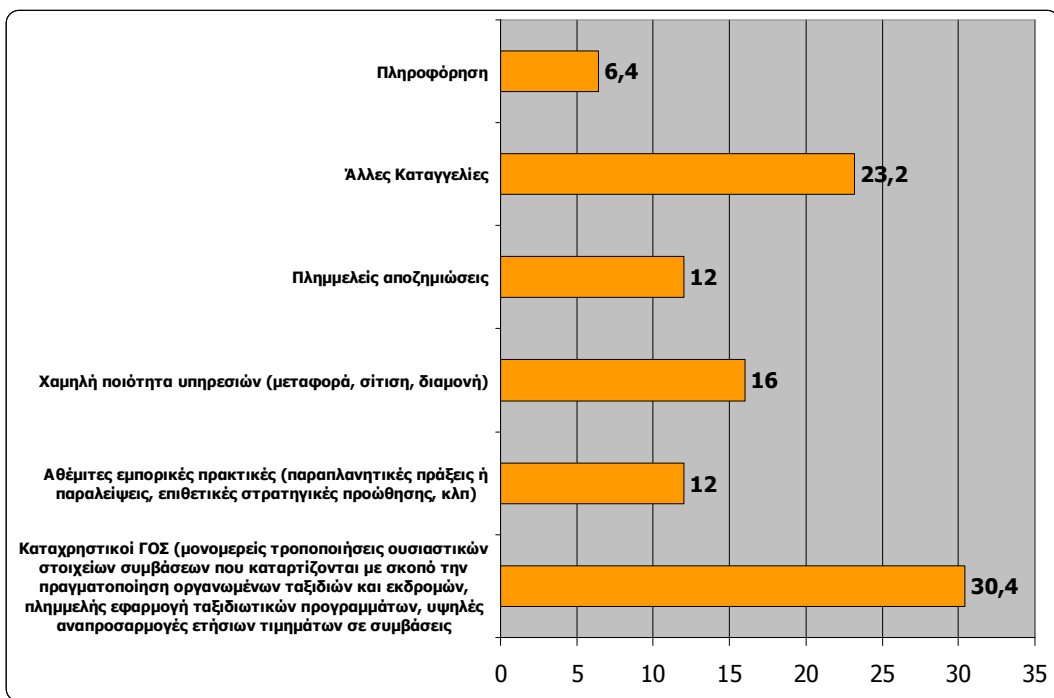


Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών – Σύγκριση με περασμένο έτος

8.1. Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία



Γράφημα 63: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία και ξενοδοχεία



Γράφημα 64: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία και ξενοδοχεία

8.1.1. Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά των υπευθύνων του τουριστικού γραφείου «Superholidays Travel Experience»

Εισηγήτρια:

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 4, παρ. 8 του ν. 3297/2004 και 37, παρ. 2 και 3 του ΚΠΔ, προέβη σε ανακοίνωση αξιόποινης πράξης προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά των υπευθύνων του τουριστικού γραφείου με την επωνυμία «Ν. ΠΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε. SUPERWAYS TRAVEL EXPERIENCE» και διακριτικό τίτλο: «Superholidays Travel Experience».

Συγκεκριμένα, η Αρχή δέχτηκε τις αναφορές καταναλωτών, οι οποίοι συμβλήθηκαν με την ανωτέρω επιχείρηση προκειμένου να αγοράσουν πακέτο διακοπών σε προορισμό του εξωτερικού, χρονικής διάρκειας εννέα ημερών και κόστους 2.760,00 ευρώ. Μετά την ολοσχερή εξόφληση των οικονομικών τους υποχρεώσεων, οι καταγγέλλοντες ειδοποιήθηκαν τηλεφωνικά τέσσερις (4) ημέρες πριν από την αναχώρηση ότι η προγραμματισθείσα εκδρομή ακυρώθηκε. Τους προτάθηκε, ωστόσο, να συμμετάσχουν σε εκδρομή που διοργάνωνε άλλο συνεργαζόμενο γραφείο, το οποίο όμως προέβλεπε συντομότερη κατά δύο μέρες εκδρομή και με άλλο πρόγραμμα.

Επειδή οι καταγγέλλοντες δεν επιθυμούσαν το διαφορετικό πακέτο που τους προτάθηκε, ζήτησαν την επιστροφή των χρημάτων τους. Το ταξιδιωτικό γραφείο αρνήθηκε αρχικά, προτείνοντας την έκδοση συναλλαγματικών. Τελικά, κατόπιν πιέσεων που άσκησαν, οι καταγγέλλοντες έλαβαν υπογεγραμμένη επιστολή, σύμφωνα με την οποία το γραφείο αναλάμβανε την υποχρέωση να τους επιστρέψει, εντός δέκα ημερών, όλα τα καταβληθέντα ποσά, καθώς επίσης να καταθέσει ισόποση συναλλαγματική στο ΤΠΔ, αναφέροντας μάλιστα ότι η χρονική καθυστέρηση των δέκα ημερών οφείλετο αποκλειστικά και μόνο σε λόγους λογιστικής εκκαθάρισης με τα ξενοδοχεία του εξωτερικού.

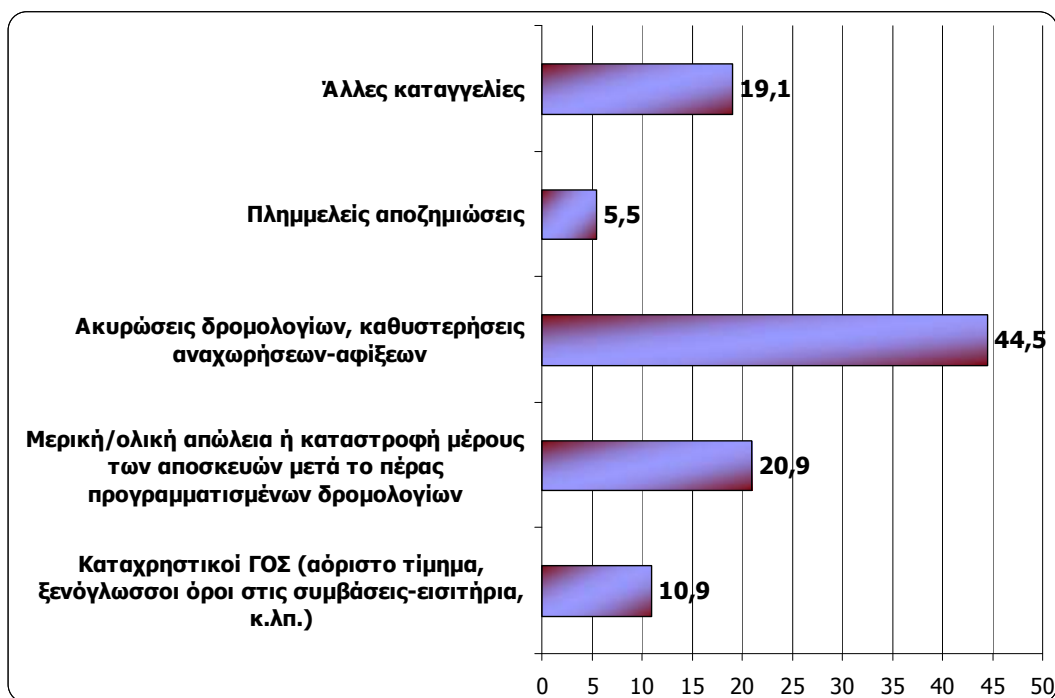
Με τη διαβεβαίωση ότι το γραφείο θα τους απέδιδε τα οφειλόμενα ποσά με την περάτωση της λογιστικής εκκαθάρισης, οι καταγγέλλοντες πείστηκαν και συμφώνησαν να του δώσουν πίστωση χρόνου για την επιστροφή των χρημάτων τους, κάτι το οποίο όμως ουδέποτε συνέβη.

Η Αρχή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της κατ' άρθρο 4, παρ. 9 του ν. 3297/2004, απευθύνθηκε στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ζητώντας ενημέρωση σχετικά με το τουριστικό γραφείο και αποστολή κάθε σχετικού με την υπόθεση στοιχείου. Σημειωτέον ότι ήδη από τον Μάρτιο του 2008, πολύ πριν οι καταγγέλλοντες έρθουν σε επαφή με το ως άνω γραφείο, αυτό είχε στερηθεί την απαιτούμενη άδεια και λειτουργούσε παράνομα, πράγμα το οποίο ασφαλώς αγνοούσαν οι καταγγέλλοντες. Περαιτέρω, κατόπιν ενεργειών του ΕΟΤ και επειδή διαπιστώθηκε ότι η ως άνω επιχείρηση λειτουργούσε και τον Αύγουστο 2008, παρά την ανάκληση της άδειάς του, αποφασίστηκε η σφράγιση αυτού.

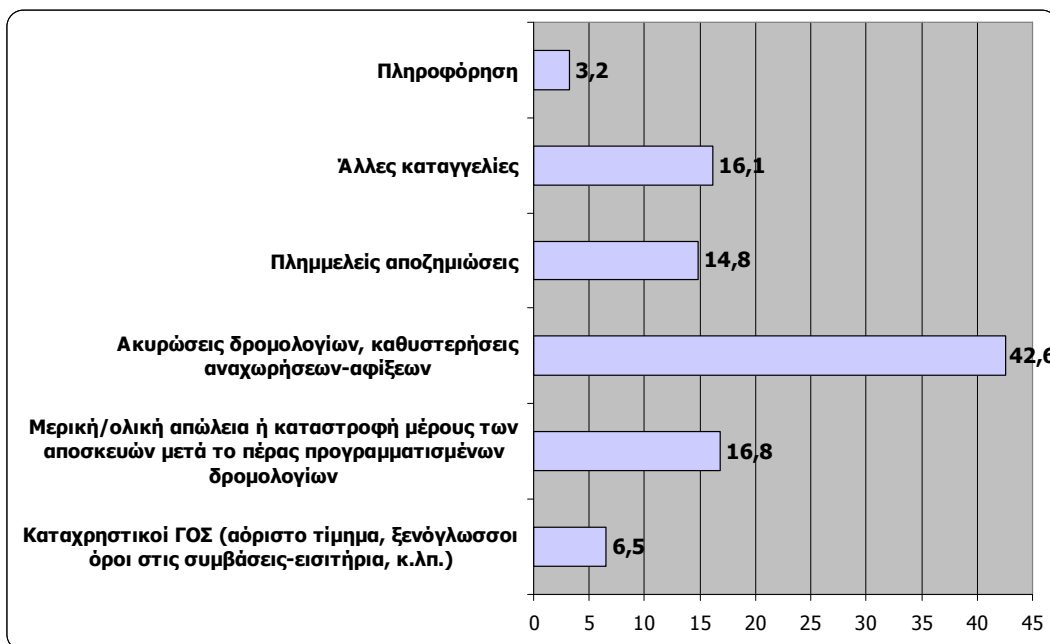
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας ότι από το γεγονός ότι ο υπεύθυνος-εκπρόσωπος της χωρίς τη νόμιμη άδεια λειτουργούσας επιχείρησης ταξιδίων, καίτοι -μετά τη ματαίωση της εκδρομής- διαβεβαίωσε τους καταγγέλλοντες και ανέλαβε την υποχρέωση να επιστρέψει σε αυτούς τα χρήματά τους εντός δέκα ημερών, ουδέποτε τα επέστρεψε, έφτασε στο συμπέρασμα ότι αυτός τέλεσε το αδίκημα της υπεξαίρεσης κατ' εξακολούθηση σε βάρος των αναφερόντων, καθότι ιδιοποιήθηκε παρανόμως τα εισπραχθέντα χρηματικά ποσά, μη αποδίδοντάς τα πίσω, ως υποσχέθηκε και όφειλε λόγω της ματαίωσης της εκδρομής.

Κατόπιν τούτων, ανακοίνωσε προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών την αξιόποινη πράξη της υπεξαίρεσης κατ' εξακολούθηση, όπως αυτή προβλέπεται και τιμωρείται από τα άρθρα 375 και 98 του Ποινικού Κώδικα.

8.2. Αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες



Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές και αεροπορικές εταιρείες



Γράφημα 66: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές και αεροπορικές εταιρείες

8.2.1. Νομολογία ΔΕΚ: Πρόσφατες εξελίξεις στο ζήτημα της αποζημίωσης επιβατών για καθυστερήσεις πτήσεων στο πλαίσιο ρυθμίσεων του Κανονισμού 261/2004

Ο Κανονισμός 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Φεβρουαρίου 2004 ενισχύει την προστασία των επιβατών και εξασφαλίζει ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας του επιβατικού κοινού με τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης μιας πτήσης.

Ο ανωτέρω Κανονισμός, στα άρθρα 5 και 6, ρυθμίζει τις υποχρεώσεις του πραγματικού αερομεταφορέα σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης των πτήσεων. Ειδικότερα, κατά το άρθρο 2, εδ. ιβ', ως ματαίωση ορίζεται η μη διενέργεια προγραμματισθείσας πτήσης, για την οποία υπήρχε τουλάχιστον μια κράτηση θέσης.

Το άρθρο 5, εδ. γ' προβλέπει το δικαίωμα αποζημίωσης του επιβάτη (σύμφωνα με το άρθρο 7) από τον πραγματικό αερομεταφορέα, εφόσον ματαιωθεί η πτήση του, εκτός εάν έχει πληροφορηθεί τη ματαίωση αυτή εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος ή εάν ο πραγματικός αερομεταφορέας μπορέσει να αποδείξει ότι η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες δεν θα μπορούσαν να προβλεφθούν ακόμα κι αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα

Κατά τη 14η και 15η αιτιολογική σκέψη του Κανονισμού, *«τέτοιες περιστάσεις μπορούν ειδικότερα να προκύψουν σε περιπτώσεις πολιτικής αστάθειας, καιρικών συνθηκών που δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης πτήσης, κινδύνων για την ασφάλεια των επιβατών, απροσδόκητων ελλείψεων στην ασφάλεια της πτήσης και απεργιών, που επηρεάζουν τη λειτουργία του πραγματικού αερομεταφορέα. Θα πρέπει να θεωρείται ότι υπάρχουν έκτακτες περιστάσεις εάν μια απόφαση διαχείρισης εναέριας κυκλοφορίας σε σχέση με συγκεκριμένο αεροσκάφος σε συγκεκριμένη ημέρα έχει ως αποτέλεσμα μακρά καθυστέρηση, ολονύκτια καθυστέρηση ή ματαίωση μιας ή περισσότερων πτήσεων του εν λόγω αεροσκάφους, ακόμα κι αν ο συγκεκριμένος αερομεταφορέας έχει λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφύγει τις καθυστερήσεις ή τις ματαιώσεις».*

Αντιθέτως, από το γράμμα του Κανονισμού 261/2004 δεν προκύπτει ρητώς ότι οι επιβάτες των πτήσεων με καθυστέρηση έχουν τέτοιο δικαίωμα, ενώ ο εν λόγω Κανονισμός δεν περιέχει ορισμό της έννοιας «καθυστέρηση πτήσης».

