

## ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

Στην Αθήνα, σήμερα Τετάρτη 19 Μαρτίου 2008, στο γραφείο του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, συγκεντρώθηκαν οι κάτωθι:

1. ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή κος. Γ. Οικονόμου,
2. ο Αναπληρωτής Συνήγορος Καταναλωτή κος. Γ. Διέλλας,
3. ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης κος. Γ. Πέτσας,
4. η κα. Μ. Αντωνάκη ως εκπρόσωπος της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος,
5. η Νομική Σύμβουλος της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή κα. Ευαγγελάτου,
6. η Προϊσταμένη της Νομικής Υπηρεσίας της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης κα. Ζ. Γιωτάκη, και
7. η Διευθύντρια Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης κα. Τσιλήρα.

Σκοπό της συνάντησης αποτελεί η αντιμετώπιση και εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μεταξύ ασφαλισμένων-καταναλωτών και ασφαλιστικών εταιρειών, που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών των ασφαλιστικών εταιρειών προς το καταναλωτικό κοινό.

Οι παριστάμενοι διέκριναν το διπλό χαρακτήρα των σχετικών αναφορών-καταγγελιών των καταναλωτών. Αφενός εμπεριέχουν την αστικής φύσης καταναλωτική διαφορά μεταξύ των μερών της σύμβασης ασφάλισης, την εξωδικαστική επίλυση της οποίας επιδιώκει πρωτίστως με την αναφορά του ο καταναλωτής, και αφετέρου το σκέλος της αξιολόγησης της συμπεριφοράς της

καταγγελλόμενης ασφαλιστικής εταιρείας για το ενδεχόμενο παράβασης της νομοθεσίας που διέπει τη δραστηριότητά της και, σε καταφατική περίπτωση, επιβολής διοικητικών κυρώσεων σε βάρος της.

Ως προς το σκέλος της ιδιωτικής διαφοράς που απορρέει από τη σύμβαση ασφάλισης, εφόσον πρόκειται για καταναλωτική διαφορά όπως αυτή προσδιορίζεται εκάστοτε στο νόμο, κοινός τόπος ήταν η πεποίθηση όλων των παρισταμένων ότι υπάρχει υποχρέωση της πολιτείας να διαθέτει έναν Διαμεσολαβητή που να παρέχει τα εχέγγυα για την ανεξάρτητη και αποτελεσματική απόπειρα εξωδικαστικής επίλυσης των ως άνω διαφορών.

Ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή, ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης συμφώνησαν ότι στην ελληνική έννομη τάξη δεν υφίσταται Διαμεσολαβητής ειδικώς για τα ζητήματα που ανακύπτουν στη σχέση μεταξύ ασφαλισμένου-καταναλωτή και ασφαλιστικών εταιρειών. Πραγματοποιήθηκε δε συνοπτική αναφορά στις διατάξεις που διέπουν τη σύσταση, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης αντίστοιχα, από τις οποίες προκύπτει ότι κανένας εκ των δύο φορέων δεν διαθέτει τη σχετική αρμοδιότητα. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης έκανε ειδική μνεία στις αρχές λειτουργίας των Διαμεσολαβητών, όπως αυτές έχουν εκφρασθεί στην υπ' αρ. 98/257 Σύσταση (Recommendation) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σύμφωνα με τις οποίες ο εποπτικός ρόλος της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης δεν είναι συμβατός με το ρόλο του Διαμεσολαβητή.

Εκ μέρους της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών έγινε αναφορά στην συζήτηση που είχε διεξαχθεί κατά το παρελθόν στους κόλπους της, για το ενδεχόμενο δημιουργίας ενός Διαμεσολαβητή χρηματοδοτούμενου από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, κατά το παράδειγμα του Τραπεζικού Διαμεσολαβητή, επισημαίνοντας ότι η προοπτική αυτή εγκαταλείφθηκε για οικονομικούς λόγους.

Ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή καταρχήν παρουσίασε συνοπτικά το νομικό πλαίσιο που διέπει τη σύσταση, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες της Αρχής, αλλά και το μέχρι σήμερα έργο της. Επισήμανε ότι η Ανεξάρτητη Αρχή επιλαμβάνεται ήδη υποθέσεων που αφορούν καταναλωτικές διαφορές μεταξύ ασφαλισμένων-καταναλωτών και ασφαλιστικών εταιρειών, επιλύοντας το πρόβλημα ή εκδίδοντας αιτιολογημένες Συστάσεις προς τις ασφαλιστικές εταιρείες, στις περιπτώσεις που δεν επιτυγχάνεται η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς. Στη συνέχεια πρότεινε να επιλαμβάνεται η Αρχή όλων των

διαφορών μεταξύ ασφαλισμένων-καταναλωτών και ασφαλιστικών εταιρειών, με σκοπό την απόπειρα εξωδικαστικής επίλυσής τους, εφόσον πληρούται η προϋπόθεση που τίθεται από το νόμο, να υφίσταται πράγματι καταναλωτική διαφορά. Κι αυτό λόγω του ότι η Ανεξάρτητη Αρχή διαθέτει για το σκοπό αυτό την απαραίτητη νομοθετική εξουσιοδότηση, την αναγκαία επιστημονική κατάρτιση του προσωπικού, αλλά και το κύρος που προσδίδει σε εκείνην ο ανεξάρτητος χαρακτήρας της.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης και ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή συμφώνησαν με αυτή την πρόταση, που ανταποκρίνεται στο υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο. Έγινε επίσης αμοιβαία αποδεκτό ότι είναι αναγκαία η συνεργασία με το Συνήγορο του Καταναλωτή, στις περιπτώσεις που εξειδικευμένα ασφαλιστικά θέματα απαιτούν τη συνδρομή των ειδικών επιστημονικών γνώσεων του προσωπικού της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης. Ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε επίσης, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, να παρευρίσκεται ως παρατηρητής σε συνεδριάσεις ένας εκπρόσωπος από την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ανάλογα με το αντικείμενο της υπόθεσης, πρόταση που επίσης έγινε αποδεκτή.

Ακολούθως οι παρευρισκόμενοι προχώρησαν στο σκέλος της έρευνας για την τυχόν επιβολή διοικητικών κυρώσεων. Ο Αναπληρωτής Συνήγορος Καταναλωτή αναφέρθηκε και πάλι στο νομικό πλαίσιο λειτουργίας της Αρχής, από το οποίο δεν απορρέει η αρμοδιότητα επιβολής διοικητικών κυρώσεων. Οι παρευρισκόμενοι συμφώνησαν ότι η προσήκουσα οδός είναι η αποστολή των Συστάσεων του Συνηγόρου Καταναλωτή, με τις οποίες αιτιολογημένα θα εξακριβώνεται η παραβατική συμπεριφορά της ασφαλιστικής εταιρείας, είτε στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, είτε στην Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης για την περίπτωση παράβασης της ασφαλιστικής νομοθεσίας, οι οποίες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους θα επιμελούνται της επιβολής των προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων.

Στη συνέχεια, η συζήτηση εστιάστηκε στην ανάγκη άμεσης ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού για όσα συμφωνήθηκαν ανωτέρω. Για το σκοπό αυτό έγιναν αμοιβαία αποδεκτές ως προτάσεις για περαιτέρω υλοποίηση τα ακόλουθα:

1. η ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού δια των μέσων ενημέρωσης, με σχετικό δημοσίευμα ή/και με συνέντευξη Τύπου, και
2. η δημιουργία ενός ενημερωτικού φυλλαδίου που θα συνοδεύει τα ασφαλιστήρια συμβόλαια, όπου μεταξύ των άλλων πληροφοριών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ασφαλισμένων - καταναλωτών θα

αναφέρεται ρητά η δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της ενδεχόμενης  
διαφοράς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή.  
Σε πίστωση των ως άνω υπογράφεται το παρόν.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΠΕΙΑ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΕΤΣΑΣ

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

α/α

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΔΙΕΛΛΑΣ  
Αναπληρωτής Συνήγορος

Η ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

Μ. ΑΝΤΩΝΑΚΗ