



Ελληνική Δημοκρατία



Νέοι δρόμοι στη διαμεσολάβηση



Ετήσια Έκθεση 2016

Συνήγορος του Καταναλωτή
Μία Αρχή για όλους

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Το 2016 ήταν ιδιαίτερα παραγωγικό για την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Σημειώθηκε τεράστια αύξηση του αριθμού των αναφορών σε σχέση με το 2015 κατά 31,2% και υπερδιπλασιασμός τους σε σχέση με το 2010. Ήταν χρονιά με απτά, θετικά αποτελέσματα για καταναλωτές και προμηθευτές, οι οποίοι είδαν τις διαφορές τους να επιλύονται με τη διαμεσολάβηση της Αρχής σε ποσοστό που ξεπέρασε το 82%, σε σύντομο χρόνο και χωρίς κανένα κόστος.



Η αλματώδης αύξηση των καταναλωτών που προσφεύγουν στην Αρχή αποτελεί αμάχητο τεκμήριο εμπιστοσύνης στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αναδεικνύει την αξία της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ιδίως αυτή την περίοδο της βαθιάς οικονομικής κρίσης που μαστίζει την αγορά και εξουθενώνει τους πολίτες-καταναλωτές. Ο συμβιβασμός, η συμφιλίωση και η εξεύρεση αμοιβαία αποδεκτών λύσεων μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών είναι επιλογές σαφώς προτιμότερες από συγκρουσιακού τύπου διαδικασίες, που δεν κοστίζουν μόνο σε χρόνο και χρήμα, αλλά είναι και ψυχοφθόρες για τις εμπλεκόμενες πλευρές.

Ανοίγονται νέοι δρόμοι στη διαμεσολάβηση, εγχώρια και διασυνοριακή. Σε συνδυασμό με τον εκσυγχρονισμό, την αποσαφήνιση και τη βελτίωση της νομοθεσίας.

Στο πλαίσιο αυτό, καταναλωτές και προμηθευτές, από τον Απρίλιο 2017, έχουν ένα νέο, κομβικής σημασίας θεσμικό εργαλείο στη διάθεσή τους. Τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που εισηγήθηκε στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς ο Συνήγορος του Καταναλωτή και κυρώθηκε με Προεδρικό Διάταγμα. Ο Κώδικας θεσπίζει βασικές αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς με δεσμευτική ισχύ και αφορά στο σύνολο των εμπορικών κλάδων.

Παράλληλα, καταρτίστηκε και εγκρίθηκε, με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, ενώ ήδη από τον Φεβρουάριο του 2016 λειτουργεί πολύγλωσση πλατφόρμα, με σημεία επαφής σε όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που εξυπηρετεί με ηλεκτρονικό τρόπο τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου. Στην Ελλάδα, σημείο επαφής έχει οριστεί το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, ενώ η αποτελεσματικότητα του νέου μηχανισμού διαμεσολάβησης είναι εξαιρετικά υψηλή, δεδομένου ότι όλες οι σχετικές αναφορές έχουν επιλυθεί.

Υπάρχουν, όμως, και σημαντικοί εμπορικοί κλάδοι, που αφορούν σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών και στους οποίους απαιτούνται περαιτέρω παρεμβάσεις. Πρόκειται για τους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίοι σημείωσαν αύξηση αναφορών σε σχέση με το 2015 κατά 36,4%, και 35,1%, αντίστοιχα.

Διαπιστώσαμε ότι ο Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, που θεσπίστηκε για τη διευθέτηση οφειλών φυσικών προσώπων από μη εξυπηρετούμενα δάνεια, δεν δείχνει, ακόμη και μετά την αναθεώρησή του, να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η Αρχή έχει διατυπώσει ανοικτά τη θέση της ότι οι σχετικές προτάσεις εκ μέρους των τραπεζών πρέπει να είναι ρεαλιστικές και βιώσιμες, ώστε η διαδικασία διαμεσολάβησης να μην καταλήγει προσηματική. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο αν οι τράπεζες διατυπώνουν, αλλά και αποδέχονται προτάσεις που ανταποκρίνονται στις πραγματικές οικονομικές δυνατότητες των δανειοληπτών-καταναλωτών. Έτσι, θα υπάρξει ορθότερη αντιμετώπιση του τεράστιου προβλήματος των «κόκκινων δανείων».

Προβλήματα εντοπίζονται και στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο που ρυθμίζει την αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε επιβεβλημένη την αλλαγή του. Με τεκμηριωμένες παρατηρήσεις και προτάσεις. Είναι εξαιρετικά θετικό ότι ξεκίνησε και βρίσκεται σε εξέλιξη διαβούλευση για την αναθεώρηση του Γενικού Κανονισμού Αδειών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Συμπερασματικά, με τις κατάλληλες κανονιστικές παρεμβάσεις, τη διαμόρφωση σωστών νομοθετικών εργαλείων και την αξιοποίηση της τεχνολογίας ανοίγονται νέοι και πιο αποτελεσματικοί δρόμοι στη διαμεσολάβηση, θεσμό που με αξιοπιστία και συνέπεια υπηρετεί περισσότερο από μία δεκαετία η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».

Μάρτιος 2017

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	19
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ..	22
2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	22
2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες	22
2.1.2. Καταστατικές αρχές	27
2.1.3. Κοινωνική λογοδοσία.....	27
2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	28
2.2.1. Η σημερινή λειτουργική κατάσταση των Ε.Φ.Δ.	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	31
1. Οργάνωση και στελέχωση.....	33
1.1. Τροποποίηση του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας.....	33
1.2. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής.....	33
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή	35
2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή (European Consumer Centre) Ελλάδα.....	35
2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.....	35
2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα.....	36
2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	37
2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	39
2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων	39
2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών	39
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	40
2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	42
2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	42
2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων.....	43
3. Οικονομικά στοιχεία.....	45
4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής.....	46
4.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών.....	46
4.1.1. Λογισμικό υποδομών.....	46
4.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Ο.Π.Σ.) της Αρχής.....	46
4.1.3. Λογισμικό συστήματος μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού	46
4.2. Επικοινωνία.....	47
4.2.1. Παρουσία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.....	47
4.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	47
4.2.3. Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.....	48
4.3. Βιβλιοθήκη.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	51
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2016	53
1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή	57
1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	62
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	73
2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2016	79
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών	82
3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα.....	84
3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. (ODR).....	85

3.3. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών.....	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	87
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	89
1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	93
1.1.1. Παροχή γνώμης στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης σχετικά με το πλαίσιο αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου σε σύμβαση στεγαστικού δανείου	93
1.1.2. Χρεώσεις για τη χορήγηση αντιγράφων συμβάσεων και για τη διαχείριση εντολών αποστολής εμβασμάτων	93
1.1.3. Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών	95
1.1.4. Προμήθεια ανάληψης ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμό συναλλάγματος	96
1.1.5. Πίστωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, που ενεργοποιήθηκε παράνομα	96
1.1.6. Αντιλογισμός επιδόματος ανεργίας	96
1.1.7. Αποδέσμευση λογαριασμού υπέργηρης καταναλώτριας - εγγυήτριας σε δανειακές συμβάσεις	96
1.1.8. Οχλήσεις λόγω οφειλών	97
1.1.9. Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτή	97
1.1.10. Αγορά προνομιακού καταθετικού προϊόντος από μεριδιούχους τράπεζας	98
1.1.11. Ελλιπής ενημέρωση συμβαλλόμενων σε ασφαλιστικό πρόγραμμα κάλυψης διαγνωστικών εξετάσεων	98
1.1.12. Έκδοση απόφασης του Αρείου Πάγου, σε συνέχεια Σύστασης της Αρχής.....	99
1.1.13. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων	99
1.2. Νομοθετικές εξελίξεις	100
1.2.1. Διαδικασία ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην Εσωτερική Αγορά.....	100
1.2.2. Νέο θεσμικό πλαίσιο για τα στεγαστικά δάνεια	100
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	101
2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	107
2.1.1. Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με προγράμματα ανάκλησης οχημάτων.....	107
2.1.2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κατά την προμήθεια μεταχειρισμένων οχημάτων... ..	108
2.1.3. Παράβαση υποχρεώσεων κατά την απόσυρση αυτοκινήτων	108
2.1.4. Κάλυψη μηχανικής αστοχίας αυτοκινήτου εκτός εγγύησης	109
2.1.5. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων	109
2.1.6. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση	110
2.1.7. Αντικατάσταση προϊόντος	111
2.1.8. Συναλλαγή χωρίς δικαιοπρακτική ικανότητα	111
2.1.9. Πρόκληση ζημίας λόγω παραβίασης κανόνων ασφάλειας προϊόντων	112
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	113
3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	117
3.1.1. Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	117
3.1.2. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τις χρεώσεις περιαγωγής (roaming) .	118
3.1.3. Επίλυση υποθέσεων, σχετικών με φορητότητα.....	118
3.1.4. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση	119
3.1.5. Επιβαρύνσεις λόγω πληρωμής με χρήση πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας	119
3.1.6. Αποζημίωση καταναλωτή λόγω τυπικής παράλειψης από ταχυδρομική επιχείρηση	119
4. Ενέργεια και ύδρευση.....	121
4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.....	125
4.1.1. Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας	125
4.1.2. Ενεργειακή πενία	125
4.1.3. Ενημέρωση και διαφάνεια.....	125

4.1.4.	Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....	126
4.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας	127
4.2.1.	Εξόφληση λογαριασμών ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» σε συμβεβλημένους συνεργάτες.....	127
4.2.2.	Διόρθωση λογαριασμού κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.....	127
4.3.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος.....	128
4.4.	Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με την προμήθεια ύδατος	129
4.4.1.	Διόρθωση λογαριασμού κατανάλωσης ύδατος	129
4.5.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια φυσικού αερίου	130
5.	Υπηρεσίες μεταφορών	131
5.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	135
5.1.1.	Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την πληρωμή διοδίων με τη χρήση χρεωστικών / πιστωτικών καρτών	135
5.1.2.	Ακύρωση εισιτηρίων λόγω αλλαγής της τιμολογιακής πολιτικής του Ο.Α.Σ.Α.	135
5.1.3.	Μη ορθή ενημέρωση σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική εταιρείας αεροπορικών μεταφορών.....	136
5.1.4.	Αποζημίωση λόγω απώλειας αποσκευών	136
5.2.	Νομοθετικές εξελίξεις	137
5.2.1.	Διαδικασία ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς	137
6.	Υπηρεσίες αναψυχής.....	138
6.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	142
6.1.1.	Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τα απαιτούμενα ταξιδιωτικά έγγραφα για τη συμμετοχή σε οργανωμένο ταξίδι	142
6.1.2.	Μηνυτήρια αναφορά σε βάρος παράνομου ραδιοφωνικού σταθμού	142
6.1.3.	Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων	143
7.	Υγεία	144
7.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	148
7.1.1.	Αδιαφανής τιμολόγηση νοσηλείας	148
7.1.2.	Αποζημίωση ζεύγους καταναλωτών λόγω λανθασμένης διάγνωσης ιδιωτικού πολυιατρείου.....	148
7.1.3.	Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων	149
8.	Εκπαίδευση.....	150
8.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	153
8.1.1.	Παράτυπη υλοποίηση εκπαιδευτικής δράσης Δια Βίου Μάθησης.....	153
8.1.2.	Αποζημίωση καταναλωτή για δαπάνες που ανέλαβε αδικαιολογητως, στο πλαίσιο επιχορηγούμενου ευρωπαϊκού προγράμματος	154
8.1.3.	Αθέτηση δικαιώματος συμβατικής υπαναχώρησης	154
8.1.4.	Ελλιπείς συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών.....	155
8.1.5.	Πίστωση διδασκτρων	156
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ		157
1.	Διαβουλεύσεις και συνεργασίες.....	159
1.1.	Διαβούλευση επί του σχεδίου νόμου για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2000/43/ΕΚ περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων, ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής.....	159
1.2.	Παρατηρήσεις της Αρχής, στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.....	160
1.3.	Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας	162
1.4.	Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης	163

1.5.	Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών για την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.....	164
1.6.	Συμμετοχή στη διαβούλευση για τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....	165
1.7.	Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών.....	166
1.8.	Προσδιορισμός κριτηρίων αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ισόβια συμβόλαια ζωής και νοσοκομειακών καλύψεων.....	167
1.9.	Συνεργασίες Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους φορείς.....	168
2.	Συναντήσεις.....	169
2.1.	Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας.....	169
2.2.	Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2015 στον Πρόεδρο της Βουλής.....	169
2.3.	Παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη Διαρκή Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων της Βουλής.....	169
2.4.	Παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.....	169
2.5.	Συνάντηση με την Διευθύντρια του Τομέα Καταναλωτών της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	170
2.6.	Συνάντηση με τη Γενική Γραμματέα Τουρισμού.....	170
2.7.	Επιστημονική συνάντηση στο Υπουργείο Τουρισμού για την υποστήριξη και ενδυνάμωση της τουριστικής πολιτικής, με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη.....	171
2.8.	Συνάντηση με τον Σύλλογο Δανειοληπτών Ελβετικού Φράγκου.....	171
3.	Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο.....	172
3.1.	Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας.....	172
3.2.	Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.....	172
3.2.1.	Μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα εθνικά δικονομικά δίκαια των κρατών-μελών.....	172
3.2.2.	Κέντρα πληροφόρησης «Europe Direct».....	172
3.2.3.	Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών.....	173
3.2.4.	Ενιαία ψηφιακή πρόσβαση.....	173
3.2.5.	Αξιολόγηση του ευρωπαϊκού δικαίου για την προστασία του καταναλωτή και την εμπορική προώθηση προϊόντων.....	173
3.2.6.	Απάτη και παραχάραξη στην περίπτωση των μη χρηματικών μέσων πληρωμής.....	174
3.2.7.	Σχετικά με ορισμένες πτυχές της Οδηγίας για την πώληση και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών.....	174
3.2.8.	Παροχή συνδρομής για τις ανάγκες της έκθεσης του ICPEN Intelligence Steering Group.....	174
3.3.	DG CNECT's fact-finding mission to Athens.....	175
4.	Πρωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις.....	176
4.1.	Συνδιοργάνωση ενημερωτικής εκδήλωσης με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.....	176
4.2.	Εκδήλωση για τις διαφορετικές πτυχές της διαμεσολάβησης.....	176
4.3.	Ενημερωτική καμπάνια για τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών.....	177
4.4.	Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις ακτοπλοϊκές μεταφορές.....	177
4.5.	Το 2 ^ο Athens Digital Payments Summit με την υποστήριξη του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.....	178
4.6.	Ενημέρωση των καταναλωτών με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά της πλαστικής σακούλας.....	178
4.7.	Συμβουλές προς καταναλωτές σε σχέση με την αγορά προγραμμάτων παροχής υπηρεσιών γυμναστικής, αισθητικής, αδυνατίσματος ή ιατρικής φύσης.....	178
4.8.	Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων.....	179
5.	Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες.....	180
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		181
I.	Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (Π.Δ. 10/2017).....	183

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	26
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	34
Γράφημα 3: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	41
Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	45
Γράφημα 5: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.....	49
Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	53
Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα.....	54
Γράφημα 8: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	56
Γράφημα 9: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	58
Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	58
Γράφημα 11: Μέσα επίλυσης υποθέσεων.....	60
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2015-2016).....	62
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2016) ανά εμπορικό κλάδο.....	63
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2016) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).....	64
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....	65
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....	65
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....	66
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).....	66
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).....	67
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).....	67
Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....	68
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.....	70
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.....	71
Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.....	71
Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.....	72
Γράφημα 26: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	73
Γράφημα 27: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).....	75
Γράφημα 28: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.....	76
Γράφημα 29: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.....	76
Γράφημα 30: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο.....	78
Γράφημα 31: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.....	80
Γράφημα 32: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.....	80
Γράφημα 33: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.....	81
Γράφημα 34: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος.....	81
Γράφημα 35: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.....	82
Γράφημα 36: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2016).....	83
Γράφημα 37: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2016).....	83

Γράφημα 38: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2016).....	84
Γράφημα 39: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.....	84
Γράφημα 40: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	85
Γράφημα 41: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	86
Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	89
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).....	90
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).....	90
Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2016).....	91
Γράφημα 46: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	91
Γράφημα 47: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	92
Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2016).....	92
Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.....	101
Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2016).....	102
Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	103
Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2016).....	104
Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	104
Γράφημα 54: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.....	105
Γράφημα 55: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2016).....	105
Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2016).....	106
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	113
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).....	114
Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2016).....	115
Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	115
Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	116
Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2016).....	116
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	121
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).....	122
Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2016).....	122
Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	123
Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	124
Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2016).....	124
Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	131
Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).....	132
Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2016).....	132

Γράφημα 72: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).	133
Γράφημα 73: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.	134
Γράφημα 74: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2016). ...	134
Γράφημα 75: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.	138
Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).	139
Γράφημα 77: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).	140
Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2016).	140
Γράφημα 79: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.	141
Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2016).	141
Γράφημα 81: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	144
Γράφημα 82: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).	145
Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2016).	145
Γράφημα 84: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).	146
Γράφημα 85: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.	147
Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2016).	147
Γράφημα 87: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	150
Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2016).	151
Γράφημα 89: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).	151
Γράφημα 90: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	152
Γράφημα 91: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2016).	152

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2016).....	37
Πίνακας 2: Στελέχωση Σημείου Επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2016).	42
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.....	59
Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.	59
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2016) ανά μέθοδο πώλησης.	69
Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....	74
Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.	74
Πίνακας 8: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.	77
Πίνακας 9: Ενέργειες επί αναφορών.	79
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.	89
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.	101
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2016).....	102
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2016).....	103
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	113
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.	121
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.	131
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	138
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	144
Πίνακας 19: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	150

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης

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

Στατιστική επεξεργασία, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση ύλης

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ολίβια Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κωνσταντίνος Απέργης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Μαρία Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κωνσταντίνα Γκοβεδάρου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κατερίνα Θεοχάρη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ειρήνη Μακρή	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
Ιλεάνα Μαλισιώβα	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Νικόλαος Παπαηλιού	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Ερασμία Παπαθανάκου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Μάρθα Πετράκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Διονύσης Ραυτόπουλος	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Μαρία Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΜΟΥ

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται αναλυτικά το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το έτος 2016, κατά τον ακόλουθο τρόπο:

- Στο κεφάλαιο Α γίνεται μία εισαγωγή στον θεσμό της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρώπη, με βάση πρόσφατες εξελίξεις στο σχετικό ενωσιακό δίκαιο, αλλά και στην Ελλάδα, σε σχέση με τη λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και των κατά τόπους Επιτροπών Φιλικής Επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Στο πλαίσιο αυτό, παρατίθενται οι διαδικαστικοί κανόνες και οι καταστατικές αρχές που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.
- Στο κεφάλαιο Β παρουσιάζονται η οργανωτική και διοικητική δομή της Αρχής, καθώς και οι αρμοδιότητές της. Γίνεται αναφορά σε οικονομικά στοιχεία λειτουργίας, στους τρόπους και τους μηχανισμούς που αξιοποιούνται για τη δημόσια προβολή του έργου της Αρχής, καθώς και στις τεχνολογικές υποδομές που διαθέτει, με όλες τις κατά καιρούς εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο κεφάλαιο Γ παρατίθενται γενικά στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των άλλων παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους, αλλά και από συστάσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία), ώστε να υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης και συναγωγής συμπερασμάτων. Στα στοιχεία περιλαμβάνονται, επίσης, οι αναφορές και τα αιτήματα πληροφόρησης που έχουν υποβληθεί στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, αλλά και μέσω άλλων θεσμοθετημένων μηχανισμών (πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών).
- Στο κεφάλαιο Δ, η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, επί των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή, και περιγράφοντας τις πιο σημαντικές, ανά υπόθεση, επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε συνδυασμό με κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις.
- Στο κεφάλαιο Ε παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και νομοπαρασκευαστικές επιτροπές, η συνεργασία με άλλους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό, αρθρογραφία και λοιπές δημοσιεύσεις, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενημερωτικών και εκπαιδευτικών δράσεων, κ.λπ. Στην ενότητα «Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο» περιγράφονται, ειδικότερα, οι δράσεις της Αρχής σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω της άσκησης των αρμοδιοτήτων της ως εποπτεύων φορέας λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο αποτελεί στρατηγική επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεδομένου, αφενός, ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους, αφετέρου, διότι θεωρείται ότι συμβάλλει στην τόνωση της ανάπτυξης και της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης κατά τις συναλλαγές και, κατ' επέκταση, στην ολοκλήρωση της *Ενιαίας Αγοράς*, με έμφαση στην εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για την οικονομική δραστηριότητα στην Ένωση.

Κατά την πάγια άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ενθάρρυνση της πρόσβασης σε μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διευκολύνει τη διευθέτησή τους και συμβάλλει στην αποφυγή του άγχους, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στα δικαστήρια, βοηθώντας ταυτόχρονα τους πολίτες να διαφυλάξουν με ουσιαστικό και αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους.

Σε συνέχεια πλήθους ευρωπαϊκών νομικών κειμένων τα προηγούμενα χρόνια¹, στα οποία εκτίθεται μία συνεπής επιχειρηματολογία υπέρ της ενδυνάμωσης και προώθησης του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (*alternative dispute resolution - ADR*), και δεδομένης της, κατά το παρελθόν, μη επαρκώς ανεπτυγμένης, συστηματικής και, κυρίως, εναρμονισμένης λειτουργίας τέτοιων μηχανισμών σε ολόκληρη την Ένωση, εκδόθηκε συγκεκριμένη δέσμη νομοθετικών μέτρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πρόκειται για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ και τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών και για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αντίστοιχα, που εισάγουν την υποχρέωση των κρατών-μελών να εξασφαλίζουν την πρόσβαση των πολιτών σε αμερόληπτες, αξιόπιστες, απλές, αποτελεσματικές, γρήγορες και χαμηλού ή χωρίς κανένα κόστος διαδικασίες επίλυσης των εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών, είτε με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών είτε εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου, κ.λπ.).

Γνωρίζοντας, στατιστικά, ότι περισσότεροι από ένας στους πέντε Ευρωπαίους καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, θεωρώντας, μάλιστα, ότι είχαν και σοβαρούς λόγους να υποβάλουν σχετική καταγγελία², παρουσιάζεται πολύ υψηλή η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους με τη βοήθεια μηχανισμών και συστημάτων που λειτουργούν υπό ένα δεδομένο νομοθετικό πλαίσιο κοινών αρχών και πληρούν αυστηρές ποιοτικές προϋποθέσεις, που επιτρέπουν την πιστοποίησή τους

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} Μαρτίου 1998 (98/257/ΕΚ) «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/С 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», (δ) το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 [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/С 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/ΕΚ) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της ΚΥΑ Ζ1-111/2012 (Β' 627).

² Βλ. έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών, *Ευρωβαρόμετρο*, αριθ. 342: 2010.

από τις κατά τόπους αρμόδιες Αρχές. Μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμα επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και ενδέχεται να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη.

Σχετικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν, επιπροσθέτως, λόγο για εξοικονόμηση πολύ μεγάλων χρηματικών ποσών (ετησίως, περίπου 22,5 δισ. ευρώ υπέρ των καταναλωτών και 3 δισ. ευρώ υπέρ των προμηθευτών), εάν οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται σε αναγνωρισμένους, αμερόληπτους και διαφανείς φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών³.

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης είναι, βεβαίως, πολλά και από άλλες απόψεις, πέραν αμιγώς της οικονομικής. Αυτά σχετίζονται τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τα δικαιώματά τους όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση της λειτουργίας της αγοράς. Ειδικότερα:

Για τους καταναλωτές:

1. Προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
2. Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς.
3. Ο χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι σύντομος, σε αντίθεση με τον χρόνο που απαιτούν οι δικαστικές διαδικασίες.
4. Ενδυναμώνεται η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις και, κατά συνέπεια, η ικανότητά τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας στο εμπόριο και των εναλλακτικών επιλογών (τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές, κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο, κ.λπ.).
5. Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που υφίστανται με τον ίδιο προμηθευτή.

Για τους προμηθευτές:

1. Διαχειρίζονται πιο σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και βελτιώνουν την εμπορική φήμη τους στην αγορά.
2. Προφυλάσσεται το κύρος τους από το πλήγμα που μπορεί να τους επιφέρει, μέχρι την έκδοση αμετάκλητης απόφασης, μία δια της δικαστικής οδού εκφρασμένη διεκδίκηση.
3. Δεν αποπροσανατολίζονται από τη βασική επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο για την απόκρουση πλήθους ατομικών διεκδικήσεων.
4. Απομονώνονται και θεραπεύονται με στοχευμένο τρόπο οι αθέμιτες πρακτικές της μειονότητας των εμπόρων, που διαφορετικά θα μπορούσαν να δυσφημίσουν ολόκληρο τον επαγγελματικό τους κλάδο.

³ Οι εκτιμήσεις αναφορικά με την ανταποδοτικότητα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα, οι οποίες στηρίζονται στην εμπειρία της διαμεσολαβητικής δραστηριότητας του Συνηγού του Καταναλωτή κατά το χρονικό διάστημα από το 2007 έως και το 2016, κάνουν λόγο για συνολικό –μετρήσιμο– όφελος υπέρ των καταναλωτών της τάξης περίπου των 33,5 εκατ. ευρώ.

5. Ενισχύεται ο υγιής και ελεύθερος ανταγωνισμός και εδραιώνεται η θεμελιώδης αρχή του ηθικώς επιχειρείν.

Για την Πολιτεία:

1. Αποσυμφορούνται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις, ενώ μειώνεται αντιστοίχως και η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.
2. Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων νομοθετικών μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού, αξιοποιώντας την προβλεπόμενη στον νόμο (άρθρο 16 της ΚΥΑ 70330/2015 – Β' 1421) δυνατότητα των φορέων εναλλακτικής επίλυσης να κοινοποιούν στις αρμόδιες Αρχές οποιαδήποτε επαναλαμβανόμενα και σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.
3. Επιτυγχάνεται η καλύτερη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την προώθηση της ανάπτυξης.



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

2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο εναρμόνισης προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα και της μεθόδευσης των εγχώριων διοικητικών δομών στη βάση νομικών κειμένων της Ένωσης, ιδίως στη βάση των Συστάσεων της Επιτροπής 98/257/EΚ και 2001/310/EΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ο εθνικός νομοθέτης συνέστησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή, με κύρια αρμοδιότητα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών υπό την εποπτεία του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, χωρίς να θίγεται η λειτουργική της ανεξαρτησία, και υπό τον έλεγχο της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Η θέσπιση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, πολύ πριν μία τέτοια νομοθετική ενέργεια καταστεί υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τοποθετεί την Ελλάδα ανάμεσα στις πρωτοπόρους χώρες, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στον συγκεκριμένο τομέα. Θα πρέπει, επίσης, να τονιστεί ότι οι αρχές και οι διαδικασίες, με βάση τις οποίες λειτουργεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη και την τελευταία τροποποίηση του ιδρυτικού του νόμου, που επήλθε με τις διατάξεις του ν. 4342/2015 (Α' 143), βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει απαραίτητως να ανταποκρίνονται οι σχετικοί φορείς.

Μετά και την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ (βλ. ΚΥΑ 70330/2015), ο Συνήγορος του Καταναλωτή εντάχθηκε στο ειδικό Μητρώο που τηρεί η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, αποτελώντας μέλος του πανευρωπαϊκού δικτύου αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, με την επιφύλαξη, βεβαίως, του ειδικού καθεστώτος και των ειδικών ρυθμίσεων που τον διέπουν ως Ανεξάρτητη Αρχή.

Υπογραμμίζεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο από τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης του Μητρώου που είναι: (α) δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή και, συνεπώς, θεωρείται εξ ορισμού αντικειμενικός και αμερόληπτος, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών⁴, και (β) διατομεακός, υπό την έννοια ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των ανά κάθε εμπορικό κλάδο οικονομικών συναλλαγών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, διασφαλίζοντας, έτσι, πλήρη πρόσβαση των πολιτών στην εναλλακτική τους επίλυση.

2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες

Στον ιδρυτικό νόμο της Αρχής διαλαμβάνεται το περίγραμμα της εφαρμοζόμενης διαδικασίας διαμεσολάβησης, η οποία εξειδικεύεται και αναλύεται περαιτέρω με τις διατάξεις του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας (π.δ. 55/2014 – Α' 91), όπως ισχύει.

⁴ Βλ. αιτιολογική σκέψη υπ' αριθ. 24 του προοιμίου της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Ειδικότερα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται καταναλωτικών διαφορών σε όλο, ανεξαιρέτως, το φάσμα του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, όπου δύνανται να καταρτίζονται συμβάσεις προμήθειας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών (*umbrella ADR*).

Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε καταναλωτικές διαφορές είναι χωρίς κανένα κόστος για τους εμπλεκόμενους και ζητείται με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αναφοράς κάθε άμεσα ενδιαφερομένου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης ένδικου βοηθήματος καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Η Αρχή επιλαμβάνεται, με όμοιο τρόπο, και αιτημάτων καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης, καθώς και αυτεπαγγέλτως, όταν, κατά την κρίση της, από συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές φαίνεται να θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Η υποβολή των αναφορών από τους ενδιαφερόμενους ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους γίνεται με αυτοπρόσωπη κατάθεση στα γραφεία της Αρχής, ταχυδρομικώς και με τηλεομοιοτυπία, ενώ είναι δυνατή και η ηλεκτρονική υποβολή, μέσω της επίσημης ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) της Υπηρεσίας. Οι υποβαλλόμενες αναφορές, σε κάθε περίπτωση, συνοδεύονται από:

1. Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του/των αναφέροντα/ων.
2. Πλήρη στοιχεία του/των αναφερόμενου/ων προμηθευτή/ών, με αποδεικτικά έγγραφα της υπό κρίση συναλλαγής.
3. Συνοπτική περιγραφή της διαφοράς, μαζί με όλα τα κρίσιμα για τη διερεύνησή της έγγραφα.
4. Αναφορά στον ακριβή χρόνο που έλαβε χώρα το υπό κρίση γεγονός.
5. Στοιχεία τυχόν υποβολής της ίδιας αναφοράς και σε άλλη Υπηρεσία ή αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
6. Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής και ποιας.
7. Ακριβή προσδιορισμό του/των αιτήματος/ων που τίθεται/νται προς ικανοποίηση.
8. Προαιρετικά, κάθε άλλη παρατήρηση ή διευκρίνιση που θα ήθελε να διατυπώσει ο αναφέρων σε σχέση με το πρόβλημά του και εκτιμάται ότι βοηθά το διαμεσολαβητικό έργο της Αρχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει γνώση των κρίσιμων εγγράφων και στοιχείων, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Οι αναφορές που έχουν εισαχθεί προς διερεύνηση καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο και για κάθε μία από αυτές ορίζεται από τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο ένας ή και περισσότεροι ειδικοί επιστήμονες ως εισηγητής/ές. Σε περίπτωση αρχειοθέτησης της αναφοράς, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά εγγράφως, ενώ παρέχεται η δυνατότητα υποβολής, εντός ορισμένης προθεσμίας, ένστασης κατά της απόφασης αρχειοθέτησης, επί της οποίας αποφαινεται αμετάκλητα η Αρχή.

Σε περίπτωση αναρμοδιότητας της Αρχής, ενημερώνεται εγγράφως ο ενδιαφερόμενος, στον οποίο μπορεί να υποδεικνύονται τυχόν άλλες ενδεδειγμένες ενέργειες. Σε περίπτωση ελλιπούς αναφοράς, ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος για τα συμπληρωματικά στοιχεία που πρέπει να προσκομισθούν. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει, σε κάθε περίπτωση, τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

Η Αρχή μπορεί να καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία της για ακρόαση, αν τούτο κρίνεται σκόπιμο και απαραίτητο στο πλαίσιο διερεύνησης μίας αναφοράς. Μπορεί, επίσης, στο πλαίσιο εκτέλεσης της αποστολής της, 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 εκάστοτε καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό, ακριβές αντίγραφο του οποίου δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών στη Γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεση αυτή, εφόσον το πρακτικό συμβιβασμού πιστοποιεί συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί τίτλο εκτελεστό, σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ 2 εδάφιο γ' Κ.Πολ.Δ..

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών από τη διαδικασία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατά την κρίση του, είτε συντάσσει πρακτικό αποτυχίας είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τα δύο μέρη, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς. Η Σύσταση δύναται να δημοσιοποιηθεί, εάν δεν γίνει αποδεκτή, επιδιώκοντας με αυτόν τον τρόπο την ταχύτερη και συνολικότερη διευθέτηση της διαφοράς, την αύξηση του βαθμού εγγήγορης και αυτοπροστασίας των καταναλωτών, την αποτελεσματική τήρηση των αρχών της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις συναλλαγές και, σε τελική ανάλυση, την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται και με άλλες αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών που:

1. Εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.
2. Κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.
3. Αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη.
4. Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών.
5. Έχουν υποβληθεί μετά την παρέλευση ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.
6. Αφορούν διαδικασίες που έχουν κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή ή από προμηθευτή κατά άλλου προμηθευτή.
7. Στρέφονται κατά προμηθευτών εκτός της ελληνικής Επικράτειας (αρμόδιο να επιληφθεί αυτών των αναφορών είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, υπό την προϋπόθεση ότι η έδρα του καταγγελλόμενου προμηθευτή βρίσκεται σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

Επισημαίνεται ότι όταν τα εμπλεκόμενα σε μία καταναλωτική διαφορά μέρη υιοθετούν αντικρουόμενες απόψεις, ιδιαίτερα όταν η φύση της διαφοράς είναι ιδιάζουσα, από την άποψη ότι ενέχονται εκατέρωθεν ισχυρισμοί επί ειδικών τεχνικών ζητημάτων (π.χ., αναφορικά με τα αίτια πρόκλησης βλαβών ή ζημιών), ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί, στο πλαίσιο του εξωδικαστικού του ρόλου, να διατάξει τη διενέργεια αποδείξεων.

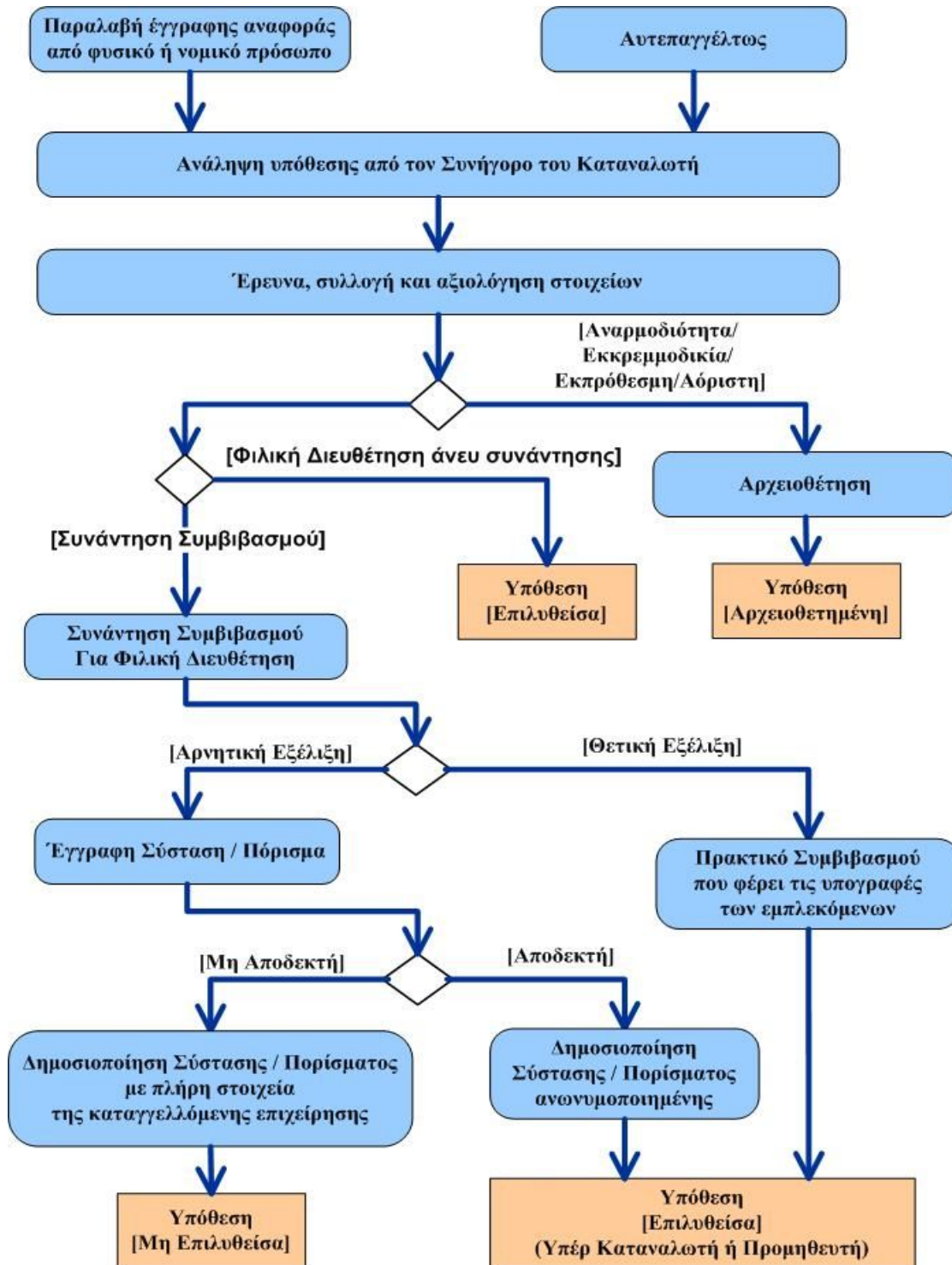
Στις περιπτώσεις αυτές, προτείνεται στα μέρη η προσκόμιση έγκυρων αποδεικτικών στοιχείων (π.χ., τεχνικών εκθέσεων που έχουν συνταχθεί από διαπιστευμένους πραγματογνώμονες ή άλλους αρμόδιους φορείς). Επικουρικά, η Αρχή δύναται, στο πλαίσιο διερεύνησης υποθέσεων, να απευθύνεται ή να καλεί ως αμισθί συμβούλους πρόσωπα με ειδικές γνώσεις της επιστήμης και της τέχνης, όπως εκπροσώπους επαγγελματικών συλλόγων και επιμελητηρίων.

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης μίας καταναλωτικής διαφοράς, από μόνη της η έγερση αξίωσης ή η υποβολή αναφοράς σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγονται αυτόματα την αποδοχή, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, του περιεχομένου της αξίωσης ή της βασιμότητας της καταγγελίας.

Κάθε αναφορά υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό με τον ισότιμο συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς, γεγονός που ενδέχεται να οδηγεί στην επίλυση μίας διαφοράς και υπέρ του προμηθευτή, όταν οι σε βάρος του αιτιάσεις αποδεικνύονται, κατά την εξέλιξη της διερεύνησης, αβάσιμες και ανυπόστατες.



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



Υπογραμμίζεται ότι από τη 15^η Φεβρουαρίου 2016, οπότε και ξεκίνησε η λειτουργία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.), η Αρχή επιλαμβάνεται και όσων αναφορών έχουν υποβληθεί μέσω της πλατφόρμας, ακολουθώντας τους ίδιους διαδικαστικούς κανόνες.

2.1.2. Καταστατικές αρχές

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή διέπεται, συστηματικά, από τις ακόλουθες αρχές:

1. **Αρχή της ανεξαρτησίας:** Στον Συνήγορο του Καταναλωτή παρέχονται εκ του νόμου οι απαραίτητες ισχυρές εγγυήσεις, που εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της διαμεσολάβησης.
2. **Αρχή της διαφάνειας:** Λαμβάνεται πρόνοια, ώστε να καθίστανται γνωστές εκ των προτέρων στα εμπλεκόμενα μέρη:
 - Οι αρμοδιότητες της Αρχής.
 - Οι κανόνες της προσφυγής.
 - Η ακολουθούμενη διαδικασία διερεύνησης των υποθέσεων.
 - Ο νομικός χαρακτήρας των αποφάσεων που εκδίδονται.
3. **Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης:** Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του κατά τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των εισηγητών-ειδικών επιστημόνων.
4. **Αρχή της αποτελεσματικότητας:** Η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία δεν απαιτεί τη συμπάρασταση από νομικό εκπρόσωπο, είναι δωρεάν, ενώ το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της προσφυγής και του αποτελέσματος είναι σχετικά σύντομο.
5. **Αρχή της εκπροσώπησης:** Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο.
6. **Αρχή της ελευθερίας:** Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν από αυτή.

Είναι σαφής η προσήλωση της Αρχής στην περιφρούρηση του δίκαιου και αμερόληπτου ρόλου της σε κάθε καταναλωτική διαφορά, στην οποία καλείται να διαμεσολαβήσει, γεγονός που εξασφαλίζει ότι καταναλωτές και προμηθευτές τίθενται ενώπιον ενός ακέραιου εφαρμοστή του νόμου και απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν άδικες, κακόπιστες ή καταχρηστικές συμπεριφορές.

2.1.3. Κοινωνική λογοδοσία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκ του νόμου υποχρέωση να συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο του, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε κατά το προηγούμενο έτος και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία προβλημάτων που εντόπισε και εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση και ειδικών (π.χ., θεματικών) εκθέσεων.

Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται μέχρι την 31^η Μαρτίου εκάστου έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη παράλληλα προς τον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερως προσβάσιμα, ενώ τίθενται σε περιληπτική απόδοση και υπόψη της κοινής γνώμης δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων / δικτύων που χρησιμοποιεί συστηματικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Αξιοποιώντας όλους τους παραπάνω τρόπους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιδιώκει να είναι κοινωνικά υπόλογος για τη δράση του και, παράλληλα, ανοιχτός στον δημόσιο έλεγχο της αποδοτικότητας και των παραγωγικών στόχων που επιτυγχάνει, πέρα από τον έλεγχο της Βουλής, σε συνάρτηση πάντοτε και με το δημοσιονομικό κόστος λειτουργίας του.

2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (Ε.Φ.Δ.) του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (νυν Περιφερειακές Ενότητες). 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 προμηθευτές, ώστε να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές του καταλλήλως.

Η απόφαση του νομοθέτη, αργότερα, για την υπαγωγή των Ε.Φ.Δ. στον Συνήγορο του Καταναλωτή (άρθρο 3 παρ. 4 του ν. 3297/2004) 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.

Με το άρθρο 94 παρ. 2 του ν. 3852/2010 (Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»), οι αρμοδιότητες της σύστασης των Ε.Φ.Δ., καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, έχουν πλέον μεταβιβαστεί στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

2.2.1. Η σημερινή λειτουργική κατάσταση των Ε.Φ.Δ.

Λαμβάνοντας αφορμή από την αλλαγή του οικείου νομοθετικού πλαισίου, η Αρχή προχώρησε στη συγκέντρωση στοιχείων σε σχέση με τον αριθμό των Επιτροπών που έχουν συσταθεί και λειτουργούν, ώστε να εξακριβωθεί ο βαθμός, στον οποίο μπορούν να εξυπηρετούνται ικανοποιητικά οι πολίτες για την επίλυση των καταναλωτικών τους διαφορών σε τοπικό επίπεδο. Διαπιστώθηκε ότι στους περισσότερους Δήμους της Επικράτειας δεν έχουν συσταθεί Ε.Φ.Δ., ενώ πολλοί Δήμοι, που τυχάνει παράλληλα να είναι και έδρες Νομών, δεν έχουν Ε.Φ.Δ. Συγκεκριμένα:

1. Σύμφωνα με στοιχεία που συλλέχθηκαν μέχρι τις 28-2-2017, μόλις 75 Δήμοι είχαν συστήσει Ε.Φ.Δ., δηλαδή ποσοστό 23% επί του συνόλου των Δήμων της χώρας.
2. Από τους 75 Δήμους που έχουν συστήσει Ε.Φ.Δ., οι 29 είναι παράλληλα και έδρες Νομών, δηλαδή ποσοστό 57% επί του συνόλου.
3. Οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους Δήμους έχουν ξεκινήσει τη διαδικασία αναζήτησης μελών για τη σύσταση Ε.Φ.Δ., ενώ άλλοι Δήμοι, οι οποίοι είχαν παλαιότερα Ε.Φ.Δ. και έχει λήξει η θητεία των μελών τους, σκοπεύουν να θέσουν το θέμα της επανασύστασής τους.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με τη νομοθεσία, κάθε Δήμος που μπορούσε διοικητικά να υποστηρίξει τη λειτουργία Ε.Φ.Δ. όφειλε να την έχει συστήσει έως την 1^η Ιανουαρίου 2011, ενώ Δήμοι χωρίς επάρκεια προσωπικού και υλικοτεχνικής υποδομής μπορούσαν, για τον σκοπό αυτό, να υποστηρίζονται έως το τέλος του 2016 από τον Δήμο της έδρας του νομού ή από άλλο εγγύτερο Δήμο με σχετική δυνατότητα, έχοντας ωστόσο την υποχρέωση να οργανώσουν στο μεταξύ τις απαιτούμενες υπηρεσιακές μονάδες.

Τα ευρήματα της έρευνας του Συνηγόρου του Καταναλωτή καταδεικνύουν την αδυναμία ιδίως μικρών, απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών Δήμων να προβούν στη συγκρότηση Ε.Φ.Δ., γεγονός το οποίο μπορεί να αποδοθεί στη δυσκολία εξεύρεσης εκπροσώπων των φορέων (δικηγορικών συλλόγων, ενώσεων καταναλωτών, επιμελητηρίων, κ.λπ.) που μετέχουν στις Επιτροπές, στη μη κάλυψη οδοιπορικών εξόδων για τα μέλη τους και, εν γένει, στην ανυπαρξία οικονομικού κινήτρου.

Το γεγονός καταδεικνύει την ανάγκη θεσμικών παρεμβάσεων στο ισχύον καθεστώς, οι οποίες, σύμφωνα με γνώμη της Αρχής που έχει κατατεθεί και στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, θα πρέπει να κινούνται προς την κατεύθυνση της υποχρεωτικής συγκρότησης Ε.Φ.Δ., τουλάχιστον στους Δήμους που είναι ταυτόχρονα έδρες Νομών. Από τις Επιτροπές αυτές θα μπορούν να εξυπηρετούνται και οι Δήμοι του ίδιου Νομού που δεν θα έχουν συστήσει Ε.Φ.Δ. (εκτός εάν η αρμοδιότητα ασκείται από την Ε.Φ.Δ. άλλου εγγύτερου Δήμου, όπως αυτός θα ορίζεται με Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης). Για την εμπρόθεσμη εφαρμογή των ανωτέρω έχει προταθεί από την Αρχή η ύπαρξη πειθαρχικού ελέγχου από τα αρμόδια προς τούτο όργανα.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Οργάνωση και στελέχωση
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
3. Οικονομικά στοιχεία
4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

1. Οργάνωση και στελέχωση

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

1. Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή, Γραφεία Αναπληρωτή Συνηγόρου και Βοηθού Συνηγόρου.
2. Γραμματεία, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης και συγκροτείται από τέσσερα (4) Τμήματα και δύο (2) Γραφεία, ως εξής:
 - Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης.
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.
 - Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
 - Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.
 - Γραφείο Πληρωμών και Λοιπών Οικονομικών Θεμάτων.
 - Γραφείο Προμηθειών.

1.1. Τροποποίηση του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας

Η προσθήκη των δύο (2) ανωτέρω Γραφείων υλοποιήθηκε με την υπ' αριθ. 182/4-1-2017 (Β' 15) κοινή απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών, της Υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τροποποιώντας το άρθρο 17 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, προκειμένου να γίνει η κατανομή των αρμοδιοτήτων: (α) του ελέγχου, εκκαθάρισης και έκδοσης εντολής πληρωμής δαπανών, (β) της λογιστικής παρακολούθησης και πληρωμής των δαπανών. Οι αρμοδιότητες αυτές έχουν μεταφερθεί, από την 1^η Ιανουαρίου 2017, από τις Υπηρεσίες Δημοσιονομικού Ελέγχου-Γενικό Λογιστήριο του Κράτους στις Οικονομικές Υπηρεσίες των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης.

Επιδιωκόμενος σκοπός με την επελθούσα τροποποίηση είναι η άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων διακριτά από οργανικές μονάδες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια και η αξιοπιστία του συστήματος διαχείρισης και ελέγχου των δημοσίων δαπανών, στο πλαίσιο της μεταρρύθμισης που εισήχθη με τις ρυθμίσεις του ν.4337/2015 (Α' 129) και συνίσταται στη γενικότερη αναδιοργάνωση του δημοσιονομικού συστήματος.

1.2. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής

Η Αρχή διοικείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, συνεπικουρούμενου από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται ως Αναπληρωτής με την απόφαση διορισμού του. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα γνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

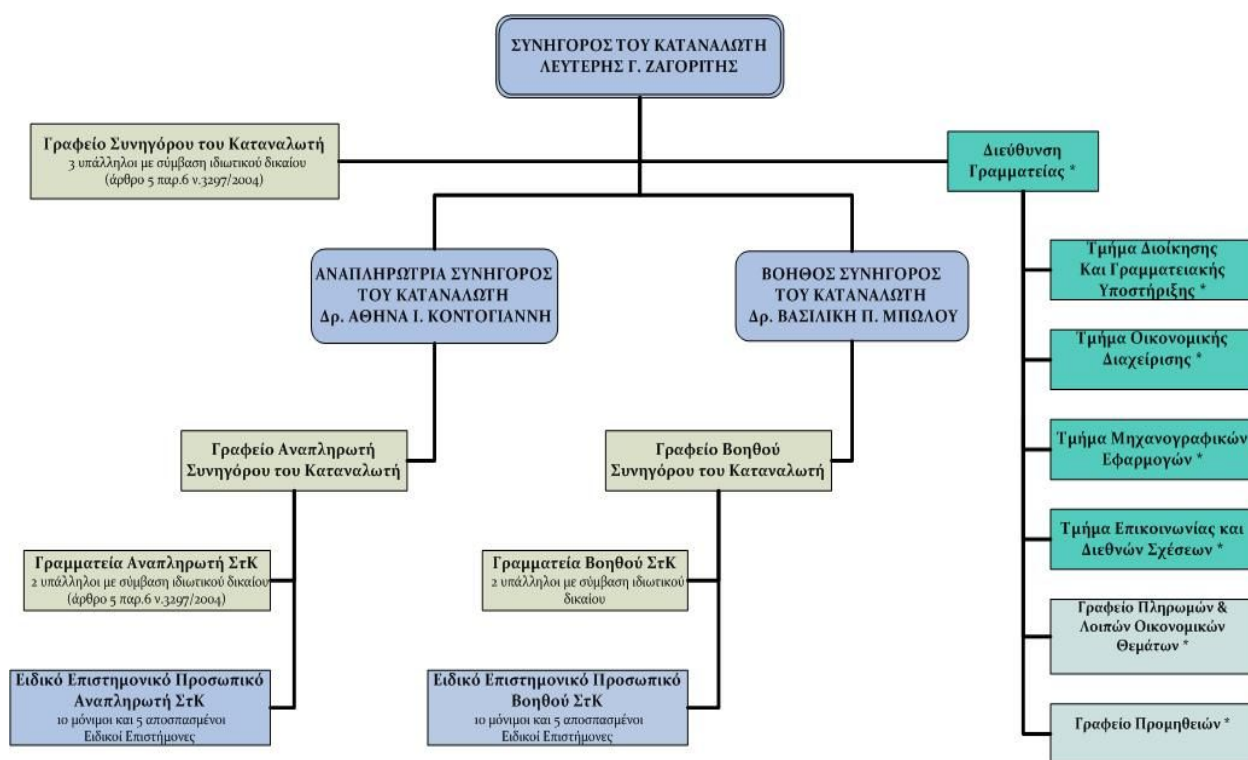
Η επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή γίνεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης και σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και

Ανάπτυξης, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Η θητεία των ανωτέρω προσώπων ορίζεται τετραετής, με δυνατότητα επανεκλογής του Συνηγόρου του Καταναλωτή για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Για τους Βοηθούς Συνηγόρους υπάρχει δυνατότητα ανανέωσης θητείας με την ίδια διαδικασία.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι (20) ειδικούς επιστήμονες με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και, επιπλέον, από δέκα (10) υπαλλήλους που έχουν αποσπαστεί από τον στενό και ευρύτερο δημόσιο τομέα για να ασκούν καθήκοντα ειδικών επιστημόνων, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 5 παρ. 3 του ν. 3297/2004. Γνωστικά αντικείμενα των μελών του επιστημονικού προσωπικού είναι τα νομικά (22 άτομα), τα οικονομικά (4 άτομα), η πληροφορική (3 άτομα) και τα ανθρώπινα δικαιώματα (1 άτομο).

Τέλος, υπάρχει το προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου του άρθρου 5 παρ. 6 του ν. 3297/2004 (7 άτομα), που προορίζεται για την κάλυψη των αναγκών των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγόρων. Το συγκεκριμένο προσωπικό φέρει εις πέρας και υποστηρικτικές εργασίες των Τμημάτων και των Γραφείων της Γραμματείας, δεδομένου ότι οι θέσεις μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων που προβλέπονται στον ιδρυτικό νόμο της Αρχής (άρθρο 5 παρ. 1) παραμένουν κενές από συστάσεώς της.

Γράφημα 2: Οργανόγραμμα της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».



2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Πέραν της βασικής του αποστολής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες που του έχουν ανατεθεί:

2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή (European Consumer Centre) Ελλάδας

2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή – Δίκτυο Ε.Κ.Κ. (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Σκοπός της λειτουργίας του Δικτύου είναι:

1. Η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.
2. Η εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης, εκτός της χώρας διαμονής τους. Ο ρόλος των Κέντρων είναι, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση κάθε καταναλωτικής διαφοράς.



Το σημερινό Δίκτυο Ε.Κ.Κ. προέκυψε το 2005, από τη συγχώνευση του *Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών* («Δίκτυο EJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000, και του Δικτύου των *Ευρωθυρίδων*, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ε.Κ.Κ. υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Το Δίκτυο Ε.Κ.Κ. ανταποκρίνεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, στη σύγχρονη ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών, ιδίως κατά την πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών, ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα

Τα 28 κράτη-μέλη, η Νορβηγία και η Ισλανδία διαθέτουν ένα εθνικό σημείο επαφής που ανήκει στο Δίκτυο Ε.Κ.Κ. Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (Ε.Κ.Κ. Ελλάδας) λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Ακολούθησε επί διετία η αναστολή λειτουργίας του Κέντρου λόγω προβλημάτων, διοικητικών και οικονομικών, δημιουργώντας και ζητήματα εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 22 του ν. 3844/2010 (Α' 63), που όριζε το Κέντρο ως σημείο επαφής για τη διάθεση γενικών πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς με τον πάροχο κάποιας υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο της παραπάνω εθνικής υποχρέωσης και υπό δύσκολες δημοσιονομικές συνθήκες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να αναλάβει το έργο της επαναλειτουργίας του Κέντρου, προκειμένου, αφενός, να τεθούν εκ νέου στη διάθεση των Ευρωπαίων πολιτών-καταναλωτών οι χρήσιμες διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες, αφετέρου, να αντιστραφούν οι αρνητικές εντυπώσεις στο εξωτερικό εξαιτίας της μη συμμετοχής της χώρας στο Δίκτυο Ε.Κ.Κ., έναν θεσμό με εδραιωμένη την παρουσία του στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, στον οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει μεγάλη σημασία όχι μόνο γι' αυτή καθ' αυτή την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για την ενδυνάμωση της οικονομικής δραστηριότητας στην Ένωση μέσω της τόνωσης του διασυνοριακού εμπορίου, και τον οποίο ενισχύει διαρκώς με νέες αρμοδιότητες.

Σε πρώτη φάση, η επανασύσταση του Κέντρου και η εκ νέου θέση του σε λειτουργία, αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου 2012, υπήρξαν το αποτέλεσμα της πρόσθετης εθελοντικής απασχόλησης ομάδας εκ των ειδικών επιστημόνων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αφού κατά το διάστημα των επόμενων τριών (3) ετών το σημαντικό ζήτημα της στελεχιακής του ενίσχυσης, που ήταν από την πρώτη στιγμή και απαίτηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρέμεινε άλυτο.

Πλέον, με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 (Α' 265), η λειτουργία του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας συγκαταλέγεται στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος αναδεικνύεται σε φορέα με ευρείες δυνατότητες στην παροχή αναγνωρισμένων, υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη (ενδοσυνοριακές, διασυνοριακές) των καταναλωτικών διαφορών, όποιο εμπορικό κλάδο κι αν αφορούν.

Ταυτόχρονα, με την αξιοποίηση της δυνατότητας για τη διενέργεια αποσπάσεων υπαλλήλων, διαδικασία που ολοκληρώθηκε επιτυχώς στις αρχές του 2015, και με την παραχώρηση ορισμένων εκ των αποσπασθέντων για την κάλυψη των λειτουργικών και υπηρεσιακών αναγκών του Κέντρου, επιλύθηκε πλήρως και το στελεχιακό πρόβλημα.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκής Επιτροπής έχει υπογραφεί συγκεκριμένο πλαίσιο συνεργασίας (*Framework Partnership Agreement*), αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας για την τριετία 2015-2017, ενώ έχει διασφαλιστεί η ανανέωσή της και για την επόμενη τριετία.



Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2016).

Όνοματεπώνυμο	Θέση που κατέχει στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδας	Θέση που κατέχει στον Συνήγορο του Καταναλωτή
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη	Διευθύντρια	Αναπληρώτρια Συνήγορος
Αριστοτέλης Σταμούλας	Βοηθός Διεύθυνσης	Ειδικός Επιστήμονας (Ανθρώπινα Δικαιώματα)
Αικατερίνη Θεοχάρη	Νομική σύμβουλος- Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ιλεάνα Μαλισιώβα	Νομική σύμβουλος- Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ερασμία Παπαθανάκου	Νομική σύμβουλος- Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Υπεύθυνος Επικοινωνίας	Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Υπεύθυνος Ιστοσελίδας	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Μαρία Δημητρακοπούλου	Γραμματειακή υποστήριξη	Υπάλληλος στο γραφείο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου

2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (π.δ. 10/2017 - Α' 23) ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Ο Κώδικας εκδόθηκε κατόπιν εισήγησης-πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, υπό την προεδρία του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Είχε προηγηθεί ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, κυρίως με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο για τους προμηθευτές, αλλά και για τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται ως υπεύθυνους παράγοντες στη διαμόρφωση ενός υγιούς περιβάλλοντος στην αγορά. Μεταξύ άλλων, έμφαση δίνεται:

1. Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

2. Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
3. Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά ή μετά την κατάρτισή της.
4. Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
5. Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
6. Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Ιδιαίτερη μέριμνα έχει ληφθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν:

1. Να χορηγούν στους καταναλωτές, ύστερα από αίτησή τους, αντίγραφα των σχεδίων των δανειακών συμβάσεων, προκειμένου να είναι σε θέση να τα μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεσή τους έως την υπογραφή, ώστε να μην ενεργούν υπό πίεση και να έχουν την ευχέρεια να λαμβάνουν εξειδικευμένες συμβουλές πριν δεσμευτούν.
2. Να διαθέτουν εξειδικευμένο και καταρτισμένο προσωπικό, το οποίο να παρέχει κατανοητή και αξιόπιστη πληροφόρηση στους καταναλωτές, να σέβεται τα προσωπικά τους δεδομένα και να τους υποστηρίζει με ειλικρίνεια στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης για σύναψη ή μη σύμβασης με το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα.

Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, την οποία οι ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών υποχρεούνται να προωθούν στα μέλη τους.

Με το άρθρο 12 του Κώδικα ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή:

1. Η παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα.
2. Η πρωτοβουλία για τη σύγκληση ειδικής συνεδρίασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, προκειμένου για τη συζήτηση θεμάτων εφαρμογής του Κώδικα κατά το προηγούμενο έτος.
3. Η διαμεσολάβηση -και αυτεπαγγέλτως- για τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, που απορρέουν από παράβαση των διατάξεων Κώδικα.
4. Η δημοσιοποίηση, κατά την κρίση της Αρχής, των σχετικών με τις ανωτέρω παραβάσεις Πορισμάτων και Συστάσεων που εκδίδει.

2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 (Α' 105) ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα αφορά σε υπηρεσίες και προϊόντα του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη»).

2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

Με το άρθρο 1 παρ. 3 του ν. 4224/2013 (Α' 288) εισήχθη ένας νέος τρόπος διαπραγμάτευσης μεταξύ οφειλετών-δανειστών για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, αξιοποιώντας το κύρος και τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η διαμεσολάβηση σχετίζεται, ιδίως, με θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (Β' 2289/2014, όπως ισχύει), ο οποίος καταρτίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδας και καθιερώνει δομές και διαδικασίες για την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση, υιοθετώντας βέλτιστες πρακτικές και εισάγοντας γενικές αρχές και κανόνες, τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους δανειολήπτες.

Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης, λαμβάνονται υπόψη η συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος προς τις εποπτικές του υποχρεώσεις και, παράλληλα, το επίπεδο των ευλόγων δαπανών διαβίωσης του δανειολήπτη, καθώς και η διάθεση συνεργασίας που επιδεικνύει έναντι των δανειστών του σε σχέση, ιδίως, με τη γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα ή τη μελλοντική οικονομική του κατάσταση. Εάν, παρ' ότι όλες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία-διαφορά τους μπορεί να επιλυθεί εξωδικαστικά, μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα, οι τράπεζες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του οφείλουν να θεσπίζουν λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) με κατηγοριοποίηση δανείων, στην οποία εντάσσεται απαραίτητως και λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.), καθώς και να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και κατάλληλης ενημέρωσης των δανειοληπτών.

2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Οι όροι και οι προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή μεταξύ δανειστών και οφειλετών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4224/2013 και της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδας για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου, καθορίστηκαν με την υπ' αριθ. 5921/2015 ΚΥΑ (Β' 92), στη βάση σχετικής εισήγησης της Αρχής. Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή άρχεται μετά την υπαγωγή των οφειλετών στη Δ.Ε.Κ.

Για την καλύτερη διαχείριση των σχετικών υποθέσεων και τη διευκόλυνση των δανειοληπτών-καταναλωτών, η Αρχή προχώρησε στη δημιουργία ειδικού εντύπου αίτησης εξωδικαστικής ρύθμισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, το οποίο είναι ξεχωριστό από το έντυπο υποβολής αναφορών γενικά για καταναλωτικές διαφορές. Τα έγγραφα που θα πρέπει να συνοδεύουν την αίτηση του οφειλέτη προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της εφαρμοζόμενης διαδικασίας, είναι:

1. Η αίτηση, την οποία ο οφειλέτης απηύθυνε προς το πιστωτικό ίδρυμα και με την οποία υπήχθη για πρώτη φορά στη διαδικασία ρύθμισης του Κώδικα.
2. Έντυπο *Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης*, που υποβλήθηκε από τον οφειλέτη στο πιστωτικό ίδρυμα για την αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης.
3. Επιστολές, έγγραφα και προτάσεις που ανταλλάχθηκαν μεταξύ οφειλέτη και πιστωτικού ιδρύματος, στο πλαίσιο της διαδικασίας ρύθμισης.
4. Σε περίπτωση που ο οφειλέτης κρίθηκε *μη συνεργάσιμος*, η σχετική έγγραφη ενημέρωση από το πιστωτικό ίδρυμα.
5. Βεβαίωση μη επίτευξης συμβιβασμού.
6. Τυχόν αίτηση υπαγωγής του οφειλέτη στη Δ.Ε.Ε. και η επ' αυτής απάντηση του πιστωτικού ιδρύματος.

Συμπληρωματικά, μπορεί να ζητηθεί η υποβολή και κάθε άλλου εγγράφου ή στοιχείου που θα θεωρηθούν χρήσιμα κατά τη διερεύνηση μίας υπόθεσης, ενώ σε περίπτωση που προκύπτουν ζητήματα ερμηνείας από την εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα, η Αρχή έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται στην Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδας και να ζητεί την παροχή διευκρινίσεων και απόψεων.

Κατά τα λοιπά, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν γενικώς για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Συνεπώς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποίων εκκρεμεί δικαστικά ή αφορούν σε επιχειρηματικά δάνεια, ούτε σε αναφορές-αιτήσεις που έχουν υποβληθεί εκτός της προβλεπόμενης προθεσμίας (σ.σ. ένα έτος).

2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

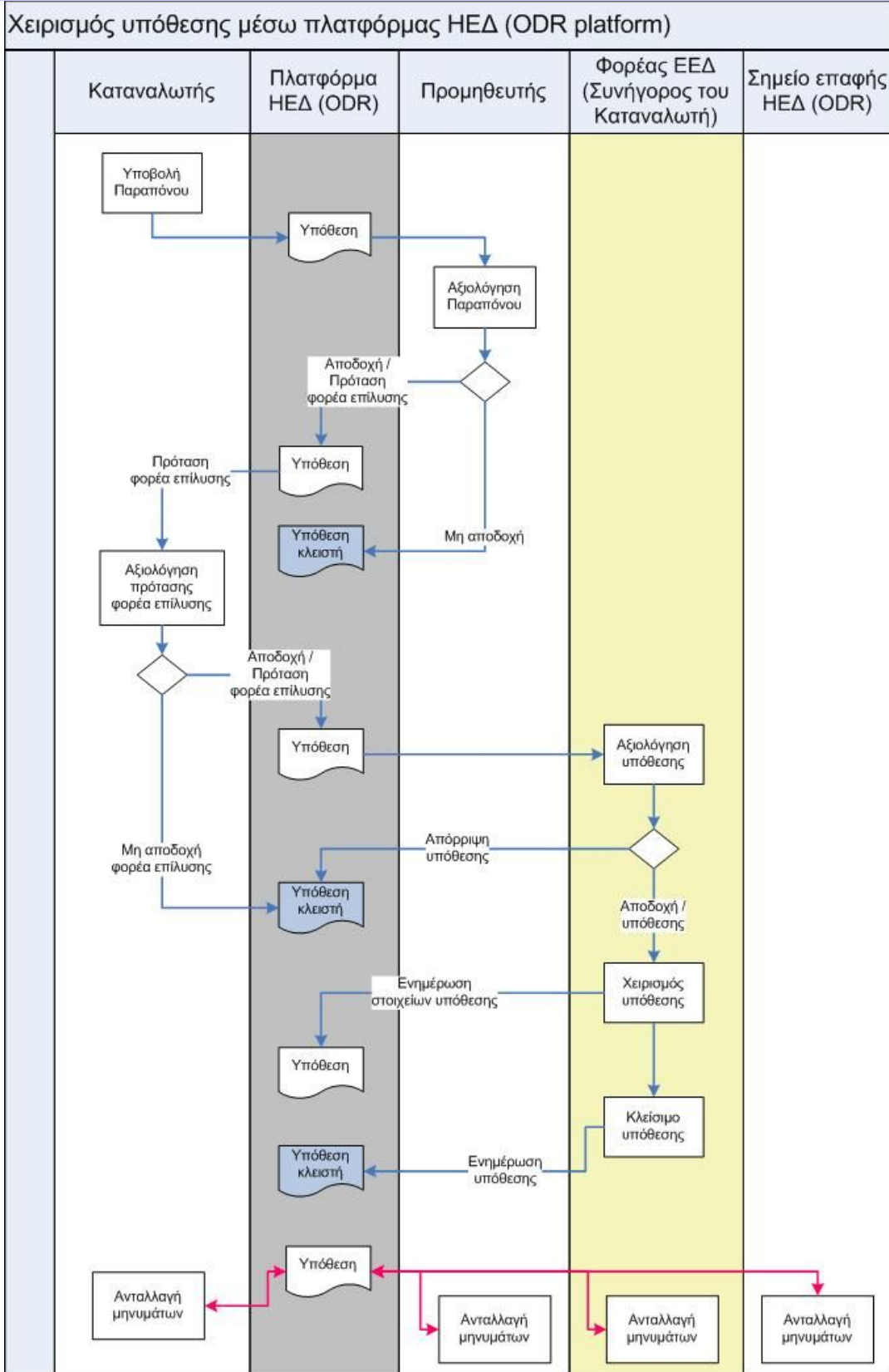
Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 προβλέφθηκε η δημιουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν ηλεκτρονικά τις διαφορές τους από αγορές, τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές, που έγιναν στο διαδίκτυο. Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, η οποία λειτουργεί σε όλες τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι συνδέονται με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ (*Ειδικό Μητρώο Φορέων Ε.Ε.Δ.*), και έχουν κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης, διαμεσολαβεί σε διαφορές που εισάγονται στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ., ακολουθώντας τους οικείους διαδικαστικούς κανόνες με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας. Η μόνη διαφοροποίηση, που παρατηρείται κυρίως στην αρχική φάση κατά την υποβολή μίας αναφοράς, συνίσταται στο γεγονός ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν γίνεται αποδέκτης της αναφοράς απευθείας, αλλά αφού προηγουμένως έχει υπάρξει

σχετική συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών ότι επιθυμούν την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής.

