



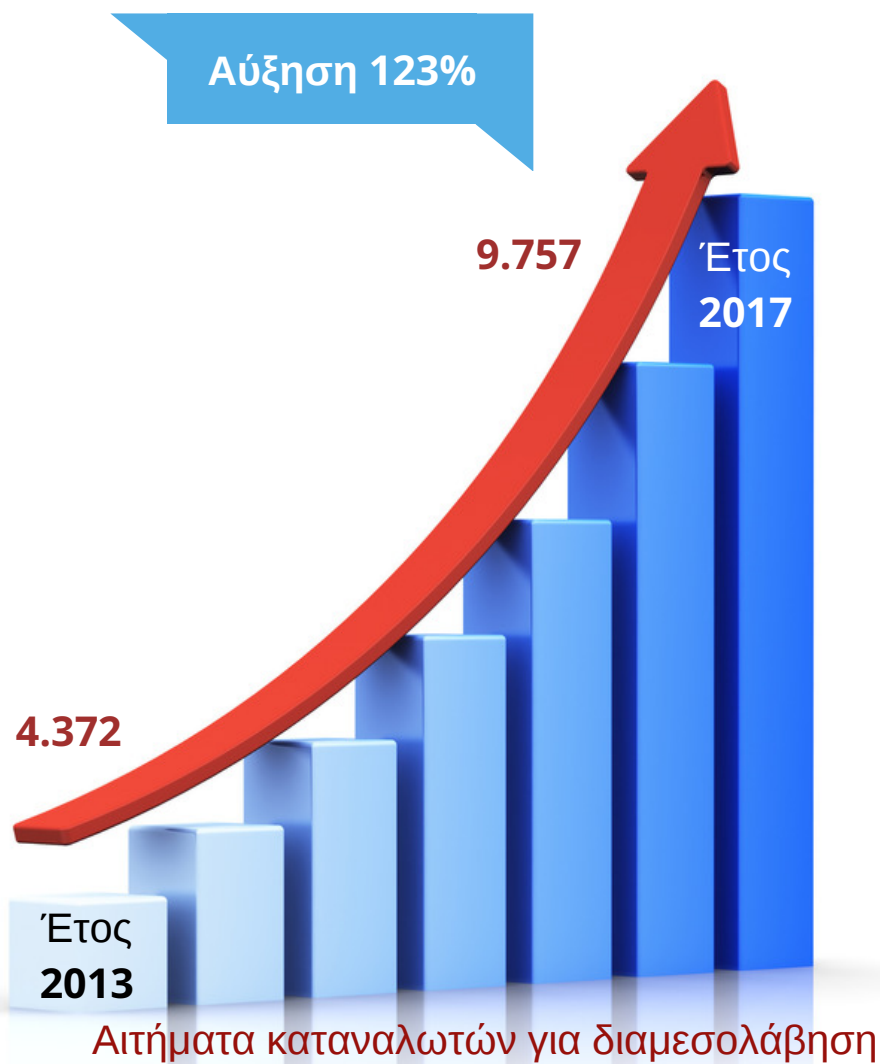
Ελληνική Δημοκρατία



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



Η Εμπιστοσύνη στην πράξη

Συνήγορος του Καταναλωτή

Μία Αρχή για όλους

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Είναι κοινή διαπίστωση ότι η μακρά, οικονομική κρίση έχει πλήξει σοβαρά τόσο τους καταναλωτές όσο και την αγορά. Μεγάλη μερίδα πολιτών, εν μέσω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων και της υψηλής φορολόγησης, αδυνατούν να ανταποκριθούν σε όλες τις τρέχουσες οικονομικές υποχρεώσεις τους. Ταυτόχρονα, η έξαρση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, αλλά και στον ευαίσθητο τομέα της υγείας, θίγουν τα δικαιώματα μεγάλου αριθμού καταναλωτών.



Δεν είναι, συνεπώς, τυχαία η ραγδαία άνοδος των αιτημάτων διαμεσολάβησης κατά 28,2% το 2017 σε σχέση με το 2016. Στην αύξηση συμβάλλει, ακόμη, η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους, αλλά και η αποτελεσματικότητα της Αρχής. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα τελευταία τέσσερα χρόνια (2014-2017) υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή περισσότερες αναφορές απ' ό,τι τα πρώτα εννέα χρόνια (2005-2013) λειτουργίας του.

Αυτό σημαίνει εμπιστοσύνη στην πράξη.

Στην έκθεση περιγράφονται αναλυτικά οι δράσεις και οι παρεμβάσεις της Αρχής. Εξαιρετικά ευαίσθητο ζήτημα ήταν η αυτεπάγγελτη έρευνα για την παράνομη -χωρίς άδεια- λειτουργία ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων, που κατέληξε στην άσκηση ποινικής δίωξης κατά των φερομένων ως υπευθύνων. Πολύ σημαντικές και με μαζικό χαρακτήρα ήταν οι Συστάσεις προς παρόχους τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης για αθέμιτες πρακτικές ακούσιας εγγραφής σε συνδρομητικές υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης. Επίσης, οι Συστάσεις προς τις εταιρείες με το μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά της ενέργειας για την αναστολή αξιώσεων αμφισβητούμενων ή εσφαλμένων λογαριασμών. Η Αρχή παρενέβη και σε σχέση με τις αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στις διαδικασίες ελέγχου, συλλογής και διόρθωσης των δεδομένων κατανάλωσης ρεύματος. Δεν έλειψαν και Συστάσεις προς τράπεζες για αθέμιτες πρακτικές κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών.

Παρά την αλματώδη αύξηση των υποθέσεων, οι επιδόσεις της Αρχής παραμένουν σε πολύ υψηλό επίπεδο. Πάνω από το 82% των καταναλωτικών διαφορών που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύθηκαν και, μάλιστα, σε σύντομο χρονικό διάστημα. Σε 84 ημέρες κατά μέσο όρο. Αυτό οφείλεται τόσο στους καταναλωτές όσο και στους προμηθευτές, που ανταποκρίνονται θετικά στη διαμεσολάβηση και στην εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, με

4 - Ετήσια Έκθεση 2017

αποτέλεσμα να αποφεύγεται η δικαστική εμπλοκή, που συνεπάγεται χρόνο, χρήμα και ταλαιπωρία. Οφείλεται, όμως, και στην κατάρτιση, την εξειδίκευση και την εργατικότητα των στελεχών και των υπαλλήλων της Αρχής.

Επιβάλλεται, βέβαια, η ενίσχυση του Συνηγόρου του Καταναλωτή με επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, ώστε να συνεχίσει το διαμεσολαβητικό του έργο με την ίδια αποτελεσματικότητα και να διευρύνει τις παρεμβάσεις του προς όφελος των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους, αλλά και προς όφελος της ομαλής λειτουργίας της αγοράς, που είναι παράγοντας ανάπτυξης και προόδου.

Μάιος 2018

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	21
1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	23
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ..	26
2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	26
2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες	27
2.1.2. Καταστατικές αρχές	31
2.1.3. Κοινωνική λογοδοσία	31
2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	35
1. Οργάνωση και στελέχωση	37
1.1. Τροποποίηση του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας	37
1.2. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής	37
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Σ.τ.Κ.....	39
2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή (European Consumer Centre) Ελλάδα.....	39
2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.....	39
2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα.....	40
2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	41
2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	43
2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων	43
2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών	43
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	44
2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	46
2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	46
2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων.....	47
3. Οικονομικά στοιχεία.....	49
4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής.....	50
4.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών.....	50
4.1.1. Λογισμικό υποδομών.....	50
4.1.2. Λογισμικό εφαρμογών της Αρχής.....	50
4.1.3. Λογισμικό συστήματος μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού	50
4.2. Επικοινωνία.....	51
4.2.1. Παρουσία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.....	51
4.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	51
4.2.3. Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.....	52
4.2.4. Επικοινωνία sms.....	54
4.3. Βιβλιοθήκη.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	55
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2017.....	57
1.1. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.....	61
1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	65
1.3. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κ.Κ.Δ.....	76
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	78
2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2017	83
3. Εξυπηρέτηση πολιτών.....	86
3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών.....	86

3.2.	Αιτήματα πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	88
3.3.	Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	89
3.4.	Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών.....	91
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ		93
1.	Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	95
1.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	99
1.1.1.	Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.....	99
1.1.2.	Αθέμιτη εμπορική πρακτική τράπεζας κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών.....	99
1.1.3.	Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο	100
1.1.4.	Χορήγηση αντιγράφων τραπεζικών συμβάσεων, στο πλαίσιο της υπαγωγής δανειοληπτών στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.....	101
1.1.5.	Απόδοση ασφαλιστικής αποζημίωσης σε μονογονεϊκή οικογένεια, ενταγμένη στον ν. 3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά	101
1.1.6.	Επιστροφή χρημάτων από αμφισβητούμενες συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες	102
1.1.7.	Προνομιακός τρόπος εξαργύρωσης πόντων πιστωτικής κάρτας	102
1.1.8.	Διαγραφή τόκων σε λογαριασμό υπερανάληψης.....	103
1.1.9.	Δικαστική απόφαση σε αρμονία με Σύσταση του Σ.τ.Κ.....	103
1.1.10.	Επιτυχής διαμεσολάβηση Σ.τ.Κ. σε διαφορά από ασφαλιστήριο συμβόλαιο νομικής προστασίας.....	104
1.1.11.	Άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων.....	104
1.2.	Νομοθετικές εξελίξεις.....	105
1.2.1.	Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις υπηρεσίες πληρωμών	105
2.	Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	107
2.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	113
2.1.1.	Ακαταλληλότητα προϊόντος προς χρήση, για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας.....	113
2.1.2.	Παρεμβάσεις Σ.τ.Κ. για την παύση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.....	114
2.1.3.	Αναγνώριση και υλική αποκατάσταση της ταλαιπωρίας καταναλωτών από τη συμμετοχή τους σε προωθητική ενέργεια.....	116
2.1.4.	Αυθαίρετη τροποποίηση παραγγελίας.....	117
2.1.5.	Άρνηση επιστροφής προκαταβληθέντων τροφείων σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων	117
2.1.6.	Παρέμβαση Σ.τ.Κ. σχετικά με τη διαδικασία αποζημίωσης καταναλωτών, κατόπιν προληπτικής ανάκλησης παρτίδων βρεφικού γάλακτος	117
2.1.7.	Καλόπιστη (χωρίς αποδεδειγμένη υπαιτιότητα της εταιρείας) αντικατάσταση προϊόντος.....	118
2.1.8.	Υποθέσεις μονάδων αδυνατίσματος	118
3.	Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	120
3.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	124
3.1.1.	Ακούσια εγγραφή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης.....	124
3.1.2.	Καταχρηστικός όρος παραίτησης από το δικαίωμα υπαναχώρησης σε σύμβαση παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.....	125
3.1.3.	Άρνηση αιτήματος ακύρωσης σύμβασης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.....	126
3.1.4.	Πίστωση ποσών αμφισβητούμενων χρεώσεων	126
4.	Ενέργεια και ύδρευση.....	127
4.1.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.....	131
4.1.1.	Αμφισβήτηση λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.....	131
4.1.2.	Προσυμβατική ενημέρωση κατά την αλλαγή προμηθευτή.....	132
4.1.3.	Οικονομική αδυναμία των καταναλωτών.....	132
4.2.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας	132
4.3.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος	133

4.4.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου	134
4.5.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	135
4.5.1.	Διορθώσεις καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας - ύδρευσης	135
5.	Υπηρεσίες μεταφορών	136
5.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	140
5.1.1.	Απώλεια αποσκευών επιβατών στις δημόσιες υπεραστικές οδικές μεταφορές	140
5.1.2.	Μη ορθή ενημέρωση των καταναλωτών από ιστοσελίδα τουριστικού γραφείου σχετικά με την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών.....	141
5.1.3.	Μη ορθή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική αεροπορικής εταιρείας κατά την αγορά πρόσθετης αποσκευής.....	141
5.1.4.	Άρνηση καταβολής αποζημίωσης, λόγω καθυστέρησης πτήσης	142
5.1.5.	Παρέμβαση Σ.τ.Κ. για την ορθή εμφάνιση διαχειριστικών εξόδων σε εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικές) συναλλαγές	142
5.1.6.	Αποκατάσταση σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης αυτοκινήτου.....	142
6.	Υπηρεσίες αναψυχής.....	144
6.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	148
6.1.1.	Άρνηση επιστροφής προκαταβολής, ύστερα από ακύρωση κράτησης δωματίου σε ξενοδοχείο.....	148
7.	Υγεία	149
7.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	153
7.1.1.	Παράνομη λειτουργία ιδιωτικής τράπεζας βλαστοκυττάρων.....	153
7.1.2.	Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ιατρικής εταιρείας και ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων στον εισαγγελέα.....	153
7.1.3.	Επιστροφή χρημάτων σε καταναλώτρια με αμφίβολη δικαιοπρακτική ικανότητα ..	155
7.1.4.	Εξέταση αναφοράς κατά ιστοτόπου αναζήτησης ιατρών	155
8.	Εκπαίδευση.....	156
8.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	159
8.1.1.	Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές Κέντρων Δια Βίου Μάθησης.....	159
8.1.2.	Επιστροφή του τέλους εγγραφής σε σπουδάστρια κολεγίου, λόγω ματαίωσης της φοίτησης.....	161
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....		163
1.	Διαβουλεύσεις και συνεργασίες.....	165
1.1.	Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Σ.τ.Κ., Ε.Κ.Κ.Ε. και Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας.....	165
1.2.	Συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. στο πλαίσιο του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών	166
1.2.1.	Μονομερείς τροποποιήσεις συμβατικών όρων	167
1.2.2.	Πρόληψη υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών, λόγω υπέρβασης της δωρεάν χρήσης των προγραμμάτων τους.....	167
1.2.3.	Υποχρεωτική τήρηση του έγγραφου τύπου σε ανανεώσεις συμβάσεων	168
1.2.4.	Ελάχιστο περιεχόμενο προσυμβατικής ενημέρωσης.....	168
1.2.5.	Δωρεάν παροχή ηχογραφημένων συνομιλιών.....	168
1.3.	Συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. στο πλαίσιο τροποποίησης του Κανονισμού Φορητότητας	169
1.4.	Συνεργασία Σ.τ.Κ. και Ειδικής Γραμματείας Σ.Δ.Ο.Ε.....	169
1.5.	Συμμετοχή σε ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σχετικά με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλίσεων σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ισόβιας κάλυψης	170
2.	Συναντήσεις.....	171
2.1.	Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας.....	171
2.2.	Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2016 στον Πρόεδρο της Βουλής.....	171
2.3.	Συνάντηση εργασίας με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.....	171
2.4.	Συνάντηση με την ομάδα εργασίας για τους καταναλωτές του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών	172

2.5.	Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών	172
2.6.	Συνάντηση με το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο.....	172
3.	Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο	173
3.1.	Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας.....	173
3.2.	Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.....	173
3.2.1.	Evaluation of Directive 85/374/EEC (Οδηγία 85/374/ΕΟΚ για την ευθύνη του παραγωγού στα ελαττωματικά προϊόντα)	173
3.2.2.	Questionnaire on the revision of the Injunctions Directive (Οδηγία 2009/22/ΕΚ περί των αγωγών παραλείψεως)	173
4.	Πρωθυητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις.....	175
4.1.	Επικαιροποιημένη έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου σχετικά με την αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά στον ιδιωτικό τομέα	175
4.2.	Επικαιροποιημένη έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου σχετικά με τις μονάδες αδυνατίσματος και τα ιδιωτικά γυμναστήρια	175
4.3.	Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές	175
4.4.	Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές	176
4.5.	Ενημέρωση καταναλωτών για την κατάργηση των τελών περιαγωγής (roaming)	176
4.6.	Συμβουλές προς καταναλωτές σχετικά με τις αναγραφόμενες τιμές κατά την περίοδο των εκπτώσεων	176
4.7.	Δημόσια προβολή του Κ.Κ.Δ.	177
5.	Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες.....	178

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ.	30
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.	38
Γράφημα 5: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	45
Γράφημα 6: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.	49
Γράφημα 7: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.	53
Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.	57
Γράφημα 9: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.	58
Γράφημα 10: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.	59
Γράφημα 11: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.	59
Γράφημα 12: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.	62
Γράφημα 13: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.	62
Γράφημα 14: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2016-2017).	65
Γράφημα 15: Νέες αναφορές (2017) ανά εμπορικό κλάδο.	66
Γράφημα 16: Νέες αναφορές (2017) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).	67
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).	68
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).	68
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).	69
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).	69
Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).	70
Γράφημα 22: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).	70
Γράφημα 23: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).	71
Γράφημα 24: Τρόποι υποβολής αναφορών.	73
Γράφημα 25: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.	74
Γράφημα 26: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.	74
Γράφημα 27: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.	75
Γράφημα 26: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	76
Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	77
Γράφημα 28: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.	78
Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).	80
Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.	81
Γράφημα 31: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη Σύσταση της Αρχής.	81
Γράφημα 32: Συστάσεις-πορίσματα και προτάσεις ανά έτος.	84
Γράφημα 33: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.	84
Γράφημα 34: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.	85
Γράφημα 35: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος.	85
Γράφημα 36: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.	86
Γράφημα 37: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2017).	87
Γράφημα 38: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2017).	87
Γράφημα 39: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2017).	88
Γράφημα 40: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.	89

Γράφημα 41: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	89
Γράφημα 42: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	90
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	95
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	96
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	96
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2017).	97
Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).	97
Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.	98
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2017).	98
Γράφημα 50: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	107
Γράφημα 51: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2017).....	108
Γράφημα 52: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).	109
Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2017).....	110
Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).	110
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.	111
Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2017).	111
Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2017).....	112
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	120
Γράφημα 59: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).	121
Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2017).....	122
Γράφημα 61: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).	122
Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	123
Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2017).....	123
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	127
Γράφημα 65: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	128
Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2017).....	128
Γράφημα 67: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).	129
Γράφημα 68: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.	130
Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2017).	130
Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.	136
Γράφημα 71: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	137
Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2017).	138

Γράφημα 73: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	138
Γράφημα 74: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	139
Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2017).....	139
Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	144
Γράφημα 77: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	145
Γράφημα 78: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	146
Γράφημα 79: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2017).....	146
Γράφημα 80: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	147
Γράφημα 81: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2017).....	147
Γράφημα 82: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	149
Γράφημα 83: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).....	150
Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2017).....	150
Γράφημα 85: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	151
Γράφημα 86: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.....	152
Γράφημα 87: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2017).....	152
Γράφημα 88: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	156
Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2017).....	157
Γράφημα 90: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	157
Γράφημα 91: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	158
Γράφημα 92: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2017).....	158

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ε.Κ.Κ.Ε. (2017).	41
Πίνακας 2: Στελέχωση Σημείου Επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2017).	46
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.	63
Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.	63
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2017) ανά μέθοδο πώλησης.	72
Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....	79
Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.	79
Πίνακας 8: Ενέργειες επί αναφορών.	83
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.	95
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.	107
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2017).	108
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2017).	109
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	120
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.	127
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	136
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	144
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	149
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	156

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
Κατερίνα Θεοχάρη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
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
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

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»: Σ.τ.Κ.
Οδηγία 2013/11/ΕΕ: Οδηγία ADR
Κανονισμός (ΕΕ) 524/2013: Κανονισμός ODR
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα: Ε.Κ.Κ.Ε.
Πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών: Πλατφόρμα Η.Ε.Δ.
Ευρωπαϊκή Ένωση: Ε.Ε.
Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού: Ε.Φ.Δ.
Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή: Δίκτυο Ε.Κ.Κ.
Διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων: Δ.Ε.Κ.
Διαδικασία εξέτασης ενστάσεων: Δ.Ε.Ε.
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα: Ο.Π.Σ.
Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας: Κ.Κ.Δ.
Κοινή υπουργική απόφαση: Κ.Υ.Α.
Υπουργική απόφαση: Υ.Α.
Προεδρικό διάταγμα: π.δ.
Ιατρικός Σύλλογος Αθηνών: Ι.Σ.Α.
Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων: Ε.Ε.Τ.Τ.
Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης: Υ.Π.Π.
Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης Αποχέτευσης: Δ.Ε.Υ.Α.



ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΜΟΥ

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται αναλυτικά το έργο της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (Σ.τ.Κ.) για το έτος 2017 κατά τον ακόλουθο τρόπο:

- Στο κεφάλαιο Α γίνεται μία εισαγωγή στον θεσμό της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, λαμβάνοντας υπόψη πρόσφατες εξελίξεις στο ενωσιακό δίκαιο, αλλά και στην Ελλάδα, σε σχέση, ιδίως, με τη λειτουργία του Σ.τ.Κ., ύστερα και από την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία ADR), αλλά και των κατά τόπους Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (Ε.Φ.Δ.) των καταναλωτικών διαφορών του άρθρου 11 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Στο πλαίσιο αυτό, παρατίθενται οι διαδικαστικοί κανόνες και οι καταστατικές αρχές, στη βάση των οποίων ασκεί τις αρμοδιότητές του ο Σ.τ.Κ.
- Στο κεφάλαιο Β παρουσιάζονται η οργανωτική και διοικητική δομή της Αρχής, καθώς και οι βασικές και πρόσθετες αρμοδιότητές της. Γίνεται αναφορά στη στελέχωση, σε οικονομικά στοιχεία λειτουργίας, στους τρόπους και τους μηχανισμούς που αξιοποιούνται για τη δημόσια προβολή του έργου του Σ.τ.Κ., καθώς και στις τεχνολογικές και άλλες υποδομές που διαθέτει, 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 καταγγελιών που έχει δεχθεί η Αρχή στο πλαίσιο της καθημερινής εξυπηρέτησης κοινού, τόσο κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς της φετινής έκθεσης (2017) όσο και από συστάσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία), ώστε να παρέχεται δυνατότητα σύγκρισης και συναγωγής συμπερασμάτων. Στα στοιχεία περιλαμβάνονται, επίσης, οι αναφορές και τα αιτήματα πληροφόρησης που έχουν υποβληθεί στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (Ε.Κ.Κ.Ε.), αλλά και μέσω της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.), οι οποίοι αποτελούν θεσμοθετημένους μηχανισμούς φιλικής επίλυσης διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).
- Στο κεφάλαιο Δ η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, με την περιγραφή των πιο χαρακτηριστικών περιπτώσεων καταναλωτικών διαφορών, επί των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή, καθώς και των πιο σημαντικών ανά υπόθεση επιμέρους ενεργειών του Σ.τ.Κ., σε συνδυασμό με κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις.
- Στο κεφάλαιο Ε, τέλος, παρουσιάζεται το υπόλοιπο επιστημονικό έργο της Αρχής, όπως η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και νομοπαρασκευαστικές επιτροπές, η συνεργασία και οι συναντήσεις με άλλους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό, αρθρογραφία και λοιπές δημοσιεύσεις, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενημερωτικών και εκπαιδευτικών δράσεων, κ.λπ. Στην ενότητα «Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο» περιγράφονται, ειδικότερα, οι δράσεις της Αρχής σε επίπεδο Ε.Ε., μέσω της άσκησης των αρμοδιοτήτων της ως εποπτεύων φορέας λειτουργίας του Ε.Κ.Κ.Ε. και ως σημείο επαφής για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κύριους άξονες της πολιτικής της Ε.Ε. για την προστασία των δικαιωμάτων και την υποστήριξη των καταναλωτών, ώστε να αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες που προσφέρει η *Ενιαία Αγορά* και, μέσω αυτού, να προωθούνται η οικονομική ανάπτυξη και η κοινωνική αλλαγή, δεδομένου ότι οι καταναλωτικές δαπάνες αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μερίδιο της οικονομίας της Ε.Ε. (57% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος).

Οι ειδικότεροι λόγοι, για τους οποίους η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αποτελεί στρατηγική επιλογή της Ε.Ε., είναι, αφενός, ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους, αφετέρου, ότι συμβάλλει στην τόνωση της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης κατά τις συναλλαγές και, κατ' επέκταση, 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.

Κατά πάγια θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ενθάρρυνση της πρόσβασης σε μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών διευκολύνει τη διευθέτησή τους και συμβάλλει στην αποφυγή της ταλαιπωρίας, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στα δικαστήρια, βοηθώντας, ταυτόχρονα, τους πολίτες να διαφυλάξουν με ουσιαστικό και αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους.

Σε συνέχεια πλήθους ευρωπαϊκών νομικών κειμένων τα προηγούμενα χρόνια¹, στα οποία εκτίθεται μία συνεπής επιχειρηματολογία υπέρ της ενδυνάμωσης και προώθησης 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 τέτοιων μηχανισμών σε ολόκληρη την Ένωση, εκδόθηκε συγκεκριμένη δέσμη νομοθετικών μέτρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πρόκειται για την Οδηγία ADR και τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την *ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών* (Κανονισμός ODR), που εισάγουν την υποχρέωση των κρατών-μελών να εξασφαλίζουν την 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, είτε με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών (εντός ή εκτός εμπορικού καταστήματος) είτε εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου, κ.λπ.).

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/EK) «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 A4-0208/99 [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/EK) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/EK και 2001/310/EK έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της ΚΥΑ Ζ1-111/2012 (Β' 627).

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 πολύ υψηλή η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους με τη βοήθεια μηχανισμών και συστημάτων που λειτουργούν υπό ένα δεδομένο νομοθετικό πλαίσιο κοινών αρχών και κανόνων και πληρούν αυστηρές ποιοτικές προϋποθέσεις, που επιτρέπουν την πιστοποίησή τους από τις κατά τόπους αρμόδιες Αρχές. Μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμη επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και ενδέχεται να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη 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 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. Αυτά σχετίζονται τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τα δικαιώματά τους όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση της λειτουργίας της αγοράς. Ειδικότερα:

Για τους καταναλωτές:

- Προστατεύονται πιο αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
- Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς.
- Ο χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι σύντομος, σε αντίθεση με τον μακρύ χρόνο που, κατά κανόνα, απαιτούν οι δικαστικές διαδικασίες.
- Ενδυναμώνεται η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις και, κατά συνέπεια, η ικανότητά τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διεύρυνση των εναλλακτικών επιλογών (τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές, κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο, κ.λπ.).
- Η αμεσότητα, η ευελιξία και η απαλλαγμένη από τυπικότητα διαδικασία διαμεσολάβησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών προς την κατεύθυνση εξεύρεσης συμβιβαστικής, αμοιβαία αποδεκτής λύσης αποκαθιστούν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που υφίστανται με τον ίδιο προμηθευτή.

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

³ Οι εκτιμήσεις αναφορικά με την ανταποδοτικότητα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα, οι οποίες στηρίζονται στην εμπειρία της διαμεσολαβητικής δραστηριότητας του Σ.τ.Κ. κατά το χρονικό διάστημα από το 2007 έως και το 2017, κάνουν λόγο για συνολικό –μετρήσιμο– όφελος υπέρ των καταναλωτών της τάξης περίπου των 35 εκατ. ευρώ.

Για τους προμηθευτές:

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

Για την Πολιτεία:

- Αποσυμφορούνται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις, ενώ μειώνεται αντιστοίχως και η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.
- Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων νομοθετικών μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού, αξιοποιώντας την προβλεπόμενη στον νόμο (άρθρο 16 της Κ.Υ.Α. 70330/2015 – Β' 1421) δυνατότητα των φορέων εναλλακτικής επίλυσης να κοινοποιούν στις αρμόδιες Αρχές οποιαδήποτε επαναλαμβανόμενα και σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.
- Επιτυγχάνεται η καλύτερη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την ενίσχυση της οικονομίας και την προώθηση της ανάπτυξης.

Με βάση το Ευρωβαρόμετρο για τον τομέα της Δικαιοσύνης το 2017⁴, που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και περιλαμβάνει για πρώτη φορά στοιχεία σε σχέση με τους μηχανισμούς που χρησιμοποιούν οι καταναλωτές, προκειμένου να προσφύγουν κατά των επιχειρήσεων, ως σημαντικό συμπέρασμα προκύπτει ότι, σε σύγκριση με προηγούμενα έτη, έχει αυξηθεί γενικά η εκούσια χρήση των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης των διαφορών και πολλά καταναλωτικά ζητήματα επιλύονται, πλέον, άμεσα από τις Αρχές προστασίας και τις υπηρεσίες εξωδικαστικής επίλυσης, χωρίς να καταλήγουν στα δικαστήρια.



⁴ The 2017 EU Justice Scoreboard”.

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

2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα και της 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 των καταναλωτικών διαφορών, ο εθνικός νομοθέτης συνέστησε τον Σ.τ.Κ. ως Ανεξάρτητη Αρχή, με κύρια αρμοδιότητα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών υπό την εποπτεία του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, χωρίς να θίγεται η λειτουργική της ανεξαρτησία, και υπό τον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Η θέσπιση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, πολύ πριν μία τέτοια νομοθετική ενέργεια καταστεί υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας ADR, τοποθετεί την Ελλάδα ανάμεσα στις πρωτοπόρους χώρες, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στον συγκεκριμένο τομέα. Θα πρέπει, επίσης, να τονιστεί ότι οι αρχές και οι διαδικασίες με βάση τις οποίες λειτουργεί ο Σ.τ.Κ., λαμβάνοντας υπόψη και την τελευταία τροποποίηση του ιδρυτικού του νόμου με τις διατάξεις του ν. 4342/2015 (Α' 143), βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει απαραίτητως να ανταποκρίνονται οι σχετικοί φορείς.

Μετά και την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία ADR (βλ. Κ.Υ.Α. 70330/2015), ο Σ.τ.Κ. εντάχθηκε στο ειδικό Μητρώο που τηρεί η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας, αποτελώντας μέλος του πανευρωπαϊκού δικτύου αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, με την επιφύλαξη, βεβαίως, του ειδικού καθεστώτος και των ειδικών ρυθμίσεων που τον διέπουν ως Ανεξάρτητη Αρχή.

Υπογραμμίζεται ότι, σε αντίθεση με ορισμένα κράτη-μέλη που απέτυχαν να ολοκληρώσουν τη μεταφορά της Οδηγίας ADR στο εθνικό τους δίκαιο εγκαίρως και χρειάστηκε να προβούν σε σημαντικές διορθωτικές προσαρμογές, η πολυετής εμπειρία της Ελλάδας στον συγκεκριμένο τομέα μέσα, ιδίως, από τη λειτουργία του Σ.τ.Κ. συνέβαλε καθοριστικά, ώστε η διαδικασία της ενσωμάτωσης να γίνει κατά τον πληρέστερο, αποδοτικότερο και εγγύτερο στη φιλοσοφία του ευρωπαϊκού νομοθετήματος τρόπο.

Επισημαίνεται, εκτός των άλλων, ότι ο Σ.τ.Κ. αποτελεί τον μόνο από τους φορείς εναλλακτικής επίλυσης του Μητρώου, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή και, συνεπώς, θεωρείται εξ ορισμού αντικειμενικός και αμερόληπτος, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών⁵.
- Διατομεακός, υπό την έννοια ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα,

⁵ Βλ. αιτιολογική σκέψη υπ' αριθ. 24 του προοιμίου της Οδηγίας ADR.

διασφαλίζοντας, έτσι, πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής τους επίλυσης.

- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ε.Ε. και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει, ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής του κ.λπ., εντός της ελληνικής επικράτειας.

2.1.1. 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), όπως ισχύει.

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

Η διαμεσολάβηση του Σ.τ.Κ. σε καταναλωτικές διαφορές είναι απολύτως χωρίς κανένα κόστος για τους εμπλεκόμενους και ζητείται με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αναφοράς του ενδιαφερόμενου. Η υποβολή της αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία άσκησης ένδικου βοηθήματος καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης.

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

Η υποβολή των αναφορών από τους ενδιαφερόμενους ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους γίνεται με αυτοπρόσωπη κατάθεση στα γραφεία της Αρχής, ταχυδρομικώς και με τηλεομοιοτυπία, ενώ είναι δυνατή και η ηλεκτρονική υποβολή, μέσω της επίσημης ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) της Υπηρεσίας. Οι υποβαλλόμενες αναφορές, σε κάθε περίπτωση, πρέπει να συνοδεύονται από:

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας του/των αναφέροντα/ων.
- Πλήρη στοιχεία του/των αναφερόμενου/ων προμηθευτή/ών, 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 αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
- Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής και ποιας.
- Ακριβή προσδιορισμό του/των αιτήματος/ων που τίθεται/νται προς ικανοποίηση.

- Προαιρετικά, κάθε άλλη παρατήρηση ή διευκρίνιση που θα ήθελε να διατυπώσει ο αναφέρων σε σχέση με το πρόβλημά του και εκτιμάται ότι βοηθά το διαμεσολαβητικό έργο της Αρχής.

Ο Σ.τ.Κ. λαμβάνει γνώση των κρίσιμων εγγράφων και στοιχείων, 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 η δυνατότητα υποβολής, εντός ορισμένης προθεσμίας, ένστασης κατά της απόφασης αρχειοθέτησης, επί της οποίας αποφαίνεται 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 Σ.τ.Κ. ενημερώνει, σε κάθε περίπτωση, τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

Η Αρχή μπορεί να καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία της για ακρόαση, αν τούτο κρίνεται σκόπιμο και απαραίτητο στο πλαίσιο διερεύνησης μίας 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 Σ.τ.Κ., κατά την κρίση του, είτε συντάσσει πρακτικό αποτυχίας είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τα μέρη, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς τους. Η Σύσταση δύναται να δημοσιοποιηθεί, εάν δεν γίνει αποδεκτή, επιδιώκοντας με αυτόν τον τρόπο την ταχύτερη και συνολικότερη διευθέτηση της συγκεκριμένης διαφοράς, αλλά και όμοιων διαφορών, την αύξηση του βαθμού εγρήγορσης και αυτοπροστασίας των καταναλωτών και, σε τελική ανάλυση, την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο Σ.τ.Κ. συνεργάζεται και με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές. Επίσης, ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Επιτροπής, καθώς επίσης διαβιβάζει αναφορές στον αρμόδιο εισαγγελέα, εφόσον από τα στοιχεία των σχετικών φακέλων προκύπτει ανάγκη διερεύνησης ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Ο Σ.τ.Κ. δεν επιλαμβάνεται διαφορών, οι οποίες:

- 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, λόγω ηθικής βλάβης.
- Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών ή συμπαράστασης σε δικαστικές διαδικασίες.
- 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 (όπως θα εξηγηθεί αργότερα, αρμόδιο να επιληφθεί αυτών των αναφορών είναι το Ε.Κ.Κ.Ε., υπό την προϋπόθεση ότι η έδρα του καταγγελλόμενου προμηθευτή βρίσκεται σε κράτος-μέλος της Ε.Ε., συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

Επισημαίνεται ότι όταν τα εμπλεκόμενα σε μία καταναλωτική διαφορά μέρη υιοθετούν αντικρουόμενες απόψεις, ιδιαίτερα όταν η φύση της διαφοράς είναι ιδιάζουσα, από την άποψη ότι ενέχονται εκατέρωθεν ισχυρισμοί επί ειδικών τεχνικών ζητημάτων (π.χ., αναφορικά με τα αίτια πρόκλησης βλαβών ή ζημιών), ο Σ.τ.Κ. δεν μπορεί, στο πλαίσιο του εξωδικαστικού του ρόλου, να διατάξει τη διενέργεια αποδείξεων.

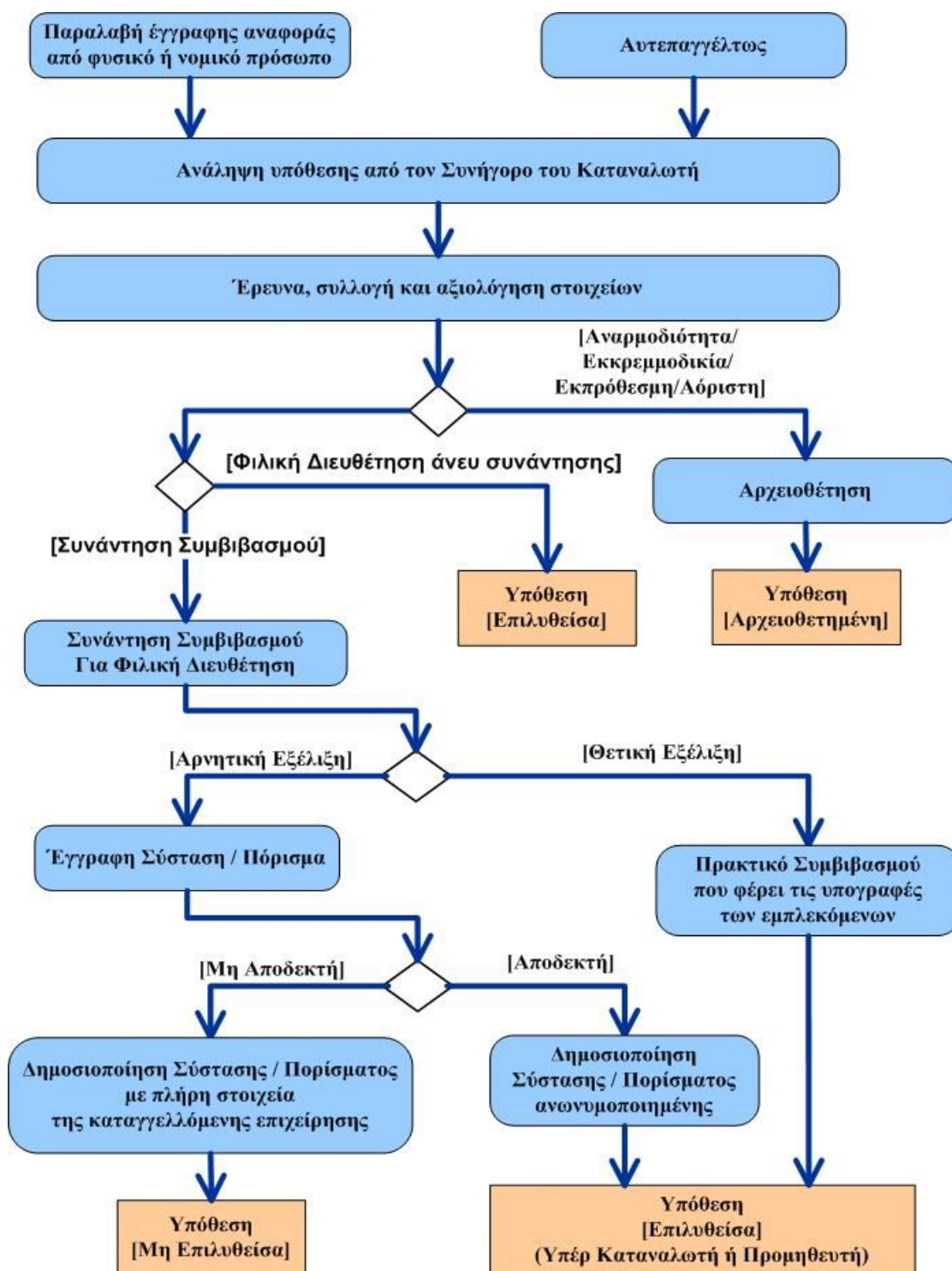
Στις περιπτώσεις αυτές, προτείνεται στα μέρη η προσκόμιση έγκυρων αποδεικτικών στοιχείων (π.χ., τεχνικών εκθέσεων που έχουν συνταχθεί από ανεξάρτητους διαπιστευμένους πραγματογνώμονες ή άλλους αρμόδιους φορείς). Επικουρικά, η Αρχή δύναται, στο πλαίσιο διερεύνησης υποθέσεων, να απευθύνεται ή να καλεί ως αμισθί συμβούλους πρόσωπα με ειδικές γνώσεις της επιστήμης και της τέχνης, όπως εκπροσώπους επαγγελματικών συλλόγων και επιμελητηρίων.

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης μίας καταναλωτικής διαφοράς, από μόνη της η έγερση αξίωσης ή η υποβολή αναφοράς σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγεται αυτόματα την αποδοχή, από τον Σ.τ.Κ., του περιεχομένου της αξίωσης ή της βασιμότητας της καταγγελίας.

Κάθε αναφορά υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό με τον ισότιμο συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς, γεγονός που ενδέχεται να οδηγεί στην επίλυση μίας διαφοράς και υπέρ του προμηθευτή, όταν οι σε βάρος του αιτιάσεις αποδεικνύονται, κατά την εξέλιξη της διερεύνησης, αβάσιμες ή/και κακόπιστες.



Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ.



2.1.2. Καταστατικές αρχές

Η λειτουργία του Σ.τ.Κ. διέπεται, συστηματικά, από τις ακόλουθες αρχές:

1. **Αρχή της ανεξαρτησίας:** Στον Σ.τ.Κ. 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 πλήρως γνωστές εκ των προτέρων στα εμπλεκόμενα μέρη:
 - Οι αρμοδιότητες της Αρχής.
 - Οι κανόνες της προσφυγής.
 - Η ακολουθούμενη διαδικασία διερεύνησης των υποθέσεων.
 - Ο πιθανολογούμενος χρόνος έκβασης της διαδικασίας.
 - Ο νομικός χαρακτήρας των αποφάσεων που εκδίδονται.
3. **Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης:** Ο Σ.τ.Κ. 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 σχετικά σύντομο.
5. **Αρχή της εκπροσώπησης:** Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Σ.τ.Κ. δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο.
6. **Αρχή της ελευθερίας:** Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Σ.τ.Κ. δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν οποτεδήποτε από αυτή.

Είναι σαφής η προσήλωση της Αρχής στην περιφρούρηση του δίκαιου και αμερόληπτου ρόλου της σε κάθε καταναλωτική διαφορά, στην οποία καλείται να διαμεσολαβήσει, γεγονός που εξασφαλίζει ότι καταναλωτές και προμηθευτές τίθενται ενώπιον ενός ακέραιου εφαρμοστή του νόμου και απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν άδικες, κακόπιστες ή καταχρηστικές συμπεριφορές.

