

2018 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

83%

επίλυση καταναλωτικών διαφορών



ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποτέλεσε και το 2018 ισχυρό στήριγμα για τους πολίτες, οι οποίοι, σε μία ακόμη δύσκολη οικονομικά χρονιά, ζήτησαν την αρωγή της, διεκδικώντας τα δικαιώματά τους.

Αυτό προκύπτει αβίαστα από το γεγονός ότι η αύξηση των αναφορών ήταν μεγάλη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, παρά την εναρμόνιση της νομοθεσίας της χώρας προς την ευρωπαϊκή, που επέφερε την καθιέρωση του στενότερου ορισμού του καταναλωτή, αλλά και την



απομείωση ορισμένων παγιωμένων δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως την άρση της υποχρεωτικότητας της εμπορικής εγγύησης και τον περιορισμό της υποχρέωσης των προμηθευτών να εξασφαλίζουν την επισκευή και προμήθεια ανταλλακτικών των προϊόντων για χρονικό διάστημα δύο ετών και όχι για διάστημα που ισούται με την πιθανή διάρκεια ζωής τους. Πρέπει να σημειωθεί ότι η θέση της Αρχής ήταν υπέρ της διατήρησης αυτών των δικαιωμάτων, που προστάτευαν περισσότερο τους καταναλωτές.

Στο πλαίσιο αυτό, οι υποθέσεις που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2018 ξεπέρασαν, για πρώτη φορά, τις 10.000. Σε αυτές προστίθενται οι 826 υποθέσεις του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, που αφορούσαν υποθέσεις καταναλωτών που πραγματοποίησαν διασυνοριακές συναλλαγές και, ιδίως, συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το γεγονός, δε, ότι από τις 67.912 αναφορές που έχει δεχθεί η Αρχή από το 2005 έως και το 2018 οι 40.000 από αυτές υποβλήθηκαν την τελευταία πενταετία καταδεικνύει πόσο μεγάλη είναι η στροφή των καταναλωτών προς τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών.

Ακόμη πιο σημαντική, όμως, από την αύξηση των υποθέσεων είναι η αποτελεσματικότητα της Αρχής, η οποία πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της την επίλυση της συντριπτικής πλειονότητας –σχεδόν 83%– των διαφορών που έχουν οι πολίτες-καταναλωτές με τους προμηθευτές. Σε αυτούς, εκτός των καταστημάτων λιανικού εμπορίου, συμπεριλαμβάνονται και μεγάλοι προμηθευτές, όπως τράπεζες, πάροχοι τηλεπικοινωνιών, ενέργειας, ύδρευσης, μεταφορών, κ.λπ., με τους οποίους συναλλάσσεται το σύνολο σχεδόν των καταναλωτών και, συνεπώς, η εξωδικαστική επίλυση των σχετικών διαφορών είναι επιβεβλημένη και για κοινωνικούς, πέρα από αμιγώς οικονομικούς, λόγους.

Η προστασία των καταναλωτών εξασφαλίζεται, παράλληλα, και με τις αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις της Αρχής, είτε προληπτικού είτε κατασταλτικού χαρακτήρα, σε μια σειρά ζητημάτων, όπου οι θιγόμενοι είναι πολλοί και που για τη συνολική διευθέτησή τους δεν αρκεί απλώς η επίλυση μεμονωμένων διαφορών, αλλά απαιτείται οριζόντια αντιμετώπιση.

Κρίσιμες υπήρξαν, ιδίως, οι δημόσιες παρεμβάσεις που πραγματοποίησε την προηγούμενη περίοδο ο Συνήγορος του Καταναλωτή και αφορούσαν (α) την ανάδειξη, με την καταλυτική συμβολή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, και αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από παρόχους υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market, (β) την απόσυρση της επιβάρυνσης των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της ΔΕΗ, (γ) την επίσπευση της απόδοσης παρακρατούμενων χρηματικών ποσών από τα ΕΛΤΑ προς εξόφληση των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος των καταναλωτών και για την αποφυγή των εις βάρος τους συνεπαγόμενων αρνητικών συνεπειών (απώλεια «εκπτώσεων συνέπειας», απώλεια ρυθμίσεων αποπληρωμής οφειλών, διακοπή ηλεκτροδότησης), (δ) την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών από τους προμηθευτές στους τομείς της αγοράς ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών, (ε) την εξασφάλιση της δυνατότητας των καταναλωτών να επιλέγουν, για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας, την απενεργοποίηση της ανέπαφης λειτουργίας των πιστωτικών και χρεωστικών τους καρτών, καθώς και (στ) την ταχύτερη αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας στις περιοχές που επλήγησαν λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επανέφερε το ζήτημα για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών. Ακόμη, υπογράμμισε την αναγκαιότητα επανεξέτασης και αποσαφήνισης ορισμένων ρυθμίσεων του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ., οι οποίες είτε δεν υπηρετούν αποτελεσματικά την ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών είτε εκτιμάται ότι θα δημιουργήσουν προβλήματα κατά την εφαρμογή τους. Περαιτέρω, ανέδειξε την απαίτηση για τον εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας στην αγορά της ενέργειας, η οποία, μετά την πλήρη απελευθέρωσή της και την ενεργό δραστηριοποίηση μεγάλου αριθμού ιδιωτών προμηθευτών, βρίσκεται αντιμέτωπη με ζητήματα, ιδίως, ορθής προσυμβατικής και ενδοσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, ανάλογα με τα προβλήματα που είχε εμφανίσει και παλαιότερα η απελευθέρωση του κλάδου των τηλεπικοινωνιών.

Διαρκής επιδίωξη της Αρχής είναι να βρίσκεται στο κέντρο των αναγκών του καταναλωτή και της αγοράς, να ανταποκρίνεται στο ύψος των απαιτήσεων και των προσδοκιών τους για έναν σύγχρονο, ευρωπαϊκού επιπέδου φορέα επίλυσης διαφορών με διευρυμένες δυνατότητες και υψηλή αποτελεσματικότητα, αλλά και να αποτελεί παράγοντα εμπέδωσης εμπιστοσύνης στην αγορά, προϋπόθεση απαραίτητη για τη δημοσιονομική σταθερότητα και την οικονομική ανάκαμψη.

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	19
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ..	22
2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	22
2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες	23
2.1.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	27
2.1.3. Καταστατικές αρχές	29
2.1.4. Κοινωνική λογοδοσία	29
2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	31
1. Οργάνωση και στελέχωση.....	33
1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής.....	33
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή	35
2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα.....	35
2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή	35
2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα.....	36
2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	37
2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	38
2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων	39
2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης της Αρχής, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών	39
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών.....	40
2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	42
2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	42
2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων.....	43
3. Οικονομικά στοιχεία.....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	47
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2018	49
1.1. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.....	54
1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	58
1.3. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας	69
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	71
3. Εξυπηρέτηση πολιτών.....	76
3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	76
3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα.....	78
3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	78
3.4. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών.....	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ.....	81
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	83
1.1. Εισαγωγικές παρατηρήσεις.....	87
1.2. Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.....	87
1.3. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	88
1.3.1. Μη προσήκουσα επίδοση ταχυδρομικών ειδοποιήσεων για τη ρύθμιση οφειλών	88
1.3.2. Αποχαρακτηρισμός δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων»	89
1.3.3. Επιτυχής εξωδικαστική ρύθμιση δανείου	90
1.3.4. Διαγραφή τόκων σε λογαριασμούς υπερανάληψης λόγω ελλιπούς περιοδικής ενημέρωσης των καταναλωτών	90

1.3.5.	Διαγραφή οφειλών.....	91
1.3.6.	Άρνηση παράδοσης χρεωστικής κάρτας σε συγγενή του δικαιούχου.....	91
1.3.7.	Αμφισβητούμενες ηλεκτρονικές (μέσω ΑΤΜ) συναλλαγές.....	92
1.3.8.	Μονομερείς ενέργειες εταιρειών σε συμβάσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων	92
1.3.9.	Άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων.....	94
1.4.	Νομοθετικές εξελίξεις	96
1.4.1.	Προτάσεις Συνηγούρου του Καταναλωτή για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών	96
2.	Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	97
2.1.	Εισαγωγικές παρατηρήσεις.....	103
2.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	104
2.2.1.	Δειγματοληπτικός έλεγχος σε ηλεκτρονικά καταστήματα σχετικά με την τήρηση νομίμων υποχρεώσεών τους	104
2.2.2.	Εξαπάτηση καταναλωτών από τη δράση επιχείρησης μέσω facebook	105
2.2.3.	Επιβολή κυρώσεων λόγω μη ικανοποίησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθ' υποτροπή.....	106
2.2.4.	Πλημμελής εκτέλεση παραγγελιών	107
3.	Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	108
3.1.	Εισαγωγικές παρατηρήσεις.....	112
3.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	114
3.2.1.	Αυτεπάγγελτη έρευνα Συνηγούρου του Καταναλωτή για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εταιρειών παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market.....	114
3.2.2.	Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων	115
3.2.3.	Πλημμελής ενημέρωση σχετικά με υπέρβαση της δωρεάν χρήσης δεδομένων σε καθεστώς περιαγωγής.....	116
3.2.4.	Παραπλανητική εμπορική πρακτική κατά την προώθηση προγραμμάτων «Double Play»	117
3.2.5.	Επιβολή τελών πρόωρης διακοπής σε καταγγεληθείσα σύμβαση παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών	117
3.2.6.	Εκτελωνισμός ταχυδρομικών αντικειμένων από ιδιώτες.....	118
4.	Ενέργεια και ύδρευση.....	119
4.1.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.....	123
4.2.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....	126
4.3.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος	128
4.4.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου	130
5.	Υπηρεσίες μεταφορών	131
5.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	135
5.1.1.	Καταβολή αποζημίωσης λόγω απώλειας αποσκευής σε υπεραστική μεταφορά	135
5.1.2.	Αντικατάσταση μηνιαίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών	136
5.1.3.	Χρονική διάρκεια εισιτηρίων μέσω μαζικής μεταφοράς	136
5.1.4.	Ελάχιστος χρόνος ασφάλισης σε εταιρεία οδικής ασφάλειας.....	137
6.	Υπηρεσίες αναψυχής.....	138
6.1.	Νομοθετικές εξελίξεις	142
6.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	143
7.	Υγεία.....	144
7.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	148
7.1.1.	Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων στον εισαγγελέα	148
7.1.2.	Τροποποίηση συμβάσεων	148
7.1.3.	Αντισυμβατική συμπεριφορά φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας	148
8.	Εκπαίδευση	150
8.1.	Εισαγωγικές παρατηρήσεις.....	153

8.2. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	154
8.2.1. Αδικαιολόγητη άρνηση ικανοποίησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως σύμβαση παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών	154
8.2.2. Διενέργεια ελέγχου επί φερόμενων αθέμιτων εμπορικών πρακτικών Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης	154
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....	157
1. Συνεργασίες.....	159
1.1. Συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.....	160
1.2. Συνεργασία με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	161
1.3. Συμμετοχή σε έρευνα της Τράπεζας της Ελλάδας.....	162
1.4. Παρατηρήσεις της Αρχής επί της προδικαστικής υπόθεσης υπ' αριθ. C-630/17 ενώπιον του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	163
1.5. Παράταση ισχύος Πρωτοκόλλου Συνεργασίας με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών.....	163
2. Αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις	164
2.1. Χρέωση έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.»	164
2.2. Συστάσεις προς τις εταιρείες «ΔΕΗ Α.Ε.» και «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»	165
2.3. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου	166
2.4. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών στους τομείς της αγοράς ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών.....	166
3. Συναντήσεις.....	167
3.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας.....	167
3.2. Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2017 στον Πρόεδρο της Βουλής.....	167
3.3. Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2017 στον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης και Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης.....	167
3.4. Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2017 στη Βουλή... ..	168
3.5. Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	168
3.6. Συνάντηση με την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου	168
3.7. Συνάντηση με την Επιτροπή Ανταγωνισμού του Ο.Ο.Σ.Α.....	169
3.8. Συνάντηση με την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας	169
3.9. Συνάντηση με τη Microsoft	169
4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο	170
4.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας.....	170
4.2. Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις.....	171
4.2.1. Συμμετοχή στον διάλογο για τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές»	171
4.2.2. Έρευνα ικανοποίησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	171
5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις.....	172
5.1. επικαιροποίηση του ενημερωτικού εντύπου «Είσαι Καταναλωτής; Έχεις Δύναμη!».....	172
5.2. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές.....	172
5.3. Παραγωγή βίντεο με θέμα «Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές»	173
5.4. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές.....	173
5.5. Ενημερωτική δράση για την «Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή».....	174
5.6. Ενημερωτική δράση για την «Ημέρα της Ευρώπης»	174
5.7. Διαφημιστικές προωθητικές καμπάνιες.....	174
6. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες.....	175

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας διερεύνησης και χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ.....	26
Γράφημα 2: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα (Infographic).....	28
Γράφημα 3: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.....	34
Γράφημα 4: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	41
Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.	45
Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.....	49
Γράφημα 7: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.	50
Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	51
Γράφημα 9: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.....	52
Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	55
Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	55
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2017-2018)....	58
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2018) ανά εμπορικό κλάδο.	59
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2018) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).	60
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).	61
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).	61
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).	62
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).	62
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).	63
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%). ..	64
Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).	64
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.....	66
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.....	66
Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.	67
Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.....	68
Γράφημα 26: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	69
Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	70
Γράφημα 28: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	71
Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).	73
Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από Πρόταση της Αρχής.....	74
Γράφημα 31: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη Σύσταση της Αρχής.....	74
Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.	76
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2018).....	77
Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2018).....	77
Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2018).	77
Γράφημα 36: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	78
Γράφημα 37: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	79
Γράφημα 38: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	80

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	83
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	84
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	84
Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2018).....	85
Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	85
Γράφημα 44: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.	86
Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2018).....	86
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	97
Γράφημα 47: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2018).....	98
Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	99
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2018).....	100
Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	100
Γράφημα 51: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	101
Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2018).....	101
Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2018).....	102
Γράφημα 54: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	108
Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	109
Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2018).....	110
Γράφημα 57: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	110
Γράφημα 58: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	111
Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2018).....	111
Γράφημα 60: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	119
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	120
Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2018).....	120
Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	121
Γράφημα 64: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	122
Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2018).....	122
Γράφημα 66: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	131
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	132
Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2018).....	133
Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	133
Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	134
Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2018)....	134

Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	138
Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).....	139
Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία). 140	
Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2018).....	140
Γράφημα 76: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.	141
Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2018).	141
Γράφημα 78: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	144
Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).	145
Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2018).....	145
Γράφημα 81: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).	146
Γράφημα 82: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.	147
Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2018).	147
Γράφημα 84: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	150
Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2018).....	151
Γράφημα 86: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).	151
Γράφημα 87: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	152
Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2018).....	152

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2018).....	37
Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2018).....	42
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.....	56
Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	56
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2018) ανά μέθοδο πώλησης.....	65
Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία εξαετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....	72
Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	72
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	83
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.....	97
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2018).....	98
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2018).....	99
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	108
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	119
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	131
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	138
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	144
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	150

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης

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

Στατιστική επεξεργασία, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση ύλης

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ολίβια Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κωνσταντίνος Απέργης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Μαρία Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κατερίνα Θεοχάρη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ερασμία Παπαθανάκου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Διονύσης Ραυτόπουλος	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Μαρία Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κύριους άξονες της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την υποστήριξή τους, ώστε να αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά και, κατ' επέκταση, να προωθείται η οικονομική ανάπτυξη, δεδομένου ότι οι καταναλωτικές δαπάνες αντιπροσωπεύουν πολύ μεγάλο μερίδιο της οικονομίας της Ένωσης.

Αναλυτικότερα, οι λόγοι για τους οποίους η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αποτελεί στρατηγική επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι, αφενός, ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους, αφετέρου, ότι συμβάλλει στην τόνωση της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης κατά τις συναλλαγές και, εν τέλει, στην ολοκλήρωση της Ενιαίας Αγοράς, με έμφαση στην εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για την οικονομική δραστηριότητα στην Ένωση.

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

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

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

¹ Πρόκειται για: (α) τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην Ενιαία Αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{ης} Νοεμβρίου 1993], όπου περιλαμβάνεται η έγκριση «μιας Σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων ombudsman που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», (β) τη Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαρτίου 1998 (98/257/ΕΚ) «Σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», (γ) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/С 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», (δ) το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «Επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», (ε) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/С 155/01) «Περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», (στ) τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «Για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και (ζ) τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/ΕΚ) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της ΚΥΑ Ζ1-111/2012 (Β' 627).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλοί Ευρωπαίοι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, θεωρώντας, μάλιστα, ότι είχαν και σοβαρούς λόγους να υποβάλουν σχετική καταγγελία, παρουσιάζεται επιτακτική η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους με τη βοήθεια μηχανισμών και συστημάτων που λειτουργούν υπό ένα δεδομένο νομοθετικό πλαίσιο κοινών αρχών και κανόνων και πληρούν αυστηρές ποιοτικές προϋποθέσεις, που επιτρέπουν την πιστοποίησή τους από τις κατά τόπους αρμόδιες Αρχές. Μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμη επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και ενδέχεται να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη.

Σχετικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν, επιπροσθέτως, λόγο για εξοικονόμηση σημαντικών οικονομικών πόρων, εάν οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται σε αναγνωρισμένους, αμερόληπτους και διαφανείς φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

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

Για τους καταναλωτές:

- Προστατεύονται πιο αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
- Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς.
- Ο χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι σύντομος, σε αντίθεση με τον μακρύ χρόνο που, κατά κανόνα, απαιτούν οι δικαστικές διαδικασίες.
- Ενδυναμώνεται η προστασία των δικαιωμάτων τους στις εξ αποστάσεως και τις εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις και, κατά συνέπεια, η ικανότητά τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διεύρυνση των εναλλακτικών επιλογών (τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές, κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο, κ.λπ.).
- Η αμεσότητα, η ευελιξία και η απαλλαγμένη από τυπικότητα διαδικασία διαμεσολάβησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών προς την κατεύθυνση εξεύρεσης συμβιβαστικών (αμοιβαία αποδεκτών) λύσεων αποκαθιστούν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και θωρακίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που υφίστανται με τον ίδιο προμηθευτή ή εντός του ίδιου εμπορικού κλάδου της αγοράς.

Για τους προμηθευτές:

- Διαχειρίζονται πιο σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και βελτιώνουν την εμπορική φήμη τους στην αγορά.
- Προφυλάσσεται το κύρος τους από το πλήγμα που μπορεί να τους επιφέρει, μέχρι την έκδοση αμετάκλητης απόφασης, μία δια της δικαστικής οδού εκφρασμένη διεκδίκηση.
- Δεν αποπροσανατολίζονται από τη βασική επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο για την απόκρουση πλήθους ατομικών διεκδικήσεων.

- Απομονώνονται και θεραπεύονται με στοχευμένο τρόπο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές της μειονότητας των επιχειρήσεων που, διαφορετικά, θα μπορούσαν να δυσφημίσουν ολόκληρο τον επαγγελματικό τους κλάδο.
- Ενισχύεται ο υγιής και ελεύθερος ανταγωνισμός και εδραιώνεται η θεμελιώδης αρχή του ηθικώς επιχειρείν.

Για την Πολιτεία:

- Αποσυμφορούνται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις και μειώνεται, αντιστοίχως, η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.
- Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία του εμπορίου και του ανταγωνισμού, μέσα από τις προτάσεις που μπορεί να εισηγείται η Αρχή για την κάλυψη νομοθετικών κενών που διαπιστώνονται και για τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς.
- Επιτυγχάνεται η καλύτερη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την ενίσχυση της οικονομίας, την ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας και, συνολικά, για την προώθηση της ανάπτυξης.



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

2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο εναρμόνισης προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, αλλά και της μεθόδευσης των εγχώριων διοικητικών δομών στη βάση νομικών κειμένων της Ένωσης, ιδίως στη βάση των Συστάσεων της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ο εθνικός νομοθέτης συνέστησε με τον ν. 3297/2004 (Α' 259) τον Συνήγορο του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή, με προεξάρχουσα αρμοδιότητα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Η Αρχή, η οποία ξεκίνησε τις δραστηριότητές της το 2005 και τέθηκε σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία το 2007, μετά την επιστημονική της στελέχωση, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, χωρίς να θίγεται η λειτουργική της ανεξαρτησία, και υπάγεται στον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Η θέσπιση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, πολύ πριν μία τέτοια νομοθετική ενέργεια καταστεί υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τοποθετεί την Ελλάδα ανάμεσα στις πρωτοπόρους χώρες, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στον συγκεκριμένο τομέα. Εξάλλου, οι καταστατικές αρχές και οι διαδικασίες, με βάση τις οποίες λειτουργεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει απαραίτητως να ανταποκρίνονται οι σχετικοί φορείς.

Μετά και την προσαρμογή (με την Κ.Υ.Α. 70330/2015 – Β' 1421) της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ενταχθεί στο ειδικό Μητρώο που τηρεί η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας. Ως εκ τούτου, αποτελεί μέλος του πανευρωπαϊκού δικτύου αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, με την επιφύλαξη, βεβαίως, του ειδικού καθεστώτος και των ειδικών ρυθμίσεων που τον διέπουν ως Ανεξάρτητη Αρχή.

Υπογραμμίζεται ότι σε αντίθεση με ορισμένα κράτη-μέλη, τα οποία απέτυχαν να ολοκληρώσουν τη μεταφορά της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ στο εθνικό τους Δίκαιο εγκαίρως και χρειάστηκε να προβούν σε σημαντικές διορθωτικές προσαρμογές, η πολυετής εμπειρία της Ελλάδας στον συγκεκριμένο τομέα χάρη, ιδίως, στη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συνέβαλε καθοριστικά, ώστε η διαδικασία της εγχώριας ενσωμάτωσης να γίνει κατά τον πληρέστερο, αποδοτικότερο και εγγύτερο στη φιλοσοφία της ευρωπαϊκής νομοθεσίας τρόπο.

Επισημαίνεται, εκτός των άλλων, ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο πιστοποιημένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης του Μητρώου, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή και, συνεπώς, θεωρείται εξ ορισμού αντικειμενικός και αμερόληπτος, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών.

- Διατομεακός, υπό την έννοια ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας, έτσι, πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών αυτών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους.
- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει (ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής κ.λπ.) εντός της ελληνικής επικράτειας.

2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες

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

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

Η διαμεσολάβηση της Αρχής σε καταναλωτικές διαφορές είναι απολύτως χωρίς κανένα κόστος για τους εμπλεκόμενους και ζητείται με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αναφοράς του ενδιαφερόμενου. Η υποβολή της αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης ένδικου βοηθήματος καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

Η Αρχή επιλαμβάνεται, με όμοιο τρόπο, και αιτημάτων καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης, καθώς και αυτεπαγγέλτως, όταν υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών από συγκεκριμένες –αθέμιτες– εμπορικές πρακτικές.

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

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας των αναφερόντων.
- Πλήρη στοιχεία των αναφερόμενων προμηθευτών, με αποδεικτικά έγγραφα των υπό κρίση συναλλαγών.
- Συνοπτική περιγραφή της διαφοράς, μαζί με όλα τα κρίσιμα για τη διερεύνησή της έγγραφα.
- Αναφορά στον ακριβή χρόνο, όπου έλαβε χώρα το υπό κρίση γεγονός.
- Στοιχεία τυχόν υποβολής της ίδιας αναφοράς και σε άλλη Υπηρεσία ή αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
- Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής.
- Ακριβή προσδιορισμό των αιτημάτων που τίθενται προς ικανοποίηση.

- Προαιρετικά, κάθε άλλη παρατήρηση ή διευκρίνιση που θα ήθελε να διατυπώσει ο αναφέρων σε σχέση με το πρόβλημά του και που εκτιμάται ότι θα μπορούσε να βοηθήσει το διαμεσολαβητικό έργο της Αρχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει γνώση των κρίσιμων εγγράφων και στοιχείων, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Μάλιστα, μετά τη θέση σε ισχύ του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την Προστασία των Δεδομένων, τα τυποποιημένα έντυπα υποβολής αναφοράς της Αρχής έχουν δεχθεί τις κατάλληλες προσαρμογές, ώστε να υπάρχει πλήρης συμμόρφωση προς τις νέες νομοθετικές απαιτήσεις.

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

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

Η Αρχή μπορεί να καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία της για ακρόαση, εάν τούτο κρίνεται σκόπιμο και απαραίτητο στο πλαίσιο διερεύνησης μίας αναφοράς και για την ουσιαστικότερη συζήτησή της. Μπορεί, επίσης, στο πλαίσιο εκτέλεσης της αποστολής της, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με την εκάστοτε καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

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

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών οποτεδήποτε κατά την εξέλιξη της διαδικασίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατά την κρίση του είτε συντάσσει Πρακτικό αποτυχίας είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης απευθυνόμενης προς τα μέρη, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς τους. Η Σύσταση δύναται να δημοσιοποιηθεί, εάν δεν γίνει αποδεκτή από τον προμηθευτή, επιδιώκοντας με αυτόν τον τρόπο την ταχύτερη και συνολικότερη διευθέτηση της συγκεκριμένης διαφοράς, αλλά και άλλων όμοιων διαφορών, την αύξηση του βαθμού εγρήγορσης και αυτοπροστασίας των καταναλωτών και, σε τελική ανάλυση, την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται και με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές. Επίσης, ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Επιτροπής,

καθώς επίσης διαβιβάζει αναφορές στον αρμόδιο Εισαγγελέα, εφόσον από τα στοιχεία των σχετικών φακέλων προκύπτει ανάγκη διερεύνησης ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών, οι οποίες:

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

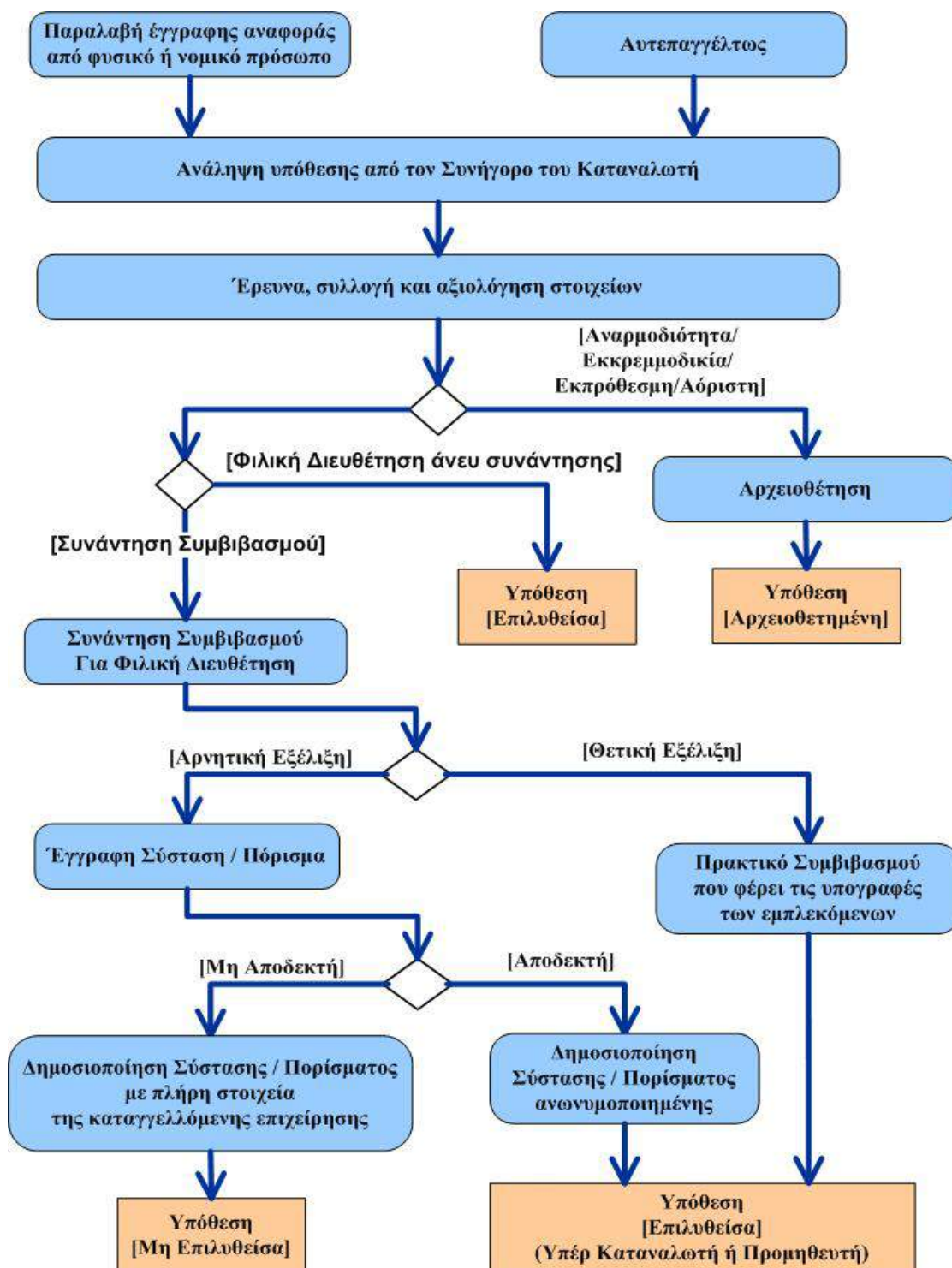
Επισημαίνεται ότι όταν τα εμπλεκόμενα σε μία καταναλωτική διαφορά μέρη υιοθετούν αντικρουόμενες απόψεις, ιδιαίτερα όταν η φύση της διαφοράς είναι ιδιάζουσα, από την άποψη ότι ενέχονται εκατέρωθεν ισχυρισμοί επί ειδικών τεχνικών ζητημάτων (π.χ., αναφορικά με τα αίτια πρόκλησης βλαβών ή ζημιών), ο Συνήγορος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

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

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

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

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας διερεύνησης και χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ.



2.1.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει δικτυακό τόπο (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>), ο οποίος αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση του έργου του και για την παροχή χρηστικών πληροφοριών αναφορικά με τις αρμοδιότητες και τη διαδικασία προσφυγής των πολιτών. Ειδικότερα, οι επισκέπτες μπορούν, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

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

Το προσωπικό της Αρχής παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή πρόσθετη διευκρίνιση κατόπιν σχετικού αιτήματος του κάθε ενδιαφερόμενου.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το, υπό την αρμοδιότητά του, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχουν παρουσία στα δημοφιλέστερα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, LinkedIn και Youtube), τα οποία χρησιμοποιούν συστηματικά ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων τους και, ιδίως, για την ενημέρωση των καταναλωτών, των προμηθευτών και των ενώσεών τους σχετικά με θέματα που τους ενδιαφέρουν.

Στο τέλος του 2018, την Αρχή και το Κέντρο ακολουθούσαν σε όλα τα δίκτυα συνολικά 15.635 πολίτες (κατά 73,1% περισσότεροι σε σχέση με το 2017), οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις τους και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Στατιστικά, η προβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας αποτυπώνεται ως εξής:

- Σύνολο δημοσιεύσεων: 282.
- Σύνολο χρηστών-καταναλωτών που εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά (παροχή συμβουλών και ενημέρωση για τις αρμοδιότητές μας): 588.
- Φύλο των χρηστών στα κοινωνικά δίκτυα: 55% γυναίκες, 45% άνδρες.

Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

- Αύξηση της δημοτικότητας και αναγνωρισιμότητας (brand awareness) της Αρχής, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία τείνουν να ενημερώνονται κατά κύριο λόγο με ψηφιακά μέσα.
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους καταναλωτές.
- Άμεση διανομή ανακοινώσεων, δελτίων Τύπου, κ.λπ.
- Ενίσχυση της επιρροής και της αξιοπιστίας της Αρχής.
- Εξοικονόμηση πόρων για δημόσια προβολή.

Γράφημα 2: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα (Infographic).



2.1.3. Καταστατικές αρχές

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

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

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

2.1.4. Κοινωνική λογοδοσία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκ του νόμου υποχρέωση να συντάσσει Ετήσια Έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο του, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε κατά το έτος αναφοράς και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία προβλημάτων που εντόπισε σε τομείς της αγοράς και εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση και ειδικών (π.χ., θεματικών) Εκθέσεων.

Η Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιείται στον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελευθέρως προσβάσιμα, και κοινοποιούνται δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων (facebook, twitter, YouTube) που χρησιμοποιεί συστηματικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Αξιοποιώντας όλους τους παραπάνω τρόπους, η Αρχή επιδιώκει να είναι υπόλογη για τη δράση της και, παράλληλα, ανοιχτή στον δημόσιο έλεγχο της αποδοτικότητας και των παραγωγικών στόχων που επιτυγχάνει, πέρα από τον έλεγχο της Βουλής, σε συνάρτηση πάντοτε και με το δημοσιονομικό κόστος λειτουργίας της.

2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

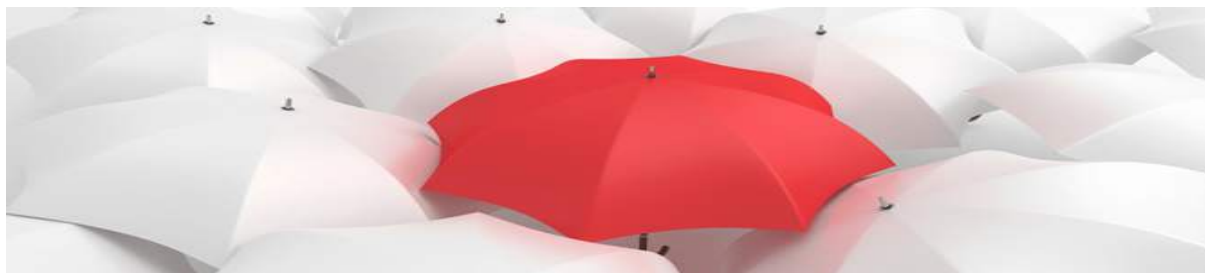
Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Η απόφαση του νομοθέτη, αργότερα, για την υπαγωγή των Επιτροπών αυτών στον Συνήγορο του Καταναλωτή (άρθρο 3 παρ. 4 του ν. 3297/2004) υπήρξε καταλυτική για την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας και, εν γένει, για την αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων τους. Ο ρόλος των Επιτροπών έγινε, κατ' αυτόν τον τρόπο, περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός, αφού η Αρχή απέκτησε, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων τους, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων, αλλά και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

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

Ύστερα από νέα ρύθμιση προσφάτως (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού εδρεύουν, πλέον, στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας. Προς υποστήριξη της καινούργιας οργανωτικής δομής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε με έγγραφό του όλες τις Περιφερειακές Ενοότητες της χώρας σχετικά με την ανάγκη σύστασης, άμεσα, Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.

Ήδη, έχουν συσταθεί 58 τέτοιες Επιτροπές στις έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων, εκ των οποίων 49 (ποσοστό 96%) αντιστοιχούν σε πρωτεύουσες των πρώην νομών της χώρας, ενώ ακόμη δεν έχουν συσταθεί Επιτροπές στις Περιφερειακές Ενοότητες Κεφαλληνίας (Αργοστόλι) και Σάμου (Βαθύ).



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Οργάνωση και στελέχωση
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
3. Οικονομικά στοιχεία

1. Οργάνωση και στελέχωση

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, όπως έχει τροποποιηθεί με την Κ.Υ.Α. 182/2017 - Β' 15) και ισχύει, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

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

1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής

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

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

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από 28 ειδικούς επιστήμονες, μονίμους και με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου. Επίσης, υπάρχει το προσωπικό με



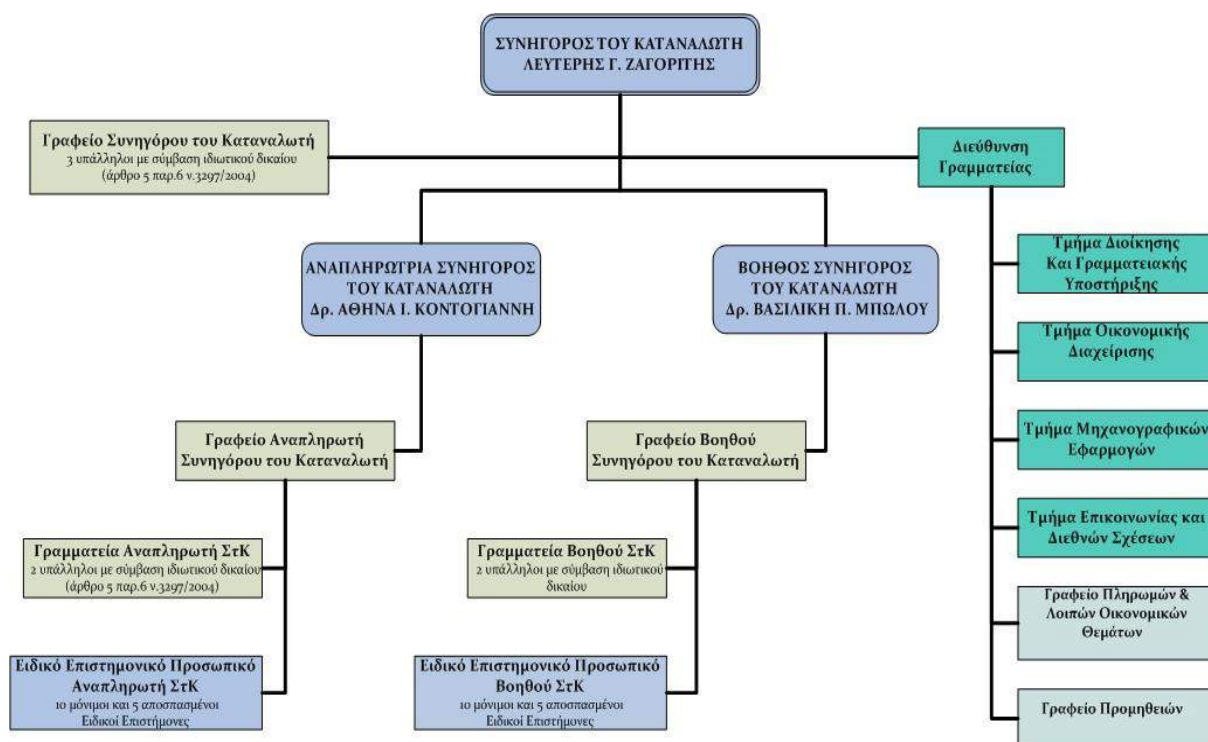
σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου του άρθρου 5 παρ. 6 του ν. 3297/2004 (7 άτομα), που προορίζεται για την κάλυψη των αναγκών των γραφείων του Συνηγούρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγούρων. Το συγκεκριμένο προσωπικό πραγματοποιεί και υποστηρικτικές εργασίες των Τμημάτων και των Γραφείων της Γραμματείας, ελλείψει μόνιμων διοικητικών υπαλλήλων.

Τέλος, με το άρθρο 52 του ν. 4605/2019 (Α' 52) έγινε κατάργηση και ανακατανομή 7 κενών οργανικών θέσεων μόνιμου διοικητικού προσωπικού της Αρχής, προκειμένου να προκύψουν αντίστοιχες θέσεις ειδικού επιστημονικού προσωπικού.

Η συγκεκριμένη τροποποίηση του ιδρυτικού νόμου κατέστη αναγκαία και επιβεβλημένη για την κάλυψη υπηρεσιακών αναγκών και για τη διατήρηση σε υψηλά επίπεδα των ποιοτικών χαρακτηριστικών της διαμεσολάβησης της Αρχής για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, ενόψει τόσο της ανάληψης πρόσθετων αρμοδιοτήτων όσο και της μεγάλης αύξησης των υποβαλλόμενων αναφορών, ο αριθμός των οποίων, ενδεικτικά, υπερδιπλασιάστηκε κατά την πενταετία 2013-2017 και εξακολουθεί μέχρι και σήμερα να παρουσιάζει έντονη ανοδική τάση.

Σημειώνεται ότι με την ανακατανομή ήδη υφιστάμενων θέσεων, αντί της δημιουργίας νέων, επιδιώχθηκε η εξυπηρέτηση των ανωτέρω αναγκών με τον βέλτιστο, υπό τα δεδομένα της τρέχουσας δημοσιονομικής κατάστασης, τρόπο.

Γράφημα 3: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.



2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

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

2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

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

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

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



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

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

2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα

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

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

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

Σε πρώτη φάση, η επανασύσταση του Κέντρου και η εκ νέου θέση του σε λειτουργία, αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου 2012, υπήρξαν το αποτέλεσμα της εθελοντικής απασχόλησης ομάδας εκ των ειδικών επιστημόνων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δεδομένου ότι για τα 3 έτη που ακολούθησαν το σημαντικό ζήτημα της στελεχιακής του ενίσχυσης, που ήταν απαίτηση και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρέμεινε σε εκκρεμότητα.

Πλέον, με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 (Α' 265), η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συγκαταλέγεται επίσημα στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος αναδεικνύεται σε φορέα με ευρείες δυνατότητες στην παροχή αναγνωρισμένων, υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών), ανεξαρτήτως εμπορικού κλάδου.

Ταυτόχρονα, με την αύξηση του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής (αρχικά, μέσω της διενέργειας αποσπάσεων το 2015 και κατόπιν, το 2018, της μετάταξης των αποσπασθέντων με την αξιοποίηση των σχετικών προβλέψεων του ν. 4440/2016) αντιμετωπίστηκε σε κάποιο βαθμό το στελεχιακό πρόβλημα του Κέντρου σε πιο μόνιμη βάση, πλην όμως η αύξηση των υποθέσεων κάθε χρόνο επιβάλλει την περαιτέρω ενίσχυση του στελεχιακού του δυναμικού.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ του Συνηγόρου του Καταναλωτή και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπογράφηκε πλαίσιο συνεργασίας (Framework Partnership Agreement) αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για την τριετία 2015-2017. Με την επικαιροποίηση του πλαισίου συνεργασίας το 2017, εξασφαλίστηκε η περαιτέρω συμμετοχή της χώρας στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και η διαρκής ευρωπαϊκή χρηματοδότηση του εγχειρήματος μέχρι το 2021.

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2018).

Όνοματεπώνυμο	Ασκούμενα καθήκοντα στο Κέντρο
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη	Διευθύντρια
Αριστοτέλης Σταμούλας	Βοηθός Διεύθυνσης
Αικατερίνη Θεοχάρη	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών
Ερασμία Παπαθανάκου	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Υπεύθυνος Επικοινωνίας
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Υπεύθυνος Ιστοσελίδας
Μαρία Δημητρακοπούλου	Γραμματειακή υποστήριξη – Υποστήριξη στον χειρισμό αναφορών

2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017 – Α' 23) καταρτίστηκε και εκδόθηκε κατόπιν εισήγησης-πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και, ακολούθως, απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, σύμφωνα με την πρόβλεψη του άρθρου 7 του ν. 3297/2004. Προηγήθηκε ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με το σύνολο των κοινωνικών εταίρων και, κυρίως, με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

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

- Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της.
- Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
- Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

- Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Στο πλαίσιο αυτό, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν:

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

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

Τέλος, με το άρθρο 12 του Κώδικα ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή:

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

2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 (Α' 105) ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα αφορά σε υπηρεσίες και

προϊόντα του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη»).

2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

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

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

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

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

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

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

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

- Η αίτηση, την οποία ο οφειλέτης απηύθυνε προς το πιστωτικό ίδρυμα και με την οποία υπήχθη για πρώτη φορά στη διαδικασία ρύθμισης του Κώδικα.

- Έντυπο τυποποιημένης κατάστασης οικονομικής πληροφόρησης που υποβλήθηκε από τον οφειλέτη στο πιστωτικό ίδρυμα για την αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης.
- Επιστολές, έγγραφα και προτάσεις που ανταλλάχθηκαν μεταξύ οφειλέτη και πιστωτικού ιδρύματος, στο πλαίσιο της διαδικασίας ρύθμισης.
- Σε περίπτωση που ο οφειλέτης κρίθηκε «μη συνεργάσιμος», η σχετική έγγραφη ενημέρωση από το πιστωτικό ίδρυμα.
- Βεβαίωση μη επίτευξης συμβιβασμού.
- Τυχόν αίτηση υπαγωγής του οφειλέτη στη Δ.Ε.Ε. και η επ' αυτής απάντηση του πιστωτικού ιδρύματος.

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

Κατά τα λοιπά, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν γενικώς για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Συνεπώς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποίων εκκρεμεί δικαστικά ή αφορούν σε επιχειρηματικά δάνεια, ούτε σε αναφορές-αιτήσεις που έχουν υποβληθεί εκτός της προβλεπόμενης προθεσμίας (σ.σ. 1 έτος).

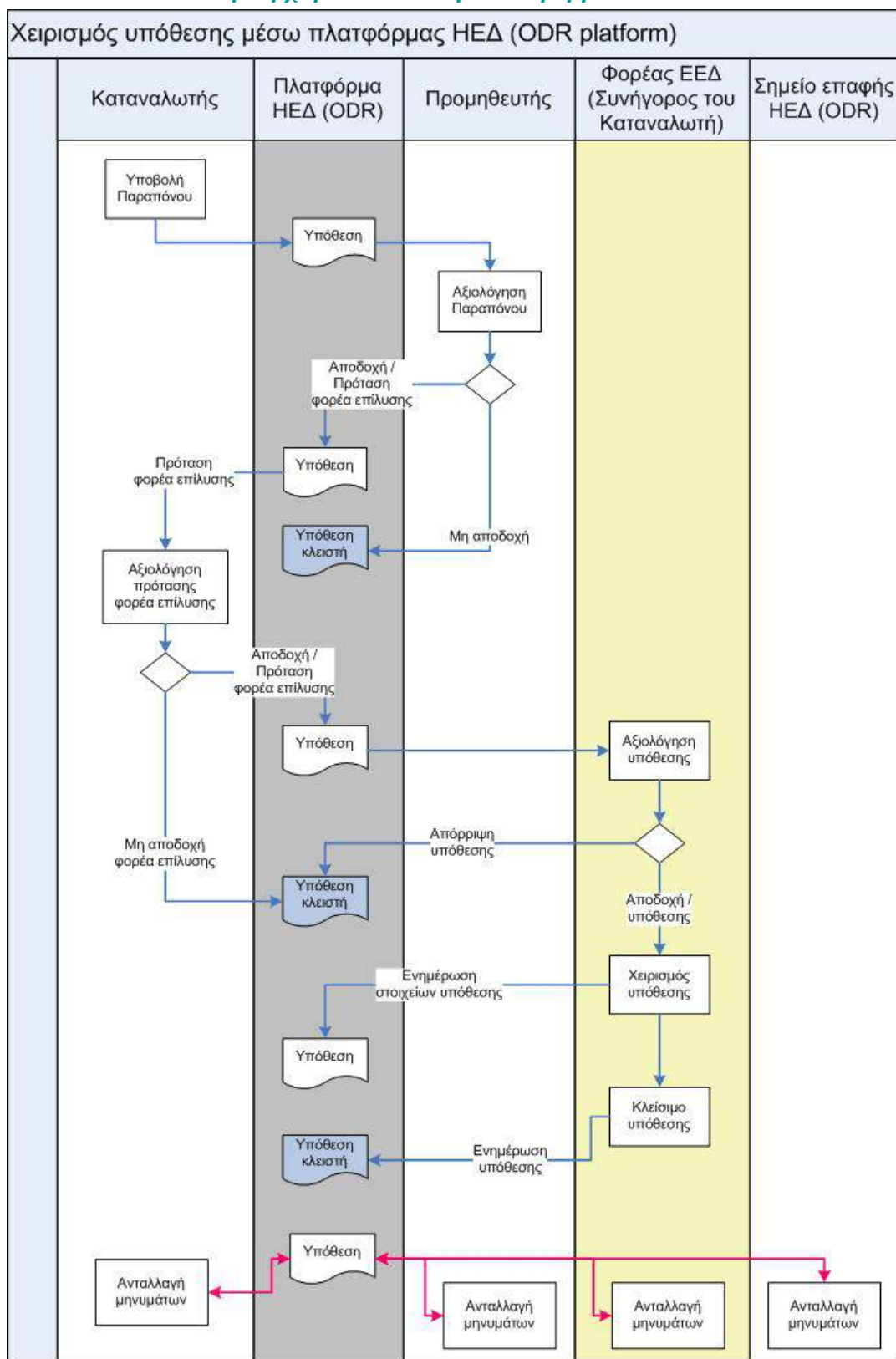
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προβλέφθηκε η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές που πραγματοποιήθηκαν στο διαδίκτυο.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, η οποία είναι εύχρηστη και λειτουργεί σε όλες τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι έχουν συνδεθεί με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και έχουν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης, διαμεσολαβεί σε διαφορές που εισάγονται στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ., ακολουθώντας τους οικείους διαδικαστικούς κανόνες με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας. Η μόνη διαφοροποίηση, που παρατηρείται κυρίως στην αρχική φάση κατά την υποβολή μίας αναφοράς, συνίσταται στο γεγονός ότι η Αρχή δεν γίνεται αποδέκτης της αναφοράς απευθείας, αλλά αφού προηγουμένως έχει υπάρξει σχετική συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών ότι επιθυμούν την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Γράφημα 4: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

Δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 παρ. 2 του ν. 4177/2013 (Α' 173) και το άρθρο 109 παρ. 7 και 8 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και ισχύει, έχει ανατεθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή η παροχή αιτιολογημένης γνώμης προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης ή τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή κατά το στάδιο διερεύνησης καταγγελιών.

2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Με το άρθρο 5 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

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

Για την άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων, 2 ειδικοί επιστήμονες της Αρχής έχουν ορισθεί και απασχολούνται μερικώς ως σύμβουλοι της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., υπό την εποπτεία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, που είναι ταυτοχρόνως και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2018).

Όνοματεπώνυμο	Θέση που κατέχει στο σημείο επαφής	Θέση που κατέχει στον Σ.τ.Κ.
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Ελένη Παππά	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδική Επιστήμονας (Πληροφορική)

2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

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

- Του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Η εκπροσώπηση της Αρχής γίνεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναπληρούμενου από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3297/2004.
- Της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014 - Α' 265), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή.
- Της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 7^α παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα, αναπληρούμενου από την κ. Ειρήνη Μακρή, ειδική επιστήμονα.
- Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Αρχή εκπροσωπείται από την κ. Αικατερίνη Θεοχάρη, ειδική επιστήμονα.
- Του Συμβουλίου Κοινωνικού Ελέγχου της εταιρείας «ΕΡΤ Α.Ε.», βάσει του άρθρου 11 του ν. 4173/2013 (Α' 169), όπως ισχύει. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Ρ.Τ. συγκροτεί Συμβούλια Κοινωνικού Ελέγχου του προγράμματος σε κάθε διοικητική Περιφέρεια της Επικράτειας, στα οποία συμμετέχουν εθελοντικά ακροατές, τηλεθεατές, θεσμοί και κοινωνικές συλλογικότητες που αποτελούν το αντιπροσωπευτικό κοινό της Ε.Ρ.Τ. Αποστολή τους είναι να μεταφέρουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας τις απόψεις τους επί του περιεχομένου του προγράμματος, προτάσεις για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, καθώς και καταγγελίες σχετιζόμενων με την τήρηση των προβλεπόμενων προγραμματικών υποχρεώσεων της, με σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας της. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στο Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, εκπροσωπούμενος από τον κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, ειδικό επιστήμονα.

Η Αρχή συμμετέχει τακτικά και σε διάφορα άλλα όργανα, όπως νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και ομάδες εργασίας. Εντός του 2018, υπήρξε συμμετοχή σε:

- Νομοπαρασκευαστική ομάδα εργασίας του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για τη λήψη συμπληρωματικών μέτρων του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/302 για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των

πελατών εντός της Εσωτερικής Αγοράς και για την τροποποίηση των Κανονισμών (ΕΚ) 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394, όπως και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ. Εκπρόσωποι της Αρχής στην ομάδα εργασίας ήταν η κ. Ειρήνη Μακρή και η κ. Ερασμία Παπαθανάκου, ειδικές επιστήμονες.

- Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για τη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (ν. 3758/2009 - Α' 68). Εκπρόσωπος της Αρχής στην ομάδα εργασίας ήταν η κ. Ελένη Αθανασίου, ειδική επιστήμονας.
- Νομοπαρασκευαστική ομάδα εργασίας για την κατάρτιση σχεδίου Κ.Υ.Α. με σκοπό τη λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού 2017/2394 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών Αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας προστασίας των καταναλωτών. Εκπρόσωποι της Αρχής στην ομάδα εργασίας ήταν η κ. Ελένη Αθανασίου και η κ. Αικατερίνη Θεοχάρη, ειδικές επιστήμονες.



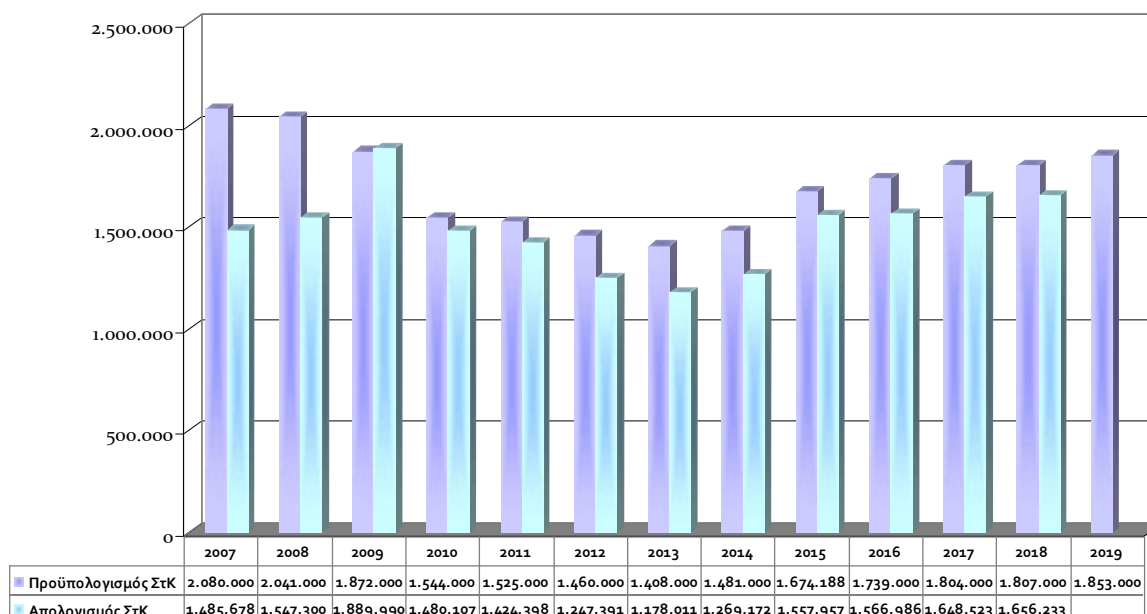
3. Οικονομικά στοιχεία

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

Το 2018, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.807.000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 8% μικρότερες (στα 1.656.233 ευρώ).

Σημειώνεται ότι η αύξηση των ονομαστικών και απολογιστικών πιστώσεων της Αρχής, που εμφανίζεται μετά το 2014, οφείλεται στην αύξηση του προσωπικού με αποστάσεις και μετατάξεις και στην εντεύθεν αύξηση των δαπανών για μισθοδοσία και ασφαλιστικές εισφορές.

Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.



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

Ο συνολικός προϋπολογισμός του Κέντρου για το 2018 ανήλθε σε 183.237,50 ευρώ, στον οποίο υπήρξε χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά 65% (119.104,38 ευρώ), με αντίστοιχη -σημαντική- ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2018
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Εξυπηρέτηση πολιτών

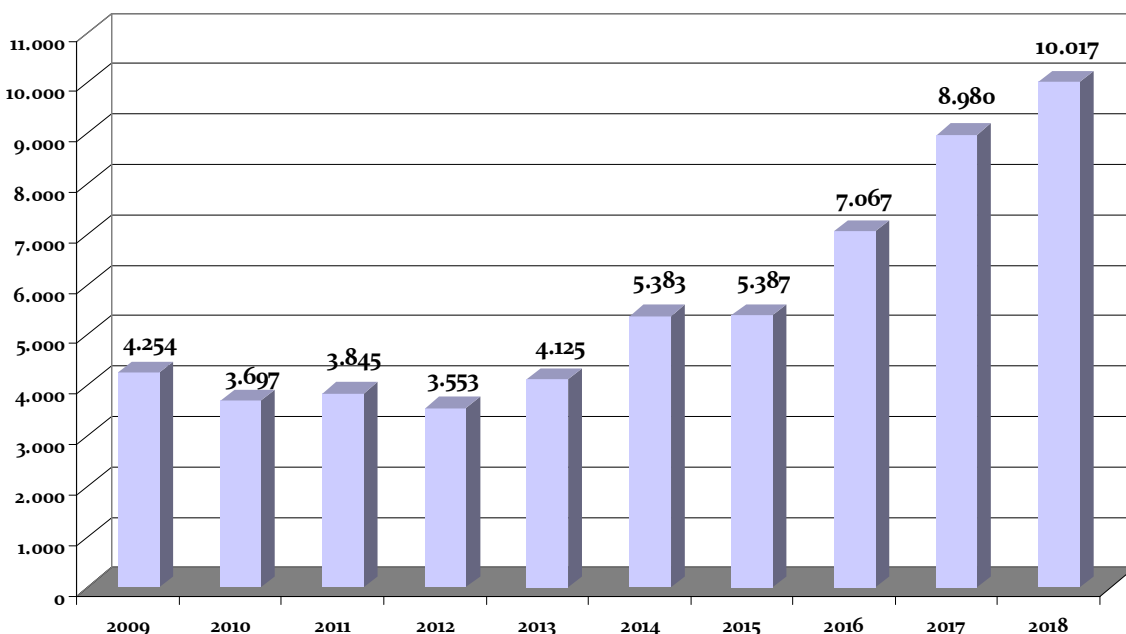
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2018

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2018 ανήλθαν σε 10.017, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 11,5% σε σχέση με το 2017. Πρόκειται για την έκτη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση. Επίσης, αυξημένος κατά 6,3% εμφανίζεται και ο αριθμός των αναφορών (826) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2018 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (777).

