

μια αρχή για όλους

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ανεξάρτητη Αρχή

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΙΟΥΝΙΟΣ 2007 - ΜΑΪΟΣ 2008**





## Συντομογραφίες

ΑΚ:	Αστικός Κώδικας
ΑΠ:	Άρειος Πάγος
ΓΟΣ:	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΓΓΚ:	Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
ΔΕΕ:	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών
ΔΕΚ:	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΕΕμπΔ:	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΕΣ:	Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών
ΕΕΤΤ:	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΛΛδη:	περιοδικό «Ελληνική Δικαιοσύνη»
ΕΤΔ:	Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα
ΕιρΑθ:	Ειρηνοδικείο Αθηνών
ΕφΑθ:	Εφετείο Αθηνών
ΕφΘεσ:	Εφετείο Θεσσαλονίκης
ΕφΔωδ:	Εφετείο Δωδεκανήσου
ΚΚΔ:	Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας
ΚΠολΔ:	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΥΑ:	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΠρΑθ:	Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΜΠρΘεσ:	Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
ν.δ.:	Νομοθετικό Διάταγμα
ΟΑΕΔ:	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΛΑΠ:	Ολομέλεια Αρείου Πάγου
π.δ.:	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΔ/ΤΕ:	Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος
ΠΚ:	Ποινικός Κώδικας
ΠΠρΑθ:	Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΡΑΕ:	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣτΚ:	Συνήγορος του Καταναλωτή
Υ.Α.:	Υπουργική Απόφαση
ΦΕΚ:	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης



## Πρόλογος Συνηγόρου του Καταναλωτή



Η δημιουργία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικού οργάνου συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών εντάσσεται στο πλαίσιο βελτίωσης της ποιότητας της δημοκρατίας μας, της σύγχρονης διοίκησης και της ενίσχυσης του κράτους δικαίου.

Σκοπός της ρυθμιστικής αυτής παρέμβασης της Πολιτείας είναι η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών τους με τις επιχειρήσεις-προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, η ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, η οποία είναι απαραίτητη ιδιαίτερα σε μία περίοδο ρευστότητας και παγκόσμιας οικονομικής αναταραχής, όπως είναι η σημερινή.

Κατά τον ιδρυτικό της νόμο, η δράση της Αρχής διέπεται από τις θεμελιώδεις αρχές της προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας των μελών της, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εξειδικευμένης εκπροσώπησης των καταναλωτών. Εκτός από την εξωδικαστική διαμεσολάβηση με σκοπό τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών, η Αρχή αποσκοπεί και στην ενημέρωση της Ελληνικής κοινωνίας σε θέματα σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, στην εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας και στην ανάπτυξη της έννοιας της κοινωνικής ευθύνης εκ μέρους των επιχειρήσεων.

Ήδη κατά τα πρώτα δύο χρόνια λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κέρδισε σταδιακά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, από τους οποίους δέχθηκε πλήθος αναφορών, τις οποίες πέτυχε να διεκπεραιώσει με επιτυχία, κερδίζοντας κύρος και αναγνώριση και εκ μέρους των προμηθευτών, η πλειοψηφία των οποίων συμμορφώθηκε προς τις συστάσεις του.

Η θητεία του προκατόχου μου, κ. Γιάννη Αδαμόπουλου, υπήρξε κατά γενική ομολογία απόλυτα επιτυχημένη. Αναλαμβάνοντας πρόσφατα τη σκυτάλη ως Συνήγορος του Καταναλωτή με διάθεση προσφοράς στο καταναλωτικό κίνημα στην πατρίδα μας, αναλογίζομαι τις αυξημένες ευθύνες μου. Παράλληλα, συνειδητοποιώ το μέγεθος των προς επίλυση προβλημάτων, τη διαρκή παραβατικότητα ορισμένων προμηθευτών και τα πλείστα όσα βήματα υπολείπονται να γίνουν αφενός μεν για την αποτελεσματική προστασία του καταναλωτή, αφετέρου δε για την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και στη χώρα μας.

Με θάρρος, αποφασιστικότητα και τόλμη δηλώνω εξ ονόματος όλων των συνεργατών μου και στελεχών της Αρχής ότι δεν θα διστάσουμε να συγκρουστούμε με



οργανωμένα επιχειρηματικά συμφέροντα που ενσυνείδητα βλάπτουν τον πολίτη στον βωμό της επίτευξης αθέμιτου κέρδους. Δεν θα διστάσουμε να παραπέμφουμε στον Εισαγγελέα όσους αποδεδειγμένα παραβιάζουν, με πράξεις και παραλείψεις τους, τη νομοθεσία και θέτουν σε κίνδυνο τη ζωή, την ασφάλεια και την οικονομική ελευθερία του καταναλωτή. Παράλληλα, δεσμευόμαστε να εργαστούμε άοκνα για την προώθηση του μεσολαβτικού και εκπαιδευτικού ρόλου του Συνηγόρου και την περαιτέρω καταξίωσή του στη συνείδηση των πολιτών και των προμηθευτών, σε μια αγορά που πρέπει επιτέλους να συμμορφώνεται με νομικούς κανόνες, τηρώντας κώδικες καταναλωτικής δεοντολογίας.

Η παρούσα, τρίτη, Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων αποτελεί έναν απολογισμό του έργου της Αρχής μας από τον Ιούνιο 2007 έως τον Μάιο 2008. Προϊόν συλλογικής προσπάθειας, το έργο του Συνηγόρου, όπως περιγράφεται αναλυτικά στις σελίδες της Έκθεσης, συνίσταται, μεταξύ άλλων, στην επιτυχή διεκπεραίωση πολλαπλάσιου σε σχέση με πέρυσι αριθμού καταγγελιών, στην έκδοση συστάσεων κατόπιν ακρόασης προς προμηθευτές, στην ανάληψη συντονισμένης εκστρατείας πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης του καταναλωτικού κοινού με φυλλάδια και ενημερωτικές εκδηλώσεις και στη διαρκή υποστήριξη των καταναλωτών.

Η Έκθεση περιέχει τις σημαντικότερες υποθέσεις που χειρίστηκε η Αρχή ανά θεματική κατηγορία, τις συστάσεις που απύθυνε προς τους προμηθευτές, ενώ παράλληλα διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία με νομοθετικές παρεμβάσεις των προβλημάτων αρμοδιότητάς της, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση της συνεργασίες με συναρμόδιες Αρχές. Η περαιτέρω ενίσχυση του ρόλου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η επαρκής στελέχωση και παροχή υλικοτεχνικών υποδομών, είναι επιτακτικά μέτρα προς την κατεύθυνση της ταχείας εξώδικης επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, χωρίς το σημαντικό κόστος σε χρόνο και χρήμα που συνεπάγεται για τον πολίτη η προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Η αναβάθμιση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού κάθε νομού της χώρας, το άνοιγμα της Αρχής στην Κοινωνία των Πολιτών και στην επιστημονική κοινότητα, η διεθνής συνεργασία με αντίστοιχες Αρχές, η προώθηση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, η διοργάνωση ημερίδων και συνεδρίων, σε συνδυασμό με τον θεσμικό έλεγχο των παρανομούμενων προμηθευτών, αλλά και την επιβράβευση του «ηθικός επιχειρείν», αποτελούν κεντρικούς στόχους της θητείας μου. Υπόσχομαι να καταβάλω κάθε προσπάθεια για την εκπλήρωση της αποστολής μας με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, αμεροληψία, συνέπεια, συνέχεια και αποφασιστικότητα.

**Ευάγγελος Π. Ζερβέας**  
**Συνήγορος του Καταναλωτή**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Νομοθετικές εξελίξεις στο Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή	13
2. Η συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή	14
3. Δημόσια παρουσία	14
4. Εκσυγχρονισμός των υποδομών	16
5. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης	17

### ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ο Νόμος 3297/2004	19
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών	20
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	21
4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής	22
5. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών	22

### ΜΕΡΟΣ Β: ΡΟΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Κατάσταση αναφορών φετινής Ετήσιας Έκθεσης	28
2. Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο της φετινής Ετήσιας Έκθεσης	34
2.1. Έγγραφες Συστάσεις - Πορίσματα	36
2.2. Συναντήσεις για την επίτευξη συμβιβασμού	37
2.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων – Μηνυτήριες Αναφορές	38
2.4. Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες	39
3. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών	40
4. Κατάσταση τηλεφωνικών παραπόνων	43

### ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Τράπεζες	47
1.1. Παραπλανητική διαφήμιση	49
1.2. Επιβαρύνσεις καταναλωτών λόγω κλοπής πιστωτικών καρτών και παράνομης χρήσης τους	52
1.2.1. Η ευθύνη του κατόχου της κάρτας	53
1.2.2. Η ευθύνη των επιχειρήσεων	54
1.2.3. Η ευθύνη του εκδότη της κάρτας	54
1.2.4. Η άποψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή	55
1.3. Ακυρότητα δικαιοπραξίας (τραπεζικών συναλλαγών) λόγω μη συνείδησης του δικαιοπρακτούντα των πράξεών του	55
1.4. Εισπρακτικές εταιρείες	57
1.5. Ακυρότητα ως καταχρηστικών ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις, σύμφωνα με αμετάκλητες αποφάσεις δικαστηρίων	59
1.5.1. ΠΠρΑΘ 1208/1998	60
1.5.2. ΕφΑΘ 6291/2000	61
1.5.3. ΑΠ 1219/2001	62
1.5.4. ΕφΑΘ 5253/2003	63
1.5.5. ΑΠ 430/2005	64
1.5.6. ΕφΑΘ 3956/2008	65



1.5.7. ΕφΑΘ 3499/2008	66
1.6. Οι εγγυητές δανείων ή καρτών ως υποκείμενα προστασίας	66
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	69
2.1. Παραπλανητικές διαφημίσεις	71
2.2. Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών	73
2.3. HABITAT	75
2.4. Δικαιώματα του αγοραστή και του πωλητή από τη σύμβαση της πώλησης	76
3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων	78
3.1. Αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές	81
3.2. Τέλεση αξιόποινων πράξεων	82
3.3. Η Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης για τη «ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστήρια»	83
4. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	85
5. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος	89
5.1. Ζημιές σε ηλεκτρικές συσκευές από αιφνίδιες αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος	91
5.2. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την είσπραξη δημοτικών τελών και ανταποδοτικού τέλους της ΕΡΤ Α.Ε. απευθείας από τους κατά τόπους Δήμους και την ΕΡΤ	93
6. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών	95
7. Ασφαλιστικές εταιρείες	98
7.1. Μονομερείς αναπροσαρμογές ασφαλιστρω	100
7.2. Άρνηση κάλυψης εξόδων νοσηλείας ασφαλισμένου	104
8. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών	106
8.1. Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία	108
8.1.1. Τήρηση και ασφάλεια εισκομισθέντων κατά τη διαμονή σε ξενοδοχείο	109
8.1.2. Συμμετοχή σε κλήρωση δώρου – Αοριστία παροχής	110
8.2. Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	111
<b>ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ</b>	<b>115</b>
1.1. 05-07-2007: Παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Πρόταση Οδηγίας της Ε.Ε. σχετικά με χρονομεριστική μίσθωση και λοιπά τουριστικά προϊόντα	115
1.2. Ιούλιος 2007: Έναρξη λειτουργίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών	116
1.3. 9-16 Σεπτεμβρίου 2007: 72η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης	116
1.4. 28 Σεπτεμβρίου 2007: Διαβούλευση, στο πλαίσιο πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη διαμόρφωση Χάρτας δικαιωμάτων των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας	117
1.5. Σεπτέμβριος-Οκτώβριος 2007: Έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για τραπεζικά δάνεια, ινστιτούτα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων, καθώς και για ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης	119
1.6. 13 Νοεμβρίου 2007: Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή στο συνέδριο της ΑΕΠΙ	120



- 1.7. 13 Νοεμβρίου 2007: Παρατηρήσεις επί της υπ' αριθ. 15/2007 απόφασης της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου για την ποιινή προεξόφλησης σε στεγαστικά δάνεια σταθερού επιτοκίου 120
- 1.8. 14 Νοεμβρίου 2007: Υποβολή Ετήσιας Έκθεσης Αρχής στον Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Γιώργο Βλάχο 121
- 1.9. 19 Νοεμβρίου 2007: Παραίτηση Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Πάννη Αδαμόπουλου 122
- 1.10. 11 Δεκεμβρίου 2007: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ημερίδα που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με θέμα: «Ποιότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προστασία των καταναλωτών» 122
- 1.11. 12 Δεκεμβρίου 2007: Συνάντηση με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΔΕΗ, κ. Παναγιώτη Αθανασόπουλο, στα γραφεία της Αρχής 123
- 1.12. 21 Ιανουαρίου 2008: Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής 124
- 1.13. 22 Ιανουαρίου 2008: Ημερίδα με θέμα «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή», που συνδιοργανώθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, το Κέντρο Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου και τον Δικηγορικό Σύλλογο Θεσσαλονίκης 125
- 1.14. 14 Μαρτίου 2008: Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αφιερώνει την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή στους καταναλωτές με αναπηρία 129
- 1.15. 24 Φεβρουαρίου και 5 Απριλίου 2008: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στις Ημερίδες της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Σερρών (σε συνεργασία με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σερρών, τον Δήμο Σερρών και τον Δικηγορικό Σύλλογο Σερρών) και της Ένωσης Καταναλωτών Λέσβου 130
- 1.16. 28-29 Μαρτίου 2008: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στο διεθνές συνέδριο «Δημόσια Ηθική και Κοινωνία Πολιτών», που διοργανώθηκε από τον Κρατικό Οργανισμό για τον Εθελοντισμό «Έργο Πολιτών» 131
- 1.17. 13 Μαΐου 2008: Απολογισμός τριών ετών λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή 131

**ΜΕΡΟΣ Ε: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ 133**

**ΜΕΡΟΣ ΣΤ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 143**

- Παράρτημα Ι: Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) 143
- Παράρτημα ΙΙ: Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας 150



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1:	Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή ανά μήνα	15
Γράφημα 2:	Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση	16
Γράφημα 3:	Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων Συνηγόρου του Καταναλωτή	24
Γράφημα 4:	Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος	27
Γράφημα 5:	Ροή αναφορών ανά μήνα (και σύγκριση με το περασμένο έτος)	28
Γράφημα 6:	Τρόποι υποβολής αναφορών	31
Γράφημα 7:	Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές	31
Γράφημα 8:	Γεωγραφική διασπορά αναφορών φετινής περιόδου	32
Γράφημα 9:	Καταγγελίες φετινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο	33
Γράφημα 10:	Εξέλιξη αριθμού έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος	36
Γράφημα 11:	Εξέλιξη αριθμού συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος	37
Γράφημα 12:	Εξέλιξη αριθμού μηνυτήριων αναφορών ανά έτος	38
Γράφημα 13:	Εξέλιξη αριθμού διαβιβάσεων σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος	39
Γράφημα 14:	Σύνολο καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο	40
Γράφημα 15:	Κατάσταση καταγγελιών επί του συνόλου των αναφορών	40
Γράφημα 16:	Κατάσταση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία	41
Γράφημα 17:	Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο	42
Γράφημα 18:	Εξέλιξη αριθμού παραπόνων ανά μήνα	43
Γράφημα 19:	Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών	44
Γράφημα 20:	Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο	44
Γράφημα 21:	Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο	45
Γράφημα 22:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με τράπεζες ανά έτος	47
Γράφημα 23:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες	48
Γράφημα 24:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες	48
Γράφημα 25:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες	49
Γράφημα 26:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος	69
Γράφημα 27:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	70
Γράφημα 28:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	70
Γράφημα 29:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	71
Γράφημα 30:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος ανά έτος	78
Γράφημα 31:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	79





Γράφημα 32:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ισοτιμία αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	79
Γράφημα 33:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ισοτιμία αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	80
Γράφημα 34:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος	85
Γράφημα 35:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	86
Γράφημα 36:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	86
Γράφημα 37:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87
Γράφημα 38:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος	89
Γράφημα 39:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	90
Γράφημα 40:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	90
Γράφημα 41:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	91
Γράφημα 42:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος	95
Γράφημα 43:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	96
Γράφημα 44:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	96
Γράφημα 45:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	97
Γράφημα 46:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	98
Γράφημα 47:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	99
Γράφημα 48:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	99
Γράφημα 49:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	100
Γράφημα 50:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	106
Γράφημα 51:	Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	107
Γράφημα 52:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	108
Γράφημα 53:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	108
Γράφημα 54:	Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες	111
Γράφημα 55:	Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες	112
Γράφημα 56:	Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή	141



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1:	Σύνολο καταγγελιών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή	27
Πίνακας 2:	Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών ανά μήνα	28
Πίνακας 3:	Κατάσταση υποθέσεων περιόδου Ιούνιος 2007 – Μάιος 2008	30
Πίνακας 4:	Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο Ιούνιος 2007 – Μάιος 2008	35
Πίνακας 5:	Αριθμός έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος	36
Πίνακας 6:	Αριθμός συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος	37
Πίνακας 7:	Αριθμός μηνυτήριων αναφορών ανά έτος	38
Πίνακας 8:	Αριθμός διαβιβάσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες ανά έτος	39
Πίνακας 9:	Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων	41
Πίνακας 10:	Αριθμός τηλεφωνικών παραπόνων ανά μήνα	43
Πίνακας 11:	Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά έτος	47
Πίνακας 12:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες	49
Πίνακας 13:	Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος	69
Πίνακας 14:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	71
Πίνακας 15:	Καταγγελίες σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος ανά έτος	78
Πίνακας 16:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	80
Πίνακας 17:	Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος	85
Πίνακας 18:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	86
Πίνακας 19:	Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο	88
Πίνακας 20:	Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος	89
Πίνακας 21:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος	91
Πίνακας 22:	Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος	95
Πίνακας 23:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	96
Πίνακας 24:	Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	98
Πίνακας 25:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	100
Πίνακας 26:	Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	106
Πίνακας 27:	Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	107



## ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Για τη σύνταξη της φετινής Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή συνεργάστηκε, υπό την καθοδήγηση του νέου Συνηγόρου του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελου Ζερβέα**, και της Βοηθού Συνηγόρου, **Δρ. Βασιλικής Μπώλου**, το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής σε συνθήκες πολύ μεγάλου ήδη ανειλημμένου φόρτου εργασίας. Αμέριστη ήταν η συμπαράσταση του διοικητικού προσωπικού της υπηρεσίας, αλλά και των τριών ασκούμενων υπαλλήλων του προγράμματος STAGE του ΟΑΕΔ που απασχολεί η Αρχή, οι οποίοι βοήθησαν καταλυτικά με την αδιάκοπη και υπεύθυνη εργασία τους στη διεκπεραίωση σημαντικών και απαιτητικών καθηκόντων. Τέλος, τεράστια υπήρξε η συμβολή του Τμήματος Πληροφορικής στη μηχανογραφική υποστήριξη της συγγραφικής διαδικασίας σε όλες τις φάσεις της, καθώς και στην επεξεργασία-αποτύπωση των στατιστικών στοιχείων και δεικτών που περιλαμβάνονται στη φετινή Ετήσια Έκθεση.





## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1. Νομοθετικές εξελίξεις στο Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή

Στην εισαγωγή της περυσινής Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» γίνονται λόγος για τα νέα καταναλωτικά ήθη που διαμορφώνει η εποχή της πολιτισμικής και τεχνολογικής παγκοσμιοποίησης, καθώς και για την ανάγκη ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών σε ένα περιβάλλον που να μην χαρακτηρίζεται από τη διάθεση στην αγορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και από τη διευκόλυνση, την ταχύτητα και την πολυμορφία των σύγχρονων συναλλαγών, αλλά συνάμα εγκυμονεί σοβαρούς κινδύνους τόσο λόγω της περίπλοκης φύσης που αναπτύσσουν οι συναλλακτικές σχέσεις όσο και από την ολοένα συχνότερη εμφάνιση αθέμιτων, παραπλανητικών και δόλιων επιχειρηματικών πρακτικών.

Αντιλαμβανόμενος τις νέες συνθήκες υπό τις οποίες καλείται να λειτουργήσει η αγορά, ο εθνικός νομοθέτης έσπευσε να προβεί στον εμπλουτισμό της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή στη χώρα μας, η οποία ούτως ή άλλως διαθέτει από το 1994 και έπειτα ένα από τα ισχυρότερα νομοθετικά πλαίσια στην Ευρώπη στην υπηρεσία του πολίτη-καταναλωτή.

Η ψήφιση του νέου ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152/10-7-2007), που τροποποίησε τον ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), ενσωμάτωσε την Οδηγία 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11<sup>ης</sup> Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Ο καινούργιος νόμος υλοποιεί κατ' ουσία τη βούληση της Πολιτείας να ανταποκριθεί στο επιτακτικό αίτημα της διαρκούς προστασίας του Έλληνα πολίτη-καταναλωτή, εισάγοντας πρωτοποριακές και ρηξικέλευθες ρυθμίσεις που αναβαθμίζουν το εθνικό Δίκαιο στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο, λαμβάνοντας περαιτέρω υπόψη την ανάγκη προστασίας των ευάλωτων και ευπρόσβλητων κοινωνικών ομάδων, όπως είναι οι ανήλικοι, σε συνδυασμό εν γένει με τη λήψη μέτρων για τη διασφάλιση της εύρυθμης και ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς προς όφελος του κοινωνικού συνόλου και της εθνικής οικονομίας.

Ο τροποποιητικός του ν. 2251/1994 νόμος 3587/2007 πλασιώνεται από μια σειρά επιπλέον θεσμικών πρωτοβουλιών, που στοχεύουν στην ενίσχυση του θεσμικού πλέγματος προστασίας του καταναλωτή στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών αυτών εντάσσονται οι Αποφάσεις του Υφυπουργού Ανάπτυξης για τη ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστήρια, αλλά και για την απαγόρευση αναγραφής γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις στις συμβάσεις που συνάπτουν τα πιστωτικά ιδρύματα με τους δανειολήπτες, καθώς επίσης το υπό ψήφιση Σχέδιο Νόμου του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές, στη διαβούλευση για την τελική διαμόρφωση των διατάξεων του οποίου είχε συμμετά-



σχει πέρυσι με αναλυτικές και στοχευμένες προτάσεις της και η Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή<sup>1</sup>.

## 2. Η συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Από την πρώτη στιγμή της ίδρυσής του με τον ν. 3297/2004, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέβαλε στη διαμόρφωση μιας νέας νοοτροπίας όσον αφορά την αντιμετώπιση των συναλλακτικών σχέσεων στο πεδίο της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών. Κυριότερο επίτευγμα του νέου θεσμού, που επιβεβαιώνεται από τις κατά πλειονότητα θετικές αντιδράσεις τόσο των προσφευγόντων καταναλωτών όσο και των καταγγελλόμενων προμηθευτών απέναντι στην αμεροληψία, το επιστημονικό βάθος και τη σοβαρότητα με την οποία γίνεται ο χειρισμός των υποθέσεων, είναι η προώθηση μιας ανοικτής, απροκατάληπτης και αμοιβαίας επικοινωνίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, τους καταναλωτές και τους προμηθευτές, με την εγγύηση του κύρους που διαπνέει την Ανεξάρτητη Αρχή.

Η σπουδαιότητα του ρόλου που διαδραματίζει στα καταναλωτικά δρώμενα της χώρας ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγκειται πρωτίστως στη λειτουργία της Αρχής ως θεσμού που, στο κοντινότερο επίπεδο για τον πολίτη-καταναλωτή, έρχεται πρώτος να συμπορευτεί και να εφαρμόσει τις κατά τακτά χρονικά διαστήματα εκσυγχρονιζόμενες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και να «νομολογήσει» στοχευμένα επί αναφορών που άπτονται ενός ευρέως φάσματος εμπορικών κλάδων και τύπου-περιεχομένου καταγγελιών. Έτσι, χάρη στον σχετικά γρήγορο ρυθμό ανταπόκρισής του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή καταφέρνει όχι μόνο τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών που επιλαμβάνεται κάνοντας χρήση των συνεχώς εκσυγχρονιζόμενων και εξειδικευόμενων νομοθετικών εργαλείων που του παρέχει η Πολιτεία, αλλά και την ενημέρωση σε πρώτο χρόνο τόσο του πολίτη-καταναλωτή όσο και του έμπορου-προμηθευτή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ώστε να καλλιεργείται και να εμπεδίζεται αδιάλειπτα μια σύγχρονη, υγιής καταναλωτική συνείδηση που θα εκφράζεται μέσα από πρότυπα ορθής-χρηστής καταναλωτικής-συναλλακτικής συμπεριφοράς.

## 3. Δημόσια παρουσία

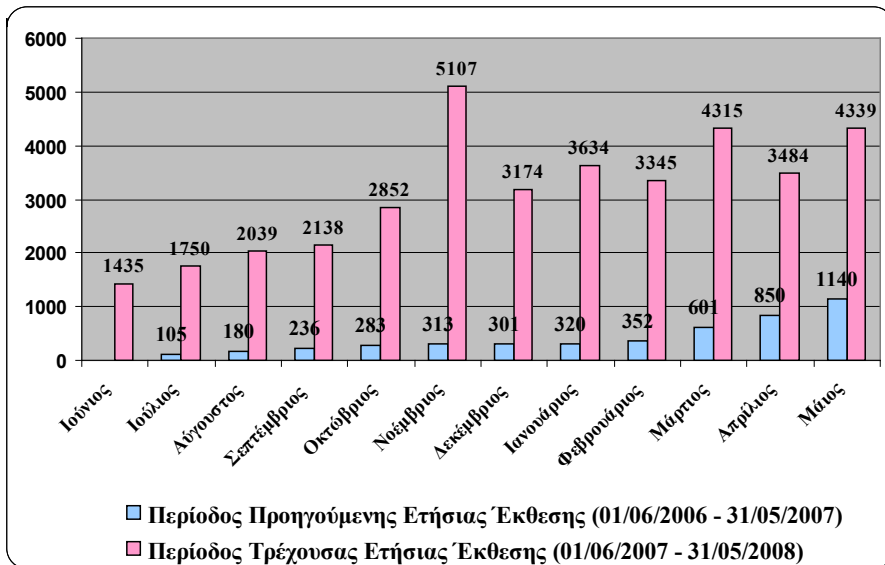
Αισιόδοξη προοπτική για το μέλλον του θεσμού δημιουργεί η ένταση της δημόσιας παρουσίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος, παρ' ότι πρόσφατα ιδρυθείς, έχει σημειώσει τεράστια ποσοστιαία αύξηση σε ετήσια βάση των υποβαλλόμενων καταγγελιών, την ίδια στιγμή που έχει ενισχυθεί η αυτεπάγγελτη παρέμβασή του για τη διόρθωση προβληματικών τομέων της αγοράς, όπως ομοίως και η συμμετοχή του σε επιστημονικές ημερίδες, συνέδρια και δημόσιες διαβουλεύσεις. Η άποψη, επίσης, του Συνηγόρου του Καταναλωτή για θέματα της αρμοδιότητάς του μεταδίδεται συχνά μέσα από τα έντυπα και ηλεκτρονικά Μέσα Επικοινωνίας, ενώ η Αρχή

<sup>1</sup>. Για αναλυτική παρουσίαση των προτάσεων βλ. Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα 2006-2007, σελ. 113.

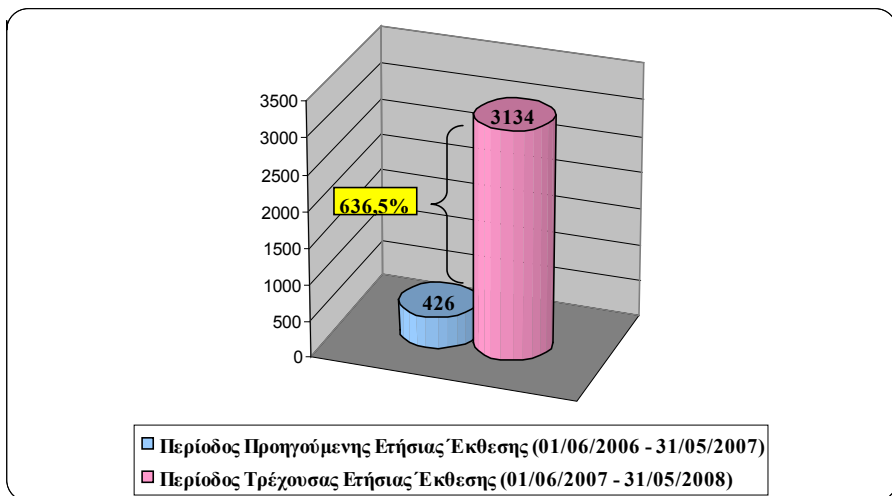


αρχίζει να αναπτύσσει ένα εξωστρεφές προφίλ μέσα από ένα πυκνό δίκτυο διασύνδεσης με άλλους φορείς και υπηρεσίες, τόσο για την παροχή συνδρομής κατά την εκτέλεση του έργου της όσο και για την επίτευξη διαλειτουργικών συνεργασιών με σκοπό την αποτελεσματικότερη προσασία των πολιτών-καταναλωτών. Στην τελευταία αυτή περίπτωση εντάσσονται, για παράδειγμα, οι συνεργασίες του Συνηγόρου του Καταναλωτή με την Τράπεζα της Ελλάδος, τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών και την Ομοσπονδία Δικαστικών Επιμελητών Ελλάδας για την περιστολή των αθέμιτων και παραπλανητικών όψεων με τις οποίες διαπιστώνεται ότι λειτουργεί μεγάλος αριθμός εισπρακτικών εταιρειών.

Σαν αποτέλεσμα, ο θεσμός χαίρει αυξανόμενης κοινωνικής και δημοσιο-πολιτικής αναγνωρισιμότητας, επιβεβαιώνει τη χρησιμότητά του στη σύγχρονη εποχή για τη διαμόρφωση ενός διαφανούς και αξιόπιστου περιβάλλοντος καταναλωτικών συναλλαγών και γίνεται ταχύτατα αποδεκτός στη συνείδηση των πολιτών ως ένα πρωτοποριακό, άμεσο και αποτελεσματικό μέσο αντιμετώπισης των διαφορών τους με προμηθευτές. Το ενδιαφέρον που εκδηλώνει με ολοένα αυξανόμενο ρυθμό το κοινό αντικατοπτρίζεται ενδεικτικά στην τεράστια ποσοστιαία αύξηση της τάξης του 636,5% που παρουσιάζει η επισκεψιμότητα του δικτυακού τόπου της Αρχής σε σχέση με την περυσινή περίοδο (βλ. γραφήματα 1 και 2).



Γράφημα 1: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή ανά μήνα



Γράφημα 2: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση

#### 4. Εκσυγχρονισμός των υποδομών

Η ανάληψη ολοένα μεγαλύτερου αριθμού και πιο απαιτητικών επιστημονικών καθηκόντων, σε συνδυασμό με τη στασιμότητα έως σήμερα στη στελέχωση της Αρχής με νέους ειδικούς και βοηθούς ειδικούς επιστήμονες και διοικητικό προσωπικό, είναι προφανές ότι έθεσαν πολύ γρήγορα ζήτημα μιας αποτελεσματικής και ευέλικτης μηχανοργάνωσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προκειμένου να επιτυγχάνεται τόσο η ταχεία και επιστημονικά ορθή διεκπεραίωση των υποθέσεων όσο και για να καθίσταται δυνατή η διατήρηση και εξαγωγή ανά πάσα στιγμή αναλυτικών στατιστικών στοιχείων και δεικτών, που είναι χρήσιμα για τη συνολική μελέτη του χώρου των καταναλωτικών συναλλαγών στην Ελλάδα, καθώς και για την έγκαιρη πρόγνωση προβλημάτων που χρήζουν κατά περίπτωση προληπτικής ή κυρωτικής αντιμετώπισης.

Οι επιστήμονες του Τμήματος Πληροφορικής της Αρχής σχεδίασαν και υλοποιούν -σε πιλοτική προς το παρόν φάση- με ίδια μέσα της υπηρεσίας και χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση του Κεντρικού Προϋπολογισμού ένα πολυμορφικό, απολύτως λειτουργικό όσο και φιλικό στον χρήστη ηλεκτρονικό σύστημα για την πρωτοκόλληση, την καταχώρηση, τη διανομή, την επεξεργασία και την αρχειοθέτηση των υποθέσεων, το οποίο παράλληλα χρησιμοποιείται αφενός για τη διατήρηση επικαιροποιημένου αρχείου των παραπόνων των οποίων ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται αποδέκτης μέσω της τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών, αφετέρου δε για την ηλεκτρονική οργάνωση της βιβλιοθήκης. Για την ασφάλεια της διατήρησης των ηλεκτρονικών αρχείων, το σύστημα διαθέτει δυνατότητες δημιουργίας αντιγράφων (back up) σε κεντρικό server. Τέλος, δημιουργία άνευ κόστους και εξ ολοκλήρου του Τμήματος Πληροφορικής είναι και ο δικτυακός τόπος της Αρχής, ο οποίος





επικαιροποιείται τακτικά και προσφέρει ευρύ φάσμα πληροφοριών στη διάθεση του απλού επισκέπτη-ενδιαφερόμενου μέχρι του εξειδικευμένου ερευνητή.

## 5. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης

Το κείμενο της Έκθεσης δομείται σε έξι Μέρη. Αρχικά, στο πρώτο Μέρος, γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση των αρμοδιοτήτων και των αρχών λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κάνοντας αναφορά στην έννοια της «εξωδικαστικής επίλυσης», καθώς και στον τρόπο χειρισμού-επεξεργασίας των υποθέσεων.

Στο δεύτερο Μέρος δίνεται πληθώρα γενικών και πιο εξειδικευμένων στατιστικών στοιχείων που αφορούν τη δράση σε όλα τα επίπεδα (εισροή, χειρισμός και επίλυση υποθέσεων, διαλειτουργική δράση, δημόσιες παρεμβάσεις) της Ανεξάρτητης Αρχής κατά τη φετινή περίοδο, αλλά και από την έναρξη της λειτουργίας της. Διευκολύνονται, κατ' αυτόν τον τρόπο, ενδιαφέρουσες συγκρίσεις με τα δύο προηγούμενα χρόνια και η εξαγωγή συμπερασμάτων για το μέγεθος, τη σπουδαιότητα και τη φύση των καταναλωτικών ζητημάτων που ευνοούν ή αντίθετα κωλύουν την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Ομοίως, περιλαμβάνονται αντίστοιχα επεξεργασμένα στοιχεία, προερχόμενα από την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών.

Στο τρίτο Μέρος παρατίθεται μια αναλυτική παρουσίαση ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή. Δημοσιεύονται συγκεκριμένα στοιχεία με τη βοήθεια γραφιστικών απεικονίσεων σχετικά με πληθώρα παραμέτρων, όπως είναι ο αριθμός των υποβληθεισών καταγγελιών, το περιεχόμενό τους (σ.σ. τι αφορούν), πώς υποβάλλονται και πώς επιλύονται. Περιγράφονται, επίσης, ανά εμπορικό κλάδο οι σημαντικότερες υποθέσεις που αποτέλεσαν αντικείμενο χειρισμού, το περιεχόμενο των σημαντικότερων συστάσεων που δημοσιοποιήθηκαν, διάφορες κατά περίπτωση καίριες νομικές επισημάνσεις και τεκμηριώσεις, καθώς και οι τομείς εκείνοι στους οποίους παρουσιάζονται οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι για τον καταναλωτή και απαιτούν αυξημένη προσοχή και προστασία.

Οι σπουδαιότερες δραστηριότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή (διαβουλευτική δράση, συμμετοχή σε ημερίδες-συνέδρια, δημόσιες παρουσίες, συνεργασίες με άλλους φορείς, σημαντικά γεγονότα, κ.λπ.) απαριθμούνται στο τέταρτο Μέρος της Έκθεσης και ακολουθούν πληροφορίες για το οργανόγραμμα και τη στελέχωση της Αρχής. Στο Παράρτημα παρατίθενται ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής και τα μέλη των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.





## ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### 1. Ο Νόμος 3297/2004

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως αυτές ορίζονται στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152/10-7-2007). Βασικός στόχος της λειτουργίας της Αρχής είναι η άμεση προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων του μέσω μιας ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών.

Με τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε περαιτέρω η εναρμόνιση της Ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι στα 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 16-11-1993] περιλαμβάνεται η έγκριση μιας «σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης». Επιπροσθέτως, μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημοσιευμένων στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, αναφέρονται στο ζήτημα της σύστασης και λειτουργίας τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών, αλλά ακόμα και στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Ενδεικτικώς, αναφέρονται τα κάτωθι κατά χρονολογική σειρά:

- (α)** Σύσταση της Επιτροπής της 30<sup>ης</sup> Μαΐου 1998 «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης».
- (β)** Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 1999 «για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών».
- (γ)** Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 «επί της ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών».
- (δ)** Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Μαΐου 2000 «περί ιδρύσεως Διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».
- (ε)** Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8<sup>ης</sup> Ιουνίου 2000 «για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά».



**(στ)** Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις».

**(ζ)** Σύσταση της Επιτροπής της 4<sup>ης</sup> Απριλίου 2001 «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Πέραν των ανωτέρω, οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης λόγω της φύσης τους χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του. Στο πλαίσιο αυτό, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτελεί σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει. Η ανάγκη αντιμετώπισης των καταναλωτικών προβλημάτων που προέκυψαν τόσο από τις νέες συνθήκες στην παγκόσμια οικονομία όσο και από τις εξελίξεις σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία κ.λπ.) επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου θεσμού.

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

## **2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών**

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

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά αρκεί η αποδοχή των θέσεων



του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης. Είναι άξιο επισήμανσης το γεγονός ότι η συζήτηση της αγωγής ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου για την οποία δεν έχει τηρηθεί η διαδικασία της εξώδικης επίλυσης της διαφοράς κηρύσσεται απαράδεκτη. Με τον τρόπο αυτό ο νομοθέτης, εκτός από την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής της πολιτικής Δικαιοσύνης σε σοβαρού αντικειμένου υποθέσεις, θέλησε να αφήσει στα διάδικα μέρη τη δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

### 3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών προσαρμόστηκε με τις σχετικές διατάξεις του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 στη λειτουργία του νέου θεσμού. Πιο συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάσουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον πρόεδρο της οικείας Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού.

Επίσης, καθορίστηκε με σαφήνεια το πεδίο αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Καταναλωτή τόσο σε σχέση με την καθ' ύλην αρμοδιότητα του θεσμού όσο και σε εσωτερικό-υπηρεσιακό επίπεδο. Σημαντική τομή στο υφιστάμενο σύστημα επίλυσης διαφορών αποτέλεσε η υπαγωγή στον Συνήγορο του Καταναλωτή των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών, οι οποίες έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 (που τροποποίησαν τη σχετική διάταξη του άρθρου 42 του ν. 1961/1991 με την οποία συστάθηκαν σε κάθε Νομαρχία τα γραφεία συνδιαλλαγής καταναλωτικών διαφορών) και λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας (τότε Νομαρχίες). Η ένταξη αυτή αποσκοπεί, πέραν της ενδυνάμωσης του μηχανισμού του νέου θεσμού, στην αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων και της αξιοπιστίας των Επιτροπών, η λειτουργία των οποίων καθίσταται περισσότερο ουσιαστική και αποτελεσματική. Η αναβάθμιση των Επιτροπών επιτυγχάνεται με τις αλλαγές που επήλθαν με τον ν. 3297/2004 τόσο σε επίπεδο αρμοδιοτήτων όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Η δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των Επιτροπών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή διασφαλίζει την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων. Επιπροσθέτως, η διαδικασία στελέχωσης, η οποία καθορίζεται πλέον από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, η πρόβλεψη δυνατότητας αμοιβής



των μελών των Επιτροπών και των μελών που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, καθώς και η ενιαία ρύθμιση των λοιπών λεπτομερειών του άρθρου 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αποτελούν τις αναγκαίες προϋποθέσεις προκειμένου οι Επιτροπές να λειτουργήσουν αποδοτικότερα και πιο αποτελεσματικά.

#### **4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής**

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι ενδύθηκαν με προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία, ενώ η λειτουργία της Αρχής βασίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης, όπως περιγράφονται στις Οδηγίες 1998/257 και 2001/310 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η δράση της Αρχής βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, στην ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και της θεμελιώδους αρχής του «ηθικώς επιχειρείν».

#### **5. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μιας αξίωσης ή η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε στοιχειοθετεί αβασάνιστα τη βασιμότητα της καταγγελίας. Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομώντων ανταγωνιστών τους. Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η εκ μέρους των καταναλωτών συνετή αξιοποίηση των προστατευτικών διατά-

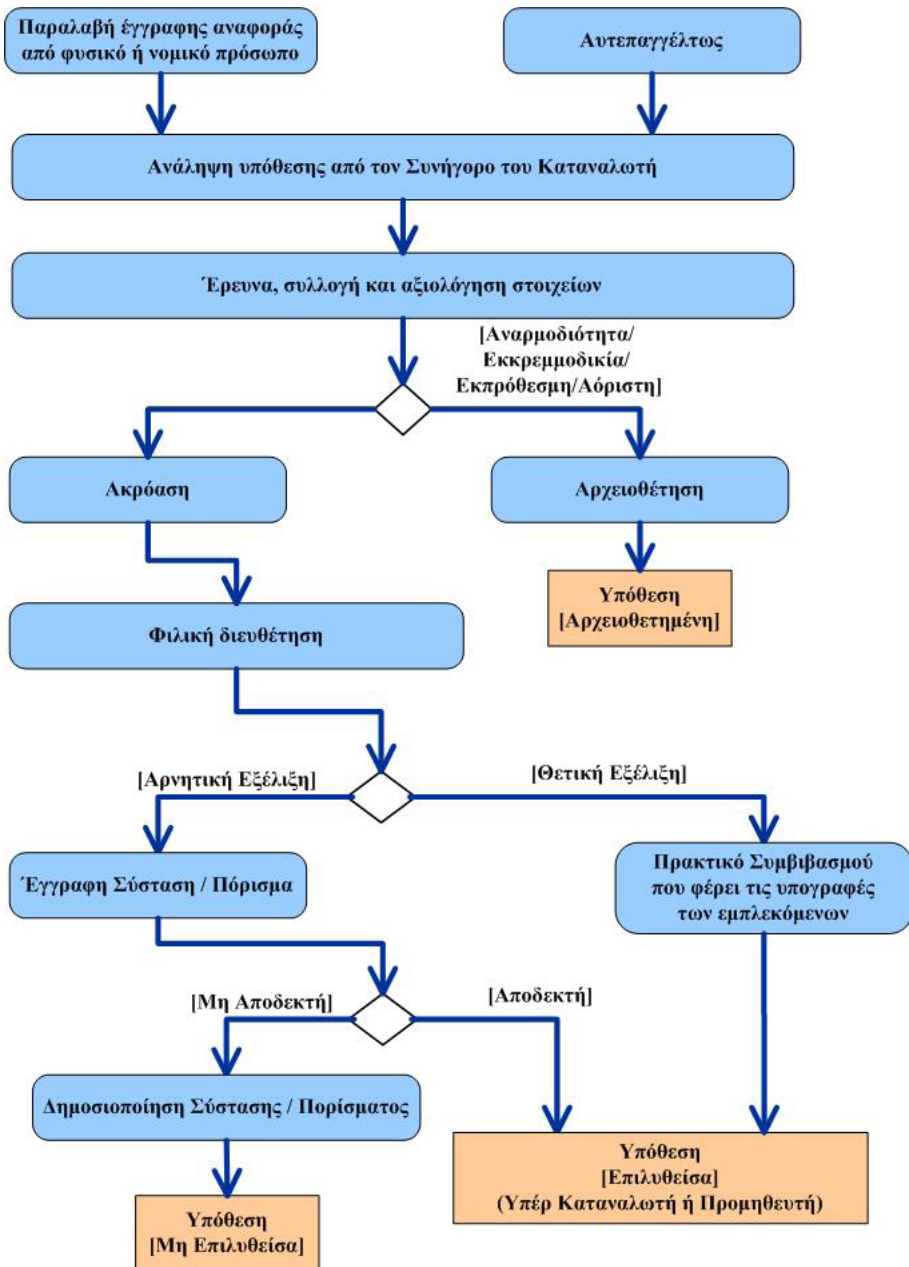


ξεων του νόμου και όχι η κακόπιστη κατάχρησή τους.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για ζητήματα που φρονούν ότι θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλειά τους ή συνιστούν προσβολή των οικονομικών συμφερόντων τους. Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και ενυπόγραφης υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή ή τηλεμοιαιότητα, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη Λ. Αλεξάνδρας 144. Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ).

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

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία της φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του (βλ. Γράφημα 3).



Γράφημα 3: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων Συνηγόρου του Καταναλωτή



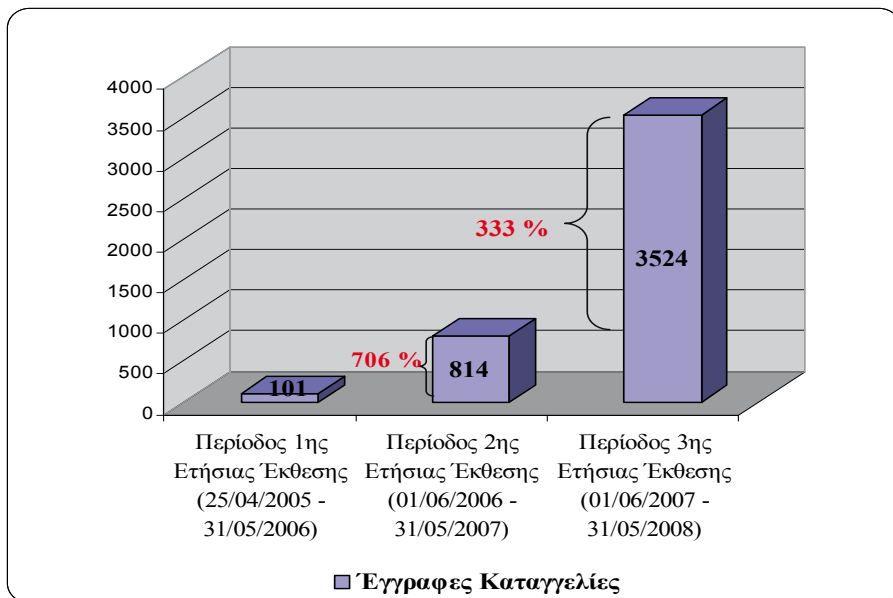






## ΜΕΡΟΣ Β: ΡΟΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ<sup>2</sup>

Ο αριθμός των καταγγελιών που κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή σημείωσε και φέτος αξιοπρόσεκτη αύξηση της τάξης του 333%, ενώ πρέπει να συνηπολογιστεί και ο ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός (5870) των τηλεφωνικών παραπόνων που υπέβαλαν οι πολίτες στην Αρχή από τη στιγμή (Ιούλιος 2007) που ξεκίνησε τη λειτουργία της η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών (βλ. Πίνακα 10). Συνολικά, από την πρώτη στιγμή που ο νέος θεσμός ανέλαβε δράση μέχρι σήμερα έχουν υποβληθεί εγγράφως 4439 αναφορές, ενώ οι εποχές του χειμώνα και της άνοιξης (Φεβρουάριος-Μάιος) φαίνεται να είναι οι περίοδοι κατά τις οποίες κατατίθενται οι περισσότερες αναφορές. Η ίδια τάση είχε καταγραφεί και κατά την περυσινή περίοδο (βλ. Πίνακα 2 και Γράφημα 5).



Γράφημα 4: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών
Έναρξη λειτουργίας της Αρχής – 31/05/2006	101
01/06/2006 – 31/05/2007	814
01/06/2007 – 31/05/2008	3524 <sup>3</sup>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>4439</b>

Πίνακας 1: Σύνολο καταγγελιών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή

2. Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη, όπου «παραπόνο» εννοείται τηλεφωνικό

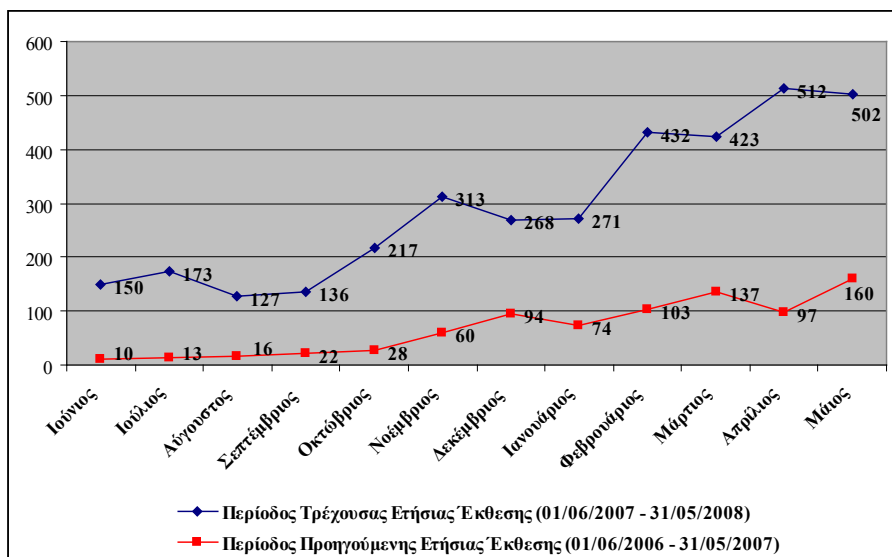
3. Από τον αριθμό αυτό, δέκα (10) υποθέσεις είναι αυτεπάγγελτες.



## 1. Κατάσταση αναφορών φετινής Ετήσιας Έκθεσης

Καταγγελίες ανά μήνα	Αριθμός καταγγελιών
Ιούνιος 2007	150
Ιούλιος 2007	173
Αύγουστος 2007	127
Σεπτέμβριος 2007	136
Οκτώβριος 2007	217
Νοέμβριος 2007	313
Δεκέμβριος 2007	268
Ιανουάριος 2008	271
Φεβρουάριος 2008	432
Μάρτιος 2008	423
Απρίλιος 2008	512
Μάιος 2008	502
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3524</b>

Πίνακας 2: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών ανά μήνα



Γράφημα 5: Ροή αναφορών ανά μήνα (και σύγκριση με το περασμένο έτος)

Τα συγκεντρωτικά στοιχεία του Πίνακα (3) αποκαλύπτουν ότι η συντριπτική πλειονότητα των φετινών υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή (ποσοστό 62,5% επί των επεξεργασθεισών αναφορών) επιλύεται υπέρ του καταναλωτή, σε αντίθεση αντιστοίχως με το κατά πολύ μικρότερο ποσοστό του 2% των υποθέσεων των οποίων η έκβαση δικαιώνει τον προμηθευτή. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων υπέρ του καταναλωτή αυξήθηκε σε σχέση με πέρυσι, που ήταν 27,1%, την ίδια στιγμή που το ποσοστό επίλυσης υπέρ προμηθευτή φέτος κυμαίνεται στα ίδια



με τα περυσινά επίπεδα (1,9%). Συνολικά (σ.σ. επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τη στιγμή της ίδρυσής του έως σήμερα και των οποίων έχει περατωθεί η επεξεργασία, δηλαδή δεν εκκρεμούν), ποσοστό 91,5% των αναφορών επιλύεται υπέρ καταναλωτή και 3,9% υπέρ προμηθευτή (βλ. Γράφημα 16).

Τα στοιχεία αυτά αφενός καταδεικνύουν την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης που προσφέρει η Ανεξάρτητη Αρχή. Αφετέρου αποδεικνύουν τον βαθμό βασιμότητας των αιτημάτων που διατυπώνουν προς ικανοποίηση οι καταναλωτές, οι οποίοι πράγματι προκύπτει ότι έχουν υποστεί την αθέμιτη, παραπλανητική ή παράνομη συμπεριφορά των προμηθευτών και έχουν ανάγκη από διαρκή και όλο και ισχυρότερη προστασία.

Πάντως, γεγονός είναι ότι η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών (60% επί του αριθμού των αναφορών που υποβλήθηκαν φέτος, 52% επί των αναφορών όλων των ετών – βλ. Γράφημα 15) παραμένει υπό καθεστώς επεξεργασίας, κάτι που αναδεικνύει την ανάγκη περαιτέρω στελέχωσης της Αρχής με επιστημονικό και διοικητικό δυναμικό προκειμένου η ταχύτητα της ανταπόκρισης στις υποβαλλόμενες αναφορές να αντιστοιχεί στην ιδιαίτερα υψηλή αύξηση του ρυθμού εισροής τους.