2.1.3. Κοινωνική λογοδοσία

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

Η ετήσια έκθεση του Σ.τ.Κ. υποβάλλεται μέχρι την 31^η Μαρτίου εκάστου έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη και στον 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 ελεύθερως προσβάσιμα, ενώ τίθενται σε περιληπτική απόδοση υπόψη της κοινής γνώμης δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων που χρησιμοποιεί συστηματικά ο Σ.τ.Κ. για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Αξιοποιώντας όλους τους παραπάνω τρόπους, ο Σ.τ.Κ. επιδιώκει να είναι υπόλογος για τη δράση του και, παράλληλα, ανοιχτός στον δημόσιο έλεγχο της αποδοτικότητας και των παραγωγικών στόχων που επιτυγχάνει, πέρα από τον έλεγχο της Βουλής, σε συνάρτηση πάντοτε και με το δημοσιονομικό κόστος λειτουργίας του.

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 Ε.Φ.Δ. του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. 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 Ε.Φ.Δ. στον Σ.τ.Κ. (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 Σ.τ.Κ. 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 Ε.Φ.Δ., καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, μεταβιβάστηκαν στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Βάσει του νέου νομοθετικού πλαισίου, κάθε Δήμος που μπορούσε διοικητικά να υποστηρίξει τη λειτουργία Ε.Φ.Δ. όφειλε να την έχει συστήσει έως την 1^η Ιανουαρίου 2011, ενώ Δήμοι χωρίς επάρκεια προσωπικού και υλικοτεχνικής υποδομής μπορούσαν, 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.

Ωστόσο, από στοιχεία που συγκέντρωσε η Αρχή εντός του 2017, διαπιστώθηκε η αδυναμία των περισσότερων Δήμων, ιδίως των μικρών, απομακρυσμένων ορεινών και νησιωτικών Δήμων, να συστήσουν Ε.Φ.Δ., λόγω της δυσκολίας εξεύρεσης εκπροσώπων των φορέων (δικηγορικών συλλόγων, ενώσεων καταναλωτών, επιμελητηρίων, κ.λπ.) που προβλέπεται να μετέχουν στις Επιτροπές. Η απουσία κάλυψης οδοιπορικών εξόδων για τα μέλη των Επιτροπών και, εν γένει, η ανυπαρξία οικονομικού κινήτρου θεωρείται ότι ευθύνονται, ως ένα βαθμό, γι' αυτή τη δυσκολία.

Τα ανωτέρω κατέδειξαν την ανάγκη θεσμικών παρεμβάσεων προς την κατεύθυνση της αποτελεσματικότερης λειτουργίας των Ε.Φ.Δ. και η Αρχή κατέθεσε σχετικές προτάσεις προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, με τη ρύθμιση του άρθρου 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018 (Α' 5), προωθήθηκε η επιλογή της συγκρότησης των Ε.Φ.Δ. στις έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων («Στην έδρα κάθε Περιφερειακής Ενότητας, καθώς και στην έδρα κάθε επαρχείου, συστήνεται από τον οικείο Αντιπεριφερειάρχη Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών»).

Για την καλύτερη άσκηση της νέας αρμοδιότητας, ο Σ.τ.Κ. απέστειλε προς τους Αντιπεριφερειάρχες αναλυτική ενημερωτική εγκύκλιο σχετικά με τον θεσμό του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις Ε.Φ.Δ. και για επιμέρους πρακτικά ζητήματα, όπως τη σύνθεση των επιτροπών, τη θητεία των μελών τους και τη γραμματειακή τους υποστήριξη.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Οργάνωση και στελέχωση
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
3. Οικονομικά στοιχεία
4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

1. Οργάνωση και στελέχωση

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο Σ.τ.Κ. 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 τέσσερα (4) Τμήματα και δύο (2) Γραφεία, ως εξής:
 - Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης.
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.
 - Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
 - Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.
 - Γραφείο Πληρωμών και Λοιπών Οικονομικών Θεμάτων.
 - Γραφείο Προμηθειών.

1.1. Τροποποίηση του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας

Η μετονομασία του μέχρι πρότινος Τμήματος Οικονομικής Διαχείρισης και Προμηθειών σε «Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης» και η προσθήκη των δύο (2) ανωτέρω Γραφείων υλοποιήθηκαν με την Κ.Υ.Α. υπ' αριθ. 182/4-1-2017 (Β' 15), τροποποιώντας το άρθρο 17 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, προκειμένου να γίνει η κατανομή των αρμοδιοτήτων: (α) του ελέγχου, εκκαθάρισης και έκδοσης εντολής πληρωμής δαπανών, (β) της λογιστικής παρακολούθησης και πληρωμής των δαπανών. Οι αρμοδιότητες αυτές έχουν μεταφερθεί, από την 1η Ιανουαρίου 2017, από τις Υπηρεσίες Δημοσιονομικού Ελέγχου-Γενικό Λογιστήριο του Κράτους στις Οικονομικές Υπηρεσίες των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης.

Επιδιωκόμενος σκοπός με τη διενεργηθείσα τροποποίηση είναι η άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων διακριτά από οργανικές μονάδες του Σ.τ.Κ., προκειμένου να διασφαλίζονται η διαφάνεια και η αξιοπιστία του συστήματος διαχείρισης και ελέγχου των δημοσίων δαπανών, στο πλαίσιο της μεταρρύθμισης που εισήχθη με τις διατάξεις του ν. 4337/2015 (Α' 129) και συνίσταται στη γενικότερη αναδιοργάνωση του δημοσιονομικού συστήματος.

1.2. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής

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.

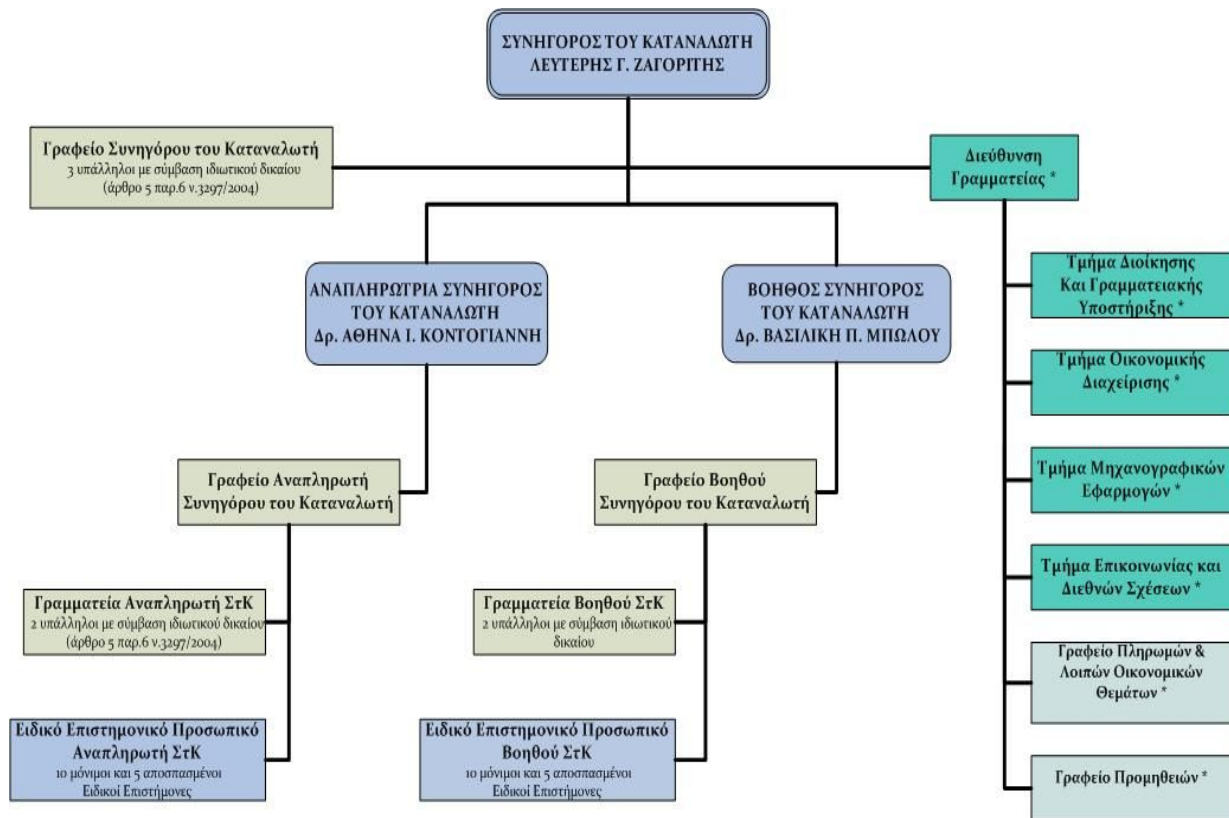
Η επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή γίνεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης και σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών

και Διαφάνειας της Βουλής, και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, 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.

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 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. Γνωστικό αντικείμενο των μελών του επιστημονικού προσωπικού είναι, κατά κύριο λόγο, τα νομικά.

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 πραγματοποιεί και υποστηρικτικές εργασίες των Τμημάτων και των Γραφείων της Γραμματείας.

Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.



2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Σ.τ.Κ.

Πέραν της βασικής του αποστολής, ο Σ.τ.Κ. ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή (European Consumer Centre) Ελλάδα

2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή – Δίκτυο Ε.Κ.Κ. (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Σκοπός της λειτουργίας του Δικτύου είναι:

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



Το σημερινό Δίκτυο Ε.Κ.Κ. προέκυψε το 2005, από τη συγχώνευση του *Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών* («Δίκτυο ΕJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000, και του Δικτύου των *Ευρωθυρίδων*, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ε.Κ.Κ. υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Το Δίκτυο Ε.Κ.Κ. 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.

2.1.2. Λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα

Τα 28 κράτη-μέλη, η Νορβηγία και η Ισλανδία διαθέτουν ένα εθνικό σημείο επαφής που ανήκει στο Δίκτυο Ε.Κ.Κ. Μέχρι το 2010, το Ε.Κ.Κ.Ε. λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Ακολούθησε, επί διετία, η αναστολή λειτουργίας του Κέντρου λόγω προβλημάτων -διοικητικών και οικονομικών- δημιουργώντας και ζητήματα εφαρμογής της διάταξης 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, εκείνη την εποχή, δημοσιονομικές συνθήκες, ο Σ.τ.Κ. κλήθηκε να αναλάβει το έργο της επαναλειτουργίας 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 Ε.Κ.Κ., 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 ενδυνάμωση της οικονομικής δραστηριότητας στην Ε.Ε. μέσω της τόνωσης του διασυνοριακού εμπορίου, και τον οποίο ενισχύει διαρκώς με νέες αρμοδιότητες.

Σε πρώτη φάση, η επανασύσταση του Κέντρου και η εκ νέου θέση του σε λειτουργία, αρχής γενομένης από την 1^η Ιανουαρίου 2012, υπήρξαν το αποτέλεσμα της πρόσθετης εθελοντικής απασχόλησης ομάδας εκ των ειδικών επιστημόνων του Σ.τ.Κ., αφού κατά το διάστημα των τριών ετών που ακολούθησαν, 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 Ε.Κ.Κ.Ε. συγκαταλέγεται στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες του Σ.τ.Κ., ο οποίος αναδεικνύεται σε φορέα με ευρείες δυνατότητες στην παροχή αναγνωρισμένων, υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη (ενδοσυνοριακές, διασυνοριακές) των καταναλωτικών διαφορών, όποιο εμπορικό κλάδο κι αν αφορούν.

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 και υπηρεσιακών αναγκών του Κέντρου, επιλύθηκε πλήρως και το στελεχιακό πρόβλημα.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ του Σ.τ.Κ. και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπογράφηκε συγκεκριμένο πλαίσιο συνεργασίας (*Framework Partnership Agreement*) αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ε.Κ.Κ.Ε. για την τριετία 2015-2017. Με την επικαιροποίηση του πλαισίου συνεργασίας το 2017, εξασφαλίστηκε η συμμετοχή της χώρας στο Δίκτυο Ε.Κ.Κ. και η ευρωπαϊκή χρηματοδότηση μέχρι το 2021.



Πίνακας 1: Στελέχωση του Ε.Κ.Κ.Ε. (2017).

Όνοματεπώνυμο	Θέση που κατέχει στο Ε.Κ.Κ.Ε.	Θέση που κατέχει στον Σ.τ.Κ.
Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη	Διευθύντρια	Αναπληρώτρια Συνήγορος
Αριστοτέλης Σταμούλας	Βοηθός Διεύθυνσης	Ειδικός Επιστήμονας (Ανθρώπινα Δικαιώματα)
Αικατερίνη Θεοχάρη	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ιλεάνα Μαλισιώβα	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Ερασμία Παπαθανάκου	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Υπεύθυνος Επικοινωνίας	Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Υπεύθυνος Ιστοσελίδας	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Μαρία Δημητρακοπούλου	Γραμματειακή υποστήριξη	Υπάλληλος στο γραφείο της Αναπληρώτριας Συνηγόρου

2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (π.δ. 10/2017 – Α' 23) ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (Κ.Κ.Δ.). Ο Κ.Κ.Δ. εκδόθηκε κατόπιν εισήγησης-πρότασης του Σ.τ.Κ. και απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς. Είχε προηγηθεί ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, κυρίως με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

Με τον Κ.Κ.Δ. θεσπίστηκαν, για πρώτη φορά, αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κ.Κ.Δ. αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο για τους προμηθευτές, αλλά και για τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται ως υπεύθυνους παράγοντες στη συνδιαμόρφωση ενός υγιούς περιβάλλοντος στην αγορά. Μεταξύ άλλων, έμφαση δίνεται:

- Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

- Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της.
- Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
- Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κ.Κ.Δ. γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Στο πλαίσιο αυτό, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν:

- Να χορηγούν στους καταναλωτές, ύστερα από αίτησή τους, αντίγραφα των σχεδίων των δανειακών συμβάσεων, προκειμένου να είναι σε θέση να τα μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεσή τους έως την υπογραφή, ώστε να μην ενεργούν υπό πίεση και να έχουν την ευχέρεια να λαμβάνουν εξειδικευμένες συμβουλές πριν από την ανάληψη δέσμευσης.
- Να διαθέτουν εξειδικευμένο και καταρτισμένο προσωπικό, το οποίο να παρέχει κατανοητή και αξιόπιστη πληροφόρηση στους καταναλωτές, να σέβεται τα προσωπικά τους δεδομένα και να τους υποστηρίζει με ειλικρίνεια στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης για σύναψη ή μη σύμβασης με το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα.

Με τον Κ.Κ.Δ. αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, την οποία οι ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών οφείλουν να υποστηρίζουν και να προωθούν στα μέλη τους.

Με το άρθρο 12 του Κ.Κ.Δ. ανατέθηκε στον Σ.τ.Κ.:

- Η παρακολούθηση της εφαρμογής του Κ.Κ.Δ.
- Η πρωτοβουλία για τη σύγκληση ειδικής συνεδρίασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, προκειμένου για τη συζήτηση θεμάτων εφαρμογής του Κ.Κ.Δ.
- Η διαμεσολάβηση -και αυτεπαγγέλτως- για τη συμβιβαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, που απορρέουν από παράβαση των διατάξεων Κ.Κ.Δ.
- Η δημοσιοποίηση, κατά την κρίση της Αρχής, των σχετικών με τις ανωτέρω παραβάσεις Πορισμάτων και Συστάσεων που εκδίδει.

2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 (Α' 105) ανατέθηκε στον Σ.τ.Κ. 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 σε 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»).

2.4. 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 των μη εξυπηρετούμενων δανείων, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, αξιοποιώντας το κύρος και τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Σ.τ.Κ.

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 Ελλάδας 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 προς 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 δύναται να επιλύεται εξωδικαστικά, μέσω του Σ.τ.Κ.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα, οι τράπεζες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του οφείλουν να θεσπίζουν λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) με κατηγοριοποίηση δανείων, στην οποία εντάσσεται απαραίτητως και λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.), καθώς και να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και κατάλληλης ενημέρωσης των δανειοληπτών.

2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Οι όροι και οι προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Σ.τ.Κ. μεταξύ δανειστών και οφειλετών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4224/2013 και της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδας για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου, καθορίστηκαν με την υπ' αριθ. 5921/2015 Κ.Υ.Α. (Β' 92), στη βάση σχετικής εισήγησης της Αρχής. Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Σ.τ.Κ. άρχεται αφού ολοκληρωθεί ανεπιτυχώς η Δ.Ε.Κ.

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 Σ.τ.Κ., στο πλαίσιο της ζητούμενης διαμεσολάβησής του, είναι:

- 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 Δ.Ε.Ε. και η επ' αυτής απάντηση του πιστωτικού ιδρύματος.

Συμπληρωματικά, μπορεί να ζητηθεί η υποβολή και κάθε άλλου εγγράφου ή στοιχείου που θα θεωρηθούν χρήσιμα κατά τη διερεύνηση μίας 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 Ελλάδας και να ζητεί την παροχή διευκρινίσεων και απόψεων.

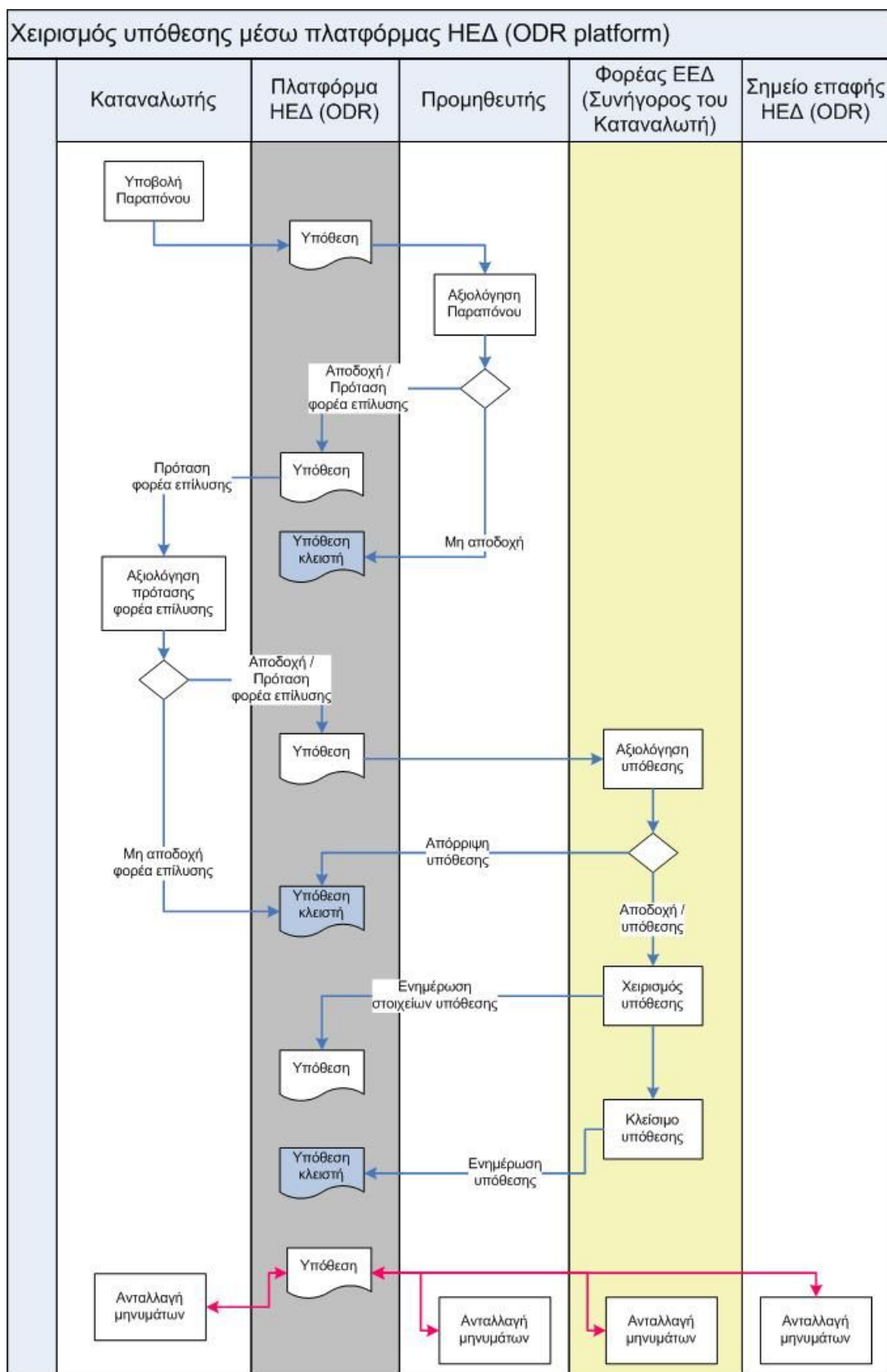
Κατά τα λοιπά, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν γενικώς για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Συνεπώς, ο Σ.τ.Κ. δεν μπορεί να διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποίων εκκρεμεί δικαστικά ή αφορούν σε επιχειρηματικά δάνεια, ούτε σε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

2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Στον Κανονισμό ODR προβλέφθηκε η δημιουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν ηλεκτρονικά τις διαφορές τους από αγορές, τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές, που έγιναν στο διαδίκτυο. Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, η οποία είναι εύχρηστη και λειτουργεί σε όλες τις γλώσσες της Ε.Ε., οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι έχουν συνδεθεί με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας ADR (*Ειδικό Μητρώο Φορέων Ε.Ε.Δ.*), και έχουν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ο Σ.τ.Κ., ως πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης, διαμεσολαβεί σε διαφορές που εισάγονται στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ., ακολουθώντας τους οικείους διαδικαστικούς κανόνες με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας. Η μόνη διαφοροποίηση, που παρατηρείται κυρίως στην αρχική φάση κατά την υποβολή μίας αναφοράς, συνίσταται στο γεγονός ότι η Αρχή δεν γίνεται αποδέκτης της αναφοράς απευθείας, αλλά αφού προηγουμένως έχει υπάρξει σχετική συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών ότι επιθυμούν την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαμεσολάβηση του Σ.τ.Κ.

Γράφημα 3: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



2.6. 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 Σ.τ.Κ. η, κατόπιν σχετικού αιτήματος, παροχή αιτιολογημένης γνώμης προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης επί καταγγελιών που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές του.

2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Με το άρθρο 5 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, το Ε.Κ.Κ.Ε. ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (*online dispute resolution - ODR*) του Κανονισμού ODR. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Σ.τ.Κ., που ασκείται από το Ε.Κ.Κ.Ε.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

- Την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των μερών (καταναλωτών και προμηθευτών) σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι πιστοποιημένοι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (φορείς Ε.Ε.Δ.).
- Την παροχή βοήθειας προς τους καταναλωτές για την υποβολή αναφοράς.
- Την ενημέρωση των αναφερόντων σχετικά με άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας, όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους σε συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που συνάπτονται διαδικτυακά.
- Την υποβολή, κάθε δύο (2) χρόνια, έκθεσης δραστηριότητας στην Επιτροπή, με κοινοποίηση στα υπόλοιπα κράτη-μέλη.
- Τη συμμετοχή, δύο (2) φορές κάθε χρόνο, στις συνεδριάσεις των μελών του Δικτύου Σημείων Επαφής Η.Ε.Δ., με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη συζήτηση τυχόν προβλημάτων στη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Για την άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων, δύο (2) ειδικοί επιστήμονες της Αρχής έχουν οριστεί και απασχολούνται μερικώς ως σύμβουλοι της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., υπό την εποπτεία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ.Ε.

Πίνακας 2: Στελέχωση Σημείου Επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2017).

Όνοματεπώνυμο	Θέση που κατέχει στο Σημείο Επαφής	Θέση που κατέχει στον Σ.τ.Κ.
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
Ελένη Παππά	Σύμβουλος Η.Ε.Δ.	Ειδική Επιστήμονας (Πληροφορική)

2.8. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

Ο Σ.τ.Κ. μετέχει στις συνθέσεις των ακόλουθων διαρκών οργάνων:

- 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 και Ανάπτυξης 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 και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 748), ενώ η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναπληρούμενο από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3297/2004.
- Της *Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου* (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014 - Α' 265), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, ο ορισμός των οποίων ως μελών στην Επιτροπή έγινε με το ΦΕΚ ΥΟΔΔ 376/2015.
- 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. Η Επιτροπή συνεδριάζει κατόπιν της συγκρότησής της με την υπ' αριθ. 32968/2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 300), ενώ η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα, αναπληρούμενο από την κ. Ειρήνη Μακρή, ειδική επιστήμονα.
- Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Επιτροπή συγκροτήθηκε με την υπ' αριθ. 21770/2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 119) και εκπρόσωπος της Αρχής σε αυτή έχει οριστεί η κ. Αικατερίνη Θεοχάρη, ειδική επιστήμονας.
- Του Συμβουλίου Κοινωνικού Ελέγχου της εταιρείας «ΕΡΤ Α.Ε.», βάσει του άρθρου 11 του ν. 4173/2013 (Α' 169), όπως ισχύει. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Ρ.Τ. συγκροτεί Συμβούλια Κοινωνικού Ελέγχου του προγράμματος σε κάθε διοικητική Περιφέρεια της Επικράτειας, στα οποία συμμετέχουν εθελοντικά ακροατές, τηλεθεατές, θεσμοί και κοινωνικές συλλογικότητες που αποτελούν το αντιπροσωπευτικό κοινό της Ε.Ρ.Τ. Αποστολή τους είναι να μεταφέρουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας τις απόψεις τους επί του περιεχομένου του προγράμματος, προτάσεις για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, καθώς και καταγγελίες ως προς την τήρηση των προβλεπόμενων προγραμματικών υποχρεώσεών της, με σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας της. Ο Σ.τ.Κ. συμμετέχει στο Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, εκπροσωπούμενος από τον κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, ειδικό επιστήμονα.

Η Αρχή συμμετέχει τακτικά και σε διάφορα άλλα όργανα, όπως νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και ομάδες εργασίας. Εντός του 2017, υπήρξε συμμετοχή σε:

- Νομοπαρασκευαστική επιτροπή του Υπουργείου Οικονομικών για την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 2002/65/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) 1093/2010 και την κατάργηση της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ. Εκπρόσωπος της Αρχής στην επιτροπή ήταν η Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου, ειδική επιστήμονας.
- Ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (σύσταση με την υπ' αριθ. πρωτ. 29243/10-3-2017 απόφαση του Γενικού Γραμματέα), με τη συμμετοχή της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών, του Υπουργείου Οικονομικών και του Σ.τ.Κ., για την καταγραφή και αξιολόγηση απόψεων σχετικά με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ισόβιας κάλυψης και την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την υιοθέτηση κανόνων στην ασφαλιστική αγορά. Εκπρόσωπος της Αρχής στην ομάδα ήταν η κ. Θεοδώρα Παπαδημητρίου, ειδική επιστήμονας.
- Ομάδα συνεργασίας μεταξύ Σ.τ.Κ. και Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων του Υπουργείου Εσωτερικών επί θεμάτων κοινής ενασχόλησης και αμοιβαίου ενδιαφέροντος και, ιδίως, ως προς την τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Συμμετέχοντες στην ομάδα είναι η Δρ. Βασιλική Μπώλου, Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, αναπληρούμενη από την κ. Ολίβια Αλεξίου, ειδική επιστήμονα.
- Νομοπαρασκευαστική επιτροπή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών (ν. 3758/2009). Την Αρχή εκπροσώπησε η κ. Μαρία Χατζηγεωργίου, βοηθός ειδική επιστήμονας. Για τη νομική τεκμηρίωση των θέσεων που υπέβαλε η Αρχή συνεργάστηκε, επίσης, η ειδική επιστήμονας, κ. Ελένη Αθανασίου.

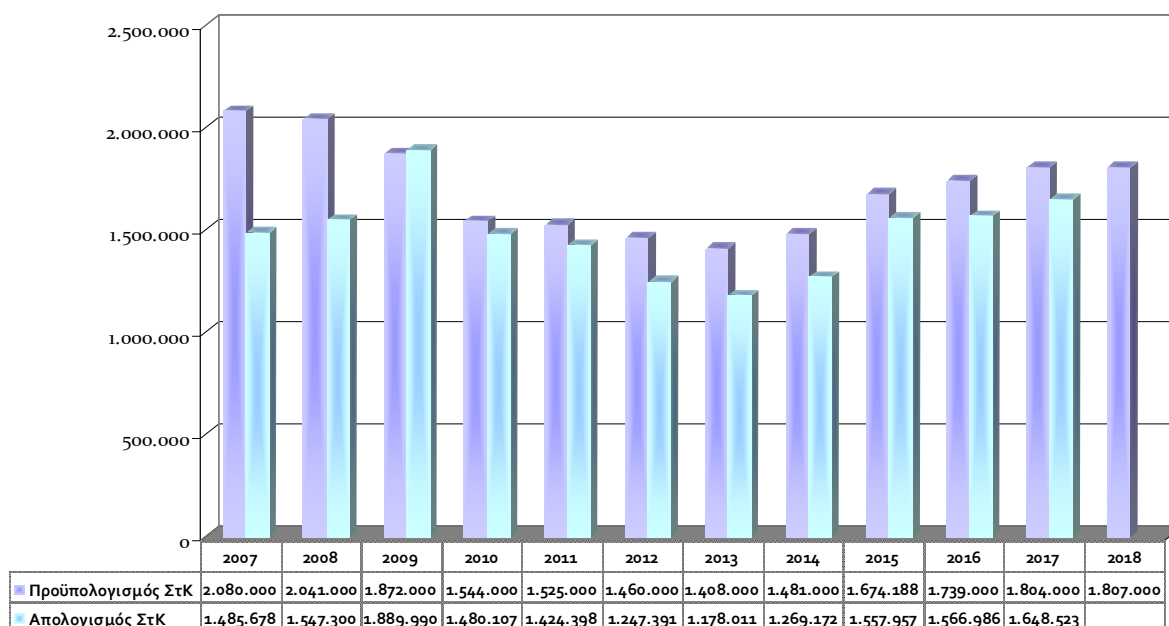


3. Οικονομικά στοιχεία

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

Το 2017, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Σ.τ.Κ. ανήλθαν στο ποσό των 1.804.000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 9% μικρότερες (στα 1.648.523 ευρώ).

Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.



Σε ό,τι αφορά το Ε.Κ.Κ.Ε., ο προϋπολογισμός του προβλέπεται στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές. Ένας από τους στόχους του προγράμματος είναι και η στήριξη της συνεργασίας μεταξύ κρατών-μελών όσον αφορά την πληροφόρηση, την παροχή συμβουλών και την έννομη προστασία σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του Κέντρου για το 2017 κυμάνθηκε περίπου στα ίδια επίπεδα με το 2016, σημειώνοντας οριακή αύξηση κατά 1,67%. Επισημαίνεται ότι η χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη λειτουργία του Κέντρου κατά το 2017 ανήλθε στο 65% της συνολικής δαπάνης, με αντίστοιχη -σημαντική- ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.



4. Υποστηρικτικές υποδομές και λειτουργίες της Αρχής

4.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών

4.1.1. Λογισμικό υποδομών

Ο Σ.τ.Κ. χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων (εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη και λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος [Ο.Π.Σ.], λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές).

Με την αξιοποίηση διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, ο Σ.τ.Κ. συμβάλλει έμπρακτα στη συνετή χρήση των δημόσιων πόρων και στον εξορθολογισμό των δαπανών, που αποτελεί επιβεβλημένη προτεραιότητα κατά την τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Εκτός του ελεύθερου λογισμικού, η Αρχή χρησιμοποιεί και το ακόλουθο κλειστό λογισμικό:

- Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας («Windows XP Professional» για τους παλιούς σταθμούς και «Windows 8.1» και «Windows 10» για τους καινούριους). Λαμβάνοντας υπόψη τη λήξη της υποστήριξης του λειτουργικού συστήματος «Windows XP», βρίσκεται σε εξέλιξη διαδικασία αντικατάστασης των σχετικών σταθμών εργασίας και αναβάθμισής τους σε τρέχοντα λειτουργικά συστήματα («Windows 10»).
- Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.
- Τρεις (3) άδειες χρήσης της σουίτας εφαρμογών γραφείου «MS Office 2016» (έκδοση για μικρές επιχειρήσεις), οι οποίες είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του Ε.Κ.Κ.Ε.

4.1.2. Λογισμικό εφαρμογών της Αρχής

Το Ο.Π.Σ. της Αρχής, το οποίο χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της λειτουργίας εσωτερικών διαδικασιών (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.

4.1.3. Λογισμικό συστήματος μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού

Από το 2016 βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία σύστημα μισθοδοσίας και διαχείρισης προσωπικού για την υποστήριξη των αναγκών του Τμήματος Οικονομικής Διαχείρισης.



4.2. Επικοινωνία

4.2.1. Παρουσία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η παρουσία του Σ.τ.Κ. (συμπεριλαμβανομένου του Ε.Κ.Κ.Ε.) στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης κατά το 2017 συνοπτικά έχει ως εξής:

- Εικοσιτέσσερα (24) δελτία Τύπου και λοιπές ανακοινώσεις.
- Πανελλαδικά, περισσότερες από 1.700 αναδημοσιεύσεις δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων σε ηλεκτρονικό και έντυπο Τύπο.
- Πάνω από εξήντα (60) συνεντεύξεις στην τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τον Τύπο (ηλεκτρονικό και έντυπο).

4.2.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Σ.τ.Κ. (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα, χωρίς καμία 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.

Ειδικότερα, οι επισκέπτες μπορούν, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

- Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας της Αρχής (ταχυδρομική διεύθυνση, φαξ, e-mail).
- Τα εξεταζόμενα είδη διαφορών.
- Τα έντυπα αιτήσεων για την υποβολή αναφορών.
- Τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών και τη μέση διάρκεια της διαδικασίας.
- Τους λόγους άρνησης εξέτασης μίας 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 σχετικά με την προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ε.Ε. (υπό συνεχή επικαιροποίηση).
- Χρήσιμες συνδέσεις σε άλλους διαδικτυακούς τόπους και αναγνωρισμένα Δίκτυα εναλλακτικής επίλυσης.

Το προσωπικό της Αρχής παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή διευκρίνιση σε σχέση με τις αρμοδιότητές της σε όποιον απευθύνει σχετικό αίτημα.

4.2.3. 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 Ε.Κ.Κ.Ε. 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 κατά το 2017 έντονη παρουσία και δραστηριότητα στα κοινωνικά δίκτυα, τα οποία χρησιμοποιούν συστηματικά ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων τους και, ιδίως, για την ενημέρωση των καταναλωτών, των προμηθευτών και των ενώσεών τους σχετικά με θέματα του ενδιαφέροντός τους.

Στο τέλος του 2017, την Αρχή και το Κέντρο ακολουθούσαν σε όλα τα μέσα συνολικά 9.032 πολίτες (κατά 23,1% περισσότεροι σε σχέση με το 2016), οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις τους και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Στατιστικά, η προβολή του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε. αποτυπώνεται ως εξής:

- Σύνολο δημοσιεύσεων: 181.
- Σύνολο χρηστών-καταναλωτών που εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά (παροχή συμβουλών και ενημέρωση για τις αρμοδιότητές μας): 415.
- Φύλο των χρηστών στα κοινωνικά δίκτυα: 54% γυναίκες, 45% άνδρες.

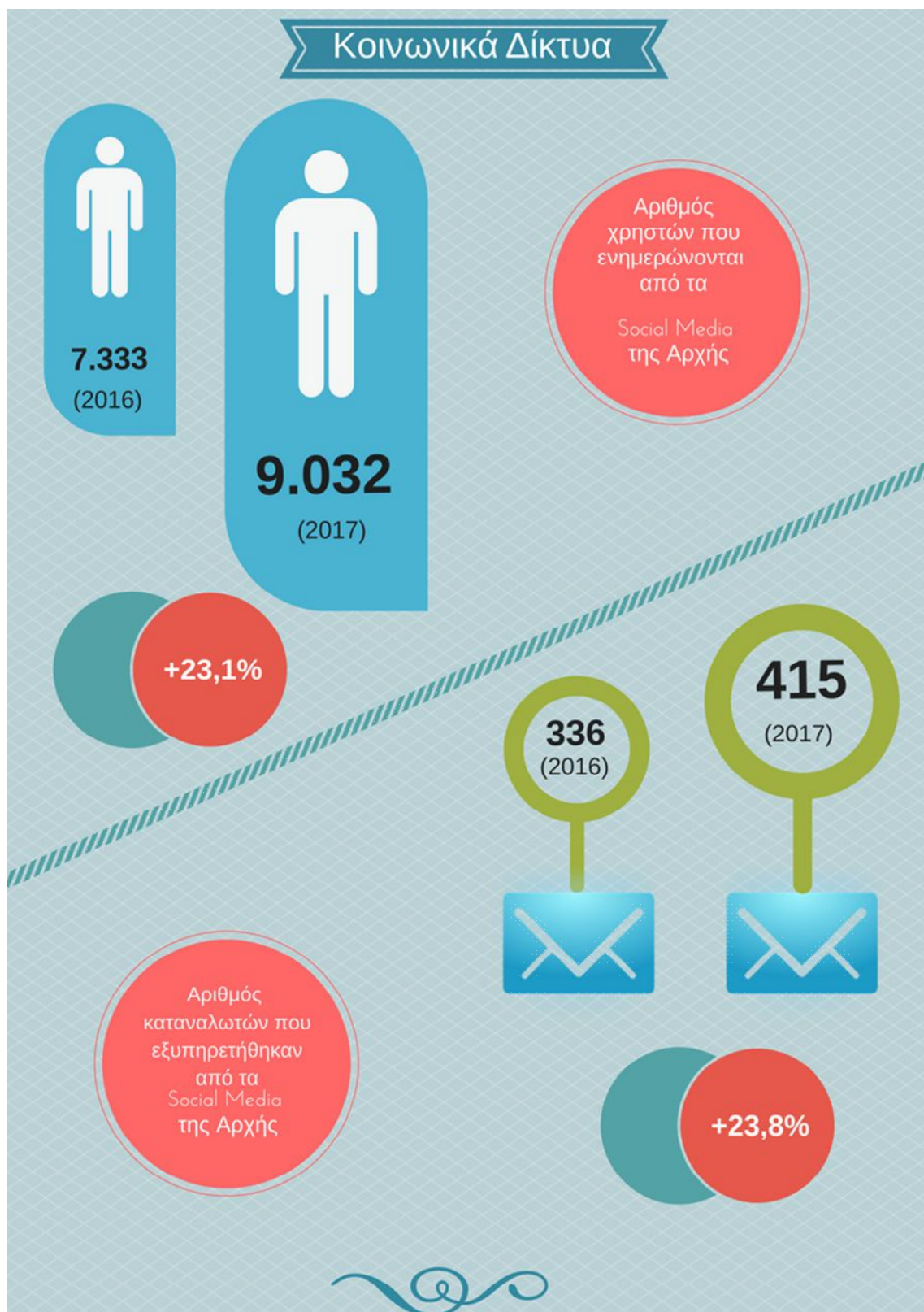
Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

- Αύξηση της δημοτικότητας και αναγνωρισιμότητας (*brand awareness*) του Σ.τ.Κ., αλλά και του Ε.Κ.Κ.Ε., ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία τείνουν να ενημερώνονται κατά κύριο λόγο με ψηφιακά μέσα.
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους καταναλωτές.
- Άμεση διανομή ανακοινώσεων, δελτίων Τύπου, κ.λπ.
- Αύξηση της επιρροής και αξιοπιστίας της Αρχής και του Ε.Κ.Κ.Ε.
- Εξοικονόμηση χρημάτων για δημόσια προβολή.

Η στρατηγική για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων εντός του 2017 περιείχε μετρήσιμους στόχους, οι οποίοι στο σύνολό τους επιτεύχθηκαν. Συγκεκριμένα, επιτεύχθηκε:

- Αύξηση των ποιοτικών, οργανικών χρηστών των ιστοσελίδων κατά 2% κάθε μήνα.
- Διατήρηση της ενασχόλησης του κοινού (*engagement, likes, comments, shares*) με τις αναρτήσεις της Αρχής και του Κέντρου κατά μέσο όρο 2% ανά εξάμηνο.
- Γρήγορη απόκριση σε όλα τα μηνύματα των καταναλωτών μέσα σε ένα (1) λεπτό από τη λήψη τους.
- Μηδενικό κόστος για τη λειτουργία, βελτίωση και προώθηση των αναρτήσεων της Αρχής και του Κέντρου στα κοινωνικά δίκτυα.

Γράφημα 5: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.



4.2.4. Επικοινωνία sms

Η επικοινωνία του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε. με εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης πραγματοποιείται μέσω σύγχρονης πλατφόρμας αποστολής μηνυμάτων sms σε κινητές συσκευές, επιτυγχάνοντας την αμεσότερη ενημέρωσή τους.

