



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ανεξάρτητη Αρχή



ΑΘΗΝΑ 2012

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Η χώρα μας βιώνει μια δύσκολη περίοδο σοβαρών οικονομικών προβλημάτων, κρίσης Θεσμών και μιας ευρύτερης δυσπιστίας των πολιτών προς το Πολιτικό Σύστημα και τους εκπροσώπους του.

Μέσα σε ένα τέτοιο δυσάρεστο κλίμα υπάρχει απόλυτη ανάγκη -μεγαλύτερη από ποτέ- αποκατάστασης της εμπιστοσύνης και εδραίωσης ενός αισθήματος ασφάλειας και σιγουριάς στην Κοινωνία. Χρειάζεται να επανέλθει η αισιοδοξία, να τονωθεί η παραγωγικότητα, να ενισχυθεί η ευγενής άμιλλα και να αναδειχθούν τα προτερήματα και οι θετικές προοπτικές των υγιών και φερέλπιδων δυνάμεων του τόπου, σε όλα ανεξαιρέτως τα επίπεδα.

Το Κράτος και οι Υπηρεσίες του καλούνται να πρωτοστατήσουν στη διαμόρφωση μιας νέας, περισσότερο διαφανούς, καλύτερα αποτελεσματικής, ευρύτερα φιλικής, ουσιαστικά χρησιμότερης, ηθικά πιο έντιμης και οργανωτικά αρτιότερης Δημόσιας Διοίκησης, ώστε όλοι οι κοινωνικοί

εταίροι να δουν το παράδειγμα και να το ακολουθήσουν με πίστη.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρεσβεύει ακλόνητα το μοντέλο μιας τέτοιας ανανεωμένης Δημόσιας Διοίκησης και καταβάλει στην πράξη καθημερινή προσπάθεια, ακόμα και υπό τις δυσχερείς συνθήκες που προκαλούνται από τη δραματική περικοπή των δαπανών του, προκειμένου οι υποδομές που διαθέτει να διατηρούνται κατά το δυνατόν εκσυγχρονισμένες και οι υπηρεσίες που παρέχει στον πολίτη-καταναλωτή και τον πολίτη-προμηθευτή να διακρίνονται αδιαλείπτως για τη φιλικότητα, την αμεροληψία και την αποτελεσματικότητά τους.

Τα στατιστικά στοιχεία, τα οποία ο αναγνώστης μπορεί να μελετήσει στις σελίδες που ακολουθούν, δείχνουν ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν είναι μια Δημόσια Ανεξάρτητη Αρχή απλώς με σύγχρονο προφίλ, αλλά περαιτέρω με ουσιαστική ανταποδοτική προσφορά προς το κοινωνικό σύνολο, η οποία μπορεί να μετρηθεί και να αποτιμηθεί με χειροπιαστά δεδομένα.

Δεν είναι τυχαίο, άλλωστε, που η Ευρωπαϊκή Ένωση ασχολείται επισταμένα και μεθοδικά για την έκδοση Οδηγίας μέσα στο 2012, με την οποία τα κράτη-μέλη θα είναι υποχρεωμένα να διαθέτουν αξιόπιστους φορείς εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, σαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αφού το προσδοκώμενο οικονομικό όφελος για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χάρη στη χρήση τέτοιων διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης, αντί της προσφυγής τους στα δικαστήρια, εκτιμάται σε 25 δισ. ευρώ ετησίως.

Ιδού, λοιπόν, ένας τομέας στον οποίο η Ελλάδα πρωτοπορεί ήδη με τον Συνήγορο του Καταναλωτή σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, δείχνοντας ότι η χώρα μας υιοθετεί καινοτόμες ιδέες και είναι σε θέση να τις υλοποιεί με αποφασιστικότητα, επιτυχία και με πολλαπλά –όπως κανείς μπορεί να διαπιστώσει διαβάζοντας την παρούσα Έκθεση- οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους.

Μάρτιος 2012

Ευάγγελος Π. Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	15
1. Ο νόμος 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος.....	17
1.1. Η πρόταση Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών	17
1.2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.....	18
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών	19
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	20
3.1. Ανάλυση της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.....	20
3.2. Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130).....	22
3.3. Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105).....	23
4. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	24
5. Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών	24
5.1. Νέα μέθοδος κατηγοριοποίησης των αναφορών – Εναρμόνιση με Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	27
6. Οργάνωση και στελέχωση	28
7. Οικονομικά στοιχεία	30
7.1. Δημοσιονομική προσαρμογή και εξορθολογισμός των δαπανών.....	32
8. Υποδομές της Αρχής	32
8.1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα.....	32
8.2. Χρήση ελεύθερου λογισμικού (λογισμικού ανοιχτού κώδικα - ΕΛ/ΛΑΚ)	33
8.3. Διαχειριστική Επάρκεια.....	34
8.4. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	34
9. Δομή της Έκθεσης.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	37
1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες	39
1.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2011	39
1.2. Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από την ίδρυσή της (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	45
1.3. Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2011	50
2. Παράπονα καταναλωτών, που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	57
1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	59
1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	64
1.1.1. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010	64
1.1.2. Αυθαίρετη έκδοση πιστωτικών καρτών.....	66
1.1.3. Ενημέρωση δανειοληπτών για την πορεία των δανείων τους.....	67
1.1.4. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση κατά την αγορά επενδυτικού προϊόντος	67
1.1.5. Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή στον Εισαγγελέα για περιπτώσεις πιθανής τοκογλυφίας.....	67
1.1.6. Καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών και κατόχων πιστωτικών καρτών ως «έξοδα καθυστέρησης» για υπερήμερες οφειλές	69
1.1.7. Αναπροσαρμογή κυμαινόμενου επιτοκίου σε σύμβαση στεγαστικού δανείου	69
1.1.8. Εναρμόνιση ποσών ασφαλιστικής κάλυψης οχημάτων με την τρέχουσα πραγματική αξία τους.....	70
1.1.9. Ακυρότητα συμβατικού όρου σε ασφαλιστική σύμβαση, που εξαιρεί από την κάλυψη ασθένεια προγενέστερη της αίτησης προς ασφάλιση και μη γνωστή στον ασφαλισμένο	72
1.2. Νομοθετικές εξελίξεις.....	73

1.2.1.	Τροποποίηση διατάξεων του ν. 3869/2010	73
2.	Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή.....	74
2.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	80
2.1.1.	Υποχρέωση παροχής εγγύησης σε καινούργια καταναλωτικά προϊόντα διαρκείας	80
2.1.2.	Αποζημίωση για ζημία που προκλήθηκε κατόπιν ατυχήματος, οφειλόμενου σε παράλειψη συντήρησης οδοστρώματος.....	81
3.	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	82
3.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	86
3.1.1.	Επιβολή παγίων μηνιαίων τελών σε τηλεφωνικές συνδέσεις υπό καθεστώς προσωρινής διακοπής της πρόσβασης σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, εξαιτίας ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών.....	86
3.1.2.	Διαβίβαση υποθέσεων στον Εισαγγελέα.....	86
3.1.3.	Αποτελέσματα της έρευνας του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με χρεώσεις περιαγωγής σε περιπτώσεις αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου	87
4.	Ενέργεια και Ύδρευση.....	89
4.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	93
4.1.1.	Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια	93
4.1.2.	Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση.....	93
4.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις</i>	94
5.	Υπηρεσίες Μεταφορών	95
5.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	99
5.1.1.	Αποζημίωση επιβατών για φθορά ή απώλεια αποσκευών στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.....	99
5.1.2.	Αποζημίωση επιβατών (κατόχων καρτών απεριορίστων διαδρομών) εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς.....	99
6.	Υπηρεσίες Αναψυχής.....	101
6.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	105
6.1.1.	Επιστροφή του αντιτίμου εισιτηρίων λόγω ακύρωσης της εμφάνισης της Amy Winehouse στο πλαίσιο του «Eject Festival»	105
6.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις</i>	105
6.2.1.	Εναρμόνιση Ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2008/122/ΕΚ.....	105
7.	Υγεία	107
8.	Εκπαίδευση	111
8.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	114
8.1.1.	Παραπλανητική διαφήμιση του ιδιωτικού «Ι.Ε.Κ. ΑΚΜΗ».....	114
8.1.2.	Παραπλανητικές ενέργειες ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.	115
8.1.3.	Παράβαση χρονοδιαγράμματος εγγραφής σπουδαστών από ιδιωτικό Ι.Ε.Κ.....	115
	115
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....	117
1.	Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες.....	119
1.1.	<i>Εισήγηση Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην Επιστημονική Ημερίδα της Ομοσπονδίας Εργαζομένων Ανεξάρτητων Αρχών με θέμα: «Ανεξάρτητες Αρχές στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση» (18 Φεβρουαρίου 2011).....</i>	<i>119</i>
1.2.	<i>Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, σε εκδήλωση της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας (11 Απριλίου 2011, Χαλκίδα)</i>	<i>119</i>
1.3.	<i>Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων με θέμα: «Προς την απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ευρωπαϊκή πρακτική και εθνική πρωτοβουλία» (13-4-2011)</i>	<i>120</i>
1.4.	<i>Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στο Συνέδριο «Insurance Money Conference 2011», που διοργανώθηκε από το περιοδικό «Insurance World» (5 Οκτωβρίου 2011, Divani Caravel Hotel).....</i>	<i>120</i>

1.5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, με θέμα: «Ανήλικος καταναλωτής: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και μέσα προστασίας» (30 Νοεμβρίου 2011, Κολέγιο Αθηνών)	121
2. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και έρευνες	122
2.1. Παροχή συνδρομής στη διενέργεια ερευνητικού έργου.....	122
2.2. Συμμετοχή σε έρευνα για την εφαρμογή της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ.....	122
2.3. Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	122
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	123
1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος	125
2. Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού Προσωπικού.....	131

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	26
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	28
Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	29
Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή (τελευταία εξαετία).....	31
Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση	35
Γράφημα 6: Εξέλιξη του αριθμού των αναφορών ανά έτος.....	39
Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό τομέα (2011).....	41
Γράφημα 8: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας (2011).....	42
Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2011)	42
Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010	43
Γράφημα 11: Κατηγορίες αναφερόντων	43
Γράφημα 12: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών	44
Γράφημα 13: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	45
Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.....	47
Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο	49
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος.....	51
Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος	51
Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος.....	52
Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος	52
Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων	54
Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2011).....	54
Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2011)	55
Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2011).....	55
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς ανά έτος.....	60
Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	60
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	61
Γράφημα 27: Είδη καταγγελιών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2011)	61
Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	62
Γράφημα 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος	63
Γράφημα 30: Είδη παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2011).....	63
Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	75
Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011)	76
Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	76
Γράφημα 34: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)	77
Γράφημα 35: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	78
Γράφημα 36: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	79
Γράφημα 37: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011).....	79
Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)	80
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....	83

Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	83
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2011)	84
Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	84
Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος	85
Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2011)	85
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....	90
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	90
Γράφημα 47: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2011).....	91
Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία) ...	91
Γράφημα 49: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος	92
Γράφημα 50: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2011)	92
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	96
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	96
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2011).....	97
Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία) 97	
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	98
Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2011)	98
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	102
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	102
Γράφημα 59: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2011).....	103
Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	103
Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	104
Γράφημα 62: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2011)	104
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	108
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υγεία επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)	108
Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υγεία (2011)	109
Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)	109
Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	110
Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2011).....	110
Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος	112
Γράφημα 70: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2011)	112
Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)	113
Γράφημα 72: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος	113
Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2011).....	114

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2011).....	30
Πίνακας 2: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	47
Πίνακας 3: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.....	48
Πίνακας 4: Ενέργειες επί αναφορών (2011)	50
Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.....	59
Πίνακας 6: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010	64
Πίνακας 7: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010	65
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	74
Πίνακας 9: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011).....	75
Πίνακας 10: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)	77
Πίνακας 11: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος	82
Πίνακας 12: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος	89
Πίνακας 13: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος	95
Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	101
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	107
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.....	111

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης:

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

Στατιστική επεξεργασία και σχολιασμός δεδομένων, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων:

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση υλικού (κατ' αλφαβητική σειρά):

Μαρία Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Διονύσης Ραυτόπουλος	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Για λόγους δημοσιονομικής πειθαρχίας και εξοικονόμησης πόρων, από το 2010 οι Ετήσιες Εκθέσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή (κατ' άρθρο 3, παρ. 10 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει) παράγονται και διανέμονται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική έκδοση, με σχεδόν μηδενική επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

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 ως Ανεξάρτητη Αρχή ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αρμόδιος για την εξωδικαστική, συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Η θεσμοθέτηση του νέου οργάνου στηρίχθηκε σε σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹ 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 διεθνώς καθορισμένα πρότυπα εν μέσω ενός παγκόσμιου περιβάλλοντος ραγδαίας τεχνολογικής προόδου και διαρκούς μετεξέλιξης καταναλωτικών ηθών και προτύπων, καθώς επίσης συνεχούς εμφάνισης νέων μορφών επιχειρηματικών και εμπορικών πρακτικών.

Ένα τέτοιο περιβάλλον οδηγεί ευλόγως την Πολιτεία τόσο σε γενικές νομοθετικές-κανονιστικές όσο και σε ειδικότερες θεσμικές παρεμβάσεις, αποσκοπώντας στην εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, παράλληλα με την αδιάλειπτη μέριμνα που πρέπει να επιδεικνύεται για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Η αντικειμενική, αμερόληπτη και ταχεία επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές με την αξιοποίηση της εξωδικαστικής διαμεσολάβησης συνιστά καταλυτική δυνατότητα, με πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους. Εντάσσεται, δε, στο πλαίσιο μιας έντονης κινητικότητας που παρατηρείται εσχάτως στην Ευρώπη υπέρ της προώθησης και της ενδυνάμωσης του Θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, με αποκορύφωμα την πρόσφατη (τον Νοέμβριο 2011) έγκριση δέσμης νομοθετικών προτάσεων από τον Ευρωπαϊκό Επίτροπο, αρμόδιο για θέματα υγείας και καταναλωτών, που θα αποτελέσουν τη βάση σχετικής προς έκδοση Κοινοτικής Οδηγίας εντός του 2012, καταδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο πως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τοποθετεί την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών σε περίοπτη θέση ανάμεσα στις στρατηγικές της για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των Ευρωπαίων πολιτών, μέσα από τη θωράκιση και περαιτέρω εδραίωση Θεσμών που εγγυώνται ικανοποιητικά την προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων και, γενικότερα, των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

1.1. Η πρόταση Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Η προτεινόμενη Οδηγία για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών θα εξασφαλίζει την ύπαρξη ποιοτικών εξωδικαστικών φορέων για τον χειρισμό οποιασδήποτε συμβατικής διαφοράς μεταξύ ενός καταναλωτή και μίας επιχείρησης. Συγκεκριμένα, όλοι οι αρμόδιοι φορείς θα πρέπει να πληρούν βασικά κριτήρια ποιότητας,

¹ 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 επικφορτισμένοι 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».

συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων προσόντων του προσωπικού τους, της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας (η διαδικασία κατά κανόνα δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις 90 ημέρες) και της δικαιοσύνης.

Σύμφωνα με σχετικές εκτιμήσεις, εάν οι καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορούν να βασίζονται σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, που λειτουργούν εύρυθμα και με διαφάνεια, θα μπορούν να εξοικονομούν περίπου 22,5 δισ. ευρώ ετησίως (0,19% του Α.Ε.Π. της Ένωσης).

Η πρόσβαση σε αξιόπιστες και ποιοτικές διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών θα βοηθήσει και τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και να βελτιώνουν την υπόληψή τους στην αγορά. Επίσης, θα τους προσφέρει τη δυνατότητα εξοικονόμησης χρημάτων. Σύμφωνα με εκτιμήσεις, οι επιχειρήσεις της Ένωσης θα μπορούν να εξοικονομούν έως 3 δισ. ευρώ ετησίως, εάν χρησιμοποιούν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αντί της προσφυγής στα δικαστήρια.

1.2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα πρωτοπορεί εδώ και χρόνια στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση (το 2004) της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία πληροί ήδη τα πολύ αυστηρά κριτήρια ποιότητας και εκπληρώνει τους στόχους που θα θέτει μελλοντικά η Ευρωπαϊκή Οδηγία.

Χαρακτηριστικά, κατά τα πρώτα πέντε χρόνια πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας της, η Αρχή έχει διαχειριστεί περίπου 19.500 έγγραφες αναφορές καταναλωτών. Ποσοστό 82% εξ αυτών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (76,1% υπέρ καταναλωτή, 5,7% υπέρ προμηθευτή) εντός χρονικού διαστήματος που δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τις 88 ημέρες. Δηλαδή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει να παρουσιάσει άκρως ποιοτικό έργο, με κύρια χαρακτηριστικά την ταχύτητα, την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησής του.

Το γεγονός αυτό καταδεικνύει έμπρακτα τη δυνατότητα της Ελληνικής Πολιτείας να ενστερνίζεται με επιτυχία νεωτερικές αντιλήψεις και να υιοθετεί καινοτόμους και αποτελεσματικούς μηχανισμούς, δίπλα σε ένα -κατά κοινή ομολογία- από τα ισχυρότερα, πληρέστερα και επαρκέστερα νομοθετικά πλαίσια που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή αυτή τη στιγμή στην Ευρώπη.

Είναι αλήθεια πως οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία μεταξύ οικονομικού διακυβεύματος 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 μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτέλεσε συνειδητοποιημένη επιλογή για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την ενδυνάμωση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει.

Η ανάγκη αντιμετώπισης προβλημάτων καταναλωτικής φύσης, που προκύπτουν λόγω των νέων συνθηκών στην παγκόσμια οικονομία και των εξελίξεων σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία, κ.λπ.), επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου Θεσμού.

Από την άλλη πλευρά, με τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή τα τελευταία χρόνια υπερτονίζεται ο κεντρικός ρόλος της Ελλάδας ως χώρας που αποκτά με προοδευτικό ρυθμό σημαντική εμπειρία στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ούσα σε θέση να εξάγει τεχνογνωσία, καθώς και να παράσχει ουσιαστική συνδρομή 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 διακρίνεται και μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα καλής πρακτικής για τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Τονίζεται, επίσης, ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαδραματίζει ενεργό ρόλο στη διαβουλευτική διαδικασία που λαμβάνει χώρα για τη διαμόρφωση του τελικού κειμένου της υπό επεξεργασία Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετείχε πέρυσι (18 Νοεμβρίου 2010) σε τραπέζι εργασίας (workshop) που διοργάνωσε η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO) στις Βρυξέλλες με τη συμμετοχή ειδικών-εκπροσώπων (πανεπιστημιακών, απασχολούμενων σε Θεσμούς-υπηρεσίες που προωθούν την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, εθελοντών-συμμετεχόντων σε καταναλωτικές οργανώσεις, εκπροσώπων επιχειρηματικών κλάδων που έχουν υιοθετήσει μοντέλα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με τους πελάτες τους, κ.λπ.) από τα κράτη-μέλη. Παράλληλα, έχει θέσει υπόψη της Μόνιμης Ελληνικής Αντιπροσωπείας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που επεξεργάζεται το κείμενο της υπό έκδοση Οδηγίας, περαιτέρω αναλυτικές του επισημάνσεις επί του θέματος.

Υπενθυμίζεται ότι η αξία και η σπουδαιότητα του Θεσμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχουν τύχει της επιβεβαίωσης της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), η οποία - γνωμοδοτώντας παλαιότερα επί του Νομοσχεδίου που προέβλεπε τη σύσταση της Αρχής-υπογράμμιζε 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 τους επιφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συμβάλλει, από αυτή την άποψη, στην καλλιέργεια κλίματος καλής πίστης και στην εξασφάλιση μιας επιθυμητής ισορροπίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, δίνοντας ουσιαστικό περιεχόμενο στην έννοια των χρηστών συναλλακτικών ηθών, καθώς και στον σεβασμό προς τις αδιαπραγμάτευτες αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας.

Στη διάθεση της αγοράς βρίσκεται, επομένως, ένας ακέραιος διαμεσολαβητής, ο οποίος 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 και των Συστάσεών του, όταν αυτά δεν γίνονται αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού.

Η δράση της Αρχής βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων ενισχύει την εμπιστοσύνη του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, αναδεικνύει τις αρετές του υγιούς ανταγωνισμού και εδραιώνει τη θεμελιώδη αρχή του «ηθικώς επιχειρείν».

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). 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) 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 και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό.

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 η προσπάθεια αυτή δεν ευδοκιμήσει.

3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχει ανατεθεί από την Πολιτεία η άσκηση πρόσθετων αρμοδιοτήτων, χωρίς την παραμικρή επαύξηση του ανθρώπινου δυναμικού του, αλλά αντίθετα υπό καθεστώς πλήρωσης των εκ του ιδρυτικού του νόμου προβλεπομένων θέσεων προσωπικού σε ποσοστό μόλις 50%².

Μέχρι σήμερα, η Αρχή έχει δείξει ότι είναι σε θέση να ασκεί αποτελεσματικά τις πρόσθετες αυτές αρμοδιότητες και να καλύπτει ελλείψεις σε έμπυχο και τεχνικό υλικό, προβαίνοντας σε στρατηγικές εσωτερικές ανακατανομές και ορθολογική αξιοποίηση του διαθέσιμου προσωπικού της, το οποίο ωστόσο είναι φυσιολογικό ότι υπό τις συνθήκες αυτές λειτουργεί πλέον στο όριο των εύλογων παραγωγικών ορίων και των λειτουργικών του αντοχών.

3.1. Ανάληψη της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

Το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αποσκοπώντας στην παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή συμβάλλουν, επίσης, στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της

² Συνυπολογίζεται ο αριθμός των ατόμων (υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα) που πληρούν τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα και που μπορούν να αποσπώνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, προκειμένου να ασκούν καθήκοντα Ειδικού Επιστήμονα, βάσει του άρθρου 5, παρ. 3 του ιδρυτικού του νόμου.

Νορβηγίας και της Ισλανδίας), εκτός της χώρας διαμονής τους. Ο ρόλος των Κέντρων είναι διαμεσολαβητικός και στοχεύει στη φιλική διευθέτηση μίας καταναλωτικής διαφοράς, κατά το πρότυπο λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα.

Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Ακολούθησε μία μακρά περίοδος αναστολής της λειτουργίας του Κέντρου, δημιουργώντας ιδιαίτερως αρνητική εντύπωση τόσο στο εξωτερικό όσο και ανάμεσα στους Έλληνες πολίτες-καταναλωτές, που επιμόνως αναζήτησαν, δίχως ωστόσο εν τέλει να μπορέσουν να λάβουν τη βοήθειά του για την επίλυση των διασυνωριακών καταναλωτικών διαφορών τους.

Από την 1η Ιανουαρίου 2012 το Κέντρο τέθηκε εκ νέου σε επιχειρησιακή ετοιμότητα και λειτουργεί πλέον κανονικά ως μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου υπό την εποπτεία της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή και με την ένθερμη υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τονίζεται ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας ήταν, εκτός των άλλων, υποχρεωτική βάσει του άρθρου 22 του ν. 3844/2010 («Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις»), που προβλέπει ότι το Κέντρο θα πρέπει να λειτουργεί ως σημείο επαφής (contact point) για τη διάθεση γενικών πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς τους με τον πάροχο κάποιας υπηρεσίας.

Επισημαίνεται, παράλληλα, ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας κατέστη δυνατή χάρη στην απολύτως εθελοντική συνεισφορά του προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δεδομένου ότι όλες οι ενέργειες για τη σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου με άτομα αποκλειστικής απασχόλησης, κάτι το οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είχε θέσει ως αναγκαία και απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να ανάψει το «πράσινο φως» στην ανάληψη της εποπτείας του Κέντρου από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, απέβησαν χωρίς υπαιτιότητα της Αρχής άκαρπες.

Ακόμα και υπό αυτές τις δυσχερείς συνθήκες, ωστόσο, η Ελλάδα κατορθώνει μέσα από την προσπάθεια του Συνηγόρου του Καταναλωτή και συμμετέχει ξανά στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, έναν σημαντικό Θεσμό με εδραιωμένη την παρουσία του σε όλα τα κράτη-μέλη, στον οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει τεράστια σημασία για την προστασία των καταναλωτών.

Έτσι, σε συνδυασμό με τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που ήδη παρέχει για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών με εγχώριους προμηθευτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναδεικνύεται σε Υπηρεσία με διευρυμένες δυνατότητες για την καθολική, αποτελεσματική προστασία των πολιτών σε όλο το φάσμα των καταναλωτικών συναλλαγών τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε κάθε περίπτωση, βέβαια, είναι αναμενόμενη και αναγκαία η στήριξη της Πολιτείας, ούτως ώστε να διευθετηθεί το στελεχιακό ζήτημα του Κέντρου και να εξασφαλιστεί η επιτυχής και απρόσκοπτη συμμετοχή της Ελλάδας στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και για τα επόμενα χρόνια.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας διαθέτει δικό του ξεχωριστό διαδικτυακό τόπο (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html), που φιλοξενείται στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και έχει σχεδιαστεί, κατασκευαστεί και συντηρείται παντελώς ανέξοδα για τον Κρατικό Προϋπολογισμό, αξιοποιώντας εσωτερική τεχνογνωσία και υποδομές. Στην ιστοσελίδα του Κέντρου διατίθενται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητές του, τον τρόπο υποβολής αναφοράς μέσω ειδικής αυτοματοποιημένης φόρμας, χρήσιμο πληροφοριακό υλικό, καθώς και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας.

3.2. Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130)

Με τον ν. 3869/2010 εισήχθη η δυνατότητα φυσικών προσώπων, τα οποία δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει χωρίς δόλο σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους, να προσφεύγουν στο αρμόδιο δικαστήριο (το Ειρηνοδικείο της περιοχής διαμονής ή της συνήθους κατοικίας τους) και να αιτούνται τη ρύθμιση των οφειλών αυτών.

Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή της ως άνω αίτησης αποτελεί η εκ μέρους του οφειλέτη καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο.

Συνδράμων φορέας κατά την προσπάθεια αυτή ορίστηκε με το άρθρο 2 του νόμου ο Συνήγορος του Καταναλωτή, μαζί με άλλους φορείς (Ενώσεις Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο που προβλέπεται στο άρθρο 10, παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, δικηγόρους-μέλη Δικηγορικών Συλλόγων, άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα).

Ειδικότερα, τα σχετικά άρθρα του νόμου έχουν ως εξής:

«Άρθρο 1 – «Πεδίο εφαρμογής»

1. Φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους (εφεξής οφειλέτες) δικαιούνται να υποβάλουν στο αρμόδιο δικαστήριο την αίτηση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 για τη ρύθμιση των οφειλών αυτών και απαλλαγή. Την ύπαρξη δόλου αποδεικνύει ο πιστωτής.

2. Δεν επιτρέπεται η ρύθμιση οφειλών που: **(α)** έχουν αναληφθεί το τελευταίο έτος πριν την υποβολή της αίτησης για την έναρξη της διαδικασίας κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου, και **(β)** που προέκυψαν από αδικοπραξία που διαπράχθηκε με δόλο, διοικητικά πρόστιμα, χρηματικές ποινές, φόρους και τέλη προς το Δημόσιο και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, τέλη προς Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και εισφορές προς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης.

3. Απαλλαγή του οφειλέτη από τα χρέη του σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου μπορεί να γίνει μόνο μία φορά.

Άρθρο 2 – «Διαδικασία εξωδικαστικού συμβιβασμού»

1. Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή αίτησης του οφειλέτη για ρύθμιση οφειλών και απαλλαγή αποτελεί η εκ μέρους του καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο. Η προσπάθεια αυτή πραγματοποιείται με τη συνδρομή του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή Ένωσης Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο που προβλέπεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 10 του ν. 2251/1994 ή του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών ή δικηγόρου ή άλλου δημόσιου ή ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέα από αυτούς που ορίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παράγραφο 3.»

Περαιτέρω, με την ΚΥΑ 1.3120/οικ.3.630 (ΦΕΚ Β' 2011) προωθήθηκε η δημιουργία ενός Πανελλαδικού Δικτύου Παροχής Συνδρομής σε υπερχρεωμένους καταναλωτές στην προσπάθεια για επίτευξη εξώδικης ρύθμισης των χρεών τους. Στο Δίκτυο συμμετέχουν δικηγόροι-μέλη

Δικηγορικών Συλλόγων, Ενώσεις Καταναλωτών και, φυσικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος επιπροσθέτως έχει αναλάβει τον επιτελικό ρόλο της:

- Συλλογής, από τους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών, πληροφοριών και στοιχείων για τον αριθμό και την πορεία των υποθέσεων, τα οποία κατόπιν αποστέλλει στην Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΥΕ/ΕΚΤ).
- Παροχής και προώθησης, μέσω Δικηγορικών Συλλόγων και Ενώσεων Καταναλωτών, στους οφειλέτες χρήσιμου και απλοποιημένου πληροφοριακού υλικού.
- Συλλογής, εγγράφως, από Δικηγορικούς Συλλόγους και Ενώσεις Καταναλωτών και εν συνεχεία γνωστοποίησης στην ΕΥΕ/ΕΚΤ: **(α)** ονομάτων και πλήρων στοιχείων των δικηγόρων και των λοιπών επιστημόνων, στους οποίους οι Δικηγορικοί Σύλλογοι και οι Ενώσεις Καταναλωτών αναθέτουν την παροχή συνδρομής στους ωφελούμενους από την προσπάθεια για την επίτευξη του εξώδικου συμβιβασμού, **(β)** στοιχείων των υπεύθυνων διαχείρισης του Προγράμματος για κάθε φορέα.
- Παραλαβής από τους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών, στις πρώτες πέντε ημέρες κάθε μήνα, των εγγράφων που τεκμηριώνουν τη διεκπεραίωση κάθε υπόθεσης, τα οποία εν συνεχεία προωθεί άμεσα (μετά την απαραίτητη επεξεργασία) στην ΕΥΕ/ΕΚΤ.
- Πιστοποίησης της ακρίβειας των δηλούμενων στοιχείων, προκειμένου ακολούθως να πραγματοποιηθούν οι πληρωμές των αποζημιώσεων στους παρόχους του Προγράμματος.
- Παροχής συνδρομής, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, στους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών τους.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του Δικτύου έχει οριστεί επί του παρόντος στα 1.530.000,00 ευρώ και αποσκοπεί στην καταβολή αποζημίωσης προς τους συμμετέχοντες συμβεβλημένους φορείς, Δικηγορικούς Συλλόγους και Ενώσεις Καταναλωτών, για κάθε υπόθεση οφειλέτη που αναλαμβάνουν ύψους 123 και 40 ευρώ, αντίστοιχα. Η αποζημίωση επαυξάνεται κατά 100 και 30 ευρώ αντίστοιχα σε περίπτωση επίτευξης συμβιβασμού.

3.3. Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105)

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Η νέα αρμοδιότητα αφορά υπηρεσίες και αγαθά του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί ο Συνήγορος του Πολίτη).

Ως εκ τούτου, προστέθηκε ένα δεύτερο εδάφιο στην παρ. 1 του άρθρου 1 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004, που έχει 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».

4. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) είναι Επιτροπές που παλαιότερα είχαν την έδρα τους στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, στις οποίες μπορούσαν να προσφεύγουν οι πολίτες-καταναλωτές για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές.

Ο Θεσμός του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις ΕΦΔ εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994, ενώ με το άρθρο 3 του ν. 3297/2004 η αρμοδιότητα της συγκρότησης των ΕΦΔ πέρασε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με Απόφασή του μπορούσε να διορίζει και να παύει τα μέλη τους.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέκτησε τη δυνατότητα επανεξέτασης των Πορισμάτων των Επιτροπών, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των Αποφάσεων των περιφερειακών αυτών Οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

Σκοπός της υπαγωγής των ΕΦΔ στον Συνήγορο του Καταναλωτή υπήρξε η ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας του Θεσμού και εν γένει η αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων έγινε κατ' αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός.

Με το άρθρο 94, παρ. 2 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») η αρμοδιότητα της σύστασης των ΕΦΔ, καθώς επίσης της τήρησης αρχείων των Πορισμάτων τους και της τήρησης μητρώου καταναλωτών, μεταβιβάζεται πλέον στους Δήμους, όπως αυτοί συγκροτούνται σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του υπόψη νόμου, προκειμένου ο αναγκαίος αυτός Θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης της χώρας μας.

Κατά τον νόμο (άρθρο 95, παρ. 1, εδ. α'), η πρόσθετη αυτή αρμοδιότητα ασκείται από τους Δήμους της χώρας από 1ης Ιανουαρίου 2011, ενώ με Απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζεται κάθε ειδικό, τεχνικό και λεπτομερειακό ζήτημα που σχετίζεται με την άσκηση της νέας αρμοδιότητας, την αναγκαία προς τούτο υλικοτεχνική υποδομή και την παροχή διοικητικής υποστήριξης (άρθρο 95, παρ. 7).

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή λειτουργεί ως Δευτεροβάθμιο Όργανο, που δύναται να επανεξετάζει -αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών- τα Πορίσματα που εκδίδουν και που υποχρεούνται να του αποστέλλουν οι ΕΦΔ.

5. Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, η οποία 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 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 είναι σε θέση να διαμεσολαβεί σε διαφορές που έχουν ανακύψει με καταγγελλόμενο προμηθευτή εκτός της Ελληνικής επικράτειας (διασυνοριακές διαφορές), αρμοδιότητα που πλέον ασκείται από το συστεγαζόμενο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας.

Κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μίας αξίωσης ή η υποβολή μίας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε οδηγεί αβασάνιστα στη βασιμότητα της καταγγελίας.

Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Σαν αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής «ίσων αποστάσεων», που θεμελιωδώς και απαρεγκλίτως εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται, προκύπτει ένας αριθμός αναφορών που δύνανται να επιλύονται υπέρ του προμηθευτή, εφόσον αποδειχτεί ότι οι αιτιάσεις και τα αιτήματα των καταγγελλόντων καταναλωτών στερούνταν βασιμότητας ή και αλήθειας.

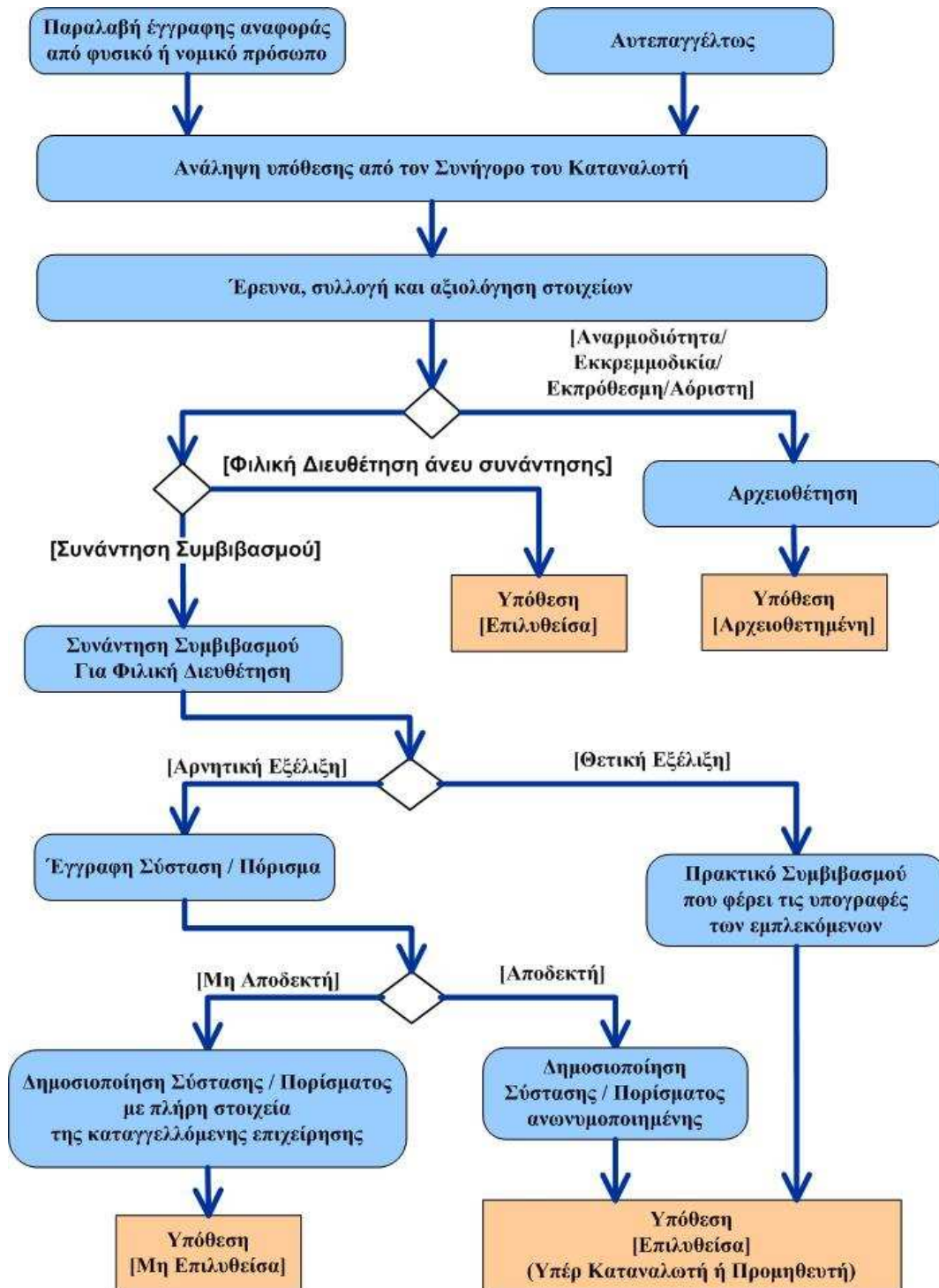


Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούμενων 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 ανακύψει στο πλαίσιο μιας καταναλωτικής συναλλαγής. Οι καταγγελίες υποβάλλονται εγγράφως (με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συμβατική ταχυδρομική επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας) με τη συμπλήρωση ειδικής έντυπης φόρμας που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ: 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 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 έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης προς τα εμπλεκόμενα μέρη με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα 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: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

5.1. Νέα μέθοδος κατηγοριοποίησης των αναφορών – Εναρμόνιση με Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Οι αναφορές των καταναλωτών εισάγονται κατηγοριοποιημένες στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) που διαθέτει η Αρχή, έτσι ώστε να υποβοηθείται καταλυτικά η διαδικασία παρακολούθησης της εξελικτικής πορείας των υποθέσεων και, παράλληλα, να διευκολύνεται η έκδοση και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων ανά πάσα στιγμή.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ύστερα από σχετικές διαβουλεύσεις, υιοθέτησε στις 12 Μαΐου 2010 τη Σύσταση C(2010)3021(τελικό) «Σχετικά με τη χρήση εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών», με την οποία κάλεσε «φορείς διαχείρισης καταγγελιών και, ειδικότερα, Αρχές καταναλωτών των κρατών-μελών, οργανώσεις καταναλωτών, ρυθμιστικές Αρχές, εναλλακτικούς φορείς επίλυσης διαφορών, κ.λπ.» να εφαρμόσουν όσα αναφέρονται στην εν λόγω Σύσταση.

Η υιοθέτηση-εφαρμογή της εναρμονισμένης μεθοδολογίας είναι προαιρετική για τους ενδιαφερόμενους φορείς, αλλά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνέστησε με έμφαση την υιοθέτησή της, θέτοντας μάλιστα ως αρχικό στόχο μέχρι το τέλος του 2011 να έχει ενσωματωθεί το 70% των παραπόνων που συλλέγονται σε κάθε κράτος-μέλος.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος στην ως άνω Σύσταση και αντιλαμβανόμενος τη μεθοδολογική χρησιμότητα της δημιουργίας ενός ενιαίου συστήματος ταξινόμησης των καταναλωτικών καταγγελιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προχώρησε δίχως καθυστέρηση στην υιοθέτηση της εναρμονισμένης μεθοδολογίας από την 1η Ιανουαρίου 2011, προβαίνοντας σε όλες τις απαραίτητες αλλαγές στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό του Σύστημα.

Σαν αποτέλεσμα των συνεχών προσπαθειών που καταβάλει για βελτίωση και εκσυγχρονισμό του τρόπου ταξινόμησης των αναφορών που δέχεται, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατηρεί τη μόνη στην Ελλάδα πλήρως οργανωμένη ηλεκτρονική βάση δεδομένων, που αποτελεί ολοκληρωμένη πηγή για τη συγκέντρωση και εξαγωγή πλήθους αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων σχετικών με καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται επισήμως από την Ελληνική Πολιτεία και την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ τακτικά προωθούνται στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για την πληροφόρηση της Κοινής Γνώμης.

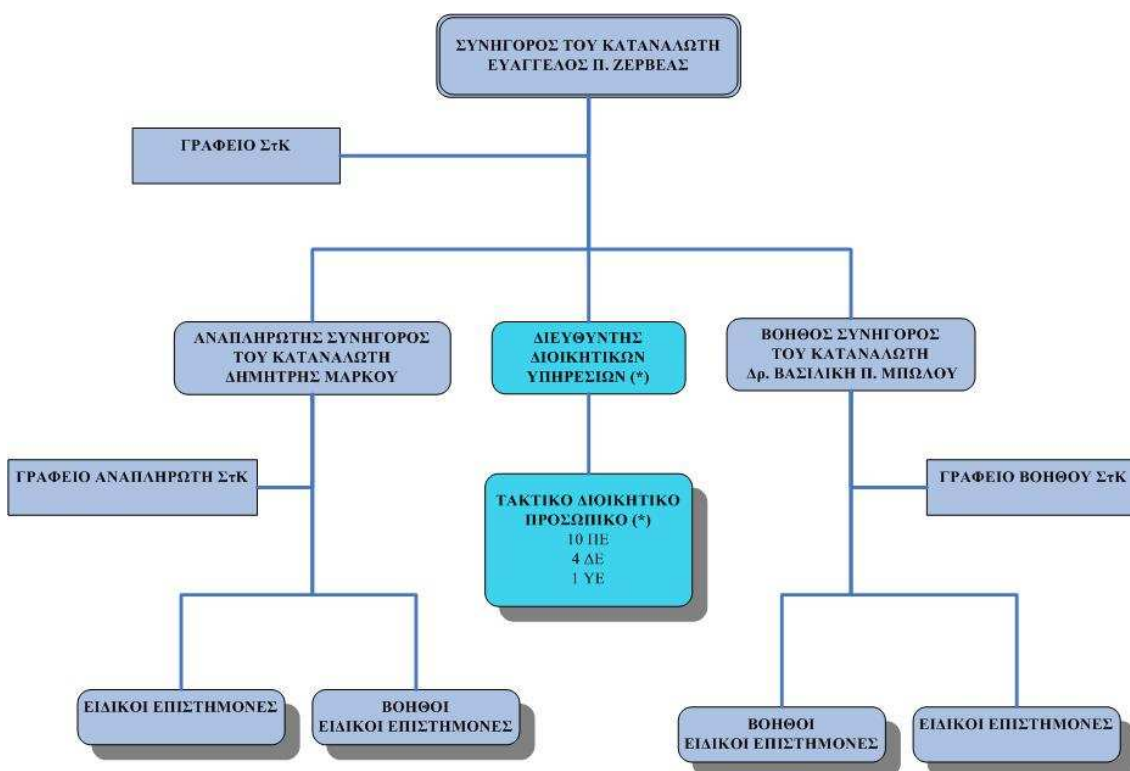
Σύμφωνα, λοιπόν, με τη νέα εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των καταναλωτικών καταγγελιών, οι πιο σημαντικές αλλαγές που έχουν επέλθει στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής είναι οι ακόλουθες:

- Η πληροφορία του εμπορικού κλάδου καταγράφεται σε δύο επίπεδα: Το πρώτο επίπεδο είναι γενικό (π.χ. «Καταναλωτικά Αγαθά»), ενώ το δεύτερο παρουσιάζει έναν πιο εξειδικευμένο υπο-κλάδο (π.χ. «Επίπλωση και Διακόσμηση»).
- Ο εμπορικός κλάδος «Καταναλωτικά Αγαθά» συμπεριλαμβάνει πλέον υπο-κλάδους σχετικά με εμπορία αυτοκινήτων ή/και άλλων προσωπικών μέσων μεταφοράς, που στην προηγούμενη κατηγοριοποίηση αποτελούσαν ξεχωριστό κλάδο.
- Ο εμπορικός κλάδος «Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες» συμπεριλαμβάνει πλέον υπο-κλάδο σχετικά με ισοτιμία αισθητικής και αδυνατίσματος («Υπηρεσίες Προσωπικής Μέριμνας»), που στην προηγούμενη κατηγοριοποίηση αποτελούσαν ξεχωριστό κλάδο (υπό τον τίτλο: «Μονάδες Αδυνατίσματος και Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων»).
- Ο νέος εμπορικός κλάδος «Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες» συμπεριλαμβάνει υπο-κλάδους σχετικά με τράπεζες και με ασφαλιστικές εταιρείες, που στην προηγούμενη κατηγοριοποίηση αποτελούσαν δύο ξεχωριστούς κλάδους.
- Ο νέος εμπορικός κλάδος «Υπηρεσίες Αναψυχής» συμπεριλαμβάνει, εκτός των άλλων, υπο-κλάδους σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού (ξενοδοχεία, οργανωμένα ταξίδια, ταξιδιωτικά πρακτορεία, χρονομεριστική μίσθωση), οι οποίοι στην προηγούμενη κατηγοριοποίηση αποτελούσαν έναν ξεχωριστό κλάδο (υπό τον τίτλο: «Υπηρεσίες Τουρισμού»).

- Η πληροφορία του είδους της καταγγελίας, επίσης, καταγράφεται σε δύο επίπεδα: Το πρώτο επίπεδο είναι γενικό (π.χ. «Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές»), ενώ το δεύτερο αποτελεί μία πιο εξειδικευμένη υπο-κατηγορία (π.χ. «Ανεπιθύμητα Αγαθά ή Υπηρεσίες»). Ακόμη, το είδος της καταγγελίας είναι πλέον ανεξάρτητο του εμπορικού κλάδου. Δηλαδή, τα είδη των καταγγελιών είναι κοινά για όλους τους εμπορικούς κλάδους, σε αντίθεση με την προηγούμενη κατηγοριοποίηση, όπου τα διαθέσιμα είδη ήταν διαφορετικά, ανάλογα με τον εκάστοτε εμπορικό κλάδο που αφορούσαν.

