



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας

Τηλ.: 210-6460814

Fax: 210-6460414

E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 6 Οκτωβρίου 2011

Αριθ. πρωτ.: 9039

Προς:

Ι.Ι.Ε.Κ. ΑΚΜΗ

Κοδριγκτώνος 16

112 57, Αθήνα

Θέμα: Πόρισμα-Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σχετ.: Η υπ' αριθ. πρωτ. 4878^Α/9-9-2011 αναφορά της Πανελλήνιας Ένωσης Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο των εκ του ιδρυτικού του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, προβλέψεων, βάσει των οποίων ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών (άρθρο 3, παρ. 2 και άρθρο 4, παρ. 1), δυνάμενος στο πλαίσιο αυτό να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών (άρθρο 3, παρ. 1), έπειτα δε από αντικειμενική και αμερόληπτη εξέταση της παρούσας υπόθεσης με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4, παρ. 4), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε ότι ύστερα από γνώση και ενδελεχή έλεγχο των σχετικών περιστατικών διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Α. Ιστορικό της υπόθεσης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης της ανωτέρω σχετικής αναφοράς που υπέβαλε η Πανελλήνια Ένωση Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (εφεξής: “η αναφέρουσα”), διατυπώνοντας σε βάρος του ιδιωτικού Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης με την επωνυμία “Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή” (εφεξής: “η αναφερόμενη”) αιτιάσεις περί παραπλανητικής διαφήμισης.

Την εν λόγω αναφορά διαβιβάσαμε στην αναφερόμενη με το υπ' αριθ. πρωτ. Α/6878/13-9-

2011 έγγραφό μας, προκειμένου να λάβει γνώση.

Παράλληλα, με το ίδιο αυτό έγγραφό του ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τα μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως σε συνάντηση, που έλαβε χώρα στα γραφεία του στις 20 Σεπτεμβρίου 2011, ώστε να εξυπηρετηθεί ο ουσιαστικός σκοπός της ανταλλαγής απόψεων και της διαμόρφωσης ολόπλευρης και καθαρής αντίληψης για την ερευνώμενη υπόθεση.

Κατά την ημέρα της συνάντησης η αναφερόμενη προέβη και σε κατάθεση υπομνήματος, το οποίο έλαβε υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ.: Α/7086/20-9-2011.

Εν συνεχεία τούτων, η Αρχή μας, νομίμως εξουσιοδοτούμενη δυνάμει του άρθρου 4, παρ. 1 του ιδρυτικού της νόμου, κάλεσε δια του υπ' αριθ. πρωτ. Α/7126/22-9-2011 εγγράφου της την αναφερόμενη να προβεί σε υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων, τα οποία κρίθηκαν απαραίτητα στο πλαίσιο εξυπηρέτησης του ίδιου ως άνω σκοπού της διαμόρφωσης σφαιρικής και αντικειμενικής αντίληψης για την ερευνώμενη υπόθεση.

Το ίδιο αυτό έγγραφό του ο Συνήγορος του Καταναλωτή κοινοποίησε, ενόψει της οικείας νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 11 του ιδρυτικού του νόμου, προς τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, απευθύνοντας παρομοίως αιτήματα γνωστοποίησης στοιχείων που βάσιμα έκρινε ότι μπορεί να υπάρχουν στη διάθεσή τους.

Ανταποκρινόμενη στην κλήση για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων, η αναφερόμενη απέστειλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή το από 29-9-2011 (υπ' αριθ. πρωτ. εισερχ. Α/7347) έγγραφό της.

B. Περιστατικά της υπόθεσης

Στις 8-9-2011, η αναφερόμενη προέβη σε καταχώρηση εμπορικής ανακοίνωσης (διαφήμισης) στον Τύπο. Στο επάνω μέρος της διαφήμισης, εν είδει τίτλου, αναγραφόταν με έντονους και κεφαλαίους χαρακτήρες η δήλωση:

“ΣΠΟΥΔΑΣΕ ΣΕ ΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ 7 ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ”,

συνοδευόμενη (στο μέρος ακριβώς από κάτω) από την επισήμανση:

“Ανακήρυξη 10ης Γεν. Διεύθυνσης Ε.Ε. / Τομέας Οπτικοακουστικών / Φεστιβάλ Καννών – Μάιος 2000”.