4.3. Βιβλιοθήκη

Ο Σ.τ.Κ. 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 ημέρες και ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (Δευτέρα-Παρασκευή, από 09:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους, ερευνητές, κ.λπ.), οι οποίοι επιθυμούν να μελετήσουν σχετικό υλικό. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη δεν λειτουργεί ως δανειστική.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

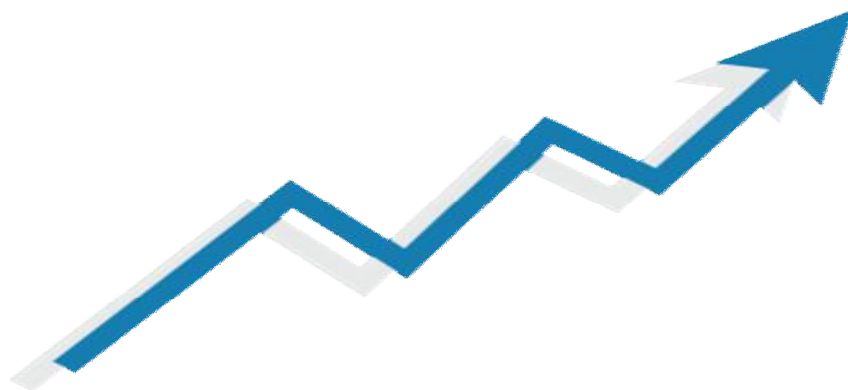
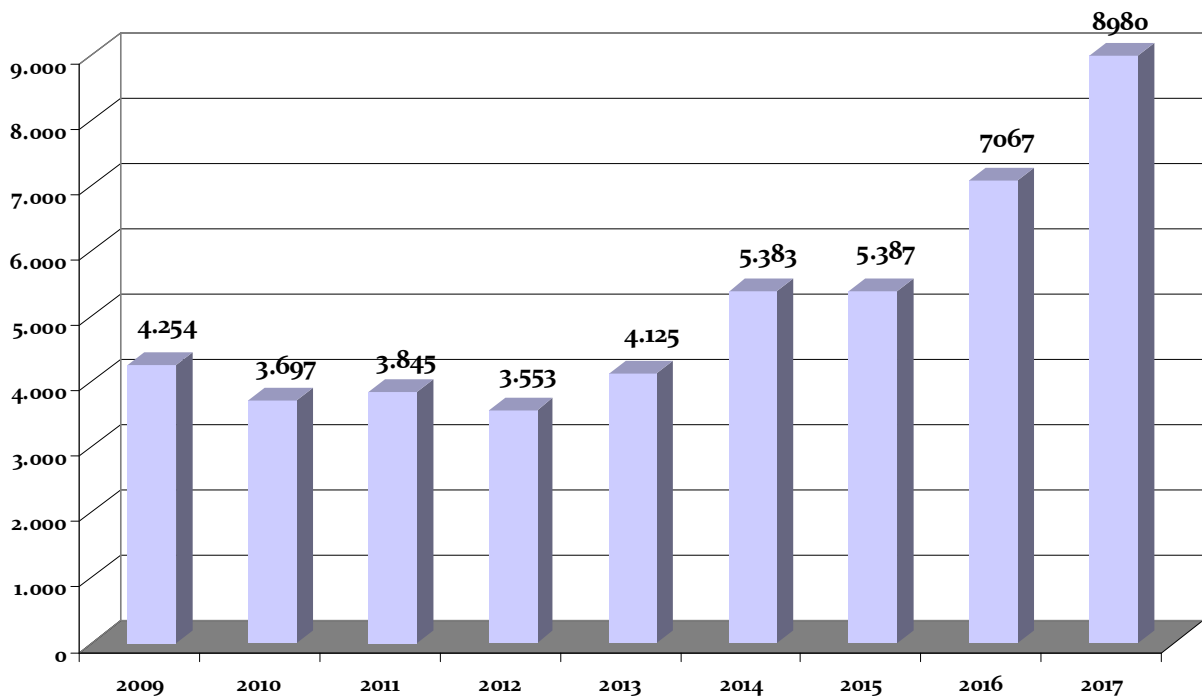
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2017
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Εξυπηρέτηση πολιτών

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2017

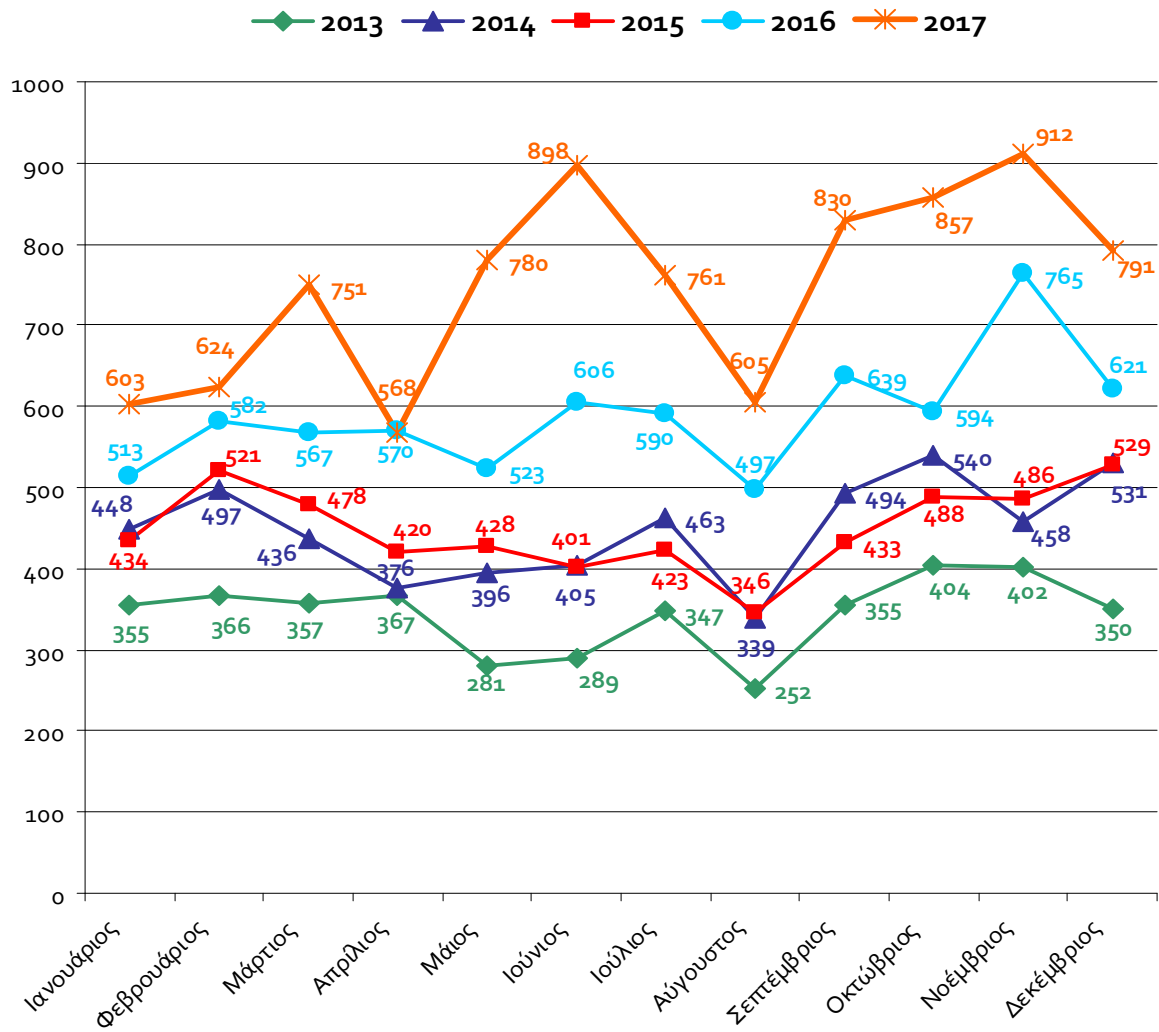
Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Σ.τ.Κ. το 2017 ανήλθαν σε 8.980, αριθμός ιδιαίτερα αυξημένος κατά 27,1% σε σχέση με το 2016. Πρόκειται για την πέμπτη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση και τη δεύτερη χρονιά που η εν λόγω μεταβολή είναι τόσο αξιοσημείωτα μεγάλη. Επίσης, εξαιρετικά αυξημένος κατά 43,4% εμφανίζεται και ο αριθμός των αναφορών (777) που δέχτηκε το Ε.Κ.Κ.Ε. το 2017 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (542).

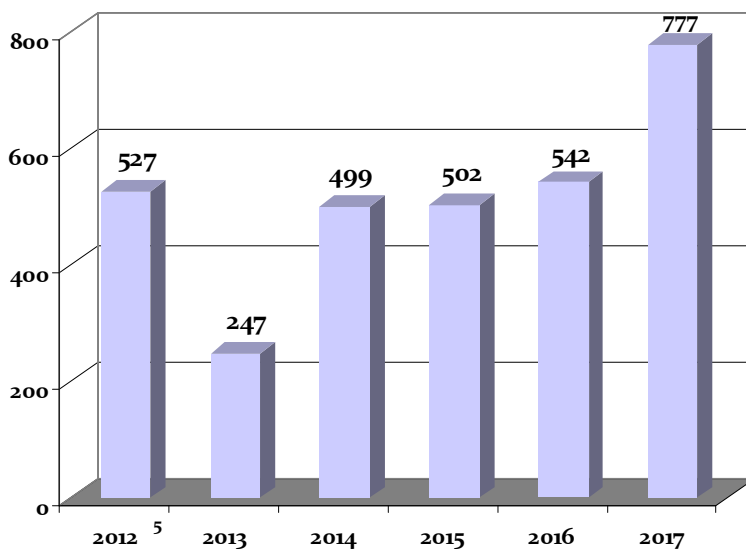
Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2017 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ε.Κ.Κ.Ε. και μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.) διαμορφώθηκε σε 9.757.

Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.



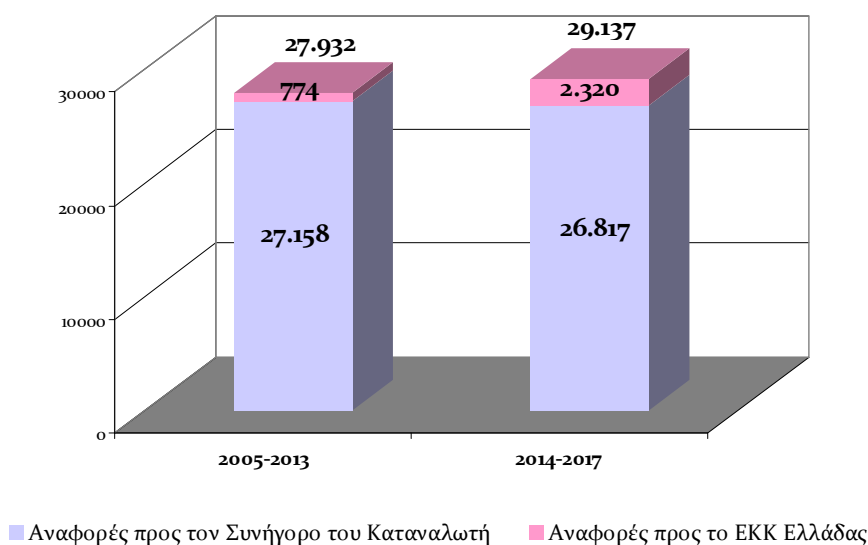
Γράφημα 7: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.



Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.

Είναι χαρακτηριστικό ότι η θεαματική αύξηση των αναφορών προς την Αρχή σε ετήσια βάση μέχρι σήμερα συνέπεσε με την ενσωμάτωση, στις 9 Ιουλίου 2015, της Οδηγίας ADR, δηλαδή με την περαιτέρω ισχυροποίηση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών και την ενεργότερη δημόσια προβολή του στην Ελλάδα και την Ε.Ε.

Με βάση τα διαχρονικά συγκριτικά στοιχεία, παρατηρείται ότι μέσα στην τελευταία τετραετία 2014-2017 υποβλήθηκαν περισσότερες αναφορές σε σχέση με τα προηγούμενα εννέα (9) χρόνια λειτουργίας της Αρχής (2005-2013), ενώ, σε κάθε περίπτωση, η ένταση της αύξησης αυτής αποτελεί δείγμα της διερευνώμενης εμπιστοσύνης των καταναλωτών απέναντι στην αξιοπιστία, την αμεροληψία και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας που εφαρμόζει ο Σ.τ.Κ., αλλά και της ανάγκης ύπαρξης τέτοιων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών στη διάθεση των πολιτών.

Γράφημα 9: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.

⁶ Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., 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.

Είναι, δε, αναμενόμενο ότι ενόψει των ειδικών προβλέψεων της Κ.Υ.Α. 70330/2015 και του Κ.Κ.Δ. αναφορικά με την επιμέλεια που οφείλουν να επιδεικνύουν οι οργανώσεις καταναλωτών και προμηθευτών για τη δημοσιοποίηση και προβολή των αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης και την ενημέρωση των καταναλωτών για τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών τους με προμηθευτές, ο αριθμός των σχετικών αναφορών θα συνεχίσει την ανοδική του πορεία και στο μέλλον, όχι μόνο ως συνέπεια των προβλημάτων της αγοράς, αλλά και ως συστηματική έκφραση της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών στο θέμα της προστασίας των συμφερόντων και της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως στον καιρό της οικονομικής κρίσης, που έχει πλήξει καίρια την αγοραστική τους δύναμη.

Σε ό,τι αφορά, ειδικότερα, το 2017, η αύξηση των αναφορών μπορεί να συνδεθεί και να αποδοθεί κατά περίπτωση:

- Στην παρατεταμένη και παγιωμένη αδυναμία των καταναλωτών, εν μέσω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων τους και της υψηλής φορολογικής πίεσης που δέχονται, να εξυπηρετήσουν, ταυτόχρονα, και τις πάγιου χαρακτήρα οικονομικές υποχρεώσεις τους (τράπεζες, ενέργεια-ύδρευση, ηλεκτρονικές επικοινωνίες), με αποτέλεσμα να αυξάνονται τα αιτήματα ρύθμισης και διακανονισμού οφειλών και οι συναφείς καταγγελίες αναφορικά με τις διαδικασίες είσπραξής τους, ιδίως με την εμπλοκή εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών (είσπρακτικών εταιρειών), γεγονός που προκύπτει και από την αύξηση των σχετικών υποθέσεων κατά 4,3% εν συγκρίσει με το 2016.
- Στα περισσότερα προβλήματα, επιπροσθέτως των οικονομικής φύσης διαφορών, που φαίνεται να συναντούν οι καταναλωτές, ιδίως σε ό,τι αφορά την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικότητα, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων), αλλά και θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων.
- Στην έξαρση των αθέμιτων (κυρίως παραπλανητικών) εμπορικών πρακτικών, που σχεδόν διπλασίασαν την εμφάνισή τους στις αναφορές των καταναλωτών προς τον Σ.τ.Κ. το 2017 σε σχέση με το 2016, με έμφαση στους εμπορικούς κλάδους του χρηματοπιστωτικού τομέα, των καταναλωτικών αγαθών, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της εκπαίδευσης, αλλά και της υγείας (υπόθεση παράνομης λειτουργίας ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων), υποχρεώνοντας την Αρχή να παρέμβει με την έκδοση έγγραφων Συστάσεων και άλλες, κατά περίπτωση, ενδεδειγμένες ενέργειες (μηνυτήριες αναφορές, εισηγήσεις για την επιβολή κυρώσεων από άλλες αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες, κ.λπ.).
- Στην επανεμφάνιση συγκεκριμένων προβληματικών ζητημάτων, για τα οποία η Αρχή έχει εκδώσει Συστάσεις κατά το παρελθόν, προς τις οποίες, όμως, δεν συμμορφώνονται οι προμηθευτές (π.χ., αναστολή αξιώσεων της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» εύλογα αμφισβητούμενων ή λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης, μη πραγματοποίηση ή πολύμηνη καθυστέρηση ελέγχου της ορθής συλλογής μετρήσεων, καθώς και ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση ή μη αιτιολογημένη ή λανθασμένη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», επιβολή τελών αποχέτευσης από την εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος, παραβίαση υποχρέωσης σαφούς αποτύπωσης βασικών όρων σε συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, κ.λπ.).
- Στη μεγάλη αύξηση, κατά 9% σε σχέση με το 2016, των εξ αποστάσεως (διαδικτυακών, τηλεφωνικών) συναλλαγών, στις οποίες ενέχονται, συνηθέστερα, προβλήματα σχετικά με τις καταρτιζόμενες συμβάσεις (δικαίωμα υπαναχώρησης, προσυμβατική ενημέρωση, τήρηση ορθού συμβατικού τύπου) και με την παράδοση/παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.

- Στην αποτελεσματικότητα των ενημερωτικών-προωθητικών δράσεων του Σ.τ.Κ και του Ε.Κ.Κ.Ε., μέσω των οποίων το μήνυμα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών φτάνει ευκολότερα και πιο στοχευμένα στους πολίτες-καταναλωτές.

1.1. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	82,82 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	84 ημέρες

Ο Σ.τ.Κ. έχει διαχειριστεί από συστάσεώς του σχεδόν 54.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁷. Από τις αναφορές αρμοδιότητας της Αρχής, ποσοστό 82,82% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,69% υπέρ καταναλωτή, 11,13% υπέρ προμηθευτή). Επίσης, το Ε.Κ.Κ.Ε., κατά τα χρόνια που λειτουργεί ως αρμοδιότητα της Αρχής, έχει δεχθεί περισσότερες από 3.000 αναφορές.

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 διάφορες 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 ποσοστό (17,18%) διαφορών δεν επιλύονται μπορεί, κατά περίπτωση, να αποδοθεί:

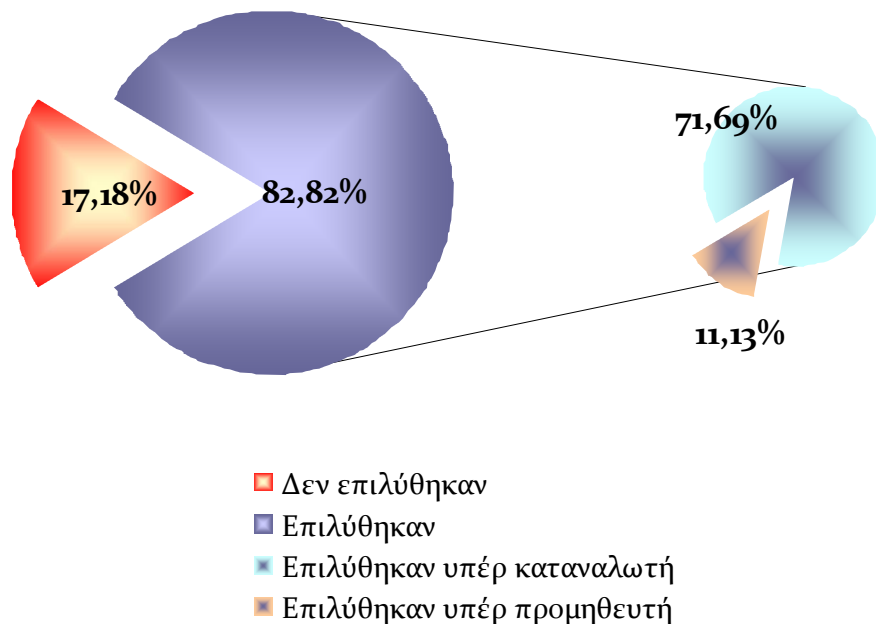
- Στο γεγονός ότι ορισμένοι εκ των καταγγελλόμενων προμηθευτών δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης, ιδίως επειδή έχουν πάψει να λειτουργούν (ποσοστό 6,3%).
- Στην εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων χωρίς να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός των μερών (ποσοστό περίπου 10,88%), λόγω της παντελούς έλλειψης συναινετικού πνεύματος και διάθεσης επίλυσης.
- Στην ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ., αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τις δυνατότητες της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς).
- Στην άρνηση, ενίοτε, των μερών να αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στις Προτάσεις ή τα Πορίσματα-Συστάσεις που τους απευθύνει η Αρχή για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους.

Ασχέτως της έκβασης των αναφορών, γεγονός που πρέπει να επισημανθεί είναι ότι οι προμηθευτές εμφανίζουν πολύ υψηλό βαθμό (περίπου 94%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή. Η συγκεκριμένη διαπίστωση αποκτά ξεχωριστή σημασία, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης, και δείχνει την αναγνώριση των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού

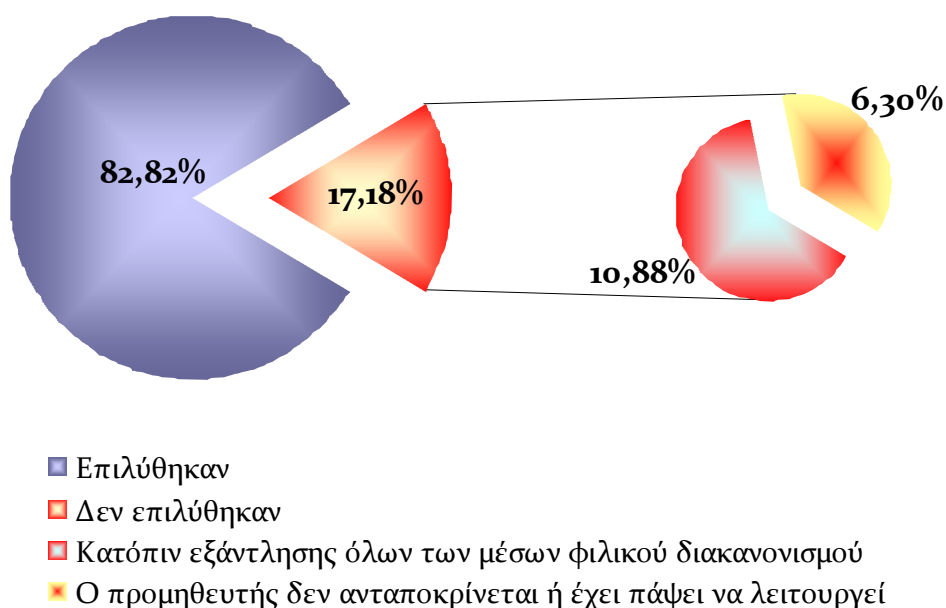
⁷ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν. 3869/2010 (συνολικά 9.521 αιτήσεις την τριετία 2011-2013).

δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές.

Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.



Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Αξιοσημείωτο είναι ότι ο Σ.τ.Κ. επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός χρονικών διαστημάτων που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνούν τις 84 ημέρες.

Φαίνεται ότι το γεγονός της πολύ μεγάλης αύξησης του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2017 δεν μείωσε καθόλου το πολύ υψηλό επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών, ο οποίος βελτιώθηκε οριακά κατά 0,29% εν συγκρίσει με την προηγούμενη χρονιά, ενώ επηρέασε ελάχιστα αρνητικά –και αναμενόμενα, λόγω της αύξησης των αναφορών– τον μέσο χρόνο διεκπεραίωσης σε σχέση με το 2016 (82 ημέρες), διάστημα, πάντως, που εξακολουθεί να κινείται σε επίπεδα εντός και αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική-χρονική στόχευση που θέτει η Οδηγία ADR αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών.

Μάλιστα, το προαναφερόμενο διάστημα των 84 ημερών καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 59 ημέρες το 2017), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών που χειρίζεται η Αρχή γίνει, μεθοδολογικά, για κάθε έτος ξεχωριστά⁸.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.

	Κατ' έτος							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	49	50	54	51	55	58	55	59

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

	Χρονική περίοδος αναφοράς				
	2010-2013	2010-2014	2010-2015	2010-2016	2010-2017
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	84	87	85	82	84

Η Αρχή καταβάλλει διαρκή και συστηματική προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται, αυτοματοποιώντας τις σχετικές διαδικασίες με τη βοήθεια του Ο.Π.Σ. και καθιερώνοντας δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας, που επιτρέπουν 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 ομάδες προμηθευτών, σε βάρος των οποίων υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές, προκειμένου να επιτυγχάνονται τόσο η μείωση των λειτουργικών εξόδων όσο και ο ταχύτερος χειρισμός των υποθέσεων. Επισημαίνεται ότι ο σχετικός πίνακας

⁸ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2017 (από 1-1-2017 έως 31-12-2017) και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 20 Ιανουαρίου 2018.

των προμηθευτών που λαμβάνουν τις εις βάρος τους αναφορές με ηλεκτρονικό τρόπο είναι υπό συνεχή διεύρυνση.

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

- Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος μίας πολύ μικρής μερίδας 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 μίας υπόθεσης και της ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξή της.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004 και άρθρο 6 παρ. 12 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) 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.
- Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 και άρθρο 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων 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.
- 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 και Πορισμάτων-Συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων είναι χρονοβόρα, αφού απαιτεί, κατά κανόνα, ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.
- Η διαβίβαση φακέλων αναφορών στις κατά τόπους Ε.Φ.Δ. (σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για τη διευκόλυνση των εμπλεκόμενων μερών (π.χ., όταν κρίνεται σκόπιμη η κλήση τους για ακρόαση στα γραφεία της Αρχής, αλλά προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης).
- Περιπτώσεις ανωτέρας βίας (π.χ., αποχή δικηγόρων από τα καθήκοντά τους, προσωπικοί λόγοι των μερών), που επιβάλλουν την προσωρινή αναβολή και καθυστέρηση της διαδικασίας.

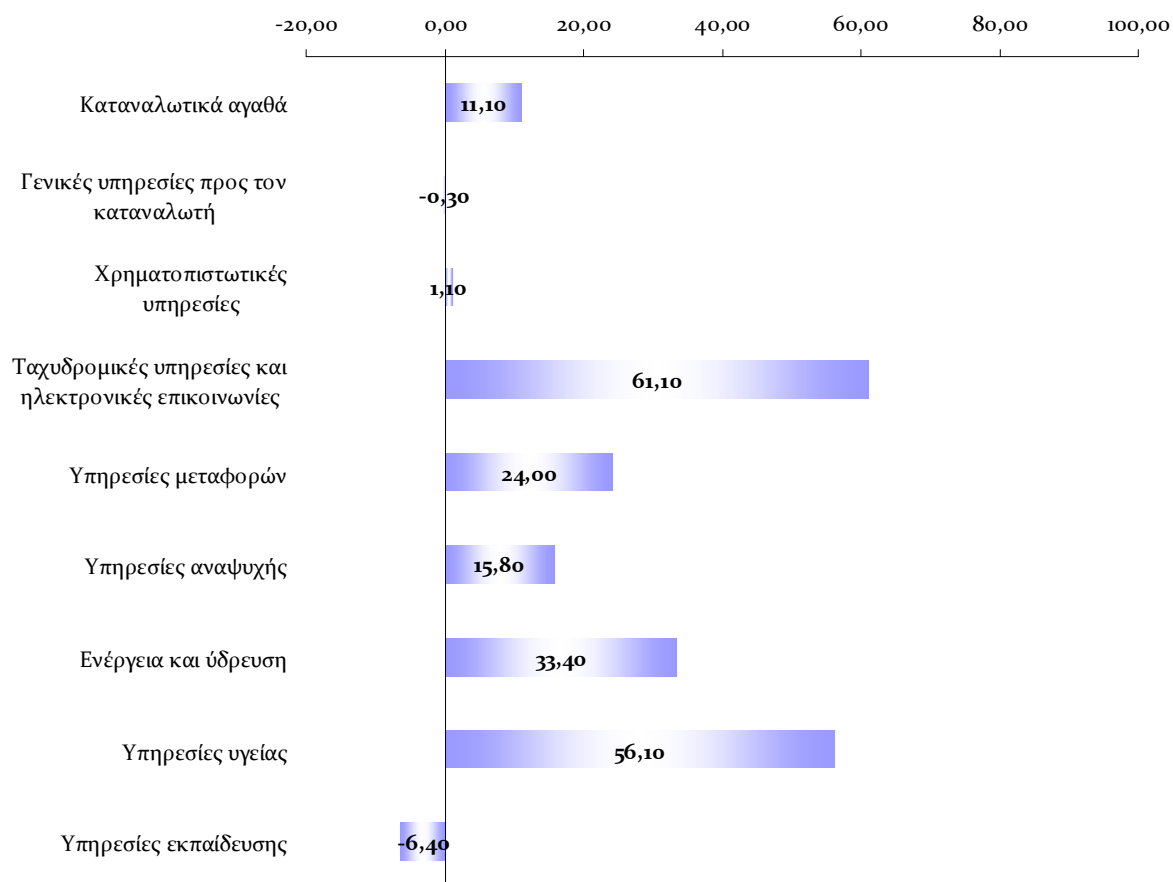
Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένουν σε εκκρεμότητα για μεγάλο χρονικό διάστημα, λογίζονται ως υπό επεξεργασία και στατιστικά μεταφέρονται στο κατά σειρά επόμενο ημερολογιακό έτος. Μέχρι την τελική τους έκβαση επηρεάζουν, αναπόφευκτα, τον γενικό μέσο χρόνο επίλυσης 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, στη σφαιρική αποτύπωση της κατάστασης επεξεργασίας τους, αφετέρου, στην ανάδειξη της ταχύτητας, με την οποία, ως επί το πλείστον, ο Σ.τ.Κ. επιλύει τις διαφορές, όπου καλείται να διαμεσολαβήσει.

1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα⁹

Το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών εκπαίδευσης, παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2017 σε σχέση με το 2016, με σημαντικότερη την αύξηση που σημειώθηκε στους κλάδους των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών (61,1%), των υπηρεσιών υγείας (56,1%), της ενέργειας-ύδρευσης (33,4%), των υπηρεσιών μεταφορών (24%) και των υπηρεσιών αναψυχής (15,8%).

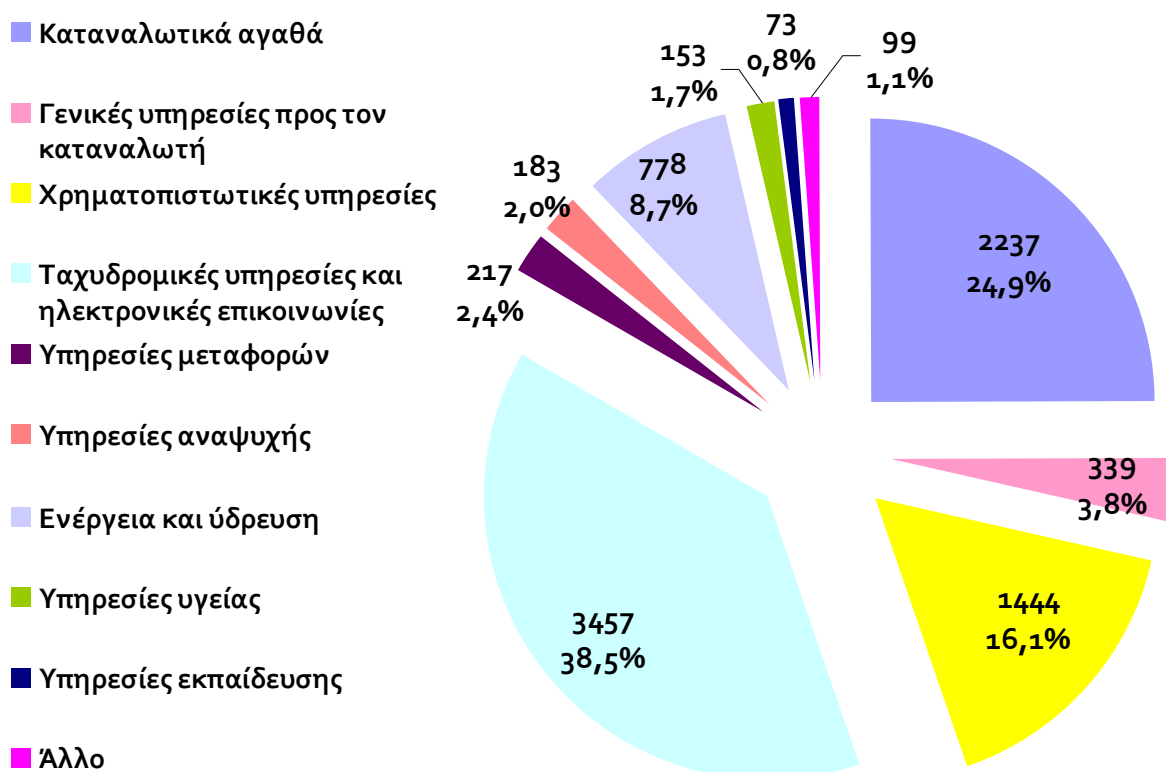
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2016-2017).



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών της Αρχής, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (38,5%), τα καταναλωτικά αγαθά (24,9%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (16,1%) και η ενέργεια-ύδρευση (8,7%).

⁹ Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12^{ης} Μαΐου 2010 σχετικά με μία εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των αναφορών των καταναλωτών στα κράτη-μέλη.

Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2017) ανά εμπορικό κλάδο.

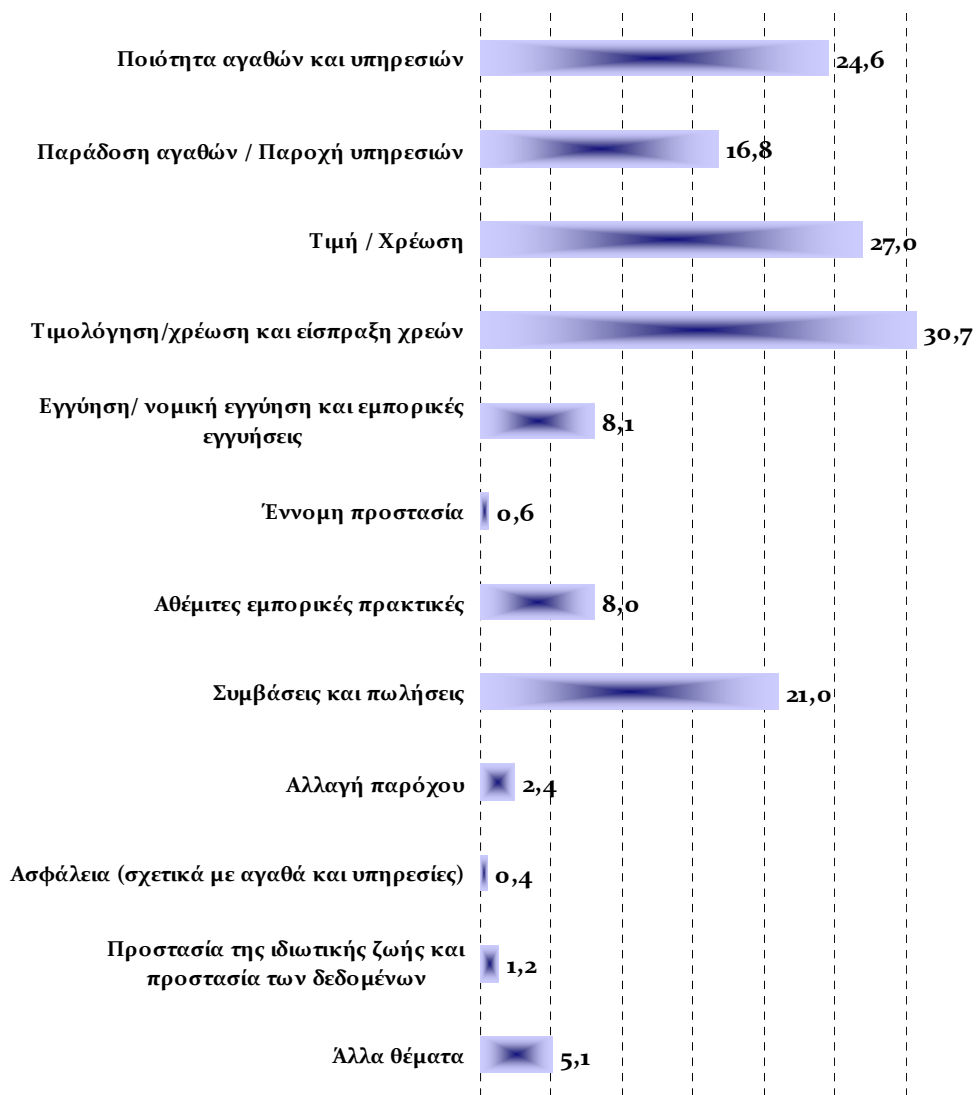


Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

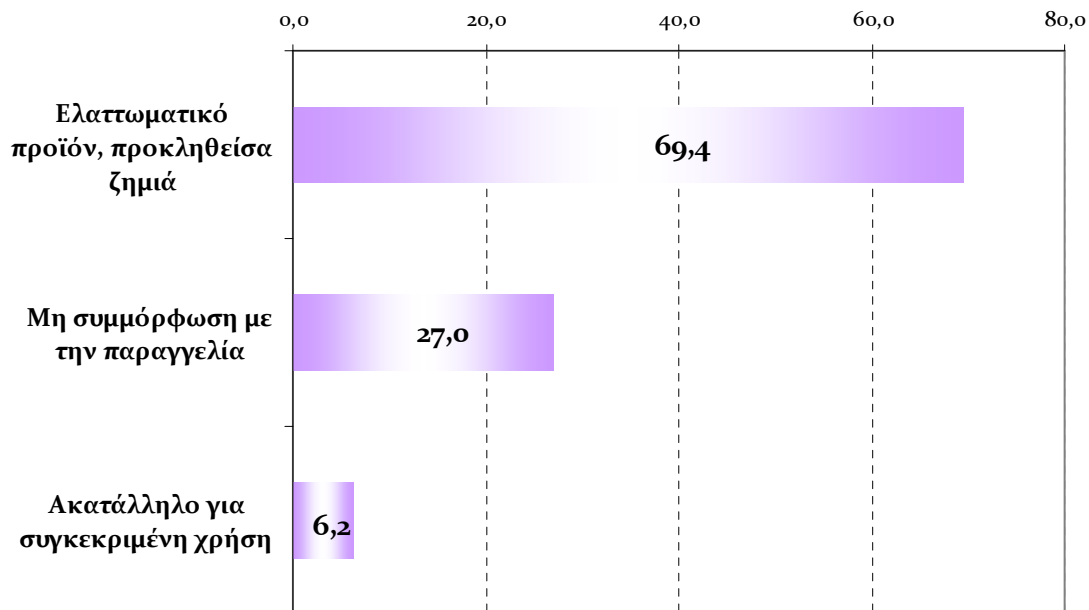
- Κατά 57,7% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 24,6% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 21% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 16,8% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 8,1% με τη μη τήρηση εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).
- Κατά 8% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).

Επισημαίνεται ότι το σύνολο των παραπάνω γενικών κατηγοριών καταγγελιών, πλην των θεμάτων που ανακύπτουν από εγγυήσεις, σημείωσαν μεσοσταθμική αύξηση περίπου 4% σε σχέση με το 2016, με μεγαλύτερη αύξηση (της τάξης του 14,8%) να παρατηρείται στις οικονομικής φύσης διαφορές.