Με μια πρόσφατη απόφαση του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων απαντήθηκαν μια σειρά κρίσιμων ερωτημάτων που υπέβαλλαν το Δικαστήριο Bundesgerichtshof της Γερμανίας και Handelsgericht Wien της Αυστρίας. Ειδικότερα:

(α) αν μια καθυστέρηση πτήσης μπορεί να θεωρηθεί ματαίωση πτήσης κατά την έννοια των άρθρων 2 και 5 του Κανονισμού 261/2004, σε περίπτωση που η καθυστέρηση είναι μεγάλη

(β) αν τα άρθρα 5, 6 και 7 του Κανονισμού έχουν την έννοια ότι οι επιβάτες των πτήσεων με καθυστέρηση μπορούν να εξομιώνονται με τους επιβάτες πτήσεων που ματαιώθηκαν σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του προβλεπόμενου στο άρθρο 7 του εν λόγω Κανονισμού δικαιώματος αποζημίωσης, και

(γ) αν τεχνικό πρόβλημα που εμφανίζεται σε αεροσκάφος εμπίπτει στην έννοια έκτακτων περιστάσεων κατά το άρθρο 5, παρ. 3 του Κανονισμού, ώστε να εξαιρείται ο επιβάτης της τυχόν δικαιούμενης αποζημίωσης

Με την ανωτέρω απόφαση του ΔΕΚ δίνεται αρχικά ο ορισμός της καθυστέρησης: *«Μια πτήση έχει καθυστέρηση, εφόσον πραγματοποιείται σύμφωνα με τον αρχικώς προβλεφθέντα προγραμματισμό και εφόσον η πραγματική ώρα αναχώρησης καθυστερεί σε σχέση με την προγραμματισθείσα ώρα αναχώρησης».*

Επίσης, κατά το ανωτέρω σκεπτικό, μια καθυστέρηση πτήσης δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως «ματαιωθείσα πτήση» απλώς λόγω μιας παρατεταμένης καθυστέρησης. Είναι δυνατόν, όμως, να θεωρηθεί ως ματαιωθείσα, όταν η αρχικώς προγραμματισθείσα πτήση έχει καθυστέρηση και μεταφέρεται σε άλλη πτήση, τούτέστιν όταν εγκαταλείπεται ο προγραμματισμός της αρχικής πτήσης και οι επιβάτες συνεπιβιβάζονται με επιβάτες άλλης (επίσης προγραμματισθείσας) πτήσης.

Αντιθέτως, δεν μπορεί κατ' αρχήν να συναχθεί καθυστέρηση ή ματαίωση της πτήσης με βάση την ένδειξη «καθυστέρηση» ή «ματαίωση» που εμφανίζεται στον πίνακα ανακοινώσεων του αεροδρομίου ή που ανακοινώνεται από το προσωπικό του αερομεταφορέα. Ομοίως, δεν έχει κατ' αρχήν καθοριστική σημασία το γεγονός ότι οι επιβάτες παραλαμβάνουν τις αποσκευές τους ή λαμβάνουν νέες κάρτες επιβίβασης.

Ως απάντηση στο πρώτο ερώτημα που τέθηκε, το ΔΕΚ καταλήγει στο συμπέρασμα ότι καθυστέρηση πτήσης, έστω και μεγάλη, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ματαίωση πτήσης, όταν αυτή πραγματοποιείται βάσει του προγραμματισμού που είχε αρχικώς προβλέψει ο αερομεταφορέας.

Σε απάντηση του δεύτερου ερωτήματος, το ΔΕΚ διαπίστωσε ότι οι επιβάτες των οποίων η πτήση ματαιώθηκε και οι επιβάτες που αντιμετωπίζουν καθυστέρηση πτήσης υφίστανται ανάλογη ζημία και βρίσκονται σε συγκρίσιμες καταστάσεις όσον αφορά την εφαρμογή του δικαιώματος αποζημίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 7 του Κανονισμού 261/2004, διότι αφενός αμφότερες οι κατηγορίες επιβατών πληροφούνται ταυτόχρονα το βλαπτικό γεγονός και αφετέρου υφίστανται ανάλογη απώλεια χρόνου.

Ειδικότερα, κατά το ανωτέρω σκεπτικό, οι επιβάτες μιας ματαιωθείσας πτήσης αποκτούν δικαίωμα αποζημίωσης, εφόσον ο μεταφορέας δεν τους μεταφέρει με πτήση που αναχωρεί το νωρίτερο μια ώρα πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και φθάνει στον τελικό τους προορισμό σε λιγότερο από δύο ώρες μετά την προγραμματισμένη ώρα άφιξης, αφού υφίστανται απώλεια χρόνου ίση ή ανώτερη των τριών ωρών σε σχέση με τη διάρκεια που είχε αρχικώς προγραμματισθεί από τον μεταφορέα.

Κατά συνέπεια και δεδομένης της ανάλογης απώλειας χρόνου των επιβατών των οποίων η πτήση έχει καθυστέρηση ίση ή ανώτερη των τριών ωρών, δυνάμει της αρχής της ίσης μεταχείρισης, δύνανται και αυτοί να επικαλεστούν το προβλεπόμενο δικαίωμα αποζημίωσης.

Εντούτοις, μια τέτοια καθυστέρηση δεν παρέχει δικαίωμα αποζημίωσης στους επιβάτες, αν ο αερομεταφορέας μπορεί να αποδείξει ότι η σημαντική καθυστέρηση προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.

Τέλος, η απόφαση του ΔΕΚ αποφαίνεται στο τρίτο ερώτημα που τέθηκε, καταλήγοντας ότι τεχνικό πρόβλημα που παρουσιάζεται στο αεροσκάφος και έχει ως αποτέλεσμα τη ματαίωση ή την καθυστέρηση πτήσης δεν εμπίπτει στο περιεχόμενο της κατά τη διάταξη αυτή έννοιας των «έκτακτων περιστάσεων», εκτός αν το πρόβλημα αυτό οφείλεται σε γεγονότα τα οποία -εκ της φύσης και των αιτιών τους- δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του οικείου αερομεταφορέα και διαφεύγουν του αποτελεσματικού του ελέγχου.

Με την απόφαση αυτή διασαφηνίζονται τα δικαιώματα των επιβατών με καθυστέρηση πτήσης άνω των τριών ωρών και παράλληλα ενισχύεται η θέση τους απέναντι στους αερομεταφορείς, οι οποίοι πολλές φορές επικαλούνται την έννοια των «έκτακτων περιστάσεων» προκειμένου να απαλλαγούν από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης.

Τα Ελληνικά όσο και τα Ευρωπαϊκά Δικαστήρια θα πρέπει να ερμηνεύουν διασταλτικά τις διατάξεις που θεσπίζουν δικαιώματα υπέρ των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, δεδομένου ότι σκοπός τόσο των νομοθετών όσο και των Κανονισμών είναι η



εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών και η αποφυγή της σοβαρής αναστάτωσης και ταλαιπωρίας που αυτοί υφίστανται από την πλημμελή ή μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων των αερομεταφορέων.

8.2.2. Έκδοση νέου ενημερωτικού φυλλαδίου

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» προχώρησε, στις 21-7-2009, στη σύνταξη ενός νέου ενημερωτικού φυλλαδίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών και των μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές. Το φυλλάδιο τυπώθηκε στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα, προκειμένου να είναι εύχρηστο και από τους αλλοδαπούς που επισκέπτονται τη χώρα μας και κάνουν χρήση των τακτικών ακτοποϊκών της συγκοινωνιών, ενώ υπήρξε και επανεκτύπωσή του με δαπάνη του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών.

Το συγκεκριμένο ενημερωτικό φυλλάδιο αποτελεί μια εύληπτη κωδικοποίηση του σχετικού ν. 3709/2008 (ΦΕΚ Α' 213), ο οποίος κάνει επιπλέον ειδική πρόβλεψη σχετικά με την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να υποδέχεται και να διερευνά καταγγελίες καταναλωτών-επιβατών.

Η νέα αυτή έκδοση εντάσσεται στο πλαίσιο της συστηματικής προσπάθειας που καταβάλει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την υπεύθυνη πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με ό,τι πρέπει να γνωρίζει και να προσέχει κατά τις συναλλαγές του με προμηθευτές διάφορων εμπορικών κλάδων της αγοράς. Απώτερος σκοπός μέσα από τη διαρκή ενημέρωση είναι να εξασφαλιστεί η δεοντολογικά ορθή, ηθικά ευπρεπής και επιχειρηματικά σύννομη συμπεριφορά εκ μέρους των προμηθευτών, παράλληλα με την ενδυνάμωση της καταναλωτικής συνείδησης και της αυτοπροστασίας των πολιτών.

Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες-καταναλωτές μπορούν να προμηθευθούν το φυλλάδιο αυτό δωρεάν:

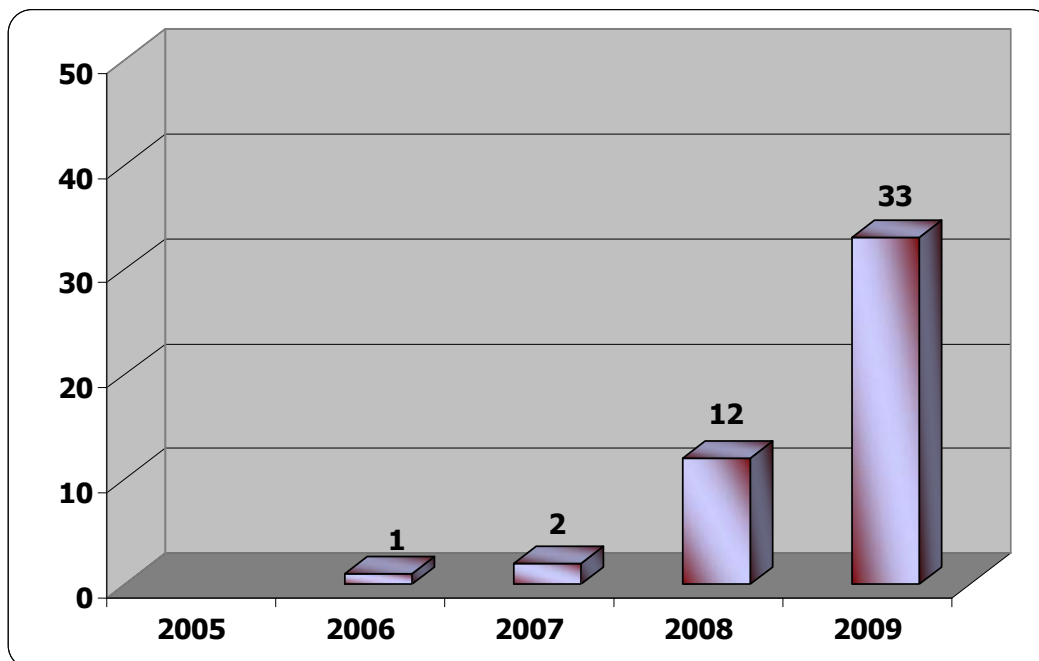
1. Από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144)
2. Από τις Λιμενικές Αρχές των μεγαλύτερων λιμανιών της ηπειρωτικής και νησιωτικής χώρας, μέσα από τα οποία εκτελούνται τακτικές επιβατικές μεταφορές
3. Από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής



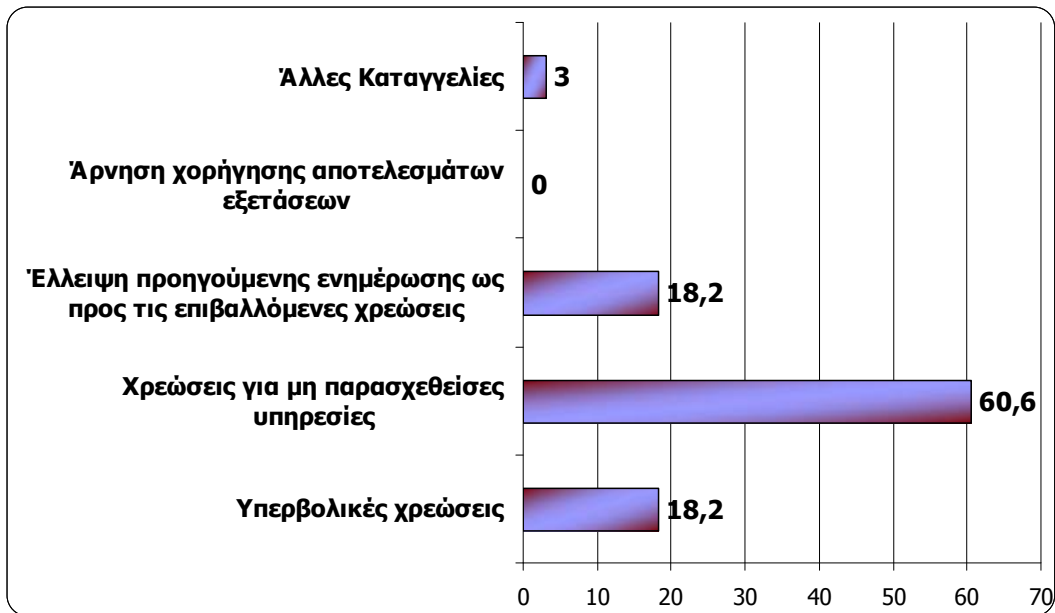
9. Υπηρεσίες υγείας

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοτό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)		
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	1	0,1 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	6	0,2 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	13	0,3 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	28	1,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	48	0,4 %

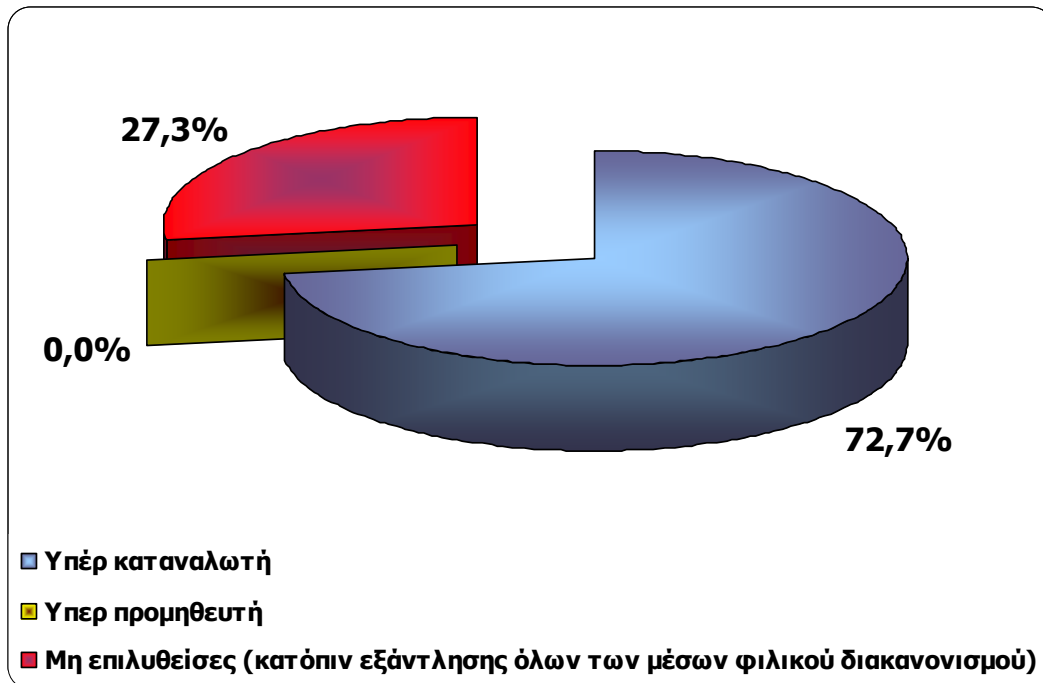
Πίνακας 26: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με το παλαιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 67: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά ημερολογιακό έτος



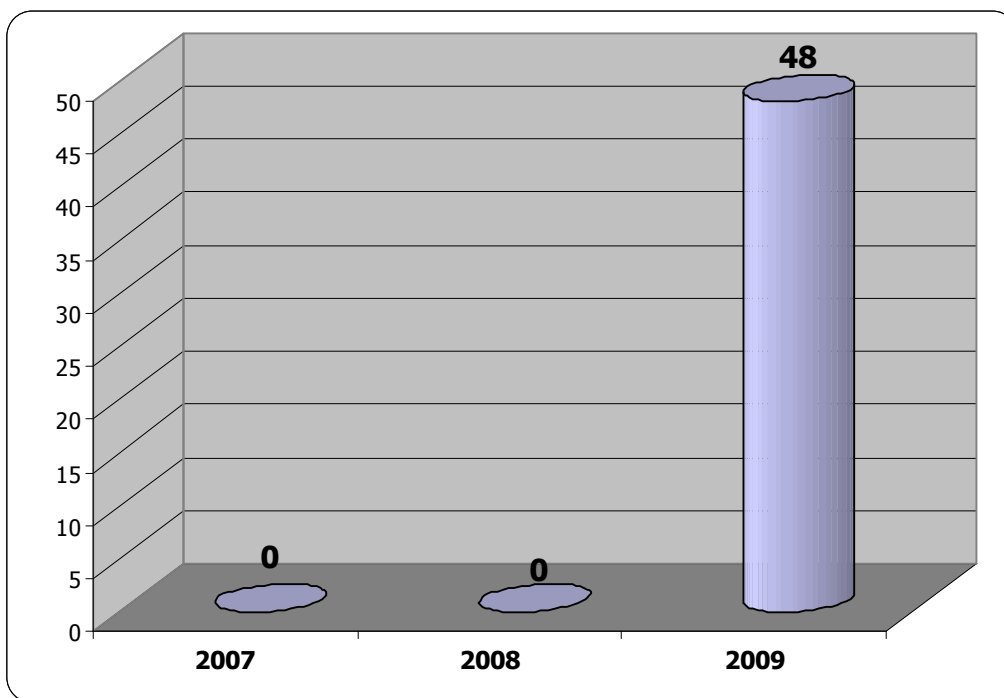
Γράφημα 68: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας (2009)



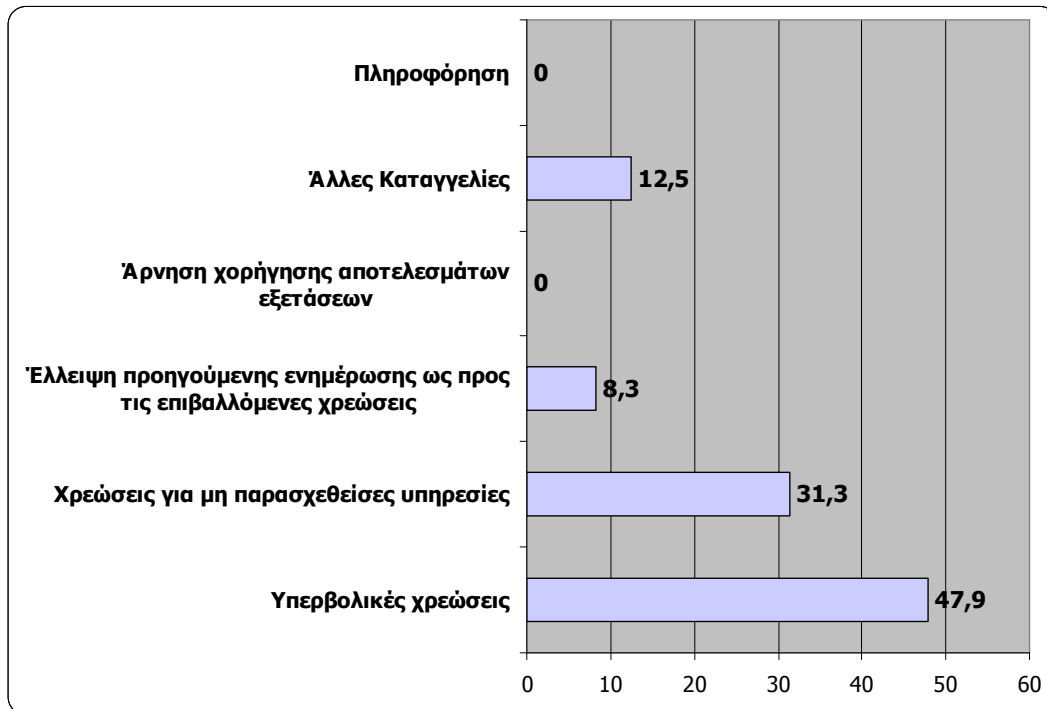
Γράφημα 69: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Περίοδος	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008		
01/06/2008 – 31/05/2009	7	0,1 %
01/06/2009 – 31/12/2009	41	1 %

Πίνακας 27: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά ημερολογιακό έτος



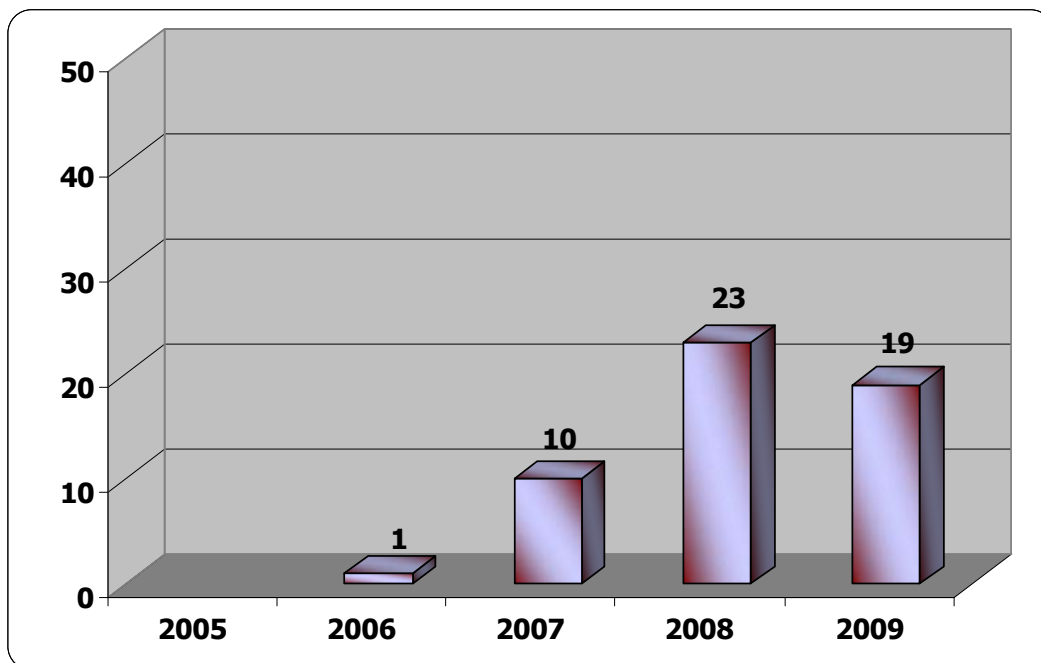
Γράφημα 71: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας (2009)



10. Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Περίοδος Έκθεσης πεπραγμένων	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)		
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	2	0,3 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	15	0,4 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	24	0,5 %
Περίοδος 5^η (01/06/2009 – 31/12/2009)	12	0,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	53	0,4 %

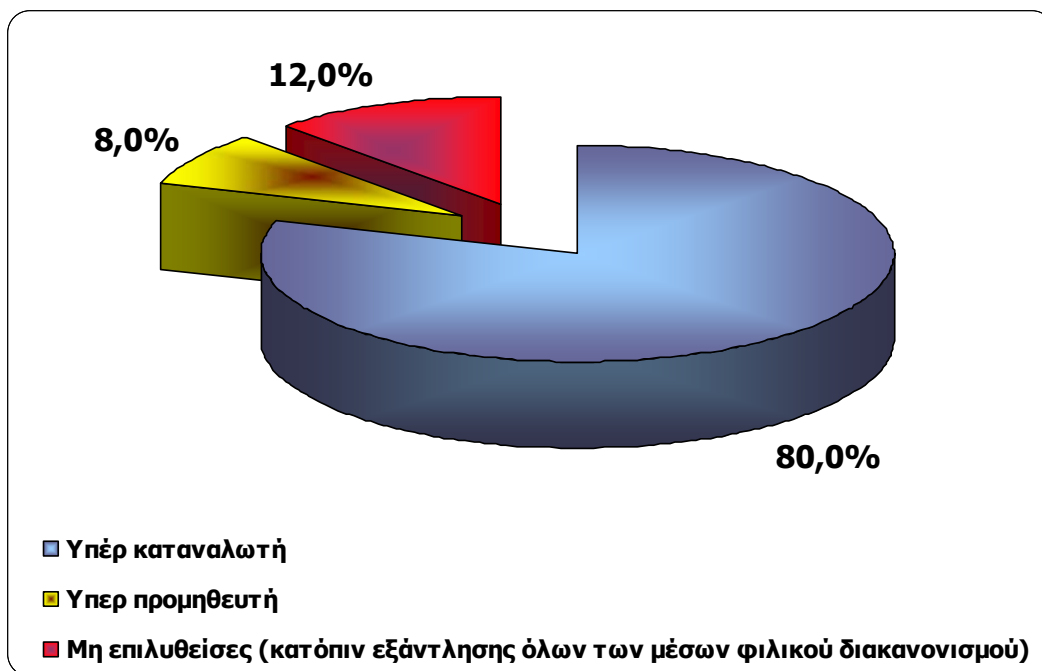
Πίνακας 28: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 72: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά ημερολογιακό έτος



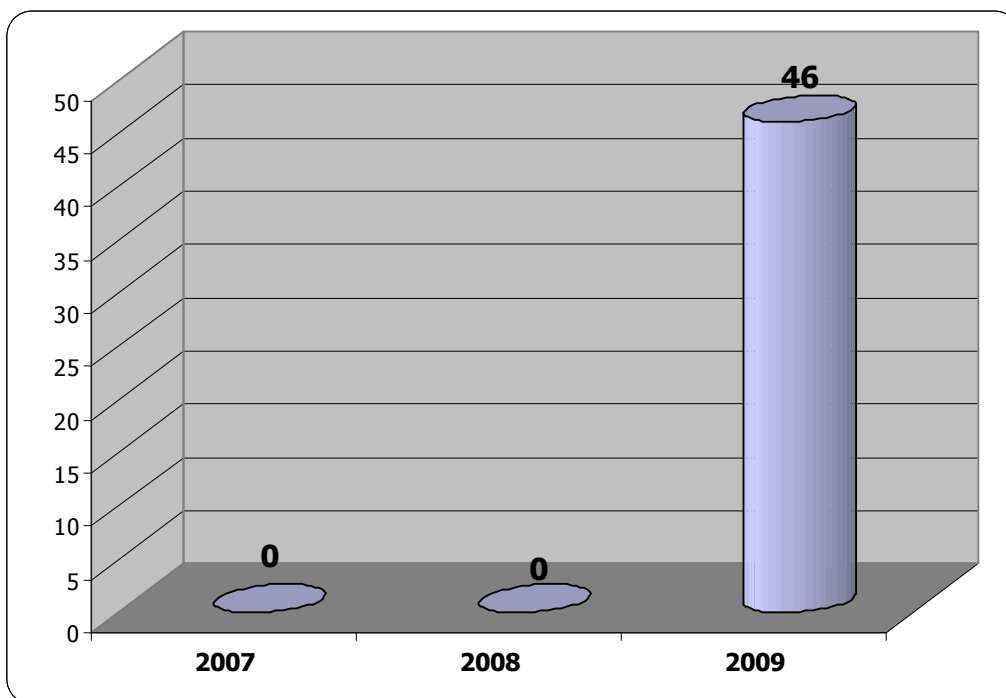
Γράφημα 73: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (2009)



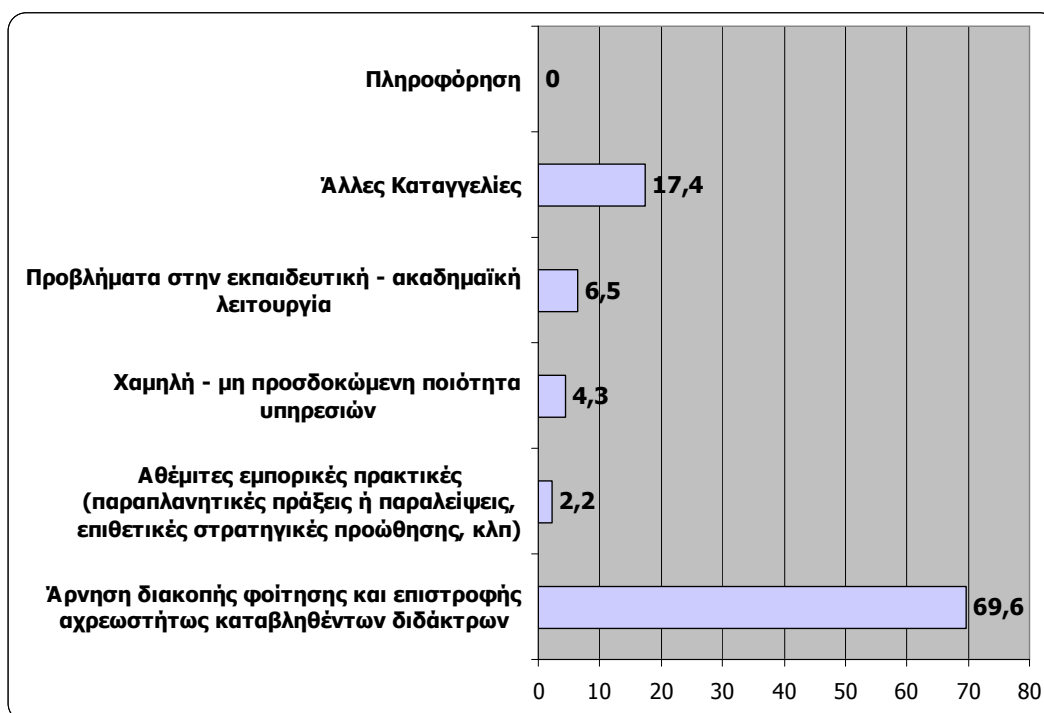
Γράφημα 74: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Περίοδος	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008		
01/06/2008 – 31/05/2009	13	0,2 %
01/06/2009 – 31/12/2009	33	0,8 %

Πίνακας 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με το παλιό σύστημα χρονολογικής κατάταξης



Γράφημα 75: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά ημερολογιακό έτος



Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (2009)

10.1. Έκδοση νέου ενημερωτικού φυλλαδίου

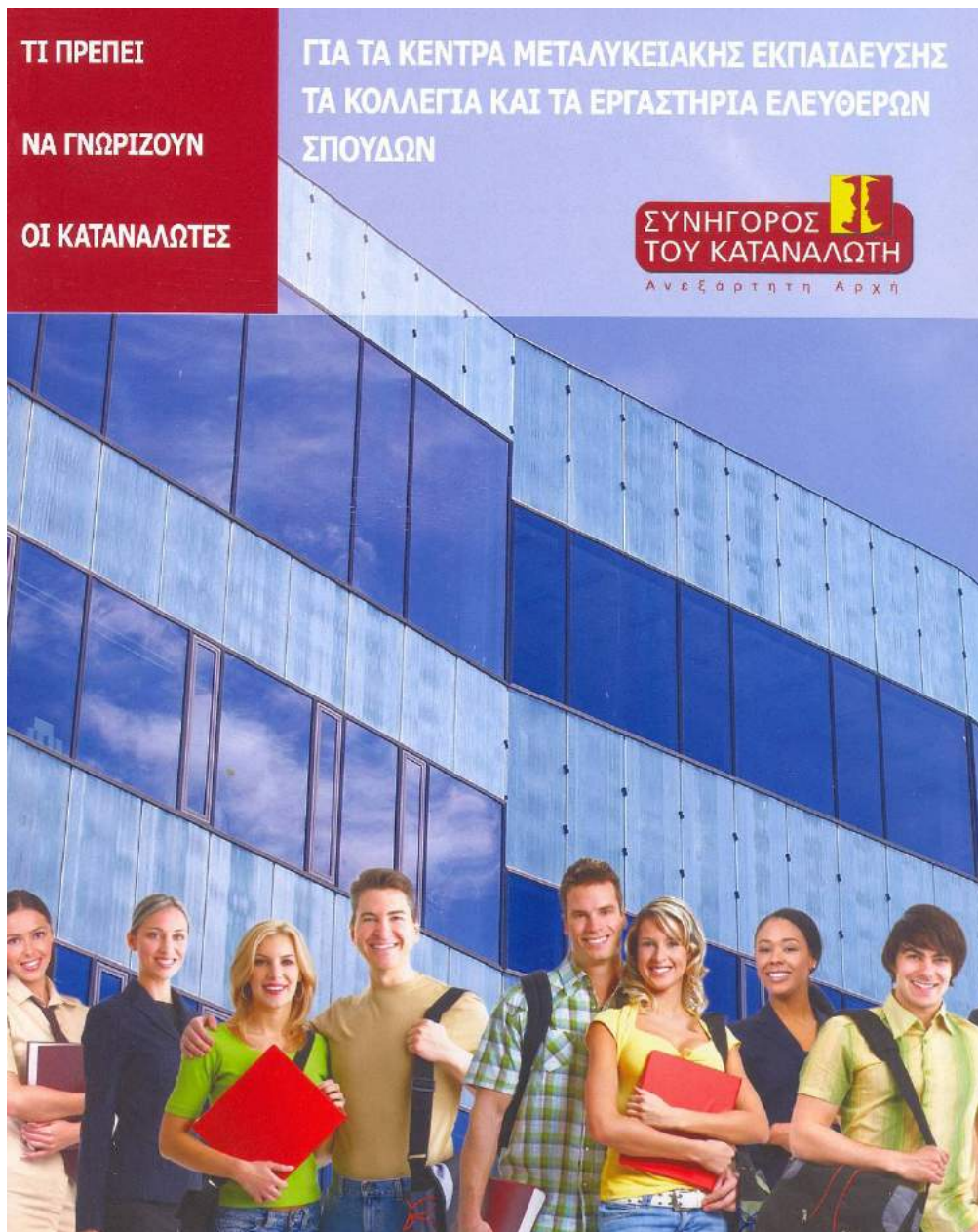
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε, στις 21-7-2009, στη σύνταξη ενός νέου ενημερωτικού φυλλαδίου για τα κέντρα μεταλυκειακής εκπαίδευσης, τα κολλέγια και τα εργαστήρια ελευθέρων σπουδών, μέσα από το οποίο παρέχεται αφενός μια εύληπτη και εύχρηστη κωδικοποίηση του ν. 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177) «Ίδρυση και λειτουργία Κολλεγίων και άλλες διατάξεις» και αφετέρου επιχειρείται η εις βάθος ενημέρωση των ενδιαφερόμενων υποψήφιων σπουδαστών και των γονιών τους σχετικά με τη λειτουργία του ιδιωτικού κλάδου της μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη χώρα μας. Υπήρξε και επανεκτύπωση του φυλλαδίου με δαπάνη του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών.

