

## **Ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή και η συμβολή της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην προστασία των καταναλωτών**

(Εισήγηση στην Ημερίδα του Δικηγορικού Συλλόγου Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές», 12-6-2010, Καλαμάτα)

### **Εισηγητής:**

*Δημήτρης Μάρκου*

Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή

Η συζήτηση για την προστασία των καταναλωτών στο σύγχρονο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον των παγκοσμιοποιημένων αγορών παρουσιάζει ευρύ ενδιαφέρον και διεξάγεται με ζωνή ένταση διεθνώς.

Η συζήτηση δεν περιορίζεται σε επίπεδο κυβερνήσεων, αλλά απασχολεί έντονα την ίδια την Κοινωνία των Πολιτών, η οποία μάχεται για την αφύπνιση της αποκαλούμενης «καταναλωτικής συνείδησης» των ατόμων και τη συστηματοποίηση της δράσης τους κατά των κινδύνων που απειλούν τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών.

Κυρίαρχο χαρακτηριστικό αυτής της συζήτησης είναι η ανησυχία για την αδιάκοπη εξέλιξη του πλέγματος προστασίας των καταναλωτών, ώστε να μην είναι στατικό, αλλά να συμβαδίζει με τις συνθήκες που διαρκώς αλλάζουν και διαμορφώνουν τις πτυχές του σύγχρονου εμπορίου.

Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στις καταναλωτικές συναλλαγές, ο πλουραλισμός των τύπων και των μορφών των συμβάσεων, ο καταγιγισμός των διαφημίσεων και των εμπορικών προσφορών, η ταχεία εξελισσιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών, η περιπλοκότητα της προμηθευτικής αλυσίδας των αγαθών, καθιστούν την αγορά έναν εξαιρετικά δαιδαλώδη και κάποιες φορές δυσνόητο χώρο για τον μέσο καταναλωτή, ο οποίος έχει την ανάγκη μιας εξίσου διαρκώς εξελισσόμενης όσο και αποτελεσματικής προστασίας.

Σε απάντηση αυτής της ανάγκης, η Ελληνική Πολιτεία εισήγαγε το 2004 στην έννομη τάξη της μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή, τον Συνήγορο του Καταναλωτή, για να λειτουργήσει ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, οι οποίες ενυπάρχουν διαχρονικά στη φύση των συναλλαγών και του εμπορίου.

Η θεσμοθέτηση του νέου οργάνου στηρίχθηκε σε μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αποτέλεσε έμπρακτη απόδειξη της βούλησης της Πολιτείας να μεθοδεύσει τη σύγκλιση των διοικητικών της δομών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, αλλά και να προωθήσει την εναρμόνισή της προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα.

Τα πρότυπα αυτά έρχονται ως επί το πλείστον να αντιμετωπίσουν δυσχέρειες που συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες και που μπορούν ενδεχομένως να αποτρέπουν τους καταναλωτές από τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, όταν αυτά θίγονται από αθέμιτες, κακόβουλες ή παράνομες επιχειρηματικές πρακτικές.

Κατά πρώτον, είναι γεγονός ότι οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία του οικονομικού τους διακυβέυματος και του κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους.

Ομοίως αποτρεπτικά μπορεί να λειτουργήσει το χρονικό διάστημα που απαιτείται μέχρι την οριστική ρύθμιση, με δικαστικό τρόπο, μιας καταναλωτικής διαφοράς, το οποίο μπορεί να είναι ασύμφορα παρατεταμένο.

Στη θέα των εν λόγω δυσχερειών αποκαλύπτεται η σπουδαιότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, καθώς παρέχεται στα εμπλεκόμενα μέρη η δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους με συμβιβαστικές υποχωρήσεις και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

Αν μη τι άλλο, η λύση του εξωδικαστικού συμβιβασμού για μικροδιαφορές κατανάλωσης αποσυμφορίζει τα Δικαστήρια από σημαντικό φόρτο εργασίας, ενώ αποτελεί και παράδειγμα προόδου του νομικού μας πολιτισμού.

Για τους καταναλωτές που κάνουν χρήση αυτής της δυνατότητας, το κέρδος αντικατοπτρίζεται στον εκμηδενισμό του κόστους και στην ενίσχυση της ευελιξίας τους.