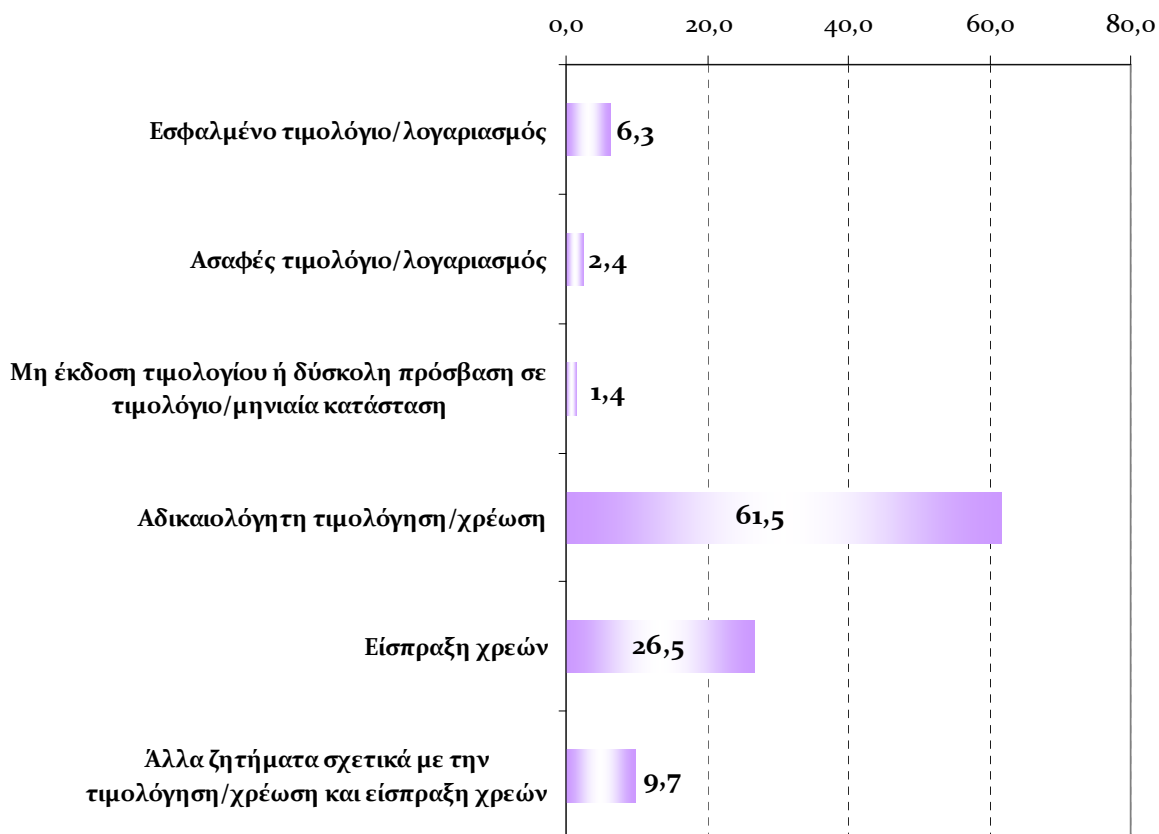
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2017) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



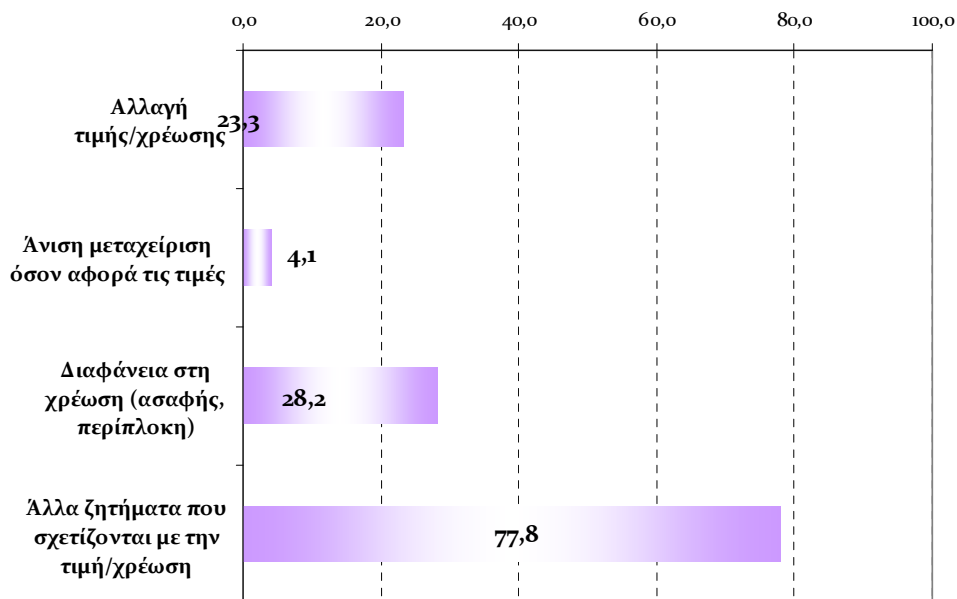
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



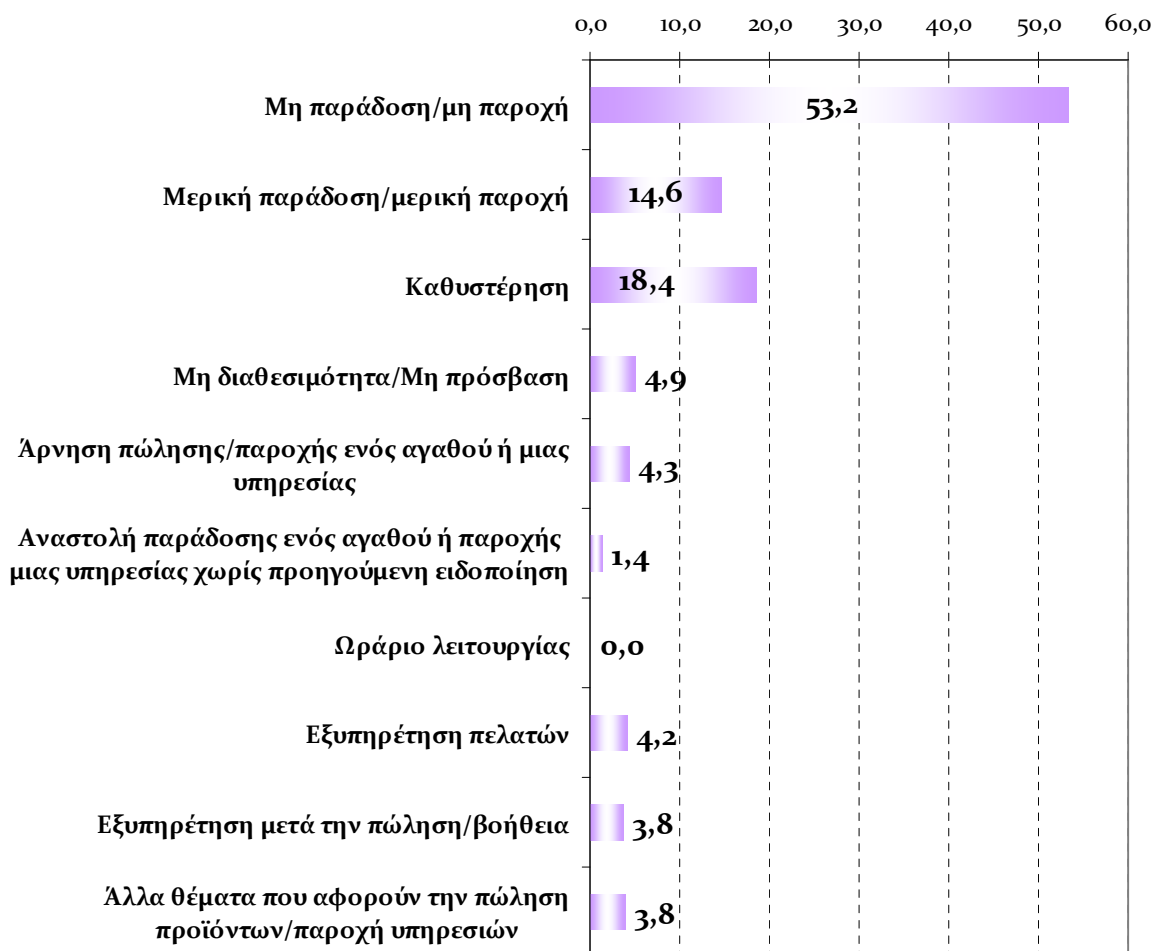
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



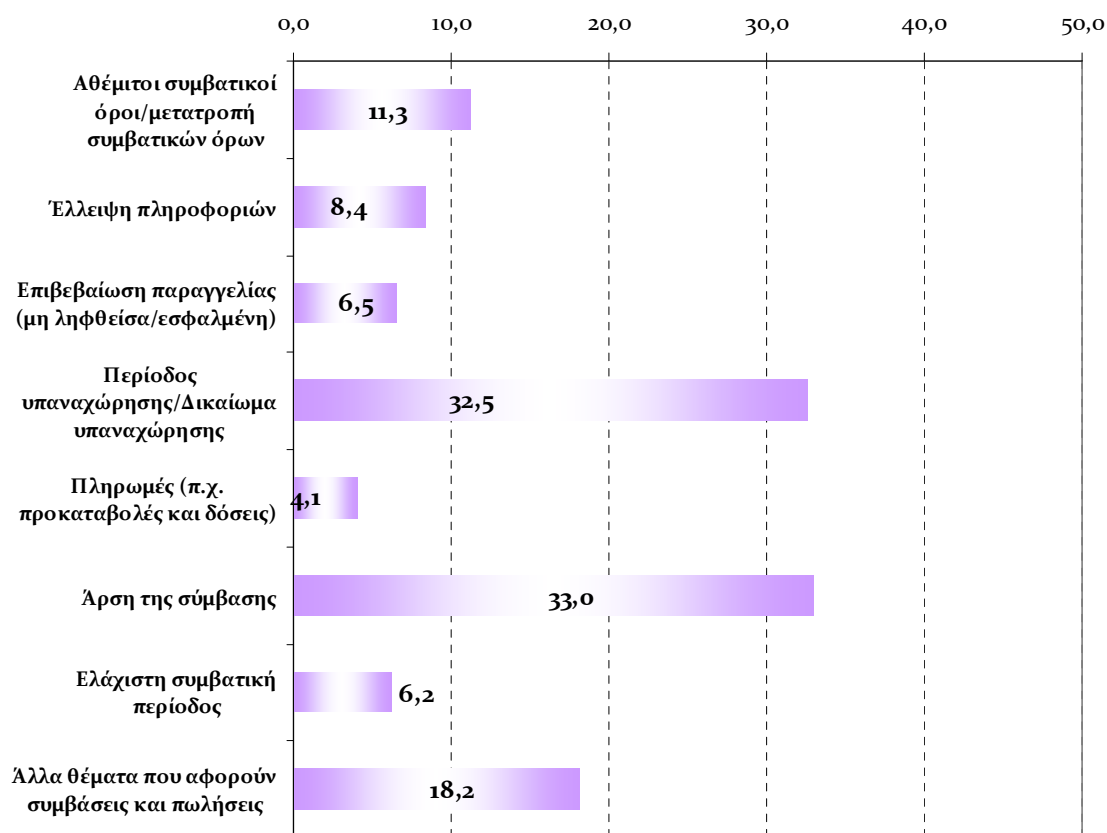
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



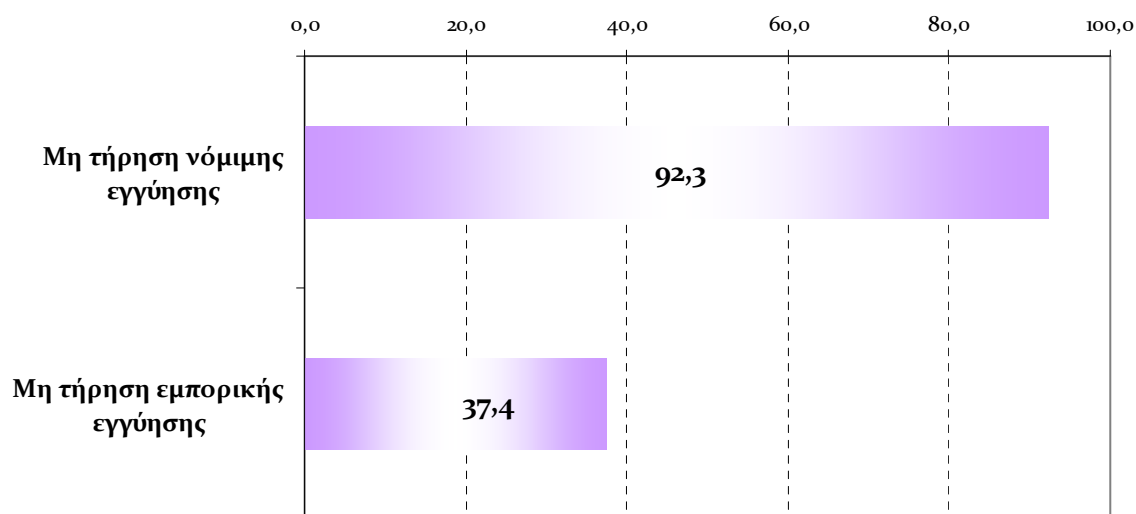
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



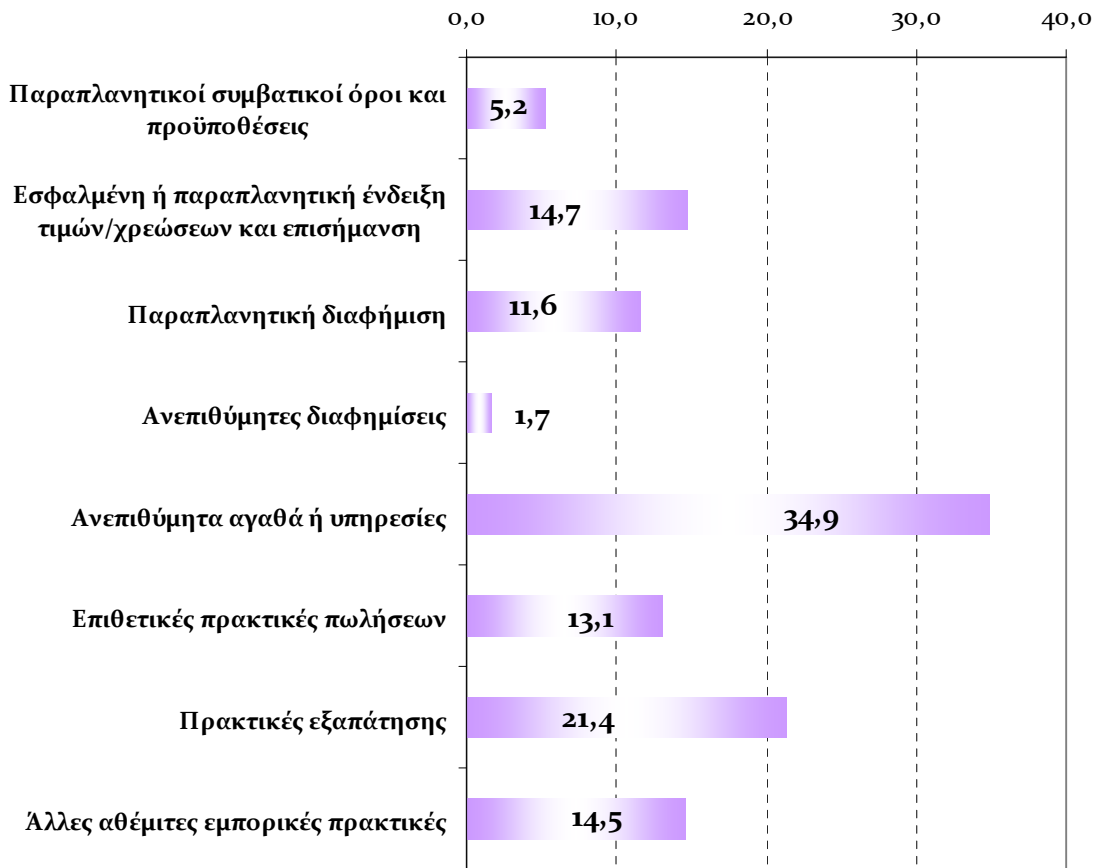
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).



Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).



Όσον αφορά στα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, υπήρξε υπολογίσιμη αύξηση των αναφορών που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου (περίπου 35% των αναφορών το 2017 από 26% το 2016), ενώ, αντίστοιχα, μειώθηκαν ποσοστιαία οι αναφορές που αφορούν σε συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, δηλαδή εντός της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων (περίπου 56% το 2017 από 64% το 2016).

Τα παραπάνω δείχνουν ακόμη μεγαλύτερη στροφή των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως και, ιδίως, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, προς τις οποίες στο παρελθόν έδειχναν μικρότερη ή και καθόλου εμπιστοσύνη (ανάλογα με τις ηλικιακές κατηγορίες και το μορφωτικό τους επίπεδο). Το γεγονός μπορεί να αποδοθεί σε ένα συνδυασμό παραγόντων, όπως την καλύτερη νομοθέτηση (Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Β' 969/2017), τη θεσμοθέτηση νέων μηχανισμών διαμεσολάβησης για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.), τη μεγαλύτερη διάχυση των υπηρεσιών διαδικτύου σε σταθερά και κινητά σημεία (WI-FI), τη διεύρυνση των συναλλακτικών επιλογών των καταναλωτών λόγω της λειτουργίας διαρκώς μεγαλύτερου αριθμού ηλεκτρονικών καταστημάτων σε πολλές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τις καλύτερες τιμές που μπορούν να πετύχουν οι καταναλωτές πραγματοποιώντας ευκολότερα έρευνες αγοράς με τη βοήθεια εξειδικευμένων διαδικτυακών πυλών (portals).

Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή καθόλου αναφορές.

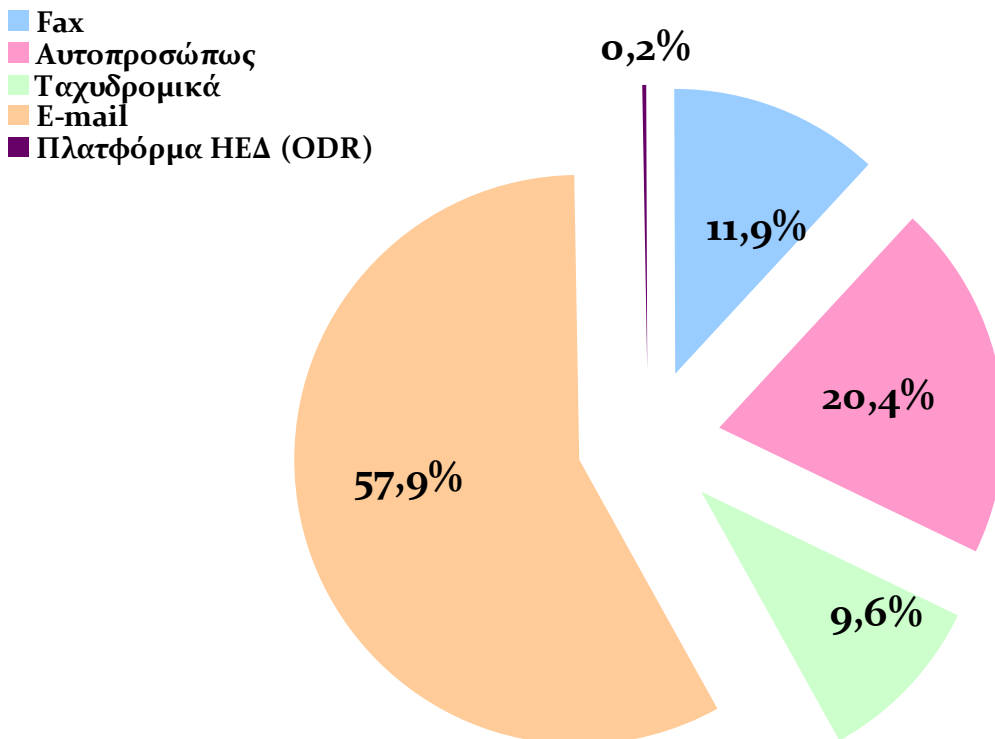
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2017) ανά μέθοδο πώλησης.

Μέθοδος πώλησης αγαθών	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	4.992	55,59 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	2.288	25,48 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	818	9,11 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	5	0,06 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	2	0,02 %
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	1	0,01 %
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	14	0,15 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	16	0,18 %
Δεν εφαρμόζεται	844	9,40 %

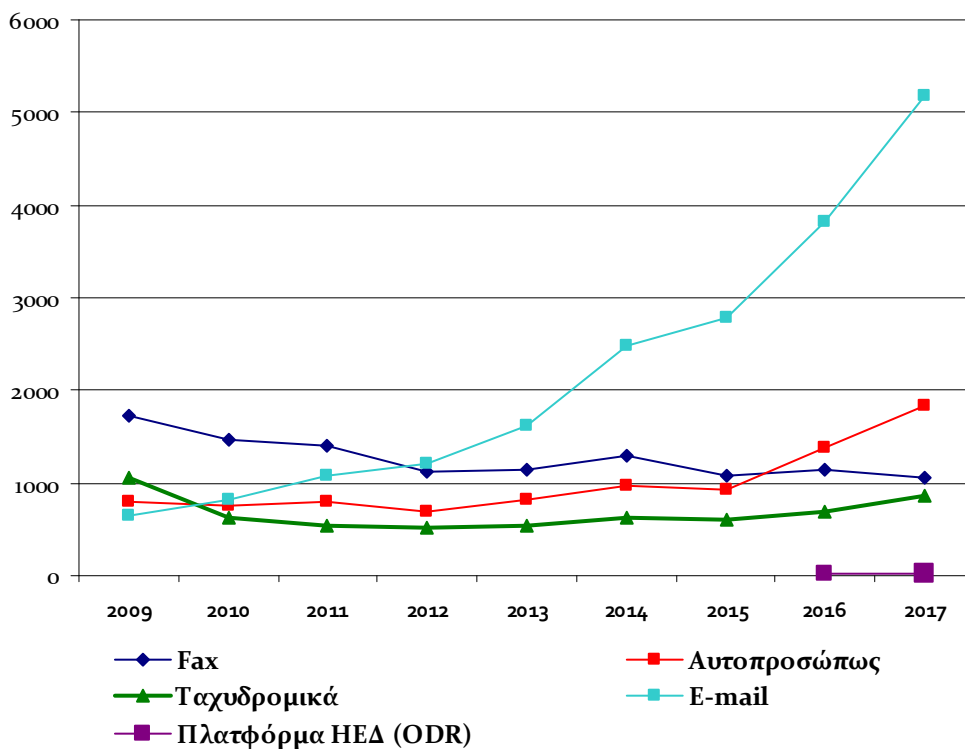
Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων και, πλέον, έχει παγιωθεί ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Σ.τ.Κ. Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ τόσο το 2016 όσο και το 2017 το ποσοστό αυτό παρουσιάζει περαιτέρω αύξηση.

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

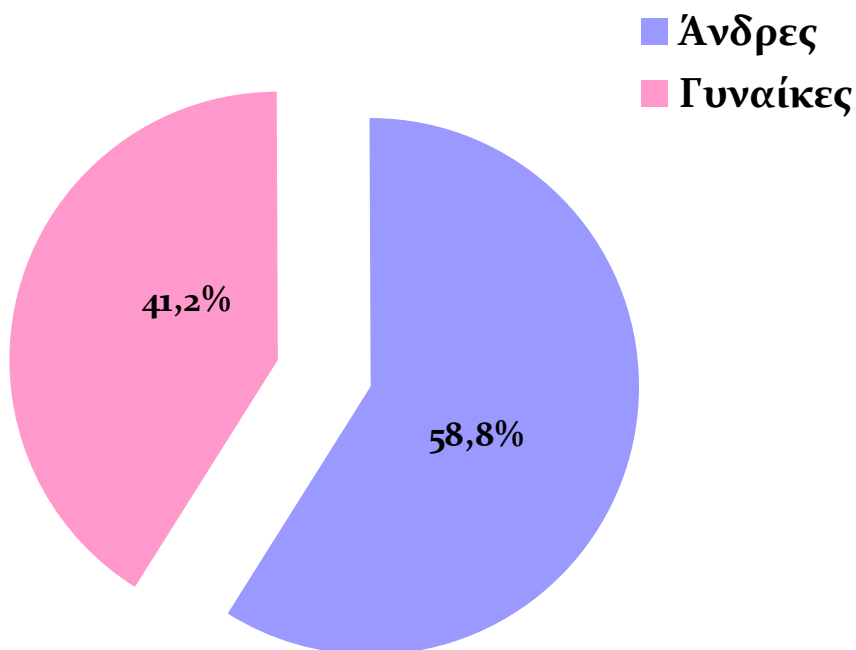
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.

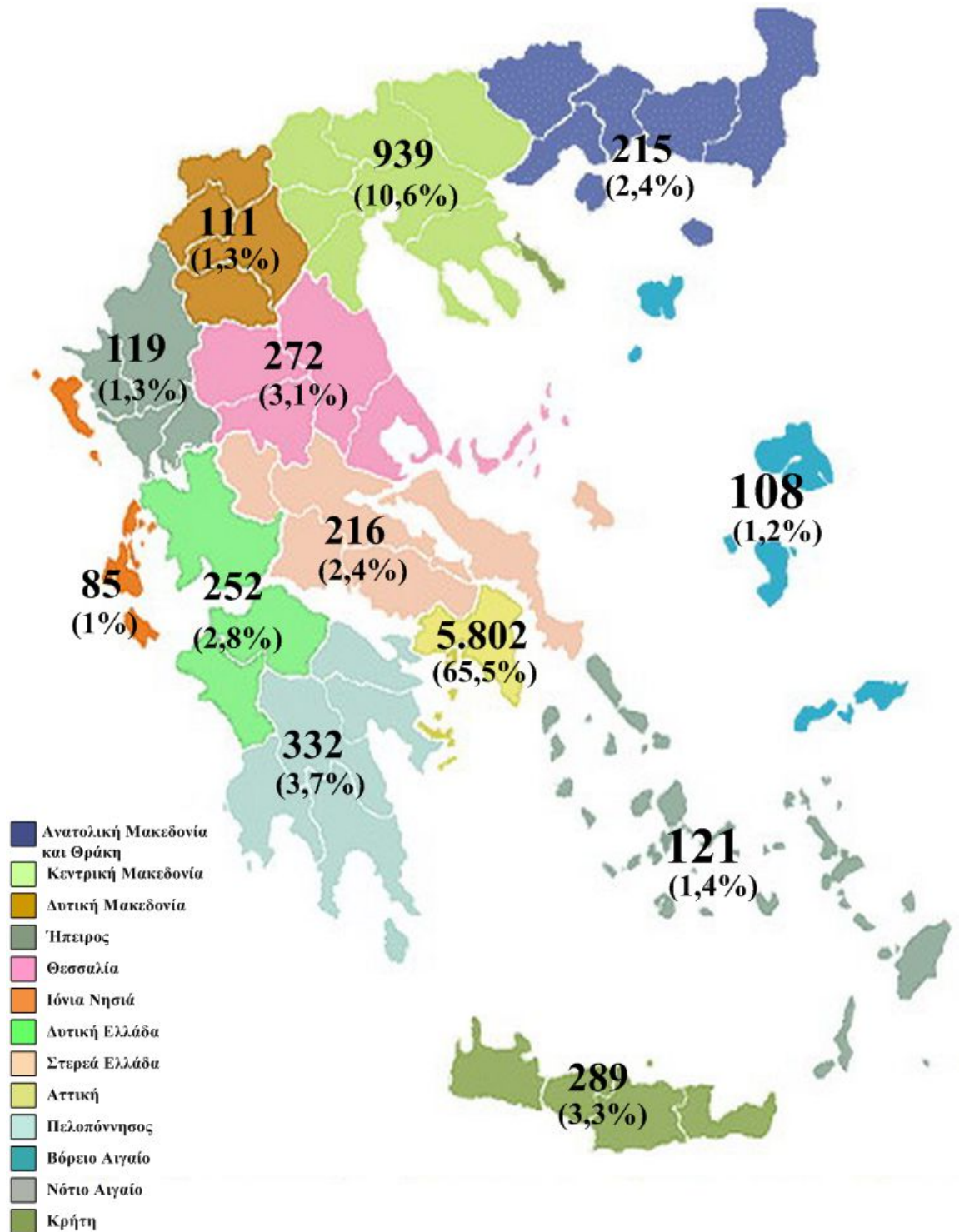


Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών



Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.



Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών¹⁰.

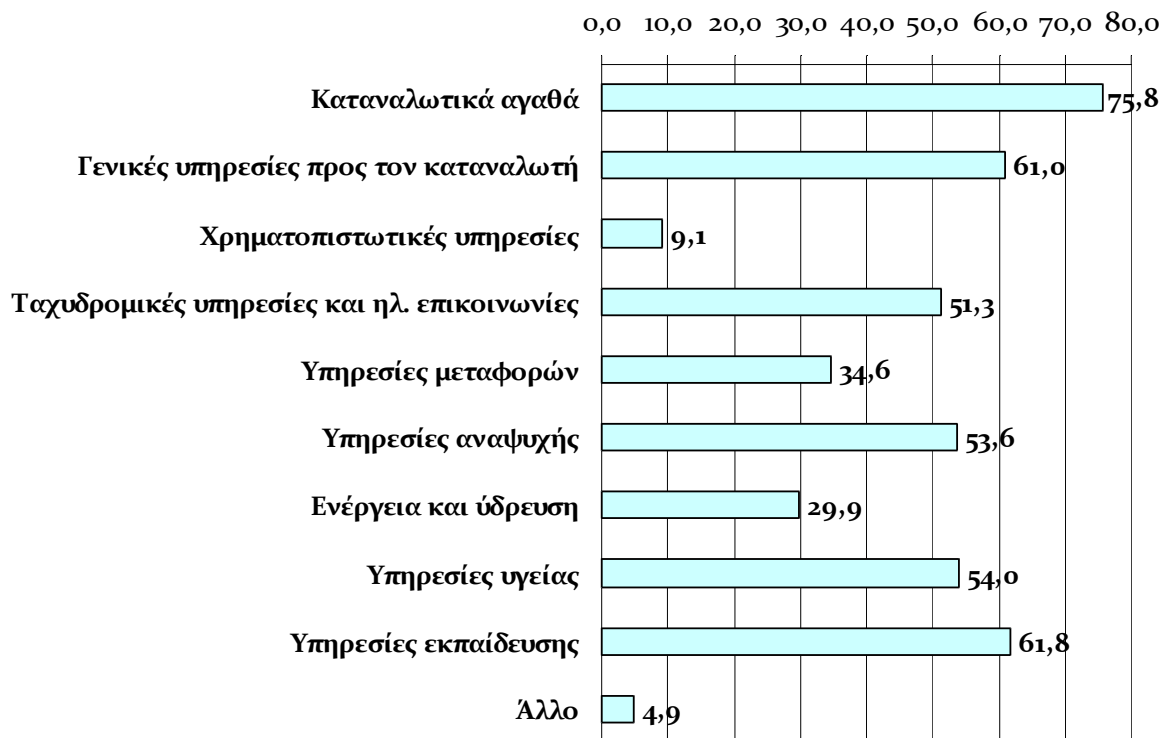
Με την πρόσφατη αλλαγή του θεσμικού πλαισίου, ύστερα και από πρόταση της Αρχής προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, για τη συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Φιλικών Διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών στις έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των επαρχείων της χώρας, προσδοκείται ακόμη μεγαλύτερη αποκέντρωση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης στο πλησιέστερο για τους πολίτες επίπεδο.

¹⁰ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

1.3. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κ.Κ.Δ.

Το 48,4% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2017 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κ.Κ.Δ. Οι εμπορικοί κλάδοι, στους οποίους εντοπίζονται τα περισσότερα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κ.Κ.Δ., είναι τα καταναλωτικά αγαθά, οι γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, καθώς και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης και αναψυχής.

Γράφημα 26: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.

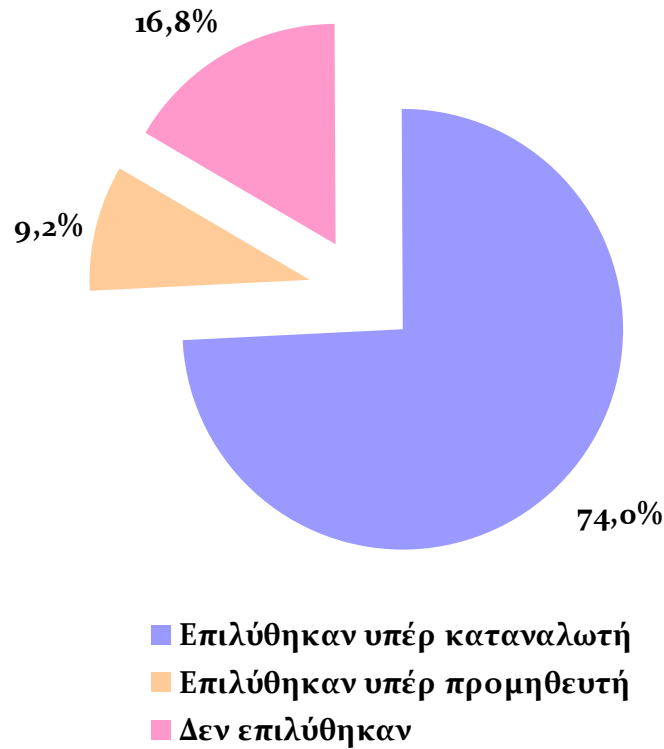


Ως επί το πλείστον, τα προβλήματα αυτά αφορούν παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, δευτερευόντως, θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, για τα οποία υπάρχει ειδική ρύθμιση σε άρθρο του Κ.Κ.Δ., ενώ παρατηρήθηκαν, σε μικρή εμβέλεια, και περιπτώσεις συναλλαγών, όπου δεν λήφθηκαν από τους προμηθευτές υπόψη οι ιδιαιτερότητες ευάλωτων ομάδων καταναλωτών (ηλικιωμένων, με αναπηρία, κ.λπ.).

Επίσης, ζήτημα που φαίνεται να υφίσταται και απαιτείται η στενή παρακολούθησή του στο μέλλον αφορά την τήρηση της υποχρέωσης των προμηθευτών, που έχει εισαχθεί με το άρθρο 12 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, να ενημερώνουν τους καταναλωτές, ήδη κατά το προσυμβατικό στάδιο, αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών. Η Αρχή θα αναδείξει περαιτέρω την υποχρέωση αυτή, εντατικοποιώντας τις σχετικές απαιτούμενες ενέργειες με τους εκπροσώπους των προμηθευτών, αλλά και τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Ως ποιοτικό στοιχείο με ξεχωριστή σημασία πρέπει να επισημανθεί ότι η επίκληση των διατάξεων του Κ.Κ.Δ., όπου απαιτήθηκε σε υποθέσεις που χειρίστηκε η Αρχή, φάνηκε να συμβάλλει στην επίτευξη οριακά μεγαλύτερων (κατά 0,4%) ποσοστών φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, γεγονός που πιστοποιεί την αποδοχή και τη θετική στάση των προμηθευτών απέναντι στο νέο νομοθέτημα. Αυτό αφορά και διαφορές, στις οποίες η Αρχή παρενέβη για την επίλυσή τους με έγγραφη Σύσταση.

Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



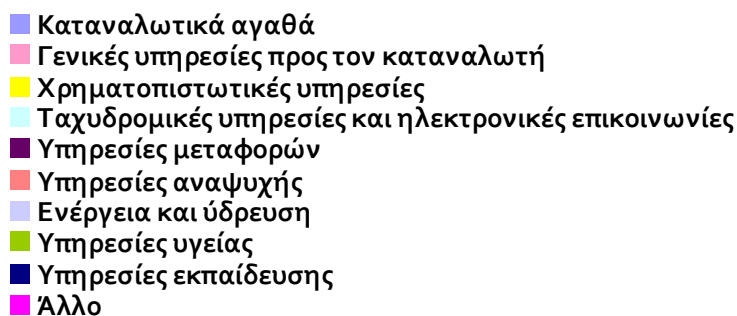
Σε κάθε περίπτωση, οι παραπάνω γενικές διαπιστώσεις αφορούν το σχετικά μικρό χρονικό διάστημα, κατά το οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή ο Κ.Κ.Δ. (από τις 31-3-2017), και αναμένεται με ενδιαφέρον η εξαγωγή αναλυτικότερων και ασφαλέστερων συμπερασμάτων στο μέλλον.

Κ Α Τ Α Ν Α Λ Ω Τ Ι Κ Η Σ
 Ω
 Δ Ε Ο Ν Τ Ο Λ Ο Γ Ι Α Σ
 Ι
 Κ
 Α
 Σ

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

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, καταναλωτικά αγαθά, καθώς και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες) είναι, διαχρονικά, οι κλάδοι της αγοράς που συγκεντρώνουν τις περισσότερες αναφορές στον Σ.τ.Κ. Κατά δεύτερο λόγο, σχετικά μεγάλος αριθμός αναφορών υποβάλλονται από καταναλωτές για τους κλάδους της ενέργειας-ύδρευσης και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή (υπηρεσίες υποστήριξης, προσωπικής μέριμνας, επισκευής μεταφορικών μέσων, καθαρισμού, κ.λπ.).

Γράφημα 28: 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 χρόνων, παρά την τεράστια αύξηση των αναφορών, και αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα, όπως 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
2013	73,2 %	7,3 %	80,5 %
2014	72,65 %	8,49 %	81,14 %
2015	72,53 %	9,52 %	82,04 %
2016	71,94 %	10,59 %	82,53 %
2017	71,69 %	11,13 %	82,82 %

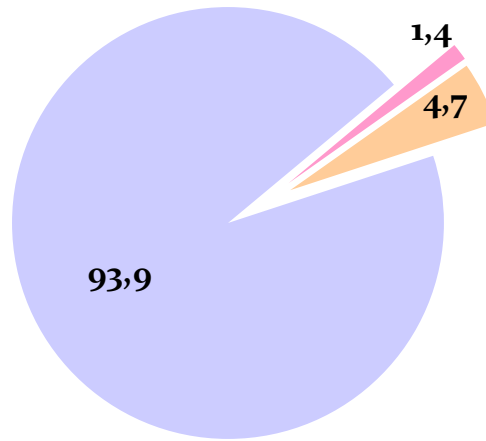
Οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών μεταφορών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επίλυσης (από 80% έως και 94%), ενώ σε εξίσου υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 60%.

Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	85,5 %	8,5 %	94 %
Υπηρεσίες μεταφορών	60 %	21,6 %	81,6 %
Καταναλωτικά αγαθά	70 %	11,2 %	81,2 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	57,9 %	23,1 %	81 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	57,9 %	15,1 %	73 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	61,6 %	11,3 %	72,9 %
Ενέργεια και ύδρευση	60 %	9,2 %	69,2 %
Υπηρεσίες υγείας	56,5 %	10 %	66,5 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,3 %	11 %	64,3 %

Αξιοσημείωτη είναι και η δυνατότητα του Σ.τ.Κ. να επιλύει, σε συντριπτικό ποσοστό 98,6%, τις καταναλωτικές 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 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).

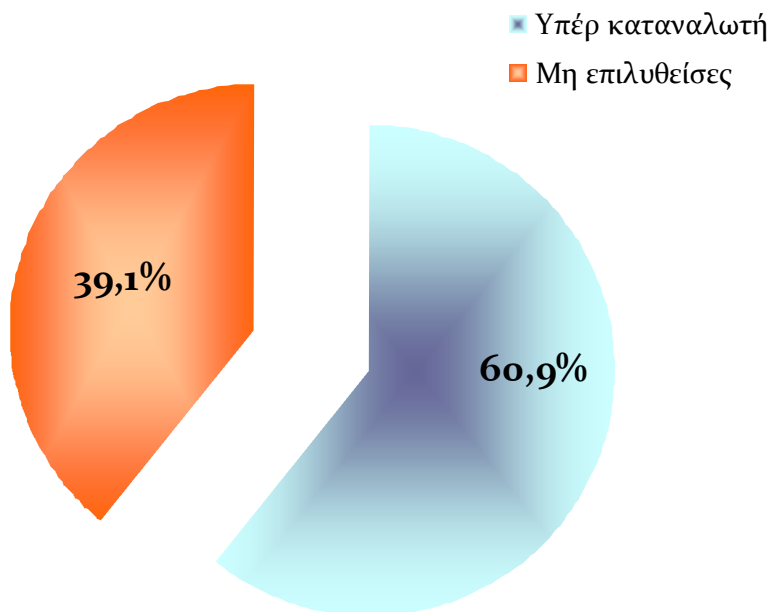


- Επίλυση ύστερα από έγγραφη σύσταση ή πρόταση
- Επίλυση ύστερα από συνάντηση συμβιβασμού
- Επίλυση κατά την εκατέρωθεν ακρόαση

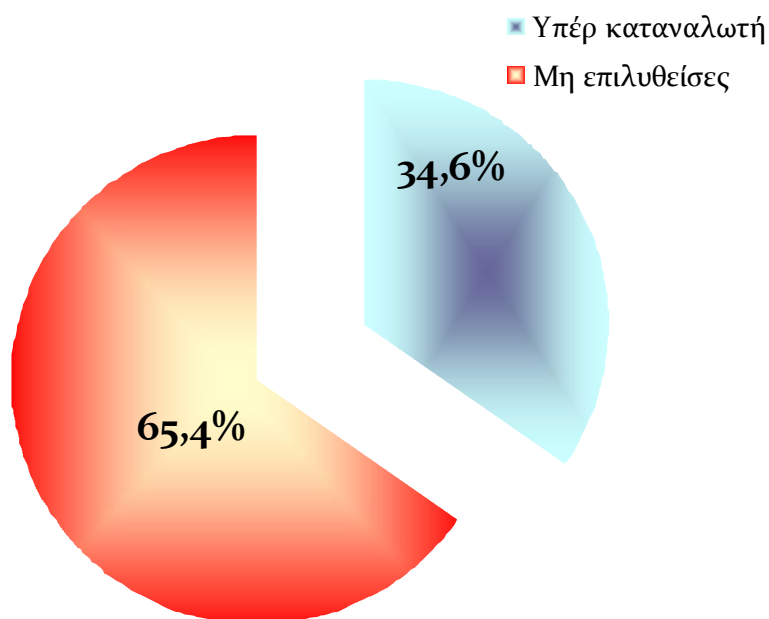
Επισημαίνεται ότι η διατύπωση Προτάσεων αποτελεί ένα ηπιότερο διαμεσολαβητικό μέσο σε σχέση με τα Πορίσματα-Συστάσεις που εκδίδει η Αρχή, οι οποίες μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν γίνουν αποδεκτές, με ανάλογες αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των εμπλεκόμενων προμηθευτών στην αγορά, αλλά και να διαβιβαστούν σε άλλες συναρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες για την επιβολή οικονομικών και διοικητικών κυρώσεων, όπου απαιτείται, σε βάρος των παραβατών.

Αξιοποιώντας το ευέλικτο μέσο των Προτάσεων, η Αρχή επιχειρεί ουσιαστικά τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, χωρίς να γίνεται απαραίτητως εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο και αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό. Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν, μάλιστα, ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο κυμαίνεται περίπου στο 61%.



Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.

Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει η 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, μία 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 Σ.τ.Κ. κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό περίπου 35%.

Γράφημα 31: 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 2017 σε 1.236.240 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 52%) 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 Σ.τ.Κ. υπερβαίνει τα 34,5 εκατ. ευρώ. Το οικονομικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμη μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:

- Η έμμεση ωφέλεια καταναλωτών και προμηθευτών, χάρη στην αποφυγή κοστοβόρων δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών τους.
- Περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε σαφή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα.
- Περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη προληπτικά ή αυτεπαγγέλτως ο Σ.τ.Κ. και απέφερε τεράστια οικονομική ωφέλεια, απαλλάσσοντάς τους από το βάρος της ατομικής διεκδίκησης.
- Γενικότερες παρεμβάσεις της Αρχής με γνώμονα την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων, αλλά και της υγείας και ασφάλειας των καταναλωτών (π.χ., μηνυτήριες αναφορές και εισηγήσεις επιβολής διοικητικών και οικονομικών κυρώσεων σε βάρος προμηθευτών από αρμόδιες Αρχές).



2.1. Ενέργειες της Αρχής επί αναφορών εντός του 2017

Πίνακας 8: Ενέργειες επί αναφορών.

