



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

2013



ΑΘΗΝΑ 2014

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Κατά την προηγούμενη χρονιά είδαμε σε αρκετούς τομείς την κορύφωση της οικονομικής κρίσης και, περιστασιακά, κάποιες αισιόδοξες ενδείξεις σταδιακής εξόδου της χώρας από αυτή.

Η κυριότερη όψη της πραγματικής οικονομίας, τα εισοδήματα, παραμένουν χειμαζόμενα και το γεγονός αυτό αντανακλά με τον τρόπο του στους αλληλένδετους τομείς του χρηματοπιστωτικού συστήματος και του εμπορίου: Οι καταναλωτές, από τη μία πλευρά, συναντούν σοβαρές δυσκολίες στην αποπληρωμή δανείων και, από την άλλη, μετρούν περισσότερο τις αγορές τους και γίνονται ακόμα πιο διεκδικητικοί σε σχέση με τα δικαιώματά τους.

Και στις δύο περιπτώσεις, η ύπαρξη ενός διαμεσολαβητικού Θεσμού, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αναγνωρίζεται ως χρήσιμη και αποτελεσματική. Αφενός, η Πολιτεία επαφίεται στην Αρχή μας για την εφαρμογή ενός μόνιμου μηχανισμού ρύθμισης μη εξυπηρετούμενων δανείων και, την ίδια στιγμή, οι καταναλωτές προστρέχουν σε αυτή για τη διευθέτηση των διαφορών τους με εμπόρους, οι οποίοι και αυτοί δέχονται με ικανοποίηση τον φιλικό και ανέξοδο τρόπο που τους προσφέρεται για την καλύτερη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες τους.

Σήμερα, 7 χρόνια από την έναρξη της επιχειρησιακής λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, πανθομολογείται σε Ελλάδα και Ευρώπη ότι η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μπορεί να στηρίξει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο όχι μόνο την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά και την ανάπτυξη του υγιούς εμπορίου. Και τα δύο είναι βασικά απαιτούμενα της οικονομικής ανάκαμψης και ανάπτυξης, που τόσο πολύ έχει ανάγκη η χώρα μας.

Μάρτιος 2014

Ευάγγελος Π. Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
1. Η φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	17
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ..	19
3. Δομή της Έκθεσης	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	21
1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές	23
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	26
2.1. <i>Εποπτεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (ECC-Greece)</i>	26
2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του Θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή	26
2.1.2. Παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα.....	27
2.2. <i>Εξωδικαστική ρύθμιση χρεών</i>	28
2.3. <i>Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων</i>	30
2.4. <i>Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105)</i>	30
2.5. <i>Γνωμοδοτική αρμοδιότητα</i>	30
3. Οργάνωση και στελέχωση	31
4. Οικονομικά στοιχεία.....	33
5. Υποδομές της Αρχής.....	35
5.1. <i>Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών</i>	35
5.2. <i>Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση</i>	37
5.3. <i>Παρουσία της Αρχής στα κοινωνικά δίκτυα</i>	38
5.4. <i>Βιβλιοθήκη</i>	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	41
1. Τρέχοντα (για το 2013) στατιστικά στοιχεία αναφορών	43
1.1. <i>Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή</i>	46
1.2. <i>Συνοπτική στατιστική εικόνα</i>	47
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	57
2.1. <i>Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2013</i>	62
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών	65
3.1. <i>Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή</i>	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	69
1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες.....	71
1.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	75
1.1.1. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010	75
1.1.2. Μη ενδεδειγμένη δράση τραπεζικών ιδρυμάτων και εισπρακτικών εταιρειών επί ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, ευρισκόμενων σε διαδικασία ρύθμισης.....	75
1.1.3. Αδικαιολόγητη άρνηση διεκπεραίωσης αιτημάτων για χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών	76
1.1.4. Ανταπόκριση τραπεζών σε Σύσταση για μη επιβολή εξόδων «μελέτης» ή συναφών	77
1.1.5. Πλημμελής εκτέλεση εντολής αποπληρωμής δανείου	77
1.1.6. Άρνηση τραπεζών για αποδοχή δηλώσεων του άρθρου 20 ν. 4161/2013	77
1.1.7. Παράνομη ακύρωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου και αδικαιολόγητη άρνηση για την κάλυψη δαπανών νοσηλείας	78

1.1.8.	Ασφαλιστήριο συμβόλαιο: Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση καταβολής Φ.Π.Α., που αντιστοιχεί σε αναγνωριζόμενες ως καλυπτόμενες δαπάνες υπηρεσιών νοσοκομειακής περίθαλψης.....	78
1.2.	Νομοθετικές εξελίξεις.....	79
1.2.1.	Νέο καθεστώς απαγόρευσης πλειστηριασμών.....	79
2.	Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή.....	81
2.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	87
2.1.1.	Συστηματική αθέτηση συμβάσεων από εταιρεία πώλησης αυτοκινήτων.....	87
2.1.2.	Αποκατάσταση τηλεφωνικής ενημέρωσης ασφαλισμένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.....	88
2.1.3.	Πλημμελής παροχή διαδικτυακών διαφημιστικών υπηρεσιών.....	88
2.1.4.	Μηνυτήριες Αναφορές κατά επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών αισθητικής, αδυνατίσματος και γυμναστικής.....	89
2.1.5.	Διαβιβάσεις αναφορών προς Σ.Δ.Ο.Ε. και Οικονομική Αστυνομία-Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.....	89
2.1.6.	Αθέτηση ευθύνης του πωλητή, λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση - Έννοια του ελαττώματος.....	90
2.2.	Νομοθετικές εξελίξεις.....	90
2.2.1.	Προσαρμογή προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών...90	90
3.	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....	92
3.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	96
3.1.1.	Ελάχιστος χρόνος χρέωσης φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας.....	96
3.1.2.	Αθέμιτη άρνηση καταγγελίας σύμβασης επί ύπαρξης ανεξόφλητων και ληξιπρόθεσμων οφειλών.....	96
3.1.3.	Ελλιπής και παραπλανητική προωθητική ενέργεια παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.....	97
3.2.	Νομοθετικές εξελίξεις.....	97
3.2.1.	Διάστημα επιφύλαξης κατά την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων.....	97
4.	Ενέργεια και Ύδρευση.....	98
4.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	102
4.1.1.	Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια.....	102
4.1.2.	Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση.....	103
5.	Υπηρεσίες Μεταφορών.....	104
6.	Υπηρεσίες Αναψυχής.....	108
7.	Υγεία.....	112
8.	Εκπαίδευση.....	116
8.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	119
8.1.1.	Αποκατάσταση σπουδαστών εκπαιδευτικού οργανισμού «MASTER D».....	119
8.1.2.	Καταχρηστική παρακράτηση προκαταβολής από τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια «ΔΟΥΚΑ Α.Ε.».....	119
8.1.3.	Παραπλανητικές διαβεβαιώσεις εκπαιδευτηρίου σχετικά με το κύρος και το ακαδημαϊκό αντίκρισμα τίτλων σπουδών.....	119
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....		121
1.	Άρθρα, παρουσιάσεις, ομιλίες.....	123
2.	Συμμετοχή σε επιτροπές, ομάδες εργασίας, κ.λπ.....	124
3.	Συμμετοχή σε συναντήσεις, διαβουλεύσεις, έρευνες, κ.λπ.....	125

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	25
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή	31
Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή	32
Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή	33
Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.....	34
Γράφημα 6: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση	38
Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	43
Γράφημα 8: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών και σύγκριση με το περασμένο έτος.....	44
Γράφημα 9: Ετήσια εξέλιξη αριθμού καταγγελιών στο ΕΚΚ Ελλάδας (υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή)	44
Γράφημα 10: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν.3869/2010.....	45
Γράφημα 11: Νέες αναφορές (2013) ανά εμπορικό τομέα	48
Γράφημα 12: Νέες αναφορές (2013) ανά περιεχόμενο καταγγελίας	49
Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών	50
Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές/ χρεώσεις.....	50
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών.....	51
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών	51
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις...	52
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.....	52
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων	53
Γράφημα 20: Τρόποι υποβολής αναφορών (2013).....	54
Γράφημα 21: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.....	55
Γράφημα 22: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2013)	56
Γράφημα 23: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	57
Γράφημα 24: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία	58
Γράφημα 25: Μέσα επίλυσης.....	59
Γράφημα 26: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη Σύσταση της Αρχής.....	59
Γράφημα 27: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο	61
Γράφημα 28: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος	63
Γράφημα 29: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.....	63
Γράφημα 30: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος	64
Γράφημα 31: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος.....	64
Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων	65
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2013).....	66
Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2013)	66
Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2013)	67
Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	71

Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	72
Γράφημα 38: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	72
Γράφημα 39: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2013).....	73
Γράφημα 40: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	73
Γράφημα 41: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος	74
Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2013).....	74
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	81
Γράφημα 44: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2013).....	82
Γράφημα 45: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	83
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2013).....	84
Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία)	85
Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	86
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2013)	86
Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2013).....	87
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος	92
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	93
Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2013)	94
Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	94
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....	95
Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2013)	95
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος	98
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	99
Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2013)	99
Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	100
Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος	101
Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2013)	101
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος	104
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	105
Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2013)....	105
Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)	106
Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος	107
Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2013)..	107
Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	108

Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	109
Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	109
Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2013)	110
Γράφημα 73: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	111
Γράφημα 74: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2013)	111
Γράφημα 75: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	112
Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)	113
Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υγεία (2013)	113
Γράφημα 78: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)	114
Γράφημα 79: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος	115
Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2013).....	115
Γράφημα 81: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.....	116
Γράφημα 82: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2013)	117
Γράφημα 83: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	117
Γράφημα 84: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος	118
Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2013).....	118

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Εθελοντική στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2013).....	27
Πίνακας 2: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2013).	32
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης υποθέσεων.	46
Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2013) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών.....	53
Πίνακας 5: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	58
Πίνακας 6: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.	60
Πίνακας 7: Ενέργειες επί αναφορών (2013).....	62
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.	71
Πίνακας 9: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010.	75
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.....	81
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2013)	82
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2013).....	84
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....	92
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....	98
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	104
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	108
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	112
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.....	116

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):

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Μαρία (Μελίνα) Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ανδρέας Ασημάκος	Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος
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
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Μαίρη Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Σημαντική Σημείωση

Για δημοσιονομικούς λόγους εξοικονόμησης πόρων, όπως επιβάλλουν οι οικονομικές συνθήκες, από το 2010 κι έπειτα οι Ετήσιες Εκθέσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή παράγονται και διανέμονται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή, με σχεδόν μηδενική επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
3. Δομή της Έκθεσης

1. Η φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (όχι δικαστικό) τρόπο εντοπίζεται σε στρατηγική θέση ανάμεσα όχι μόνο στις θεωρητικές επιδιώξεις, αλλά και τις εφαρμοζόμενες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεδομένου ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους.

Μια μακρά σειρά νομικών κειμένων της Ένωσης¹, σε συνδυασμό με την έντονη κινητικότητα των τελευταίων ετών υπέρ της συστηματικής προώθησης και της ενδυνάμωσης του Θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, με αποκορύφωμα την πρόσφατη έκδοση νομοθετικής δέσμης από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (Ε.Ε.Δ.²), καθώς και για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (Η.Ε.Δ.³)⁴, καταδεικνύουν την αποφασιστικότητα που υπάρχει σε κεντρικό πολιτικό επίπεδο για την καθιέρωση σχετικών φορέων.

Γνωρίζοντας στατιστικά ότι ένας στους πέντε Ευρωπαίους καταναλωτές αντιμετωπίζει προβλήματα που σχετίζονται με την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, παρουσιάζεται υψηλή η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους, η οποία γίνεται ακόμα επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής ενδέχεται να εδρεύουν σε διαφορετικά κράτη-μέλη και να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου.

Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών με τη βοήθεια αποτελεσματικών και αμερόληπτων Θεσμών και συστημάτων, με προεξάρχουσα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αποτελεί για την Ένωση καταλυτικό παράγοντα τόνωσης του εμπορίου και του ανταγωνισμού, οικονομικής ανάπτυξης, καθώς και διατήρησης της ανταγωνιστικότητάς της σε υψηλά επίπεδα διεθνώς.

Σχετικές, μάλιστα, εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν πρόσθετο λόγο για εξοικονόμηση μεγάλων χρηματικών ποσών (ετησίως περίπου 22,5 δισ. ευρώ υπέρ των καταναλωτών και 3 δισ. ευρώ υπέρ των εμπόρων), εάν αμφότερες οι πλευρές έχουν την ευχέρεια να βασίζονται σε αναγνωρισμένους, εύρυθμους και διαφανείς, φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

¹ Πρόκειται για: (α) τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην Ενιαία Αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{ης} Νοεμβρίου 1993], όπου περιλαμβάνεται η έγκριση «μιας Σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», (β) 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», (γ) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», (δ) 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», (ε) 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», (στ) 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 (ζ) τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά Όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι με το άρθρο 4 της Κ.Υ.Α. Ζ1-11/2012 (ΦΕΚ Β' 627) ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ.

² Οδηγία 2013/11/ΕΥ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013, με προθεσμία ενσωμάτωσης από τα κράτη-μέλη την 9^η Ιουλίου 2015.

³ Κανονισμός υπ' αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013, με έναρξη ισχύος την 9^η Ιανουαρίου 2016.

⁴ Δηλαδή, την εναλλακτική διαδικασία επίλυσης διαφορών με τη βοήθεια της τεχνολογίας σε απευθείας σύνδεση.

Τέτοιες αισιόδοξες οικονομικές εκτιμήσεις είναι πλήρως επαληθεύσιμες και από το παράδειγμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα, χάρη στη διαμεσολαβητική δραστηριότητα του οποίου καθ' όλα τα χρόνια που λειτουργεί έχει προκύψει εντυπωσιακό μετρήσιμο οικονομικό όφελος υπέρ των καταναλωτών, που με φιλικό και ανέξοδο τρόπο επέλεξαν να λύσουν τις διαφορές τους με εμπόρους, της τάξης των 30.739.550,00 ευρώ.

Τα πλεονεκτήματα του Θεσμού της φιλικής επίλυσης είναι πολλά και από άλλες απόψεις, πέραν της αμιγώς οικονομικής, αναφορικά τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση του (ψυχολογικού κυρίως) κλίματος της αγοράς. Συγκεκριμένα:

- Οι καταναλωτές δεν αποθαρρύνονται από τη δυσαναλογία μεταξύ οικονομικού διακυβεύματος και κόστους δικαστικής ρύθμισης μιας διαφοράς.
- Αποφεύγονται οι δυσχέρειες που συνδέονται με χρονοβόρες δικαστικές διαδικασίες διεκδίκησης.
- Ενδυναμώνεται η ικανότητα των καταναλωτών να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη του εμπορίου και των αγοραστικών επιλογών (π.χ. τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές).
- Είναι δυνατή η συλλογική προσφυγή καταναλωτών που αντιμετωπίζουν κοινά προβλήματα με τον ίδιο προμηθευτή, προκειμένου για την ενιαία αντιμετώπισή τους.
- Οι επιχειρήσεις, από την άλλη πλευρά, διαχειρίζονται σωστότερα τις σχέσεις τους με τους πελάτες και βελτιώνουν την υπόληψή τους στην αγορά.
- Το κύρος των εμπόρων προφυλάσσεται από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να τους επιφέρει ένα αδίκως, δια της δικαστικής οδού, εκφρασμένο παράπονο.
- Οι προμηθευτές δεν αποπροσανατολίζονται από την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο για την απόκρουση πλήθους ατομικών αγωγών.
- Απομονώνονται και θεραπεύονται με στοχευμένο τρόπο οι αθέμιτες πρακτικές εκείνων των εμπόρων, που διαφορετικά θα μπορούσαν να δυσφημίσουν ολόκληρο τον επαγγελματικό τους κλάδο.
- Αναδεικνύονται οι αρετές του υγιούς ανταγωνισμού και εδραιώνεται η θεμελιώδης αρχή του «ηθικώς επιχειρείν».



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

Θα πρέπει να σημειωθεί πως η Ελλάδα πρωτοπορεί στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259, όπως ισχύει) της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία πληροί ήδη τα πολύ αυστηρά κριτήρια ποιότητας και επιτυγχάνει τους παραγωγικούς στόχους που θέτουν τα σχετικά κανονιστικά κείμενα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κυρίως σε σχέση με την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα επίλυσης των διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι επιχειρησιακά ενταγμένος στο πλέγμα της Δημόσιας Διοίκησης και βρίσκεται εν πλήρη λειτουργία από τις αρχές του 2007, κάτι που σημαίνει ότι η χώρα μας εφαρμόζει τις προβλέψεις της σχετικής Κοινοτικής Οδηγίας πολύ πριν από την εκπνοή της προθεσμίας (Ιούλιος 2015) που έχει τεθεί στα κράτη-μέλη για την ενσωμάτωση ανάλογων φορέων στα νομικά τους συστήματα.

Βέβαια, η φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα θεσμικά έχει εισαχθεί από πολύ νωρίτερα, με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Γρήγορα, ωστόσο, ο νεωτερικός αυτός για την εποχή Θεσμός ατόνησε λόγω έλλειψης ουσιαστικής (διοικητικής και οικονομικής) υποστήριξης, ενώ ποτέ δεν έγινε στην πραγματικότητα ευρέως γνωστός στους καταναλωτές και τους εμπόρους, ώστε να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές του καταλλήλως.

Η απόφαση του Νομοθέτη για την υπαγωγή των ΕΦΔ αργότερα στον Συνήγορο του Καταναλωτή (με το άρθρο 3 του ιδρυτικού νόμου) υπήρξε καταλυτική για την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας και, εν γένει, για την αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων έγινε κατ' αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός, αφού ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέκτησε, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα επανεξέτασης των Πορισμάτων τους, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών Οργάνων, αλλά και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

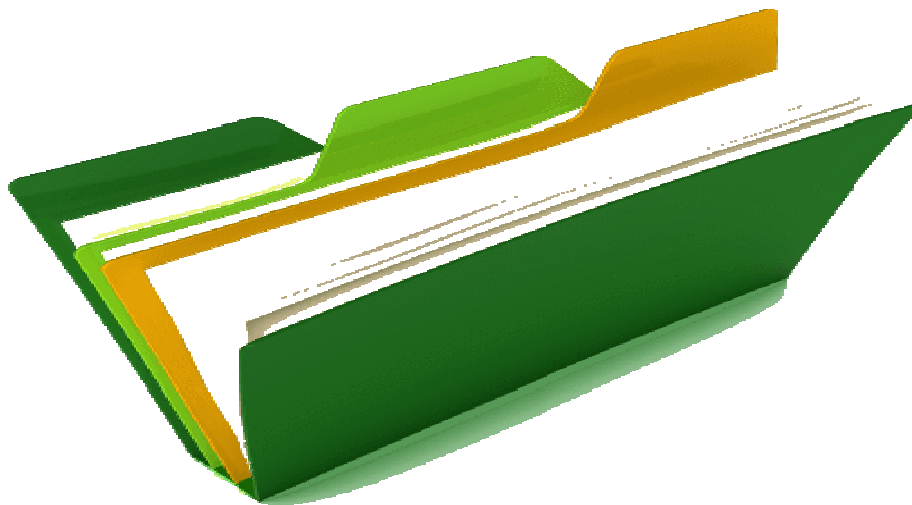
Πλέον, με το άρθρο 94, παρ. 2 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») οι αρμοδιότητες της σύστασης των ΕΦΔ, καθώς επίσης της τήρησης αρχείων των Πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, έχουν μεταβιβαστεί στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός Θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Εφεξής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατηρεί έναν επιτελικό γνωμοδοτικό ρόλο και επί καταναλωτικών διαφορών που δεν του έχουν υποβληθεί προς επίλυση απευθείας, λειτουργώντας κατ' ουσία ως δευτεροβάθμιο Όργανο που δύναται να επανεξετάζει - αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικού αιτήματος ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών - τα Πορίσματα που εκδίδουν οι ΕΦΔ.

3. Δομή της Έκθεσης

Στην παρούσα Ετήσια Έκθεση παρουσιάζεται αναλυτικά το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2013, κατά τον ακόλουθο τρόπο:

- Στο «Κεφάλαιο Β» γίνεται μια εμπειριστατωμένη γνωριμία του αναγνώστη με την Αρχή, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση, τα οικονομικά της στοιχεία και τη δημόσια προβολή και αναλύοντας, επιπλέον, τις πληροφοριακές και τεχνικές της υποδομές, με όλες τυχόν τις εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο «Κεφάλαιο Γ» παρατίθενται γενικά στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του έτους, αλλά και από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- Στο «Κεφάλαιο Δ», 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 περαιτέρω περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και τις τυχόν κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις του.
- Στο «Κεφάλαιο Ε», τέλος, 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 του 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.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή
3. Οργάνωση και στελέχωση
4. Οικονομικά στοιχεία
5. Υποδομές της Αρχής

Είναι σαφής και αδιαπραγμάτευτη η κεντρική επιδίωξη της Αρχής να εξασφαλίζεται η δίκαιη και αμερόληπτη διαμεσολάβησή της σε όλες τις καταναλωτικές διαφορές, που σημαίνει ότι καταναλωτές και προμηθευτές απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν άδικες, κακόπιστες ή και καταχρηστικές συμπεριφορές.

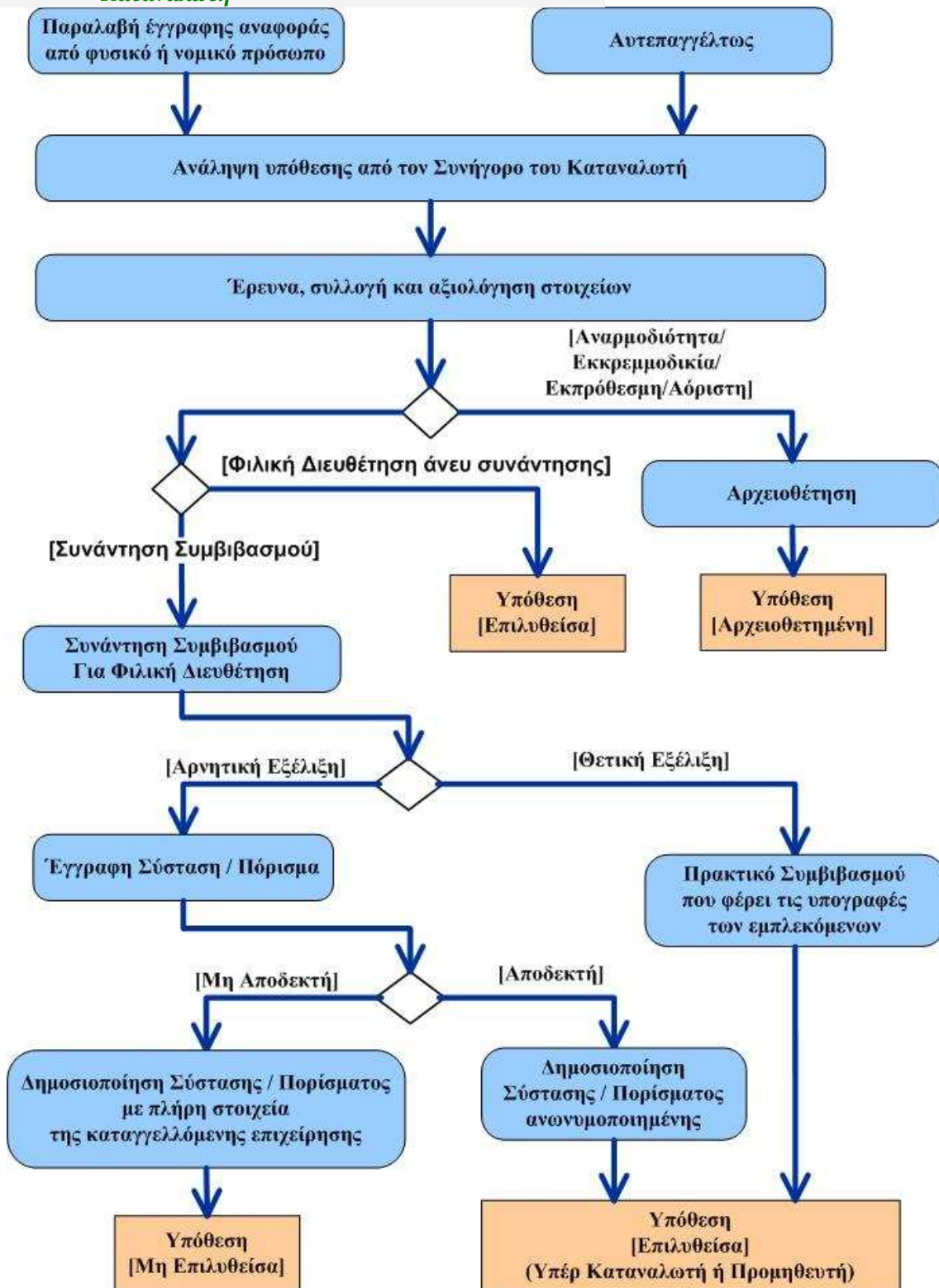
Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν τις αναφορές τους εγγράφως (με αυτοπρόσωπη παρουσία, με ταχυδρομική επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας), συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ: 114 71, Αθήνα). Η υποβολή μιας αναφοράς γίνεται αποδεκτή και σε απλό έντυπο. Μαζί με την αναφορά υποβάλλονται όλα τα έγγραφα που θεωρούνται από τον αναφέροντα χρήσιμα για τη διερεύνησή της (αντίγραφα συμβάσεων, τιμολογίων ή αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία με τον προμηθευτή, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ.).

Οι αναφορές 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 των Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων.

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία φιλικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η οποία εν συνεχεία μπορεί και να δημοσιοποιηθεί, εάν δεν γίνει αποδεκτή.



Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή



2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγούρου του Καταναλωτή

Πέραν της βασικής του αποστολής της διαμεσολάβησης για τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ο Συνηγός του Καταναλωτή ασκεί ορισμένες πρόσθετες αρμοδιότητες που κατά καιρούς ανατίθενται από την Πολιτεία, ενώ μπορεί να συζητά και να προχωρά στην ανάληψη αρμοδιοτήτων και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, σε συνεννόηση και σχετική συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

2.1. Εποπτεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (ECC-Greece)

2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του Θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τη συγχρηματοδότηση των εθνικών Κυβερνήσεων, 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 Νορβηγίας και της Ισλανδίας), εκτός της χώρας διαμονής τους. Ο ρόλος των Κέντρων είναι, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση μίας καταναλωτικής διαφοράς, κατά το πρότυπο λειτουργίας του Συνηγούρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα.

Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε από τη συγχώνευση δύο παλαιότερων Δικτύων: (α) του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, που είχε εγκαινιαστεί το 2001, και (β) του Δικτύου των λεγόμενων «Ευρωθυρίδων», που είχε δημιουργηθεί στις αρχές της δεκαετίας του 1990 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία επιλεγμένη ομάδα Περιφερειακών Καταναλωτικών Οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές που συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Πράγματι, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή έρχεται να ανταποκριθεί στη σημερινή ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών στην πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών ανάμεσα στα κράτη-μέλη, ούτως ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.



2.1.2. Παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα

Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) της Ελλάδας λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Ακολούθησε μία διετής περίοδος αναστολής της λειτουργίας του Κέντρου, το οποίο από την 1η Ιανουαρίου 2012 τέθηκε εκ νέου σε επιχειρησιακή ετοιμότητα και λειτουργεί κανονικά ως ενεργό μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου υπό την εποπτεία πλέον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με τη θεσμική παρότρυνση της Ελληνικής Πολιτείας και την ένθερμη υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τονίζεται ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας ήταν, εκτός όλων 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, ακόμη, ότι η επάνοδος σε επιχειρησιακή δράση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας κατέστη -και εξακολουθεί να παραμένει- δυνατή χάρη στην απολύτως εθελοντική (άμισθη) συνεισφορά ορισμένων εκ των Ειδικών Επιστημόνων που εργάζονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς μέχρι σήμερα, τρίτο χρόνο επαναλειτουργίας του Κέντρου, παραμένει σε εκκρεμότητα η απαραίτητη πρόσληψη προσωπικού.

Πίνακας 1: Εθελοντική στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2013)

Όνοματεπώνυμο	Άμισθη θέση που κατέχει στο ΕΚΚ	Έμισθη θέση που κατέχει στον Συνήγορο του Καταναλωτή
Δημήτρης Μάρκου	Director	Αναπληρωτής Συνήγορος
Δρ. Βασιλική Μπώλου	Deputy Director	Βοηθός Συνήγορος
Αριστοτέλης Σταμούλας	Senior administrator – Consumer advisor – Case handler	Ειδικός Επιστήμονας (Ανθρώπινα Δικαιώματα)
Μαρία Αρχοντάκη	Consumer advisor – Case handler	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Όλγα Αλεξίου	Consumer advisor – Case handler	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ελένη Αθανασίου	Consumer advisor – Case handler	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ανδρέας Ασημάκος	Consumer advisor – Case handler	Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)
Βησσαρίων Παπαγιάννης	IT Specialist – Web administrator	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Μαρία Δημητρακοπούλου	Secretary – Information requests handler	Μετακλητή υπάλληλος (διορισμένη στο γραφείο του Αναπληρωτή Συνηγόρου)

Παρά τις αρνητικές προοπτικές για το μέλλον που δημιουργεί το ουσιώδες πρόβλημα της μη στελέχωσης του Κέντρου με ειδικευμένο προσωπικό αποκλειστικής απασχόλησης, είναι σημαντικό ότι η χώρα μας κατορθώνει επί του παρόντος τουλάχιστον, μέσα από την εθελοντική προσπάθεια του Συνηγόρου του Καταναλωτή, να είναι μέτοχος -και, μάλιστα, με πανθομολογούμενη επιτυχία και αναγνωρισμένη αποτελεσματικότητα- σε έναν σημαντικό Θεσμό, με εδραιωμένη την παρουσία του σε όλα τα κράτη-μέλη, στον οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει τεράστια σημασία όχι μόνο για αυτή καθ' αυτή την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για τη βελτίωση βασικών μακρο-οικονομικών δεικτών που σχετίζονται εκ θεμελίων με την ανάπτυξη του διασυννοριακού εμπορίου.

Η επίσημη αξιολόγηση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, που διενεργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το πρώτο έτος λειτουργίας του (2012)⁵ υπό την αιγίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, έδειξε πολύ ικανοποιητική επίτευξη ποσοτικών και ποιοτικών στόχων (συνολική βαθμολογία 7 στα 10), καταλήγοντας με την παραδοχή του αρμόδιου Ευρωπαϊκού αξιωματούχου ότι το Κέντρο κάνει υποδειγματική δουλειά υπό αντικειμενικά εξαιρετικά δύσκολες οικονομικές συνθήκες.

Έτσι, σε συνδυασμό με τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που ήδη παρέχει για την επίλυση διαφορών ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές εντός της επικράτειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αναδειχθεί σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες και παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών για την καθολική, αποτελεσματική προστασία των πολιτών σε όλο το φάσμα των καταναλωτικών συναλλαγών τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας διαθέτει ξεχωριστό δίγλωσσο (στα Ελληνικά και τα Αγγλικά) διαδικτυακό τόπο (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html), που φιλοξενείται ως micro-site στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Έχει, δε, 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.

2.2. Εξωδικαστική ρύθμιση χρεών

Με τον ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130) 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, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, δικηγόρους-μέλη Δικηγορικών Συλλόγων, άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα).

⁵ Επίκεινται σύντομα τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του Κέντρου και για το 2013.

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, με συνολικό προϋπολογισμό 1.530.000,00 ευρώ. Με την υπ'αριθ. Ζ5-2218/10-12-2013 Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, αποφασίστηκε η παράταση ισχύος του εν λόγω προγράμματος έως και τις 13-6-2013 και τροποποιήθηκε η ημερομηνία ολοκλήρωσης (31^η Δεκεμβρίου 2014) του οικονομικού αντικείμενου του έργου.

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 οφειλότες χρήσιμοι 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.

Επισημαίνεται ότι η τροποποίηση του ανωτέρω νομοθετικού πλαισίου με τον ν. 4161/2013 (ΦΕΚ Α' 143) επέφερε κατάργηση του εξωδικαστικού συμβιβασμού, ο οποίος όπως εισήχθη δεν είχε δυστυχώς την προσδοκώμενη αποτελεσματικότητα (βλ. Κεφάλαιο Δ, παρ. 1.1.1 «Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010»).

Με το άρθρο 11 του συγκεκριμένου νόμου, ο εξωδικαστικός συμβιβασμός τροποποιήθηκε σε «διαδικασία προδικαστικού συμβιβασμού», στο πλαίσιο της οποίας τα μέρη δύνανται, προτού επιληφθεί η Δικαιοσύνη, να προσφύγουν σε διαμεσολαβητικό Θεσμό. Η εμπλοκή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη νέα διαδικασία συνίσταται στην παροχή συμβουλευτικής συνδρομής, κατ' απαίτηση των οφειλετών.

2.3. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

Με το άρθρο 1, παρ. 3 του ν. 4224/2013 (ΦΕΚ Α' 288) εισάγεται ένας νέος τρόπος διαπραγμάτευσης μεταξύ οφειλετών-δανειστών για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, αξιοποιώντας το κύρος και τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η διαμεσολάβηση θα σχετίζεται ιδίως με θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (πρόκειται να εκδοθεί με σκοπό τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών και να τεθεί σε εφαρμογή το αργότερο στις 31-12-2014), ο οποίος θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, διατάξεις σχετικά με τις διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνου, τις διαδικασίες αξιολόγησης της δυνατότητας αποπληρωμής, δεσμευτικούς κανόνες συμπεριφοράς των τραπεζών με σαφή χρονοδιαγράμματα, όρους επικοινωνίας μεταξύ πιστωτικών ιδρυμάτων και δανειστών, κ.λπ.

Στις διατάξεις του συγκεκριμένου Κώδικα θα αξιοποιούνται οι ορισμοί του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», με βάση τους οποίους οι τράπεζες θα λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την παροχή λύσεων/αναδιαρθρώσεων δανείων που βρίσκονται σε καθυστέρηση πληρωμής.

Οι όροι και η διαδικασία μεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή μεταξύ πιστωτών και οφειλετών, όπως επίσης κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια, πρόκειται να καθοριστούν με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης-Ανταγωνιστικότητας και Δικαιοσύνης-Διαφάνειας-Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

2.4. 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 νόμου της Αρχής, που πλέον 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».

2.5. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

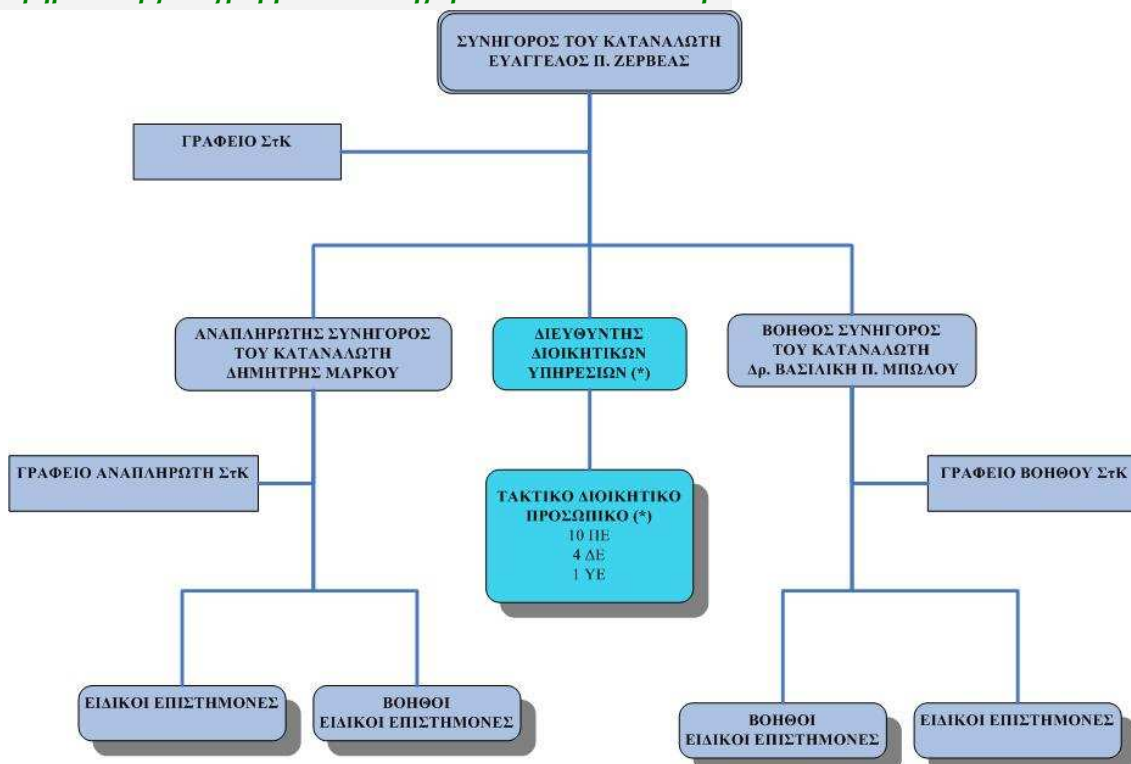
Με το άρθρο 12 του ν. 2251/1994 συνιστάται Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.) στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό Όργανο στον Υπουργό επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών, με τη συμμετοχή και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Επίσης, δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42, παρ. 2 του ν. 4177/2013 (ΦΕΚ Α' 173) και ισχύει, ανατίθεται γνωμοδοτική αρμοδιότητα στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος παρέχει αιτιολογημένη γνώμη στον Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, ύστερα από την υποβολή σχετικού ερωτήματος της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, επί καταγγελιών που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της τελευταίας.

3. Οργάνωση και στελέχωση

Η οργανωτική δομή της Αρχής απεικονίζεται σχηματικά στο ακόλουθο Γράφημα:

Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή



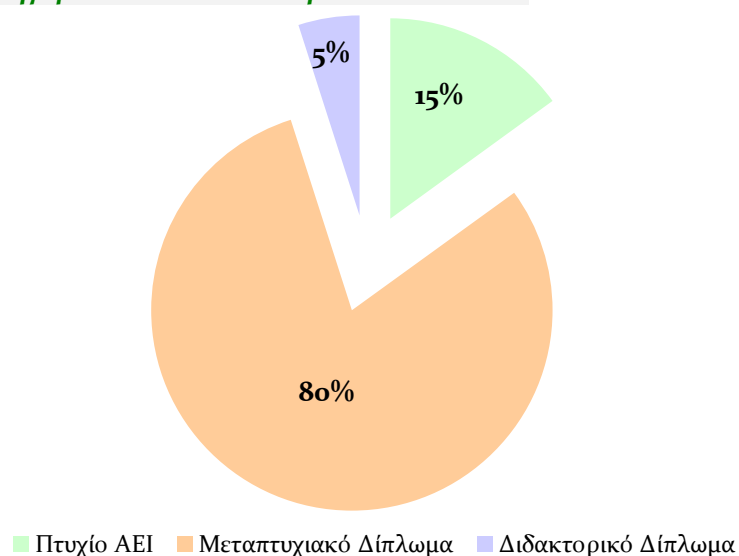
Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Προέδρου της Αρχής και των δύο Βοηθών του, είναι τριάντα (30) άτομα, εκ των οποίων έντεκα (11) άνδρες και δεκαεννέα (19) γυναίκες.

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 ιδρυτικού του νόμου.

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

Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή



Επισημαίνεται ότι στην Αρχή προβλέπεται η πλήρωση, επιπλέον, δεκαπέντε (15) θέσεων τακτικού διοικητικού προσωπικού, καθώς και μίας (1) θέσης Διευθυντή Διοικητικών Υπηρεσιών, οι οποίες από συστάσεώς της παραμένουν κενές.

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 Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, με την οποία θα καθορίζεται ο αριθμός των κενών οργανικών θέσεων που θα καταργηθούν.

Στο μεταξύ, η διοικητική υποστήριξη της Υπηρεσίας παρέχεται από το μετακλητό προσωπικό των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, συνεπικουρούμενου σε κρίσιμους και πιο απαιτητικούς τομείς ευθύνης (π.χ. οικονομική διαχείριση, επιμέλεια εξερχόμενης αλληλογραφίας, οργάνωση δημόσιων σχέσεων με φορείς και υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό, διεκπεραίωση αιτημάτων Κοινοβουλευτικού ελέγχου, κ.λπ.) από συγκεκριμένα μέλη του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής, στα οποία έχουν ανατεθεί -με Απόφαση του Προέδρου- ειδικά καθήκοντα, παράλληλα και σε συνδυασμό με την τακτική διεκπεραίωση των λοιπών προβλεπόμενων καθηκόντων τους.

Πίνακας 2: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2013).