Ειδικότερα, στο φυλλάδιο γίνεται λεπτομερής αναφορά στο νομικό πλαίσιο λειτουργίας της Ανώτατης Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, στα ισχύοντα περί ακαδημαϊκής και επαγγελματικής αναγνώρισης τίτλων σπουδών της αλλοδαπής, στο νέο νομικό καθεστώς των κολλεγίων και στη διαδικασία αδειοδότησής τους, καθώς επίσης σε σχετική με την αναγνώριση τίτλων σπουδών νομολογία των Ελληνικών δικαστηρίων και του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Η νέα αυτή έκδοση εντάσσεται στο πλαίσιο της συστηματικής προσπάθειας που καταβάλει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την υπεύθυνη πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με ό,τι πρέπει να γνωρίζει και να προσέχει κατά τις συναλλαγές του με προμηθευτές διάφορων εμπορικών κλάδων της αγοράς. Απώτερος σκοπός μέσα από τη διαρκή ενημέρωση είναι να εξασφαλιστεί η δεοντολογικά ορθή, ηθικά ευπρεπής και επιχειρηματικά σύννομη συμπεριφορά εκ μέρους των προμηθευτών, παράλληλα με την ενδυνάμωση της καταναλωτικής συνείδησης και της αυτοπροστασίας των πολιτών.

Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες-καταναλωτές μπορούν να προμηθευθούν το εν λόγω φυλλάδιο δωρεάν:

1. Από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144)
2. Από τις Περιφερειακές Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
3. Από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

1. Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες

1.1. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέας, στο Συνέδριο που διοργανώθηκε από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας με θέμα «Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην προστασία του καταναλωτή» (Κέρκυρα, 25-26/9/2009)

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε την ομιλία του με μια αναδρομή στη διεθνή δράση του κινήματος για την προστασία του καταναλωτή ως μιας συστηματοποιημένης προσπάθειας μη κυβερνητικών ομάδων, οργανώσεων πολιτών και μεμονωμένων ατόμων, με σκοπό την ανάπτυξη και εμπέδωση καταναλωτικής κουλτούρας ως ασπίδα σε αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές, για να φτάσει στη διαπίστωση ότι η ανάγκη της καταναλωτικής προστασίας στη σύγχρονη εποχή προβάλλει ακόμα ισχυρότερη και παράλληλα απαιτείται η διαρκής προσαρμογή της στα διαρκώς μεταβαλλόμενα δεδομένα του σημερινού οικονομικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος της παγκοσμιοποιημένης αγοράς.

Υπό το φως μιας τέτοιας ανάγκης, επισήμανε ο κ. Ζερβέας, προωθείται τα τελευταία χρόνια στην Ευρωπαϊκή Ένωση η εξωδικαστική, συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, δίνοντας γόνιμη αφορμή για τη σύσταση και λειτουργία αρμόδιων οργάνων στα κράτη-μέλη για να φέρουν εις πέρας αυτό το σημαντικό έργο.

Στην Ελλάδα, η νέα αυτή τάση πήρε σάρκα και οστά με τη σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, υπογράμμισε ο κ. Ζερβέας, ο οποίος ήρθε να ενταχθεί σε ένα ευρύτερο πλαίσιο εξωδικαστικής δράσης υφιστάμενων φορέων, όπως είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, αποτελώντας σημαντικό πυλώνα προάσπισης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς και αποτελεσματικό όργανο για την αντικειμενική και αμερόληπτη διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές.

Λόγω του ειδικού ενδιαφέροντος του Συνεδρίου για τις γυναίκες, ο κ. Ζερβέας δεν παρέλειψε να κάνει ιδιαίτερη μνεία στον σύγχρονο ρόλο της γυναίκας ως καταναλώτριας, ως ατόμου δηλαδή που η αύξηση του εισοδήματος και η μεγέθυνση της αυτοπεποίθησης, ως αποτέλεσμα των εκπαιδευτικών προσόντων και της ισχυροποίησής του στην αγορά εργασίας, έχουν ως συνεπακόλουθο την αύξηση των δαπανών και την έντονη δραστηριοποίησή του στο πεδίο των καταναλωτικών συναλλαγών.

Ο εμπλουτισμός των ρόλων που μπορεί με επιτυχία να αναλάβει η σύγχρονη γυναίκα, πέρα από τους στερεοτυπημένους ρόλους της γυναίκας-συζύγου και της γυναίκας-μητέρας, σημείωσε ο κ. Ζερβέας, αντικατοπτρίζεται εμφανέστατα στο πεδίο της κατανάλωσης, όπου δημιουργούνται αγορές ειδικά με στόχο-αποδέκτη τη γυναίκα, ενώ το ίδιο συμβαίνει και με τη διαφήμιση, η οποία σχεδιάζει και υλοποιεί καμπάνιες με θεματικό πρωταγωνιστή και σχεδόν αποκλειστικό ενδιαφερόμενο των διαφημιζόμενων προϊόντων τη γυναίκα.

Ενόψει του κινδύνου για την ύπαρξη διακρίσεων λόγω φύλου όσον αφορά την πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, οι οποίες μπορούν να περιλαμβάνουν ενδεικτικά τη λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση της γυναίκας λόγω εγκυμοσύνης ή μητρότητας, την παρενόχληση κάθε μορφής, ή ακόμα και την ενθάρρυνση για την άσκηση άμεσων ή έμμεσων διακρίσεων λόγω φύλου, ο κ. Ζερβέας πήρε αφορμή για να ενημερώσει το ακροατήριο σχετικά με τον νέο εποπτικό ρόλο που ανέλαβε η Αρχή για την εφαρμογή στη χώρα μας της πρόσφατης Ευρωπαϊκής Οδηγίας που προβλέπει την τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες.

Στη συνέχεια, ο κ. Ζερβέας αναφέρθηκε στον αποκεντρωμένο ρόλο του Συνηγόρου του Καταναλωτή μέσω των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, εξαιρώντας τη συμβολή τους στο έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Ο κ. Ζερβέας έκλεισε την ομιλία του, αναφερόμενος στην ταχεία εδραίωση του θεσμού στη συνείδηση των πολιτών, όπως αποδεικνύεται από την αυξητική τάση που παρουσιάζει η υποβολή αναφορών κάθε χρόνο, από την ευρεία δημόσια προβολή της οποίας τυγχάνει η Αρχή

από τα Μέσα Ενημέρωσης, όπως επίσης από τον υψηλό βαθμό αποδοχής των παρεμβάσεων και των συστάσεων που απευθύνει προς τους συντελεστές της αγοράς και την Πολιτεία.

1.2. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στο Bank Management Conference (30-11-2009)

Συμμετέχοντας στον εν λόγω Conference, ο κ. Ζερβέας κλήθηκε να προσδιορίσει τις κατηγορίες εκείνες στις οποίες εμπίπτουν κατά προτεραιότητα τα παράπονα και οι καταγγελίες που υποβάλλουν στην Αρχή οι καταναλωτές στη σχέση τους με τις τράπεζες, όπως επίσης να καταθέσει την άποψή του για το σημείο στο οποίο (πρέπει να) βρίσκεται η ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων στη σχέση καταναλωτή-τράπεζας.

Ο κ. Ζερβέας ενημέρωσε το ακροατήριο για το ότι ο τραπεζικός κλάδος είναι από τους συχνότερα καταγγελλόμενους στην Αρχή, με τα σημαντικότερα παράπονα των καταναλωτών να αφορούν καταχρηστικές και αδιευκρίνιστες χρεώσεις, ελλιπή πληροφόρηση για τα δανειακά και πιστωτικά προϊόντα, καθώς και αμφισβητούμενες συναλλαγές. Έμφαση δόθηκε από τον κ. Ζερβέα στην αδυναμία εξόφλησης χρεών, που δείχνει εντόνως αυξητική τάση εν μέσω οικονομικής κρίσης και περιορισμού της ρευστότητας των νοικοκυριών.

Σε ό,τι αφορά την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων στη σχέση των καταναλωτών με τις τράπεζες, ο κ. Ζερβέας έσπευσε να ξεκαθαρίσει πως μια τέτοια ισορροπία προαλείφεται μέσα από την έγκυρη, σωστή και αντικειμενική προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή για το πιστωτικό προϊόν ή την υπηρεσία που ενδιαφέρεται να αποκτήσει, σε συνδυασμό πάντοτε με την υπευθυνότητα που πρέπει να επιδεικνύει και ο ίδιος ως προς το μέγεθος και την έκταση του δανεισμού του, προκειμένου να αποφεύγει τον υπερδανεισμό και τη συσσώρευση δυσβάσταχτων οικονομικών υποχρεώσεων.

2. Διαβουλεύσεις και εισηγήσεις

2.1. Συμμετοχή στην κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου και της Ειδικής Διαρκούς Επιτροπής Ευρωπαϊκών Υποθέσεων της Βουλής, με θέμα ημερήσιας διάταξης την εξέταση της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Την Πέμπτη, 18 Ιουνίου 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελος Ζερβέας συμμετείχε, κατόπιν πρόσκλησης της Β' Αντιπροέδρου της Βουλής, κας Έλσας Παπαδημητρίου, στην κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου και της Ειδικής Διαρκούς Επιτροπής Ευρωπαϊκών Υποθέσεων της Βουλής, με θέμα ημερήσιας διάταξης την εξέταση της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών (COM (2008) 614 τελικό).

Κατά τη συνεδρίαση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατύπωσε τις παρατηρήσεις της Αρχής τόσο κατ' άρθρο όσο και στο σύνολο των προτεινομένων ρυθμίσεων, εκφράζοντας παράλληλα τις επιφυλάξεις του ως προς την αποτελεσματικότητα της επιλογής της αρχής της πλήρους εναρμόνισης που υιοθετεί η Πρόταση, καθώς και ως προς τα νομικά ζητήματα που σχετίζονται με την αρχή της επικουρικότητας και την υπό διερεύνηση πρωτοβουλία της Ένωσης.

Επιπλέον, διατύπωσε επιφυλάξεις ως προς τις διατάξεις που μειώνουν το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, λαμβάνοντας μάλιστα υπόψη το γεγονός ότι με το Ελληνικό Δίκαιο διασφαλίζεται ένα επίπεδο προστασίας των καταναλωτών υψηλότερο από το αντίστοιχο της Πρότασης Οδηγίας και θεωρώντας ότι η μέγιστη εναρμόνιση θα οδηγήσει σε σημαντικές τροποποιήσεις στο ενοχικό και αστικό Δίκαιο της χώρας, μειώνοντας το ήδη υφιστάμενο επίπεδο προστασίας.

Κατά την τοποθέτησή του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

Με την εν θέματι Πρόταση, η Επιτροπή:

(α) συνενώνει τέσσερα (4) από τα υπάρχοντα Κοινοτικά νομοθετικά κείμενα για την προστασία των καταναλωτών σε μία ενιαία Οδηγία.

Συγχωνεύονται οι Οδηγίες 93/13/ΕΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, 99/44/ΕΚ σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών, 97/7/ΕΚ για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, και 85/577/ΕΚ για τις πωλήσεις εκτός εμπορικού καταστήματος.

Η συγχώνευση που επιχειρείται απομακρύνεται από τη μέχρι σήμερα ακολουθούμενη πρακτική της τομεακής προσέγγισης στο πλαίσιο του Κοινοτικού Δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων (πρόσφατα παραδείγματα, οι Οδηγίες για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και για τη χρονομεριστική μίσθωση και την καταναλωτική πίστη, οι οποίες εξαιρούνται της παρούσας πρότασης).

Σκοπός είναι η απλούστευση και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ρυθμίσεων και η αντιμετώπιση του νομικού κατακερματισμού, ο οποίος -κατά την Επιτροπή- αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για την εσωτερική αγορά. Επιπλέον, εντάσσεται στο πλαίσιο του στόχου για την εσωτερική αγορά στον τομέα των καταναλωτών, ήτοι τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας και την ενθάρρυνση των επιχειρήσεων να παρέχουν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους χωρίς εμπόδια σε όλα τα κράτη-μέλη.

Ο στόχος αυτός επιβεβαιώθηκε, μεταξύ άλλων, στο Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το Πράσινο Βιβλίο και την επανεξέταση του Κοινοτικού Κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών.

(β) εφαρμόζει την αρχή της πλήρους εναρμόνισης στο σύνολο των ρυθμίσεων της, επιλογή που αντιμετωπίζεται με σκεπτικισμό και επιφύλαξη από σημαντική μερίδα των φορέων.

Όπως επισημαίνεται στο από 15-4-2009 έγγραφο εργασίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών της Επιτροπής Νομικών Θεμάτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, «η μετατόπιση από την ελάχιστη στη μέγιστη εναρμόνιση... εγείρει αμφιβολίες όσον αφορά την αρχή της επικουρικότητας... Οι κανόνες του εθνικού Δικαίου των συμβάσεων θα καταστούν ανεφάρμοστοι στο πεδίο των κανόνων μέγιστης εναρμόνισης... Τα κράτη-μέλη δεν θα έχουν κανένα περιθώριο διακριτικής ευχέρειας... Θα πρέπει, συνεπώς, να εξεταστεί αν και κατά πόσο θα ήταν ενδεδειγμένη μια πιο στοχοθετημένη πλήρης εναρμόνιση σε συγκεκριμένα ζητήματα».