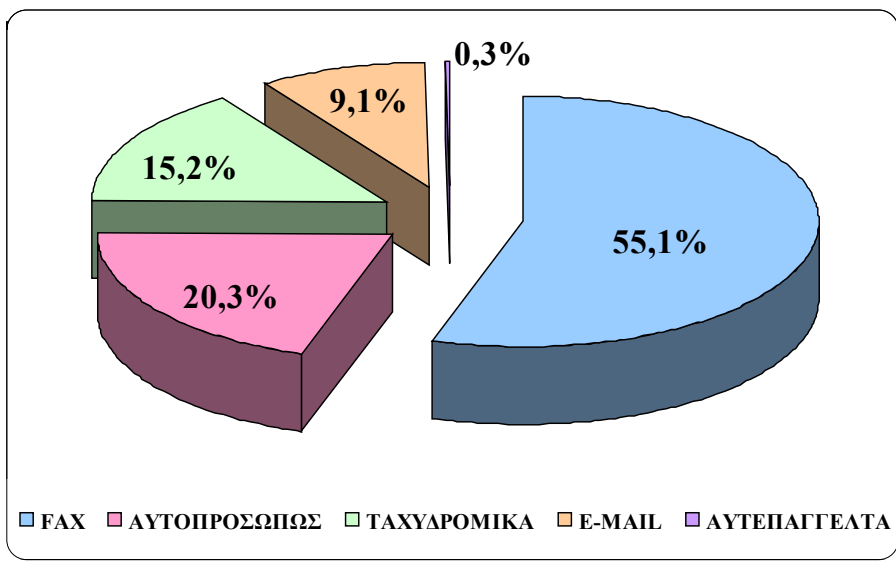
Ένας πρόσθετος λόγος, βέβαια, που εξηγεί σε αρκετές περιπτώσεις την καθυστέρηση στην επίλυση μιας υπόθεσης είναι και η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι συχνά κωλύουν την επικοινωνία και, κατά συνέπεια, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του. Επίσης, καθυστερήσεις στην επίλυση μιας αναφοράς μπορούν να προκύψουν και στις περιπτώσεις εκείνες που κρίνεται απαραίτητη η προσφυγή σε άλλες υπηρεσίες και φορείς για την παροχή της συνδρομής τους επί παραμέτρων μιας υπόθεσης τις οποίες δεν μπορεί ή δεν είναι σε θέση να γνωρίζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του (βλ. Πίνακα 8 και Γράφημα 13).

Προσοχής χρήζει το στοιχείο που δείχνει το υψηλό σχετικά ποσοστό των υποθέσεων που έχουν αρχειοθετηθεί για διάφορους λόγους φέτος σε σχέση με πέρυσι (28% επί των επεξεργασθεισών αναφορών έναντι 12,8% πέρυσι). Η ερμηνεία του ευρήματος μας επιτρέπει να πούμε ότι παρά τη μεγέθυνση της δημόσιας παρουσίας και της προοδευτικής αναγνωρισιμότητας που χαίρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι πολίτες δεν είναι ακόμα απόλυτα εξοικειωμένοι με τις αρμοδιότητες της Αρχής (σ.σ. τι είδους βοήθεια μπορεί να τους παράσχει) ή με τις τυπικές προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται (σ.σ. ενυπόγραφη αναφορά με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του αναφέροντος, εμπρόθεσμη υποβολή εντός τριών μηνών από τη διαπίστωση των βλαπτικών συνεπειών μιας καταναλωτικής συναλλαγής, σαφήνεια στη διατύπωση του αιτήματος, περιγραφή συγκεκριμένων και όχι αόριστων περιστατικών, απουσία εκκρεμοδικίας της υπόθεσης) για την έγκυρη υποβολή της αναφοράς τους, γεγονός που καταδεικνύει την πρόοδο που χρειάζεται ακόμα να σημειωθεί προς αυτή την κατεύθυνση της ενημέρωσής τους σχετικά με τη διαδικασία προσφυγής στην Αρχή.

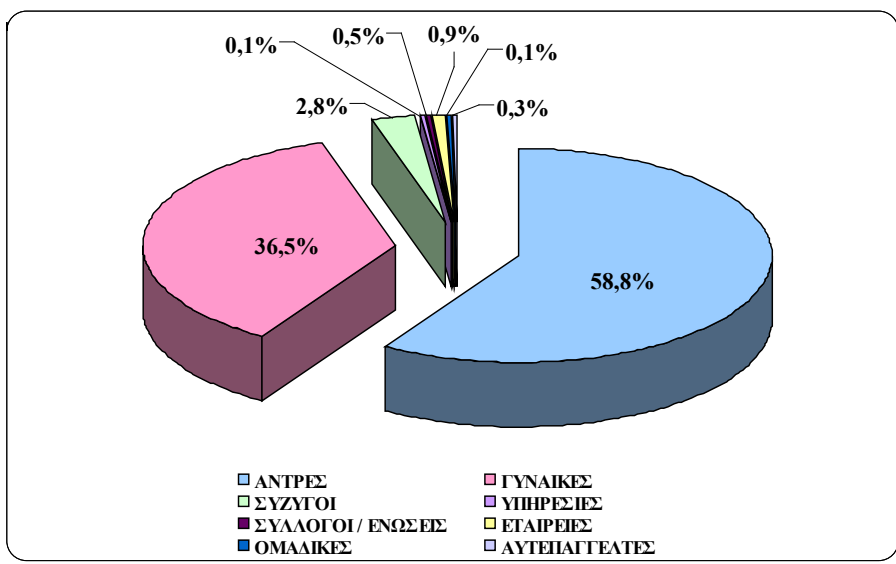


Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ							
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Απόσυρση αναφοράς από τον καταναλωτή	Αρχειο λόγω εκκρεμοδικίας, ασήμαντης διαφοράς, αόριστου αιτήματος, αναρμοδιότητας, κ.λπ.	Υπό επεξεργασία	Σύνολο
Ασφαλιστικές εταιρείες	30	3	6	3	65	185	292
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	20	1	1	5	10	23	60
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	24	3	0	2	11	30	70
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	12	4	0	5	13	146	180
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	396	7	2	11	28	1042	1486
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	48	0	2	4	16	57	127
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	34	0	10	0	27	76	147
Τράπεζες	47	4	0	2	53	216	322
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	252	4	9	39	95	300	699
Διάφορα (οικοδομικές/ κατασκευαστικές/ επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	15	1	3	2	78	42	141
<b>Σύνολο</b>	<b>878</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>396</b>	<b>2117</b>	<b>3524</b>

Πίνακας 3: Κατάσταση υποθέσεων περιόδου Ιούνιος 2007 – Μάιος 2008



Γράφημα 6: Τρόποι υποβολής αναφορών

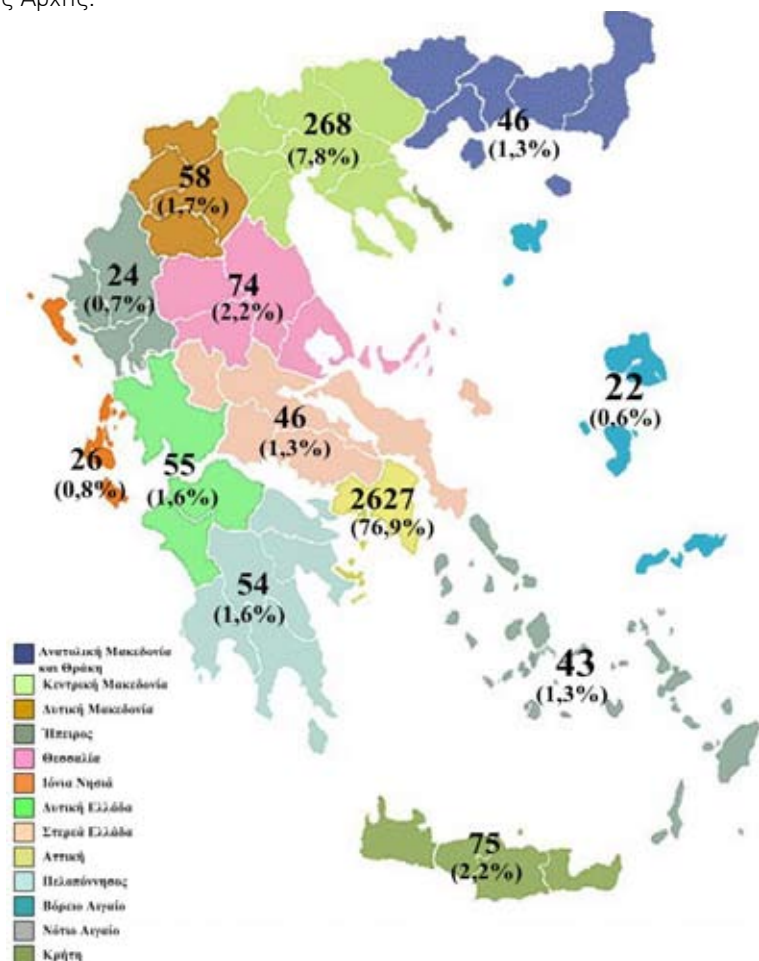


Γράφημα 7: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές

Η γεωγραφική διασπορά ανά περιοχή προέλευσης των καταγγελιών φέτος δεν δείχνει να διαφοροποιείται σημαντικά σε σχέση με πέρυσι. Η Αττική εξακολουθεί να συγκεντρώνει το υψηλότερο ποσοστό (76,9%) των αναφορών, ενώ μικρές μόνο αποκλίσεις παρατηρούνται στα ποσοστά των υπόλοιπων περιοχών της χώρας. Το συμπέρασμα είναι πως η χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει ο Συνήγορος του



Καταναλωτή στους πολίτες δεν έχει διευρυνθεί ακόμα σημαντικά σε πανελλαδικό επίπεδο, κάτι που βέβαια έχει πρωτίστως να κάνει με τον όγκο των συναλλαγών που πραγματοποιούνται στην περιοχή της Αττικής και στις υπόλοιπες κεντρικές ή πιο απομακρυσμένες περιοχές της χώρας, λαμβάνοντας υπόψη και το στοιχείο της γεωγραφικής κατανομής του πληθυσμού, ένα μεγάλο μέρος του οποίου διαμένει στην περιοχή της Αττικής. Πάντως, πρόκειται για ένα εύρημα που σε κάθε περίπτωση πρέπει να αξιοποιηθεί προς την κατεύθυνση της ακόμα πιο εντατικής ενημέρωσης του πληθυσμού σχετικά με τη σύσταση, τον ρόλο και τις αρμοδιότητες της Ανεξάρτητης Αρχής.



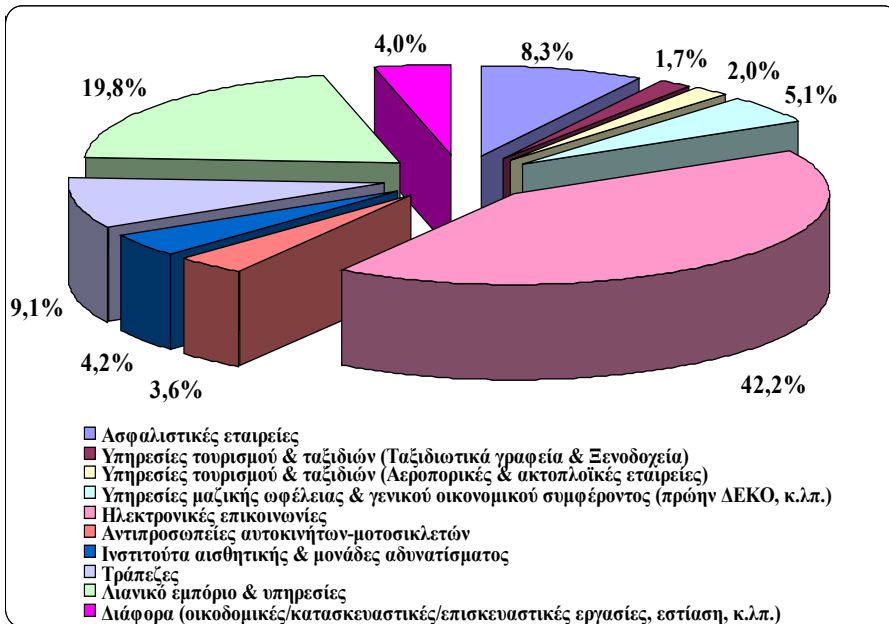
Γράφημα 8: Γεωγραφική διασπορά αναφορών φετινής περιόδου<sup>5</sup>

Οι εμπορικοί κλάδοι που δείχνουν φέτος να συγκεντρώνουν τις περισσότερες καταγγελίες είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (42,2% επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών), το λιανικό εμπόριο και οι υπηρεσίες (19,8%), οι τράπεζες (9,1%)





και οι ασφαλιστικές εταιρείες (8,3%). Αντίθετα, ο κλάδος των τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών συγκεντρώνει τα λιγότερα παράπονα (3,7% συνολικά). Η κατανομή δεν άλλαξε σε σχέση με πέρυσι, όπου οι εμπορικοί κλάδοι με τη μεγαλύτερη ροή αναφορών ήταν πάλι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (33%), το λιανικό εμπόριο και οι υπηρεσίες (25,6%) και οι τράπεζες (11,1%), με τον κλάδο των τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών να είναι ομοίως από τους λιγότερο καταγγελλόμενους (4%).



Γράφημα 9: Καταγγελίες φετινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο

4. Να σημειωθεί, πάντως, ότι δεν έχουν συμπεριληφθεί στοιχεία από αναφορές που έχουν υποβληθεί στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εποπτεύονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας. Τα στοιχεία αυτά θα ήταν σε θέση να μας δείξουν μια πιο αντιπροσωπευτική και κατά πάσα πιθανότητα αρκετά πιο διαφορετική εικόνα της γεωγραφικής διασποράς των καταγγελιών. Είναι υπό σχεδιασμό και προβλέπεται να εφαρμοστεί πιλοτικά στο άμεσο μέλλον ένα σύστημα επικοινωνίας με τις Επιτροπές, ώστε να είναι εφικτή η συλλογή, η επεξεργασία και η αποτύπωση των στοιχείων της σημαντικής προσφοράς τους.

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



## 2. Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο της φετινής Ετήσιας Έκθεσης

Από τα στοιχεία του Πίνακα (4) μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι πιο «απειθαρχοί» προμηθευτές, υπό την έννοια ότι μεγαλύτερος αριθμός υποθέσεων κλείνει με την έκδοση πορίσματος ή τη σύνταξη από την Αρχή έγγραφης σύστασης για συμμόρφωση, ανήκουν στους εμπορικούς κλάδους του λιανικού εμπορίου, των ινστιτούτων αδυνατίσματος και των τραπεζών. Αντίστοιχα, πιο «επικίνδυνος» εμπορικός κλάδος, υπό την έννοια ότι έχει διαπιστωθεί η συχνότερη τέλεση αξιόποινων πράξεων από τους προμηθευτές που ανήκουν σε αυτόν και η υποχρέωση γνωστοποίησής τους στον αρμόδιο Εισαγγελέα για περαιτέρω έρευνα, είναι ο κλάδος των ινστιτούτων αισθητικής και αδυνατίσματος, λόγω του μεγαλύτερου κινδύνου που διατρέχει η ψυχική και σωματική υγεία των πελατών-καταναλωτών από τις ιατρικής φύσης πράξεις που λαμβάνουν χώρα σε αυτά τα ινστιτούτα, αλλά και λόγω του ότι οι επιχειρήσεις του συγκεκριμένου κλάδου αποδεικνύεται ότι δεν τηρούν πάντοτε τις νόμιμες προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας τους.



	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Πρακτικό Συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια αναφορά στον Εισαγγελέα	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία
Ασφαλιστικές εταιρείες	10	2		6
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	1	1		4
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)		1		4
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	1	1		3
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	10		1	14
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	9	3		3
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	8	6	16	8
Τράπεζες	17	4		5
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	28	7	3	16
Διάφορα (οικοδομικές/ κατασκευαστικές/ επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	5			11
<b>Σύνολο</b>	<b>89</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>74</b>

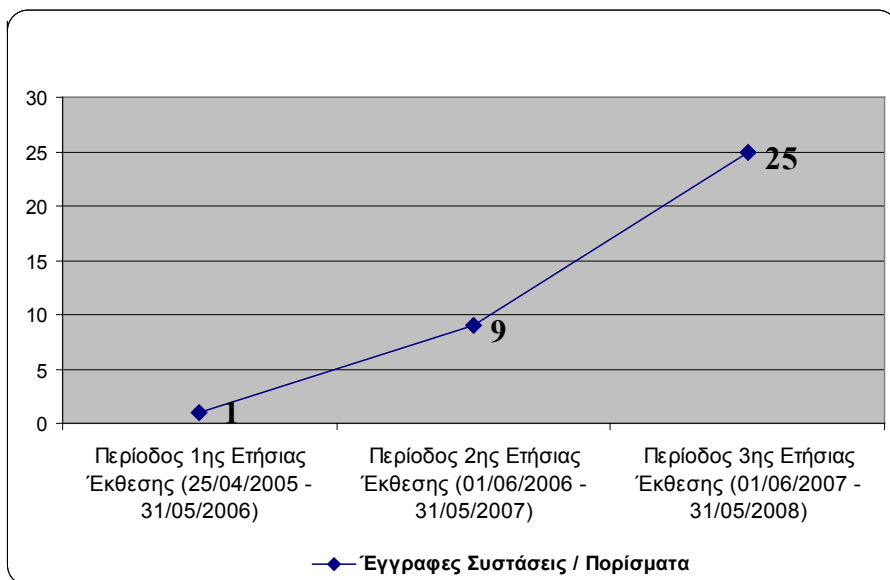
Πίνακας 4: Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο Ιούνιος 2007 – Μάιος 2008



## 2.1 Έγγραφες Συστάσεις - Πορίσματα

Περίοδος Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός Συστάσεων/ Πορισμάτων
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	1
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	9
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	25

Πίνακας 5: Αριθμός έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος



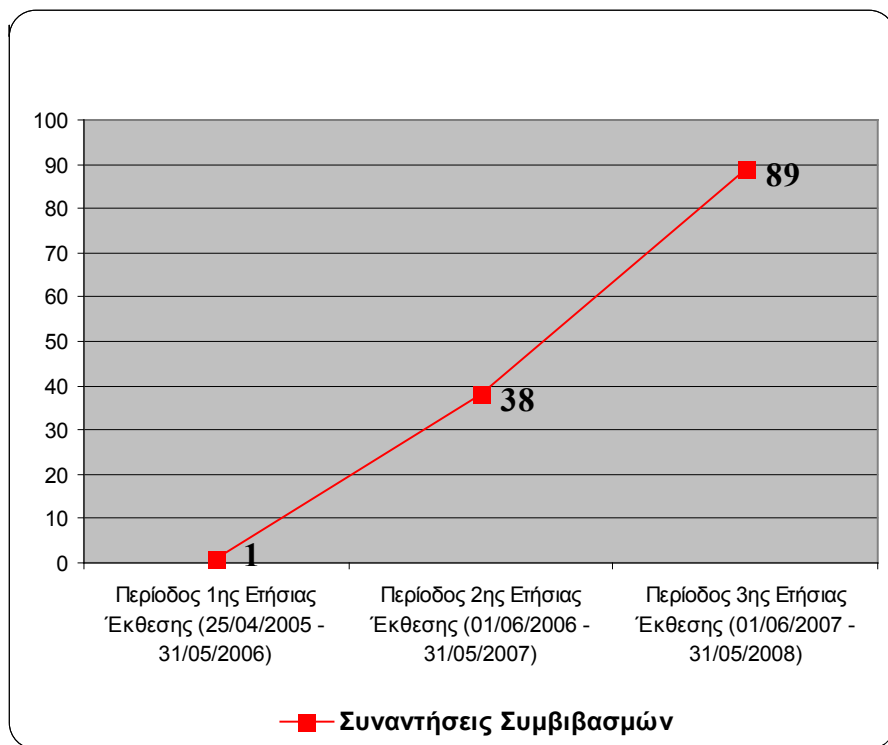
Γράφημα 10: Εξέλιξη αριθμού έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος



## 2.2. Συναντήσεις για την επίτευξη συμβιβασμού

Περίοδος Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	1
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	38
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	89

Πίνακας 6: Αριθμός συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος



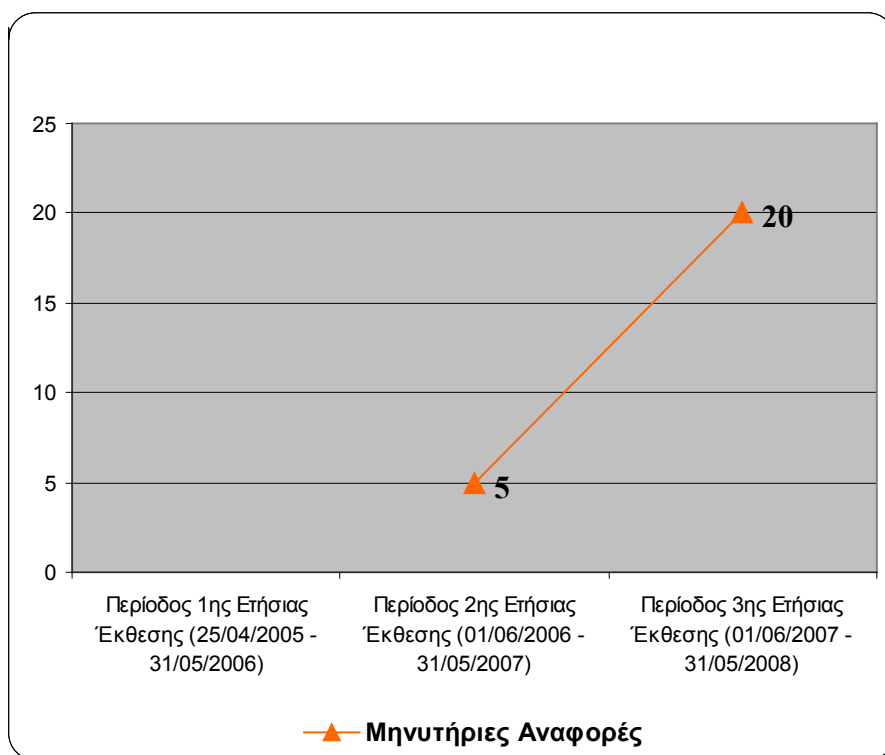
Γράφημα 11: Εξέλιξη αριθμού συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος



### 2.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων – Μηνυτήριες Αναφορές

Περίοδος Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός μηνυτήριων αναφορών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	5
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	20

Πίνακας 7: Αριθμός μηνυτήριων αναφορών ανά έτος



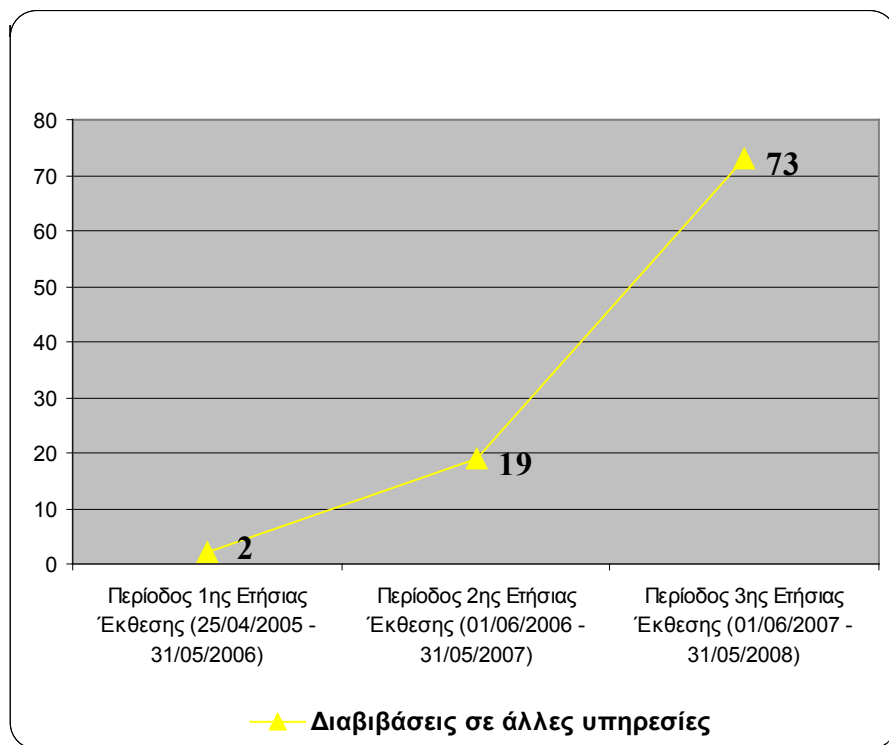
Γράφημα 12: Εξέλιξη αριθμού μηνυτήριων αναφορών ανά έτος



#### 2.4. Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες

Περίοδος Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός διαβιβάσεων σε άλλες Υπηρεσίες
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	2
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	19
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	73

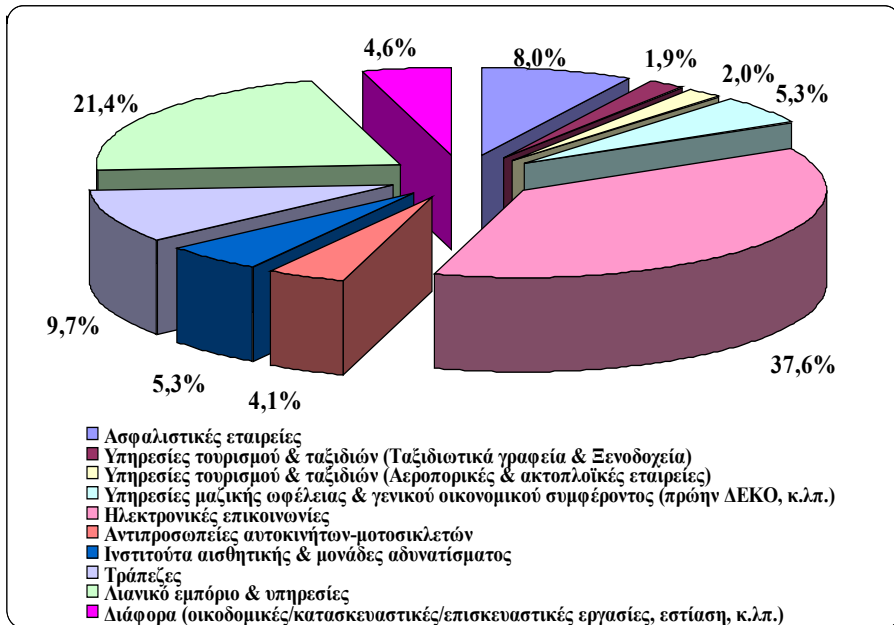
Πίνακας 8: Αριθμός διαβιβάσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες ανά έτος



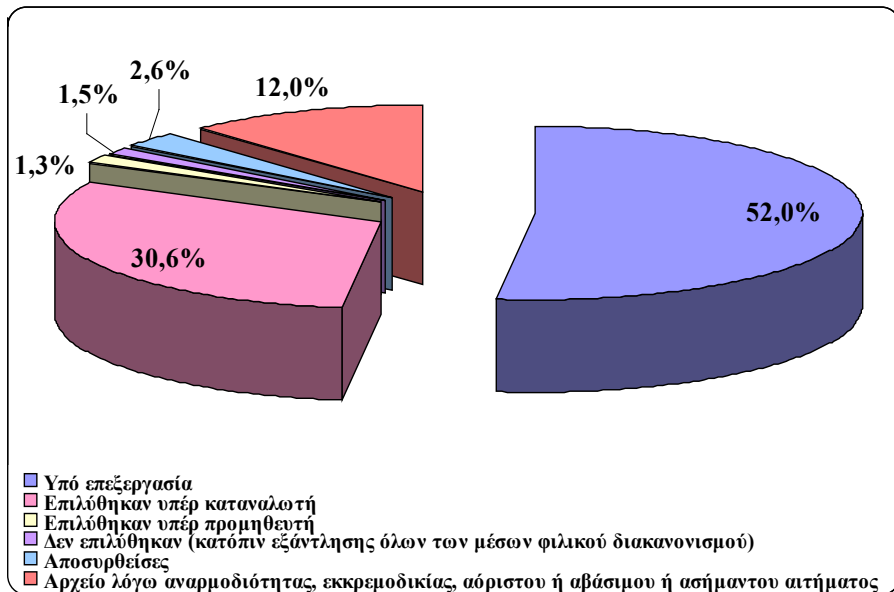
Γράφημα 13: Εξέλιξη αριθμού διαβιβάσεων σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος



### 3. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών

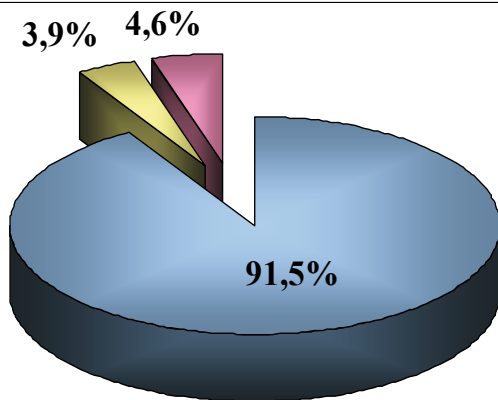


Γράφημα 14: Σύνολο καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 15: Κατάσταση καταγγελιών επί του συνόλου των αναφορών





- **Επιδόθηκαν υπέρ καταναλωτή**
- **Επιδόθηκαν υπέρ προμηθευτή**
- **Δεν επιδόθηκαν (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)**

Γράφημα 16: Κατάσταση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

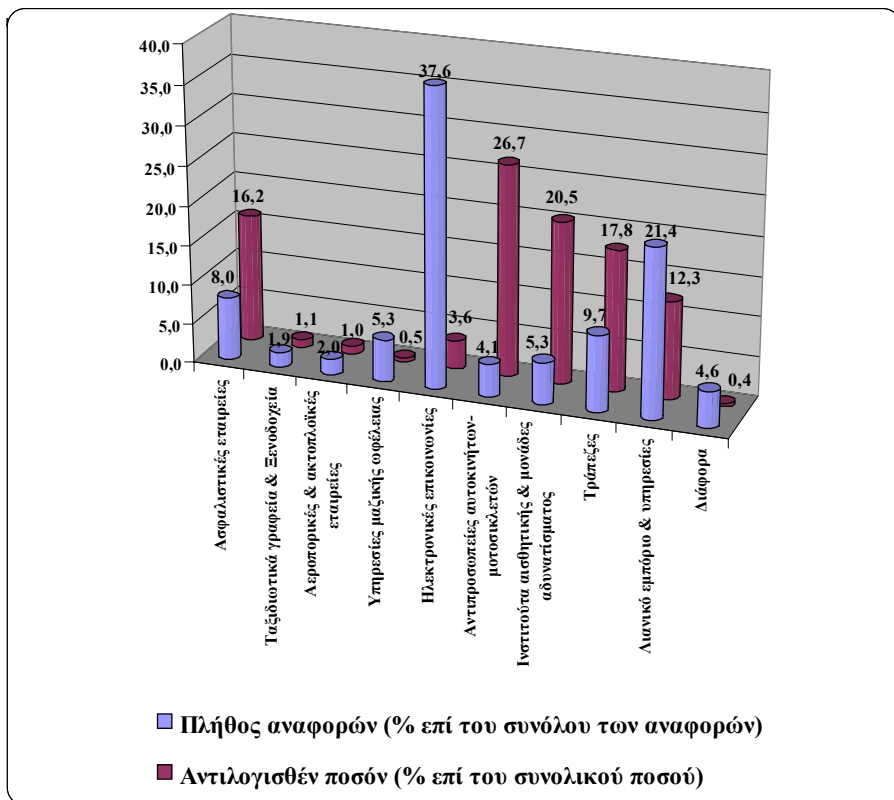
Ένα πρακτικό στοιχείο, που αποκαλύπτει το μέγεθος της αποτελεσματικότητας και της ανταποδοτικότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το κοινωνικό σύνολο και την Πολιτεία, προκύπτει από τον οικονομικό αντιλογισμό των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή, ήτοι από τον υπολογισμό των χρηματικών ποσών που επιστράφηκαν σε καταναλωτές ύστερα από ικανοποίηση του δίκαιου αιτήματός τους.

Εμπορικός κλάδος	Ποσόν (€)	Ποσοστό (%) επί του συνολικού ποσού
Ασφαλιστικές εταιρείες	228.024	16,2
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	14.885	1,1
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	14.094	1
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	6.736	0,5
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	50.791	3,6
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	375.596	26,7
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	288.007	20,5
Τράπεζες	249.944	17,8
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	173.177	12,3
Διάφορα (οικοδομικές/κατασκευαστικές/επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	5.155	0,4
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.406.409</b>	

Πίνακας 9: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων



Στον Πίνακα [9] φαίνεται ότι το ποσόν αυτό αγγίζει συνολικά το 1.406.409,000 ευρώ, χωρίς να υπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις στις οποίες ικανοποιήθηκαν οι καταναλωτές (π..χ. αντικατάσταση ή επισκευή ελαττωματικών προϊόντων), για τις οποίες ωστόσο η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα.



Γράφημα 17: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

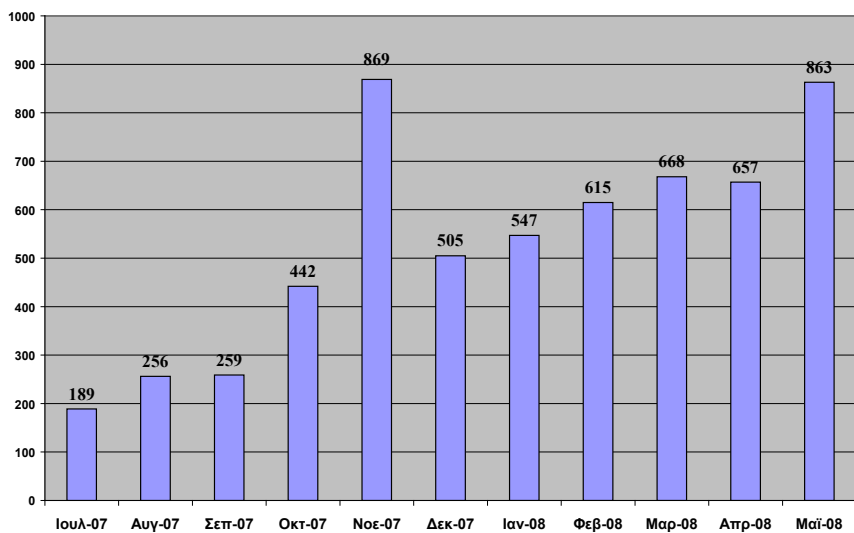
Οι εμπορικοί κλάδοι των ασφαλιστικών εταιρειών, των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών, των ινστιτούτων αισθητικής και των μονάδων αδυνατίσματος, και των τραπεζών, είναι εκείνοι που εμφανίζουν την καλύτερη αναλογία: «πλήθος αναφορών/αντιλογισθέν ποσόν», υπό την έννοια ότι συνεισφέρουν στον συνολικό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



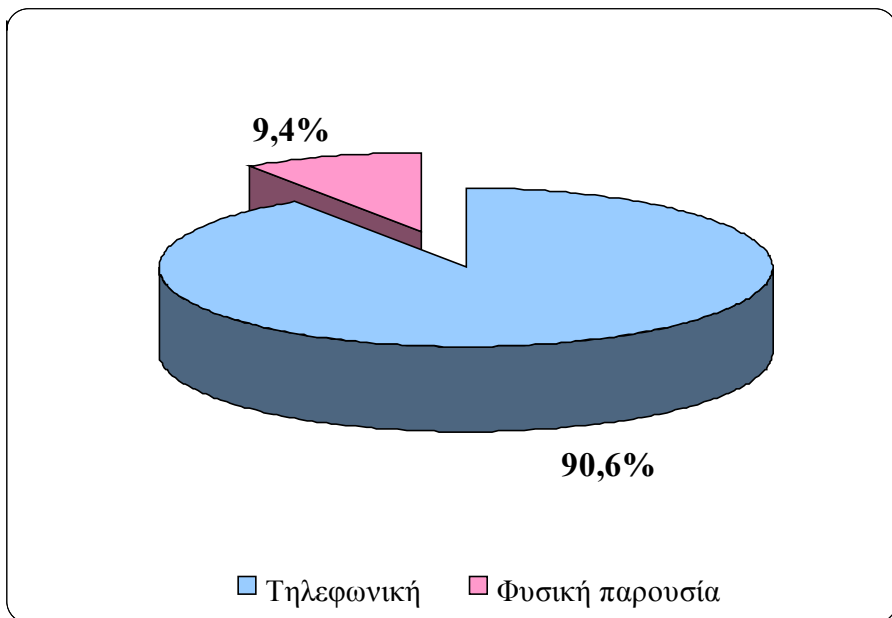
#### 4. Κατάσταση τηλεφωνικών παραπόνων

Μήνας	Αριθμός κλήσεων	Μέσος ημερήσιος όρος
Ιούλιος 2007	189	11,1
Αύγουστος 2007	256	11,6
Σεπτέμβριος 2007	259	13
Οκτώβριος 2007	442	20,1
Νοέμβριος 2007	869	39,5
Δεκέμβριος 2007	505	25,3
Ιανουάριος 2008	547	26
Φεβρουάριος 2008	615	30,8
Μάρτιος 2008	668	35,2
Απρίλιος 2008	657	32,9
Μάιος 2008	863	41,1
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>5870</b>	<b>26,2</b>

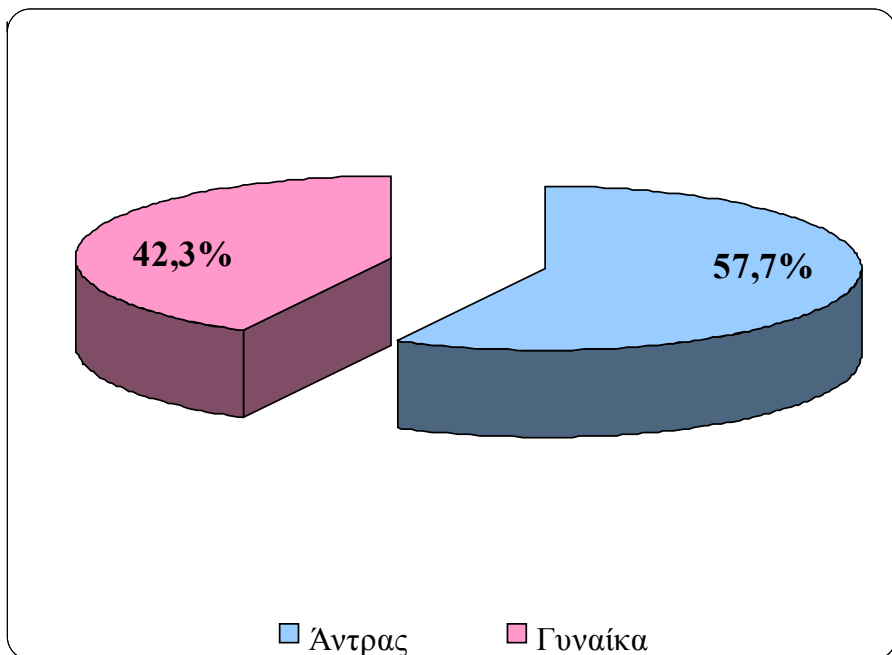
Πίνακας 10: Αριθμός τηλεφωνικών παραπόνων ανά μήνα



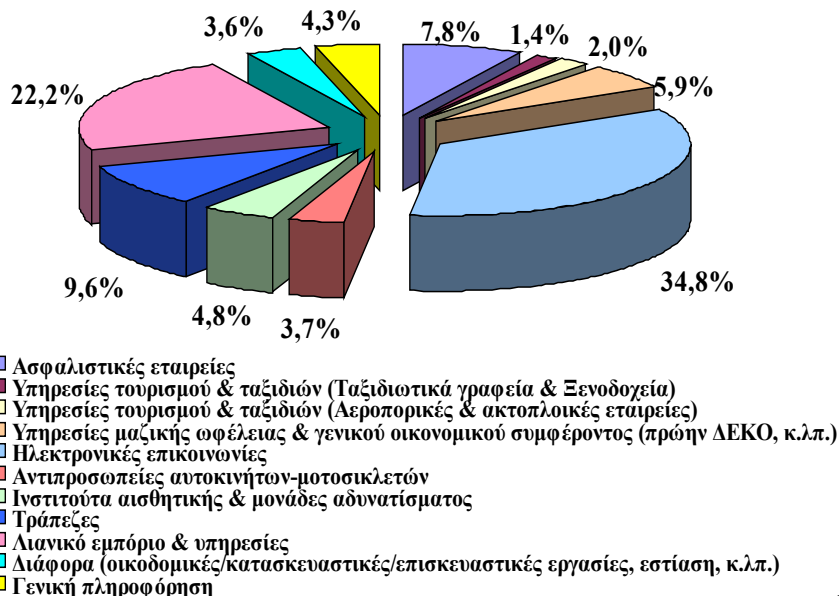
Γράφημα 18: Εξέλιξη αριθμού παραπόνων ανά μήνα



Γράφημα 19: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών



Γράφημα 20: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο



Γράφημα 21: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο

Μελετώντας τον αριθμό των τηλεφωνικών παραπόνων που συγκεντρώνει κάθε εμπορικός κλάδος, διαπιστώνουμε απόλυτη ταύτιση στην ιεραρχική κατανομή σε σχέση με τα αντίστοιχα στοιχεία των έγγραφων αναφορών. Έτσι, οι εμπορικοί κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (42,2% - 34,8%), του λιανικού εμπορίου (19,8% - 22,2%), των τραπεζών (9,1% - 9,6%) και των ασφαλιστικών εταιρειών (8,3% - 7,8%) έρχονται πρώτοι καταγγελλόμενοι από τους πολίτες στην τηλεφωνική επικοινωνία τους με την Αρχή, την ώρα που ο κλάδος των τουριστικών υπηρεσιών εξακολουθεί να συγκεντρώνει τα λιγότερα παράπονα, όπως συμβαίνει και με τις έγγραφες αναφορές (3,7% - 3,4%).



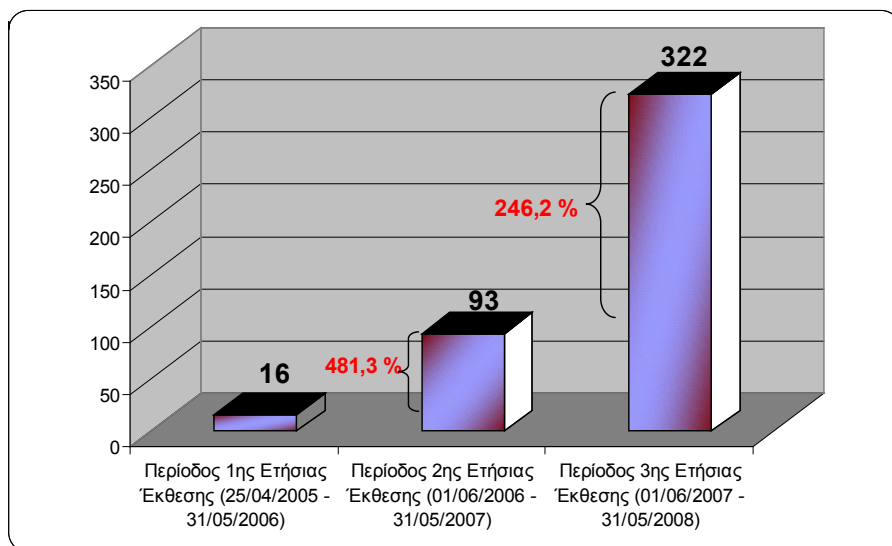


## ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

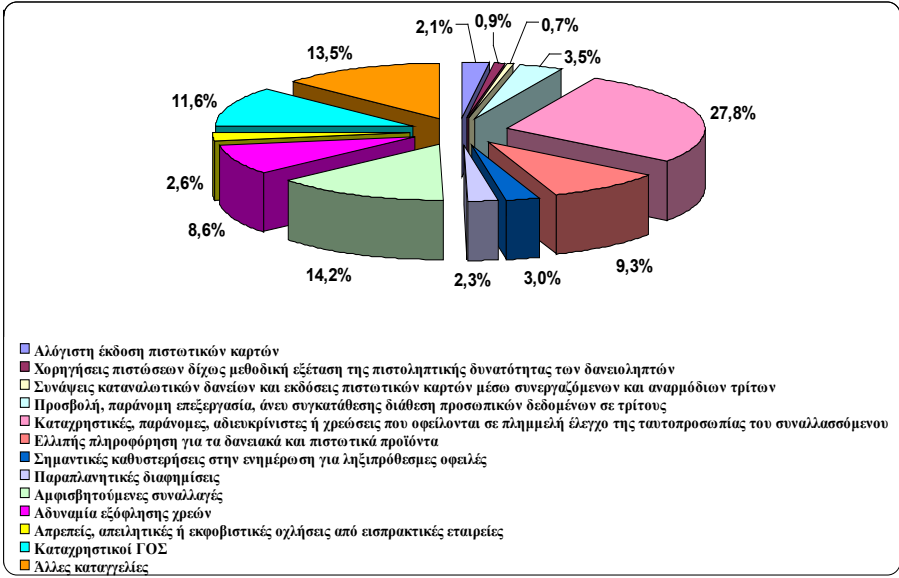
### 1. Τράπεζες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	16	15,8 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	93	11,8 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	322	9,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	431	9,7 %

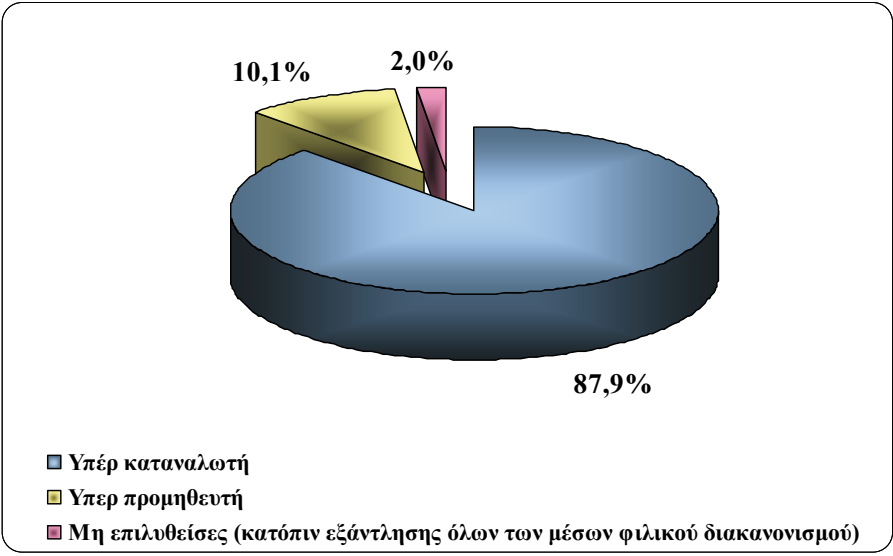
Πίνακας 11: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά έτος



Γράφημα 22: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με τράπεζες ανά έτος



Γράφημα 23: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες



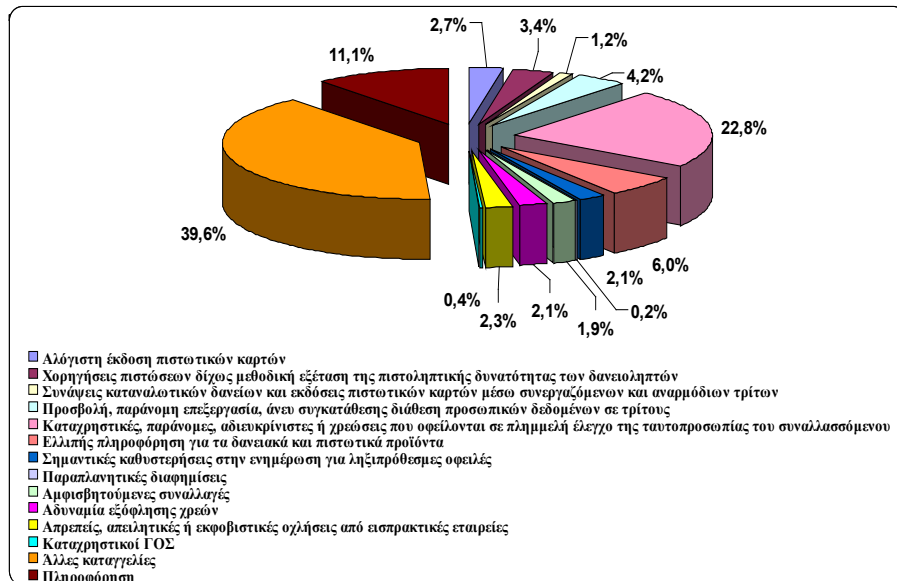
Γράφημα 24: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες





Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ.παράπονων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	566	9,6 %

Πίνακας 12: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες



Γράφημα 25: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες

### 1.1. Παραπλανητική διαφήμιση

Η διαφήμιση είναι μια μαζική επικοινωνία πληροφορίας, με σκοπό να πεισθούν οι αποδέκτες του εμπορικού μηνύματος για συναλλαγή, ώστε να επέλθει η μεγιστοποίηση του κέρδους της διαφημιζόμενης επιχείρησης. Από αυτή την άποψη, η διαφήμιση είναι ακριβώς το μέσο για την ισχυροποίηση της ιδέας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας στη συνείδηση του καταναλωτή. Λειτουργεί ως ένας επαναληπτικός μηχανισμός που υπενθυμίζει -ή και που δημιουργεί- ανά τακτά χρονικά διαστήματα μια συγκεκριμένη ανάγκη, υπαρκτή ή τεχνητή, που πρέπει να καλυφθεί.

Ο εμπορικός διαφημιστικός λόγος, από τη μια, και η αγοραστική επιλογή του καταναλωτή, από την άλλη, αποτελούν επιμέρους εκδηλώσεις του δικαιώματος ελεύθερης συμμετοχής στην οικονομική ζωή της χώρας<sup>6</sup>.

6. Βλ. Γιάννη Δρόσο, *Η Ελευθερία της Διαφήμισης ως Ζήτημα του Συνταγματικού Δικαίου*, 8ο Συνέδριο Ελλήνων Εμπορικών Λόγων, 1998, σελ. 82.



Ως εκ τούτου, απολαμβάνουν αφενός πλήρους προστασίας από τον Συνταγματικό νομοθέτη, αφετέρου δε υπόκεινται σε περιορισμούς, στο πλαίσιο του άρθρου 5 του Συντάγματος. Επομένως, σκοπός της διαφήμισης είναι μεν η προώθηση των πωλήσεων, με την προϋπόθεση ότι τέτοια πράξη πρέπει να κινείται σε πλαίσιο διαφάνειας και επαρκούς ενημέρωσης του καταναλωτή και δίχως να υιοθετούνται μέθοδοι αθέμιτου επηρεασμού και χειραγώγησής του.

Στην περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή γινόταν λόγος περί διαφημίσεων των τραπεζών που δημιουργούν την εικόνα υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς, ήτοι προτάσσουν την υπερβολική ευκολία κτήσης χρηματοπιστωτικών προϊόντων και δημιουργούν την ψευδαίσθηση ότι αυτά αποτελούν μεγάλη ευκαιρία για τους καταναλωτές, με τη χρήση εμπορικών-προωθητικών ολόγων του τύπου «έγκριση με ένα τηλεφώνημα», «άμεση εκταμίευση» κ.λπ. Η ακολουθούμενη τακτική περιλαμβάνει τη δημιουργία συνθηκών υπό τις οποίες τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα τίθενται στην αγορά και προσφέρονται στον καταναλωτή με τέτοιον τρόπο, ώστε ουσιαστικά να εξουδετερώνεται η κριτική σκέψη του για τις ανάγκες και κυρίως για τις δυνατότητές του για εξυπηρέτηση των οικονομικών υποχρεώσεων που αναλαμβάνει. Παράλληλα, οι απαιτήσεις της έγκυρης προσυμβατικής ενημέρωσης για τα ουσιαστικά στοιχεία της συναλλαγής ουδόλως πληρούνται με τη χρήση, στις έντυπες διαφημίσεις, μικρών σε μέγεθος και υπερβολικά δυσδιάκριτων στοιχείων ή, στις τηλεοπτικές διαφημίσεις, με την αστραπιαία εμφάνιση μέσω κυλιόμενων λεζάντων των στοιχείων αυτών στο κάτω μέρος των τηλεοπτικών δεκτών.

Μία χαρακτηριστική περίπτωση που απασχόλησε αυτεπαγγέλτως τον Συνήγορο του Καταναλωτή αφορούσε διαφήμιση που δημοσιεύτηκε το περασμένο καλοκαίρι στον Τύπο, για την οποία μάλιστα η Ανεξάρτητη Αρχή απύθυνε την υπ' αριθ. 1210/20-07-2007 σύσταση για την άμεση απόσυρσή της. Η εν λόγω διαφήμιση καλούσε το καταναλωτικό κοινό να αποκτήσει δάνειο προκειμένου να μπορέσει να πάει διακοπές.

Η χωροταξική διάταξη της συγκεκριμένης διαφημιστικής καταχώρισης ήταν τέτοια, που στο δεξί μέρος της σελίδας του εντύπου που τη δημοσίευε και σε επιφάνεια που καταλάμβανε τα δύο τρίτα της συνολικής έκτασής της περιλαμβάνονταν, μέσα σε διακριτό πλαίσιο και με έγχρωμο (μπλε) φόντο, η βασική λεζάντα της εμπορικής ανακοίνωσης αποτυπωμένη με κεφαλαία γράμματα, μαζί με τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του εμπορευόμενου πιστωτικού αγαθού, ήτοι τη διαθεσιμότητα, τη φύση, την εκτέλεση, την τιμή, τον τρόπο διαμόρφωσής της και τους όρους παροχής, καθώς επίσης και την ιδιότητα του διαφημιζόμενου πιστωτικού ιδρύματος.