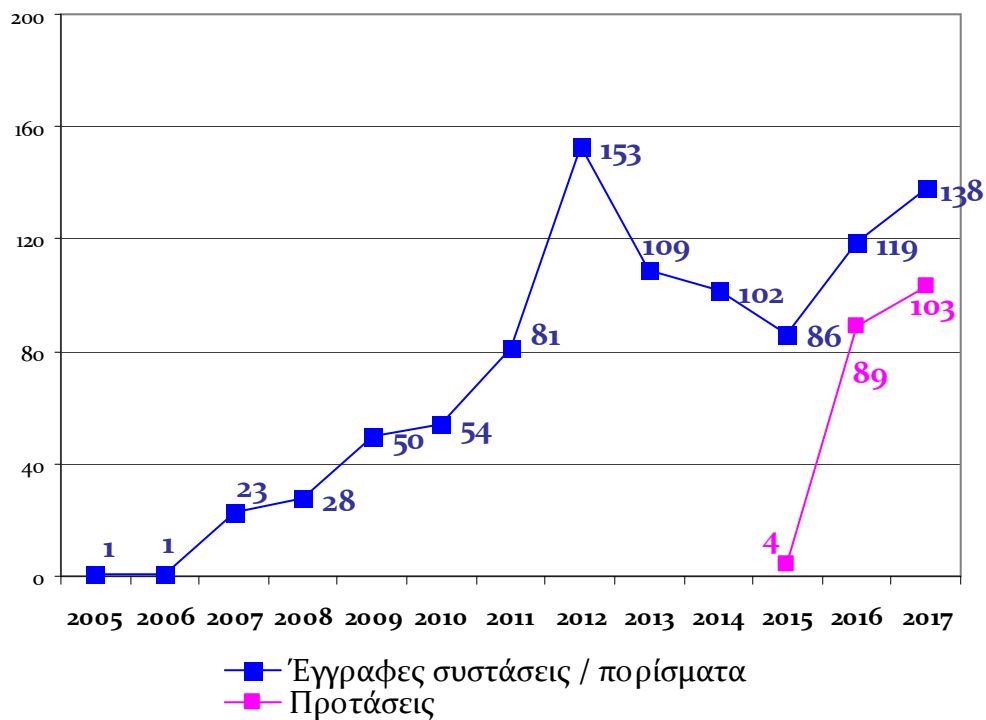
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ				
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα ¹¹	Πρόταση	Μηνυτήρια αναφορά ¹²	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια Υπηρεσία (ιδίως για επιβολή κυρώσεων) ¹³
Καταναλωτικά αγαθά	48	5	58	2	72
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	19	6	7	-	19
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	163	9	1	-	24
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	120	3	7	-	9
Υπηρεσίες μεταφορών	2	1	5	-	9
Υπηρεσίες αναψυχής	2	-	3	-	6
Ενέργεια και ύδρευση	-	III	20	1	-
Υπηρεσίες υγείας	10	1	1	10	30
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	2	2	1	-	9
Λοιπά	-	-	-	-	8
Σύνολο	366	138	103	13	186

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

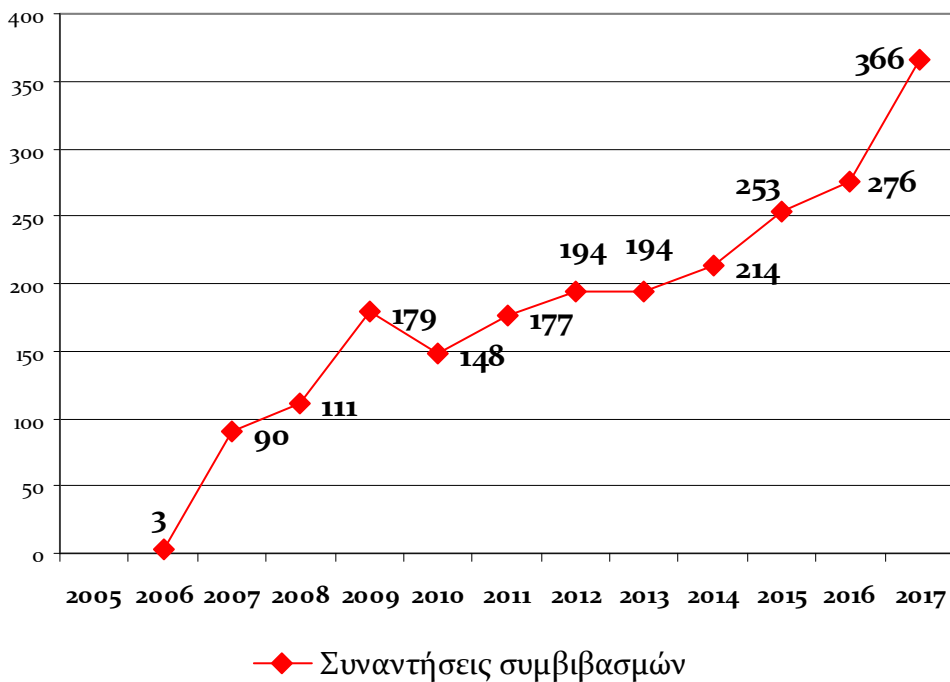
¹² Στο πλαίσιο εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 8 του ν. 3297/2004.

¹³ Στο πλαίσιο εφαρμογής της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004.

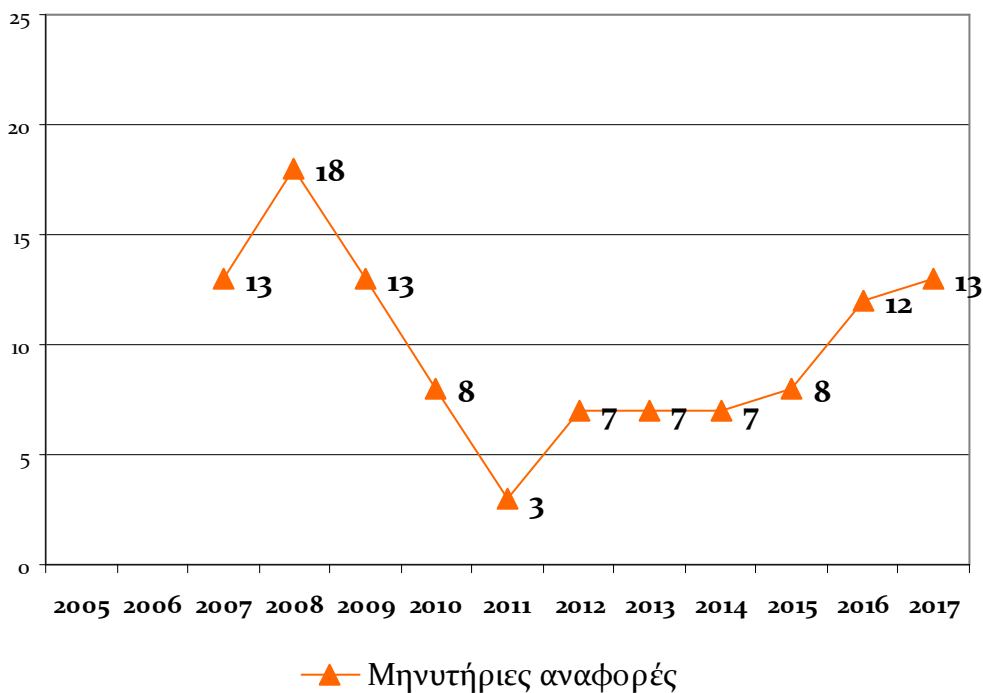
Γράφημα 32: Συστάσεις-πορίσματα και προτάσεις ανά έτος.



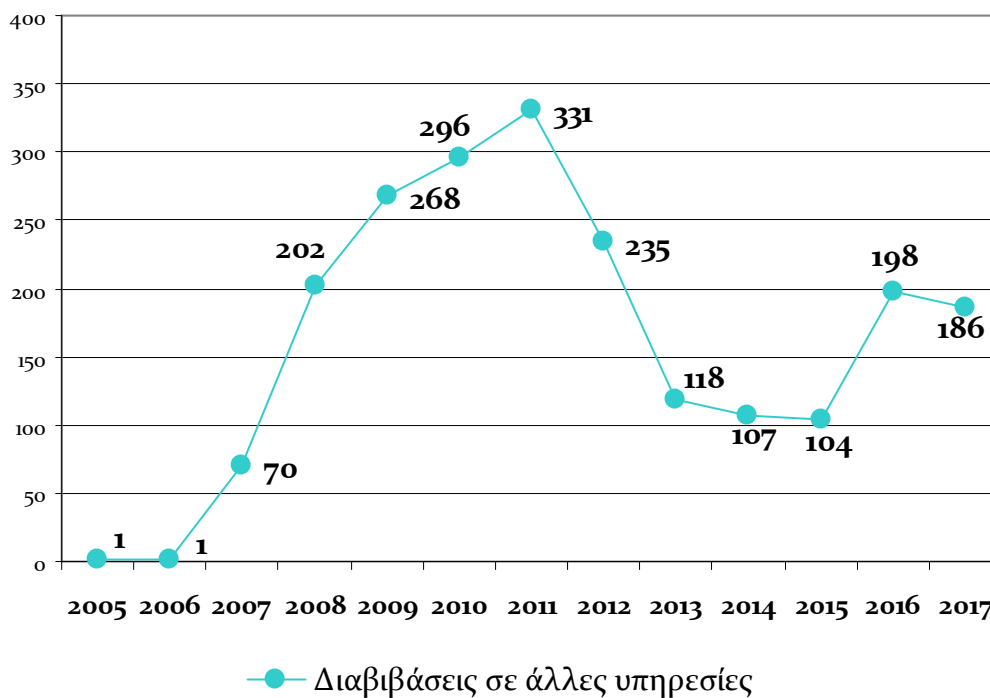
Γράφημα 33: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.



Γράφημα 34: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.



Γράφημα 35: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος.



3. Εξυπηρέτηση πολιτών

3.1. 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.

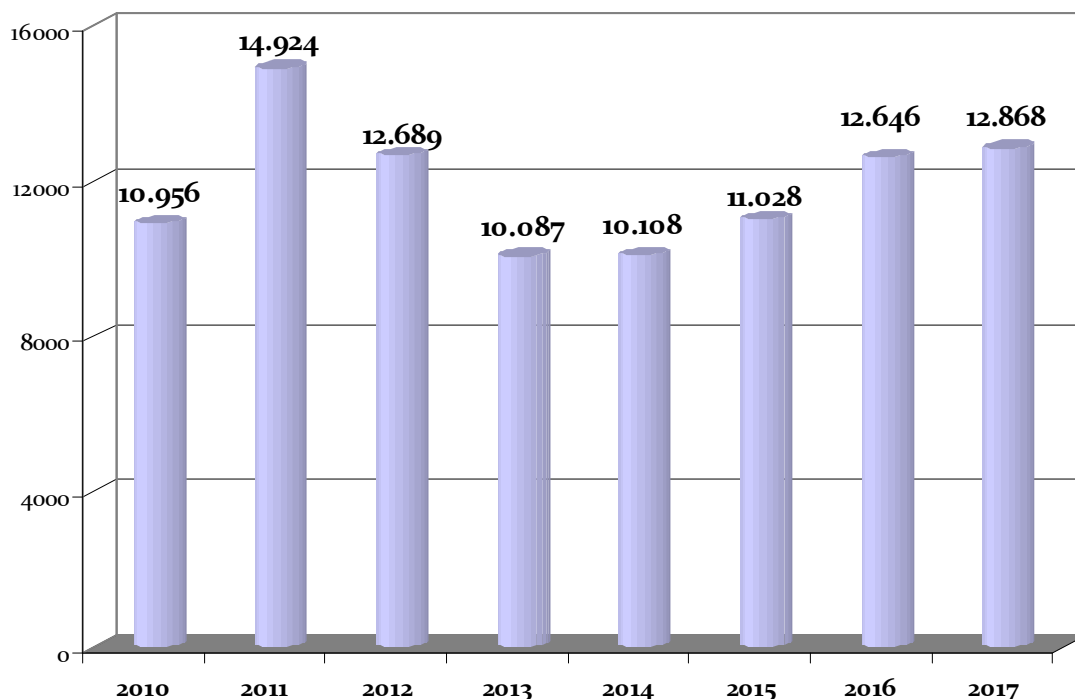
Για τη λειτουργία της υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση τουλάχιστον δύο (2) υπάλληλοι-μέλη του επιστημονικού προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Σ.τ.Κ., καθώς και να διευκρινίζουν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

Στην εξυπηρέτηση των πολιτών συμβάλλουν καταλυτικά και οι υπάλληλοι των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Επίσης, οι πολίτες λαμβάνουν γενική πληροφόρηση καθ' όλο το 24ωρο μέσω αυτοματοποιημένου πληροφοριακού μηνύματος του τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει η Αρχή.

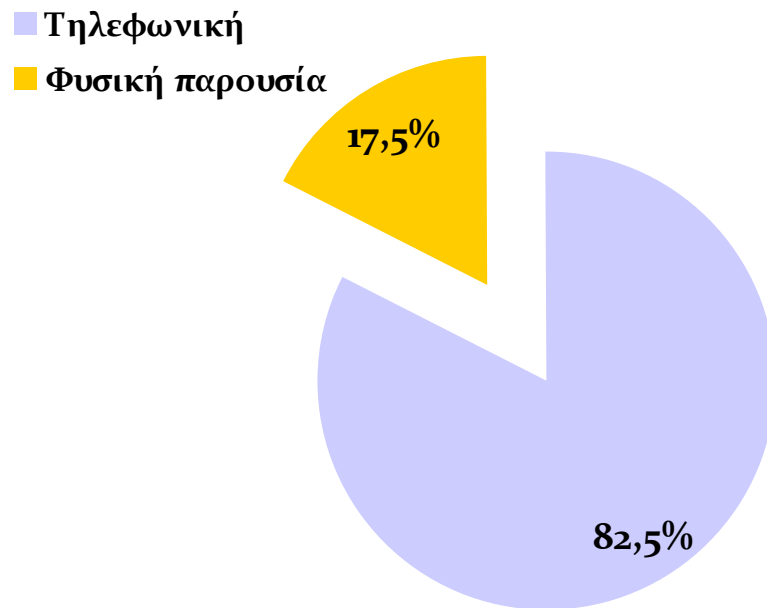


Γράφημα 36: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων¹⁴.

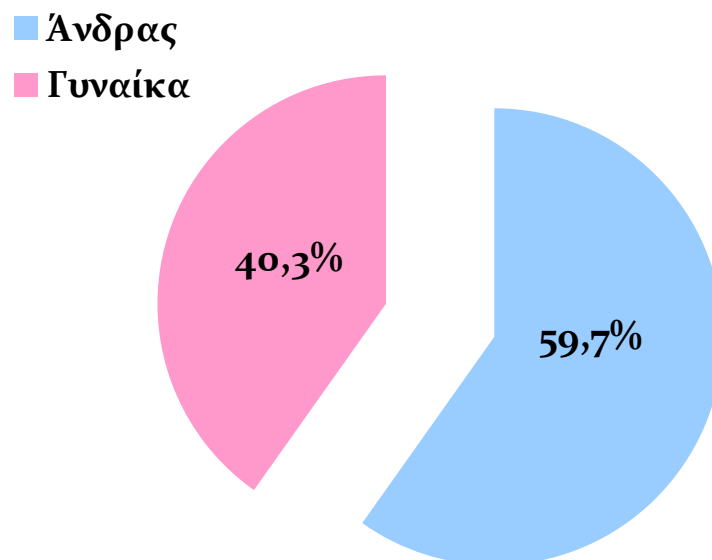


¹⁴ Επισημαίνεται ότι ο μεγαλύτερος συγκριτικά αριθμός παραπόνων το 2011 και το 2012 οφείλεται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά την εφαρμογή του ν.3869/2010 («Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων»).

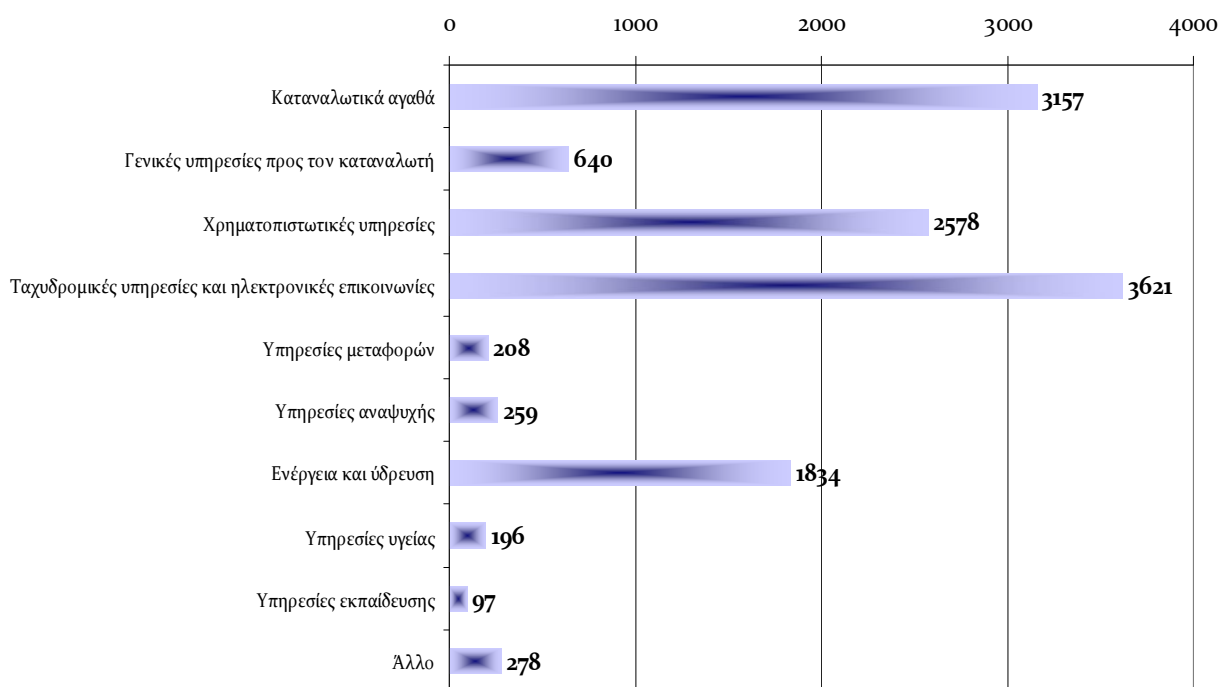
Γράφημα 37: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2017).



Γράφημα 38: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2017).



Γράφημα 39: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2017).



3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.

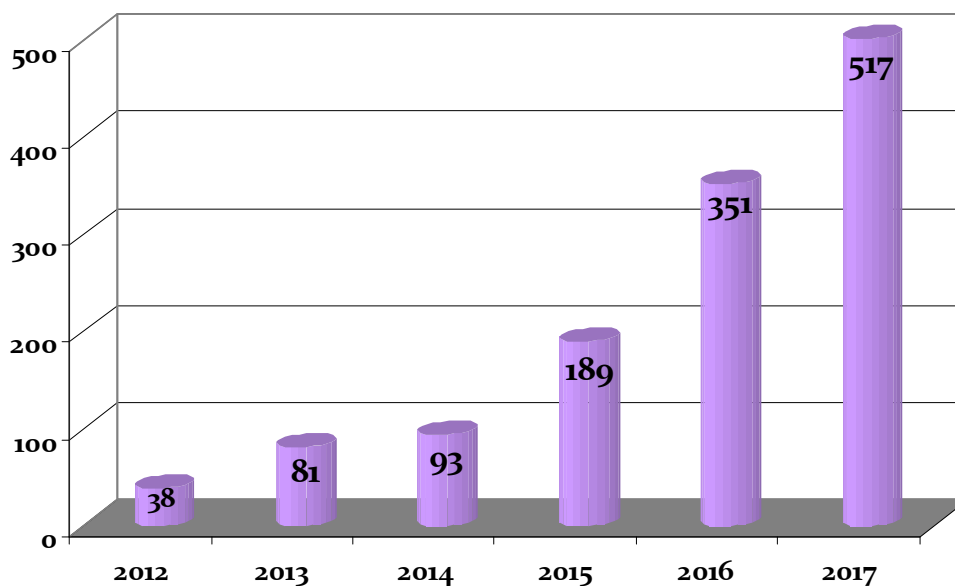
Το Ε.Κ.Κ.Ε. ανταποκρίθηκε μέσα στο 2017 σε 517 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, πολύ μεγάλη αύξηση κατά 47,3% σε σχέση με το 2016), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ε.Ε.

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

EKK
ΕΛΛΑΔΑΣ
ECC Greece



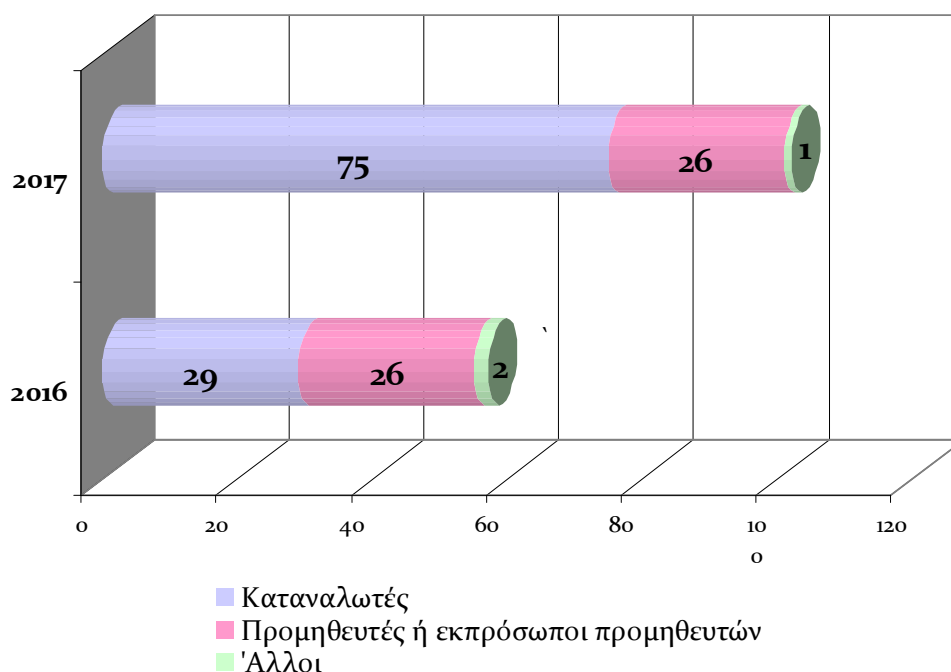
Γράφημα 40: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.



3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Το 2017, τα ερωτήματα που έλαβε και απάντησε η Αρχή σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. ανήλθαν σε 102, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση (σχεδόν κατά 80%) σε σχέση με το 2016, που ήταν η πρώτη χρονιά λειτουργίας της πλατφόρμας. Τα ερωτήματα αυτά υποβλήθηκαν σε μεγαλύτερο βαθμό από πολίτες-καταναλωτές (73,5%) και, κατά το υπόλοιπο μέρος, από εμπόρους-προμηθευτές (25,5%).

Γράφημα 41: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.

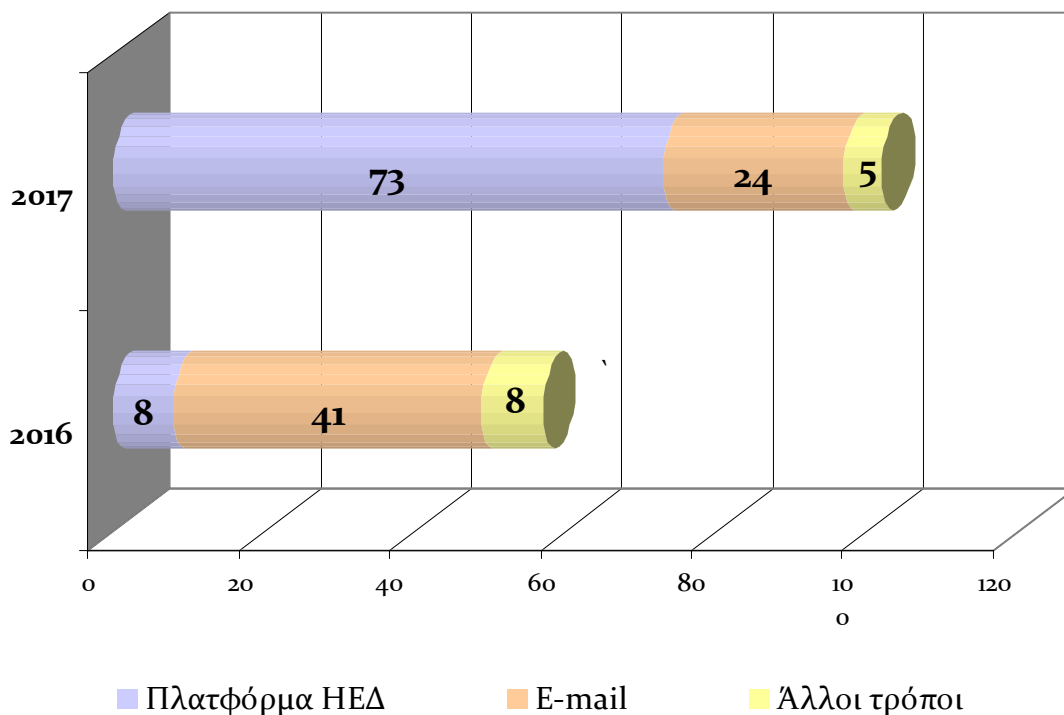


Τα περισσότερα ερωτήματα αφορούσαν τη διαδικασία που ακολουθείται από τους εμπλεκόμενους φορείς για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και σε αιτήματα βοήθειας σχετικά με τη χρήση της πλατφόρμας.

Επισημαίνεται ότι σημαντικός αριθμός καταγγελιών αρχειοθετείται αυτόματα από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ., λόγω της μη ανταπόκρισης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, είτε διότι δεν έχουν επαρκή γνώση για τη σχετική διαδικασία είτε διότι προχωρούν σε απευθείας (σ.σ., εκτός πλατφόρμας) επικοινωνία με τους καταναλωτές. Αυτή η διαπίστωση δεν αφορά μόνο τις ελληνικές επιχειρήσεις, αλλά σε τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε., όπως προκύπτει από σχετικά στοιχεία που έχουν δημοσιοποιηθεί.

Τέλος, όσον αφορά τον προτιμώμενο τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με το σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., το 2017 αντιστράφηκε η εικόνα που υπήρχε το 2016 και, πλέον, τα περισσότερα ερωτήματα (σχεδόν 71%) υποβλήθηκαν μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., ενώ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ελήφθησαν σχεδόν το 28% αυτών.

Γράφημα 42: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Προβλήματα με τις ηλεκτρονικές αγορές σας;
Δοκιμάστε την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών



3.4. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών

Με την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων, η Αρχή εμπλούτισε την υπηρεσία εξυπηρέτησης κοινού, καθιστώντας, πλέον, δυνατή την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των πολιτών μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων. Ο τρόπος αυτός εξυπηρετεί, ιδίως, όσους κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές και, ως εκ τούτου, διαθέτουν περιορισμένες ευκαιρίες φυσικής πρόσβασης.

Η εξάπλωση της χρήσης των κοινωνικών δικτύων οδήγησε και σε αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που ήρθαν σε επικοινωνία με την Αρχή για να ζητήσουν βοήθεια και συμβουλές για τις συναλλαγές τους. Συγκεκριμένα, ο αριθμός αυτός ανήλθε το 2017 σε 415 καταναλωτές, αυξημένος κατά 23,5% σε σχέση με το 2016. Σε όλους δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινίσεις για τον τρόπο υποβολής αναφοράς ή οι κατάλληλες οδηγίες, εφόσον το πρόβλημα που αντιμετώπιζαν δεν ήταν αρμοδιότητα του Σ.τ.Κ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

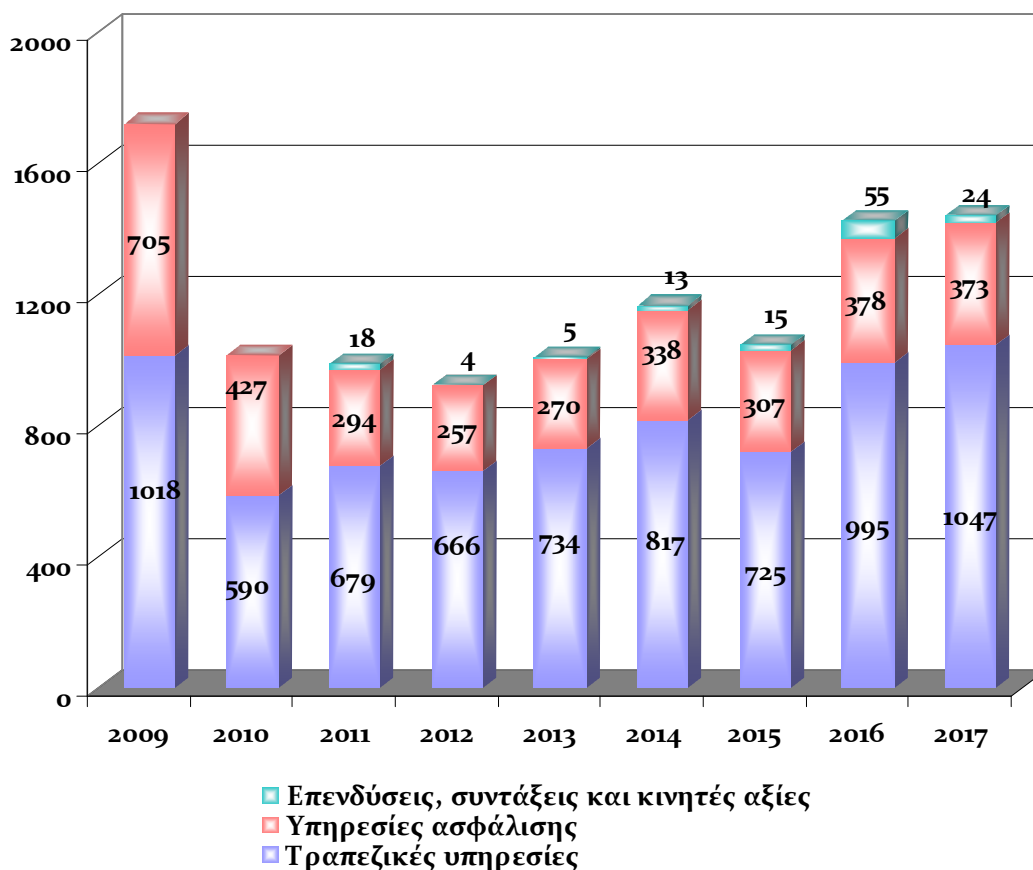
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
4. Ενέργεια και ύδρευση
5. Υπηρεσίες μεταφορών
6. Υπηρεσίες αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

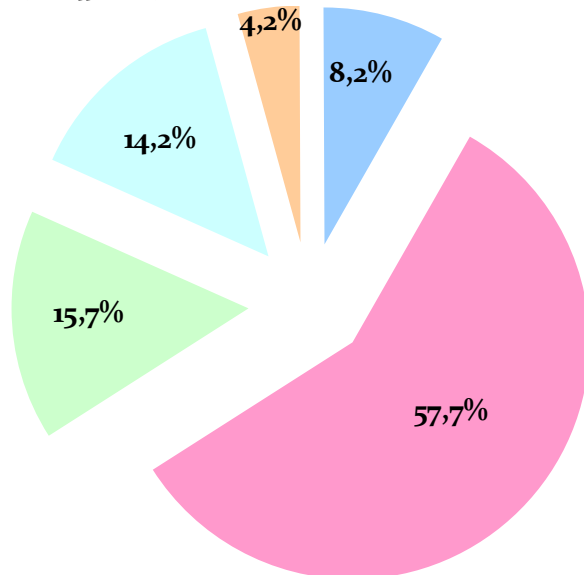
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	12.969	24 %

Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



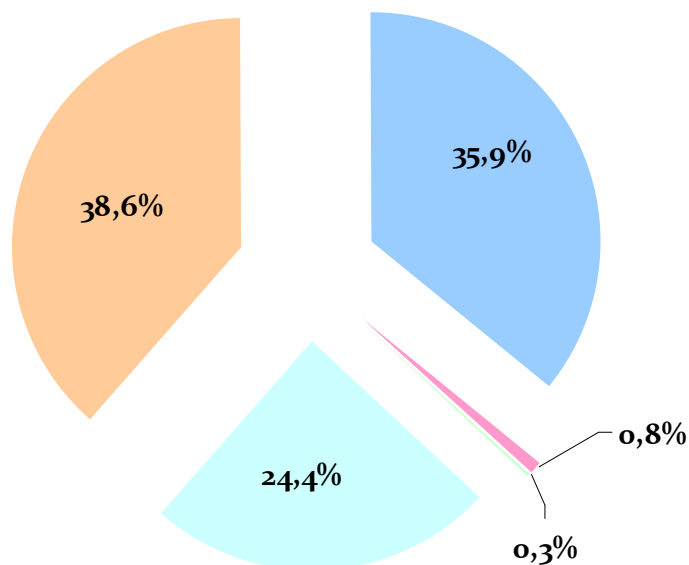
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

- 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

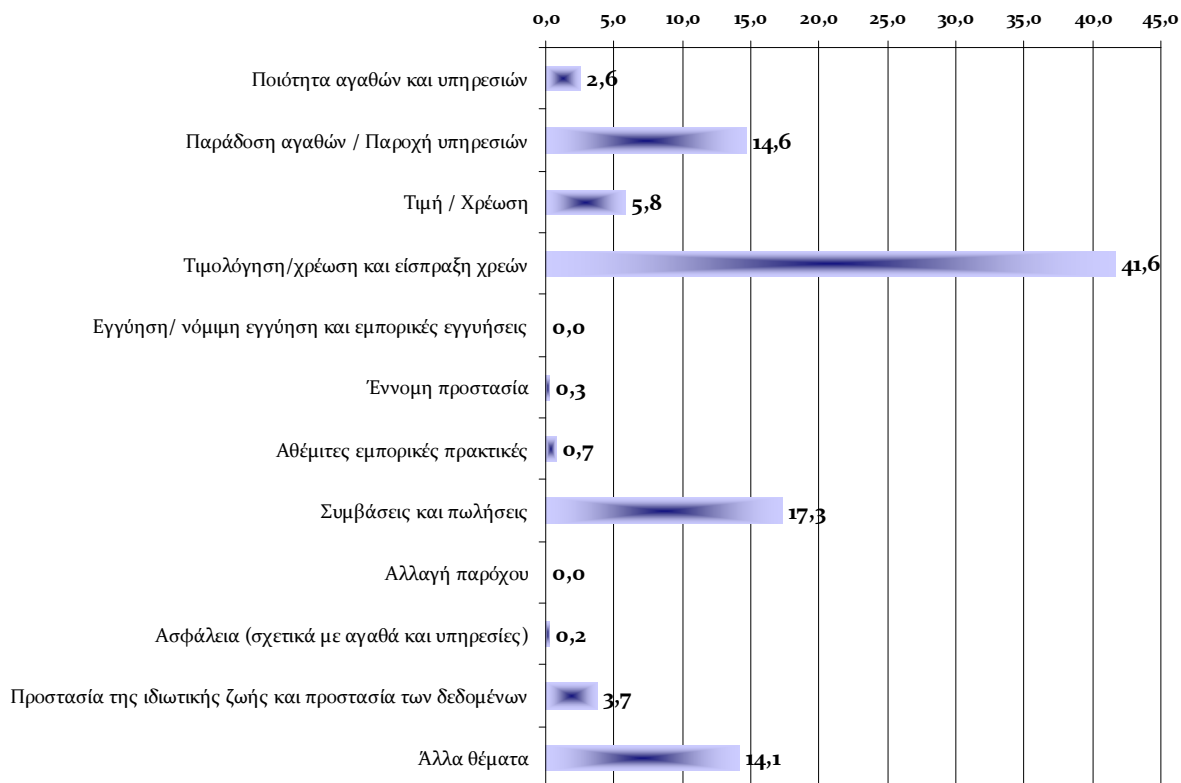


Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

- 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

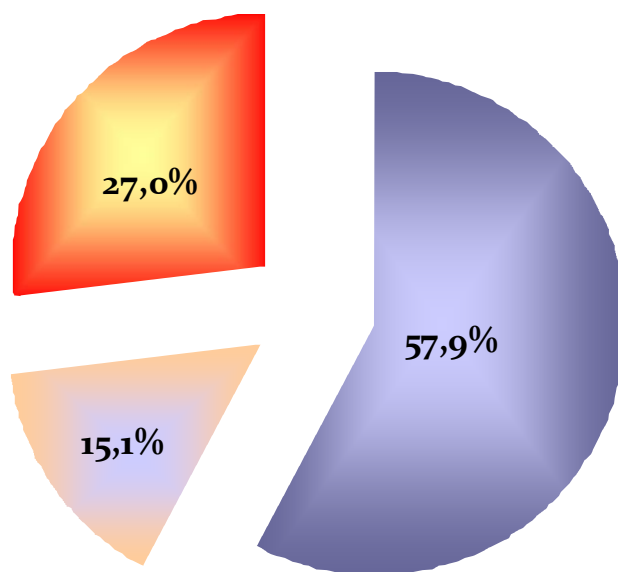


Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2017).

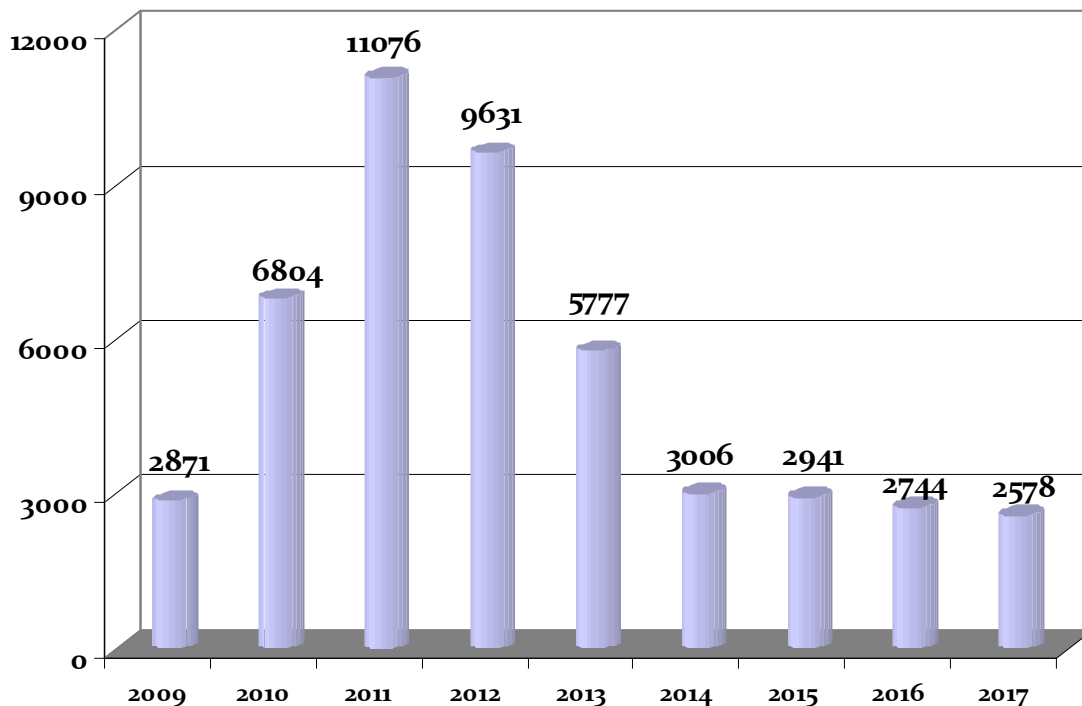


Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

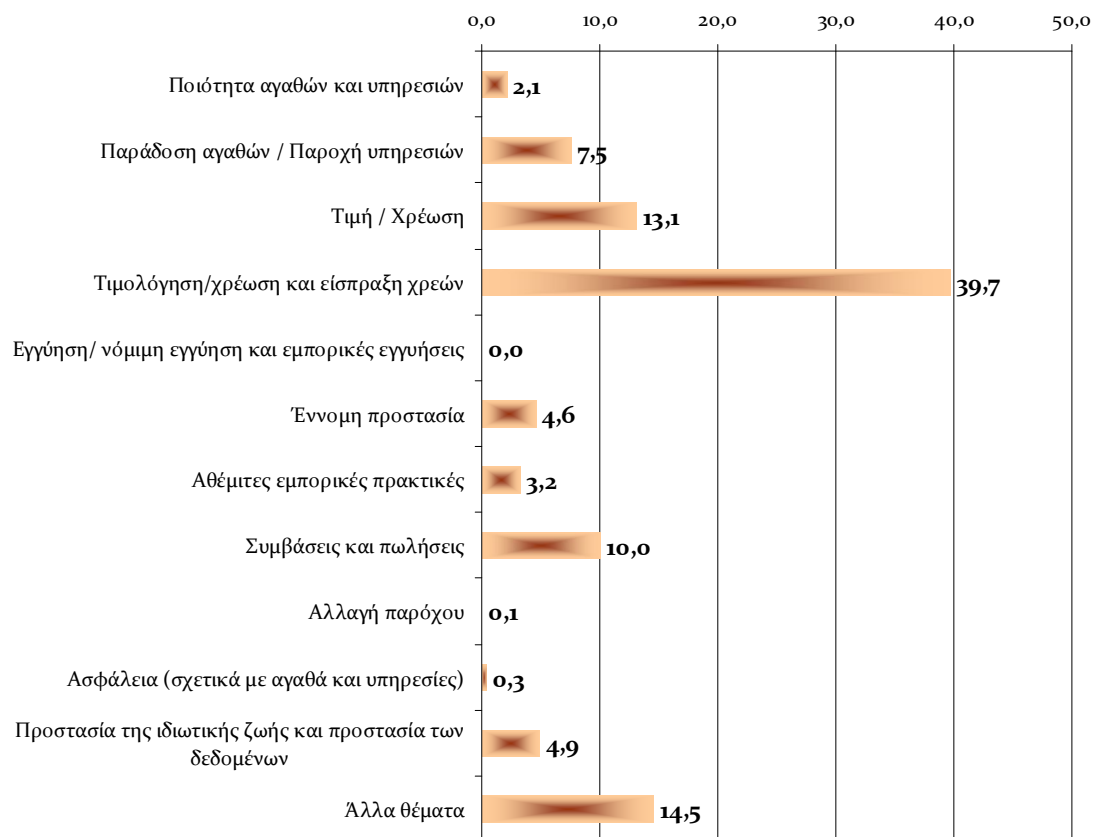
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 48: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2017).



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.1.1. Υποθέσεις στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών

Από τις υποθέσεις που χειρίστηκε η Αρχή και εντάσσονται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 κατά το 2017 μπορούν να εξαχθούν ορισμένα γενικά συμπεράσματα.

Διανύοντας τον τρίτο χρόνο εφαρμογής του συγκεκριμένου νομοθετήματος, το σύνολο των τραπεζικών ιδρυμάτων έχει βελτιώσει τους όρους των προσφερόμενων προγραμμάτων ρύθμισης σε σχέση με προηγούμενα έτη. Τα μεγαλύτερα προβλήματα εξακολουθούν να εντοπίζονται στη ρύθμιση στεγαστικών δανείων, καθώς οι προτεινόμενες λύσεις ρύθμισης είτε δεν περιλαμβάνουν καθόλου διαγραφές οφειλών είτε οι διαγραφές αυτές αφορούν κυρίως σε εξολογιστικούς τόκους, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να προκύψουν βιώσιμες λύσεις σε βάθος χρόνου για τους δανειολήπτες. Οι προτάσεις ρύθμισης στεγαστικών δανείων κινούνται σχεδόν αποκλειστικά στην ολοσχερή εξόφλησή τους, χωρίς να κάνουν χρήση άλλων πιθανών εργαλείων που προτείνει ο Κώδικας.

Επίσης, παρατηρήθηκε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα, στις πλείστες των περιπτώσεων, βελτιώνουν τις αρχικές προτάσεις τους μετά την παρέμβαση του Σ.τ.Κ. που έχουν ζητήσει με αίτησή τους οι δανειολήπτες, όμως όχι κατά το αρχικό στάδιο της έγγραφης ανταλλαγής απόψεων των εμπλεκόμενων μερών, άλλα κατά τη συνάντηση που πραγματοποιείται στα γραφεία της Αρχής, ως μία ύστατη προσπάθεια εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης ρύθμισης των οφειλών. Ως αποτέλεσμα, το 50% των υποθέσεων του Κώδικα Δεοντολογίας καταλήγουν σε συνάντηση των εμπλεκόμενων μερών, τη στιγμή που το αντίστοιχο ποσοστό για τις υπόλοιπες υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών που απασχολούν την Αρχή δεν ξεπερνά το 10%.