Κατά τη συνάντηση της 20ής Σεπτεμβρίου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε μετ' επιτάσεως από την αναφερόμενη, κατά πρώτον, συγκεκριμένα στοιχεία που να αποδεικνύουν ρητά και πέραν κάθε αμφισβήτησης το αληθές των παραπάνω διαφημιστικών ισχυρισμών της (ήτοι, στοιχεία της ανακήρυξης της από τη 10η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως ένα από τα επτά καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης). Παράλληλως, ζητήθηκε η υποβολή της έγκρισης (άδειας) που κατά νόμο η αναφερόμενη

έπρεπε να διαθέτει για τη δημοσιοποίηση της εν λόγω διαφημιστικής προβολής της.

Μετά το πέρας της συνάντησης, η Αρχή μας επανήλθε εγγράφως με τα ίδια ακριβώς αιτήματα προς την αναφερόμενη, δεδομένων ότι:

(α) Το πρώτο εκ των ως άνω δύο (2) αιτημάτων του Συνηγόρου του Καταναλωτή παρέμεινε ανικανοποίητο καθ' όλη τη διάρκεια της συνάντησης, καθόσον η αναφερόμενη προσκόμισε μεν και εμφάνισε πληθώρα εγγράφων που αφορούν το μακρύ ιστορικό δικαστικής της διαμάχης με την αναφέρουσα πλευρά, κανένα όμως συγκεκριμένο στοιχείο που να είναι επιβεβαιωτικό της αλήθειας των επίμαχων διαφημιστικών ισχυρισμών της.

(β) Η άδεια-έγκριση που η αναφερόμενη υπέβαλε στην Αρχή μας έφερε ημερομηνία προ έντεκα (11) ετών (18-9-2000) και αφορούσε παλαιότερη διαφημιστική της καταχώρηση με παρόμοιο γενικό τίτλο (*“Ένα από τα 7 καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης”*), με εμφανώς όμως διαφορετική διάταξη κειμένου, φραστική διατύπωση και εννοιολογικό περιεχόμενο.

Συγκεκριμένα, η υποβληθείσα άδεια αφορούσε την εξής διαφημιστική καταχώρηση της αναφερόμενης: *“Ένα από τα 7 καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης. Τομέας Οπτικοακουστικών / Πρόγραμμα Media II Training / Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Διεύθυνση: Εκπαίδευση-Πολιτισμός / Φεστιβάλ Καννών 2000”*, όπου δεν γίνεται ουδεμία αναφορά σε οιαδήποτε “ανακήρυξη” της.

Με το απαντητικό έγγραφο που απέστειλε εκ νέου η αναφερόμενη στην Αρχή, αφενός, δεν προσκόμισε κανένα νεότερο στοιχείο, αφετέρου, ζήτησε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, με αίτημα που ταυτόχρονα παρουσίασε ενώπιον και του εποπτεύοντος Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, να απέχει από περαιτέρω ενέργειες σε σχέση με την υπόψη υπόθεση, με το αιτιολογικό ότι: (α) αυτή δεν αφορά καταναλωτική διαφορά, (β) εκκρεμεί η εκδίκασή της ενώπιον δικαστηρίων, και (γ) η Αρχή δεν παρέχει στη συγκεκριμένη περίπτωση εγγυήσεις αντικειμενικής και αμερόληπτης κρίσης.