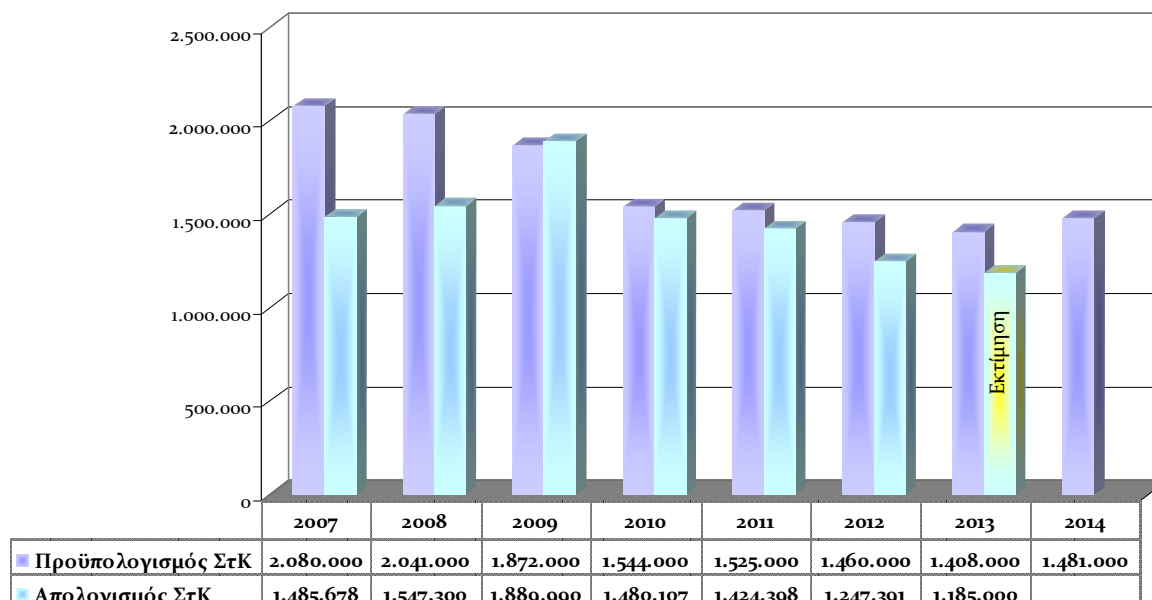
Κατηγορία προσωπικού	Πλήθος
Διοίκηση της Αρχής	3
Ειδικοί Επιστήμονες	15
Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες	5
Προσωπικό γραφείων Συνηγόρου του Καταναλωτή και Βοηθών Συνηγόρων (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου, κατ' άρθρο 5, παρ. 6 του ν. 3297/2004)	7
ΣΥΝΟΛΟ	30

4. Οικονομικά στοιχεία

<u>Χρηματοδότηση Συνηγόρου του Καταναλωτή (2013):</u>	- 3,6 % (σε σχέση με το 2012) - 32,3 % (σε σχέση με το 2007)
<u>Χρηματοδότηση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2013):</u>	- 82,1% (σε σχέση με το 2012)
<u>Οικονομικός αντιλογισμός επιλυθεισών διαφορών:</u>	30.739.550 € (όλα τα χρόνια)
	753.475 € (το 2013)

Το 2013, οι ονομαστικές πιστώσεις του τακτικού Προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.408.000 ευρώ, μειωμένες κατά 3,6% σε σχέση με το 2012, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις για το ίδιο διάστημα (2013) εκτιμάται ότι θα είναι σημαντικά μικρότερες (κατά 15,8%) σε σχέση με τις πιστώσεις (περίπου στα 1.185.000 ευρώ). Για το επόμενο έτος (2014), οι πιστώσεις εμφανίζονται ελαφρά αυξημένες (κατά περίπου 5,2%), ανερχόμενες στα 1.481.000 ευρώ.

Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή

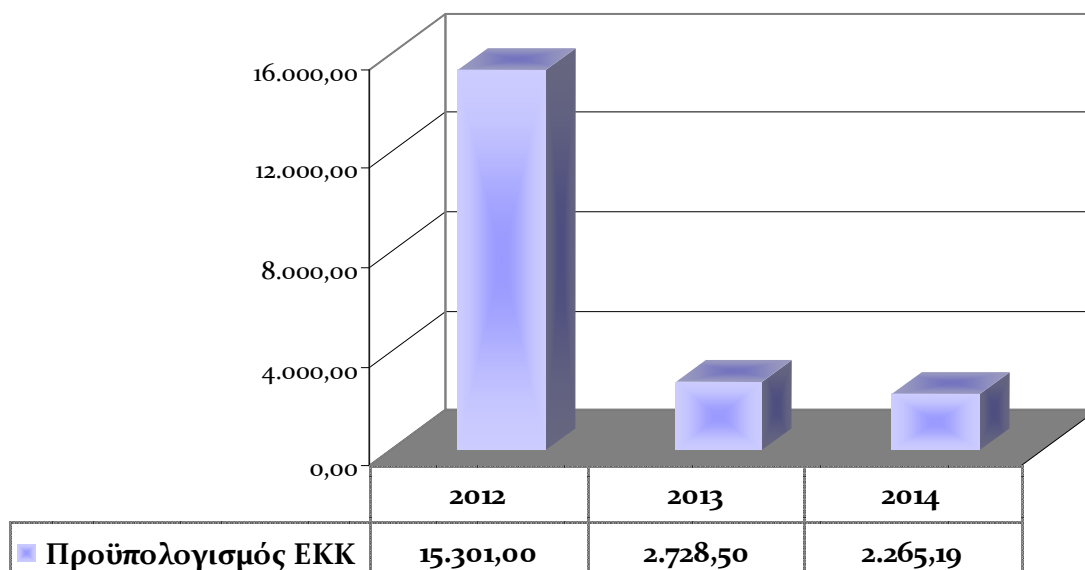


Σε ό,τι αφορά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, ο συνολικός του προϋπολογισμός⁶ για το 2012 ανήλθε σε 15.300,00 ευρώ, ενώ ο αντίστοιχος του 2013

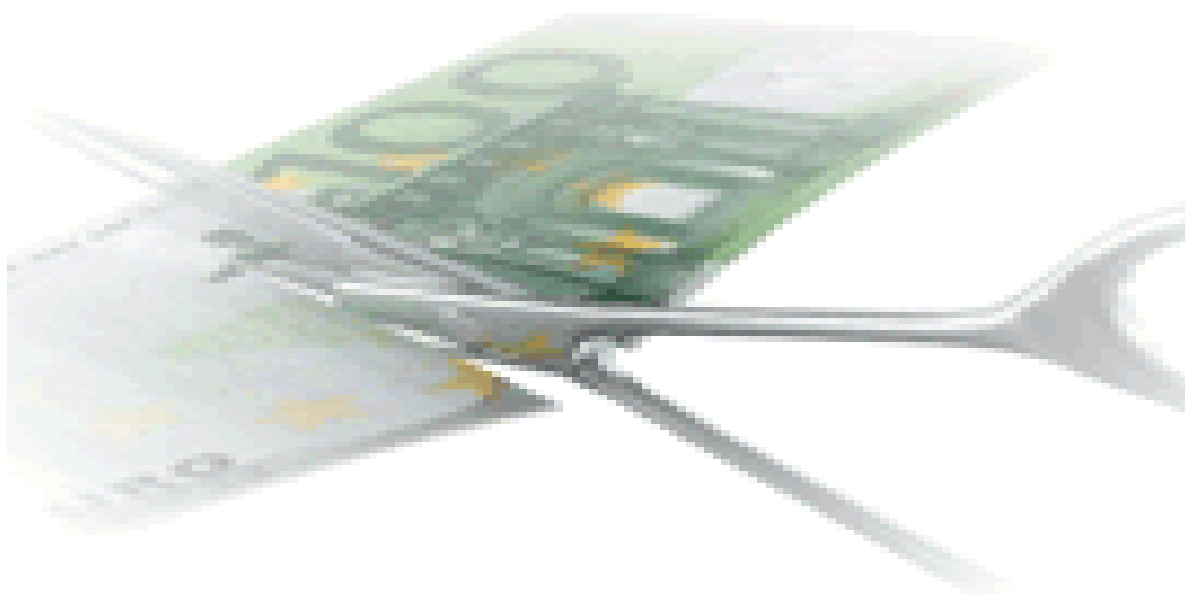
⁶ Προκύπτει από ποσοστιαία συγχρηματοδότηση «50-50» της Ελληνικής Κυβέρνησης και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

περιορίστηκε στο κατά πολύ μικρότερο ποσόν των 2.728,50 ευρώ, καθιστώντας το Ελληνικό Κέντρο το οικονομικότερο από άποψη λειτουργικής δαπάνης σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η προϋπολογισμένη δαπάνη του Κέντρου κυμαίνεται στα ίδια πολύ χαμηλά επίπεδα (παρουσιάζοντας, μάλιστα, σταθερά μειούμενη πορεία με την πάροδο των ετών) και για το 2014 (2.265,19 ευρώ).

**Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών
Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας**



Η εξήγηση αυτού του «χρηματοδοτικού παραδόξου», δεδομένου ότι μιλούμε για έναν Ευρωπαϊκό Θεσμό που στα υπόλοιπα κράτη-μέλη κοστίζει πολλαπλάσια, εντοπίζεται στην παντελή απουσία μισθολογικού ή ασφαλιστικού κόστους για το προσωπικό του Ελληνικού Κέντρου, καθώς -όπως προαναφέρθηκε- το προσωπικό αυτό απαρτίζεται από υπαλλήλους του Συνηγόρου του Καταναλωτή που απλώς εθελοντικά συνεισφέρουν στη λειτουργία του.



5. Υποδομές της Αρχής

5.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών

Εξοπλισμός Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Ο υποστηρικτικός εξοπλισμός της Αρχής περιλαμβάνει τα εξής:

1. 40 σταθμούς εργασίας-προσωπικούς υπολογιστές (desktop με λειτουργικό σύστημα Windows XP Professional) και ισάριθμες οθόνες (19' ή 22'), τα οποία κατανέμονται ως εξής:
 - ο Ένας (1) σταθμός εργασίας για κάθε υπάλληλο της Αρχής.
 - ο Τρεις (3) σταθμοί εργασίας, οι οποίοι χρησιμοποιούνται ως εξυπηρετητές⁷ του Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής (σε παραγωγική λειτουργία και stand-by).
 - ο Τρεις (3) σταθμοί εργασίας, που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά σε βοηθητικές λειτουργίες.
 - ο Τέσσερις (4) σταθμοί εργασίας stand-by.
2. Έναν (1) φορητό σταθμό εργασίας (laptop) για τις ανάγκες του Προέδρου της Αρχής.
3. Οκτώ (8) πολυμηχάνηματα (εκτύπωσης, σάρωσης, φαξ), τα οποία καλύπτουν:
 - ο Τις ανάγκες εκτύπωσης όλων των εγγράφων της Αρχής.
 - ο Τις ανάγκες σάρωσης όλων των εισερχόμενων εγγράφων της Αρχής.
 - ο Τις ανάγκες αποστολής και λήψης φαξ.
4. Ένα (1) φωτοαντιγραφικό πολυμηχάνημα.
5. Έναν (1) πρόσθετο (laser, μονόχρωμο) εκτυπωτή.
6. Έναν (1) έγχρωμο (laser) εκτυπωτή.
7. Έναν (1) επιτραπέζιο (έγχρωμο) scanner εγγράφων.
8. Ένα (1) τηλεφωνικό κέντρο, το οποίο εξυπηρετεί 10 εξωτερικές τηλεφωνικές γραμμές.
9. Τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό (routers, switches) για τις ανάγκες σύνδεσης της Αρχής στο διαδίκτυο.

⁷ Πρέπει να επισημανθεί ότι ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του καταναλωτή, όπως και η υποδομή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φιλοξενούνται εκτός της Αρχής, από πάροχο τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (web hosting & corporate email services). Ως εκ τούτου, δεν υπάρχει σχετική υποδομή εντός του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Λογισμικό υποδομών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων (εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές).

Επισημαίνεται ότι η Στρατηγική που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ήδη από το 2000 («Strategy for the Internal Use of Open Source Software-OSS»), καθώς και κάποιες άλλες επίσημες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. «The Open Source Software in European Public Administrations-OSEPA Project»), προωθούν επισταμένα και συστηματικά την υποστήριξη της χρήσης «ελεύθερου λογισμικού», δηλαδή προγραμμάτων για ηλεκτρονικούς υπολογιστές, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, να αντιγραφούν, να μελετηθούν, να τροποποιηθούν και να αναδιανεμηθούν χωρίς περιορισμούς, εν αντιθέσει με το «κλειστό λογισμικό», που κατασκευάζεται και πωλείται από εταιρείες με κύριο σκοπό το κέρδος.

Είναι προφανές ότι η χρήση ελεύθερου λογισμικού, ειδικά από τις Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα, συνιστά άκρως συμφέρουσα επιλογή όχι μόνο από τεχνικής, αλλά και από οικονομικής άποψης, δεδομένου ότι η λειτουργική και δημοσιονομική ωφέλεια που μπορεί να προκύψει σε βάθος χρόνου χάρη στην πλήρη ανεξαρτησία από προμηθευτές και μονοπώλια κλειστού λογισμικού είναι τεράστια.

Και αυτό διότι οι εφαρμογές ελεύθερου λογισμικού αξιοποιούν κατά κανόνα υπάρχουσες υποδομές και δεν απαιτούν πρόσθετες κοστοβόρες επενδύσεις, αναπτύσσονται σε μεγάλη κλίμακα και συντηρούνται με μηδαμινό κόστος, επιδέχονται συνεχούς βελτίωσης και περαιτέρω ανάπτυξης με απλά μέσα, διασφαλίζουν υψηλή διαλειτουργικότητα προγραμμάτων και υπηρεσιών με ασφάλεια και αξιοπιστία, ενώ την ίδια στιγμή ευνοούν την υιοθέτηση και την τυποποίηση καλών πρακτικών στη Δημόσια Διοίκηση.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν αποτελεί μόνο εκφραστή μιας σύγχρονης διεθνούς τάσης, που ενθαρρύνει ολοένα περισσότερο τη χρήση ελεύθερου λογισμικού σε όλους τους τομείς, αλλά συνιστά ταυτόχρονα παράδειγμα έξυπνης αξιοποίησης διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, συνετούς χρήσης των δημόσιων πόρων και εξορθολογισμού των δαπανών. Εκτός αυτών, η Αρχή χρησιμοποιεί το ακόλουθο κλειστό λογισμικό:

1. Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας (Windows XP Professional).
2. Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.

Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής)

Το εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής, το οποίο χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της λειτουργίας της (π.χ. ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και παρακολούθηση υποθέσεων), έχει υλοποιηθεί εξ ολοκλήρου με εσωτερικούς πόρους, χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού. Μάλιστα, στο Σύστημα αυτό, από το 2009 (που τέθηκε σε λειτουργία) γίνονται συνεχώς αναβαθμίσεις και βελτιώσεις, με στόχο την περαιτέρω αυτοματοποίηση των διαδικασιών και την ελαχιστοποίηση της «χέρι με χέρι» διακίνησης εγγράφων.

5.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>)⁸ έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς 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 γύρω από τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Κατά το 2013, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως είναι η δημοσιοποίηση Πορισμάτων-Συστάσεων, η αποστολή Μηνυτήριων Αναφορών προς τις αρμόδιες δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ., καθώς και με τη νεότερη νομοθεσία και νομολογία σχετικά με καταναλωτικά θέματα.



Αξίζει, επίσης, να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή για άλλη μία χρονιά, αφού το 2013 δέχτηκε κατά 1,2% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με το 2012. Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις συχνές ερωτήσεις, τη νομοθεσία-νομολογία, τις εκδοθείσες Συστάσεις, καθώς και με τα ενημερωτικά φυλλάδια που έχει εκδώσει η Αρχή.

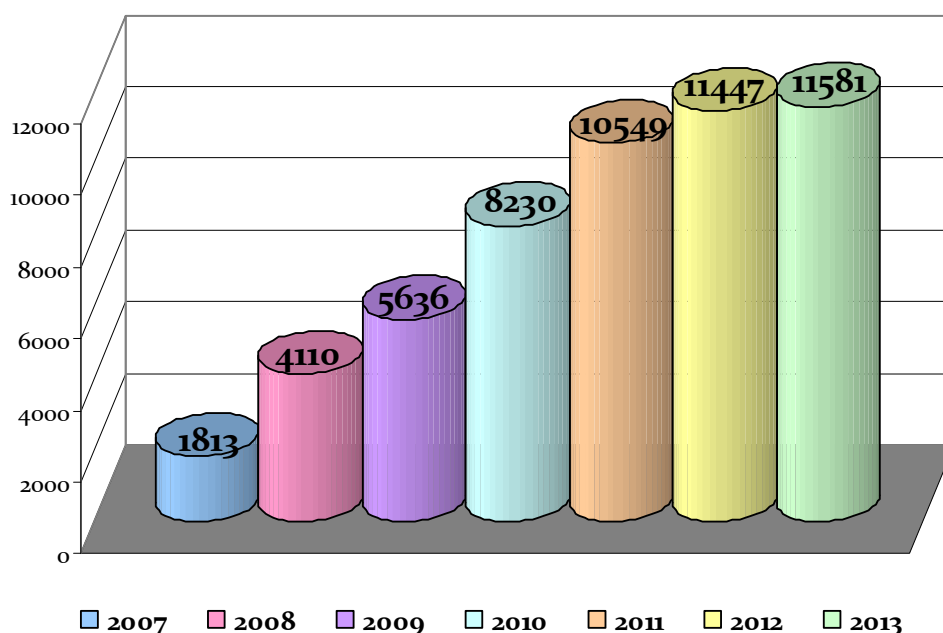
Στο πλαίσιο του εποπτευόμενου από την Αρχή Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, συντηρείται, ενημερώνεται και αναβαθμίζεται διαρκώς (επίσης, χωρίς καμία επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού) ο δικτυακός τόπος του Κέντρου (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html).

Σημειώνεται, τέλος, η συχνή παρουσία του Προέδρου της Αρχής και του Αναπληρωτή του, κκ. Ζερβέα και Μάρκου, σε τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με σκοπό την ενημέρωση των καταναλωτών.



⁸ Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, ο δικτυακός τόπος της Αρχής δεν φιλοξενείται σε υποδομές εντός της Αρχής, αλλά σε υποδομές παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (web hosting).

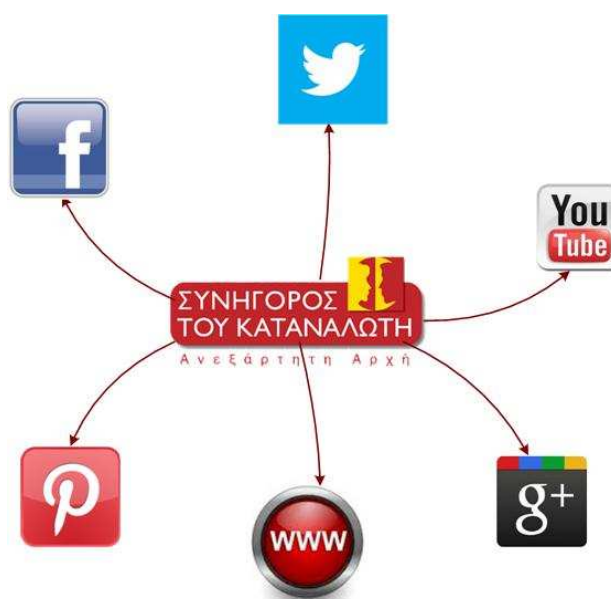
Γράφημα 6: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή - Μέσος όρος επισκέψεων⁹ σε μηνιαία βάση



5.3. Παρουσία της Αρχής στα κοινωνικά δίκτυα

Στο πλαίσιο προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό την ενίσχυση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ φορέων του Δημοσίου και των πολιτών, η Αρχή μας υιοθέτησε τη σύγχρονη γενικευμένη τάση του αποκαλούμενου «social media marketing» και εγκαινίασε μέσα στο 2013 την παρουσία της στα κυριότερα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, Google+, Pinterest και Youtube) ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων της (συμπεριλαμβανομένων εκείνων του εποπτευόμενου Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας).

Μέχρι σήμερα, την Αρχή «ακολουθούν» σε όλα τα μέσα συνολικά 1.544 καταναλωτές, οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις της και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες «φίλους» τους. Ο αριθμός αυτός προβλέπεται να πολλαπλασιαστεί μέσα στο 2014. Ουσιαστικά, με τη διασπορά των ανακοινώσεων της Αρχής κατ' αυτόν τον τρόπο και την ανακατεύθυνση, μέσα από τα social media, μεγάλο αριθμού χρηστών στην ιστοσελίδα της επιτυγχάνεται αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου (άρα, και επέκταση της αύξησης των γνώσεων των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους), καθώς επίσης μεγέθυνση



⁹ Το πλήθος των επισκέψεων αφορά σε μοναδικούς επισκέπτες ανά μήνα. Ο συνολικός αριθμός επισκέψεων είναι περίπου κατά 27% μεγαλύτερος σε σχέση με πέρυσι (14.700 επισκέψεις ανά μήνα).

της αναγνωρισιμότητας (brand awareness) του Συνηγόρου του Καταναλωτή από το κοινό.

Είναι, μάλιστα, προγραμματισμένες για το άμεσο μέλλον περαιτέρω δραστηριότητες «internet marketing» (π.χ. search engine optimization, video marketing, link building, e-mail marketing, viral marketing, κ.λπ.), μέσω των οποίων εκτιμάται ως εφικτή η ακόμα μεγαλύτερη αύξηση της επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας της Αρχής σε πανελλήνιο επίπεδο, αλλά και η τοποθέτησή της μεταξύ των καλύτερων (από άποψης συχνότητας επισκέψεων) στη Δημόσια Διοίκηση.

Επισημαίνεται ότι με την αξιοποίηση των social media δόθηκε η ευκαιρία στην Αρχή μας να εμπλουτίσει την κλασική (μέσω τηλεφώνου ή με φυσική παρουσία των καταναλωτών στα γραφεία της) Υπηρεσία Εξυπηρέτησης κοινού που διαθέτει, καθιστώντας πλέον δυνατή και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών (248 μέσα στο 2013) μέσω της απάντησης μηνυμάτων.

Στατιστικά, το κοινό που λαμβάνει τις ανακοινώσεις της Αρχής είναι κατά 46% γυναίκες και 54% άνδρες, ο κύριος όγκος των οποίων ηλικιακά ανήκει στα γκρουπ «25-34» και «35-44» (μικρότερη προς το παρόν, αλλά σίγουρα υπολογίσιμη ομάδα κοινού που «παρακολουθεί» τον Συνήγορο του Καταναλωτή στα social media ανήκει, επίσης, στα ηλικιακά γκρουπ «18-24» και «45-54»).



5.4. Βιβλιοθήκη

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει βιβλιοθήκη με υλικό (βιβλία και περιοδικές εκδόσεις) που καλύπτει ευρύ φάσμα γνωστικών αντικειμένων, συναφών με το αντικείμενο ενασχόλησης της Αρχής (π.χ. Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, Δίκαιο ανταγωνισμού, εμπορικό-ενοχικό Δίκαιο, ασφαλιστική και τραπεζική νομοθεσία, Δίκαιο των μεταφορών, της ενέργειας, της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών, των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και του τουρισμού, κ.λπ.).

Αυτή τη στιγμή, ο αριθμός των τίτλων προσεγγίζει τους 600, ενώ οι τόμοι των περιοδικών εκδόσεων πλησιάζουν τους 400 και σε αυτές συγκαταλέγονται ο Κώδικας Νομικού Βήματος, η Ελληνική Δικαιοσύνη, το Νομικό Βήμα, η Διοικητική Δίκη, η Πολιτική Δικονομία, η Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου, η Επιθεώρηση Τραπεζικού Δικαίου, κ.λπ.

Η βιβλιοθήκη είναι ανοικτή κατά τις ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (9:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους ή άλλους ενδιαφερόμενους), οι οποίοι θέλουν να μελετήσουν σχετικό υλικό επί τόπου. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη δεν λειτουργεί και ως δανειστική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

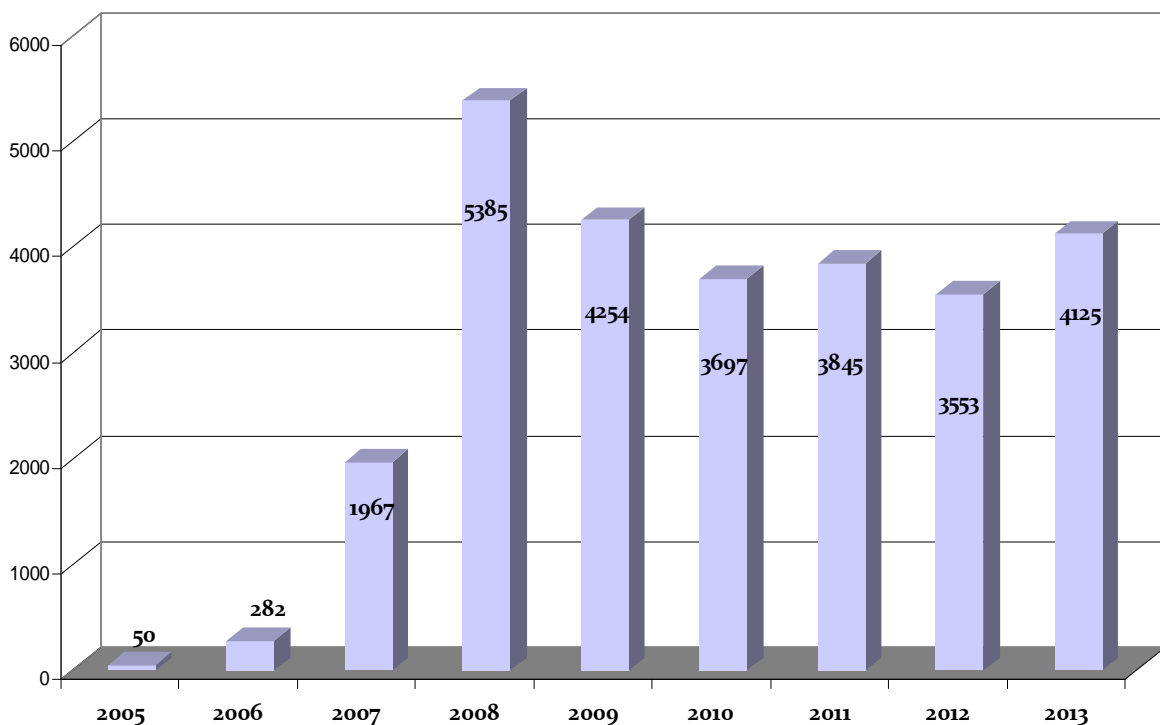
1. Τρέχοντα (για το 2013) στατιστικά στοιχεία αναφορών
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

1. Τρέχοντα (για το 2013) στατιστικά στοιχεία αναφορών

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά το 2013, συμπεριλαμβανομένων των παρεμβάσεων που πραγματοποίησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο των αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων του, ανήλθε σε 4.125, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2012 κατά 16,1% και παρότι στο αντίστοιχο χρονικό διάστημα (2012-2013) η ιδιωτική κατανάλωση εξακολούθησε την πτωτική πορεία των τελευταίων χρόνων, σημειώνοντας και νέα μείωση κατά 6,7%¹⁰.

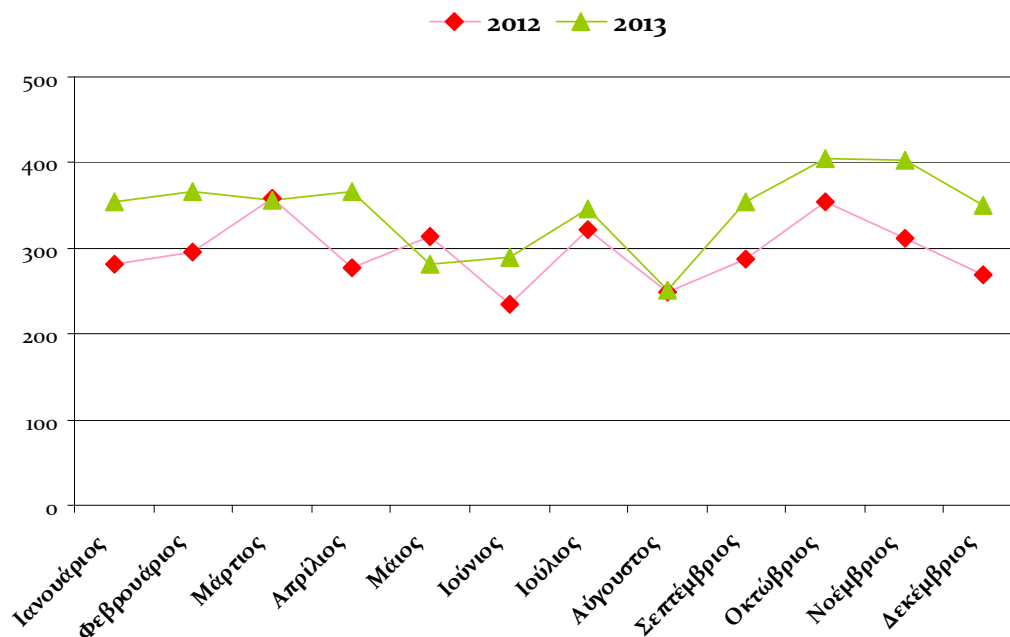
Δηλαδή, αν και εν μέσω οικονομικής ύφεσης ο όγκος των καταναλωτικών συναλλαγών έχει γενικά περιοριστεί, εντούτοις κάτι τέτοιο δεν μεταφράζεται σε λιγότερες καταναλωτικές διαφορές, η μεγάλη αυξητική τάση του αριθμού των οποίων καταδεικνύει μια υπαρκτή ανάγκη των πολιτών για τη λειτουργία ενός θεσμικού μηχανισμού φιλικής επίλυσης, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή



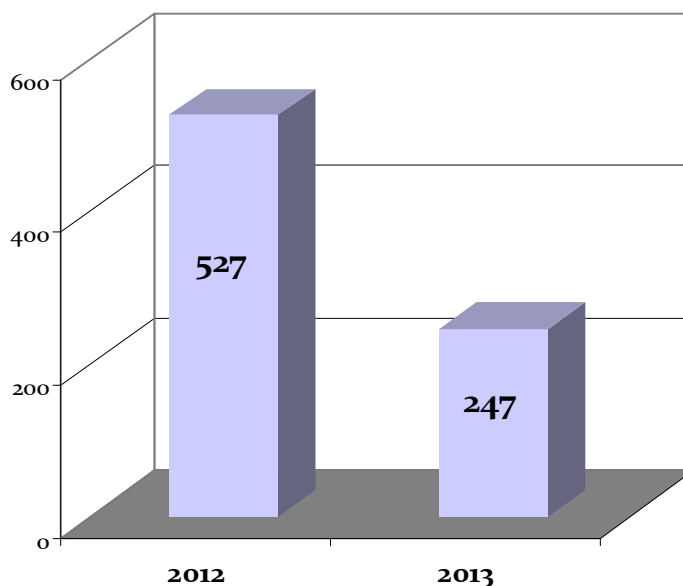
¹⁰ Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών, «Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2014», Πίνακας 1.3 «Βασικά μεγέθη της Ελληνικής Οικονομίας», σελ. 24, Αθήνα, Νοέμβριος 2013.

Γράφημα 8: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών και σύγκριση με το περασμένο έτος



Επίσης, στο πλαίσιο λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, η Αρχή δέχθηκε και επεξεργάστηκε 247 νέες αναφορές, είτε Ελλήνων καταναλωτών κατά επιχειρήσεων με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση είτε καταναλωτών που διαμένουν σε κράτη-μέλη της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας) κατά Ελλήνων προμηθευτών, ανεβάζοντας τον γενικό αριθμό των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2013 και αφορούν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών σε 4.372.

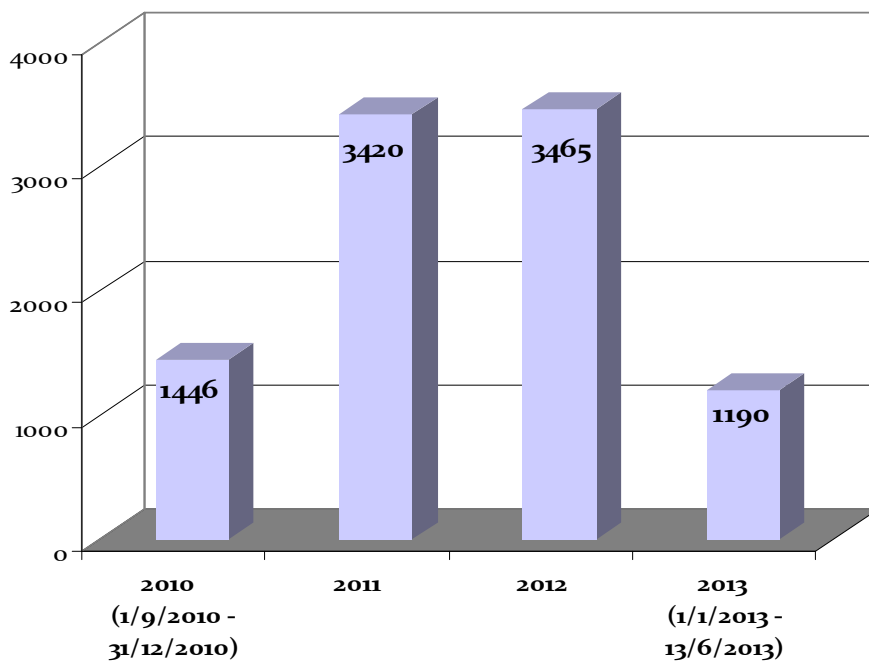
Γράφημα 9: Ετήσια εξέλιξη αριθμού καταγγελιών στο ΕΚΚ Ελλάδας (υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή)



Εν πρώτοις, παρατηρείται μια μεγάλη μείωση (της τάξης του 53,1%) φέτος σε σχέση με πέρυσι στις αναφορές του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή. Θα πρέπει, ωστόσο, να σημειωθεί ότι αυτό το δεδομένο δεν αναπαριστά πραγματική ποσοστιαία μεταβολή των αναφορών ανάμεσα στα δύο έτη, καθώς ο αριθμός των αναφορών του έτους 2012 (527), μέσα στο οποίο σημειώτεον ο Συνήγορος του Καταναλωτή για πρώτη φορά ανέλαβε την εποπτεία του Κέντρου, συμπεριλάμβανε και όλες τις εκκρεμούσες υποθέσεις από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

Τέλος, το 2013 στην Αρχή υποβλήθηκαν και 1.190 αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών, στο πλαίσιο της σχετικής αρμοδιότητας που της είχε ανατεθεί με τον ν. 3869/2010 και η οποία (αρμοδιότητα) από 13 Ιουνίου 2013 έχει καταργηθεί, δυνάμει των νεότερων τροποποιητικών διατάξεων του ν. 4161/2013.

Γράφημα 10: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν.3869/2010



1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	80,5 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	84 ημέρες (στο σύνολο)
	51 ημέρες (το 2013)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί στο σύνολο περισσότερες από 27.000 έγγραφες αναφορές καταναλωτών¹¹, παράγοντας άκρως ικανοποιητικά αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, ποσοστό 80,5% των αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (73,2% υπέρ καταναλωτή, 7,3% υπέρ προμηθευτή).

Υπολείπονται όσες διαφορές δεν κατέστη δυνατό να επιλυθούν φιλικά, παρά την εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων επίτευξης συμβιβασμού (19,5%), γεγονός πάντως που δεν μπορεί να αποδοθεί σε τυχόν έλλειμμα αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού για το ανέφικτο της επίλυσης συνήθως ευθύνονται η ιδιόμορφη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ. αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τα δεδομένα της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς) και, ενίοτε, η παντελής έλλειψη συναινετικού πνεύματος μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

Το πόσο πράγματι υψηλό, ακόμα και για τα διεθνή δεδομένα, κρίνεται το ως άνω ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών χάρη στη διαμεσολάβηση της Αρχής προκύπτει από απλή αντιπαραβολή με το αντίστοιχο ποσοστό φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνεται στις διασυνοριακές διαφορές με τη διαμεσολάβηση του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το οποίο για το 2012 είχε ανέλθει σε 44,6%¹².

Από κει και πέρα, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει την επίλυση των διαφορών που επιλαμβάνεται εντός χρόνου που γενικά δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τις 84 ημέρες, χρονικό διάστημα που καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 51 ημέρες), εάν ο συγκεκριμένος υπολογισμός γίνει ξεχωριστά για το 2013¹³.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης υποθέσεων.

Χρονική περίοδος αναφοράς	Κατ' έτος				Συνολικά (2010-2013)
	2010	2011	2012	2013	
Μέσος χρόνος επίλυσης υποθέσεων (σε ημερολογιακές ημέρες)	49	50	54	51	84

¹¹ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών (συνολικά 9.521 αιτήσεις) και αναφορές στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας (συνολικά 774 αναφορές).

¹² Βλ. European Consumer Centres Network Annual Report 2012 (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/ecc_infographic_en.htm).

¹³ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2013 και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 31 Ιανουαρίου 2014.

Ενώ είναι γεγονός ότι καταβάλλεται αδιάλειπτη προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται η Αρχή, μέσω κυρίως της συνεχούς αυτοματοποίησης των διαδικασιών με τη βοήθεια του Εσωτερικού Πληροφοριακού της Συστήματος, αλλά και της διατήρησης της παραγωγικότητας των μελών του Επιστημονικού Προσωπικού σε υψηλά επίπεδα¹⁴, δεν αποκλείεται να σημειώνεται κάποια καθυστέρηση στην επίλυση ορισμένων υποθέσεων. Συνήθεις λόγοι για κάτι τέτοιο είναι:

1. Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι κωλύουν την επικοινωνία και, κατά συνέπεια, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του έτερου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
2. Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες Υπηρεσίες και Φορείς για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
3. Η ανάγκη υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μια διαφορά μέρη.
4. Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της για την κατάρτιση Πρακτικών Συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας δεν επήλθε φιλική επίλυση της διαφοράς.
5. Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις που κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση Πορισμάτων-Συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η διαμόρφωση των οποίων απαιτεί κατά κανόνα πιο εξεζητημένους χειρισμούς και ιδιαίτερη επιστημονική ενασχόληση.

Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένει σε καθεστώς επεξεργασίας για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το επιθυμητό ή αναμενόμενο, λογίζονται ως «μη επιλυθείσες» και στατιστικά μεταφέρονται στο κατά σειρά επόμενο ημερολογιακό έτος. Μέχρι την τελική τους έκβαση επηρεάζουν, συνεπώς, τον γενικό μέσο χρόνο επίλυσης των υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή, την ίδια στιγμή ωστόσο που η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών δεν συναντά τέτοιους είδους προσκόμματα και οδηγούνται σε συμβιβαστική διευθέτηση πολύ γρηγορότερα.

Η συγκεκριμένη διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, στη διαμόρφωση μιας σφαιρικής εικόνας της κατάστασης, αφετέρου, να καταδείξει την ταχύτητα με την οποία κατά κανόνα ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις διαφορές, στις οποίες καλείται να διαμεσολαβήσει.

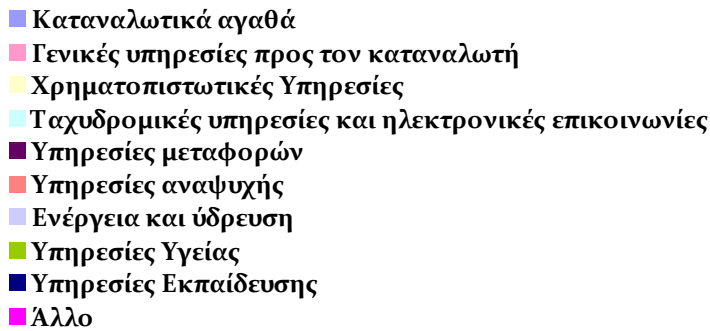
1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα

Η συνολική αύξηση του αριθμού των αναφορών το 2013 σε σχέση με πέρυσι επιμερίζεται στους περισσότερους εμπορικούς κλάδους, με εξαίρεση τις υπηρεσίες μεταφορών, τις υπηρεσίες αναψυχής και τις γενικές υπηρεσίες, όπου παρατηρείται μείωση (βλ. Ετήσια Έκθεση 2012). Οι κλάδοι με τη μεγαλύτερη αύξηση φέτος είναι οι υπηρεσίες εκπαίδευσης και υγείας, καθώς επίσης οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

¹⁴ Από την 1η Απριλίου 2012 τέθηκε, μέσω του Εσωτερικού Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, σε ισχύ η καταμέτρηση του χρόνου ζωής (life-cycle) των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο. Με βάση τη νέα πρακτική, ορίστηκε ως γενικός κανόνας ότι ο μέγιστος χρόνος ζωής μιας υπόθεσης δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις 75 ημέρες, εκτός εάν άλλες ιδιαίτερες συνθήκες και αντικειμενικοί λόγοι επιβάλλουν κατά περίπτωση την επιμήκυνση του χρόνου αυτού.

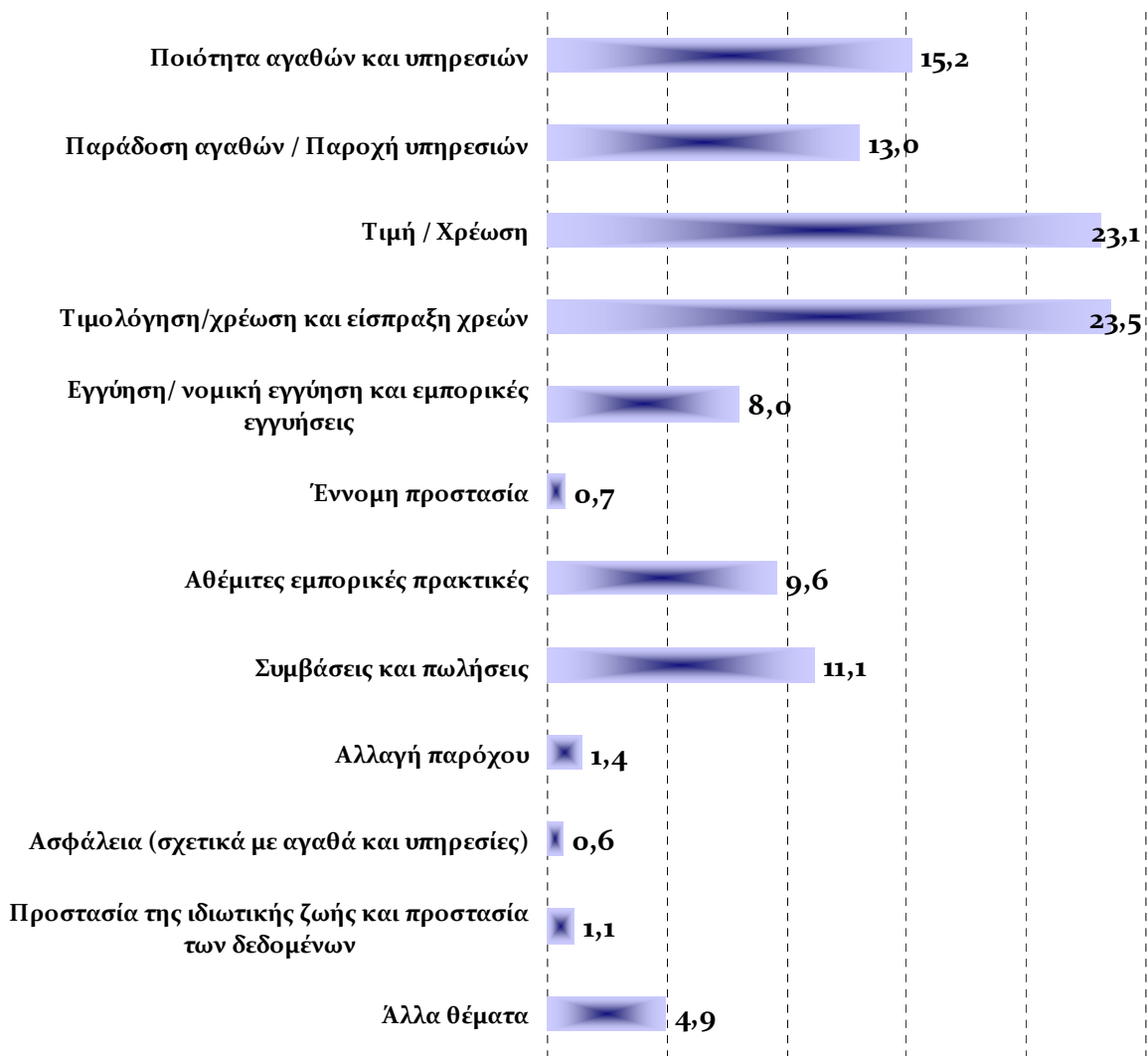
Επισημαίνεται ότι πρώτος εμπορικός κλάδος σε αναφορές και αυτή τη χρονιά είναι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Ο αριθμός των σχετικών αναφορών παρουσιάζεται σημαντικά αυξημένος, τόσο σε απόλυτα νούμερα (1259, αντί 950 πέρυσι) όσο και σε ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που έχει δεχτεί η Αρχή (30,5%, αντί 26,7% πέρυσι). Ακολουθούν οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, που εμπεριέχουν αναφορές τόσο κατά πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και κατά ασφαλιστικών εταιρειών, και ο κλάδος των καταναλωτικών αγαθών.

Γράφημα 11: Νέες αναφορές (2013) ανά εμπορικό τομέα

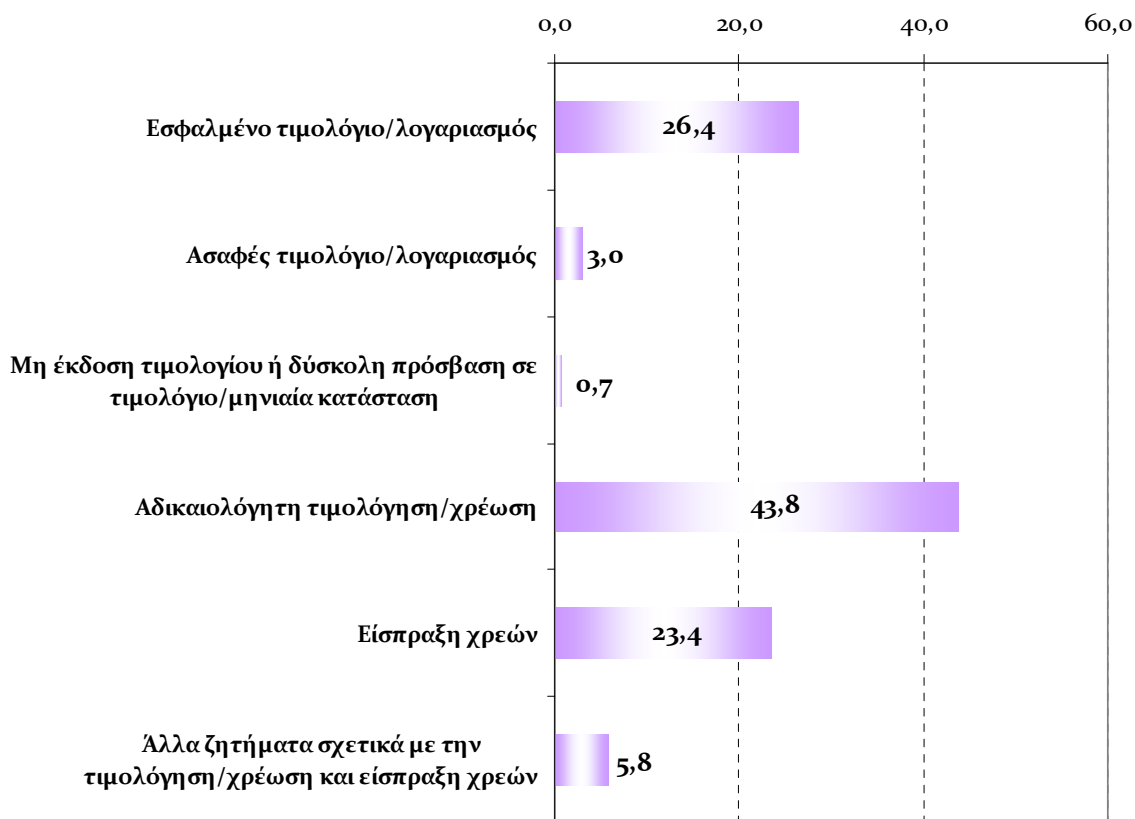


Οι περισσότερες αναφορές σχετίζονται με οικονομικές διαφορές (π.χ. εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες τιμολογήσεις, διαφάνεια χρεώσεων, είσπραξη χρεών). Άλλα ζητήματα που απασχολούν τους καταναλωτές σε σημαντικό βαθμό είναι η ποιότητα (π.χ. μη συμμόρφωση με την παραγγελία, εμφάνιση ελαττωμάτων, κ.λπ.) και η παροχή αγαθών (π.χ. αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, απροειδοποίητη αναστολή της εκτέλεσης παραγγελιών), καθώς επίσης θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (π.χ. πλημμελής προσυμβατική ενημέρωση, μονομερής τροποποίηση όρων, άρνηση δικαιώματος υπαναχώρησης, αιτήματα καταγγελίας συμβάσεων, κ.λπ.).

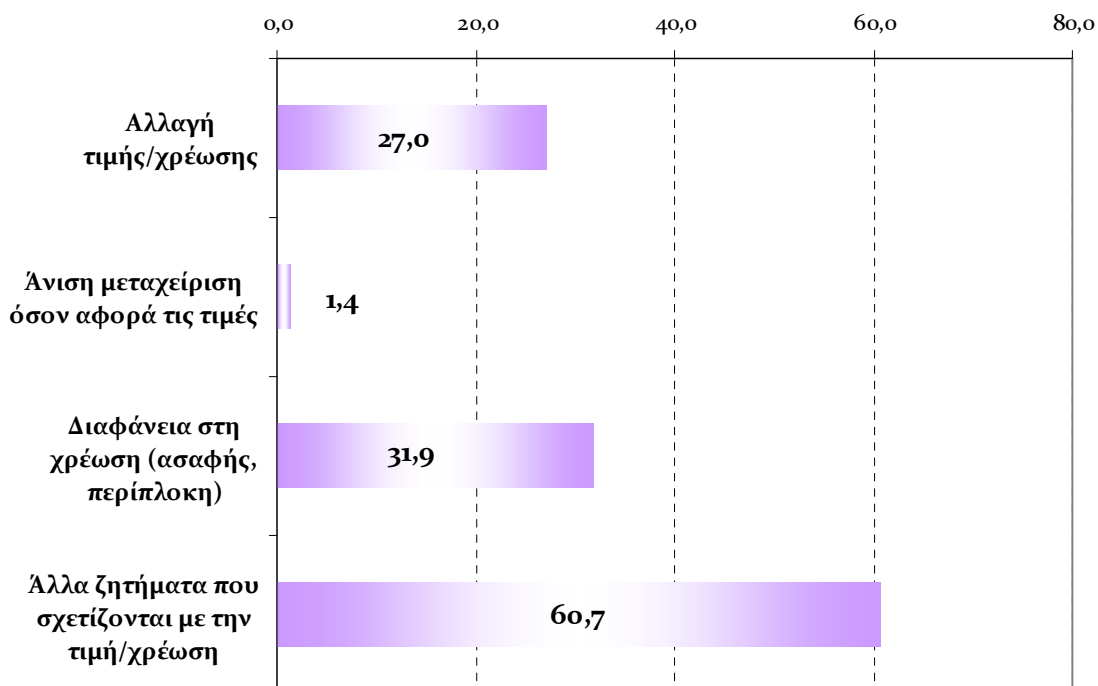
Γράφημα 12: Νέες αναφορές (2013) ανά περιεχόμενο καταγγελίας



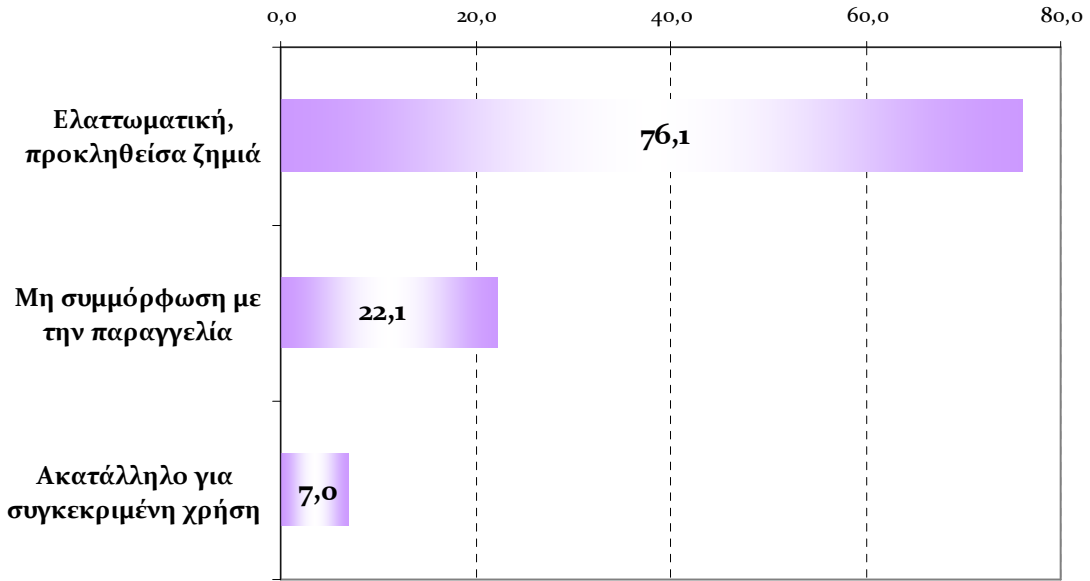
Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών



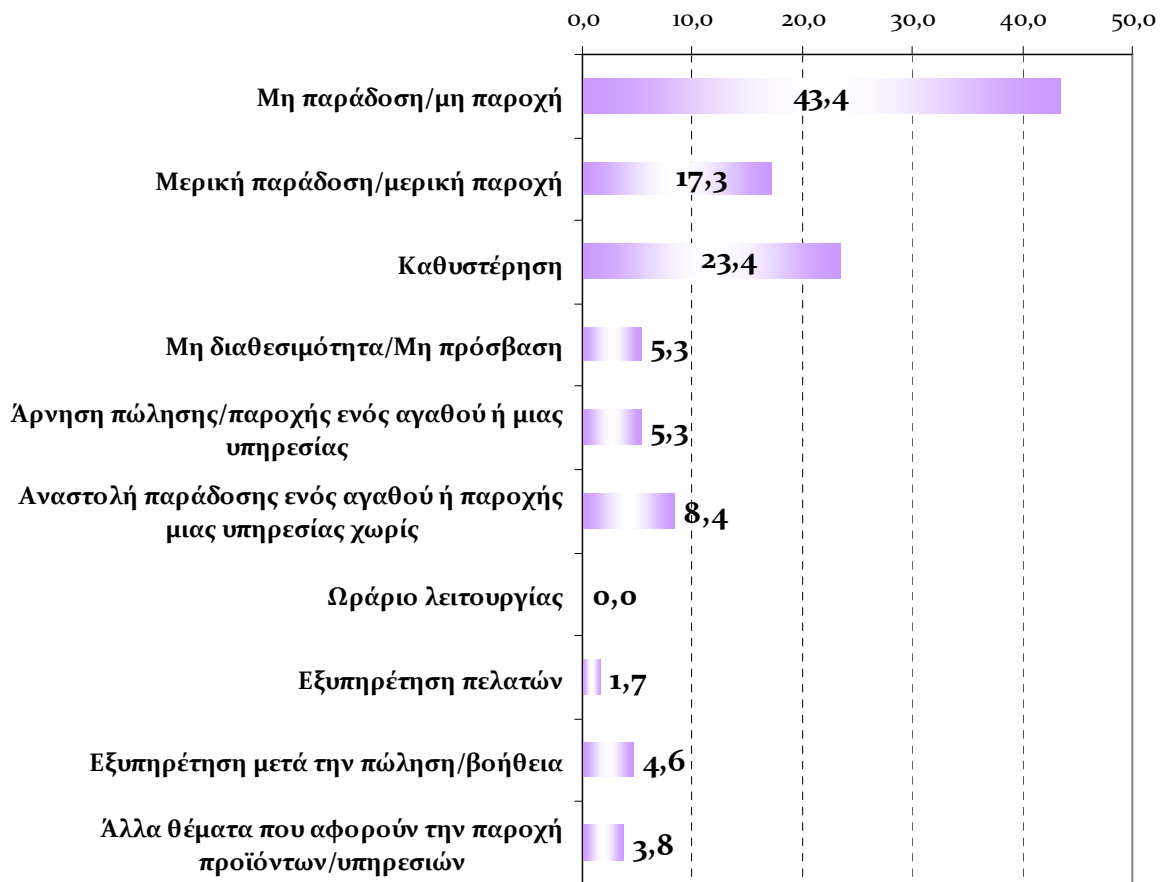
Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές/ χρεώσεις



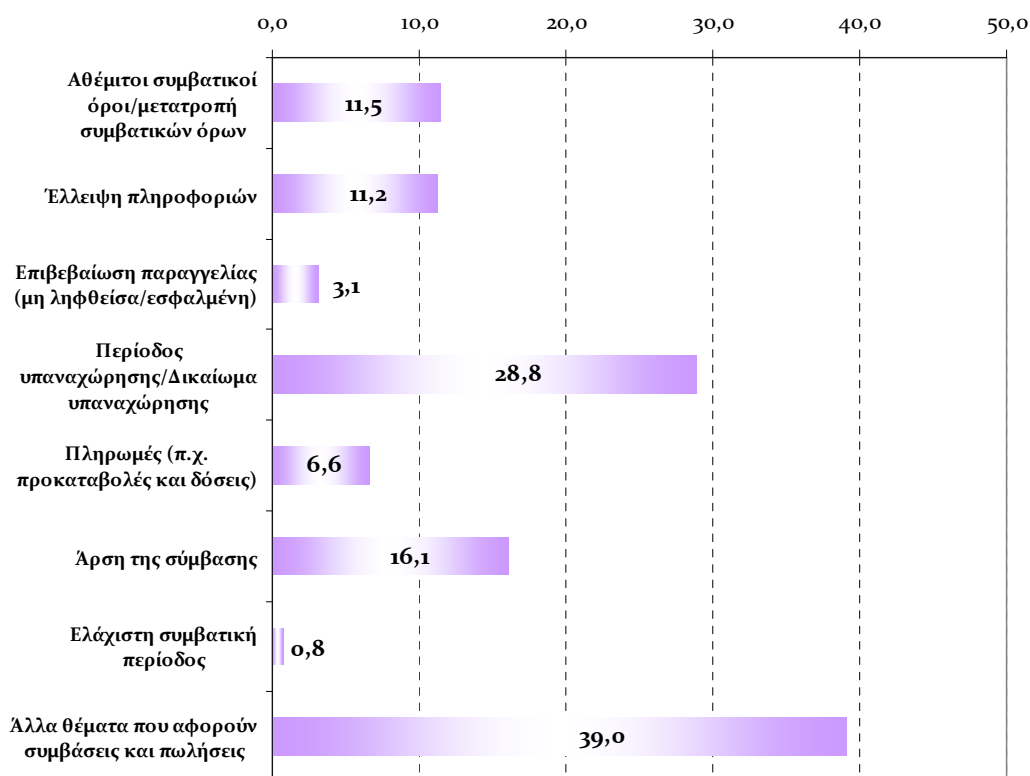
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών



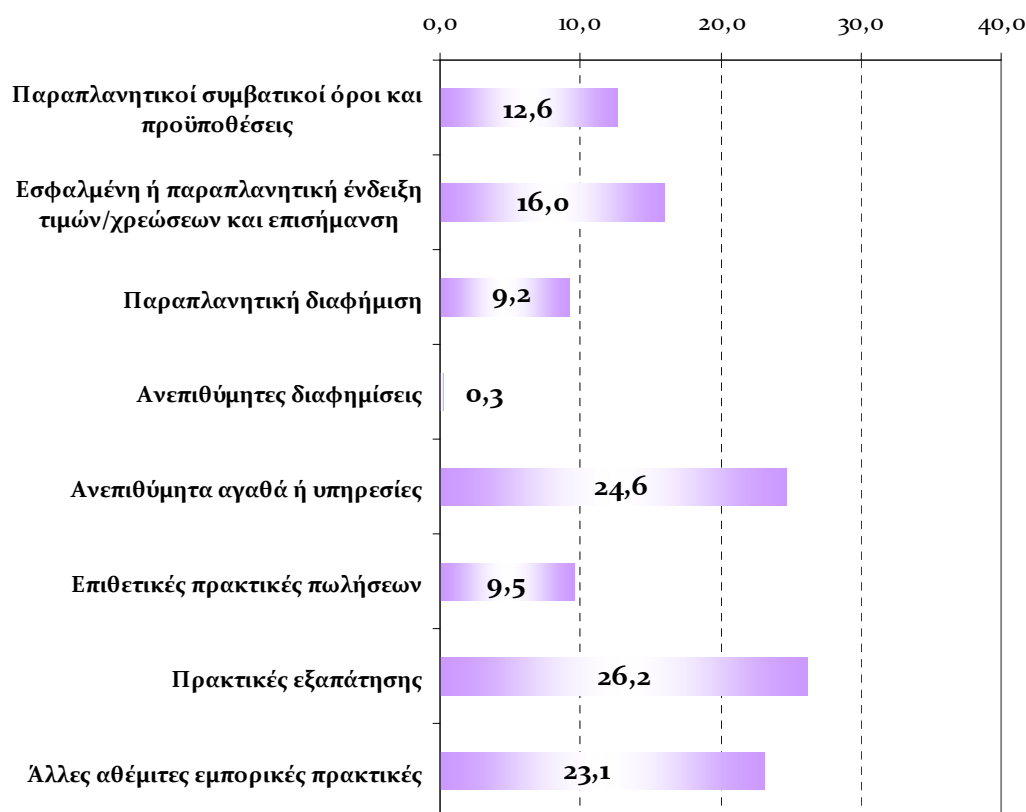
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών



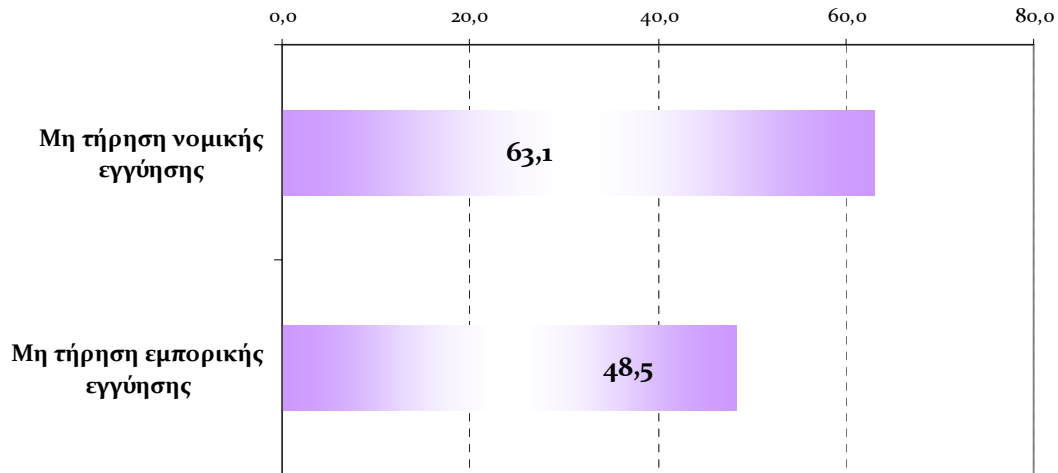
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις



Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές



Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων



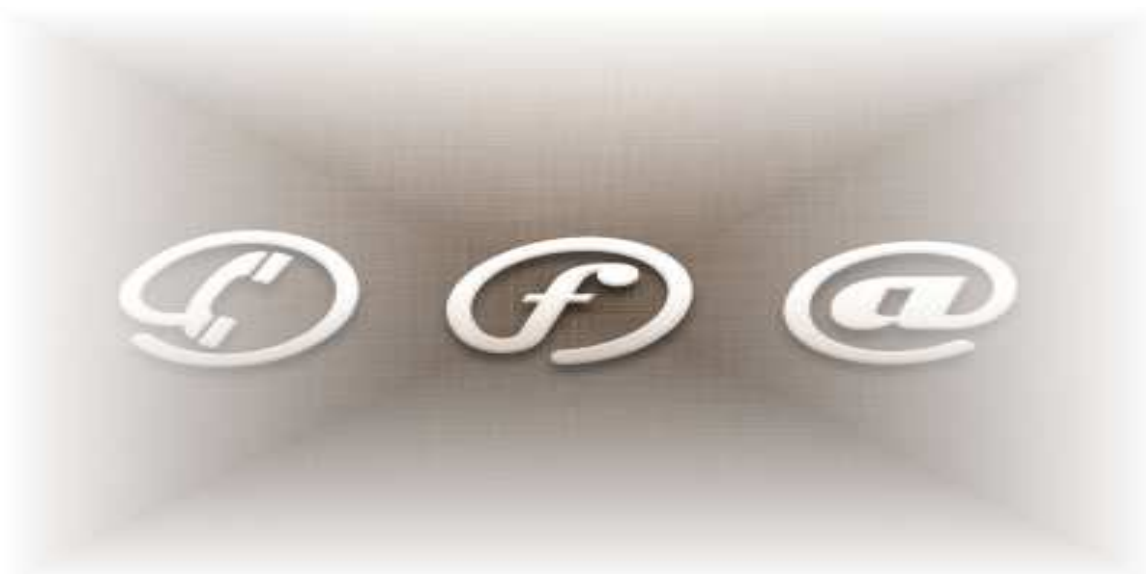
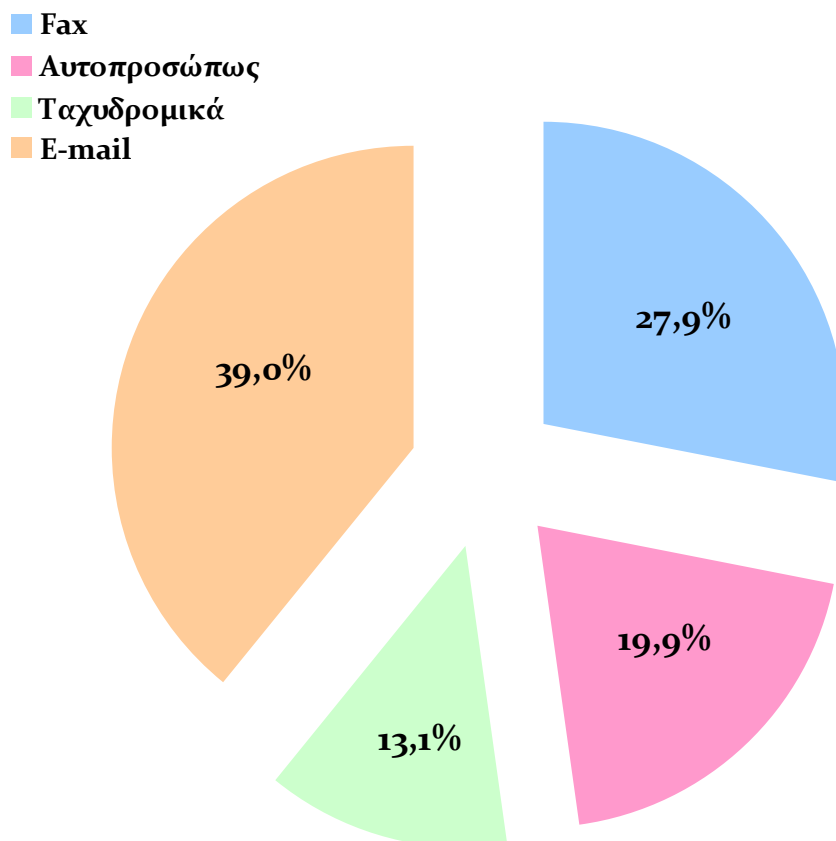
Η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών αφορά συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, εντός δηλαδή της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ή ακόμα και εξ αποστάσεως ή μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (κινητό εμπόριο, εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, κ.λπ) συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή καθόλου αναφορές.

Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2013) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών.

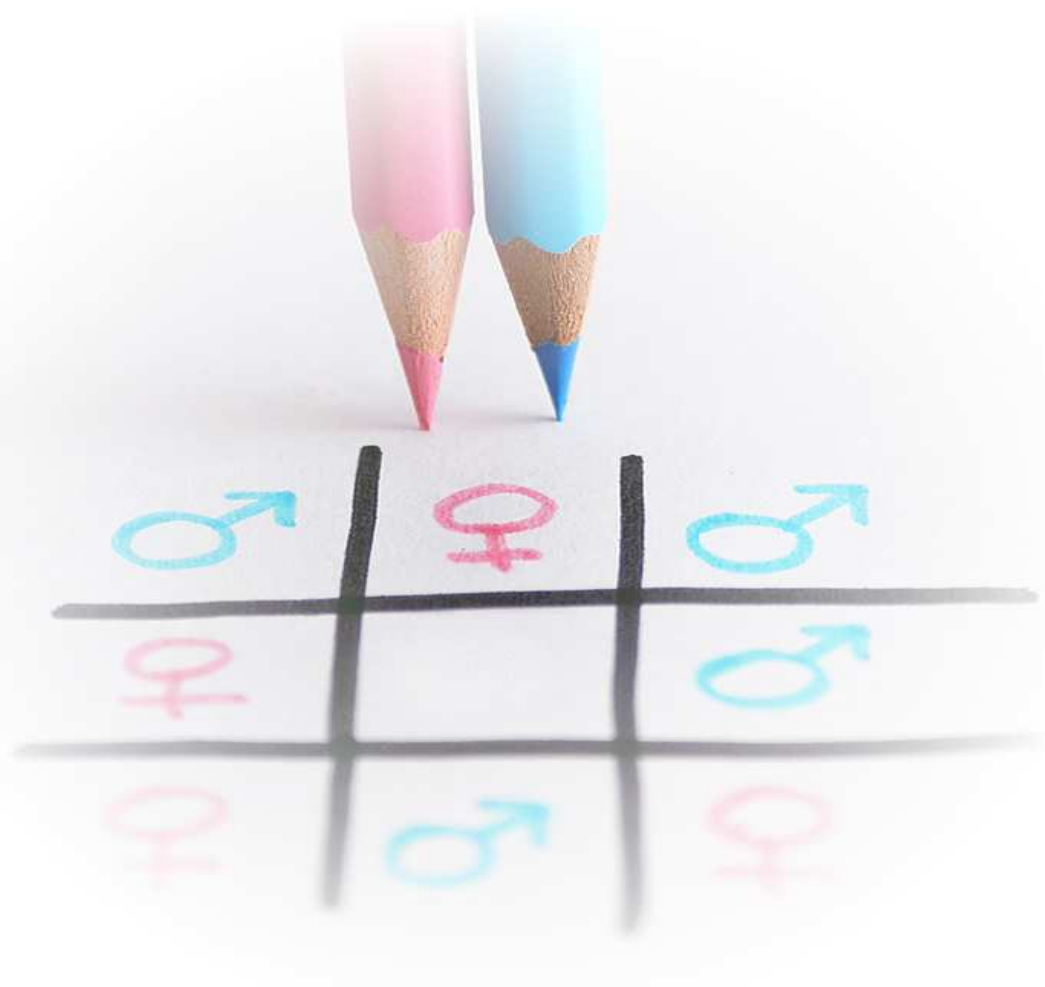
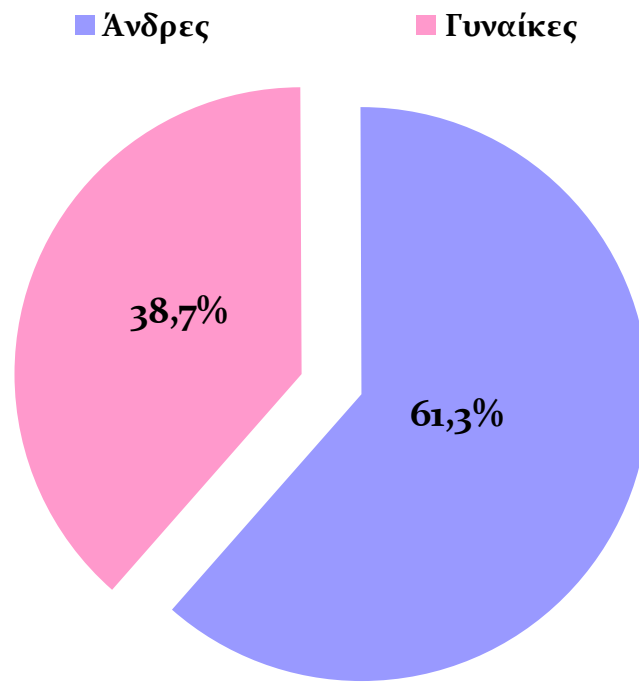
Μέθοδος πώλησης αγαθού	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	2.656	74,86 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	677	19,09 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	244	6,88 %
Κινητό εμπόριο	1	0,03 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	2	0,07 %
Πλειστηριασμοί	-	
Πλειστηριασμοί μέσω internet	1	0,03 %
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	32	0,89 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	8	0,23 %
Δεν εφαρμόζεται	499	14,06 %

Κατά την επικοινωνία τους με την Αρχή, οι πολίτες δείχνουν σαφή προτίμηση στη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που προοδευτικά καθιερώνεται ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής των αναφορών τους. Αξίζει να αναφερθεί ότι πριν από τέσσερα χρόνια, μόλις το 15,5% των αναφορών παραλαμβάνονταν με e-mail, αποτελώντας εκείνη την εποχή τον λιγότερο δημοφιλή τρόπο αποστολής αναφορών. Η εδραίωση του ηλεκτρονικού τρόπου επικοινωνίας εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, πανελλαδική και χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς πρόσβαση των καταναλωτών στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

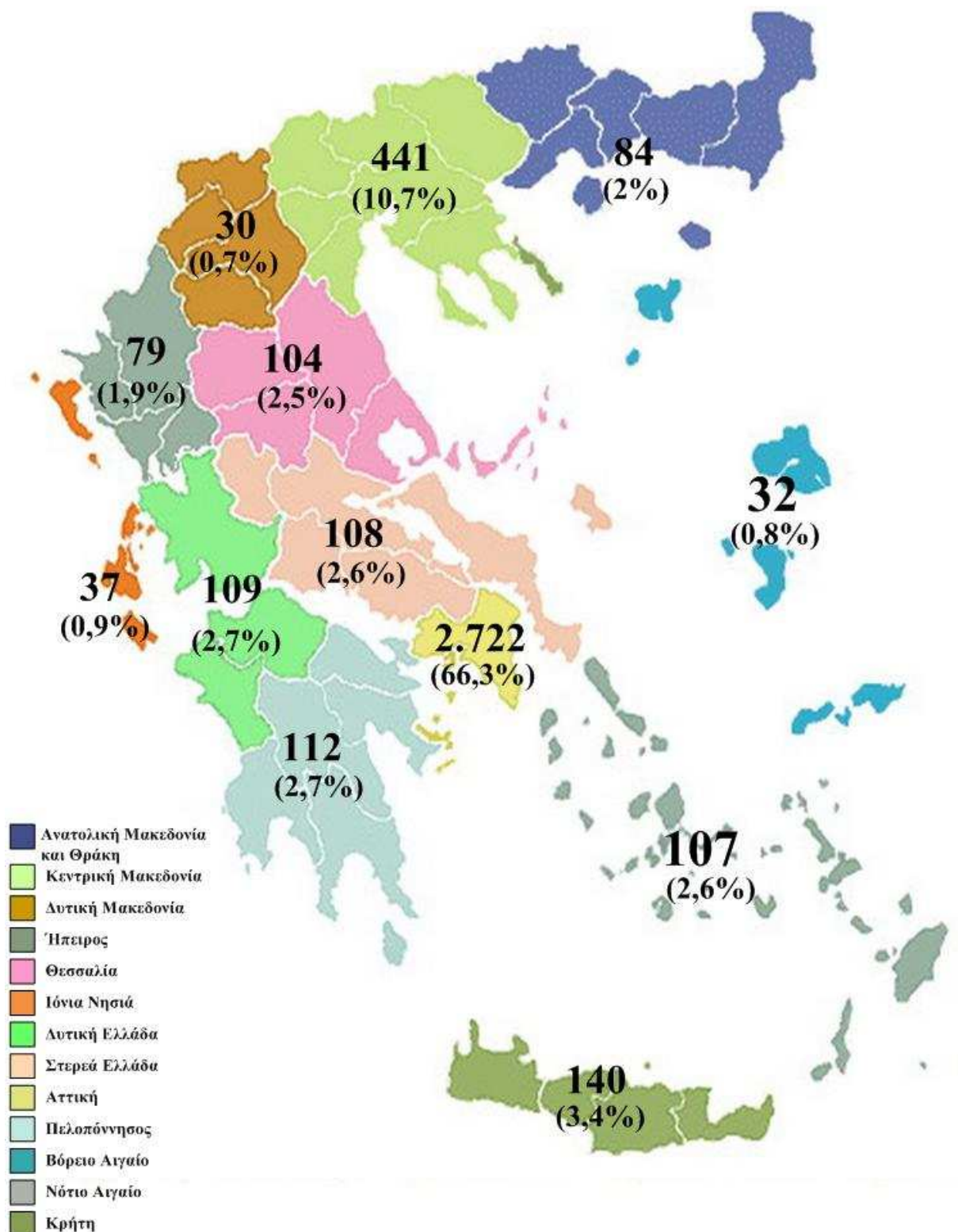
Γράφημα 20: Τρόποι υποβολής αναφορών (2013)



Γράφημα 21: Υποβολή αναφορών ανά φύλο



Γράφημα 22: Γεωγραφική διασπορά αναφορών¹⁵ (2013)

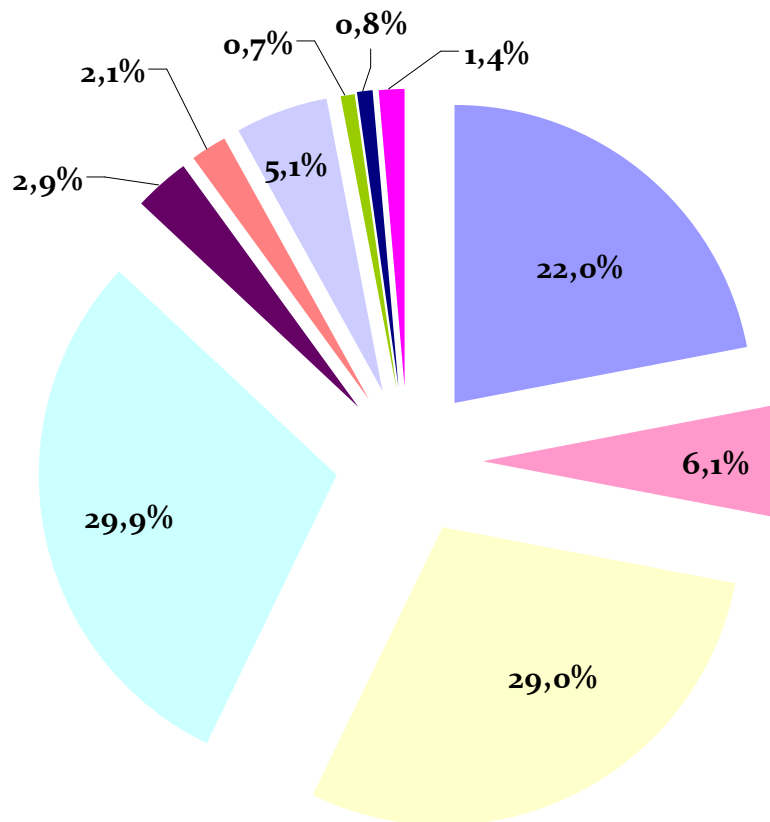


¹⁵ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών

Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες) και ο τομέας των καταναλωτικών αγαθών-γενικών υπηρεσιών είναι και διαχρονικά οι κλάδοι της αγοράς, για τους οποίους υποβάλλονται τα περισσότερα παράπονα-αναφορές από πολίτες στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

- Καταναλωτικά αγαθά
- Γενικές υπηρεσίες προς τον καταναλωτή
- Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες
- Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
- Υπηρεσίες μεταφορών
- Υπηρεσίες αναψυχής
- Ενέργεια και ύδρευση
- Υπηρεσίες Υγείας
- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης
- Άλλο

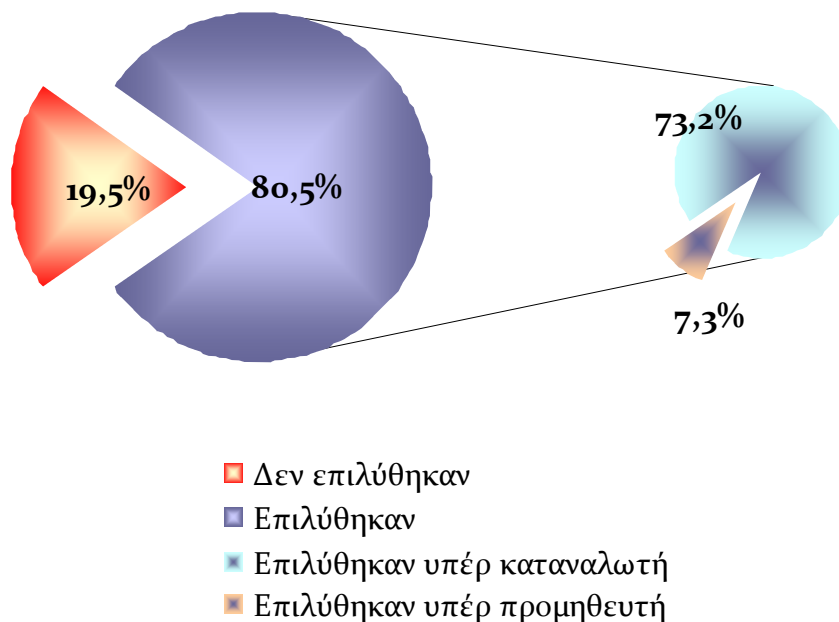


Γράφημα 23: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.