Τέλος, μία συγκεκριμένη τραπεζική πρακτική που φάνηκε να εφαρμόζεται και απασχόλησε ιδιαίτερα την Αρχή αφορούσε δανειολήπτες, οι οποίοι, παρότι δεν είχαν καταβάλει οποιοδήποτε ποσό προς αποπληρωμή των οφειλών τους για μεγάλο χρονικό διάστημα (άνω των έξι μηνών), εντούτοις τα δάνειά τους εμφανίζονταν να είναι ενεργά (ενήμερα). Η αιτιολόγηση που δόθηκε από την πλευρά της τράπεζας ήταν ότι οι δανειολήπτες είχαν αποδεχθεί ρυθμίσεις μέσω συνεργαζόμενων δικηγορικών γραφείων, κάτι, όμως, που οι ίδιοι αρνήθηκαν κατηγορηματικά, προχωρώντας και σε σχετικές καταγγελίες προς την Αρχή.

Είναι σύνηθες, σε περιπτώσεις καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών, τα τραπεζικά ιδρύματα να προχωρούν σε σημαντικές διαγραφές, κυρίως των εξολογιστικών τόκων. Στις επίμαχες περιπτώσεις, όμως, οι προτάσεις ρύθμισης που είχε κάνει η συγκεκριμένη τράπεζα δεν περιελάμβαναν διαγραφή εξολογιστικών τόκων, καθώς δεν φαινόταν να έχουν καταλογιστεί, παρότι, όπως επισημάνθηκε, οι δανειολήπτες δεν είχαν κάνει καταβολές για αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα.

1.1.2. Αθέμιτη εμπορική πρακτική τράπεζας κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφορών από δανειολήπτες με δυσκολία στην αποπληρωμή των χρεών τους, οι οποίοι κατήγγειλαν ότι έλαβαν από δικηγορικό γραφείο που συνεργαζόταν και ενεργούσε για λογαριασμό της τράπεζας «ALPHA BANK A.E.» πρακτικά συμφωνιών ρύθμισης με πίνακες μηνιαίων δόσεων. Τα πρακτικά αυτά έφεραν μόνο την υπογραφή νομικού εκπροσώπου της τράπεζας και εμφάνιζαν τους δανειολήπτες να έχουν αναγνωρίσει τις οφειλές τους, καθώς επίσης να έχουν συμφωνήσει τηλεφωνικά με δικηγόρο της τράπεζας στις σχετικές ρυθμίσεις, κάτι, ωστόσο, που οι καταγγέλλοντες-δανειολήπτες κατηγορηματικά αρνούσαν,

ενώ, παράλληλα, δεν υφίστατο καμία καταγεγραμμένη συνομιλία τους με τους δικηγόρους της τράπεζας.

Ο Σ.τ.Κ. πραγματοποίησε διαδοχικές συναντήσεις στα γραφεία του με τους εκπροσώπους της τράπεζας και με τους δανειολήπτες για την επίτευξη συμβιβασμού. Την ίδια στιγμή, η τράπεζα, σε συνεργασία με άλλο δικηγορικό γραφείο, συνέχισε την ίδια ως άνω καταγγελλόμενη μεθόδευση, με αποτέλεσμα η Αρχή να εξακολουθεί να δέχεται αναφορές και άλλων δανειοληπτών με παρόμοιο περιεχόμενο.

Ενόψει τούτου, απευθύνθηκε προς την τράπεζα έγγραφη Σύσταση για την παύση της προαναφερόμενης εμπορικής πρακτικής ως επιθετικής, βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Η Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή και δημοσιοποιήθηκε. Παράλληλα, η Αρχή απέστειλε ενημερωτική επιστολή σχετικά με το θέμα προς τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης για τις ενέργειές του αρμοδίως.

1.1.3. Πλημμελής ενημέρωση καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο

Ο Σ.τ.Κ., έχοντας γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο, οι οποίοι προχώρησαν στη σύναψη των επίμαχων συμβάσεων δίχως να έχει προηγηθεί η απαιτούμενη ενημέρωσή τους σχετικά με τους κινδύνους της συναλλαγής, προέβη στη διατύπωση Συστάσεων προς τις εμπλεκόμενες τράπεζες για την αναδιάρθρωση των εν λόγω δανείων, λαμβάνοντας, ιδίως, υπόψη:

- Το γεγονός ότι από τα έγγραφα που προσκομίστηκαν δεν αποδείχθηκε η εκ μέρους των τραπεζών εκπλήρωση της νόμιμης υποχρέωσής τους για την παροχή πλήρους και εμπεριστατωμένης πληροφόρησης σχετικά με τις πτυχές εκείνες των συμβάσεων 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 προβλεπόμενη νόμιμη 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 σε σχέση με το είδος του δανείου που θα λάμβαναν, καθώς, πέραν της δελεαστικής (ιδίως κατά το διάστημα σύναψης των περισσότερων συμβάσεων αυτού του είδους) συναλλαγματικής ισοτιμίας και του δελεαστικού επιτοκίου, 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 κίνδυνό τους. Η παράλειψη σχετικής πληροφόρησης συνιστά παραβίαση υποχρέωσης και γεννά ευθύνη των τραπεζών έναντι των οφειλετών τους.
- Το νομικό πλαίσιο ευθύνης των τραπεζών (βλ. αναλυτικότερα την ετήσια έκθεση του Σ.τ.Κ. για το 2015, σελ. 90-91).
- Το γεγονός ότι οι πλημμελώς ενημερωμένοι δανειολήπτες των εν λόγω προϊόντων βρίσκονται σήμερα σε ιδιαίτερα δυσχερή θέση, συνεκτιμώντας, αφενός, την τρέχουσα κρίσιμη οικονομική συγκυρία, αφετέρου, τη σοβαρή υποτίμηση του ευρώ έναντι του νομίσματος χορήγησης τα τελευταία έτη και, ιδίως, την αναθεώρηση της πολιτικής σταθερότητας της ισοτιμίας που εφάρμοσε η Κεντρική Τράπεζα της Ελβετίας στις αρχές του 2015, με αποτέλεσμα την ενίσχυση του ελβετικού φράγκου στα επίπεδα του 1€/1,05CHF.

Η Σύσταση που απηύθυνε η Αρχή για την εξωδικαστική επίλυση των σχετικών διαφορών έχει ως εξής:

Για το παρελθόν, υπολογίζεται η ζημία του καταναλωτή, συγκρίνοντας τις καταβολές που έχει κάνει έναντι του δανείου σε ελβετικό φράγκο με αυτές που θα είχε κάνει, αν είχε λάβει το δάνειο σε ευρώ, με το αντίστοιχο επιτόκιο που είχαν τα δάνεια σε ευρώ κατά τη σύμβαση. Το εκάστοτε επιτόκιο σε ευρώ θα λαμβάνεται από τα στατιστικά δεδομένα της Τράπεζας της Ελλάδας.

Για τα δάνεια που αρχικά λήφθηκαν σε ευρώ και αργότερα μετατράπηκαν, με τροποποίηση της σύμβασης, σε ελβετικό φράγκο θα λαμβάνεται υπόψη το επιτόκιο σε ευρώ της αρχικής σύμβασης. Το ισόποσο της ζημίας σε ελβετικό φράγκο που προκύπτει 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 δύο (2) 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, την περίπτωση που η πραγματική ισοτιμία δεν ξεπερνάει το 1€/1,40 CHF.

Σημειώνεται ότι η εν λόγω Σύσταση ήρθε σε συνέχεια προηγούμενης (από 17-9-2015) Πρότασης της Αρχής, η οποία δεν είχε γίνει αποδεκτή από τις εμπλεκόμενες τράπεζες.

1.1.4. Χορήγηση αντιγράφων τραπεζικών συμβάσεων, στο πλαίσιο της υπαγωγής δανειοληπτών στον νόμο για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά

Με έγγραφό του προς το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, με το οποίο παρείχε στοιχεία στο πλαίσιο Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, ο Σ.τ.Κ., αφενός, ανέλυσε το ειδικότερο νομικό πλαίσιο που ισχύει κατά το προσυμβατικό στάδιο (Κ.Υ.Α. Ζ1-699/10, ν. 4438/2016, π.δ. 10/2017), αφετέρου, επισήμανε ότι για το ζήτημα της επαναχορήγησης αντιγράφων των συμβάσεων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ιδιαίτερα δυσχερής οικονομική κατάσταση, στην οποία βρίσκονται οι συγκεκριμένοι δανειολήπτες.

Μεγάλος, μάλιστα, αριθμός οφειλετών που προσφεύγουν στη Δικαιοσύνη για τη ρύθμιση των υποχρεώσεών τους έχουν περισσότερα του ενός δάνεια ή κάρτες και σε περισσότερες από μία τράπεζες. Κατά συνέπεια, προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαιτούμενα αντίγραφα, καλούνται να επωμιστούν σημαντικό κόστος, που επιβαρύνει την ήδη πιεστική οικονομική τους κατάσταση. Ως εκ τούτου, η επιβάρυνσή τους με επιπλέον έξοδα, προκειμένου να τους χορηγηθούν αντίγραφα των συμβάσεών τους και να υποβάλουν αιτήματα υπαγωγής στον ανωτέρω νόμο, αποτελεί ζήτημα που θα πρέπει να επανεξεταστεί άμεσα από τα πιστωτικά ιδρύματα.

Συγκεκριμένα, θέση της Αρχής είναι ότι η χορήγηση των στοιχείων αυτών στις συγκεκριμένες περιπτώσεις πρέπει να γίνεται απολύτως ανέξοδα για τους δανειολήπτες. Σημειώνεται ότι δύο (2) τράπεζες («Eurobank Ergasias A.E.» και «Τράπεζα Πειραιώς») ανταποκρίθηκαν θετικά στην Πρόταση του Σ.τ.Κ. και αναμόρφωσαν την επιχειρηματική τους πολιτική, καταργώντας τις σχετικές χρεώσεις, ειδικά για τους οφειλέτες που αιτούνται την υπαγωγή τους στις προστατευτικές διατάξεις του ν. 3869/2010.

1.1.5. Απόδοση ασφαλιστικής αποζημίωσης σε μονογονεϊκή οικογένεια, ενταγμένη στον ν. 3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας, μέλους μονογονεϊκής οικογένειας, ενταγμένης στον ν. 3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, σύμφωνα με την οποία η οικία της υπέστη ζημιές από διάρρηξη. Η αναφέρουσα απευθύνθηκε στην ασφαλιστική εταιρεία, στην οποία διατηρούσε ασφαλισμένο το ακίνητο, με ενυπόθηκο δανειστή το τραπεζικό ίδρυμα από το οποίο

είχε λάβει το στεγαστικό δάνειο, με σκοπό τη λήψη της αποζημίωσης για την αποκατάσταση των ζημιών (ύψους 1.025 ευρώ). Η ασφαλιστική εταιρεία ζήτησε από την καταναλώτρια να προσκομίσει έγγραφο της τράπεζας, από το οποίο να προκύπτει ότι το δάνειο εξυπηρετείται κανονικά και ότι η τράπεζα, ως ενυπόθηκος δανειστής, δεν ενδιαφέρεται για τη λήψη της αποζημίωσης. Το τραπεζικό ίδρυμα δεν χορήγησε στην καταναλώτρια το παραπάνω έγγραφο, με αποτέλεσμα η ασφαλιστική εταιρεία να μην της καταβάλλει την αποζημίωση.

Η Αρχή, εκτιμώντας το ύψος της αποζημίωσης, σε συνδυασμό με την οικογενειακή και οικονομική κατάσταση της δανειολήπτριας, απηύθυνε Σύσταση προς το τραπεζικό ίδρυμα να εκχωρήσει το ποσό της ασφαλιστικής αποζημίωσης προς τη δανειολήπτρια, διαφορετικά, εφόσον εισπράξει το ποσό της αποζημίωσης, να αναλάβει το ίδιο την εκτέλεση των εργασιών αποκατάστασης των ζημιών στην οικία της.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή.

1.1.6. Επιστροφή χρημάτων από αμφισβητούμενες συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά τράπεζας και κατά ηλεκτρονικού super market, το οποίο παρέδωσε σε άγνωστο πρόσωπο προϊόντα (τρόφιμα) συνολικής αξίας 555 ευρώ, τα οποία πληρώθηκαν με την πιστωτική κάρτα του αναφέροντα και εν πλήρη αγνοία του.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του, ο καταναλωτής ουδέποτε είχε εκδώσει κωδικό ασφαλείας για την κάρτα του και έπεσε θύμα διαδικτυακής απάτης. Η τράπεζα απάντησε αρχικά ότι δεν δύναται να ικανοποιήσει το αίτημα του καταναλωτή περί επιστροφής (πίστωσης) του ως άνω ποσού, διότι τα στοιχεία που καταχωρήθηκαν ήταν ορθά και οι κωδικοί του δεν εκλάπησαν κατά τη συναλλαγή. Το ηλεκτρονικό κατάστημα, από την πλευρά του, απάντησε ότι δεν είχε καμία πρόσβαση ή έλεγχο επί της διαδικασίας και ότι η επίμαχη χρέωση έγινε σε διαδικτυακή διεύθυνση αυξημένης ασφάλειας και ολοκληρώθηκε με επιτυχία.

Τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν από την Αρχή σε συνάντηση συμβιβασμού στα γραφεία της, όπου επιτεύχθηκε η εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς με την πίστωση, από την τράπεζα, ποσού 304 ευρώ στον λογαριασμό της κάρτας του αναφέροντα και τη δωρεάν παράδοση, από το κατάστημα, προϊόντων της επιλογής του, συνολικής αξίας 100 ευρώ.

1.1.7. Προνομιακός τρόπος εξαργύρωσης πόντων πιστωτικής κάρτας

Ο Σ.τ.Κ. έλαβε την αναφορά καταναλωτή, κατόχου πιστωτικής κάρτας, σχετικά με την άρνηση της εκδότριας τράπεζας και του συνεργαζόμενου με αυτήν ταξιδιωτικού γραφείου να εξαργυρώσουν σε χρήματα τους πόντους που είχε συλλέξει, στο πλαίσιο σχετικής προωθητικής ενέργειας επιβράβευσης αγορών.

Ο καταναλωτής ζήτησε τη μεσολάβηση της Αρχής, προκειμένου να μην μηδενιστεί το ποσό που είχε κερδίσει από αγορές κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών με την πιστωτική του κάρτα και να τηρήσει η τράπεζα τα διαλαμβανόμενα στην προωθητική της ενέργεια (εξαργύρωση πόντων για την κάλυψη εξόδων οργανωμένου ταξιδιού).

Με τη μεσολάβηση της Αρχής, η τράπεζα δέχθηκε να εξαργυρώσει τους πόντους της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή με προνομιακή αναλογία κατ' εξαίρεση, ούτως ώστε να επωφεληθεί της αντίστοιχης έκπτωσης στον μηνιαίο του λογαριασμό, ενώ επισημάνθηκε η δυνατότητά του να επιλέξει οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία ή γραφείο επιθυμεί για την ολοκλήρωση της συναλλαγής του.

Η Πρόταση έγινε αποδεκτή από τον αναφέροντα και η υπόθεση αρχειοθετήθηκε.

1.1.8. Διαγραφή τόκων σε λογαριασμό υπερανάλιψης

Η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας-δικαιούχου λογαριασμού υπερανάλιψης σε βάρος τράπεζας, με αίτημα την απαλλαγή της από τη χρέωση τόκων στον λογαριασμό λόγω μίας επιταγής που έμεινε απλήρωτη από την 1η Οκτωβρίου 2004. Οι σχετικοί τόκοι είχαν γεννηθεί από την ημερομηνία εξόφλησης της επιταγής (ύψους 1.260 ευρώ) από την τράπεζα μέχρι την ημερομηνία που για πρώτη φορά ειδοποιήθηκε η καταγγέλλουσα για την ύπαρξη της οφειλής της τον Αύγουστο του 2015, όταν πλέον το ύψος της οφειλής είχε φτάσει στα 5.076 ευρώ.

Από τη διερεύνηση της αναφοράς προέκυψε η απουσία βασικών όρων στη σύμβαση (ύψος επιτοκίου υπερανάλιψης), καθώς και η ελλιπής περιοδική ενημέρωση της καταναλώτριας από την τράπεζα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Σ.τ.Κ. απηύθυνε Σύσταση προς την τράπεζα να πάψει να ζητεί από την καταγγέλλουσα την καταβολή των ποσών των τόκων που προέκυψαν μετά την πάροδο του πρώτου τριμήνου από την ημερομηνία γέννησης της επίμαχης οφειλής. Με τη Σύστασή της, η Αρχή αναγνώρισε και έναν βαθμό συνυπαιτιότητας της καταγγέλλουσας για την αμέλεια που επέδειξε τους πρώτους μήνες από την έκδοση της επιταγής.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή.

1.1.9. Δικαστική απόφαση σε αρμονία με Σύσταση του Σ.τ.Κ.

Με το περιεχόμενο της υπ' αριθ. πρωτ. 15739/2014 Σύστασης της Αρχής συντάχθηκε πλήρως το Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών, κρίνοντας επί της ίδιας διαφοράς μεταξύ των ίδιων εμπλεκόμενων μερών, ασφαλισμένου και ασφαλιστικής εταιρείας.

Υπενθυμίζεται ότι η εν λόγω υπόθεση αφορούσε την άρνηση ασφαλιστικής εταιρείας να συνεχίσει την ενεργοποίηση της απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών (Α.Π.Α.), παρόλο που ασφαλιζόμενος κίνδυνος ήταν η σοβαρή ασθένεια του λήπτη της ασφάλισης και όχι η διαρκής ολική ανικανότητά του προς εργασία. Ειδικότερα, στο παράρτημα του εν λόγω ασφαλιστηρίου συμβολαίου υπήρχαν διαζευκτικά δύο (2) ασφαλιζόμενοι κίνδυνοι για την ενεργοποίηση της Α.Π.Α.: Αφενός, η σοβαρή ασθένεια, αφετέρου, η διαρκής ολική ανικανότητα προς εργασία.

Σε συνέχεια σχετικού αιτήματος του ασφαλισμένου, συνεπεία εμφράγματος του μυοκαρδίου που υπέστη, η εταιρεία τον απάλλαξε από την πληρωμή ασφαλιστρών, ενεργοποιώντας την Α.Π.Α. λόγω σοβαρής ασθένειας. Με ενεργοποιημένη την Α.Π.Α., η εταιρεία ζήτησε, εν συνεχεία, από τον ασφαλισμένο να προσκομίσει ιατρική έκθεση και πρόσφατες ιατρικές εξετάσεις, από τις οποίες να προκύπτουν ο βαθμός ανικανότητάς του προς εργασία, καθώς και ότι αυτή εξακολουθεί να υφίσταται, παραβαίνοντας, όμως, κατ' αυτόν τον τρόπο τους όρους του συμβολαίου.

Οι σοβαρές ασθένειες, στις οποίες εμπίπτει και το έμφραγμα του μυοκαρδίου, αποτελούσαν τον ένα εκ των δύο ασφαλιζόμενων κινδύνων στο πλαίσιο της επίμαχης ασφαλιστικής σύμβασης και δεν συνδέονταν με την ανικανότητα προς εργασία, που ήταν ο άλλος ασφαλιζόμενος κίνδυνος. Εν προκειμένω, ασφαλιζόμενος κίνδυνος ήταν η σοβαρή ασθένεια, δηλαδή αυτή καθαυτή η βλάβη της υγείας, και όχι μόνο η διαρκής ολική ανικανότητα προς εργασία, που μπορεί να απορρέει από την οποιαδήποτε βλάβη της υγείας.

Αντίθετα, η εταιρεία παρουσιάστηκε να εξαρτά την Α.Π.Α. από την ύπαρξη ανικανότητας, συνδέοντας με αυτόν τον τρόπο δύο (2) διαφορετικές ασφαλιστικές περιπτώσεις, που στο συμβόλαιο προβλέπονταν διαζευκτικά, χωρίς, μάλιστα, να επικαλείται αποκατάσταση της υγείας του ασφαλισμένου, ίασή του από τη σοβαρή ασθένεια ή παύση της νέκρωσης του τμήματος του καρδιακού μυός (όπως οριζόταν το έμφραγμα του μυοκαρδίου στο παράρτημα του υπόψη συμβολαίου).

Ο Σ.τ.Κ. απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να αναγνωρίσει ότι η Α.Π.Α. ενεργοποιήθηκε, εν προκειμένω, λόγω της σοβαρής ασθένειας και ότι δεν συνδεόταν με την ικανότητα προς

εργασία, συνεχίζοντας έτσι τη λειτουργία της κάλυψής της. Η εταιρεία δεν έκανε αποδεκτή τη Σύσταση και η Αρχή προέβη σε δημοσιοποίησή της.

Με τη μετέπειτα (υπ' αριθ. 4342/2017) οριστική απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών κρίθηκε παράνομη και αντισυμβατική η άρνηση της ασφαλιστικής εταιρείας να συνεχίσει την ενεργοποίηση της Α.Π.Α. Μάλιστα, στο κείμενο της δικαστικής απόφασης γίνεται επανειλημμένως αναφορά στο Πόρισμα-Σύσταση που συνέταξε η Αρχή, στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συμβιβαστικής επίλυσης της υπόψη διαφοράς.

1.1.10. Επιτυχής διαμεσολάβηση Σ.τ.Κ. σε διαφορά από ασφαλιστήριο συμβόλαιο νομικής προστασίας

Η Αρχή δέχτηκε αναφορά σχετικά με την άρνηση ασφαλιστικής εταιρείας να συνεχίσει την κάλυψη νομικής προστασίας που είχε ενεργοποιηθεί ύστερα από αίτημα του ασφαλισμένου της, ο οποίος είχε εμπλακεί σε τροχαίο ατύχημα και, εν συνεχεία, απεβίωσε. Η εταιρεία, στηρίζοντας τις απόψεις της σε απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, αρνήθηκε να συνεχίσει την κάλυψη νομικής προστασίας μόλις πληροφορήθηκε τον θάνατο του ασφαλισμένου, με την αιτιολογία ότι πρόκειται για προσωποπαγές δικαίωμα.

Μελετώντας τα πραγματικά περιστατικά, η Αρχή διαπίστωσε ότι η ερευνώμενη περίπτωση δεν ήταν όμοια με αυτή της μνημονευόμενης στην απάντηση της εταιρείας δικαστικής απόφασης, δεδομένου ότι σε αυτή ο λήπτης της ασφάλισης είχε αποβιώσει σε τροχαίο ατύχημα και ουδέποτε προηγουμένως είχε ενεργοποιήσει τη νομική προστασία. Πέραν αυτού, η σύζυγος του αποβιώσαντος στην κρινόμενη περίπτωση εξακολουθούσε να ασφαλίζει το ίδιο όχημα στην ίδια ασφαλιστική εταιρεία. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τους όρους του οικείου ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η εταιρεία μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης αναλάμβανε να καλύψει τον νόμιμο κάτοχο, αλλά και τον οδηγό του ασφαλισμένου οχήματος, όπως και τους επιβαίνοντες, ενώ ρητά προβλεπόταν ότι η ασφάλιση νομικής προστασίας παρέχεται για περιστατικά που συνέβησαν κατά τη διάρκεια ισχύος της, χωρίς καμία επιφύλαξη ως προς το εάν παύει να παρέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις.

Σε συνέχεια της παρέμβασης του Σ.τ.Κ. στην υπόθεση, η εταιρεία δέχτηκε, εν τέλει, να καλύψει όλα τα έξοδα, εφόσον η σύζυγος του αποβιώσαντος επιθυμούσε να συνεχίσει δικαστικά την υπόθεση και να την αναθέσει σε δικηγόρο της επιλογής της, βάσει των όρων του συμβολαίου.

1.1.11. Άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων

Καρκινοπαθής, με διάγνωση καρκίνου του μαστού, προέβη σε αφαίρεση ωοθηκών κατά παρότρυνση του θεράποντος ιατρού της, ο οποίος έκρινε μία τέτοια επέμβαση ιατρικά αναγκαία σύμφωνα με τους κανόνες της ιατρικής επιστήμης και με βάση το ιατρικό ιστορικό της ασθενούς.

Η ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε την κάλυψη της εν λόγω επέμβασης, με την αιτιολογία ότι διενεργήθηκε προληπτικά και ότι, αν και ιατρικά αναγκαία, δεν ήταν ασφαλιστικά καλυπτόμενη.

Εν τέλει, με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, η εταιρεία προέβη στην ασφαλιστική κάλυψη του περιστατικού, καταβάλλοντας στην ασφαλισμένη αποζημίωση ύψους 3.000 ευρώ.

Σε άλλη περίπτωση, η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, συμβαλλομένου σε ατομικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής, στον οποίο η ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή του συνολικού ποσού αποζημίωσης που δικαιούτο λόγω ανικανότητας για εργασία από ασθένεια.

Η εταιρεία έκρινε στην προκείμενη περίπτωση ότι δεν δικαιολογείται ολική ανικανότητα, σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου, για διάστημα μεγαλύτερο αυτού, για το οποίο είχε ήδη λάβει ο ασφαλισμένος αποζημίωση για την ίδια αιτία, χωρίς, ωστόσο, να αιτιολογεί την άρνησή

της και χωρίς να προσκομίζει ιατρική γνωμάτευση προς απόκρουση του περιεχομένου της προσκομισθείσας από τον ασφαλισμένο ιατρικής βεβαίωσης της ιατρού που τον εξέτασε στο τμήμα επειγόντων περιστατικών δημόσιου νοσοκομείου και του συνέστησε την αποχή από εργασία για το επίμαχο χρονικό διάστημα.

Ο Σ.τ.Κ., απευθύνοντας έγγραφη Σύσταση, έκρινε ότι με την ανατιολόγητη άρνηση της εταιρείας να καταβληθεί η ασφαλιστική αποζημίωση, που είναι η κύρια συμφωνηθείσα παροχή, κλονίστηκε η προσδοκία του λήπτη της ασφάλισης, ενώ παραβιάστηκαν και οι όροι του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, καθώς δεν τίθενται άλλες προϋποθέσεις ούτε προσδιορίζονται συγκεκριμένα δικαιολογητικά που θα πρέπει να προσκομίζει ο ασφαλισμένος, τόσο για να θεωρηθεί ότι συντρέχει η περίπτωση της ολικής ανικανότητας όσο και για να εκτιμηθεί η απώλεια του πραγματικού εισοδήματός του, ενώ, επιπλέον, δεν επιφυλάσσεται στην εταιρεία η δυνατότητα αμφισβήτησης της κρίσης του γνωματεύοντος-θεράποντος ιατρού. Αντιθέτως, όπως προκύπτει από τους όρους του συμβολαίου, κρίσιμη είναι μόνο η απωλεσθείσα ικανότητα για εργασία λόγω επίδρασης της ασθένειας, δηλαδή η δυσμενής συνέπεια της βλάβης της υγείας στη συγκεκριμένη οικονομική δραστηριότητα του προσώπου.

Με βάση τα παραπάνω, η Αρχή εκτίμησε ότι η άρνηση της εταιρείας να καταβάλει την ασφαλιστική αποζημίωση, με την αιτιολογία ότι είναι υπερβολικό το αιτούμενο χρονικό διάστημα, δεν είναι αποτελεσματική για την ανατροπή του ισχυρισμού του ασφαλισμένου, καθώς ο τελευταίος δεν είχε υπερβεί τα όρια που επιβάλλει η καλή πίστη. Επίσης, το δικαίωμα του ασφαλισμένου θεμελιώνεται στους όρους του συμβολαίου, ενώ, αν και η εταιρεία διατηρούσε αμφιβολίες, εντούτοις δεν εξέτασε τον ασφαλισμένο με δικό της ιατρό, παρόλο που προβλεπόταν σχετική δυνατότητα στο συμβόλαιο.

Πρέπει, δε, να αναφερθεί ότι ο ασφαλισμένος, στην αίτηση ασφάλισής του προς την εταιρεία, είχε τηρήσει το εκ της κείμενης νομοθεσίας προβλεπόμενο καθήκον αληθείας και είχε δηλώσει την πραγματική κατάσταση της υγείας του, δηλαδή ότι πάσχει από τη συγκεκριμένη ασθένεια. Για τον λόγο αυτό, μάλιστα, είχε προβλεφθεί στο κεφάλαιο «Εξαιρέσεις – Παρεκκλίσεις» του συμβολαίου ότι το προσάρτημα για την «Ασφάλεια Εισοδήματος λόγω Ανικανότητας από Ασθένεια» δεν θα ισχύει για διάστημα πέντε (5) ετών από την έκδοσή του ή από την επαναφορά του σε ισχύ. Επιπρόσθετα, ο αναφέρων είχε δηλώσει ότι ασκούσε το ελεύθερο επάγγελμα του υδραυλικού, για το οποίο και ασφαλίστηκε και το οποίο αδυνατούσε κατά το επίμαχο διάστημα να ασκήσει.

1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

1.2.1. **Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου για τις υπηρεσίες πληρωμών**

Ο Σ.τ.Κ. συμμετείχε στη Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή του Υπουργείου Οικονομικών για την ενσωμάτωση, στην ελληνική νομοθεσία, της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην Εσωτερική Αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 2002/65/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ.1093/2010 και την κατάργηση της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

Με τις διατάξεις του νομοσχεδίου και την ενσωμάτωση της Οδηγίας επιδιώκεται η αύξηση του ανταγωνισμού στην αγορά των πληρωμών με τη διεύρυνση του φάσματος των υπηρεσιών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων, πλέον, των υπηρεσιών εκκίνησης πράξης πληρωμής και των υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού, οι οποίες είναι αρρύθμιστες με το ισχύον νομικό πλαίσιο και η ένταξή τους στο νέο θεσμικό πλαίσιο ενισχύει τη διαφάνεια και την ασφάλεια στην Ενιαία Αγορά.

Επιπλέον, επικαιροποιούνται οι υπηρεσίες πληρωμών, με στόχο τη νομική σαφήνεια, την ενίσχυση της διαφάνειας και τη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού. Παράλληλα, ενισχύεται το πλαίσιο συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των αρμόδιων Αρχών

των κρατών-μελών, εισάγονται ενισχυμένα μέτρα ασφαλείας για όλους τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, ενώ μεγεθύνεται και η προστασία του καταναλωτή ενάντια στην απάτη και σε άλλες παράνομες πράξεις με την καθιέρωση νέων μέτρων ασφαλείας. Τέλος, εισάγεται η υποχρέωση των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών να θεσπίζουν διαδικασίες για τη διαχείριση παραπόνων εντός συγκεκριμένων προθεσμιών.

Με το αναθεωρημένο νομοθετικό πλαίσιο, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών θα πρέπει να προβούν σε αντίστοιχες αλλαγές και προσαρμογές των συστημάτων που διαθέτουν, καθώς επίσης σε αλλαγή των εντύπων και σε αναθεώρηση των διαδικασιών που εφαρμόζουν.

Οι εργασίες της Επιτροπής ολοκληρώθηκαν τον Σεπτέμβριο του 2017, ύστερα από την πραγματοποίηση δεκαέξι (16) συνεδριάσεων, στις οποίες η Αρχή εκπροσωπήθηκε ανελλιπώς και συνέβαλε καθοριστικά στη διαμόρφωση του τελικού κειμένου των 109 άρθρων του νομοσχεδίου (με έμφαση σε συγκεκριμένα άρθρα που αφορούν την προστασία των καταναλωτών) και στη σύνταξη της σχετικής αιτιολογικής έκθεσης. Οι πιο σημαντικές προτάσεις του Σ.τ.Κ., οι οποίες ενσωματώθηκαν στις διατάξεις του νομοσχεδίου, επικεντρώνονται στα ακόλουθα σημεία:

- Διατύπωση νομικών διατάξεων που αφορούν στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών.
- Βελτίωση της διατύπωσης των νομικών διατάξεων που αφορούν στην απαγόρευση επιβολής επιβάρυνσης στον πληρωτή για τη χρήση οποιουδήποτε μέσου πληρωμών, προκειμένου αυτές να βρίσκονται σε πλήρη συμφωνία με τη διατύπωση του άρθρου 4γ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, για την αποφυγή παρερμηνειών.
- Διατύπωση πρότασης σχετικά με τη χρήση διακριτικής ευχέρειας, βάσει των άρθρων 38 παρ. 2 και 61 παρ. 3 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΚ, ότι οι διατάξεις των τίτλων III και IV, οι οποίες αφορούν στους κανόνες διαφάνειας των όρων και στις απαιτήσεις ενημέρωσης σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών, καθώς και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που αντιστοιχούν στους χρήστες και τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, να εφαρμόζονται και στις πολύ μικρές επιχειρήσεις κατά τον ίδιο τρόπο, όπως στους καταναλωτές, με τη στενή του όρου έννοια. Η πρόταση αυτή διατυπώθηκε στο πλαίσιο της ενίσχυσης των κανόνων διαφάνειας και των δικαιωμάτων των πολύ μικρών επιχειρήσεων, όταν είναι χρήστες υπηρεσιών πληρωμών, για την πληρέστερη ασφάλεια της αγοράς ενόψει των οικονομικών συνθηκών, όπως έχουν πλέον διαμορφωθεί με τη συνεχή αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών πληρωμών, ιδίως μετά την επιβολή περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων, καθώς και στο πλαίσιο της γενικότερης πολιτικής του κράτους για την αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών πληρωμών για φορολογικούς λόγους.

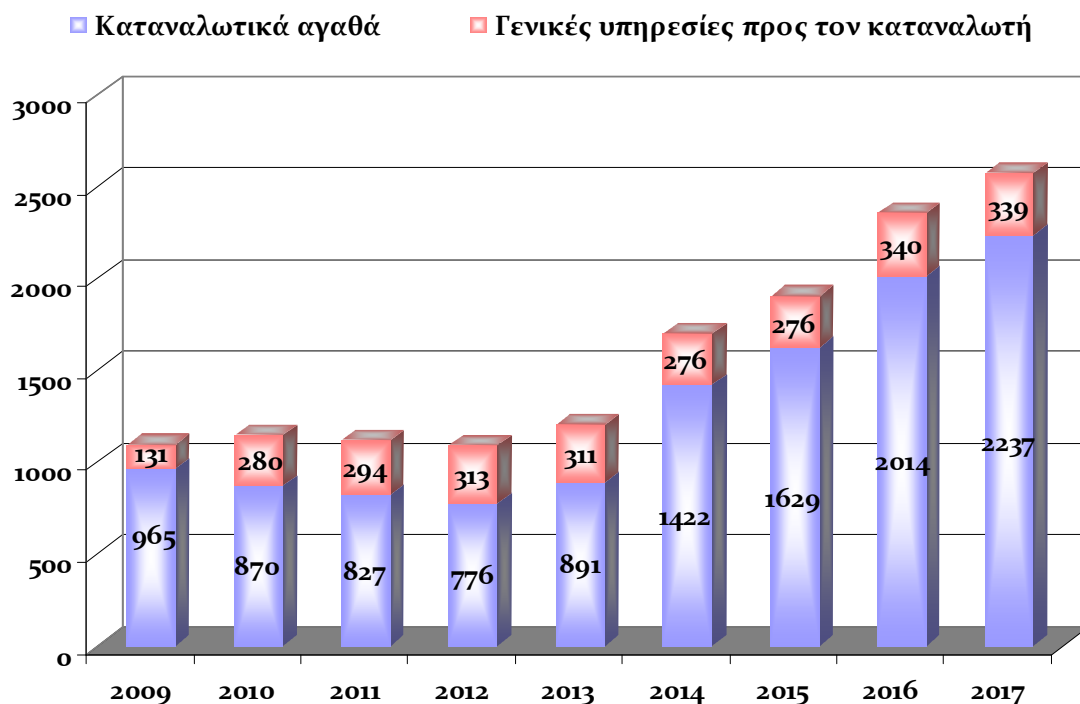


2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	13.273	24,6 %	2.884	5,3 %

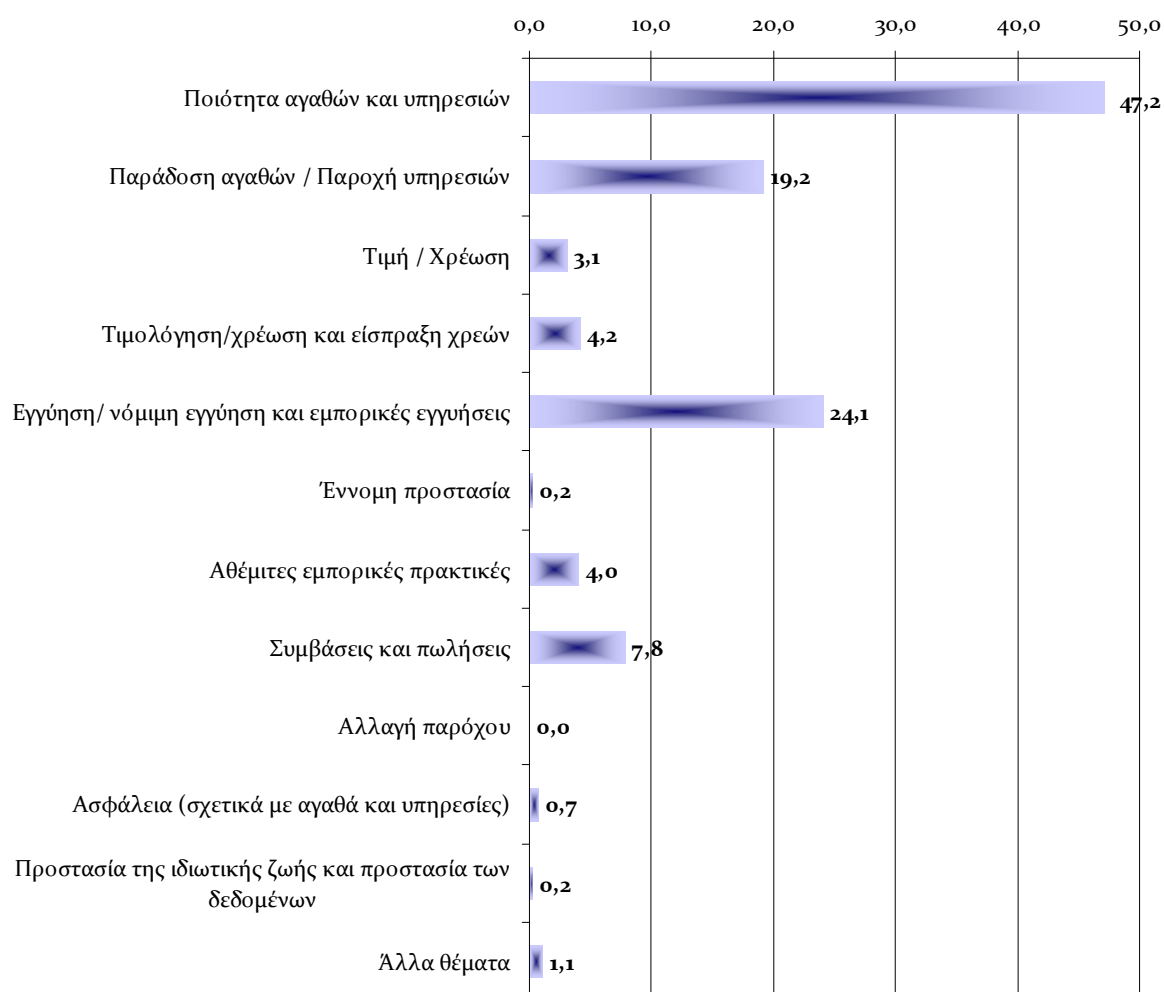
Γράφημα 50: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2017).

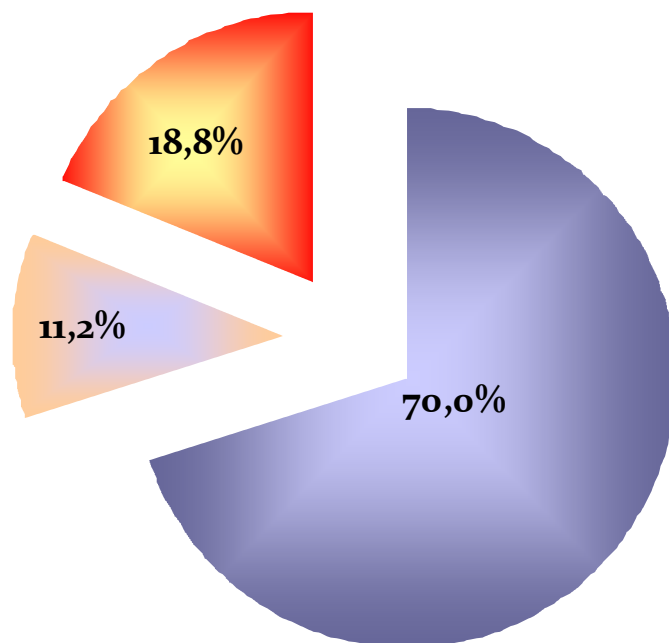
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	759	33,9 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	352	15,7 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	208	9,3 %
Επίπλωση και διακόσμηση	154	6,9 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	130	5,8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	125	5,6 %

Γράφημα 51: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2017).