Το όφελος είναι μεγάλο και για τους προμηθευτές, καθώς η δυνατότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης εγγυάται τη διαφύλαξη του κύρους τους από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να καταφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Μέσα σε όλα αυτά, η λειτουργία της Αρχής, τηρώντας απαρέγκλιτα τις θεμελιώδεις αρχές της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας και της εκατέρωθεν ακρόασης, εγγυάται τον

αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο με τον οποίο γίνεται ο χειρισμός των υποθέσεων που επιλαμβάνεται.

Θα πρέπει να τονιστεί, εν προκειμένω, ότι κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης μιας καταναλωτικής διαφοράς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, από μόνη της η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγεται αυτόματα αβασάνιστη αποδοχή των καταγγελλομένων.

Κάθε αναφορά υπόκειται, σε ένα αρχικό στάδιο, σε ενδελεχή έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της καταγγελλόμενης πλευράς, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται ότι η αξιοποίηση της εξωδικαστικής παρέμβασης γίνεται καλόπιστα επί εύλογης αξίωσης και όχι καταχρηστικά.

Από αυτή την άποψη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν συνιστά απλώς και μόνο χαρακτηριστικό παράδειγμα εκσυγχρονισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Πολύ περισσότερο, αποτελεί καταλυτικό παράγοντα προώθησης μιας ανοικτής, απροκατάληπτης και αμοιβαία καλόπιστης επικοινωνίας ανάμεσα στους καταναλωτές και τους προμηθευτές, δημιουργώντας τις πρόσφορες συνθήκες για τη φιλική και δίκαιη διευθέτηση των διαφορών τους υπό το κύρος που διαπνέει μια Ανεξάρτητη Αρχή.

Δεν θα πρέπει να αγνοηθεί στο σημείο αυτό η δυνατότητα που εκ του ιδρυτικού του νόμου διαθέτει ο Συνήγορος του Καταναλωτή να παρεμβαίνει σε περιπτώσεις της αρμοδιότητάς της και αυτεπαγγέλτως, όπου και όταν κρίνει τεκμηριωμένα ότι μια επιχειρηματική πρακτική θίγει συστηματικά μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Η συγκεκριμένη δυνατότητα έχει αξιοποιηθεί με επιτυχία κατά το παρελθόν και προσδίδει στον Συνήγορο του Καταναλωτή την ιδιότητα του ακέραιου εφαρμοστή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών στη χώρα μας. Επιπλέον, καλλιεργεί με έμπρακτο τρόπο το αίσθημα δικαίου και ασφάλειας ανάμεσα στους πολίτες. Τέλος, αποβαίνει προς όφελος και των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς είναι σε θέση να εντοπίζει και να απομονώνει όσους με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους δυσφημούν και υπονομεύουν τον κύκλο τους.

Σε επίπεδο αριθμών, από την έναρξη της λειτουργίας της (Απρίλιος 2005) μέχρι σήμερα, η Αρχή έχει δεχθεί περίπου 12.000 αναφορές, εμφανίζοντας πολύ υψηλά ποσοστά επίλυσης υπέρ καταναλωτή.

Συγκεκριμένα, περισσότερες από 8 στις 10 υποθέσεις έχουν έκβαση θετική υπέρ του καταναλωτή και μόλις 1 στις 10 υποθέσεις δεν επιλύεται ύστερα από εξάντληση όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού των οποίων κάνει χρήση η Αρχή. Τα στοιχεία αυτά αποκαλύπτουν αφενός τη χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης και, αφετέρου, τον υψηλό βαθμό αποδοχής που χαίρει ο θεσμός από την αγορά και την κοινωνία.

Ομοίως υψηλή είναι η ανταποδοτικότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το κοινωνικό σύνολο και την Πολιτεία, αν λάβουμε υπόψη τα χρηματικά ποσά που επιστρέφονται σε καταναλωτές ύστερα από ικανοποίηση των δίκαιων αιτημάτων τους.

Είναι ενδεικτικό ότι το συνολικό ποσόν που προκύπτει από τον οικονομικό αντιλογισμό των υποθέσεων που έχουν επιλυθεί μέχρι σήμερα ξεπερνά ακόμα και τις πιστώσεις που έχει δεχθεί η Αρχή από τον Κρατικό Προϋπολογισμό σχεδόν καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της (την τελευταία τριετία 2007-2009, 4.751.058 έναντι 4.564,278 €).