6. Οργάνωση και στελέχωση

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



Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή

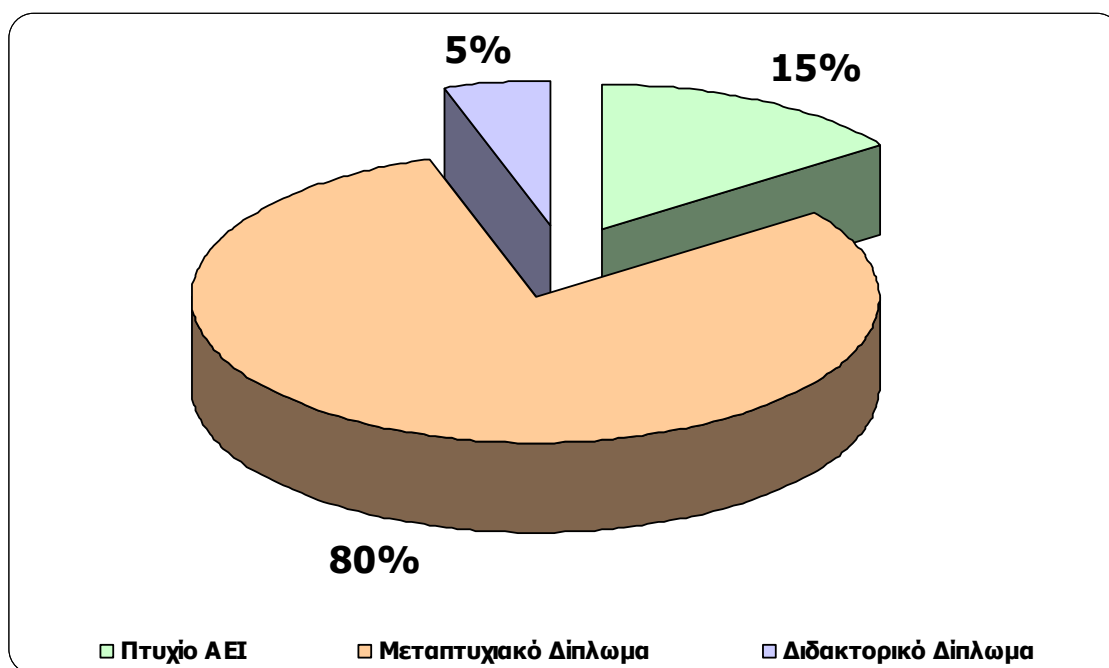
Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγόρων, είναι τριάντα (30) άτομα, εκ των οποίων έντεκα (11) άνδρες και δεκαεννέα (19) γυναίκες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την Απόφαση διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Τα της θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 2, παρ. 5 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος.

Το Επιστημονικό Προσωπικό της Αρχής αριθμεί είκοσι (20) μέλη (δεκαπέντε [15] Ειδικούς Επιστήμονες και πέντε [5] Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες), οι οποίοι απασχολούνται με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (κατ' άρθρο 5, παρ. 1 του ν. 3297/2004). Οι ειδικότητες του Επιστημονικού Προσωπικού κατανέμονται ως εξής:

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

Το μορφωτικό επίπεδο του Επιστημονικού Προσωπικού αναπαριστάται σχηματικά στο επόμενο Γράφημα (3):



Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Αρχής, προβλέπονται επιπλέον δεκαπέντε (15) θέσεις τακτικού διοικητικού προσωπικού, καθώς και μία (1) θέση Διευθυντή Διοικητικών Υπηρεσιών, οι οποίες όμως δεν έχουν πληρωθεί.

Σύμφωνα, δε, με το άρθρο 33 του ν. 4024/2011 (ΦΕΚ Α' 226/27-10-2011) «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο – βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012–2015», δεδομένου ότι οι κενές οργανικές θέσεις πολιτικού προσωπικού με σχέση εργασίας δημοσίου δικαίου της Αρχής υπερβαίνουν το 60% των προβλεπόμενων οργανικών θέσεων, αναμένεται να εκδοθεί Κοινή Υπουργική Απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εποπτεύοντος Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, με την οποία θα καθορίζεται ο αριθμός των κενών οργανικών θέσεων που θα καταργηθούν.

Επί του παρόντος, η διοικητική υποστήριξη της Υπηρεσίας παρέχεται από το μετακλητό προσωπικό των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, συνεπικουρούμενοι σε κρίσιμους τομείς (π.χ. οικονομική διαχείριση, διαχείριση αλληλογραφίας και σχέσεων με άλλους φορείς και υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης) από συγκεκριμένα μέλη του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής, στα οποία έχουν ανατεθεί ειδικά καθήκοντα

ευθύνης, παράλληλα και σε συνδυασμό με την κανονική διεκπεραίωση των λοιπών τακτικών καθηκόντων τους.

Κατηγορία προσωπικού	Πλήθος
Διοίκηση της Αρχής	3
Ειδικοί Επιστήμονες	15
Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες	5
Προσωπικό γραφείων Συνηγόρου του Καταναλωτή και Βοηθών Συνηγόρων (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου, κατ' άρθρο 5, παρ. 6 του ν. 3297/2004)	7
ΣΥΝΟΛΟ	30

Πίνακας 1: Στελέωση της Αρχής (στις 31-12-2011)

Στο Παράρτημα (Ε.2) παρατίθενται συνοπτικά βιογραφικά του Συνηγόρου του Καταναλωτή, των Βοηθών Συνηγόρων, καθώς και του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής.

7. Οικονομικά στοιχεία

Το 2011, οι ονομαστικές πιστώσεις του τακτικού Προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.525.000 ευρώ, ελαφρά μειωμένες σε σχέση με το 2010, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις για το ίδιο διάστημα εκτιμάται ότι θα είναι σημαντικά μικρότερες κατά 8,2% (περίπου στα 1.400.000 ευρώ).

Στο επόμενο Γράφημα (4) εμφανίζονται οι αντίστοιχες πιστώσεις και αναλήψεις της τελευταίας πενταετίας (διάστημα στο οποίο έχει στελεχωθεί η Αρχή με Επιστημονικό Προσωπικό), όπως και οι πιστώσεις για το επόμενο έτος (2012).

Σε ό,τι αφορά το 2012, οι πιστώσεις που αφορούν τον Συνήγορο του Καταναλωτή εμφανίζονται και πάλι μειωμένες κατά περίπου 4,3% σε σχέση με το περασμένο έτος. Επίσης, για πρώτη φορά φέτος προβλέπονται πιστώσεις σχετικά με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, την εποπτεία του οποίου ανέλαβε ο Συνήγορος του Καταναλωτή από την 1^η Ιανουαρίου 2012. Οι εν λόγω πιστώσεις ανέρχονται ονομαστικά σε 154.000 ευρώ.

Στο σημείο αυτό, επισημαίνεται ότι η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή σε κάποιο κράτος-μέλος της Ένωσης προϋποθέτει την έγκριση σχετικής αίτησης που απευθύνει προς την αρμόδια Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (το Executive Agency for Health and Consumers – EACH) ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος φορέας του κράτους-μέλους, ο οποίος μπορεί να είναι νομικό πρόσωπο είτε δημόσιου είτε ιδιωτικού δικαίου, απαραίτητα ωστόσο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

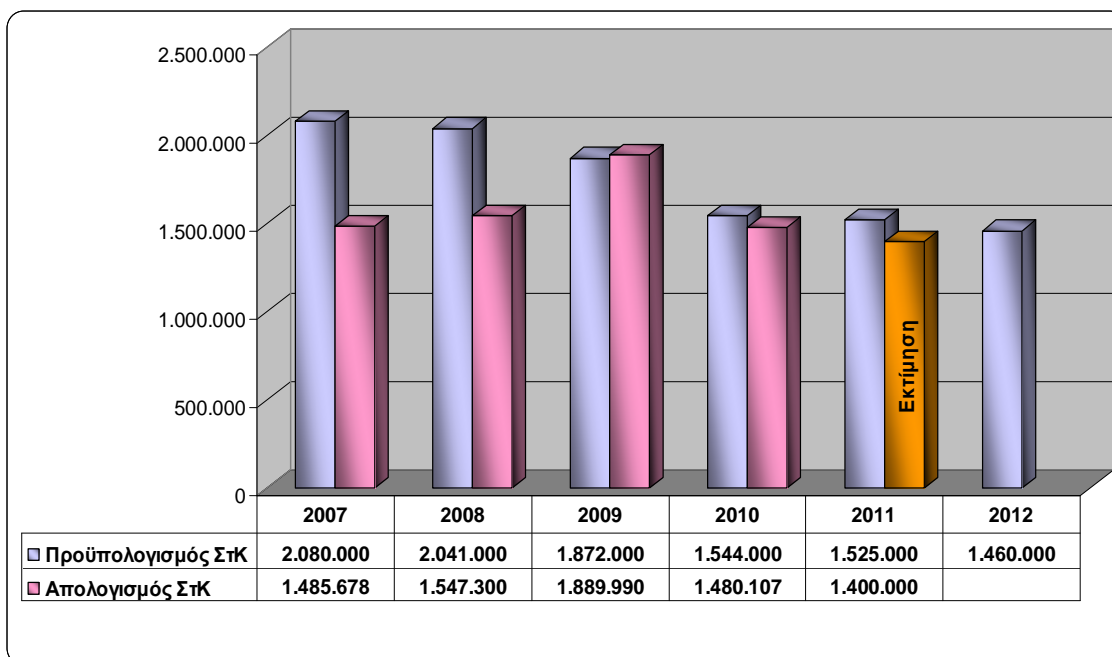
Ο φορέας του οποίου θα εγκριθεί η αίτηση λειτουργεί ως «οικοδεσπότης» (host organisation) του Κέντρου, παρέχοντας τις εγκαταστάσεις του και κάθε άλλη απαιτούμενη διευκόλυνση, προκειμένου το Κέντρο να ασκεί απρόσκοπτα τις αρμοδιότητές του κατά τρόπο πλήρως αυτόνομο και απολύτως διακριτό από το έργο και τις δραστηριότητες που ασκεί ο κύριος φορέας-οικοδεσπότης.

Λόγω των διακριτών αυτών ρόλων τους, το κάθε Κέντρο διαθέτει προσωπικό αποκλειστικής απασχόλησης, καθώς και δικό του (ξεχωριστό) προϋπολογισμό, ο οποίος προκύπτει από ποσοστιαία συγχρηματοδότηση 50-50 του φορέα-οικοδεσπότη και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η συμφωνία μεταξύ του φορέα και της Επιτροπής για τη συγχρηματοδότηση ενός Κέντρου έχει ετήσια ισχύ και για την επαναλειτουργία του Κέντρου πάνω στο ίδιο συγχρηματοδοτικό μοντέλο

απαιτείται κάθε χρόνο η επανάληψη της διαδικασίας (δηλαδή, η υποβολή νέας αίτησης του φορέα και ακολούθως η έγκρισή της από την Επιτροπή).

Δεδομένου ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας κατέστη, όπως προαναφέρθηκε, δυνατή χάρη στην απολύτως εθελοντική συνεισφορά του προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δεν υφίσταται μισθοδοτικό κόστος για φέτος. Για τον λόγο αυτό, η απαιτούμενη εισφορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη χρηματοδότηση των φετινών δράσεων του Κέντρου (κυρίως διαχείριση αναφορών, κάποιες βασικές προωθητικές ενέργειες, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και σε προγραμματισμένες συναντήσεις των μελών του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή) ανέρχεται σε 7.100 ευρώ.

Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τον συγχρηματοδοτικό κανόνα «50-50», στο ίδιο ως άνω χρηματικό ποσόν υπολογίζεται να έχει ανέλθει στο τέλος του 2012 και η χρηματοδοτική εισφορά της Ελληνικής Πολιτείας για τη λειτουργία του Κέντρου, ο συνολικός προϋπολογισμός του οποίου διαμορφώνεται συνεπώς για το 2012 στα 14.200 ευρώ.



Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή (τελευταία εξαετία)



7.1. Δημοσιονομική προσαρμογή και εξορθολογισμός των δαπανών

Μέσα στην τρέχουσα δυσάρεστη οικονομική συγκυρία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή στηρίζει έμπρακτα και με σαφώς μετρήσιμα αποτελέσματα την επίπονη προσπάθεια της χώρας και των πολιτών της για δημοσιονομική προσαρμογή και εξορθολογισμό των δημόσιων δαπανών. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

- Υπήρξε ο πρώτος κυριολεκτικά φορέας του Δημόσιου Τομέα που προέβη με δική του πρωτοβουλία σε επαναδιαπραγμάτευση του ετήσιου μισθώματος του ακινήτου στο οποίο στεγάζεται, πετυχαίνοντας μεγάλη μείωση ύψους 40.000 ευρώ και συμφωνώντας με τον ιδιοκτήτη του ακινήτου τη διατήρηση της μείωσης αυτής σε ισχύ επί τριετία (συνολική μείωση μισθώματος σε βάθος τριετίας: 120.000 ευρώ).
- Πέτυχε μείωση των ετήσιων δαπανών για υπηρεσίες φύλαξης και καθαριότητας των εγκαταστάσεων του για το έτος 2011 σε σχέση με το προηγούμενο έτος ύψους 44.500 και 25.500 ευρώ, αντίστοιχα (συνολική ετήσια μείωση: 67.000 ευρώ).
- Περιέκοψε εντελώς τις δαπάνες Τύπου, που ανέρχονταν σε 10.000 ευρώ.

Οι ανωτέρω περικοπές ισοδυναμούν με το 8,5% των συνολικών απολογιστικών πιστώσεων που έλαβε ο Συνήγορος του Καταναλωτή από τον κρατικό Προϋπολογισμό μέσα στο 2011.

Πέραν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εισηγήθηκε πέρσι προς τον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης και Υπουργό Οικονομικών, καθώς και προς τον εποπτεύοντα Υπουργό Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης, πρόσθετα συγκεκριμένα μέτρα στον τομέα των υπηρεσιών φύλαξης και καθαριότητας του κτιρίου του, με τα οποία θα μπορούσαν να εξοικονομηθούν επιπλέον περίπου 32.500 ευρώ ετησίως.

Το Υπουργείο Οικονομικών έχει τοποθετηθεί απολύτως θετικά ως προς το ενδεχόμενο υλοποίησης των ως άνω προτάσεων της Αρχής, εφόσον είναι σύμφωνες με γενικότερες επιλογές της πολιτικής που προτίθεται να ακολουθήσει η Κυβέρνηση σε συγκεκριμένους τομείς, όπως εν προκειμένω σε θέματα προσωπικού. Για τον λόγο αυτό, οι εν λόγω προτάσεις έχουν τεθεί παράλληλα υπόψη στην κρίση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, του οποίου η ανταπόκριση αναμένεται ακόμη.

8. Υποδομές της Αρχής

8.1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες Ετήσιες Εκθέσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει προβεί στην υλοποίηση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) με ίδια μέσα, χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Κατά τη χρονική περίοδο αναφοράς της παρούσας Έκθεσης υπήρξαν ορισμένες τροποποιήσεις και προσθήκες στο εν λόγω Σύστημα, καθώς και στις υποστηριζόμενες διαδικασίες, με στόχο την εν γένει βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας της Αρχής. Οι σημαντικότερες αλλαγές είναι:

- Φόρτωση (upload) και των εξερχόμενων εγγράφων στο Σύστημα, ώστε το σύνολο της αλληλογραφίας (εισερχόμενης/εξερχόμενης) της Αρχής να είναι διαθέσιμο και αξιοποιήσιμο κατά τρόπο ηλεκτρονικό. Αυτό είναι πολύ σημαντικό, καθώς πλέον το σύνολο των πληροφοριών, αλλά και των εγγράφων που αφορούν μία υπόθεση,

βρίσκονται στο Σύστημα, με αποτέλεσμα να υπάρχει καλύτερη παρακολούθηση της πορείας της.

- Τροποποιήσεις των εφαρμογών, ώστε να ενσωματωθεί η καινούρια ενιαία κατηγοριοποίηση των αναφορών και των παραπόνων (βλ. προηγούμενη παράγραφο 5.1).
- Τροποποιήσεις των εφαρμογών διαχείρισης υποθέσεων, ώστε να διευκολυνθεί η διαχείριση των υποθέσεων που απευθύνονται στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στο πλαίσιο της νέας αρμοδιότητας που ανέλαβε ο Συνήγορος του Καταναλωτή (βλ. παράγραφο 3.1)

8.2. Χρήση ελεύθερου λογισμικού (λογισμικού ανοιχτού κώδικα - ΕΛ/ΛΑΚ)

Τα τελευταία χρόνια, το ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) αναπτύσσεται ραγδαία και η χρήση του επεκτείνεται διεθνώς. Το γεγονός αυτό οφείλεται, κατά πρώτο λόγο, στην επαναστατική εξέλιξη του διαδικτύου και, κατά δεύτερο λόγο, στην εντεινόμενη υποστήριξη και προώθησή του από επιχειρήσεις και κυβερνήσεις, συμπεριλαμβανομένης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση ΕΛ/ΛΑΚ είναι πολλά και σημαντικά: Ποιότητα, ανεξαρτησία από προμηθευτές κλειστού λογισμικού, ασφάλεια, αξιοπιστία, διαφάνεια, διαλειτουργικότητα βασισμένη σε ανοικτά πρότυπα, επεκτασιμότητα, ποιοτικές υπηρεσίες υποστήριξης, εξοικονόμηση πόρων και μικρές απαιτήσεις σε υλικό υποδομής. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ήδη από το 1998, έχει αναλάβει πρωτοβουλίες σχετικά με την έρευνα και την υποστήριξη ανάπτυξης ΕΛ/ΛΑΚ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εδώ και χρόνια χρησιμοποιεί ΕΛ/ΛΑΚ, κυρίως σε σχέση με την ανάπτυξη και λειτουργία του Πληροφοριακού του Συστήματος (Περιβάλλον ανάπτυξης κώδικα: Netbeans, Εξυπηρετητής βάσης δεδομένων: MySQL Server, Εξυπηρετητής εφαρμογών: JBoss, Εξυπηρετητής διαδικτύου: Apache Web Server), αλλά και για υποστηρικτικές λειτουργίες (Ανταλλαγή αρχείων μέσω ftp: Filezilla, Περιβάλλον επεξεργασίας εικόνων: Gimp).

Την περασμένη χρονιά, στο πλαίσιο εξορθολογισμού των δαπανών, αλλά και ανταποκρινόμενος στις πρωτοβουλίες υιοθέτησης ΕΛ/ΛΑΚ στον Δημόσιο Τομέα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποφάσισε την υιοθέτηση σχετικών λύσεων ΕΛ/ΛΑΚ σε ένα ευρύτερο φάσμα δραστηριοτήτων, σχετικών με τις εφαρμογές γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, αποφασίστηκε η χρησιμοποίηση της σουίτας προγραμμάτων «OpenOffice», σε αντικατάσταση του αντίστοιχου εμπορικού προϊόντος «MS Office» της Microsoft.

Η συγκεκριμένη σουίτα εφαρμογών επιλέχθηκε καθώς κρίθηκε ότι καλύπτει λειτουργικά τις ανάγκες της Αρχής και μπορεί να εγκατασταθεί σε απεριόριστο αριθμό σταθμών εργασίας (δεδομένου ότι η χρήση της δεν υπόκειται σε άδεια, ούτε ανά ηλεκτρονικό υπολογιστή ούτε ανά χρήστη), ενώ επιπλέον έχει υψηλή συμβατότητα με ήδη υπάρχοντα αρχεία, παρέχει τη δυνατότητα εξαγωγής αρχείων σε pdf μορφή και, τέλος, υποστηρίζει ανοιχτά πρωτόκολλα διασύνδεσης αρχείων (ODF), προτυποποιημένα κατά ISO.

Στο πλαίσιο της μετάβασης από την παλαιά στη νέα σουίτα εφαρμογών, δεδομένου ότι η τελευταία δεν περιλαμβάνει εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως η προηγούμενη, ως πρόγραμμα διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιλέχθηκε η εφαρμογή «Thunderbird», σε αντικατάσταση του «MS Outlook». Όσον αφορά τη διαδικασία της ομαλής μετάβασης, επιλέχθηκε η μέθοδος της σταδιακής μετάβασης των σταθμών εργασίας στις νέες εφαρμογές και της παράλληλης λειτουργίας τους (Mixed Office Environments).

8.3. Διαχειριστική Επάρκεια

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος στην 5η Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την επιβεβαίωση Διαχειριστικής Επάρκειας από την Ειδική Γραμματεία για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (9/3/2011), ετοίμασε και υπέβαλε (τον Μάιο του 2011) φάκελο αίτησης για την εξέταση της Διαχειριστικής Επάρκειας τύπου Β και Γ, ως δυνητικός δικαιούχος συγχρηματοδοτούμενων πράξεων κατά την προγραμματική περίοδο 2007-2013.

Στο πλαίσιο της προετοιμασίας του σχετικού φακέλου, αναπτύχθηκε εγχειρίδιο διαδικασιών Διαχειριστικής Επάρκειας, το οποίο εγκρίθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή στις 17 Μαΐου 2011.

Τέλος, μετά τον έλεγχο του φακέλου και την επιτόπια αυτοψία των υποδομών της Αρχής από την Ειδική Υπηρεσία «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, στις 21/12/2011 εκδόθηκε η επιβεβαίωση της Διαχειριστικής Επάρκειας.

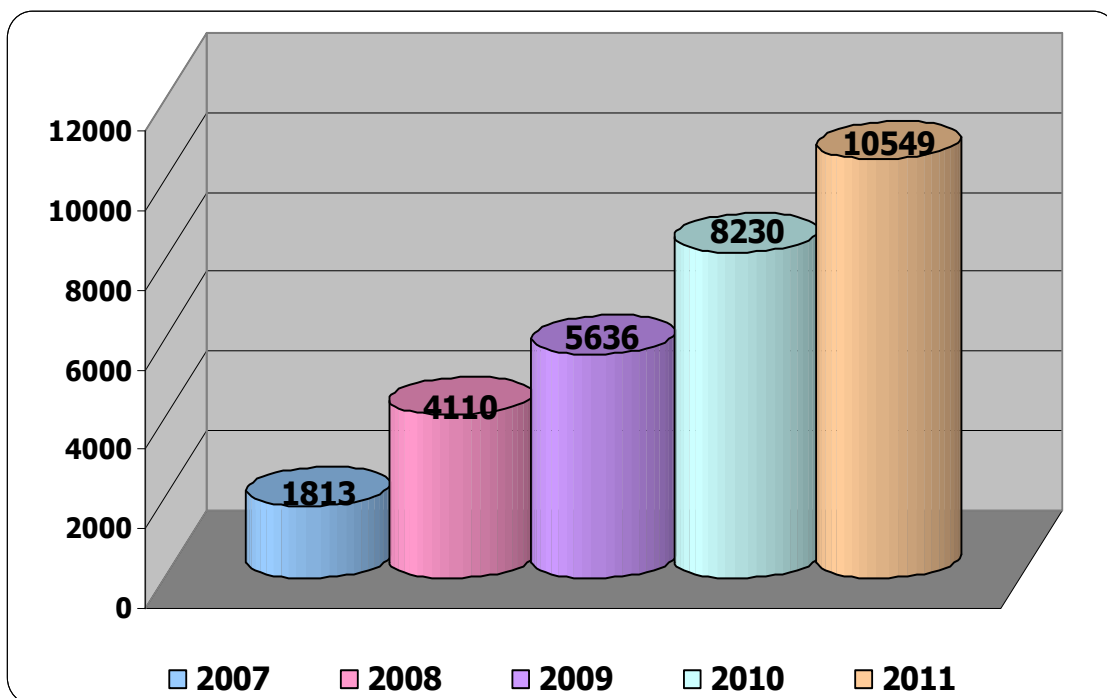
8.4. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς ουδεμία 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 αναφορικά με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Κατά το 2011, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως είναι η δημοσιοποίηση Πορισμάτων-Συστάσεων, η αποστολή Μηνυτηρίων Αναφορών προς τις δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ.

Αξίζει, επίσης, να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή για άλλη μία χρονιά, αφού το 2011 δέχτηκε κατά 28,2% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με το 2010 (βλ. Γράφημα 5). Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις συχνές ερωτήσεις, τις εκδοθείσες Συστάσεις, καθώς και με τα ενημερωτικά φυλλάδια που έχει εκδώσει η Αρχή.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι στο πλαίσιο της ανάληψης εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κατασκευάστηκε (επίσης με ίδια μέσα της Αρχής) δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html) μέσα στον υφιστάμενο δικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (micro-site), ο οποίος λειτούργησε από τις αρχές του 2012.



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



9. Δομή της Έκθεσης

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

- Στο παρόν Κεφάλαιο («Κεφάλαιο Α») έγινε μια εμπειριστατωμένη γνωριμία του αναγνώστη με την Αρχή, εξηγώντας τον ιδρυτικό της νόμο, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση και τα οικονομικά της στοιχεία και αναλύοντας τις πληροφοριακές και τεχνικές της υποδομές, με όλες τυχόν τις εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο «Κεφάλαιο Β» παρατίθενται στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς (2011), αλλά και από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- 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, ακόμη, περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις του.
- Στο «Κεφάλαιο Δ» παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που επιτελείται παράλληλα με το βασικό έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, παρουσίες-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 Παράρτημα της Ετήσιας Έκθεσης, όπου παρατίθενται ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής με όλες τις τροποποιήσεις του, καθώς και τα βιογραφικά σημειώματα του Προέδρου της Αρχής, των Βοηθών του και του απασχολούμενου Επιστημονικού Προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ⁴

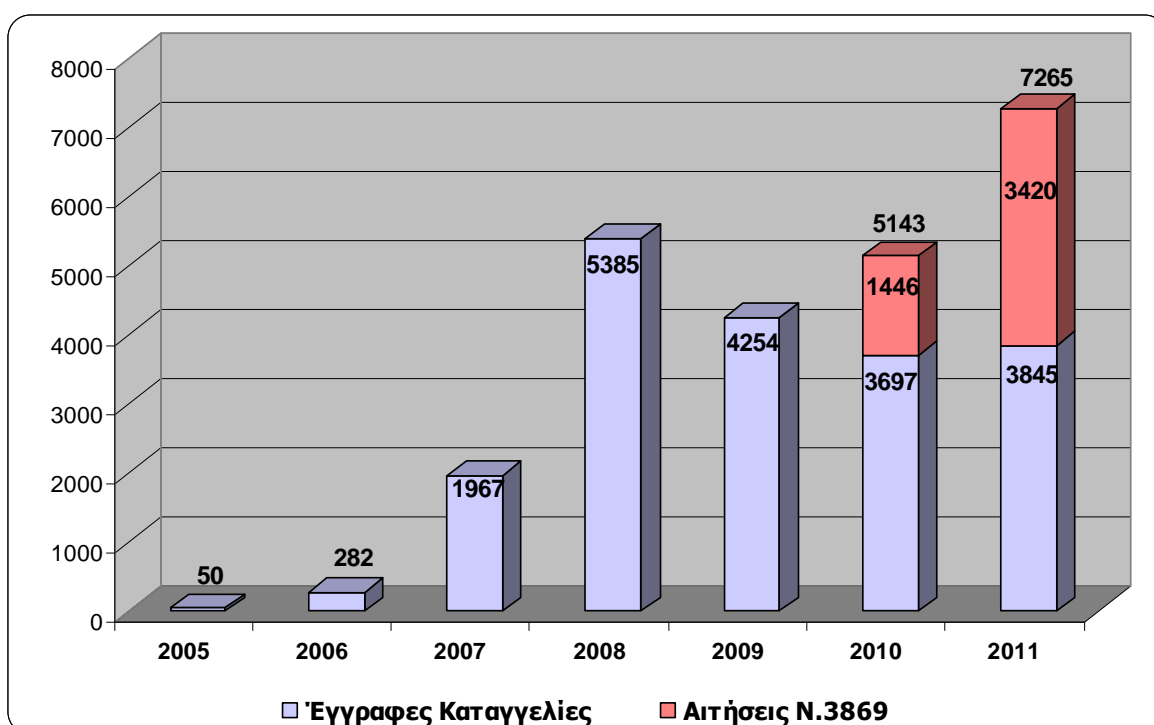
³ Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη. Όπου «παράπονο» εννοείται τηλεφωνικό, το οποίο υποβλήθηκε στην Αρχή στο πλαίσιο λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.

1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες

1.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2011

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά τη διάρκεια του 2011 διαμορφώθηκε σε 3.845, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξης του 4% σε σχέση με την περασμένη χρονιά.

Επιπρόσθετα, η Αρχή δέχθηκε 3.420 αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό ρύθμισης χρεών, στο πλαίσιο της νέας αρμοδιότητας που της ανατέθηκε με τον ν. 3869/2010. Η εξέλιξη του αριθμού των αναφορών από αρχής ιδρύσεως του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτυπώνεται στο επόμενο Γράφημα (6):



Γράφημα 6: Εξέλιξη του αριθμού των αναφορών ανά έτος

Στα Γραφήματα που ακολουθούν έχουν αποτυπωθεί στατιστικά στοιχεία, από τα οποία εξάγονται συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

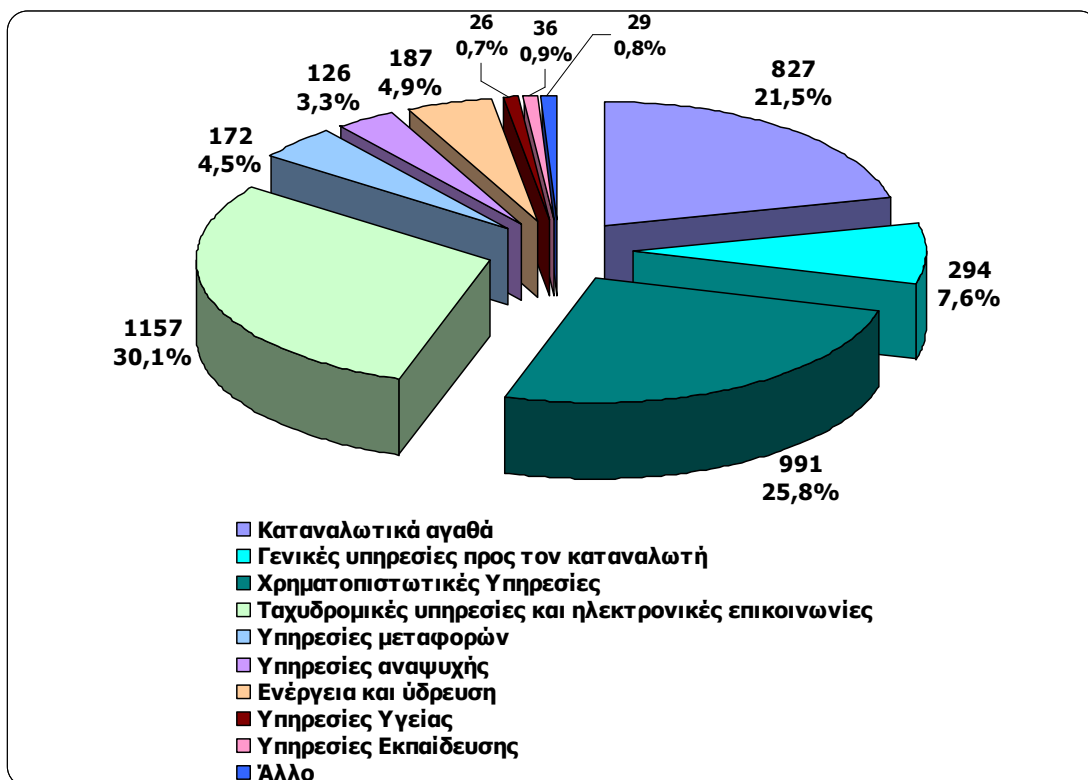
- Δεν υπάρχουν σημαντικές αυξομειώσεις στα ποσοστά των αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, εν συγκρίσει με πέρυσι (Γράφημα 7). Συγκεκριμένα, πρώτος καταγγελλόμενος εμπορικός κλάδος εξακολουθεί να είναι οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, με τις σχετικές αναφορές να πλησιάζουν το 1/3 του συνόλου των αναφορών (30,1%). Ακολουθούν οι Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, που εμπεριέχουν αναφορές τόσο κατά πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και κατά ασφαλιστικών εταιρειών. Εδώ, οι υποβληθείσες αναφορές φτάνουν στο 25,8% του συνόλου, παρουσιάζοντας ελαφρά μείωση σε σχέση με πέρυσι. Τρίτος κατά σειρά καταγγελλόμενος εμπορικός τομέας είναι αυτός των Καταναλωτικών Αγαθών, όπου οι αναφορές φτάνουν στο 21,5% επί του συνόλου, παρουσιάζοντας επίσης μικρή μείωση. Η μείωση αυτή μπορεί να εξηγηθεί και λόγω της

συνεχιζόμενης οικονομικής ύφεσης και της δραστηκής μείωσης των εισοδημάτων, γεγονός που αναγκάζει τους πολίτες να περιορίζουν σημαντικά τις καταναλωτικές τους δαπάνες και συναλλαγές.

- Αύξηση του αριθμού των αναφορών σε σχέση με την περυσινή περίοδο παρουσιάζουν οι εμπορικοί τομείς των Υπηρεσιών Μεταφορών, Υπηρεσιών Αναψυχής καθώς και της Ενέργειας-Υδρευσης.
- Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, δεδομένης της νέας ενιαίας κατηγοριοποίησής τους, υπάρχει πλέον η δυνατότητα κωδικοποιημένης αποτύπωσης, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2011, ασχέτως των εμπορικών κλάδων στους οποίους αυτές αντιστοιχούν. Στο Γράφημα 8 έχει αναπαρασταθεί αυτή η κατηγοριοποίηση των αναφορών ως προς το είδος της καταγγελίας. Στο σύνολο, λοιπόν, των αναφορών του 2011, οι περισσότερες καταγγελίες αφορούν κατά κύριο λόγο θέματα: **(α)** «Τιμολόγησης/Χρέωσης» και Είσπραξης Χρεών» (24,2%), γεγονός που μπορεί να αποδοθεί στην -λόγω παρατεταμένης κρίσης- αδυναμία των πολιτών να ανταποκρίνονται στις οικονομικές τους υποχρεώσεις σχεδόν σε όλους τους τομείς όπου υπάρχουν χρεώσεις πάγιας μορφής (π.χ. δόσεις τραπεζικών δανείων και πιστωτικών καρτών, λογαριασμούς τηλεφώνου-ρεύματος, κ.λπ.), και **(β)** «Ποιότητας Αγαθών και Υπηρεσιών» (22,2%).
- Στο Γράφημα 9, όπου έχουν αποτυπωθεί τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων η Αρχή δέχεται τις αναφορές, παρατηρούμε ότι όλο και περισσότεροι πολίτες δείχνουν προτίμηση στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Ο αριθμός των αναφορών που απεστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρουσίασε αύξηση της τάξης του 27% σε σχέση με πέρυσι. Ακολουθεί η αποστολή των αναφορών μέσω τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ενώ σταθερά περίπου ένας στους πέντε καταναλωτές προτιμά την αυτοπρόσωπη υποβολή της αναφοράς του, η οποία συμπεριλαμβάνει την προσωπική επαφή με κάποιον υπάλληλο της Αρχής για την απάντηση ερωτημάτων.
- Στο Γράφημα 10, όπου έχουν αποτυπωθεί αντίστοιχα τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων η Αρχή δέχεται τις αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010, παρατηρείται μια εντελώς διαφορετική συμπεριφορά των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, η συντριπτική πλειονότητα του κοινού (πάνω από το 80%) προτιμά την επίσκεψη στα γραφεία της Αρχής και την αυτοπρόσωπη υποβολή της αίτησης, ενώ πολύ λιγότεροι εμπιστεύονται το φαξ και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αυτή η διαφορετική συμπεριφορά καταδεικνύει την ανάγκη που υπάρχει για διαπροσωπική επαφή των πολιτών με αρμόδιο υπάλληλο της Αρχής, προκειμένου να τους παρασχεθεί ουσιαστικότερη (σε σχέση με την τηλεφωνική επικοινωνία) συνδρομή κατά τη συμπλήρωση της πολυσέλιδης αίτησης που απαιτείται για την υπαγωγή τους στον νόμο.
- Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών (Γράφημα 12), το μεγαλύτερο μέρος (67,4%) προέρχεται από την περιφέρεια Αττικής (μικρή μείωση σε σχέση με

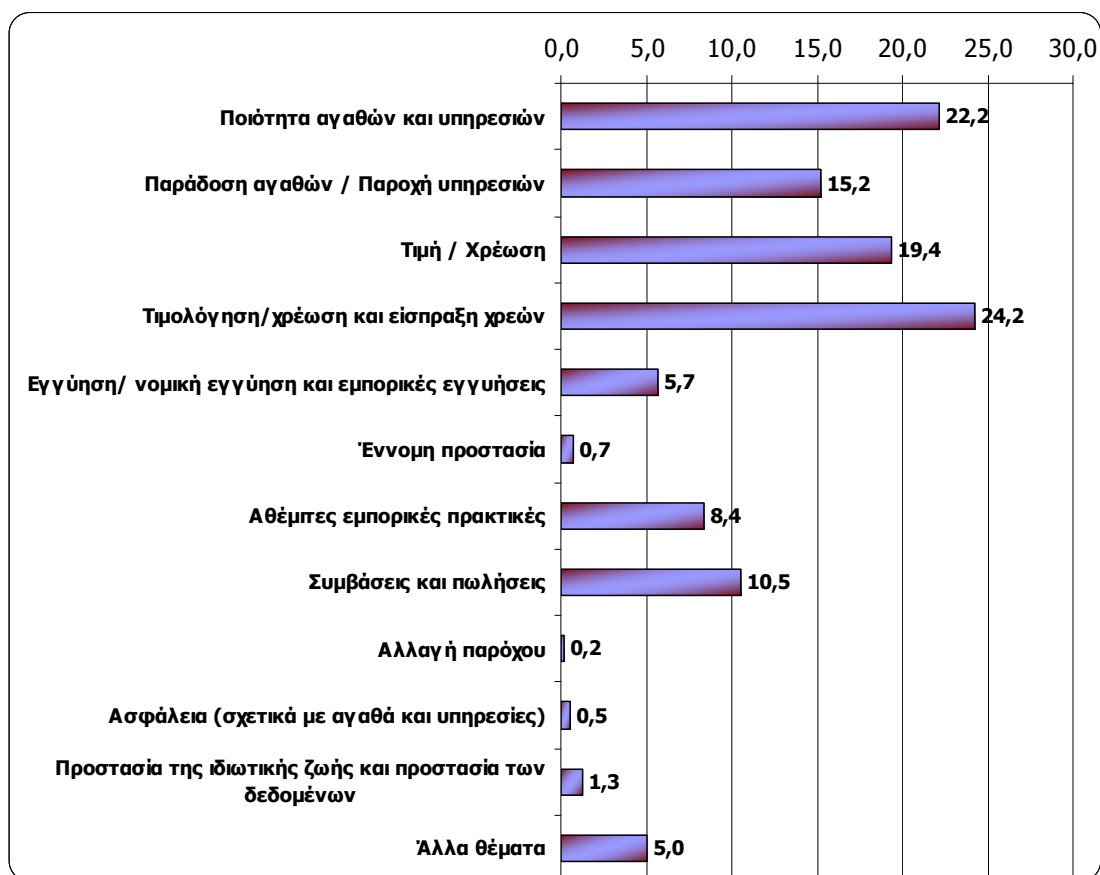


πέρυσι). Οι περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας, Κρήτης και Θεσσαλίας παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη ποσοστιαία αύξηση εν συγκρίσει με πέρυσι. Αξίζει να αναφερθεί, ακόμη, ότι το ποσοστό των αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010 που προέρχεται από την Αττική πλησιάζει το 85%, γεγονός δικαιολογημένο αφού -όπως προαναφέρθηκε- η πλειονότητα των πολιτών δείχνει να προτιμά τη διαπροσωπική επαφή για τη συμπλήρωση και την υποβολή των αιτήσεών τους.