Γ. Νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο

Βάσει του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, ειδικότερα δε σύμφωνα με τις διατάξεις:

- του άρθρου 9, παρ. 1, εδ. α': *“Διαφήμιση, κατά την έννοια του παρόντος νόμου, είναι κάθε ανακοίνωση που γίνεται με κάθε μέσο στο πλαίσιο εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών”*.
- του άρθρου 1, παρ. 4, εδ. α' και β':
 - *“Καταναλωτής (νοείται) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: (αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος”*.

- “Προμηθευτής (νοείται) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. **Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος**”.
- του άρθρου 9γ, παρ. 1, 2 και 4:
 - “Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται **πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα** από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν”.
 - “Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, **όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή**, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν”.
 - “Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, **ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές**, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η, αντίστοιχα”.
- του άρθρου 9δ, παρ. 1: “Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική, **όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής...**”.
- του άρθρου 9στ, εδ. β' και δ': “Απαγορεύονται σε κάθε περίπτωση ως παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές που συνίστανται ιδίως σε:
 - **χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού γνωρίσματος χωρίς την αντίστοιχη άδεια,**
 - **ισχυρισμό ότι ο προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πρακτικών του, ή ένα προϊόν έχει την έγκριση, την πιστοποίηση ή την άδεια δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα, ενώ δεν την έχει, ή παρόμοιο ισχυρισμό, ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στους όρους της έγκρισης, της πιστοποίησης ή της άδειας**”.
- του άρθρου 9θ, παρ. 5: “**Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει, με απόφασή του, για λόγους δημοσίου συμφέροντος την άμεση παύση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς την απόφαση αυτή επιβάλλονται σε βάρος του παραβάτη οι κυρώσεις του άρθρου 13α του παρόντος νόμου**”.

Επίσης, βάσει του ιδρυτικού του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, ειδικότερα δε σύμφωνα με τις διατάξεις:

- του άρθρου 1, παρ. 2: “Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του **απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας**”.
- του άρθρου 3, παρ. 1: “Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, **όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεων τους ορίζονται κάθε φορά στον νόμο**”.

Περαιτέρω, βάσει της Υ.Α. Ζ/3378 (ΦΕΚ Β' 356/1993), όπως έχει τροποποιηθεί με την Υ.Α. ΣΤ/11261 (ΦΕΚ Β' 886/2003) και ισχύει, ειδικότερα δε σύμφωνα με τις διατάξεις:

- του άρθρου 10, παρ. 1, παρ. 2, εδ. βί, βίι και βίν και παρ. 4:
 - “Οι αρχές που διέπουν την προβολή και διαφήμιση των ιδιωτικών Ι.Ε.Κ. καθορίζονται από τη νομοθεσία **περί αθέμιτου ανταγωνισμού (κυρίως όσον**

αφορά την αναληθή και παραπλανητική διαφήμιση), από συναφείς διατάξεις και από τους όρους του παρόντος άρθρου και του άρθρου 1 της παρούσας απόφασης”.

- “Τα στοιχεία προβολής των ιδιωτικών Ι.Ε.Κ. και, ειδικότερα, οι επιγραφές και οι αφίσες αυτών, το έντυπο διαφημιστικό υλικό, οι διαφημίσεις στον ημερήσιο και περιοδικό Τύπο, καθώς και το περιεχόμενο των ραδιοτηλεοπτικών διαφημίσεων, υποβάλλονται προς έγκριση στη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ.¹”.

- “Εντός δέκα εργασίμων ημερών από την προηγούμενη της υποβολής των στοιχείων προβολής του ιδιωτικού Ι.Ε.Κ., η Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ. εγκρίνει ή απορρίπτει τη δημοσιοποίηση των ανωτέρω στοιχείων προβολής και γνωστοποιεί εγγράφως στον ενδιαφερόμενο την εν λόγω έγκριση ή απόρριψη”.

- “Οποιαδήποτε δημοσιοποίηση στοιχείων προβολής ιδιωτικού Ι.Ε.Κ. χωρίς την προαναφερόμενη έγκριση από τη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ. απαγορεύεται”.