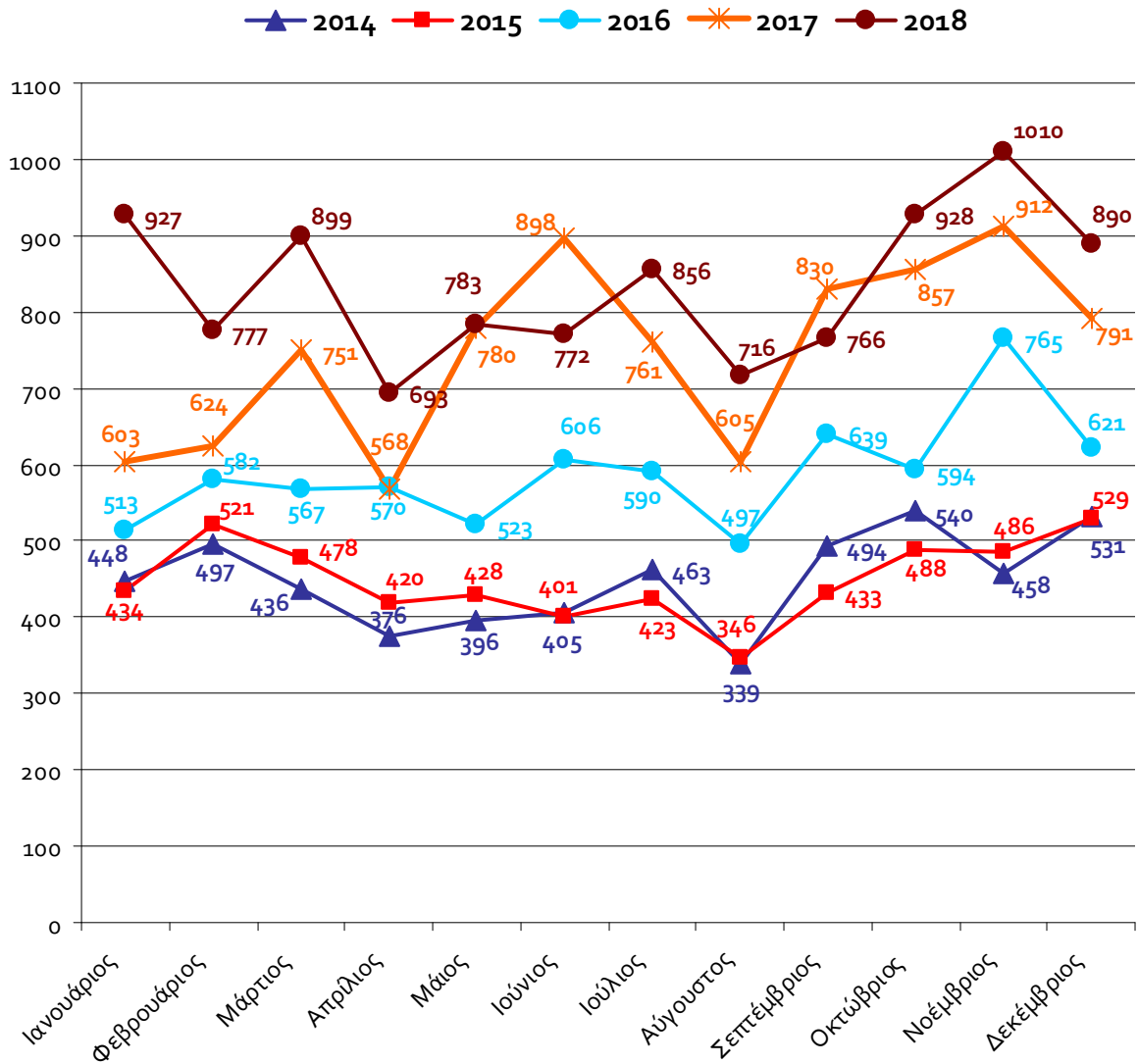
Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2018 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.) διαμορφώθηκε σε 10.843.

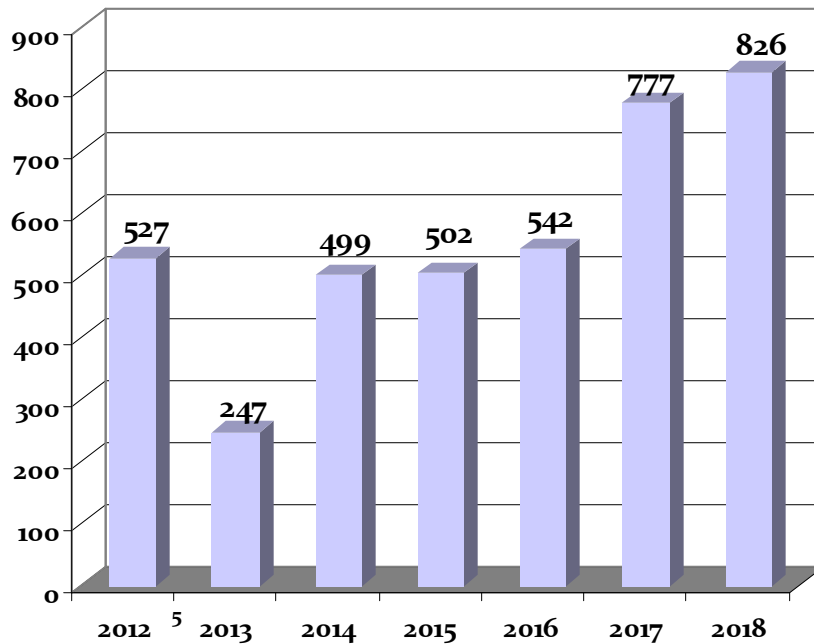


Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.



Γράφημα 7: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.



Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.²

Η θεαματική αύξηση των αναφορών τα τελευταία χρόνια συνέπεσε με την ενσωμάτωση, στις 9 Ιουλίου 2015, της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, δηλαδή με την περαιτέρω ισχυροποίηση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών και την ενεργότερη δημόσια προβολή του στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ η ένταση αυτής της αύξησης μπορεί να θεωρηθεί ότι αντικατοπτρίζει, αφενός, τη διερευνώμενη εμπιστοσύνη που δείχνουν οι καταναλωτές στον Συνήγορο του Καταναλωτή, γνωρίζοντας τον αξιόπιστο, αμερόληπτο και αντικειμενικό τρόπο λειτουργίας του ως Ανεξάρτητη Αρχή, αφετέρου, τη σκοπιμότητα και την ανάγκη ύπαρξης τέτοιων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών στη διάθεση των πολιτών.

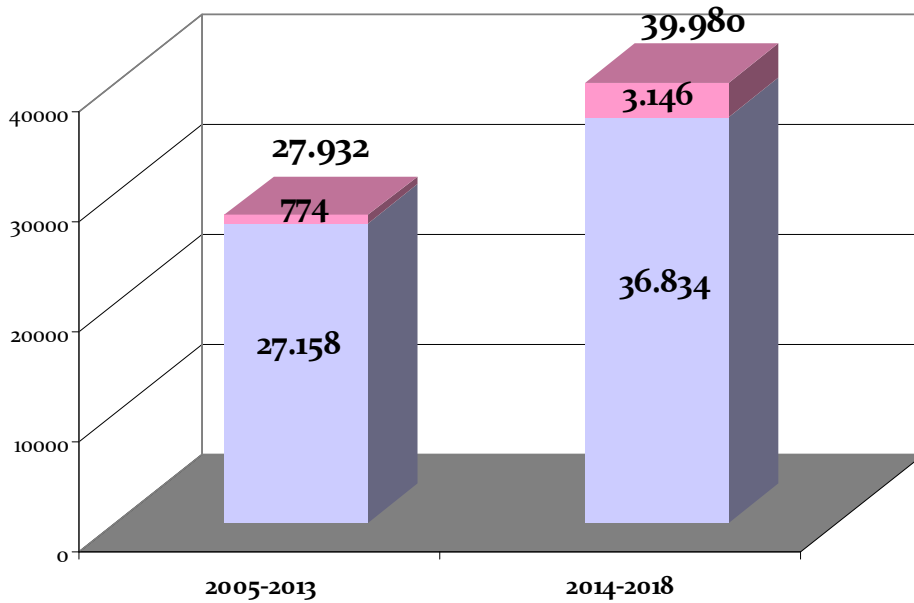
Στην περίπτωση της χώρας μας, η διαρκής ανοδική πορεία των αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αλλά και το, υπό την αρμοδιότητά του, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας εκτιμάται ότι συνδέεται όχι μόνο με αυτή καθ' αυτή την ανάκυψη, καθημερινά, καταναλωτικών διαφορών, κάτι που, ούτως ή άλλως, συνιστά ένα δυναμικό φαινόμενο συνεπεία αναπόφευκτων προβλημάτων της αγοράς, αλλά και με τη μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση των Ελλήνων καταναλωτών στο θέμα της προστασίας των συμφερόντων και της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως στον καιρό της οικονομικής κρίσης, που έχει πλήξει καίρια τα εισοδήματα και την αγοραστική τους δύναμη.

ΕΚΚ
ΕΛΛΑΔΑΣ
ECC Greece



² Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Γράφημα 9: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.



■ Αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή ■ Αναφορές προς το ΕΚΚ Ελλάδας

Η αύξηση συνδέεται, μεταξύ άλλων, με την υποβολή αναφορών στην Αρχή ιδίως σε σχέση με τα εξής θέματα, τα οποία κατά το 2018 αποδείχτηκε ότι απασχόλησαν μεγάλο αριθμό καταναλωτών:

- Στον τομέα της ενέργειας, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 19,9% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
 1. Την εμφάνιση μίας νέας κατηγορίας αναφορών, που συνδέονται με την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και εκπορεύονται από προβλήματα κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και, ιδίως, από τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, τόσο για τα τιμολόγια προμήθειας (μέγεθος εκπτώσεων, ρήτρες προσαρμογής, ρήτρα οριακής τιμής συστήματος) όσο και, γενικότερα, για τα νόμιμα δικαιώματά τους (π.χ. υπαναχώρηση).
 2. Την καθυστερημένη απόδοση χρηματικών ποσών, τα οποία οι καταναλωτές κατέβαλαν εμπρόθεσμα στην εταιρεία «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.» προς εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.», με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να εμφανίζονται με ανεξόφλητες οφειλές και να υφίστανται τις σχετικές αρνητικές συνέπειες (απώλεια «εκπτώσεων συνέπειας», απώλεια ρυθμίσεων αποπληρωμής οφειλών, διακοπή ηλεκτροδότησης).
 3. Την επανεμφάνιση προβληματικών ζητημάτων, για τα οποία η Αρχή έχει εκδώσει Συστάσεις κατά το παρελθόν, αλλά δεν συμμορφώνονται οι προμηθευτές (π.χ. μη αναστολή αξιώσεων της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» που εκπορεύονται από εύλογα αμφισβητούμενους ή λανθασμένους λογαριασμούς κατανάλωσης).

- Στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 16,7% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
 1. Την άγρα πελατών από εκπροσώπους των εταιρειών-παρόχων, οι οποίοι προσεγγίζουν τους καταναλωτές εξ αποστάσεως και εφαρμόζουν επιθετικές πολιτικές πώλησης, συνοδευόμενες από τη χρήση παραπλανητικών ισχυρισμών, όπως, ιδίως, ψευδών διαβεβαιώσεων ότι η μετάβαση των καταναλωτών σε άλλον πάροχο, ενόσω βρίσκονται σε ισχύ συμβόλαια ορισμένου χρόνου με τους υφιστάμενους παρόχους τους, δεν επισείει καμία εις βάρος τους αρνητική συνέπεια, ενώ στην πραγματικότητα μία τέτοια ενέργεια ενεργοποιεί συμβατικές ρήτρες περί επιβολής χρηματικών ποινών λόγω πρόωρης αποδέσμευσης.
 2. Τη λήψη ανεπιθύμητων υπηρεσιών, γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2018 συχνότερα (33,9%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Συγκεκριμένα, την ακούσια (σ.σ. χωρίς την εισαγωγή τηλεφωνικού αριθμού) εγγραφή των καταναλωτών σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης αυξημένης χρέωσης, οι οποίες είτε διαφημίζονται αιφνιδιαστικά μέσω αναδυόμενων παραθύρων (pop-up windows) ή banners κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο είτε υποκρύπτονται σε προωθητικές ενέργειες-διαγωνισμούς με έπαθλα (συνήθως, εκπωτικά κουπόνια και δωροεπιταγές) που κοινοποιούνται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή αποστέλλονται στους καταναλωτές απευθείας με SMS ή/και e-mail και φέρονται, ψευδώς και παραπλανητικά, να διενεργούνται από γνωστά και μεγάλα super markets.
- Στον τομέα των καταναλωτικών αγαθών, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 4,5% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
 1. Συναλλαγές με ηλεκτρονικά καταστήματα που εξασκούν τη δραστηριότητά τους δια μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook, instagram) και δελεάζουν τους καταναλωτές με όχημα τις υπερβολικά χαμηλές τιμές, ενώ στην πραγματικότητα τους εξαπατούν, αφού δεν αποτελούν επιχειρήσεις που έχουν κάνει νομίμως έναρξη επιτηδεύματος ή εγγραφή στο αρμόδιο Επιμελητήριο, ενώ δηλώνουν ψευδή στοιχεία επικοινωνίας και, επιπλέον, εμπορεύονται συχνά μη γνήσια προϊόντα (συνήθως ένδυσης-υπόδησης), τα οποία είτε δεν αποστέλλουν καθόλου στους καταναλωτές είτε τα αποστέλλουν, χωρίς, όμως, τα προϊόντα αυτά να ανταποκρίνονται στις παραγγελίες τους.
 2. Τον περιορισμένο-προβληματικό βαθμό ικανοποίησης του νόμιμου δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών από συμβάσεις πώλησης που έχουν συναφθεί εξ αποστάσεως, γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2018 συχνότερα (33,7%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με την κατάρτιση και την εκτέλεση συμβάσεων.
 3. Πάγια ζητήματα που σχετίζονται με ελαττωματικά αγαθά, καθώς και με προβλήματα πλημμελούς ανταπόκρισης των προμηθευτών σε αιτήματα των καταναλωτών για τη λήψη δωρεάν υποστήριξης (διόρθωση, αντικατάσταση αγαθών) στο πλαίσιο εγγυήσεων (εμπορικής ή νόμιμης).

Τέλος, η αύξηση των αναφορών συνδέεται, οπωσδήποτε, και με την αποτελεσματικότητα των ενημερωτικών-προωθητικών δράσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, μέσω των οποίων το μήνυμα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών φτάνει ευκολότερα και πιο στοχευμένα στους πολίτες-καταναλωτές.

1.1. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	82,96 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	84 ημέρες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί από ιδρύσεώς του σχεδόν 64.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών³. Από τις αναφορές αρμοδιότητας της Αρχής, ποσοστό 82,96% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,38% υπέρ καταναλωτή, 11,58% υπέρ προμηθευτή). Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, κατά τα χρόνια που λειτουργεί ως αρμοδιότητα της Αρχής, έχει δεχθεί σχεδόν 4.000 αναφορές.

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

Υπό αυτά τα δεδομένα, το γεγονός ότι ένα ποσοστό (17,04%) διαφορών δεν επιλύονται μπορεί, κατά περίπτωση, να αποδοθεί:

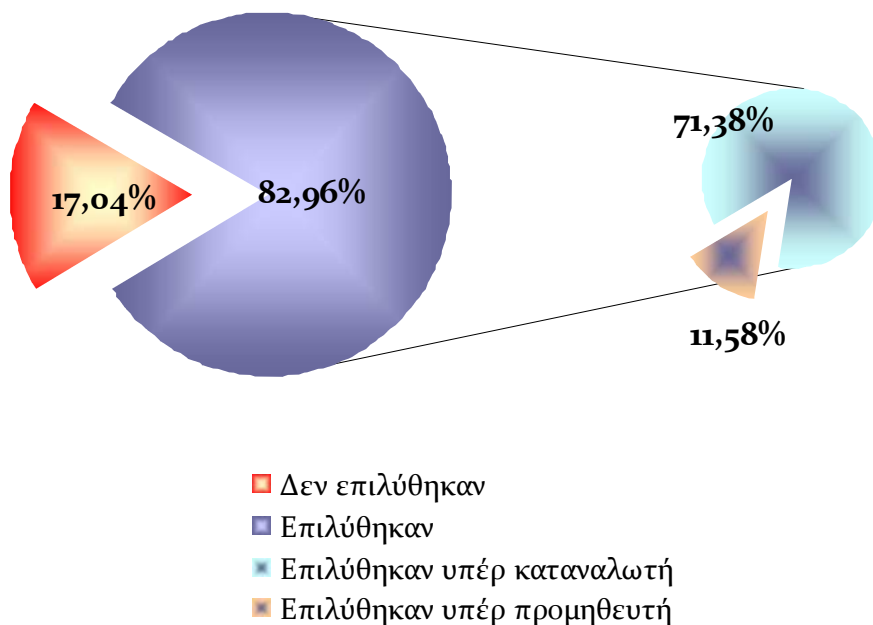
- Στο γεγονός ότι ορισμένοι εκ των καταγγελλόμενων προμηθευτών δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης, είτε σκοπίμως είτε επειδή για διάφορους λόγους (π.χ. πτώχευση) έχουν σταματήσει την επιχειρηματική τους δραστηριότητα (ποσοστό 6,3%).
- Στην εξάντληση όλων των μέσων χωρίς να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μερών (ποσοστό περίπου 10,88%), λόγω έλλειψης συναινετικού πνεύματος και διάθεσης επίλυσης.
- Στην ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ. αιτήματα που στηρίζονται σε δυσσάπδεικτους, για τις δυνατότητες της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς).
- Στην άρνηση, ενίοτε, των μερών να αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στις Προτάσεις ή τα Πορίσματα-Συστάσεις που εκδίδει η Αρχή με σκοπό τη φιλική επίλυση των διαφορών τους.

Ασχέτως της έκβασης των αναφορών, γεγονός που είναι σημαντικό και πρέπει να επισημανθεί είναι ότι οι προμηθευτές εμφανίζουν πολύ υψηλό βαθμό (περίπου 93,5%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή. Η συγκεκριμένη διαπίστωση αποκτά ξεχωριστή σημασία, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης, και καταδεικνύει την αναγνώριση των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που

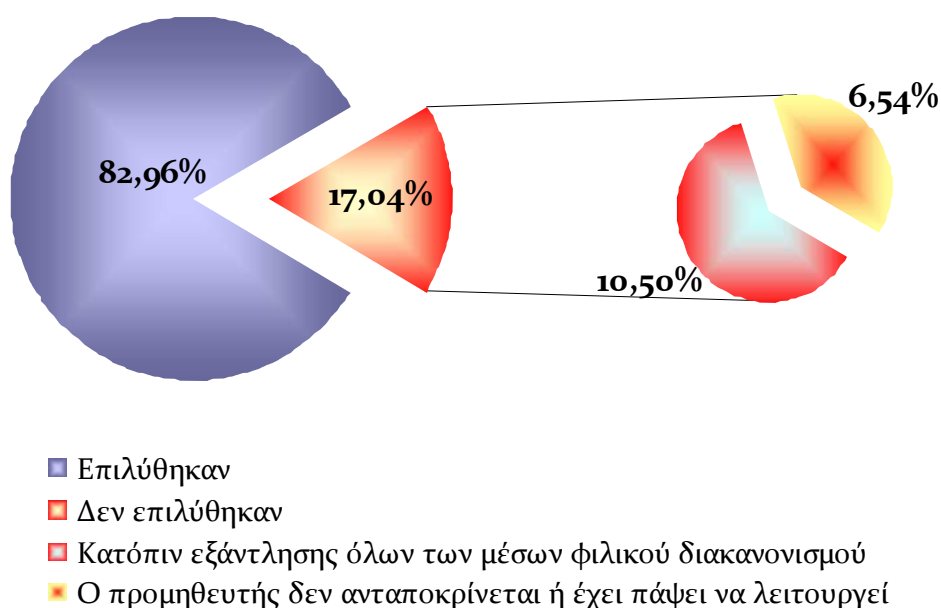
³ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν. 3869/2010 (συνολικά 9.521 αιτήσεις την τριετία 2011-2013).

επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες-καταναλωτές.

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



Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Αξιοσημείωτο είναι ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός χρονικών διαστημάτων που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνούν τις 84 ημέρες.

Προκύπτει ότι, παρά τη νέα αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2018, δεν μειώθηκε καθόλου το επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών, ο οποίος βελτιώθηκε οριακά κατά 0,14% εν συγκρίσει με την προηγούμενη χρονιά, ενώ δεν επηρεάστηκε καθόλου ούτε ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης σε σχέση με το 2017 (84 ημέρες), διάστημα που σταθερά εξακολουθεί να κινείται σε επίπεδα εντός και αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική-χρονική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών.

Μάλιστα, το προαναφερόμενο διάστημα των 84 ημερών καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 56 ημέρες το 2018), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών που χειρίζεται η Αρχή γίνει, μεθοδολογικά, για κάθε έτος ξεχωριστά⁴.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.

	Κατ' έτος									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	49	50	54	51	55	58	55	59	56	

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

	Χρονική περίοδος αναφοράς					
	2010-2013	2010-2014	2010-2015	2010-2016	2010-2017	2010-2018
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	84	87	85	82	84	84

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

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

⁴ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2017 (από 1-1-2017 έως 31-12-2017) και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 20 Ιανουαρίου 2018.

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

- Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος μίας πολύ μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι παρακωλύουν, μερικώς ή και ολοσχερώς, την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης μίας υπόθεσης και της ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξή της.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004 και άρθρο 6 παρ. 12 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
- Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 και άρθρο 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της για τη συζήτηση υποθέσεων και την κατάρτιση Πρακτικών Συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας και της εκατέρωθεν ακρόασης δεν επήλθε η φιλική επίλυση της διαφοράς.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση Προτάσεων ή/και Πορισμάτων-Συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων είναι χρονοβόρα, αφού απαιτεί, κατά κανόνα, ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.
- Η διαβίβαση φακέλων αναφορών στις κατά τόπους Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για τη διευκόλυνση των εμπλεκόμενων μερών (π.χ. όταν κρίνεται σκόπιμη η κλήση τους για ακρόαση στα γραφεία της Αρχής, αλλά προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης).
- Περιπτώσεις ανωτέρας βίας (π.χ. αποχή δικηγόρων από τα καθήκοντά τους, προσωπικοί λόγοι των μερών), που επιβάλλουν την προσωρινή αναβολή συναντήσεων ή καθυστερούν, εν γένει, τη διαδικασία της εκατέρωθεν ακρόασης.

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

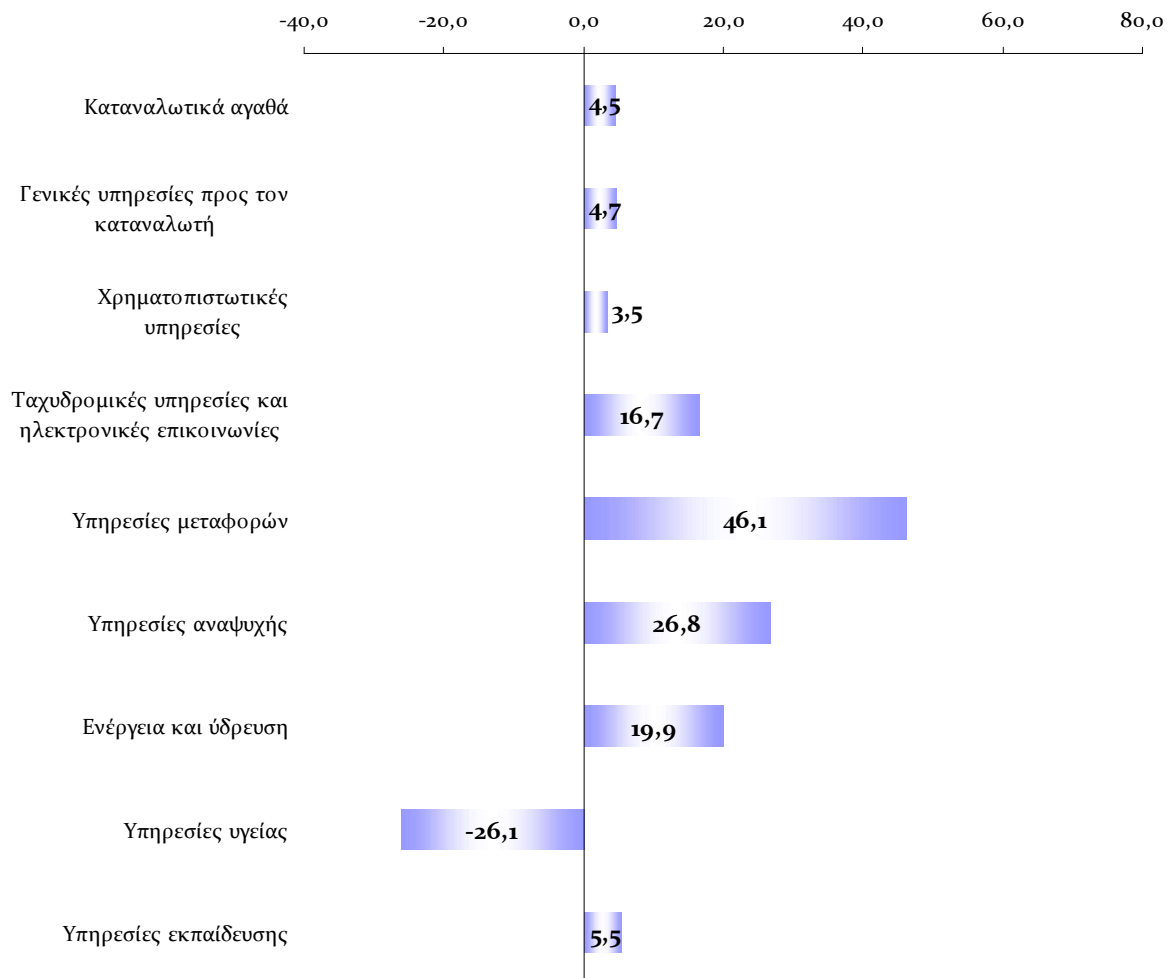
Η διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, στη σφαιρική αποτύπωση της κατάστασης επεξεργασίας τους, αφετέρου, στην ανάδειξη της ταχύτητας, με την οποία, ως επί το πλείστον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να επιλύει, με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

1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα⁵

Το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών υγείας, παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2018 σε σχέση με το 2017, με σημαντικότερη την αύξηση που σημειώθηκε στους κλάδους των υπηρεσιών μεταφορών (46,1%), των υπηρεσιών αναψυχής (26,8%), της ενέργειας-ύδρευσης (19,9%) και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών (16,7%).

Η μείωση των αναφορών του κλάδου των υπηρεσιών υγείας οφείλεται στο γεγονός ότι μετά την κατάθεση Μηνυτήριας Αναφοράς από την Αρχή για τις υποθέσεις που εμφανίστηκαν το 2017 και αφορούσαν την παράνομη λειτουργία ιδιωτικής τράπεζας βλαστοκυττάρων και την άσκηση ποινικής δίωξης, οι σχετικές υποθέσεις οδηγήθηκαν ενώπιον της Δικαιοσύνης.

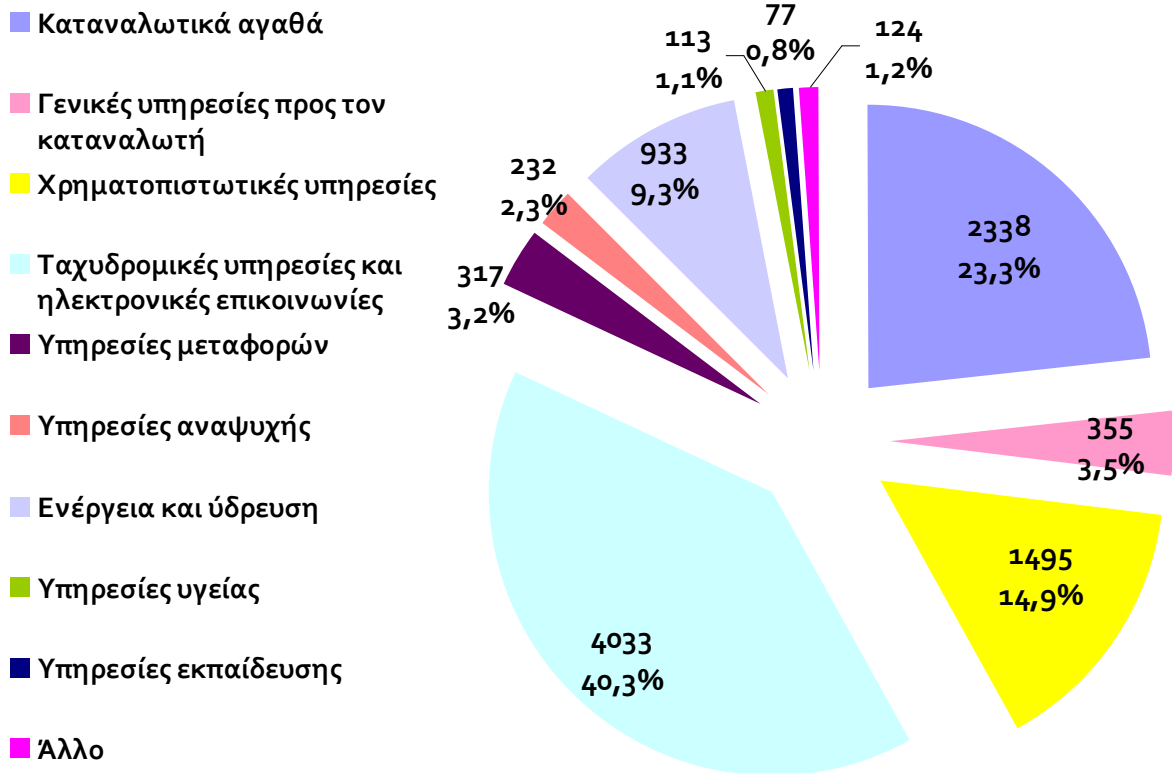
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2017-2018).



⁵ Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12^{ης} Μαΐου 2010 σχετικά με μία εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των αναφορών των καταναλωτών στα κράτη-μέλη.

Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών της Αρχής, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (40,3%), τα καταναλωτικά αγαθά (23,3%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (14,9%) και η ενέργεια-ύδρευση (9,3%).

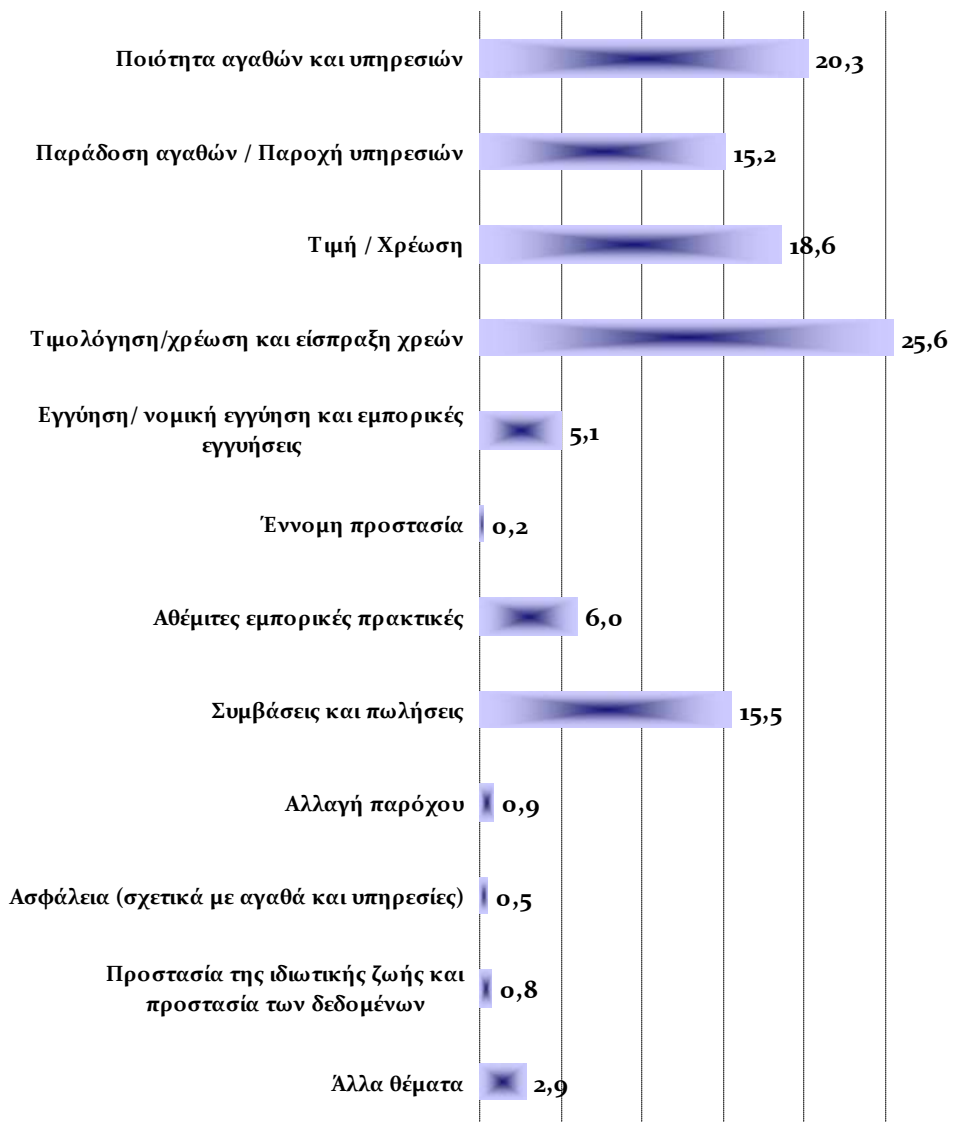
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2018) ανά εμπορικό κλάδο.



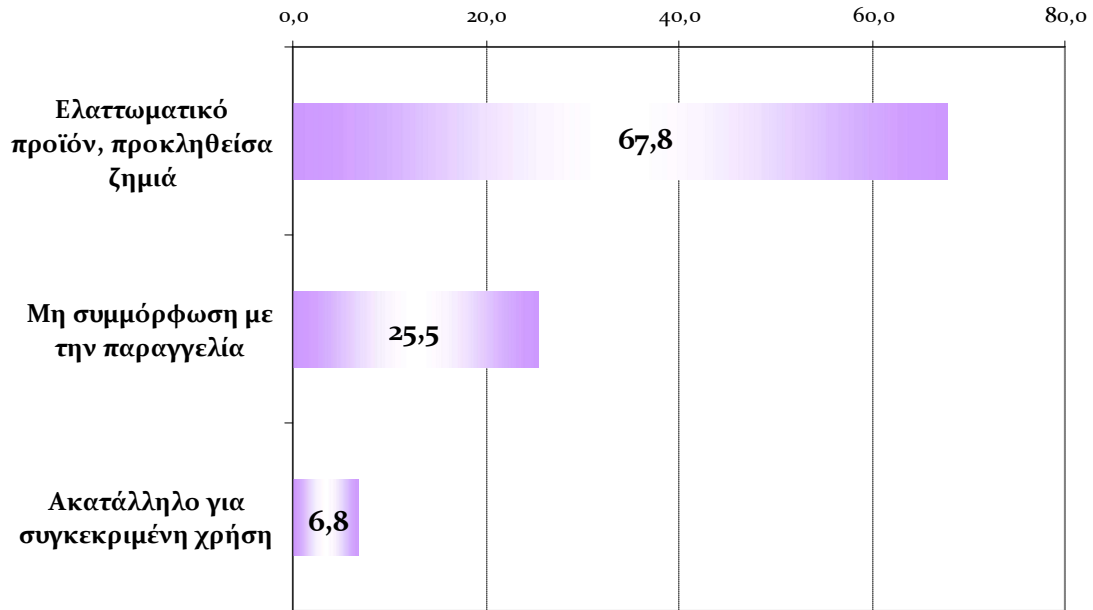
Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 44,2% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 20,3% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 15,5% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 15,2% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 6% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 5,1% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

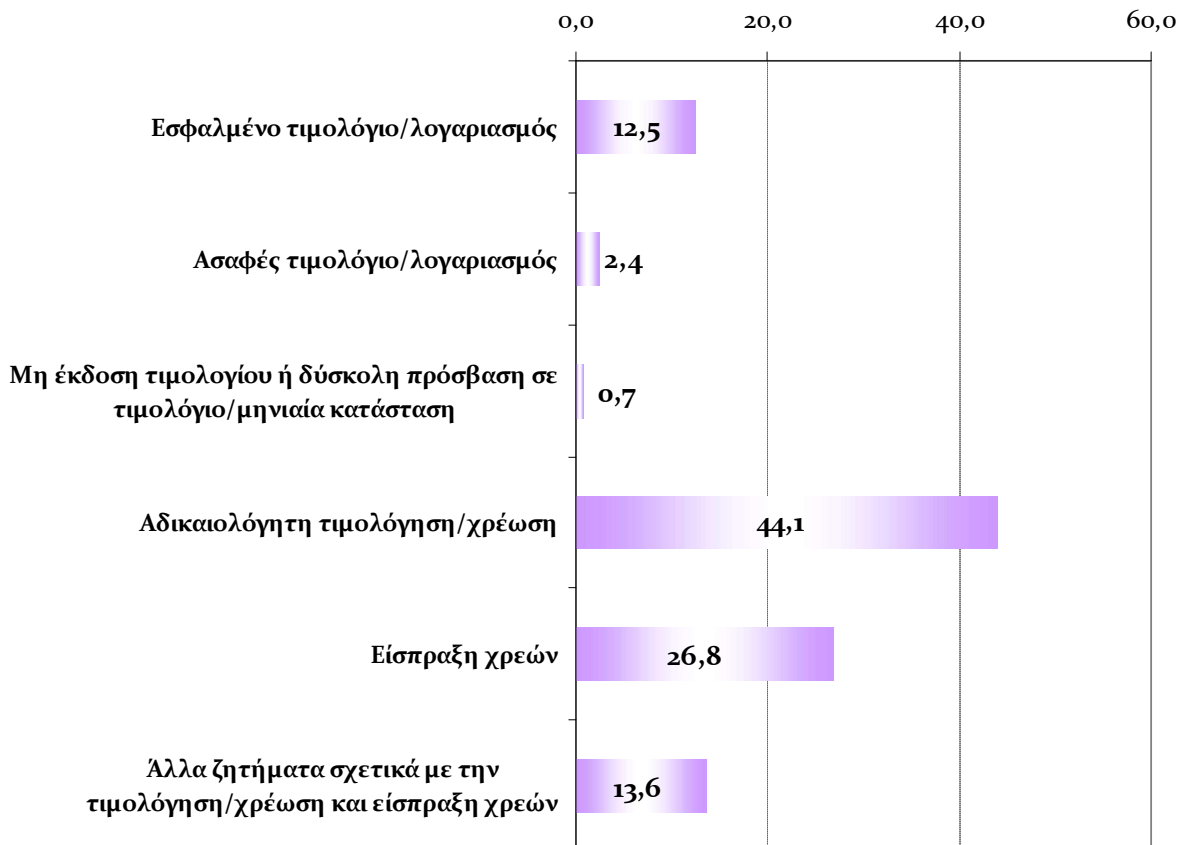
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2018) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



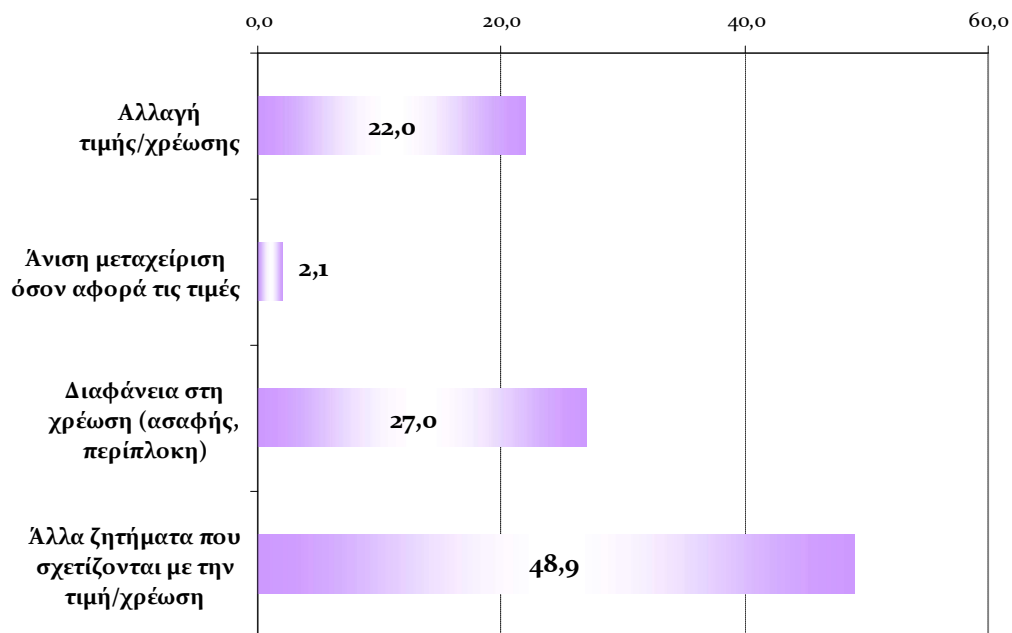
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



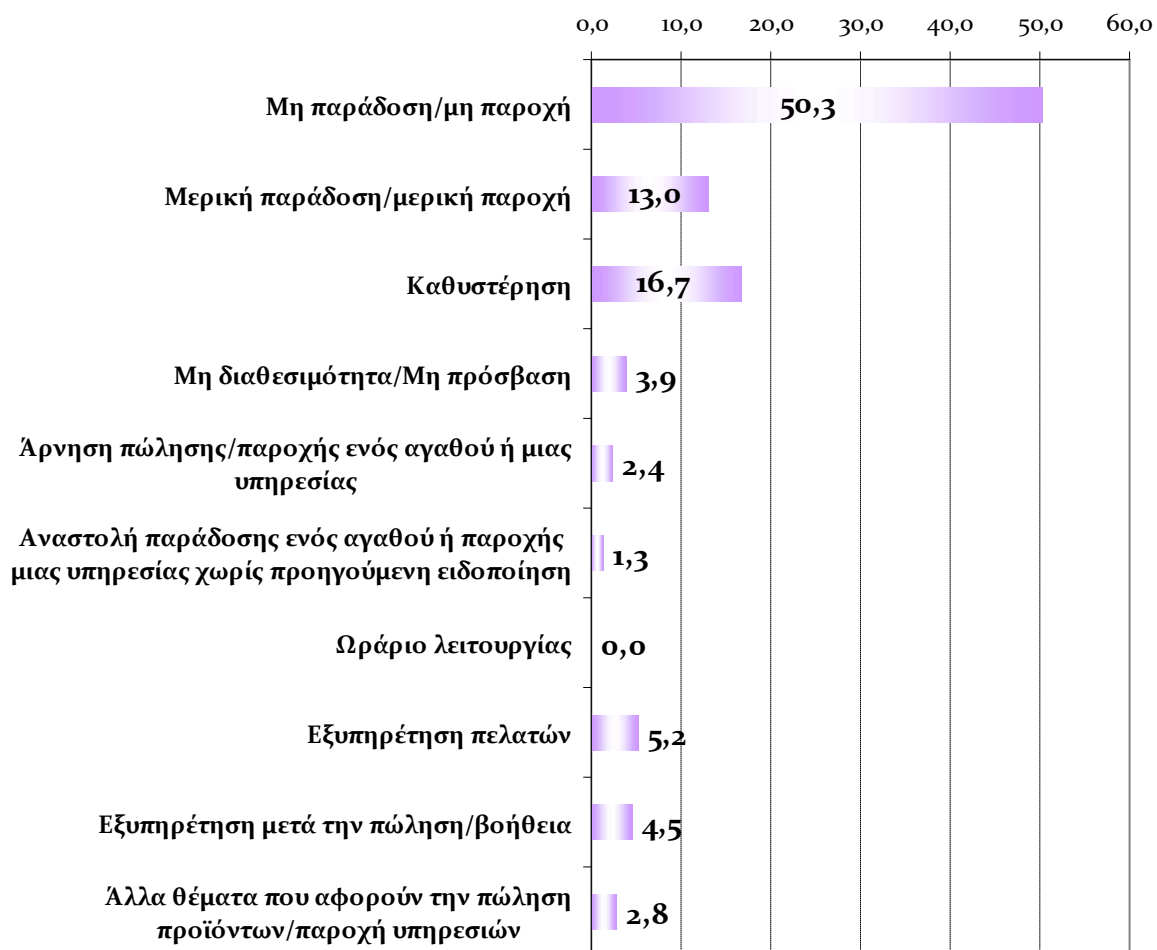
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



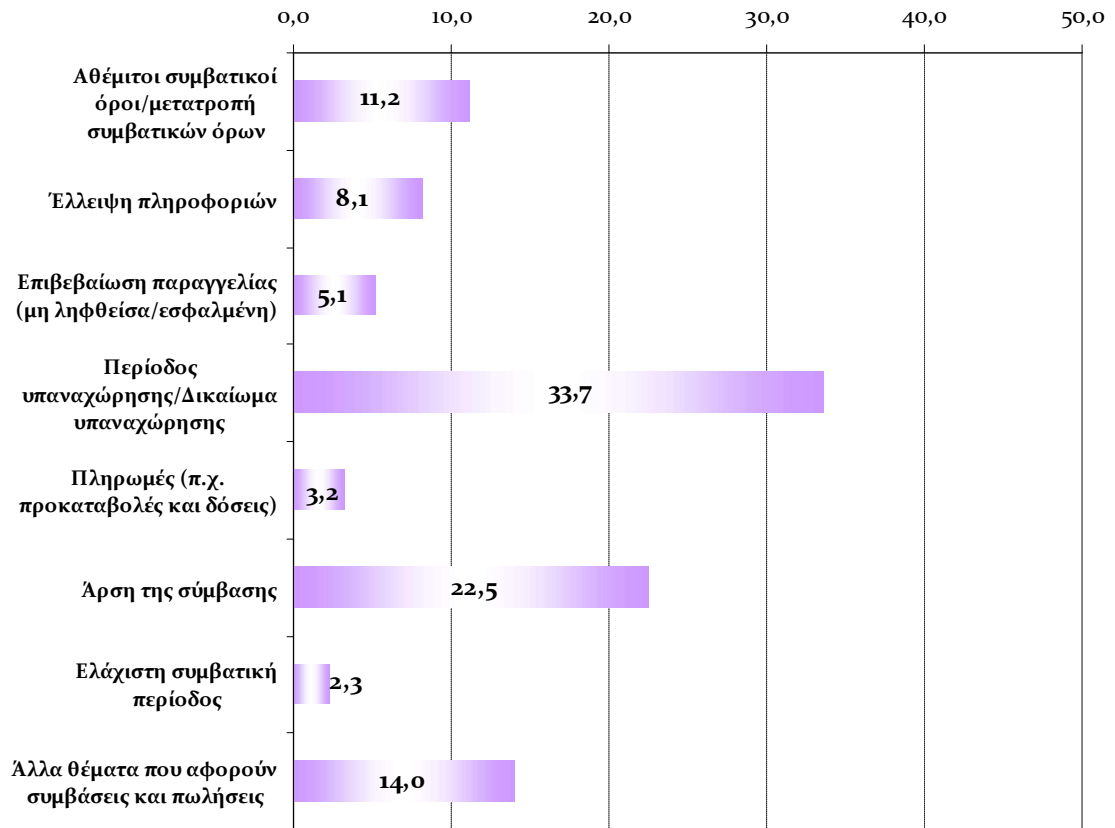
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



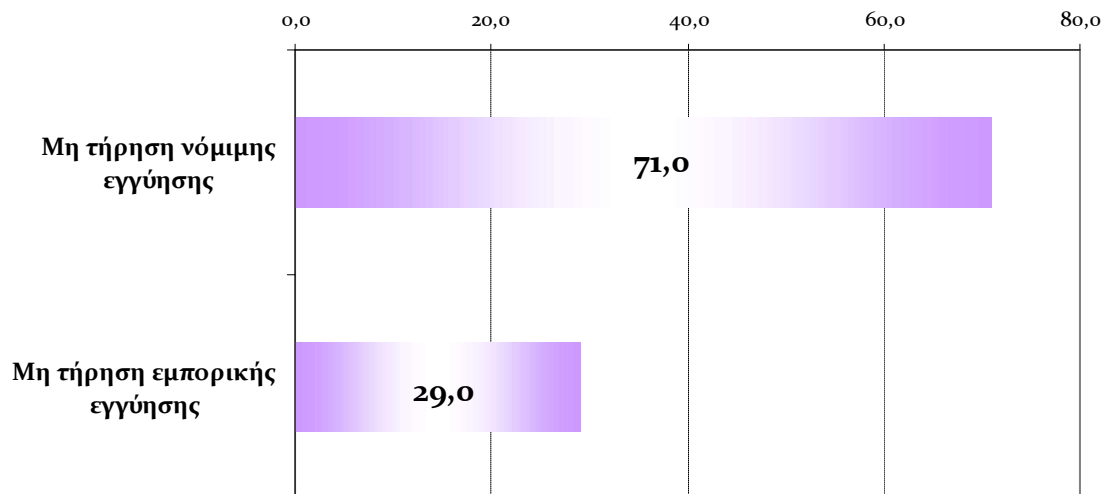
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



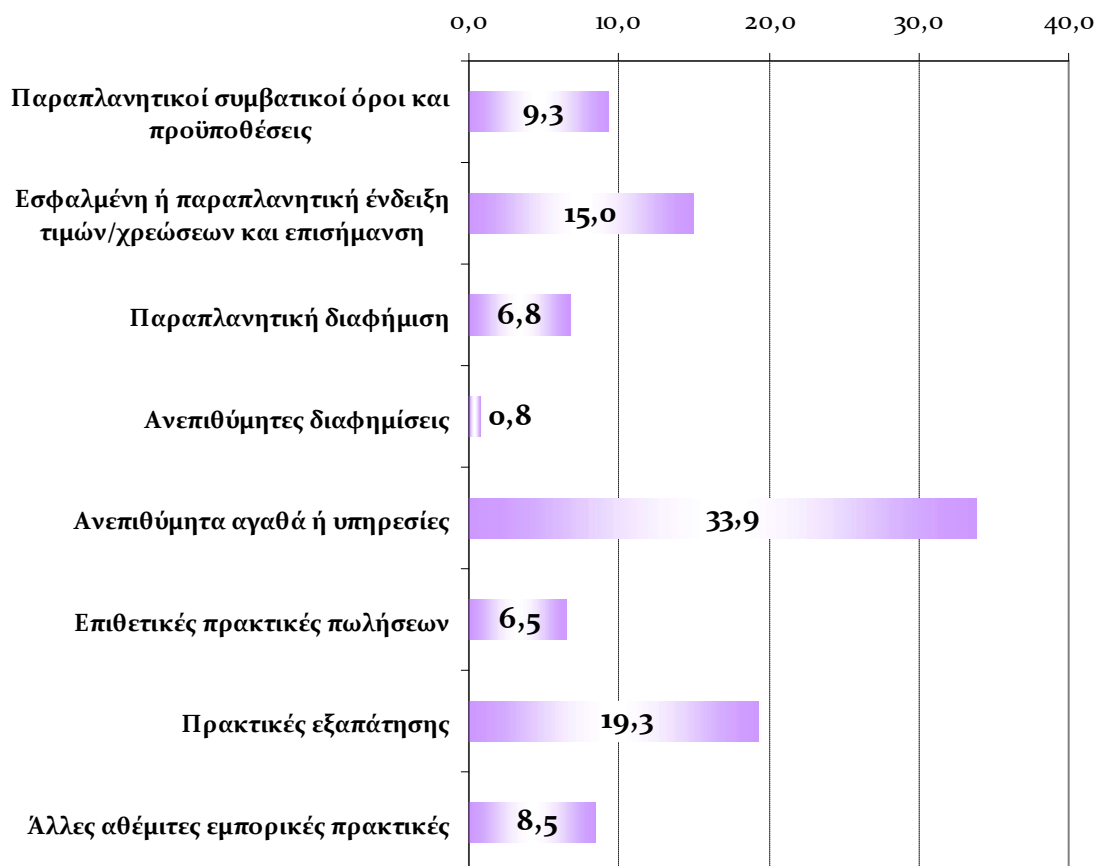
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



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



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



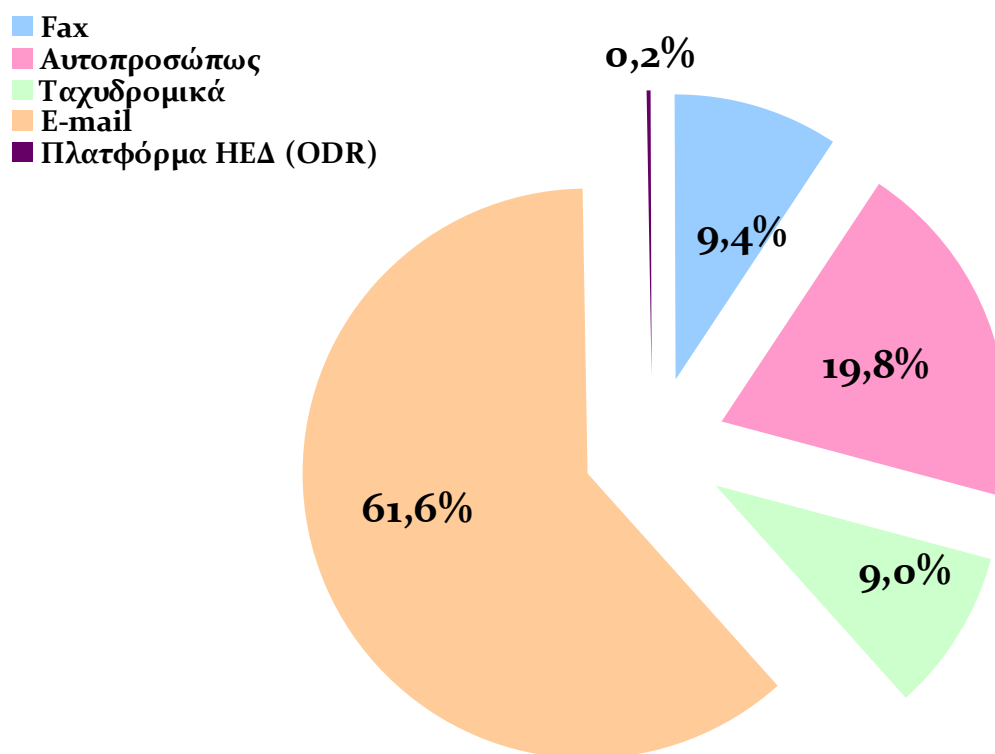
Όσον αφορά στα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, δεν υπήρξε αξιοσημείωτη μεταβολή σε σχέση με το περασμένο έτος. Οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου, αποτελούν, όπως και πέρυσι, περίπου το 35% του συνόλου, με αντίστοιχη μείωση κατά 2,87% των κατά πρόσωπο (φυσικών) συναλλαγών. Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή και καθόλου αναφορές.

Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2018) ανά μέθοδο πώλησης.

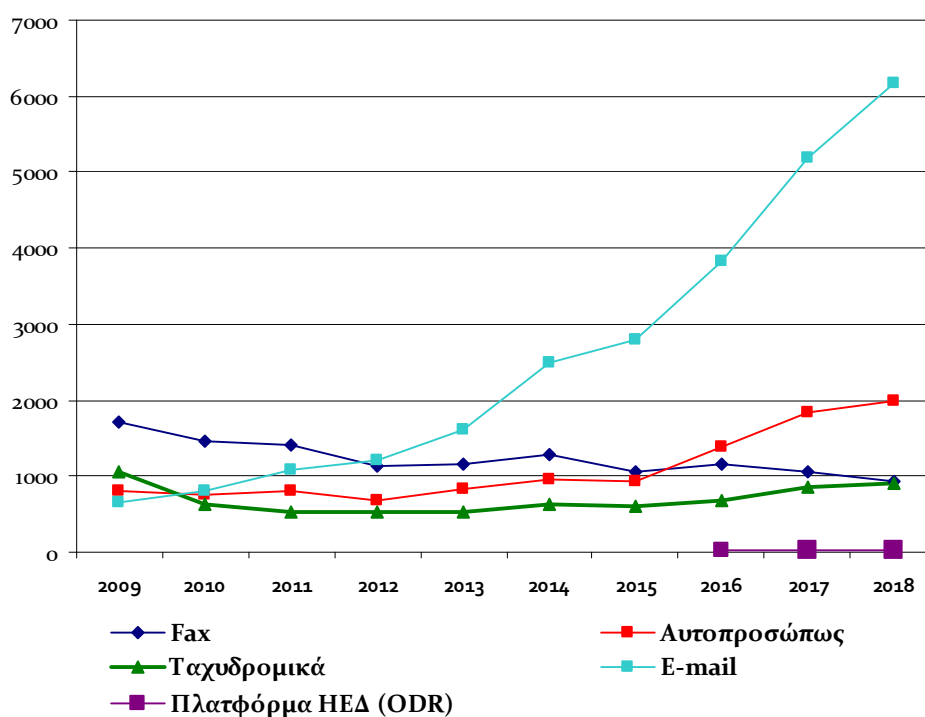
Μέθοδος πώλησης αγαθών	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	5.281	52,72 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	2.668	26,64 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	806	8,05 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	8	0,08 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	1	0,01 %
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	12	0,12 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	32	0,32 %
Δεν εφαρμόζεται	1.208	12,06 %

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων και έχει παγιωθεί ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Έκτοτε, το ποσοστό αυτό παρουσιάζει ετησίως περαιτέρω αύξηση, ενώ το 2018 ήταν η πρώτη χρονιά που ξεπέρασε το 60% (από 57,9% το 2017). Συνολικά, με την αξιοποίηση όλων των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ και συμβατικό ταχυδρομείο) υποβάλλονται στην Αρχή περισσότερα από τα 4/5 των συνολικών αναφορών.