Γράφημα 52: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

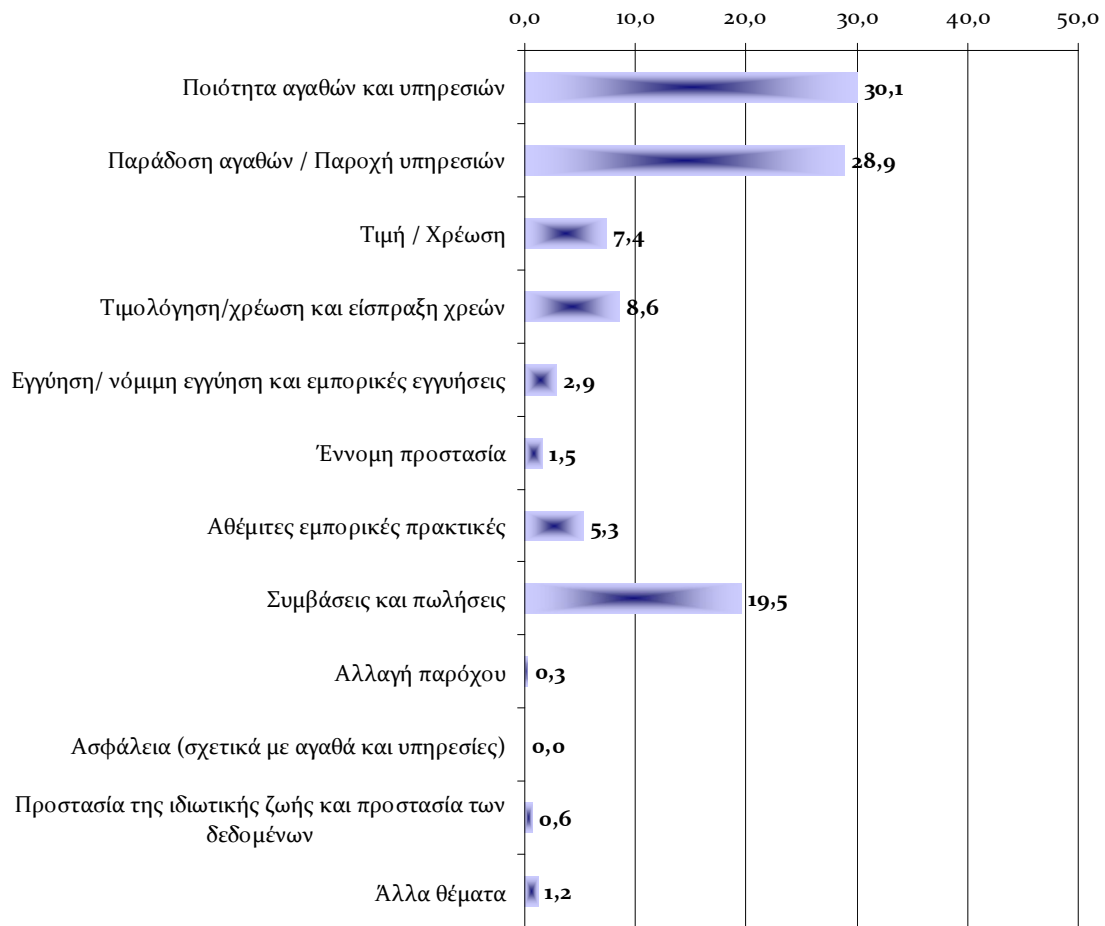
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2017).

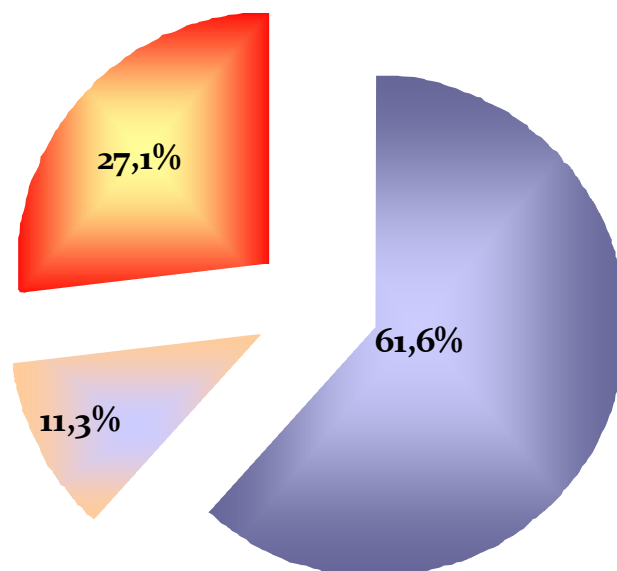
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	80	23,6 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	75	22,1 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	72	21,2 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	32	9,4 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	32	9,4 %

Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2017).

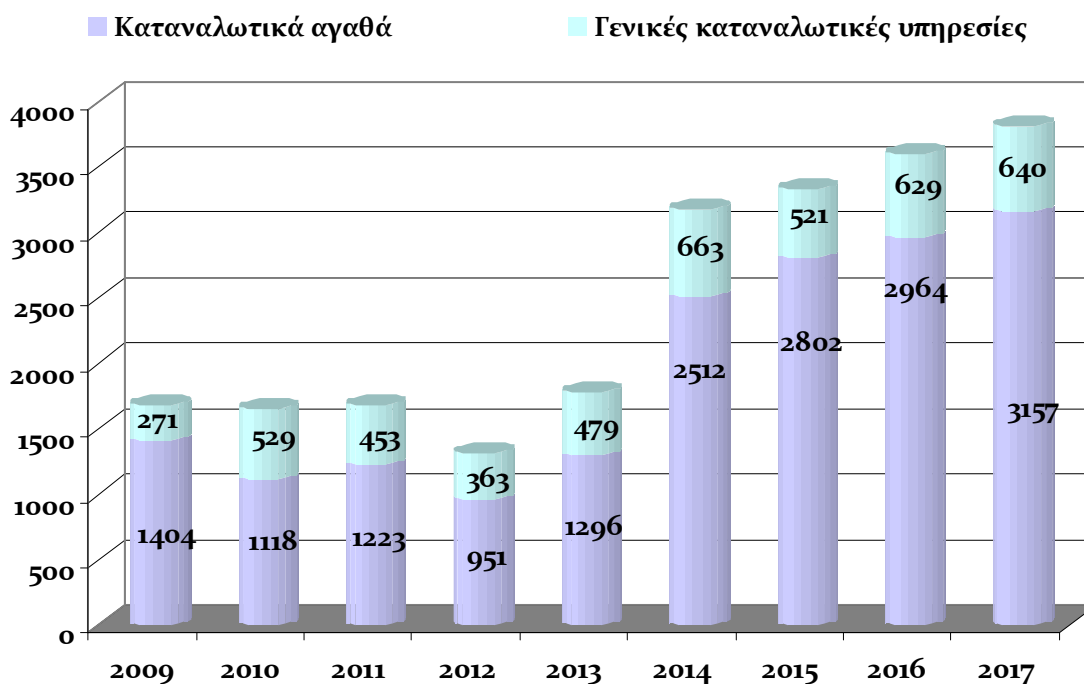


Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

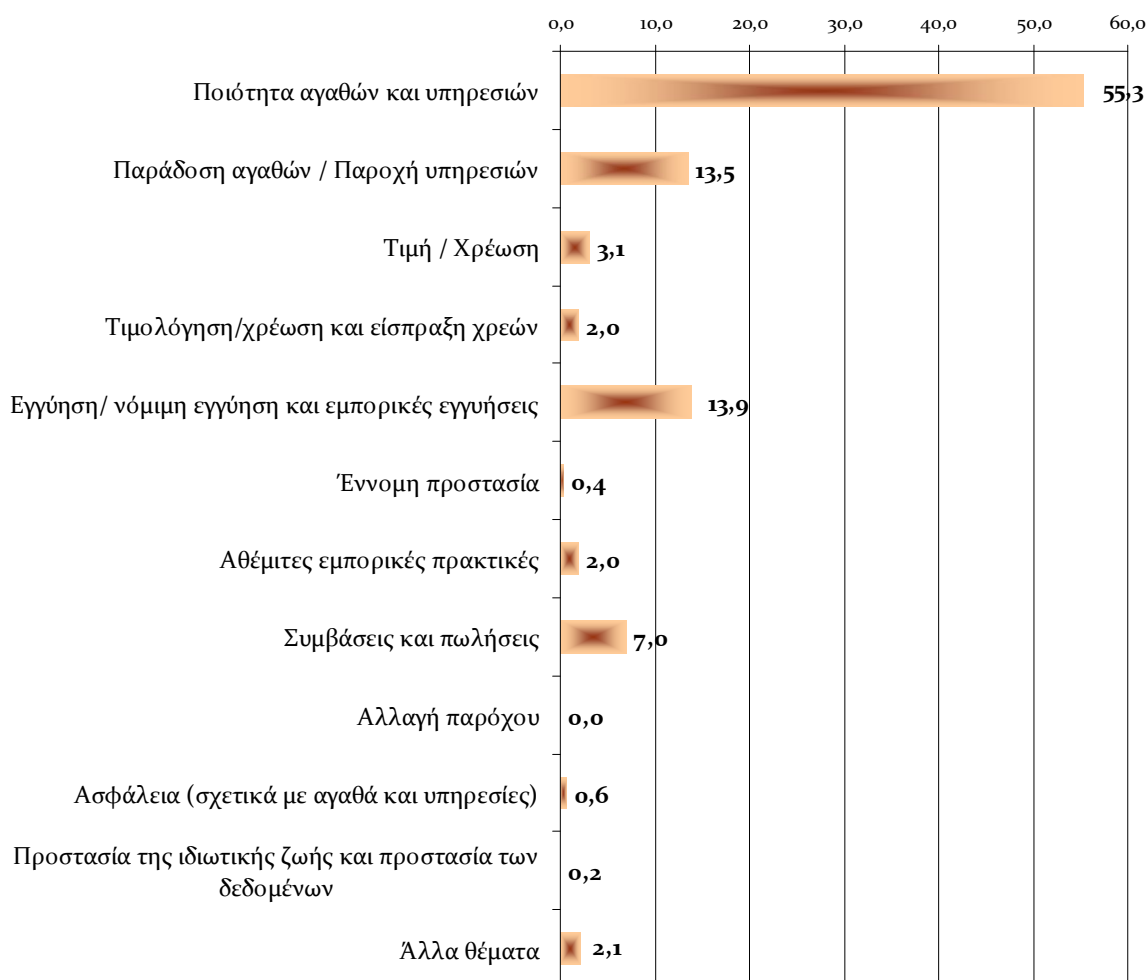
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



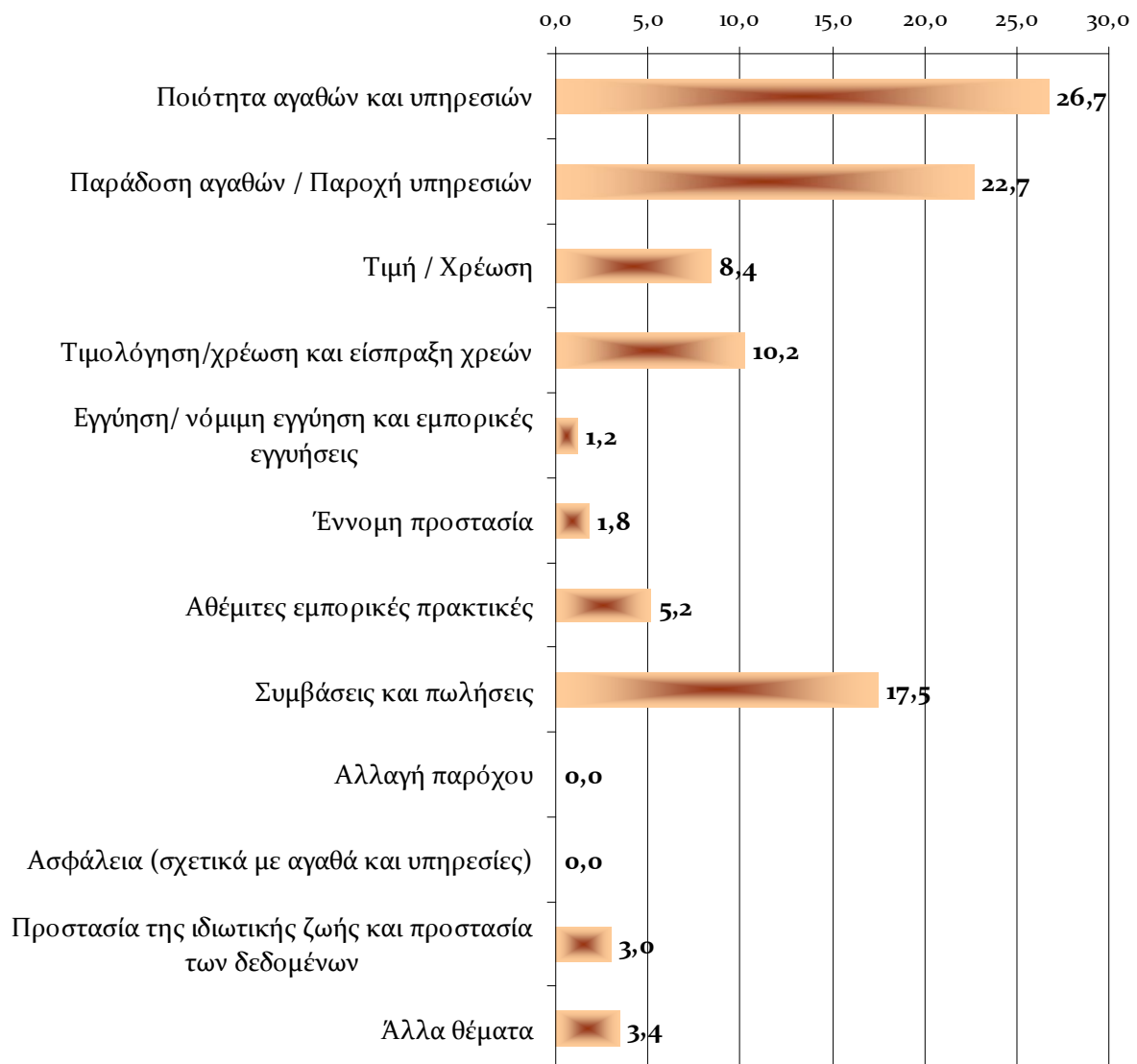
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2017).



Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2017).



2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.1.1. Ακαταλληλότητα προϊόντος προς χρήση, για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας

Ο Σ.τ.Κ. έγινε αποδέκτης της αναφοράς καταναλωτή σχετικά με την πλημμελή λειτουργία συστήματος πλοήγησης, που αποτελούσε μέρος του στάνταρ εξοπλισμού του αυτοκινήτου που αγόρασε. Συγκεκριμένα, το εν λόγω σύστημα, αν και χρησιμοποιούσε την ελληνική γλώσσα για την παρουσίαση των χαρτών και την παροχή οδηγιών πλοήγησης, εντούτοις δεν δεχόταν, μέσω του εικονικού του πληκτρολογίου, την εισαγωγή ελληνικών χαρακτήρων, με αποτέλεσμα η είσοδος των διευθύνσεων να είναι δυνατή μόνο με ελληνικές λέξεις γραμμένες με λατινικούς χαρακτήρες (*greeklish*).

Το συγκεκριμένο πρόβλημα, την ύπαρξη του οποίου δεν αρνήθηκε η αναφερόμενη εταιρεία, ήταν αντιμετωπίσιμο μόνο με αναβάθμιση λογισμικού, η οποία, ωστόσο, δεν ήταν διαθέσιμη κατά τη στιγμή υποβολής της αναφοράς, ενώ η εταιρεία δεν ήταν σε θέση να διευκρινίσει ούτε τη διαθεσιμότητά της μελλοντικά. Σε κάθε περίπτωση, κατά την άποψη της εταιρείας, η ανωτέρω κατάσταση δεν συνιστούσε ελάττωμα του συστήματος, ώστε να οφείλει να το αποκαταστήσει με κάποιον τρόπο υπέρ του καταναλωτή.

Η Αρχή, έχοντας κληθεί να διαμεσολαβήσει στην υπόθεση, έκρινε ότι η απουσία της δυνατότητας εισόδου διευθύνσεων στα ελληνικά, για την οποία, μάλιστα, δεν προκύπτει ότι υπήρξε προσυμβατική ενημέρωση του αναφέροντα, προκειμένου να τον βοηθήσει στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής, δεν χαρακτηρίζεται μεν ως βλάβη του συστήματος πλοήγησης, δεδομένου ότι δεν αφορά τα υλικά μέρη που το συνθέτουν, αλλά τη συνήθη χρησιμότητά του, η οποία, ωστόσο, φαίνεται να επηρεάζεται αρνητικά από την απουσία αυτή.

Και τούτο, διότι αναγκάζει τον αναφέροντα να εισάγει στοιχεία και δεδομένα στο σύστημα σε μία άτυπη γλώσσα χωρίς παραδεκτούς ορθογραφικούς κανόνες και να ανακτά, επομένως, πληροφορίες πλοήγησης, οι οποίες δεν είναι πάντα σωστές, ή να λαμβάνει τις αιτούμενες πληροφορίες ύστερα από επανειλημμένες προσπάθειες αναζήτησης, στις οποίες δεν έχει πάντοτε τη χρονική άνεση να προβαίνει, ή και να μην ανακτά καθόλου πληροφορίες για ορισμένες επιθυμητές διευθύνσεις, οι οποίες μπορούν να εισαχθούν στο σύστημα με περισσότερους από έναν γραμματικούς συνδυασμούς και χωρίς να είναι βέβαιο εάν ή ποιος εξ αυτών είναι αναγνωρίσιμος από το σύστημα.

Τα ως άνω χαρακτηριστικά, συνδυαζόμενα με την ανάγκη συχνής χρήσης του συστήματος πλοήγησης σε καθημερινή βάση, δημιουργούν ζητήματα στη χρηστικότητα του συστήματος, όχι απλώς κατά την υποκειμενική αντίληψη του αναφέροντα, αλλά και κατά την κοινή αντίληψη που επικρατεί στις συναλλαγές, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

Η απουσία της ανωτέρω δυνατότητας παραπέμπει εκ του αποτελέσματος, σύμφωνα με την άποψη που εξέφρασε αναλυτικά σε Σύστασή της για την υπόθεση η Αρχή, σε μία κατάσταση που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί τόσο ως μη συμβατή με τη συνήθη χρήση του επίμαχου συστήματος, από τη στιγμή που δεν φαίνεται να επιτυγχάνεται η καθοδήγηση του οδηγού στον επιθυμητό προορισμό σε όλες τις περιπτώσεις ή να επιτυγχάνεται κατά περίπτωση με την υπέρβαση απρόσμενων εμποδίων και δυσκολιών, όσο και ως ατέλεια του τρόπου κατασκευής του και, συγκεκριμένα, του λογισμικού του, εφόσον πρόκειται για προδιαγραφή που λείπει, αλλά θα μπορούσε να είναι διαθέσιμη προς αποφυγή του προβλήματος.

Το γεγονός, δε, ότι η εξασφάλιση της υπό κρίση δυνατότητας εξαρτάται από αναβάθμιση λογισμικού υπογραμμίζει τη μέριμνα και την ευθύνη της αναφερόμενης να μπορεί να προσδιορίσει τουλάχιστον τον χρόνο, κατά τον οποίο αυτή θα καταστεί διαθέσιμη, καθώς η εναπόθεση της αναβάθμισης αόριστα στο μέλλον και χωρίς καμία σχετική δέσμευση από μέρους της δημιουργεί, αναπόφευκτα, στον αναφέροντα αβεβαιότητα ως προς την

αποκατάσταση των πλήρων δυνατοτήτων του συστήματος, στην οποία ευλόγως προσβλέπει και η οποία μέσω αυτής (της αναβάθμισης) μπορεί να επιτευχθεί.

Στο πλαίσιο των παραπάνω επισημάνσεων, ο Σ.τ.Κ. κάλεσε την εταιρεία, εφόσον δεν ήταν δυνατή η άμεση αναβάθμιση του λογισμικού του συστήματος, ώστε αυτό να λειτουργεί πλήρως στην ελληνική γλώσσα, να προβεί σε επιμέρους ακριβή κοστολόγηση του συστήματος βάσει τιμοκαταλόγου λιανικής και, κατόπιν, σε μείωση του τιμήματος ίση με το 50% της αξίας του.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

2.1.2. Παρεμβάσεις Σ.τ.Κ. για την παύση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

Ο Σ.τ.Κ. δέχτηκε πλήθος αναφορών (πάνω από πενήντα) από καταναλωτές σε βάρος εταιρείας, με την οποία συναλλάχθηκαν εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικά) με σκοπό την αγορά εκπαιδευτικών κουπονιών και άλλων αγαθών, ιδίως προϊόντων υψηλής τεχνολογίας, σε εξαιρετικά προνομιακές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, χωρίς, όμως, ποτέ αυτά να τους παραδοθούν, καίτοι είχαν εξοφληθεί.

Το διαμεσολαβητικό έργο για τη φιλική επίλυση των εν λόγω διαφορών συνάντησε σημαντικές δυσχέρειες, δεδομένου ότι στην πλειονότητα των υποθέσεων η επιχείρηση δεν ανταποκρίθηκε καθόλου στα σχετικά καλέσματα της Αρχής ή δεν κατέστη δυνατό να εξευρεθεί κάποιος νόμιμος εκπρόσωπός της για να συζητηθούν αναλυτικά τα προβλήματα των καταναλωτών, ενώ παρατηρήθηκαν και παρελκυστικές τακτικές εκ μέρους της εταιρείας, αφού όσες υποθέσεις τελικώς επιλύθηκαν, τούτο έγινε με μεγάλες καθυστερήσεις σε βάρος των καταναλωτών και με την υποβολή τους σε άσκοπες ενέργειες (π.χ., προκειμένου να τους επιστραφούν τα ποσά των παραγγελιών τους που δεν εκτελέστηκαν, τους ζητήθηκε να προβούν σε αμφισβητήσεις συναλλαγών προς τις τράπεζές τους).

Κοινό στοιχείο των συγκεκριμένων υποθέσεων ήταν ότι η επίλυσή τους έγινε, ως επί το πλείστον, με την επιστροφή των χρημάτων στους καταναλωτές και όχι με την παράδοση των διαφημιζόμενων αγαθών, με συνέπεια να μην υπάρξει άμεση οικονομική ζημία των καταναλωτών, όμως, από την άλλη πλευρά, να συντηρείται η εσφαλμένη εικόνα στο καταναλωτικό κοινό ότι η συγκεκριμένη εταιρεία εμπορεύεται πραγματικές ευκαιρίες.

Προκειμένου για την αποτελεσματικότερη προστασία του καταναλωτικού κοινού από τις πρακτικές της εταιρείας, αλλά και για τον έλεγχο και τον περιορισμό αυτών των πρακτικών, ο Σ.τ.Κ. συνεργάστηκε στενά με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Επίσης, η Αρχή παρείχε κάθε διαθέσιμο στοιχείο στο πλαίσιο διενεργούμενης προκαταρκτικής εξέτασης από τη Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Αττικής, κατόπιν έγγραφης παραγγελίας της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών.

Σε άλλη υπόθεση, ο Σ.τ.Κ. δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος προχώρησε, στο πλαίσιο προωθητικής ενέργειας μεγάλης εταιρείας, στην αγορά προϊόντος (τηλεόρασης), προκειμένου να επωφεληθεί της σημαντικά μειωμένης τιμής του, η οποία φερόταν να ισχύει για το προαναφερόμενο χρονικό διάστημα. Ωστόσο, ο αναφέρων διαπίστωσε ότι το προϊόν που αγόρασε εξακολούθησε και μετά το τέλος της προωθητικής ενέργειας να πωλείται από την αναφερόμενη στην ίδια μειωμένη τιμή, αντί, όπως ανέμενε, να επανέλθει στην αρχική - ακριβότερη- τιμή του.

Παρέχοντας εξηγήσεις στην Αρχή μας επί των εις βάρος της καταγγελλομένων, η αναφερόμενη, αφενός, δεν αρνήθηκε το περιστατικό, αφετέρου, το απέδωσε στο δικαίωμα της ελεύθερης διακύμανσης των τιμών που της παρέχει η κείμενη νομοθεσία, αλλά και στις συνθήκες του ανταγωνισμού.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης, η Αρχή έλαβε υπόψη τα εξής:

Οι εκπαιδευτικές περίοδοι και οι περίοδοι των προσφορών τονώνουν την κίνηση στην αγορά, δίνοντας ισχυρό κίνητρο στους καταναλωτές να προβαίνουν σε συμφέρουσες συναλλαγές και

να γλιτώνουν χρήματα από τις μειωμένες τιμές των αγαθών. Το γεγονός, δε, ότι οι εκπτώτικες ενέργειες εκτείνονται σε περιορισμένο χρονικό διάστημα, από λίγες ημέρες έως μερικές εβδομάδες, δημιουργεί, αναμενόμενα, μία αίσθηση έκτακτης ανάγκης στους καταναλωτές, υπό την έννοια ότι εάν δεν αγοράσουν τα επιθυμητά προϊόντα όσο διαρκούν οι μειωμένες τους τιμές, δεν θα καταφέρουν να ωφεληθούν από την εξοικονόμηση χρημάτων.

Ακριβώς αυτή η ψυχολογία της ανάγκης για εξοικονόμηση χρημάτων και η εύλογη προσδοκία οφέλους, που τροφοδοτούνται από τη βεβαιότητα ότι τα πωλούμενα σε μειωμένες τιμές προϊόντα θα επιστρέψουν στις αρχικές -ακριβότερες- τιμές τους με το τέλος των εκπτώσεων ή των προσφορών, συνιστούν τον κινητήριο μηχανισμό πίσω από τη δυναμική και την επιτυχία των σχετικών προωθητικών ενεργειών στην προσέλκυση του καταναλωτικού κοινού.

Η ελεύθερη διακύμανση των τιμών, την οποία επικαλέστηκε η αναφερόμενη ως επιχείρημα για την υποστήριξη των θέσεων της, δεν θίγεται από τον χρόνο και το εύρος διενέργειας των εκπτώτικων ενεργειών, ωστόσο θα πρέπει επί της αρχής να είναι συμβατή με το πνεύμα και τη φιλοσοφία τους, ώστε να μην υπονομεύεται η προσδοκία οφέλους των καταναλωτών. Θα πρέπει, επίσης, να είναι συμβατή με θεμιτές εμπορικές πρακτικές, οι οποίες δεν στρεβλώνουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τη συναλλακτική συμπεριφορά των καταναλωτών ούτε τους χειραγωγούν στη λήψη βιαστικών, βεβιασμένων ή μη συμφερούσων αποφάσεων.

Όταν για τη διαμόρφωση των τιμών των προϊόντων αξιοποιούνται εμπορικές πρακτικές, όπως έκτακτες προωθητικές ενέργειες περιορισμένης διάρκειας, που συμβάλλουν στην παρουσίαση προϊόντων ως πωλούμενων υπό ειδικούς -ευνοϊκούς- όρους και συνθήκες (π.χ., με μειωμένη-συμφέρουσα τιμή) που, όμως, τελικά δεν ισχύουν, υπό την έννοια ότι ένα προϊόν εξακολουθεί να πωλείται υπό τους ίδιους όρους και συνθήκες και μετά το πέρας της προωθητικής ενέργειας, τότε δεν αποκλείεται να υπάρξουν και καταναλωτές που εσπευσμένα, υπό το κράτος του προσδοκώμενου οφέλους, παρακινήθηκαν στη λήψη απόφασης αγοράς που διαφορετικά, εάν δηλαδή γνώριζαν ότι δεν υπήρχε λόγος βιασύνης, ίσως να μη λάμβαναν ή ενδεχομένως να είχαν λάβει άλλη απόφαση.

Μία τέτοια πρακτική δείχνει να προσιδιάζει στην περίπτωση ζ' των παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών του άρθρου 9στ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Για τον λόγο αυτό, ο Σ.τ.Κ. διαβίβασε τον φάκελο της αναφοράς στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για συνεκτίμηση της βασιμότητας της καταγγελίας και για τυχόν δέουσες ενέργειες της επί τη βάση των εποπτικών και κυρωτικών αρμοδιοτήτων της.

Τέλος, σε άλλη περίπτωση, λαμβάνοντας αφορμή από αναφορές καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν σε παραγγελία συγκεκριμένου προϊόντος από το ηλεκτρονικό κατάστημα μεγάλης εταιρείας λιανικού εμπορίου στο πλαίσιο ευρείας (και με τηλεοπτικά σποτ) προωθητικής ενέργειας και, εν συνεχεία, ενημερώθηκαν για την ακύρωση των παραγγελιών μονομερώς από την πλευρά της εταιρείας, ο Σ.τ.Κ. παρενέβη διαμεσολαβητικά στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του για την ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών, ήτοι την κανονική εκτέλεση των παραγγελιών.

Η εταιρεία, υποβάλλοντας εξηγήσεις προς την Αρχή, επικαλέστηκε την ύπαρξη τυπογραφικών/ηλεκτρονικών λαθών, τα οποία δεν μπορούν γενικά να αποκλειστούν και για τα οποία, συνεπώς, δεν μπορεί να ευθύνεται. Παράλληλα, ισχυρίστηκε ότι η αναγραφόμενη τιμή στο ηλεκτρονικό της κατάστημα για το συγκεκριμένο προϊόν ήταν τόσο χαμηλή, που προέκυπτε αβίαστα ότι επρόκειτο για προφανή παραδρομή. Επιπρόσθετα, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι στις υπό εξέταση καταγγελίες δεν είχε, ούτως ή άλλως, συναφθεί έγκυρη σύμβαση πώλησης, καθώς στους όρους χρήσης του ηλεκτρονικού της καταστήματος είχε προβλεφθεί ότι για την έγκυρη σύναψη σύμβασης πώλησης απαιτείται η αποδοχή της πρότασης, με αποστολή μηνύματος επιβεβαίωσης παραγγελίας, με επιβεβαίωση αποστολής ή με επιβεβαίωση ετοιμότητας προς παραλαβή από το κατάστημα, κάτι που στις συγκεκριμένες υποθέσεις δεν είχε συμβεί.

Πρακτικά, μετά την παραγγελία κάθε καταναλωτή και προκειμένου να υπάρξει έγκυρη σύμβαση πώλησης, θα έπρεπε, εκτός της αποστολής του μηνύματος επιβεβαίωσης της παραγγελίας, που

είχαν λάβει όλοι οι καταναλωτές στις υπό εξέταση υποθέσεις, να υπάρξει και δεύτερο μήνυμα αποδοχής της πρότασης, με επιβεβαίωση αποστολής ή επιβεβαίωση ετοιμότητας προς παραλαβή από το κατάστημα, το οποίο δεν είχε αποσταλεί στους καταναλωτές. Συνεπώς, πράγματι, σύμφωνα με τους αναρτημένους όρους χρήσης, σε όλες αυτές τις περιπτώσεις δεν είχε συναφθεί έγκυρη σύμβαση πώλησης.

Παρ' όλα αυτά και δεδομένου ότι η εταιρεία ακύρωσε μονομερώς τις παραγγελίες των καταναλωτών, εμφανίζοντας, όμως, στο σύστημά της ότι αυτές ακυρώθηκαν με τη δική τους βούληση και όχι με δική της πρωτοβουλία, η Αρχή εξέτασε συνολικά το ζήτημα του χειρισμού των παραγγελιών από την πλευρά της εταιρείας και προέβη στις ακόλουθες διαπιστώσεις:

- Η εμπορική πρακτική που ακολουθήθηκε στη συγκεκριμένη περίπτωση και συνίστατο, ιδίως, στην πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και, στη συνέχεια, σε άρνηση λήψης παραγγελιών για τα προϊόντα, προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ως παραπλανητική.
- Το γεγονός ότι η εταιρεία προσπάθησε να παρουσιάσει την ακύρωση των παραγγελιών ως προϊόν της βούλησης των καταναλωτών και όχι της δικής της, όπως πραγματικά συνέβη, έθιξε το δικαίωμα των καταναλωτών στη σύναψη ή μη σύμβασης και, κατ' επέκταση, στη Συνταγματικά κατοχυρωμένη οικονομική τους ελευθερία, ως έκφανση της ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητάς τους.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Σ.τ.Κ. απηύθυνε Πρόταση προς την εταιρεία να προβεί άμεσα στην εκτέλεση των ακυρωθεισών παραγγελιών των καταναλωτών, με τους ίδιους όρους και με την τιμή που προβλέπονταν για τα συγκεκριμένα προϊόντα στο πλαίσιο της προωθητικής της ενέργειας, κάτι που έγινε δεκτό.

2.1.3. Αναγνώριση και υλική αποκατάσταση της ταλαιπωρίας καταναλωτών από τη συμμετοχή τους σε προωθητική ενέργεια

Διαδικτυακό super market διενήργησε προωθητική ενέργεια, όπου οι συμμετέχοντες καταναλωτές είχαν την ευκαιρία, παράλληλα με την πραγματοποίηση των αγορών τους, να κερδίσουν ως δώρο και ένα blender χειρός αξίας 50 ευρώ.

Σύμφωνα με τους όρους της προωθητικής ενέργειας, οι προϋποθέσεις συμμετοχής των καταναλωτών ήταν η τήρηση σειράς προτεραιότητας, δεδομένου ότι ο αριθμός των δώρων ήταν συγκεκριμένος, καθώς και η πραγματοποίηση παραγγελιών ύψους άνω των 99 ευρώ, χωρίς καμία άλλη ρητή εξαίρεση ή περιορισμό (π.χ., ένα δώρο ανά καταναλωτή, ασχέτως αριθμού έγκυρων παραγγελιών, ή δικαίωμα συμμετοχής ενός ατόμου ανά οικογένεια, κ.λπ.).

Σύμφωνα με την αναφορά που υπέβαλαν δύο (2) καταναλώτριες που προσέφυγαν στον Σ.τ.Κ., η ανωτέρω επιχείρηση αρνήθηκε να τους αποστείλει τα δώρα τους, παρότι από την πλευρά τους είχαν τηρηθεί όλες οι προϋποθέσεις για τη συμμετοχή τους στον διαγωνισμό. Το σχετικό επιχείρημα που προέβαλε το διαδικτυακό super market ενώπιον της Αρχής ήταν ότι οι καταναλώτριες ήταν μέλη της ίδιας οικογένειας, από την οποία είχαν ήδη υποβληθεί πολλές παραγγελίες, και ότι ήταν προτιμότερο να μην αποστείλει το δώρο σε όλους, ώστε να επωφεληθούν και πελάτες που είχαν κάνει μόνο μία παραγγελία.

Παρά ταύτα, από τη στιγμή που η απόφαση της εταιρείας να μην δώσει το δώρο στις δύο αναφέρουσες δεν ήταν σύμφωνη με τους οικείους όρους, η Αρχή την έκρινε αυθαίρετη και κάλεσε την εταιρεία να αναγνωρίσει την ταλαιπωρία που υπέστησαν οι καταναλώτριες εμπράκτως, αποστέλλοντάς τους χωρίς καμία επιβάρυνση το δώρο της προσφοράς ή κάποιο άλλο δώρο ανάλογης αξίας.

Η εταιρεία έσπευσε να κάνει αποδεκτή την παραπάνω Πρόταση, προσφέροντας στις καταναλώτριες από μία (1) δωροεπιταγή ισόποσης αξίας για μελλοντικές αγορές από το κατάστημά της. Παράλληλα, η εταιρεία γνωστοποίησε την πλήρη συμμόρφωσή της στις Συστάσεις που της απηύθυνε ο Σ.τ.Κ. να μεριμνά για τη διενέργεια κάθε μελλοντικής προωθητικής ενέργειας, διαγωνισμού, προσφοράς, κ.λπ. με πιστή τήρηση των εκάστοτε οικείων όρων και προϋποθέσεων που τις διέπουν.

2.1.4. Αυθαίρετη τροποποίηση παραγγελίας

Ο Σ.τ.Κ. δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με την αυθαίρετη, χωρίς τη συναίνεσή του, τροποποίηση παραγγελίας που καταρτίστηκε εγγράφως, με σκοπό την απόκτηση καινούργιου αυτοκινήτου. Η καταγγελλόμενη εταιρεία ισχυρίστηκε ότι η τροποποίηση έγινε κατ' απαίτηση του καταναλωτή, χωρίς, όμως, ο ισχυρισμός της αυτός να πιστοποιείται από έγγραφα στοιχεία, ώστε να προκύπτει αληθής.

Η Αρχή εκτίμησε ότι η εταιρεία παρέβη στη συγκεκριμένη περίπτωση τόσο τις εκ του ν. 2251/1994 υποχρεώσεις της να παρέχει ευκρινή και κατανοητή ενημέρωση στον καταναλωτή για τα κύρια χαρακτηριστικά του αγαθού, πριν εκείνος δεσμευθεί με σύμβαση, όσο και ειδική διάταξη του Κ.Κ.Δ., που προβλέπει ότι για κάθε τροποποίηση που μπορεί να επέλθει στη σύμβαση πώλησης απαιτείται η χορήγηση, στον καταναλωτή, αντιγράφου της τροποποιηθείσας σύμβασης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή απηύθυνε Πρόταση και η εταιρεία δέχτηκε να επωμιστεί η ίδια τη διαφορά του κόστους που προέκυψε εις βάρος του καταναλωτή από την τροποποίηση της παραγγελίας.

2.1.5. Άρνηση επιστροφής προκαταβληθέντων τροφείων σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων

Καταναλώτρια ανέθεσε σε επιχείρηση μονάδας φροντίδας ηλικιωμένων τη φροντίδα και διαμονή του πατέρα της, ο οποίος εν συνεχεία απεβίωσε, με αποτέλεσμα να ζητήσει την επιστροφή ποσού που είχε προκαταβάλει και αντιστοιχούσε σε υπηρεσίες που δεν επρόκειτο, πλέον, να παρασχεθούν. Η εταιρεία αρνήθηκε την ικανοποίηση του αιτήματος, με την αιτιολογία ότι μετά την έκδοση απόδειξης δεν μπορούσε να γίνει επιστροφή χρημάτων.

Ο Σ.τ.Κ. εκτίμησε ότι η συναφθείσα σύμβαση, καθώς και η παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών, απέβλεπαν αποκλειστικά στο πρόσωπο του τροφίμου. Συνεπώς, ο θάνατος αυτού του προσώπου, που ήταν και το υποκείμενο της συμβατικής σχέσης, επιφέρει αυτοδικαίως και την αποκοπή του δεσμού του δότη του αντικειμένου με τη σχέση. Πρόκειται για σχέση με αυστηρώς προσωπικό χαρακτήρα, συνεπώς ο θάνατος του τροφίμου αποτελεί μη δικαιοπρακτικό γεγονός, που συνιστά αποσβεστικό λόγο της ενοχής.

Σε ό,τι αφορά τη ρήτρα του συμφωνητικού που υπέγραψε η καταναλώτρια και προέβλεπε τη μη επιστροφή τροφείων, για τα οποία έχει εκδοθεί η αντίστοιχη απόδειξη, η Αρχή έκρινε ότι συνιστά υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του και, ως τέτοια, απαγορεύεται. Επομένως, η μη επακολούθηση της αντιπαροχής λόγω απόσβεσης της ενοχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του πλουτισμού, που αποκτήθηκε μεν νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς αιτία από τον λήπτη.

2.1.6. Παρέμβαση Σ.τ.Κ. σχετικά με τη διαδικασία αποζημίωσης καταναλωτών, κατόπιν προληπτικής ανάκλησης παρτίδων βρεφικού γάλακτος

Η απόσυρση παρτίδων βρεφικού γάλακτος προερχόμενων από τη Γαλλία, έπειτα από τη διαπίστωση κρουσμάτων σαλμονέλας, επηρέασε άμεσα το ελληνικό καταναλωτικό κοινό,

καθώς το εισαγόμενο βρεφικό γάλα διατέθηκε στην ελληνική αγορά με την επωνυμία γνωστής εταιρείας φαρμακευτικών ειδών.

Ο Σ.τ.Κ., στο πλαίσιο της εκ του νόμου υποχρέωσης να προβαίνει σε Συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, αλλά και δεδομένου του μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών ερωτημάτων που δέχτηκε σχετικά με το ζήτημα, περαιτέρω, δε, λαμβάνοντας υπόψη ότι πρόκειται για ιδιαίτερος ευαίσθητα προϊόντα βρεφικής διατροφής και ότι τίθενται ενδεχόμενοι κίνδυνοι για τη δημόσια υγεία, απευθύνθηκε εγγράφως προς τις δύο (2) εμπλεκόμενες εταιρείες στη χώρα μας, ήτοι τόσο προς την εισαγωγική εταιρεία, αλλά και προς την εταιρεία που διοχέτευσε το επίμαχο βρεφικό γάλα στην ελληνική αγορά υπό την επωνυμία της, ζητώντας την παροχή διευκρινίσεων. Αμφότερες οι εταιρείες ανταποκρίθηκαν, διευκρινίζοντας τα επίμαχα ζητήματα και παρέχοντας, επιπλέον, πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αποζημίωσης των καταναλωτών που είχαν αγοράσει το προϊόν.

Κατόπιν των ανωτέρω ενεργειών της Αρχής, δόθηκε λεπτομερής ενημέρωση σχετικά με την ποσότητα του εισαχθέντος βρεφικού γάλακτος στη χώρα μας και γνωστοποιήθηκε με σαφήνεια η διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών που προμηθεύτηκαν το επίμαχο γάλα, με την επιστροφή και αντικατάσταση των αγορασθέντων προϊόντων με άλλα είδη ή την επιστροφή του τιμήματος στους καταναλωτές, κατ' επιλογήν τους και με την προσκόμιση της απόδειξης αγοράς.

Τα ανωτέρω στοιχεία αναρτήθηκαν άμεσα στην ιστοσελίδα της Αρχής για την καλύτερη ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού και την ταχύτερη διεκπεραίωση της σχετικής διαδικασίας.

2.1.7. Καλόπιστη (χωρίς αποδεδειγμένη υπαιτιότητα της εταιρείας) αντικατάσταση προϊόντος

Η Αρχή έγινε αποδέκτης αναφοράς καταναλώτριας σχετικά με κινητό τηλέφωνο γνωστής κατασκευαστικής εταιρείας, το οποίο, κατά τη διάρκεια της φόρτισής του, άρχισε να βγάζει πυκνούς καπνούς και να έχει μία έντονη οσμή. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της καταναλώτριας, το συγκεκριμένο γεγονός έθεσε σε κίνδυνο την υγεία της και την ανάγκασε να υποβληθεί σε ιατρικές εξετάσεις.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης από τον Σ.τ.Κ., η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι προκειμένου να προβεί σε ασφαλές συμπέρασμα για το συμβάν, θα πρέπει προηγουμένως να διενεργήσει τεχνικό έλεγχο της συσκευής, πράγμα, όμως, που δεν μπόρεσε να κάνει, αφού η συσκευή δεν προσκομίστηκε από την καταναλώτρια για έλεγχο. Επικαλέστηκε, δε, τη διεθνή βιβλιογραφία, σύμφωνα με την οποία η αστοχία (π.χ., βραχυκύκλωμα) της μπαταρίας μπορεί να προκύψει και από εξωγενείς παράγοντες, όπως εισροή υγρασίας στη συσκευή ή χρήση ακατάλληλης προστατευτικής θήκης, η οποία, κλείνοντας τη συσκευή από κάθε πλευρά, μπορεί να εμποδίσει τη σωστή φόρτιση.

