

*Εναρκτήρια εκδήλωση της πρωτοβουλίας **W@Cmpetiti?nGR**  
με τίτλο «Ο ρόλος των αρχών ανταγωνισμού σε περιόδους κρίσης»*

*Τετάρτη 3 Απριλίου 2024  
Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης*

*Ομιλία της Δρ. Βασιλικής Μπώλου,  
Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή  
«Ο ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην αντιμετώπιση κρίσεων  
με γνώμονα την προστασία των καταναλωτών»*

## **Εισαγωγή**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή από την ίδρυσή του αντιμετώπισε σημαντικά προβλήματα στους περισσότερους τομείς των καταναλωτικών διαφορών, ιδίως σε περιόδους οικονομικής και κοινωνικής κρίσης. Θα αναφερθώ στην ενεργειακή κρίση εξαιτίας του πολέμου στην Ουκρανία, στην κρίση της πανδημίας του κορονοϊού και στην οικονομική κρίση του 2010 και μετά,. Με συγκεκριμένα παραδείγματα θα αναδείξω από τη μια πλευρά την ένταση και έκταση των προβλημάτων που υπήρχαν και κάποια από αυτά εξακολουθούν να υπάρχουν και επιβαρύνουν οικονομικά τους καταναλωτές και από την άλλη τα δραστικά μέτρα στα οποία προχώρησε η Αρχή μας, προκειμένου να εξομαλυνθούν τα προβλήματα.

## **Πόλεμος στην Ουκρανία και ενεργειακή κρίση**

Ο πόλεμος στην Ουκρανία, η παγκόσμια ενεργειακή κρίση και ο πληθωρισμός είχαν τεράστιες επιπτώσεις στην επάρκεια και στις τιμές των πάσης φύσης αγαθών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αυξημένο αριθμό αναφορών, που αφορούσαν στα πολλά και οξύτατα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι Έλληνες καταναλωτές στον κλάδο της ενέργειας, όπου διαπιστώθηκε ότι οι προμηθευτές στην πλειονότητά τους προέβαιναν σε εσφαλμένη και πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση, σε τροποποίηση των τιμολογίων προμήθειας, χωρίς την οφειλόμενη κατά νόμο προηγούμενη ενημέρωση και, κυρίως, σε

αδιαφανείς πρακτικές σε σχέση με τον υπολογισμό της ρήτρας αναπροσαρμογής στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου, προκαλώντας έτσι την επιβάρυνση των καταναλωτών με υπέρογκες χρεώσεις, που εκτροχίασαν τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς.

Η Αρχή έθεσε ανάχωμα στις παραπάνω πρακτικές με συστηματικές ενέργειες, που συνέβαλαν στη νομοθέτηση, από το Υπουργείο Ενέργειας, της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας. Η αναστολή είχε ως αποτέλεσμα τη διαφάνεια στους λογαριασμούς, την ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση των καταναλωτών για τη μηνιαία τιμολόγηση ηλεκτρικού ρεύματος (ευρώ ανά kWh) και, εντεύθεν, σε συνδυασμό και με την κρατική επιδότηση, την ομαλοποίηση της αγοράς και την κατακόρυφη μείωση των αναφορών.

### ***Κρίση COVID-19***

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορονοϊού τα πιο σημαντικά προβλήματα που απασχόλησαν τον ΣτΚ εντοπίζονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στον κλάδο των ταχυμεταφορών, των ταξιδιών, των τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών, των εκπαιδευτικών και των ψυχαγωγικών υπηρεσιών.

Η εντατικοποίηση των ηλεκτρονικών αγορών, λόγω της επιβολής πρωτόγνωρων νομοθετικών περιορισμών στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων, συνδέθηκε με τον ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό αναφορών για τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών. Κύριο αντικείμενο των αναφορών αποτέλεσαν τα φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών, οι οποίοι προπλήρωναν τα προϊόντα που ποτέ δεν παρέλαβαν, χωρίς να λάβουν πίσω τα χρήματά τους. Ο ΣτΚ ομαδοποίησε αυτές τις αναφορές και, όπου διαπιστώθηκε υπεξαίρεση χρηματικών ποσών, συνέταξε και απέστειλε μηνυτήριες αναφορές προκειμένου να επιληφθεί αρμοδίως η Δικαιοσύνη. Επίσης, εισηγήθηκε στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου την επιβολή κυρώσεων. Μετά τις μηνυτήριες αναφορές και τη δημοσιοποίηση των ενεργειών μας είχαμε μεγάλη πτώση της παραβατικότητας.

Επίσης, σημειώθηκε εκτίναξη αναφορών στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε σχέση με προβλήματα καθυστερήσεων στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων. Η έναρξη της πανδημίας και οι επιπτώσεις της στην καθημερινή κοινωνική και οικονομική ζωή των πολιτών συνδυάστηκαν με μία άνευ προηγουμένου άσκηση πίεσης στις λειτουργικές αντοχές του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε ό,τι αφορά τη διακίνηση εμπορευμάτων, ο αριθμός των οποίων εκτοξεύθηκε εξαιτίας της εντατικοποίησης των

ηλεκτρονικών αγορών από τους καταναλωτές. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε συστάσεις στους ταχυδρομικούς παρόχους με σκοπό την άμεση κάλυψη κενών σε υλικές και τεχνολογικές υποδομές και σε προσωπικό, την ταχεία και αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων των καταναλωτών, καθώς και τη γρήγορη ανταπόκριση στις κλήσεις των δημόσιων Αρχών για εποικοδομητική συνεργασία σε θέματα τήρησης και εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας, αλλά και εξωδικαστικής επίλυσης των υποθέσεων.

Σημαντική αύξηση αναφορών σημειώθηκε, επίσης, στους κλάδους των μεταφορών και των τουριστικών υπηρεσιών (αεροπορικές εταιρείες και τουριστικά γραφεία). Οι αναφορές αυτές σχετίζονταν με την άρνηση των εταιρειών να επιστρέψουν στους καταναλωτές το αντίτιμο του εισιτηρίου τους σε χρήμα σε περίπτωση ματαίωσης πτήσεων στους επιβάτες που αρνούσαν να λάβουν πιστωτικό κουπόνι, επικαλούμενες την Πράξη νομοθετικού Περιεχομένου και μη εφαρμόζοντας σωστά το ενωσιακό Δίκαιο. Ο ΣτΚ απηύθυνε συστάσεις προς τις αεροπορικές εταιρείες επισημαίνοντας, ότι πρέπει να συμμορφωθούν, πράγμα που συνέβη, με τις διατάξεις του Κανονισμού 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο οποίος υπερισχύει της ΠΝΠ, που αποτελεί εθνικό δίκαιο και να προχωρήσουν στην ικανοποίηση των καταναλωτών για επιστροφή των χρημάτων τους. Το ίδιο έπραξε ο ΣτΚ και για τα τουριστικά γραφεία.

Λόγω των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας οι καταναλωτές έκαναν εκτεταμένη χρήση των τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών και ως εκ τούτου η έκθεση σε κινδύνους ήταν πολύ μεγαλύτερη. Με αφορμή πλήθος αναφορών που είχε δεχθεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή για μη εγκεκριμένες/παράνομες συναλλαγές από τραπεζικούς λογαριασμούς εκτός από τον εξατομικευμένο χειρισμό των αναφορών, εξέδωσε δελτία τύπου, καλώντας τους καταναλωτές να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Πολύ μεγάλη ήταν και η αύξηση του αριθμού των αναφορών που σημειώθηκε στον κλάδο των ιδιωτικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών όλων των τύπων και βαθμίδων (προσχολική και πρωτοβάθμια εκπαίδευση, Ι.Ι.Ε.Κ., κολέγια). Από την έναρξη της πανδημίας και κατά τη διάρκειά της, προωθήθηκε συστηματικά ο θεσμός της τηλε-εκπαίδευσης, προκειμένου να μην ανακοπεί η μαθησιακή διαδικασία μαθητών και σπουδαστών. Το γεγονός, όμως, αυτό συνέβαλε στην έγερση πολυάριθμων οικονομικών αιτημάτων των καταναλωτών για μείωση ή αναπροσαρμογή διδάκτρων κατ' αναλογία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης και έθεσε την Αρχή μας στο επίκεντρο για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας (άρθρο 5 της αριθ. οικ. 14199/249/2020 - Β' 1217 απόφασης) που θεσπίστηκε τότε για τον λόγο αυτό.

Τέλος, οι πρωτόγνωρες συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας και οδήγησαν στη λήψη περιοριστικών μέτρων όσον αφορά στις συναθροίσεις είχε σοβαρές επιπτώσεις και στον κλάδο των ψυχαγωγικών υπηρεσιών, που μεταφράστηκε και εδώ σε εξαιρετικά αυξημένο αριθμό αναφορών προς την Αρχή, καθώς διάφορες προγραμματισμένες συναυλίες, παραστάσεις κ.λπ. ακυρώθηκαν, προκαλώντας ζητήματα επιστροφής χρημάτων στους καταναλωτές. Στις περιπτώσεις αυτές κατόπιν της διαμεσολάβησής μας οι υποθέσεις επιλύθηκαν είτε με την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου είτε με τη μορφή πιστωτικού κουπονιού (voucher).

### ***Οικονομική κρίση το 2010***

Με την έναρξη της οικονομικής κρίσης στις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας, ο ΣτΚ δέχθηκε πολύ μεγάλο αριθμό αναφορών καταναλωτών σχετικά με την αδυναμία πληρωμής των δανείων τους.

Όταν ψηφίστηκε από την πολιτεία ο Κώδικας Δεοντολογίας των Τραπεζών (ν. 4324/2013) και επιφορτίστηκε ο ΣτΚ με την επιπρόσθετη αυτή αρμοδιότητα γίνονταν συμβιβασμοί, κατά μόνος με τους καταναλωτές και οι τράπεζες αποδέχονταν πιο ρεαλιστικές και βιώσιμες για τους καταναλωτές προτάσεις και έτσι υπήρχε επιτυχής εξωδικαστική επίλυση των υποθέσεων.

Επίσης, η Αρχή είχε γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών καταναλωτών-δανειοληπτών σε ελβετικό φράγκο, τα οποία προσφέρονταν με επιτόκια σημαντικά χαμηλότερα έναντι των αντίστοιχων σε Ευρώ και, ως εκ τούτου, αποτέλεσαν ιδιαίτερα “δελεαστική” επιλογή. Η πορεία της ισοτιμίας ήταν έντονα καθοδική, με αποτέλεσμα την επιζήμια για τους καταναλωτές εξέλιξη των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή το 2015 για την αντιμετώπιση του ζητήματος αυτού προέβη στη διατύπωση έγγραφης Πρότασης και ακολούθως στη διατύπωση Συστάσεων προς τις εμπλεκόμενες τράπεζες να προβούν σε αναδιάρθρωση των επίμαχων δανείων, για τα οποία αποδεδειγμένα δεν είχε προηγηθεί πλήρης, έγγραφη και ορθή ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους της συναλλαγματικής ισοτιμίας με πληρωμή δόσης σε σταθερή ισοτιμία 1€/1,40CHF και τη διαφορά που θα προέκυπτε να καλυπτόταν από την τράπεζα. Οι τράπεζες ενημέρωσαν τον ΣτΚ ότι δεν δύνανται να τοποθετηθούν δεδομένου ότι το αντικείμενο των διαφορών αυτών είχε ήδη τεθεί υπό δικαστική κρίση, κατόπιν άσκησης πλήθους ατομικών και συλλογικών αγωγών.

### **Δραστικές ενέργειες το 2023**

Κλείνοντας, θα ήθελα να αναφερθώ επιγραμματικά σε δύο πιο πρόσφατες δράσεις της Αρχής μας. Λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικότερες αυξητικές τάσεις το 2023, οι οποίες καταγράφονται στον κλάδο του λιανικού εμπορίου, κυρίως του ηλεκτρονικού, όπου υπάρχει σχεδόν διπλασιασμός των αναφορών (92,8%), καθώς και στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των τηλεπικοινωνιών, όπου η αύξηση είναι εξαιρετικά μεγάλη, αφού αγγίζει το 80% ο ΣτΚ προέβη στις εξής ενέργειες.

Η Αρχή συμμετείχε στη διαβούλευση για τον Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με την υποβολή συγκεκριμένων προτάσεων προς την κατεύθυνση του επαρκέστερου ελέγχου και του περιορισμού της παράνομης διακίνησης απομιμητικών και λαθραίων προϊόντων μέσω των εταιρειών ταχυμεταφορών στην αγορά.

Επίσης, με τη συμμετοχή του στη διαβούλευση της Ε.Ε.Τ.Τ. για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών αντιτάχθηκε στο να ενσωματωθεί προτεινόμενη διάταξη περί επιβολής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (κινητής και σταθερής τηλεφωνίας), που θα επέφερε δυσβάσταχτη και αιφνίδια επιβάρυνση στους συνδρομητές εν μέσω μάλιστα δύσκολης οικονομικής συγκυρίας.

Από την πιο πάνω ανάλυση διαφαίνεται η διαχρονική στήριξη των δίκαιων αιτημάτων των καταναλωτών και ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης με τη λήψη άμεσων μέτρων, τη σύνταξη προτάσεων και συστάσεων προς τους προμηθευτές, την έκδοση δελτίων τύπου, την ανάληψη πρωτοβουλιών για αλλαγές στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τη συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και τη συνεργασία με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες, προκειμένου να προστατευτούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα δικαιώματα των καταναλωτών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς προς όφελος όλων καταναλωτών και προμηθευτών. Η εμπιστοσύνη όλων προς την Αρχή είναι διαχρονική. Δεν είναι τυχαίο ότι κάθε χρόνο αυξάνεται ο αριθμός των αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών. Το 2023 δεχθήκαμε 16.721 αναφορές. Το ποσοστό επίλυσης? 80%

Σας ευχαριστώ πολύ