Επιπλέον, με την από 22-4-2009 γνωμοδότησή της με θέμα «Τα δικαιώματα των καταναλωτών», η Επιτροπή των Περιφερειών (ΕΠ) αντιτάσσεται ρητώς στην αρχή της πλήρους εναρμόνισης σε ευρεία κλίμακα και τούτο διότι, όπως επισημαίνεται:

- ο ορισμένα κράτη μέλη θα εξαναγκαστούν να καταργήσουν, για λόγους απλούστευσης, ειδικές ρυθμίσεις προστασίας των καταναλωτών, ακόμα κι αν αυτές έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές στην εφαρμογή τους
- η εκτεταμένη και πλήρης εναρμόνιση δεν συνηθίζεται στην Ευρωπαϊκή νομοθεσία προστασίας των καταναλωτών ούτε είναι επιβεβλημένη
- η αρχή της ελάχιστης εναρμόνισης, η οποία στηρίζεται στο θεμελιώδες άρθρο 153, πρέπει να διατηρηθεί, επιτρέποντας στα κράτη-μέλη να διατηρήσουν το δικαίωμα να προσαρμόζουν ευέλικτα τη νομοθεσία περί δικαιωμάτων των καταναλωτών στο εθνικό τους Δίκαιο προς τον σκοπό της ενίσχυσης της προστασίας τους
- αμφισβητείται αν η εκτεταμένη και πλήρης εναρμόνιση είναι συμβατή με την αρχή της επικουρικότητας

Η αρχή της επικουρικότητας ορίζεται στο άρθρο 5 της ΣυνθΕΚ, σύμφωνα με την οποία στους τομείς που δεν υπάγονται στην αποκλειστική της αρμοδιότητα, η Κοινότητα δρα μόνο εάν και στον βαθμό που οι στόχοι της προβλεπόμενης δράσης είναι αδύνατον να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη-μέλη και δύνανται συνεπώς να επιτευχθούν καλύτερα σε Κοινοτικό επίπεδο.

Η ΕτΠ θεωρεί πως η Πρόταση Οδηγίας δεν περιέχει επαρκή αιτιολογία ως προς την ανάγκη δράσης, τονίζοντας ότι η έρευνα του Ευρωβαρόμετρου, στην οποία στηρίχτηκε, δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία για την έκδοσή της.

Στο ίδιο περίπου πνεύμα, η Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου επισημαίνει με το από 4-5-2009 έγγραφο εργασίας ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας. Πρέπει, όπως τονίζεται, να καταδειχθεί πλήρως με ποιον τρόπο η πρόταση επιφέρει προστιθέμενη αξία στους καταναλωτές επιπροσθέτως των όσων θα μπορούσαν να επιτευχθούν από μεμονωμένες ενέργειες των κυβερνήσεων των κρατών-μελών.

Στο σχετικό έγγραφο γίνεται αναφορά στην από 17-7-2007 «Έκθεση Patrie» (για το Πράσινο Βιβλίο σχετικά με την επανεξέταση του κοινοτικού κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών - 2007/2010(INI), με την οποία το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υπογραμμίζει ότι η πλήρης εναρμόνιση δεν πρέπει να οδηγήσει σε υποβάθμιση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και, ως εκ τούτου, ζητεί τη στοιχειοθετημένη πλήρη εναρμόνιση ορισμένων διατάξεων, που θα αποφασιστεί κατά περίπτωση. Επιπλέον, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τόνισε ότι η εναρμόνιση δεν πρέπει να οδηγήσει σε υποβάθμιση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που έχει επιτευχθεί μέσω ορισμένων εθνικών διατάξεων.

Κατά τη διαβούλευση υποστηρίχθηκαν αποκλίνουσες απόψεις. Η πλειονότητα των επιχειρηματικών ενώσεων υποστηρίζει την πλήρη ή στοιχειοθετημένη εναρμόνιση. Από την άλλη, η πλειονότητα των καταναλωτικών ενώσεων υποστηρίζει την ελάχιστη εναρμόνιση, με τη σκέψη ότι η εν θέματι πρόταση θίγει δικαιώματα που αποτελούν μέρος του Κοινοτικού κεκτημένου.

Κατά τα λοιπά και εν σχέσει με τις κατ' άρθρο παρατηρήσεις του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρθηκε στο από 5-12-2008 έγγραφό του, με το οποίο διατύπωσε αναλυτικά τις θέσεις του επί των επιμέρους προτεινομένων ρυθμίσεων της Οδηγίας.

Μετά το πέρας των εργασιών της συνεδρίασης, η Διαρκής Επιτροπή Παραγωγής και Εμπορίου και η Ειδική Διαρκής Επιτροπή Ευρωπαϊκών Υποθέσεων διατύπωσε τη θέση ότι η Πρόταση Οδηγίας πάσχει ως προς τη συμβατότητά της με την αρχή της επικουρικότητας, καθώς και ότι η παραβιάζει την αρχή της αναλογικότητας, περιορίζοντας σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως στην Ελλάδα, το επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Καταλήγοντας, οι Επιτροπές κάλεσαν την Κυβέρνηση να απορρίψει την Πρόταση Οδηγίας, να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ώστε να προχωρήσει η διαδικασία αναθεώρησης του Κοινοτικού κεκτημένου για τα δικαιώματα των καταναλωτών και να επιδιώξει η ως άνω αναθεώρηση να υλοποιηθεί με τη μορφή της Οδηγίας ελάχιστης εναρμόνισης, ώστε τα κράτη-μέλη να έχουν τη δυνατότητα θέσπισης αυστηρότερων όρων για την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο της εθνικής τους νομοθεσίας.

2.2. Συμμετοχή σε διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με θέμα την εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη

Εισηγητές:

Βησσαρίων Παπαγιάννης

Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Στο πλαίσιο μίας νέας διαδικασίας παρατήρησης της καταναλωτικής αγοράς που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με την οποία διερευνάται ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν διάφοροι τομείς της οικονομίας από την άποψη των καταναλωτών, ένας από τους στόχους που έχει θέσει η Επιτροπή είναι η ανάπτυξη μίας μεθοδολογίας για την εναρμονισμένη ταξινόμηση των

καταγγελιών που υποβάλλουν οι πολίτες-καταναλωτές στους αρμόδιους, σε κάθε κράτος-μέλος, θεσμικούς φορείς.

Το 2008, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε διαδικασία διαβούλευσης (στην οποία συμμετείχε και ο Συνήγορος του Καταναλωτή²¹), το αποτέλεσμα της οποίας ήταν ένα προσχέδιο της μεθοδολογίας για την εναρμονισμένη ταξινόμηση των καταναλωτικών καταγγελιών. Το προσχέδιο αυτό τέθηκε εκ νέου σε διαβούλευση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατά το διάστημα από 7 Ιουλίου έως 5 Οκτωβρίου 2009. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος στο κάλεσμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και συμφωνώντας για τη σπουδαιότητα της ύπαρξης ενός κοινού πλαισίου καταγραφής και παρακολούθησης των παραπόνων των καταναλωτών, συμμετείχε και στη δεύτερη διαβούλευση, καταθέτοντας σχόλια και παρατηρήσεις επί του προσχεδίου.

3. Δημοσιεύσεις σε νομικά περιοδικά

Το Πόρισμα-Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά της Εθνικής Τράπεζας σχετικά με ποινή προεξόφλησης σε σύμβαση στεγαστικού δανείου κυμαινόμενου επιτοκίου έχει δημοσιευθεί στο περιοδικό *Νομικό Βήμα* (Σεπτέμβριος 2009, Τόμος 57, Τεύχος 7, σελ.1806-1808).



²¹ Αναλυτικότερα, βλ. Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Καταναλωτή 2008-2009, σελ. 264.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος

Άρθρο 1 - Ίδρυση – Αποστολή

1.

(α) Συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

(β) *Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ.*

***** Το δεύτερο εδάφιο της παρ.1 προστέθηκε με το άρθρο 14, παρ.3 του ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105/1-7-2009)**

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του κράτους.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.

7. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισηγείται τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών. Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.

8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

Άρθρο 2 - Εκλογή – Θητεία

1. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

3. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρεί, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Αναπληρωτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων που ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του.

5. *Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων ορίζεται τετραετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή επιτρέπεται για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Σε περίπτωση παραίτησης ή παύσης Συνηγόρου ή Βοηθού Συνηγόρου, διορίζεται αντικαταστάτης για το υπόλοιπο της θητείας του παραιτηθέντος ή παυθέντος, η οποία κατά τη λήξη της παρατείνεται αυτοδικαίως για μία ακόμη πλήρη θητεία. Η θητεία του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων παρατείνεται αυτοδικαίως μέχρι το διορισμό των νέων.*

***** Η παρ. 5 αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3734/2009 (ΦΕΚ Α' 8/28-1-2009)**

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυτεί με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

7. Οι Βοηθοί Συνήγοροι μπορεί να παυτούν με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8. Κατά τη διάρκεια της θητείας τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία επαγγελματική δραστηριότητα ή να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη, στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημοσίου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. ή νομικού προσώπου του ευρύτερου δημόσιου τομέα αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της θητείας τους.

9. Οι αποδοχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση από τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 3 – Αρμοδιότητες

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στον νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191) για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του

Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Ζητήματα που ανάγονται στις λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 ρυθμίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

6. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερομένων μερών να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

7. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

8. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων, προς τους οποίους μπορεί να μεταβιβάζει με απόφασή του μέρος των αρμοδιοτήτων του. Η απόφασή του ανακαλείται οποτεδήποτε.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το προσωπικό πάσης φύσεως που υπηρετεί στην Αρχή. Είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινές, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, ο οποίος εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

11. Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και τον Υπουργό Ανάπτυξης ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της, και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

Άρθρο 4 - Διαδικασία έρευνας

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις επιτροπές της παρ. 4 του άρθρου 3 είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από τον νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.
4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.
5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.
6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.
7. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας.
8. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται ύστερα από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη Δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.
9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.
10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4στ, του ν. 703/1977 (ΦΕΚ 278 Α').
11. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα ΝΠΔΔ, στους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

Άρθρο 5 - Ειδικοί Επιστήμονες και Γραμματεία

1. Συνιστώνται δεκαπέντε (15) θέσεις ειδικών επιστημόνων και πέντε (5) θέσεις βοηθών ειδικών επιστημόνων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δέκα (10) τακτικού προσωπικού, κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Αρχής, τρεις (3) θέσεις ΔΕ Διοικητικού-Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Γραμματείας της Αρχής, μία (1) θέση ΥΕ κλητήρα και μια (1) θέση ΔΕ οδηγού.
2. Για τα προσόντα και τη διαδικασία διορισμού των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ.1 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α)».

[Οι παρ.1, 2 τίθενται όπως αντικαταστάθηκαν με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α 297/6.12.2005]

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των ΟΤΑ α' και β' βαθμού και των ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται, μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπώμενου υπαλλήλου.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α), οι αποδοχές των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

***** Η παρ. 4 τίθεται όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ Α' 297/6-12-2005)**

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προϊστάται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003.

6. Στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συνιστώνται επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Οι θέσεις αυτές κατανέμονται ως εξής: τρεις (3) για τις ανάγκες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και από δύο (2) για τις ανάγκες κάθε Βοηθού Συνηγόρου. Η πρόσληψη στις ανωτέρω θέσεις γίνεται, κατά περίπτωση, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Βοηθό Συνήγορο με σχετική πράξη τους, χωρίς οποιαδήποτε διαδικασία. Οι αποδοχές του προσωπικού που προσλαμβάνεται στις προαναφερόμενες θέσεις είναι αντίστοιχες με αυτές του προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α'), όπως ισχύουν εκάστοτε. Το προσλαμβανόμενο προσωπικό αποχωρεί αυτοδικαίως ταυτόχρονα με την αποχώρηση, για οποιονδήποτε λόγο, του οργάνου που το προσέλαβε, χωρίς άλλη διαδικασία. Η παροχή υπηρεσίας στις θέσεις της παρούσας παραγράφου δεν γεννά οποιοδήποτε δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλη αξίωση ή προνόμιο. Οι ανωτέρω θέσεις επιτρέπεται να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α'), όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 2527/1997 (ΦΕΚ 206 Α'). Η απόσπαση γίνεται ύστερα από αίτημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κοινή απόφαση του αρμόδιου Υπουργού και των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης, κατά παρέκκλιση των ισχυουσών διατάξεων.

***** Η παρ. 6 τίθεται όπως προστέθηκε με το άρθρο 37 του ν. 3325/2005 (ΦΕΚ Α' 68/11-3-2005)**

Άρθρο 6 - Τίτλος της Αρχής

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή άλλου παρεμφερούς τίτλου, που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σχετικά με την Αρχή.

Άρθρο 7 - Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίζεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος «Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας», ο οποίος κυρώνεται με Προεδρικό Διάταγμα εκδιδόμενο

ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, Στον Κώδικα αυτόν καθορίζονται ιδίως οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

Άρθρο 8 - Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής και των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια καθορίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο οποίος συντάσσεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών.



1. Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού Προσωπικού

Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο κ. Ευάγγελος Ζερβέας γεννήθηκε στη Μάνη το 1955. Αποφοίτησε με άριστα από το 1ο Λύκειο Καλαμάτας. Εισήλθε μεταξύ των πρώτων το 1973 στη Νομική Σχολή του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, απ' όπου αποφοίτησε το 1978. Παρακολούθησε σπουδές Δημοσιογραφίας, Οργάνωσης, Διοίκησης και Επικοινωνίας. Είναι μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ) από το έτος 1981.

Ως μάχιμος δικηγόρος επί τριάντα έτη απέκτησε πλούσια δικαστηριακή πείρα στους τομείς του αστικού, εμπορικού, ποινικού και διοικητικού δικαίου. Εξελέγη πρώτη φορά Σύμβουλος και Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2005 έως 15-3-2008 και επανεξελέγη Σύμβουλος και Μέλος του ΔΣ του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2008 έως 15-3-2011.

Διετέλεσε μέλος του 1ου Πειθαρχικού Συμβουλίου του ΔΣΑ από το 2005 και συμμετείχε σε Επιτροπές του ΔΣΑ. Διετέλεσε μέλος του ΔΣ του Ταμείου Χρηματοδότησεως Δικαστικών Κτιρίων (ΤΑΧΔΙΚ) από τον Ιανουάριο 2007 και Τακτικό Μέλος της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.(ΕΕΔΑ) από τον Οκτώβριο 2005 και Προεδρεύων Τμήματός της. Τακτικό Μέλος της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδας (ΟΚΕ) από τον Ιανουάριο 2008.

Άρθρα του δημοσιεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε νομικά περιοδικά. Το έτος 2005 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ». Το 2008 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ – ΔΙΚΑΙΟ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ – ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΟΔΟΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ».

Διετέλεσε Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Προνοίας Προσωπικού Εμπορικών και Βιομηχανικών – Επαγγελματικών και Βιοτεχνικών Επιμελητηρίων του Κράτους (1990-1994) και Αναπληρωτής Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Ραδιοφωνίας και Τουρισμού (1991-1994).

Γνωρίζει την Αγγλική γλώσσα.

Είναι παντρεμένος με τη Σοφία Δημίδα και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, τεταρτοετή φοιτητή της Νομικής Σχολής του ΔΠΘ

Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

Ο κ. Δημήτρης Μάρκου γεννήθηκε στα Σπάτα το 1969. Αποφοίτησε από το Λύκειο Σπάτων.

Είναι κάτοχος Master of Business Administration από το European University - Γαλλία με ειδίκευση στη Χρηματοοικονομική Ανάλυση (Επιχειρήσεων και Τραπεζών) καθώς επίσης και στα συστήματα προβλέψεων.

Είναι κάτοχος Bachelor of Business Administration από το European University - Ελβετία με ειδίκευση στη Διεθνή Διοίκηση και το Μάρκετινγκ.

Έχει διατελέσει Διευθυντής Υποκαταστήματος και μέλος Δ.Σ. Χρηματιστηριακών Εταιρειών Λήψης και Διαβίβασης Εντολών.

Έχει διατελέσει Πρόεδρος της Νομαρχιακής Επιτροπής Λαϊκής Επιμόρφωσης της Νομαρχίας Ανατολικής Αττικής.

Έχει διατελέσει μέλος της 9ης Μόνιμης Επιτροπής Εμπειρογνομόνων του Υπουργείου Ανάπτυξης σε θέματα Κοστολόγησης και Έρευνας Αγορών Τιμών.

Γνωρίζει την Αγγλική και Γερμανική γλώσσα.

Βιογραφικό Βοηθού Συνηγόρου

Η κ. Βασιλική Μπώλου γεννήθηκε στη Λάρισα το 1970. Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Κολωνίας (Albertus Magnus Universität zu Köln) το 1994. Το 2001 υποστήριξε τη διδακτορική της διατριβή στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Φρανκφούρτης (Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.) με θέμα: «Ενοχική αποτίμηση της έννοιας του εράνου. Η προβληματική της προστασίας του καταναλωτή σε δωρεές προς κοινωφελή και φιλανθρωπικά ιδρύματα». Μιλάει δύο ξένες γλώσσες (Γερμανικά, Αγγλικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή. Από τον Νοέμβριο του 1998 εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη, αναλαμβάνοντας υποθέσεις που αφορούσαν θέματα κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και προστασίας ευπαθών ομάδων.

Άσκησε δικηγορία στην Αθήνα με ειδίκευση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Υπήρξε Βοηθός Καθηγητή στο Ινστιτούτο του Ποινικού Δικαίου και Εγκληματολογίας του Πανεπιστημίου της Κολωνίας. Εργάστηκε στη Βουλή της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, όπου ασχολήθηκε με την επεξεργασία σχεδίων νόμων που αφορούσαν την εναρμόνιση Κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή στο γερμανικό Δίκαιο.

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα Ελληνικά και Γερμανικά, καθώς και το βιβλίο «Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen – Kundenschutzproblematik». Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων

Αθανασίου Ελένη

Η Ελένη Αθανασίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα (DESS) από το Πανεπιστήμιο UNIVERSITE PANTHEON SORBONNE - PARIS I της Γαλλίας με τίτλο «Droit des Affaires et Fiscalite». Έχει ασκήσει ελεύθερη δικηγορία, με κύριο αντικείμενο το εμπορικό και αστικό Δίκαιο.

Αλεξίου Όλγα

Η Όλγα Αλεξίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και πραγματοποιεί μεταπτυχιακές σπουδές σε θέματα φύλου και καταναλωτών. Έχει απασχοληθεί ως νομική σύμβουλος σε ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την προστασία του καταναλωτή, έχει συντάξει συγκριτικές μελέτες για την εθνική και ευρωπαϊκή καταναλωτική νομοθεσία και συμμετείχε ως εισηγήτρια σε διεθνή συνέδρια για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ως δικηγόρος έχει εμπειρία σε θέματα αστικού και εμπορικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνίδων Επιστημόνων.

Αρχοντάκη Μαρία

Η Μαρία Αρχοντάκη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου D.E.A από το Πανεπιστήμιο AIX-MARSEILLE III της Γαλλίας, με εξειδίκευση στο Κοινοτικό Δίκαιο (Droit communautaire). Από το 1994 ασκεί ελεύθερη δικηγορία με κύριο αντικείμενο το αστικό και το εμπορικό δίκαιο.

Θεοχαροπούλου Ζέτα

Η Ζέτα Θεοχαροπούλου είναι απόφοιτη της Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με βαθμό άριστα (9,45), κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος «D.E.A. Droit des Affaires et Droit Economique» της Νομικής Σχολής του Παν/μίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) και Διδάκτορας του Πανεπιστημίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) με βαθμό Très honorable στον τομέα του Δικαίου των συναλλαγών. Έχει διδάξει στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας (Ειδικός Επιστήμονας με σύμβαση του Π.Δ. 407/1980) και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ως μέλος ΣΕΠ). Έχει απασχοληθεί ως επιστημονική συνεργάτιδα σε Ερευνητικά Προγράμματα της Νομικής Σχολής του Α.Π.Θ. Έχει εργασθεί στο Νομικό Τμήμα και στο Τμήμα Χρηματοδοτήσεων του Κεντρικού Καταστήματος των Παρισίων της Γαλλικής Τράπεζας C.I.C. (Crédit Industriel et Commercial). Έχει ερευνητική και συγγραφική δραστηριότητα στο γαλλικό και ελληνικό νομικό χώρο σε θέματα Τραπεζικού Δικαίου, Δικαίου προστασίας καταναλωτών τραπεζικών συναλλαγών, Εποπτείας τραπεζών και εταιρικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικών και της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή.

Λουφόπουλος Στυλιανός

Ο Στυλιανός Λουφόπουλος είναι απόφοιτος του Οικονομικού Τμήματος της Νομικής του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Χρηματοοικονομική Διαχείριση & Έλεγχο» από το Aston Business School του Aston University, Birmingham U.K. Κατέχει σημαντική εμπειρία στη λογιστική ανάλυση εταιρειών, στη συγκρότηση λεπτομερών «αναλύσεων ρίσκου», καθώς και σε μελέτες χρηματοοικονομικού κόστους.

Μακρυδάκης Νεκτάριος

Ο Νεκτάριος Μακρυδάκης είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1997) και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου MBA (Master in Business Administration) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1999). Έχει εργαστεί σε πολυεθνικές επιχειρήσεις και συγκεκριμένα ως Product Manager στην Βιομηχανία – Όμιλος SATO καθώς και στις επιχειρήσεις λιανεμπορικού τομέα AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ – DELHAIZE LE LION GROUP και τραπεζικού τομέα BNP-Paribas bank (Banque Nationale de Paris – Paribas) με κύριο αντικείμενο απασχόλησης τη διαμόρφωση στρατηγικού σχεδιασμού, το marketing planning, τη χρηματοοικονομική ανάλυση, τη διερεύνηση των αναγκών των καταναλωτών, την κατάρτιση προϋπολογισμού, την ανάλυση κερδοφορίας, τον έλεγχο προόδου έργου, την τιμολογιακή πολιτική, την προώθηση προϊόντων, τον τακτικό απολογισμό.

Επίσης κατέχει άδεια άσκησης Οικονομολογικού Επαγγέλματος και άδεια Λογιστή – Φοροτεχνικού από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος. Είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος, του Ινστιτούτου Οικονομικής Διοίκησης και του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάρκετινγκ.

Μαντζουράνης Ανδρέας

Ο Ανδρέας Μαντζουράνης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος στο Διεθνές Επιχειρηματικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Μάντσεστερ. Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 2003 και έχει διατελέσει σύμβουλος της Ειδικής Γραμματείας για την Ανταγωνιστικότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Μιστριώτη Φωτεινή

Η Φωτεινή Μιστριώτη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει συγγράψει μελέτη με τίτλο: «Οι Ποινικές Διατάξεις για την Πνευματική Ιδιοκτησία (ν. 2121/93): Επιστημολογικά και Δογματικά Προβλήματα». Έχει εργαστεί σε μεγάλα δικηγορικά γραφεία της Αθήνας και έχει σημαντική εμπειρία, ιδίως σε ζητήματα Ειδικού Ποινικού Δικαίου, Ποινικής Προστασίας Καταναλωτή, ζητήματα που άπτονται του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και σε θέματα Εμπορικού, Αστικού και Διοικητικού Δικαίου. Έχει ασχοληθεί ιδιαίτερα με τα Δημόσια Έργα και ειδικότερα με υποθέσεις Ολυμπιακών Έργων, Εκτελέσεις Έργων που υπάγονται στις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Συμβάσεις Παραχώρησης Έργων και Υπηρεσιών, Διαιτησίες κ.λπ. Επίσης, έχει εργαστεί στο Τμήμα Εξωτερικής Πολιτικής και Διεθνών Σχέσεων της Νομικής Υπηρεσίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στις Βρυξέλλες.

Ξυθάλης Χρήστος

Ο Χρήστος Ξυθάλης είναι διπλωματούχος μηχανικός ηλεκτρονικών υπολογιστών και πληροφορικής και έχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στα ολοκληρωμένα συστήματα υλικού-λογισμικού (embedded electronics) από το Πανεπιστήμιο Πατρών. Έχει εμπειρία στην ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής.

Παπαγεωργίου Ελένη

Η Ελένη Παπαγεωργίου είναι απόφοιτος του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει μεταπτυχιακό τίτλο στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury της Αγγλίας. Από το 2000 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία στο Εμπορικό και Αστικό Δίκαιο.

Παπαγιάννης Βησσαρίων

Ο Βησσαρίων Παπαγιάννης είναι απόφοιτος του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και επίσης κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (MSc) στην «Μηχανική των Πληροφοριακών Συστημάτων» από το Πανεπιστήμιο του Manchester (UMIST). Έχει σημαντική εμπειρία στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση (eGovernment) με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων, και ειδικότερα στην διαχείριση έργων (project management) ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

Επίσης, είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ), καθώς και της IEEE Computer Society.

Παπαδημητρίου Θεοδώρα

Η Θεοδώρα Παπαδημητρίου είναι απόφοιτος του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα με ειδίκευση στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο (με διάκριση) από το Πανεπιστήμιο του Essex της Μεγάλης Βρετανίας. Από το 1995 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία, με κύριο αντικείμενο ενασχόλησης το εμπορικό και αστικό δίκαιο (Δίκαιο των Επιχειρήσεων, Εμπορικών Συμβάσεων, Τραπεζικό, Ιδιωτικής Ασφάλισης, Δημοσίων Προμηθειών, Ανταγωνισμού, Προστασίας του Καταναλωτή).

Ραυτόπουλος Διονύσης

Ο Διονύσης Ραυτόπουλος είναι πτυχιούχος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Πειραιώς και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος με ειδίκευση στα χρηματοοικονομικά (MSc in Finance) από το Πανεπιστήμιο του Essex. Από το 2000 έως το 2001 εργάστηκε ως λογιστής σε υπεράκτια εταιρεία επεξεργασίας καπνού. Από το 2004 έως το 2007 διετέλεσε στέλεχος της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της τράπεζας Κύπρου, με κύριο αντικείμενο την αξιολόγηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της τράπεζας.

Ρούμπου Θεοδώρα

Η Θεοδώρα Ρούμπου είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου από το Πανεπιστήμιο Essex της Μεγάλης Βρετανίας με εξειδίκευση στο Διεθνές Δίκαιο των Εμπορικών Συναλλαγών. Έχει εργαστεί ως δικηγόρος, κυρίως στο αντικείμενο του Εμπορικού και Αστικού Δικαίου.

Σταμούλας Αριστοτέλης

Ο Αριστοτέλης Σταμούλας είναι πτυχιούχος του τμήματος Φ.Π.Ψ. της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και διαθέτει μεταπτυχιακούς τίτλους στην Πολιτική και Κοινωνική Θεωρία (Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέσεις Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο και το Υπουργείο Πολιτισμού. Αντικείμενα των επιστημονικών και ερευνητικών ενδιαφερόντων του αποτελούν η περιφερειακή και διεθνής προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα οικονομικά και το μάνατζμεντ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και η προστασία των καταναλωτών στο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε Ελληνικά και ξένα περιοδικά.

Σύντομα Βιογραφικά Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων

Ασημάκος Ανδρέας

Ο Ανδρέας Ασημάκος είναι πτυχιούχος Οικονομικών του Framingham State College και του Πανεπιστημίου του Reading (MSc). Έχει εργασθεί ως ορκωτός ελεγκτής-εσωτερικός ελεγκτής, με ειδίκευση σε Ανώνυμες Εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Έχει επιλεγεί ως μέλος του Μητρώου Εσωτερικών Ελεγκτών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για τις μη εισηγμένες στο Χρηματιστήριο δημόσιες επιχειρήσεις.

Κοζυράκη Ευαγγελία

Η Ευαγγελία Κοζυράκη είναι απόφοιτος του Β' Λυκείου Αρσακείου Θηλέων Ψυχικού (1987) και πτυχιούχος Νομικής του Τμήματος Νομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (1993). Έχει ενεργή συμμετοχή σε φοιτητικές ομάδες νομικού προβληματισμού, όπως το Νομικό Forum, καθώς και πλούσια αρθρογραφία σε νομικά περιοδικά, όπως το Νομικό Εναυσμα και η Νομική Επιθεώρηση. Μαχόμενη δικηγόρος από το 1995, με πλούσια εμπειρία στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Κάτοχος πτυχίων γαλλικής και αγγλικής γλώσσας.

Παππά Ελένη

Η Ελένη Παππά είναι απόφοιτος του τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων από το Πανεπιστήμιο Southampton της Αγγλίας. Έχει εργαστεί ως σύμβουλος και μηχανικός υποστήριξης Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP).

Χατζηγεωργίου Μαρία

Η Μαρία Χατζηγεωργίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκriteίου Πανεπιστημίου Θράκης, με Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης (ΜΔΕ) στην Ευρωπαϊκή Προστασία των Καταναλωτών στη Δικτυακή Τραπεζική και στην εξ Αποστάσεως Εμπορία Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο και άσκησε ανελλιπώς από τον Μάρτιο του 1994 ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ειδικότερη ενασχόληση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο. Υπήρξε, επίσης, εξωτερική συνεργάτης της Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος» από το 2004.

Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

Η Δήμητρα Χατζηγιαννάκη είναι απόφοιτη του Δημοκriteίου Πανεπιστημίου Θράκης. Από το 1997 έως το 2007 ασκούσε μάχιμη δικηγορία και διατηρούσε δικηγορικό γραφείο στον Πειραιά με ειδίκευση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο.

2. Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της χώρας, όπως έχουν συσταθεί και ισχύουν

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Αθηνών)

Διεύθυνση:
Σταδίου 60
105 64, Αθήνα

Σύνθεση:

- α) κ. Χρίστος Χριστόπουλος, Σύμβουλος Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρώτρια του την κα Άννα Στρατινάκη, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Αλέξανδρος Δρακάτος, εκπρόσωπος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Ζέρβα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Γεώργιος Πρέκας, Σύμβουλος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρώτρια του την κα Φραντζέσκα-Φράγγω Τατούλη, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- δ) κα Χριστίνα Γαβριελάτου, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Χρύσανθο Κωνσταντινίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- ε) κα Παναγιώτα Καλαποθαράκου, Αντιπρόεδρος της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., με αναπληρωτή της τον κ. Βίκτωρα Τσιαφούτη, Νομικό Σύμβουλο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αναστασία Κωνσταντοπούλου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Τουρισμού της Νομαρχίας Αθηνών, με αναπληρώτρια της κα Δέσποινα Μαυρουδέα, υπάλληλο της ίδιας ως άνω Δ/σης.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αιτωλοακαρνανίας

Διεύθυνση:

Ραδιομέγαρο
302 00, Μεσολόγγι

Σύνθεση:

- α) κα Γερασιμούλα Μπαλαρή, μέλος Δικηγορικού Συλλόγου Μεσολογγίου, με αναπληρώτρια της την κα Δήμητρα Βογιατζή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νικόλαος Σφυρής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Σωτηρίου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Δημήτριος Συσοβίτης, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γρηγόριο Τζογάνη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Δήμητρα Αγγέλη, Προϊσταμένη της Δ/σης Εμπορίου και Τουρισμού της Ν.Α. Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρώτρια της την κα Βάσω Καπνίση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ανατολικής Αττικής

Διεύθυνση:

17^ο χλμ. Λ. Μαραθώνος
153 51, Παλλήνη

Σύνθεση:

- α) κα Μαρία Κουβέλη, Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρώτρια της την κα Άννα Στρατινάκη, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ζώης Πεππές, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Αθήνας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μυλωνά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κα Αφροδίτη Οικονομάκου, Σύμβουλος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Αριστοτέλη Κολιό, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- δ) κ. Νικόλαος Χαρίσης, μέλος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή του τον κ. Άγγελο Καφούνη, Επίτιμο μέλος του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- ε) κ. Γεώργιος Καρδάκος, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθήνας, με αναπληρωτή του τον κ. Ευάγγελο Νυκτερίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευανθία Λαδά, υπάλληλος της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή/Εμπορίου της Ν.Α. Ανατολικής Αττικής, με αναπληρώτρια της την κα Αθανασία Βέλλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αργολίδας

Διεύθυνση:

Παρ. Λεωφόρος Ναυπλίου – Ν. Κίου
211 00, Ναύπλιο

Σύνθεση:

- α) κ. Ιωάννης Ρούμπος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ναυπλίου, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Γκότση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Σωτήριος Ξενίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ναυπλίου, με αναπληρώτριά του την κα Αγγελική Βαμβακά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Δημήτριος Πλατής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αργολίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Φρέντζο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Γεώργιος Δημητρόπουλος, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Αργολίδας, με αναπληρώτριά του την κα Κωστούλα Θωμοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αρκαδίας

Διεύθυνση:

Ελ. Βενιζέλου 22
221 00, Τρίπολη

Σύνθεση:

- α) κ. Δημήτριος Κωστογιάννης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Τριπόλεως, με αναπληρώτριά του την κα Αναστασία Γκιτάκη, Γραμματέα του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Βασίλης Μπουρνάς, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Αρκαδίας, με αναπληρώτριά του την κα Ντίνα Μπόζιου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Παρασκευάς Ορφανός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αρκαδίας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Παύλου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Μπίρη, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Αρκαδίας, με αναπληρωτή της τον κ. Βασίλειο Μισιακό, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Άρτας

Διεύθυνση:
Αμβρακίας 23
471 00, Άρτα

Σύνθεση:

- α) κα Δήμητρα Πολυμέρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Άρτας, με αναπληρώτριά της την κα Θεοδώρα Συγγούνα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ευστράτιος Ζιώγος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Άρτας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Αλιφτήρα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Νικήτας Γλυνάτσας, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Άρτας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Βαρέλη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Φωτεινή Παπακώστα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Άρτας, με αναπληρώτριά της την κα Γεωργία Μπούρα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αχαΐας

Διεύθυνση:
Ερμού 70
261 10, Πάτρα

Σύνθεση:

- α) κ. Διομήδης Λόης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Πάτρας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μαντέλη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Θεόφιλος Μούνδριζας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αχαΐας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Καρακίτσο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Αναστάσιος Νικολαδάκης, εκπρόσωπος της Πατραϊκής Ένωσης Καταναλωτών, με αναπληρωτή του τον κ. Αθανάσιο Τσιόκανο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αικατερίνη Αναστασοπούλου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Αχαΐας, με αναπληρωτή της τον κ. Νικόλαο Τσομάκο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Βοιωτίας

Διεύθυνση:
Σοφοκλέους 15
321 00, Λιβαδειά

Σύνθεση:

- α) κ. Χαράλαμπος Βλάχος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λιβαδειάς, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Μεργούπη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Κωνσταντίνος Παπασπύρου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Βοιωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Λουκά Αγγελόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Βασίλειος Ζιάρρας, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λιβαδειάς, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Καρβούνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Δημόκα, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Βοιωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Δήμο Πάνο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Γρεβενών

Διεύθυνση:
Διοικητήριο
511 00, Γρεβενά

Σύνθεση:

- α) κ. Ιωάννης Πέτρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Παπανικολάου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Λάζαρος Κυριαζίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Σάββα Καρατζά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Νικόλαος Ράμμος, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Κύρκο, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Μπατσίλας, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Αναγνώστου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Δράμας)

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
661 00, Δράμα

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Πεχλιβάνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Δράμας, με αναπληρώτρια του την κα Ελένη Τερψιάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κωνσταντίνος Ντινάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Δράμας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Σκουλίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κα Ειρήνη Τριανταφυλλίδου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Δράμας, με αναπληρωτή της τον κ. Αντώνη Μποϊνεντίρη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Σοφία Χρυσοχόου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Απασχόλησης της Ν.Α. Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Δράμας), με αναπληρώτρια της την κα Αναστασία Κατσούρη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Καβάλας)

Διεύθυνση:

Εθνικής Αντίστασης 20
651 10, Καβάλα

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Μίγγος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καβάλας, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Μπαχάρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Γεωργία Μιχαλίδου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Καβάλας, με αναπληρωτή της τον κ. Χρήστο-Χριστιανό Ηλιάδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Κωνσταντίνος Κουγιουμτζόγλου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Καβάλας, με αναπληρώτρια του την κα Αικατερίνη Γεροστεργίου, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ελευθέριος Λαζαρίδης, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου του Ν.Δ. Καβάλας, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Τσοχατζή, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Δράμας – Καβάλας – Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ξάνθης)

Διεύθυνση:
Διοικητήριο
671 00, Ξάνθη

Σύνθεση:

- α) κ. Απόστολος Χατζησταμάτης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Μουζαφέρ Καπζά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νικόλαος Τσάββας, εκπρόσωπος του Ε.Β.Ε. Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Χατζή Χαλήλ Μεχμέτ, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)
- γ) κ. Σταύρος Δομνίδης, Πρόεδρος της Ένωσης Καταναλωτών Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχάλη Πανταζή, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Καρκαλίδου, υπάλληλος του Νομαρχιακού Διαμερίσματος Ξάνθης, με αναπληρωτή της τον κ. Θωμά Μίχογλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Δυτικής Αττικής

Διεύθυνση:
Περσεφόνης 19
192 00, Ελευσίνα

Σύνθεση:

- α) κα Μαρία-Αναστασία Κακογιαννάκου, Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Χρίστο Χριστόπουλο, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Μελέτιος Μουστάκας, Αναπληρωτής Πρόεδρος του εμπορικού τμήματος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιά, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Καμπόλη, Αναπληρωτή Πρόεδρο του βιομηχανικού τμήματος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιά (μέλος)
- γ) κ. Ιωάννης Μήλιος, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Πειραιά, με αναπληρωτή του τον κ. Ανδρέα Μπελέκα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- δ) κ. Θανάσης Δανούσης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ελευσίνας, με αναπληρωτή του τον κ. Κώστα Ντάφο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- ε) κ. Άγγελος Μακρυγιάννης, μέλος Δ.Σ. του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Πατιστή, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Κυριακή Γκιτάκου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου & Τουρισμού της Ν.Α. Δυτικής Αττικής, με αναπληρώτρια της την κα Κωνσταντίνα Μενιδιάτη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δωδεκανήσου

Διεύθυνση:

Γεωργίου Μαύρου 2
851 00, Ρόδος

Σύνθεση:

- α) κ. Κωνσταντίνος Χαλκιάς, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ρόδου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Ζερβό, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ευθύμιος Μπόνης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Δωδεκανήσου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Παπασταματίου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Ιωάννης Καζουλάκης, εκπρόσωπος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Ρόδου, με αναπληρωτή του τον κ. Λουκά Μπαρκανίκα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Παναγιώτα Μαύλιου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Δωδεκανήσου, με αναπληρώτριά της την κα Μαριέττα Μαύρη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ευβοίας

Διεύθυνση:

Χαραλάμπους 10
341 00, Χαλκίδα

Σύνθεση:

- α) κ. Σπύρος Αγγελής, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χαλκίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Γεροκωνσταντή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Κώστας Κουλουρίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ευβοίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Νικολάου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κα Παρασκευή Αγιοστρατίτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ευβοίας, με αναπληρώτριά της την κα Σοφία Παππά, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ερασμία Πόγκα, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Ευβοίας, με αναπληρώτριά της την κα Καλλιόπη Σκούτα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ευρυτανίας

Διεύθυνση:

Εθνικής Αντίστασης 6
361 00, Καρπενήσι

Σύνθεση:

α) κα Πηνελόπη Γιαννιώτη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ευρυτανίας, με αναπληρώτρια της την κα Παρασκευή-Βασιλική Ελεφάντη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κωνσταντίνος Γραμματίκας, εκπρόσωπος του Βιομηχανικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Πλακιά, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου, κ. Γεώργιος Νούλας, εκπρόσωπος του Εμπορικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με αναπληρώριά του την κα Σπυριδούλα Παπαδοπούλου, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου, κ. Σταύρος Κουσιάρης, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Αρβανίτη, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου (μέλη)

γ) κ. Ιωάννης Γιαννιώτης, εκπρόσωπος του Τμήματος Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας Καρπενησίου, με αναπληρωτή του τον κ. Σεραφείμ Γεωργαλή, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Περσεφόνη Γιαταγάνα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Ευρυτανίας, με αναπληρωτή της τον κ. Ιωάννη Παυλέτση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ζακύνθου

Διεύθυνση:

Μικρό Διοικητήριο
291 00, Ζάκυνθος

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Παπαδάτος, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικηγορικού Συλλόγου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Γιατρά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Διονύσιος Κόμης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Θεόδωρο Σαρακίνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Δημ. Γαργαλέας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικ. Κοντονή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Τσαγκαρόπουλος, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημ. Μπέτση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας

Διεύθυνση:
Διοικητήριο
271 00, Πύργος

Σύνθεση:

- α) κ. Αθανάσιος Δάρρας, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ηλείας, με αναπληρώτριά του την κα Ελευθερία Μπέλτσου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Δημήτριος Μακρυγιάννης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ηλείας, με αναπληρωτή του τον κ. Άγγ. Αγγελόπουλο, Πρόεδρου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Κων. Λεβέντης, εκπρόσωπος του Σωματείου «Καταναλωτική Συνείδηση», με αναπληρωτή του τον κ. Κων. Ρέγκλη, εκπρόσωπο του ίδιου Σωματείου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Χαραλαμπία Λαμπασούνας υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Ηλείας, με αναπληρώτριά της την κα Μαρία Κωστοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ημαθίας

Διεύθυνση:
Μητροπόλεως 44
591 00, Βέροια

Σύνθεση:

- α) κ. Στέφανος Καλιάνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Βέροιας, με αναπληρωτή του τον κ. Θεοχάρη Καγκελίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Στέργιος Πέτκος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπιζέτα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Δημοσθένης Μήτσαλας, εκπρόσωπος του ΚΕ.Π.ΚΑ. Ναούσης Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Τάνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Λάμπρος Στεργιόπουλος, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Αθανάσιο Λαφάρα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηρακλείου

Διεύθυνση:

Αναλήψεως 50
713 06, Ηράκλειο

Σύνθεση:

- α) κ. Άρης Ροζάκης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ηρακλείου, με αναπληρώτριά του την κα Όλγα Κλίνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νίκος Τζανάκης, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Ηρακλείου, με αναπληρώτριά του την κα Αντιγόνη Αγγελάκη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)
- γ) κα Παρασκευή Μπιζιώτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ηρακλείου, με αναπληρώτριά του την κα Ειρήνη Σκουλά-Νταγιαντά, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Κωνσταντίνος Καρυωτάκης, υπάλληλος της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή και Εμπορίου της Ν.Α. Ηρακλείου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Αρχοντάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσπρωτίας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
461 00, Ηγουμενίτσα

Σύνθεση:

- α) κα Ελένη Χρήστου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσπρωτίας, με αναπληρώτριά της την κα Ειρήνη Νάτση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παναγιώτης Ζαφειρόγλου, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Θεσπρωτίας, με αναπληρωτή του τον κ. Σωτήριο Γκίκα, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κα Χριστίνα Πολίτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Θεσπρωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Κωνσταντίνο Καραπάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Μπαλαούρας, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Νομαρχίας Θεσπρωτίας, με αναπληρώτριά του την κα Ελένη Μάστορα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης

Διεύθυνση:

Βασ. Ηρακλείου 12
540 12, Θεσσαλονίκη

Σύνθεση:

α) κα Φωτεινή Αχτσιδου, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης, με αναπληρώτριά της την κα Καλυψώ Γούλα, ομοίως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Σωτήριος Δρούτσας, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ινστιτούτου Καταναλωτών Μακεδονίας, (δεν έχει προταθεί αναπληρωτής από τον φορέα – μέλος)

γ) κ. Μιχαήλ Κόκολης, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Αναστάσιο Καπνοπώλη, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κ. Λεωνίδα Κουΐδης, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Μυλωνά, ομοίως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

ε) κ. Γεώργιος Καλαϊτζής, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχαήλ Οικονομόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

στ) κ. Νικόλαος Αποστολάκης, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών, με αναπληρωτή του τον κ. Αλκιβιάδη Αγαπίδη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Παύλος Παπαδόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Θεοφανίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ιωαννίνων

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
451 10, Ιωάννινα

Σύνθεση:

α) κα Μαρίνα Καλιαμούρη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ιωαννίνων, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Νάση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Δημήτριος Νούσιος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Στέργιο Ταλάρη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Χριστόδουλος Πάντος, εκπρόσωπος του INKA Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Σωμάκο, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Δημήτριος Χρόνης, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Απασ/σης της Ν.Α. Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Θεοφάνη Τενόπουλο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Καρδίτσας

Διεύθυνση:

Διάκου 15
431 00, Καρδίτσα

Σύνθεση:

- α) κα Ευαγγελία Νεύρα, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καρδίτσας, με αναπληρώτριά της την κα Ευαγγελία Πούλιου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Δημήτριος Κονταξής, Σύμβουλος του Επιμελητηρίου Καρδίτσας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Ντενίση, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Χαϊδευτός Χατζημυσιάδης, εκπρόσωπος του Ένωσης Καταναλωτών Καρδίτσας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Βλάχο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Βάιος Κωστέλλος, Προϊστάμενος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Καρδίτσας, με αναπληρώτριά του την κα Αναστασία Γκούβη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Καστοριάς

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
521 00, Καστοριά

Σύνθεση:

- α) κ. Χρήστος Τσακλίδης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Τραντόπουλο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κα Δέσποινα Τοτονίδου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Καστοριάς, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Μήλιο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Λάζαρος Παπαγερίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Σταύρο Ζορμπά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ Χαρίλαος Χαρισίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Παπαδημητρίου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κέρκυρας

Διεύθυνση:

Σαμαρά 13
491 00, Κέρκυρα

Σύνθεση:

α) κα Τατιάνα Ζερβοπούλου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κέρκυρας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Σούκερα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Δημήτριος Φαϊτάς, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κέρκυρας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Κόντη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

γ) κ. Ανδρέας Κάντας, εκπρόσωπος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Κέρκυρας, με αναπληρώτριά του την κα Μαρία Ρέγγη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Βασίλειος Αλαμάνος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Κέρκυρας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο-Σταύρο Κατέχη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κεφαλληνίας & Ιθάκης

Διεύθυνση:

Μαζαράκη 2
281 00, Αργοστόλι

Σύνθεση:

α) κα Μαρία Λασκαράτου-Μοντεσάντου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρώτριά της την κα Αγγελική Σκλαβουνάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Γεράσιμος Μαγδαληνός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Σπαθή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Πέτρο Μποφυλάτο, εκπρόσωπο του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, ως μέλος.