- “Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της παρούσας απόφασης επιβάλλονται οι ακόλουθες κυρώσεις: (i) χρηματικό πρόστιμο, (ii) προσωρινή διακοπή της άδειας λειτουργίας, (iii) οριστική αφαίρεση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας”.

Ακόμη, με βάση τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας, όπως ισχύει αναθεωρημένος, που έχει συντάξει το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 9 του ν. 2863/2000 (ΦΕΚ Α' 262), ειδικότερα δε σύμφωνα με τις διατάξεις:

- του άρθρου 1, εδ. α': “**Όλες οι διαφημίσεις πρέπει να είναι νόμιμες, έντιμες και να λένε την αλήθεια**”.
- του άρθρου 5, παρ.1 και παρ. 2, εδ. ζ':
 - “**Οι διαφημίσεις πρέπει να λένε την αλήθεια και να μην είναι παραπλανητικές**”.
 - “**Οι διαφημίσεις δεν πρέπει να περιέχουν δηλώσεις... που είτε άμεσα είτε έμμεσα... μπορούν να παραπλανήσουν τον καταναλωτή ειδικότερα σε ό,τι αφορά... την επίσημη αναγνώριση ή έγκριση του προϊόντος, όπως διακρίσεις με... βραβεία**”.
- του άρθρου 8: “**Περιγραφές, ισχυρισμοί και απεικονίσεις που χρησιμοποιούνται στις διαφημίσεις πρέπει να μπορούν να τεκμηριωθούν**”.

Δ. Υπαγωγή της υπό κρίση περίπτωσης και διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Δ1.

Σε απάντηση, αρχικά, του αιτιολογικού σκεπτικού της αναφερόμενης, βάσει του οποίου

¹ Αρμόδια Υπηρεσία για τον σκοπό αυτό είναι πλέον η Ομάδα Εργασίας Εποπτείας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ. της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, όπως γίνεται γνωστό από την υπ' αριθ. Πρωτ. 4/10-1-2011 Εγκύκλιο του Γενικού Γραμματέα. Σημειωτέον ότι οι αρμοδιότητες του πρώην Ο.Ε.Ε.Κ., ο οποίος από 21-12-2010 έχει πάψει να υφίσταται (βλ. Υ.Α. 155723 - ΦΕΚ ΥΟΔΔ 405/21-12-2010), έχουν περάσει στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης.

αιτείται την αποχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή από περαιτέρω ενέργειες σε σχέση με την ερευνώμενη υπόθεση, λεκτέα είναι τα ακόλουθα:

(α) Σε ό,τι αφορά την παρεμβατική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή:

Υπό εξέταση και αξιολόγηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή στην παρούσα υπόθεση είναι το περιεχόμενο διαφημιστικής καταχώρησης της αναφερόμενης, που ως προφανή στόχο έχει την προώθηση της εμπορικής διάθεσης των εκπαιδευτικών της υπηρεσιών.

Αν και βεβαίως η αναφέρουσα πλευρά στην προκειμένη περίπτωση δεν εμπίπτει στην κατά νόμο έννοια του καταναλωτή, ώστε η υπόθεση να θεωρείται καταναλωτική διαφορά υπό τον στενό της ορισμό, εντούτοις το γεγονός ότι οι αποδέκτες της συγκεκριμένης (όπως και κάθε άλλης εν γένει) διαφημιστικής καταχώρησης νοούνται ως καταναλωτές ενεργοποιεί αυτόματα τη δυνατότητα της αυτεπάγγελτης παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η ενεργοποίηση της εν λόγω δυνατότητας, αφενός, προδήλως στοχεύει στη διαφύλαξη των συμφερόντων των καταναλωτών, αφετέρου, υποστηρίζεται και ενθαρρύνεται από την επιταγή του Νομοθέτη, ο οποίος θέλησε να αναθέσει στην Αρχή το προστατευτικό αυτό έργο υπέρ του κοινού συμφέροντος, εξουσιοδοτώντας τη καταλλήλως ώστε να μπορεί, τόσο κατόπιν υποβολής αναφοράς όσο και αυτεπαγγέλτως, να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν κρίνεται ότι από την επιχειρηματική τους συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Από την άλλη πλευρά, η περί εκκρεμοδικίας αιτίαση της αναφερόμενης δεν ευσταθεί, από τη στιγμή που γνωρίζουμε ότι αντικείμενο της εν εξελίξει δικαστικής της διαμάχης με την αναφέρουσα πλευρά αποτελεί, μεταξύ αρκετών άλλων ζητημάτων, παλαιότερη διαφημιστική καταχώρησή της με παρόμοιο γενικό τίτλο (: “Ένα από τα 7 καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης”), με άλλο όμως περιεχόμενο από αυτό που επί του παρόντος εξετάζει η Αρχή μας.

Συγκεκριμένα, στη διαφημιστική καταχώρηση της εκκρεμοδικούσας περίπτωσης γίνεται αναφορά σε ανακήρυξη της αναφερόμενης από την 5η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ενώ στην τωρινή που εξετάζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή η ανακήρυξη φέρεται να έχει γίνει από τη 10η Γενική Διεύθυνση², δηλαδή από άλλο φορέα, ο προσδιορισμός του οποίου αποτελεί εν πάση περιπτώσει κρίσιμη λεπτομέρεια της καταχώρησης, που πρέπει να ληφθεί υπόψη και να διερευνηθεί.

(β) Σε ό,τι αφορά την παροχή εγγυήσεων αντικειμενικής και αμερόληπτης κρίσης της Αρχής:

Όπως αναλυτικά εκτέθηκε και ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλήφθηκε της παρούσας υπόθεσης σεβόμενος απόλυτα από την πρώτη στιγμή την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, γνωστοποιώντας στα μέρη εγκαίρως και καταλλήλως κάθε του ενέργεια, περιγράφοντας δε με ακρίβεια τα στοιχεία εκείνα που κατά τεκμήριο είχαν άμεση και προφανή σχέση με την ουσία της υπόθεσης και, άρα, γι' αυτόν τον λόγο έπρεπε να του

2 Βλ. την πιο πρόσφατη (υπ' αριθ. 5822/2011) Απόφαση του ΜονΠρωτ.Αθ (Τμήμα Ασφαλιστικών Μέτρων), η οποία ασχολείται με το ζήτημα της βράβευσης της αναφερόμενης από την 5η Γεν. Δ/ση της Ε.Ε.

προσκομιστούν, προκειμένου ακολούθως να καταστεί δυνατή η διασταύρωση των καταγγελλομένων με τον πλέον σύμφωνο προς τις αρχές του Δικαίου τρόπο.

Είναι, δε, σημαντικό το γεγονός ότι κινούμενος με αποκλειστικό γνώμονα την αναζήτηση της αλήθειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλλιέργησε πρόσφορο πεδίο ανοιχτής και απροκατάληπτης ανταλλαγής απόψεων, θέτοντας αντικειμενικές παραμέτρους διερεύνησης της υπόθεσης και απέχοντας σε κάθε περίπτωση επιμελώς από τη διατύπωση αξιολογικών κρίσεων ενόσω η έρευνά του βρισκόταν σε εξέλιξη.

Σημειωτέον ότι η Αρχή μας έκανε στο μεταξύ εξαντλητική χρήση του συνόλου των αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας με τα μέρη, τα οποία κάλεσε σε συνάντηση με σκοπό την απρόσκοπτη παρουσίαση των επιχειρημάτων τους, παρέχοντάς τους παράλληλα τη δυνατότητα, καθώς και τον απαραίτητο χρόνο για την κατάθεση και εγγράφως των απόψεών τους, αλλά και των στοιχείων που τους ζητήθηκαν.

Δ2.

Το μόνο στοιχείο (εκ των επιμόνων και επανειλημμένως ζητηθέντων) που έχει θέσει η αναφερόμενη στη διάθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή μέχρι σήμερα είναι η από 18-9-2000 Απόφαση του πρώην Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.) σχετικά με την έγκριση διαφημιστικού υλικού, το οποίο -όπως προείπαμε- είναι μεν ομοειδές ως προς τον γενικό τίτλο, ωστόσο όμως εντελώς διαφορετικό ως προς τη διάταξη και το περιεχόμενο εν συγκρίσει με το εν προκειμένω εξεταζόμενο.

Από τη μη προσκόμιση: **(α)** Απόφασης της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης, με την οποία να εγκρίνεται η δημοσιοποίηση της από 8-9-2011 διαφήμισης της αναφερόμενης, καθώς επίσης **(β)** του εγγράφου της ανακήρυξης της αναφερόμενης από τη 10η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως ένα από τα επτά καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης, συνεπάγεται ότι τα δύο αυτά στοιχεία δεν υπάρχουν και, επομένως, δεν βρίσκονται στη διάθεση της αναφερόμενης, άλλως δεν θα υφίστατο προφανής λόγος ούτε ασφαλώς θα ήταν προς το συμφέρον της η μη εμφάνισή τους, ιδιαιτέρως μετά την τόσο επίμονη αναζήτησή τους από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Προκύπτει, κατ' αυτόν τον τρόπο, αναπόφευκτο το συμπέρασμα ότι η αναφερόμενη κάνει επίκληση, δια του δημόσιου διαφημιστικού της λόγου, αναληθών στοιχείων, επιδεικνύοντας την ίδια στιγμή και μία πρόσθετη όψη παραπτωματικής συμπεριφοράς διοικητικής φύσης, αφού η υπόψη διαφήμισή της δείχνει να στερείται και της κατά νόμο απαιτούμενης άδειας-έγκρισης από την Πολιτεία.

Επισημαίνεται ότι ο νόμος προβλέπει ρητά, επί ποινή απαγόρευσης, τη χορήγηση της εν λόγω έγκρισης για οποιαδήποτε δημοσιοποίηση στοιχείων προβολής ιδιωτικού Ι.Ε.Κ., δηλαδή δεν εξαιρεί από τη διαδικασία αδειοδότησης διαφημιστικές καταχωρήσεις που έτυχε να λάβουν έγκριση κατά το παρελθόν.

Σε ό,τι αφορά, τώρα, την επιχειρηματική συμπεριφορά της αναφερόμενης, αυτή τελεί σε αντιδιαστολή προς τις επιταγές της επαγγελματικής ευσυνειδησίας, καθόσον δεν ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς, που υπαγορεύει τη διαφάνεια στην

ενημέρωση και την προσυμβατική πληροφόρηση των καταναλωτών ως αδήριτη προϋπόθεση για την πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Επιπροσθέτως, συμβάλλει στην ουσιαστική στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών-σπουδαστών, αφού η με έντονο τρόπο προβαλλόμενη, πλην όμως αναπόδεικτη, ανακήρυξή της από τη 10η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως ένα από τα επτά καλύτερα εκπαιδευτήρια της Ευρώπης καλλιεργεί αναμφίβολα υπέρ της θερμό κλίμα καταξίωσης και αναγνώρισης του κύρους και της εκπαιδευτικής της ποιότητας διεθνώς, συνθήκη η οποία δύναται με βεβαιότητα να λειτουργεί ως κριτήριο -και μάλιστα πρωτεύουσας σημασίας για τους σπουδαστές και τους γονείς τους- επιλογής σπουδών και εκπαιδευτικού φορέα πραγματοποίησής των.

Αποδεχόμενοι το κριτήριο της εκπαιδευτικής ποιότητας ως κατά τεκμήριο μείζον, σε συνδυασμό με την κοινώς ομολογούμενη ευαίσθητη και ιδιαίζουσα φύση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, η παροχή των οποίων αποτελεί για τους αποδέκτες των καταλυτικής σημασίας αγαθό, ευθέως μάλιστα σχετιζόμενο με υψηλά ιεραρχημένες κοινωνικές αξίες, όπως η μελλοντική επαγγελματική αποκατάσταση, καθώς επίσης το εισοδηματικό και βιοτικό επίπεδο του ατόμου³, είναι αναμενόμενο ότι η απουσία μιας κατά τα ως άνω περιγραφόμενα εξόχως δελεαστικής και εύηχης συνθήκης θα επηρέαζε αναλόγως το είδος και το περιεχόμενο της απόφασης για πραγματοποίηση συναλλαγής που τυχόν θα λάμβαναν οι νέοι σπουδαστές-αποδέκτες του κριθέντος διαφημιστικού μηνύματος.

Ε. Σύσταση

Κατόπιν των αναλυτικά προεκτεθέντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει τη διαφημιστική καταχώρηση της αναφερόμενης αναληθή και, άρα, γι' αυτόν τον λόγο παραπλανητική. Τής συστήνει επομένως να απέχει, τώρα και στο μέλλον, από την καθ' οιονδήποτε τρόπο και μέσο διάπραξη ανάλογων παραπλανητικών πράξεων.

Την παρούσα κοινοποιούμε στον Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, καθώς επίσης στη Γενική Γραμματέα Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, όπως και στην Επιτροπή Ανταγωνισμού, προς γνώση τους και για τυχόν δικές τους -δέουσες κατά την κρίση τους- ενέργειες στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων τους.

Κλείνοντας, σας ενημερώνουμε ότι η παρούσα δημοσιοποιείται άμεσα, σύμφωνα με τη

3 Βλ. ενδεικτικά: Becker, G., (1964), *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*, New York: Columbia University Press, Mincer, J., (1962), "On-the-job training costs, returns, and some implications", *Journal of Political Economy*, 70 (5), σελ. 50-79, Schultz, T.W., (1961), "Investment in human capital", *American Economic Review*, 51, σελ. 1-17.

Πέρα από τα αμιγώς οικονομικά, πολλά είναι και τα κοινωνικά οφέλη της εκπαίδευσης για το άτομο (Βλ. ενδεικτικά: McMahon, W.W., (2000), "Education and Development: Measuring the Social Benefits", Oxford: Clarendon Press, Wolfe, B.L. and Haveman, R.H., (2002), "Social and non-market benefits from education in an advanced economy", In Y.K. Kodrzycki (ed.) *Education in the 21st Century: Meeting the Challenges of a Changing World*, Proceedings of the 47th Economic Conference of the Federal Reserve Bank of Boston).

διάταξη του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004, χάριν της ενημέρωσης των καταναλωτών και της ενίσχυσης του βαθμού αυτοπροστασίας τους, της διαφύλαξης της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές, αλλά και της αποφυγής εμφάνισης παρόμοιων δυσάρεστων περιστατικών στο μέλλον.

Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Κοιν.:

- (1) Υπουργό Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης
κ. Γιώργο Κουτρουμάνη
Σταδίου 29
105 59, Αθήνα
- (2) Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας
κ. Μιχάλη Χρυσοχοΐδη
Μεσογείων 119
101 92, Αθήνα
- (3) Αναπληρώτρια Υπουργό Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων
κ. Φώφη Γεννηματά
Α. Παπανδρέου 37
151 80, Μαρούσι
- (4) Γενικό Γραμματέα Δια Βίου Μάθησης
κ. Ευθύμιο Μπάκα
Αχαρνών 417
111 43, Αθήνα
- (5) Επιτροπή Ανταγωνισμού
Κότσικα 1α
104 34, Αθήνα
- (6) Πανελλήνια Ένωση Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.
Μπουμπουλίνας 18
106 82, Αθήνα
- (7) Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας
Αστροναυτών 2
151 25, Μαρούσι