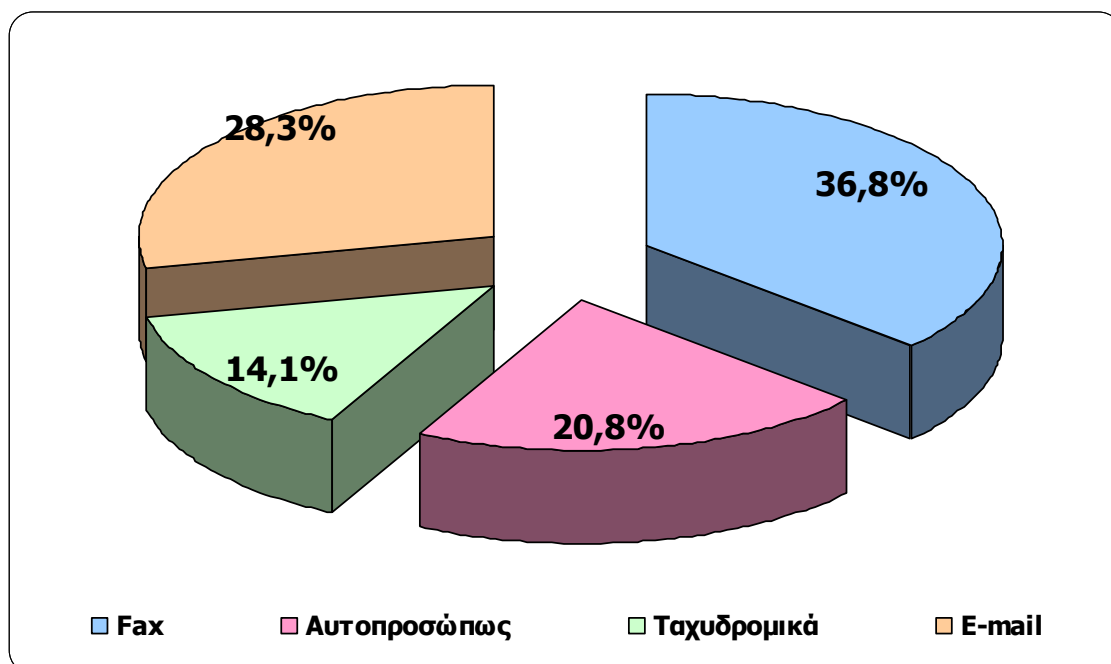


Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό τομέα (2011)

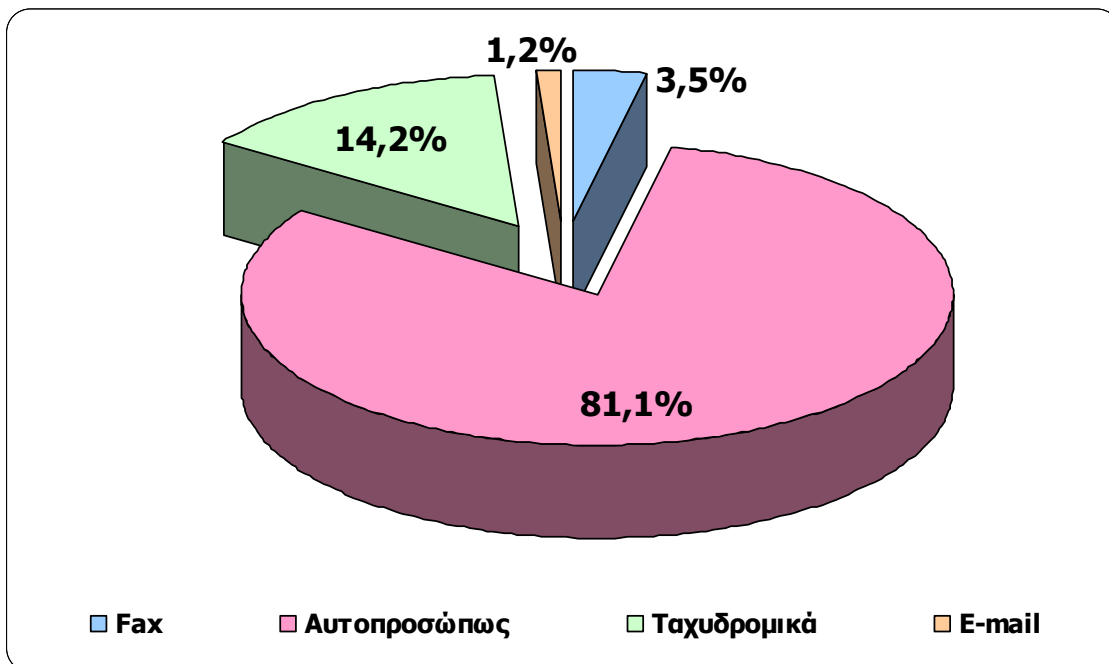




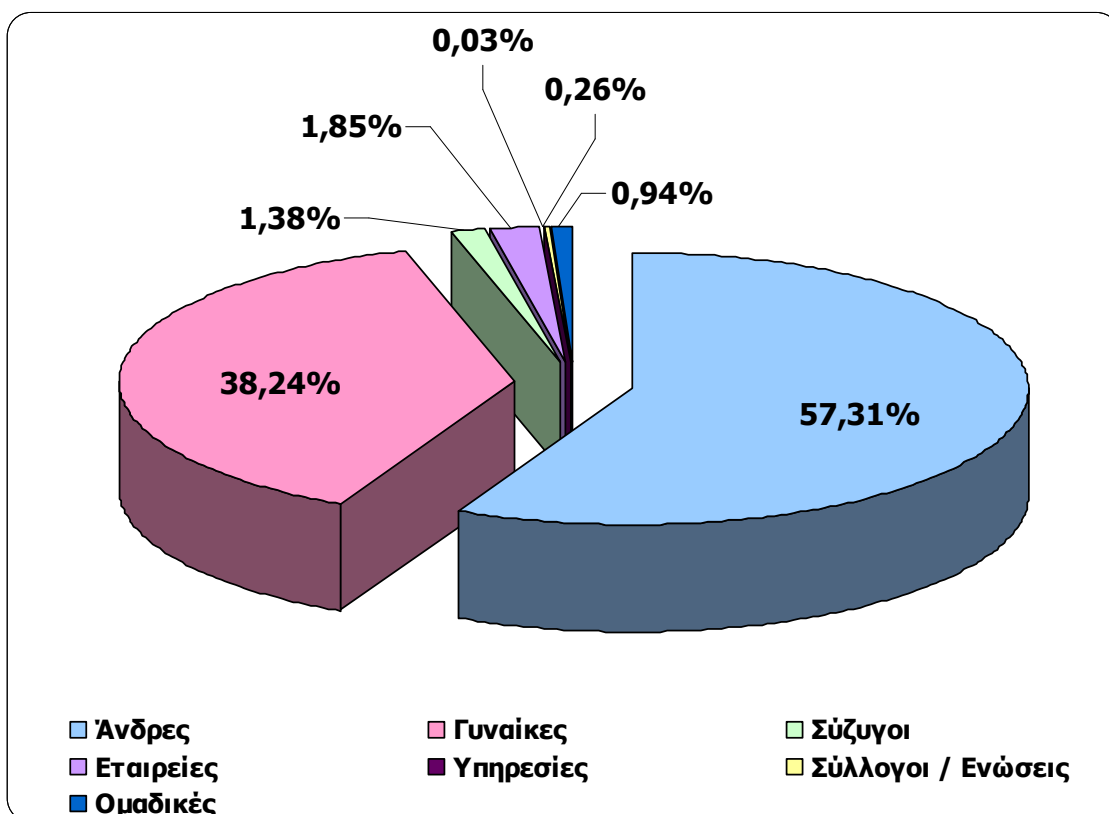
Γράφημα 8: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας (2011)



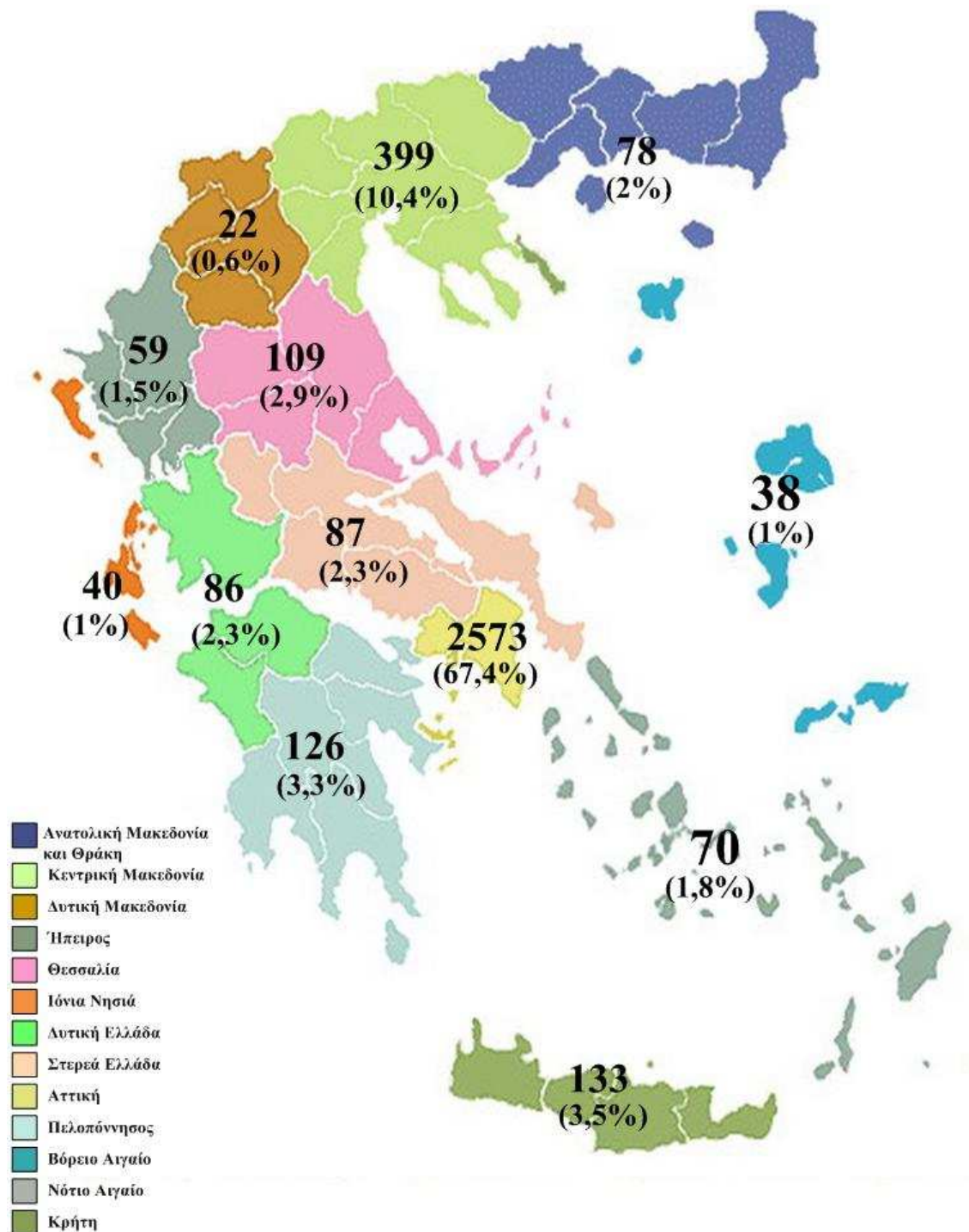
Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2011)



Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010



Γράφημα 11: Κατηγορίες αναφερόντων

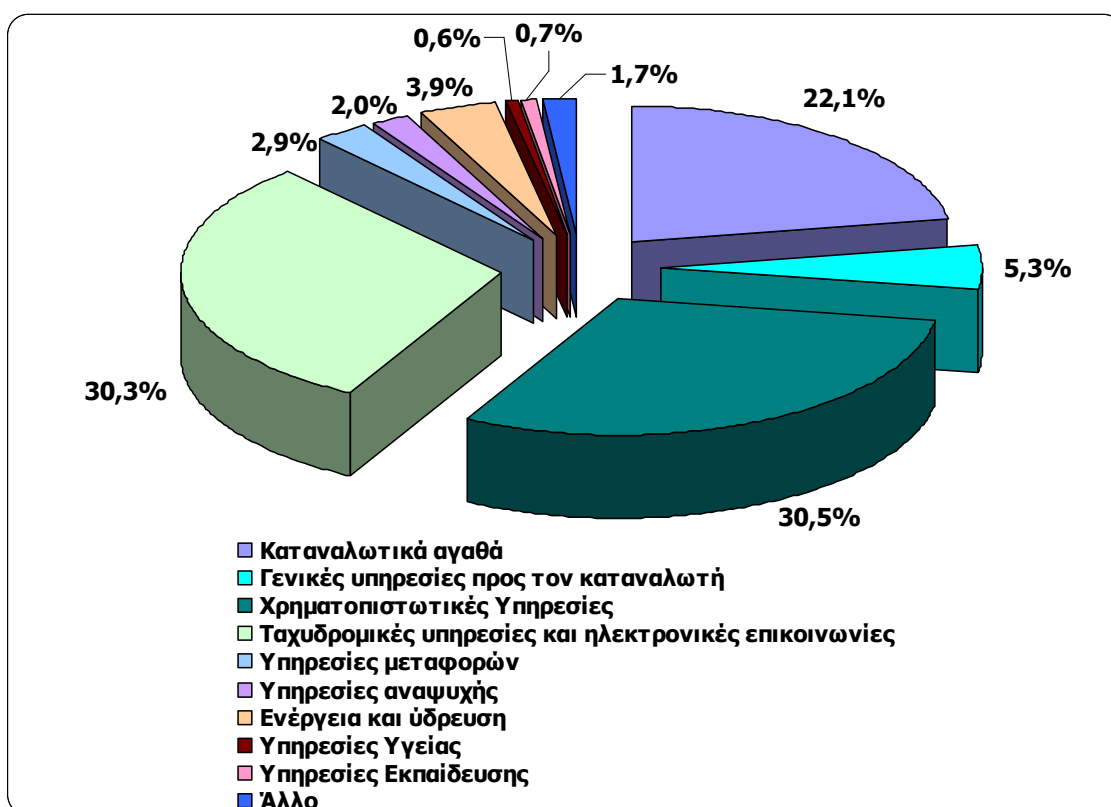


Γράφημα 12: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών⁴

⁴ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

1.2. Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από την ίδρυσή της (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Σύμφωνα με την κατανομή του συνόλου των αναφορών που έχει δεχτεί η Αρχή από την έναρξη της λειτουργίας της μέχρι και το τέλος του 2011 ανά εμπορικό κλάδο, όπως φαίνεται στο επόμενο γράφημα (Γράφημα 13), οι περισσότερες αναφορές αφορούν θέματα Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (30,5%). Εξίσου μεγάλος είναι ο αριθμός των αναφορών για Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (30,3%). Τρίτος κλάδος σε πλήθος καταγγελιών είναι αυτός των Καταναλωτικών Αγαθών (ποσοστό 22,1% επί του συνόλου των αναφορών).



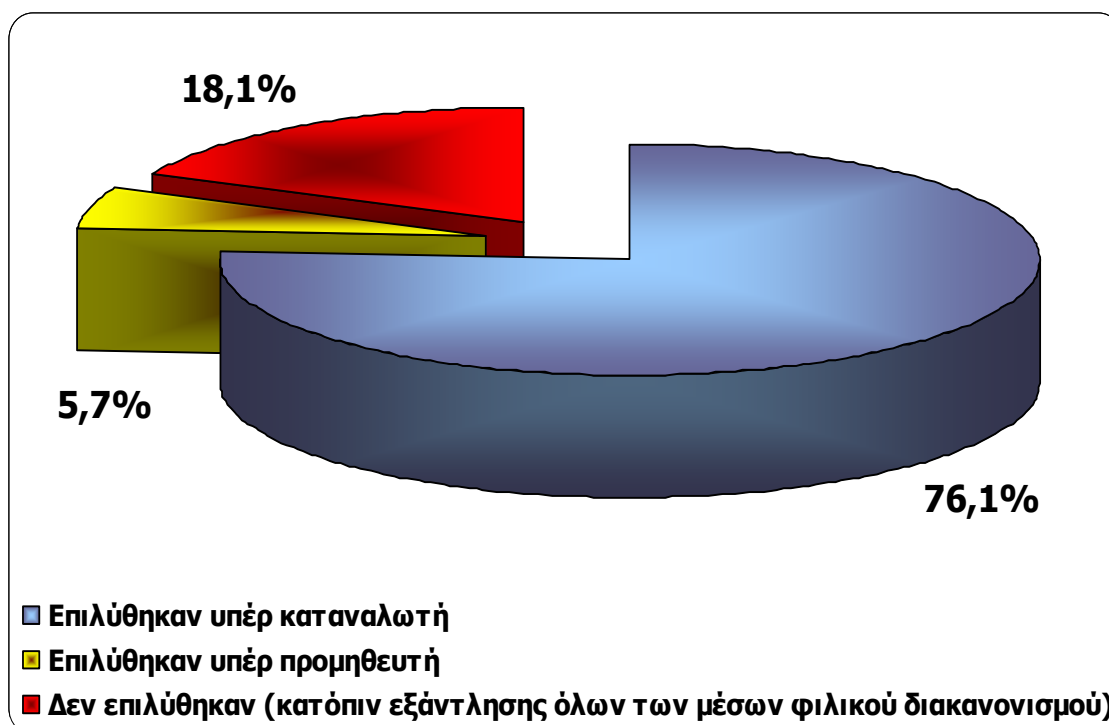
Γράφημα 13: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Στα Γραφήματα και τους πίνακες που ακολουθούν έχουν αποτυπωθεί στατιστικά στοιχεία, από τα οποία εξάγονται συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Το μεγαλύτερο μέρος (82%) των υποθέσεων διευθετείται φιλικά, ενώ σε περισσότερες από τρεις στις τέσσερις υποθέσεις (76,1%) υπάρχει θετική έκβαση (ικανοποίηση αιτήματος) υπέρ του καταναλωτή (βλ. Γράφημα 14).
- Ο κλάδος των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών εμφανίζει το υψηλότερο ποσοστό (88,6%) επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή. Στον αντίποδα, ο κλάδος της Υγείας παρουσιάζει το χαμηλότερο ποσοστό (24,4%).



- Το ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές ύστερα από την ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας της ανέρχεται συνολικά σε πάνω από 29 εκατ. ευρώ, το οποίο είναι σχεδόν κατά τέσσερις (4) φορές πολλαπλάσιο των απολογιστικών πιστώσεων (περίπου 7,8 εκατ. ευρώ) που έχει δεχτεί η Αρχή μέχρι και το 2011 από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Δηλαδή, το αποκαλούμενο «ανταποδοτικό όφελος» για τους πολίτες χάρη στη λειτουργία της Αρχής είναι τεράστιο, γεγονός που επιτρέπει τον χαρακτηρισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως Δημόσιας Υπηρεσίας αναδιανεμητικού χαρακτήρα, η οποία με τον τρόπο που λειτουργεί καταφέρνει να επιστρέφει στους φορολογούμενους τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία της.
- Τονίζεται, μάλιστα, ότι στο ανωτέρω ποσόν δεν συυπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα (π.χ. περιπτώσεις αντικατάστασης ή επισκευής ελαττωματικών προϊόντων). Επίσης, δεν μπορούν να συυπολογιστούν με απόλυτη ακρίβεια περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, επιφέροντας τεράστια οικονομική ωφέλεια γι' αυτούς (π.χ. παρεμβάσεις στα ζητήματα της παράνομης και καταχρηστικής επιβάρυνσης δανειοληπτών με τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Κτηματολόγιο, της επιστροφής σε δανειολήπτες εισπραχθέντων ποσών από τη μη αναπροσαρμογή κυμαινόμενων επιτοκίων συμβάσεων στεγαστικών δανείων από το 2003 κι έπειτα με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, της μείωσης στο ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών σε όσους συνδρομητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχει επιβληθεί από τους παρόχους το μέτρο της προσωρινής διακοπής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού, κ.λπ.). Το μέχρι σήμερα όφελος από τις δύο παραπάνω περιπτώσεις, όπως και το μελλοντικό τους οικονομικό αντίκρισμα υπολογίζονται σε περίπου 500 εκατ. ευρώ.



Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

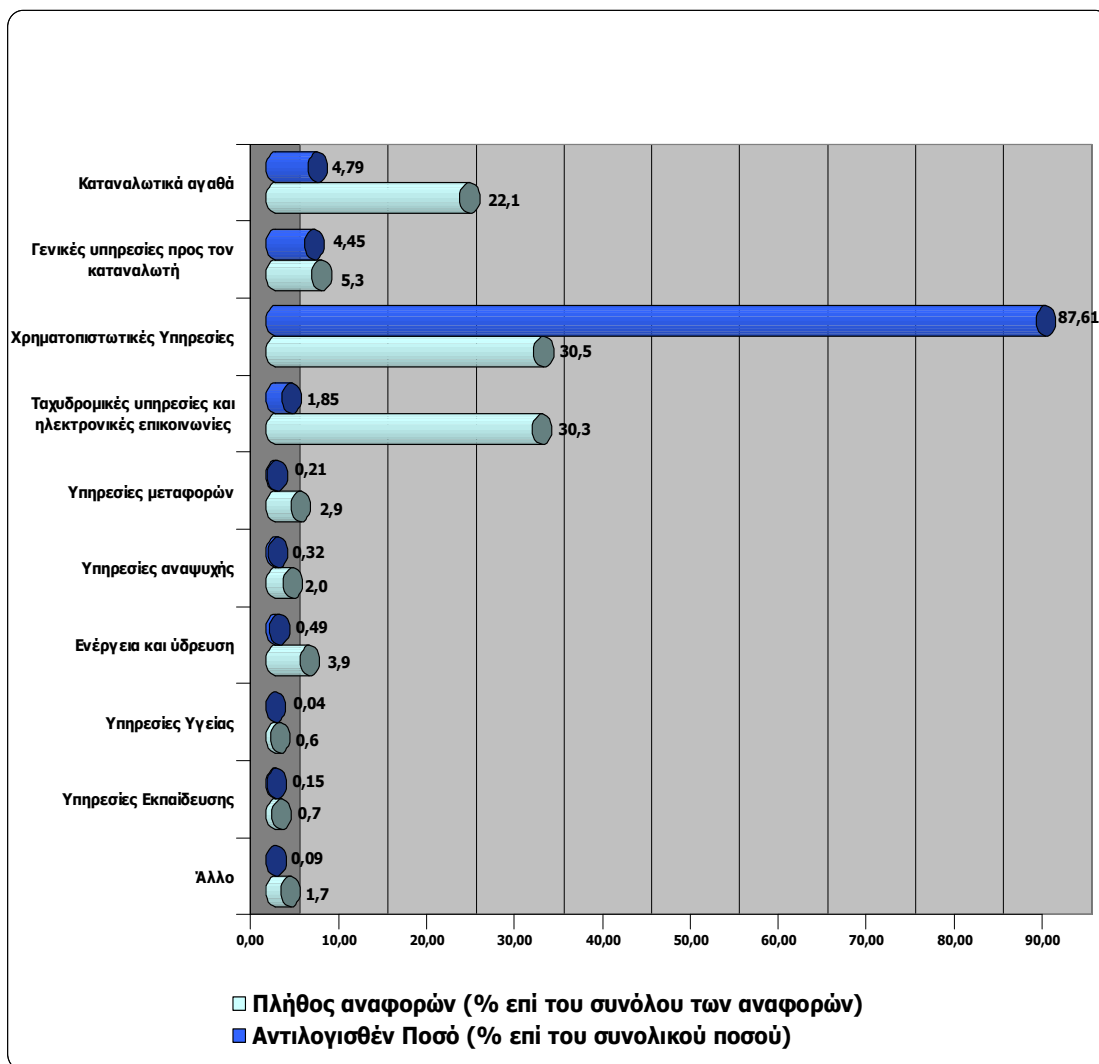
<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή</i>
Καταναλωτικά Αγαθά	74,7 %
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	77,4 %
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	62,3 %
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	88,6 %
Υπηρεσίες Μεταφορών	68,7 %
Υπηρεσίες Αναψυχής	67,6 %
Ενέργεια και Ύδρευση	63,8 %
Υπηρεσίες Υγείας	24,4 %
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	70,9 %

Πίνακας 2: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Συνολικό ποσόν (€)</i>	<i>Ποσοστό επί του συνολικού ποσού</i>
Καταναλωτικά Αγαθά	1.393.866	4,79
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	1.294.874	4,45
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	25.515.241	87,61
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	538.603	1,85
Υπηρεσίες Μεταφορών	61.948	0,21
Υπηρεσίες Αναψυχής	94.084	0,32
Ενέργεια και Ύδρευση	142.291	0,49
Υπηρεσίες Υγείας	11.390	0,04
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	43.644	0,15
Λοιπά	26.376	0,09
ΣΥΝΟΛΟ	29.122.317	

Πίνακας 3: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών



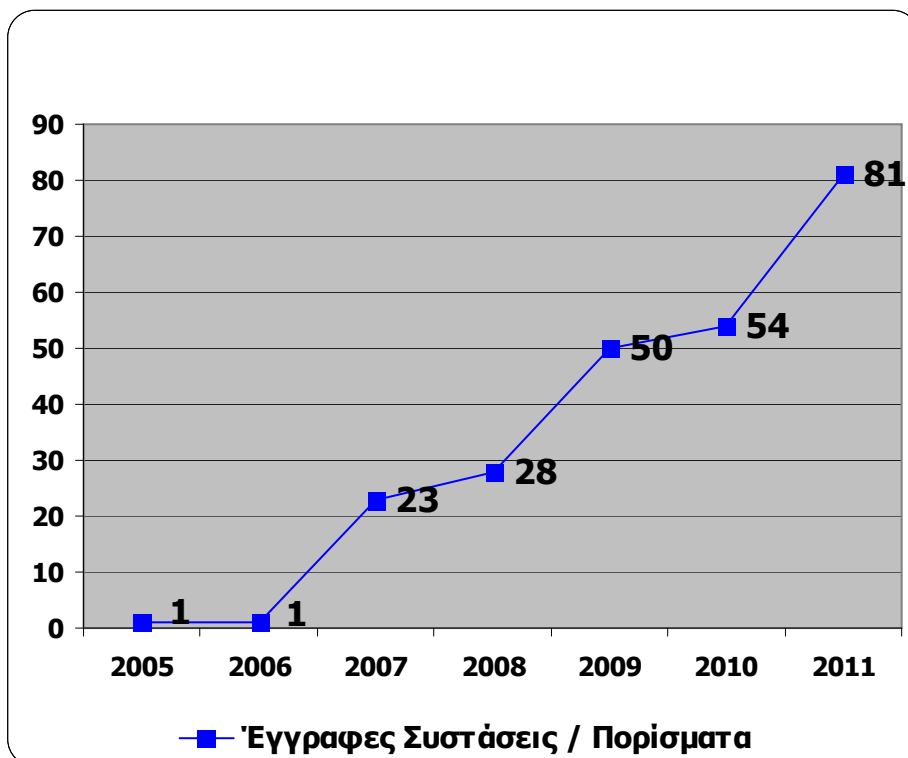


Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

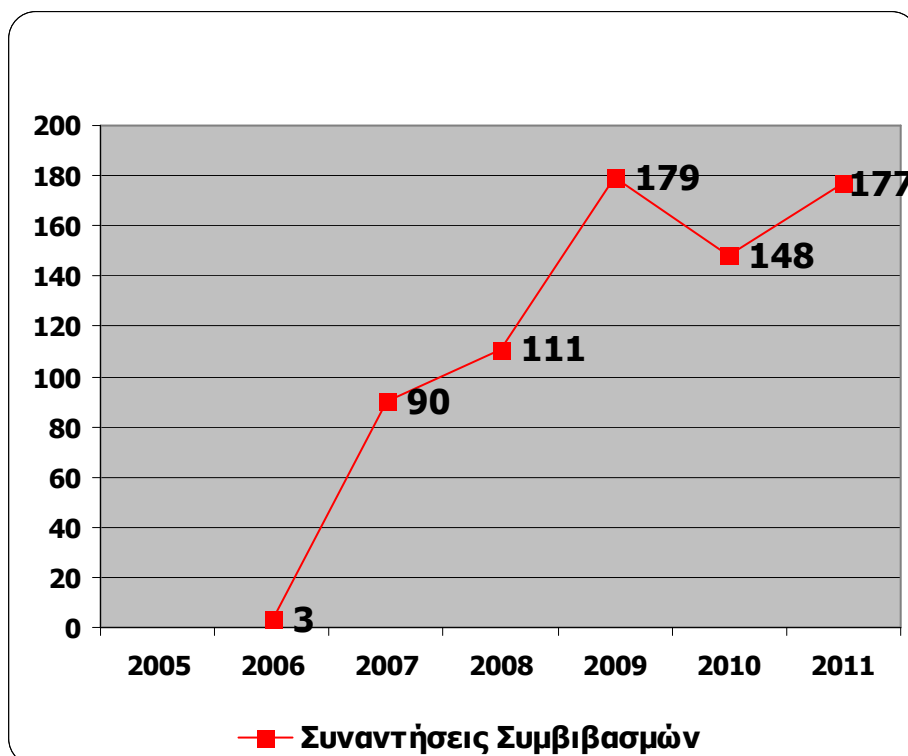
1.3. *Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2011*

	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια Αναφορά στον Εισαγγελέα	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία
Καταναλωτικά Αγαθά	41	18	2	124
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	13	5	1	60
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	68	7	-	40
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	43	15	-	26
Υπηρεσίες Μεταφορών	-	4	-	23
Υπηρεσίες Αναψυχής	4	5	-	28
Ενέργεια και Ύδρευση	1	23	-	5
Υπηρεσίες Υγείας	2	-	-	10
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	5	4	-	9
Λοιπά	-	-	-	6
Σύνολο	177	81	3	331

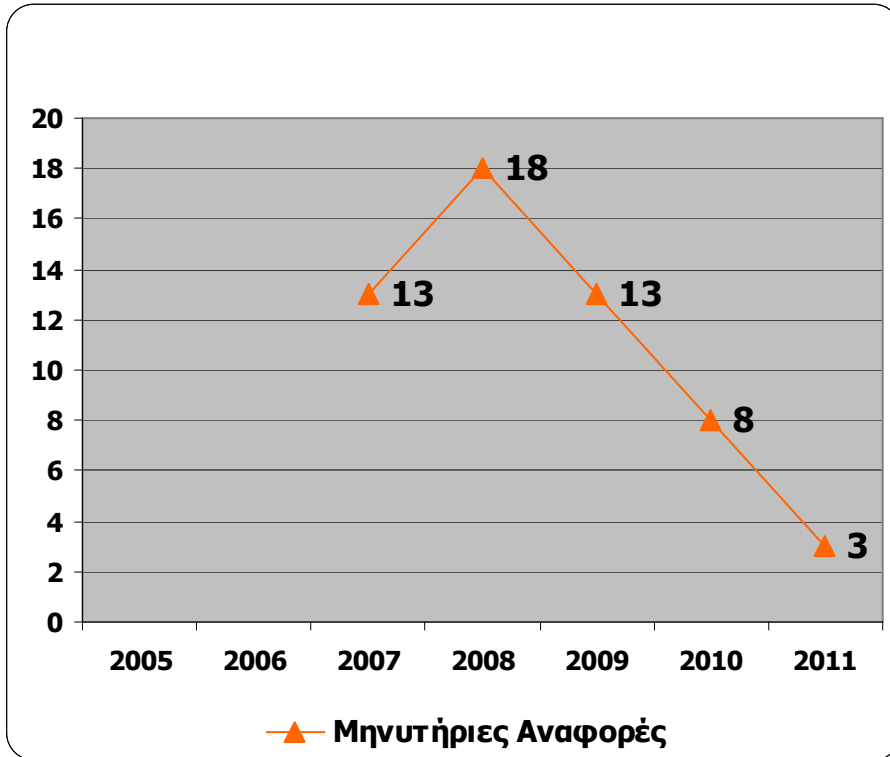
Πίνακας 4: Ενέργειες επί αναφορών (2011)



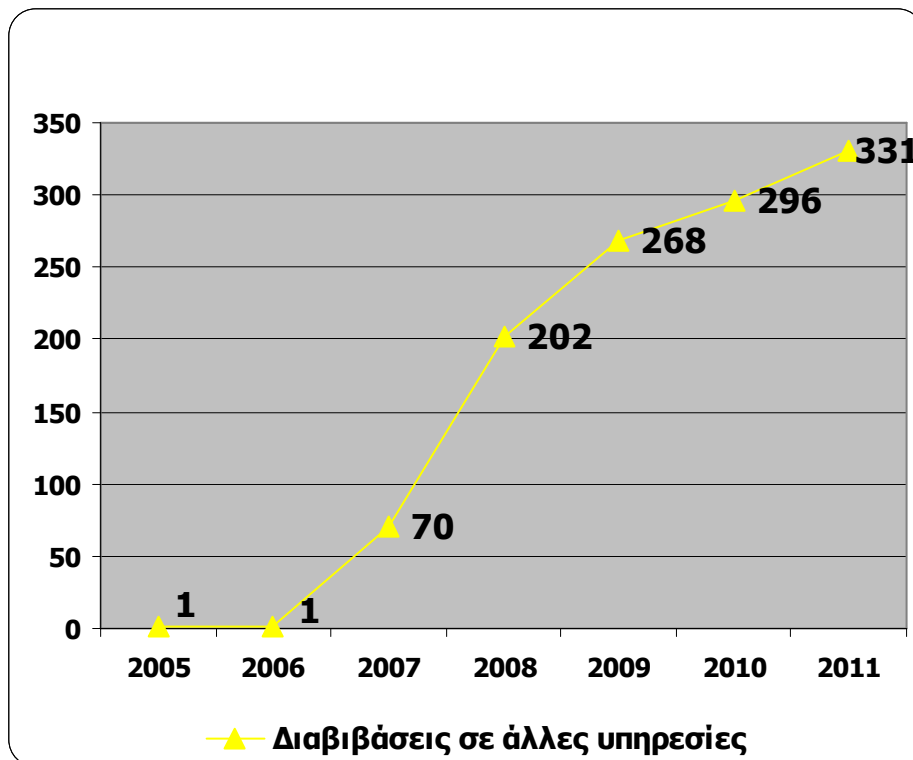
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος



Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος



Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος



Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος

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

Από τον Ιούλιο 2007 λειτουργεί στην Αρχή «Γενική Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών» (τηλεφωνικά, αλλά και δια της φυσικής παρουσίας των καταναλωτών), καθημερινά όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

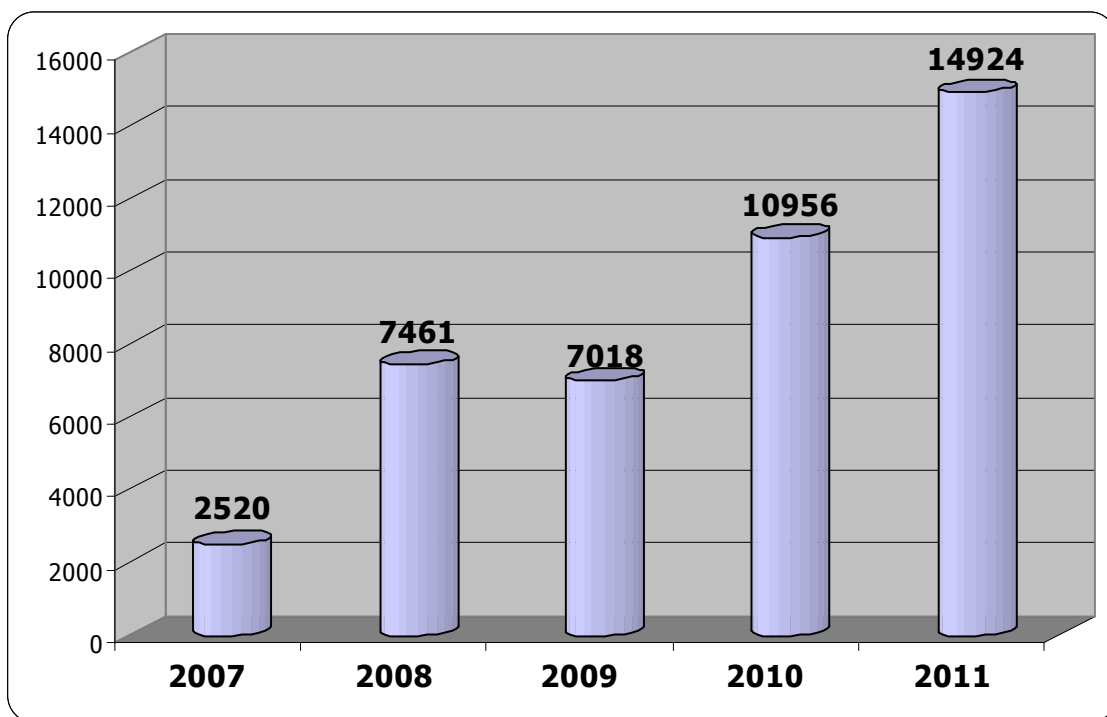
Για τη λειτουργία της Υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση δύο (2) υπάλληλοι-μέλη του Επιστημονικού Προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και να διευκρινίζουν κάθε άλλο συναφές ζήτημα ή απορία τους.

Σε κάθε υπάλληλο-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναλογούν ανά μήνα κατά μέσο όρο δύο (2) τέτοιες γενικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης, οι οποίες δύνανται να καταλαμβάνουν το σύνολο σχεδόν της προβλεπόμενης οκτάωρης εργασίας τους.

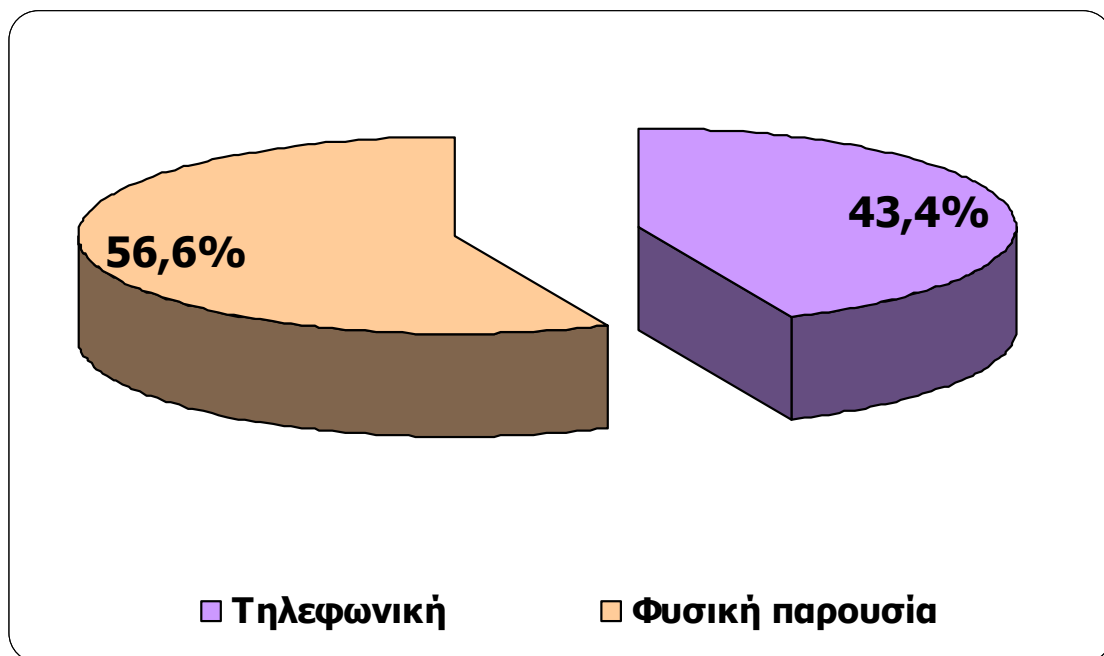
Για την ειδικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών που ενδιαφέρονται να υποβάλλουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης στο πλαίσιο του ν. 3869/2010 διατίθεται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση ένας (1) επιπλέον υπάλληλος-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού, ο οποίος παρομοίως αναλαμβάνει να ενημερώνει και να καθοδηγεί τους πολίτες στη συμπλήρωση των αιτήσεών τους, καθώς και να διευκρινίζει κάθε άλλο συναφές ζήτημα ή απορία.

Σε κάθε υπάλληλο-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού αναλογεί ανά μήνα κατά μέσο όρο μία (1) τέτοια ειδική υπηρεσία εξυπηρέτησης (επιπρόσθετα των προαναφερόμενων δύο γενικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης κοινού), η οποία δύνανται να καταλαμβάνει το σύνολο σχεδόν της προβλεπόμενης οκτάωρης εργασίας του.

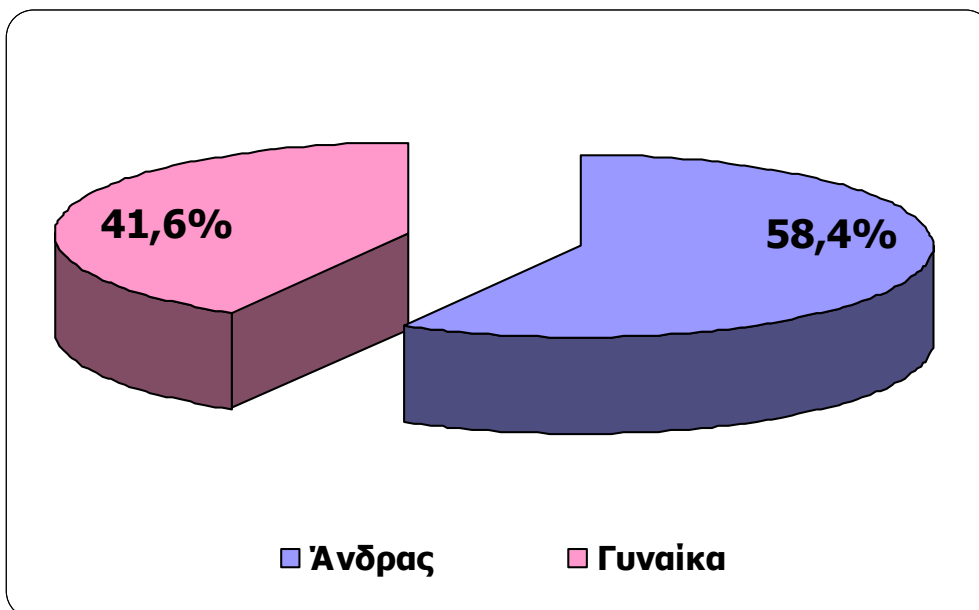




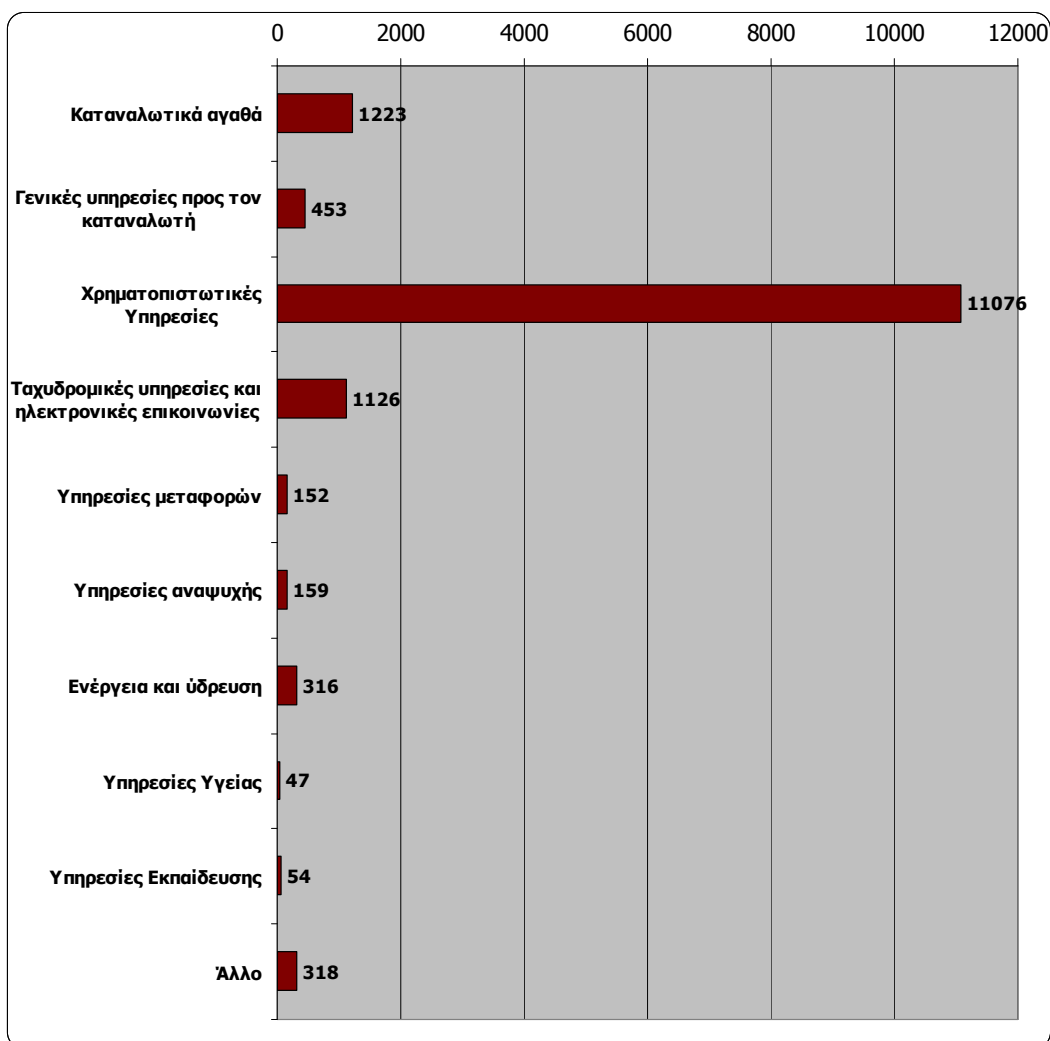
Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων



Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2011)



Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2011)



Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2011)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών κυμαίνεται στο ίδιο επίπεδο με την περυσινή χρονιά, παρουσιάζοντας πολύ μικρή μείωση. Όπως φαίνεται στο Γράφημα 24, για πρώτη φορά (με τη νέα ενιαία κατηγοριοποίηση) υπάρχουν ξεχωριστοί υπο-τομείς για επενδυτικές υπηρεσίες, συνταξιοδοτικά προγράμματα και κινητές αξίες, οι οποίοι τα προηγούμενα χρόνια συμπεριλαμβάνονταν στις παρεχόμενες υπηρεσίες από τραπεζικά ιδρύματα.

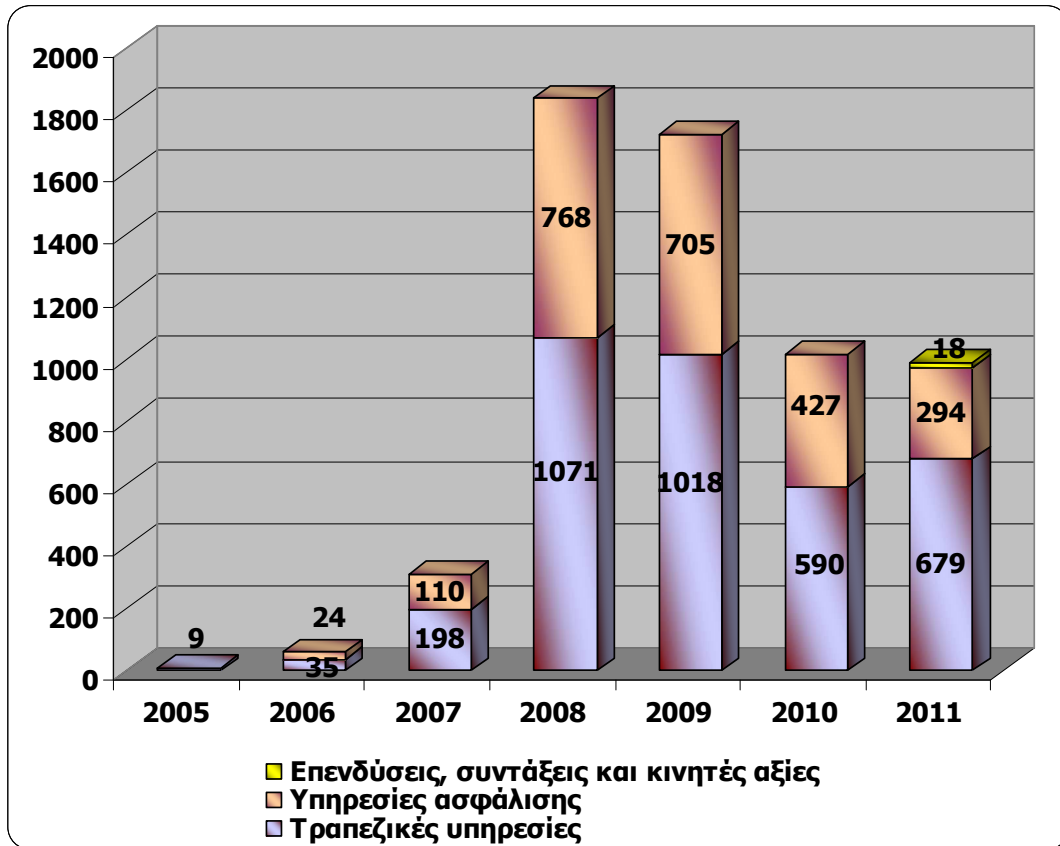
Επίσης, με βάση το νέο σύστημα ταξινόμησης των αναφορών, για πρώτη φορά υπάρχει πιο αναλυτική κατηγοριοποίηση σε επιμέρους υπο-τομείς. Έτσι λοιπόν, όσον αφορά τις Τραπεζικές Υπηρεσίες, το μεγαλύτερο ποσοστό των υποβληθεισών αναφορών (57,3%) αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε σχέση με χορηγούμενες πιστώσεις (εξαιρουμένων των στεγαστικών δανείων και των υποθηκών). Ομοίως, όσον αφορά τις Υπηρεσίες Ασφάλισης, το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (53,4%) αφορά ασφάλειες ζωής.

Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, το μεγαλύτερο μέρος (27,2%) αφορά θέματα τιμολόγησης, χρέωσης και είσπραξης χρεών.

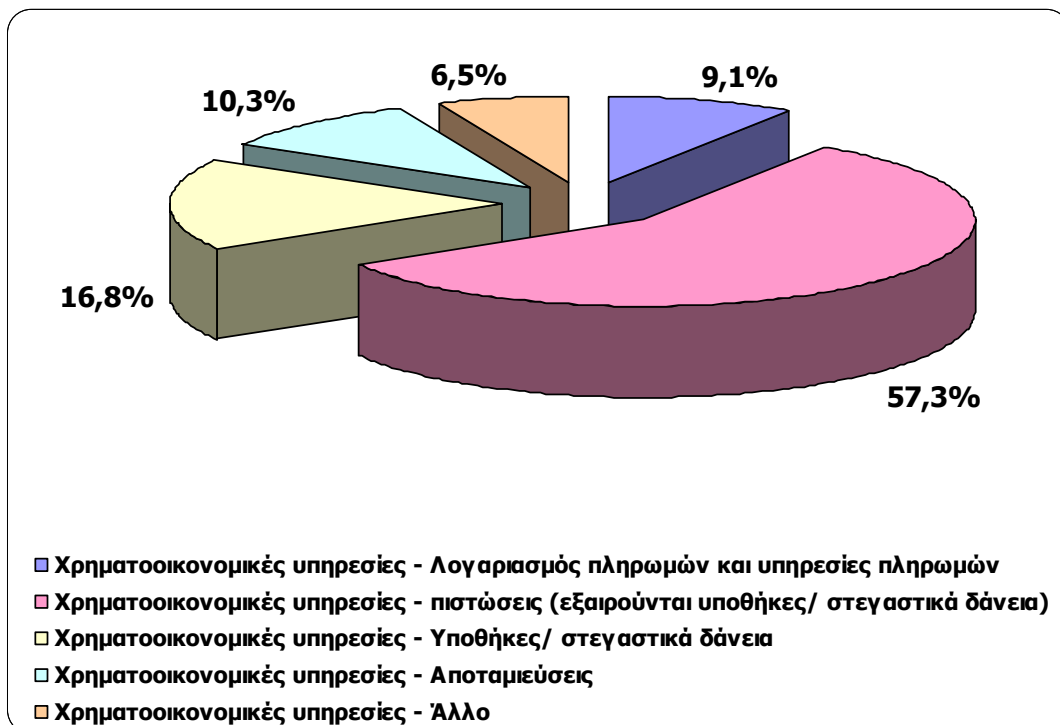
Τέλος, όσον αφορά τα τηλεφωνικά παράπονα, ο σημαντικά αυξημένος αριθμός τους σε σχέση με πέρυσι συνδέεται κατά κύριο λόγο με τα αιτήματα παροχής συνδρομής σε υπερχρεωμένους πολίτες στο πλαίσιο του ν. 3869/2010. Αυτό, άλλωστε, φαίνεται και από τα είδη των παραπόνων που διατυπώνουν οι καταναλωτές (βλ. Γράφημα 30), με σχεδόν το 90% αυτών να σχετίζεται με την είσπραξη χρεών.