Γράφημα 3: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Α.



2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

Δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 παρ. 2 του ν. 4177/2013 (Α' 173) και ισχύει, ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η, κατόπιν σχετικού αιτήματος, παροχή αιτιολογημένης γνώμης προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης επί καταγγελιών που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του.

2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Με το άρθρο 5 της ΚΥΑ 70330/2015, το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (*online dispute resolution – ODR*) του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που ασκείται από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

1. Την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
2. Την ενημέρωση των μερών (καταναλωτών και προμηθευτών) σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι πιστοποιημένοι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (φορείς Ε.Ε.Δ.).
3. Την παροχή βοήθειας προς τους καταναλωτές για την υποβολή αναφοράς.
4. Την ενημέρωση των αναφερόντων σχετικά με άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας, όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
5. Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους σε συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που συνάπτονται διαδικτυακά.
6. Την υποβολή, κάθε δύο (2) χρόνια, έκθεσης δραστηριότητας στην Επιτροπή, με κοινοποίηση στα υπόλοιπα κράτη-μέλη,
7. Τη συμμετοχή, δύο (2) φορές κάθε χρόνο, στις συνεδριάσεις των μελών του Δικτύου Σημείων Επαφής Η.Ε.Δ., με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη συζήτηση τυχόν προβλημάτων στη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Για την άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων, δύο (2) ειδικοί επιστήμονες της Αρχής έχουν ορισθεί και απασχολούνται μερικώς ως σύμβουλοι Η.Ε.Δ., υπό την εποπτεία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.

Πίνακας 2: Στελέχωση Σημείου Επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2016).

Όνοματεπώνυμο	Θέση που κατέχει στο Σημείο Επαφής	Θέση που κατέχει στον Συνήγορο του Καταναλωτή
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Ελένη Παππά	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδική Επιστήμονας (Πληροφορική)

2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετέχει στις συνθέσεις των ακόλουθων διαρκών οργάνων:

1. Του *Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς* (άρθρο 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Το Συμβούλιο έχει επανασυγκροτηθεί και λειτουργεί δυνάμει της υπ' αριθ. 99792/2015 απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 748), ενώ η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναπληρούμενου από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3297/2004.
2. Της *Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου* (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014 – Α' 265), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, ο ορισμός των οποίων ως μελών στην Επιτροπή έγινε με το ΦΕΚ ΥΟΔΔ 376/2015.
3. Της *Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων* του άρθρου 7^α παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών. Η Επιτροπή συνεδριάζει κατόπιν της συγκρότησής της με την υπ' αριθ. 32968/2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 300), ενώ η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα, αναπληρούμενου από την κ. Ειρήνη Μακρή, ειδική επιστήμονα.
4. Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Επιτροπή συγκροτήθηκε με την υπ' αριθ. 21770/2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 119) και εκπρόσωπος της Αρχής σε αυτή έχει οριστεί η κ. Αικατερίνη Θεοχάρη, ειδική επιστήμονα.
5. Του Συμβουλίου Κοινωνικού Ελέγχου της εταιρείας «ΕΡΤ Α.Ε.», βάσει του άρθρου 11 του ν. 4173/2013 (Α' 169), όπως ισχύει. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Ρ.Τ. συγκροτεί Συμβούλια Κοινωνικού Ελέγχου του προγράμματος σε κάθε διοικητική Περιφέρεια της Επικράτειας, στα οποία συμμετέχουν εθελοντικά ακροατές, τηλεθεατές, θεσμοί και κοινωνικές συλλογικότητες που αποτελούν το αντιπροσωπευτικό κοινό της Ε.Ρ.Τ. Αποστολή τους είναι να μεταφέρουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας τις απόψεις τους επί του περιεχομένου του προγράμματος, προτάσεις για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, καθώς και καταγγελίες ως προς την τήρηση των προβλεπόμενων προγραμματικών υποχρεώσεών της, προς τον σκοπό της αξιολόγησης των υπηρεσιών και της βελτίωσης της ποιότητας της λειτουργίας της. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στο Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, εκπροσωπούμενος από τον κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, ειδικό επιστήμονα.

Η Αρχή έχει συμμετοχή και σε διάφορα άλλα όργανα, όπως νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και ομάδες εργασίας. Εντός του 2016, υπήρξε συμμετοχή σε:

1. Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Υπουργείου Τουρισμού για την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν οι κ.κ. Δήμητρα Χατζηγιαννάκη και Ερασμία Παπαθανάκου, ειδικοί επιστήμονες.
2. Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για τη σύνταξη Κώδικα Δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν οι κ.κ. Βησσαρίων Παπαγιάννης και Ιλεάνα Μαλισιόβα, ειδικοί επιστήμονες. Για τη νομική τεκμηρίωση των θέσεων που υπέβαλε η Αρχή συνεργάστηκαν, επίσης, οι ειδικοί επιστήμονες κ.κ. Ελένη Αθανασίου, Ειρήνη Μακρή και Κωνσταντίνος Απέργης.
3. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου προστασίας καταναλωτή (ν. 2251/1994), με έμφαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν η Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, και η Δρ. Βασιλική Μπώλου, Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, αναπληρούμενες αντιστοίχως από τις κ. Μαρία Αρχοντάκη και Ελένη Αθανασίου, ειδικούς επιστήμονες.
4. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών (ν. 3758/2009). Την Αρχή εκπροσώπησε η κ. Μαρία Χατζηγεωργίου, βοηθός ειδική επιστήμονας. Για τη νομική τεκμηρίωση των θέσεων που υπέβαλε η Αρχή συνεργάστηκε, επίσης, η ειδική επιστήμονας, κ. Ελένη Αθανασίου.
5. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Οικονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομικών για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν οι κ.κ. Διονύσης Ραυτόπουλος και Κωνσταντίνα Γκοβεδάρου, ειδικοί επιστήμονες.
6. Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης αναφορικά με το ζήτημα της πιθανής επιβολής κυρώσεων στην εταιρεία Volkswagen, λόγω της εγκατάστασης ειδικού λογισμικού σε πετρελαιοκίνητα αυτοκίνητά της που παραποιούσε τα αποτελέσματα των ελέγχων εκπομπής ρύπων. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν η Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, και ο κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, ειδικός επιστήμονας.
7. Σύσκεψη της Διεύθυνσης Γεωγραφικής Πολιτικής και Στρατηγικού Σχεδιασμού της Γενικής Δ/νσης ΥΔΑΣ του Υπουργείου Εξωτερικών σχετικά με την πορεία υλοποίησης των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης («Ατζέντα 2030»). Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν οι κ.κ. Νικόλαος Παπαηλιού και Ειρήνη Μακρή, ειδικοί επιστήμονες.
8. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή του Υπουργείου Οικονομικών για την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην Εσωτερική Αγορά. Εκπρόσωποι της Αρχής ήταν η Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου και ο κ. Κωνσταντίνος Απέργης, ειδικοί επιστήμονες.
9. Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για τη διατύπωση προτάσεων επί των κριτηρίων που επηρεάζουν την αναπροσαρμογή ασφαλιστρών σε ασφαλιστήρια συμβόλαια

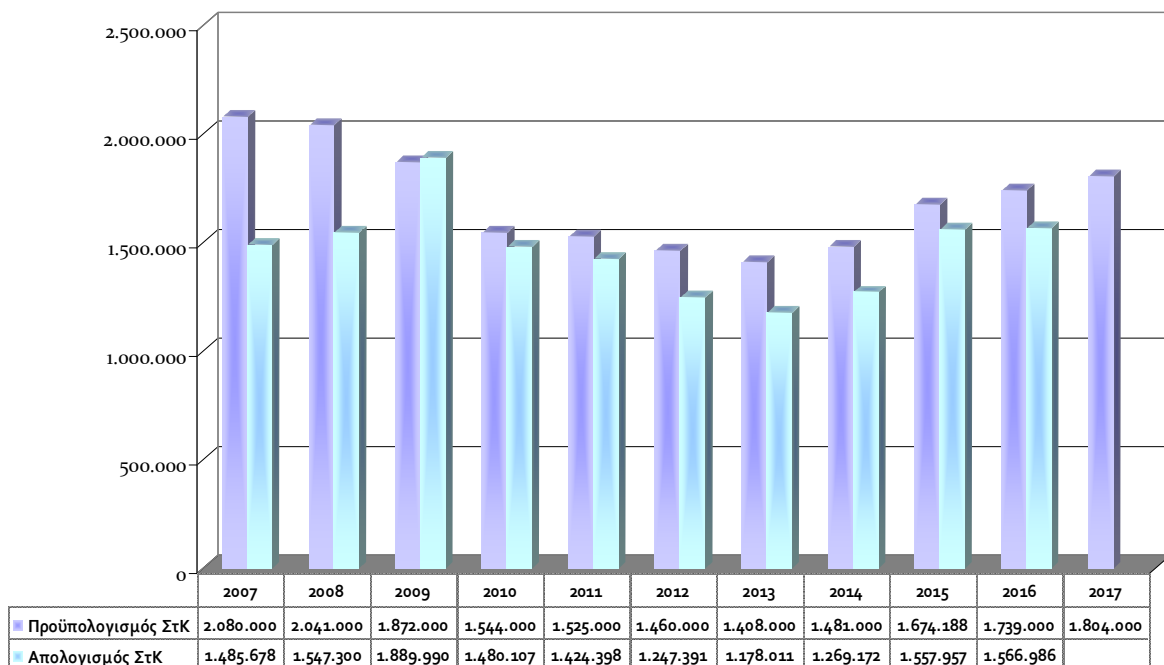
ισόβιας κάλυψης. Εκπρόσωπος της Αρχής ήταν η κ. Θεοδώρα Παπαδημητρίου, ειδική επιστήμονας.

3. Οικονομικά στοιχεία

Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Το 2016, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.739.000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 10% μικρότερες (στα 1.566.986 ευρώ).

Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή.



Σε ό,τι αφορά το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, ο προϋπολογισμός του προβλέπεται στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές. Ένας από τους στόχους του προγράμματος αυτού είναι και η στήριξη της συνεργασίας μεταξύ κρατών-μελών όσον αφορά την πληροφόρηση, την παροχή συμβουλών και την έννομη προστασία σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του Κέντρου για το 2016 παρουσιάζεται οριακά αυξημένος σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Επισημαίνεται ότι η χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη λειτουργία του Κέντρου κατά το 2016 ανήλθε στο 62% της συνολικής δαπάνης, ενώ για το 2017 έχει υπολογιστεί στο 65%, με αντίστοιχη -σημαντική- ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.

Ειδικότερα, από το 2015, οπότε επανεκκινήθηκε η λειτουργία του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, έως σήμερα, επιτεύχθηκε μείωση της επιβάρυνσης του κρατικού προϋπολογισμού από τη λειτουργία του Κέντρου σε ποσοστό 34%, με αντίστοιχη αύξηση της κάλυψης της σχετικής δαπάνης από ευρωπαϊκούς πόρους.

4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

4.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών

4.1.1. Λογισμικό υποδομών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων (εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη και λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος [Ο.Π.Σ.], 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.

Με την αξιοποίηση διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμβάλλει έμπρακτά στη συνετή χρήση των δημόσιων πόρων και στον εξορθολογισμό των δαπανών του, που αποτελεί επιβεβλημένη προτεραιότητα κατά την τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Εκτός του ελεύθερου λογισμικού, η Αρχή χρησιμοποιεί και το ακόλουθο κλειστό λογισμικό:

1. Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας («Windows XP Professional» για τους παλιούς σταθμούς και «Windows 8.1» και «Windows 10» για τους καινούριους). Λαμβάνοντας υπόψη τη λήξη της υποστήριξης του λειτουργικού συστήματος «Windows XP», βρίσκεται σε εξέλιξη διαδικασία αντικατάστασης των σχετικών σταθμών εργασίας και αναβάθμισής τους σε τρέχοντα λειτουργικά συστήματα («Windows 10»).
2. Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.
3. Τρεις (3) άδειες χρήσης της σουίτας εφαρμογών γραφείου «MS Office 2016» (έκδοση για μικρές επιχειρήσεις), οι οποίες είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

4.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Ο.Π.Σ.) της Αρχής

Το Ο.Π.Σ. της Αρχής, το οποίο χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της λειτουργίας εσωτερικών διαδικασιών (π.χ., ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων, παρακολούθηση υποθέσεων, παραγωγή στατιστικών στοιχείων, κ.λπ.), έχει υλοποιηθεί εξ ολοκλήρου με ίδιους πόρους, χωρίς καμία επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού. Από το 2009, που το σύστημα τέθηκε για πρώτη φορά σε λειτουργία, γίνονται συνεχείς αναβαθμίσεις και βελτιώσεις, με στόχο την περαιτέρω αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών.

4.1.3. Λογισμικό συστήματος μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού

Εντός του 2016 πραγματοποιήθηκε η διαδικασία κατάθεσης και αξιολόγησης προσφορών για την εγκατάσταση πληροφοριακού συστήματος μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού. Ακολούθως, ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση και παραμετροποίηση του νέου συστήματος, το οποίο βρίσκεται πλέον σε παραγωγική λειτουργία.

4.2. Επικοινωνία

4.2.1. Παρουσία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης κατά το 2016 συνοπτικά έχει ως εξής:

1. 37 πρωτότυπα δελτία Τύπου και λοιπές ανακοινώσεις.
2. Πανελλαδικά, περίπου 1.800 αναδημοσιεύσεις δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων της Αρχής σε ηλεκτρονικό και έντυπο Τύπο.
3. 65 συνεντεύξεις στην τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τον Τύπο (ηλεκτρονικό και έντυπο).

4.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα, χωρίς επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση του έργου του και για την παροχή χρηστικών πληροφοριών αναφορικά με τις αρμοδιότητες και τη διαδικασία προσφυγής των πολιτών.

Ειδικότερα, οι επισκέπτες μπορούν, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

1. Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας της Αρχής (ταχυδρομική διεύθυνση, φάξ, e-mail).
2. Τα εξεταζόμενα είδη διαφορών.
3. Τα έντυπα αιτήσεων για την υποβολή αναφορών.
4. Τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών και τη μέση διάρκεια της διαδικασίας.
5. Τους λόγους άρνησης εξέτασης μίας διαφοράς.
6. Τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων της Αρχής, με πλήθος στατιστικών στοιχείων γύρω από τον αριθμό των κατ' έτος και ανά εμπορικό κλάδο διαφορών, όπως και την έκβασή τους.
7. Την έκδοση δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων, Πορισμάτων, Συστάσεων και Μηνυτήριων Αναφορών.
8. Τη διάθεση ενημερωτικού υλικού (π.χ., φυλλαδίων) και την οργάνωση προωθητικών δράσεων (π.χ., ενημερωτικών εκστρατειών).
9. Στοιχεία νομοθεσίας και νομολογίας, σχετικών με την προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (υπό συνεχή επικαιροποίηση).
10. Χρήσιμες συνδέσεις σε άλλους διαδικτυακούς τόπους και Δίκτυα εναλλακτικής επίλυσης.

Το προσωπικό της Αρχής παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή διευκρίνιση σε σχέση με τις αρμοδιότητές της σε όποιον απευθύνει σχετικό αίτημα.

4.2.3. Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα

Στο πλαίσιο προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αποβλέπει στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των πολιτών με τους δημόσιους φορείς, η Αρχή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας έχουν υιοθετήσει τη σύγχρονη γενικευμένη τάση του αποκαλούμενου *social media marketing*, εγκαινιάζοντας από το 2013 την παρουσία τους στα δημοφιλέστερα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn και Youtube).

Η Αρχή και το Κέντρο είχαν και κατά το 2016 έντονη παρουσία και δραστηριότητα στα κοινωνικά δίκτυα, τα οποία χρησιμοποιούν ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων τους και, ιδίως, για την ενημέρωση των καταναλωτών, των προμηθευτών και των ενώσεών τους.

Στο τέλος του 2016, την Αρχή και το Κέντρο ακολουθούσαν σε όλα τα μέσα συνολικά 7.333 πολίτες (περίπου 2.000 -36,5%- περισσότεροι σε σχέση με το 2015), οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις τους και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Στατιστικά, η προβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας αποτυπώνεται ως εξής:

1. Σύνολο δημοσιεύσεων: 204.
2. Φύλο των χρηστών των ιστοσελίδων στα δίκτυα: 56% γυναίκες, 43% άνδρες.
3. Φύλο των χρηστών των ιστοσελίδων στα δίκτυα, οι οποίοι ασχολούνται ενεργά με τις δημοσιεύσεις της Αρχής και του Κέντρου, κάνοντας like, comment ή share: 60% γυναίκες, 33% άνδρες.

Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

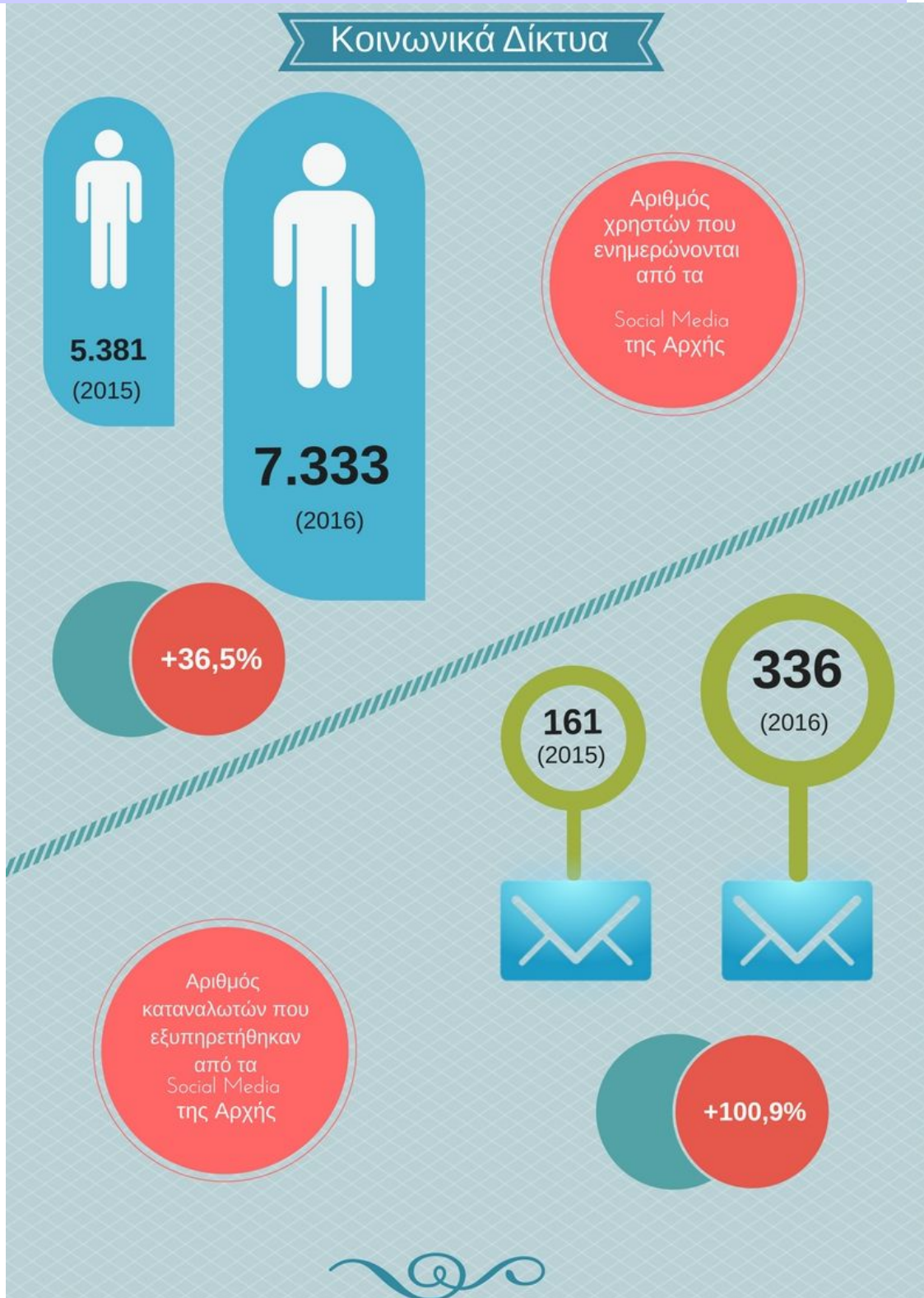
1. Αύξηση της αναγνωρισιμότητας του θεσμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, ειδικότερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία ενημερώνονται με ψηφιακά μέσα.
2. Δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα σχόλια των πολιτών και διαδραστικής επικοινωνίας.
3. Άμεση και ευρεία διανομή των πάσης φύσης ανακοινώσεων της Αρχής και του Κέντρου, ώστε να φτάνουν στους πολίτες-καταναλωτές.
4. Εξοικονόμηση πόρων για τη δημόσια προβολή των δραστηριοτήτων της Αρχής και του Κέντρου.
5. Εμπλουτισμό της υπηρεσίας εξυπηρέτησης κοινού με την προσθήκη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, ήτοι μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων (σε πραγματικό χρόνο, όπου είναι δυνατόν).

Η στρατηγική για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων εντός του 2016 περιείχε μετρήσιμους στόχους, οι οποίοι στο σύνολό τους επιτεύχθηκαν. Συγκεκριμένα, επιτεύχθηκε:

1. Αύξηση των ποιοτικών, οργανικών χρηστών των ιστοσελίδων κατά 2% κάθε μήνα.
2. Διατήρηση της ενασχόλησης του κοινού (engagement, likes, comments, shares) με τις αναρτήσεις της Αρχής και του Κέντρου κατά μέσο όρο 4% ανά εξάμηνο.

3. Συνεπής ανταπόκριση (τουλάχιστον μέσα σε 24 ώρες) σε ερωτήσεις και feedback του κοινού.
4. Διατήρηση μηδενικού κόστους για τη λειτουργία, βελτίωση και προώθηση των αναρτήσεων της Αρχής και του Κέντρου στα κοινωνικά δίκτυα.

Γράφημα 5: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.



4.3. Βιβλιοθήκη

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει βιβλιοθήκη με υλικό (βιβλία και περιοδικές εκδόσεις) που καλύπτει ευρύ φάσμα συναφών γνωστικών αντικειμένων (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 διαθέσιμων 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 ημέρες και ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (Δευτέρα-Παρασκευή, από 9:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους, ερευνητές, κ.λπ.), οι οποίοι επιθυμούν να μελετήσουν σχετικό υλικό. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη δεν λειτουργεί ως δανειστική.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

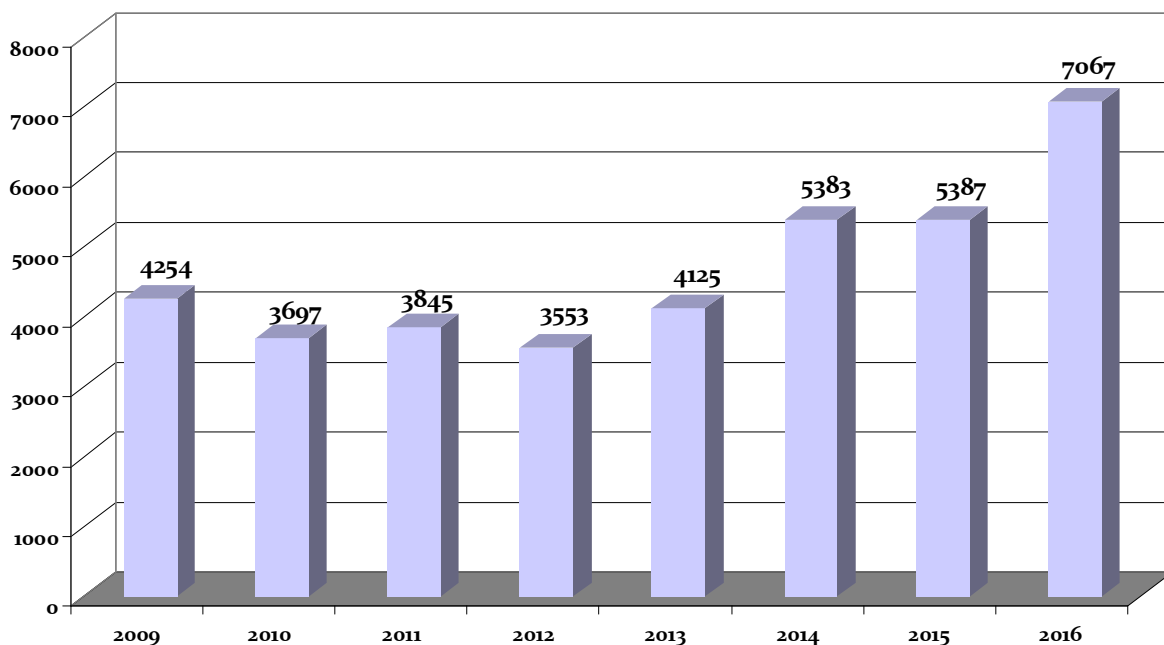
1. Τρέχοντα (για το 2016) στατιστικά στοιχεία αναφορών
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2016

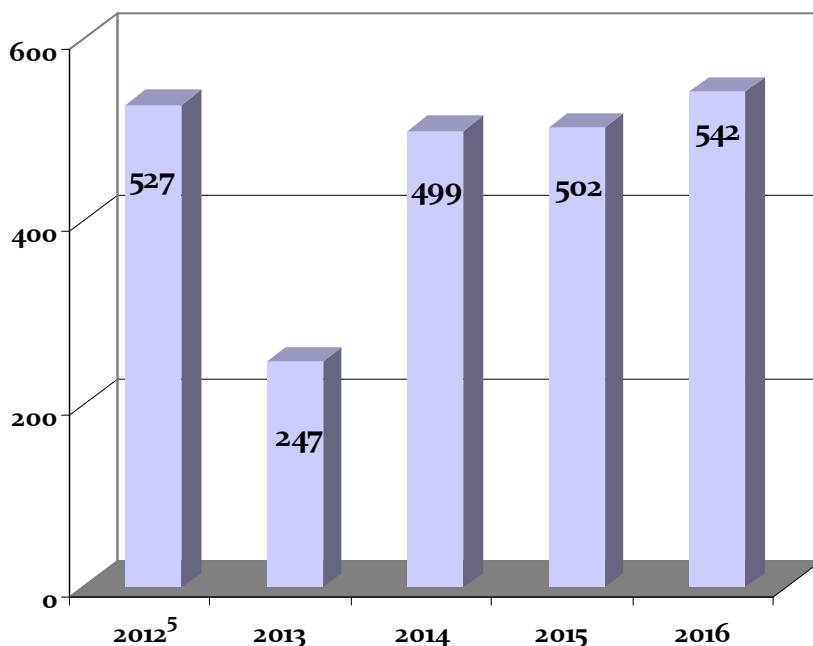
Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2016 ανήλθε σε 7.067, ιδιαίτερα αυξημένος κατά 31,2% σε σχέση με το 2015. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη ανοδική ετήσια μεταβολή που σημειώνεται μετά το 2008. Επίσης, αυξημένος κατά 8% εμφανίζεται ο αριθμός των αναφορών (542) που δέχτηκε το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας σε σχέση με πέρυσι (502).

Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2016 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.) διαμορφώθηκε σε 7.609.

Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.



Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.



Το γεγονός ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης στην Ελλάδα, που είναι ταυτόχρονα: (α) δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή, που εξ ορισμού δρα αντικειμενικά και αμερόληπτα, (β) διατομεακός, δηλαδή με δυνατότητα κάλυψης διαφορών στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, και (γ) διασυνοριακού χαρακτήρα, δηλαδή με δυνατότητα φιλικής επίλυσης διαφορών και από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης, εκτός της χώρας διαμονής τους, εξηγεί εύλογα τη διαρκώς αυξανόμενη εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πολίτες-καταναλωτές. Η εμπιστοσύνη αυτή αποτυπώνεται και στον σταθερό ρυθμό ετήσιας αύξησης των αναφορών τα τελευταία χρόνια.

Περαιτέρω, επιμέρους παράγοντες που μπορούν να συσχετιστούν, ιδίως, με την περυσινή αύξηση των αναφορών, θεωρούνται:

1. Η γεωμετρικώς αυξανόμενη δυσκολία καταναλωτών-δανειοληπτών να εξυπηρετούν τις δανειακές τους υποχρεώσεις, γεγονός που εκτίναξε τον αριθμό των αναφορών του χρηματοπιστωτικού τομέα κατά 36,4% σε σχέση με το 2015, δεδομένου ότι σε σημαντικό ποσοστό αφορούσαν σε αιτήματα ρύθμισης οφειλών στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών που είτε είχαν απορριφθεί από τους πιστωτικούς φορείς (π.χ., λόγω μη συνεργάσιμων δανειοληπτών) είτε δεν κατέστη δυνατόν να οδηγηθούν σε κοινά αποδεκτή λύση κατά το στάδιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.
2. Οι οικονομικές αμφισβητήσεις του κλάδου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που σημείωσε αύξηση αναφορών κατά 35,9%, οι οποίες συνήθως προκύπτουν κατά τη διαδικασία αλλαγής παρόχου (φορητότητα), όταν η προηγούμενη συμβατική σχέση καταναλωτή-εταιρείας τερματίζεται ανώμαλα (π.χ., ποιότητα υπηρεσιών, ανεξόφλητα υπόλοιπα) ή πρόωρα (σ.σ. πριν από τη συμφωνημένη λήξη της) ή όταν προκύπτουν

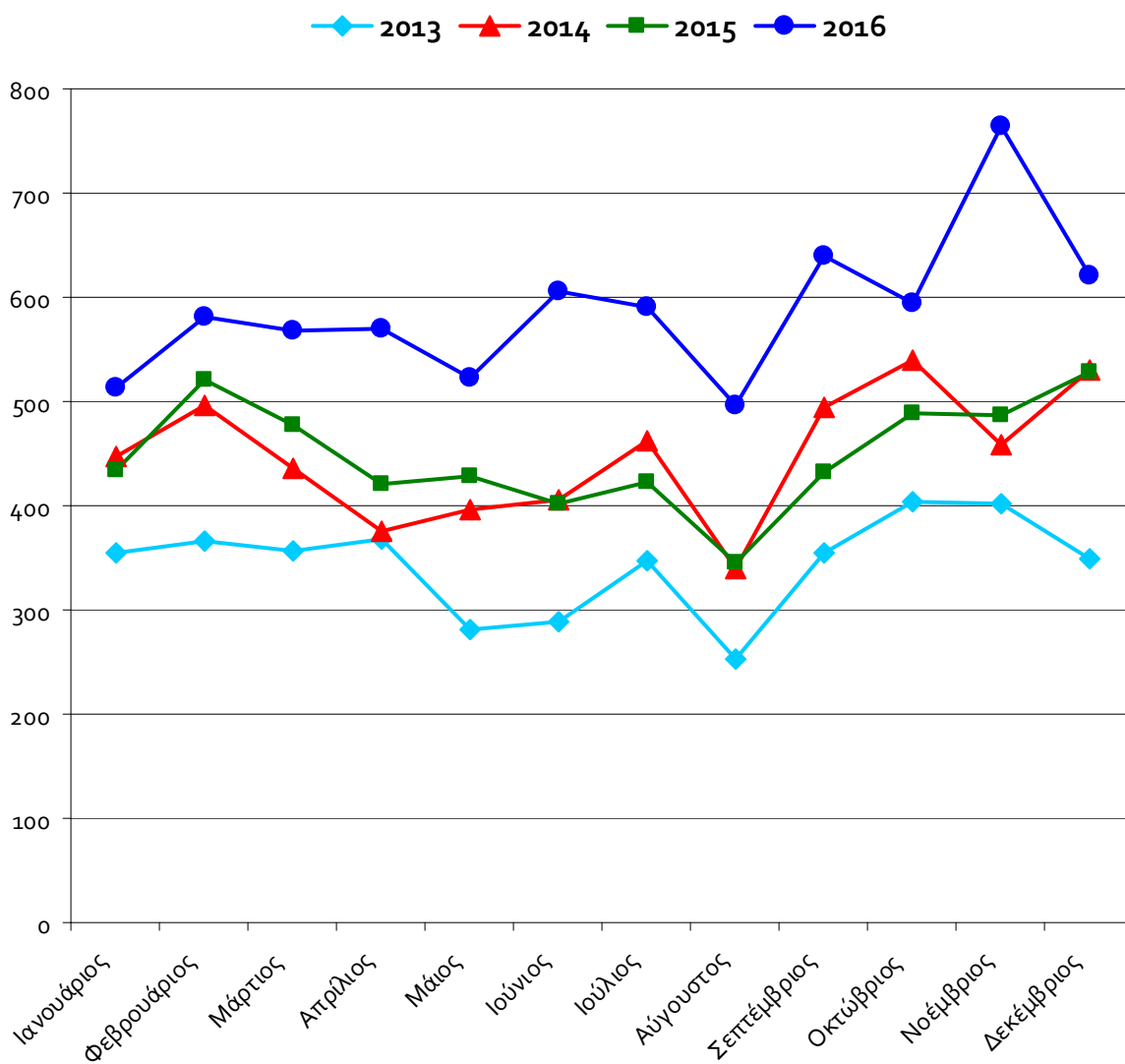
⁵ Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

ζητήματα εφαρμογής και ερμηνείας μεταξύ του δικαιώματος της υπαναχώρησης και του δικαιώματος ακύρωσης της αίτησης φορητότητας. Σημαντικός και συχνά εμφανιζόμενος στις αναφορές των καταναλωτών λόγος για την πρόκληση αμφισβητήσεων θεωρούνται, επιπροσθέτως, οι φερόμενες αναντιστοιχίες μεταξύ προβλεπόμενων στη σύμβαση και παρεχόμενων στην πράξη υπηρεσιών, ιδίως όταν η σύμβαση έχει συναφθεί εξ αποστάσεως και δεν υπάρχει έγγραφος τύπος για να αντληθούν ευχερώς αποδεικτικά στοιχεία.

3. Η ανοδική τάση, κατά 3,6%, που σημείωσε ο όγκος των πωλήσεων στο λιανικό εμπόριο μέσα στο 2016 και, μάλιστα, σε είδη καταστημάτων υψηλής συναλλακτικής έντασης, όπως ένδυση, υπόδηση, έπιπλα, ηλεκτρικά είδη και οικιακός εξοπλισμός⁶. Είναι χαρακτηριστικό ότι η τάση αυτή αποτυπώθηκε και στον αριθμό των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή στη σχετική κατηγορία των καταναλωτικών αγαθών (αύξηση 23,6%, εν συγκρίσει με το 2015).
4. Η διαφαινόμενη τάση των καταναλωτών να αμφισβητούν ή να παρουσιάζονται σκεπτικοί για την ορθότητα πάγιων επιβαρύνσεών τους, που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών κοινωφελούς χαρακτήρα (ενέργεια και ύδρευση), ο κλάδος των οποίων σημείωσε τεράστια αύξηση του αριθμού των αναφορών σε σχέση με το 2015 κατά 60,6%.
 - Στην περίπτωση των υπηρεσιών ενέργειας, τέτοιες αμφισβητήσεις συνδέονται, εμμέσως, με την οικονομική αδυναμία ορισμένων, κατά περίπτωση, καταναλωτών να εξοφλούν τους λογαριασμούς τους όσο και με ζητήματα κατανόησης της σχέσης που μπορεί να έχουν ορισμένες χρεώσεις στον λογαριασμό τους (π.χ., οι αποκαλούμενες *ρυθμιζόμενες* ή *χρεώσεις υπέρ τρίτων*) με αυτή καθ' αυτή την κατανάλωση ρεύματος.
 - Στην περίπτωση της προμήθειας ύδατος, οι αμφισβητήσεις τείνουν να συνδέονται με υψηλή κατανάλωση λόγω αφανών διαρροών ή σε ακίνητα των καταναλωτών που, κατά τους προβαλλόμενους ισχυρισμούς τους, είναι ακατοίκητα και, συνεπώς, δεν δικαιολογείται η οιαδήποτε χρέωση, λόγω ανύπαρκτης κατανάλωσης.
5. Η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών στο θέμα της προστασίας των συμφερόντων και της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, που τον καιρό της οικονομικής κρίσης έχει γίνει εντονότερη, λόγω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων και της αγοραστικής τους δύναμης.
6. Η σημαντική διεύρυνση της δημόσιας αναγνωρισιμότητας και, κατ' επέκταση, η μεγέθυνση του βαθμού αξιοποίησης των πλεονεκτημάτων του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης από τους πολίτες, ως συνέπεια και της υποχρέωσης, πλέον, των προμηθευτών, η οποία εισήχθη με το άρθρο 12 της ΚΥΑ 70330/2015 και το άρθρο 14 του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013, να ενημερώνουν τους καταναλωτές αναφορικά με τη δυνατότητα φιλικής επίλυσης διαφορών σε σχέση με υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών.
7. Η θεσμοθέτηση και νέων μηχανισμών διαμεσολάβησης, όπως είναι η ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, εγχώριων και διασυνοριακών, μέσω ενιαίας διαδικτυακής πλατφόρμας που λειτουργεί για όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση και ισχύει από τις 15 Φεβρουαρίου 2016, για την εφαρμογή της οποίας ως σημείο επαφής στη χώρα μας έχει οριστεί το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.

⁶ Ετήσια μεταβολή, υπολογισμένη για το χρονικό διάστημα Νοέμβριος 2015 – Νοέμβριος 2016 (Πηγή: Δελτίο Τύπου Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, 30-1-2017).

Γράφημα 8: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.



1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	82,53 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	82 ημέρες (στο σύνολο) 55 ημέρες (το 2016)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί από συστάσεώς του σχεδόν 45.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁷. Από τις αναφορές αρμοδιότητας της Αρχής, ποσοστό 82,53% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,94% υπέρ καταναλωτή, 10,59% υπέρ προμηθευτή).

Πρέπει να τονιστεί ότι η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης, την οποία εκκινεί με την αναφορά του ο καταναλωτής, αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών να συμβιβαστούν, ενώ οι Αποφάσεις (Προτάσεις, Πορίσματα και Συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη.

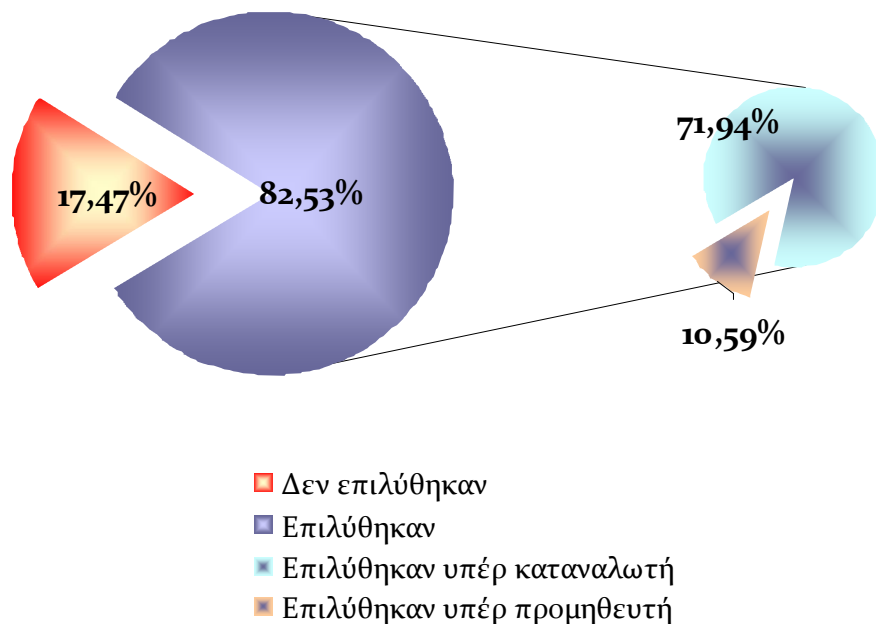
Με βάση τα παραπάνω, το γεγονός ότι ένα ποσοστό (17,47%) διαφορών δεν επιλύονται μπορεί, κατά περίπτωση, να αποδοθεί:

1. Στο γεγονός ότι ορισμένοι εκ των καταγγελλόμενων προμηθευτών δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης ή, ενδεχομένως, έχουν πάψει να λειτουργούν (ποσοστό 5,81%).
2. Στην εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων χωρίς να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός των μερών (ποσοστό περίπου 11,66%), λόγω παντελούς έλλειψης συναινετικού πνεύματος και διάθεσης επίλυσης.
3. Στην ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ., αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τις δυνατότητες της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς).
4. Στην άρνηση, ενίοτε, των μερών να αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στις Προτάσεις ή τα Πορίσματα και τις Συστάσεις που τους απευθύνει η Αρχή για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους.

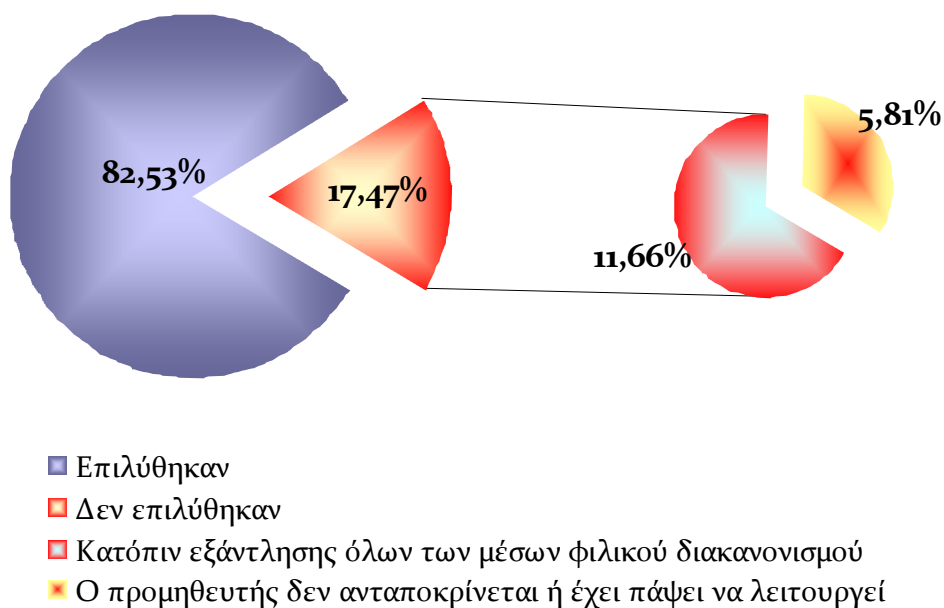
Ασχέτως της έκβασης των αναφορών, γεγονός που έχει τη σημασία του και πρέπει να επισημανθεί είναι ότι οι προμηθευτές εμφανίζουν πολύ υψηλό βαθμό (περίπου 94%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, που, σημειωτέον, είναι προαιρετική για τους ίδιους. Αυτό οφείλεται στο ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί σχέση εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές.

⁷ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν. 3869/2010 (συνολικά 9.521 αιτήσεις την τριετία 2011-2013).

Γράφημα 9: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.



Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Αξιοσημείωτο είναι ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός χρονικών διαστημάτων που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνούν τις 82 ημέρες.

Φαίνεται ότι το γεγονός της πολύ μεγάλης αύξησης του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2016 καθόλου δεν επηρέασε αρνητικά, όπως θα ήταν ίσως αναμενόμενο, τη μέση ταχύτητα των διαδικασιών επίλυσης, η οποία, αντιθέτως, βελτιώθηκε κατά τρεις (3) ημέρες σε σχέση με το 2015.

Σημαντικό είναι και το γεγονός ότι η Αρχή υπερβαίνει, με την αμεσότητα της διαμεσολάβησής της, την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την έκβαση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη ιδανικά εντός 90 ημερολογιακών ημερών, διατηρώντας ταυτόχρονα πολύ υψηλό επίπεδο αποτελεσματικότητας, με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών.

Μάλιστα, το προαναφερόμενο διάστημα των 82 ημερών καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 55 ημέρες το 2016), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών που χειρίζεται η Αρχή γίνει μεθοδολογικά για κάθε έτος ξεχωριστά⁸.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.

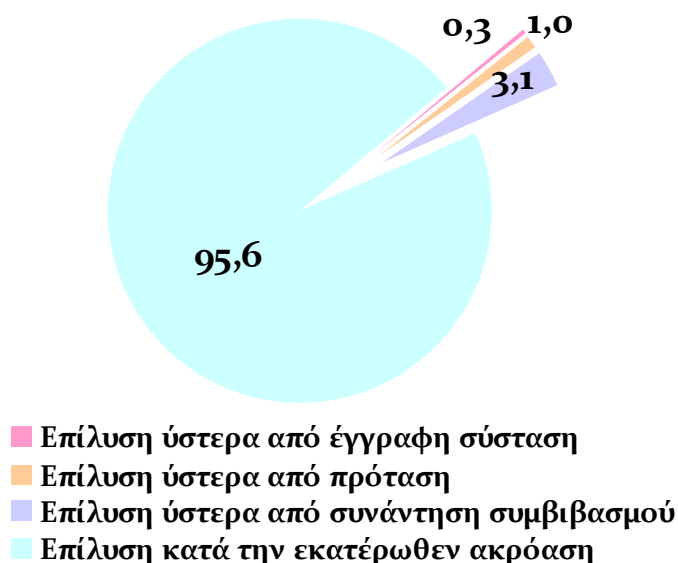
	Κατ' έτος						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Μέσος χρόνος επίλυσης (σε ημερολογιακές ημέρες)	49	50	54	51	55	58	55

Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.

	Χρονική περίοδος αναφοράς			
	2010-2013	2010-2014	2010-2015	2010-2016
Μέσος χρόνος επίλυσης (σε ημερολογιακές ημέρες)	84	87	85	82

Η Αρχή καταβάλλει διαρκή και συστηματική προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται, αυτοματοποιώντας τις σχετικές διαδικασίες με τη βοήθεια του Ο.Π.Σ. και καθιερώνοντας δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας, που επιτρέπουν τη διατήρηση της παραγωγικότητας του ειδικού επιστημονικού προσωπικού σε υψηλά επίπεδα.

⁸ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2016 (από 1-1-2016 έως 31-12-2016) και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 20 Ιανουαρίου 2017.



Από το 2012 βρίσκεται σε ισχύ η καταμέτρηση του χρόνου ζωής (*life-cycle*) των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ από τα μέσα του 2015 θεσπίστηκε διαδικασία ηλεκτρονικής (μέσω e-mail) επικοινωνίας με τους προμηθευτές, προκειμένου να επιτυγχάνονται τόσο μείωση λειτουργικών εξόδων όσο και ταχύτερος χειρισμός των υποθέσεων. Επισημαίνεται ότι ο σχετικός πίνακας των προμηθευτών που λαμβάνουν τις εις βάρος τους αναφορές με ηλεκτρονικό τρόπο είναι υπό συνεχή διεύρυνση.

Δεν αποκλείεται, εντούτοις, να σημειώνονται και κάποιες καθυστερήσεις κατά την επίλυση των διαφορών. Συνηθέστεροι λόγοι για κάτι τέτοιο είναι:

1. Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος μίας πολύ μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι παρακωλύουν, μερικώς ή και ολοσχερώς, την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
2. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
3. Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
4. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της για την κατάρτιση πρακτικών συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας και της εκατέρωθεν ακρόασης δεν επήλθε η φιλική επίλυση της διαφοράς.
5. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση Προτάσεων, Πορισμάτων και Συστάσεων προς τα

εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων είναι χρονοβόρα, αφού απαιτεί κατά κανόνα ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.

6. Η διαβίβαση φακέλων αναφορών στις κατά τόπους Ε.Φ.Δ. (σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για τη διευκόλυνση των εμπλεκόμενων μερών (π.χ., όταν κρίνεται σκόπιμη η κλήση τους για ακρόαση στα γραφεία της Αρχής, αλλά προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης).
7. Περιπτώσεις ανωτέρας βίας (π.χ., αποχή δικηγόρων από τα καθήκοντά τους, προσωπικοί λόγοι των μερών), που επιβάλλουν την αναβολή ή καθυστέρηση της διαδικασίας.

Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένουν σε εκκρεμότητα για μεγάλο χρονικό διάστημα, λογίζονται ως υπό επεξεργασία και στατιστικά μεταφέρονται στο κατά σειρά επόμενο ημερολογιακό έτος. Μέχρι την τελική τους έκβαση επηρεάζουν, αναπόφευκτα, τον γενικό μέσο χρόνο επίλυσης των υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή, την ίδια στιγμή, ωστόσο, που η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών δεν συναντούν τέτοιους είδους προσκόμματα και οδηγούνται σε συμβιβαστική διευθέτηση πολύ γρηγορότερα.

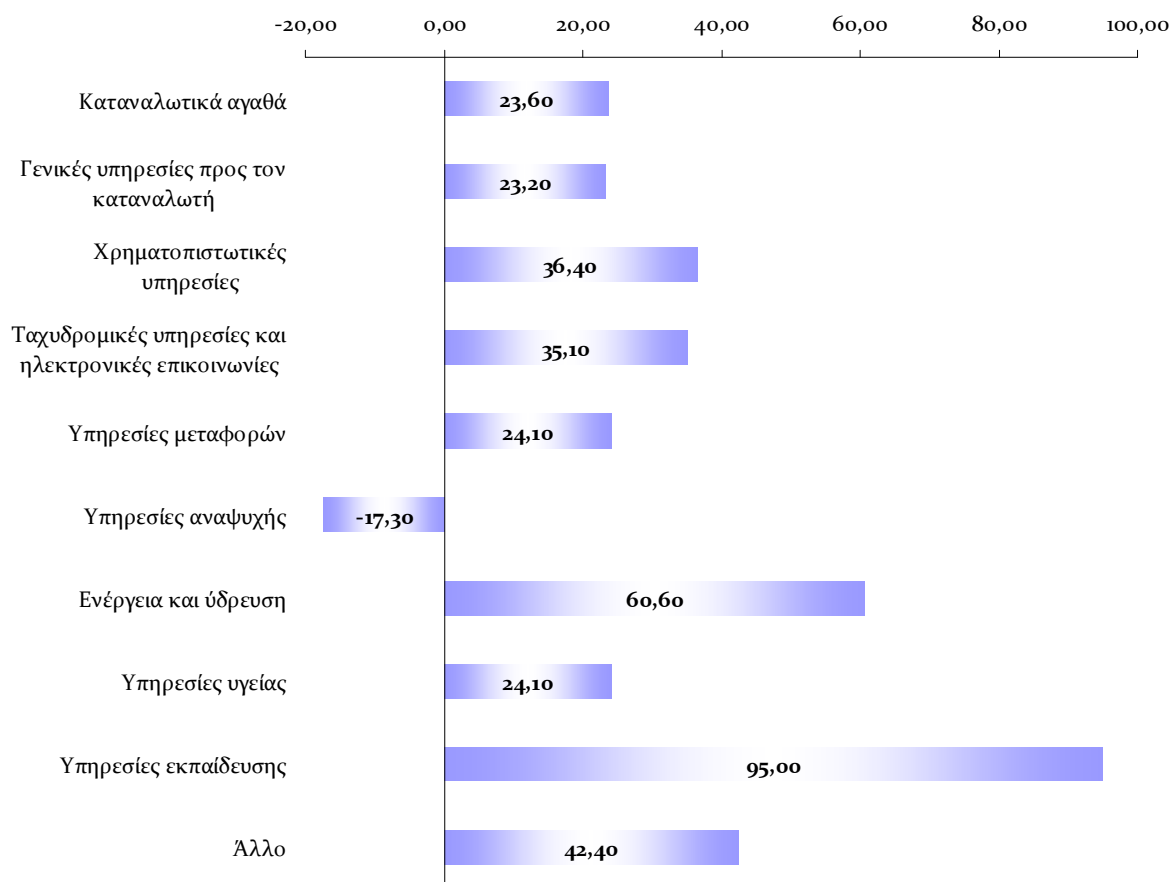
Η διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, στη σφαιρική αποτύπωση της κατάστασης επεξεργασίας τους, αφετέρου, στην ανάδειξη της ταχύτητας, με την οποία κατά κανόνα ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις διαφορές, όπου καλείται να διαμεσολαβήσει.



1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα⁹

Το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών αναψυχής, παρουσίασαν σημαντική αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2016 σε σχέση με το 2015. Τη μεγαλύτερη αύξηση παρουσίασαν οι κλάδοι των υπηρεσιών εκπαίδευσης, της ενέργειας-ύδρευσης, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών.

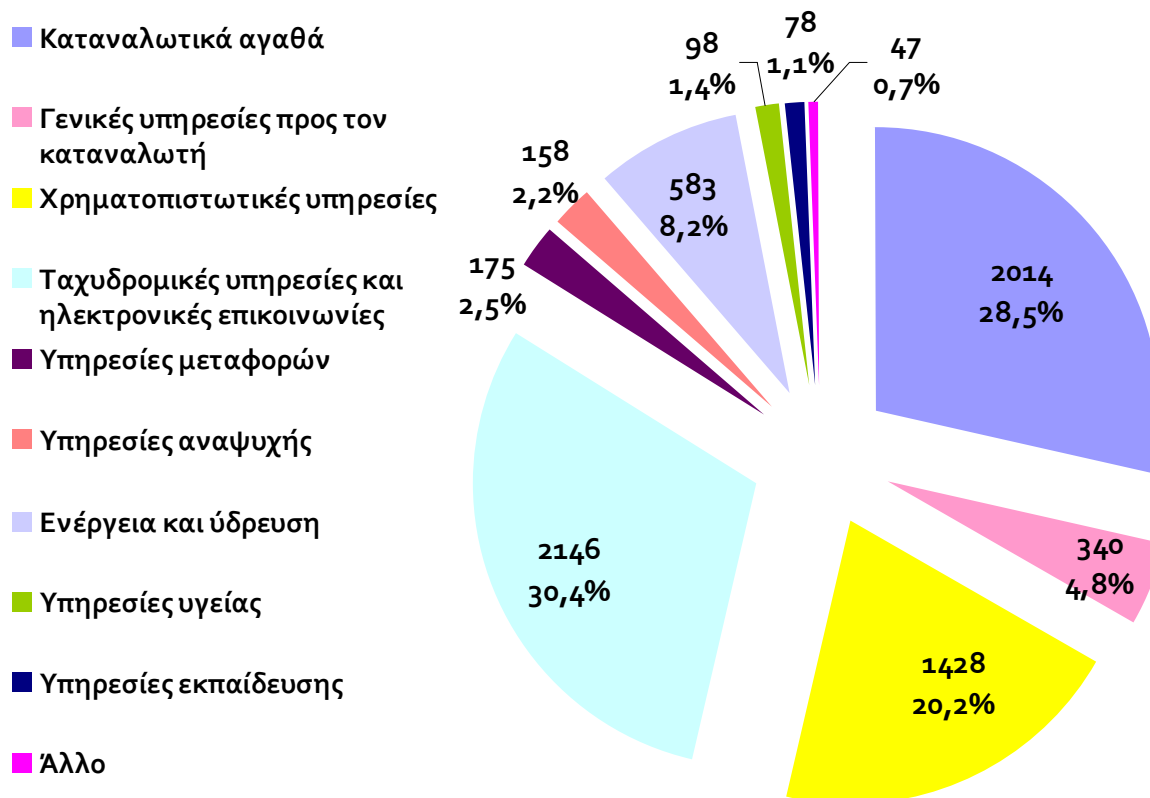
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2015-2016).



Ο κλάδος με τις περισσότερες σε βάρος του υποβληθείσες αναφορές είναι οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (αύξηση κατά 36,4% σε σχέση με το 2015). Ακολουθούν οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών (αύξηση 35,1%) και των καταναλωτικών αγαθών (αύξηση 23,6%).

⁹ Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12^{ης} Μαΐου 2010 σχετικά με μία εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των αναφορών των καταναλωτών στα κράτη-μέλη.

Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2016) ανά εμπορικό κλάδο.

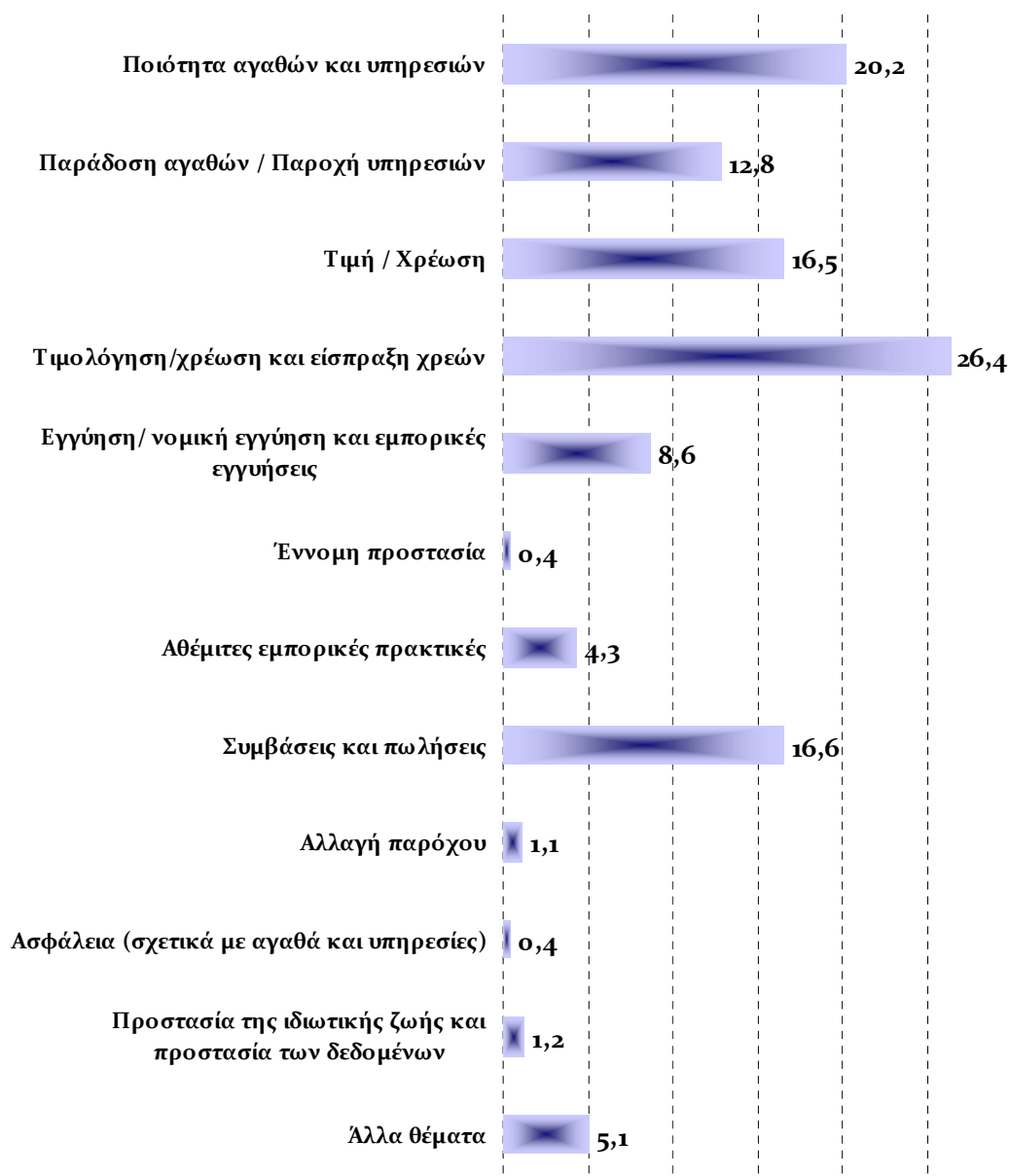


Οι περισσότερες εκ των αναφορών σχετίζονται, όπως και το 2015, με:

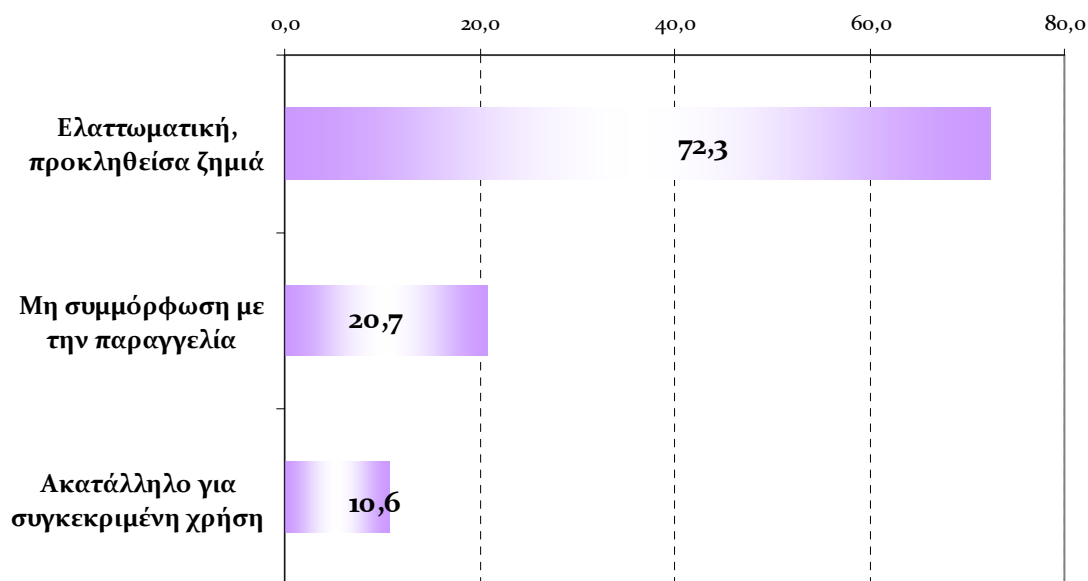
1. Οικονομικές διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
2. Την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
3. Την παράδοση / παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
4. Θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής / καταγγελίας συμβάσεων).
5. Μη τήρηση εγγυήσεων (εμπορικής / νόμιμης).
6. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικοί όροι και προϋποθέσεις συναλλαγής, εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη χρεώσεων, παραπλανητική διαφήμιση, επιθετική πώληση αγαθών ή χωρίς τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή).

Επισημαίνεται, ειδικότερα, ότι σε σχέση με το 2015, οι αναφορές σχετικά με την ποιότητα αγαθών, με οικονομικές διαφορές και με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων παρουσίασαν, αντίστοιχα, υπολογίσιμη αύξηση 4,5%, 2,9% και 3,5%, ενώ οι αναφορές σχετικά με την παράδοση / παροχή αγαθών, την τήρηση εγγυήσεων και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές παρουσίασαν ελαφριά μείωση κατά 1,2%, 1,1% και 1,8%, αντίστοιχα. Σε κάθε περίπτωση, οι παραπάνω γενικές κατηγορίες παραπόνων είναι οι συχνότερα εμφανιζόμενες στις αναφορές των καταναλωτών.

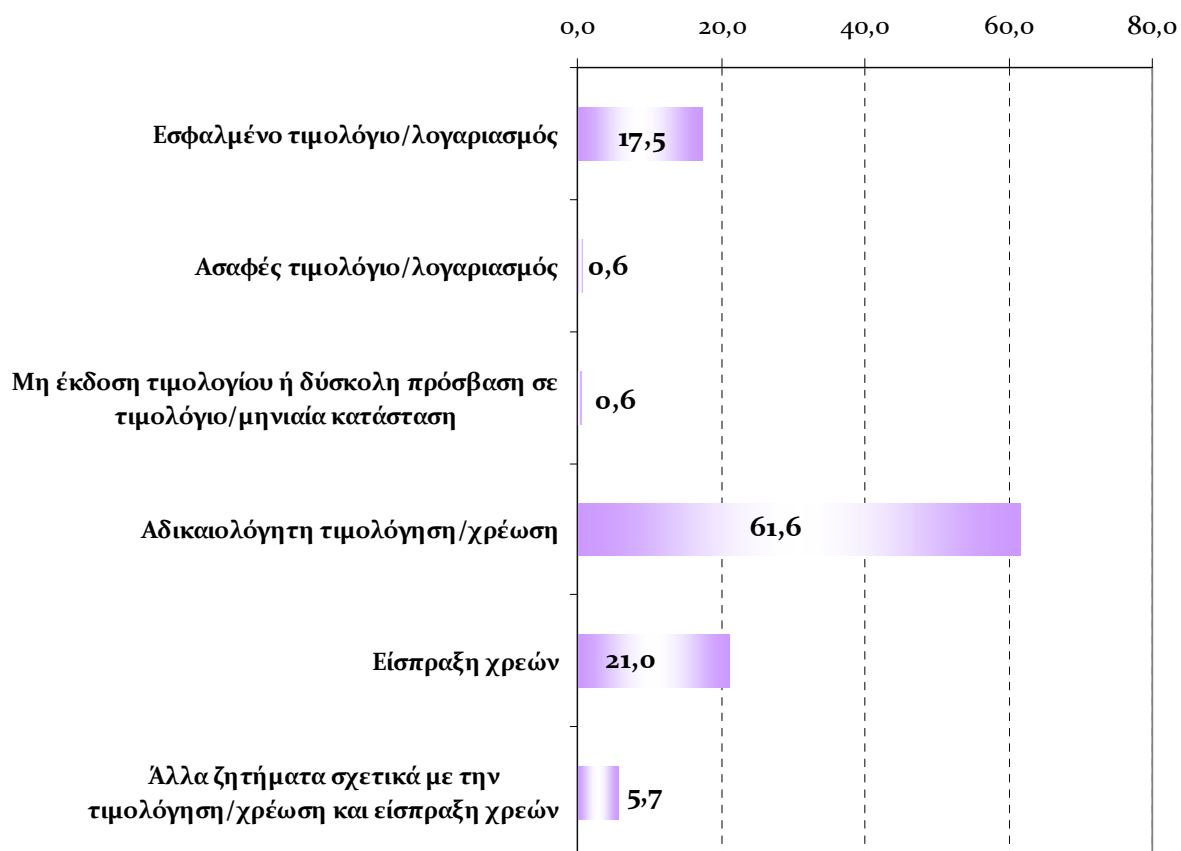
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2016) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



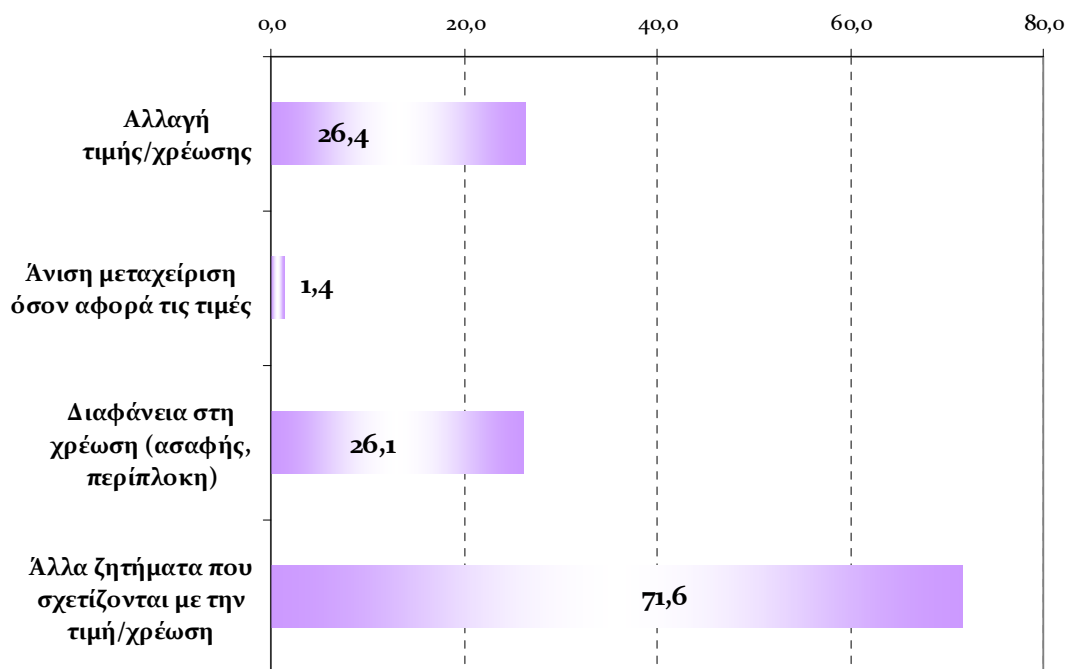
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



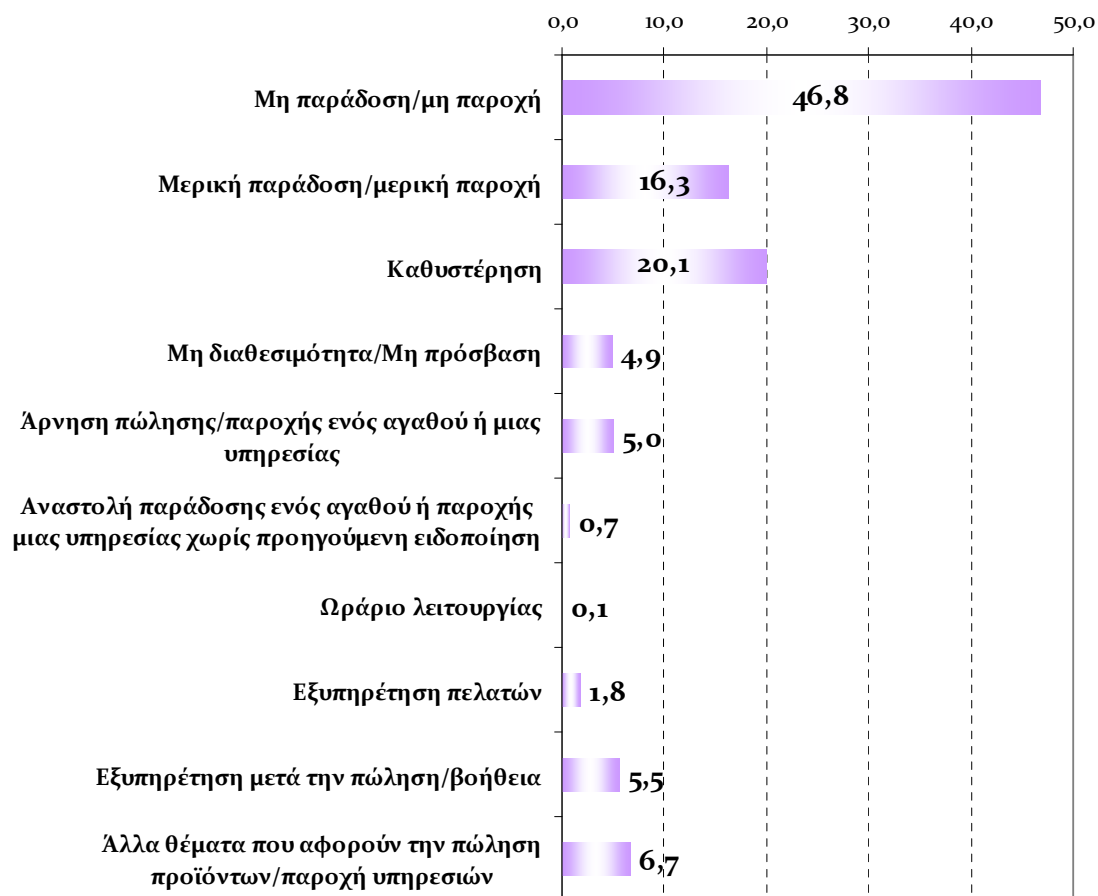
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



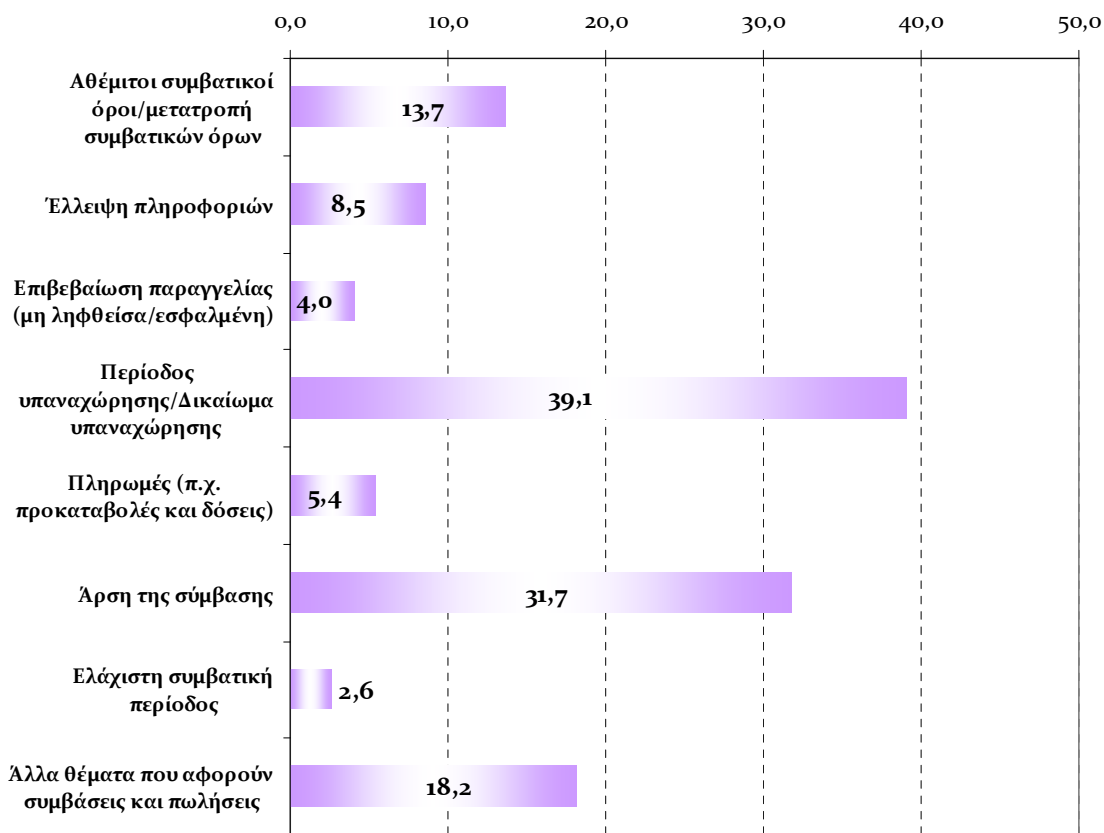
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



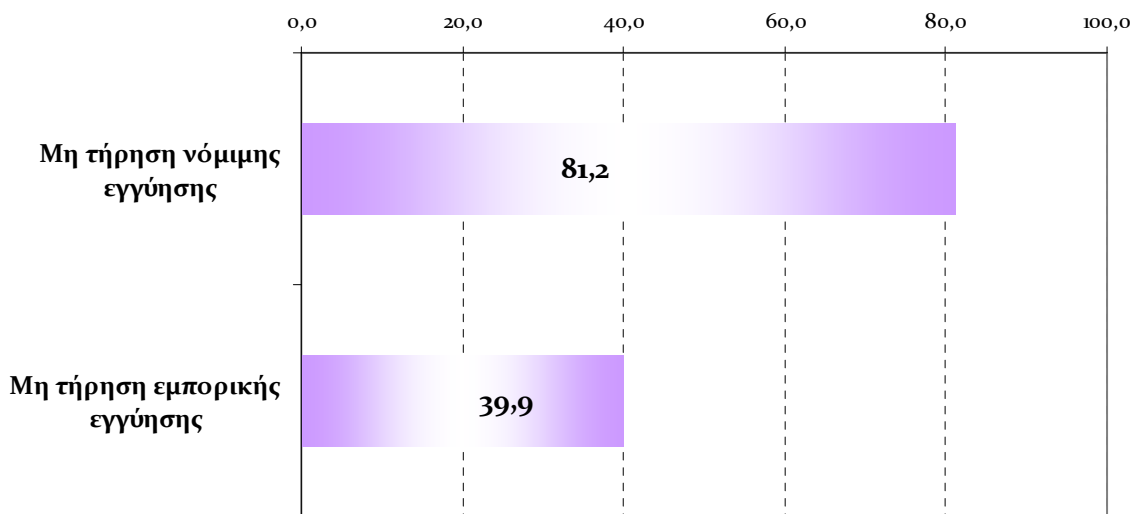
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



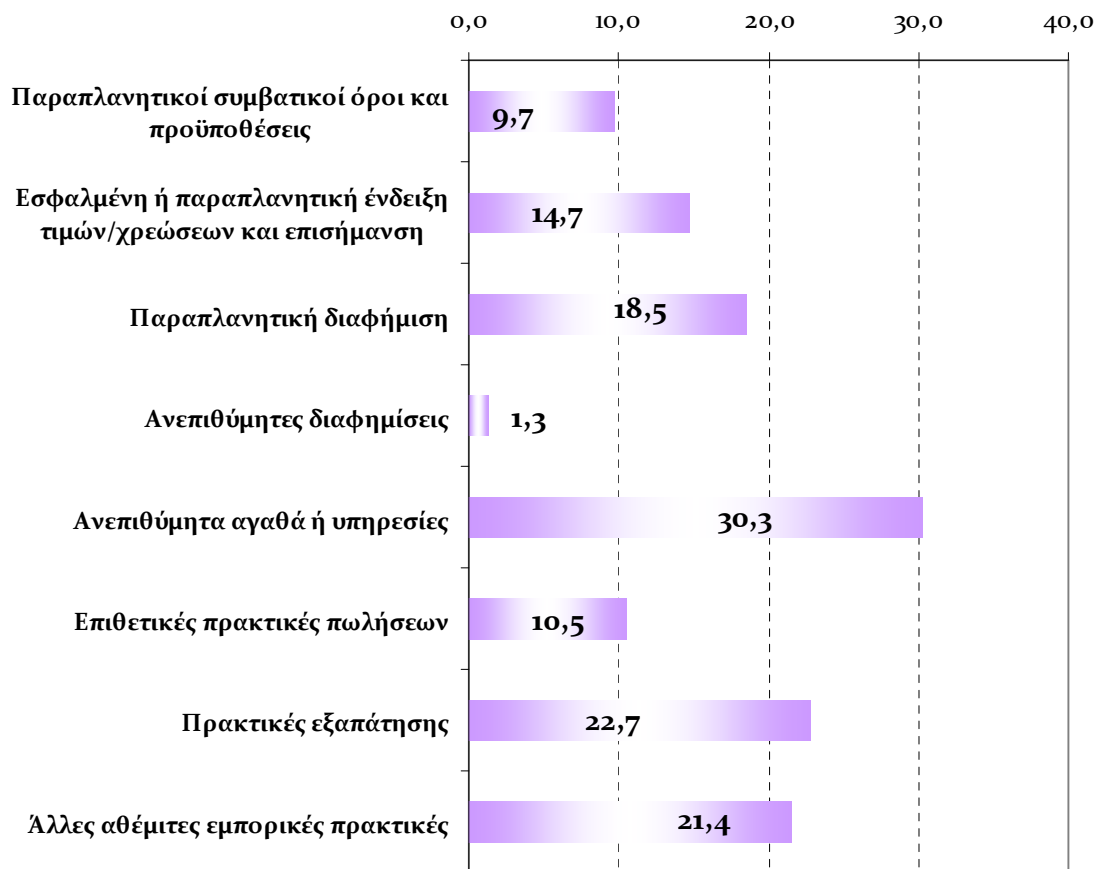
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).



Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).



Τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών δεν διαφοροποιήθηκαν σημαντικά, εν συγκρίσει με το 2015. Έτσι, σχεδόν τα 2/3 των αναφορών του 2016 εξακολουθούν να σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, δηλαδή εντός της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ενώ περίπου μία στις τέσσερις αναφορές σχετίζεται με συναλλαγή που έγινε εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου.

Θα πρέπει, πάντως, να υπογραμμιστεί ότι η αύξηση των συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, η οποία, σύμφωνα με έρευνες¹⁰, αποδίδεται τόσο στους θεσμοθετημένους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων (*capital controls*) όσο και στη λειτουργία διαρκώς μεγαλύτερου αριθμού ηλεκτρονικών καταστημάτων σε πολλές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών, διευρύνοντας έτσι και τις συναλλακτικές επιλογές των καταναλωτών, αποτυπώνεται και στα στατιστικά στοιχεία της Αρχής, δεδομένου ότι ο συγκεκριμένος τύπος συναλλαγών (συμπεριλαμβανομένης της συναφούς κατηγορίας των συναλλαγών κινητού εμπορίου) σημείωσε ραγδαία αύξηση κατά 32,6% σε σχέση με το 2015.

Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή καθόλου αναφορές.

Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2016) ανά μέθοδο πώλησης.

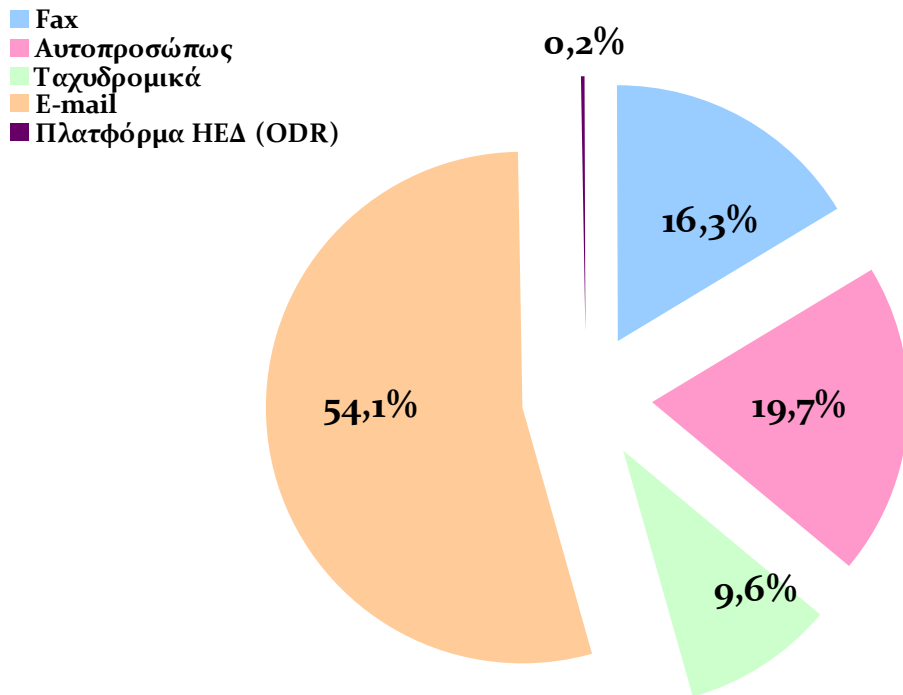
Μέθοδος πώλησης αγαθών	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	4.504	63,7 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	1272	18 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	579	8,2 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	6	0,1 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	-	-
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	20	0,3 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	12	0,2 %
Δεν εφαρμόζεται	674	9,5 %

¹⁰ Βλ. Ετήσια Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN), Δεκέμβριος 2016.

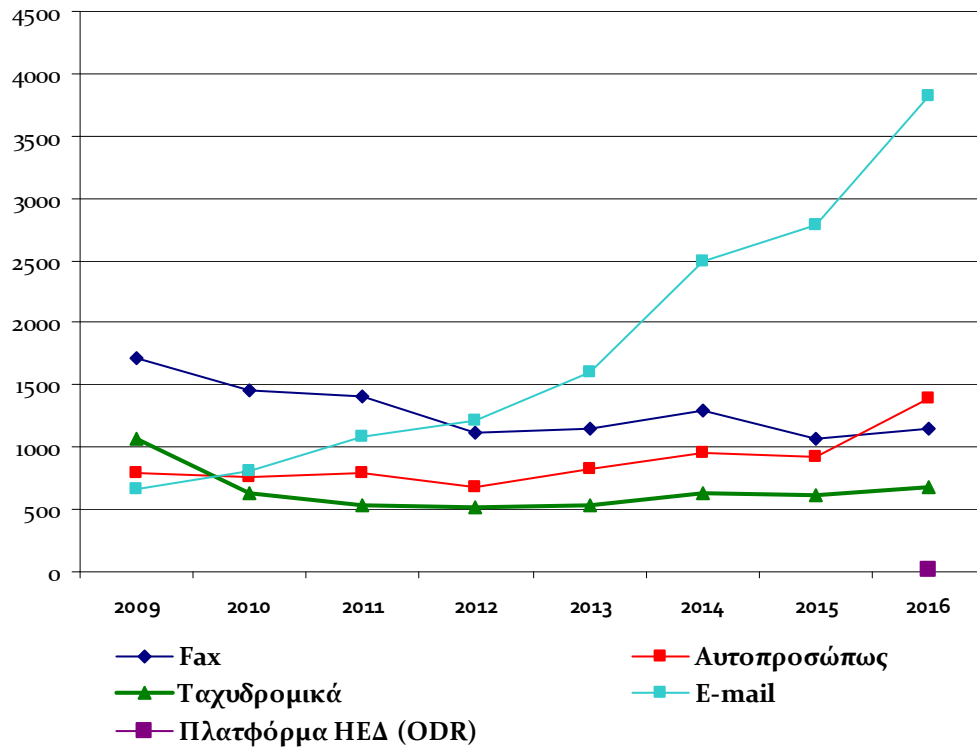
Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) έχει πλέον παγιωθεί ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ το 2016 το ποσοστό αυτό παρουσίασε περαιτέρω αύξηση.

Η εδραίωση της χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τους καταναλωτές εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, πανελλαδική και χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς πρόσβαση στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Συνολικά, με την αξιοποίηση όλων των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ και συμβατικό ταχυδρομείο) υποβάλλονται στην Αρχή περισσότερες από τα 4/5 των συνολικών αναφορών.

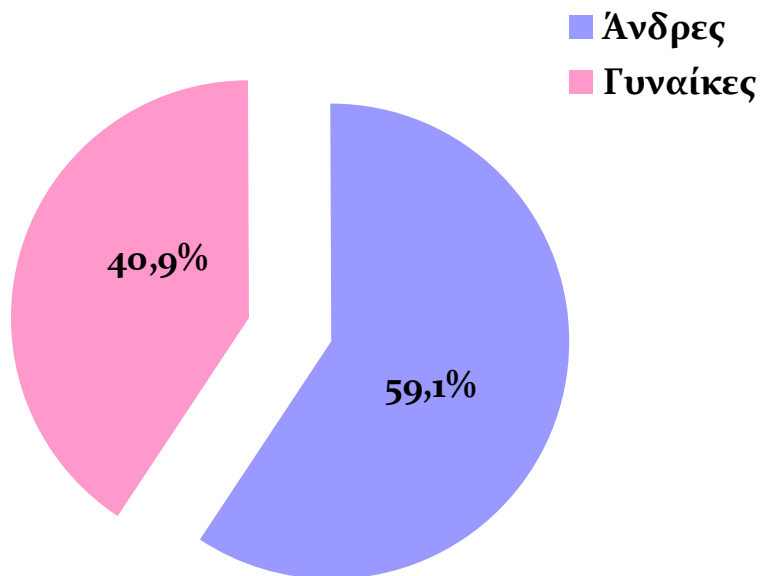
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.



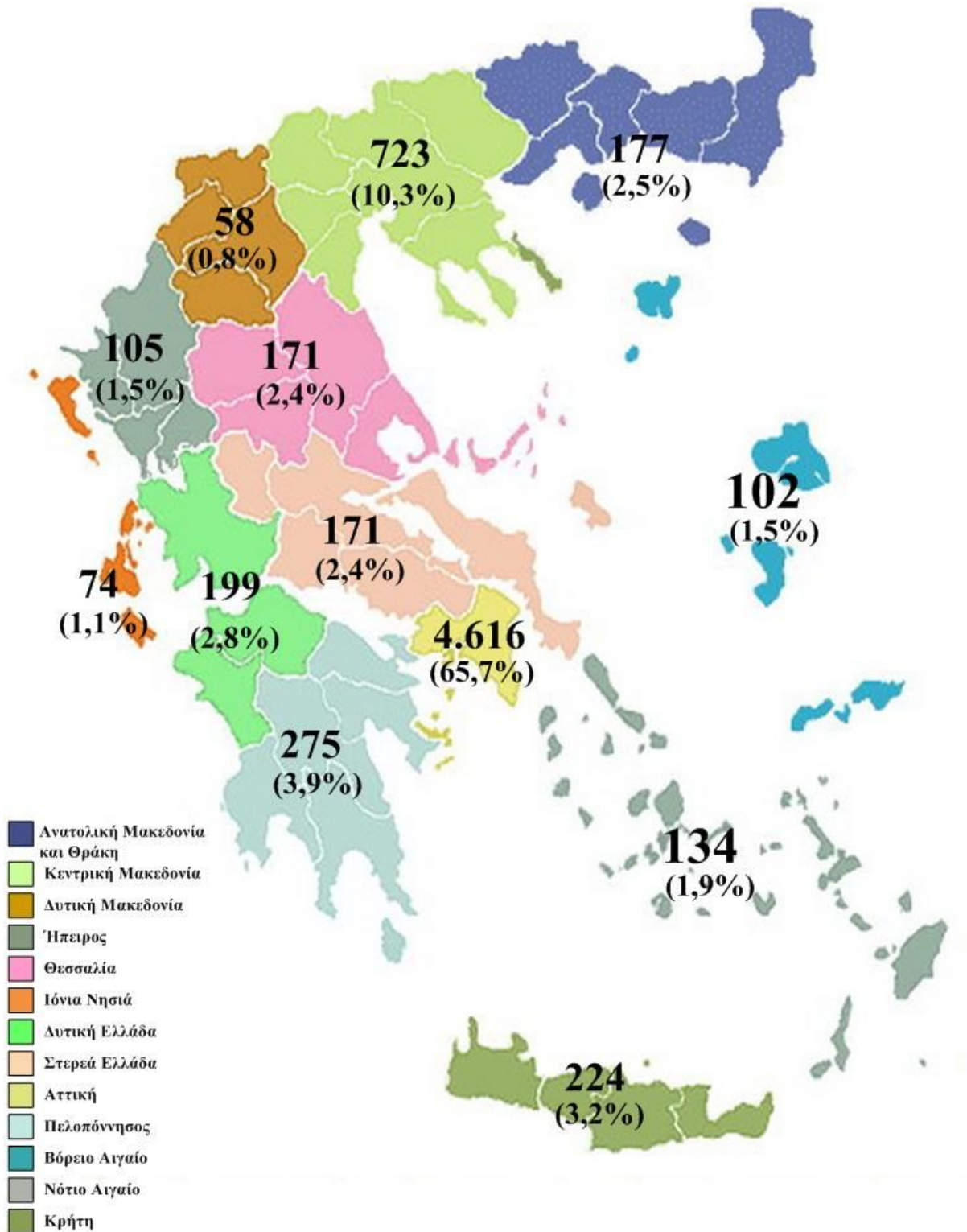
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών



Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.



Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών¹¹.

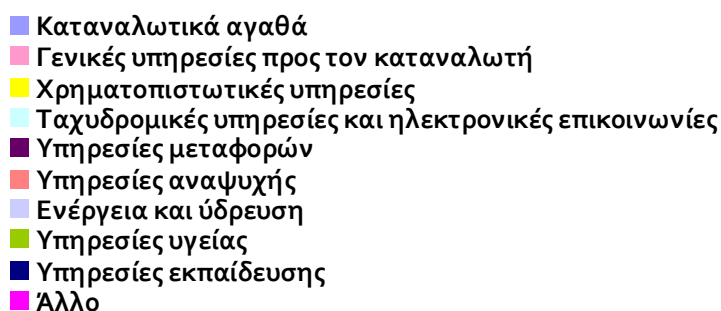


¹¹ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

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

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες), καθώς και τα καταναλωτικά αγαθά είναι, διαχρονικά, οι κλάδοι της αγοράς που συγκεντρώνουν τις περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Κατά δεύτερο λόγο, σχετικά μεγάλος αριθμός αναφορών υποβάλλονται από καταναλωτές για τους κλάδους της ενέργειας / ύδρευσης και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή (υπηρεσίες υποστήριξης, προσωπικής μέριμνας, επισκευής μεταφορικών μέσων, καθαρισμού, κ.λπ.).

Γράφημα 26: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.



Η Αρχή πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της τη φιλική επίλυση περίπου οκτώ (8) στις δέκα (10) καταναλωτικών διαφορών, επίτευγμα που παραμένει σταθερό με την πάροδο των χρόνων, παρά την τεράστια αύξηση των αναφορών, και αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα, όπως και τη χρησιμότητα του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης.

Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.

Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος:	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
2011	76,1 %	5,7 %	81,8 %
2012	74 %	6,4 %	80,4 %
2013	73,2 %	7,3 %	80,5 %
2014	72,65 %	8,49 %	81,14 %
2015	72,53 %	9,52 %	82,04 %
2016	71,97 %	9,79 %	81,76 %

Οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εξακολουθούν να εμφανίζουν τα συντριπτικότερα ποσοστά επίλυσης (άνω του 80%, έως και σχεδόν 94%), ενώ σε εξίσου υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή και των υπηρεσιών μεταφορών. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν πέφτουν ποτέ κάτω από περίπου 65%.

Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	85,1 %	8,3 %	93,4 %
Καταναλωτικά αγαθά	71 %	10,8 %	81,8 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	60,7 %	22,9 %	83,6 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	63,1 %	11,1 %	74,2 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	58,6 %	14,2 %	72,8 %
Υπηρεσίες μεταφορών	61,6 %	18,1 %	79,7 %
Υπηρεσίες αναψυχής	54,1 %	10 %	64,1 %
Ενέργεια και ύδρευση	61,5 %	5,6 %	67,1 %
Υπηρεσίες υγείας	55,7 %	10,2 %	65,9 %

Αξιοσημείωτη είναι και η δυνατότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλύει, σε συντριπτικό ποσοστό 98,7%, τις καταναλωτικές διαφορές ήδη στο στάδιο της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά το οποίο έχει την ευχέρεια να απευθύνει συμβιβαστικές Προτάσεις προς τα εμπλεκόμενα μέρη, χωρίς κατ' ανάγκη να απαιτείται η διατύπωση έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης.

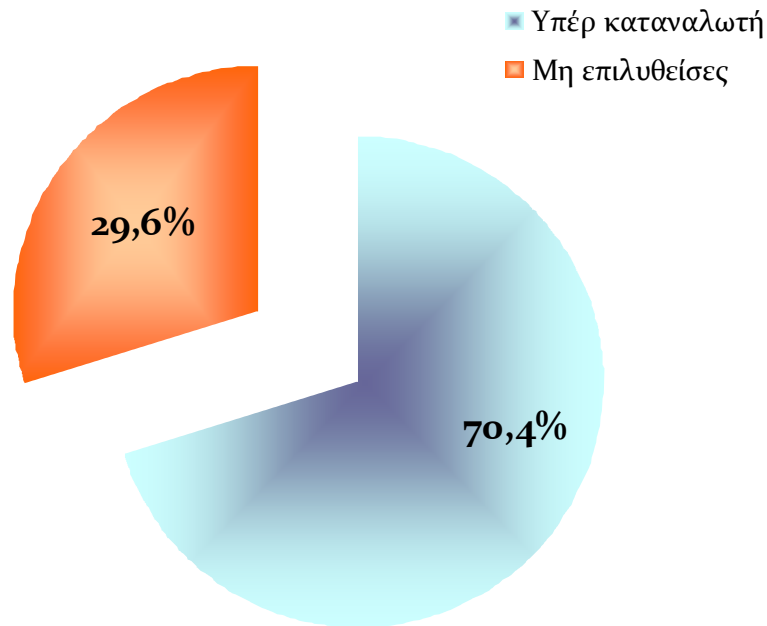
Γράφημα 27: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).



Επισημαίνεται ότι η διατύπωση Προτάσεων αποτελεί ένα ηπιότερο διαμεσολαβητικό μέσο σε σχέση με τα Πορίσματα και τις Συστάσεις της Αρχής, οι οποίες μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν γίνουν αποδεκτές, με ανάλογες αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των εμπλεκόμενων προμηθευτών στην αγορά, αλλά και να διαβιβαστούν σε άλλες συναρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες για την επιβολή οικονομικών και διοικητικών κυρώσεων, όπου απαιτείται, σε βάρος των παραβατών.

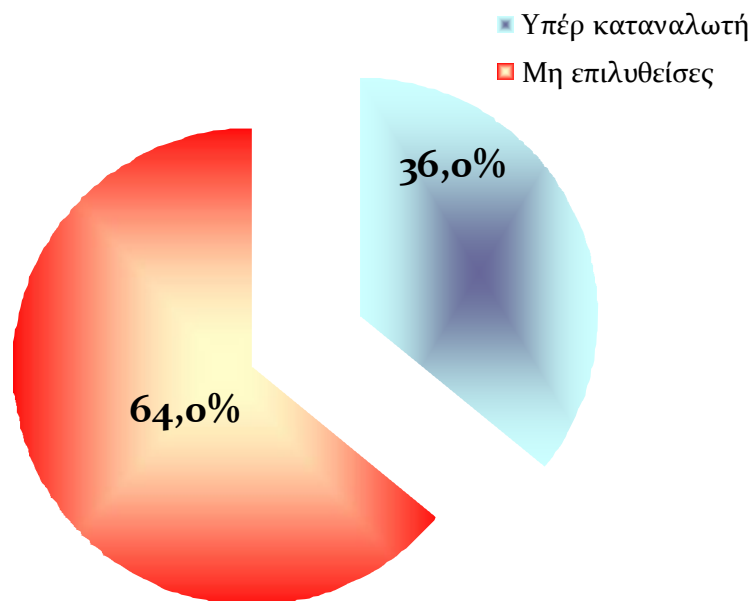
Αξιοποιώντας το ευέλικτο μέσο των Προτάσεων, η Αρχή επιχειρεί ουσιαστικά τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, χωρίς να γίνεται απαραίτητως εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο και αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό. Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν, μάλιστα, ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο ξεπερνά το 70%.

Γράφημα 28: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.



Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου, θεωρούνται κατά κανόνα πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκόμενων μερών και, συνήθως, μία αρνητική προδιάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που, εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό κοντά στο 40%.

Γράφημα 29: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.



Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2016 σε 1.249.764 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 45%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

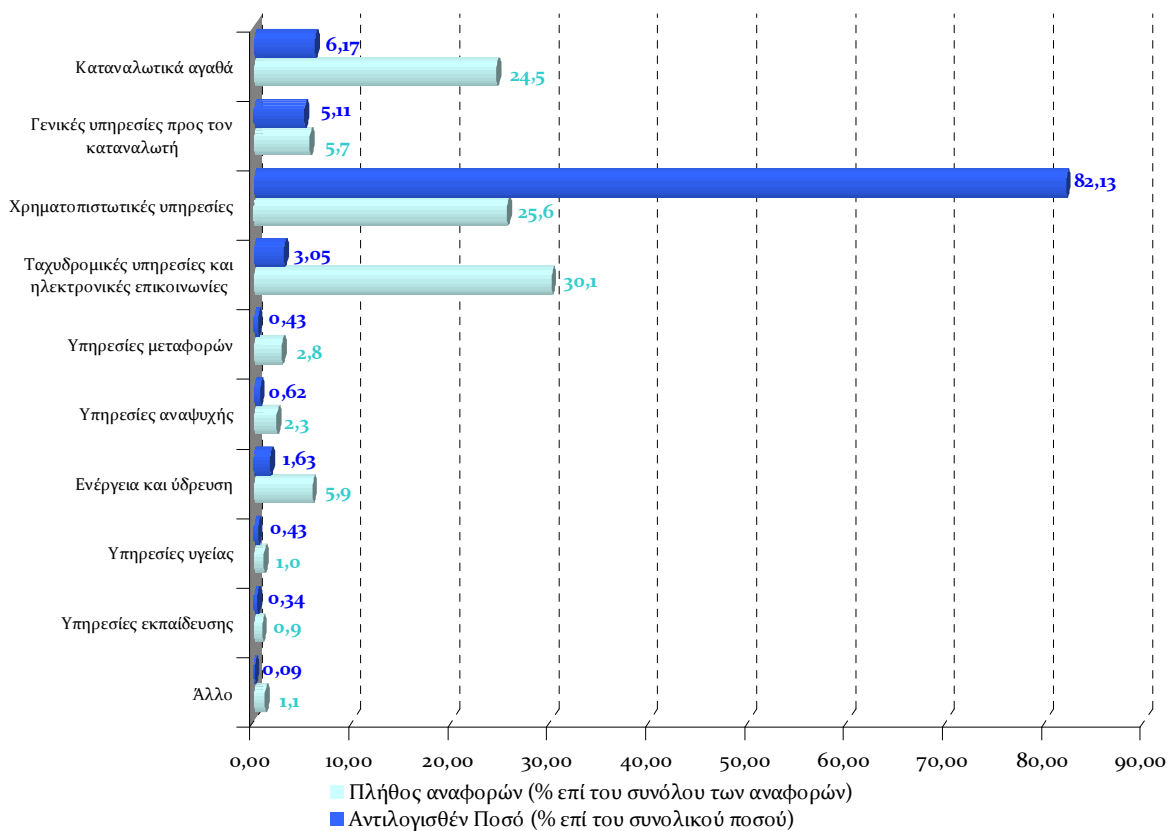
Το ποσό που, κατά τον ίδιο τρόπο, έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπερβαίνει τα 33 εκατ. ευρώ. Είναι, δηλαδή, περίπου διπλάσιο των συνολικών πιστώσεων που έχει δεχτεί η Αρχή από τον κρατικό προϋπολογισμό (συμπεριλαμβανομένων των πιστώσεων του 2016). Το αποκαλούμενο ανταποδοτικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμη μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:

1. Η έμμεση ωφέλεια καταναλωτών και προμηθευτών, χάρη στην αποφυγή κοστοβόρων δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών τους.
2. Περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε σαφή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα.
3. Περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη προληπτικά ή αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και απέφερε τεράστια οικονομική ωφέλεια, απαλλάσσοντάς τους από το βάρος της ατομικής διεκδίκησης.

Πίνακας 8: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.

Εμπορικός κλάδος	Ποσό (€) που επιστράφηκε εντός του 2016	% επί του ποσού του 2016	Συνολικό ποσό (€)	% επί του συνολικού ποσού
Καταναλωτικά αγαθά	188.382	15,07 %	2.068.678	6,17 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	135.664	10,86 %	1.712.984	5,11 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	562.508	45,01 %	27.521.541	82,13
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	129.127	10,33 %	1.023.696	3,05
Υπηρεσίες μεταφορών	18.205	1,46 %	142.646	0,43
Υπηρεσίες αναψυχής	34.677	2,77 %	206.989	0,62
Ενέργεια και ύδρευση	135.405	10,83 %	546.251	1,63
Υπηρεσίες υγείας	25.723	2,06 %	144.638	0,43
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	16.532	1,32 %	113.769	0,34
Λοιπά	3.541	0,28 %	30.354	0,09
ΣΥΝΟΛΟ	1.249.764		33.511.546	

Γράφημα 30: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο.

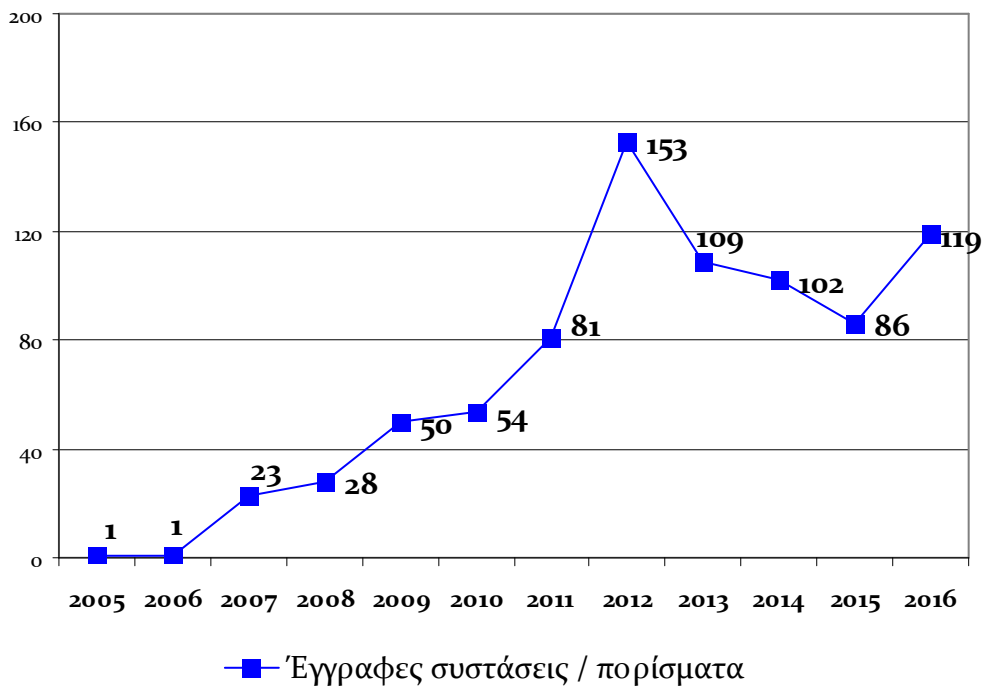


2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2016**Πίνακας 9: Ενέργειες επί αναφορών.**

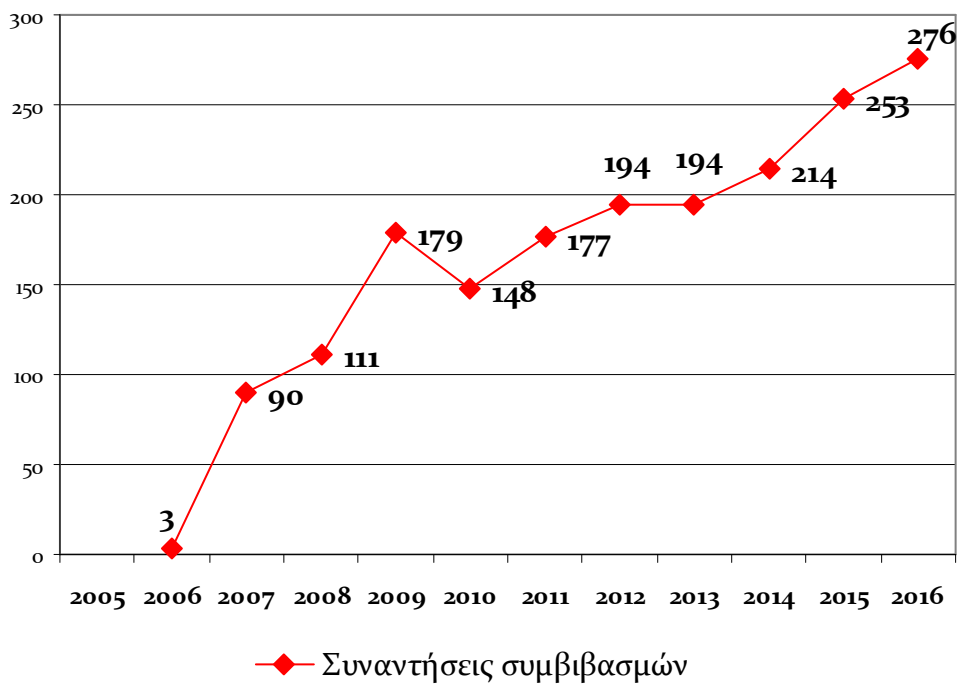
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ				
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα ¹²	Πρόταση	Μηνυτήρια αναφορά ¹³	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια Υπηρεσία (ιδίως για επιβολή κυρώσεων) ¹⁴
Καταναλωτικά αγαθά	38	6	63	4	52
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	7	2	4	1	16
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	123	3	1	1	67
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	96	2	4	-	4
Υπηρεσίες μεταφορών	2	-	-	-	5
Υπηρεσίες αναψυχής	2	-	-	5	19
Ενέργεια και ύδρευση	-	105	15	-	1
Υπηρεσίες υγείας	5	-	-	3	23
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	3	1	3	-	14
Λοιπά	-	-	-	-	-
Σύνολο	276	119	90	14	201

¹² Στο πλαίσιο εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004.¹³ Στο πλαίσιο εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 8 του ν. 3297/2004.¹⁴ Στο πλαίσιο εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004.

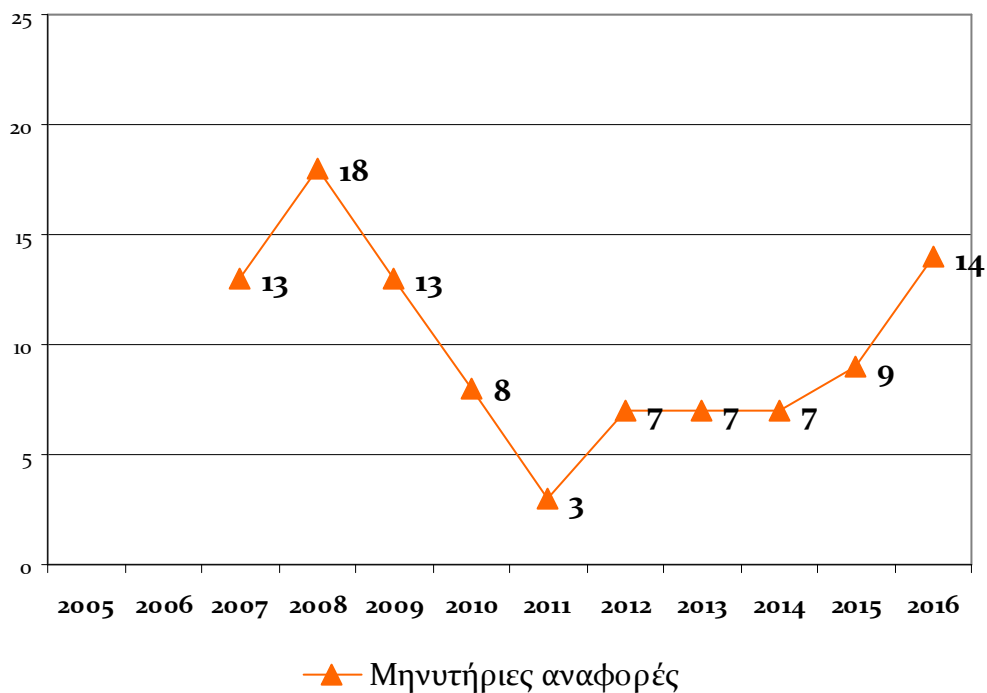
Γράφημα 31: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.



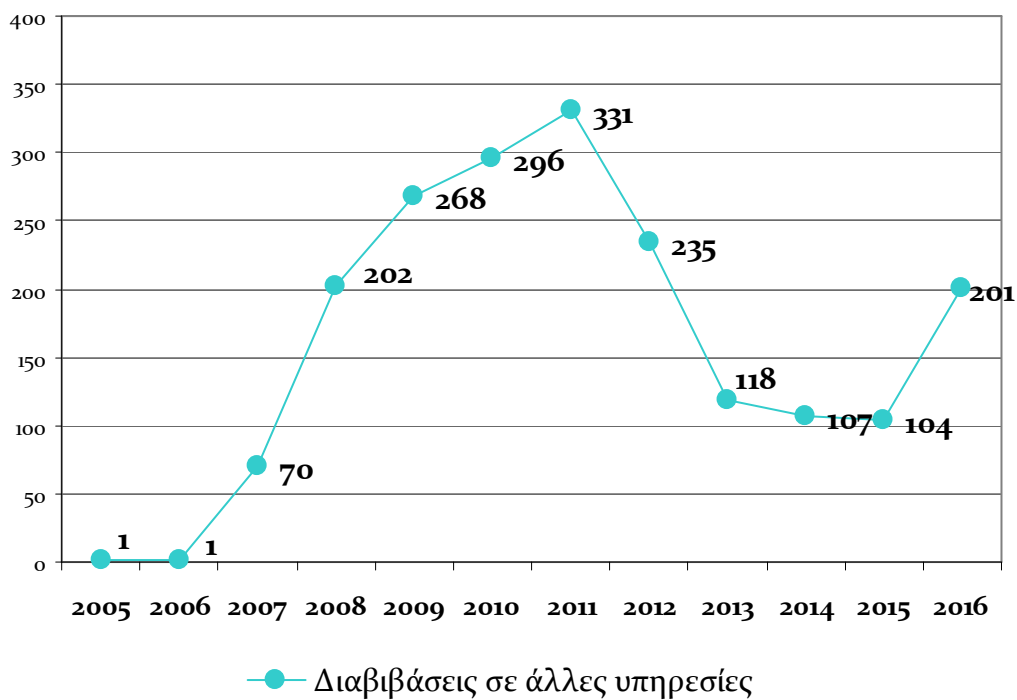
Γράφημα 32: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.



Γράφημα 33: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.



Γράφημα 34: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος.



3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

Η Αρχή διαθέτει οργανωμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών (τηλεφωνικά, αλλά και στα γραφεία της), που λειτουργεί όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

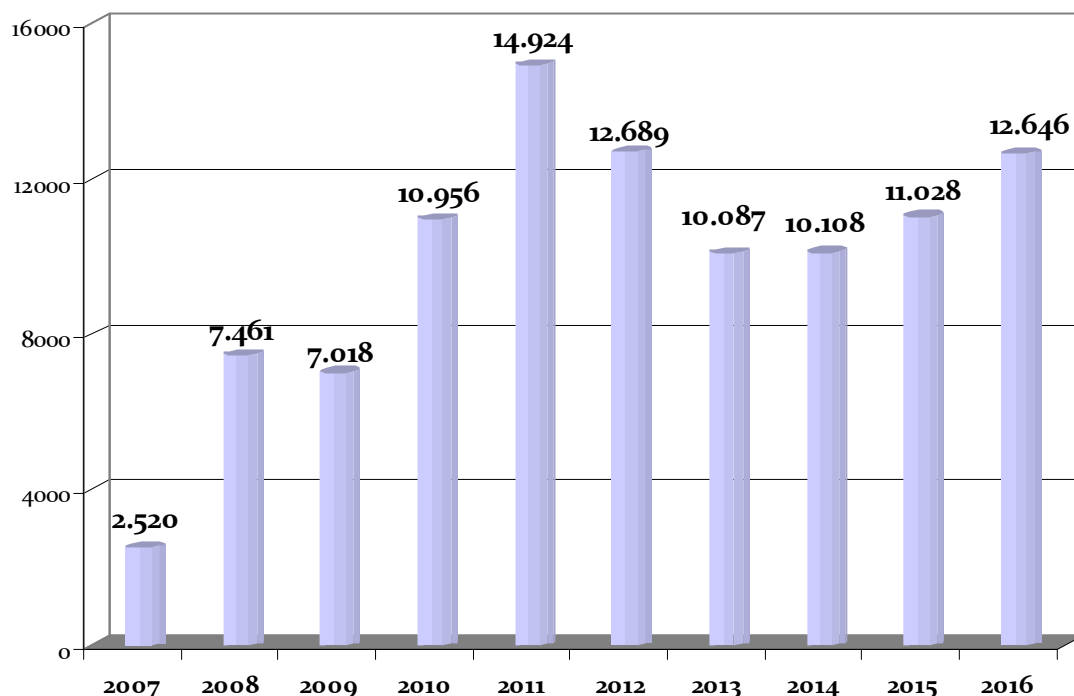
Για τη λειτουργία της υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση τουλάχιστον δύο (2) υπάλληλοι-μέλη του επιστημονικού προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς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

Στην εξυπηρέτηση των πολιτών συμβάλλουν καταλυτικά και οι υπάλληλοι των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Επίσης, οι πολίτες λαμβάνουν γενική πληροφόρηση καθ' όλο το 24ωρο μέσω αυτοματοποιημένου πληροφοριακού μηνύματος του τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει η Αρχή.

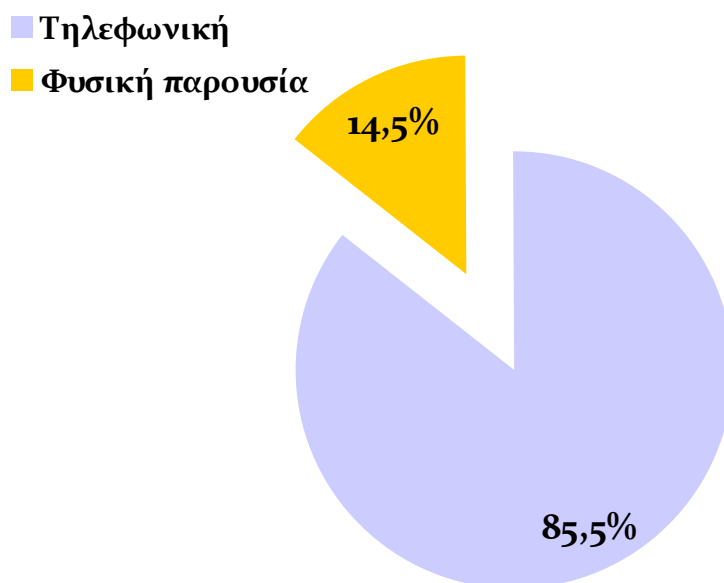


Γράφημα 35: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων¹⁵.

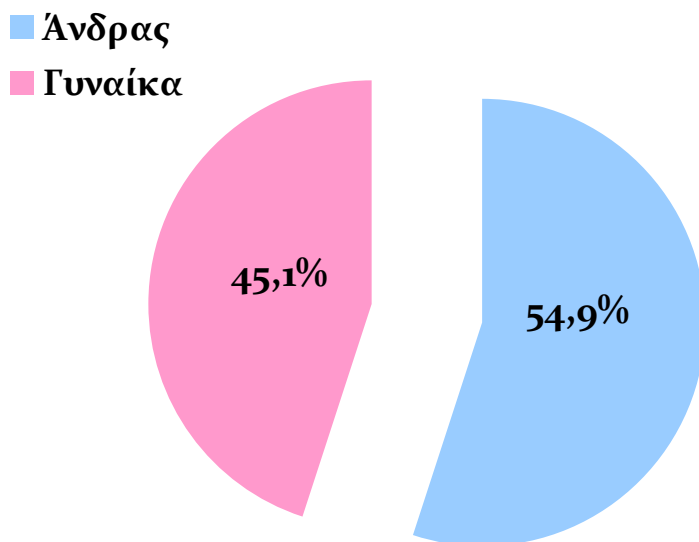


¹⁵ Επισημαίνεται ότι ο μεγαλύτερος συγκριτικά αριθμός παραπόνων το 2011 και το 2012 οφείλεται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά την εφαρμογή του ν.3869/2010 («Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων»).

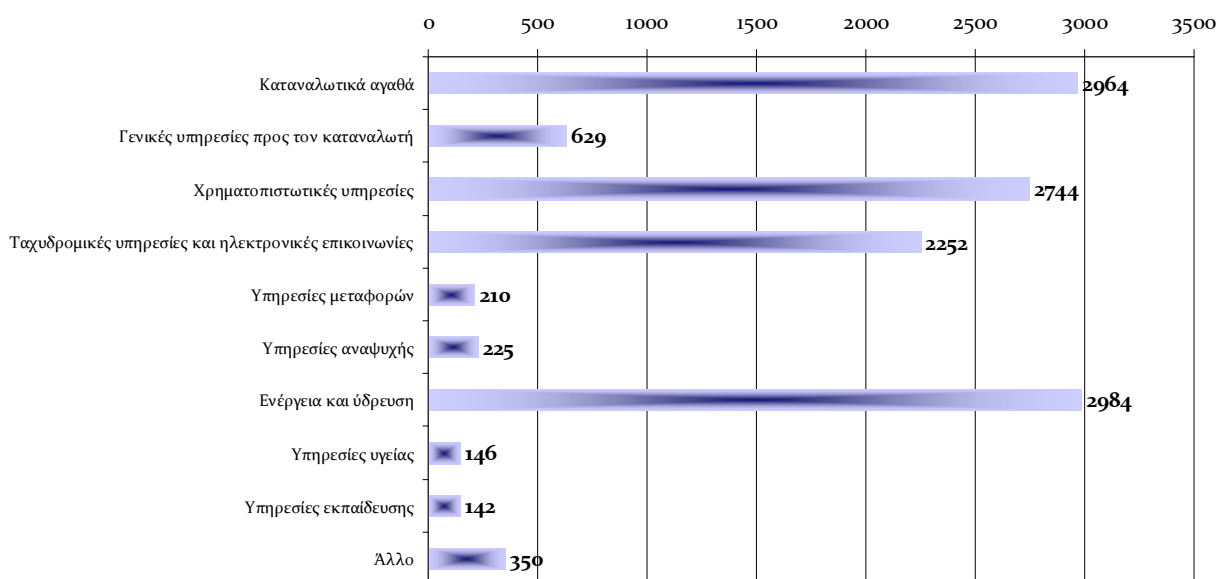
Γράφημα 36: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2016).



Γράφημα 37: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2016).



Γράφημα 38: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2016).

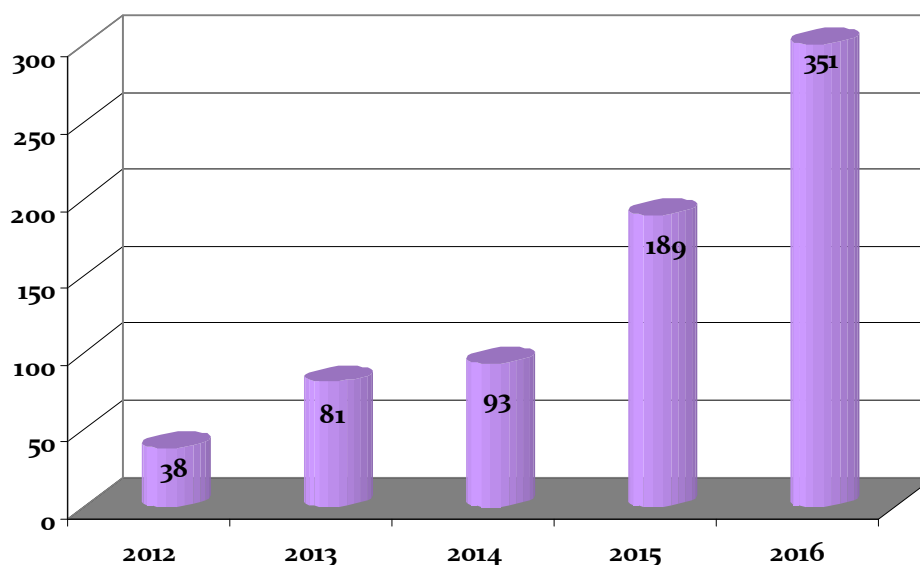


3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα

Το Ε.Κ.Κ. Ελλάδα ανταποκρίθηκε μέσα στο 2016 σε 351 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, πολύ μεγάλη αύξηση κατά 85,7% σε σχέση με το 2015), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτήθηκε προηγουμένως, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού δικαίου.

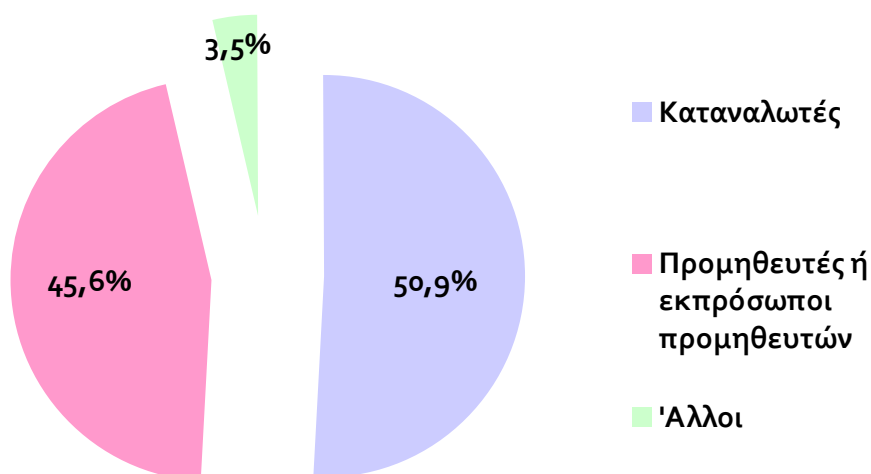
Γράφημα 39: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα.



3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. (ODR)

Από τη 15^η Φεβρουαρίου 2016, οπότε ξεκίνησε η παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., μέχρι το τέλος του 2016, η Αρχή ανταποκρίθηκε συνολικά σε 57 ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της πλατφόρμας, τα οποία υποβλήθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από εμπόρους-προμηθευτές.

Γράφημα 40: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Την πρώτη περίοδο λειτουργίας της πλατφόρμας, τα περισσότερα ερωτήματα προέρχονταν από προμηθευτές και αφορούσαν στην παροχή γενικής πληροφόρησης σχετικά με τις υποχρεώσεις τους σε σχέση με τη νέα (ηλεκτρονική) διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Τους τελευταίους μήνες του 2016, τα περισσότερα ερωτήματα προήλθαν από καταναλωτές, ζητώντας είτε υποστήριξη στην προσπάθειά τους να υποβάλουν αναφορά μέσω της πλατφόρμας είτε παροχή συμβουλών για επόμενες ενέργειές τους, μετά την υποβολή αναφοράς.

Τα περισσότερα ερωτήματα υποβλήθηκαν στο σημείο επαφής (Ε.Κ.Κ. Ελλάδας) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μόνο 14% αυτών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

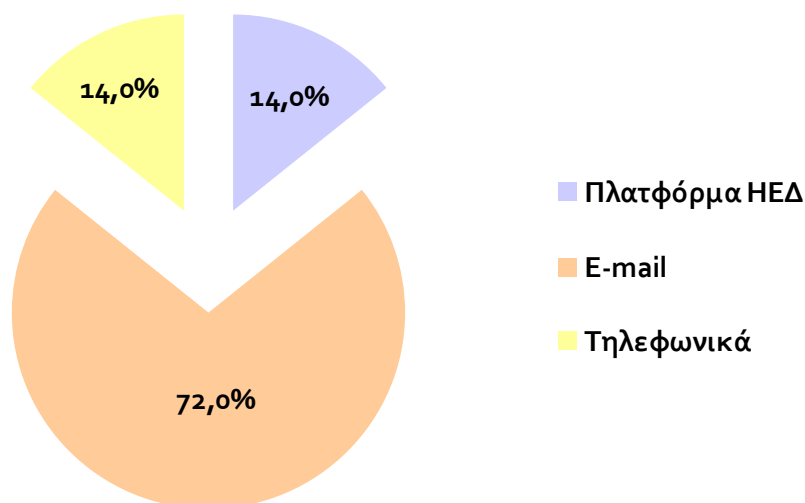
**Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών**



**Online Dispute
Resolution**



Γράφημα 41: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



3.3. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών

Με την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων, δόθηκε η ευκαιρία στην Αρχή να εμπλουτίσει την υπηρεσία εξυπηρέτησης κοινού, καθιστώντας επιπροσθέτως δυνατή την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των πολιτών μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων. Μέσα στο 2016, η Αρχή δέχθηκε 336 μηνύματα στις σελίδες της στα κοινωνικά δίκτυα από χρήστες που ζητούσαν συμβουλές και βοήθεια σε σχέση είτε με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές είτε με τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τον τρόπο υποβολής αναφοράς.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

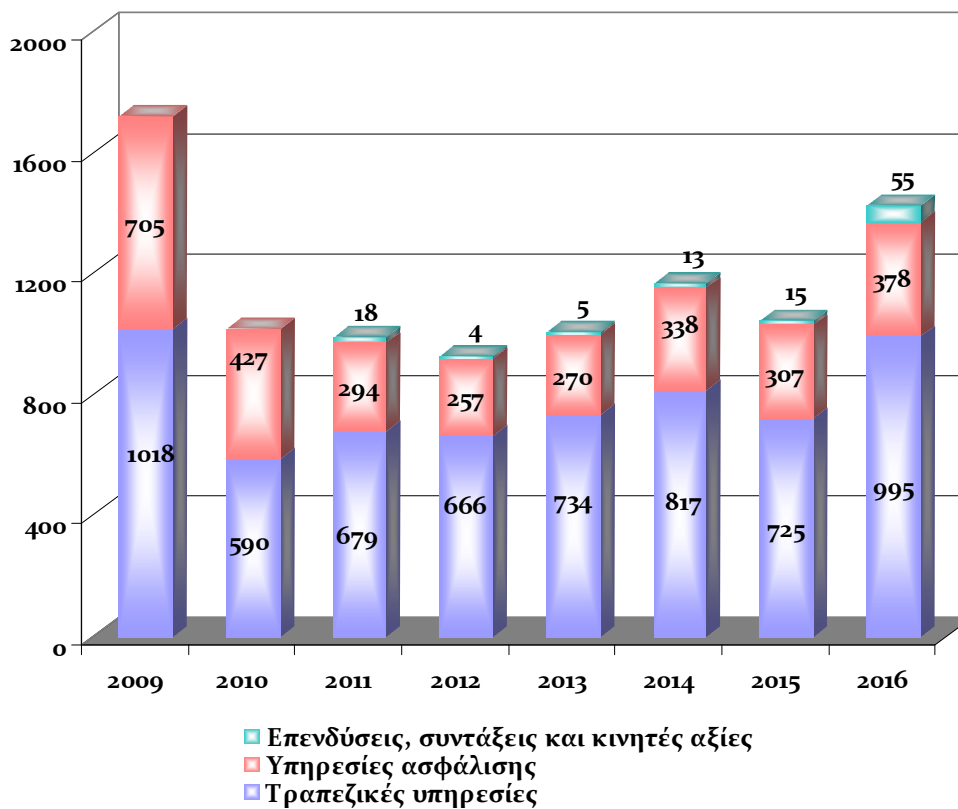
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
4. Ενέργεια και ύδρευση
5. Υπηρεσίες μεταφορών
6. Υπηρεσίες αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

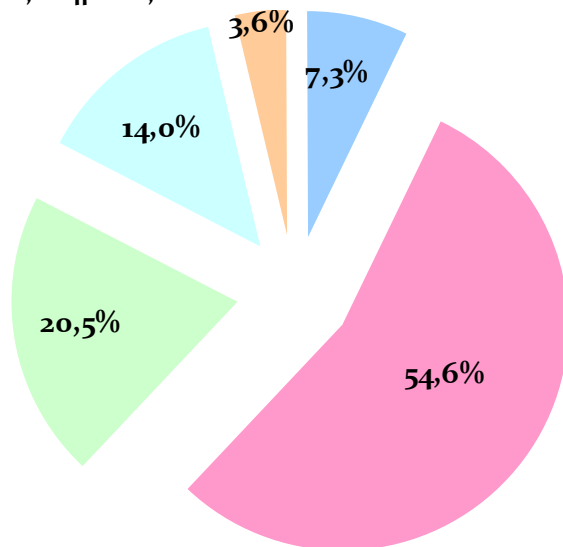
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	11.525	25,6 %

Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



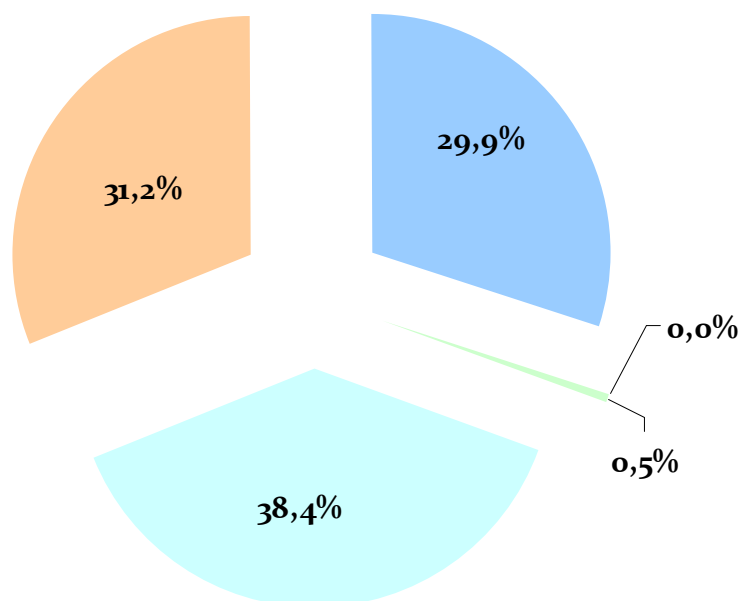
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

- 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

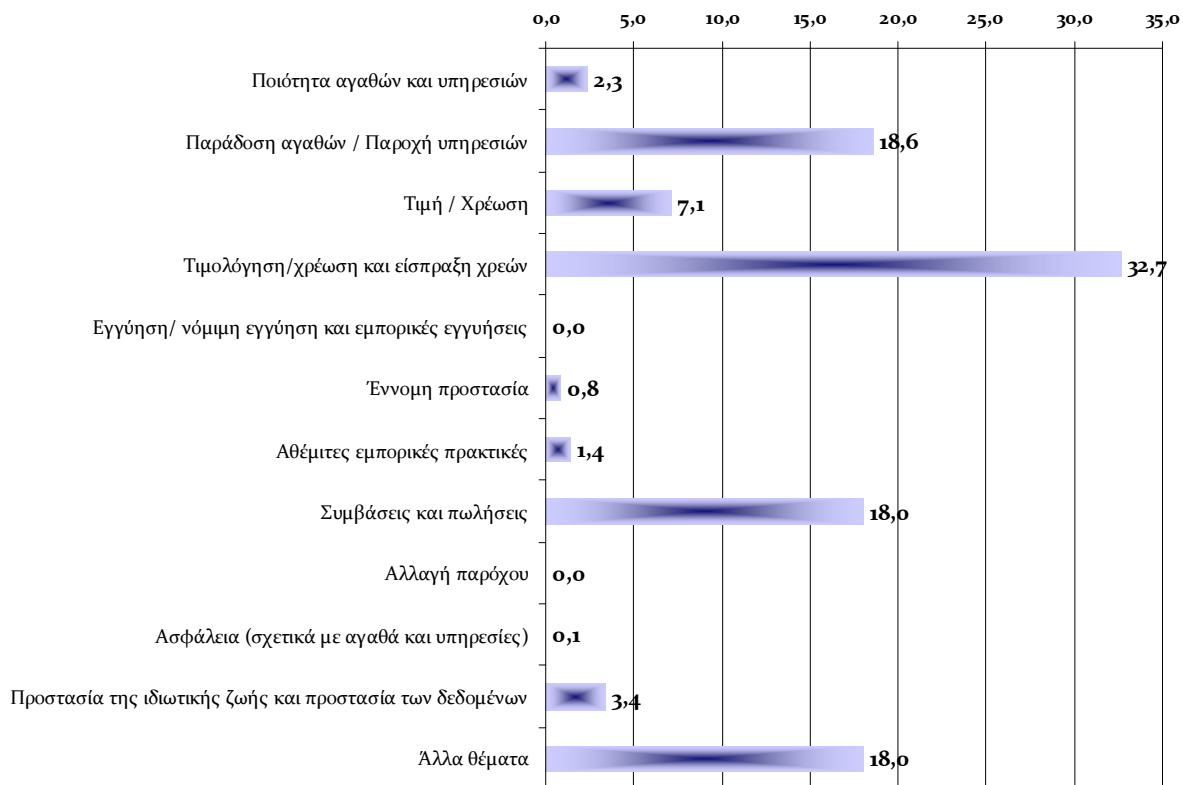


Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

- 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

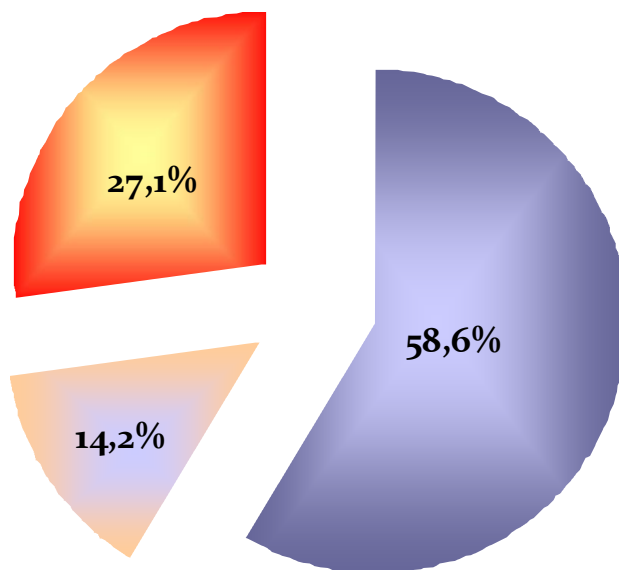


Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2016).

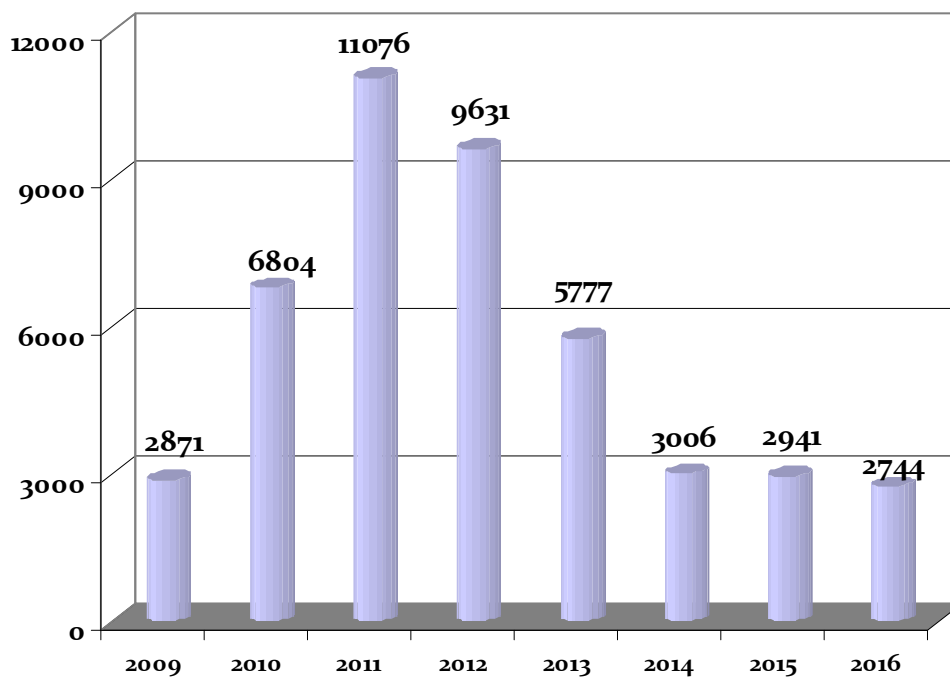


Γράφημα 46: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

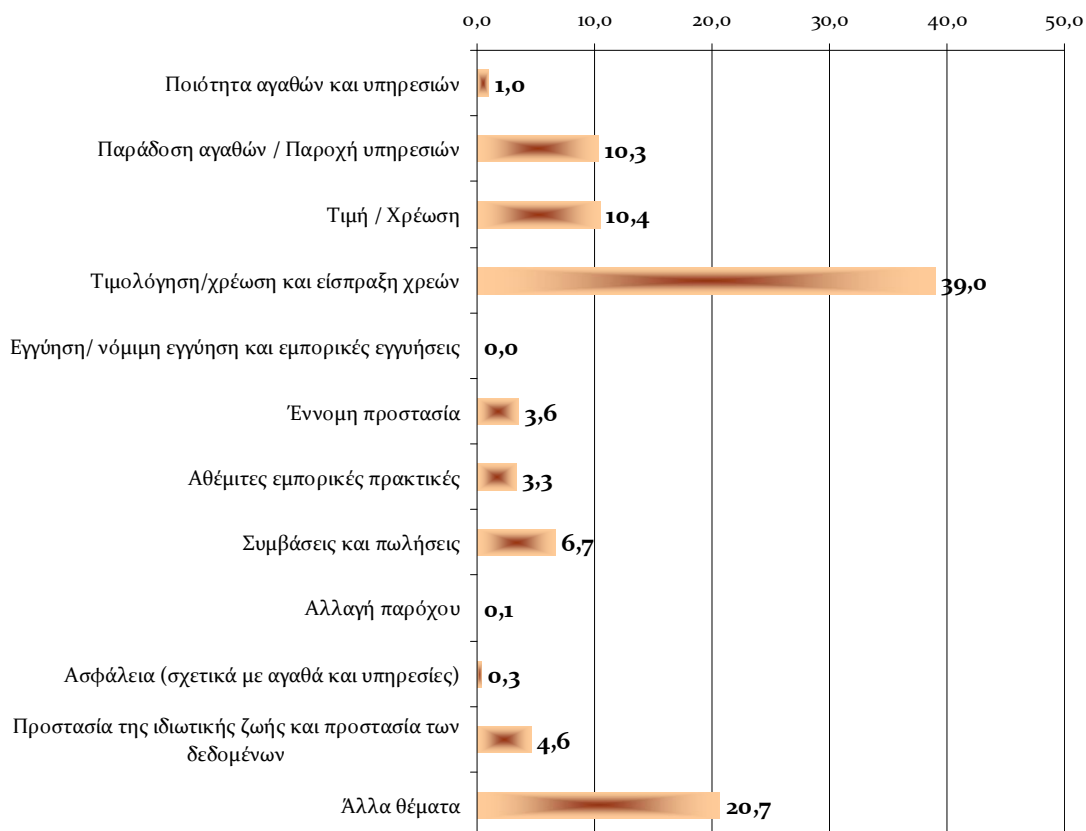
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 47: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2016).



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.1.1. Παροχή γνώμης στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης σχετικά με το πλαίσιο αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου σε σύμβαση στεγαστικού δανείου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να παράσχει αιτιολογημένη γνώμη στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης, στο πλαίσιο διερεύνησης συγκεκριμένης αναφοράς καταναλωτή, ο οποίος κατήγγειλε ως καταχρηστικό όρο σε δανειακή σύμβαση στεγαστικού δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο, ο οποίος επιφύλασσε στην αντισυμβαλλόμενη τράπεζα το δικαίωμα μεταβολής του επιτοκίου, ύστερα από μεταβολή του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ.), προς την ίδια κατεύθυνση (αύξηση ή μείωση) αντίστοιχα και έως το διπλάσιο της μεταβολής αυτής.

Η διατήρηση της συμβατικής ισορροπίας, μετά και τις αναπροσαρμογές του επιτοκίου, προϋποθέτει τη λειτουργία της διακύμανσης και προς τις δύο κατευθύνσεις με βάση συγκεκριμένα και εύλογα κριτήρια. Διαφορετικά, δεν έχει νόημα η επιλογή από τους καταναλωτές του κυμαινόμενου επιτοκίου έναντι του σταθερού, ενώ διαψεύδονται και οι δικαιολογημένες προσδοκίες τους ως προς την ομαλή εξέλιξη της συμβατικής τους σχέσης, ιδίως ως προς το ύψος του επιτοκίου, που αποτελεί ουσιώδη όρο της δανειακής σύμβασης.

Στην υπό κρίση περίπτωση, βάσει των στοιχείων του φακέλου της αναφοράς που διαβιβάστηκε στην Αρχή, η διακύμανση αυτή δεν τηρήθηκε από την τράπεζα ισορροπημένα και προς τις δύο κατευθύνσεις κατά την εφαρμογή του ερευνώμενου όρου, δεδομένου ότι κατά το χρονικό διάστημα που παρατηρήθηκε σημαντική ανοδική πορεία του παρεμβατικού επιτοκίου της Ε.Κ.Τ., το επιτόκιο του δανείου του καταναλωτή αυξήθηκε αντιστοίχως, ενώ, αντίθετα, κατά το διάστημα που το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ. μειώθηκε σημαντικά, το επιτόκιο του δανείου μειώθηκε σε πολύ μικρότερο ποσοστό.

Κατ' αποτέλεσμα, δηλαδή, η εφαρμογή του υπό κρίση όρου έγινε μονομερώς από την τράπεζα, κατά βάση προς τη μία μόνο κατεύθυνση, αφού από τη σύναψη του δανείου έως και τη στιγμή υποβολής της αναφοράς έγινε αύξηση του παρεμβατικού επιτοκίου της Ε.Κ.Τ., η οποία απορροφήθηκε ποσοστιαία στο σύνολό της από το επιτόκιο του δανείου, ενώ η μείωση δεν απορροφήθηκε, παρά μόνο στο 20%.

Η μονομερής αυτή πρακτική εκ μέρους της τράπεζας δεν βασίστηκε σε κριτήρια ειδικά, σαφή και συγκεκριμένα, τα οποία να αναφέρονται στη σύμβαση και να μπορεί να τα κατανοήσει και να τα ελέγξει ο καταναλωτής, ή σε άλλα κριτήρια που θα μπορούσαν να εξειδικευθούν, δημιουργώντας έτσι ζητήματα: (α) ορθής προσυμβατικής ενημέρωσης, (β) διάψευσης των δικαιολογημένων, βάσιμων και σημαντικών προσδοκιών του αναφέροντα από τη σύμβαση, καθώς και (γ) σημαντικής διατάραξης της συμβατικής δανειακής σχέσης σε βάρος του.

1.1.2. Χρεώσεις για τη χορήγηση αντιγράφων συμβάσεων και για τη διαχείριση εντολών αποστολής εμβασμάτων

Η Αρχή έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών σχετικά με το ύψος των επιβαλλόμενων χρεώσεων από τα τραπεζικά ιδρύματα για τη χορήγηση αντιγράφων δανειακών συμβάσεων.

Σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να διαθέτουν στους χώρους συναλλαγών με το κοινό ενημερωτικά φυλλάδια, τα οποία περιέχουν πληροφορίες που αφορούν τα κύρια προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, περιλαμβανομένων του βασικού ή του επιτοκίου αναφοράς, προκειμένου περί χορηγήσεων, των προμηθειών, αμοιβών, εφάπαξ δαπανών, εξόδων υπέρ τρίτων, καθώς και των φόρων-τελών, όπως και να αναρτούν σε εμφανή

θέση, με ευκρινή και ευανάγνωστα στοιχεία, τον πίνακα προμηθειών που ισχύουν για τις εν λόγω υπηρεσίες.

Στην πλειονότητα των απαντητικών εγγράφων τους προς την Αρχή, οι τράπεζες επικαλέστηκαν την εκπλήρωση της ως άνω σχετικής υποχρέωσης και το λειτουργικό κόστος που συνεπάγεται η παροχή της κάθε υπηρεσίας, προκειμένου να τεκμηριώσουν τη νομιμότητα και τη διαφάνεια των χρεώσεων. Εντούτοις, αντικείμενο των αιτιάσεων των καταναλωτών που προσέφυγαν στην Αρχή αποτελούσε το ύψος της κρινόμενης προμήθειας, συναρτώμενο με σειρά παραμέτρων και ιδιαίτερων περιστάσεων, όπως οι περιορισμοί στην ανάληψη μετρητών και τη μεταφορά κεφαλαίων, καθώς και η υποβολή αίτησης για ρύθμιση οφειλών, στο πλαίσιο του ν. 3869/2010.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με στοιχεία που τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ορισμένες τράπεζες χρέωναν τους καταναλωτές με ποσά που υπερέβαιναν τα δέκα (10) ευρώ ανά σύμβαση δανείου για κάθε αίτημα επαναχορήγησης αντιγράφου. Η σχετική χρέωση συμπεριλαμβανόταν, πράγματι, στο τιμολόγιο εργασιών τους. Ωστόσο, ειδικά για τις περιπτώσεις που εμπίπτουν στον ν. 3869/2010, έπρεπε να ληφθεί υπόψη ότι οι συγκεκριμένοι δανειολήπτες βρίσκονταν σε ιδιαίτερα δυσχερή οικονομική κατάσταση.

Μεγάλος, μάλιστα, αριθμός οφειλετών που προσφεύγουν στη Δικαιοσύνη για τη ρύθμιση των υποχρεώσεών τους έχουν περισσότερα του ενός δάνεια ή κάρτες και σε περισσότερες από μία τράπεζες. Κατά συνέπεια, προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαιτούμενα αντίγραφα, καλούνται να επωμιστούν σημαντικό κόστος. Η επιβάρυνσή τους με επιπλέον έξοδα, προκειμένου να τους χορηγηθούν αντίγραφα των συμβάσεών τους και να υποβάλουν αίτημα υπαγωγής στον ανωτέρω νόμο, αποτελεί ζήτημα που θα πρέπει να επανεξεταστεί άμεσα από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Θέση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως αυτή διατυπώθηκε εγγράφως σε επιστολή του προς τις τράπεζες, με κοινοποίηση στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή), την Τράπεζα της Ελλάδας και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, είναι ότι για τις ως άνω περιπτώσεις, η χορήγηση των στοιχείων πρέπει να γίνεται χωρίς καμία απολύτως επιβάρυνση για τους δανειολήπτες.

Σε απάντηση της ανωτέρω επιστολής, δύο εκ των τραπεζών ενημέρωσαν την Αρχή ότι, ειδικά για τις περιπτώσεις δανειοληπτών που υποβάλουν αίτηση υπαγωγής στον ν. 3869/2010, η χορήγηση των αντιγράφων αποφασίστηκε εφεξής να γίνεται δωρεάν.

Επιπρόσθετα, με την ίδια ως άνω επιστολή της, η Αρχή έθεσε και το ζήτημα των χρεώσεων που επιβάλλονται για τη διαχείριση εντολών αποστολής εμβασμάτων, εφόσον η συναλλαγή γίνεται στο κατάστημα της τράπεζας, οι οποίες είναι αρκετά υψηλότερες σε σχέση με εκείνες που προβλέπονται για τη διενέργεια των ίδιων συναλλαγών μέσω του συστήματος internet ή phone banking.

Η απασχόληση του προσωπικού της τράπεζας, στην πρώτη περίπτωση, αποτελεί προφανή αιτία για τη διαφοροποίηση. Εντούτοις, τονίστηκε ότι σημαντική μερίδα των συναλλασσομένων δεν διαθέτει, ακόμη, εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, προκειμένου να κάνει χρήση αυτών και να επωφελείται των κατά πολύ μειωμένων χρεώσεων.

Πέραν αυτών, οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων, ιδίως η επιβολή ορίου στην ανάληψη μετρητών από τα πιστωτικά ιδρύματα, καθιστούν σε αρκετές περιπτώσεις ανελαστική την πληρωμή βασικών υποχρεώσεων των καταναλωτών (π.χ., δόσεις δανείων ή καρτών άλλων τραπεζών) μέσω εμβασμάτων. Έτσι, οι δανειολήπτες, ευρισκόμενοι ήδη σε καθεστώς σχετικής οικονομικής δυσχέρειας, επιβαρύνονται με επιπλέον έξοδα, αρκετές φορές σε μηνιαία βάση, γεγονός που καθιστά αναγκαίες από τις τράπεζες τις δραστικές μειώσεις των σχετικών δαπανών.

1.1.3. Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά δανειολήπτριας που είχε ενταχθεί στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013, χωρίς, όμως, να επιτευχθεί η επιδιωκόμενη ρύθμιση του καταναλωτικού της δανείου, στο πλαίσιο της προβλεπόμενης Δ.Ε.Κ.

Η πρόταση της τράπεζας, αν και ήταν εύλογη για τα πρώτα τρία (3) χρόνια, εντούτοις δεν ήταν εφαρμόσιμη σε βάθος χρόνου, καθώς, πέραν της τριετίας, προέβλεπε σημαντική αύξηση στις μηνιαίες καταβολές. Την ίδια στιγμή, η ικανότητα αποπληρωμής της δανειολήπτριας, σύμφωνα με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, ήταν ιδιαιτέρως περιορισμένη σε σχέση με το ύψος της οφειλής της.

Η Αρχή έκρινε ότι η πρόταση της τράπεζας δεν ήταν βιώσιμη με βάση ρεαλιστικές εκτιμήσεις, μετέφερε ουσιαστικά για το μέλλον την οριστική διευθέτηση της οφειλής, συγκαλύπτοντας, παράλληλα, τα πραγματικά επίπεδα κινδύνου της συγκεκριμένης χρηματοδότησης.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση στο τραπεζικό ίδρυμα να προχωρήσει: (α) σε οριστική διευθέτηση της οφειλής της δανειολήπτριας σε βάθος εικοσαετίας, με καταβολές που θα λάμβαναν υπόψη την ικανότητά της για αποπληρωμή, σε συνδυασμό με τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης, (β) σε επανεξέταση του καταβαλλόμενου ποσού ανά τριετία, (γ) σε διαγραφή του εναπομείναντος, μετά το πέρας της ως άνω περιόδου, υπολοίπου.

Κατά τη διαδικασία διαμεσολάβησης επί άλλης αίτησης δανειολήπτη για την εξωδικαστική ρύθμιση του μη εξυπηρετούμενου δανείου του, η Αρχή κάλεσε την εμπλεκόμενη τράπεζα σε συνάντηση για διεξοδικότερη συζήτηση της υπόθεσης, στην οποία, ωστόσο, η τελευταία αρνήθηκε να παραστεί. Αντ' αυτού, περιορίστηκε στην επανάληψη παλαιότερης πρότασής της προς τον οφειλέτη, χωρίς καμία αλλαγή ή βελτίωση.

Διερευνώντας την εν λόγω υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε τα εξής:

1. Ο αναφέρων πληρούσε τις προϋποθέσεις του συνεργάσιμου δανειολήπτη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας.
2. Η πρόταση της τράπεζας δεν λάμβανε υπόψη τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης του δανειολήπτη, τον οδηγούσε σε μεγαλύτερη υπερχρέωση, ενώ δεν συνεκτιμούσε ούτε την τρέχουσα ούτε την, επί τη βάσει συντηρητικών και αξιόπιστων παραδοχών, εκτιμώμενη μελλοντική ικανότητά του για αποπληρωμή.

Η Αρχή διαβίβασε την παραπάνω υπόθεση και τις συνοδευτικές διαπιστώσεις της στην Τράπεζα της Ελλάδας για τις δικές της, κατά νόμο και αρμοδιότητα, ενέργειες, με έμφαση στον έλεγχο του βαθμού συμμόρφωσης του πιστωτικού φορέα προς τις υποχρεώσεις του Κώδικα Δεοντολογίας.

Τέλος, σε άλλη ανάλογη περίπτωση, η Αρχή δέχτηκε την αναφορά δανειολήπτη, τον οποίο η τράπεζα είχε χαρακτηρίσει ως μη συνεργάσιμο, παρότι εκείνος είχε ανταποκριθεί εμπρόθεσμα στην προσκόμιση όλων των στοιχείων που του είχαν ζητηθεί.

Μετά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η τράπεζα αναθεώρησε τον παραπάνω χαρακτηρισμό, προτείνοντας παράλληλα μερική διαγραφή της οφειλής του δανειολήπτη κατά 60% (που αντιστοιχούσε σε ποσό ύψους 13.200 ευρώ), παρά την ύπαρξη στην κατοχή του ακίνητης περιουσίας.

1.1.4. Προμήθεια ανάληψης ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμό συναλλάγματος

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με τη χρέωση προμήθειας για την ανάληψη ξένων τραπεζογραμματίων από λογαριασμό συναλλάγματος που διατηρούσε σε τραπεζικό ίδρυμα κατά τη διάρκεια ισχύος των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων.

Λόγω των ανωτέρω επιβληθέντων περιορισμών, η καταναλώτρια δεν μπορούσε να προβεί σε ανάληψη ποσού άνω των 420 ευρώ σε δολάρια, ενώ για κάθε ανάληψη χρεωνόταν από την τράπεζα με σχετική προμήθεια ύψους δέκα (10) ευρώ. Το τραπεζικό ίδρυμα ανέφερε ότι αρχικά είχε ενημερώσει προφορικά την καταναλώτρια για την επίμαχη χρέωση, ενώ αργότερα της απέστειλε και επιστολή, παραπέμποντας στον τιμοκατάλογο που ήταν διαθέσιμος στο κατάστημά του και αναρτημένος στην ιστοσελίδα του.

Επισημαίνεται ότι η τράπεζα αρνήθηκε να παραστεί σε συνάντηση στα γραφεία της Αρχής με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, θεωρώντας ότι δεν υφίσταται ζήτημα που να χρήζει συμβιβαστικής επίλυσης.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι διαταράσσεται η συμβατική ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος της καταναλώτριας και απηύθυνε Σύσταση στο τραπεζικό ίδρυμα να της επιστρέψει τις επίμαχες προμήθειες που είχαν ήδη εισπραχθεί, αλλά και να απέχει από κάθε μελλοντική είσπραξη της σχετικής προμήθειας.

1.1.5. Πίστωση λογαριασμού πιστωτικής κάρτας, που ενεργοποιήθηκε παράνομα

Η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με ύπαρξη οφειλής της από χρήση πιστωτικής κάρτας. Η αναφέρουσα διαμαρτυρήθηκε, διότι δεν είχε κάνει χρήση της κάρτας της από το 2012, όταν και έληξε, χωρίς έκτοτε να ανανεωθεί.

Κατά τους ισχυρισμούς της τράπεζας, η συγκεκριμένη κάρτα ενεργοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2016 και πραγματοποιήθηκαν με τη χρήση της μέσα σε διάστημα λίγων ημερών έξι (6) συναλλαγές, συνολικού ύψους 1.009 ευρώ. Η αναφέρουσα αμφισβήτησε τις συναλλαγές, ενώ ζήτησε από την τράπεζα να της κοινοποιηθεί ο αριθμός τηλεφώνου του προσώπου που έκανε την ενεργοποίηση της εν λόγω κάρτας, τον αντιλογισμό του ποσού και των τόκων που είχαν προκύψει, καθώς και την ακύρωση της κάρτας.

Με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, το σύνολο των αιτημάτων της αναφέρουσας ικανοποιήθηκαν από το πιστωτικό ίδρυμα.

1.1.6. Αντιλογισμός επιδόματος ανεργίας

Άνεργος καταναλωτής προσέφυγε στην Αρχή, διαμαρτυρόμενος για την παρακράτηση του ποσού που κατατέθηκε στον τραπεζικό του λογαριασμό από τον Ο.Α.Ε.Δ. ως επίδομα ανεργίας. Υπάλληλος της τράπεζας ενημέρωσε τον αναφέροντα ότι το συγκεκριμένο ποσό χρησιμοποιήθηκε από την τράπεζα για την πληρωμή δόσεων δανείου του, κατόπιν εντολής που είχε δώσει ο ίδιος στο πιστωτικό ίδρυμα κατά τη σύναψη της σχετικής σύμβασης.

Με τη μεσολάβηση της Αρχής και για προφανείς ανθρωπιστικούς λόγους, η τράπεζα προέβη σε αντιλογισμό του επίμαχου ποσού.

1.1.7. Αποδέσμευση λογαριασμού υπέργηρης καταναλώτριας - εγγυήτριας σε δανειακές συμβάσεις

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας, ηλικίας 88 χρόνων, σχετικά με κατάσχεση του ποσού της σύνταξής της (ύψους 1.249 ευρώ) από τράπεζα, με αποτέλεσμα να

μην έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις οικονομικές της υποχρεώσεις για ιατρούς και φάρμακα.

Η συγκεκριμένη αναφορά διαβιβάστηκε στην αναφερόμενη τράπεζα, η οποία, αρχικά, ενημέρωσε την Αρχή για το σύννομο των ενεργειών της στο πλαίσιο της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, από τη στιγμή που η αναφέρουσα ενεχόταν ως εγγυήτρια σε συμβάσεις επιχειρηματικών, στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων που εμφάνιζαν σημαντική καθυστέρηση.

Κατόπιν επανεξέτασης της υπόθεσης από την τράπεζα, με αφορμή τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής, αποφασίστηκε η μη ολοκλήρωση της διαδικασίας του συμψηφισμού και η αποδέσμευση του εν λόγω τραπεζικού λογαριασμού της αναφέρουσας από τις παραπάνω δανειακές συμβάσεις ως ένδειξη καλής θέλησης, αλλά και για ανθρωπιστικούς λόγους, λαμβάνοντας, επιπλέον, υπόψη την προχωρημένη ηλικία της.

1.1.8. Οχλήσεις λόγω οφειλών

Η Αρχή δέχτηκε αρκετές αναφορές καταναλωτών για μη προσήκουσες οχλήσεις τους για οφειλές από τράπεζες και εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών.

Σε μία χαρακτηριστική περίπτωση, καταναλωτής διαμαρτυρήθηκε ότι δεχόταν σε μηνιαία βάση και σε ακατάλληλες ώρες δεκάδες ενοχλητικές κλήσεις από τράπεζα σχετικά με οφειλή του ύψους 75 ευρώ, που είχε προκύψει από σύμβαση καταναλωτικού δανείου και είχε, κατά τους ισχυρισμούς του, πλήρως εξοφληθεί από τον φορέα μισθοδοσίας του. Η αναφορά διαβιβάστηκε στο τραπεζικό ίδρυμα, το οποίο, ύστερα από αναγνώριση του λάθους του, προέβη άμεσα στο κλείσιμο του δανείου του καταναλωτή.

Σε άλλη περίπτωση, καταναλώτρια διαμαρτυρήθηκε για τηλεφωνικές οχλήσεις από εισπρακτική εταιρεία για λογαριασμό τράπεζας, λόγω οφειλής ύψους 35 ευρώ, η οποία, όμως, είχε εξοφληθεί. Η τράπεζα ενημέρωσε την Αρχή ότι η πληρωμή δεν εμφανιζόταν στα συστήματά της λόγω δυσλειτουργίας και προχώρησε στον τερματισμό των οχλήσεων.

Τέλος, καταναλώτρια που είχε υπαχθεί στον νόμο για τα υπερχρεωμένα φυσικά πρόσωπα εξακολουθούσε, παρανόμως, να υφίσταται τηλεφωνικές οχλήσεις για οφειλές, γεγονός που επιδείνωσε την ψυχική της υγεία. Η αναφορά διαβιβάστηκε στο εμπλεκόμενο πιστωτικό ίδρυμα, το οποίο με τη σειρά του διαβεβαίωσε την Αρχή ότι προχώρησε στο σύνολο των απαιτούμενων ενεργειών, ώστε να παύσουν οι οχλήσεις.

1.1.9. Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτή

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος, αφού δεν κατάφερε να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων από κατάστημα του εξωτερικού με τη χρήση της κάρτας του λόγω των περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, ζήτησε από τον εκδότη της κάρτας να εξηγήσει τους λόγους του αποκλεισμού του από τις παραπάνω συναλλαγές, με αναφορά σε συγκεκριμένες νομοθετικές διατάξεις που να τον αιτιολογούν επαρκώς.

Οι απαντήσεις της τράπεζας δημιούργησαν σύγχυση στον καταναλωτή, ενώ παράλληλα έρχονταν σε αντίθεση με τις γενικές οδηγίες της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών επί των εν λόγω συναλλαγών, καθώς και με τις απαντήσεις άλλων πιστωτικών ιδρυμάτων που είχαν τεθεί υπόψη της Αρχής επί παρεμφερών συναλλαγών.

Δεδομένου, επιπλέον, ότι προέκυπταν ζητήματα ορθής εφαρμογής της ΠΔ/ΤΕ 2501/2001 σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων από τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους, καθώς και της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου σχετικά με τους περιορισμούς στην ανάληψη μετρητών και τη μεταφορά κεφαλαίων (Α' 84/2015, όπως ισχύει), ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε τη Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού

Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδας, ζητώντας να προβεί αρμοδίως σε περαιτέρω δέουσες ενέργειες.

1.1.10. Αγορά προνομιακού καταθετικού προϊόντος από μεριδιούχους τράπεζας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε τις αναφορές καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν στην αγορά μεριδίων για τη συμμετοχή τους σε προνομιακό καταθετικό προϊόν τράπεζας, αλλά στην πορεία αντιμετώπισαν προβλήματα υγείας. Η Αρχή πέτυχε να δεσμεύσει την τράπεζα να ικανοποιήσει κατά προτεραιότητα τους αναφέροντες, όταν θα επιτραπεί από την Τράπεζα της Ελλάδας, τηρουμένων των διατάξεων της τραπεζικής νομοθεσίας, η ρευστοποίηση των μεριδίων τους.

Σε μία ειδική περίπτωση, όπου καταθέτρια ήταν εν αγνοία της και μεριδιούχος της τράπεζας, η Αρχή πέτυχε με τη διαμεσολάβησή της την υποβολή συμβιβαστικής πρότασης εκ μέρους της αναφερόμενης, βάσει της οποίας το πιστωτικό ίδρυμα ανέλαβε: (α) να αναζητήσει συνέταιρο, ο οποίος να αγοράσει τις συνεταιριστικές μερίδες της αναφέρουσας εντός ευλόγου χρόνου τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία αποδοχής της πρότασης εκ μέρους της, καταθέτοντας το τίμημα της αγοραπωλησίας ύψους 55.300 ευρώ στον λογαριασμό της, (β) να καταστήσει την αναφέρουσα επικαρπώτρια σε ακίνητο της αρεσκείας της με κάθε νόμιμο μέσο και χωρίς ανώτατο όριο στην αξία του.

1.1.11. Ελλιπής ενημέρωση συμβαλλόμενων σε ασφαλιστικό πρόγραμμα κάλυψης διαγνωστικών εξετάσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με τη μη σωστή εφαρμογή των όρων του παραρτήματος της σύμβασης ασφάλισής της, που αφορούσε στην κάλυψη διαγνωστικών εξετάσεων. Ειδικότερα, όταν η αναφέρουσα επιχείρησε να πραγματοποιήσει διαγνωστική εξέταση (μαγνητική τομογραφία) σε συμβεβλημένο με την ασφαλιστική της εταιρεία διαγνωστικό κέντρο με παραπεμπτικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ενημερώθηκε ότι είχε εξαντληθεί το ανώτατο ετήσιο όριο του ποσού των εξετάσεων που δικαιούτο να πραγματοποιήσει.

Λαμβάνοντας διευκρινιστική απάντηση, ύστερα από ερώτημά της προς την εταιρεία, διαπίστωσε ότι κάθε φορά που έκανε κάποια ιατρική εξέταση, χρησιμοποιώντας παραπεμπτικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και όχι ιδιώτη ιατρού, από το ανώτατο όριο του ποσού των διαγνωστικών εξετάσεων που κάλυπτε η ασφαλιστική της σύμβαση δεν αφαιρείτο, όπως θα ήταν αναμενόμενο, το ποσό συμμετοχής που προβλέπει ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ., αλλά μεγαλύτερο ποσό, βάσει ισχύοντος ειδικού τιμοκαταλόγου μεταξύ διαγνωστικού κέντρου και ασφαλιστικής εταιρείας, με αποτέλεσμα να εξαντλείται γρηγορότερα το καλυπτόμενο ποσό για την πραγματοποίηση των διαγνωστικών εξετάσεων.

Διερευνώντας την υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε, αφενός, την ύπαρξη ελλιπούς ενημέρωσης των συμβαλλόμενων του συγκεκριμένου ασφαλιστικού προγράμματος σχετικά με τον τρόπο χρέωσης του ανώτατου προβλεπόμενου ετήσιου ορίου διαγνωστικών εξετάσεων, αφετέρου, διατύπωσε τον προβληματισμό ως προς τη δυνατότητα του συμβεβλημένου με την ασφαλιστική εταιρεία διαγνωστικού κέντρου να χρεώνει στους καταναλωτές ποσό διαφορετικό από το προβλεπόμενο ως συμμετοχή τους από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., όταν πραγματοποιούν εξετάσεις με σχετικό παραπεμπτικό.

Με την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η ασφαλιστική εταιρεία αναγνώρισε την ανωτέρω πρακτική ως προβληματική και παραχώρησε στην καταναλώτρια το δικαίωμα πραγματοποίησης δύο (2) μαγνητικών τομογραφιών χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση και χωρίς καμία συνέπεια για το ανώτατο όριο των καλυπτόμενων, από την ασφαλιστική της σύμβαση, διαγνωστικών εξετάσεων.

Περαιτέρω, η αναφερόμενη δεσμεύτηκε να επανεξετάσει το τμήμα των όρων της σύμβασής της με το διαγνωστικό κέντρο, που αφορούσαν στις χρεώσεις των ασφαλισμένων κατά τη συνδυαστική χρήση της ιδιωτικής ασφάλισης και του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., αλλά και να παράσχει στους ασφαλισμένους καλύτερη ενημέρωση για τον τρόπο, με τον οποίο αναλώνεται το πλαφόν των καλυπτόμενων διαγνωστικών εξετάσεων.

1.1.12. Έκδοση απόφασης του Αρείου Πάγου, σε συνέχεια Σύστασης της Αρχής

Με την υπ' αριθ. 782/2015 απόφαση του Αι' Πολιτικού Τμήματος του Αρείου Πάγου κρίθηκε αμετάκλητα ένα ζήτημα, το οποίο, πριν απασχολήσει τη Δικαιοσύνη, είχε ήδη προ πολλών ετών απασχολήσει την Αρχή και αφορούσε στη μη προσήκουσα καταβολή, σε ασφαλισμένους κατά τη συνταξιοδότησή τους, της προβλεπόμενης παροχής από ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου (Deposit Administration Fund) με την ασφαλιστική εταιρεία «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ύστερα από την υποβολή σχετικών αναφορών από ασφαλισμένους (ένας από τους οποίους υπήρξε διάδικος κατά τη μεταγενέστερη ένδικη διαδικασία, στο πλαίσιο της οποίας εκδόθηκε η ως άνω απόφαση του Αρείου Πάγου), προέβη στη σύνταξη Σύστασης προς την εν λόγω ασφαλιστική εταιρεία, το πλήρες κείμενο της οποίας είναι αναρτημένο στον διαδικτυακό τόπο της Αρχής, ενώ σχετική καταχώριση υπάρχει και στην ειδική έκθεση πεπραγμένων Ιουνίου-Δεκεμβρίου 2009.

Επισημαίνεται ότι ο Άρειος Πάγος υιοθέτησε πλήρως τόσο το σκεπτικό όσο και το διατακτικό της σύστασης της Αρχής, η οποία δικαίωνε τους ασφαλισμένους, αποδομώντας με εμπεριστατωμένη αιτιολογία, ερειδόμενη στους ειδικότερους όρους της συναφθείσας σύμβασης και στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, όλα τα αντιταχθέντα επιχειρήματα και τους ισχυρισμούς της ασφαλιστικής εταιρείας. Μάλιστα, στο κείμενο της δικαστικής απόφασης γίνεται ρητή μνεία ότι για τα επίδικα ζητήματα είχαν υποβληθεί αναφορές από συνταξιούχους ασφαλισμένους προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Ενόψει της παραπάνω εξέλιξης, επιβεβαιώνεται εμπράκτως και από το Ανώτατο Ακυρωτικό Δικαστήριο της Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης η επιστημονική επάρκεια του έργου του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Το πλήρες κείμενο της ΑΠ 782/2015 απόφασης είναι δημοσιευμένο στην *Τράπεζα Νομικών Πληροφοριών Δ.Σ.Α.* (ΙΣΟΚΡΑΤΗΣ) και στην *Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου* (έτος 2016, σελ. 88).

1.1.13. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ενεργώντας σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 8 του ιδρυτικού του νόμου, προέβη σε ανακοίνωση αξιόποινης πράξης προς τον Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών, προκειμένου για τη διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης της αξιόποινης πράξης της υπεξαίρεσης ή (και) τυχόν λοιπών αξιοποιώνων πράξεων εκ μέρους μεσίτριας ασφαλίσεων.

Αφορμή στάθηκαν δύο (2) αναφορές καταναλωτριών, οι οποίες, αν και έδωσαν χρήματα στην ανωτέρω ασφαλίτρια για την έκδοση συμβολαίων ασφάλισης των αυτοκινήτων τους, εκείνη ουδέποτε προέβη στην έκδοση αυτών των συμβολαίων, παρότι στο μεταξύ τις διαβεβαίωνε συνεχώς περί του αντιθέτου, με αποτέλεσμα τα οχήματα να κυκλοφορούν ανασφάλιστα, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας περί υποχρεωτικής ασφάλισης για την υπέρ τρίτων αστική ευθύνη.

1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

1.2.1. Διαδικασία ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2015/2366 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην Εσωτερική Αγορά

Τα τελευταία χρόνια έχουν αυξηθεί οι κίνδυνοι ως προς την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών. Τούτο οφείλεται στην αυξανόμενη τεχνική πολυπλοκότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών, τον διαρκώς αυξανόμενο όγκο των ηλεκτρονικών πληρωμών παγκοσμίως και τα αναδυόμενα νέα είδη υπηρεσιών πληρωμών.

Οι ασφαλείς υπηρεσίες πληρωμών αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς των υπηρεσιών πληρωμών, αλλά και, εν γένει, για την ανάπτυξη της οικονομίας της Ένωσης, διασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές, οι προμηθευτές και οι εταιρείες απολαύουν δυνατότητας επιλογής και διαφάνειας στις υπηρεσίες πληρωμών, ώστε να αποκομίζουν στο έπακρο τα οφέλη της Ενιαίας Αγοράς.

Με τους νέους θεσπιζόμενους κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις διαφάνειας και ενημέρωσης εκ μέρους των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που συνδέονται με την παροχή και τη χρήση των υπηρεσιών πληρωμών επιχειρείται, ουσιαστικά, η επαρκής προστασία των χρηστών αυτών των υπηρεσιών έναντι των παραπάνω κινδύνων.

1.2.2. Νέο θεσμικό πλαίσιο για τα στεγαστικά δάνεια

Με τον ν. 4338/2016 (Α' 220) ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία. Οι διατάξεις του νόμου εφαρμόζονται: (α) σε συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται με υποθήκη ή προσημείωση υποθήκης επί ακινήτου που προορίζεται για κατοικία, καθώς και (β) σε συμβάσεις πίστωσης, με σκοπό την απόκτηση ή διατήρηση δικαιωμάτων κυριότητας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου.

Βασική καινοτομία του νέου νόμου είναι η θεσμοθέτηση κανόνων για την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή από τα πιστωτικά ιδρύματα και τη διαφήμιση για στεγαστικά δάνεια, καθώς και για το δικαίωμα μελέτης της σύμβασης πριν από την υπογραφή της. Συμπεριλαμβάνονται, επίσης, διατάξεις που στοχεύουν στη διασφάλιση υψηλότερου επιπέδου διαφάνειας στη σχετική αγορά και στην αποτροπή της υπερχρέωσης των καταναλωτών, όπως είναι ενδεικτικά: (α) η υποχρεωτική αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του δανειολήπτη, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, (β) η υιοθέτηση αναγνωρισμένων προτύπων για την εκτίμηση της αξίας των ακινήτων, καθώς και (γ) ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για δάνεια σε ξένο νόμισμα.

Σημαντικές, ακόμη, είναι οι διατάξεις που αφορούν στις συμβάσεις πίστωσης με κυμαινόμενο επιτόκιο, καθώς και στην πρόωρη αποπληρωμή του δανείου. Τέλος, καθιερώνεται υποχρέωση των πιστωτικών φορέων να συνεργάζονται με φορείς εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, που είναι αναγνωρισμένοι και καταχωρημένοι στο ειδικό Μητρώο της ΚΥΑ 70330/2015 και καλύπτουν διαφορές στον τομέα των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

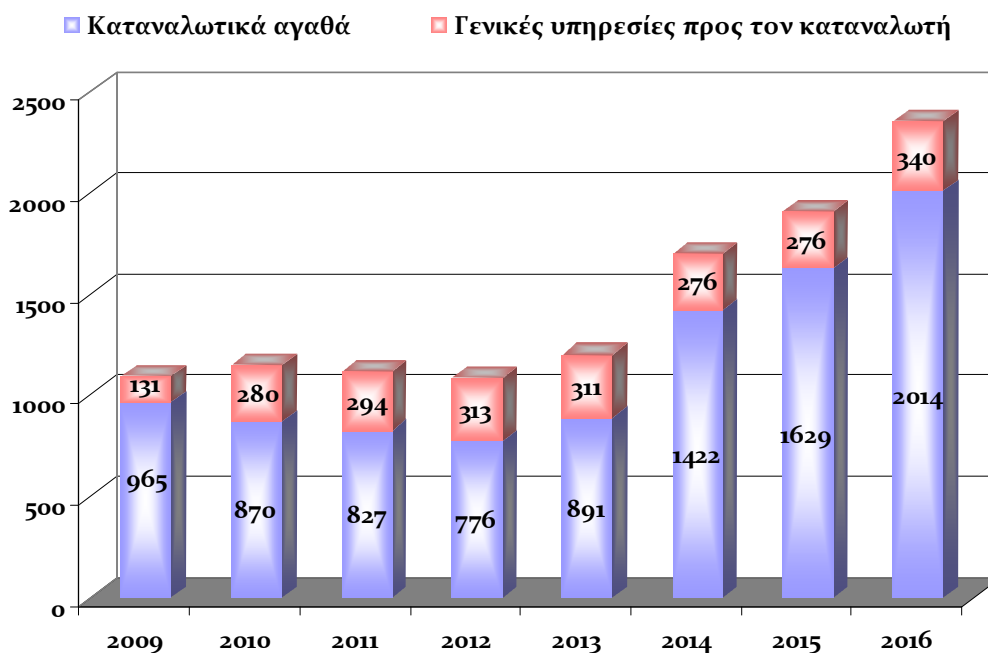


2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	11.036	24,5 %	2.545	5,7 %

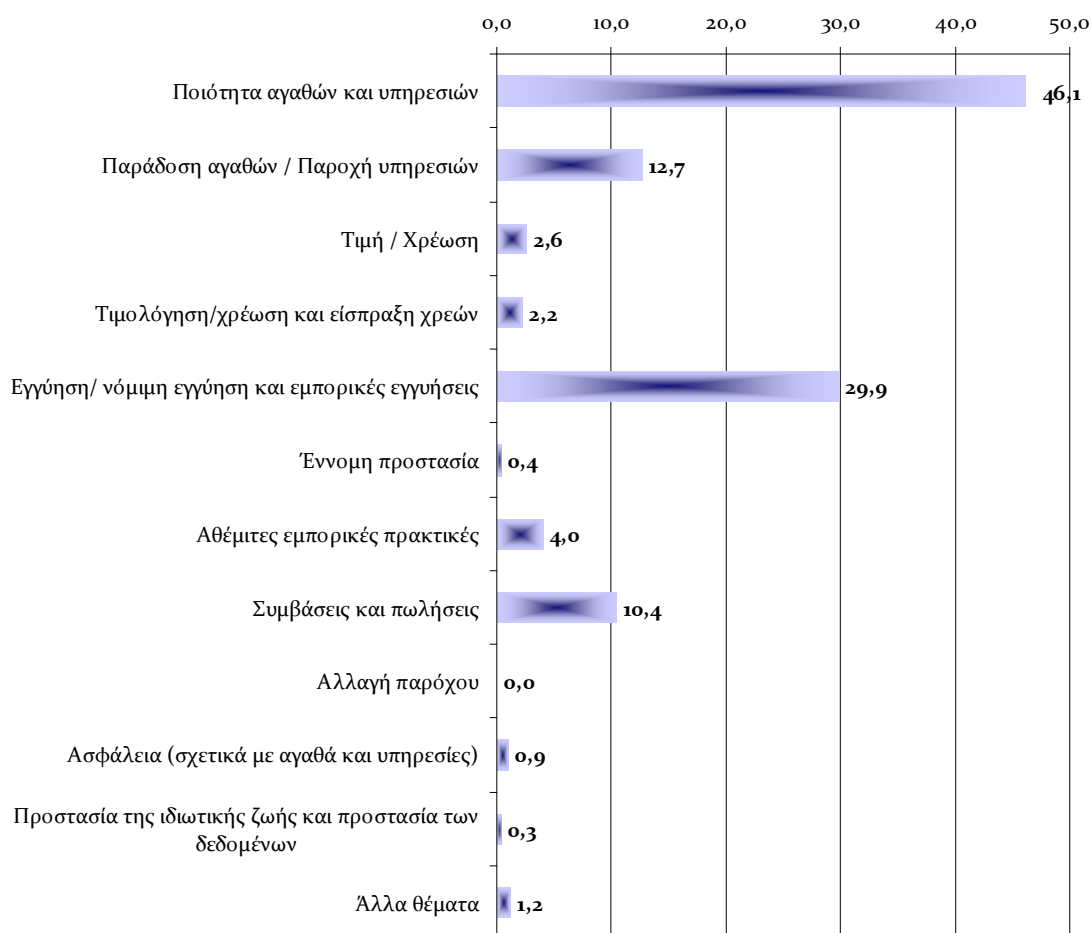
Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2016).

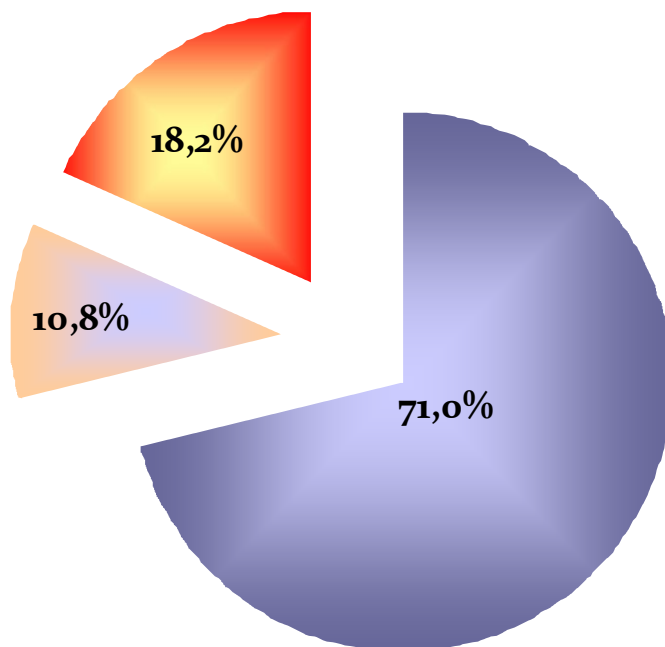
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	695	34,5 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	284	14,1 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	219	10,9 %
Επίπλωση και διακόσμηση	125	6,2 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	116	5,8 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	102	5,1 %

Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2016).



Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

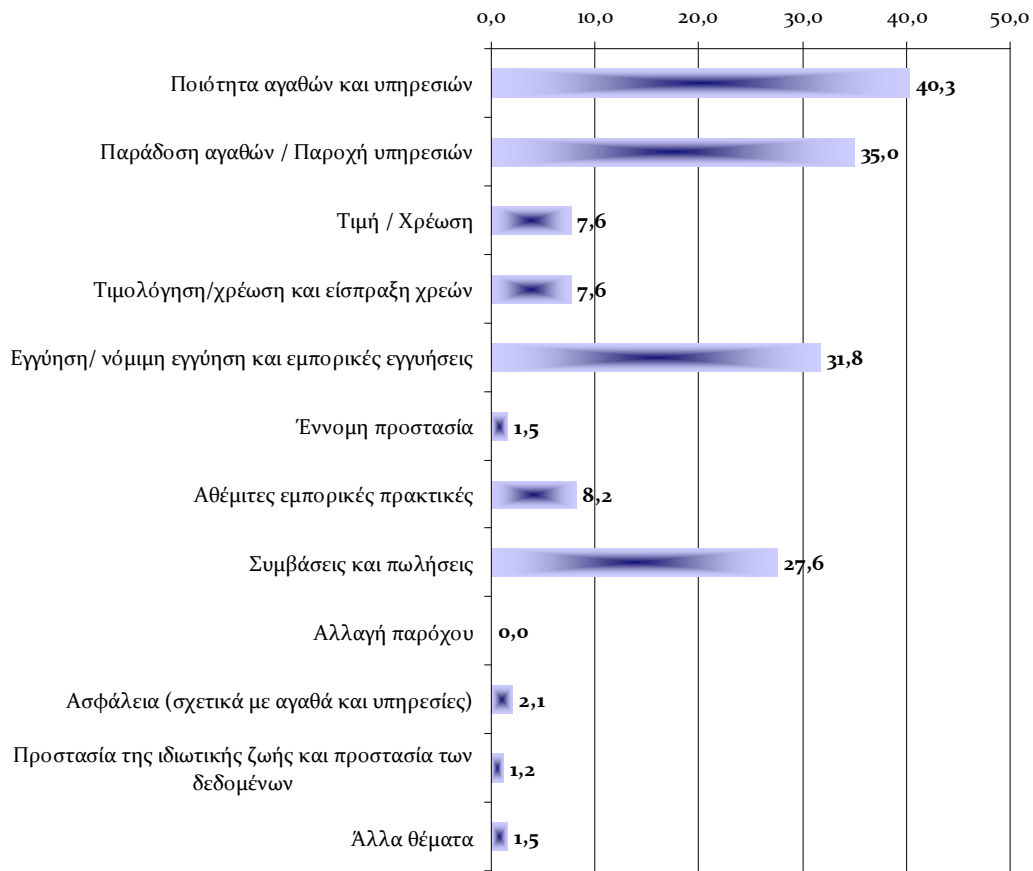
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2016).

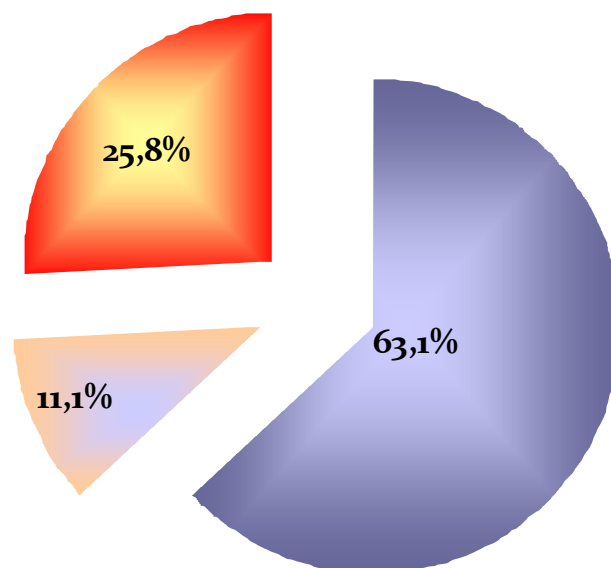
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	93	27,4 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	66	19,4 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	66	19,4 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	39	11,5 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	37	10,9 %

Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2016).

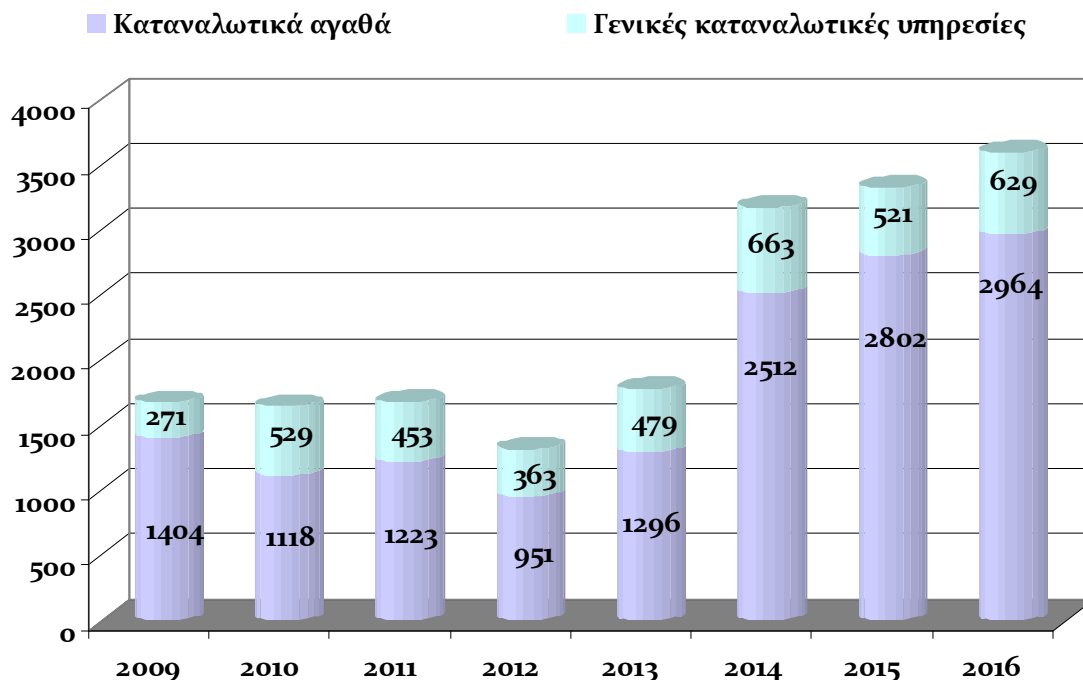


Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

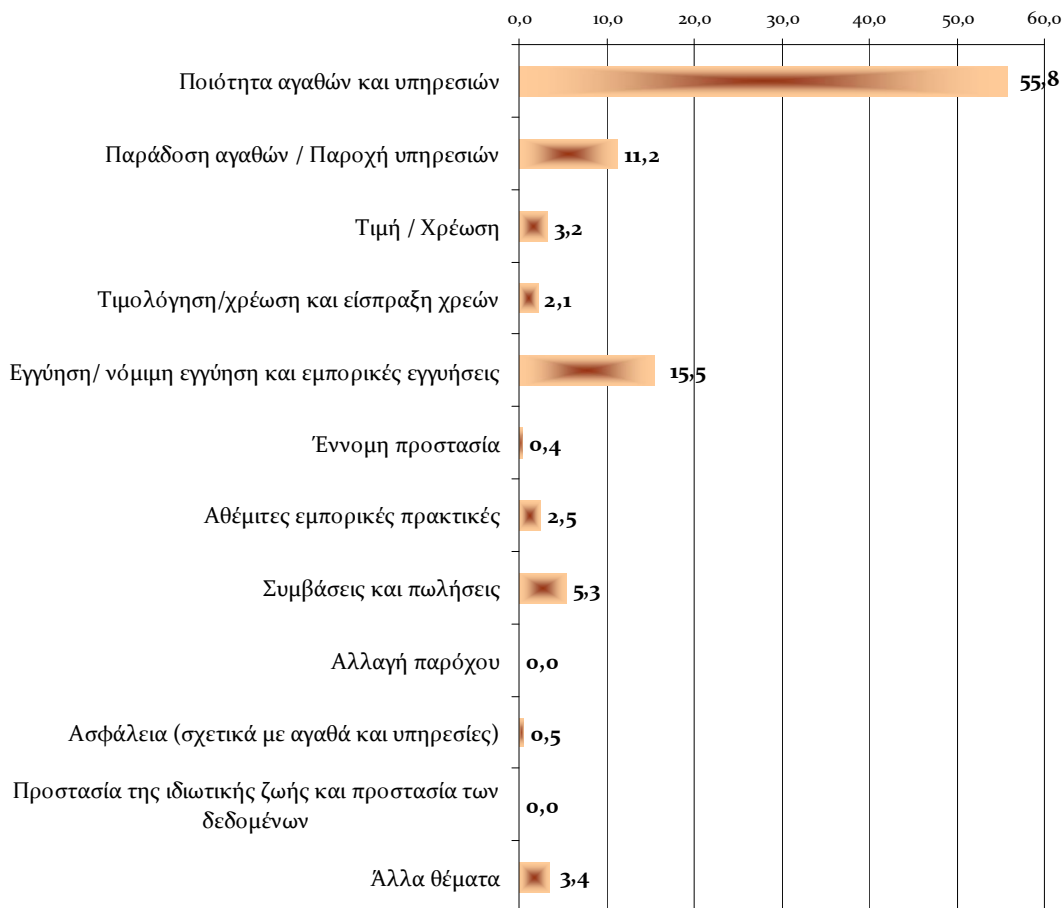
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



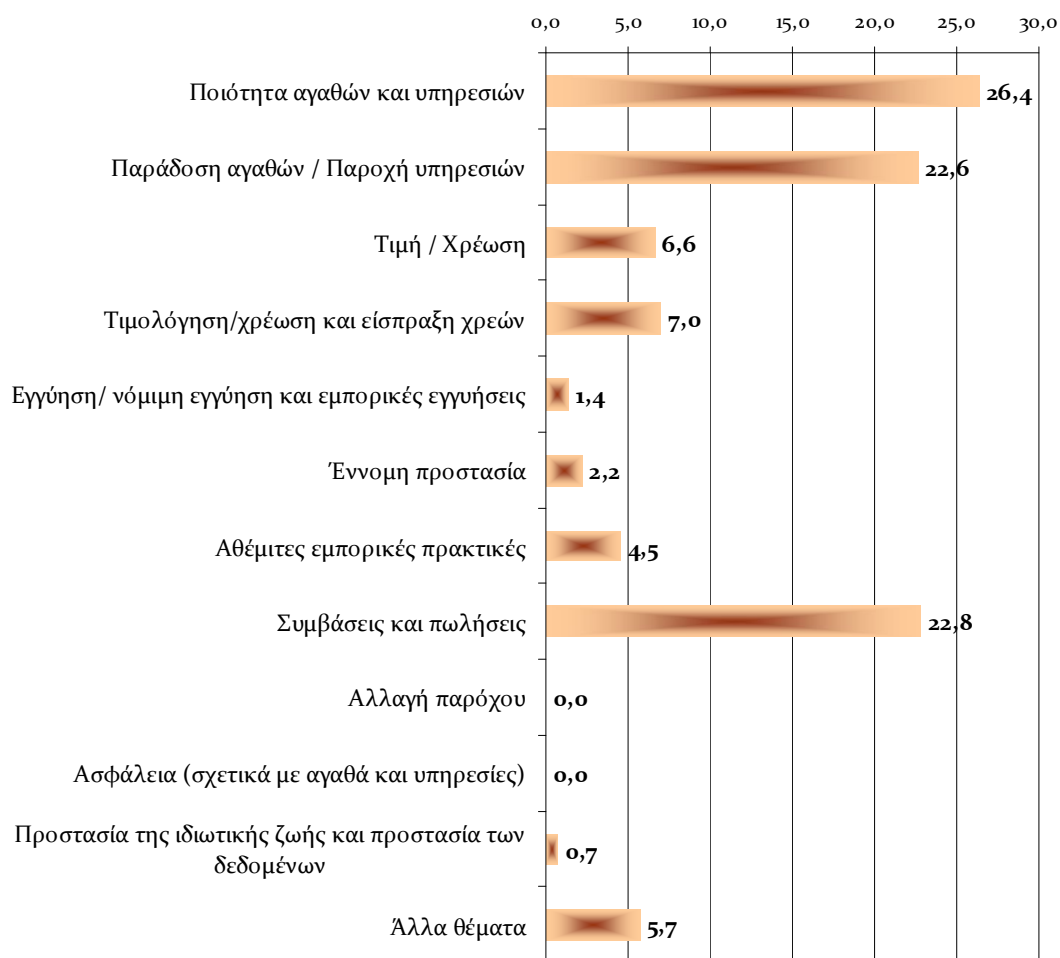
Γράφημα 54: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Γράφημα 55: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2016).



Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2016).



2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.1.1. Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με προγράμματα ανάκλησης οχημάτων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να διερευνήσει την αναφορά καταναλωτή, κατόχου μοτοσικλέτας, ο οποίος κατήγγειλε την ελληνική αντιπροσωπεία του οχήματος για την απουσία απρόκλητης, προσωπικής του ενημέρωσης σε σχέση με δύο (2) προγράμματα ανάκλησης που τον αφορούσαν, με σκοπό τη δωρεάν αποκατάσταση εργοστασιακών δυσλειτουργιών, για τα οποία (προγράμματα) ο αναφέρων μπόρεσε να ενημερωθεί μόνο ύστερα από αυτόβουλη επίσκεψή του σε εξουσιοδοτημένο επισκευαστή της αναφερόμενης.

Παρέχοντας απόψεις και εξηγήσεις επί της υπόθεσης, η αναφερόμενη ισχυρίστηκε ότι το ένα πρόγραμμα ανάκλησης δεν δημοσιοποιήθηκε στο καταναλωτικό κοινό λόγω του ότι δεν αφορούσε σε θέμα ασφάλειας, ενώ το δεύτερο πρόγραμμα δημοσιοποιήθηκε με δελτίο Τύπου. Για αμφότερα, δε, τα συγκεκριμένα προγράμματα ανακλήσεων δεν εστάλησαν από την αναφερόμενη ατομικές επιστολές στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές, προκειμένου να προσέλθουν στους κατά τόπους εξουσιοδοτημένους επισκευαστές για έλεγχο και αντικατάσταση των προβληματικών / ελαττωματικών ανταλλακτικών και εξαρτημάτων.

Στην υπό εξέταση περίπτωση και από τα διαθέσιμα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, προέκυψε ότι ο αναφέρων είχε, αποδεδειγμένα, συναλλαγή με επισκευαστή του επίσημου δικτύου της αναφερόμενης, για την οποία (συναλλαγή) εκδόθηκε νόμιμο παραστατικό που έφερε πλήρη τα στοιχεία επικοινωνίας του. Παρότι τα στοιχεία του αναφέροντα υπέστησαν τοιουτοτρόπως κατάλληλη μηχανογραφική επεξεργασία και, προφανώς, εισήχθησαν στο ως άνω πληροφοριακό σύστημα της αναφερόμενης, εντούτοις ισχυρισμός -ανεξήγητος- της τελευταίας ήταν ότι δεν τα γνώριζε, έτσι ώστε με προσωποποιημένη επιστολή να τον ενημερώσει για τις ανακλήσεις.

Πέραν αυτών, για το πρώτο -χρονικά- πρόγραμμα ανάκλησης δεν υπήρξε ούτε δελτίο Τύπου της αναφερόμενης, καθιστώντας έτσι ουσιαστικά εφικτή τη σχετική ενημέρωση τόσο του αναφέροντα όσο και των υπολοίπων θιγόμενων καταναλωτών μόνο μέσω ενδεχόμενης επίσκεψής τους σε εξουσιοδοτημένο επισκευαστή.

Ειδικότερες παρατηρήσεις της Αρχής επί της υπόθεσης ήταν:

1. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, το μέτρο της ανάκλησης αποτελεί επιστέγασμα της αξιολόγησης της επικινδυνότητας ενός προϊόντος, λαμβανομένων υπόψη σχετικών ενδείξεων που μπορεί να έχει ο παραγωγός (π.χ., μέσω της παρακολούθησης της ασφάλειας του προϊόντος στην αγορά, από δοκιμές, ποιοτικούς ελέγχους, καταγγελίες καταναλωτών ή άλλες πηγές), και, επομένως, εφαρμόζεται εξ ορισμού σε προϊόντα που είναι ή εν δυνάμει θεωρούνται επικίνδυνα. Υπό αυτή την έννοια, η ανάκληση αποτελεί έσχατη επιλογή που πρέπει κατά την κρίση τους να λαμβάνουν οι παραγωγοί ή που τους επιβάλλεται από τις αρμόδιες Αρχές, στο πλαίσιο εκπλήρωσης της γενικής υποχρέωσής τους για τη διάθεση ασφαλών προϊόντων στην αγορά.
2. Δεν φαίνεται να υφίσταται στη νομοθεσία ο διαχωρισμός που έκανε ενώπιον της Αρχής η αναφερόμενη ανάμεσα σε ανακλήσεις που αφορούν και σε ανακλήσεις που δεν αφορούν θέματα ασφάλειας και επικινδυνότητας, καθότι κάθε πραγματοποιούμενη ανάκληση, ως δράση προληπτικού ή διορθωτικού χαρακτήρα, αποτελεί a priori μέτρο προφύλαξης της ασφάλειας του καταναλωτικού κοινού από υπαρκτό ή ενδεχόμενο παράγοντα κινδύνου σε σχέση με προϊόν που, για τον λόγο αυτόν, δεν επιτρέπεται να παραμείνει στην αγορά. Σε περίπτωση, δε, που οι παραγωγοί έχουν αναλάβει ενέργειες,

προκειμένου να προληφθούν κίνδυνοι για τους καταναλωτές, ενημερώνουν σχετικώς τις αρμόδιες Αρχές.

3. Περαιτέρω, όταν ανακαλούνται προϊόντα από την αγορά, ασχέτως εάν η ανάκληση γίνεται κατόπιν εντολής των αρμόδιων κρατικών Αρχών είτε με πρωτοβουλία της κατασκευάστριας εταιρείας, κατ' εφαρμογή της αρχής της πρόληψης, ευθέως απορρέουσα υποχρέωση των παραγωγών, σύμφωνα με τον νόμο, είναι η λήψη των κατάλληλων μέτρων, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του εκάστοτε προϊόντος, με σκοπό την επαρκή και αποτελεσματική προειδοποίηση των καταναλωτών-κατόχων των υπόψη προϊόντων.
4. Από το πλήθος των δημοσιοποιημένων περιπτώσεων ανάκλησης οχημάτων που εντόπισε η Αρχή στο διαδίκτυο στο πλαίσιο της έρευνάς της για την υπόθεση, έγινε αντιληπτό ότι όταν ανακαλούνται οχήματα, ως επαρκής και αποτελεσματική προειδοποίηση των καταναλωτών, εκτός των δημόσιων ανακοινώσεων (δελτίων Τύπου), θεωρείται παγίως η αποστολή συστημένης επιστολής.

Υπό το φως των ανωτέρω, τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν από την Αρχή σε συνάντηση συμβιβασμού στα γραφεία της, όπου τελικά η αναφερόμενη δεσμεύτηκε για τη δωρεάν αποκατάσταση κάθε δυσλειτουργίας του οχήματος του αναφέροντα, περιλαμβανομένων καλόπιστα και εκείνων των δυσλειτουργιών, για τις οποίες δεν έφερε σχετική υποχρέωση αποκατάστασης, δυνάμει κάποιου προγράμματος ανάκλησης.

2.1.2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές κατά την προμήθεια μεταχειρισμένων οχημάτων

Μέσα στο 2016 η Αρχή εξακολούθησε να γίνεται δέκτης αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι, μετά την προμήθεια μεταχειρισμένων οχημάτων, διαπίστωσαν παραποίηση στον αριθμό των χιλιομέτρων, για τον οποίο είχε δεσμευτεί ο προμηθευτής είτε στο πλαίσιο προωθητικής ενέργειας είτε κατά τη μεταξύ τους σύμβαση.

Και αυτές οι υποθέσεις, όπως οι παλαιότερες το 2015, διαβιβάστηκαν τόσο στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η οποία επέβαλε πρόστιμο ύψους 15.000 ευρώ στην επιχείρηση, όσο και στην Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών για τη διερεύνηση πιθανών ποινικών ευθυνών, κατά τη διάρκεια προκαταρκτικής εξέτασης που έχει ήδη ξεκινήσει για τα θέματα αυτά.

Με αφορμή, μάλιστα, την έξαρση του φαινομένου, η Αρχή έδωσε στη δημοσιότητα σειρά συμβουλών προς τους υποψήφιους αγοραστές μεταχειρισμένων οχημάτων, ώστε να μπορούν να διαγνώσουν, κατά το δυνατόν, πρακτικές αλλοίωσης στοιχείων των οχημάτων και, ιδίως, των διανυθέντων χιλιομέτρων.

2.1.3. Παράβαση υποχρεώσεων κατά την απόσυρση αυτοκινήτων

Η Αρχή δέχθηκε σημαντικό αριθμό αναφορών σχετικά με την απόσυρση, προς καταστροφή, μεταχειρισμένων αυτοκινήτων έναντι συμφωνηθέντος ποσού. Ωστόσο, δύο από τις εταιρείες που δραστηριοποιούνταν στον τομέα αυτό αθετούσαν συστηματικά τις δεσμεύσεις που είχαν αναλάβει έναντι των καταναλωτών, ιδίως σε ό,τι αφορά την καταβολή του οφειλόμενου ποσού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, διαπιστώνοντας τον ευρύ αριθμό των σχετικών παραβάσεων, σε συνδυασμό με τη μη ανταπόκριση των εταιρειών στο κάλεσμα για τη φιλική επίλυση των διαφορών, αλλά και δεδομένης της ανάγκης προστασίας του καταναλωτικού κοινού, διαβίβασε το σύνολο των υποθέσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η οποία επέβαλε πρόστιμο ύψους 15.000 ευρώ, ενώ συνεχίζει να εξετάζει και νέες αναφορές που εξακολουθούν να υποβάλλονται.

2.1.4. Κάλυψη μηχανικής αστοχίας αυτοκινήτου εκτός εγγύησης

Καταναλωτής, κάτοχος αυτοκινήτου με άδεια πρώτης κυκλοφορίας το 2009, απευθύνθηκε, μετά τη λήξη της διετούς εργοστασιακής εγγύησης του οχήματος, στην επίσημη αντιπροσωπεία, διαμαρτυρούμενος για την αποδεδειγμένη, βάσει μετρήσεων, υψηλή και διαρκώς αυξανόμενη κατανάλωση λαδιού του κινητήρα. Η ελληνική αντιπροσωπεία αρνήθηκε την ανάληψη οιασδήποτε ευθύνης, δηλώνοντας κατηγορηματικά ότι κάθε επισκευή του οχήματος θα πρέπει να επιβαρύνει οικονομικά τον καταναλωτή.

Στο πλαίσιο διερεύνησης της υπόθεσης, ύστερα από την υποβολή σχετικής αναφοράς, η Αρχή εντόπισε δημοσιεύματα στον ηλεκτρονικό Τύπο, από τα οποία συνέλεξε πολύτιμες πληροφορίες για το υπό κρίση πρόβλημα και τον τρόπο αντιμετώπισής του σε άλλες χώρες. Επιγραμματικά, διαπιστώθηκαν τα εξής:

1. Στη Μεγάλη Βρετανία, η τοπική αντιπροσωπεία, αναγνωρίζοντας δημόσια το πρόβλημα της υψηλής κατανάλωσης λαδιού σε ορισμένο ποσοστό παλαιότερων (προ του 2012) μοντέλων, συμπεριλαμβανομένου του μοντέλου της κρινόμενης υπόθεσης, ανακοίνωσε το 2015 πρόγραμμα δωρεάν αποκατάστασης της βλάβης, με την προϋπόθεση ότι τα οχήματα είχαν συντηρηθεί σύμφωνα με τα ποιοτικά πρότυπα του κατασκευαστή.
2. Στη Γερμανία, η συγκεκριμένη αυτοκινητοβιομηχανία εμφανίστηκε, ομοίως, πρόθυμη να αντιμετωπίσει το πρόβλημα, επιδιώκοντας την καλύτερη δυνατή λύση για όλους τους θιγόμενους καταναλωτές.
3. Στην Ελβετία, ο γενικός εισαγωγέας δήλωσε ότι για την αντιμετώπιση του προβλήματος παρέχεται επέκταση εγγύησης στα πέντε (5) χρόνια ή στα 100.000 χλμ., στο πλαίσιο της οποίας επισκευάζεται ο κινητήρας των οχημάτων χωρίς χρέωση του ιδιοκτήτη, ενώ για οχήματα με ένδειξη χιλιομέτρων πέραν των 100.000, παρέχονται δωρεάν τα ανταλλακτικά και 50% έκπτωση στην εργασία.
4. Στην Αμερική, για την αντιμετώπιση παρόμοιων περιπτώσεων, η κατασκευάστρια εταιρεία, έπειτα από συμβιβασμό στο πλαίσιο συλλογικής μήνυσης, επέκτεινε την εγγύηση για τους επίμαχους κινητήρες στα οκτώ (8) χρόνια ή στα 130.000 χλμ.

Παρουσιάζοντας τα ευρήματα της έρευνάς του και προβάλλοντας επιχειρήματα με βάση τόσο την ισχύουσα νομοθεσία όσο και τα πραγματικά περιστατικά της υπό κρίση υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε πρόταση συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς στην ελληνική αντιπροσωπεία, η οποία, ανταποκρινόμενη θετικά, ανέλαβε το κόστος όλων των απαιτούμενων για την επισκευή του επίμαχου οχήματος ανταλλακτικών, επιβαρύνοντας τον καταναλωτή μόνο με το κόστος εργασίας, επί του οποίου, μάλιστα, παρείχε και έκπτωση.

2.1.5. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι, στο πλαίσιο συμβάσεων παραγγελίας τεντών για τους εξώστες των οικιών τους, κατέβαλαν μέρος του τιμήματος ως προκαταβολή, χωρίς, ωστόσο, να γίνει εκτέλεση των παραγγελιών. Κάθε, δε, προσπάθεια επικοινωνίας τους με τον υπεύθυνο της αναφερόμενης επιχείρησης απέβη άκαρπη, καθώς επιδείχθηκε από μέρους του αδιαφορία τόσο ως προς την εκτέλεση των παραγγελιών όσο και ως προς το ενδεχόμενο επιστροφής των προκαταβληθέντων χρημάτων στους καταναλωτές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας ότι ο υπεύθυνος της αναφερόμενης ιδιοποιήθηκε τα εισπραχθέντα ποσά παρανόμως και με πρόθεση, λαμβάνοντας, επιπροσθέτως, υπόψη την πιθανότητα ύπαρξης και άλλων παθόντων καταναλωτών, που απλώς έτυχε να μην έχουν προσφύγει στην Αρχή, προέβη σε Μηνυτήρια Αναφορά προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας

Πλημμελειοδικών Αθηνών, με το ερώτημα της διερεύνησης ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Σε άλλη περίπτωση, η Αρχή έγινε αποδέκτης τεσσάρων (4) αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι ισχυρίστηκαν παραπλάνηση από εκδοτική επιχείρηση. Συγκεκριμένα, παρότι οι αναφέροντες είχαν καταβάλει τα ποσά των συνδρομών τους για συγκεκριμένο μηνιαίο περιοδικό με τραπεζικό έμβασμα ή με χρέωση των πιστωτικών τους καρτών, εντούτοις ουδέποτε τους παραδόθηκαν τα αντίστοιχα τεύχη, ενώ την ίδια στιγμή ήταν αδύνατη η επικοινωνία τους με την εταιρεία για την επιστροφή των καταβληθέντων ποσών.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο αριθμός των θιγόμενων καταναλωτών από την ανωτέρω πρακτική της εταιρείας ήταν, ενδεχομένως, πολύ μεγαλύτερος του αριθμού των καταναλωτών που προσέφυγαν στην Αρχή, δεδομένου ότι επρόκειτο για ιδιαίτερος γνωστό και με πλατιά απήχηση στο κοινό περιοδικό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών, προκειμένου να διερευνηθεί η ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων.

Επιπλέον, οι σχετικές υποθέσεις απεστάλησαν και στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, δεδομένου ότι η Αρχή εξακολούθησε για μεγάλο χρονικό διάστημα να δέχεται συναφείς τηλεφωνικές αναφορές.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αναφορές από καταναλωτές κατά επιχείρησης που παρουσιαζόταν ως γυμναστήριο-πολυδύναμο κέντρο. Σύμφωνα με αυτές τις αναφορές, οι καταναλωτές είχαν πληρώσει για συγκεκριμένες υπηρεσίες και προγράμματα, αλλά στη συνέχεια διαπίστωσαν ότι ο χώρος της αναφερόμενης επιχείρησης διέθετε ελάχιστα όργανα, οι γυμναστές εμφανίζονταν για λίγο, ενώ δεν υπήρχαν ούτε υπάλληλοι γραμματείας για να τους εξυπηρετήσουν. Το αποτέλεσμα ήταν να μην μπορούν να γυμναστούν ή να γυμνάζονται χωρίς επίβλεψη εξειδικευμένου προσωπικού. Όσοι, δε, εκ των καταναλωτών κατήγγειλαν τις συμβάσεις τους, δεν έλαβαν ποτέ πίσω τα χρήματά τους.

Η Αρχή διενήργησε έρευνα, από την οποία προέκυψε ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση είχε υποβάλει αίτηση το 2013 για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδιωτικού γυμναστηρίου, η οποία απορρίφθηκε. Από την έρευνα προέκυψε, επίσης, ότι η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν διέθετε ούτε άδεια λειτουργίας πολυδύναμης μονάδας αδυνατίσματος-εργαστηρίου αισθητικής. Η επιχείρηση εισέπραττε προκαταβολικά χρήματα για την παροχή υπηρεσιών γυμναστικής, ενώ γνώριζε ότι δεν υφίσταται νόμιμη άδεια λειτουργίας, παριστάνοντας ότι λειτουργεί νομίμως. Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τα στοιχεία της έρευνάς του στην Εισαγγελία Πλημμελειοδικών Αθηνών, προκειμένου να ενεργήσει τα δέοντα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

2.1.6. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας διοργάνωσης κοινωνικών εκδηλώσεων, στην οποία είχε αναθέσει τη διοργάνωση βάπτισης αντί του ποσού των 2.000 ευρώ, πλέον Φ.Π.Α. Στην πορεία των διαπραγματεύσεων, ο αναφέρων συνειδητοποίησε ότι το κόστος της οργάνωσης της τελετής θα ανέβαινε σημαντικά, υπερβαίνοντας κατά πολύ τα αρχικώς συμφωνηθέντα, και αποφάσισε να διακόψει τη συνεργασία. Στο σημείο εκείνο, ενημερώθηκε ότι η προκαταβολή του δεν επιστρέφεται, δεδομένου ότι η εταιρεία είχε δεσμεύσει τη συγκεκριμένη ημερομηνία, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να αναλάβει άλλη εκδήλωση και να υφίσταται ζημία.

Η Αρχή, κατά τη διερεύνηση της διαφοράς, έλαβε υπόψη τις διατάξεις που ισχύουν για τη σύμβαση έργου, για την ευθύνη κατά τις διαπραγματεύσεις και για τις πληροφορίες που οφείλει να παρέχει ο προμηθευτής στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Στο πλαίσιο αυτό, κρίθηκε ότι η εταιρεία είχε παραλείψει να θέσει ουσιώδεις πληροφορίες στη διάθεση του αναφέροντα, ώστε να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και έτσι κλήθηκε από την Αρχή να επιστρέψει στον καταναλωτή μέρος της προκαταβολής του.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας κατά εταιρείας μεταφορών, από την οποία ζήτησε και έλαβε τηλεφωνικά προσφορά για τη συσκευασία και τη μεταφορά της οικοσκευής της από Θεσσαλονίκη προς Αθήνα. Στο πλαίσιο αυτό, περιέγραψε συνοπτικά τα προς μεταφορά αντικείμενα και το σχετικό κόστος προσδιορίστηκε περίπου στα 600 ευρώ.

Την ημέρα της μετακόμισης και μετά την ολοκλήρωση της συσκευασίας και φόρτωσης των αντικειμένων της από το συνεργείο της εταιρείας, η καταναλώτρια ενημερώθηκε ότι το τελικό μεταφορικό κόστος, με βάση τον συνολικό διαπιστωμένο όγκο της οικοσκευής της, ανέρχεται στο ποσό των 1.275 ευρώ, χωρίς Φ.Π.Α. Αναζητώντας εξήγηση για το υψηλότερο κόστος, η καταναλώτρια ενημερώθηκε από την εταιρεία ότι κάτι τέτοιο οφείλεται στην ανακριβή περιγραφή που η ίδια παρείχε για την οικοσκευή της, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν είχε προηγηθεί σχετική αυτοπρόσωπη εκτίμηση από υπάλληλο της εταιρείας, όπως θα έπρεπε.

Η καταναλώτρια ζήτησε μία καλύτερη προσφορά και η εταιρεία της πρότεινε είτε μείωση του ποσού σε 1.200 ευρώ με Φ.Π.Α. είτε την εξόφληση μόνο της δαπάνης για τη συσκευασία της οικοσκευής και τη φύλαξή της σε αποθήκη, μέχρι να την παραλάβει άλλος μεταφορέας της επιλογής της. Η καταναλώτρια δέχτηκε, λόγω πειστικής ανάγκης, τη μεταφορά με τη μειωμένη τιμή, αλλά στη συνέχεια αιτήθηκε από την εταιρεία την επιστροφή της χρηματικής διαφοράς που προέκυπτε εν συγκρίσει με την αρχική προσφορά των 600 ευρώ, κάτι, όμως, που η εταιρεία αρνήθηκε να ικανοποιήσει.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας, η καταναλώτρια δεν δέχτηκε τη μετάβαση εκτιμητή στην οικεία της για τον ακριβή προσδιορισμό του όγκου της οικοσκευής και, την ίδια στιγμή, από την περιγραφή που η ίδια παρείχε τηλεφωνικά είχαν παραλειφθεί αντικείμενα, τα οποία αύξησαν σημαντικά τον όγκο της οικοσκευής, δεδομένου ότι για κάποια από αυτά απαιτήθηκε μεγαλύτερη ποσότητα υλικών συσκευασίας για την ασφαλή μεταφορά τους. Η καταναλώτρια, αντίθετα, υποστήριξε ότι ο πραγματικός λόγος για την αύξηση του όγκου της οικοσκευής ήταν η ιδιαίτερος αραιή συσκευασία των αντικειμένων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη την ευθύνη τόσο της εταιρείας, η οποία δέχτηκε να αναλάβει τη μεταφορά, χωρίς να έχει προηγηθεί εκτίμηση του όγκου της οικοσκευής από υπάλληλό της, όσο και της καταναλώτριας, η οποία παρέλειψε να κάνει ακριβή περιγραφή των αντικειμένων της οικοσκευής της, πρότεινε όπως η αναφερόμενη εταιρεία προβεί σε επιστροφή του 50% του διεκδικούμενου από την καταναλώτρια ποσού.

2.1.7. Αντικατάσταση προϊόντος

Καταναλώτρια αγόρασε ακουστικό βαρηκοΐας από εξειδικευμένο κατάστημα ιατρικών μηχανημάτων, καταβάλλοντας τίμημα 1.200 ευρώ. Δύο χρόνια μετά, το ακουστικό άρχισε να παρουσιάζει τεχνικά προβλήματα και η καταναλώτρια απευθύνθηκε στο κατάστημα, ζητώντας αντικατάσταση. Ο προμηθευτής ανταποκρίθηκε στο αίτημα, δίνοντας, όμως, ένα παλαιότερο - και κατά συνέπεια φθηνότερο- μοντέλο, που εμφάνιζε πάλι προβλήματα.

Η καταναλώτρια, ταλαιπωρημένη και με προβλήματα βοής στο αυτί, ζάλης και μόνιμο πονοκέφαλο, απευθύνθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, μετά την άμεση (αυθημερόν) διαμεσολάβηση του οποίου, ο προμηθευτής παρέδωσε ένα νέο, πλήρως λειτουργικό προϊόν, που ανταποκρινόταν στις ανάγκες της αναφέρουσας.

2.1.8. Συναλλαγή χωρίς δικαιοπρακτική ικανότητα

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφοράς από κηδεμόνα ανήλικου παιδιού, το οποίο προέβη, εν αγνοία των γονιών του και χωρίς να συνοδεύεται από κάποιον ενήλικο, σε συναλλαγή με κατάστημα πώλησης προϊόντων τεχνολογίας αιχμής, ποσού ύψους 650 ευρώ, για την αγορά κινητού τηλεφώνου. Οι γονείς απευθύνθηκαν στο κατάστημα αγοράς και ζήτησαν την ακύρωση της συναλλαγής, κάτι που δεν έγινε δεκτό.

Κατόπιν παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος επικαλέστηκε τις διατάξεις περί ικανότητας για δικαιοπραξία και, συγκεκριμένα, τις διατάξεις που αφορούν τους περιορισμένα ικανούς για δικαιοπραξία, η εταιρεία δέχτηκε την άσκηση υπαναχώρησης από την επίμαχη σύμβαση πώλησης.

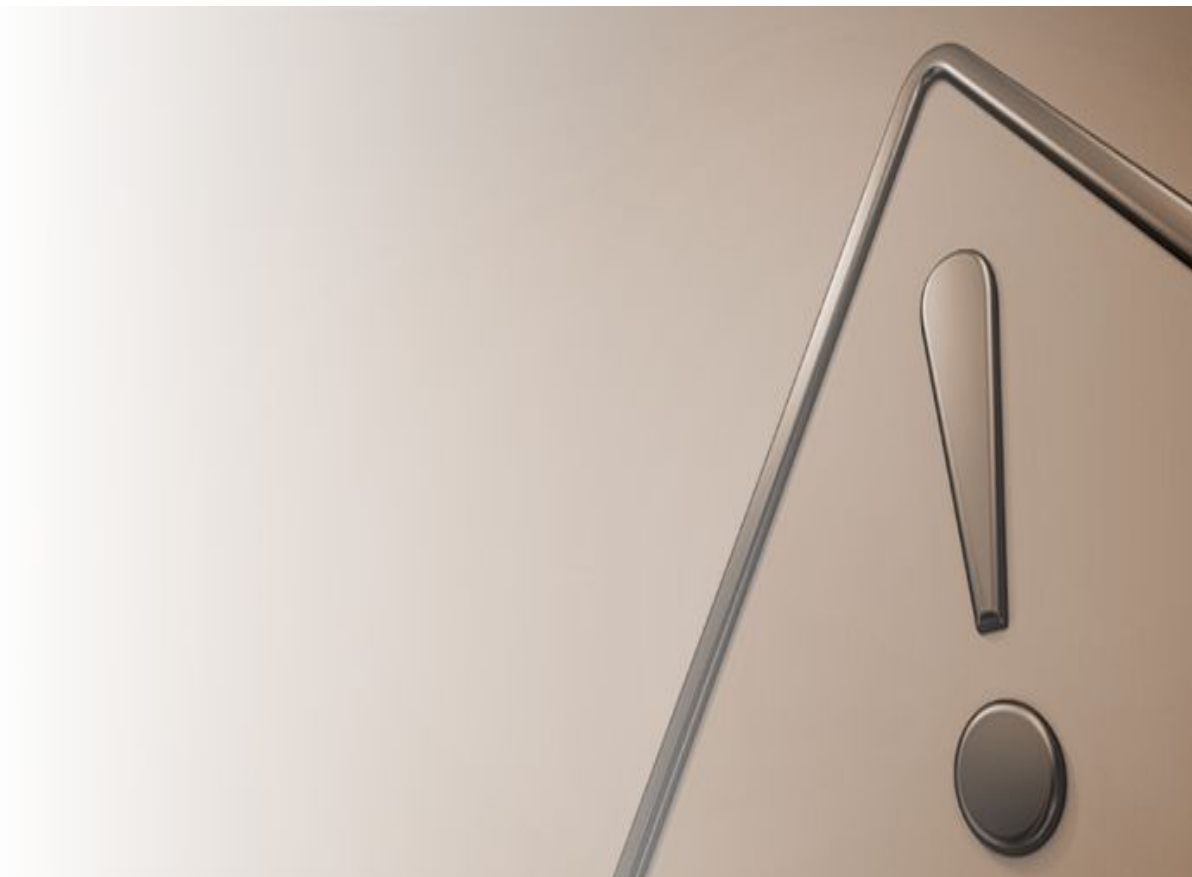
2.1.9. Πρόκληση ζημίας λόγω παραβίασης κανόνων ασφάλειας προϊόντων

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφοράς καταναλώτριας, η οποία αγόρασε από ζαχαροπλαστείο γλυκά. Κατά την κατανάλωση ενός από αυτά, τραυμάτισε τη γλώσσα της από θραύσμα γυαλιού μεγέθους ενός εκατοστού. Το γυαλί δεν προερχόταν από το γυάλινο ποτήρι του γλυκού, καθώς αυτό δεν ήταν σπασμένο, αλλά πιθανότατα από τον χώρο του παρασκευαστηρίου.

Η καταγγέλλουσα μετέβη σε νοσοκομείο, προκειμένου να εξεταστεί από γιατρό, αφού το γεγονός τής προκάλεσε ιδιαίτερη ανησυχία για την υγεία της, καθώς και φόβο ότι πιθανώς να είχε καταπιεί κάποιο θραύσμα.

Η εταιρεία δέχτηκε, κατόπιν της διαμεσολάβησης της Αρχής, να αποζημιώσει την αναφέρουσα με το ποσό των 1.000 ευρώ για την αποκατάσταση της ζημίας της.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφοράς σχετικά με μη ασφαλές τρόφιμο εντός του επιτρεπόμενου χρόνου κατανάλωσής του, ήτοι πριν από την ημερομηνία λήξης του. Επρόκειτο, ειδικότερα, για δημητριακά, τα οποία, σύμφωνα με τον καταναλωτή, είχαν αλλοιωθεί από έντομα. Το εν λόγω προϊόν ελέγχθηκε από την εταιρεία παραγωγής, η οποία, παρά τις ενστάσεις της για ενδεχόμενη μη σωστή συντήρηση του προϊόντος, αποζημίωσε τον αναφέροντα με μία νέα όμοια συσκευασία δημητριακών, καθώς και με άλλα είδη τροφίμων.

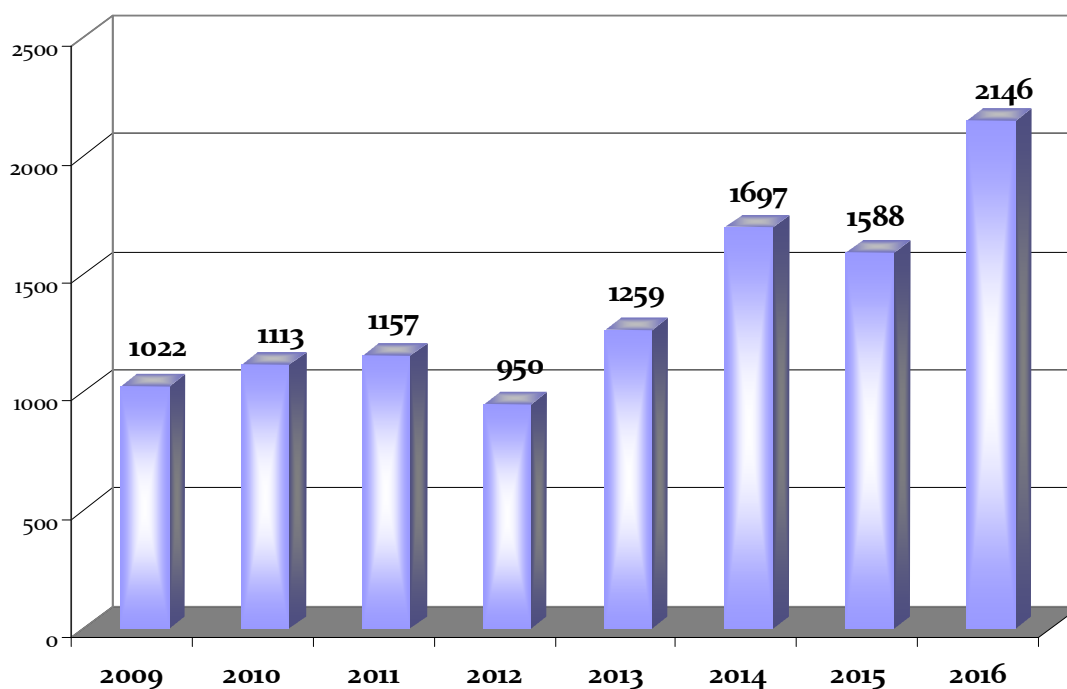


3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

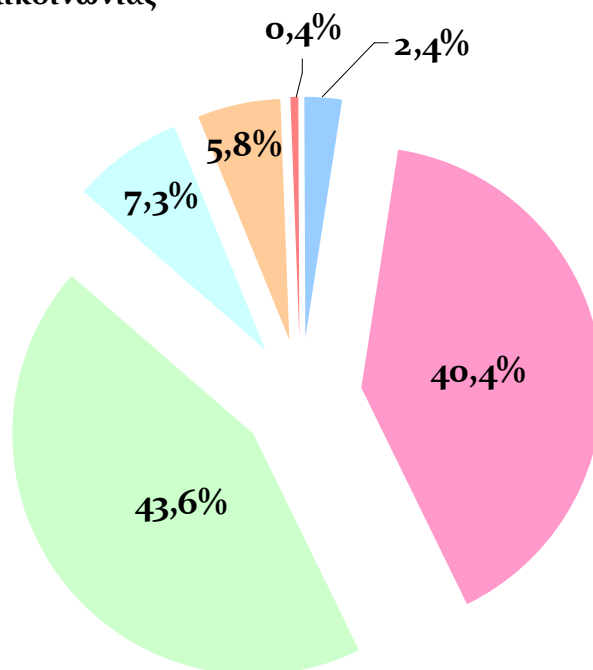
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	13.548	30,1 %

Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

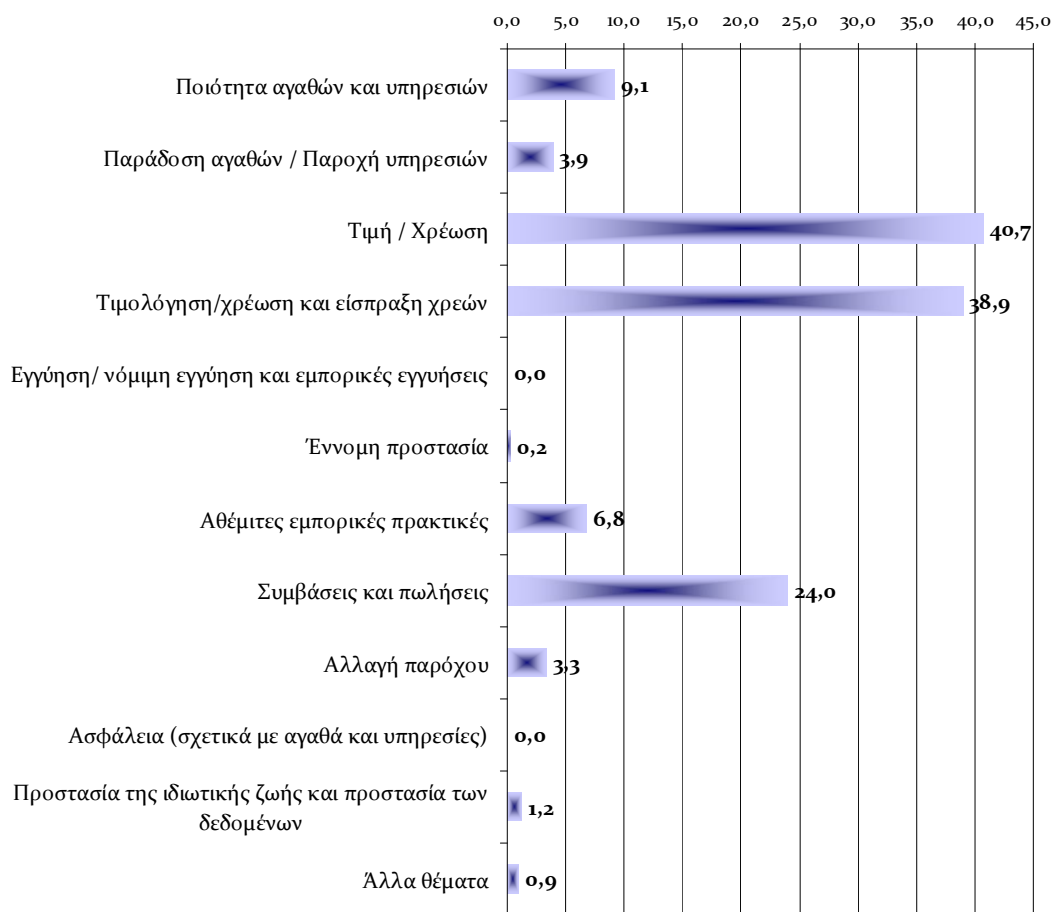


Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

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

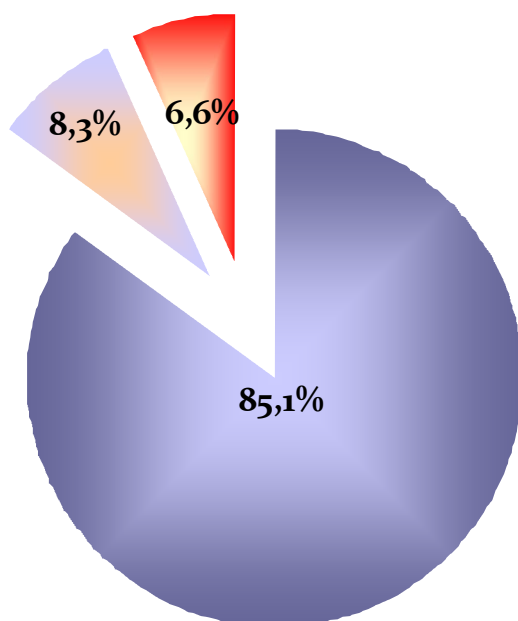


Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2016).

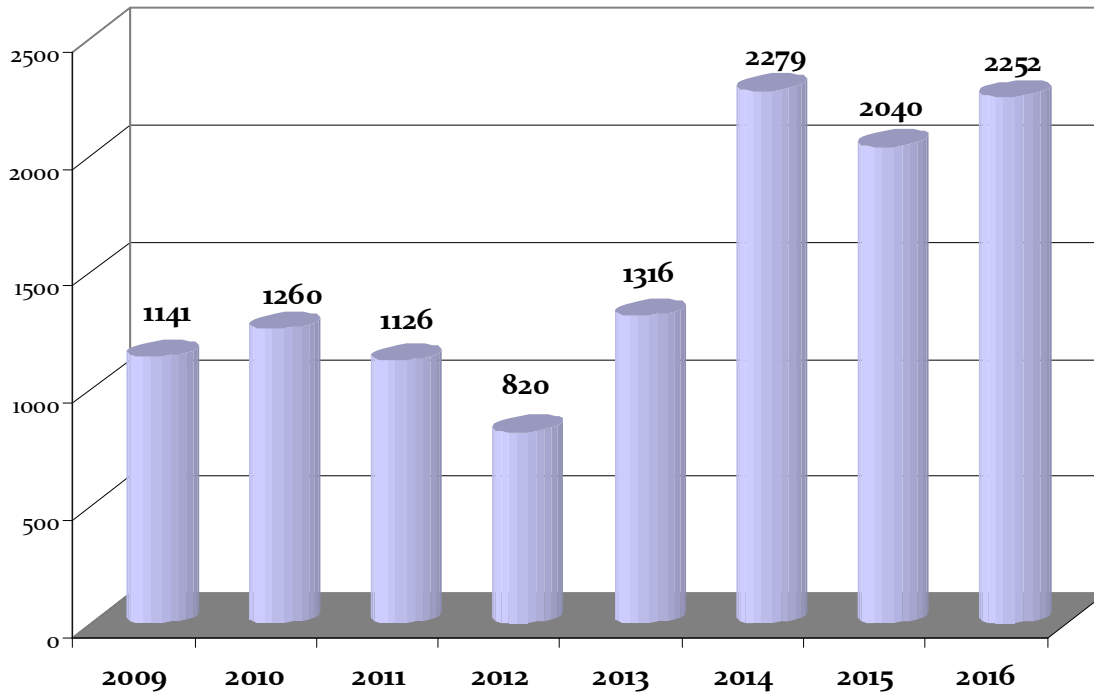


Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

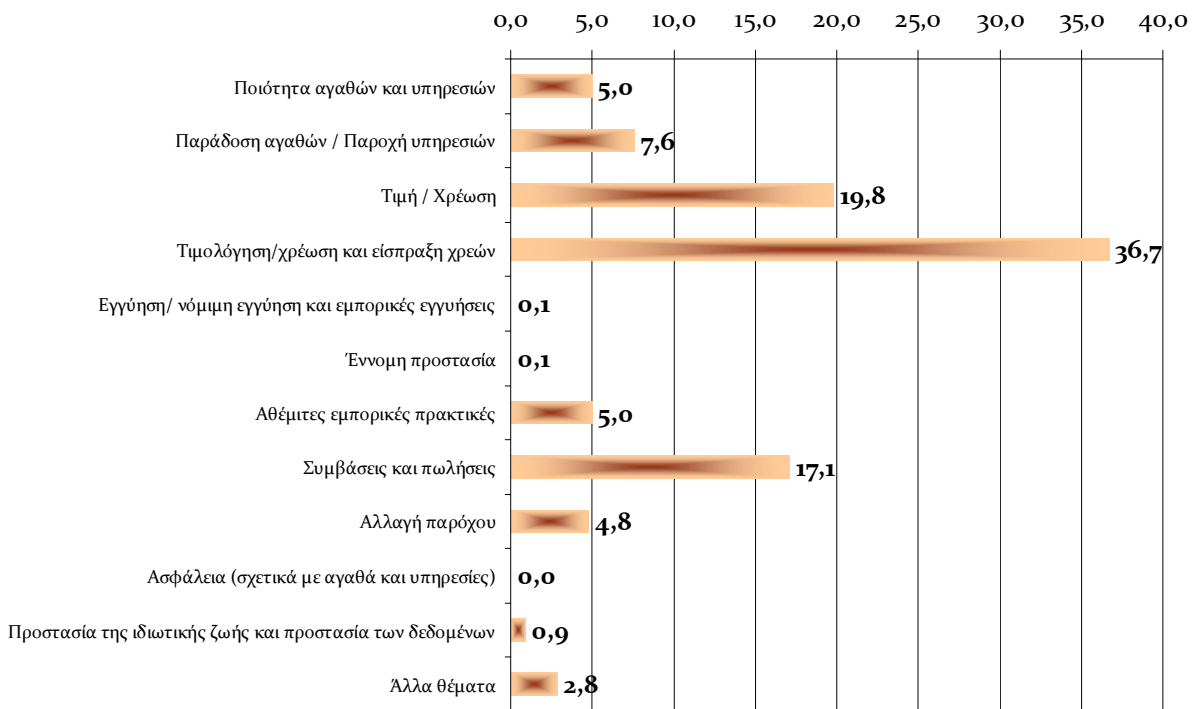
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.



Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2016).



3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Μία νέα πρακτική σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών απασχόλησε την Αρχή εντός του 2016. Σύμφωνα με την εν λόγω πρακτική, ο πάροχος περιελάμβανε στην προς σύναψη σύμβαση όρο περί παραίτησης του καταναλωτή από το δικαίωμα της υπαναχώρησης, μόλις η σύνδεσή του ενεργοποιηθεί στο δίκτυο του. Με τον ίδιο όρο, ο καταναλωτής συναινούσε σε μία τέτοια ενεργοποίηση.

Σημειώνεται ότι η συναίνεση στην ενεργοποίηση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας για την άσκηση υπαναχώρησης (14 ημερολογιακές ημέρες) και στην απώλεια του σχετικού δικαιώματος λάμβανε χώρα με την υπογραφή της σύμβασης προσχώρησης, χωρίς να παρέχεται η δυνατότητα στον δεσμευόμενο συνδρομητή για τη μη αποδοχή του συγκεκριμένου όρου. Μάλιστα, το πολυσέλιδο συμβατικό κείμενο ο καταναλωτής το έβλεπε για πρώτη φορά τη στιγμή της υπογραφής, χωρίς δυνατότητα προσεκτικής του ανάγνωσης, αφού η παράδοσή του γινόταν από ταχυμεταφορέα, ο οποίος θα έπρεπε να επιστρέψει υπογεγραμμένο από τον καταναλωτή το ένα από τα δύο πρωτότυπα στην εταιρεία.

Στην εν λόγω πρακτική, που εμφανίζει έντονα στοιχεία καταχρηστικότητας, δεδομένου ότι οδηγεί τους καταναλωτές σε παραίτηση από δικαίωμα που, από άποψης ενωσιακού, αλλά και εθνικού δικαίου, βρίσκεται στον πυρήνα της προστασίας τους, οι εταιρείες θέτουν συχνά και θέματα φορητότητας, όταν η κατά τα ανωτέρω υπαναχώρηση συμπίπτει με ακύρωση αιτήματος φορητότητας.

Στο πλαίσιο του έντονου ανταγωνισμού μεταξύ τους για την προσέλκυση (*fishing*) ή διατήρηση συνδρομητών, οι πάροχοι προβαίνουν σε πολύ ανταγωνιστικές οικονομικές προσφορές. Έτσι, είναι συχνό το φαινόμενο μόλις ο πάροχος-δότης λάβει το αίτημα φορητότητας του συνδρομητή του (που έχει συνάψει εξ αποστάσεως σύμβαση με τον πάροχο-δέκτη) να τον καλεί, προκειμένου να του υποβάλει προσφορά σε πιο συμφέρουσα τιμή σε σύγκριση με αυτή του παρόχου-δέκτη. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής δεχτεί να παραμείνει στο δίκτυο του παρόχου-δότη, υποβάλλεται αίτημα ακύρωσης φορητότητας (*αντίστροφη φορητότητα*). Εάν η σύμβαση έχει συναφθεί εξ αποστάσεως και δεν έχει παρέλθει η νόμιμη προθεσμία της υπαναχώρησης, ο καταναλωτής δικαιούται αζήμια και αναίτια να υπαναχωρήσει από αυτή. Παρομοίως, η αίτηση ακύρωσης φορητότητας συνιστά, ταυτόχρονα, αίτηση υπαναχώρησης, επιφέροντας τις ίδιες έννομες συνέπειες, όταν ασκείται εμπρόθεσμα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέτασε περιπτώσεις, στις οποίες οι πάροχοι επικαλέστηκαν διάταξη του Κανονισμού Φορητότητας περί άσκησης του δικαιώματος ακύρωσης αίτησης φορητότητας το αργότερο τρεις (3) ημέρες πριν από την ημερομηνία αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή της κατασκευής νέου βρόχου, προκειμένου να θεωρήσουν εκπρόθεσμα αιτήματα υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συναφθείσες συμβάσεις, στις οποίες οι καταναλωτές είχαν ρητά συναινέσει στην ενεργοποίηση της σύνδεσης πριν από την πάροδο των 14 ημερών, και, κατά συνέπεια, να τους επιβαρύνουν με τέλη πρόωρης καταγγελίας των συμβάσεων.

Ωστόσο, πρόκειται για καταχρηστική και νομικά εσφαλμένη πρακτική των εταιρειών, αφού πρόκειται για δύο διαφορετικά δικαιώματα των καταναλωτών, που θεμελιώνονται σε διαφορετικές νομικές βάσεις (ν. 2251/1994 και Κανονισμό Φορητότητας¹⁶, αντίστοιχα), ανταποκρίνονται σε διαφορετικές στοχεύσεις του κανονιστικού νομοθέτη και είναι, μεν, πιθανό

¹⁶ Απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 696/115 (Β' 1873/2013), όπως ισχύει.

να συνυπάρχουν για ορισμένη χρονική περίοδο, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις θεμελίωσής τους, αλλά σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να συγχέονται ούτε, βέβαια, να θεωρείται ότι η μη άσκηση ή η εκπρόθεσμη άσκηση του ενός μπορεί να εκληφθεί ως αναίρεση της δυνατότητας άσκησης του άλλου, εάν οι νόμιμες προϋποθέσεις άσκησης του τελευταίου εξακολουθούν να συντρέχουν.

Σε σχετική Σύσταση που εξέδωσε η Αρχή και έγινε αποδεκτή, υπογραμμίστηκε η ανάγκη για την απάλειψη, από τα κείμενα των συμβάσεων, όρων που έχουν ως αποτέλεσμα την απόσβεση του δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών. Συστήθηκε, επίσης, στους παρόχους να προβαίνουν σε άμεση αποχρέωση των ποσών που βαρύνουν τους καταναλωτές, ως επακόλουθο της υποτιθέμενης πρόωρης καταγγελίας των συμβάσεων, ενώ στην πραγματικότητα πρόκειται για εμπρόθεσμη υπαναχώρηση από αυτές.

3.1.2. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τις χρεώσεις περιαγωγής (roaming)

Από τις 15 Ιουνίου 2017 καταργούνται όλα τα τέλη περιαγωγής για κλήσεις, αποστολή μηνυμάτων κειμένου, μηνυμάτων MMS και χρήση διαδικτύου μέσω κινητού τηλεφώνου (*mobile internet*) στο εξωτερικό, εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ από τις 30 Απριλίου 2016 έως τις 14 Ιουνίου 2017 θα ισχύουν μειωμένες χρεώσεις, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2120/2015. Με αυτόν τον τρόπο, η Ευρωπαϊκή Ένωση θέτει ένα τέλος στις υπέρογκες χρεώσεις περιαγωγής, υπό τον όρο της λελογισμένης χρήσης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε δελτίο Τύπου, εφιστώντας την προσοχή των καταναλωτών απέναντι σε παραπλανητικές προωθητικές ενέργειες ορισμένων παρόχων, οι οποίοι εμφάνιζαν τη συμμόρφωση προς το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο ως πρόσθετη παροχή, με σκοπό την προσέλκυση συνδρομητών σε προγράμματα με υπερμονοετή συμβατική δέσμευση.

3.1.3. Επίλυση υποθέσεων, σχετικών με φορητότητα

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν αρκετές αναφορές καταναλωτών σχετικά με εις βάρος τους χρεώσεις, που προέκυψαν από υποτιθέμενα εκπρόθεσμα αιτήματα ακύρωσης αιτήσεων φορητότητας σε περιπτώσεις που ήταν αναγκαία η αποδεσμοποίηση του τοπικού βρόχου ή η κατασκευή νέου βρόχου.

Κατά τους ισχυρισμούς των καταναλωτών, τα σχετικά αιτήματα είχαν υποβληθεί εμπρόθεσμα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, δηλαδή τουλάχιστον τρεις (3) ημέρες πριν από την ημερομηνία υλοποίησης της φορητότητας. Ωστόσο, οι πάροχοι θεώρησαν εκπρόθεσμα τα αιτήματα αυτά, επικαλούμενοι τις διαδικασίες του κειμένου της «Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ», είτε διότι οι υπολειπόμενες (μέχρι την υλοποίηση της φορητότητας) ημέρες ήταν λιγότερες από 3 εργάσιμες είτε διότι η ώρα της εργασίας τρίτης (πριν από την υλοποίηση της φορητότητας) ημέρας δεν ήταν εργάσιμη (στο κείμενο της «Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ» ως εργάσιμες ώρες ορίζονται οι ώρες από 7:30 έως 15:00).

Σαν αποτέλεσμα, υπήρξε επιβάρυνση των καταναλωτών με ποσά που θα χρεώνονταν, εάν είχαν προβεί σε πρόωρη καταγγελία των συμβάσεων.

Το επαχθές της χρέωσης προκύπτει από το γεγονός ότι ο Κανονισμός Φορητότητας, στον οποίο αναφέρονται οι τρεις (3) ημέρες, χωρίς να προσδιορίζονται ως εργάσιμες (και, άρα, μπορούν να εννοηθούν μόνο ως ημερολογιακές), δεν παραπέμπει περαιτέρω σε άλλο κείμενο ή διάταξη, ώστε ο καλόπιστος καταναλωτής να είναι σε θέση να γνωρίζει ενδεχόμενους χρονικούς περιορισμούς που υφίστανται.

Στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού της ρόλου, η Αρχή πέτυχε τη φιλική επίλυση του συνόλου των σχετικών υποθέσεων που χειρίστηκε.

3.1.4. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση

Καταναλωτής είχε ενημερωθεί τηλεφωνικά από εταιρεία παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για διαθέσιμη προσφορά προνομιακής τιμολόγησης, με ανανέωση του χρόνου παραμονής στην εταιρεία για δώδεκα (12) μήνες. Δεν υπεγράφη σύμβαση. Όταν αποχώρησε, πριν από την πάροδο του δωδεκαμήνου, η εταιρεία τού απέστειλε λογαριασμό, που περιελάμβανε χρέωση τέλους πρόωρης διακοπής. Ο συνδρομητής διαμαρτυρήθηκε με αναφορά του στην Αρχή, ισχυριζόμενος ότι ουδέποτε ενημερώθηκε για χρέωση τελών σε περίπτωση πρόωρης διακοπής. Η εταιρεία, αντιθέτως, ισχυρίστηκε ότι υπήρξε σχετική τηλεφωνική ενημέρωση του αναφέροντα.

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, πριν δεσμευτεί ο καταναλωτής με σύμβαση από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο προμηθευτής οφείλει να του παρέχει κατά τρόπο ευκρινή και κατανοητό πληροφορίες για τη συνολική τιμή των προϊόντων ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους. Επίσης, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει σαφείς και ακριβείς πληροφορίες στον καταναλωτή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του από τη σύμβαση.

Εάν έχει συναφθεί σύμβαση μέσω τηλεφώνου, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή, ενώ ο καταναλωτής δεσμεύεται μόνον όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του.

Στην υπό κρίση υπόθεση, δεδομένου ότι δεν υπήρχε έγγραφη και υπογεγραμμένη από τον καταναλωτή σύμβαση, όπου -μεταξύ άλλων- θα έπρεπε να αναφέρονται η διάρκεια της σύμβασης και η ποινή πρόωρης αποδέσμευσης, η Αρχή συνέστησε και η εταιρεία αποδέχτηκε την αποχρέωση του καταναλωτή.

3.1.5. Επιβαρύνσεις λόγω πληρωμής με χρήση πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας

Με αφορμή τη διερεύνηση καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά ταχυδρομικής επιχείρησης και αφορούσαν στην επιβάρυνση των καταναλωτών για κάθε συναλλαγή με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην επισήμανση ότι, πλέον, οι συγκεκριμένες επιβαρύνσεις αντίκεινται στη νομοθεσία.

Η απόλυτη απαγόρευση επιβολής τέτοιων επιβαρύνσεων είχε θεσμοθετηθεί με τον ν. 3862/2010 (Α' 113). Ωστόσο, μετά τη θέση σε ισχύ της Υ.Α Ζ1-891/2013 (Β' 2144), η οποία απαγόρευε τη χρέωση των καταναλωτών για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής μόνο για δαπάνη υπερβαίνουσα το κόστος χρήσης αυτού του μέσου, εμφανίστηκαν από ορισμένους προμηθευτές πρακτικές επιβολής χρεώσεων σε καταναλωτές λόγω πληρωμής με κάρτα.

Κατόπιν υποβολής σχετικών αναφορών, η Αρχή είχε ήδη από το 2014 επισημάνει το ζήτημα, προβαίνοντας σε Συστάσεις προς τους προμηθευτές να απέχουν από την επιβολή ανάλογων χρεώσεων.

3.1.6. Αποζημίωση καταναλωτή λόγω τυπικής παράλειψης από ταχυδρομική επιχείρηση

Καταναλωτής υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά ταχυδρομικής επιχείρησης, η οποία δεν του παρέδωσε υπογεγραμμένο παραστατικό κατά την παραλαβή της αποστολής του.

Στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού της ρόλου, η Αρχή επισήμανε τα ακόλουθα επί της υπόθεσης:

1. Ο Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (Β' 1874/2013) προβλέπει την τήρηση, από τους ταχυδρομικούς παρόχους, των αποδεικτικών παραλαβής και επίδοσης (υπογραφή) των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Περαιτέρω, η υπ' αριθ. 688/52 (Β' 1412/2013) απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) καθορίζει τις περιπτώσεις, στις οποίες οφείλεται κατ' αποκοπή αποζημίωση στους χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών λόγω πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών αυτών. Για αποδεδειγμένη απώλεια δέματος, η καταβαλλόμενη αποζημίωση είναι, κατ' ελάχιστον, 100 ευρώ.
2. Από τα διαλαμβανόμενα στην καταγγελία του αναφέροντα γινόταν σαφές, αφενός, ότι υπήρξε επεισόδιο διαπληκτισμού με τον υπάλληλο της αναφερόμενης, αφετέρου, ότι το αποδεικτικό επίδοσης της επίμαχης αποστολής καταστράφηκε (σκίστηκε) κατά τη διάρκεια του επεισοδίου, χωρίς, ωστόσο, να καταγγέλλεται ρητώς η μη παραλαβή του ταχυδρομικού του αντικειμένου. Το συγκεκριμένο θέμα τέθηκε εκ των υστέρων από τον αναφέροντα, ως απόρροια της διαφαινόμενης αδυναμίας της αναφερόμενης να προσκομίσει το σχετικό αποδεικτικό.
3. Η μη προσκόμιση του αποδεικτικού επίδοσης αποτέλεσε, προδήλως, τυπική παράλειψη της αναφερόμενης, η οποία είχε την ευχέρεια να το τηρεί σε αρχείο, σύμφωνα και με τη σχετική πρόβλεψη του νόμου, και να το παρουσιάσει ως απάντηση έναντι οιασδήποτε αμφισβήτησης σε βάρος της ορθής παροχής των υπηρεσιών της, προφυλάσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο το κύρος και τη φήμη της στην αγορά.
4. Από την άλλη πλευρά, τυχόν μη επίδοση του επίμαχου δέματος θα ήταν ευλόγως αναμενόμενο να αποτελεί για τον αναφέροντα ουσιαστικό ζήτημα σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μην έχει παραλείψει να το καταγγείλει απερίφραστα και από την πρώτη στιγμή με την υποβολή της αναφοράς του προς την Αρχή. Εκτός αυτού, εφόσον το δέμα δεν είχε τυχόν παραληφθεί από τον αναφέροντα για οποιονδήποτε λόγο, θα έπρεπε, ως ανεπίδοτο, να έχει επιστρέψει στον αποστολέα, κάτι που από τα στοιχεία του φακέλου της αναφοράς δεν προέκυψε.

Από τον συνδυασμό των παραπάνω και χάριν της φιλικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Πρόταση στην αναφερόμενη να αποζημιώσει καλόπιστα τον αναφέροντα με το ήμισυ του ελάχιστου ποσού που προβλέπεται ως αποζημίωση για την απώλεια δεμάτων, ήτοι 50 ευρώ.

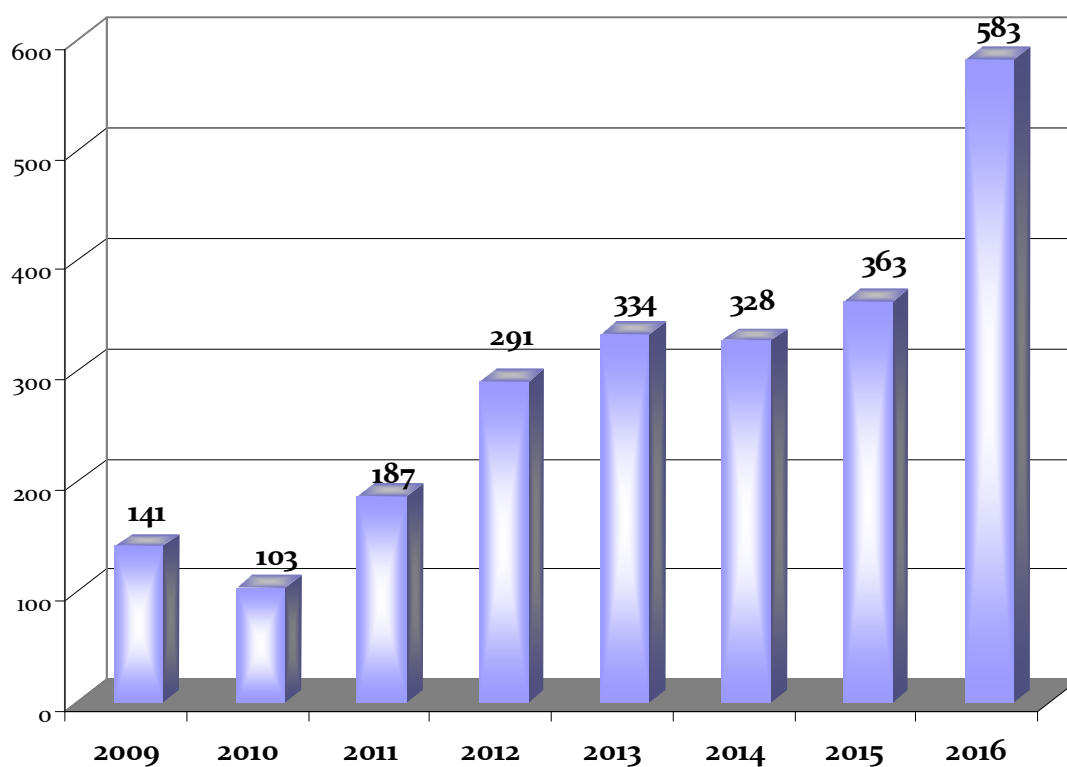


4. Ενέργεια και ύδρευση

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.657	5,9 %

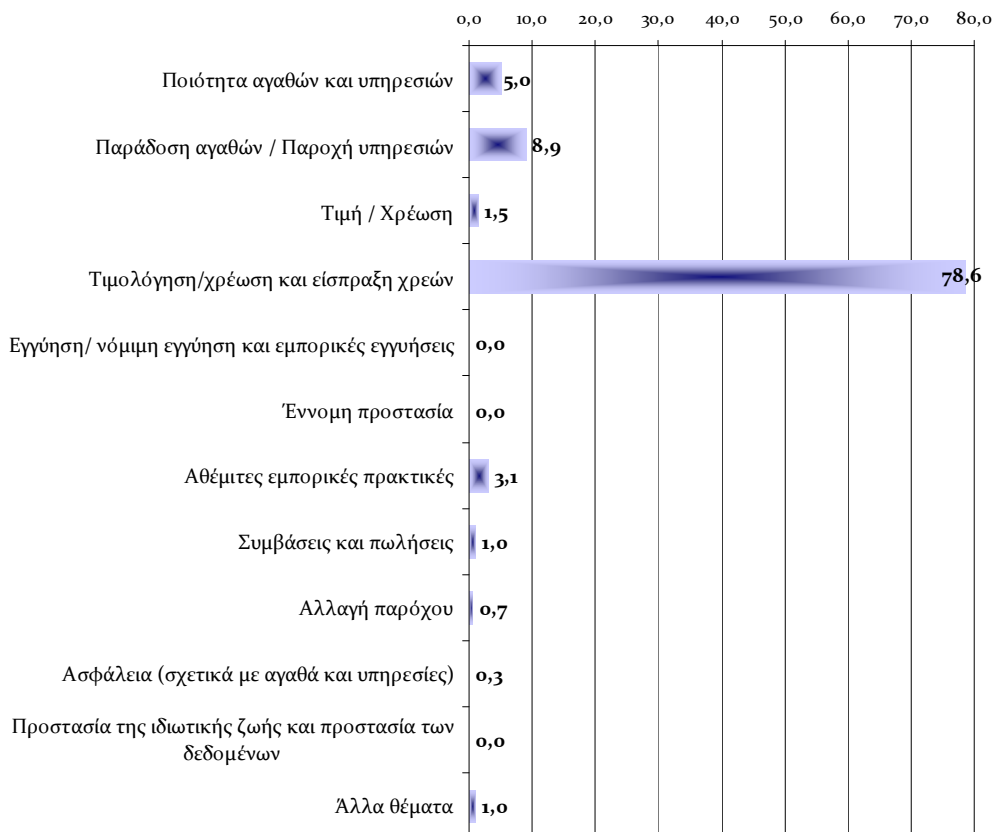
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

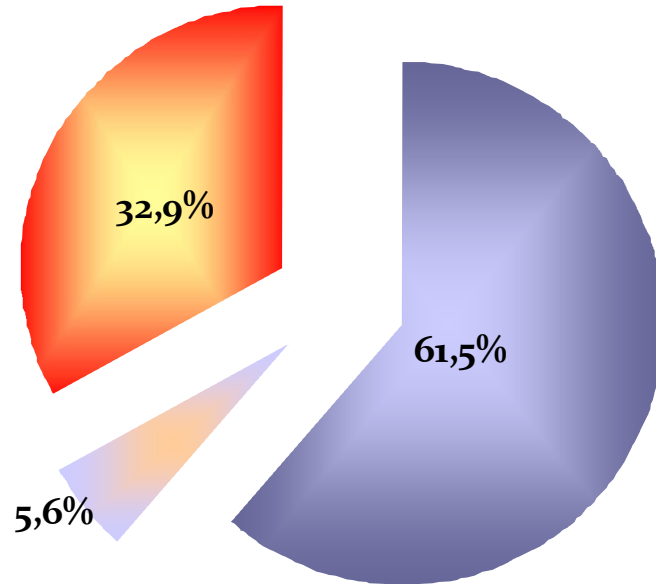


Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2016).

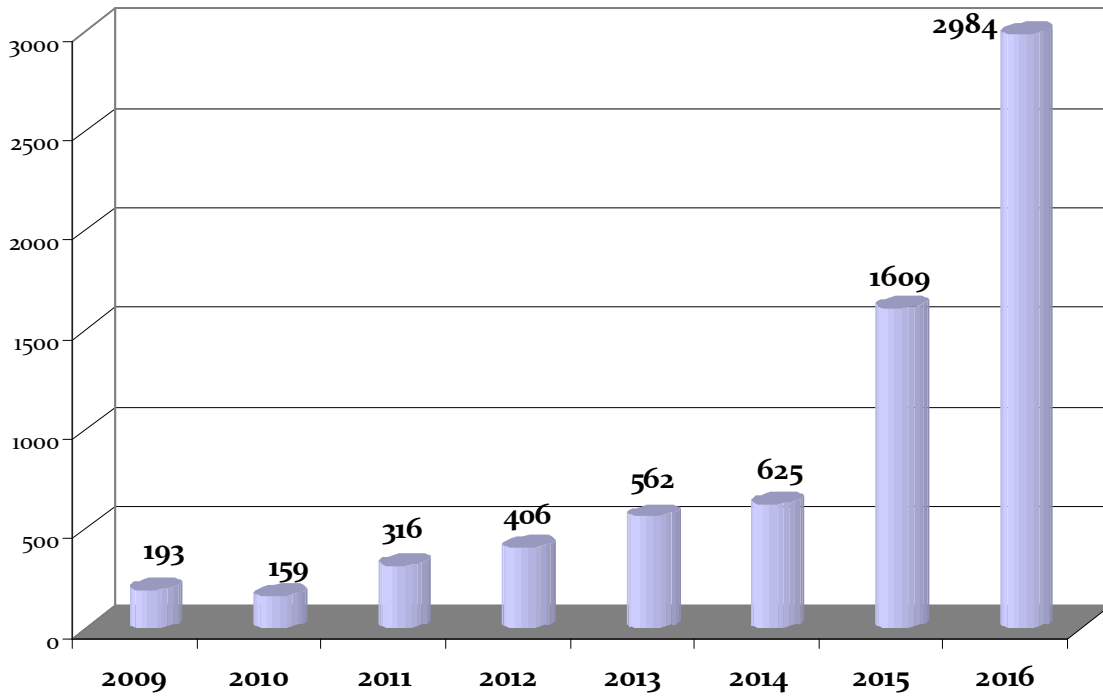


Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

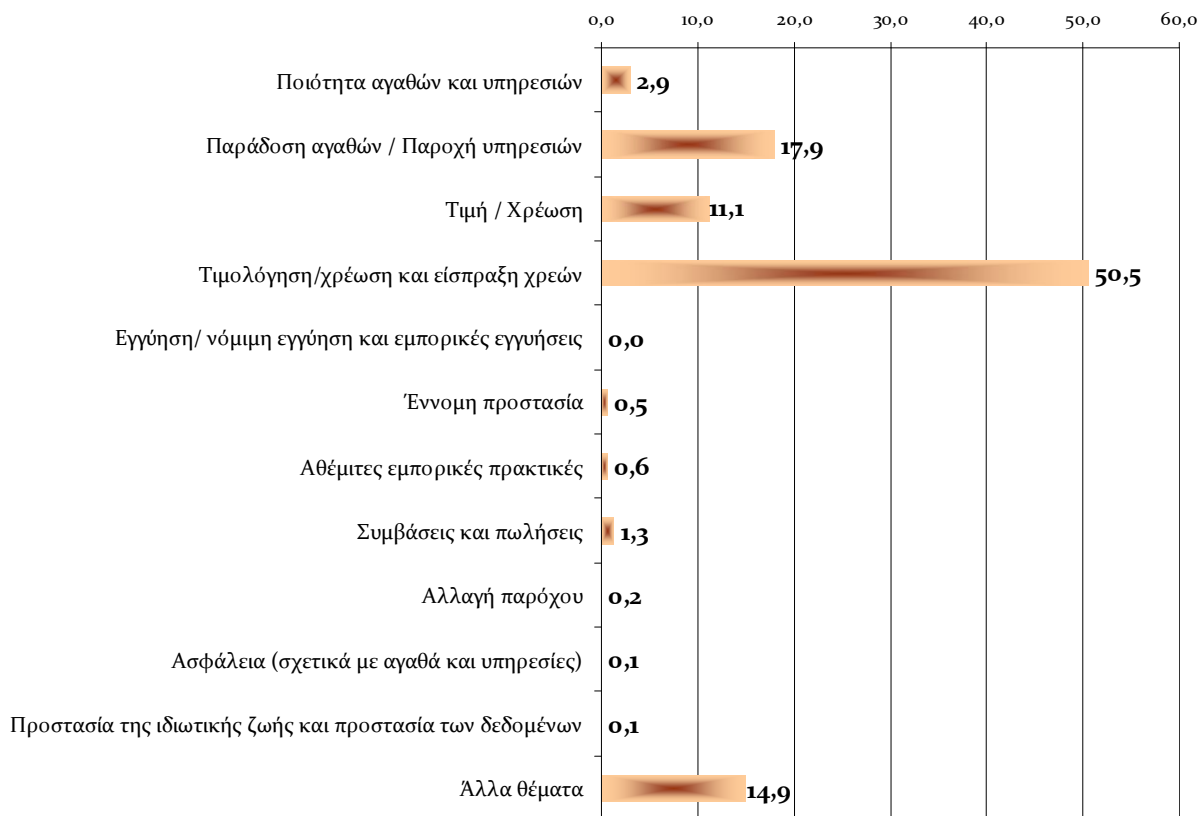
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2016).



4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

4.1.1. Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2016 στην Αρχή αφορούσαν, κυρίως, σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, λόγω: (α) αμφισβήτησης των μεγεθών κατανάλωσης που αναγράφονται στους σχετικούς λογαριασμούς, είτε πρόκειται για έκδοση τακτικών-εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε πρόκειται για αλλαγή προμηθευτή ή τη διαδοχή πελάτη στην εκάστοτε παροχή, και (β) ρύθμισης οφειλών, εξαιτίας αδυναμίας καταβολής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επίλυσε στο σύνολό τους τις διαφορές αμφισβήτησης της κατανάλωσης, επισημαίνοντας τις υποχρεώσεις των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»)¹⁷. Επίσης, η Αρχή διεξήγαγε έρευνα αναφορικά με την ορθότητα των εκάστοτε μετρήσεων, καταλήγοντας στον επανέλεγχο και την τυχόν διόρθωσή τους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με κοινή αποδοχή των μερών.

4.1.2. Ενεργειακή πενία

Οι αναφορές που σχετίζονται με την αδυναμία των καταναλωτών να καταβάλουν τις οφειλές τους εξακολούθησαν και το 2016, αν και με κάπως μειωμένη ροή, ενδεχομένως λόγω του προγράμματος διακανονισμών που εφαρμόζει η εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.».

Σε κάθε περίπτωση, η Αρχή επιχειρεί και επιτυγχάνει την κατάρτιση διακανονισμών οφειλών, ανάλογα με τις εξατομικευμένες ανάγκες του κάθε καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη και το εκάστοτε ισχύον πρόγραμμα διακανονισμού οφειλών.

Στο πλαίσιο αυτό, εκδόθηκε Σύσταση, που έγινε δεκτή, αναφορικά με την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 34 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για ευνοϊκό διακανονισμό της οφειλής πελατών (άτοκες μηνιαίες δόσεις, οι οποίες δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για ηλεκτρική ενέργεια) και ευάλωτων πελατών, στους οποίους είχε διαπιστωθεί παράνομη επανασύνδεση της ηλεκτροδότησης ή και πιθανή παρέμβαση στην ορθή καταγραφή της κατανάλωσης.

Άλλες Συστάσεις που εκδόθηκαν και έγιναν, ομοίως, αποδεκτές αφορούσαν την παροχή δωρεάν ηλεκτρικής ενέργειας (1.200 kWh/τετράμηνο), βάσει του ν. 4320/2015 (Α' 29) για την ανθρωπιστική κρίση. Συγκεκριμένα, η Αρχή συνέστησε τη χορήγηση των παροχών, ανεξάρτητα από την παράλληλη υποβολή ένταξης των καταναλωτών στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», όπως και την αναδρομική χορήγηση των παροχών από την αρχική ημερομηνία των αιτήσεων ένταξης στον νόμο, σε περίπτωση επανεξέτασης και έγκρισής τους.

4.1.3. Ενημέρωση και διαφάνεια

Δεδομένης της εντατικοποίησης της λειτουργίας του ανταγωνισμού στην αγορά της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε Συστάσεις προς τους προμηθευτές σχετικά με την πιστή τήρηση των υποχρεώσεών τους, που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία και διασφαλίζουν την ορθή και πλήρη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών και, ιδίως: (α) την παρέλευση χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο καταναλωτής θα λάβει τη σύμβαση προμήθειας έως τη στιγμή που θα την επιστρέψει υπογεγραμμένη, ώστε να έχει την ευχέρεια να τη μελετήσει, και (β) την παροχή διακριτού αναλυτικού εγγράφου με όλες τις χρεώσεις του λογαριασμού κατανάλωσης (χρεώσεις προμήθειας, ρυθμιζόμενες χρεώσεις και χρεώσεις τρίτων), αλλά και την έγγραφη εκτίμηση του

¹⁷ Βλ. σχετικά Ετήσια Έκθεση ΣτΚ, 2015.

συνολικού ετήσιου κόστους προμήθειας για την παροχή του καταναλωτή, σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο προμήθειας.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε σε όλους τους προμηθευτές να απαιτούν τη διακριτή υπογραφή του τιμολογίου προμήθειας από τους καταναλωτές, ώστε να διασφαλίζεται η χορήγησή του.

Τέλος, σε σχέση με τη διαφάνεια των χρεώσεων, η Αρχή παρενέβη με έγγραφη Σύσταση, επισημαίνοντας τις υποχρεώσεις των προμηθευτών σχετικά με: (α) την παροχή δυνατότητας επιβεβαίωσης από τον καταναλωτή των τιμών χρέωσης τυχόν ρητρών αναπροσαρμογής του τιμήματος, με παραπομπή στην οικεία ιστοσελίδα, και (β) την ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τις μοναδιαίες τιμές ρυθμιζόμενων χρεώσεων, τόσο στην ιστοσελίδα του εκάστοτε προμηθευτή όσο και με ετήσια αποστολή ειδικού ενημερωτικού εντύπου, καθώς και σε κάθε τροποποίηση των σχετικών χρεώσεων.

4.1.4. Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή και αφορούσαν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» είχαν ως αντικείμενο, κατά κύριο λόγο, τη διόρθωση καταναλώσεων, λόγω παρεμβάσεων στη μετρητική διάταξη και την πιθανή ρευματοκλοπή.

Οι αναφορές για παρεμβάσεις σε μετρητές παρουσίασαν αλματώδη αύξηση και η Αρχή εξέδωσε δεκάδες Συστάσεις σχετικά με τη διαδικασία διόρθωσης των καταναλώσεων, επισημαίνοντας, ιδίως, την τήρηση της υποχρέωσης των προμηθευτών για τη σύνταξη αιτιολογημένης έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης, δηλαδή τον κατ' εκτίμηση υπολογισμό του χρόνου και του μεγέθους της κατανάλωσης που πιθανόν να μην καταγράφηκε λόγω της παρέμβασης, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τα πραγματικά στοιχεία οίκησης του ακινήτου (π.χ., μέσω της υποβολής λογαριασμών ύδρευσης), τα οποία μπορεί να δικαιολογούν τη μείωση στην κατανάλωση, όσο και τα ιστορικά δεδομένα της συνήθους κατανάλωσης πριν και μετά το διάστημα της πιθανής παρέμβασης στον μετρητή.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε Συστάσεις αναφορικά με τη μη επιβολή και μη αξίωση τόκων υπερημερίας από την υποτιθέμενη έναρξη της ρευματοκλοπής, παρά μόνο μετά την τυχόν μη καταβολή της οφειλής, όπως αυτή θα προκύψει από την έκδοση του σχετικού αναλυτικού, εκκαθαριστικού λογαριασμού της κατ' εκτίμηση κατανάλωσης.

Η εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» έλαβε υπόψη αρκετές από τις Συστάσεις της Αρχής και συγκρότησε επιτροπή με σκοπό την επανεξέταση των υποθέσεων, αναθεωρώντας σε αρκετές περιπτώσεις και μειώνοντας σημαντικά τις αρχικές κατ' εκτίμηση καταναλώσεις.

Τέλος, σχετικά με την αποζημίωση ζημιών των καταναλωτών από διαταραχές της τάσης, λαμβάνοντας υπόψη και τα στοιχεία της εταιρείας σχετικά με το είδος και το ύψος των αιτημάτων αποζημίωσης που υποβάλλονται ανά έτος (περίπου 1.000 κατά μέσο όρο), ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμόρφωσε παλαιότερη Πρότασή του για την επίλυση των υπόψη διαφορών, ως εξής:

1. Για ζημίες αποδεδειγμένου ύψους έως και εξακοσίων (600) ευρώ, η εταιρεία θα πρέπει να προβαίνει σε καταβολή πλήρους αποζημίωσης, όπως αυτή προκύπτει από την οικεία αναφορά.
2. Σε περίπτωση που η αξία της συνολικής ζημίας κάθε παροχής είναι αποδεδειγμένα μεγαλύτερη του ποσού των 600 ευρώ, η εταιρεία θα πρέπει να προβαίνει σε καταβολή επιπρόσθετης της προηγούμενης παραγράφου αποζημίωσης, ίσης με το ήμισυ της αξίας της υπερβαίνουσας το ποσό των 600 ευρώ προκληθείσας ζημίας κάθε καταναλωτή.

Η Αρχή κοινοποίησε την παραπάνω Πρόταση στα αρμόδια Υπουργεία και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και αναμένει την κανονιστική ρύθμιση του ζητήματος, δεδομένης της άρνησης της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» να την κάνει αποδεκτή.

4.2. Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

4.2.1. Εξόφληση λογαριασμών ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» σε συμβεβλημένους συνεργάτες

Καταναλωτής μετέβη σε επιχείρηση που εμφανιζόταν ως συμβεβλημένη με την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», προκειμένου να εξοφλήσει δύο (2) λογαριασμούς. Σε χρεωστικό λογαριασμό που, εν συνεχεία, έλαβε από την εταιρεία, ο καταναλωτής διαπίστωσε ότι συμπεριλαμβανόταν, ως ανεξόφλητο, και το ποσό που είχε καταβάλλει στην ως άνω συνεργαζόμενη επιχείρηση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, καταβάλλοντας ανεπιτυχείς προσπάθειες επικοινωνίας με την αναφερόμενη, έθεσε τελικά υπόψη της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» τη συγκεκριμένη υπόθεση. Από τη σχετική αλληλογραφία προέκυψε ότι παρέχεται δυνατότητα εξόφλησης των λογαριασμών ρεύματος, εκτός των ταμείων των καταστημάτων της εταιρείας, σε εναλλακτικά δίκτυα εξόφλησης (καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. και του Ο.Π.Α.Π., e-banking και phone banking συνεργαζόμενων τραπεζών, καταστήματα που δραστηριοποιούνται στον τομέα της είσπραξης λογαριασμών για τρίτους, κ.λπ.), με τα οποία έχουν συναφθεί σχετικές συμβάσεις.

Σε περιπτώσεις που αποδεδειγμένα έχει πραγματοποιηθεί είσπραξη λογαριασμών ρεύματος από μη συμβεβλημένο συνεργάτη της εταιρείας, η τελευταία προβαίνει στις απαραίτητες νόμιμες ενέργειες, καθώς και σε άμεση ενημέρωση των καταναλωτών με δελτίο Τύπου και ανακοίνωση στα πλησιέστερα καταστήματά της.

Στην υπό εξέταση υπόθεση αποδείχθηκε ότι η επιχείρηση που εισέπραττε χρήματα επ' ονόματι της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» ουδέποτε στην πραγματικότητα υπήρξε συμβεβλημένος συνεργάτης της. Με βάση αυτό το στοιχείο και δεδομένης της πιθανότητας ύπαρξης και άλλων παθόντων καταναλωτών, προκειμένου, δε, να προστατευθεί το καταναλωτικό κοινό από παρόμοιες πρακτικές της αναφερόμενης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στην αποστολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς την Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών.

4.2.2. Διόρθωση λογαριασμού κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας

Καταναλωτής απευθύνθηκε στην Αρχή, με αίτημα τον έλεγχο λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με τον οποίο κλήθηκε να πληρώσει 7.746 ευρώ για κατανάλωση 40.590 kWh (αντί 4.500 kWh της προηγούμενης μέτρησης) σε χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών. Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι η υπό κρίση κατανάλωση ήταν σχεδόν δεκαπλάσια σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση της παροχής, με αποτέλεσμα να καλείται να πληρώσει ένα υπέρογκο ποσό. Επικαλέστηκε, δε, παραβίαση της σφραγίδας του μετρητή του.

Δεδομένου ότι ο αναφέρων δεν είχε τη δυνατότητα να καταβάλει το συγκεκριμένο ποσό, υπέβαλε αίτημα στον πάροχο για μη διακοπή της ηλεκτροδότησής του, έως ότου γίνει έλεγχος καλής λειτουργίας του μετρητή. Η εταιρεία δεν δέχθηκε το αίτημα και, παράλληλα, τον πληροφόρησε ότι λόγω φόρτου εργασίας, οι διαδικασίες ελέγχου θα ολοκληρωθούν ύστερα από αρκετούς μήνες.

Ο καταναλωτής υπέβαλε αίτημα διαμεσολάβησης στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος προχώρησε σε σχετική Σύσταση προς την εταιρεία: (α) για τη μη διακοπή της ηλεκτροδότησης, λόγω της ληξιπρόθεσμης οφειλής, (β) για άμεση διόρθωση της κατανάλωσης, με βάση τη συνήθη κατανάλωση της παροχής. Η εταιρεία αποδέχθηκε τη Σύσταση και προχώρησε σε

έλεγχο, από τον οποίο προέκυψε η μη ορθότητα της μέτρησης λόγω εξωτερικής παρέμβασης στον μετρητή.

4.3. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούσαν, ως επί το πλείστον, και φέτος την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης, λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, καθώς και λόγω υπερβολικής κατανάλωσης.

Στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης των σχετικών διαφορών, η Αρχή πέτυχε:

1. Τη διαγραφή αξιώσεων από διαρροή στο εσωτερικό ρακόρ υδρομετρητή, αξίας 1.800 ευρώ και 3.000 ευρώ.
2. Τη διαγραφή αξίωσης, λόγω αφανούς διαρροής, αξίας 2.950 ευρώ.
3. Τη διαγραφή αξίωσης οφειλής καταναλωτή από παροχή ύδρευσης, με την οποία δεν είχε έννομη σχέση, αξίας 10.000 ευρώ.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε έκδοση Πρότασης, την οποία η εταιρεία έκανε αποδεκτή, σχετικά με την αναστολή της επιβολής τέλους αποχέτευσης, σε περίπτωση μη σύνδεσης του καταναλωτή με το δίκτυο αποχέτευσης, λόγω υπαίτιας μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης κατασκευής της εξωτερικής διακλάδωσης από τον κατά νόμο υπόχρεο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Σε ό,τι αφορά τις Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης Αποχέτευσης, η Αρχή προέβη σε Συστάσεις αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:

1. Την ένταξη, στον οικείο Κανονισμό Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης, διαδικασιών σχετικά με τη μείωση του τιμολογίου ασυνήθιστα αυξημένων καταναλώσεων (άνω των 150 κ.μ. ανά τρίμηνο), οι οποίες οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης που δεν μπορούν, συνήθως, να αποφευχθούν από έναν επιμελή καταναλωτή ή σε περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ., κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος, κ.λπ.).
2. Τη διαγραφή καταχρηστικού Γενικού Όρου Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), που προέβλεπε τον πλήρη αποκλεισμό του δικαιώματος των καταναλωτών να αμφισβητούν τις ενδείξεις των λογαριασμών.
3. Τη διόρθωση του υπολογισμού και της τιμολόγησης κατανάλωσης ύδατος, λόγω μη λειτουργίας του μετρητή, με βάση: (α) την εκτίμηση της μη καταγραφείσας κατανάλωσης, σύμφωνα με τον μέσο όρο κατανάλωσης χρονικού διαστήματος ανάλογου με αυτού της διόρθωσης, ώστε να λαμβάνονται υπόψη και οι εποχικές διαφοροποιήσεις των καταναλωτικών συνηθειών, και (β) την τιμολόγηση της κατανάλωσης μετά την αναλογική αύξηση των κλιμάκων κατανάλωσης, σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής στον οικείο κύκλο συναλλαγών.

4.4. Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με την προμήθεια ύδατος

4.4.1. Διόρθωση λογαριασμού κατανάλωσης ύδατος

Ιδιοκτήτρια ακινήτου απευθύνθηκε στην Αρχή, με αίτημα τη μείωση οφειλής της ύψους 6.632 ευρώ, η οποία προήλθε από αφανή διαρροή ύδατος στο φρεάτιο της παροχής ύδρευσης του κενού ακινήτου της μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών. Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι ο πάροχος δεν την ενημέρωσε με κατάλληλο τρόπο για την ύπαρξη της διαρροής, παρά το γεγονός ότι από τη μέτρηση προέκυπτε ασυνήθιστη διόγκωση της κατανάλωσης και, μάλιστα, σε ένα διαμέρισμα που δεν κατοικείται τα τελευταία χρόνια και, ως εκ τούτου, είχε σχεδόν μηδενική κατανάλωση. Επισημαίνεται ότι η ενημέρωση είχε γίνει μόνο με σημείωμα στο κενό ακίνητο.

Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης που ακολούθησε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε Σύσταση προς την εταιρεία, επισημαίνοντας την υποχρέωσή της: (α) για δραστική μείωση της οφειλής λόγω της αφανούς διαρροής και για μη χρέωση τέλους αποχέτευσης επί της αξίας της αυξημένης, λόγω της διαρροής, κατανάλωσης, (β) για την προσήκουσα ενημέρωση του ιδιοκτήτη (δεδομένου ότι η ενημέρωση πρέπει να γίνεται μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του, αλλά και τηλεφωνικά, καθώς και με αποστολή σχετικού γραπτού τηλεφωνικού μηνύματος ή/και με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), προκειμένου να είναι σε θέση να λάβει εγκαίρως μέτρα για την αντιμετώπιση της ασυνήθιστα αυξημένης κατανάλωσης, (γ) για τη διακοπή της υδροδότησης, λόγω διαπίστωσης διαρροής ύδατος.

Κατόπιν της Σύστασης, η εταιρεία προχώρησε σε διαγραφή του 80% της αρχικής οφειλής της καταναλώτριας.



4.5. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια φυσικού αερίου

Οι αναφορές των καταναλωτών στην αγορά φυσικού αερίου παρουσίασαν σημαντική μείωση το 2016. Το γεγονός οφείλεται στη χαμηλότερη, συγκριτικά με άλλες μορφές ενέργειας, διακύμανση της τιμής του φυσικού αερίου, στην πραγματοποίηση βιώσιμων διακανονισμών οφειλών από τους προμηθευτές, αλλά και στη βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών.

Η Αρχή επενέβη αποτελεσματικά για την επίλυση διαφορών αναφορικά με:

1. Την αποχρέωση εξόδων για την αποστολή εξώδικων προς καταναλωτές με ληξιπρόθεσμες οφειλές.
2. Την επιτάχυνση των διαδικασιών σύνδεσης με το δίκτυο διανομής.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στην έκδοση δύο Συστάσεων, οι οποίες έγιναν αποδεκτές από τους προμηθευτές και θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικές για την ορθή ενημέρωση των καταναλωτών και τη μη επιβάρυνσή τους με αρκετά υψηλές δαπάνες, σε περίπτωση αποξήλωσης της παροχής τους. Ειδικότερα:

1. Σε περιπτώσεις παρατεταμένης αδυναμίας λήψης ένδειξης από μετρητές εντός διαμερίσματος, θα πρέπει, πριν από τη διακοπή της παροχής, που επιφέρει σημαντικό κόστος για τον καταναλωτή, να προηγείται τόσο έγγραφη όσο και τηλεφωνική επικοινωνία μαζί του για τον καθορισμό συγκεκριμένου χρόνου λήψης της ένδειξης.
2. Σε περιπτώσεις ύπαρξης κενής εγκατάστασης για διάστημα δώδεκα (12) συνεχόμενων μηνών και πριν από την αποσύνδεση και διακοπή της παροχής, θα πρέπει: (α) να ενημερώνεται ο καταναλωτής σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης ελαχίστων ορίων χρήσης, προκειμένου να αποφεύγεται η διακοπή, και (β) να πραγματοποιείται αποσύνδεση μέσω της αφαίρεσης του μετρητή και όχι της αποξήλωσης της σύνδεσης με το κεντρικό σύστημα διανομής, με σκοπό την επιβολή μειωμένου τέλους σε περίπτωση μελλοντικής επανασύνδεσης.

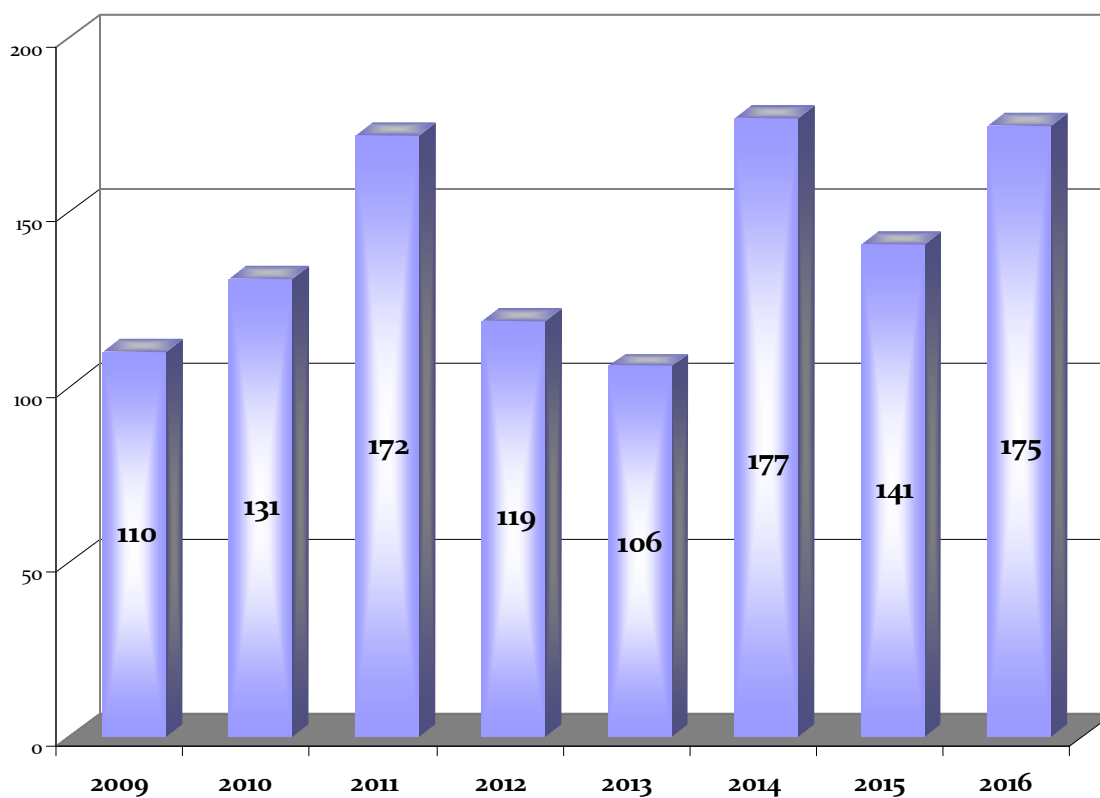


5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

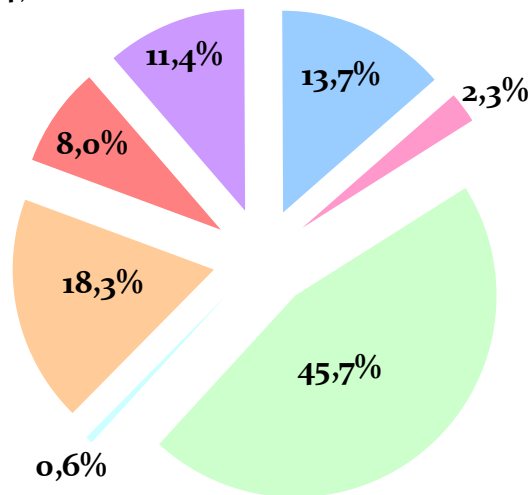
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.279	2,8 %

Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

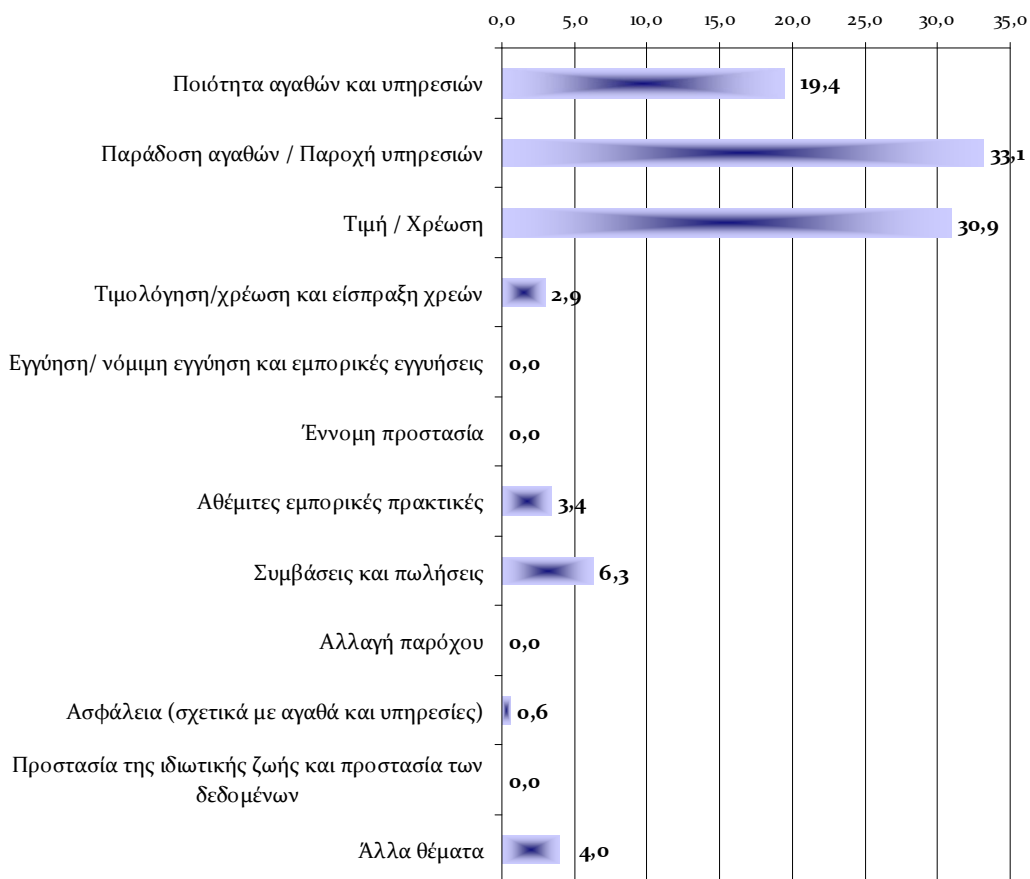


Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

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

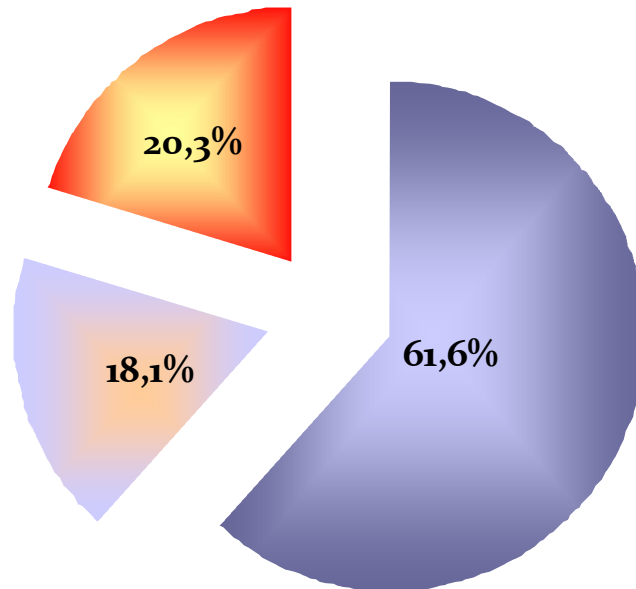


Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2016).

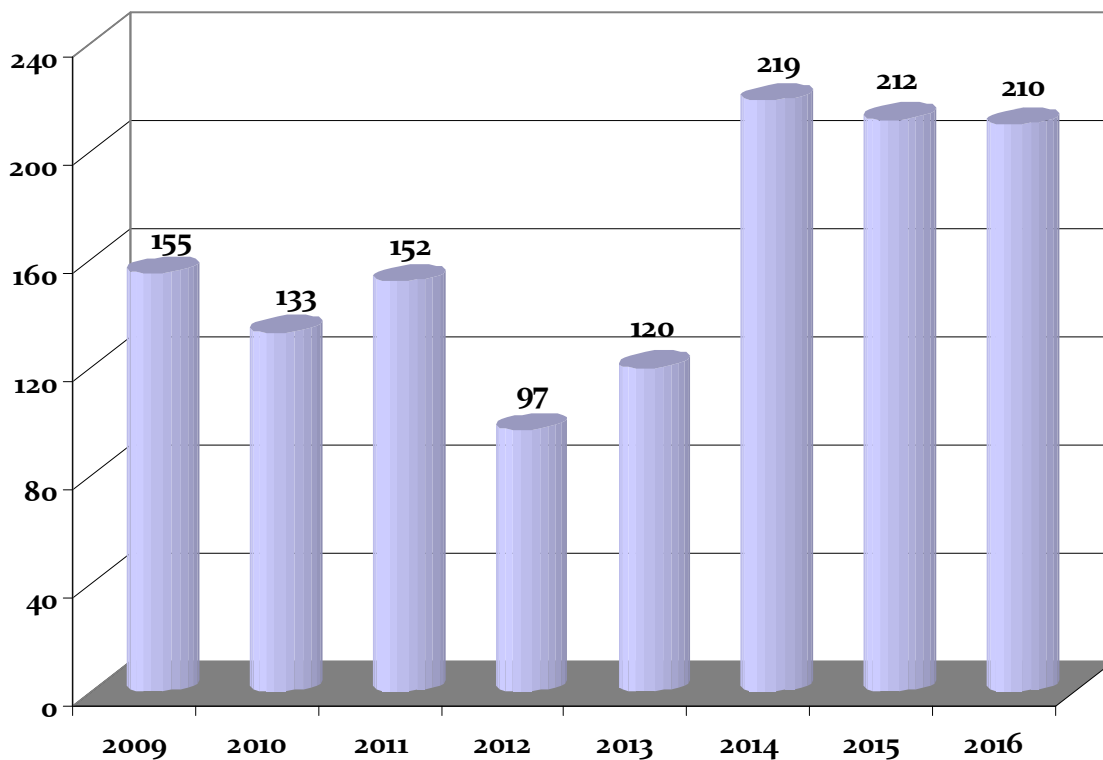


Γράφημα 72: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

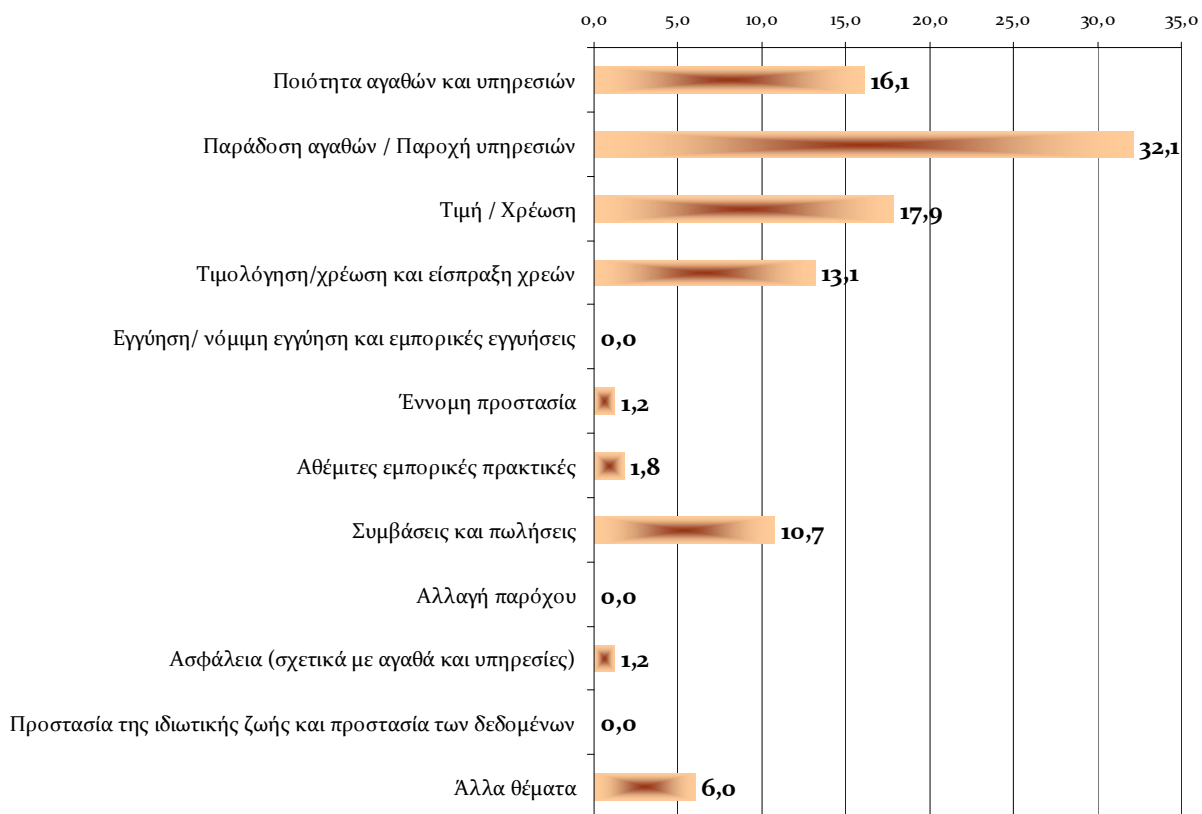
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 73: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.



Γράφημα 74: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2016).



5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την πληρωμή διοδίων με τη χρήση χρεωστικών / πιστωτικών καρτών

Θετική ήταν η ανταπόκριση του συνόλου των ιδιωτικών εταιρειών λειτουργίας διοδίων (παραχωρησιούχων) στην πρόταση της Αρχής σχετικά με την εγκατάσταση τερματικών αποδοχής καρτών (POS) σε σταθμούς διοδίων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, λαμβάνοντας αφορμή από την υποβολή σχετικών ερωτημάτων, αλλά και παραπόνων από καταναλωτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικοινωνήσε με τις εταιρείες, προκειμένου να εξετάσουν το ενδεχόμενο εγκατάστασης POS σε τουλάχιστον μία καμπίνα σε κάθε σταθμό διοδίων, έτσι ώστε, κατ' αυτόν τον τρόπο, να παρασχεθεί στους οδηγούς η δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε όλα τα διαθέσιμα μέσα πληρωμής για την καταβολή του απαιτούμενου αντιτίμου.

Η πρόταση της Αρχής στηρίχθηκε στην ανάγκη να μπορεί, εκτός των Ελλήνων καταναλωτών, να εξυπηρετηθεί και μεγάλος αριθμός τουριστών από χώρες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης που πραγματοποιούν διελεύσεις από τους αυτοκινητοδρόμους της χώρας μας, αλλά δεν είναι εφοδιασμένοι με μετρητά, όντας στις περισσότερες περιπτώσεις συνηθισμένοι από την εκτεταμένη χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών στις δικές τους χώρες.

Επισημαίνεται ότι όπου στα κράτη-μέλη υπάρχουν διόδια, η αποδοχή όλων των μέσων πληρωμής, των καρτών συμπεριλαμβανομένων, είναι υποχρεωτική. Πέραν αυτού, η διεύρυνση των μέσων πληρωμής προς την κατεύθυνση της αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων, όπως οι κάρτες ανέπαφων συναλλαγών, εντάσσεται στο πλαίσιο σχετικών πολιτικών που προωθούνται συστηματικά σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Οι εταιρείες λειτουργίας διοδίων, τοποθετούμενες επί της πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αναγνώρισαν την αξία της ανάγκης κάλυψης των καταναλωτών που θα ήθελαν να εξυπηρετηθούν με τη χρήση κάρτας και δεσμεύθηκαν για την εξέταση της δυνατότητας ύπαρξης ενός τουλάχιστον τερματικού POS σε κάθε σταθμό διοδίων. Η Αρχή θα επανέλθει για να διαπιστώσει την πρόοδο που έχει συντελεστεί από τις εταιρείες.

5.1.2. Ακύρωση εισιτηρίων λόγω αλλαγής της τιμολογιακής πολιτικής του Ο.Α.Σ.Α.

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος είχε αγοράσει προ διετίας εβδομαδιαία εισιτήρια για όλα τα μέσα αστικών συγκοινωνιών αξίας 14 ευρώ έκαστο, εκ των οποίων τέσσερα (4) από αυτά (συνολικής αξίας 56 ευρώ) είχαν παραμείνει στην κατοχή του αχρησιμοποίητα.

Στις αρχές του 2016, χρειάστηκε να μετακινηθεί με τα δημόσια μέσα μεταφοράς, κάνοντας χρήση ενός εκ των ανωτέρω εισιτηρίων, για να πληροφορηθεί ότι, λόγω αλλαγής της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας από την 1^η Σεπτεμβρίου 2014, τα συγκεκριμένα εισιτήρια μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μέχρι, το αργότερο, τις 31-10-2015, καθώς πέραν αυτής της ημερομηνίας θεωρούνταν άκυρα.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο αναφέρων είχε καταβάλει και η εταιρεία είχε εισπράξει το τίμημα των ανωτέρω εισιτηρίων, χωρίς να έχουν ληφθεί οι αντίστοιχες υπηρεσίες μεταφοράς, και στο πλαίσιο της φιλικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε όπως η εταιρεία υπερβεί διάφορα τυπικά κωλύματα και προβεί καλόπιστα είτε στην εξαγορά των εισιτηρίων είτε στην ανταλλαγή τους με ισάριθμα νέα εισιτήρια στην τρέχουσα αξία τους, ώστε με δίκαιο τρόπο να εξυπηρετηθεί ο καταναλωτής.

5.1.3. Μη ορθή ενημέρωση σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική εταιρείας αεροπορικών μεταφορών

Καταναλωτής αγόρασε από την ηλεκτρονική σελίδα εταιρείας εισιτήριο αερομεταφοράς και, εν συνεχεία, κατήγγειλε στην Αρχή ότι δεν ενημερώθηκε ορθά σχετικά με τις ισχύουσες χρεώσεις πρόσθετων αποσκευών για το μέρος του ταξιδιού του που θα πραγματοποιούνταν από συνεργαζόμενη με την καταγγελλόμενη εταιρεία αερομεταφοράς (*code sharing*). Επισημαίνεται ότι με το *code-sharing*, οι συνεργαζόμενοι αερομεταφορείς συμφωνούν να μεταφέρουν επιβάτες που έχουν συμβληθεί και φέρουν εισιτήρια με τον κωδικό άλλου συνεργαζόμενου αερομεταφορέα.

Η αναφερόμενη αεροπορική εταιρεία προέβαλε ως ισχυρισμό ότι στην ιστοσελίδα της παρέχονταν όλες οι πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις επιπλέον αποσκευών για πτήσεις που πραγματοποιούνταν με αεροσκάφη της και ότι δεν ήταν δυνατόν να γνωρίζει την τιμολογιακή πολιτική της εκάστοτε συνεργαζόμενης εταιρείας, ώστε να την κοινοποιεί στους καταναλωτές.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ωστόσο, ο αναφέρων δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει τον αερομεταφορέα που θα εκτελούσε την πτήση του, δεδομένου ότι κατά την αγορά του εισιτηρίου του ήρθε σε συναλλακτική επαφή μόνο με την αναφερόμενη και όχι με τη συνεργαζόμενη εταιρεία αερομεταφοράς, ενώ δεν ενημερώθηκε ποτέ για τη διαφορετική τιμολόγηση των αποσκευών του, αναλόγως της εταιρείας που θα εκτελούσε τη μεταφορά, με αποτέλεσμα να υποστεί περιουσιακή ζημία.

Με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην υπόθεση, η αναφερόμενη αναγνώρισε την έλλειψη ορθής πληροφόρησης των καταναλωτών και προέβη στη σχετική απαιτούμενη διόρθωση του ιστοτόπου της.

5.1.4. Αποζημίωση λόγω απώλειας αποσκευών

Καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στην Αρχή κατά ακτοπλοϊκής εταιρείας, η οποία αρνήθηκε να την αποζημιώσει για την απώλεια της αποσκευής της.

Συγκεκριμένα, η αναφέρουσα ταξίδεψε από Χανιά προς Αθήνα και παρέδωσε προς φύλαξη δύο (2) αποσκευές, λαμβάνοντας σχετική απόδειξη. Κατά την άφιξη στον προορισμό της, διαπίστωσε την απώλεια μίας εκ των αποσκευών της. Επικοινωνήσε άμεσα με την εταιρεία, η οποία ζήτησε περιθώριο δέκα (10) ημερών για να απαντήσει. Στο μεταξύ, διαπιστώθηκε ότι την αποσκευή είχε πάρει εκ παραδρομής άλλος συνεπιβάτης. Ενόψει τούτου, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι δεν φέρει καμία ευθύνη, εφόσον η αποσκευή είχε εντοπισθεί.

Ωστόσο, από την Αρχή επισημάνθηκε στην εταιρεία η ύπαρξη ευθύνης της, από τη στιγμή που η απώλεια της αποσκευής πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και, συνεπώς, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, υποχρεούται σε καταβολή της εν προκειμένω προβλεπόμενης αποζημίωσης.

Η εταιρεία ανταποκρίθηκε θετικά και προχώρησε στην καταβολή αποζημίωσης ύψους 740 ευρώ στην καταναλώτρια.

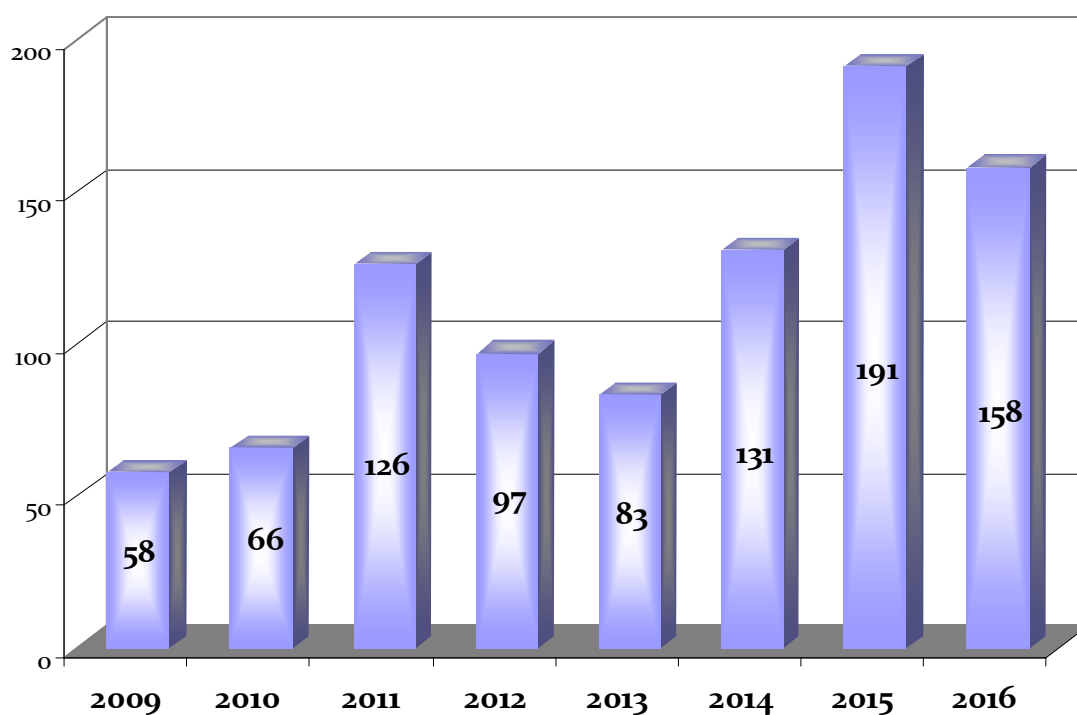


6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

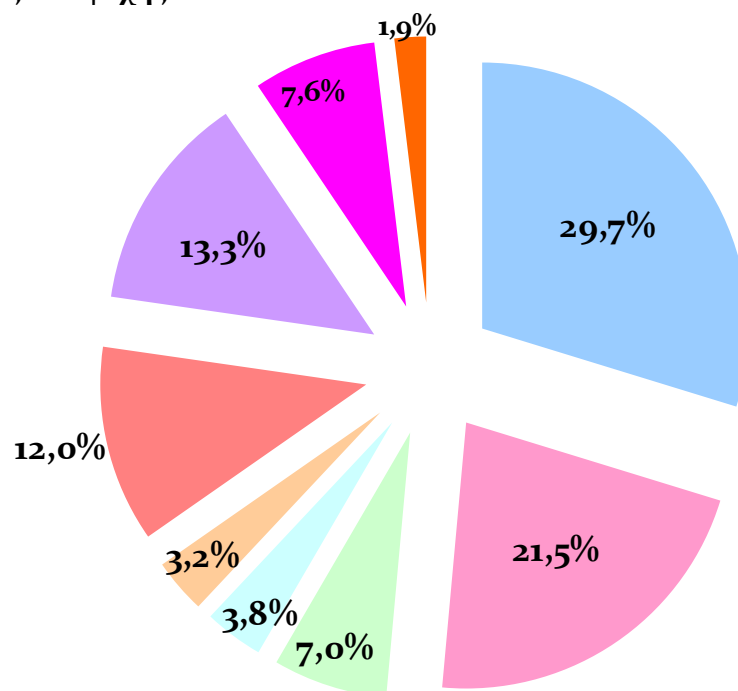
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.047	2,3 %

Γράφημα 75: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



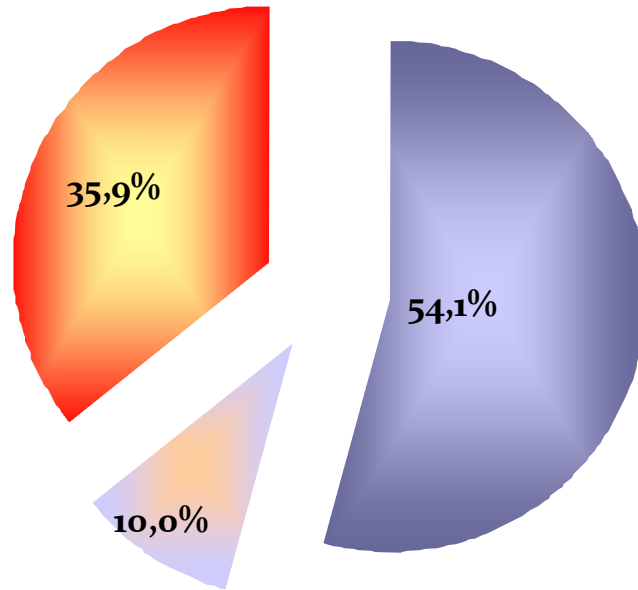
Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

- 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

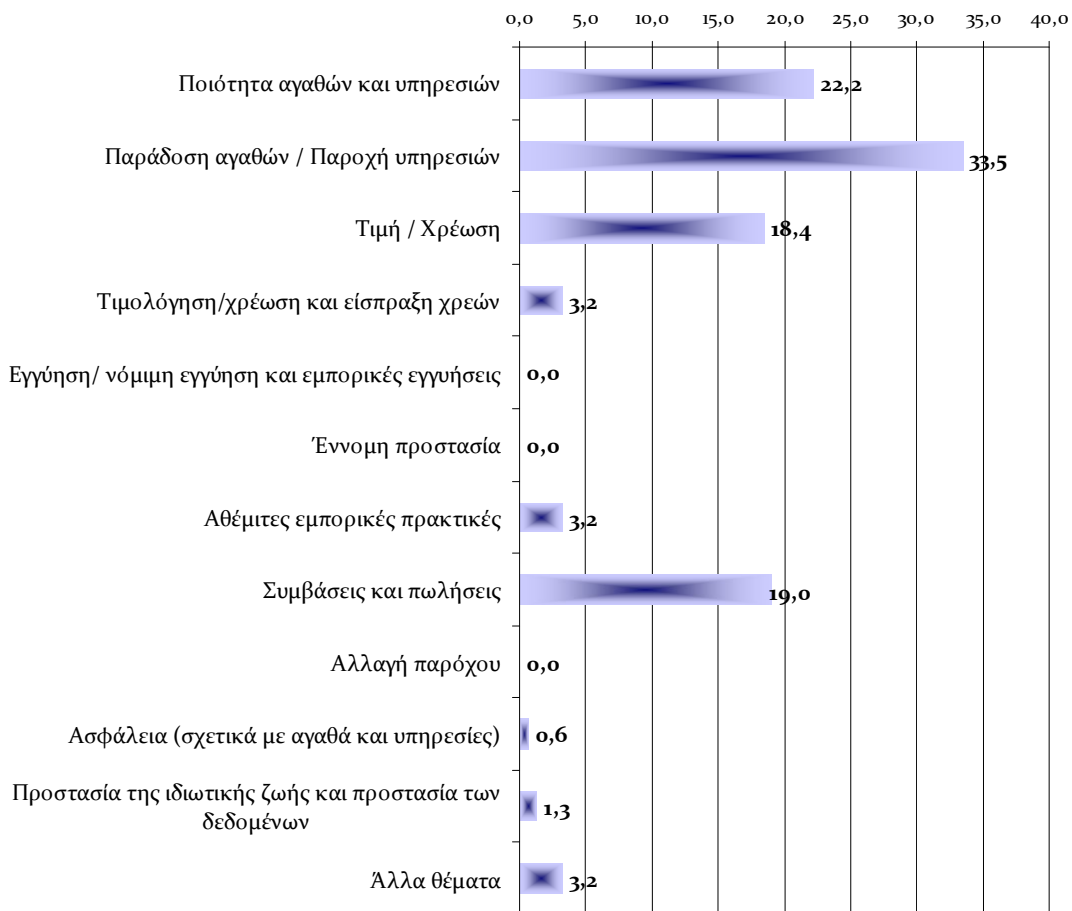


Γράφημα 77: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).

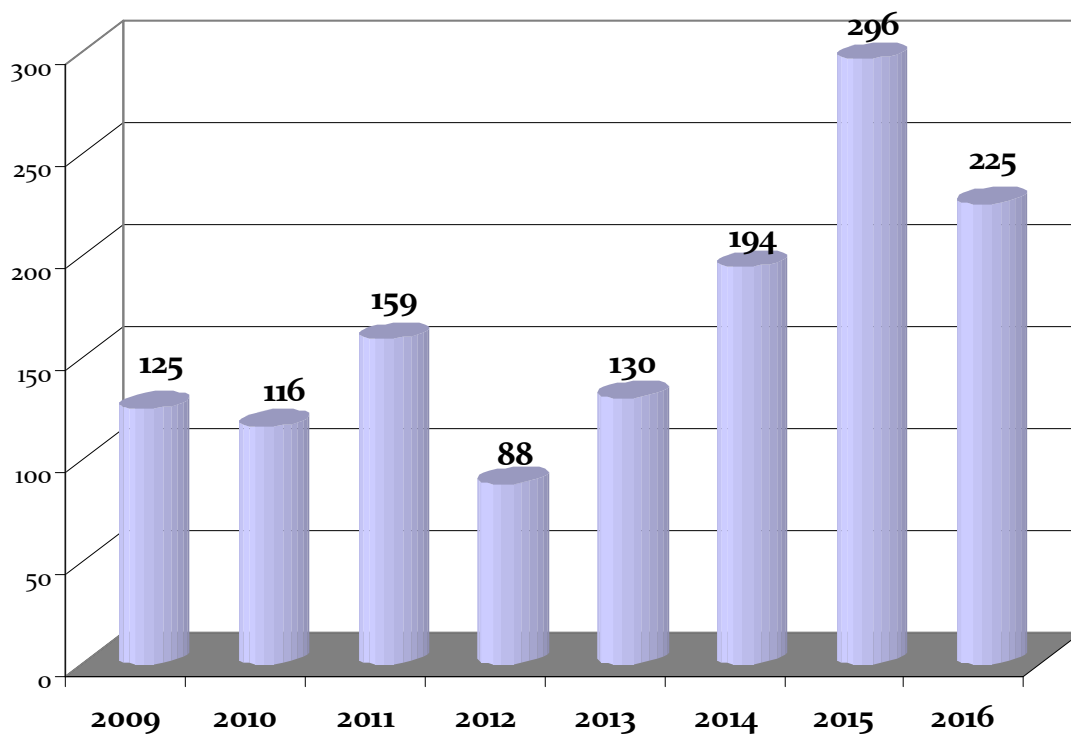
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



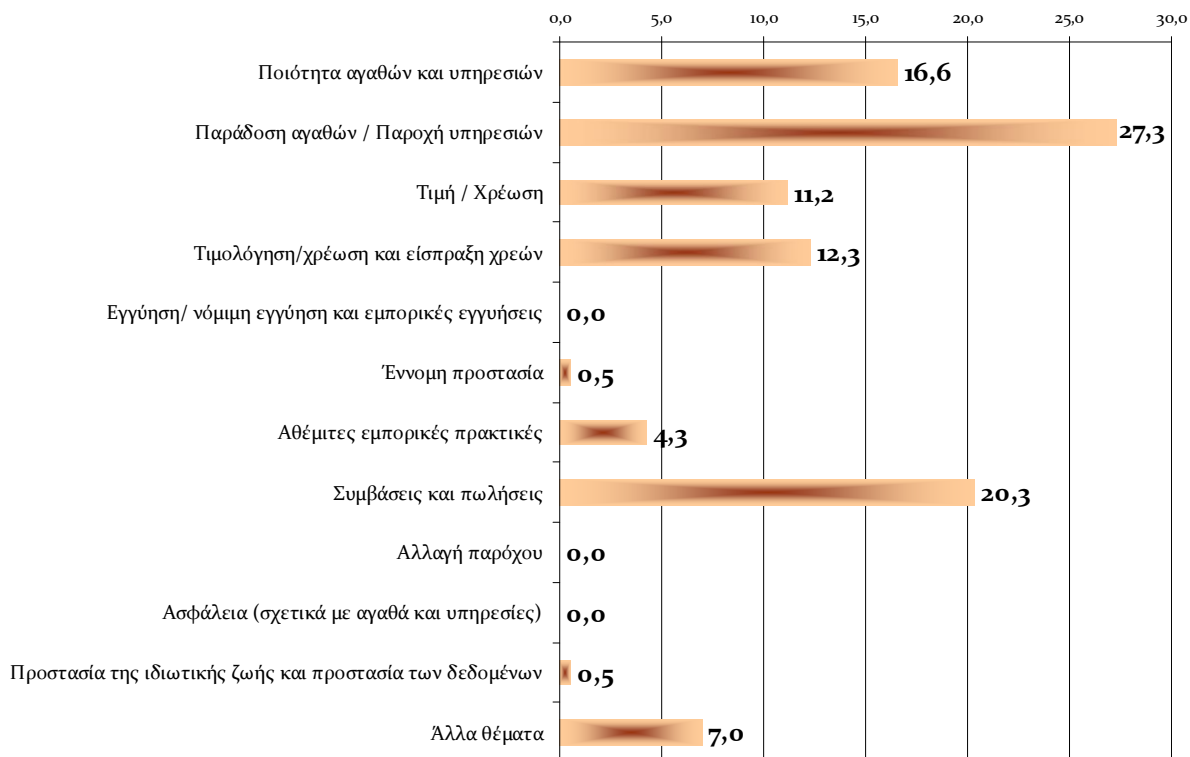
Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2016).



Γράφημα 79: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2016).



6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

6.1.1. Ελλιπής ενημέρωση σχετικά με τα απαιτούμενα ταξιδιωτικά έγγραφα για τη συμμετοχή σε οργανωμένο ταξίδι

Καταναλώτρια απευθύνθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή για να καταγγείλει ότι, φθάνοντας στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος» προκειμένου να λάβει μέρος σε οργανωμένο ταξίδι στη Μαλαισία και τη Σιγκαπούρη, δεν της επιτράπηκε η αναχώρηση, επειδή το διαβατήριό της έληγε σε λιγότερο από έξι (6) μήνες, ενώ η ελάχιστη εναπομένουσα χρονική περίοδος έως τη λήξη διαβατηρίων για τις συγκεκριμένες χώρες είναι τουλάχιστον 6 μήνες.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της αναφέρουσας, δεν της ζητήθηκε ποτέ από το τουριστικό πρακτορείο αντίγραφο του διαβατηρίου της ούτε ο αρμόδιος υπάλληλος επέστησε την προσοχή της στους ταξιδιωτικούς περιορισμούς που ίσχυαν για τις συγκεκριμένες χώρες.

Ύστερα από τη διαμεσολάβηση της Αρχής, το πρακτορείο πίστωσε στην αναφέρουσα ποσό 1.100 ευρώ, προκειμένου να το χρησιμοποιήσει σε οιοδήποτε μελλοντικό ταξίδι της.



6.1.2. Μηνυτήρια αναφορά σε βάρος παράνομου ραδιοφωνικού σταθμού

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών σε βάρος ραδιοφωνικού σταθμού από καταναλωτές, οι οποίοι συμμετείχαν επιτυχώς σε τηλεφωνικό διαγωνισμό και κατέβαλαν τα έξοδα αποστολής των δώρων που είχαν κερδίσει, χωρίς, όμως, ποτέ να τα παραλάβουν και χωρίς, τουλάχιστον, να τους επιστραφούν τα χρήματα που είχαν καταβάλει.

Σε έγγραφη απάντησή του προς την Αρχή, ο φερόμενος ως νόμιμος εκπρόσωπος του σταθμού δήλωσε ότι η άδεια λειτουργίας του είχε αφαιρεθεί από το 2001, όποτε και έπαψε να λειτουργεί, ενώ ο ίδιος ουδεμία σχέση είχε με τον δικαιούχο του τραπεζικού λογαριασμού, στον οποίο οι αναφέροντες είχαν καταθέσει τα έξοδα αποστολής των δώρων.

Στο πλαίσιο επισταμένης έρευνας για την υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (Ε.Σ.Ρ.) και στην Ε.Ε.Τ.Τ. αίτημα παροχής πληροφοριών και χορήγησης κάθε στοιχείου που θα ήταν χρήσιμα για τη διερεύνηση των καταγγελλομένων.

Το Ε.Σ.Ρ. ενημέρωσε την Αρχή ότι ο συγκεκριμένος ραδιοφωνικός σταθμός δεν συγκαταλεγόταν στους νομίμως λειτουργούντες σταθμούς. Από την άλλη πλευρά, η Ε.Ε.Τ.Τ. πληροφόρησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι προχώρησε στον εντοπισμό και την κατάσχεση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού ραδιοφωνικού σταθμού, ο οποίος παρανόμως



εξέπεμπε στην ίδια συχνότητα με τον ερευνώμενο σταθμό. Από έλεγχο και καταγραφές του περιεχομένου των παράνομων εκπομπών που πραγματοποίησε η Ε.Ε.Τ.Τ. προέκυψε, επιπλέον, ότι γινόταν αναφορά σε τηλεφωνικό διαγωνισμό, όμοιο με αυτόν στον οποίο συμμετείχαν οι αναφέροντες, ενώ η έρευνα κατέδειξε και τα φυσικά πρόσωπα που ενδεχομένως εμπλέκονταν στην υπόθεση ως υπεύθυνοι λειτουργίας του σταθμού.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς τους Προϊσταμένους των Εισαγγελιών Πρωτοδικών Αθηνών και Πειραιά, προκειμένου να διερευνήσουν την ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων.

6.1.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων

Η Αρχή προέβη, εντός του 2016, σε υποβολή δύο (2) Μηνυτήριων Αναφορών τόσο προς τον Προϊστάμενο Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών όσο και προς τον Προϊστάμενο Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Θεσσαλονίκης για τη διερεύνηση αξιόποινων πράξεων (παράνομη άσκηση επαγγέλματος, απάτη κατ' εξακολούθηση) από πλευράς επιχειρήσεων γυμναστηρίων.

Είχε προηγηθεί στενή συνεργασία της Αρχής με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής (Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού, Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου), προκειμένου να διερευνηθεί η νομιμότητα της λειτουργίας των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ήτοι εάν υφίσταται άδεια ίδρυσης και λειτουργίας τους.

Όπου εκ των περιστάσεων κρίθηκε επιβεβλημένο, ιδίως στις περιπτώσεις όπου οι καταγγελλόμενες επιχειρήσεις δεν απαντούσαν στα επανειλημμένα διαβιβαστικά έγγραφα της Αρχής για την αποστολή των απόψεών τους, οι φάκελοι των υποθέσεων (συνολικά πέντε) προωθήθηκαν στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων, σύμφωνα με το άρθρο 13Α παρ. 3 του ν. 2251/1994.

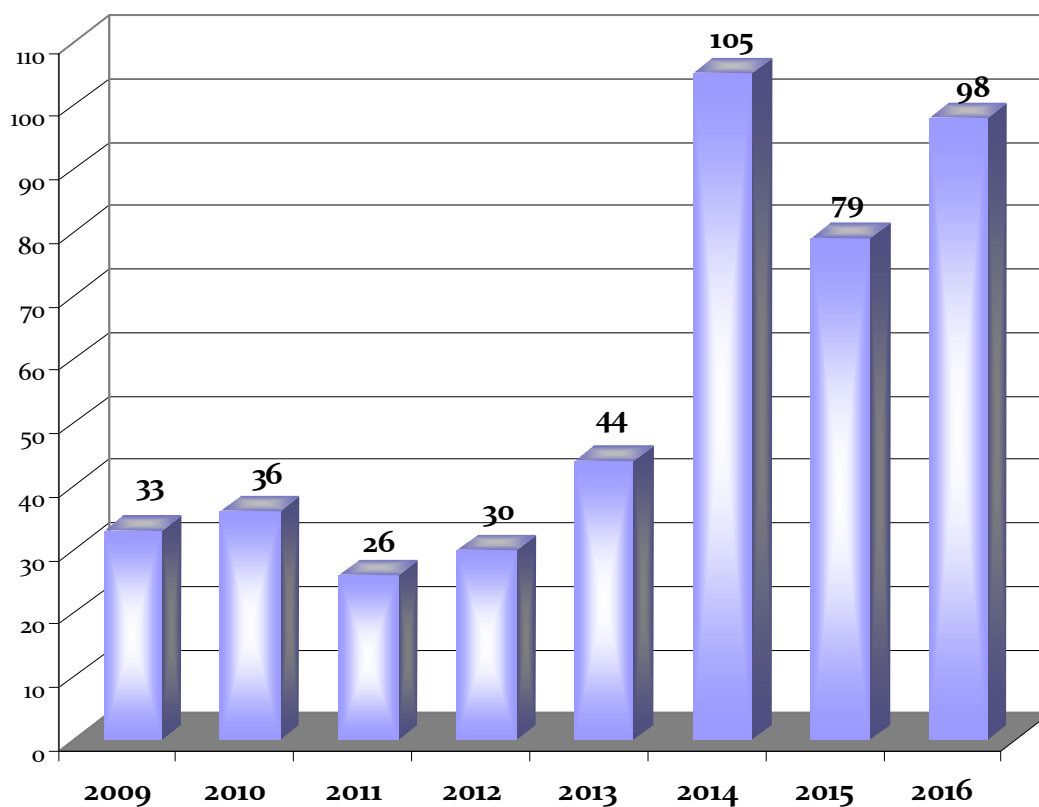


7. Υγεία

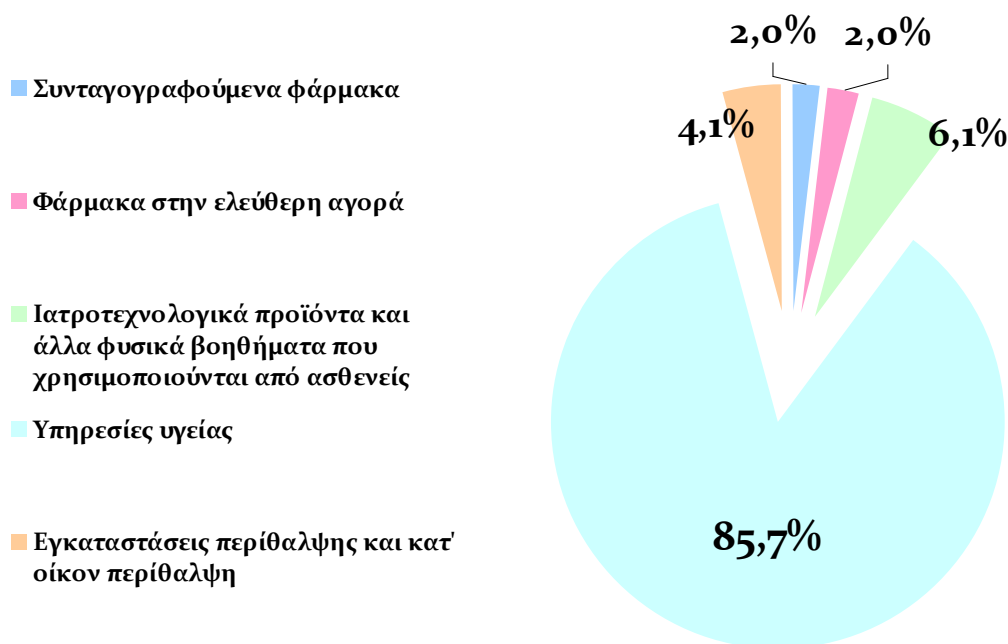
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	466	1 %

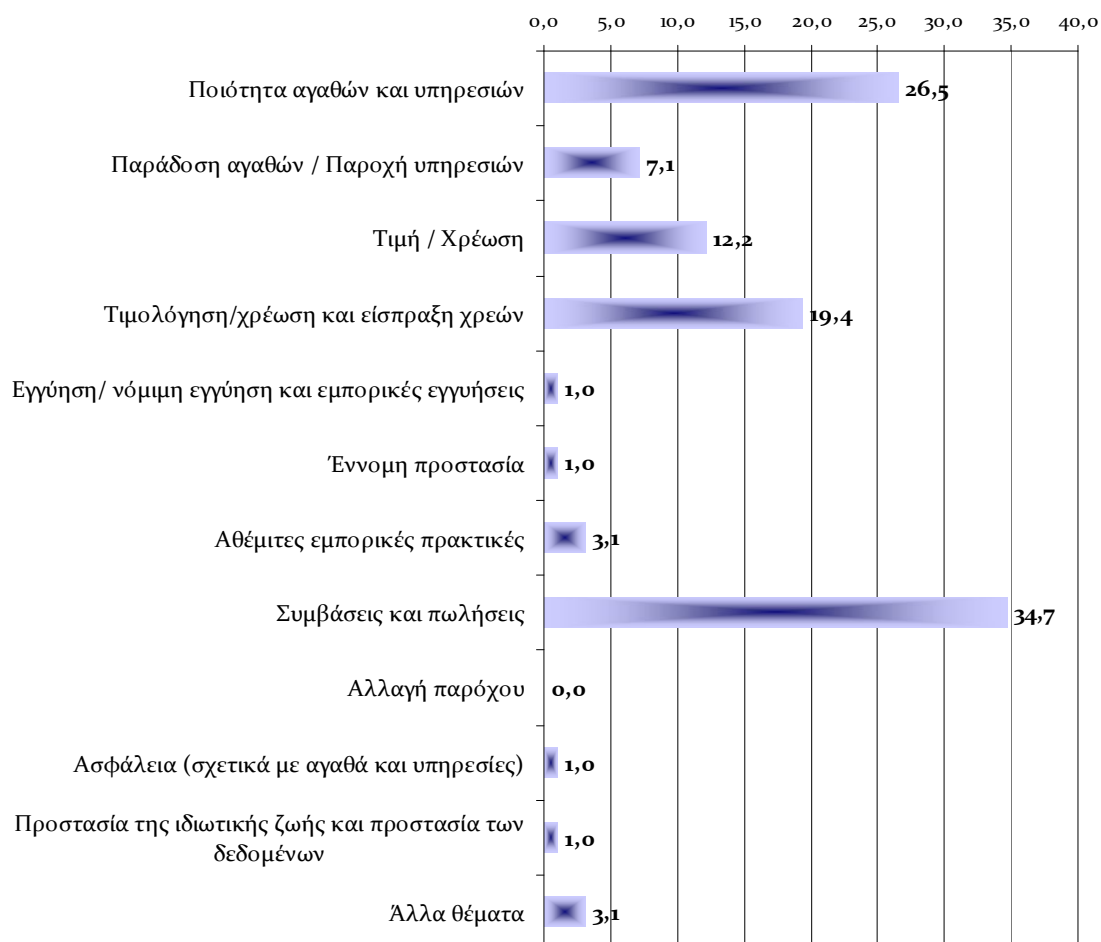
Γράφημα 81: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 82: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2016).

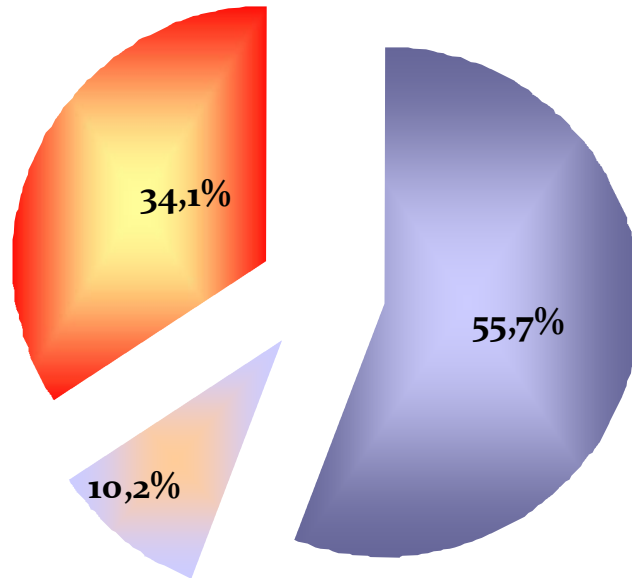


Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2016).

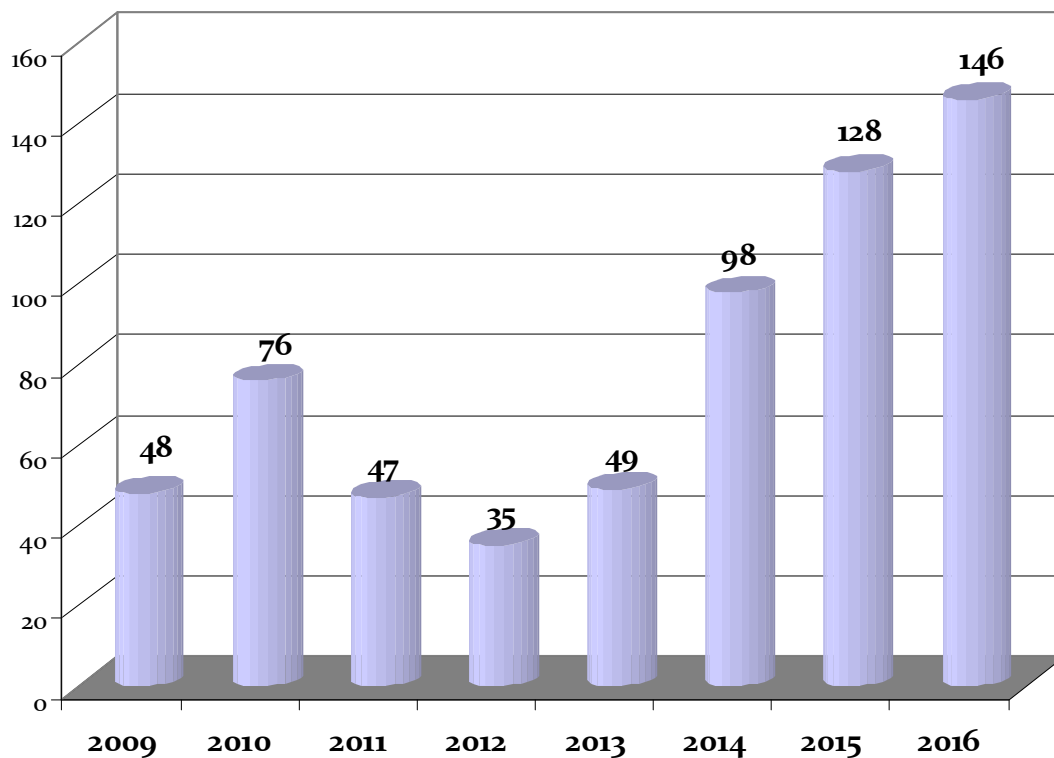


Γράφημα 84: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

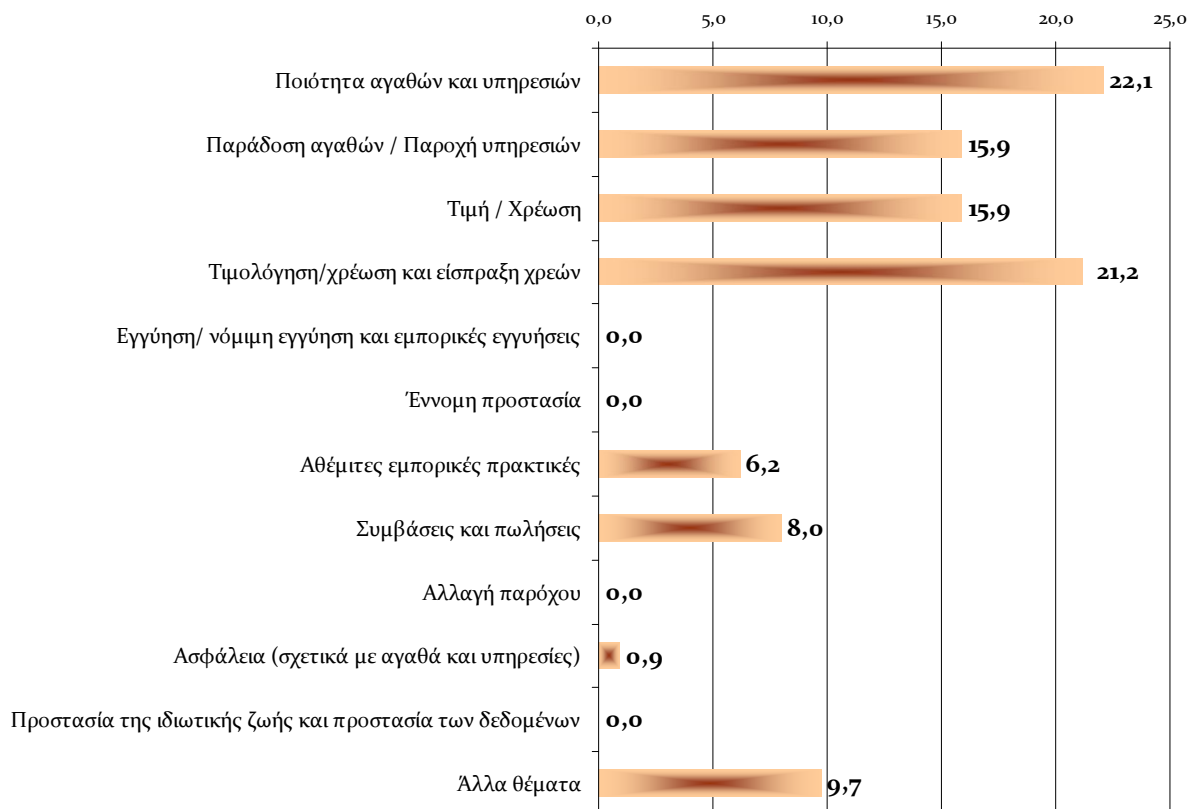
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 85: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2016).



7.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

7.1.1. Αδιαφανής τιμολόγηση νοσηλείας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε τις αναφορές καταναλωτών κατά ιδιωτικού νοσηλευτηρίου σχετικά με την παράδοση αναλυτικής τιμολόγησης των, συνδεδεμένων με τη νοσηλεία τους, ιατρικών πράξεων, φαρμάκων, υλικών και λοιπών εξόδων. Για τη φιλική επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν από την Αρχή να παρασταθούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως σε συνάντηση στα γραφεία της.

Στο πλαίσιο της συζήτησης, η αναφερόμενη παρείχε διευκρινίσεις σχετικά με τη μέθοδο διαμόρφωσης του τελικού κόστους νοσηλείας, υποβάλλοντας και σχετικό υπόμνημα. Προέκυψαν, ωστόσο, προβληματικά ζητήματα, αναγόμενα στη νομιμότητα της τιμολόγησης της νοσηλείας επί τη βάση, αφενός, της μη παράδοσης στους αναφέροντες αναλυτικού (για κάθε υπηρεσία και υλικό) κοστολογίου, αφετέρου, και, ιδίως, της εσωτερικής σχέσης που συμβατικώς συνέδεε την κλινική με τον κοινωνικοασφαλιστικό φορέα των ασφαλισμένων.

Τα ζητήματα αυτά, ως προς την αξιολόγηση της νομιμότητάς τους εντός του ειδικότερου πλαισίου που διέπει τη λειτουργία της κλινικής και των υποχρεώσεών της, τόσο εκ του νόμου όσο και εκ της συμβατικής της σχέσης με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., έρχονταν, κατά την άποψη της Αρχής, περαιτέρω ελέγχου από τις κατά νόμο αρμόδιες Υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, ο φάκελος των υποθέσεων διαβιβάστηκε τόσο στη Γενική Επιθεωρήτρια της Υπηρεσίας Ελέγχου Δαπανών Υγείας Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης όσο και στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή βρίσκεται σε αναμονή των πορισμάτων της έρευνας που διεξάγουν οι παραπάνω αρμόδιοι φορείς.

7.1.2. Αποζημίωση ζεύγους καταναλωτών λόγω λανθασμένης διάγνωσης ιδιωτικού πολυιατρείου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε καταγγελία από καταναλωτή, ο οποίος ανέφερε ότι, στο πλαίσιο προγεννητικού ελέγχου για τη διάγνωση τυχόν αιμοσφαιρινοπάθειας λόγω εγκυμοσύνης της συζύγου του (που ήταν φορέας στίγματος μεσογειακής αναιμίας), πραγματοποίησε σε ιδιωτικό πολυιατρείο αιματολογικό έλεγχο (τεστ δρεπανώσεως και ποσοτικό προσδιορισμό αιμοσφαιρινών) και το αποτέλεσμα ήταν θετικό. Για τον λόγο αυτό, η θεράπουσα γυναικολόγος συνέστησε στο ζεύγος τη διενέργεια πλήθους έτερων διαγνωστικών εξετάσεων, μεταξύ των οποίων και προγεννητική διάγνωση χρωμοσωματικών ανωμαλιών, που ενέχει κίνδυνο για το έμβρυο.

Οι αναφέροντες πραγματοποίησαν τις συνιστώμενες έκτακτες εξετάσεις προγεννητικού ελέγχου, τα αποτελέσματα των οποίων συνηγορούσαν προς το συμπέρασμα ότι η αρχική διάγνωση (θετικό τεστ δρεπανώσεως του συζύγου) ήταν λανθασμένη. Ο τελευταίος επανέλαβε το τεστ και ήταν αρνητικό. Για τον λόγο αυτό και επειδή το ζεύγος δεν επιθυμούσε (λόγω εξόδων) να προσφύγει στη Δικαιοσύνη για τη διεκδίκηση αποζημίωσης από ηθική βλάβη, ζήτησε τη διαμεσολάβηση της Αρχής, προκειμένου να του επιστραφεί το κόστος των ιατρικών εξετάσεων, στις οποίες υποβλήθηκε εξαιτίας της λανθασμένης διάγνωσης.

Η διαμεσολάβηση της Αρχής είχε επιτυχή έκβαση, δεδομένου ότι ο προμηθευτής δέχθηκε να ικανοποιήσει το αίτημα των αναφερόντων, επιστρέφοντας το ποσό των 549 ευρώ, ενώ ταυτόχρονα εξέφρασε τη λύπη του για τη δυσάρεστη περιπέτεια που βίωσαν.

7.1.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη, εντός του 2016, σε υποβολή τριών (3) Μηνυτήριων Αναφορών τόσο προς τον Προϊστάμενο Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών όσο και προς τον Προϊστάμενο Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Θεσσαλονίκης για τη διερεύνηση αξιόποινων πράξεων (πρόκληση σωματικών βλαβών, παράνομη άσκηση επαγγέλματος, απάτη κατ' εξακολούθηση) από πλευράς ιατρικών εταιρειών ή εταιρειών που παρέχουν ιατρικές υπηρεσίες, χωρίς να διαθέτουν νόμιμη άδεια από τον αρμόδιο Ιατρικό Σύλλογο.

Είχε προηγηθεί στενή συνεργασία της Αρχής με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής (Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας), προκειμένου να διερευνηθεί η νομιμότητα της λειτουργίας των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ήτοι εάν υφίσταται άδεια ίδρυσης και λειτουργίας τους, καθώς επίσης με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών (στο πλαίσιο του από 22-7-2015 Πρωτοκόλλου Συνεργασίας που έχει υπογραφεί με τον Συνήγορο του Καταναλωτή), προκειμένου για τις απόψεις του σχετικά με τη διενέργεια ιατρικών πράξεων από τις επιχειρήσεις αυτές, αλλά και για τη διακρίβωση της αδειοδότησής τους ως φορέων Π.Φ.Υ. (πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας).

Όπου εκ των περιστάσεων κρίθηκε επιβεβλημένο, ιδίως στις περιπτώσεις όπου οι καταγγελλόμενες επιχειρήσεις δεν απαντούσαν στα επανειλημμένα διαβιβαστικά έγγραφα της Αρχής για την αποστολή των απόψεών τους, οι φάκελοι των υποθέσεων (συνολικά οκτώ) προωθήθηκαν στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων, σύμφωνα με το άρθρο 13Α παρ. 3 του ν. 2251/1994.

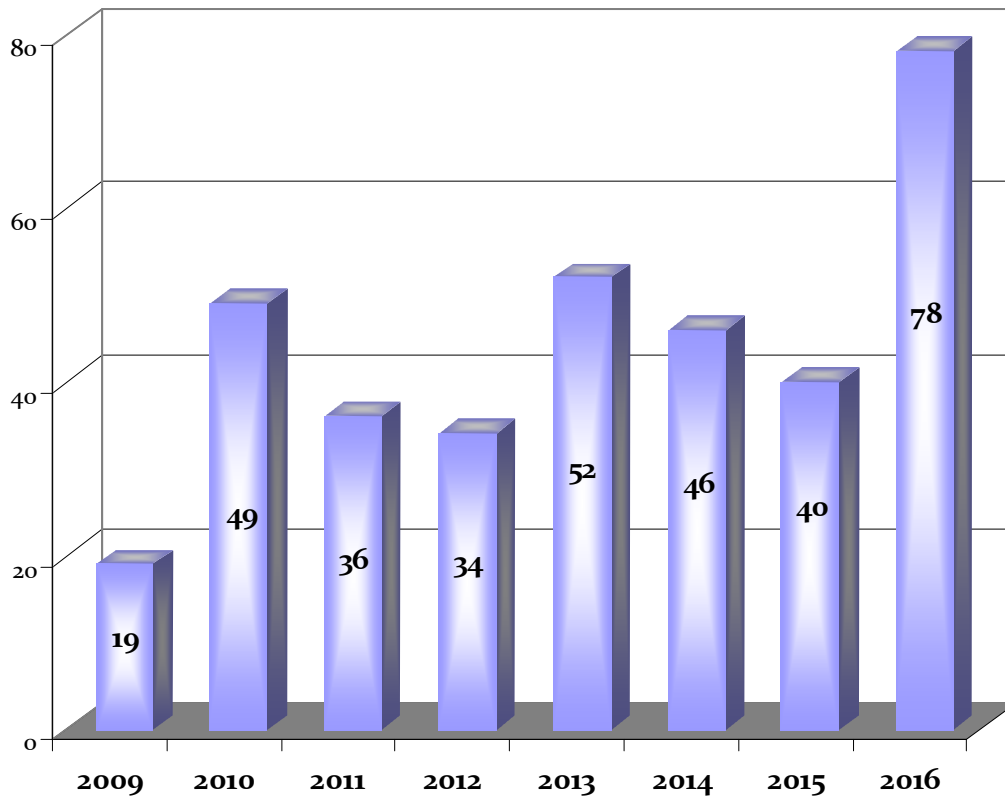


8. Εκπαίδευση

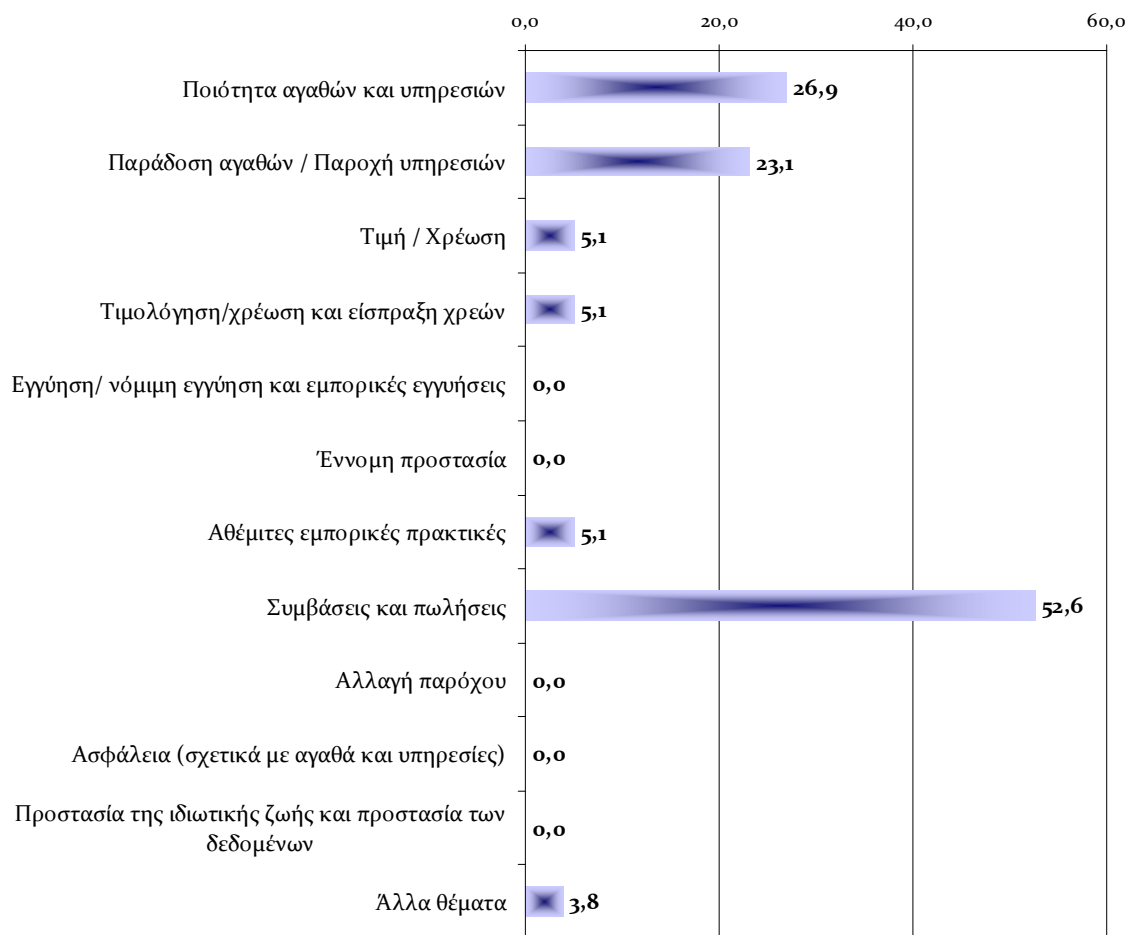
Πίνακας 19: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	388	0,9 %

Γράφημα 87: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

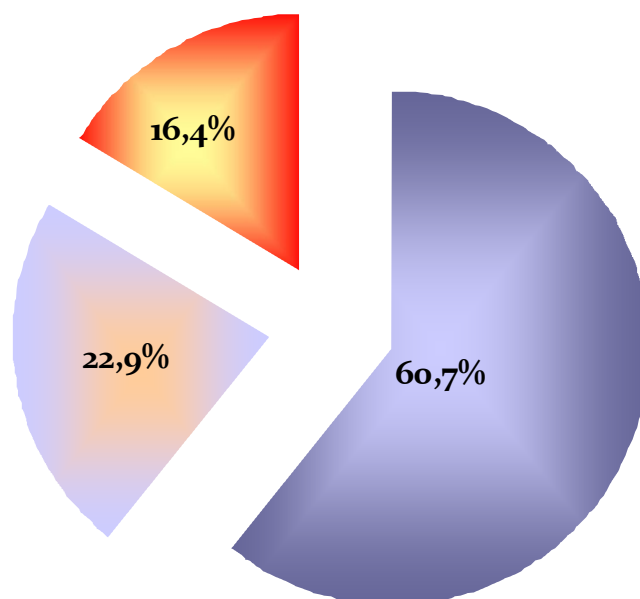


Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2016).

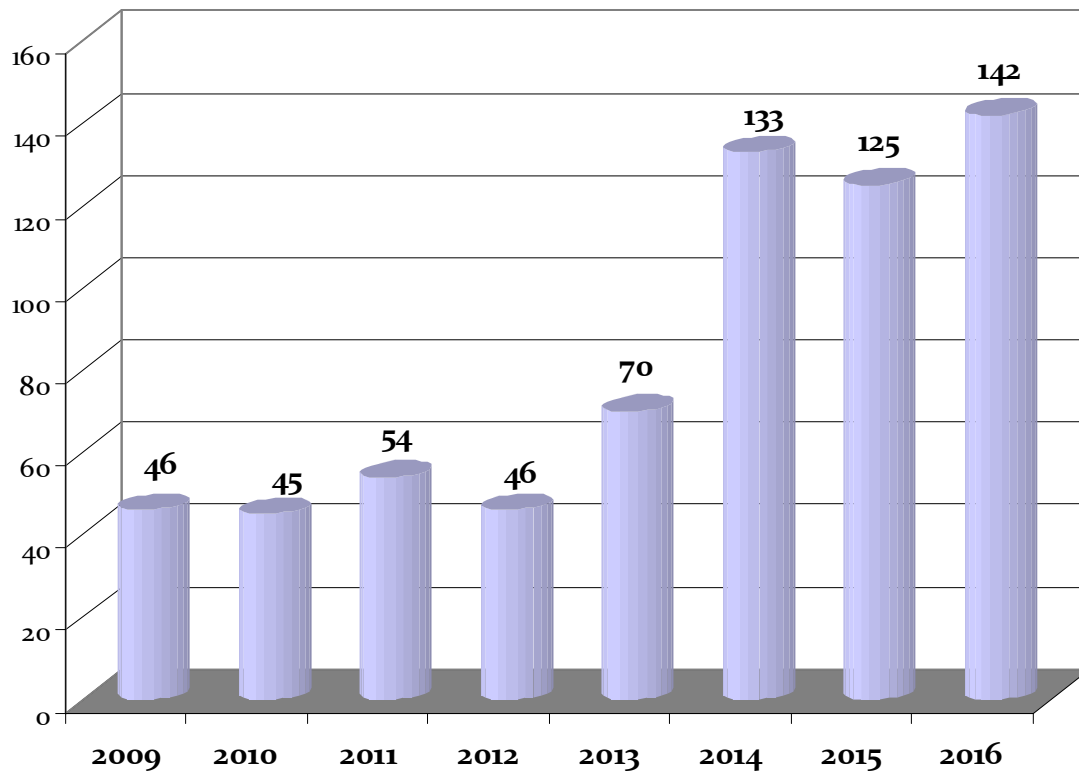


Γράφημα 89: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

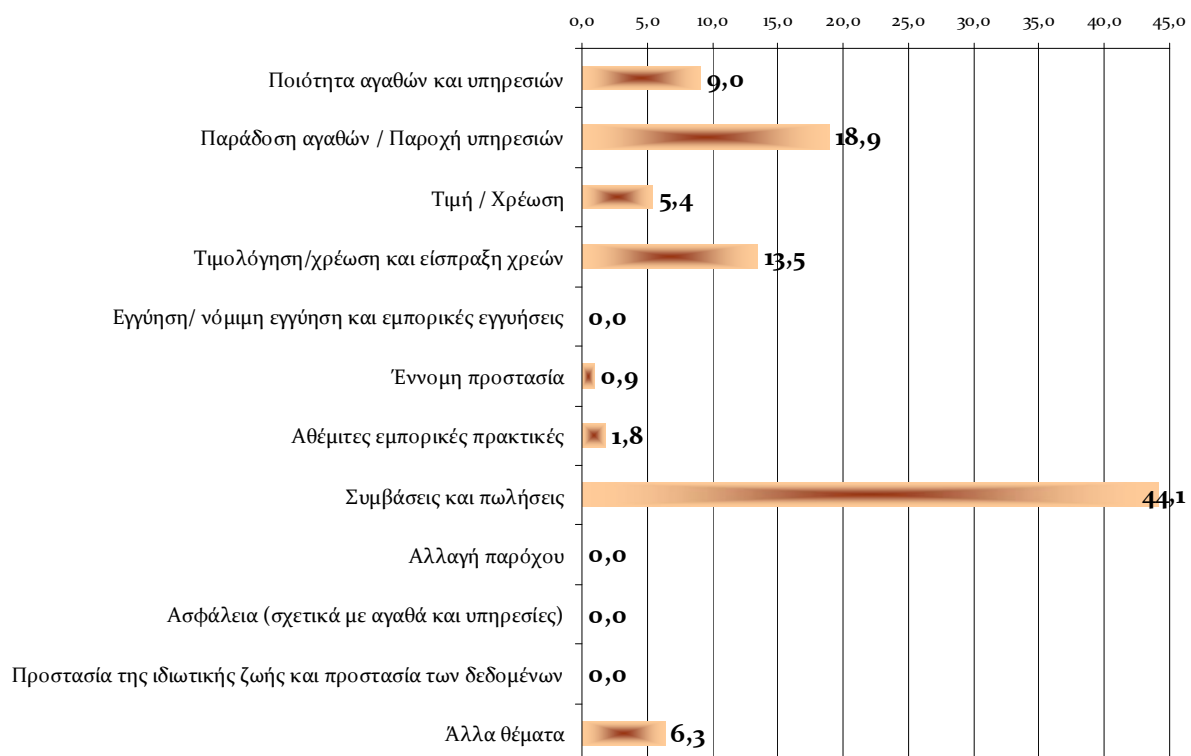
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 90: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.



Γράφημα 91: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2016).



8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων8.1.1. **Παράτυπη υλοποίηση εκπαιδευτικής δράσης Δια Βίου Μάθησης**

Στην Αρχή υποβλήθηκε αναφορά σε βάρος κέντρου δια βίου μάθησης από καταναλωτή, ο οποίος παρακολούθησε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, λαμβάνοντας και τη σχετική βεβαίωση παρακολούθησης, χωρίς, ωστόσο, να του καταβληθεί παράλληλα και το προβλεπόμενο, με βάση τη σχετική προκήρυξη του προγράμματος, εκπαιδευτικό επίδομα (επίδομα κατάρτισης), ανερχόμενο στο ποσό των 750 ευρώ.

Με βάση την προκήρυξη, η καταβολή του επιδόματος στους ωφελούμενους του προγράμματος θα γινόταν με την ολοκλήρωση της κατάρτισης, σε τραπεζικό λογαριασμό που είχαν δηλώσει κατά την υποβολή της αίτησης συμμετοχής τους στη δράση και ύστερα από σχετική εντολή της αρμόδιας Υπηρεσίας (Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενέργειών από το Ε.Κ.Τ. του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης).

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, για την οποία υπήρξε στενή συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με την προαναφερόμενη Υπηρεσία, διαπιστώθηκαν τα εξής:

1. Το αναφερόμενο κέντρο δια βίου μάθησης δεν είχε υποβάλει ηλεκτρονικά, όπως έπρεπε, και εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας στην ειδική προς τούτο ιστοσελίδα (<http://www.voucher.gov.gr/>) τη σύμβαση που είχε συνάψει με τον αναφέροντα, με αποτέλεσμα, αφενός, να εκλείπει μία ουσιώδης και απαραίτητη προϋπόθεση για την ενεργοποίηση της επιταγής επαγγελματικής κατάρτισης, αφετέρου, να μην καταστεί, γενικότερα, δυνατή από πλευράς της αναφερόμενης η επίσημη έναρξη της δράσης υπό τους όρους που έθετε η σχετική πρόσκληση-προκήρυξη.
2. Η αναφερόμενη απέδωσε τα ανωτέρω σε τεχνικό λάθος του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος, ωστόσο κάτι τέτοιο δεν προέκυψε από την απάντηση της αρμόδιας Υπηρεσίας προς την Αρχή. Σε κάθε περίπτωση, η επιλογή της αναφερόμενης να προχωρήσει στην πραγματοποίηση του προγράμματος, χωρίς να έχει αποκατασταθεί το όποιο τυχόν λάθος, χωρίς να έχει αναρτήσει τη σύμβασή της με τον αναφέροντα στην ειδική πλατφόρμα και χωρίς να έχει προβεί σε εμπρόθεσμη υποβολή της προβλεπόμενης δήλωσης έναρξης του τμήματος κατάρτισης, ισοδυναμούσε ευθέως με αθέτηση των όρων της προκήρυξης του προγράμματος.
3. Το επιχείρημα που προέβαλε η αναφερόμενη στην Αρχή ότι, παρ' όλα αυτά, προχώρησε στην υλοποίηση του προγράμματος, προκειμένου να μην στερήσει τη γνώση και την εξειδίκευση από τους εκπαιδευόμενους, δεν ευσταθούσε, δεδομένου ότι η αδυναμία δήλωσης έναρξης τμήματος κατάρτισης στην προκείμενη περίπτωση θα έπρεπε να είχε οδηγήσει σε αυτοδίκαιη λύση της σύμβασής της με τον αναφέροντα, η οποία, ούτως ή άλλως, είχε καταστεί άκυρη λόγω της μη ανάρτησής της στην ειδική ιστοσελίδα, ώστε εκείνος να συνάψει στη συνέχεια νέα σύμβαση με άλλον πάροχο κατάρτισης της επιλογής του και, συνεπώς, να επωφεληθεί τόσο μορφωτικά (από το περιεχόμενο του προγράμματος) όσο και οικονομικά (από τη λήψη του εκπαιδευτικού επιδόματος).
4. Εκτός όλων των παραπάνω, η πραγματοποίηση του επίμαχου προγράμματος από την αναφερόμενη ελέγχθηκε ως αθέμιτη (παραπλανητική) εμπορική πρακτική, κατά την έννοια του άρθρου 9γ του ν. 2251/1994, υπό την έννοια ότι προκλήθηκε λανθασμένη εντύπωση στον αναφέροντα σχετικά τόσο με την υλοποίηση της δράσης με βάση όρους και προϋποθέσεις που έθετε η οικεία προκήρυξη, ενώ κάτι τέτοιο δεν ίσχυε, όσο, κατά συνέπεια, και σε σχέση με το σύνολο των προσδοκώμενων, ως βέβαιων, ωφελημάτων (μορφωτικών και οικονομικών), από τη στιγμή που η διατυπωμένη θέση της αρμόδιας Υπηρεσίας προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή ήταν ότι ο αναφέρων δεν δικαιούταν, τελικά, να λάβει το εκπαιδευτικό επίδομα.

Στη βάση των παραπάνω επισημάνσεων και συμπερασμάτων, στα οποία κατέληξε με την έρευνά της η Αρχή, η αναφερόμενη εμφανίστηκε πρόθυμη να αποζημιώσει, με δική της επιβάρυνση, τον αναφέροντα για το εκπαιδευτικό επίδομα που δικαίως ανέμενε, αλλά ποτέ δεν έλαβε.

8.1.2. Αποζημίωση καταναλωτή για δαπάνες που ανέλαβε αδικαιολογήτως, στο πλαίσιο επιχορηγούμενου ευρωπαϊκού προγράμματος

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά οργανισμού, ο οποίος ήταν δικαιούχος επιχορήγησης στο πλαίσιο του προγράμματος «Erasmus+» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εκπαίδευση, την κατάρτιση, τη νεολαία και τον αθλητισμό. Πρόκειται για πρόγραμμα που στοχεύει στην ενίσχυση των δεξιοτήτων και της απασχολησιμότητας, καθώς και στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και νεολαίας σε όλους τους τομείς της Δια Βίου Μάθησης (ανώτατη εκπαίδευση, επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, εκπαίδευση ενηλίκων, σχολική εκπαίδευση, δραστηριότητες νεολαίας, κ.λπ.).

Συγκεκριμένα, ο αναφέρων συμμετείχε, το 2015, σε πρόγραμμα που είχε ως προορισμό τη Γαλλία, καταβάλλοντας ο ίδιος το κόστος μετάβασης στη χώρα υλοποίησης του προγράμματος, χωρίς, ωστόσο, στη συνέχεια να του επιστραφεί το ποσό που προβλεπόταν ως συνεισφορά της Επιτροπής στα έξοδα μετακίνησης των συμμετεχόντων.

Από έρευνα που διενήργησε η Αρχή σε συνεργασία με την Εθνική Μονάδα Συντονισμού του προγράμματος στη χώρα μας (στην προκείμενη περίπτωση, το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών), προκειμένου να διακριβωθούν τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, προέκυψε ότι υπόχρεος φορέας για την κάλυψη του προαναφερόμενου κόστους ήταν εκείνος που ανέλαβε την υλοποίηση του προγράμματος και έδρευε στη Γαλλία, γεγονός που θεμελίωσε την έλλειψη υπαιτιότητας του ελληνικού οργανισμού, κατά του οποίου είχε αρχικά στραφεί η αναφορά.

Παρά ταύτα, ύστερα από τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ο αναφερόμενος οργανισμός προέβη, καλόπιστα, σε σειρά ενεργειών για τη διευθέτηση του προβλήματος του αναφέροντα, κατορθώνοντας να αποσπάσει τη δέσμευση του γαλλικού φορέα σχετικά με την άμεση δρομολόγηση της αποζημίωσης.

Σε κάθε περίπτωση και ενόψει των οικονομικών κυρώσεων που δύνανται να επιβληθούν σε βάρος οργανισμών-δικαιούχων του προγράμματος, εάν διαπιστωμένα έχουν διαπράξει σοβαρή παράβαση εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων απέναντι στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, συστήθηκε στον αναφέροντα να αποταθεί και στην αρμόδια Υπηρεσία (Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού), η οποία φέρει τη σχετική εποπτική και συντονιστική ευθύνη υλοποίησης του προγράμματος στα κράτη-μέλη.

8.1.3. Αθέτηση δικαιώματος συμβατικής υπαναχώρησης

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν αρκετές αναφορές από καταναλωτές, οι οποίοι σύναψαν συμβάσεις εξ αποστάσεως μάθησης με πολύ γνωστό ιδιωτικό ινστιτούτο επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ι.Ε.Κ.) και στη συνέχεια, για λόγους αναγόμενους στην ποιότητα και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης, έλαβαν απόφαση υπαναχώρησης, ασκώντας εμπρόθεσμα σχετικό δικαίωμά τους, το οποίο ρητώς περιλαμβάνόταν στους όρους των συμβάσεων.

Η Αρχή αντιμετώπισε, κατά πρώτον, σημαντικά προβλήματα στην επικοινωνία της με το αναφερόμενο Ι.Ι.Ε.Κ., δεδομένου ότι οι επανειλημμένες διαβιβαστικές της επιστολές δεν έτυχαν καθόλου ανταπόκρισης. Κατορθώνοντας να ξεπεραστεί αυτό το πρόβλημα, με τη μεσολάβηση και της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης, με την οποία συνεργάστηκε η Αρχή γι' αυτές τις υποθέσεις, το Ι.Ι.Ε.Κ. απέστειλε τελικά απαντήσεις στις εις βάρος του αναφορές, αναλαμβάνοντας και τη δέσμευση να ικανοποιήσει τα αιτήματα των καταναλωτών, που ήταν συμβατικώς θεμελιωμένα.

Με την πάροδο μεγάλου χρονικού διαστήματος και την παραμονή σε εκκρεμότητα του συνόλου των υποθέσεων, δεδομένου ότι η αναφερόμενη αποδείχτηκε ανακόλουθη ως προς τις δεσμεύσεις της τόσο προς την Αρχή όσο και προς τους σπουδαστές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε το Ι.Ι.Ε.Κ. σε ακρόαση, προκειμένου για την παράθεση εξηγήσεων, αλλά και για τη φιλική επίλυση των διαφορών. Το Ι.Ι.Ε.Κ. απροειδοποίητα δεν προσήλθε στη συνάντηση, με αποτέλεσμα να βρίσκονται υπό μελέτη και επεξεργασία οι επόμενες δέουσες ενέργειες της Αρχής.

8.1.4. Ελλειπείς συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε τις αναφορές δύο καταναλωτριών κατά εκπαιδευτηρίου (ιδιωτικού κολεγίου) σχετικά με παραπλάνησή τους σε ό,τι αφορούσε τα συμφωνηθέντα προς παρακολούθηση προγράμματα σπουδών.

Συγκεκριμένα, οι αναφέρουσες υποστήριξαν πως η εγγραφή τους πραγματοποιήθηκε με σκοπό την παρακολούθηση προγραμμάτων σπουδών πανεπιστημιακού επιπέδου τετραετούς διάρκειας, προσφερόμενων στο πλαίσιο ακαδημαϊκής σύμπραξης της αναφερόμενης με αλλοδαπό πανεπιστήμιο, ώστε, με το πέρας των σπουδών, να αποκτήσουν πτυχίο Bachelor. Στον αντίποδα, το εκπαιδευτήριο υποστήριξε πως οι εγγραφές αφορούσαν σε διαφορετικό (κατώτερο) επίπεδο σπουδών τριετούς διάρκειας, στο πλαίσιο ακαδημαϊκής της σύμπραξης με αλλοδαπό εκπαιδευτικό (μη πανεπιστημιακού επιπέδου) ίδρυμα, οι οποίες οδηγούσαν στην απόκτηση πτυχίου Higher National Diploma (HND).

Κατά τη διερεύνηση των αναφορών από την Αρχή, διαπιστώθηκαν τα εξής:

1. Στις σχετικές αιτήσεις εγγραφής, που θεωρείται ότι επείχαν θέση συμβατικών κειμένων, εφόσον αποτελούσαν τα μοναδικά έγγραφα στα οποία διαλαμβάνονταν οικονομικοί και ακαδημαϊκοί όροι, μνημονευόταν γενικόλογα ο τίτλος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ενώ μόνο στην περίπτωση της μίας αναφέρουσας προσδιοριζόταν με σαφήνεια και το επίπεδο σπουδών (HND), στοιχείο που στην άλλη περίπτωση παρέμενε αδιευκρίνιστο.
2. Στοιχείο που, επίσης, δεν περιλαμβανόταν στις επίμαχες συμβάσεις, αν και θα έπρεπε λόγω της ειδικής φύσης τους, ήταν ο προσδιορισμός του αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος που συνέπραττε ακαδημαϊκά με την αναφερόμενη για την παροχή των υπηρεσιών της. Η συνολική διάρκεια των σπουδών, καθώς και το συνολικό τίμημά τους, όπως και ο τρόπος εξόφλησης, ήταν στοιχεία που, επίσης, δεν γίνονταν γνωστά ή γίνονταν γνωστά με αποσπασματικό τρόπο στους αντισυμβαλλόμενους μέσα από τα κείμενα των συμβάσεων.

Με βάση τα παραπάνω, οι συναφθείσες συμβάσεις κρίθηκαν ουσιωδώς ελλειπείς, αδυνατώντας να υπηρετήσουν την ανάγκη, που είναι και εκ του νόμου απαίτηση, για την πλήρη, έγκυρη και σαφή ενημέρωση των καταναλωτριών αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που συμβατικώς είχαν αναλάβει.

Από την άλλη πλευρά, η βασική αιτίαση των καταναλωτριών, ήτοι ότι εξαπατήθηκαν από την αναφερόμενη ως προς το επίπεδο των σπουδών που συμφώνησαν, ελέγχθηκε από την Αρχή ως αβάσιμη. Και τούτο διότι, αφενός, στην περίπτωση της μίας καταναλώτριας το επίπεδο των σπουδών μνημονευόταν ευκρινώς στη σύμβαση, αφετέρου, η δεύτερη καταναλώτρια ήταν σε θέση και μπορούσε να γνωρίζει, ανατρέχοντας στο περιεχόμενο του οικείου κανονισμού σπουδών, που αποτελούσε αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασής της, ότι το μόνο προσφερόμενο πρόγραμμα σπουδών από την αναφερόμενη στην ειδικότητά της κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης ήταν επιπέδου HND.

Σε κάθε περίπτωση, θεωρήθηκε ότι αμφότερες οι καταναλώτριες είχαν, αντικειμενικά, τη δυνατότητα να συνειδητοποιήσουν τυχόν εξαπάτησή τους από την αναφερόμενη πριν από τη σύναψη και νέας σύμβασης για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος, όταν τους προτάθηκε και εκείνες αποδέχτηκαν την πραγματοποίηση εγγραφής σε νέο εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού για την απόκτηση πτυχίου Bachelor, έχοντας στο μεταξύ πληροφορηθεί ότι το πρόγραμμα που μέχρι πρότινος παρακολουθούσαν ήταν επιπέδου HND.

Εκ της συμπεριφοράς τους αυτής, κατέστη δυνατή η συναγωγή του συμπεράσματος είτε ότι δεν υπήρχε εξαρχής οιαδήποτε διαφορά των δύο καταναλωτριών με την αναφερόμενη είτε ότι οι όποιες τυχόν διαφορές διευθετήθηκαν στο πλαίσιο ανανέωσης της μεταξύ τους συνεργασίας με την υπογραφή και δεύτερης σύμβασης, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι καταναλώτριες προχώρησαν σε υποβολή αναφοράς στον Συνήγορο του Καταναλωτή με εξαιρετική καθυστέρηση, ήτοι αφού είχαν συμπληρώσει ένα χρόνο σπουδών στο νέο εκπαιδευτικό ίδρυμα και ενώ προηγουμένως είχαν αποτύχει στις εξετάσεις τους σε αυτό.

Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη ότι στις καταναλώτριες είχε χορηγηθεί από την αναφερόμενη βεβαίωση για τις σπουδές που πραγματοποίησαν, πράγμα το οποίο πιστοποιούσε ότι η από μέρους τους καταβολή διδάκτρων δεν έγινε αχρεωστήτως, αλλά αντιστοιχούσε σε εκπαιδευτικές υπηρεσίες που πράγματι τους παρασχέθηκαν, και δοθείσης, επιπλέον, της δυνατότητας που είχαν να συνεχίσουν τις σπουδές τους, πραγματοποιώντας μετεγγραφή σε άλλο εκπαιδευτικό ίδρυμα της επιλογής τους και αξιοποιώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, τις γνώσεις που απέκτησαν, δεν προέκυψε ότι είχαν υποστεί οικονομική ζημία και, συνεπώς, δεν στοιχειοθετήθηκε η ανάγκη επιστροφής χρημάτων στην προκείμενη περίπτωση.

Με βάση τα ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς το εκπαιδευτήριο να τροποποιήσει τα έντυπα των συμβάσεων που συνάπτει με τους υποψήφιους σπουδαστές κατά τρόπο, ώστε εφεξής να προσδιορίζονται πλήρως και με τη δέουσα σαφήνεια όλες οι παράμετροι των παρεχόμενων υπηρεσιών του, σε συνδυασμό με τις εκάστοτε αναλαμβανόμενες υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών.

8.1.5. Πίστωση διδασκτρων

Καταναλωτής πραγματοποίησε εγγραφή σε εκπαιδευτικό ίδρυμα, καταβάλλοντας ποσό 1.550 ευρώ. Μετά την παρακολούθηση της πρώτης ενότητας του προγράμματος σπουδών, αναγκάστηκε να διακόψει τη φοίτησή του για λόγους υγείας και ζήτησε να του επιστραφούν χρήματα που κατέβαλε και αντιστοιχούσαν σε επόμενες ενότητες, συναντώντας, όμως, την άρνηση της διοίκησης του ιδρύματος.

Με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην υπόθεση, το εκπαιδευτικό ίδρυμα αποδέχθηκε τελικά το αίτημα του καταναλωτή και συμφώνησε στην καταβολή του διεκδικούμενου ποσού, ανερχόμενου σε 912,50 ευρώ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες
2. Συναντήσεις
3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο
4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις
5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες

1.1. Διαβούλευση επί του σχεδίου νόμου για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2000/43/EK περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων, ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής

Σε συνέχεια της εισαγωγής του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2000/43/EK περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων, ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής, στη Διαρκή Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης της Βουλής για επεξεργασία, η Αρχή γνωστοποίησε τις θέσεις της, τις οποίες είχε καταθέσει και νωρίτερα στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου κατά το στάδιο της διαβούλευσης του νομοσχεδίου, προκειμένου να ληφθούν υπόψη για την πληρέστερη και αρτιότερη προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών που επιδιώκεται από τον εθνικό νομοθέτη.

Σύμφωνα με την άποψη της Αρχής, η ανάθεση αρμοδιοτήτων παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας ασθένειας, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου γίνεται προς τον Συνήγορο του Πολίτη ενιαία για τον δημόσιο, ευρύτερο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη ότι μέρος αυτών των αρμοδιοτήτων και, δη, σε σχέση με την πρόσβαση στη διάθεση και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που διατίθενται συναλλακτικά στο κοινό εντάσσονται στο πεδίο λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και ασκούνται ήδη με την απαιτούμενη κατοχυρωμένη ανεξαρτησία και αποτελεσματικότητα.

Επομένως, προτάθηκε ο ορισμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως φορέα παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης στον ιδιωτικό τομέα και σε ό,τι αφορά, συγκεκριμένα, την πρόσβαση στη διάθεση και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που διατίθενται (συναλλακτικά) στο κοινό. Η συγκεκριμένη ρύθμιση προτάθηκε για τους εξής ειδικότερους λόγους:

1. Για λόγους εννοιολογικούς, δεδομένου ότι τα πρόσωπα, για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση τους ως τελικοί αποδέκτες, νοούνται ως καταναλωτές, ενώ τα πρόσωπα που, στο πλαίσιο άσκησης επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας, προμηθεύουν αυτά τα προϊόντα ή παρέχουν τις υπηρεσίες νοούνται ως προμηθευτές.
2. Για λόγους συστηματικούς και ουσιαστικούς, δεδομένου ότι τις αρμοδιότητες για: (α) την εξέταση αναφορών που υποβάλλουν οι πολίτες-καταναλωτές κατά προμηθευτών, (β) τη διενέργεια διαμεσολαβητικής προσπάθειας συμφιλίωσης, (γ) τη σύνταξη και υποβολή προτάσεων, πορισμάτων και συστάσεων σε περίπτωση αποτυχίας της συμφιλιωτικής παρέμβασης, (δ) τη συνεργασία με άλλες αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή, καθώς και (ε) για την πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση των πολιτών επί θεμάτων που τους αφορούν ως καταναλωτές-αποδέκτες των προϊόντων και υπηρεσιών που διατίθενται στην αγορά για συναλλακτικούς σκοπούς, έχει εκ του ιδρυτικού του νόμου και κατά το ευρωπαϊκό δίκαιο ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως Ανεξάρτητη Αρχή με νομοθετικώς κατοχυρωμένη αυτονομία έναντι της εκτελεστικής εξουσίας και ως αναγνωρισμένος-πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών

- και προμηθευτών του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.
3. Για λόγους νομοθετικής συνέχειας, δεδομένου ότι ανάλογος επιμερισμός ανάμεσα στις δύο Ανεξάρτητες Αρχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Συνηγόρου του Πολίτη, με βάση τις κατά περίπτωση αρμοδιότητές τους, κρίθηκε σκόπιμο να θεσμοθετηθεί και με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ, με το οποίο ανατέθηκε η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, αφενός, στον Συνήγορο του Καταναλωτή για την πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα, αφετέρου, στον Συνήγορο του Πολίτη για την πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.
 4. Για λόγους ολοκληρωμένης και πληρέστερης προστασίας και εποπτείας, δεδομένου ότι ρητώς παρέχεται από τον ενωσιακό νομοθέτη η δυνατότητα στα κράτη-μέλη να ορίζουν περισσότερους από έναν φορείς για την προώθηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης της Οδηγίας 2000/43/ΕΚ.

Επισημαίνεται ότι υποστηρικτική ως προς την ανωτέρω θέση της Αρχής υπήρξε και η εισήγηση που διατύπωσε στις 20-9-2016 η Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, η οποία με απογοήτευση παρατήρησε ότι «δεν έχει ληφθεί υπόψη η σύστασή της για την ανάθεση αρμοδιοτήτων αναφορικά με την αρχή της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο της πρόσβασης, διάθεσης και παροχής αγαθών και υπηρεσιών στην Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή»¹⁸.

Με το ίδιο ως άνω σκεπτικό, θα έπρεπε, σύμφωνα με τη θέση της Αρχής, να αναθεωρηθεί και η υπαγωγή στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Πολίτη των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου, με ιδιαίτερη μάλιστα μνεία στις τράπεζες, δεδομένου ότι τα πρόσωπα αυτά παγίως εμπíπτουν στην αποστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και δημιουργείται, ως εκ τούτου, σοβαρό ζήτημα επικάλυψης αρμοδιοτήτων.

1.2. Παρατηρήσεις της Αρχής, στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Κατόπιν συναντήσεων μεταξύ στελεχών του Συνηγόρου του Καταναλωτή και της Ε.Ε.Τ.Τ., ήδη από το 2015, κατά τις οποίες δόθηκε η ευκαιρία να συζητηθούν εκτενώς τα συχνότερα και σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με τους παρόχους τους, όπως αυτά προκύπτουν μέσω των αναφορών τους προς την Αρχή, εκκίνησε η διαδικασία αναθεώρησης / τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, δηλαδή του βασικού κανονιστικού κειμένου που ρυθμίζει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η τροποποίηση του Κανονισμού γίνεται σε μία χρονική συγκυρία, κατά την οποία ολοκληρώνονται ή εξελίσσονται σημαντικές κανονιστικές πρωτοβουλίες στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, σημαντικότερη από τις οποίες είναι η πρόσφατη κύρωση με προεδρικό διάταγμα και δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος διέπει το σύνολο των εμπορικών κλάδων, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

¹⁸ Βλ. παρατηρήσεις της Ε.Ε.Δ.Α. επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων «Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας ασθένειας, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου και άλλες διατάξεις», 20 Σεπτεμβρίου 2016 (http://www.nchr.gr/images/pdf/apofaseis/isothta_fullwn/EEDA_SxN_Isi_Metaxeirisi_2016.pdf).

Στο κείμενο του υπό διαβούλευση Κανονισμού ενσωματώθηκαν, σε πρώτη φάση, οι περισσότερες παρατηρήσεις που είχε κάνει παλαιότερα η Αρχή και αφορούσαν ιδίως:

1. Τη μονομερή τροποποίηση των συμβάσεων, τον τρόπο ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την τροποποίηση και το δικαίωμά τους στην αζήμια πρόωρη καταγγελία της σύμβασης.
2. Την τηλεφωνική ανανέωση των συμβάσεων και τη μη τήρηση του έγγραφου τύπου από τους παρόχους.
3. Την ανάγκη γνωστοποίησης, με σαφή τρόπο, στους καταναλωτές ενός υποχρεωτικού ελάχιστου συμβατικού περιεχομένου.
4. Τη δωρεάν πρόσβαση σε μαγνητοφωνημένες συνομιλίες για όσο χρόνο προβλέπεται η διατήρηση των συναφών με τη συμβατική σχέση εγγράφων και ηλεκτρονικών αρχείων.
5. Θέματα υπερβολικών χρεώσεων (κλήσεις, δεδομένα διαδικτύου, υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης).
6. Το ζήτημα του χρόνου διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ύστερα από σχετικό αίτημα του καταναλωτή.

Με νεότερη επιστολή του προς την Ε.Ε.Τ.Τ., ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην παράθεση και ορισμένων περαιτέρω παρατηρήσεων, που προέκυψαν μέσα από την καθημερινή διερεύνηση και νεότερων αναφορών των καταναλωτών, λαμβάνοντας υπόψη και τον δυναμικό χαρακτήρα του συγκεκριμένου κλάδου. Σημαντικότερες παρατηρήσεις είναι:

1. Η πρόβλεψη για την παροχή, στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τις εταιρείες υπέρ των οποίων έγινε χρέωση για υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης, στοιχείων σχετικών με τη χρέωση αυτή, ως υποχρεωτική και συμβατή με τις διατάξεις για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και περί απορρήτου των επικοινωνιών.
2. Έμφαση στην ενημέρωση των συνδρομητών σχετικά με την υπέρβαση των πάγιων παροχών των προγραμμάτων τους σε πραγματικό χρόνο (λαμβανομένων υπόψη τεχνικών περιορισμών), παρέχοντας ταυτόχρονα και ενημέρωση σχετικά με την υπολειπόμενη κατανάλωση του εκάστοτε οικονομικού προγράμματος για όλες τις περιλαμβανόμενες σε αυτό υπηρεσίες ή την υπολειπόμενη κατανάλωση του πακέτου προπληρωμένων υπηρεσιών για όλες τις περιλαμβανόμενες σε αυτό υπηρεσίες.
3. Σε περιπτώσεις σύναψης εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου) συμβάσεων, εισαγωγή της υποχρέωσης των παρόχων να εφαρμόζουν πρότυπο για την ηχογραφημένη συνομιλία με ελάχιστο τυποποιημένο περιεχόμενο, το οποίο θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής: (α) τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου, (β) το επίπεδο ποιότητάς τους, (γ) τη διάρκεια της σύμβασης (με προσδιορισμό της ημερομηνίας έναρξης και λήξης), (δ) τυχόν πρόσθετες παροχές, (ε) την τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένων Φ.Π.Α. και τυχόν άλλων φόρων ή τελών, (στ) τους όρους για την καταγγελία της σύμβασης και τυχόν συνεπακόλουθες συνέπειες, (ζ) το ύψος τυχόν επιδοτήσεων, συμπεριλαμβανομένου κάθε ελάχιστου ορίου χρήσης ή διάρκειας που απαιτείται για να επωφεληθεί ο συνδρομητής από προσφορές ή πρόσθετες παροχές.
4. Μείωση του αριθμού των ημερολογιακών ημερών, εντός των οποίων ο πάροχος υποχρεούται να παραδώσει αντίγραφο της ηχογραφημένης συνομιλίας στον συνδρομητή που το ζητεί, από δεκαπέντε (15) σε δέκα (10), προκειμένου ο τελευταίος να μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης από την εξ αποστάσεως σύμβαση,

εάν θεωρεί ότι υφίσταται απόκλιση μεταξύ των οριζόμενων στην έγγραφη σύμβαση και των τηλεφωνικά συνομολογηθέντων με τον εκπρόσωπο του παρόχου.

5. Η δυνατότητα, κατά περίπτωση, καταγγελίας της σύμβασης ή υπαναχώρησης από αυτή και μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, που θα λειτουργεί υπό την ευθύνη του παρόχου. Σχετικά με αυτή τη δυνατότητα, ο συνδρομητής θα ενημερώνεται μέσω του εντύπου της σύμβασης, αλλά και με κάθε πρόσφορο τρόπο.
6. Απαλοιφή της εξαίρεσης από την ενημέρωση των συνδρομητών για την τροποποίηση των τιμολογίων κλήσεων πολυμεσικής πληροφόρησης, σε σύντομους κωδικούς και σε μη γεωγραφικούς αριθμούς(εξαιρουμένων των κινητών), δεδομένου ότι πρόκειται για κλήσεις αυξημένης χρέωσης και η σχετική ενημέρωση είναι, συνεπώς, πολύτιμη για το συνδρομητικό κοινό.
7. Ενημέρωση των συνδρομητών, πλην των χρηστών προπληρωμένων καρτών και των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας προπληρωμένου χρόνου, σχετικά με την τροποποίηση τιμολογίων, ένα (1) μήνα πριν από τη θέση σε ισχύ των τροποποιημένων τιμολογίων σωρευτικά: (α) μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας του παρόχου, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών για τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων, (β) με αναφορά, σε εμφανές σημείο του εντύπου του λογαριασμού, των τροποποιήσεων συμβατικών όρων και τιμολογίων που αφορούν στη σύμβαση και στα οικονομικά προγράμματα του συγκεκριμένου συνδρομητή. Στην περίπτωση που δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, ο καταναλωτής ενημερώνεται δια του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίησή του για την έκδοση του λογαριασμού.
8. Πρόβλεψη ώστε, σε περιπτώσεις που ο συνδρομητής απολαμβάνει ταυτόχρονα υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συνδρομητικής τηλεόρασης δορυφορικά, η μη εξόφληση των υπηρεσιών τηλεόρασης να μην οδηγεί σε διακοπή της παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
9. Η παροχή δυνατότητας στους καταναλωτές να επιλέγουν τον τρόπο (έντυπο ή ηλεκτρονικό), με τον οποίο θα λαμβάνουν τον λογαριασμό τους. Οι πάροχοι θα πρέπει να θέτουν σχετική ερώτηση κατά τη σύναψη ή ανανέωση της σύμβασης (επιλογή σε tickbox).
10. Σε περίπτωση μη αποκατάστασης βλάβης εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, πρόβλεψη για την καταβολή αποζημίωσης στον καταναλωτή, πέραν της αναλογικής πίστωσης του παγίου, ίσης με ένα μηνιαίο πάγιο ανά επιπλέον εβδομάδα τεχνικής δυσλειτουργίας. Η αποζημίωση δεν θα καταβάλλεται στην περίπτωση που ο πάροχος παρέχει δωρεάν στον συνδρομητή για το κρίσιμο χρονικό διάστημα εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας, με χαρακτηριστικά που καλύπτουν τις ανάγκες που ικανοποιούσαν οι μη παρεχόμενες λόγω βλάβης υπηρεσίες.
11. Πρόβλεψη ώστε, σε περίπτωση που ο πάροχος αδυνατεί για οποιονδήποτε λόγο να παρέχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες στον συνδρομητή για διάστημα ίσο ή μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο τελευταίος να θεμελιώνει δικαίωμα αζημίας πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης.

1.3. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας

Η Αρχή προχώρησε στην υποβολή πρότασης προς την Ε.Ε.Τ.Τ. σχετικά με την ανάγκη τροποποίησης του Κανονισμού Φορητότητας, προκειμένου να μην δημιουργούνται ασυμβατότητες με το κείμενο «Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ».

Οι ασυμβατότητες αυτές δημιουργούν εύλογη σύγχυση στους καταναλωτές σε σχέση, ιδίως, με την προθεσμία άσκησης του δικαιώματος ακύρωσης της αίτησης φορητότητας, ενώ τους οδηγούν σε λήψη αποφάσεων, οι οποίες καταλήγουν να τους επιβαρύνουν οικονομικά. Σαν

αποτέλεσμα, η φορητότητα εξελίσσεται συχνά σε τραυματική εμπειρία, παρά το γεγονός ότι βούληση του εθνικού και του κοινοτικού νομοθέτη είναι να διευκολυνθεί η εν λόγω διαδικασία, προκειμένου οι καταναλωτές να μπορούν να απολαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στις πιο συμφέρουσες τιμές.

Το πρόβλημα εστιάζεται στις περιπτώσεις αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή κατασκευής νέου βρόχου (στην περίπτωση συνυποβολής αίτησης φορητότητας και πλήρους αποδεσμοποίησης τοπικού βρόχου), οπότε το δικαίωμα των συνδρομητών για την υποβολή αίτησης ακύρωσης διατηρείται, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, για τουλάχιστον τρεις (3) ημέρες πριν από την ημερομηνία αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή κατασκευής του νέου βρόχου.

Ωστόσο, σε περίπτωση που οι καταναλωτές επικαλεστούν τη συγκεκριμένη διάταξη, ανακαλύπτουν ότι οι πάροχοι την ερμηνεύουν περιοριστικά για την άσκηση του δικαιώματος, θεωρώντας τις 3 ημέρες ως εργάσιμες. Το αποτέλεσμα είναι οι καταναλωτές να επιβαρύνονται τελικά με δυσανάλογα υψηλά ποσά, λόγω θεώρησης της αίτησης ακύρωσης φορητότητας σαν πρόωγη καταγγελία σύμβασης, δεδομένου ότι η μη εμπρόθεσμη (κατά την ανάγνωση των παρόχων) υποβολή του αιτήματος ακύρωσης έχει οδηγήσει ήδη στην υλοποίηση της φορητότητας.

Στην πρότασή της, η Αρχή επισήμανε ότι ο προσδιορισμός που γίνεται στον «Οδηγό Καταναλωτή» της Ε.Ε.Τ.Τ. για την τηλεφωνία και το διαδίκτυο των 3 ημερών ως εργασίμων δεν θεραπεύει κατά τρόπο ουσιαστικό τη σημαντική αυτή ασυμβατότητα μεταξύ του Κανονισμού Φορητότητας και της «Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ» και θα πρέπει, επομένως, άμεσα να γίνει τροποποίηση του Κανονισμού προς την επιθυμητή για τον κανονιστικό νομοθέτη κατεύθυνση, ώστε να μην δημιουργούνται προβλήματα ασφάλειας δικαίου, λαμβάνοντας υπόψη ότι η πρακτική των εταιρειών στον χειρισμό των αιτημάτων ακύρωσης φορητότητας περιλαμβάνει, συχνά, την άγρα συνδρομητών των ανταγωνιστών τους, με χρήση πρακτικών ελλιπούς έως και παραπλανητικής προσυμβατικής ενημέρωσης για τα επιμέρους ζητήματα των επιβαρύνσεων που η διαδικασία της ακύρωσης φορητότητας μπορεί να επισύρει για τον συνδρομητή, όταν αυτός υποβάλει το αίτημά του εκπρόθεσμα.

Επισημάνθηκε, επίσης, ότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το ζήτημα των εργασίμων ωρών που θέτουν οι πάροχοι, δεδομένου ότι στη μέτρηση των προθεσμιών που τάσσουν τα νομοθετικά κείμενα, η υποβολή ενός εγγράφου είναι εμπρόθεσμη, όταν αυτό υποβάλλεται εντός της τελευταίας ημέρας της προθεσμίας, μέχρι και την 24:00 ώρα.

1.4. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης

Η παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (υπηρεσιών οπτικής και ηχητικής πληροφόρησης, υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας και πολυμεσικών μηνυμάτων προστιθέμενης αξίας), που αποτελούν μία υποκατηγορία υποθέσεων του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών με ραγδαία αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχεται η Αρχή, διέπεται από τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 578/29 - Β' 1651/2010).

Σε πρότασή της προς την Ε.Ε.Τ.Τ., η Αρχή επισήμανε το ζήτημα της συμπερίληψης του Φ.Π.Α. στη διάταξη της παραγράφου 3 του άρθρου 8 του Κώδικα, όπου ορίζεται ότι «το μηνιαίο κόστος μίας συγκεκριμένης Υ.Π.Π. με συνδρομή για έναν συγκεκριμένο συνδρομητή δεν μπορεί να ξεπερνά τα είκοσι (20) ευρώ».

Η τιμολόγηση των συγκεκριμένων υπηρεσιών από τις εταιρείες γίνεται κατά τρόπο, ώστε η μη υπέρβαση του ορίου των 20 ευρώ να τηρείται, αλλά μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Από τη διατύπωση της παραπάνω διάταξης δεν προκύπτει ότι η οροφή των 20 ευρώ δεν

περιλαμβάνει Φ.Π.Α., οπότε η πρόταση της Αρχής αφορούσε στην ανάγκη τροποποίησης του Κώδικα, ώστε με τη σχετική διάταξη να καθίσταται απολύτως σαφές εάν στο ποσό των 20 ευρώ συμπεριλαμβάνεται ή όχι ο Φ.Π.Α.

1.5. Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου προστασίας των καταναλωτών για την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε σε νομοπαρασκευαστική επιτροπή που συστήθηκε από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ύστερα από σύσταση του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.), για την επανεξέταση διατάξεων του ν. 2251/1994 που αφορούν στην εμπορική εγγύηση, καθώς και στους ορισμούς του καταναλωτή και του προμηθευτή. Στο πλαίσιο αυτό και για τη διευκόλυνση του έργου της επιτροπής, το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας ανέλαβε τη διεξαγωγή έρευνας στα κράτη-μέλη, συγκεντρώνοντας συγκριτικά στοιχεία για τους ισχύοντες ορισμούς του καταναλωτή και του προμηθευτή.

Σύμφωνα με τη σύσταση του Ο.Ο.Σ.Α., θα έπρεπε να υιοθετηθεί ένας ενιαία εφαρμόσιμος ορισμός του καταναλωτή, θεωρώντας ότι η απουσία ενός τέτοιου ορισμού θέτει ζητήματα νομικής αβεβαιότητας αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών, ενώ δεν επιτρέπει, παράλληλα, στους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο να προβαίνουν σε κατάρτιση τυποποιημένων συμβάσεων, με αποτέλεσμα να οδηγούνται σε υψηλά κανονιστικά κόστη.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέφρασε θετική άποψη για την επανεξέταση του ορισμού του καταναλωτή, με σκοπό τον εξορθολογισμό του, χωρίς, όμως, να συναινεί στην υιοθέτηση του στενού ορισμού, θεωρώντας ότι δεν θα πρέπει να στερηθούν της προστασίας του νόμου μικρές επιχειρήσεις ή φυσικά πρόσωπα, τα οποία ενεργούν, μεν, για λόγους που εμπίπτουν στην εμπορική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα, όμως χρήζουν προστασίας έναντι μεγάλων προμηθευτών.

Αναφορικά με τη σύσταση του Ο.Ο.Σ.Α. για την ανάγκη αποσαφήνισης της νόμιμης από την εμπορική εγγύηση, ώστε να μην υφίσταται κατακερματισμός των σχετικών διατάξεων, αλλά και για την κατάργηση της υποχρεωτικότητας της εμπορικής εγγύησης για τα διαρκή καταναλωτικά αγαθά, με το επιχείρημα ότι η εμπορική εγγύηση, βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, προσφέρεται εθελοντικά, συνεπώς η εθνική νομοθεσία παρεμποδίζει τη δυνατότητα των εγχώριων προμηθευτών να ανταγωνίζονται αποτελεσματικά, η Αρχή τοποθετήθηκε ως εξής:

1. Είναι απαραίτητο να διατηρηθεί η υποχρεωτικότητα της εμπορικής εγγύησης για τα καινούρια διαρκή καταναλωτικά αγαθά, καθώς η εμπορική εγγύηση εκτείνεται πέραν της αντικειμενικής ευθύνης του πωλητή, σύμφωνα με τον Αστικό Κώδικα (νόμιμη εγγύηση). Η εμπορική εγγύηση, από την άλλη πλευρά, εξασφαλίζει ότι το προϊόν θα παραμείνει, για όσο χρόνο διαρκεί η εγγύηση, κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζεται και ισχύει επιπλέον της ευθύνης του πωλητή, μετά τη μετάθεση του κινδύνου. Το αντίθετο θα ευνοούσε την πώληση, με επιπλέον χρέωση, πακέτων εγγυήσεων (*total support*), επιβαρύνοντας τους καταναλωτές και λειτουργώντας, τελικά, ως αντικίνητρο για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
2. Τυχόν κατάργηση της έννοιας της πιθανής διάρκειας ζωής του προϊόντος θα μείωνε την προστασία του καταναλωτή, δεδομένου ότι πρόκειται για διάστημα κατά το οποίο ο προμηθευτής πρέπει να του παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση, διαθέτοντας και ανταλλακτικά σε εύλογη τιμή. Επίσης, ο χρόνος της πιθανής διάρκειας ζωής του προϊόντος θα πρέπει, σύμφωνα με την άποψη της Αρχής, να ορίζεται αντικειμενικά.

3. Η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους είναι ελλιπής, με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση ανάμεσα στην εμπορική εγγύηση και στα εκ της πώλησης δικαιώματα του Αστικού Κώδικα και, κυρίως, ως προς αυτά, για τα οποία συχνά οι πωλητές δεν ενημερώνουν καθόλου ή δίνουν την εντύπωση στους καταναλωτές ότι μόνο η εμπορική εγγύηση εφαρμόζεται στην αγορά που έκαναν. Θα πρέπει, λοιπόν, να μνημονεύεται ρητά στον νόμο η υποχρέωση των προμηθευτών να ενημερώνουν γραπτά, αναλυτικά και με σαφήνεια τους καταναλωτές και για τα δικαιώματα που έχουν απέναντι στους πωλητές, δυνάμει των σχετικών διατάξεων του Αστικού Κώδικα.
4. Τέλος, προκειμένου για τη μεγαλύτερη ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η Αρχή πρότεινε να γίνει αναγωγική σύνδεση της εμπορικής εγγύησης με τον πωλητή, ακόμη και όταν δεν την παρέχει ο ίδιος, αλλά και με οποιονδήποτε ενδιάμεσο στην αλυσίδα διανομής του προϊόντος, όταν είναι δύσκολος ο εντοπισμός του εγγυητή.

1.6. Συμμετοχή στη διαβούλευση για τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή συστήθηκε ομάδα εργασίας, με τη συμμετοχή και εκπροσώπου της Αρχής, με αντικείμενο τη σύνταξη Κώδικα Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, επί τη βάση και της σχετικής σύστασης του Ο.Ο.Σ.Α. «Consumer Protection in e-commerce»

Η Αρχή υπέβαλε παρατηρήσεις και προτάσεις, που έγιναν στη συντριπτική τους πλειονότητα δεκτές και ενσωματώθηκαν στο κείμενο του Κώδικα, ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αριθ. 31619/2017 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, παρουσιάστηκε σε ειδική εκδήλωση την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή (15 Μαρτίου 2017) και δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ Β' 969/22-3-2017). Μεταξύ αυτών, επισημαίνονται οι εξής:

1. Σαφής, πλήρης και κατανοητή προσυμβατική πληροφόρηση του καταναλωτή, με ιδιαίτερη έμφαση στο δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών, αλλά και διαθεσιμότητα των βασικών όρων της σύμβασης στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος, ώστε να υπάρχει δυνατότητα μελέτης τους από τον καταναλωτή, πριν προβεί σε συναλλαγή.
2. Ρητή πρόβλεψη ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών δεν αρκεί να βρίσκονται στην πρώτη σελίδα του ιστότοπου, αλλά πρέπει να εμφανίζονται και στη σελίδα, στην οποία περιλαμβάνεται η παραγγελία με τέτοιο τρόπο, ώστε η εντολή της παραγγελίας να μην μπορεί να καταχωρισθεί, εάν προηγουμένως ο χρήστης δεν λάβει γνώση τους. Σε κάθε περίπτωση, η υποχρέωση πληρωμής και το ακριβές συνολικό ποσό αυτής, με όλες τις επιμέρους χρεώσεις αναλυτικά, πρέπει να εμφανίζονται κοντά στην επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας και, πάντως, προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από την παραγγελία και κατά τρόπο, ώστε να πρέπει ρητά να αναγνωρίσει ότι αναλαμβάνει υποχρέωση πληρωμής.
3. Ειδική μέριμνα για την προστασία των ανήλικων, για τη διευκόλυνση της προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία και πρόνοια για το σύνολο των ευάλωτων καταναλωτών.
4. Σαφείς και ειδικές ρυθμίσεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των καταναλωτών που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά, ιδίως σε ό,τι αφορά τα cookies, αλλά και τη διασφάλιση της δυνατότητάς τους για πλοήγηση στην ιστοσελίδα, ακόμη και όταν δεν επιθυμούν να δώσουν τη συγκατάθεσή τους για χρήση των προσωπικών τους δεδομένων.

5. Διευκόλυνση της εξυπηρέτησης και υποστήριξης των καταναλωτών από τα ηλεκτρονικά καταστήματα, ιδίως με χρέωση κλήσης που δεν υπερβαίνει αυτή της αστικής.
6. Υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών από τους προμηθευτές για τις δυνατότητες εξωδικαστικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών, ιδίως μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Στο πλαίσιο των εργασιών της ομάδας, η Αρχή πρότεινε και την καθιέρωση ειδικού σήματος (*trustmark*) στον ιστότοπο, στις αποδείξεις ή, γενικότερα, στο προωθητικό υλικό που χρησιμοποιείται από τις εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου, προκειμένου να γνωρίζει άμεσα ο καταναλωτής που συναλλάσσεται μαζί τους ότι αποδέχονται εκ των προτέρων την υπαγωγή σε εξωδικαστική επίλυση τυχόν ανακύψασας διαφοράς με τη διαμεσολάβηση αναγνωρισμένου φορέα Ε.Ε.Δ.

Το αποτέλεσμα μίας τέτοιας πρωτοβουλίας θα ήταν όσες εταιρίες έχουν αυτοδεσμευθεί στον Κώδικα να έχουν ικανοποιημένη και, άρα, σταθερή πελατεία, που τα εμπιστεύεται ως αξιόπιστα ηλεκτρονικά καταστήματα για μία δίκαιη και ασφαλή συναλλαγή, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα από την εμπλοκή σε δικαστικές διαδικασίες, αλλά και αυξάνοντας την προοπτική προσέλκυσης πελατών διασυννοριακά, εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, αυτή η πρόταση της Αρχής δεν υιοθετήθηκε.

Επισημαίνεται ότι στον Κώδικα Δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο ενσωματώνονται βασικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, τους οποίους οι προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικώς επιχειρείν δεσμεύονται ότι θα τηρούν στις σχέσεις τους με τους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, ο Κώδικας για το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί εξειδίκευση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017), με ρυθμίσεις προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά.

1.7. Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών

Στο πλαίσιο συμμετοχής της στη νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών, η Αρχή διατύπωσε τις θέσεις της, με γνώμονα την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν αναδειχθεί κατά την εφαρμογή του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου, ιδίως σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των οφειλετών, της προσωπικότητάς τους και της ιδιωτικής τους ζωής, εντός των ορίων της αρχής της αναλογικότητας, αλλά και σε σχέση με την εμφάνιση νέων πρακτικών των εταιρειών, που πρέπει να ρυθμιστούν. Παράλληλα, λαμβάνεται υπόψη η πρόσφατη επί του θέματος νομολογία.

Από τις προτάσεις που διατύπωσε η Αρχή αναφέρονται, ιδίως, οι εξής:

1. Η απαγόρευση όχλησης του οφειλέτη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή και, γενικότερα, ενώπιον των φορέων Ε.Ε.Δ. που έχουν ενταχθεί στο Μητρώο του άρθρου 18 παρ. 2 της Κ.Υ.Α. 70330/2015. Θα μπορέσουν, έτσι, τα μέρη, χωρίς την άσκηση ψυχολογικής πίεσης στον οφειλέτη, να αναζητήσουν με ειλικρίνεια τρόπο εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς τους. Επίσης, η εξαίρεση των ωρών κοινής ησυχίας από τις ώρες που μπορούν οι εταιρείες είσπραξης να επικοινωνούν με τους οφειλέτες.
2. Η διαγραφή εταιρείας από το Μητρώο Εταιρειών Είσπραξης Οφειλών να συνεπάγεται, αυτοδικαίως, την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της και να μην επιτρέπεται να συνεχίσει να λειτουργεί με άλλο σκοπό, προς αποφυγή καταστρατηγήσεων.

3. Η υποχρέωση των εταιρειών να χορηγούν τα ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων επικοινωνιών μέσα σε δέκα (10) ημέρες από τότε που θα τους ζητηθεί, χωρίς χρέωση του οφειλέτη.
4. Η απαγόρευση άσκησης δραστηριοτήτων είσπραξης οφειλών από φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν είναι εγγεγραμμένα στο σχετικό Μητρώο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.
5. Η πρόβλεψη ότι, πριν από κάθε επιμέρους ενέργεια ενημέρωσης, απαιτείται επιβεβαίωση από τον δανειστή προς τον οφειλέτη, των επίμαχων οφειλών με κάθε διαθέσιμο τρόπο, καθώς και η έγγραφη ενημέρωση του οφειλέτη σχετικά με τη διαβίβαση των δεδομένων του στην εταιρεία, συμφώνως και προς το άρθρο 11 του ν. 2472/1997, ως εκάστοτε αυτός ισχύει.
6. Η θέσπιση διάταξης, σύμφωνα με την οποία δεν αρκεί για την απαλλαγή του δανειστή από την υποχρέωση έγγραφης ενημέρωσης του οφειλέτη η αόριστη διατύπωση στη σύμβαση ότι ενδέχεται η ενημέρωση για οφειλές που τυχόν προκύψουν από τη μεταξύ τους σύμβαση να ανατεθεί σε τρίτη συνεργαζόμενη εταιρεία ή ότι μπορεί ο δανειστής να γνωστοποιεί προς χρήση δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του οφειλέτη, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων που αφορούν στη λειτουργία της σύμβασης, σε συνεργαζόμενα με αυτή φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμβατικές ρυθμίσεις με ανάλογο περιεχόμενο. Θέση της Αρχής είναι ότι απαιτείται, σε κάθε περίπτωση, η τήρηση της υποχρέωσης του δανειστή για ειδική και συγκεκριμένη ενημέρωση του οφειλέτη πριν από την οποιαδήποτε διαβίβαση δεδομένων.
7. Για την πληρέστερη προστασία του οφειλέτη και, όπως επιτάσσει το άρθρο 9Α του Συντάγματος, που αφορά στο ατομικό δικαίωμα της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αλλά και η ομοίως συνταγματικά κατοχυρωμένη στο άρθρο 25 παρ. 1 του Συντάγματος αρχή της αναλογικότητας, η Αρχή πρότεινε την προσθήκη διάταξης, σύμφωνα με την οποία η τηλεφωνική επικοινωνία με τους οικείους του οφειλέτη πρέπει να περιορίζεται στην αναζήτησή του και να μην γίνεται σε αυτούς αποκάλυψη της ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής, ώστε να υφίσταται πλήρης και σαφής εναρμόνιση με τη νομολογία, αλλά και με την υπ' αριθ. 53/14-7-2016 Απόφαση της Ολομέλειας της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
8. Η επιβολή κυρώσεων και στον δανειστή, ιδίως για παράνομες και αθέμιτες πρακτικές των εταιρειών ενημέρωσης, ώστε να υπηρετούνται αποτελεσματικότερα οι προστατευτικοί σκοποί του προτεινόμενου σχεδίου νόμου. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Αρχή πρότεινε να συμπληρωθεί το θεσμικό πλαίσιο με τις ακόλουθες προβλέψεις:
 - Την επιβολή προστίμου σε βάρος του δανειστή και για την περίπτωση που η εντολή ανάθεσης γίνει σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δεν πληροί τις προϋποθέσεις του ορισμού εταιρείας είσπραξης οφειλών.
 - Την επιβολή κύρωσης και στον δανειστή, στην περίπτωση που συμβληθεί με εταιρεία που δεν πληροί την προϋπόθεση εγγραφής της στο Μητρώο.
 - Τη συμπλήρωση του πλαισίου των κυρώσεων με την περίπτωση της όχλησης του οφειλέτη από την εταιρεία, διαρκούσης της διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλου αναγνωρισμένου φορέα Ε.Ε.Δ.

1.8. Προσδιορισμός κριτηρίων αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ισόβια συμβόλαια ζωής και νοσοκομειακών καλύψεων

Σε συνέχεια αιτήματος του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την κατάθεση προτάσεων σχετικά με μία συλλογική προσπάθεια προσδιορισμού κριτηρίων

αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ισόβια συμβόλαια ζωής και νοσοκομειακών καλύψεων, ώστε να διασφαλιστεί η διαφάνεια στη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς και η πληρέστερη ενημέρωση για τον ασφαλισμένο-καταναλωτή, η Αρχή επισήμανε ότι για την απαιτούμενη επεξεργασία και αντιμετώπιση των σχετικών ζητημάτων καθίσταται απαραίτητη η οργανωμένη διαβούλευση μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων, μέσα από τη σύσταση και λειτουργία ομάδας εργασίας ή επιτροπής. Σε αυτήν, ως εμπλεκόμενοι φορείς, προτάθηκε να συμμετέχουν, εκτός από τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδας και την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και η Ελληνική Στατιστική Αρχή.

1.9. Συνεργασίες Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους φορείς

1. Τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης σε υποθέσεις, όπου: (α) παρατηρήθηκε συστηματική έλλειψη ανταπόκρισης από πλευράς προμηθευτών σε ό,τι αφορά την υποβολή απόψεων επί των εις βάρος τους καταγγελλόμενων και στην, εν γένει, φιλική επίλυση των σχετικών διαφορών, (β) παρατήθηκαν παραβατικές συμπεριφορές των προμηθευτών, ιδίως υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και έλλειψη συμμόρφωσης προς τις διατάξεις περί υπαναχώρησης, επιτάσσοντας έτσι τη σε βάρος τους επιβολή των προβλεπόμενων στην κείμενη νομοθεσία κυρώσεων.
2. Τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων για θέματα λειτουργίας ιδιωτικών ινστιτούτων επαγγελματικής κατάρτισης και κέντρων δια βίου μάθησης.
3. Τις αρμόδιες Υπηρεσίες (Διευθύνσεις Αθλητισμού-Πολιτισμού και Δημόσιας Υγείας-Κοινωνικής Μέριμνας) των κατά τόπους Περιφερειών, στο πλαίσιο διερεύνησης αναφορών σε βάρος επιχειρήσεων γυμναστηρίων που καταγγέλθηκε στην Αρχή μας ότι δεν πληρούσαν τις κατάλληλες προϋποθέσεις καθαριότητας και ασφάλειας κατά την παροχή των υπηρεσιών τους.
4. Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας για θέματα θαλασσίων και αεροπορικών μεταφορών, αντίστοιχα.
5. Τις κατά τόπους Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Τμήματα Μητρώου) και την Υπηρεσία Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για την άντληση στοιχείων λειτουργίας προμηθευτών.
6. Τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών σχετικά με την αδειοδότηση φορέων Π.Φ.Υ.
7. Την Επιτροπή Αξιολόγησης Καταγγελιών της Υπηρεσίας Ειδικών Ελέγχων του Υπουργείου Οικονομικών, σε περιπτώσεις μη έκδοσης φορολογικών στοιχείων από επιχειρήσεις.
8. Την Ε.Ε.Τ.Τ. για υποθέσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
9. Το εθνικό σημείο επαφής (Γενική Διεύθυνση Διεθνούς Οικονομικής και Εμπορικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης) που είναι αρμόδιο για την υλοποίηση των συστάσεων του Ο.Ο.Σ.Α. για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και τις σχέσεις τους με τους κοινωνικούς φορείς.
10. Τον οργανισμό «Enterprise Greece», που είναι ο αρμόδιος εθνικός φορέας (υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης) για την προσέλκυση επενδύσεων στην Ελλάδα και την ενίσχυση των εξαγωγών, με γνώμονα την προώθηση της διασυννοριακής διαμεσολάβησης και, ιδίως, της ηλεκτρονικής μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

2. Συναντήσεις

2.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας

Με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, συναντήθηκαν στις 27 Απριλίου 2016 ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος, Δρ. Βασιλική Μπώλου.

Στο πλαίσιο της συνάντησης, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας έλαβε αντίγραφο της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2015 και ενημερώθηκε για το έργο της, αλλά και για τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.

2.2. Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2015 στον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και τη Βοηθό Συνήγορο, Δρ. Βασιλική Μπώλου, επισκέφθηκε στις 31 Μαρτίου 2016 τον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Νίκο Βούτση, και του παρέδωσε την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2015.

Ο κ. Βούτσης αναφέρθηκε στο σημαντικό έργο που επιτελεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σημειώνοντας ότι την περίοδο της οικονομικής κρίσης η Αρχή αποτελεί για τον απλό πολίτη και καταναλωτή ένα παράθυρο ελπίδας για την επίλυση του ζητήματός του.

2.3. Παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη Διαρκή Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων της Βουλής

Στις 17 Νοεμβρίου 2016, ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης μίλησε στη Διαρκή Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων της Βουλής με αφορμή το σχέδιο νόμου για την εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης προς καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία.

Ο κ. Ζαγορίτης δήλωσε πως το σχέδιο νόμου βρίσκεται προς τη σωστή κατεύθυνση. Ωστόσο, τα προβλήματα με τη διόγκωση των κόκκινων στεγαστικών δανείων και τους πλειστηριασμούς της πρώτης κατοικίας θα ήταν πολύ λιγότερα στην Ευρώπη και, ιδίως, στην Ελλάδα, αν αυτό το θεσμικό πλαίσιο ερχόταν πολύ νωρίτερα. Διότι αυτό που στην πραγματικότητα έρχεται να θεσπίσει το νέο θεσμικό πλαίσιο είναι βασικές και αυτονόητες υποχρεώσεις πλήρους προσυμβατικής ενημέρωσης του υποψήφιου δανειολήπτη.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επανέλαβε την άποψη ότι θα πρέπει τα σχέδια των δανειακών συμβάσεων να χορηγούνται στους υποψήφιους δανειολήπτες νωρίτερα, τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την υπογραφή, ώστε να τους παρέχεται ο αναγκαίος χρόνος μελέτης. Στόχος είναι να αποφευχθούν φαινόμενα πλημμελούς προσυμβατικής ενημέρωσης του παρελθόντος, όπως στις υποθέσεις στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο που διαχειρίστηκε παλαιότερα η Αρχή.

2.4. Παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μπώλου, παρέστησαν στις 6 Δεκεμβρίου 2016 στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, όπου παρουσίασαν τις ετήσιες

εκθέσεις πεπραγμένων της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» για τα έτη 2014 και 2015.

Ο κ. Ζαγορίτης, αφού ανέλυσε τις δράσεις της Αρχής και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας για τα παραπάνω χρόνια, αναφέρθηκε στις σπουδαιότερες υποθέσεις, που αφορούσαν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες), της ενέργειας και ύδρευσης, καθώς και των τηλεπικοινωνιών, τομείς που δέχθηκαν και τον μεγαλύτερο όγκο αναφορών από την πλευρά των καταναλωτών. Απαντώντας σε ερωτήσεις των μελών της Επιτροπής, τόνισε ότι η Αρχή δέχθηκε κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα 32% περισσότερες αναφορές για όλο το φάσμα των επιχειρηματικών κλάδων, εγχώριων και διασυνοριακών, οι οποίες επιλύθηκαν σε ποσοστό άνω του 80%.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έδωσε έμφαση στη συμβολή της Ανεξάρτητης Αρχής στην προώθηση του θεσμού της διαμεσολάβησης και του φιλικού εξωδικαστικού συμβιβασμού των καταναλωτικών διαφορών, τονίζοντας ότι υπάρχει μεγάλη ανταπόκριση τόσο από τους πολίτες όσο και από τις επιχειρήσεις.

2.5. Συνάντηση με την Διευθύντρια του Τομέα Καταναλωτών της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Διευθύντρια του Τομέα Καταναλωτών της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Δέσποινα Σπανού, επισκέφθηκε τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας στις 10 Οκτωβρίου 2016, όπου συναντήθηκε με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, την Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Κέντρου, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, καθώς και με στελέχη του Κέντρου. Κατά τη συνάντηση συζητήθηκαν κρίσιμα θέματα επικαιρότητας, καθώς και οι εξελίξεις στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Ειδικότερα, συζητήθηκε η πορεία της ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, που τέθηκε σε εφαρμογή στα κράτη-μέλη προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην πραγματοποίηση αγορών, εγχώριων και διασυνοριακών, μέσω διαδικτύου. Η κ. Σπανού αναγνώρισε ότι η ηλεκτρονική επίλυση προωθείται με επιτυχία από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και πληροφορήθηκε για τις δράσεις ενημέρωσης προμηθευτών και καταναλωτών σχετικά με τα οφέλη από την εφαρμογή του νέου θεσμικού εργαλείου, αλλά και για τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

Η κ. Σπανού εξέφρασε, επίσης, την ικανοποίησή της για τη δραστήρια συμμετοχή της Αρχής και του Κέντρου στο σύνολο των ερωτηματολογίων, ερευνών, διαβουλεύσεων, κ.λπ. που λαμβάνουν χώρα σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης με στόχο τη βελτίωση της ενωσιακής νομοθεσίας και την προσαρμογή της στις απαιτήσεις των σύγχρονων τεχνολογικών και συναλλακτικών δεδομένων.

2.6. Συνάντηση με τη Γενική Γραμματέα Τουρισμού

Σε συνέχεια της υπογραφής του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή, Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και του Υπουργείου Τουρισμού, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και στελέχη της Αρχής και του Κέντρου συναντήθηκαν στις 15 Δεκεμβρίου 2016 με τη Γενική Γραμματέα Τουρισμού, κ. Ευρυδίκη Κουρνέτα.

Στη συνάντηση συνομολογήθηκε ότι το Πρωτόκολλο αποτελεί πολύ σημαντική και πρωτοποριακή, ακόμη και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, πρωτοβουλία για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών τουριστικών υπηρεσιών, την αναβάθμιση των μηχανισμών εποπτείας της τουριστικής αγοράς, την προώθηση βιώσιμης επιχειρηματικότητας και την ισχυροποίηση του υγιούς ανταγωνισμού.

Με την υπογραφή του Πρωτοκόλλου θεσπίστηκαν στόχοι, όπως η καθιέρωση προγράμματος επιβράβευσης καλών επιχειρηματικών πρακτικών και απονομής σήματος εμπιστοσύνης σε προμηθευτές που υπάγονται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, οι οποίοι, με την επίτευξή τους, θα διαμορφώσουν με βεβαιότητα καλύτερες προϋποθέσεις ανάπτυξης και διεθνούς προβολής του τουριστικού προϊόντος της χώρας και θα ενδυναμώσουν το κλίμα εμπιστοσύνης κατά τις συναλλαγές μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων και καταναλωτών, Ελλήνων και αλλοδαπών.

Σκοπός της συνάντησης ήταν ο προγραμματισμός της υλοποίησης των προβλέψεων του Πρωτοκόλλου, ιδίως ενόψει της νέας τουριστικής περιόδου, με την ενεργοποίηση της προβλεπόμενης κοινής Επιτροπής Παρακολούθησης και Συντονισμού.

2.7. Επιστημονική συνάντηση στο Υπουργείο Τουρισμού για την υποστήριξη και ενδυνάμωση της τουριστικής πολιτικής, με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη

Βασικό αντικείμενο της συνάντησης, που πραγματοποιήθηκε στις 22-12-2016, ήταν η τροποποίηση του ν. 1652/1986 (Α' 167) για την ευθύνη των ξενοδόχων, καθώς και η ανταλλαγή απόψεων σχετικά με την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς.

Η εκπροσώπηση έγινε από στελέχη της Αρχής και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, ενώ γλώσσα εργασίας ήταν τα αγγλικά.

2.8. Συνάντηση με τον Σύλλογο Δανειοληπτών Ελβετικού Φράγκου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος, Δρ. Βασιλική Μπώλου, συναντήθηκαν στις 28-7-2016 με το Διοικητικό Συμβούλιο του Συλλόγου Δανειοληπτών σε Ελβετικό Φράγκο, ύστερα από σχετικό αίτημα του Προέδρου του Συλλόγου.

Στο πλαίσιο της συνάντησης, ο Σύλλογος ενημέρωσε την Αρχή για την εξώδικη πρόσκληση που απέστειλε μαζί με τη Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας «ΙΝΚΑ», την Ένωση Καταναλωτών Αιτωλοακαρνανίας και το Ινστιτούτο Καταναλωτών Κρήτης προς τα τραπεζικά ιδρύματα, καλώντας τα να συναινέσουν στην αποπληρωμή των μηνιαίων δόσεων των δανειοληπτών σε ελβετικό φράγκο με την ισοτιμία που ίσχυε κατά τον χρόνο εκταμίευσης των δανείων έως την έκδοση αμετάκλητης απόφασης επί της συλλογικής αγωγής τους, άλλως να συναινέσουν σε αυτή προσωρινώς, για ένα έτος, με επιφύλαξη των δικαιωμάτων τους. Υπογραμμίστηκε ότι, σε αντίθετη περίπτωση, θα δημιουργηθούν δεκάδες χιλιάδες νέα κόκκινα δάνεια, ενώ θα υπάρξει κατακόρυφη αύξηση των επισφαλειών.

Όπως είναι γνωστό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης υποθέσεων δανείων σε ελβετικό φράγκο, έχει διαπιστώσει παραβίαση της υποχρέωσης των πιστωτικών ιδρυμάτων για προσήκουσα προσυμβατική ενημέρωση των δανειοληπτών και έχει διατυπώσει ήδη από τον Σεπτέμβριο 2015 σχετική πρόταση προς τους εμπλεκόμενους πιστωτικούς φορείς, με κοινοποίησή της στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και την Τράπεζα της Ελλάδας.



3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο

3.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας

Στο πλαίσιο της συνεργασίας του με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα υπόλοιπα μέλη του Δικτύου Ε.Κ.Κ., το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας συμμετείχε κατά το 2016 στις ακόλουθες συναντήσεις, εκδηλώσεις και ομάδες εργασίας:

1. Τακτικές συναντήσεις των Διευθυντών των μελών του Δικτύου Ε.Κ.Κ. (Βρυξέλλες, 16 Μαρτίου και 9 Δεκεμβρίου).
2. Τακτικές συναντήσεις των σημείων επαφής του Δικτύου για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (Βρυξέλλες, 17 Μαρτίου και 8 Δεκεμβρίου).
3. Cooperation Day (Βρυξέλλες, 16 Μαρτίου).
4. Info Day (Λουξεμβούργο, 28 Ιουνίου).
5. European Consumer Summit «Evaluation and Fitness Check Roadmap» (Βρυξέλλες, 17 Οκτωβρίου).
6. Communication workshop (Βίλνιους, 8-9 Ιουνίου).
7. Συνάντηση με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου (Αθήνα, 10 Νοεμβρίου).

3.2. Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας παρείχαν συνδρομή στο έργο διαφόρων Υπηρεσιών και ερευνητικών φορέων και συμμετείχαν σε διαβουλεύσεις επάνω στα ακόλουθα θέματα:

3.2.1. **Μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα εθνικά δικονομικά δίκαια των κρατών-μελών**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξήγαγε έρευνα για την αξιολόγηση των εθνικών δικονομικών διατάξεων, αλλά και των πρακτικών που ακολουθούνται από τα κράτη-μέλη, προκειμένου να διακριβωθεί η επίπτωσή τους στην *ελεύθερη κυκλοφορία των δικαστικών αποφάσεων*, καθώς και η αποτελεσματικότητά τους για την προστασία των καταναλωτών.

Ειδικότερα, η έρευνα εστίασε στην ύπαρξη τυχόν εμποδίων και την έκτασή τους σε ό,τι αφορά την αμοιβαία αναγνώριση δικαστικών αποφάσεων, με στόχο να εντοπισθούν τα σημεία όπου απαιτείται να ενισχυθεί η αμοιβαία αναγνώριση, σύμφωνα με τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 26/27 Ιουνίου 2014, καθώς και την πρόσφατη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (πρώην Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων).

Επιπροσθέτως, η έρευνα εξέτασε τα πιθανά εμπόδια που πρέπει να αρθούν για την ύπαρξη ασφάλειας δικαίου στις συναλλαγές επιχειρήσεων και πολιτών σε διασυνοριακό επίπεδο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναμένεται να συμβάλουν στη διαμόρφωση νέας σχετικής νομοθεσίας, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο, στους τομείς του δικονομικού δικαίου και της προστασίας των καταναλωτών.

3.2.2. **Κέντρα πληροφόρησης «Europe Direct»**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε συνεργασία με ομάδα αξιολογητών, προέβη σε διαβούλευση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του Δικτύου των Europe Direct Information Centres, με στόχο να διαμορφωθούν η τακτική και η στρατηγική που θα ακολουθηθούν το

επόμενο διάστημα στον τομέα της ενημέρωσης των καταναλωτών, που είναι κρίσιμος για την ενίσχυση του κοινοτικού κεκτημένου. Ζητήματα που καλύφθηκαν από την έρευνα ήταν, ιδίως, η σαφήνεια και η πληρότητα της παρασχεθείσας ενημέρωσης, η διάχυσή της με νέα ηλεκτρονικά μέσα, καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από το Δίκτυο.

3.2.3. Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η Οδηγία 2011/83/EU εκδόθηκε το 2011, με προθεσμία ενσωμάτωσης στα κράτη-μέλη μέχρι τις 14-6-2014. Ως γνωστόν, η Οδηγία στόχευε στη δημιουργία μίας Ενιαίας Αγοράς για το σύνολο των 508 εκατ. Ευρωπαίων καταναλωτών, με έμφαση, αφενός, στη διασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας τους, αφετέρου, στη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού για όλους τους παράγοντες της αγοράς.

Παρόλο που η Οδηγία ήταν πλήρους εναρμόνισης, ορισμένα άρθρα έδιναν ευχέρεια στα κράτη-μέλη για την εφαρμογή επιμέρους ρυθμίσεων αυτούσιων ή προσαρμοσμένων στις ειδικές εθνικές συνθήκες τους.

Αντικείμενο της μελέτης ήταν η συλλογή στοιχείων και πληροφοριών ως προς το πώς αξιολογείται η Οδηγία από καταναλωτές, επιχειρήσεις και αρμόδιες εθνικές Αρχές.

3.2.4. Ενιαία ψηφιακή πρόσβαση

Η έρευνα αφορούσε στη δημιουργία μιας «Ενιαίας ψηφιακής πρόσβασης» για τους Ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, δηλαδή ένα επιγραμματικό σημείο πρόσβασης, στο οποίο θα υπάρχουν και θα παρέχονται σημαντικές πληροφορίες για τη διαβίωση, την εργασία και την ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στα κράτη-μέλη της Ένωσης.

Η ενιαία ψηφιακή πρόσβαση θα βασίζεται σε υφιστάμενες πύλες (σημεία επαφής και δίκτυα), οι οποίες θα υποστούν τις απαραίτητες βελτιώσεις, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η καλύτερη διασύνδεσή τους και, κατ' επέκταση, η αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των συχνότερα χρησιμοποιούμενων εθνικών διαδικασιών. Η ενιαία ψηφιακή πρόσβαση θα προσφέρει αξιόπιστες και ακριβείς πληροφορίες ως προς τους εθνικούς κανόνες, απαιτήσεις και διαδικασίες κάθε κράτους-μέλους, στη βάση προσωποποιημένης πληροφόρησης.

3.2.5. Αξιολόγηση του ευρωπαϊκού δικαίου για την προστασία του καταναλωτή και την εμπορική προώθηση προϊόντων

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξήγαγε έρευνα στα κράτη-μέλη αναφορικά με την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συνοχή και την προστιθέμενη αξία των ακόλουθων Οδηγιών στον τομέα του δικαίου καταναλωτή:

1. Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5^{ης} Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (Unfair Contract Terms Directive).
2. Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες πρακτικές (Unfair Commercial Practices Directive).
3. Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16^{ης} Φεβρουαρίου 1998 περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές. (Price Indication Directive).
4. Οδηγία 2006/114/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006 για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση (Misleading and Comparative Advertising Directive).

5. Οδηγία 2009/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (Injunctions Directive).

Με την εν λόγω πλήρη αξιολόγηση επιχειρήθηκε να εκτιμηθεί εάν το ενωσιακό ρυθμιστικό πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών εξακολουθεί να εξυπηρετεί τους σκοπούς, για τους οποίους έχει θεσπισθεί, ιδίως ως προς τα επιδιωκόμενα οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία, με παράλληλη άρση της γραφειοκρατίας και μείωση του σχετικού κόστους. Επιπροσθέτως, αποσκοπεί στο να καταστήσει τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης απλούστερη και πιο κατανοητή.

Τα πορίσματα της διαβούλευσης θα συμπεριληφθούν σε έκθεση που αναμένεται να δημοσιευθεί το 2017 και, ταυτόχρονα, θα αποτελέσουν βάση για την ανάληψη νομοθετικών πρωτοβουλιών για την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για τη δημιουργία συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού, ιδίως για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

3.2.6. Απάτη και παραχάραξη στην περίπτωση των μη χρηματικών μέσων πληρωμής

Οι απάτες που σχετίζονται με τα μέσα πληρωμής παραμένουν μία μεγάλη απειλή για την επιτυχία της Ενιαίας Αγοράς, καθώς επηρεάζουν αρνητικά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, με ανάλογες δυσάρεστες επιπτώσεις στο διασυνοριακό εμπόριο.

Λόγω της χρήσης νέων μέσων πληρωμής, η προσαρμογή της νομοθεσίας απαιτείται να είναι άμεση και σε συνάρτηση με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Στόχος της έρευνας ήταν να εντοπίσει τυχόν κενά στα συστήματα ασφαλείας που αφορούν τις ηλεκτρονικές πληρωμές και να προτείνει τις απαραίτητες τροποποιήσεις του οικείου νομοθετικού πλαισίου.

3.2.7. Σχετικά με ορισμένες πτυχές της Οδηγίας για την πώληση και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών

Η μελέτη που διεξήχθη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφερόταν στην Οδηγία 1999/44/EK σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών, ως συμπληρωματικό στοιχείο της ανωτέρω αναφερόμενης Fitness Check. Ένας από τους κύριους στόχους της έρευνας ήταν η εξέταση εφαρμογής της Οδηγίας στις πραγματοποιούμενες αγορές εντός εμπορικών καταστημάτων, με ανάλυση των σχετικών καταναλωτικών διαφορών.

Η έρευνα επικεντρώθηκε στη συλλογή στοιχείων από φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, που παρείχαν και τα σχετικά στατιστικά στοιχεία εκ μέρους της χώρας μας.

3.2.8. Παροχή συνδρομής για τις ανάγκες της έκθεσης του ICPEN Intelligence Steering Group

Το International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) είναι διεθνής οργανισμός, αποτελούμενος από κυβερνητικές Αρχές από περισσότερες από 50 χώρες. Στόχευση των δραστηριοτήτων του οργανισμού είναι η προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών σε διεθνές επίπεδο, η συλλογή και ο διαμοιρασμός πληροφοριών αναφορικά με αθέμιτες διασυνοριακές εμπορικές πρακτικές και η ενίσχυση της συνεργασίας ανάμεσα σε φορείς που, σε τοπικό επίπεδο, είναι επιφορτισμένοι με την παρακολούθηση της τήρησης και την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο συγκέντρωσης υλικού για τους σκοπούς της εξαμηνιαίας (Ιανουάριος 2016 – Ιούνιος 2016) έκθεσης του οργανισμού, παρασχέθηκαν από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας στοιχεία

αναφορικά με τους συχνότερα καταγγελλόμενους εμπορικούς κλάδους και τα βασικότερα παράπονα που διατύπωσαν οι καταναλωτές σε σχέση με διασυνοριακές συναλλαγές που πραγματοποιήσαν κατά την παραπάνω περίοδο.

3.3. DG CNECT's fact-finding mission to Athens

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε στην καθιερωμένη, τα τελευταία χρόνια, συνάντηση που οργανώνει η Γενική Διεύθυνση για τα Επικοινωνιακά Δίκτυα, το Περιεχόμενο και τις Τεχνολογίες (DG CNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αθήνα, όπως και σε όλα τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Η περυσινή συνάντηση πραγματοποιήθηκε στις 19-12-2016, στις εγκαταστάσεις της E.E.T.T., και η Αρχή, εκπροσωπούμενη από την κ. Μαρία Αρχοντάκη και την κ. Μάρθα Πετράκη, ειδικούς επιστήμονες, παρείχε εμπειριστατωμένη ενημέρωση γύρω από την εγχώρια αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τη σκοπιά των καταναλωτικών διαφορών, στις οποίες διαμεσολάβησε για την επίλυσή τους.

Επισημάνθηκε η αύξηση, κατά 30% σε σχέση με το 2015, των αναφορών που υποβλήθηκαν από καταναλωτές και συζητήθηκαν θεματικές με ιδιαίτερο ενδιαφέρον και από πλευράς ενωσιακού δικαίου, ενόψει ιδίως του υπό επεξεργασία Ευρωπαϊκού Κώδικα για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες¹⁹, όπως το ζήτημα των μονομερών τροποποιήσεων συμβατικών όρων και του συνεπαγόμενου δικαιώματος των συνδρομητών για πρόωρη αζήμια καταγγελία των συμβάσεων τους.

Ειδικότερα, τέθηκε ο προβληματισμός σχετικά με την προτεινόμενη από τον ευρωπαϊκό Κώδικα ρύθμιση (άρθρο 98), σύμφωνα με την οποία, σε περίπτωση μονομερών τροποποιήσεων συμβατικών όρων, ο καταναλωτής θα δικαιούται να καταγγείλει αζημίως τη σύμβαση, με εξαίρεση την υποχρέωση να καταβάλει στην εταιρεία αποζημίωση για την, κατά χρονική αναλογία, αξία του επιδοτούμενου εξοπλισμού που παρέχεται ως δέσμη με τη σύμβαση κατά τη στιγμή σύναψής της, αλλά και αποζημίωση κατά χρονική αναλογία για κάθε άλλο πλεονέκτημα που απορρέει από προωθητικές ενέργειες, το οποίο επισημαίνεται ως τέτοιο κατά τη στιγμή σύναψης της σύμβασης (π.χ., επιδότηση παγίου).

Επισημάνθηκε από την Αρχή ότι εάν η διάταξη αυτή καταστεί, ως έχει, δίκαιο της Ένωσης, ο καταναλωτής θα υποχρεώνεται ουσιαστικά στην αγορά ενός προϊόντος (συσκευής ή τερματικού εξοπλισμού) ή στην καταβολή ενός ποσού που θα ισούται με την αξία του όποιου πλεονεκτήματος έχει απολαύσει κατά τον συμβατικό χρόνο μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας, προκειμένου να καταγγείλει πρόωρα μία συμβατική σχέση, την οποία θα έπρεπε να καταγγέλλει αζημίως, ακριβώς επειδή θίγεται λόγω της μονομερούς τροποποίησης των συμβατικών όρων από τον πάροχο.

Μία τέτοια ρύθμιση αποδυναμώνει σημαντικά το δικαίωμα της αζήμιας πρόωρης καταγγελίας και ανατρέπει πλήρως τη συμβατική ισορροπία σε βάρος των καταναλωτών, αφού στην πλειονότητα των καταγγελλομένων συμβάσεων θα συνεπάγεται οικονομική επιβάρυνση, τουλάχιστον στην Ελλάδα, όπου η σύναψη συμβάσεων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνοδεύεται τις περισσότερες φορές από επιδότηση συσκευής ή παγίου.

Τέλος, συζητήθηκε η αυξητική τάση αναφορών με θέμα τις παρεχόμενες υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης, δορυφορικής ή διαδικτυακής, σαν δέσμη με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τους παρόχους.

¹⁹ Πρόταση Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για έναν Ευρωπαϊκό Κώδικα για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (COM[2016] 590 τελικό).

4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις

4.1. Συνδιοργάνωση ενημερωτικής εκδήλωσης με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή στις 15 Μαρτίου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, σε συνεργασία με τον Δήμο Αθηναίων, τον Οργανισμό Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας και τον ραδιοφωνικό σταθμό «Αθήνα 9.84», διοργάνωσαν ενημερωτική καμπάνια για τους καταναλωτές με θέμα: «Είσαι Καταναλωτής; Έχεις δικαιώματα!».

Η καμπάνια περιελάμβανε δράσεις που αποσκοπούσαν στην ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους, καθώς και για τη δυνατότητα της φιλικής, εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους με προμηθευτές.

Στα σημεία εξυπηρέτησης των δημοτών, που λειτουργούν στις επτά (7) δημοτικές κοινότητες του Δήμου Αθηναίων, διανεμήθηκε έντυπο υλικό με πληροφορίες για τα δέκα (10) βασικότερα δικαιώματα των καταναλωτών, το οποίο παρήγαγε η Αρχή ειδικά για τους σκοπούς της εκδήλωσης.

Παράλληλα, στελέχη της Αρχής και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας βρίσκονταν σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στην πλατεία Κλαυθμώνος για να ενημερώνουν αυτοπροσώπως τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά.

Για την υποστήριξη της εκδήλωσης, ο «Αθήνα 9.84» δημιούργησε, σε συνεργασία με την Αρχή, και αναπαρήγαγε δωρεάν μέσα από τη συχνότητά του τρία (3) ραδιοφωνικά σποτ.

4.2. Εκδήλωση για τις διαφορετικές πτυχές της διαμεσολάβησης

Πραγματοποιήθηκε στις 30 Νοεμβρίου 2016, στα γραφεία της Αρχής, εκδήλωση που συνδιοργανώθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Οργανισμό Προώθησης Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών, με θέμα: «Η διαμεσολάβηση στην υπηρεσία του πολίτη-καταναλωτή: Οι διαφορετικές πτυχές της, η εμπειρία, οι τεχνικές και οι λύσεις».

Την έναρξη της εκδήλωσης έκανε ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος εξήρε τον θεσμό της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και αναφέρθηκε στην υπέρ-δεκαετή εμπειρία της Ανεξάρτητης Αρχής. Στον χαιρετισμό του, ο κ. Νικόλας Κανελλόπουλος, Γενικός Γραμματέας του Ο.Π.Ε.Μ.Ε.Δ., αναφέρθηκε στη σημασία που έχει η διάχυση των θετικών συνεπειών και των βασικών αρχών του θεσμού της διαμεσολάβησης για τη δημιουργία μιας νέας κουλτούρας συνεργασίας και ειρηνικής συνύπαρξης των πολιτών.

Η εκδήλωση περιελάμβανε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης ανάμεσα σε στελέχη των δύο φορέων. Στην πρώτη ενότητα της συζήτησης μίλησαν:

1. Η Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, με θέμα: «Η αναγκαιότητα, τα οφέλη και η εμπειρία της διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές: Ο θεσμός της Ανεξάρτητης Αρχής ‘Συνήγορος του Καταναλωτή’».
2. Η Δρ. Έλενα Κολτσάκη, δικηγόρος, διαμεσολαβήτρια και εκπαιδύτρια διαμεσολαβητών, μέλος της Επιτροπής Πιστοποίησης Διαμεσολαβητών του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, με θέμα: «Η αποτίμηση της εφαρμογής της Οδηγίας 52/2008 οκτώ έτη μετά τη θέσπισή της στην ελληνική έννομη τάξη: Συγκριτικά στοιχεία και καλές πρακτικές».

Στη δεύτερη ενότητα της συζήτησης μίλησαν:

1. Η Δρ. Βασιλική Μπώλου, Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, με θέμα: «Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών».
2. Η κ. Νανά Παπαδογεωργάκη, δικηγόρος LLM, διαμεσολαβήτρια και εκπαιδύτρια διαμεσολαβητών, με θέμα: «Διαμεσολάβηση και εξωδικαστικός μηχανισμός ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων: Νέες προκλήσεις για την ελληνική πραγματικότητα και προβληματισμοί».

Ακολούθησε συζήτηση, η οποία επικεντρώθηκε στο θέμα της διαμεσολάβησης σχετικά με τα κόκκινα δάνεια ιδιωτών και επιχειρήσεων.

4.3. Ενημερωτική καμπάνια για τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών

Το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και ο Συνήγορος του Καταναλωτή διοργάνωσαν ενημερωτική καμπάνια για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών με κεντρικό μήνυμα: «Ταξιδεύεις Αεροπορικώς; Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα!».

Η καμπάνια ξεκίνησε στις 20 Ιουνίου και διήρκεσε έως τις 20 Ιουλίου 2016, περιλαμβάνοντας σειρά δράσεων που αποσκοπούσαν στην ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους, καθώς και για τη δυνατότητα της φιλικής, εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών τους, εγχώριων και διασυνοριακών.

Η κεντρική εκδήλωση της καμπάνιας πραγματοποιήθηκε στις 7 Ιουλίου 2016, στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», με τη διοργάνωση της εκδήλωσης «Air Passenger Rights Day», όπου διανεμήθηκε και σχετικό πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

Παράλληλα με την καμπάνια, βρισκόταν σε εξέλιξη διαγωνισμός στη σελίδα του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας στο Facebook, με σκοπό να δοθεί κίνητρο στους καταναλωτές να μάθουν τα δικαιώματά τους μέσα από την απάντηση διασκεδαστικών ερωτήσεων.

4.4. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις ακτοπλοϊκές μεταφορές

Στις 22 Ιουλίου 2016, το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και ο Συνήγορος του Καταναλωτή πραγματοποίησαν ενημερωτική δράση για τα δικαιώματα των επιβατών στις ακτοπλοϊκές μεταφορές.

Η δράση υλοποιήθηκε στο λιμάνι της Ραφήνας, με την υποστήριξη του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και με τη συνδρομή του Οργανισμού Λιμένος Ραφήνας.

Στελέχη του Κέντρου και της Αρχής βρίσκονταν στην είσοδο του λιμανιού της Ραφήνας και ενημέρωναν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους στις ακτοπλοϊκές μεταφορές, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, καθώς και για τις διαδικασίες φιλικής επίλυσης, οι οποίες είναι απλές και χωρίς κόστος. Παράλληλα, διανεμήθηκε και σχετικό πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

4.5. Το 2^ο Athens Digital Payments Summit με την υποστήριξη του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας

Στις 25 και 26 Μαΐου 2016, στο αμφιθέατρο του «Αθήνα 9,84» στην Τεχνόπολη του Δήμου Αθηναίων, έλαβε χώρα το 2^ο Athens Digital Payments Summit, υπό τη διοργάνωση του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας, της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών, του Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδας και της Ένωσης Μηχανικών Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας. Ανάμεσα στους υποστηρικτές του περυσινού συνεδρίου (Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας, Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας, κ.λπ.) ήταν και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας.



4.6. Ενημέρωση των καταναλωτών με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά της πλαστικής σακούλας

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα (3 Ιουλίου) κατά της χρήσης της πλαστικής σακούλας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας επισήμαναν με δελτίο Τύπου τις αρνητικές συνέπειες από την αλόγιστη χρήση πλαστικών σακουλών, ήτοι:

1. Την αύξηση της παραγωγής στερεών αποβλήτων, που αποτελεί σοβαρή απειλή για τα θαλάσσια οικοσυστήματα και το έδαφος.
2. Τη θέση σε σοβαρό κίνδυνο της ποιότητας ζωής και της δημόσιας υγείας.
3. Την επιβάρυνση των μηχανισμών περισυλλογής απορριμμάτων με περαιτέρω κόστος.

Με δεδομένη την αναγκαιότητα της ενημέρωσης και της ευαισθητοποίησης τόσο των προμηθευτών όσο και των καταναλωτών σχετικά με τον δραστικό περιορισμό της χρήσης πλαστικής σακούλας, σημαντικό βήμα προς τον οποίο έγινε με την Οδηγία 2015/720/ΕΕ, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας τάχθηκαν υπέρ της λήψης μέτρων για την προώθηση εναλλακτικών, σε σχέση με την πλαστική σακούλα, μέσω μεταφοράς των προϊόντων λιανικού εμπορίου, όπως είναι η σακούλα πολλαπλών χρήσεων, που επαναχρησιμοποιείται, ή οι χάρτινες ή βιοδιασπώμενες σακούλες, που μπορούν να ανακυκλώνονται, ώστε να μειωθεί η μέση ετήσια κατανάλωση της πλαστικής σακούλας.

4.7. Συμβουλές προς καταναλωτές σε σχέση με την αγορά προγραμμάτων παροχής υπηρεσιών γυμναστικής, αισθητικής, αδυνατίσματος ή ιατρικής φύσης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε σειρά συμβουλών προς τους καταναλωτές, όπως ιδίως:

1. Να μην εξοφλούν το κόστος των προγραμμάτων προκαταβολικά, ακόμη κι αν εμφανίζονται ως προσφορά ή συνοδεύονται με δώρα.
2. Να επιβεβαιώνουν την ιδιότητα του προσώπου που πραγματοποιεί τις θεραπείες (π.χ., για θεραπεία από γιατρό, όνομα και ειδικότητα).
3. Να υπογράφουν δελτία παραγγελίας με τους όρους που συμφωνήθηκαν (ιδίως τον τρόπο και τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών, σε συνδυασμό με ανάλυση της αξίας της

κάθε μεμονωμένης υπηρεσίας και του είδους της) και να ζητούν αντίγραφα των προς υπογραφή συμβάσεων.

4. Να ζητούν τη χορήγηση υποδείγματος υπαναχώρησης, μαζί με τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων (φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κ.λπ.).
5. Εφόσον η πληρωμή έχει γίνει με πιστωτική κάρτα, να ενημερώνουν άμεσα και εγγράφως τον εκδότη της κάρτας-τραπεζικό ίδρυμα, σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης.
6. Να αποχωρούν από τους χώρους της επιχείρησης, εάν νιώσουν ψυχολογική παρενόχληση ή πίεση.
7. Να μην κάνουν χρήση σκευασμάτων, εάν δεν ελέγξουν τη σχετική γνωστοποίηση που έχει γίνει στον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων.

4.8. Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων

Η Αρχή και το Ε.Κ.Κ. Ελλάδα προχώρησαν, εντός του 2016, στην εκπόνηση των ακόλουθων ενημερωτικών φυλλαδίων:

1. Για τα δέκα (10) βασικά δικαιώματα του καταναλωτή.
2. Για τα δικαιώματα των επιβατών αερομεταφορών.
3. Για τα δικαιώματα των επιβατών ακτοπλοϊκών συγκοινωνιών.
4. Για τις θερινές εκπτώσεις.



5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

1. Χαιρετισμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στη ημερίδα της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με θέμα: «Οι νέες τροποποιήσεις του ν. 3869/2010 και η προστασία της κύριας κατοικίας» (11-2-2016).
2. Άρθρο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με θέμα: «Προκλήσεις για την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή: Ενημέρωση, διεκδίκηση και ευθύνη» (4-2-2016, δημοσίευση στην ιστοσελίδα του Αθηναϊκού-Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων).
3. «Learn, check, travel! Air passenger rights», ενημερωτικό άρθρο του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, δημοσιευμένο στο επίσημο περιοδικό *zboard* που εκδίδει ο αερολιμένας Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», τεύχος 32, Ιανουάριος-Μάρτιος 2016.
4. Ομιλία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με θέμα: «Το νέο θεσμικό πλαίσιο για την εναλλακτική και την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών: Δικαιώματα και υποχρεώσεις για καταναλωτές και προμηθευτές», στο πλαίσιο του FRIDAY'S εκπαιδευτικού workshop που διοργάνωσε ο Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.) με θέμα: «Online Dispute Resolution: Όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν τα e-shops για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών» (22-4-2016, εγκαταστάσεις της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων).
5. Τοποθέτηση της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, σχετικά με τη σημασία της εμπιστοσύνης των καταναλωτών για την προώθηση των συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, στο πλαίσιο του ρόλου της ως συντονίστριας του πάνελ «Digital Payments: Consumer trust and experience» στο πλαίσιο του 2^{ου} Athens Digital Payments Summit (25-5-2016).
6. Συμμετοχή της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, ως ομιλήτριας στην εκδήλωση με θέμα: «Εναλλακτική – Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών: Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε», στο πλαίσιο της ΔΕΘ 2016. Θέμα ομιλίας: «Συνήγορος του Καταναλωτή: 12 χρόνια εμπειρίας στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών».
7. Άρθρο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με θέμα: «Η online επίλυση καταναλωτικών διαφορών στην υπηρεσία της επιχειρηματικότητας» (19-9-2016, δημοσίευση στην ιστοσελίδα του Αθηναϊκού-Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων).



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

I. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (Π.Δ. 10/2017)

I. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (Π.Δ. 10/2017)**ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 10/2017****ΦΕΚ 23/Α/1-3-2017****Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας.**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

(α) Του άρθρου 7 του ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή - Ρύθμιση Θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 259).

(β) Του άρθρου 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α' 98).

(γ) Του π.δ. 123/2016 «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, μετονομασία Υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων» (ΦΕΚ Α' 208).

2. Την από 18.12.2015 απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (εφεξής ΕΣΚΑ) για την έγκριση και κατάρτιση του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ύστερα από την πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως προκύπτει από τα σχετικά Πρακτικά της Συνεδρίασης και την ολοκλήρωση της σχετικής διαβούλευσης (υπ' αρ. πρωτ. 4297/12-2-2016 έγγραφο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. 6544/2-3-2016, 13911/12-5-2016 και 23109/29-7-2016 έγγραφά του).

3. Το υπ' αριθ. 14/2017 Πρακτικό Συνεδριάσεως και Γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας Τμήμα Ε', μετά από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης

4. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις του παρόντος δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1**Σκοπός και πεδίο εφαρμογής**

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (εφεξής: ΚΚΔ) είναι η θέσπιση αρχών που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεων τους. Η εφαρμογή των διατάξεων του ΚΚΔ αποσκοπεί στη διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, στο πλαίσιο της τήρησης της νομιμότητας κατά την επαγγελματική δραστηριότητα των προμηθευτών.

2. Για τις ανάγκες του ΚΚΔ, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεων τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

3. Οι γενικές αρχές που εισάγει ο ΚΚΔ ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία ανά κλάδο της αγοράς και εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.

Άρθρο 2

Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

1. Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών διέπεται από τον σεβασμό:

- (α) Των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης ενωσιακής και ελληνικής νομοθεσίας.
- (β) Των γενικών και ειδικών αρχών του δικαίου και, ιδίως, των αρχών της προστασίας του καταναλωτή, της καλής πίστης, της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας.
- (γ) Της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων, της υγείας, της ασφάλειας, της συμβατικής και της εν γένει οικονομικής ελευθερίας, της προστασίας των ανηλίκων και των πάσης φύσης ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού (ηλικιωμένων, ατόμων με αναπηρία, κ.ά.).

2. Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών εξασφαλίζει την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών και λαμβάνει μέριμνα για την εξάλειψη κάθε διάκρισης και εμποδίου σε βάρος των ατόμων με αναπηρία στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες. Οι προμηθευτές επιδεικνύουν ευπρέπεια, εντιμότητα, επαγγελματική ευσυνειδησία, ενδιαφέρον για τα έννομα αγαθά του καταναλωτή, που επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από τη συναλλακτική σχέση, και συνεργάζονται πρόθυμα για την επίτευξη του σκοπού της σύμβασης.

3. Οι προμηθευτές χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα εκάστοτε ισχύοντα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, καθώς και για την προστασία του περιβάλλοντος.

4. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές, οι προμηθευτές παρέχουν εγγράφως και στην ελληνική γλώσσα πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση στους καταναλωτές, τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και της εμπορικής τους επωνυμίας όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά και τις εγγυήσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Ιδιαίτερη μέριμνα επιδεικνύεται από την πλευρά των προμηθευτών για την εξασφάλιση προσβασιμότητας των καταναλωτών με αναπηρία στις παραπάνω πληροφορίες.

5. Η προμήθεια προϊόντων και η παροχή υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό συνοδεύεται από τα, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτούμενα έγγραφα, όπως παραστατικά, αποδείξεις, εγγυήσεις, συμβατικά κείμενα, τεχνικά εγχειρίδια, υλικό τεκμηρίωσης, καθώς και από την κατά περίπτωση αναγκαία σήμανση (π.χ. ποιότητας, ασφάλειας, καταλληλότητας, ecolabel, ενεργειακής απόδοσης).

6. Τα σχέδια των συμβάσεων χορηγούνται στους καταναλωτές κατόπιν αιτήματός τους, χωρίς οικονομική επιβάρυνση και σε εύλογο χρόνο, πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

7. Στην πρόταση για σύναψη σύμβασης, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, οι προμηθευτές προσδιορίζουν με σαφήνεια και διαφάνεια κατ' ελάχιστον:

(α) Το αντικείμενο της σύμβασης.

(β) Το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε

ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων.

(γ) Τους όρους και τις προϋποθέσεις, βάσει των οποίων προβλέπεται τυχόν αναπροσαρμογή του τιμήματος εξαιτίας ορισμένου, ειδικού και σπουδαίου λόγου.

(δ) Τους όρους εξόφλησης του τιμήματος και, εν γένει, εκπλήρωσης της οφειλόμενης αντιπαροχής.

(ε) Την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους ανανέωσης, παράτασης και καταγγελίας της.

(στ) Τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους.

(ζ) Ενδεχόμενη ειδική προσφορά ή το ποσοστό έκπτωσης, σε συνδυασμό με την τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, πριν και μετά τη χορήγησή της.

(η) Τυχόν επιβαρύνσεις, λόγω πρόωρης διακοπής της σύμβασης.

8. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, οι προμηθευτές παρέχουν όλες τις πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία, καθώς και σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

9. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους εξυπηρέτησης μετά την πώληση, τις εμπορικές εγγυήσεις (περιεχόμενο, διάρκεια και έκταση εδαφικής ισχύος), επιπλέον της σαφούς αναφοράς στην ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, καθώς και για την πιθανή διάρκεια ζωής των προϊόντων. Ακόμη, εξασφαλίζουν την ύπαρξη επάρκειας αποθεμάτων ανταλλακτικών σε τιμή εύλογη σε σχέση με την τρέχουσα αξία των αγαθών, τηρούν τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από κάθε είδους δήλωση εγγύησης, παρέχουν τεχνικές υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής για χρονικό διάστημα ανάλογο της πιθανής διάρκειας ζωής τους και προχωρούν σε προσωρινή αντικατάσταση των υπό επισκευή προϊόντων, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Επιπλέον, ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ενδεχόμενη ανάγκη συχνής συντήρησης των προϊόντων ή για την ύπαρξη ανταλλακτικών ιδιαίτερα μεγάλου κόστους σε σχέση με την τρέχουσα τιμή των προϊόντων αυτών.

10. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές ή επιθετικές) πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 3

Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

1. Οι καταναλωτές οφείλουν να διαβάζουν προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων που πρόκειται να συνάψουν με σκοπό την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τους όρους σχετικά με τη διαχείριση και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ομοίως, διαβάζουν προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης, προφύλαξης και συντήρησης για τα προϊόντα που προμηθεύτηκαν και ζητούν πρόσθετες διευκρινίσεις ή οδηγίες για ό,τι δεν κατανοούν.

2. Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι συνεπείς και να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια σε σχέση με οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις τους έναντι των προμηθευτών.

3. Οι καταναλωτές απέχουν από πράξεις δυσφήμισης προμηθευτών, που ως αποκλειστικό σκοπό έχουν να πλήξουν την επαγγελματική τους υπόληψη και την εμπορική τους φήμη.

4. Για κάθε ερώτημα, παράπονο ή αίτημα υποστήριξης ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, οι καταναλωτές απευθύνονται άμεσα στον προμηθευτή, προκειμένου εκείνος

να ενεργήσει εντός των υπό του νόμου προβλεπομένων προθεσμιών ή, εφόσον δεν ορίζονται τέτοιες, εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος.

5. Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παρ. 2 του παρόντος, οι καταναλωτές γνωστοποιούν στους προμηθευτές τα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας τους, καθώς και κάθε αναγκαίο για τη σύναψη της σύμβασης στοιχείο και ενημερώνουν για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή τους, όπου απαιτείται.

6. Οι καταναλωτές συμπεριφέρονται με ευγένεια και ευπρέπεια στους υπαλλήλους ή τους εκπροσώπους των προμηθευτών κατά τη διατύπωση των παραπόνων, των ερωτημάτων ή των πάσης φύσης αιτημάτων τους σε σχέση με προϊόντα ή υπηρεσίες.

7. Οι καταναλωτές δεν ασκούν καταχρηστικά τα δικαιώματά τους και φροντίζουν, ώστε τα παράπονά τους, τόσο προς τους προμηθευτές όσο και προς τις αρμόδιες Αρχές, να είναι επαρκώς τεκμηριωμένα.

8. Οι καταναλωτές ελέγχουν, σε συνεργασία με τους προμηθευτές, ότι έλαβαν το σύνολο των κατά περίπτωση αναγκαίων συνοδευτικών εγγράφων (παραστατικά, αποδείξεις, έντυπα συμβάσεων, οδηγιών χρήσης, εγγυήσεων, κ.λπ.), στο πλαίσιο κάθε συναλλαγής που πραγματοποιούν.

Άρθρο 4

Γενικοί όροι συμβάσεων

1. Οι γενικοί όροι των συμβάσεων διατυπώνονται από τους προμηθευτές με απλό και κατανοητό τρόπο, ώστε να εξασφαλίζουν επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών και ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη και με σεβασμό στις αρχές της διαφάνειας, καθώς και στην ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.

2. Οι βασικοί όροι των συμβάσεων είναι εκ των προτέρων διαθέσιμοι στους καταναλωτές εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο (π.χ. επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), κατά τρόπο που να τους δίνεται η δυνατότητα να γνωρίζουν το περιεχόμενο και την έκταση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους.

3. Εκτός από την αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, μεταξύ των όρων που περιέχονται σε συμβάσεις, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, περιλαμβάνονται κατά περίπτωση:

(α) Οι όροι χορήγησης πίστωσης και παροχής χρηματοοικονομικών ή επενδυτικών υπηρεσιών.

(β) Οι προθεσμίες παράδοσης των προϊόντων και έναρξης παροχής των υπηρεσιών.

(γ) Η διαθεσιμότητα και οι όροι αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας.

(δ) Οι προϋποθέσεις απαλλαγής ή περιορισμού ευθύνης των προμηθευτών, βάσει της κείμενης, ανά κλάδο, νομοθεσίας και των αποφάσεων των αρμόδιων εποπτικών ή ρυθμιστικών Αρχών.

(ε) Οι οφειλόμενες εκπτώσεις ή επιστροφές τελών, σε περίπτωση έλλειψης διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, πέραν της εγγυημένης από τη σύμβαση.

(στ) Οι όροι ανανέωσης της σύμβασης.

(ζ) Το ύψος κάθε είδους νόμιμης επιβάρυνσης ανά είδος προϊόντος ή τύπο υπηρεσίας.

(η) Οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.

(θ) Οι όροι επισκευής και συντήρησης.

(ι) Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών.

(ια) Οι διαθέσιμοι τρόποι εξόφλησης, η συχνότητα και το ύψος των δόσεων.

(ιβ) Οι προϋποθέσεις και οι όροι καταγγελίας ή διακοπής της σύμβασης και άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένης σχετικά τυχόν επιβολής τελών ή άλλης επιβάρυνσης.

(ιγ) Η διαδικασία και προθεσμία επιστροφής τυχόν εφάπαξ ποσών που καταβλήθηκαν από τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης.

(ιδ) Αναφορά στους, κατά την κείμενη νομοθεσία, αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, στους οποίους μπορούν να απευθύνονται οι καταναλωτές.

Άρθρο 5

Κατάρτιση και εκτέλεση της σύμβασης

1. Με ευθύνη του προμηθευτή, καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Εφόσον για την επιβεβαίωση της παραγγελίας και τη σύναψη της σύμβασης απαιτείται προηγούμενος έλεγχος της διαθεσιμότητας και της ορθότητας της τελικής τιμής του παραγγελθέντος προϊόντος ή της υπηρεσίας από τον προμηθευτή, ενημερώνεται σχετικά ο καταναλωτής τόσο πριν όσο και κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.

2. Όπου απαιτείται έγγραφος τύπος και με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, αντίγραφο της σύμβασης χορηγείται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή το αργότερο με την παράδοση του προϊόντος ή την έναρξη παροχής της υπηρεσίας, εκτός εάν πρόκειται για ανανέωση της σύμβασης υπό τους ίδιους ακριβώς όρους. Σε περίπτωση τροποποίησης οποιουδήποτε όρου της αρχικής σύμβασης ή ανανέωσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να χορηγήσει στον καταναλωτή, χωρίς οικονομική επιβάρυνση, αντίγραφο της τροποποιημένης σύμβασης, στο οποίο θα έχουν τεθεί οι υπογραφές των συμβαλλομένων μερών πριν από τη θέση της σε ισχύ. Εφόσον υπάρξει συμφωνία καταναλωτή και προμηθευτή ή εφόσον προβλέπεται ρητά από τη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης, καθώς και κάθε ανανέωση ή τροποποίηση αυτής, μπορούν να γίνονται και με ηλεκτρονικό τρόπο.

3. Οι προμηθευτές τηρούν τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση των καταναλωτών.

4. Οι προμηθευτές ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις στα προϊόντα που εμφανίζονται ως διαθέσιμα. Σε περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, οι προμηθευτές πληροφορούν τους καταναλωτές αμελλητί και με κάθε πρόσφορο μέσο σχετικά με την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων και αναφέρουν λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή, προκειμένου οι καταναλωτές να ασκήσουν τα δικαιώματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία. Η παράδοση των προϊόντων πραγματοποιείται εντός του χρόνου που συμφωνήθηκε μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, εντός του χρόνου που ορίζει ο νόμος.

Άρθρο 6

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς, καθώς επίσης επαρκές και εξειδικευμένο προσωπικό, αντίστοιχο με την έκταση των εργασιών τους και τον όγκο συναλλαγών, το οποίο ασχολείται με την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Ειδικά στην περίπτωση που ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης του προμηθευτή, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να μην υφίσταται υπερβολική αναμονή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτυακής φόρμας επικοινωνίας ή διεύθυνσης

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η οποία πρέπει να είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, λαμβάνεται μέριμνα για την αποστολή απάντησης όσο το δυνατόν συντομότερα από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον αναμενόμενο χρόνο απάντησης και τον τρόπο ανταπόκρισης.

2. Στο πλαίσιο της ως άνω επικοινωνίας τους με καταναλωτές, οι προμηθευτές μεριμνούν για την απάντηση ερωτημάτων ή την αντιμετώπιση προβλημάτων και παρέχουν κάθε αναγκαία, κατά τις εκάστοτε περιστάσεις, συνδρομή για την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Άρθρο 7

Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές λαμβάνουν μέριμνα για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, χρησιμοποιούν τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που συλλέγουν και επεξεργάζονται. Επιπλέον, ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τους όρους ασφάλειας και τήρησης απορρήτου με ειδική μνεία στην ιστοσελίδα τους.

2. Η συλλογή, επεξεργασία, τήρηση και χρήση των προσωπικών δεδομένων γίνεται μόνον όταν αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και πάντα σύμφωνα με τους προβλεπόμενους από αυτό όρους. Οι προμηθευτές εξασφαλίζουν ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση ή συγκατάθεση του προσώπου που αφορούν, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Οι προμηθευτές σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών.

Άρθρο 8

Συναλλαγές με πιστωτικούς φορείς

1. Οι συναλλαγές των πιστωτικών φορέων με τους καταναλωτές διέπονται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και διαφάνεια. Οι καταναλωτές οφείλουν να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και σύνεση σε αυτές τις συναλλαγές.

2. Στο πλαίσιο της ελληνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας, των ειδικών κανόνων της Τράπεζας της Ελλάδος, της καλής πίστης, των χρηστών και συναλλακτικών ηθών, οι πιστωτικοί φορείς επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια κατά τον σχεδιασμό και την προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων, την προβολή των τραπεζικών υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, καθώς και τη συλλογή και τήρηση των πληροφοριών που τους αφορούν. Επιπλέον, εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκειας στο αντικείμενο τους, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.

3. Οι πιστωτικοί φορείς παρέχουν επαρκείς, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις διαθέσιμες συμβάσεις. Όπου προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, παρέχονται στον καταναλωτή τυποποιημένες εξατομικευμένες πληροφορίες, απαραίτητες για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης.

4. Σύμφωνα με όσα ειδικότερα ορίζονται στην ενωσιακή και την εθνική νομοθεσία, οι πιστωτικοί φορείς, πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, προβαίνουν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει.

5. Αντίγραφο του σχεδίου της σύμβασης χορηγείται στους καταναλωτές, κατόπιν αίτησής τους και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, προκειμένου να το μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεση τους πριν από την υπογραφή της σύμβασης.

6. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, οι διαφημιστικές και εμπορικές ανακοινώσεις των πιστωτικών φορέων πρέπει να είναι θεμιτές, σαφείς και μη παραπλανητικές.

Άρθρο 9

Σχέσεις προμηθευτών και ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους συνεργάζονται με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση για την εμπέδωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους θέτουν σε δημόσια διαβούλευση τα προτεινόμενα σχέδια Κωδίκων Δεοντολογίας που τους διέπουν, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεων τους σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.

3. Οι ενώσεις καταναλωτών μεριμνούν για την υλοποίηση δράσεων, προς εκπλήρωση του καταστατικού σκοπού της προστασίας των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

4. Οι ενώσεις καταναλωτών βοηθούν τα μέλη τους να ασκούν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους κανόνες του άρθρου 3 και συγκεκριμένα τα σημεία 3, 6 και 7. Για τον σκοπό αυτό, συνεργάζονται με τις επαγγελματικές οργανώσεις των προμηθευτών, ώστε να βελτιώνουν τη γνώση και ορθή συμπεριφορά των καταναλωτών, προς αμοιβαία επωφελή λειτουργία των κανόνων της αγοράς.

Άρθρο 10

Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού

1. Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

2. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, της ευαισθησίας και της έλλειψης εμπειρίας των ανήλικων, των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία για εμπορικούς σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε τέτοια άτομα κατά τρόπο εύληπτο και κατανοητό, ώστε να μην τα παραπλανούν όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του εκάστοτε διαφημιζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.

3. Κάθε διαφήμιση και προωθητική ενέργεια που απευθύνονται ειδικά σε κοινό ανήλικων δεν επιτρέπεται να τους υποκινεί, άμεσα ή έμμεσα, σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οινόπνευματων ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη για την ασφάλεια και τη σωματική και ψυχική υγεία τους συμπεριφορά.

4. Οι προμηθευτές τηρούν τους ηλικιακούς περιορισμούς που θέτει η κείμενη νομοθεσία σε ό,τι αφορά την προώθηση και την πώληση συγκεκριμένων κατηγοριών προϊόντων.

Άρθρο 11

Εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

1. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους και τους παρέχουν πληροφορίες για τους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, τους οποίους οι προμηθευτές δεσμεύονται ή υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν για την επίλυση των διαφορών. Σε περίπτωση απουσίας τέτοιας δέσμευσης ή υποχρέωσής τους, οι προμηθευτές διευκρινίζουν οπωσδήποτε και το εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων.
2. Οι ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών μεριμνούν για την προβολή, με κάθε πρόσφορο τρόπο, των αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών και των διαδικασιών τους, και προωθούν τη χρήση αυτών από τα μέλη τους.

Άρθρο 12

Εφαρμογή του ΚΚΔ

1. Για την παρακολούθηση της εφαρμογής του ΚΚΔ αρμόδια είναι η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Σε ειδική συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, το οποίο συγκαλείται μέχρι τις 31 Μαρτίου εκάστου έτους από τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συζητείται η εφαρμογή του ΚΚΔ κατά το προηγούμενο έτος.
2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, διαμεσολαβεί και αυτεπαγγέλτως για τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, που απορρέουν από παράβαση των διατάξεων του παρόντος ΚΚΔ, και δημοσιοποιεί, κατά την κρίση του, τα σχετικά πορίσματα και συστάσεις.
3. Ο παρών ΚΚΔ δεν περιορίζει το δικαίωμα των ενώσεων προμηθευτών να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις και πειθαρχικά ή άλλα μέτρα.

Άρθρο 13

Έναρξη Ισχύος

Η ισχύς του παρόντος αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος διατάγματος.



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2017