Η Αρχή πετυχαίνει, με τη διαμεσολάβησή της, τη φιλική επίλυση οκτώ (8) στις δέκα (10) καταναλωτικών διαφορών (ποσοστό επίλυσης 80,5%). Ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών εμφανίζει το υψηλότερο ποσοστό επίλυσης, γεγονός όμως είναι ότι διαφορές που εμπίπτουν και στους υπόλοιπους εμπορικούς κλάδους (εκτός της υγείας) επιλύονται φιλικά σε εξίσου ικανοποιητικό βαθμό. Μάλιστα, η καταλυτική

συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο θετικό αυτό εύρημα αντικατοπτρίζεται στην επίλυση των διαφορών ήδη από το στάδιο της εκατέρωθεν ακρόασής τους (χωρίς, δηλαδή, κατ' ανάγκη να απαιτηθεί η διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τα εμπλεκόμενα μέρη).

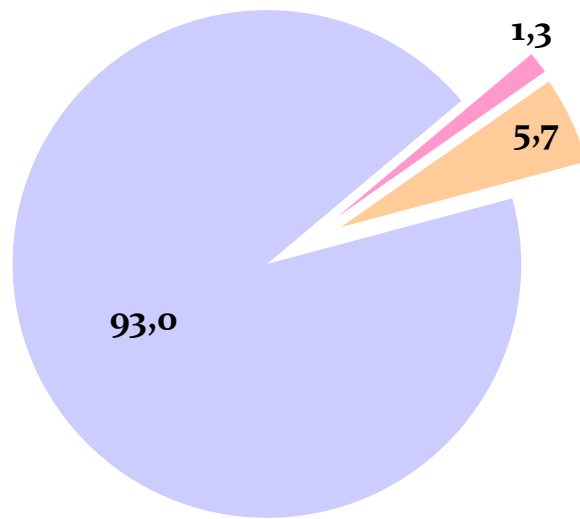
Γράφημα 24: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία



Πίνακας 5: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	υπέρ καταναλωτή	υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	86,3 %	5,2 %	91,5 %
Καταναλωτικά Αγαθά	73,4 %	6,9 %	80,3 %
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	69,8 %	15,1 %	84,9 %
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	69,4 %	6,8 %	76,2 %
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	58,1 %	10,9 %	69 %
Υπηρεσίες Μεταφορών	65,1 %	13,1 %	78,2 %
Υπηρεσίες Αναψυχής	63,9 %	6,8 %	70,7 %
Ενέργεια και Ύδρευση	60,6 %	1,4 %	62 %
Υπηρεσίες Υγείας	37,4 %	8,9 %	46,3 %

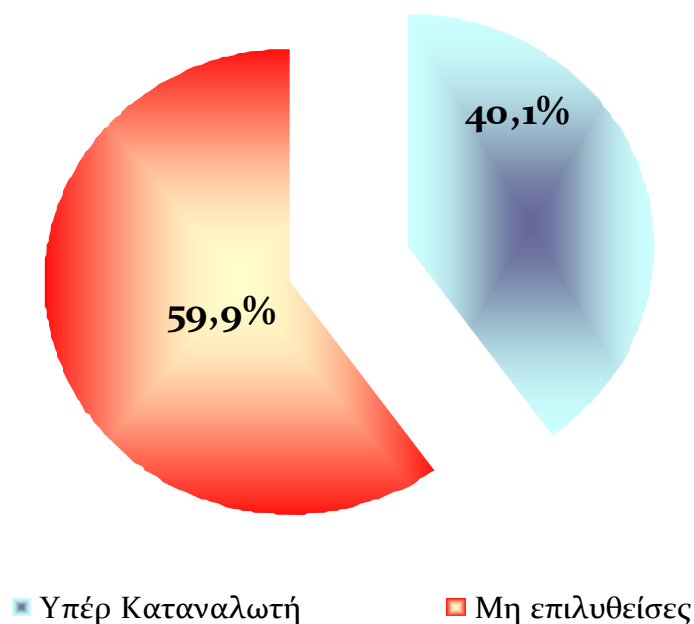
Γράφημα 25: Μέσα επίλυσης



- Επίλυση μετά από έγγραφη σύσταση
- Επίλυση μετά από συνάντηση συμβιβασμού
- Επίλυση μέσω αλληλογραφίας

Υποθέσεις στις οποίες προκύπτει ανάγκη διατύπωσης έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης, ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέτρου, θεωρούνται κατά κανόνα ως οι δυσκολότερες στην επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκομένων μερών και, συνήθως, μια έντονα αρνητική διάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, όμως, που είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό το ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό 40,1%.

Γράφημα 26: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη Σύσταση της Αρχής



- Υπέρ Καταναλωτή
- Μη επιλυθείσες

Το χρηματικό ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2013 σε 753.475 ευρώ και οφείλεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου 50%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

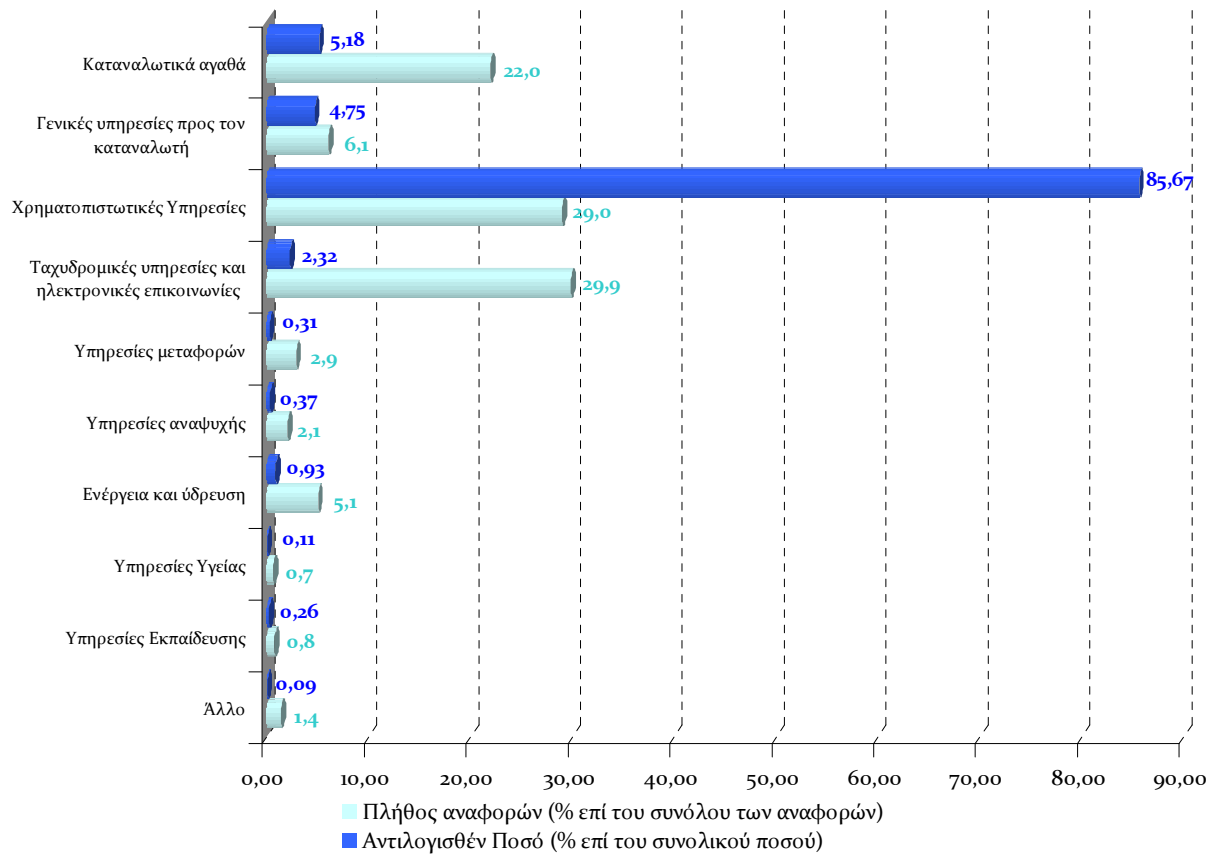
Το ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανέρχεται σε σχεδόν 31 εκατ. ευρώ και είναι περίπου κατά τρεις (3) φορές πολλαπλάσιο των απολογιστικών πιστώσεων που έχει δεχτεί η Αρχή μέχρι και το 2013 από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Δηλαδή, το «ανταποδοτικό όφελος» για τους πολίτες χάρη στη λειτουργία της Αρχής είναι τεράστιο, γεγονός που επιτρέπει τον συμβολικό χαρακτήρα του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως Δημόσιας Υπηρεσίας αναδιανεμητικού χαρακτήρα, η οποία με τον τρόπο που λειτουργεί καταφέρνει να επιστρέφει -και με το παραπάνω- στους φορολογούμενους τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία της.

Τονίζεται, μάλιστα, ότι στο ανωτέρω ποσόν δεν συνυπολογίζονται 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 αποτιμηθούν με ακρίβεια περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και απέφερε τεράστια οικονομική ωφέλεια γι' αυτούς (άνω του μισού δισ. ευρώ).

Πίνακας 6: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.

Εμπορικός κλάδος	Ποσόν (€) που επιστράφηκε εντός του 2013	Συνολικό ποσόν (€)	Ποσοστό επί του συνολικού ποσού
Καταναλωτικά Αγαθά	80.443	1.593.671	5,18
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	66.246	1.459.319	4,75
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	399.200	26.335.708	85,67
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	66.674	713.702	2,32
Υπηρεσίες Μεταφορών	28.757	95.949	0,31
Υπηρεσίες Αναψυχής	5.162	114.880	0,37
Ενέργεια και Ύδρευση	58.006	284.594	0,93
Υπηρεσίες Υγείας	21.280	35.213	0,11
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	27.530	79.961	0,26
Λοιπά	177	26.553	0,09
ΣΥΝΟΛΟ	753.475	30.739.550	

Γράφημα 27: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

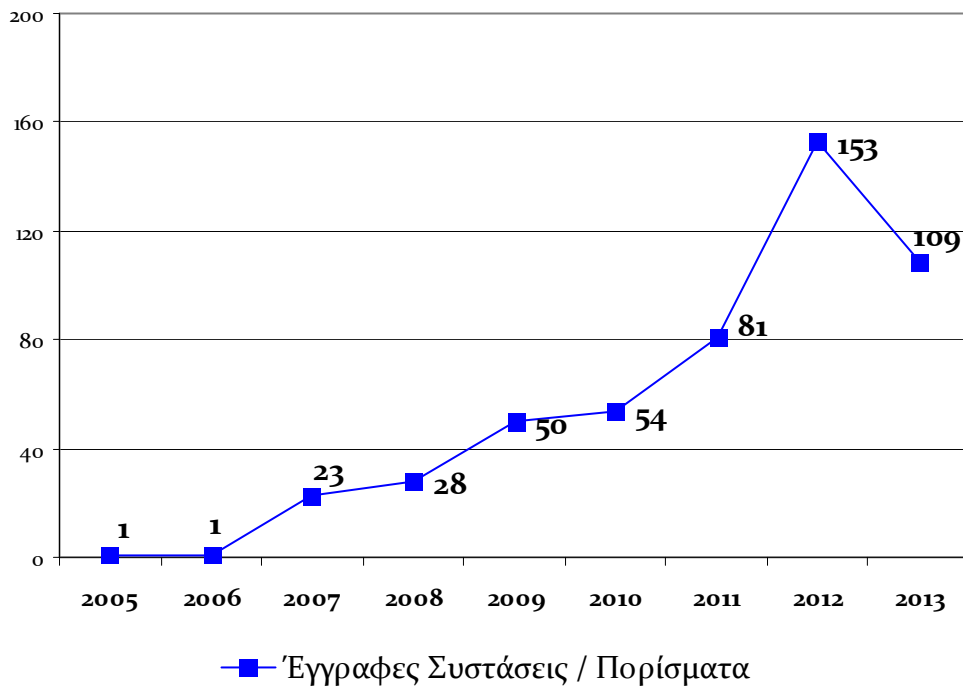


2.1. Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2013**Πίνακας 7: Ενέργειες επί αναφορών (2013).**

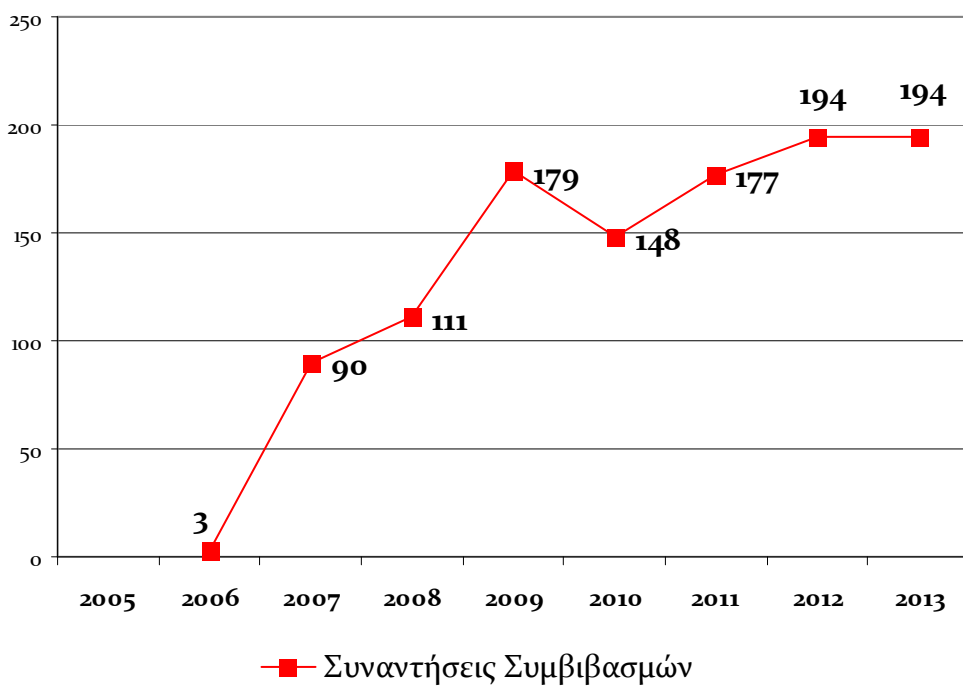
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση - Πόρισμα	Μηνυτήρια Αναφορά	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια Υπηρεσία ¹⁶
Καταναλωτικά Αγαθά	33	9	1	21
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	16	4	4	33
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	61	11	-	18
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	74	11	-	20
Υπηρεσίες Μεταφορών	1	-	-	4
Υπηρεσίες Αναψυχής	1	2	2	6
Ενέργεια και Ύδρευση	1	66	-	3
Υπηρεσίες Υγείας	1	-	-	4
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	5	6	-	7
Λοιπά	1	-	-	2
Σύνολο	194	109	7	118

¹⁶ Στο πλαίσιο εφαρμογής της πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 11 του ιδρυτικού του νόμου, βάσει της οποίας: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα Νομικά Πρόσωπα του Δημόσιου Τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της».

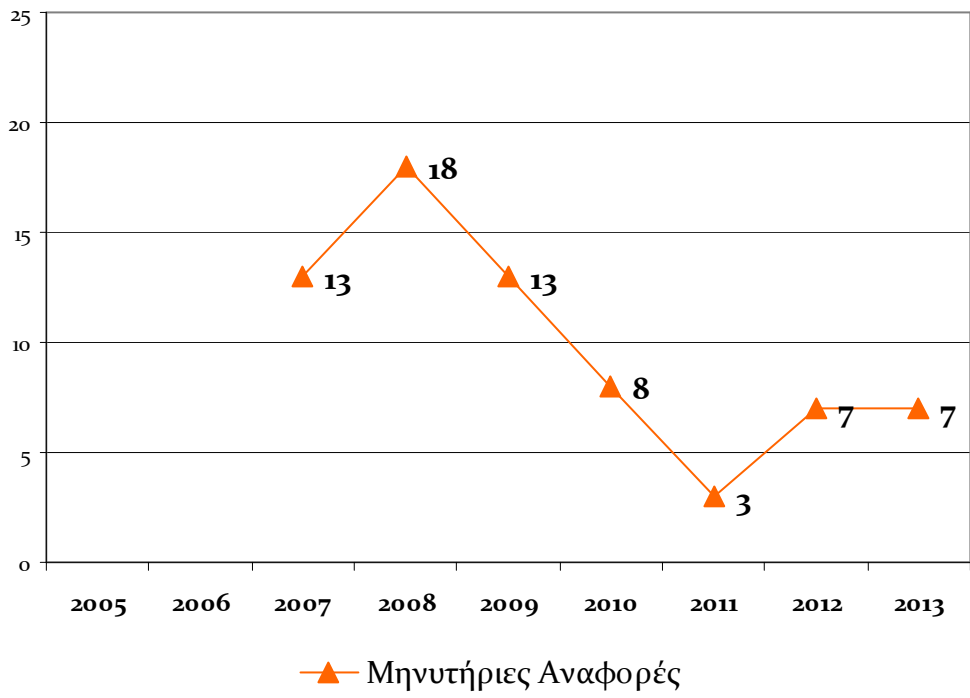
Γράφημα 28: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος



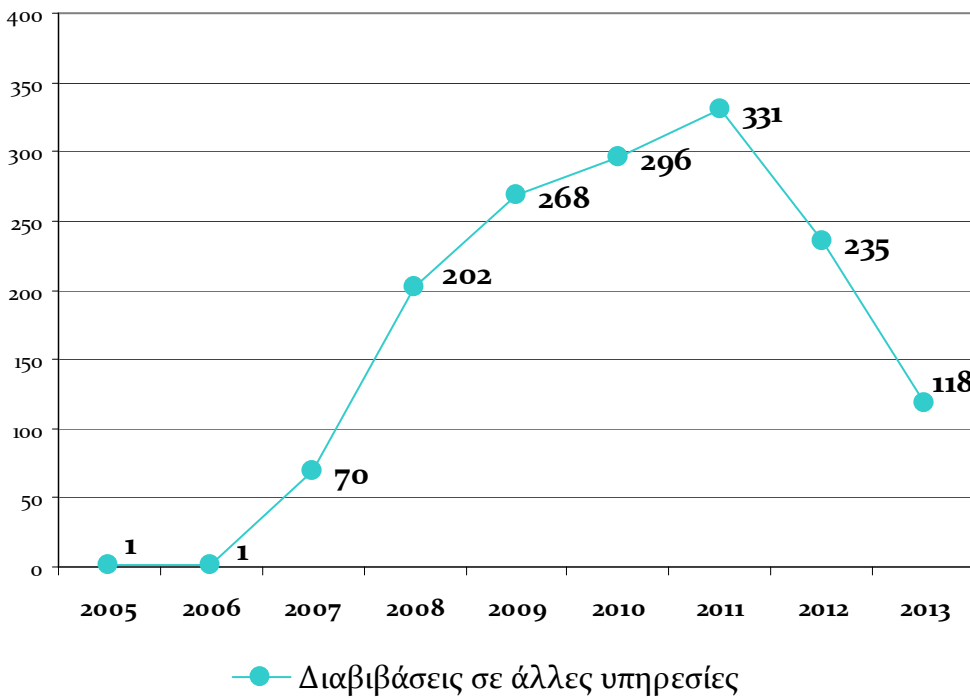
Γράφημα 29: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος



Γράφημα 30: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος



Γράφημα 31: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος



3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

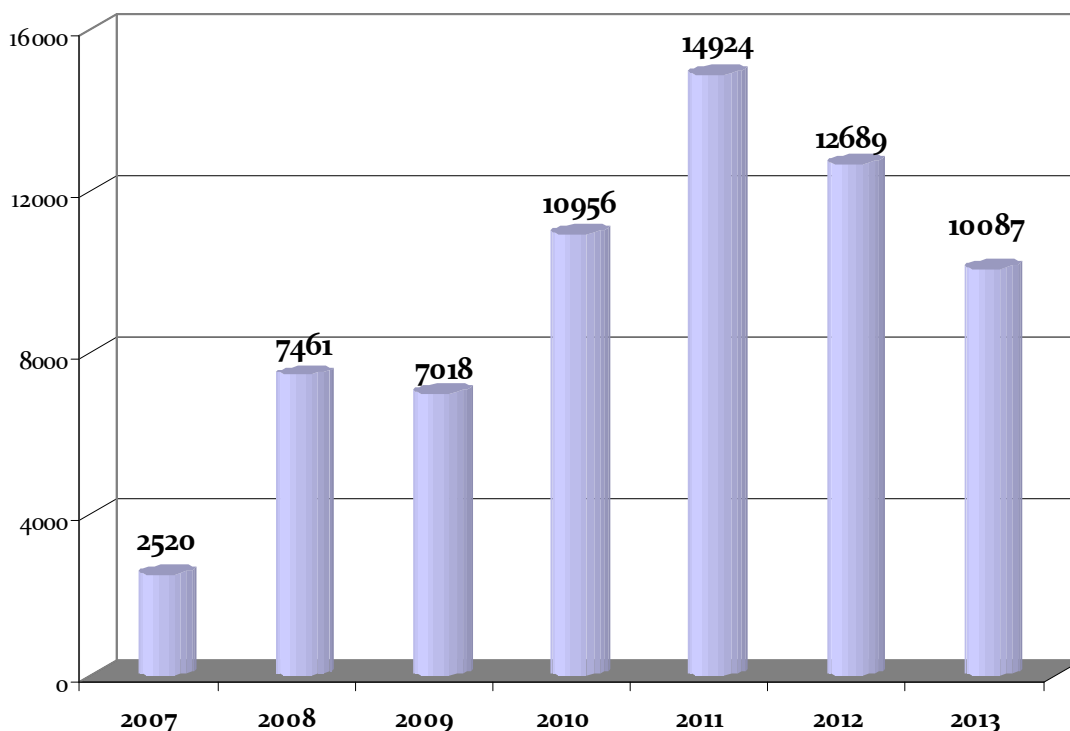
Από τον Ιούλιο 2007 λειτουργεί στην Αρχή «Γενική Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών» (τηλεφωνικά, αλλά και δια της φυσικής παρουσίας των καταναλωτών), καθημερινά όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

Για τη λειτουργία της Υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση τουλάχιστον 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.

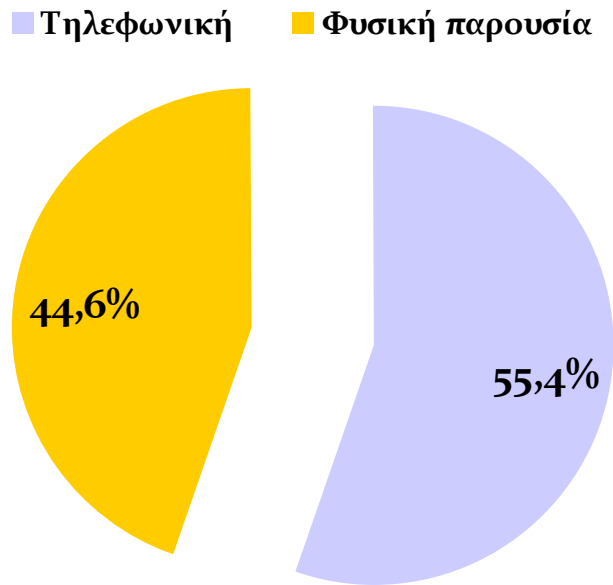
Σε κάθε υπάλληλο-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού του Συνήγορου του Καταναλωτή αναλογούν μηνιαίως κατά μέσο όρο δύο (2) υπηρεσίες εξυπηρέτησης κοινού.



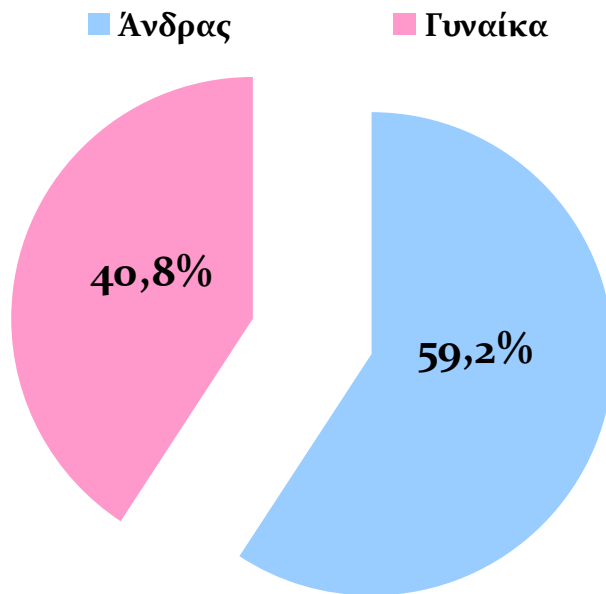
Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων



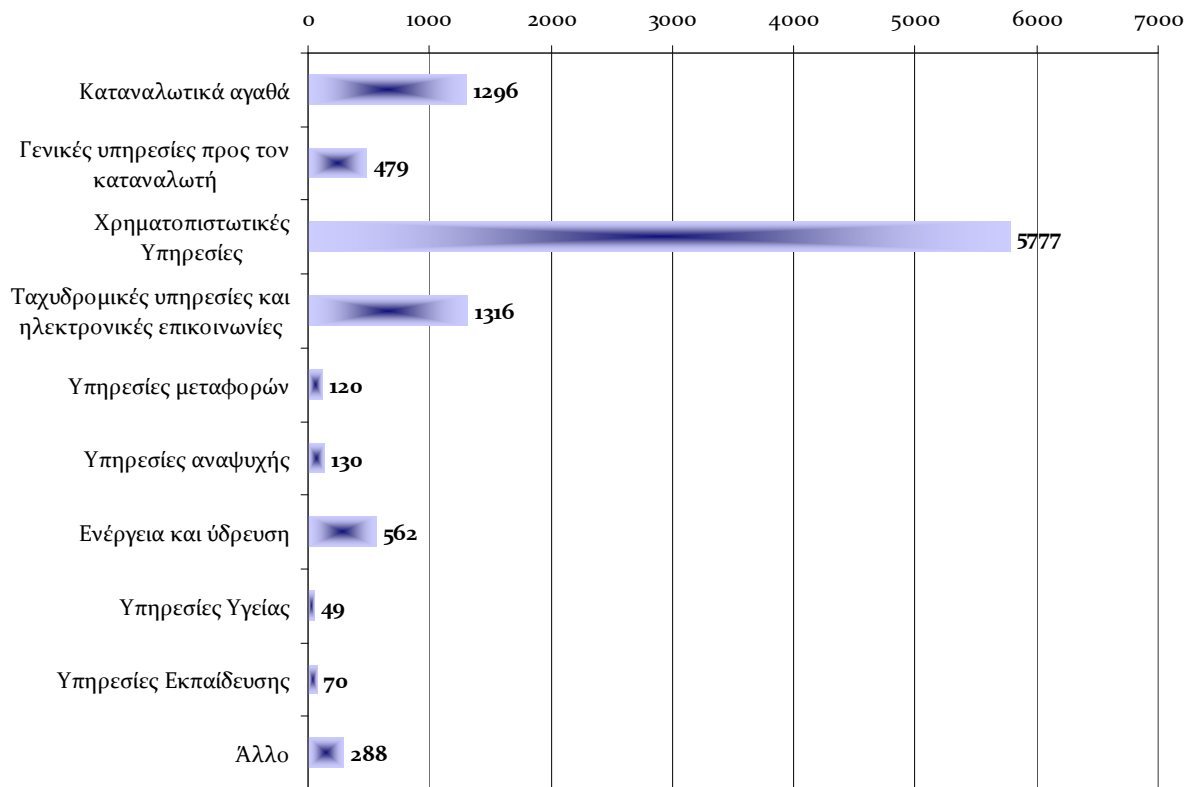
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2013)



Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2013)



Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2013)



3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

Στο πλαίσιο λειτουργίας του υπό την εποπτεία της Αρχής, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2013 σε 81 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (περισσότερα κατά 113% σε σχέση με πέρυσι), τα οποία απευθύνθηκαν ως επί το πλείστον από άλλα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή κρατών-μελών της Ένωσης. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτήθηκε προηγουμένως, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, εκτεταμένη έρευνα.

Κυριότερα αιτήματα παροχής πληροφοριών, στα οποία ανταποκρίθηκε το Ελληνικό Κέντρο, ήταν σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, τα μέσα συλλογικής προστασίας, τα όρια πραγματοποίησης πληρωμών τοις μετρητοίς, την εφαρμογή της Οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών (Οδηγία 2011/83/EU του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Οκτωβρίου 2011), τα επίπεδα ποιότητας στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς επίσης σχετικά με τις νόμιμες-εμπορικές εγγυήσεις προϊόντων.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

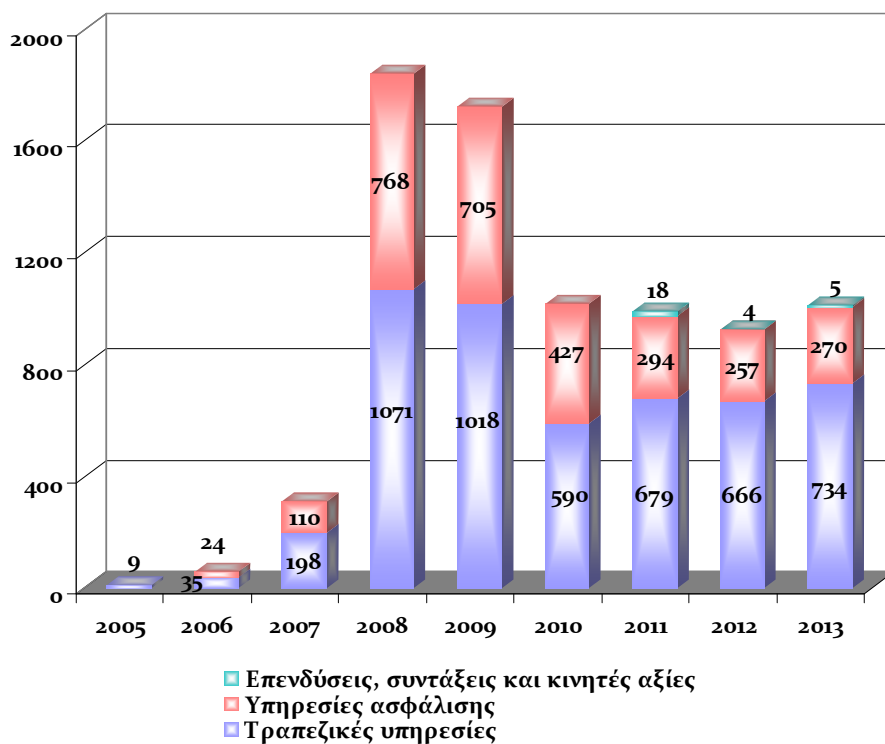
1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες
4. Ενέργεια και Ύδρευση
5. Υπηρεσίες Μεταφορών
6. Υπηρεσίες Αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.

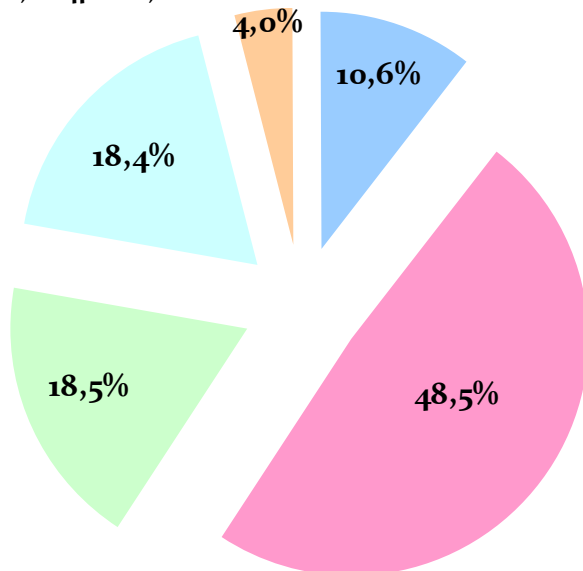
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1009	24,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	7.882	29 %

Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος



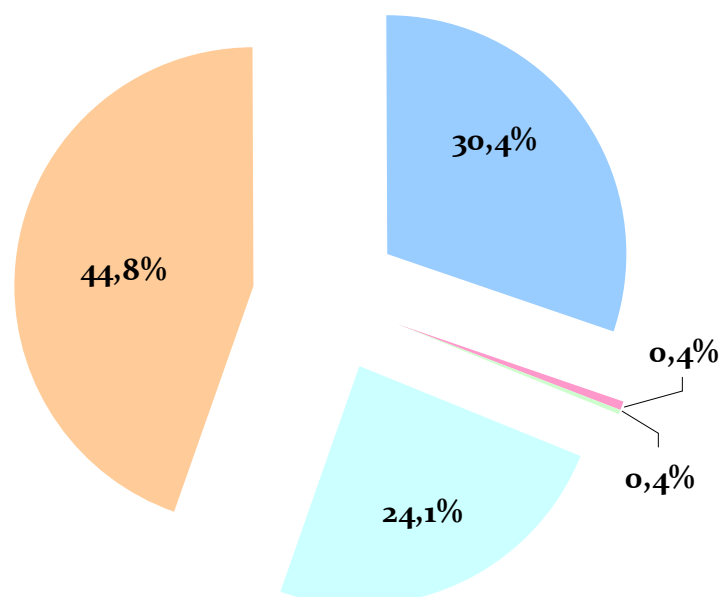
Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Λογαριασμός πληρωμών και υπηρεσίες πληρωμών
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - πιστώσεις (εξαιρούνται υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια)
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Αποταμιεύσεις
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Άλλο

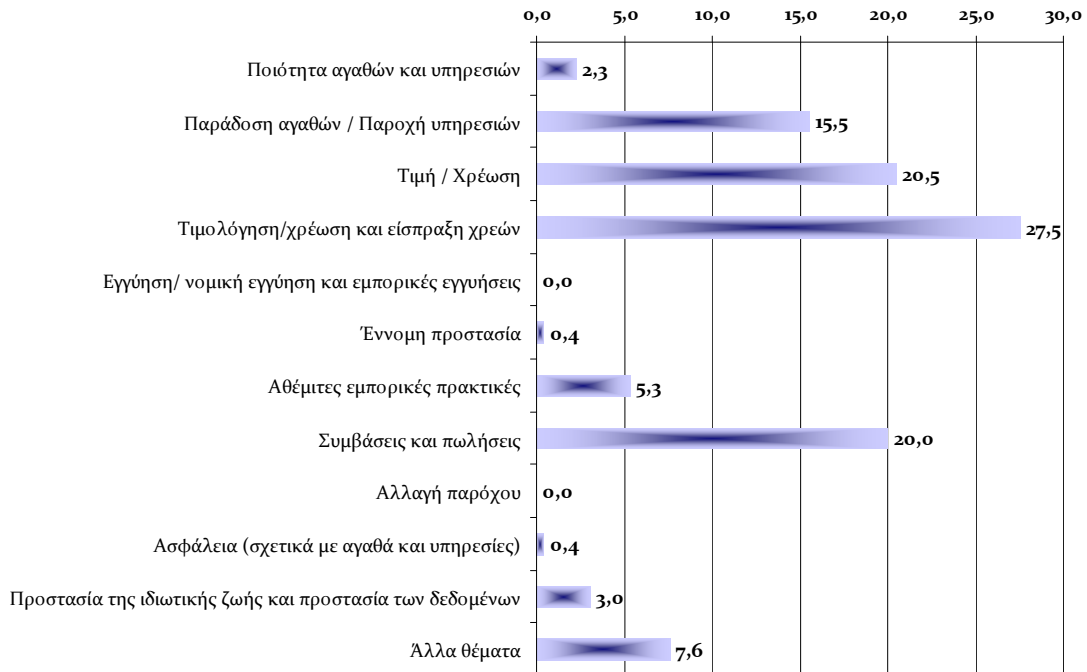


Γράφημα 38: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή

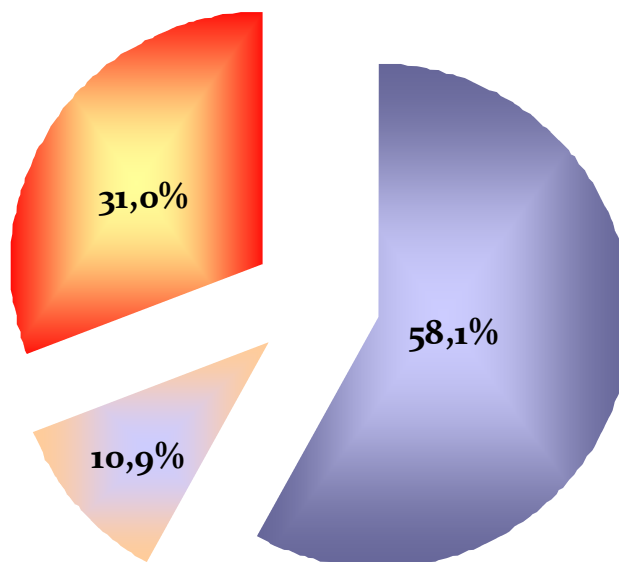


Γράφημα 39: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2013)

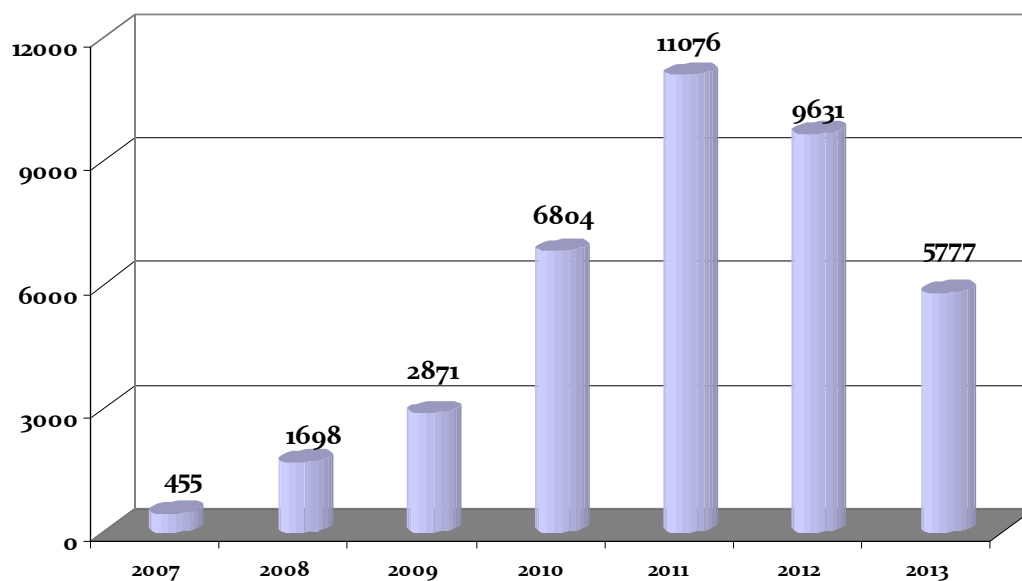


Γράφημα 40: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

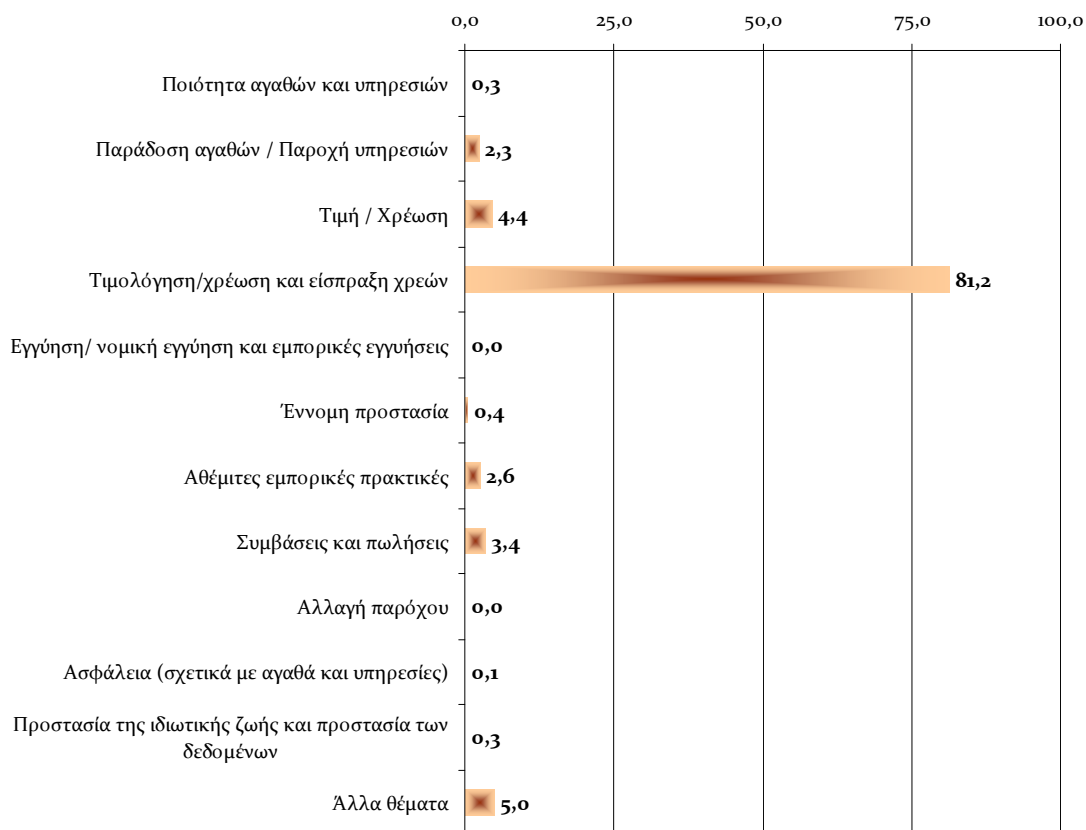
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 41: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2013)



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων1.1.1. **Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010**

Κατά το 2013 και μέχρι την κατάργηση του εξωδικαστικού συμβιβασμού, δυνάμει τροποποίησης του ν. 3869/2010 με τον ν. 4161/2013, η Αρχή μας δέχτηκε 1.190 σχετικές αιτήσεις.

Σε ό,τι αφορά την ανταπόκριση των πιστωτών επί της διαδικασίας, παρατηρήθηκε εκ νέου η γνωστή πλέον αρνητική στάση τους απέναντι στο ενδεχόμενο εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους οφειλέτες-καταναλωτές. Είναι ενδεικτικό ότι στα σχεδόν τρία (3) χρόνια που ήταν σε ισχύ ο εξωδικαστικός συμβιβασμός, η Αρχή μας δεν εξέδωσε κανένα πρακτικό επίτευξης συμβιβασμού.

Πίνακας 9: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010.

Έτος	Έκβαση εξωδικαστικών συμβιβασμών ν. 3869/2010	
	Πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού	Βεβαιώσεις αποτυχίας εξωδικαστικού συμβιβασμού
2010	0	0
2011	0	2.456
2012	0	3.161
2013	0	1.036
Σύνολο	0	6.653

1.1.2. **Μη ενδεδειγμένη δράση τραπεζικών ιδρυμάτων και εισπρακτικών εταιρειών επί ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, ευρισκόμενων σε διαδικασία ρύθμισης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε πολλά παράπονα από πολίτες-καταναλωτές σχετικά με αδιάκοπες οχλήσεις τους για ληξιπρόθεσμες οφειλές από εισπρακτικές εταιρείες, αν και κανονικώς είχε προηγηθεί η υπαγωγή τους στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.

Ως γνωστόν, για την υπαγωγή των ενδιαφερομένων στον νόμο, αρχίζοντας από το εξωδικαστικό του στάδιο, προβλεπόταν η υποχρεωτική χορήγηση, από τα πιστωτικά ιδρύματα, αναλυτικής κατάστασης των οφειλών τους κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, συμπεριλαμβανομένου του επιτοκίου με το οποίο αυτές εκτοκίζονταν. Η υπαγωγή στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά ισοδυναμούσε, δηλαδή, με ταυτόχρονη ενημέρωση του δανειστή σχετικά με την αδυναμία του οφειλέτη να εξυπηρετήσει τα χρέη του, των οποίων το ακριβές ύψος ο τελευταίος ήδη με δική του πρωτοβουλία γνώριζε.

Επομένως, καμία περαιτέρω σημασία και κανέναν προφανή ρόλο δεν επιτελούσε η εκδήλωση οχλήσεων προς τους οφειλέτες -και μάλιστα κατά τρόπο συστηματικό- για την υπενθύμιση χρεών, τα οποία τούς ήταν ήδη γνωστά. Αντιθέτως, ένα τέτοιο ενδεχόμενο μόνο πρόσθετη ψυχολογική επιβάρυνση θα μπορούσε να τους επιφέρει εν μέσω της ήδη δυσχερούς τους θέσης, με κίνδυνο μάλιστα μια τέτοια πρακτική να θεωρηθεί ότι προσβάλλει, κατά πρώτον και

κυριότερο, το θεμελιώδες δικαίωμα της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας των ατόμων και της μη προσβολής αυτής.

Πέραν αυτού, η ανάθεση εντολής σε εισπρακτικές εταιρείες εκ μέρους τραπεζικών ιδρυμάτων για ενημέρωση οφειλετών σχετικά με ληξιπρόθεσμα χρέη ευρισκόμενα σε ρύθμιση αποτελούσε μία, κατά τον νόμο, μη επιτρεπτή ενέργεια. Για τους ανωτέρω λόγους, η Αρχή μας απηύθυνε Σύσταση:

(α) Στα τραπεζικά ιδρύματα: Να μην αναθέτουν σε εταιρείες το έργο της ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις που γνώριζαν ότι είχαν ήδη τεθεί σε καθεστώς αναγνωρισμένης διαδικασίας ρύθμισης, καθώς επίσης να ανακαλούν ανάλογες εντολές που είχαν δοθεί για απαιτήσεις που αποδεδειγμένα τέθηκαν προς ρύθμιση μελλοντικά.

(β) Στις εταιρείες ενημέρωσης: Να σταματούν αμέσως την όχληση όσων οφειλετών δήλωναν ότι είχαν υποβάλει τις οφειλές τους σε αναγνωρισμένο καθεστώς ρύθμισης και γνωστοποιούσαν, παράλληλα, αριθμό πρωτοκόλλου της σχετικής αίτησης και στοιχεία του συνδράμοντα φορέα ή πληρεξούσιου δικηγόρου.

Τις ανωτέρω Συστάσεις του ο Συνήγορος του Καταναλωτή κοινοποίησε, επιπλέον, στον Υφυπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, καθώς και στον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή.

1.1.3. Αδικαιολόγητη άρνηση διεκπεραίωσης αιτημάτων για χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης πλήθους παραπόνων από πολίτες-καταναλωτές, οι οποίοι ενδιαφέρονταν να υπαχθούν στις προστατευτικές διατάξεις του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, αλλά συναντούσαν την άρνηση των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται προς διεκπεραίωση αιτήματα χορήγησης βεβαιώσεων των οφειλών τους.

Σύμφωνα με τον νόμο, τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται, επί ποινή επιβολής προστίμου ύψους από 500 έως 10.000 ευρώ, να παραδίδουν στους οφειλέτες, δίχως επιβάρυνση και εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού αιτήματος, αναλυτική κατάσταση των οφειλών τους κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα, γνωστοποιώντας παράλληλα το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζόταν η κάθε οφειλή, καθώς και το ποσόν που αντιστοιχούσε στο 10% της τελευταίας ενήμερης δόσης.

Επισημαίνεται ότι τα εν λόγω στοιχεία έπρεπε οπωσδήποτε να συνοδεύουν τις αιτήσεις των οφειλετών προς τις Γραμματείες των αρμόδιων Ειρηνοδικείων με σκοπό την έναρξη της προβλεπόμενης δικαστικής διαδικασίας ρύθμισης των οφειλών τους, ως σωτήριας διεξόδου από την υπερχρέωση και τρόπου επανένταξης στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Η Αρχή μας συνέστησε, επομένως:

(α) Προς την Ελληνική Ένωση Τραπεζών: Να παρέμβει άμεσα στα μέλη της, με την αυστηρή υπόδειξη να δέχονται αμελλητί και να διεκπεραιώνουν εμπρόθεσμα όλα τα αιτήματα που τους υποβάλλουν οφειλέτες για τη χορήγηση αναλυτικών καταστάσεων των οφειλών τους.

(β) Προς τους πολίτες-καταναλωτές: Να απευθύνονται άμεσα στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και να καταγγέλλουν κάθε περίπτωση αδικαιολόγητης άρνησης των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται προς διεκπεραίωση τέτοια αιτήματά τους.

1.1.4. Ανταπόκριση τραπεζών σε Σύσταση για μη επιβολή εξόδων «μελέτης» ή συναφών

Τον Νοέμβριο 2012, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς 19 τραπεζικά ιδρύματα να απέχουν από την εφάπαξ χρέωση αποκαλούμενων εξόδων «μελέτης» ή «φακέλου» ή «προέγκρισης» ή «διαχείρισης» ή «εξόδων», εξαιρουμένων δαπανών υπέρ τρίτων (π.χ. έξοδα δικαστικά, δικηγορικά, μηχανικού, κ.λπ.), με το σκεπτικό ότι η κάλυψη αυτών των εξόδων περιλαμβάνεται ήδη στο συμβατικό επιτόκιο εκτοκισμού.

Από τα ανωτέρω τραπεζικά ιδρύματα, αποδεκτή δήλωσαν πως έκαναν τη Σύσταση της Αρχής η «Πανελλήνια Τράπεζα», η «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Δημόσια Εταιρεία Λτδ» και η «PROTONBANK».

Αντιθέτως, τα τραπεζικά ιδρύματα «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ», «E.F.G. EUROBANK-ERGASIAS», «Τράπεζα Πειραιώς», «Emporiki Bank», «Marfin Egnatia Bank», «Millennium Bank A.E.», «ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ», «PROBANK» και «HSBC Bank plc» ενημέρωσαν ότι δεν κάνουν αποδεκτή την εν λόγω Σύσταση.

Τέλος, τα τραπεζικά ιδρύματα «ALPHA BANK», «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος», «Τράπεζα Κύπρου», «CITIBANK», «Τράπεζα Αττικής», «FBB - Πρώτη Επιχειρηματική Τράπεζα» και «Credicom Consumer Finance» απλώς δεν ανταποκρίθηκαν καθόλου στη Σύσταση.

1.1.5. Πλημμελής εκτέλεση εντολής αποπληρωμής δανείου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή κατά της τράπεζας «EUROBANK EFG», την οποία κατήγγειλε διότι ενώ το 2008 είχε λάβει δάνειο με σκοπό την εξόφληση οφειλής του σε άλλη τράπεζα, δίνοντας σχετική εντολή αποπληρωμής, η εντολή αυτή δεν εκτελέστηκε σωστά, με αποτέλεσμα να μην προχωρήσει η προεξόφληση του έτερου δανείου, η σύμβαση του οποίου στο μεταξύ καταγγέλθηκε, και ο αναφέρων να συνεχίζει να επιβαρύνεται με τους συμβατικούς τόκους και, την ίδια στιγμή, να αποπληρώνει κανονικά το δάνειο που είχε λάβει από την αναφερόμενη.

Επειδή η ζημία του αναφέροντα λόγω μη εξόφλησης του δανείου του οφειλόταν ευθέως στη λάθος εντολή εμβάσματος της τράπεζας «EUROBANK EFG» προς την άλλη τράπεζα, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη ότι ο αναφέρων δεν είχε ουδεμία δυνατότητα ανάμιξης στην εκτέλεση της εν λόγω διατραπεζικής συναλλαγής, καθώς και ότι ο ίδιος ανήκε σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων ατόμων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η αναφερόμενη τράπεζα υπείχε αυξημένες υποχρεώσεις για την εξασφάλιση των υπηρεσιών που του παρείχε και, έτσι, τής συνέστησε είτε να εξοφλήσει ευθέως τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του αναφέροντα προς την άλλη τράπεζα είτε να τον απαλλάξει από το αντίστοιχο ποσόν στο δάνειο που η ίδια του είχε χορηγήσει το 2008.

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

1.1.6. Άρνηση τραπεζών για αποδοχή δηλώσεων του άρθρου 20 ν. 4161/2013

Σε συνέχεια του από 22-10-2013 δελτίου Τύπου-Ανακοίνωσης της Αρχής μας προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με ενδεδειγμένες κινήσεις για την αποφυγή κατασχέσεων ή συμψηφισμών από καταθετικούς τους λογαριασμούς έναντι χρεών τους προς τράπεζες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε καταγγελίες σχετικά με την άρνηση πιστωτικών ιδρυμάτων να παραλαμβάνουν υπεύθυνες δηλώσεις των καταθετών-πελατών τους προς προσδιορισμό του λογαριασμού, για τον οποίο επιθυμούσαν να ισχύει το ακατάσχετο του άρθρου 20 του ν. 4161/2013.

Κατόπιν τούτου, η Αρχή μας απηύθυνε Σύσταση προς την Ελληνική Ένωση Τραπεζών να παρέμβει άμεσα στα μέλη της, με την αυστηρή υπόδειξη να δέχονται αμελλητί τις σχετικές δηλώσεις και να τηρούν τις διατάξεις του νόμου που προβλέπουν την ανωτέρω προστασία των καταθετών-δανειοληπτών.

Η Σύσταση αυτή κοινοποιήθηκε και προς τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, προκειμένου να προβεί αρμοδίως σε έλεγχο, με σκοπό τη διαπίστωση τυχόν παραβάσεων και την επιβολή απαραίτητων προστίμων.

1.1.7. Παράνομη ακύρωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου και αδικαιολόγητη άρνηση για την κάλυψη δαπανών νοσηλείας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με την παράνομη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του, καθώς και με την εντεύθεν άρνηση της αναφερόμενης ασφαλιστικής εταιρείας «ING E.A.A.E.Z.» να προβεί σε κάλυψη των δαπανών νοσηλείας του.

Ισχυρισμός της εταιρείας ήταν ότι κατά την ημερομηνία εισαγωγής του ασφαλισμένου στο νοσοκομείο είχε ήδη καταγγελθεί το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του λόγω παρέλευσης του διαστήματος των 30 ημερών από την κοινοποίηση προς αυτόν της επιστολής, με την οποία τον ειδοποιούσε για την ακύρωση εξαιτίας μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλίσεων.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, λύση της ασφαλιστικής σύμβασης επέρχεται, όταν έχει προειδοποιηθεί ο λήπτης της ασφάλισης με ρητή έγγραφη δήλωση της ασφαλιστικής εταιρείας, η οποία (δήλωση) έχει τη μορφή όχλησης προς πληρωμή και γνωστοποίησης της επικείμενης διάλυσης της ασφαλιστικής σύμβασης σε περίπτωση μη εξόφλησης του ασφαλιστή. Η λύση της ασφαλιστικής σύμβασης οριστικοποιείται μετά την πάροδο ενός μηνός από την αποδεδειγμένη κοινοποίηση της γραπτής αυτής δήλωσης.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η φέρουσα το σχετικό βάρος απόδειξης ασφαλιστική εταιρεία δεν απέδειξε ότι τηρήθηκαν οι νόμιμες διατυπώσεις της ανωτέρω διάταξης, με αποτέλεσμα η Αρχή μας να προβεί στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης, καλώντας τη να καταβάλει το ασφάλισμα στον καταναλωτή για την ανακύψασα ασφαλιστική περίπτωση, βάσει των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του.

Η εταιρεία δεν συμμορφώθηκε και η Σύσταση δημοσιεύτηκε στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

1.1.8. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο: Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση καταβολής Φ.Π.Α., που αντιστοιχεί σε αναγνωριζόμενες ως καλυπτόμενες δαπάνες υπηρεσιών νοσοκομειακής περίθαλψης

Ασφαλισμένοι-καταναλωτές, που διατηρούσαν από πολλών ετών ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής με συμπληρωματική κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης, υπέβαλαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορές σχετικά με άρνηση της ασφαλιστικής εταιρείας «ALLIANZ Ελλάς Α.Α.Ε.» να τους καταβάλει το ποσόν που αντιστοιχούσε στον αναλογούντα επιβαλλόμενο φόρο προστιθέμενης αξίας σε αναγνωριζόμενες ως ασφαλιστικά καλυπτόμενες δαπάνες υπηρεσιών νοσοκομειακής περίθαλψης που παρασχέθηκαν από ιδιωτικές κλινικές.

Οι θέσεις της εταιρείας επί των εις βάρος της καταγγελλομένων συνοπτικά ήταν ότι:

1. Οι όροι των επίμαχων ασφαλιστηρίων συμβολαίων, στον βαθμό που προβλέπουν ότι όλες οι φορολογικές επιβαρύνσεις αφορούν τον αντισυμβαλλόμενο ή τον ασφαλισμένο, δικαιολογούν την εξαίρεση του αναλογούντος Φ.Π.Α. από την εκάστοτε καταβαλλόμενη ασφαλιστική αποζημίωση.

2. Συγκεκριμένη αναφορά σχετικά με το πού επιρρίπτεται ο Φ.Π.Α. δεν θα μπορούσε να υπάρξει εντός των επίμαχων ασφαλιστηρίων συμβολαίων, αφού κατά τον χρόνο σύναψής τους (έτος 1992) τέτοια επιβάρυνση δεν υπήρχε (ο Φ.Π.Α. επί της παροχής υπηρεσιών νοσοκομειακής και ιατρικής περίθαλψης από ιδιωτικά νοσηλευτήρια επιβλήθηκε για πρώτη φορά από την 1-7-2010 με συντελεστή 11% και ήδη από την 1-1-2011 με συντελεστή 13%) ούτε και μπορούσε να έχει προβλεφθεί, ώστε η τυχόν υποχρέωση ανάληψης του σχετικού οικονομικού βάρους να έχει ενσωματωθεί στο αναλογούν ασφάλιστρο και να αποτελεί μέρος του ασφαλιζόμενου κινδύνου.
3. Αντίθετη εκδοχή, σύμφωνα με την εταιρεία, θα δημιουργούσε κίνδυνο παραβίασης της αρχής και της εκ του νόμου υποχρέωσης τα ασφάλιστρα στις ασφαλίσεις ζωής να είναι επαρκή, βάσει λογικών αναλογιστικών υποθέσεων, ώστε η εκάστοτε ασφαλιστική επιχείρηση να είναι σε θέση να εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις της.
4. Η ορθή, κατά την εκτίμηση της εταιρείας, ερμηνεία των επίμαχων συμβάσεων κατατείνει στην απαλλαγή από την υποχρέωση κάλυψης της απρόοπτης φορολογικής επιβάρυνσης, αφού εάν οι συντάκτες των συμβατικών όρων γνώριζαν ή ήταν σε θέση να προβλέψουν την επιβολή Φ.Π.Α. στις υπηρεσίες νοσοκομειακής περίθαλψης των ιδιωτικών κλινικών, είτε θα είχαν περιλάβει σχετική αναφορά στη σύμβαση είτε θα είχαν τιμολογήσει διαφορετικά το συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν.

Η Αρχή μας επιχείρησε τη συναινετική επίλυση των επίμαχων υποθέσεων με την πραγματοποίηση συνάντησης στα γραφεία της, η οποία απέβη άκαρπη. Είναι σκόπιμο εδώ να επισημανθεί ότι στην περίπτωση τεσσάρων άλλων υποθέσεων, με εμπλεκόμενη την ίδια εταιρεία και παρεμφερείς αιτιάσεις των καταναλωτών αναφορικά με το ίδιο ασφαλιστικό προϊόν, επιτεύχθηκε συμβιβαστική επίλυση των διαφορών, με αμοιβαία αποδεκτή τροποποίηση των συμβατικά συμφωνηθέντων.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφαινόμενες περιστάσεις και μέσα στο πλαίσιο των όρων των επίμαχων ασφαλιστικών συμβάσεων και του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου, καθώς και της έως σήμερα διαμορφούμενης και γνωστής νομολογίας των Ελληνικών δικαστηρίων, προέβη στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης, υποδεικνύοντας την κάλυψη του συνόλου των δαπανών νοσηλείας, συμπεριλαμβανομένου του εκάστοτε αναλογούντος Φ.Π.Α., από την αναφερόμενη και επισημαίνοντας, παράλληλα, ότι άρνησή της να εκπληρώσει σε όλη τους την έκταση τις συμβατικές της υποχρεώσεις δημιουργεί αβεβαιότητα ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών, διασάλευση της εμπιστοσύνης και αιφνιδιαστικό κλονισμό των δικαιολογημένων από την ασφαλιστική σχέση προσδοκιών των ασφαλισμένων ως προς την έκταση της ασφαλιστικής τους κάλυψης, προκαλεί παράνομη και υπαίτια περιουσιακή ζημία στους ασφαλισμένους-καταναλωτές και παραβιάζει διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Παρά τα ανωτέρω, η ασφαλιστική εταιρεία ενέμεινε στην ορθότητα των δικών της απόψεων, τις οποίες η Αρχή μας ανάρτησε παράλληλα με τη δημοσιοποίηση της Σύστασής της.

1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

1.2.1. **Νέο καθεστώς απαγόρευσης πλειστηριασμών**

Με το άρθρο 2 του ν. 4224/2013 (ΦΕΚ Α' 288) αναστέλλονται οι πλειστηριασμοί σε βάρος της πρώτης κατοικίας οφειλετών έως την 31η Δεκεμβρίου 2014, εφόσον πληρούν σωρευτικά τα τιθέμενα κριτήρια.

Η διάταξη κρίθηκε απαραίτητη εν μέσω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, στην οποία έχει περιέλθει η χώρα μας, προκειμένου να υλοποιηθούν όλες οι αναγκαίες νομοθετικές

πρωτοβουλίες μέχρι την ολοκλήρωση ενός μόνιμου μηχανισμού προστασίας σε θέματα καθυστερήσεων ιδιωτικού χρέους. Με την παρούσα διάταξη, η οποία εισάγεται με κοινωνικά κριτήρια, παρέχεται προστασία στη συντριπτική πλειονότητα των χαμηλού και μέσου εισοδήματος νοικοκυριών, ενώ εξαιρούνται μόνον οι έχοντες σημαντικά περιουσιακά στοιχεία και υψηλά εισοδήματα, οι οποίοι -εκμεταλλεζόμενοι το παλαιότερο γενικευμένο καθεστώς άρσης των πλειστηριασμών- δεν αποπλήρωναν τις οφειλές τους.

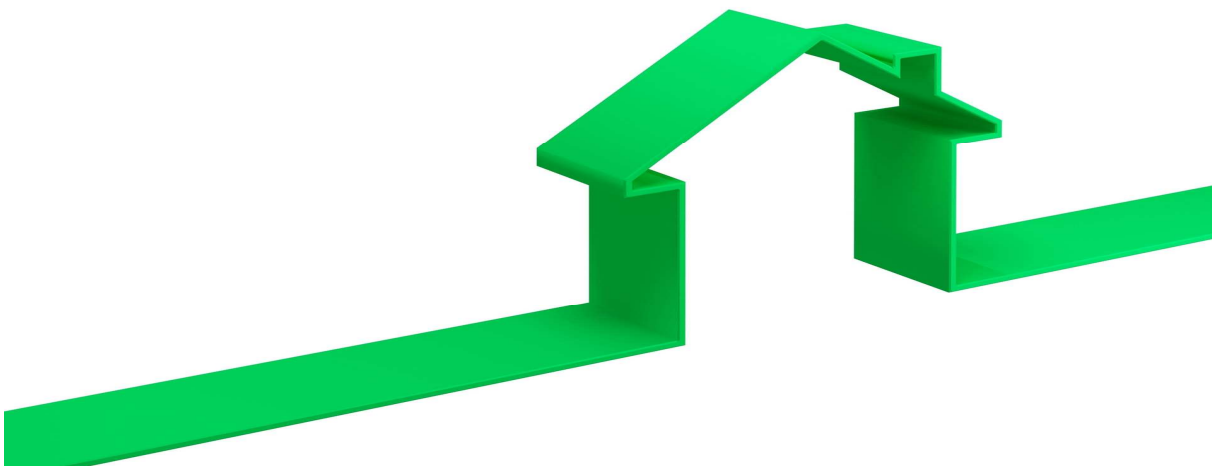
Βασικά κριτήρια υπαγωγής στο νέο καθεστώς άρσης των πλειστηριασμών είναι τα εξής:

1. Η αντικειμενική αξία της κύριας κατοικίας να μην υπερβαίνει τα 200.000 ευρώ.
2. Το καθαρό οικογενειακό εισόδημα (χωρίς κρατήσεις για ασφαλιστικά ταμεία, φόρο εισοδήματος και εισφορά αλληλεγγύης) να μην υπερβαίνει τα 35.000 ευρώ.
3. Η συνολική αξία κινητής και ακίνητης περιουσίας να μην υπερβαίνει τα 270.000 ευρώ (από το ποσόν αυτό, το σύνολο των καταθέσεων και κινητών αξιών του οφειλέτη δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 15.000 ευρώ).

Στη διάταξη εμπίπτουν όλοι οι οφειλέτες, ανεξαρτήτου ιδιότητας (ενδεικτικά: άνεργοι, μισθωτοί και συνταξιούχοι ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, ελεύθεροι επαγγελματίες, έμποροι, επιτηδευματίες, αγρότες, κ.λπ.), και υπάγονται οφειλές κάθε είδους έναντι όλων των δανειστών (τραπεζών, ιδιωτών, εταιρειών, κ.λπ.).

Οφειλέτες που επιθυμούν να υπαχθούν στη νέα ρύθμιση έχουν υποχρέωση υποβολής, στον δανειστή, υπεύθυνης δήλωσης του ν. 1599/86 μέχρι τις 31-1-2014 ή εντός δύο μηνών από τυχόν επίδοση επιταγής προς εκτέλεση, στην οποία (δήλωση) θα αναγράφονται: (α) πλήρη, λεπτομερή και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας, (β) περιγραφή της πλήρωσης των παραπάνω προϋποθέσεων, (γ) αναλυτική κίνηση των λογαριασμών που ξεπερνούν το ποσόν των χιλίων ευρώ κατά τους τελευταίους είκοσι τέσσερις (24) μήνες πριν από την υποβολή της υπεύθυνης δήλωσης.

Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια αναστολής πλειστηριασμού, οι δανειολήπτες οφείλουν να καταβάλλουν κάποια μηνιαία δόση, ανάλογα με την πραγματική οικονομική τους κατάσταση. Σε οφειλέτες με μηδενικό εισόδημα ή με εισόδημα μέχρι του ποσού του επιδόματος ανεργίας και εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι προϋποθέσεις υπαγωγής στον νόμο, παρέχεται η δυνατότητα μηδενικών καταβολών. Επίσης, σε περίπτωση ύπαρξης περισσοτέρων του ενός δανειστών, η οριζόμενη μηνιαία καταβολή κατανέμεται συμμετρως, σύμφωνα με το ανεξόφλητο υπόλοιπο της κάθε οφειλής.

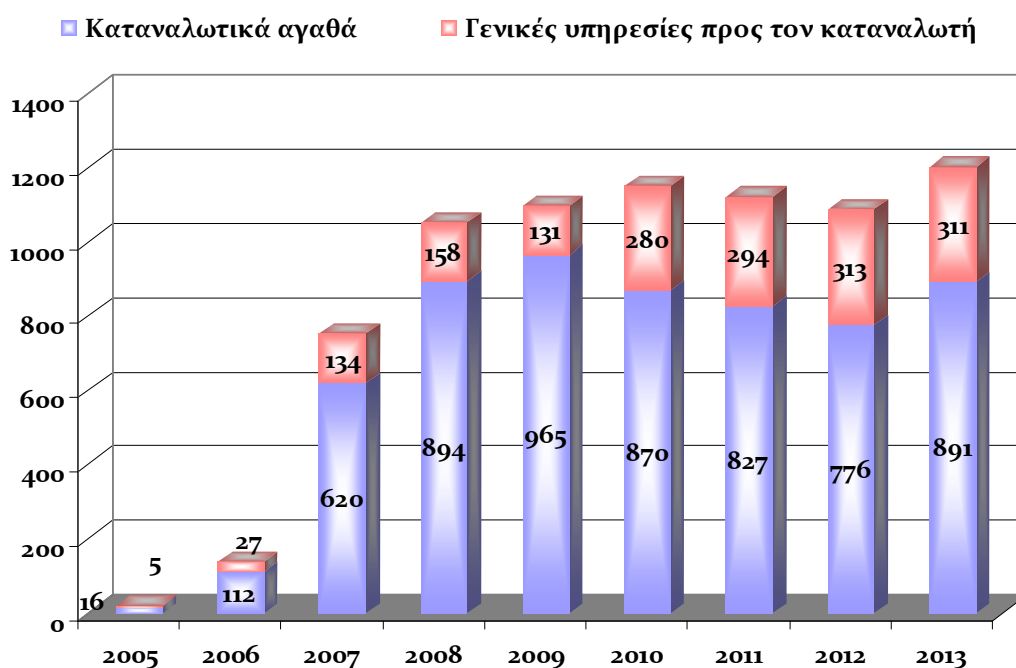


2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.

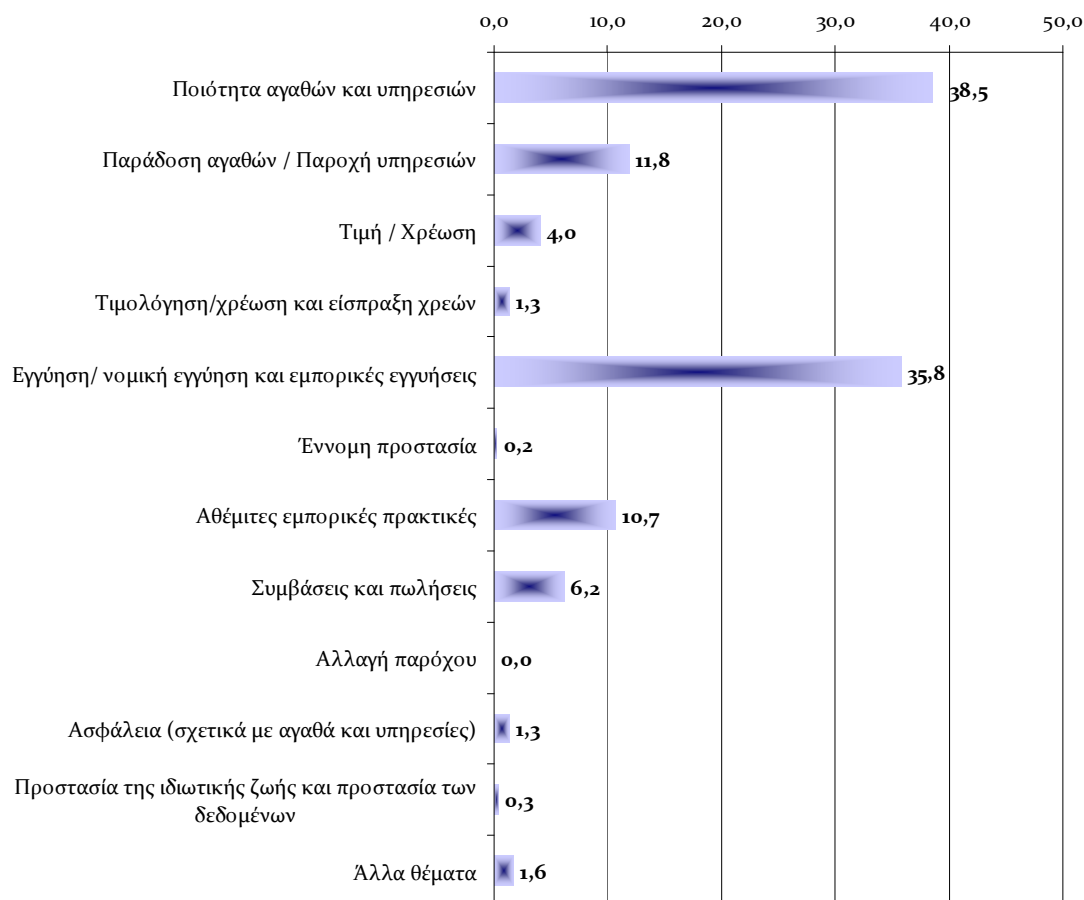
Έτος	Καταναλωτικά Αγαθά		Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	
	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	16	32 %	5	10 %
2006	112	39,7 %	27	9,6 %
2007	620	31,5 %	134	6,8 %
2008	894	16,6 %	158	2,9 %
2009	965	22,7 %	131	3,1 %
2010	870	23,5 %	280	7,6 %
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	5.971	22 %	1.653	6,1 %

Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος



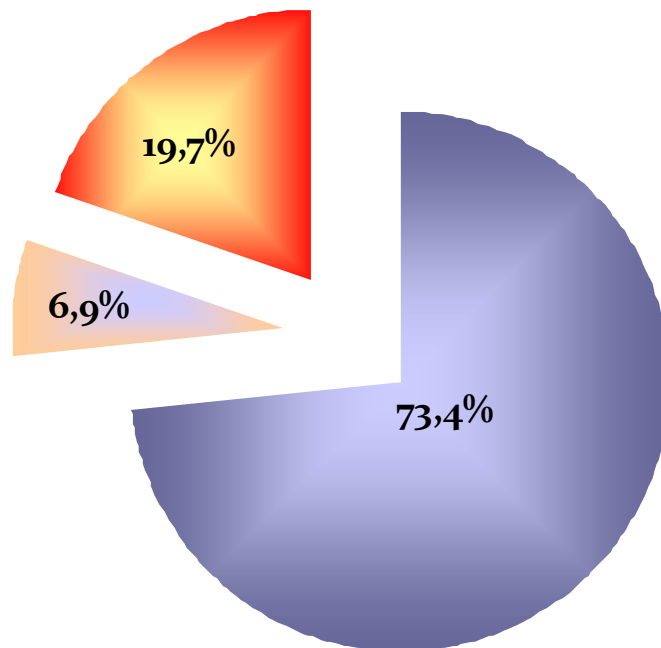
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2013)

Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	271	30,4 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	138	15,5 %
Επίπλωση και διακόσμηση	72	8,1 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	62	7 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	52	5,8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	49	5,5 %
Καινούργια αυτοκίνητα	41	4,6 %

Γράφημα 44: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2013)

Γράφημα 45: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)

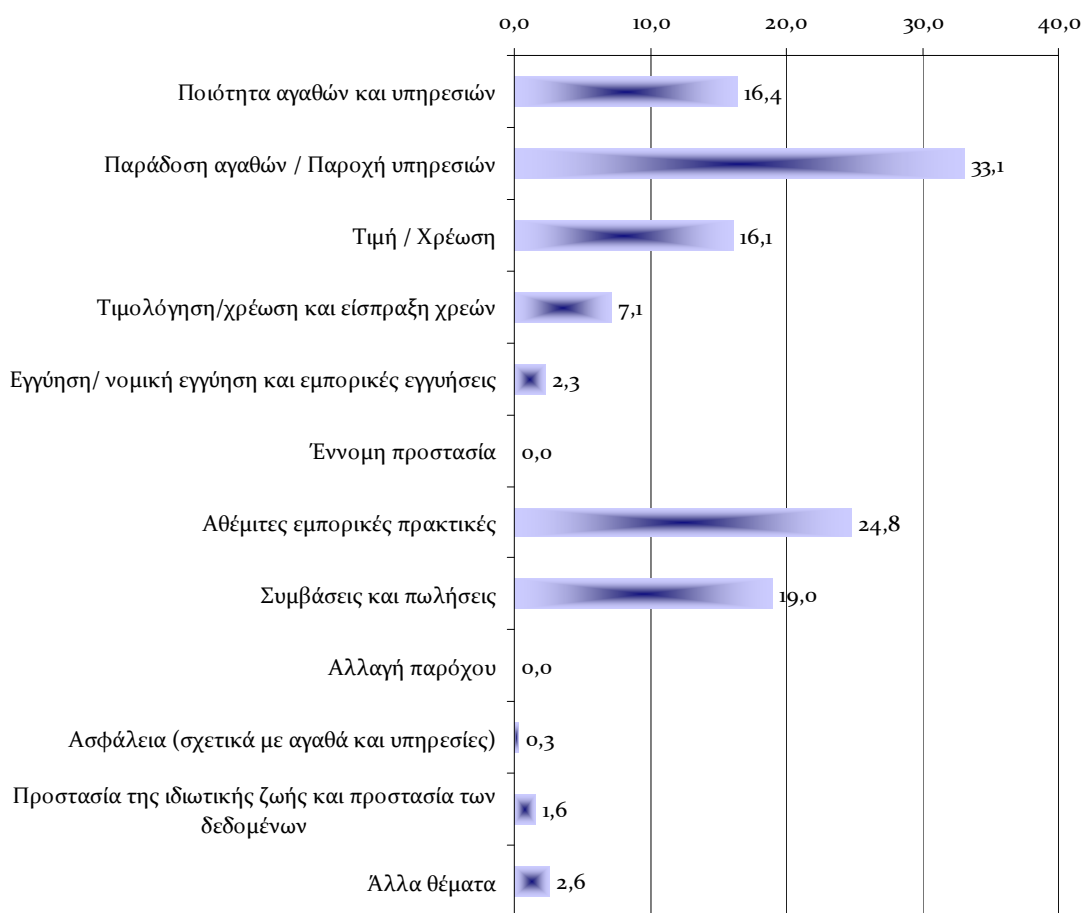
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2013)

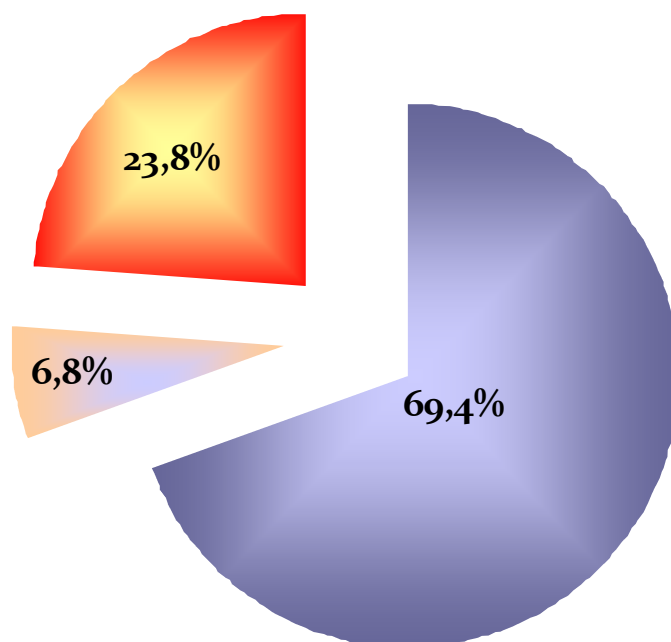
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	112	36 %
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	108	34,7 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	32	10,3 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	22	7,1 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	15	4,8 %

Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2013)

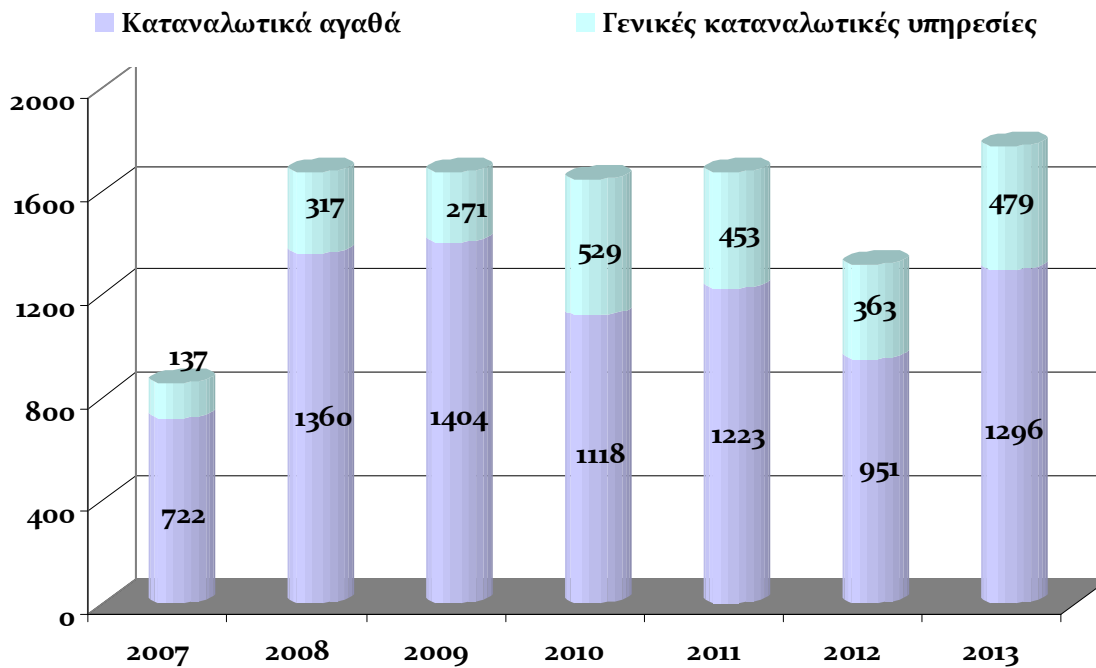


Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία)

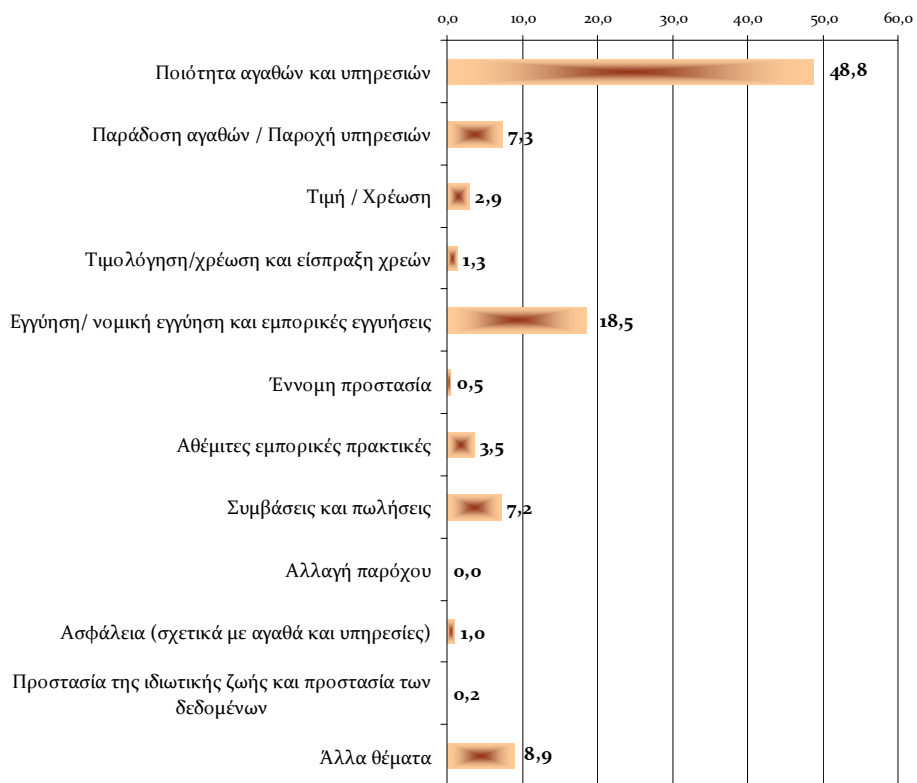
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



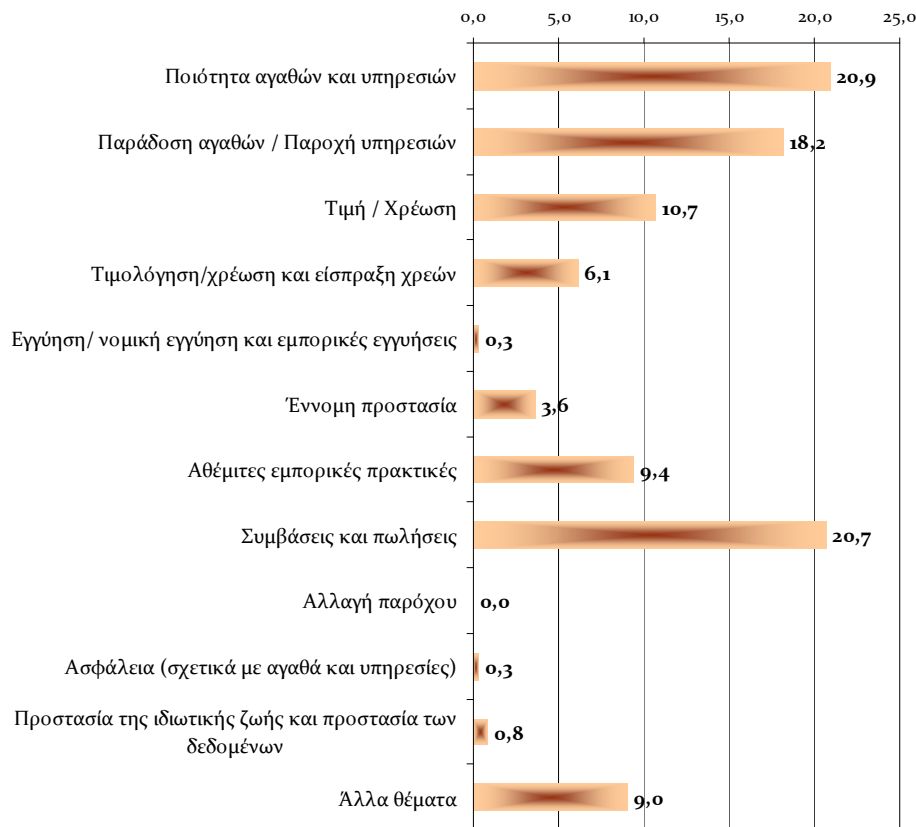
Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος



Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2013)



Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2013)



2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.1.1. Συστηματική αθέτηση συμβάσεων από εταιρεία πώλησης αυτοκινήτων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών από ομάδα καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν από το 2009 έως και το 2011 σε αγορά καινούργιων αυτοκινήτων από συγκεκριμένη - μεγάλη και γνωστή- εταιρεία, συνάπτοντας ταυτόχρονα μαζί της ιδιωτικά συμφωνητικά για τη δωρεάν ετήσια προκαθορισμένη συντήρησή τους (εργασία και ανταλλακτικά) για όσα χρόνια θα τα έχουν στην κυριότητα και κατοχή τους («εφ' όρου ζωής service»).

Ωστόσο, μέσα στο 2012 οι καταναλωτές ενημερώθηκαν από την εταιρεία αιφνιδίως ότι αδυνατεί, λόγω της οικονομικής κρίσης, να τηρήσει στο ακέραιο τα εν λόγω συμφωνητικά, τα οποία μονομερώς και χωρίς τη συναίνεσή τους τροποποίησε, περιορίζοντας έτσι σε μεγάλη έκταση τις ανειλημμένες συμβατικές της υποχρεώσεις απέναντί τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σε αναλυτικό Πόρισμα που συνέταξε σχετικά, αναγνώρισε για ορισμένες από τις επίμαχες συμβάσεις την ανάγκη αναπροσαρμογής τους με το σκεπτικό της απρόοπτης μεταβολής των γενικών οικονομικών συνθηκών, καθώς και των ιδιαίτερων συνθηκών που διέπουν επιμέρους την αγορά του αυτοκινήτου την εποχή της κρίσης, θεωρώντας ωστόσο ότι για τις υπόλοιπες συμβάσεις προέκυπταν σοβαρές ενδείξεις αθέμιτης εμπορικής πρακτικής της εταιρείας σε βάρος των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή μας απηύθυνε δέουσες Συστάσεις προς την καταγγελλόμενη επιχείρηση, τις οποίες εκείνη αποδέχτηκε, καθιστώντας έτσι δυνατή την επιδιωκόμενη φιλική επίλυση των διαφορών με ισορροπημένο, συμφώνως προς τον νόμο και δίκαιο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη τρόπο.

2.1.2. Αποκατάσταση τηλεφωνικής ενημέρωσης ασφαλισμένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης παραπόνων από πολίτες-ασφαλισμένους του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., οι οποίοι τύχαινε να καλούν σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες με σκοπό τον προγραμματισμό ιατρικών ραντεβού, χωρίς όμως να ενημερώνονται από το ηχογραφημένο μήνυμα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ότι η υπηρεσία κράτησης ραντεβού δεν παρέχεται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες. Το αποτέλεσμα ήταν η σύνδεσή τους με υπάλληλο, ο οποίος απλά τους ενημέρωνε για την ανάγκη επανάληψης της κλήσης σε εργάσιμες ημέρες και ώρες, γεγονός που στο μεταξύ συνεπαγόταν για τους ασφαλισμένους επιβάρυνση του πραγματοποιηθέντος τηλεφωνήματος, χωρίς στην ουσία να έχουν εξυπηρετηθεί.

Η Αρχή μας απηύθυνε πρόταση προς την εταιρεία «ΟΤΕ Α.Ε.- E-VALUE Α.Ε.» για διόρθωση του ηχογραφημένου μηνύματος, προκειμένου να διευκρινίζεται δωρεάν μέσω αυτού ότι η υπηρεσία για ιατρικά ραντεβού παρέχεται τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 07:00 έως 19:00, την οποία (πρόταση) η εταιρεία έκανε αποδεκτή.

2.1.3. Πλημμελής παροχή διαδικτυακών διαφημιστικών υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία είχε συμφωνήσει με εταιρεία για την προβολή της επιχείρησής της στο διαδίκτυο αντί αντιτίμου καταβαλλόμενου μέσω των τηλεφωνικών της λογαριασμών, συνάπτοντας προς τούτο σύμβαση ετήσιας διάρκειας και με αυτόματη ανανέωση στη λήξη της.

Λόγω λογιστικών δυσλειτουργιών στους τηλεφωνικούς λογαριασμούς, οι χρεώσεις που αφορούσαν στις παρεχόμενες διαφημιστικές υπηρεσίες αποτυπώνονταν δύο φορές (δεν αφαιρείτο το ήδη, μέσω του προηγούμενου λογαριασμού, καταβληθέν ποσό), με αποτέλεσμα η καταναλώτρια να πρέπει κάθε φορά να διευθετεί τη διαφορά του λογαριασμού της με τον πάροχο των τηλεπικοινωνιακών της υπηρεσιών.

Περαιτέρω, η καταναλώτρια διαπίστωσε ότι δεν ήταν δυνατή η εύρεση της επιχείρησής της στο διαδίκτυο με βάση το επαγγελματικό της αντικείμενο, όπως είχε αρχικώς συμφωνηθεί, λόγω επανειλημμένων λανθασμένων καταχωρήσεων εξ υπαιτιότητας της εταιρείας. Η μη αποκατάσταση του προβλήματος ανάγκασε την καταναλώτρια να ζητήσει, μέσω φαξ, από την αναφερόμενη την ακύρωση της σύμβασης, αίτημα που πίστεψε ότι έγινε δεκτό, αφού για κάποιο χρονικό διάστημα δεν υπήρξαν σχετικές χρεώσεις στους τηλεφωνικούς της λογαριασμούς. Ωστόσο, στη συνέχεια η αναφέρουσα έλαβε νέο τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών και, παράλληλα, άρχισε να δέχεται οχλήσεις από εισπρακτική εταιρεία για ανεξόφλητες οφειλές. Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Η καταναλώτρια έλαβε μεν τις υπηρεσίες της αναφερόμενης εταιρείας, χωρίς όμως αυτές να ανταποκρίνονται στα επακριβώς συμφωνηθέντα.
2. Η αναφέρουσα δεν προσκόμισε αποδεικτικό της αποστολής του αιτήματος της για τη διακοπή της σύμβασης, ενώ η αναφερόμενη εταιρεία από την πλευρά της δήλωσε πως δεν εντόπισε στο αρχείο της κάποιο τέτοιο έγγραφο αίτημα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση στην αναφερόμενη εταιρεία να προβεί σε χορήγηση έκπτωσης ποσοστού 60% επί του διεκδικούμενου προς είσπραξη ποσού.

2.1.4. Μηνυτήριες Αναφορές κατά επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών αισθητικής, αδυνατίσματος και γυμναστικής

Ύστερα από αναφορές καταναλωτών, τις οποίες επισταμένως διερεύνησε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε σε υποβολή σειράς Μηνυτήριων Αναφορών προς τους αρμόδιους Εισαγγελείς κατά υπευθύνων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών αισθητικής, αδυνατίσματος και γυμναστικής. Συγκεκριμένα:

1. Κατά των υπευθύνων επιχείρησης γυμναστηρίου με την επωνυμία «Γ. ΚΕΦΑΛΑΣ ΑΘΛΗΤΙΚΗ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.» και διακριτικό τίτλο «CHAMP» για απάτη κατ' εξακολούθηση και παράνομη άσκηση επαγγέλματος, ύστερα από πλήθος αναφορών καταναλωτών ότι η καταγγελλόμενη επιχείρηση έκλεισε αιφνιδίως (σταμάτησε να παρέχει υπηρεσίες), ενώ είχε εισπράξει προκαταβολικά χρήματα για μελλοντική παροχή υπηρεσιών, τα οποία ουδέποτε επέστρεψε (λειτουργία χωρίς άδεια, γνώση επικείμενης παύσης παροχής υπηρεσιών).
2. Κατά των υπευθύνων της εταιρείας παροχής υπηρεσιών αισθητικής «ROY BENVENISTI & ΣΙΑ Ε.Ε.» για σωματικές βλάβες, παράνομη άσκηση επαγγέλματος και απάτη κατ' εξακολούθηση (λειτουργία χωρίς άδεια, παρά την επιβολή προστίμου και την εισήγηση της αρμόδιας Διεύθυνσης Υγείας για διακοπή λειτουργίας της επιχείρησης), ύστερα από αναφορές καταναλωτών σχετικά με: (α) την πρόκληση σωματικών βλαβών από παροχή υπηρεσιών αισθητικής και (β) παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας.
3. Κατά των υπευθύνων της εταιρείας παροχής υπηρεσιών αισθητικής και διαιτολογίας «Ε. BEZHANI – Μ. BEZHANI Ο.Ε.» και διακριτικό τίτλο «LIFE and BEAUTY» για παράνομη άσκηση επαγγέλματος και απάτη κατ' εξακολούθηση (λειτουργία χωρίς άδεια, παρά την απόφαση της αρμόδιας Υπηρεσίας για διακοπή λειτουργίας), ύστερα από αναφορές καταναλωτών για παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τη ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτονται με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια.
4. Κατά της ατομικής επιχείρησης «DERMABEAUTY & LASER CONCEPT» για απάτη κατ' εξακολούθηση, σωματικές βλάβες και παράνομη άσκηση επαγγέλματος (λειτουργία χωρίς άδεια, παρά την επιβολή προστίμου και την απόφαση της αρμόδιας Διεύθυνσης Υγείας για διακοπή λειτουργίας).

2.1.5. Διαβιβάσεις αναφορών προς Σ.Δ.Ο.Ε. και Οικονομική Αστυνομία-Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αναφορές καταναλωτών κατά των εταιρειών: «ΕΠΙΝΟΗΣΙΣ ΚΕΝΤΡΟ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ & ΠΕΡΙΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΟΥ & ΣΩΜΑΤΟΣ Ε.Π.Ε.» με διακριτικό τίτλο «LIPOGEN», «JACKSON'S» (σχολή χορού) και «DERMABEAUTY - LASER CONCEPT», σχετικά με μη έκδοση νόμιμων παραστατικών (αποδείξεων παροχής υπηρεσιών) για εισπραχθέντα χρηματικά ποσά.

Η τελευταία εκ των ανωτέρω κατονομαζόμενων επιχειρήσεων καταγγέλθηκε, επιπροσθέτως, για αιφνίδια παύση παροχής υπηρεσιών, αφού προηγουμένως είχε πουλήσει τις υπηρεσίες της σε καταναλωτές μέσω της εκπτωτικής ιστοσελίδας «www.dealmania.gr» και ότι ενώ είχε προεισπράξει χρηματικά ποσά μέσω πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, εντούτοις δεν ανταποκρίθηκε σε αιτήματα υπαναχώρησης και ακύρωσης προγραμμάτων. Επισημαίνεται ότι με βάση τις καταγγελίες, η συγκεκριμένη εκπτωτική ιστοσελίδα, που είχε διαμεσολαβήσει στην πώληση των υπηρεσιών, δεν αναλάμβανε την επιστροφή των χρημάτων, αν και ήταν συνυπεύθυνη για την επιλογή του συνεργάτη της και είχε εισπράξει προμήθεια από εκατοντάδες πωλήσεις κουπονιών.

Το σύνολο των ανωτέρω αναφορών διαβιβάσθηκαν κατά περίπτωση στο Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος και στην Οικονομική Αστυνομία και Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

2.1.6. Αθέτηση ευθύνης του πωλητή, λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση – Έννοια του ελαττώματος

Καταναλώτρια αγόρασε από την εταιρεία «Φ. & Κ. ΛΕΜΟΝΗΣ Α.Ε.Β.Ε.» καινούργια υποδήματα, τα οποία εμφάνισαν αμέσως μετά ελάττωμα, και προχώρησε ως εκ τούτου σε υποβολή σχετικής αναφοράς στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Σε απάντηση επί των εις βάρος της καταγγελλομένων, η εταιρεία δήλωσε ότι δεν φέρει οιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση αντικατάστασης των υποδημάτων, ισχυριζόμενη ότι: (α) αυτό που η αναφέρουσα θεωρεί ως ελάττωμα των υποδημάτων συνιστά στην πραγματικότητα αποδεικτικό της υψηλής τους ποιότητας, και (β) το προϊόν είχε την προβλεπόμενη απόδοση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του, ενώ επιπροσθέτως δεν παρουσιάζει κανέναν απολύτως κίνδυνο για τους καταναλωτές.

Με βάση την κείμενη νομοθεσία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε μη ικανοποιητικούς τους ισχυρισμούς της καταγγελλόμενης περί μη ύπαρξης ελαττώματος και απουσίας ευθύνης της στην προκειμένη περίπτωση, επισημαίνοντας ότι προφανώς δεν απαιτείται επικινδυνότητα ενός προϊόντος για να εφαρμοστούν οι διατάξεις περί ευθύνης του πωλητή λόγω πλημμελούς εκπλήρωσης. Η εταιρεία κλήθηκε, συνεπώς, να προβεί σε αντικατάσταση των επίμαχων υποδημάτων, όπερ δεν έπραξε, με αποτέλεσμα η Σύσταση που σχετικώς συνέταξε η Αρχή μας να δημοσιοποιηθεί στην ιστοσελίδα της.

2.2. Νομοθετικές εξελίξεις

2.2.1. Προσαρμογή προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Με την Απόφαση Ζ1-891/2013 (ΦΕΚ Β' 2144) των Υπουργών Ανάπτυξης-Ανταγωνιστικότητας και Δικαιοσύνης-Διαφάνειας-Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, η ισχύς των διατάξεων της οποίας αρχίζει στις 13-6-2014, προωθήθηκε η προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ (γνωστή και ως «Consumer Rights Directive»).

Πρόκειται για Οδηγία πλήρους εναρμόνισης, που θέτει νέες ρυθμίσεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ενώ περιλαμβάνει σημαντικές ρυθμίσεις και για τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος. Οι δέκα (10) σημαντικότερες αλλαγές που επιφέρει για τους καταναλωτές η συγκεκριμένη Οδηγία είναι οι εξής¹⁷:

1. Στις συναλλαγές που γίνονται μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, τηλεφώνου και εκτός εμπορικού καταστήματος, θεσπίζεται υποχρέωση λεπτομερούς και σαφούς ενημέρωσης των καταναλωτών για το συνολικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, πριν από την πραγματοποίηση της αγοράς.
2. Παρέχεται ειδική προστασία των καταναλωτών, όταν αγοράζουν μέσω διαδικτύου. Συγκεκριμένα: (α) οι καταναλωτές πρέπει να επιβεβαιώνουν ρητά ότι καταλαβαίνουν ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται έναντι πληρωμής, (β) απαγορεύονται τα προσημειωμένα εικονίδια επιλογής σε διαδικτυακούς τόπους, από τα οποία προκύπτει επιπλέον οικονομική επιβάρυνση για τους καταναλωτές.

¹⁷ Το κείμενο που ακολουθεί έχει συνταχθεί εξ ολοκλήρου από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και βρίσκεται στην ιστοσελίδα της: <http://www.efpolis.gr/el/nea-ekdiloseis/1648-dt-2013-07-18.html>.

3. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα, μέσα σε διάστημα 14 ημερών από την ημερομηνία της αγοράς, να υπαναχωρήσει, εάν αλλάξει γνώμη για μία αγορά που έχει πραγματοποιήσει. Αυτό ισχύει για τις συναλλαγές σε όλες τις χώρες της Ευρώπης, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, τηλεφώνου ή εκτός εμπορικών καταστημάτων.
4. Δημιουργείται ενιαίο (πανευρωπαϊκό) έντυπο, που καθιστά απλή τη διαδικασία υπαναχώρησης σε διασυνοριακές συναλλαγές.
5. Αναφέρονται με σαφήνεια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του καταναλωτή και του εμπόρου, σε περίπτωση ακύρωσης μιας σύμβασης.
6. Ο καταναλωτής ενημερώνεται με σαφήνεια για το ποιος πληρώνει τα έξοδα, σε περίπτωση επιστροφής των εμπορευμάτων.
7. Παρέχεται ειδική προστασία των καταναλωτών, σε περίπτωση συμβάσεων που συνάπτονται δια τηλεφώνου. Η σύμβαση είναι έγκυρη και ισχύει από τη στιγμή που ο καταναλωτής υπογράψει ότι αποδέχεται την προσφορά (μέχρι σήμερα αρκούσε η προφορική συναίνεση).
8. Απαγορεύεται η επιβάρυνση των καταναλωτών με επιπλέον κόστος, όταν πληρώνουν με πιστωτική κάρτα. Επίσης, απαγορεύεται οποιαδήποτε επιπρόσθετη χρέωση των καταναλωτών, πέραν της βασικής τιμής χρέωσης, όταν καλούν σε γραμμή εξυπηρέτησης.
9. Ενισχύεται η προστασία των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στα ψηφιακά προϊόντα (υποχρέωση παροχής ενημέρωσης σχετικά με τη συμβατότητα του περιεχομένου, τις τεχνικές προδιαγραφές του hardware και του software, κ.λπ.).
10. Στις εντός εμπορικών καταστημάτων συναλλαγές θεσπίζεται υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών, πριν από την πραγματοποίηση της αγοράς, για τα βασικά στοιχεία που αφορούν μία συναλλαγή (π.χ. το συνολικό κόστος, τον τρόπο πληρωμής, τη διάρκεια της σύμβασης, κ.λπ.).

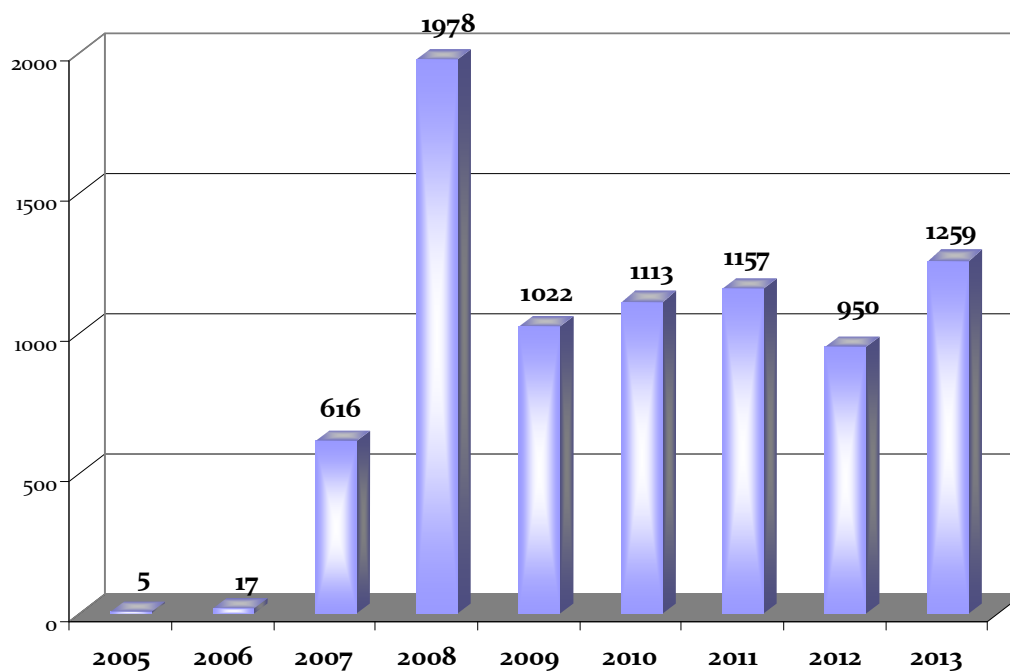


3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος

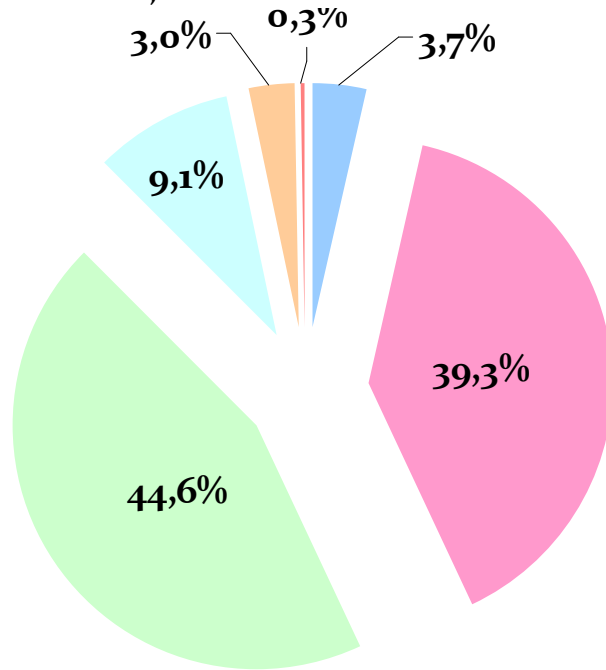
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	8.117	29,9 %

Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος

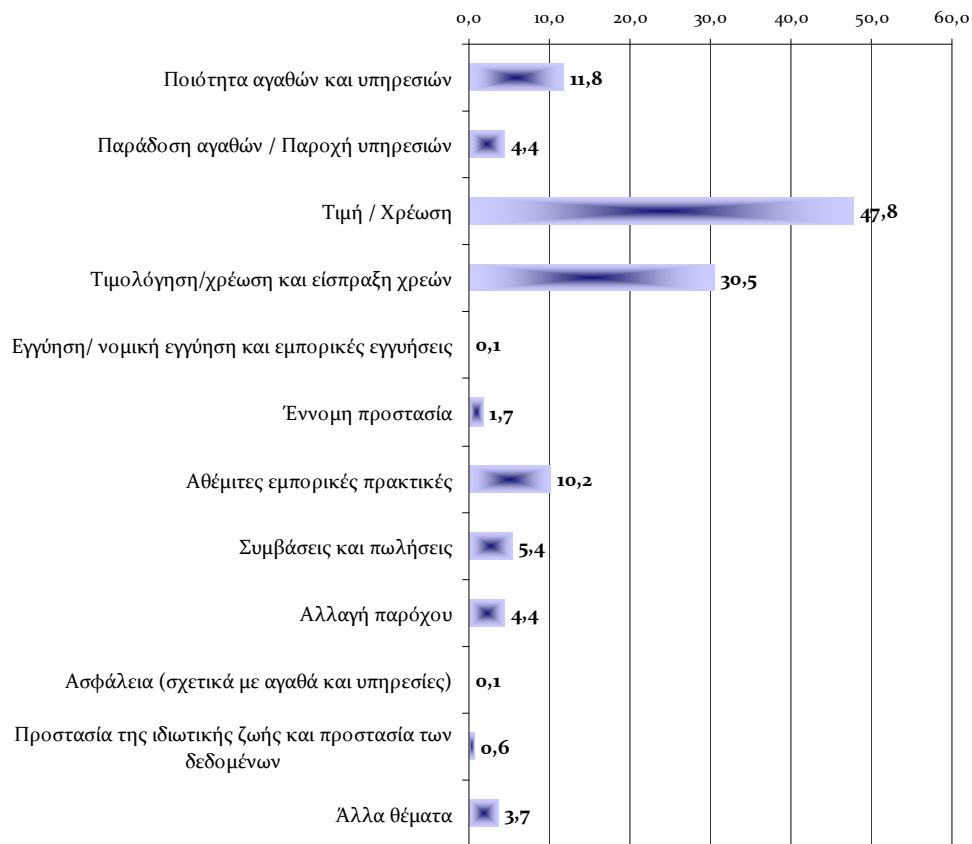


Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ταχυμεταφορές
- Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες διαδικτύου
- Υπηρεσίες τηλεόρασης
- Άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας

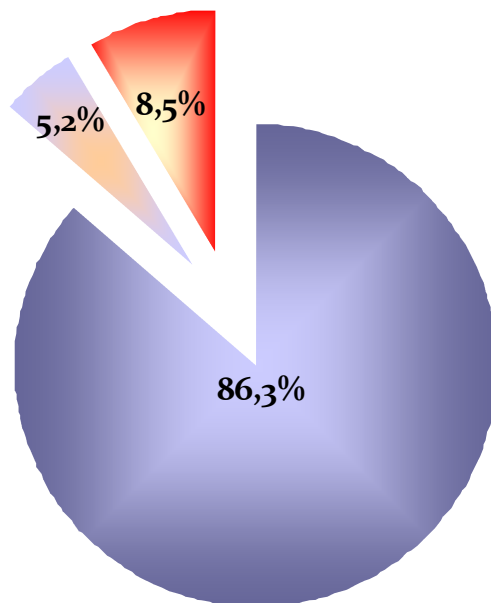


Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2013)

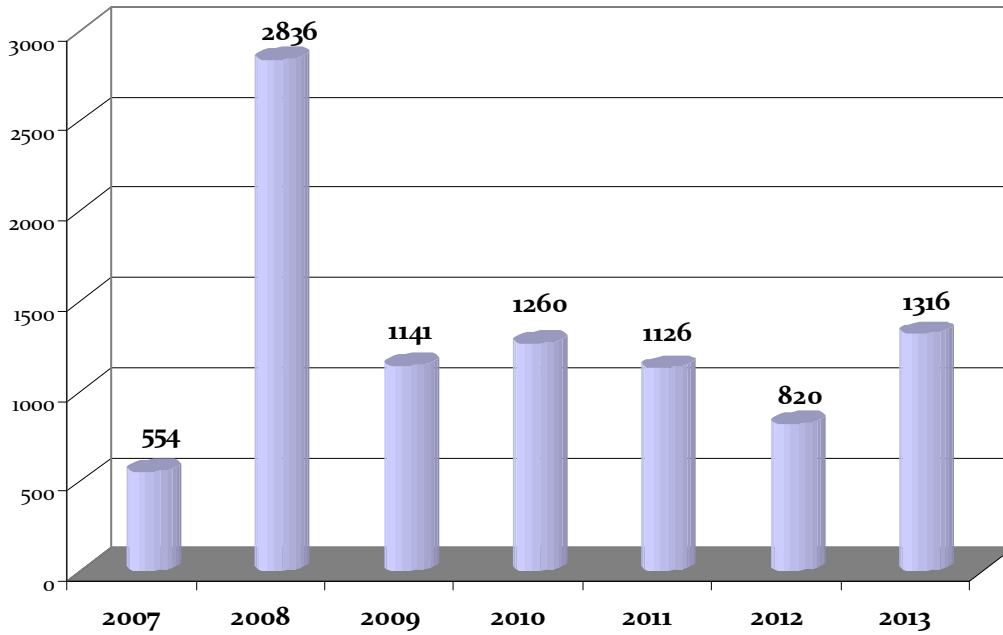


Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

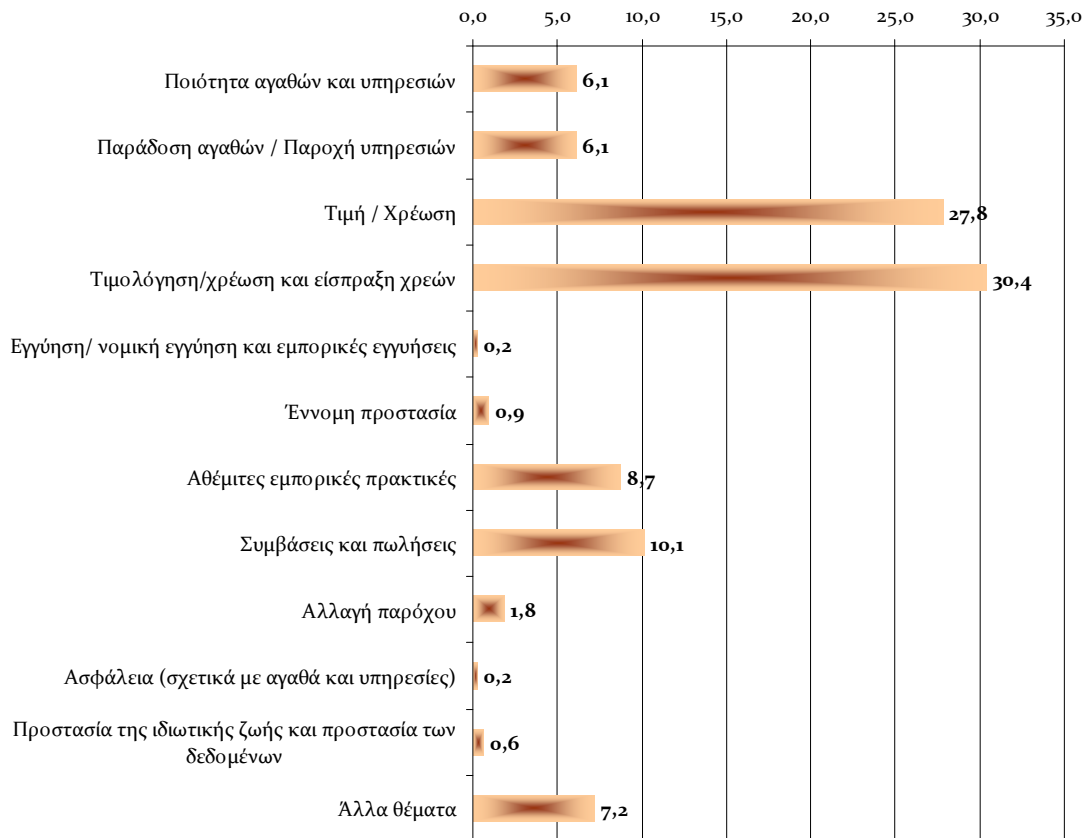
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2013)



3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. Ελάχιστος χρόνος χρέωσης φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών σχετικά με την αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας από τους παρόχους (από 30 δευτερόλεπτα, πρώτα σε 45 και, στη συνέχεια, σε 60 δευτερόλεπτα).

Η ακολουθούμενη αυτή πρακτική τιμολόγησης συνεπάγεται: (α) τη χρέωση κάθε κλήσης διάρκειας από 1 ως 59 δευτερόλεπτα με την αξία κλήσης 60 δευτερολέπτων, (β) τη σχετικότητα του πραγματικά παρεχομένου εντός παγίου μηνιαίου χρόνου ομιλίας των προγραμμάτων, ιδίως λαμβάνοντας υπόψη ότι οι κλήσεις διάρκειας χρόνου μικρότερου των 60 δευτερολέπτων αποτελούν σημαντικό ποσοστό του συνόλου των κλήσεων που λαμβάνουν χώρα (οι κλήσεις πραγματικής διάρκειας 1-30 δευτερολέπτων αγγίζουν περίπου το 60% του συνόλου των κλήσεων) και πραγματοποιούνται από μεγάλο μέρος του πληθυσμού για λόγους είτε ασφάλειας ευάλωτων ομάδων (π.χ. παιδιά, ηλικιωμένοι) είτε εξαιρετικά δυσχερών οικονομικών συνθηκών. Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε γνώση ότι σε ορισμένα προγράμματα καρτοκινητής τηλεφωνίας, ο ελάχιστος χρόνος χρέωσης ορίζεται σε τρία λεπτά.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η συγκεκριμένη πρακτική:

1. Οδηγεί σε ιδιαιτέρως σημαίνουσα αύξηση και, δη, πολλαπλασιασμό του κόστους χρήσης κινητής τηλεφωνίας για μεγάλο αριθμό καταναλωτών στη χώρα μας.
2. Ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή ως προς την πραγματική διάρκεια του παρεχομένου παγίου χρόνου κλήσεων, τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο επιλογής ενός προγράμματος όσο και ενδοσυμβατικά, αφού δεν μπορεί να υπολογίσει με ασφάλεια τον εναπομείναντα χρόνο ομιλίας του προγράμματός του, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση κλήσεων πέραν του εντός παγίου χρόνου ομιλίας.

Η Αρχή μας απηύθυνε δημοσίως Σύσταση προς τις εταιρείες «COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.», «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ Α.Ε.Τ.Τ.» και «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», προκειμένου να καθορίσουν τον χρόνο χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας στον πραγματικό χρόνο ομιλίας.

3.1.2. Αθέμιτη άρνηση καταγγελίας σύμβασης επί ύπαρξης ανεξόφλητων και ληξιπρόθεσμων οφειλών

Η Αρχή μας εξέδωσε έγγραφη Σύσταση προς εταιρεία σταθερής τηλεφωνίας σχετικά με την πρακτική, η οποία ακολουθείται και από άλλες εταιρείες του χώρου, της μη αποδοχής αιτήματος καταγγελίας διαρκούς σύμβασης, σε περίπτωση που ο συνδρομητής εμφανίζει ανεξόφλητες και ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Η συγκεκριμένη συμπεριφορά συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική και παράνομο, μη συμβατικό εμπόδιο στη λύση της σύμβασης, καθώς κρατά καταναγκαστικά δέσμιο τον συνδρομητή μέσω της επιβαλλόμενης παροχής των υπηρεσιών, ενώ κατά τον τρόπο αυτό είναι, παράλληλα, ενδεχόμενη η ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής του συμπεριφοράς, τόσο ως προς την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης όσο και ως προς την καταβολή του τιμήματος (του συμβατικού, αλλά και του μη πλέον οφειλόμενου, μετά την καταγγελία της σύμβασης).

3.1.3. Ελλιπής και παραπλανητική προωθητική ενέργεια παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Η Αρχή μας δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά τηλεφωνικής εταιρείας, της οποίας ήταν ήδη συνδρομητής, σχετικά με την ενεργοποίηση νέου εκπτώτικου προγράμματος υπηρεσιών, κατόπιν αποδοχής πρότασης που του απευθύνθηκε από συνεργάτη της εταιρείας τηλεφωνικώς, χωρίς ωστόσο ουδεμία εκ μέρους του τελευταίου αναφορά σε περιοριστικό όρο ή προϋπόθεση για την απόδοση της σχετιζόμενης με το συγκεκριμένο πρόγραμμα έκπτωσης.

Η εν λόγω έκπτωση είχε διαφημιστεί από την εταιρεία με έντυπο, ηλεκτρονικό και τηλεοπτικό τρόπο, ενώ σχετική μεία γινόταν και σε έντυπο λογαριασμού που προσκόμιζε ο αναφέρων, χωρίς πάλι να παρέχεται πληροφόρηση γύρω από την ύπαρξη συγκεκριμένου περιοριστικού όρου ή προϋπόθεσης για την παροχή της έκπτωσης.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, οι διαφημίσεις ή οι προσφορές παρόχων για τηλεπικοινωνιακά πακέτα υπηρεσιών δεν πρέπει να συνοδεύονται από δηλώσεις ή οπτικές παρουσιάσεις, οι οποίες άμεσα ή επαγωγικά (μέσω παραλείψεων, ασαφειών ή υπερβολών) ενδέχεται να παραπλανήσουν τον καταναλωτή για το προϊόν ή τις διαφημιζόμενες υπηρεσίες.

Ενόψει τούτου και καθώς η ορθή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το τίμημα των υπηρεσιών είναι θεμελιώδους σημασίας, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη ότι η ερευνηθείσα προωθητική ενέργεια μπορούσε να στρεβλώσει την οικονομική συμπεριφορά μεγάλου αριθμού καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία για πληρέστερη ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού, όπερ και έγινε αποδεκτό.

3.2. Νομοθετικές εξελίξεις

3.2.1. Διάστημα επιφύλαξης κατά την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, να διερευνήσει αναφορές καταναλωτών, στις οποίες θιγόταν το ζήτημα του χρόνου εντός του οποίου θα έπρεπε να είχαν διατυπώσει επιφυλάξεις κατά την παραλαβή ταχυδρομικών αντικειμένων, προκειμένου σε περίπτωση ολικής ή μερικής καταστροφής να νομιμοποιούνται για την έγερση αποζημιωτικών αιτημάτων έναντι των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 687/328/2013 – ΦΕΚ Β' 1874), ο παραλήπτης ταχυδρομικού αντικειμένου έχει τη δυνατότητα να το παραλάβει με επιφύλαξη, καταγράφοντας τους σχετικούς λόγους, ενώ η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί σε διάστημα μιας (1) ημέρας από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Από την άλλη πλευρά, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 8 της Απόφασης Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 688/52/2013 (ΦΕΚ Β' 1412), οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται (και, άρα, δεν υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης) για ολική ή μερική καταστροφή αντικειμένου, όταν ο παραλήπτης το παραλαμβάνει και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών δεν έχει εκφράσει επιφύλαξη.

Καθώς οι ως άνω κανονιστικές διατάξεις περιλαμβάνουν προδήλως αλληλοσυγκρουόμενες προβλέψεις, αφού δεν προκύπτει με σαφήνεια ποιο τελικά είναι το ακριβές χρονικό διάστημα για τη διατύπωση επιφυλάξεων από τους καταναλωτές σε όλες τις σχετικές περιπτώσεις, η Αρχή μας απευθύνθηκε στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ως τον συντάκτη των επίμαχων διατάξεων, για την αποσαφήνιση του ζητήματος.

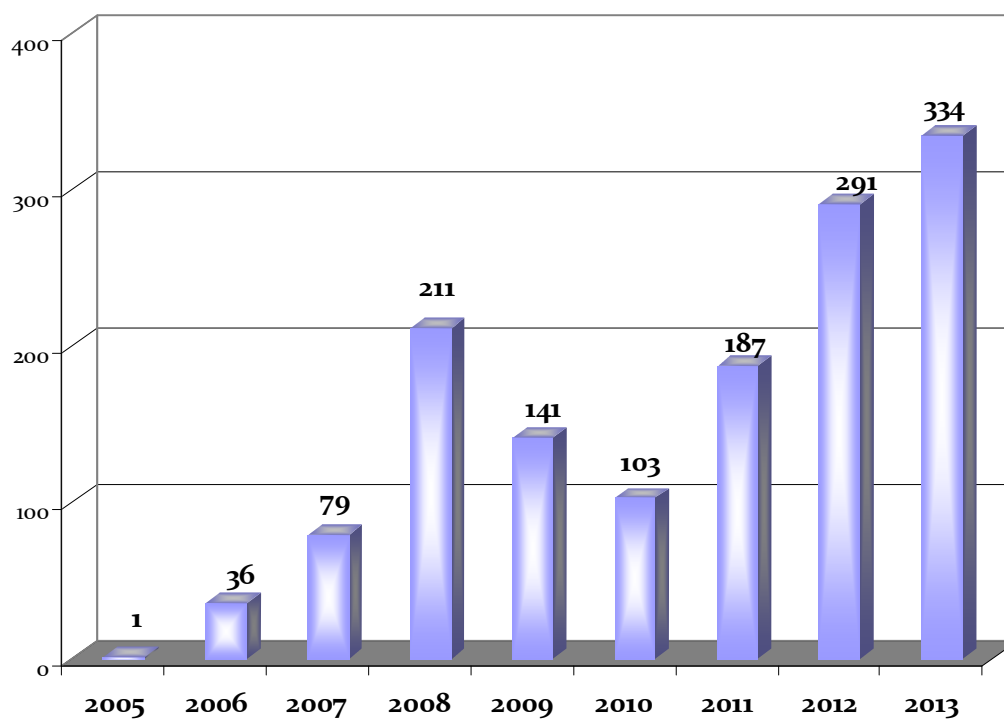
Κατόπιν τούτου και με τη σωστή, όπως αποδείχτηκε, υπόδειξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αναγνωρίστηκε η ύπαρξη εννοιολογικής αντίφασης στον νόμο, καθώς και η ανάγκη αποκατάστασης με επικείμενη νομοθετική πρωτοβουλία της Ε.Ε.Τ.Τ.

4. Ενέργεια και Ύδρευση

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
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 %
2012	291	8,2 %
2013	334	8,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.383	5,1 %

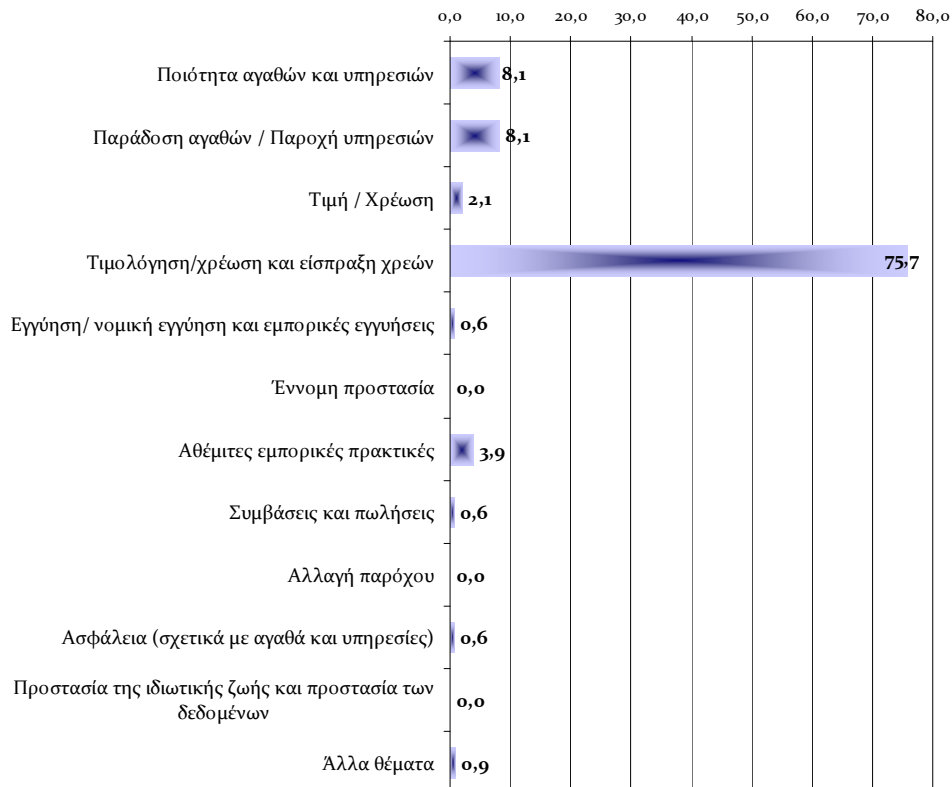
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

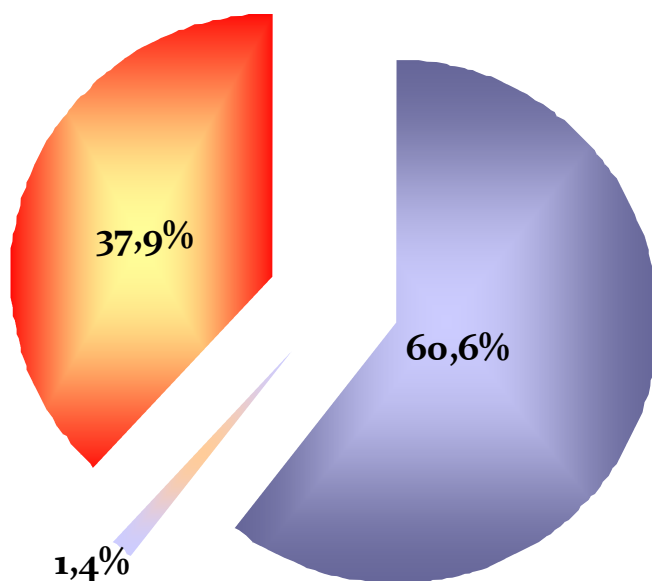


Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2013)

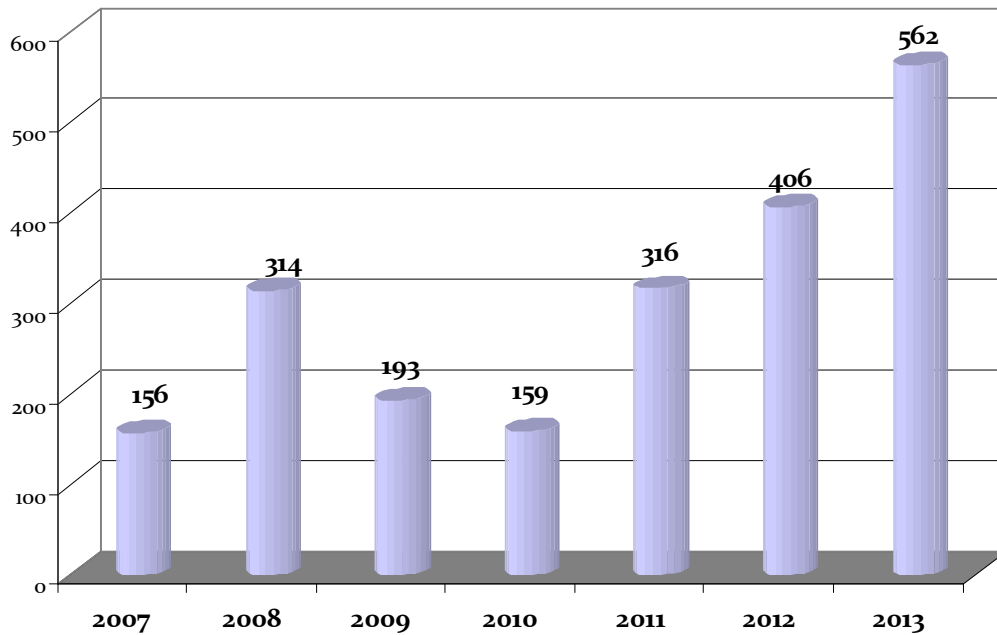


Γράφημα 6ο: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2013)



4.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

4.1.1. Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2013 στην Αρχή μας και αφορούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας είχαν ως κυριότερο αντικείμενο, τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά, την αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών ρεύματος.

Παράλληλα με τα παγίως πλέον διαμορφωμένα παράπονα των καταναλωτών (π.χ. πρόκληση ζημιών σε ηλεκτρικές συσκευές λόγω αιφνίδιων διαταραχών τάσης, λανθασμένες καταμετρήσεις, κ.λπ.), το φαινόμενο της αδυναμίας εξόφλησης λογαριασμών οικιακής και εμπορικής χρήσης (μεταφρασμένο σε όγκο αναφορών προς την Αρχή μας) παρουσίασε αρχικά αλματώδη αύξηση, αλλά και σημαντική μείωση κατά το τελευταίο εξάμηνο του 2013. Η συγκεκριμένη εξέλιξη απεικονίζει, από τη μια πλευρά, τις συνέπειες της οικονομικής ύφεσης των τελευταίων ετών και, από την άλλη, το θετικό αποτέλεσμα σημαντικών νομοθετικών πρωτοβουλιών της Πολιτείας, με σημαντικότερη (πέραν της διεύρυνσης του «Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου») τη θέσπιση «Μητρών Ευάλωτων Πελατών» (ΦΕΚ Β' 1521/2013), όπου προβλέπεται σειρά μέτρων για τους οικονομικά ασθενέστερους (π.χ. ιδιαίτερα ευνοϊκοί διακανονισμοί αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών).

Η ανωτέρω ρύθμιση, σε συνδυασμό με τη διασφάλιση της συνεχούς τροφοδότησης των νοικοκυριών και τον διακανονισμό οφειλών για όσους ανήκουν ήδη ή εντάσσονται σε κοινωνικές δομές των Δήμων, υπήρξαν καταλυτικοί παράγοντες για την επίλυση των σχετικών διαφορών που κλήθηκε να διερευνήσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αλλά και για την προοδευτική μείωση -σχεδόν μηδενισμό- του αριθμού νέων σχετικών αναφορών τους τελευταίους μήνες του 2013.

Είναι, ωστόσο, σημαντικό να παρατηρηθεί ότι οι ανωτέρω ρυθμίσεις δεν καλύπτουν: (α) τους οικιακούς καταναλωτές που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις ένταξης στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, αλλά όμως έχουν υποστεί σημαντική μείωση των εισοδημάτων τους και αντιμετωπίζουν δυσκολίες, έστω και παροδικές, στην εξόφληση των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, (β) τους μη οικιακούς πελάτες (ιδίως μικρομεσαίες επιχειρήσεις) και (γ) τους πελάτες εμπορικής χρήσης.

Σε αυτές τις κατηγορίες καταναλωτών, ιδίως εφόσον υπάρχει ιστορικό πολλαπλής αθέτησης διακανονισμών ή παράνομης επανασύνδεσης, παρέχονται διακανονισμοί αποπληρωμής με ιδιαίτερα αυστηρούς όρους, όπως υψηλή εφάπαξ προκαταβολή (συνήθως 50% της οφειλής), μικρό αριθμό διμηνιαίων δόσεων (συνήθως τριών) και καταβολή εγγυήσεων.

Η Αρχή μας απευθύνει Συστάσεις για ευνοϊκότερες ρυθμίσεις και προς αυτές τις κατηγορίες, όπως άλλωστε προβλέπεται και από την κείμενη νομοθεσία (βλ. άρθρο 39 του «Κώδικα Προμήθειας»), έχοντας ιδίως υπόψη ότι η μη έγκαιρη τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων των καταναλωτών είναι απότοκος αυτής ακριβώς της αιφνίδιας μείωσης των εισοδημάτων λόγω οικονομικής κρίσης. Θα πρέπει, επίσης, να επισημάνουμε ότι μεγάλος αριθμός τέτοιου είδους διαφορών πράγματι επιλύεται ικανοποιητικά και για τα δύο μέρη με την επιτυχή διαμεσολάβηση της Αρχής μας.

Μια ακόμα ομάδα αναφορών, η οποία αξίζει επισήμανσης, σχετίζεται με τη μη ορθή συλλογή και έλεγχο των δεδομένων και των μετρητικών διατάξεων από τον Διαχειριστή του Δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ), γεγονός που επιφέρει σημαντικές (αρνητικές) επιπτώσεις στη συναλλακτική σχέση καταναλωτή-εταιρείας (π.χ. αναδρομικές χρεώσεις, συσσώρευση οφειλών, αδυναμία διαχείρισης της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος, κ.λπ. - βλ. και Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2011).

Η Αρχή μας, μέσω εγγράφων Συστάσεων, υπογραμμίζει δύο κρίσιμα ζητήματα προς τον Διαχειριστή του Δικτύου για την ομαλή επίλυση των σχετικών διαφορών, ήτοι:

1. Για τη διόρθωση και τον υπολογισμό της μέτρησης, απαιτείται η σύνταξη αιτιολογημένης έκθεσης και η κοινοποίησή της στον καταναλωτή.
2. Η διόρθωση της μέτρησης δεν δύναται να υπερβαίνει τους 24 μήνες που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος ή το ήμισυ της περιόδου μεταξύ του τελευταίου ελέγχου ή δοκιμής του μετρητή (βλ. άρθρο 16 «Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου»).

4.1.2. Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» σχετίζονται κατά κύριο λόγο και φέτος με την έκδοση λογαριασμών έναντι ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης νερού, η οποία μπορεί να οφείλεται σε αφανείς ή δυσδιάκριτες διαρροές.

Η Αρχή μας συνέχισε να εκδίδει και εντός του 2013 έγγραφες Συστάσεις προς την εταιρεία (βλ. και Ετήσιες Εκθέσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή των ετών 2009, 2010, 2011 και 2012), οι οποίες δυστυχώς δεν γίνονται αποδεκτές, με σκοπό την αποτελεσματική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν, κατά τρόπο που να μην γίνεται χρέωση τελών αποχέτευσης επί αφανών διαρροών και να μην αξιώνεται, παράλληλα, από τους καταναλωτές η εξόφληση χρεώσεων από διαρροές που προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της εταιρείας και, συγκεκριμένα, από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή.

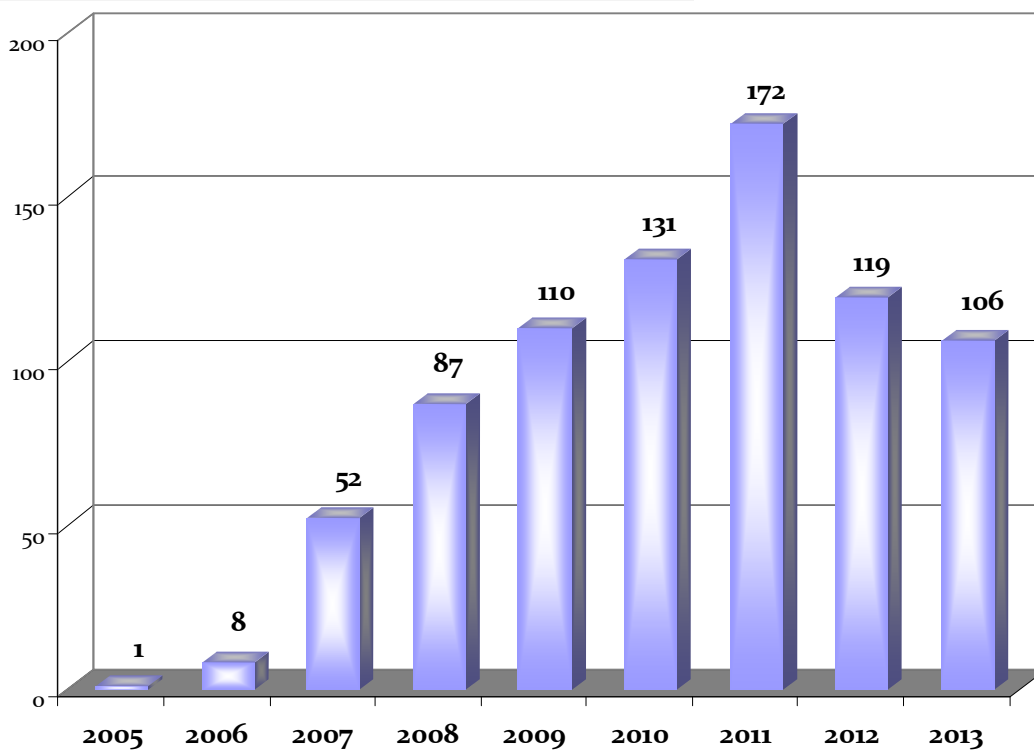


5. Υπηρεσίες Μεταφορών

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος

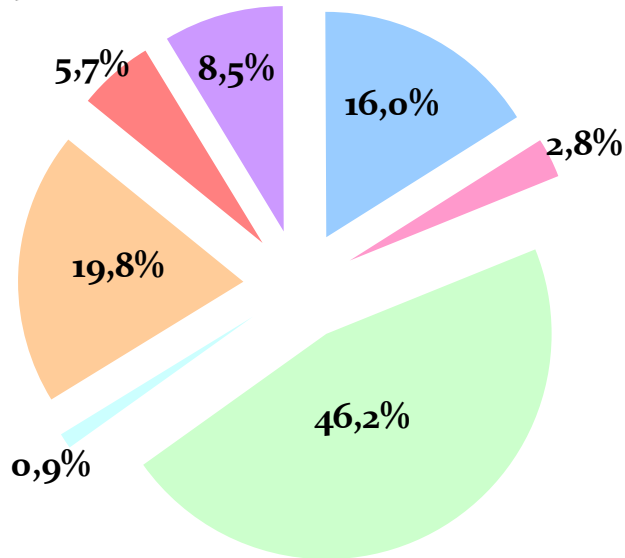
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	786	2,9 %

Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος

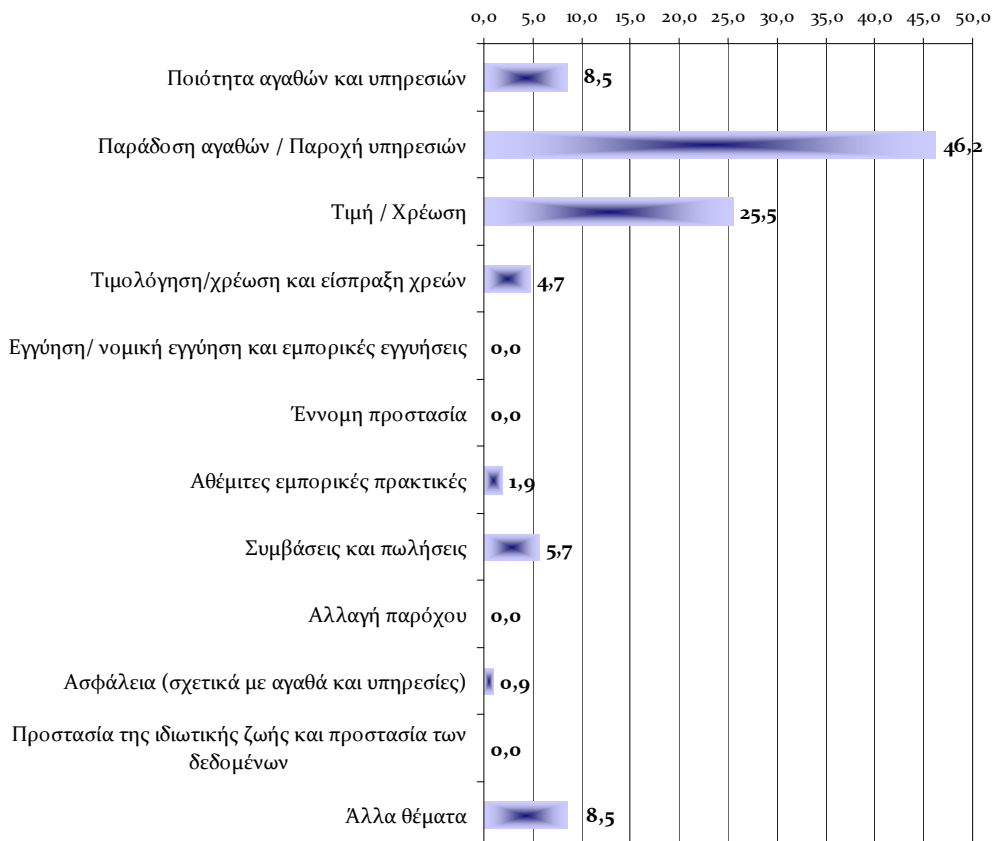


Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Τραμ, λεωφορεία, μετρό και υπόγειος σιδηρόδρομος
- Σιδηροδρομικές μεταφορές
- Αερογραμμές
- Ταξί
- Θαλάσσιες, ποτάμιες και λοιπές μεταφορές μέσω πλωτών οδών
- Υπηρεσίες μεταφορικών υποδομών
- Υπηρεσίες μίσθωσης

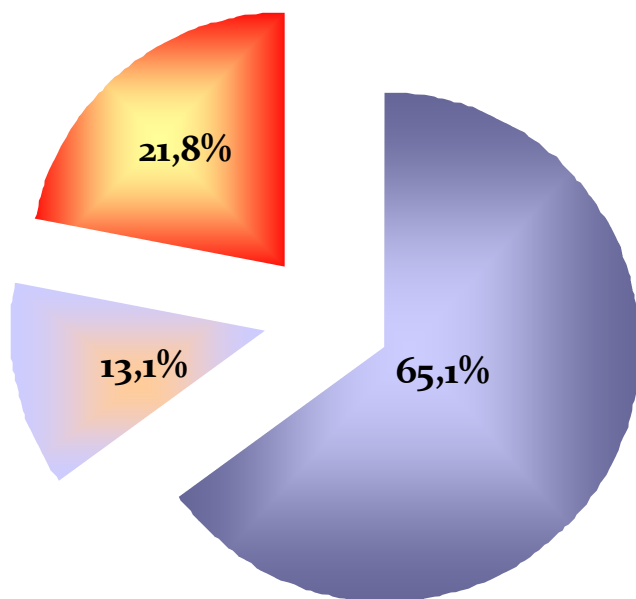


Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2013)

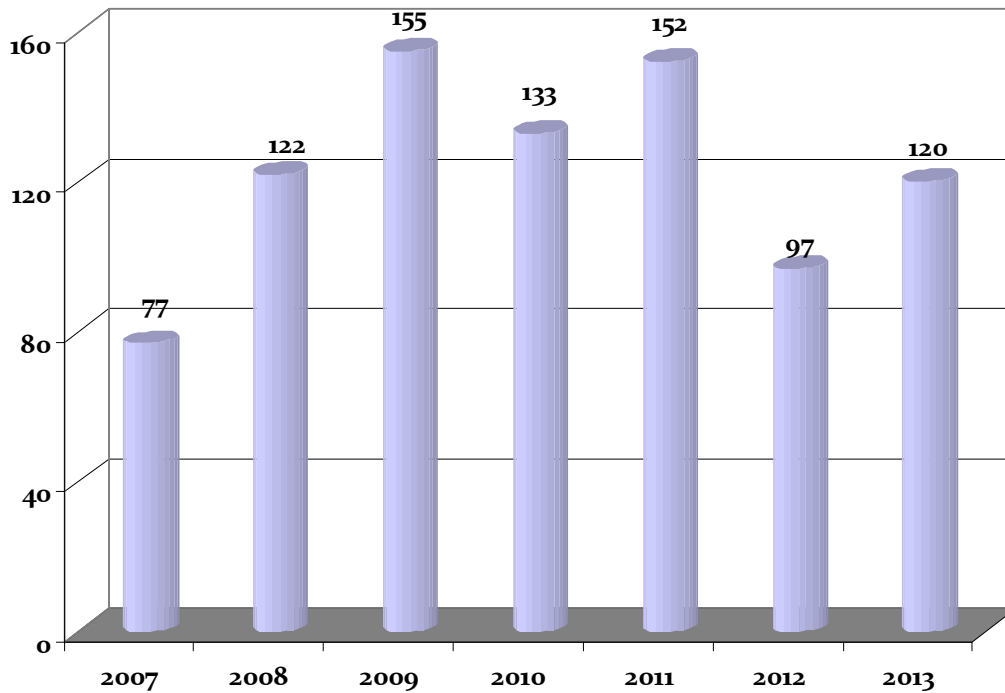


Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)

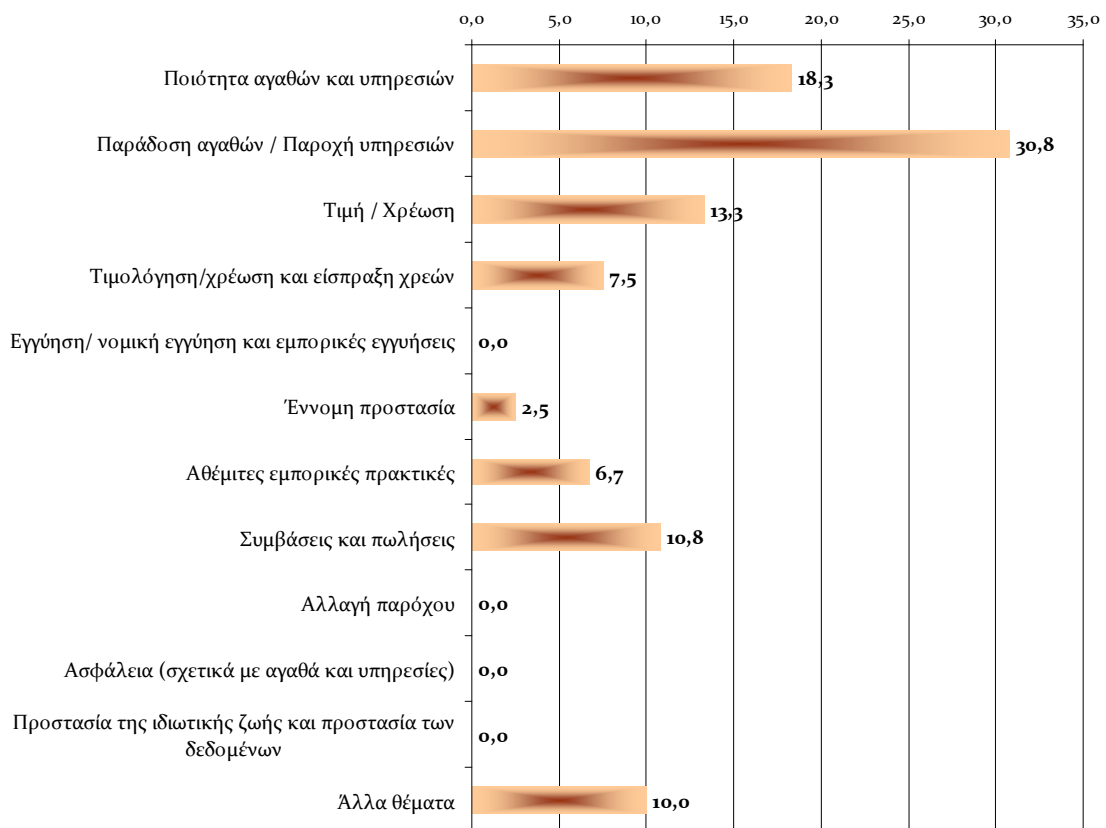
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2013)

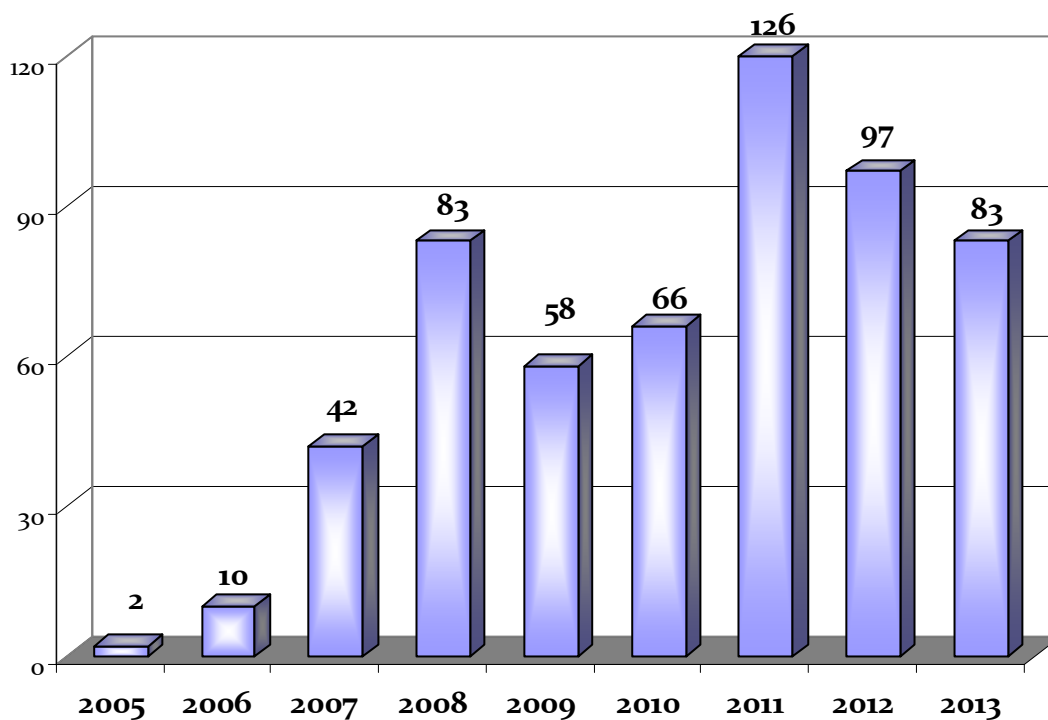


6. Υπηρεσίες Αναψυχής

Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος

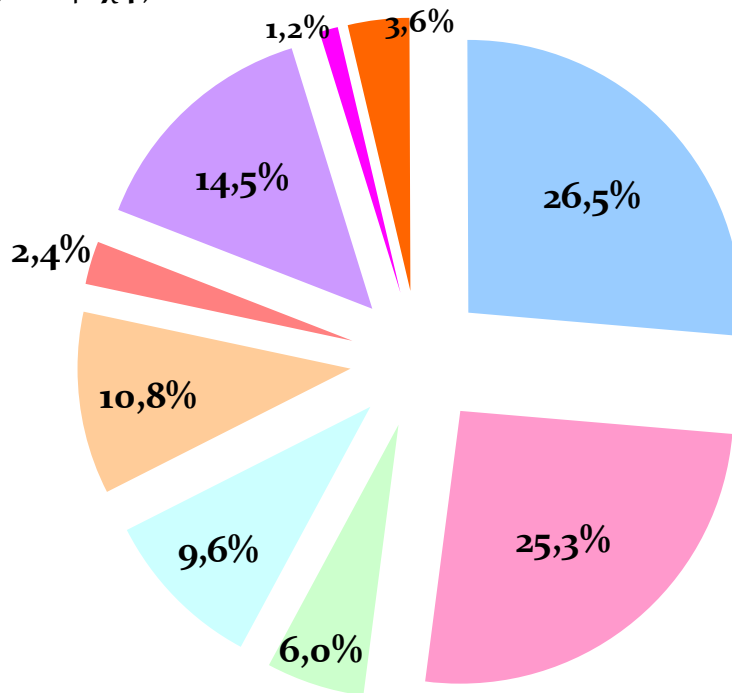
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
ΣΥΝΟΛΟ	567	2,1 %

Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



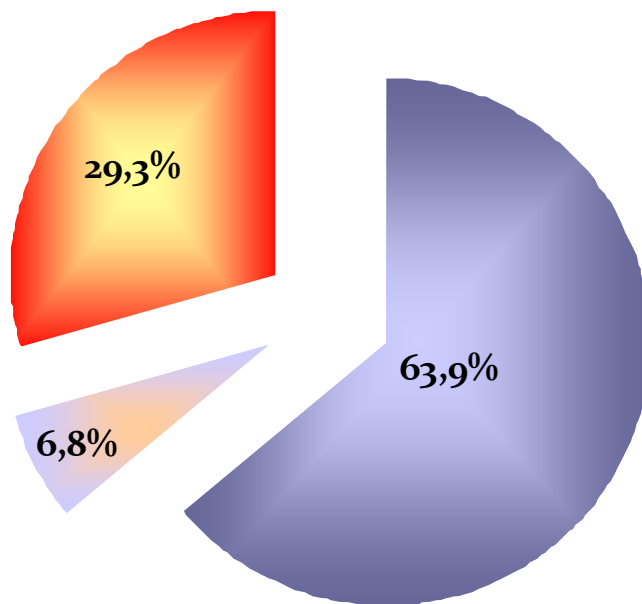
Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχρά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες αναψυχής

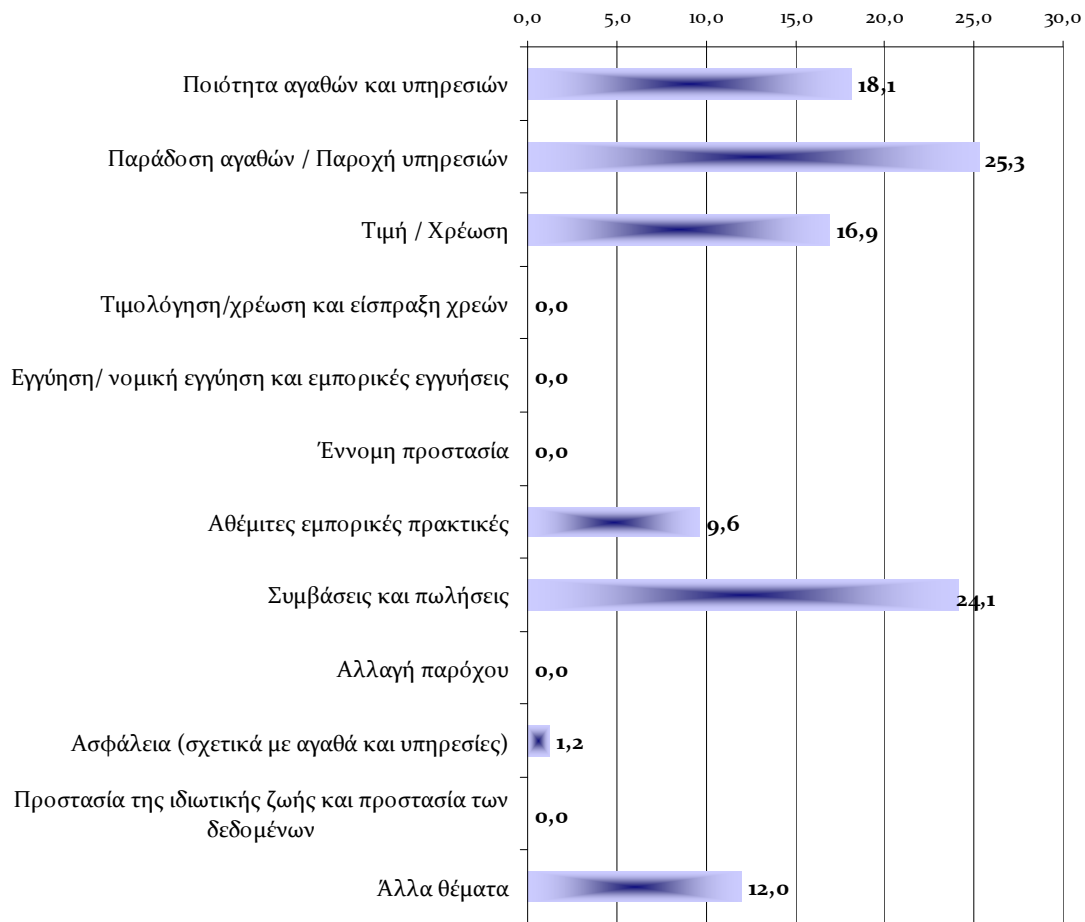


Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)

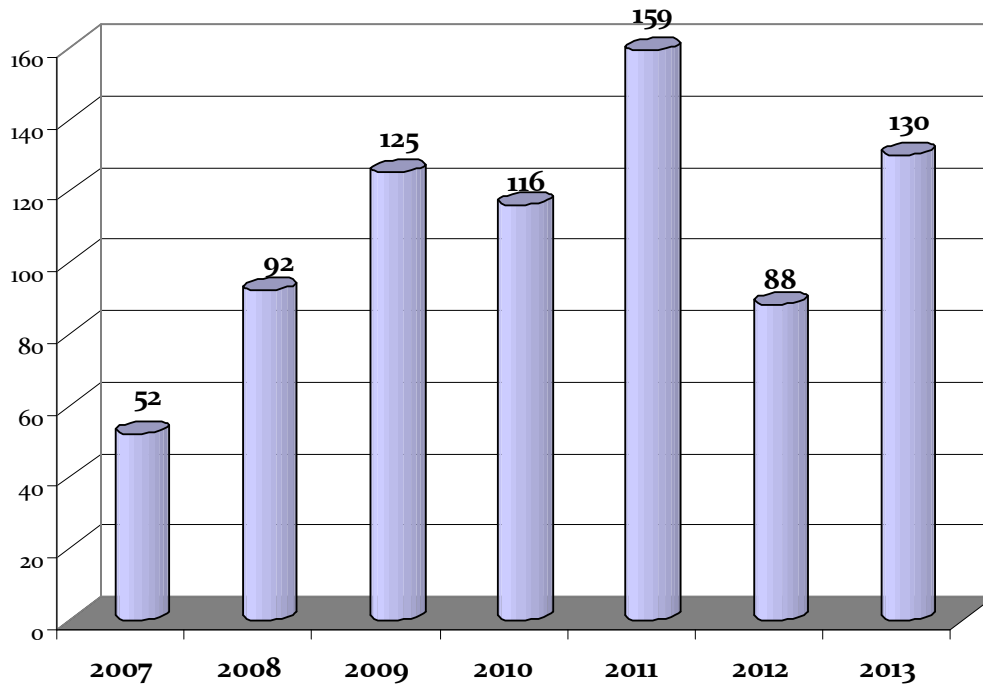
- Υπέρ καταναλωτή
- Υπέρ προμηθευτή
- Μη επιλυθείσες



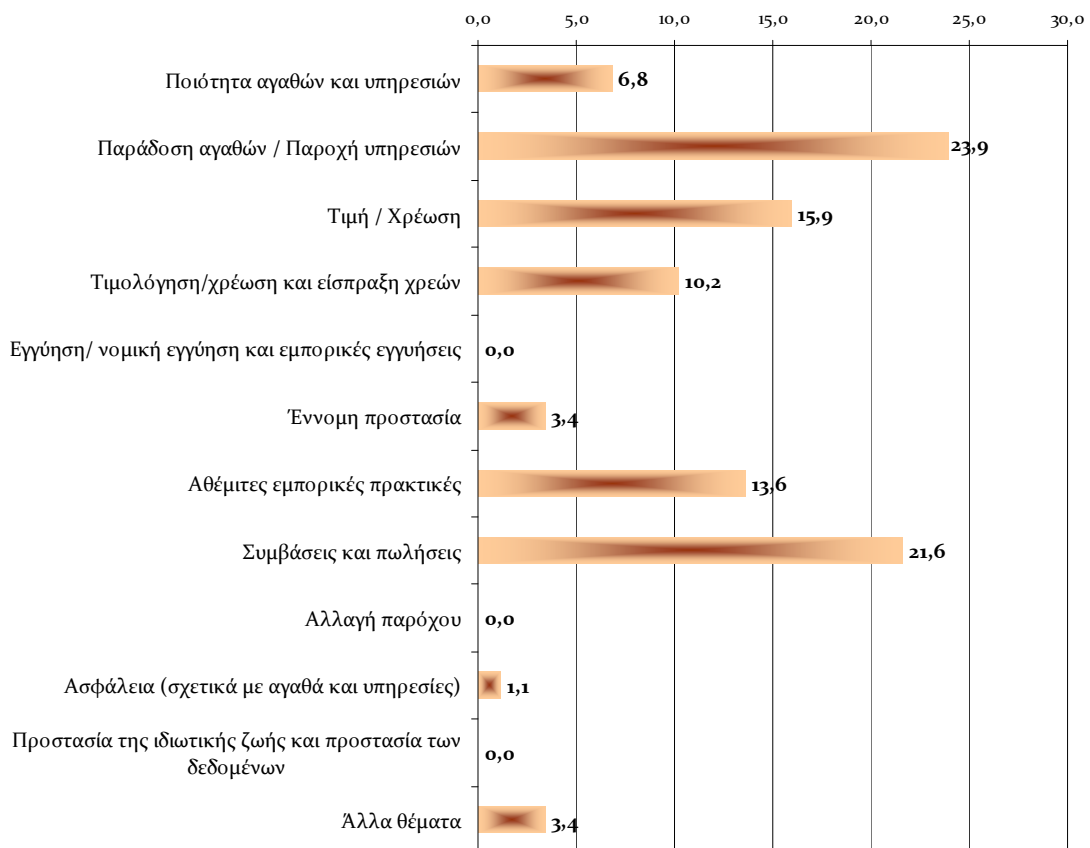
Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2013)



Γράφημα 73: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



Γράφημα 74: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2013)

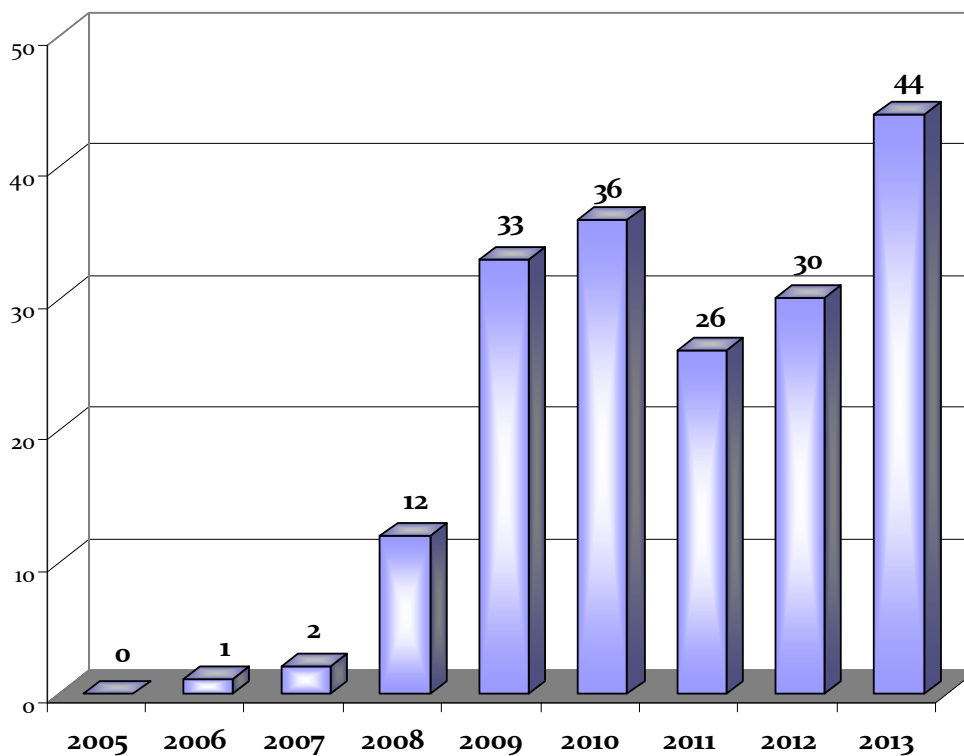


7. Υγεία

Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.