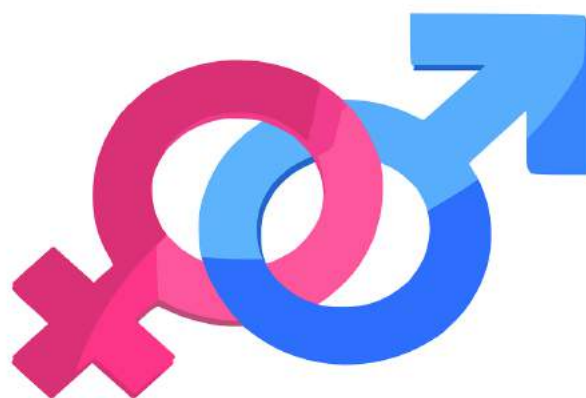
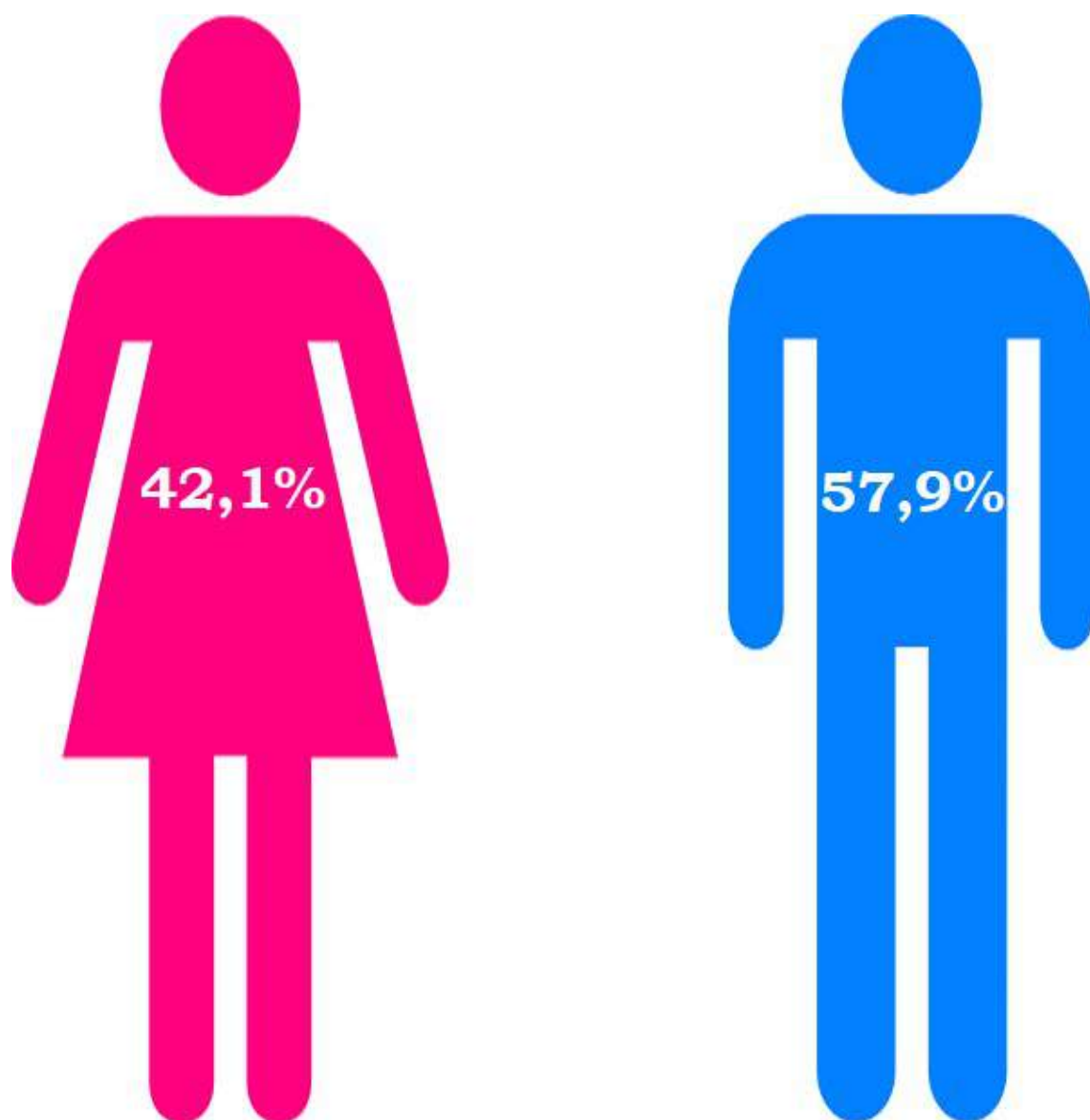
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.



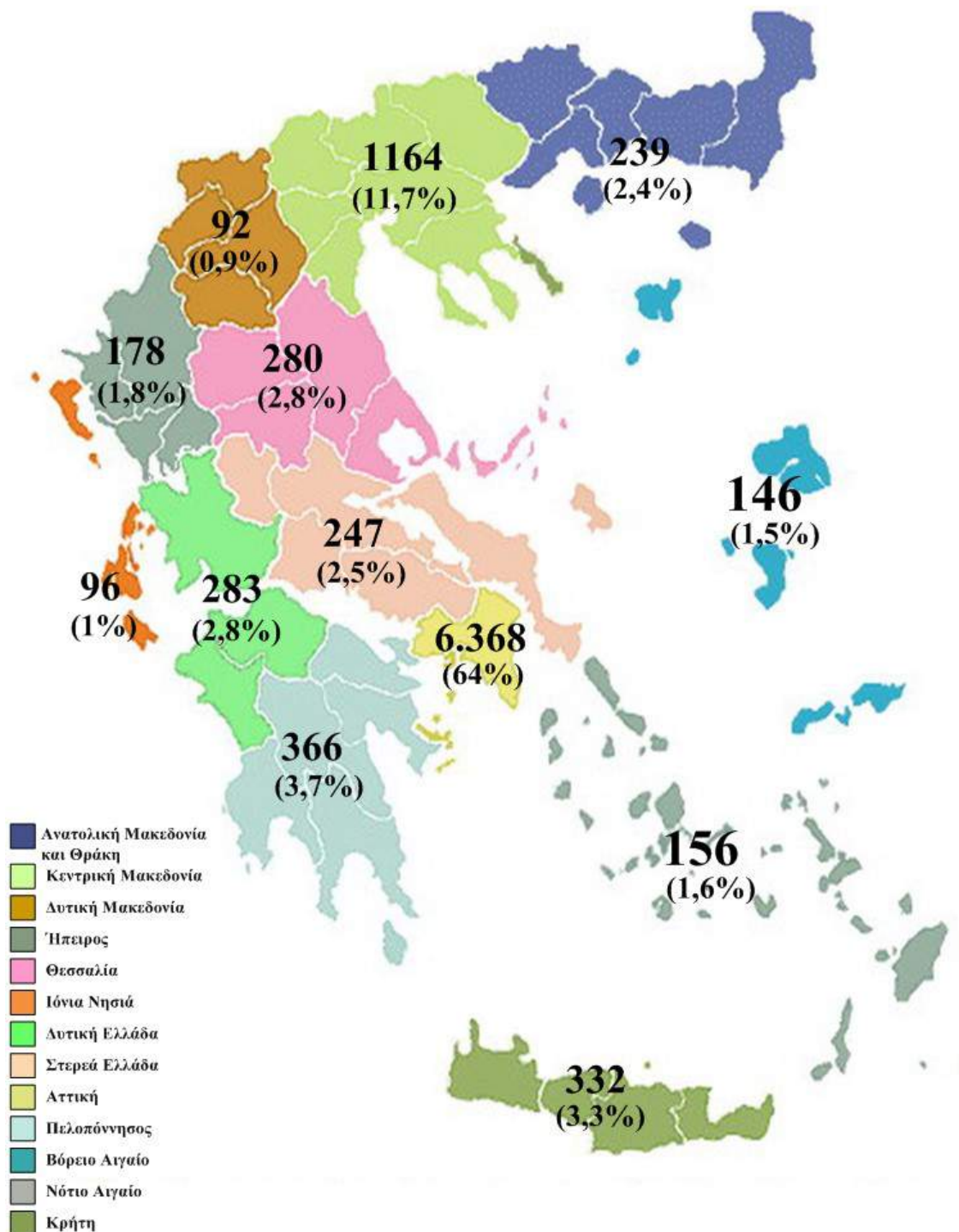
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών



Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.



Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών⁶.

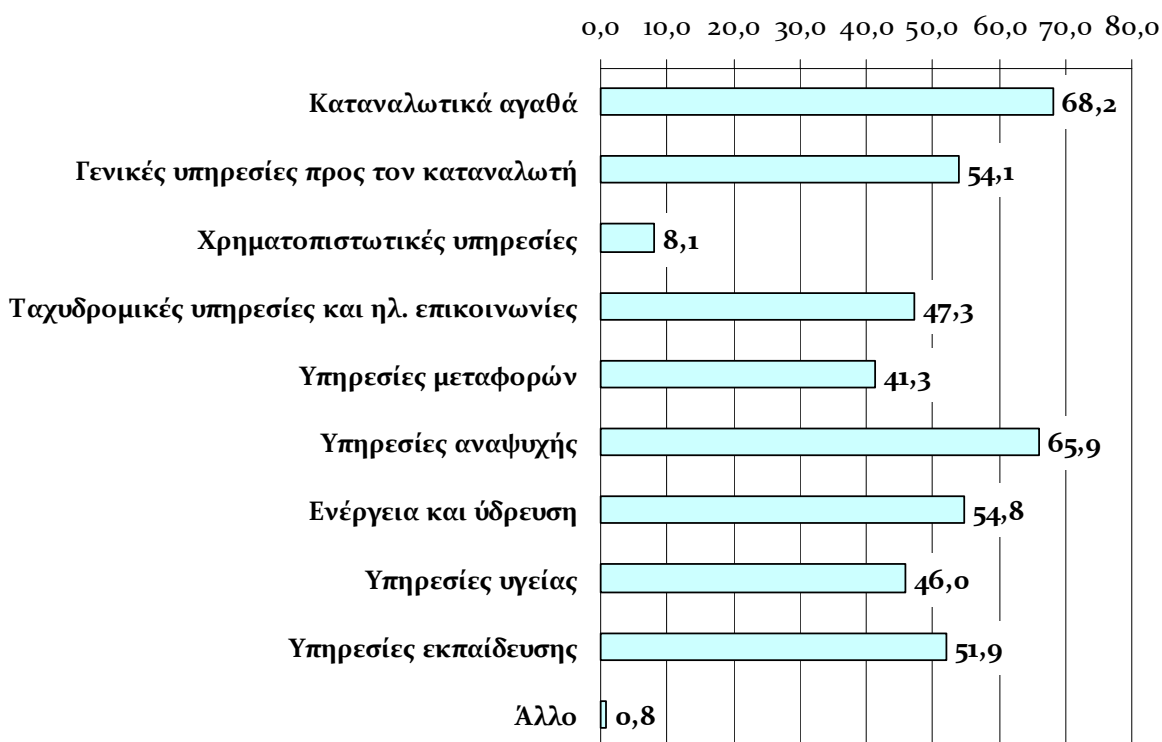


⁶ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

1.3. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Το 47% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2018 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και πέρυσι, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών. Από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζεται η ιδιαίτερα μεγάλη, κατά σχεδόν 30%, αύξηση των παραβάσεων του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που εμφανίζει ειδικά ο κλάδος της ενέργειας-ύδρευσης σε σχέση με το 2017.

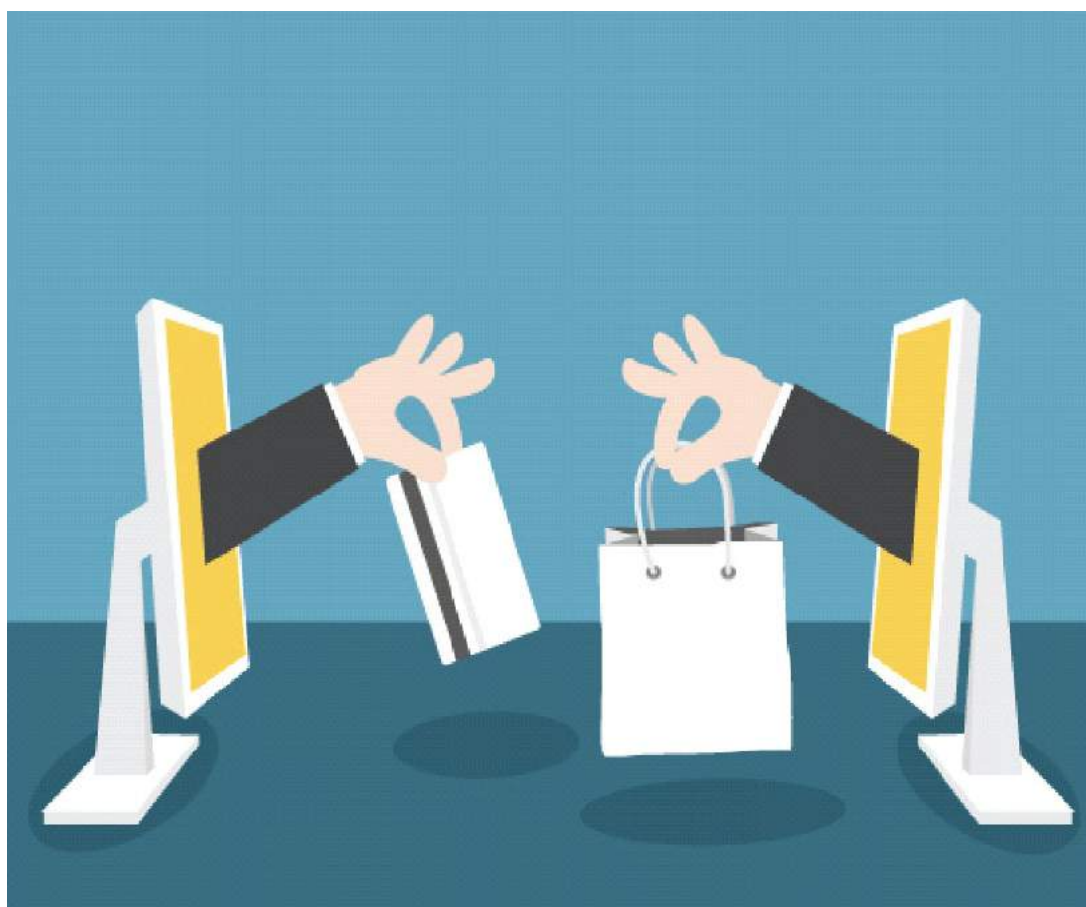
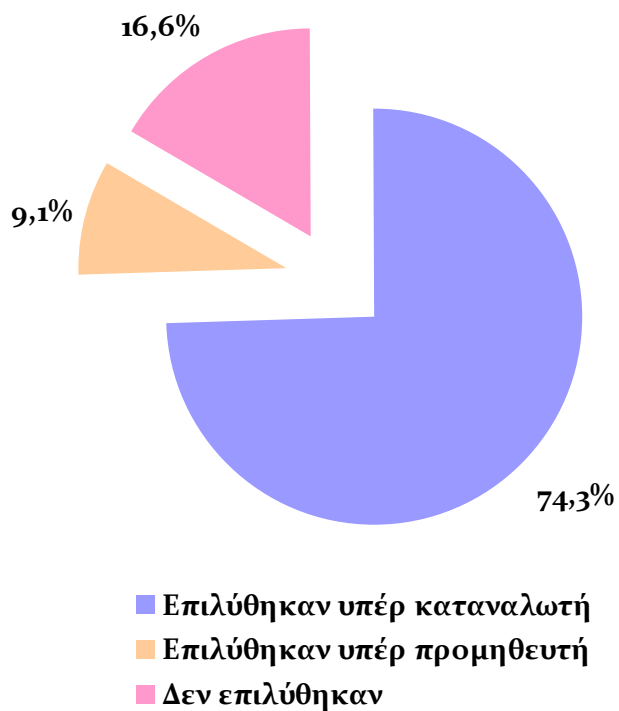
Γράφημα 26: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Ως επί το πλείστον, τα προβλήματα αυτά αφορούν παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, δευτερευόντως, θέματα με ευάλωτες ομάδες καταναλωτών και θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, για τα οποία υπάρχει ειδική ρύθμιση σε άρθρο του Κώδικα. Πρόβλημα παραμένει και η περιορισμένη τήρηση της υποχρέωσης των προμηθευτών, σύμφωνα με το άρθρο 12 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, να ενημερώνουν τους καταναλωτές, ήδη κατά το προσυμβατικό στάδιο, αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα (83,4%) είναι ελαφρώς ανεβασμένο τόσο σε σχέση με το 2017 (αύξηση κατά 0,2%) όσο και σε σχέση με το εντός του 2018 γενικό ποσοστό επίλυσης της Αρχής (βελτίωση κατά 0,5%).

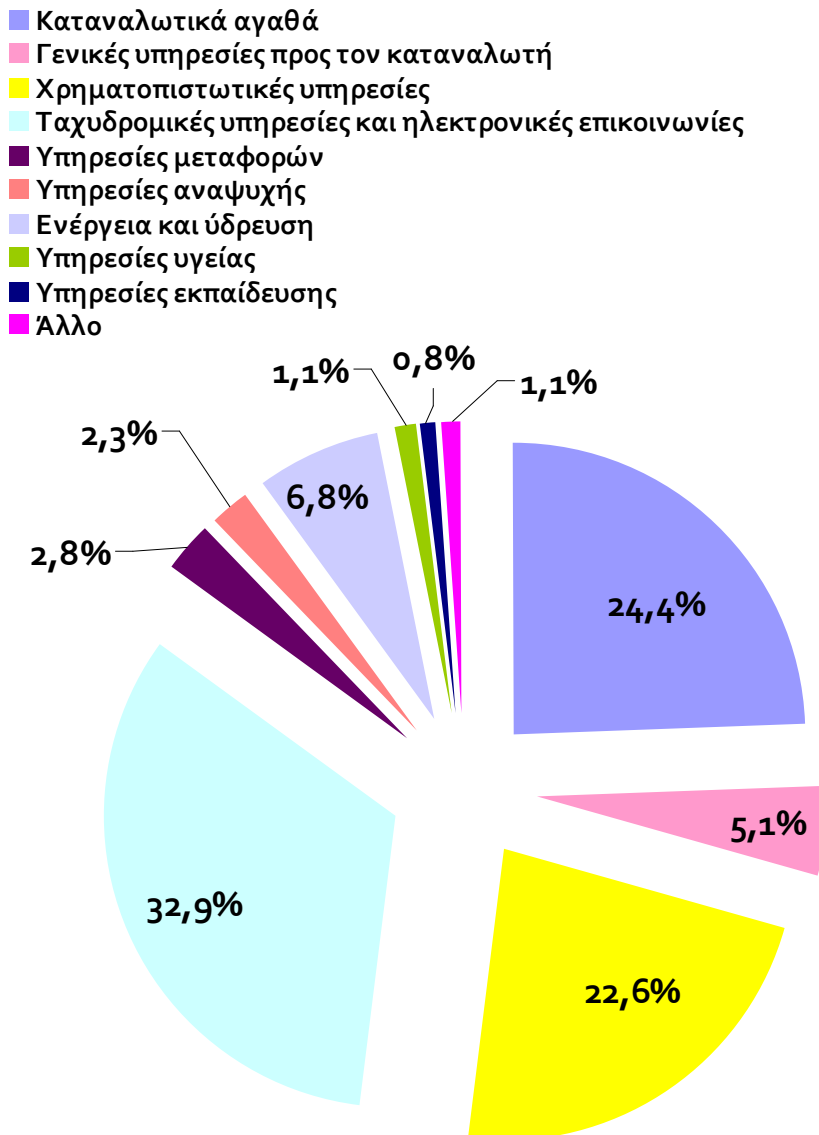
Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



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

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

Γράφημα 28: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.



Η Αρχή πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της τη φιλική επίλυση σε περισσότερες από 8 στις 10 καταναλωτικές διαφορές, επίτευγμα που παραμένει σταθερό και στατιστικά βελτιούμενο με την πάροδο των χρόνων, παρά την τεράστια αύξηση των αναφορών, αποδεικνύοντας τόσο τη χρησιμότητα όσο και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης.

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

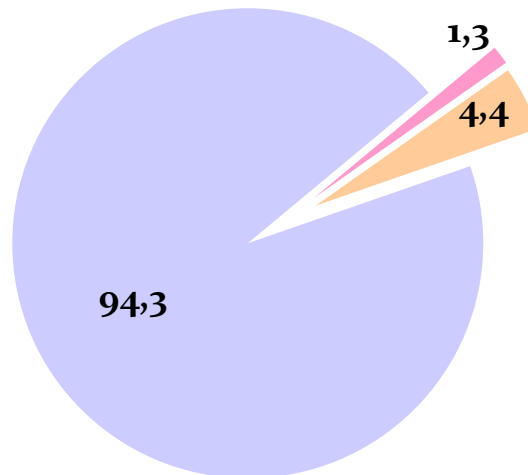
Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος:	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
2013	73,2 %	7,3 %	80,5 %
2014	72,65 %	8,49 %	81,14 %
2015	72,53 %	9,52 %	82,04 %
2016	71,94 %	10,59 %	82,53 %
2017	71,69 %	11,13 %	82,82 %
2018	71,38 %	11,58 %	82,96 %

Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που φτάνει σχεδόν στο 95%, ενώ υψηλά ποσοστά (άνω του 75%) εμφανίζουν και οι κλάδοι των υπηρεσιών μεταφορών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 65%.

Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	86,1 %	8,8 %	94,8 %
Υπηρεσίες μεταφορών	57,6 %	24,5 %	82,1 %
Καταναλωτικά αγαθά	67,6 %	11,4 %	79 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	56,1 %	22,6 %	78,7 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	57,5 %	16 %	73,5 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	60,2 %	11,8 %	72 %
Ενέργεια και ύδρευση	57 %	11,4 %	68,4 %
Υπηρεσίες υγείας	57,6 %	10 %	67,6 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,5 %	12 %	65,5 %

Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).

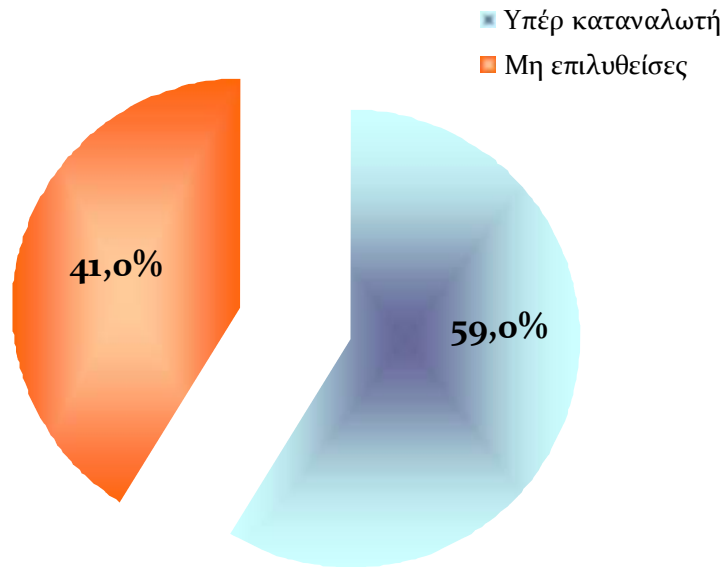


- Επίλυση ύστερα από έγγραφη σύσταση ή πρόταση
- Επίλυση ύστερα από συνάντηση συμβιβασμού
- Επίλυση κατά την εκατέρωθεν ακρόαση

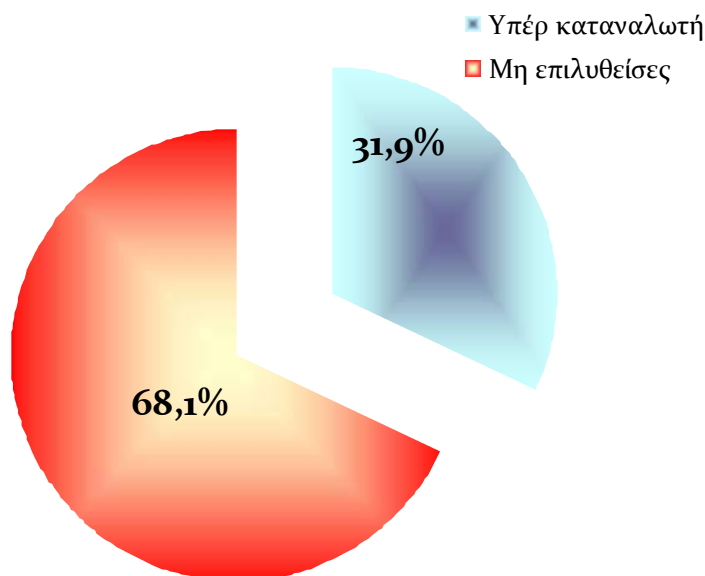
Επισημαίνεται ότι η διατύπωση Προτάσεων αποτελεί ένα ηπιότερο διαμεσολαβητικό μέσο σε σχέση με τα Πορίσματα-Συστάσεις που εκδίδει η Αρχή, οι οποίες μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν γίνουν αποδεκτές, με ανάλογες αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των εμπλεκόμενων προμηθευτών στην αγορά, αλλά και να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

Αξιοποιώντας το ευέλικτο μέσο των Προτάσεων, η Αρχή υπηρετεί τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, χωρίς να γίνεται, απαραίτητως, εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο και αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό. Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν, μάλιστα, ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο κυμαίνεται περίπου στο 60%.



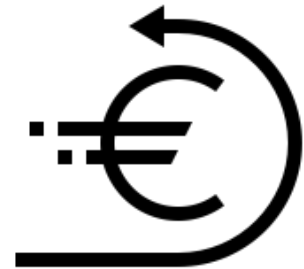
Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από Πρόταση της Αρχής.

Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου, θεωρούνται κατά κανόνα πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκόμενων μερών και, συνήθως, μία αρνητική προδιάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που, εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό περίπου 32%.

Γράφημα 31: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη Σύσταση της Αρχής.

Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2018 σε 1.400.117 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 56%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Το ποσό που, κατά τον ίδιο τρόπο, έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπερβαίνει τα 36 εκατ. ευρώ. Το οικονομικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμη μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:



- Η έμμεση ωφέλεια καταναλωτών και προμηθευτών, χάρη στην αποφυγή κοστοβόρων δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών τους.
- Περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε σαφή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα.
- Περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη προληπτικά ή αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και απέφερε τεράστια οικονομική ωφέλεια, απαλλάσσοντάς τους από το βάρος της ατομικής διεκδίκησης.
- Γενικότερες παρεμβάσεις της Αρχής με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων, αλλά και της υγείας και ασφάλειας των καταναλωτών (π.χ. Μηνυτήριες Αναφορές και εισηγήσεις επιβολής κυρώσεων σε βάρος προμηθευτών από αρμόδιες Αρχές).



3. Εξυπηρέτηση πολιτών

3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

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

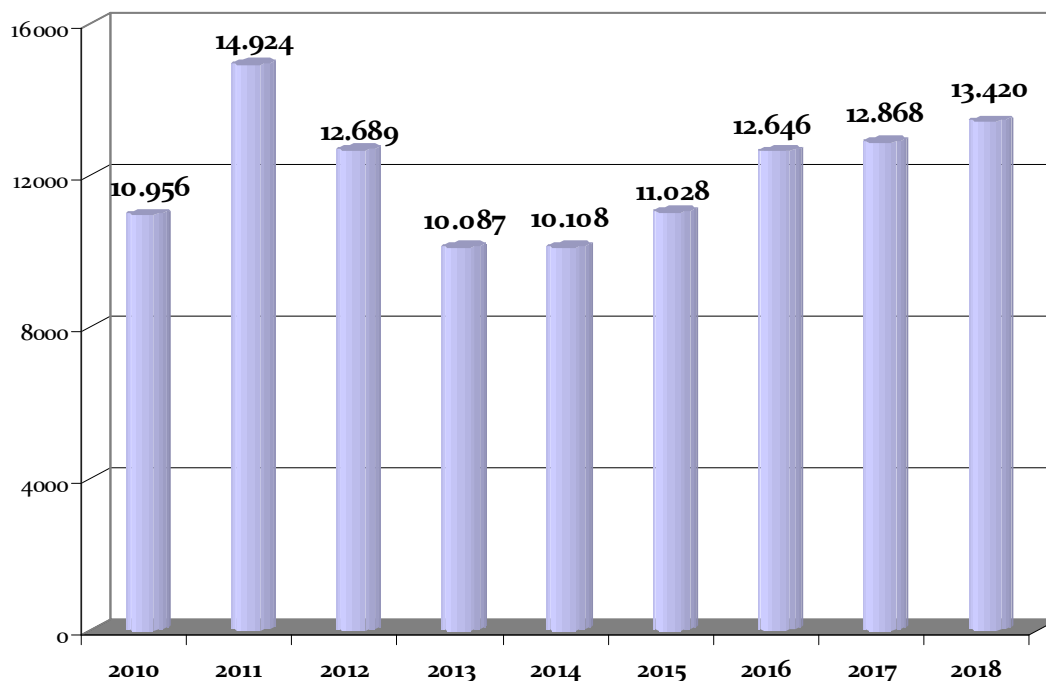
Για τη λειτουργία της υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση τουλάχιστον 2 υπάλληλοι-μέλη του επιστημονικού προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό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

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

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

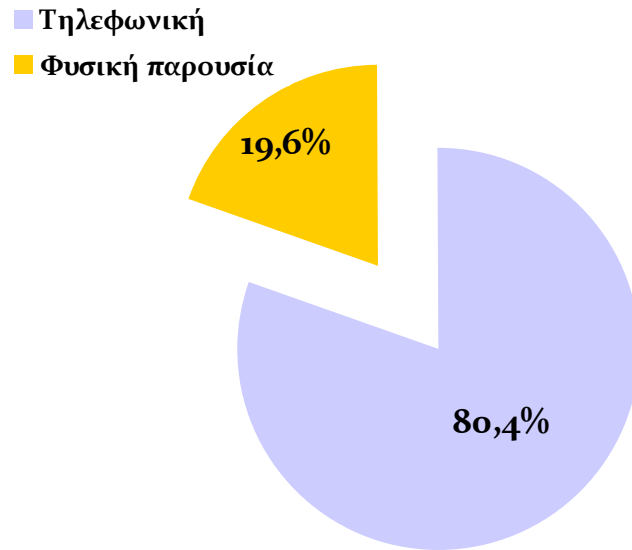


Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων⁷.

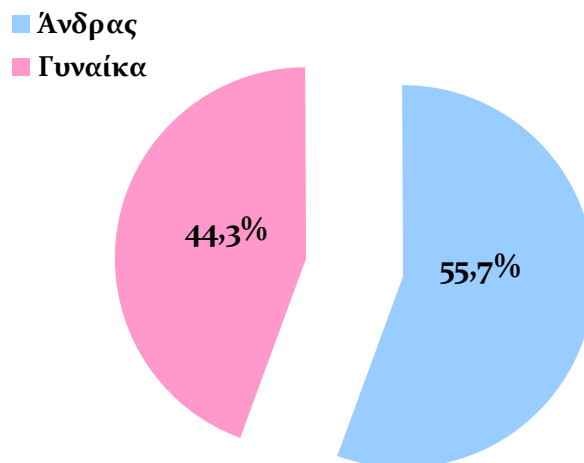


⁷ Επισημαίνεται ότι ο μεγαλύτερος συγκριτικά αριθμός παραπόνων το 2011 και το 2012 οφείλεται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά την εφαρμογή του ν.3869/2010 («Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων»).

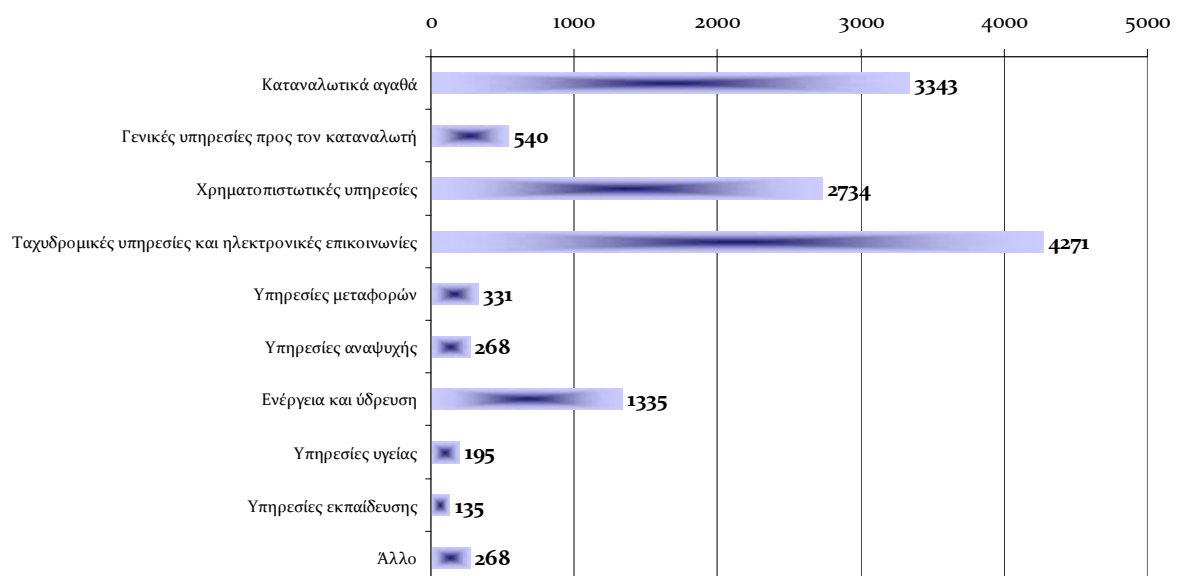
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2018).



Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2018).



Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2018).

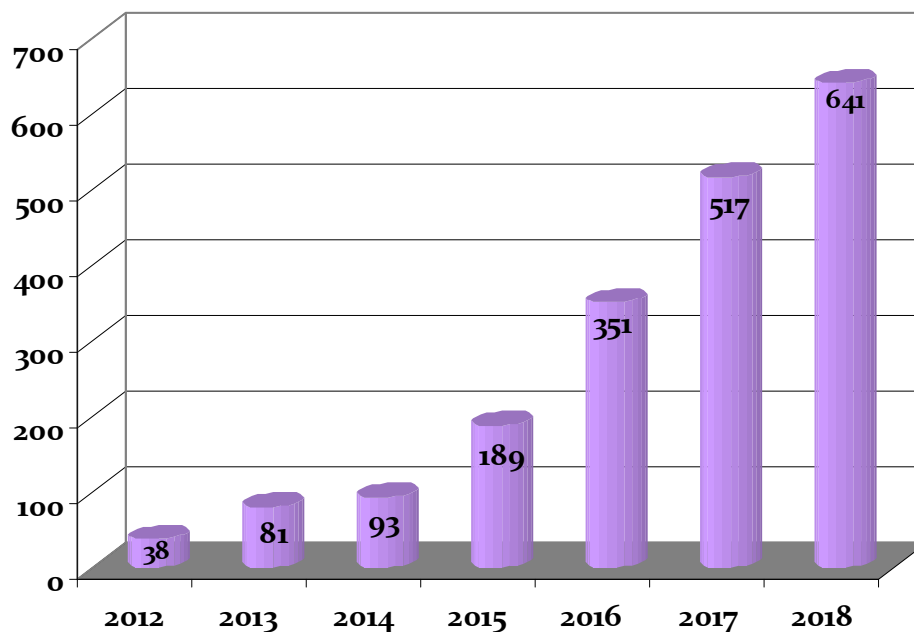


3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα ανταποκρίθηκε μέσα στο 2018 σε 641 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας, για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, μεγάλη αύξηση κατά 24% σε σχέση με το 2017), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

Γράφημα 36: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.

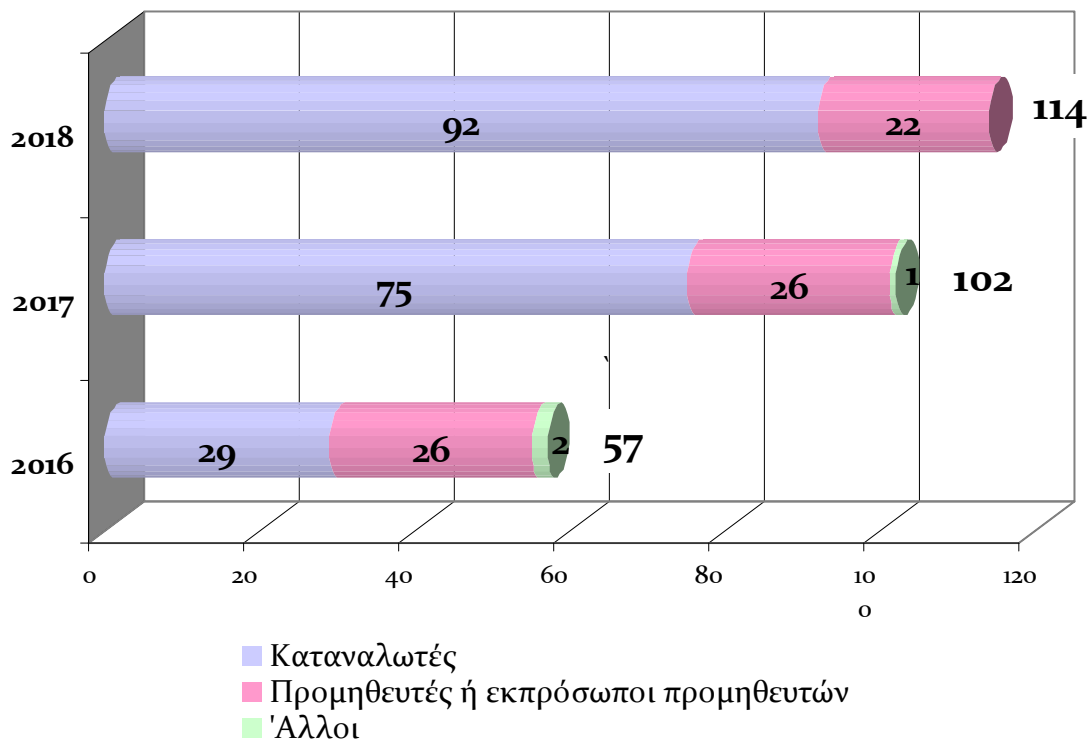


3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Το 2018, τα ερωτήματα που έλαβε και απάντησε η Αρχή σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. ανήλθαν σε 114, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 11,8% σε σχέση με το 2017. Τα ερωτήματα αυτά υποβλήθηκαν σε μεγαλύτερο βαθμό από πολίτες-καταναλωτές (80,7%) και, κατά το υπόλοιπο μέρος, από εμπόρους-προμηθευτές (19,3%).

Τα περισσότερα ερωτήματα αφορούσαν τη διαδικασία που ακολουθείται από τους εμπλεκόμενους φορείς για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και σε αιτήματα βοήθειας σχετικά με τη χρήση της πλατφόρμας.

Γράφημα 37: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Επισημαίνεται ότι σημαντικός αριθμός καταγγελιών αρχειοθετείται αυτόματα από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. λόγω της μη ανταπόκρισης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, είτε διότι δεν έχουν επαρκή γνώση για τη σχετική διαδικασία είτε διότι προχωρούν σε απευθείας (σ.σ., εκτός πλατφόρμας) επικοινωνία με τους καταναλωτές. Αυτή η διαπίστωση δεν αφορά μόνο τις ελληνικές επιχειρήσεις, αλλά σε τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως προκύπτει από σχετικά στοιχεία που έχουν δημοσιοποιηθεί.

Επίσης, όσον αφορά τον προτιμώμενο τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με το σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., διατηρήθηκε η εικόνα που υπήρχε το 2017 και τα περισσότερα ερωτήματα (σχεδόν 60%) υποβλήθηκαν μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., ενώ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ελήφθησαν σχεδόν το 35% αυτών, με το υπόλοιπο 5% να αφορά σε ερωτήματα που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά.

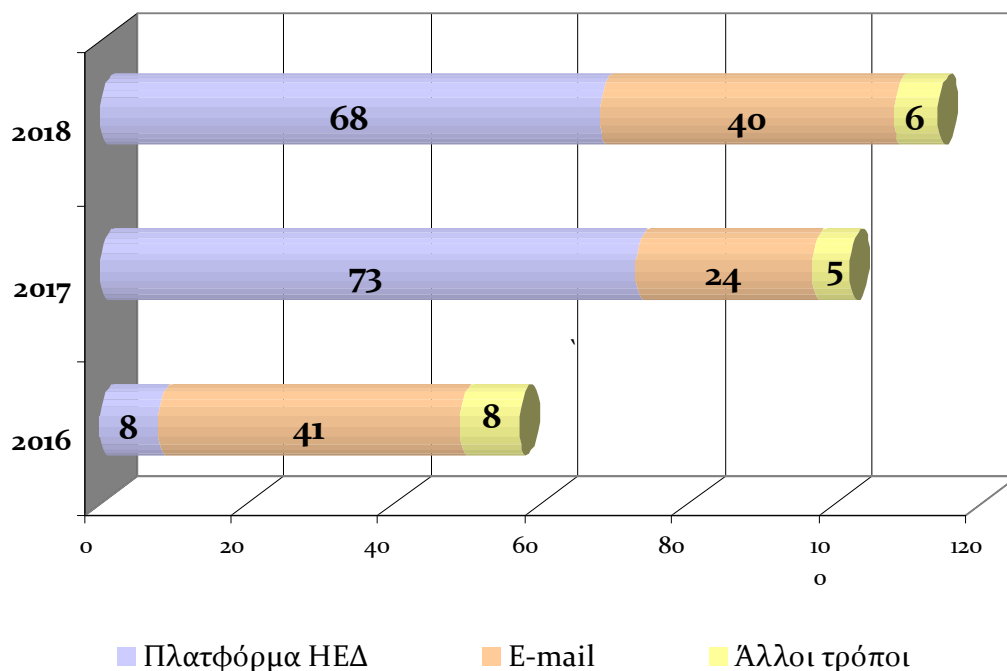
Τέλος, από τα ερωτήματα που σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 60% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 40% αφορούσαν σε καταγγελίες όπου τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής βρίσκονταν στην Ελλάδα.

Προβλήματα
με τις
ηλεκτρονικές
αγορές σας

Δοκιμάστε την
ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Γράφημα 38: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



3.4. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών

Με την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων, η Αρχή εμπλούτισε την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Κοινού, καθιστώντας, πλέον, δυνατή την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των πολιτών μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων. Ο τρόπος αυτός εξυπηρετεί, ιδίως, όσους κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές και, ως εκ τούτου, διαθέτουν περιορισμένες ευκαιρίες φυσικής πρόσβασης.

Η εξάπλωση της χρήσης των κοινωνικών δικτύων οδήγησε και σε αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που ήρθαν σε επικοινωνία με την Αρχή προκειμένου να ζητήσουν βοήθεια και συμβουλές για τις συναλλαγές τους. Συγκεκριμένα, ο αριθμός αυτός ανήλθε το 2018 σε 588 καταναλωτές, αυξημένος κατά 41,7% σε σχέση με το 2017. Σε όλους δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινίσεις για τον τρόπο υποβολής αναφοράς και οι κατάλληλες οδηγίες, εφόσον το πρόβλημα που αντιμετώπιζαν δεν ήταν αρμοδιότητα της Αρχής.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

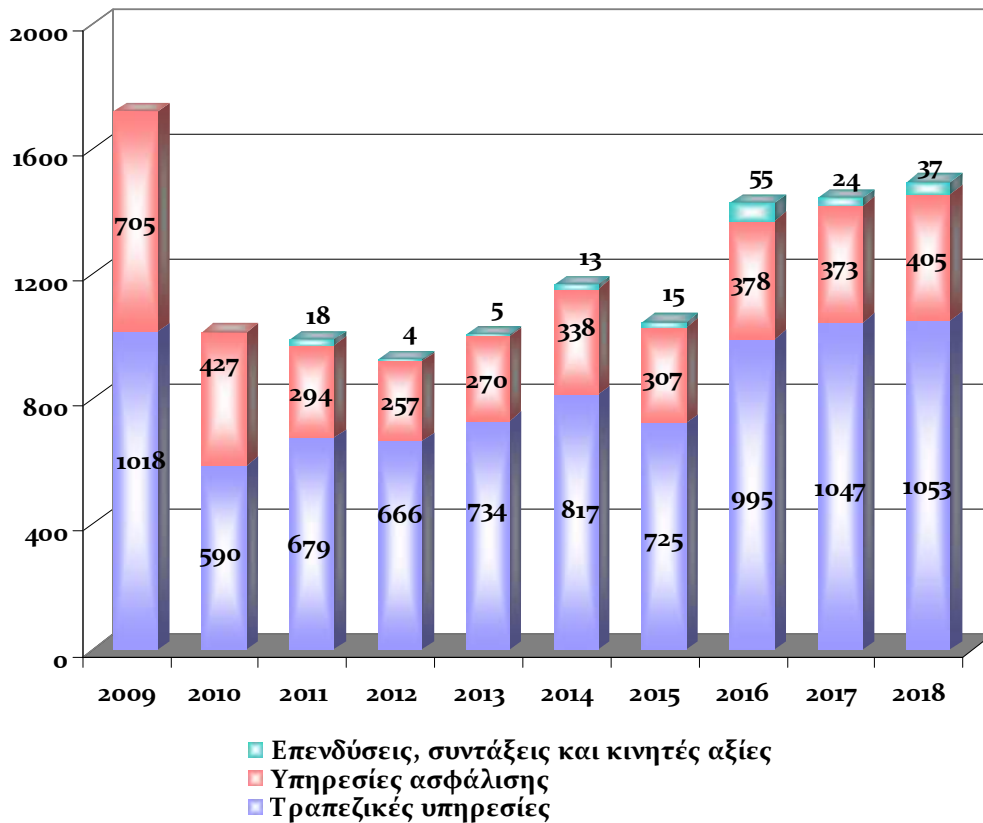
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
4. Ενέργεια και ύδρευση
5. Υπηρεσίες μεταφορών
6. Υπηρεσίες αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

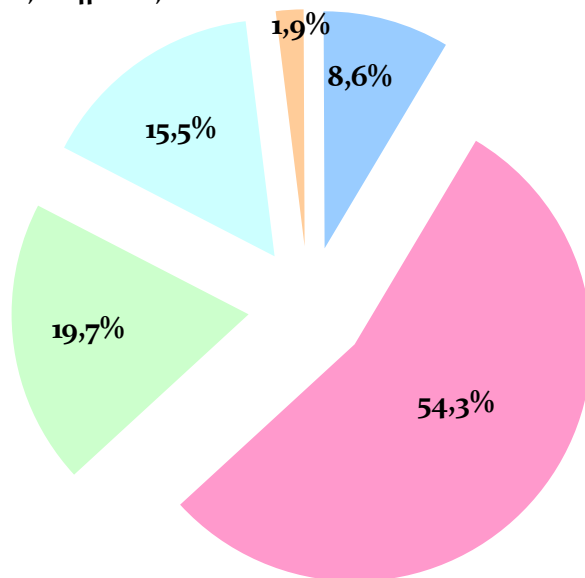
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	14.464	22,6 %

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



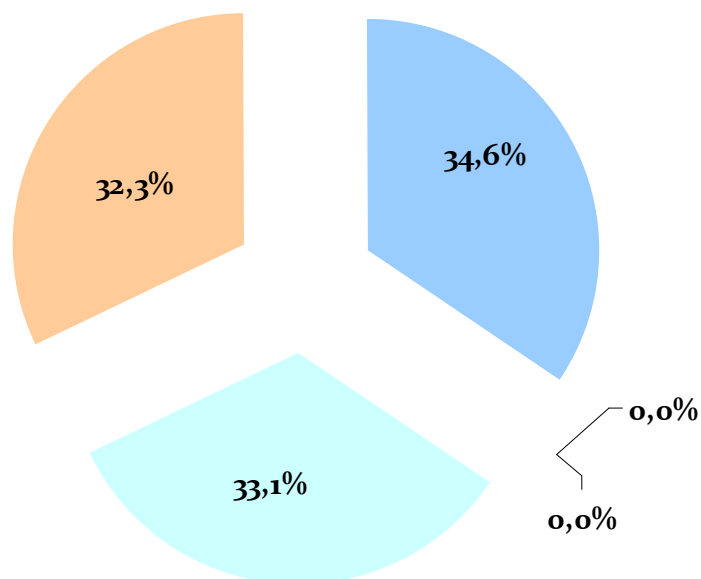
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

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

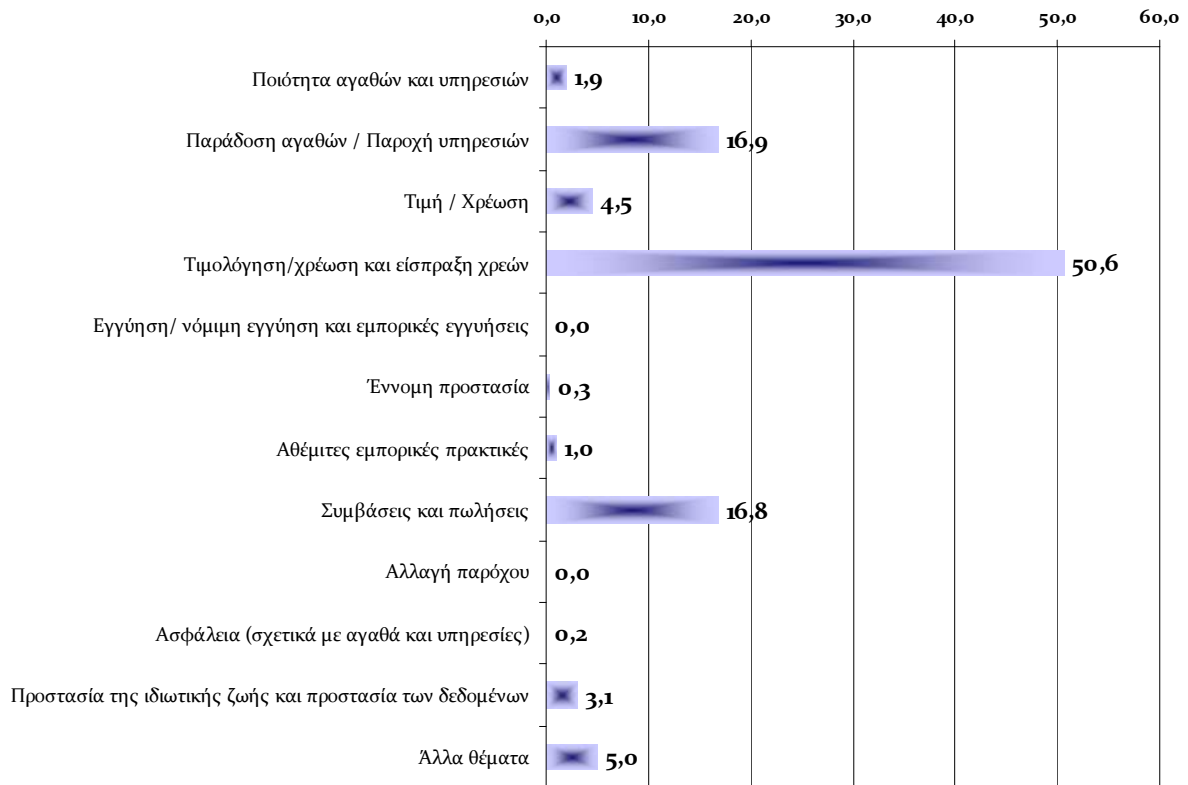


Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

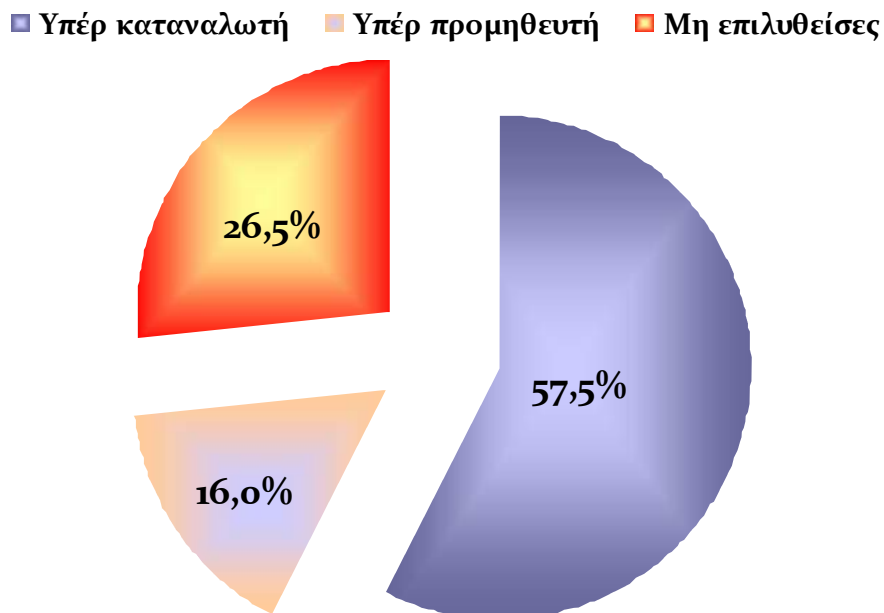
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή



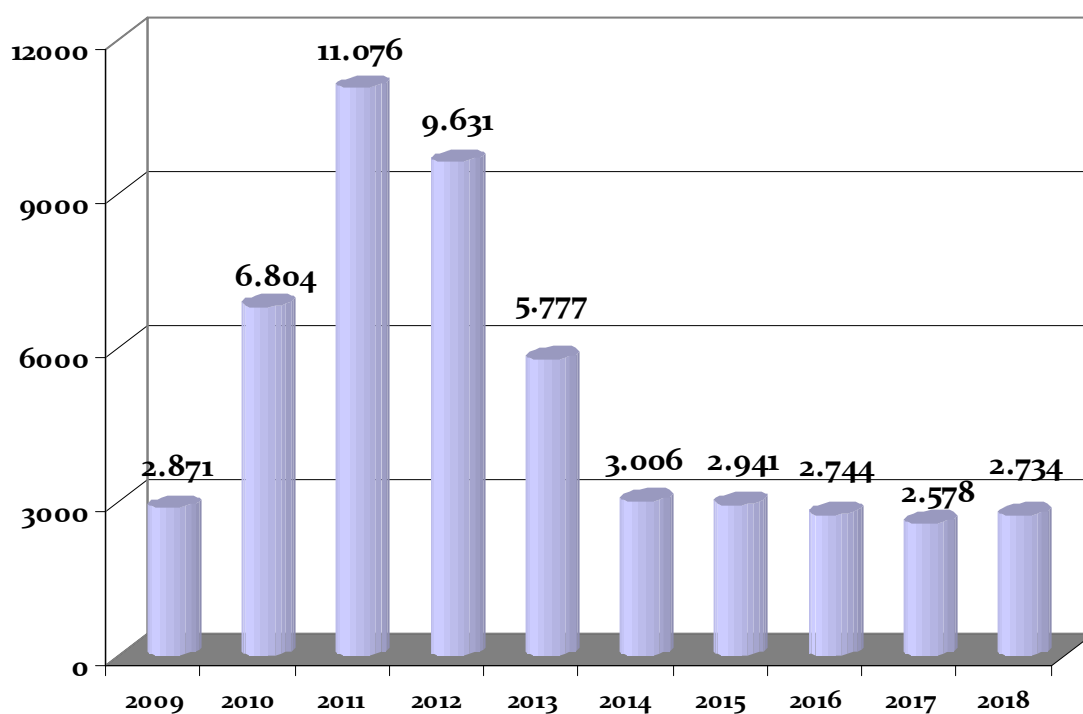
Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2018).



Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).



Γράφημα 44: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2018).



1.1. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Με τον ν. 4354/2015 ρυθμίστηκε η μεταβίβαση οφειλών και η ανάθεση της διαχείρισής τους σε εταιρείες απόκτησης και διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις. Έτσι, δημιουργήθηκε μία δευτερογενής αγορά μη εξυπηρετούμενων δανείων και εισήχθησαν στην ελληνική έννομη τάξη δύο νέες κατηγορίες εταιρειών, ήτοι οι «Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις» και οι «Εταιρείες Απόκτησης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις».

Σκοπός αυτών των ρυθμίσεων, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του νόμου, είναι η άμεση ενίσχυση της ρευστότητας των πιστωτικών ιδρυμάτων, εισπράττοντας άμεσα ένα τμήμα των αξιώσεών τους, το οποίο είναι αμφίβολο εάν θα εισέπρατταν με αναγκαστική εκτέλεση και, σε κάθε περίπτωση, θα το εισέπρατταν με μεγάλη καθυστέρηση. Από την άλλη πλευρά, οι δανειολήπτες θα μπορούν να λάβουν από τον εκδοχέα πολύ ευνοϊκότερες, σε σχέση με τα πιστωτικά ιδρύματα, προτάσεις ρυθμίσεων, από τη στιγμή που ο εκδοχέας θα έχει αγοράσει την αρχική απαίτηση σε τιμή μικρότερη της ονομαστικής της αξίας και, επομένως, μία ρύθμιση που θα ήταν ζημιογόνα για την τράπεζα και δεν θα μπορούσε να προταθεί θα είναι κερδοφόρα για τον ίδιο.

Παράλληλα, θεσπίστηκε καθεστώς αυστηρής εποπτείας των ανωτέρω εταιρειών, σε συνδυασμό με την υποχρέωσή τους να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν θα χειροτερεύσει η νομική ή πραγματική θέση του οφειλέτη μόνο και μόνο λόγω της μεταβίβασης της οφειλής του ή της ανάθεσής της προς διαχείριση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης τέτοιων αναφορών σχετικά με τη μεταβίβαση οφειλών και προέβη σε διεξοδική ενημέρωση των δανειοληπτών σχετικά με το πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών διαχείρισης και απόκτησης απαιτήσεων, ενώ διαμεσολάβησε αρμοδίως για την επίλυση σχετικών προβλημάτων που του γνωστοποιήθηκαν, μέρος των οποίων αφορούσε στη ρύθμιση υφιστάμενων οφειλών.

Επισημαίνεται ότι καταγγέθηκαν και ζητήματα που σχετίζονται με τη δυσκολία πρόσβασης των ενδιαφερομένων σε αρμόδιους υπαλλήλους πιστωτικών ιδρυμάτων που βρίσκονται σε καθεστώς ειδικής εκκαθάρισης, με σκοπό την παροχή ενημέρωσης σχετικά με οφειλές τους. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμεσολάβησε επιτυχώς για τη διευθέτηση αυτών των ζητημάτων, δημιουργώντας αποτελεσματικούς διαύλους επικοινωνίας ανάμεσα στους δανειολήπτες και τα καταγγελλόμενα ιδρύματα.

1.2. Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Τα συμπεράσματα που μπορούν να εξαχθούν από τις υποθέσεις που χειρίστηκε η Αρχή και εντάσσονται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 κατά το 2018 δεν διαφοροποιούνται σημαντικά σε σχέση με αυτά της προηγούμενης περιόδου (2017).

Εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα σε σχέση με την προσήκουσα επίδοση των ταχυδρομικών ειδοποιήσεων για τη ρύθμιση των οφειλών, καθώς και με τον χαρακτηρισμό των δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων», χωρίς να έχει τηρηθεί η προβλεπόμενη από τον Κώδικα διαδικασία.

Η αύξηση του επιτοκίου προϊόντων ρύθμισης από 5,6% σε 6,6%, στην οποία προχώρησε ένα τραπεζικό ίδρυμα, εκτιμάται ότι θα επηρεάσει αρνητικά τις προσπάθειες εξεύρεσης κοινά αποδεκτών λύσεων για τη ρύθμιση οφειλών. Αντιθέτως, ο εμπλουτισμός των προγραμμάτων

ρύθμισης χρηματοδοτήσεων με πιο ευέλικτα προϊόντα, που έγινε από άλλο τραπεζικό ίδρυμα, εκτιμάται ότι θα βελτιώσει αρκετά τις πιθανότητες επίτευξης επιτυχών ρυθμίσεων.

Ιδιαίτερη δυσκολία παρουσιάζεται στη ρύθμιση δανείων, για τα οποία υφίσταται εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Σε έγγραφό του, το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους αναφέρει ότι η όποια ρύθμιση-επαναδιαπραγμάτευση δανειακών όρων είναι εφικτή, αλλά χωρίς πλέον την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου. Ως εκ τούτου, τα τραπεζικά ιδρύματα, προκειμένου να μην απολέσουν τη συγκεκριμένη εγγύηση, δεν προχωρούν σε ρυθμίσεις των εν λόγω δανειοδοτήσεων.

Όμως, η μη παροχή της εγγύησης στις επίμαχες περιπτώσεις ρύθμισης είναι καθολική και άνευ κριτηρίων, δυσχεραίνοντας αναίτια τη διαδικασία ρύθμισης «κόκκινων δανείων», ζήτημα ιδιαίτερα ακανθώδες τόσο για την κοινωνία όσο και για το τραπεζικό σύστημα. Αντίθετα, η Αρχή θεωρεί ότι στις περιπτώσεις, όπου η παρούσα αξία της προτεινόμενης ρύθμισης είναι ίση ή μικρότερη της παρούσας αξίας της υφιστάμενης χρηματοδότησης, για την οποία ισχύει η εγγύηση του Δημοσίου, δεν προκύπτει επιπλέον επιβάρυνσή του και, άρα, θα μπορούσε κανονικά να συνεχίσει να την παρέχει.

1.3. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.3.1. Μη προσήκουσα επίδοση ταχυδρομικών ειδοποιήσεων για τη ρύθμιση οφειλών

Η Αρχή δέχτηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, την αναφορά καταναλώτριας σε βάρος ταχυδρομικού παρόχου. Συγκεκριμένα, η αναφέρουσα, λειτουργώντας ως νόμιμη εκπρόσωπος της υπερήλικης και με σοβαρά προβλήματα υγείας μητέρας της, επίδωξε την παραλαβή συστημένης επιστολής, που, όπως αποδείχτηκε, αφορούσε σε ειδοποίηση της τελευταίας από πιστωτικό ίδρυμα στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013. Ωστόσο, συνάντησε την άρνηση του ταχυδρομικού παρόχου να της επιδώσει την επιστολή, με τον αιτιολογικό ισχυρισμό ότι τα ταχυδρομικά αντικείμενα του ανωτέρω Κώδικα επιδίδονται, κατ' απαίτηση του αποστολέα (πιστωτικού ιδρύματος) αποκλειστικά στους αναγραφόμενους παραλήπτες.

Σύμφωνα με τις γενικές αρχές του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών, η γραπτή ειδοποίηση των δανειοληπτών διενεργείται με συστημένη επιστολή ή με ισοδύναμο τύπου ταχυδρομική επιστολή ή αυτοπρόσωπη παράδοση στον ίδιο τον δανειολήπτη ή σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπο ή σε ηλεκτρονική μορφή, εφόσον διασφαλίζονται με ισοδύναμο τρόπο η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, τήρησης αρχείου και εμπιστευτικότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή μας ζήτησε από την καταγγελλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση να προσκομίσει αποδεικτικά έγγραφα, από τα οποία να προκύπτει η εν λόγω απαίτηση του τραπεζικού ιδρύματος.

Ταυτόχρονα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε με ξεχωριστή επιστολή και προς την εμπλεκόμενη τράπεζα, με την παράκληση να συνδράμει το διερευνητικό έργο της υπόθεσης, επιβεβαιώνοντας την ύπαρξη τυχόν απαίτησής της προς την ταχυδρομική επιχείρηση σχετικά με την επίδοση συστημένων ταχυδρομικών αντικειμένων του Κώδικα Δεοντολογίας αποκλειστικά και μόνο στους αναγραφόμενους παραλήπτες τους και όχι σε άλλα, νομίμως εξουσιοδοτούμενα, πρόσωπα, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Στην επιστολή μας αυτή, ωστόσο, το τραπεζικό ίδρυμα ουδέποτε απάντησε.

Στο μεταξύ, η ταχυδρομική επιχείρηση παρέπεμψε την Αρχή μας σε σύμβαση παροχής υπηρεσιών που είχε καταρτιστεί με το προαναφερόμενο τραπεζικό ίδρυμα, όπου αποτυπωνόταν, πράγματι, η απαίτησή του σχετικά με την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών αποκλειστικά και μόνο στους αναγραφόμενους παραλήπτες τους. Παράλληλα, γνωστοποίησε στην Αρχή μας ότι από τις 21-9-2018 (και προηγηθείσας σχετικής ενημέρωσης από την τράπεζα) έχει ξεκινήσει πλέον την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων

του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών και στους νομίμως εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους των παραληπτών.

Δεδομένων ότι:

- Η ισχύς του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας, με τον οποίο εισήχθη η δυνατότητα της επίδοσης των συστημένων γραπτών ειδοποιήσεων των δανειοληπτών και σε εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους τους, ξεκίνησε με τη δημοσίευση της σχετικής απόφασης του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας στο ΦΕΚ στις 2-8-2016.
- Η διακίνηση της επίμαχης συστημένης επιστολής έγινε τον Μάρτιο 2018, ήτοι σε χρόνο που πλέον ίσχυε η ως άνω δυνατότητα και, άρα, το εν λόγω ταχυδρομικό αντικείμενο θα μπορούσε κανονικά να έχει επιδοθεί στην αναφέρουσα υπό την ιδιότητά της ως νόμιμης εκπροσώπου της μητέρας της.
- Από τα στοιχεία που ο ταχυδρομικός πάροχος προσκόμισε στον Συνήγορο του Καταναλωτή προέκυψε η εφαρμογή της υπό κρίση πρόβλεψης του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας με σημαντική καθυστέρηση σχεδόν 2 ετών.

Η Αρχή μας ζήτησε από την ταχυδρομική επιχείρηση την αποστολή περαιτέρω διευκρινίσεων σχετικά με το θέμα, απευθύνοντας την ίδια επιστολή και προς την τράπεζα, προκειμένου να τοποθετηθεί. Στην επιστολή αυτή το τραπεζικό ίδρυμα, για μία ακόμα φορά, ουδέποτε απάντησε.

Αντιθέτως, στην εκ νέου απάντησή της προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, η ταχυδρομική επιχείρηση ισχυρίστηκε ότι απλώς τήρησε απαρέγκλιτα τα συμβατικώς συμφωνηθέντα σε ό,τι αφορούσε το έργο της διακίνησης συστημένων επιστολών του εντολέα της, επισημαίνοντας ότι η εφαρμογή των αποφάσεων του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδας, όπως και των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013, αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των υπόχρεων τραπεζικών ιδρυμάτων.

Κατόπιν των ανωτέρω και λαμβάνοντας, ιδίως, υπόψη το ενδεχόμενο επέλευσης, ανυπαίτιως, δυσμενών συνεπειών σε δανειολήπτες (π.χ. σημαντικές καθυστερήσεις στην επίτευξη ρυθμίσεων δανείων, χαρακτηρισμός τους ως «μη συνεργάσιμων δανειοληπτών», κ.λπ.) εξαιτίας της μη έγκαιρης τήρησης των προβλέψεων του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας σχετικά με τις παρεχόμενες ισοδύναμες εναλλακτικές λύσεις γραπτών ειδοποιήσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρέπεμψε τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης στην Τράπεζα της Ελλάδας για τη διενέργεια έρευνας αρμοδίως.

1.3.2. Αποχαρακτηρισμός δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων»

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της για τη συμβιβαστική ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013, η Αρχή δέχτηκε αρκετές αναφορές δανειοληπτών που είχαν χαρακτηριστεί από τις τράπεζες ως «μη συνεργάσιμοι», ενώ ουδέποτε είχαν λάβει γραπτές ειδοποιήσεις από αυτές σχετικά με την ανάγκη ρύθμισης των οφειλών τους.

Από τη διερεύνηση των αναφορών προέκυψε ότι οι τράπεζες είχαν, όντως, αποστείλει τις σχετικές ειδοποιήσεις με συστημένες επιστολές, οι οποίες, ωστόσο, ουδέποτε παραλήφθηκαν από τους δανειολήπτες. Κατά την άσκηση του διαμεσολαβητικού της ρόλου, η Αρχή επισήμανε προς τις τράπεζες ότι, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, η γραπτή ειδοποίηση στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας διενεργείται με συστημένη επιστολή, εφόσον διασφαλίζεται, με ισοδύναμο τρόπο, η επιβεβαίωση αποστολής, παραλαβής, τήρησης αρχείου και εμπιστευτικότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, οι τράπεζες δέχτηκαν να προβούν στον αποχαρακτηρισμό των δανειοληπτών ως «μη συνεργάσιμων» και προχώρησαν στην επιτυχή ρύθμιση των οφειλών τους εξωδικαστικά.

1.3.3. Επιτυχής εξωδικαστική ρύθμιση δανείου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης πολλών αναφορών δανειοληπτών για τη ρύθμιση οφειλών τους στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013, οι οποίες είχαν στην πλειονότητά τους επιτυχή έκβαση, αφού με τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής προέκυψαν οριστικές και αμοιβαίως (μεταξύ δανειοληπτών-τραπεζών) αποδεκτές λύσεις ρύθμισης.

Ενδεικτικά, αναφέρεται η περίπτωση δανειολήπτη, ο οποίος δεν είχε καταφέρει να ρυθμίσει την οφειλή του διαπραγματευόμενος απευθείας με τη δανείστρια τράπεζα στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας. Η χρηματοδότηση (2.840 ευρώ) ήταν χωρίς εξασφαλίσεις και το ετήσιο εισόδημα του δανειολήπτη ανερχόταν στο ποσό των 6.428 ευρώ, ενώ η αντικειμενική αξία της ακίνητης περιουσίας του προσδιοριζόταν μόλις στα 8.607 ευρώ.

Η τελική πρόταση της τράπεζας, που υποβλήθηκε ενώπιον της Αρχής στο πλαίσιο καταβολής διαμεσολαβητικής προσπάθειας για την επίτευξη συμβιβασμού (6ο μήνες με επιτόκιο 2% και μηνιαία δόση 38 ευρώ. Επιτόκιο 7% και μηνιαία δόση 39 ευρώ για τους υπόλοιπους 24 μήνες), αν και βελτιωμένη σε σύγκριση με τις προτάσεις που είχαν προηγηθεί στο πλαίσιο της απευθείας διαπραγματεύσεως με τον δανειολήπτη, εντούτοις κρίθηκε ιδιαίτερα μακροχρόνια (7 έτη) αναλογικά με το ύψος της οφειλής, ενώ και το επιτόκιο για τα τελευταία 2 χρόνια αξιολογήθηκε ως σημαντικά υψηλό για τα δεδομένα της ρύθμισης. Επίσης, η πρόταση δεν λάμβανε υπόψη τις εύλογες δαπάνες διαβίωσης του δανειολήπτη, ο οποίος, προκειμένου για την οριστική εξόφληση της οφειλής του, αντιπρότεινε εφάπαξ καταβολή ποσού 1.500 ευρώ.

Η Αρχή απηύθυνε Πρόταση στα εμπλεκόμενα μέρη για τη ρύθμιση της οφειλής με την άμεση καταβολή 1.200 ευρώ και, επιπλέον, την καταβολή 24 μηνιαίων δόσεων ύψους 34 ευρώ εκάστη, υπό την προϋπόθεση της διαγραφής της υπόλοιπης οφειλής που θα προέκυπτε μετά την τήρηση της παραπάνω ρύθμισης. Η Πρόταση έγινε αμοιβαίως αποδεκτή.

1.3.4. Διαγραφή τόκων σε λογαριασμούς υπερανάληψης λόγω ελλιπούς περιοδικής ενημέρωσης των καταναλωτών

Η Αρχή έλαβε αρκετές αναφορές καταναλωτών-δικαιούχων λογαριασμών υπερανάληψης κατά διάφορων τραπεζών, με αίτημα την απαλλαγή τους από χρεώσεις τόκων στους λογαριασμούς τους λόγω οφειλής που έμεινε ανεξόφλητη πάνω από 10 χρόνια και για την οποία δεν είχαν λάβει προηγουμένως γνώση από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Από τη διερεύνηση των αναφορών προέκυψε η ελλιπής περιοδική ενημέρωση των καταναλωτών, γεγονός για το οποίο ευθυνόταν η απουσία έγγραφης συμφωνίας σχετικά με τον τρόπο ενημέρωσής τους. Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής και την επισήμανση προς τις τράπεζες των ειδικών κανονιστικών διατάξεων που εφαρμόζονται σε σχέση με την περιοδική ενημέρωση των συναλλασσομένων, έγινε διαγραφή του συνόλου των τόκων που επιβάρυναν τις επίμαχες οφειλές.

Άλλωστε, για το θέμα της διαγραφής τόκων σε λογαριασμό υπερανάληψης λόγω έλλειψης βασικών όρων στη σύμβαση και ελλιπούς περιοδικής ενημέρωσης του καταναλωτή, η Αρχή μας είχε ήδη από το 2017 εκδώσει έγγραφη Σύσταση, η οποία είχε γίνει αποδεκτή από την εμπλεκόμενη τράπεζα.

1.3.5. Διαγραφή οφειλών

Καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή μέσω του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Θεσσαλονίκης κατά τράπεζας, στην οποία διατηρούσε τη μισθοδοσία της, σχετικά με παράλειψη να την ενημερώσει για μία παλαιά (από το 2001) οφειλή της, ποσού ύψους 720 ευρώ, η οποία υφίστατο προς συγχωνευθείσα τράπεζα.

Η Αρχή κάλεσε τα μέρη σε συζήτηση επί της υπόθεσης και, στο πλαίσιο αυτό, η τράπεζα παρείχε εξηγήσεις. Μετά το πέρας της συζήτησης και την αξιολόγηση των στοιχείων που τέθηκαν υπόψη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε τη διαγραφή, συνολικά, της επίμαχης οφειλής της καταναλώτριας. Η Πρόταση της Αρχής έγινε δεκτή από το πιστωτικό ίδρυμα.

Η Αρχή εξέτασε και την καταγγελία άλλου καταναλωτή κατά τράπεζας σχετικά με την επιβάρυνσή του με ετήσιες προμήθειες πιστωτικής κάρτας από το 2002 καταχρηστικώς, δεδομένου ότι η κάρτα ουδέποτε χρησιμοποιήθηκε. Μετά την παρέμβαση της Αρχής, η τράπεζα ικανοποίησε το αίτημα του καταναλωτή και προέβη στον μηδενισμό της οφειλής του.

Τέλος, σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διερεύνησε την αναφορά ευάλωτης καταναλώτριας (ΑΜΕΑ, με ποσοστό αναπηρίας 80%) σχετικά με επανειλημμένες οχλήσεις της από εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών σχετικά με μία παλαιά οφειλή, την οποία, όμως, η καταναλώτρια δεν αναγνώριζε. Η Αρχή κάλεσε σε παροχή εξηγήσεων την τράπεζα, προς την οποία υφίστατο η φερόμενη ως οφειλή, η οποία, αφού διενήργησε τον σχετικό έλεγχο, προέβη στις απαραίτητες ενέργειες διαγραφής της οφειλής, σε πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος της αναφέρουσας.

1.3.6. Άρνηση παράδοσης χρεωστικής κάρτας σε συγγενή του δικαιούχου

Η Αρχή δέχθηκε αναφορά σχετικά με την άρνηση τράπεζας να παραδώσει νέα χρεωστική κάρτα στη σύζυγο του δικαιούχου, ο οποίος απουσίαζε μόνιμα στο εξωτερικό και είχε χορηγήσει σχετική νόμιμη προς τούτο εξουσιοδότηση. Κατά δήλωση του ενδιαφερόμενου, ο επίμαχος λογαριασμός εξυπηρετούσε την κατάθεση του κοινωνικού εισοδήματος αλληλεγγύης, η είσπραξη του οποίου ήταν αναγκαία για τη διαβίωση της οικογένειας. Με έγγραφό της η τράπεζα ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι το πληρεξούσιο του δικαιούχου του λογαριασμού που της προσκομίστηκε δεν έφερε επικύρωση της επιστημείωσης (apostille) της Σύμβασης της Χάγης της υπογραφής του αρμόδιου δικηγόρου, ενώπιον του οποίου είχε υπογράψει ο εντολέας.

Από την πλευρά της, η Αρχή επισήμανε ότι η Σύμβαση της Χάγης εφαρμόζεται στα δημόσια έγγραφα που έχουν συνταχθεί στο έδαφος ενός συμβαλλόμενου κράτους και πρέπει να προσαχθούν στο έδαφος του άλλου συμβαλλόμενου κράτους. Ως δημόσια έγγραφα θεωρούνται: (α) τα έγγραφα που προέρχονται από Αρχή ή δημόσιο υπάλληλο δικαιοδοτικού οργάνου του κράτους, συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων που προέρχονται από εισαγγελική Αρχή, δικαστικό γραμματέα ή δικαστικό επιμελητή, (β) τα διοικητικά έγγραφα, (γ) τα συμβολαιογραφικά έγγραφα, καθώς και (δ) οι επίσημες βεβαιώσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η μόνη διατύπωση που μπορεί να απαιτηθεί προκειμένου να βεβαιωθεί η γνησιότητα της υπογραφής, η ιδιότητα με την οποία ενήργησε ο υπογράφων και, ενδεχομένως, η ταυτότητα της σφραγίδας ή του επισήματος που φέρει το έγγραφο, είναι η επίθεση της προβλεπόμενης επιστημείωσης, που χορηγείται από την αρμόδια Αρχή του κράτους από το οποίο προέρχεται το έγγραφο. Η επιστημείωση τίθεται στο ίδιο το έγγραφο ή σε πρόσθεμα.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι η σφραγίδα της Χάγης χορηγείται σε πρωτότυπα δημόσια έγγραφα ή σε ακριβή αντίγραφα της εκδούσας Αρχής, τα οποία έχουν ισχύ πρωτοτύπου, και όχι επί ιδιωτικών εγγράφων και, κατ' εξαίρεση, μόνο επί ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν βεβαιώσεις καταχωρήσεως, θεωρήσεις για βέβαιη χρονολογία και επικυρώσεις υπογραφής που έχουν τεθεί από δημόσια διοικητική Αρχή, διότι με αυτόν τον τρόπο το ιδιωτικό έγγραφο, ως προς το σκέλος και μόνο της βεβαίωσης του γνήσιου της υπογραφής από αρμόδιο διοικητικό υπάλληλο, φέρει την επίσημη σφραγίδα του κράτους.

Συνεπώς, σε περίπτωση που το γνήσιο της υπογραφής βεβαιώνεται από δικηγόρο, δεν απαιτείται σφραγίδα της Χάγης, διότι ο δικηγόρος δεν είναι δημόσια διοικητική Αρχή και ούτε σε ειδικές περιπτώσεις εξομοιώνεται με αυτή.

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω επισημάνσεις, σε συνδυασμό με τη συνδρομή κοινωνικών λόγων, που καθιστούσαν αναγκαία την άμεση διευθέτηση της διαφοράς, η τράπεζα ανταποκρίθηκε θετικά στην παραίνεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επανεξετάσει την υπόθεση και, εν τέλει, να ικανοποιήσει το αίτημα του καταναλωτή.

1.3.7. Αμφισβητούμενες ηλεκτρονικές (μέσω ATM) συναλλαγές

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με συναλλαγή της (κατάθεση) χρημάτων μέσω ATM τράπεζας, στη διάρκεια της οποίας προέκυψε εμπλοκή και εμφανίστηκε μήνυμα περί αμφιβόλου γνησιότητας ενός εκ των 30 χαρτονομισμάτων των 50 ευρώ, με αποτέλεσμα να μην καταμετρηθεί από το μηχάνημα.

Η καταγγέλλουσα ανέφερε ότι προηγουμένως είχε προβεί σε ανάληψη των συγκεκριμένων αυτών χαρτονομισμάτων από ATM έτερου πιστωτικού ιδρύματος, συνεπώς δεν είχε ουδεμία αμφιβολία για τη γνησιότητά τους. Ωστόσο, όταν μετέβη στο συγκεκριμένο υποκατάστημα της τράπεζας, η ενημέρωση που έλαβε από τις υπεύθυνες υπαλλήλους ήταν αντιφατική.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε για την παροχή εξηγήσεων στην τράπεζα, η οποία ισχυρίστηκε ότι, με βάση το ηλεκτρονικό αρχείο του ημερολογίου κινήσεως του ATM, δεν παρατηρήθηκε δυσλειτουργία του εντός του χρονικού διαστήματος εκτέλεσης της επίμαχης συναλλαγής, καθώς και ότι, από την έρευνα που διενεργήθηκε στο αντίστοιχο κατάστημα, δεν διαπιστώθηκε λογιστική και χρηματική ασυμφωνία κατά τη συγκεκριμένη ημερομηνία.

Παρά ταύτα, ύστερα από τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής, η τράπεζα δέχτηκε να προχωρήσει, καλόπιστα, σε επιστροφή του ποσού των 50 ευρώ στην καταναλώτρια.

Στην περίπτωση άλλου καταναλωτή, ο οποίος προσέφυγε με αναφορά του στην Αρχή, διερευνήθηκε καταγγελία περί μη απόδοσης ποσού 600 ευρώ από ATM τράπεζας, παρά το γεγονός ότι στην εκτυπωμένη κίνηση του λογαριασμού του αναφέροντα εμφανίστηκε ολοκληρωμένη η συγκεκριμένη συναλλαγή και μειωμένο το υπόλοιπό του κατά το αντίστοιχο ποσό.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε για την παροχή εξηγήσεων στην τράπεζα, η οποία ισχυρίστηκε ότι η επίμαχη ανάληψη διενεργήθηκε με τη φυσική παρουσία της κάρτας και τη σωστή χρήση του μυστικού προσωπικού αριθμού (PIN), καθώς και ότι, με βάση τα στοιχεία που αντλήθηκαν από το ηλεκτρονικό της αρχείο, δεν παρατηρήθηκε καμία τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία στη λειτουργία της κάρτας του αναφέροντα. Υπό αυτές τις συνθήκες, η τράπεζα θεώρησε ότι τηρήθηκαν οι προβλεπόμενες από τον νόμο και τη συμβατική της σχέση με τον καταναλωτή διαδικασίες και ότι κανονικά και έγκυρα, ως εκ τούτου, χρέωσε τον λογαριασμό του με το ποσό των 600 ευρώ.

Παρά ταύτα, ύστερα από τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής, η τράπεζα δέχτηκε να προχωρήσει, καλόπιστα, σε επιστροφή του ανωτέρω ποσού στον καταναλωτή.

1.3.8. Μονομερείς ενέργειες εταιρειών σε συμβάσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων

Καταναλώτρια προσέφυγε στην Αρχή κατά ασφαλιστικής εταιρείας, επειδή η τελευταία προχώρησε μονομερώς σε καταγγελία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής που τηρούσε επί 18 χρόνια, λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής των ασφαλίσεων.

Η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι απέστειλε στην ασφαλισμένη υπενθύμιση υποχρέωσης καταβολής ασφαλιστρών μέσω συνεργαζόμενης εταιρείας ταχυμεταφορών και ότι με την άπρακτη παρέλευση της τασσόμενης σε αυτήν προθεσμίας, προέβη σε ακύρωση του συμβολαίου.

Ωστόσο, κατά τη φερόμενη ημερομηνία παράδοσης της επιστολής στην ασφαλισμένη, η τελευταία απουσίαζε αποδεδειγμένα στο εξωτερικό, ενώ, στο πλαίσιο επικοινωνίας της Αρχής με την εταιρεία ταχυμεταφορών, δεν διαπιστώθηκε η ταυτότητα του προσώπου, στο οποίο επιδόθηκε η εν λόγω επιστολή, ούτε εάν αυτό το πρόσωπο είχε εξουσιοδότηση να την παραλάβει ή εάν, εν κατακλείδι, η επιστολή κατέληξε εις γνώση της ασφαλισμένης, ώστε οι περιεχόμενες σε αυτήν δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη νομική ενέργεια, δηλαδή την ακύρωση της ασφαλιστικής σύμβασης.

Η δήλωση της καταγγελίας για τη λύση της σύμβασης ασφάλισης θεωρείται συντελεσθείσα όχι απλώς από την αποτύπωσή της στον εξωτερικό κόσμο, αλλά από την παραλαβή της. Για να παραγάγει τα αποτελέσματά της, είναι αναγκαία η περιέλευσή της στον νόμιμο παραλήπτη, ενώ απαιτείται να περιέχεται σε έγγραφο και, μάλιστα, συστημένο ή επί αποδείξει. Σε περίπτωση, δε, συστημένης επιστολής, δεν αρκεί η εγχείρηση από τον ταχυδρόμο της γραπτής ειδοποίησης στον παραλήπτη ή η ρίψη του ειδοποιητηρίου ή της επιστολής στο γραμματοκιβώτιό του, αλλά απαιτείται η παραλαβή της επιστολής αυτοπροσώπως, οπότε έτσι εξασφαλίζεται η δυνατότητα γνώσης του περιεχομένου της.

Δεδομένου ότι δεν αποδείχθηκε η αυτοπρόσωπη παραλαβή της επίμαχης ειδοποίησης από την καταναλώτρια, η αποστολή της επιστολής από την εταιρεία και η τυχόν παραλαβή της από τρίτο πρόσωπο ή η τυχόν ρίψη αυτής στο γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη δεν αποτελεί, κατά τα προεκτεθέντα, έγκυρη κοινοποίηση στην ασφαλισμένη γραπτής δήλωσης καταγγελίας της μεταξύ τους ασφαλιστικής σύμβασης.

Επιπροσθέτως, η Αρχή εκτίμησε ότι η ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου αποτελεί ένα δυσανάλογα επαχθές για την ασφαλισμένη μέτρο, σε σχέση με τα ασφάλιστρα που ανελλιπώς έχει καταβάλει στην ασφαλιστική εταιρεία επί 18 συναπτά έτη, σε συνδυασμό και με το γεγονός ότι δεν διαπιστώθηκε η πραγματοποίηση προηγούμενης τηλεφωνικής ή άλλης επικοινωνίας από υπάλληλο της εταιρείας, προκειμένου να της υπενθυμίσει την οφειλή της, αλλά ούτε και από την ασφαλίστριά της, στην οποία η εταιρεία είχε αναθέσει τη διαχείριση του συμβολαίου της, προκειμένου να την ενημερώσει σχετικά με την επικείμενη ακύρωσή του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε έγγραφη Σύσταση για την επαναφορά του συμβολαίου σε ισχύ, την οποία η εταιρεία έκανε αποδεκτή.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε έγγραφη Σύσταση σε ασφαλιστική εταιρεία, λόγω της μονομερούς και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του αντισυμβαλλόμενου ασφαλισμένου αφαίρεσης της συμπληρωματικής κάλυψης της Ημερήσιας Αποζημίωσης για Πρόσκαιρη Ανικανότητα από το ετησίως ανανεούμενο ατομικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο υγείας του. Σύμφωνα με τη σχετική αναφορά, ο ασφαλισμένος πληροφορήθηκε την αφαίρεση της ανωτέρω κάλυψης, όταν, ύστερα από ατύχημα που είχε, υπέβαλε σχετικό αίτημα αναγγελίας και διεκδίκησε, ανεπιτυχώς, την προβλεπόμενη από το ανωτέρω προσάρτημα αποζημίωση.

Στο επίμαχο ασφαλιστήριο συμβόλαιο είχε συμφωνηθεί παρέκκλιση σχετικά με το δικαίωμα της εταιρείας για τροποποίηση των όρων του. Ειδικότερα, είχε συμφωνηθεί ότι η εταιρεία δεν δικαιούται να αλλάξει τους όρους του συμβολαίου, χωρίς προηγουμένως να δώσει στον ασφαλισμένο το δικαίωμα να συνεχίσει την ασφάλισή του με τους ίδιους όρους που ίσχυαν πριν από την τροποποίηση.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατύπωσε την άποψη ότι τυχόν αφαίρεση της επίμαχης κάλυψης θα νοείτο είτε με τη σύναψη νέας ασφαλιστικής σύμβασης, αφού θα είχε προηγηθεί υποβολή νέας αίτησης ασφάλισης εκ μέρους του ασφαλισμένου στη βάση όλων των αναγκαίων πληροφοριών που θα του είχε παράσχει η εταιρεία, είτε με την έκδοση πρόσθετης

πράξης, κατόπιν κοινής συμφωνίας των αντισυμβαλλομένων μερών, προϋποθέσεις, όμως, που δεν συνέτρεξαν εν προκειμένω.

Η εταιρεία επικαλέστηκε τη δυνατότητα μονομερούς τροποποίησης του συμβολαίου που της επιφυλάσσει όρος που, ως ειδικότερος, θεωρείται ότι κατισχύει της παρέκκλισης. Ωστόσο, ένας τέτοιος ισχυρισμός δεν έγινε αποδεκτός από την Αρχή, λόγω του ότι η παρέκκλιση δεν συνιστά ειδικό όρο του συμβολαίου, αλλά ειδικότερη εξατομικευμένη συμφωνία, διάφορη των ειδικών όρων του συμβολαίου, που κατισχύει του συνόλου των όρων αυτού, τόσο των γενικών όσο και των ειδικών. Επομένως, η παρέκκλιση του συμβολαίου συνιστά ουσιώδες, κρίσιμο στοιχείο της σύμβασης, στο οποίο στηρίχτηκε η σύναψή της.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η αφαίρεση της επίμαχης κάλυψης από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο έγινε κατά παράβαση των όσων προβλέπονται στην ασφαλιστική σύμβαση, καθώς η εταιρεία προέβη σε τροποποίηση των όρων μονομερώς, ήτοι χωρίς να δώσει το δικαίωμα στον ασφαλισμένο να συνεχίσει την ασφάλισή του με τους ίδιους όρους που ίσχυαν πριν από την αλλαγή.

1.3.9. Άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων

Περιπτώσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων υγείας

Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ασφαλιστική εταιρεία που αρχικώς είχε αρνηθεί την καταβολή αποζημίωσης σε καρκινοπαθή για συγκεκριμένη εξέταση μοριακής ανάλυσης που πραγματοποίησε σε νοσοκομείο του εξωτερικού, με την αιτιολογία ότι ο γονιδιακός έλεγχος θεωρείται διαγνωστική εξέταση και, ως τέτοια, δεν καλύπτεται από τους όρους του συμβολαίου, τελικά προέβη στην καταβολή της αιτούμενης αποζημίωσης.

Ειδικότερα, ύστερα από μελέτη της σχετικής υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστήριξε ότι η εν λόγω εξέταση έγινε στο πλαίσιο νοσηλείας του ασφαλισμένου, κρίθηκε αναγκαία από τον θεράποντα ιατρό του για την επιλογή και τη χορήγηση θεραπείας διαφορετικής από αυτές που είχαν ήδη εφαρμοστεί στο παρελθόν χωρίς αποτέλεσμα για την αντιμετώπιση της νόσου και ότι, επομένως, έπρεπε να καλυφθεί.

Θετική για την καταναλώτρια υπήρξε και η παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε υπόθεση άρνησης της ασφαλιστικής της εταιρείας να την αποζημιώσει για νοσηλεία που πραγματοποίησε σε νοσοκομείο, λόγω αμφισβήτησης του ατυχηματικού χαρακτήρα του περιστατικού. Πρόσθετος ισχυρισμός της εταιρείας ήταν ότι το συμβάν ούτως ή άλλως, ανεξάρτητα από την αιτία του (πάθηση ή ατύχημα), δεν κρίνεται ασφαλιστικά καλυπτόμενο, δεδομένου ότι εμπίπτει στις περιπτώσεις ετήσιας αναμονής του συμβολαίου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε προς την εταιρεία ότι η στάση της έρχεται σε αντίθεση με τις συναλλακτικές αρχές που προβλέπει ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας, αλλά και ότι έχει σαν αποτέλεσμα, αφενός, τη διάψευση των τυπικών και δικαιολογημένων προσδοκιών της ασφαλισμένης ως προς την εξέλιξη της συναλλακτικής της σχέσης, αφετέρου, τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών.

Υπό το φως αυτών των επισημάνσεων, η εταιρεία επανεξέτασε τη θέση της και προέβη, κατά παραίνεση της Αρχής, σε καταβολή της ασφαλιστικής αποζημίωσης.

Σε άλλη περίπτωση, καταναλωτής προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, λόγω της άρνησης της ασφαλιστικής του εταιρείας, με την οποία διατηρούσε ασφαλιστήριο συμβόλαιο νοσοκομειακής περίθαλψης, να του καταβάλει επίδομα νοσηλείας για τη διενέργεια χειρουργείου 1 ημέρας (με δελτίο εισαγωγής και εξιτήριο την ίδια ημέρα) σε δημόσιο νοσοκομείο.

Η εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή της παροχής, θεωρώντας ότι, σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους της κάλυψης, το αξιούμενο επίδομα προϋπέθετε την παραμονή του ασφαλισμένου στο νοσοκομείο και ότι ο όρος αυτός δεν συντρέχει χωρίς νοσηλεία για 1 τουλάχιστον βράδυ.

Από τη συνδυαστική ανάγνωση των όρων της επίμαχης ασφαλιστικής σύμβασης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε ότι η προϋπόθεση που έθετε η εταιρεία σχετικά με την πραγματοποίηση τουλάχιστον μίας διανυκτέρευσης εντός δημοσίου νοσοκομείου ή για την παραμονή εντός του νοσοκομείου για τουλάχιστον 24 ώρες, προκειμένου έτσι να ενεργοποιηθούν οι προϋποθέσεις καταβολής επιδόματος νοσηλείας, δεν προέκυπτε ευθέως και με σαφήνεια.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι, λόγω του προκεχωρημένου της ηλικίας και του επιβαρημένου ιατρικού ιστορικού του ασφαλισμένου, θα ήταν απόλυτα εύλογο και δικαιολογημένο, με ιατρικά κριτήρια, να παραμείνει τουλάχιστον για μία διανυκτέρευση για μετεγχειρητική παρακολούθηση στο νοσοκομείο, κάτι που προτάθηκε από τους θεράποντες ιατρούς, αλλά δεν συνέβη κατόπιν δικής του επιμονής και διαβεβαίωσης ότι είναι σε καλή κατάσταση, η Αρχή κάλεσε την εταιρεία και αυτή ανταποκρίθηκε θετικά να επανεξετάσει τη δυνατότητα ενεργοποίησης της επίμαχης κάλυψης.

Περιπτώσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων αυτοκινήτων

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με την άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να τον αποζημιώσει για τον καλυπτόμενο κίνδυνο της κλοπής του αυτοκινήτου του, με την αιτιολογία ότι αυτό βρέθηκε εντός 90 ημερών από την ημερομηνία της κλοπής σε κατάσταση ολοκληρωτικής καταστροφής.

Η εταιρεία στήριξε τον ισχυρισμό της σε σχετική εξαίρεση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, την οποία, ωστόσο, η Αρχή θεώρησε ως καταχρηστικό γενικό όρο συναλλαγών, καθώς, σύμφωνα και με τη νομολογία, ως ολική κλοπή έχει κριθεί ότι πρέπει να θεωρείται και η ανεύρεση του αυτοκινήτου πριν από την παρέλευση της παραπάνω προθεσμίας σε φυσική ή νομική κατάσταση τέτοια, που να μην είναι δυνατή η απόδοσή του στον ασφαλισμένο, καθώς η ανεύρεση κλαπέντος αυτοκινήτου σε κατάσταση ολοκληρωτικής καταστροφής ισοδυναμεί με ολική κλοπή.

Στο πλαίσιο συνάντησης που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής για τη συζήτηση της υπόθεσης, η εταιρεία, αφενός, δέχτηκε να καταβάλει στον ασφαλισμένο την αιτούμενη αποζημίωση, αφετέρου, δεσμεύτηκε για τη μελλοντική απόσυρση του επίμαχου όρου από τα ασφαλιστήρια συμβολαία της.

Σε άλλη περίπτωση, καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά της ασφαλιστικής εταιρείας, στην οποία ήταν ασφαλισμένο το όχημά της έως και το 2006, οπότε και εκλάπη. Αντικείμενο της αναφοράς ήταν η αμέλεια της ασφαλιστικής εταιρείας να προβεί, μετά το συμβάν της κλοπής, σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη διαγραφή του οχήματος από το όνομα της ασφαλισμένης, με αποτέλεσμα η τελευταία να βρεθεί αντιμέτωπη με πρόστιμα της αρμόδιας εφορίας για ανασφάλιστο όχημα και με οφειλές τελών κυκλοφορίας για τα έτη από το 2007 έως και το 2018.

Μετά τις διαμεσολαβητικές ενέργειες της Αρχής, η εταιρεία προέβη στα νόμιμα για την έκδοση απογραφικού δελτίου αυτοκινήτου, καθώς και στην πληρωμή των προστίμων που αδικώς είχαν επιβληθεί στην ασφαλισμένη, συνολικού ποσού 3.256 ευρώ.

Παρεμφερής ήταν και η υπόθεση καταναλώτριας που προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καταγγέλλοντας την άρνηση της ασφαλιστικής της εταιρείας, με την οποία διατηρούσε ασφαλιστήριο συμβόλαιο αυτοκινήτου, να της καταβάλει την οφειλόμενη ασφαλιστική αποζημίωση για τον καλυπτόμενο κίνδυνο της κλοπής του οχήματος. Η άρνηση

της εταιρείας βασίστηκε, κυρίως, στο γεγονός ότι, από τον έλεγχο των κλειδιών του οχήματος, προέκυπτε ότι το ένα από τα δύο κλειδιά είχε χρησιμοποιηθεί σε χρόνο μεταγενέστερο της δηλωθείσας κλοπής.

Με τη διαμεσολάβηση της Αρχής και ύστερα από βεβαίωση της κατασκευάστριας εταιρείας ότι στην ανάγνωση οποιουδήποτε κλειδιού χωρεί, γενικά, κίνδυνος λάθους, σε συνδυασμό και με το ότι στο επίμαχο όχημα διαπιστώθηκε, ύστερα από έλεγχο, απορύθμιση της σωστής καταγραφής των ημερομηνιών χρήσης, η ασφαλιστική εταιρεία συμφώνησε να προχωρήσει στην καταβολή της αιτούμενης ασφαλιστικής αποζημίωσης, συνολικού ύψους 10.000 ευρώ.

1.4. Νομοθετικές εξελίξεις

1.4.1. Προτάσεις Συνηγούρου του Καταναλωτή για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών

Στο πλαίσιο βελτίωσης των διατάξεων του ν. 3758/2009, η Αρχή έχει διατυπώσει τις θέσεις της, τα κυριότερα σημεία των οποίων συνοψίζονται ως εξής:

- Ενίσχυση της πρόβλεψης της παρ. 2 του άρθρου 4 σχετικά με την επιβολή απαγόρευσης στους δανειστές να συνάπτουν σύμβαση για τους σκοπούς του νόμου με εταιρείες που δεν περιλαμβάνονται στο Μητρώο του άρθρου 7 του ν. 3758/2009, ώστε κατ' αυτόν τον τρόπο να φέρουν την ευθύνη και όλες τις συνεπαγόμενες συνέπειες (π.χ. επιβολή προστίμου) σε περίπτωση ανάθεσης σχετικής εντολής σε εταιρείες που δεν υπάρχουν στο ανωτέρω Μητρώο.
- Συμπερίληψη, στον ορισμό των «οφειλετών», των μικρών επιχειρήσεων, αντί των νομικών προσώπων, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014 (όπως προβλέφθηκε και για τους Γ.Ο.Σ. κατά την τροποποίηση του ν. 2251/1994).
- Απαγόρευση πραγματοποίησης τηλεφωνικών κλήσεων σε οφειλέτες κατά τις ώρες κοινής ησυχίας, η συχνότητα των οποίων δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τη μία ανά επτά ημέρες για το σύνολο των ληξιπρόθεσμων οφειλών, αντί μίας ανά δεύτερη ημέρα, όπως σήμερα ισχύει.
- Απαγόρευση της ανάθεσης εντολής ενημέρωσης για οφειλές που βρίσκονται υπό διευθέτηση στο πλαίσιο της διαδικασίας του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών ή ενώπιον εξωδικαστικής διαδικασίας ενώπιον του Συνηγούρου του Καταναλωτή ή άλλου αναγνωρισμένου φορέα εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.
- Αναστολή κάθε ενέργειας όχλησης του οφειλέτη για όσο χρονικό διάστημα τηρείται διακανονισμός που έχει συμφωνηθεί ή, αντιστοίχως, εκκρεμεί διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης. Στο πλαίσιο αυτό, άμεση ενημέρωση των εταιρειών ενημέρωσης από τους εντολείς-δανειστές σχετικά με την ύπαρξη εν ενεργεία διακανονισμού ή προσωρινής διαταγής ή εκκρεμότητας της υπόθεσης ενώπιον του Συνηγούρου του Καταναλωτή ή άλλου αναγνωρισμένου φορέα εναλλακτικής επίλυσης.

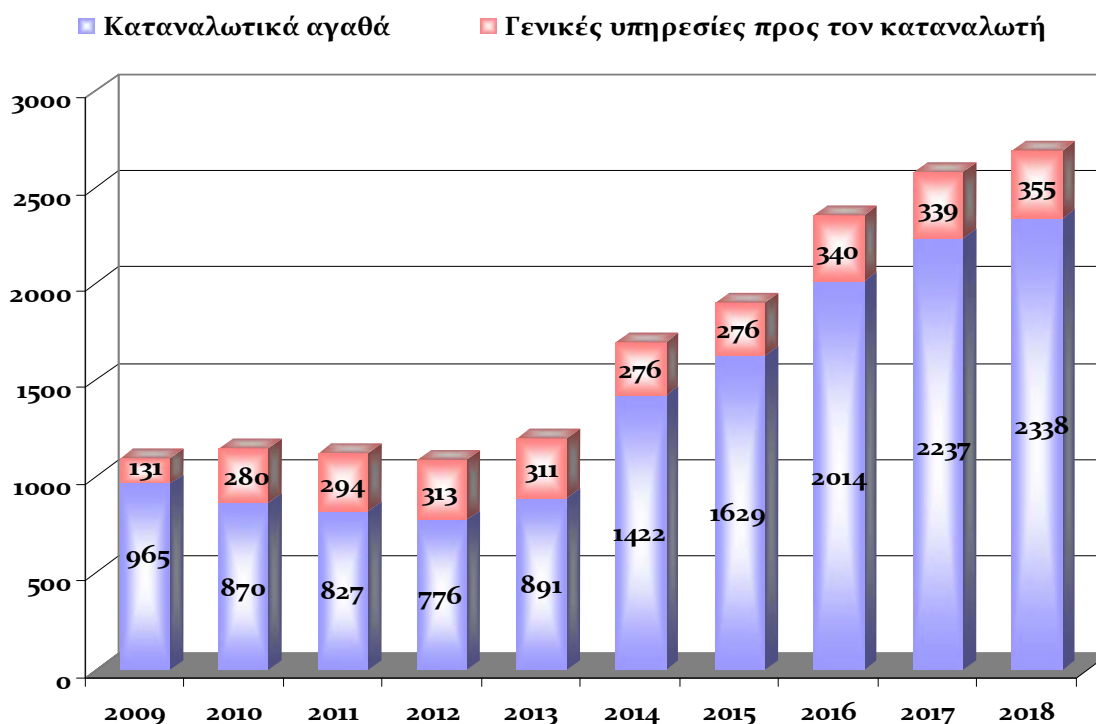


2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	16	32 %	5	10 %
2006	112	39,7 %	27	9,6 %
2007	620	31,5 %	134	6,8 %
2008	894	16,6 %	158	2,9 %
2009	965	22,7 %	131	3,1 %
2010	870	23,5 %	280	7,6 %
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
2018	2.338	23,3 %	355	3,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	15.611	24,4 %	3.239	5,1 %

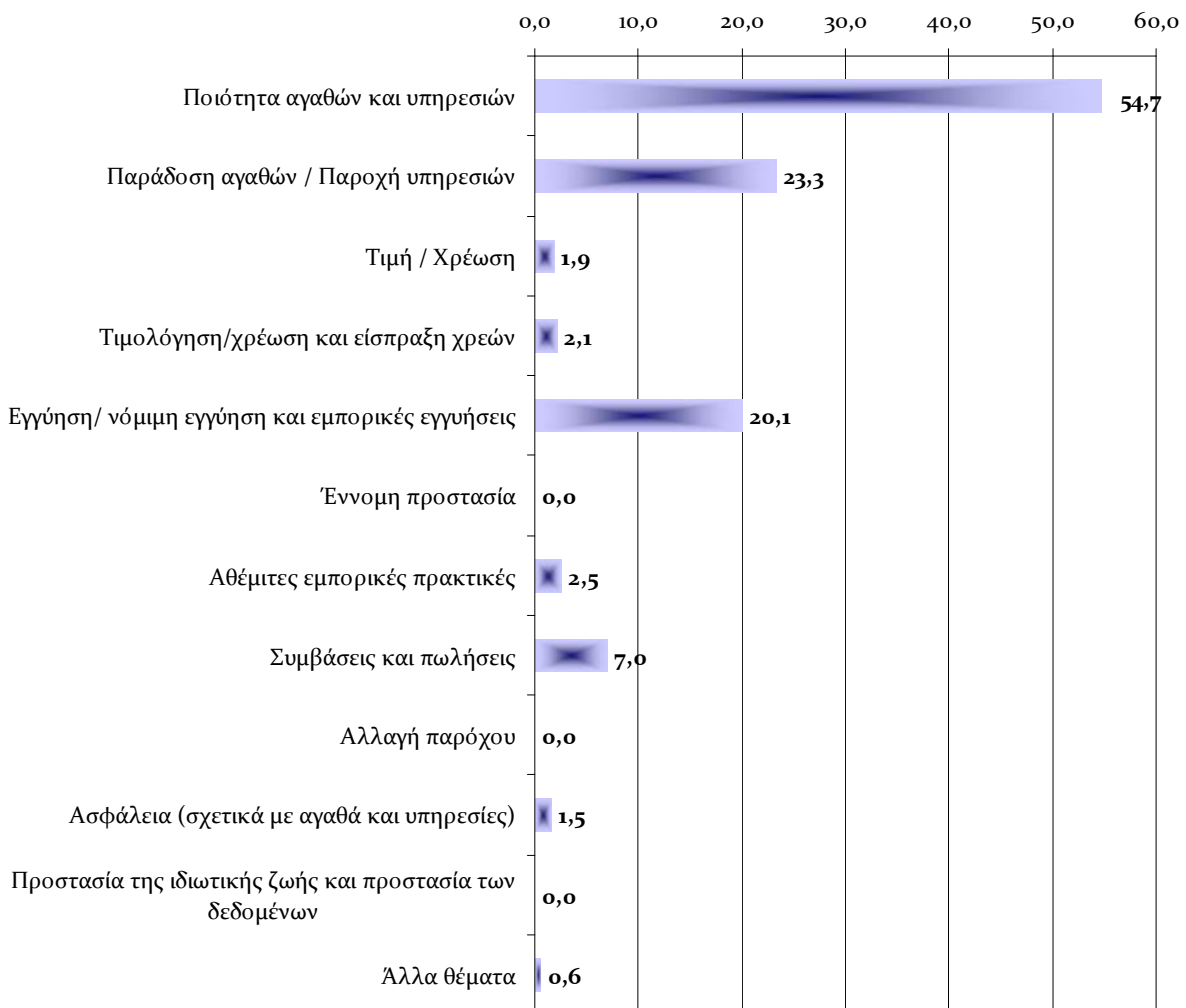
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2018).

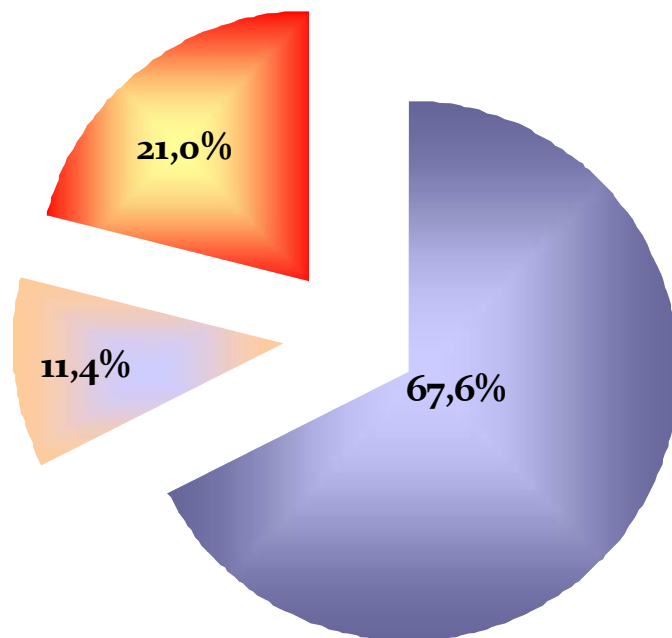
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	721	30,8 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	325	13,9 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	249	10,7 %
Επίπλωση και διακόσμηση	210	9 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	159	6,8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	129	5,5 %

Γράφημα 47: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2018).



Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

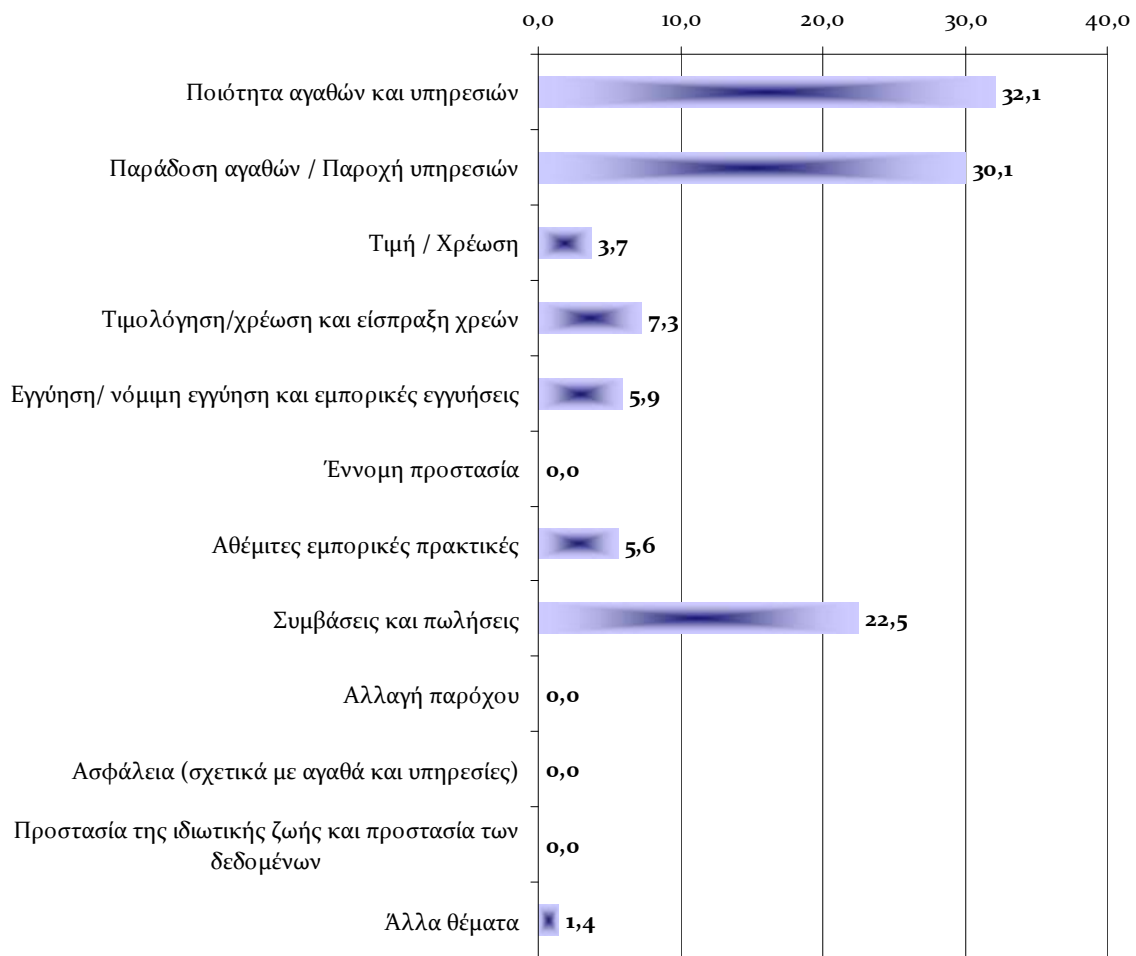
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2018).

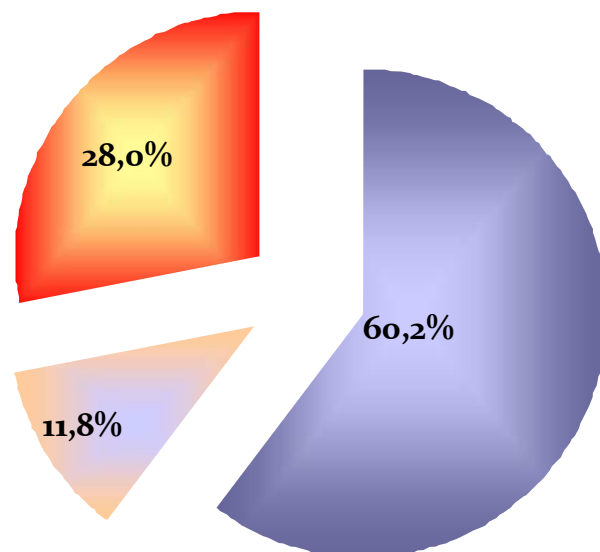
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	82	23,1 %
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	77	21,7 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	72	20,3 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	37	10,4 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	29	8,2 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	22	6,2 %

Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2018).

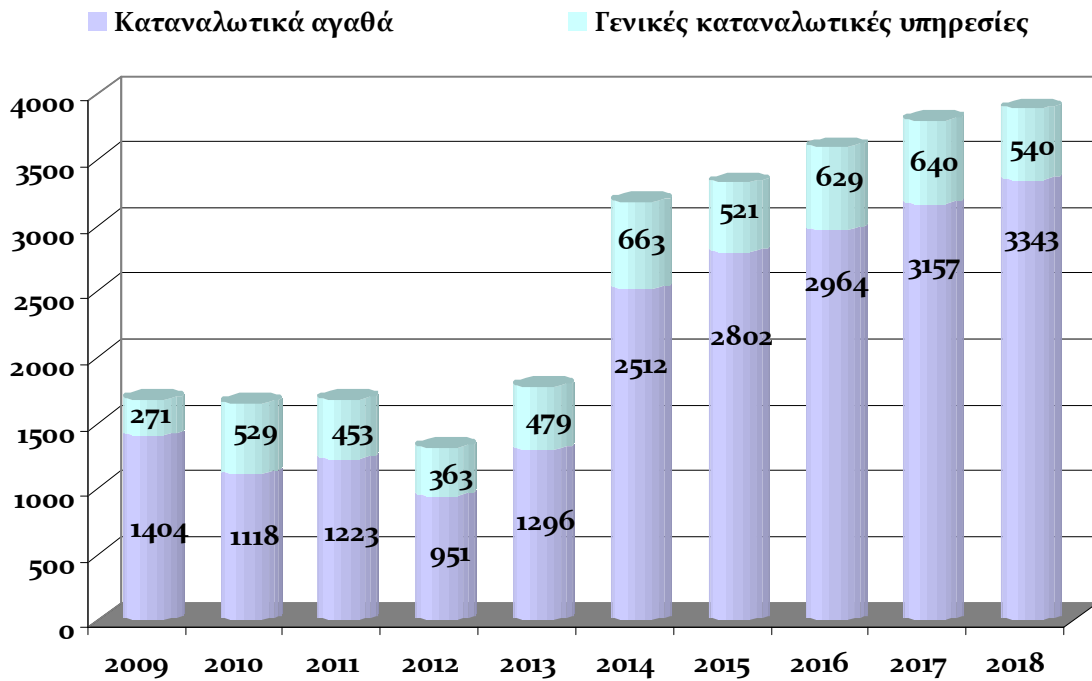


Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

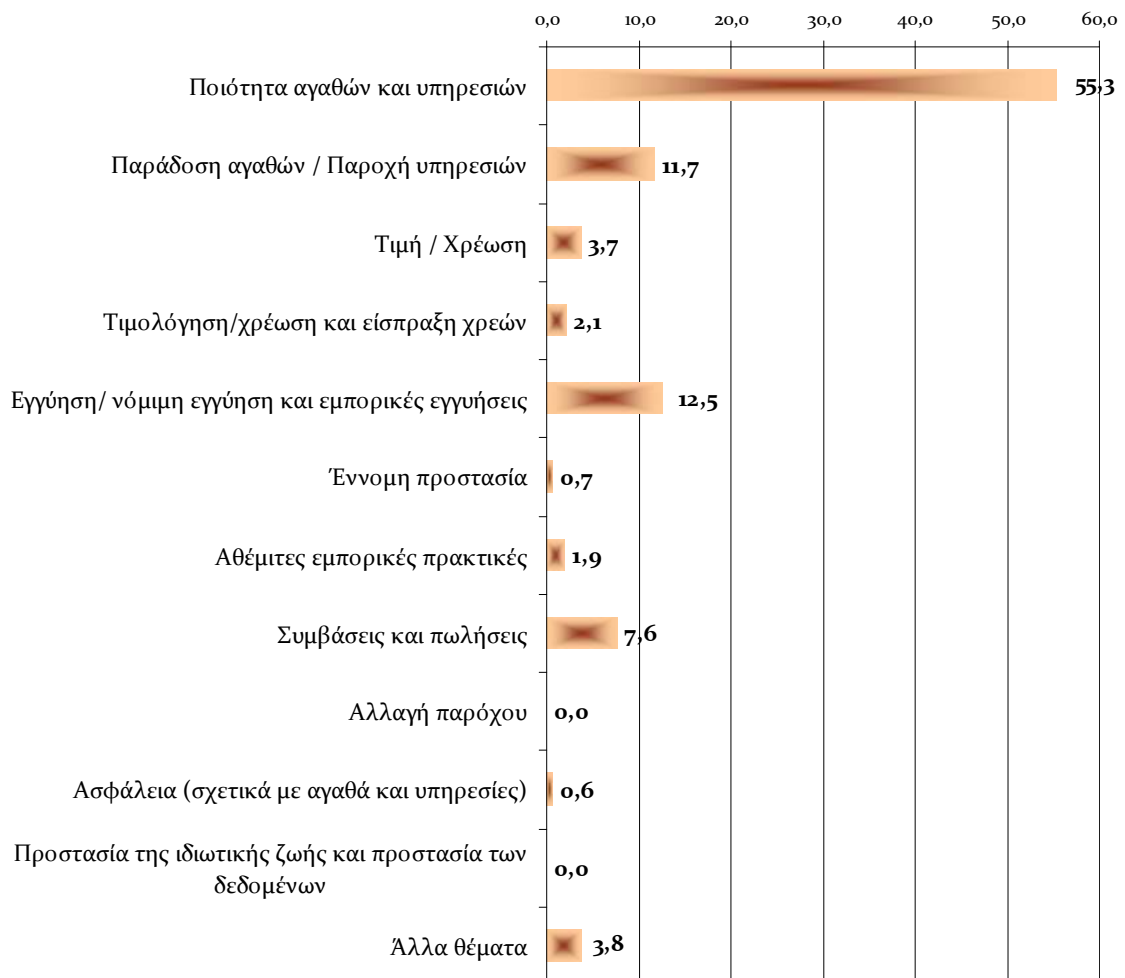
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



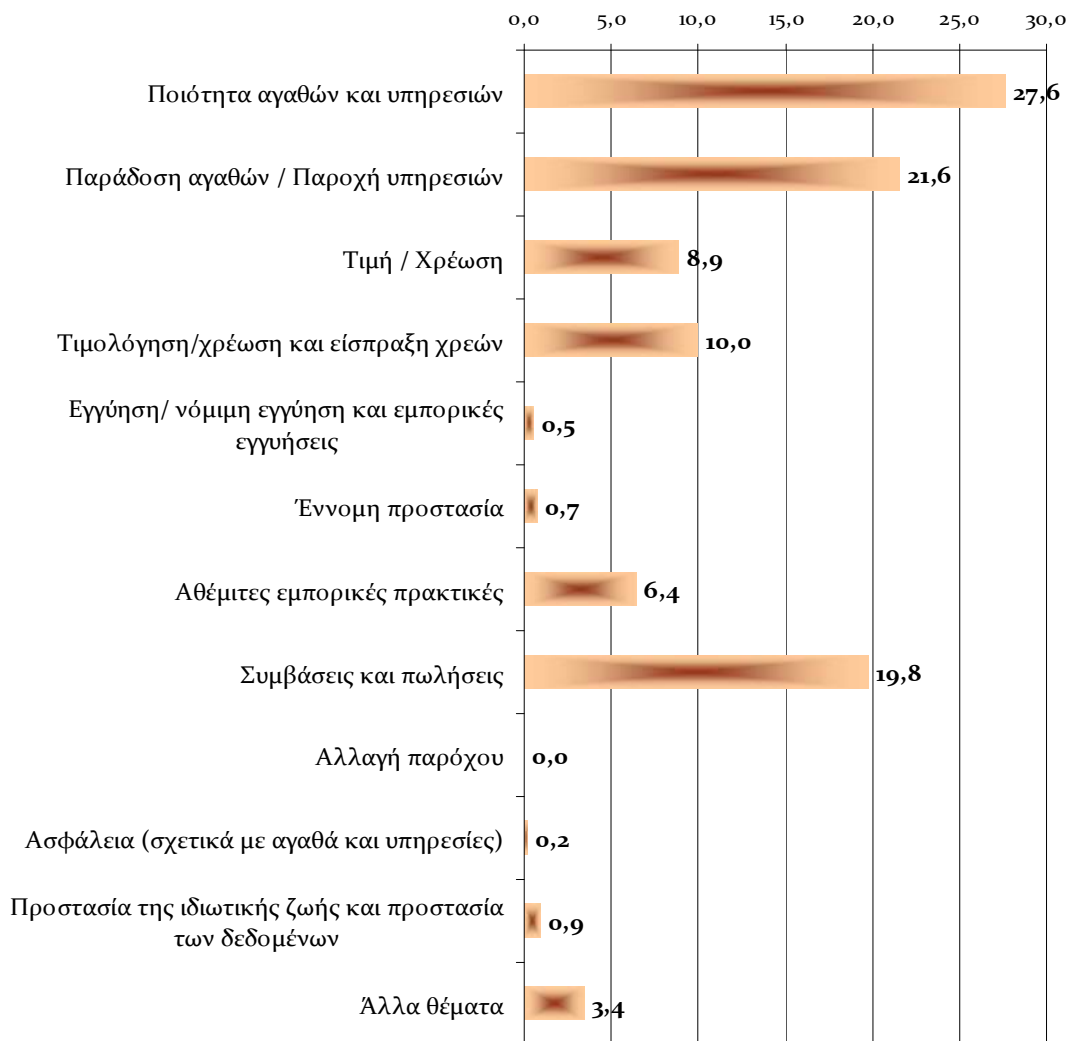
Γράφημα 51: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2018).



Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2018).



2.1. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Με τον ν. 4512/2018 (Α' 5) τροποποιήθηκε ο ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, ο οποίος κωδικοποιήθηκε σε ενιαίο κείμενο με το άρθρο 1 της Υ.Α. 5338/2018 (Β' 40).

Οι κυριότερες τροποποιήσεις που συντελέστηκαν είναι η αναθεώρηση του ορισμού του καταναλωτή, η κατάργηση της υποχρεωτικότητας της εμπορικής εγγύησης, η κατάργηση της υποχρέωσης ενημέρωσης του καταναλωτή κατά την πώληση για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος και ο εντεύθεν περιορισμός των σχετικών με τη διάρκεια ζωής του προϊόντος δικαιωμάτων του καταναλωτή, καθώς και η πρόβλεψη ότι μπορεί να συμφωνηθεί συντομότερος χρόνος παραγραφής, όχι όμως μικρότερος του έτους, για τη νόμιμη εγγύηση σε ό,τι αφορά τα μεταχειρισμένα προϊόντα, κατά παρέκκλιση της διετούς προθεσμίας παραγραφής που προβλέπει ο Αστικός Κώδικας.

Ειδικότερα, ως καταναλωτής ορίζεται πλέον κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, έναντι του προηγούμενου ευρύτερου ορισμού, σύμφωνα με τον οποίο ως καταναλωτής θεωρείτο και κάθε νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, για τα οποία προορίζονταν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονταν στην αγορά και τα οποία έκαναν χρήση αυτών, εφόσον αποτελούσαν τον τελικό αποδέκτη τους.

Σε ό,τι αφορά την εμπορική εγγύηση, ενώ μέχρι και την τροποποίηση του νόμου η παροχή γραπτής εγγύησης ήταν υποχρεωτική για τα καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια ζωής (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), πλέον έχει καταστεί δυνητική ακόμη και γι' αυτά.

Με το παλαιό νομοθετικό πλαίσιο προβλεπόταν η υποχρέωση του προμηθευτή να ενημερώνει τον καταναλωτή κατά την πώληση σχετικά με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Ως τέτοια ορίζεται ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος, κατά τον οποίο το προϊόν θα μπορούσε να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τον προορισμό του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, έως ότου η φθορά από την τακτική χρήση θα το καθιστούσε άχρηστο ή την περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη. Ιδρυόταν, μάλιστα, υποχρέωση του προμηθευτή να εξασφαλίζει την επισκευή του προϊόντος και την προμήθεια ανταλλακτικών για όσο χρόνο το προϊόν δεν βρισκόταν μεν εντός των ορίων της εγγύησης, αλλά, ωστόσο, εντός της πιθανής διάρκειας ζωής του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ήταν θετικός στην επανεξέταση του ορισμού του καταναλωτή με σκοπό τον εξορθολογισμό του, χωρίς, όμως, να συναινεί στην υιοθέτηση του στενού ορισμού των ενωσιακών κειμένων, θεωρώντας ότι δεν θα πρέπει να στερηθούν της προστασίας του νόμου διάφορες μικρές επιχειρήσεις ή φυσικά πρόσωπα, τα οποία ενεργούν μεν για λόγους που εμπίπτουν στην εμπορική τους δραστηριότητα, αλλά αντικειμενικά χρήζουν προστασίας έναντι μεγαλύτερων προμηθευτών.

Σχετικά με το θέμα της εμπορικής εγγύησης, η Αρχή διατύπωσε την άποψη ότι είναι απαραίτητο να διατηρηθεί ο υποχρεωτικός της χαρακτήρας για τα καινούρια διαρκή καταναλωτικά αγαθά, δεδομένου ότι η εμπορική εγγύηση επεκτείνεται πέραν της αντικειμενικής ευθύνης του πωλητή του ΑΚ να παραδίδει τα αγαθά απαλλαγμένα από πραγματικά ελαττώματα και με τις συνομολογημένες ιδιότητες (νόμιμη εγγύηση). Η εμπορική εγγύηση εξασφαλίζει ότι το προϊόν θα παραμείνει κατάλληλο για τη χρήση, για την οποία προορίζεται, και ισχύει επιπλέον της ευθύνης του πωλητή μετά τη μετάθεση του κινδύνου. Η Αρχή τόνισε ότι το αντίθετο θα ευνοούσε τις παραεισαγωγές, καθώς και την πώληση πακέτων εγγυήσεων (τύπου total support), επιβαρύνοντας τους καταναλωτές και λειτουργώντας, τελικά, ως αντικίνητρο για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέφρασε την άποψη ότι η κατάργηση της υποχρέωσης ενημέρωσης για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος απομειώνει την προστασία του καταναλωτή και υιοθέτησε τον ισχυρισμό ότι ο χρόνος της πιθανής διάρκειας ζωής θα πρέπει να ορίζεται αντικειμενικά, ανάλογα με το εκάστοτε προϊόν. Επιπροσθέτως, επισήμανε ότι έχει ενσωματώσει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, σύμφωνα με τις οποίες ο πωλητής οφείλει, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος, καθώς πρόκειται για κρίσιμο διάστημα, κατά το οποίο ο πωλητής υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης και να διαθέτει ανταλλακτικά σε εύλογη τιμή.

Η κατάργηση της υποχρέωσης του προμηθευτή να εξασφαλίζει την επισκευή του προϊόντος και την προμήθεια ανταλλακτικών για όσο χρόνο το προϊόν είναι εντός της πιθανής διάρκειας ζωής του και η νέα πρόβλεψη ύπαρξης της ανωτέρω υποχρέωσης για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 2 ετών από την παράδοση του αγαθού απομειώνει, κατά την εκτίμηση της Αρχής, την προστασία του καταναλωτή, ενώ δεν λαμβάνει υπόψη την ύπαρξη διαβαθμίσεων στα προϊόντα (π.χ. το χρονικό διάστημα των 2 ετών μπορεί να είναι εύλογο για μία μικρή συσκευή, όπως τοστιέρα ή φούρνο μικροκυμάτων, αλλά όχι για μία μεγάλη οικιακή συσκευή, όπως ψυγείο, ηλεκτρική κουζίνα, κλιματιστικό κ.λπ.).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενέμεινε στην άποψη ότι η υποστήριξη μετά την πώληση δεν θα πρέπει να ταυτίζεται χρονικά με τη διάρκεια της νόμιμης εγγύησης, θεωρώντας πολύ σύντομο το χρονικό διάστημα των 2 ετών, και ότι, αντιθέτως, θα πρέπει να παρέχεται για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος, όποια και αν είναι αυτή, για την οποία, μάλιστα, θα πρέπει να προβλέπεται και υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης του καταναλωτή.

2.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.2.1. Δειγματοληπτικός έλεγχος σε ηλεκτρονικά καταστήματα σχετικά με την τήρηση νομίμων υποχρεώσεών τους

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, στο πλαίσιο διερεύνησης υποθέσεων που αφορούσαν εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές καταναλωτών με ηλεκτρονικά καταστήματα και δεδομένου του ορισμού τους ως σημείων επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών του Κανονισμού 524/2013, εξέτασαν δειγματοληπτικά ιστοσελίδες των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων και διαπίστωσαν τα εξής:

- Είκοσι οκτώ (28) ηλεκτρονικά καταστήματα λειτουργούσαν χωρίς να πληρούν τις απαιτήσεις πληροφόρησης του άρθρου 3β του ν. 2251/1994 ή του άρθρου 3 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που ορίζουν ότι στην ιστοσελίδα κάθε ηλεκτρονικού καταστήματος θα πρέπει να αναφέρεται η ταυτότητα του προμηθευτή (επωνυμία), η γεωγραφική του διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Α.Φ.Μ., αριθμός καταχώρησης στο ΓΕΜΗ (αν εδρεύει στην Ελλάδα), ουσιώδεις πληροφορίες που αφορούν τα χαρακτηριστικά των πωλούμενων προϊόντων, τις διάφορες επιβαρύνσεις των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένων πρόσθετων χρεώσεων, φόρων, τελών, κ.λπ.), βασικές πληροφορίες σχετικά με την εμπορική πολιτική του καταστήματος (π.χ. κόστος μεταφορικών και αντικαταβολής), καθώς και αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης.
- Εννέα (9) ηλεκτρονικά καταστήματα δεν είχαν συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις που θεσπίστηκαν με το άρθρο 14 του Κανονισμού 524/2013 και το άρθρο 14 της Κ.Υ.Α. 70330/2015 και ορίζουν ότι προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση και συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης προϊόντων ή παροχής

υπηρεσιών οφείλουν να παρέχουν μέσα από τις ιστοσελίδες τους: (α) ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. κατά τρόπο ευπρόσιτο, ώστε να γίνει ευρέως γνωστή η σχετική διαδικασία, (β) τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου, ως διαύλου επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Η υποχρέωση, ειδικά, παροχής ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. καταλαμβάνει όλους τους προμηθευτές, ανεξαρτήτως εάν έχουν αναλάβει δέσμευση ή υποχρέωση να χρησιμοποιούν αναγνωρισμένους φορείς για την εναλλακτική επίλυση των διαφορών τους με καταναλωτές, με τη διαφορά ότι εφόσον τυχόν έχουν αναλάβει τέτοια δέσμευση, οφείλουν να καθιστούν, επιπλέον, γνωστή τη δυνατότητα επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. και να παρέχουν τη σχετική ενημέρωση στους καταναλωτές, κατά περίπτωση, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω των όρων των συναπτόμενων συμβάσεων.

Οι ανωτέρω διαπιστώσεις γνωστοποιήθηκαν καταλλήλως στην αρμόδια εποπτική αρχή (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή) για τις ενέργειές της.



2.2.2. Εξαπάτηση καταναλωτών από τη δράση επιχείρησης μέσω facebook

Η Αρχή δέχθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, την αναφορά καταναλωτή σε βάρος προμηθευτή που εμφανιζόταν να πραγματοποιεί πωλήσεις προϊόντων τεχνολογίας της γνωστής εταιρείας «Apple» (κινητών τηλεφώνων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, κ.λπ.) μέσω γνωστής ιστοσελίδας κοινωνικής δικτύωσης, στην οποία διατηρούσε λογαριασμό.

Στα στοιχεία επικοινωνίας του εν λόγω προμηθευτή αναγραφόταν αριθμός κινητού τηλεφώνου, παρεχόταν σύνδεσμος προς επίσημο διαδικτυακό τόπο της προαναφερόμενης εταιρείας, ενώ δινόταν και η πληροφορία ότι ο προμηθευτής διατηρεί, επιπλέον, φυσικό κατάστημα στον Βόλο.

Σύμφωνα με την υπόψη αναφορά, ο καταναλωτής προχώρησε σε καταβολή ποσού 900 ευρώ σε τραπεζικό λογαριασμό το φερόμενου ως ιδιοκτήτη της εταιρείας, αποβλέποντας στην αγορά συσκευής κινητού τηλεφώνου, την οποία, όμως, ποτέ εκ των υστέρων δεν παρέλαβε, ενώ, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειές του, δεν κατόρθωσε ποτέ να έρθει σε επικοινωνία με τον προμηθευτή, προκείμενου να ενημερωθεί για την εξέλιξη της αγοράς του.

Επιλαμβανόμενη της συγκεκριμένης αναφοράς, η Αρχή μας τη διαβίβασε ταχυδρομικώς (τόσο με συστημένη όσο και με απλή επιστολή) στην αναφερόμενη για τις απόψεις της και για τη διατύπωση, καλόπιστα, κάποιας συμβιβαστικής πρότασης με σκοπό τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, χωρίς, όμως, να υπάρξει ουδεμία εκ μέρους της ανταπόκριση.

Ερευνώντας περαιτέρω τη συγκεκριμένη υπόθεση, διαπιστώθηκαν τα εξής:

- Τα παρεχόμενα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας του καταγγελλόμενου προμηθευτή, δεν ήταν, κατά πάσα πιθανότητα, αληθή.
- Κάνοντας χρήση της δυνατότητας αναζήτησης στη βάση δεδομένων της ιστοσελίδας της εταιρείας «Apple», δεν εντοπίστηκε ο καταγγελλόμενος προμηθευτής ανάμεσα στους επίσημους (εξουσιοδοτημένους) μεταπωλητές των προϊόντων της εταιρείας και, ιδίως, στην περιοχή του Βόλου, όπου δήλωνε πως διατηρεί το φυσικό του κατάστημα.
- Πιθανολογείται ότι η παροχή συνδέσμου προς επίσημο διαδικτυακό τόπο της εταιρείας «Apple» εξυπηρετούσε τη δημιουργία, ψευδώς, της εντύπωσης ότι ο καταγγελλόμενος αποτελούσε επίσημο μεταπωλητή των προϊόντων της εν λόγω εταιρείας, ως μέσο προσέλκυσης και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης ανυποψίαστων καταναλωτών.

Κατόπιν των παραπάνω, η Αρχή διαβίβασε τον φάκελο της υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, αλλά και στη Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Αττικής, δεδομένου ότι ο αναφέρων, αλλά και πιθανώς άλλοι καταναλωτές, εκτός της καταπάτησης των δικαιωμάτων τους, έχουν υποστεί και προφανή περιουσιακή ζημία από τη δράση του συγκεκριμένου προμηθευτή.



2.2.3. Επιβολή κυρώσεων λόγω μη ικανοποίησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθ' υποτροπή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας σε βάρος επιχείρησης, εκπρόσωπος της οποίας την επισκέφτηκε στο σπίτι της και της πούλησε σειρά βιβλίων και οπτικών δίσκων (cd) με ποικίλο υλικό (παραμύθια, συμβουλές ανατροφής παιδιών, πρώτες βοήθειες, κ.λπ.) αντί συνολικού τιμήματος 280 ευρώ, εκ των οποίων η αναφέρουσα κατέβαλε πάραυτα ως προκαταβολή ποσό 40 ευρώ.

Εν συνεχεία, η αναφέρουσα άσκησε εμπρόθεσμα το προβλεπόμενο στον νόμο δικαίωμα της υπαναχώρησης από την ως άνω εκτός εμπορικού καταστήματος σύμβαση, καλώντας εγγράφως την καταγγελλόμενη επιχείρηση να της επιστρέψει την προκαταβολή της, καθώς και να προβεί σε παραλαβή των προϊόντων της.

Η μη ικανοποίηση του ασκηθέντος δικαιώματος οδήγησε την αναφέρουσα στην υποβολή αναφοράς στην Αρχή μας, η οποία με τη σειρά της επιδίωξε παντοιοτρόπως (με συστημένο και απλό ταχυδρομείο, καθώς και με e-mail) την επικοινωνία με τον καταγγελλόμενο προμηθευτή

για τη φιλική επίλυση της διαφοράς, χωρίς, ωστόσο, να υπάρξει εμπλοκή του στην εφαρμοζόμενη διαμεσολαβητική διαδικασία.

Εκ των παραπάνω, δεν τηρήθηκε, με υπαιτιότητα της εταιρείας, η καταστατική αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, επί τη βάση της οποίας διερευνώνται οι υποβαλλόμενες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή, και δεν κατέστη, επομένως, εφικτός ο περαιτέρω χειρισμός της υπόθεσης.

Επισημαίνεται ότι σε βάρος της ίδιας επιχείρησης είχε λίγο παλαιότερα επιβληθεί από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, κατόπιν σχετικής εισήγησης της Αρχής, η διοικητική κύρωση του προστίμου.

Ως εκ τούτων και, επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την ύπαρξη σαφών ενδείξεων σχετικά με τη συστηματική, εκ μέρους της καταγγελλόμενης, καταπάτηση του νόμιμου δικαιώματος της υπαναχώρησης που επιφυλάσσει ο νόμος στους καταναλωτές σε αντίστοιχες περιπτώσεις.
- Το γεγονός ότι οι προηγούμενες κυρώσεις σε βάρος της επιχείρησης δεν φαίνεται να οδήγησαν στη σκοπούμενη συμμόρφωσή της.
- Την ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού.

Η Αρχή μας διαβίβασε τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την αξιολόγηση της αναγκαιότητας επιβολής και περαιτέρω κυρώσεων σε βάρος της επιχείρησης λόγω υποτροπής.

2.2.4. Πλημμελής εκτέλεση παραγγελιών

Η Αρχή δέχτηκε τις αναφορές αρκετών καταναλωτών, οι οποίοι, κατά το διάστημα προσφορών της «Black Friday» και της «Cyber Monday», πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές παραγγελίες, κυρίως ειδών τεχνολογίας, από μεγάλες αλυσίδες πολυκαταστημάτων, λαμβάνοντας εν συνεχεία τα σχετικά e-mail επιβεβαίωσης των παραγγελιών τους, ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις προεξόφλησαν και το σχετικό τίμημα.

Μεταγενέστερα, ωστόσο, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν από τους προμηθευτές ότι οι παραγγελίες τους δεν ήταν δυνατό να εκτελεστούν, λόγω εξάντλησης των αποθεμάτων ή, άλλοτε, λόγω τεχνικών σφαλμάτων των ηλεκτρονικών συστημάτων καταχώρισης παραγγελιών.

Με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, οι καταγγελλόμενοι προμηθευτές προέβησαν στην κανονική εκτέλεση των παραγγελιών, αποστέλλοντας στους καταναλωτές τα επιλεγέντα προϊόντα και στις τιμές που είχαν συμφωνηθεί. Σε αρκετές, δε, περιπτώσεις προσφέρθηκαν στους καταναλωτές και δωροεπιταγές των καταστημάτων για την πραγματοποίηση μελλοντικών αγορών, εις έμπρακτη αναγνώριση της μη προσήκουσας εξυπηρέτησης που έλαβαν.

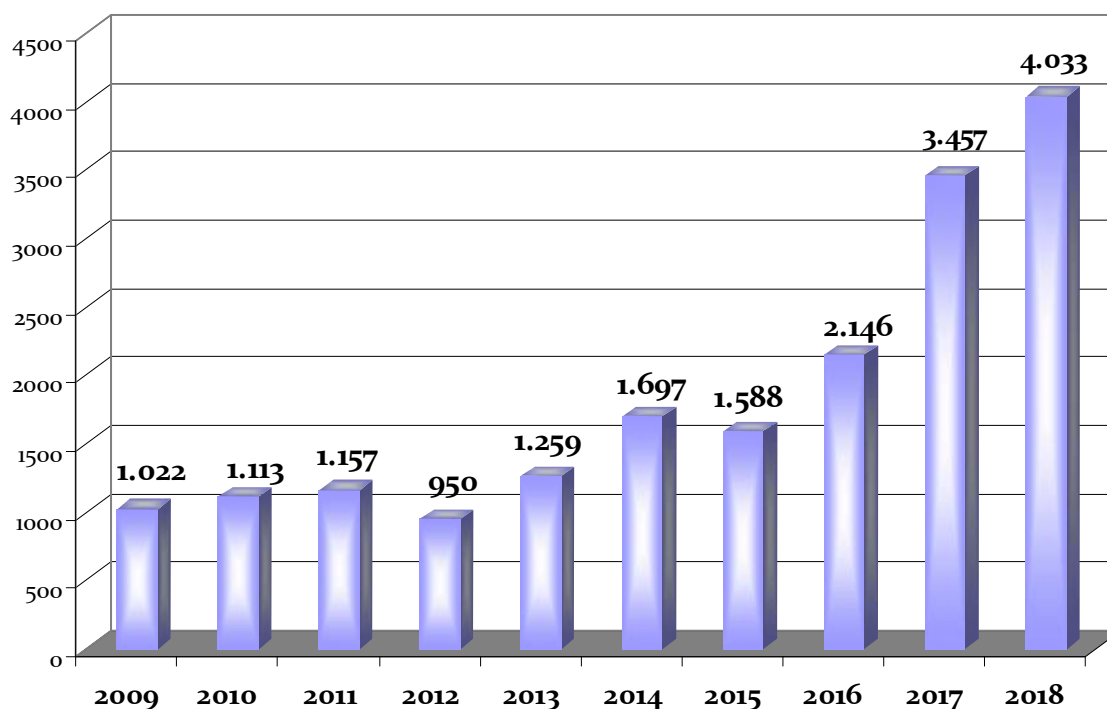


3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

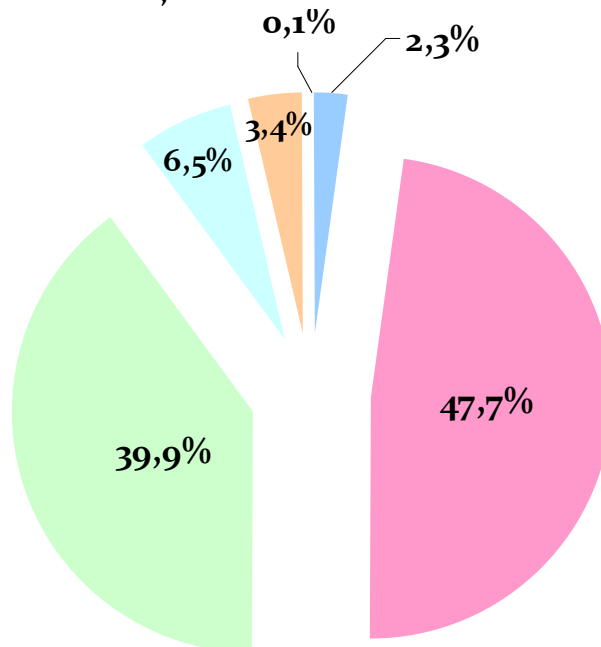
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	21.038	32,9 %

Γράφημα 54: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

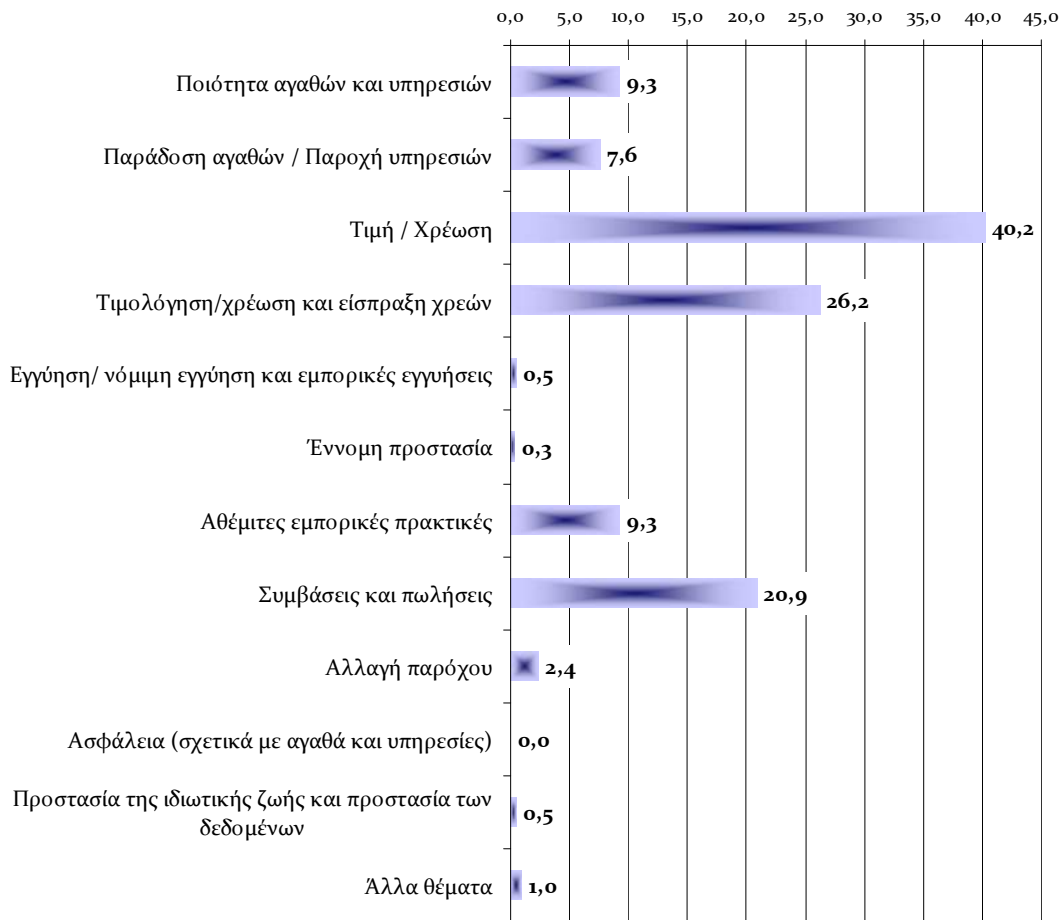


Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

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

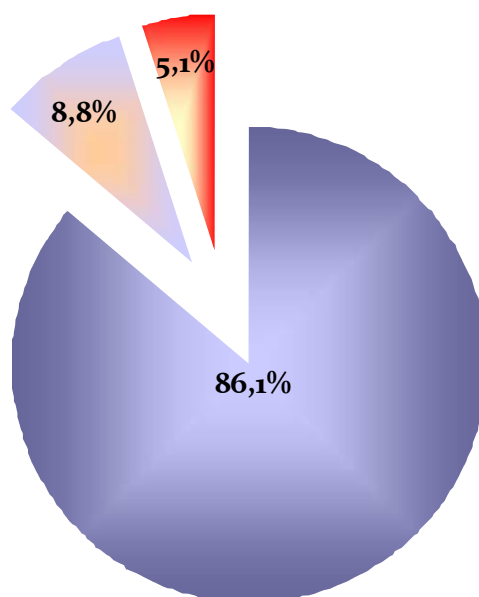


Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2018).

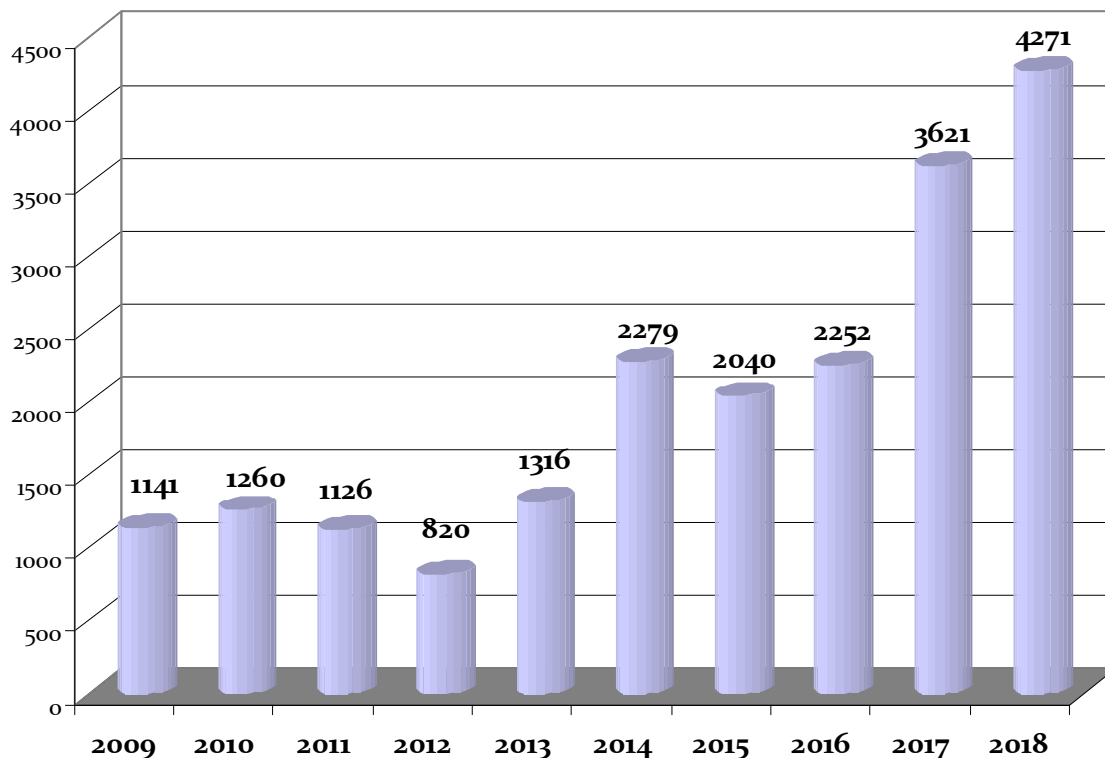


Γράφημα 57: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

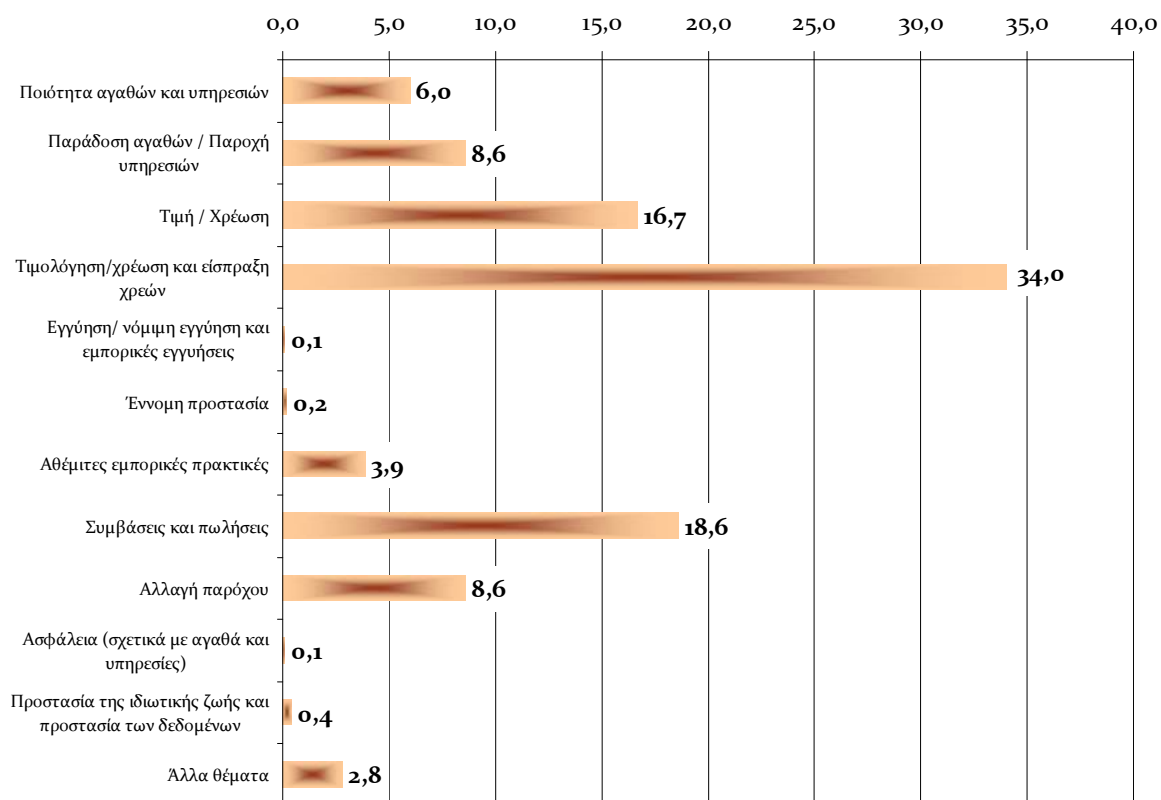
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 58: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.



Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2018).



3.1. Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Το 2018 άρχισε η εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων, με τις οποίες τροποποιήθηκε ο Κανονισμός Γενικών Αδειών (Απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. 834/2/2017 – Β' 4262). Η έναρξη ισχύος των νέων διατάξεων προβλέφθηκε σε τρία διαδοχικά στάδια, ενώ από την 1η Ιανουαρίου 2019 επήλθε πλήρης εφαρμογή τους. Ο Κανονισμός Γενικών Αδειών, όπως εφεξής ισχύει, αντιμετωπίζει με οριζόντιο τρόπο μία σειρά από ζητήματα που απασχολούσαν μεγάλο αριθμό καταναλωτών, πολλά από τα οποία είχαν εντοπισθεί και προταθεί για τροποποίηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της τακτικής και εποικοδομητικής συνεργασίας του με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Μεταξύ αυτών:

- Η υποχρεωτική ενημέρωση του συνδρομητή, όταν υπερβαίνει το 80% των λεπτών ομιλίας/SMS/MB του προγράμματός του ή του πακέτου προπληρωμένων υπηρεσιών, καθώς και όταν καταναλώσει το 100% του όγκου των MB του πακέτου του.
- Η απαγόρευση μονομερών τροποποιήσεων εκ μέρους των παρόχων στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Πρόκειται για ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που είχε αντιμετωπίσει και αναδείξει η Αρχή τα προηγούμενα χρόνια, προτείνοντας στην Ε.Ε.Τ.Τ. τη ρύθμισή του, ώστε να σταματήσουν μαζικές εμπορικές πρακτικές που παραβίαζαν σειρά διατάξεων τόσο του Αστικού Κώδικα όσο και του δικαίου προστασίας καταναλωτή και δημιουργούσαν, εύλογα, κλίμα δυσπιστίας εκ μέρους του καταναλωτή. Σύμφωνα με τη νέα διάταξη, στις συμβάσεις ορισμένου χρόνου και εντός του διαστήματος ισχύος τους, ο πάροχος δεν έχει δικαίωμα αύξησης των πάγιων χρεώσεων ή μείωσης του χρόνου ομιλίας ή/και του όγκου δεδομένων του εκάστοτε προγράμματος υπηρεσιών.
- Η αυτόματη πίστωση λογαριασμού για βλάβες που υπερβαίνουν τις 2 εργάσιμες ημέρες από την ημέρα δήλωσής τους. Ο λογαριασμός του συνδρομητή πρέπει να πιστώνεται το αργότερο εντός τετραμήνου, με το ποσό που αντιστοιχεί στο διάστημα που διήρκεσε η βλάβη.
- Η υποχρέωση των παρόχων να διατηρούν δωρεάν γραμμή αναγγελίας και εξυπηρέτησης βλαβών, από οποιοδήποτε δίκτυο και αν καλούν οι καταναλωτές.
- Η παροχή στον καταναλωτή της δυνατότητας να ενημερώνεται για τους βασικούς όρους κάθε σύμβασης (όπως την τελική τιμή χρέωσης του παγίου, τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό, το ύψος τυχόν επιδότησης και την απόσβεσή της, το τέλος που τυχόν επιβάλλεται για διακοπή-καταγγελία σύμβασης ορισμένου χρόνου, κ.λπ.), οι οποίοι πρέπει για ευκολία να βρίσκονται συγκεντρωμένοι στην πρώτη σελίδα της. Επίσης, πρέπει να παρέχονται στον συνδρομητή δυνατότητες, όπως η άμεση ενεργοποίηση της σύνδεσης, ο καθορισμός ανώτατου ορίου χρέωσης για την ενεργοποίηση φραγής εξερχόμενων κλήσεων, η εξαίρεση του αριθμού από τηλεφωνικούς καταλόγους, ώστε να μη λαμβάνονται μηνύματα και κλήσεις με σκοπούς εμπορικής προώθησης αγαθών.
- Η μη επιβολή τελών αποσύνδεσης-ανανέωσης: Ο πάροχος δεν επιτρέπεται να επιβάλλει τέλος αποσύνδεσης λόγω διακοπής-καταγγελίας σε συμβάσεις αορίστου χρόνου ή σε συνδέσεις καρτοκινητής τηλεφωνίας. Επίσης, απαγορεύεται η επιβολή τέλους ανανέωσης για νέα σύμβαση ορισμένου χρόνου σε υφιστάμενο συνδρομητή με σύμβαση αορίστου χρόνου. Διευκρινίζεται ότι για τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, που αποτελούν την πλειονότητα των συμβάσεων, δεν υπάρχει διαφορετική πρόβλεψη, άρα μπορεί να προβλεφθεί συμβατικώς η καταβολή τελών πρόωρης αποδέσμευσης.

Ωστόσο, υπάρχουν ακόμη οριζόντια ζητήματα, για τα οποία ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε και το 2018 σημαντικό αριθμό αναφορών και παραπόνων από το καταναλωτικό κοινό.

Το πρώτο αφορά τη δυνατότητα πρόληψης υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών μέσω της επιλογής, από πλευράς τους, της δυνατότητας διακοπής της υπηρεσίας σε περίπτωση που ο λογαριασμός υπερβαίνει συγκεκριμένο χρηματικό ποσό με βάση τρεις κατηγορίες επιλογών (Παράρτημα Β' 2.1.14.(i) του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών).

Πρόκειται, βεβαίως, για σημαντική προσθήκη στο κανονιστικό πλαίσιο, με δεδομένο τον μεγάλο αριθμό περιπτώσεων συνδρομητών που αντιμετωπίζουν υπέρογκους λογαριασμούς λόγω υπέρβασης της περιλαμβανόμενης στο οικονομικό τους πρόγραμμα κατανάλωσης. Ειδικά, μάλιστα, όταν αυτή η κατανάλωση αφορά στη χρήση δεδομένων (data), για την οποία στη χώρα μας η τιμή μονάδας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή.

Η Αρχή θεωρεί ότι η πρόταση που είχε διατυπώσει προς την Ε.Ε.Τ.Τ. στο στάδιο διαβούλευσης του Κανονισμού, σύμφωνα με την οποία η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν θα μπορούσε να είναι υψηλότερη από το διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή, ήταν και είναι προτιμητέα, αφού θα οδηγούσε την πλειονότητα των καταναλωτών σε χαμηλότερες ανώτατες χρεώσεις εξαιτίας υπερβάσεων της κατανάλωσης του πακέτου τους σε σχέση με το τελικώς επιλεγθέν από τον νέο Κανονισμό ποσό των 150 ευρώ, όταν ακολουθείται μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης, ή των 300 ευρώ για διμηνιαίο κύκλο τιμολόγησης.

Σε κάθε περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να ορίζουν ανώτατο όριο κατανάλωσης, με την υπέρβαση του οποίου θα διακόπτεται η παροχή της υπηρεσίας, και κάτω του ποσού των 150 ευρώ για μηνιαία τιμολόγηση, το οποίο απέχει σημαντικά από το μηνιαίο πάγιο του μέσου οικονομικού πακέτου που επιλέγει ο συνήθης καταναλωτής υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες. Η καθιέρωση της μικρότερης από τις διαθέσιμες επιλογές ανώτατου ορίου κατανάλωσης στο διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή κρίνεται ορθότερη και προστατεύει αποτελεσματικότερα τον καταναλωτή.

Το δεύτερο ζήτημα αφορά την ανάγκη τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Β' 1651/2010). Όπως προκύπτει από τις αναφορές που δέχτηκε η Αρχή το 2018, σημαντικό μέρος τους αφορούσε αδικαιολόγητες χρεώσεις, συνδεδεμένες με την παροχή τέτοιων υπηρεσιών. Πέρα από το γεγονός ότι, κατά την άποψη της Αρχής, εγείρονται ζητήματα αναφορικά με τον ρόλο και των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, με τους οποίους συνεργάζονται οι πάροχοι Υ.Π.Π. στη σχετική διαδικασία, ο οποίος θα μπορούσε να δικαιολογήσει τη συνευθύνη τους, έχουν κάνει την εμφάνισή τους και νέες μορφές υπηρεσιών, που δεν εμπίπτουν μεν στον ορισμό των Υ.Π.Π. κατά τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας, ωστόσο εμφανίζουν σημαντική ομοιότητα ως προς αυτές.

Ειδικότερα, πρόκειται για υπηρεσίες με συνδρομή που μπορούν να ενεργοποιηθούν από τους χρήστες smartphones μέσα από το δίκτυο 3G/4G της συσκευής τους. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από παρόχους Υ.Π.Π., αλλά όχι μέσω sms (τηλεφωνικών μηνυμάτων). Ωστόσο, οι χρήστες καλούνται να τις ενεργοποιήσουν συνήθως με το πάτημα του κουμπιού «ΕΓΓΡΑΦΗ», έχοντας επιλέξει και ένα πεδίο (checkbox), στο οποίο δηλώνουν ότι αποδέχονται την ενεργοποίηση των υπηρεσιών με συγκεκριμένο κόστος (συνήθως, με εβδομαδιαία χρέωση).

Επειδή, όπως προαναφέρθηκε, οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν θεωρούνται Υ.Π.Π., κατά την έννοια του Κώδικα, δεν υφίσταται υποχρέωση για την τήρηση αντίστοιχης διαδικασίας με το PIN, που θα αποδείκνυε τη συνειδητή βούληση του συνδρομητή για συμβατική δέσμευση και τη θετική του σύμπραξη για την προμήθεια και ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Κρίνεται σκόπιμο, αφού η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή από ανεπιθύμητες δεσμεύσεις που δεν ανταποκρίνονται στη βούλησή του είναι η ίδια και εν προκειμένω, να επεκταθεί το πεδίο

εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και σε αυτές τις υπηρεσίες, οι οποίες επί του παρόντος μένουν αρρυθμιστες.

Κατά τα λοιπά, επιθετικές και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές παρόχων Υ.Π.Π., οι οποίες μετεξελίχθηκαν και στρέβλωσαν την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών, είτε αλλοιώνοντας τη βούλησή τους είτε συνάγοντας υποτιθέμενη συναίνεσή τους από ακούσιες ενέργειες ή ενέργειες που έγιναν υπό καθεστώς πολύ μεγάλης πίεσης και αιφνιδιασμού με τη χρήση παραπλανητικών προωθητικών ενεργειών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, απασχόλησαν την Αρχή και το 2018.

3.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.2.1. **Αυτεπάγγελτη έρευνα Συνηγόρου του Καταναλωτή για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εταιρειών παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε σημαντικό αριθμό αναφορών και παραπόνων καταναλωτών κατά διαφόρων εταιρειών παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.) σχετικά με περιπτώσεις ακούσιας εγγραφής τους στις εν λόγω υπηρεσίες, με συνεπαγόμενη τη χρέωσή τους.

Ειδικότερα, οι καταναλωτές, κατά την περιήγησή τους στο διαδίκτυο και, μάλιστα, σε ιστοσελίδες υψηλής επισκεψιμότητας, όπως το Facebook και άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, προσκλήθηκαν να συμμετάσχουν σε έρευνα καταναλωτών, ενώ συγχρόνως ενημερώνονταν ότι με αυτόν τον τρόπο και χωρίς να απαιτείται κάτι άλλο θα είχαν την ευκαιρία να διεκδικήσουν εντελώς δωρεάν δωροεπιταγή αξίας μέχρι και 500 ευρώ για την πραγματοποίηση αγορών από γνωστές αλυσίδες super market (όπως, ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ, ΜΑΣΟΥΤΗΣ και ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ).

Στο πλαίσιο συμμετοχής τους στην έρευνα, κατά τη διάρκεια της αναμονής και της υποβολής απαντήσεων, οι καταναλωτές καλούνταν να συμπληρώσουν τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου, καθώς επίσης το ονοματεπώνυμο και το έτος γεννήσεώς τους, πραγματοποιώντας με αυτόν τον τρόπο εγγραφή σε συνδρομητική υπηρεσία με εβδομαδιαία χρέωση. Τα στοιχεία της υπηρεσίας, όπως και της συναφούς χρέωσης αναγράφονταν στο κάτω μέρος της οθόνης των υπολογιστών με μικρά, δυσδιάκριτα γράμματα, ενώ σε συσκευές κινητών τηλεφώνων, προκειμένου οι εν λόγω πληροφορίες να γίνουν αντιληπτές, θα έπρεπε οι χρήστες να μετακινήσουν τη σελίδα της οθόνης προς τα κάτω (scroll down).

Κατόπιν έρευνας της Αρχής επί της ως άνω διαδικασίας εγγραφής, προέκυψε ότι η βούληση των χρηστών είχε παραποιηθεί με την πλασματική απόσπαση της συναίνεσής τους από τη διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία επέλεγε αυτόματα και μάρκαρε ως αποδεκτό το τετραγωνίδιο δίπλα στη φράση: «Έχω λάβει γνώση των όρων χρήσης και αποδέχομαι να ενεργοποιήσω το συνδρομητικό διαγωνιστικό παιχνίδι διεκδίκησης επάθλων με χρέωση 2 ευρώ και 8 λεπτά ανά SMS,, τρία SMS ανά εβδομάδα», χωρίς, μάλιστα, να διευκρινίζεται πουθενά ότι η εν λόγω χρέωση αφορούσε στα εισερχόμενα μηνύματα.

Η συγκεκριμένη πρακτική κρίθηκε παραπλανητική, δεδομένου ότι οδηγούσε στην εγγραφή των καταναλωτών σε υπηρεσίες που ποτέ δεν επιδίωξαν ενσυνείδητα να λάβουν, αφού πεποίθησή τους ήταν ότι συμμετείχαν απλώς σε έρευνες καταναλωτών ή σε παιχνίδια γνώσεων για τη διεκδίκηση χρηματικών επάθλων, χωρίς άλλη εκ μέρους τους υποχρέωση ή εις βάρος τους συνέπεια. Μάλιστα, λόγω κατά περίπτωση ηλικίας, συναλλακτικής απειρίας ή δυσχερούς οικονομικής κατάστασης, πολλοί καταναλωτές ανήκαν σε κατηγορίες ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να προστατευτούν αποτελεσματικά. Άλλωστε, έπαθλα, όπως υψηλής αξίας δωροεπιταγές γνωστών αλυσίδων super market, που εξασφαλίζουν την

προμήθεια αγαθών καθημερινής ανάγκης και, δη, εν μέσω οικονομικής κρίσης, συνιστούν αναμφίβολα ισχυρό δέλεαρ για μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Επιπροσθέτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε δέκτης αναφορών σχετικά με άλλες μορφές εγγραφής ανυποψίαστων καταναλωτών, οι οποίοι ισχυρίζονται ότι ενεργοποιήθηκαν συνδρομητικές υπηρεσίες χωρίς οι ίδιοι να έχουν συμπληρώσει τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου ή κωδικό PIN σε κάποια ιστοσελίδα, με δέλεαρ και σε αυτές τις περιπτώσεις κουπόνια εκατοντάδων ευρώ για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market.

Δεδομένης της μαζικότητας του φαινομένου, με προφανείς τις αρνητικές συνέπειες για απροσδιόριστο αριθμό θιγόμενων πολιτών, και ανεξαρτήτως της επίλυσης μεμονωμένων υποθέσεων καταναλωτών που προσέφυγαν στην Αρχή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε απόφαση και προχώρησε αυτεπαγγέλτως στη διερεύνηση των ανωτέρω ζητημάτων.

Στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνας, η Αρχή απηύθυνε ερωτήματα στις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις super market, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν και κατά πόσο τα σήματα, οι φωτογραφίες και τα λοιπά στοιχεία τους χρησιμοποιούνταν νομίμως από τους παρόχους Υ.Π.Π. για τους σκοπούς των επίμαχων διαδικτυακών ερευνών. Από τις απαντήσεις των εταιρειών προέκυψε η απουσία οιασδήποτε συνεργασίας τους με τους παρόχους Υ.Π.Π., οι οποίοι προέβαιναν σε μη εξουσιοδοτημένη και, συνεπώς, παράνομη χρήση της επωνυμίας και των λοιπών στοιχείων τους, εξαπατώντας τους καταναλωτές με τα διαφημιζόμενα ως έπαθλα εκπτώτικα κουπόνια και δωροεπιταγές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε έγγραφη Σύσταση στις εμπλεκόμενες εταιρείες να παύσουν και να αποσύρουν άμεσα όλες τις επίμαχες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, καθώς επίσης να πιστώσουν στους καταναλωτές καταβληθέντα ποσά ή να αποχρεώσουν οφειλόμενα ποσά που σχετίζονται με τη λήψη ανεπιθύμητων υπηρεσιών.

Οι εμπλεκόμενες εταιρείες δήλωσαν την πρόθεση συμμόρφωσής τους προς τη Σύσταση της Αρχής, αποδεχόμενες την πίστωση ποσών ή την αποχρέωση καταναλωτών για το σύνολο των υποθέσεων που θα τους κοινοποιούνται εφεξής τόσο από τον Συνήγορο του Καταναλωτή όσο και από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Οι εταιρείες ανέφεραν, περαιτέρω, ότι έχουν προβεί σε αντίστοιχη σύσταση προς τους εμπορικούς συνεργάτες τους και φροντίζουν επιμελώς για την παύση παρόμοιων πρακτικών. Επίσης, όπου τυχόν διαπιστωθεί αντίστοιχη παρατυπία, δεσμεύτηκαν για την άμεση απόσυρση των παραπλανητικών υπηρεσιών, με αντίστοιχη αποχρέωση των συνδρομητών.

3.2.2. Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων

Η Αρχή έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών σχετικά με μονομερείς, εκ μέρους εταιρειών-παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, τροποποιήσεις συμβολαίων που είχαν συναφθεί κατά το έτος 2017. Σύμφωνα με τον τότε ισχύοντα Κανονισμό Γενικών Αδειών της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, οι πάροχοι είχαν την υποχρέωση να ενημερώνουν τους συνδρομητές σχετικά με τροποποιήσεις των συμβατικών όρων τουλάχιστον 1 μήνα πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποιηθείσας σύμβασης, δίνοντάς τους, παράλληλα, τη δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας των συμβάσεων, εφόσον τυχόν δεν συμφωνούσαν με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις.

Κατά τη διερεύνηση των συγκεκριμένων αναφορών, η Αρχή ζήτησε από τους παρόχους στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι έγινε σαφής και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών, υποδεικνύοντας την ανάγκη πραγματοποίησης πιστώσεων σε όσες περιπτώσεις διαπιστώθηκε ελλιπής ενημέρωση και ότι υπήρξε, συνεπώς, άδικη επιβάρυνση των καταναλωτών.

3.2.3. Πλημμελής ενημέρωση σχετικά με υπέρβαση της δωρεάν χρήσης δεδομένων σε καθεστώς περιαγωγής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος, σε ταξίδι που έκανε σε χώρα μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω Τουρκίας και κατά την παραμονή του στο αεροδρόμιο της Κωνσταντινούπολης, χρεώθηκε με ποσό 518,45 ευρώ (συμπεριλαμβανομένων των φόρων), λόγω υπερβάλλουσας (σ.σ. εκτός παγίου) κατανάλωσης δεδομένων (ίντερνετ) μέσω περιαγωγής. Η εν λόγω χρέωση προέκυψε από την παράλειψη του παρόχου να ενεργοποιήσει τη φραγή, όταν η κατανάλωση έφτασε σε ένα προκαθορισμένο όριο δεδομένων, το οποίο, σύμφωνα με τον Κανονισμό (Ε.Ε.) 531/2012, είναι 50 ευρώ (χωρίς ΦΠΑ) για μηνιαία περίοδο τιμολόγησης.

Η εταιρεία, στις εξηγήσεις που παρείχε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ανέφερε ότι:

- Η υπηρεσία ενημέρωσης και φραγής με το ενσωματωμένο όριο των 62 ευρώ ανά μήνα τιμολόγησης είχε απενεργοποιηθεί, λόγω ενεργοποίησης άλλης ειδικότερης υπηρεσίας περιαγωγής που παρείχε η εταιρεία, η οποία δεν ήταν συμβατή με την υπηρεσία ενημέρωσης και φραγής.
- Ο καταναλωτής έλαβε γραπτά μηνύματα στο κινητό του, με τα οποία ενημερώθηκε για την υψηλή χρέωση της κίνησης δεδομένων στην Τουρκία, χωρίς, ωστόσο, να απενεργοποιήσει τη χρήση των δεδομένων στη συσκευή του.
- Η ενημέρωση και η φραγή κατά την περιαγωγή, που προβλέπονται στον Κανονισμό (Ε.Ε.) 531/2012, δεν ισχύουν, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης του δικτύου της χώρας επίσκεψης εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν επιτρέπει στον πάροχο περιαγωγής να παρακολουθεί τη χρήση από τον πελάτη του σε πραγματικό χρόνο. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία ισχυρίστηκε δεν είχε τεχνικά τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη χρήση, από τον συνδρομητή, της κίνησης δεδομένων σε καθεστώς περιαγωγής στην Τουρκία σε πραγματικό χρόνο.
- Τέλος, η εταιρεία πρότεινε την πίστωση του 50% της συνολικής οφειλής, που προήλθε από την επίμαχη κίνηση δεδομένων μέσω περιαγωγής, υπό την προϋπόθεση της εξόφλησης της υπολειπόμενης οφειλής από τον καταναλωτή.

Από την πλευρά της, η Αρχή επισήμανε την υποχρέωση της εταιρείας, σύμφωνα με τη νομοθεσία, της αποστολής ενημερωτικού μηνύματος στο κινητό του καταναλωτή κατά την είσοδό του στην Τουρκία, στο οποίο να αναφέρεται ότι το ανώτατο όριο τιμολόγησης δεν ισχύει στη συγκεκριμένη χώρα, κάτι, όμως, που δεν συνέβη.

Ως εκ τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απήθυνε έγγραφη Σύσταση προς τον πάροχο να προχωρήσει σε άμεση πίστωση του συνόλου της οφειλής που προήλθε από την επίμαχη κίνηση δεδομένων μέσω περιαγωγής, μειωμένης κατά το ποσό (50 ευρώ προ φόρων) που είναι το προκαθορισμένο ανώτατο οικονομικό όριο που δύναται νομίμως να χρεωθεί για ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων σε μηνιαία περίοδο τιμολόγησης.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή και η εταιρεία προχώρησε στην αποχρέωση ποσού συνολικά 444,05 ευρώ.



3.2.4. Παραπλανητική εμπορική πρακτική κατά την προώθηση προγραμμάτων «Double Play»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέτασε διαφημιστική καμπάνια παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για προγράμματα υπηρεσιών «Double Play» (συνδυασμού τηλεφωνίας και ίντερνετ), στην οποία τονιζόταν ιδιαίτερα η δέσμευση της εταιρείας σχετικά με την πραγματική ταχύτητα της σύνδεσης στο ίντερνετ.

Η διερεύνηση έγινε με αφορμή την υποβολή αναφοράς καταναλωτή, ο οποίος, βασιζόμενος στην ως άνω διαφημιζόμενη δέσμευση της εταιρείας, προχώρησε στη σύναψη σύμβασης μαζί της, για να διαπιστώσει, όμως, εκ των υστέρων (μετά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας) ότι η πραγματική ταχύτητα σύνδεσής του στο ίντερνετ ήταν σημαντικά μικρότερη της ονομαστικής.

Κατά την παροχή εξηγήσεων στην Αρχή, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι, κατά τη διαδικασία υποβολής αιτήματος ενεργοποίησης νέας τηλεφωνικής σύνδεσης, η ταχύτητα της σύνδεσης στο ίντερνετ βασίζεται σε εκτιμήσεις, στις οποίες δεν συμπεριλαμβάνονται όλοι οι υφιστάμενοι περιορισμοί, όπως η ποιότητα της εσωτερικής καλωδίωσης στον χώρο του καταναλωτή. Κατά συνέπεια, η ταχύτητα μπορεί να μετρηθεί με ακρίβεια μόνο μετά την ενεργοποίηση της τηλεφωνικής σύνδεσης στο δίκτυο της εταιρείας.

Η Αρχή εκτίμησε ότι η επίμαχη προωθητική ενέργεια συνιστά παραπλανητική εμπορική πρακτική από μέρους της εταιρείας, καθώς δεν ενημερώνει με σαφήνεια τους καταναλωτές για την ύπαρξη αστάθμητων παραγόντων που μπορούν να επηρεάσουν με αρνητικό τρόπο την παροχή των υπηρεσιών της και της συνέστησε, ως εκ τούτου, να προβεί σε επανεξέταση της συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας και διόρθωσή της, όπου χρειάζεται, προκειμένου να είναι αληθής.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή και η εταιρεία προχώρησε στη δέουσα τροποποίηση του περιεχομένου της διαφημιστικής της καμπάνιας.

3.2.5. Επιβολή τελών πρόωρης διακοπής σε καταγγελθείσα σύμβαση παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με τεχνικά προβλήματα της σταθερής της τηλεφωνικής σύνδεσης, με αποτέλεσμα να μην έχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης κλήσεων ή χρήσης του διαδικτύου και να οδηγηθεί στην υποβολή αιτήματος φορητότητας (μεταφοράς της σύνδεσης σε άλλο πάροχο).

Σύμφωνα με τις απόψεις του προηγούμενου παρόχου, ο οποίος επιβάρυνε την καταναλώτρια στη συγκεκριμένη περίπτωση με τη συμβατικά προβλεπόμενη ποινή πρόωρης αποδέσμευσης, η διαπιστωθείσα δυσλειτουργία δεν αφορούσε το δικό του δίκτυο και, συνεπώς, τα τεχνικά προβλήματα της καταναλώτριας δεν μπορούσαν να αποδοθούν σε δική του υπαιτιότητα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατ' εφαρμογή της αρχής της αναλογικότητας κατά την επιβολή της ποινής και λαμβάνοντας υπόψη ότι η καταναλώτρια είχε προβεί σε καταγγελία της σύμβασής της περίπου 40 ημέρες πριν από την προκαθορισμένη λήξη της, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ήταν πάντοτε συνεπής στην εξόφληση των λογαριασμών της, απηύθυνε Πρόταση στον καταγγελλόμενο πάροχο για την πίστωση ποσοστού κατ' ελάχιστον 50% επί του ποσού των τελών πρόωρης διακοπής που επιβλήθηκαν στην καταναλώτρια.

Ανταποκρινόμενος θετικά στην ανωτέρω Πρόταση, ο πάροχος προέβη σε πίστωση ποσοστού 40% επί της οφειλής της καταναλώτριας.

3.2.6. Εκτελωνισμός ταχυδρομικών αντικειμένων από ιδιώτες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλώτριας σε βάρος ταχυδρομικής επιχείρησης σχετικά με την απόκρυψη της δυνατότητάς της να πραγματοποιήσει μόνη της, χωρίς τη μεσολάβηση της εταιρείας, τον εκτελωνισμό της -προερχόμενης από χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης- ταχυδρομικής αποστολής της.

Παρέχοντας εξηγήσεις στην Αρχή μας, η εταιρεία αιτιολόγησε την άρνησή της με το επιχείρημα ότι οι τελωνειακές Αρχές δεν συναλλάσσονται απευθείας με ιδιώτες για τον εκτελωνισμό αποστολών που έχουν προκύψει από διαδικτυακή αγορά.

Κατόπιν αυτού, η Αρχή διενήργησε έρευνα επί της υπόθεσης και κατέληξε στις ακόλουθες διαπιστώσεις:

- Σύμφωνα με τον Ενωσιακό Τελωνειακό Κώδικα (Κανονισμός [ΕΕ] 952/2013), κάθε πρόσωπο μπορεί να ορίσει τελωνειακό αντιπρόσωπο, με σκοπό τη διεκπεραίωση των πράξεων και των διατυπώσεων που απαιτούνται από τη νομοθεσία στο πλαίσιο των συναλλαγών του με τις τελωνειακές Αρχές, χωρίς, όμως, να αποκλείεται το πρόσωπο αυτό να μπορεί να ενεργεί για τους ίδιους σκοπούς εξ ονόματος και για λογαριασμό του.
- Σε εγκύκλιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων αναφορικά με την εφαρμογή τελωνειακών διαδικασιών στις ταχυδρομικές αποστολές μέσω του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (Φ.Π.Κ.Υ.), αναφέρεται ρητά ότι δεν θίγεται το δικαίωμα τελωνισμού των ταχυδρομικών αντικειμένων και παραλαβής τους από τους παραλήπτες τους, εφόσον το επιθυμούν, χωρίς τη διαμεσολάβηση του Φ.Π.Κ.Υ.
- Για λόγους δίκαιης μεταχείρισης, αναλογικότητας και προώθησης του υγιούς ανταγωνισμού στην αγορά, το ανωτέρω δικαίωμα των ιδιωτών να προβαίνουν οι ίδιοι στον εκτελωνισμό των προερχόμενων από τρίτες (εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης) χώρες αποστολών τους εκτείνεται και στις περιπτώσεις που οι εισαγωγές διενεργούνται από εταιρείες ταχυμεταφορών (courier), γεγονός που επιβεβαιώνεται και από έτερη εγκύκλιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με την οποία διευκρινίζεται ότι οι ιδιώτες έχουν το δικαίωμα τελωνισμού των αποστολών τους (μέσω του ICISnet) χωρίς τη μεσολάβηση τελωνειακού αντιπροσώπου (π.χ. επαγγελματία εκτελωνιστή).
- Ο εκτελωνισμός χωρίς τη μεσολάβηση τελωνειακού αντιπροσώπου αποτελεί παγίως διακριτική ευχέρεια των καταναλωτών και εναλλακτική δυνατότητα που τους παρέχεται από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, περίπτωση κατά την οποία οι καταναλωτές επιβαρύνονται έναντι των εταιρειών μόνο με το κόστος έκδοσης της διατακτικής εκτελωνισμού.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Πρόταση στην εταιρεία να προβεί σε επιστροφή του 50% του ποσού που εισέπραξε ως αμοιβή για υπηρεσίες εκτελωνισμού, τις οποίες, όμως, η αναφέρουσα στην πραγματικότητα δεν επιθυμούσε, αλλά δέχτηκε να λάβει, πειθόμενη προς τις διαβεβαιώσεις της εταιρείας ότι η ίδια δεν είχε τη σχετική δυνατότητα.

Η Πρόταση της Αρχής έγινε αποδεκτή.

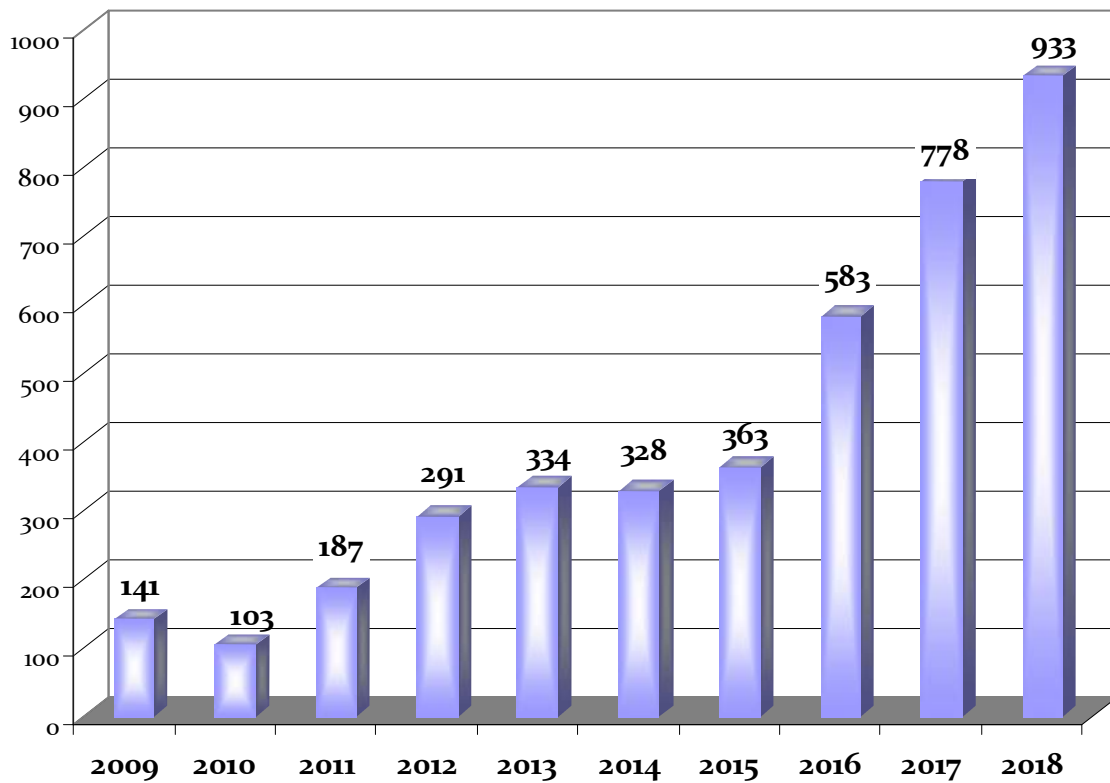


4. Ενέργεια και ύδρευση

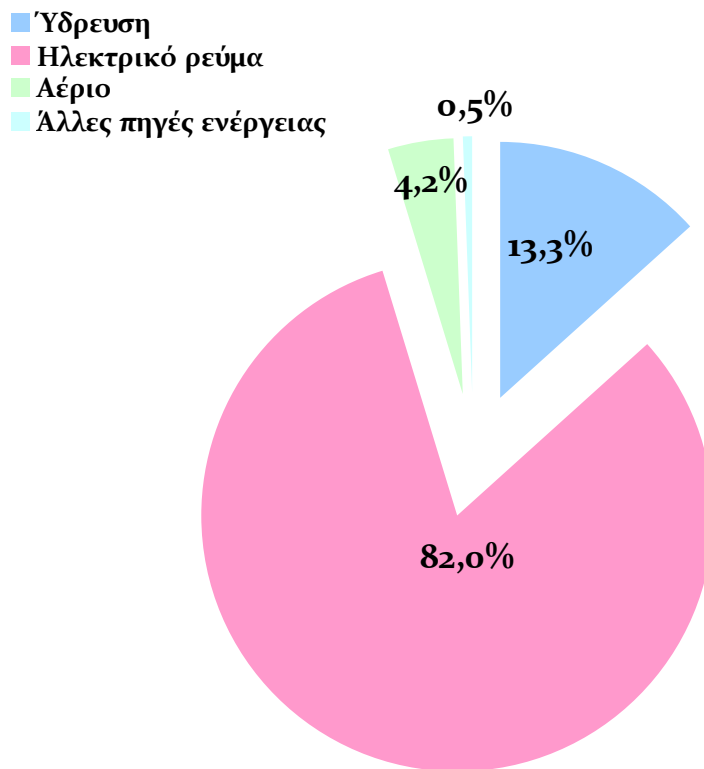
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	36	12,8 %
2007	79	4 %
2008	211	3,9 %
2009	141	3,3 %
2010	103	3,3 %
2011	187	4,9 %
2012	291	8,2 %
2013	334	8,1 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	4.368	6,8 %

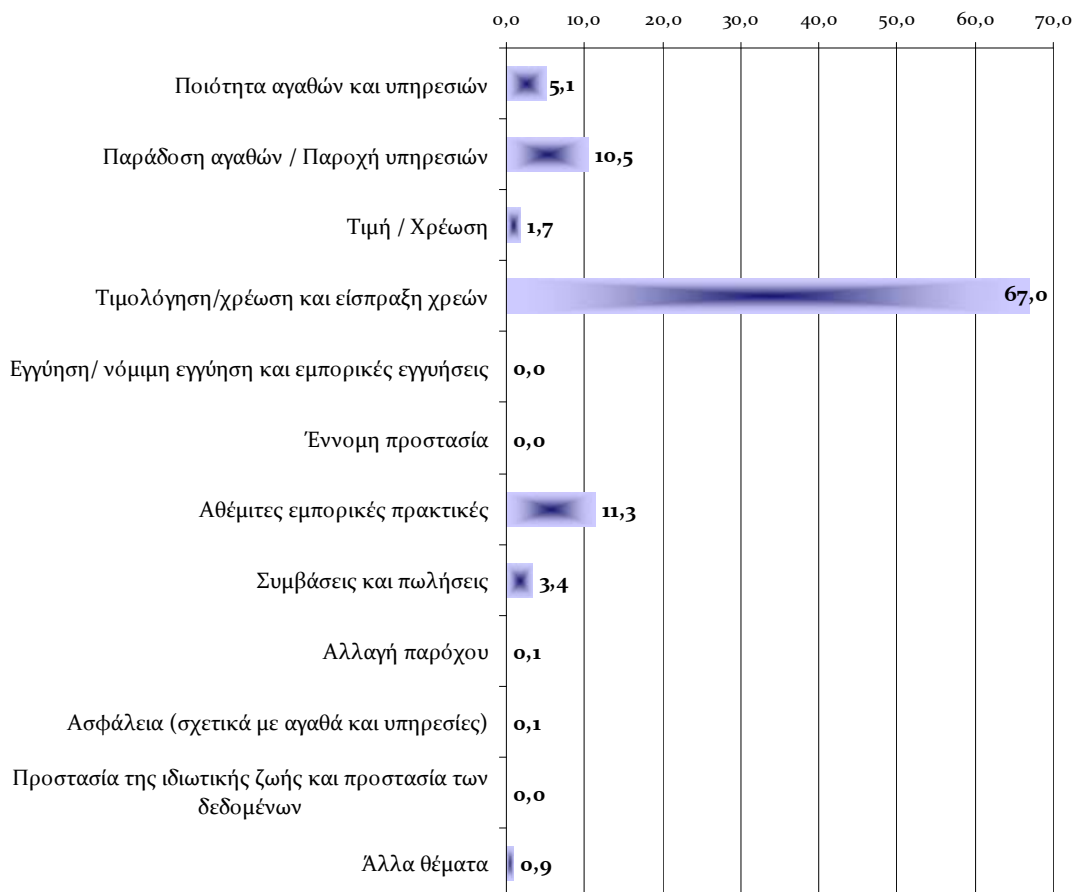
Γράφημα 6ο: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

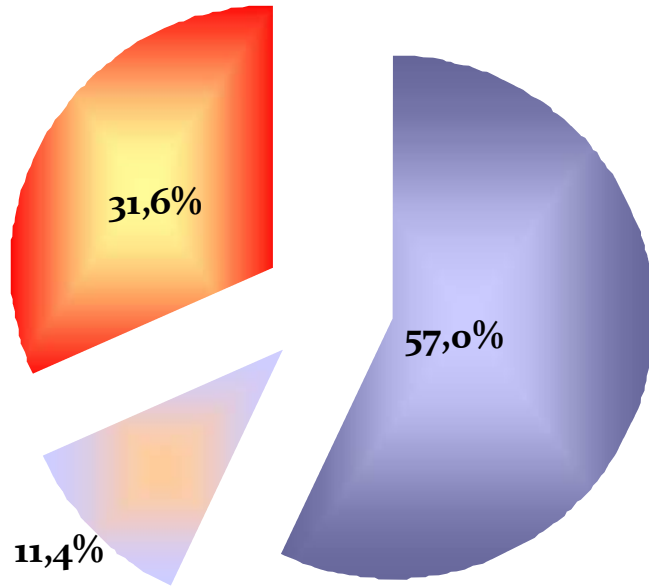


Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2018).

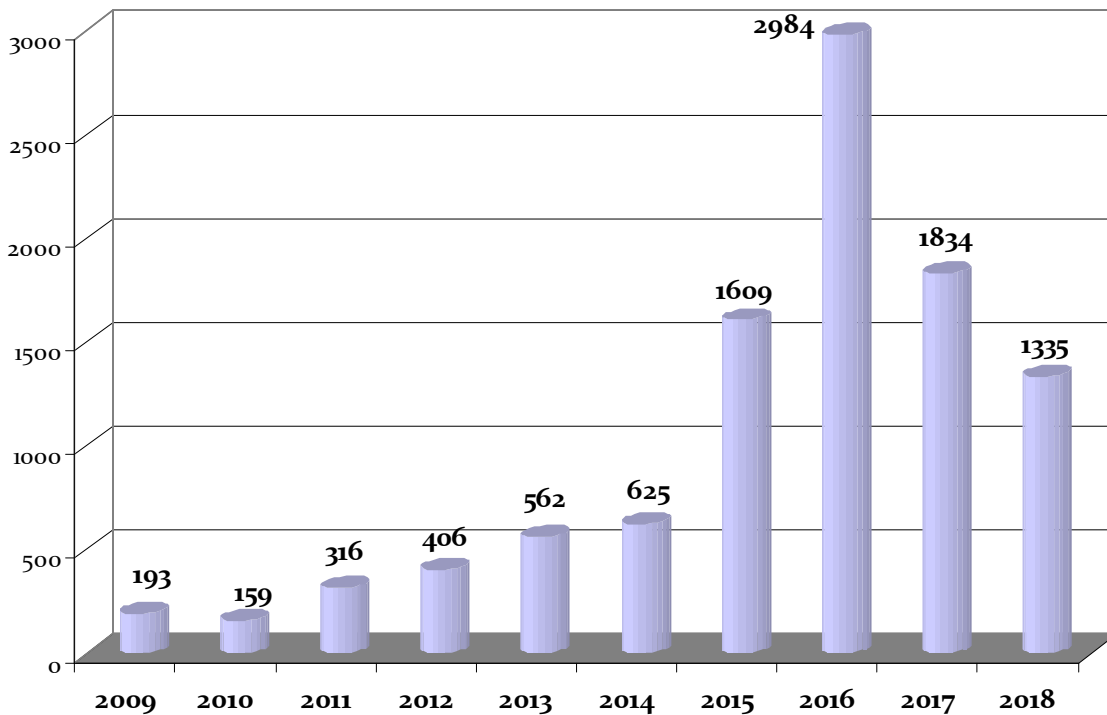


Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

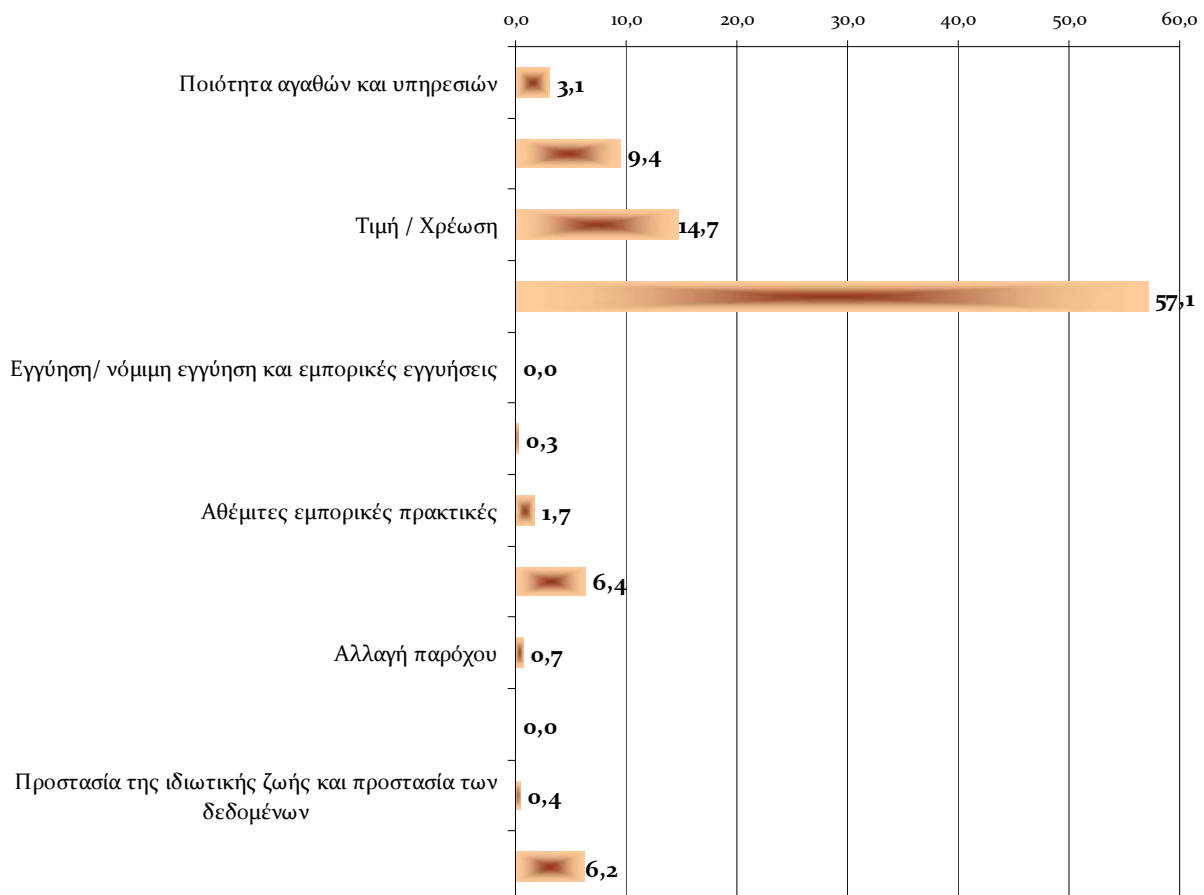
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 64: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2018).



4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2018 για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας αφορούσαν κατά κύριο λόγο:

- Σε αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την αλλαγή προμηθευτή ή την αλλαγή πελάτη στην εκάστοτε παροχή.
- Σε αμφισβήτηση της ορθής τιμολόγησης των λογαριασμών κατανάλωσης (χρέωση προμήθειας, ρυθμιζόμενες χρεώσεις, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο).
- Σε αιτήματα ρύθμισης οφειλών, λόγω οικονομικής αδυναμίας των καταναλωτών.

Μία νέα κατηγορία αναφορών, η οποία εμφανίζεται μετά την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και βαίνει αυξανόμενη, σχετίζεται με τα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και, ιδίως, με τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων με νέους προμηθευτές. Η μη ορθή αυτή ενημέρωση σχετίζεται τόσο με το τιμολόγιο προμήθειας (μέγεθος εκπτώσεων, ρήτρες προσαρμογής, ρήτρα οριακής τιμής συστήματος) όσο και με τα γενικότερα νόμιμα δικαιώματα των καταναλωτών (π.χ. υπαναχώρηση).

Ειδικά σε ό,τι αφορά τις ρήτρες προσαρμογής και με σκοπό την προστασία των καταναλωτών από πρακτικές αδιαφανών αναπροσαρμογών των χρεώσεων, η Αρχή παρενέβη άμεσα με έγγραφό της προς τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, ζητώντας:

- Την ύπαρξη διαφανούς και ειδικής –έγγραφης– ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την ύπαρξη μηχανισμών αναπροσαρμογής του τιμήματος στο τιμολόγιο προμήθειας ή στους ειδικούς όρους της σύμβασης, εκεί, δηλαδή, όπου αναφέρονται οι υπόλοιπες χρεώσεις της σύμβασης.
- Την ύπαρξη ειδικής –έγγραφης– ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τη μέση μοναδιαία τιμή ή τη συνολική χρέωση των ως άνω ρητρών κατά το προηγούμενο της σύμβασης έτος κατανάλωσης, ώστε να μπορούν να αντιλαμβάνονται το πιθανό μέγεθος ενδεχόμενης τροποποίησης των χρεώσεων.
- Τη θέσπιση μηχανισμών διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των ως άνω τιμών και προστασίας των καταναλωτών από αυτές.

Επισημαίνεται ότι οι Συστάσεις της Αρχής προς τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας σχετικά με τα ανωτέρω ζητήματα έγιναν στην πλειονότητά τους αποδεκτές.

Περαιτέρω, η Αρχή συνεχίζει να λαμβάνει σταθερό αριθμό αναφορών σχετικά με την εφαρμογή της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής εκ μέρους της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» για αξίωση της καταβολής (εξόφλησης) οφειλών προηγούμενων χρηστών (ιδιοκτήτη ή μισθωτή) από τον επόμενο καταναλωτή, ως προϋπόθεση για τη σύναψη ή τη λύση σύμβασης.

Επίσης, σημαντικά προβλήματα παρατηρήθηκαν σε επίπεδο παροχής επαρκώς αιτιολογημένων απαντήσεων όσο και ταχείας συμμετοχής της εταιρείας στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Η Αρχή παρενέβη σε ποικίλα θέματα που αφορούσαν μεγάλο αριθμό καταναλωτών, απευθύνοντας υποδείξεις:

- Προς τους προμηθευτές και διαχειριστές δικτύων της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, προκειμένου: (α) να προχωρήσουν στην καθιέρωση εναλλακτικού, δεκαψήφιου αριθμού για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, (β) να προχωρήσουν στην καθιέρωση δωρεάν γραμμής εξυπηρέτησης πελατών για τις περιπτώσεις αναγγελίας βλαβών ή λανθασμένων χρεώσεων-μετρήσεων, (γ) να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τον αναμενόμενο χρόνο διάρκειας των κλήσεων.
- Προς την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», προκειμένου: (α) να προβεί σε αναστολή των μέτρων αξίωσης οφειλών, τις οποίες οι καταναλωτές εξόφλησαν μέσω των «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.», αλλά τα σχετικά χρηματικά ποσά δεν αποδόθηκαν στην εταιρεία άμεσα, (β) να μεριμνήσει για την απρόσκοπτη χορήγηση των «εκπτώσεων συνέπειας» επί εμπρόθεσμης εξόφλησης των λογαριασμών, (γ) να απέχει από τη χρέωση με 1 επιπλέον ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών και, συνδυαστικά, να προχωρήσει στη θέσπιση κινήτρου δια της μείωσης, ομοίως κατά 1 ευρώ, κάθε λογαριασμού κατανάλωσης, εφόσον ο πελάτης-καταναλωτής επιλέξει τη λήψη ηλεκτρονικού, αντί έγχαρτου, λογαριασμού.
- Προς τους λοιπούς προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας, προκειμένου: (α) να προβαίνουν σε διακριτή και σαφή αναφορά της ύπαρξης τυχόν ρητρών αναπροσαρμογής χρεώσεων προμήθειας όχι μόνο στα κείμενα των συναπτόμενων συμβάσεων, αλλά και στα δελτία ανταγωνιστικών χρεώσεων των χορηγούμενων τιμολογίων προμήθειας, (β) να προβαίνουν στην έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη μέση μοναδιαία τιμή ή τη συνολική χρέωση των ρητρών αναπροσαρμογής κατά το προηγούμενο της σύμβασης έτος κατανάλωσης, καθώς και (γ) να θεσπίσουν μηχανισμούς προστασίας έναντι της υπερβολικής μεταβλητότητας του ύψους των καταναλώσεων και του κινδύνου της έντονης διαχρονικής διακύμανσης των τιμών.

Επίσης, η Αρχή εξέδωσε σειρά εγγραφών Συστάσεων σχετικά με:

Θέματα οφειλών

- Την υποχρέωση διακανονισμού των οφειλών ευάλωτων πελατών σε μηνιαία προτεινόμενη δόση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής.
- Την ακυρότητα της διακοπής ηλεκτροδότησης ή της καταγγελίας της σύμβασης πριν από τον διακανονισμό της οφειλής, σύμφωνα με τις διατάξεις για τους ευάλωτους πελάτες.
- Την υποχρέωση διακανονισμού των οφειλών ευάλωτων πελατών, σύμφωνα με τις διατάξεις για τους ευάλωτους πελάτες, πριν από την άρνηση σύναψης σύμβασης προμήθειας λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμης οφειλής ή έκδοσης εντολής απενεργοποίησης του μετρητή, όταν ο ευάλωτος πελάτης έχει συνάψει σύμβαση προμήθειας με νέο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας.
- Την υποχρέωση αναστολής της αξίωσης εύλογα αμφισβητούμενων οφειλών και τη μη επιβολή τόκων ή τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, έως τον έλεγχο και την τελική εκκαθάριση της οφειλής.
- Τη μη αξίωση καταβολής οφειλών προηγούμενων χρηστών (ιδιοκτήτη ή μισθωτή) από τον επόμενο καταναλωτή, ως προϋπόθεση για τη σύναψη σύμβασης.

- Την γνωστοποίηση της ληξιπρόθεσμης οφειλής σε περίπτωση ανάληψης οφειλής από επόμενο πελάτη, χωρίς την επιβολή ανάληψης αβέβαιης οφειλής και την απόκρυψη άλλων γνωστών οφειλών, οι οποίες βαρύνουν την παροχή.
- Την άρση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής της άρνησης λύσης της σύμβασης και της παροχής ανεπιθύμητων υπηρεσιών, σε περίπτωση μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Θέματα συμβάσεων

- Την υποχρέωση διακριτής αποστολής και υπογραφής προσφοράς προμήθειας και σύμβασης προμήθειας, μετά την αποδοχή της αίτησης προσφοράς προμήθειας και της παρέλευσης ικανού χρόνου από την αποστολή έως και την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.
- Την υποχρέωση έγγραφη ανανέωσης των συμβάσεων προμήθειας.
- Την έναρξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και την αλλαγή εκπροσώπησης της παροχής εντός 15 ημερών από την υποβολή της αίτησης προμήθειας.
- Τη λύση της σύμβασης προμήθειας και την παύση εκπροσώπησης της παροχής το αργότερο εντός 30 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης από τον πελάτη και ανεξάρτητα από την πραγματοποίηση καταμέτρησης από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.».
- Την έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το νόμιμο δικαίωμα της υπαναχώρησης, καθώς και σχετικά με την υποχρέωση κάλυψης επιβαρύνσεων, σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης.
- Την παροχή υποδείγματος υπαναχώρησης στους καταναλωτές με τη χρήση κατάλληλου σταθερού μέσου.
- Τη ρητή συγκατάθεση των καταναλωτών για την έναρξη της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης.
- Την αναγνώριση του καθολικού διαδόχου, ως αντισυμβαλλόμενου μέρους της σύμβασης προμήθειας.

Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

- Την υποχρέωση κατάλληλης διοικητικής οργάνωσης των προμηθευτών για την ορθή εξυπηρέτηση των καταναλωτών και την απάντηση έγγραφων αιτημάτων τους (συμπεριλαμβανομένων αιτημάτων σχετικά με την αναλυτική αιτιολόγηση λογαριασμών κατανάλωσης) εντός 10 εργασίμων ημερών.
- Την υποχρέωση αναλυτικής διόρθωσης της τιμολόγησης σε περίπτωση έκδοσης διορθωτικού λογαριασμού, αμέσως μετά τη σχετική οδηγία της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ.», με σαφή αναφορά στα αίτια της διόρθωσης, στο χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, στις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών, καθώς και στη λεπτομερή ανάλυση του τρόπου προσδιορισμού των τιμών αυτών και του υπολογισμού των σχετικών χρεώσεων.
- Την ενημέρωση (μέσω e-mail, γραπτού μηνύματος sms ή επιστολής) των καταναλωτών σχετικά με την έκδοση εντολής διακοπής της ηλεκτροδότησης, πριν από τη διακοπή της ηλεκτροδότησης.

4.2. Γενικές επιστημονικές σχέσεις με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2018 για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.») αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, ιδίως λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την αλλαγή προμηθευτή ή την αλλαγή πελάτη στην εκάστοτε παροχή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διευθέτησε, κατά κανόνα, με επιτυχία τις εν λόγω διαφορές, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με την κοινή αποδοχή των μερών.

Πάντως, η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης των ανωτέρω διαφορών ανέδειξε και πάλι σημαντικά προβλήματα στην τήρηση, εκ μέρους της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», των βασικών υποχρεώσεων λειτουργίας του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και της εξυπηρέτησης των καταναλωτών. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκαν:

- Η μη πραγματοποίηση ή η πολύμηνη καθυστέρηση ελέγχων της ορθής συλλογής μετρήσεων, σε συνδυασμό με ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις στη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης που αποδείχτηκαν λανθασμένα.
- Η μη πραγματοποίηση ή η πολύμηνη καθυστέρηση της έγκαιρης αποκατάστασης της καλής λειτουργίας των μετρητών.
- Η μη τήρηση των υποχρεώσεων διαπίστωσης της παρέμβασης σε μετρητές και της μεθόδου υπολογισμού της κατανάλωσης, σε περιπτώσεις ρευματοκλοπής.
- Ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις στην εγκατάσταση μετρητών νυχτερινής κατανάλωσης, σε συνδυασμό με την άρνηση αναδρομικής διόρθωσης της κατανάλωσης μετά την εγκατάσταση των μετρητών.

Τέλος, και η εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», όπως η εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», συμμετείχε στις διαδικασίες συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, σημειώνοντας ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις στην αποστολή εγγράφων απαντήσεων επί των αιτιάσεων των καταναλωτών.

Η Αρχή εξέδωσε σειρά εγγράφων Συστάσεων, ιδίως σχετικά με:

- Την υποχρέωση ελέγχου της ορθής συλλογής και καταχώρισης των μετρήσεων σε κάθε καταμέτρηση.
- Την υποχρέωση ελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής προμηθευτή.
- Την υποχρέωση επιτήρησης της ορθής λειτουργίας των μετρητικών διατάξεων σε κάθε καταμέτρηση, καθώς επίσης: (α) την άμεση αποκατάσταση των τεχνικών προβλημάτων στις μετρητικές διατάξεις το αργότερο εντός 8 εργάσιμων ημερών από τη διαπίστωση της βλάβης, (β) την άμεση αντιμετώπιση παράνομων επεμβάσεων στις μετρητικές διατάξεις.
- Τη σύνταξη αναλυτικής έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης εντός 72 ωρών από την κοινοποίηση των αρχικών, λανθασμένων δεδομένων μέτρησης.
- Τη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης για χρονικό διάστημα, το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει τους 12 μήνες από τη διαπίστωση του προβλήματος.

- Την υποχρέωση σύνταξης τεκμηριωμένων εκθέσεων σχετικά με την εκάστοτε εκτίμηση των καταναλώσεων, με αναλυτική αναφορά: (α) στην αιτιολόγηση του χρόνου εμφάνισης του υπό κρίση προβλήματος, (β) στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά οίκησης του υπό κρίση ακινήτου, (γ) στη μέση κατανάλωση κατά το χρονικό διάστημα πριν και μετά την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του μετρητή.
- Την υποχρέωση επανελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης.
- Την εγκατάσταση μετρητή καταγραφής νυχτερινής κατανάλωσης εντός 4 εργάσιμων ημερών ύστερα από το σχετικό αίτημα του καταναλωτή, σε συνδυασμό με την αποζημίωσή του σε περίπτωση καθυστέρησης, μέσω της αναδρομικής (από την ημερομηνία της αίτησης) διόρθωσης της αναλογίας ημερήσιας-νυχτερινής κατανάλωσης.
- Την επανα-ηλεκτροδότηση των παροχών μετά τη μετάπτωση στο καθεστώς της «Καθολικής Υπηρεσίας».
- Την επανα-ηλεκτροδότηση των παροχών, ύστερα από αίτημα του καταναλωτή, εντός 3 εργάσιμων ημερών.
- Την υποχρέωση διακοπής της τροφοδότησης και τη διενέργεια έκτακτης καταμέτρησης, μετά την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης από τον προμηθευτή λόγω οικειοθελούς διακοπής ηλεκτροδότησης.
- Την υποχρέωση αντιμετώπισης του προβλήματος αδυναμίας συλλογής των μετρήσεων, σε συνεργασία με τον χρήστη και τον προμηθευτή της παροχής, εντός 30 ημερών.
- Την καταβολή αποζημίωσης ποσού 600 ευρώ στους καταναλωτές για την πρόκληση βλαβών στον οικιακό τους εξοπλισμό από διαταραχές της τάσης, ανεξάρτητα από την αιτία της διαταραχής. Σε περίπτωση που η συνολική αξία της ζημίας είναι αποδεδειγμένα μεγαλύτερη του ποσού των 600 ευρώ, την καταβολή επιπρόσθετης αποζημίωσης, ίσης με το ήμισυ της αξίας της υπερβαίνουσας το ποσό των 600 ευρώ προκληθείσας θετικής ζημίας του καταναλωτή.
- Τη μη τήρηση της διαδικασίας ελέγχου διαπίστωσης και υπολογισμού ρευματοκλοπής και ιδίως: (α) την απόπειρα ενημέρωσης του χρήστη της παροχής και της κλήσης αστυνομικού οργάνου, πριν από την αποκατάσταση της παρέμβασης, (β) τη φωτογράφιση ή βιντεοσκόπηση της παροχής, πριν από την αποκατάσταση της παρέμβασης, (γ) την αναλυτική ενημέρωση του χρήστη εντός 2 ημερών από τη διαπίστωση της παρέμβασης για τα ευρήματα του διενεργηθέντος ελέγχου.
- Τη σύνταξη πλήρους φύλλου αναλυτικού υπολογισμού της μη καταγραφείσας κατανάλωσης λόγω ρευματοκλοπής, προκειμένου να απεικονίζονται αναλυτικά όλα τα μεγέθη υπολογισμού.
- Την επιβολή χρέωσης, σε περίπτωση διαπίστωσης ρευματοκλοπής ύστερα από αίτημα του καταναλωτή για έλεγχο του μετρητή, ίσης με το κόστος αντικατάστασης της μετρητικής διάταξης (38,15 ευρώ, πλέον Φ.Π.Α.) και όχι με το διαχειριστικό κόστος αντιμετώπισης της ρευματοκλοπής (425 ευρώ, πλέον Φ.Π.Α.).

4.3. Γενικές επιστημονικές σχέσεις με την προμήθεια ύδατος

Εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.»

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2018 για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούσαν, ως επί το πλείστον, την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, λόγω κυρίως αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακριβώτα αίτια.

Παρότι σημαντικό ποσοστό διαφορών επιλύεται ικανοποιητικά για τους καταναλωτές, σημαντικά προβλήματα παραμένουν σε σχέση με:

- Το χρόνιο ζήτημα της επιβολής τελών αποχέτευσης, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος.
- Τη δραστικότερη μείωση οφειλών από ασυνήθιστα αυξημένες καταναλώσεις.
- Την αποτελεσματικότερη όσο και πιο άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ύπαρξη διαρροών, αυξημένες καταναλώσεις, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.).

Υπογραμμίζεται ότι η εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» συμμετείχε στις διαδικασίες συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, σημειώνοντας μεγάλη καθυστέρηση στην αποστολή εγγράφων απαντήσεων επί των αιτιάσεων των καταναλωτών.

Η Αρχή εξέδωσε σειρά εγγράφων Συστάσεων, ιδίως σε σχέση με τα παρακάτω ζητήματα:

- Τη μη χρέωση τελών αποχέτευσης, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών.
- Τη μείωση του προστίμου (οκταπλάσιο της τεκμαρτής λαθραίας κατανάλωσης) που επιβάλλεται σε περίπτωση υδροκλοπής και αξιώνεται από τον ανυπαίτιο-συνοφειλέτη ιδιοκτήτη του ακινήτου ή από οικονομικά αδύναμο υδρευόμενο. Σημειώνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ζητήσει την αναδιαμόρφωση της 16927/2010 απόφασης του Δ.Σ. της εταιρείας για την εξέταση μείωσης των σχετικών προστίμων, ώστε να προβλέπεται με σαφήνεια η απαλλαγή του ιδιοκτήτη ακινήτου από τις σχετικές οφειλές, καθώς επίσης την κατάλληλη γνωστοποίηση αυτής της απόφασης στους καταναλωτές, τόσο μέσω των τοπικών υποκαταστημάτων όσο και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας.
- Τη μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις ιδιαίτερα μεγάλων οφειλών, για τις οποίες ευθύνονται μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος, κ.λπ.).
- Την υποχρέωση διακοπής της υδροδότησης σε περιπτώσεις διαρροής, είτε κατόπιν ειδοποίησης από τον υδρευόμενο ή τρίτο είτε έπειτα από ίδια αντίληψη του καταμετρητή της εταιρείας.
- Την κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών, τόσο μέσω ευδιάκριτων εγγράφων ειδοποιήσεων στις οικίες τους όσο και τηλεφωνικά ή/και με αποστολή e-mail και γραπτών μηνυμάτων sms, σε περιπτώσεις αύξησης της συνήθους κατανάλωσης, διαπίστωσης διαρροής εντός του φρεατίου, ύπαρξης μεγάλων οφειλών του μισθωτή του

ακινήτου (ώστε να ληφθούν κατάλληλα μέτρα περιορισμού ή είσπραξης της οφειλής), αδυναμίας καταμέτρησης, αντικατάστασης μετρητών, κ.λπ.

- Τη λήψη συναίνεσης του ιδιοκτήτη του ακινήτου, ως συνοφειλέτη εις ολόκληρον των οφειλών από την παροχή ύδρευσης, σχετικά με τον διακανονισμό καταβολής των οφειλών του εκάστοτε μισθωτή του ακινήτου.
- Την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών), ώστε να τους παρέχεται η δυνατότητα αυτοπρόσωπης παρουσίας και, κατ' αυτόν τον τρόπο, να διασφαλίζεται η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων.
- Τη μη χρέωση των καταναλωτών για διαρροές στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης (εσωτερικό προσαρμοστικό ρακόρ) των υδρομετρητών.
- Την υποχρέωση ελέγχου νομιμοποίησης του εκάστοτε συμβαλλόμενου χρήστη της παροχής, μέσω της υποβολής των απαιτούμενων δικαιολογητικών νόμιμης εξουσίασης και χρήσης της εκάστοτε παροχής.
- Την υποχρέωση λύσης της σύμβασης και αφαίρεσης του υδρομετρητή ή/και την κατάργηση της παροχής ύστερα από καταγγελία του καταναλωτή, χωρίς την απαίτηση προηγούμενης καταβολής του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών της παροχής.
- Τη μη επιβολή προσαυξήσεων εκπρόθεσμης καταβολής για τη χρονική περίοδο εξέτασης αιτημάτων των καταναλωτών για μείωση των οφειλών τους.
- Την υποχρέωση αναστολής της επιβολής τέλους αποχέτευσης, σε περίπτωση μη σύνδεσης του καταναλωτή με το δίκτυο αποχέτευσης, λόγω υπαίτιας μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης κατασκευής της εξωτερικής διακλάδωσης από τον κατά νόμο υπόχρεο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Την υποχρέωση έγγραφης, αναλυτικής αιτιολόγησης των λογαριασμών κατανάλωσης, ύστερα από αίτημα των καταναλωτών.

Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2018 για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης-Αποχέτευσης αφορούσαν, ομοίως, την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακρίβωτα αίτια.

Οι Δημοτικές Επιχειρήσεις ανταποκρίνονται, κατά κανόνα, θετικά στα αιτήματα των καταναλωτών και η πλειονότητα των σχετικών διαφορών επιλύονται με τη διαμεσολάβηση της Αρχής. Σημαντικότερες έγγραφες Συστάσεις που εξέδωσε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σχετίζονταν, ιδίως, με τα ακόλουθα ζητήματα:

- Την υποχρέωση έκδοσης «Ειδικού Ενημερωτικού Τεύχους Καταναλωτή», έστω και μέσω της ανάρτησης σε ηλεκτρονική εκτυπώσιμη μορφή στην οικεία ιστοσελίδα.
- Τη θέσπιση διαδικασίας μείωσης οφειλών σε περιπτώσεις ιδιαίτερα μεγάλων καταναλώσεων, οι οποίες οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και σε μη ενσυνείδητη αυξημένη κατανάλωση.

Παράνομη λειτουργία ιδιωτικής εταιρείας ύδρευσης

Η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με τη δραστηριότητα ιδιωτικής επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ύδρευσης στην περιοχή Κινέττας-Μεγάρων με την επωνυμία «ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ ΚΑΙ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΚΑΣΤΡΙΝΑΚΗΣ Ο.Ε.».

Ερευνώντας την υπόθεση, η Αρχή τη διαβίβασε σε όλους τους αρμόδιους ελεγκτικούς και εποπτεύοντες φορείς (Διευθύνσεις Υδάτων της Αποκεντρωμένης Διοίκησης και της Περιφέρειας Αττικής, Δήμο Μεγαρέων, Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στη Δ.Ο.Υ. Ελευσίνας), ζητώντας ενημέρωση σχετικά με: (α) τη νόμιμη αδειοδότηση και λειτουργία της καταγγελλόμενης επιχείρησης, (β) τον νόμιμο καθορισμό του συμβατικού τιμήματος των παρεχόμενων υπηρεσιών της, καθώς επίσης (γ) τον έλεγχο των συνθηκών παροχής και χρήσης του πόσιμου ύδατος.

Από τον ως άνω έλεγχο διαπιστώθηκε η μη ύπαρξη νόμιμης άδειας της επιχείρησης, με αποτέλεσμα ο Συνήγορος του Καταναλωτή να προβεί πάραυτα σε υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς τον αρμόδιο Εισαγγελία, εισηγούμενος ταυτόχρονα την ανάληψη όλων των προβλεπόμενων νόμιμων ενεργειών εκ μέρους των αρμοδίων Αρχών.

4.4. Γενικές επιστημόσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου

Οι αναφορές των καταναλωτών που σχετίζονται με την αγορά φυσικού αερίου αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους σχετικούς λογαριασμούς, καθώς και αιτήματα ρύθμισης οφειλών, λόγω οικονομικής αδυναμίας των καταναλωτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμεσολαβεί επιτυχώς για τη διευθέτηση των εν λόγω διαφορών, ευρισκόμενος σε πολύ καλή συνεργασία με τους προμηθευτές φυσικού αερίου και τους διαχειριστές των δικτύων διανομής, οι οποίοι συμμετέχουν ενεργά και ταχύτατα στις διαδικασίες συμβιβαστικής επίλυσης, ενώ αποδέχονται και τις έγγραφες Συστάσεις της Αρχής που τους απευθύνονται με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών τους.

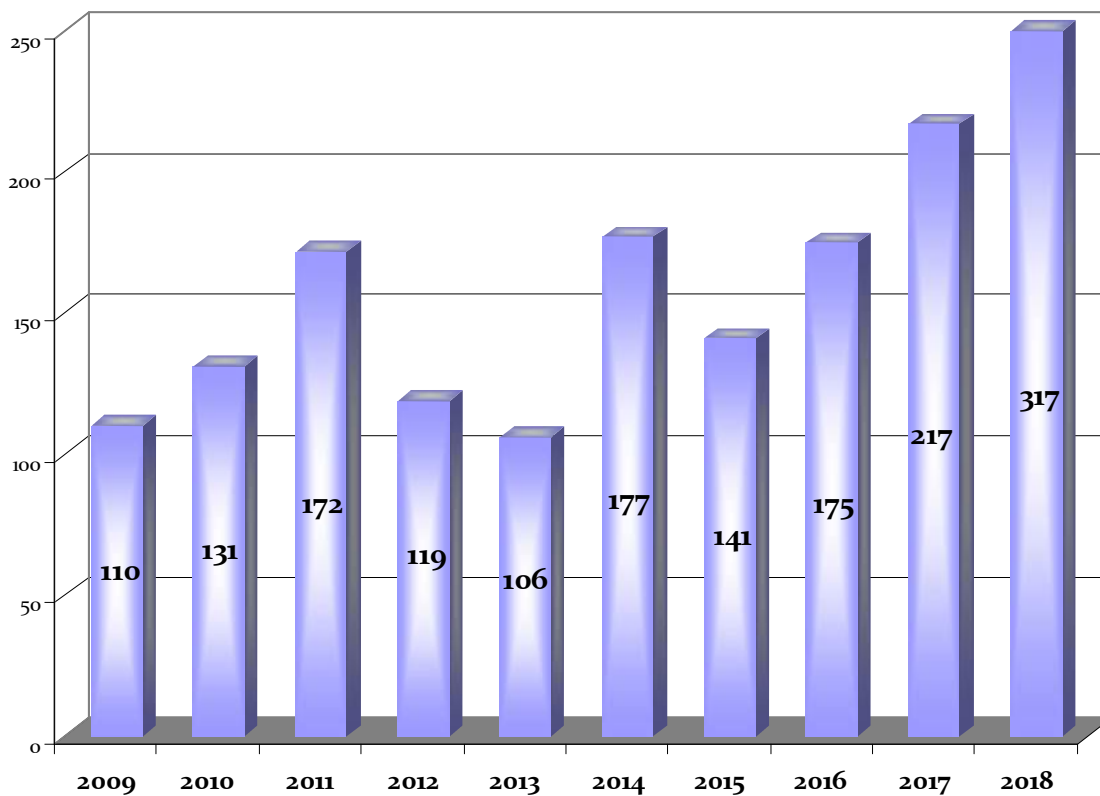


5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

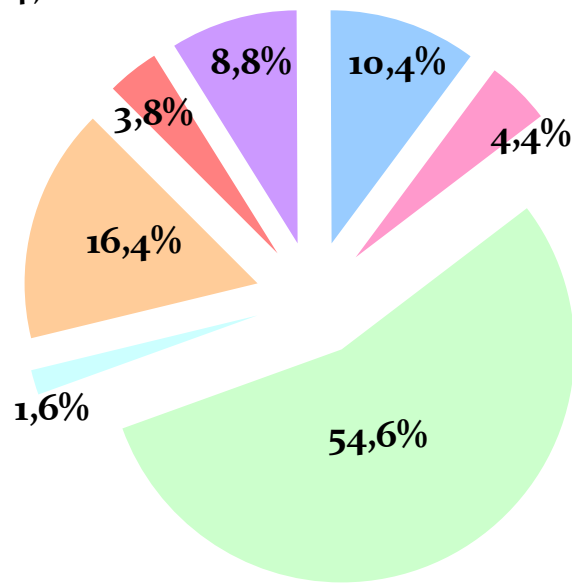
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
2018	317	3,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.813	2,8 %

Γράφημα 66: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

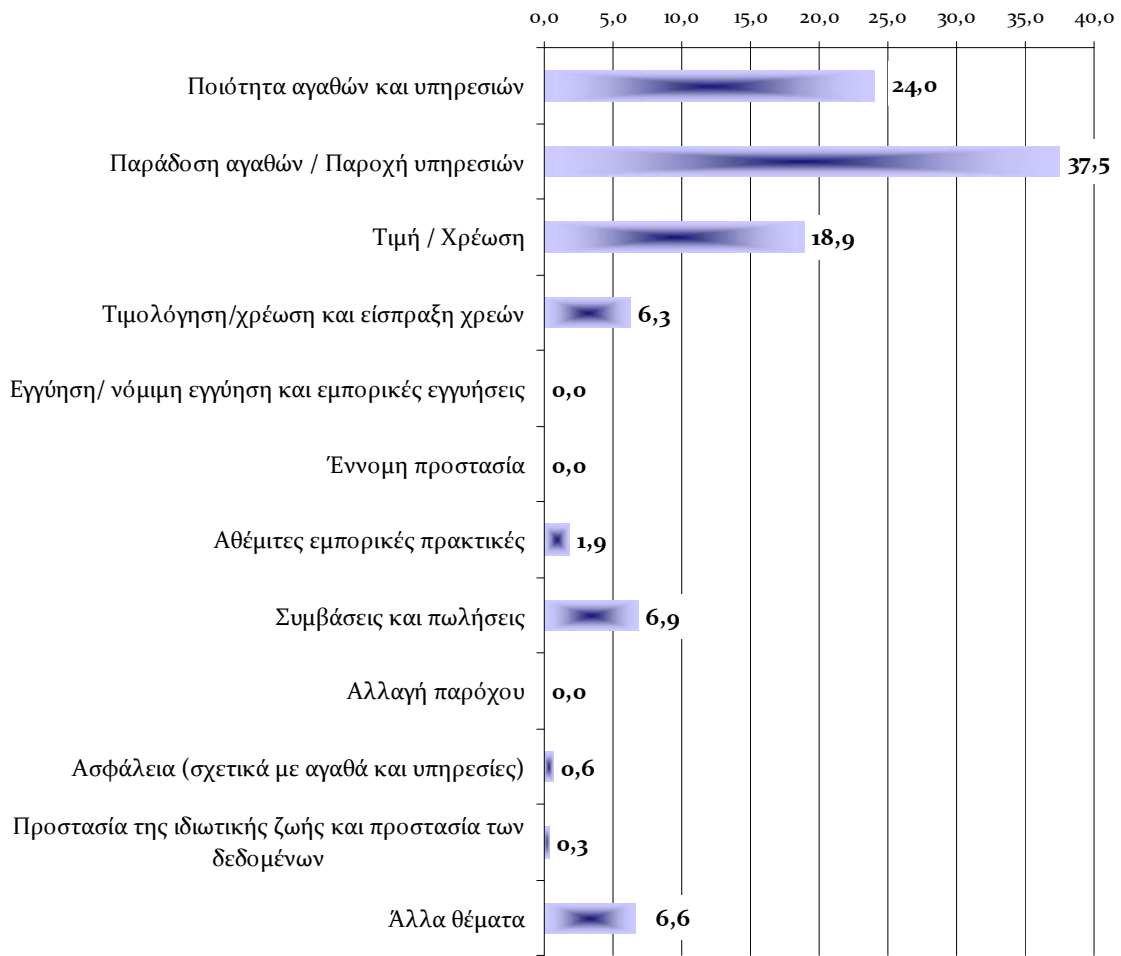


Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

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

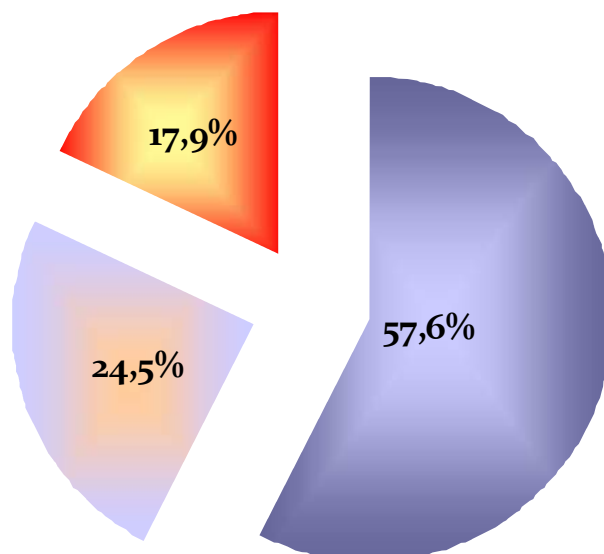


Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2018).

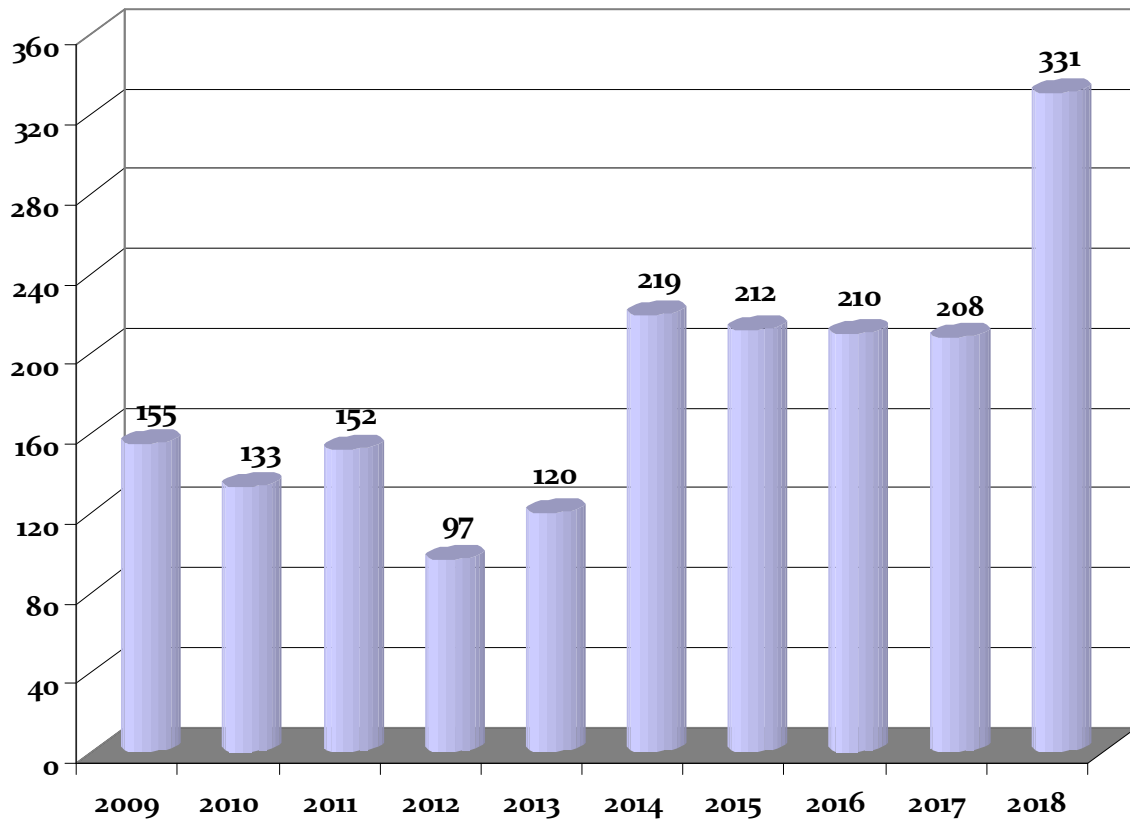


Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

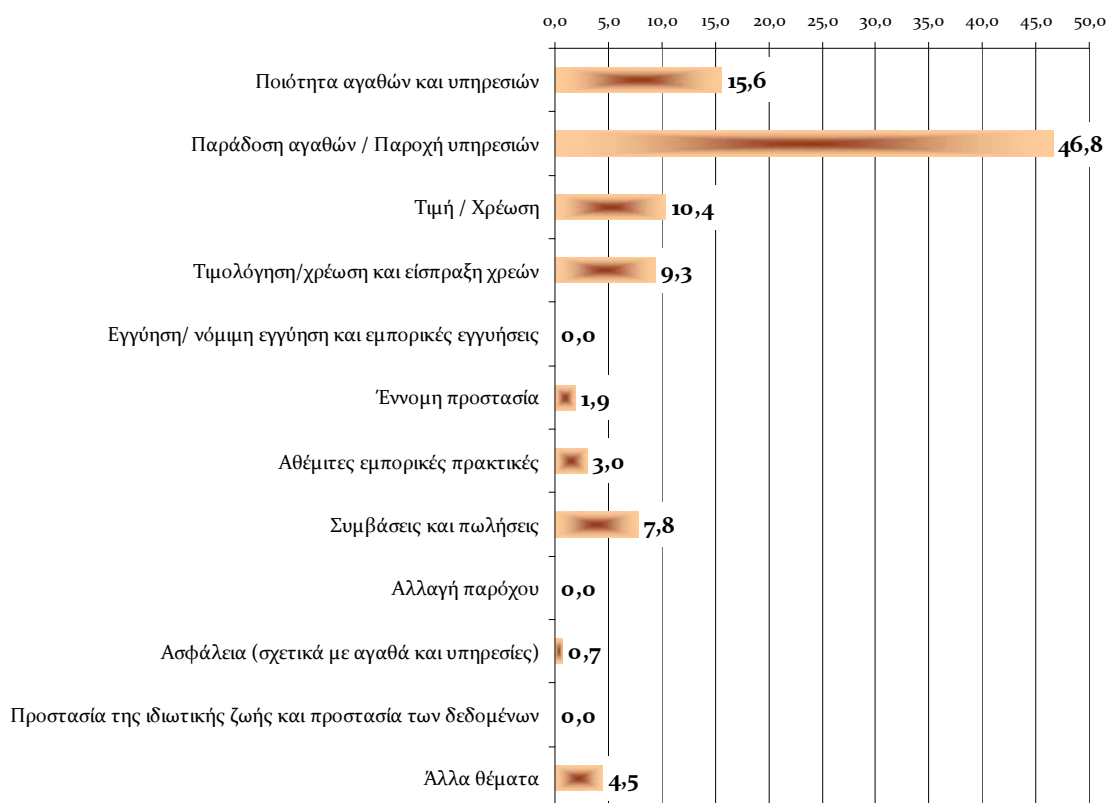
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.



Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2018).



5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Καταβολή αποζημίωσης λόγω απώλειας αποσκευής σε υπεραστική μεταφορά

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με την απώλεια της αποσκευής της σε ταξίδι που πραγματοποίησε από Αθήνα προς Θεσσαλονίκη με λεωφορείο της εταιρείας «ΚΤΕΛ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.».

Λαμβάνοντας υπόψη ότι (α) η μέριμνα για την ασφαλή και υπεύθυνη παραλαβή-παράδοση των αποσκευών των επιβατών αποτελεί βασική εκ του νόμου υποχρέωση των συγκοινωνιακών φορέων, (β) δεν αποδεικνύεται ότι οι συνθήκες φόρτωσης και φύλαξης των αποσκευών κατά τις υπεραστικές μεταφορές είναι πάντοτε ασφαλείς, στο πλαίσιο της σχετικής επιμέλειας που οφείλουν να επιδεικνύουν οι εταιρείες, με αποτέλεσμα να φέρουν προφανή ευθύνη σε ανάλογα περιστατικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Πρόταση προς την καταγγελλόμενη εταιρεία για την αποζημίωση της καταναλώτριας.

Η Πρόταση της Αρχής έγινε δεκτή και η εταιρεία κατέβαλε στην καταναλώτρια το ποσό των 100 ευρώ, ενώ τις πρόσφερε και 2 εισιτήρια μετ' επιστροφής στην ίδια γραμμή.

Επισημαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας από παλαιότερα διαπιστώσει την ύπαρξη νομοθετικού ελλείμματος όσον αφορά την αποτελεσματική αντιμετώπιση της απώλειας αποσκευών κατά τις υπεραστικές μεταφορές, έχει ήδη από το 2017 απευθύνει συγκεκριμένη και αναλυτική Πρόταση προς το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών σχετικά με την καθιέρωση ενός επαρκούς συστήματος διασφάλισης των αποσκευών των επιβατών, με βασικά σημεία:

- Την καθιέρωση ενιαίας διαδικασίας φόρτωσης των αποσκευών των επιβατών στον ειδικό χώρο αποσκευών των οχημάτων και ανάλογα με τον προορισμό των επιβατών (εάν, δηλαδή, αποβιβάζονται στον τελικό προορισμό ή σε ενδιάμεση στάση), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση μόνο στα αντίστοιχα σημεία.
- Την καθιέρωση ειδικής καρτέλας ταυτοποίησης των αποσκευών, με την επίδειξη της οποίας θα είναι δυνατή η παραλαβή τους από τους επιβάτες κατά την άφιξη στον προορισμό τους.
- Τον καθορισμό υψηλότερου ποσού ελάχιστης αποζημίωσης για την απώλεια αποσκευής, εφόσον δεν αποδεικνύεται η αξία του περιεχομένου της, καθώς και τη θεσμοθέτηση πρόβλεψης για την καταβολή μεγαλύτερης αποζημίωσης, εφόσον αποδεικνύεται επαρκώς από τον δικαιούχο-ζημιωθέντα η αξία των απολεσθέντων αντικειμένων.



5.1.2. Αντικατάσταση μηνιαίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών

Η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος εξέδωσε για λογαριασμό του ανήλικου υιού του μηνιαία κάρτα πολλαπλών διαδρομών της εταιρείας «ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.». Εν συνεχεία, ζήτησε την επανέκδοση της κάρτας, λόγω απώλειάς της, χωρίς, όμως, το αίτημά του να γίνει δεκτό από την εταιρεία στο πλαίσιο των οικείων όρων μεταφοράς, με βάση τους οποίους δεν προβλέπεται αντικατάσταση των μηνιαίων καρτών, παρά μόνο των καρτών πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 3 μηνών, 6 μηνών και 1 έτους, για τις οποίες τηρείται ηλεκτρονικό αρχείο με τα προσωπικά στοιχεία των δικαιούχων.

Με αφορμή τη συγκεκριμένη αναφορά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Πρόταση στην εταιρεία να προβεί σε τροποποίηση των όρων μεταφοράς, ώστε να συμπεριλαμβάνεται η δυνατότητα αντικατάστασης και των μηνιαίων καρτών πολλαπλών διαδρομών σε περίπτωση απώλειας, δεδομένου ότι και γι' αυτές τηρούνται στοιχεία των δικαιούχων, ενώ πρόκειται και για ζήτημα που αφορά μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Η εταιρεία απάντησε ότι για διαχειριστικούς και λειτουργικούς λόγους οι μηνιαίες κάρτες απεριόριστων διαδρομών δεν μπορούν, επί του παρόντος, να αντικαθίστανται, δεσμευόμενη, ωστόσο, να επανεξετάσει μία τέτοια δυνατότητα στο μέλλον.

5.1.3. Χρονική διάρκεια εισιτηρίων μέσω μαζικής μεταφοράς

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος, προκειμένου να εξέλθει από τον σταθμό του μετρό, αναγκάστηκε στην ακύρωση επιπλέον εισιτηρίου αξίας 1,40 ευρώ, λόγω του ότι κατά τη διάρκεια της διαδρομής που πραγματοποίησε είχε παρέλθει ο χρόνος των 90 λεπτών που αντιστοιχούσε στη χρήση του αρχικού του εισιτηρίου.

Απαντώντας επί της αναφοράς, η εταιρεία «ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ Α.Ε.» επικαλέστηκε την ισχύουσα πολιτική κομίστρου, σύμφωνα με την οποία το χρονικό διάστημα ισχύος του ενιαίου εισιτηρίου (αξίας 1,40 ευρώ) είναι 90 λεπτά από την πρώτη επικύρωσή του. Αν το χρονικό όριο των 90 λεπτών δεν επαρκεί, απαιτείται επικύρωση νέου εισιτηρίου για την ολοκλήρωση της διαδρομής του επιβάτη. Σε περίπτωση που η διαδρομή περιλαμβάνει και μετεπιβίβαση, τότε ο επιβάτης θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι το χρονικό διάστημα των 90 λεπτών επαρκεί για την ολοκλήρωση του ταξιδιού του, διαφορετικά θα πρέπει να επικυρώσει νέο εισιτήριο.

Με βάση τα ανωτέρω και κατόπιν τοποθέτησης μπαρών στους σταθμούς του μετρό και του Η.Σ.Α.Π. για την είσοδο και έξοδο των επιβατών, οι οποίες λειτουργούν με τη χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, εάν παρέλθει η χρονική ισχύς του εισιτηρίου πριν από την ολοκλήρωση της διαδρομής, η έξοδος των επιβατών μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο με την επικύρωση νέου εισιτηρίου.



Κατά την αλληλογραφία του με την εταιρεία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρθηκε στην προϊσχύουσα πολιτική κομίστρου, σύμφωνα με την οποία, σε αντίθεση με το ισχύον σύστημα, ο χρήστης του ενιαίου εισιτηρίου (επίσης διάρκειας 90 λεπτών) είχε υποχρέωση να το επικυρώσει εντός του χρονικού διαστήματος των 90 λεπτών και να συνεχίσει τη μετακίνησή του μέχρι τον τελικό προορισμό, χωρίς χρονική δέσμευση. Δεδομένου, μάλιστα, ότι μπορούσε να εξέλθει από τις αποβάθρες ελεύθερα, ο χρήστης του δικτύου μπορούσε να μετακινηθεί για κάποιο χρονικό

διάστημα (μετά τη λήξη του 90λεπτου), χωρίς να απαιτείται να καταβάλει το σχετικό αντίτιμο εισιτηρίου.

Με τη θέσπιση της νέας πολιτικής κομίστρου, κάτι τέτοιο έπαψε να ισχύει. Κατόπιν της θέσης σε λειτουργία των μπαρών, με την απαρέγκλιτη εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής των 90 λεπτών, παρατηρείται το ανεπιεικές φαινόμενο επιβάτες, των οποίων το εισιτήριο έληξε χρονικά μετά την έξοδό τους από τον συρμό, να χρεώνονται με ολόκληρο κόμιστρο νέου εισιτηρίου κατά την επικύρωση στην έξοδο, προκειμένου να ανοίξει η μπάρα, καθώς δεν υπάρχει άλλος τρόπος εξόδου.

Κατανοώντας την ανάγκη περιορισμού αθέμιτων περιστατικών χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς, ήτοι χωρίς την καταβολή του σχετικού κομίστρου, αλλά συνεκτιμώντας, σε κάθε περίπτωση, τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, καθώς και την ανάγκη άμβλυνσης τυχόν αδικιών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε από την εταιρεία να εξετάσει τη δυνατότητα καθιέρωσης «εύλογης περιόδου χάριτος» για τους επιβάτες, η οποία να καλύπτει τον χρόνο που απαιτείται προκειμένου να εξέλθουν του σταθμού χωρίς να χρεώνονται το αντίτιμο ενός νέου εισιτηρίου, υπό την προϋπόθεση ότι η τελευταία τους διέλευση από ακυρωτικό μηχάνημα έγινε διαπιστωμένα, για παράδειγμα, 20 λεπτά πριν από τη λήξη του εισιτηρίου.

Η Αρχή δεν έχει λάβει ακόμη απάντηση από την εταιρεία.

5.1.4. Ελάχιστος χρόνος ασφάλισης σε εταιρεία οδικής ασφάλειας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με παρατυπία στη διάρκεια ασφάλισης του οχήματός της σε εταιρεία οδικής βοήθειας (εξάμηνη έναντι 250 ευρώ, αντί ετήσιας). Η επίμαχη ασφαλιστική σύμβαση είχε συναφθεί ύστερα από βλάβη του οχήματος κατά την κίνησή του σε εθνική οδό στη διάρκεια της νύχτας.

Δεδομένου ότι το όχημα δεν καλυπτόταν από σύμβαση οδικής βοήθειας, βάσει νόμου θα μπορούσε να εξυπηρετηθεί μόνο από μη ασφαλιστική επιχείρηση οδικής βοήθειας και υπό την προϋπόθεση της πραγματοποίησης ετήσιας, τουλάχιστον, συνδρομής του κατόχου, καθώς οποιαδήποτε άλλη περίπτωση συνδρομής με μικρότερη διάρκεια θα αντίκειτο στον νόμο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση στην εταιρεία να τροποποιήσει τη σύμβασή της με την καταναλώτρια, εκτείνοντας την παροχή της ασφαλιστικής κάλυψης για 6 ακόμα μήνες χωρίς περαιτέρω κόστος, είτε να προβεί σε επιστροφή του 50% του καταβληθέντος αντιτίμου.

Η Σύσταση έγινε δεκτή από την εταιρεία, η οποία επέλεξε ως συμβιβαστική λύση της διαφοράς τη χρονική παράταση της σύμβασης.

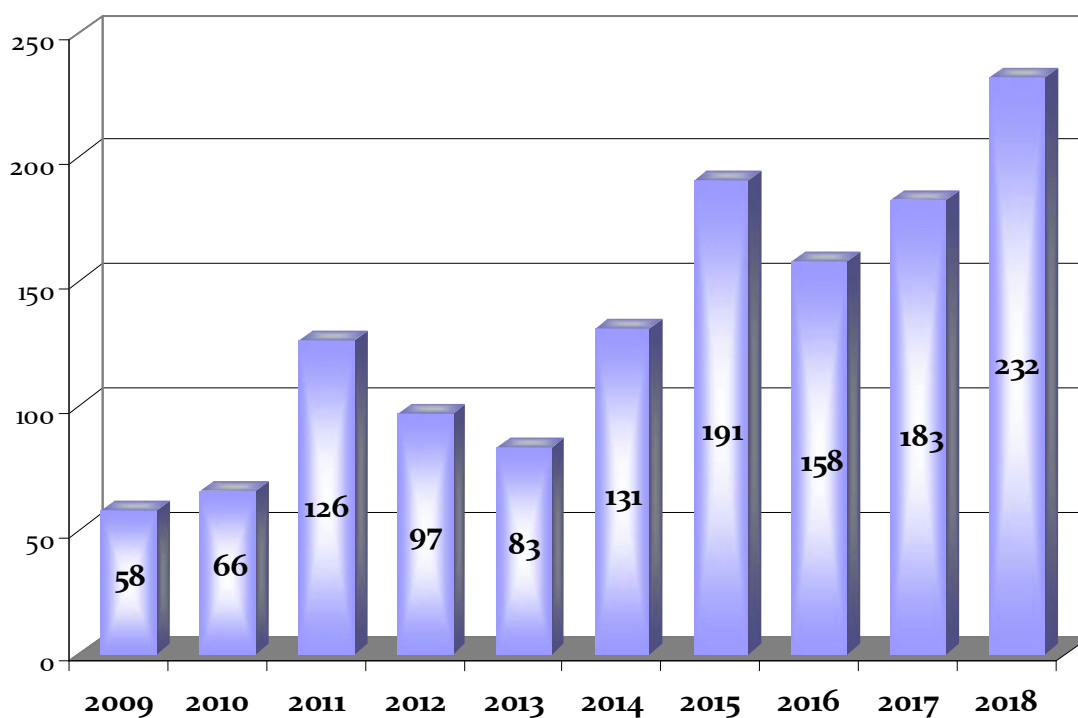


6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

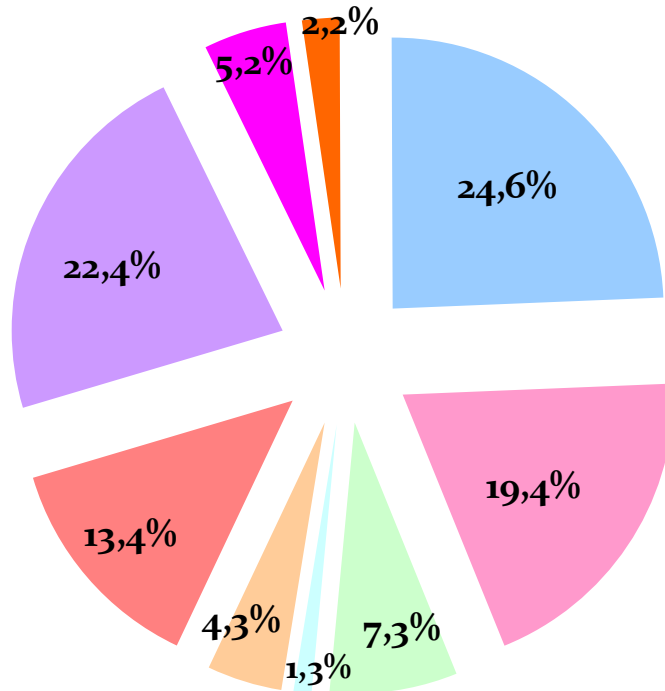
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.462	2,3 %

Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

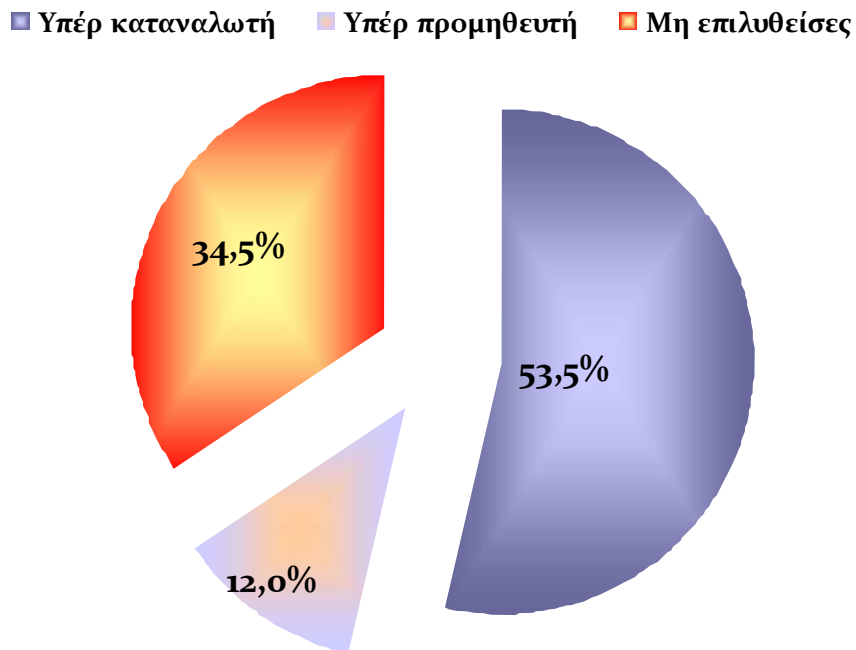


Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

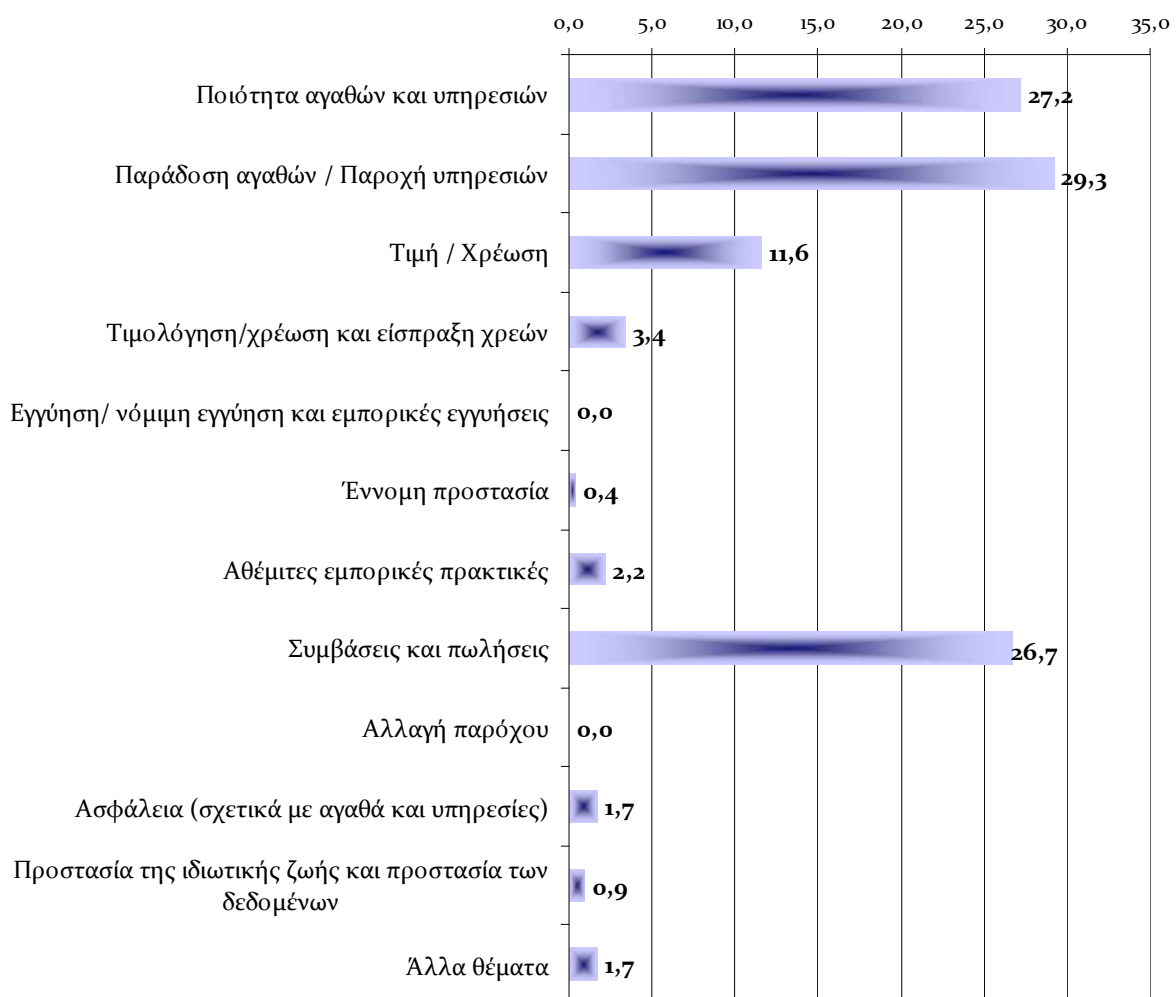
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχρά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



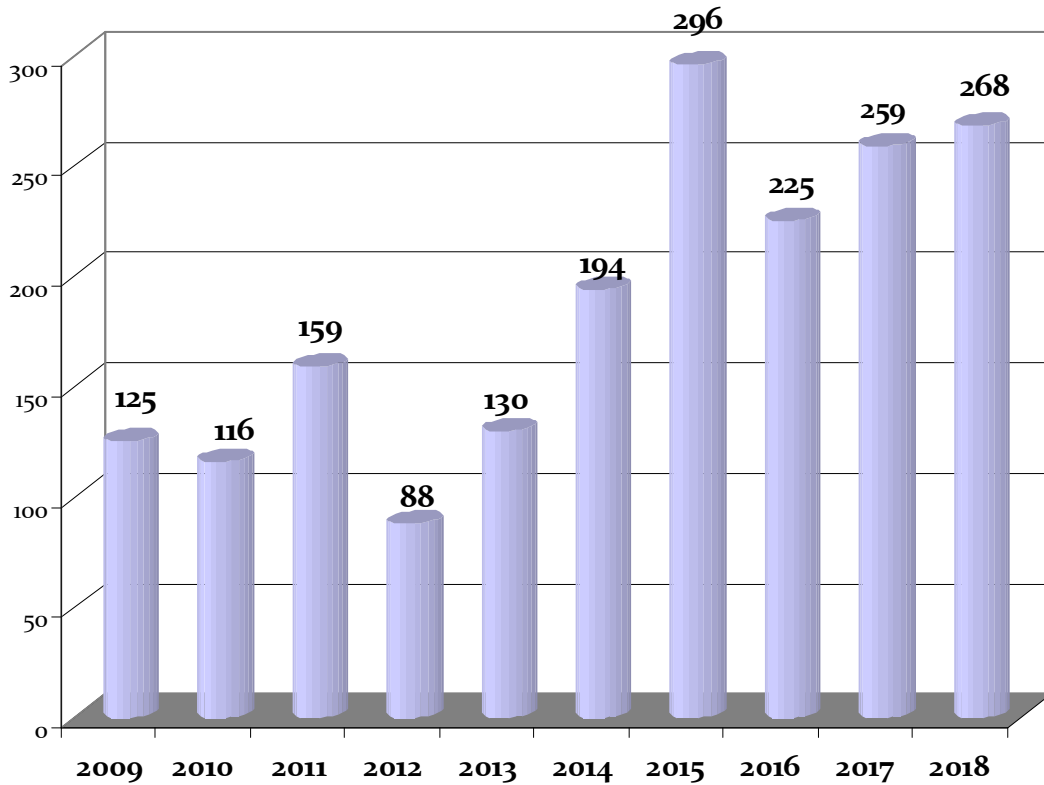
Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).



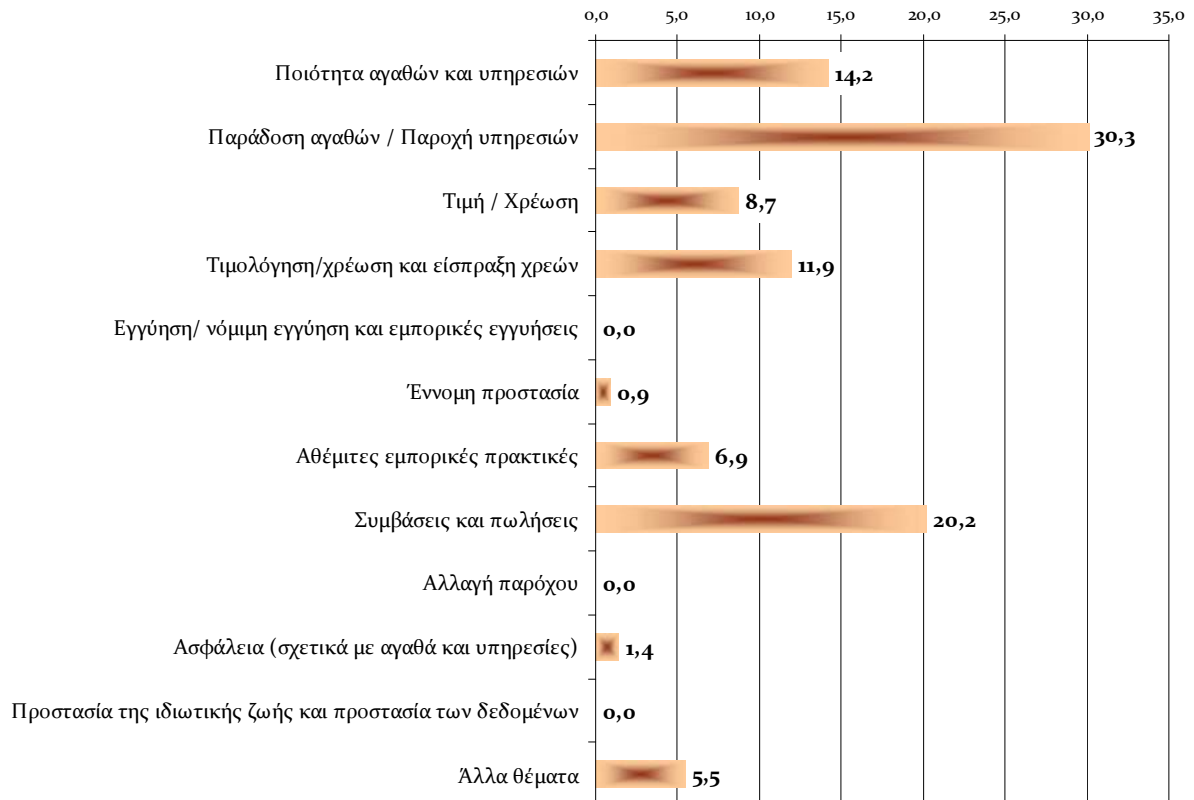
Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2018).



Γράφημα 76: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2018).



6.1. Νομοθετικές εξελίξεις

Με την κατάργηση του π.δ. 339/1996 και τη θέση σε ισχύ του π.δ. 7/2018, με το οποίο υπήρξε εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, επήλθαν σημαντικές αλλαγές και συγκεκριμένα:

- Προσδιορίζεται εκ νέου και διευρύνεται η έννοια του «τουριστικού πακέτου».
- Εισάγεται η έννοια των «συνδεδεμένων ταξιδιωτικών διακανονισμών».
- Ως «ταξιδιωτική υπηρεσία» νοείται πλέον, εκτός από τη μεταφορά και την παροχή καταλύματος, και η ενοικίαση αυτοκινήτων και άλλων μηχανοκίνητων οχημάτων ή μοτοσικλετών που απαιτούν άδεια οδήγησης Α'.
- Προσδιορίζονται εκτενώς οι υποχρεώσεις πληροφόρησης του ταξιδιώτη πριν από τη δέσμευσή του με σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, με την υποχρεωτική παροχή έντυπου με τυποποιημένες πληροφορίες παραρτημάτων. Οι πληροφορίες που παρέχονται στον ταξιδιώτη και αφορούν τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης και δεν τροποποιούνται, εκτός εάν τα μέρη ρητά έχουν συμφωνήσει διαφορετικά. Αν, δε, ο διοργανωτής και, κατά περίπτωση, ο πωλητής δεν έχει συμμορφωθεί προς τις απαιτήσεις για την παροχή πληροφόρησης, τις πρόσθετες χρεώσεις και τα λοιπά κόστη, ο ταξιδιώτης δεν καταβάλλει τις εν λόγω χρεώσεις, ενώ το σχετικό βάρος απόδειξης φέρει ο προμηθευτής.
- Διατηρείται το δικαίωμα εκχώρησης της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού από τον συμβαλλόμενο σε άλλο ταξιδιώτη, τηρουμένης μεγαλύτερης προθεσμίας για την ενημέρωση του διοργανωτή (από 5 σε 7 ημέρες, πριν από την έναρξη του πακέτου).
- Εισάγεται για πρώτη φορά η δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης από τον ταξιδιώτη οποιαδήποτε στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου, με την καταβολή εύλογης τυποποιημένης χρέωσης, η οποία μπορεί να καθορίζεται στη σύμβαση. Εάν δεν προβλέπεται συμβατικά τυποποιημένη χρέωση καταγγελίας, το σχετικό ποσό αντιστοιχεί στην τιμή του πακέτου, αφαιρουμένων (α) της εξοικονόμησης του κόστους και (β) των εσόδων από εναλλακτική αξιοποίηση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Εάν, ωστόσο, η αύξηση της τιμής του πακέτου αφορά σε ποσοστό άνω του 8% επί του συνολικού κόστους, ο ταξιδιώτης έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης χωρίς την καταβολή χρέωσης καταγγελίας. Σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σε αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του πακέτου ή τη μεταφορά των επιβατών, ο ταξιδιώτης δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς την καταβολή οποιασδήποτε χρέωσης.
- Στις συμβάσεις οργανωμένου ταξιδιού που έχουν συναφθεί εκτός εμπορικού καταστήματος, ο ταξιδιώτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναίτιολογήτως εντός 14 ημερολογιακών ημερών.
- Ο ταξιδιώτης δικαιούται μείωση της τιμής για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα έλλειψης συμμόρφωσης προς τη σύμβαση, εκτός εάν ο διοργανωτής αποδείξει τη ευθύνη του ταξιδιώτη.
- Ο ταξιδιώτης δικαιούται, υπό προϋποθέσεις, αποζημίωσης για οποιαδήποτε ζημιά υφίσταται, λόγω έλλειψης συμμόρφωσης του προμηθευτή στη σύμβαση.
- Τέλος, εισάγεται σύστημα αμοιβαίας αναγνώρισης της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας των προμηθευτών, το οποίο συνοδεύεται από έναν δομημένο μηχανισμό συνεργασίας μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

6.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την καταγγελία νέονυμφων, οι οποίοι είχαν συνάψει σύμβαση με τουριστικό πρακτορείο για την πραγματοποίηση οργανωμένου ταξιδιού (γαμήλιου) στον Άγιο Μαυρίκιο. Λόγω ακραίων καιρικών φαινομένων (κυκλώνας), ματαιώθηκαν οι αεροπορικές πτήσεις και οι καταναλωτές αναγκάστηκαν να παρατείνουν την παραμονή τους στο ξενοδοχείο κατά 1 ημέρα, με αντίστοιχη επιβάρυνση του κόστους της διανυκτέρευσης, δεδομένου ότι το πρακτορείο αρνήθηκε να καλύψει το σχετικό κόστος, επικαλούμενο την έλλειψη δικής του υπαιτιότητας.

Αξιοποιώντας τις προβλέψεις της προεκτεθείσας νομοθεσίας και, ειδικότερα, τη διάταξη που προβλέπει την επιβάρυνση του διοργανωτή του ταξιδιού με το κόστος της αναγκαίας παροχής καταλύματος, αν είναι αδύνατον να διασφαλιστεί η κατά τη σύμβαση συμφωνηθείσα επιστροφή του πελάτη λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων, η Αρχή απηύθυνε έγγραφη Σύσταση προς την εταιρεία και εκείνη αποδέχτηκε να επιβαρυνθεί με το κόστος της διανυκτέρευσης, ύψους 330 ευρώ.

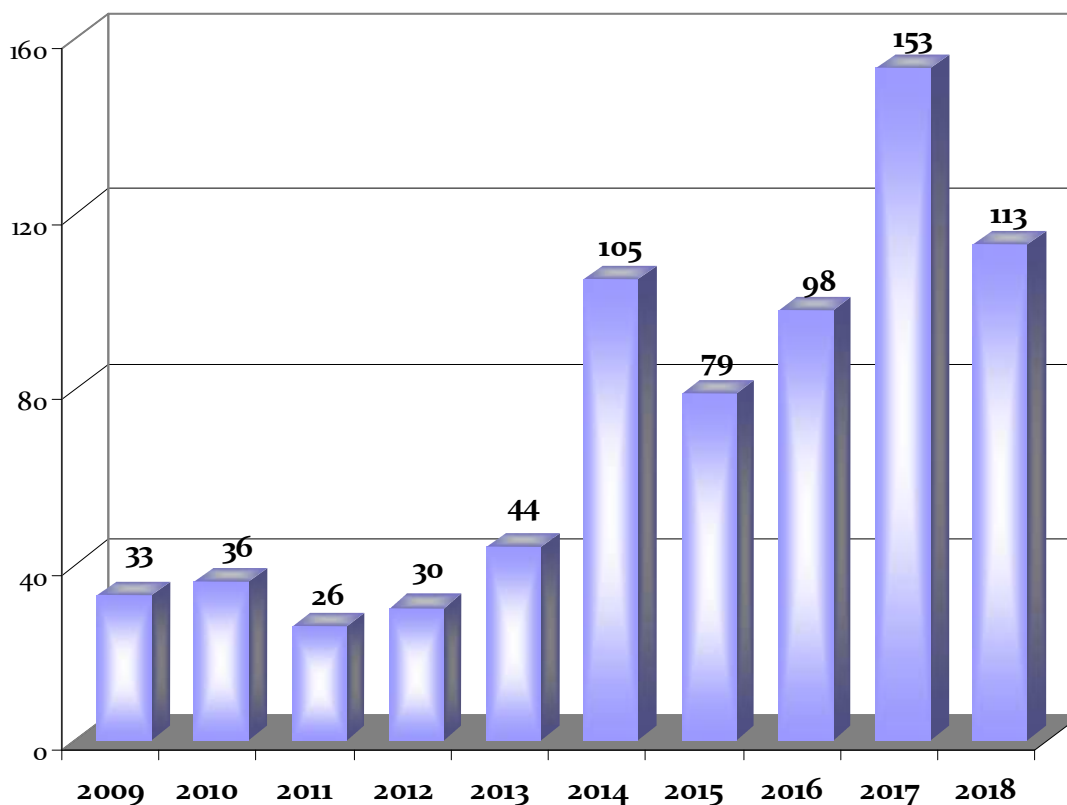


7. Υγεία

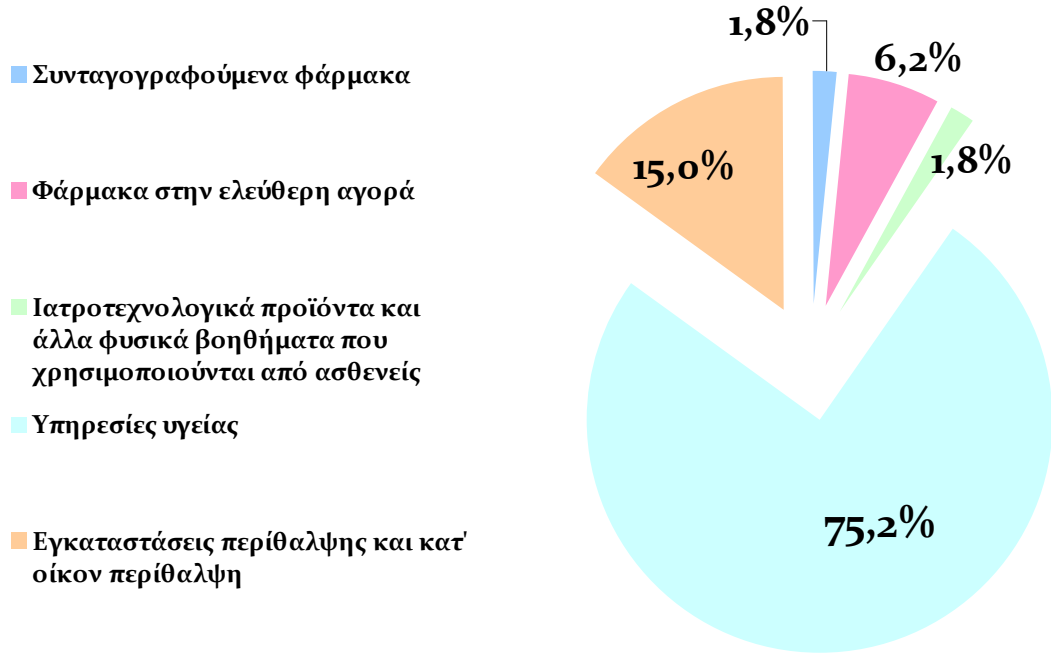
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	1	0,4 %
2007	2	0,1 %
2008	12	0,2 %
2009	33	0,8 %
2010	36	1 %
2011	26	0,7 %
2012	30	0,8 %
2013	44	1,1 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
2018	113	1,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	732	1,1 %

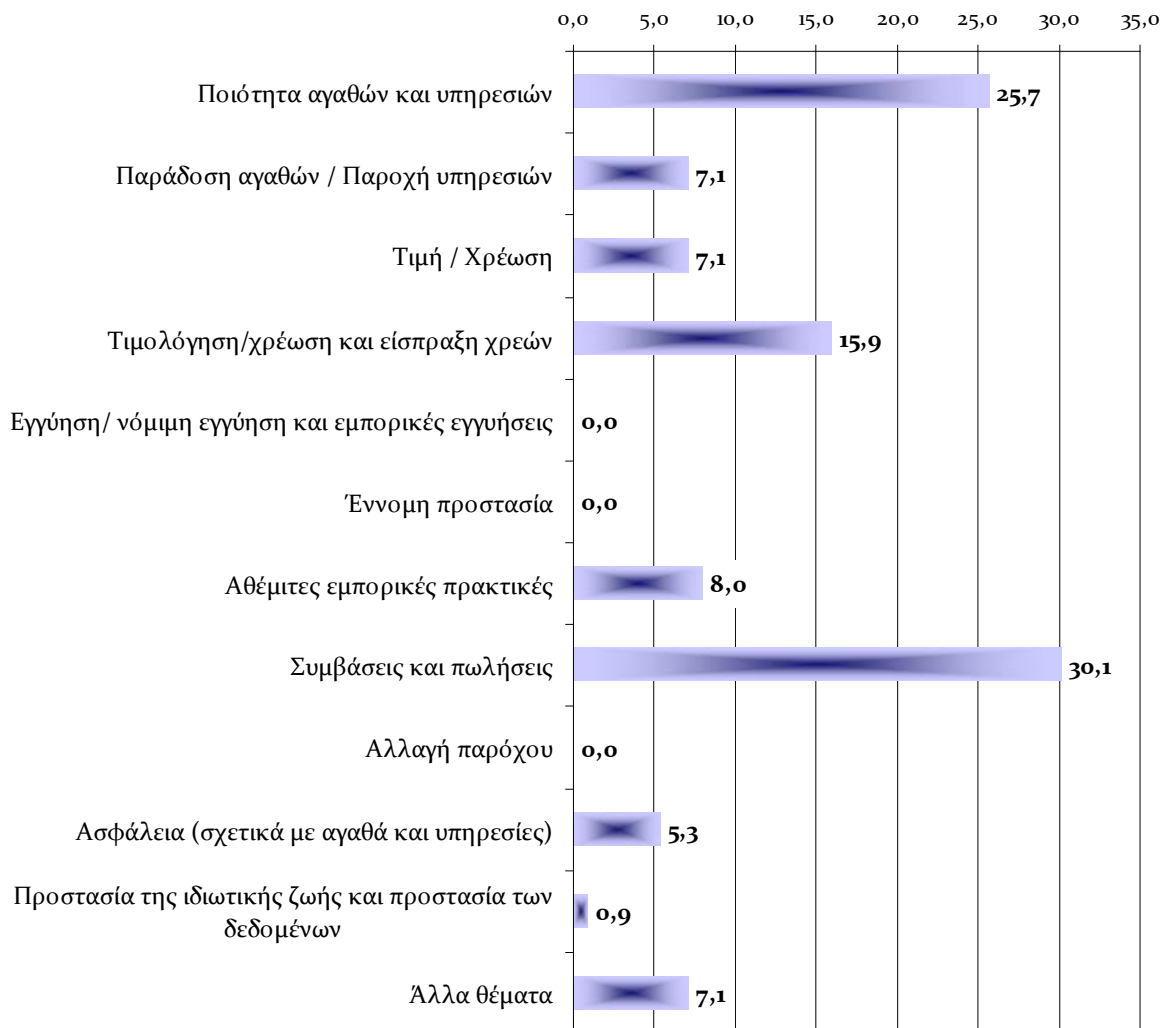
Γράφημα 78: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2018).

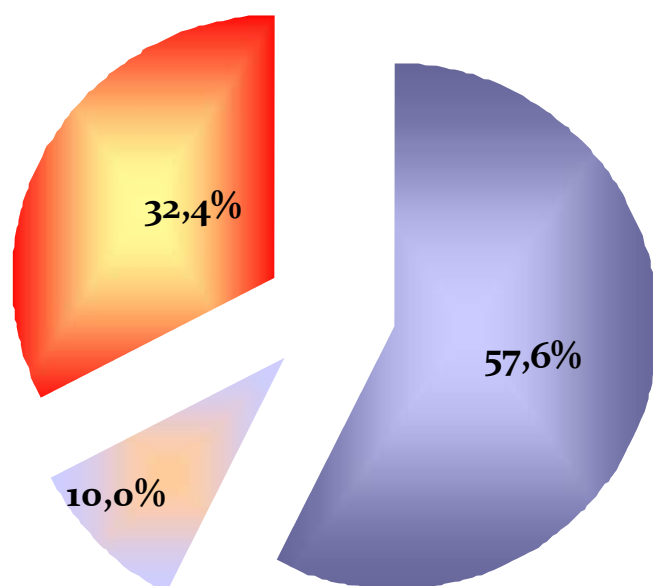


Γράφημα 8ο: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2018).

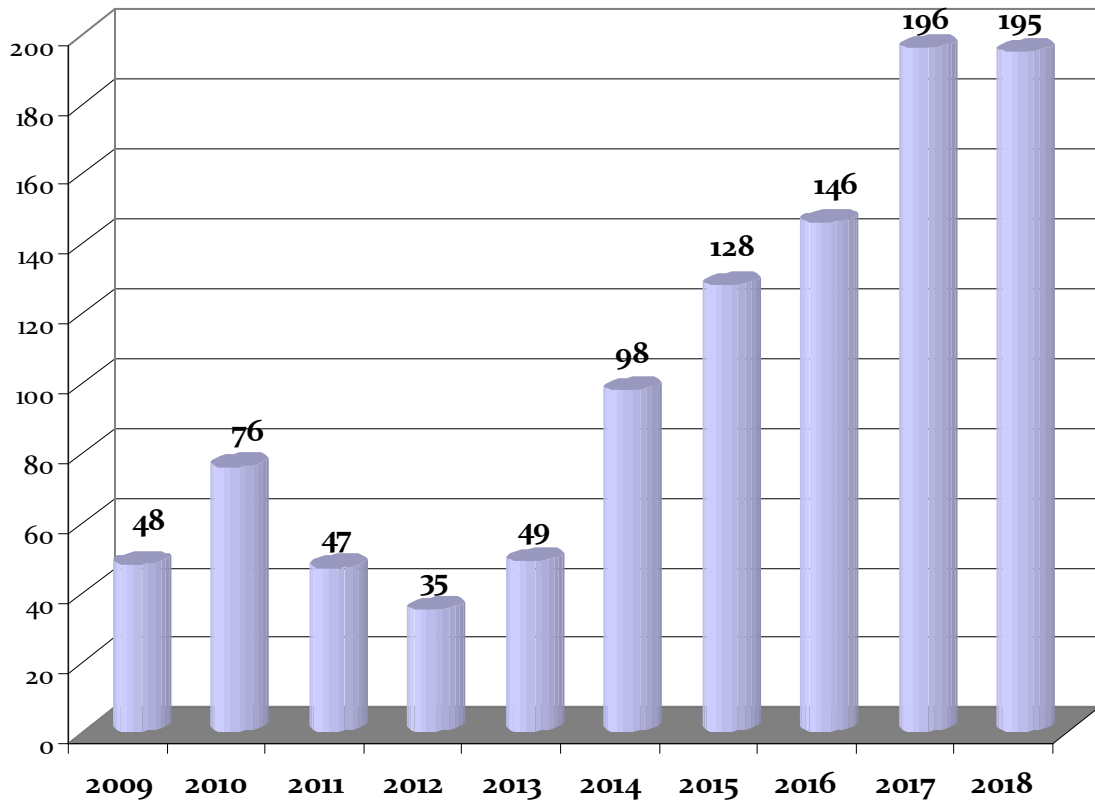


Γράφημα 81: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

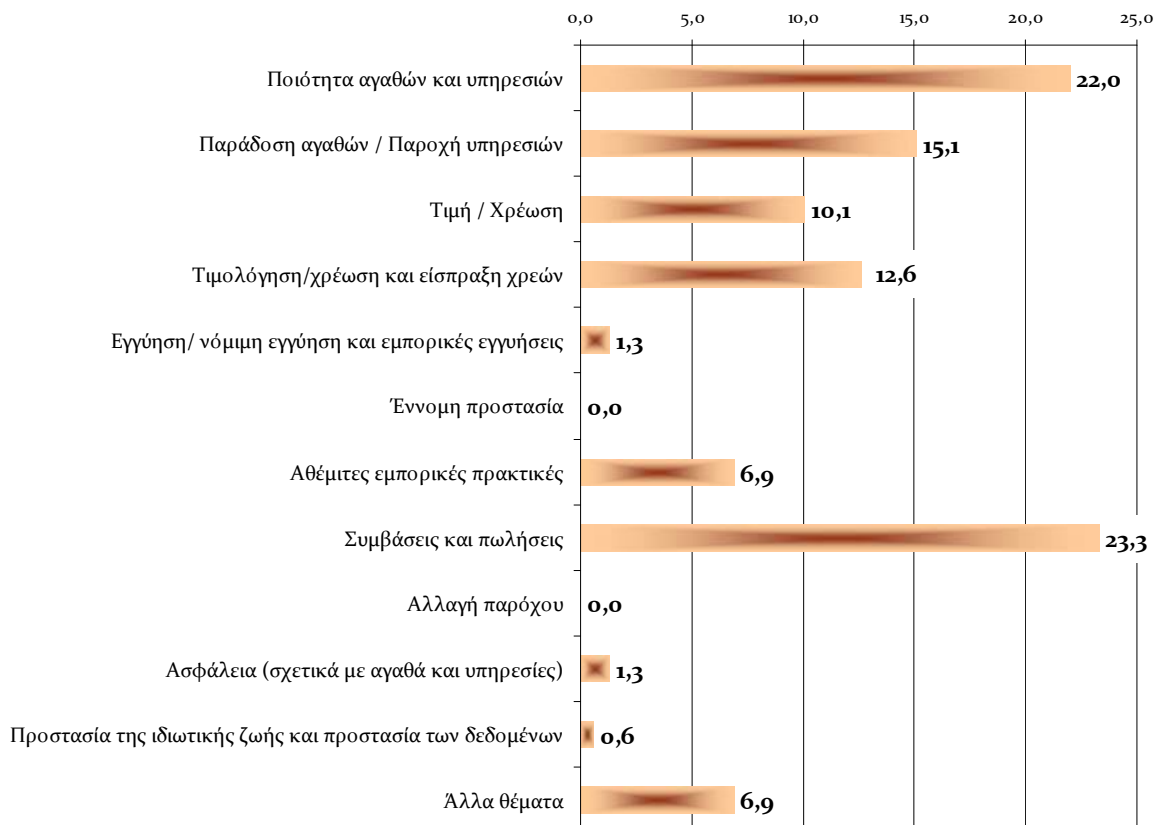
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 82: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2018).



7.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

7.1.1. **Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων στον εισαγγελέα**

Το 2018, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης συνολικά 12 αναφορών κατά 2 ιδιωτικών ιατρείων σχετικά με την τέλεση σοβαρότατων ποινικών αδικημάτων, όπως πρόκληση σωματικών βλαβών, απάτη (κατ' εξακολούθηση) και αντιποίηση ιατρικού επαγγέλματος. Ενδεικτικά, οι καταναλωτές κατήγγειλαν στην Αρχή ότι συγκεκριμένα πρόσωπα παρουσιάζονταν ως γιατροί, χωρίς να είναι, καθώς και ότι πραγματοποιούνταν θεραπείες που πολλές φορές δεν ήταν απαραίτητες για την ίαση παθήσεων είτε θεράπευαν ανύπαρκτες ασθένειες ή νόσους που έχουν εξαλειφθεί και δεν απαντώνται πλέον στον ανθρώπινο πληθυσμό και με εξαιρετικά, μάλιστα, υψηλό κόστος.

Το σύνολο των ανωτέρω καταγγελιών διαβιβάστηκαν άμεσα (με 3 Μηνυτήριες Αναφορές) στον αρμόδιο Εισαγγελέα, ενώ η Αρχή είχε συνεργασία και με το αρμόδιο Προανακριτικό Τμήμα του Πταισματοδικείου Αθηνών.

Οι αναφορές διαβιβάστηκαν, περαιτέρω, τόσο στον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών όσο και στα συνεργαζόμενα με τις καταγγελλόμενες εταιρείες πιστωτικά ιδρύματα, ενώ τέθηκαν υπόψη και του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης για την επιβολή των κατά νόμο προβλεπόμενων κυρώσεων. Τέλος, καταγγελίες που αφορούσαν, επιπροσθέτως, τέλεση φορολογικών παραβάσεων διαβιβάστηκαν στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. για τη διενέργεια ελέγχου.

Σημειώνεται ότι η Αρχή πέτυχε, με τη διαμεσολάβησή της, την επιστροφή στους καταναλωτές ποσού συνολικά 10.631 ευρώ.

7.1.2. **Τροποποίηση συμβάσεων**

Σημαντική κρίνεται η διαμεσολάβηση της Αρχής σε αναφορές καταναλωτών που αφορούσαν σε αιτήματα καταγγελιών συμβάσεων με εταιρείες παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ασκώντας τις διαμεσολαβητικές του αρμοδιότητες, πέτυχε την αποσύνδεση της άσκησης του δικαιώματος καταγγελίας των συμβάσεων από την επίκληση σπουδαίου λόγου, κρίνοντας ότι με αυτή την προσέγγιση παρέχεται μεγαλύτερη, σε σχέση με τις κοινές περί καταγγελίας των συμβάσεων διατάξεις του Αστικού Δικαίου, προστασία και διασφαλίζεται ένα υψηλότερο επίπεδο προστασίας των ασθενέστερων συμβαλλόμενων μερών, που είναι οι καταναλωτές.

7.1.3. **Αντισυμβατική συμπεριφορά φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας**

Καταναλωτής απευθύνθηκε σε ιδιωτικό διαγνωστικό κέντρο για τον προγραμματισμό εξέτασης HOLTTER με παραπεμπτικό από τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.). Το κέντρο ενημέρωσε τον καταναλωτή ότι δεν υπήρχε άμεσα διαθέσιμη ημερομηνία για την πραγματοποίηση της εξέτασης με παραπεμπτικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., καθώς και ότι σε περίπτωση που τυχόν δεν θα έκανε χρήση του παραπεμπτικού, η εξέταση θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί νωρίτερα ιδιωτικά, καταβάλλοντας και το αντίστοιχο κόστος της.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε σε εξηγήσεις την εταιρεία, η οποία απέδωσε την αδυναμία της να εξυπηρετήσει άμεσα τον ασφαλισμένο και εντός της προθεσμίας εγκυρότητας του παραπεμπτικού του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. στο γεγονός ότι το ένα από τα δύο συστήματα εξέτασης HOLTTER που διαθέτει χρησιμοποιείται για να εξυπηρετεί τους ασφαλισμένους ιδιωτικών

ασφαλιστικών εταιρειών, προκειμένου να καλύπτει τις συμβατικές της υποχρεώσεις και έναντι αυτών.

Εν συνεχεία, η Αρχή διαβίβασε την αναφορά στην Υπηρεσία Ελέγχου Δαπανών Υγείας Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, προκειμένου να ελέγξει εάν τηρήθηκαν τα προβλεπόμενα στη σύμβαση που το καταγγελλόμενο διαγνωστικό κέντρο διατηρεί με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Από τον διενεργηθέντα έλεγχο προέκυψε ο προσχηματικός χαρακτήρας των ισχυρισμών της εταιρίας, καθώς και η αντισυμβατική συμπεριφορά της.

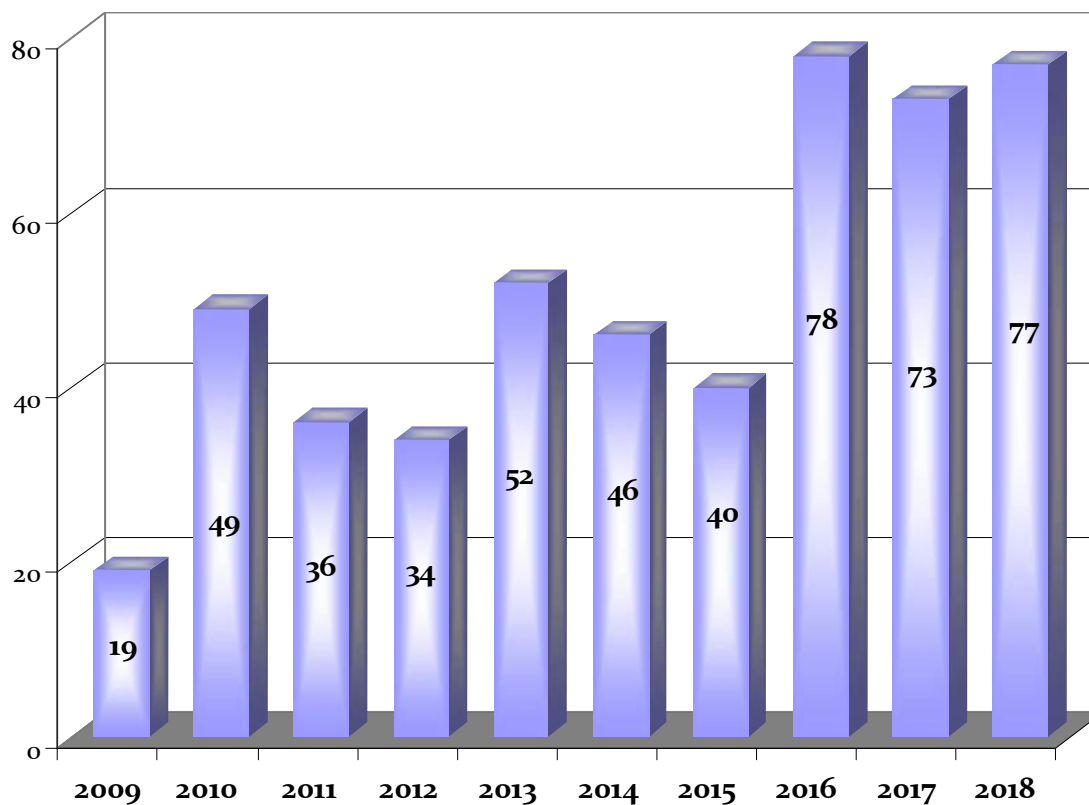


8. Εκπαίδευση

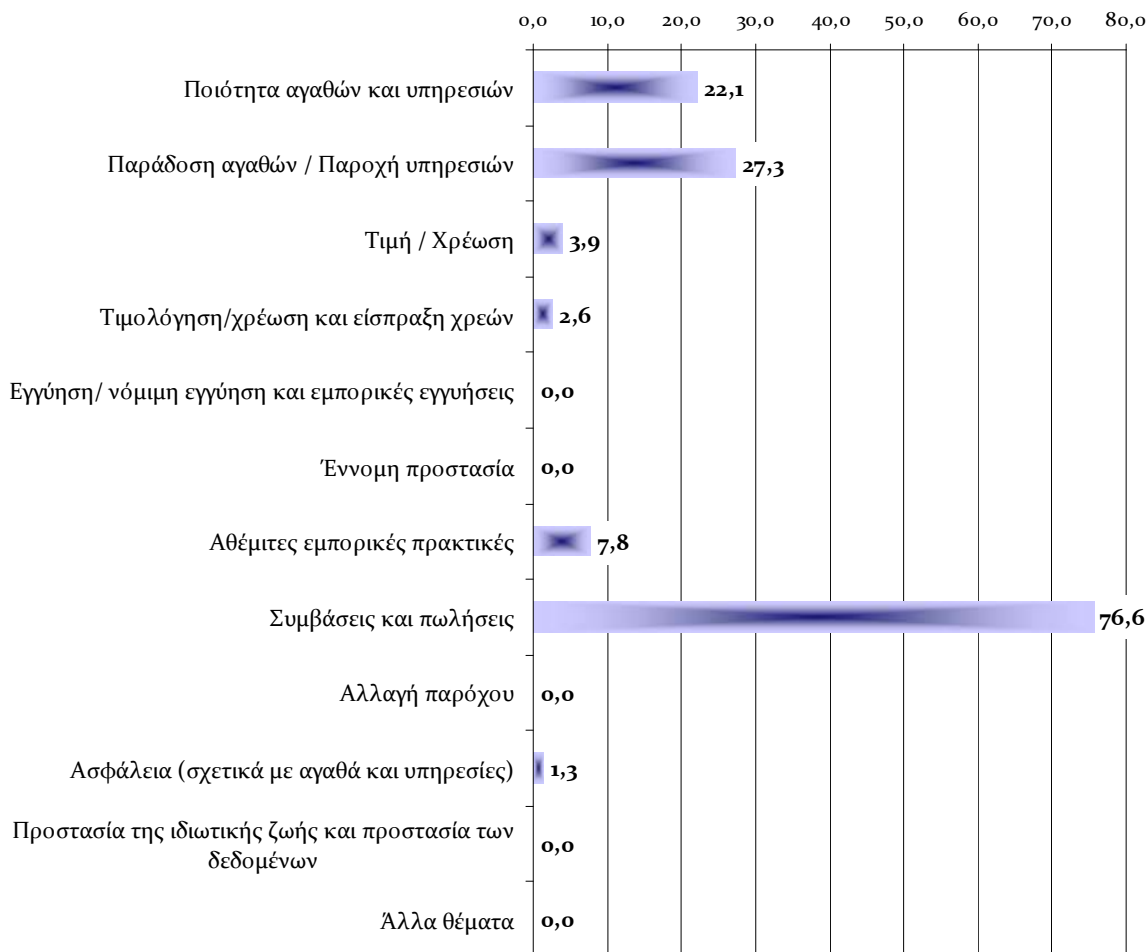
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	1	0,4 %
2007	10	0,5 %
2008	23	0,4 %
2009	19	0,5 %
2010	49	1,3 %
2011	36	0,9 %
2012	34	1 %
2013	52	1,3 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
2018	77	0,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	538	0,8 %

Γράφημα 84: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

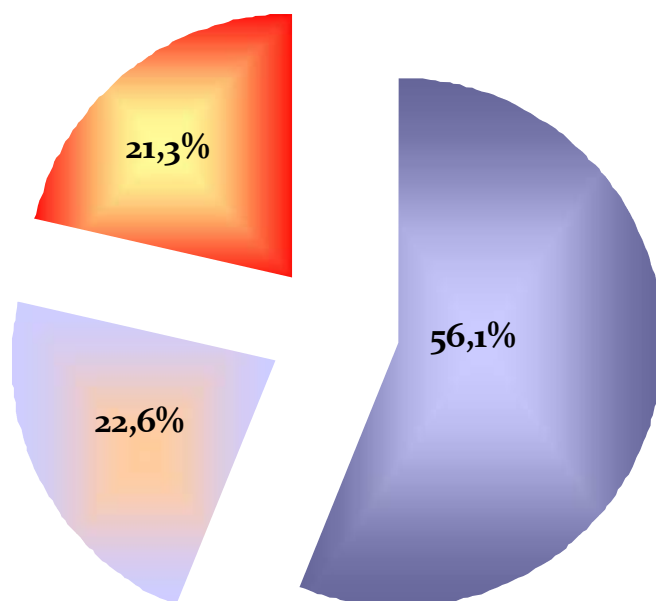


Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2018).

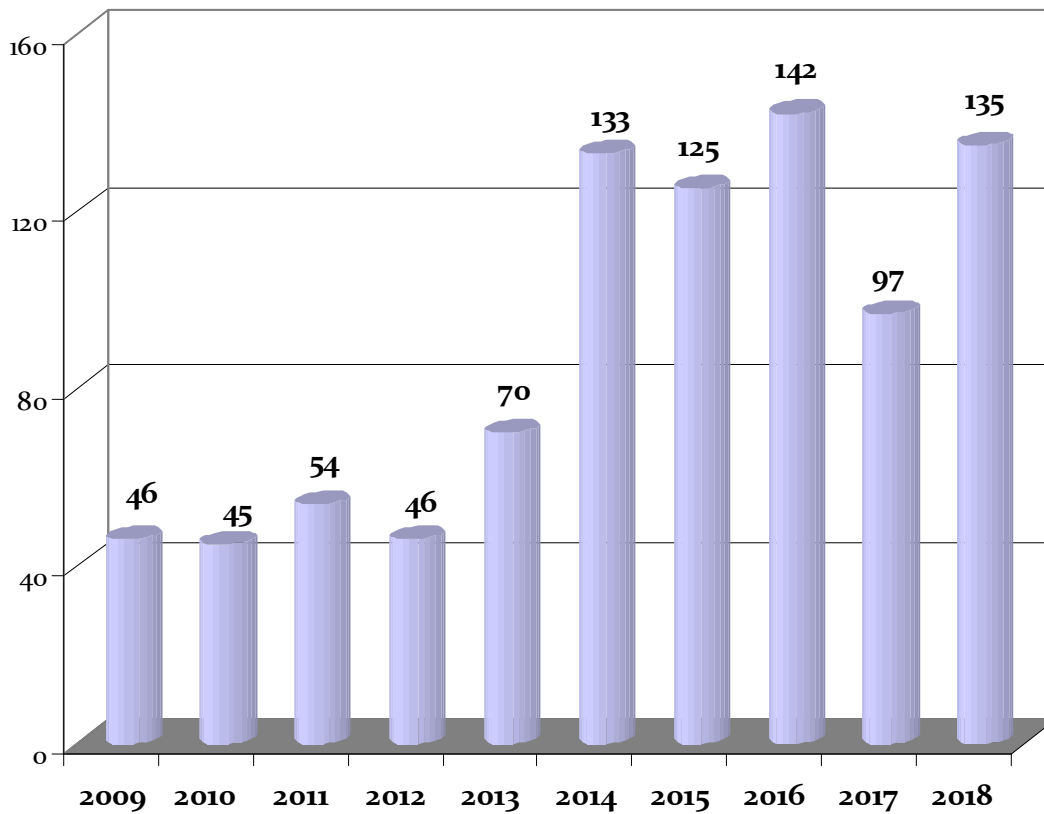


Γράφημα 86: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

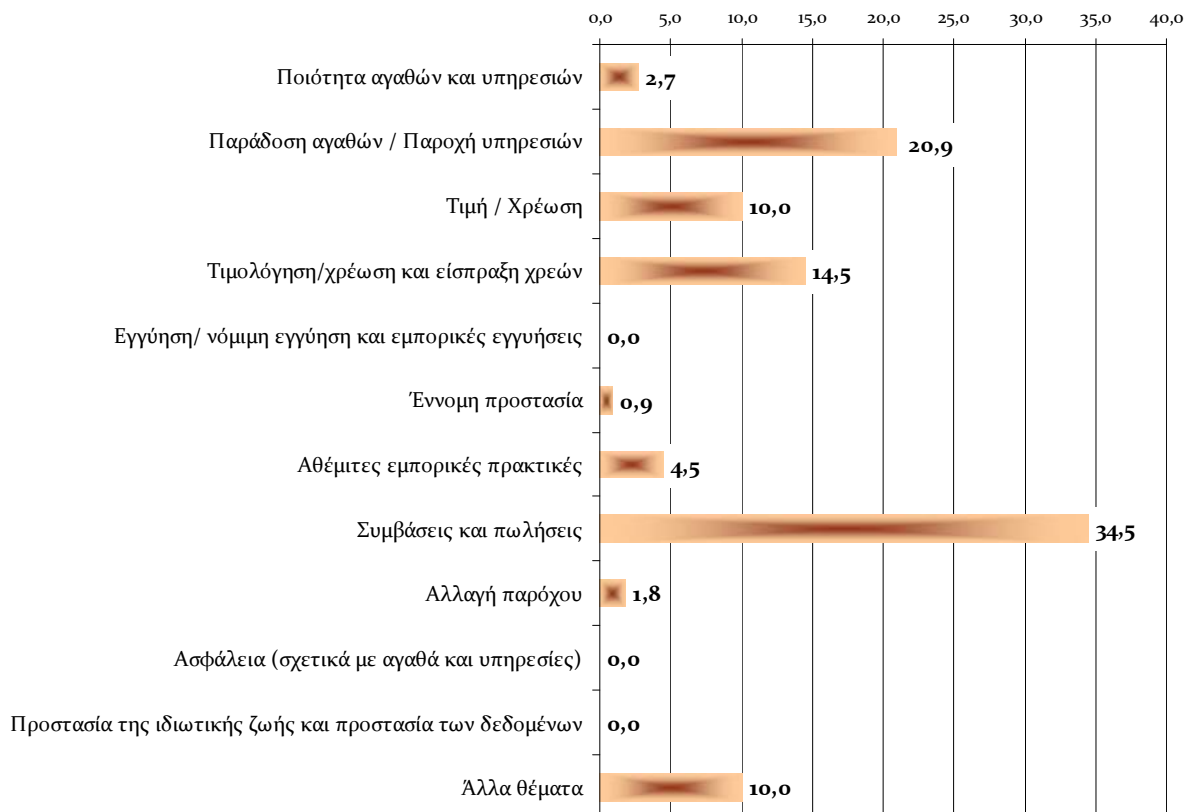
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 87: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.



Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2018).



8.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.2.1. **Αδικαιολόγητη άρνηση ικανοποίησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως σύμβαση παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών**

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με άρνηση εκπαιδευτικού φορέα να ικανοποιήσει το δικαίωμά του της υπαναχώρησης, που ασκήθηκε εμπρόθεσμα, από σύμβαση που συνήφθη εξ αποστάσεως.

Στην περίπτωση του προγράμματος που επέλεξε να παρακολουθήσει ο αναφέρων, το εκπαιδευτικό και υποστηρικτικό υλικό βρισκόταν on-line σε ψηφιακή μορφή και ήταν προσβάσιμο με την ενεργοποίηση ειδικού κωδικού, που του εξασφάλιζε την είσοδο στη σχετική εκπαιδευτική πλατφόρμα και του έδινε, παράλληλα, τη δυνατότητα αποθήκευσης του υλικού σε τοπικό μέσο (υπολογιστή, σκληρό δίσκο, κ.λπ.).

Με βάση τη φύση και το είδος της παροχής, από τις εξαιρέσεις της κείμενης νομοθεσίας που ισχύουν ανατρεπτικά ως προς το δικαίωμα της υπαναχώρησης στην υπό κρίση περίπτωση τύγχανε εφαρμογής η περίπτωση που αφορά την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου, μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εφόσον, όμως, υπήρξε ρητή επιβεβαίωση εκ μέρους του καταναλωτή ότι με την έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης χάνει το σχετικό δικαίωμα.

Επάνω σε αυτή την εξαίρεση στήριξε, εξάλλου, και η αναφερόμενη την άρνησή της να ικανοποιήσει το αίτημα του καταναλωτή, με τη συνοδευτική αιτιολογία ότι στην ιστοσελίδα της υπήρχε σαφής επισήμανση ότι επιστροφή διδάκτρων δεν γίνεται δεκτή, παρά μόνο στην περίπτωση διακοπής τμήματος με δική της υπαιτιότητα.

Όμως, το ανωτέρω κείμενο δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι εξασφάλιζε την απαιτούμενη συναίνεση του καταναλωτή στην απώλεια του δικαιώματος της υπαναχώρησης, δεδομένου ότι ήταν γενικόλογο, υπό την έννοια ότι φαινόταν να καλύπτει κάθε αίτημα επιστροφής διδάκτρων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των αιτημάτων που θα μπορούσαν να τεθούν οποτεδήποτε, ακόμα και μετά την παρέλευση της νόμιμης προθεσμίας για την άσκηση της υπαναχώρησης. Κατά συνέπεια, η εν λόγω διατύπωση κρίθηκε ότι στερείται της δέουσας σαφήνειας ως προς τον άμεσο συσχετισμό που θα έπρεπε να έχει με την κατά νόμο εξαίρεση του δικαιώματος της υπαναχώρησης στην προκείμενη περίπτωση.

Περαιτέρω, σε κανένα άλλο στάδιο της προσυμβατικής διαδικασίας δεν υπήρχε από την αναφερόμενη σαφής παραπομπή του αναφέροντα σε όρους, οι οποίοι θα μπορούσαν να εκληφθούν ως ενημέρωσή του σχετικά με την απώλεια του δικαιώματος της υπαναχώρησης με την έναρξη εκτέλεσης της σύμβασης.

Κατόπιν των παραπάνω, η Αρχή απηύθυνε Πρόταση στην εταιρεία να κάνει δεκτό το αίτημα υπαναχώρησης του καταναλωτή και εκείνη ανταποκρίθηκε θετικά.

8.2.2. **Διενέργεια ελέγχου επί φερόμενων αθέμιτων εμπορικών πρακτικών Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης**

Η Αρχή δέχθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, μεγάλο αριθμό αναφορών από σπουδαστές-καταναλωτές κατά γνωστού ιδιωτικού Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης, το οποίο, ωστόσο, κατά πάγια πρακτική δεν ανταποκρίθηκε στα συστηματικά καλέσματα που του απευθύνθηκαν (διαβιβαστικές και υπομνηστικές επιστολές) για την αποστολή απόψεων επί των εις βάρος του καταγγελλομένων ή/και για τη διατύπωση, εν συνεχεία, προτάσεων φιλικής (συμβιβαστικής) επίλυσης των σχετικών διαφορών.

Σαν αποτέλεσμα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποχρεώθηκε στην αρχειοθέτηση των σχετικών υποθέσεων, δεδομένης της μη τήρησης της καταστατικής αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης, μη αποκλειομένου, ωστόσο, του ενδεχομένου καταπάτησης -και, μάλιστα, συστηματικής- των δικαιωμάτων των καταναλωτών, λόγω μη τήρησης της κείμενης νομοθεσίας εκ μέρους της καταγγελλόμενης και, ιδίως, λόγω μη τήρησης των απαιτήσεων ενημέρωσης για συμβάσεις που είχαν συναφθεί τόσο εξ αποστάσεως όσο και εντός της έδρας του Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης σε σχέση με τα κύρια χαρακτηριστικά των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών, τη συνολική τους τιμή και τις διευθετήσεις πληρωμής, αλλά και την επιβεβαίωση των εκάστοτε συναφθεισών συμβάσεων.

Στις ακολουθούμενες πρακτικές του συγκεκριμένου Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Κατάρτισης φάνηκε, σύμφωνα με τις αναφορές των καταναλωτών, να συγκαταλέγονται επιπλέον η αθέτηση συμφωνημένων παροχών (π.χ. αιφνίδια, μονομερής αλλαγή προγραμμάτων σπουδών), αλλά και η υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών με παραπλανητικό περιεχόμενο, όπως ότι κάποιες εκπαιδευτικές υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες υπό ειδικούς όρους (μειωμένη τιμή) και για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος για να προβούν σε τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.

Επίσης, φάνηκε να τίθενται και ζητήματα τήρησης του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης σε σχέση, ιδίως, με την έγκαιρη κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών για την οριστικοποίηση των εγγραφών των επιλεγέντων υποψηφίων καταρτιζόμενων, αλλά και σε σχέση με την πραγματική γνώση του Κανονισμού που αυτοί απαιτείται να λαμβάνουν, δεδομένου ότι εκεί περιγράφονται διεξοδικά τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους.

Ενόψει των παραπάνω, η Αρχή διαβίβασε τους φακέλους όλων των υποθέσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, καθώς και στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς για τις ενέργειές τους κατά λόγο αρμοδιότητας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Συνεργασίες
2. Αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις
3. Συναντήσεις
4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο
5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις
6. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

1. Συνεργασίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται συστηματικά με άλλους φορείς και υπηρεσίες για την καλύτερη εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα, τον περιορισμό φαινομένων εξαπάτησής τους από προμηθευτές, καθώς και για την άντληση στοιχείων και πληροφοριών που έχουν σχέση με την εκάστοτε υπό διερεύνηση καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της. Σε τακτική βάση, η συνεργασία αυτή υφίσταται με:



- Τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή **για θέματα παραβιάσεων της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (ν. 2251/1994) και για την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες.**
- Τη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας, ως αρμόδιας για την εξασφάλιση της κυκλοφορίας ασφαλών προϊόντων στην αγορά.
- Τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων (Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Τμήμα Ιδιωτικής Εκπαίδευσης) για θέματα που άπτονται της αδειοδότησης και της σύννομης λειτουργίας ιδιωτικών εκπαιδευτικών φορέων.
- Τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για θέματα που άπτονται της λειτουργίας έργων παραχώρησης σε αυτοκινητόδρομους, καθώς και της ασφάλειας οχημάτων.
- Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για θέματα εφαρμογής του ν. 3709/2008 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.
- Τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες για θέματα που αφορούν την καταγραφή ή τη διαγραφή επιχειρήσεων από τα μητρώα τους, καθώς και για τη διερεύνηση πιθανής τέλεσης φορολογικών παραβάσεων.
- Την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές αεροπορικές μεταφορές.
- Τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ως αρμόδιου για την άσκηση εποπτείας και ελέγχου της γενικότερης τουριστικής αγοράς.
- Την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για θέματα που αφορούν τους καταναλωτές στις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων σχετικά με τις προδιαγραφές ποιότητας που πρέπει να πληρούν τα προσφερόμενα στην κατανάλωση τρόφιμα, με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας και την αποφυγή της εξαπάτησης των καταναλωτών.

- Την Υπηρεσία Ελέγχου Δαπανών Υγείας Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης για τον έλεγχο της τήρησης συμβάσεων παρόχων υγείας (π.χ. διαγνωστικών κέντρων) με τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.).
- Τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών, στο πλαίσιο διερεύνησης αναφορών κατά ιδιωτικών ιατρείων.

Στενή συνεργασία υφίσταται και με τις δικαστικές Αρχές, προς τις οποίες αποστέλλονται οι Μηνυτήριες Αναφορές που συντάσσει η Αρχή προς διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται, επίσης, με τις ενώσεις καταναλωτών, από τις οποίες συχνά γίνεται αποδέκτης αναφορών με αιτήματα των μελών τους για τη φιλική επίλυση διαφορών που έχουν με προμηθευτές.

Εντός του 2018, ξεχώρισαν οι ακόλουθες συνεργασίες:

1.1. Συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Σε συνέχεια της έκδοσης του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών (Β' 4262/2017), στον οποίο περιελήφθησαν πολλές ρυθμιστικές επιλογές που κινούνται σε θετική κατεύθυνση αναφορικά με ζητήματα που απασχόλησαν επί σειρά ετών το καταναλωτικό κοινό και οδήγησαν στην υποβολή μαζικού αριθμού καταγγελιών στον Συνήγορο του Καταναλωτή, η Αρχή απευθύνθηκε με έγγραφό της προς τον Πρόεδρο της Επιτροπής για να επισημάνει την ύπαρξη και ορισμένων άλλων ρυθμίσεων που είτε δεν υπηρετούν αποτελεσματικά την ανάγκη της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών είτε εκτιμάται ότι θα δημιουργήσουν προβλήματα κατά την εφαρμογή τους και, ως εκ τούτου, χρήζουν επανεξέτασης και αποσαφήνισης.



Έμφαση δόθηκε στο ζήτημα της όξυνσης του προβλήματος της εξαπάτησης των καταναλωτών από εταιρείες-παρόχους Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, που είναι κατά κανόνα αυξημένης χρέωσης, με όχημα την υιοθέτηση επιθετικών εμπορικών πρακτικών, γεγονός που αναδεικνύει την ανάγκη τροποποίησης και εκσυγχρονισμού του υφιστάμενου Κώδικα Δεοντολογίας.

Με επόμενο έγγραφό του προς την Επιτροπή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθιξε και το ζήτημα της ειδικής μέριμνας για ανήλικους και της συμβατικής προστασίας των συνδρομητών κατά τη χρήση συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προεκτάσεις της χρήσης κινητών τηλεφωνικών συσκευών από ανήλικους χρήστες προς την κατεύθυνση της σημαντικής οικονομικής επιβάρυνσης που μπορούν να υποστούν οι καταναλωτές-γονείς ή κηδεμόνες τους, ως άμεσα αντισυμβαλλόμενοι των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, από τυχόν υπερβολική, αλόγιστη ή απρόσεχτη χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προάσπιση, πρωτίστως, των δικαιωμάτων των ανηλίκων, αλλά, κατ' επέκταση, και των οικογενειακών προϋπολογισμών, η Αρχή πρότεινε τη συμπλήρωση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, ενδεχομένως και του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, ως ακολούθως:

- Την προσθήκη, σε εμφανές σημείο της πρώτης σελίδας της σύμβασης, ειδικού κουτιού επιλογής (tick box) αναφορικά με το εάν η σύνδεση προορίζεται και για χρήση από ανήλικο.
- Σε καταφατική περίπτωση, τη γνωστοποίηση, σε παράπλευρο ειδικό πεδίο της σύμβασης, κινητού τηλεφωνικού αριθμού του άμεσα αντισυμβαλλόμενου κηδεμόνα-καταναλωτή, στον οποίο να γίνεται, παράλληλα, η προβλεπόμενη ενημέρωση σχετικά με τυχόν υπέρβαση του ορίου (80%, 100%) κατανάλωσης του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας (λεπτά ομιλίας, SMS, MB ή πακέτο προπληρωμένων υπηρεσιών).
- Την απαγόρευση προωθητικών ενεργειών, τηλεφωνικά ή μέσω SMS, των παρόχων που εγκυμονούν περαιτέρω συμβατική δέσμευση (π.χ. σε σχέση με την ανανέωση ή την αναβάθμιση της σύνδεσης σε ακριβότερο πακέτο υπηρεσιών) άμεσα προς τον χρήστη της σύνδεσης και την παροχή κάθε συναφούς πληροφόρησης μόνο στον τηλεφωνικό αριθμό που έχει γνωστοποιηθεί από τον αντισυμβαλλόμενο (γονέα ή κηδεμόνα του ανήλικου), ο οποίος είναι και ο αποκλειστικά δικαιοπρακτικά ικανός για να δεσμευτεί συμβατικά.
- Την προσθήκη, στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, μετά την επιλογή ότι η σύνδεση προορίζεται για ανήλικο, επιπλέον ειδικού κουτιού επιλογής (tickbox) για τον γενικό και εκ των προτέρων αποκλεισμό των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (είτε μέσω λήψης/αποστολής SMS/MMS προς πενταψήφιους αριθμούς είτε μέσω κλήσεων σε δεκαψήφιους αριθμούς των αριθμοδοτικών σειρών 901, 909, 806, 812, 825, 850, 875, 190-195 κ.ά.), εκτός εάν ο γονέας/κηδεμόνας δεν το επιθυμεί.
- Σε κάθε περίπτωση, να γίνεται άμεση ενημέρωση του αντισυμβαλλόμενου, μέσω του γνωστοποιηθέντος τηλεφωνικού αριθμού, σε περίπτωση που παρατηρείται πρόσβαση της σύνδεσης σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, για τις οποίες δεν έχει ενεργοποιηθεί προηγουμένως φραγή.

1.2. Συνεργασία με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Κατόπιν εισηγήσεων της Αρχής για την αντιμετώπιση ζητημάτων που ανακύπτουν από την εξέλιξη της νέας τεχνολογίας ταυτοποίησης μέσω ραδιοσυχνοτήτων, εκδόθηκε η υπ' αριθ. 48/2018 απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.), που αφορά στην προστασία του καταναλωτικού κοινού που χρησιμοποιεί κάρτες ανέπαφων συναλλαγών.

Συγκεκριμένα, κατόπιν έρευνας που είχε διενεργήσει παλαιότερα ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε ιστοχώρους στο διαδίκτυο και τη διαβίβαση δύο 2 σχετικών υποθέσεων στην Α.Π.Δ.Π.Χ., πραγματοποιήθηκε περαιτέρω ειδικός έλεγχος και διαπιστώθηκε ότι τα δεδομένα που αποστέλλει μία κάρτα MasterCard κατά την ανέπαφη λειτουργία της είναι ο αριθμός της κάρτας και η ημερομηνία λήξης, αλλά, επιπροσθέτως, και ορισμένα άλλα μη κρυπτογραφημένα στοιχεία σχετικά με πρόσφατες κινήσεις της κάρτας (ημερομηνία κινήσεων, καθώς και τα ύψη των αντίστοιχων χρηματικών ποσών).

Για τους λόγους αυτούς, η Α.Π.Δ.Π.Χ απηύθυνε στα πιστωτικά ιδρύματα, που είναι οι εκδότες των προβληματικών καρτών, να προβούν, ως υπεύθυνοι επεξεργασίας, στις εξής ενέργειες:



- Εφόσον ο καταναλωτής δηλώσει ότι δεν επιθυμεί να έχει κάρτα με δυνατότητα πραγματοποίησης ανέπαφων συναλλαγών, να παρέχεται η δυνατότητα απενεργοποίησης της ανέπαφης λειτουργίας της κάρτας είτε η χορήγηση νέας, μη ανέπαφης.
- Εφόσον σε κάρτα που έχει χορηγηθεί είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα τήρησης ιστορικού συναλλαγών, χωρίς να έχει δώσει την ειδική προς τούτο συγκατάθεσή του ο καταναλωτής, θα πρέπει ο τελευταίος να ενημερωθεί σχετικά με κάθε πρόσφορο τρόπο, καθώς και να του παρασχεθεί η δυνατότητα διακοπής της συγκεκριμένης επεξεργασίας. Σε κάθε, δε, έκδοση νέας κάρτας, το εν λόγω χαρακτηριστικό θα πρέπει να είναι εξ αρχής απενεργοποιημένο και να ενεργοποιείται, μόνο εάν παρέχεται ειδική προς τούτο συγκατάθεση του καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές είχαν διαμαρτυρηθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή για τις εγγενείς αδυναμίες ασφαλείας της τεχνολογίας Radio Frequency Identification (ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων), η οποία είναι ενσωματωμένη στις κάρτες τους παρά τη θέλησή τους, και είχαν καταγγείλει ότι η παρουσία και τα προσωπικά τους δεδομένα εκτίθενται σε διαρκή και απόλυτο κίνδυνο, δεδομένης της ευκολίας με την οποία ο οποιοσδήποτε μπορεί εύκολα και με ελάχιστα χρήματα να εφοδιαστεί με τον απαραίτητο ηλεκτρονικό εξοπλισμό αποκωδικοποίησης των ραβδωτών κωδίκων.

Κατόπιν των ενεργειών της Αρχής, τα εμπλεκόμενα πιστωτικά ιδρύματα υλοποίησαν τεχνικά και οριστικοποίησαν τη διαδικασία για την απενεργοποίηση της ανέπαφης λειτουργίας των καρτών, η οποία παρέχεται ευχερώς, πλέον, στους καταναλωτές που την επιθυμούν.

1.3. Συμμετοχή σε έρευνα της Τράπεζας της Ελλάδας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε στην αρμόδια Διεύθυνση Συστημάτων Πληρωμών και Διακανονισμού της Τράπεζας της Ελλάδας τις απόψεις της, στο πλαίσιο έρευνας σχετικά με τον βαθμό επίδρασης που είχε στην αγορά η μετάβαση των εντολών μεταφοράς, πίστωσης και άμεσης χρέωσης στις προδιαγραφές του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε ευρώ (SEPA), η οποία διενεργήθηκε στη βάση ερωτηματολογίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.



Μεταξύ άλλων, η Αρχή επισήμανε ότι τα περισσότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και συνδέονται με πράξεις πληρωμής στο πλαίσιο του SEPA, όπως προκύπτουν από υποβληθείσες αναφορές, εντοπίζονται, κυρίως, σε σφάλματα κατά την καταχώριση των στοιχείων μεταφοράς, ιδίως όταν αυτή εκτελείται ηλεκτρονικά. Ενδεικτικά, αναφέρθηκε περίπτωση όπου, κατά την αποστολή του εμβάσματος μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, καταχωρήθηκε εσφαλμένος κωδικός BIC, ο οποίος δεν μπορεί να δεχθεί άμεσα μήνυμα SWIFT και δεν συμμετέχει στο σύστημα SEPA. Ως εκ τούτου, το έμβασμα στάλθηκε από το σύστημα στην αμέσως επόμενη επιλογή, δηλαδή σε τράπεζα που εξυπηρετεί σε ευρώ. Εάν κατά την καταχώριση του εμβάσματος είχε καταχωρηθεί ο ορθός αριθμός BIC, διατηρώντας ίδια τα λοιπά στοιχεία, η συναλλαγή θα είχε εκτελεστεί κανονικά μέσω του συστήματος SEPA.

Τα παράπονα, επίσης, εστιάζονται στις χρεώσεις των τραπεζών για τη διαχείριση των εντολών. Εντοπίστηκε, σε περιορισμένο, ωστόσο, βαθμό, η πεποίθηση των καταναλωτών ότι οι σχετικές συναλλαγές θα πρέπει να γίνονται ανέξοδα στο πλαίσιο του συστήματος SEPA. Διευκρινίστηκε από την Αρχή ότι, με βάση το οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο, οι επιβαρύνσεις που χρεώνονται από

έναν πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για διασυννοριακές πληρωμές πρέπει να είναι ίδιες με τις επιβαρύνσεις που χρεώνονται για τις αντίστοιχες εθνικές πληρωμές της ίδιας αξίας με το ίδιο νόμισμα. Τόσο ο πληρωτής όσο και ο δικαιούχος χρεώνονται αποκλειστικά από τις τράπεζές τους, σύμφωνα με τη γενική τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζουν. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η προγενέστερη ενημέρωση για το ύψος της επιβάρυνσης, καθώς και η εξασφάλιση ότι αυτή είναι εύλογη και κοστοστρεφής.

Εντούτοις, και το ίδιο το ύψος των επιβαλλόμενων χρεώσεων, ιδίως για περιπτώσεις ακύρωσης-τροποποίησης εμβάσματος, συχνά, λόγω εσφαλμένης καταχώρισης στοιχείων, βρέθηκε στο επίκεντρο των αναφορών καταναλωτών προς την Αρχή. Για την περίπτωση αυτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ήδη απευθυνθεί με έγγραφό του προς τις τράπεζες, κοινοποιούμενο προς όλους τους αρμόδιους φορείς (Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, Τράπεζα της Ελλάδας, Ελληνική Ένωση Τραπεζών), επισημαίνοντας την ανάγκη εξορθολογισμού των εν λόγω εξόδων, προκειμένου, μεταξύ άλλων, να ενθαρρυνθεί η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους καταναλωτές.

1.4. Παρατηρήσεις της Αρχής επί της προδικαστικής υπόθεσης υπ' αριθ. C-630/17 ενώπιον του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Σε συνέχεια έγγραφου ερωτήματος του Γραφείου Νομικού Συμβούλου του Υπουργείου Εξωτερικών, η Αρχή υπέβαλε παρατηρήσεις αναφορικά με προδικαστικό ερώτημα σχετικά με την έννοια του καταναλωτή.

Επισημάνθηκε ότι ο ενωσιακός ορισμός του καταναλωτή, που απαντάται σε πλήθος ευρωπαϊκών Οδηγιών (2014/17/ΕΕ, 93/13/ΕΟΚ, 1999/44/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ, 2007/64/ΕΚ), είναι το φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς άσχετους με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.



Η διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή σε κείμενα Κανονισμών είναι λιγότερο κατηγορηματική και θα πρέπει το δικαστήριο, προτού αποφανθεί για το εφαρμοστέο Δίκαιο, να ερευνήσει πρώτα εάν πράγματι πρόκειται για καταναλωτική διαφορά, δηλαδή για διαφορά που απορρέει από τη διατάραξη έννομης σχέσης που δεν σχετίζεται με την επαγγελματική ιδιότητα του διαδίκου.

Φυσικά, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση των Κανονισμών ως δεσμευτικών ενωσιακών κειμένων, επισημάνθηκε ότι ο ορισμός του καταναλωτή που περιέχεται σε αυτά δεν επιδέχεται διεύρυνσης ή περιστολής και είναι αποκλειστικής εφαρμογής.

1.5. Παράταση ισχύος Πρωτοκόλλου Συνεργασίας με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, προχώρησε στις 2 Αυγούστου 2018 σε παράταση της ισχύος για μία τριετία του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας που έχει συνάψει η Αρχή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών.



Το Πρωτόκολλο Συνεργασίας είχε υπογραφεί στις 22 Ιουλίου 2015, με σκοπό την ενίσχυση του συνολικού πλαισίου προστασίας του καταναλωτή υπηρεσιών ιατρικής φύσης και η αντιμετώπιση και αποκατάσταση των δυσλειτουργιών που σχετίζονται με πρακτικές των ιδιωτών προμηθευτών υπηρεσιών υγείας, οι οποίες οδηγούν συχνά στην πρόκληση καταναλωτικών διαφορών.

2. Αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει, αυτεπαγγέλτως, σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές για την αντιμετώπιση διαπιστωμένων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές.

Εντός του 2018, ξεχώρισαν οι ακόλουθες παρεμβάσεις:

2.1. Χρέωση έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρενέβη στην αναγγελθείσα αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» σχετικά με την επιβάρυνση των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης με 1 επιπλέον ευρώ ανά λογαριασμό, η οποία αφορά περίπου 7.000.000 πελάτες-καταναλωτές της εταιρείας. Στο κείμενο της παρέμβασής της, που είχε ως αποδέκτες τον πρόεδρο της εταιρείας, αλλά και τους συναρμόδιους φορείς (Υπουργεία Περιβάλλοντος και Ενέργειας & Οικονομίας και Ανάπτυξης, καθώς και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας), η Αρχή μας τόνισε ιδιαίτερα τα εξής:

ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ (ΔΤ) - ΔΗΜΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΟΣ (ΔΦ)	64/365
ΔΤ : 100 × 1,65 ×	64/365
ΔΦ : 100 × 0,33 ×	64/365
ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (ΤΑΠ)	64/365
ΤΑΠ ΖΩΝΗΣ ΠΑΡΑΣΤΗΤΑ ΣΥΝΤ. ΤΑΠ	64/365
100 × 1950,00 ×	0,50 ×
ΣΥΝΟΛΟ ΓΙΑ ΔΗΜΟ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	
ΓΙΑ ΔΗΜΟ - ΕΡΓ. ΠΑΡΟΡΘΕΤΕ (Ε)	
100 × 0,16 ×	
ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (ΤΑΠ)	
100 × 0,60 ×	
ΣΥΝΟΛΟ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΠΕΡΙΜΕΤΡΟ ΚΑΙ ΦΑΝΤΟ ΠΟΣΟ (Ε)	

- Οι υπηρεσίες και τα αγαθά κοινής ωφέλειας, όπως η ηλεκτρική ενέργεια, θεωρούνται απολύτως βασικά για τη λειτουργία της σύγχρονης κοινωνίας. Η διαθεσιμότητα, η τιμή και η ποιότητα των αγαθών αυτών είναι, εξ ορισμού, ύψιστης σημασίας για τους καταναλωτές, πολύ περισσότερο στο πλαίσιο της τρέχουσας -δύσκολης- οικονομικής συγκυρίας και με δεδομένο, επιπλέον, ότι πολλοί εκ των καταναλωτών ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (ηλικιωμένοι, χρονίως πάσχοντες, μακροχρόνια άνεργοι).
- Η έγκαιρη, σαφής και αναλυτική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τους λογαριασμούς κατανάλωσης ρεύματος είναι κρίσιμη για τη δυνατότητα ελέγχου των χρεώσεων, αλλά και του προγραμματισμού της εμπρόθεσμης εξόφλησής τους. Αποτελεί, δε, θεμελιώδες δικαίωμα κάθε καταναλωτή, το οποίο πρέπει να παρέχεται ατελώς.
- Το ως άνω δικαίωμα εξειδικεύεται και στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, όπου ορίζεται ότι η χρέωση του πελάτη πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή του σχετικού λογαριασμού, τον οποίο ο πελάτης δύναται, εάν το επιθυμεί, να λαμβάνει και με εναλλακτικούς τρόπους (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Σύμφωνα με τη δημόσια ανακοίνωση της εταιρείας, η πρωτοβουλία της για την επιβάρυνση των έγχαρτων λογαριασμών με το ποσό του 1 ευρώ, όσο περίπου είναι το κόστος έκδοσης και αποστολής τους, εκτιμάται ότι θα αποτελέσει λειτουργικό κίνητρο για όλους τους πελάτες της προς την κατεύθυνση της ενθάρρυνσης της ηλεκτρονικής τους εξυπηρέτησης, αλλά και της ενδυνάμωσης της περιβαλλοντικής τους συνείδησης.

Ωστόσο, σύμφωνα με την άποψη που διατύπωσε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων επιβάλλεται η αντίστροφη κινητροδότηση, δηλαδή η ελάφρυνση των ηλεκτρονικών λογαριασμών κατά 1 ευρώ σε σχέση με την έκδοση έγχαρτων, δεδομένου ότι μέχρι σήμερα το κόστος της εκτύπωσης και αποστολής των λογαριασμών είχε απορροφηθεί και μετακυληθεί στους καταναλωτές ως μέρος των οφειλών τους προς την εταιρεία. Η απορρόφηση του κόστους έκδοσης των έγχαρτων λογαριασμών στο ήδη ισχύον τιμολόγιο προμήθειας προκύπτει εύλογα και από το γεγονός ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα τιμολόγια αντανακλούν το πραγματικό κόστος προμήθειας της ηλεκτρικής ενέργειας, συμπεριλαμβανομένου του κόστους των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων.

Κατά συνέπεια, κάθε άλλη επιβάρυνση των καταναλωτών που επιλέγουν την αποστολή έγχαρτων λογαριασμών, χωρίς την ύπαρξη αντίστοιχης ελάφρυνσης των ηλεκτρονικών λογαριασμών, ισοδυναμεί με την επιβολή πρόσθετης, αυτοτελούς χρέωσης και, μάλιστα, χωρίς ανταποδοτικό χαρακτήρα, η οποία δεν είναι συμβατή με το θεσμικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών.

Περαιτέρω, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και το γεγονός ότι οι 6 λογαριασμοί που αντιστοιχούν ετησίως σε κάθε καταναλωτή (3 έναντι και 3 εκκαθαριστικοί) είναι για πολλά νοικοκυριά στην ουσία αρκετά περισσότεροι, λόγω της ύπαρξης πολλαπλών παροχών, με αποτέλεσμα η επίμαχη επιβάρυνση να καταλήγει πολλαπλάσια.

Με γνώμονα τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να απέχει από την επιβολή χρέωσης στους έγχαρτους λογαριασμούς και, αντιθέτως, να προχωρήσει στη μείωση, κατά το ίδιο ποσό (1 ευρώ), των ηλεκτρονικά εκδιδόμενων λογαριασμών.

2.2. Συστάσεις προς τις εταιρείες «ΔΕΗ Α.Ε.» και «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.»

Η Αρχή έγινε, κατά το 2018, αποδέκτης αναφορών καταναλωτών, πολλοί εκ των οποίων ανήκαν σε ομάδες ευάλωτων καταναλωτών (ηλικιωμένοι, χρονίως πάσχοντες, κ.λπ.), σχετικά με την καθυστέρηση απόδοσης, από την εταιρεία «ΕΛ.Τ.Α. Α.Ε.», των χρηματικών ποσών που της κατέβαλαν προς εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.», με αποτέλεσμα την επέλευση των συνεπειών της υπερήμερης εξόφλησης των λογαριασμών, την απώλεια των εκπτώσεων συνέπειας λόγω έγκαιρης εξόφλησης, καθώς και, το σημαντικότερο, τη διακοπή της ηλεκτροδότησης σε ορισμένες περιπτώσεις.

Ειδικότερα, οι καταναλωτές, παρότι εξόφλησαν εμπρόθεσμα τους λογαριασμούς τους, επιβαρυνόμενοι, μάλιστα, και με τη σχετική προμήθεια της εταιρείας «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.», εντούτοις αναγκάστηκαν να επωμιστούν τις δυσμενείς συνέπειες ενός προβλήματος που αφορά, πρωτίστως, τις σχέσεις της «ΔΕΗ Α.Ε.» με έναν από τους επίσημους συνεργάτες της, καλούμενοι ταυτόχρονα να πληρώσουν εκ νέου ποσά που είχαν ήδη καταβάλει.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε πάραυτα την εταιρεία «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.» σε παροχή εξηγήσεων και σε ανάληψη άμεσων ενεργειών για την ομαλοποίηση της κατάστασης και, ιδίως, για την αποκατάσταση της τακτικής και εμπρόθεσμης απόδοσης των καταβολών των καταναλωτών που εισπράττει για λογαριασμό της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.».

Επίσης, η Αρχή απευθύνθηκε και στην εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», την οποία κάλεσε να προβεί σε αναστολή των μέτρων αξίωσης των σχετικών οφειλών, καθώς και να μεριμνήσει για την απρόσκοπτη χορήγηση των εκπτώσεων συνέπειας στους δικαιούχους καταναλωτές, εφόσον διαπιστωθεί ότι οι τυχόν καθυστερήσεις εξόφλησης δεν οφείλονται σε δική τους υπαιτιότητα.

2.3. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου

Η πρωτόγνωρη πυρκαγιά της 23ης Ιουλίου 2018 που ξέσπασε στην Ανατολική και τη Δυτική Αττική, πλήττοντας με ιδιαίτερη σφοδρότητα τις περιοχές στον Νέο Βουτζά, το Μάτι, το Κόκκινο Λιμανάκι (Δήμοι Μαραθώνος και Ραφήνας-Πικερμίου), αλλά και την Κινέτα (Δήμος Μεγαρέων), είχε ως θλιβερό αποτέλεσμα δεκάδες ανθρώπινα θύματα, καθώς και μεγάλης έκτασης φυσικές-υλικές καταστροφές σε δημόσιες υποδομές (δίκτυα ηλεκτροδότησης, υδροδότησης και σταθερής τηλεφωνίας).

Εν μέσω μίας τέτοιας κατάστασης, ήταν εξαιρετικά σημαντικό να καταβληθούν οργανωμένες προσπάθειες και να συνενωθούν δυνάμεις όλων των φορέων, δημόσιων και ιδιωτικών, οι οποίοι θα μπορούσαν να συμβάλουν αποτελεσματικά στην όσο το δυνατόν ταχύτερη αποκατάσταση των ζημιών και στη σταδιακή ομαλοποίηση της καθημερινότητας των κατοίκων.

Εξαιρετικά επιβεβλημένη κρίθηκε η αποκατάσταση των υποδομών δικτύων σταθερής τηλεφωνίας (καθώς στην πλειονότητα των πληγείσων περιοχών είχαν ήδη αποκατασταθεί τα δίκτυα ηλεκτροδότησης και υδροδότησης), δεδομένης της ανάγκης για την εξασφάλιση της επικοινωνίας των πολιτών υπό εκείνες τις δυσμενείς συνθήκες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε σε όλες τις εταιρείες-παρόχους τηλεπικοινωνιών για την επίτευξη των εργασιών αποκατάστασης των ζημιών, καθώς και με την υπόδειξη να μεριμνήσουν, ώστε στους υπό έκδοση λογαριασμούς να προβλέπεται αναλογική χρέωση των συνδρομητών για υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τον χρόνο που θα είναι αδύνατη η παροχή τους λόγω των ζημιών των δικτύων και των διαδικασιών αποκατάστασής τους.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε με επιστολή του και στην εταιρεία «Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Α.Ε.», από την οποία ζήτησε και έλαβε ενημέρωση σχετικά με την πορεία των εργασιών αποκατάστασης των δικτύων ηλεκτροδότησης στις πληγείσες περιοχές.

2.4. Παρέμβαση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών στους τομείς της αγοράς ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών

Έχοντας γίνει αποδέκτης πολλών αναφορών καταναλωτών σχετικά με την υψηλή επιβάρυνσή τους λόγω πραγματοποίησης κλήσεων προς πενταψήφιους τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης πελατών των προμηθευτών και των διαχειριστών δικτύων της αγοράς ενέργειας (ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου), η Αρχή παρενέβη με Σύσταση προς τους εν λόγω προμηθευτές σχετικά με την ανάγκη καθιέρωσης εναλλακτικών, δεκαψήφιων τηλεφωνικών αριθμών.

Ανάλογη παρέμβαση πραγματοποιήθηκε και προς τους παρόχους δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών σχετικά με την εκ του νόμου υποχρέωσή τους να διαθέτουν τηλεφωνικούς αριθμούς εξυπηρέτησης συνδρομητών χωρίς χρέωση για την αναγγελία βλαβών.

Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, υπήρξε η θετική ανταπόκριση των προμηθευτών στις Συστάσεις της Αρχής.

3. Συναντήσεις

3.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, παρέδωσε στις 15 Ιουνίου 2018 στον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, την Ετήσια Έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2017. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, όπως και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου.



3.2. Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2017 στον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, επισκέφθηκε στις 25 Μαΐου 2018 τον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Νίκο Βούτση, και του παρέδωσε την Ετήσια Έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2017.

Στη συνάντηση παρέστη, επίσης, η Πρόεδρος της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου, βουλευτής Β' Αθηνών, κ. Χαρά Καφαντάρη.



3.3. Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2017 στον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης και Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, παρέδωσε στις 31 Μαΐου 2018 στον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης και Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης, κ. Γιάννη Δραγασάκη, την Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2017. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, καθώς και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου.

3.4. Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2017 στη Βουλή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, και η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, παρουσίασαν στις 11 Ιουλίου 2018 την Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων της Αρχής για το 2017 σε κοινή συνεδρίαση της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας και της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής.

Ο κ. Ζαγορίτης ανέδειξε την ιδιαιτέρως μεγάλη αύξηση -κατά 28,2%- του αριθμού των αναφορών που κατατέθηκαν στην Αρχή το 2017 σε σχέση με το 2016, υπογραμμίζοντας ότι η ίδια αυξητική ροή εξακολουθεί να παρατηρείται και το 2018, καθώς και το εξαιρετικά υψηλό ποσοστό (άνω του 82%) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Αναφέρθηκε, επίσης, στην άκρως ικανοποιητική συμμετοχή των προμηθευτών στις διαδικασίες της διαμεσολάβησης, που είναι μη υποχρεωτικές, και στο θετικό γεγονός ότι αυτή η συμμετοχή αγγίζει το 94%.

Η κ. Κοντογιάννη, από την πλευρά της, παρείχε αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, το οποίο, ομοίως, κατέγραψε εντός του 2017 σημαντική αύξηση των αναφορών που δέχτηκε κατά 43,4% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

3.5. Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Εκπρόσωπος της Αρχής (κ. Μαρία Αρχοντάκη, ειδική επιστήμονας) συναντήθηκε στις 19 Ιανουαρίου 2018 με εκπρόσωπο της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών (DG CONNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιας για την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης στους τομείς της ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς, της ασφάλειας του διαδικτύου και της ψηφιακής επιστήμης και καινοτομίας.

Κατά τη συνάντηση, έγινε παράδοση Ειδικής Έκθεσης με αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή που υποβλήθηκαν εντός του 2017 και σχετίζονταν με θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

3.6. Συνάντηση με την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Εκπρόσωποι της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, με επικεφαλής την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, συναντήθηκαν στις 19 Δεκεμβρίου 2018 με την αποστολή στην Ελλάδα της μόνιμης Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (IMCO) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Επικεφαλής της αποστολής ήταν η κ. Maria Grapini, συνοδευόμενη από τα μέλη της Επιτροπής, κ.κ. Jasenko Selimovic και Tilly Metz.

Σκοπός της συνάντησης ήταν η ανταλλαγή απόψεων σε θέματα βασικής προτεραιότητας στον τομέα της Εσωτερικής Αγοράς και της προστασίας των καταναλωτών. Η συζήτηση επικεντρώθηκε, ιδιαιτέρως, σε θέματα του Κανονισμού για τη Συνεργασία όσον αφορά την Προστασία των Καταναλωτών (Consumer Protection Cooperation Regulation), τη λειτουργία του θεσμού της εναλλακτικής και της ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (ADR/ODR), καθώς και τη δέσμη μέτρων που έχει δημοσιεύσει προσφάτως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές», η οποία αφορά μία στοχοθετημένη αναθεώρηση της ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας καταναλωτών.

3.7. Συνάντηση με την Επιτροπή Ανταγωνισμού του Ο.Ο.Σ.Α.

Εκπρόσωποι της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, με επικεφαλής την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, συναντήθηκαν στις 22 Μαρτίου 2018 με εκπροσώπους της Επιτροπής Ανταγωνισμού του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης για τους σκοπούς προετοιμασίας Ειδικής Έκθεσης για την Ελλάδα σχετικά με διάφορες πτυχές της προστασίας καταναλωτή και λειτουργίας του ανταγωνισμού.



Οι θέσεις της Αρχής συμπεριελήφθησαν στην έκθεση του Ο.Ο.Σ.Α. για το 2018 με τίτλο «Αξιολογήσεις από ομοτίμους του Δικαίου και των πολιτικών ανταγωνισμού: Ελλάδα», όπου γίνεται αναφορά στα πεπραγμένα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ιδίως, σε θέματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και ηλεκτρονικού εμπορίου.

3.8. Συνάντηση με την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας

Συνάντηση πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής, παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, μεταξύ στελεχών της Αρχής και εκπροσώπων της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας, ύστερα από σχετικό αίτημα που υπέβαλε η τελευταία. Η συνάντηση αφορούσε το θέμα της αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ισόβια ασφαλιστήρια προγράμματα.

Έγινε ανταλλαγή απόψεων επί του θέματος, ενώ από την Αρχή τονίστηκε η αναγκαιότητα εξεύρεσης λύσης στο πρόβλημα της αύξησης των ασφαλιστρών και, περαιτέρω, επισημάνθηκε η σκοπιμότητα διατύπωσης συμβιβαστικών προτάσεων εκ μέρους των εταιρειών για την εξωδικαστική επίλυση των σχετικών καταναλωτικών διαφορών.

3.9. Συνάντηση με τη Microsoft

Εκπρόσωποι της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, με επικεφαλής την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, συναντήθηκαν στις 20 Σεπτεμβρίου 2018 με τους νομικούς εκπροσώπους της εταιρείας «Microsoft Corporation» στην Ελλάδα, καθώς και με την κ. Marja Laitinen, Senior Attorney του Digital Crime Unit του τομέα της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης της εταιρείας, προκειμένου να συζητήσουν θέματα προστασίας των καταναλωτών από περιπτώσεις απάτης τεχνικής υποστήριξης σε βάρος τους, της λεγόμενης «tech support fraud/scam».

Πρόκειται για ένα νέο και ολοένα παρατηρούμενο είδος τηλεφωνικής απάτης, στην οποία κάποιος ισχυρίζεται ότι αντιπροσωπεύει το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας και ότι, στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει μία νόμιμη υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης σε ανυποψίαστους χρήστες, ενώ στην πραγματικότητα υποκλέπτει προσωπικά τους δεδομένα ή δεσμεύει πολύτιμα αρχεία από τους υπολογιστές τους, για την απελευθέρωση των οποίων, εν συνεχεία, ζητεί την καταβολή υψηλών λύτρων.

Παράλληλα, υπήρξε ευρύτερη συζήτηση σχετικά με τις διαδικτυακές απάτες και το κυβερνοέγκλημα, δίνοντας έμφαση στις τεχνικές δυνατότητες αποτελεσματικότερης προστασίας των καταναλωτών.

4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο

4.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας

Στο πλαίσιο της συνεργασίας του με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα υπόλοιπα μέλη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας συμμετείχε κατά το 2018 στις ακόλουθες συναντήσεις, εκδηλώσεις και ομάδες εργασίας:

- ECC-Net Directors' meeting (Βρυξέλλες 11-12 Απριλίου).
- Συνέδριο "Consumer law and policy today. Can we do better?" (Σόφια, 30 Απριλίου έως 1 Μαΐου).
- ECC-Net Directors' meeting (Λουξεμβούργο, 21-22 Ιουνίου).
- ADR Assembly (Βρυξέλλες, 11-12 Ιουνίου).
- ECC-Net Directors' meeting (Βιέννη, 8-10 Οκτωβρίου).
- ECC-Net It-Tool workshop (Βρυξέλλες, 23-24 Οκτωβρίου).
- "Consumer Dialogue" / ECC-Net Directors' meeting (Βρυξέλλες, 28-30 Νοεμβρίου).
- Τακτικές συναντήσεις με στελέχη του Consumer Protection Cooperation (CPC), σχετικά με ζητήματα εφαρμογής της νομοθεσίας καταναλωτή.
- "Travel Law Forum 2018: Consumer Rights in a Digital Era" (Αθήνα, 16 Μαρτίου)

Περαιτέρω, στελέχη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, με επικεφαλής την κ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Κέντρου, συναντήθηκαν με στελέχη και τους Διευθυντές των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Εσθονίας και της Βουλγαρίας, στο πλαίσιο προγραμματισμένων επισκέψεων που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα την 1η Οκτωβρίου και στις 5 Δεκεμβρίου 2018, αντίστοιχα.

Σκοπός των συναντήσεων ήταν η ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος, με έμφαση το γενικό θεσμικό πλαίσιο προστασίας καταναλωτή που ισχύει στις 3 χώρες και τη λειτουργία του θεσμού της εναλλακτικής και της ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Συζητήθηκαν, επίσης, τεχνικά θέματα σε σχέση, κυρίως, με βέλτιστες πρακτικές χειρισμού καταγγελιών, αλλά και με τα υπό κατάρτιση σχέδια δράσης (work programs) των Κέντρων για το 2019, πριν από την υποβολή τους για έγκριση από τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



4.2. Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις

4.2.1. Συμμετοχή στον διάλογο για τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές»

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα συμμετείχε στον «Ελληνικό Διάλογο Καταναλωτών», μέρος της σειράς «Διαλόγων Καταναλωτών» που διοργανώνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα κράτη-μέλη με στόχο να εξηγηθεί στους πολίτες τι κάνει η Ευρωπαϊκή Ένωση γι' αυτούς ως καταναλωτές, αλλά και να ακουστούν οι απόψεις των τελευταίων για το πώς η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να αντιμετωπίσει καλύτερα τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τους καταναλωτές παρείχε μέχρι σήμερα πραγματικά οφέλη μέσω σημαντικών νομοθετικών πράξεων που διέπουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τους καταχρηστικούς όρους συμβάσεων, παρέχοντας στους Ευρωπαίους πολίτες, αλλά και στις επιχειρήσεις υψηλό επίπεδο προστασίας. Η πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προετοιμασία μίας «Νέας Συμφωνίας για τους Καταναλωτές», με στόχο να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις της καταναλωτικής πολιτικής και να διαφυλαχθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, υλοποιείται εν μέσω της ταχείας μεταβολής που παρουσιάζουν οι συνθήκες της αγοράς.



Ο ελληνικός διάλογος πραγματοποιήθηκε στις 13 Σεπτεμβρίου 2018, στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα εκπροσωπήθηκε από τη Διευθύντρια του Κέντρου και Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, η οποία έκανε σχετική παρέμβαση με θέμα: «Νέες διαπραγματεύσεις για τους καταναλωτές: Προοπτικές και προκλήσεις».

4.2.2. Έρευνα ικανοποίησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα συμμετείχαν κατά το 2018 στην έρευνα «Satisfaction survey with European Commission's Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency performance and services provided between 2014-2016».



5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις

5.1. Επικαιροποίηση του ενημερωτικού εντύπου «Είσαι Καταναλωτής; Έχεις Δύναμη!»

Η Αρχή προχώρησε εντός του 2018 στην επικαιροποίηση του περιεχομένου και στον επανασχεδιασμό του ενημερωτικού εντύπου με τίτλο «Είσαι Καταναλωτής; Έχεις Δύναμη!», όπου αναφέρονται τα 10 βασικά δικαιώματα των καταναλωτών, ανάμεσα στα οποία η ορθή προσυμβατική ενημέρωση, η απουσία καταχρηστικών όρων σε συμβάσεις, η αντικατάσταση ή διόρθωση ελαττωματικών προϊόντων, η υπαναχώρηση από αγορές εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η παροχή τεχνικής υποστήριξης, κ.λπ.

5.2. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για τέταρτη συνεχή χρονιά η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνηγόρος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 15 Ιουνίου 2018 στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», με τη στήριξη της διοίκησης του αεροδρομίου.

Στελέχη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και του Συνηγούρου του Καταναλωτή ενημέρωσαν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους στις αεροπορικές μεταφορές, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν κάθε φορά αποτελεσματικά, καθώς και για τις διαθέσιμες διαδικασίες φιλικής επίλυσης, οι οποίες είναι απλές και χωρίς κανένα κόστος. Οι επισκέπτες του αεροδρομίου είχαν την ευκαιρία να πληροφορηθούν όλα τα παραπάνω και μέσα από την προβολή βίντεο.

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (www.eccgreece.gr) και του Συνηγούρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

Περαιτέρω, οι επιβάτες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν και να χρησιμοποιήσουν τις νέες ψηφιακές εφαρμογές (apps) που δημιούργησε το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προς διευκόλυνση των επιβατών. Συγκεκριμένα:

- Το «ECC-Net: Travel» app (διαθέσιμο μέσω του Google Play Store), το οποίο παρέχει στους ταξιδιώτες πληροφορίες και ενημέρωση σε 24 επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης στα νορβηγικά και τα ισλανδικά, αναφορικά με τα δικαιώματά τους σε περίπτωση που ανακúψουν προβλήματα κατά τη διάρκεια των διακοπών τους.
- Την ειδική εφαρμογή σε μορφή ιστοσελίδας με τίτλο «Έλεγξε τα αεροπορικά δικαιώματά σου», η οποία δημιουργήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Νορβηγίας και είναι διαθέσιμη και στα ελληνικά.

Επισημαίνεται ότι, κατά τη διάρκεια της καμπάνιας, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και του Συνηγούρου του Καταναλωτή.

5.3. Παραγωγή βίντεο με θέμα «Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, σε συνεργασία με το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προχώρησαν στη δημιουργία και την παραγωγή οπτικοακουστικού υλικού (βίντεο) με θέμα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές και, ειδικότερα, τους κανόνες που ισχύουν για τη διαχείριση και το περιεχόμενο των αποσκευών, καθώς και την αντιμετώπιση καταναλωτικών διαφορών συνεπεία της απώλειας αποσκευών, παραθέτοντας και απαραίτητες οδηγίες για την υποβολή αναφοράς.

Το βίντεο προβλήθηκε στα κοινωνικά δίκτυα, σε blogs και σε σχετικές τηλεοπτικές εκπομπές.

5.4. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για τρίτη συνεχή χρονιά η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 10 Ιουλίου 2018 στο λιμάνι του Πειραιά, με την υποστήριξη του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και με τη συνδρομή, παράλληλα, του Οργανισμού Λιμένος Πειραιά.

Στελέχη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα και του Συνηγόρου του Καταναλωτή ενημέρωσαν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους στις ακτοπλοϊκές μεταφορές, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν κάθε φορά αποτελεσματικά, καθώς και για τις διαθέσιμες διαδικασίες φιλικής επίλυσης, οι οποίες είναι απλές και χωρίς κανένα κόστος.

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα (www.eccgreece.gr) και του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).



Οι επιβάτες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν και να χρησιμοποιήσουν τη νέα ψηφιακή εφαρμογή «ECC-Net: Travel» που δημιούργησε το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προς διευκόλυνση των επιβατών και η οποία παρέχει στους ταξιδιώτες πληροφορίες και ενημέρωση σε 24 επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης στα νορβηγικά και τα ισλανδικά, αναφορικά με τα δικαιώματά τους σε περίπτωση που ανακύψουν προβλήματα κατά τη διάρκεια των διακοπών τους.

Επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5.5. Ενημερωτική δράση για την «Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή»

Στις 15 Μαρτίου 2018, με αφορμή τον εορτασμό της «Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή», η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διοργάνωσαν ενημερωτική δράση (Open Day) στα γραφεία τους.

Στελέχη της Αρχής ενημέρωσαν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, παρέχοντάς τους και σχετικό πληροφοριακό υλικό.

5.6. Ενημερωτική δράση για την «Ημέρα της Ευρώπης»

Στις 9 Μαΐου 2018, με αφορμή την «Ημέρα της Ευρώπης» και τα 25 χρόνια της Ενιαίας Αγοράς, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διοργάνωσαν ενημερωτική δράση (Open Day) στα γραφεία τους.

Στελέχη της Αρχής ενημέρωσαν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, παρέχοντάς τους και σχετικό πληροφοριακό υλικό.



Επίσης, υπήρξε ενημέρωση του κοινού και για τη συμβολή του ευρωπαϊκού Δικαίου στη δημιουργία ενός αποτελεσματικού και ενιαίου επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, με πάνω από 35 βασικές Οδηγίες και Κανονισμούς στον συγκεκριμένο τομέα, καθώς επίσης για τη θεσμοθέτηση αξιόπιστων μηχανισμών διεκδίκησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως είναι το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

5.7. Διαφημιστικές προωθητικές καμπάνιες

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, δημιούργησαν και προώθησαν διαφημίσεις κειμένου και εικόνες (banners) με υψηλή στόχευση και προβολή στη μηχανή αναζήτησης «Google», αποβλέποντας:

- Στην ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά.
- Στην υποστήριξη άλλων εκδηλώσεων και δράσεων.
- Στην ενημέρωση για ζητήματα που αφορούν περιόδους εκπτώσεων και προσφορών.
- Στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

6. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

- Ομιλία της κ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, στον «Ελληνικό Διάλογο Καταναλωτών» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (13 Σεπτεμβρίου 2018, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης), με θέμα: «Νέες διαπραγματεύσεις για τους καταναλωτές: Προοπτικές και προκλήσεις».
- «Η ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μετά την Οδηγία 2013/11/ΕΕ και τον Κανονισμό 524/2013: Ο νέος μηχανισμός προστασίας στην υπηρεσία της εναλλακτικής/φιλικής επίλυσης διαφορών», άρθρο της κ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, δημοσιευμένο στο περιοδικό «ΔΙΚΑΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΤΑΙΡΙΩΝ», τεύχος Απριλίου 2018.
- “Learn, check, travel! Air passenger rights”, άρθρο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα δημοσιευμένο στο τεύχος αριθ. 40 (Φεβρουάριος-Απρίλιος 2018) του “zboard”, επίσημου περιοδικού του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος».

Επισημαίνεται ότι επιστήμονες της Αρχής ήταν εισηγητές σε σεμινάρια που διοργάνωσε τον Μάρτιο 2018 η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους για την εκπαίδευση-επιμόρφωση των μελών του Μητρώου Συντονιστών που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών.





Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2019