<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	5.946	30,5 %

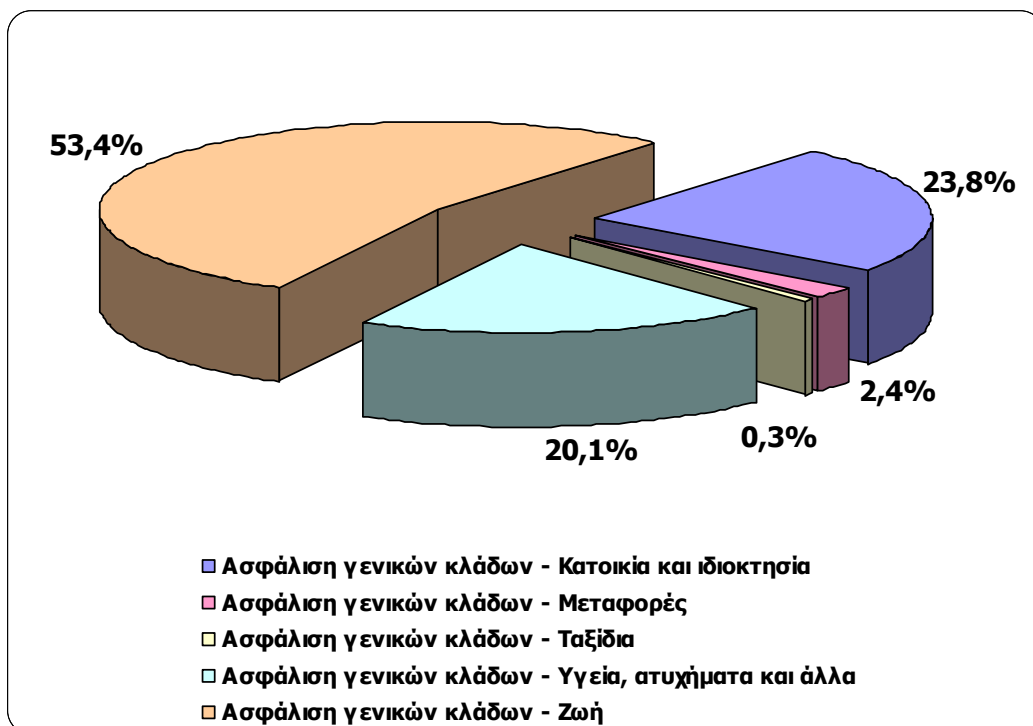
Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος



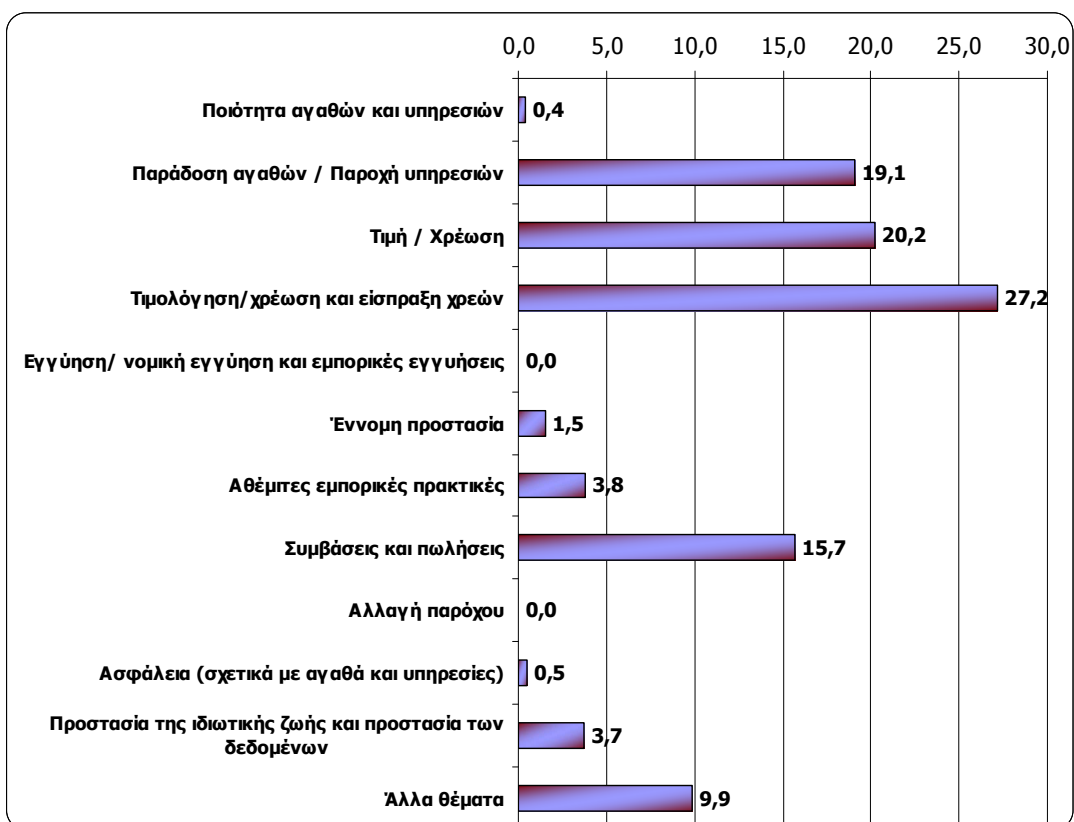
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς ανά έτος



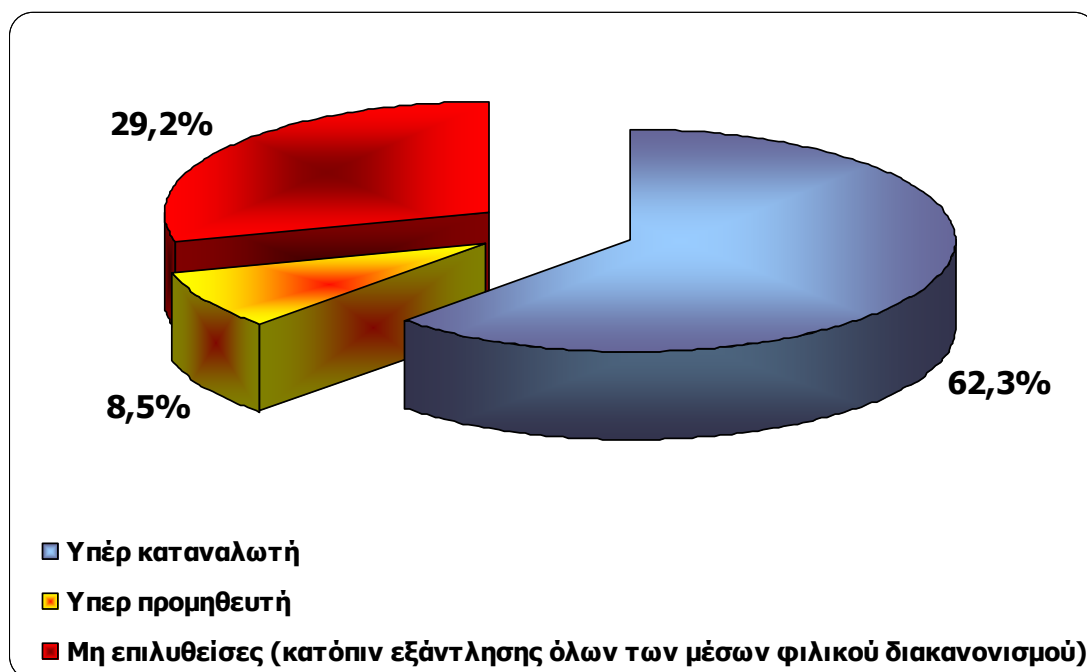
Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)

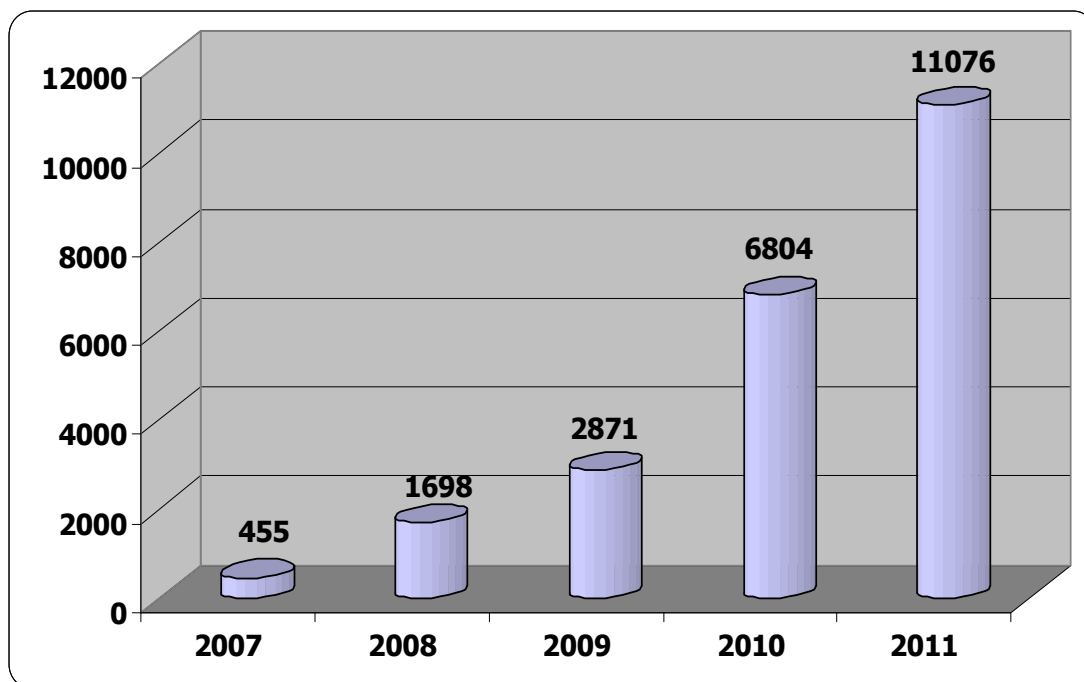


Γράφημα 27: Είδη καταγγελιών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2011)

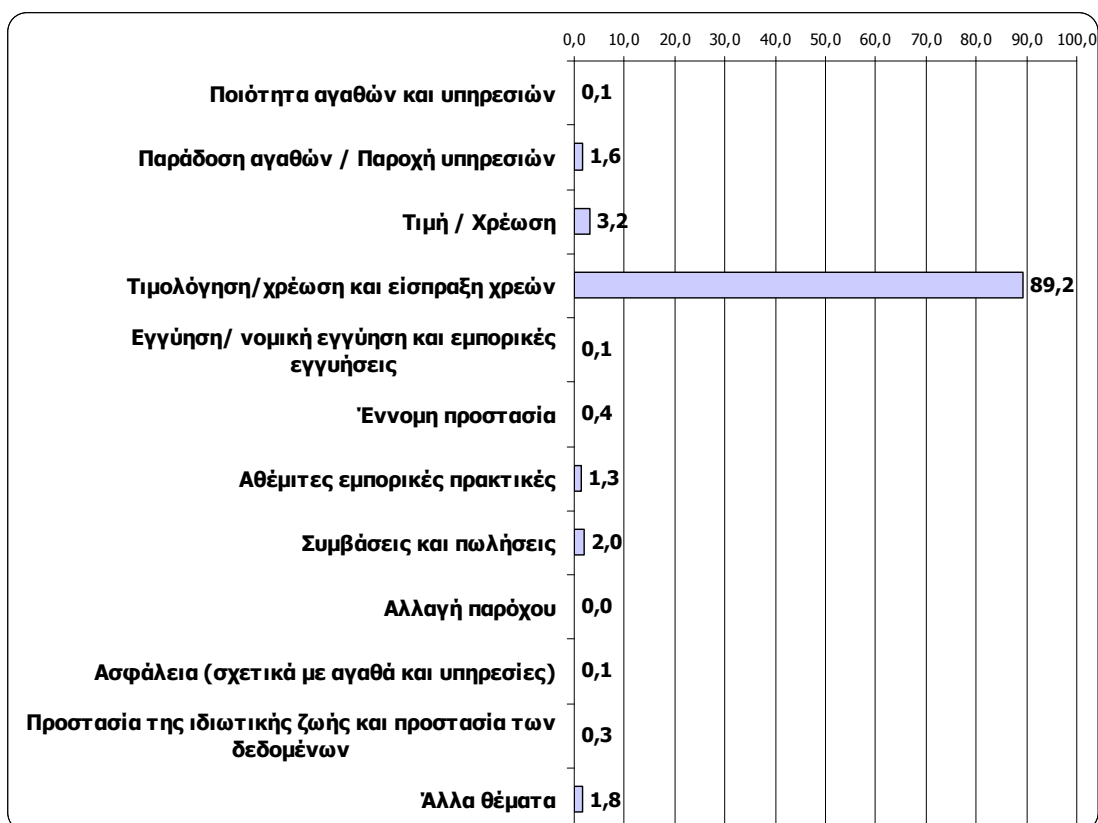


Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)





Γράφημα 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 30: Είδη παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2011)

1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.1.1. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον ν. 3869/2010, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφορτίστηκε με την αρμοδιότητα του συνδράμοντα φορέα κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων (βλ. Κεφάλαιο Α, παρ. 3.2).

Οι αιτήσεις που υποβάλλουν οι οφειλέτες, αφού πρώτα κατηγοριοποιηθούν και ομαδοποιηθούν ανά πιστωτή, στη συνέχεια διαβιβάζονται προς αυτούς (τους πιστωτές) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (κάθε δύο εβδομάδες). Η διαβίβαση των αιτήσεων γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω οπτικών δίσκων (CD), για λόγους καλύτερης και ταχύτερης διαχείρισης της όλης διαδικασίας, αλλά και για λόγους περιορισμού του υψηλού κόστους της γραφικής και εκτυπωτικής ύλης, που σε διαφορετική περίπτωση θα απαιτούσε ο συμβατικός (έγγραφος) τρόπος διαβίβασης.

Κατά το 2011, η Αρχή δέχτηκε 3.420 σχετικές αιτήσεις (βλ. και Γράφημα 6). Οι εν λόγω αιτήσεις έχουν αποσταλεί (με τον τρόπο που αναφέρθηκε παραπάνω) συνολικά σε 10.259 πιστωτές. Δηλαδή, κάθε μία (1) αίτηση οφειλέτη αφορά κατά μέσον όρο τρεις (3) πιστωτές.

Σε ό,τι αφορά την ανταπόκριση των πιστωτών επί της διαδικασίας, από την έναρξη εφαρμογής του νόμου μέχρι το τέλος του 2011, η Αρχή είχε λάβει συνολικά 4.212 απαντήσεις, εκ των οποίων οι 3.591 μέσα στο 2011 (ποσοστό 27,7% επί των απεσταλμένων αιτήσεων), οι οποίες κατανέμονται όπως φαίνεται στον επόμενο πίνακα. Το ποσοστό αυτό είναι σημαντικά αυξημένο σε σχέση με πέρυσι, αλλά ως δείκτης ανταπόκρισης των πιστωτικών ιδρυμάτων στην εξωδικαστική διαδικασία του νόμου εξακολουθεί να κρίνεται χαμηλό.

Είδος απάντησης	Αριθμός απαντήσεων			Ποσοστό (%) επί του συνόλου των απεσταλμένων αιτήσεων	Ποσοστό (%) επί των απαντήσεων
	2010	2011	ΣΥΝΟΛΟ		
Θετικές απαντήσεις	9	18	27	0,2	0,6
Αρνητικές απαντήσεις	79	874	953	6,3	22,6
Αντιπροτάσεις	148	1.225	1.373	9	32,6
Αιτήματα για συμπληρωματικά στοιχεία	385	1.474	1.859	12,2	44,1
ΣΥΝΟΛΟ	621	3.591	4.212	27,7	

Πίνακας 6: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Σχολιάζοντας την ανταπόκριση των πιστωτών επί της ουσίας των προτάσεων που τους υποβάλλουν οι οφειλέτες με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αποσκοπώντας στη ρύθμιση των χρεών τους, τονίζεται ότι μέχρι το τέλος του 2011 σε καμία από τις 2.456 υποθέσεις των οποίων έχει περαιωθεί η επεξεργασία δεν έχει επιτευχθεί συμβιβασμός εξωδικαστικά.

Δηλαδή, οι πιστωτές (τραπεζικά ιδρύματα ως επί το πλείστον) εμφανίζουν μια καθολικά αρνητική στάση απέναντι στο ενδεχόμενο εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους οφειλέτες-καταναλωτές. Δεδομένης αυτής της αρνητικής στάσης, οι προοπτικές επίτευξης εξωδικαστικών συμβιβασμών δεν εκτιμώνται αισιόδοξες, αποδυναμώνοντας κατά συνέπεια και τις υψηλές προσδοκίες της Πολιτείας από την εφαρμογή του νόμου.

<i>Είδος έκβασης αιτήσεων ν. 3869/2010</i>	<i>Αριθμός</i>
Πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού	0
Βεβαιώσεις αποτυχίας εξωδικαστικού συμβιβασμού	2.456

Πίνακας 7: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Υπό αυτές τις συνθήκες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, γνωρίζοντας εκ του επιτελικού του ρόλου (δυνάμει της ΚΥΑ 1.3120/οικ.3.630 - ΦΕΚ Β' 2011) με απόλυτη ακρίβεια τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν την πορεία της εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών και έχοντας την κατ' άρθρο 3, παρ. 10 του ιδρυτικού του νόμου υποχρέωση και, συνάμα, υπέρτατη ευθύνη να καταθέσει με βάση αυτά τα στοιχεία θεσμικά την πρότασή του προς την Πολιτεία για τη θεραπεία μιας κατάστασης, την οποία τεκμηριωμένα κρίνει προβληματική, επισήμανε με επιστολή του προς τον εποπτεύοντα Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, καθώς και προς τον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, ότι η δημόσια χρηματοδότηση του Προγράμματος παροχής εξωδικαστικής συνδρομής σε υπερχρεωμένους καταναλωτές δείχνει να αποτελεί άσκοπη, καθόλου ανταποδοτική και, άρα, μη αναγκαία επένδυση, προτείνοντας αντ' αυτής την αποδοτικότερη και πιο στοχευμένη αξιοποίηση των διατιθέμενων χρημάτων για τη χρηματοδότηση της δικηγορικής συμπαραστάσης των οφειλετών κατά την πολύ ουσιαστικότερη και πιο χρήσιμη διαδικασία της δικαστικής ρύθμισης των χρεών τους ενώπιον των Ειρηνοδικείων.

Πρέπει να σημειωθεί, στο σημείο αυτό, ότι δεν είναι καθόλου λίγοι εκείνοι οι οφειλέτες που παραδέχονται υψηλή δυσκολία ή και παντελή ακόμα αδυναμία κάλυψης των εξόδων που επισείει η προσφυγή τους στο Ειρηνοδικείο για την εφαρμογή του δικαστικού σκέλους του νόμου. Κατά την καθημερινή επαφή της με τους οφειλέτες-καταναλωτές, η Αρχή βιώνει την οικονομική τους δυσπραγία και γίνεται εξακολουθητικά αποδέκτης των εναγώνιων αιτημάτων που διατυπώνουν για δωρεάν χορήγηση δικηγορικής συνδρομής ενώπιον των δικαστηρίων. Επομένως, η ως άνω πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στηρίζεται σε εμπειρικές καταστάσεις και αποσκοπεί στη στοχευμένη κάλυψη υπαρκτών αναγκών των πολιτών.

Κατά την άποψη της Αρχής, η οποία έχει δημοσιοποιηθεί συνοπτικά με δελτία Τύπου (στις 6-12-2011 και 19-12-2011) και έχει διατυπωθεί αναλυτικότερα και μέσω επιστολής προς τους αρμόδιους, η παροχή συνδρομής προς οφειλέτες κατά το προδικαστικό στάδιο του νόμου, που κανείς δεν αρνείται ότι μπορεί να είναι χρήσιμη από συμβουλευτικής πλευράς, δεν εξαρτάται ούτε προϋποθέτει κατ' ανάγκη κάποιο πρόγραμμα δημόσιας χρηματοδότησης, καθόσον δύναται να επιτευχθεί επιτυχώς και παντελώς ανέξοδα.

Αυτό δείχνει ξεκάθαρα το παράδειγμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά και του Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, δίχως προς την ίδια κατεύθυνση να συνυπολογίζουμε τη συνεισφορά και των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) του άρθρου 11 του ν. 2251/1994, εάν η μέριμνα που είχε ληφθεί για την αξιοποίησή τους στην εφαρμογή του ν. 3869/2010 ήταν εξ αρχής σωστή και επαρκής⁵, καθώς και των Ενώσεων

⁵ Με το άρθρο 2 του ν. 3869/2010 οι ΕΦΔ ορίστηκαν συνδράμοντες φορείς στην εξωδικαστική ρύθμιση χρεών. Από την άλλη πλευρά, το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει εκδώσει την υπ' αριθ. πρωτ. 74894/30-12-2010 Ερμηνευτική Εγκύκλιο (γνωστή και με την κωδική ονομασία: «Εγκύκλιος 61») σχετικά με την εφαρμογή του Προγράμματος «Καλλικράτης». Σύμφωνα με την εν λόγω Εγκύκλιο, μετά την ψήφιση του άρθρου 2 του ν. 3869/2010, η προβλεπόμενη αρμοδιότητα σε ό,τι αφορά τις ΕΦΔ δεν είναι δυνατόν να ασκηθεί από

Καταναλωτών, οι οποίες επιτελούν σημαντικό έργο και θα είχαν πρόδηλο συμφέρον να συμμετέχουν στο Πρόγραμμα παροχής εξωδικαστικής συνδρομής ακόμα και χωρίς τη δημόσια επιχορήγηση που σήμερα λαμβάνουν, αφού η εν λόγω συμμετοχή από μόνη της θα τους εξασφάλιζε τη μεγέθυνση της συνδρομητικής βάσης των μελών τους, άρα αυτομάτως και την εισροή επιπλέον εσόδων για την κάλυψη των λειτουργικών τους δαπανών από τις εισπράξεις ετήσιων συνδρομών (ύψους περίπου 60 ευρώ), τις οποίες είναι γνωστό πως ούτως ή άλλως καλούνται να καταβάλουν όσοι προσφεύγουν σε αυτές, αιτούμενοι τη συνδρομή των στην προσπάθεια επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού.

Η συνδυαστική αξιοποίηση όλων των προαναφερόμενων φορέων θα μπορούσε να σχεδιαστεί από την Πολιτεία κατά τρόπο, ώστε ο εξωδικαστικός συμβιβασμός του ν. 3869/2010 να λειτουργήσει τουλάχιστον σε πρώτο χρόνο πιλοτικά άνευ δημόσιας χρηματοδότησης, με την προοπτική να αποφασιστεί η τυχόν χρηματοδότησή του σε ύστερο στάδιο, σταθμίζοντας παραμέτρους και, εν πάση περιπτώσει, αναλόγως της ανταποδοτικότητας των παραγόμενων αποτελεσμάτων του.

1.1.2. Αυθαίρετη έκδοση πιστωτικών καρτών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης παραπόνων από πολίτες-καταναλωτές, οι οποίοι κατήγγειλαν την πρακτική της έκδοσης πιστωτικών καρτών επ' ονόματί τους και, επιπλέον, με επιβάρυνση ετήσιας συνδρομής, χωρίς να έχουν εκφράσει ρητώς σχετική προηγούμενη επιθυμία για την απόκτησή τους.

Ως επί το πλείστον, η εν λόγω πρακτική συνίσταται στην αποστολή, ταχυδρομικώς, της πιστωτικής κάρτας στην οικία του καταναλωτή, ο οποίος ακολούθως είναι υποχρεωμένος να απευθυνθεί με δική του πρωτοβουλία σε κάποιο υποκατάστημα του εκδότη της κάρτας, προκειμένου να αιτηθεί επισήμως την ακύρωσή της, καθώς σε περίπτωση που απλώς αγνοήσει το συμβάν, παροπλίζοντας ή και καταστρέφοντας ο ίδιος την επίμαχη κάρτα, παραμένει εντούτοις υπό την ιδιότητα του οφειλέτη της ετήσιας συνδρομής, με την οποία ο εκδότης την έχει συνδέσει.

Η συγκεκριμένη πρακτική προσβάλλει ευθέως την οικονομική ελευθερία των ατόμων και καταστρατηγεί την αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων. Παράλληλα, αντίκειται στην υποχρέωση των πιστωτικών φορέων να ενημερώνουν κατάλληλα τους καταναλωτές για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων χρηματοπιστωτικών προϊόντων και, εν γένει, να τους χορηγούν κάθε απαραίτητη πληροφορία πριν από τη σύναψη σύμβασης χορήγησης πίστωσης, προκειμένου να είναι σε θέση να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.

Ενόψει τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την Ελληνική Ένωση Τραπεζών να υποδείξει άμεσα στα μέλη της να μην προβαίνουν σε έκδοση πιστωτικών καρτών αυθαίρετως επ' ονόματι καταναλωτών, οι οποίοι δεν έχουν προηγουμένως αιτηθεί τη χορήγησή τους.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στους καταναλωτές να ζητούν από τους υπαίτιους πιστωτικούς φορείς την άμεση άρση της προσβολής της οικονομικής και συμβατικής τους ελευθερίας εξαιτίας της αυθαίρετης έκδοσης πιστωτικών καρτών και, επιπλέον, να απαιτούν τον άμεσο αντιλογισμό εγγραφής χρέωσης ετήσιων συνδρομών, που συνδέονται με τέτοιες αυθαίρετως εκδοθείσες πιστωτικές κάρτες.

τους Δήμους. Εδώ ακριβώς εντοπίζεται η ανεπάρκεια της μέριμνας για την οποία γίνεται λόγος, καθόσον από τη συνδυαστική εφαρμογή των ν. 3869/2010 και ν. 3852/2010 προέκυψαν ουσιώδεις αντιφάσεις αναφορικά με την αξιοποίηση των ΕΦΔ στην εξωδικαστική διαδικασία του ν. 3869/2010, με αποτέλεσμα έως σήμερα αυτές να καθίστανται ανενεργές στον τομέα αυτό.

Επιπλέον, επισημάνθηκε στους καταναλωτές ότι μπορούν να ζητούν δια της δικαστικής οδού την καταβολή χρηματικής ικανοποίησης και για ηθική βλάβη, συμπληρωματικά προς τυχόν αποζημίωση που μπορούν να διεκδικήσουν σε περίπτωση που από την αυθαίρετη συμπεριφορά του εκδότη της πιστωτικής κάρτας τούς προκλήθηκε και περιουσιακή βλάβη.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων σε βάρος των υπαιτίων.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.1.3. Ενημέρωση δανειοληπτών για την πορεία των δανείων τους

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφορών από καταναλωτές για δανειακές συμβάσεις, στις οποίες αν και υπήρχε συμβατική υποχρέωση της τράπεζας να τους ενημερώνει εγγράφως κάθε μήνα – έναντι, μάλιστα και σχετικής χρέωσης- για την πορεία του δανείου τους, πάραυτα αυτή δεν προχωρούσε στην εν λόγω ενημέρωση.

Μετά την παρέμβαση της Αρχής, το ζήτημα τακτοποιήθηκε επιτυχώς για τους καταναλωτές. Δεδομένου, ωστόσο, ότι η συγκεκριμένη χρέωση αφορούσε εν δυνάμει μεγάλο αριθμό καταναλωτών, η Αρχή ζήτησε τη διευθέτηση του θέματος όχι μόνο για τους συγκεκριμένους δανειολήπτες που προσέφυγαν, αλλά και για όλους τους υπόλοιπους, παλαιούς και νέους.

Πράγματι, το τραπεζικό ίδρυμα ανταποκρίθηκε θετικά στην παρέμβαση της Αρχής και προχώρησε στις σχετικές ρυθμίσεις.

1.1.4. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση κατά την αγορά επενδυτικού προϊόντος

Η Αρχή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή κατά της «HSBC Bank», με αίτημα την αποκατάσταση περιουσιακής ζημίας που υπέστη εξαιτίας ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης κατά την αγορά ομολόγων, εκδόσεως της τράπεζας «Landsbanki».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού διαπίστωσε την παράβαση διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας Επιχειρήσεων Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 και του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, απηύθυνε εν συνεχεία Σύσταση προς την καταγγελλόμενη να προβεί σε αποκατάσταση του επενδυμένου κεφαλαίου του καταγγέλοντα ως αποζημίωση

Η Σύσταση δεν έγινε δεκτή και ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη δημοσιοποίησή της. Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.1.5. Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή στον Εισαγγελέα για περιπτώσεις πιθανής τοκογλυφίας

Με αφορμή το παρατηρούμενο πλήθος δημόσιων ανακοινώσεων από αποκαλούμενα «γραφεία διεκπεραίωσης και προώθησης δανειακών υποθέσεων» σχετικά με την άμεση χορήγηση μετρητών έως 150.000 ευρώ σε ενδιαφερόμενους πολίτες-καταναλωτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διενήργησε αυτεπαγγέλτως έρευνα, διαπιστώνοντας ότι:

- Στόχος των «γραφείων» αυτών είναι πολίτες με άμεσες και πιεστικές οικονομικές ανάγκες, οι οποίοι έχουν εξαντλήσει τα περιθώρια τραπεζικού δανεισμού, εξακολουθούν ωστόσο να διαθέτουν ενεργές πιστωτικές κάρτες, ασχέτως του πιστωτικού τους υπολοίπου και ανεξάρτητα από το αν είναι υπερχρεωμένες ή και απλήρωτες για μεγάλο χρονικό διάστημα.

- Πολίτες που έχουν έρθει σε επαφή με τέτοια «γραφεία» με σκοπό να δανειστούν χρήματα ωθούνται στην πραγματοποίηση αγορών προϊόντων μεγάλης αξίας από καταστήματα (συνήθως ηλεκτρονικών και ηλεκτρικών ειδών) με τις πιστωτικές τους κάρτες.
- Μετά την ολοκλήρωση της αγοραπωλησίας των προϊόντων, τα «γραφεία» τα κρατούν στην κατοχή τους, καταβάλλοντας στους ενδιαφερόμενους σε μετρητά ένα ποσοστό μόνο (συνήθως το 50%) της συνολικής χρέωσης που έχουν κάνει στην πιστωτική τους κάρτα.
- Οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν με αυτόν τον τρόπο πράγματι το χρηματικό ποσό που έχουν επείγουσα ανάγκη, στην ουσία όμως έχουν καταστεί μακροχρόνιοι οφειλέτες του διπλάσιου και πλέον ποσού στις τράπεζές τους.

Από την έρευνα του Συνηγόρου του Καταναλωτή προέκυψε, επιπλέον, ότι:

- Η δικτύωση αυτών των «γραφείων» και η δράση τους είναι πανελλαδική, διαθέτοντας εκπροσώπους σε όλες σχεδόν τις περιοχές της χώρας.
- Σε καμία περίπτωση, ωστόσο, αυτά τα «γραφεία» δεν αποτελούν νόμιμα αδειοδοτημένους φορείς παροχής πιστώσεων.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας που δίνουν περιλαμβάνουν, ως επί το πλείστον, κινητά ή σταθερά τηλέφωνα, τα οποία όμως δεν είναι καταχωρημένα σε δημόσιους τηλεφωνικούς καταλόγους, σχεδόν ποτέ ωστόσο ταχυδρομικά στοιχεία φυσικής έδρας, καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο εξαιρετικά δύσκολο τον εντοπισμό τους.
- Το κέρδος των εν λόγω «γραφείων» που προκύπτει από τη δράση τους είναι προφανώς δυσανάλογο προς την παροχή που τελικώς λαμβάνουν οι συναλλαχθέντες μαζί τους πολίτες.

Οι διαπιστώσεις και τα αποτελέσματα της έρευνας του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαβιβάστηκαν αμέσως στην Προϊσταμένη της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών, κα Ελένη Ράικου, με το ερώτημα της διερεύνησης της διάπραξης του ποινικού αδικήματος της κατ' επάγγελμα τοκογλυφίας.

Κατόπιν τούτου, εκδόθηκε σχετική παραγγελία προς το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Διεύθυνσης Ασφαλείας Αττικής, προκειμένου να ταυτοποιηθούν οι κάτοχοι των σταθερών και κινητών τηλεφωνικών συνδέσεων που αναφέρονται ως στοιχεία επικοινωνίας των συγκεκριμένων «γραφείων» και, ακολούθως, να κινηθούν οι δέουσες διαδικασίες σε βάρος τους.

Επισημαίνεται ότι οι μεθοδεύσεις που μετέρχονται τα συγκεκριμένα «γραφεία» είναι προδήλως αθέμιτες, αφού εκμεταλλεύονται την πιεστική ανάγκη των πολιτών για δανεισμό, που τους κάνει ευάλωτους και επιφέρει, εν τέλει, σοβαρότατες αρνητικές συνέπειες στην ιδιωτική και οικονομική τους ζωή, δεδομένου ότι αυτής της μορφής ο εξωτραπεζικός δανεισμός αποτελεί πρόσκαιρη μόνο λύση στα επείγοντα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, όμως στην ουσία σε βάθος χρόνου τούς δημιουργεί πολλά περισσότερα και σοβαρότερα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε τα ανωτέρω συμπεράσματά του, συστήνοντας στους πολίτες-καταναλωτές που έχουν εμπλακεί σε παρόμοιες διαδικασίες εξωτραπεζικού δανεισμού να απευθύνονται σε αυτόν άμεσα για να καταγγέλλουν το γεγονός.

1.1.6. Καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών και κατόχων πιστωτικών καρτών ως «έξοδα καθυστέρησης» για υπερήμερες οφειλές

Η Αρχή δέχτηκε αναφορές από δανειολήπτες και κατόχους πιστωτικών καρτών-καταναλωτές, που αφορούν σε επιβάρυνσή τους από ορισμένες τράπεζες με μηνιαία χρέωση για «έξοδα καθυστέρησης» επί υπερήμερων οφειλών τους. Από την έρευνα που διενεργήθηκε διαπιστώθηκε ότι οι εν λόγω χρεώσεις επιβλήθηκαν ως επί το πλείστον μεταγενέστερα, σε ενεργές συμβάσεις δανείων, πιστώσεων και πιστωτικών καρτών, στις οποίες δεν συμπεριλαμβάνονταν στις υπογεγραμμένες από τα συναλλασσόμενα μέρη συμβάσεις, συνιστώντας κατά τον τρόπο αυτό μονομερή τροποποίηση των συμβατικών τους όρων.

Περαιτέρω, το ύψος των καταγγελλόμενων χρεώσεων διαπιστώθηκε ότι διαφοροποιείτο είτε ανάλογα με το είδος της πίστωσης (στεγαστικό δάνειο, καταναλωτικό δάνειο, επιχειρηματικό δάνειο, επιχειρηματικός αλληλόχρεος λογαριασμός, πιστωτική κάρτα), οπότε προβλέπεται σταθερό ποσό επιβάρυνσης για κάθε δάνειο, είτε ανάλογα με τον χρόνο και τον βαθμό καθυστέρησης της πληρωμής, όπου το ύψος της χρέωσης βαίνει αυξανόμενο σε συνάρτηση με την αύξηση του χρόνου καθυστέρησης. Ωστόσο, οι παράγοντες αυτοί δεν δικαιολογούν τις σχετικές διαφοροποιήσεις.

Επιπλέον, οι εν λόγω χρεώσεις διαπιστώθηκε ότι επιβάλλονταν παράλληλα με την επιβολή τόκων υπερημερίας, οι οποίοι προέκυπταν για τον ίδιο ακριβώς λόγο (καθυστέρηση εμπρόθεσμης καταβολής), επιβαρύνοντας με τον τρόπο αυτό διπλά τον υπερήμερο οφειλέτη δανείου, πίστωσης ή πιστωτικής κάρτας και δημιουργώντας σύγχυση στον τελευταίο για το τι κάλυπτε ο τόκος και τι η καταγγελλόμενη χρέωση.

Βάσει των ανωτέρω, οι όροι με τους οποίους επιβάλλονταν «έξοδα καθυστέρησης» σε υπερήμερους οφειλότες, πλέον των τόκων υπερημερίας που τους καταλογίζονταν, ήταν καταχρηστικοί, διότι παραβίαζαν την αρχή της διαφάνειας και διατάρασσαν την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων εις βάρος των καταναλωτών.

Οι σχετικές χρεώσεις που εισπράττονταν από τις Ελληνικές τράπεζες επιβάλλονταν καταχρηστικά και κατά παράβαση του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών και των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Με την εν λόγω παράνομη συμπεριφορά τους, οι τράπεζες γίνονταν αδικαιολόγητα πλουσιότερες εις βάρος της περιουσίας των καταναλωτών-δανειοληπτών κατά τα αντίστοιχα ποσά εξόδων.

Ακολούθως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τις τράπεζες να παύσουν να χρεώνουν με έξοδα καθυστέρησης τους υπερήμερους δανειολήπτες και κατόχους πιστωτικών καρτών και να τους επιστρέψουν τα εισπραχθέντα για την αιτία αυτή ποσά ως αχρεωστήτως καταβληθέντα.

Μετά τη σχετική αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, οι περισσότερες από τις τράπεζες που προέβλεπαν τα σχετικά έξοδα αποφάσισαν να πάψουν στο εξής να τα χρεώνουν και επέστρεψαν στους καταναλωτές που είχαν διαμαρτυρηθεί τα καταγγελλόμενα ποσά.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.1.7. Αναπροσαρμογή κυμαινόμενου επιτοκίου σε σύμβαση στεγαστικού δανείου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδας, την οποία κατήγγειλε για μη προσήκουσα αναπροσαρμογή του κυμαινόμενου επιτοκίου του στεγαστικού του δανείου με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, με αποτέλεσμα να υποστεί επιβάρυνση με επιπλέον τόκους.

Η Αρχή προέβη στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς το καταγγελλόμενο πιστωτικό ίδρυμα, στην οποία επισημάνθηκαν τα εξής:

- Σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277), τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν κατ' ελάχιστο να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το ύψος των βασικών επιτοκίων χορηγήσεων, το ύψος του περιθωρίου επιτοκίου (spread), όπου αυτό εφαρμόζεται, τις ειδικές εισφορές, τους φόρους και τα τέλη που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και (σε περιπτώσεις δανειακών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο) το γενικό επιτόκιο αναφοράς, σαφώς προσδιορισμένο με βάση τα ισχύοντα επιτόκια των χρηματαγορών, τις περιόδους ισχύος του, σε συνδυασμό με πληροφόρηση σχετικά με βασικούς παράγοντες, η ενδεχόμενη μεταβολή των οποίων θα επηρεάσει το συνολικό κόστος του αντίστοιχου δανείου. Σκοπός είναι η εξασφάλιση πλήρους διαφάνειας και αποτελεσματικής ενημέρωσης των συναλλασσομένων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μεταβάλλεται το αρχικά καθορισμένο επιτόκιο της δανειακής τους σύμβασης.
- Η μεταβολή του κυμαινόμενου επιτοκίου συνδέεται αποκλειστικά με δείκτες γενικού και ευρέως προσβάσιμο επιτοκιακού χαρακτήρα, όπως παρεμβατικά επιτόκια της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, Euribor, απόδοση ομολόγων ή βραχυπρόθεσμων τίτλων, οι οποίοι θα πρέπει να αναφέρονται ρητά στη σύμβαση. Σε περίπτωση που επιλεγούν περισσότεροι του ενός δείκτες, πρέπει επίσης να σταθμίζεται στη σύμβαση η συμμετοχή του καθενός στη συνολική διαμόρφωση της μεταβολής του κυμαινόμενου επιτοκίου.
- Στην προκειμένη περίπτωση, για το χρονικό διάστημα από τότε που έληξε η περίοδος χάριτος με σταθερό επιτόκιο έως τη στιγμή που υπεγράφη η μετατροπή του δανείου με σαφή σύνδεση του επιτοκίου με το Euribor, το επιτόκιο ήταν κυμαινόμενο και η τράπεζα προχωρούσε σε μονομερή διαμόρφωσή του κατ' εφαρμογή όρων της δανειακής σύμβασης, οι οποίοι έδιναν στην τράπεζα το δικαίωμα να προσδιορίζει την αναπροσαρμογή του επιτοκίου οποτεδήποτε, με βάση μόνο το ισχύον βασικό επιτόκιο στεγαστικών δανείων και δίχως άλλα ειδικά και εύλογα κριτήρια εκ των προτέρων γνωστά στον καταναλωτή. Σαν αποτέλεσμα, το τελικό ύψος στη διαμόρφωση του επιτοκίου, αλλά και τα κριτήρια από τα οποία προέκυπτε ο υπολογισμός του, δεν ήταν διαφανή για τον δανειολήπτη, ο οποίος βρισκόταν σε δικαιολογημένη σύγχυση σχετικά με το ύψος της δόσης που έπρεπε κάθε φορά να καταβάλει.
- Με την παράνομη αυτή συμπεριφορά της, σε αντίθεση προς τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 και του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, η καταγγελλόμενη τράπεζα κατέστη αδικαιολογητώς πλουσιότερη εις βάρος της περιουσίας του δανειολήπτη χωρίς νόμιμη αιτία.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την τράπεζα να επιστρέψει στον καταναλωτή ως αχρεωστήτως καταβληθέντες τους επιπλέον τόκους που εισπράχθηκαν λόγω της μη ορθής αναπροσαρμογής του επιτοκίου της δανειακής του σύμβασης.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης, που δεν έγινε αποδεκτή από την τράπεζα, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.1.8. Εναρμόνιση ποσών ασφαλιστικής κάλυψης οχημάτων με την τρέχουσα πραγματική αξία τους

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών ασφαλισμένων, που έχουν συνάψει ασφαλιστήρια συμβόλαια αυτοκινήτου, με τα οποία -μαζί με τη σύμβαση ασφάλισης για την υποχρεωτική κάλυψη της αστικής ευθύνης- έχει επιπλέον συμφωνηθεί η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών (ενδεικτικά: ίδιες ζημιές [μικτή ασφάλιση], κλοπή [ολική-μερική], πυρκαγιά,

τρομοκρατικές ενέργειες, στάσεις, απεργίες, φυσικά φαινόμενα, κακόβουλες ενέργειες κ.λπ.), με την καταβολή βεβαίως του αναλογούντος ασφαλιστρού και με διάρκεια ισχύος, που συμπίπτει με αυτή της υποχρεωτικής ασφάλισης.

Σύμφωνα με τις υποβαλλόμενες αναφορές, διαπιστώνεται σημαντική επί έλαττον απόκλιση μεταξύ, αφενός, της λογιζόμενης εκ μέρους της ασφαλιστικής εταιρείας ως τρέχουσας πραγματικής κατά τον χρόνο επέλευσης του κινδύνου και, άρα, αποζημιωτέας αξίας του ασφαλιζόμενου οχήματος και, αφετέρου, του αναγραφόμενου στον Πίνακα Καλύψεων ως ασφαλιστικού ποσού της αντίστοιχης κάλυψης, επί τη βάση του οποίου έχει υπολογισθεί το καταβληθέν γι' αυτήν (την ασφαλιστική κάλυψη) ασφαλιστρού κατά την αρχική σύναψη ή/και την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης.

Ενόψει των παραπάνω και, επίσης, δεδομένων ότι:

- Εκ της φύσης του επίμαχου ζητήματος, που άπτεται της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης και καλής πίστης που θα πρέπει να χαρακτηρίζει την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης ή/και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, ενδέχεται να θίγεται μεγάλος αριθμός ασφαλισμένων-καταναλωτών.
- Εξαιτίας προβληματικών επιχειρηματικών συμπεριφορών ορισμένων εκπροσώπων του κλάδου των ασφαλιστικών εταιρειών ή/και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, κλονίζεται η ίδια η αξιοπιστία και η εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ασφαλιστικής αγοράς.

Κρίθηκε αναγκαία και επιτακτική η παρέμβαση της Αρχής για την ενημέρωση και προστασία των ασφαλισμένων-καταναλωτών από πιθανολογούμενες παραβατικές ή/και αθέμιτες επιχειρηματικές συμπεριφορές. Συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς τις ασφαλιστικές εταιρείες ζημιών:

- Κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών, να διασφαλίζουν την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου, προσδιορίζοντας αντιστοίχως το ποσόν του ασφαλιστρού.
- Να προβαίνουν αμελλητί στην άμεση και έντοκη επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ασφαλιστρού (λόγω υπολογισμού τους επί αξίας πέραν της τρέχουσας πραγματικής).
- Να ενημερώνουν με σαφή και ευδιάκριτο τρόπο ότι η σχετική ασφαλιστική κάλυψη παρέχεται μέχρι του αναγραφόμενου ποσού, ώστε να μην δημιουργούνται οποιεσδήποτε παρερμηνείες ως προς την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψης.

Επίσης, απευθύνθηκε Σύσταση προς τους παρόχους υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης να εξασφαλίζουν σαφή, ευκρινή, κατανοητή και έγκαιρη ενημέρωση στους ασφαλισμένους-καταναλωτές, πριν από την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης σχετικά με τα ως άνω ζητήματα.

Εν συνεχεία, η Αρχή κάλεσε την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος να παρέμβει στα μέλη της σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω, καθώς επίσης τους ασφαλισμένους-καταναλωτές να ζητούν -κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου-, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών, την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της συμφωνηθείσας κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου και τον αντίστοιχο προσδιορισμό του ποσού του ασφαλιστρού, αναζητώντας παράλληλα την επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών ασφαλιστρού με τον νόμιμο τόκο, καθώς και την αποκατάσταση

οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης (άρθρα 8 και 9θ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

Τέλος, η Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κοινοποιήθηκε προς την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης) και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης για τυχόν κατά την κρίση τους ενδεδειγμένες ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.1.9. Ακυρότητα συμβατικού όρου σε ασφαλιστική σύμβαση, που εξαιρεί από την κάλυψη ασθένεια προγενέστερη της αίτησης προς ασφάλιση και μη γνωστή στον ασφαλισμένο

Καταναλώτρια υπέβαλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορά σχετικά με την άρνηση της ασφαλιστικής της εταιρείας να καλύψει δαπάνες στις οποίες υποβλήθηκε για νοσοκομειακή περίθαλψη λόγω ασθένειας, με το αιτιολογικό ότι επρόκειτο για ασθένεια προϋπάρχουσας της ασφάλισης (η οποία, ωστόσο, δεν ήταν γνωστή στην ασφαλισμένη) και ότι, άρα, πρέπει να εξαιρεθεί από την κάλυψη για το πρώτο έτος ασφάλισης, δυνάμει ειδικού όρου της σύμβασης.