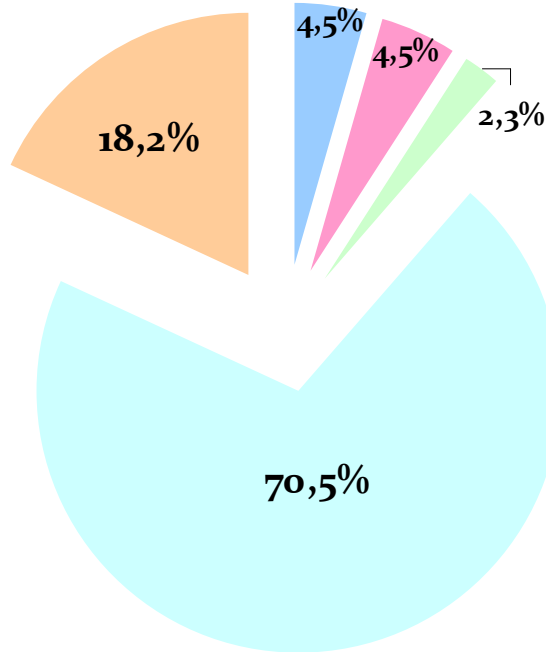
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	1	0,4 %
2007	2	0,1 %
2008	12	0,2 %
2009	33	0,8 %
2010	36	1 %
2011	26	0,7 %
2012	30	0,8 %
2013	44	1,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	184	0,7 %

Γράφημα 75: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος

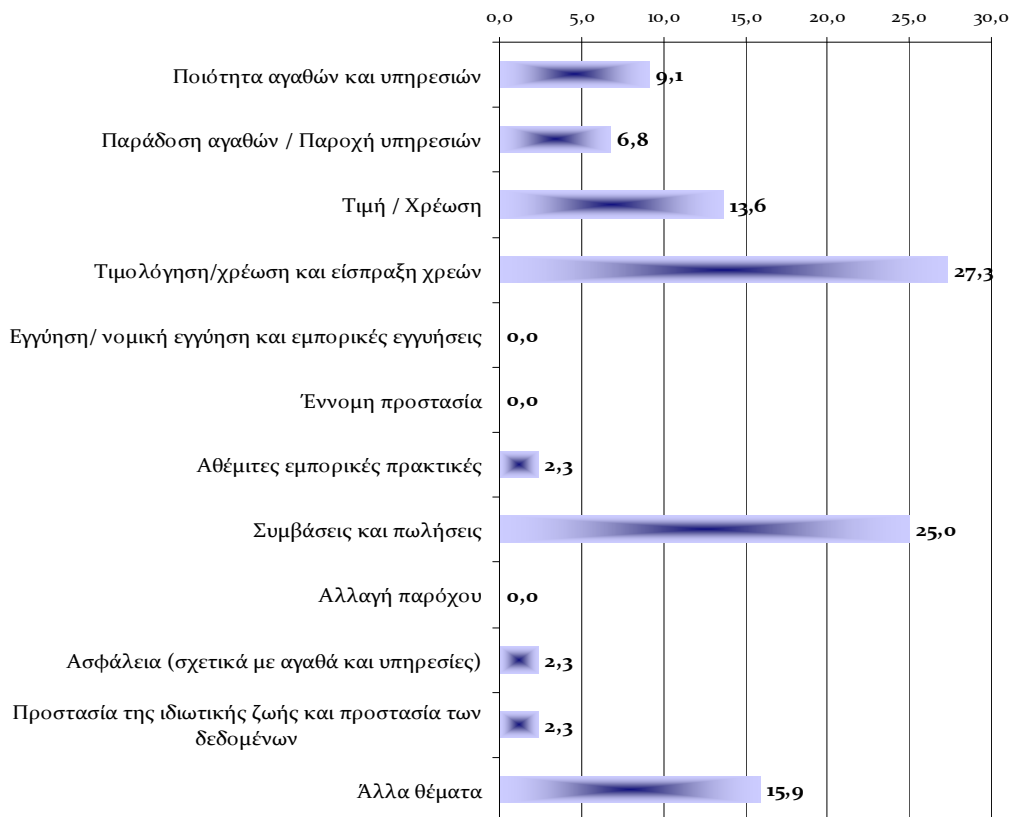


Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2013)

- Συνταγογραφημένα φάρμακα
- Φάρμακα στην ελεύθερη αγορά
- Ιατροτεχνολογικά προϊόντα και άλλα φυσικά βοηθήματα που χρησιμοποιούνται από ασθενείς
- Υπηρεσίες υγείας
- Εγκαταστάσεις περίθαλψης και κατ' οίκον περίθαλψη

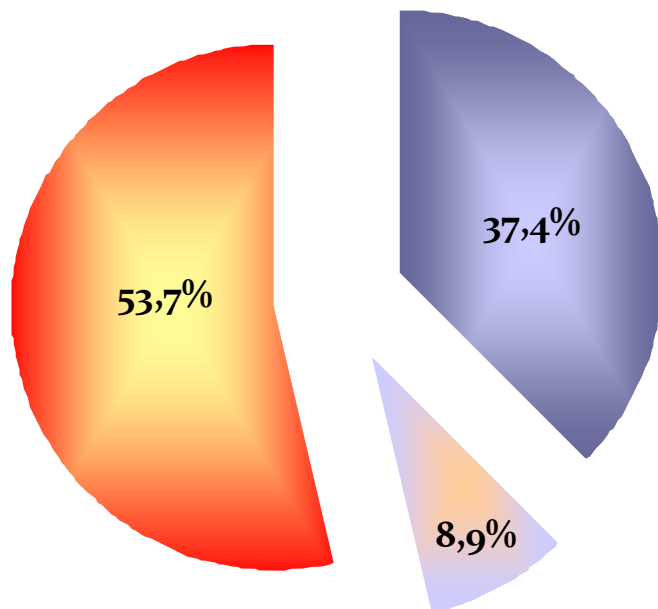


Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υγεία (2013)

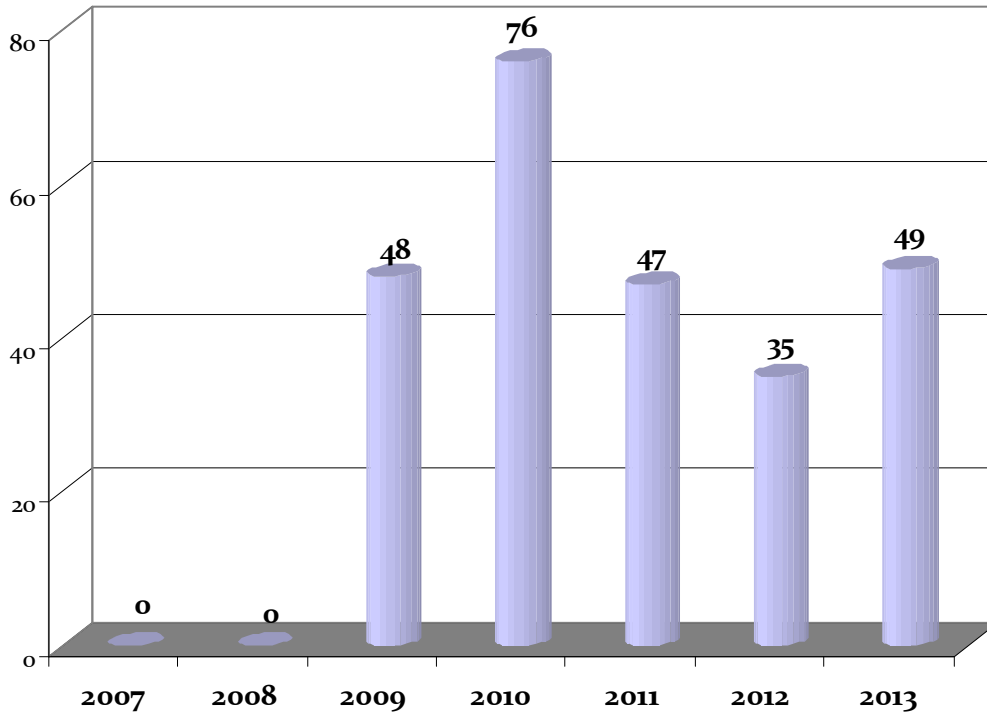


Γράφημα 78: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία
(συγκεντρωτικά στοιχεία)

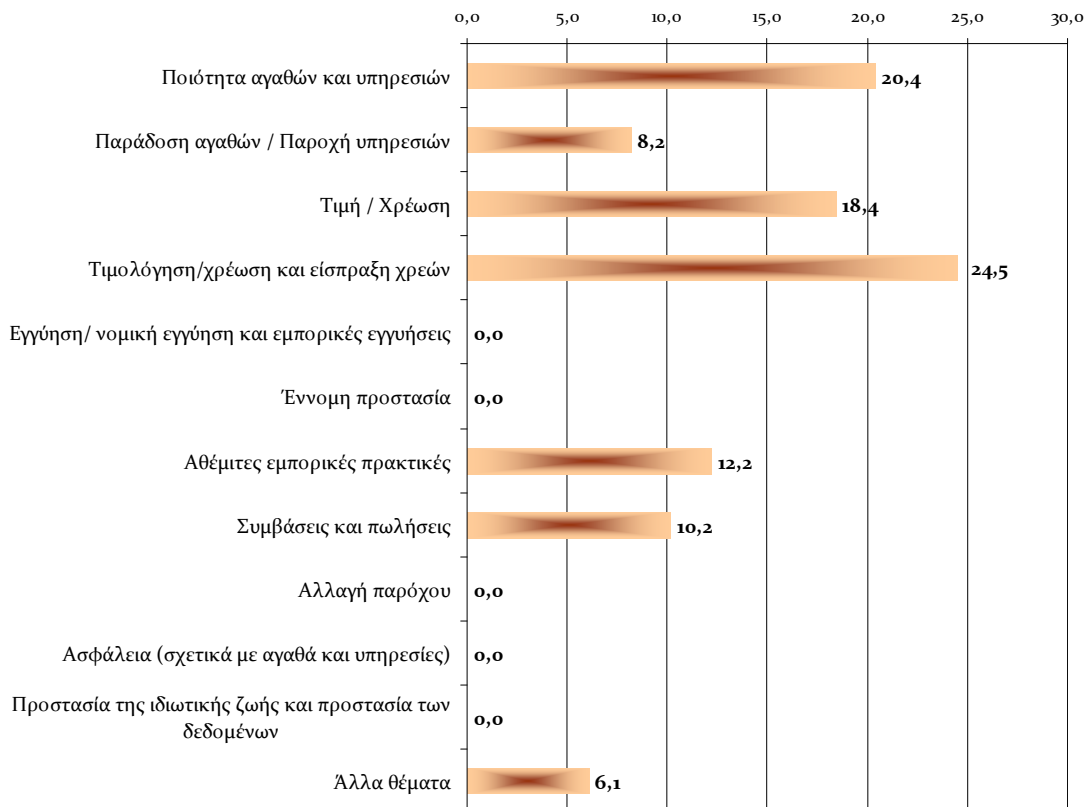
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 79: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος



Γράφημα 8ο: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2013)

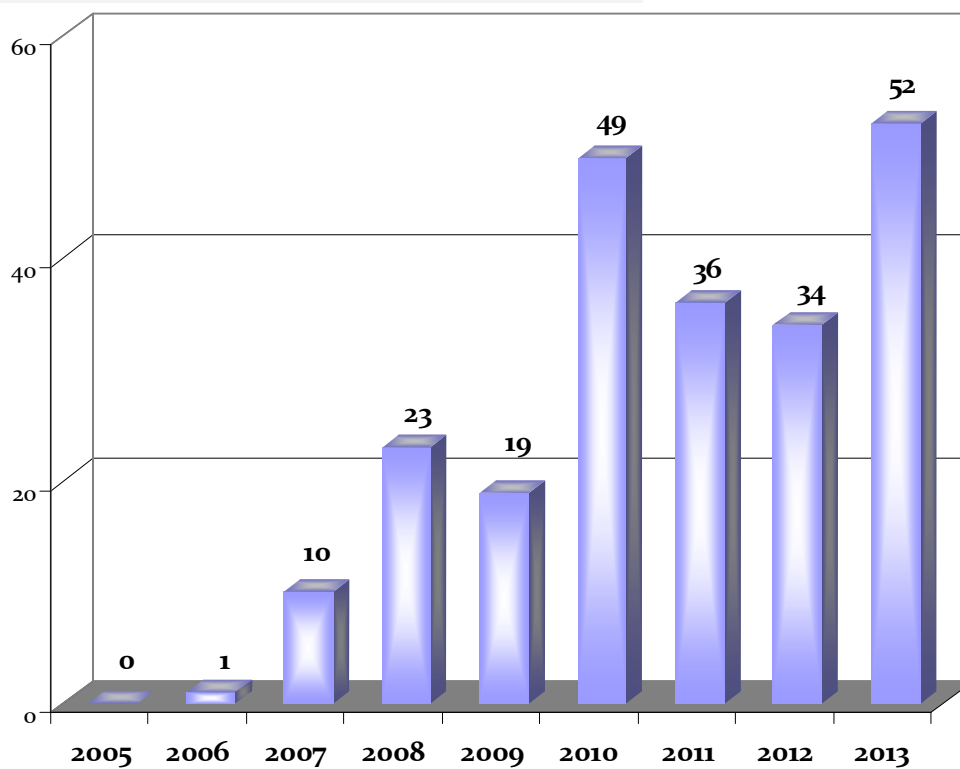


8. Εκπαίδευση

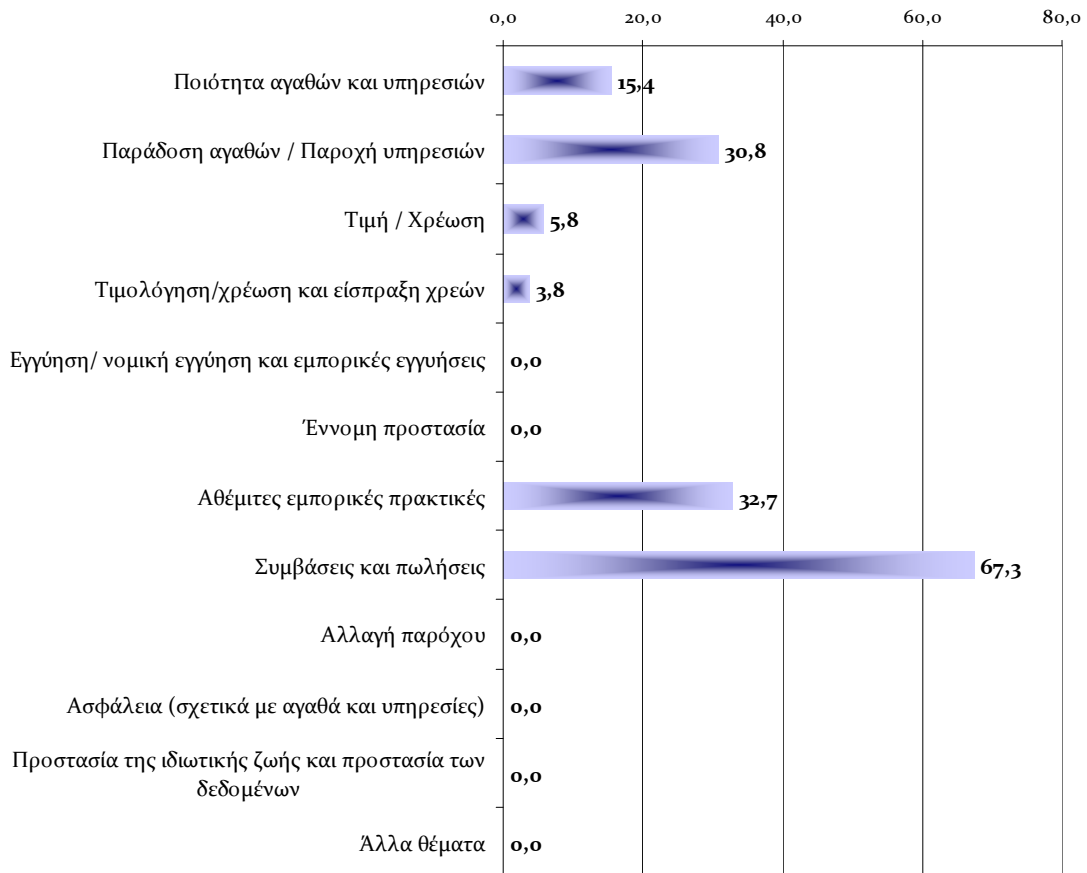
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
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 %
2012	34	1 %
2013	52	1,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	224	0,8 %

Γράφημα 81: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος

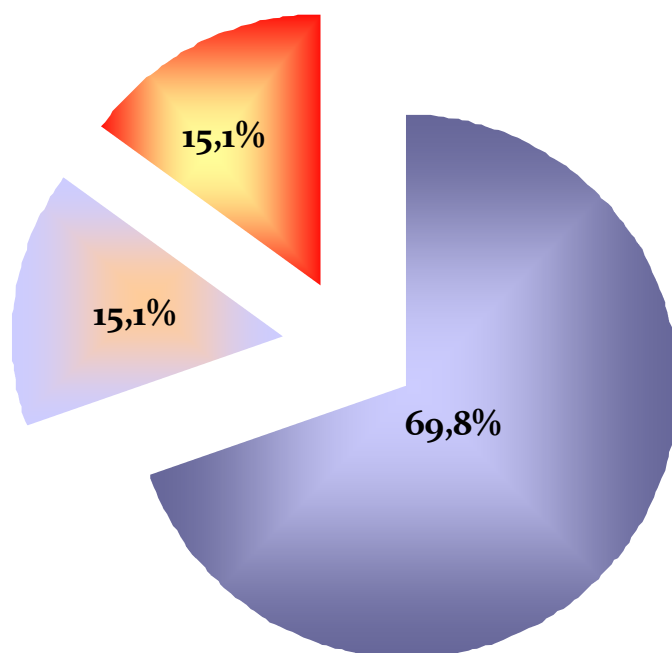


Γράφημα 82: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2013)

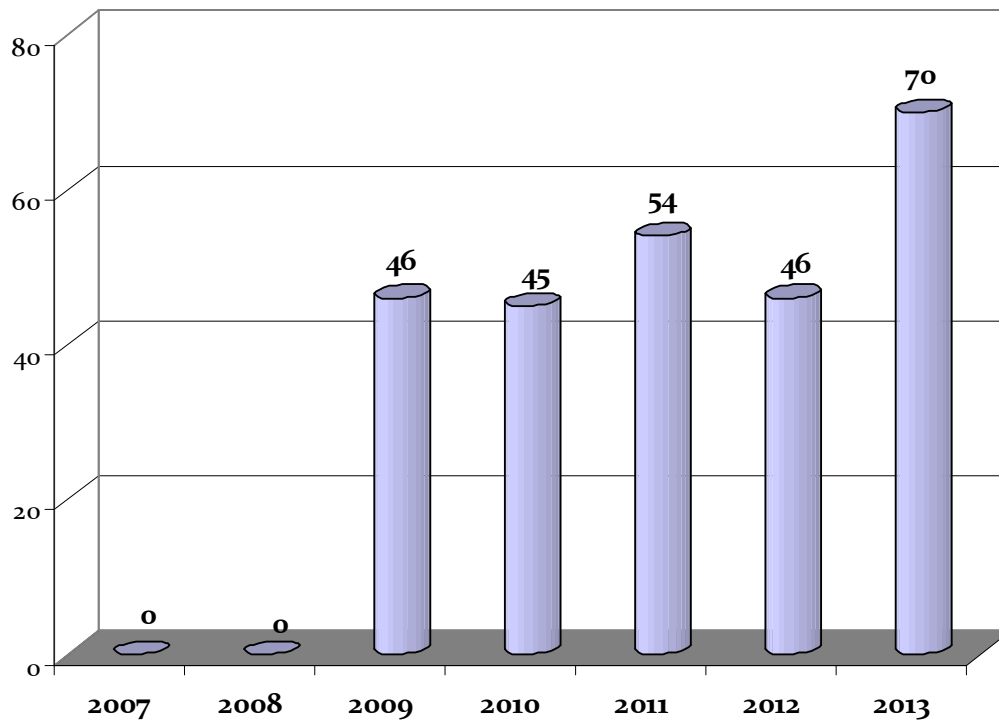


Γράφημα 83: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)

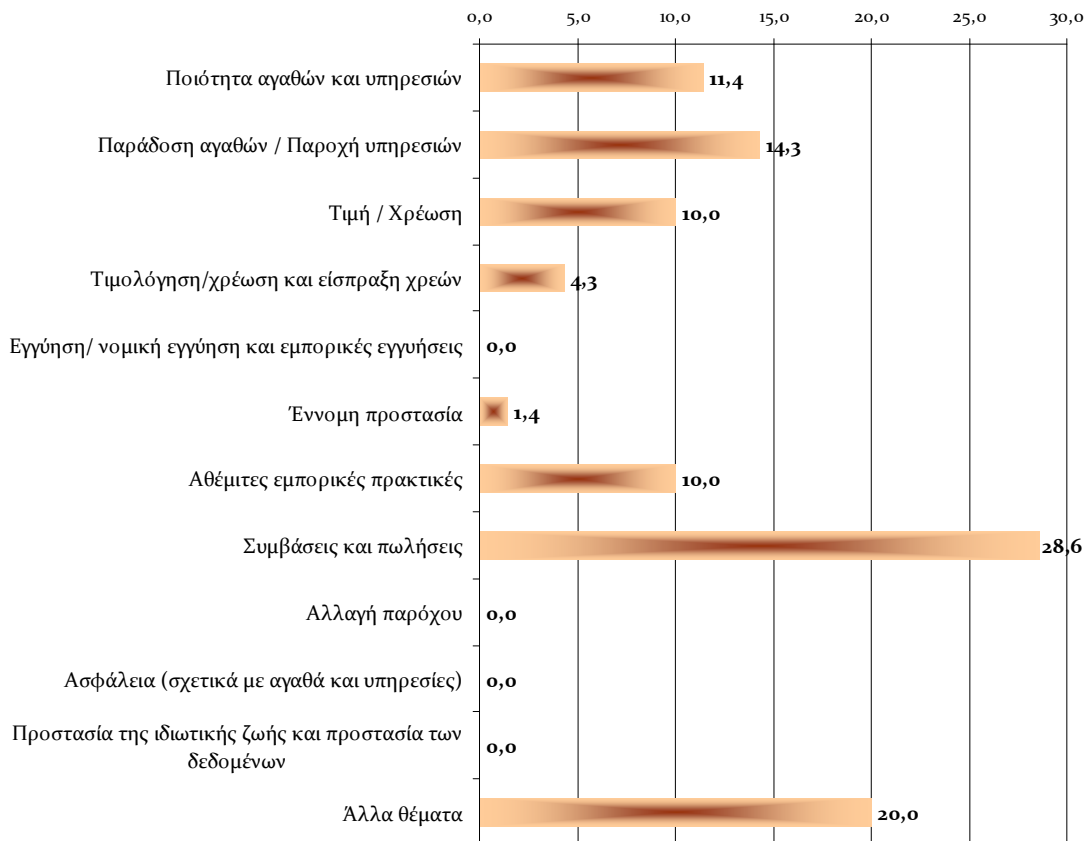
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 84: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2013)



8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.1.1. Αποκατάσταση σπουδαστών εκπαιδευτικού οργανισμού «MASTER D»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αρκετών αναφορών από καταναλωτές σε βάρος του εκπαιδευτικού οργανισμού «MASTER D», ο οποίος το περασμένο καλοκαίρι διέκοψε αιφνιδίως τη λειτουργία των τριών (3) κέντρων που διέθετε σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, αφήνοντας μετέωρες τις σπουδές εκατοντάδων σπουδαστών.

Η Αρχή μας παρέπεμψε άμεσα τις υποθέσεις στο εποπτευόμενο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, προκειμένου σε συνεργασία με το αντίστοιχο Κέντρο της Ισπανίας, όπου εδρεύει η «MASTER D», να αναζητηθεί κάποια αποτελεσματική λύση στο πρόβλημα των σπουδαστών.

Κατόπιν των αποτελεσματικών ενεργειών του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώθηκε πως ο εκπαιδευτικός όμιλος «ΚΟΡΕΛΚΟ» προσφέρθηκε αφιλοκερδώς να προσφέρει στους σπουδαστές της «MASTER D» την απαιτούμενη υποστήριξη (καθηγητές, καθώς και τις απαραίτητες υλικοτεχνικές υποδομές), ώστε να μπορέσουν να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους και, εν συνεχεία, να παραλάβουν τις βεβαιώσεις σπουδών τους απευθείας από την Ισπανία.

8.1.2. Καταχρηστική παρακράτηση προκαταβολής από τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια «ΔΟΥΚΑ Α.Ε.»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια «ΔΟΥΚΑ Α.Ε.», λόγω άρνησης επιστροφής της προκαταβολής που εισέπραξαν για επικείμενη φοίτηση μαθητή, η οποία τελικά ματαιώθηκε.

Η αρνητική στάση του σχολείου στη συγκεκριμένη υπόθεση στηρίχθηκε σε όρο της εκπαιδευτικής σύμβασης περί ποινικής ρήτρας μεταμέλειας, ο οποίος κατά την άποψή του αποτελεί νόμιμη αιτία διατήρησης της ληφθείσας προκαταβολής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε, αντιθέτως, ότι η συγκεκριμένη ρήτρα αποτελεί γενικό όρο συναλλαγών, ο οποίος εάν επιφέρει υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή, καταλήγει άκυρος ως καταχρηστικός και, συνεπώς, εκ του νόμου απαγορεύεται.

Η ρήτρα που προβλέπει την αποκατάσταση μιας, όπως προέκυψε στην παρούσα υπόθεση, ανεπίκλητης και αναπόδεικτης ζημίας, απαλλάσσοντας τον προμηθευτή από το βάρος της σχετικής απόδειξης και αποκλείοντας το δικαίωμα ανταπόδειξης του καταναλωτή, δεν αποτελεί στην ουσία άλλο παρά μια συγκαλυμμένη ποινή σε βάρος του καταναλωτή, η κατάπτωση της οποίας επέρχεται και αν ακόμη ο προμηθευτής δεν έχει υποστεί καμία ζημία. Συνεπώς, από αυτή την άποψη, πρέπει να θεωρείται απαγορευμένη.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, συνέστησε στο σχολείο να παρακρατήσει ως αποζημίωση μόνο το μέρος της προκαταβολής που ανταποκρίνεται σε πραγματική (αποδεδειγμένη) ζημία του, πρόταση ωστόσο που δεν έγινε αποδεκτή και οδήγησε στη δημοσιοποίηση της Σύστασης στην ιστοσελίδα της Αρχής.

8.1.3. Παραπλανητικές διαβεβαιώσεις εκπαιδευτηρίου σχετικά με το κύρος και το ακαδημαϊκό αντίκρισμα τίτλων σπουδών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά ιδιωτικού εκπαιδευτικού φορέα σχετικά με παραπλάνηση που υπέστη ως προς το υπεσχημένο κύρος του τίτλου σπουδών που απέκτησε, κατόπιν παρακολούθησης προγράμματος σπουδών.

Ο αναφερόμενος φορέας παρουσίαζε, μέσω της ιστοσελίδας του, ως έγκυρη και νόμιμη την ακαδημαϊκή του σύμπραξη με αλλοδαπό ιδιωτικό εκπαιδευτικό ίδρυμα (με έδρα σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης), διαβεβαιώνοντας ταυτόχρονα τους εν Ελλάδι υποψήφιους σπουδαστές ότι: **(α)** τα σχετικά προσφερόμενα προγράμματα σπουδών είναι πλήρως πιστοποιημένα από το Υπουργείο Παιδείας του κράτους προέλευσης, και **(β)** οι προς απόκτηση τίτλοι σπουδών είναι ισότιμοι και αντίστοιχοι προς τους τίτλους που απονέμονται από τα κρατικά ιδρύματα του κράτους προέλευσης.

Η Αρχή μας προχώρησε σε εις βάθος διερεύνηση της υπόθεσης, σε στενή συνεργασία και με τους αρμόδιους φορείς στο κράτος-έδρα του αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος, για να διαπιστώσει τελικά ότι καμία εκ των ανωτέρω διαβεβαιώσεων που παρείχε η αναφερόμενη στην Ελλάδα δεν ίσχυε στην πραγματικότητα.

Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε σε έγγραφη Σύσταση προς το εκπαιδευτήριο, υποδεικνύοντας τον τρόπο για τη φιλική επίλυση της διαφοράς, και επί του παρόντος τελεί εν αναμονή απάντησης.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

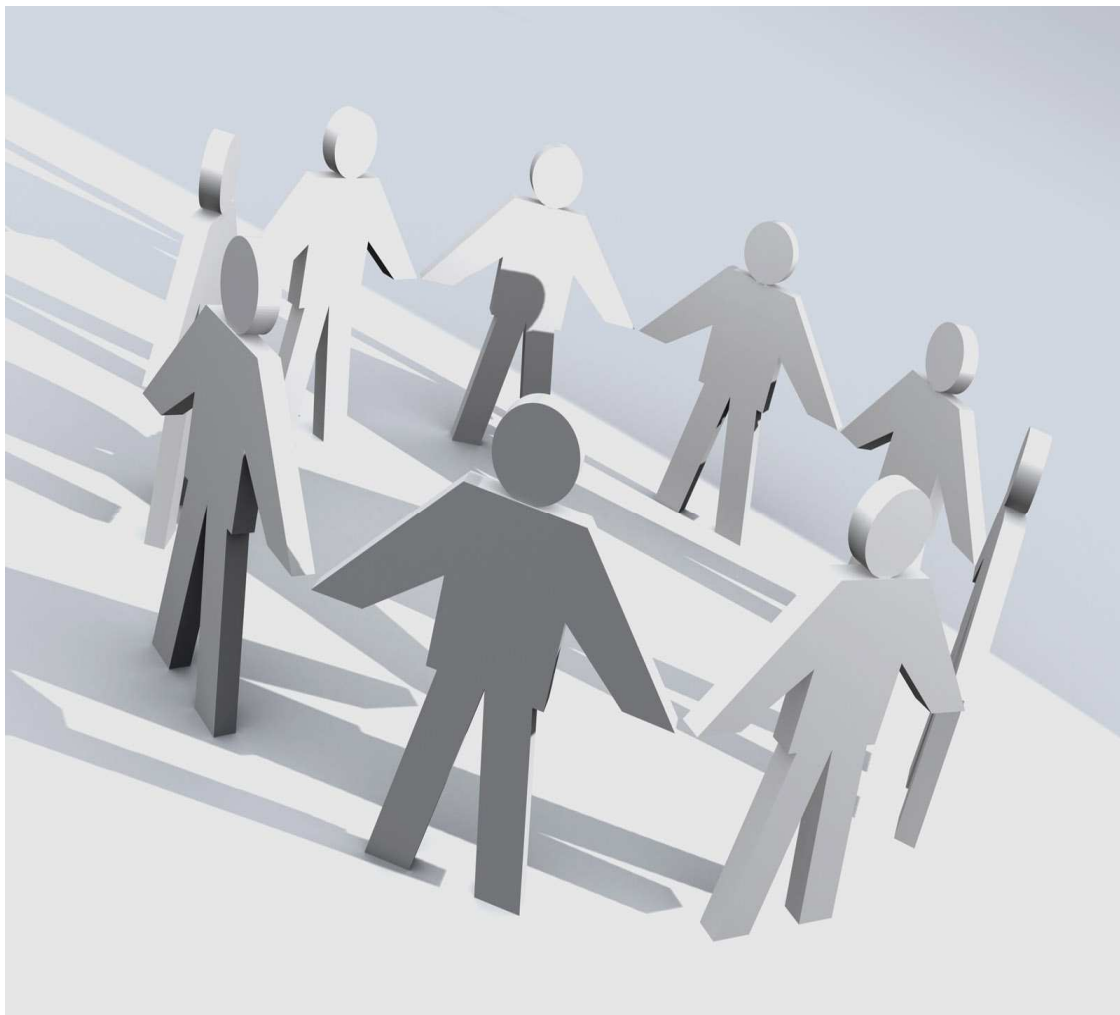
1. Άρθρα, παρουσιάσεις, ομιλίες
2. Συμμετοχή σε επιτροπές, ομάδες εργασίας, κ.λπ.
3. Συμμετοχή σε συναντήσεις, διαβουλεύσεις, έρευνες, κ.λπ.

1. Άρθρα, παρουσιάσεις, ομιλίες

- Άρθρο Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στο ενημερωτικό δελτίο της «D.A.S. Hellas A.E.» (τεύχος 1, Μάρτιος 2013).
- Συνεντεύξεις Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στην ηλεκτρονική οικονομική εφημερίδα «voia.gr» (11-3-2013), στην εφημερίδα «Athens Voice» (15-3-2013) και στην εφημερίδα «Εργασία Τώρα» (20-3-2013) σχετικά με την είσπραξη χρεών και τη λειτουργία εταιρειών ενήμερωσης οφειλετών.
- 5-4-2013. Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στη 13η Τακτική Γενική Συνέλευση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.
- 8-4-2013. Παρουσίαση σε φοιτητές του βου εξαμήνου σπουδών του Τμήματος «Μάρκετινγκ & Επικοινωνία» του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, στο πλαίσιο του μαθήματος «Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ», από τον Ειδικό Επιστήμονα κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, της αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων (social media) από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και του ρόλου που παίζουν στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, κατόπιν πρόσκλησης του κ. Στέργιου Δημητριάδη, αναπληρωτή καθηγητή του πανεπιστημίου.
- 21-6-2013. Συνέντευξη Βοηθού Συνηγόρου, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, για τον τρόπο με τον οποίο τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. έχουν εφαρμόσει τις νομικές επιλογές που τους προσφέρει η Οδηγία 2008/48/ΕΚ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης (η συνέντευξη έχει περιληφθεί σε μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής).
- 27-6-2013. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Δημήτρη Μάρκου, με θέμα «Δικαιώματα και υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές θαλάσσιες μεταφορές μετά την τροποποίηση του ν. 3709/2008», σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στον Οργανισμό Λιμένος Πειραιώς με σκοπό την παρουσίαση της ενημερωτικής εκστρατείας της Γενικής Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Κινητικότητα και Μεταφορές» σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές, σιδηροδρομικές, πλωτές και λεωφορειακές μεταφορές.
- 2-7-2013. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στην εκδήλωση με θέμα «Η Διαμεσολάβηση στην Υπηρεσία των Καταναλωτών», που διοργανώθηκε από το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, με την υποστήριξη της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα και τη συνεργασία της Ομάδας Δράσης (Task Force) για την Ελλάδα.
- Δημοσίευση Πορίσματος-Σύστασης Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά της ασφαλιστικής εταιρείας «ING E.A.A.E.Z.» σχετικά με παράνομη ακύρωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου στο επιστημονικό περιοδικό «Νομικό Βήμα» (τόμος 61, τεύχος 8, Οκτώβριος 2013 – Εισηγήτρια Σύστασης: κα Ελένη Αθανασίου, Ειδική Επιστήμονας).
- Συνέντευξη Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στο περιοδικό «Επίκαιρα» (τεύχος 215, 28/11-4/12/2013) επάνω στο ζήτημα των κατασχέσεων από καταθέσεις, τις ρυθμίσεις οφειλών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων προς τη ΔΕΗ, την πρόοδο του Θεσμού της φιλικής επίλυσης των διαφορών στην Ευρώπη και τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.
- 3-12-2013. Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, σε εκδήλωση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. για τους πλειστηριασμούς.

2. Συμμετοχή σε επιτροπές, ομάδες εργασίας, κ.λπ.

- Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στην πενταμελή Επιτροπή του άρθρου 10, παρ. 12 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, που είναι επιφορτισμένη με το έργο της πιστοποίησης της πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.
- Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε Ομάδα Εργασίας που συστήθηκε με την υπ' αριθ. Ζ1-519/19-12-2012 Απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κου Αθανάσιου Σκορδά, με αντικείμενο την εναρμόνιση της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών (η Αρχή εκπροσωπήθηκε στην Ομάδα με τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, Ειδικό Επιστήμονα - άμισθη εκπροσώπηση).
- Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων που συγκροτήθηκε με την υπ' αριθ. Ζ3-5803/ 27-8-2013 Απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κου Αθανάσιου Σκορδά, με κύριο σκοπό την προστασία των ανηλίκων από εμπορικές και διαφημιστικές πρακτικές που μπορούν να πλήξουν την ψυχική τους υγεία (η Αρχή μετέχει στην Επιτροπή με τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, Ειδικό Επιστήμονα, ως άμισθο τακτικό μέλος, και τη Δρ. Βασιλική Μπώλου, Βοηθό Συνήγορο του Καταναλωτή, ως άμισθο αναπληρωματικό μέλος).



3. Συμμετοχή σε συναντήσεις, διαβουλεύσεις, έρευνες, κ.λπ.

- 30-1-2013. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε συνάντηση στις εγκαταστάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης «Επικοινωνιακά Δίκτυα, Περιεχόμενο και Τεχνολογίες» (DG CNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παροχή στοιχείων γύρω από την αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην Ελλάδα, όπως αυτά προκύπτουν μέσα από τη διαχείριση αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή (η Αρχή εκπροσωπήθηκε στη συνάντηση με τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, Ειδικό Επιστήμονα).
- 8-2-2013. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ημερίδα με θέμα «Τα κοινωνικά δίκτυα στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση», που διοργανώθηκε από τον Δήμο Νέου Ηρακλείου Αττικής (η Αρχή εκπροσωπήθηκε στην ημερίδα από τον κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, Ειδικό Επιστήμονα).
- 29-4-2013. Προτάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή προς τον Υπουργό Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων επί του σχεδίου νομοθετικών διατάξεων σχετικά με τη σύσταση και λειτουργία Σώματος Ειδικών Διαμεσολαβητών για την εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών.
- 4/7-6-2013. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για τη θεσμοθέτηση προγράμματος διευκόλυνσης για ενήμερους δανειολήπτες και την επέλευση τροποποιήσεων στον ν. 3869/2010.
- 31-10-2013. Ενημερωτική επίσκεψη στον Συνήγορο του Καταναλωτή εκπροσώπων του Τμήματος Προστασίας Καταναλωτών (Consumer Protection Department) και δικηγόρων από περιφερειακά συμβουλευτικά κέντρα (Regional Advisory Centres), που λειτουργούν υπό την εποπτεία ενώσεων καταναλωτών της Δημοκρατίας της Σερβίας, στο πλαίσιο εφαρμογής της ενέργειας 2.4 «Study Visits to EU Member States: Study Visit to Greece 29/10-2/11 2013» του προγράμματος «Strengthening Consumer Protection in Serbia», με σκοπό τη μετάγχιση εμπειρίας και τεχνογνωσίας που έχει συσσωρεύσει η Αρχή μας, προκειμένου να αξιοποιηθεί για τη δημιουργία ενός ανάλογου αποτελεσματικού Θεσμού φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στη Σερβία.
- 19-11-2013. Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον κ. Maurits Bruggink, Διευθύνοντα Σύμβουλο, και τον κ. Daniel Gerber, αξιωματούχο της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Συνδέσμων Απευθείας Πωλήσεων (Seldia), με σκοπό τη συζήτηση των πρόσφατων νομοθετικών εξελίξεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση για την προστασία των καταναλωτών (Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών) και για τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία 2013/11/ΕΕ και Κανονισμός 524/2013/ΕΕ).







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