Στο υπόλοιπο ένα τρίτο της έκτασης της ολοσέλιδης διαφήμισης, τοποθετημένο στο αριστερό μέρος της, ευρίσκετο συνοδευτικό κείμενο που είχε την όψη τυπικού, τόσο από άποψη έκτασης όσο και από άποψη αισθητικής απόδοσης και μορφής, μονόσπουτου άρθρου εφημερίδας, ήταν δε γραμμένο με την ίδια γραμματοσειρά που χρησιμοποιείτο για τα υπόλοιπα δημοσιογραφικά κείμενα της εφημερίδας και εντελώς διαφορετική από τη χρησιμοποιηθείσα εντός του πλαισίου της παράπλευρης διαφήμισης για την προώθηση του πιστωτικού προϊόντος της τράπεζας. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ήταν ιδιαίτερος δύσκολο να μπορεί να διακριθεί ως διαφήμιση που πρέπει



να ξεχωρίζει ευδιάκριτα από την υπόλοιπη ύλη της εφημερίδας.

Ο τρόπος της διαφημιστικής παρουσίασης του συγκεκριμένου χρηματοπιστωτικού προϊόντος προσκρούει σωρευτικά στις διατάξεις της νομοθεσίας που ισχύει στη χώρα μας για την προστασία του καταναλωτή, εμφανίζοντας στοιχεία που τον καθιστούν τόσο παραπλανητικό όσο και αθέμιτο.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9γ, 9δ και 9ε του ν. 2251/1994, όπως προστέθηκαν με το άρθρο 12 του ν. 3587/2007, απαγορεύεται ως παραπλανητική κάθε διαφήμιση, το περιεχόμενο ή η μορφή της οποίας προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει πλάνη στα πρόσωπα στα οποία απευθύνεται ή στον οποίων τη γνώση περιέρχεται και, εξαιτίας της πλάνης αυτής, μπορεί να επηρεάσει την οικονομική τους συμπεριφορά. Ειδικότερα, ως παραπλανητική λογίζεται κάθε διαφήμιση όταν εμφανίζεται με τη μορφή, ανάμεσα σε άλλα, σχολίου χωρίς να δηλώνεται ευδιάκριτα ότι πρόκειται για διαφήμιση. Η περίπτωση ο λόγος πρακτική αντίκειται σαφώς και στα οριζόμενα στα άρθρα 1, 10, 11 και 12 του Κώδικα Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που έχει εκπονήσει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, σύμφωνα με το οποίο οι διαφημίσεις πρέπει να διατυπώνονται με τρόπο σαφή, κατανοητό και ουδόλως παραπλανητικό χάρη της προστασίας των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται, όπως επίσης αντίκειται και στις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την απόφαση 234/11-12-2006 της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων (ΦΕΚ 1872 Β'/2006), που περιγράφουν το κανονιστικό πλαίσιο που πρέπει να τηρείται κατά τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Από την άλλη, το αθέμιτο της εν λόγω διαφημιστικής καταχώρισης εντοπίζεται: **(α)** στον σκοπό που επιτελεί, δηλαδή στη δημιουργία εικόνας υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς σε ευάλωτες κατηγορίες του πληθυσμού. Ως τέτοιες πληθυσμιακές κατηγορίες μπορούν κάλλιστα να θεωρηθούν οι αντιμετωπίζοντες οικονομικές δυσχέρειες και οι βαριοί και χρόνιοι οφειλέτες, και **(β)** στο γεγονός ότι απευθύνει το διαφημιστικό μήνυμα κατευθείαν στο υποσυνείδητο, ήτοι στην επιθυμία για την κάλυψη της ανάγκης των καλοκαιρινών διακοπών, ακόμα κι αν η οικονομική κατάσταση ενός ατόμου δεν επιτρέπει την κάλυψη της ανάγκης αυτής μια δεδομένη χρονική στιγμή ή περίοδο, χωρίς να αφήνει στον δέκτη του μηνύματος τη δυνατότητα κριτικής αξιολόγησης και προσέγγισης αυτής του της ανάγκης.

Συμπερασματικά, η πληρωμένη καταχώριση εμπορικού μηνύματος, χωρίς κάτι τέτοιο να γίνεται σαφές από το περιεχόμενό του με τρόπο αναγνωρίσιμο από τον καταναλωτή, αποτελεί κεκαλυμμένη διαφήμιση, η οποία είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και του καθήκοντος της αλήθειας που επιβάλλεται από δεοντολογικής άποψης. Επιπλέον, στις περιπτώσεις που οι έντυπες διαφημιστικές καταχωρήσεις απευθύνουν και πρόσκληση για εξ αποστάσεως σύναψη καταναλωτικού δανείου (υποβολή αίτησης μέσω τηλεφώνου και μετάβαση προς υπογραφή της σύμβασης και ενημέρωση για τους όρους της στο κατάστημα μετά την έγκριση) ενέχεται ο προφανής κίνδυνος λήψης βιαστικής απόφασης αγο-



ράς και συνακόλουθα υπέρμετρης οικονομικής δέσμευσης εξαιτίας της περιορισμένης έως και πλήρως ανύπαρκτης προσυμβατικής ενημέρωσης για τους όρους (υποχρεώσεις και δεσμεύσεις) του δανείου.

## **1.2. Επιβαρύνσεις καταναλωτών λόγω κλοπής πιστωτικών καρτών και παράνομης χρήσης τους**

Η πιστωτική κάρτα αποτελεί ιδιαίτερα διαδεδομένη μορφή συναλλαγών. Με την έκδοση αυτής, συνήθως από τραπεζικό οργανισμό, παρέχεται στον νόμιμο κάτοχο της η δυνατότητα προμήθειας πραγμάτων ή υπηρεσιών από επιχειρήσεις συμβεβλημένες με τον εκδότη της κάρτας, χωρίς άμεση πληρωμή του συμφωνηθέντος ανταλλάγματος. Στη σχέση που αφορά η πιστωτική κάρτα μετέχουν τρία (3) πρόσωπα, ήτοι ο εκδότης, ο κάτοχος και η συμβεβλημένη επιχείρηση. Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 713, 722 ΑΚ, 25 έως και 28 του από 17.7/13-08-1923 ν.δ/τος «περί ειδικών διατάξεων επί ανωνύμων εταιρειών», μεταξύ του εκδότη, του κατόχου της πιστωτικής κάρτας και του επιχειρηματία δημιουργείται τριγωνική σχέση, εκείνη της έμμισθης εντολής, με πρόσθετο σύμφωνο ανοίγματος βεβαιωμένης ή ανέκκλητης πίστωσης<sup>7</sup>. Ειδικότερα, μεταξύ των μερών δημιουργούνται επιμέρους ισάριθμες ένομες σχέσεις, από τις οποίες απορρέουν εκατέρωθεν υποχρεώσεις και δικαιώματα<sup>8</sup>:

**(α)** Η νομική σχέση μεταξύ της εκδότριας τράπεζας και της συμβεβλημένης επιχείρησης διαμορφώνεται σύμφωνα με τη βούληση των μερών και δύναται να προσλάβει τον χαρακτήρα αγοράς απαιτήσεως, εγγυοδοτικής σύμβασης, αφηρημένης υπόσχεσης χρέους ή ιδιόρρυθμης σύμβασης<sup>9</sup>. Γίνεται, επίσης, δεκτό ότι η σύμβαση που συνάπτει η εκδότρια τράπεζα με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις αποτελεί σύμβαση προσχώρησης και κατ' αρχήν γνήσια σύμβαση προς το συμφέρον τρίτων (των κατόχων της κάρτας), κατά την έννοια του άρθρου 411 ΑΚ<sup>10</sup>. Αντικείμενό της είναι η αναστολή της είσπραξης της οφειλής των κατόχων από τις συναλλαγές με τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις. Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται ότι αποτελεί εμπορική παραγγελία, με παραγγελέα την επιχείρηση, παραγγελιοδόχο τον εκδότη και αντικείμενο την είσπραξη χρεωστικών αποδείξεων των κατόχων της κάρτας και υποχρέωση του εκδότη να προκαταβάλλει τα αντίστοιχα ποσά στην επιχείρηση<sup>11</sup>.

**(β)** Η ένομη σχέση που συνδέει τον κάτοχο της κάρτας με τη συμβεβλημένη επιχείρηση μπορεί να είναι η πώληση πράγματος (ΑΚ 513), η σύμβαση υπηρεσιών (ΑΚ 648) ή η σύμβαση έργου (ΑΚ 681). Κατά τούτο, δεν διαφέρει από τις αντίστοιχες συναλλαγές που γίνονται με πελάτες των επιχειρήσεων, οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες στις συναλλαγές τους. Η μοναδική διαφορά έγκειται στον τρόπο καταβολής του τιμήματος.

7. ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ 2001/1128, ΕΕΜΠΔ 2001/529, ΕΠΙΣΚΕΜΠΔ 2001/663.

8. ΑΠ 589/2001, ΔΕΕ 2001/1117, Δ/νν 2002/422, ΕΤΡΑΪΧΡΔ 2002/504.

9. ΑΠ 589/2001, ό.π.

10. Ειρθεσσ 4309/2005, ΔΕΕ 2006/408.

11. Βελέντζας, Νομολογία ΤΡΑΪΧΡΔ 1990-2002, 2003, σελ. 247.



**(γ)** Όπως γίνεται δεκτό από την Ελληνική θεωρία και νομολογία, η σχέση που δημιουργείται μεταξύ του εκδότη και του κατόχου της πιστωτικής κάρτας χαρακτηρίζεται ως σύμβαση έμμισθης εντολής (ΑΚ 713 επ.)<sup>12</sup>. Δυνάμει της σχέσεως αυτής, ο εκδότης της κάρτας έναντι αμοιβής αναλαμβάνει να εξοφλεί τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο κάτοχος της κάρτας έναντι των συμβεβλημένων με τον εκδότη της κάρτας επιχειρήσεων. Η εξόφληση γίνεται από τον εκδότη της κάρτας προς τη συμβεβλημένη επιχείρηση, με την προσκόμιση από την τελευταία όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών, τα οποία ο κάτοχος της κάρτας υπογράφει κατά τη χρήση της. Ουσιαστικά, με την υπογραφή του αυτή, ο κάτοχος δίνει εντολή προς τον εκδότη να προβεί στη σχετική πράξη εξόφλησης της αναληφθείσας έναντι της επιχείρησης οικονομικής υποχρέωσής του. Οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν εκατέρωθεν τα μέρη, ιδίως όταν εκδότης της κάρτας είναι τράπεζα, διατυπώνονται στο πλαίσιο συμβάσεων προσχώρησης ή Γενικών Όρων Συναλλαγών, που υπογράφονται από όλους τους κατόχους χωρίς δυνατότητα τροποποίησης έστω και του παραμικρού στοιχείου τους.

### **1.2.1 Η ευθύνη του κατόχου της κάρτας**

Η σημαντικότερη υποχρέωση που αναλαμβάνει ο κάτοχος της κάρτας ρυθμίζεται από την ΚΥΑ Ζ1-178/13.02.2001 (ΦΕΚ Β' 255). Ειδικότερα, στο άρθρο 3 της ως άνω απόφασης ορίζεται ότι: «Ο κάτοχος πρέπει: **(α)** να χρησιμοποιεί την κάρτα σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση της και να λαμβάνει όλα τα προσηκόντα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της κάρτας και των μέσων (προσωπικού αριθμού αναγνώρισης ταυτότητας ή άλλου κωδικού αριθμού) που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της, **(β)** να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση τον εκδότη (ή τον φορέα που αυτός έχει ορίσει) μόλις αντιληφθεί: ... την απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή των μέσων που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της».

Η υποχρέωση αυτή καταδεικνύει την προσωποπαγή φύση της σχέσης εκδότη και κατόχου, εντάσσεται δε στο πλαίσιο της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των προσώπων αυτών, η οποία και επιβάλλει αυξημένη επιμέλεια από μέρους του κατόχου<sup>13</sup>. Ταυτόχρονα, τονίζει την ιδιότητα της πιστωτικής κάρτας ως ταυτότητας του κατόχου και νομιμοποιητικού συμβόλου<sup>14</sup>. Παράβαση της υποχρέωσης αυτής από πλευράς του κατόχου συνεπάγεται την ευθύνη του, σύμφωνα και με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης, όπου προβλέπεται ότι: «Μέχρι τη γνωστοποίηση στον εκδότη, ο κάτοχος ευθύνεται για τις ζημιές που έχει υποστεί συνεπεία της απώλειας ή κλοπής της κάρτας μέχρι ενός ορίου, το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 ευρώ, εκτός αν από βαριά αμέλεια δεν έχει τηρήσει τις διατάξεις του άρθρου 3 της παρούσας ή έχει ενεργήσει με δόλο, οπότε δεν εφαρμόζεται το ανωτέρω όριο».

13. Η ιδιότητα της πιστωτικής κάρτας ως νομιμοποιητικού συμβόλου γίνεται δεκτή από την ελληνική θεωρία (Νικ. Ρόκας, Αξιόγραφα, 1992, σελ. 7).

14. Η ιδιότητα της πιστωτικής κάρτας ως νομιμοποιητικού συμβόλου γίνεται δεκτή από την ελληνική θεωρία (Νικ. Ρόκας, Αξιόγραφα, 1992, σελ. 7).



Εξάλλου, η υποχρέωση άμεσης γνωστοποίησης της απώλειας ή κλοπής της κάρτας αποσκοπεί στο να μπορέσει η εκδότρια τράπεζα να ακυρώσει την κάρτα έγκαιρα, προκειμένου να αποφευχθούν ή να περιοριστούν οι κίνδυνοι χρήσης της από μη δικαιούμενα πρόσωπα. Προκειμένου, δε, να διαγνωσθεί η ευθύνη του και να καταλογισθούν στον αμελή ή δόλιο κάτοχο της πιστωτικής κάρτας τα αποτελέσματα της απώλειας αυτής, κρίσιμος σύμφωνα με τα ανωτέρω είναι ο προσδιορισμός του βαθμού υπαιτιότητας του κατόχου.

### **1.2.2. Η ευθύνη των επιχειρήσεων**

Η ευθύνη των επιχειρήσεων έγκειται στον έλεγχο που πρέπει να διενεργούν προκειμένου να βεβαιώνονται για τη γνησιότητα, τον χρόνο λήξης και την ταυτότητα του νόμιμου κατόχου της κάρτας, καθώς και να επιβεβαιώνουν την ομοιότητα της τιθήμενης από τον κάτοχο της κάρτας υπογραφής κατά τη συναλλαγή στην απόδειξη πληρωμής με την υπογραφή του στην κάρτα. Υποχρεούνται να μην προβαίνουν σε συναλλαγές, όταν κατά τις παραπάνω περιπτώσεις συντρέχει λήξη ισχύος της κάρτας, ανομοιότητα υπογραφών και στοιχείων ταυτότητας του κατόχου σε σχέση με τα αναγραφόμενα στην κάρτα. Οι επιχειρήσεις οφείλουν, ως εκ τούτου, να μη δέχονται κάρτα ως μέσο πληρωμής, αν από την επικοινωνία με τον κάτοχο βάσιμα υποψιάζονται και διαπιστώνουν ότι το όνομα που αναγράφεται στην κάρτα δεν ταυτίζεται απόλυτα με αυτό του κατόχου.

### **1.2.3. Η ευθύνη του εκδότη της κάρτας**

Η τραπεζική αγορά δεν έχει αναπτύξει θεσμοθετημένους διατραπεζικούς μηχανισμούς συνεργασίας για την προστασία των κατόχων πιστωτικών καρτών, με αποτέλεσμα να υφίστανται σημαντική ζημία τόσο οι καταναλωτές όσο και ο τραπεζικός κλάδος και να κλονίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού ως προς τη χρήση πιστωτικών καρτών ως μέσων πληρωμής.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται απουσία συστημάτων διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών και διασφάλισης των κατόχων πιστωτικών καρτών, καθώς ειθίστα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να περιορίζονται μόνο στην απόκτηση της απόδειξης που εκδίδει το μηχάνημα EFT/POS και στον έλεγχο του κατά πόσο είναι υπογεγραμμένη ή όχι. Δεν υπεισέρχονται, επίσης, ούτε στη διαδικασία ταυτοποίησης των υπογραφών μεταξύ του υποδείγματος υπογραφής του κατόχου και της υπογραφής επί της απόδειξης από το μηχάνημα EFT/POS. Επιπλέον, στρέφουν τους πελάτες τους προς τρίτες επιχειρήσεις, με τις οποίες ο ίδιος ουδεμία εμπορική σχέση έχει για τη διερεύνηση της υπόθεσής του, μετακυλύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στον καταναλωτή και τις επιχειρήσεις αυτές το κόστος για τη διερεύνηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών.

Η πρακτική που ακολουθείται στην περίπτωση χρήσης πιστωτικής κάρτας σε εμπορικό κατάστημα, αλλά και διερεύνησης αμφισβητούμενης συναλλαγής, χαρακτηρίζεται εν γένει από: **(α)** την έλλειψη ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας από τα εμπορικά καταστήματα, **(β)** την έλλειψη ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας από την εκδότρια τράπεζα, **(γ)** την έλλειψη θεσμοθετημένων διατραπεζικών μηχανισμών



συνεργασίας για την προστασία των κατόχων πιστωτικών καρτών, και **(δ)** από τη μη ενημέρωση των καταναλωτών κατά την υπογραφή των σχετικών συμβάσεων αναφορικά με τον τρόπο διερεύνησης αμφισβητούμενων συναλλαγών.

#### **1.2.4. Η άποψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Σχετικά με το ζήτημα της επιβάρυνσης των καταναλωτών λόγω κλοπής πιστωτικών καρτών και παράνομης χρήσης τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκδώσει τις υπ' αριθ. 1483/26-10-2007 και 1562/15-11-2007 συστάσεις. Εκεί κάνει ορισμένες προτάσεις:

1. Μία σύγχρονη τράπεζα οφείλει να διαθέτει αποτελεσματικές εσωτερικές διαδικασίες, με τις οποίες να διερευνά ύποπτες και αμφισβητούμενες συναλλαγές. Σκοπός είναι η προστασία αρχικά των καταναλωτών-πελατών της, αλλά και του χρηματοπιστωτικού συστήματος γενικότερα.
2. Ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται κατά το προσυμβατικό στάδιο για τις διαδικασίες αυτές, καθώς και για την πολιτική που ακολουθεί το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα για τη διερεύνηση των καταγγελιών, καθώς αποτελεί ουσιώδη λόγο επιλογής εκδότριας τράπεζας.
3. Επιπλέον, οι τράπεζες-εκδότες των καρτών πρέπει να δεσμεύονται ως μόνες αρμόδιες να επιλύουν παρόμοιες υποθέσεις και να ικανοποιούν τα αιτήματα των πελατών τους για διερεύνηση των αμφισβητούμενων συναλλαγών. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να παραπέμπουν τους καταναλωτές-χρήστες των καρτών σε άλλες επιχειρήσεις, με τις οποίες οι ίδιοι δεν διατηρούν πελατειακή σχέση.

#### **1.3. Ακυρότητα δικαιοπραξίας (τραπεζικών συναλλαγών) λόγω μη συνείδησης του δικαιοπρακτούντα των πράξεών του**

Κατά την περυσινή περίοδο καταναλωτής είχε προσφύγει στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καταγγέλλοντας τη συμπεριφορά συγκεκριμένου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος να προχωρήσει στη χορήγηση καταναλωτικού δανείου και στην έκδοση πιστωτικής κάρτας στον ενήλικο μεν, με σοβαρά δε διανοητικά μειονεκτήματα γιό του. Κατά τους ισχυρισμούς του αναφέροντα, οι οποίοι επαληθεύονταν από σχετικές ιατρικές γνωματεύσεις, ο γιος του έπασχε από προφανή έκπτωση στις ικανότητες επικοινωνίας με τους άλλους και στην οργάνωση της σκέψης, είχε έλλειψη κριτικής ικανότητας και εμφανή αδυναμία κατανόησης του συμφέροντός του, ενώ δεν διέθετε τους οικονομικούς πόρους που να τεκμηριώνουν τη δανειοληπτική και πιστοληπτική ικανότητά του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού μελέτησε ενδελεχώς την υπόθεση και κάλεσε τα εμπλεκόμενα μέρη σε ακρόαση στα γραφεία του για την έκθεση των απόψεών τους, προχώρησε στην έκδοση της υπ' αριθ. 1522/6-11-2007 σύστασης προς το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, διατυπώνοντας την απορία πώς είναι δυνατόν ένα τέτοιο άτομο, με βάση την κατάσταση της υγείας του, να αξιολογήθηκε ως πελάτης της τράπεζας και να έλαβε πραγματική γνώση του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συ-



ναλλαγών της συναφθείσας σύμβασης για την έκδοση πιστωτικής κάρτας, καθώς και των τεχνικών εννοιών που τη συνοδεύουν (όπως βασικό επιτόκιο χορηγήσεων, εκτοκισμός, περίοδος χάριτος, επιτόκιο υπερημερίας, πρόωρη εξόφληση, κ.λπ.).

Σε επίπεδο σχέσης δικαίου και ηθικής, κάθε δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη (178 ΑΚ). Η αντίθεση της δικαιοπραξίας προς τα χρηστά ήθη διακριβώνεται από τις περιστάσεις που τη συνοδεύουν, ιδιαίτερα δε αποφασιστικής σημασίας είναι το στοιχείο της γνώσης ή της υπαίτιας άγνοιας από τους δικαιοπρακτούντες των συνθηκών που συνθέτουν το ανήθικο<sup>15</sup>.

Ιδιαίτερα άκυρη, ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη είναι, κατ' άρθρο 179 ΑΚ, η δικαιοπραξία με την οποία εκμεταλλεύεται κάποιος την κουφότητα ή την απειρία του άλλου και πετυχαίνει έτσι να συνομολογήσει ή να πάρει για τον εαυτό του ή τρίτο κάποια παροχή ή περιουσιακά ωφελήματα, τα οποία κατά τις περιστάσεις βρίσκονται σε φανερή δυσαναλογία προς την παροχή. Η κουφότητα, η οποία μπορεί να είναι αποτέλεσμα της πνευματικής κατάστασης, είναι η αμεριμνησία εξαιτίας της οποίας ο συναλλασσόμενος δεν μπορεί να εκτιμήσει τη σημασία και τις συνέπειες των πράξεών του. Η απειρία, η οποία και αυτή μπορεί να είναι επακόλουθο της διανοητικής κατάστασης, αφορά στην έλλειψη πείρας για τη ζωή, της συναλλακτικής συμπεριλαμβανομένης, αλλά επιπροσθέτως και στην έλλειψη ειδικών γνώσεων, καθόσον η εκμετάλλευση αυτής για την επίτευξη της άνω δυσαναλογίας σε συγκεκριμένη δικαιοπραξία πρέπει να θεωρείται ότι βρίσκεται σε αντίθεση προς τα χρηστά ήθη.

Η διαπίστωση της δυσαναλογίας παροχής και αντιπαροχής εκτιμάται αντικειμενικά, ενόψει και των κατ' ιδίαν περιστάσεων που συνοδεύουν τη δικαιοπραξία, όπως εν προκειμένω οι αναλαμβανόμενοι από τις ανωτέρω συμβάσεις κίνδυνοι. Εκμετάλλευση της κουφότητας υπάρχει όταν ο συναλλασσόμενος, εν γνώσει της κατάστασης του άλλου κατά τον χρόνο κατάρτισης της δικαιοπραξίας, επωφελείται από αυτή για να πετύχει τη δυσανάλογη αντιπαροχή, χωρίς προς τούτο να απαιτείται η συνδρομή ειδικής επιλήψιμης συμπεριφοράς<sup>16</sup>.

Το άρθρο 131 ΑΚ θεμελιώνει επιπροσθέτως την ακυρότητα ακόμα και της δήλωσης βούλησης, αν κατά τον χρόνο που έλαβε χώρα το πρόσωπο δεν είχε συνείδηση των πράξεών του ή βρισκόταν σε ψυχική ή διανοητική διαταραχή που περιόριζε αποφασιστικά τη λειτουργία της βούλησής του. Ως ψυχική ή διανοητική διαταραχή νοείται οποιοδήποτε ψυχικό ή διανοητικό πρόβλημα που παρακωλύει την ελεύθερη διαμόρφωση της βούλησης ή της κρίσης, όπως είναι τόσο οι γνήσιες ψυχικές όσο και οι οργανικο-ψυχικές παθήσεις που οφείλονται σε παθολογο-ανατομικές αλλοιώσεις του εγκεφάλου ή και σε άλλες εγκεφαλικές διαταραχές. Η διαταραχή θα πρέπει να έχει ως συνέπεια τον αποφασιστικό περιορισμό της λειτουργίας της βούλησης του προσώπου, με την έννοια ότι ο περιορισμός πρέπει να επιφέρει τη σημαντική μείωση της ικανότητας αντικειμενικού ελέγχου της πραγματικότητας<sup>17</sup>.

15. Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Α', Γενικές Αρχές, εκδ. 2001, σελ. 746.

16. Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ό.π., σελ. 756 επ.

17. Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ό.π., σελ. 557 επ.





Κατά τη νομολογία<sup>18</sup>, με την ανωτέρω διάταξη θεσπίζεται ακυρότητα της δήλωσης της Βούλησης, όταν εκείνος που προβαίνει στη δήλωση βούλησης δεν βρισκόταν μεν σε κατάσταση ανικανότητας προς δικαιοπραξία, ωστόσο κατά τη στιγμή που προέβαινε στη δήλωση της βούλησής του δεν υπήρχε αυτή (η βούληση), είτε διότι έλειπε από αυτόν το στοιχείο της συνείδησης των πράξεών του είτε διότι εξαιτίας πνευματικής νόσου στερείτο της χρήσης του λογικού του, ήτοι δεν ήταν δυνατός ο ελεύθερος προσδιορισμός της βούλησης με λογικούς υπολογισμούς ούτε και η διάγνωση του περιεχομένου και της ουσίας της επιχειρούμενης από αυτόν δικαιοπραξίας, καθώς και των συνεπειών που θα προκύψουν από αυτή. Με άλλα λόγια, για την εφαρμογή του άρθρου 131 ΑΚ, αρκεί η ύπαρξη πνευματικής ασθένειας, χωρίς να είναι απαραίτητο ο άρρωστος πνευματικά να έχει κηρυχθεί σε κατάσταση δικαστικής συμπαράστασης. Για την απόδειξη του ισχυρισμού της ακυρότητας απαιτείται η προσκόμιση επιστημονικών ιατρικών γνωματεύσεων σχετικών με την -ένεκα της πνευματικής νόσου- αποστέρηση της χρήσης του λογικού κατά τον χρόνο της δήλωσης, καθ' όσον η επιστήμη της ιατρικής και της ψυχο-νευρολογίας είναι οι μόνες αρμόδιες να καθορίζουν κατά πόσο υπάρχει πράγματι περίπτωση έλλειψης συνείδησης των πραττομένων ή αποστέρησης της χρήσης του λογικού.

#### **1.4. Εισπρακτικές εταιρείες**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε τη φετινή περίοδο μέσα από καταγγελίες πολιτών εμπεριστατωμένη γνώση σχετικά με τη δράση εισπρακτικών εταιρειών. Οι εταιρείες αυτές αυτοπροσδιορίζονται συνήθως με τον εύχο τίτλο «Οικονομικές και Νομικές Υπηρεσίες» και σε αυτές καταφεύγουν οι προμηθευτές (κυρίως τράπεζες, αλλά και εταιρείες τηλεπικοινωνιών και λιανικού εμπορίου) για τη συλλογή χρεών.

Εκτιμώντας ότι η δράση των εισπρακτικών εταιρειών αφορά μεγάλο αριθμό πολιτών, ενόψει μάλιστα ισχυρών ενδείξεων περί των αθέμιτων πρακτικών που υιοθετούν για την επιτέλεση του έργου τους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ξεκίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα επί των ακολουθούμενων διαδικασιών είσπραξης επιχειρηματικών απαιτήσεων. Στο πλαίσιο της εν λόγω έρευνας, η Ανεξάρτητη Αρχή συγκέντρωσε περαιτέρω στοιχεία, με τα οποία διαφωτίστηκαν διάφορες πτυχές της σύστασης και εν γένει της λειτουργίας των εισπρακτικών εταιρειών στη χώρα μας.

Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με τις μεθόδους και τις διαδικασίες που ακολουθούν οι εισπρακτικές εταιρείες για την είσπραξη οφειλών, διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

1. Η είσπραξη των επιχειρηματικών απαιτήσεων των προμηθευτών έναντι οφειλών τους απλώς ανατίθεται, μέσω συμβάσεων έργου, στις εισπρακτικές εταιρείες έναντι αντιτίμου, που ισούται με κάποιο ποσοστό επί του εισπραττόμενου ποσού. Η εργασιακή αυτή σχέση που συνδέει τους προμηθευτές με τις εταιρείες είσπραξης είναι παντελώς ξένη προς τις καθ' όλα νόμιμες συμβάσεις πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring), μέσω της εφαρμογής των οποίων οι επιχειρήσεις ουσιαστικά εκχωρούν (πωλούν) την ευθύνη είσπραξης

<sup>18</sup>. Βλ. ΕφΔωδ 17/2007 (Α' δημοσίευση Νόμος), ΕφΑθ 5405/2003 (Δ/νθ 2003/1409), ΑΠ 1493/1995 (Δ/νθ 1997/1546), ΕφΑθ 18/1982 (Αρμ. 1982/625).



των επιχειρηματικών απαιτήσεων (τιμολόγια, επιταγές, συναλλαγματικές, απαιτήσεις από πιστωτικές κάρτες, κ.λπ.) στην εταιρεία factoring.

2. Οι συμβάσεις έργου, με τις οποίες αρμοδιότητες εισπραξης οφειλών εκχωρούνται σε ιδιωτικές-εμπορικές εταιρίες, διασπούν τον δεσμό εμπιστοσύνης που δημιουργείται ανάμεσα στον καταναλωτή και τη συμβαλλόμενη επιχείρηση και ο οποίος διατρέχει όλα τα στάδια της συναλλακτικής δραστηριότητας. Θίγεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, η αμοιβαία καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη, που αποτελούν θεμέλιο λίθο της αρμονικής λειτουργίας της αγοράς.
3. Οι εφαρμοζόμενες από αυτές τις εταιρείες μέθοδοι εισπραξης στοιχειοθετούν παράβαση των αρχών της ευπρέπειας και του σεβασμού της προσωπικότητας του οφειλέτη. Μεταξύ αυτών των μεθόδων περιλαμβάνεται η άσκηση διαρκούς ψυχολογικής πίεσης όχι μόνο κατά του οφειλέτη ατομικά, αλλά και η διεύρυνση της πίεσης και στους οικείους του οφειλέτη. Συνήθης είναι, από αυτή την άποψη, η τακτική της όχλησης του οφειλέτη στον κοινωνικό ή επαγγελματικό του χώρο, προκειμένου η δημοσιοποίηση της οφειλής του εν μέσω φίλων, γνωστών και συναδέλφων να λειτουργήσει ως μοχλός πίεσης και χειραγώγησης της συμπεριφοράς του. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μάλιστα, έχει καταγγελθεί από πολίτες μέχρι και η εκτόξευση απειλών από υπαλλήλους εισπρακτικών εταιρειών, όπως είναι η έκδοση δυσμενών στοιχείων μέσω του συστήματος «Τειρεσίας» με μελλοντικό αποκλεισμό των οφειλετών από πρόσβαση σε δανειακές υπηρεσίες, προκειμένου να ολοκληρώσουν το έργο που τους έχει ανατεθεί από τους προϊστάμενους τους. Συμπερασματικά, η αποκάλυψη οικονομικών δεδομένων των οφειλετών σε εισπρακτικές εταιρείες και η απαίτηση για την εισπραξη των οφειλών κατά τους ανωτέρω αθέμιτους και απρεπείς τρόπους συνιστά προσβολή της ιδιωτικής ζωής, χωρίς η επεξεργασία αυτή των δεδομένων να είναι ανάλογη του σκοπού, δηλαδή της εισπραξης των απαιτήσεων από τους οφειλέτες και της προστασίας των νόμιμων συμφερόντων των δανειστριών επιχειρήσεων, ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί με κίνηση της δικαστικής διαδικασίας επιμελεία των δανειστριών επιχειρήσεων.
4. Συνήθως, οι υπάλληλοι των εισπρακτικών προχωρούν σε τηλεφωνικές οκλήσεις των καταναλωτών χωρίς να δηλώνουν την πραγματική επαγγελματική τους ταυτότητα, αλλά υποδυόμενοι υπαλλήλους τραπεζών ή δικηγορικών γραφείων. Σκοπός αυτής της παραπλανητικής πρακτικής είναι να προσδώσουν υποτιθέμενο κύρος και να αντλήσουν μια κατ' επίφαση νόμιμη αιτιολογία της πράξης τους.
5. Ορισμένες φορές, οι εισπρακτικές εταιρείες πιέζουν για εισπραξη χρεών ακόμα και σε περιπτώσεις παράνομων, απλώς εσφαλμένων και καταχρηστικών ρητρών (π.χ. διεκδικούν ποσά που έχουν προκύψει από αναγνωρισμένους δικαστικά ως καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών), ή χωρίς να έχει ελεγχθεί αν υπάρχει απαίτηση (σ.σ. ποσά που έχουν ήδη εξοφληθεί από τους καταναλωτές).
6. Οι εισπρακτικές εταιρείες γίνονται λήπτες προσωπικών δεδομένων των οφειλετών δίχως να έχουν έννομο συμφέρον, από τη στιγμή που στοιχεία κρίσιμα για την κοινωνικοοικονομική ζωή των οφειλετών έρχονται σε γνώση προσώπων που δεν φέρουν ιδιότητα δημόσιου λειτουργού (όπως ο δικηγόρος και ο δικαστικός



επιμελητής), ο οποίος βαρύνεται με καθήκον εξεμύθειας, ούτε συνδέονται με τη δανειστρία επιχείρηση με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή κάποιου είδους αντιπροσώπευσης. Επιπλέον, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι υπόλοιπες εταιρείες που αναθέτουν την είσπραξη των επιχειρηματικών απαιτήσεών τους σε εισπρακτικές εταιρείες δεν ενημερώνουν τους αντισυμβαλλόμενους καταναλωτές κατά το προσυμβατικό στάδιο, όπως έχουν υποχρέωση να κάνουν σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 11, παρ.1 του ν. 2472/1997, για τα τρίτα πρόσωπα προς τα οποία τυχόν θα γνωστοποιηθούν τα προσωπικά τους δεδομένα με σκοπό την περαιτέρω επεξεργασία τους.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, ύστερα από τις ανωτέρω διαπιστώσεις τις οποίες δημοσίευσε με δελτίο Τύπου ο Συνήγορος του Καταναλωτή την 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2007, ενδιαφέρον για τον έλεγχο της δράσης των εισπρακτικών εταιρειών έδειξε και η Τράπεζα της Ελλάδος, η οποία έχει εποπτικές αρμοδιότητες της συμβατικής σχέσης που αναπτύσσουν τα πιστωτικά ιδρύματα με εξωτερικούς συνεργάτες με σκοπό την ειδοποίηση οφειλετών προς εξόφληση των οφειλών τους.

Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα της Ελλάδος ζήτησε από την Ανεξάρτητη Αρχή να θέσει υπόψη της κάθε αναφορά συναλασσόμενου που της υποβλήθηκε, προκειμένου να διεξαχθεί ειδικός έλεγχος εφαρμογής των κανόνων που έχουν καθοριστεί από τον εποπτικό φορέα και ορίζουν τις προϋποθέσεις εξωτερικής ανάθεσης των πιστωτικών ιδρυμάτων σε τρίτους για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών και, ακολούθως, να επιβληθούν οι δέουσες κυρώσεις εις βάρος των πιστωτικών ιδρυμάτων, εφόσον διαπιστωθεί η άσκηση πλημμελούς ελέγχου που άσκησαν επί αυτών των τρίτων σε σχέση με την τήρηση των προβλεπόμενων κανόνων δεοντολογίας από τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες τους έναντι των πελατών τους.

Παράλληλα, μετά την προβολή του θέματος από την Ανεξάρτητη Αρχή, το Διοικητικό Συμβούλιο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών αποφάσισε ομοίως να προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την περαιτέρω ανάδειξη και τη θεσμική περιστολή των μορφωμάτων που λειτουργούν ως εισπρακτικές εταιρείες και οι οποίες ταλαιπωρούν τα τελευταία χρόνια χιλιάδες καταναλωτές και μικρο-οφειλέτες. Στο πλαίσιο αυτό ανάληψης δράσης, ο Σύλλογος προχώρησε το περασμένο καλοκαίρι στη συγκρότηση ad hoc Επιτροπής απαρτιζόμενη από Συμβούλους, από κοινού με την Ομοσπονδία των Δικαστικών Επιμελητών Ελλάδας και με την πολύτιμη συνδρομή του τότε Συνηγόρου του Καταναλωτή Γιάννη Αδαμόπουλου.

### ***1.5. Ακυρότητα ως καταχρηστικών ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις, σύμφωνα με αμετάκλητες αποφάσεις δικαστηρίων***

Για την κρίση της ακυρότητας ή μη ως καταχρηστικών ΓΟΣ που περιλαμβάνονται σε τραπεζικές συμβάσεις λαμβάνεται υπόψη κατά κύριο λόγο το συμφέρον του καταναλωτή, με συνεκτίμηση όμως της φύσης των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σχετική σύμβαση, καθώς και του σκοπού αυτής, πάντοτε στο πλαίσιο της επίτευξης ισορροπίας των



δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων. Λαμβάνονται προς τούτο υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλόμενων μερών σε κάθε υπό εξέταση σύμβαση και ερευνάται ποιες συνέπειες θα είχε η διατήρηση ή κατάργηση του όρου για κάθε πλευρά.

Με τους ΓΟΣ είτε επιχειρείται απόκλιση από ρυθμίσεις του ενδοτικού δικαίου είτε ρυθμίζονται πρόσθετα στοιχεία που δεν αντιμετωπίζονται από διατάξεις ενδοτικού δικαίου. Η ρύθμιση της παρ. 6 του άρθρου 2 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 αποτελεί εξειδίκευση του βασικού κανόνα της διάταξης του άρθρου 281 ΑΚ για την απαγόρευση καταχρηστικής άσκησης ενός δικαιώματος ή χρήσης ενός θεσμού (της συμβατικής ελευθερίας). Με τους ΓΟΣ δεν απαγορεύεται η απόκλιση από οποιαδήποτε διάταξη ενδοτικού δικαίου, αλλά μόνο από εκείνες που φέρουν «καθοδηγητικό» χαρακτήρα ή αποκλείουν τα ουσιώδη για την επίτευξη του σκοπού και τη διατήρηση της φύσης της σύμβασης δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών που απηχούν πράγματι δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη για το συγκεκριμένο είδος συναλλαγής. Καταχρηστικός και, συνεπώς, άκυρος είναι κάθε ΓΟΣ, ο οποίος χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τις τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη. Η καθοδηγητική λειτουργία του ενδοτικού δικαίου διαταράσσεται όταν με το περιεχόμενο του ΓΟΣ αλλάζει η εικόνα που έχει διαμορφωθεί με βάση τους κανόνες του ενδοτικού δικαίου για τη συγκεκριμένη συμβατική μορφή. Επίσης, ελέγχεται για καταχρηστικότητα ρύθμιση ενός ΓΟΣ με τον οποίο επέρχεται περιορισμός θεμελιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη φύση της σύμβασης κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να απειλείται ματαίωση του σκοπού της (βλ. ΑΠ 1219/2001).

Σημαντικό ρόλο στην έκδοση των κάτωθι αμετάκλητων αποφάσεων σχετικά με την καταχρηστικότητα ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις έπαιξε η Κοινωνία των Πολιτών, το ίδιο το καταναλωτικό κίνημα και οι εκπρόσωποί του (με πρωτεργάτη την «Ένωση Καταναλωτών – Η Ποιότητα της Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.)»), οι οποίοι προχώρησαν στην εφαρμογή του δικαιώματος που τους επιφυλάσσει ο νόμος (άρθρο 10, παρ. 9 του ν. 2251/1994, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει με τον ν. 3587/2007) να ασκήσουν αγωγή κατά των προμηθευτών τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων και να αξιώσουν παράλειψη των κατά την κρίση τους παράνομων συμπεριφορών τους, καθώς και χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης.

Η έκδοση των δικαστικών αυτών αποφάσεων αποτέλεσε οδηγό για την υπογραφή από τον Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Χρήστο Φώλια, της υπ' αριθ. Ζ1-798/25-6-2008 Απόφασης σχετικά με την απαγόρευση αναγραφής ΓΟΣ που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις στις συμβάσεις που συνάπτουν τα πιστωτικά ιδρύματα με τους δανειολήπτες.

#### **1.5.1. ΠΠρΑΘ 1208/1998**

Το δικαστήριο έκρινε καταχρηστική τη μονομερή αναπροσαρμογή της ετήσιας συνδρομής σε πιστωτικές κάρτες, ακόμα κι αν η εναγόμενη τράπεζα γνωστοποιεί το στοιχείο αυτό αμέσως στον καταναλωτή, από τη στιγμή που το ύψος του τιμήματος



δεν προσδιορίζεται με βάση ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή κριτήρια. Η ετήσια συνδρομή αποτελεί βασικό προσδιοριστικό στοιχείο του συνολικού κόστους, δηλαδή του τιμήματος που καλείται να πληρώσει ο καταναλωτής για την πίστωση που του δίδεται, επομένως δεν μπορεί η εναγόμενη τράπεζα να αναπροσαρμόζει μονομερώς την ετήσια συνδρομή που της καταβάλλει ο κάτοχος, χωρίς να αναφέρονται στη σύμβαση ειδικά προς τούτο κριτήρια. Επιπλέον, η μη αναγραφή της υποχρέωσης ενημέρωσης στον υπό κρίση ΓΟΣ τον καθιστά αδιαφανή και μη συγκρίσιμο, με αποτέλεσμα τη μη ομαλή λειτουργία του ανταγωνισμού (βλ. και ΑΠ 1219/2001).

### **1.5.2. Εφαθ 6291/2000**

**(α)** Άκυρος ως καταχρηστικός κρίνεται ο όρος σε συμβάσεις της εναγόμενης τράπεζας με τον οποίο επιβάλλονται «έξοδα κίνησης» σε κάθε λογαριασμό για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπα ανώτερα από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά η εναγόμενη. Ο δικαιολογητικός λόγος για την κρίση αυτή ορμάται από τη δυνατότητα που ο εν λόγω όρος δίνει κάθε φορά στην εναγόμενη να προβαίνει σε μονομερή και αυθαίρετη τροποποίηση σε βάρος του καταναλωτή-καταθέτη της σύμβασης, σε αντίθεση με ό,τι προβλέπουν οι αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών κατά τη διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ (βλ. και ΑΠ 1219/2001). Επιπλέον, δε, με τον όρο αυτό το κόστος με το οποίο μπορεί να επιβαρυνθεί ο καταναλωτής παραμένει χωρίς σπουδαίο λόγο αόριστο, ενόψει του ότι το κριτήριο καθορισμού του δεν προσδιορίζεται στη σύμβαση με ειδικά κριτήρια ούτε κατά τρόπο εύλογο για τον καταθέτη (βλ. επίσης ΠΠΡ Αθ 1208/1998).

Πέραν των ανωτέρω, ο συγκεκριμένος όρος παρίσταται, σύμφωνα με το σκεπτικό της υπ' αριθ. ΠΠΡ Αθ 1208/1998 απόφασης, καταχρηστικός και εν όψει της παρ. 6 του άρθρου 2 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 για τους ακόλουθους λόγους: Κατά πρώτον, ερμηνευόμενος ο όρος κατά τον πλέον δυσμενή για τον καταναλωτή τρόπο, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τραπεζική κατάθεση μικρού ύψους μπορεί να εξανεμιστεί ως προς το κεφάλαιό της μετά την πάροδο χρονικού διαστήματος, ανάλογα με το ενδεχομένως δυσανάλογα μεγάλο κόστος «κινήσεως» ενόψει της προαναφερθείσας αοριστίας. Όμως, στο πλαίσιο της σύμβασης τραπεζικής κατάθεσης και ενόψει της φύσης των υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση αυτή ως και του συνόλου των ειδικών συνθηκών, σκοπός της συμβαλλόμενης τράπεζας είναι το κέρδος που θα αποκομίσει από τη χρήση των κατατεθειμένων κεφαλαίων, ενώ σκοπός του καταθέτη είναι η διατήρηση του κεφαλαίου του ως προς την αγοραστική του αξία και το κέρδος από το αντάλλαγμα αυτής της παραχώρησης (τόκος). Η πιθανότητα εξανεμίσεως του ποσού της τραπεζικής κατάθεσης κατά κεφάλαιο διακινδυνεύει τον σκοπό της εν λόγω σύμβασης για τον καταθέτη, διαταράσσοντας υπέρμετρα την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή.

**(β)** Η επιβολή προμήθειας ανάληψης μετρητών ύψους 3% επί του ποσού της ανάληψης κρίνεται καταχρηστική για τον λόγο ότι διαταράσσει την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή (βλ. επίσης ΠΠΡ Αθ 1208/1998).



**(γ)** Ομοίως καταχρηστικός κρίνεται ο όρος που επιτρέπει στην εναγόμενη τράπεζα να καταγγέλλει οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση ή αιτιολόγηση, τις συμβάσεις ανοίγματος πίστωσης, καθώς και εκείνος που προβλέπει το δικαίωμα της εναγόμενης να τροποποιεί μονομερώς οποιονδήποτε όρο των συμβάσεων ύστερα από έγγραφη ειδοποίηση του αντισυμβαλλόμενου, ο οποίος, αν δεν συμφωνεί, έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

Ο μεν πρώτος όρος έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τη διάταξη του άρθρου 2, παρ. 7, εδάφιο στ' του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, που ορίζει ότι καταχρηστικός είναι ο όρος που επιτρέπει στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία.

Ο δεύτερος ανωτέρω όρος προσκρούει στο άρθρο 2, παρ. 7, εδάφιο ε' του τροποποιημένου ν. 2251/1994, κατά το οποίο τυγχάνουν καταχρηστικοί οι όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο. Από την πλευρά της εναγόμενης προβλήθηκε ο ισχυρισμός ότι ο εν λόγω όρος είναι εναρμονισμένος με το άρθρο 2 του Παραρτήματος της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ της 5<sup>ης</sup> Απριλίου 1993, που ενσωματώθηκε στον ν. 2251/1994, σύμφωνα με τον οποίο επιτρέπεται ο επαγγελματίας να επιφυλάσσεται του δικαιώματος να τροποποιήσει μονομερώς τους όρους μιας σύμβασης αορίστου χρόνου, εφόσον όμως έχει προηγηθεί περί τούτου ενημέρωση σε εύλογο χρόνο του καταναλωτή, ο οποίος παραμένει ελεύθερος να καταγγείλει τη σύμβαση. Ωστόσο, κατά το άρθρο 8 της εν λόγω μνημονευόμενης Οδηγίας, τα μέλη-κράτη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν στον τομέα που διέπεται από την Οδηγία αυστηρότερες διατάξεις προς τον σκοπό της εξασφάλισης μεγαλύτερης προστασίας του καταναλωτή. Κάνοντας χρήση της ευχέρειας αυτής, ο εθνικός νομοθέτης παρέχει με τη διάταξη του άρθρου 2, παρ. 7, εδάφιο ε' του τροποποιημένου ν. 2251/1994 μεγαλύτερη και ευρύτερη προστασία του καταναλωτή.

### **1.5.3. ΑΠ 1219/2001**

**(α)** Το δικαστήριο έκρινε ότι ΓΟΣ που προβλέπει τη χρέωση λογαριασμού με συμβατικό τόκο στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων (καταβολών σε δόσεις), ο οποίος καθορίζεται εκάστοτε από την εναγόμενη τράπεζα, εμφανίζει αοριστία, αφού επιτρέπει στην εναγόμενη να προσδιορίζει οποτεδήποτε συμβατικό τόκο χωρίς να είναι εκ των προτέρων γνωστά στον καταναλωτή-πελάτη κριτήρια ειδικά και εύλογα, πράγμα που οδηγεί στη διάψευση των τυπικών και δικαιολογημένων προσδοκιών του πελάτη ως προς την εξέλιξη της συναλλακτικής σχέσης του με την εναγόμενη. Παραβιάζεται κατ' αυτόν τον τρόπο από την εναγόμενη η βαρύνουσα γι' αυτή υποχρέωση σαφήνειας και διαφάνειας του σχετικού ΓΟΣ.

**(β)** Το δικαστήριο έκρινε ως αντίθετο προς τη διάταξη του άρθρου 2, παρ. 6 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 τον ΓΟΣ που ορίζει αρμόδια για την επίλυση κάθε διαφοράς που θα προκύψει από την τραπεζική σύμβαση τα δικαστήρια της Αθήνας. Τούτο μπορεί, σύμφωνα με το σκεπτικό της απόφασης, να καταστήσει δυσχερή την παράσταση του πελάτη ενώπιον του δικαστηρίου και τελικώς, ιδίως επί διαφορών



που αφορούν περιορισμένα ποσά και πελάτες που κατοικούν σε απομακρυσμένη περιοχή σε σχέση με την έδρα της τράπεζας, τα έξοδα που απαιτούνται μπορεί να αποθαρρύνουν τον πελάτη και να τον οδηγήσουν σε παραίτηση από την υπεράσπιση του. Αντιθέτως τέτοια ρήτρα επιτρέπει στον χρήστη των ΓΟΣ (τράπεζα) να συγκεντρώνει κατά τρόπο λιγότερο δαπανηρό το σύνολο των διαφορών που αφορούν τη δραστηριότητά του στα δικαστήρια, στην περιφέρεια των οποίων βρίσκεται η έδρα του. Συνεπώς, μία ρήτρα παρεκτάσεως της αρμοδιότητας που περιλαμβάνεται σε σύμβαση τράπεζας και πελάτη της χωρίς να αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και η οποία απονέμει αποκλειστική αρμοδιότητα στα δικαστήρια, στην περιφέρεια των οποίων βρίσκεται η έδρα της τράπεζας, θεωρείται καταχρηστική και συνεπώς άκυρη, εφόσον, χωρίς να ανταποκρίνεται σε εύλογο συμφέρον του προμηθευτή, δημιουργεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του καταναλωτή μεταξú των εκ της σύμβασης δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών.

#### **1.5.4. Εφαθ 5253/2003**

**(α)** Κρίθηκαν καταχρηστικοί οι όροι με τους οποίους επιβάλλονται στους καταναλωτές-λήπτες στεγαστικών δανείων «έξοδα χρηματοδότησης» και «προμήθεια φακέλου». Οι εν λόγω επιβαρύνσεις συνιστούν προμήθεια της εναγόμενης τράπεζας, καθόσον φέρουν όλα τα χαρακτηριστικά της προμήθειας, ήτοι: το ύψος τους είναι προκαθορισμένο, προκαταβάλλονται εφάπαξ από τους δανειολήπτες κατά τη σύναψη των δανειακών συμβάσεων και είναι ανεξάρτητες από το επιτόκιο και τα λοιπά έξοδα που επιβάλλονται στους τελευταίους για τη χορήγηση του δανείου.

Ωστόσο, σύμφωνα με το άρθρο 1 της ΠΔ/ΤΕ 1969/1991, απαγορεύεται η είσπραξη προμήθειας στα δάνεια των οποίων το επιτόκιο ορίζεται ελεύθερα από τα πιστωτικά ιδρύματα. Επιπλέον, η επιβολή αυτών των χρεώσεων παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας και διαταράσσει την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων σε βάρος του καταναλωτή, δεδομένου ότι προκαλείται σύγχυση στον τελευταίο σχετικά με το τι καλύπτει ο τόκος του δανείου και τι η προμήθεια. Δημιουργείται κατ' αυτόν τον τρόπο αδιαφάνεια, μη συγκρισιμότητα με αντίστοιχες παροχές άλλων τραπεζών και μη ομαλή λειτουργία του ανταγωνισμού.

**(β)** Οι σχετικοί με τη δυνατότητα μεταβολής του επιτοκίου<sup>19</sup> όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί, διότι αντιβαίνουν στις διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 7, εδάφιο ε' και ια' του τροποποιημένου ν. 2251/1994, οι οποίες απαγορεύουν τη χρήση ΓΟΣ που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή την τροποποίηση ή λύση της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο και, επίσης, αφήνουν το τίμημα αόριστο, χωρίς να επιτρέπεται ο προσδιορισμός του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

19. Πιο συγκεκριμένα, ο όρος που κρίθηκε καταχρηστικός από το δικαστήριο αναφέρει αναλυτικά ότι σε περίπτωση μεταβολής του επιτοκίου, το νέο επιτόκιο θα ισχύει από την ημέρα λήψης της σχετικής απόφασης της τράπεζας, ο δε οφειλέτης θα λαμβάνει γνώση για τη μεταβολή από την τράπεζα είτε μέσω γνωστοποίησης σε δύο Αθηναϊκές εφημερίδες είτε κατά την πληρωμή της δόσης του δανείου. Αν ο τελευταίος διαφωνήσει με το νέο επιτόκιο και δεν επιτευχθεί συμφωνία, μπορεί η τράπεζα να απαιτήσει την εξόφληση του υπολοίπου του δανείου.