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελένη Καραγιάννη, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρώτριά της την κα Σταματίνα Ψαρρού, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κιλκίς

Διεύθυνση:

Μητροπόλεως 40
611 00, Κιλκίς

Σύνθεση:

- α) κα Ευθυμία Βασιλειάδου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κιλκίς, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Κυριακίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Σπυρίδωνας Πολυχρονιάδης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κιλκίς, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Τσάτση, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Γεώργιος Ηλιάδης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών του νομού Κιλκίς, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Μάτσκο, Πρόεδρο της ως άνω Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευφροσύνη Καρατσιβίδου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κιλκίς, με αναπληρώτρια της την κα Ευαγγελία Καντοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κοζάνης

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
501 00, Κοζάνη

Σύνθεση:

- α) κ. Χρήστος Λιάλιος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Καβουρίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κα Αναστασία Σιλιάφη, μέλος του Δ.Σ. και υπεύθυνη δημοσίων σχέσεων του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Κοζάνης, με αναπληρωτή της τον κ. Γιάννη Θεοφύλακτο, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ. του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Παναγιώτης Διάφας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Αναστάσιο Κυρατσού, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Γρηγόρης Αποστολόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Χαράλαμπο Κυφωνίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κορινθίας

Διεύθυνση:

Κολοκοτρώνη 52
201 11, Κόρινθος

Σύνθεση:

- α) κ. Μιχαήλ Ζορμπάς, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κορίνθου, με αναπληρώτριά του την κα Πανδώρα Περιβολάρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παρασκευάς Νταβαρίνος, εκπρόσωπος του ΙΝ.ΚΑ. Κορινθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Μιχαλόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)
- γ) κ. Δημήτριος Σουφρίλας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κορινθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Σταυρόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Καλλιόπη Παπαδοπούλου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου & Τουρισμού της Ν.Α. Κορίνθου, με αναπληρώτριά της την κα Κωνσταντίνα Κόλλια, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κυκλάδων

Διεύθυνση:

Αντωνίου Μάτση
841 00, Ερμούπολη - Σύρος

Σύνθεση:

- α) κα Χαρίκλεια Κων. Δεκαβάλλα, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σύρου, με αναπληρωτή της τον κ. Μάνθο Μιχ. Μανθόπουλο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κα Μαρία Μακρυωνίτου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κυκλάδων, με αναπληρωτή της τον κ. Σεβαστιανό Περρή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Ευάγγελος Σκαρπέλης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Ν. Κυκλάδων, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Αλμπανόπουλο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ Ιωάννης Σιγάλας, υπάλληλος του Τμήματος Προστασίας Καταναλωτή & Τεχνικού Ελέγχου της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Κυκλάδων, με αναπληρώτριά του την κ. Μαρία Ζώη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Λακωνίας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

2^ο χλμ. Ε.Ο. Σπάρτης – Γυθείου

231 00, Λακωνία

Σύνθεση:

α) κ. Βασίλειος Ορφανός, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σπάρτης, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Παπαλυμπέρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Μηνακάκης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λακωνίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ρήγα, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Παναγιώτης Ανούσος, εκπρόσωπος του Εμποροβιομηχανικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Λακωνίας, κ. Σαράντος Πλευρίτης, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, κ. Κυριάκος Φωτόπουλος, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, και κ. Γεώργιο Τσιμπίδη, εκπρόσωπο του Εξαγωγικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, με αναπληρωτές των τριών πρώτων αντίστοιχα τους κα Ιωάννα Χριστάκου, κ. Ιωάννη Κάρκουλα και κα Γαρυφαλιά Σίδηρη, εκπροσώπους των οικείων ως άνω Τμημάτων του Επιμελητηρίου Λακωνίας (μέλη)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευανθία Μανίκα, υπάλληλος της Δ/σης Βιομηχανίας & Εμπορίου της Ν.Α. Λακωνίας, με αναπληρώτριά της την κα Αναστασία Ισχυρινόγλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Λάρισας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

411 10, Λάρισα

Σύνθεση:

α) κ. Χρήστος Μπατζανούλης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Γραβάνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Οικονόμου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Οικονόμου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Βασίλειος Κόκκαλης, εκπρόσωπος του ΙΝΚΑ Θεσσαλίας – Παράρτημα Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ζιάννα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Νομική Ολυμπίτου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου, Τουρισμού & Απασχόλησης της Ν.Α. Λάρισας, με αναπληρώτριά της την κα Χριστίνα Γιάγκου-Λαβδάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λασιθίου

Διεύθυνση:

Πολυτεχνείου 1
721 00, Άγιος Νικόλαος

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Ψαράκης, δικηγόρος Νεάπολης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Πισμίρη, δικηγόρο Νεάπολης, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Εμμανουήλ Μαυρικάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Σαρρή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Εμμανουήλ Πεπόνης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Φάζο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ζαχαρούλα Παπαδοπούλου, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Λασιθίου, με αναπληρώτριά της την κα Ευαγγελία Ξενικάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λέσβου

Διεύθυνση:

Βουρνάζων 10
811 00, Μυτιλήνη

Σύνθεση:

α) κα Ραλλού Τσακαρέλλου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Μυτιλήνης, με αναπληρώτριά της την κα Θεοδώρα Αρώνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Χαράλαμπος Βούρος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λέσβου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Μπουλμπούλη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Γεώργιος Παπαπορφυρίου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Λέσβου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Καλλοντζή, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ιωάννης Ασμάνης, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Λέσβου, με αναπληρώτριά του την κα Μαρία Κουμάνια, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Λευκάδας

Διεύθυνση:

Υποσμ/γού Αθ. Κατωπόδη
311 00, Λευκάδα

Σύνθεση:

- α) κα Σπυριδούλα Λάζαρη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λευκάδας, με αναπληρώτριά της την κα Μαρία Ζωή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Γεράσιμος Γεωργάκης, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Λευκάδας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Γράψα, Β' Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Γεράσιμος Βερροιώτης, εκπρόσωπος του Εργατικού Κέντρου Λευκάδας, με αναπληρώτριά του την κα Αργυρώ Νικολοπούλου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Στεργιαλή, υπάλληλος της Δ/νσης Τουρισμού-Πολιτισμού-Εμπορίου της Ν.Α. Λευκάδας, με αναπληρώτριά της την κα Δήμητρα Ροντογιάννη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Μαγνησίας

Διεύθυνση:

Ανθ. Γαζή 164 – Γαμβέτα
382 21, Βόλος

Σύνθεση:

- α) κ. Αναστάσιος Βολιώτης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Βόλου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Καραβίδα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Κωνσταντίνος Χαλύφας, Σύμβουλος του Επιμελητηρίου Μαγνησίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπαρμπάκο, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Κωνσταντίνος Τσαγανός, μέλος της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου, με αναπληρώτριά του την κα Κατερίνα Τασσοπούλου, Πρόεδρο της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Καλλιόπη Στεργίου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Ν.Α. Μαγνησίας, με αναπληρώτριά της την κα Τριανταφυλλιά Βελώνη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Μεσσηνίας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
241 00, Καλαμάτα

Σύνθεση:

- α) κ. Αλκιβιάδης Λαντζούνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καλαμάτας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Αρχοντή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Θεόδωρος Μπαζίγος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Μεσσηνίας, με αναπληρωτή του τον κ. Θεόδωρο Μπομπόνη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Παναγιώτης Σαραντόπουλος, μέλος της Ένωσης Καταναλωτών Ν. Μεσσηνίας, με αναπληρώτρια του την κ. Γεωργία Σαραντέα-Κουινιάδου, μέλος της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ιωάννης Βουγιούκας, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου, Τουρισμού & Απασχόλησης της Ν.Α. Μεσσηνίας, με αναπληρώτρια του την κ. Νικολίνα Λέκκα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Πειραιώς)

Διεύθυνση:

Ηρώων Πολυτεχνείου 82
185 36, Πειραιάς

Σύνθεση:

- α) κ. Στέλιος Μανουσάκης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Κώστα Πεταλά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νικόλαος Μπινιάρης, Β' Αντιπρόεδρος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Μαρκομιχάλη, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Γεώργιος Αλογάκος, μέλος Δ.Σ. του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Χαλουλάκο, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- δ) κ. Χρήστος Τσαρές, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Έξαρχο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- ε) κ. Πέτρος Κυριακού, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Πειραιώς, με αναπληρώτρια του την κα Ρέα Γκούβερη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Παρασκευή Αναγνωσταρά, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Νομαρχίας Πειραιώς, με αναπληρώτρια της την κα Μαρία Πράπα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πέλλας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
582 00, Έδεσσα

Σύνθεση:

- α) κα Λεμονιά Γαϊσίδου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Έδεσσας, με αναπληρώτριά της την κα Ειρήνη Χατζηπαντελιάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Χρήστος Μήνος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Πέλλας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνη Σιγάλα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Βάιος Ρούμελης, εκπρόσωπος του Συλλόγου Προστασίας Καταναλωτών Πέλλας, με αναπληρωτή του τον κ. Ευάγγελο Κυριακού, εκπρόσωπο του ίδιου Συλλόγου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Δήμητρα Μήνου-Εμμανουηλίδου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Πέλλας, με αναπληρωτή της τον κ. Λάζαρο Σημάδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πιερίας

Διεύθυνση:

28^{ης} Οκτωβρίου 40
601 00, Κατερίνη

Σύνθεση:

- α) κ. Χαρίλαος Τζαμακής, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κατερίνης, με αναπληρωτή του τον κ. Λάζο Ντόντη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νίκος Κωνσταντίνος, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Κατερίνης, με αναπληρωτή του τον κ. Βαλάση Κοτρώνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Δημήτριος Κωτίκας, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Επιμελητηρίου Πιερίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ρογκότη, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελένη Προβίδα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Πιερίας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Περάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πρέβεζας

Διεύθυνση:
Περδικάρη 8
481 00, Πρέβεζα

Σύνθεση:

- α) κ. Κωνσταντίνος Οικονόμου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Πρέβεζας, με αναπληρώτρια του την κα Ευαγγελία Τέφα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ιωάννης Γιαμάς, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Πρέβεζας, με αναπληρωτή του τον κ. Λεωνίδα Νταλαμάγκα, Α' Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Δονάτος Μπόχτης, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Πρέβεζας, με αναπληρώτρια του την κα Ευγενία Φίλη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Σωτηρίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Πρέβεζας, με αναπληρώτρια της την κα Ειρήνη Νταγιαντά, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ρεθύμνης

Διεύθυνση:
Ε. Πορτάλιου 28
741 00, Ρέθυμνο

Σύνθεση:

- α) κ. Εμμανουήλ Μυριοκεφαλιτάκης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Χριστοδουλάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ιωάννης Τσιρίτας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωσήφ Αλυγιζάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Στέλιος Γαβαλάς, εκπρόσωπος της Ένωσης Ελλήνων Καταναλωτών Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Κουρμούλη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Σταύρος Μαστοράκης, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Δ/σης Ανάπτυξης της Ν.Α. Ρεθύμνης, με αναπληρώτρια του την κα Αγγελική Νινολάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Έβρου)

Διεύθυνση:

Δήμητρας 19 (Παλιό Νοσοκομείο)
681 00, Αλεξανδρούπολη

Σύνθεση:

- α) κ. Νικόλαος Τζανίδης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αλεξανδρούπολης, με αναπληρώτριά του την κα Σοφία Ταλιαντζή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παναγιώτης Μεσιτίδης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Έβρου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Βουκουρεσλή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κα Αικατερίνη Παπαδοπούλου, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτή Έβρου, με αναπληρωτή της τον κ. Αθανάσιο Καραφύλλη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελπινίκη Τσόγκα, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Έβρου), με αναπληρωτή της τον κ. Ευάγγελο Ανθόπουλο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ροδόπης)

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
691 00, Κομοτηνή

Σύνθεση:

- α) κ. Νικόλαος Σπύρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ροδόπης, με αναπληρώτριά του την κα Ιωάννα Χατζηαντωνίου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Αλέκος Ιωάννου, εκπρόσωπος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Ροδόπης, με αναπληρώτριά του την κα Δέσποινα Χατζημάνου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κα Μαρία Στεπάνη, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού & Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Ροδόπης, με αναπληρωτή της τον κ. Αργύριο Αργυρόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- δ) κα Γαρουφαλιά Κυριαζίδου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Ροδόπης, με αναπληρώτριά της την κα Ελένη Λαφτσή, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αικατερίνη Νικολαΐδου, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου & Α.Ε. της Ν.Α. Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ροδόπης).

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Σάμου

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
831 00, Σάμος

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Πασαγιάννης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Χιώτη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Στέργιος Στεργίου, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Μιλτιάδη Δάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Εμμανουήλ Φλώρους, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Γαλανό, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Σπυρίδωνας Ευσταθίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Απασχόλησης της Ν.Α. Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Αλέξανδρο Ιακωβίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Σερρών

Διεύθυνση:

Μεραρχίας 36
Διοικητήριο

Σύνθεση:

α) κ. Ανδρέας Παρασκευιώτης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σερρών, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Χαμαϊλίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Ελένη Τσιαπάρα, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Σερρών, με αναπληρώτριά της την κα Κυριακή Μηλίγκα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Κωνσταντίνος Δάγκος, Γενικός Γραμματέας της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Σερρών, με αναπληρώτριά του την κα Χρυσάνθη Μπουφίδου, μέλος Δ.Σ. της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Αδαμίδου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Νομαρχίας Σερρών, με αναπληρώτριά της την κα Αργυρώ Τσιακάλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Τρικάλων

Διεύθυνση:

Β. Τσιτσάνη 31
421 00, Τρίκαλα

Σύνθεση:

- α) κ. Νικόλαος Πανανός, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Πουλιανίτη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Μιλτιάδης Κρανιάς, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Μουζακιάρη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κ. Κωνσταντίνος Αβραμούλης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπαμπούρη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Στέργιος Μπαλαμιώτης, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Στραγάλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φθιώτιδας

Διεύθυνση:

Πατρόκλου 27 και Δροσοπούλου
351 00, Λαμία

Σύνθεση:

- α) κ. Βλάσιος Καρανάσιος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λαμίας, με αναπληρώτριά του την κα Παρασκευή Παπαδήμα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παναγιώτης Στασινός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Φθιώτιδας, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Αντωνόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Δήμος Πάλλας, Πρόεδρο του ΙΝΚΑ Στερεάς Ελλάδος, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Τεμπέλη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Ζαροδήμου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου και Απασχόλησης της Ν.Α. Φθιώτιδας, με αναπληρωτή της τον κ. Μάριο Πολύζο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φλώρινας

Διεύθυνση:
Διοικητήριο
531 00, Φλώρινα

Σύνθεση:

- α) κ. Κωνσταντίνος Ράρρης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Φλώρινας, με αναπληρώτριά του την κα Αλεξάνδρα Ηλιού, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Γεώργιος Χατζής, Αντιπρόεδρος της Ελληνικής Καταναλωτικής Οργάνωσης Φλώρινας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Στυλιάδη, Γενικό Γραμματέα της ίδιας Οργάνωσης (μέλος)
- γ) κ. Αριστείδης Αριστείδου, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Φλώρινας, με αναπληρωτή του τον κ. Θωμά Θεοδώρου, Α΄ Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

Ζωή Σταματιάδου, υπάλληλος της Δ/σης Ανάπτυξης της Ν.Α. Φλώρινας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φωκίδας

Διεύθυνση:
Γιδογιάννου 31
331 00, Άμφισσα

Σύνθεση:

- α) κα Φωτεινή Κουτσούκου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Άμφισσας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Δελμούζο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Ευάγγελος Μυταράς, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Φωκίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Λάμπρο Μοσκαχλαΐδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κα Ευσταθία Παπαγιαννακοπούλου, εκπρόσωπος του ΙΝΚΑ Φωκίδας, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Γκούλτα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ι. Τσαπλάρη, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Φωκίδας, με αναπληρώτριά της την κα Π. Καραγκιζοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χαλκιδικής

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

631 00, Πολύγυρος

Σύνθεση:

α) κα Μαρία Σαράντη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χαλκιδικής, με αναπληρώτριά της την κα Ιωάννα Βαφειάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Χρήστος Διαμαντόγλου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Παπαδάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Θεόδωρος Νικολαΐδης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Σταμάτη Σκούπλιο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

δ) κ. Άγγελος Τζιάτζιος, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Σαρακατσάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Άννα Πιστολά, υπάλληλο, της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Χαλκιδικής, με αναπληρώτριά της την κα Ελένη Καραγκιόζη, Προϊσταμένη της ως άνω υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων

Διεύθυνση:

Κισάμου 107

731 36, Χανιά

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννη Δασκαλάκη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Κοκκινάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ευάγγελος Σπανουδάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Στέφανο Καμηλάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Ηρακλής Αναγνωστόπουλος, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Βαμβακά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

δ) κα Ιωάννα Μελάκη, Πρόεδρος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Χανίων, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Παπαλά, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ασήμω Καλομοίρη, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Νομαρχίας Χανίων, με αναπληρωτή της τον κ. Νικόλαο Βλαζάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χίου

Διεύθυνση:

Κουντουριώτου 16
821 00, Χώρα Χίου

Σύνθεση:

- α) κα Μαρκέλλα Αργυρούδη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χίου, με αναπληρώτριά της την κα Μαρκέλλα Φιστέ, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παντελής Σαραντής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χίου, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχάλη Φράσκο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Θράσος Βουδούρης, Πρόεδρος της Ένωσης Καταναλωτών Χίου, με αναπληρωτή του τον κ. Στυλιανό Μακρυά, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Κωνσταντίνος Παντελάρας, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Χίου, με αναπληρώτριά του την κ. Σταματία Καραγιάννη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΛΕΩΦ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 – ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ. 210 6460814, 210 6460734, 210 6460458, 210 6460612
FAX: 210 6460414
E-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
Ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr