

Ετήσια Έκθεση 2015



**Συνήγορος του Καταναλωτή
Μια Αρχή για όλους**

Αθήνα 2016

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Το 2015 ήταν το έτος ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην έννομη τάξη όλων των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην Ελλάδα, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, κατά τον τρόπο που επιτάσσει η ευρωπαϊκή Οδηγία, είναι θεσμική πραγματικότητα εδώ και μία δεκαετία.



Με τη σύσταση, ήδη από το 2004, της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή», η χώρα μας διαθέτει ένα όργανο εξωδικαστικής επίλυσης που πληροί όλα τα απαιτούμενα εχέγγυα αμεροληψίας, διαφάνειας και αξιοπιστίας και είναι, παράλληλα, εξαιρετικά αποτελεσματικό: Είναι χαρακτηριστικό ότι 8 στις 10 διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών που χειρίζεται η Αρχή επιλύονται σε σύντομο χρονικό διάστημα και χωρίς κανένα κόστος για τους εμπλεκόμενους.

Με την πολυετή διαμεσολαβητική της παρουσία και με την ανάληψη νέων αρμοδιοτήτων, ιδίως την εποπτεία λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και της ευρωπαϊκής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, καθώς και τη διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση οφειλών στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, η Αρχή έχει αναχθεί σε καθοριστικό παράγοντα ενδυνάμωσης της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας κατά τις συναλλαγές, εγχώριες και διασυνοριακές, στοιχεία που ομολογουμένως είναι απαραίτητα για τη δημιουργία κλίματος υγιούς ανταγωνισμού.

Η αυξητική, δε, διακύμανση του αριθμού των αναφορών, παρά την τραπεζική αργία του περασμένου καλοκαιριού και την, εν συνεχεία, επιβολή περιορισμών στις κινήσεις κεφαλαίων, σε συνδυασμό με την εξαιρετικά υψηλή προσέλευση της πλειονότητας των προμηθευτών στο τραπέζι του συμβιβασμού, δείχνουν τον βαθμό της κοινωνικής αποδοχής του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης και μια προοδευτική στροφή των πολιτών προς αυτό τον σύγχρονο και, συνάμα, αποδοτικό τρόπο διευθέτησης των προβλημάτων τους και προστασίας των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

Προς την κατεύθυνση αυτή έχει συμβάλει και η γενικότερη δράση που έχει αναπτύξει η Αρχή, ιδίως μέσα από τις παρεμβάσεις της, όπου υπήρχε ανάγκη, τη διεξαγωγή ερευνών και τη δημοσιοποίηση πορισμάτων και συστάσεων, την υποβολή προτάσεων, νομοθετικών και μη, προς την Πολιτεία, την ευαισθητοποίηση των πολιτών μέσα από θεματικές ενημερωτικές εκστρατείες, καθώς και τη συνεργασία με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες για την αποτελεσματικότερη τήρηση της καταναλωτικής νομοθεσίας.

Μέσα στο 2015, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκπλήρωσε και μία σημαντική υποχρέωση, καταθέτοντας στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς πρόταση για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος, ύστερα από την κύρωσή του με Προεδρικό

Διάταγμα, θα αποκτήσει νομική δεσμευτικότητα. Πρόκειται για σύγχρονο κείμενο με μεγάλη σημασία για καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι αποτυπώνει τα βασικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καλύπτοντας οριζόντια όλους τους εμπορικούς κλάδους και τις μορφές καθημερινών συναλλαγών μέσα σε πνεύμα καλής πίστης και συνεργασίας για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Το 2015 συμπληρώθηκαν δέκα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Είμαι εξαιρετικά ικανοποιημένος που αυτή η συγκυρία συμπίπτει με μία χρονιά που ήταν άκρως παραγωγική για την Ανεξάρτητη Αρχή και με μετρήσιμα αποτελέσματα για τους καταναλωτές και την αγορά.

Μάρτιος 2016

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
2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	23
2.2.1. Η σημερινή λειτουργική κατάσταση των ΕΦΔ	23
3. Δομή της έκθεσης	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	25
1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές	27
1.1. Διαδικαστικοί κανόνες.....	27
1.2. Αρχές λειτουργίας.....	31
1.3. Κοινωνική λογοδοσία.....	31
2. Οργάνωση και στελέχωση.....	33
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή	35
3.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα (European Consumer Centre of Greece).....	35
3.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.....	35
3.1.2. Παρουσία του θεσμού στην Ελλάδα	36
3.2. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	37
3.3. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων	38
3.3.1. Διαδικασία διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.....	38
3.4. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	39
3.5. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	39
3.6. Συμμετοχή στη σύνθεση διαρκών οργάνων.....	40
4. Οικονομικά στοιχεία.....	41
5. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής.....	43
5.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών.....	43
5.1.1. Λογισμικό υποδομών.....	43
5.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής)	43
5.2. Επικοινωνία.....	43
5.2.1. Παρουσία στα μέσα μαζικής ενημέρωσης	43
5.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	44
5.2.3. Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.....	46
5.2.4. Επικοινωνία με sms	48
5.3. Βιβλιοθήκη	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	49
1. Τρέχοντα (για το 2015) στατιστικά στοιχεία αναφορών	51
1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή	54
1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	58
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	69
2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2015.....	74
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών	77
3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα.....	79

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	81
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	83
1.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	87
1.1.1. Παροχή γνώμης στον Υπουργό Ανάπτυξης, Οικονομίας και Τουρισμού	87
1.1.2. Παραβίαση υποχρέωσης προσυμβατικής πληροφόρησης καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο	88
1.1.3. Καθυστερήσεις τραπεζικών ιδρυμάτων στη χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών	89
1.1.4. Επιτυχής διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση οφειλής.....	90
1.1.5. Εξυπηρέτηση καταναλωτών που δεν διέθεταν πιστωτική ή χρεωστική κάρτα κατά το διάστημα της τραπεζικής αργίας.....	90
1.1.6. Αύξηση δόσεων δανείων σε τράπεζες που συγχωνεύτηκαν	91
1.1.7. Αναγνώριση ευθύνης	91
1.1.8. Καταχρηστική άρνηση ασφαλιστικής εταιρείας για την κάλυψη νοσηλίων.....	91
1.1.9. Λοιπά θέματα.....	92
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	93
2.1. <i>Γενικές επισημάνσεις</i>	98
2.2. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	99
2.2.1. Παραπλανητικές πρακτικές κατά την πώληση εισαγόμενων μεταχειρισμένων αυτοκινήτων	99
2.2.2. Επίλυση διαφορών από συμβάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου	100
2.2.3. Ασφάλεια των προϊόντων	101
2.2.4. Λανθασμένη περιγραφή των ιδιοτήτων προϊόντος	102
2.2.5. Αναφορές σχετικά με νοθευμένα καύσιμα	102
2.2.6. Αναφορές σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας.....	103
2.2.7. Λοιπά θέματα.....	104
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	105
3.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	109
3.1.1. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση – Παραπλανητική διαφήμιση.....	109
3.1.2. Υψηλές χρεώσεις	109
3.1.3. Ασάφεια τιμήματος	109
3.1.4. Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων – Αζήμια πρόωρη καταγγελία της σύμβασης.....	110
3.1.5. Χρεώσεις διεθνούς περιαγωγής (international roaming)	110
4. Ενέργεια και ύδρευση.....	112
4.1. <i>Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας</i>	116
4.1.1. Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας	116
4.1.2. Ενεργειακή πενία.....	116
4.1.3. Διαχειριστής Δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας	117
4.2. <i>Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια φυσικού αερίου</i>	118
4.3. <i>Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος</i>	118
4.4. <i>Εξασφάλιση της παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας κατά τη διάρκεια της τραπεζικής αργίας</i>	119
4.5. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	120
4.5.1. Διόρθωση λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος	120
4.5.2. Διαγραφή οφειλής από κατανάλωση ύδατος.....	120
4.5.3. Σχετικά με την προβλεπόμενη διαδικασία τιμολόγησης και είσπραξης λογαριασμών κατανάλωσης ύδατος.....	120
5. Υπηρεσίες μεταφορών	122
5.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	126
5.1.1. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την επέκταση του μειωμένου κομίστρου στις αστικές συγκοινωνίες και σε μαθητές-υποτρόφους ιδιωτικών σχολείων.....	126

5.1.2.	Αποζημίωση φθαρμένων αποσκευών	126
5.2.	Νομοθετικές εξελίξεις	127
5.2.1.	Σχετικά με τη γλώσσα διατύπωσης Γενικών Όρων Μεταφοράς σε συμβάσεις συναφθείσες εξ αποστάσεως.....	127
6.	Υπηρεσίες αναψυχής.....	128
6.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	132
6.1.1.	Ακυρώσεις καλλιτεχνικών παραστάσεων.....	132
6.1.2.	Μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.....	133
7.	Υγεία.....	134
8.	Εκπαίδευση.....	138
8.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	141
8.1.1.	Αναφορές που σχετίζονται με την επ' αμοιβή συγγραφή πτυχιακών εργασιών	141
8.1.2.	Λύση εκπαιδευτικών συμβάσεων και επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.....	141
8.1.3.	Λοιπά θέματα.....	142
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ		143
1.	Διαβουλεύσεις και συνεργασίες.....	145
1.1.	Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας	145
1.2.	Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	145
1.3.	Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας	146
1.4.	Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή, Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και Ιατρικού Συλλόγου Αθηνών	147
1.5.	Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή και Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών.....	147
1.5.1.	Μονομερής τροποποίηση συμβάσεων – Τιμολογιακές αλλαγές	148
1.5.2.	Ενημέρωση των καταναλωτών σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης συμβάσεων.....	149
1.5.3.	Τηλεφωνική ανανέωση σύμβασης – Έγγραφος τύπος.....	149
1.5.4.	Ελάχιστο περιεχόμενο συμβάσεων	149
1.5.5.	Μαγνητοφωνημένες συνομιλίες.....	149
1.5.6.	Υπερβολικές χρεώσεις.....	150
1.5.7.	Χρόνος διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών	150
1.6.	Συνεργασίες Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους φορείς, στο πλαίσιο της διερεύνησης αναφορών.....	150
2.	Ευρωπαϊκή παρουσία.....	152
2.1.	Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας	152
2.2.	Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.....	152
2.2.1.	Σχετικά με τους συμβατικούς κανόνες για τις διαδικτυακές αγορές ψηφιακού περιεχομένου και υλικών αγαθών	152
2.2.2.	Σχετικά με γεωγραφικούς αποκλεισμούς και άλλους περιορισμούς κατά την πραγματοποίηση αγορών	153
2.2.3.	Σχετικά με το κανονιστικό περιβάλλον για πλατφόρμες, διαδικτυακούς μεσάζοντες, τα δεδομένα, το υπολογιστικό νέφος και τη συνεργατική οικονομία	154
2.2.4.	Σχετικά με παραπλανητικές δωρεάν δοκιμές προϊόντων ή υπηρεσιών	154
2.2.5.	Σχετικά με τη λειτουργία της νόμιμης και εμπορικής εγγύησης για τους καταναλωτές στην Ένωση.....	154
2.2.6.	Συμμετοχή σε έρευνα για την Οδηγία 2010/13/ΕΕ	155
2.2.7.	Παροχή συνδρομής για τις ανάγκες της έκθεσης του ICPEN Intelligence Steering Group.....	155

2.3.	Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε πρόγραμμα ανταλλαγής υπαλλήλων	155
2.4.	Παροχή τεχνογνωσίας	155
2.5.	DG CNECT's fact-finding mission to Athens	156
3.	Προωθητικές ενέργειες, ενημερωτικές και εκπαιδευτικές δράσεις.....	157
3.1.	Επιστημονική εκδήλωση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα 10 χρόνια λειτουργίας του	157
3.2.	Επετειακή εκδήλωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για τα 10 χρόνια λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.....	158
3.3.	Ενημερωτική εκστρατεία Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.....	159
3.4.	Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων.....	159
3.5.	Επιμορφωτικές και εκπαιδευτικές επισκέψεις	160
4.	Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες.....	161
5.	Συμμετοχή σε επιτροπές και όργανα.....	163
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		165
I.	Τελική πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας	167
II.	Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα στεγαστικά δάνεια σε ελβετικό φράγκο	176



ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	30
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	33
Γράφημα 3: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	41
Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.....	42
Γράφημα 5: Παρουσία της Αρχής σε μέσα μαζικής ενημέρωσης.....	44
Γράφημα 6: Στοιχεία επισκεψιμότητας δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	45
Γράφημα 7: Παρουσία Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στα κοινωνικά δίκτυα.....	47
Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.....	51
Γράφημα 9: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας.....	52
Γράφημα 10: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	53
Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	55
Γράφημα 12: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	55
Γράφημα 13: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών ανά εμπορικό κλάδο (2014-2015).....	58
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2015) ανά εμπορικό κλάδο.....	59
Γράφημα 15: Νέες αναφορές (2015) ανά περιεχόμενο καταγγελίας.....	60
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.....	61
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών.....	61
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις.....	62
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών.....	62
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις.....	63
Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων.....	63
Γράφημα 22: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.....	64
Γράφημα 23: Τρόποι υποβολής αναφορών (2015).....	66
Γράφημα 24: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.....	66
Γράφημα 25: Υποβολή αναφορών ανά φύλο (2015).....	67
Γράφημα 26: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2015).....	68
Γράφημα 27: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	69
Γράφημα 28: Μέσα επίλυσης.....	71
Γράφημα 29: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.....	72
Γράφημα 30: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο.....	73
Γράφημα 31: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.....	75
Γράφημα 32: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.....	75
Γράφημα 33: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.....	76
Γράφημα 34: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος.....	76
Γράφημα 35: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.....	77
Γράφημα 36: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2015).....	78
Γράφημα 37: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2015).....	78
Γράφημα 38: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2015).....	79

Γράφημα 39: Αιτήματα πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδα ανά έτος.	79
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	83
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	84
Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	84
Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2015).	85
Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).	85
Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	86
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2015).	86
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	93
Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2015).....	94
Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)..	95
Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2015).....	96
Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).	96
Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά & γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	97
Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2015).	97
Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2015).....	98
Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	105
Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).	106
Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2015).....	107
Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).	107
Γράφημα 59: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	108
Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2015).....	108
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια & ύδρευση ανά έτος.	112
Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με ενέργεια & ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	113
Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (2015).....	113
Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)....	114
Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια & ύδρευση ανά έτος.	115
Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (2015).....	115
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.	122
Γράφημα 68: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	123
Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2015).	123
Γράφημα 70: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).	124

Γράφημα 71: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	125
Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2015).....	125
Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	128
Γράφημα 74: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	129
Γράφημα 75: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).	130
Γράφημα 76: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2015).....	130
Γράφημα 77: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.	131
Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2015).....	131
Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	134
Γράφημα 80: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).....	135
Γράφημα 81: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2015).....	135
Γράφημα 82: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).	136
Γράφημα 83: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.....	137
Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2015).....	137
Γράφημα 85: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	138
Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2015).....	139
Γράφημα 87: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).	139
Γράφημα 88: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	140
Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2015).....	140

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2015).....	37
Πίνακας 2: Στόχοι από την αξιοποίηση των social media το 2015.....	48
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους.....	56
Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	56
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2015) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών.....	65
Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....	70
Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	70
Πίνακας 8: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.....	73
Πίνακας 9: Ενέργειες επί αναφορών (2015).....	74
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	83
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.....	93
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2015).....	94
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2015).....	95
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	105
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με ενέργεια & ύδρευση ανά έτος.....	112
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	122
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	128
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	134
Πίνακας 19: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	138

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης

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

Στατιστική επεξεργασία, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση ύλης

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο αποτελεί στρατηγική επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεδομένου, αφενός, ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους, αφετέρου, διότι θεωρείται πυλώνας για την τόνωση της ανάπτυξης και της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στις καταναλωτικές συναλλαγές και για την επίτευξη προόδου όσον αφορά 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.

Σε συνέχεια πολλών νομικών κειμένων τις τελευταίες δύο δεκαετίες¹, στα οποία διαλαμβάνεται μια συνεπής επιχειρηματολογία υπέρ της προώθησης και της ενδυνάμωσης 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 ανάλογων μηχανισμών σε ολόκληρη την Ένωση, εκδόθηκε συγκεκριμένη δέσμη νομοθετικών μέτρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πρόκειται για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ και τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών και για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αντίστοιχα, που εισάγουν την υποχρέωση των κρατών-μελών να εξασφαλίζουν πρόσβαση των πολιτών σε αμερόληπτες, αξιόπιστες, απλές, αποτελεσματικές, γρήγορες και χαμηλού ή χωρίς κανένα κόστος διαδικασίες επίλυσης των εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών.

Γνωρίζοντας, στατιστικά, ότι περισσότεροι από ένας στους πέντε Ευρωπαίους καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, θεωρώντας μάλιστα ότι είχαν και σοβαρούς λόγους να υποβάλουν σχετική καταγγελία², παρουσιάζεται υψηλή η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους με τη βοήθεια μηχανισμών και συστημάτων που λειτουργούν υπό ένα δεδομένο νομοθετικό πλαίσιο κοινών αρχών και πληρούν αυστηρές ποιοτικές προϋποθέσεις. Μια τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμα επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής ενδέχεται να βρίσκονται ακόμα και σε διαφορετικά κράτη-μέλη.

Σχετικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν, επιπροσθέτως, λόγο για εξοικονόμηση πολύ μεγάλων χρηματικών ποσών (ετησίως, περίπου 22,5 δισ. ευρώ υπέρ των καταναλωτών και 3 δισ. ευρώ υπέρ των προμηθευτών), εάν οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται

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/C 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/C 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 ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της ΚΥΑ Ζ1-111/2012 (Β' 627).

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

σε αναγνωρισμένους, αμερόληπτους και διαφανείς, φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών³.

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης είναι, βεβαίως, πολλά και από άλλες απόψεις, πέραν αμιγώς της οικονομικής, αναφορικά τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση του κλίματος της αγοράς. Ειδικότερα:

Για τους καταναλωτές:

1. Προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
2. Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς.
3. Το διάστημα επίλυσης των διαφορών είναι σύντομο, σε αντίθεση με τον μακρύ χρόνο που απαιτούν οι δικαστικές διαδικασίες.
4. Ενδυναμώνεται η ικανότητά τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη του εμπορίου και των αγοραστικών επιλογών (τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές, κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο, κ.λπ.).
5. Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που υφίστανται με τον ίδιο προμηθευτή.

Για τους προμηθευτές:

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

Για την Πολιτεία:

1. Αποσυμφορίζονται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις μικροδιαφορών, ώστε να μπορούν να εστιάσουν στην ενασχόληση με σημαντικότερες υποθέσεις, ενώ μειώνεται αντιστοίχως η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.
2. Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων νομοθετικών μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού,

³ Οι εκτιμήσεις αναφορικά με την ανταποδοτικότητα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα, οι οποίες στηρίζονται στην εμπειρία της διαμεσολαβητικής δραστηριότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά το χρονικό διάστημα από το 2007 έως και το 2015, κάνουν λόγο για συνολικό –μετρήσιμο– όφελος υπέρ των καταναλωτών της τάξης περίπου των 32 εκατ. ευρώ (βλ. αναλυτικότερα κεφ. Γ', ενότητα 2).

αξιοποιώντας τη δυνατότητα των φορέων εναλλακτικής επίλυσης να δημοσιοποιούν οποιαδήποτε συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.



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

2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο εναρμόνισης προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα και 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 καταναλωτικών διαφορών, ο εθνικός νομοθέτης θέσπισε την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, συστήνοντας την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - Α' 259, όπως ισχύει), πολύ πριν μια τέτοια νομοθετική πρωτοβουλία καταστεί υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της πρόσφατης Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Από αυτή την άποψη, η Ελλάδα θεωρείται εκ των πρωτοπόρων, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Θα πρέπει, επίσης, να τονιστεί ότι οι αρχές και ο διαδικαστικός τρόπος λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και την τελευταία τροποποίηση αυτού με τον ν. 4342/2015 (Α' 143), βρίσκονται σε απόλυτη εναρμόνιση με τις επιμέρους προβλέψεις της Ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει πλήρως να ανταποκρίνονται ανάλογοι φορείς.

Ειδικότερα, οι τελευταίες τροποποιήσεις του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, σε συνάρτηση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, αφορούν:

1. Στην προσθήκη νέας παραγράφου στο άρθρο 3, με την οποία ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίζονται ως σημεία επαφής της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.
2. Στην αντικατάσταση της παρ. 2 του άρθρου 4 κατά τρόπο, ώστε η προθεσμία υποβολής αναφορών να επιμηκύνεται από τρεις (3) μήνες σε ένα (1) έτος και η υποβολή αναφοράς να διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.
3. Στην αντικατάσταση της παρ. 5 του άρθρου 4 κατά τρόπο, ώστε τα πρακτικά συμβιβασμού που υπογράφονται ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εφόσον πιστοποιούν συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, να δύνανται να αποτελούν εκτελεστούς τίτλους.

Μετά και τη σχετική προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ (βλ. ΚΥΑ υπ' αριθ. 70330/2015 - Β' 1421), η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» απέκτησε τον χαρακτηρισμό *αναγνωρισμένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης*, ο οποίος έχει αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί με βάση τις παραπάνω προϋποθέσεις και προδιαγραφές ποιότητας, έχει καταχωρηθεί σε ειδικό μητρώο, το οποίο καταρτίζεται από τη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, και έχει κοινοποιηθεί στις αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αποτελώντας μέλος του πανευρωπαϊκού δικτύου αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

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* (ΕΦΔ) του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (νυν Περιφερειακές Ενότητες). Γρήγορα, ωστόσο, ο νεωτερικός αυτός για την εποχή θεσμός ατόνησε, λόγω έλλειψης ουσιαστικής (διοικητικής και οικονομικής) υποστήριξης, ενώ ποτέ δεν έγινε στην πραγματικότητα ευρέως γνωστός στους καταναλωτές και τους προμηθευτές, ώστε να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές του καταλλήλως.

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

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

2.2.1. Η σημερινή λειτουργική κατάσταση των ΕΦΔ

Λαμβάνοντας αφορμή από την αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου, η Αρχή προχώρησε στη συγκέντρωση στοιχείων σε σχέση με τον αριθμό των Επιτροπών που έχουν ήδη συσταθεί και λειτουργούν, ώστε να εξακριβωθεί ο βαθμός στον οποίο μπορούν να εξυπηρετούνται ικανοποιητικά οι πολίτες για την επίλυση των καταναλωτικών τους διαφορών σε τοπικό επίπεδο.

Με βάση σχετικά στοιχεία που απέστειλαν 174 Δήμοι στον Συνήγορο του Καταναλωτή, διαπιστώθηκε ότι μέχρι το τέλος του 2015 μόνο σε 69 είχαν συσταθεί και λειτουργούσαν ΕΦΔ, δηλαδή περίπου στο 21,2% των Δήμων της Επικράτειας, ενώ από τους Δήμους αυτούς μόνο 26 τύγγαναν παράλληλα να είναι και έδρες νομών.

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

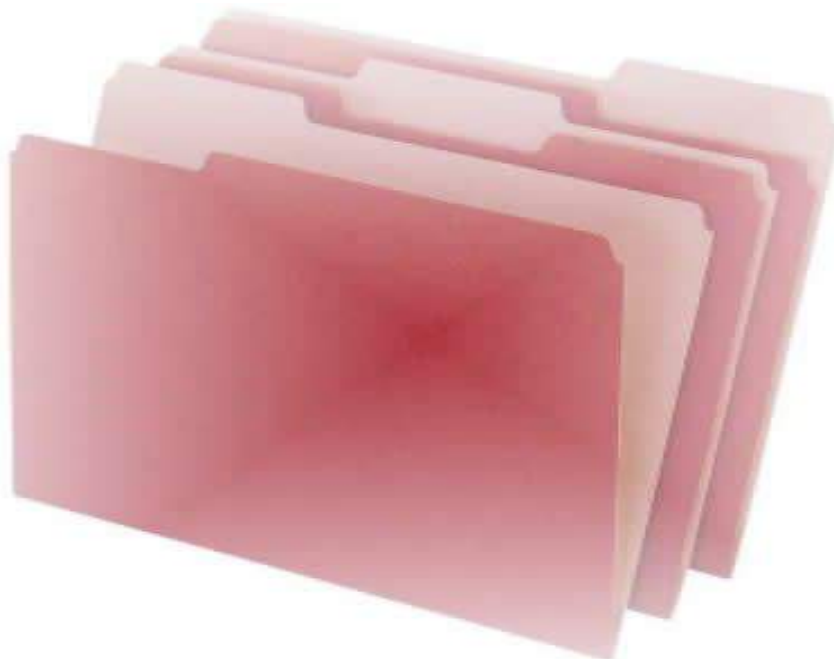
Τα ευρήματα της έρευνας του Συνηγόρου του Καταναλωτή καταδεικνύουν την αδυναμία ιδίως μικρών, απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών Δήμων να προβούν στη συγκρότηση ΕΦΔ, γεγονός το οποίο μπορεί να αποδοθεί στη δυσκολία εξεύρεσης εκπροσώπων των φορέων (δικηγορικών συλλόγων, καταναλωτικών οργανώσεων, επιμελητηρίων,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

Υφίσταται, επομένως, ανάγκη τροποποίησης του κείμενου νομοθετικού πλαισίου, ενδεχομένως προς την κατεύθυνση της αναδιάταξης του χάρτη των ΕΦΔ κατά τρόπο, ώστε η σύστασή τους να είναι υποχρεωτική για τους Δήμους της έδρας των νομών και προαιρετική για τους υπόλοιπους Δήμους. Σχετική πρόταση της Αρχής βρίσκεται υπό νομοτεχνική επεξεργασία, έτσι ώστε να τεθεί υπόψη των αρμόδιων υπηρεσιακών παραγόντων για περαιτέρω διαβούλευση.

3. Δομή της έκθεσης

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται αναλυτικά το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2015, κατά τον ακόλουθο τρόπο:

- Στο κεφάλαιο Β γίνεται εμπεριστατωμένη παρουσίαση της Αρχής, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση, τα οικονομικά στοιχεία και τη δημόσια προβολή και αναλύοντας, επιπλέον, ζητήματα υποδομών, με όλες τις κατά καιρούς εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο κεφάλαιο Γ παρατίθενται γενικά στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των άλλων παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους, αλλά και από συστάσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- Στο κεφάλαιο Δ, η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, επί των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή, και περιγράφοντας τις πιο σημαντικές, ανά υπόθεση, επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε συνδυασμό με κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις.
- Στο κεφάλαιο Ε παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και νομοπαρασκευαστικές επιτροπές, η συνεργασία με άλλους φορείς, αρθρογραφία και λοιπές δημοσιεύσεις, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενημερωτικών και εκπαιδευτικών δράσεων, κ.λπ.
- Τέλος, στο Παράρτημα παρατίθενται η τελική πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας καθώς και η πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα στεγαστικά δάνεια σε ελβετικό φράγκο.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές
2. Οργάνωση και στελέχωση
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
4. Οικονομικά στοιχεία
5. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές

Με τον ν. 3297/2004 συστάθηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή αρμόδια για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Η Αρχή εποπτεύεται από τον Υπουργό Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, χωρίς να θίγεται η λειτουργική της ανεξαρτησία.

1.1. Διαδικαστικοί κανόνες

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

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

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

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

Η υποβολή των αναφορών από τον ενδιαφερόμενο ή τον νόμιμο εκπρόσωπό του γίνεται με αυτοπρόσωπη κατάθεση, ταχυδρομικώς και με τηλεομοιοτυπία, ενώ είναι δυνατή και η ηλεκτρονική υποβολή μέσω της επίσημης ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) της Αρχής. Οι υποβαλλόμενες αναφορές συνοδεύονται από:

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του αναφέροντα.
- Πλήρη στοιχεία του/των καταγγελλόμενων προμηθευτών, με αποδεικτικά έγγραφα της υπό κρίση συναλλαγής.
- Συνοπτική περιγραφή της διαφοράς, μαζί με όλα τα κρίσιμα για τη διερεύνησή της έγγραφα.
- Αναφορά στον ακριβή χρόνο που έλαβε χώρα το υπό κρίση γεγονός.
- Στοιχεία τυχόν υποβολής της ίδιας αναφοράς και σε άλλη Υπηρεσία ή φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
- Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής.
- Ακριβή περιγραφή του αιτήματος που ζητείται να ικανοποιηθεί.
- Προαιρετικά, και από κάθε άλλη παρατήρηση ή διευκρίνιση που θα ήθελε να διατυπώσει ο αναφέρων σε σχέση με το πρόβλημά του.

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

Οι αναφορές που έχουν εισαχθεί προς διερεύνηση καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο και για κάθε μία από αυτές ορίζεται από τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο ένας ή και περισσότεροι ειδικοί επιστήμονες ως εισηγητής/ές. Σε περίπτωση αρχειοθέτησης της αναφοράς, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά εγγράφως, ενώ παρέχεται 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 στο κατάστημά της για ακρόαση, αν τούτο κρίνεται σκόπιμο και απαραίτητο στο πλαίσιο διερεύνησης μιας αναφοράς. Μπορεί, επίσης, στο πλαίσιο εκτέλεσης της αποστολής της, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με την εκάστοτε καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

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

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

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

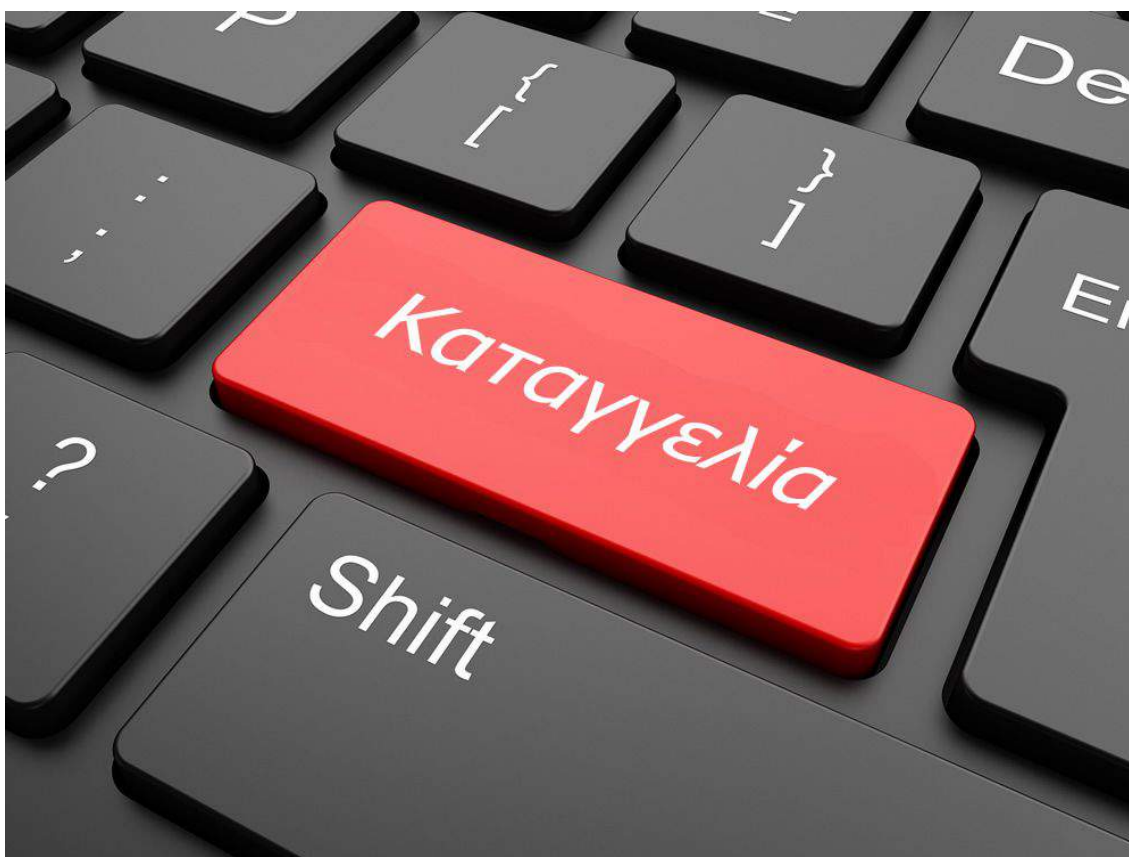
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών που:

- 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 για ηθική βλάβη.
- Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών.

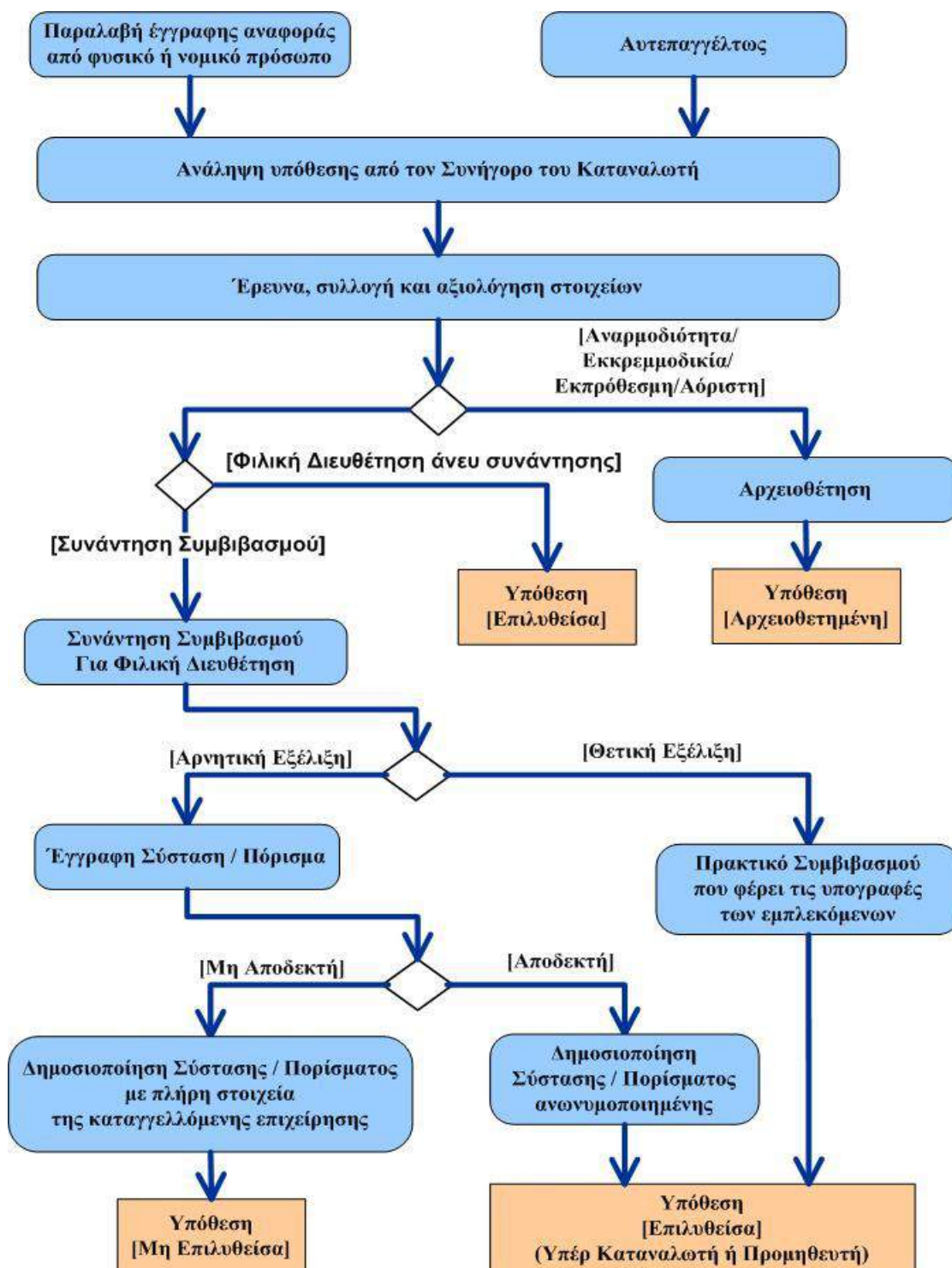
- Έχουν υποβληθεί μετά την παρέλευση ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.
- Αφορούν διαδικασίες που έχουν κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή ή από προμηθευτή κατά άλλου προμηθευτή.
- Στρέφονται κατά προμηθευτών εκτός της Ελληνικής Επικράτειας (αρμόδιο να επιληφθεί αυτών των αναφορών είναι το 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).

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης μιας καταναλωτικής διαφοράς, από μόνη της η έγερση αξίωσης ή η υποβολή καταγγελίας 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 συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς, γεγονός που μπορεί να οδηγεί στην επίλυση μιας διαφοράς υπέρ και του προμηθευτή, όταν οι σε βάρος του αιτιάσεις αποδεικνύονται, κατά την εξέλιξη της διερεύνησης, αβάσιμες και ανυπόστατες.



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



1.2. Αρχές λειτουργίας

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

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

Είναι σαφής και αδιαπραγμάτευτη η δέσμευση της Αρχής να διασφαλίζεται ο δίκαιος και αμερόληπτος ρόλος της σε κάθε καταναλωτική διαφορά, στην οποία καλείται να διαμεσολαβήσει, γεγονός που σημαίνει ότι καταναλωτές και προμηθευτές τίθενται ενώπιον ενός ακέραίου εφαρμοστή του νόμου και απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν άδικες, κακόπιστες ή καταχρηστικές συμπεριφορές.

1.3. Κοινωνική λογοδοσία

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

Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται μέχρι την 31^η Μαρτίου εκάστου έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη παράλληλα προς τον

εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

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

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



2. Οργάνωση και στελέχωση

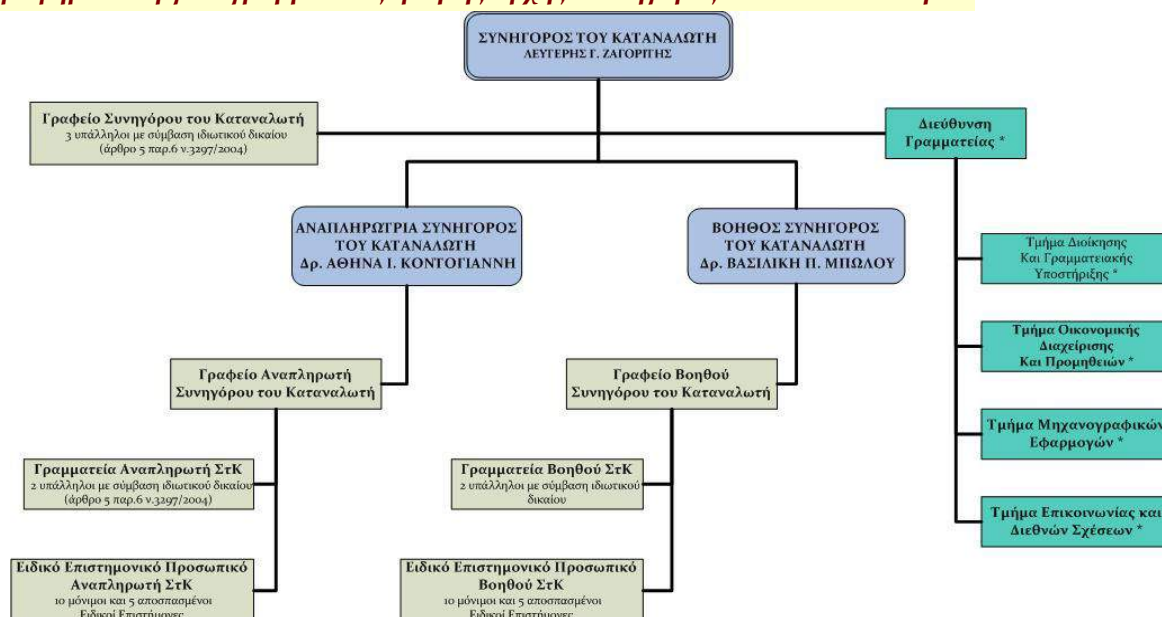
Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

1. Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή, Γραφεία Αναπληρωτή Συνηγόρου και Βοηθού Συνηγόρου.
2. Γραμματεία, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης και συγκροτείται από τα Τμήματα:
 - Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης.
 - Οικονομικής Διαχείρισης και Προμηθειών.
 - Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
 - Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.

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 την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

Η επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή γίνεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Η θητεία των ανωτέρω προσώπων ορίζεται τετραετής, με δυνατότητα επανεκλογής του Συνηγόρου του Καταναλωτή για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Για τους Βοηθούς Συνηγόρους υπάρχει δυνατότητα ανανέωσης θητείας με την ίδια διαδικασία.

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



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

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



3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

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

3.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (European Consumer Centre of Greece)

3.1.1. **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 λειτουργίας του Δικτύου είναι:

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



Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε από τη συγχώνευση δύο παλαιότερων Δικτύων:

- Του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, που είχε εγκαινιαστεί το 2001.
- Του Δικτύου των λεγόμενων *Ευρωθυρίδων*, που είχε δημιουργηθεί στις αρχές της δεκαετίας του 1990 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία επιλεγμένη ομάδα περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές που συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

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.

3.1.2. Παρουσία του θεσμού στην Ελλάδα

Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Ελλάδας λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού.

Ακολούθησε για διάστημα δύο (2) ετών η αναστολή λειτουργίας του Κέντρου λόγω προβλημάτων, διοικητικών και οικονομικών, καθιστώντας στην πράξη ανενεργή τη διάταξη του άρθρου 22 του ν. 3844/2010 (Α' 63), που όριζε το Κέντρο ως σημείο επαφής για τη διάθεση γενικών πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς με τον πάροχο κάποιας υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο της παραπάνω εθνικής υποχρέωσης και υπό δύσκολες δημοσιονομικές συνθήκες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να αναλάβει το έργο της επανασύστασης 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, στον οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει μεγάλη σημασία όχι μόνο γι' αυτή καθ' αυτή την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για την ενίσχυση της οικονομικής δραστηριότητας στην 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 1η Ιανουαρίου 2012, υπήρξαν το αποτέλεσμα της πρόσθετης εθελοντικής (άμισθης) απασχόλησης ομάδας εκ των ειδικών επιστημόνων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αφού κατά το διάστημα των επόμενων τριών (3) ετών το σημαντικό ζήτημα της στελεχιακής του ενίσχυσης, που ήταν από την πρώτη στιγμή και απαίτηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρέμεινε άλυτο.

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

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

Επισημαίνεται ότι μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκής Επιτροπής έχει υπογραφεί συγκεκριμένο πλαίσιο συνεργασίας



(*Framework Partnership Agreement*), αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για την τριετία 2015-2017, με δυνατότητα και προοπτική ανανέωσης της συνεργασίας.

Πίνακας 1: Στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2015).

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

3.2. 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 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»).



3.3. 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 μη εξυπηρετούμενων δανείων, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, αξιοποιώντας το κύρος και τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

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

Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης λαμβάνονται υπόψη η συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος με τις εποπτικές του υποχρεώσεις και, παράλληλα, το επίπεδο των *ευλόγων δαπανών διαβίωσης* του δανειολήπτη, καθώς και η διάθεση συνεργασίας που επιδεικνύει έναντι των δανειστών του σε σχέση, ιδίως, με τη γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα ή τη μελλοντική οικονομική του κατάσταση. Εάν, παρ' ότι όλες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία-διαφορά τους μπορεί να 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* (ΔΕΚ) με κατηγοριοποίηση δανείων, στην οποία εντάσσεται απαραίτητα και λεπτομερώς καταγεγραμμένη *Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων* (ΔΕΕ), καθώς και να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και κατάλληλης ενημέρωσης του δανειολήπτη.

Επισημαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών για προβλήματα που εντόπισε στο πεδίο της ενημέρωσης των δανειοληπτών από τα πιστωτικά ιδρύματα, η οποία κατά την έναρξη εφαρμογής του Κώδικα δεν υπήρξε ορθή, ενιαία και συντονισμένη⁴, γεγονός που προκάλεσε σωρεία παραπόνων και ερωτημάτων.

3.3.1. Διαδικασία διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

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

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

⁴ Βλ. σχετικά περυσινή (για το 2014) ετήσια έκθεση της Αρχής, σελ. 146-147.

- 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 ΔΕΕ και η επ' αυτής απάντηση του πιστωτικού ιδρύματος.

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

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

3.4. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

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

Επισημαίνεται ότι στο πλαίσιο άσκησης της παρούσας αρμοδιότητας, η Αρχή παρέιχε εντός του 2015 γνώμη επί ερωτήματος του Υπουργού σχετικά με χρεώσεις τραπεζικών συναλλαγών (βλ. αναλυτικότερα την ενότητα 1.1.1 του Κεφαλαίου Δ της παρούσας).

3.5. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Με το άρθρο 5 της ΚΥΑ υπ' αριθ. 70330/2015, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίστηκαν ως *σημεία επαφής* για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (*online dispute resolution – ODR*) του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.

Ο ανωτέρω Κανονισμός προβλέπει τη δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, υπό τη μορφή ενός διαλογικού και πολύγλωσσου ιστότοπου. Η λειτουργία της πλατφόρμας αποβλέπει στη διάθεση ενός ενιαίου σημείου εξυπηρέτησης καταναλωτών και προμηθευτών για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν από συμβάσεις πώλησης προϊόντων και παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί ηλεκτρονικά.

Η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών μοιράζεται την ίδια φιλοσοφία με τη διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αξιοποιώντας περαιτέρω τη βοήθεια της τεχνολογίας. Δηλαδή, οι φορείς που έχουν τεθεί ως σημεία επαφής στα κράτη-μέλη επιτρέπουν στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να επιλύουν τις διαφορές τους σε απευθείας σύνδεση, με απώτερο στόχο να βοηθηθεί στοχευμένα η επίλυση διαφορών που ανακύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου.

3.6. Συμμετοχή στη σύνθεση διαρκών οργάνων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετέχει στις συνθέσεις:

1. Της *Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου* (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου (ορισμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή και της Αναπληρώτριας Συνηγόρου ως μελών στην Επιτροπή με το ΦΕΚ ΥΟΔΔ 376/2015).
2. 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, Ανάπτυξης και Τουρισμού επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Το Συμβούλιο έχει επανασυγκροτηθεί και λειτουργεί δυνάμει της υπ' αριθ. 99792/2015 απόφασης του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 748).
3. Της *Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων* του άρθρου 7^α παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.
4. Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.



4. Οικονομικά στοιχεία

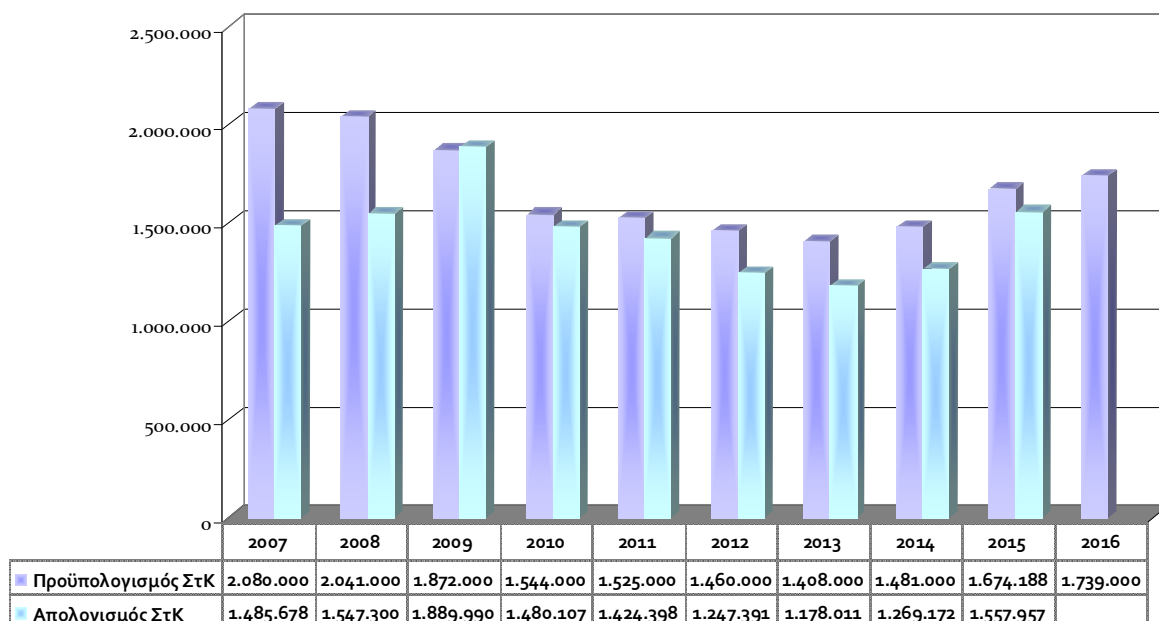
Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού.

Το 2015, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.674.188,00 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 7% μικρότερες (στα 1.557.957,10 ευρώ).

Η αύξηση της ετήσιας χρηματοδότησης της Αρχής σε σχέση με το 2014 οφείλεται στη μεταφορά πιστώσεων που αφορούν τη μισθοδοσία (συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου ασφαλιστικού κόστους) των αποσπασθέντων υπαλλήλων από τις υπηρεσίες πρόελευσης στην υπηρεσία υποδοχής (Συνήγορο του Καταναλωτή), κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία που ρυθμίζει τη μισθοδοσία των αποσπασμένων υπαλλήλων (άρθρο 25 του ν. 4024/2011 - Α' 226, όπως ισχύει). Η αύξηση οφείλεται, επίσης, στην άνοδο των πιστώσεων που προορίζονται για τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

Τονίζεται ότι μέσα στο 2015, κατόπιν διαπραγματεύσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή με τους ιδιοκτήτες του ακινήτου, όπου στεγάζονται οι εγκαταστάσεις της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, παραχωρήθηκε δωρεάν ένας επιπλέον όροφος για την κάλυψη λειτουργικών αναγκών και επιτεύχθηκε, επομένως, με έμμεσο τρόπο σημαντική μείωση του μηνιαίου μισθώματος.

Γράφημα 3: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή.

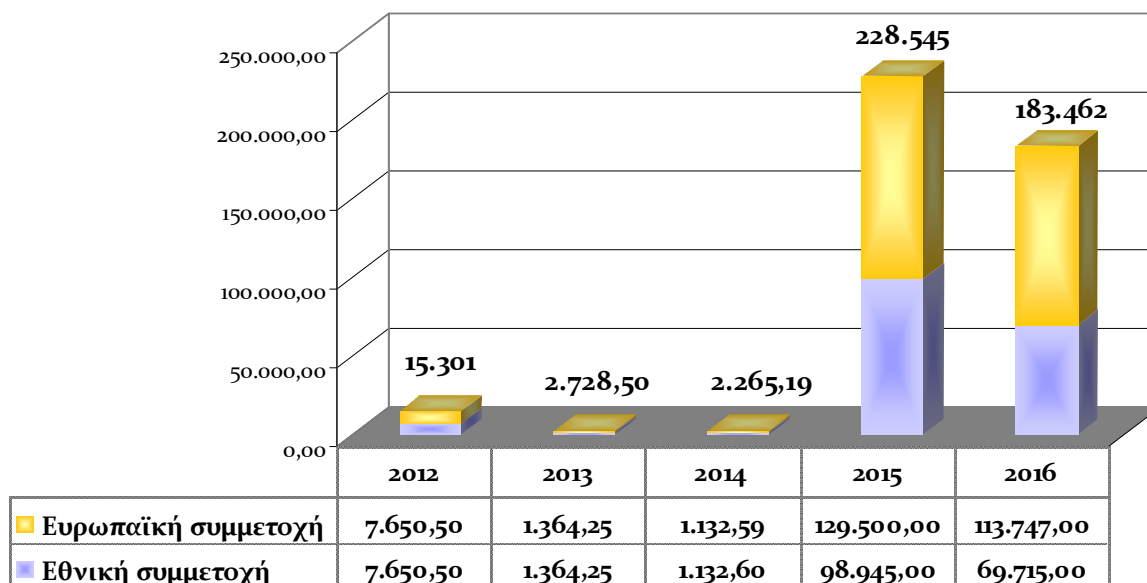


Σε ό,τι αφορά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, ο συνολικός του προϋπολογισμός για το 2015 παρουσιάζεται αρκετά αυξημένος σε σχέση με τα τρία προηγούμενα χρόνια. Το γεγονός εξηγείται από τη μετάβαση από το εθελοντικό σε ένα νέο, πλήρως επαγγελματικό μοντέλο λειτουργίας του Κέντρου, που εύλογα συνεπάγεται μισθολογικό και ασφαλιστικό κόστος για το νέο απασχολούμενο προσωπικό, καθώς και δαπάνες κάλυψης των πάσης φύσης τρεχούμενων λειτουργικών εξόδων και των δραστηριοτήτων που, με βάση το υφιστάμενο πλαίσιο συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υποχρεούται να πραγματοποιεί, όπως την οργάνωση και υλοποίηση προωθητικών ενεργειών, τη συμμετοχή σε τακτικές και έκτακτες συναντήσεις των μελών του Δικτύου, τον σχεδιασμό και συντήρηση ιστοσελίδας με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, την έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων, τον σχεδιασμό και τη διενέργεια ενημερωτικών εκστρατειών, κ.λπ.

Επισημαίνεται ότι η χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη λειτουργία του Κέντρου κατά το 2015 ανήλθε στο 57% της συνολικής δαπάνης, ενώ για το 2016 έχει υπολογιστεί στο 62%.



Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.



5. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

5.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών

5.1.1. Λογισμικό υποδομών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων (εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές).

Επισημαίνεται ότι η στρατηγική που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ήδη από το 2000 (*Strategy for the Internal Use of Open Source Software-OSS*), καθώς και κάποιες άλλες επίσημες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ., *The Open Source Software in European Public Administrations-OSEPA Project*), προωθούν επισταμένα και συστηματικά την υποστήριξη της χρήσης ελεύθερου λογισμικού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί εκφραστή μιας σύγχρονης διεθνούς τάσης, η οποία ενθαρρύνει ολοένα περισσότερο τη χρήση ελεύθερου λογισμικού σε όλους τους τομείς, καθώς επίσης έμπρακτο παράδειγμα έξυπνης αξιοποίησης διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, συνετούς χρήσης των δημόσιων πόρων και εξορθολογισμού των δαπανών. Εκτός του ελεύθερου λογισμικού, η Αρχή χρησιμοποιεί και το ακόλουθο κλειστό λογισμικό:

1. Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας (Windows XP Professional για τους παλιούς σταθμούς και Windows 8.1 για τους καινούριους).
2. Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.

5.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής)

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

5.2. Επικοινωνία

5.2.1. Παρουσία στα μέσα μαζικής ενημέρωσης

Η παρουσία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στα μέσα μαζικής ενημέρωσης έχει αποτυπωθεί στο επόμενο πληροφοριακό γράφημα.

Γράφημα 5: Παρουσία της Αρχής σε μέσα μαζικής ενημέρωσης.



5.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα, χωρίς επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση του έργου του και για την παροχή χρηστικών πληροφοριών αναφορικά με τις αρμοδιότητες και τη διαδικασία προσφυγής των πολιτών, κατ' εφαρμογή και του άρθρου 8 της ΚΥΑ 70330/2015.

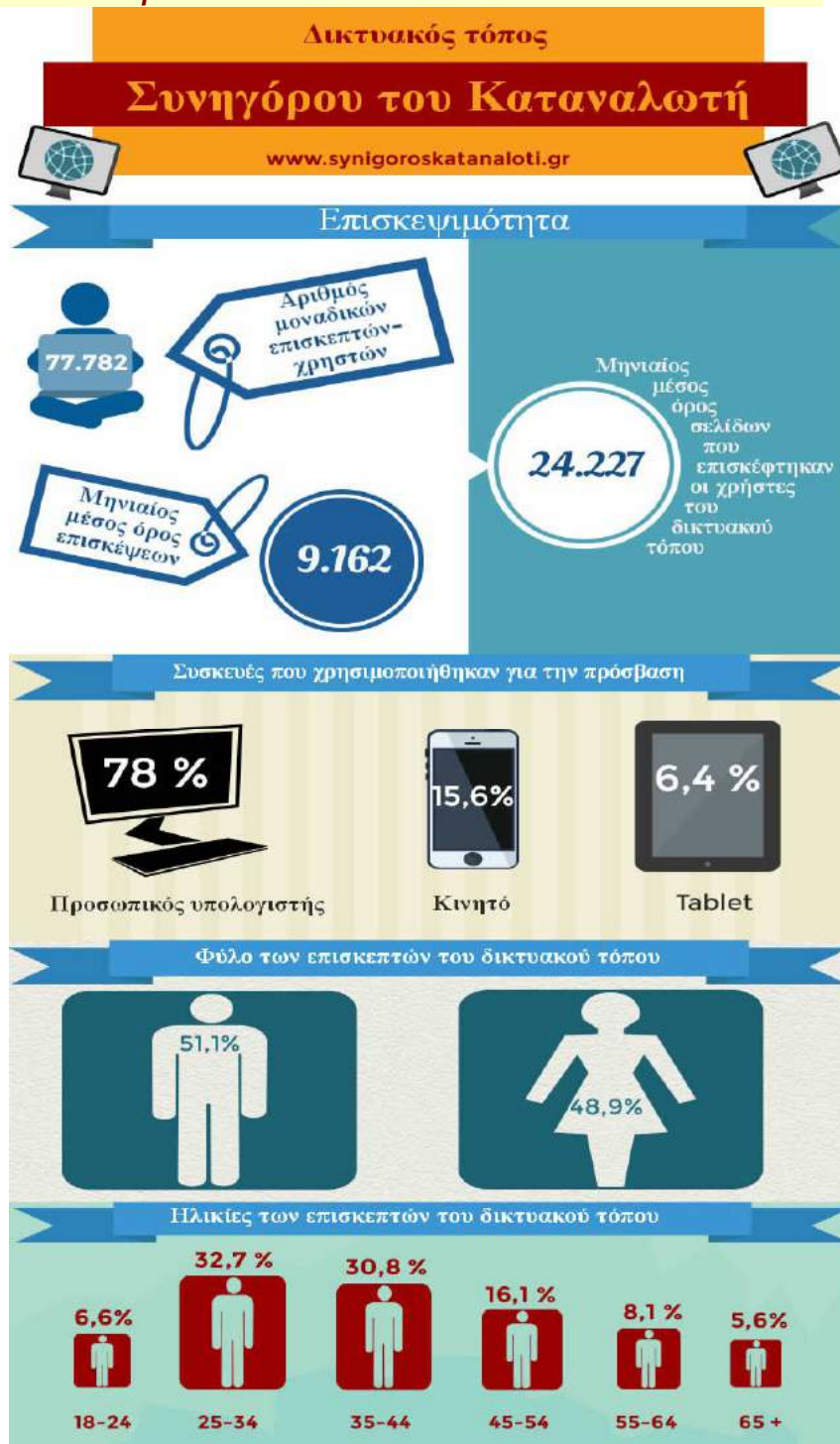
Ειδικότερα, οι επισκέπτες μπορούν, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν τις εξής πληροφορίες:

- Τα στοιχεία επαφής της Αρχής.
- Τα εξεταζόμενα είδη διαφορών.
- Τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών και τη μέση διάρκεια της διαδικασίας.
- Τους λόγους άρνησης εξέτασης μιας 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 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, σχετικών με την προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (υπό συνεχή επικαιροποίηση).
- Χρήσιμες συνδέσεις σε άλλους διαδικτυακούς τόπους και δίκτυα εναλλακτικής επίλυσης.

Βεβαίως, το προσωπικό της Αρχής παρέχει, κατόπιν αίτησης των ενδιαφερομένων, και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή διευκρίνιση.

Επισημαίνεται ότι στο πλαίσιο της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην έκδοση της υπ' αριθ. πρωτ. 23092/29-9-2015 απόφασης αναφορικά με τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που κατέχει, κατ' εφαρμογή νομοθετικών ρυθμίσεων του ν. 3448/2006 (Α' 57), όπως ισχύει.

Γράφημα 6: Στοιχεία επισκεψιμότητας δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.



Εντός του 2015 επανασχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε εξ αρχής ο δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (www.eccgreece.gr) με βάση σχετικές προδιαγραφές που θέτει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για όλα τα κράτη-μέλη, στα οποία λειτουργεί μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε σημαντική αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από ένα φιλικότερο, αισθητικά αρτιότερο, περισσότερο διαδραστικό και προσανατολισμένο στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών περιβάλλον. Ιδιαίτερο βάρος έχει δοθεί στην παρουσίαση των θεμάτων με βάση τα συνηθέστερα παράπονα των καταναλωτών, ώστε η αναζήτηση των σχετικών πληροφοριών να γίνεται πιο εύκολα και με μεγαλύτερη ταχύτητα, ενώ λήφθηκε και μέριμνα για την πρόσβαση από άτομα με αναπηρία. Πρέπει, δε, να τονιστεί ότι ο νέος δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας παρέχει τη δυνατότητα on-line υποβολής αναφορών, επιτρέποντας τη διαχείρισή τους σε συντομότερους χρόνους.

Το κόστος για την κατασκευή της ιστοσελίδας καλύφθηκε σύμφωνα με το ισχύον μοντέλο συγχρηματοδότησης του ΕΚΚ Ελλάδας, δηλαδή κατά 57% από πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

5.2.3. Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα

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

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

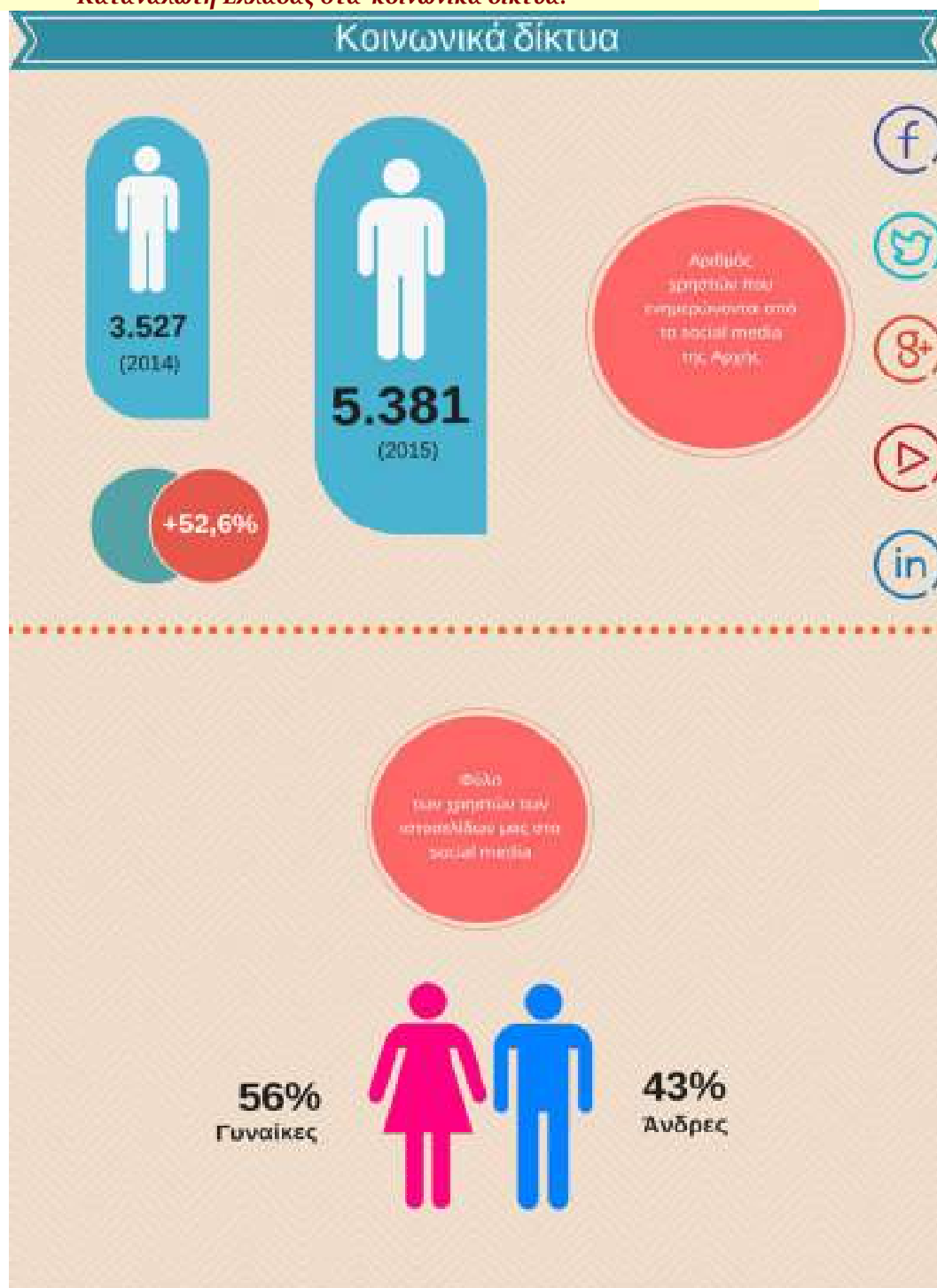
Στο τέλος του 2015, την Αρχή και το Κέντρο ακολουθούσαν σε όλα τα μέσα συνολικά 5.381 πολίτες, οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις τους και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Ο αριθμός αυτός είναι σημαντικά αυξημένος κατά 52,5% σε σχέση με το 2014 και, ως επί το πλείστον (σχεδόν κατά 90%), αφορά χρήστες του facebook.

Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

1. Αύξηση της δημοτικότητας και της αναγνωρισιμότητας (*brand awareness*) του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, ειδικότερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία ενημερώνονται με ψηφιακά μέσα.
2. Δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα σχόλια των πολιτών και διαδραστικής επικοινωνίας.
3. Άμεση και ευρεία διανομή των πάσης φύσης ανακοινώσεων της Αρχής και του Κέντρου.
4. Εξοικονόμηση πόρων για τη δημόσια προβολή των δραστηριοτήτων της Αρχής και του Κέντρου.
5. Εμπλουτισμό της υπηρεσίας εξυπηρέτησης κοινού με την προσθήκη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, ήτοι μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων (σε πραγματικό χρόνο, όπου είναι δυνατόν). Επισημαίνεται ότι 161 καταναλωτές εξυπηρετήθηκαν κατ' αυτόν τον τρόπο μέσα στο 2015.

Στο επόμενο πληροφοριακό γράφημα αποτυπώνονται χρήσιμα στοιχεία σχετικά με τα κοινωνικά δίκτυα που συστηματικά αξιοποιούν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

Γράφημα 7: Παρουσία Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στα κοινωνικά δίκτυα.



Η στρατηγική για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων εντός του 2015 περιείχε μετρήσιμους στόχους, τους οποίους έθεσε προγραμματικά η Αρχή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, όπως αποτυπώνονται στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 2: Στόχοι από την αξιοποίηση των social media το 2015.

Στόχος	Αποτέλεσμα
Αύξηση των ποιοτικών, οργανικών χρηστών των ιστοσελίδων κατά 2% κάθε μήνα.	Ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι η αύξηση ήταν της τάξης του 4,17%..
Διατήρηση της ενασχόλησης του κοινού (engagement, likes, comments, shares) με τις αναρτήσεις της Αρχής και του Κέντρου κατά μέσο όρο 4% ανά εξάμηνο.	Ο στόχος θεωρείται ότι επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι η ενασχόληση ήταν της τάξης του 3,5%..
Συνεπής ανταπόκριση (τουλάχιστον μέσα σε 24 ώρες) σε ερωτήσεις και feedback του κοινού.	Ο στόχος επιτεύχθηκε.
Διατήρηση μηδενικού κόστους για τη λειτουργία, βελτίωση και προώθηση των αναρτήσεων της Αρχής και του Κέντρου στα κοινωνικά δίκτυα.	Ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι όλα τα αποτελέσματα ήταν οργανικά, μέσα από τη βελτιστοποίηση των αναρτήσεων, χωρίς να χρειαστούν πληρωμένες διαφημίσεις ή πληρωμένη προώθηση των αναρτήσεων.

5.2.4. Επικοινωνία με sms

Μέσα στο 2015 εγκαινιάστηκε μία νέα μορφή επικοινωνίας, κυρίως με εκπροσώπους των μέσων μαζικής ενημέρωσης, υιοθετώντας τη σύγχρονη μέθοδο της αποστολής ενημερωτικών μηνυμάτων μέσω sms σε κινητές συσκευές. Με αυτόν τον τρόπο, αποκτήθηκε ένα επιπλέον ψηφιακό εργαλείο, που βελτιστοποιεί την αμεσότητα της ενημέρωσης που λαμβάνουν οι εκπρόσωποι του Τύπου, αλλά και άλλων φορέων, σχετικά με τις δράσεις και το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

5.3. Βιβλιοθήκη

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει βιβλιοθήκη με υλικό (βιβλία και περιοδικές εκδόσεις) που καλύπτει ευρύ φάσμα συναφών γνωστικών αντικειμένων (π.χ., δίκαιο προστασίας καταναλωτή, δίκαιο ανταγωνισμού, εμπορικό-ενοχικό δίκαιο, ασφαλιστική και τραπεζική νομοθεσία, δίκαιο των μεταφορών, της ενέργειας, της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών, των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και του τουρισμού, κ.λπ.).

Αυτή τη στιγμή, ο αριθμός των διαθέσιμων τίτλων προσεγγίζει τους 600, ενώ οι τόμοι των περιοδικών εκδόσεων πλησιάζουν τους 400 και σε αυτές συγκαταλέγονται ο *Κώδικας Νομικού Βήματος*, η *Ελληνική Δικαιοσύνη*, το *Νομικό Βήμα*, η *Διοικητική Δίκη*, η *Πολιτική Δικονομία*, η *Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου*, η *Επιθεώρηση Τραπεζικού Δικαίου*, κ.λπ.

Η βιβλιοθήκη είναι ανοικτή κατά τις ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (από 9:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους, ερευνητές, κ.λπ.), οι οποίοι επιθυμούν να μελετήσουν σχετικό υλικό επί τόπου. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη δεν λειτουργεί ως δανειστική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

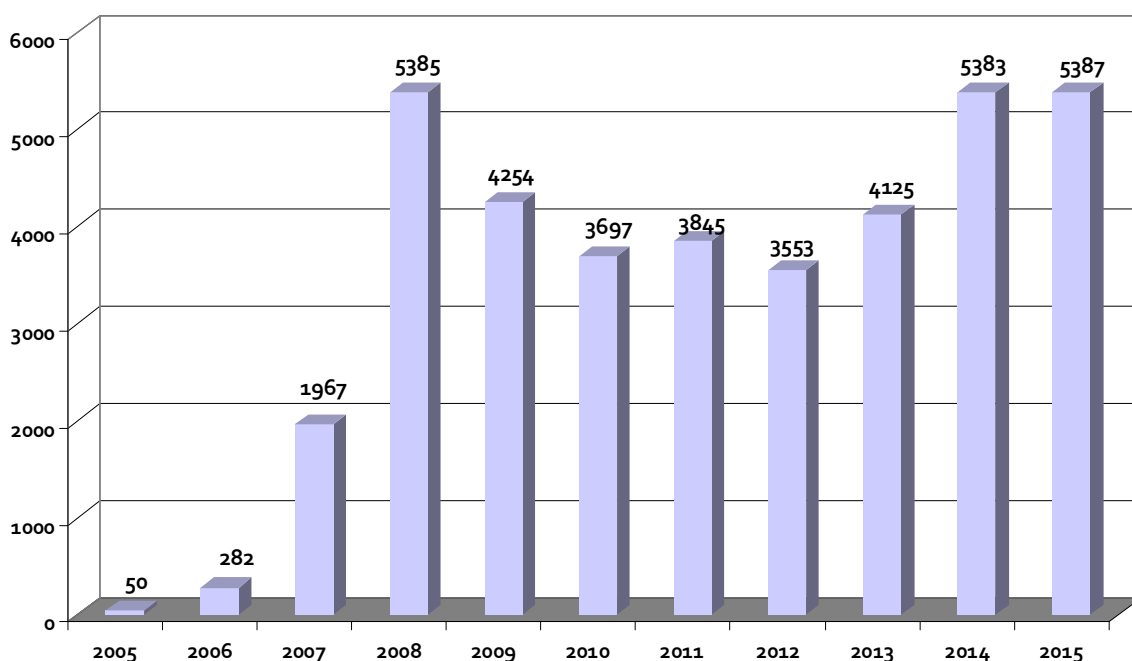
ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Τρέχοντα (για το 2015) στατιστικά στοιχεία αναφορών
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

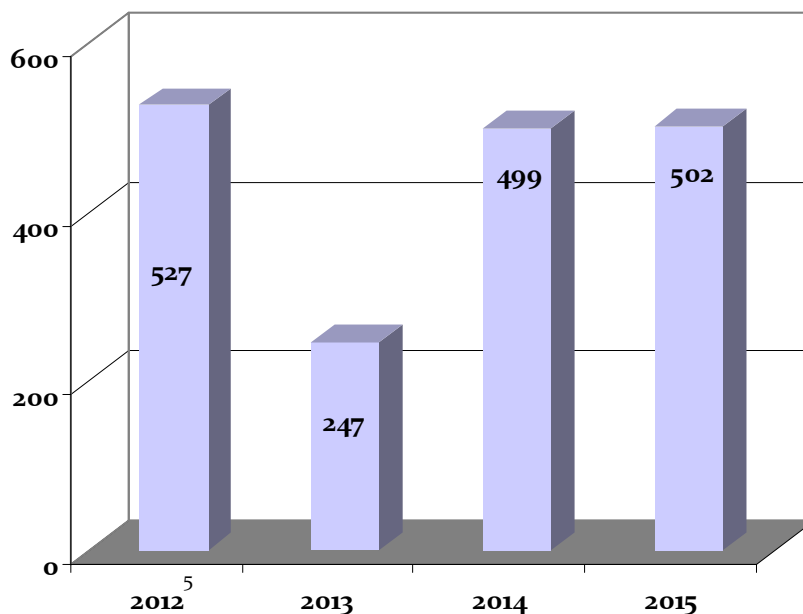
1. Τρέχοντα (για το 2015) στατιστικά στοιχεία αναφορών

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά το 2015 ανήλθε σε 5.387, οριακά αυξημένος σε σχέση με το 2014. Οριακά αυξημένος εμφανίζεται και ο αριθμός των αναφορών (502) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Αθροιστικά, ο συνολικός αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2015 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών διαμορφώθηκε σε 5.889.

Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.



Γράφημα 9: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας.



Παρά τη μείωση, κατά 4,5%⁶, της ιδιωτικής κατανάλωσης, όπως αποτυπώνεται στον δείκτη όγκου λιανικών πωλήσεων, αλλά και σε αντίθεση προς το γενικότερο αρνητικό κλίμα που επικράτησε στις καταναλωτικές συναλλαγές από το δεύτερο εξάμηνο του 2015 και μετά, λόγω της προσωρινής διακοπής λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και, εν συνεχεία, της επιβολής περιορισμών στις κινήσεις κεφαλαίων, το γεγονός της αύξησης των αναφορών που δέχτηκαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας καταδεικνύει την αντιστρόφως ανάλογη πορεία που ακολούθησε κατά το παραπάνω χρονικό διάστημα η ευαισθητοποίηση των πολιτών για την προστασία των συμφερόντων και των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης, με προεξάρχουσα τη δραματική συρρίκνωση των εισοδημάτων και της αγοραστικής δύναμης, φάνηκαν να συμβάλουν στην ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών και, δη, με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο, καθώς επίσης, συνολικότερα, σε μια μεταστροφή της συμπεριφοράς τους, δεδομένου ότι οι διεκδικήσεις τους δείχνουν να αφορούν, μεταξύ άλλων, και σε περιπτώσεις για τις οποίες παλαιότερα (π.χ., λόγω χαμηλού οικονομικού διακυβεύματος ή έλλειψης ενδιαφέροντος) ίσως και να μην υπέβαλαν καταγγελία, αν και πάντως η Ελλάδα εξακολουθεί να παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση που, ενώ αντιμετώπισαν ένα μη αμελητέο πρόβλημα, εντούτοις δεν επιδίωξαν την επίλυση του⁷.

Η επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς υπέρ του καταναλωτή, γεγονός που κατά περίπτωση ισοδυναμεί με κάποιας μορφής (άμεση ή έμμεση) οικονομική ωφέλεια για τον ίδιο, εκλαμβάνεται ως ένας τρόπος βελτίωσης ή, τουλάχιστον, μη χειροτέρευσης της οικονομικής του κατάστασης, αφού δεν χρειάζεται να υπεισέλθει σε πρόσθετες ανεπιθύμητες δαπάνες (π.χ.,

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

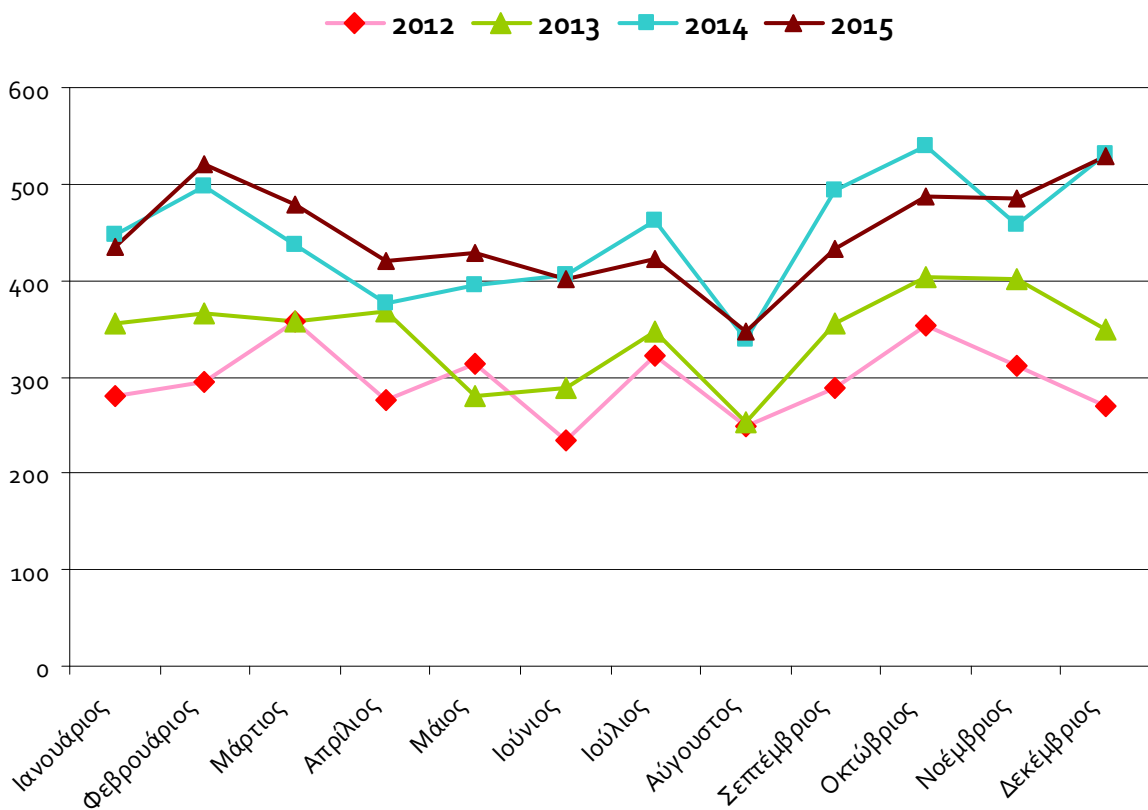
⁶ Ετήσια μεταβολή, υπολογισμένη για το διάστημα Νοέμβριος 2014 – Νοέμβριος 2015 (Πηγή: Δελτίο Τύπου Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, 29-1-2016).

⁷ Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Consumer Conditions Scoreboard: Consumer at home in the Single Market* (2015 edition).

για την αγορά ενός νέου προϊόντος ή για την επισκευή ενός ελαττωματικού) με αφορμή ένα πρόβλημα, που τελικώς εξωδικαστικά και χωρίς κανένα κόστος επιλύθηκε.

Σε κάθε περίπτωση, διάφορες παρεμβατικές, ενημερωτικές, προωθητικές, εκπαιδευτικές κ.λπ. δράσεις της Αρχής και του Κέντρου, που αναλήφθηκαν εντός του 2015, σε συνδυασμό με τη συστηματοποίηση της παρουσίας τους στα κοινωνικά μέσα / δίκτυα, συνέβαλαν με βεβαιότητα στη διεύρυνση της δημόσιας αναγνωρισιμότητάς τους, στην καλύτερη προβολή του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης και των πλεονεκτημάτων της και, εν τέλει, στην προσέλκυση νέων αναφορών.

Γράφημα 10: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.



1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	82,04 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	85 ημέρες (στο σύνολο) 58 ημέρες (το 2015)

Ο Συνηγόρος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί, από συστάσεώς του, περίπου 38.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁸, ποσοστό 82,04% εκ των οποίων καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (72,53% υπέρ καταναλωτή, 9,52% υπέρ προμηθευτή). Πρέπει να τονιστεί ότι η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης, την οποία εκκινεί με την αναφορά του ο καταναλωτής, αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών να συμβιβαστούν, ενώ οι αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη.

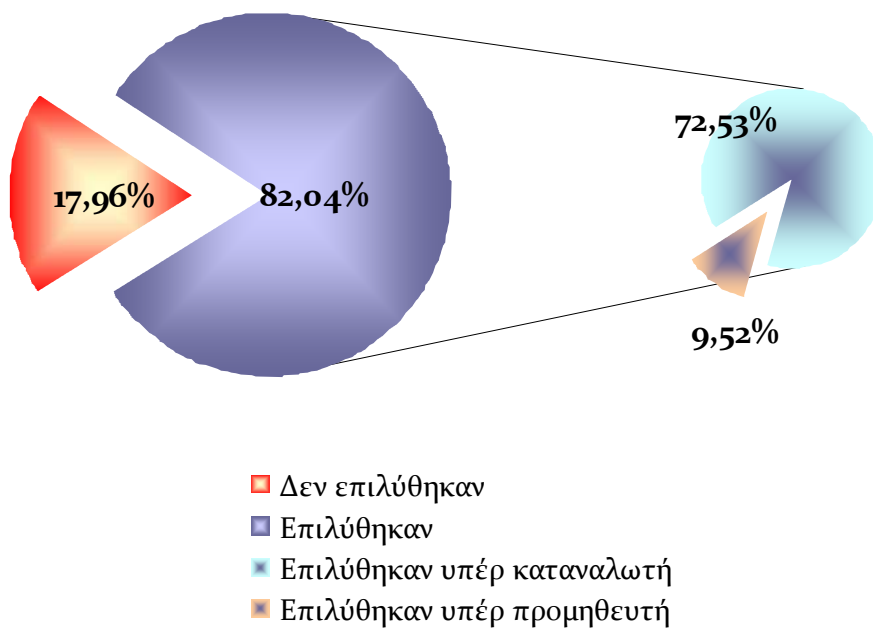
Με βάση τα παραπάνω, το γεγονός ότι ένα μικρό ποσοστό (18%) διαφορών δεν επιλύονται μπορεί, κατά περίπτωση, να αποδοθεί:

1. Στο ότι ορισμένοι εκ των καταγγελλόμενων προμηθευτών δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης ή, ενδεχομένως, έχουν πάψει να λειτουργούν (ποσοστό 5,83%).
2. Στην εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων χωρίς να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός των μερών (ποσοστό περίπου 12,13%), λόγω παντελούς έλλειψης συναινετικού πνεύματος και διάθεσης επίλυσης.
3. Στην ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ., αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τα δεδομένα της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς).
4. Στην άρνηση, ενίοτε, των μερών να αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στις προτάσεις ή τα πορίσματα και τις συστάσεις που τους απευθύνει η Αρχή για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους.

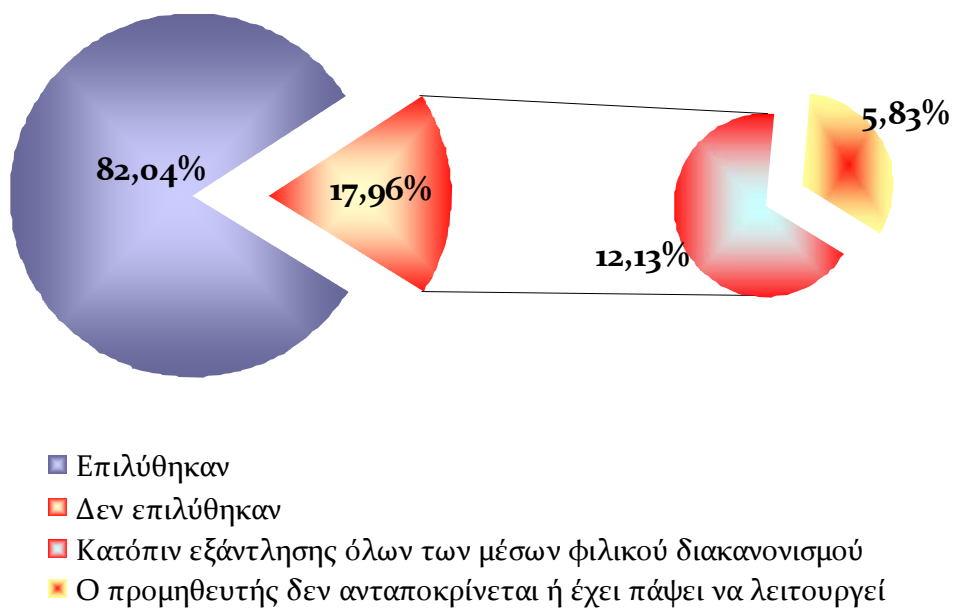


⁸ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν. 3869/2010 (συνολικά 9.521 αιτήσεις την τριετία 2011-2013).

**Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.
Ανάλυση επιλυθισών αναφορών.**



**Γράφημα 12: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.
Ανάλυση μη επιλυθισών 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 85 ημέρες. Το εύρημα, πέρα από ικανοποιητικό σε ό,τι αφορά την ταχύτητα της διαδικασίας, είναι απολύτως συνεπές και ως προς την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την έκβαση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη ιδανικά εντός 90 ημερολογιακών ημερών. Μάλιστα, το παραπάνω διάστημα των 85 ημερών καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 58 ημέρες το 2015), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών που χειρίζεται η Αρχή γίνει μεθοδολογικά για κάθε έτος ξεχωριστά⁹.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους.

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

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

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

Η Αρχή καταβάλλει συστηματική προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται, αυτοματοποιώντας συνεχώς τις σχετικές διαδικασίες με τη βοήθεια του Πληροφοριακού της Συστήματος και καθιερώνοντας τακτικά πρότυπα για 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 καταγγελλόμενους προμηθευτές, προκειμένου να επιτυγχάνονται τόσο μείωση λειτουργικών εξόδων όσο και ταχύτερος χειρισμός των υποθέσεων.

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

1. Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μειοψηφίας προμηθευτών, οι οποίοι παρακωλύουν, μερικώς ή και ολοσχερώς, την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του.

⁹ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2015 και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 20 Ιανουαρίου 2016.

2. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
3. Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μια διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
4. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκομένων μερών στα γραφεία της για την κατάρτιση πρακτικών συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας και της εκατέρωθεν ακρόασης δεν επήλθε η φιλική επίλυση της διαφοράς.
5. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση προτάσεων, πορισμάτων και συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων απαιτεί κατά κανόνα ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.
6. Περιπτώσεις ανωτέρας βίας (π.χ., αποχή δικηγόρων από τα καθήκοντά τους, προσωπικοί λόγοι των μερών), που επιβάλλουν την αναβολή / καθυστέρηση της διαδικασίας.

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

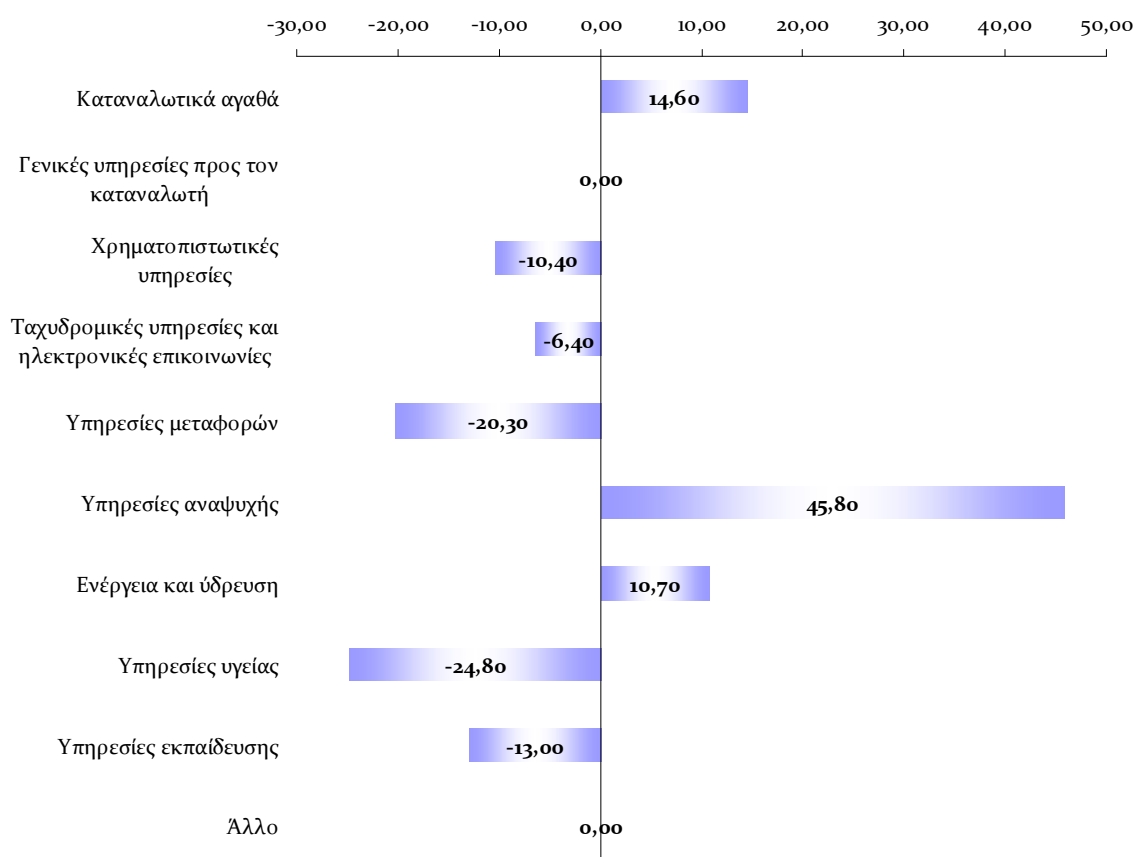
Η διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, να αποτυπώσει σφαιρικά την κατάσταση επεξεργασίας τους, αφετέρου, να καταδείξει την ταχύτητα με την οποία κατά κανόνα ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις διαφορές, στις οποίες καλείται να διαμεσολαβήσει.



1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα¹⁰

Με βάση την εικόνα των εμπορικών κλάδων, όσον αφορά την αυξομείωση των αναφορών που δέχθηκαν το 2015 σε σχέση με το 2014, οι κλάδοι των υπηρεσιών αναψυχής, των καταναλωτικών αγαθών και της ενέργειας / ύδρευσης παρουσίασαν αύξηση, ενώ οι κλάδοι των υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης, των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών παρουσίασαν μείωση.

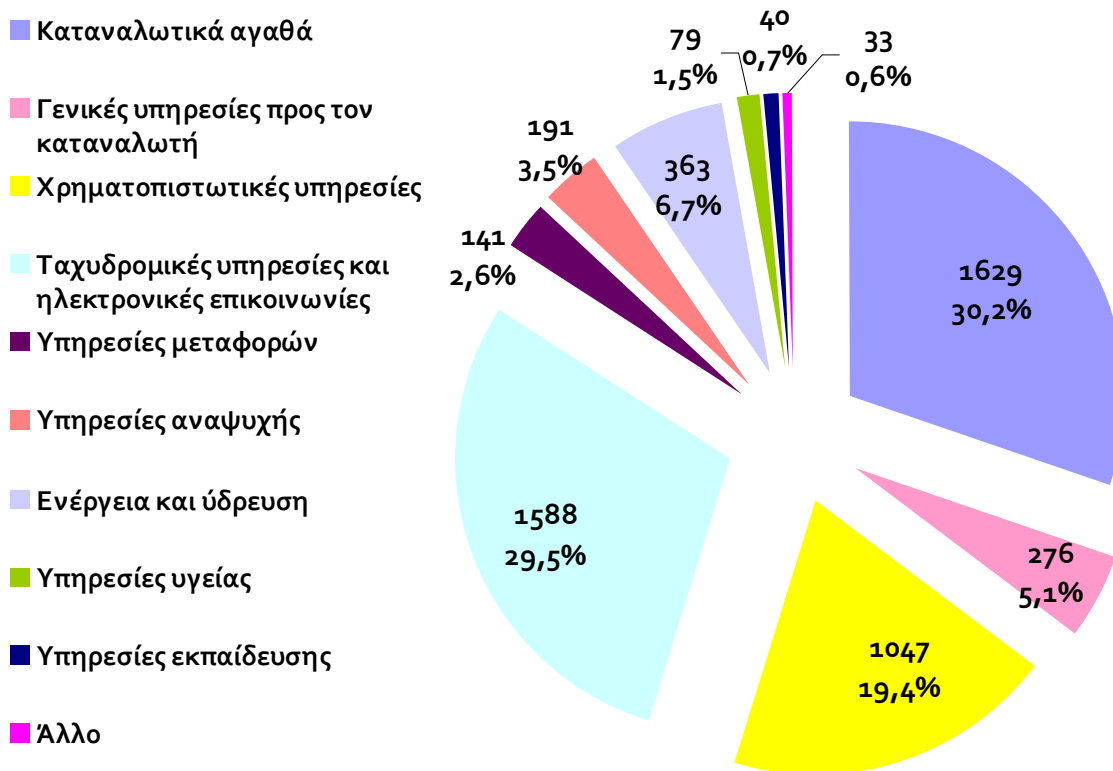
Γράφημα 13: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2014-2015).



Ο κλάδος με τις περισσότερες εις βάρος του υποβληθείσες αναφορές είναι τα καταναλωτικά αγαθά, όπου σημειώθηκε αύξηση κατά 14,6% σε σχέση με το 2014. Δεύτερος κλάδος σε αριθμό υποβληθεισών αναφορών το 2015 είναι οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπου ωστόσο παρουσιάστηκε μικρή μείωση κατά 6,4% σε σχέση με το 2014. Τρίτος κατά σειρά εμπορικός κλάδος είναι οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όπου και εδώ πάντως το 2015 σημειώθηκε μείωση των αναφορών σε σχέση με το 2014 κατά 10,4%.

¹⁰ Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12^{ης} Μαΐου 2010 σχετικά με μια εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη.

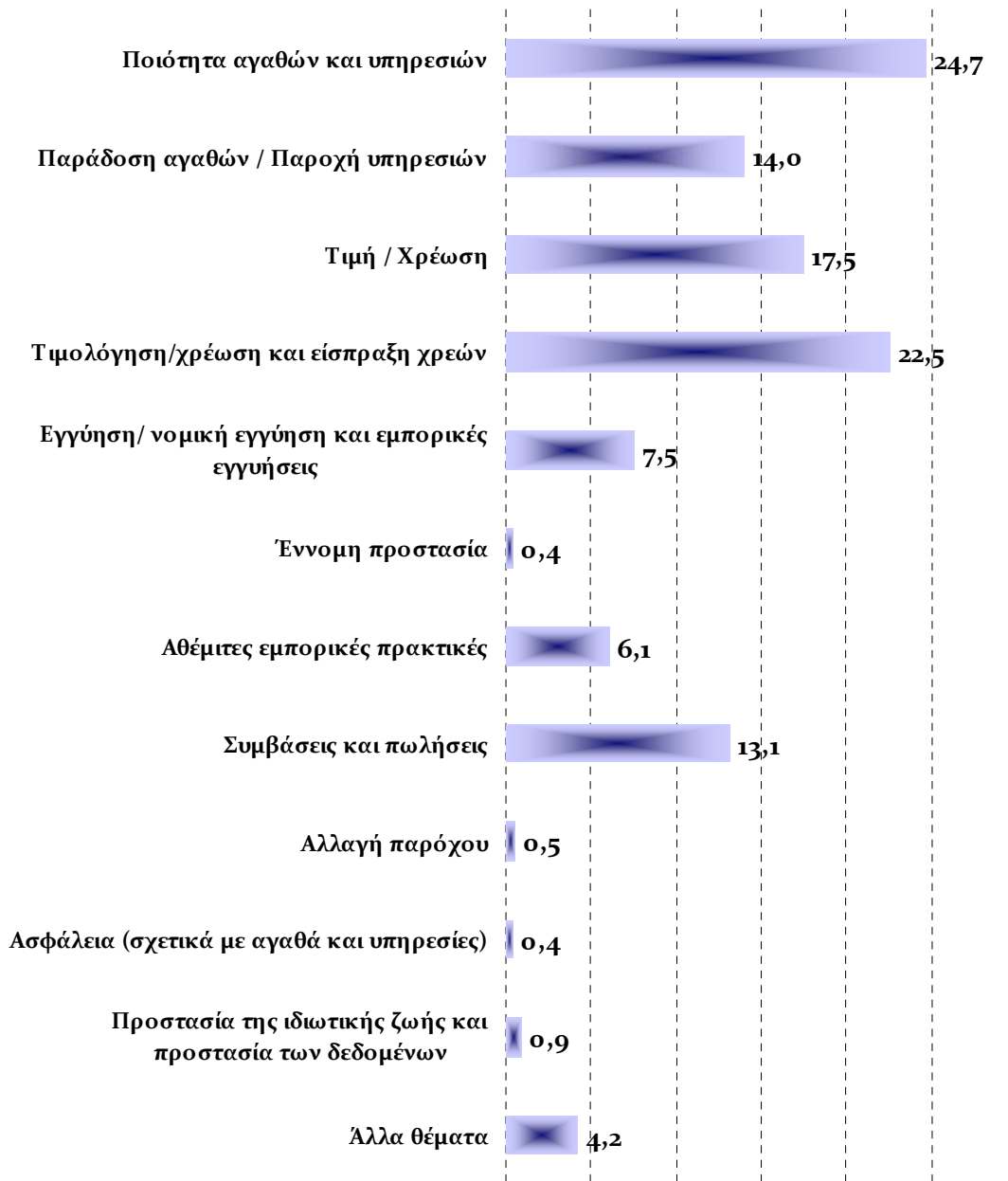
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2015) ανά εμπορικό κλάδο.



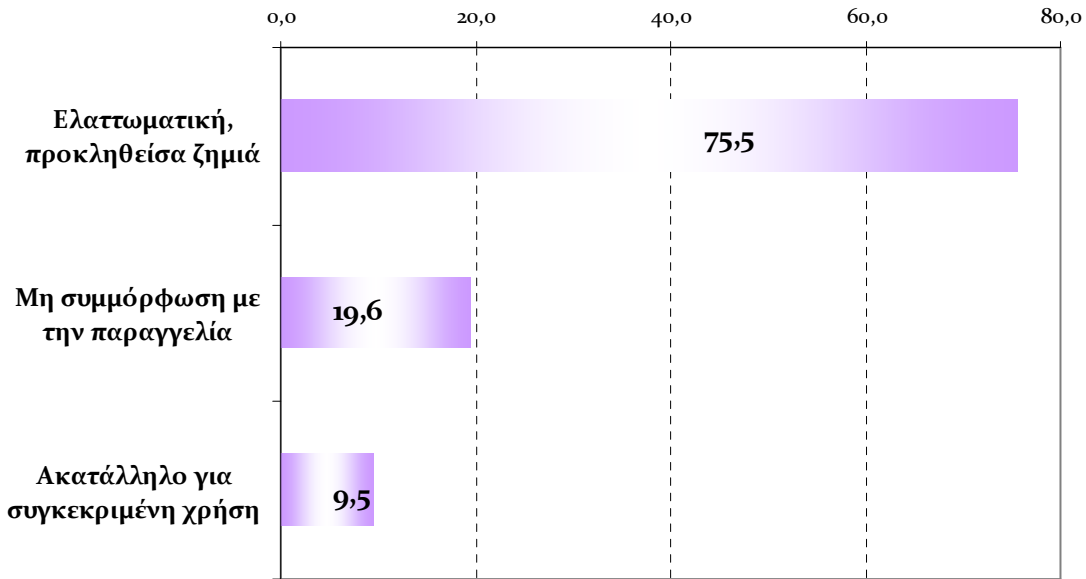
Οι περισσότερες εκ των αναφορών σχετίζονται, όπως και το 2014, με:

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

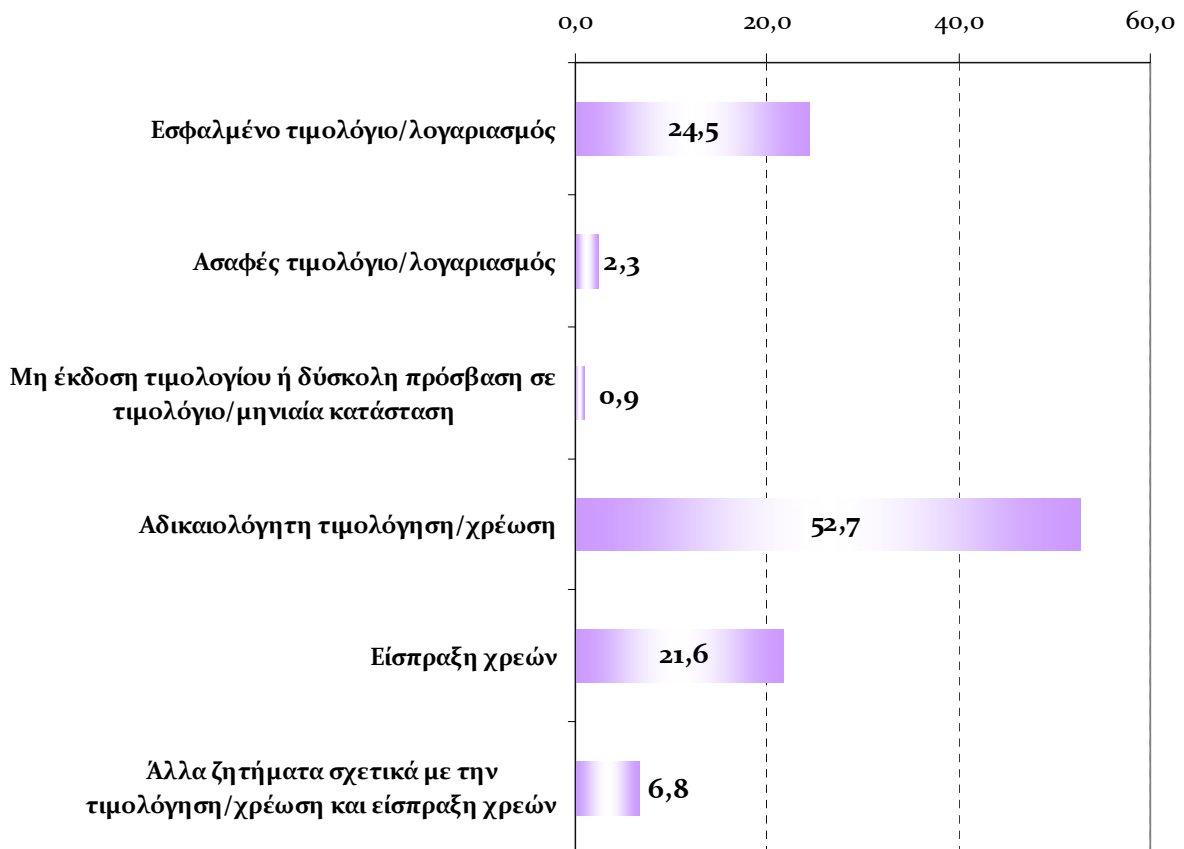
Γράφημα 15: Νέες αναφορές (2015) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



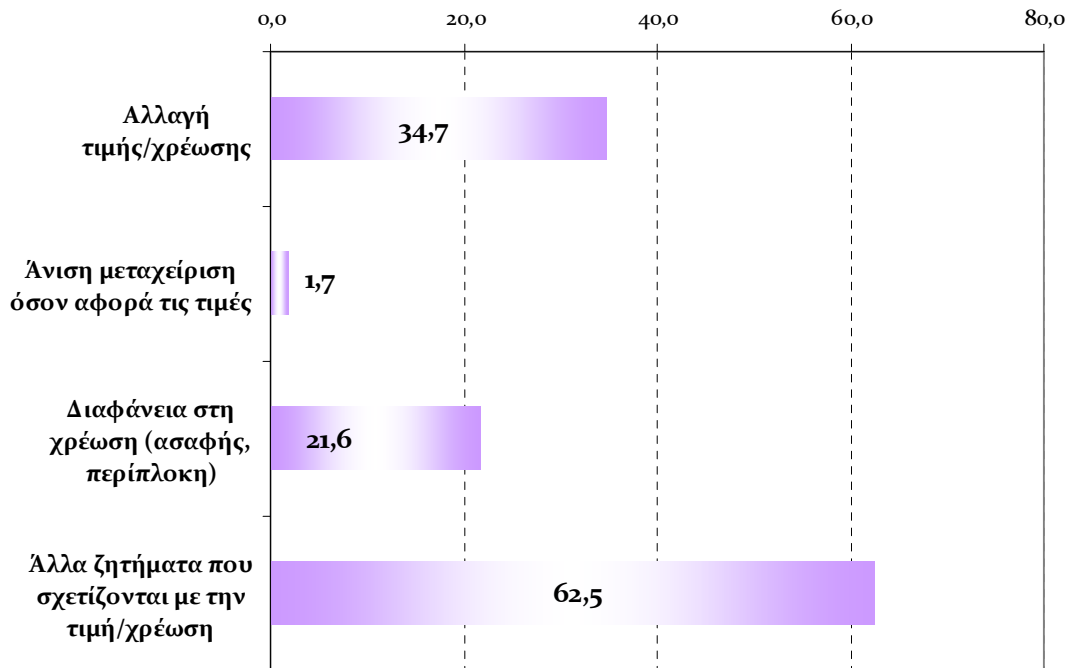
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



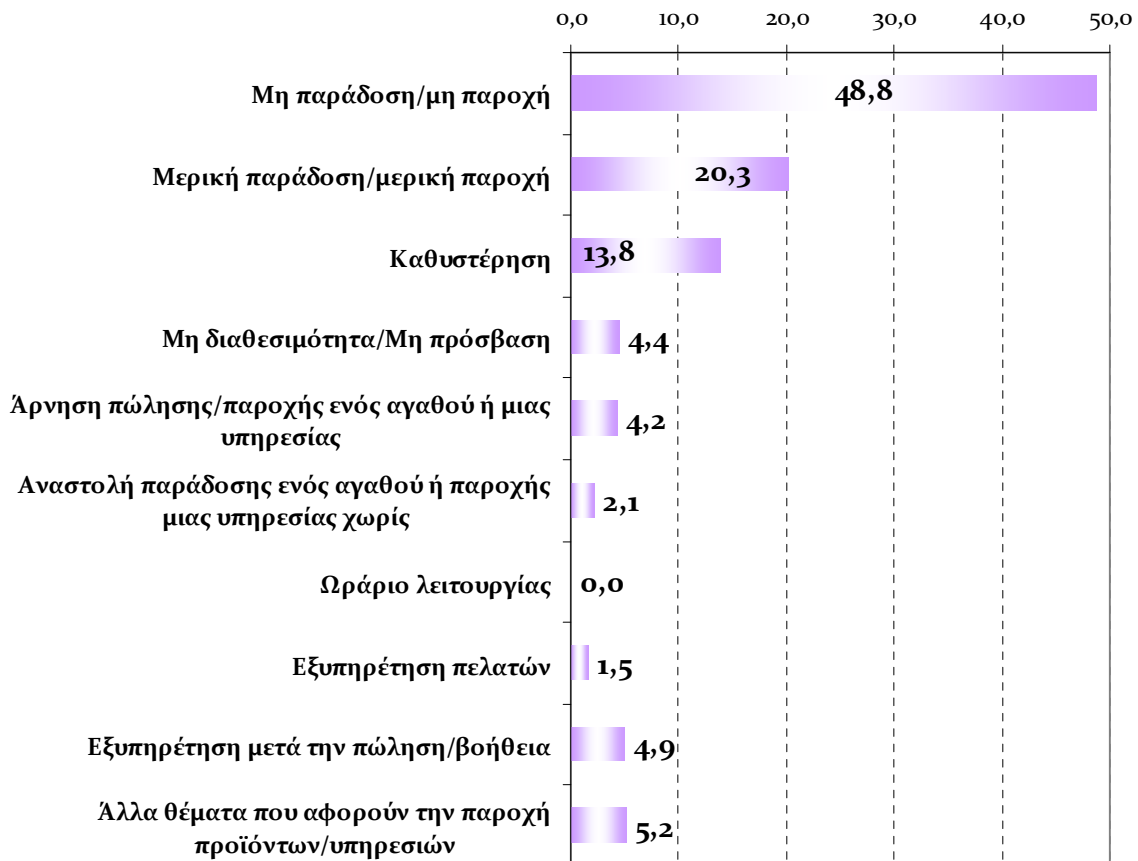
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



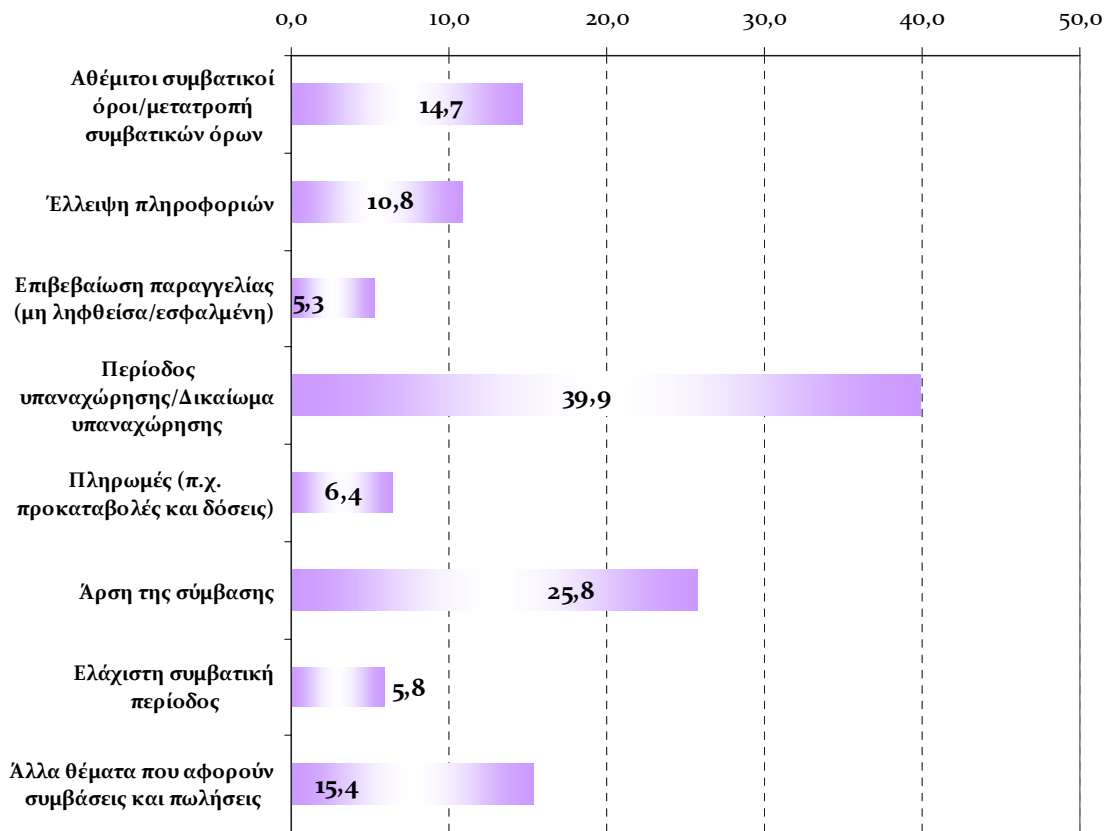
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



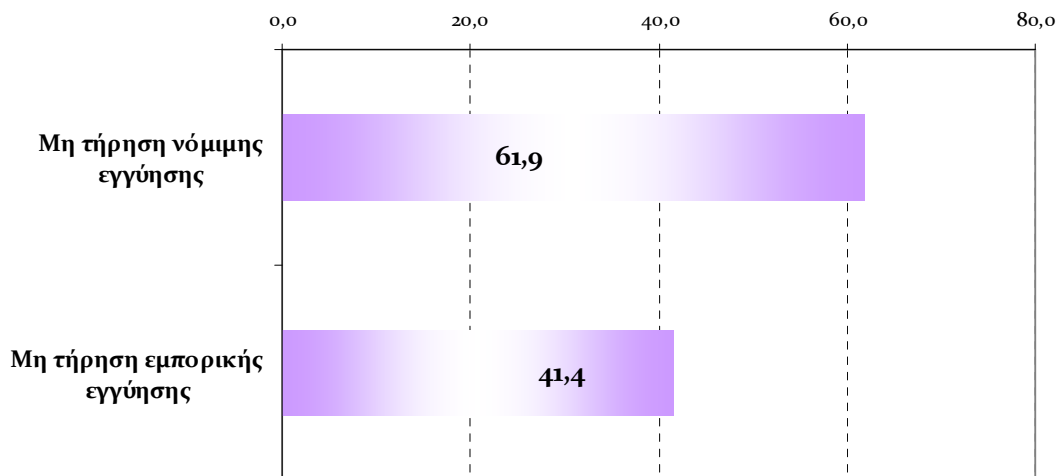
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



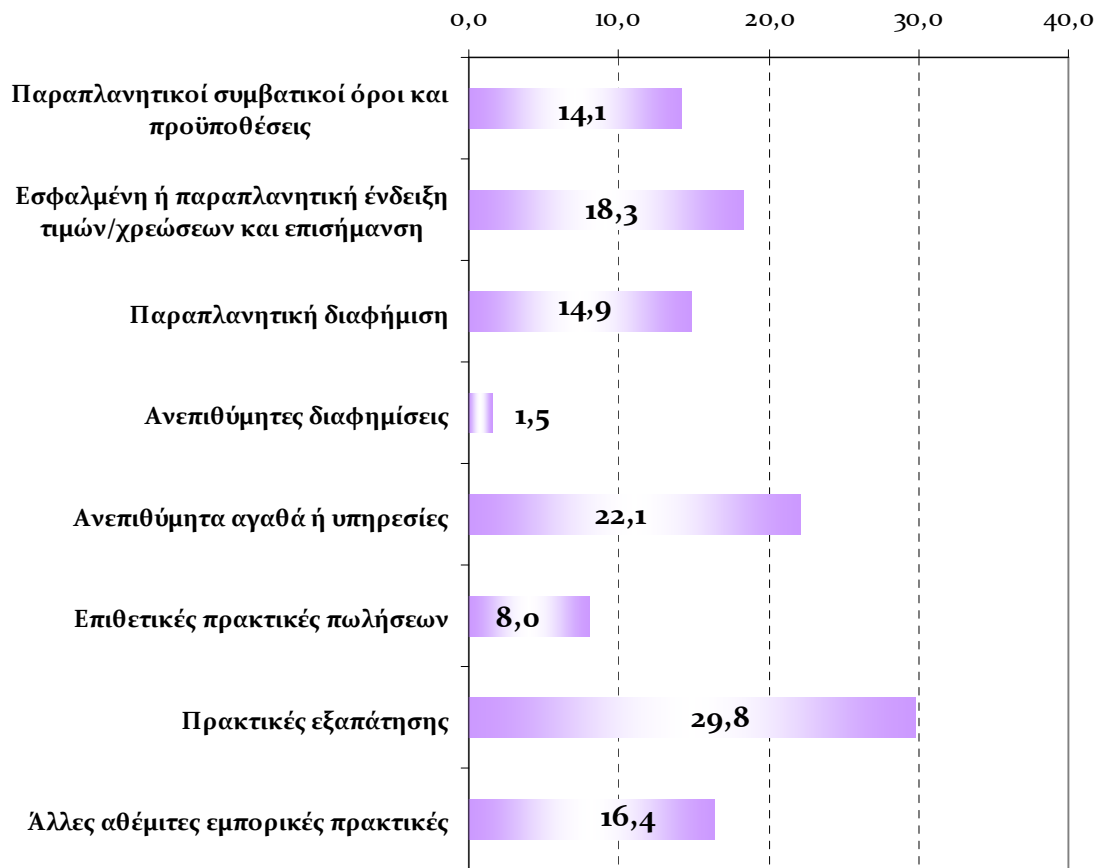
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).



Γράφημα 22: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).



Τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών δεν διαφοροποιήθηκαν, εν συγκρίσει με το 2014. Έτσι, σχεδόν τα 2/3 των αναφορών του 2015 σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, εντός δηλαδή της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ενώ περίπου μία στις τέσσερις αναφορές σχετίζεται με συναλλαγή που έγινε εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή καθόλου αναφορές.

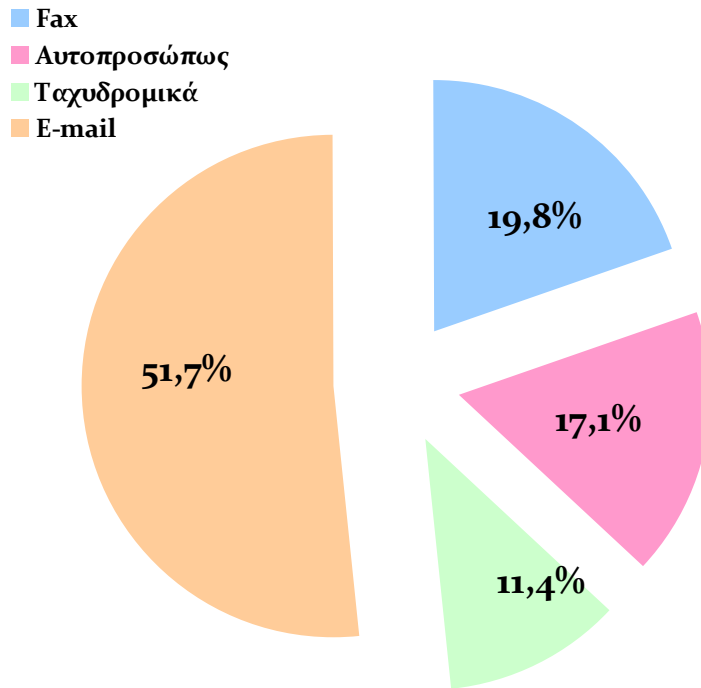
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2015) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών.

Μέθοδος πώλησης αγαθών	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	3.559	66,1 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	885	16,4 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	436	8,1 %
Κινητό εμπόριο	5	0,1 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	-	-
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	15	0,3 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	10	0,2 %
Δεν εφαρμόζεται	476	8,8 %

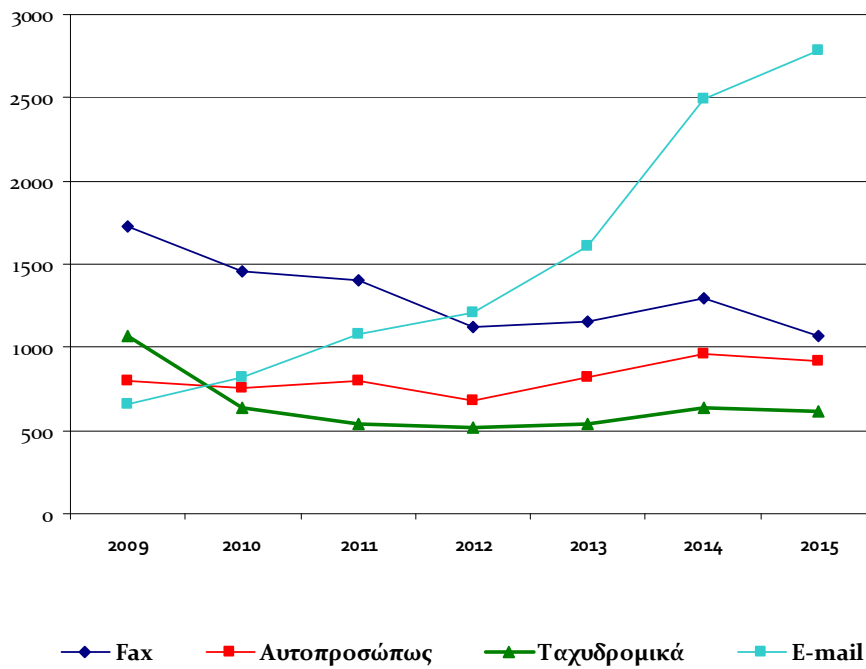
Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) παγιώθηκε το 2015 ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι είναι η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

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

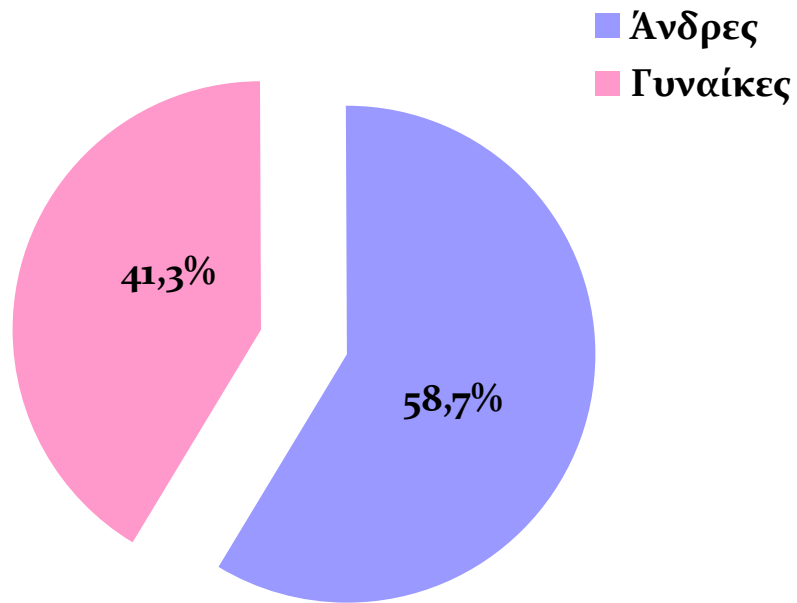
Γράφημα 23: Τρόποι υποβολής αναφορών (2015).



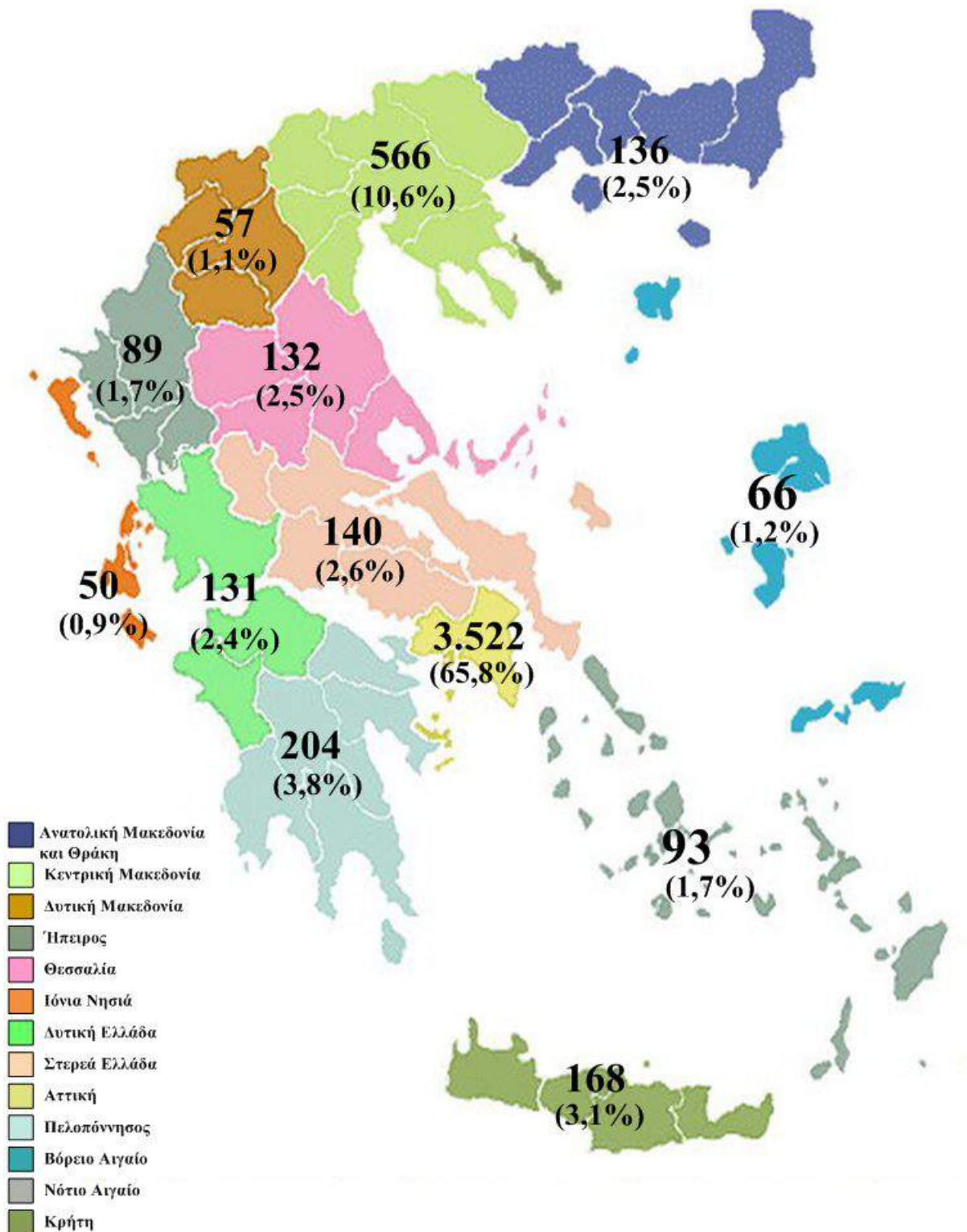
Γράφημα 24: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.



Γράφημα 25: Υποβολή αναφορών ανά φύλο (2015).



Γράφημα 26: Γεωγραφική διασπορά αναφορών¹¹ (2015).

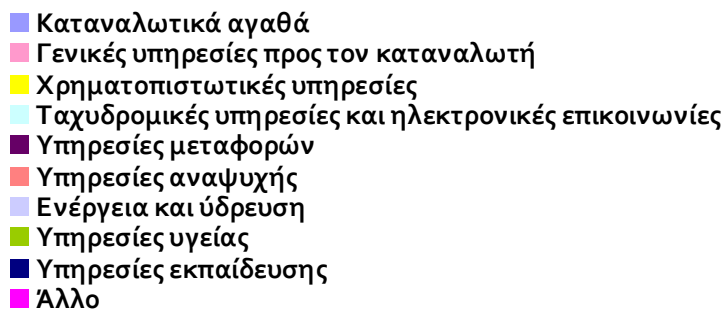


¹¹ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

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

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

Γράφημα 27: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.



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

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

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

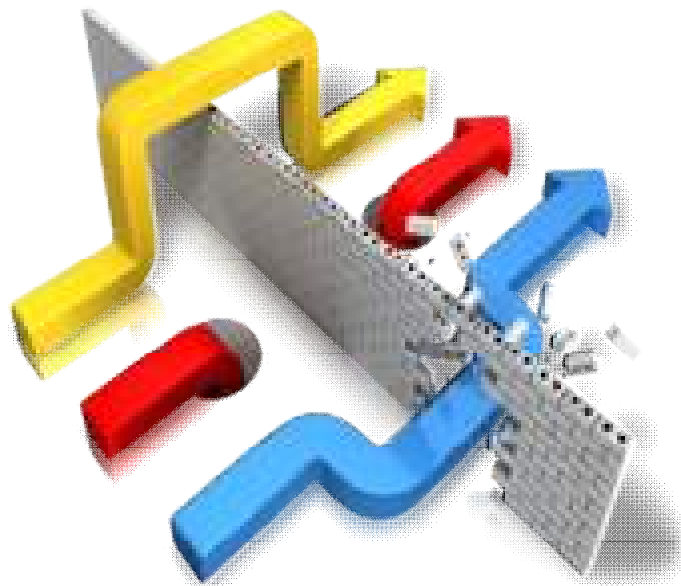
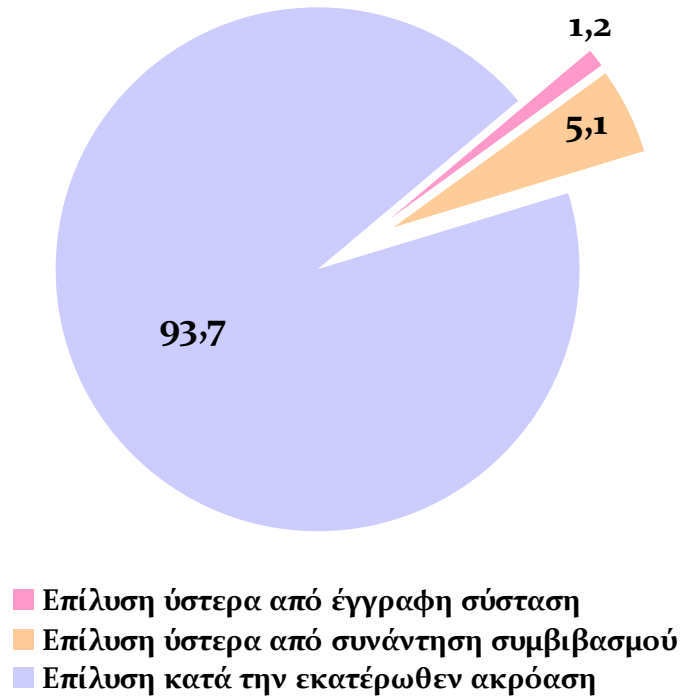
Οι κλάδοι των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφανίζουν τα συντριπτικότερα ποσοστά επίλυσης (άνω του 80%, έως και σχεδόν 93%), ενώ σε εξίσου υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή και των υπηρεσιών μεταφορών. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν είναι ποτέ κατώτερα του 60%.

Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	85,6 %	7,2 %	92,8 %
Καταναλωτικά αγαθά	71,7 %	9,6 %	81,3 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	63,9 %	19,8 %	83,7 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	65,6 %	10,4 %	76 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	58,5 %	13,6 %	72,1 %
Υπηρεσίες μεταφορών	62,4 %	16,6 %	79 %
Υπηρεσίες αναψυχής	54,3 %	8,9 %	63,2 %
Ενέργεια και ύδρευση	65,2 %	1,5 %	66,7 %
Υπηρεσίες υγείας	53,4 %	10,9 %	64,3 %

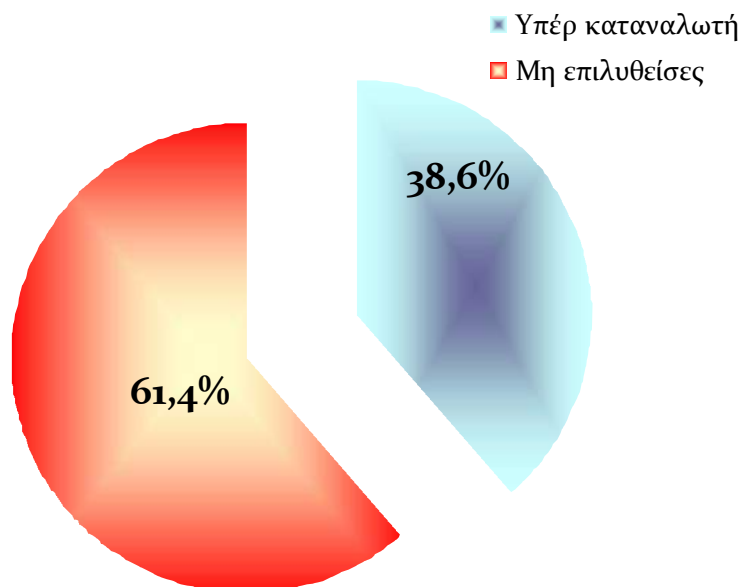
Αξιοσημείωτη είναι και η δυνατότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλύει, σε συντριπτικό ποσοστό 98,8%, διαφορές ήδη στο στάδιο της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά το οποίο έχει την ευχέρεια να απευθύνει συμβιβαστικές προτάσεις προς τα εμπλεκόμενα μέρη, χωρίς κατ' ανάγκη να απαιτείται η διατύπωση έγγραφου πορίσματος-σύστασης.

Γράφημα 28: Μέσα επίλυσης (%).



Υποθέσεις στις οποίες προκύπτει 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, μια αρνητική προδιάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που, εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό κοντά στο 40%.

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



Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2015 σε 699.100,00 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 36%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

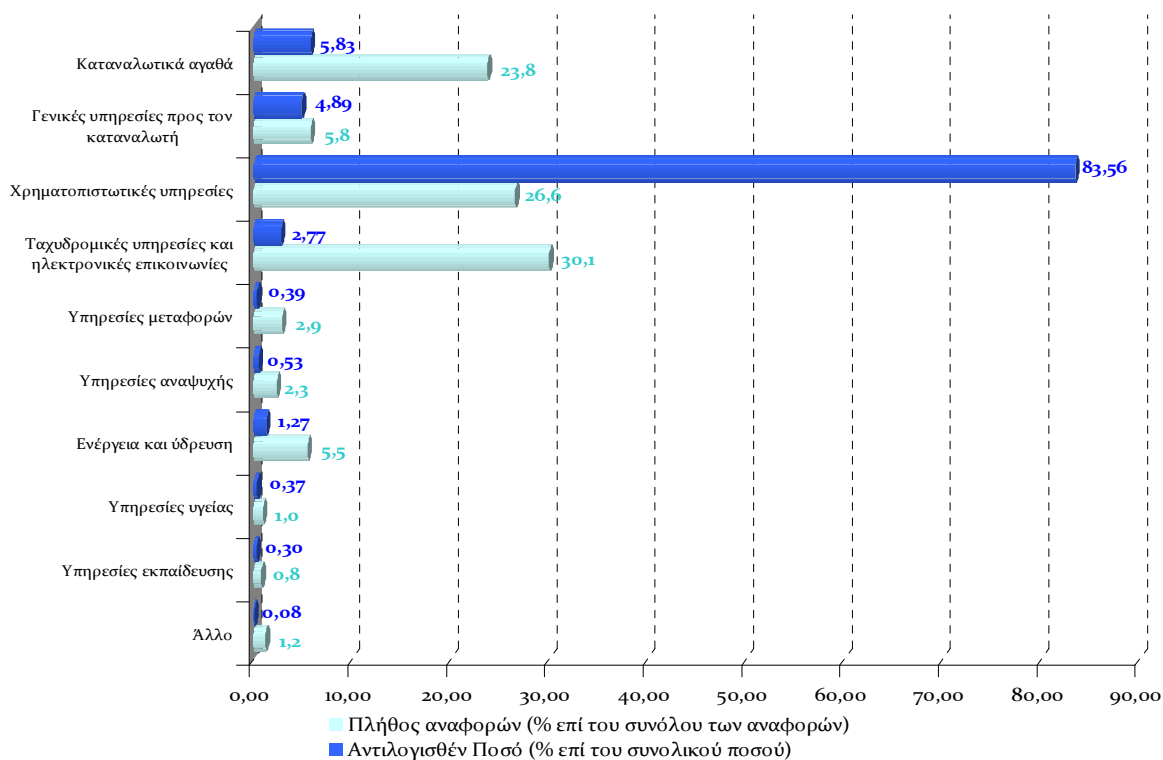
Το ποσό που, κατά τον ίδιο τρόπο, έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπερβαίνει τα 32 εκατ. ευρώ. Είναι, δηλαδή, περίπου διπλάσιο των συνολικών πιστώσεων που έχει δεχτεί η Αρχή από τον κρατικό προϋπολογισμό (συμπεριλαμβανομένων των πιστώσεων του 2016). Το αποκαλούμενο ανταποδοτικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμα μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:

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

Πίνακας 8: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.

Εμπορικός κλάδος	Ποσό (€) που επιστράφηκε εντός του 2015	Συνολικό ποσό (€)	% επί του συνολικού ποσού
Καταναλωτικά αγαθά	115.844	1.880.296	5,83
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	33.549	1.577.320	4,89
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	254.118	26.959.033	83,56
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	98.567	894.569	2,77
Υπηρεσίες μεταφορών	7.159	124.441	0,39
Υπηρεσίες αναψυχής	35.983	172.312	0,53
Ενέργεια και ύδρευση	88.141	118.915	1,27
Υπηρεσίες υγείας	58.904	60.011	0,37
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	6.715	97.237	0,3
Λοιπά	120	26.813	0,08
ΣΥΝΟΛΟ	699.100	32.261.782	

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

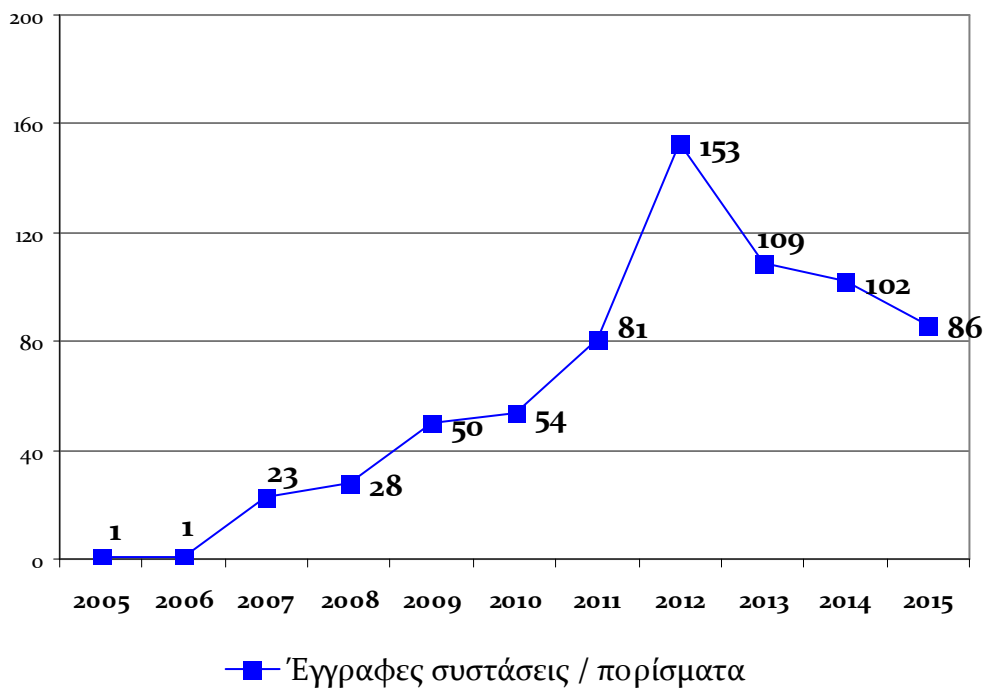


2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2015**Πίνακας 9: Ενέργειες επί αναφορών (2015).**

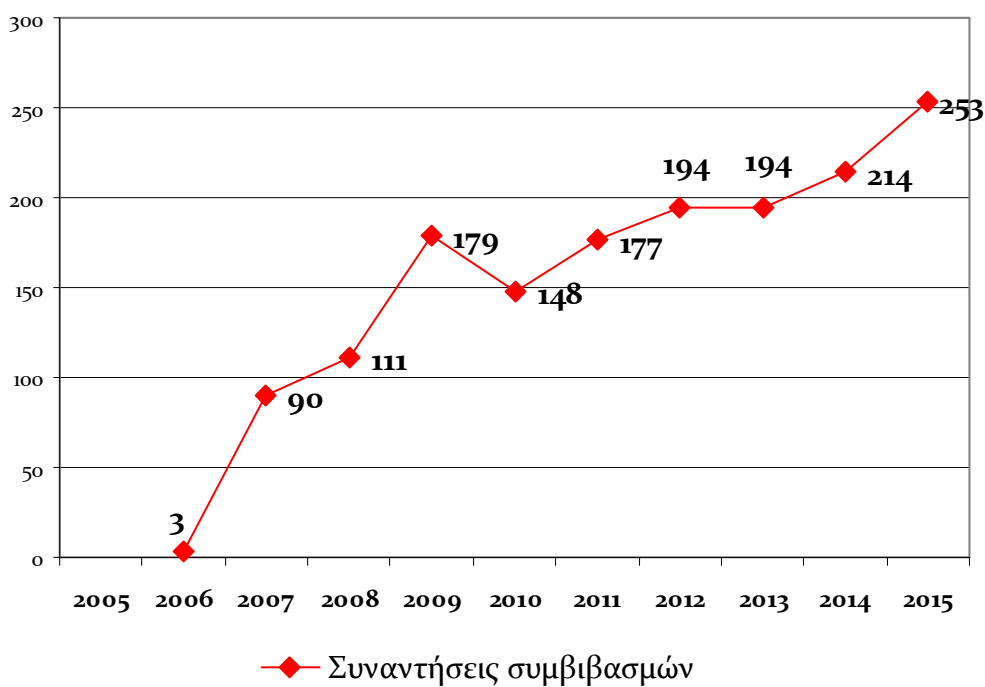
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη σύσταση-πόρισμα ¹²	Μηνυτήρια αναφορά ¹³	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια Υπηρεσία ¹⁴
Καταναλωτικά αγαθά	39	13	3	35
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	7	1	1	12
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	99	2	1	17
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	92	1	-	4
Υπηρεσίες μεταφορών	1	-	-	5
Υπηρεσίες αναψυχής	-	1	1	20
Ενέργεια και ύδρευση	1	64	-	1
Υπηρεσίες υγείας	14	-	3	7
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	-	3	-	1
Λοιπά	-	1	-	2
Σύνολο	253	86	9	104

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

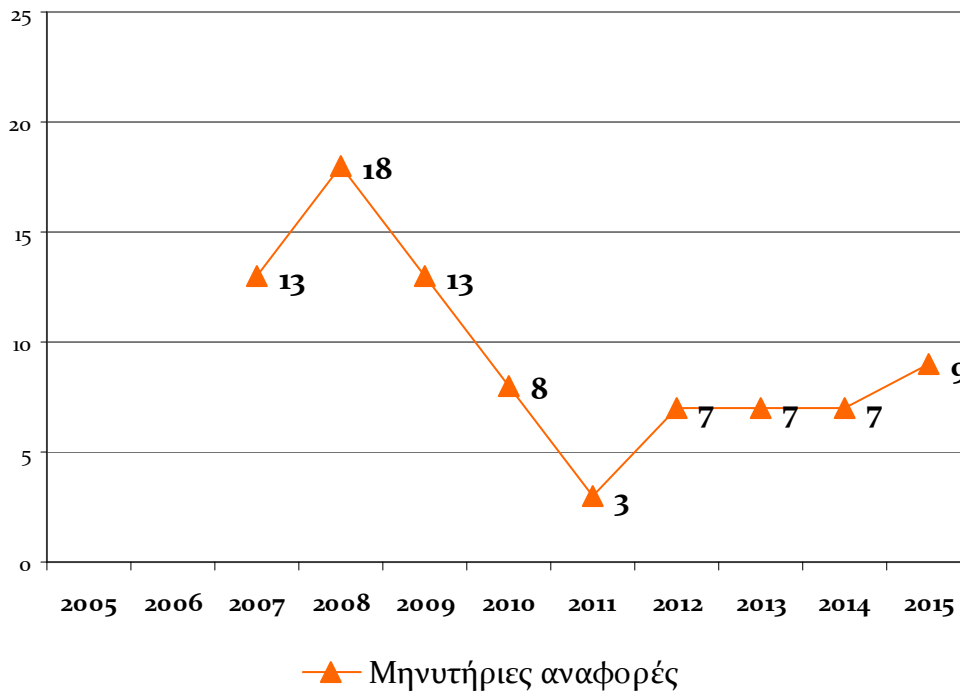
Γράφημα 31: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.



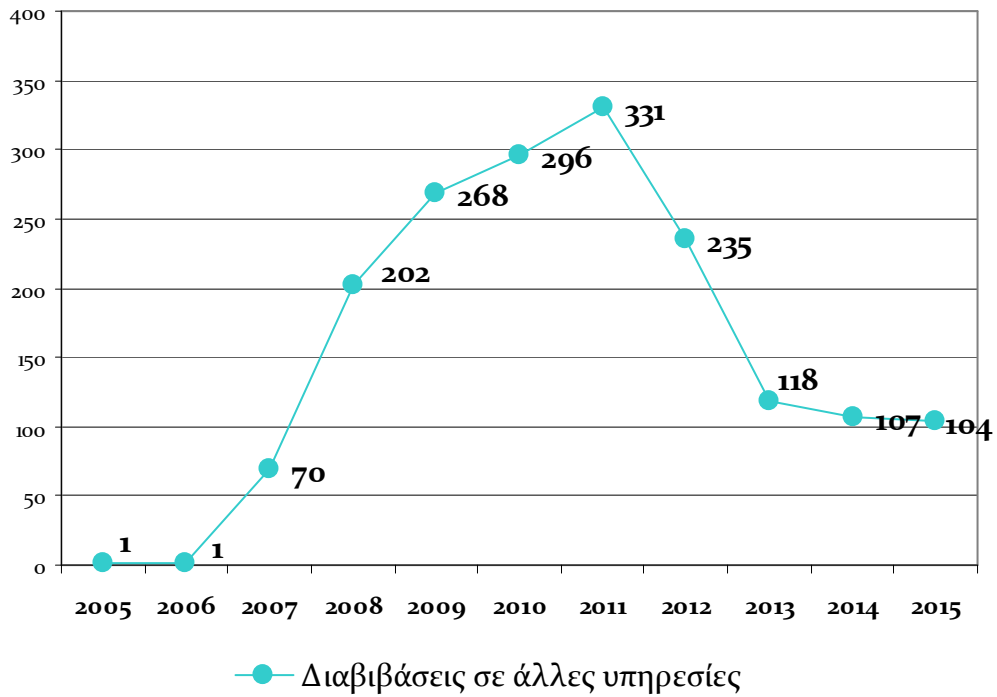
Γράφημα 32: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.



Γράφημα 33: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.



Γράφημα 34: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος.



3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

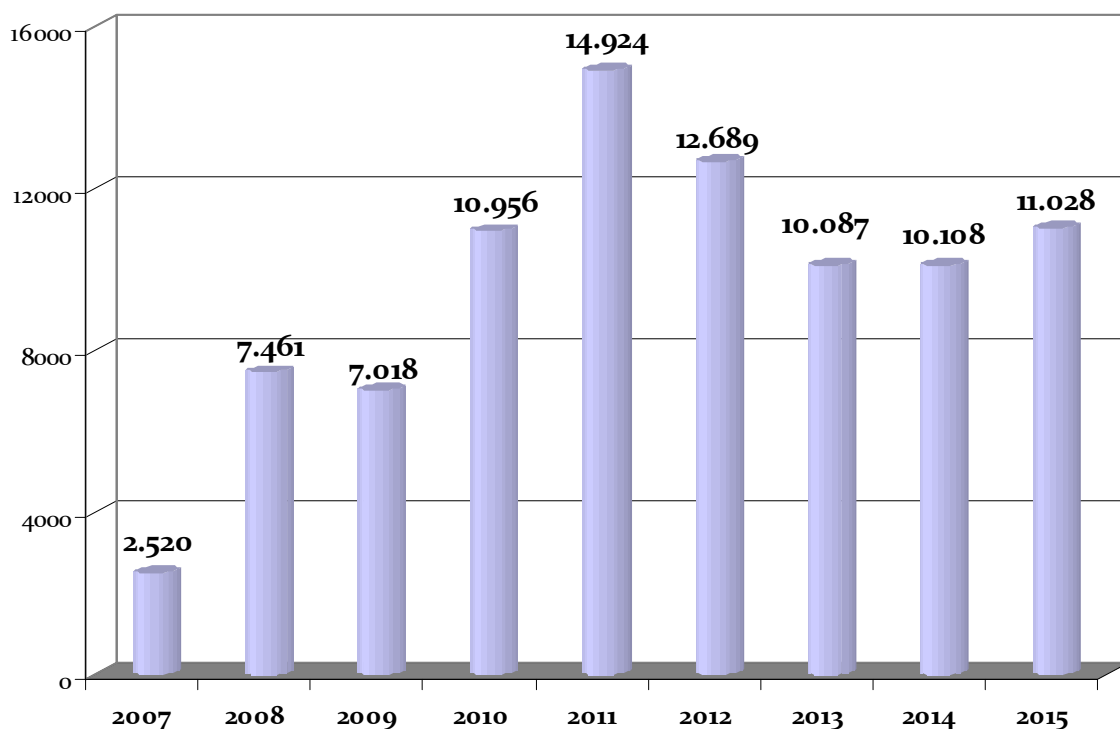
Η Αρχή διαθέτει οργανωμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών (τηλεφωνικά, αλλά και στα γραφεία της), που λειτουργεί όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

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

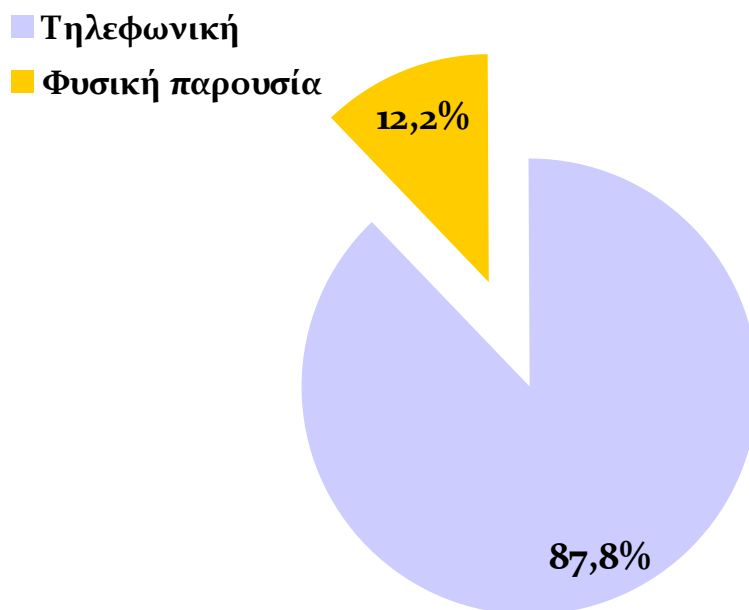
Επίσης, οι πολίτες λαμβάνουν γενική πληροφόρηση καθ' όλο το 24ωρο μέσω αυτοματοποιημένου πληροφοριακού μηνύματος του τηλεφωνικού κέντρου, ενώ δύνανται να εξυπηρετούνται και από το προσωπικό των γραφείων του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων.



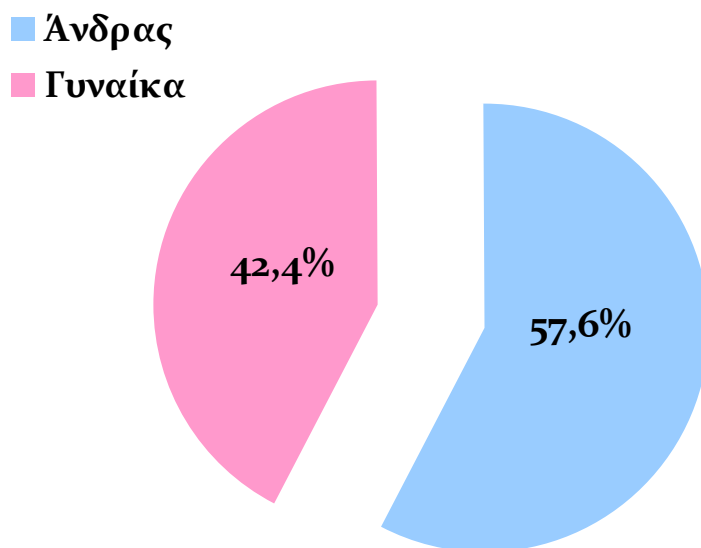
Γράφημα 35: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.

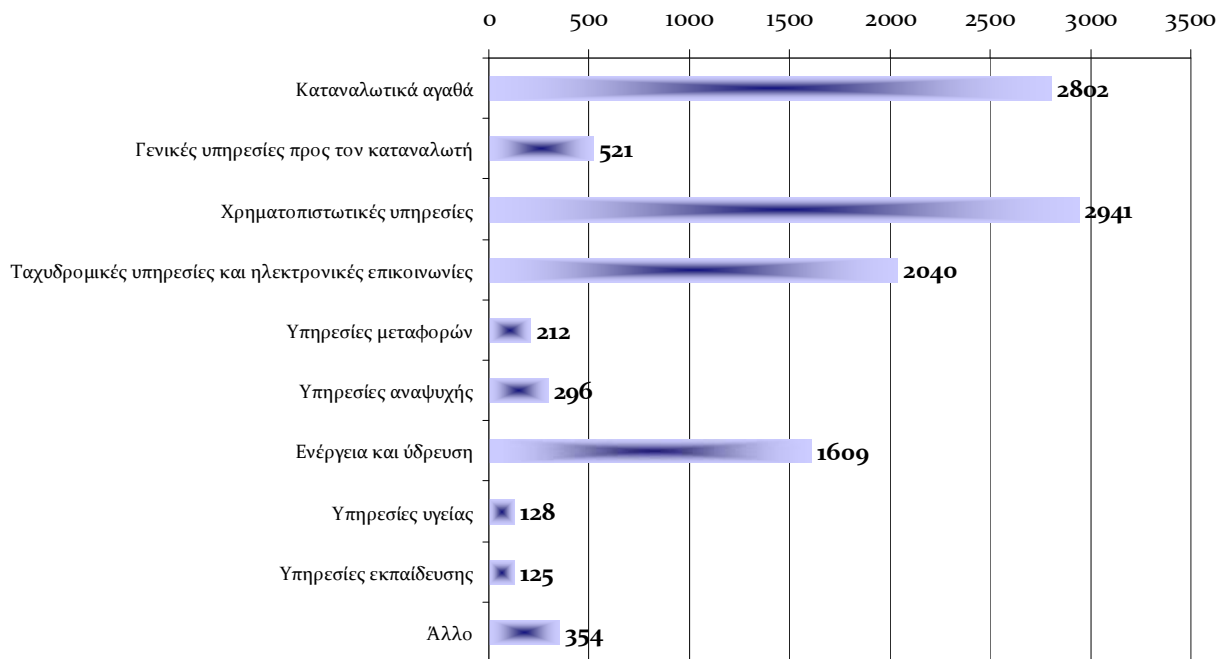


Γράφημα 36: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2015).



Γράφημα 37: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2015).

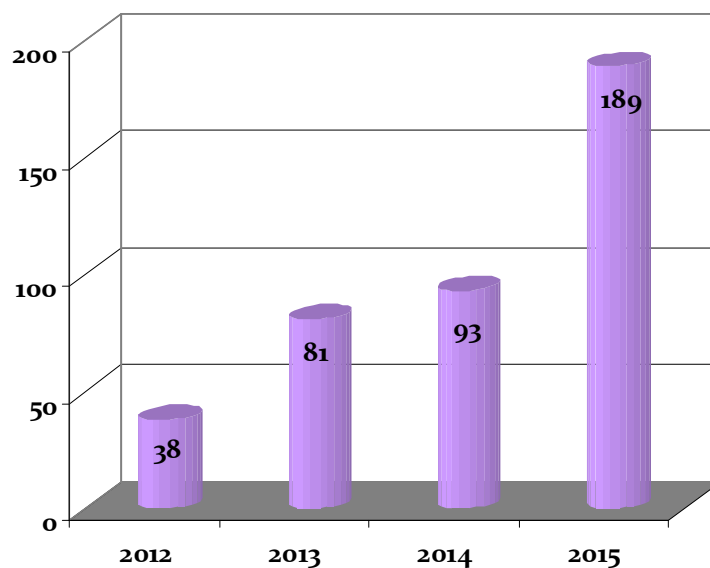


Γράφημα 38: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2015).

3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα ανταποκρίθηκε μέσα στο 2015 σε 189 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας πολύ μεγάλη αύξηση κατά 103% σε σχέση με το 2014), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

Γράφημα 39: Αιτήματα πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδα ανά έτος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

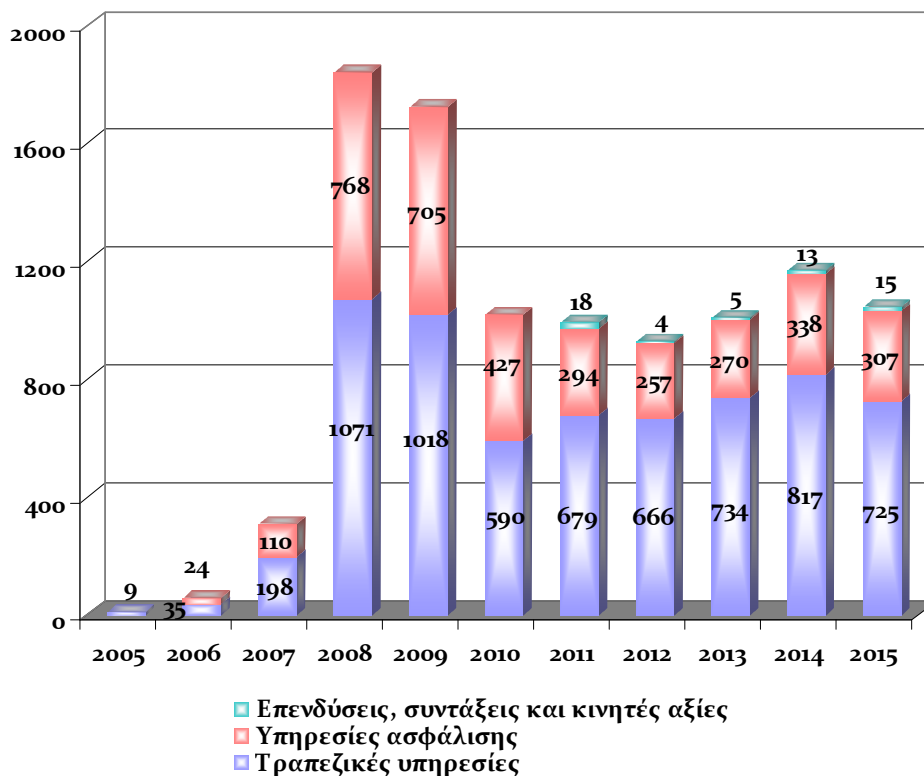
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
4. Ενέργεια και ύδρευση
5. Υπηρεσίες μεταφορών
6. Υπηρεσίες αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

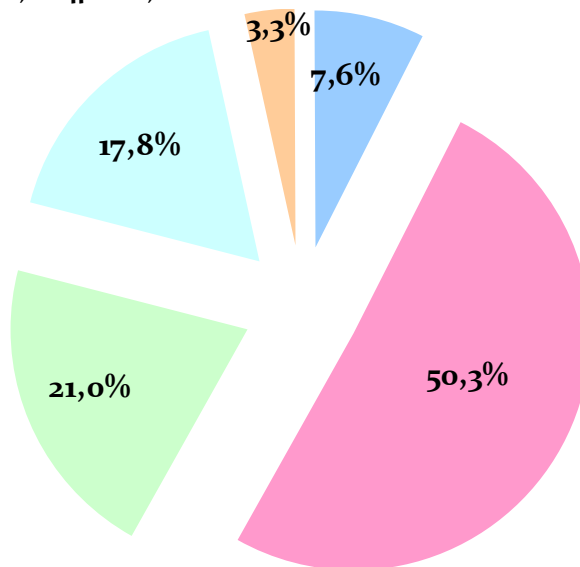
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	10.097	26,6 %

Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



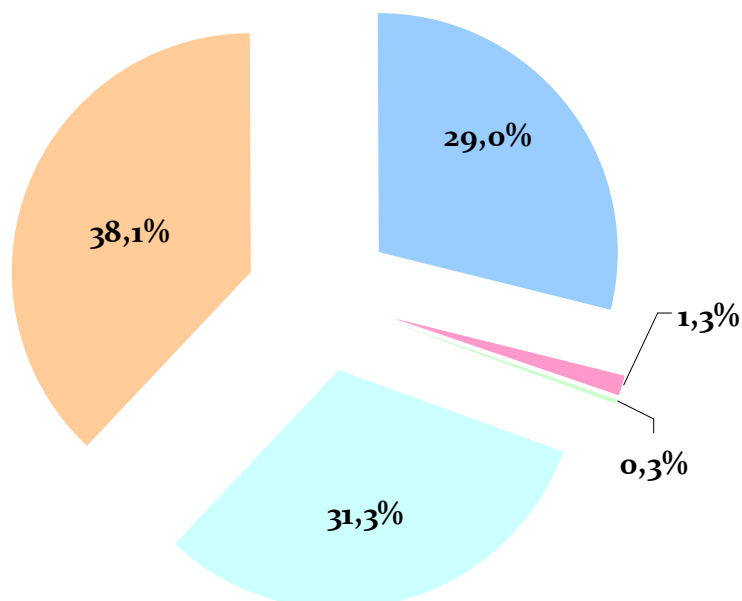
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

- 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

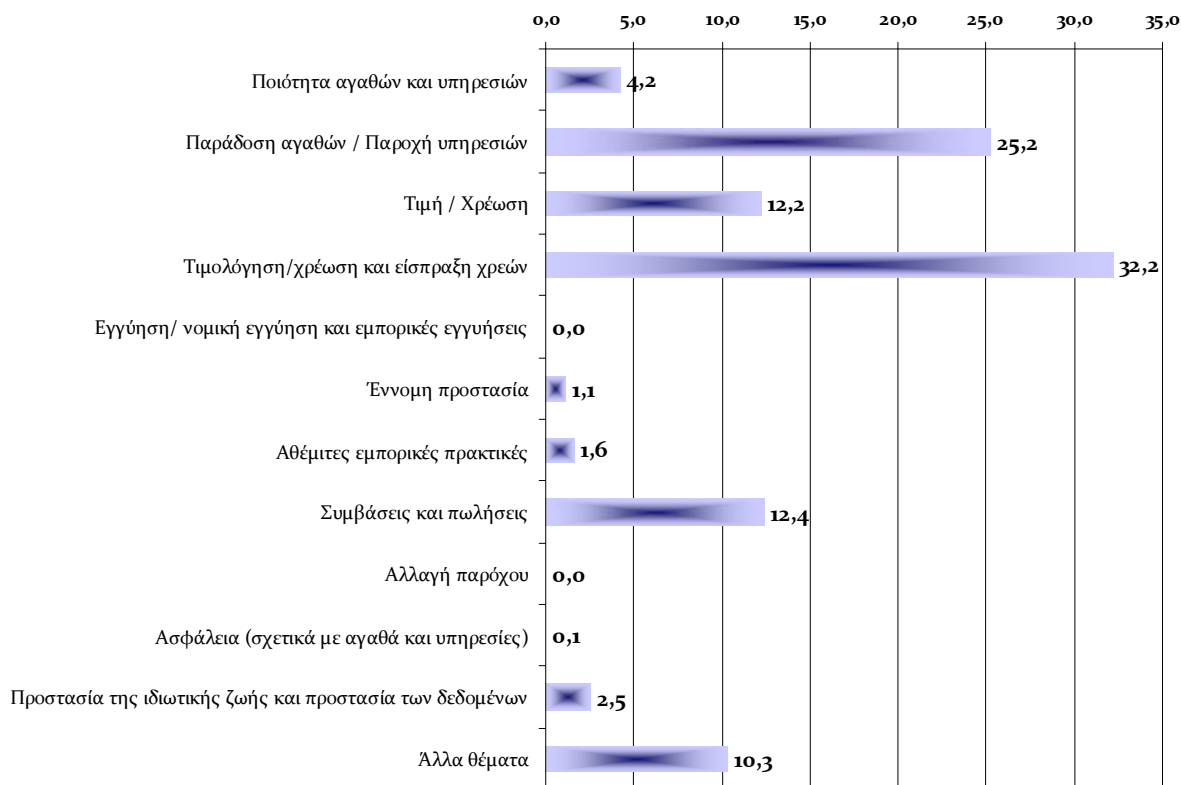


Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

- 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

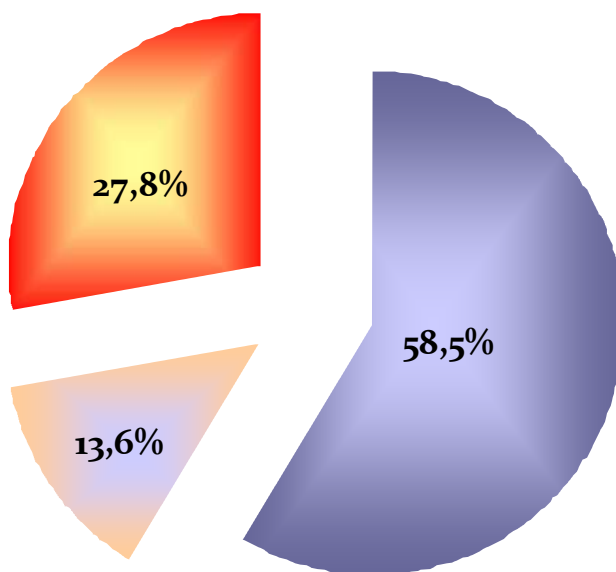


Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2015).

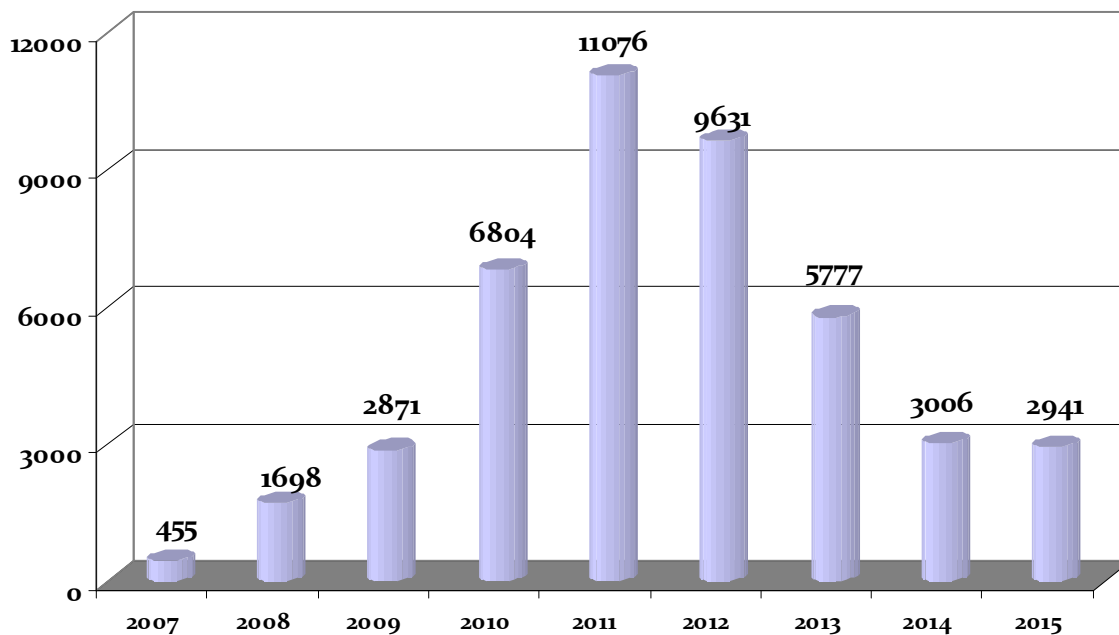


Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

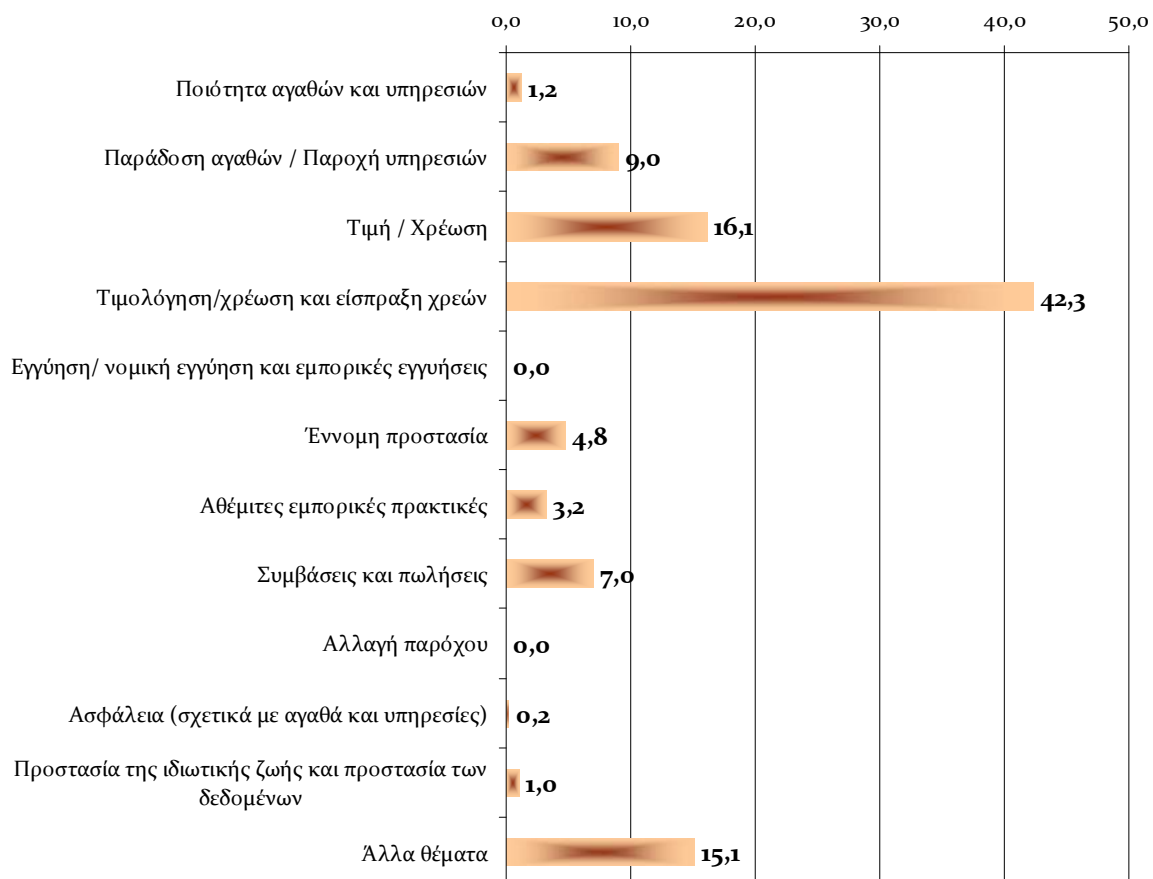
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2015).



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.1.1. **Παροχή γνώμης στον Υπουργό Ανάπτυξης, Οικονομίας και Τουρισμού**

Ο Υπουργός Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού διαβίβασε στον Συνήγορο του Καταναλωτή εξώδικες διαμαρτυρίες γνωστής ένωσης καταναλωτών που του κοινοποιήθηκαν και ζήτησε από την Αρχή την παροχή απλής γνώμης επ' αυτών, κατ' εφαρμογή της ειδικής διάταξης του άρθρου 13β παρ. γ' του ν. 2251/1994. Οι εν λόγω εξώδικες διαμαρτυρίες απευθύνονταν προς τραπεζικά ιδρύματα και είχαν ως θέμα-αντικείμενο τις χρεώσεις τραπεζικών συναλλαγών.

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της, η Αρχή μελέτησε προσεκτικά τα σχετικά έγγραφα, αξιολόγησε τα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη της και προέβη στις ακόλουθες, ανά συγκεκριμένο ζήτημα, διαπιστώσεις:

Ενημέρωση / διαφάνεια

Όπως όλες οι καταναλωτικές συμβάσεις, έτσι και εκείνες που συνάπτονται στο πλαίσιο των τραπεζικών συναλλαγών πρέπει να διαπνέονται από την αρχή της διαφάνειας, που είναι θεμελιώδης για την προστασία των καταναλωτών.

Το ελληνικό Δίκαιο αναγνωρίζει την αναγκαιότητα της διαφάνειας των Γενικών Όρων Συναλλαγών, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να αντιληφθούν πλήρως το νόημά τους, ιδίως σε σχέση με δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από μια σύμβαση. Η σπουδαιότητα της αρχής της διαφάνειας επιτείνεται στο πεδίο των τραπεζικών συμβάσεων, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης που συνδέει την κάθε τράπεζα με τον πελάτη της-καταναλωτή και την εξ αυτής της σχέσης αυξημένη υποχρέωση γενικής πρόνοιας και προστασίας των συμφερόντων του.

Καταχρηστικότητα χρεώσεων

Η επιβολή εξόδων μελέτης ή φακέλου ή προέγκρισης ή διαχείρισης κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων είναι καταχρηστική και, ως εκ τούτου, τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να απέχουν από τη χρέωσή τους στους καταναλωτές, εκτός εάν πρόκειται για έξοδα υπέρ τρίτων (δικαστικά, έξοδα δικηγόρου και μηχανικού, κ.λπ.).

Η εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψήφιων δανειοληπτών από τα τραπεζικά ιδρύματα θεωρείται αναπόσπαστο όσο και επιβεβλημένο στάδιο της διαδικασίας χορήγησης δανείων, δεδομένου ότι αποσκοπεί θεσμικά στη γενική προστασία του πιστωτικού συστήματος από επισφαλή δάνεια, αλλά και στην προάσπιση των συμφερόντων των καταθετών-πελατών, καθώς και των πιστωτών του εκάστοτε τραπεζικού οργανισμού. Η εγκριτική διαδικασία των δανείων, ανάλογα με το ύψος και τη σκοπούμενη χρήση τους, ενεργοποιεί διαφορετικές υπηρεσίες της κάθε τράπεζας και προϋποθέτει τη διεκπεραίωση σειράς ελέγχων και άλλων γραφειοκρατικών διατυπώσεων σε κλιμακωτά επίπεδα, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η ορθολογική χορήγησή τους.

Η διατήρηση μιας τέτοιας οργανωτικής δομής επισείει ένα εύλογο λειτουργικό κόστος για τα τραπεζικά ιδρύματα, το οποίο συνυπολογίζεται πάντοτε (μαζί με άλλους παράγοντες κόστους, επιχειρηματικού ρίσκου και κέρδους) στο επιτόκιο, με το οποίο χορηγούνται τα δάνεια στους καταναλωτές. Επομένως, η επιβολή πρόσθετων εξόδων κατά τη χορήγηση δανείων ισοδυναμεί ουσιαστικά με επαναχρέωση μέρους του λειτουργικού τους κόστους στους καταναλωτές, από τη στιγμή που το εν λόγω κόστος έχει ήδη ληφθεί υπόψη και έχει συμπεριληφθεί στο συμφωνημένο επιτόκιο.

Διαφορετικό είναι το ζήτημα της είσπραξης εξόδων υπέρ τρίτων. Τα εν λόγω έξοδα δεν συνιστούν καταχρηστικές χρεώσεις, ωστόσο θα πρέπει τα σχετικά παραστατικά των απασχολουμένων επαγγελματιών (νομικών, μηχανικών, κ.ά.) να βρίσκονται στη διάθεση των καταναλωτών, εφόσον τα ζητήσουν.

Σε ό,τι αφορά την επιβολή χρεώσεων για προειδοποιήσεις εξυπηρέτησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, θέση της Αρχής είναι ότι εφόσον κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται στις σχετικές συμβάσεις, ισοδυναμεί με μονομερή τροποποίηση του περιεχόμενου τους. Η τακτική, δε, της διαφοροποίησης του ύψους των χρεώσεων αυτών ανάλογα με τον χρόνο και τον βαθμό καθυστέρησης της εκάστοτε πληρωμής δεν δικαιολογείται, ενώ η επιβολή ταυτόχρονα και τόκων υπερημερίας, οι οποίοι προκύπτουν για τον ίδιο ακριβώς λόγο (καθυστέρηση πληρωμής), επιβαρύνουν διπλά τον υπερήμερο οφειλέτη και του δημιουργούν σύγχυση αναφορικά με το τι ακριβώς καλύπτει ο τόκος και τι η χρέωση για την προειδοποίηση της καθυστέρησης.

Θέση της Αρχής είναι ότι η επιβολή εξόδων καθυστέρησης σε υπερήμερους οφειλέτες, πλέον των τόκων υπερημερίας, είναι μια καταχρηστική πρακτική, υπό την έννοια ότι παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας και διαταράσσει την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών σε βάρος των καταναλωτών. Με την εν λόγω, δε, παράνομη συμπεριφορά οι τράπεζες γίνονται αδικαιολόγητα πλουσιότερες, επί ζημιά της περιουσίας των καταναλωτών-δανειοληπτών.

1.1.2. Παραβίαση υποχρέωσης προσυμβατικής πληροφόρησης καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο¹⁵

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης πλήθους αναφορών από καταναλωτές-λήπτες στεγαστικών δανείων 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 των νομισμάτων ήταν έντονα καθοδική από το 2010 έως τις αρχές του 2012, με αποτέλεσμα η ποσοστιαία μεταβολή να φθάσει περίπου στο 30% (από 1€/1,60CHF σε 1€/1,20CHF). Από το 2012 έως τις αρχές του 2015, με παρέμβαση της ελβετικής Κεντρικής Τράπεζας, η ισοτιμία σταθεροποιήθηκε στο επίπεδο του 1€/1,20CHF, οπότε και αναθεωρήθηκε η πολιτική σταθερότητας της ισοτιμίας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση του ελβετικού φράγκου στα επίπεδα του 1€/1,05CHF. Με την ισχυροποίηση του ξένου νομίσματος έναντι του εγχώριου, με το οποίο ουσιαστικά αποπληρώνονταν οι δόσεις των δανείων, οι δανειολήπτες κλήθηκαν να καταβάλλουν για δόσεις σε ευρώ ποσά σημαντικά μεγαλύτερα απ' αυτά που απαιτούνταν κατά τη σύναψη των συμβάσεων.

Σε ορισμένες εκ των υποθέσεων που εξετάστηκαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, οι τράπεζες προσκόμισαν αντίγραφα σχετικών ενημερωτικών εντύπων, προσυμβατικά υπογεγραμμένων από τους δανειολήπτες, με τα οποία παρεχόταν ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία των δανείων και, ιδίως, ως προς τους κινδύνους λόγω ενδεχόμενης σοβαρής μεταβολής της συναλλαγματικής ισοτιμίας, καθώς και για τις τεχνικές κάλυψης αυτών.

Σε αρκετές άλλες περιπτώσεις, ωστόσο, από τα έγγραφα που προσκομίστηκαν δεν αποδείχθηκε η εκπλήρωση της νόμιμης υποχρέωσης των τραπεζών να παρέχουν πλήρη και εμπεριστατωμένη πληροφόρηση, ώστε οι αντισυμβαλλόμενοι καταναλωτές να είναι σε θέση να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και, μάλιστα, ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένων τόσο της χρονικής διάρκειας της δέσμευσης και της σπουδαιότητας του επιδιωκόμενου σκοπού (κάλυψη στεγαστικών αναγκών) όσο και της φύσης του συγκεκριμένου δανειακού προϊόντος (δάνειο σε ξένο νόμισμα).

¹⁵ Το πλήρες κείμενο της πρότασης της Αρχής παρατίθεται στο Παράρτημα II της παρούσας.

Για τη φιλική επίλυση των σχετικών καταναλωτικών διαφορών, η Αρχή προχώρησε στη διατύπωση αναλυτικής πρότασης, λαμβάνοντας υπόψη (α) τον χρόνο αποπληρωμής των δανείων, (β) το επιτόκιο των δανείων, και (γ) την ισοτιμία μετατροπής.

Σε ό,τι αφορά το παρελθόν, η πρόταση αφορούσε στον υπολογισμό της πιθανής ζημίας των καταναλωτών, συγκρίνοντας τις καταβολές που είχαν κάνει έναντι των δανείων τους σε ελβετικό φράγκο με αυτές που θα είχαν κάνει, αν είχαν λάβει δάνειο σε ευρώ με το αντίστοιχο επιτόκιο που είχαν τα δάνεια σε ευρώ κατά τη σύναψη της σύμβασης. Το εκάστοτε επιτόκιο σε ευρώ θα λαμβάνεται από τα στατιστικά δεδομένα της Τράπεζας της Ελλάδας. Για τα δάνεια, των οποίων η αρχική σύμβαση ήταν σε ευρώ και μετατράπηκαν, με τροποποίηση της σύμβασης, σε ελβετικό φράγκο, θα λαμβάνεται υπόψη το επιτόκιο σε ευρώ της αρχικής σύμβασης. Εφόσον προκύπτει ζημία, το ισόποσο αυτής σε ελβετικό φράγκο θα αφαιρείται από το δάνειο.

Για το μέλλον, το επίμαχο δάνειο θα παραμένει ως έχει, βάσει της υπάρχουσας σύμβασης σε ελβετικό φράγκο, με τη δόση και το αντίστοιχο επιτόκιο σε ελβετικό φράγκο, όμως η πληρωμή της δόσης σε ευρώ θα διαχωρίζεται σε δύο μέρη: Ο καταναλωτής θα πληρώνει με σταθερή ισοτιμία 1€/1,40CHF και η διαφορά που θα προκύπτει από την πραγματική ισοτιμία θα καλύπτεται από την τράπεζα έως τη λήξη του δανείου. Η πρόταση αυτή αφορά, βεβαίως, στην περίπτωση που η πραγματική ισοτιμία δεν θα ξεπερνάει το 1€/1,40 CHF.

Πλεονεκτήματα της προτεινόμενης ρύθμισης για τους δανειολήπτες είναι:

1. Η αποπληρωμή μόνο του κεφαλαίου, λόγω των σχεδόν μηδενικών επιτοκίων σε ελβετικό φράγκο.
2. Η αποφυγή μελλοντικών μεταβολών και η διευκόλυνση του οικονομικού τους προγραμματισμού, δεδομένου ότι τα δάνεια αποκτούν συγκεκριμένη κλειστή ισοτιμία.
3. Η διατήρηση της δυνατότητας μετατροπής του υπολοίπου των δανείων σε ευρώ, αν στο μέλλον επανέλθει η ισοτιμία σε ευνοϊκά επίπεδα.
4. Η αποφυγή πολυετών και πολυδάπανων δικαστικών αγώνων.

Επιπλέον, σε ό,τι αφορά τα πιστωτικά ιδρύματα, τα πλεονεκτήματα είναι:

1. Η παραμονή των δανείων σε ενήμερη κατάσταση, χωρίς να απαιτούνται νέες κεφαλαιακές προβλέψεις.
2. Ο σταδιακός, σε βάθος πολλών ετών, επιμερισμός των όποιων ζημιών, αναλόγως της πορείας του ελβετικού φράγκου.
3. Ο μη αποκλεισμός της δυνατότητας μείωσης των περαιτέρω ζημιών με κινήσεις στην αγορά συναλλάγματος / παραγώγων ή με ασφάλιση έναντι του κινδύνου μελλοντικής ενίσχυσης του ελβετικού φράγκου.

Επισημαίνεται ότι μέχρι και το τέλος του 2015, οι τράπεζες δεν είχαν τοποθετηθεί στην παραπάνω πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

1.1.3. Καθυστερήσεις τραπεζικών ιδρυμάτων στη χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών

Από τα μέσα του 2015 και μετά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή άρχισε να λαμβάνει αυξανόμενο αριθμό αναφορών από καταναλωτές, διαμαρτυρόμενους για μεγάλες καθυστερήσεις στη λήψη αναλυτικών καταστάσεων (βεβαιώσεων) των οφειλών τους από τις τράπεζες. Δυνάμει του

άρθρου 2 παρ. 4 του ν. 3869/2010 (Α' 130), όπως ισχύει, υφίσταται υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται και να διεκπεραιώνουν, εντός προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών, κάθε σχετικό αίτημα δανειολήπτη.

Η αιφνίδια αύξηση της ζήτησης εκ μέρους των οφειλετών συνδέθηκε, κυρίως, με τον ορισμό της 3ης Δεκεμβρίου 2015 ως προθεσμίας υποβολής αιτήσεων για την υπαγωγή τους στις διατάξεις του ν. 3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, καθώς εν συνεχεία θα τύγχαναν εφαρμογής οι διατάξεις του ν. 4346/2015, οι οποίες ορίζουν διαφορετικά κριτήρια υπαγωγής και διαφορετικές προϋποθέσεις προστασίας της κύριας κατοικίας (σ.σ. έως 31-12-2015, οι δανειολήπτες μπορούσαν να ζητήσουν την εξαίρεσή της από ρευστοποίηση, με μοναδικό κριτήριο την αντικειμενική της αξία). Το συγκεκριμένο γεγονός κατέστησε ακόμα επιτακτικότερη την κατά προτεραιότητα διεκπεραίωση, από τα πιστωτικά ιδρύματα, των αιτημάτων χορήγησης αναλυτικών βεβαιώσεων οφειλών που τους υπέβαλαν οι δανειολήπτες.

Επισημαίνεται ότι οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν συστηματικά δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των οφειλών τους αποτελούν μια εξαιρετικά ευάλωτη κοινωνική ομάδα. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση άνεργης δανειολήπτριας, η οποία είχε ζητήσει βεβαίωση οφειλής από την τράπεζά της και, τελικά, την έλαβε μόνο κατόπιν παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και με συνολική καθυστέρηση σχεδόν ενάμισι μήνα από την αρχική αίτηση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος άμεσα στις ανάγκες των δανειοληπτών, προχώρησε στην έκδοση ενημερωτικού δελτίου Τύπου για τα δικαιώματά τους και για τα μέσα διεκδίκησης αυτών, απευθύνοντας παράλληλα, μέσω της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, σύσταση προς όλα τα τραπεζικά ιδρύματα για την τήρηση των εκ του νόμου υποχρεώσεών τους.

Σε επίπεδο εξατομικευμένων παρεμβάσεων, η Αρχή διαβίβασε άμεσα (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) στις κατά περίπτωση καταγγελλόμενες τράπεζες όλες τις σχετικές αναφορές καταναλωτών που δέχτηκε, ενώ κατόπιν της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις εν λόγω υποθέσεις, παρατηρήθηκε η άμεση συμμόρφωση των τραπεζών και η ταχύτατη έκδοση των βεβαιώσεων οφειλών προς τους αναφέροντες.

Παράλληλα, όλες οι περιπτώσεις διαπιστωμένης καθυστέρησης των τραπεζικών ιδρυμάτων κατά τη χορήγηση βεβαιώσεων οφειλών παραπέμφθηκαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή στην αρμόδια, για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων, υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η οποία προχώρησε εν συνεχεία στην επιβολή υψηλών χρηματικών προστίμων στις υπαίτιες τράπεζες.

1.1.4. Επιτυχής διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση οφειλής

Με την έναρξη εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και ικανοποιήθηκαν αρκετά αιτήματα για τη ρύθμιση οφειλών. Σε μία από τις χαρακτηριστικότερες υποθέσεις, δανειολήπτρια απευθύνθηκε στην Αρχή και αιτήθηκε την παρέμβασή της για τη ρύθμιση δανειακής οφειλής της. Ασκώντας τον διαμεσολαβητικό του ρόλο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε από το εμπλεκόμενο τραπεζικό ίδρυμα την υποβολή νέας, βελτιωμένης πρότασης, η οποία να ανταποκρίνεται στην ιδιάζουσα –προσωπική και περιουσιακή– κατάσταση της δανειολήπτριας. Τελικώς, επιτεύχθηκε συμφωνία των μερών, με βάση την οποία διαγράφηκε το 50% της επίμαχης οφειλής και κανονίστηκε η πληρωμή του εναπομείναντος μέρους σε δώδεκα (12) μηνιαίες δόσεις.

1.1.5. Εξυπηρέτηση καταναλωτών που δεν διέθεταν πιστωτική ή χρεωστική κάρτα κατά το διάστημα της τραπεζικής αργίας

Κατά το διάστημα της τραπεζικής αργίας βραχείας διάρκειας του περασμένου καλοκαιριού, η Αρχή έγινε αποδέκτης τηλεφωνημάτων από πολλούς πολίτες-καταναλωτές που δεν διέθεταν χρεωστική ή πιστωτική κάρτα, προκειμένου να μπορούν να αναλάβουν το ημερησίως

επιτρεπόμενο ποσό από τους τραπεζικούς τους λογαριασμούς, ούτε ήταν συνταξιούχοι, ώστε εναλλακτικά να μπορέσουν να εξυπηρετηθούν από τα υποκαταστήματα των τραπεζών.

Κατόπιν τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε επιστολή προς τους Υπουργούς Οικονομικών και Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, ζητώντας να διερευνηθεί η πιθανότητα συμπερίληψης και αυτών των πολιτών στην κατηγορία των κατ' εξαίρεση εξυπηρετούμενων από τα υποκαταστήματα των τραπεζών που είχε αποφασισθεί να ανοίξουν εκείνη την περίοδο, καθώς και να ληφθεί μέριμνα αναφορικά με τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων έκδοσης καρτών με ταχείες διαδικασίες.

1.1.6. Αύξηση δόσεων δανείων σε τράπεζες που συγχωνεύτηκαν

Η Αρχή δέχτηκε τις καταγγελίες καταναλωτών-δανειοληπτών σχετικά με αιφνίδιες αυξήσεις των δόσεων των δανείων τους προς τράπεζες, τα συστήματα των οποίων ενοποιήθηκαν λόγω συγχώνευσης.

Από τη διερεύνηση των αναφορών διαπιστώθηκε ότι οι επίμαχες αυξήσεις προέκυψαν εξαιτίας της μετάπτωσης των συστημάτων υπολογισμού των τοκοχρεολυτικών δανείων από τη μία τράπεζα σε άλλη. Ειδικότερα, διαφορετικό ποσοστό απόσβεσης του κεφαλαίου των δανείων οδηγούσε μεν σε αύξηση των επιμέρους δόσεων των δανείων, αλλά, σε τελική ανάλυση, σε όφελος των δανειοληπτών, καθώς στη λήξη των δανείων τους επιβαρύνονταν με λιγότερους τόκους από ό,τι προέβλεπε η αρχική συμφωνία.

Για όσους δανειολήπτες δεν δέχτηκαν τη σχετική αλλαγή, οι τράπεζες προχώρησαν, μετά τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στην επαναφορά των δόσεων των δανείων τους στα παλαιά επίπεδα.

1.1.7. Αναγνώριση ευθύνης

Καταναλωτής πραγματοποίησε πληρωμή φόρου εισοδήματος μέσω ATM τράπεζας, ωστόσο ως ημερομηνία πληρωμής ελήφθη από την εφορία η επομένη της κατάθεσης, με αποτέλεσμα να του επιβληθεί πρόστιμο 10%. Κατόπιν τούτου, ο καταναλωτής απευθύνθηκε στην Αρχή, ζητώντας με την αναφορά του από την τράπεζα, αφενός, να βεβαιώσει ότι η πληρωμή έλαβε χώρα στην ημερομηνία που αναγραφόταν στην απόδειξη πληρωμής που εκδόθηκε από το ATM, αφετέρου, να ενημερώσει την εφορία για την αλλαγή της ημερομηνίας, ώστε να αφαιρεθεί το πρόστιμο που αδίκως του επιβλήθηκε.

Η αναφερόμενη τράπεζα αποδέχθηκε την ύπαρξη τεχνικού προβλήματος στο συγκεκριμένο ATM και ανέλαβε η ίδια την αποπληρωμή του προστίμου που επιβλήθηκε από την εφορία στον καταναλωτή.

1.1.8. Καταχρηστική άρνηση ασφαλιστικής εταιρείας για την κάλυψη νοσηλίων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή, διαμαρτυρόμενου για την άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας, στην οποία διατηρούσε ατομικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής, να καλύψει τα έξοδα νοσηλείας του, με αιτιολογία την καθυστερημένη αναγγελία εισαγωγής του στο νοσηλευτικό ίδρυμα. Η εταιρεία επικαλέστηκε σχετικώς όρο του συμβολαίου, ο οποίος προέβλεπε την υποχρέωση του ασφαλισμένου να την ειδοποιήσει εγγράφως μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την ημερομηνία εισαγωγής και, οπωσδήποτε, πριν από την έξοδο από το νοσοκομείο.

Η Αρχή έκρινε μη νόμιμο τον παραπάνω ισχυρισμό της εταιρείας, διότι η υπαίτια παραβίαση της παραπάνω συμβατικής υποχρέωσης του ασφαλισμένου δεν μπορεί να έχει ως συνέπεια την απαλλαγή του ασφαλιστή από την καταβολή του ασφαλισματος. Έκρινε, επίσης, άκυρο τον

σχετικό συμβατικό όρο, δεδομένου ότι μετέβαλε το ασφαλιστικό βάρος του ασφαλισμένου σε εξαιρετικά βραχύχρονη αποσβεστική προθεσμία.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση στην ασφαλιστική εταιρεία να προβεί στην κάλυψη της συγκεκριμένης ασφαλιστικής περίπτωσης.

1.1.9. Λοιπά θέματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε πλήθος καταγγελιών από καταναλωτές, οι οποίοι επιβαρύνθηκαν κατά τη διάρκεια της τραπεζικής αργίας με τόκους, επειδή δεν κατάφεραν να εξοφλήσουν εμπροθέσμως οφειλές που απορρέανε από τη χρήση πιστωτικών καρτών ή άλλων προϊόντων καταναλωτικής πίστης. Με τη μεσολάβηση της Αρχής, αντιλογίστηκαν όλα τα σχετικά ποσά (τόκοι περιόδου, τόκοι υπερημερίας).

Η Αρχή έλαβε και πλήθος καταγγελιών από καταναλωτές, οι οποίοι διαμαρτυρήθηκαν για τις χρεώσεις που τους επιβλήθηκαν από τραπεζικά ιδρύματα έναντι χορήγησης αντιγράφων τραπεζικών εγγράφων. Με τη μεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τα ως άνω έγγραφα χορηγήθηκαν στους καταναλωτές ανέξοδα.

Άλλες καταγγελίες που υποβλήθηκαν αφορούσαν στην άρνηση τραπεζικού ιδρύματος να δεχτεί την ασφάλιση ενυπόθηκων ακινήτων σε ασφαλιστική εταιρεία της επιλογής των καταναλωτών. Με τη μεσολάβηση της Αρχής, ικανοποιήθηκαν πλήρως τα αιτήματα των καταναλωτών.

Επιπλέον, με τη μεσολάβηση της Αρχής έγιναν αποδεκτά τα αιτήματα πολλών καταναλωτών για τη ρύθμιση οφειλών τους σε τραπεζικά ιδρύματα, ενώ τέλος ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαχειρίστηκε επιτυχώς και περιπτώσεις αδικαιολόγητης όχλησης καταναλωτών από εισπρακτικές εταιρείες.

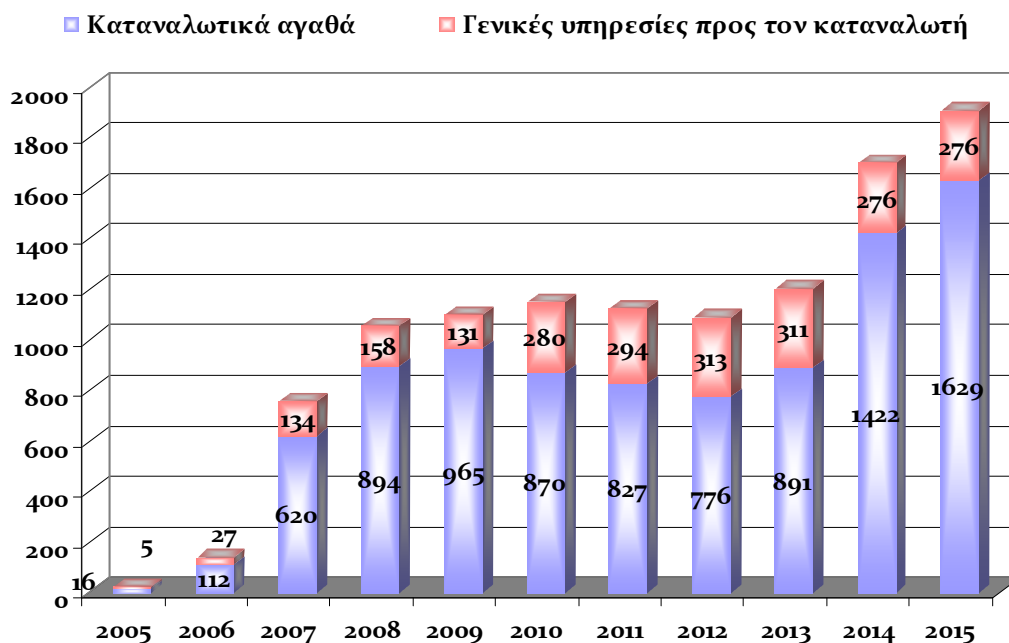


2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

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

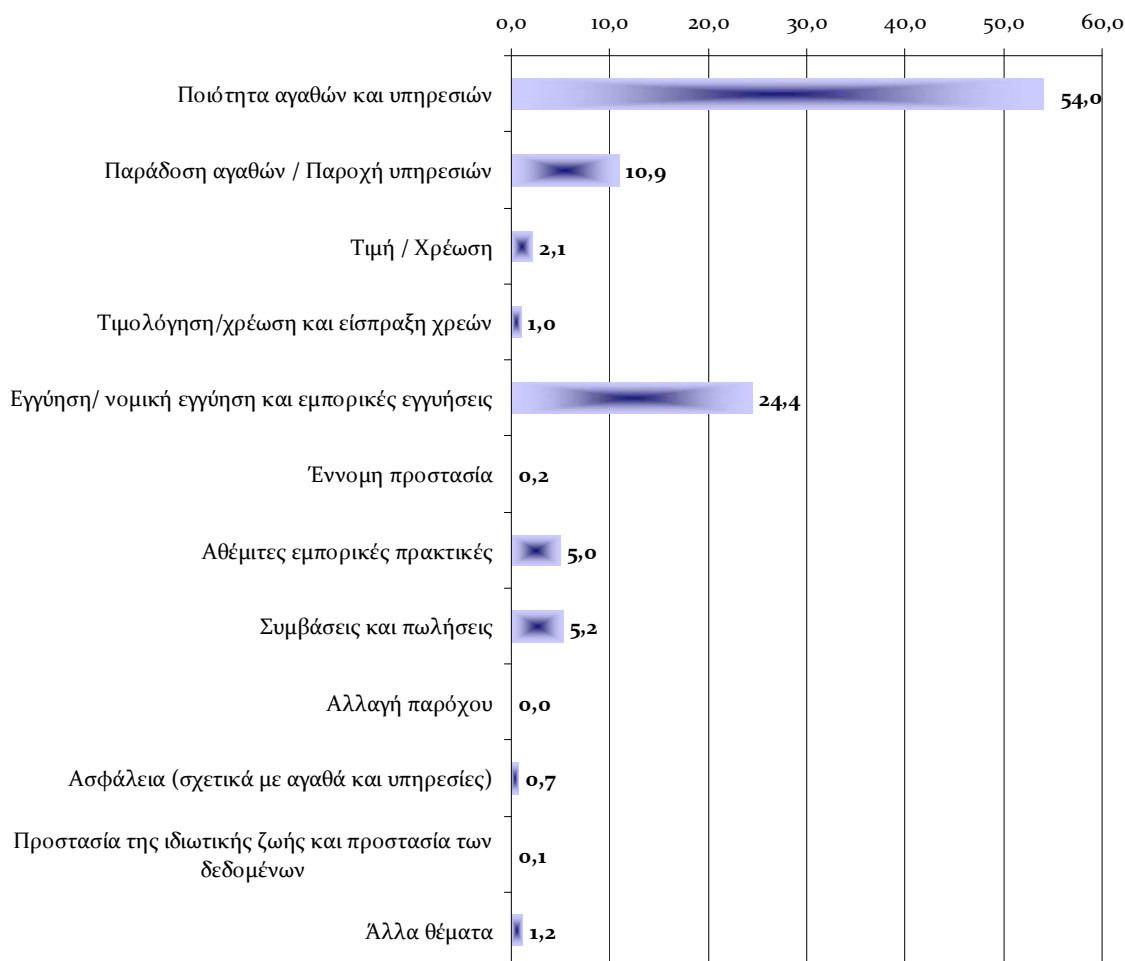
Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	
	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	16	32 %	5	10 %
2006	112	39,7 %	27	9,6 %
2007	620	31,5 %	134	6,8 %
2008	894	16,6 %	158	2,9 %
2009	965	22,7 %	131	3,1 %
2010	870	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 %
ΣΥΝΟΛΟ	9.022	23,8 %	2.205	5,8 %

Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



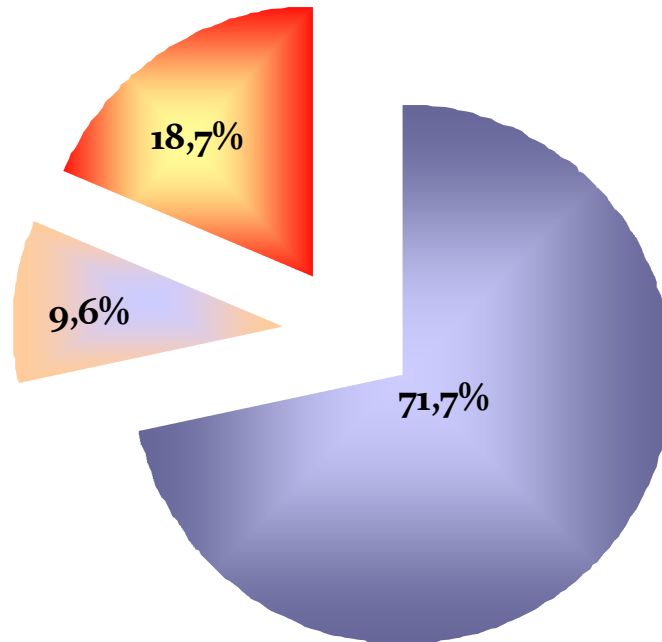
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2015).

Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ)	554	34 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	228	14 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	145	8,9 %
Επίπλωση και διακόσμηση	122	7,5 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη ΤΠΕ / ψυχαγωγίας)	101	6,2 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	92	5,6 %

Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2015).

Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

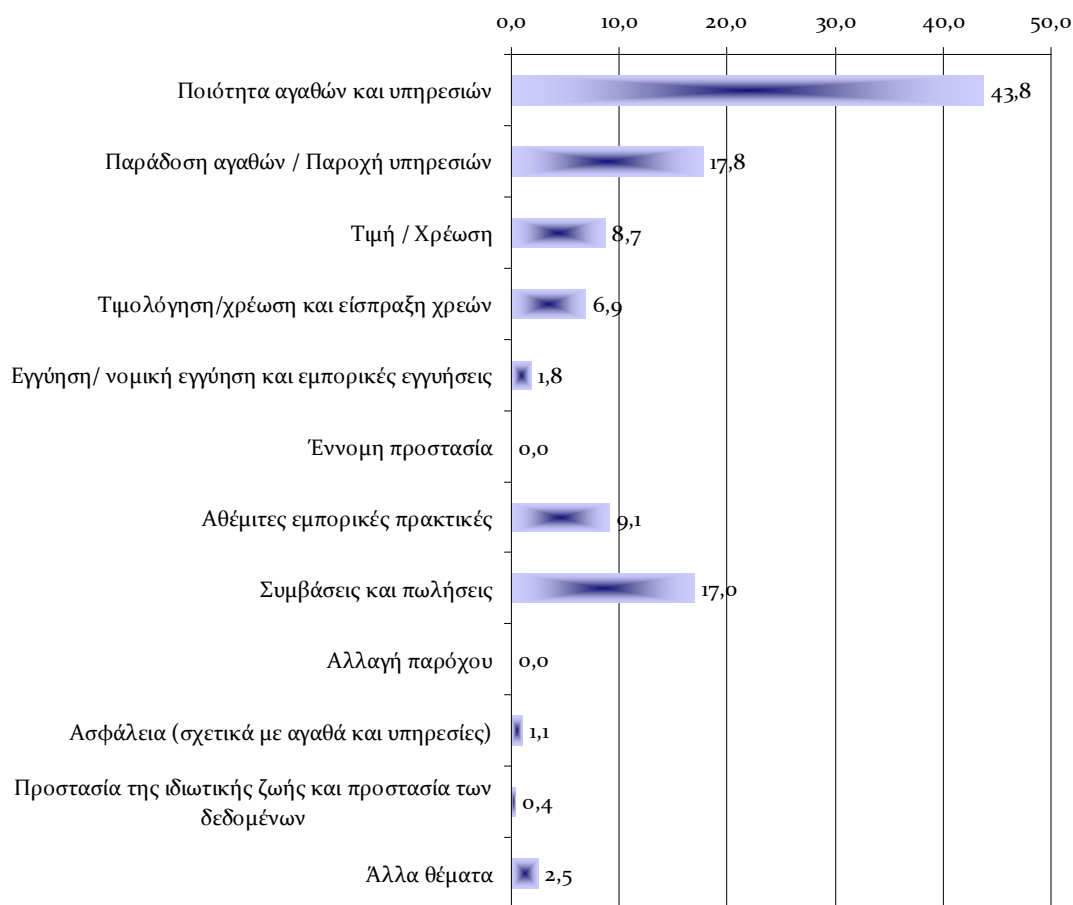
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2015).

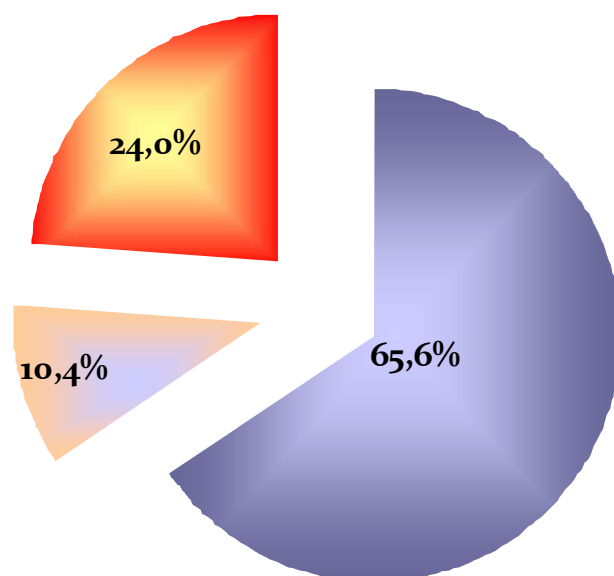
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	69	25 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	59	21,4 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	49	17,8 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	30	10,9 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	28	10,1 %

Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2015).

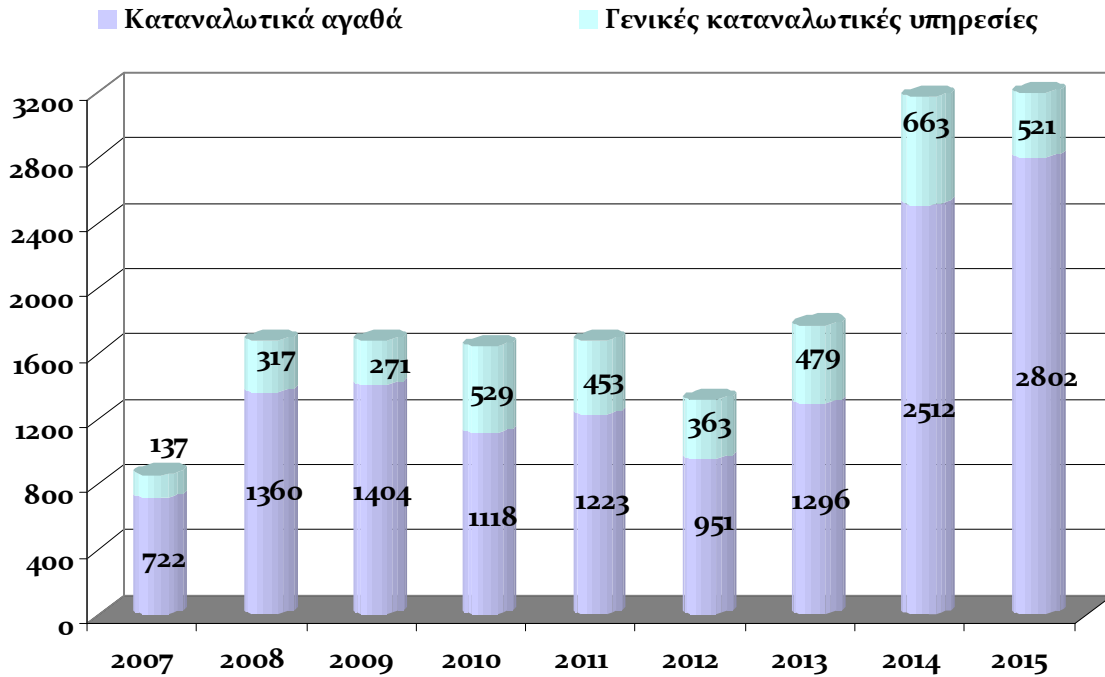


Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

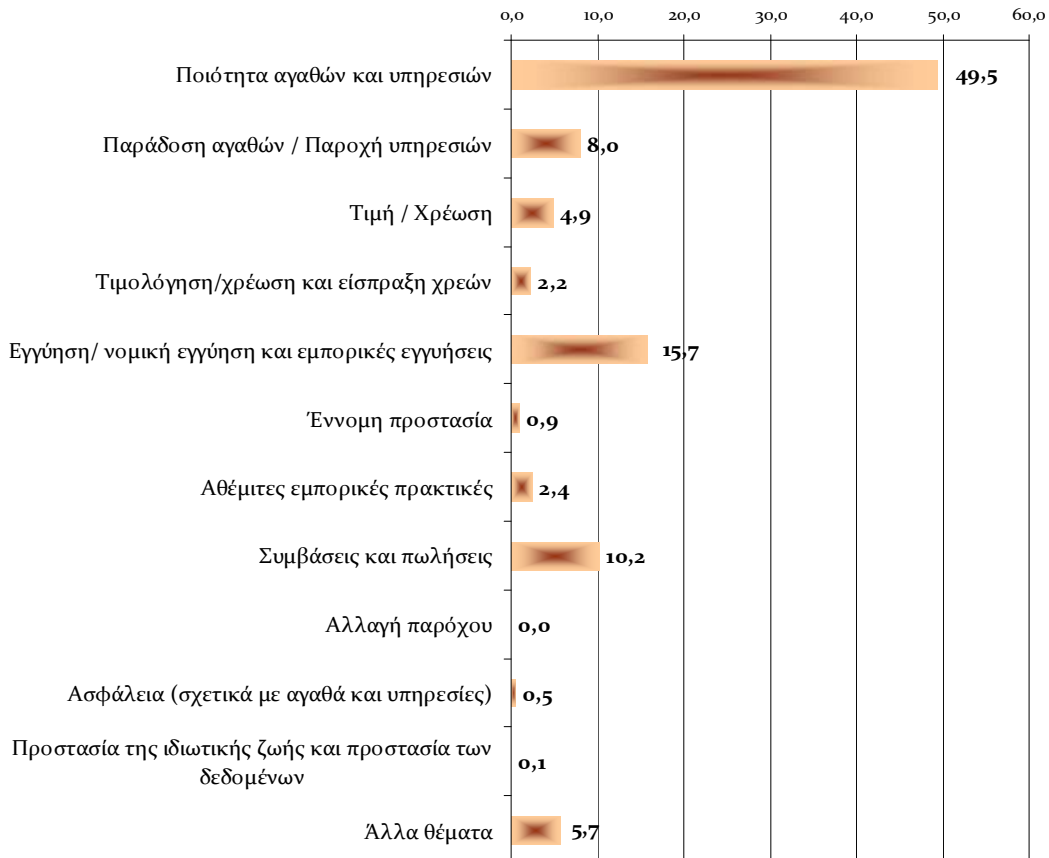
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



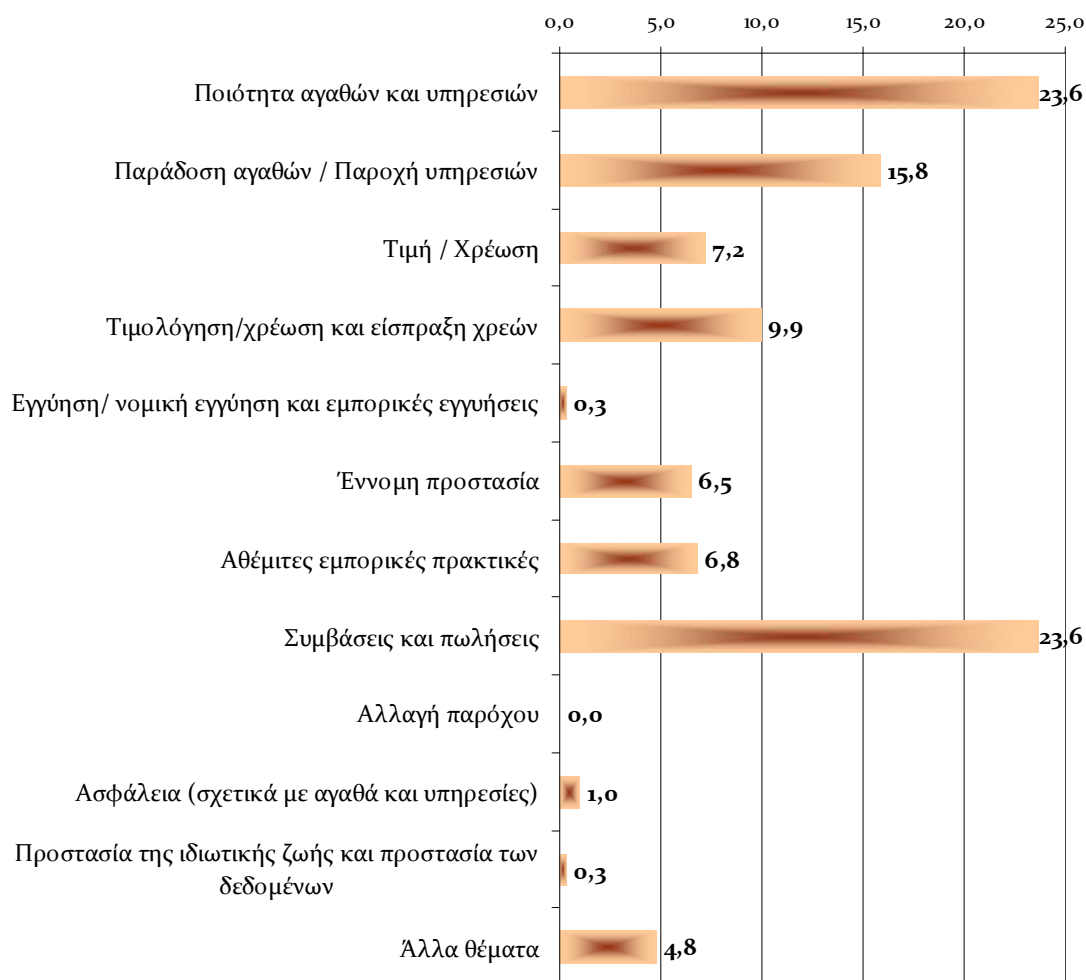
Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά & γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2015).



Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2015).



2.1. Γενικές επισημάνσεις

Αρκετές αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2015 αφορούσαν σε εξ αποστάσεως συναλλαγές και, συγκεκριμένα, σε ηλεκτρονικές αγορές, κυρίως προϊόντων τεχνολογίας αιχμής, τα οποία μετά την πώληση παρουσίασαν είτε πραγματικά ελαττώματα είτε έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Παρατηρήθηκε, μέσα από τη διερεύνηση των υποθέσεων, ότι κατά την πραγματοποίηση των συναλλαγών αυτών δεν ικανοποιήθηκαν οι προϋποθέσεις του νόμου για τις τυπικά παρεχόμενες πληροφορίες προς τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα να υφίσταται πλημμελής ενημέρωση ή και παντελής άγνοιά τους για τα δικαιώματα που έχουν, όπως της ανατιολόγητης και εντός δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών υπαναχώρησης.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, η Αρχή επισήμανε στους προμηθευτές, αφενός, την ανάγκη επαρκούς και ολοκληρωμένης πληροφόρησης των καταναλωτών ως προς τις λεπτομέρειες και τα χαρακτηριστικά των συναπτόμενων συμβάσεων, αφετέρου, την ακυρότητα των συμβάσεων αυτών υπέρ των καταναλωτών, σε περίπτωση που η πρώτη ως άνω συνθήκη δεν ικανοποιείται.

Άλλες αναφορές σχετίζονταν με πωλήσεις προϊόντων μέσω τηλεόρασης (*telemarketing*), από τη διερεύνηση των οποίων ως κυριότερο συμπέρασμα προέκυψε η καλλιέργεια κλίματος ανασφάλειας και έλλειψης εμπιστοσύνης των καταναλωτών, εξαιτίας μιας τάσης των προμηθευτών (α) να παρέχουν παραπλανητικές, εσφαλμένες ή και με δόση υπερβολής

πληροφορίες σχετικά με τη φύση και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπό πώληση προϊόντων, (β) να αρνούνται όχι μόνο να αντικαταστήσουν προϊόντα, τα οποία οι καταναλωτές θεωρούν ελαττωματικά, αλλά ακόμα και να δεχθούν να τα εξετάσουν, προκειμένου έτσι να αποκλειστεί κάθε πιθανότητα ελαττώματος.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι πολλές από τις αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή αφορούσαν σε αιτήματα των καταναλωτών για τη δωρεάν, στο πλαίσιο της κατά περίπτωση εγγύησης, κάλυψη βλαβών προϊόντων. Όπου η Αρχή ήρθε αντιμέτωπη με την άρνηση των προμηθευτών να προβούν σε ικανοποίηση τέτοιων αιτημάτων, προβάλλοντας ως επί το πλείστον τον ισχυρισμό ότι οι συγκεκριμένες βλάβες είχαν προκληθεί με υπαιτιότητα των καταναλωτών, δηλαδή λόγω κακής εκ μέρους τους χρήσης, επιδιώχθηκε η εξεύρεση συμβιβαστικών λύσεων συμφώνως προς την αρχή της αναλογικότητας, με δεδομένο ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να διατάξει αποδείξεις προς στοιχειοθέτηση των εκατέρωθεν ισχυρισμών.

2.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.2.1. Παραπλανητικές πρακτικές κατά την πώληση εισαγόμενων μεταχειρισμένων αυτοκινήτων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, αποδέκτης πολυάριθμων αναφορών σε βάρος εταιρείας που δραστηριοποιείται στην εισαγωγή και εμπορία μεταχειρισμένων αυτοκινήτων, τα οποία, λόγω της χαμηλότερης τιμής και φορολογικής τους επιβάρυνσης (σε ό,τι αφορά το τέλος ταξινόμησης και τον φόρο πολυτελείας), σε συνδυασμό με τον ρόλο που διαδραμάτισαν η οικονομική κρίση και η άρση της απαγόρευσης της πετρελαιοκίνησης σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, φαίνεται να προτιμώνται περισσότερο από τους καταναλωτές σε σχέση με τα καινούργια.

Συγκεκριμένα, καταναλωτές προχώρησαν στην αγορά μεταχειρισμένων αυτοκινήτων από την αναφερόμενη, εν γνώσει του ότι αυτά έφεραν ορισμένα επιθυμητά χαρακτηριστικά και συνομολογημένες ιδιότητες, όπως ιδίως χαμηλό αριθμό διανυθέντων χιλιομέτρων και πρόσφατο έτος κατασκευής.

Ωστόσο, σε τεχνικό έλεγχο από τους κατά περίπτωση επίσημους αντιπροσώπους ή και από ιδιωτικά κέντρα τεχνικού ελέγχου, στον οποίο υπέβαλαν οι αναφέροντες τα αγορασθέντα οχήματα, αυτά βρέθηκαν να έχουν διανύσει πολλά περισσότερα χιλιόμετρα σε σχέση με τις διαβεβαιώσεις που τους παρείχε η αναφερόμενη κατά τη στιγμή της πώλησης ή και μέσω των εμπορικών της παραστάσεων (διαφημίσεων), ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις προέκυψε ότι και η χρονολογία κατασκευής τους ήταν στην πραγματικότητα διαφορετική (παλαιότερη).

Στο πλαίσιο διερεύνησης των υποθέσεων και άσκησης του διαμεσολαβητικού του ρόλου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εφάρμοσε την προβλεπόμενη διαδικασία για την εκατέρωθεν ακρόαση των εμπλεκόμενων μερών, ωστόσο σε πρώτη φάση υπήρξε παντελής έλλειψη ενδιαφέροντος της αναφερόμενης να αποστείλει απόψεις επί των εις βάρος της αναφερομένων ή και να μεθοδεύσει τη με φιλικό τρόπο επίλυση των διαφορών.

Κατόπιν των επίμονων προσπαθειών της Αρχής, κατορθώθηκε η επικοινωνία με νομικό εκπρόσωπο της αναφερόμενης, ο οποίος προέβη εκ μέρους της στη διατύπωση συμβιβαστικών προτάσεων, που όμως εκ των υστέρων φάνηκε να μην υλοποιούνται. Υπήρξαν, επίσης, και φαινόμενα υιοθέτησης παρελκυστικών τακτικών εκ μέρους της αναφερόμενης, δεδομένου ότι απροειδοποίητα δεν προσήλθε σε συμφωνημένες συναντήσεις στα γραφεία της Αρχής για τη συζήτηση των υποθέσεων που την αφορούσαν.

Καθώς από τις αναφορές που εξετάστηκαν διαφάνηκε ότι η αναφερόμενη συστηματικά εφάρμοζε την τακτική των *γυρισμένων χιλιομέτρων* ή και της παραπληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με το έτος κατασκευής των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων που

εμπορευόταν, η Αρχή απέστειλε τους σχετικούς φακέλους και κάθε συναφές αποδεικτικό στοιχείο στον αρμόδιο Εισαγγελέα, ώστε να διερευνηθεί η ενδεχόμενη τέλεση αξιοποιώνων πράξεων.

Δεδομένου, δε, ότι και κατόπιν της παραπάνω ενέργειας η Αρχή εξακολούθησε να λαμβάνει αναφορές καταναλωτών με πανομοιότυπο περιεχόμενο κατά της ίδιας επιχείρησης, γεγονός που κατέστησε ακόμα πιο επιτακτική την ανάγκη άμεσου ελέγχου της κατάστασης και τήρησης της κείμενης νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή, αντίγραφα των υποβληθεισών αναφορών, καθώς και της μηνυτήριας αναφοράς που απεστάλη στον Εισαγγελέα, τέθηκαν παράλληλα υπόψη της αρμόδιας υπηρεσίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς) για δέουσες, κατά την κρίση της και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ενέργειες.



2.2.2. Επίλυση διαφορών από συμβάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου

Καταναλωτές, οι οποίοι προχώρησαν στην ακύρωση παραγγελιών για την αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου, αλλά εν συνεχεία αντιμετώπισαν προβλήματα στην επιστροφή των χρημάτων τους, υπέβαλαν αναφορές στην Αρχή.

Οι υπόψη καταναλωτικές διαφορές επιλύθηκαν στο σύνολό τους, κατόπιν της επιτυχούς παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ενώ πραγματοποιήθηκε και συνάντηση στα γραφεία της Αρχής με τη διοίκηση της αναφερόμενης εταιρείας, κατά την οποία τέθηκαν σειρά προβληματικών ζητημάτων που διαπιστώθηκαν. Στο τέλος, υπήρξε δέσμευση της εταιρείας για την τακτοποίηση οποιασδήποτε ανάλογης εκκρεμότητας με καταναλωτές και για την εφεξής συμμόρφωσή της προς τις επιταγές του νόμου.

Σε άλλη ανάλογη περίπτωση, κατά την οποία καταναλωτές πραγματοποίησαν αγορές μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος εταιρείας, χωρίς όμως ποτέ να εκτελεστούν οι παραγγελίες τους και χωρίς να τους επιστραφούν τα καταβληθέντα χρηματικά ποσά, ενώ μάλιστα εντελώς

απροειδοποίητα τερματίστηκε εν συνεχεία και η λειτουργία της ιστοσελίδας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε σε υποβολή μηνυτήριας αναφοράς, καθώς και σε διαβίβαση των υποθέσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για ενέργειες της αρμοδιότητάς της.



2.2.3. Ασφάλεια των προϊόντων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές για προϊόντα, τα οποία κατά τη χρήση τους υπό κανονικές συνθήκες και σύμφωνα με τις υποδείξεις του κατασκευαστή, παρουσίασαν σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο της προβλεπόμενης εκ του νόμου (άρθρο 7 παρ. 13 του ν. 2251/1994) υποχρέωσης των δημοσίων Υπηρεσιών και Αρχών να διαβιβάζουν προς άλλες αρμόδιες Υπηρεσίες τα σχετικά στοιχεία, όταν, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, διαπιστώνουν την ύπαρξη μη ασφαλών ή επικίνδυνων προϊόντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τους φακέλους των παραπάνω αναφορών στη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού για τις ενέργειές της.

Χαρακτηριστικότερη ήταν η αναφορά καταναλωτή σχετικά με τραυματισμό του από προϊόν που διετίθετο στην ελληνική αγορά από μεγάλη αλυσίδα παιχνιδιών και προοριζόταν για χρήση σε εορταστικές εκδηλώσεις από ευρύ καταναλωτικό κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ανηλίκων.

Κατόπιν διενέργειας δειγματοληπτικού ελέγχου του προϊόντος από τη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας, διατάχθηκε η προσωρινή απόσυρσή του από τα καταστήματα του αναφερόμενου προμηθευτή. Η επαναδιάθεση του προϊόντος επιτράπηκε μετά την εξέταση των σχετικών τεχνικών φακέλων και τη διενέργεια μακροσκοπικών ελέγχων και με την προϋπόθεση, παράλληλα, ότι η προμηθεύτρια εταιρεία θα προέβαινε σε δέουσες διορθωτικές ενέργειες, όπως σε αναγραφή επάνω στη συσκευασία του των απαραίτητων προειδοποιητικών προφυλάξεων προς αποφυγή μελλοντικών τραυματισμών.

2.2.4. Λανθασμένη περιγραφή των ιδιοτήτων προϊόντος

Καταναλώτρια πραγματοποίησε έρευνα αγοράς στο διαδίκτυο, με σκοπό την εύρεση συσκευής κινητού τηλεφώνου με χαμηλό δείκτη ακτινοβολίας (δείκτης *sar*). Ο συγκεκριμένος δείκτης αποτελεί κριτήριο καίριας σημασίας για μεγάλο ποσοστό του καταναλωτικού κοινού, ενώ στο πλαίσιο προστασίας της υγείας και της ασφάλειας του χρήστη ή τρίτου προσώπου, έχει καθοριστεί και το σχετικό νομικό πλαίσιο για όλες τις τηλεπικοινωνιακές συσκευές.

Η καταναλώτρια εντόπισε τελικά σε κάποιο ηλεκτρονικό κατάστημα τη συσκευή της αρεσκείας της και προέβη στην αγορά της. Ωστόσο, κατά την παραλαβή της συσκευής και έπειτα από εξέταση του εγχειριδίου χρήσης της, διαπίστωσε ότι ο δείκτης ακτινοβολίας ήταν διπλάσιος από τον αναγραφόμενο στην ιστοσελίδα της πωλήτριας εταιρείας.

Με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην υπόθεση, ύστερα από την υποβολή σχετικής αναφοράς, η εταιρεία αναγνώρισε την ευθύνη της και πρότεινε στην καταναλώτρια είτε την επιστροφή του τιμήματος που κατέβαλε για την αγορά της συσκευής είτε την πίστωσή του, προκειμένου να προβεί σε άλλη, ισόποση αγορά.

Παρά τη θετική έκβαση της υπόθεσης, η Αρχή έκρινε σκόπιμη τη διαβίβαση του φακέλου και στην αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού για έλεγχο και αξιολόγηση στο πλαίσιο των δικών της αρμοδιοτήτων.

2.2.5. Αναφορές σχετικά με νοθευμένα καύσιμα

Η Αρχή δέχτηκε, εντός του 2015, ορισμένες αναφορές από καταναλωτές που διεκδικούσαν αποζημίωση από επιχειρήσεις πρατηρίων καυσίμων για την κάλυψη μηχανολογικών ζημιών που υπέστησαν τα οχήματά τους, κατόπιν της τροφοδοσίας τους με νοθευμένα, κατά την κρίση τους, καύσιμα. Με αφορμή τις εν λόγω αναφορές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρέιχε στους αναφέροντες τις εξής επισημάνσεις:

1. Σε περιπτώσεις που ένας καταναλωτής διατηρεί υπόνοιες σχετικά με την προμήθεια μη κανονικών (νοθευμένων) καυσίμων (π.χ., λόγω αιφνίδιας αφύσικης λειτουργίας του κινητήρα του οχήματός του), αρμόδιες να διενεργήσουν όλους τους απαραίτητους ελέγχους και να αποφανθούν για την ποιότητα των καυσίμων αυτών είναι οι Υπηρεσίες (Τμήματα Εμπορίου) των κατά τόπους Περιφερειακών Ενοτήτων.
2. Η κάθε καταγγελία που θα υποβληθεί πρέπει να συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα υποστηρικτικά στοιχεία, δηλαδή από δείγμα του προμηθευθέντος καυσίμου, προκειμένου να συσχετιστεί με το δείγμα που θα λάβει αργότερα η διεξάγουσα τον έλεγχο υπηρεσία, καθώς και από απόδειξη της συναλλαγής (παραστατικό αγοράς), από την οποία να προκύπτει, μεταξύ άλλων, η ημερομηνία αγοράς και η προέλευση του δείγματος.
3. Είναι, οπωσδήποτε, επιβεβλημένη η ύπαρξη συσχετισμού των αποτελεσμάτων της χημικής εξέτασης των δύο δειγμάτων, δηλαδή η απόλυτη ταύτιση μεταξύ του καυσίμου που έχει προμηθευτεί ο καταγγέλων και του δείγματος που έχει λάβει η διεξάγουσα τον έλεγχο Υπηρεσία από τις εγκαταστάσεις της καταγγελλόμενης επιχείρησης, γεγονός που, για λόγους εγκυρότητας της ελεγκτικής διαδικασίας, επιτάσσει την άμεση και χωρίς καμία καθυστέρηση ή προστριβή υποβολή καταγγελίας από πλευράς του καταναλωτή.

Με βάση τις παραπάνω επισημάνσεις και δεδομένων, αφενός, της απουσίας των απαιτούμενων αποδείξεων στις υποθέσεις που εισήχθησαν στην Αρχή, αλλά και της έλλειψης ελεγκτικών ή κυρωτικών αρμοδιοτήτων της, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν σχετικά με την αδυναμία εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους.

2.2.6. Αναφορές σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε εντός του 2015 πλήθος αναφορών για παραβάσεις της υπ' αριθ. 1262/2007 ΥΑ (Β' 2122) περί της ρύθμισης των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια. Με τη μεσολάβηση της Αρχής και κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου των ανά υπόθεση αποδεικτικών στοιχείων που προσκομίστηκαν από τα εμπλεκόμενα μέρη, τα χρηματικά ποσά που επιστράφηκαν στους καταναλωτές ξεπέρασαν συνολικά τις 70.000 ευρώ και αφορούσαν σε κόστος υπηρεσιών που, κατά την εκτίμηση της Αρχής, δεν είχαν παρασχεθεί.

Χαρακτηριστικότερη ήταν η περίπτωση καταναλώτριας, η οποία ζήτησε να της παρασχεθούν υπηρεσίες αδυνατίσματος και αισθητικής από πολυδύναμη μονάδα αισθητικής και δίαιτας, υπογράφοντας προς τούτο σειρά συμβάσεων και προκαταβάλλοντας συνολικά το ποσό των 26.253 ευρώ. Αφού έγινε χρήση μέρους του προγράμματος, η καταναλώτρια αποφάσισε να καταγγείλει τις συμβάσεις αυτές και ζήτησε να της επιστραφεί, όπως είχε δικαίωμα βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, το κόστος του ανεκτέλεστου τμήματός τους. Οι εκπρόσωποι της επιχείρησης υπολόγισαν το ποσό αυτό στα 8.508 ευρώ, βρίσκοντας αντίθετη την καταναλώτρια, η οποία ισχυρίστηκε ότι της οφείλεται πολύ μεγαλύτερο ποσό και, ως εκ τούτου, υπέβαλε σχετική αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Τελικά, η αναφέρουσα δικαιώθηκε, λαμβάνοντας πίσω ποσό υπερδιπλάσιο σε σχέση με την αρχική πρόθεση της αναφερόμενης (συνολικά 21.480 ευρώ).

Σημαντική, όμως, ήταν η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και σε διαφορές που αφορούσαν καταγγελίες συμβάσεων υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας, παρεχόμενων από ιατρικές εταιρείες, όπου δεν εφαρμόζεται η παραπάνω Υπουργική Απόφαση, αλλά οι κοινές διατάξεις του Αστικού Κώδικα, που συνδέουν την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της εκάστοτε συναφθείσας σύμβασης με την επίκληση σπουδαίου λόγου.

Η Αρχή, μέσω της εφαρμοζόμενης διαδικασίας συναινετικής επίλυσης, πέτυχε την αποσύνδεση της άσκησης του δικαιώματος καταγγελίας με την επίκληση σπουδαίου λόγου, κρίνοντας ότι κάτι τέτοιο δρα θετικά υπέρ της προστασίας των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών και, επιπλέον, βρίσκεται σε πλήρη συμφωνία με τις διατάξεις του ν. 2251/1994, εφόσον παρέχεται μεγαλύτερη προστασία σε σχέση με τις κοινές διατάξεις του αστικού δικαίου και διασφαλίζεται υψηλότερο επίπεδο προστασίας του ασθενέστερου συμβαλλόμενου μέρους.

Μεγάλος αριθμός αναφορών υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και σε σχέση με την πρόκληση σωματικών βλαβών (εγκαυμάτων) σε αποδέκτες υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας (κυρίως, αποτρίχωσης με χρήση μηχανημάτων laser). Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, η Αρχή πέτυχε με τη διαμεσολάβησή της την επιστροφή των χρηματικών ποσών που είχαν καταβάλει οι καταναλωτές/τριες έναντι παροχής των υπηρεσιών αυτών. Παράλληλα, χάριν της προστασίας του καταναλωτικού κοινού, το σύνολο των φακέλων των σχετικών υποθέσεων διαβιβάστηκαν στους αρμόδιους Εισαγγελείς για τη διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης αξιοποιήσιμων πράξεων από τους υπεύθυνους των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων και κατά περίπτωση, όπου συνέτρεχε λόγος επιβολής κυρώσεων για παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας, στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι σε πολλές από τις συμβάσεις που συνάφθηκαν για τη λήψη υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας, οι καταναλωτές/τριες είχαν προχωρήσει στην καταβολή του τιμήματος με χρήση πιστωτικής κάρτας, αποφασίζοντας εν συνεχεία να υπαναχωρήσουν. Η Αρχή, έχοντας διαπιστώσει σειρά παραβάσεων όχι μόνο της νομοθεσίας που διέπει τις συμβάσεις με μονάδες αδυνατίσματος, αλλά και της τραπεζικής νομοθεσίας (αθέμιτες υπερβάσεις ορίων πιστωτικών καρτών, καταχρηστικές χρεώσεις τόκων και εξόδων υπέρβασης ορίου, κ.λπ.), πέτυχε υπέρ των καταναλωτών/τριών τον αντिलογισμό χρηματικών ποσών αρκετά μεγαλύτερων σε σχέση με τις

αρχικές προτάσεις των αντισυμβαλλόμενων πιστωτικών φορέων και των εταιρειών παροχής υπηρεσιών αισθητικής και αδυνατίσματος.

2.2.7. Λοιπά θέματα

Πέραν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιπλέον:

1. Προχώρησε στη δημοσιοποίηση σύστασης που απηύθυνε προς την εταιρεία «COCOMAT ΑΕΒΕ», αναφορικά με εκ μέρους της αθέτηση των όρων εγγύησης προϊόντος που πούλησε σε καταναλωτή.
2. Χειρίστηκε πολλαπλές περιπτώσεις μη ικανοποίησης αιτημάτων καταναλωτών για την υπαναχώρησή τους από συμβάσεις πώλησης προϊόντων που συνάφθηκαν εξ αποστάσεως, με τη δικαιολογία εκ μέρους των αναφερόμενων επιχειρήσεων ότι είχαν ανοιχθεί οι συσκευασίες των προϊόντων και δεν θα μπορούσαν, επομένως, να τα πουλήσουν εκ νέου ως καινούργια. Η προσπάθεια του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη φιλική επίλυση του συγκεκριμένου τύπου των καταναλωτικών διαφορών στηρίχθηκε παγίως στη νομοθετική πρόβλεψη αναφορικά με τη δυνατότητα των καταναλωτών να αποσυσκευάσουν τα προϊόντα που παραλαμβάνουν, έτσι ώστε να είναι σε θέση να διαπιστώσουν εάν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους, υπό την προϋπόθεση βεβαίως ότι για να διατηρηθεί αναλλοίωτο το δικαίωμα της υπαναχώρησης που τους επιφυλάσσει ο νόμος, θα πρέπει να λαμβάνουν κάθε πρόσφορο μέτρο για τη διαφύλαξη της ακεραιότητας των προϊόντων.
3. Πέτυχε την αντικατάσταση πολλών ελαττωματικών προϊόντων. Μία από τις χαρακτηριστικότερες περιπτώσεις ήταν η αναφορά καταναλώτριας σχετικά με υφασμάτινη τσάντα χειρός μεγάλης αξίας, που υπέστη αλλοίωση (αποχρωματισμό) ύστερα από σύντομη έκθεσή της σε νερό. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της αναφερόμενης εταιρείας, η πρόκληση του ελαττώματος οφειλόταν στο πλύσιμο του προϊόντος. Ωστόσο, το προϊόν δεν έφερε σχετικές οδηγίες ή επισημάνσεις για την προφύλαξή του, ενώ, λόγω και της ιδιοσυστασίας του, δεν θα μπορούσε να κριθεί παράλογο το ενδεχόμενο να έχει πλυθεί. Κατόπιν της επιτυχούς διαμεσολάβησης της Αρχής, η εταιρεία προέβη σε αντικατάσταση της τσάντας με άλλη καινούργια, ίσης αξίας και της απολύτου επιλογής της καταναλώτριας.

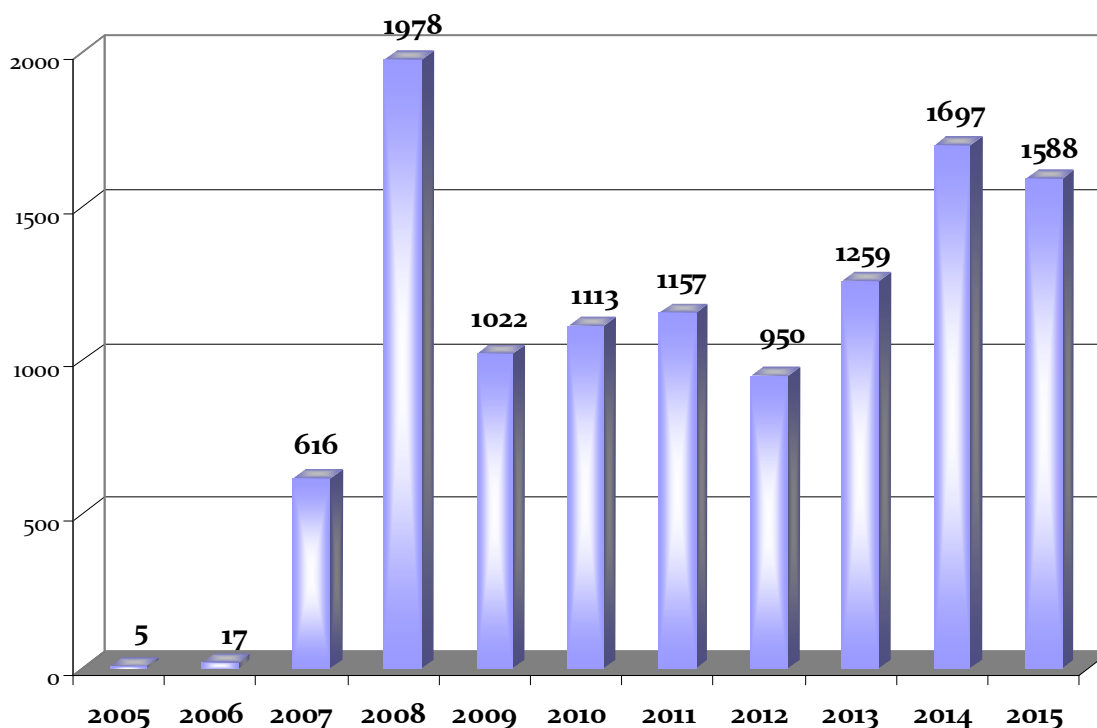


3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

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

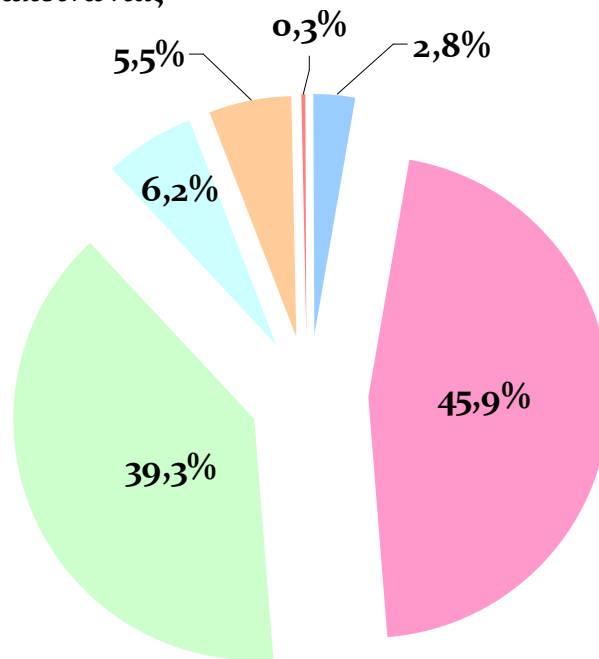
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	11.402	30,1 %

Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

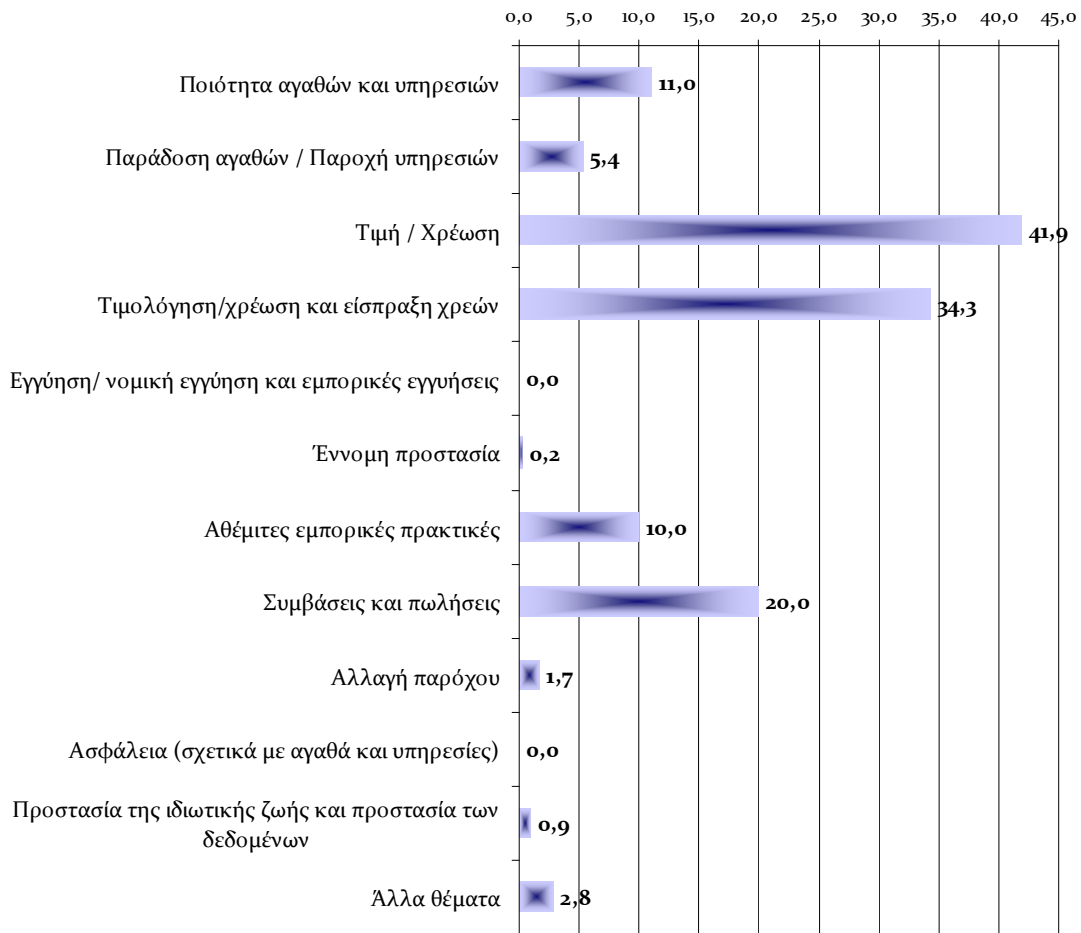


Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

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

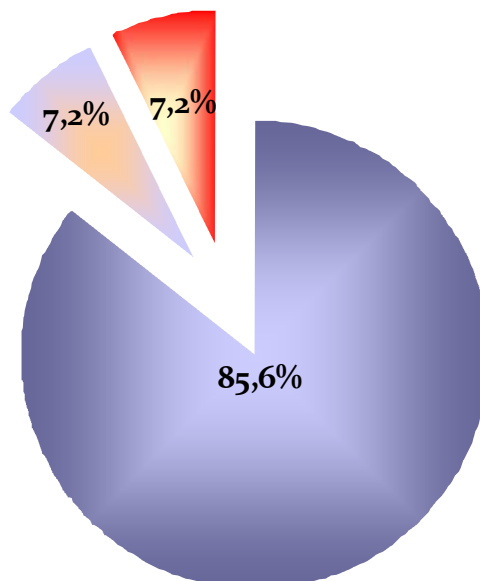


Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2015).

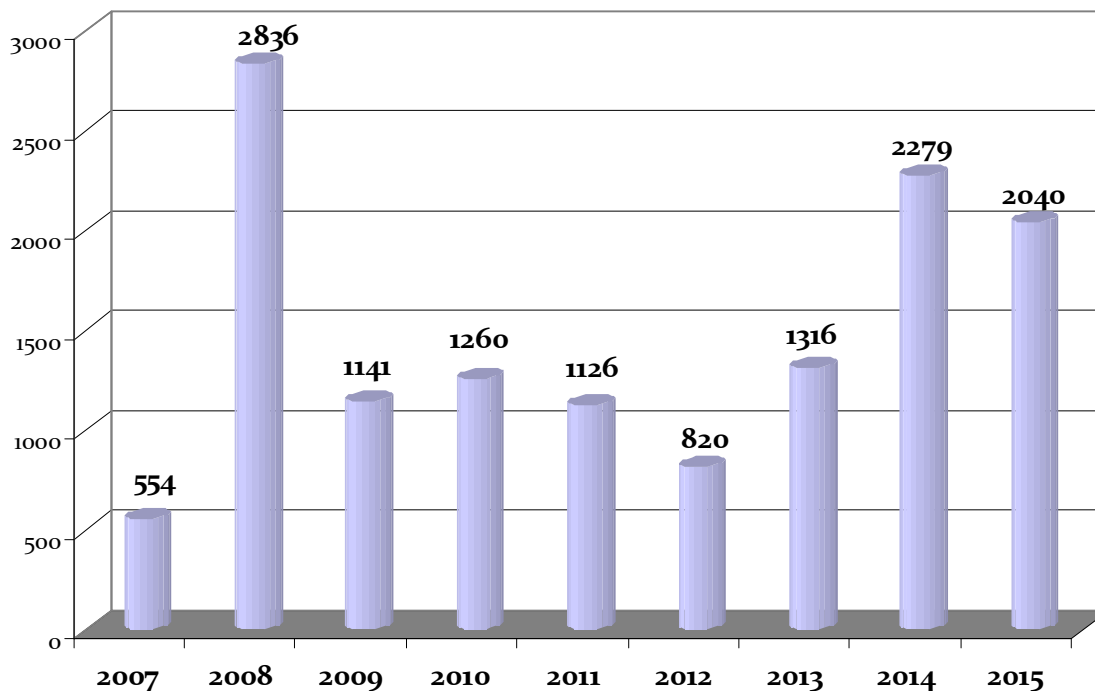


Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

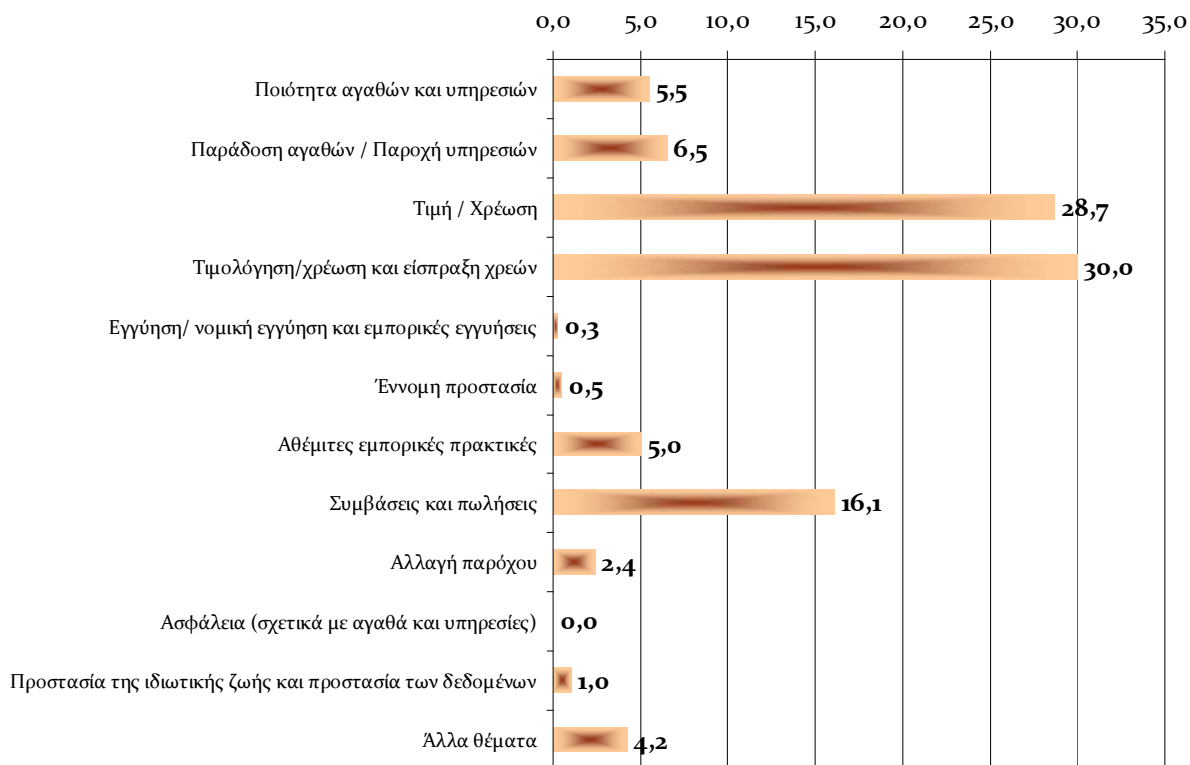
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 59: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.



Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2015).



3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. Ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση – Παραπλανητική διαφήμιση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία, έχοντας επηρεαστεί από τη διαφημιστική προώθηση συνδυαστικών υπηρεσιών τηλεφωνίας, τηλεόρασης και ίντερντ στην ιστοσελίδα της εταιρείας-παρόχου «FORTHNET ΑΕ», υπέβαλε αίτηση για τη λήψη των εν λόγω υπηρεσιών.

Με βάση την προσυμβατική ενημέρωση που είχε λάβει από την εταιρεία, η καταναλώτρια διαμόρφωσε την πεποίθηση ότι το συγκεκριμένο συνδυαστικό πρόγραμμα επέτρεπε την πρόσβαση στο ίντερντ χωρίς περιορισμούς στη μηνιαία κατανάλωση του όγκου των δεδομένων. Αργότερα, ωστόσο, και αφού είχε γίνει εγκατάσταση της υπηρεσίας, η εταιρεία επέστησε την προσοχή της καταναλώτριας σε όρο της σύμβασης, αντίγραφο της οποίας ωστόσο ουδέποτε είχε χορηγηθεί, περί ισχύος *πολιτικής ορθής χρήσης*, που έθετε ως όριο στη μηνιαία κατανάλωση του όγκου δεδομένων τα 10 GB.

Κατόπιν τούτου, η καταναλώτρια αιτήθηκε τη διακοπή του προγράμματος, χωρίς να επιβαρυνθεί με τέλη ενεργοποίησης και αποσύνδεσης, καθώς και την επιστροφή της αμοιβής του τεχνικού που πραγματοποίησε τη σύνδεση, ποσού 80 ευρώ. Στον αντίποδα, η εταιρεία αξίωσε από την καταναλώτρια την καταβολή ποσού ύψους 580 ευρώ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε παραπλανητικό το περιεχόμενο του επίμαχου διαφημιστικού μηνύματος, δεδομένου ότι σε αυτό τονιζόταν η δυνατότητα απεριόριστης χρήσης της υπηρεσίας, ενώ απουσίαζε οιαδήποτε αναφορά σε *πολιτική ορθής χρήσης*. Έκρινε, επίσης, ελλιπή την προσυμβατική ενημέρωση που έλαβε η καταναλώτρια. Στο πλαίσιο αυτό, απηύθυνε σύσταση στην αναφερόμενη εταιρεία να αποσυρθεί από την παραπάνω αξίωσή της. Η σύσταση δεν έγινε δεκτή και ακολούθησε η ανάρτησή της στον διαδικτυακό τόπο της Αρχής, κατά τα προβλεπόμενα στον νόμο.

3.1.2. Υψηλές χρεώσεις

Καταναλωτής υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τηλεπικοινωνιακού παρόχου για υψηλές χρεώσεις, οι οποίες προέκυψαν από υπέρβαση του ενσωματωμένου –στο οικονομικό του πρόγραμμα– όγκου δεδομένων. Συγκεκριμένα, οι χρεώσεις προέκυψαν κατόπιν χρήσης υπηρεσιών δεδομένων περιαγωγής, παρότι ο καταναλωτής είχε ενεργοποιήσει πρόσθετο πρόγραμμα χρήσης δεδομένων, αλλά και υπηρεσία που επέτρεπε την κατανάλωση του όγκου των δεδομένων στο εξωτερικό (εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης).

Η εταιρεία ενημέρωσε την Αρχή ότι η ενεργοποιηθείσα υπηρεσία κάλυπτε χρήση μόνο έως 1,5 GB, χαρακτηριστικό που αναφέρεται μεν στον ιστότοπό της, όχι όμως και στη σχετική διαφήμιση που καταχωρεί στους λογαριασμούς που αποστέλλει στους καταναλωτές. Εν προκειμένω, ο αναφέρων καταναλωτής είχε λάβει γνώση της προσφερόμενης υπηρεσίας από τους λογαριασμούς του, συνεπώς δεν ενημερώθηκε ορθά για τα χαρακτηριστικά της.

Στο πλαίσιο της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς, υπογράφηκε πρακτικό συμβιβασμού, σύμφωνα με το οποίο η εταιρεία αποδέχθηκε την πλημμελή ενημέρωση του καταναλωτή και προέβη σε πίστωση ολόκληρου του αμφισβητούμενου ποσού (ύψους 2.318 ευρώ).

3.1.3. Ασάφεια τιμήματος

Καταναλώτρια ήταν συνδρομήτρια οικονομικού προγράμματος, ειδικού για περιορισμένη χρονικά χρήση σε εξοχικές οικίες και, συγκεκριμένα, για συνολικό διάστημα έξι μηνών κατ' έτος. Ωστόσο, ο υπολογισμός της τιμής του προγράμματος στη σύμβαση δεν γινόταν με γνώμονα την περίοδο πραγματικής λειτουργίας της σύνδεσης, αλλά σε δωδεκάμηνη βάση, με

αποτέλεσμα η καταναλώτρια να επιβαρύνεται οικονομικά ακόμα και για την περίοδο που η σύνδεση ήταν ανενεργή.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, αποδείχτηκε ότι η ασάφεια του περιεχομένου της σύμβασης ήταν εκείνη που οδήγησε την καταναλώτρια να δεσμευθεί για χρονικό διάστημα δώδεκα μηνών, κίνηση ωστόσο στην οποία δεν θα είχε προβεί, εάν γνώριζε τις οικονομικές συνέπειες.

Στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, η Αρχή πέτυχε ολική πίστωση του αμφισβητούμενου ποσού υπέρ της καταναλώτριας. Πέραν αυτού, η εταιρεία δεσμεύτηκε να τροποποιήσει καταλλήλως το συμβατικό κείμενο για το συγκεκριμένο οικονομικό πρόγραμμα, κατά τρόπο ώστε εφεξής το κόστος του να είναι απολύτως σαφές για όλους τους καταναλωτές.

3.1.4. Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων - Αζήμια πρόωρη καταγγελία της σύμβασης¹⁶

Εταιρεία-πάροχος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προχώρησε σε μονομερή τροποποίηση των τιμολογίων της, με αποτέλεσμα ο συνδρομητής να καταγγείλει πρόωρα τη σύμβασή του εντός της τασσόμενης από τον νόμο προθεσμίας (τριάντα ημέρες από τη σχετική ενημέρωση).

Η εταιρεία, προβαίνοντας σε διασταλτική ερμηνεία της κείμενης νομοθεσίας, χρέωσε τον καταναλωτή με το καλούμενο ως *αναπόσβεστο ποσό της επιδότησης παγίου*. Με τον τρόπο αυτό, όμως, το νόμιμο δικαίωμα του καταναλωτή σε αζήμια καταγγελία κατέστη κενό γράμμα, ως οικονομικά ασύμφορο, αφού για να αποχωρήσει από το δίκτυο της εταιρείας θα έπρεπε προηγουμένως να καταβάλει χρηματικό ποσό ίσο με τη μηνιαία έκπτωση που είχε συμφωνηθεί να γίνεται στο πάγιο του σε σχέση με την εμπορική τιμή του προγράμματος.

Θέση που έλαβε η Αρχή μας επί της υπόθεσης ήταν ότι παραβιάστηκε το νόμιμο δικαίωμα του καταναλωτή σε αζήμια πρόωρη καταγγελία της σύμβασης και διαταράχθηκε σημαντικά η συμβατική ισορροπία σε βάρος του. Στο πλαίσιο της συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή οδήγησε τα δύο μέρη σε συμβιβασμό, με αποχρέωση όλου του επίμαχου ποσού από το μητρώο του καταναλωτή.

3.1.5. Χρεώσεις διεθνούς περιαγωγής (international roaming)

Η υπηρεσία διεθνούς περιαγωγής παρέχει στους καταναλωτές-συνδρομητές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα κινητά τους τηλέφωνα ενόσω βρίσκονται στο εξωτερικό, καταβάλλοντας αυξημένο κόστος για την εξυπηρέτησή τους από τα αλλοδαπά δίκτυα που την αναλαμβάνουν. Η χρήση αυτή αφορά σε όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες, βάσει των συμβάσεων που έχουν οι καταναλωτές με τους παρόχους τους στην Ελλάδα (π.χ., κλήσεις, μηνύματα sms και mms, υπηρεσίες δεδομένων, κ.λπ).

Ωστόσο, όταν οι καταναλωτές ταξιδεύουν σε παραμεθόριες περιοχές της Ελλάδας και είναι ενεργοποιημένη στις συσκευές τους η υπηρεσία περιαγωγής, υπάρχει πιθανότητα σύνδεσής τους με δίκτυα κινητής τηλεφωνίας γειτονικών χωρών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, στις οθόνες των συσκευών εμφανίζεται η ένδειξη του ξένου δικτύου, συνοδευόμενη πιθανόν και από σχετικό ενημερωτικό γραπτό μήνυμα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με αφορμή την αύξηση της μετακίνησης και διαμονής του καταναλωτικού κοινού σε παραμεθόριες -νησιωτικές και ηπειρωτικές- περιοχές της χώρας που γειτνιάζουν με άλλα κράτη (π.χ., νησιά Ανατολικού Αιγαίου, Ιονίου Πελάγους, κ.ά.) κατά το διάστημα των καλοκαιρινών διακοπών, επέστησε την προσοχή των συνδρομητών ελληνικών δικτύων κινητής τηλεφωνίας στις αυξημένες χρεώσεις που ενδέχεται να υπάρξουν λόγω χρήσης υπηρεσιών περιαγωγής και στην, ως εκ τούτου, ανάγκη να ελέγχουν τακτικά τις συσκευές τους,

¹⁶ Βλ. Οι σχετικές επί του θέματος θέσεις της Αρχής αναλύονται διεξοδικότερα στο Κεφάλαιο Ε', ενότητα 1.5 της παρούσας.

προκειμένου ανά πάσα στιγμή να γνωρίζουν την εταιρεία-πάροχο που εμφανίζεται να εξυπηρετεί τη σύνδεσή τους.

Προς αποφυγή ανεπιθύμητων, λόγω περιαγωγής, χρεώσεων, η Αρχή συνέστησε περαιτέρω στους καταναλωτές την αλλαγή των ρυθμίσεων των συσκευών τους, έτσι ώστε η επιλογή δικτύου να γίνεται χειροκίνητα, αντί αυτόματα, και να έχουν, συνεπώς, τη δυνατότητα του απόλυτου ελέγχου της πρόσβασης στην εταιρεία κινητής τηλεφωνίας, της οποίας είναι συνδρομητές.

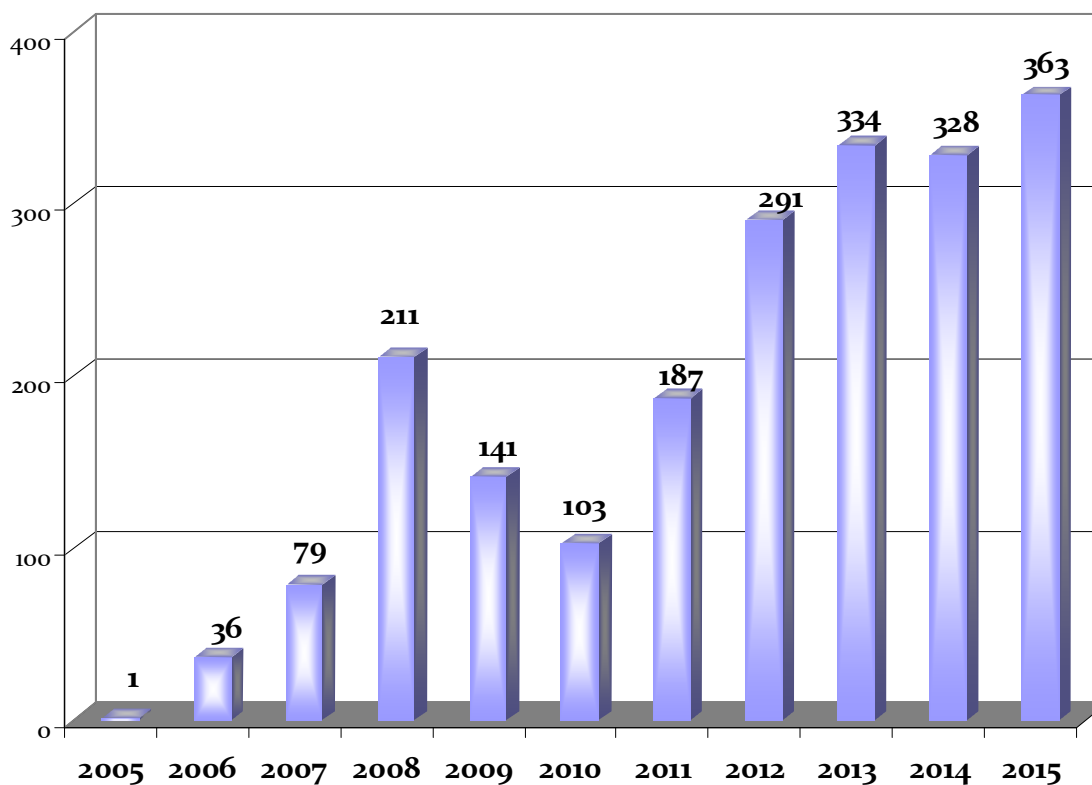


4. Ενέργεια και ύδρευση

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

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό 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 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.074	5,5 %

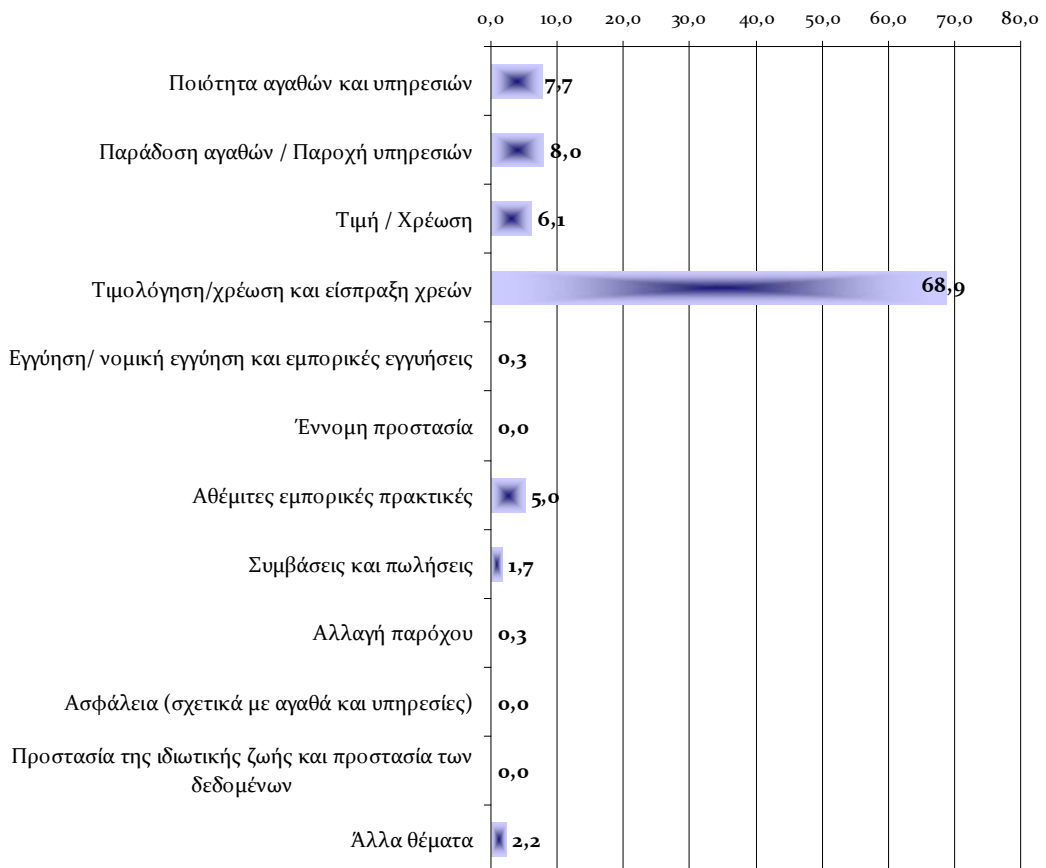
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια & ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με ενέργεια & ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

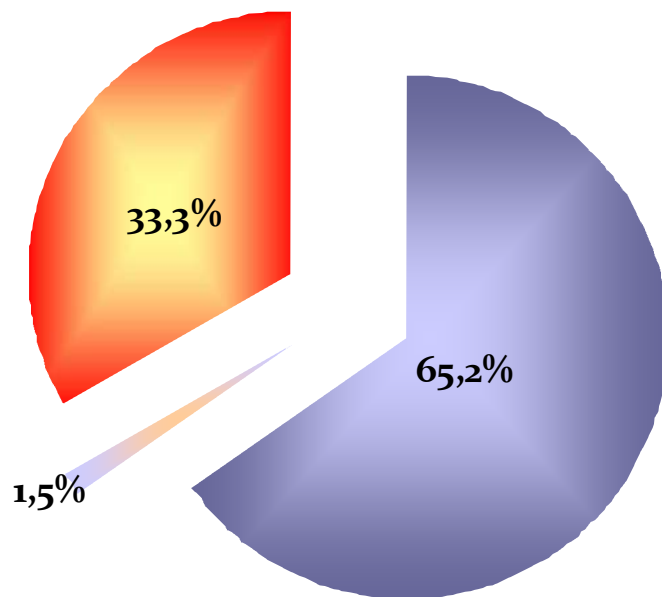


Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (2015).

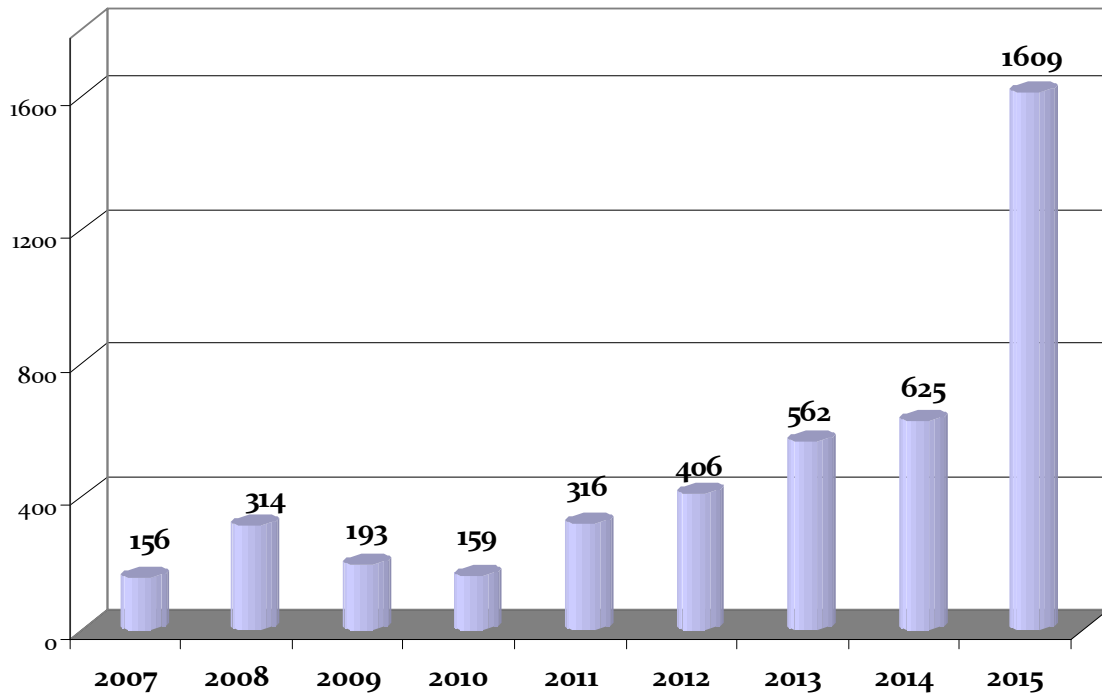


Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

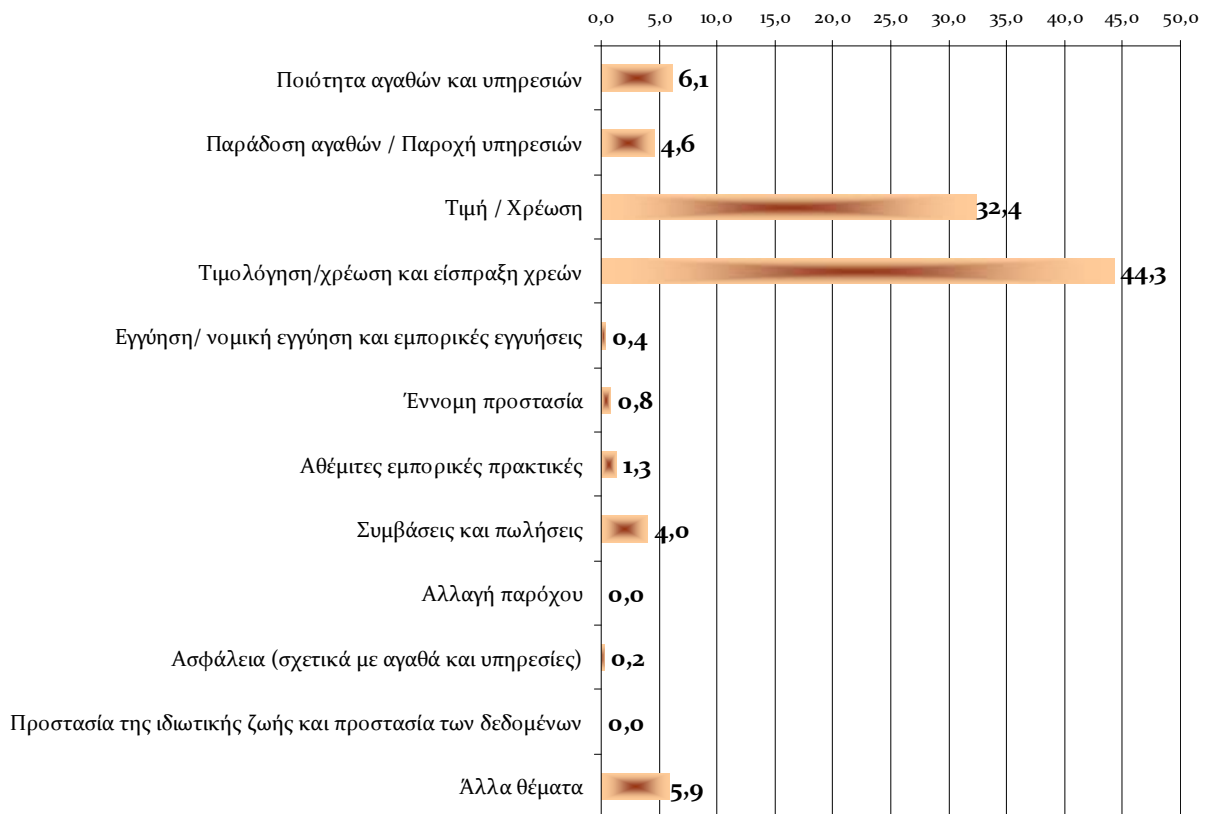
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια & ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια & ύδρευση (2015).



4.1. *Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας*

4.1.1. Προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή εντός του 2015 αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, σε αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αναγράφονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας που λαμβάνουν οι καταναλωτές. Τέτοιες αμφισβητήσεις διακρίνονται, ως επί το πλείστον, στις ακόλουθες κατηγορίες:

1. Μη πραγματοποίηση της συλλογής της μέτρησης.
2. Μη ορθή καταχώρηση των ενδείξεων μέτρησης από τον Διαχειριστή του Δικτύου ή λανθασμένη έκδοση των στοιχείων του λογαριασμού από τον προμηθευτή.
3. Τυχόν προβλήματα στη λειτουργία του μετρητή (π.χ., στασιμότητα μετρητή, μερική καταγραφή κατανάλωσης, κ.ά.) ή αυθαίρετη παρέμβαση στη λειτουργία του.

Η Αρχή προέβη σε έκδοση εγγράφων συστάσεων, επισημαίνοντας κατά περίπτωση τις υποχρεώσεις των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας σχετικά με:

1. Τη μη διακοπή της ηλεκτροδότησης, σε περίπτωση μη καταβολής εύλογα αμφισβητούμενης οφειλής (παράρτημα ΙΙΙ του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας - ΚΠΗΕ).
2. Τον διακανονισμό καταβολής αναδρομικών χρεώσεων σε διάστημα ίσο με αυτό των σχετικών τιμολογήσεων (άρθρο ΑΚ 288).
3. Την τήρηση της υποχρέωσης σύνταξης αιτιολογημένης έκθεσης, με κοινοποίηση στον ενδιαφερόμενο καταναλωτή, αναφορικά με προβλήματα που παρατηρήθηκαν σε σχέση με την κατανάλωση και τη διόρθωσή τους (άρθρο 38 ΚΠΗΕ - Αφορά και την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ»).
4. Τη μη χρέωση της αναδρομικής διόρθωσης της κατανάλωσης που αντιστοιχεί σε διάστημα πέραν των 24 μηνών, πριν από τη διαπίστωση του προβλήματος (αφορά και την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ»).
5. Τη μείωση των χρεώσεων για αναδρομικές καταναλώσεις σε περιπτώσεις, όπου αποδεικνύεται ότι η μη έκδοση ορθών λογαριασμών οδήγησε σε ιδιαίτερα αυξημένη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας για το αντίστοιχο διάστημα (άρθρα ΑΚ 297, 330, 380 επ.).

Οι ανωτέρω συστάσεις έγιναν σε μεγάλο βαθμό δεκτές από τους προμηθευτές, επιλύοντας έτσι ικανοποιητικά για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη τις σχετικές καταναλωτικές διαφορές.

4.1.2. Ενεργειακή πενία

Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο, μητρώο ευάλωτων πελατών, ο ν. 4320/2015 για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, η δυνατότητα αλλαγής προμηθευτή παρά την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών, η δυνατότητα μετάπτωσης στον προμηθευτή καθολικής υπηρεσίας για όσους αδυνατούν να προμηθευτούν ρεύμα στην ελεύθερη αγορά), καθώς και η θέσπιση, από την εταιρεία «ΔΕΗ ΑΕ», ευνοϊκότερων όρων διακανονισμού των οφειλών για πελάτες-καταναλωτές με πολλαπλή αθέτηση διακανονισμών, σε συνδυασμό και με την ευνοϊκότερη, κατά περίπτωση, αντιμετώπιση όσων προέβησαν σε αυθαίρετες

επανασυνδέσεις ρευματοδότησης στη βάση σχετικών έγγραφων συστάσεων της Αρχής, είχαν ως αποτέλεσμα την αισθητή μείωση των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή εντός του 2015 και σχετιζόνταν με αδυναμία εξόφλησης λογαριασμών.

Έγγραφες συστάσεις που συνέταξε η Αρχή εστίασαν στην ορθή τήρηση της διαδικασίας έκδοσης εντολών απενεργοποίησης του μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών (άρθρο 39 ΚΠΗΕ, άρθρο 8 του ν. 2251/1994) και συγκεκριμένα:

1. Στην ανάγκη τήρησης της τυπικής διαδικασίας και, ιδίως, της προθεσμίας έκδοσης των σχετικών εντολών απενεργοποίησης (μετά και το πέρας της προθεσμίας εξόφλησης του αμέσως επόμενου λογαριασμού), με κοινοποίησή τους στον πελάτη, ώστε να έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί και να προβεί, έστω και την τελευταία στιγμή, σε καταβολή της οφειλής ή και σε λήψη μέτρων προστασίας των αγαθών του από την επικείμενη έλλειψη ρεύματος.
2. Στη μη εκτέλεση εντολών διακοπής της ηλεκτροδότησης την ημέρα Παρασκευή, καθώς καθίσταται αδύνατη η επανασύνδεση της παροχής για δύο (2) ημέρες, ακόμα και αν ο καταναλωτής σπεύσει να καταβάλει άμεσα τη ληξιπρόθεσμη οφειλή (αφορά και την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ»).

4.1.3. Διαχειριστής Δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ» αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, στην πρόκληση ζημιών από διαταραχές στην τάση του ρεύματος και σε αμφισβητούμενες καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας. Πέραν αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε, εντός του 2015, έγγραφες συστάσεις, επισημαίνοντας επιπλέον τα ακόλουθα:

1. Τις υποχρεώσεις της εταιρείας για τον έλεγχο και τη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης, ιδίως σε σχέση με την ορθή και τακτική συλλογή των μετρήσεων, καθώς και με την έγκαιρη διαπίστωση και αποκατάσταση προβλημάτων στη λειτουργία των μετρητικών διατάξεων.
2. Τον καθορισμό του χρόνου εκτέλεσης έργων τοποθέτησης δεκτών νυκτερινής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και, εν συνεχεία, την έγκαιρη πραγματοποίηση αυτών των έργων, επί ποινή καταβολής αποζημίωσης στους καταναλωτές σε περίπτωση καθυστέρησης (*Εγγυημένες Υπηρεσίες προς Καταναλωτές και ΥΑ Δ5ΗΛ/Β/Φ.1/106636/2007*).
3. Την πρόκληση περιουσιακής ζημίας στους καταναλωτές από τη μη καταγραφή και τιμολόγηση μέρους της κατανάλωσης ρεύματος με το μειωμένο (νυκτερινό) τιμολόγιο, εξαιτίας υπαίτιας καθυστέρησης πραγματοποίησης των ανωτέρω έργων.
4. Την ανάγκη κατάρτισης ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αντικατάστασης μετρητών λόγω φθορών ή επεμβάσεων, καθώς και διερεύνησης της δυνατότητας απλής, επιτόπιας επισκευής των μετρητών, αντί της αντικατάστασής τους, με στόχο τη μείωση του κόστους για τον καταναλωτή.
5. Τη μη χρέωση της εγκατάστασης νέου μετρητή, σε περιπτώσεις που είναι αναγκαία η αντικατάσταση του παλαιού, δεδομένου ότι ο τελευταίος χρησιμοποιείται μετέπειτα από την εταιρεία σε άλλες παροχές.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε επιστολή προς την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ» και τα αρμόδια Υπουργεία σχετικά με την ανάγκη επανεξέτασης και ρύθμισης σημαντικών ζητημάτων που αφορούν στην εξυπηρέτηση και την προστασία των καταναλωτών, με έμφαση:

1. Στην τροποποίηση των υφιστάμενων όρων αποζημίωσης εξαιτίας διαταραχών στην τάση του ρεύματος (300-400 ευρώ κατ' ανώτατο όριο για μονοφασική και τριφασική παροχή, αντίστοιχα) αποκλειστικά σε περιπτώσεις διακοπής ουδέτερου αγωγού, ώστε η προτεινόμενη αποζημίωση να καλύπτει ικανό μέρος της ζημίας του κατεστραμμένου ηλεκτρικού εξοπλισμού (50%) και, σε κάθε περίπτωση, να διαμορφώνεται κατ' ελάχιστον στο ύψος των 600 ευρώ για κάθε περίπτωση ζημίας, ανεξάρτητα από την αιτία αυτής.
2. Στην ανάγκη νομοθετικής τροποποίησης του συστήματος συμμετοχών στην κατασκευή νέων συνδέσεων, κατ' αντιστοιχία με ανάλογες ρυθμίσεις της αγοράς φυσικού αερίου, ώστε ο νέος πελάτης-καταναλωτής να επιβαρύνεται με ένα εύλογο μέρος του κόστους επέκτασης του δικτύου διανομής και όχι με το συνολικό κόστος κατασκευής του έργου.

4.2. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια φυσικού αερίου

Οι αναφορές καταναλωτών παρουσίασαν σημαντική μείωση το 2015, λόγω της συνεχιζόμενης χαμηλής διακύμανσης της τιμής του φυσικού αερίου, καθώς και της βελτίωσης των υπηρεσιών καταμέτρησης και τιμολόγησης από τους παρόχους. Σημεία, στα οποία εστίασε ο Συνήγορος του Καταναλωτή μέσα από συστάσεις που εξέδωσε και στα οποία υπήρξε θετική ανταπόκριση από τους παρόχους, ήταν:

1. Η αποχρέωση εξόδων για την αποστολή εξώδικων σε καταναλωτές με ληξιπρόθεσμες οφειλές.
2. Ο καθορισμός τελών αποξήλωσης εγκατάστασης φυσικού αερίου, σύμφωνα με τις πραγματικές δαπάνες πραγματοποίησης του έργου.
3. Η ανάγκη αναμόρφωσης του εντύπου της σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου, ώστε η υπόδειξη της ύπαρξης των Γενικών Όρων και η παραδοχή της πραγματικής γνώσης αυτών, όπως και η σχετική συγκατάθεση του καταναλωτή, να εμφανίζονται σε ευκρινές και διακριτό σημείο της σύμβασης, όπου ο καταναλωτής θα θέτει και την υπογραφή του.
4. Η αποδοχή σύναψης σύμβασης με τον μισθωτή-χρήστη ακινήτου, παρά την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών του ιδιοκτήτη του ακινήτου.

4.3. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ ΑΕ» αφορούσαν, ως επί το πλείστον, στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, καθώς και λόγω αμελούς υπερβολικής κατανάλωσης ύδατος.

Πέραν της επανάληψης παλαιότερων συστάσεων αναφορικά με τη δραστική μείωση οφειλών σε όλες τις ως άνω περιπτώσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη εντός του 2015 και σε έγγραφες προτάσεις προς τη διοίκηση της εταιρείας και τα αρμόδια Υπουργεία για την επανεξέταση και τη ρύθμιση του σημαντικού ζητήματος της μη επιβολής τελών αποχέτευσης, (75% επί της αξίας ύδατος), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και νομολογία, επισημαίνοντας και σειρά άλλων σημαντικών ζητημάτων που χρήζουν συμβατικής ή νομοθετικής ρύθμισης, όπως:

1. Η κατάλληλη ενημέρωση του καταναλωτή, μέσω ευδιάκριτης –έγγραφης– ειδοποίησης στην οικία του, τηλεφωνικά και με αποστολή γραπτού μηνύματος sms ή/και μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στις περιπτώσεις:
 - Ασυνήθιστης αύξησης της συνήθους κατανάλωσης ή διαπίστωσης διαρροής εντός του φρεατίου, δεδομένου ότι τα αίτια μιας ακούσιας κατανάλωσης ύδατος δεν είναι πάντοτε ευχερώς διαγνώσιμα (μικρές, αφανείς ή εμφανείς διαρροές, λειτουργία ελαττωματικής συσκευής).
 - Ύπαρξης μεγάλων οφειλών του μισθωτή του ακινήτου, ώστε ο ιδιοκτήτης να λάβει τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού ή είσπραξης της οφειλής.
 - Αδυναμίας καταμέτρησης.
 - Αντικατάστασης μετρητών.

Περαιτέρω και σε σχέση με τις έγγραφες συστάσεις της Αρχής αναφορικά με την ανάγκη μείωσης του προστίμου (οκταπλάσιο της τεκμαρτής λαθραίας κατανάλωσης) που επιβάλλεται σε περιπτώσεις υδροκλοπής και αξιώνεται από τον ανυπαίτιο-συνοφειλέτη ιδιοκτήτη του ακινήτου ή από οικονομικά αδύναμο υδρευόμενο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε, επιπλέον, την αναδιαμόρφωση της υπ' αριθ. 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 αντίστοιχες οφειλές, καθώς και τη γνωστοποίηση της νέας απόφασης στους καταναλωτές καταλλήλως, τόσο μέσω των τοπικών υποκαταστημάτων όσο και μέσω της ιστοσελίδας της.

Παρόμοιες ενέργειες δημοσιοποίησης ζήτησε η Αρχή και για την υπ' αριθ. 17950/2013 απόφαση του Δ.Σ. της εταιρείας, με την οποία έγιναν δεκτές οι επί σειρά ετών συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη μη αξίωση, από τους καταναλωτές, των χρεώσεων από διαρροές ύδατος που προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της εταιρείας και, συγκεκριμένα, από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή και πέρα, προς την πλευρά του δικτύου ύδρευσης.

Τέλος, σημαντική εξέλιξη για την αντιμετώπιση της ευρύτερης οικονομικής κρίσης αποτέλεσε η από 11-2-2015 απόφαση του Δ.Σ. της εταιρείας σχετικά με την άρση και τη μη διακοπή της υδροδότησης σε όσες οικογένειες βρίσκονται αποδεδειγμένα επί ένα έτος σε πλήρη οικονομική αδυναμία για την εξόφληση ή ακόμα και τη ρύθμιση των οφειλών τους.

4.4. Εξασφάλιση της παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας κατά τη διάρκεια της τραπεζικής αργίας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατόπιν τηλεφωνικών ερωτημάτων πολλών καταναλωτών-πολιτών, οι οποίοι λόγω της τραπεζικής αργίας του περασμένου καλοκαιριού δεν κατάφεραν να εξοφλήσουν ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς τους προς τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, απέστειλε επιστολή επείγοντος χαρακτήρα προς τις εταιρείες «ΔΕΗ ΑΕ», «ΕΥΔΑΠ ΑΕ», «ΕΥΑΘ ΑΕ», «Ένωση Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχέτευσης», «ΕΠΑ Αττικής ΑΕ», «ΕΠΑ Θεσσαλίας ΑΕ» και «ΕΠΑ Θεσσαλονίκης ΑΕ», ζητώντας να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη παροχή των κοινωφελών υπηρεσιών που, ούτως ή άλλως, είναι πρωταρχικής σημασίας για την αξιοπρεπή, ασφαλή και υγιή διαβίωση των πολιτών-καταναλωτών, πολύ περισσότερο δε σε μια δύσκολη κοινωνική και οικονομική συγκυρία.

4.5. Ενέργειες επί υποθέσεων

4.5.1. Διόρθωση λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος

Καταναλωτής κλήθηκε να πληρώσει ποσό 7.746,00 ευρώ για κατανάλωση ρεύματος, σχεδόν δεκαπλάσιας της συνήθους κατανάλωσης της συγκεκριμένης παροχής. Δεδομένου ότι δεν είχε τη δυνατότητα να καταβάλει το παραπάνω ποσό, ο καταναλωτής υπέβαλε αίτημα προς τον πάροχο να μην διακοπεί η ηλεκτροδότησή του, έως ότου γίνει έλεγχος καλής λειτουργίας του μετρητή. Η εταιρεία δεν δέχθηκε το αίτημα και τον πληροφόρησε ότι, λόγω φόρτου εργασίας, οι διαδικασίες ελέγχου θα ολοκληρωθούν ύστερα από αρκετούς μήνες.

Ο καταναλωτής απευθύνθηκε, εν συνεχεία, στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος συνέστησε στον πάροχο τη μη διακοπή της ηλεκτροδότησης και την άμεση διόρθωση της κατανάλωσης, με βάση τη συνήθη κατανάλωση της παροχής.

Μετά την παρέμβαση της Αρχής, η εταιρεία προχώρησε σε τεχνικό έλεγχο και διαπίστωσε ότι ο μετρητής είχε υποστεί εξωτερική παρέμβαση, με συνέπεια να μην πραγματοποιεί ορθή καταγραφή της κατανάλωσης. Ως εκ τούτου, η σύσταση της Αρχής έγινε δεκτή.

4.5.2. Διαγραφή οφειλής από κατανάλωση ύδατος

Ιδιοκτήτρια ακινήτου απευθύνθηκε στην Αρχή, ζητώντας την παρέμβασή της για τη μείωση οφειλής ύψους 6.632,00 ευρώ, προερχόμενης από αφανή διαρροή ύδατος στο φρεάτιο της παροχής ύδρευσης του κενού ακινήτου της επί χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών.

Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι, πέραν ενός σημειώματος στο κενό ακίνητο, η εταιρεία δεν την ενημέρωσε με περαιτέρω κατάλληλο τρόπο σχετικά με την ύπαρξη της διαρροής, παρά το γεγονός ότι από τη μέτρηση προέκυπτε ασυνήθιστη διόγκωση της κατανάλωσης και, μάλιστα, σε ένα διαμέρισμα που δεν κατοικείτο τα τελευταία χρόνια και, ως εκ τούτου, εμφάνιζε σχεδόν μηδενική κατανάλωση.

Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης που ακολούθησε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε σύσταση προς την εταιρεία, επισημαίνοντας την υποχρέωσή της:

1. Για δραστική μείωση της οφειλής λόγω της αφανούς διαρροής και για τη μη χρέωση της καταναλώτριας με το τέλος αποχέτευσης επί της αξίας της αυξημένης, λόγω της διαρροής, κατανάλωσης.
2. Για την προσήκουσα, γενικώς, ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με ασυνήθιστες καταναλώσεις, προκειμένου να είναι σε θέση να λάβουν εγκαίρως μέτρα.
3. Για τη διακοπή της υδροδότησης, λόγω διαπίστωσης της διαρροής ύδατος.

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

4.5.3. Σχετικά με την προβλεπόμενη διαδικασία τιμολόγησης και είσπραξης λογαριασμών κατανάλωσης ύδατος

Με αφορμή την αναφορά καταναλώτριας-εκμισθώτριας ακινήτου, η οποία είχε γνωστοποιήσει εγκαίρως στην εταιρεία «ΕΥΔΑΠ ΑΕ» τη σύμβαση μίσθωσης του ακινήτου της, καθώς και τα πλήρη στοιχεία του μισθωτή, και κατόπιν της ξαφνικής αναχώρησης του τελευταίου από το μίσθιο, χωρίς να έχει προηγουμένως τακτοποιήσει τις οφειλές του προς την εταιρεία, η Αρχή

εξετάσε το οικείο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την τιμολόγηση και είσπραξη οφειλών και κατέληξε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο (άρθρα 16 και 22 του ν. 1068/1980 και άρθρο 1.5 του Κανονισμού Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης ΕΥΔΑΠ - Β' 552/2009) αντιμετωπίζει πάντα ως υδρευόμενο τον ιδιοκτήτη του ακινήτου, ανεξάρτητα από το πρόσωπο που ασκεί τη χρήση αυτού. Περαιτέρω, προβλέπεται ότι ο ιδιοκτήτης υποχρεούται να φροντίζει για την καλή λειτουργία της εγκατάστασης και να εξοφλεί κάθε νόμιμη επιβάρυνση, η οποία προκύπτει από τη σύμβαση παροχής ύδατος, καθιστάμενος έτσι συνοφειλέτης εις ολόκληρον των τελών ύδρευσης και αποχέτευσης, τα οποία βαρύνουν τον εκάστοτε μισθωτή.
2. Δεδομένου ότι σε περίπτωση οφειλής εις ολόκληρον ο δανειστής έχει το δικαίωμα να απαιτήσει την παροχή κατά την προτίμησή του από οποιονδήποτε συνοφειλέτη, είτε ολικά είτε μερικά, ενώ έως την καταβολή ολόκληρης της παροχής παραμένουν υπόχρεοι όλοι οι οφειλέτες (άρθρο 482 ΑΚ), παρέχεται η δυνατότητα στην εταιρεία «ΕΥΔΑΠ ΑΕ» να στρέφεται αποκλειστικά σε βάρος του εκμισθωτή του ακινήτου, παρά το γεγονός ότι, εν γνώσει της, άλλο πρόσωπο (ο μισθωτής) μπορεί να ασκεί τη χρήση του ακινήτου.
3. Οι παραπάνω διατάξεις επιφυλάσσουν μια προνομιακή μεταχείριση της εταιρείας έναντι των εκ του νόμου υποχρεωτικά καθιστάμενων αντισυμβαλλόμενων της εκμισθωτών, παραγνωρίζοντας μάλιστα την έννοια του αντισυμβαλλόμενου, όπως ισχύει στις λοιπές ενοχικές σχέσεις.

Στην προκείμενη υπόθεση και με δεδομένο ότι το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο δεν παρείχε τη δυνατότητα σύνταξης σύστασης της Αρχής μας, ως προσφορότερη λύση στο πλαίσιο του σκοπού της διαμεσολάβησης επιλέχθηκε η διατύπωση πρότασης προς την εταιρεία «ΕΥΔΑΠ ΑΕ» για μείωση της υπό κρίση οφειλής κατά το ήμισυ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτίθεται στο άμεσο μέλλον να αποστείλει και σχετικό ενημερωτικό σημείωμα προς τα συναρμόδια Υπουργεία, υποδεικνύοντας την ανάγκη επανεξέτασης του κείμενου νομοθετικού πλαισίου στη βάση που διέπει τις αντίστοιχες συμβάσεις παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, σύμφωνα με τις οποίες στις περιπτώσεις μίσθωσης του ακινήτου, αντισυμβαλλόμενος των παρόχων-εταιρειών θεωρείται ο πραγματικός καταναλωτής του ρεύματος και όχι ο κύριος του ακινήτου.

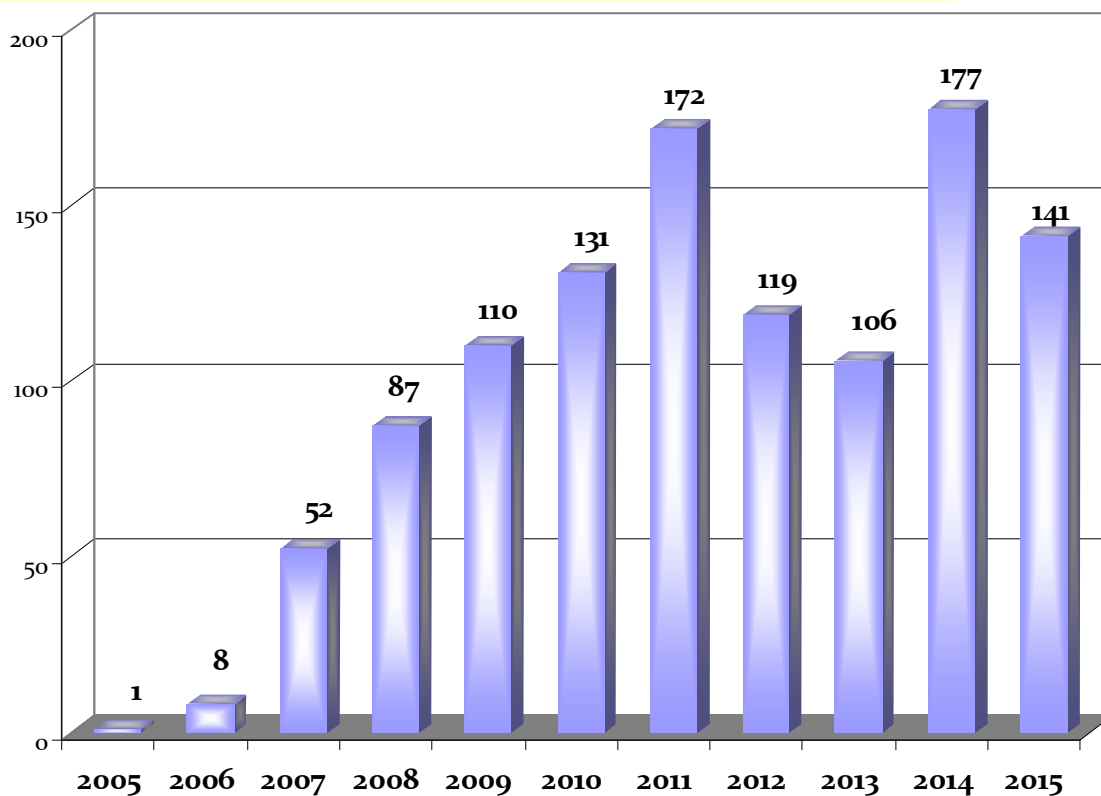


5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

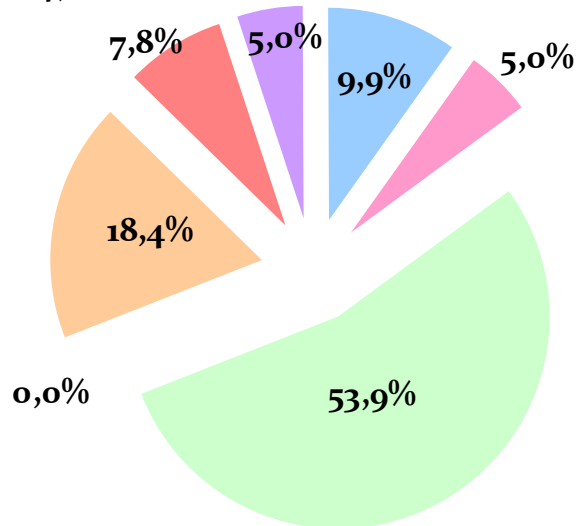
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.104	2,9 %

Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

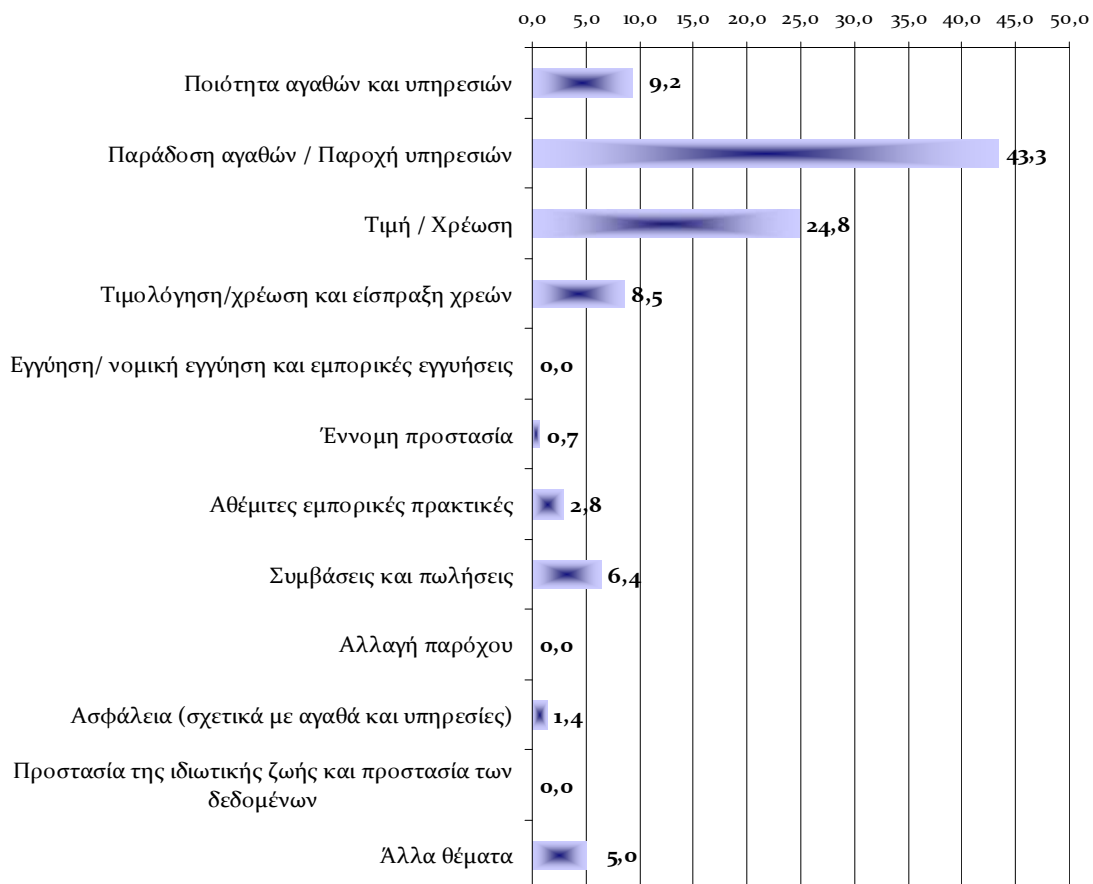


Γράφημα 68: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

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

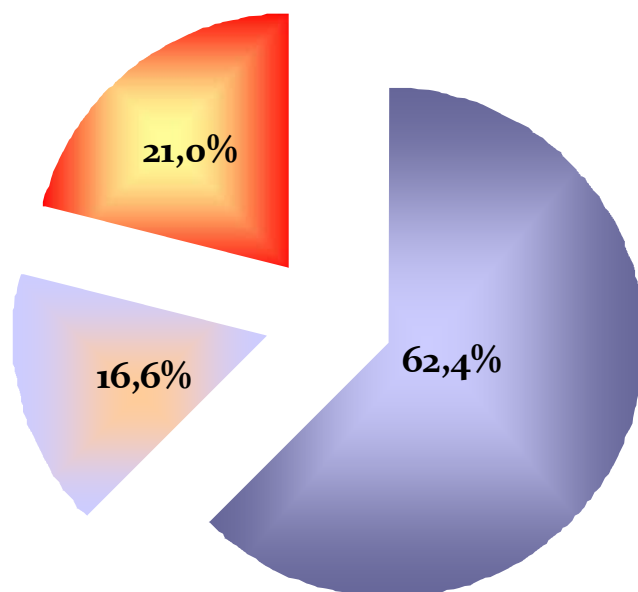


Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2015).

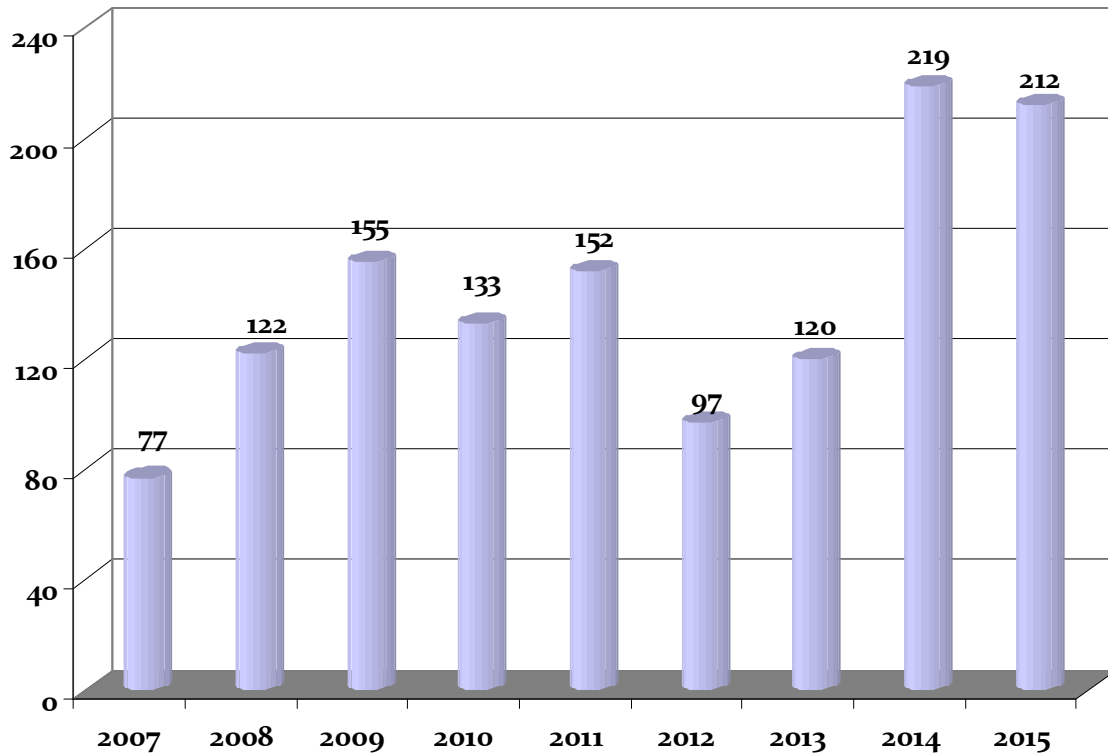


Γράφημα 7ο: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

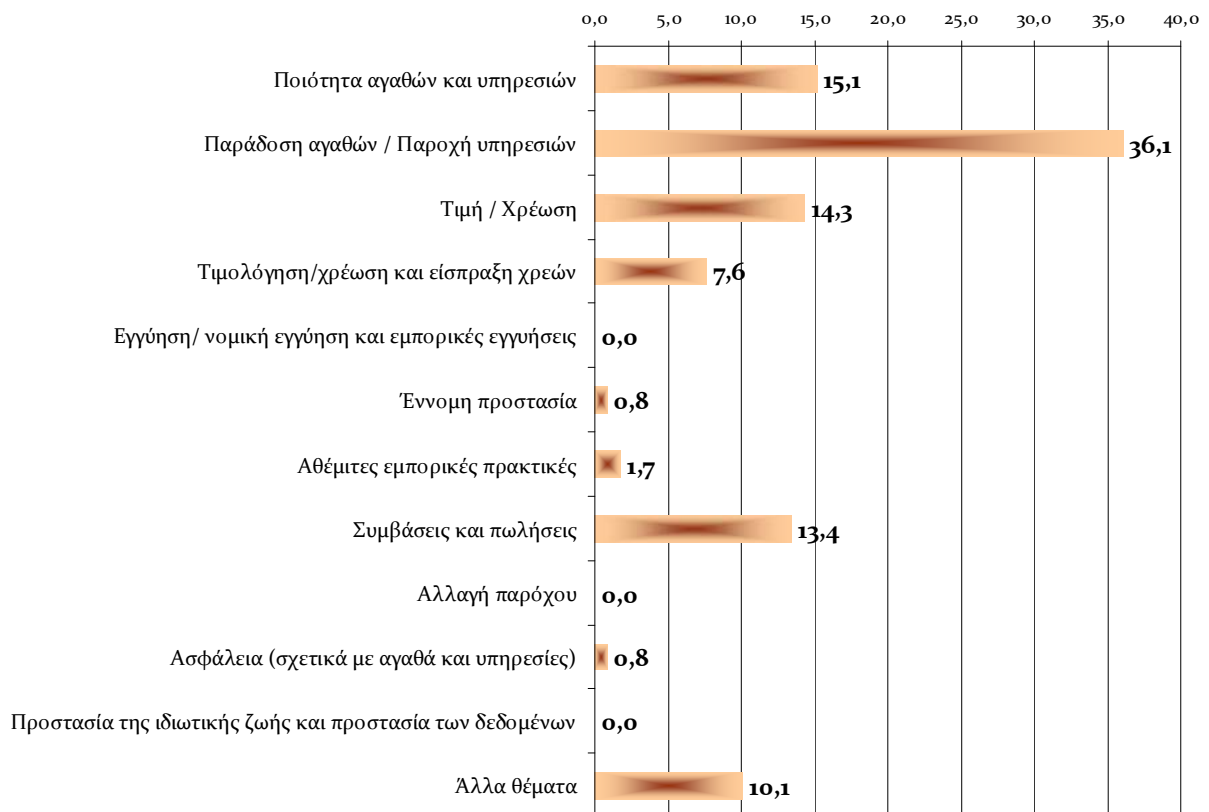
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 71: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.



Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2015).



5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την επέκταση του μειωμένου κομίστρου στις αστικές συγκοινωνίες και σε μαθητές-υποτρόφους ιδιωτικών σχολείων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή, πατέρα δύο ανήλικων τέκνων και μαθητών ιδιωτικού εκπαιδευτηρίου με υποτροφία, σε βάρος του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (ΟΑΣΘ). Αφορμή για την υποβολή της αναφοράς στάθηκε η απόρριψη αίτησης των μαθητών για την έκδοση μαθητικού δελτίου, προκειμένου να μπορούν να μετακινούνται με μειωμένο εισιτήριο στις λεωφορειακές γραμμές, όπως ισχύει για τους μαθητές των δημόσιων σχολείων.

Ο ΟΑΣΘ επικαλέστηκε τη σχετική νομοθεσία, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε ατέλειες για τη μεταφορά των μαθητών των δημόσιων σχολείων με αυτοκίνητα δημόσιας χρήσης δεν ισχύουν για τους μαθητές των ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, εκτός των περιπτώσεων μικρών επαρχιακών πόλεων και χωριών, όπου δεν λειτουργούν αντίστοιχα δημόσια σχολεία (παρ. ζζ του άρθρου 2 του β.δ. 306/1973).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κρίνοντας εύλογο το ανωτέρω αίτημα και στο πλαίσιο της δυνατότητάς του να εισηγείται τα κατάλληλα μέτρα για τη βελτίωση της νομοθεσίας και τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς, διατύπωσε πρόταση προς το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, κοινοποιούμενη και στο Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, αναφορικά με την επέκταση του μειωμένου κομίστρου, ώστε να συμπεριληφθεί μία ακόμη κατηγορία δικαιούχων και, ειδικότερα, οι υπότροφοι –λόγω επίδοσης– μαθητές των ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων, σε συνδυασμό ενδεχομένως με την εφαρμογή συγκεκριμένων εισοδηματικών κριτηρίων προς αποφυγή τυχόν καταχρηστικής άσκησης του σχετικού δικαιώματος.

Στο σκεπτικό της πρότασης της Αρχής αναφέρεται ότι οι υποτροφίες επίδοσης, κατά κανόνα, δεν καλύπτουν τα έξοδα μετακίνησης των σπουδαστών. Συνεπώς, ενδέχεται ένας μαθητής να λάβει υποτροφία φοίτησης σε ιδιωτικό σχολείο λόγω επίδοσης, αλλά, εξαιτίας του οικογενειακού του εισοδήματος, να είναι εξίσου άξιος προστασίας και στήριξης σε σχέση με έναν μαθητή δημόσιου σχολείου, ο οποίος δικαιούται μειωμένο κόμιστρο κατά τη μεταφορά του με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και, μάλιστα, ανεξαρτήτως του οικογενειακού του εισοδήματος.

5.1.2. Αποζημίωση φθαρμένων αποσκευών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών σχετικά με την άρνηση αεροπορικής εταιρείας να αποζημιώσει επιβάτες-καταναλωτές για τη φθορά που υπέστησαν οι αποσκευές τους κατά τη διάρκεια αεροπορικής μεταφοράς. Λόγος, τον οποίο προέβαλε η αεροπορική εταιρεία για να δικαιολογήσει την άρνησή της, ήταν ότι η φθορά δεν δηλώθηκε άμεσα στο αρμόδιο τμήμα της, ώστε να καταγραφεί και να αποδειχθεί ότι προκλήθηκε κατά τη διάρκεια της υπό κρίση πτήσης.

Μετά την κλήση των μερών σε συνάντηση για συμβιβασμό στα γραφεία της Αρχής και με γνώμονα το παράρτημα του ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΚ) 889/2002, σύμφωνα με τον οποίο σε περίπτωση φθοράς αποσκευών που έχουν παραδοθεί κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων ο επιβάτης οφείλει να υποβάλει γραπτή καταγγελία εντός επτά (7) ημερών, υπήρξε συμμόρφωση και σχετική αναπροσαρμογή της πολιτικής αποζημιώσεων που ακολουθεί στο θέμα αυτό η αναφερόμενη εταιρεία.

5.2. Νομοθετικές εξελίξεις

5.2.1. Σχετικά με τη γλώσσα διατύπωσης Γενικών Όρων Μεταφοράς σε συμβάσεις συναφθείσες εξ αποστάσεως

Ένα σημαντικό ζήτημα που είχε ανακύψει κατά το παρελθόν και αφορούσε την εξ αποστάσεως αγορά εισιτηρίων αερομεταφοράς σχετιζόταν με τη γλώσσα, στην οποία είναι διατυπωμένες οι απαιτούμενες πληροφορίες στις ιστοσελίδες των εταιρειών αεροπορικών μεταφορών και των προμηθευτών τουριστικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, όπως αυτός ίσχυε, οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονταν στην Ελλάδα διατυπώνονταν γραπτώς στην ελληνική γλώσσα κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους, ενώ εκτυπώνονταν με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονταν στην ελληνική αγορά αποτυπώνονταν υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε εκδώσει, παλαιότερα, σύσταση προς τους αερομεταφορείς που επιχειρούσαν στην ελληνική αγορά, καθώς και προς τους τουριστικούς πράκτορες να προβούν σε μεταγλώττιση των Γενικών Όρων Μεταφοράς (ΓΟΜ) στα εκδιδόμενα, μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων τους, εισιτήρια.

Κατόπιν έκδοσης της ΥΑ Ζ1-891/2013 (Β' 2144), με την οποία υπήρξε εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, και με αφορμή την υποβολή νεότερης αναφοράς από καταναλωτή, η Αρχή επανεξέτασε το θέμα.

Με την προσθήκη του άρθρου 3δ στον νόμο ορίζεται ότι, στο πλαίσιο συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως μετά τη 13^η Ιουνίου 2014, οι προμηθευτές παρέχουν τα κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Ωστόσο, ο Έλληνας νομοθέτης δεν έκανε χρήση της ευχέρειας του άρθρου 6 παρ. 7 της Οδηγίας αναφορικά με την εισαγωγή γλωσσικών απαιτήσεων ως προς τις πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση, με αποτέλεσμα να μην υφίσταται πλέον υποχρέωση αναγραφής των ΓΟΜ στην ελληνική γλώσσα.

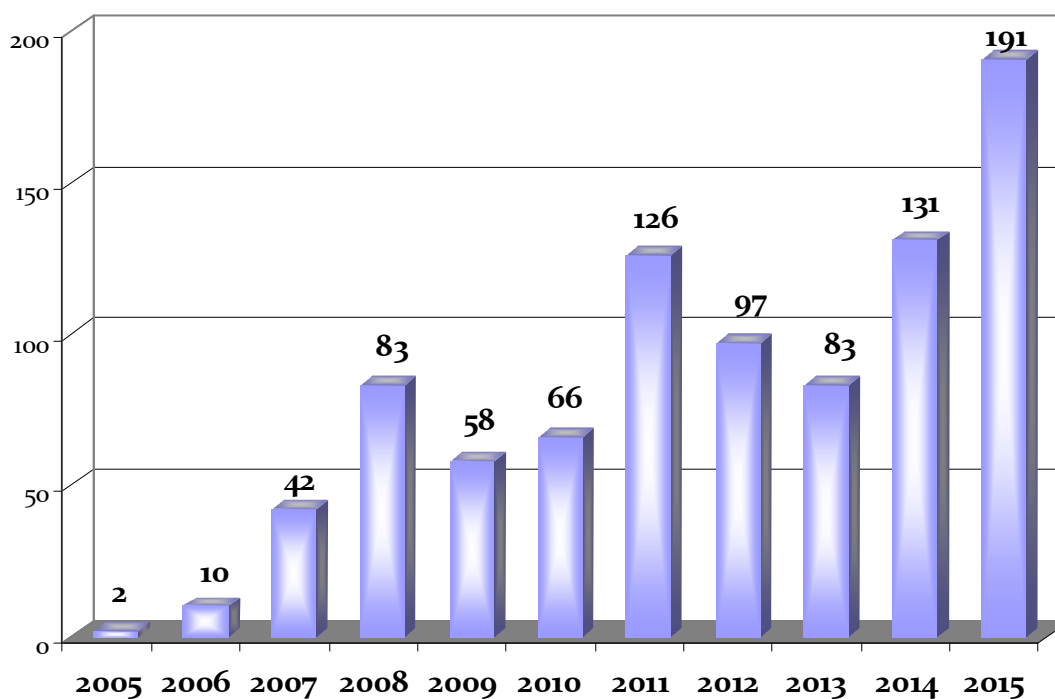


6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

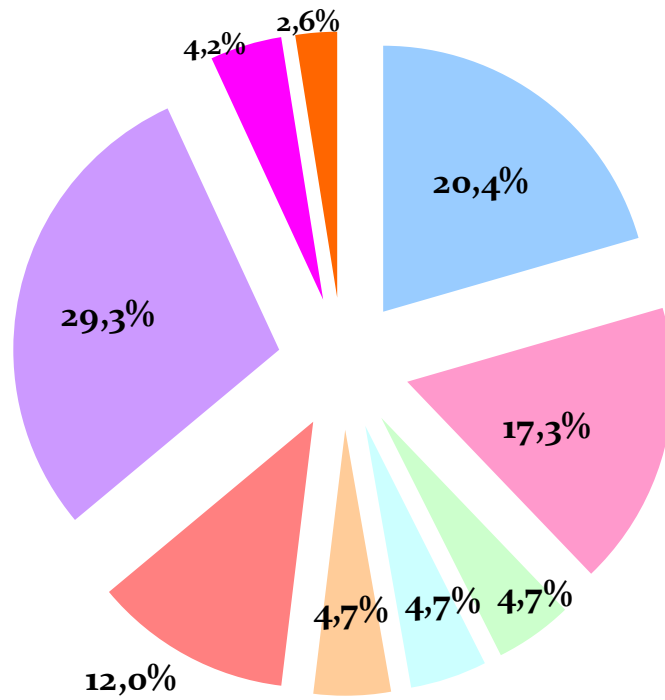
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	889	2,3 %

Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



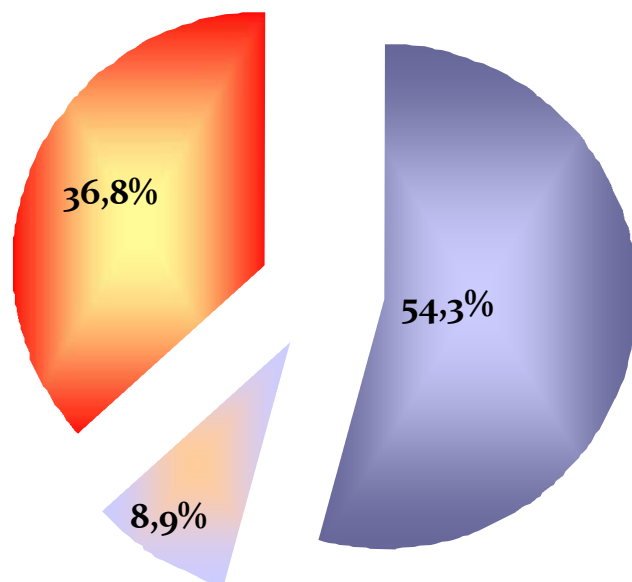
Γράφημα 74: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

- 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

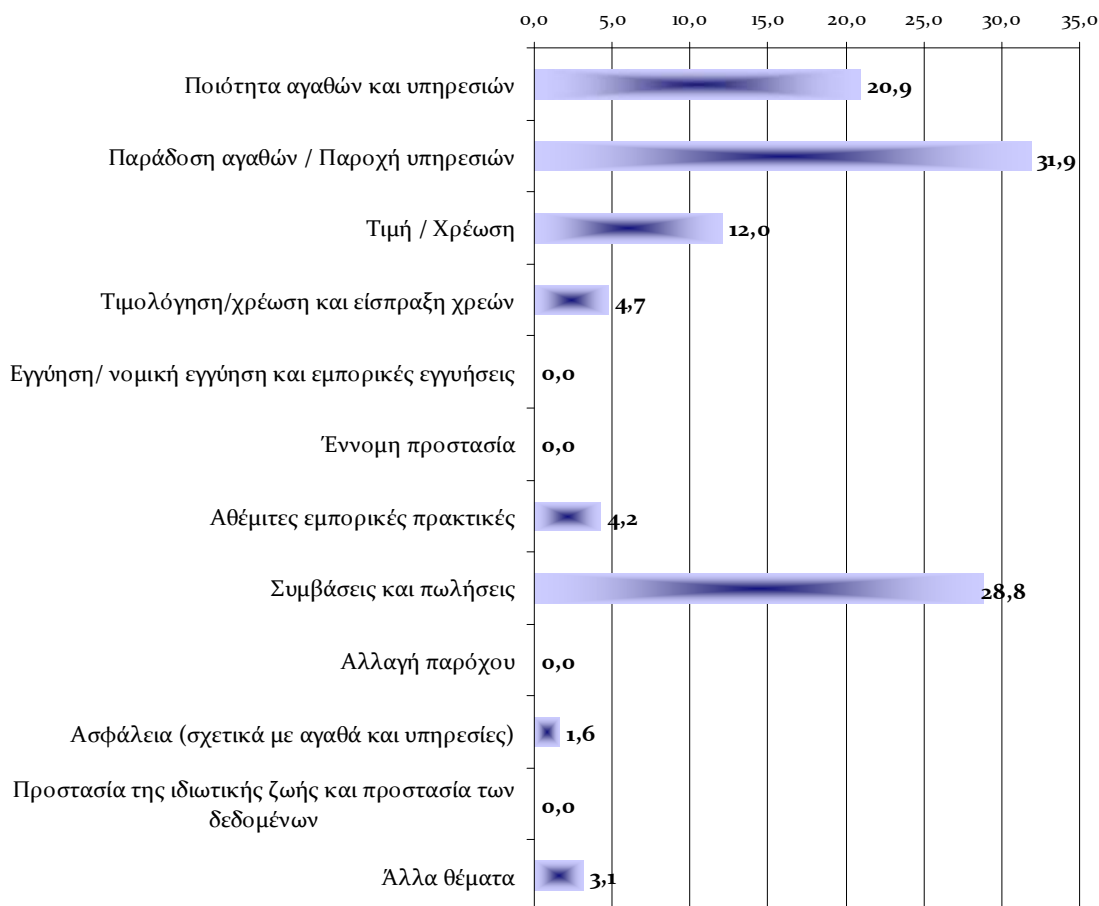


Γράφημα 75: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).

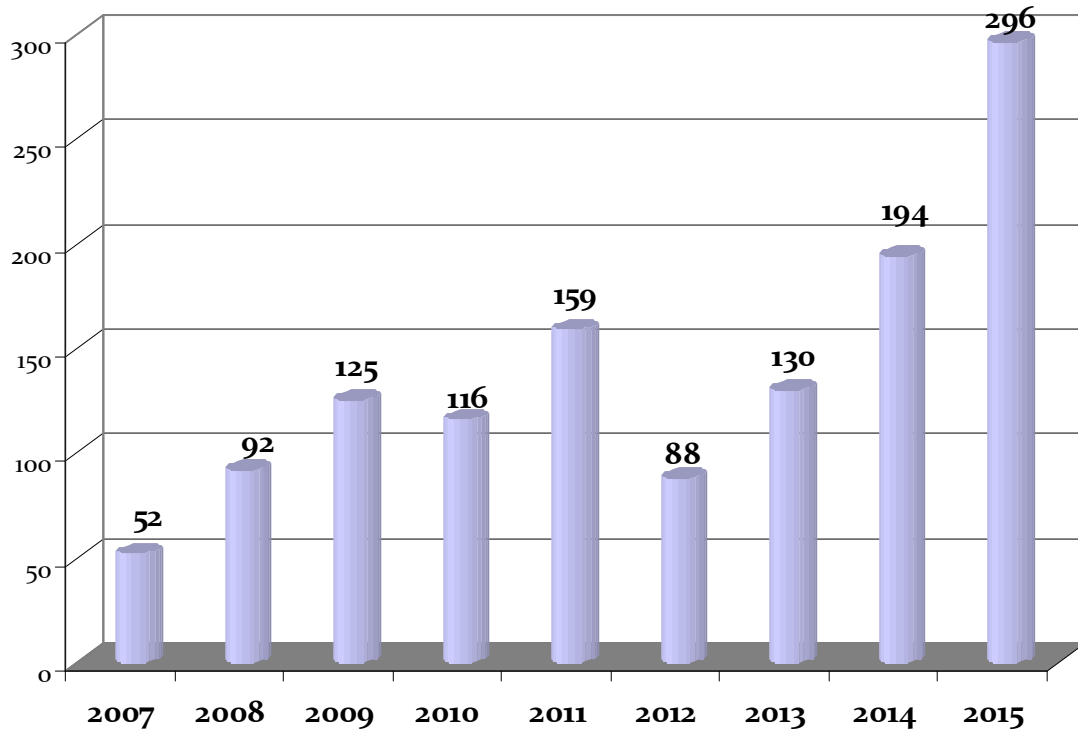
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



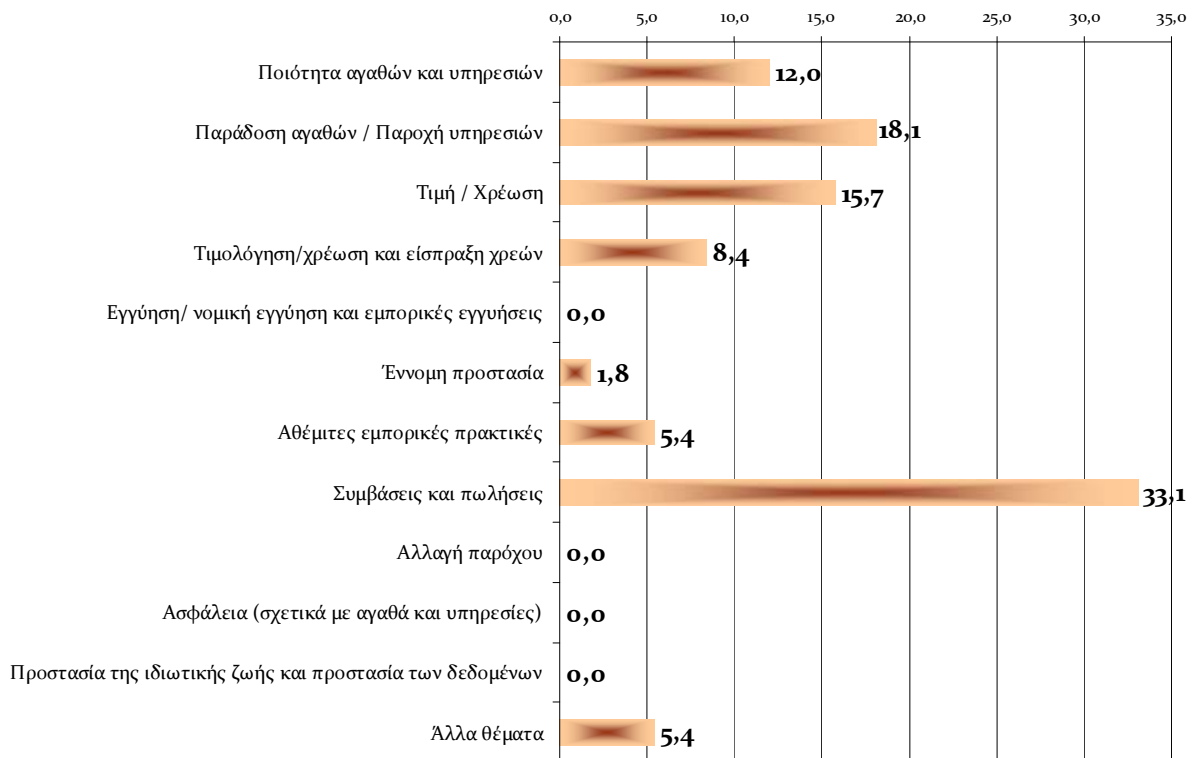
Γράφημα 76: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2015).



Γράφημα 77: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2015).



6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

6.1.1. Ακυρώσεις καλλιτεχνικών παραστάσεων

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν αρκετές αναφορές καταναλωτών, που αφορούσαν σε ακυρώσεις ή σε αναβολές καλλιτεχνικών παραστάσεων-συναυλιών.

Σε μία περίπτωση, οι αγοραστές των εισιτηρίων δεν έλαβαν ποτέ πίσω το αντίτιμο που είχαν καταβάλει για τη συναυλία που ακυρώθηκε. Μετά την εξάντληση όλων των μέσων επικοινωνίας της Αρχής με τις δύο διοργανώτριες εταιρείες, χωρίς να υπάρξει εκ μέρους τους καμία ανταπόκριση, οι φάκελοι των υποθέσεων διαβιβάστηκαν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, λόγω ενδεχόμενης παράβασης της νομοθεσίας περί απαγόρευσης παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών (άρθρα 9α επ. του ν. 2251/1994). Τελικώς, για τις συγκεκριμένες υποθέσεις ζητήθηκε η παρέμβαση και της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών, προς περαιτέρω διερεύνηση και ενδεχόμενο καταλογισμό ποινικών ευθυνών στους εκπροσώπους των εταιρειών.

Άλλη χαρακτηριστική περίπτωση αφορούσε αναφορές κατά της εταιρείας διοργάνωσης μουσικών εκδηλώσεων «WE ARE EJEKT Ε.Π.Ε.», με αφορμή την αναβολή της συναυλίας του καλλιτέχνη Morrissey και τη μετάθεσή της σε νέα ημερομηνία, για την οποία οι καταναλωτές ενημερώθηκαν αιφνιδίως λίγες μόλις ώρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη έναρξή της.

Απαντώντας ενώπιον της Αρχής στο αίτημα των καταναλωτών για την επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων, τα οποία είχαν προαγοράσει, η διοργανώτρια εταιρεία επικαλέστηκε γενικό όρο της σύμβασης, σύμφωνα με τον οποίο διατηρούσε το δικαίωμα να μεταθέσει την ημερομηνία διεξαγωγής της συναυλίας αζημίως, χωρίς δηλαδή να συντρέχει λόγος ικανοποίησης των σχετικών αιτημάτων. Στο πλαίσιο, δε, της συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών, η εταιρεία πρότεινε την παροχή δωρεάν εισόδου σε κάποιες από τις επερχόμενες προγραμματισμένες εκδηλώσεις της, ωστόσο το σύνολο των καταναλωτών, πλην ενός, ενέμειναν στο αρχικό αποζημιωτικό αίτημά τους.

Η θέση που έλαβε ο Συνήγορος του Καταναλωτή επί των υποθέσεων αυτών συνοψίζεται στα εξής:

1. Η γνωστοποίηση αναβολής της συναυλίας ελάχιστες ώρες πριν από την έναρξη αιφνιδίασε τους καταναλωτές και ανέτρεψε τον προγραμματισμό που είχαν κάνει, πολλοί εξ αυτών αρκετούς μήνες νωρίτερα, προκειμένου να παραβρεθούν σε αυτή.
2. Η αιφνίδια μεταβολή του προγραμματισμού της εκδήλωσης και η υποχρέωση που επιβλήθηκε στους καταναλωτές να αποδεχτούν την τροποποίηση που αποφασίστηκε από τη διοργανώτρια εταιρεία, χωρίς την ίδια στιγμή οι ίδιοι να έχουν δικαίωμα ανάκτησης του αντιτίμου των εισιτηρίων, επέφερε σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, προδήλως σε βάρος των καταναλωτών, δεδομένου ότι κατ' αυτόν τον τρόπο περιορίστηκαν οι ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες της εταιρείας και επιφυλάχθηκε στην ίδια το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς τον χρόνο εκπλήρωσης της παροχής της.
3. Με τη συμπεριφορά της η εταιρεία διέψευσε τις τυπικές και συναλλακτικές προσδοκίες των καταναλωτών σε σχέση με το συγκεκριμένο είδος σύμβασης ακριβόχρονης εκτέλεσης και τους μετακύλησε τον επιχειρηματικό κίνδυνο, τον οποίο κανονικά η ίδια θα έπρεπε να είχε αναλάβει.
4. Η άρνηση της εταιρείας να επιστρέψει χρήματα που δαπανήθηκαν για την αγορά εισιτηρίων σε όσους καταναλωτές δεν μπορούσαν ή δεν επιθυμούσαν να παρακολουθήσουν τη συναυλία στη νέα ημέρα και ώρα που καθορίστηκε αντιβαίνει στις διατάξεις του Αστικού Κώδικα (άρθρο 401 επ.).



Τελική θέση της Αρχής ήταν ότι ο ως άνω συμβατικός όρος πάσχει λόγω καταχρηστικότητας. Στο πλαίσιο αυτό, απευθύνθηκε σύσταση στην εταιρεία για την ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, η οποία δεν έγινε αποδεκτή, με αποτέλεσμα οι φάκελοι των υποθέσεων να διαβιβαστούν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή για τις κατά νόμο ενέργειές της.

6.1.2. Μη παρασχεθείσες υπηρεσίες

Καταναλώτριες πραγματοποίησαν κρατήσεις δωματίων σε τουριστικό κατάλυμα, καταβάλλοντας τις απαιτούμενες προκαταβολές. Μία ημέρα πριν από την άφιξή τους, οι καταναλώτριες ενημερώθηκαν ότι λόγω έκτακτου τεχνικού προβλήματος οι κρατήσεις τους δεν θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν, λαμβάνοντας ωστόσο τη διαβεβαίωση από τον ιδιοκτήτη ότι τα ποσά των προκαταβολών θα τους επιστραφούν στο ακέραιο.

Καθώς κάτι τέτοιο δεν συνέβη και με δεδομένο ότι η επιχείρηση, εις βάρος της οποίας υποβλήθηκε αναφορά στην Αρχή, ουδέποτε ανταποκρίθηκε στο κάλεσμα για την αποστολή των απόψεών της και για τη φιλική επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού, απ' όπου έλαβε την πληροφορία ότι ο ιδιοκτήτης εκμεταλλευόταν παράνομα το συγκεκριμένο κατάλυμα και ότι, για τον λόγο αυτό, του είχε επιβληθεί χρηματικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5000) ευρώ.

Διεξάγοντας, με αφορμή τις υπόψη υποθέσεις, έρευνα στο διαδίκτυο, η Αρχή διαπίστωσε την ύπαρξη και άλλων, κατά τον ίδιο τρόπο, εξαπατημένων καταναλωτών, οπότε προχώρησε στην υποβολή μηνυτήριας αναφοράς, με σκοπό την εισαγγελική διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

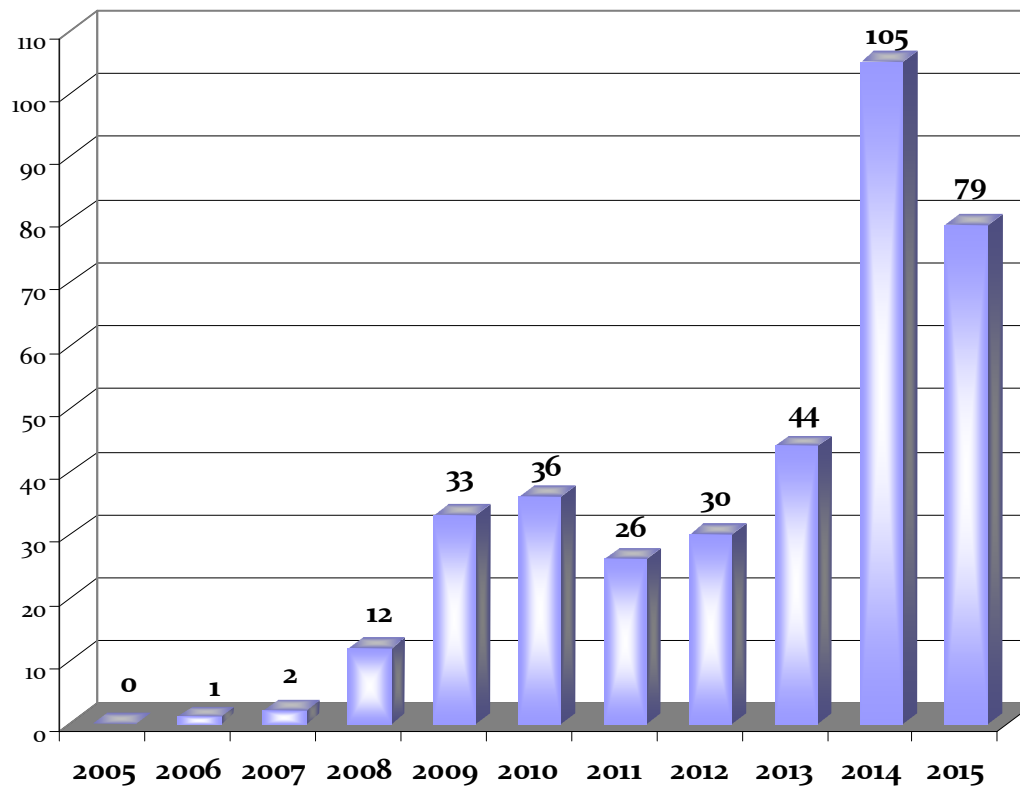
Με ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή επιβλήθηκε από την αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού διοικητικό πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5000) ευρώ και σε βάρος επιχείρησης τουριστικού γραφείου, για τον λόγο ότι ούτε παρείχε τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες (πραγματοποίηση εκδρομής στο εξωτερικό) σε καταναλωτή ούτε επέστρεψε σε αυτόν το χρηματικό ποσό που είχε καταβάλει για τον σκοπό αυτό.

7. Υγεία

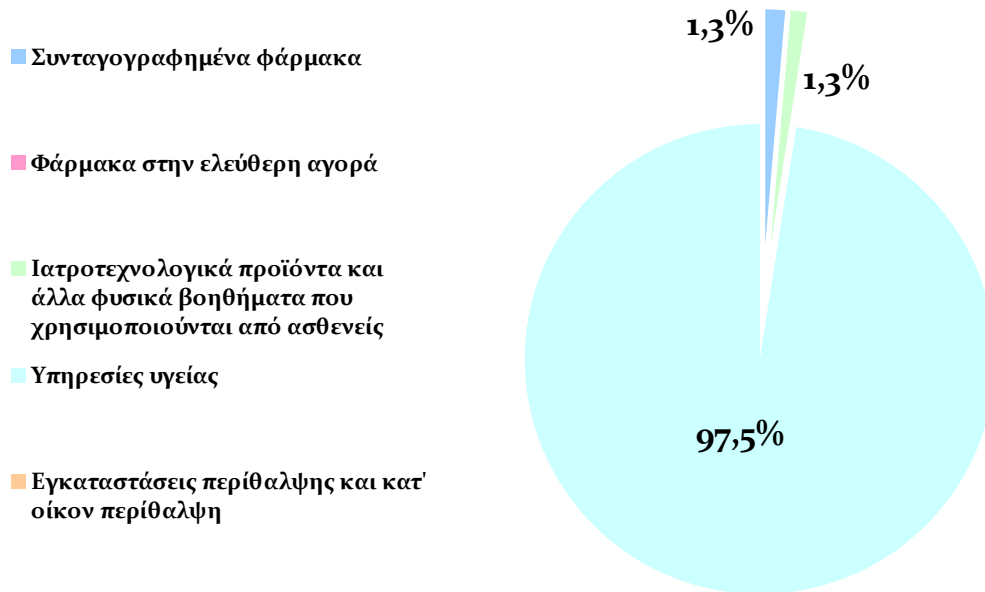
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό 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 %
ΣΥΝΟΛΟ	368	1 %

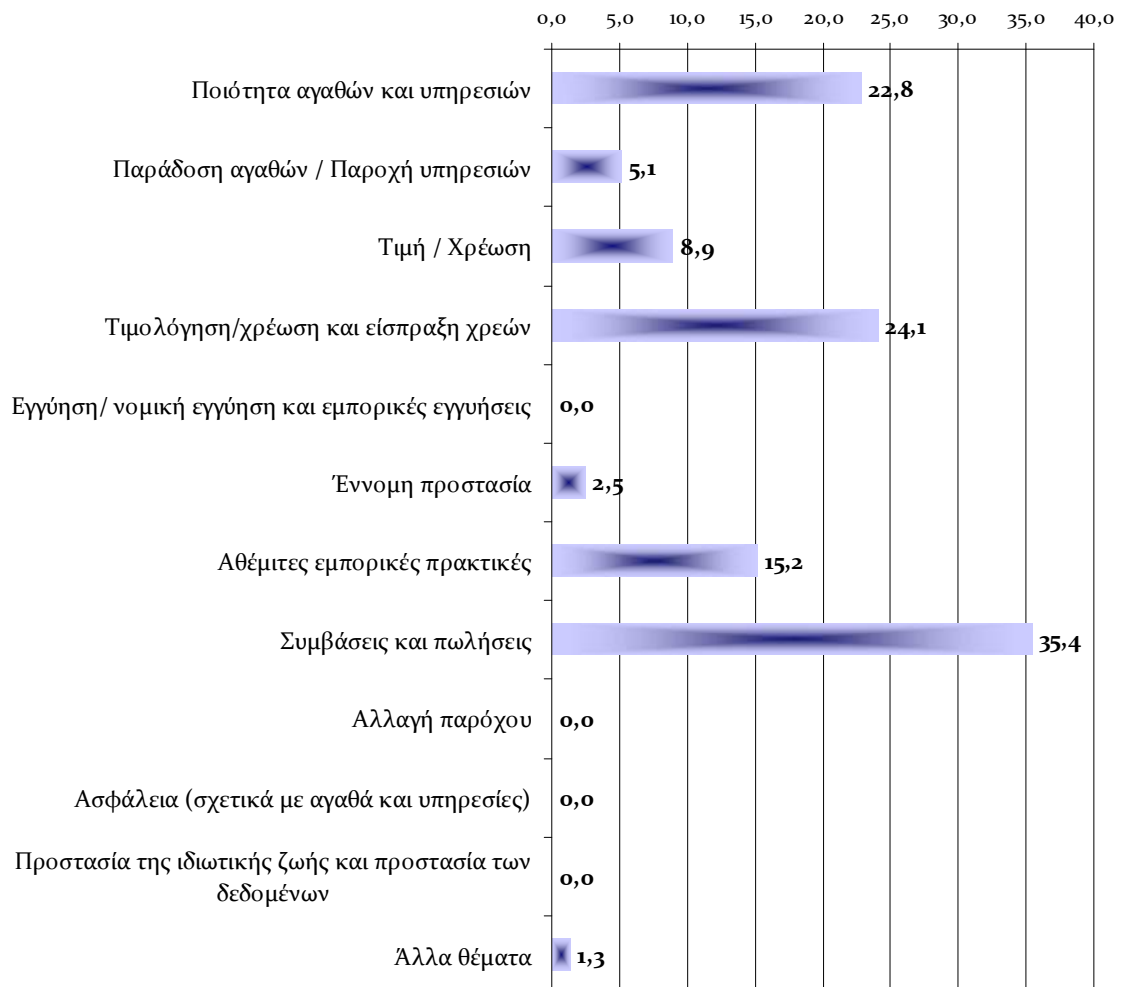
Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 8ο: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2015).

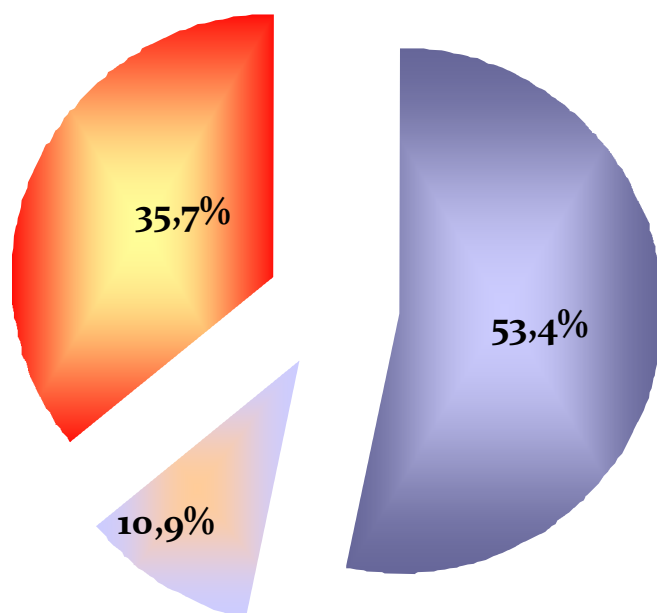


Γράφημα 8ι: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2015).

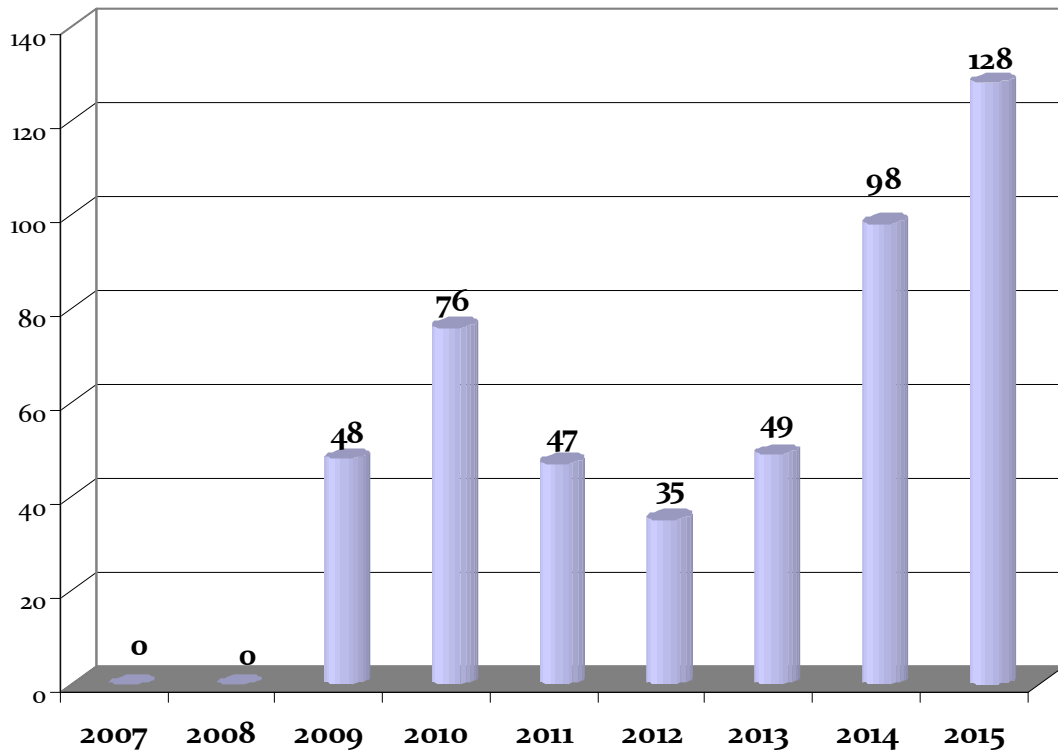


Γράφημα 82: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

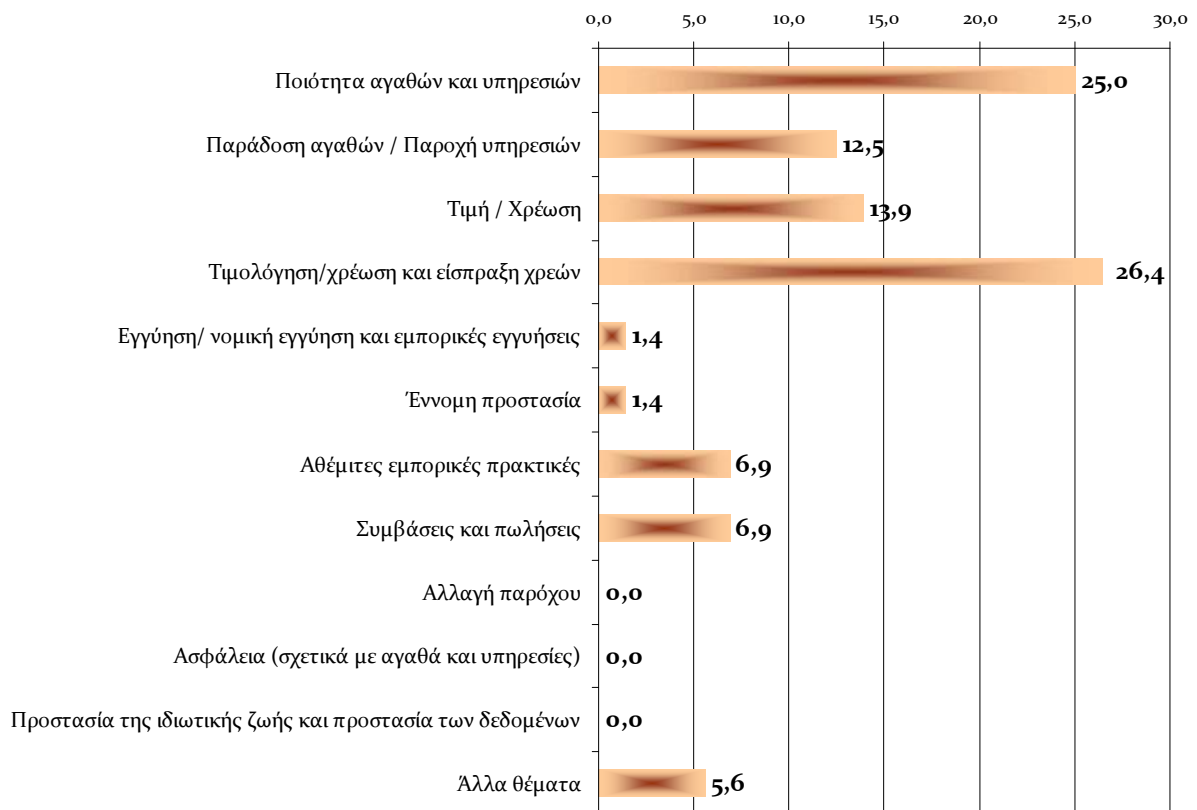
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 83: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2015).

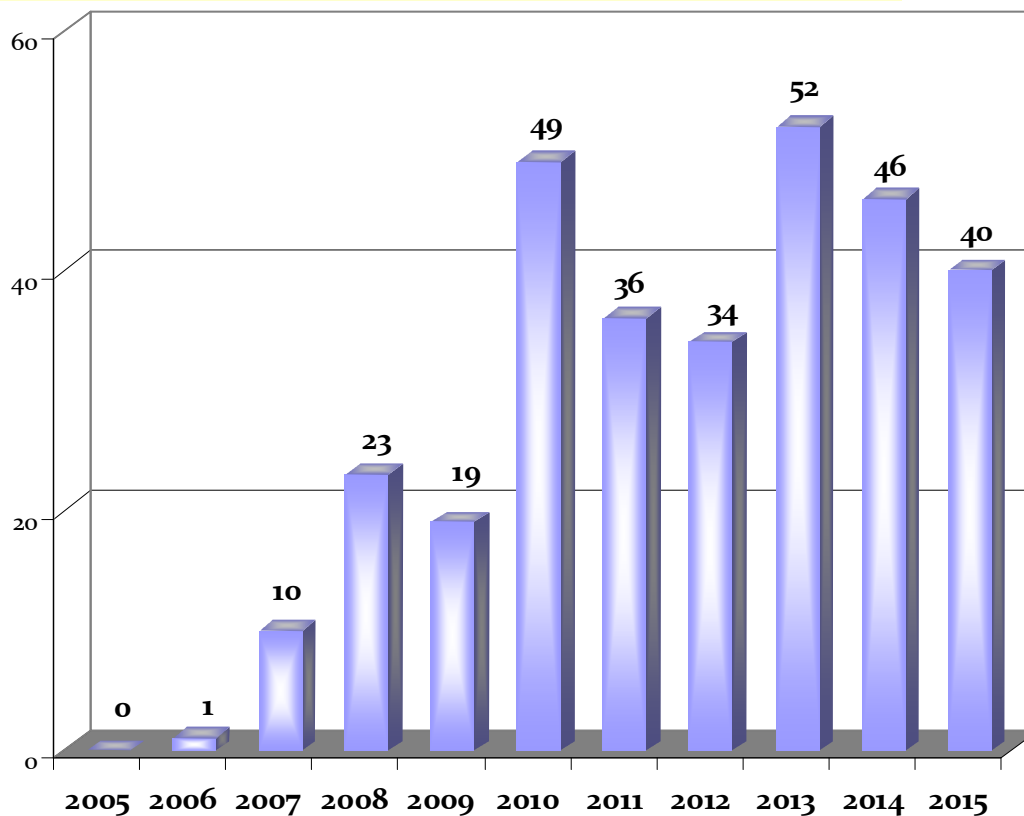


8. Εκπαίδευση

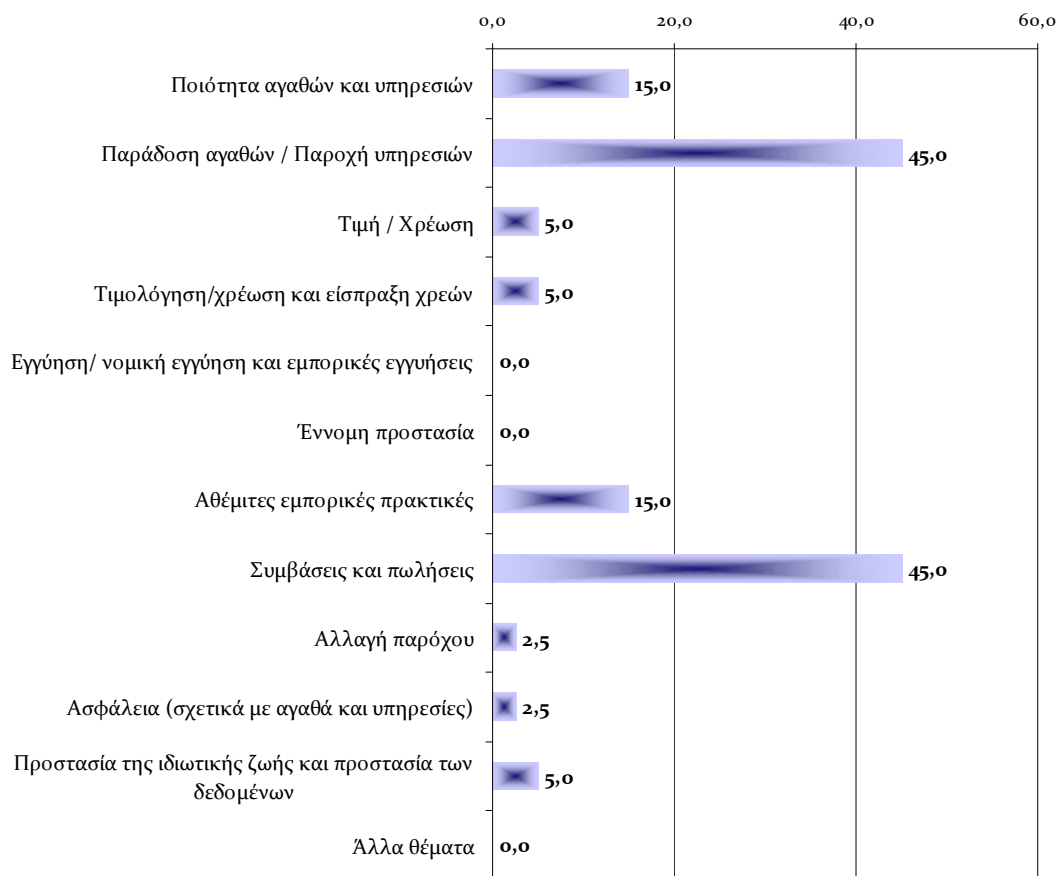
Πίνακας 19: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό 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 %
ΣΥΝΟΛΟ	310	0,8 %

Γράφημα 85: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

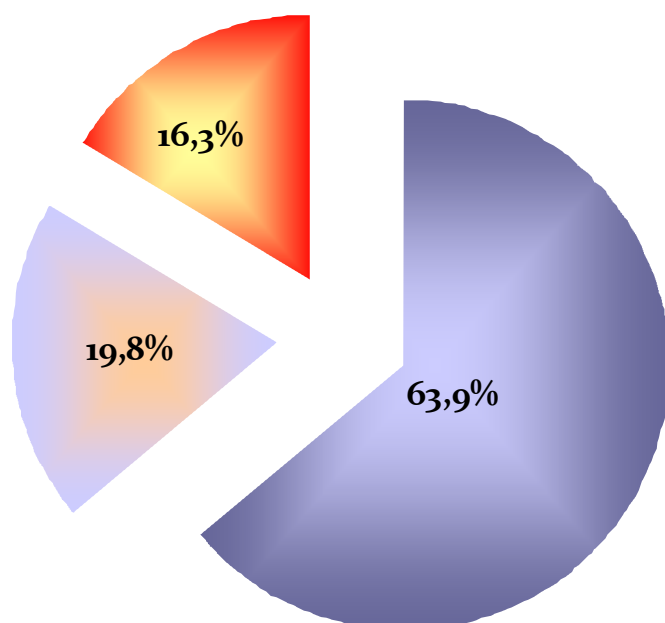


Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2015).

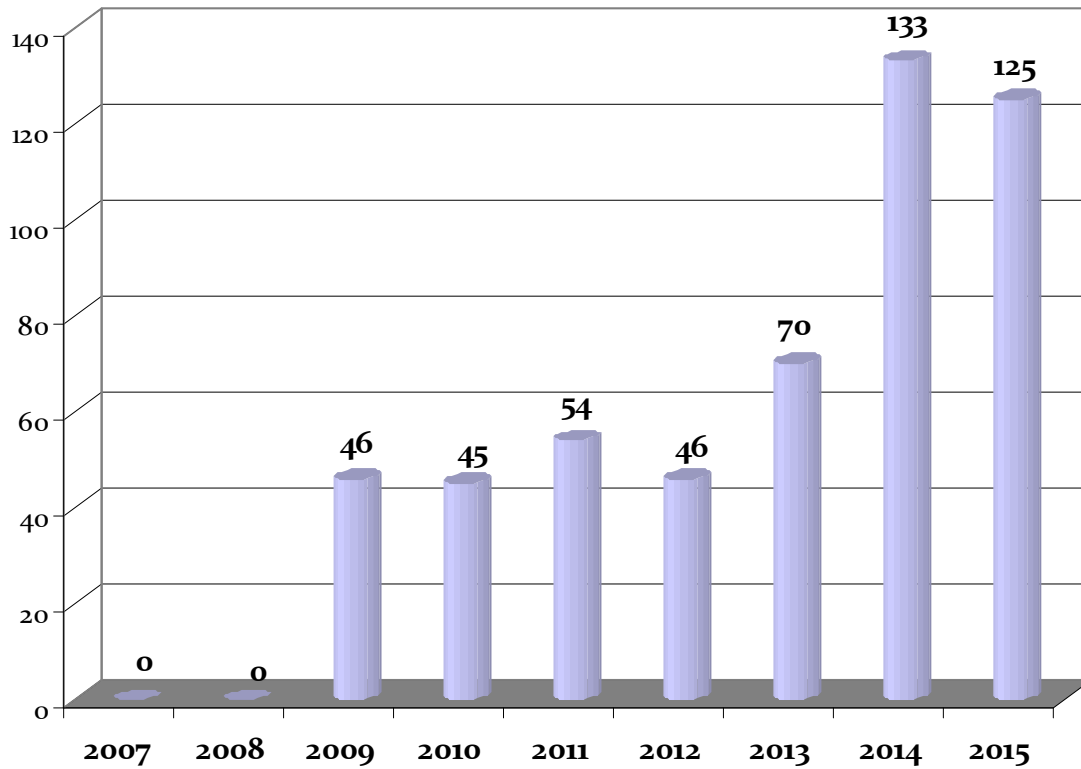


Γράφημα 87: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

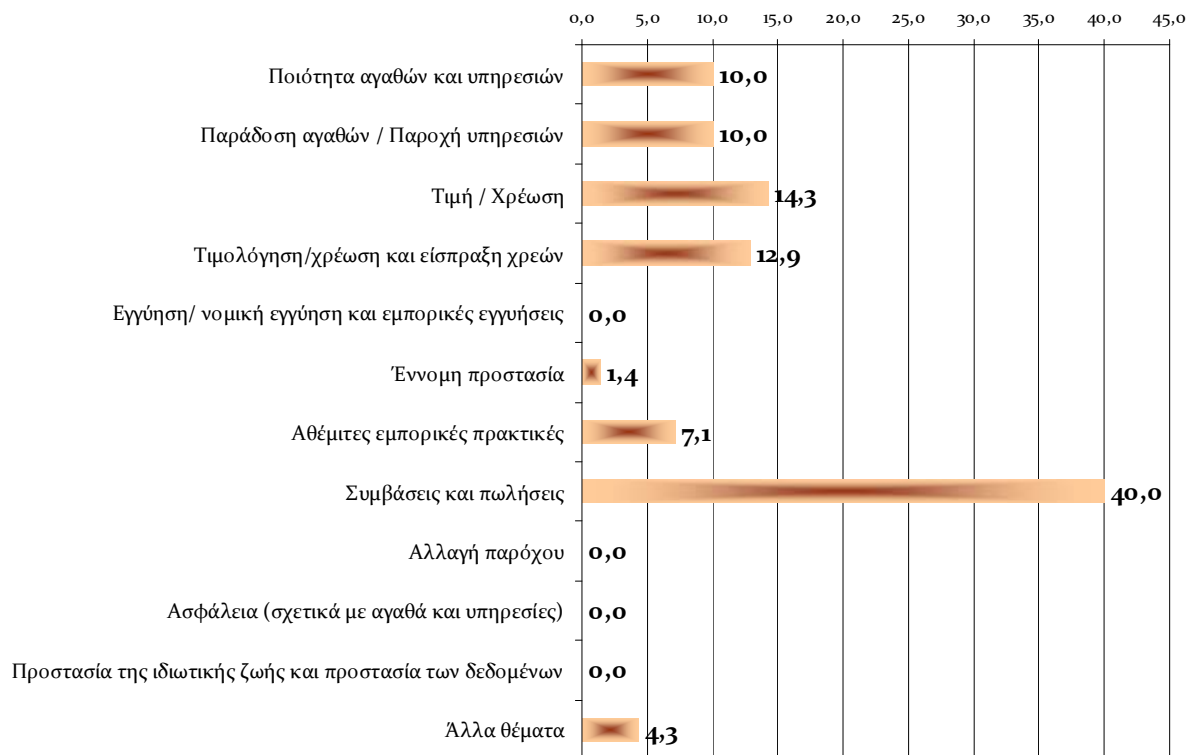
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 88: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.



Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2015).



8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.1.1. Αναφορές που σχετίζονται με την επ' αμοιβή συγγραφή πτυχιακών εργασιών

Αρκετοί καταναλωτές/τριες προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή εντός του 2015, αιτούμενοι/ες την επιστροφή χρηματικών ποσών που είχαν καταβάλει σε διάφορες εταιρείες ακαδημαϊκής υποστήριξης και συγγραφής πτυχιακών εργασιών, λόγω του ότι ποτέ δεν τους παραδόθηκαν ή τους παραδόθηκαν πλημμελώς οι εργασίες που είχαν παραγγείλει.

Είναι κοινώς γνωστό ότι οι Κανονισμοί Σπουδών των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, δημόσιων ή ιδιωτικών, που παρέχουν πανεπιστημιακού επιπέδου μόρφωση απαιτούν, ιδιαίτερα σε σχέση με τις γραπτές εργασίες, ότι αυτές έχουν εκπονηθεί από τον ίδιο τον φοιτητή και ότι δεν αποτελούν προϊόν αντιγραφής ή υποστηρικτικής παρέμβασης από τρίτους, καθώς σε μία τέτοια περίπτωση προβλέπεται μηδενισμός της εργασίας, μέχρι και η επιβολή πειθαρχικών ποινών από τις αρμόδιες ακαδημαϊκές Αρχές.

Περαιτέρω, η εμπορία πάσης φύσης ακαδημαϊκών εργασιών συνιστά αδίκημα. Από έρευνα που πραγματοποίησε η Αρχή μας στο διαδίκτυο με αφορμή την υποβολή των παραπάνω αναφορών, εντοπίστηκαν περιπτώσεις ατόμων που συνελήφθησαν από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και προσήχθησαν ενώπιον της Δικαιοσύνης, διότι αναλάμβαναν για λογαριασμό φοιτητών την εκπόνηση ή την επιμέλεια τέτοιων εργασιών έναντι αμοιβής.

Ενόψει των παραπάνω, η απάντηση που παγίως δίνεται στους προσφεύγοντες για τον συγκεκριμένο λόγο είναι ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διαμεσολαβεί για την ικανοποίηση αιτημάτων που εκπορεύονται από ή σχετίζονται με μη νόμιμες πράξεις.

8.1.2. Λύση εκπαιδευτικών συμβάσεων και επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή πέτυχε και εντός του 2015 τη διευθέτηση αρκετών διαφορών, στις οποίες ως αιτήματα των καταναλωτών ήταν η λύση των συμβάσεων που είχαν συνάψει με εταιρείες-παρόχους εκπαιδευτικών υπηρεσιών και, συναφώς, η επιστροφή, ως αχρεωστήτως καταβληθέντων, των ποσών που έναντι διδάκτρων είχαν καταβάλει. Χαρακτηριστικότερες ήταν οι ακόλουθες δύο περιπτώσεις:

Σπουδαστής υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή σε βάρος ιδιωτικού ιδρυματικού επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ), το οποίο αρνείτο να προβεί σε επιστροφή των διδάκτρων που είχαν προκαταβληθεί έναντι μελλοντικής παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, ο σπουδαστής πραγματοποίησε εγγραφή στο πρώτο εξάμηνο εκπαιδευτικού προγράμματος στο ΙΕΚ, αλλά του ζητήθηκε η προεξόφληση των διδάκτρων που αντιστοιχούσαν σε ολόκληρο το πρώτο έτος των σπουδών (δύο εξάμηνα). Ο σπουδαστής αναγκάστηκε, για προσωπικούς λόγους, να διακόψει τις σπουδές του στα μισά του πρώτου εξαμήνου και, ως εκ τούτου, αιτήθηκε την επιστροφή των χρημάτων που είχε καταβάλει για το δεύτερο εξάμηνο, αφού δεν επρόκειτο να το παρακολουθήσει. Το ΙΕΚ αντιπρότεινε είτε την αναστολή του εκπαιδευτικού προγράμματος είτε τη συνέχισή του εξ αποστάσεως, ωστόσο αμφότερες οι επιλογές απορρίφθηκαν από τον σπουδαστή, δεδομένου ότι η διακοπή των σπουδών του είχε οριστικό χαρακτήρα.

Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε στο ΙΕΚ ότι η τακτική που ακολούθησε στην προκειμένη περίπτωση, εγγράφοντας τον σπουδαστή για ολόκληρο το διδακτικό έτος και ζητώντας από αυτόν την προεξόφληση του συνολικού ποσού των αντίστοιχων διδάκτρων, ήταν μία μη επιτρεπτή ενέργεια σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία

(Κανονισμός Λειτουργίας ΙΕΚ που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης – Β' 1807/2014).

Κατόπιν αποδοχής της σύστασης που απηύθυνε η Αρχή στο ΙΙΕΚ, ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημα του σπουδαστή-καταναλωτή.

Σε άλλη υπόθεση, καταναλωτής πραγματοποίησε εγγραφή σε κέντρο ξένων γλωσσών, έχοντας λάβει προφορικά τη διαβεβαίωση ότι το τμήμα του θα αποτελείτο συνολικά από 10-12 σπουδαστές. Ωστόσο, η συγκεκριμένη διαβεβαίωση δεν τηρήθηκε από την επιχείρηση, γεγονός που οδήγησε τον αναφέροντα στην απόφαση διακοπής των σπουδών του και διεκδίκησης, ανεπιτυχώς, του συνόλου των χρημάτων που είχε καταβάλει ως δίδακτρα.

Κατά την εκατέρωθεν ακρόαση των μερών, η αναφερόμενη επιχείρηση διέψευσε τον βασικό ισχυρισμό του αναφέροντα, αντιτείνοντας ότι τα τμήματά της ξεκινούσαν με έναν ενδεικτικό αριθμό ατόμων (13-15), ο οποίος επρόκειτο να οριστικοποιηθεί με το πέρασ των εγγραφών, και ότι, εν πάση περιπτώσει, η ίδια δεν δεσμευόταν από τον αριθμό των σπουδαστών που τυχόν είχε επικαλεστεί κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, δεδομένου ότι διέθετε εκ της σύμβασης το δικαίωμα να προχωρά σε τροποποιήσεις δια συμπτώξεων, διασπάσεων, παύσεων, κ.λπ., δημιουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο νέα τμήματα με διαφορετικές, ενδεχομένως, αριθμητικές συνθέσεις.

Κατόπιν τούτων, η Αρχή μελέτησε προσεκτικά το επίμαχο συμβατικό κείμενο και διαπίστωσε ότι σε αυτό προβλέπονταν τα εξής:

1. Ο προσδιορισμός συγκεκριμένου αριθμού θέσεων σπουδαστών ανά τμήμα και, μάλιστα, κατά τρόπο που, εφόσον οι θέσεις αυτές πληρωθούν, να μην είναι περαιτέρω δυνατή η εγγραφή άλλων σπουδαστών.
2. Η κάλυψη τυχόν οικονομική ζημίας της, λόγω ανυπαίτιας αποχώρησης σπουδαστών, δια της υποχρέωσης των τελευταίων, εφόσον αποχωρήσουν, να έχουν εξοφλήσει οπωσδήποτε το σύνολο των διδάκτρων τους.

Εκ του συνδυασμού των παραπάνω, η Αρχή συμπέρανε, κατά πρώτον, την ύπαρξη εννοιολογικών αντιφάσεων στη σύμβαση, από τη στιγμή που ένας όρος της προέβλεπε τον προσδιορισμό συγκεκριμένου αριθμού σπουδαστών ανά τμήμα και ένας άλλος άφηνε αυτόν τον αριθμό απροσδιόριστο. Πέραν τούτου, εφόσον η αναφερόμενη επιχείρηση προέταξε ενώπιον της Αρχής την οικονομική της ζημία λόγω της πρόωρης λύσης της σύμβασης με πρωτοβουλία του αναφέροντα, ισχυρότερος μεταξύ των δύο ως άνω όρων θα έπρεπε να θεωρείται εκείνος που προέβλεπε τον προσδιορισμό ενός συγκεκριμένου αριθμού σπουδαστών ανά τμήμα. Και τούτο, διότι ενδεδειγμένος τρόπος για να υπολογιστεί η επικαλούμενη ζημία της αναφερόμενης με αντικειμενικό τρόπο θα ήταν μόνο κατ' αντιπαραβολή με τη σταθερά των προϋπολογισμένων εσόδων της.

Στη βάση των παραπάνω συμπερασμάτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την επιχείρηση να επιστρέψει στον αναφέροντα το ποσό που είχε καταβάλει, μειωμένο κατ' αντιστοιχία προς το κόστος των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που είχαν παρασχεθεί μέχρι τη λύση της σύμβασης. Η πρόταση έγινε αποδεκτή.

8.1.3. Λοιπά θέματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς βρεφονηπιακό σταθμό, υποδεικνύοντας την απάλειψη, ως καταχρηστικού, όρου από τη σύμβαση μεταφοράς που καλούνταν να υπογράψουν γονείς, βάσει του οποίου θα έπρεπε να καλύψουν το σύνολο των εξόδων μεταφοράς στην περίπτωση αποχώρησης των παιδιών τους κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς, ακόμη και ανεξαρτήτως υπαιτιότητας του σταθμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες
2. Ευρωπαϊκή παρουσία
3. Προωθητικές ενέργειες, ενημερωτικές και εκπαιδευτικές δράσεις
4. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες
5. Συμμετοχή σε επιτροπές και όργανα

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες

1.1. Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας

Με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, συναντήθηκαν στις 6 Μαΐου 2015 ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου.

Στο πλαίσιο της συνάντησης, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας έλαβε αντίγραφο της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2014 και ενημερώθηκε για το έργο της, αλλά και για τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

1.2. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας¹⁷

Το άρθρο 7 του ν. 3297/2004 ορίζει ότι, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (ΕΣΚΑ), καταρτίζεται Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας αναφορικά με τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους, προκειμένου εν συνεχεία να κυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα.



Στο πλαίσιο της παραπάνω υποχρέωσής του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέθεσε στις 18 Δεκεμβρίου 2015 στο ΕΣΚΑ πρόταση για την κατάρτιση του εν λόγω Κώδικα, έτσι ώστε να αποτελέσει αντικείμενο διαβούλευσης ανάμεσα στους φορείς-μέλη του Συμβουλίου (ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών, εκπροσώπους άλλων Αρχών, Υπηρεσιών και εταιρειών του δημόσιου τομέα).

Η πρόταση της Αρχής αφορούσε ένα κείμενο γενικών αρχών και κανόνων για την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, με την προοπτική να εξασφαλίζεται όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αντοχή στον χρόνο και, ταυτόχρονα, να μην υπάρχει αντίθεση των διατάξεων του Κώδικα προς την κείμενη νομοθεσία, γενική και ειδική, ή με άλλους θεματικούς Κώδικες. Για τον σκοπό αυτό, υιοθετήθηκε μία οριζόντια προσέγγιση στους υφιστάμενους κανόνες Δικαίου, ώστε οι διατάξεις του Κώδικα να καλύπτουν το σύνολο των καθημερινών συναλλαγών και να τυγχάνουν εφαρμογής σε κάθε εμπορικό κλάδο του ιδιωτικού τομέα και των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας.

Το κείμενο της πρότασης για τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας αποτυπώνει τη δεκαετή εμπειρία που έχει σωρεύσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πεδίο της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και την αξιοποίηση αυτής της εμπειρίας, προκειμένου να καταστούν σαφέστερες και, συνεπώς, αποτελεσματικότερες ορισμένες επιμέρους όψεις της κείμενης νομοθεσίας. Στο πλαίσιο αυτό:

¹⁷ Το πλήρες κείμενο της πρότασης της Αρχής παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

1. Γίνεται μια δίκαιη και ισόρροπη στάθμιση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων καταναλωτών-προμηθευτών, με γνώμονα την προώθηση της ομαλής εξέλιξης και εκπλήρωσης της σύμβασης μέσα σε πνεύμα καλής πίστης και αμοιβαίας συνεργασίας.
2. Δίνεται έμφαση στην εξυπηρέτηση του καταναλωτή, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της, προκειμένου να υπάρχει η αναγκαία τεχνική ή άλλη υποστήριξη.
3. Λαμβάνεται ειδική μέριμνα για τις εξ αποστάσεως και, ιδίως, για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, με έμφαση στην ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματα που του παρέχονται στο ιδιαίτερο αυτό συναλλακτικό περιβάλλον.
4. Δεν απαριθμούνται υποχρεώσεις μόνο των προμηθευτών, αλλά και των καταναλωτών και των ενώσεών τους, τους οποίους ο Κώδικας επίσης αντιλαμβάνεται ως δυναμικούς και υπεύθυνους παράγοντες στη διαμόρφωση ενός υγιούς καταναλωτικού περιβάλλοντος.
5. Υπάρχει σειρά προβλέψεων για την προστασία των ανηλίκων, των ατόμων με αναπηρία, των ηλικιωμένων και, εν γένει, των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.
6. Συμπεριλαμβάνεται ειδικό άρθρο που αφορά συναλλαγές με τους πιστωτικούς φορείς, δεδομένου ότι η δραστηριότητά τους αντανάκλα ευθέως στην εθνική οικονομία και στην ανάπτυξη, ενώ οι συμβάσεις που συνάπτουν με τους καταναλωτές έχουν πολυετή διάρκεια και η μη ομαλή εξέλιξή τους επηρεάζει τόσο την οικονομική ελευθερία, τη ζωή και την προσωπικότητα των καταναλωτών όσο και την εν γένει χρηματοπιστωτική σταθερότητα.
7. Υπογραμμίζεται η σπουδαιότητα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, για την οποία γίνεται ειδική αναφορά σε ξεχωριστό άρθρο του Κώδικα.

Σημείο που διαφοροποιεί τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας από άλλους Κώδικες αυτορρυθμιστικού χαρακτήρα είναι ότι, κατόπιν της κύρωσής του, θα έχει νομική δεσμευτικότητα. Θα παρέχεται, δηλαδή, η δυνατότητα στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος τίθεται αρμόδιος για την εφαρμογή του, να δημοσιοποιεί σοβαρές περιπτώσεις παραβάσεων, ώστε προληπτικά να εφιστάται η προσοχή των καταναλωτών και, ενδεχομένως, με σχετική αιτιολογημένη εισήγηση της Αρχής, να επιλαμβάνονται περαιτέρω οι κατά περίπτωση αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες.

1.3. Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα υπέγραψαν, στις 15 Ιουλίου 2015, Πρωτόκολλο Συνεργασίας με το Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, αποσκοπώντας στην ενίσχυση της προστασίας των δικαιωμάτων των εκατομμυρίων καταναλωτών, Ελλήνων και αλλοδαπών, στον τομέα του τουρισμού και στην ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης τους προς την τουριστική αγορά της Ελλάδας.

Στο Πρωτόκολλο Συνεργασίας προβλέπονται σειρά από κοινές δράσεις των συμβαλλόμενων μερών, μεταξύ των οποίων:

1. Η ευρύτερη και καλύτερη δυνατή ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους στον τομέα του τουρισμού.
2. Πρόγραμμα επιβράβευσης των προμηθευτών που εφαρμόζουν καλές επιχειρηματικές πρακτικές και προάγουν την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με

καταναλωτές μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

3. Η συνεργασία και η ανταλλαγή πληροφοριών για την αμεσότερη παρέμβαση και διευκόλυνση της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.
4. Η καθιέρωση σήματος εμπιστοσύνης (*trustmark*) και η απονομή του σε τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες δηλώνουν ότι υπάγονται στις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που εφαρμόζουν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

Πρόκειται για μια πρωτοποριακή, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, πρωτοβουλία, η οποία συμβάλλει στην εμπέδωση αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης ανάμεσα στους καταναλωτές ότι ακόμη και αν αντιμετωπίσουν πρόβλημα ως τουρίστες, υπάρχει αξιόπιστος μηχανισμός προστασίας των δικαιωμάτων τους.

1.4. Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή, Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και Ιατρικού Συλλόγου Αθηνών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας υπέγραψαν, στις 22 Ιουλίου 2015, Πρωτόκολλο Συνεργασίας με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών. Σκοπός του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας είναι η 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.



Στο Πρωτόκολλο Συνεργασίας προβλέπονται κοινές δράσεις των συμβαλλόμενων μερών, μεταξύ των οποίων:

1. Η δημιουργία ενός σταθερού πλαισίου συνεργασίας και αρωγής, με σκοπό την ανταλλαγή δεδομένων σύμφωνα με το αντικείμενο και την αποστολή του κάθε φορά.
2. Η συνεργασία για την παροχή συνδρομής επί ζητημάτων, για τα οποία απαιτούνται ειδικές γνώσεις της ιατρικής επιστήμης.
3. Η ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών υπηρεσιών υγείας με τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών.
4. Η καθιέρωση πλατφόρμας ανταλλαγής πληροφοριών, με σκοπό την ενίσχυση της ορθής και δεοντολογικής άσκησης του ιατρικού λειτουργήματος και την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης του κοινού σε αυτό.

1.5. Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή και Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών

Στο πλαίσιο της αντιμετώπισης προβληματικών ζητημάτων και της φιλικής επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν συχνότερα μεταξύ προμηθευτών-παρόχων και καταναλωτών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η Αρχή, έχοντας υπόψη τον σύνθετο χαρακτήρα του εν λόγω τομέα, καθώς και τον κρίσιμο κανονιστικό ρόλο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), εντόπισε τα πιο βασικά σημεία του οικείου θεσμικού πλαισίου που,

κατά την κρίση της, έχρηζαν επανεξέτασης για την επίτευξη ενός ακόμα υψηλότερου επιπέδου προστασίας του καταναλωτικού κοινού.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επεξεργάστηκε συγκεκριμένες προτάσεις για την τροποποίηση του βασικότερου κανονιστικού κειμένου (*Κανονισμός Γενικών Αδειών*, απόφαση ΕΕΤΤ υπ' αριθ. 676/41 – Β' 298/2013,) και τις επικοινωνήσε τόσο εγγράφως (αλληλογραφία και ανάρτηση στην ιστοσελίδα του) όσο και σε συναντήσεις εργασίας που έλαβαν χώρα με εκπροσώπους της ΕΕΤΤ. Η συνεργασία των δύο Αρχών κατέληξε σε χρήσιμα συμπεράσματα και κατέδειξε τα περιθώρια που υπάρχουν για τη βελτίωση της κείμενης νομοθεσίας στα εξής σημεία:



1.5.1. Μονομερής τροποποίηση συμβάσεων – Τιμολογιακές αλλαγές

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών σχετικά με το ζήτημα της μονομερούς τροποποίησης όρων σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεφωνίας και διαδικτύου, κυρίως όσων αφορούν σε τιμολογιακές αλλαγές-αυξήσεις. Η προβληματική όψη του ζητήματος εστιάζεται στην αζήμια αποχώρηση των καταναλωτών, όταν προβαίνουν σε πρόωρη (σ.σ. πριν από τη συμφωνημένη λήξη) καταγγελία των συμβάσεών τους, ασκώντας το σχετικό δικαίωμα που τους αναγνωρίζεται τόσο από τον ν. 4070/2012 (άρθρο 65 παρ.2), που ενσωμάτωσε στο εθνικό Δίκαιο τη διάταξη του άρθρου 20 παρ. 4 της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ, όσο και από τον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΚΓΑ).

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές ανακαλύπτουν ότι η νομοθετημένη ως αζήμια αποχώρηση δεν είναι τελικά αζήμια, αφού οι πάροχοι τους καταλογίζουν χρηματικά ποσά που αφορούν σε τυχόν υπόλοιπα επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού, βασιζόμενοι στην παράγραφο 2.1.15 περίπτωση ζ' του παραρτήματος Β' του ΚΓΑ. Μάλιστα, η εν λόγω διάταξη ερμηνεύεται από τους παρόχους διασταλτικά και, συγκεκριμένα, προς την κατεύθυνση της επέκτασης του λεγόμενου *αναπόσβεστου υπολοίπου επιδότησης* και των καλούμενων *εκπτώσεων επί των παγίων*.

Στην πραγματικότητα, βέβαια, το αναπόσβεστο ποσό της επιδότησης δεν αφορά σε χρήματα που καταβλήθηκαν από την εταιρεία στον καταναλωτή, ώστε να μπορεί να γίνει λόγος για επιστροφή του, αλλά προκύπτει λογιστικά από τη μείωση της τιμής του παγίου κατά ορισμένο συμφωνηθέν ποσοστό, ως προσφορά της εταιρείας προς τον υποψήφιο συνδρομητή για λόγους καθαρά εμπορικής πολιτικής (προσέλκυση του καταναλωτή στο δίκτυο της εταιρείας).

Παρομοίως, οι εκπτώσεις επί των παγίων είναι απλώς η ανταγωνιστική προσφορά των παρόχων στο συνδρομητικό κοινό για να το προσελκύσουν και όχι ποσά που έχει απολαύσει ο συνδρομητής ως επιδότηση. Συχνά, μάλιστα, η πρόβλεψη περί επιστροφής του αναπόσβεστου υπολοίπου επιδότησης παγίου περιλαμβάνεται και στους γενικούς ή ειδικούς όρους συναλλαγών των τυποποιημένων συμβάσεων προσχώρησης που προτείνουν οι πάροχοι στους υποψήφιους συνδρομητές τους, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να μην μπορούν να αντιπροτείνουν την εξάλειψή τους από το συμβατικό κείμενο.

Λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις του ν. 2251/1994 σχετικά με την καταχρηστικότητα των Γενικών Όρων Συναλλαγών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε αναγκαία την τροποποίηση του ΚΓΑ προς την κατεύθυνση, εν προκειμένω, της κατάργησης του δικαιώματος των εταιρειών να αναζητούν τα υπόλοιπα επιδότησης συσκευών ή τερματικού εξοπλισμού σε περιπτώσεις που οι καταναλωτές προβαίνουν σε πρόωρη καταγγελία των συμβάσεων λόγω μονομερούς, από την πλευρά των παρόχων, τροποποίησης των συμβατικών όρων.

1.5.2. Ενημέρωση των καταναλωτών σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης συμβάσεων

Μέσα από τις πολυάριθμες αναφορές που έχει δεχτεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπιστώθηκε ότι οι τρόποι που επιλέγονται από τις εταιρείες-παρόχους για την ενημέρωση των καταναλωτών-συνδρομητών σχετικά με την τροποποίηση των συμβάσεων τους χαρακτηρίζονται, συχνά, από αδιαφάνεια, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να μην μπορούν να ασκήσουν εμπρόθεσμα (εντός μηνός) το προβλεπόμενο δικαίωμα της αζήμιας καταγγελίας. Η Αρχή πρότεινε την υιοθέτηση του μέτρου της προσωποποιημένης (π.χ., μέσω των λογαριασμών ή/και μέσω γραπτών μηνυμάτων sms) πληροφόρησης των καταναλωτών αναφορικά με τις όποιες τροποποιήσεις.

1.5.3. Τηλεφωνική ανανέωση σύμβασης – Έγγραφος τύπος

Η ανανέωση των συμβάσεων τηλεφωνικά, χωρίς τήρηση έγγραφου τύπου ή άλλου σταθερού μέσου, αποτελεί συνήθη πρακτική των παρόχων για λόγους, κυρίως, marketing, αλλά και μεγιστοποίησης των πωλήσεών τους, δεδομένου ότι οι καταναλωτές τείνουν κατά τις προφορικές διαπραγματεύσεις να επιδεικνύουν λιγότερη προσοχή στο περιεχόμενο των συμφωνηθέντων.

Ωστόσο, η συγκεκριμένη πρακτική έχει ως αποτέλεσμα τη διασάλευση της ασφάλειας των συναλλαγών, καθώς έχει αποδειχτεί, μέσα από τις αναφορές που συστηματικά λαμβάνει η Αρχή, ότι εκ των υστέρων προκύπτουν αμφισβητήσεις και από τις δύο πλευρές ως προς το περιεχόμενο των συμφωνηθέντων.

Πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί του συγκεκριμένου θέματος είναι η προσθήκη σχετικής πρόβλεψης στον ΚΓΑ, με την οποία να καθίσταται υποχρεωτική η παράδοση αντιγράφου της υπογεγραμμένης σύμβασης στον καταναλωτή (με συμπληρωμένη και την ημερομηνία υπογραφής) ακόμη και στις περιπτώσεις ανανέωσης.

1.5.4. Ελάχιστο περιεχόμενο συμβάσεων

Το ζήτημα του ακριβούς περιεχομένου των συμβάσεων και των παρανοήσεων που μπορεί να δημιουργούνται από συμβατικές ασάφειες συγκαταλέγεται στις βασικότερες αιτίες υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Η πολυπλοκότητα και ο τεχνικός χαρακτήρας των συμβάσεων, ιδίως σε ό,τι αφορά τον προσδιορισμό και την περιγραφή των οικονομικών προγραμμάτων (πακέτων), καθιστούν αρκετά συχνά δυσχερή την κατανόηση του περιεχομένου τους από τους καταναλωτές.

Η Αρχή πρότεινε την υιοθέτηση πρόβλεψης στον ΚΓΑ για έναν εύληπτο τρόπο παρουσίασης του υποχρεωτικού ελάχιστου περιεχομένου της σύμβασης (τίμημα, διάρκεια, ακριβής ημερομηνία έναρξης και λήξης συμβολαίου, επιδότηση, φόροι, επιλογή αυτόματης διακοπής της υπηρεσίας ύστερα από συμφωνημένο ποσοστό υπέρβασης της χρέωσης) σε εισαγωγική σελίδα αυτής, που θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της.

1.5.5. Μαγνητοφωνημένες συνομιλίες

Σχετική με τα δύο προηγούμενα σημεία, που στοχεύουν στη διασφάλιση της ασφάλειας των συναλλαγών, είναι και η υποχρεωτική διατήρηση των μαγνητοφωνημένων συνομιλιών ανάμεσα στους εκπροσώπους των παρόχων και τους καταναλωτές, όταν οδηγούν σε σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως, για όσο χρόνο έχει θεσπισθεί από τον ΚΓΑ να διατηρούνται τα συναφή έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία.

Η αναγκαιότητα μιας τέτοιας προσθήκης στον Κανονισμό πηγάζει από τη συχνότητα με την οποία συνάπτονται, πλέον, μέσω αυτού του τρόπου οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών

ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η προταθείσα από τον Συνήγορο του Καταναλωτή προσθήκη περιλαμβάνει και τη δωρεάν πρόσβαση του καταναλωτή σε αντίγραφο της μαγνητοφωνημένης συνομιλίας, όταν προκύψει ανάγκη εξακρίβωσης των τηλεφωνικά και κατά το προσυμβατικό στάδιο συμφωνηθέντων μεταξύ καταναλωτή και εταιρείας-παρόχου.

1.5.6. Υπερβολικές χρεώσεις

Το θέμα των υπερβολικών χρεώσεων σε περίπτωση υπέρβασης της συμφωνηθείσας, βάσει σύμβασης και οικονομικού προγράμματος, κατανάλωσης αποτελεί ένα ακόμη ζήτημα, για το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί πολλές αναφορές. Το πρόβλημα γίνεται εντονότερο, όταν πρόκειται για χρήση διαδικτύου και, δη, στο εξωτερικό (*data roaming*).

Η Αρχή πρότεινε σχετικά την ενσωμάτωση στον ΚΓΑ διάταξης αναφορικά με την υποχρέωση του παρόχου να ενημερώνει τον καταναλωτή μέσω sms και χωρίς επιβάρυνση, όταν φτάσει τόσο στο 80% της συμφωνηθείσας κατανάλωσης όσο και στο 100% αυτής.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε σκόπιμη τη λύση της αυτόματης (λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών) διακοπής παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε περίπτωση υπέρβασης ενός προσυμφωνηθέντος εύλογου ανωτάτου ορίου μηνιαίας χρέωσης (π.χ., 110%, 120%) και την εφαρμογή της δυνατότητας αυτής σε όλα τα οικονομικά προγράμματα.

Η αυτόματη διακοπή αντιμετωπίζει, εν μέρει, και το πρόβλημα των υψηλών χρεώσεων που προκύπτουν από τη χρήση υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (ΥΠΠ) και υπηρεσιών που παρέχονται μέσω σύντομων κωδικών, υπηρεσίες για τις οποίες ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχεται ραγδαία αυξανόμενο αριθμό αναφορών λόγω ακριβώς του δυναμικά εξελισσόμενου τεχνολογικού χαρακτήρα της συγκεκριμένης αγοράς, της ποικιλίας των υπηρεσιών και του ευφάνταστου των επιβαλλόμενων χρεώσεων.

1.5.7. Χρόνος διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Με αφορμή σειρά αναφορών που εξέτασε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στις οποίες καταγγελλόταν η υπερβολική καθυστέρηση των παρόχων να ανταποκριθούν σε αιτήματα διακοπής παροχής των υπηρεσιών τους στους καταναλωτές, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να εξακολουθούν να χρεώνονται για ανεπιθύμητες πλέον υπηρεσίες, προτάθηκε η εισαγωγή διάταξης στον ΚΓΑ που να προβλέπει το απώτατο χρονικό διάστημα από τη λήψη σχετικού αιτήματος, εντός του οποίου θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί η ζητηθείσα διακοπή με μέριμνα του παρόχου.

1.6. Συνεργασίες Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους φορείς, στο πλαίσιο της διερεύνησης αναφορών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται με άλλες αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή. Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή είχε και κατά το 2015 συνεργασία με:

1. Την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για τη διερεύνηση ζητημάτων που ανέκυψαν σε σχέση με τη διαφύλαξη της περιουσίας, αλλά και των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών. Χαρακτηριστικότερες ήταν οι περιπτώσεις (α) καταναλώτριας, η οποία κατήγγειλε ότι βιντεοσκοπήθηκε γυμνή κατά τη διάρκεια συνεδρίας για την παροχή υπηρεσιών προσωπικής μέριμνας, καθώς και (β) καταναλωτή, του οποίου η κάρτα ανάληψης μετρητών αντικαταστάθηκε από την εκδότρια τράπεζα με κάρτα που έχει τη δυνατότητα ανέπαφων συναλλαγών χωρίς τη

χρήση PIN για ποσά έως 25 ευρώ, αξιοποιώντας τη νέα τεχνολογία *Radio Frequency Identification*.

2. Τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σε υποθέσεις, όπου (α) παρατηρήθηκε συστηματική έλλειψη ανταπόκρισης από πλευράς προμηθευτών σε ό,τι αφορά την υποβολή απόψεων επί των εις βάρος τους καταγγελλόμενων και στην εν γένει φιλική επίλυση των σχετικών διαφορών, (β) παρατήθηκαν παραβατικές συμπεριφορές των προμηθευτών, ιδίως υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και έλλειψη συμμόρφωσης προς τις διατάξεις περί υπαναχώρησης, επιτάσσοντας έτσι τη σε βάρος τους επιβολή των προβλεπόμενων στην κείμενη νομοθεσία κυρώσεων.
3. Τις αρμόδιες Υπηρεσίες (Διευθύνεις Αθλητισμού-Πολιτισμού και Δημόσιας Υγείας-Κοινωνικής Μέριμνας) των κατά τόπους Περιφερειών, στο πλαίσιο διερεύνησης αναφορών σε βάρος επιχειρήσεων γυμναστηρίων που καταγγέλθηκε στην Αρχή μας ότι δεν πληρούσαν τις κατάλληλες προϋποθέσεις καθαριότητας και ασφάλειας κατά την παροχή των υπηρεσιών τους.
4. Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής (Διεύθυνση Θαλασσίων Συγκοινωνιών) σχετικά με την επιβολή προστίμων σε εταιρείες θαλασσίων μεταφορών, λόγω παράβασης διατάξεων του ν. 3709/2008.
5. Την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, στο πλαίσιο διαβίβασης αναφορών καταναλωτών κατά της εταιρείας αερομεταφορών «SKYGREECE» στον αρμόδιο Εισαγγελέα.



2. Ευρωπαϊκή παρουσία

2.1. 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 Ελλάδα συμμετείχε κατά το 2015 στις ακόλουθες συναντήσεις, εκδηλώσεις και ομάδες εργασίας:

- Συναντήσεις των μελών του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (Βρυξέλλες, 10-3-2015 και 12-13 Οκτωβρίου 2015).
- Cooperation Days (Βρυξέλλες 11-3-2015 και Ρήγα 21-23 Απριλίου 2015).
- European Consumer Protection Conference “Future Priorities of Consumer Policy in Digital Era” (Ρήγα, 23-24 Απριλίου 2015).
- Info Day (Λουξεμβούργο, 25-6-2015).
- Ομάδα εργασίας του Consumer Protection Cooperation (CPC) Network της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με θέμα: “Subscription traps - Misleading Free Trials” (Βρυξέλλες, 17-9-2015).
- Συνάντηση των μελών του Δικτύου για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (Βρυξέλλες, 13-11-2015).
- Ομάδα εργασίας, συσταθείσα με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Σουηδίας, για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές (Στοκχόλμη, 3-12-2015).

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα παρείχαν συνδρομή στο έργο διαφόρων Υπηρεσιών και ερευνητικών φορέων και συμμετείχαν σε διαβουλεύσεις επάνω στα ακόλουθα θέματα:

2.2.1. **Σχετικά με τους συμβατικούς κανόνες για τις διαδικτυακές αγορές ψηφιακού περιεχομένου και υλικών αγαθών**

Καταναλωτές και επιχειρήσεις χρησιμοποιούν όλο και συχνότερα το διαδίκτυο για να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες, να αποκτούν πρόσβαση σε ψυχαγωγία και να διαχειρίζονται την καθημερινή τους ζωή. Το 2014, το 50% των καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης έκανε αγορές μέσω διαδικτύου, ενώ το 2013 και το 2007 το ποσοστό αυτό ήταν 38% και 30%, αντίστοιχα.

Η στρατηγική της Ένωσης για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά, την οποία ενέκρινε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 6 Μαΐου 2015, ακολουθεί μία ολοκληρωμένη προσέγγιση των σημαντικότερων εμποδίων που δυσχεραίνουν το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο. Ένα από τα κυριότερα προβλήματα, το οποίο θεωρείται ότι εμποδίζει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές από το να επωφεληθούν πλήρως των πλεονεκτημάτων της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς, είναι οι διαφορετικοί συμβατικοί κανόνες που ισχύουν για τις διασυνοριακές πωλήσεις εντός της Ένωσης.

Σκοπός της δημόσιας διαβούλευσης, που οργανώθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ήταν να συγκεντρώσει τις απόψεις όλων των ενδιαφερόμενων και εμπλεκόμενων μερών αναφορικά με

πιθανές λύσεις άρσης των εμποδίων που σχετίζονται με το Δίκαιο των συμβάσεων στον τομέα των διαδικτυακών αγορών ψηφιακού περιεχομένου και υλικών αγαθών, εξαιρουμένων ωστόσο των ζητημάτων που έχουν σχέση με τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, δεδομένου ότι τα ζητήματα αυτά πρόκειται να αποτελέσουν αντικείμενο ξεχωριστής διερευνητικής πρωτοβουλίας στο μέλλον.



2.2.2. Σχετικά με γεωγραφικούς αποκλεισμούς και άλλους περιορισμούς κατά την πραγματοποίηση αγορών

Στο πλαίσιο της ίδιας ως άνω στρατηγικής (σ.σ., για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε σε ανοικτή δημόσια διαβούλευση το θέμα του γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων γεωγραφικών περιορισμών που ισχύουν εντός της Ένωσης κατά την πραγματοποίηση αγορών και την πρόσβαση σε πληροφορίες.

Συνήθως, οι γεωγραφικοί περιορισμοί παρατηρούνται στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου με βάση την τοποθεσία του καταναλωτή, η οποία μπορεί να προσδιοριστεί, για παράδειγμα, μέσω της χρησιμοποιούμενης διεύθυνσης δικτύου IP ή από τη χώρα που έχει καταχωρηθεί για την ολοκλήρωση της εκάστοτε συναλλαγής.

Τέτοιες αδικαιολόγητες πρακτικές πρέπει να απαγορεύονται ρητά, έτσι ώστε οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις να μπορούν να επωφελούνται πλήρως των δυνατοτήτων που προσφέρει η εσωτερική αγορά όσον αφορά τις συναλλακτικές επιλογές στον τομέα του εμπορίου και τη λειτουργία του ανταγωνισμού.

Δεδομένου ότι οι γεωγραφικοί αποκλεισμοί ή περιορισμοί αποτελούν σημαντική αιτία δυσaráσκειας των καταναλωτών και κατακερματισμού της εσωτερικής αγοράς, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θέσει ως προτεραιότητα τη ρύθμιση του εν λόγω θέματος και γι' αυτόν τον λόγο, τα αποτελέσματα της διαβούλευσης πρόκειται να ληφθούν υπόψη κατά την εκπόνηση νομοθετικών προτάσεων εντός του πρώτου εξαμήνου του 2016.

2.2.3. Σχετικά με το κανονιστικό περιβάλλον για πλατφόρμες, διαδικτυακούς μεσάζοντες, τα δεδομένα, το υπολογιστικό νέφος και τη συνεργατική οικονομία

Στο ίδιο ως άνω πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέλησε να αξιολογήσει τον ρόλο των ηλεκτρονικών πλατφορμών, θέτοντας το θέμα σε ανοικτή δημόσια διαβούλευση που διήρκεσε 12 εβδομάδες και ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2016.

Στόχος της συγκεκριμένης διαβούλευσης ήταν να καταγραφούν οι απόψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την καλύτερη κατανόηση του κοινωνικού και οικονομικού ρόλου των πλατφορμών, τη διαφάνεια στα αποτελέσματα αναζήτησης, τους όρους χρήσης, τις αξιολογήσεις και τα σχόλια των χρηστών, τη χρήση των πληροφοριών από τις πλατφόρμες, τον ρόλο των διαδικτυακών μεσάζοντων, συμπεριλαμβανομένων των τρόπων για την αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο. Η διαβούλευση αφορούσε, επίσης, σε νομοθετική πρωτοβουλία που πρόκειται να αναληφθεί εντός του 2016 για τα δεδομένα και την ελεύθερη ροή τους, το υπολογιστικό νέφος και τη συνεργατική οικονομία.

Τα αποτελέσματα της διαβούλευσης θα συνοψιστούν σε έκθεση, την οποία θα δημοσιεύσει η Επιτροπή την Άνοιξη του 2016.

2.2.4. Σχετικά με παραπλανητικές δωρεάν δοκιμές προϊόντων ή υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, το 61% των χρηστών του διαδικτύου στην Ευρωπαϊκή Ένωση προέβησαν σε ηλεκτρονικές αγορές εντός του 2013. Περίπου το 1/5 των καταναλωτών, οι οποίοι ρωτήθηκαν στο πλαίσιο πανευρωπαϊκής έρευνας, δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν προβλήματα, όταν προχώρησαν στη δοκιμαστική δωρεάν χρήση προϊόντος ή υπηρεσίας. Γι' αυτόν τον λόγο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προχώρησε στη διενέργεια σχετικής έρευνας, με στόχο:

1. Να εντοπιστούν οι εμπορικοί τομείς, όπου γίνεται συχνότερα χρήση του τεχνάσματος των δωρεάν δοκιμών για την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών.
2. Να περιγραφούν οι εφαρμοζόμενες εμπορικές πρακτικές.
3. Να προσδιοριστούν οι κατηγορίες καταναλωτών που πλήττονται από αυτές.
4. Να απαριθμηθούν και να αξιολογηθούν οι τρόποι και τα μέσα αποφυγής της παραπλάνησης των καταναλωτών.
5. Να αναλυθεί το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο σε επίπεδο Ένωσης και να προταθούν λύσεις για τον περιορισμό ή την πάταξη του φαινομένου.

2.2.5. Σχετικά με τη λειτουργία της νόμιμης και εμπορικής εγγύησης για τους καταναλωτές στην Ένωση

Η Οδηγία για την πώληση των καταναλωτικών αγαθών και τις εγγυήσεις (1999/44/EE) ορίζει τα ελάχιστα δικαιώματα των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διενεργεί έρευνα, με τελική ημερομηνία για την υποβολή απόψεων από τα συμμετέχοντα μέρη τη 12^η Ιουνίου 2016, αναφορικά με τη λειτουργία της νόμιμης και εμπορικής εγγύησης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση τυχόν ανάγκης επιτάχυνσης της διαδικασίας εναρμόνισης των νομικών κανόνων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, προκειμένου να επιτευχθεί μια πιο ενοποιημένη εφαρμογή της Οδηγίας.

2.2.6. Συμμετοχή σε έρευνα για την Οδηγία 2010/13/ΕΕ

Η Αρχή συμμετείχε σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πρακτικών αυτορρύθμισης και συνρύθμισης, στο πλαίσιο εφαρμογής της Οδηγίας 2010/13/ΕΕ αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων (*AVMS Directive*).

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

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

Στο πλαίσιο συγκέντρωσης υλικού για τους σκοπούς της εξαμηνιαίας (Ιούλιος 2014 – Δεκέμβριος 2014) έκθεσης του οργανισμού, παρασχέθηκαν από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στοιχεία αναφορικά με τους συχνότερα καταγγελλόμενους εμπορικούς κλάδους και τα βασικότερα παράπονα που διατύπωσαν οι καταναλωτές σε σχέση με διασυνοριακές συναλλαγές που πραγματοποιήσαν κατά την παραπάνω περίοδο.

2.3. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε πρόγραμμα ανταλλαγής υπαλλήλων

Στο πλαίσιο εφαρμογής προγράμματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανταλλαγή υπαλλήλων ανάμεσα στα κράτη-μέλη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε θετικά σε αίτημα για την υποδοχή υπαλλήλων από το Τμήμα Διαφήμισης και Εποπτείας της Αγοράς του Συμβουλίου Προστασίας Καταναλωτή της Εσθονίας, προκειμένου για την αναλυτική παρουσίαση του έργου και των δραστηριοτήτων της Αρχής.

Η επίσκεψη αποτέλεσε μέρος της γενικότερης ενημέρωσης που έλαβαν οι Εσθονοί δημόσιοι υπάλληλοι και από άλλες Υπηρεσίες (π.χ., Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή) σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του θεσμικού πλαισίου της προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα, ιδίως στο κομμάτι των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και της διαφήμισης.

2.4. Παροχή τεχνογνωσίας

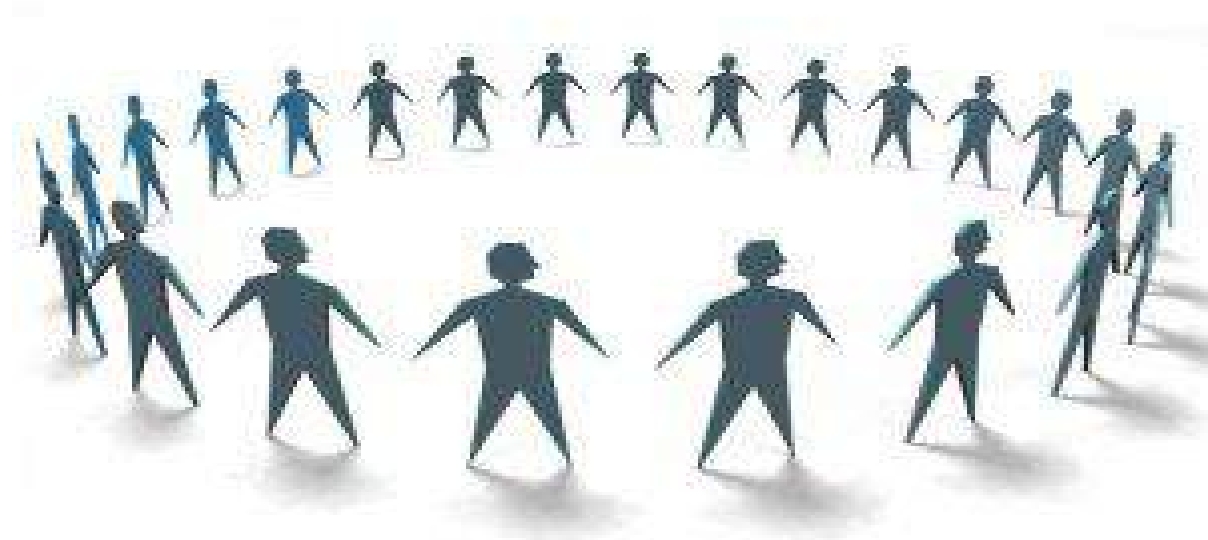
Στο πλαίσιο του έργου “Review of the Market Surveillance function focused on Market Inspectorate at the Ministry of Trade and Industry”, χρηματοδοτούμενου από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την αναμόρφωση του θεσμικού και οργανωτικού πλαισίου δημόσιων φορέων και υπηρεσιών του Κοσόβου, πραγματοποιήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2015 εκπαιδευτική επίσκεψη στελεχών του Υπουργείου Εμπορίου και Βιομηχανίας του Κοσόβου στον Συνήγορο του Καταναλωτή, κατά την οποία έλαβαν αναλυτική ενημέρωση για την ιστορική εξέλιξη, τον τρόπο χρηματοδότησης, οργάνωσης και λειτουργίας του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα. Τα στελέχη ενημερώθηκαν, επιπλέον, για τις τελευταίες σχετικές νομοθετικές εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ έλαβαν και έντυπο πληροφοριακό υλικό που ετοίμασε η Αρχή ειδικά για τους σκοπούς της επιμορφωτικής επίσκεψης.

2.5. *DG CNECT's fact-finding mission to Athens*

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

Η περυσινή συνάντηση πραγματοποιήθηκε στις 19-2-2015, στις εγκαταστάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, και η Αρχή παρείχε εμπειριστατωμένη ενημέρωση γύρω από την εγχώρια αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τη σκοπιά των καταναλωτικών διαφορών, στις οποίες διαμεσολάβησε για την επίλυσή τους. Τα θέματα που, κυρίως, θίχτηκαν από τους εκπροσώπους της Αρχής κατά τη συνάντηση ήταν:

1. Οι μονομερείς τροποποιήσεις συμβατικών όρων και το σχετικό δικαίωμα των καταναλωτών για την πρόωρη, αζήμια καταγγελία των συμβάσεων.
2. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές κατά τη διαδικασία αλλαγής παρόχου υπηρεσιών (φορητότητα).
3. Η διαφάνεια της τιμολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
4. Η ποιότητα των υπηρεσιών (π.χ., διαφορές μεταξύ ονομαστικής και πραγματικής ταχύτητας διαδικτύου, traffic management measures).
5. Η περιαγωγή υπηρεσιών εντός των ορίων της Επικράτειας.
6. Οι τηλεφωνικές ανανεώσεις των συμβάσεων.
7. Η συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλους συναρμόδιους φορείς (π.χ., Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ΕΕΤΤ) για τη βελτιστοποίηση της προστασίας των καταναλωτών.



3. Προωθητικές ενέργειες, ενημερωτικές και εκπαιδευτικές δράσεις

3.1. Επιστημονική εκδήλωση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα 10 χρόνια λειτουργίας του

Με αφορμή τη συμπλήρωση 10 χρόνων λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διοργάνωσε στις 20 Μαΐου 2015, στον χώρο του αμφιθεάτρου του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών, επιστημονική ημερίδα με θέμα: «Προστασία του καταναλωτή και οικονομική κρίση».

Η ημερίδα δομήθηκε σε τρεις βασικές θεματικές ενότητες (σ.σ. «Ο θεσμός της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών», «Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές» και «Η προστασία του καταναλωτή στον τομέα των προϊόντων και των υπηρεσιών»), με ομιλητές έγκριτους ακαδημαϊκούς, δικαστικούς λειτουργούς, τη Βοηθό Συνήγορο του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μώλου, και ειδικούς επιστήμονες της Αρχής, ενώ τις εργασίες της ημερίδας άνοιξε ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, Συνήγορος του Καταναλωτή.

Με την ολοκλήρωση κάθε ενότητας ακολουθούσε συζήτηση, με ενεργή συμμετοχή του κοινού και, ιδιαίτερα, των εκπροσώπων των καταναλωτικών ενώσεων, καθώς και δημόσιων και ιδιωτικών φορέων. Τα θέματα που κέντρισαν περισσότερο το ενδιαφέρον των παρευρισκόμενων ήταν τα κόκκινα δάνεια, οι τραπεζικές εγγυήσεις, οι συμβάσεις από απόσταση και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Την κυβέρνηση στην εκδήλωση εκπροσώπησε ο κ. Αντώνης Παπαδερράκης, Γενικός Γραμματέας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ο οποίος απηύθυνε και σύντομο χαιρετισμό. Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν, επίσης, ο κ. Αθανάσιος Κουτρομάνος, Πρόεδρος του Αρείου Πάγου, ο οποίος ομοίως απηύθυνε χαιρετισμό στους συνέδρους, η Εισαγγελέας του Αρείου Πάγου, κ. Ευτέρπη Κουτζαμάνη, πρώην Πρόεδροι της Βουλής, πρώην Υπουργοί, Βουλευτές, Πρόεδροι Ανεξάρτητων Αρχών, Πρόεδροι και μέλη καταναλωτικών οργανώσεων, επιμελητηρίων και δικηγορικών συλλόγων, καθηγητές, δικαστικοί και πλήθος φοιτητών.

Συνήγορος του Καταναλωτή
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
20 Μαΐου 2015
17:30

Δέκα χρόνια προσφοράς

ΚΑΝΟΥΜΕ
τη **γνώση**
δύναμη
για **όλους**

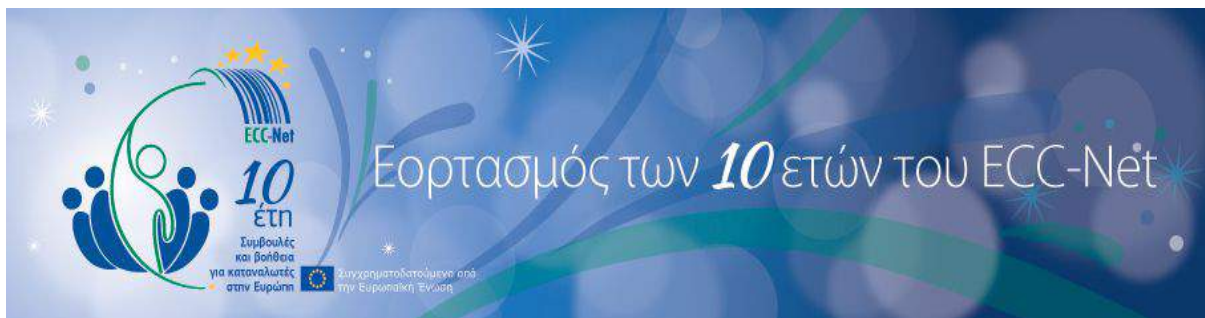
ΗΜΕΡΙΔΑ

Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών
Βασ. Κωνσταντίνου 48, Αθήνα

Πληροφορίες και δηλώσεις συμμετοχής στο www.synigoroskataloti.gr
Τηλέφωνο: 210 6460612 | email: grammateia@synigoroskataloti.gr

3.2. Επετειακή εκδήλωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα για τα 10 χρόνια λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Με αφορμή τη συμπλήρωση δέκα (10) χρόνων λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα και ο Συνήγορος του Καταναλωτή διοργάνωσαν στις 24 Ιουνίου 2015, με την υποστήριξη και της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, επετειακή εκδήλωση με θέμα: «Συμπλήρωση 10 χρόνων λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή – Παρουσία και προοπτικές του θεσμού στην Ελλάδα».



Την έναρξη της εκδήλωσης, η οποία φιλοξενήθηκε στις εγκαταστάσεις των γραφείων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Αθήνα, έκανε ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, Συνήγορος του Καταναλωτή, με έναν σύντομο απολογισμό της προσφοράς του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα. Ακολούθησαν οι ομιλίες της κ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, η οποία ανέπτυξε το θέμα: «Σύγχρονες επιχειρησιακές δυνατότητες και η συμβολή του ΕΚΚ Ελλάδας στην προστασία των Ευρωπαίων καταναλωτών», καθώς και της κ. Δέσποινας Σπανού, Διευθύντριας του Τομέα Καταναλωτών της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Καταναλωτών, η οποία μίλησε ως εκπρόσωπος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον ρόλο του Δικτύου στην ανάπτυξη του διασυνοριακού εμπορίου και της ευρωπαϊκής οικονομίας. Τον κύκλο των βασικών ομιλητών έκλεισε ο κ. Βησσαρίων Παπαγιάννης, ειδικός επιστήμονας και προϊστάμενος του Τμήματος Πληροφορικής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος έκανε μια οπτικοποιημένη παρουσίαση της διαδικασίας που εφαρμόζεται για την ηλεκτρονική επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών.

Την κυβέρνηση στην εκδήλωση εκπροσώπησε ο κ. Αντώνης Παπαδεράκης, Γενικός Γραμματέας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ο οποίος απηύθυνε και χαιρετισμό. Χαιρετισμό απηύθυναν, επίσης, ο κ. Πάνος Λιβαδάς, Γενικός Γραμματέας του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού, ο κ. Κωνσταντίνος Μίχαλος, Πρόεδρος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών και της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας, και η κ. Κωνσταντίνα Κολιού, Γενική Διευθύντρια Οικονομικών Σχέσεων του Υπουργείου Εξωτερικών, πληρεξούσια Υπουργός Α'.

Ανάμεσα στους παρευρισκόμενους βρέθηκαν τέως Υπουργοί, Βουλευτές, πρέσβεις και εμπορικοί ακόλουθοι πρεσβειών των κρατών-μελών της Ένωσης, εκπρόσωποι επιμελητηρίων, καθώς και του καταναλωτικού κινήματος.

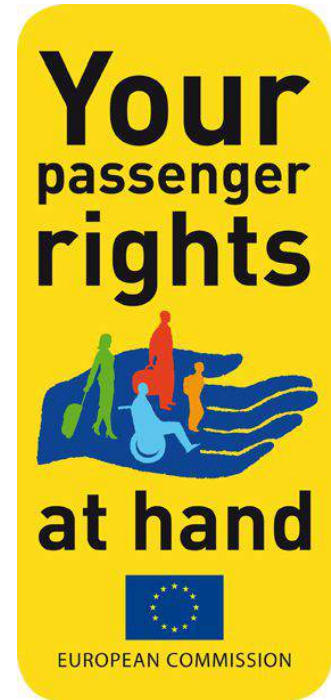
Τη συζήτηση που έλαβε χώρα στο πλαίσιο της εκδήλωσης συντόνισε ο δημοσιογράφος, κ. Γιάννης Πολίτης.

3.3. Ενημερωτική εκστρατεία Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα και Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα και ο Συνήγορος του Καταναλωτή οργάνωσαν ενημερωτική εκστρατεία για τους καταναλωτές με θέμα: «Δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών», στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκε εκδήλωση στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος» στις 28 και 29 Σεπτεμβρίου 2015.

Στελέχη των δύο φορέων βρίσκονταν στον χώρο αναχωρήσεων του αεροδρομίου για να διανείμουν πληροφοριακό υλικό και να ενημερώσουν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους ως επιβατών, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, τόσο μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή όσο και μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, ανάλογα με το αν πρόκειται για εγχώρια ή διασυνοριακή διαφορά.

Η εκστρατεία, η οποία διήρκεσε συνολικά 15 ημέρες (από τις 21-9-2015 έως τις 5-10-2015), περιελάμβανε σειρά και άλλων δράσεων, με κυριότερη τη διεξαγωγή ενός διαγωνισμού μέσω facebook, με τη συμμετοχή τους στον οποίο οι καταναλωτές είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν με έναν διασκεδαστικό τρόπο τα δικαιώματά τους ως επιβάτες αεροπορικών μεταφορών, αλλά και να κερδίσουν ένα συμβολικό δώρο (ταξιδιωτικό σετ).



3.4. Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα παρήγαγαν και διένειμαν μέσα στο 2015 σε πολίτες-καταναλωτές τα ακόλουθα ενημερωτικά φυλλάδια:

1. Γενικό ενημερωτικό φυλλάδιο με πληροφορίες για τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα.
2. Ενημερωτικό φυλλάδιο σχετικά με την ενοικίαση αυτοκινήτων (ηλεκτρονική έκδοση).
3. Ενημερωτικό φυλλάδιο σχετικά με τις αγορές κατά τη διάρκεια των εκπτώσεων (ηλεκτρονική έκδοση).
4. Ενημερωτικό φυλλάδιο σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές (ηλεκτρονική έκδοση).
5. Ενημερωτικό φυλλάδιο με οδηγίες για ασφαλείς ηλεκτρονικές αγορές (ηλεκτρονική έκδοση).



3.5. Επιμορφωτικές και εκπαιδευτικές επισκέψεις

Στην προσπάθειά του για συστηματική ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίνεται πάντοτε άμεσα και θετικά στα αιτήματα φορέων και κοινωνικών ομάδων για την υλοποίηση ενημερωτικών και επιμορφωτικών δράσεων, που ουσιαστικό στόχο έχουν να συμβάλλουν στη γνώση των πολιτών σε θέματα καταναλωτή και αγοράς, καθώς και να καλλιεργήσουν καταναλωτική συνείδηση και υγιή κουλτούρα διεκδίκησης.

Στο πλαίσιο αυτό, εκπρόσωπος του Συνηγούρου του Καταναλωτή πραγματοποίησε τον Δεκέμβριο του 2015 εκπαιδευτική επίσκεψη στο 2ο Πειραματικό Γυμνάσιο Αθήνας, όπου έκανε αναλυτική παρουσίαση σε μαθητές της Γ' Γυμνασίου του ρόλου της Πολιτείας και των οργάνων της στην προστασία των καταναλωτών. Οι μαθητές είχαν την ευκαιρία να πληροφορηθούν με απλουστευμένο τρόπο το έργο που επιτελεί η Αρχή και τα πλεονεκτήματα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών έναντι άλλων μορφών προστασίας, ενώ έλαβαν και εκπαιδευτικό υλικό, που ετοιμάστηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ειδικά για τις εκπαιδευτικές ανάγκες των μαθητών.

Νωρίτερα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε δεχτεί στα γραφεία του 26 φοιτητές της Νομικής, μέλη του Ερευνητικού Ομίλου Φοιτητών Νομικής, στους οποίους έγινε εμπεριστατωμένη ενημέρωση από επιστημονική ομάδα της Αρχής σχετικά με τη νομοθεσία προστασίας καταναλωτή και για τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

4. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

1. Εισήγηση της Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, σε ημερίδα του τηλεοπτικού σταθμού «Nickelodeon» με θέμα: «Το παιδί ως καταναλωτής: Ψυχολογία, θεσμοί, νομικό πλαίσιο. Ο ρόλος της οικογένειας και της εκπαίδευσης στη διαμόρφωση ορθής καταναλωτικής αγωγής» (17 Μαρτίου 2015).
2. Εισηγήσεις της κ. Θεοδώρας Ρούμπου και της κ. Φωτεινής Μιστριώτη, ειδικών επιστημόνων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με θέματα αντιστοίχως: «Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή» και «Η προστασία του καταναλωτή στην πώληση καταναλωτικών αγαθών» (επιστημονική εκδήλωση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα 10 χρόνια λειτουργίας του, 20 Μαΐου 2015).
3. Εισήγηση της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με θέμα: «Σύγχρονες επιχειρησιακές δυνατότητες και συμβολή του ΕΚΚ Ελλάδας στην προστασία των Ευρωπαίων καταναλωτών» (επετειακή εκδήλωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 10 χρόνων λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, 24 Ιουνίου 2015).
4. Εισήγηση του κ. Βησσαρίωνα Παπαγιάννη, ειδικού επιστήμονα και προϊσταμένου του Τμήματος Πληροφορικής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με θέμα: «Η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών στην υπηρεσία του Ευρωπαίου καταναλωτή» (επετειακή εκδήλωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 10 χρόνων λειτουργίας του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, 24 Ιουνίου 2015).
5. Εισήγηση της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, σε ημερίδα που διοργάνωσαν η Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών και το Δίκτυο “Europe Direct”, με θέμα: «Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά» (πάνελ 1: «Ψηφιακή επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα», 29 Ιουνίου 2015).
6. Άρθρο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με τίτλο: «Εξωδικαστική επίλυση διαφορών: Μια πρόκληση 25,5 δισεκ. ευρώ για καταναλωτές και προμηθευτές» (δημοσίευση στη στήλη «Ιδέες και απόψεις» της ηλεκτρονικής σελίδας του Αθηναϊκού και Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων, 19-20 Σεπτεμβρίου 2015).
7. Συντονισμός συζήτησης του 2ου πάνελ (“The retail industry challenge”) και τοποθέτηση της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με θέμα: «Η πρόκληση των ψηφιακών πληρωμών στον τομέα του λιανικού εμπορίου», στο πλαίσιο του πρώτου Athens Digital Payments Summit που διοργανώθηκε από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών, το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας και την Ένωση Μηχανικών Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας, υπό την αιγίδα της Αντιπροεδρίας της Κυβέρνησης, του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και με την υποστήριξη της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα (Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών, 30 Σεπτεμβρίου 2015).
8. Εισήγηση της Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, με θέμα: «Τα παιδιά ως καταναλωτές και η προστασία των δικαιωμάτων τους» σε ημερίδα που

διοργάνωσε η Παντειακή Κοινότητα για τα δικαιώματα των παιδιών (Πάντειο Πανεπιστήμιο, 20 Νοεμβρίου 2015).

9. Άρθρο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, με τίτλο: «Ηλεκτρονικό εμπόριο: Η ευκαιρία περνά μέσα από την εμπιστοσύνη 331 εκατομμυρίων καταναλωτών» (δημοσίευση στη στήλη «Ιδέες και απόψεις» της ηλεκτρονικής σελίδας του *Αθηναϊκού και Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων*, 3 Δεκεμβρίου 2015).
10. Συμμετοχή της Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, στην επίσημη έναρξη του προγράμματος με θέμα: «Διάλογος με την κοινωνία των πολιτών για την Ευρώπη», που διοργάνωσαν το Γερμανικό Υπουργείο Εξωτερικών και το ανεξάρτητο thinktank “Progressive Zentrum” (Impact Hub Athens, 7 Δεκεμβρίου 2015).
11. «Συνήγορος του Καταναλωτή: Δέκα χρόνια εμπειρίας», άρθρο της Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, περιοδικό *Συνήγορος*, τεύχος 109, 2015.
12. «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή και ως θεσμός διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές», μελέτη της Δρ. Γεωργίας Θεοχαροπούλου, ειδικής επιστήμονα της Αρχής, ως συμβολή στον τιμητικό τόμο για την ομότιμη καθηγήτρια πανεπιστημίου, κα Ελ. Αλεξανδρίδου, εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη 2016, σελ.99-110.
13. “Learn, check, travel! Air passenger rights”, ενημερωτικό άρθρο του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, δημοσιευμένο στο επίσημο περιοδικό *zboard* που εκδίδει ο αερολιμένας Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», τεύχος 31, Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2015.

5. Συμμετοχή σε επιτροπές και όργανα

Στελέχη του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συμμετείχαν εντός του 2015 στα ακόλουθα συλλογικά όργανα και επιτροπές:

1. Επιτροπή παρακολούθησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική μεταρρύθμιση 2007-2013».
2. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τη συμμόρφωση της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
3. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή του Υπουργείου Οικονομικών για την εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2014/17/ΕΕ «σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) 1093/2010».
4. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την αναμόρφωση του ν. 3758/2009, όπως ισχύει, και για τη διερεύνηση καταγγελιών οφειλετών σε βάρος δανειστών και εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών.
5. Άτυπο συντονιστικό όργανο του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) για την παρακολούθηση της εφαρμογής της «Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς» (*Digital Single Market*).
6. Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Οικονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομικών για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά.
7. Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου Περιφέρειας Αττικής της ΕΡΤ, αρμόδιο για τη διατύπωση απόψεων επί του περιεχομένου του τηλεοπτικού προγράμματος και προτάσεων για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, προς τον σκοπό της αξιολόγησης των υπηρεσιών και βελτίωσης της ποιότητας της λειτουργίας της.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. Τελική πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας
2. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα στεγαστικά δάνεια σε ελβετικό φράγκο

I. Τελική πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Άρθρο 1

Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) είναι η θέσπιση αρχών που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους. Η εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα αποσκοπεί στη διασφάλιση της τήρησης της νομιμότητας κατά τη δραστηριότητα των προμηθευτών υπό καθεστώς ελεύθερου και υγιούς ανταγωνισμού, χωρίς να θίγονται τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών.
2. Για τις ανάγκες του Κώδικα, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.
3. Οι γενικές αρχές που εισάγει ο Κώδικας ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων που προβλέπονται στην κείμενη ειδική νομοθεσία ανά κλάδο της αγοράς και εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.

Άρθρο 2

Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

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

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

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

3. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές, οι προμηθευτές παρέχουν εγγράφως και στην ελληνική γλώσσα πλήρη, σαφή και κατανοητή ενημέρωση στους καταναλωτές, τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και της εμπορικής τους επωνυμίας όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά, τις εγγυήσεις, τους όρους ή τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, καθώς και για τους κινδύνους που τυχόν εγκυμονεί αυτή η χρήση. Ιδιαίτερα μάλιστα επιδεικνύεται από την πλευρά των προμηθευτών για την εξασφάλιση προσβασιμότητας των καταναλωτών με αναπηρία στις παραπάνω πληροφορίες.

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

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

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

(α) Το αντικείμενο της σύμβασης.

(β) Το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων.

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

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

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

(στ) Τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους.

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

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

7. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, οι προμηθευτές παρέχουν

όλες τις πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία, καθώς και σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

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

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

Άρθρο 3

Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

1. Οι καταναλωτές οφείλουν να διαβάζουν προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων που πρόκειται να συνάψουν με σκοπό την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών και ελέγχουν τους όρους σχετικά με τη διαχείριση και προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ομοίως, διαβάζουν προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης, προφύλαξης και συντήρησης των προϊόντων που προμηθεύονται και ζητούν πρόσθετες διευκρινίσεις ή οδηγίες για ό,τι δεν κατανοούν.
2. Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι συνεπείς στις οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις τους έναντι των προμηθευτών.
3. Οι καταναλωτές απέχουν από πράξεις δυσφήμισης προμηθευτών, που ως αποκλειστικό σκοπό έχουν να πλήξουν την επαγγελματική τους υπόληψη και την εμπορική τους φήμη.
4. Για κάθε ερώτημα, παράπονο ή αίτημα υποστήριξης ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, οι καταναλωτές απευθύνονται άμεσα στον προμηθευτή, προκειμένου εκείνος να ενεργήσει εντός των υπό του νόμου προβλεπομένων προθεσμιών ή, εφόσον δεν ορίζονται τέτοιες, εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος.
5. Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παρ. 2 του παρόντος, οι καταναλωτές γνωστοποιούν στους προμηθευτές τα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας τους, καθώς και κάθε αναγκαίο για τη σύναψη της σύμβασης στοιχείο και ενημερώνουν για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή τους, όπου απαιτείται.

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

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

Άρθρο 4

Γενικοί όροι συμβάσεων

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

2. Οι βασικοί όροι των συμβάσεων είναι εκ των προτέρων εγγράφως διαθέσιμοι στους καταναλωτές, κατά τρόπο που να τους δίνεται η δυνατότητα να γνωρίζουν το περιεχόμενο και την έκταση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών τους.

3. Μεταξύ των όρων που περιέχονται σε συμβάσεις, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, περιλαμβάνονται κατά περίπτωση:

(α) Η αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εγκατάστασης και σύνδεσης με τα κάθε είδους δίκτυα.

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

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

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

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

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

(ζ) Οι όροι ανανέωσης της σύμβασης.

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

(θ) Οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.

(ι) Οι όροι επισκευής και συντήρησης.

(ια) Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών.

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

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

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

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

Άρθρο 5

Κατάρτιση και εκτέλεση της σύμβασης

1. Με ευθύνη του προμηθευτή, καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Εφόσον για την επιβεβαίωση της παραγγελίας και τη σύναψη της σύμβασης απαιτείται προηγούμενος έλεγχος της διαθεσιμότητας και της ορθότητας της τιμής του παραγγελθέντος προϊόντος ή της υπηρεσίας από τον προμηθευτή, ενημερώνεται σχετικά ο καταναλωτής τόσο πριν όσο και κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.
2. Όπου απαιτείται έγγραφος τύπος και με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες, αντίγραφο της σύμβασης χορηγείται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή το αργότερο με την παράδοση του προϊόντος ή την έναρξη παροχής της υπηρεσίας, εκτός εάν πρόκειται για ανανέωση της σύμβασης υπό τους ίδιους ακριβώς όρους. Σε περίπτωση τροποποίησης οποιουδήποτε όρου της αρχικής σύμβασης ή ανανέωσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να χορηγήσει στον καταναλωτή, χωρίς οικονομική επιβάρυνση, αντίγραφο της τροποποιημένης σύμβασης, στο οποίο θα έχουν τεθεί οι υπογραφές των συμβαλλομένων μερών πριν από τη θέση της σε ισχύ. Εφόσον υπάρξει συμφωνία καταναλωτή και προμηθευτή ή εφόσον προβλέπεται ρητά από τη νομοθεσία, η σύναψη της σύμβασης, καθώς και κάθε ανανέωση ή τροποποίηση αυτής μπορούν να γίνονται και με ηλεκτρονικό τρόπο.
3. Οι προμηθευτές τηρούν τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση των καταναλωτών.
4. Οι προμηθευτές ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις στα προς διάθεση προϊόντα. Σε περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, οι προμηθευτές πληροφορούν τους καταναλωτές αμελλητί και με κάθε πρόσφορο μέσο σχετικά με την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων και αναφέρουν λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή, προκειμένου οι καταναλωτές να ασκήσουν τα δικαιώματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία. Η παράδοση των προϊόντων πραγματοποιείται εντός του χρόνου που συμφωνήθηκε μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, εντός του χρόνου που ορίζει ο νόμος.

Άρθρο 6

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς, καθώς επίσης επαρκές και εξειδικευμένο προσωπικό, αντίστοιχο με την έκταση των εργασιών τους και τον όγκο συναλλαγών, το οποίο ασχολείται με την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Ειδικά στην περίπτωση που ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης του προμηθευτή, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να μην υφίσταται υπερβολική αναμονή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτυακής φόρμας επικοινωνίας ή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προμηθευτή, λαμβάνεται μέριμνα για την αποστολή απάντησης όσο το δυνατόν συντομότερα από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον αναμενόμενο χρόνο απάντησης.
2. Στο πλαίσιο της ως άνω επικοινωνίας τους με καταναλωτές, οι προμηθευτές μεριμνούν για την απάντηση ερωτημάτων ή την αντιμετώπιση προβλημάτων και παρέχουν κάθε αναγκαία κατά τις περιστάσεις συνδρομή για την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Άρθρο 7

Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές λαμβάνουν μέριμνα για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, χρησιμοποιούν τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που συλλέγουν και επεξεργάζονται. Επιπλέον, ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τους όρους ασφάλειας και τήρησης απορρήτου με ειδική μνεία στην ιστοσελίδα τους.
2. Η συλλογή, επεξεργασία, τήρηση και χρήση των προσωπικών δεδομένων γίνεται μόνον όταν αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και πάντα σύμφωνα με τους προβλεπόμενους από αυτό όρους. Οι προμηθευτές εξασφαλίζουν ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση ή συγκατάθεση του προσώπου που αφορούν, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
3. Οι προμηθευτές σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών.

Άρθρο 8

Συναλλαγές με πιστωτικούς φορείς

1. Οι συναλλαγές των πιστωτικών φορέων με τους καταναλωτές διέπονται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και διαφάνεια.
2. Οι καταναλωτές οφείλουν να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και σύνεση στις οικονομικές συναλλαγές τους.

3. Στο πλαίσιο της ελληνικής και της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, των ειδικών κανόνων της Τράπεζας της Ελλάδος, της καλής πίστης, των χρηστών και συναλλακτικών ηθών, οι πιστωτικοί φορείς επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια κατά τον σχεδιασμό και την προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων, την προβολή των τραπεζικών υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, καθώς και τη συλλογή και τήρηση των πληροφοριών που τους αφορούν. Επιπλέον, εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκειας, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.
4. Οι πιστωτικοί φορείς παρέχουν επαρκείς, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις διαθέσιμες συμβάσεις. Όπου προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, παρέχονται στον καταναλωτή τυποποιημένες εξατομικευμένες πληροφορίες, απαραίτητες για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης.
5. Σύμφωνα με το όσα ειδικότερα ορίζονται στην ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία, οι πιστωτικοί φορείς, πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, προβαίνουν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει.
6. Αντίγραφο του σχεδίου της σύμβασης χορηγείται στους καταναλωτές, κατόπιν αίτησής τους και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, προκειμένου να το μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεσή τους πριν από την υπογραφή της σύμβασης.
7. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, οι διαφημιστικές και εμπορικές ανακοινώσεις των πιστωτικών φορέων πρέπει να είναι θεμιτές, σαφείς και μη παραπλανητικές.

Άρθρο 9

Σχέσεις προμηθευτών και ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους συνεργάζονται με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση για την εμπέδωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.
2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους θέτουν σε δημόσια διαβούλευση τα προτεινόμενα σχέδια Κωδίκων Δεοντολογίας που τους διέπουν, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεών τους σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.
3. Οι ενώσεις καταναλωτών μεριμνούν για την υλοποίηση δράσεων, προς εκπλήρωση του καταστατικού σκοπού της προστασίας των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

Άρθρο 10

Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού

1. Κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

2. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, της ευαισθησίας και της έλλειψης εμπειρίας των ανήλικων, των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία για εμπορικούς σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε τέτοια άτομα κατά τρόπο εύληπτο και κατανοητό, ώστε να μην τα παραπλανούν όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του εκάστοτε διαφημιζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.

3. Κάθε διαφήμιση και προωθητική ενέργεια που απευθύνονται ειδικά σε κοινό ανήλικων δεν επιτρέπεται να τους υποκινεί, άμεσα ή έμμεσα, σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οινοπνευματωδών ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη για την ασφάλεια και την υγεία τους συμπεριφορά.

4. Οι προμηθευτές τηρούν τους ηλικιακούς περιορισμούς που θέτει η κείμενη νομοθεσία σε ό,τι αφορά την προώθηση και την πώληση συγκεκριμένων κατηγοριών προϊόντων.

Άρθρο 11

Εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

1. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης τυχόν διαφοράς και τους πληροφορούν για τους αναγνωρισμένους ή άλλους φορείς από τους οποίους καλύπτονται, όταν αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να τους χρησιμοποιήσουν για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Σε περίπτωση απουσίας τέτοιας δέσμευσης ή υποχρέωσής τους, οι προμηθευτές διευκρινίζουν οπωσδήποτε εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων.

2. Οι ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών μεριμνούν για την προβολή, με κάθε πρόσφορο τρόπο, των αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών και των διαδικασιών τους, και προωθούν τη χρήση αυτών από τα μέλη τους.

Άρθρο 12

Τήρηση του Κώδικα

1. Για την παρακολούθηση της εφαρμογής του παρόντος Κώδικα αρμόδιος είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Σε ειδική συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, το οποίο συγκαλείται μέχρι τις 31 Μαρτίου εκάστου έτους από τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συζητείται η εφαρμογή του Κώδικα κατά το προηγούμενο έτος.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του, διαμεσολαβεί εξωδικαστικά, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν υποβολής αναφοράς, για τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, που απορρέουν από παράβαση των διατάξεων του παρόντος Κώδικα. Οι όροι και προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή καθορίζονται στο ν. 3297/2004 (Α' 259) και στο π.δ. 55/2014 (Α' 91), όπως εκάστοτε ισχύουν.

3. Ο παρών Κώδικας δεν περιορίζει το δικαίωμα των ενώσεων προμηθευτών να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις και πειθαρχικά ή άλλα μέτρα.

Άρθρο 13

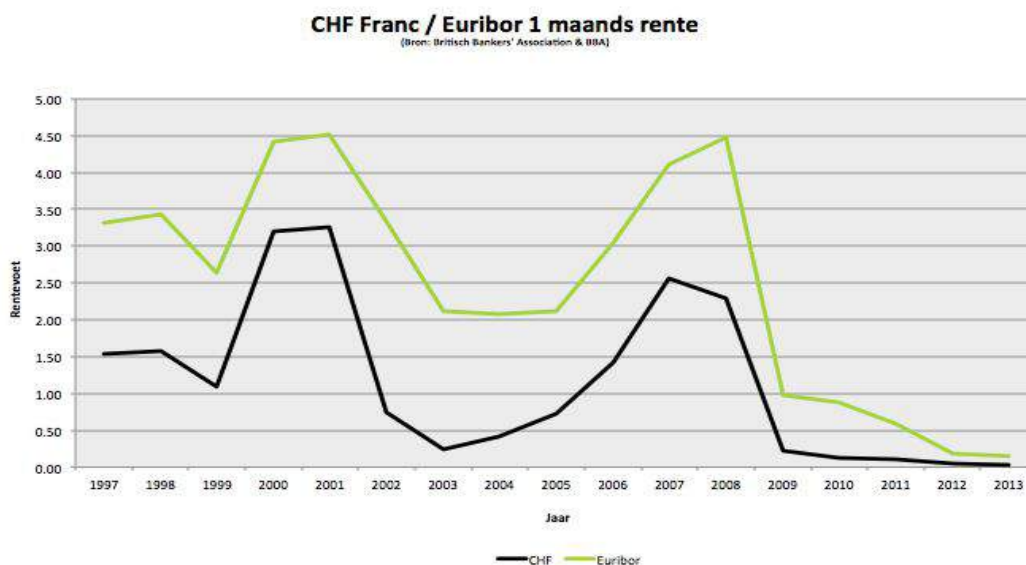
Ισχύς του Κώδικα

Η ισχύς του Κώδικα αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

II. Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα στεγαστικά δάνεια σε ελβετικό φράγκο

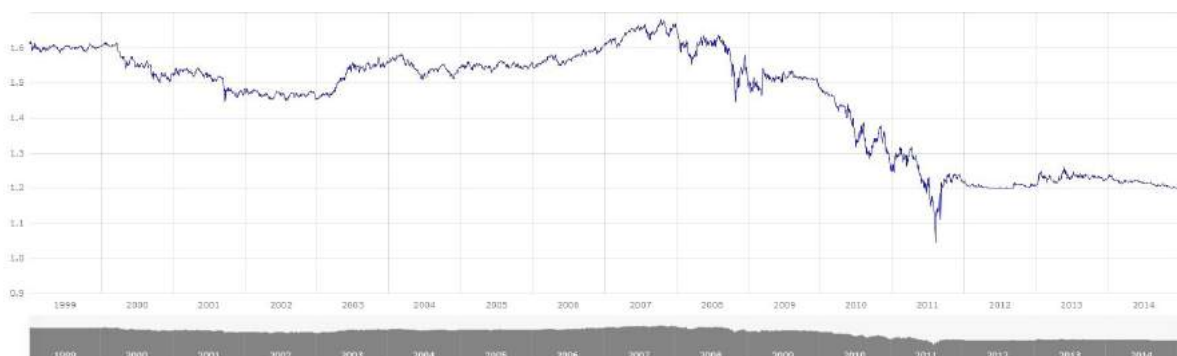
1. Γενικά – Ιστορικό

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο, τα οποία προσφέρονταν με επιτόκια σημαντικά χαμηλότερα έναντι των αντίστοιχων σε Ευρώ και, ως εκ τούτου, αποτέλεσαν ιδιαίτερα “δελεαστική” επιλογή.



Πορεία επιτοκίων αναφοράς CHF και Euribor μηνός

Από το 2002 έως τα τέλη του 2007 η νομισματική ισοτιμία Ευρώ-Ελβετικού Φράγκου κυμαινόταν με μικρό εύρος και αυξητική τάση που ήταν θετική για τους δανειολήπτες. Από το 2008 έως τις αρχές του 2010 υπήρξαν ιδιαίτερα έντονες διακυμάνσεις χωρίς όμως τελικά να ανατραπεί η σχετική σταθερότητα της ισοτιμίας. Η πορεία της ισοτιμίας ήταν έντονα καθοδική από το 2010 έως τις αρχές του 2012, οπότε και με παρεμβάσεις της κεντρικής τράπεζας της Ελβετίας σταθεροποιήθηκε στο $1\text{€}/1,2\text{CHF}$. Η ποσοστιαία μεταβολή από το 2009 έως το 2012 ήταν περίπου 30%. Αρχές του 2015 η Ελβετική κεντρική τράπεζα αναθεώρησε την πολιτική σταθερότητας της ισοτιμίας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση του ελβετικού φράγκου στα επίπεδα του $1\text{€}/1,05\text{CHF}$.



Διακυμάνσεις ισοτιμίας €-CHF

Σε ορισμένες εκ των υποθέσεων που εξετάστηκαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, οι Τράπεζες επικαλέστηκαν και προσκόμισαν αντίγραφα σχετικών ενημερωτικών εντύπων, προσυμβατικά υπογεγραμμένων από τους δανειολήπτες, στα οποία παρεχόταν ενημέρωση σχετικά με τη λειτουργία των δανείων και ιδίως ως προς τους κινδύνους από την ενδεχόμενη σοβαρή μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας και τις τεχνικές κάλυψης αυτών. Σε αρκετές άλλες περιπτώσεις, όμως, από τα έγγραφα που προσκομίστηκαν, δεν αποδείχθηκε η εκ μέρους των Τραπεζών εκπλήρωση της παραπάνω νόμιμης υποχρέωσής τους για παροχή πλήρους και εμπεριστατωμένης πληροφόρησης σχετικά με τις πτυχές εκείνες της σύμβασης που άπτονται των συναλλαγματικών κινδύνων και των μεθόδων προστασίας έναντι αυτών, με αποτέλεσμα οι δανειολήπτες να έχουν προχωρήσει στη σύναψη συμβάσεων, για τις παραμέτρους των οποίων δεν είχαν δεχθεί την εκ του νόμου προβλεπόμενη ενημέρωση, προκειμένου να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και μάλιστα ιδιαίτερα σημαντικής, δεδομένης της χρονικής διάρκειας της δέσμευσης και της σπουδαιότητας του σκοπού της (κάλυψη στεγαστικών αναγκών). Ενδεχομένως, εάν είχαν εγκαίρως λάβει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία των εν λόγω δανείων, να είχαν οδηγηθεί σε διαφορετική απόφαση συναλλαγής, καθώς πέραν της δελεαστικής – ιδίως κατά το διάστημα σύναψης των περισσότερων συμβάσεων αυτού του είδους – συναλλαγματικής ισοτιμίας, θα είχαν συνεκτιμήσει τους κινδύνους που συνεπάγεται η έκθεσή τους σε μεταβλητούς και εκτός της σφαίρας επιρροής τους παράγοντες της αγοράς συναλλάγματος ή θα είχαν ασφαλίσει τον σχετικό κίνδυνο τους. Η παράλειψη σχετικής πληροφόρησης συνιστά παραβίαση υποχρέωσης και γεννά, σύμφωνα με τα όσα κατωτέρω αναλύονται, ευθύνη της Τράπεζας έναντι των οφειλετών της.

2. Υποχρέωση ενημέρωσης των δανειοληπτών από τα πιστωτικά ιδρύματα

2.1 Με την Πράξη του Διοικητή της Τραπεζής της Ελλάδος 2325/1994 (ΠΔ/ΤΕ) “Δανεισμός από Πιστωτικά Ιδρύματα στην Ελλάδα” (ΦΕΚ Α' 131), όπως τροποποιήθηκε με την ΠΔ/ΤΕ 2342/1994 (ΦΕΚ Α' 200), επιτράπηκε η χρηματοδότηση σε συνάλλαγμα φυσικών και νομικών προσώπων κατοίκων εσωτερικού από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα για την κάλυψη πάσης φύσεως αναγκών τους, στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό, για τις οποίες επιτρέπεται αντίστοιχα η χρηματοδότηση σε (τότε) δραχμές. Η Πράξη εκδόθηκε στο πλαίσιο του Π.Δ. 96/1994 “Περί προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 88/361/ΕΟΚ και της Οδηγίας 92/122/ΕΟΚ σχετικά με την κίνηση κεφαλαίων”. Η χρηματοδότηση γίνεται υπό όρους και προϋποθέσεις που αναλύονται ειδικότερα στην Πράξη. Μεταξύ άλλων προβλέπεται ότι η διάρκεια, η τυχόν περίοδος ανανέωσης ή παράτασης των δανείων, το επιτόκιο και οι λοιποί όροι καθορίζονται ελεύθερα μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών, καθώς και ότι στις χρηματοδοτήσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της Πράξης μπορούν να χρησιμοποιηθούν ελεύθερα όλες οι χρηματοοικονομικές τεχνικές και παράγωγα προϊόντα, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στην παρ. Αι της ΠΔ/ΤΕ 2303/94.

Πέραν του επιτρεπτού της δανειοδότησης σε ξένο νόμισμα, ένα από τα βασικότερα ζητήματα που εγείρονται στο πλαίσιο χορήγησης δανείων αυτής της μορφής είναι το μέγεθος και οι συνέπειες της οικονομικής έκθεσης του δανειολήπτη σε ενδεχόμενη αρνητική για τα συμφέροντά του διακύμανση της συναλλαγματικής ισοτιμίας. Φυσικά, ένα δάνειο με ρήτρα συναλλάγματος δεν έχει εξ ορισμού αρνητικές συνέπειες για τον δανειολήπτη, δεδομένου ότι η διακύμανση της ισοτιμίας μπορεί να διαμορφώσει ιδιαίτερα ευνοϊκές για εκείνον συνθήκες αποπληρωμής. Ωστόσο, δεν μπορεί να παραγνωριστεί ότι η συγκεκριμένη μορφή χρηματοδότησης συνεπάγεται για τον δανειολήπτη την ανάληψη αυξημένων κινδύνων, ιδίως λόγω της ενδεχόμενης εις βάρος του μεταβολής της ισοτιμίας στο κρίσιμο διάστημα ισχύος της σύμβασης. Αυτόνομο είναι ότι με την ισχυροποίηση του ξένου νομίσματος έναντι του εγχώριου, με το οποίο ουσιαστικά αποπληρώνει τις δόσεις του δανείου και εξυπηρετεί τις εν γένει καθημερινές του συναλλαγές, ο δανειολήπτης καλείται να καταβάλει σε Ευρώ ποσό μεγαλύτερο

απ' αυτό που απαιτείτο κατά τη σύναψη της σύμβασης. Σημαντικό είναι να διασφαλιστεί ότι ο δανειολήπτης έχει έγκαιρα και με σαφήνεια ενημερωθεί από την Τράπεζα για όλες τις πτυχές και τους κινδύνους μιας σύμβασης σε ξένο νόμισμα, προκειμένου να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής.

2.2. Όπως έχει υποστηριχθεί, οι Τράπεζες εκτός από ιδιωτικές επιχειρήσεις διαμεσολάβησης στην κυκλοφορία του χρήματος, ασκούν παραλλήλως και δημόσια λειτουργία (υπό την ευρύτερη έννοια του όρου), αφού η δραστηριότητα αυτή αντανακλά ευθέως στην εθνική οικονομία. Στο πλαίσιο αυτό και ιδίως όσον αφορά στις σχέσεις με τους πελάτες της, αυτές πρέπει να διέπονται από αμοιβαία και διαρκώς επιβεβαιούμενη εμπιστοσύνη, υπό την έννοια ότι και τα δύο μέρη οφείλουν να επιδεικνύουν διάθεση συνεργασίας, ειλικρινούς προσπάθειας εξυπηρέτησης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν και προστασίας των οικονομικών τους συμφερόντων. Ειδικότερα, κατά την εκπλήρωση των συναφών υποχρεώσεων της απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο της (καταναλωτή) η Τράπεζα λόγω της αυξημένης δυνατότητάς της να επεμβαίνει στην περιουσιακή σφαίρα των πελατών της, υπέχει τις λεγόμενες “υποχρεώσεις πρόνοιας” (ή “προστασίας” ή “ασφάλειας”). Η νομοθετική αναγνώριση και ρύθμιση της σχέσεως αυτής εμπιστοσύνης και των παρεπόμενων υποχρεώσεων, συγκεκριμενοποιείται στις διατάξεις των ΑΚ 197-198 και 288.

Ήδη από το στάδιο των διαπραγματεύσεων οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις αφορούν, ιδίως, στην παροχή των πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο της εκάστοτε σκοπούμενης προς κατάρτιση σύμβασης, ώστε να μην επηρεάζεται από άγνοια η βούληση του άλλου μέρους κατά τη σύναψη της σύμβασης και διαμόρφωση του περιεχομένου της. Η υποχρέωση της Τράπεζας για διαφώτιση, συμβουλευτική καθοδήγηση και προειδοποίηση του πελάτη για τους κινδύνους που ενδεχομένως απειλούν τα συμφέροντά του, όπως και για τους τρόπους προστασίας του, δημιουργούνται αυτόματα με την έναρξη του σταδίου των διαπραγματεύσεων. Ήδη από το σημείο αυτό η Τράπεζα οφείλει να πληροφορεί τον πελάτη της για σημαντικά στοιχεία που αφορούν στη λειτουργία της σύμβασης, να τον καθοδηγεί και να τον προειδοποιεί για τους κινδύνους που απειλούν τα συμφέροντά του και για τους τρόπους που μπορούν να αποτραπούν. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η εκπλήρωση των υποχρεώσεων αυτών από την Τράπεζα, ιδίως σε περιπτώσεις σύνθετων προϊόντων με σημαντικούς οικονομικούς κινδύνους, λαμβάνοντας μάλιστα υπόψη το γνωσιακό προβάδισμα που έχει έναντι του συμβαλλομένου της. Εξάλλου, η Τράπεζα είναι επαγγελματίας και γνώστης της αγοράς χρήματος, με ευρύτατη πληροφόρηση στον χρηματοπιστωτικό τομέα, συνεπώς υποχρεούται, λόγω της θέσεώς της αυτής, να καταστήσει τον πελάτη της κοινωνό ορισμένων πληροφοριών ή να του παράσχει καθοδηγητικές συμβουλές. Από τη συμπεριφορά της τράπεζας εξαρτάται πολλές φορές ακόμα και η οικονομική υπόσταση του πελάτη της, με τον οποίο τη συνδέει μια σχέση εμπιστοσύνης και άρα ιδιαίτερα ευαίσθητη, δεδομένου ότι η τράπεζα γνωρίζει πολλά προσωπικά και, ενδεχομένως, απόρρητα στοιχεία του.

Ιδίως σε ό,τι αφορά στα δάνεια σε ξένο νόμισμα, η πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να είναι επαρκής και εμπεριστατωμένη, προκειμένου οι δανειολήπτες να είναι σε θέση να λαμβάνουν συνειδητές αποφάσεις ενώ θα πρέπει να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις επιπτώσεις που θα είχε στις δόσεις του δανείου μια σοβαρή υποτίμηση του εγχώριου νομίσματος (ευρώ) έναντι του ξένου νομίσματος. Τα ανωτέρω επιβάλλονται, από τη σκοπιά της προληπτικής πολιτικής, επειδή η αντιμετώπιση της ασυμμετρίας στην πληροφόρηση δανειοληπτών και δανειστών μπορεί να συμβάλει στον μετριασμό των ανησυχιών όσον αφορά στη χρηματοπιστωτική σταθερότητα. Η παροχή κατάλληλης πληροφόρησης για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων μειώνει τις περιπτώσεις δυσμενών επιλογών και τον πιστωτικό κίνδυνο, αφού οι μη ενημερωμένοι δανειολήπτες έχουν περισσότερες πιθανότητες να επιλέξουν δάνεια σε ξένο νόμισμα. Από τη σκοπιά της προστασίας των καταναλωτών η παροχή ολοκληρωμένων και διάφανων πληροφοριών σε συνδυασμό με τη θέσπιση ομοιόμορφων προτύπων θεωρούνται ουσιώδεις για τη λήψη εμπεριστατωμένων αποφάσεων.

Η Τράπεζα οφείλει – και αρκεί – να επισημάνει τον κίνδυνο. Τούτο σημαίνει ότι, εφόσον πρόκειται για μελλοντικό και αβέβαιο γεγονός, το οποίο βρίσκεται εκτός της σφαίρας επιρροής της δεν μπορεί να κληθεί να προσδιορίσει ή να προβλέψει το μέγεθος ή τον χρόνο εκδήλωσης του κινδύνου. Ωστόσο, η παροχή ενημέρωσης τόσο προσυμβατικά όσο και κατά την εξέλιξη της συμβατικής σχέσης σχετικά με τις μεταβολές στη συναλλαγματική ισοτιμία και την εξ αυτής διαμόρφωση της μηνιαίας δόσης αποπληρωμής, αποτελεί υποχρέωση της Τράπεζας, στην οποία αν δεν ανταποκριθεί, συντρέχει λόγος ευθύνης της λόγω πλημμελούς πληροφόρησης.

2.3. Η εν λόγω υποχρέωση της Τράπεζας επιβάλλεται και συγκεκριμενοποιείται και με την υπ' αριθ. 2501/2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, με την οποία καθιερώνεται η υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να ενημερώνουν τους δανειολήπτες σχετικά με τον κίνδυνο από ενδεχόμενη διακύμανση της συναλλαγματικής ισοτιμίας σε περίπτωση δανείων σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος, καθώς επίσης σε σχέση με τη δυνατότητα και το κόστος χρησιμοποίησης τεχνικών κάλυψης του κινδύνου από την ενδεχόμενη μεταβολή της ισοτιμίας ή των επιτοκίων. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα της Ελλάδος με σχετικό έγγραφο της προς όλα τα Πιστωτικά Ιδρύματα, ήδη από το έτος 2007 και με αφορμή την ανάπτυξη και διερεύνηση νέων και σύνθετων τραπεζικών προϊόντων τόσο σε επίπεδο χορηγήσεων, όσο και σε επίπεδο καταθέσεων, επεσήμανε την υποχρέωση προσαρμογής της προσυμβατικής ενημέρωσης στις ρυθμίσεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 και ιδίως των παραγράφων 1 και 2 χ, χί του Κεφ. Β'. Όπως επισημαίνεται στο σχετικό έγγραφο, “η σχετική πληροφόρηση θα πρέπει να περιλαμβάνει παράδειγμα στο οποίο για τον υπολογισμό της δόσης αποπληρωμής του δανείου (κεφάλαιο και τόκοι) θα λαμβάνεται ως ισοτιμία η μέγιστη τιμή της αρνητικής διακύμανσης κατά την τελευταία τριετία μεταξύ των νομισμάτων που προσδιορίζουν την οφειλή του δανειολήπτη.

2.4. Οι προβλέψεις της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 εξειδικεύονται περαιτέρω με την υπ' αριθ. 457/23.04.2013 Εγκύκλιο της Δ/νσης Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδος, με την οποία υιοθετήθηκε η Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Συστημικού Κινδύνου της 21ης Σεπτεμβρίου σχετικά με το δανεισμό σε ξένο νόμισμα (ΕΣΣΚ/2011/1). Με τη Σύστασή του το ΕΣΣΚ καλεί τις εποπτικές αρχές να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα για την πληρέστερη ενημέρωση των συναλλασσομένων σχετικά με τους κινδύνους που ενέχουν τα δάνεια σε ξένο νόμισμα. Στο πλαίσιο αυτό, η ΤτΕ, με την ως άνω Εγκυκλιό της, επισημαίνει την υποχρέωση εφαρμογής της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, υπογραμμίζοντας ότι για τη διευκόλυνση της κατανόησης των επιπτώσεων του δανείου από ενδεχόμενη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας ή του επιτοκίου, τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει να δίνουν παραδείγματα, στα οποία για τον υπολογισμό της δόσης θα λαμβάνεται (α) ως ισοτιμία, η μέγιστη τιμή αρνητικής διακύμανσης κατά την τελευταία τριετία μεταξύ των νομισμάτων που προσδιορίζουν την οφειλή του δανειολήπτη (β) ως επιτόκιο αναφοράς το υψηλότερο επιτόκιο της τελευταίας τριετίας. Οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται από την ως άνω Σύσταση είναι προφανές ότι ισχύουν μετά το 2011, ήτοι μετά το κρίσιμο χρονικό διάστημα των ετών 2006-2009, οπότε και χορηγήθηκε ο κύριος όγκος των δανείων σε ελβετικό νόμισμα. Ωστόσο, αυτό που παρατηρείται είναι ότι ήδη από το 2007, ο αρμόδιος εποπτικός φορέας είχε δώσει συγκεκριμένες κατευθύνσεις στα πιστωτικά ιδρύματα, εντοπίζοντας τη μαζικότητα των χορηγήσεων και τους κινδύνους από την ενδεχόμενη πλημμελή ενημέρωση των δανειοληπτών. Χαρακτηριστικό είναι ότι η υποχρέωση σύνταξης σχεδιαγραμμάτων και πινάκων για την κατανόηση των συνεπειών της μεταβολής της ισοτιμίας, όπως εισήχθη με την υπ' αριθ. 457/23.04.2013 Εγκύκλιο της Τράπεζας της Ελλάδος, αποτελεί κατ' ουσίαν επανάληψη του από 2007 εγγράφου της προς όλα τα πιστωτικά ιδρύματα για το ίδιο ακριβώς ζήτημα.

3. Νομική θεμελίωση της ευθύνης

3.1 Όπως προαναφέρθηκε, στο πλαίσιο της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ της Τράπεζας και του δανειολήπτη γεννώνται οι πρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης ή διαφώτισης, συμβουλευτικής καθοδήγησης και προειδοποίησης του δεύτερου από την πρώτη. Οι

υποχρεώσεις αυτές βρίσκονται στον πυρήνα της συμβατικής σχέσης, οδηγώντας σε διεύρυνση του περιεχομένου της υπό το φως της αρχής της καλής πίστης κατά το άρθρο 288ΑΚ. Έτσι, τυχόν παράλειψη της Τράπεζας να εκπληρώσει το καθήκον πληροφόρησης του πελάτη για περιστατικά κρίσιμα για τη διαμόρφωση της τελικής του απόφασης και να τον καθοδηγήσει κατά τον προσφορότερο δυνατό τρόπο με σκοπό την εξυπηρέτηση του συμβατικού σκοπού προειδοποιώντας τον, ακόμη, για κινδύνους που απειλούν τα συμφέροντά του και δύναται να αποτραπούν, μπορεί να θεμελιώσει, ανάλογα με τις περιστάσεις, ευθύνη της Τράπεζας από τις διαπραγματεύσεις, τον εξαναγκασμό της δηλαδή σε αποζημίωση του αρνητικού διαφέροντος (ΑΚ 197-198), είτε να επιφέρει τις έννομες συνέπειες της πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής (ΑΚ 288). Από την παράλειψη δημιουργείται υποχρέωση αποζημίωσης του πελάτη, εφόσον αποδειχθεί υπαιτιότητα της Τράπεζας, ενώ δεν αποκλείεται και η περίπτωση συνυπολογισμού τυχόν συντρέχοντος πταίσματος (ΑΚ 300) του ζημιωθέντος δανειολήπτη.

3.2. Περαιτέρω, από τις διατάξεις των άρθρων 299,300,330,914 ΑΚ προκύπτει ότι η ευθύνη προς αποζημίωση λόγω αδικοπραξίας συντρέχει εφόσον θεμελιωθεί παράνομη και υπαίτια συμπεριφορά, επέλευση ζημίας και ύπαρξη αιτιώδους συνδέσμου μεταξύ της παράνομης συμπεριφοράς και της ζημίας. Παράνομη είναι η συμπεριφορά που αντίκειται σε απαγορευτικό ή επιτακτικό κανόνα δικαίου, οπότε θεμελιώνεται η υποχρέωση προς αποζημίωση εφόσον συντρέχουν και οι λοιπές προϋποθέσεις από την ΑΚ 914. Έτσι, σε περίπτωση παράβασης κανόνων, όπως η ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι πέραν των ενδεχόμενων διοικητικών κυρώσεων που προβλέπονται, η παράβαση των διατάξεων αυτών θεμελιώνει αδικοπρακτική ευθύνη της Τράπεζας λόγω “παράβασης νόμου” κατά το άρθρο ΑΚ 914, εφόσον αποδειχθεί ότι συντρέχουν και οι λοιπές προϋποθέσεις του άρθρου (ζημία, υπαιτιότητα και αιτιώδης συνάφεια). Στο πλαίσιο της παραβίασης των συναλλακτικών υποχρεώσεων της Τράπεζας έναντι του πελάτη της, όπως το ειδικότερο περιεχόμενο αυτών στη συγκεκριμένη περίπτωση προσδιορίζεται σύμφωνα με τους κανόνες των άρθρων ΑΚ 281 και 288, μπορεί επίσης να θεμελιωθεί ευθύνη από αδικοπραξία. Έτσι, και υπό το πρίσμα της προηγούμενης ανάλυσης, ειδικότερη μορφή παραβίασης των κανόνων αυτών αποτελεί η εκ μέρους της Τράπεζας παράλειψη εκπλήρωσης της υποχρέωσης προστασίας των συμφερόντων του πελάτη της, διαφωτίσεως, παροχής συμβουλευτικής καθοδήγησης και προειδοποίησής του.

3.3. Επιπλέον, ευθύνη της Τράπεζας έναντι των δανειοληπτών γεννάται με βάση τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 για την “Προστασία του Καταναλωτή”, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Στο άρθρο αυτό ρυθμίζονται οι περιπτώσεις ευθύνης από την παροχή (και) τραπεζικών υπηρεσιών, εφόσον ο αντισυμβαλλόμενος της τράπεζας φέρει την ιδιότητα του καταναλωτή. Η διάταξη του άρθρου 8 περιέχει ειδικότερο κανόνα, ο οποίος απομακρύνεται από την αρχή της υποκειμενικής ευθύνης, αντιστρέφοντας το βάρος απόδειξης. Εξαιτίας της συγκεκριμένης κατανομής της ευθύνης, στην περίπτωση που η ευθύνη του υπόχρεου προς αποζημίωση θεμελιώνεται στη συγκεκριμένη διάταξη, ο δικαιούχος οφείλει να αποδείξει τη ζημιά, την παροχή των υπηρεσιών και τον υφιστάμενο αιτιώδη σύνδεσμο, ενώ ο οφειλέτης την εκ μέρους του έλλειψη παράνομης και υπαίτιας συμπεριφοράς, την έλλειψη αιτιώδους συνδέσμου μεταξύ της τελευταίας και της ζημίας ή τη συνδρομή λόγω αποκλεισμού ή μείωσης της ευθύνης του. Για το υπό εξέταση ζήτημα της χορήγησης δανείων σε ελβετικό νόμισμα, προκειμένου να θεμελιωθεί ευθύνη κατά τα ανωτέρω, ο ζημιωθείς δανειολήπτης οφείλει να αποδείξει τη ζημιά του και να προσδιορίσει το ακριβές ύψος της (θετικής και αποθετικής), λόγω της ελλιπούς ή παραπλανητικής ενημέρωσής του για τους κινδύνους και τις τεχνικές κάλυψης έναντι αυτών. Όπως έχει υποστηριχθεί, η δυσχέρεια στη συγκεκριμένη περίπτωση εντοπίζεται στο γεγονός ότι η φύση της σύμβασης του δανείου σε ξένο νόμισμα παρουσιάζει δυσχέρεια ως προς την τεκμηρίωση και τον ακριβή προσδιορισμό του ύψους της ζημίας. Και τούτο, διότι πρόκειται για σύμβαση με διάρκεια πολλών ετών. Σε μια τέτοια σύμβαση, η συναλλαγματική ισοτιμία μπορεί για μια περίοδο να αποβαίνει εις βάρος τους δανειολήπτη και σε μια άλλη περίοδο να είναι ευνοϊκή γι’ αυτόν με την ισχυροποίηση του ευρώ έναντι του ελβετικού φράγκου. Φυσικά, η αποκατάσταση μέλλουσας ζημίας προβλέπεται ρητά στα άρθρα ΑΚ 298, 920,928,929, 931 κλπ. Ζήτημα υπάρχει αν πρέπει να συνάγεται με

βεβαιότητα ότι θα επέλθει μέλλουσα ζημιά ή αν αρκεί απλή πιθανολόγηση. Όπως γίνεται δεκτό, για την εξακρίβωση της ζημιάς και τον εκ των προτέρων υποθετικό υπολογισμό της αρκεί η πιθανολόγηση, εφόσον όμως αυτή γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια, όπως είναι η συνήθης πορεία των πραγμάτων. Ωστόσο, η καλή πίστη επιβάλλει όπως ο ζημιωθείς προσπαθήσει να περιορίσει την έκταση της ζημιάς, κατ' εφαρμογή της ΑΚ 300.

4. Η πρόταση της Αρχής

4.1. Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούν να καταταχθούν οι καταναλωτές με βάση (α) την εκπλήρωση ή όχι της νόμιμης υποχρέωσης της Τράπεζας για πλήρη προσυμβατική ενημέρωση και (β) την ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών τους, είναι οι εξής:

	Προσυμβατική ενημέρωση	Έλλειψη προσυμβατικής ενημέρωσης
Ικανοποιητική ικανότητα αποπληρωμής	A	Γ
Αδυναμία αποπληρωμής	B	Δα Δβ

Περίπτωση Α: Η Τράπεζα έχει αποδεδειγμένα (εγγράφως) εκπληρώσει την υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης, και ο δανειολήπτης διατηρεί την ικανότητα του να αποπληρώσει το δάνειο.

Περίπτωση Β: Η Τράπεζα έχει αποδεδειγμένα εκπληρώσει την υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης, ωστόσο ο δανειολήπτης δεν διαθέτει την ικανότητα ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου. Στην προκειμένη περίπτωση για να ρυθμίσει το χρέος του μπορεί να προσφύγει είτε στη διαδικασία του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 είτε στον ν.3869/10, όπως ισχύει, για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων νοικοκυριών.

Περίπτωση Γ: Η Τράπεζα δεν έχει αποδεδειγμένα εκπληρώσει την υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης, ωστόσο ο καταναλωτής διαθέτει ικανότητα εξυπηρέτησης του δανείου του.

Περίπτωση Δ: Η Τράπεζα δεν έχει αποδεδειγμένα εκπληρώσει την υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης και ο δανειολήπτης δεν διαθέτει την ικανότητα ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου. Την περίπτωση αυτή μπορούμε να την διαχωρίσουμε σε δυο υποκατηγορίες:

Υποπερίπτωση Δα: Ο καταναλωτής βρίσκεται σε αδυναμία λόγω της σημαντικής μεταβολής της ισοτιμίας αλλά θα μπορούσε να εξυπηρετήσει το δάνειό του, αν δεν είχε επέλθει αυτή.

Υποπερίπτωση Δβ: Ο καταναλωτής έχει βρεθεί σε τόσο δυσμενή θέση που δεν θα μπορούσε να εξυπηρετήσει το δάνειό του ανεξαρτήτως της μεταβολής της ισοτιμίας. Στην περίπτωση Δβ ο δανειολήπτης για να ρυθμίσει το χρέος του μπορεί να προσφύγει είτε στη διαδικασία του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 είτε στον ν.3869/10, όπως ισχύει για τη ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων νοικοκυριών.

Η πρόταση της Αρχής αφορά ουσιαστικά στις περιπτώσεις Γ και Δα όπου υπάρχει δυνατότητα αποπληρωμής, έστω και σχετική, αλλά δεν είχε εκπληρωθεί η υποχρέωση προηγούμενης ενημέρωσης σχετικά με τις επιπτώσεις από τις μεταβολές του ελβετικού φράγκου και τις τεχνικές κάλυψης του κινδύνου. Είναι αυτονόητο ότι και στην υποπερίπτωση

Δβ η όποια πρόταση ρύθμισης δεν θα πρέπει να καταλήγει σε λύση λιγότερο ευνοϊκή από εκείνη που η Αρχή προτείνει για την υποπερίπτωση Δα.

4.2. Εάν θα θέλαμε να υπολογίσουμε την πραγματική ζημιά των καταναλωτών έως σήμερα, θα πρέπει να συγκρίνουμε τις καταβολές που έχουν κάνει με το ποσό που θα είχαν καταβάλει αν το δάνειό τους ήταν σε € με το αντίστοιχο επιτόκιο για δάνειο εκείνης της περιόδου σε Ευρώ. Οι καταναλωτές επιβαρύνθηκαν από τη συναλλαγματική ισοτιμία αλλά ευνοήθηκαν ιδιαίτερα από τα χαμηλά επιτόκια δεδομένου ότι τα δάνεια ήταν μακροπρόθεσμα και ο λόγος τόκων προς δόση είναι υψηλός για την επίμαχη αρχική περίοδο των δανείων. Επίσης, ανάλογα με την ημερομηνία εκταμίευσης του δανείου οι καταναλωτές μπορεί για κάποιο χρονικό διάστημα να ευνοήθηκαν από τη μεταβολή της ισοτιμίας (σε περιπτώσεις ισχυροποίησης του Ευρώ έναντι του ελβετικού φράγκου). Το υπόλοιπο εκάστου δανείου σήμερα σε Ευρώ δεν αποτελεί πραγματική ζημιά αλλά λογιστική, δεδομένου ότι η αποπληρωμή του θα γίνει στο μέλλον χωρίς να γνωρίζουμε τις μελλοντικές ισοτιμίες με βάση τις οποίες θα γίνουν οι πραγματικές καταβολές, ενώ παράλληλα δεν είναι απαιτητό σήμερα στο σύνολό του.

Θα πρέπει στο σημείο αυτό να διευκρινιστεί ότι τα δάνεια σε ελβετικό φράγκο λειτουργούν όπως και τα υπόλοιπα δάνεια. Ο δανειολήπτης μπορεί να καταβάλει το ποσό της δόσης του σε ελβετικό φράγκο είτε την αντιστοιχία σε Ευρώ. Δεδομένου ότι η συντριπτική πλειοψηφία των δανειοληπτών δεν έχουν εισοδήματα σε ελβετικό φράγκο αναγκαστικά πρέπει να καταβάλουν την αντιστοιχία σε Ευρώ. Η ζημιά του δανειολήπτη προκύπτει, συνεπώς, από την αύξηση της δόσης του σε Ευρώ για την παροχή στην τράπεζα του ποσού της δόσης σε ελβετικό φράγκο. Παράδειγμα: Η δόση για ένα στεγαστικό δάνειο σε ελβετικό φράγκο καθορίζεται σε 700CHF. Ο καταναλωτής πρέπει να καταβάλει στην τράπεζα 700CHF ή την αντιστοιχία τους σε Ευρώ. Αρχικά η ισοτιμία ήταν 1€/1,5 CHF και 700 CHF αντιστοιχούσαν σε 466,6€ ενώ, με την διολίσθηση του Ευρώ, διαμορφώθηκε σε 1€/1,07 CHF με αποτέλεσμα η δόση του να γίνει 654,2€ ήτοι να αυξηθεί κατά ποσοστό 40% περίπου. Αν ο καταναλωτής είχε κάποιο εισόδημα σε ελβετικό φράγκο (π.χ. σύνταξη, ενοίκιο) δεν θα είχε καμία ζημιά. Η ζημιά των καταναλωτών σήμερα είναι τα επιπλέον ποσά που πληρώνουν λόγω της μεταβολής της ισοτιμίας. Από την άλλη μεριά τα επιτόκια των συγκεκριμένων δανείων είναι σχεδόν μηδενικά και η όποια καταβολή ουσιαστικά αυτούσια απομειώνει το κεφάλαιο του δανείου.

Οι τρεις παράγοντες που ελήφθησαν υπόψη για τη διαμόρφωση της πρότασης της Αρχής με σκοπό τη διευθέτηση των υπό εξέταση υποθέσεων, είναι ο χρόνος αποπληρωμής, το επιτόκιο και η ισοτιμία μετατροπής. Συγκεκριμένα:

Αναφορικά με το **χρόνο**, παρατηρείται ότι τα περισσότερα δάνεια ήταν ιδιαίτερα μακροπρόθεσμα και δεδομένου ότι δεν έχουν περάσει πολλά χρόνια από τη χορήγησή τους, η επέκτασή τους χωρίς να τεθούν θέματα φυσικών περιορισμών (ηλικία δανειολήπτη) είναι δυνατή, αλλά περιορισμένη. Το **επιτόκιο**, επίσης, των δανείων είναι ιδιαίτερα χαμηλό – σήμερα, μάλιστα, το επιτόκιο βάσης είναι αρνητικό – οπότε οι όποιες παρεμβάσεις μπορούν να γίνουν στο spread της τράπεζας. Το γεγονός ότι τα δάνεια έχουν καταστεί άτοκα είναι και ο λόγος που τα δάνεια πρέπει να παραμείνουν σε ελβετικό φράγκο. Η μετατροπή των δανείων στην παρούσα στιγμή με την αρχική ισοτιμία θα μετέτρεπε τη λογιστική ζημιά των καταναλωτών (υπόλοιπο δανείου σε €) σε πραγματική ζημιά των τραπεζών, που, λόγω, όμως του μεγέθους της θα χρειαζόνταν επιπλέον χρηματοδότηση από την Πολιτεία, ενώ τα επιτόκια θα αυξάνονταν για τους καταναλωτές, δεδομένου ότι πλέον τα δάνεια θα μετατρέπονταν σε Ευρώ.

4.3. Με βάση τα παραπάνω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση ενός ιδιαίτερα σύνθετου προβλήματος της ελληνικής κοινωνίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει:

Για το παρελθόν, υπολογίζεται η πιθανή ζημιά του καταναλωτή συγκρίνοντας τις καταβολές που έχει κάνει έναντι του δανείου σε ελβετικό φράγκο με αυτές που θα είχε κάνει αν είχε λάβει δάνειο σε Ευρώ με το αντίστοιχο επιτόκιο που είχαν τα δάνεια σε Ευρώ κατά τη σύναψη της

σύμβασης. Το εκάστοτε επιτόκιο σε Ευρώ θα λαμβάνεται από τα στατιστικά δεδομένα της Τράπεζας της Ελλάδος. Για τα δάνεια που η αρχική σύμβαση ήταν σε Ευρώ και μετατράπηκαν με τροποποίηση της σύμβασης σε ελβετικό φράγκο θα λαμβάνεται υπόψη το επιτόκιο σε Ευρώ της αρχικής σύμβασης. Εφόσον προκύπτει ζημία, το ισόποσο αυτής σε ελβετικό φράγκο θα αφαιρείται από το δάνειο.

Το επίμαχο δάνειο θα παραμένει ως έχει, βάσει της υπάρχουσας σύμβασης σε ελβετικό φράγκο, με τη δόση και το αντίστοιχο επιτόκιο σε ελβετικό φράγκο, όμως η πληρωμή της δόσης σε Ευρώ θα διαχωρίζεται σε δυο μέρη. Ο καταναλωτής θα πληρώνει με σταθερή ισοτιμία 1€/1,40CHF και η διαφορά που προκύπτει από την πραγματική ισοτιμία θα καλύπτεται από την τράπεζα έως τη λήξη του δανείου. Η πρόταση αυτή αφορά, βεβαίως, στην περίπτωση που η πραγματική ισοτιμία δεν ξεπερνάει το 1€/1,40 CHF.

Τα πλεονεκτήματα της σχετικής ρύθμισης είναι ότι:

- α) Λόγω των μηδενικών επιτοκίων σε ελβετικό φράγκο, ο δανειολήπτης αποπληρώνει μόνο κεφάλαιο.
- β) Πλέον έχει συγκεκριμένη κλειστή ισοτιμία, οπότε αποφεύγει μελλοντικές μεταβολές και μπορεί να κάνει πιο εύκολα τον οικονομικό του προγραμματισμό.
- γ) Διατηρεί την ευελιξία, αν επανέλθει η ισοτιμία στο μέλλον σε επιθυμητά επίπεδα, να μετατρέψει το υπόλοιπο του δανείου του σε Ευρώ.
- ε) Αποφεύγει πολυτεείς και πολυδάπανους δικαστικούς αγώνες.

Σε ό,τι αφορά τα πιστωτικά ιδρύματα:

- α) Τα δάνεια παραμένουν ενήμερα χωρίς να απαιτούνται επιπλέον κεφαλαιακές προβλέψεις.
- β) Οι όποιες ζημιές είναι σταδιακές, σε βάθος πολλών ετών και εξαρτώνται από την πορεία του ελβετικού φράγκου.
- γ) Αξιοποιώντας την τεχνογνωσία τους, μπορούν να προβούν στις αντίστοιχες κινήσεις στην αγορά συναλλάγματος ή παραγώγων, ώστε να μειώσουν περαιτέρω τη ζημία τους.
- δ) Μπορούν να ασφαλιστούν έναντι περαιτέρω ενίσχυσης του ελβετικού φράγκου.
- ε) Επιλύουν ένα πρόβλημα πελάτη τους, που δημιούργησε η πλημμελής προσυμβατική ενημέρωση και αποφεύγουν πολυτεείς και πολυδάπανους δικαστικούς αγώνες.

Η παραπάνω πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή μπορεί να αποτελέσει τη βάση για τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών στις υποθέσεις με το αντικείμενο αυτό αλλά και για τη συνολικότερη διαχείριση των συναφών εκκρεμών υποθέσεων από τους εμπλεκόμενους φορείς κατά το λόγο της αρμοδιότητάς τους.



Ελληνική Δημοκρατία



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



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