Δεδομένου, ιδιαίτερα, ότι κατά το μέρος που παρέχεται η δυνατότητα στην εναγόμενη τράπεζα να αυξάνει μονομερώς το επιτόκιο, δεν καθορίζεται κάποιος ειδικός και σπουδαίος λόγος που θα μπορούσε να δικαιολογήσει την αύξηση, ούτε ορίζονται ειδικά κριτήρια εύλογα με τον καταναλωτή, ώστε να αποτραπεί η ανεξέλεγκτη αύξηση και η αοριστία του επιτοκίου. Σπουδαίος λόγος δεν μπορεί να θεωρηθεί, έκρινε το δικαστήριο, η μη αποδοχή από τους οφειλέτες της αύξησης του επιτοκίου που αξιώνει η εναγόμενη, διότι η τελευταία δεν έχει το δικαίωμα να απαιτήσει την τροποποίηση του επιτοκίου, παρά μόνο αν υπάρχει σχετικός όρος της σύμβασης στον οποίο θα αναφέρονται τα ειδικά και εύλογα για τον καταναλωτή κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνει η αύξησή του.

**(γ)** Καταχρηστικός είναι και ο ΓΟΣ με τον οποίο προβλέπεται ότι σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής οποιασδήποτε δόσης ή μέρους της ή τόκων ή εξόδων δίνεται το δικαίωμα στην εναγόμενη να καταγγείλει τη σύμβαση και να ζητήσει το σύνολο του ανεξοφλήτου ποσού του δανείου μαζί με τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας μέχρι την ημερομηνία εξόφλησής του.

Η καταχρηστικότητα του όρου εδράζεται στην αντίθεσή του προς τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 7, εδάφιο λ' του τροποποιημένου ν. 2251/94, μια και αποτελεί σημαντική χωρίς εύλογο λόγο και κατά τρόπο αντικείμενο στην καλή πίστη οικονομική επιβάρυνση του οφειλέτη, αλλά και στη διάταξη της παρ. 6 του ίδιου άρθρου, μια και προκαλεί ουσιώδη διατάραξη της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων εις βάρος του καταναλωτή, καθώς η καθυστέρηση μια μόνο δόσης δεν μπορεί να δικαιολογήσει την καταγγελία της σύμβασης δανείου και το ληξιπρόθεσμο του συνόλου της οφειλής με τα αποτελέσματα υπερημερίας που αυτή συνεπάγεται.

**(δ)** Τέλος, καταχρηστική είναι και κάθε πρόβλεψη ότι για πρόσθετη ασφάλεια της εναγόμενης από τις απαιτήσεις της ο οφειλέτης εκχωρεί και της μεταβιβάζει τα μισθώματα του ακινήτου, εφόσον αυτό έχει εκμισθωθεί, καθόσον η εν λόγω πρόβλεψη αντίκειται στο άρθρο 2 παρ. 7, εδάφιο στ' του τροποποιημένου ν. 2251/94, σύμφωνα με το οποίο είναι καταχρηστικός ο όρος που επιτρέπει στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις. Και εδώ πράγματι, κρίνει το δικαστήριο, οι τράπεζες εξασφαλίζονται υπέρμετρα με τον εν λόγω όρο, αφού για τη διασφάλισή τους απαιτούν επιπλέον από τον καταναλωτή να εγγράψει υπέρ τους προσημείωση υποθήκης για ποσά μάλιστα που υπερκαλύπτουν το ύψος του δανείου, τον υποχρεώνουν να διατηρεί ασφαλισμένο το ακίνητο για το οποίο χορηγείται το δάνειο κατά του κινδύνου της φωτιάς και του σεισμού με δικαιούχο του ασφαλισματος τις ίδιες, ενώ συχνά την τήρηση των υποχρεώσεων του δανειολήπτη εγγυάται και τρίτο πρόσωπο.

#### **1.5.5. ΑΠ 430/2005**

Η υπ' αριθ. 430/2005 απόφαση του Αρείου Πάγου έρχεται να συμφωνήσει με την κρίση του Εφετείου Αθηνών (ΕφΑθ 5253/2003) σχετικά με την καταχρηστικότητα ως αόριστου του ΓΟΣ σε τραπεζικές συμβάσεις που προβλέπει ότι ο οφειλέτης θα μπορεί να προπληρώσει μερικώς ή ολικώς το κεφάλαιο δανείου, εφόσον δεν υπάρ-





χει καθυστέρηση οφειλής και με την προϋπόθεση ότι θα καταβάλει στην τράπεζα αποζημίωση ίση με το 2,5% του κεφαλαίου που καταβάλλεται πρόωρα, εάν η προεξόφληση γίνεται μετά τον πρώτο χρόνο και εφόσον ο οφειλέτης έχει επιλέξει κυμαινόμενο επιτόκιο, με το αιτιολογικό ότι ο εν θέματι όρος προσκρούει στη διάταξη του άρθρου 2, παρ. 7, εδάφιο ια' του τροποποιημένου ν. 2251/1994.

Πράγματι, ο όρος αυτός επιτρέπει στις τράπεζες να εισπράττουν αποζημίωση στην περίπτωση προεξόφλησης του δανείου, χωρίς ωστόσο να γίνεται επίκληση της ύπαρξης ζημίας από την εν λόγω προεξόφληση. Δεν εξειδικεύεται σε τι ακριβώς συνίσταται και πώς προκύπτει το ποσοστό 2,5% επί του ποσού του δανείου που ορίζεται ως αποζημίωση. Με τον τρόπο, όμως, αυτό το τίμημα του δανείου καθίσταται χωρίς σπουδαίο λόγο αόριστο, μια και δεν επιτρέπεται ο καθορισμός του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Πρέπει στο σημείο αυτό να τονιστεί το σκεπτικό της απόφασης του Αρείου Πάγου ότι ο καταναλωτής έχει ανάγκη να αντιλαμβάνεται με πλήρη σαφήνεια την υποχρέωση που αναλαμβάνει ως προς την επιβάρυνση της πρόωρης εξόφλησης. Η διαφάνεια και η σαφήνεια πρέπει να υπάρχουν τόσο ως προς την αιτία της παροχής όσο και ως προς το περιεχόμενό της. Η διαφάνεια αφορά στη σαφή και κατανοητή διατύπωση, στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και στην αρχή της προβλεψιμότητας της ύπαρξης των όρων. Με αυτή την έννοια πρέπει να προκύπτει από τον ΓΟΣ ο λόγος της υποχρέωσης του δανειολήπτη, το τελικό ύψος της επιβάρυνσής του, αλλά και τα κριτήρια από τα οποία προκύπτει και υπολογίζεται η επιβάρυνση αυτή. Στην αιτία της επιβάρυνσης ανήκει κατά κύριο λόγο και η αποσαφήνιση αν το ποσό αφορά αποκατάσταση ζημίας ή αν αφορά αντίτιμο-ανταμοιβή για παροχή της τράπεζας. Στον κρινόμενο με την παρούσα απόφαση ΓΟΣ, η αιτία της επιβάρυνσης και ο λόγος αυτής δεν είναι διαφανείς για τον δανειολήπτη, ο οποίος αιφνιδιαζεται όταν αντιμετωπίζει την αξίωση της τράπεζας για ζημία, η οποία για το κυμαινόμενο επιτόκιο και τους αστάθμητους συντελεστές που το καθορίζουν δεν δικαιολογείται.

#### **1.5.6. Εφαθ 3956/2008**

Με την απόφασή του αυτή, το δικαστήριο κρίνει ως καταχρηστικούς τρεις καίριους ΓΟΣ τραπεζικών συναλλαγών που επιβαρύνουν βασικές, καθημερινές και θεμελιώδεις συναλλαγές των καταναλωτών με τις τράπεζες. Ειδικότερα: καταχρηστικός κρίνεται ο όρος που επιβάλλει στον καταναλωτή επιβάρυνση 1,40 ευρώ όταν καταθέτει χρήματα στον καταθετικό λογαριασμό ενός τρίτου. Καταχρηστικός κρίνεται και ο όρος που προβλέπει ότι στην περίπτωση που οι κινήσεις ενός λογαριασμού ταμειευτηρίου ή τρεχούμενου είναι περισσότερες από τέσσερις το μήνα, ο κάτοχος του λογαριασμού να επιβαρύνεται με 0,80 ευρώ για κάθε κίνηση. Καταχρηστικός, τέλος, κρίνεται ο όρος που προβλέπει, για την περίπτωση του στεγαστικού δανείου που χρησιμοποιείται για κατασκευή ή ανέγερση κατοικίας, ότι το δάνειο κατατίθεται σε δεσμευμένο λογαριασμό και ενώ ο δανειολήπτης το αναλαμβάνει τμηματικά, ανάλογα με την πρόοδο των εργασιών, επιβαρύνεται με τους τόκους του δανείου από την ημέρα που κατατίθεται το ποσό στον δεσμευμένο λογαριασμό. Το αποτέλεσμα είναι ο δανειολήπτης να πληρώνει αδικαιολόγητα τόκους για κεφάλαια του δανείου,



τα οποία στην πραγματικότητα δεν είχαν περιέλθει σε αυτόν.

#### **1.5.6. Εφαθ 3499/2008**

Με την απόφασή του αυτή, το δικαστήριο κρίνει ως καταχρηστικούς τους ΓΟΣ που προβλέπουν: την επιβάρυνση του καταναλωτή που χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης με τόκους αναδρομικά από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής και όχι με την πάροδο της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στο μηνιαίο λογαριασμό που του αποστέλλεται, την επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό της ανάληψης, την καταστράτηγηση της διαφάνειας του κυμαινόμενου επιτοκίου στις πιστωτικές κάρτες με τη δυνατότητα της τράπεζας για μεγαλύτερη αναπροσαρμογή από αυτή που προκύπτει από την αύξηση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ή τη δυνατότητα της τράπεζας να μη μειώσει το επιτόκιο όταν η πορεία των επιτοκίων της ΕΚΤ είναι καθοδική, την επιβολή «εξόδων αδράνειας» σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών, τη δυνατότητα της τράπεζας να διαφοροποιεί τα επιτόκια καταθέσεων ανάλογα με το υπόλοιπο του λογαριασμού, τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απωλεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου κατάθεσης, καθώς και την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων.

#### **1.6. Οι εγγυητές δανείων ή καρτών ως υποκείμενα προστασίας**

Πέρα από τους άμεσα συναλλασσόμενους με τις τράπεζες, ζήτημα τίθεται και για τους εγγυητές δανείων ή καρτών σχετικά με το πότε θεωρούνται προστατευτέοι καταναλωτές ενώπιον της Αρχής, ιδίως όταν ενεργούν στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους. Στο εν λόγω ζήτημα πρέπει να επισημανθούν τα ακόλουθα:

- Καταρχάς, ενώ στις ειδικές διατάξεις του ν. 2251/1994 μετά την πρόσφατη τροποποίησή του επιχειρείται μία συρρίκνωση της έννοιας του καταναλωτή, στις γενικές διατάξεις του ίδιου νόμου παρατηρείται η διεύρυνση της έννοιας του καταναλωτή με την προσθήκη διάταξης, βάσει της οποίας «καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του».<sup>20</sup>
- Με την εν λόγω τροποποίηση του νόμου δόθηκε πλέον τέλος στην επιστημονική αμφισβήτηση της υπαγωγής του εγγυητή στην έννοια του καταναλωτή, περιλαμβάνοντας ευθέως στην έννοια του καταναλωτή και τον εγγυητή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εφόσον βέβαια δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.

20. Άρθρο 1§4 περ.α' ν. 2251/1994.



- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή από την έναρξη της λειτουργίας του, δύο χρόνια πριν από την τροποποίηση του νόμου, ήδη είχε αποδεχθεί την ευρεία έννοια του καταναλωτή και για τον λόγο αυτό είχε επιληφθεί και αναφορών εγγυτών δανείων ή καρτών.
- Έπειτα, ερμηνεύοντας τη σχετική γενική διάταξη, γεννάται το πρακτικό ερώτημα ποιος θεωρείται ότι εγγυάται υπέρ καταναλωτή ενεργώντας στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, ώστε να αποκλειστεί από την έννοια του καταναλωτή και κατ' επέκταση και από το προστατευτικό πεδίο του τροποποιημένου ν. 2251/1994. Δηλαδή, εγγυητής σε αλληλόχροο λογαριασμό ή σε επιχειρηματικό δάνειο τεκμαίρεται ούτως ή άλλως ότι ενεργεί στο «πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του»; Για να απαντηθεί το σχετικό ερώτημα, θα πρέπει να ερευνηθεί και ο σκοπός της εγγυοδοσίας, κάτι που δεν είναι πάντα εύκολο να αποδειχθεί, ιδίως όταν καταναλωτής είναι φυσικό πρόσωπο.
- Στην περίπτωση αυτή, λίγοι εγγυητές μπορούν να αποκλειστούν από την έννοια του καταναλωτή, διότι και το κριτήριο βάσει του οποίου γίνεται η υπαγωγή τους, δηλαδή ενεργώντας ή μη «στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους», είναι αρκετά γενικό, ώστε να καθίσταται δυσχερής η ασφαλής υπαγωγή τους στην υπό κρίση έννοια.
- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή, βέβαια, κάθε αναφορά κρίνεται ad hoc, όπως και η συνδρομή των συστατικών της έννοιας του καταναλωτή. Η Ανεξάρτητη Αρχή, ενεργώντας ιδιαίτερα προσεκτικά ως προς την ερμηνεία της σχετικής διάταξης, έχει θέσει εκτός της αρμοδιότητάς της περίπτωση εγγυητή επιχειρηματικού δανείου, ο οποίος ήταν παράλληλα και ομόρρυθμος εταίρος της ομόρρυθμης εταιρείας στο όνομα της οποίας είχε ληφθεί το δάνειο για τη βελτίωση του επιχειρηματικού της εξοπλισμού. Ανάλογη υπήρξε και περίπτωση εγγυητή σε αλληλόχροο λογαριασμό μεγάλης ανώνυμης εταιρείας, με την οποία ο εγγυητής διατηρούσε επαγγελματική συνεργασία. Είναι προφανές ότι στις περιπτώσεις αυτές ο εγγυητής είχε ενεργήσει «στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του» και για τον λόγο αυτό δεν μπορεί να υπαχθεί στην έννοια του καταναλωτή βάσει του τροποποιημένου ν. 2251/1994.
- Τέλος, οι εγγυητές δανείων ή πιστωτικών καρτών προστατεύονται και από μία ειδική διάταξη της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, στην οποία ορίζεται ο τρόπος ενημέρωσής τους προκειμένου να λαμβάνουν έγκαιρη και λεπτομερή ενημέρωση για τη ληξιπρόθεσμη οφειλή τους. Πρόκειται για το κεφάλαιο Γ', αριθμός 4 της σχετικής Πράξης, βάσει της οποίας από την περιέλευση των οφειλετών σε υπερημερία, η ενημέρωση των εγγυητών είναι η ίδια με αυτήν που παρέχεται στους πρωτοφειλέτες, τόσο ως προς το ύψος των οφειλών τους, δηλαδή το κεφάλαιο, τους τόκους και τις πάσης φύσεως επιβαρύνσεις, όσο και ως προς την προθεσμία ειδοποίησης του εγγυητή, ήτοι εντός 30 ημερών από την περιέλευση του πρωτοφειλέτη σε υπερημερία.



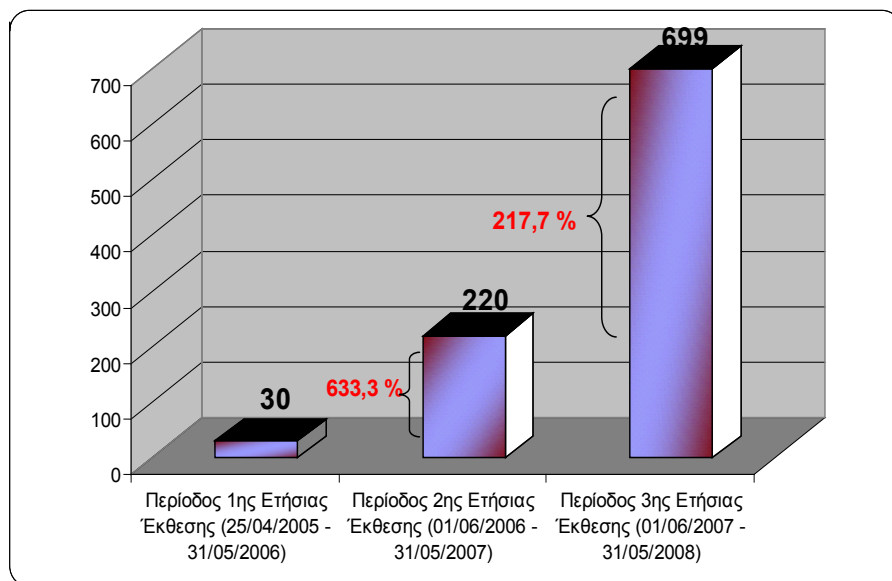
- Όταν η τράπεζα καθυστερεί πέραν της προθεσμίας αυτής να ενημερώσει τον εγγυητή, παράλληλα με την ενημέρωση που παρέχει στον πρωτοφειλέτη για τη μη κανονική εξυπηρέτηση του δανείου του τελευταίου ή του λογαριασμού της κάρτας του, και παράλληλα τον επιβαρύνει με τόκους υπερημερίας για ένα χρέος το οποίο ο ίδιος αγνοεί, καθίσταται υπερήμερη ως προς την υποχρέωσή της για έγκαιρη ειδοποίηση του εγγυητή. Το να απαιτεί η τράπεζα από τον εγγυητή το συνολικό χρέος του πρωτοφειλέτη, δηλαδή πέρα από το κεφάλαιο και τους συμβατικούς τόκους, επιπλέον τους τόκους υπερημερίας για περίοδο κατά την οποία δεν τον είχε ειδοποιήσει, συνιστά ουσιαστικά αύξηση της ευθύνης του εγγυητή απέναντι στην τράπεζα, έναντι της ευθύνης του πρωτοφειλέτη απέναντι στην τράπεζα. Όμως, κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατόν να συμβαίνει στην Ελληνική έννομη τάξη, διότι ο εγγυητής δεν μπορεί να ευθύνεται περισσότερο από τον πρωτοφειλέτη.
- Στηριζόμενος στο ως άνω σκεπτικό, όπως αναλύθηκε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας δεχθεί αναφορές εγγυητών δανείων και καρτών για καθυστερημένη ενημέρωσή τους από τις τράπεζες ως προς το ληξιπρόθεσμο της οφειλής, διαμεσολάβησε προς τις τράπεζες, όπου σημειώθηκαν τα σχετικά περιστατικά ελλιπούς ενημέρωσης, ώστε οι εγγυητές που ειδοποιήθηκαν καθυστερημένα για το ακριβές χρέος να απαλλαγούν από τους τόκους υπερημερίας και γενικότερα να διευκολυνθούν στην εξόφληση του δανείου από την πλευρά τους. Τέτοια υπήρξε περίπτωση εγγυητή δανείου, ο οποίος ενώ ενημερώθηκε καθυστερημένα για το χρέος, εξέφρασε την επιθυμία να εξοφλήσει το δάνειο πρόωρα προκειμένου να απαλλαγεί από ένα σημαντικό μέρος των τόκων του δανείου που ήταν σε εξέλιξη. Η τράπεζα, μετά την παρέμβαση της Αρχής μας και σε ένδειξη καλής θέλησης, δεν τον επιβάρυνε με ποινή προεξόφλησης, η οποία προβλεπόταν από τη σχετική δανειακή σύμβαση, λόγω του ότι ήταν σταθερού επιτοκίου.



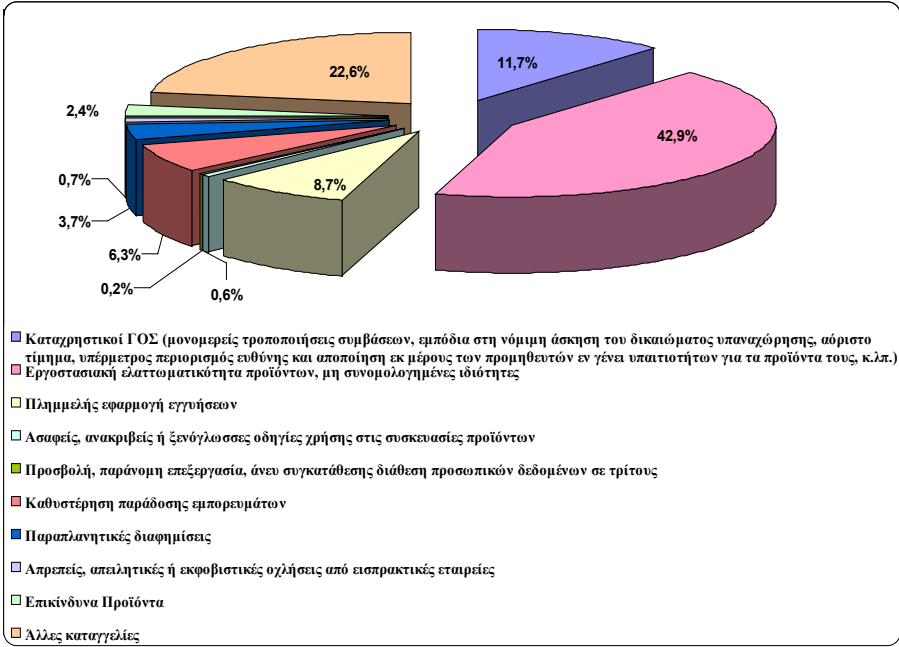
## 2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	30	29,7 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	220	27,8 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	699	19,8 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>949</b>	<b>21,4 %</b>

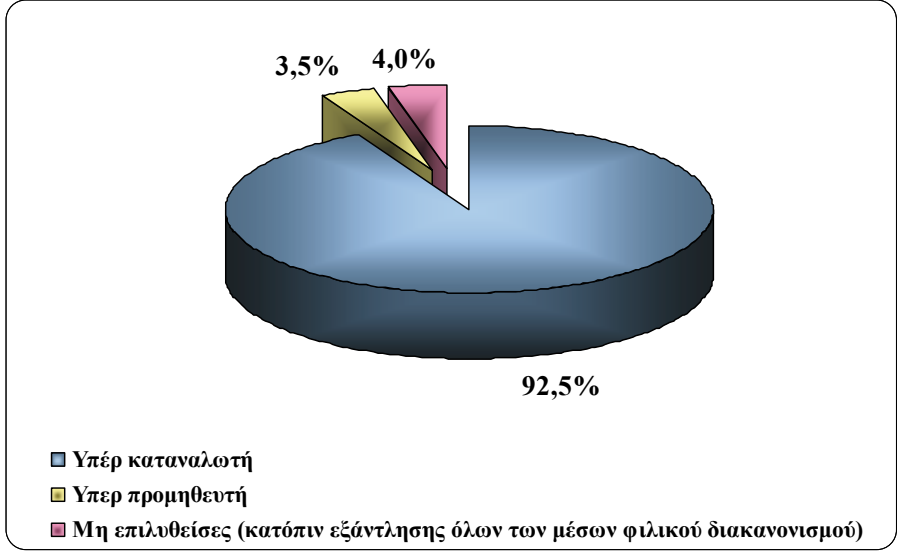
Πίνακας 13: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 26: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 27: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

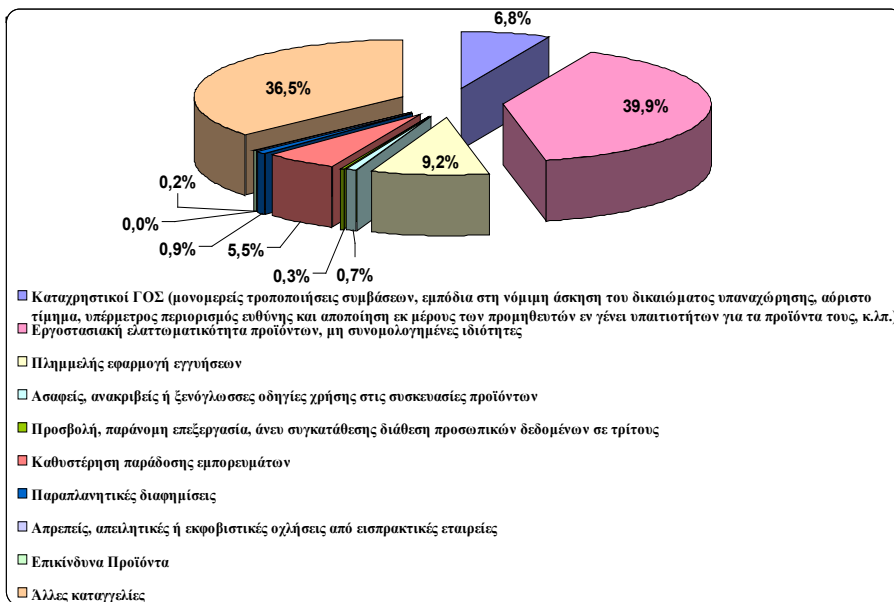


Γράφημα 28: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	1306	22,2 %

Πίνακας 14: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



Γράφημα 29: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

## 2.1 Παραπλανητικές διαφημίσεις

Ο Σύνηγορος του Καταναλωτή ασχολήθηκε αυτεπαγγέλτως με την υπόθεση μεγάλης και γνωστής αλυσίδας σούπερ μάρκετ, η οποία κατέφυγε στην καταχώρηση εμπορικής-προωθητικής ανακοίνωσης με σκοπό την προσέλκυση του καταναλωτικού κοινού στα καταστήματά της για τη διενέργεια αγορών. Στην εν λόγω διαφημιστική καταχώρηση, η εταιρεία έκανε χρήση: **(α)** του ισχυρισμού ότι η αγορά προϊόντων από τα καταστήματά της μπορεί να οδηγήσει, χάρη στην τύχη, στο κέρδος, **(β)** της υπόσχεσης καταβολής επάθλων, όπως δωρεάν ψώνια, χωρίς την παροχή εξηγήσεων στο καταναλωτικό κοινό, το οποίο καλούνταν να λάβει σχετικές πληροφορίες ως προς τον τρόπο χορήγησης του επάθλου, το αντικείμενο και τη χρηματική αξία αυτού μόνο προσερχόμενο στα καταστήματά της εταιρείας.



Υστερα από τη μελέτη των στοιχείων της υπόθεσης, η Ανεξάρτητη Αρχή προχώρησε στην έκδοση της υπ' αριθ. 1204/16-7-2007 σύστασης προς την εταιρεία, με την οποία επισήμανε τα ακόλουθα:

Βάσει της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή (διατάξεις των άρθρων 9γ, 9δ και 9ε του ν. 2251/1994, όπως προστέθηκαν με το άρθρο 12 του ν. 3587/2007) και τη νομολογία των δικαστηρίων, τέτοιες διαφημιστικές μέθοδοι καθίστανται αθέμιτες όταν συντρέχουν ειδικές περιστάσεις, όπως ο υπερβολικός δελεασμός του καταναλωτή και η υπόθαλψη της επιθυμίας του εύκολου κέρδους. Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας, όπως ισχύει αναθεωρημένος από την 01-01-2007, υπό κριτική αμφισβήτηση μπορεί να τεθεί και η χρήση στη διαφήμιση του όρου «δωρεάν», από τη στιγμή που τέτοιος όρος πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο όταν η προσφορά δεν προϋποθέτει καμιά υποχρέωση, παρά μόνο τυχόν πληρωμή για την αποστολή του δώρου, το κόστος της οποίας δεν πρέπει πάντως να είναι υψηλότερο αυτού που θα προέκυπτε από την αγορά του προσφερόμενου προϊόντος. Εν προκειμένω, η συμμετοχή προϋπέθετε αποστολή γραπτού μηνύματος και, επιπρόσθετα, δημιούργησε την εντύπωση στον καταναλωτή ότι προκειμένου να θεμελιώσει δικαίωμα συμμετοχής στον διαγωνισμό, πρέπει να προβεί στην αγορά προϊόντων συνολικής αξίας 20 ευρώ.

Συναφείς ρυθμίσεις ισχύουν από την εισαχθείσα και στην Ελλάδα (με τον τροποποιητικό ν. 3587/2007) Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11<sup>ης</sup> Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές. Στο Παράρτημα Ι της Οδηγίας απαριθμούνται εμπορικές πρακτικές που κρίνονται υπό οποιεσδήποτε συνθήκες αθέμιτες. Εκεί εντοπίζονται δύο (2) τουλάχιστον περιπτώσεις παραπλανητικών πράξεων που κάνουν με διακριτό τρόπο την εμφάνισή τους στην ως άνω διαφημιστική καταχώρηση της εταιρείας στον Τύπο, ήτοι: (α) ο ισχυρισμός ότι η αγορά προϊόντων μπορεί να διευκολύνει το κέρδος σε τυχερά παιχνίδια (π.χ. κληρώσεις), (β) ο ισχυρισμός καταβολής επάθλων (δωρεάν ψώνια), χωρίς τη χορήγηση εξηγήσεων ως προς τον τρόπο απονομής, τη χρηματική αξία, το περιεχόμενο και τη χρονική διάρκεια ισχύος των επάθλων.

Κατά την έννοια του άρθρου 7 της ως άνω Οδηγίας, το στοιχείο (β) της προηγούμενης παραγράφου στοιχειοθετεί επιπλέον την έννοια της παραπλανητικής παράλειψης, αφού η διαφημιστική καταχώριση παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Έτσι, διαβάζοντας ο καταναλωτής τη διαφήμιση, είναι αδύνατον να συλλέξει τις απαραίτητες πληροφορίες που έχουν να κάνουν με ουσιαστικές όψεις της συναλλαγής του με τον προμηθευτή. Το σύνολο των πληροφοριών είναι στατικό στοιχείο της διαδικασίας τεκμηρίωσης, της εξακρίβωσης δηλαδή ότι οι περιγραφές και οι ισχυρισμοί που χρησιμοποιούνται στις διαφημίσεις είναι αληθείς και ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα, η οποία διαδικασία οφείλει να είναι διαθέσιμη χωρίς καθυστέρηση μόλις ζητηθεί από τα αρμόδια εποπτικά όργα-





να και Αρχές.

Σημειωτέον ότι η ανακρίβεια και η παραπλάνηση όσον αφορά τις εμπορικές προσφορές ελέγχεται από τον νόμο και μάλιστα επισείει σε βάρος των υπευθύνων από πρόστιμο 500 μέχρι 50.000 ευρώ, ανάλογα με τη βαρύτητα και τη συχνότητα της παράβασης (άρθρο 15, παρ. 4 του ν. 3377/2005 «Αρχές και κανόνες για την εξυγίανση της λειτουργίας και την ανάπτυξη βασικών τομέων του εμπορίου και της αγοράς», ΦΕΚ Α' 202/19-08-2005).

## **2.2. Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών**

Όμοιως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη δημοσιοποίηση της υπ' αριθ. 1428/10-10-2007 σύστασης με αντικείμενο τις διαφημίσεις των φερόμενων ως ιδιωτικών πανεπιστημίων, τα οποία αδειοδοτούνται και λειτουργούν ως εργαστήρια ελευθέρων σπουδών (ΕΕΣ).

Η διαφημιστική έξαρση, κυρίως κατά την πρόσφορη χρονικά περίοδο ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των Πανελληνίων Εξετάσεων και των βάσεων των ανωτάτων σχολών για την εισαγωγή των νέων στα ΑΕΙ και τα ΤΕΙ της χώρας, και η χρήση πομπωδών εκφράσεων, όπως ενδεικτικά: «Σπουδές με το υψηλό επίπεδο ενός ιδιωτικού πανεπιστημίου!», «Αποκτήστε ισχυρά Ευρωπαϊκά Bachelors και Masters και ξεχωρίστε!», «Αναγνωρισμένες ανώτερες σπουδές!», «Πανεπιστημιακές σπουδές Ευρωπαϊκού επιπέδου!», των οποίων κάνουν αλόγιστη χρήση οι υπεύθυνοι αυτών των επιχειρήσεων προκειμένου να διευρύνουν την πελατειακή βάση τους σε αντίθεση με τα οριζόμενα στο άρθρο 15, παρ. 1 και 3 του ν. 1966/1991 σχετικά με τη ρητή απαγόρευση της χρήσης τόσο στις ιδρυτικές πράξεις τους όσο και στη με οποιοδήποτε τρόπο, μορφή ή μέσο εν γένει δημόσια εμφάνισή τους όρων όπως «Πανεπιστήμιο, Κέντρο, Σχολή, Οργανισμός, Κολλέγιο, Ινστιτούτο, Ακαδημία», έδωσε το έναυσμα για την αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή με σκοπό την ενημέρωση και προστασία του καταναλωτικού κοινού και κυρίως των νέων που επιθυμούν να σπουδάσουν.

Ο συγκεκριμένος εμπορικός κλάδος των εργαστηρίων ελευθέρων σπουδών στηρίζεται στη σύναψη συμφωνιών συνεργασίας με πανεπιστήμια του εξωτερικού με τη μέθοδο της πιστοποίησης (validation) ή με το σύστημα της δικαιόχρησης (franchising), με σκοπό ουσιαστικά την αντιπροσώπευση των πάσης φύσης προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών τους στην Ελλάδα. Από επιχειρηματικής άποψης, ο κλάδος σημειώνει ανοδική πορεία τα τελευταία χρόνια, προσελκύοντας σημαντικό αριθμό σπουδαστών και επενδύοντας μεγάλα ποσά για διαφημιστική προβολή στον Τύπο.

Έχει παρατηρηθεί η τάση, ωστόσο, να αποσιωπάται μέσα από τις διαφημίσεις το ισχύον νομικό καθεστώς λειτουργίας των ΕΕΣ ως αδιαβάθμητων ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων που προσφέρουν επαγγελματική κατάρτιση και, αντίθετα, προβάλλεται



παρανόμως ο προσδιορισμός τους ως ιδιωτικά κολέγια και πανεπιστήμια, με μεγαλόσχημες αναφορές σε ποιοτικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων πτυχίων, τα οποία ελέγχονται ως προς την ανταπόκρισή τους στην πραγματικότητα, δηλαδή ως προς την τάση να διαχέονται στο κοινό αναληθείς ή παραπλανητικές πληροφορίες.

Σε σχέση με τη διαφημιστική προβολή των ΕΕΣ, με τη σύστασή της η Αρχή επισήμανε κυρίως τα ακόλουθα: **(α)** στις διαφημίσεις τονίζονται τα ξένα ιδρύματα ωσάν να επρόκειτο για τους κατ'εξοχήν φορείς υλοποίησης των προγραμμάτων σπουδών, δίχως να γίνεται ξεκάθαρα αντιληπτό ότι οι εγγεγραμμένοι φοιτητές σπουδάζουν κατ'ουσία σε ιδιωτικές σχολές που μπορούν και λειτουργούν μόνο με το νομικό καθεστώς των ΕΕΣ, **(β)** προβάλλεται ως δέλεαρ η ακαδημαϊκή αναγνώριση των πτυχίων, δίχως ωστόσο να υπάρχει κατά νόμο, όπως προαναφέρθηκε, η δυνατότητα αυτή, **(γ)** αναφέρονται για εντυπωσιασμό διάφοροι μη εκπαιδευτικοί οργανισμοί (π.χ. οργανισμοί πιστοποίησης επαγγελματικών σπουδών), των οποίων η αναφορά σκοπό έχει να παραπέμψει στην υποτιθέμενη πρακτικότητα των σπουδών, χωρίς να αποσαφηνίζεται ο ρόλος τους στην εκπαιδευτική διαδικασία, και ακόμα γίνεται αναφορά σε διάφορα άλλα επιστημονικά όργανα (π.χ. ακαδημαϊκά συμβούλια, απαρτιζόμενα από προσωπικότητες διεθνούς κύρους), των οποίων ο ουσιαστικός ακαδημαϊκός ρόλος στην εκπαιδευτική διαδικασία ουδόλως διευκρινίζεται ή οριοθετείται με ακρίβεια, **(δ)** υιοθετείται η τακτική της συσσωρευμένης απαρίθμησης των προσφερόμενων εκπαιδευτικών επιπέδων και τίτλων, δίπλα σε ασύνδετες μεταξύ τους ειδικότητες (από computer science σε tourism management, από film & TV studies σε international relations και από maritime management σε construction & project management), η παρουσίαση των οποίων με δυσκολία παραπέμπει σε ένα συγκροτημένο ακαδημαϊκό περιβάλλον, **(ε)** επιχειρείται ο δυσδιάκριτος διαχωρισμός τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ και επιμόρφωσης ή επαγγελματικής κατάρτισης, καθ'ότι πολλές ιδιωτικές σχολές περιλαμβάνουν αυτοτελείς κλάδους πτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών σε καθαρά μη-πανεπιστημιακού κλάδους<sup>21</sup>, **(στ)** προκαλείται εσκεμμένη σύγχυση ανάμεσα στις αρμοδιότητες του Ελληνικού φορέα ακαδημαϊκών αναγνωρίσεων (ΔΟΑΤΑΠ, πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ) και του Βρετανικού (UK Natic), ο οποίος σκοπίμως περιγράφεται στις διαφημίσεις ως «Βρετανικό ΔΙΚΑΤΣΑ», προδήλως λόγω της πρόθεσης των υπεύθυνων εκπροσώπων των ΕΕΣ να καλλιεργήσουν υποσυνείδητα, ωστόσο ψευδώς, την προοπτική της μελλοντικής ακαδημαϊκής εξασφάλισης των αποφοίτων τους στην Ελλάδα.

Ενόψει των ανωτέρω επισημάνσεων και χάριν της αποτελεσματικής προστασίας των υποψήφιων σπουδαστών και των γονιών τους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τους ιδιοκτήτες και τους υπεύθυνους εκπροσώπους των ΕΕΣ:

**(α)** να απέχουν εφεξής από παραπλανητικές πρακτικές κατά τη διαφημιστική προ-

21. Βλέπε σχετικά αποτελέσματα παλαιότερης έρευνας για τα ιδιωτικά πανεπιστήμια των Γ. Τσαμασφύρου, Α. Σιαπακάρη και Δ. Μπασσαντή, δημοσίευση στο φοιτητικό περιοδικό ΝΥΓΜΑ, τεύχος 21, Σεπτέμβριος 1996.



Βολή των υπηρεσιών τους στον Τύπο, πράξη που επισείει διοικητικές και ποινικές κυρώσεις σε βάρος τους.

**(β)** να αναφέρουν ρητά στις διαφημιστικές καταχωρήσεις τους ότι πρόκειται για Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών και να απέχουν από τη χρήση όρων, όπως «πανεπιστήμια», «κολλέγια», «ακαδημίες» ή εν γένει «ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης», κατά τα αναφερόμενα στη νομοθεσία.

**(γ)** να ενημερώνουν με σαφήνεια και εγγράφως, πριν από τη σύναψη σύμβασης, γονείς και σπουδαστές για το πρόγραμμα σπουδών, τη διάρκεια της φοίτησης στην Ελλάδα και πιθανόν στο εξωτερικό, την ακριβή σχέση τους με το αλλοδαπό ίδρυμα, για τη διαδικασία αναγνώρισης στην Ελλάδα των τίτλων που χορηγούν, καθώς και για τις πραγματικές δυνατότητες πρόσβασης μέσω αυτών σε αναγνωρισμένα και μη επαγγέλματα ενόψει της επαγγελματικής αποκατάστασης των σπουδαστών τους.

### **2.3. HABITAT**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης πλήθους εγγράφων καταγγελιών σχετικά με μη εκτελεσθείσες συμβάσεις με την εταιρεία «Γαλλική Εισαγωγική Οικιακού Εξοπλισμού Α.Ε.» με διακριτικό τίτλο «HABITAT». Ειδικότερα, η Αρχή έλαβε περί τα τέλη του έτους 2006 και κατά τους πρώτους μήνες του έτους 2007 οκτώ αναφορές καταναλωτών, οι τρεις εκ των οποίων σχετιζονταν με συμβάσεις λίστας γάμου με την ως άνω εταιρεία. Στο όνομα των καταναλωτών είχαν συγκεντρωθεί, στο πλαίσιο της λίστας γάμου, αξιολογικά χρηματικά ποσά, προκειμένου να τους αποδοθούν τελικά με τη μορφή εμπορευμάτων της αυτής αξίας. Παρά ταύτα, τον Δεκέμβριο του 2006 η εταιρεία διέκοψε απροειδοποίητα τη λειτουργία των τριών καταστημάτων της, χωρίς να αποδώσει στους καταγγέλλοντες τα εμπορεύματα και χωρίς περαιτέρω να αποδώσει, ως όφειλε συνεπεία της ως άνω αδυναμίας της, τα συγκεντρωθέντα χρηματικά ποσά. Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι, σύμφωνα με απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, η κατατεθείσα αίτηση πτώχευσης κατά της εταιρείας απορρίφθηκε ως ουσία αβάσιμη, ενώ η εταιρεία δεν επέστρεψε τα οφειλόμενα χρηματικά ποσά στους καταναλωτές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας ότι οι υπεύθυνοι της εταιρείας «HABITAT» ενήργησαν ως εντολοδόχοι των καταναλωτών και ιδιοποιήθηκαν παρανόμως και με πρόθεση τα ξένα χρήματα, τα οποία λόγω της ως άνω ιδιότητάς τους περιήλθαν στην κατοχή τους, ανακοίνωσε με το υπ' αριθ. 1517/05.11.2007 έγγραφό του προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών την αξιόποινη πράξη της κακοουρηματικής υπεξαίρεσης κατ' εξακολούθηση, όπως αυτή προβλέπεται και τιμωρείται από το άρθρο 375, παρ. 2 του Ποινικού Κώδικα.

Κατόπιν της παρέμβασης αυτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η εταιρεία «Yalco», η οποία ορίστηκε ως νέα εμπορική αντιπρόσωπος της «HABITAT» στην Ελλάδα, προέβη στην ανακοίνωση ότι «εξασφάλισε από τη HABITAT την κάλυψη των εκκρεμών αποδεδειγμένων απαιτήσεων των πελατών με δωρεάν αγορές προϊόντων και



μάλιστα υπερκαλύπτοντας την πρωτογενή απαίτηση και προσαυξανόντάς την κατά 10%, ως δείγμα καλής θέλησης και συμπεριφοράς προς τους καταναλωτές».

Πλήθος καταναλωτών απευθύνθηκαν στην Αρχή κατόπιν των ανωτέρω με στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεών τους από την εταιρεία «Υαλco». Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε είκοσι (20) αναφορές καταναλωτών, οι δεκατρείς εκ των οποίων αφορούσαν συμβάσεις λίστας γάμου. Ως εκ τούτου, με το υπ' αριθ. Β/77/09.01.2008 έγγραφο της Αρχής, οι νέες αναφορές τέθηκαν συμπληρωματικά υπόψη του Προϊσταμένου της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών.

Η νέα εμπορική αντιπρόσωπος της «HABITAT» με την υπ' αριθ. πρωτ. Β/5899/25.07.2008 επιστολή της ενημέρωσε τον Συνήγορο του Καταναλωτή ότι η εταιρεία «HABITAT» αξιολόγησε τα παραστατικά που θεμελιώναν τις απαιτήσεις των πελατών και ενέκρινε την ικανοποίηση των αιτημάτων τους, ενώ έχουν ήδη αρχίσει οι πρώτες αποστολές των προϊόντων στους καταναλωτές.

#### ***2.4. Δικαιώματα του αγοραστή και του πωλητή από τη σύμβαση της πώλησης***

Μια περίπτωση που συχνά ανακύπτει κατά τις εμπορικές συναλλαγές είναι η πώληση πραγμάτων που αποδεικνύεται είτε ότι φέρουν πραγματικά ελαττώματα (σ.σ. διαφέρουν από τη συνήθη ιδιοσυστασία άλλων πραγμάτων του ίδιου γένους και είδους) είτε ότι δεν φέρουν τις συνομολογημένες ιδιότητες (σ.σ. τις ιδιότητες που έχουν συμφωνηθεί ανάμεσα σε προμηθευτή-έμπορο και πελάτη-καταναλωτή κατά την πραγματοποίηση της συναλλαγής). Η παράδοση πραγμάτων χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή λόγω μη εκπλήρωσης της παροχής του (537 ΑΚ). Έπειτα από την παρέμβασή του σε μια ανάλογη υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απύθυνε την υπ' αριθ. 1343/31-8-2007 σύσταση προς προμηθευτή, υποδεικνύοντας και τεκμηριώνοντας τα σχετικά δικαιώματα που έχουν οι καταναλωτές.

Η εμφάνιση σε ένα προϊόν ατελειών ή αποκλίσεων προς το χειρότερο οδηγεί σε μια κατάσταση που αφενός απέχει από αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι κατά την πώληση, αφετέρου δε έχει αρνητική επίδραση στην αξία του προϊόντος ή τη χρησιμότητά του. Ο κανόνας της έλλειψης ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση πώλησης εισάγεται με βάση το πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/44 στο άρθρο 535 ΑΚ, στο οποίο καταγράφεται ενδεικτική περιπτωσιολογία κριτηρίων που συνιστούν μαχητά τεκμήρια. Ειδικότερα, ένα προϊόν δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση, εάν συντρέχει ένα από τα ακόλουθα κριτήρια: **(α)** δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή, **(β)** δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση, **(γ)** δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας, **(δ)** δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο



πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση.

Εφόσον, λοιπόν, τεκμηριώνεται πλημμελής εκπλήρωση μιας παροχής από πλευράς του πωλητή, το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή. Αν τα ηπιότερα αυτά μέσα ασκηθούν χωρίς επιτυχία, γεγονός που δύναται να κλονίσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή, ο τελευταίος δικαιούται περαιτέρω να ασκήσει το δραστικότερο δικαίωμα της υπαναχώρησης από τη σύμβαση του άρθρου 540 ΑΚ.

Από την άλλη πλευρά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε φέτος την αναφορά καταναλώτριας με αντικείμενο την αγορά ελαττωματικού ξύλινου συνθετικού δαπέδου και αρχικό αίτημα την αντικατάσταση των κατεστραμμένων σανίδων με ευθύνη της καταγγελλόμενης επιχείρησης. Στη συνέχεια, η καταγγέλλουσα, με την αυτοπρόσωπη παρουσία της στα γραφεία της Αρχής κατά τη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς και ενώ η καταγγελλόμενη εταιρεία εξέφρασε την πρόθεσή της να προβεί τελικά σε αντικατάσταση των επίμαχων ελαττωματικών σανίδων, τροποποίησε το αίτημά της, ζητώντας να υπαναχωρήσει από την πώληση λόγω ελαττωματικότητας του προϊόντος και να της επιστραφεί το τίμημα που κατέβαλε για την αγορά και την τοποθέτηση του δαπέδου. Η εταιρεία δεν συναίνεσε στο αίτημα της καταγγέλλουσας, απέστειλε στην Αρχή σχετική έκθεση πραγματογνωμοσύνης του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, ενώ η καταναλώτρια, παρ' ότι ενημερώθηκε για την ύπαρξη της ως άνω πραγματογνωμοσύνης και παρά την εκπεφρασμένη κατά την απόπειρα επίτευξης συμβιβασμού ενώπιον της Αρχής πρόθεσή της, δεν προσκόμισε τεχνική έκθεση για την ελαττωματικότητα του δαπέδου από τεχνικό της επιλογής της.

Σχετικά με το δικαίωμα της υπαναχώρησης, οι διατάξεις του εδαφίου 3 του άρθρου 540 ΑΚ ορίζουν ότι σε περίπτωση ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ο αγοραστής δικαιούται (...) να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα. Σύμφωνα δε με τη διατύπωση της διάταξης, ο πωλητής είναι εκείνος που οφείλει να επικαλεστεί και να αποδείξει ότι το ελάττωμα είναι επουσιώδες, οπότε αποκλείεται και η υπαναχώρηση από την πώληση.

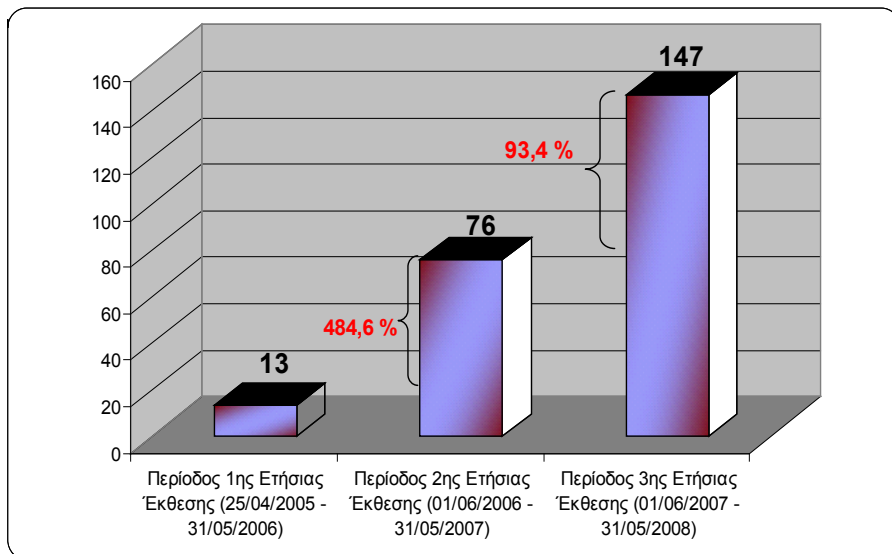
Λαμβάνοντας υπόψη την προσκομισθείσα από τον πωλητή έκθεση πραγματογνωμοσύνης, βάσει της οποίας το ελάττωμα του δαπέδου χαρακτηρίστηκε μικρής έκτασης, και συνεκτιμώντας το γεγονός ότι η Αρχή ουδέποτε έλαβε οποιαδήποτε τεχνική έκθεση από την καταναλώτρια που να πιστοποιεί το αντίθετο (δηλαδή, ότι το ελάττωμα είναι ουσιώδες, ώστε να δικαιολογείται η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης), εκτιμήθηκε ότι αβάσιμα η καταγγέλλουσα ασκεί το δικαίωμα της υπαναχώρησης και παράλληλα απευθύνθηκε η σύσταση στην καταγγελλόμενη επιχείρηση να προβεί σε αντικατάσταση των επίμαχων ελαττωματικών σανίδων δίχως να επιβαρύνει με οποιοδήποτε κόστος την καταναλώτρια.



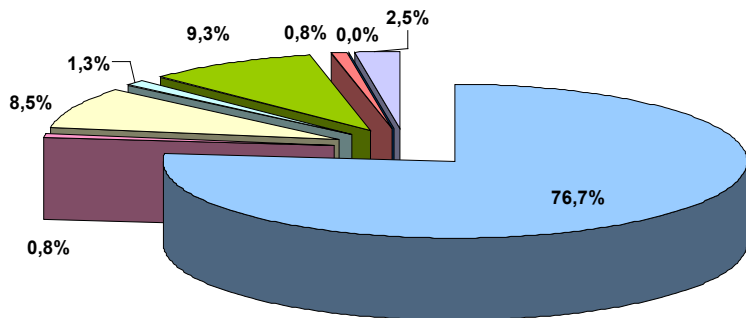
### 3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	13	12,9 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	76	9,3 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	147	4,2 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>236</b>	<b>5,3 %</b>

Πίνακας 15: Καταγγελίες σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος ανά έτος

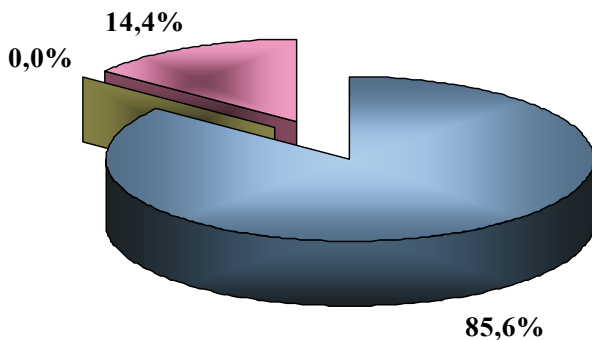


Γράφημα 30: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος ανά έτος



- Καταχρηστικοί ΓΟΣ (εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, περιορισμός οικονομικής ελευθερίας, ελλιπής πληροφόρηση κατά την κατάρτιση συμβάσεων, κ.λπ.)
- Παράνομη λειτουργία χωρίς άδεια
- Λειτουργία ως χρηματοπιστωτικά παραρτήματα για την έκδοση καρτών, σύναψη καταναλωτικών δανείων
- Προσβολή, παράνομη επεξεργασία, άνευ συγκατάθεσης διάθεση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους
- Παραπλανητικές-αθέμιτες διαφημίσεις, μη επίτευξη υποσχόμενων αισθητικών αποτελεσμάτων
- Διακινδύνευση σωματικής-ψυχικής υγείας από την πραγματοποίηση αισθητικών ή μη επιτρεπόμενων ιατρικών πράξεων
- Επιθετικές στρατηγικές marketing
- Άλλες καταγγελίες

Γράφημα 31: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ισοτιπία αισθητικής & μονάδες αδυνατισματος



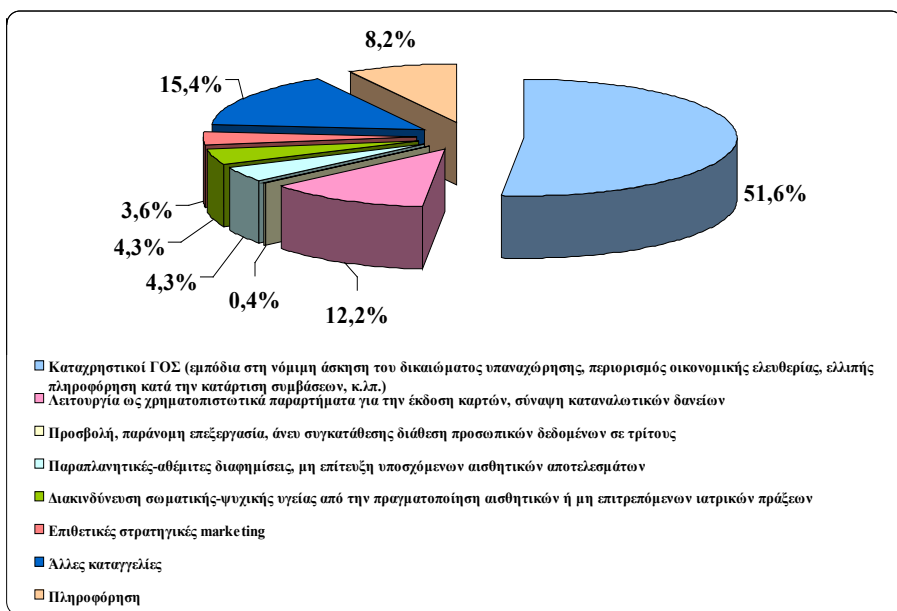
- Υπέρ καταναλωτή
- Υπέρ προμηθευτή
- Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)

Γράφημα 32: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ισοτιπία αισθητικής & μονάδες αδυνατισματος



Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	279	4,8 %

Πίνακας 16: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ισοτιπύτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος



Γράφημα 33: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ισοτιπύτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος

Από τα στοιχεία των υποβαλλόμενων αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή, αλλά και από την ενδελεχή μελέτη και διερεύνηση αυτών των στοιχείων από το επισημονικό προσωπικό της Αρχής, προκύπτει έντονη παραβατικότητα από αρκετές επιχειρήσεις του κλάδου των κέντρων αδυνατίσματος και αισθητικής. Διαπιστώνεται ότι οι σημειούμενες παραβάσεις αφορούν κατά κύριο λόγο:

1. τη λειτουργία δίχως την προβλεπόμενη άδεια από την Διεύθυνση Υγείας της αρμόδιας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης
2. τη διενέργεια ιατρικών πράξεων από ανειδίκευτο προσωπικό, κατά παράβαση των όρων του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (άρθρο 1 ν. 3418/2005, ΦΕΚ Α' 287/28.11.2005)
3. τη διακίνηση μη εγκεκριμένων φαρμακευτικών σκευασμάτων, ορμονών και συ-





μπληρωμάτων διατροφής

4. αθέμιτες πρακτικές προσέλκυσης πελατείας, συνοδευόμενες από ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση για τους όρους συμμετοχής
5. την ένταξη σε προγράμματα εκγύμνασης και αδυνατίσματος χωρίς να ληφθεί υπόψη το ιατρικό ιστορικό του πελάτη με συνέπεια την πρόκληση βλαβών.
6. την ύπαρξη καταχρηστικών Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ), κατά παράβαση των διατάξεων του Αστικού Κώδικα, των όρων του υγιούς ανταγωνισμού και της ειδικής νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή.

### **3.1. Αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές**

Κύρια πηγή αιτιάσεων και δημιουργίας καταναλωτικών διαφορών αποτελεί το γεγονός ότι οι σύγχρονοι «ναοί της ομορφιάς», όπως παρομοιάζονται τα ινστιτούτα αισθητικής και τα κέντρα αδυνατίσματος, έχουν εξελιχθεί ουσιαστικά σε παραρτήματα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Με στόχο να διευκολύνουν δήθεν τον καταναλωτή να καταβάλει το αντίτιμο των δικών τους υπηρεσιών, ινστιτούτα αισθητικής και μονάδες αδυνατίσματος ωθούν τον καταναλωτή στο δανεισμό, συνεργαζόμενα με τράπεζες για την έκδοση καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Με τον τρόπο αυτό, οι επιχειρήσεις επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους στην εμπορική προώθηση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και στην αύξηση του πελατολογίου των συνεργαζομένων με αυτές τραπεζών, που εκδίδουν δάνεια και πιστωτικές κάρτες χωρίς τα εκέγγυα του νόμου. Έτσι, οι στην πλειοψηφία τους ανύποπτοι και χωρίς επαρκή συναλλακτική εμπειρία καταναλωτές παρακινούνται από εκπροσώπους μονάδων αδυνατίσματος και κέντρων αισθητικής να προσχωρούν βιαστικά στη σύναψη επαχθών δανειοληπτικών συμβάσεων, τους ακριβείς όρους των οποίων τις περισσότερες φορές αγνοούν.

Η πρόκληση απόφασης συναλλαγής εκ μέρους του καταναλωτή επιτυγχάνεται με διάφορες μεθόδους, μεταξύ των οποίων διαφημίσεις, διανομή δώρων και διαφημιστικών φυλλαδίων, τηλεφωνική πρόσκληση για μια δωρεάν επίσκεψη στο κέντρο αισθητικής, παραπλανητικές ανακοινώσεις ότι το προϊόν ή το «πακέτο υπηρεσιών» θα είναι διαθέσιμο υπό ειδικούς όρους και για περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται σε περιορισμένο αριθμό ατόμων και σε μειωμένη τιμή γνωριμίας.

Μη διαθέτοντας επαρκή ενημέρωση και ευρισκόμενος συχνά υπό ψυχολογική πίεση από το προσωπικό τέτοιων επιχειρήσεων, ο καταναλωτής δελεάζεται να υπογράψει επιτόπου την προτεινόμενη σύμβαση. Τις περισσότερες φορές αυτό συμβαίνει χωρίς ο καταναλωτής να έχει αρκετό χρόνο να μελετήσει τη σύμβαση με πρεμία και να κατανοήσει τα «φιλά γράμματά» της, συχνά δε δεν λαμβάνει καν αντίγραφο της, παρ' ότι αναλαμβάνει μέσω αυτής μακροχρόνιες οικονομικές δεσμεύσεις.

Αρκετές φορές, η ένταξη σε ένα πρόγραμμα αισθητικής ή εκγύμνασης συνοδεύεται από την επιτόπια συμπλήρωση και υπογραφή αίτησης χορήγησης πιστωτικής κάρτας από συνεργαζόμενη τράπεζα. Με τον τρόπο αυτό, ο καταναλωτής αγοράζει υπηρεσίες αισθητικής με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών, από τους



οποίους δεν απουσιάζουν καταχρηστικές ρήτρες, ενώ ταυτόχρονα γίνεται πελάτης της τράπεζας, η οποία προεξοφλεί τον προμηθευτή, δανειζοντας στον οφειλέτη τα σχετικά ποσά που στη συνέχεια διεκδικεί έντοκα σε βάρος του.

Η υιοθέτηση τέτοιων πρακτικών εκ μέρους των επιχειρήσεων του κλάδου οδηγεί προδήλως στην υπέρμετρη δέσμευση της συναλλακτικής ελευθερίας των καταναλωτών. Οι τελευταίοι αφενός μεν τιμολογούνται με υψηλά χρηματικά ποσά για υπηρεσίες των οποίων δεν υπάρχει συνήθως σαφής ανάλυση ανά είδος, διάρκεια και κόστος, αφετέρου δε δυσκολεύονται να αποπληρώσουν τις δόσεις και να ανταποκριθούν στις αναληφθείσες υποχρεώσεις.

Οι δυσμενείς συνέπειες για τον καταναλωτή είναι προφανείς: τα δανειζόμενα ποσά επιβαρύνονται με τόκους υπερημερίας και οι οφειλέτες των τραπεζών αντιμετωπίζουν τα ενδεχόμενα έκδοσης διαταγών πληρωμής και κατασχέσεων ως μέτρου αναγκαστικής εκτέλεσης των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων. Μία διαδεδομένη εμπορική πρακτική, για την οποία έχουμε δεχθεί πολλές καταγγελίες, είναι η εκ μέρους γυμναστηρίων ή μονάδων αδυνατίσματος χρέωση εκ των προτέρων όλου του ποσού που κοστίζει ένα πρόγραμμα εκγύμνασης ή μια θεραπεία. Αργότερα, όταν οι καταναλωτές αποφασίζουν ή αναγκάζονται να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση, αντιμετωπίζουν την άρνηση επιστροφής του υπολοίπου των χρημάτων που αντιστοιχούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες ή στο ανεκτέλεστο τμήμα του προγράμματος εκγύμνασης.

Ακόμα δηλαδή και στις περιπτώσεις που ο πελάτης άλλαξε γνώμη και υπαναχώρησε από τη σύμβαση ή ο προμηθευτής πτώχευσε ή ανέστειλε τη λειτουργία του χωρίς να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, οι δανειστριες τράπεζες διεκδικούν σε βάρος του καταναλωτή το σύνολο των ποσών και όχι μόνον εκείνων που αντιστοιχούν σε υπηρεσίες που αυτός πράγματι χρησιμοποίησε μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας της σύμβασης. Για να αποτρέψει τις δυσμενείς συνέπειες για την περιουσία του, ο οφειλέτης πρέπει να επωμιστεί το κόστος προσφυγής στη δικαιοσύνη προβαίνοντας σε ανακοπές, αιτήσεις αναστολής εκτέλεσης και ούτω καθεξής.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μεγάλος αριθμός σχετικών αναφορών που έχουν υποβληθεί στην υπηρεσία μας έχει καταλήξει στην έκδοση πορισμάτων, με τα οποία η Αρχή καλεί τόσο τις καταγγελλόμενες εταιρείες όσο και τις συνεργαζόμενες με αυτές τράπεζες που εμπλέκονται σε συμβάσεις ανοίγματος πίστωσης να επιστρέψουν ποσά που τεκμηριωμένα αντιστοιχούν σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.

### ***3.2. Τέλεση αξιόποινων πράξεων***

Σε αρκετές από τις υποθέσεις που τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαπιστώθηκε η εκ μέρους γνωστών επιχειρήσεων του κλάδου αυτού διάπραξη ακόμα και ποινικών αδικημάτων σε βάρος καταναλωτών, όπως σωματική βλάβη από αμέλεια, απάτη, αλλά και παράνομη άσκηση επαγγέλματος.



Αφενός, οι υπεύθυνοι των εν λόγω επιχειρήσεων συχνά προτάσσουν εν γνώσει τους την ψευδή δήλωση περί της νόμιμης λειτουργίας προκειμένου να πείθουν καταναλωτές να συμβληθούν μαζί τους έναντι χρηματικού τιμήματος (συνήθως επί πιστώσει, μέσω καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών). Είναι προφανές ότι εάν οι πολίτες-καταναλωτές γνώριζαν ότι οι ως άνω εταιρείες δεν διέθεταν την εκ του νόμου προβλεπόμενη άδεια λειτουργίας, δεν θα κατήρτιζαν μαζί τους αντίστοιχες συμβάσεις, ούτε βεβαίως θα δέχονταν να αναλάβουν τεράστιες και μακροχρόνιες οικονομικές δεσμεύσεις απέναντί τους.

Αφετέρου, σε περίπτωση που εξετάστηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και αφορούσε την πρόκληση σοβαρών δερματικών βλαβών σε καταναλώτρια-λήπτρια υπηρεσιών αποτρίκωσης, προέκυψαν επαρκή στοιχεία που καταδεικνύουν ότι συντρέχει αμέλεια τόσο ως προς τη διάσταση της πλημμελούς διεξαγωγής των τελούμενων αισθητικών πράξεων όσο και ως προς τη διάσταση της υπαιτιότητας, ήτοι της έλλειψης προσοχής και σύνεσης από την οποία απέρρευσε η πλημμελής συμπεριφορά. Η μη επίδειξη της προσήκουσας επιμέλειας από τους υπεύθυνους κατά την εφαρμογή των αισθητικών πράξεων σε καταναλωτές, παρά την πρόδηλη προς το αντίθετο υποχρέωσή τους, συμβάλλει στην αύξηση του σοβαρού κινδύνου που διατρέχει η ψυχική και η σωματική υγεία των φυσικών προσώπων που είναι λήπτες των παρεχόμενων υπηρεσιών και μάλιστα έναντι αδρής αμοιβής, συνεκτιμώμενων παράλληλα της αυξημένης προσέλευσης, αλλά και της εμπιστοσύνης που δείχνει το κοινό σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις, με το σκεπτικό ότι το εργαζόμενο σε αυτές προσωπικό διαθέτει τις απαιτούμενες ειδικές γνώσεις.

Για όλες αυτές τις υποθέσεις συντάχθηκαν από την υπηρεσία μας τα προσηκόντα έγγραφα και συνοδεία των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων απεστάλησαν στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών και Πειραιώς, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4, παρ. 8 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004.

Συμπληρωματικά προς την ανωτέρω ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων προς τους αρμόδιους Εισαγγελείς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει επιπλέον εισηγηθεί στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών-Πειραιώς την άμεση επιβολή των προβλεπόμενων από τον νόμο κυρώσεων σε βάρος όσων επιχειρήσεων του κλάδου συλλαμβάνονται να παρανομούν, αποσκοπώντας ακριβώς στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων και την περιφρούρηση της υγείας και της ασφάλειας του κατά κανόνα ανυποψίαστου καταναλωτικού κοινού.

### ***3.3. Η Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης για τη «ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστήρια»***

Λαμβάνοντας υπόψη την αύξηση των καταγγελιών που υποβάλλουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή οι πολίτες-καταναλωτές, εκδόθηκε η υπ' αριθ. Ζ1-1262 (ΦΕΚ Β' 2122/31-10-2007) απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης, κ. Γιώργου Βλάχου, για τη «ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές



με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστήρια». Η απόφαση αυτή συνιστά σημαντική εξέλιξη της Ελληνικής νομοθεσίας, που έρχεται να εξειδικεύσει την ήδη αυξημένη προστασία που απολαμβάνουν μέσω του τροποποιημένου ν. 2251/1994 οι Έλληνες καταναλωτές σε έναν χώρο της αγοράς που εδώ και πολλά χρόνια ελέγχεται για αισχροκέρδεια και παράνομες συναλλακτικές πρακτικές.

Η εν λόγω απόφαση περιλαμβάνει αναλυτικές ρυθμίσεις όσον αφορά το περιεχόμενο των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που συνάπτουν οι καταναλωτές με τις μονάδες αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων, ορίζοντας με σαφήνεια τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες οι συμβάσεις αυτές μπορούν να θεωρούνται νόμιμες και έγκυρες. Οι διατάξεις της απόφασης κάνουν σαφείς προβλέψεις και ως προς την άσκηση του δικαιώματος των καταναλωτών να υπαναχωρούν από τις καταρτισθείσες συμβάσεις, αλλά και κατόπιν να λύουν τον ενοχικό δεσμό που τυχόν τους συνδέει με άλλους προμηθευτές, τουτέστιν με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με τα οποία έχουν συνάψει συμβάσεις ανοίγματος πίστωσης.

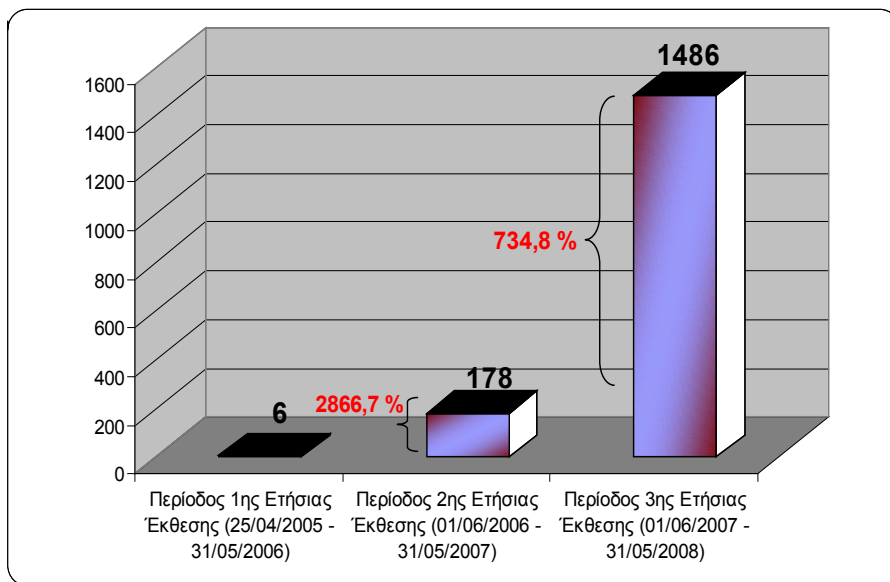
Η έκδοση της εν λόγω Απόφασης έδωσε ένα επιπλέον ισχυρό εργαλείο στη διάθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη διευθέτηση των αναφορών που του υποβάλλονται και την ίδια στιγμή αποδείχτηκε ότι λειτούργησε απολύτως θετικά προς την κατεύθυνση της συμμόρφωσης των επιχειρήσεων του κλάδου των υπηρεσιών ομορφιάς και αισθητικής, όπως δείχνει και το μικρό ποσοστό φέτος επί του συνόλου των καταγγελιών που εισρέουν στην υπηρεσία (4,2%) αντιστοιχεί σε λιγότερο από το ήμισυ της περυσινής περιόδου (9,1%).



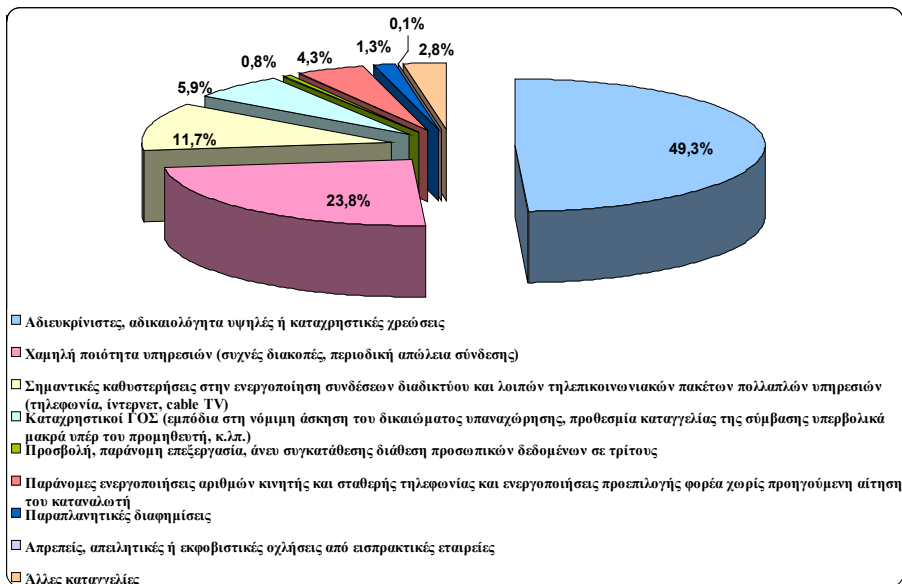
#### 4. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	6	5,9 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	178	22,5 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	1486	42,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1670	37,6 %

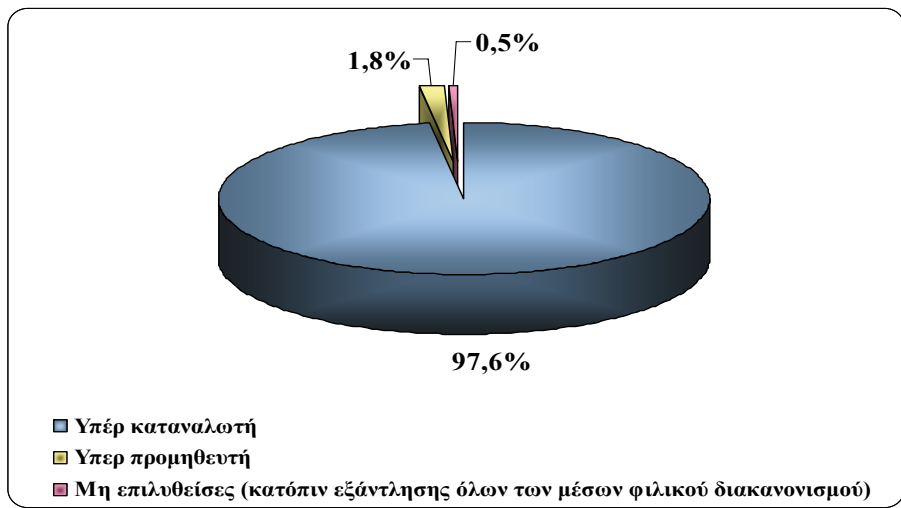
Πίνακας 17: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 34: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος



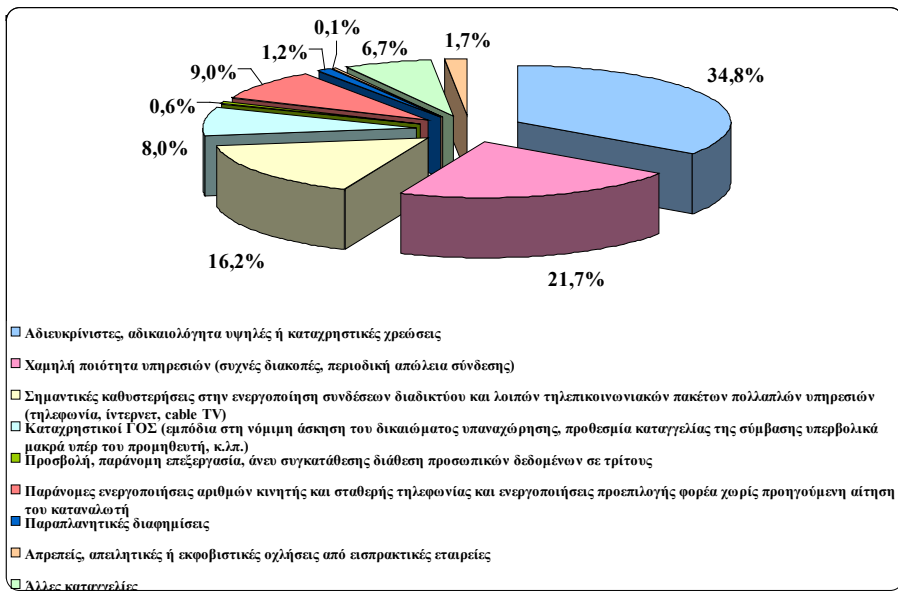
Γράφημα 35: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες



Γράφημα 36: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	279	4,8 %

Πίνακας 18: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες



Γράφημα 37: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ο εμπορικός κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι σταθερά, όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο περισσότερο καταγγελλόμενος και με μεγάλη διαφορά από όλους τους υπόλοιπους κλάδους. Είναι, επίσης, ο κλάδος που σημειώνει και τη μεγαλύτερη αύξηση στη ροή αναφορών κάθε χρόνο (αύξηση 734,8% σε σχέση με πέρυσι – βλ. Γράφημα 34).

Είναι γεγονός πως από τη φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που θεωρούνται υπηρεσίες μαζικού ενδιαφέροντος, προκύπτει ότι ο όγκος των συναλλαγών με καταναλωτές είναι τεράστιος και έχει οριζόντια επίδραση σε όλο τον πληθυσμό και σε όλα τα μήκη και πλάτη της επικράτειας. Ο εμπλουτισμός, μάλιστα, των προϊόντων του κλάδου με υπηρεσίες νέας τεχνολογίας, όπως είναι το γρήγορο (ενσύρματο ή ασύρματο) ίντερνετ, η κινητή τηλεφωνία τρίτης γενιάς, η καλωδιακή τηλεόραση, κ.λπ., σε συνδυασμό με τον υψηλό βαθμό διάχυσης και χρήσης των καινοτόμων τεχνολογιών από όλο και μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού διαστρωματικά (σ.σ. σε όλες τις ηλικίες, τα κοινωνικά και επαγγελματικά στρώματα), κατατείνουν στην πρόκληση ακόμα μεγαλύτερου όγκου συναλλαγών, που αναπόφευκτα οδηγεί στην πρόκληση και μεγαλύτερου αριθμού καταγγελιών.

Παρά την εύλογη αυτή εξήγηση, βέβαια, η πρόκληση τόσο μεγάλου αριθμού καταναλωτικών διαφορών πρέπει να μας ανησυχεί και ως προς την κατεύθυνση της ευθύνης των προμηθευτών του συγκεκριμένου εμπορικού χώρου, οι οποίοι σιγά-σιγά μπαίνουν από τη φάση της εμβρυακής ανάπτυξης και των αναμενόμενων κενών μετά την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας στη φάση της ώριμης και κατασταλαγμένης επιχειρηματικής συμπεριφοράς και για τον λόγο αυτό



οφείλουν να εξαντλούν όλα τα περιθώρια για την ικανοποίηση των συμβατικών τους υποχρεώσεων απέναντι στους συνδρομητές τους, κυρίως σε ό,τι έχει να κάνει με την παροχή ακώλυτων και τεχνικά άρτιων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, αλλά και με την έντιμη και ειλικρινή διαφημιστική προβολή των προϊόντων τους στο κοινό.

Μεγάλο είναι και το πρόβλημα που παρατηρείται στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών στις εταιρείες του κλάδου, στα οποία, όπως προκύπτει από το περιεχόμενο των έγγραφων και τηλεφωνικών παραπόνων των καταναλωτών, διαπιστώνονται φαινόμενα έντονης υποστελέχωσης και αδυναμίας ή έλλειψης εξειδικευμένων γνώσεων από το προσωπικό για την επίλυση των αποριών που τους γνωστοποιούνται από συνδρομητές. Είναι σίγουρο ότι η ύπαρξη πολυπληθέστερων, περισσότερο οργανωμένων και με μεγαλύτερη ταχύτητα αντίδρασης τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών, σε συνδυασμό με τη δημιουργία ή την περαιτέρω ανάπτυξη ειδικών τμημάτων για την άμεση και πρακτική διευθέτηση καταναλωτικών διαφορών που ανακύπτουν με πελάτες, θα λειτουργούσαν θετικά προς την κατεύθυνση της υποβολής μικρότερου αριθμού αναφορών στην Αρχή και σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες ή φορείς και, συνακόλουθα, της διάσωσης του επιχειρηματικού κύρους και του κοινωνικού προφίλ των εταιρειών. Πρέπει, ωστόσο, ανάμεσα σε όλα αυτά να επισημανθεί και η εν γένει θετική συμπεριφορά των εταιρειών του κλάδου προς την ικανοποίηση της συντριπτικής πλειονότητας των βάσιμων αιτημάτων των καταναλωτών που υποβάλλονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Από την επεξεργασία των στοιχείων για την κατάσταση των φετινών υποθέσεων του Πίνακα (3) προκύπτει ότι ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων που τον αφορούν υπέρ του καταναλωτή (97,7% επί του συνόλου των φετινών υποθέσεων, των οποίων έχει περατωθεί η επεξεργασία, και 97,6% επί του συνόλου των υποθέσεων που έχουν υποβληθεί από το ξεκίνημα λειτουργίας της Αρχής – βλ. Πίνακα 19) έναντι όλων των υπόλοιπων κλάδων.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστό επίλυσης επί των φετινών υποθέσεων	Ποσοστό επίλυσης επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών
Τράπεζες	92,1	87,9
Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	95	92,5
Ινστιτούτα αισθητικής και μονάδες αδυνατίσματος	77,2	85,6
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	97,7	97,6
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος	75	75,9
Αντιπροσωπίες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	96	86,3
Ασφαλιστικές εταιρείες	77	73,3
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	89,7	90

Πίνακας 19: Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο

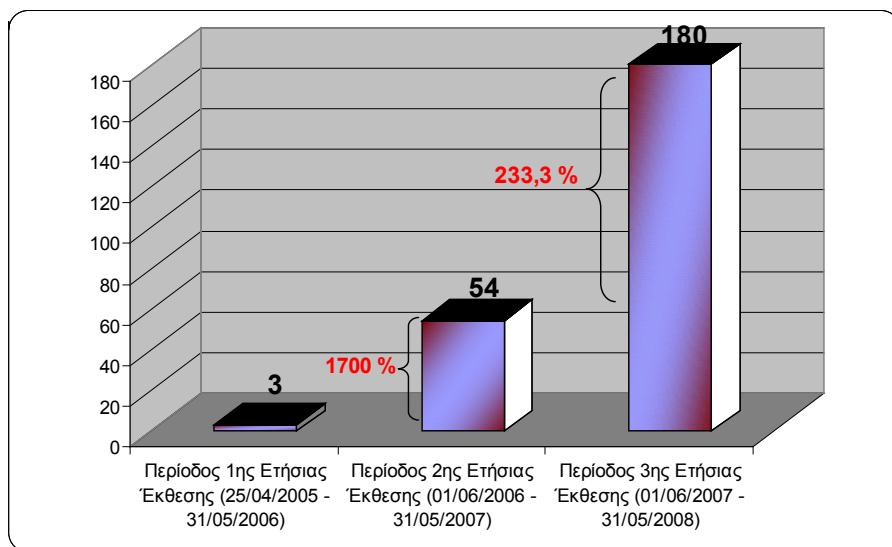




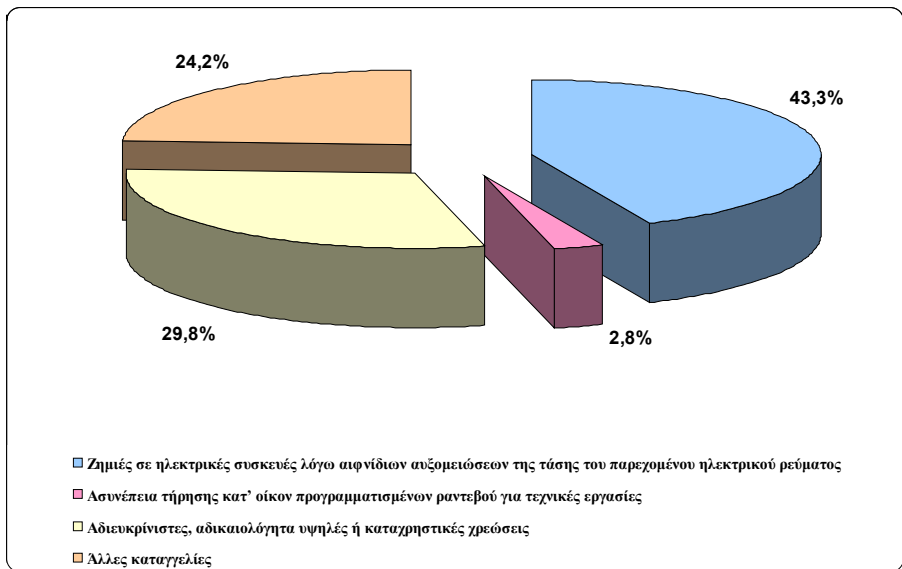
## 5. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	3	3 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	54	6,6 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	180	5,1 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>237</b>	<b>5,3 %</b>

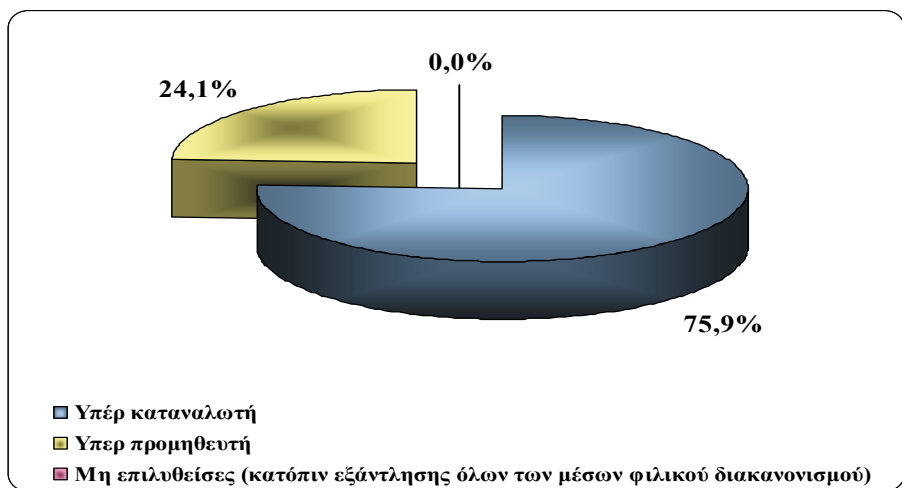
Πίνακας 20: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος



Γράφημα 38: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος



Γράφημα 39: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος

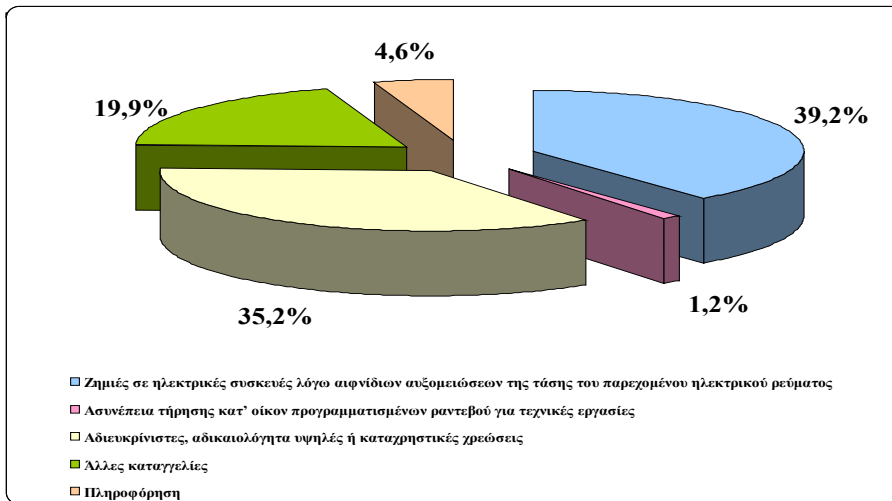


Γράφημα 40: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος



Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ.παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	347	5,9 %

Πίνακας 21: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος



Γράφημα 41: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος

### 5.1. Ζημιές σε ηλεκτρικές συσκευές από αιφνίδιες αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος

Κατόπιν σχετικών εγγράφων αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας τα προηγούμενα δύο χρόνια, καθώς και στοιχείων που τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), είχε διαπιστωθεί ότι σημαντικός αριθμός καταναλωτών υφίσταται βλάβες του ηλεκτρικού του εξοπλισμού λόγω διαταραχών στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος.

Η παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπήρξε, σύμφωνα με την καταστατική υποχρέωσή του, διαμεσολαβητική, διερευνώντας ad hoc τις εκάστοτε συνθήκες υπό τις οποίες παρουσιάστηκε η κάθε βλάβη που προκάλεσε τη ζημιά του ηλεκτρικού εξοπλισμού. Ζητούσε, δηλαδή, από τη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) διευκρινιστικές πληροφορίες σχετικά με το ακριβές μέγεθος και τον χρόνο διάρκειας της κάθε φορά υπό εξέταση διακύμανσης της τάσης, καθώς και τυχόν αντίγραφα των φύλλων περιοδικών και τακτικών συντηρήσεων των μετασχηματιστών, όπως και τυχόν αντίγραφα των πινάκων επιθεώρησης, όπου πρέπει να είναι επισήμως κα-



ταγεγραμμένοι οι προβλεπόμενοι έλεγχοι και οι ημερομηνίες διεξαγωγής αυτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας καθίσταται σχετικά δυνατή η διαπίστωση αντικειμενικά της ύπαρξης ή μη υπαιτιότητας της εταιρείας.

Η ΔΕΗ προβάλλει την άρνησή της να αναγνωρίσει οποιαδήποτε ευθύνη της για την πρόκληση των ζημιών και, συνεπώς, την αποζημίωση των καταναλωτών, με το αιτιολογικό ότι στις συμβατικές της υποχρεώσεις δεν περιλαμβάνεται η σταθερή και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος σε περιπτώσεις ανωμαλιών ή διακοπών και, επομένως, δεν ευθύνεται έναντι των καταναλωτών για τυχόν ζημιές τους από τέτοιες ανωμαλίες ή βλάβες. Ομοίως και σε περιπτώσεις ζημιών από διακοπές του ρεύματος που οφείλονται σε ανώτερη βία ή τυχαία γεγονότα. Λαμβάνοντας, ωστόσο, υπόψη ότι η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας υψηλού ποιοτικού επιπέδου (σταθερή και απόλυτα ημιτονοειδής τάση με σταθερή συχνότητα) είναι απαραίτητη για την ασφαλή λειτουργία του ηλεκτρικού εξοπλισμού των καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην έκδοση δύο (2) συστάσεων, αναφέροντας τα ακόλουθα:

Κατά πρώτον, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του τροποποιημένου ν. 2251/1994, ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε ζημία που προκάλεσε υπαιτίως κατά την παροχή των υπηρεσιών του. Η παρανομία και η υπαιτιότητα του παρέχοντος υπηρεσίες τεκμαίρεται, διότι εισάγεται νόθος αντικειμενική ευθύνη. Κατά συνέπεια, ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης ότι η παροχή των υπηρεσιών του ανταποκρίνεται στην «ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια», την οποία θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής, καθώς και της τήρησης όλων των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας που επιβάλλουν οι κανόνες της επιστήμης και της τέχνης του (γενικές διατάξεις του συνόλου της έννομης τάξης, ειδικές διατάξεις και δεοντολογικοί κανόνες του οικείου κλάδου επαγγελματικής δραστηριότητας, καθώς και οι γενικές ρήτρες και αρχές του δικαίου - αρχή της εμπιστοσύνης, αρχή συναλλακτικής προστασίας του καταναλωτή, ΑΚ 281, 288 κ.λπ.), οι οποίες άλλωστε αποτελούν και τη βάση της ενδοσυμβατικής και αδικοπρακτικής του ευθύνης.

Τα παραπάνω σχετικά με το βάρος της απόδειξης του παραγωγού και του παρέχοντος υπηρεσίες ισχύουν τόσο στο πλαίσιο της αδικοπρακτικής ευθύνης, όπως έχει γίνει νομολογιακά δεκτό (με ανάλογη εφαρμογή του άρθρου 925 ΑΚ, θεωρία των σφαιρών επιρροής ή προέλευσης των κινδύνων), καθώς και στο πλαίσιο της ενδοσυμβατικής ευθύνης, όπου η υπαιτιότητα του οφειλέτη της παροχής τεκμαίρεται.

Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τα ανωτέρω, η ΔΕΗ οφείλει κατά την παροχή των υπηρεσιών της να λαμβάνει όλα τα μέτρα πρόνοιας και ασφάλειας που επιβάλλουν οι κανόνες της συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας, δεδομένου μάλιστα ότι, σύμφωνα με το άρθρο 21 των ΓΟΣ της σύμβασης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος που υπογράφει με καταναλωτές, υποχρεούται να παρέχει ρεύμα σταθερής και αδιάλειπτως<sup>22</sup>. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση πρόκλησης βλάβης από την παροχή

22. Βλ. σχετικά υπ' αριθ. 320/2003 απόφαση του Αρείου Πάγου, η οποία επικύρωσε την υπ' αριθ. 723/2001 απόφαση του ΕφΠατρών.



των υπηρεσιών της, θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδεικνύει πλήρως ότι η συγκεκριμένη ζημία δεν οφείλεται σε δική της παράνομη και υπαίτια συμπεριφορά, όπως αυτή ορίζεται στις ανωτέρω διατάξεις. Σχετικά, μάλιστα, γεγονότα ανωτέρας βίας ή τυχερά που εμφιλοχωρούν κατά την πρόκληση της ζημίας και συνεπάγονται, δυνάμει του άρθρου 18 του συμβολαίου παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακή χρήση, την απαλλαγή της επιχείρησης από κάθε ευθύνη, πρέπει επίσης να αποδεικνύονται πλήρως από την εταιρεία που τους επικαλείται, αποτελεί δε ζήτημα ιδιαίτερης κατά περίπτωση αξιολόγησης η υπαγωγή των επικαλούμενων από τη ΔΕΗ πραγματικών περιστατικών που αίρουν την ευθύνη της στους οικείους (περί τυχηρών και ανωτέρας βίας) κανόνες δικαίου<sup>23</sup>.

Η ευθύνη της εταιρείας εκτείνεται και προς την κατεύθυνση της έλλειψης πλήρους και σαφούς ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της λειτουργίας του δικτύου διανομής ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς και τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του, γεγονός που δύναται να καθιστά την παρεχόμενη υπηρεσία μη ανταποκρινόμενη στην έννοια της ευλόγως αναμενόμενης ασφάλειας. Έτσι, παρά το γεγονός ότι η ΔΕΗ ενημερώνει τους καταναλωτές σχετικά με το φαινόμενο των διαταραχών στην τάση του ρεύματος μέσω ανακοινώσεων στους λογαριασμούς που τους αποστέλλει, εντούτοις η πληροφόρηση αυτή γίνεται αφενός με τη χρήση δυσνόητων επιστημονικών όρων και αφετέρου δεν γίνεται πλήρης αναφορά στα πιθανά αίτια πρόκλησης των διαταραχών και ιδιαίτερα στην πιθανότητα πρόκλησης διαταραχών από χειρισμούς στις εσωτερικές εγκαταστάσεις των καταναλωτών ή στη λειτουργία των οικιακών συσκευών τους.

Άποψη της Αρχής είναι, ωστόσο, ότι η ορθή επιλογή ηλεκτρικού εξοπλισμού και η εγκατάσταση προστατευτικών διατάξεων, συνδυαζόμενα με την ανωτέρω ενημέρωση που πραγματοποιείται από την εταιρεία, είναι δυνατόν να εντάσσονται στο πλαίσιο του μέτρου επιμέλειας που οφείλει να επιδεικνύει ο μέσος συνετός καταναλωτής για την αποτροπή ενδεχόμενων ζημιών.

## ***5.2. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την είσπραξη δημοτικών τελών και ανταποδοτικού τέλους της ΕΡΤ Α.Ε. απευθείας από τους κατά τόπους Δήμους και την ΕΡΤ***

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχουν φτάσει καταγγελίες πολιτών για το γεγονός ότι στους λογαριασμούς της ΔΕΗ τα δημοτικά τέλη και οι φόροι που πρέπει να πληρώσουν είναι υπέρογκα, συνήθως δε αντιστοιχούν σε χρηματικά ποσά πολύ μεγαλύτερα από εκείνο που αντιστοιχεί στην πραγματική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

Η ΔΕΗ είναι υποχρεωμένη βάσει νόμων να εισπράττει μέσω των λογαριασμών της κάποια τέλη υπέρ τρίτων, ήτοι δημοτικά τέλη, δημοτικό φόρο, τέλος ακίνητης περιουσίας και το τέλος υπέρ της Ελληνικής Ραδιοφωνίας Τηλεόρασης (ΕΡΤ).

23. Βλ. σχετικά υπ' αριθ. πρωτ. 13674/1/15-9-2000 πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη.



Τα ποσά των αναφερομένων δημοτικών τελών αρκετές φορές είναι πολύ μεγάλα, κυρίως σε σύγκριση με το κόστος της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργούνται αφενός μεν δυσμενείς εντυπώσεις για τη ΔΕΗ, αφού οι εισπράξεις των τελών είναι δυσανάλογου ύψους συγκρινόμενες με το κόστος παροχής του ηλεκτρικού ρεύματος εξαιτίας αποφάσεων που δεν είναι δικές της, αφετέρου δε ενδεχομένως να δημιουργείται και παραπλάνηση στους καταναλωτές αναφορικά με τις τιμές και τους συμβατικούς όρους παροχής του ηλεκτρικού ρεύματος. Επιπλέον, δεδομένου ότι το μεγαλύτερο μέρος του ποσού που εισπράττει η ΔΕΗ αφορά ανταποδοτικά τέλη που καθορίζονται βάσει αποφάσεων των Δήμων και δεν σχετίζονται με την ίδια την εταιρεία και την κατανάλωση ενέργειας, είναι λογικό όταν τα τέλη αυτά αυξάνονται υπερβολικά, να δημιουργείται σύγχυση στους καταναλωτές για τα αίτια της αύξησης.

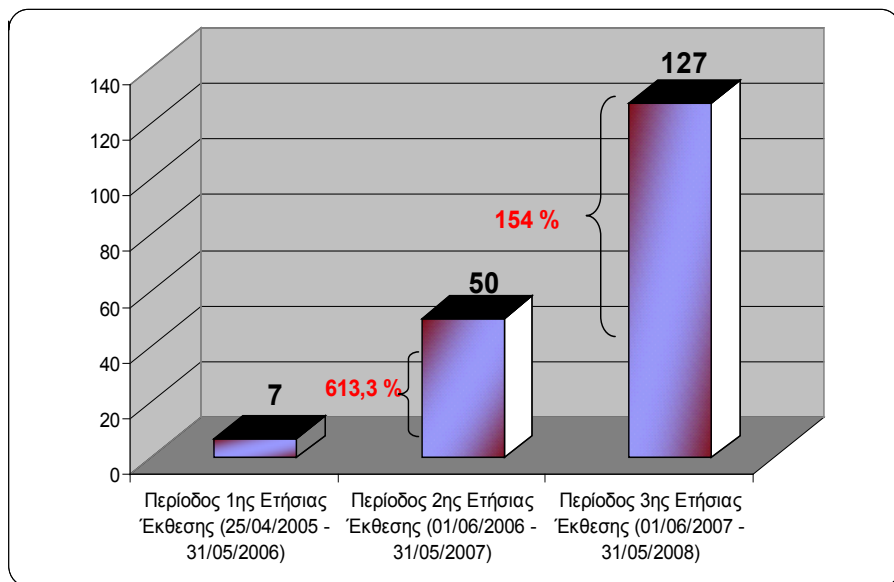
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει αναγκαίο να εξεταστεί αφενός αν είναι σκόπιμο να εισπράττεται η εισφορά υπέρ της ΕΡΤ μέσω των λογαριασμών της ΔΕΗ και αφετέρου αν είναι σκόπιμο τα δημοτικά τέλη να πληρώνονται μέσω των λογαριασμών της ΔΕΗ ή αν πρέπει να εισπράττονται απευθείας από τους Δήμους, ώστε να μην τελούν σε απόλυτη συνάρτηση με την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, που είναι είδος πρώτης ανάγκης. Στόχος είναι να μην οδηγούμαστε στην έκδοση υπέρογκων λογαριασμών, η εμπρόθεσμη εξόφληση των οποίων σχετίζεται με την ακώλυτη και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος. Είναι γεγονός, όπως προκύπτει άλλωστε και από το άρθρο 24, παρ. 13 του ν. 2130/1993 (ΦΕΚ 62 Α'), ότι σε περίπτωση που δεν καταβληθεί το τέλος, η ΔΕΗ προβαίνει στη διακοπή της παροχής ρεύματος και δεν το επαναχορηγεί μέχρι να εξοφληθεί το οφειλόμενο τέλος. Καθοριστικό στοιχείο, άλλωστε, αποτελεί η δυσαναλογία του ύψους των τελών αυτών με το κόστος της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος, λαμβάνοντας ιδιαίτερως υπόψη ότι τα εν λόγω τέλη δεν σχετίζονται καθόλου με τη δραστηριότητα της ΔΕΗ ως ανταγωνιστικά λειτουργούσας επιχείρησης σε μια απελευθερωμένη αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.



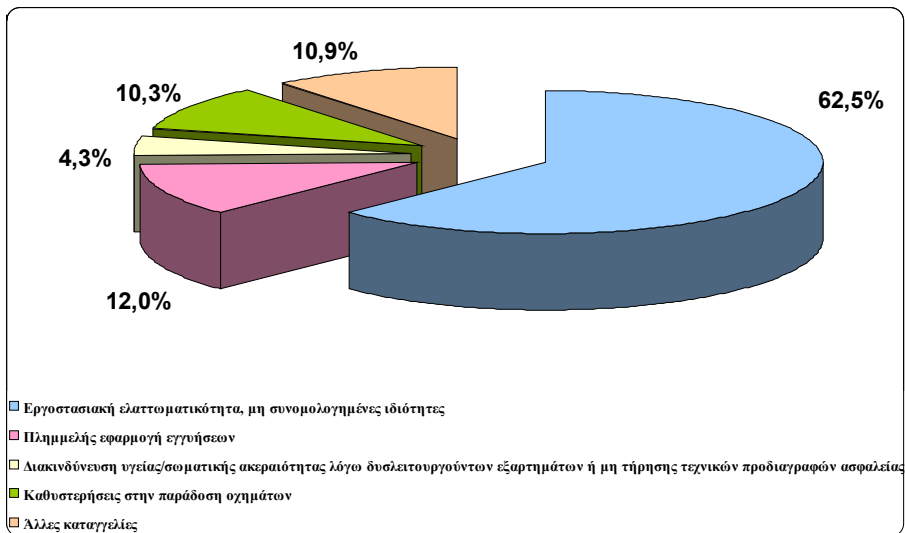
## 6. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 – 31/05/2006)	7	6,9 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 – 31/05/2007)	50	6,1 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 – 31/05/2008)	127	3,6 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>184</b>	<b>4,2 %</b>

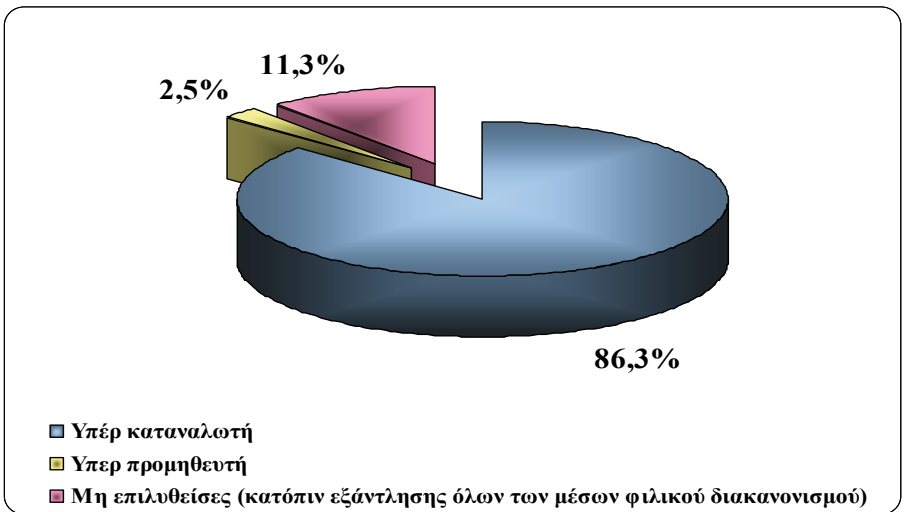
Πίνακας 22: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



Γράφημα 42: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



Γράφημα 43: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών

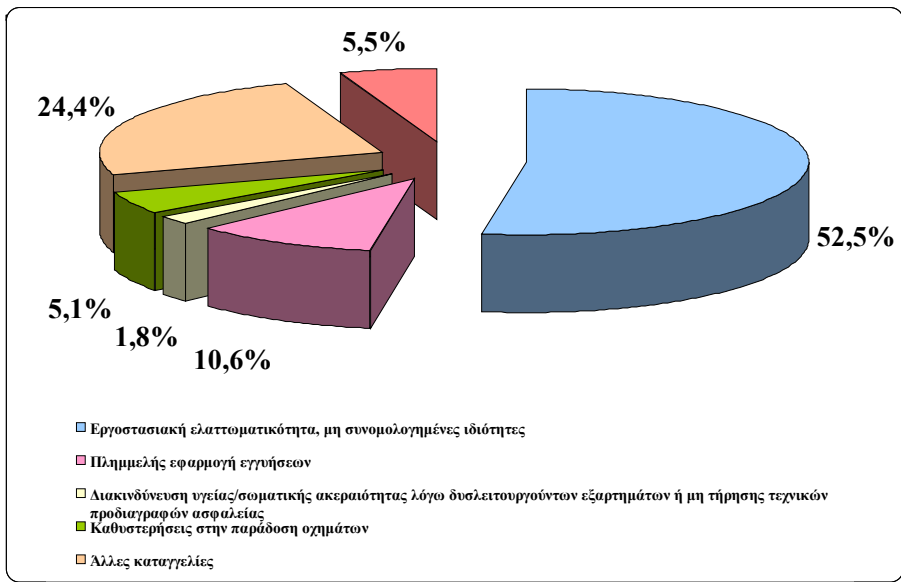


Γράφημα 44: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών

Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλεπαρπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	217	3,7 %

Πίνακας 23: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών





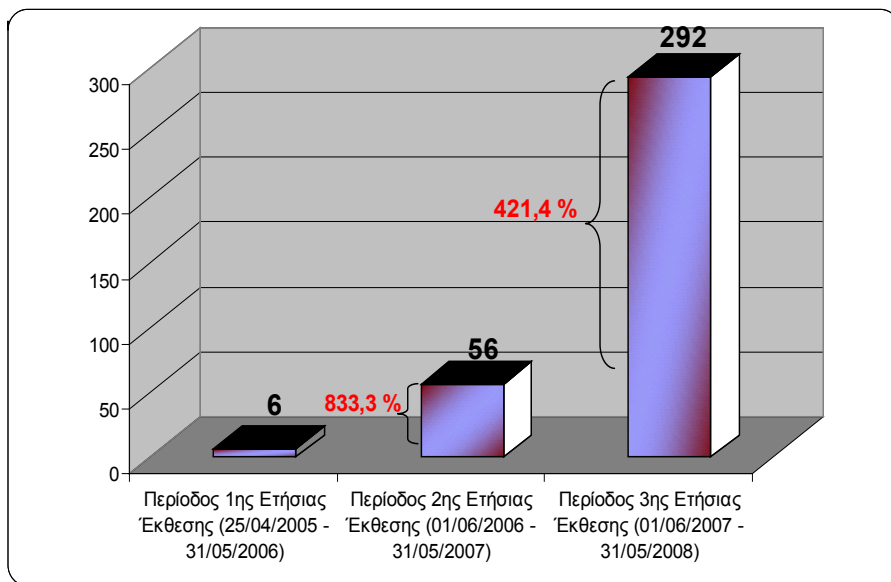
Γράφημα 45: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών



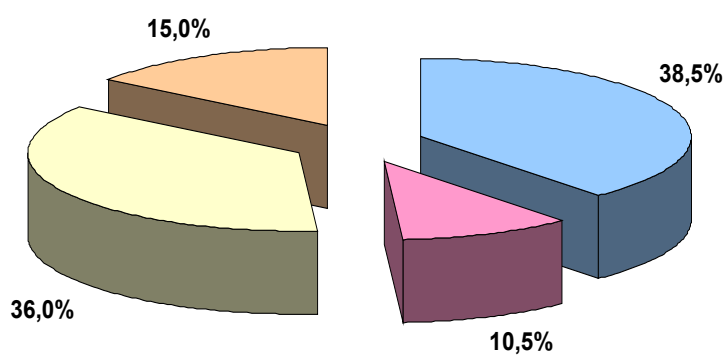
## 7. Ασφαλιστικές εταιρείες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> [25/04/2005 – 31/05/2006]	6	5,9 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> [01/06/2006 – 31/05/2007]	56	6,9 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> [01/06/2007 – 31/05/2008]	292	8,3 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>354</b>	<b>8 %</b>

Πίνακας 24: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

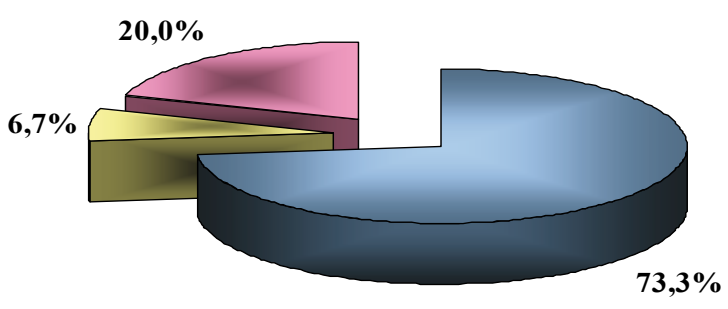


Γράφημα 46: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



- Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις σε συμβάσεις ασφάλισης ζωής, υψηλή αναπροσαρμογή ετήσιων ασφαλιστρών, μονομερείς καταγγελίες ασφαλιστήριων συμβολαίων, κ.λπ.)
- Καθυστερήσεις στην καταβολή ασφαλιστικών αποζημιώσεων
- Μερική ή μη κάλυψη ζημιών
- Άλλες Καταγγελίες

Γράφημα 47: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



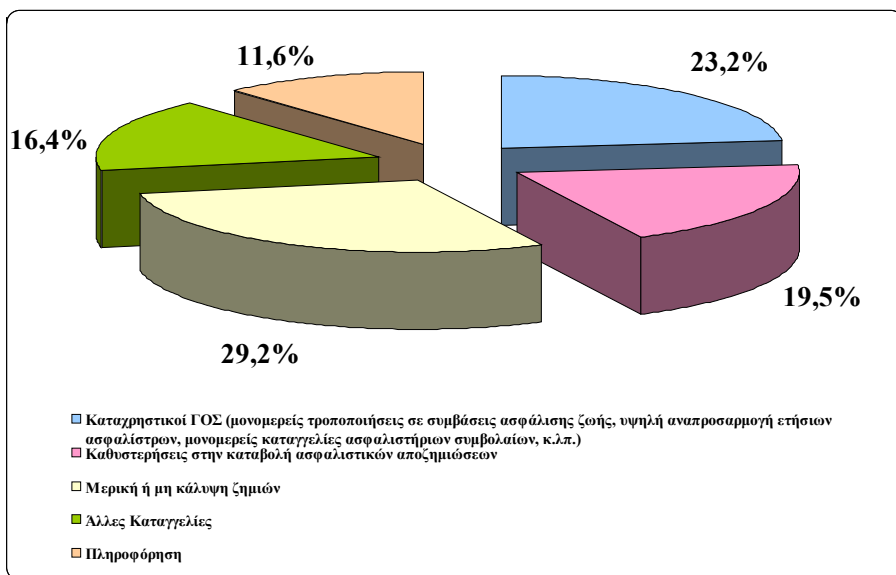
- Υπέρ καταναλωτή
- Υπέρ προμηθευτή
- Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)

Γράφημα 48: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	456	7,8 %

Πίνακας 25: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Γράφημα 49: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

### 7.1. Μονομερείς αναπροσαρμογές ασφαλιστρών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε αναφορές ασφαλισμένων-καταναλωτών σχετικά με μονομερείς αναπροσαρμογές (αυξήσεις) ασφαλιστρών πρόσθετης ασφάλισης εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης, αποτελούσα προσαρτηματική κάλυψη και αναπόσπαστο μέρος ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής, που έχουν συνάψει οι ασφαλισμένοι με αναφερόμενη εταιρεία. Επισημαίνεται το γεγονός ότι προϊόντος του χρόνου ισχύος των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, οι εν λόγω αυξήσεις ασφαλιστρών καθίστανται ολοένα πιο δυσβάσταχτες, δεδομένου ότι επιβάλλονται και υπολογίζονται με βάση το εκάστοτε αναπροσαρμοσμένο (αυξημένο) ήδη κατά την προηγούμενη ασφαλιστική περίοδο ασφαλιστρο. Μεταξύ άλλων επισημάνσεων, έγιναν διαπιστώσεις για τα παρακάτω ζητήματα:

- Στον σχετικό επίμαχο όρο του προσαρτήματος αναφέρεται: «*Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το ασφαλιστρο του παρόντος προσαρτήματος σε κάθε επέτειο από την έκδοση ή την επαναφορά του ασφαλιστηρίου σε ισχύ*».



Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ), ως συμβατικοί όροι η διατύπωση των οποίων γίνεται αποκλειστικά και μόνο από τον χρήστη (ως «χρήστης» νοείται ο ασφαλιστής εν προκειμένω) κατά τρόπο οριστικό πριν από τη σύναψη της σύμβασης, χωρίς να έχουν αποτελέσει αντικείμενο διαπραγμάτευσης με τον αντισυμβαλλόμενο, ελέγχονται για καταχρηστικότητα και συνεπώς ακυρότητα στο πλαίσιο των διατάξεων των §§ 6 και 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, όπως ισχύει. Ειδικότερα, σύμφωνα με την παράγραφο 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 (όπως ισχύει μετά και την τροποποίησή του με τον ν. 3587/2007, που ισχύει από 10-7-2007), απαριθμούνται ενδεικτικώς τριάντα δύο (32) περιπτώσεις γενικών όρων που θεωρούνται άνευ ετέρου (per se) καταχρηστικοί, χωρίς να είναι αναγκαία οποιαδήποτε άλλη στάθμιση, δηλαδή χωρίς ως προς αυτούς να ερευνείται η συνδρομή των προϋποθέσεων της γενικής ρήτρας της § 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, αφού αυτοί θεωρούνται κατ' αμάχητο τεκμήριο ότι έχουν καταχρηστικό (και άρα απαγορευτικό) χαρακτήρα<sup>24</sup>.

Στις περιπτώσεις αυτές περιλαμβάνονται και οι υπό στοιχεία (ε) και (ια) ρήτρες της §7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, όπου ορίζεται ότι: «Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που: (...) ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση, (...) ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα στον καταναλωτή, (...)».

Η σχετική ρύθμιση εξηγείται από την ανάγκη προστασίας των δικαιολογημένων προσδοκιών του πελάτη στις λεγόμενες απροσδόκτες ή αιφνιδιαστικές ρήτρες, δηλαδή στις ρήτρες εκείνες που μεταβάλλουν την εικόνα που δικαιολογημένα έχει δημιουργηθεί στον πελάτη αναφορικά με το ύψος του τιμήματος ή την έκταση της κύριας παροχής, δηλαδή στοιχεία που είναι συνήθως και τα μόνα που πράγματι εξετάζει ο πελάτης κατά τη σύναψη της σύμβασης<sup>25</sup>.

• Εξάλλου, το δικαίο των ΓΟΣ διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή, διατυπώνεται ρητά στο άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και έχει ενσωματωθεί στο Ελληνικό νομικό σύστημα μέσω του άρθρου 2 παρ. 1 έως 2 και του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, αλλά και του άρθρου 2 παρ. 6 και 7 περ. (ε), (ζ), (η), (ι) και (ια) του ίδιου νόμου<sup>26</sup>. Η αρχή αυτή έχει δύο εκφάνσεις: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Η σαφήνεια αφορά στις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας, στα δικαιώματα δηλαδή και στις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Για τον λόγο αυτό, ασαφείς ή πολυσήμαντες ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Ιδιαίτερα οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες και επιβαρύνσεις θα πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες, που αποκρύπτουν την

24. Βλ. σχετ. ΟΛΑΠ 15/2007. 723/2001 απόφαση του ΕφΠατρών.

25. Βλ. σχετ. ΑΠ 1219/2001, ΕΕμμΔ 2001,529

26. Βλ. σχετ. ΑΠ 1030/2001· ΕπιΔικΙΑ 2004, 414. ΑΠ 430/2005· ΔΕΕ 2005, 460. ΑΠ 1495/2006· ΔΕΕ 2006, 1307. ΟΛΑΠ 15/2007. ΠΠρΑθ 961/2007. ΠΠρΑθ 711/2007. Ειρθεσσαλ 1797/2007· ΑΡΜ 2007, 741.



πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να αποσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, κατά το άρθρο 2 παρ. 6 του τροποποιημένου ν. 2251/1994. Η διαφάνεια και η σαφήνεια πρέπει να υπάρχουν τόσο ως προς την αιτία της παροχής, όσο και ως προς το περιεχόμενό της. Η διαφάνεια αφορά στη σαφή και κατανοητή διατύπωση, στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και στην αρχή της προβλεψιμότητας της ύπαρξης των όρων<sup>27</sup>.

Σε περίπτωση επιφυλαχθέντος στον προμηθευτή, όπως είναι ο ασφαλιστής, δικαιώματος αναπροσδιορισμού των ασφαλιστρών, πρέπει να αναφέρονται κατά τρόπο ορισμένο όσο είναι δυνατό οι προϋποθέσεις αυτού και το δεδομένο πλαίσιο διαμορφώσεως<sup>28</sup>. Πρέπει, δηλαδή, να καθορίζονται ειδικά στην αρχική σύμβαση τα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνεται η αναπροσαρμογή, έτσι ώστε ο ασφαλιζόμενος να γνωρίζει μεν ότι κατά τη διάρκεια της σύμβασης ενδέχεται να αντιμετωπίσει αύξηση ασφαλιστρών, που όμως θα γίνει με βάση γνωστά στον ίδιο εκ των προτέρων και εύλογα κριτήρια, τα οποία τον οδήγησαν στην κατάρτιση της σύμβασης. Από τις αρχές της καλής πίστεως επιτάσσεται ότι συγκεκριμένος ΓΟΣ πρέπει να προσφέρει στον καταναλωτή επαρκή γνώση των οικονομικών επιβαρύνσεων που αυτός αναλαμβάνει, στον βαθμό που από τις περιστάσεις προκύπτει ότι κάτι τέτοιο μπορεί να αξιωθεί<sup>29</sup>.

Ο εν λόγω όρος λοιπόν είναι καταχρηστικός, διότι αφήνει χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο τη μελλοντική αναπροσαρμογή (αύξηση) του ασφαλιστρού στην απόλυτη μονομερή κρίση της εταιρείας. Δεν υπάρχει αναφορά ουδενός κριτηρίου, αν και η αοριστία αυτή αφορά την αντιπαροχή στην εν λόγω σύμβαση ασφαλίσεως, δηλαδή ενός βασικού στοιχείου της όλης σύμβασης ασφαλίσεως. Με τον τρόπο αυτό διαταράσσεται σημαντικά η ισορροπία των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του ασφαλισμένου-καταναλωτή. Ως εκ τούτου, ο αφηρημένος κίνδυνος που ενσωματώνει ένας τέτοιος αδιαφανής όρος για τη δικαιопρακτική αυτοδιάθεση του καταναλωτή οδηγεί στην κήρυξη ως άκυρου του σχετικού όρου ακόμα και αν ο ενδεχόμενος εύλογος τρόπος εφαρμογής του όρου στην πράξη από τον προμηθευτή θα αρκούσε για την εξάλειψη της επικινδυνότητάς του<sup>30</sup>. Δηλαδή, η υφιστάμενη στον υπό εξέταση όρο αοριστία και αδιαφάνεια κρίνεται από το περιεχόμενό του και όχι από τη μεταγενέστερη εξειδίκευσή του στην πράξη από τον χρήστη του όρου (ασφαλιστική εταιρεία)<sup>31</sup>.

- Έννομη συνέπεια της καταχρηστικότητας είναι η ακυρότητα. Ως εκ τούτου, ανακύπτει το ζήτημα της πλήρωσης του κενού, που δημιουργείται στη συγκεκριμένη συμβατική σχέση.

27. Βλ. σχετ. ΑΠ 430/2005· ΔΕΕ 2005, 460.

28. Βλ. σχετ. ΑΠ 1030/2001· Επιδικιλία 2004, 414.

29. Βλ. σχετ. ΑΠ 1030/2001· Επιδικιλία 2004, 414.

30. Βλ. σχετ. ΑΠ 1219/2001· ΕΕμμΔ 2001,529.

31. Βλ. σχετ. ΑΠ 1219/2001· ΕΕμμΔ 2001,529.



Γενικά, η πλήρωση του κενού από την ακυρότητα καταχρηστικού όρου γίνεται είτε μέσω εφαρμογής κανόνων ενδοτικού δικαίου, στις περιπτώσεις που η κατάχρηση συνίσταται σε προσβολή της καθοδηγητικής λειτουργίας του ενδοτικού δικαίου (δηλαδή, το κενό καλύπτεται τότε με βάση τους ενδοτικούς κανόνες, οι οποίοι με την εισαγωγή των άκυρων ΓΟΣ είχαν τεθεί εκποδών) είτε μέσω συμπληρωματικής ερμηνείας, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (άρθρο 200 ΑΚ), στις περιπτώσεις που η καταχρηστικότητα του ΓΟΣ έγκειται στον περιορισμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, που οδηγούν σε διακινδύνευση του τυπικού σκοπού της σύμβασης<sup>32</sup>.

Η ασφαλιστική σύμβαση είναι σύμβαση επαχθής και ανταλλακτική. Ο ασφαλιστής παρέχει ασφαλιστική προστασία μόνο έναντι αντιπαροχής (ασφαλίστρου), από το ύψος του οποίου εξαρτάται η έκταση της ασφαλιστικής προστασίας. Εφαρμόζεται, δηλαδή, ο κανόνας της αναλογίας που πρέπει να υπάρχει μεταξύ παροχής (ασφαλιστικής κάλυψης) και αντιπαροχής (ασφαλίστρου). Επιπλέον, από τη φύση της ασφάλισης ως διαρκούς σύμβασης προκύπτει ότι το ασφάλιστρο πρέπει να αποτελεί την ακριβή αντιπαροχή του αντισυμβαλλόμενου έναντι του κινδύνου (ετοιμότητα προς καταβολή ασφαλισματος) τον οποίο αποδέχθηκε ο ασφαλιστής σε όλη τη διάρκεια της ασφαλιστικής σχέσης, διότι τότε μόνο επιτυγχάνεται αντικειμενική ισορροπία μεταξύ των παροχών των μερών.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση ακυρότητας, προς πλήρωση του δημιουργούμενου κενού, εφόσον το ζήτημα αφορά στο βασικό περιεχόμενο της ασφαλιστικής σύμβασης, δηλαδή στον προσδιορισμό της βασικής υποχρέωσης του ασφαλισμένου (ασφαλίστρου) και στην ισόρροπη σχέση αυτού προς την αντιπαροχή, θα εφαρμοστούν είτε τα άρθρα 371 επ. ΑΚ περί αοριστίας της παροχής είτε το 388 ΑΚ περί απρόοπτης μεταβολής των συνθηκών είτε η γενική αρχή της συναλλακτικής καλής πίστης του άρθρου 288 ΑΚ.

- Περαιτέρω, σύμφωνα με τις αναφορές των ασφαλισμένων-καταναλωτών, η επιβολή εκ μέρους της εταιρείας των αυξήσεων στα οφειλόμενα ασφάλιστρα νοσοκομειακής περίθαλψης γίνεται χωρίς καμία προηγούμενη σχετική ενημέρωση ή πληροφόρησή τους, ενσωματώνονται δε απευθείας και αδιακρίτως στο συνολικό ασφάλιστρο στην περιοδική ειδοποίηση πληρωμής ασφαλίστρων.

Από τον συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 1§2 και 2§8 εδ. (α) του ν. 2496/1997 και του άρθρου 4 παρ. 3 περίπτωση δ' στοιχεία (vii) και (x) και περίπτωση ε' του Ν.Δ. 400/1970, όπως ισχύει, προκύπτει ότι η παροχή πληροφόρησης σχετικής με τα ασφάλιστρα (τόσο της κύριας ασφάλισης όσο και των συμπληρωματικών καλύψεων, όπως εν προκειμένω της νοσοκομειακής κάλυψης), άρα και για τυχόν αναπροσαρμογή αυτών, αποτελεί υποχρέωση της ασφαλιστικής εταιρείας, απορρέουσα καταρχάς από την ίδια την ασφαλιστική νομοθεσία. Η ως άνω υποχρέωση εξακολουθεί να υφί-

32. Βλ. σχετ. ΠΠρΑθ 1119/2002· ΔΕΕ 2003,422. ΠΠρΑθ (Εκ.Δικ.) 3229/1996· ΝοΒ 1998, 798. ΠΠρΑθ 961/2007. ΠΠρΑθ 711/2007.



σταται καθ' όλη τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης και την εξελικτική πορεία αυτής, στο μέτρο που αλλάζουν τα στοιχεία αυτά κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Επιπλέον, εν προκειμένω, η μη τήρηση της υποχρέωσης ενημέρωσης και πληροφόρησης, τουλάχιστον όσον αφορά στα ασφάλιστρα που αντιστοιχούν στην προσαρμοστική νοσοκομειακή κάλυψη και τις επιβληθείσες σε αυτά αυξήσεις, αποτελεί παράλειψη της ασφαλιστικής εταιρείας κατά παράβαση των γενικών αρχών πρόνοιας και προστασίας του ασφαλισμένου. Τυχόν δε βλάβη των συμφερόντων του ασφαλισμένου από την παράλειψη αυτή θα ήταν αποτέλεσμα, επομένως, υπαίτιας και παράνομης πλημμελούς παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, η οποία, εφόσον ο ασφαλισμένος αποδείξει την ύπαρξη ζημίας και τον αιτιώδη σύνδεσμο της ζημίας με την εν γένει παροχή των ασφαλιστικών υπηρεσιών, ενδέχεται να γεννά υποχρέωση αποζημίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

## **7.2. Άρνηση κάλυψης εξόδων νοσηλείας ασφαλισμένου**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε αναφορά ασφαλισμένου-καταναλωτή, ο οποίος είχε συνάψει με ασφαλιστική εταιρεία ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής με παραρτηματική κάλυψη την πρόσθετη ασφάλιση εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης, σχετικά: **(α)** με την άρνηση κάλυψης πραγματοποιηθέντων εξόδων νοσηλείας, μέρος των οποίων αφορούσε σε ρητά εξαιρούμενη από την ασφαλιστική κάλυψη για τα δύο (2) πρώτα έτη της ασφάλισης αιτία και των θεωρούμενων ως επιπλοκών αυτής, καθώς και: **(β)** με τη μη έγκαιρη ενημέρωσή του σχετικά με το ασφαλιστικά καλυπτόμενο ή μη της νοσηλείας και των επεμβάσεων πριν από την πραγματοποίησή τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην έκδοση της υπ' αριθ. πρωτ. 1509/1-11-2007 έγγραφης σύστασης, όπου, μεταξύ άλλων επισημάνσεων, έγιναν διαπιστώσεις για τα παρακάτω ζητήματα:

- Ενώ η μη συμβατικά προβλεπόμενη πρακτική προέγκρισης δαπάνης νοσηλείας εκ μέρους της ασφαλιστικής εταιρείας, όταν η απάντηση είναι θετική, λειτουργεί υπέρ του ασφαλισμένου και αποτελεί τεκμήριο για το ασφαλιστικά καλυπτόμενο της σχετικής δαπάνης νοσηλείας, αντίστοιχα ωστόσο η άρνηση προέγκρισης ή η έλλειψη προέγκρισης δεν δεσμεύει τον ασφαλισμένο, εφόσον εκ των υστέρων αποδειχθεί ότι συντρέχουν, σύμφωνα με τους δεσμευτικούς όρους της ασφαλιστικής σύμβασης και του νόμου, οι προϋποθέσεις της ασφαλιστικής κάλυψης για τη συγκεκριμένη αιτία που ανέκυψε.
- Επί ασφαλιστικής σύμβασης, όταν για τη συμπλήρωση αυτής τέθηκε ρήτρα (όρος) και δη ως Γενικός Όρος των Συναλλαγών ή συμπληρωματικός (στη σύμβαση) περί της εξαιρέσης της ασφαλιστικής κάλυψης του ασφαλισμένου καταναλωτή για ορισμένες ασθένειες ή χειρουργικές επεμβάσεις, εν προκειμένω για τα δύο πρώτα έτη της διάρκειας της ασφάλισης, κατά τρόπο όμως ασαφή και αμφίβολο (ήτοι δισήμενο ή και πολυσήμενο), όπως π.χ. μπορεί να συμβαίνει όταν πρέπει να διαπιστωθεί εάν μία παθολογική κατάσταση εμπίπτει άνευ ετέρου στην έννοια των «επιπλοκών» μίας





ρητά εξαιρούμενης από την ασφαλιστική κάλυψη κατάσταση, πρέπει να εκτιμηθεί (νομική κρίση) οπωσδήποτε το πώς έγινε αντιληπτός ο όρος (ρήτρα) και για τους δύο αντισυμβαλλομένους, πρωτίστως όμως για τον ασφαλισμένο καταναλωτή στο μέτρο και στον βαθμό που απευθύνεται ο όρος αυτός σε ευρύ και αόριστο κύκλο πελατών της προμηθεύτριας ασφαλιστικής εταιρείας. Κατά τον διενεργούμενο, δε, ερμηνευτικό έλεγχο για την εξεύρεση της πραγματικής και της ορθής έννοιας του προβληματικού όρου (ρήτρας) –κατά τον οποίο μπορούν να συνεκτιμώνται και αποδεικτικά μέσα και στοιχεία, έστω και αν βρίσκονται έξω από τη σύμβαση και εκτός του ερμηνευτέου όρου- λαμβάνονται υπόψη για την κάθε συγκεκριμένη περίπτωση και οι αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και της κοινής πείρας και λογικής, απολήγοντας και καταλήγοντας στον εν λόγω έλεγχο σε κάθε περίπτωση με γνώμονα και κριτήριο ποια είναι η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή (πελάτη) εκδοχή<sup>33</sup>.

Όταν εντοπίζεται επιστημονική διαφωνία για το εάν και κατά πόσο η ρητά εξαιρούμενη από την ασφαλιστική κάλυψη κατάσταση συνδέεται ή πολύ περισσότερο αποτελεί τη μόνη αιτία για τη δημιουργία παθολογίας σε άλλη περιοχή, διαπιστώνεται ότι υπάρχει κενό, ασάφεια και αμφιβολία ως προς το εάν η τελευταία παθολογική κατάσταση μπορεί να θεωρηθεί ευθέως και αποκλειστικά ως επιπλοκή της ρητά εξαιρούμενης. Εφόσον λοιπόν για το ζήτημα αυτό υπάρχει διαφωνία επιστημόνων ιατρών ως προς το νόημα των «επιπλοκών» κάποιας κατάστασης, διαπιστώνεται κατά τρόπο αντικειμενικό ότι και ο μέσης ακόμα πείρας (συναλλακτικής κ.λπ.), αλλά ωσαύτως και ο μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας καταναλωτής (πελάτης) από τον ευρύ και αόριστο κύκλο των επιθυμούντων να ασφαλιστούν και προς τους οποίους αντίστοιχα η ασφαλιστική εταιρεία απευθύνει την εν λόγω απαλλακτική της ρήτρα (όρο) περί εξαιρέσεως, δεν μπορούσε να αντιληφθεί την πραγματική έννοια αυτής και δη ως προς το εάν με τον ιατρικό όρο «επιπλοκές» εννοείται και η επίμαχη παθολογία<sup>34</sup>.

Ενόψει όλων των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη στη συγκεκριμένη αυτή περίπτωση τις γενικές αρχές (ρήτρες) της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, σύμφωνα με τα άρθρα 173 και 200 ΑΚ, σε συνδυασμό και με τα διδάγματα της κοινής ανθρώπινης εμπειρίας και της λογικής<sup>35</sup>, καθόσον άλλωστε λόγω της διάστασης αντιλήψεων ως προς την έννοια των επιπλοκών συγκεκριμένης ασθένειας θα έπρεπε η ασφαλιστική εταιρεία να έχει προσπαθήσει να διευκρινίσει και να προσδιορίσει όσο το δυνατόν πιο ευκρινώς στα ασφαλιστήρια συμβόλαια και τους τιθέμενους ΓΟΣ τις ποιας μορφής και τύπου επιπλοκές εννοεί ως προς την εξαίρεση που προβλέπει για τα δύο πρώτα έτη της ασφαλιστικής της κάλυψης και κατ' εφαρμογή της διάταξης, του άρθρου 2, παρ. 5 του ν. 2251/1994, όπως αυτός ίσχυε πριν από την τροποποίησή του με τον ν. 3587/2007, καθώς και του άρθρου 5, εδάφιο β' της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, πρέπει λόγω της ανακύπτουσας ακριβώς ως άνω αμφιβολίας να ερμηνευτεί ο όρος αυτός (ρήτρα) υπέρ του ασφαλισμένου λόγω της ιδιότητάς του ως καταναλωτή<sup>36</sup>.

33. Βλ. σχετικό ΑΠ 969/2003· ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196, 1324.

34. Βλ. ΕφΑθ 11436/1986 ΕΕμπΔ 1988,478· ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196, 1324.

35. Βλ. και ΑΠ 985/1995 ΝοΒ1997, 1120.

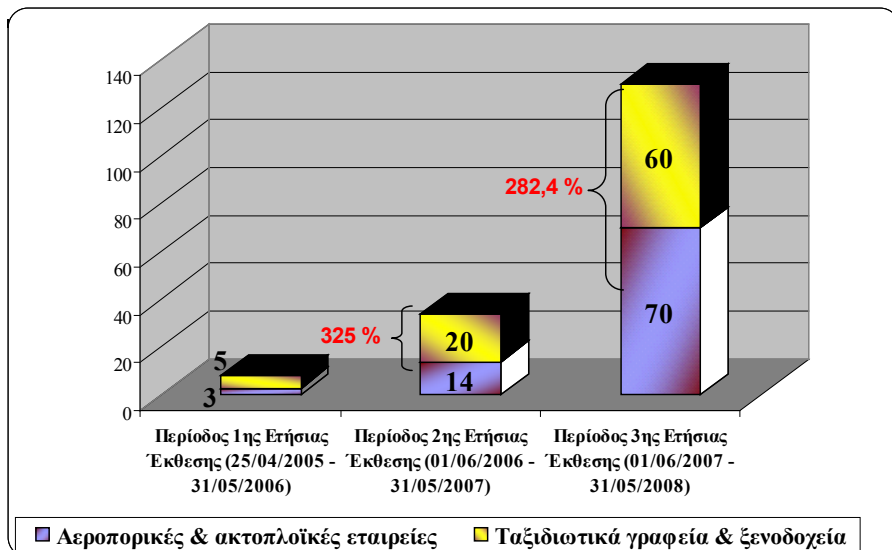
36. Βλ. σχετικό ΑΠ 969/2003· ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196, 1324.



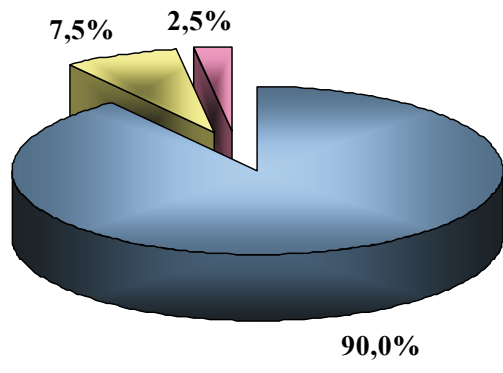
## 8. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών	Αριθμός καταγγελιών σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 <sup>η</sup> (25/04/2005 - 31/05/2006)	5	5 %	3	3 %
Περίοδος 2 <sup>η</sup> (01/06/2006 - 31/05/2007)	20	2,5 %	14	1,7 %
Περίοδος 3 <sup>η</sup> (01/06/2007 - 31/05/2008)	60	1,7 %	70	2 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>85</b>	<b>1,9 %</b>	<b>87</b>	<b>2 %</b>

Πίνακας 26: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



Γράφημα 50: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



- Υπέρ καταναλωτή
- Υπέρ προμηθευτή
- Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)

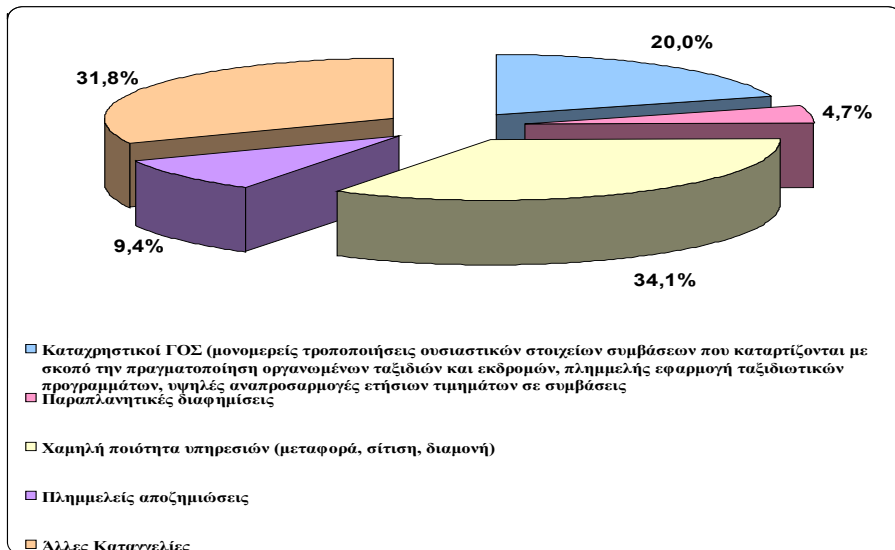
Γράφημα 51: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών

Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παρ-α πό ν ω ν σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	Ποσοστό επί του συνόλου των παραπό-νων	Α ρ ι θ μ ό ς παραπόνων σχετικά με αεροπορι-κές & ακτο-π λ ο ῖ κ έ ς εταιρείες	Ποσοστό επί του συνόλου των παραπό-νων
Έναρξη λειτουρ-γίας της υπηρε-σίας εξυπηρέ-τησης πολιτών (Ιούλιος 2007) - 31/05/2008	82	1,4 %	116	2 %

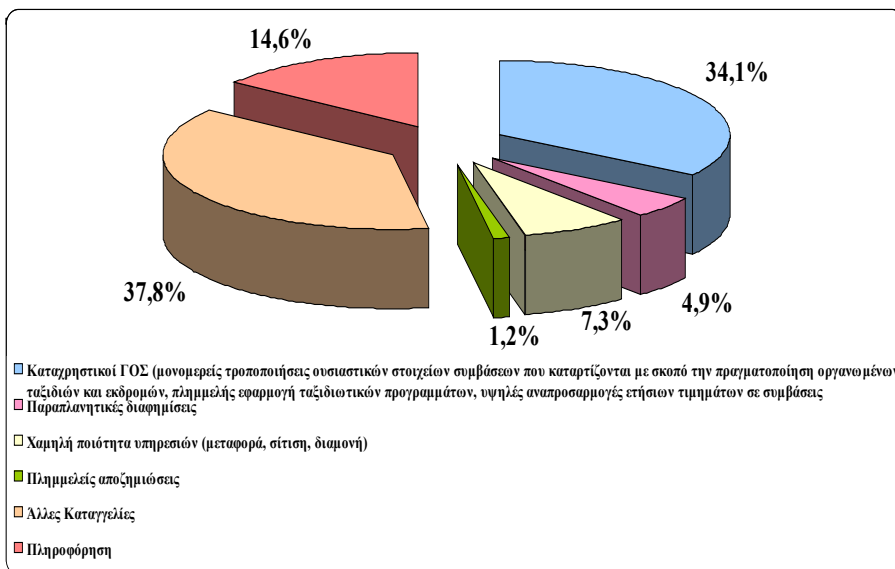
Πίνακας 27: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



## 8.1. Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία



Γράφημα 52: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία



Γράφημα 53: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία



### **8.1.1. Τήρηση και ασφάλεια εισκομισθέντων κατά τη διαμονή σε ξενοδοχείο**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χειρίστηκε φέτος υπόθεση καταναλωτών, οι οποίοι έπεσαν θύματα κλοπής χρημάτων και διάφορων άλλων αντικειμένων από το δωμάτιο του ξενοδοχείου στο οποίο διέμεναν. Πληροφορώντας, μάλιστα, τον υπεύθυνο του ξενοδοχείου για το συμβάν, οι καταναλωτές δήλωσαν ότι αντιμετωπίστηκαν με κυνικότητα, αδιαφορία και αγένεια. Ο χειρισμός της αναφοράς οδήγησε εν τέλει στην έκδοση της υπ' αριθ. 1420/9-10-2007 σύστασης της Αρχής.

Βασικό νομοθέτημα για τη θεμελίωση της ευθύνης των ξενοδόχων είναι ο Αστικός Κώδικας. Σύμφωνα με τη διάταξη 834 ΑΚ, ο ξενοδόχος ευθύνεται για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο (εισκομισθέντων), εκτός αν η ζημία οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη, συνοδό ή υπηρέτη του ή στην ιδιόζουσα φύση του πράγματος ή σε ανωτέρα βία. Σύμφωνα δε με την ειδική ξενοδοχειακή νομοθεσία και πιο συγκεκριμένα με το άρθρο 20 του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών, ο οποίος θεοπίστηκε με την υπ' αριθ. 503007/29-1-1976 απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του ν. 1652/86, «Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντη του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικές αξίας αντικείμενα, καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του, παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση, ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους. Για τα λοιπά αντικείμενα που εισκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημία ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του...».

Είναι προφανές ότι η ευθύνη του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες εγκυμονεί κινδύνους για το πρόσωπο και την περιουσία των καταναλωτών και συνεπώς είναι απαραίτητη η καθιέρωση συναλλακτικών υποχρεώσεων και η αποτελεσματική ικανοποίηση των θιγόντων στην περίπτωση που οι κίνδυνοι επέλθουν. Η μη τήρηση των αρχών που μετουσιώνονται στις συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας χάριν της προστασίας της περιουσιακής ακεραιότητας των προσώπων συνιστά παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας, συνεπάγεται επίσης θετική παράβαση υποχρέωσης. Οι συναλλακτικές υποχρεώσεις του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες προσδιορίζουν τη συμπεριφορά, την οποία οφείλει να επιδείξει ο μέσος τυπικός εκπρόσωπος του κύκλου ή του επαγγέλματος.

Ο δικαιολογητικός λόγος της ευθύνης του επιχειρηματία ξενοδόχου στην παρούσα και σε άλλες συναφείς περιπτώσεις είναι το γεγονός της ένταξης των πραγμάτων του πελάτη υπό την επιρροή, τον έλεγχο, την εξουσία και το οικονομικό όφελός του. Γι' αυτό ακριβώς θεωρείται ορθή και δίκαιη η επιβάρυνση του ξενοδόχου με τους κινδύνους βλάβης, καταστροφής ή απώλειας των πραγμάτων που συνδέονται με την επιχείρησή του. Από τη στιγμή που οι καταγγέλλοντες εισήλθαν στο ξενοδοχείο ως πελάτες, φέρνοντας μαζί και τα πράγματά τους (εισκομισθέντα), αυτομάτως αυτά τίθενται στη σφαίρα επιρροής του ξενοδόχου, στον οποίο τα εμπιστεύονται και επο-



μένως έχουν την απαίτηση να τηρούνται κάποιες προϋποθέσεις ασφαλείας. Στην ουσία πρόκειται για έναν επιχειρηματικό κίνδυνο που αναλαμβάνει ο ξενοδόχος, στον οποίο εν λευκώ ουσιαστικά εμπιστεύονται οι πελάτες τα πράγματα που έχουν μαζί τους.

Η σύσταση που απηύθυνε η Ανεξάρτητη Αρχή σχετικά με την επαγγελματική συμπεριφορά και στάση που πρέπει να επιδεικνύουν οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι σε ανάλογες περιπτώσεις κλοπής ή απώλειας πραγμάτων πελατών κατέληξε στα ακόλουθα σημεία: **(α)** οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι οφείλουν να λαμβάνουν με μεγαλύτερη αυστηρότητα όλα τα απαραίτητα και ενδεδειγμένα προστατευτικά μέτρα, προκειμένου να μην παρουσιάζονται στο μέλλον αντίστοιχα περιστατικά κλοπών και να διαφυλαχθεί αλώβητη η φήμη των επιχειρήσεών τους. Τα μέτρα αυτά πρέπει να περιλαμβάνουν και τον καλύτερο έλεγχο των υπαλλήλων τους, οι οποίοι έχουν την υποχρέωση να επιβλέπουν και να επιτηρούν διαρκώς τον χώρο της υποδοχής και να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την ασφαλή και επιμελή φύλαξη των κλειδιών των δωματίων που έχουν υπό την ευθύνη τους, **(β)** οι υπεύθυνοι των ξενοδοχείων οφείλουν ακόμη να επισημαίνουν και να παροτρύνουν τους πελάτες του ξενοδοχείου να κάνουν χρήση των θυρίδων ασφαλείας για την ασφάλιση των χρημάτων και των πολύτιμων αντικειμένων τους, αλλιώς να τα παραδίδουν στον ξενοδόχο ή στον διευθυντή του ξενοδοχείου.

### **8.1.2. Συμμετοχή σε κλήρωση δώρου – Αοριστία παροχής**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της κατ' άρθρο 3, παρ. 6 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259) αρμοδιότητάς του και κατόπιν σχετικής αναφοράς που υποβλήθηκε από καταναλωτή-κάτοικο Πιερίας, προχώρησε σε επανεξέταση υπόθεσης που συζητήθηκε στην Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού της Ν.Α. Θεσσαλονίκης και σε διατύπωση νέου πορίσματος, το οποίο κοινοποιήθηκε στα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και στην Επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

Η υπόθεση αφορούσε τη συμμετοχή του καταγγέλλοντος σε κλήρωση που διοργάνωσε περιοδικό γάμου σε συνεργασία με τουριστικό γραφείο. Προϋπόθεση της συμμετοχής στην κλήρωση ήταν η δημοσίευση της αναγγελίας του γάμου του σε εφημερίδα τοπικής κυκλοφορίας. Ο καταναλωτής αναδείχθηκε εκ των νικητών της κλήρωσης, με δώρο εξωτικό ταξίδι σε συγκεκριμένους κατ' επιλογή προορισμούς. Στους όρους συμμετοχής και στις πληροφορίες για τη διεξαγωγή των κληρώσεων δεν περιλαμβανόταν καμία μνεία στον χρόνο εντός του οποίου έπρεπε να πραγματοποιηθεί το ταξίδι που κέρδισε ο καταγγέλλων. Εντούτοις, τόσο η διοργανώτρια εταιρεία όσο και το συνεργαζόμενο τουριστικό γραφείο τον ενημέρωσαν ότι η επίμαχη προσφορά ίσχυε για περιορισμένο χρονικό διάστημα, εντός του οποίου και θα έπρεπε να υλοποιηθεί. Ακολούθως το τουριστικό γραφείο επανήλθε με νέα πρόταση, στην οποία έθετε νέο και ευρύτερο χρονικό προσδιορισμό απονομής του δώρου.

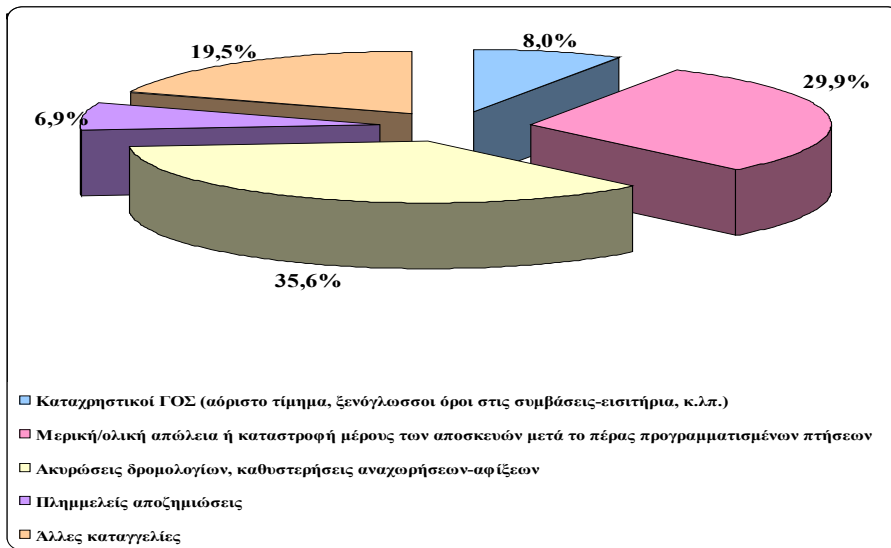
Ο καταναλωτής, για προσωπικούς λόγους που ειδικότερα αναλύονταν στην αναφορά του, δήλωσε πως αδυνατούσε να πραγματοποιήσει το ταξίδι στον χρόνο για τον οποί-



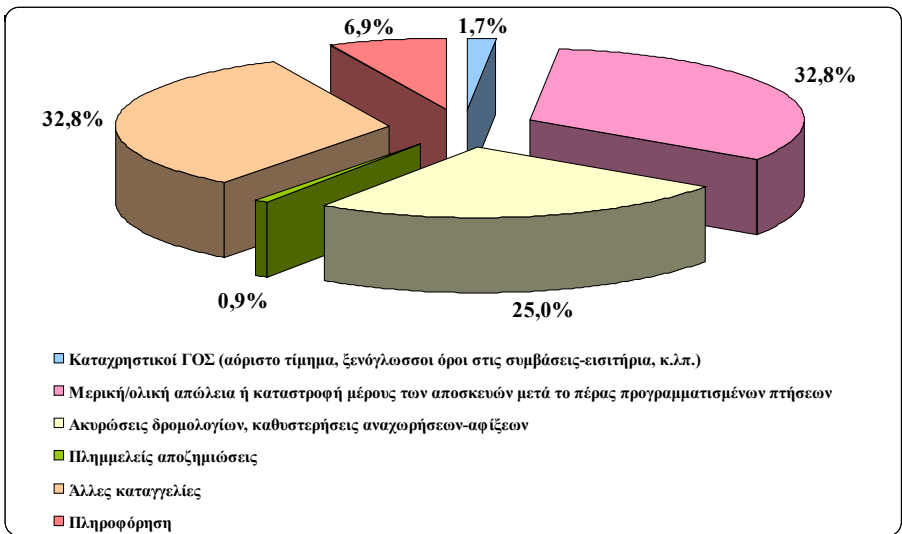
ον προφορικός και εκ των υστέρων ενημερώθηκε. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη το οικείο νομικό πλαίσιο, με βάση τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της ασφάλειας των συναλλαγών, έκρινε με το πόρισμα του ότι το προσωρινό κώλυμα του καταγγέλλοντος να πραγματοποιήσει το ταξίδι του εντός της προτεινόμενης από το τουριστικό γραφείο προθεσμίας δεν τον καθιστά άνευ ετέρου υπερήμερο ως προς την αποδοχή της πρότασής του.

Κατά συνέπεια και με δεδομένο ότι ο χρόνος πραγματοποίησης του ταξιδιού δεν ήταν εξαρχής προσδιορισμένος ως στοιχείο της σύμβασης που καταρτίστηκε μεταξύ των μερών (καθώς προφορικά και μετά τη διενέργεια της κλήρωσης προσδιορίστηκε ο χρόνος λήξης ισχύος της προσφοράς), κρίθηκε σκόπιμο όπως οι εμπλεκόμενες εταιρείες τάξουν προς τον καταγγέλλοντα και τη σύζυγό του νέα εύλογη προθεσμία, εντός της οποίας δύνανται να πραγματοποιήσουν το ταξίδι που κέρδισαν.

## 8.2. Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες



Γράφημα 54: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες



Γράφημα 55: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες









## ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

### 1.1. 05-07-2007: Παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Πρόταση Οδηγίας της Ε.Ε. σχετικά με χρονομεριστική μίσθωση και λοιπά τουριστικά προϊόντα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χαιρέτισε τη νέα πρόταση Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές της χρονομεριστικής μίσθωσης, των μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, της μεταπώλησης και της ανταλλαγής» [COM(2007) 303], με την οποία επιχειρείται μερική αναθεώρηση του προγενέστερου ρυθμιστικού πλαισίου (Οδηγία 94/47/ΕΚ). Κατά την εκτίμηση της Ανεξάρτητης Αρχής, η πρόταση κινείται με επιτυχία προς την κατεύθυνση της ενδυνάμωσης των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους, ενόψει και της πολυπλοκότητας των νέων και διαρκώς εξελισσόμενων τουριστικών προϊόντων. Οι κυριότερες παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν είναι:

- Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής των ρυθμίσεων και σε τουριστικά προϊόντα «ισοδύναμα» προς εκείνο της χρονομεριστικής μίσθωσης αποτελεί την απάντηση της Ε.Ε. στην ανάγκη κανονιστικής ρύθμισης των νέων μορφών συναλλαγών που αναπτύσσονται στην τουριστική βιομηχανία, επικαιροποιώντας τη μέχρι σήμερα νομοθεσία.
- Εισάγεται καινοτομικά η προστασία του καταναλωτή που συμμετέχει σε «μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών», όπως τα κλαμπ διακοπών με τιμή προσφοράς (travel discount clubs), η εγγραφή στα οποία συνεπάγεται αρκετές φορές σοβαρή οικονομική επιβάρυνση για εκείνον, ενδεχομένως δυσανάλογη με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Σημαντική προς τον σκοπό της προστασίας του καταναλωτή κρίνουμε πως αποτελεί η σαφής και απόλυτη απαγόρευση κάθε είδους προκαταβολής προς τον έμπορο ή οποιονδήποτε τρίτο εντός των προθεσμιών άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης.
- Η εναρμόνιση για όλα τα κράτη-μέλη του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου δύναται να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης και η καθιέρωση αυτού στις 14 ημέρες, αφενός συμβάλλει στην εξάλειψη των διαφοροποιήσεων που εμφανίζονται στις εθνικές νομοθεσίες, αφετέρου παρέχει στον καταναλωτή εύλογο κατά τη γνώμη μας χρονικό διάστημα να επανεξετάσει τους όρους της σύμβασης και – αν το επιθυμεί – αναιτιολόγητα να αποδεσμευτεί. Θα μπορούσε, εντούτοις, να προβλεφθεί επέκταση του χρονικού διαστήματος του δικαιώματος υπαναχώρησης των 14 ημερών στις περιπτώσεις που το δικαίωμα χρήσης επρόκειτο να ασκηθεί σε κράτος διαφορετικό από εκείνο της διαμονής του αγοραστή, δεδομένου ότι συχνά οι συμβάσεις αυτές συνάπτονται κατά τις διακοπές, περίοδο κατά την οποία ο αγοραστής δεν είναι σε θέση να αποφασίσει για την επιλογή του.
- Όσον αφορά στον τρόπο κατά τον οποίο οι καταναλωτές μπορούν να ασκούν επιρροή και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σε θέματα διαχείρισης, ορθότερο θα ήταν να περιληφθούν και διατάξεις που να ρυθμίζουν τη συμμετο-



χή και της ξενοδόχου εταιρείας στη «γενική συνέλευση των μισθωτών», ώστε να περιοριστούν φαινόμενα που παρατηρούνται, κατά τα οποία η εκμισθώτρια εταιρία συμμετέχει στις γενικές συνελεύσεις για τα χρονομερίδια που δεν έχει εκμισθώσει, με αποτέλεσμα να συγκεντρώνει η ίδια την πλειοψηφία και να λαμβάνει σχεδόν μονομερώς τις αποφάσεις.

### **1.2. Ιούλιος 2007: Έναρξη λειτουργίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εγκαινίασε τον Ιούλιο του 2007 την υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών μέσω τηλεφώνου σαν έναν νέο τρόπο επικοινωνίας με τους καταναλωτές, ο οποίος τους δίνει την ευκαιρία να εκφράσουν άμεσα τα παράπονά τους και να ενημερωθούν κατάλληλα για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να προστατεύσουν τα δικαιώματά τους, όταν αυτά βάζονται από αθέμιτες πρακτικές και κακόβουλες ενέργειες προμηθευτών.

Κατά την επικοινωνία τους με το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής, οι καταναλωτές λαμβάνουν ενημέρωση σχετικά με την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλαμβάνεται των διαφορών τους που ανακύπτουν με προμηθευτές, για τη φύση και το περιεχόμενο της εξωδικαστικής διαδικασίας της συναινετικής επίλυσης που χαρακτηρίζει τη λειτουργία της Αρχής, ενώ σε κάθε περίπτωση τους παρέχονται λεπτομερείς οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να υποβάλουν τις αναφορές τους.

Τα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από τη λειτουργία της νέας αυτής υπηρεσίας δημοσιοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Η δημοσιοποίηση των χρήσιμων στοιχείων των καταναλωτικών διαφορών αφενός αναδεικνύει τα προβλήματα και λειτουργεί ως ασπίδα για τους καταναλωτές και αφετέρου δίνει τη δυνατότητα στους προμηθευτές να βελτιώσουν τις εμπορικές τους πρακτικές στους συγκεκριμένους προβληματικούς τομείς. Δίνει, τέλος, τη δυνατότητα στην πολιτεία να αναλαμβάνει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για τη διαρκή ενίσχυση του νομοθετικού πλαισίου προστασίας της αγοράς.

### **1.3. 9-16 Σεπτεμβρίου 2007: 72η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμμετείχε και φέτος για δεύτερη χρονιά στην 72<sup>η</sup> Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης με δικό της περίπτερο (αριθμός 8).

Η παρουσία της Αρχής στη φετινή Έκθεση συνοδεύτηκε από έντυπο ενημερωτικό υλικό προς διάθεση στους καταναλωτές για τα τραπεζικά δάνεια, τα ιστοιούτα αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων, καθώς και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης. Οι επισκέπτες του περιπτέρου του Συνηγόρου του Καταναλωτή είχαν ακόμα την ευκαιρία να μελετήσουν και να εκθέσουν τις παρατηρήσεις τους επί του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που εκπόνησε και έθεσε σε δημόσια διαβούλευση τον περασμένο Φεβρουάριο η Αρχή, πριν από



την κύρωση του με Προεδρικό Διάταγμα. Ξεχωριστής σπουδαιότητας θεωρείται η δραστηριότητα που έχει αναπτύξει η Αρχή στον τομέα της προστασίας των ανήλικων καταναλωτών, θέμα για το οποίο οι πολίτες είχαν επίσης την ευκαιρία, μαζί με όλα τα υπόλοιπα ζητήματα, να ενημερωθούν και να συζητήσουν με τους ειδικούς επιστήμονες που παρευρίσκονταν στη ΔΕΘ.

Το περίπτερο του Συνηγόρου του Καταναλωτή πλαισιώθηκε από τα κατάλληλα ηλεκτρονικά μέσα απεικόνισης (LCD μόνιτορς) για τη συνοπτική όσο και κατατοπιστική παρουσίαση των καταστατικών αρχών λειτουργίας του, του διοικητικού και επιστημονικού προσωπικού που τον στελεχώνει, του τρόπου σύνταξης και υποβολής αναφορών-καταγγελιών, όπως και των κυριότερων δραστηριοτήτων και παρεμβάσεών του στην αγορά και την κοινωνία στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

#### ***1.4. 28 Σεπτεμβρίου 2007: Διαβούλευση, στο πλαίσιο πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη διαμόρφωση Χάρτας δικαιωμάτων των καταναλωτών ηλεκτρικής ενέργειας***

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συμμετείχε στη δημόσια διαβούλευση που ξεκίνησε με πρωτοβουλία της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με απώτερο σκοπό τον καταρτισμό μιας Ευρωπαϊκής Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας στα κράτη-μέλη. Η εν λόγω πρωτοβουλία αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη χώρα μας, με δεδομένο ότι ήδη από 1<sup>ο</sup> Ιουλίου 2007 απελευθερώθηκε και τυπικά η αγορά ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου, διαμορφώνοντας ευρύ πεδίο για την επιχειρηματική δραστηριοποίηση ιδιωτών στον τομέα της παραγωγής και πώλησης ενέργειας προς καταναλωτές.

Η συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη σημαντική αυτή πανευρωπαϊκή πρωτοβουλία στοχεύει, μέσα από την κατάθεση των απόψεων που έχει διαμορφώσει η Αρχή από τη μέχρι τώρα ενασχόλησή της με καταγγελίες πολιτών για καταναλωτικές διαφορές με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στον ενεργειακό τομέα (ΔΕΗ, εταιρείες παροχής φυσικού αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης), αλλά και τη διατύπωση γενικότερων επισημάνσεων, στην όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών στο νέο ενεργειακό τοπίο που διαμορφώνεται στην Ελλάδα, αλλά και στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, αναγνωρίζοντας την ανάγκη η απελευθέρωση της αγοράς ενέργειας να συμβαδίσει με τη δίκαιη εξισορρόπηση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων προμηθευτών και πολιτών-καταναλωτών, καθώς και με την εκ θεμελίων διαμόρφωση θεμιτών συναλλακτικών σχέσεων ανάμεσά τους.

Κυριότερα σημεία του κειμένου της διαβούλευσης που εκπόνησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε σχέση με αυτά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Αρχής, αποτελούν:

- Η υποχρέωση των παρόχων να συμμορφώνονται με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά για την ασφαλή και αδιάκοπη, τηρουμένων των εκάστοτε συνθηκών,



διανομή ενέργειας προς τους καταναλωτές

- Η άποψη ότι η αποσύνδεση από το δίκτυο διανομής πρέπει να θεωρείται η τελευταία λύση έναντι απλήρωτων λογαριασμών από πλευράς καταναλωτών, κυριότερα όσων ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού (άτομα με αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών) και ιδίως τις περιόδους διακοπών και εορτών. Οι πάροχοι θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή της αναλογικότητας, όπως και να λαμβάνουν υπόψη το ιστορικό πληρωμών κάθε καταναλωτή ξεχωριστά, προτού προβούν σε τέτοιας φύσης ενέργειες
- Η αρχειοθέτηση όλων των προβλημάτων που έχουν έρθει σε γνώση των παρόχων μέσα από καταγγελίες καταναλωτών και η δημοσιοποίηση των λύσεων που δόθηκαν
- Η ταχεία αποζημίωση για βλάβες που υφίσταται ο οικιακός εξοπλισμός των καταναλωτών από τεκμηριωμένη υπαιτιότητα των παρόχων
- Η ακριβής και με εύληπτο για τους πολίτες τρόπο μέτρηση της κατανάλωσης ρεύματος, καθώς και η διαγραφή τυχόν χρεώσεων που προκύπτουν από αποδεδειγμένα λαθεμένες μετρήσεις που γίνονται με ευθύνη των παρόχων
- Η έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με κάθε αλλαγή που πρόκειται να επέλθει στους όρους των συμβάσεων που έχουν υπογραφεί με παρόχους, ιδιαίτερα δε σε όσους όρους αφορούν στην τιμολόγηση της κατανάλωσης ενέργειας
- Η απαγόρευση της αυτόματης ανανέωσης των συμβάσεων μετά τη λήξη τους, αν πρώτα δεν έχει ληφθεί η ρητή συναίνεση των καταναλωτών, ύστερα και από την έγκαιρη ενημέρωσή τους από τους προμηθευτές για την επερχόμενη λήξη της σύμβασης
- Η άνευ κόστους (υπό τη μορφή επιβαλλόμενων «ποινών») και υποχρέωσης για ενημέρωση των παρόχων εφαρμογή του δικαιώματος των καταναλωτών να αλλάξουν προμηθευτή μετά την πάροδο μιας ευκρινώς προ-διατυπωμένης ελάχιστης διάρκειας ισχύος των αρχικών συμβάσεων
- Η προστασία των καταναλωτών από την προκαταβολή πληρωμών υπό τη μορφή «εγγύησης», το οικονομικό ύψος των οποίων ξεπερνά τη χρέωση της πραγματικής ή κατ' εκτίμηση κατανάλωσης ενέργειας που αντιστοιχεί σε περίοδο τριών μηνών
- Η δωρεάν πρόσβαση των καταναλωτών σε αναλυτικές πληροφορίες από κάθε πάροχο όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της παροχής ενέργειας στην περιοχή τους από το δίκτυό του, τυχόν ισχύοντα ειδικά προγράμματα παροχής, και οπωσδήποτε σε σχέση με ό,τι αφορά στην κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Η επίδειξη υψηλού αισθήματος περιβαλλοντικής ευθύνης εκ μέρους των παρόχων, με έμφαση στην υποχρέωσή τους να περιορίζουν στο ελάχιστο την παραγωγή ραδιενεργών αποβλήτων και εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα κατά την εκμετάλλευση-αξιοποίηση των ενεργειακών πηγών, κατ' εφαρμογή πάντοτε των σχετικών με την προστασία του περιβάλλοντος κείμενων εθνικών και Ευρωπαϊκών διατάξεων
- Η αποφυγή ανατιολογητών διακρίσεων ανάμεσα στους πολίτες-καταναλωτές



όσον αφορά την αδιάκοπη και ασφαλή παροχή ενέργειας, παράλληλα με την επίδειξη ιδιαίτερης μέριμνας προς ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού και κυρίως προς άτομα με αναπηρία, χαμηλό εισόδημα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών

### **1.5. Σεπτέμβριος-Οκτώβριος 2007: Έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για τραπεζικά δάνεια, ινστιτούτα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων, καθώς και για ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» προχώρησε στην έκδοση και ελεύθερη διάθεση στο κοινό, μέσα από τον διαδικτυακό της τόπο και τα γραφεία όπου στεγάζεται, τριών ενημερωτικών φυλλαδίων για τα τραπεζικά δάνεια, τα ινστιτούτα αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων, καθώς και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης. Η σύνταξη των φυλλαδίων αυτών εντάσσεται στο πλαίσιο της υπεύθυνης πληροφόρησης των πολιτών-καταναλωτών ως θεσμικού καθήκοντος με υψηλή προτεραιότητα για τη λειτουργία της Αρχής, η επιτέλεση του οποίου στοχεύει στη διασφάλιση δεοντολογικά ορθής, ηθικά ευπρεπούς και επιχειρηματικά σύννομης συμπεριφοράς εκ μέρους των προμηθευτών, παράλληλα με την ενίσχυση της καταναλωτικής συνείδησης και την εμπέδωση κουλτούρας διεκδίκησης ανάμεσα στους πολίτες.

Ειδικότερα, μέσα από την έκδοση των ενημερωτικών φυλλαδίων επιχειρείται η επισήμανση τυχόν προβληματικών τομέων της αγοράς και ο εντοπισμός εκείνων των αθέμιτων, κακόβουλων ή παραπλανητικών επιχειρηματικών πρακτικών που θέτουν σε κίνδυνο τα οικονομικά συμφέροντα, την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, ενώ γίνεται εύληπτη και συνοπτική αναφορά στις διατάξεις του νόμου που ανά περίπτωση λειτουργούν προστατευτικά υπέρ των δικαιωμάτων τους. Τα κείμενα των φυλλαδίων αναπτύσσονται με τη μορφή πρακτικών και τεκμηριωμένων συμβουλών προς τους αναγνώστες, σε συνδυασμό με την αναλυτική καταγραφή της περιπτώσιολογίας των υπό κρίση ύποπτων επιχειρηματικών πρακτικών ανά εμπορικό κλάδο που χρήζουν κριτικής προσέγγισης και ταχείας αποκατάστασης. Ο επίλογος των φυλλαδίων συνοδεύεται από πληροφορίες για τις αρμοδιότητες της Αρχής να επιλαμβάνεται αναφερόμενων καταναλωτικών διαφορών, όπως και από κατατοπιστικές οδηγίες για την υποβολή αναφορών.

Η έκδοση των πρώτων τριών φυλλαδίων εγκαινιάζει μια συστηματική προσπάθεια που αναλαμβάνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με ό,τι πρέπει να γνωρίζει και να προσέχει κατά τις συναλλαγές του με προμηθευτές διάφορων εμπορικών κλάδων της αγοράς. Κίνητρο γι' αυτή την προσπάθεια αποτελεί η διαφύλαξη της αξιοπρέπειας και η προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών ως καταναλωτών μέσα σε κλίμα υγιούς επιχειρηματικότητας και θεμιτού ανταγωνισμού των προμηθευτών, όπου τη βάση για την ενίσχυση και την ανάπτυξη της αγοράς θα αποτελούν οι σύννομοι προμηθευτές και οι σχέσεις αμοιβαίας καλής πίστης και σεβασμού που θα αναπτύξουν με καλά ενημερωμένους και ενσυνείδητους καταναλωτές.



### **1.6. 13 Νοεμβρίου 2007: Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή στο συνέδριο της ΑΕΠΙ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ανταποκρίθηκε με χαρά στην πρόσκληση της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας της Πνευματικής Ιδιοκτησίας να απευθύνει χαιρετισμό κατά την έναρξη ημερίδας που διοργάνωσε. Τον χαιρετισμό απηύθυνε ο Ειδικός Επιστήμονας, Αριστοτέλης Σταμούλας.

Στο κείμενο του χαιρετισμού επισημάνθηκε η ιδιαιτερότητα των πονημάτων του πνεύματος και της διανοήσης να συγκαταλέγονται σε μια πολύ ξεχωριστή κατηγορία εμπορευσίμων προϊόντων, καθ' ότι ξεφεύγουν από τις τυποποιημένες διαδικασίες της μαζικής και ομοειδούς παραγωγής του βιομηχανικού τομέα, για να εκφράσουν μοναδικές και ανεπανάληπτες στιγμές της ανθρώπινης έμπνευσης, δημιουργικότητας και φαντασίας. Τονίστηκε, ακολούθως, τόσο η θετική επίδραση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας στην ευρεία και άνευ χωροχρονικών περιορισμών διάδοση των πνευματικών δημιουργημάτων, όσο όμως και το αρνητικό φαινόμενο της ηλεκτρονικής πειρατείας, το οποίο έχει αποκτήσει τεράστιες διαστάσεις λόγω ιδίως της βελτίωσης της ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων στο διαδίκτυο, της αύξηση του κόστους κτήσης των γνήσιων CD των καλλιτεχνών, σε συνδυασμό και με την εξέλιξη της τεχνολογίας των αντιγραφικών μηχανημάτων.

Αφού, βεβαίως, υπογραμμίστηκε εν γένει η ανάγκη προστασίας των πνευματικών δικαιωμάτων από κάθε κακόβουλη δραστηριότητα που βλάπτει νόμιμα συμφέροντα, τέθηκε εν κατακλείδι προς περαιτέρω συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων ο προβληματισμός του επαναπροσδιορισμού αυτής της προστασίας στη σύγχρονη εποχή με τρόπο τέτοιο, ώστε αφενός να μην επιτρέπει ούτε να αναγνωρίζει δικαιώματα παραβίασης της πνευματικής δημιουργίας καθ' αυτής, να τελεί ωστόσο σε αρμονική συνύπαρξη με την έννοια της ψηφιακής δημοκρατίας και της ηλεκτρονικής συμμετοχής στη γνώση και την πληροφορία.

### **1.7. 13 Νοεμβρίου 2007: Παρατηρήσεις επί της υπ' αριθ. 15/2007 απόφασης της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου για την ποινή προεξόφλησης σε στεγαστικά δάνεια σταθερού επιτοκίου**

Λαμβάνοντας υπόψη τη νέα διάταξη του ν. 3587/2007 που προστέθηκε για την προστασία των καταναλωτών, την πρόσφατη απόφαση της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου (15/2007), αλλά και τη Σύσταση που απηύθυνε ο Συνήγορος του Καταναλωτή παλαιότερα στις τράπεζες για την τροποποίηση των όρων προεξόφλησης δανείων, η Ανεξάρτητη Αρχή εξέθεσε τις παρατηρήσεις της επί της απόφασης του Αρείου Πάγου για την ποινή προεξόφλησης σε στεγαστικά δάνεια σταθερού επιτοκίου.

Οι παρατηρήσεις αυτές του Συνηγόρου του Καταναλωτή καταλήγουν στα συμπεράσματα, πρώτον, ότι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να διατυπώνουν τους σχετικούς με την προεξόφληση όρους στις δανειακές συμβάσεις κατά τρόπο που οι καταναλωτές να μπορούν να αντιλαμβάνονται την αιτία των επιβαρύνσεων που





υφίστανται, χάριν και της αρχής της διαφάνειας, και, δεύτερον, ότι πριν από την επιβολή ποινών προεξόφλησης σε δανειολήπτες που ζητούν να εξοφλήσουν πρόωρα δάνειο σταθερού επιτοκίου, θα πρέπει οι τράπεζες να ελέγχουν τη διαφορά ανάμεσα στο επιτόκιο που ίσχυε κατά τον χρόνο κατάρτισης της αρχικής σύμβασης και σε εκείνο που ισχύει κατά τον χρόνο αιτήσεως της πρόωρης αποπληρωμής.

Με αφορμή τη διατύπωση των παρατηρήσεων αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Γιάννης Αδαμόπουλος**, είχε δηλώσει την αναγκαιότητα θεσμικής αντιμετώπισης του ζητήματος της επιβολής ποινής προεξόφλησης τραπεζικών δανείων σταθερού επιτοκίου με τη συμμετοχή όλων των αρμόδιων φορέων, ώστε η διατύπωση των σχετικών όρων στις δανειακές συμβάσεις να είναι εύληπτη για τους καταναλωτές και να οδηγεί σε έναν ενιαίο και δίκαιο τρόπο υπολογισμού της ποινής προεξόφλησης με την οποία τυχόν καλούνται να επιβαρυνθούν.

Η διαφάνεια και η ειλικρίνεια στις δανειακές συμβάσεις θα πρέπει να αποτελούν βασικά στοιχεία της επιχειρηματικής συμπεριφοράς των τραπεζών απέναντι στους συναλλασσόμενους, με δεδομένο ότι η έλλειψη ρευστότητας και οι αυξημένες καταναλωτικές ανάγκες οδηγούν τους πολίτες στην αναγκαστική λύση του δανεισμού, που τους επιβαρύνει με μακροχρόνιες και επίπονες οικονομικές υποχρεώσεις. Η επιβολή, ως μορφή ποινής στις δανειακές συμβάσεις σταθερού επιτοκίου, χρεώσεων που δεν δικαιολογούν πάντα την περιέλευση των τραπεζών σε δυσμενή θέση λόγω της προεξόφλησης της οφειλής απλώς περιορίζει ασφυκτικά τη συμβατική και οικονομική ελευθερία των πολιτών και εκμεταλλεύεται κατά τρόπο αθέμιτο την εύλογα περιορισμένη γνώση τους για ζητήματα οικονομικής φύσης και τεχνικού περιεχομένου.

#### **1.8. 14 Νοεμβρίου 2007: Υποβολή Ετήσιας Έκθεσης Αρχής στον Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Γιώργο Βλάχο**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Γιάννης Αδαμόπουλος**, παρέδωσε στον Υφυπουργό Ανάπτυξης, **κ. Γιώργο Βλάχο**, τη δεύτερη κατά σειρά Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής, μέσα από την οποία προβάλλονται με αναλυτικό τρόπο τα πεπραγμένα της για το χρονικό διάστημα από τον Ιούνιο 2006 έως τον Μάιο 2007. Πιο συγκεκριμένα, στην Έκθεση περιλαμβάνονται ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία και στατιστικά δεδομένα που αφορούν:

**(α)** τις κυριότερες υποθέσεις που ανέλαβε η Αρχή ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς και ανά θεματικό περιεχόμενο υποβληθείσας καταγγελίας, συνοδευόμενες από την κατά περίπτωση ανάλογη και πλήρη νομική τεκμηρίωσή τους

**(β)** τις συστάσεις που εξέδωσε η Αρχή για τη θεραπεία των τομέων εκείνων της αγοράς που κρίθηκαν προβληματικοί, καθώς και τις μηνυτήριες αναφορές που απεστάλησαν στον Εισαγγελέα, ύστερα από τη διαπίστωση αξιόποινων πράξεων

**(γ)** τις σημαντικότερες ενημερωτικές, μελετητικές και λοιπές δημόσιες δραστηριότητες, διαβουλεύσεις και πρωτοβουλίες του Συνηγόρου του Καταναλωτή με σκοπό την προστασία του καταναλωτή και τη βελτίωση του αντίστοιχου νομικού πλαισίου



**(δ)** τις επισημάνσεις της Ανεξάρτητης Αρχής προς τους προμηθευτές στις περιπτώσεις που παρατηρήθηκαν σωρευτικά αθέμιτες και παραπλανητικές επιχειρηματικές πρακτικές, αφενός χάριν του σεβασμού που πρέπει να δείχνουν στις διατάξεις του νόμου και στα δικαιώματα των πολιτών-καταναλωτών και αφετέρου χάριν της διαφύλαξης του επαγγελματικού κύρους τους στην αγορά

Η παράθεση των στοιχείων και των συμπερασμάτων της Έκθεσης συνιστά μια ολοκληρωμένη και επιστημονική καταγραφή της φύσης και του περιεχομένου των συναλλακτικών σχέσεων που αναπτύσσονται ανάμεσα σε πολίτες και προμηθευτές στη χώρα μας και επηρεάζουν την οικονομική και ηθική διάσταση της καταναλωτικής συμπεριφοράς των πρώτων και της επιχειρηματικής δραστηριότητας των δεύτερων. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η δράση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά και η δημοσιοποίησή της σε ετήσια βάση, παίζουν τον σπουδαίο όσο και απαραίτητο θεσμικό ρόλο της εξισορρόπησης μεταξύ ελεύθερου ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ώστε να ενισχύονται ταυτόχρονα τόσο η επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στη λειτουργία της αγοράς, όσο και η εμπιστοσύνη των πολιτών.

### ***1.9. 19 Νοεμβρίου 2007: Παραίτηση Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Γιάννη Αδαμόπουλου***

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Γιάννης Αδαμόπουλος**, υπέβαλε στον Υπουργό Ανάπτυξης, **κ. Χρήστο Φώλια**, την παραίτησή του στις 19 Νοεμβρίου 2007. Μέχρι τον διορισμό του νέου προϊσταμένου της υπηρεσίας, χρέη Συνηγόρου του Καταναλωτή ανέλαβε ο μέχρι πρότινος Αναπληρωτής Συνήγορος, **κ. Γιώργος Διέλλας**.

Η θητεία του κ. Αδαμόπουλου ταυτίστηκε με την έναρξη λειτουργίας, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, ενός θεσμού-τομή για την έννομη τάξη της χώρας, ο οποίος τάχθηκε από την Πολιτεία για τη συναινετική, εξω-δικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών και προώθησε περαιτέρω την εναρμόνιση της Ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και προς την έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### ***1.10 11 Δεκεμβρίου 2007: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ημερίδα που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με θέμα: «Ποιότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και προστασία των καταναλωτών»***

Ο εκπρόσωπος της Αρχής Αναπληρωτής Συνήγορος αναφέρθηκε:

- Στη διάσπαση της κυριαρχίας των μονοπωλίων στην τηλεπικοινωνιακή αγορά
- Στην άμεση και ριζική πρόσβαση όλων των πολιτών σε μια σειρά νέων τηλεπικοινωνιακών εφαρμογών και στην ενίσχυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Στον αυξητικό ρυθμό με τον οποίο υποβάλλουν οι πολίτες-καταναλωτές τις καταγγελίες τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή και, συνακόλουθα, στην ανάγκη



λήψης μέτρων για την εξομάλυνση της αγοράς

- Στην ευθύνη των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε σχέση, ειδικότερα, με τις υπερβολικά δλεαστικές διαφημίσεις των υπηρεσιών αυτών προς το καταναλωτικό κοινό, την ανεπάρκεια σε υλικοτεχνικές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό προκειμένου να καλύπτεται η αυξημένη ζήτηση, καθώς και την ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών για τους όρους με τους οποίους διατίθενται οι ζητηθείσες υπηρεσίες
- Στον ρόλο που διαδραματίζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως φορέας επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που ανακύπτουν στο πλαίσιο του συγκεκριμένου εμπορικού κλάδου, ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους και εμπέδωσης καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας, καθώς και δημοσιοποίησης των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές-χρήστες των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με σκοπό την επισήμανση της κοινωνικής ευθύνης των εταιρειών, αλλά και την ταχεία αποκατάσταση τυχόν προβληματικών τομέων της αγοράς

#### **1.11. 12 Δεκεμβρίου 2007: Συνάντηση με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΔΕΗ, κ. Παναγιώτη Αθανασόπουλο, στα γραφεία της Αρχής**

Πραγματοποιήθηκε στις 12 Δεκεμβρίου 2007 η προγραμματισμένη συνάντηση του Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), **κ. Παναγιώτη Αθανασόπουλο**, στα γραφεία της Ανεξάρτητης Αρχής.

Η συνάντηση έλαβε χώρα έπειτα από την κλήση της ΔΕΗ από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, **κ. Γιάννη Αδαμόπουλο**, σε ακρόαση και παροχή εξηγήσεων με αντικείμενο την πρόκληση ζημιών στον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό των καταναλωτών από τη διακύμανση της τάσης του ρεύματος, καθώς και την τήρηση της υποχρέωσης για έκδοση τετραμηνιαίων εκκαθαριστικών λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.

Στη συνάντηση, η οποία διήρκεσε περισσότερο από δύο ώρες, συμμετείχαν επίσης εκπρόσωποι της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ), καθώς και υψηλόβαθμα υπηρεσιακά στελέχη της ΔΕΗ και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Βασικοί άξονες της συνάντησης ήταν:

- (α)** η πρόκληση ζημιών στον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό των καταναλωτών λόγω αυξομειώσεως της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος και η αποζημίωσή τους.
- (β)** η διαδικασία έκδοσης των λογαριασμών της ΔΕΗ και η μέθοδος διενέργειας των μετρήσεων της κατανάλωσης ρεύματος.
- (γ)** η χρήση εκ μέρους της ΔΕΗ εταιρείας για την υπενθύμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών των καταναλωτών.
- (δ)** πρακτικά θέματα και προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη ΔΕΗ.



Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, η ΔΕΗ υπέβαλε προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή απαντητικό υπόμνημα στα ζητήματα που είχαν τεθεί στην έγγραφη πρόσκληση της Ανεξάρτητης Αρχής.

Υστερα από διαλογική συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων και επιχειρημάτων, έγιναν δεκτά από όλα τα μέρη που συμμετείχαν στη συνάντηση τα κάτωθι:

**(α)** άμεση συγκρότηση τριμερούς μόνιμης επιτροπής συνεργασίας, αποτελούμενης από εκπροσώπους του Συνηγόρου του Καταναλωτή, της ΡΑΕ και της ΔΕΗ. Έργο της επιτροπής θα είναι η θέσπιση συγκεκριμένης διαδικασίας για τη διαχείριση και επίλυση των παραπόνων, εκ των προτέρων γνωστής στους καταναλωτές, καθώς και άρση κάθε προσκόμματος στην καθημερινή συνεργασία των μερών, προς όφελος του καταναλωτή.

**(β)** αναθεώρηση και εκσυγχρονισμός του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ) της ΔΕΗ, ώστε να γίνει περισσότερο λειτουργικός και αποτελεσματικός και να ικανοποιεί ουσιαστικά τον καταναλωτή.

**(γ)** απλοποίηση των διαδικασιών αποζημίωσης των δίκαιων αιτημάτων των καταναλωτών.

**(δ)** έκδοση εγκυκλίου της διοίκησης της ΔΕΗ προς όλες τις υπηρεσίες της ανά την Ελλάδα, με στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη συνεργασία όλων των στελεχών της επιχείρησης με τον Συνήγορο του Καταναλωτή για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

**(ε)** θέσπιση Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θα δεσμεύει όλους τους εργολάβους που χρησιμοποιεί η ΔΕΗ για την εκτέλεση επιμέρους εργασιών.

Τέλος, υπήρξε συγκεκριμένη δέσμευση εκ μέρους της ΔΕΗ να επανεξετάσει τη συνεργασία της με εταιρεία υπενθύμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών καταναλωτών, η οποία (συνεργασία) βρίσκεται σε στάδιο πιλοτικής εφαρμογής, καθώς και να ενημερώσει σχετικά τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

### ***1.12. 21 Ιανουαρίου 2008: Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής***

Με σκοπό την ευαισθητοποίηση του καταναλωτικού κοινού και την ενδυνάμωση της καταναλωτικής συνείδησης των πολιτών της Ανατολικής Αττικής, υπεγράφη στις 21 Ιανουαρίου 2008 στην Παλλήνη, Προγραμματική Σύμβαση συνεργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ανατολικής Αττικής, εκπροσωπούμενης από το Νομάρχη Ανατολικής Αττικής **κ. Λεωνίδα Κουρή**, παρουσία και του Γενικού Γραμματέα της Νομαρχίας Δρ. **Δημητρίου Ζεγγίνη**.

Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας, που αφορά όλο το 2008, προγραμματίζονται συγκεκριμένες εκδηλώσεις και δράσεις, που περιλαμβάνουν: εκπαίδευση εκπαιδευτικών και μαθητών των σχολείων της Ανατολικής Αττικής, διοργάνωση ημερίδων



ευαισθητοποίησης του πληθυσμού, συνεργασία με τους τοπικούς Δήμους και Κοινοότητες για τη δημιουργία Γραφείων Καταναλωτή, παρέμβαση σε ομάδες-στόχους (π.χ. κατασκηνώσεις), έκδοση ενημερωτικών εντύπων, κ.λπ.

Η συνεργασία Συνηγόρου και Νομαρχίας αποτελεί συνέχεια αντίστοιχης προηγούμενης, κατά την υλοποίηση της οποίας εκδόθηκαν και διανεμήθηκαν δεκάδες χιλιάδες ενημερωτικά έντυπα και διαπιστώθηκαν συγκεκριμένα θετικά αποτελέσματα ιδιαίτερα στις νεαρές ηλικίες και η εμπειρία που αποκτήθηκε θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο της νέας Προγραμματικής Σύμβασης.

Μέσω της Προγραμματικής αυτής Σύμβασης εφαρμόζονται στην πράξη οι αρχές της επικουρικότητας, αφού επιτυγχάνεται η συνεργασία μιας κεντρικής Ανεξάρτητης Αρχής με την Τοπική Αυτοδιοίκηση με σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη-καταναλωτή στο πλησιέστερο γι' αυτόν επίπεδο.

### ***1.13. 22 Ιανουαρίου 2008: Ημερίδα με θέμα «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή», που συνδιοργανώθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, το Κέντρο Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου και τον Δικηγορικό Σύλλογο Θεσσαλονίκης***

Στην Ημερίδα η Βοηθός Συνήγορος, **Δρ. Βασιλική Μπώλου**, έκανε μια παρουσίαση του θεσμού ενώπιον του ακροατηρίου. Ειδικότερα, η Δρ. Μπώλου παρουσίασε τον θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή και μίλησε για την αναγκαιότητα ύπαρξης της Αρχής. Στη συνέχεια, ανέλυσε τις αρμοδιότητές της, καθώς και τη διαδικασία διερεύνησης μιας αναφοράς ενώπιόν της. Τέλος, έκανε μνεία στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που έχει εκπονήσει και έχει θέσει σε δημόσια διαβούλευση η Αρχή.

Στη συνέχεια, οι Ειδικοί Επιστήμονες της Αρχής, **Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου** και **κ. Θεοδώρα Παπαδημητρίου**, καθώς και η Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, **κ. Δήμητρα Χατζηγιαννάκη**, προχώρησαν στην εκφώνηση των εισηγήσεών τους.

Η Δρ. Θεοχαροπούλου πραγματεύτηκε στην εισήγησή το θέμα της προστασίας του καταναλωτή των τραπεζικών υπηρεσιών ενώπιον της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή»<sup>37</sup>, επιχειρώντας να αναδείξει δύο σημαντικά ζητήματα: κατά πρώτον, μέχρι ποιού βαθμού οι συναλλασσόμενοι με τις Τράπεζες είναι προστατευτέοι καταναλωτές ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή και, κατά δεύτερον, εάν η παρεχόμενη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή προστασία εξαντλείται στην εφαρμογή του δικαίου προστασίας του καταναλωτή ή εκτείνεται και σε άλλα πεδία με γνώμονα την ικανοποίηση αιτημάτων πολιτικής και άλλων κλάδων του δικαίου. Τα εν λόγω ζητήματα εξετάζονται ως ακολούθως:

<sup>37</sup> Το πλήρες κείμενο της Εισήγησης έχει δημοσιευθεί στο περιοδικό *Εφαρμογές Αστικού Δικαίου*, Απρίλιος 2008, τεύχος 4, Νομική Βιβλιοθήκη, σελ.396-403.



#### A. Υποκείμενα προστασίας

- a. Οι άμεσα συναλλασσόμενοι με τις Τράπεζες ως υποκείμενα προστασίας
- β. Οι εγγυητές δανείων ή καρτών ως υποκείμενα προστασίας

#### B. Εύρος προστασίας

- a. Προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών

##### 1. Προστασία σε προσυμβατικό στάδιο

- i). Ελλιπής πληροφόρηση
- ii). Παραπλανητικά διαφημιστικά μηνύματα

##### 2. Προστασία κατά την ομαλή λειτουργία της ενοχικής σχέσης

- i) Βάση υπολογισμού τόκων δανείων ή πιστωτικών καρτών
- ii) Όροι προεξόφλησης δανείων
- iii) Ευθύνη κατόχου κάρτας σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς της

##### 3. Προστασία κατά την ανώμαλη εξέλιξη της ενοχικής σχέσης

#### β. Προστασία των ευρύτερων δικαιωμάτων των καταναλωτών

Επιπλέον, επισημαίνεται πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρέχει διττή προστασία στους καταναλωτές: αφενός προστασία των καταναλωτών ως μεμονωμένων ατόμων, αφετέρου προστασία τους ως κοινωνικού συνόλου, δηλαδή ως Κοινωνίας Καταναλωτών. Με γνώμονα την ασφάλεια του δικαίου και των συναλλαγών και το αίτημα για εξάλειψη ανεπιθύμητων για την ολότητα φαινομένων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ερευνά, εντοπίζει και υποδεικνύει στις τράπεζες παράνομες συμπεριφορές που μπορεί να βλάψουν μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Τέλος, σημειώνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού του ρόλου με τη διενέργεια διαδικασιών συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών βάσει της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης των μερών στα γραφεία του με την παρουσία εκπροσώπων τόσο της τράπεζας όσο και του καταναλωτή, διαθέτει ένα πολύ δυνατό εργαλείο, το οποίο με την κατάλληλη αξιοποίησή του μπορεί να επιλύσει και οποιαδήποτε παρεξήγηση ηθικής τάξεως έχει δημιουργηθεί, καθώς και να ξεδιπλώσει όλες τις πτυχές της εκάστοτε υπό εξέταση καταναλωτικής διαφοράς.

Η κ. Παπαδημητρίου μίλησε για την προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο της ασφαλιστικής σύμβασης, κάνοντας ειδική αναφορά στις διαπιστώσεις που έχουν προκύψει από τη μέχρι σήμερα εμπειρία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στον χειρισμό ανάλογων καταγγελιών.

Στην εισήγησή της αυτή, η κ. Παπαδημητρίου, παίρνοντας αφορμή από την πρόσφατη τροποποίηση του ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών από τον ν. 3587/2007, επιχείρησε μία ενδεικτική και επιλεκτική αναφορά και προσέγγιση στις δυνατότητες συμπληρωματικής ειδικής προστασίας που θα μπορούσε να προσφέρει η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού στον καταναλωτή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως (είτε αμιγώς ασφαλιστικών υπηρεσιών είτε υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης).



Έγινε αναφορά στα εξής ζητήματα:

**1.** Οριοθέτηση του πεδίου δράσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο διερεύνησης καταναλωτικών διαφορών ασφαλιστικής φύσης.

**2.** Επισκόπηση της έννοιας του καταναλωτή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσης. (Ένταξη του λήπτη της ασφάλισης, του ασφαλισμένου ή του δικαιούχου του ασφαλισματος στην έννοια του καταναλωτή κατά περίπτωση. Ευρεία και στενή έννοια καταναλωτή. Διαφοροποίηση του πεδίου εφαρμογής του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στα άρθρα 1§ 4, 2, 3, 4<sup>ο</sup>, 8, 9, 9<sup>ο</sup> -9θ αυτού. Τελεολογική και συστηματική ερμηνεία της έννοιας του ασφαλισμένου-καταναλωτή ειδικά στο πεδίο της ιδιωτικής ασφάλισης).

**3.** Δυνατότητες που δίνει η υπαγωγή στην εφαρμογή της ειδικής προστασίας του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, για την αντιμετώπιση προβλημάτων από την ασφαλιστική σχέση. Ενίσχυση του ειδικού προστατευτικού πλέγματος του Ασφαλιστικού Νόμου (ν. 2496/1997) και του νομοθετικού πλαισίου παροχής των υπηρεσιών της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης από τη συμπληρωματική εφαρμογή των διατάξεων του ν. 2251/1994 στον καταναλωτή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως. Ειδικότερα:

**3(α).** Άρθρο 2 ν. 2251/1994 (ΓΟΣ σε ασφαλιστικές συμβάσεις - Έλεγχος καταχρηστικότητα ασφαλιστικών όρων στο πλαίσιο των διατάξεων των §§ 6 και 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 - Αρχή της διαφάνειας - Άρθρο 2 §4 του ν. 2251/1994, ερμηνεία όρου υπέρ ασφαλισμένου λόγω της ιδιότητάς του ως καταναλωτή - Παραδείγματα - Νομολογία).

**3(β).** Άρθρο 3 Ν. 2251/1994 (Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος).

**3(γ).** Άρθρο 4<sup>α</sup> Ν. 2251/1994 (Εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στις οποίες ρητά εμπίπτουν οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσης).

**3(δ).** Άρθρο 8 Ν. 2251/1994 (Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες - Δυνατότητα αξιοποίησης από τον ασφαλισμένο-καταναλωτή - Παραδείγματα).

**3(ε).** Άρθρα 9<sup>α</sup>-9θ Ν. 2251/1994 (Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές - Παραπλανητικές και επιθετικές εμπορικές πρακτικές - Παραδείγματα ενδεχόμενης εφαρμογής).

**3(στ).** Άρθρο 10 Ν. 2251/1994 (Ειδική αναφορά της Αιτιολογικής Έκθεσης του τροποποιητικού ν. 3587/2007 σε πρακτικές που αφορούν ασφαλιστήρια συμβόλαια - Νομιμοποίηση πλέον των ενώσεων καταναλωτών να ασκήσουν αγωγή όχι μόνο για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού, αλλά και όταν η παράνομη συμπεριφορά προσβάλλει τα συμφέροντα τριάντα (30) τουλάχιστον



καταναλωτών - Δυνατότητα έγερσης αγωγής με αίτημα την αναγνώριση του δικαίωματος αποκατάστασης της ζημίας που υφίστανται οι καταναλωτές από την παράνομη συμπεριφορά - Ισχύς δεδικασμένου - Δυνατότητα έκδοσης Υπουργικής Απόφασης).

4. Πρόσφατες εξελίξεις αναφορικά με τους ασκούντες δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

5. Αξία του διαμεσολαβητικού ρόλου του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως εξωδικαστικού οργάνου συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που απορρέουν ειδικότερα από παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσης, δεδομένης της ιδιαιτερότητας της ασφαλιστικής συναλλακτικής σχέσης - Παράδειγμα από την εμπειρία της Αρχής.

Τέλος, η κ. Χατζηγιαννάκη αναφέρθηκε στην ομιλία της στην κατάρτιση και το περιεχόμενο της σύμβασης αερομεταφοράς ενός επιβάτη. Μία τέτοια σύμβαση διέπεται κατά κύριο λόγο από διεθνείς κανόνες αναγκαστικού δικαίου και συμπληρώνεται από γενικούς όρους συναλλαγών, τους λεγόμενους γενικούς όρους μεταφοράς ή ΓΟΜ, οι οποίοι διαμορφώνονται από την IATA (International Air Transport Association).

Κατά την έννοια του άρθρου 1, παρ. 4 του τροποποιημένου ν. 2251/1994, ο επιβάτης είναι καταναλωτής, διότι αποτελεί τον τελικό αποδέκτη της υπηρεσίας αεροπορικής μεταφοράς. Η IATA ή Διεθνής Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς έχει καταρτίσει μια σειρά γενικών όρων μεταφοράς, οι οποίοι είναι εναρμονισμένοι με τη Σύμβαση της Βαρσοβίας και υποχρεωτικοί για όλες τις αεροπορικές εταιρείες που αποτελούν κράτη-μέλη της. Κατ' αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται μια κοινή πολιτική των εναέριων μεταφορών.

Οι γενικοί όροι μεταφοράς καθορίζονται κατά κύριο λόγο από την υπ' αριθ. 724 απόφαση της IATA «Εισιτήριο Επιβατών – Γνωστοποιήσεις και Όροι Μεταφοράς» και την υπ' αριθ. 1724 σύσταση της IATA «Όροι μεταφοράς» και έχουν εγκριθεί ως προς τη συμβατότητά τους με το Αμερικανικό δίκαιο από το Αμερικανικό Department of Transport. Τα δύο αυτά κείμενα αποτελούν σε κύρια βάση το περιεχόμενο των εισιτηρίων αερομεταφοράς των μελών της IATA, η δε υιοθέτησή τους και από αεροπορικές εταιρείες που δεν αποτελούν μέλη της έχει οδηγήσει στην καθιέρωση της ομοιογένειας που διέπει το δίκαιο των αερομεταφορών.

Κατά την έκδοση του αεροπορικού εισιτηρίου από πράκτορα, ο επιβάτης λαμβάνει σε έντυπη φόρμα τους γενικούς όρους μεταφοράς, ενώ οι ίδιοι όροι μεταφοράς εκτυπώνονται στο λεγόμενο «Αποδεικτικό Διαδρομής» για τον επιβάτη που εκδίδει το εισιτήριο του σε ηλεκτρονική μορφή. Η σύμβαση αερομεταφοράς χαρακτηρίζεται ως σύμβαση προσχώρησης, καθώς ο επιβάτης προσχωρεί σε ήδη διατυπωμένους και τυποποιημένους όσον αφορά στο περιεχόμενο όρους, τους οποίους έχει προδιατυπώσει η αεροπορική εταιρεία για απροσδιόριστο αριθμό συμβαλλομένων (επιβατών) και για τους οποίους ο επιβάτης δεν έχει άλλη επιλογή από το να τους αποδεχθεί, ακόμα και αν δεν είναι ικανοποιημένος.





Το περιεχόμενο των ΓΟΜ ελέγχεται από τις αρμόδιες εθνικές Αρχές ή δικαστήρια ως προς τη συμβατότητά του με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή και μπορεί να οδηγήσει στην αναγνώριση της καταχρηστικότητας και συνεπώς της ακυρότητας ορισμένων από αυτούς.

Στη συνέχεια, η κ. Χατζηγιαννάκη αναφέρθηκε στους ορισμούς της «διεθνούς» και «εθνικής» εναέριας μεταφοράς, καθώς και στο κύριο νομοθετικό καθεστώς από το οποίο αυτές διέπονται. Περαιτέρω, ανάλυσε τα θέματα ευθύνης του αερομεταφορέα και τις προϋποθέσεις απαλλαγής αυτού, κατηγοριοποιώντας τα δικαιώματα του επιβατή-καταναλωτή σε περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης και καθυστέρησης πτήσης, απώλειας-καταστροφής ή καθυστέρησης αποσκευών.

Τέλος, έγινε ενδεικτική απαρίθμηση γενικών όρων μεταφοράς που ενέχουν στοιχεία καταχρηστικότητας και αποδεικνύουν τη συμβατική ανισορροπία μεταξύ επιβατών και αερομεταφορέα και παράλληλα επισημάνθηκε η ολοένα αυξανόμενη ανάγκη προστασίας του καταναλωτή, καθώς επίσης προτάθηκαν κάποια μέτρα ενίσχυσης της θέσης του.

Σε κάθε περίπτωση, καταλήγει η εισήγηση της κ. Χατζηγιαννάκη, η μεγαλύτερη προστασία των επιβατών θα ωθήσει τις αεροπορικές εταιρείες να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν και θα τους παράσχει σημαντικά κίνητρα, ώστε να διατηρήσουν υψηλά πρότυπα και να ενισχύσουν την αξιοπιστία και την ανταγωνιστικότητά τους.

#### ***1.14. 14 Μαρτίου 2008: Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αφιερώνει την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή στους καταναλωτές με αναπηρία***

Ο φετινός εορτασμός της 15<sup>ης</sup> Μαρτίου 2008 – Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή αφιερώθηκε εξ ολοκλήρου στους συμπολίτες μας καταναλωτές με αναπηρία, με σκοπό την ευαισθητοποίηση της Ελληνικής κοινωνίας και των θεσμικών φορέων γύρω από το σημαντικό αυτό ζήτημα.

Με βάση την αρχή ότι τίποτα δεν πρέπει να γίνεται για τους ανάπηρους χωρίς αυτούς, πραγματοποιήθηκε συνάντηση εργασίας του Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Πρόεδρο και τον Γενικό Γραμματέα της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία, **κκ. Ι. Βαρδακαστάνη** και **Α. Παναγό** αντίστοιχα, στα γραφεία της Αρχής, την Πέμπτη 13 Μαρτίου 2008.

Κατά τη συνάντηση, διαπιστώθηκε ταύτιση απόψεων επί των ζητημάτων που απασχολούν τον καταναλωτή με αναπηρία και δημιουργήθηκε ένα θετικό κλίμα συνεργασίας μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ε.Σ.Α.μεΑ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί μια Ανεξάρτητη δημόσια Αρχή, πλήρως προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία και σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα πλήρως προσβάσιμη θα είναι και η ιστοσελίδα της Αρχής.



Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, μεταξύ άλλων, συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

**(α)** ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζει τη θεσμική συμμετοχή της Ε.Σ.Α.μεΑ. στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς.

**(β)** συγκροτείται κοινή ομάδα εργασίας, με σκοπό την εκπόνηση ειδικού σχεδίου κοινής δράσης, οι βασικοί άξονες του οποίου θα παρουσιαστούν στο Γενικό Συμβούλιο της Ε.Σ.Α.μεΑ. στις 19-4-2008 στον Βόλο.

**(γ)** ειδικότερα θέματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης είναι η αναγραφή στο σύστημα Braille όρων συμβάσεων, ετικετών και άλλων χαρακτηριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και η πλήρης προσβασιμότητα των καταναλωτών με αναπηρία σε κάθε μορφής επιχείρηση.

**(δ)** τέλος, η Ε.Σ.Α.μεΑ. ανέλαβε, σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, να καταστήσει περισσότερο γνωστό στα μέλη της τον ρόλο της Αρχής, ώστε όλοι οι καταναλωτές με αναπηρία να μπορέσουν να επωφεληθούν από τη λειτουργία του θεσμού.

Στη συνέντευξη Τύπου που ακολούθησε παραβρέθηκαν εκπρόσωποι Ενώσεων Καταναλωτών, αλλά και των προμηθευτών, οι οποίοι επικρότησαν την πρωτοβουλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και δεσμεύτηκαν να υποστηρίξουν κάθε πρόταση που θα κινείται προς την κατεύθυνση της ισότιμης μεταχείρισης των συμπολιτών μας καταναλωτών με αναπηρία.

***1.15. 24 Φεβρουαρίου και 5 Απριλίου 2008: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στις Ημερίδες της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Σερρών (σε συνεργασία με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σερρών, τον Δήμο Σερρών και τον Δικηγορικό Σύλλογο Σερρών) και της Ένωσης Καταναλωτών Λέσβου***

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκπροσωπήθηκε σε δύο ημερίδες, οι οποίες είχαν όμοιο αντικείμενο συζήτησης: την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Η Ανεξάρτητη Αρχή αξιοποίησε την παρουσία της στις εν λόγω ημερίδες προς τον σκοπό της ενημέρωσης του πολίτη-καταναλωτή στο πλησιέστερο γι' αυτόν επίπεδο, αλλά και για να δώσει απαντήσεις σε ερωτήσεις που τέθηκαν σε σχέση με τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και με τις δυνατότητες που μπορεί να προσφέρει σε κάθε πολίτη.

Επίσης, η παρέμβαση της Αρχής περιλάμβανε στοιχεία σχετικά με τους διαθέσιμους μηχανισμούς εξώδικης επίλυσης διαφορών στην Ελλάδα (π.χ. Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, Ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο EEJ-NET, δίκτυο εξωδικαστικών διασυνοριακών καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών FIN-NET).

***1.16. 28-29 Μαρτίου 2008: Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στο διεθνές συνέδριο «Δημόσια Ηθική και Κοινωνία Πολιτών», που διοργανώθηκε από τον Κρατικό Οργανισμό για τον Εθελοντισμό «Έργο Πολιτών»***

Η Ανεξάρτητη Αρχή έλαβε μέρος στο διεθνές συνέδριο με παρέμβαση του Αναπλη-



ρωτή Συνηγόρου με θέμα: «Συμβολή της δημόσιας πολιτικής στην καταπολέμηση της διαφθοράς: Η περίπτωση της Προστασίας Καταναλωτή», ο οποίος αναφέρθηκε αναλυτικά:

Στην έννοια της διαφθοράς, κάνοντας μνεία στην ιστορική εξέλιξη, στην ανάλυση της τυπολογίας, καθώς και στις μορφές διάκρισης (π.χ. ενεργητική-παθητική, θεσμική-λειτουργική, ιδιωτική-δημόσια, δομική-διάρκής, κ.λπ.) του όρου «διαφθορά». Στη σχέση διαφθοράς και δημόσιας πολιτικής (εμφάνιση πρώτων φαινομένων διαφθοράς στη νεότερη Ελληνική κοινωνία και ιστορία, αιτίες πρόκλησης και πεδία εμφάνισης του φαινομένου, φορείς ανάληψης δράσης κατά της διαφθοράς, κ.λπ.). Στην ηθική διάσταση της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, τις στρεβλώσεις που έκαναν την εμφάνισή τους στο πεδίο της Κοινωνίας των Πολιτών (ενώσεις και οργανώσεις καταναλωτών), καθώς και στην εμπλοκή του κράτους ως εγγυητή της διαφάνειας και της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.

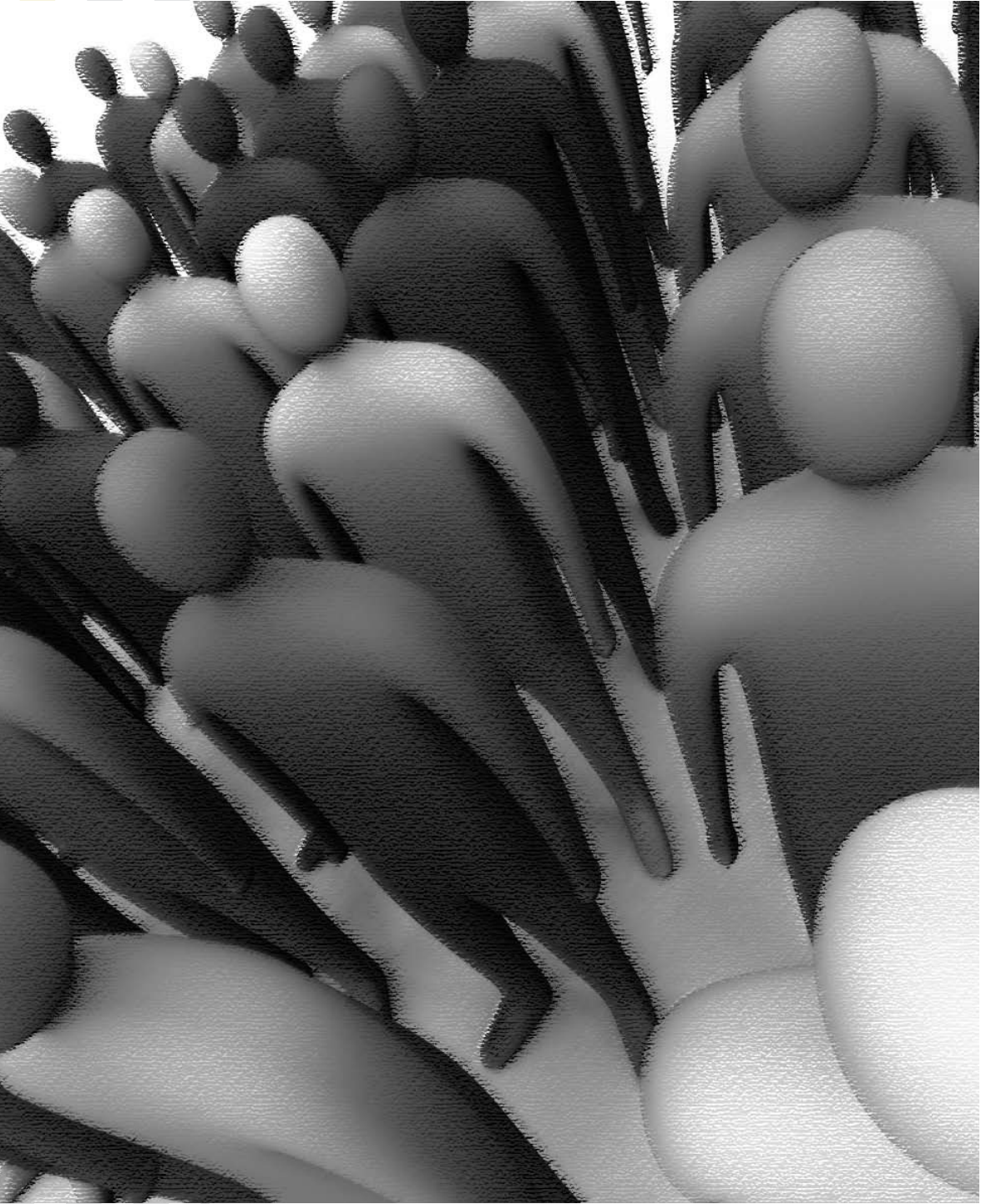
### **1.17. 13 Μαΐου 2008: Απολογισμός τριών ετών λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Πραγματοποιήθηκε τη Δευτέρα 12 Μαΐου 2008 εκδήλωση με αφορμή τη συμπλήρωση τριών ετών από την ίδρυση και λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή». Η πραγματοποίηση της εκδήλωσης έγινε σε συνεργασία με το Τμήμα Νομικής της Σχολής Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών, παρουσία του απερχόμενου Συνηγόρου του Καταναλωτή, **κ. Γιάννη Αδαμόπουλου**, και του επερχόμενου νέου Συνηγόρου του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελου Ζερβέα**, ο οποίος απηύθυνε και χαιρετισμό.

Στην εκδήλωση απέστειλαν χαιρετισμούς ο Πρόεδρος της Βουλής, **κ. Δημήτρης Σιούφας**, ο Υπουργός Ανάπτυξης, **κ. Χρήστος Φώλιας**, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή, **κ. Γιάννης Οικονόμου**, καθώς και εκπρόσωποι του πολιτικού κόσμου, της ακαδημαϊκής κοινότητας και της Κοινωνίας των Πολιτών.

Αφετηρία για το κυρίως πρόγραμμα της εκδήλωσης υπήρξε η ομιλία του Επίκουρου Καθηγητή της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, **κ. Αριστείδη Χιωτέλλη**, ο οποίος έκανε μια σύντομη αναδρομή και μια εμπειριστατωμένη ανάλυση των νομοθετικών διατάξεων που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή στην Ελλάδα.

Τον λόγο στη συνέχεια πήρε ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος έκανε έναν εις βάθος απολογισμό του έργου της Αρχής, αναφερόμενος σε σειρά ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων των αναφορών που έχουν υποβάλει οι πολίτες-καταναλωτές στην υπηρεσία και υπογραμμίζοντας ιδιαίτερα το οικονομικό όφελος που προκύπτει γι' αυτούς από τη λειτουργία του εξωδικαστικού συμβιβασμού των καταναλωτικών διαφορών που έχει εισάγει τα τρία τελευταία χρόνια στην έννομη τάξη της χώρας μας η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».





## ΜΕΡΟΣ Ε: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ



### Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο κ. Ευάγγελος Ζερβέας γεννήθηκε στη Μάνη το 1955. Αποφοίτησε με άριστα από το 1ο Λύκειο Καλαμάτας. Εισήλθε μεταξύ των πρώτων το 1973 στη Νομική Σχολή του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, απ' όπου αποφοίτησε το 1978. Παρακολούθησε σπουδές Δημοσιογραφίας, Οργάνωσης, Διοίκησης και Επικοινωνίας. Είναι μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ) από το έτος 1981.

Ως μάχιμος δικηγόρος επί τριάντα έτη απέκτησε πλούσια δικαστηριακή πείρα στους τομείς του αστικού, εμπορικού, ποινικού και διοικητικού δικαίου. Εξελέγη πρώτη φορά Σύμβουλος και Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2005 έως 15-3-2008 και επανεξελέγη Σύμβουλος και Μέλος του ΔΣ του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2008 έως 15-3-2011.

Διετέλεσε μέλος του 1ου Πειθαρχικού Συμβουλίου του ΔΣΑ από το 2005 και συμμετείχε σε Επιτροπές του ΔΣΑ. Διετέλεσε μέλος του ΔΣ του Ταμείου Χρηματοδοτήσεως Δικαστικών Κτιρίων (ΤΑΧΔΙΚ) από τον Ιανουάριο 2007 και Τακτικό Μέλος της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.(ΕΕΔΑ) από τον Οκτώβριο 2005 και Προεδρεύων Τμήματός της. Τακτικό Μέλος της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδας (ΟΚΕ) από τον Ιανουάριο 2008.

Άρθρα του δημοσιεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε νομικά περιοδικά. Το έτος 2005 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ». Το 2008 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ – ΔΙΚΑΙΟ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ – ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΟΔΟΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ».

Διετέλεσε Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Προνοίας Προσωπικού Εμπορικών και Βιομηχανικών – Επαγγελματικών και Βιοτεχνικών Επιμελητηρίων του Κράτους (1990-1994) και Αναπληρωτής Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Ραδιοφωνίας και Τουρισμού (1991-1994).

Γνωρίζει την Αγγλική γλώσσα.

Είναι παντρεμένος με τη Σοφία Δημίδη και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, τεταρτοετή φοιτητή της Νομικής Σχολής του ΔΠΘ

*Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Μέχρι πρόσφατα, Αναπληρωτής Συνήγορος ήταν ο κ. Γιώργος Διέλλας και Βοηθός Συνήγορος είναι η κ. Βασιλική Μπώλου.*



## Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

Ο κ. Γιώργος Διελλας γεννήθηκε στην Αθήνα το 1972. Είναι πτυχιούχος οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων, καθώς και πολιτικής επιστήμης και δημόσιας διοίκησης της Σχολής Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στους τομείς της διοικητικής επιστήμης και του δημοσίου δικαίου (με υποτροφία του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών) και πιστοποιητικού μεταπτυχιακής εξειδίκευσης στην κοινωνική πολιτική-διοίκηση μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Εκπονεί διδακτορική διατριβή στο Πανεπιστήμιο Αθηνών (Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης) με θέμα την ανάπτυξη της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα. Μιλάει τρεις ξένες γλώσσες (Γαλλικά, Αγγλικά, Ισπανικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή και ορίστηκε Αναπληρωτής Συνήγορος. Από το 2004 έως το 2005 διετέλεσε ειδικός σύμβουλος στο Υπουργείο Ανάπτυξης και υπήρξε ο εμπνευστής και βασικός συντάκτης του νόμου 3297/2004 με τον οποίο εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Από το 2003 έως το 2004 διετέλεσε επιστημονικός συνεργάτης του Κέντρου Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου, όπου ασχολήθηκε με την κατάρτιση βασικής νομοθεσίας σε χώρες της νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και με τη σύνταξη εσωτερικών κανονισμών οργάνωσης και λειτουργίας και προσωπικού νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου. Από το 2001 έως το 2003 διετέλεσε ειδικός επιστήμων στο Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας. Επεξεργάστηκε ζητήματα όπως ο ν. 3106/2003 για την αναδιοργάνωση του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας, η νομοθετική κατοχύρωση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», κ.ά. Επίσης, διετέλεσε σύμβουλος στις Νομαρχίες Αθηνών και Ανατολικής Αττικής. Υπήρξε τακτικό μέλος της Ομάδας Διοίκησης Έργου για τη διοργάνωση της Ελληνικής Προεδρίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Υγείας και Πρόνοιας. Διετέλεσε τακτικό μέλος της Συμβουλευτικής Επιτροπής για τα Άτομα με Αναπηρία και τη διοργάνωση του Ευρωπαϊκού Έτους ΑμεΑ της Commission στις Βρυξέλλες και τακτικό μέλος της Επιτροπής Ανώτατων Αξιωματούχων του Συμβουλίου της Ευρώπης στο Στρασβούργο για την προετοιμασία της Υπουργικής Συνόδου των Υπουργών κοινωνικής πολιτικής του Συμβουλίου της Ευρώπης. Διετέλεσε πρόεδρος και μέλος σε επιτροπές και συμβούλια νομοπαρασκευαστικού ή εκτελεστικού χαρακτήρα, αρμοδιότητας πολλών υπουργείων (Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης, Δικαιοσύνης, Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας & Πρόνοιας, Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης). Διδάσκει Δημόσια Διοίκηση και Δημοσιονομική Νομοθεσία και Διαχείριση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Έχει διατελέσει πρόεδρος του Ινστιτούτου Διοικητικών και Κοινωνικών Με-



λειών και του Κέντρου Εκπαίδευσης και Πολιτισμού, οικονομικός σύμβουλος και μέλος του δ.σ. του Κοινωνικού Κέντρου Οικογένειας και Νεότητας, καθώς και μέλος του δ.σ. του Διοικητικού Επιμελητηρίου Ελλάδος. Είναι μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Διοικητικών Επιστημών, της Ελληνικής Εταιρείας Πολιτικής Επιστήμης, του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής, του Επιστημονικού Συμβουλίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και άλλων επιστημονικών φορέων και οργανώσεων.

Έχει συγγράψει άρθρα στους τομείς της κοινωνικής πολιτικής, των σχέσεων θρησκείας και κράτους, της διοικητικής επιστήμης, της ηθικής διάστασης προστασίας του καταναλωτή, καθώς και εκπαιδευτικά εγχειρίδια για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και για την εισαγωγική εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων του Ε.Κ.Δ.Δ.



### **Βιογραφικό Βοηθού Συνηγόρου**

Η κ. Βασιλική Μπώλου γεννήθηκε στη Λάρισα το 1970. Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Κολωνίας (Albertus Magnus Universität zu Köln) το 1994. Το 2001 υποστήριξε τη διδακτορική της διατριβή στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Φρανκφούρτης (Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.) με θέμα: «Ενοχική αποτίμηση της έννοιας του εράνου. Η προβληματική της προστασίας του καταναλωτή σε δωρεές προς κοινωφελή και φιλανθρωπικά ιδρύματα». Μιλάει δύο ξένες γλώσσες (Γερμανικά, Αγγλικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή. Από τον Νοέμβριο του 1998 εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη, αναλαμβάνοντας υποθέσεις που αφορούσαν θέματα κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και προστασίας ευπαθών ομάδων.

Άσκησε δικηγορία στην Αθήνα με ειδίκευση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Υπήρξε Βοηθός Καθηγητή στο Ινστιτούτο του Ποινικού Δικαίου και Εγκληματολογίας του Πανεπιστημίου της Κολωνίας. Εργάστηκε στη Βουλή της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, όπου ασχολήθηκε με την επεξεργασία σχεδίων νόμων που αφορούσαν την εναρμόνιση Κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή στο γερμανικό Δίκαιο.

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα Ελληνικά και Γερμανικά, καθώς και το βιβλίο «Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen – Kundenschutzproblematik». Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

*Η λειτουργία της Αρχής υποστηρίζεται από δεκαπέντε (15) Ειδικούς Επιστήμονες, πέντε (5) Βοηθούς Επιστήμονες και επτά (7) υπαλλήλους γραμματειακής υποστήριξης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής.*



## Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων



### Αθανασίου Ελένη

Η Ελένη Αθανασίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα (DESS) από το Πανεπιστήμιο UNIVERSITE PANTHEON SORBONNE - PARIS I της Γαλλίας με τίτλο «Droit des Affaires et Fiscalite». Έχει ασκήσει ελεύθερη δικηγορία, με κύριο αντικείμενο το εμπορικό και αστικό Δίκαιο.



### Αλεξίου Όλγα

Η Όλγα Αλεξίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και πραγματοποιεί μεταπτυχιακές σπουδές σε θέματα φύλου και καταναλωτών. Έχει απασχοληθεί ως νομική σύμβουλος σε ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την προστασία του καταναλωτή, έχει συντάξει συγκριτικές μελέτες για την εθνική και ευρωπαϊκή καταναλωτική νομοθεσία και συμμετείχε ως εισηγήτρια σε διεθνή συνέδρια για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ως δικηγόρος έχει εμπειρία σε θέματα αστικού και εμπορικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνίδων Επιστημόνων.



### Αρχοντάκη Μαρία

Η Μαρία Αρχοντάκη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου D.E.A από το Πανεπιστήμιο AIX-MARSEILLE III της Γαλλίας, με εξειδίκευση στο Κοινοτικό Δίκαιο (Droit communautaire). Από το 1994 ασκεί ελεύθερη δικηγορία με κύριο αντικείμενο το αστικό και το εμπορικό δίκαιο.



### Θεοχαροπούλου Ζέτα

Η Ζέτα Θεοχαροπούλου είναι απόφοιτη της Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με βαθμό άριστα (9,45), κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος «D.E.A. Droit des Affaires et Droit Economique» της Νομικής Σχολής του Παν/μίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) και Διδάκτορας του Πανεπιστημίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) με βαθμό Très honorable στον τομέα του Δικαίου των συναλλαγών. Έχει διδάξει στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας (Ειδικός Επιστήμονας με σύμβαση του Π.Δ. 407/1980) και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ως μέλος ΣΕΠ). Έχει απασχοληθεί ως επιστημονική συνεργάτιδα σε Ερευνητικά Προγράμματα της Νομικής Σχολής του Α.Π.Θ. Έχει εργασθεί στο Νομικό Τμήμα και στο Τμήμα Χρηματοδοτήσεων του Κεντρικού Καταστήματος των Παρισίων της Γαλλικής Τράπεζας C.I.C. (Crédit Industriel et Commercial). Έχει ερευνητική και συγγραφική δραστηριότητα στο γαλλικό και ελληνικό νομικό χώρο σε θέματα Τραπεζικού Δικαίου, Δικαίου προστασίας καταναλωτών τραπεζικών συναλλαγών, Εποπτείας τραπεζών και εταιρικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικολόγων και της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή.





### **Λουφόπουλος Στυλιανός**

Ο Στυλιανός Λουφόπουλος είναι απόφοιτος του Οικονομικού Τμήματος της Νομικής του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Χρηματοοικονομική Διαχείριση & Έλεγχο» από το Aston Business School του Aston University, Birmingham U.K. Κατέχει σημαντική εμπειρία στη λογιστική ανάλυση εταιρειών, στη συγκρότηση λεπτομερών «αναλύσεων ρίσκου», καθώς και σε μελέτες χρηματοοικονομικού κόστους.

### **Μακρυδάκης Νεκτάριος**

Ο Νεκτάριος Μακρυδάκης είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1997) και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου MBA (Master in Business Administration) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1999). Έχει εργαστεί σε πολυεθνικές επιχειρήσεις και συγκεκριμένα ως Product Manager στην Βιομηχανία - Όμιλος SATO καθώς και στις επιχειρήσεις λιανεμπορικού τομέα AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ - DELHAIZE LE LION GROUP και τραπεζικού τομέα BNP-Paribas bank (Banque Nationale de Paris - Paribas) με κύριο αντικείμενο απασχόλησης τη διαμόρφωση στρατηγικού σχεδιασμού, το marketing planning, τη χρηματοοικονομική ανάλυση, τη διερεύνηση των αναγκών των καταναλωτών, την κατάρτιση προϋπολογισμού, την ανάλυση κερδοφορίας, τον έλεγχο προόδου έργου, την τιμολογιακή πολιτική, την προώθηση προϊόντων, τον τακτικό απολογισμό.

Επίσης κατέχει άδεια άσκησης Οικονομολογικού Επαγγέλματος και άδεια Λογιστή - Φοροτεχνικού από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος. Είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος, του Ινστιτούτου Οικονομικής Διοίκησης και του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάρκετινγκ.

### **Μαντζουράνης Ανδρέας**

Ο Ανδρέας Μαντζουράνης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος στο Διεθνές Επιχειρηματικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Μάντσεστερ. Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 2003 και έχει διατελέσει σύμβουλος της Ειδικής Γραμματείας για την Ανταγωνιστικότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης.

### **Μιστριώτη Φωτεινή**

Η Φωτεινή Μιστριώτη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει συγγράψει μελέτη με τίτλο: «Οι Ποινικές Διατάξεις για την Πνευματική Ιδιοκτησία (ν. 2121/93): Επιστημολογικά και Δογματικά Προβλήματα». Έχει εργαστεί σε μεγάλα δικηγορικά γραφεία της Αθήνας και έχει σημαντική εμπειρία, ιδίως σε ζητήματα Ειδικού Ποινικού Δικαίου, Ποινικής Προστασίας Καταναλωτή, ζητήματα που άπτονται του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και σε θέματα Εμπορικού, Αστικού και



Διοικητικού Δικαίου. Έχει ασχοληθεί ιδιαίτερα με τα Δημόσια Έργα και ειδικότερα με υποθέσεις Ολυμπιακών Έργων, Εκτελέσεις Έργων που υπάγονται στις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Συμβάσεις Παραχώρησης Έργων και Υπηρεσιών, Διατησίες κ.λπ. Επίσης, έχει εργαστεί στο Τμήμα Εξωτερικής Πολιτικής και Διεθνών Σχέσεων της Νομικής Υπηρεσίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στις Βρυξέλλες.

#### **Ξυθάλης Χρήστος**

Ο Χρήστος Ξυθάλης είναι διπλωματούχος μηχανικός ηλεκτρονικών υπολογιστών και πληροφορικής και έχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στα ολοκληρωμένα συστήματα υλικού-λογισμικού (embedded electronics) από το Πανεπιστήμιο Πατρών. Έχει εμπειρία στην ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής.

#### **Παπαγεωργίου Ελένη**

Η Ελένη Παπαγεωργίου είναι απόφοιτος του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει μεταπτυχιακό τίτλο στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury της Αγγλίας. Από το 2000 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία στο Εμπορικό και Αστικό Δίκαιο.

#### **Παπαγιάννης Βησσαρίων**

Ο Βησσαρίων Παπαγιάννης είναι απόφοιτος του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και επίσης κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (MSc) στην «Μηχανική των Πληροφοριακών Συστημάτων» από το Πανεπιστήμιο του Manchester (UMIST). Έχει σημαντική εμπειρία στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση (eGovernment) με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων, και ειδικότερα στην διαχείριση έργων (project management) ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

Επίσης, είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ), καθώς και της IEEE Computer Society.

#### **Παπαδημητρίου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Παπαδημητρίου είναι απόφοιτος του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα με ειδίκευση στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο (με διάκριση) από το Πανεπιστήμιο του Essex της Μεγάλης Βρετανίας. Από το 1995 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία, με κύριο αντικείμενο ενασχόλησης το εμπορικό και αστικό δίκαιο (Δίκαιο των Επιχειρήσεων, Εμπορικών Συμβάσεων, Τραπεζικό, Ιδιωτικής Ασφάλισης, Δημοσίων Προμηθειών, Ανταγωνισμού, Προστασίας του Καταναλωτή).

#### **Ραυτόπουλος Διονύσης**

Ο Διονύσης Ραυτόπουλος είναι πτυχιούχος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Πειραιώς και



κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος με ειδίκευση στα χρηματοοικονομικά (MSc in Finance) από το Πανεπιστήμιο του Essex. Από το 2000 έως το 2001 εργάστηκε ως λογιστής σε υπεράκτια εταιρεία επεξεργασίας καπνού. Από το 2004 έως το 2007 διετέλεσε στέλεχος της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της τράπεζας Κύπρου, με κύριο αντικείμενο την αξιολόγηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της τράπεζας.



### **Ρούμπου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Ρούμπου είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου από το Πανεπιστήμιο Essex της Μεγάλης Βρετανίας με εξειδίκευση στο Διεθνές Δίκαιο των Εμπορικών Συναλλαγών. Έχει εργαστεί ως δικηγόρος, κυρίως στο αντικείμενο του Εμπορικού και Αστικού Δικαίου.



### **Σταμούλας Αριστοτέλης**

Ο Αριστοτέλης Σταμούλας είναι πτυχιούχος του τμήματος Φ.Π.Ψ. της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και διαθέτει μεταπτυχιακούς τίτλους στην Πολιτική και Κοινωνική Θεωρία (Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέσεις Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο και το Υπουργείο Πολιτισμού. Αντικείμενα των επιστημονικών και ερευνητικών ενδιαφερόντων του αποτελούν η περιφερειακή και διεθνής προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα οικονομικά και το μάνατζμεντ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και η προστασία των καταναλωτών στο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε Ελληνικά και ξένα περιοδικά.



## Σύντομα Βιογραφικά Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων



### Ασημάκος Ανδρέας

Ο Ανδρέας Ασημάκος είναι πτυχιούχος Οικονομικών του Framingham State College και του Πανεπιστημίου του Reading (MSc). Έχει εργασθεί ως ορκωτός ελεγκτής-εσωτερικός ελεγκτής, με ειδίκευση σε Ανώνυμες Εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Έχει επιλεγεί ως μέλος του Μητρώου Εσωτερικών Ελεγκτών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για τις μη εισηγμένες στο Χρηματιστήριο δημόσιες επιχειρήσεις.



### Κοζυράκη Ευαγγελία

Η Ευαγγελία Κοζυράκη είναι απόφοιτος του Β' Λυκείου Αρσακείου Θηλέων Ψυχικού (1987) και πτυχιούχος Νομικής του Τμήματος Νομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (1993). Έχει ενεργή συμμετοχή σε φοιτητικές ομάδες νομικού προβληματισμού, όπως το Νομικό Forum, καθώς και πλούσια αρθρογραφία σε νομικά περιοδικά, όπως το Νομικό Εναυσμα και η Νομική Επιθεώρηση. Μαχόμενη δικηγόρος από το 1995, με πλούσια εμπειρία στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Κάτοχος πτυχίων γαλλικής και αγγλικής γλώσσας.



### Παππά Ελένη

Η Ελένη Παππά είναι απόφοιτος του τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων από το Πανεπιστήμιο Southampton της Αγγλίας. Έχει εργαστεί ως σύμβουλος και μηχανικός υποστήριξης Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP).



### Χατζηγεωργίου Μαρία

Η Μαρία Χατζηγεωργίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης, με Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης (ΜΔΕ) στην Ευρωπαϊκή Προστασία των Καταναλωτών στη Δικτυακή Τραπεζική και στην εξ Αποστάσεως Εμπορία Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο και άσκησε ανελλιπώς από τον Μάρτιο του 1994 ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ειδικότερη ενασχόληση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο. Υπήρξε, επίσης, εξωτερική συνεργάτης της Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος» από το 2004.



### Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

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



Στην Αρχή απασχολούνται από το καλοκαίρι του 2007 και για χρονικό διάστημα δεκαοκτώ (18) μηνών και τρεις ασκούμενοι υπάλληλοι του προγράμματος για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας STAGE του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού.



**Στοιχεία ασκούμενων υπαλλήλων του προγράμματος για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας STAGE του Ο.Α.Ε.Δ.**

**Λουιζάκη Κωνσταντίνα**

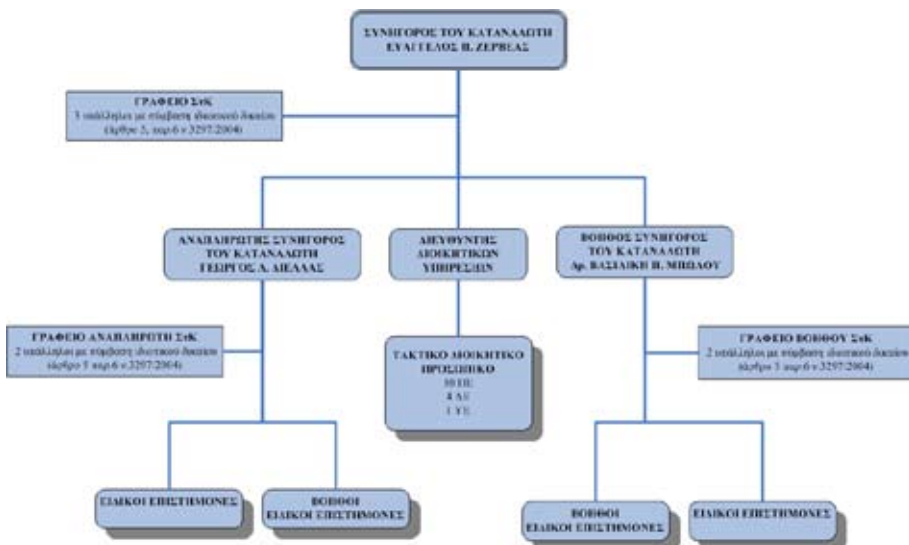
Πτυχιούχος Παντείου (ΠΕ - Τμήμα Κοινωνιολογίας)  
Θέση: Διοικητική κατεύθυνση & Η/Υ

**Λαγού Θεονίκη**

Απολυτήριο Λυκείου (ΔΕ)  
Θέση: Γραμματειακή υποστήριξη

**Δημητρακοπούλου Μαρία**

Απολυτήριο Λυκείου (ΔΕ)  
Θέση: Γραμματειακή υποστήριξη



\* Οι θέσεις του τακτικού διοικητικού προσωπικού έχουν εγκριθεί, αλλά δεν έχουν πληρωθεί ακόμα

Γράφημα 56: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή





## ΜΕΡΟΣ ΣΤ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

**Παράρτημα Ι: Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004)**

### Άρθρο 1

Ίδρυση - Αποστολή

1. Συστήνεται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.
2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.
3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.
4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.
5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του κράτους.
6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.
7. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισηγείται τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών. Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.
8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

### Άρθρο 2

Εκλογή - Θητεία

1. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και



εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

3. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρεί, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Αναπληρωτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων που ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του.

5. Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων ορίζεται πενταετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν επιτρέπεται.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυθεί με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

7. Οι Βοηθοί Συνήγοροι μπορεί να παυθούν με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8. Κατά τη διάρκεια της θητείας τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία επαγγελματική δραστηριότητα ή να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη, στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημοσίου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. ή νομικού προσώπου του ευρύτερου δημόσιου τομέα, αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της θητείας τους.

9. Οι αποδοχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση από τις ισχύουσες διατάξεις.

### **Άρθρο 3**

#### **Αρμοδιότητες**

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στον νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμέ-





νους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α') για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Ζητήματα που ανάγονται στις λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 ρυθμίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

6. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

7. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

8. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων, προς τους οποίους μπορεί να μεταβιβάζει με απόφασή του μέρος των αρμοδιοτήτων του. Η απόφασή του ανακαλείται οποτεδήποτε.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το προσωπικό πάσης φύσεως που υπηρετεί στην Αρχή. Είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινές, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, ο οποίος εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

11. Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και τον Υπουργό Ανάπτυξης ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανο-



νισμό της, και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

#### Άρθρο 4

Διαδικασία έρευνας

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις επιτροπές της παρ. 4 του άρθρου 3 είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από τον νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

7. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον ευεμερίας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας.

8. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, εφόσον η πράξη



διώκεται ύστερα από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη Δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4στ, του ν. 703/1977 (ΦΕΚ 278 Α').

11. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημοσίου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

## Άρθρο 5

Ειδικοί Επιστήμονες - Γραμματεία

1. Συνιστώνται δεκαπέντε (15) θέσεις ειδικών επιστημόνων και πέντε (5) θέσεις Βοηθών ειδικών επιστημόνων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δέκα (10) τακτικού προσωπικού, κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Αρχής, τρεις (3) θέσεις ΔΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Γραμματείας της Αρχής, μία (1) θέση ΥΕ κλητήρα και μια (1) θέση ΔΕ οδηγού.

2. Για τα προσόντα και τη διαδικασία διορισμού των ειδικών επιστημόνων και των Βοηθών ειδικών επιστημόνων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ.1 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α)».

[Οι παρ.1, 2 τίθενται όπως αντικαταστάθηκαν με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α 297/6.12.2005]

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται, μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπώμενου υπαλλήλου.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α), οι αποδοχές των ειδικών επιστημόνων και των Βοηθών ειδικών επιστημόνων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.



[Η παρ. 4 τίθεται όπως αντικαταστάθηκε με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005,ΦΕΚ Α' 297/6.12.2005]

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προΐσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003.

6. Στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συνιστώνται επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Οι θέσεις αυτές κατανέμονται ως εξής: τρεις (3) για τις ανάγκες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και από δύο (2) για τις ανάγκες κάθε Βοηθού Συνηγόρου. Η πρόσληψη στις ανωτέρω θέσεις γίνεται, κατά περίπτωση, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Βοηθό Συνήγορο με σχετική πράξη τους, χωρίς οποιαδήποτε διαδικασία. Οι αποδοχές του προσωπικού που προσλαμβάνεται στις προαναφερόμενες θέσεις είναι αντίστοιχες με αυτές του προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α'), όπως ισχύουν εκάστοτε. Το προσλαμβανόμενο προσωπικό αποχωρεί αυτοδικαίως ταυτόχρονα με την αποχώρηση, για οποιονδήποτε λόγο, του οργάνου που το προσέλαβε, χωρίς άλλη διαδικασία. Η παροχή υπηρεσίας στις θέσεις της παρούσας παραγράφου δεν γεννά οποιοδήποτε δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλη αξίωση ή προνόμιο. Οι ανωτέρω θέσεις επιτρέπεται να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α'), όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 2527/1997 (ΦΕΚ 206 Α'). Η απόσπαση γίνεται ύστερα από αίτημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κοινή απόφαση του αρμόδιου Υπουργού και των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης, κατά παρέκκλιση των ισχυουσών διατάξεων.

[Η παρ. 6 τίθεται όπως προστέθηκε με το άρθρο 37 του ν. 3325/2005, ΦΕΚ Α' 68/11.3.2005]

## **Άρθρο 6**

Τίτλος της Αρχής

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή άλλου παρεμφερούς τίτλου, που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σχετικά με την Αρχή.

## **Άρθρο 7**

Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίζεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος «Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας», ο οποίος κυρώνεται με προεδρικό διάταγμα εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης. Στον Κώδικα αυτόν καθορίζονται ιδίως οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.



## Άρθρο 8

### Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής και των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια καθορίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο οποίος συντάσσεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών.



## Παράρτημα II: Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας<sup>38</sup>



**1. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Αθηνών)**  
Κηφισίας 125-127  
115 24 Αθήνα

α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Μπουλούκος, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Χριστίνα Τσαγκλή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ελένη Γουλιέλμου-Αλευρίτου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτα Καλαποθαράκου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ανδρέας Καραγιάννης** (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αριστείδης Αβούρης** (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)

δ. Γραμματέας: **κ. Θεοδώρα Φιλντίση**



**2. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Πειραιά)**  
Ακτή Ποσειδώνος 14-16  
185 31 Πειραιάς (4181634)

α. Πρόεδρος: **κ. Κώστας Πεταλάς, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ευάγγελος Αναγνώστου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιχαήλ Κουζιλάκος**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αντώνιος Λιβάνιος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Μαρία Κατσιού (ΒΕΠ)**

**κ. Ιωάννης Θεολογίτης (ΕΕΠ)**

**κ. Νικόλαος Μπινιάρης (ΕΒΕΠ)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σωτήριος Μανωλάκος (ΒΕΠ)**

**κ. Γεώργιος Στρατηγός (ΕΕΠ)**

**κ. Δημήτριος Μαρκομιχάλης (ΕΒΕΠ)**

<sup>38</sup>. Η θητεία των Επιτροπών με τις συνθέσεις που αναφέρονται εδώ έχει λήξει από τον Μάιο του 2008 και έχει παραταθεί μέχρι να εκδοθούν οι αποφάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη συγκρότηση των νέων, οι οποίες θα έχουν διετή θητεία.



δ. Πρόεδρος Ένωσης Δικαιωμάτων Πολιτών **κ. Γεώργιος Νέρης**

ε. Γραμματέας: **κ. Παρασκευή Αναγνωσταρά**

Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Πράπα**



**3. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής**

**17ο χλμ. Λ. Μαραθώνας**

**153 44 Παλλήνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Κουβέλη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θωμάς Καμενόπουλος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίνα Πλιάκου (εκπρ. Εργατικού κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Νικολάου**

**(Αν. εκπρ. Εργατικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Χαρίσης (Ε.Β.Ε.Α.)**

**κ. Χρήστος Παναγιώτου (Ε.Ε.Α.)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Καφούνης (Ε.Β.Ε.Α.)**

**κ. Αριστείδης Κολλιός (Ε.Ε.Α.)**

δ. Γραμματέας: **κ. Ευανθία Λαδά- Στυλιανού**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Καφάση**



**4. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δυτικής Αττικής**

**Περσεφώνης 19 & Χατζηδάκη**

**192 00 Ελευσίνα**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία-Αναστασία Κακογιαννάκου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ρεγγίνα Καρρά, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μάκης Ζησιάδης (Εργατούπαλληλικό Κέντρο)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Λίγγος (Εργατούπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ιωάννης Χαλουλάκος (Ε.Ε.Π)**

**κ. Κωνσταντίνος Καμπόλης (ΕΒΕΠ)**

**κ. Ιωάννης Μήλιος (ΒΕΠ)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Μακρουγιάννης (Ε.Ε.Π)**

**κ. Φίλιππος Μπάμης (ΕΒΕΠ)**



**κ. Ανδρέας Μπελέκας (ΒΕΠ)**

δ. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Κότσαρης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Λαμπρινή Σερδενιώτη**



**5. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αιτωλοακαρνανίας  
Κύπρου & Λεβίδου 1  
302 00 Μεσολόγγι**

α. Πρόεδρος: **κ. Σπυριδωνας Χουλιάρας, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θωμάς Παπαδημητρίου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Συσσοβίτης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γρηγόριος Τζογάννης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Σφυρής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Λοκοβίτης**

δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Καραγιάννης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Σπυριδων Μουρτάς**



**6. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αργολίδος  
Παρ. Λεωφ. Ναυπλίου – Νέας Κίου  
211 00 Ναύπλιο**

α. Πρόεδρος: **κ. Αγγελική Νικολουδάκου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνα Ρούση, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Βαμβακάς  
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Πηνελόπη Μίχα  
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Πλατής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Νίτσης**

δ. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Ναλμπάντης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Δαρλάση**





**7. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αρκαδίας**  
Πλ. Εθνάρχου Μακαρίου  
221 00 Τρίπολη

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Κωστόγιαννης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Μπόζος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλης Μπουρνάς**  
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλης Τσίρμπα**  
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παρασκευάς Ορφανός**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αθανάσιος Αρβανίτης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ξανθή Τάρλα**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Μπίρη**



**8. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Άρτας**  
Βλαχούτση 4-6 Πλ. Εθν. Αντίστασης  
471 00 Άρτα

α. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Κοσσυβάκη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Διομήδης Τιμπερλένιος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικήτας Γλυνάσης**  
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χρήστος Βαρέλης**  
(αν. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Αλιφθήρας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Ρίζος**

δ. Γραμματέας: **κ. Φωτεινή Παπακώστα**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θωμάς Μπόσμος**



**9. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας**  
Κορίνθου 327  
261 10 Πάτρα

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Σταμπολίτης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Κωσταράς, Δικηγόρος**



β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αθανάσιος Τσιόκανος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αναστάσιος Νικολαδάκης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δομνίκη Τσάμη-Σκούρα**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χρήστος Γκοτσόπουλος**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Καρακίτσος**

δ. Γραμματέας: **κ. Αικατερίνη Αναστασοπούλου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Τσομάκος**



**10. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Βοιωτίας**  
**Σοφοκλέους 15**  
**321 00 Λειβαδιά**

α. Πρόεδρος: **κ. Χαράλαμπος Βλάχος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Μεργούπης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλειος Ζιάρρας**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Στυλιανός Καραστέργιος**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Παπασπύρου**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Λουκάς Αγγελόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Νικολουδιάς**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Δημόκα**



**11. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Γρεβενών**  
**Πλ. Ελευθερίας 1**  
**511 00 Γρεβενά**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Παπανικολάου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ευστάθιος Τσιουμέλας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Θεόδωρος Τσεντόγλου (ΕΚΑΤΟ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτρης Παπακωνσταντίνου (ΕΚΑΤΟ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Άγγελος Μπακόλας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέργιος Σαμαράς**

δ. Γραμματέας: **κ. Αθανάσιος Χαριζόπουλος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Αναγνώστου**



**12. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δράμας**  
**Διοικητήριο**  
**661 00 Δράμα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευθυμία Μαναρίδου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αλεξία Λαζαρίδου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ειρήνη Τριανταφυλλίδου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασιλική Κασάπη**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Ντινάκης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μιλτιάδης Κιάκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Ευμορφίλη Μπούτου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Σοφία Χρυσοχόου**

**13. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δωδεκανήσου**  
**851 00 Ρόδος**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος Περίδης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Καλλιόπη Μουστακάκη-Διακονή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Καζουλλάκης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παρασκευάς Σίμος**

δ. Εκπρόσωπος Δικηγορικού Συλλόγου Ρόδου: **κ. Ιωάννης Ρωμαίος**

ε. Γραμματέας: **κ. Μαρία Μαδωνή**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Μαυλείου**



**14. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Έβρου**  
**Κοραολή-Δημητρίου 40**  
**681 00 Αλεξανδρούπολη**

α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Τζανίδης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Σοφία Ταλιαντζή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αικατερίνη Παπαδοπούλου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αθανάσιος Καραφύλλης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Μεσιτίδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:



**κ. Εμμανουήλ Βουκουρεσλής**

δ. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Τιαβλιάκα**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ευάγγελος Ανθόπουλος**



**15. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευβοίας**  
**Ελ. Βενιζέλου 6**  
**341 00 Χαλκίδα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Σπανόπουλος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Σπύρος Ντούρμας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Κουλουριδης**  
**(Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γωγώ Ζούση (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Σίμωνης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παντελής Κούκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Γιώργος Λοβέρδος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θεοδώρα Ζουβέλου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ευαγγελία Κουρουμπέτσου**



**16. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευρυτανίας**  
**Καραϊσκάκη 1**  
**361 00 Καρπενήσι**

α. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Γιαννιώτη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Φωτεινή Φουρλιά, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Γιαννιώτης (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σεραφείμ Γεωργαλής (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Χρήστος Γραμματίκας (Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)**  
**κ. Χρήστος Αρβανίτης (Εμπορικού Επιμελητηρίου)**  
**κ. Σωτήριος Διώτης (Επαγγελματικό Τμήμα Επιμελητηρίου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Νικόλαος Πλακιάς (Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)**  
**κ. Ιωάννης Κεχριμπάρης (Εμπορικού Επιμελητηρίου)**  
**κ. Δημήτριος Φλωράκης (Επαγγελματικό Τμήμα Επιμελητηρίου)**

δ. Γραμματέας: **κ. Περσεφόνη Γιαταγάνη**



Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Παυλέτσος**



**17. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ζακύνθου**  
**Διοικητήριο**  
**291 00 Ζάκυνθος**

α. Πρόεδρος: **κ. Σπυρίδωνας Γιαννόπουλος, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Γιατράς, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Διονύσιος Κόμης**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Θεόδωρος Σαρακίνης**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Τσάκος**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σπυρίδων Αρκαδινός**

δ. Γραμματέας: **κ. Χαραλαμπία Σούρμπη**



**18. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας**  
**Μανωλοπούλου 31**  
**271 00 Πύργος**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλης Λύμouρας, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ρόζα Τσαγκαρουσιάνου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Λεβέντης (Καταναλωτική Συνείδηση)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Ρέγκλης (Καταναλωτική Συνείδηση)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Μακρυγιάννης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Αγγελόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Χαραλαμπία Λαμπαούνα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Κωστοπούλου**



**19. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ημαθίας**  
**Μητροπόλεως 38**  
**591 00 Βέροια**

α. Πρόεδρος: **κ. Αντώνιος Μπουζίνης, Δικηγόρος**



Αν. Πρόεδρος: κ. Βασίλειος Τζώρτζης, Δικηγόρος

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Δημοσθένης Μήτσαλας (ΚΕΠΚΑ)

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Νικόλαος Σπάρτσης (ΚΕΠΚΑ)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Σταύρος Γιανναβαρτζής

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Νικόλαος Πυρινός

δ. Γραμματέας: κ. Κατερίνα Κουντούρη

Αν. Γραμματέας: κ. Αθανάσιος Λαφάρας



**20. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηρακλείου**

Αρχ. Μακάριου 22 Πλ. Ελευθερίας

712 02 Ηράκλειο

α. Πρόεδρος: κ. Αικατερίνη Κοσμάδακη, Δικηγόρος

Αν. Πρόεδρος: κ. Εμμανουήλ Ατσαλής, Δικηγόρος

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Νίκος Τζανάκης

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Αντιγόνη Αγγελάκη

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Παρασκευή Μπιζιώτη

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Ειρήνη Σκουλά-Νταγιανά

δ. Γραμματέας: κ. Κωνσταντίνος Καρυωτάκης

Αν. Γραμματέας: κ. Αντώνιος Αρχοντάκης



**21. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσπρωτίας**

Τσαλδάρη 18

461 00 Ηγουμενίτσα

α. Πρόεδρος: κ. Ειρήνη Νάτσι, Δικηγόρος

Αν. Πρόεδρος: κ. Βασιλική Κουφαλά, Δικηγόρος

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Τίτος Μαρέτας (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Λάμπρος Καντήρης (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Γεώργιος Πασχάλης

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Αλέξανδρος Πάσχος



δ. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Μπαλαούρας**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ελένη Μάστορα**



**22. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης**  
**Β. Όλγας 198**  
**541 00 Θεσσαλονίκη**

α. Πρόεδρος: **κ. Εμμανουήλ Λαμτζίδης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Βάρδας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικόλαος Μυλωνίδης (ΚΕΠΚΑ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σουλτάνα Κυριακίδη (Ε.ΚΑΤ.Ο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μιχαήλ Κοκόλης (Β.Ε.Θ.)**  
**Κ. Ελευθέριος Υφαντίδης (Ε.Β.Ε.Θ.)**  
**κ. Γεώργιος Καλαϊτζής (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μιχαήλ Οικονομόπουλος (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)**

δ. Γραμματέας: **κ. Παύλος Παπαδόπουλος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Εμμανουήλ Θεοφανίδης**



**23. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ιωαννίνων**  
**Πλατεία Πύρρου 1**  
**452 21 Ιωάννινα**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρίνα Καλιαμούρη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αναστασία Γιογλή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χριστόδουλος Πάντος (ΙΝΚΑ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλειος Χρήστου (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Τσίνας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μιχαήλ Γκόλας**

δ. Γραμματέας: **κ. Δημήτριος Χρόνης**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θεοφάνης Τενόπουλος**



**24. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας**  
Εθν. Αντιστάσεως 20  
651 00 Καβάλα

α. Πρόεδρος: **κ. Δημοσθένης Βαρδαβούλιας, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρυσόστομος Βελάκης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασιλική Δρελιώζη**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αικατερίνη Γεροστεργίου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεωργία Μιχαλίδου**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στυλιανή Γράσσου**

δ. Γραμματέας: **κ. Ελευθέριος Λαζαρίδης**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Πλιάκας**



**25. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καρδίτσας**  
Κουμουνδούρου 43  
431 00 Καρδίτσα

α. Πρόεδρος: **κ. Φώτιος Παππάς, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χαρίλαος Θανόπουλος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χαϊδευτός Χατζημωυσιάδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Βλάχος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτρης Κονταξής**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ζήσης Ντελιγιάννης**

δ. Γραμματέας: **κ. Βάϊος Κωστέλλος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Αναστασία Γκούβη**



**26. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καστοριάς**  
Διοικητήριο  
521 00 Καστοριά

α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Μπαλιάκας, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ουρανία Σανοπούλου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Διαμαντής**  
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **Ηλίας Ρέτζιος** (  
Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)





γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Αβέλλας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέργιος Ράπης**

δ. Γραμματέας: **κ. Χαρίλαος Χαρισίου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Παπαρίζου**



**27. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κερκύρας**  
**Σαμαρά 13**  
**491 00 Κέρκυρα**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαγδαληνή Βασιλάκη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Απόστολος Παντελίδης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ανδρέας Κάντας (INKA)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μαρία Κερέγκη (INKA)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Φαϊτάς**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Βασιλάκης**

δ. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Αλαμάνος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Κουλούρης**



**28. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κεφαλληνίας**  
**Διοικητήριο**  
**281 00 Αργοστόλι**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιουλία Παπαιωάννου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ακριβή Δεπούνη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Ανουσάκης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεράσιμος Τραυλός**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Παπαζαφειράτος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Διονύσιος Κορσιάνος**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σωτήριος Ματιάτος**

δ. Γραμματέας: **κ. Σταματίνα Ψαρρού**  
Αν. Γραμματέας: **Αιμιλία Τσίρμπα**



**29. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς**  
**Μεταμορφώσεως 2**  
**611 00 Κιλκίς**

α. Πρόεδρος: **κ. Ντονέλλα Κοσκοσίδου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Καλλισθένης Πάκας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Ηλιάδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αναστάσιος Βαφειάδης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Σπυρίδων Πολυχρονιάδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ανατολή Γρηγοριάδου**

δ. Γραμματέας: **κ. Αναστασία Μίγγου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ευαγγελία Καντοπούλου**



**30. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κοζάνης**  
**Δημοκρατίας 52**  
**501 00 Κοζάνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Αγγελίδης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Παναγιώτης Λιάκος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αθανάσιος Τολιόπουλος (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
**κ. Παναγιώτα Θωμά (ΚΕΠΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αριστοτέλης Καλόγηρος (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
**κ. Γιάννης Θεοφύλακτος (ΚΕΠΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Διάφας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αναστάσιος Κυρατσούς**

δ. Γραμματέας: **κ. Γεωργία Τσακιρίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Χαράλαμπος Κυφωνίδης**



**31. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κορινθίας**  
**Κροκιδά 2**  
**201 00 Κόρινθος**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννα Αθανασοπούλου, Δικηγόρος**



Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Γιαννίκος, Δικηγόρος**

Β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παρασκευάς Νταβαρίνος (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλειος Μιχαλόπουλος (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέφανος Γουγάς**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Σουφρίλας**

δ. Γραμματέας: **κ. Καλλιόπη Παπαδοπούλου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ελένη Μελέτη**



**32. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κυκλάδων**  
**Πλατεία Τσιροπιά**  
**641 00 Ερμούπολη**

α. Πρόεδρος: **κ. Μιχάλης Γαβριήλ, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Γιαννίρης, Δικηγόρος**

Β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Σκαρπέλης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Αθυμαρίτης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μαρία Μακρωνίτου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σεβαστιανός Περρής**

δ. Γραμματέας: **Καλλιόπη Μαύρη**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Σιγάλας**



**33. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λακωνίας**  
**Όθωνος Αμαλίας 85**  
**231 00 Σπάρτη**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος Ορφανός, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ανδρέας Πετρούλιας, Δικηγόρος**

Β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σωτήριος Κανελλίδης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χρήστος Ηλιόπουλος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Κρικέλλας (Εμποροβιομηχανικό)**

**κ. Γεώργιος Κουλουριανάκος (Βιοτεχνικού)**

**κ. Κωνσταντίνος Πανδής (Επαγγελματικού)**

**κ. Μαυροειδής Αγγελόπουλος (Εξαγωγικού)**



Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

- κ. Αντώνιος Κουρτάκης (Εμποροβιομηχανικό)
- κ. Γεώργιος Κοτταράκος (Βιοτεχνικού)
- κ. Γεώργιος Τσιμπίδης (Επαγγελματικού)
- κ. Πέτρος Παπαδημητρακόπουλος (Εξαγωγικού)

δ. Γραμματέας: κ. Σαράντος Κανελλάκος

Αν. Γραμματέας: κ. Παναγιώτα Βάρλα



**34. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λάρισας**  
**Κουμουνδούρου & Παπαναστασίου**  
**412 22 Λάρισα**

α. Πρόεδρος: κ. Νικολέττα Μπασδέκη, Δικηγόρος

Αν. Πρόεδρος: κ. Χρήστος Μπατзиανούλης, Δικηγόρος

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Βασίλειος Κόκκαλης (ΙΝΚΑ)

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Δημήτριος Ζιάννας (ΙΝΚΑ)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Νικόλαος Οικονόμου

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Δημήτριος Οικονόμου

δ. Γραμματέας: κ. Μαρία Παπαδοπούλου

Αν. Γραμματέας: κ. Χαρίκλεια Καραγγέλη



**35. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λασιθίου**  
**Διοικητήριο**  
**721 00 Αγ. Νικόλαος**

α. Πρόεδρος: κ. Νικόλαος Παπαδάκης, Δικηγόρος

Αν. Πρόεδρος: κ. Ιωάννης Συλιγνάκης, Δικηγόρος

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Εμμανουήλ Πεπόνης  
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Γεώργιος Φαζός  
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Ειρήνη Γκερεδάκη

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Μαριλένα Βούλγαρη

δ. Γραμματέας: κ. Αγγελική Στεργίου

Αν. Γραμματέας: κ. Ζαχαρούλα Παπαδοπούλου



**36. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου**  
**Πλ. Κωνσταντινουπόλεως**  
**811 00 Μυτιλήνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευάγγελος Ζωγράφος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Μαλλίδου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δέσποινα Κάσδαγλη**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Παπαπορφυρίου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χαράλαμπος Βούρος**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Νικόλαος Μπουλμπούλης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Ασμάνης**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Κουμάνια**



**37. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λευκάδας**  
**Ιωάννου Μελά 3**  
**311 00 Λευκάδα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευστάθιος Σκλαβενίτης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ξενοφώντας Γράψας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίκος Σταματέλλος**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σπύρος Γεωργάκης**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Βρεττός**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στρατής Αραβανής**

δ. Γραμματέας: **κ. Μαρία Στεργιαλή**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Ροντογιάννη**



**38. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μαγνησίας**  
**Αναλήψεως & Ιωλκού**  
**800 01 Βόλο**

α. Πρόεδρος: **κ. Αναστάσιος Βολιώτης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Διαμαντής, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Καραβίδας, Δικηγόρος**



β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κατερίνα Τασσοπούλου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Τσαγανός**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Χαλυφάς**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Γεώργιος Μπαρμπάκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Καλλιόπη Στεργίου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Τριανταφυλλιά Βελώνη**



**39. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μεσσηνίας**  
**Διοικητήριο**  
**241 00 Καλαμάτα**

α. Πρόεδρος: **κ. Αλκιβιάδης Λατζούνης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Αρχοντής, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεωργία Σαραντέα-Κουνιάδου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ανδρέας Σαρρής, Δικηγόρος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σωτήριος Σαραντέας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αριστείδης Χριστόφορος**

δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Βουγιούκας**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Νικολίνα Λέκκα**



**40. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ξάνθης**  
**Διοικητήριο**  
**671 00 Ξάνθη**

α. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Ιωαννίδου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Δαλίδης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σταύρος Δομνίδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Μπατζακίδης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Τσάββας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μεχμέτ Χαλήλ Χατζή**

δ. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Καρκαλίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θωμάς Μίχογλου**



**41. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πέλλας**  
**Διοικητήριο**  
**582 00 Έδεσσα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Γερογιάννη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Λεμονιά Γαϊσίδου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αθανάσιος Δήμητρος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Κυριακού**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χρήστος Μήνος**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αντώνιος Σιγάλας**

δ. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Μήνου-Εμμανουελίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Λάζαρος Σημάδης**



**42. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πιερίας**  
**28ης Οκτωβρίου 40**  
**601 00 Κατερίνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Αθανάσιος Λιακόπουλος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Νικολαΐδης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίκο Κωνσταντίνου**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βαλάσης Κοτρώνης**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Ρέχας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Θωμάς Μπούτσικας**

δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Προβίδα**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Περάκης**



**43. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πρεβέζης**  
**Σπηλιάδου 8**  
**481 00 Πρέβεζα**

α. Πρόεδρος: **κ. Σπυρίδων Καπλάνης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Παπαδημητρίου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δονάτος Μπόχτης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτα Μάρκου**



γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Χατζηνικολάου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Παππάς**

δ. Γραμματέας: **κ. Ειρήνη Νταγιαντά**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Σωτηρίου**

**44. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ρεθύμνου**  
**Πλατεία Ηρ. Πολυτεχνείου**  
**741 00 Ρέθυμνο**

α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Σταυριδάκης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Κατσιράκη-Φουντουλάκη, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Παπατζανής**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Στέλιος Γαβαλάς**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Τσιρίτας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωσήφ Αλυγιζάκης**

δ. Γραμματέας: **κ. Στυλιανός Σηφογιαννάκης**



**45. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης**  
**Δημοκρατίας 1**  
**691 00 Κομοτηνή**

α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Σπύρου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Αγαθονίκη Παυλίδου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γαρουφαλιά Κυριαζίδου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Άννα Ατζεμιδάκη**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αλέκος Ιωάννου (Εμπορικού & Βιομηχανικού)**

**κ. Μαρία Στεπάνη (Επαγγελματικό)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δέσποινα Χατζημάνου (Εμπορικού & Βιομηχανικού)**

**κ. Αργύριος Αργυρόπουλος (Επαγγελματικό)**

δ. Γραμματέας: **κ. Αικατερίνη Νικολαΐδου**





**46. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σάμου**  
**Καλομοίρη 1**  
**831 00 Σάμος**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωστής Ευσταθίου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Σοφία Μαυρουδή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Στέργιος Στεργίου**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιλτιάδης Δάνος**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Γαλανός**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Εμμανουήλ Φλώρους**

δ. Γραμματέας: **κ. Αγγελική Βαρελλά**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Εριφύλη Καρατζά-Ζαλούμη**



**47. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σερρών**  
**Μεραρχίας 36**  
**621 10 Σέρρες**

α. Πρόεδρος: **κ. Ανδρέας Παρασκευιώτης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αντώνιος Χαμαιλίδης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Δάγκος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Απόστολος Παρασχάκης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Μπαλίτης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νασύμ Μιντιούρης**

δ. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Αδαμίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Αργυρώ Τσιακάλη**



**48. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Τρικάλων**  
**Β. Τσιτσάνη 31**  
**421 00 Τρίκαλα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευαγγελία Γκουγκουστάμου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Δαλαμάγκα, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιλτιάδης Κρανιάς**  
**(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**



Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικόλαος Μουζακιάρης**  
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Κωνσταντίνος Αβραμούλης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Γεώργιος Μπαμπούρης**

δ. Γραμματέας : **κ. Στέργιος Μπαλαμώτης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Δημήτριος Στραγάλης**



**49. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φθιώτιδας**  
**Διοικητήριο Υψηλάντου**  
**351 00 Λαμία**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Καλαντζής, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θρασύβουλος Σκλαβούνος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δήμος Πάλλας (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ζέτα Καρφή (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Θεοδώρα Αγαπίου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ευγενία Σταϊκούρα-Κατσαντώνη**

δ. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Λουλακούδης**



**50. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φλώρινας**  
**Διοικητήριο Πτολεμαίου 1**  
**531 00 Φλώρινα**

α. Πρόεδρος: **κ. Αλέξανδρος Σιαμκούρης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελευθερία Νόβα, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χαράλαμπος Αντωνιάδης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτης Κοϊδής**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αριστείδης Αριστείδου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Θωμάς Θεοδώρου**

δ. Γραμματέας: **κ. Αφροδίτη Στεφανάκου**



**51. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φωκίδος**  
**Γιδογιάννου 31**  
**331 00 Άμφισσα**

α. Πρόεδρος: **κ. Υβόνη Γαζή, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνα Ζαφειράκου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευσταθία Παπαγιαννακοπούλου (ΙΝΚΑ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Γκούλας (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ευάγγελος Μυταράς**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Λάμπρος Μοσκαχλαϊδής-Λαμπρόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννα Τσαπληρή**



**52. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χαλκιδικής**  
**Διοικητήριο**  
**631 00 Πολύγυρος**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Μήτσιου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Λαγάνης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Άγγελος Τζιάτζιος (ΚΕΠΚΑ)**  
**κ. Νικόλαος Ράλλης (Ένωση Προστασίας Καταναλωτών)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Άννα Καραφουλίδου (ΚΕΠΚΑ)**  
**κ. Γραμμένος Σαμαράς (Ένωση Προστασίας Καταναλωτών)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Παπαδάκης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δημήτριος Λελεγιάννης**

δ. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Κορμηή**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Βενετία Δημητρίου**



**53. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων**  
**Πλ. Ελευθερίας**  
**731 00 Χανιά**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Μαυρακάκης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Βολάνης, Δικηγόρος**



β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ηρακλής Αναγνωστόπουλος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιχαήλ Μακρυμανωλάκης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ευάγγελος Σπανουδάκης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέφανος Καμπλάκης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ασύμω Καλομοίρη**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Αντώνιος Ξηρουχάκης**



**54. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χίου**  
Διοικητήριο  
821 00 Χίος

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα Αργυρούδη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα Φιστέ, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Φράγκος (**  
**εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ηλίας Θεοδοσόπουλος**  
**(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Παντελής Λαμπρινούλης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Λουκάς Κοσσένας**

δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Παντέλαρας**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Βικτωρία Κρουσουλούδη**