Το γεγονός ότι οι δημόσιες πιστώσεις που δέχεται η Αρχή εξισορροπούνται από το ανταποδοτικό όφελος των πολιτών καθιστά, θα μπορούσαμε να πούμε, τον Συνήγορο του Καταναλωτή μια υπηρεσία αναδιανεμητικού χαρακτήρα, η οποία με τον τρόπο που λειτουργεί επιστρέφει στους φορολογούμενους τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία της.

Αξιόλογο στοιχείο, που εκτιμάται ως θετικό από πλευράς δημόσιας αναγνωρισιμότητας του νεοσύστατου θεσμού, είναι η κλιμάκωση της διάχυσης και της προσβασιμότητας των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του Συνηγόρου του Καταναλωτή από πολίτες σε όλη την επικράτεια της χώρας. Έτσι, ενώ η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών που δεχόταν η Αρχή τον πρώτο καιρό της λειτουργίας της προέρχονταν από την περιοχή της Αττικής, πλέον περισσότερες από το 30% των αναφορών υποβάλλονται από την περιφέρεια.

Σε κάθε περίπτωση, η υπηρεσία της εξωδικαστικής παρέμβασης για καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας συντάσσεται με την απαίτηση για ένα σύγχρονο κράτος που λειτουργεί αποκεντρωμένα, καθώς βρίσκεται στη διάθεση των πολιτών στο κοντινότερο γι' αυτούς επίπεδο δημόσιας διοίκησης, μέσα από τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τις οποίες εποπτεύει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Η υπαγωγή των ΕΦΔ στον Συνήγορο του Καταναλωτή έδωσε ανανεωτική πνοή σε έναν χρήσιμο θεσμό, ο οποίος ναι μεν μετρά πάνω από 15 χρόνια ζωής στη χώρα μας, αλλά όμως είχε ατονήσει. Υπό το νέο καθεστώς λειτουργίας τους, η αξιοπιστία των

Επιτροπών έχει αναβαθμιστεί σημαντικά και ο ρόλος τους έχει γίνει περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός προς όφελος του πολίτη και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς, ιδιαίτερα στο επίπεδο των τοπικών κοινωνιών.

Κλείνοντας, αξίζει να επισημανθεί το δραστήριο επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η Αρχή καλείται συστηματικά να συμμετέχει με προτάσεις και παρατηρήσεις της σε διαβουλεύσεις Νομοσχεδίων και Οδηγιών, άρθρα και Συστάσεις της δημοσιεύονται σε έγκριτα νομικά περιοδικά, ενώ έχει συχνή παρουσία με ομιλίες και εισηγήσεις της σε συνέδρια και ημερίδες που διοργανώνουν διάφοροι φορείς.

Επιπλέον, η ευχέρεια της Αρχής να ταξινομεί και να επεξεργάζεται ηλεκτρονικά τα στοιχεία των υποβαλλόμενων αναφορών με τη βοήθεια ενός χρηστικού Πληροφοριακού Συστήματος που έχει αναπτύξει χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού, επιτρέπει την εξαγωγή και τη δημοσιοποίηση αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων για θέματα καταναλωτή και αγοράς. Τα στοιχεία αυτά αποτυπώνονται μέσα από τις Ετήσιες Εκθέσεις της Αρχής, οι οποίες παραδοσιακά έχουν μεγάλο πολιτικό και κοινωνικό αντίκτυπο και δίνουν αφορμή για γόνιμους προβληματισμούς και συζητήσεις.

Όλα τα παραπάνω έχουν αναδείξει τον Συνήγορο του Καταναλωτή ως εξειδικευμένο γνώστη και ως χρήσιμο κοινωνικό εταίρο του διαρκούς δημόσιου διαλόγου επί ζητημάτων της αρμοδιότητάς του. Τον έχουν καταστήσει, επίσης, πολύτιμο σύμβουλο στο πλευρό της Πολιτείας για τον σχεδιασμό σύγχρονων πολιτικών και νομοθετικών εργαλείων που απαντούν εύστοχα στη σύγχρονη απαίτηση για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών.