

**Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην εκδήλωση του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών στη Θεσσαλονίκη με θέμα: «Νέοι και διαδίκτυο: χρήσεις, εφαρμογές, ασφάλεια» (17-5-2009)**

(Προσφωνήσεις...)

Καταναλωτής, σύμφωνα με τον νόμο, είναι το πρόσωπο εκείνο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά.

Παρατηρούμε ότι ο ορισμός αυτός δεν χρησιμοποιεί το στοιχείο της ηλικίας ως προσδιοριστικό του ποιος μπορεί να θεωρείται καταναλωτής, αλλά αντιθέτως κάνει αδιακρίτως λόγο για χρήση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους τελικούς αποδέκτες τους.

Μια τέτοια προσέγγιση έρχεται να επαληθεύσει τη διαπίστωση που γίνεται όλο και περισσότερο στις μέρες μας ότι η έννοια του «ανήλικου καταναλωτή» εκλαμβάνεται πλέον σχεδόν ταυτόσημα με την έννοια του «ενήλικου καταναλωτή».

Είναι ενδεικτικό ότι ολοένα μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων και προμηθευτών αντιλαμβάνονται τους ανήλικους ως προσοδοφόρα ομάδα-στόχο των προϊόντων και των υπηρεσιών που εμπορεύονται και επενδύουν σε κατάλληλα προσαρμοσμένες προωθητικές στρατηγικές.

Την ίδια στιγμή, οι ανήλικοι τείνουν να επιδεικνύουν μια πολύ πιο έντονη σε σχέση με παλαιότερες εποχές ροπή προς την κατανάλωση τεχνολογικών προϊόντων, τηλεπικοινωνιακών και ψυχαγωγικών υπηρεσιών, τροφίμων, κ.λπ., επηρεασμένοι προφανώς και από τον διαφημιστικό καταιγισμό που εισπράττουν καθημερινά.

Σε ό,τι αφορά την οικονομική εξήγηση μιας τέτοιας συμπεριφοράς, η αυξημένη καταναλωτική ροπή των νέων οφείλεται στην πρόσβαση που έχουν σε μεγαλύτερο χαρτζιλίκι από τους γονείς. Στο γεγονός, δηλαδή, ότι τα σημερινά παιδιά διαθέτουν τον δικό τους ατομικό προϋπολογισμό, τον οποίο προσαρμόζουν στις ανάγκες και -κυρίως- στις επιθυμίες τους.

Από την άλλη πλευρά, η Κοινωνία της Πληροφορίας διαδραματίζει καταλυτικό ρόλο στη διαμόρφωση των καταναλωτικών επιλογών των νέων, οι οποίοι -λόγω ηλικίας και συμβατότητας με τα χαρακτηριστικά της σημερινής «ψηφιακής εποχής»- παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό διάχυσης και αποδοχής των νέων τεχνολογιών σε σχέση με άλλες πληθυσμιακές ομάδες.

Είναι γεγονός ότι οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών επιδρούν και διεισδύουν σήμερα στο σύνολο της ανθρώπινης δραστηριότητας, επαγγελματικής, οικονομικής και κοινωνικής, μεγιστοποιώντας τις δυνατότητες πρόσβασης στη γνώση και σηματοδοτώντας καινοτόμες εξελίξεις στον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνονται οι κάθε είδους ανθρώπινες σχέσεις.

Το γεγονός ότι οι Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές γίνονται ολοένα ευκολότεροι στη χρήση και πιο οικονομικοί στην απόκτηση ισοδυναμεί με τη διαπίστωση ότι ανοίγονται νέες διαστάσεις στην επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων. Οι παραδοσιακοί συννοριακοί περιορισμοί και οι μεγάλες γεωγραφικές αποστάσεις παύουν να αποτελούν απροσπέλαστα εμπόδια και δίνουν τη θέση τους στην ανέγερση ενός «ηλεκτρονικού χωριού», όπου το άτομο γίνεται διαρκής δέκτης και πομπός ενός τεράστιου όγκου πληροφοριών που μεταδίδονται σε πραγματικό χρόνο και με ασύλληπτη ταχύτητα.

Οι εξελίξεις αυτές έχουν επιφέρει σημαντικές και πολύ θετικές επιπτώσεις στη μετεξέλιξη του παραδοσιακού εμπορίου σε ηλεκτρονικό, ευνοώντας την ευκολία, τη λειτουργικότητα, τη διασυννοριακότητα και την αμεσότητα των εξ αποστάσεως καταναλωτικών συναλλαγών. Η απήχηση, μάλιστα, του ηλεκτρονικού εμπορίου δείχνει να είναι ιδιαίτερα μεγάλη ανάμεσα στους νέους από 16 ετών και άνω, οι οποίοι -σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας- το εμπιστεύονται για την πραγματοποίηση των αγορών τους σε ποσοστό 61%.

Μέσα στις τεράστιες εικονικές διαστάσεις που έχει προσλάβει η αγορά, ωστόσο, τεράστιοι είναι και οι κίνδυνοι που εγκυμονούνται για τους κατεξοχήν εύπιστους, αφελείς, άπειρους και με ελάχιστη συναλλακτική πείρα ανήλικους καταναλωτές.

Από νομικής άποψης, εγείρεται θέμα δικαιοπρακτικής καταλληλότητας των ανηλίκων να προβαίνουν σε δηλώσεις βουλήσεως με σκοπό την πραγματοποίηση

καταναλωτικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου. Η αλήθεια είναι ότι η εικονική φύση των ηλεκτρονικών συναλλαγών επιτρέπει στους ανήλικους να ενδύονται με ευκολία τον ρόλο των ενηλίκων, γνωστοποιώντας απλώς τα στοιχεία μιας πιστωτικής κάρτας και μιας ταυτότητας. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης για την κατάρτιση μιας διαδικτυακής σύμβασης περιέχει στη συνέχεια απλώς τη δήλωση αποδοχής και διαβίβασης αυτής μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Ο κίνδυνος σε αυτή την περίπτωση είναι περισσότερο οικονομικής φύσης και απειλεί τον προϋπολογισμό της οικογένειας. Επεκτείνεται όμως και στην εν αγνοία των γονιών απόκτηση προσωπικών δεδομένων και οικονομικών τους στοιχείων, όπως αριθμοί πιστωτικών καρτών, τραπεζικών κωδικών, φορολογικών μητρώων, κ.λπ.

Την ίδια στιγμή, η αμεσότητα και η ταχύτητα των συναλλαγών που χαρακτηρίζουν την εικονική αγορά, σε συνδυασμό με την απόσταση που χωρίζει τον αγοραστή από τον προμηθευτή, δημιουργούν ευνοϊκές συνθήκες για τη διάπραξη απάτης.

Υπό αυτή την έννοια, δεν είναι δύσκολο ούτε και αποτελεί σπάνια περίπτωση ένας προμηθευτής να παραπλανά όσον αφορά τα αληθινά στοιχεία της επιχείρησής του, προβαίνοντας παράλληλα σε ανακριβείς περιγραφές για το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή των προϊόντων του.

Ο κίνδυνος γίνεται ανυπολόγιστος σε περιπτώσεις που παρέχεται εύκολη πρόσβαση σε ουσίες επιβλαβείς για την υγεία και απαγορευμένες για την ηλικία των νέων ανθρώπων και γενικότερα σε πράγματα που οι γονείς σε καμία περίπτωση δεν θα επέτρεπαν ή δεν θα επιθυμούσαν να έχουν τα παιδιά τους.

Εν γνώσει όλων αυτών των πιθανών αρνητικών όψεων της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενδεικτικές είναι οι γενικές προβλέψεις του νομοθέτη για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, κυρίως σε ό,τι αφορά την ταυτότητα των προμηθευτών και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των εμπορευόμενων αγαθών.

Με τη νέα νομοθεσία που έχει τεθεί πρόσφατα σε εφαρμογή στη χώρα μας για την προστασία των καταναλωτών εξειδικεύεται περαιτέρω η ανάγκη για την προστασία

της ορθής ψυχικής, πνευματικής και ηθικής ανάπτυξης των ανηλίκων, υποχρεώνοντας τους προμηθευτές να διαθέτουν στην αγορά προϊόντα που δεν προκαλούν ανασφάλεια ή φόβο, δεν παροτρύνουν σε επιθετική συμπεριφορά ή σε επιβλαβείς εθισμούς και δραστηριότητες και δεν προσβάλλουν εν γένει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Από την πρώτη στιγμή της ίδρυσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και με πρωτεργάτη τον πρώην Πρόεδρό του και σημερινό Γενικό Γραμματέα Επικοινωνιών, κ. Γιάννη Αδαμόπουλου, η Ανεξάρτητη Αρχή έχει επιδείξει έντονο και αμέριστο ενδιαφέρον για την προστασία της ευπαθούς ομάδας των ανήλικων καταναλωτών.

Σε κανονιστικό επίπεδο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ολοκληρώσει την επεξεργασία ενός Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας με ειδικές διατάξεις για την προστασία των νέων, στηριζόμενος στη γενική αρχή ότι η ευπιστία, η ευαισθησία και η έλλειψη εμπειρίας των ανήλικων ατόμων δεν θα πρέπει επ' ουδενί να γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι στο πλαίσιο του εν λόγω Κώδικα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έρχεται να προσθέσει και το ηλικιακό στοιχείο που λείπει από τις γενικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, κάνοντας σαφές ότι κάθε εμπορική προωθητική ενέργεια οφείλει να διενεργείται με τρόπο που να λαμβάνει υπόψη την ηλικία, τις γνώσεις, την αντίληψη και τον βαθμό ωριμότητας των αποδεκτών της.

Από κει και πέρα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει μεριμνήσει για την έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων για την προστασία των καταναλωτών από το ηλεκτρονικό έγκλημα και για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, προσδοκώντας να διαδραματίσει έναν έγκυρο και υπεύθυνο ρόλο για την πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με ό,τι πρέπει να γνωρίζει και να προσέχει κατά τις εξ αποστάσεως συναλλαγές του με προμηθευτές διάφορων εμπορικών κλάδων της αγοράς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένος στο θέμα της προστασίας των ανηλίκων καταναλωτών και είναι ιδιαίτερη η χαρά και η τιμή που

νώθει για τη συμμετοχή του σε χρήσιμες και επωφελείς για το κοινωνικό σύνολο εκδηλώσεις, όπως η σημερινή.

Η πολύπλευρη προστασία του ανήλικου καταναλωτή από καθετί που συνιστά απειλή για την υγεία και την ασφάλειά του αποτελεί εκ των βασικών προτεραιοτήτων της Αρχής, η οποία με κάθε τρόπο και με οποιοδήποτε μέσο θα συνεχίσει τη στενή συνεργασία της με φορείς, υπηρεσίες και κοινωνικούς εταίρους για τη διαρκή ικανοποίηση αυτού του στόχου.