Έπειτα από συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η εταιρεία ενέμεινε στην αρχική της άρνηση. Κατόπιν τούτου, η Αρχή προέβη στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης, στην οποία επισημάνθηκαν τα εξής:

- Θεμελιώδες στοιχείο του Θεσμού της ασφάλισης είναι η αβεβαιότητα ως προς την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης. Η ύπαρξη της αβεβαιότητας αυτής και της αιφνίδιας οικονομικής ανάγκης, η οποία συνδέεται με την επέλευση ενός πιθανού κινδύνου, αποτελούν τον δικαιολογητικό λόγο για τον οποίο ο λήπτης της ασφάλισης αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει το ασφάλιστρο, προκειμένου ο ασφαλιστής να αναδεχθεί την ευθύνη της κάλυψης του κινδύνου αυτού και της καταβολής του ασφαρίσματος, εάν ή όταν συντελεσθεί η ασφαλιστική περίπτωση.
- Σύμφωνα με την ανωτέρω αρχή, δεν είναι δυνατόν να γεννηθεί αξίωση για την καταβολή παροχών εκ μέρους του ασφαλιστή, όταν η σύμβαση ασφάλισης καταρτίζεται μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης και εφόσον το περιστατικό αυτό είναι γνωστό στον αντισυμβαλλόμενο του ασφαλιστή ή στον ασφαλισμένο ή στον τρίτο, που επικαλείται τη σύμβαση ασφάλισης για να στηρίξει δικαίωμα επί του ασφαρίσματος.
- Στο άρθρο 32 του ν. 2496/1997 σχετικά με την ασφάλιση ασθενειών, προβλέπεται ότι «αν δεν συμφωνήθηκε κάτι άλλο, η ασφάλιση ασθενειών περιλαμβάνει τις ασθένειες που προέρχονται από αιτίες, οι οποίες δεν υπήρχαν ή υπήρχαν, αλλά δικαιολογημένα ο ασφαλισμένος αγνοούσε την ύπαρξή τους κατά τη σύναψη της σύμβασης». Ακόμη, ο νόμος ορίζει ότι κάθε δικαιοπραξία που περιορίζει τα δικαιώματα του λήπτη της ασφάλισης, του ασφαλισμένου ή του δικαιούχου του ασφαρίσματος είναι άκυρη (εκτός εάν συντρέχουν οι εξαιρέσεις του άρθρου 33 παρ. 1 του ν. 2496/1997).
- Τέλος, σύμφωνα με τον ν. 2251/1994, γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών.

Με βάση τα ανωτέρω, η Αρχή μας εκτίμησε ότι ο επίμαχος όρος του συμβολαίου που εξαιρεί για έναν χρόνο από την κάλυψη προγενέστερες της ασφάλισης νόσους, ακόμη κι αν αυτές ήταν άγνωστες στον ασφαλισμένο, έρχεται σε αντίθεση προς τις ειδικότερες διατάξεις του ν. 2496/1997, καθώς περιορίζει υπέρμετρα την κάλυψη για το πρώτο έτος της ασφάλισης, για το

οποίο ο ασφαλισμένος έχει ήδη καταβάλει το αναλογούν ασφάλιστρο, ενώ επιπλέον ελέγχεται ως καταχρηστικός δυνάμει των σχετικών ρυθμίσεων του ν. 2251/1994, αφού η εταιρεία απέκλεισε την ασφαλιστική κάλυψη της καταναλώτριας χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία.

Με τη Σύστασή του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να καλύψει τις δαπάνες στις οποίες υποβλήθηκε η ασφαλισμένη. Το πλήρες κείμενο της εν λόγω Σύστασης, η οποία εν τέλει έγινε πλήρως αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρεία, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

1.2.1. Τροποποίηση διατάξεων του ν. 3869/2010

Με το άρθρο 85 του νόμου 3996/2011 (ΦΕΚ Α' 170) για την «Αναμόρφωση του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας, Ρυθμίσεις θεμάτων Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλες διατάξεις» αποσαφηνίζεται το περιεχόμενο ορισμένων διατάξεων του ν. 3869/2010 για τη ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, με σκοπό να απλοποιηθεί και να διευκολυνθεί η εφαρμογή του από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Ειδικότερα, με το παραπάνω άρθρο διευκρινίζονται τα ακόλουθα:

- Η ρύθμιση των οφειλών αναφέρεται σε όλο το παθητικό του οφειλέτη, αφορά δηλαδή τόσο τις ληξιπρόθεσμες όσο και τις μη ληξιπρόθεσμες οφειλές.
- Το αρμόδιο Ειρηνοδικείο μπορεί, με την κατάθεση της αίτησης, να εκδίδει προσωρινή διαταγή ή να διατάσσει προληπτικά μέτρα μέχρι την έκδοση της οριστικής απόφασης, γεγονός που θα μπορούσε να περιορίσει τις υποθέσεις (και το κόστος) λήψης ασφαλιστικών μέτρων.
- Η ρύθμιση της οφειλής για την προστασία της κύριας κατοικίας μέχρι είκοσι έτη μπορεί να γίνει και με σταθερό επιτόκιο (και όχι μόνο με κυμαινόμενο επιτόκιο), προκειμένου να μην δυσχεραίνεται ο υπολογισμός του ύψους των υποχρεώσεων του οφειλέτη προς τους πιστωτές του κατά τη διάρκεια της ρύθμισης.
- Το ακίνητο που χρησιμεύει ως κύρια κατοικία προστατεύεται και όταν ο οφειλέτης έχει την επικαρπία ή την ψιλή κυριότητα αυτής.
- Το πιστωτικό ίδρυμα, στην κατάσταση οφειλών που χορηγεί στον οφειλέτη, θα πρέπει να μνημονεύει και το επιτόκιο με το οποίο εξυπηρετείται η οφειλή, ώστε να είναι πληρέστερη η κατάσταση των υποχρεώσεων του οφειλέτη μέχρι τον χρόνο εκδίκασης της αίτησης.



2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον παρόντα κλάδο κυμαίνεται στο ίδιο επίπεδο με πέρυσι, παρουσιάζοντας μία μικρή μείωση όσον αφορά τα Καταναλωτικά Αγαθά.

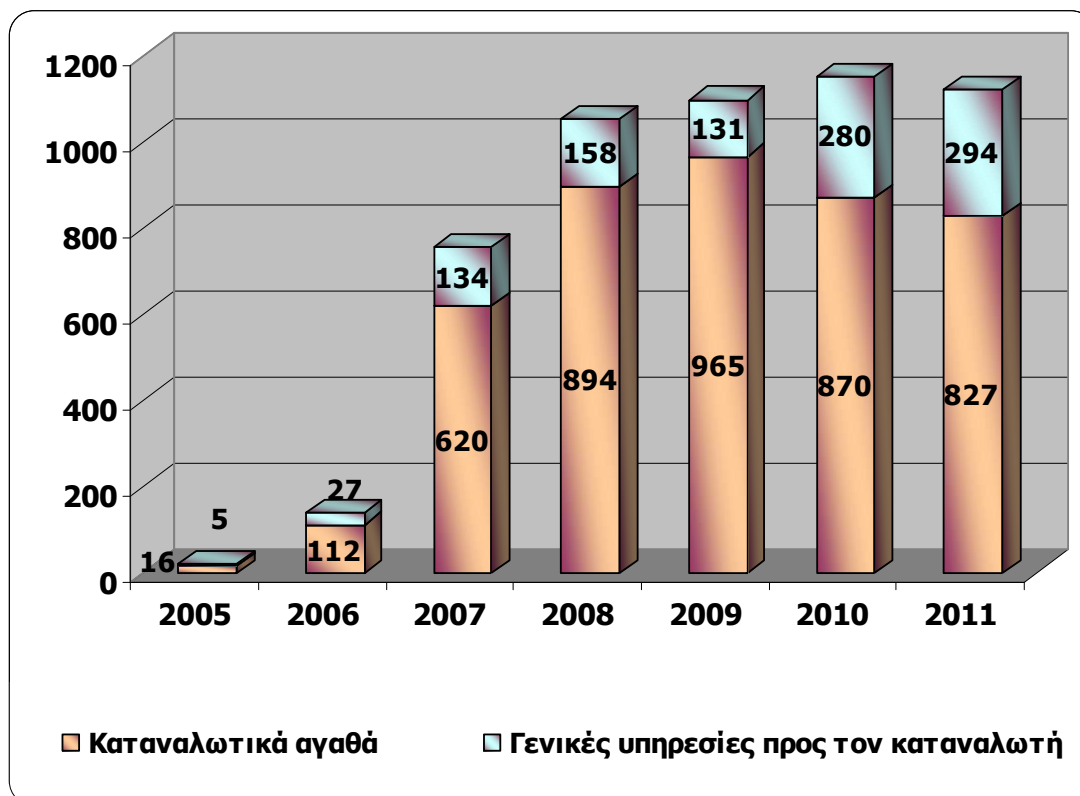
Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών για τα Καταναλωτικά Αγαθά (22,1%) αφορά αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, ενώ η ποιότητα των αγαθών είναι ο λόγος για τον οποίο υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές (53,7%).

Όσον αφορά τις Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή, το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (44,6%) αφορά υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας, οι οποίες περιλαμβάνουν κέντρα αδυνατίσματος, κέντρα αισθητικής, κέντρα περιποίησης σώματος (σπα, χαμάμ, σολάριουμ), κομμωτήρια, κουρεία, κ.λπ., ενώ οι περισσότερες καταγγελίες υποβάλλονται για ζητήματα συμβάσεων και πωλήσεων (κυρίως αναφορικά με το δικαίωμα της υπαναχώρησης), καθώς και παροχής υπηρεσιών (25,2%).

Έτος	Καταναλωτικά Αγαθά		Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	
	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	16	32 %	5	10 %
2006	112	39,7 %	27	9,6 %
2007	620	31,5 %	134	6,8 %
2008	894	16,6 %	158	2,9 %
2009	965	22,7 %	131	3,1 %
2010	870	23,5 %	280	7,6 %
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	4.304	22,1 %	1.029	5,3 %

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος

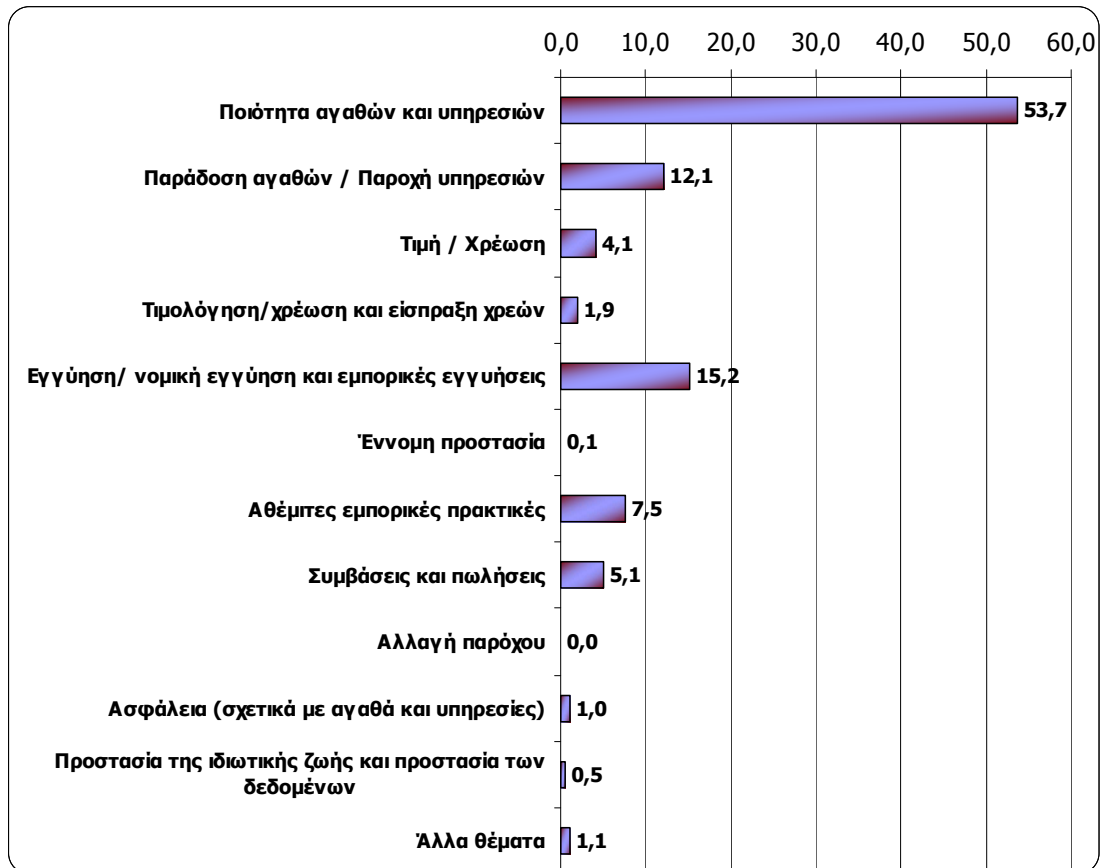
Η έκβαση των αναφορών στον τομέα των Γενικών Υπηρεσιών προς Καταναλωτή παρουσιάζει σημαντική αύξηση του ποσοστού που έχουν επιλυθεί υπέρ καταναλωτή (77,4% φέτος, εν συγκρίσει με 59,7% πέρυσι). Αυτό οφείλεται κυρίως στην ενσωμάτωση των υποθέσεων που αφορούν κέντρα αισθητικής και αδυνατίσματος (υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας), για τις οποίες μέχρι πέρυσι υπήρχε ξεχωριστός εμπορικός κλάδος και στις οποίες το ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή ήταν ιδιαίτερα υψηλό (σχεδόν 86%).



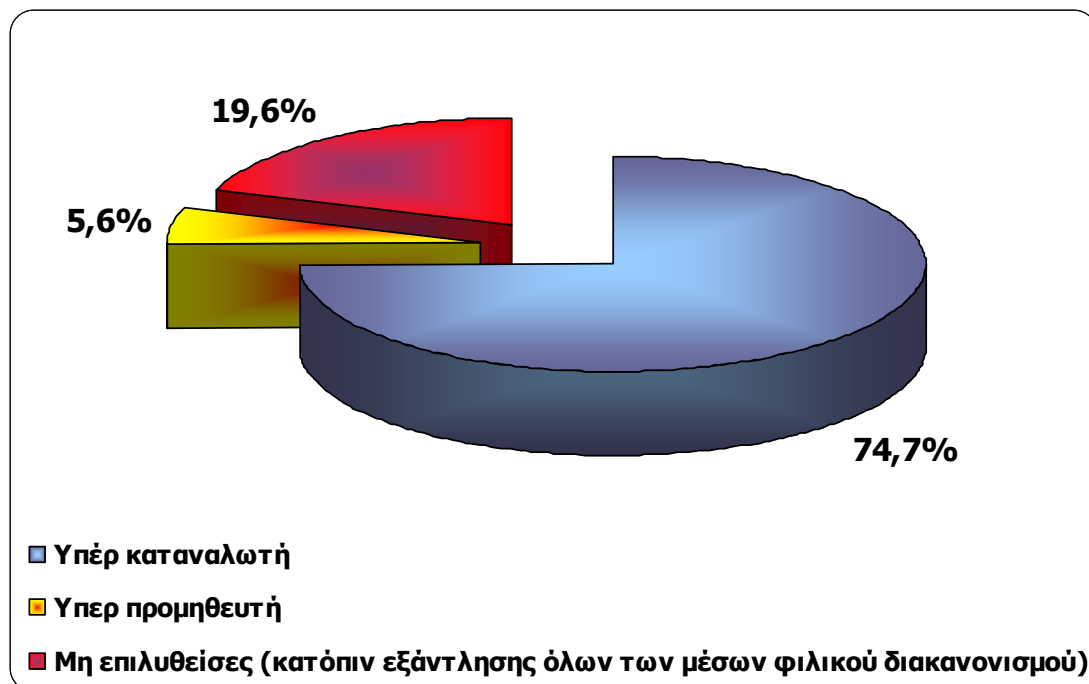
Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος

<i>Εμπορικός τομέας</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά)</i>
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ)	183	22,1 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	137	16,6 %
Επίπλωση και διακόσμηση	89	10,8 %
Καινούργια αυτοκίνητα	79	9,6 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη ΤΠΕ / ψυχαγωγίας)	56	6,8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	56	6,8 %

Πίνακας 9: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011)



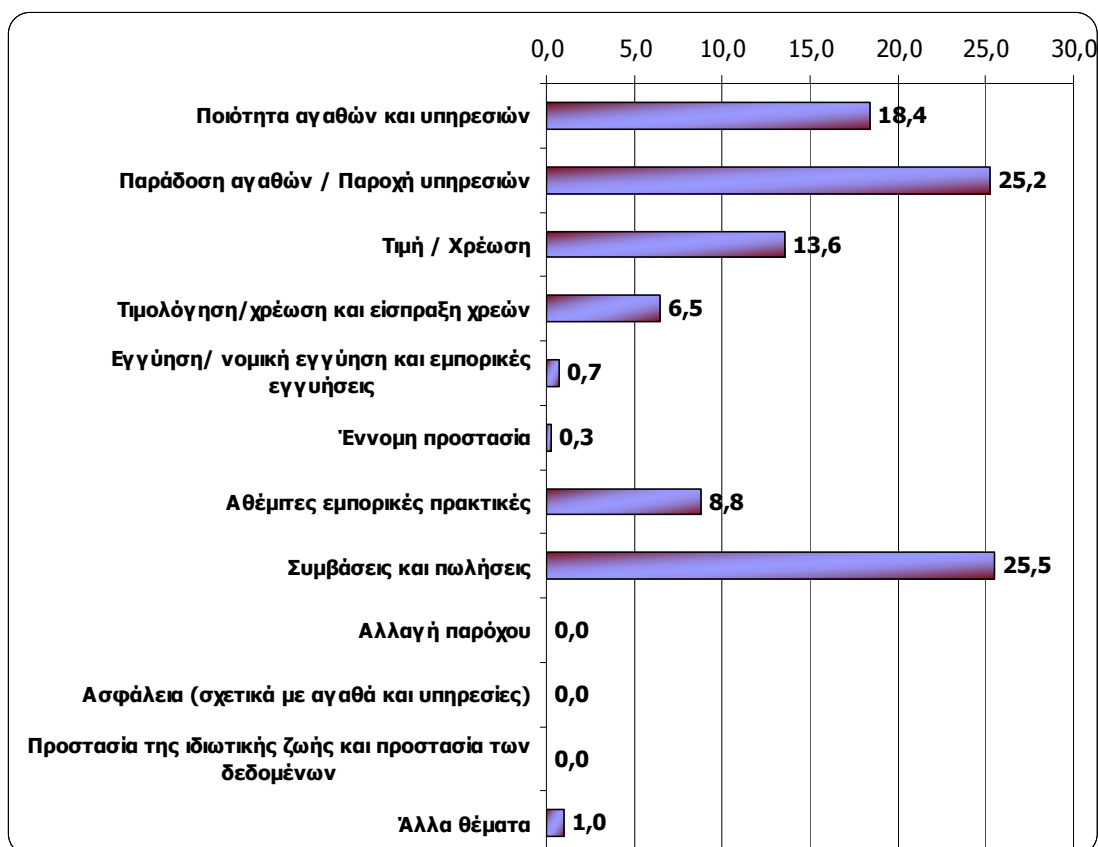
Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011)



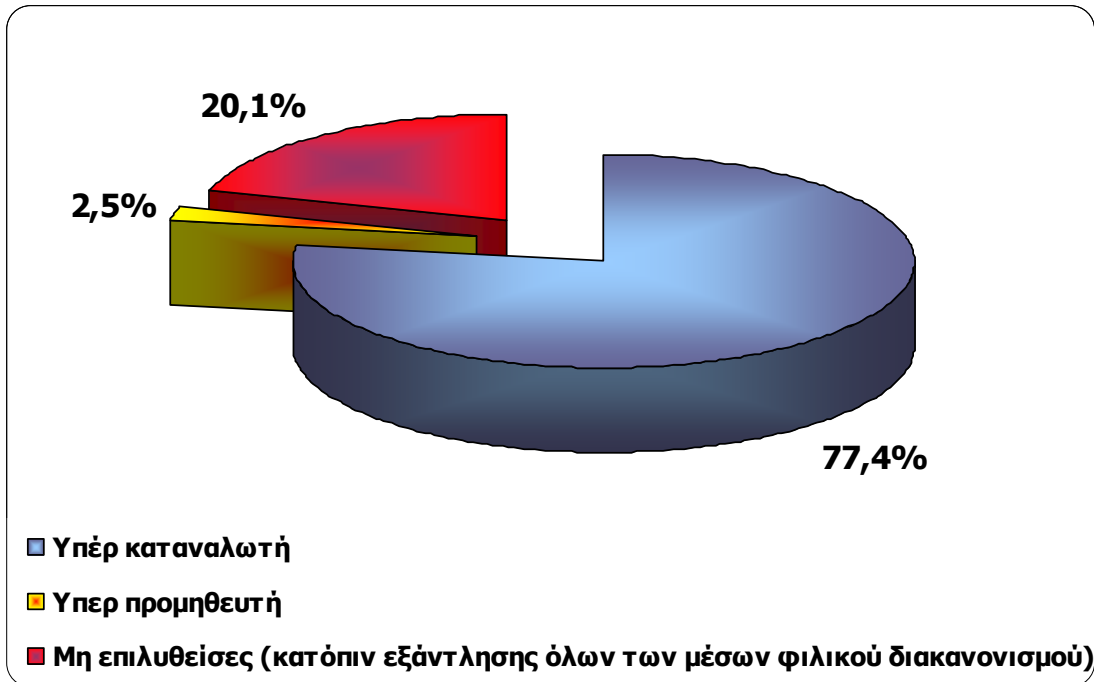
Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Εμπορικός τομέας</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)</i>
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	131	44,6 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	61	20,7 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	25	8,5 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	23	7,8 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	21	7,1 %

Πίνακας 10: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)

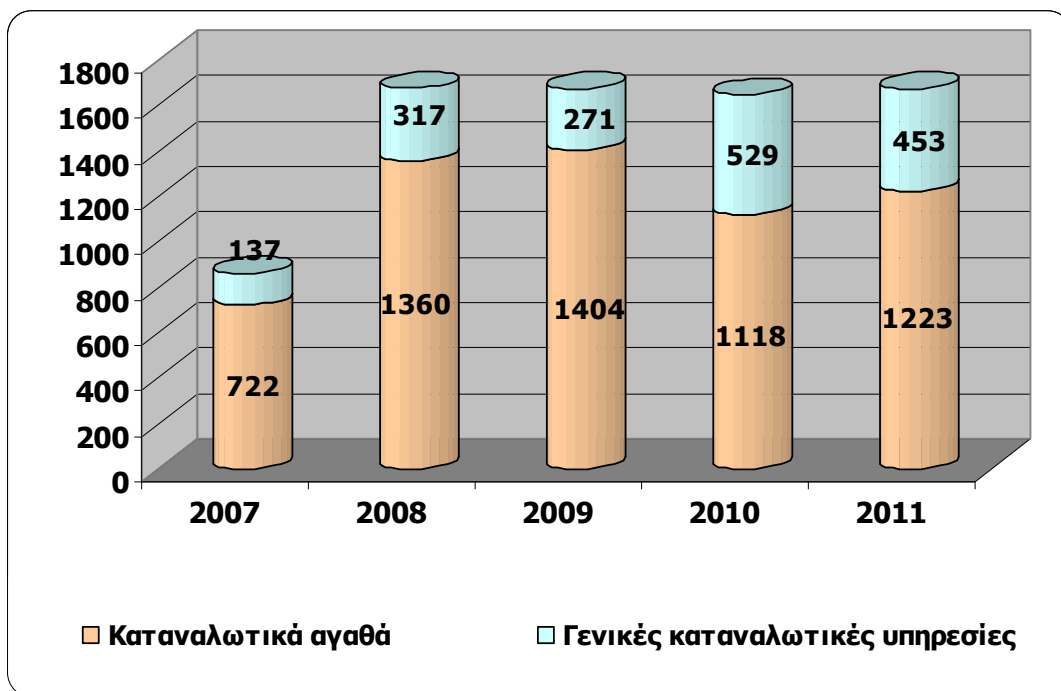


Γράφημα 34: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)

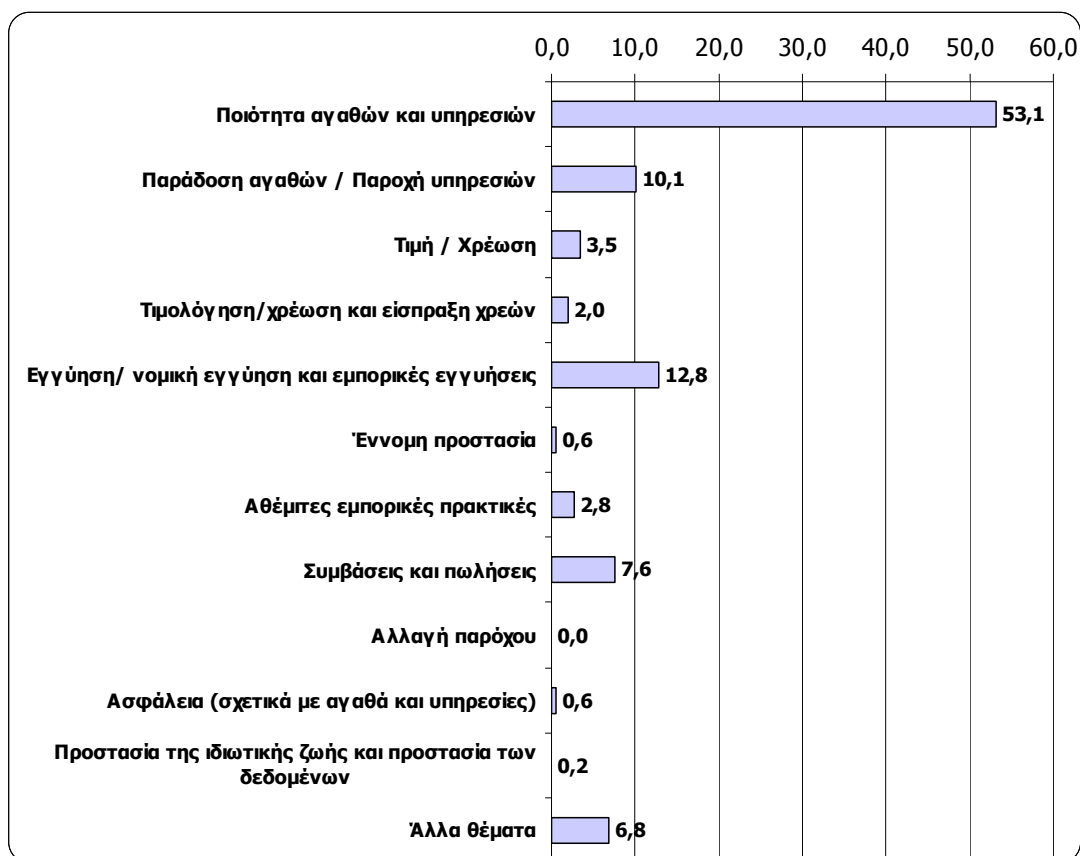


Γράφημα 35: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία)

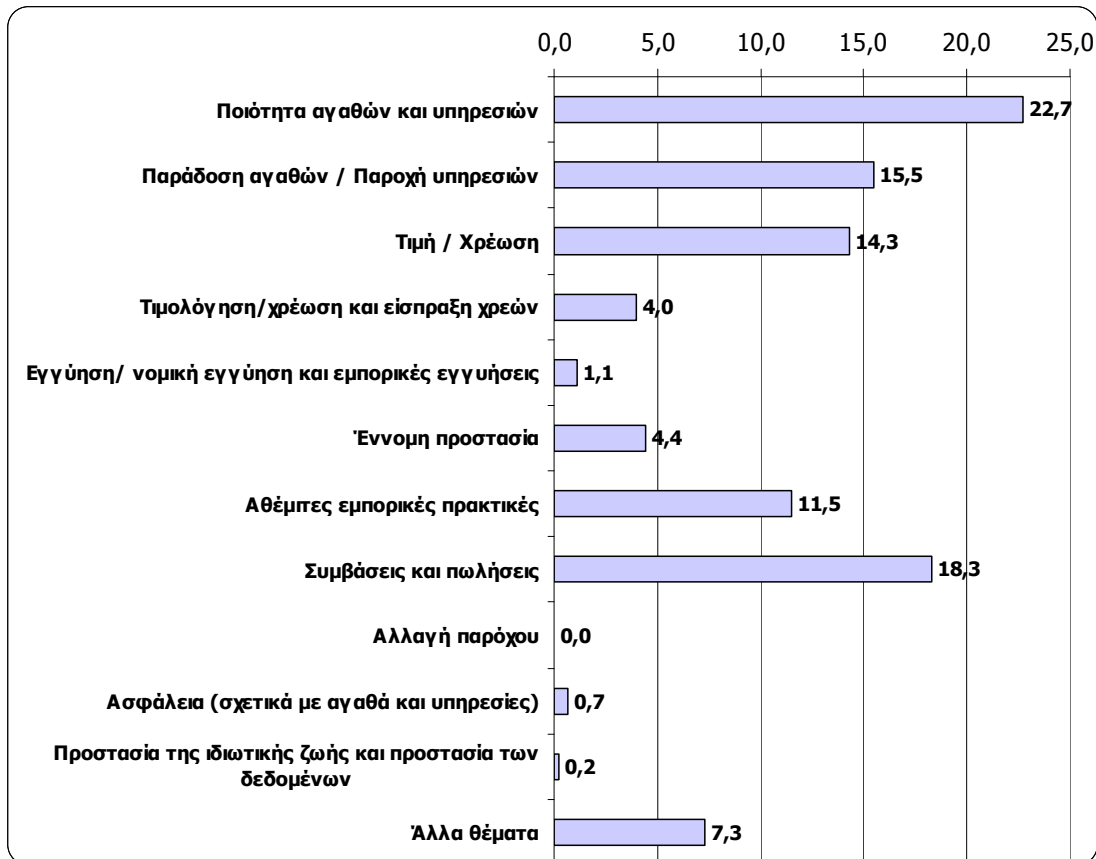




Γράφημα 36: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος



Γράφημα 37: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2011)



Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2011)

2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.1.1. Υποχρέωση παροχής εγγύησης σε καινούργια καταναλωτικά προϊόντα διάρκειας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αναφορά καταναλωτή κατά μεγάλης εταιρείας λιανικού εμπορίου για μη παροχή εγγύησης σε καινούργιο καταναλωτικό προϊόν μακράς διάρκειας. Με αφορμή την αναφορά αυτή, η Αρχή προχώρησε στην έκδοση Σύστασης, στην οποία επισήμανε:

- Την ευθύνη του πωλητή με βάση τις οικείες διατάξεις του Αστικού Κώδικα (άρθρα 534 επόμενα) για την παράδοση των προϊόντων στον αγοραστή χωρίς πραγματικά ελαττώματα και χωρίς έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων.
- Τη χρονική περίοδο (διετία), εντός της οποίας μπορούν να ασκηθούν τα ανωτέρω δικαιώματα του αγοραστή (άρθρα 554 και 555 ΑΚ), προκειμένου για κινητά αποκτήματα.
- Τα ισχύοντα σχετικώς με την εμπορική εγγύηση (κατ' άρθρο 5 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει) και, ειδικότερα, σχετικά με: **(α)** την υποχρέωση παροχής εγγύησης στον καταναλωτή, προκειμένου για καινούργια καταναλωτικά προϊόντα μακράς διάρκειας και **(β)** τον τύπο και τη διάρκεια της παρεχόμενης εγγύησης.

Στην παρούσα περίπτωση, αν και δεν διαπιστώθηκε παράβαση της ευθύνης του πωλητή για παράδοση άρτιου προϊόντος στον καταναλωτή-αγοραστή, εντούτοις προέκυψε ότι κατά την πώληση του προϊόντος δεν χορηγήθηκε η προβλεπόμενη εγγύηση. Επίσης, δεν διευκρινίστηκε από την εταιρεία εάν εν γένει παρέχει εμπορική εγγύηση για τα καινούργια διαρκή καταναλωτικά αγαθά που διαθέτει στην Ελληνική αγορά, όπως οφείλει σύμφωνα με το Δίκαιο προστασίας καταναλωτή.

Κρίθηκε, επομένως, ότι η καταγγελλόμενη παρέβη ευθέως τον νόμο. Επίσης, από τα στοιχεία του φακέλου της παρούσας αναφοράς προέκυψε ότι η υποχρέωση παροχής εγγύησης δεν έχει τηρηθεί από την εταιρεία και σε άλλες περιπτώσεις. Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην καταγγελλόμενη την άμεση και πλήρη συμμόρφωσή της με την κείμενη νομοθεσία.

Το πλήρες κείμενο της εν λόγω Σύστασης, η οποία εν τέλει έγινε αποδεκτή από την εταιρεία, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

2.1.2. Αποζημίωση για ζημία που προκλήθηκε κατόπιν ατυχήματος, οφειλόμενου σε παράλειψη συντήρησης οδοστρώματος

Καταναλωτής προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, επικαλούμενος πρόκληση ζημίας σε εξάρτημα του αυτοκινήτου του (ολοσχερή καταστροφή ελαστικού) λόγω παράλειψης συντήρησης του οδοστρώματος στην Εθνική Οδό Αθηνών-Κορίνθου. Ο αναφέρων απευθύνθηκε στην εταιρεία «ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.» για να ζητήσει επανόρθωση της ζημίας που υπέστη.

Η εταιρεία-παραχωρησιούχος του έργου «ΑΠΙΟΝ ΚΛΕΟΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ Α.Ε.», καίτοι δεν αρνήθηκε τη συμβατική της υποχρέωση περί συντήρησης του οδοστρώματος, εντούτοις αποποιήθηκε κάθε ευθύνη για το ατύχημα και απέρριψε το αίτημα του καταναλωτή για αποζημίωση, ισχυριζόμενη ότι σύμφωνα με τη Σύμβαση Παραχώρησης του Έργου και το χρονοδιάγραμμα επισκευών που έχει τεθεί από αυτή, προβαίνει «στην κατά το δυνατόν ταχύτερη αποκατάσταση των πολυπληθών και πολυποίκιλων προϋπαρχόντων προβλημάτων».

Με βάση την ανωτέρω Σύμβαση Παραχώρησης, την οποία μελέτησε προσεκτικά η Αρχή μας, ο παραχωρησιούχος ανέλαβε το έργο της μελέτης, κατασκευής, λειτουργίας και συντήρησης του επίμαχου αυτοκινητοδρόμου και των υφιστάμενων τμημάτων του από τις 4 Αυγούστου 2008, χωρίς να διατυπώσει επιφυλάξεις κατά την παραλαβή. Κατά τους ισχυρισμούς του, ο παραχωρησιούχος ήδη από τα τέλη του 2008 διαπίστωσε αλλοιώσεις του ασφαλτοτάπητα σε ορισμένα σημεία του έργου (συμπεριλαμβανομένου εκείνου, όπου έλαβε χώρα το επίμαχο συμβάν) και ξεκίνησε να προβαίνει σε προσωρινές τοπικές επεμβάσεις αποκατάστασης.

Όπως αποδείχθηκε, η κακοτεχνία του ασφαλτοτάπητα στο συγκεκριμένο τμήμα της Εθνικής Οδού, όπου έλαβε χώρα το συμβάν, ήταν γνωστή στον παραχωρησιούχο ήδη από τα τέλη του 2008, εκείνος όμως παρέλειψε να ενημερώσει τους χρήστες του οδικού δικτύου σχετικά με τον κίνδυνο που διατρέχουν λόγω κακοτεχνιών του οδοστρώματος, καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο την παροχή των υπηρεσιών του μη ανταποκρινόμενη στην ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 8 (ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες) του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

Εν όψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την αναφερόμενη εταιρεία να καταβάλει στον αναφέροντα το ποσόν των εξόδων, στα οποία υποβλήθηκε για την αντικατάσταση του κατεστραμμένου ελαστικού του αυτοκινήτου του.

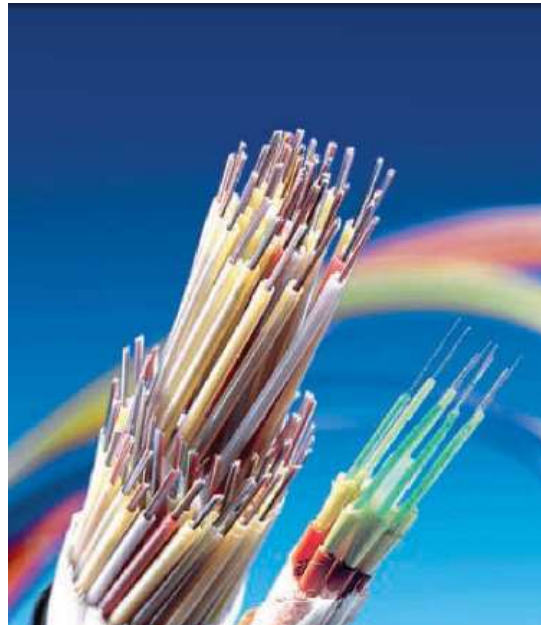
Το πλήρες κείμενο της Σύστασης, που δεν έγινε αποδεκτή από την εταιρεία, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον παρόντα εμπορικό κλάδο των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών κυμαίνεται στο ίδιο επίπεδο με την περυσινή χρονιά. Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών (45,5%) αφορά υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, ενώ μεγάλο μέρος (34,4%) αφορά και υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας.

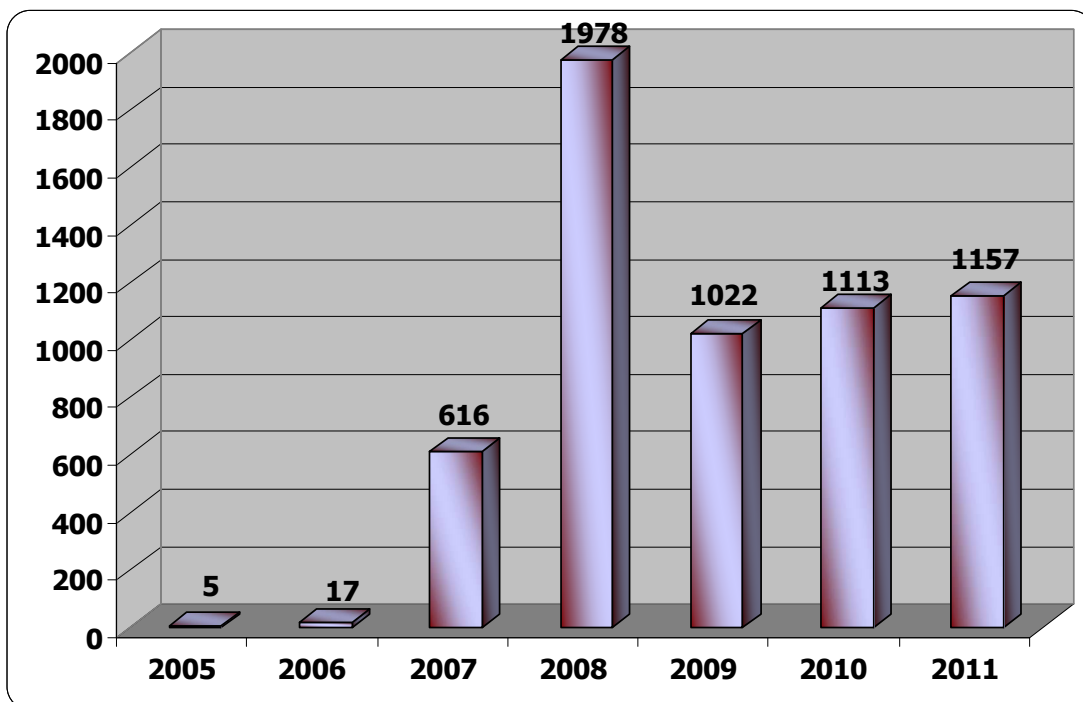
Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, οι περισσότερες αφορούν θέματα τιμολόγησης/χρέωσης και είσπραξης χρεών (42,6%), με κύριο αντικείμενο την αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση (δηλαδή, τιμολόγηση/χρέωση για υπηρεσίες που δεν αγοράστηκαν). Επίσης, σημαντικό μέρος των καταγγελιών αφορά θέματα τιμής/χρέωσης» (33,1%), με κυριότερο αντικείμενο τις αλλαγές στις τιμές ή τις χρεώσεις.

Τονίζεται, πάντως, ότι ο τομέας των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό (κοντά στο 90%) επίλυσης των υποθέσεων υπέρ καταναλωτή.

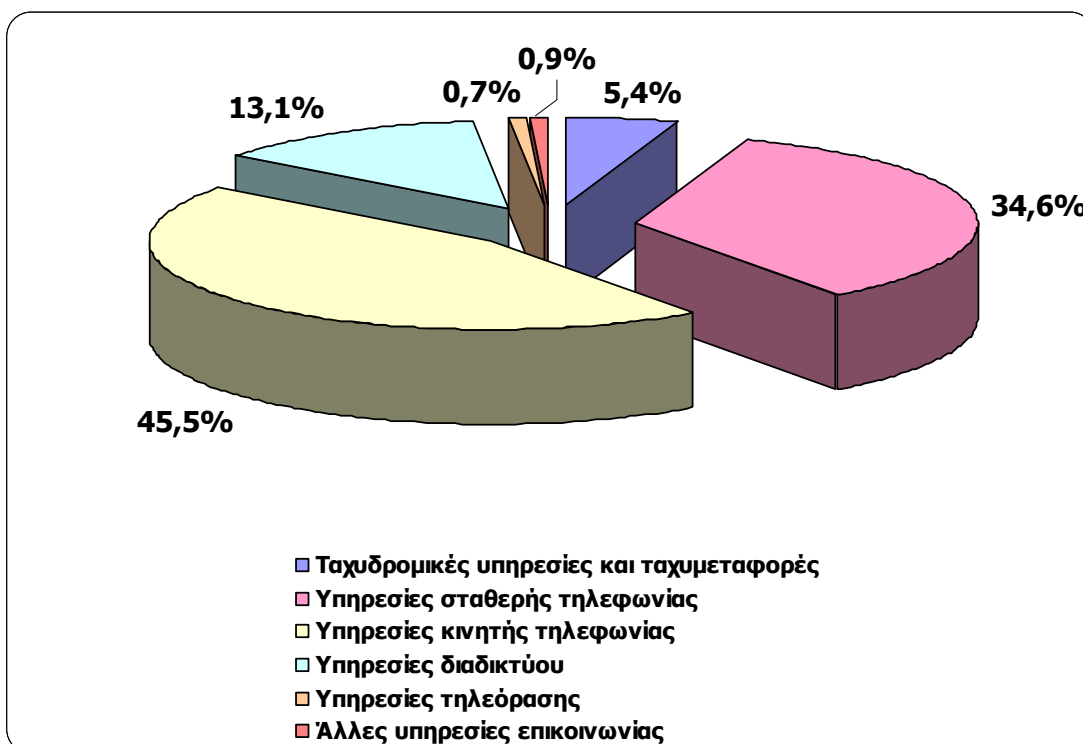


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2010	1.157	30,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	5.908	30,3 %

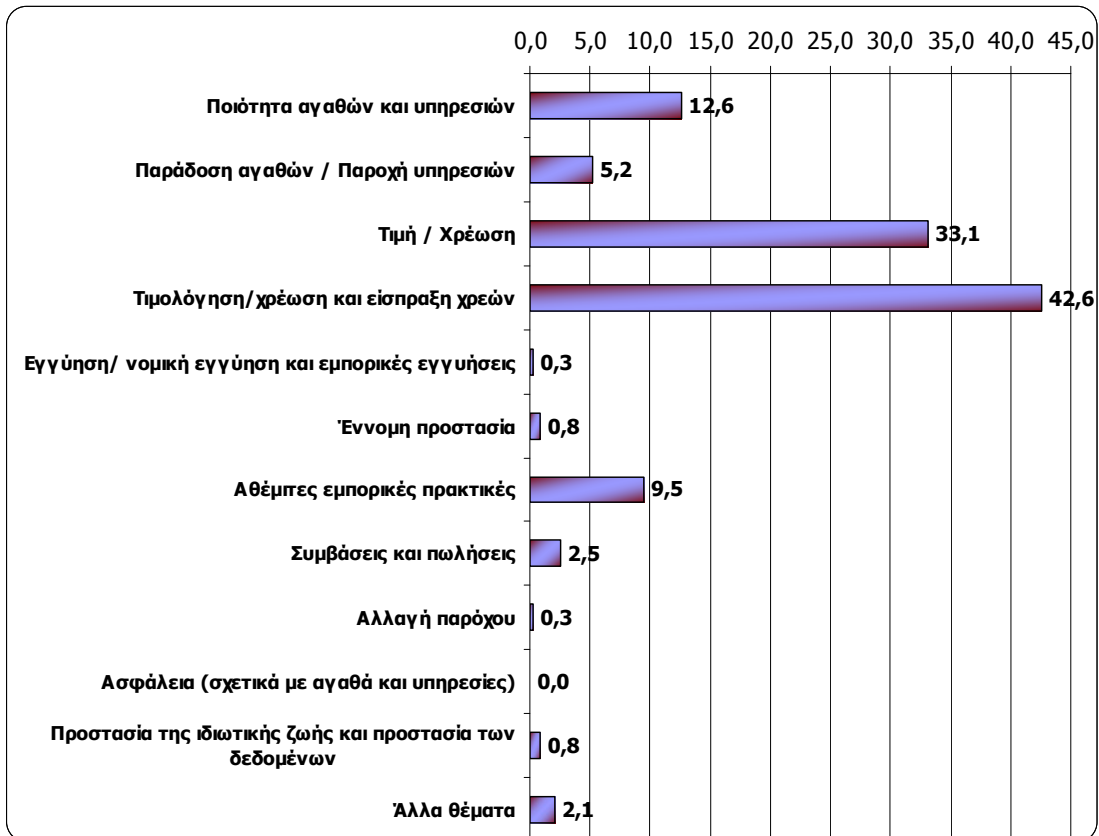
Πίνακας 11: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



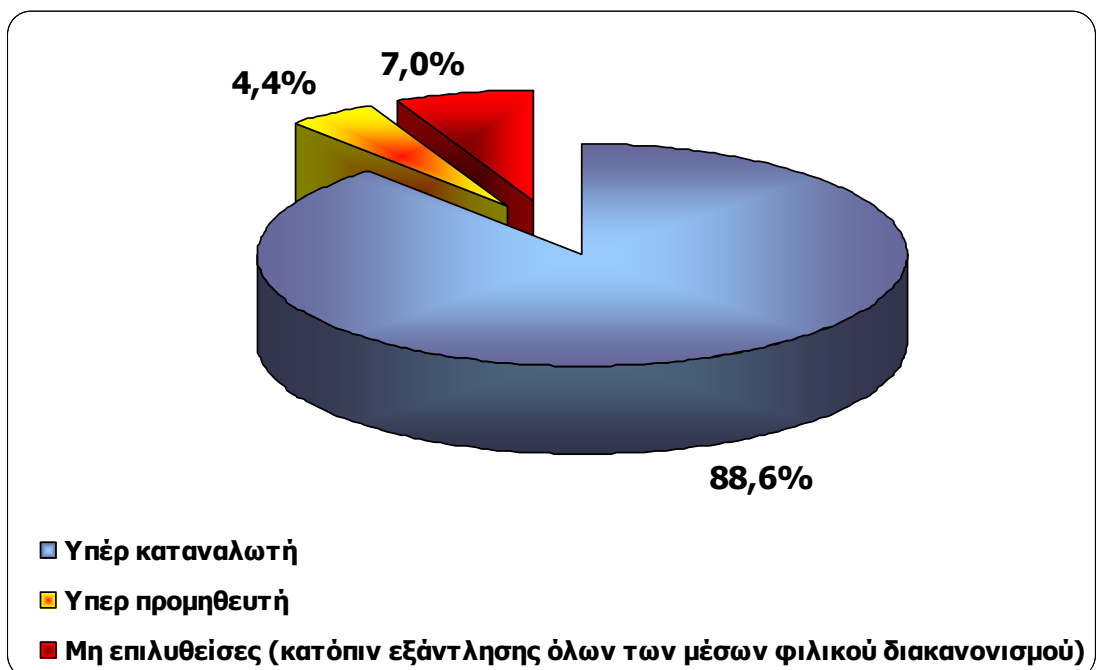
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



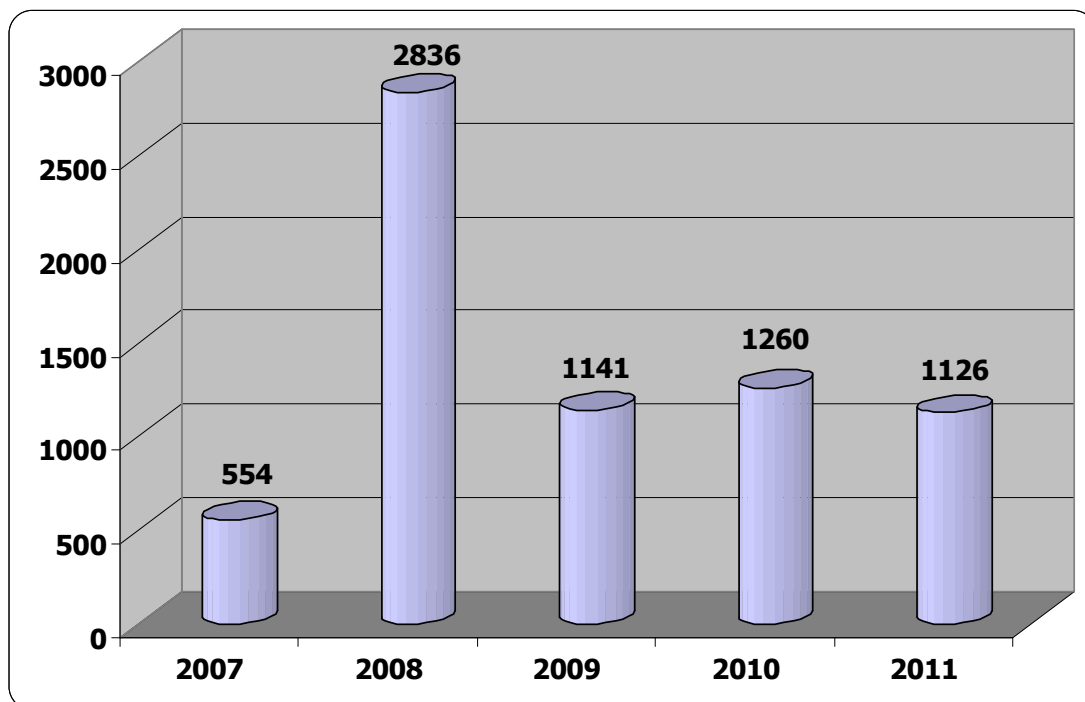
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



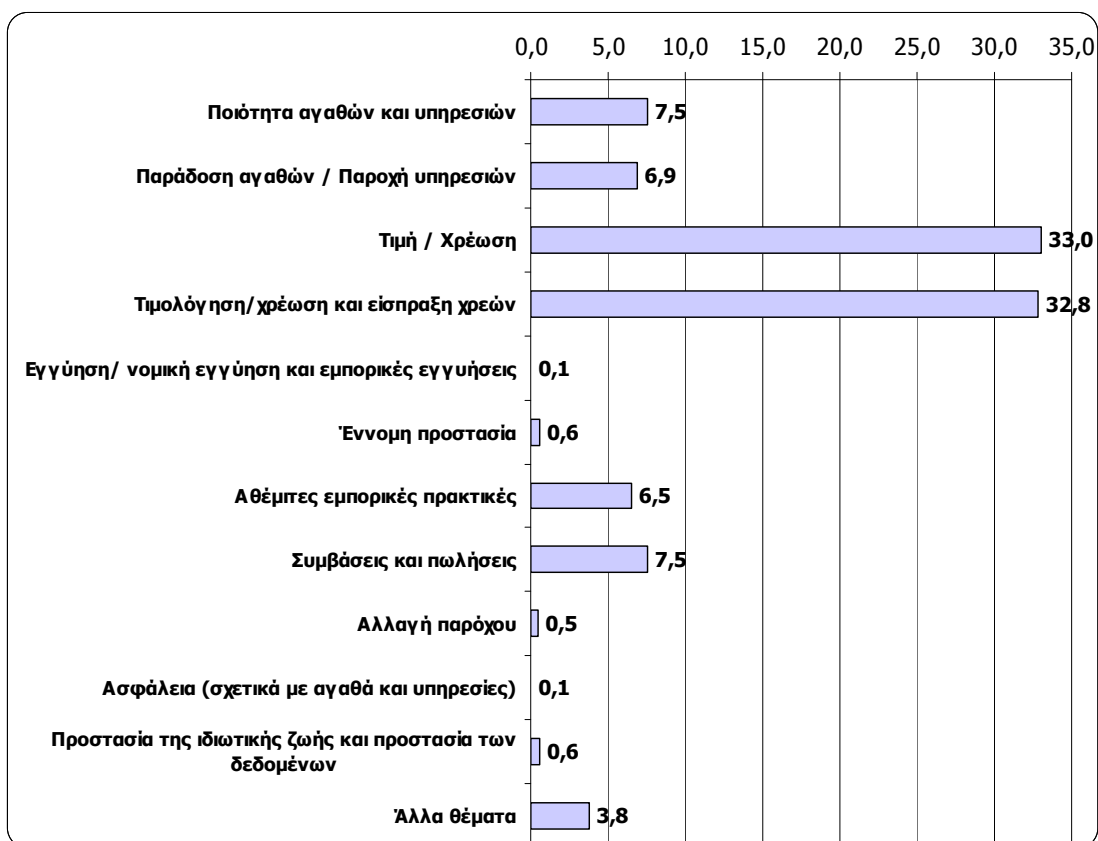
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2011)



Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2011)

3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. Επιβολή παγίων μηνιαίων τελών σε τηλεφωνικές συνδέσεις υπό καθεστώς προσωρινής διακοπής της πρόσβασης σε τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, εξαιτίας ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών

Με αφορμή την υποβολή μεγάλου αριθμού έγγραφων καταγγελιών και τηλεφωνικών παραπόνων από καταναλωτές αναφορικά με το ύψος παγίων μηνιαίων τελών που χρεώνονται από παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, παρότι η πρόσβασή τους σε αυτές έχει διακοπεί προσωρινά λόγω ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη διενέργεια έρευνας στους όρους των σχετικών συμβάσεων.

Από την έρευνα της Αρχής προέκυψε ότι κατά συχνή και συνήθη πρακτική τους, οι πάροχοι επιφυλάσσουν την απαίτηση της είσπραξης ολόκληρων των ποσών των παγίων μηνιαίων τελών ως καθολικό συμβατικό τους δικαίωμα, ασχέτως εάν σε ορισμένους συνδρομητές έχει επιβληθεί το τιμωρητικό μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους.

Παρότι η εφαρμογή του εν λόγω μέτρου της προσωρινής διακοπής προβλέπεται ως νόμιμη μορφή προστασίας των παρόχων απέναντι σε συνδρομητές που δεν εκπληρώνουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, ιδίως τις οικονομικές, εντούτοις οι θεμελιώδεις αρχές της εύλογης αντιστοιχίας των ανταλλασσόμενων παροχών και της αναπροσαρμογής των συμβατικών παροχών στο πλαίσιο της καλής πίστης επιβάλλουν ότι η τιμολόγηση των συνδρομητών θα πρέπει να περιορίζεται στις υπηρεσίες στις οποίες έχουν πραγματική πρόσβαση και να μην επεκτείνεται σε υπηρεσίες, η παροχή των οποίων ήταν μεν αρχικά συμφωνημένη, όμως στην πορεία έχει προσωρινά διακοπεί.

Σύμφωνα με το αναλυτικό σκεπτικό του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εάν περιστέλλεται η δυνατότητα χρήσης του εύρους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δίχως όμως ταυτόχρονα να αναπροσδιορίζεται και το αρχικό τίμημά τους κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στο υπαρκτό μέγεθος της επιτρεπόμενης πρόσβασης, τότε οι οικονομικές επιβαρύνσεις τις οποίες υφίστανται οι καταναλωτές-συνδρομητές δύνανται να χαρακτηριστούν ως υπέρμετρες και καταχρηστικές σύμφωνα με τον νόμο.

Ενόψει τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς όλους τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να χρεώνουν το ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών σε όσους συνδρομητές έχει επιβληθεί το μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού.

Ολόκληρη η Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, το περιεχόμενο της οποίας έτυχε θετικής ανταπόκρισης από τους παρόχους, βρίσκεται αναρτημένη στον διαδικτυακό του τόπο.

3.1.2. Διαβίβαση υποθέσεων στον Εισαγγελέα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται τακτικά αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι αμφισβητούν τις χρεώσεις που εμφανίζονται σε λογαριασμούς κινητών ή και σταθερών τηλεφωνικών συνδέσεων, καθώς προκύπτουν από εγγραφή τους σε συνδρομητικής φύσης υπηρεσίες ελλείψει, όπως κατηγορηματικά διατείνονται, σχετικής προς τούτο ρητής παραγγελίας ή συναίνεσής τους.

Την ίδια στιγμή, υπάρχουν οι περί του αντιθέτου διαβεβαιώσεις των παρόχων, οι οποίοι υπεραμύνονται της ορθότητας των επίμαχων χρεώσεων, τις οποίες αποδίδουν σε συνδρομητικές υπηρεσίες που κανονικώς παρείχαν στους χρήστες κατόπιν της ενσυνείδητης παραγγελίας τους.

Λαμβάνοντας, ωστόσο, υπόψη ότι η παραγγελία και χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι δυνατόν να γίνεται εν αγνοία του δικαιούχου-κατόχου μιας συσκευής σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας (π.χ. από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, που εκφεύγουν στιγμιαία ή

παρατεταμένα της προσοχής του), καθιστώντας ιδιαίτερος δυσχερή στο πλαίσιο μιας εξωδικαστικής διαδικασίας, όπως αυτή που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, την απόδειξη ισχυρισμών, βάσει των οποίων αμφισβητείται από τους καταναλωτές το γεγονός της παραγγελίας και χρήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, η αντίστοιχη τιμολόγησή τους, η Αρχή θέτει τις ανάλογες υποθέσεις υπόψη της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών για πιθανή διερεύνηση τέλεσης ποινικά κολάσιμων πράξεων και, εφόσον διαπιστωθεί η τέλεση τέτοιων πράξεων, για έκδοση Εισαγγελικής Παραγγελίας προς το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος με σκοπό την περαιτέρω διερεύνηση των καταγγελιών.

3.1.3. Αποτελέσματα της έρευνας του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με χρεώσεις περιαγωγής σε περιπτώσεις αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου

Με αφορμή την υποβολή καταγγελιών από καταναλωτές σχετικά με τη μερική ή ολοσχερώς αδύνατη πρόσβασή τους σε συγκεκριμένο δίκτυο κινητών τηλεπικοινωνιών σε πολλά μέρη της χώρας, εντός της χρήσης του οποίου ωστόσο η εμπλεκόμενη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας διαφήμιζε ότι προσφέρει ικανοποιητικό σήμα, καθώς επίσης σχετικά με την επιβολή χρεώσεων εξαιτίας της αναγκαστικής περιαγωγής και χρήσης αλλοδαπών δικτύων (κυρίως Τουρκικών) σε παραμεθόριες ως επί το πλείστον περιοχές εντός της Ελληνικής επικράτειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ξεκίνησε πέρυσι τη διεξαγωγή έρευνας, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπάρχει πλήρης και έγκυρη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με το πραγματικό εύρος της γεωγραφικής κάλυψης του δικτύου της εν προκειμένω καταγγελλόμενης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας, καθώς και με τη διαδικασία τυχόν περιαγωγής σε περίπτωση αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου, που οδηγεί και σε αυξημένες χρεώσεις.

Ανατρέχοντας στον διαδικτυακό τόπο της εταιρείας στο πλαίσιο της έρευνας της, η Αρχή εντόπισε ανακοινώσεις σχετικά με το δίκτυό της, όπως επίσης έναν χάρτη της Ελλάδας, που συνδυαστικά δημιουργούν στον καταναλωτή ξεκάθαρα την εικόνα ότι το δίκτυο της εταιρείας καλύπτει γεωγραφικά ολόκληρη την Ελλάδα.

Επίσης, σε εθνικής εμβέλειας τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς επίσης στο διαδίκτυο, εντοπίστηκε διαφημιστικό μήνυμα της καταγγελλόμενης εταιρείας, με το οποίο δινόταν ξεκάθαρη εντύπωση στον καταναλωτή ότι απολαμβάνει υπηρεσίες μέσω του δικτύου της εταιρείας και όχι μέσω περιαγωγής, ακόμα και στο πια απομονωμένα σημεία της Ελλάδας.

Τα παραπάνω παραπέμπουν σαφέστατα σε γεωγραφική αντίληψη της κάλυψης σήματος και σε καμία περίπτωση σε πληθυσμιακή. Από αυτή την άποψη, το επίμαχο διαφημιστικό μήνυμα θεωρήθηκε παραπλανητικό σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, διότι εκτός του ότι χρησιμοποιούσε αποκλειστικά γεωγραφικούς όρους, πουθενά δεν έκανε αναφορά σε στοιχεία πληθυσμιακής κάλυψης.

Επίσης, δημιούργουσε σύγχυση στον καταναλωτή μεταξύ των όρων «πληθυσμιακή» και «γεωγραφική» κάλυψη, αφού εγείρετο το εύλογο ερώτημα πώς είναι δυνατόν σε μια γεωγραφική περιοχή με συγκεκριμένο πληθυσμό να μην υπάρχει σήμα, έστω και υπό όρους πληθυσμιακής κάλυψης.

Ακόμη, η ένδειξη της ύπαρξης ξένου δικτύου στις οθόνες των συσκευών κινητών τηλεφώνων των καταναλωτών ουδόλως συνιστά επαλήθευση της αλήθειας του επίμαχου διαφημιστικού μηνύματος, δεδομένου ότι οι καταναλωτές είχαν γίνει αποδέκτες μέσω αυτού της διαβεβαίωσης ότι θα μπορούσαν να λαμβάνουν σήμα σε κάθε σημείο της χώρας από την αντισυμβαλλόμενη τους και όχι από κάποια άλλη (αλλοδαπή) εταιρεία.

Τέλος, από την έρευνα της Αρχής διαπιστώθηκε ότι η ενημέρωση των καταναλωτών σε ό,τι αφορούσε την κάλυψη σήματος της καταγγελλόμενης εταιρείας και τον τρόπο δικτύωσης σε παραμεθόριες περιοχές γινόταν εξ ολοκλήρου μέσω αναρτήσεων σε ιστοσελίδα (portal). Το γεγονός αυτό δημιούργησε εύλογα ερωτηματικά ως προς την ικανοποίηση της οικείας νομοθετικής πρόβλεψης αναφορικά με το ζητούμενο της πραγματικής γνώσης που πρέπει να λαμβάνουν οι συνδρομητές, από τη στιγμή που δεν θα πρέπει να θεωρείται δεδομένο ότι

άπαντες οι υπάρχοντες ή οι δυνητικοί πελάτες της εταιρείας έχουν πρόσβαση ή εξοικείωση με το ίντερνετ.

Με βάση τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να προσαρμόσει τις διαφημίσεις και το πληροφοριακό υλικό της που απευθύνεται σε καταναλωτές με τέτοιο τρόπο, που να καθίσταται απολύτως σαφές και να γίνεται πλήρως κατανοητό ότι οι χρησιμοποιούμενοι γεωγραφικοί προσδιορισμοί δεν εξασφαλίζουν κάλυψη σήματος στους πελάτες της σε όλα τα σημεία της χώρας, καθώς υπάρχει το ενδεχόμενο δικτύωσης και μέσω ξένης εταιρείας.

Το πλήρες κείμενο της εν λόγω Σύστασης, η οποία εν τέλει έγινε αποδεκτή από την εταιρεία, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.



4. Ενέργεια και Ύδρευση

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον παρόντα εμπορικό κλάδο της Ενέργειας-Ύδρευσης έχει παρουσιάσει σημαντική αύξηση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, ενώ συνολικά αποτέλεσαν σχεδόν το 5% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2011.

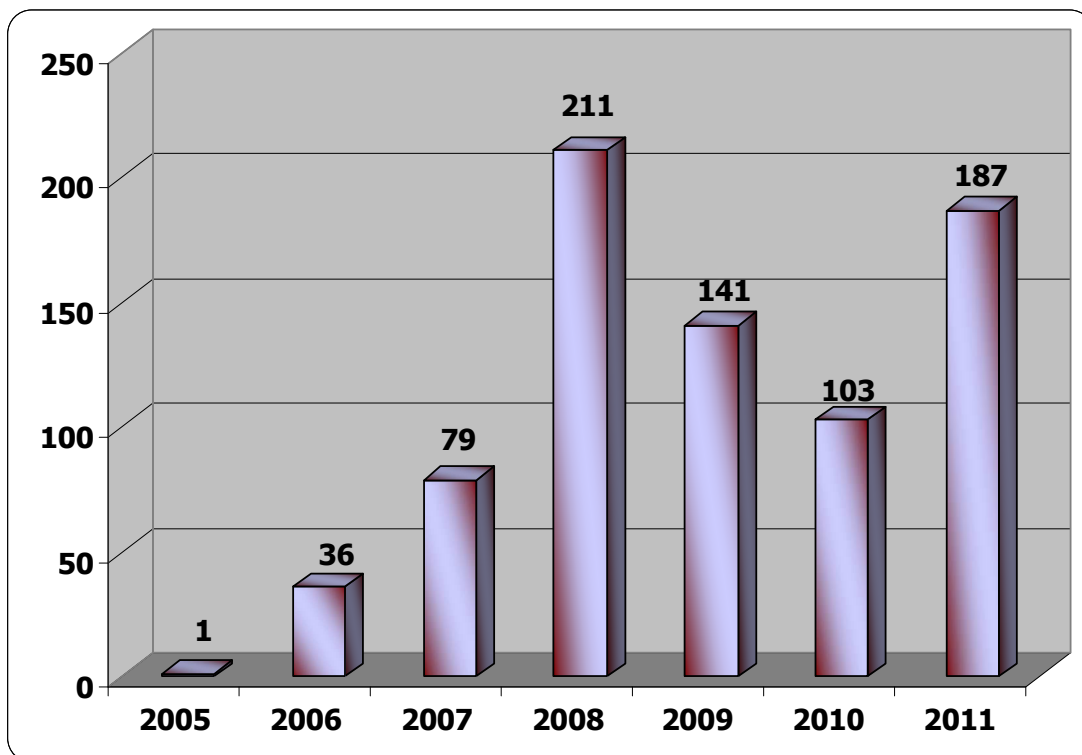
Το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (71,1%) αφορά θέματα σχετικά με ηλεκτρικό ρεύμα, ενώ όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, αυτές αφορούν θέματα τιμολόγησης/χρέωσης και είσπραξης χρεών» (59,4%), με κύριο αντικείμενο την αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση (δηλαδή, τιμολόγηση/χρέωση για υπηρεσίες που δεν αγοράστηκαν).

Σημαντική αύξηση (σχεδόν διπλασιασμό) σε σχέση με πέρυσι παρουσίασαν και τα τηλεφωνικά παράπονα που έχει δεχτεί ο κλάδος.

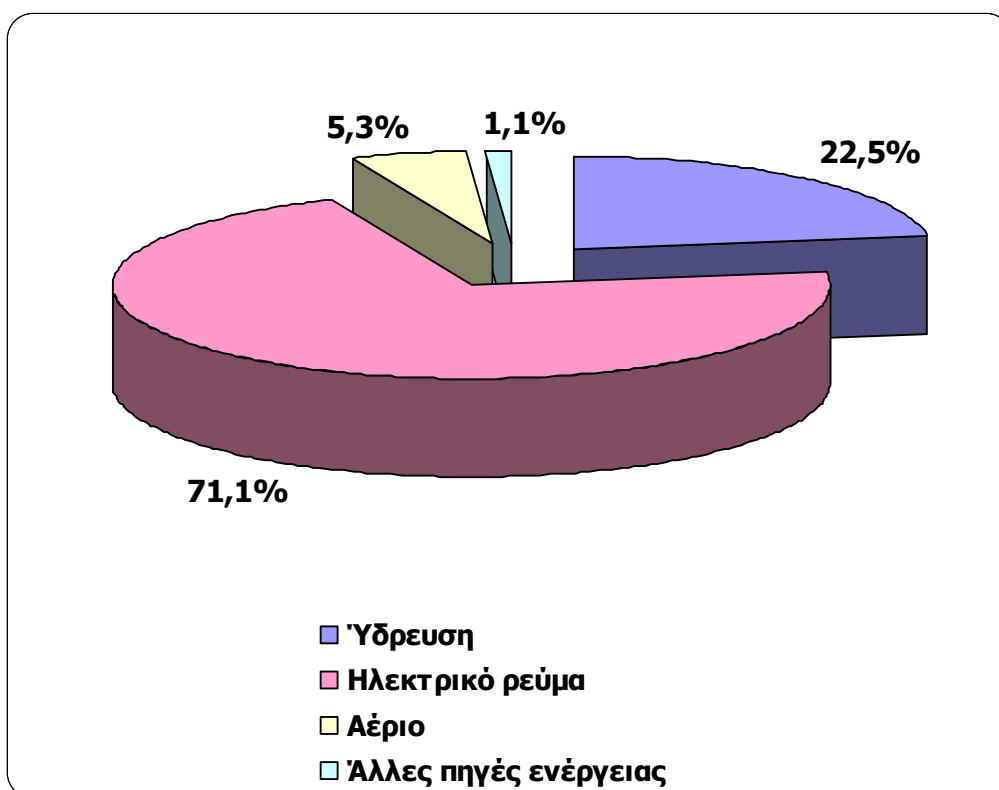


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	1	2 %
2006	36	12,8 %
2007	79	4 %
2008	211	3,9 %
2009	141	3,3 %
2010	103	3,3 %
2011	187	4,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	758	3,9 %

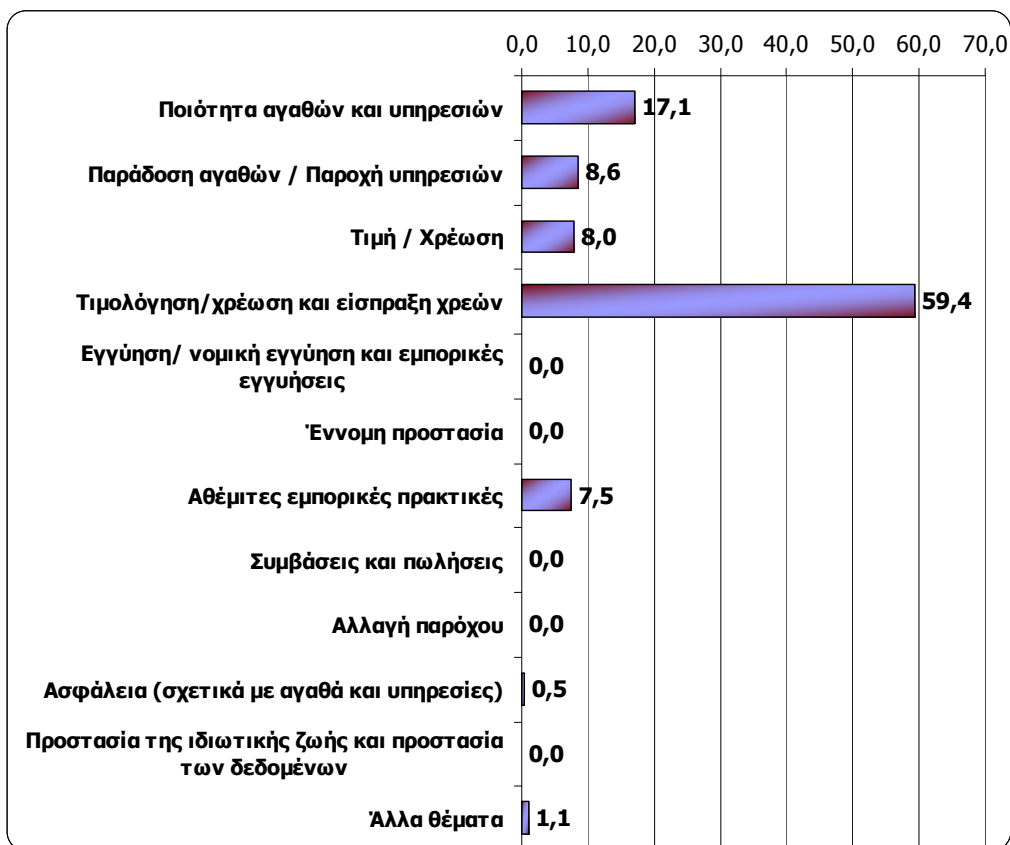
Πίνακας 12: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



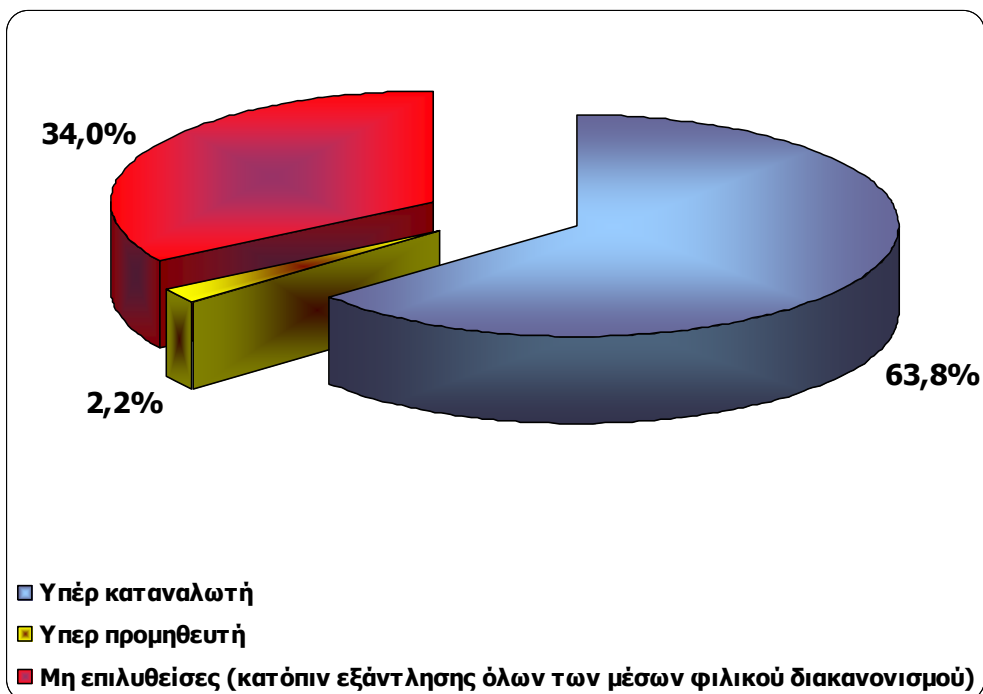
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



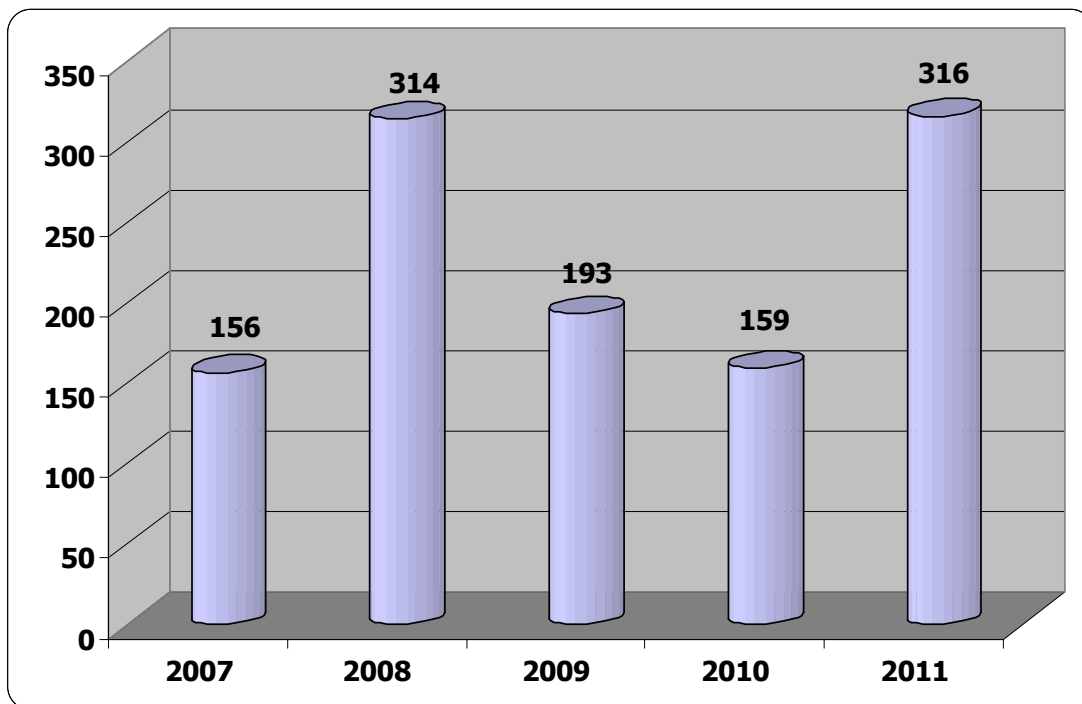
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



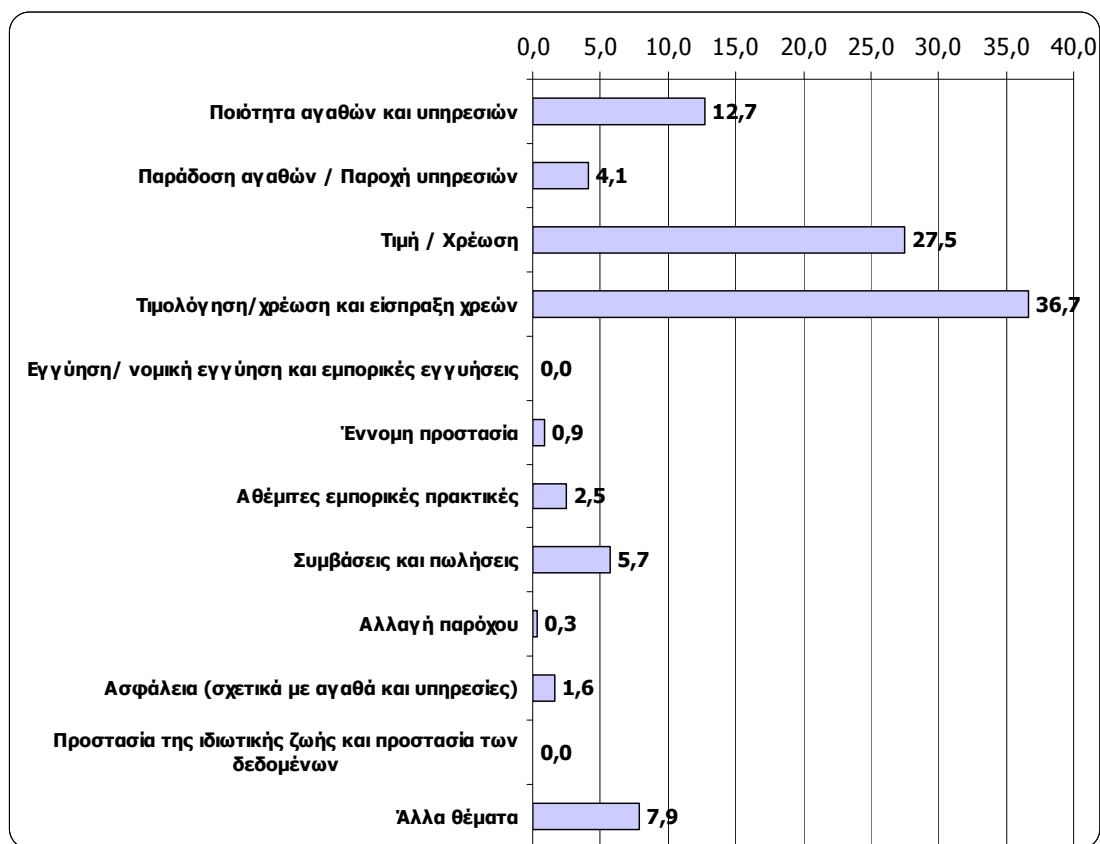
Γράφημα 47: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2011)



Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 49: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



Γράφημα 50: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2011)

4.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

4.1.1. Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν εντός του 2011 στον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με διαφορές που ανέκυψαν μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» διακρίνονται στις πάγια πλέον διαμορφωμένες κατηγορίες:

- Των ζημιών οικιακού εξοπλισμού από διαταραχές στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος.
- Της μη πραγματοποίησης ή της μη ορθής τετραμηνιαίας καταμέτρησης της κατανάλωσης, λόγω προβλημάτων στον μετρητή ρεύματος (στασιμότητα, αντίστροφη καταγραφή ημερήσιας και νυκτερινής κατανάλωσης).
- Της καταγραφής ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ρεύματος.
- Της αδυναμίας αποπληρωμής (εξόφλησης) λογαριασμών.

Οι αναφορές σχετικά με ζημίες από διαταραχές στην τάση αφορούν κατά κύριο λόγο στα διαστήματα απεργιακών κινητοποιήσεων των υπαλλήλων της εταιρείας, αφού -όπως πολλάκις έχουμε επισημάνει- η απότομη διακοπή και επαναφορά του ηλεκτρικού ρεύματος συνδέεται αιτιωδώς με την πρόκληση διαταραχών στην τάση.

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο διερεύνησης των σχετικών αναφορών, έχει ζητήσει στοιχεία από την εταιρεία και τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με την τήρηση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας και των δικαστικών Αποφάσεων για την επάρκεια της τροφοδότησης, καθώς και για την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών για τις ώρες διακοπής της ηλεκτροδότησης.

Επιπλέον, σημαντική εξέλιξη αποτελεί η καταβολή αποζημίωσης από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» σε περιπτώσεις διακοπής ουδετέρου αγωγού. Έχοντας υπόψη το ύψος της σχετικής αποζημίωσης (300-400 ευρώ κατ' ανώτατο όριο για μονοφασική και τριφασική παροχή, αντίστοιχα), καθώς και τον σημαντικό αριθμό περιπτώσεων διακοπής ουδετέρου, η Αρχή μας έχει εκφράσει εγγράφως τις απόψεις της προς την εταιρεία και τις αρμόδιες Αρχές σχετικά με τη θετική συμβολή της σχετικής αποζημίωσης στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης των ανακουφισμένων καταναλωτικών διαφορών, προτείνοντας ταυτόχρονα την αύξηση του ανωτάτου ορίου κατά 200 ευρώ.

Σχετικά με τη διαρκώς αυξανόμενη κατηγορία των παραπόνων των καταναλωτών αναφορικά με την αδυναμία αποπληρωμής των λογαριασμών τους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκδώσει Σύσταση, σύμφωνα με την οποία η διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος, ακόμα και σε περιπτώσεις υπαρκτής νόμιμης ληξιπρόθεσμης οφειλής, οφείλει να αποτελεί ακραίο μέτρο είσπραξης και να εφαρμόζεται μόνο μετά την αποτυχία καταβολής διακανονισμένων οφειλών.

4.1.2. Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν εντός του 2011 στον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με διαφορές που ανέκυψαν μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούν κατά κύριο λόγο και φέτος την έκδοση λογαριασμών έναντι ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών.

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, έχει επανειλημμένως διατυπώσει τις απόψεις της σχετικά με τις συμβατικές και συναλλακτικές υποχρεώσεις της εταιρείας (281, 288 ΑΚ, άρθρο 8 του ν. 2251/1994), οι οποίες θα πρέπει να τηρούνται χάριν του σεβασμού της κείμενης νομοθεσίας, αλλά και της προστασίας των καταναλωτών. Επισημαίνεται, παρ' όλα

αυτά, ότι οι απόψεις μας αυτές δεν έχουν γίνει αποδεκτές από την εταιρεία. Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκδίδει συνεχείς Συστάσεις σχετικά με:

- Τη μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις αφανών διαρροών, καθώς παρατηρείται ότι η μείωση των λογαριασμών από αφανή διαρροή με βάση τις διατάξεις της κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσας υπ' αριθ. 15551/2005 Απόφασης του Δ.Σ. της εταιρείας (τιμολόγηση των επιπλέον της ενδεικτικής [προηγούμενου έτους] κατανάλωσης κυβικών με την τρίτη κλίμακα του Γενικού Τιμολογίου, μειωμένη κατά 40%) καταλήγει και πάλι σε ιδιαίτερα υψηλές οφειλές για τον μέσο καταναλωτή. Ως εκ τούτου, προτείνεται: **(α)** η περαιτέρω μείωση της οφειλής με βάση τα άρθρα 281, 288 ΑΚ, ιδιαίτερα όταν ο καταναλωτής δεν έχει επιδείξει βαριά αμέλεια ως προς τον εντοπισμό και τον περιορισμό της διαρροής, και **(β)** ο υπολογισμός της αξίας των τελών αποχέτευσης όχι επί του συνόλου της κατανάλωσης, αλλά επί της συνήθους κατανάλωσης ύδατος, όπως θεωρούμε ότι επιβάλλει η κείμενη νομοθεσία και έχουν αποφανθεί, σε πρώτο βαθμό, τα Ελληνικά Δικαστήρια (βλ. ΜΠρΑΘ 248/2011).
- Τη μη αξίωση από τον καταναλωτή των χρεώσεων από διαρροές 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.

Επιπλέον, καθώς η αξίωση των ανωτέρω οφειλών με την απειλή της διακοπής ύδατος αποτελεί, κατά τη γνώμη της Αρχής, επιθετική εμπορική πρακτική σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9ζ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, υπό την έννοια ότι:

- Αποτελεί συμβατική πρακτική, που είναι αντίθετη με την καλή πίστη και την επαγγελματική ευσυνειδησία, και
- Χρησιμοποιώντας καταναγκασμό και κατάχρηση επιρροής, εμποδίζει σημαντικά την ελευθερία επιλογής του καταναλωτή ως προς την καταβολή του τιμήματος,

Η Αρχή μας διαβιβάζει τις σχετικές Συστάσεις που εκδίδει στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης προς γνώση της, καθώς και για δικές της κατά νόμο ενέργειες.

4.2. Νομοθετικές εξελίξεις

Σημαντική νομοθετική εξέλιξη προς τον σκοπό της διασφάλισης της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος σε οικονομικά ασθενείς καταναλωτές αποτελεί ο ν. 4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179) για τη ρύθμιση της λειτουργίας των αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, ο οποίος επιβάλλει την ιδιαίτερη μεταχείριση των οικονομικά ασθενών καταναλωτών και προβλέπει την προς αυτόν τον σκοπό έκδοση σχετικών κανονιστικών Αποφάσεων.

5. Υπηρεσίες Μεταφορών

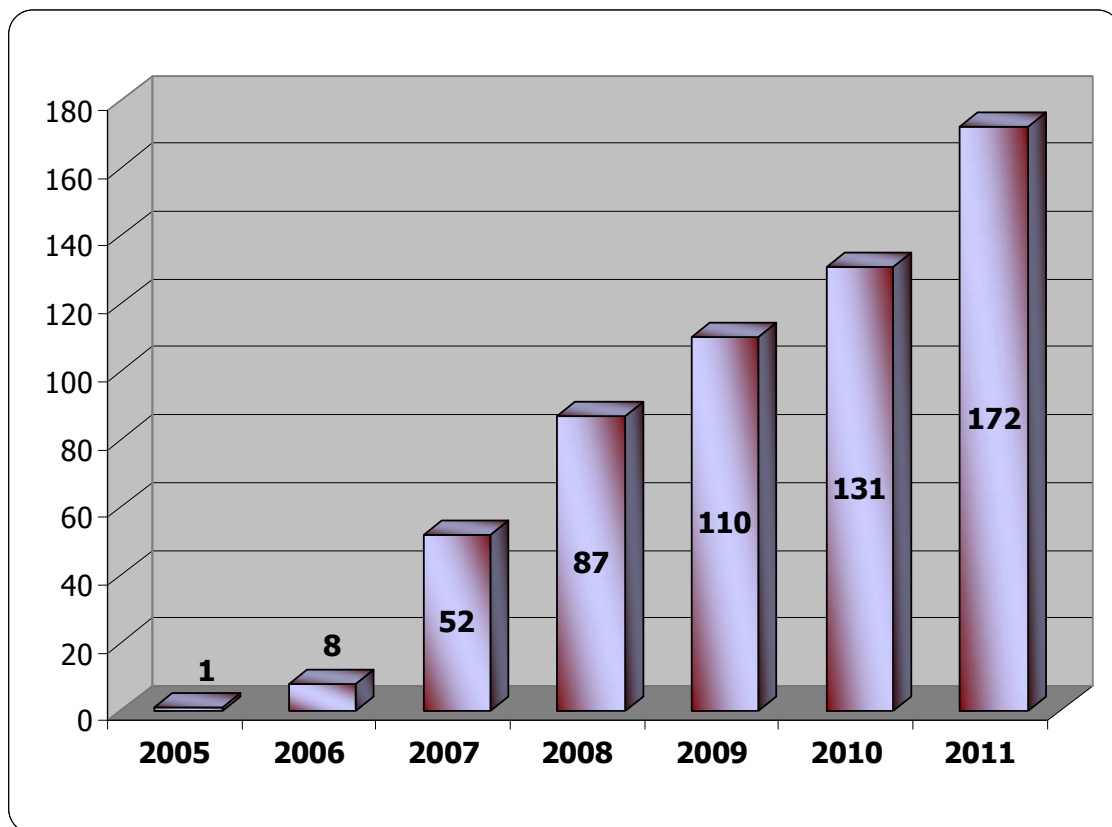
Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο των Υπηρεσιών Μεταφορών έχει παρουσιάσει αύξηση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, αποτελώντας το 4,5% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2011.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (52,3%) αφορά θέματα σχετικά με αεροπορικές μεταφορές. Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, αυτές αφορούν κατά κύριο λόγο θέματα παροχής υπηρεσιών (42,4%), με κύρια αντικείμενα τις καθυστερήσεις ή και τη μη παροχή υπηρεσιών.

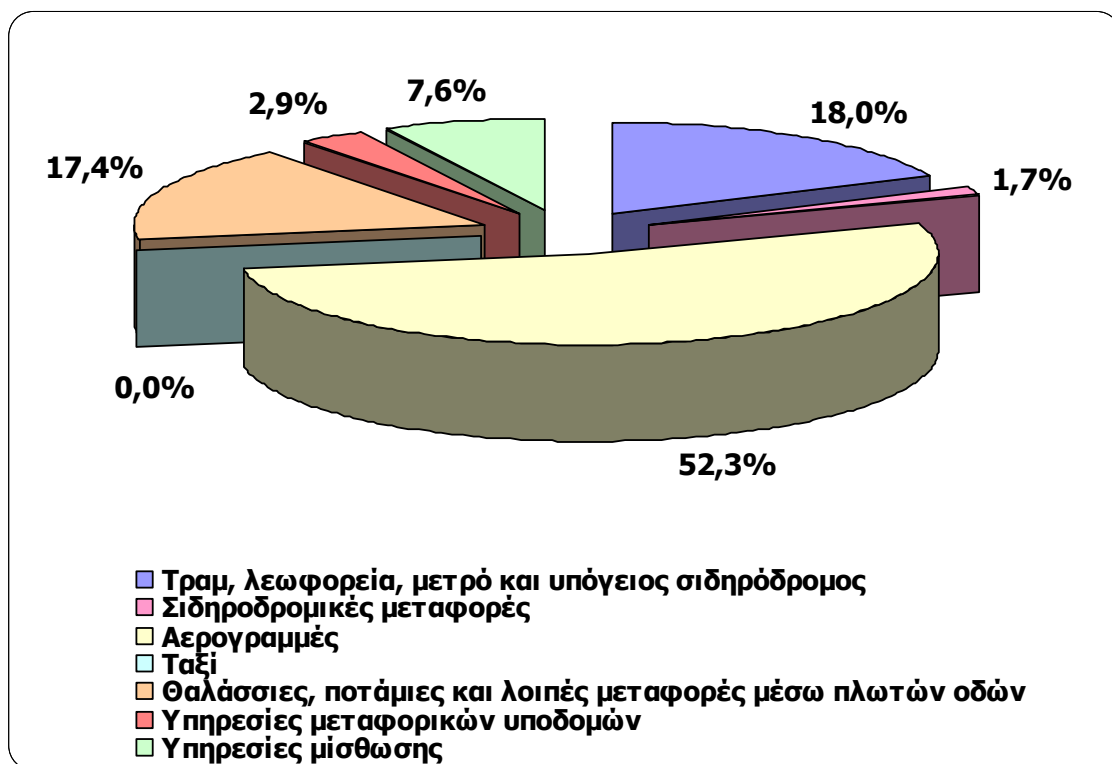


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	561	2,9 %

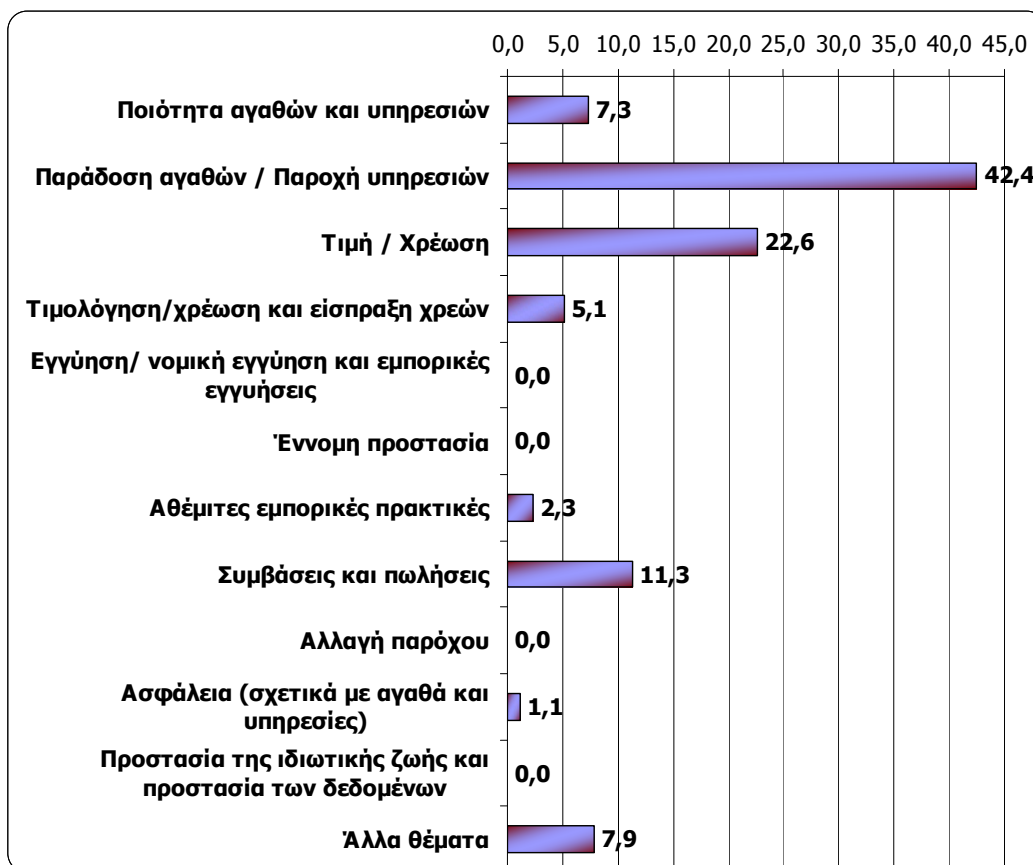
Πίνακας 13: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



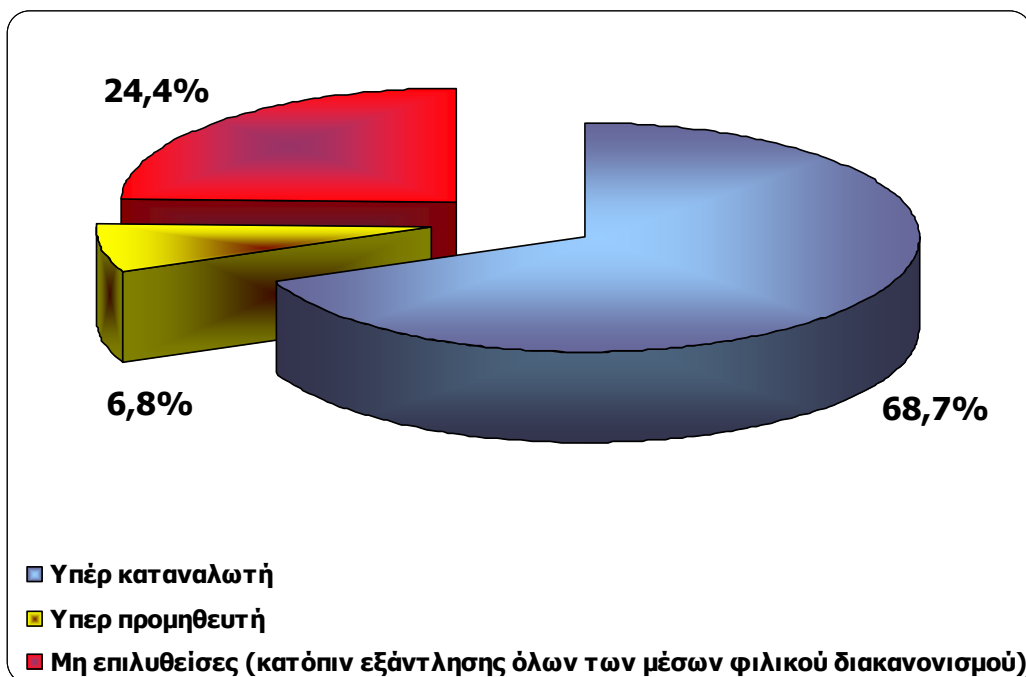
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



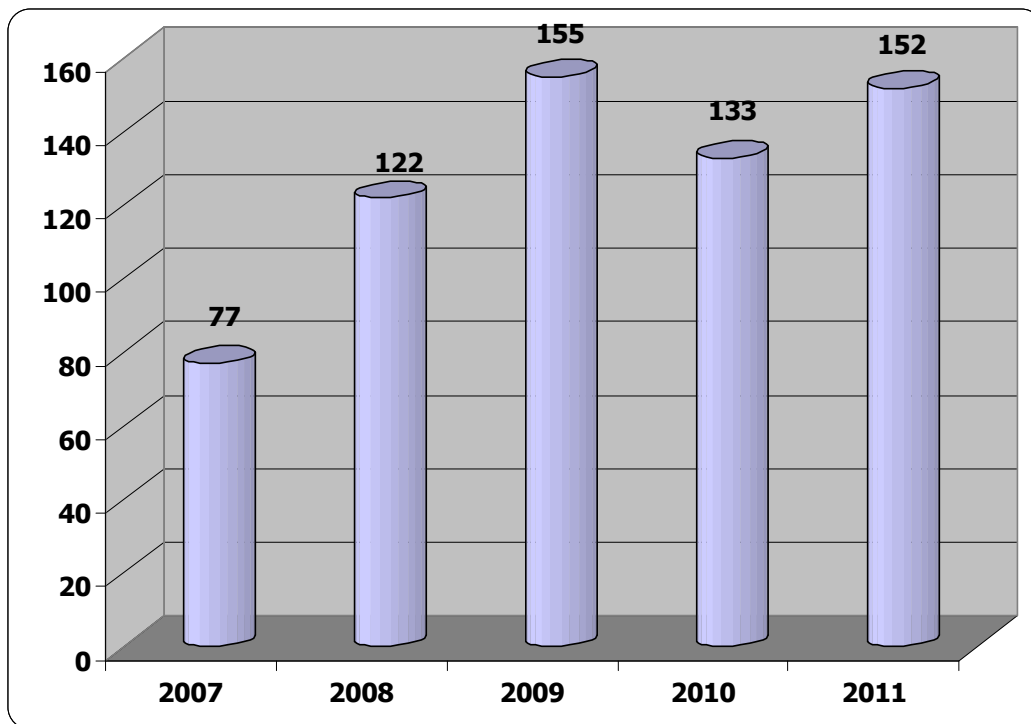
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



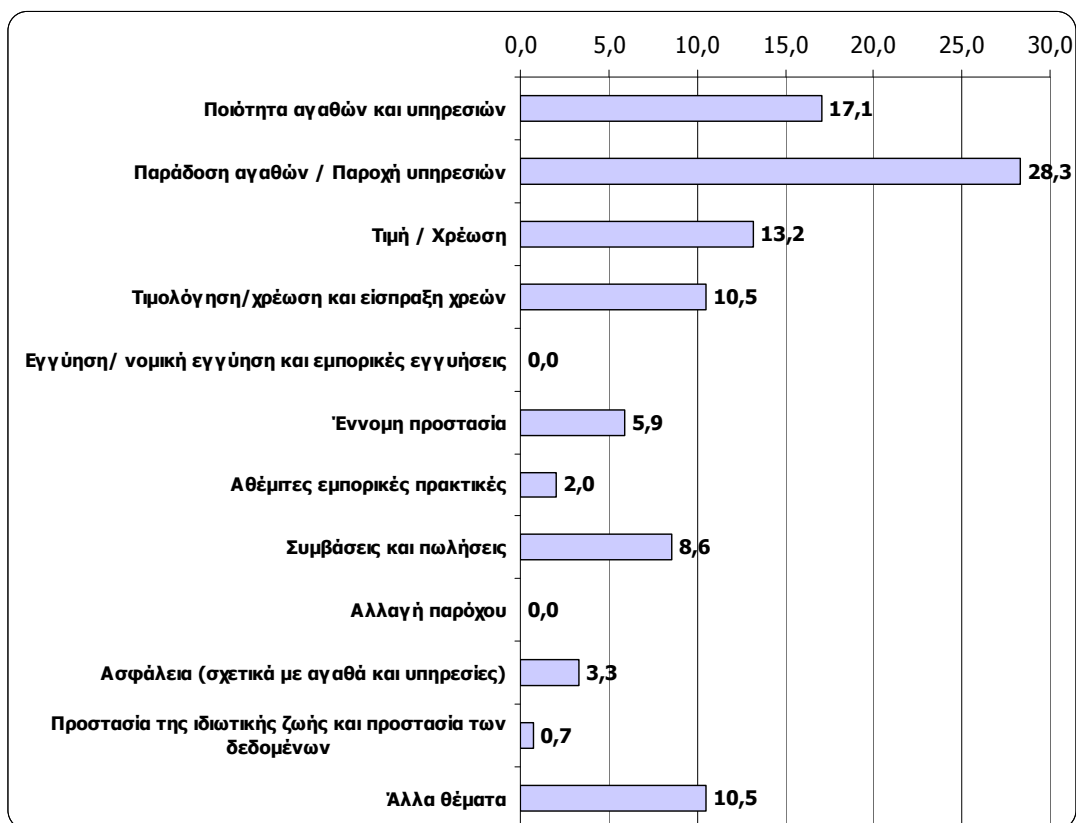
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2011)



Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2011)

5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Αποζημίωση επιβατών για φθορά ή απώλεια αποσκευών στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές

Με αφορμή την υποβολή αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι διεκδικούσαν αποζημιώσεις για την απώλεια ή τη φθορά των αποσκευών τους κατά τη χρήση μέσω τακτικών επιβατικών θαλάσσιων μεταφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μελέτησε τα σχετικά διαθέσιμα στοιχεία και διαπίστωσε ότι οι θαλάσσιοι μεταφορείς δεν εκδίδουν αποδείξεις για αποσκευές που παραδίδονται από τους επιβάτες προς φύλαξη εντός των πλοίων.

Πέρα από τα προφανή προβλήματα που προκαλεί στην αντικειμενική διερεύνηση των υποβαλλόμενων αναφορών, μια τέτοια πρακτική αντίκειται πρωτίστως στην κείμενη νομοθεσία, που επιβάλλει την έκδοση απόδειξης για αποσκευές επιβατών που παραδίδονται για φύλαξη.

Επομένως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε έγγραφη Σύσταση προς την Ένωση Εφοπλιστών Ακτοπλοΐας και τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας να παρέμβουν άμεσα στα μέλη τους, με την αυστηρή υπόδειξη να τηρούν τις σχετικές με τη φύλαξη των αποσκευών νομοθετικές προβλέψεις.

Με αυτή τη Σύσταση η Αρχή επισήμανε, επιπροσθέτως, στους εκπροσώπους των θαλάσσιων μεταφορέων την ευθύνη τους για την ύπαρξη κατάλληλων χώρων εντός των πλοίων για τη φύλαξη των αποσκευών, τονίζοντας ότι η ακέραια απόδοσή τους στους επιβάτες μετά την ολοκλήρωση της θαλάσσιας μεταφοράς εντάσσεται εντός των αναμενόμενων συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας που πρέπει να τηρούν. Τέλος, υπογραμμίστηκε ότι αθέτηση της εν λόγω υποχρέωσης, η οποία μπορεί να οδηγήσει στην απώλεια ή τη φθορά των αποσκευών, δύναται να γεννά δικαίωμα αποζημίωσης των επιβατών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε με τη Σύστασή του και τους επιβάτες-καταναλωτές να ζητούν πάντοτε την έκδοση απόδειξης για αποσκευές που παραδίδουν για φύλαξη σε ενδεδειγμένους χώρους εντός των πλοίων και να καταγγέλλουν άμεσα και δίχως δισταγμό στις κατά τόπους Λιμενικές Αρχές περιπτώσεις, στις οποίες δεν εκδίδεται η ως άνω απόδειξη.

Η Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχει αναρτηθεί στον διαδικτυακό του τόπο και, ταυτόχρονα, έχει κοινοποιηθεί στον αρμόδιο Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, καθώς επίσης στο Αρχηγείο του Λιμενικού Σώματος.

5.1.2. Αποζημίωση επιβατών (κατόχων καρτών απεριορίστων διαδρομών) εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε σημαντικό αριθμό προφορικών και γραπτών καταγγελιών από καταναλωτές-κατόχους καρτών απεριορίστων διαδρομών, εκδόσεως του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.), οι οποίοι -έχοντας προκαταβάλει το αντίτιμο των καρτών κατά την παραλαβή τους- στερήθηκαν εντούτοις της δυνατότητας να τις χρησιμοποιήσουν στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς κατά τις ημέρες και ώρες του συχνού φαινομένου των απεργιών των εργαζομένων σε αυτά, επωμιζόμενοι μάλιστα κατά περίπτωση και πρόσθετες επιβαρύνσεις λόγω της αναγκαστικής μετακίνησής τους με άλλα μέσα (ταξί ή δικό τους όχημα).

Έχοντας υπόψη τους ισχυρισμούς του Ο.Α.Σ.Α. περί έλλειψης δικής του υπαιτιότητας στις περιπτώσεις μη εκτέλεσης δρομολογίων λόγω απεργιακών κινητοποιήσεων των εργαζομένων, η Αρχή μας επισήμανε ότι σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (βλ. 380, 904 ΑΚ), αν η παροχή του ενός από τους αντισυμβαλλόμενους είναι αδύνατη από γεγονός για το οποίο αυτός δεν έχει ευθύνη, τότε απαλλάσσεται ο άλλος συμβαλλόμενος από την αντιπαροχή και την αναζητεί, εάν τυχόν την κατέβαλε, κατά τις διατάξεις περί αδικαιολογήτου

πλουτισμού. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς τον Ο.Α.Σ.Α.:

- Να προβαίνει σε παράταση της ισχύος των καρτών απεριορίστων διαδρομών για χρονική διάρκεια ίση με εκείνη των απεργιών, ή
- Να χορηγεί αντίστοιχη έκπτωση στην τιμή αγοράς νέων καρτών



6. Υπηρεσίες Αναψυχής

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο των Υπηρεσιών Αναψυχής έχει παρουσιάσει σημαντική αύξηση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, αποτελώντας το 3,3% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2011.

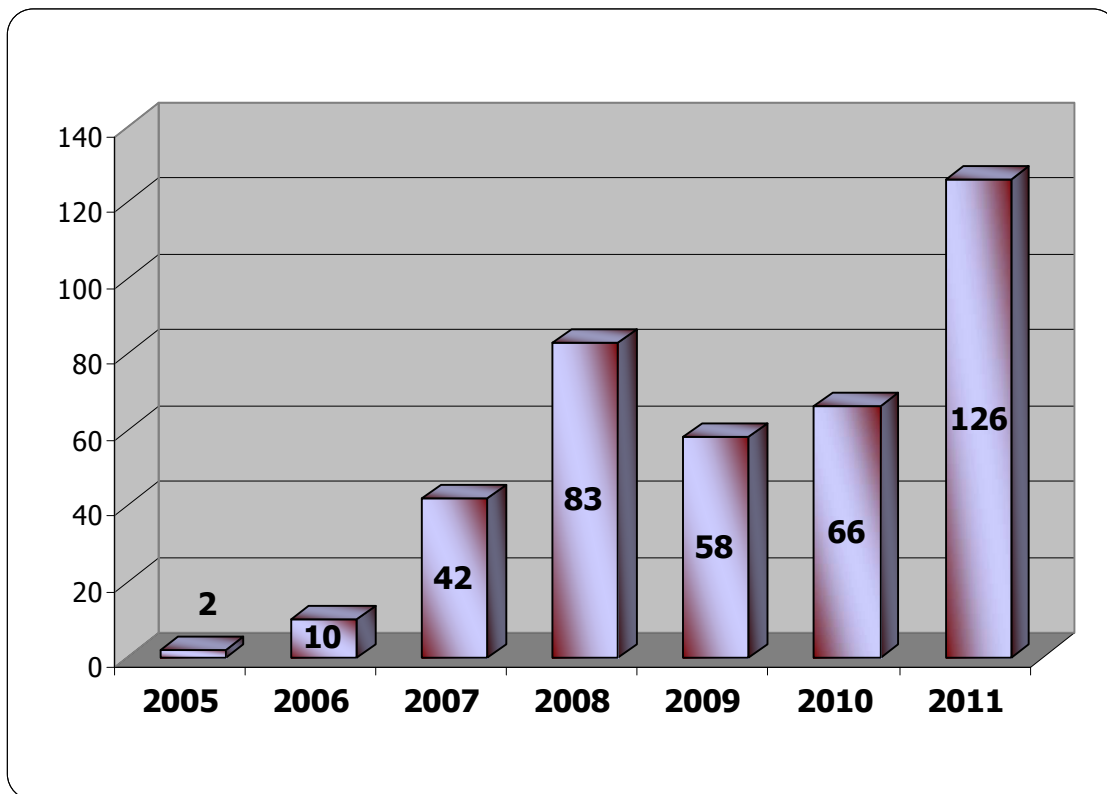
Το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (32,5%) αφορά θέματα σχετικά με οργανωμένα ταξίδια, ενώ όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, το ένα τρίτο εξ αυτών αφορούν θέματα παροχής υπηρεσιών (33,3%), με κύριο αντικείμενο τη μη παροχή υπηρεσιών ή και τη μερική παροχή υπηρεσιών.

Αντιθέτως, στις τηλεφωνικές επικοινωνίες τους με την Αρχή, οι καταναλωτές παραπονέθηκαν κυρίως για θέματα συμβάσεων και πωλήσεων, με κύριο αντικείμενο των καταγγελιών το δικαίωμα και την περίοδο της υπαναχώρησης.

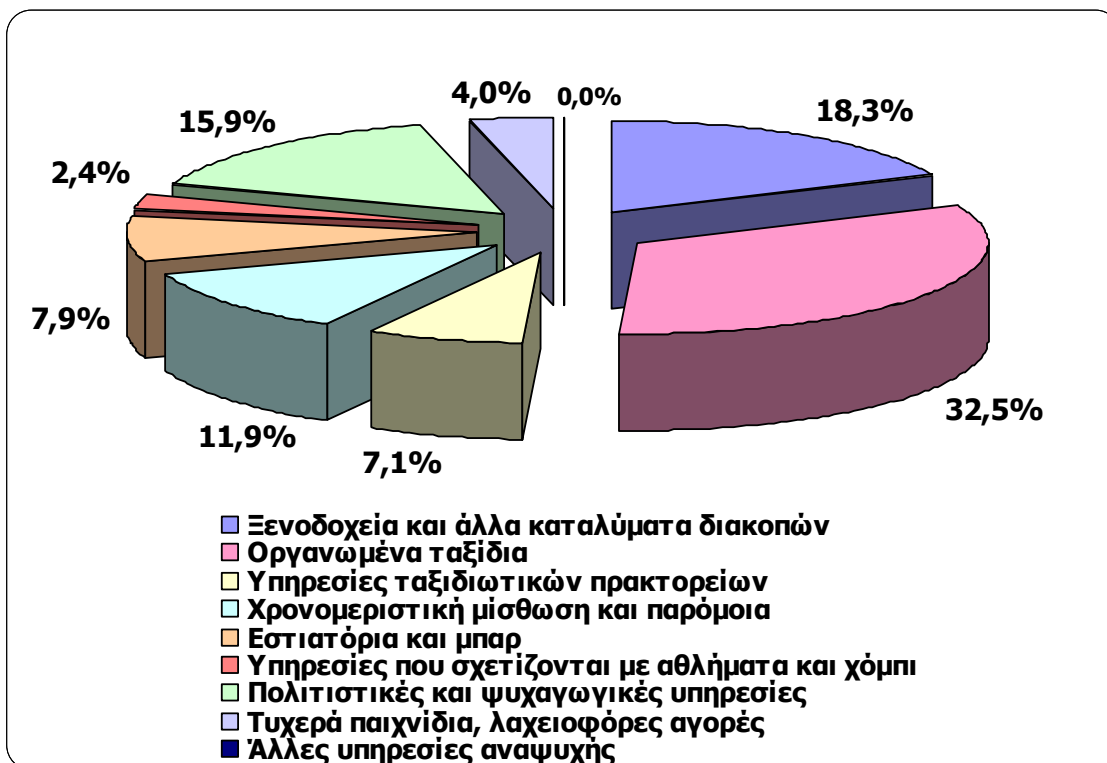


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	387	2 %

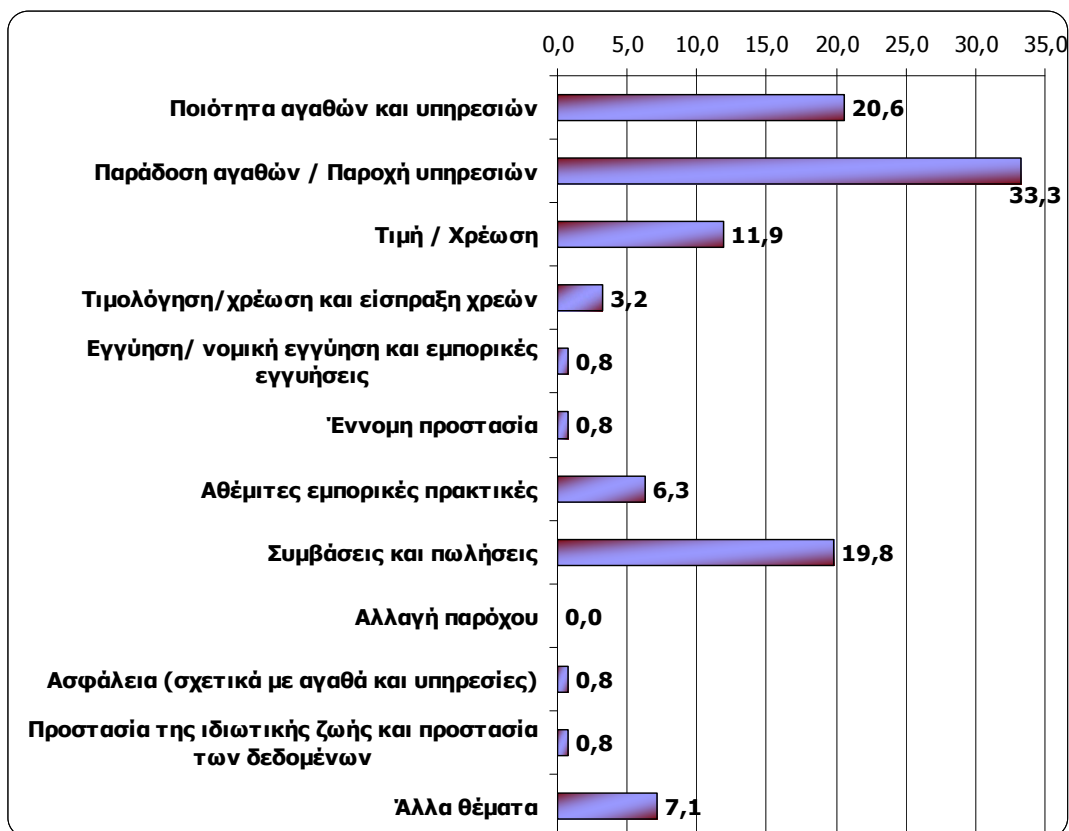
Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



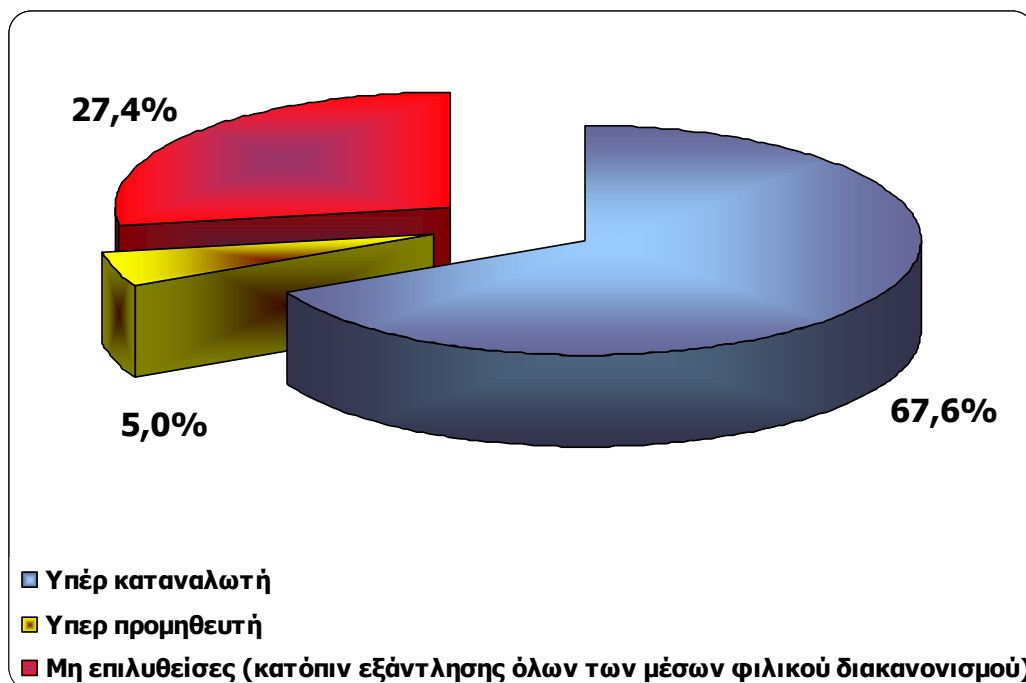
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



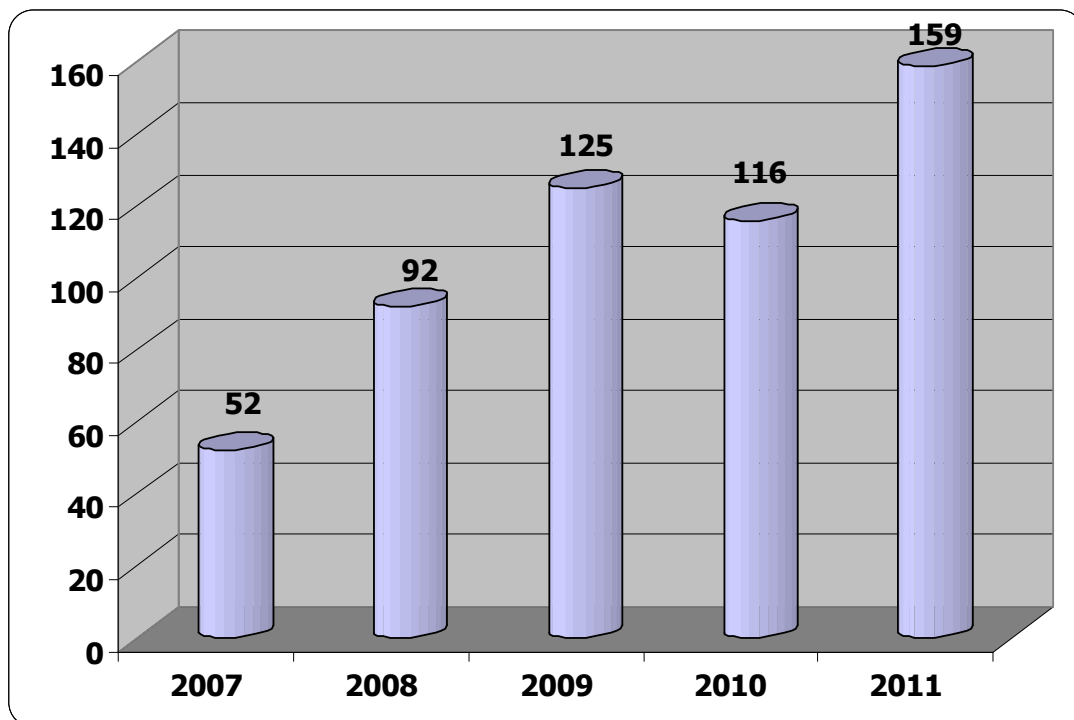
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



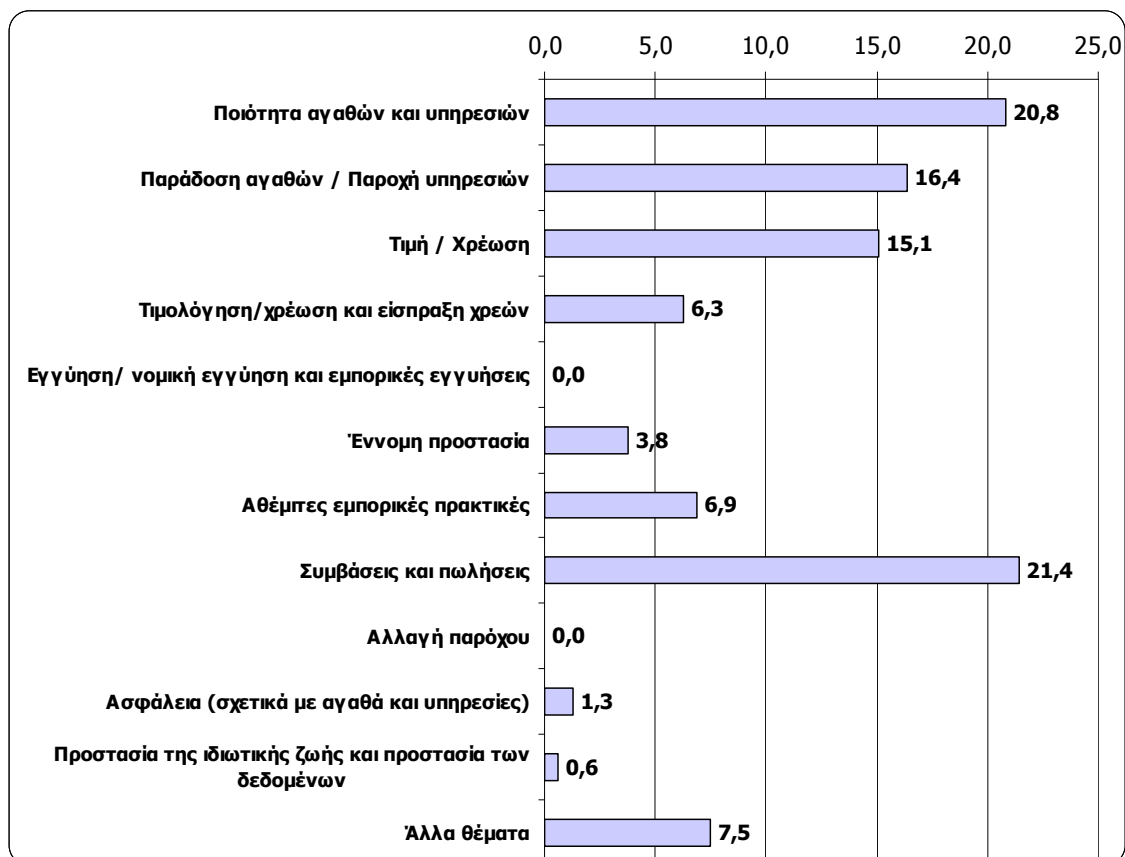
Γράφημα 59: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2011)



Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



Γράφημα 62: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2011)

6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

6.1.1. Επιστροφή του αντιτίμου εισιτηρίων λόγω ακύρωσης της εμφάνισης της Amy Winehouse στο πλαίσιο του «Eject Festival»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε σημαντικό αριθμό προφορικών και γραπτών καταγγελιών από καταναλωτές σχετικά με την άρνηση της διοργανώτριας εταιρείας του «Eject Festival» να τους επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου που κατέβαλαν για την παρακολούθηση της συναυλίας της Amy Winehouse, πρωταγωνιστικού ονόματος του εν λόγω φεστιβάλ, η οποία (συναυλία) ωστόσο εν τέλει δεν πραγματοποιήθηκε.

Έχοντας λάβει γνώση της πολιτικής της εταιρείας σχετικά με την επιστροφή χρηματικού ποσού ίσου με το 1/5 της αξίας του εισιτηρίου, που ισοδυναμεί με την ισότιμη οικονομική αποτίμηση της σπουδαιότητας των συμμετεχόντων στο φεστιβάλ, ανεξαρτήτως της πρόθεσης των καταναλωτών να τους παρακολουθήσουν, καθώς και τη σημασία που αδιαμφισβήτητα έπαιξε η προοπτική της εμφάνισης του κυρίου ονόματος της Amy Winehouse στο φεστιβάλ στη διαδικασία λήψης απόφασης από τους καταναλωτές για την αγορά του εισιτηρίου, η Αρχή μας επισήμανε ότι σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης, καθώς επίσης σύμφωνα με τις γενικές και ειδικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (βλ. 380, 383, 384, 385, 689 ΑΚ), οι καταναλωτές διατηρούν το δικαίωμα είτε της μείωσης του κόστους του εισιτηρίου, κατ' αναλογία με τη σπουδαιότητα των ονομάτων που επρόκειτο να εμφανιστούν στο φεστιβάλ, είτε της υπαναχώρησης από τη σύμβαση και της επιστροφής των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.

Με βάση αυτό το σκεπτικό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς τη διοργανώτρια εταιρεία να προβεί σε επιστροφή είτε του συνόλου του αντιτίμου του εισιτηρίου σε όσους καταναλωτές δεν παρακολούθησαν τη συναυλία είτε χρηματικού ποσού 25 ευρώ για όσους καταναλωτές τελικά την παρακολούθησαν.

6.2. Νομοθετικές εξελίξεις

6.2.1. Εναρμόνιση Ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 2008/122/ΕΚ

Με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-130/21-2-2011 (ΦΕΚ Β' 295/22-2-2011) εναρμονίζεται η Ελληνική νομοθεσία με τις διατάξεις της Οδηγίας 2008/122/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής.

Η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης αποτελεί σύμβαση διάρκειας μεγαλύτερης του έτους, με την οποία ο καταναλωτής αποκτά, έναντι τιμήματος, δικαίωμα χρήσης ενός ή περισσότερων καταλυμάτων προς διανυκτέρευση για περισσότερες από μία περιόδους χρήσης και καταρτίζεται υποχρεωτικά με συμβολαιογραφικό έγγραφο, το οποίο υποβάλλεται σε μεταγραφή.

Η σύμβαση μακροπρόθεσμου προϊόντος διακοπών είναι η σύμβαση διάρκειας μεγαλύτερης του έτους, με την οποία ο καταναλωτής αποκτά, έναντι τιμήματος, κυρίως το δικαίωμα επιλογής εκπάσεων ή άλλων πλεονεκτημάτων σε σχέση με το κατάλυμα (μεμονωμένων ή μαζί με ταξίδι ή άλλες υπηρεσίες).

Με τις διατάξεις της Κοινής Υπουργικής Απόφασης εξασφαλίζεται μεγαλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, διότι:

- Αντιμετωπίζονται και αποτρέπονται οι πωλήσεις υπό πίεση, μέσω της πρόβλεψης προθεσμίας υπαναχώρησης διάρκειας τουλάχιστον 14 ημερών. Περί αυτού του δικαιώματος της υπαναχώρησης οι φορείς εκμετάλλευσης υποχρεούνται να ενημερώνουν ρητώς τους καταναλωτές.
- Οι συμβάσεις είναι άκυρες υπέρ των καταναλωτών, αν δεν περιέχουν μια σειρά από πληροφορίες (απαριθμούνται στην Υπουργική Απόφαση), οι οποίες παρέχονται μέσω τυποποιημένων ενημερωτικών εντύπων και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των συμβάσεων.
- Απαγορεύεται στους φορείς εκμετάλλευσης να λαμβάνουν προκαταβολή από τους αγοραστές εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης. Επιπλέον, ο καταναλωτής -σε περίπτωση υπαναχώρησης- δεν βαρύνεται με κανένα έξοδο ούτε ευθύνεται για ποσά που αντιστοιχούν σε υπηρεσίες που ενδεχομένως είχαν παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση.
- Στους αγοραστές χρονομεριδίων διασφαλίζεται η παροχή σαφούς, κατανοητής και ακριβούς πληροφόρησης για όλα τα στοιχεία της σύμβασης και τα χαρακτηριστικά του χρονομεριδίου, που δύνανται να επηρεάζουν την απόφασή τους. Η πληροφόρηση αυτή παρέχεται μέσω τυποποιημένων εντύπων, που χορηγούνται πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

Με τις διατάξεις της παρούσας Υπουργικής Απόφασης επεκτείνεται το πεδίο εφαρμογής της ισχύουσας νομοθεσίας. Επίσης, ενισχύονται και εξασφαλίζονται σε μεγαλύτερη έκταση οι καταναλωτές, έτσι ώστε πλέον να καλύπτονται:

- Βραχυπρόθεσμες συμβάσεις, δηλαδή συμβάσεις με διάρκεια μικρότερη από τρία χρόνια.
- Μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών, συμβάσεις ανταλλαγής (συμβάσεις με τις οποίες οι καταναλωτές, έναντι τιμήματος, εγγράφονται σε ένα πρόγραμμα ανταλλαγής, που τους επιτρέπει πρόσβαση σε κατάλυμα προς διανυκτέρευση ή σε άλλες υπηρεσίες ως αντάλλαγμα της χορήγησης σε άλλους προσωρινής πρόσβασης στα πλεονεκτήματα των δικαιωμάτων που προκύπτουν από χρονομεριστική μίσθωση) ή club διακοπών, όπου οι καταναλωτές -καταβάλλοντας ένα ορισμένο ποσό- αποκτούν κωδικό πρόσβασης σε έναν δικτυακό τόπο με εκπτώσεις σε καταλύματα διακοπών, πτήσεις και ενοικιάσεις αυτοκινήτων.
- Συμβάσεις μεταπώλησης των προϊόντων χρονομεριστικής μίσθωσης ή μακροπρόθεσμων προγραμμάτων διακοπών.
- Συμβάσεις ανταλλαγής προϊόντων χρονομεριστικής μίσθωσης.

7. Υγεία

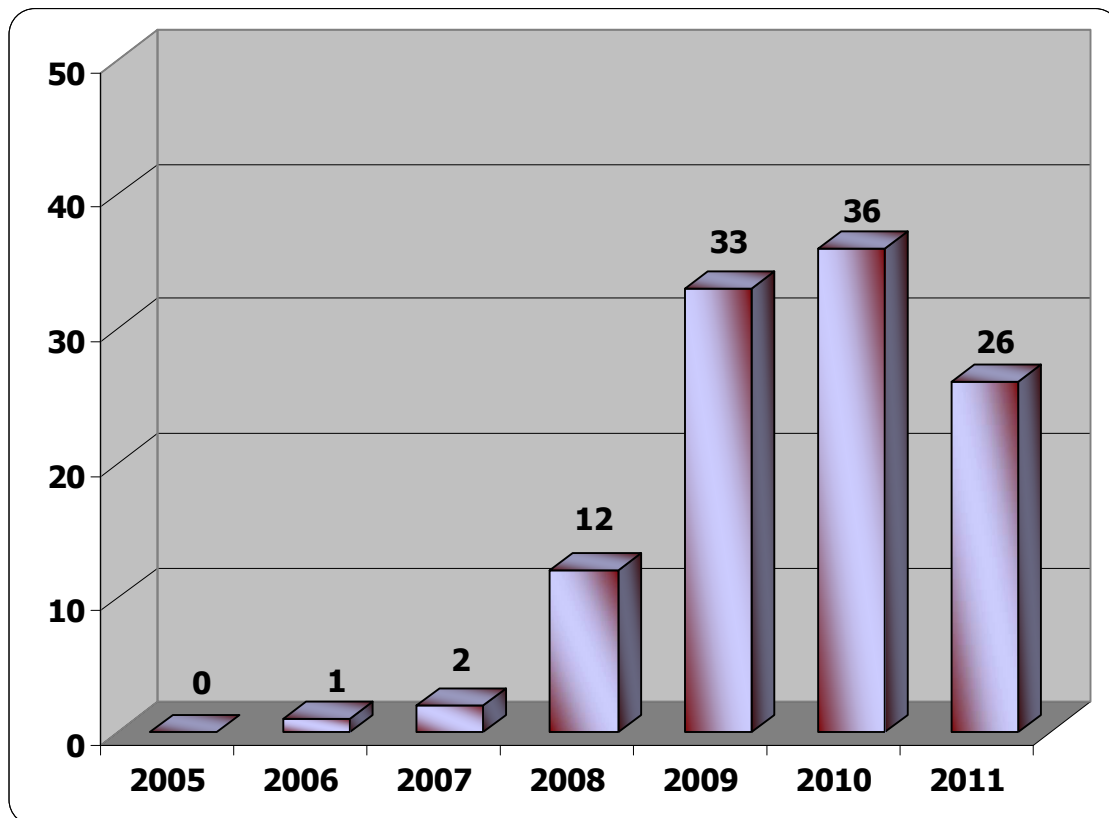
Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο της Υγείας έχει παρουσιάσει μικρή μείωση σε σχέση με πέρυσι, ενώ γενικά αποτελούν μικρό ποσοστό (0,7%) επί του συνόλου των αναφορών που δέχεται η Αρχή.

Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών (76,9%) αφορά υπηρεσίες υγείας, ενώ όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, περίπου το ένα τρίτο εξ αυτών αφορούν θέματα τιμής/χρέωσης (30,8%), με κύριο αντικείμενο θέματα διαφάνειας στις χρεώσεις (ασαφείς ή περίπλοκες χρεώσεις).

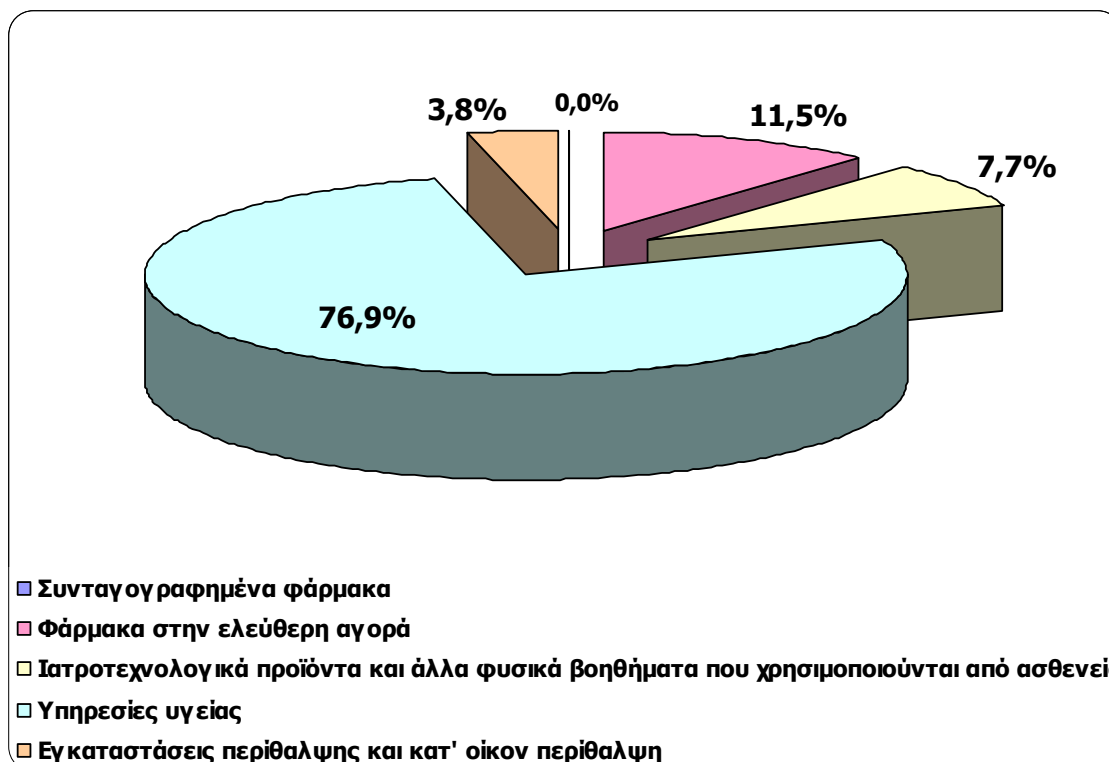


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005		
2006	1	0,4 %
2007	2	0,1 %
2008	12	0,2 %
2009	33	0,8 %
2010	36	1 %
2011	26	0,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	110	0,6 %

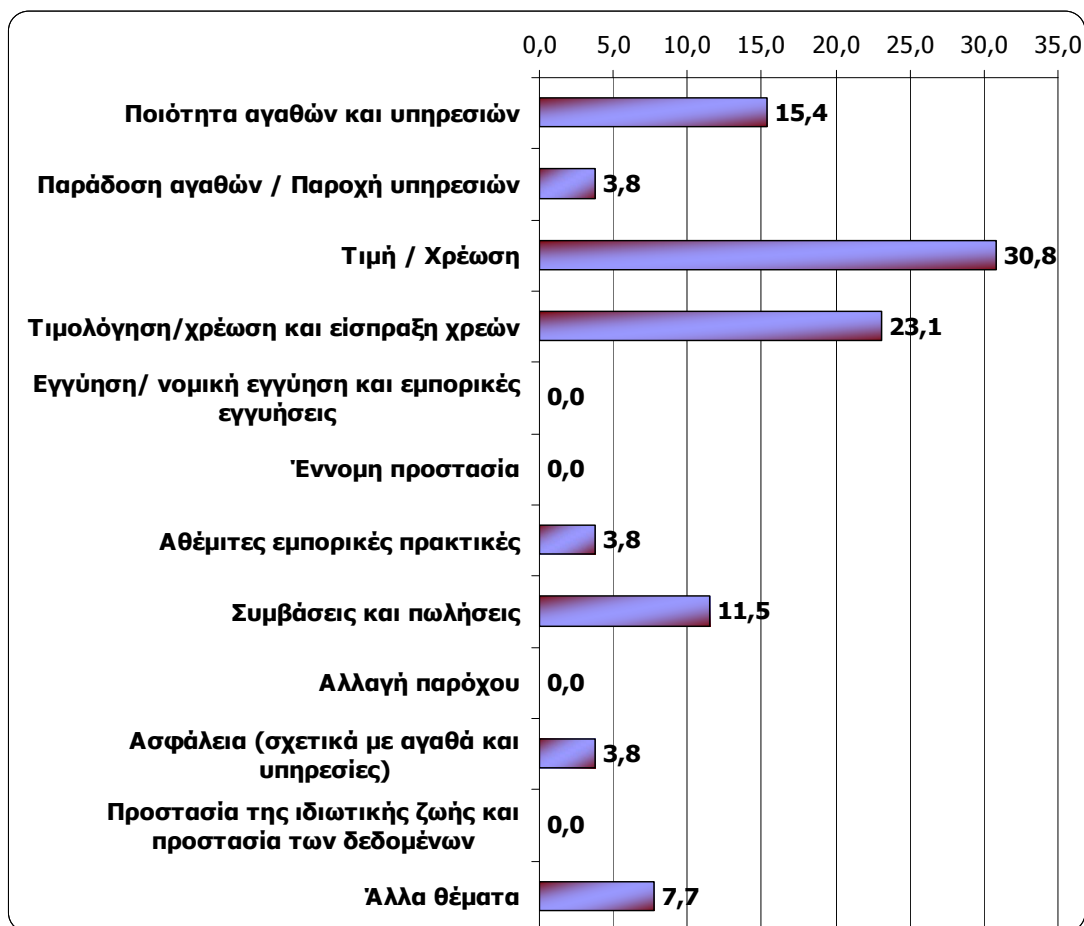
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος



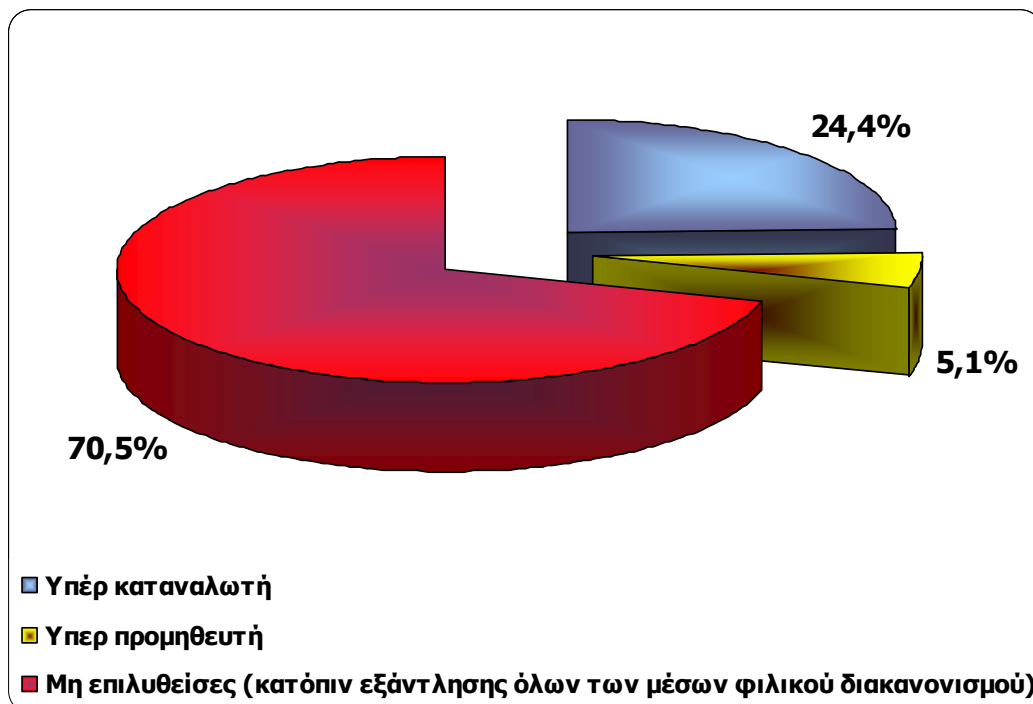
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος



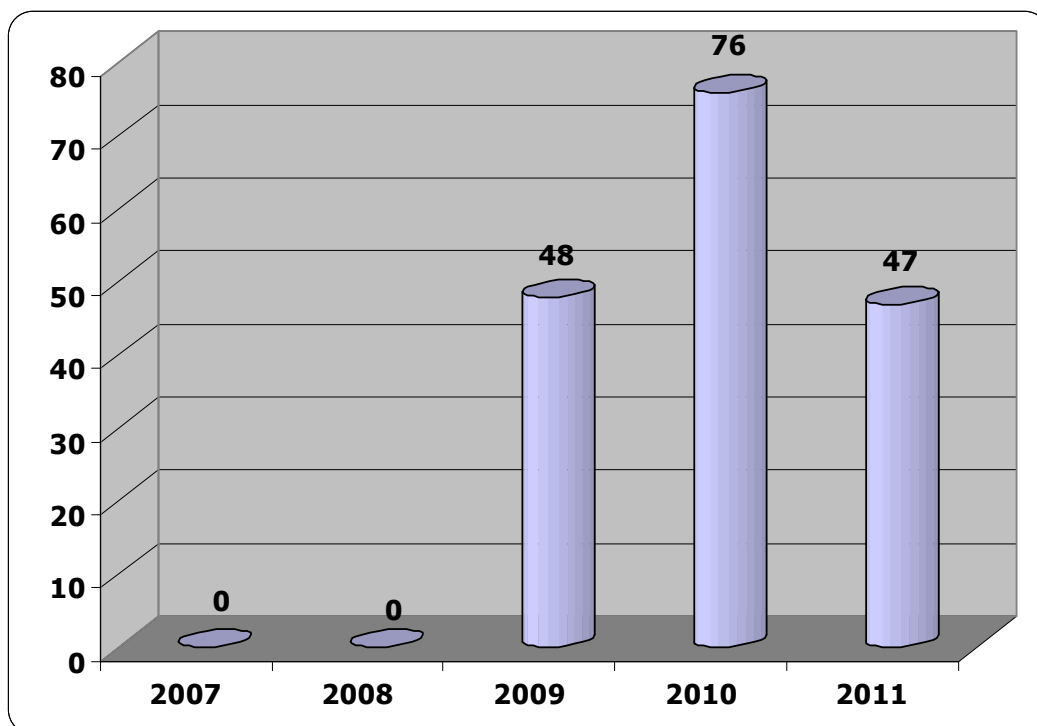
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υγεία επιμερισμένες σε εμπορικούς υπο-τομείς (2011)



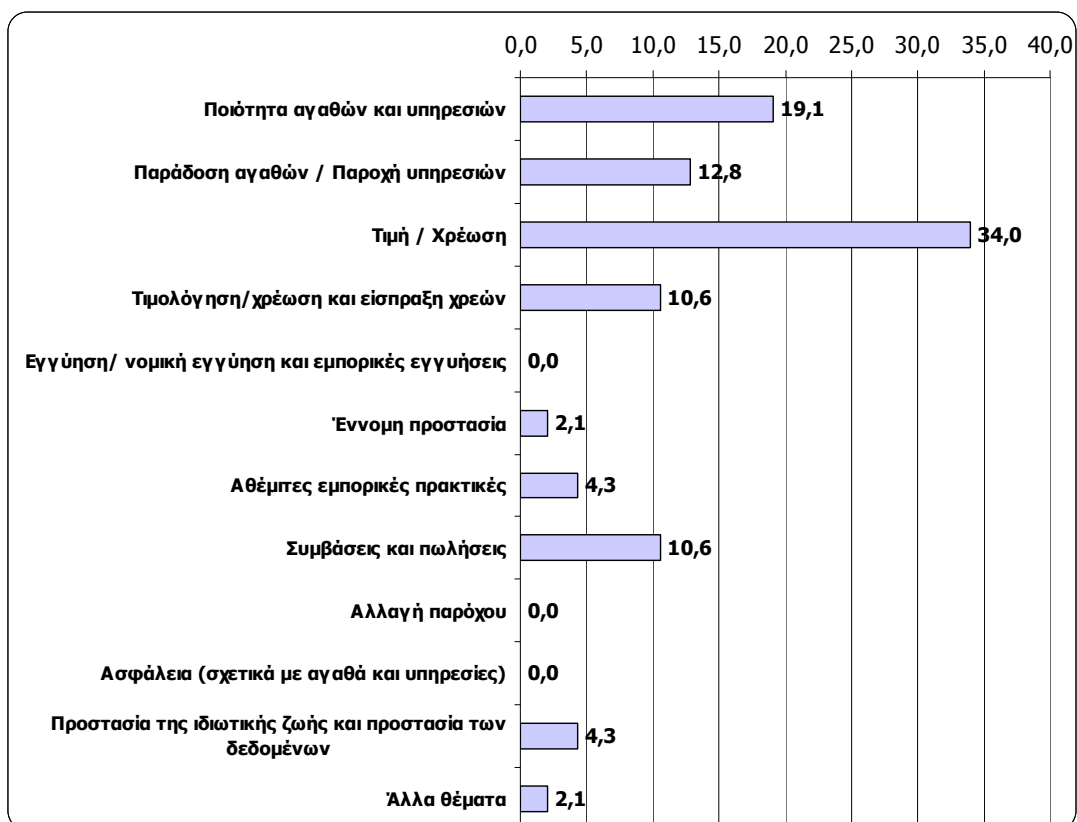
Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υγεία (2011)



Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος



Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2011)

8. Εκπαίδευση

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο της Εκπαίδευσης έχει παρουσιάσει μικρή μείωση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, ενώ γενικά αποτελούν μικρό ποσοστό (0,9%) επί του συνόλου των αναφορών που δέχεται η Αρχή.

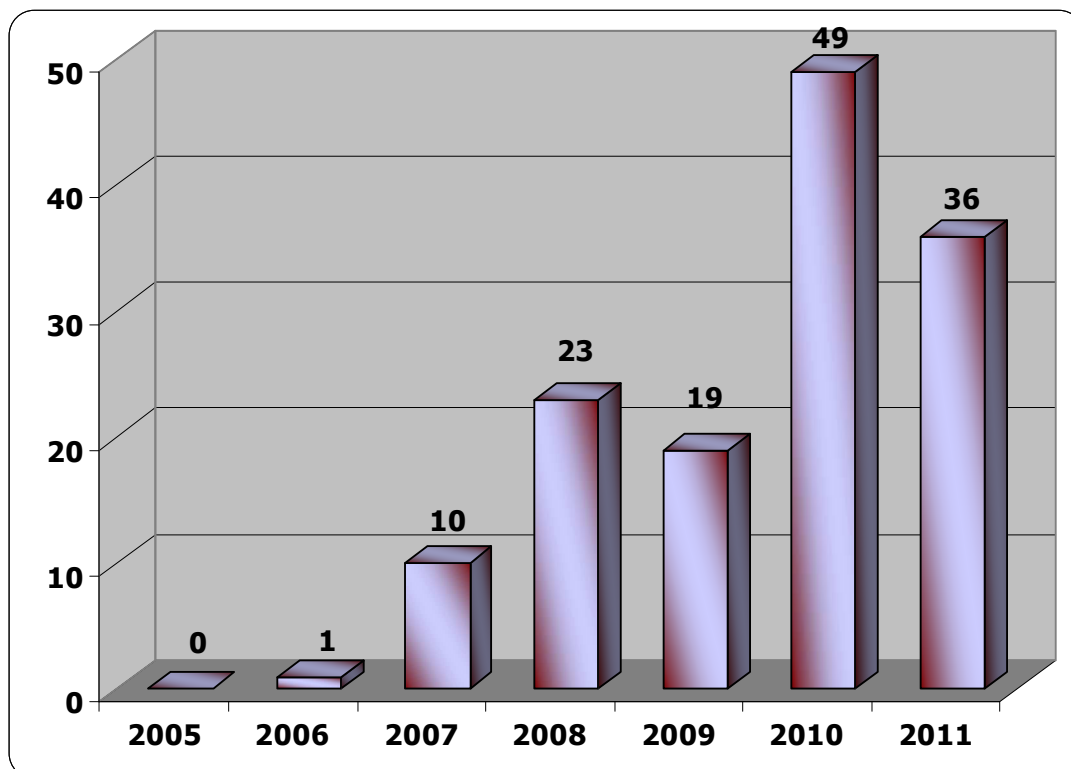
Οι μισές εξ αυτών των αναφορών αφορούν σχολεία και εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ οι άλλες μισές αφορούν υπηρεσίες για εκμάθηση ξένων γλωσσών, μαθήματα οδήγησης και άλλα ιδιαίτερα μαθήματα.

Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, οι μισές καταγγελίες αφορούν θέματα συμβάσεων/πωλήσεων, με κύριο αντικείμενο αιτήματα άρσης συμβάσεων.

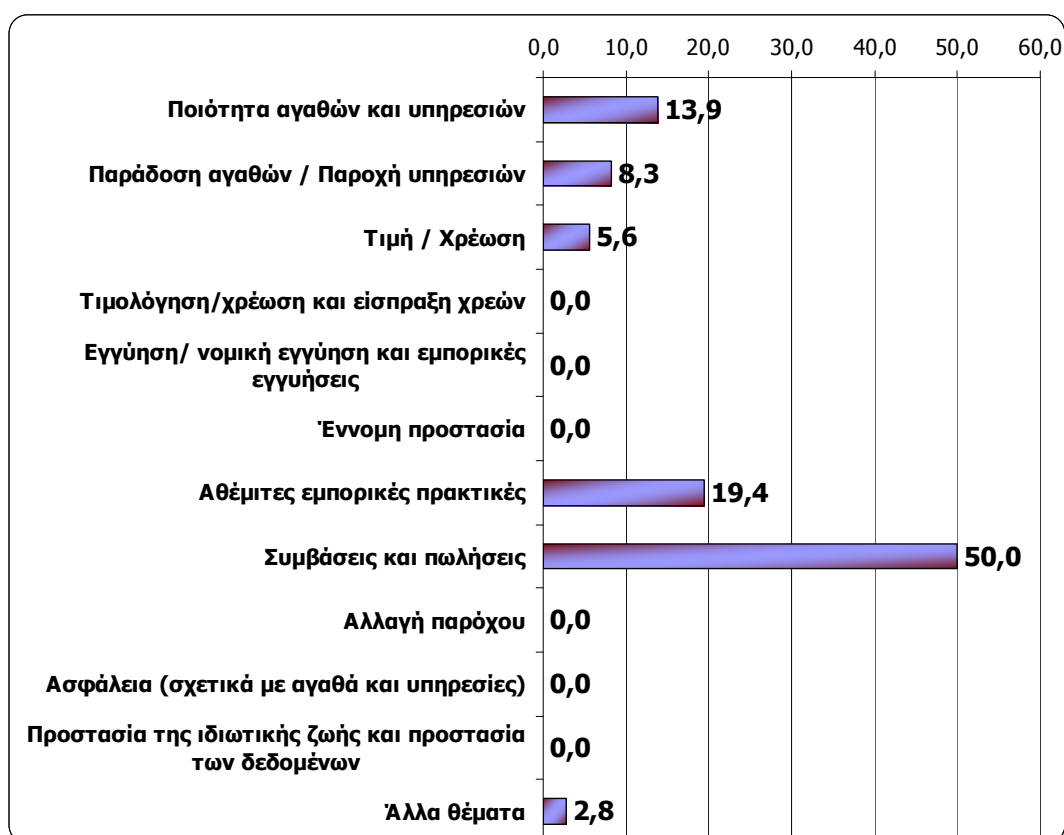


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005		
2006	1	0,4 %
2007	10	0,5 %
2008	23	0,4 %
2009	19	0,5 %
2010	49	1,3 %
2011	36	0,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	138	0,7 %

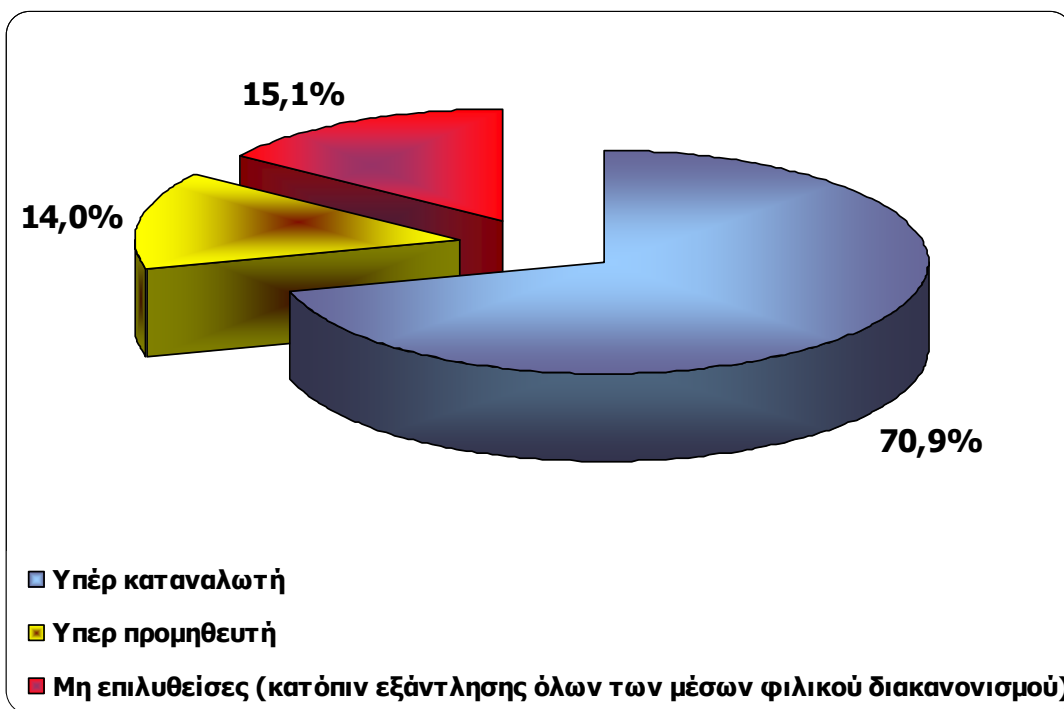
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



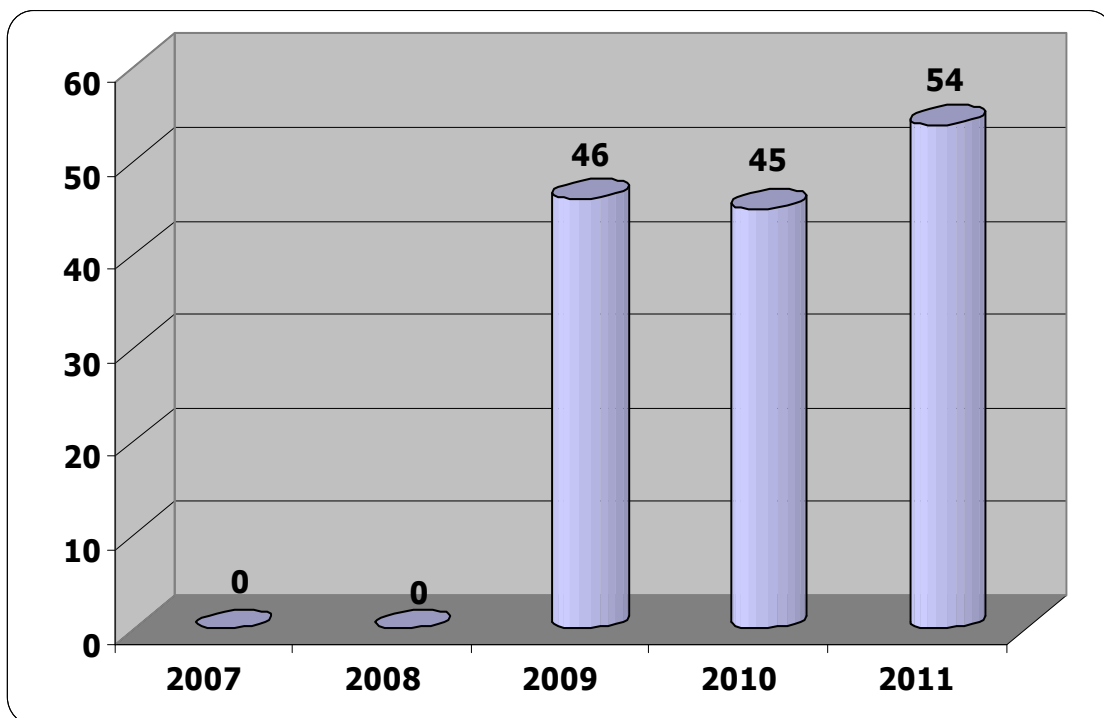
Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



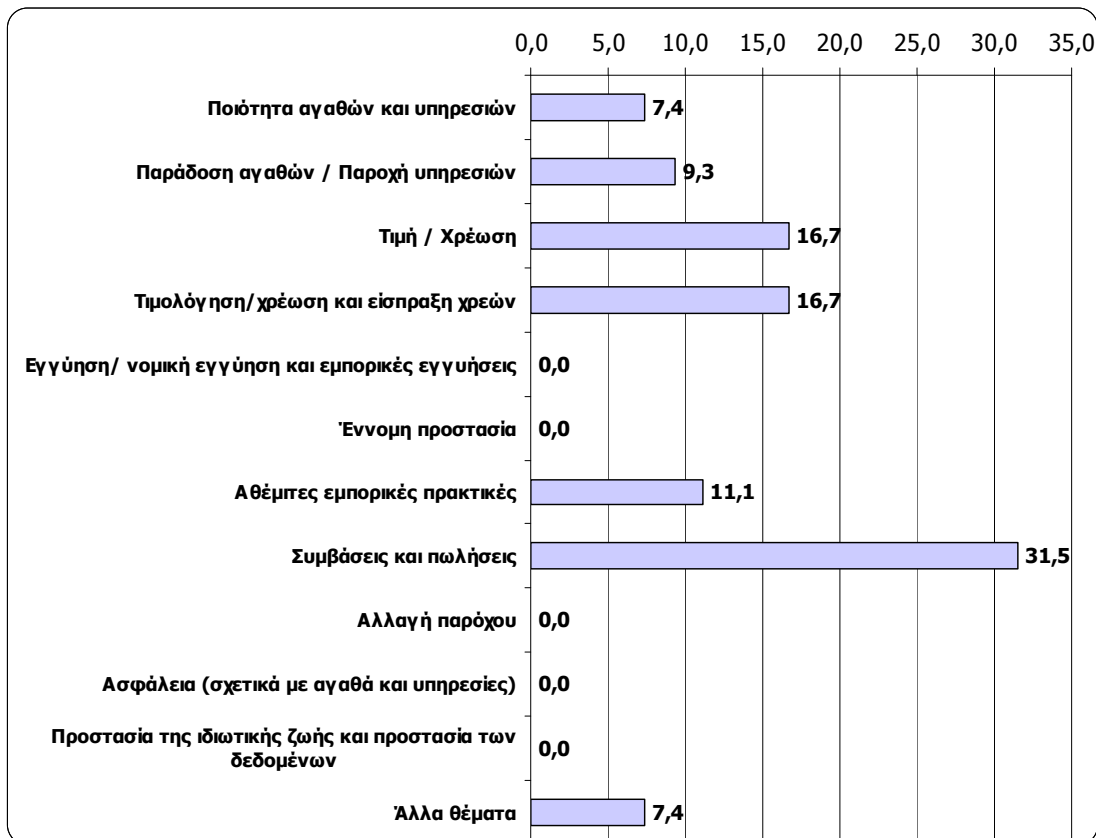
Γράφημα 70: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2011)



Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 72: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2011)

8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.1.1. Παραπλανητική διαφήμιση του ιδιωτικού «Ι.Ε.Κ. ΑΚΜΗ»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης έγγραφης καταγγελίας της Πανελληνίας Ένωσης Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης σε βάρος του ιδιωτικού Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης με την επωνυμία «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» για χρήση παραπλανητικής διαφήμισης.

Η παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη συγκεκριμένη περίπτωση έγινε με αφορμή διαφήμιση του «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» που καταχωρήθηκε στον Τύπο στις 8-9-2011, με την οποία καλούσε τους ενδιαφερόμενους να σπουδάσουν «σε ένα από τα 7 καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης», διάκριση που σύμφωνα με το κείμενο της διαφήμισης- φέρεται να είχε λάβει από τη 10η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο Φεστιβάλ Κανών τον Μάιο 2000.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε επισταμένα, ωστόσο δίχως αποτέλεσμα, το «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» να του παρουσιάσει συγκεκριμένα στοιχεία, που να αποδεικνύουν την αλήθεια του εν λόγω διαφημιστικού ισχυρισμού του.

Η μη ανταπόκριση του «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» στα επίμονα καλέσματα της Αρχής για την προσκόμιση αυτού του στοιχείου οδήγησε αναπόφευκτα στο συμπέρασμα ότι η επίμαχη διαφήμιση περιλαμβάνει αναληθείς και, άρα, παραπλανητικούς ισχυρισμούς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι με την αθέμιτη πρακτική της παραπλανητικής διαφήμισης θίγονται οι αρχές της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και, επιπλέον, προκαλείται ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των σπουδαστών-καταναλωτών και γι'

αυτόν τον λόγο απηύθυνε αυστηρή Σύσταση προς το «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» να απέχει από την καθ' οιονδήποτε τρόπο και μέσο διάπραξη ανάλογων παραπλανητικών πράξεων.

Η εν λόγω Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κοινοποιήθηκε προς τους αρμόδιους θεσμικούς φορείς, ενώ ολόκληρο το κείμενό της βρίσκεται αναρτημένο στον διαδικτυακό του τόπο.

8.1.2. Παραπλανητικές ενέργειες ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε, ύστερα από καταγγελίες που δέχτηκε, σε έλεγχο του τρόπου με τον οποίο αρκετά ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. περιγράφουν ή αναφέρονται δημοσίως σε στοιχεία του προσδιορισμού, του περιεχομένου και των προοπτικών επαγγελματικής αποκατάστασης συγκεκριμένων ειδικοτήτων που προσφέρουν σε ενδιαφερόμενους σπουδαστές.

Από τον έλεγχο διαπιστώθηκαν συνθήκες παραπλανητικής διαφήμισης, που μπορούσε πράγματι να δημιουργεί λανθασμένες εντυπώσεις ή ανακόλουθες προσδοκίες στους ενδιαφερόμενους ως προς τον επαγγελματικό τίτλο που θα αποκτούσαν μετά το πέρας της φοίτησής τους, καθώς και εν γένει ως προς τη μελλοντική επαγγελματική τους αποκατάσταση.

Ύστερα από τις παρεμβάσεις της Αρχής μας, όλα τα εμπλεκόμενα ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. προέβησαν στις άμεσες και δέουσες διορθωτικές ενέργειες που τους υποδείχθηκαν για τη θεραπεία της προβληματικής κατάστασης.

8.1.3. Παράβαση χρονοδιαγράμματος εγγραφής σπουδαστών από ιδιωτικό Ι.Ε.Κ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία πραγματοποίησε εγγραφή απευθείας στο Γ' εξάμηνο σπουδών της ειδικότητας που επέλεξε να παρακολουθήσει σε ιδιωτικό Ι.Ε.Κ. λόγω αποδοχής του δευτεροβάθμιου τίτλου σπουδών που προσκόμισε (απολυτήριο από Πολυκλαδικό Λύκειο), για να ενημερωθεί όμως λίγο καιρό αργότερα ότι με βάση αυτόν τον απολυτήριο τίτλο θα έπρεπε τελικώς να παρακολουθήσει τον πλήρη κύκλο των διετών σπουδών του επίμαχου προγράμματος και όχι μονάχα το δεύτερο έτος, όπως ήταν η αρχική διαβεβαίωση που είχε λάβει.

Κατόπιν τούτης της εξέλιξης, η αναφέρουσα αξίωσε την ακύρωση της εγγραφής της, καθώς και την επιστροφή των χρημάτων που είχε καταβάλει. Το αίτημα αυτό δεν έγινε αποδεκτό από το καταγγελλόμενο Ι.Ε.Κ., το οποίο τουναντίον ισχυρίστηκε πως ουδέν λάθος διέπραξε και πως οι διαδικασίες εγγραφής που ακολούθησε στην επίμαχη περίπτωση ήταν οι προβλεπόμενες και οι απολύτως ενδεδειγμένες.

Η Αρχή μας προέβη σε ενδελεχή διερεύνηση των περιστατικών της υπόθεσης, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει γενικά θέματα λειτουργίας των Ι.Ε.Κ., καθώς και επιμέρους ζητήματα, όπως εν προκειμένω αυτό της διαδικασίας που πρέπει να τηρείται για την εγγραφή των σπουδαστών.

Από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι το δεσμευτικό χρονοδιάγραμμα για τις εγγραφές σπουδαστών στα δημόσια και ιδιωτικά Ι.Ε.Κ., που είχε ορίσει με εγκύκλιό της για την ερευνώμενη χρονική περίοδο η Γενική Γραμματεία Δία Βίου Μάθησης, δεν είχε τηρηθεί από πλευράς του καταγγελλόμενου Ι.Ε.Κ., καθιστώντας το επομένως υπαίτιο για το πρόβλημα που ανέκυψε με την αναφέρουσα σπουδάστρια.

Η Αρχή απηύθυνε Σύσταση προς το ιδιωτικό Ι.Ε.Κ. να ικανοποιήσει το αίτημα της αναφέρουσας, όπερ και εγένετο. Παράλληλα, τα αναλυτικά συμπεράσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί της υπόθεσης διαβιβάστηκαν και στη Γενική Γραμματεία Δία Βίου Μάθησης, καθώς από τη διαδικασία διερεύνησης προέκυψε σοβαρό ενδεχόμενο η παράβαση των δεσμευτικών χρονοδιαγραμμάτων εγγραφής σπουδαστών να συνιστά γενικευμένη πρακτική από πλευράς των Ι.Ε.Κ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

1. Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες

1.1. Εισήγηση Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην Επιστημονική Ημερίδα της Ομοσπονδίας Εργαζομένων Ανεξάρτητων Αρχών με θέμα: «Ανεξάρτητες Αρχές στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση» (18 Φεβρουαρίου 2011)

Η εισήγηση του κ. Ζερβέα ξεκίνησε με αναφορά στα πλεονεκτήματα από τη δημιουργία και την ένταξη των Ανεξάρτητων Αρχών στο πλαίσιο της κρατικής λειτουργίας, καθώς εισήχθη θεσμικά η δυνατότητα απαγκίστρωσης της Δημόσιας Διοίκησης από τους πόλους της εκτελεστικής πολιτικής εξουσίας, των κομμάτων και των πάσης φύσης ιδιωτικών κέντρων που τελούν σε αλληλεπιδραστική σχέση, κάνοντας λόγο παράλληλα και για τη βελτίωση της ποιότητας της επαφής του Κράτους με τους πολίτες μέσω της εγκαθίδρυσης αμοιβαίων σχέσεων αξιοκρατίας, ειλικρίνειας και πολιτικής αμεροληψίας.

Ο κ. Ζερβέας ανέλυσε, εν συνεχεία, τη γενική έννοια και τον σκοπό της «ανεξαρτησίας» των Αρχών υπό το πρίσμα της διοικητικής-οικονομικής αυτοτέλειας, της έκτασης των αρμοδιοτήτων τους, καθώς επίσης του κύρους της εξουσίας που τους ανατίθεται προς άσκηση από την Πολιτεία.

Στη βάση αυτής της ανάλυσης, ο κ. Ζερβέας αναφέρθηκε εκτενώς στο παράδειγμα της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κάνοντας μνεία στις ισχυρές ασφαλιστικές δικλείδες που διαθέτει και που θωρακίζουν τη λειτουργική ανεξαρτησία του Οργάνου, όπως και στον τρόπο που αυτές καλλιεργούν τις απαραίτητες συνθήκες για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του με αντικειμενικότητα και αμεροληψία.

Αναφορά έγινε κατόπιν σε ποιοτικές διαστάσεις της λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως το πολύ μεγάλο ποσοστό των υποθέσεων στις οποίες πραγματοποιείται συμβιβαστική επίλυση με τη διαμεσολάβησή του και το σύντομο χρονικό διάστημα, μέσα στο οποίο επιτυγχάνεται κάτι τέτοιο.

Ακόμη, αναλύθηκε η αποτελεσματικότητα του μέτρου της δημοσιοποίησης των Πορισμάτων και των Συστάσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, υπό την έννοια ότι μια τέτοια ενέργεια συμβάλει ουσιαστικά στην ενίσχυση της ετοιμότητας του καταναλωτικού κοινού απέναντι σε διαπιστωμένα αθέμιτες και παραπλανητικές επιχειρηματικές πρακτικές, αλλά και στην εμπορική «περιθωριοποίηση» και απομόνωση παρανομούμενων προμηθευτών.

Στο τέλος της εισήγησής του, ο κ. Ζερβέας μίλησε για την επιτυχημένη διαλειτουργική συνεργασία της Αρχής με άλλους φορείς και υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα.

1.2. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, σε εκδήλωση της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας (11 Απριλίου 2011, Χαλκίδα)

Ο κ. Ζερβέας μίλησε αρχικά για τις αλλαγές που παρατηρούνται διεθνώς σε οικονομικό και τεχνολογικό επίπεδο και τους σημαντικούς ανασχηματισμούς που έχουν επιφέρει στο εμπορικό περιβάλλον και στη διαμόρφωση της καταναλωτικής συμπεριφοράς των κοινωνιών και των ατόμων, υπογραμμίζοντας τα σημαντικά οφέλη που προκύπτουν, αλλά και τους κινδύνους που έχουν δημιουργηθεί για τον σημερινό καταναλωτή.

Εν μέσω της πραγματικότητας του σύγχρονου εμπορίου, ο κ. Ζερβέας μίλησε για την αναγκαιότητα της εκπαίδευσης του Έλληνα καταναλωτή, ώστε να μπορεί να αντιλαμβάνεται την περιπλοκότητα της αγοράς και να αναπτύσσει μηχανισμούς αυτοάμυνας και περιφρούρησης των συμφερόντων του, σε συνδυασμό με τον κομβικό ρόλο της Πολιτείας στον τομέα του σχεδιασμού και της υλοποίησης αποτελεσματικών όσο και ευέλικτων μορφών κρατικής προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κ. Ζερβέας περιέγραψε το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει για την προστασία των καταναλωτών στην Ελλάδα, ένα από τα πληρέστερα και αυστηρότερα ανάμεσα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τονίζοντας τη σπουδαιότητα του Θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, που εισήχθη τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας με τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Εν συνεχεία, ο κ. Ζερβέας ανέλυσε πρακτικά τον τρόπο λειτουργίας της Αρχής, από τη στιγμή που θα υποβληθεί μία αναφορά και καθ' όλη την πορεία της διερεύνησής της μέχρι να επέλθει η φιλική διευθέτησή της, αναδεικνύοντας το κυριότερο επίτευγμα του Θεσμού: Την προώθηση μιας ανοικτής και απροκατάληπτης επικοινωνίας ανάμεσα στους καταναλωτές και τους προμηθευτές, σε πνεύμα αμοιβαίας καλής πίστης και με την εγγύηση του κύρους μιας Ανεξάρτητης Αρχής.

1.3. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων με θέμα: «Προς την απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ευρωπαϊκή πρακτική και εθνική πρωτοβουλία» (13-4-2011)

Η ομιλία του κ. Ζερβέα ξεκίνησε με αναφορά στη σημασία του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών για την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή της χώρας, υπό την έννοια ότι συμβάλλει στην εξυπηρέτηση ενός τεράστιου όγκου ιδιωτικών και δημόσιων συναλλαγών κάθε είδους, διευκολύνοντας παράλληλα την καθημερινή επικοινωνία των πολιτών με απλό, φτηνό και αποτελεσματικό τρόπο.

Εν συνεχεία, ο κ. Ζερβέας μίλησε για την οικονομική κρίση των ημερών, που δεν έχει αφήσει ανεπηρέαστη την Ελληνική ταχυδρομική αγορά, αναγκάζοντας ορισμένες μεγάλες εταιρείες του κλάδου με πολυάριθμο εργατικό δυναμικό και αρκετά υπολογίσιμο μερίδιο στην αγορά να κλείσουν.

Παράλληλα, ο κ. Ζερβέας υποστήριξε ότι η πλήρης απελευθέρωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα από το 2013 κι έπειτα θα επηρεάσει θετικά τα οικονομικά μεγέθη και τη δυναμική της εγχώριας ταχυδρομικής αγοράς με την ενίσχυση της κινητροδότησης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, ώστε να γίνουν πιο αξιόπιστες και πελατοκεντρικές, σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης, τόσο σε ταχυδρομικές εταιρείες όσο και στους κλάδους που έμμεσα εξαρτώνται από τον ταχυδρομικό τομέα.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κ. Ζερβέας τόνισε ότι τα νέα μέτρα που θα ισχύσουν στη χώρα μας θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός καθαρότερου πλαισίου επιχειρηματικής λειτουργίας του κλάδου, καθώς και στην εξασφάλιση μέσων συμμόρφωσης των ταχυδρομικών επιχειρήσεων προς τους κανόνες του ανταγωνισμού, ο οποίος αναμένεται να επιφέρει σειρά σημαντικών πλεονεκτημάτων και για τους καταναλωτές.

Σε κάθε περίπτωση, ο κ. Ζερβέας υποστήριξε ότι η εύρυθμη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς εξαρτάται, πάνω απ' όλα, από τη συμπεριφορά των ίδιων των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, από τον σεβασμό που πρέπει να επιδεικνύουν στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, καθώς και στις αρχές του ηθικώς επιχειρείν και προς τα συμφέροντα των καταναλωτών.

1.4. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στο Συνέδριο «Insurance Money Conference 2011», που διοργανώθηκε από το περιοδικό «Insurance World» (5 Οκτωβρίου 2011, Divani Caravel Hotel)

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε αναφερόμενος στο αίσθημα σιγουριάς και εμπιστοσύνης που πρέπει να νιώθουν οι καταναλωτές απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες, υπογραμμίζοντας ότι η οικονομική αδιαφάνεια, η περιορισμένη ρευστότητα, η κακοδιαχείριση ή το αιφνίδιο κλείσιμο μίας εταιρείας συγκαταλέγονται ανάμεσα στους βλαπτικούς παράγοντες για τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία του ασφαλιστικού κλάδου στο σύνολό του.

Το κύρος του ασφαλιστικού κλάδου πλήττεται, συμπλήρωσε με έμφαση ο κ. Ζερβέας, και λόγω φαινομένων, όπως είναι η πλημμυρής παροχή των ασφαλιστικών καλύψεων και η εφαρμογή παρελκυστικών τακτικών στην εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Πηγή τέτοιων φαινομένων, τόνισε ο κ. Ζερβέας, είναι συχνά ο ασαφής, αοριστολογικός ή διφορούμενος τρόπος διατύπωσης των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα να εγείρεται διάσταση απόψεων και να προκαλούνται φιλονικίες ανάμεσα στα μέρη, όταν έρχεται η ώρα κάλυψης του ασφαλιστικού κινδύνου.

Προς επίρρωση των ανωτέρω, ο κ. Ζερβέας επικαλέστηκε στατιστικά στοιχεία που διατηρεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή σχετικά με καταγγελίες που υποβάλλουν οι καταναλωτές κατά ασφαλιστικών επιχειρήσεων, αποκαλύπτοντας ότι σχεδόν τα δύο τρίτα του συνόλου αυτών των καταγγελιών παραπέμπουν σε παράπονα καταναλωτών για υπέρμετρες καθυστερήσεις στην καταβολή των προβλεπόμενων αποζημιώσεών τους, αλλά και για τη μερική ή και καθόλου κάλυψη συμβατικά καλυπτόμενων κινδύνων.

Προς αποφυγή τέτοιων δυσάρεστων καταστάσεων, ο κ. Ζερβέας επιχειρηματολόγησε υπέρ της ταύτισης του προσυμβατικού με το ενδοσυμβατικό στάδιο της ασφαλιστικής σύμβασης, υπό την έννοια ότι η προς εκτέλεση ασφαλιστική σύμβαση οφείλει πρωτίστως να αποτελεί προϊόν της πραγματικής γνώσης που έχει αποκτηθεί κατά το προσυμβατικό στάδιο από τον καταναλωτή με ευθύνη του εκπροσώπου της εταιρείας αναφορικά με την πλήρη έκταση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων που έχουν τα δύο μέρη.

Στο σημείο αυτό, βέβαια, ο κ. Ζερβέας δεν παρέλειψε να αναδείξει την αμοιβαία ευθύνη εταιρειών-ασφαλισμένων, λέγοντας χαρακτηριστικά ότι είναι μεν σημαντικό να υπάρχει πρόσβαση του καταναλωτή σε επίκαιρες κάθε φορά πληροφορίες που τυχόν αφορούν και επηρεάζουν την εξέλιξη της συναλλακτικής του σχέσης με την ασφαλιστική επιχείρηση, κατά τον ίδιο όμως τρόπο που και ο ίδιος οφείλει να κάνει ανά πάσα στιγμή αληθείς, έντιμες και ειλικρινείς δηλώσεις για το άτομό του προς την εταιρεία.

Στον επίλογο της ομιλίας του, ο κ. Ζερβέας αναφέρθηκε στις καταγγελίες που δέχεται με προοδευτικό ρυθμό ο Συνήγορος του Καταναλωτή, απ' όπου φαίνεται ότι κατά τις ανανεώσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων οχημάτων οι εταιρείες δεν εναρμονίζουν τα αντίστοιχα ποσά κάλυψης με την εκάστοτε τρέχουσα πραγματική αξία τους. Στο πλαίσιο αυτό, ο κ. Ζερβέας προανήγγειλε τη Σύσταση της Αρχής προς τις ασφαλιστικές εταιρείες να μεριμνούν για τον προσδιορισμό και την επικαιροποίηση των ασφαλιστρών τους ανάλογα με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία των ασφαλιζόμενων οχημάτων (βλ. σχετικά Κεφ. Γ', παρ. 1.1.8 της παρούσας).

1.5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, με θέμα: «Ανήλικος καταναλωτής: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και μέσα προστασίας» (30 Νοεμβρίου 2011, Κολέγιο Αθηνών)

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε την ομιλία του εξηγώντας ότι η έννοια του «ανήλικου καταναλωτή» θεωρείται στη σύγχρονη εποχή σχεδόν ταυτόσημη με αυτή των ενήλικων καταναλωτών, δεδομένου ότι πολλά από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά απευθύνονται και σε νεαρά άτομα, συσχέτισε δε αυτό το γεγονός με το ότι ζούμε στην Κοινωνία της Πληροφορίας, που διευκολύνει την επαφή των νεαρών ατόμων με την τεχνολογία από πολύ νωρίς στη ζωή τους, καθώς και τη διαμόρφωση σύγχρονων καταναλωτικών προτύπων και συμπεριφορών.

Ο κ. Ζερβέας μίλησε συγκεκριμένα για τη συμβολή των δικτύων κοινωνικής δικτύωσης, όπως το facebook, στην Κοινωνία της Πληροφορίας, θεωρώντας ότι η άνευ προηγουμένου εξέλιξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου έχει αλλάξει καταλυτικά και το τοπίο των παραδοσιακών καταναλωτικών συναλλαγών, κάνοντας πλέον το εμπόριο ηλεκτρονικό.

Δίπλα, ωστόσο, στις απεριόριστες επικοινωνιακές και ψυχαγωγικές δυνατότητες που προσφέρουν η τεχνολογία και το διαδίκτυο, οι οποίες μπορούν ταυτόχρονα να αξιοποιούνται και για καταναλωτικούς σκοπούς, ο κ. Ζερβέας επέστησε την προσοχή στους κινδύνους που

παραμονεύουν για την ορθή διαπαιδαγώγηση, τα οικονομικά συμφέροντα και την ψυχική υγεία των ανήλικων καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κ. Ζερβέας έδωσε πρακτικές συμβουλές για την προστασία της ιδιωτικής ζωής, την ασφάλεια κατά την επικοινωνία με αγνώστους, καθώς και για την προστασία της ψυχικής υγείας των ανήλικων, όπως και των οικονομικών συμφερόντων κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

2. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και έρευνες

2.1. Παροχή συνδρομής στη διενέργεια ερευνητικού έργου

Η Γενική Διεύθυνση για την Υγεία και τους Καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG SANCO) ανέθεσε τον Μάρτιο 2011 στην εταιρεία «Civic Consulting» (με έδρα στη Γερμανία) τη διενέργεια έρευνας στα κράτη-μέλη με αντικείμενο την αξιολόγηση του διοικητικού και ενδεχομένως οικονομικού κόστους που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες-προμηθευτές λόγω της συμμετοχής τους σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που ανακύπτουν με πελάτες-καταναλωτές τους.

Λόγω της σχετικής αρμοδιότητας που ασκεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή στην Ελλάδα, του ζητήθηκε η χορήγηση στοιχείων εταιρειών που θα επιθυμούσαν να συνδράμουν στην εν λόγω έρευνα, η διενέργεια της οποίας σε πανευρωπαϊκή κλίμακα αποδεικνύει τη σπουδαιότητα που αποδίδει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε άμεσα στο αίτημα της ερευνήτριας εταιρείας, την οποία έφερε πράγματι σε επαφή με Έλληνες προμηθευτές που έδειξαν ενδιαφέρον συμμετοχής στην έρευνα.

2.2. Συμμετοχή σε έρευνα για την εφαρμογή της Οδηγίας 2005/29/EC

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε, έπειτα από κλήση του, σε πανευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας 2005/29/EC για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στα κράτη-μέλη. Η συμμετοχή της Αρχής συνίστατο στη χορήγηση γραπτών απαντήσεων επί εκτενούς ερωτηματολογίου, όπως και στην παραχώρηση τηλεφωνικής συνέντευξης σε εκπρόσωπο της εταιρείας «Civic Consulting» (με έδρα στη Γερμανία), που είχε αναλάβει την πραγματοποίηση της έρευνας κατά παραγγελία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

2.3. Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, σε κλήση για συνάντηση με απεσταλμένους-εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Directorate General of Information Society and Media - DGINFSO), προς τους οποίους ανέπτυξε τις επισημάνσεις του και παρέδωσε εγγράφως πλήρη και αναλυτικά στοιχεία που αφορούν τον χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη χώρα μας.

Η συνάντηση έλαβε χώρα στις 30 Νοεμβρίου 2011, σε αίθουσα που παραχώρησε για τον σκοπό αυτό η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

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 αυτοδίκαια 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 προϋσταται 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.



2. 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 Χρηματοδότησης 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 Δημίδη και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, δικηγόρο.

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 Γαλλική 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. Έχει ασκήσει από το 1996 συμβουλευτική δικηγορία σε θέματα εμπορικού δικαίου. Είναι ιδρυτικό μέλος της Ελληνικής Ένωσης Χρηματοοικονομικού Δικαίου (AEDBF), μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικόλογων, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και της Ελληνικής Ένωσης Ευρωπαϊκού Δικαίου.

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 ιδιαίτερω 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 υπερράκτια 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 (MA, Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (MPhil, Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (PgD, Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέσεις Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο και στο 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 επίσης οι μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών στο σύγχρονο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε επιστημονικά περιοδικά της Ελλάδας και του εξωτερικού.

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 Δημοκριτείου 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 Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης. Από το 1997 έως το 2007 ασκούσε μάχιμη δικηγορία και διατηρούσε δικηγορικό γραφείο στον Πειραιά με ειδίκευση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο.





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