Κατόπιν μεσολάβησης της Αρχής, η εταιρεία, παρ' όλο που ισχυρίστηκε ότι η βλάβη δεν προήλθε από δική της υπαιτιότητα και χωρίς να αποδέχεται ουδεμία ευθύνη, δέχτηκε αποκλειστικά στο πλαίσιο της καλής πίστης να αντικαταστήσει την εν λόγω συσκευή με οποιοδήποτε άλλο μοντέλο οποιασδήποτε αξίας, προκειμένου, κατ' αυτόν τον τρόπο, να υπερκαλύψει τα έξοδα, στα οποία υποβλήθηκε η αναφέρουσα.

2.1.8. Υποθέσεις μονάδων αδυνατίσματος

Ο Σ.τ.Κ. προέβη στη σύνταξη πέντε (5) Συστάσεων κατά τριών (3) πολυδύναμων κέντρων αδυνατίσματος. Κατά την εξέταση των αντίστοιχων αναφορών που υπέβαλαν οι καταναλωτές, διαπιστώθηκε ότι οι καταγγελλόμενες μονάδες αδυνατίσματος παρέβησαν τις διατάξεις της υπ'

αριθ. Ζ1-1262/29-10-2007 (Β' 2122/2007) Υ.Α. περί ρύθμισης των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια. Η Αρχή, αφού έλεγξε τις σχετικές συμβάσεις και τις βεβαιώσεις παροχής υπηρεσιών, απηύθυνε στους καταγγελλόμενους προμηθευτές Σύσταση να επιστρέψουν στους καταναλωτές τα ποσά που αφορούσαν τα κόστη των υπηρεσιών που δεν τους παρασχέθηκαν και είχαν προεξοφληθεί.

Το σύνολο των ανωτέρω Συστάσεων έγιναν αποδεκτές. Σημειώνεται ότι η πλειονότητα των κέντρων αδυνατίσματος ακολουθεί τις Προτάσεις που τους απευθύνει η Αρχή για επιστροφή χρημάτων που δικαιούνται οι καταναλωτές, χωρίς να καθίσταται αναγκαία η σύνταξη Σύστασης σε όλες τις εξεταζόμενες περιπτώσεις.

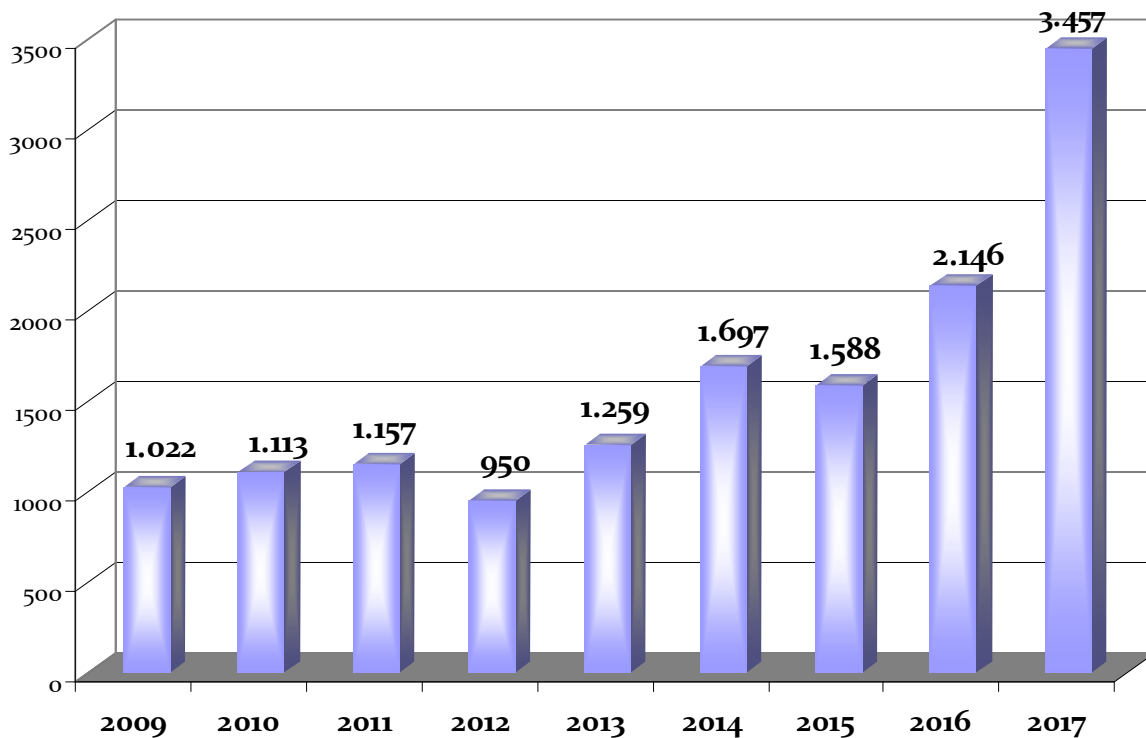


3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

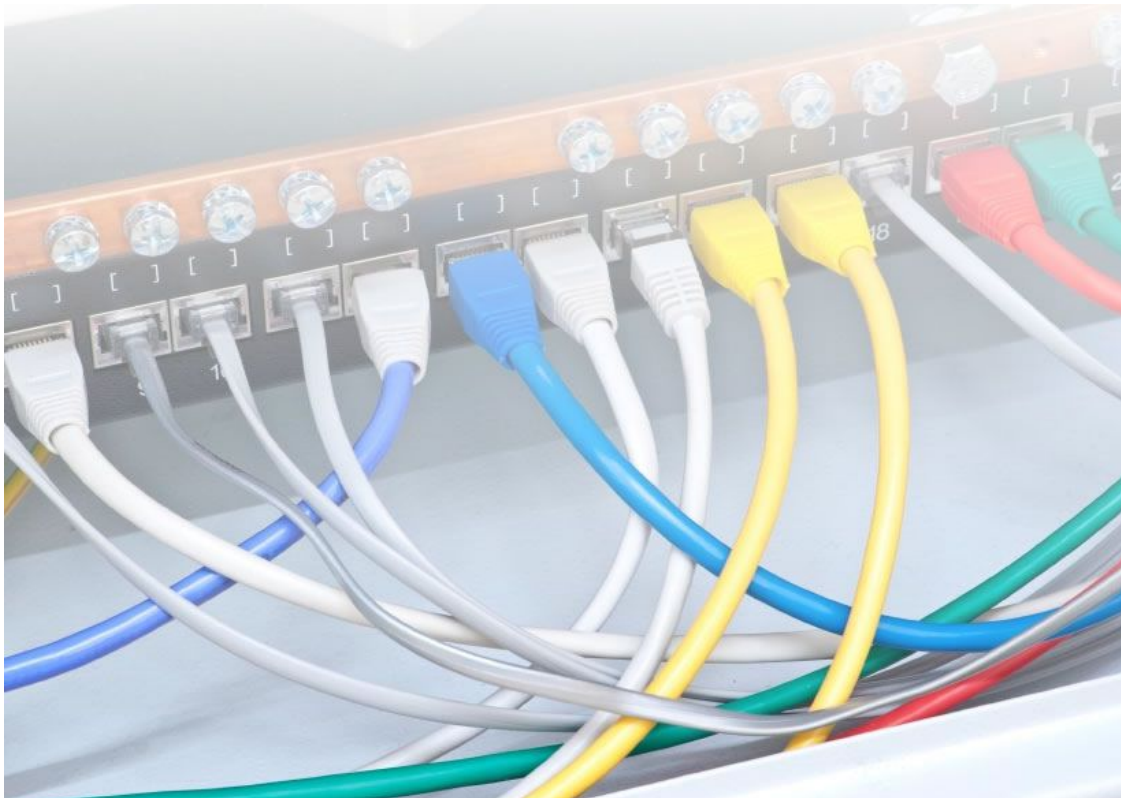
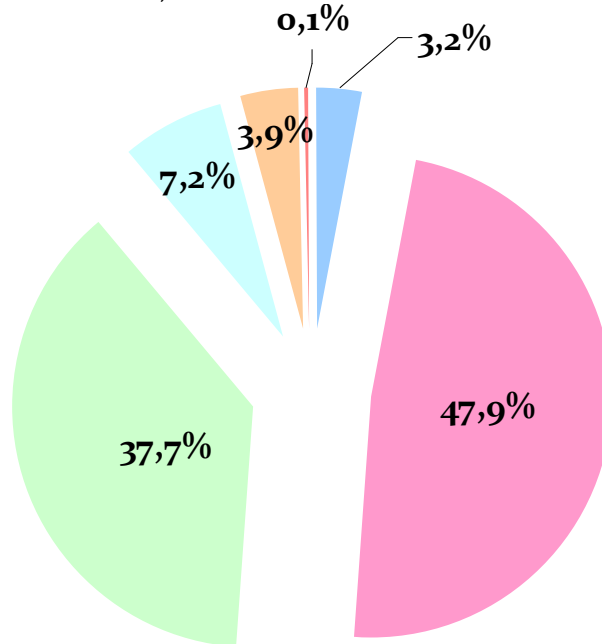
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	17.005	31,5 %

Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

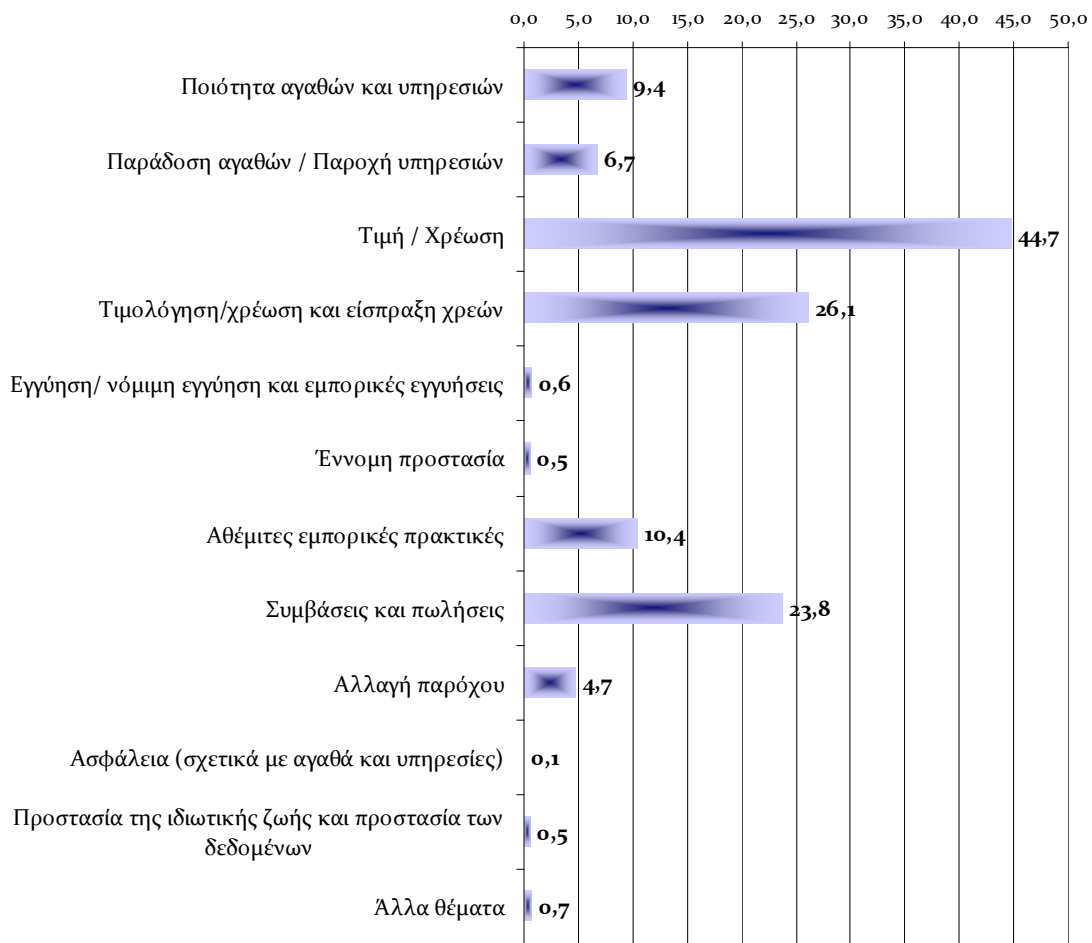


Γράφημα 59: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

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

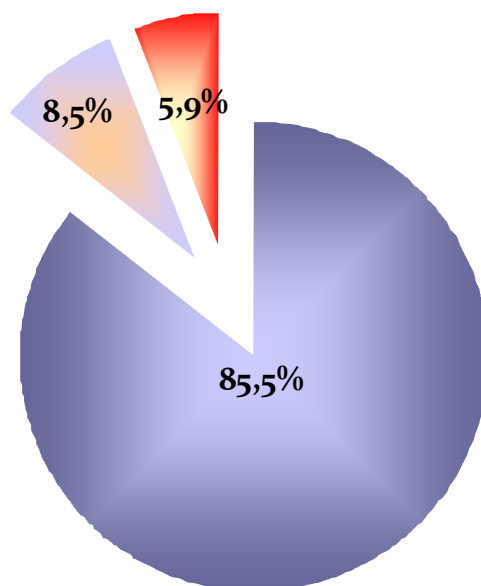


Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2017).

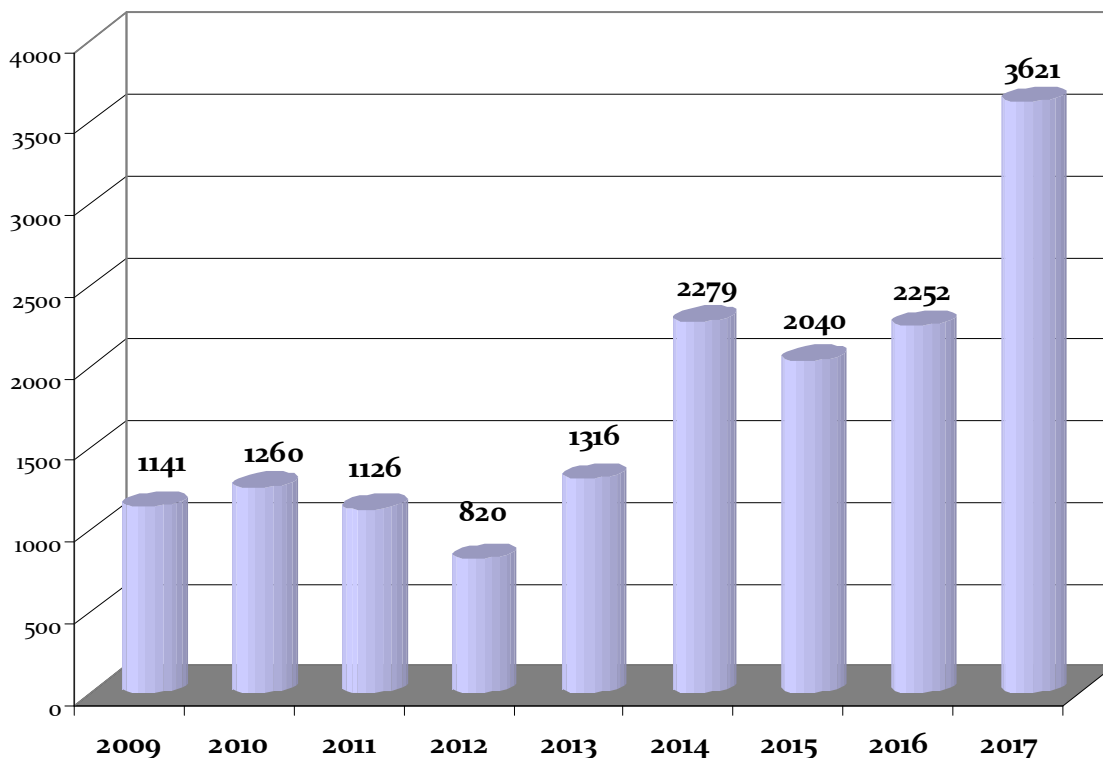


Γράφημα 61: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

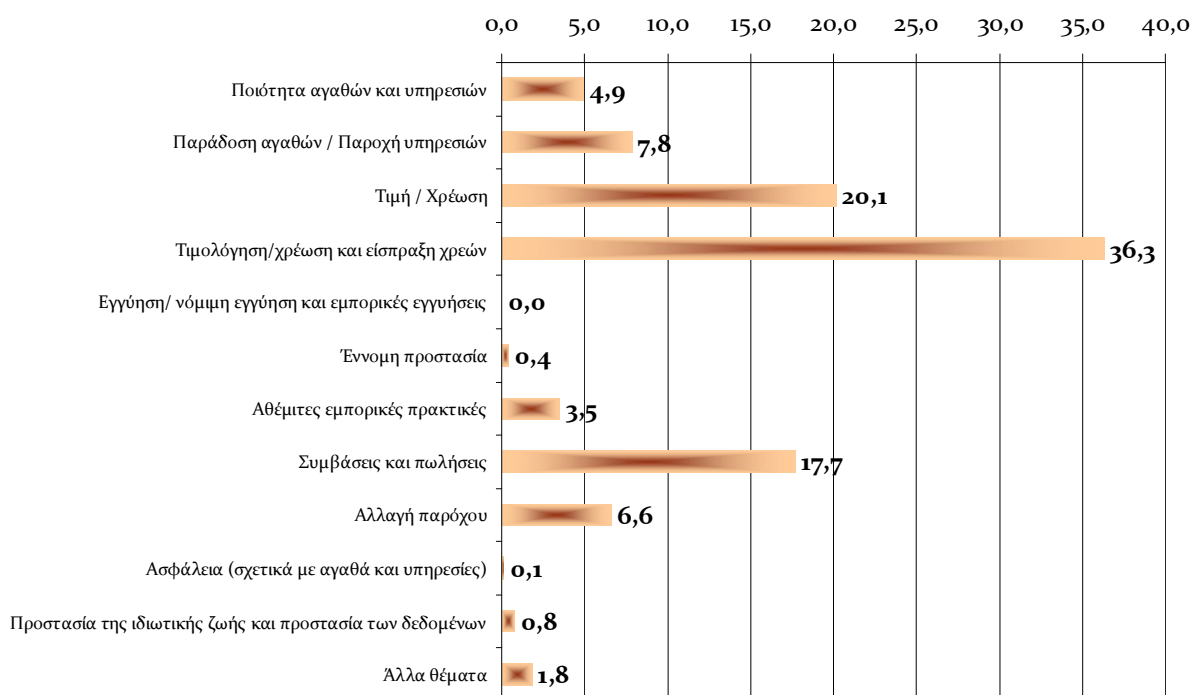
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.



Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2017).



3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. **Ακούσια εγγραφή σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης**

Εντός του 2017 εμφανίστηκαν νέες μορφές επιθετικών εμπορικών πρακτικών στον χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι πρακτικές αυτές συνδυάζονται με τη χρήση των έξυπνων κινητών (smartphones) και οδηγούν τους καταναλωτές, μέσα από διαρκώς εξελισσόμενες και δυναμικές εφαρμογές, στην ακούσια (σ.σ., χωρίς τη βούλησή τους) εγγραφή τους ως συνδρομητών σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Υ.Π.Π.), με αποτέλεσμα τη σημαντική επιβάρυνση των λογαριασμών τους με ανεπιθύμητες χρεώσεις (κατ' ανώτατο ποσό ανά υπηρεσία τα 20 ευρώ τον μήνα, χωρίς Φ.Π.Α.).

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές που πραγματοποιούν σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω του 3G δικτύου ορισμένων παρόχων (δηλαδή, όχι μέσω ασύρματης πρόσβασης WI-FI) εγγράφονται σε Υ.Π.Π., οι οποίες είναι αυξημένης χρέωσης, χωρίς να καταχωρούν οι ίδιοι με θετική τους ενέργεια τον αριθμό της κινητής τους σύνδεσης σε ορισμένο για τον σκοπό αυτό πεδίο ιστοσελίδας παροχής των Υ.Π.Π. και χωρίς να εισάγουν ειδικό κωδικό (PIN) που έχουν λάβει προηγουμένως μέσω γραπτού μηνύματος (sms). Οι ιστοσελίδες παροχής των Υ.Π.Π. εμφανίζονται στις οθόνες των κινητών συσκευών των καταναλωτών ως αναδυόμενα παράθυρα (*pop-up windows*) ή ως display banners, γνωρίζοντας προφανώς ήδη τους τηλεφωνικούς τους αριθμούς.

Στο πλαίσιο αυτό, η εγγραφή και, κατ' επέκταση, η χρέωση των Υ.Π.Π. γίνονται με την άσκηση πίεσης σε εικονίδιο με την ένδειξη «ΕΙΜΑΙ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 18», ή «ΕΝΑΡΞΗ», ή «ΟΚ», ή «ΕΙΣΟΔΟΣ» ή άλλες παρόμοιες ενδείξεις, ενέργεια με την οποία δηλώνεται, ταυτόχρονα, η αποδοχή από τους καταναλωτές των συναλλακτικών όρων. Λόγω, μάλιστα, των οθονών αφής που φέρουν τα σύγχρονα κινητά τηλέφωνα, είναι εξαιρετικά ευχερές η εγγραφή να πραγματοποιηθεί τυχαία ή εκ παραδρομής, χωρίς, δηλαδή, τη συνειδητή ενεργοποίηση της υπηρεσίας από τον κάτοχο της συσκευής. Και τούτο, διότι ο άπειρος χρήστης, στην προσπάθειά του να κλείσει το αναδυόμενο παράθυρο από την οθόνη του τηλεφώνου του, προχωρεί σε επαναλαμβανόμενες ενέργειες, οι οποίες ενέχουν τον κίνδυνο να δοθεί διαφορετική εντολή και, δη, η ενεργοποίηση των Υ.Π.Π.

Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι καταναλωτές περιέρχονται σε εξαιρετικά δυσχερή θέση, δυσανάλογη με τα τεχνικά μέσα απόδειξης που μπορούν να διαθέτουν, αφού η πολυπλοκότητα των ψηφιακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για τη διαδικτυακή σύναψη τέτοιων συμβάσεων δεν τους επιτρέπει να έχουν πρόσβαση σε εκείνα τα στοιχεία που μπορούν να αποδείξουν την ενεργητική (ή μη) σύμπραξή τους στη διαδικασία της εγγραφής.

Ύστερα από ενδελεχή εξέταση των σχετικών αναφορών, ο Σ.τ.Κ. απηύθυνε Συστάσεις προς τις εταιρείες που εφαρμόζουν αυτή την πρακτική, επισημαίνοντας ότι οι χρεώσεις είναι παράνομες, διότι προσκρούουν τόσο στον Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή των Υ.Π.Π. όσο και στον ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών.

Οι Συστάσεις κοινοποιήθηκαν και στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) για τις ενέργειές της αρμοδίας, δεδομένου ότι το θέμα αφορά εξαιρετικά μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Με το ίδιο αυτό έγγραφό του, ο Σ.τ.Κ. υπογράμμισε την ανάγκη τροποποίησης, συμπλήρωσης και εκσυγχρονισμού του Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή των Υ.Π.Π., ώστε να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο των αθέμιτων (επιθετικών και παραπλανητικών) πρακτικών που εφαρμόζουν οι πάροχοι Υ.Π.Π.

Επισημαίνεται ότι από τις απαντήσεις των εταιρειών που έλαβε η Αρχή στο πλαίσιο διερεύνησης των αναφορών, αναδείχθηκαν και πτυχές που εγείρουν σοβαρά ζητήματα για τον ρόλο και των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, με τους οποίους συνεργάζονται οι πάροχοι των Υ.Π.Π. Συγκεκριμένα, φαίνεται πως οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας συμμετέχουν άμεσα στην ενεργοποίηση των υπηρεσιών αυτών, εγκρίνοντας και πιστοποιώντας τις υπηρεσίες που

παρέχονται στους καταναλωτές και λαμβάνοντας, εν συνεχεία, τα οικονομικά ανταλλάγματα που ορίζονται στις συμβάσεις τους με τους παρόχους Υ.Π.Π., γεγονός που θα μπορούσε να δικαιολογήσει τη συνευθύνη τους.

3.1.2. Καταχρηστικός όρος παραίτησης από το δικαίωμα υπαναχώρησης σε σύμβαση παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Ο Σ.τ.Κ. έλαβε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με εκπρόσωπο εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, προέβη εξ αποστάσεως σε σύναψη σύμβασης για τη μεταφορά σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας στο δίκτυο της εταιρείας, καθώς και για τη φορητότητα της σύνδεσης σταθερής τηλεφωνίας του συζύγου της, σε συνδυαστική προσφορά. Στη συνέχεια, η εταιρεία έλαβε τη σχετική υπογεγραμμένη σύμβαση, ενώ έξι (6) ημέρες αργότερα κατατέθηκε αίτημα φορητότητας σε άλλη εταιρεία μόνο για τον τηλεφωνικό αριθμό του συζύγου της αναφέρουσας.

Η εταιρεία, ισχυριζόμενη ότι δυνάμει των όρων της οικείας σύμβασης ο καταναλωτής έχει απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, έκρινε εκπρόθεσμα την άσκηση αυτού του δικαιώματος και προχώρησε στην επιβολή τέλους πρόωρης αποσύνδεσης, ποσού ύψους 85,69 ευρώ.

Η Αρχή έλαβε, εν προκειμένω, υπόψη:

- Το άρθρο 3ε του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, σύμφωνα με το οποίο ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει αναίτιολογίτως και χωρίς καμία επιβάρυνση από σύμβαση που καταρτίστηκε εξ αποστάσεως ή/και εκτός εμπορικού καταστήματος.
- Το γεγονός ότι το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκήθηκε εμπρόθεσμα.
- Το γεγονός ότι η υπό κρίση περίπτωση δεν ενέπιπτε σε κάποια από τις προβλεπόμενες εξαιρέσεις του δικαιώματος της υπαναχώρησης.

Ειδικότερα, στην παρούσα υπόθεση δεν χωρούσε, κατά την εκτίμηση της Αρχής, η εφαρμογή της διάταξης του νόμου, σύμφωνα με την οποία το δικαίωμα της υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις δεν ισχύει όσον αφορά συμβάσεις μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή.

Και τούτο, διότι στις συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι οποίες είναι διαρκείς συμβάσεις και στις οποίες η ενεργοποίηση είναι μόνο μία πρώτη-αρχική ενέργεια σε μία σειρά ενεργειών που οδηγούν στην πληρότητα της παροχής, η παροχή της συμφωνηθείσας υπηρεσίας άρχεται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης του συνδρομητή στο δίκτυο της εταιρείας και ολοκληρώνεται με την αποσύνδεσή του από αυτό (σ.σ., πριν από τη λήξη ή στη λήξη του συμβατικού χρόνου, ύστερα από διακοπή της υπηρεσίας για κάθε νόμιμο λόγο ή ολοκλήρωση φορητότητας). Στο πλαίσιο αυτό, πλήρης αποδεικνύεται η παροχή της υπηρεσίας στις εν λόγω συμβάσεις, όταν ολοκληρωθεί η αδιάλειπτη και κατά τα συνομολογηθέντα (π.χ., ταχύτητα επί παροχής υπηρεσίας διαδικτύου, ποιότητα σήματος επί παροχής τηλεφωνίας, κ.ά.) εκτέλεσή τους για το συμφωνηθέν χρονικό διάστημα.

Επομένως, η συνομολόγηση όρου στη σύμβαση, ο οποίος προβλέπει παραίτηση του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή από το δικαίωμα της υπαναχώρησης, ελέγχεται για καταχρηστικότητα, καθώς διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του.

Με βάση τις παραπάνω επισημάνσεις, η Αρχή πρότεινε και η εταιρεία δέχτηκε να προβεί στην αποχρέωση των τελών πρόωρης αποσύνδεσης που επιβλήθηκαν στην καταναλώτρια.

3.1.3. Άρνηση αιτήματος ακύρωσης σύμβασης παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Ο Σ.τ.Κ. έλαβε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος, αφού υπέβαλε σε κατάσταση εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αίτηση σύνδεσης στο δίκτυό της, μία (1) ημέρα αργότερα κατέθεσε αίτημα ακύρωσης της σύνδεσης. Ωστόσο, η δεύτερη αίτηση δεν έγινε δεκτή από την εταιρεία, με την αιτιολογία ότι δεν ήταν εφικτή η ακύρωση του αιτήματος κατασκευής του βρόχου, ο οποίος, όμως, κατασκευάστηκε πέντε (5) ημέρες αργότερα.

Η Αρχή έλαβε, εν προκειμένω, υπόψη:

- Σχετική πρόβλεψη του Κανονισμού Φορητότητας (Β' 1873/2013, όπως ισχύει), σύμφωνα με την οποία οι συνδρομητές διατηρούν το δικαίωμα υποβολής αιτήματος ακύρωσης της αίτησης φορητότητας τουλάχιστον μέχρι τρεις (3) ημέρες πριν από την ημερομηνία αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου ή κατασκευής νέου βρόχου, στην περίπτωση της συνυποβολής αιτήσεων φορητότητας και πλήρους αποδεσμοποίησης του τοπικού βρόχου.
- Το γεγονός ότι στην υπό εξέταση περίπτωση δεν προέκυψε ότι ο καταναλωτής ενημερώθηκε από την εταιρεία για την ακριβή ημερομηνία κατασκευής του βρόχου, ενώ η υποβολή της αίτησης ακύρωσης έλαβε χώρα πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν από την κατασκευή (σ.σ., η ερμηνεία των αναφερόμενων στον Κανονισμό Φορητότητας τριών ημερών ως «εργασίμων», η οποία περιέχεται στον «Οδηγό Καταναλωτή για Τηλεφωνία και Διαδίκτυο» της Ε.Ε.Τ.Τ., δεν αρκεί για να τροποποιήσει μία κανονιστική απόφαση, η οποία τροποποιείται με νομοθετική πράξη τουλάχιστον ίσης κανονιστικής ισχύος).

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή πρότεινε και η εταιρεία δέχτηκε να προβεί στην αποχρέωση των τελών απενεργοποίησης της σύνδεσης που επιβλήθηκαν στον καταναλωτή.

3.1.4. Πίστωση ποσών αμφισβητούμενων χρεώσεων

Σε όλες, ανεξαιρέτως, τις υποθέσεις μονομερών αυξήσεων παγίων των καταναλωτών, οι προμηθευτές προέβησαν, κατόπιν γραπτών ή προφορικών Προτάσεων της Αρχής, σε σημαντικές εκπτώσεις, οι οποίες αντιστάθμισαν τις σχετικές αυξήσεις έως τη λήξη των συμβάσεων ορισμένου χρόνου.

Ομοίως, σε όλες τις περιπτώσεις άσκησης υπαναχώρησης (σ.σ., εντός τριών ημερών, όταν η σύμβαση καταρτίστηκε σε κατάσταση, και εντός δεκατεσσάρων ημερών στις από απόσταση συμβάσεις), οι πάροχοι πίστωσαν τα σχετικά τέλη πρόωρης αποσύνδεσης των καταναλωτών. Σε αρκετές, δε, περιπτώσεις πίστωσαν και τις χρεώσεις χρήσης κατά το διάστημα που οι συνδέσεις παρέμειναν ενεργές στα δίκτυά τους. Επίσης, οι πάροχοι προέβησαν σε πίστωση των τελών και στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές διέκοψαν τις συνδέσεις τους έως και ένα (1) μήνα πριν από τη λήξη των συμβολαίων.

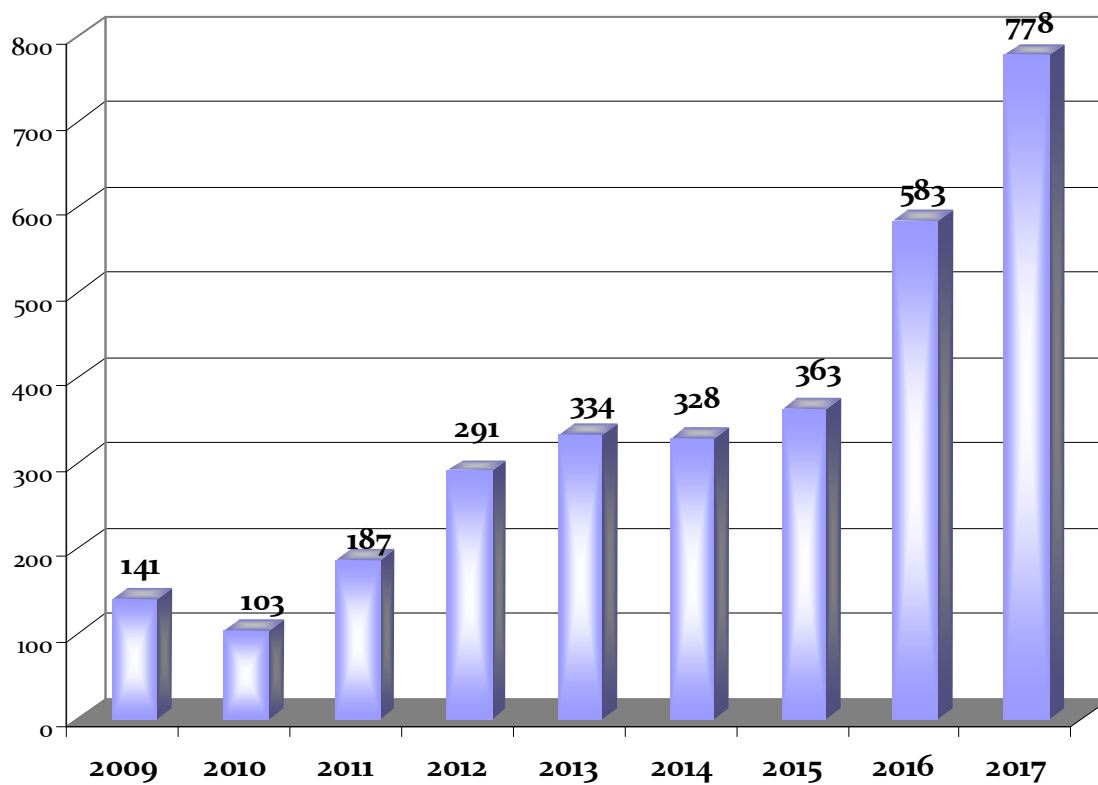
Τέλος, σε άλλη περίπτωση, όπου καταναλωτής χρεώθηκε αναδρομικά για υπηρεσίες τηλεόρασης, καθότι η σύμβαση είχε αρχικά διάρκεια ενός (1) έτους, με προσφορά της σχετικής υπηρεσίας δωρεάν για τους πρώτους έξι (6) μήνες, ενώ εκ παραδρομής δεν χρεώθηκε ποτέ στη συνέχεια η υπηρεσία από τον πάροχο, η Αρχή παρενέβη συμβιβαστικά και ο πάροχος πίστωσε τις αναδρομικές χρεώσεις, υπό το φως, ιδίως, της επισήμανσης ότι εάν ο καταναλωτής γνώριζε τη χρέωση, θα είχε την επιλογή να καταγγείλει τη σύμβαση μετά τη λήξη της προβλεπόμενης ετήσιας διάρκειάς της.

4. Ενέργεια και ύδρευση

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	3.435	6,4 %

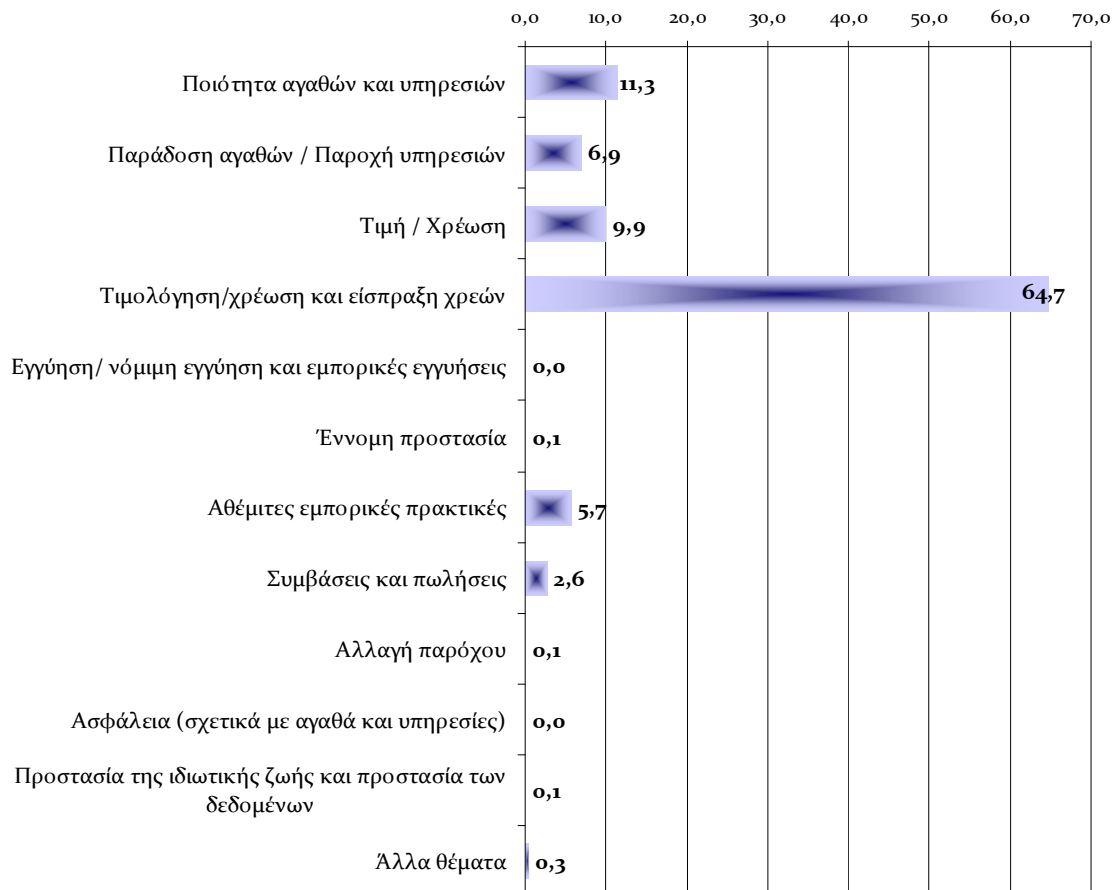
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 65: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

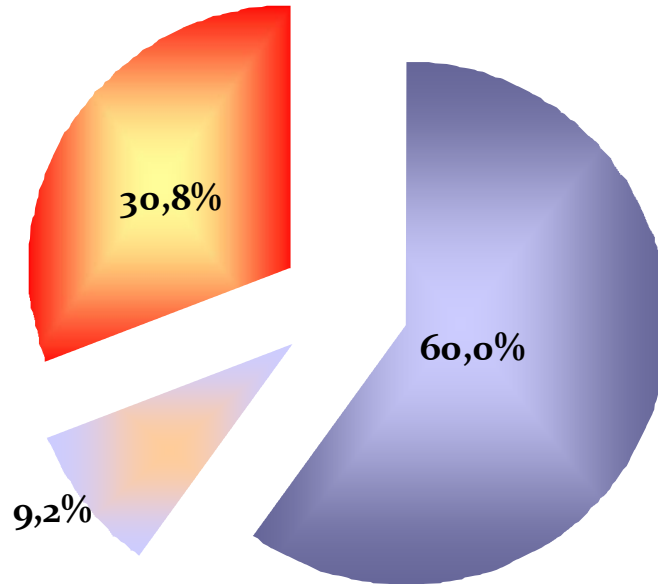


Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2017).

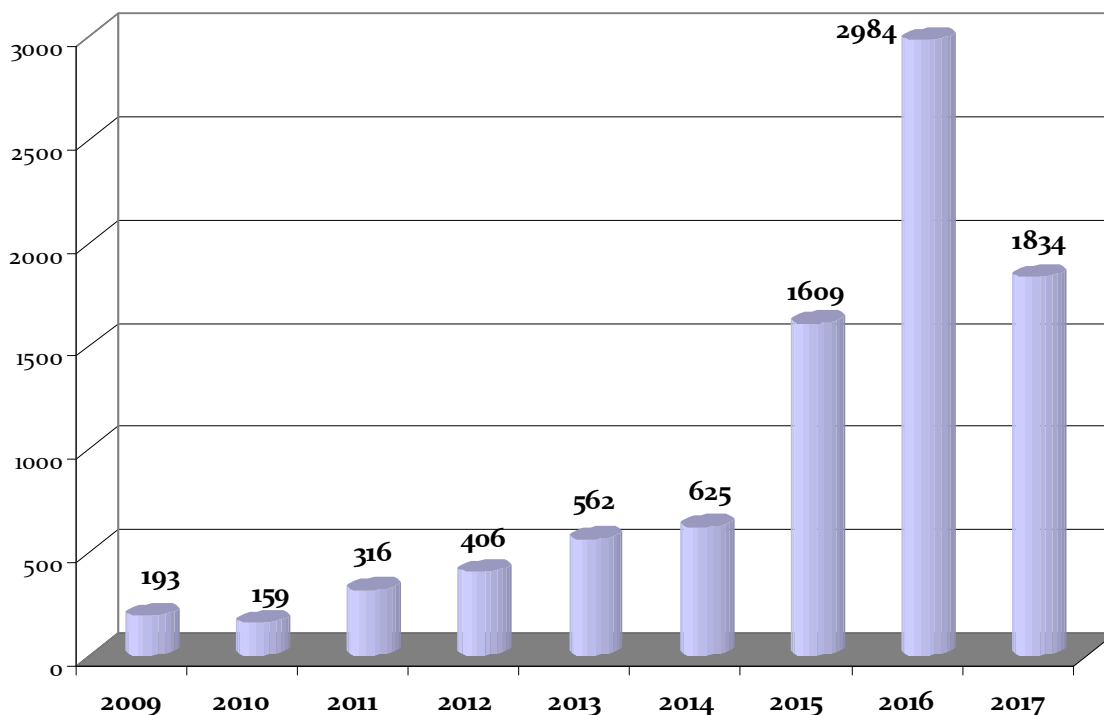


Γράφημα 67: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

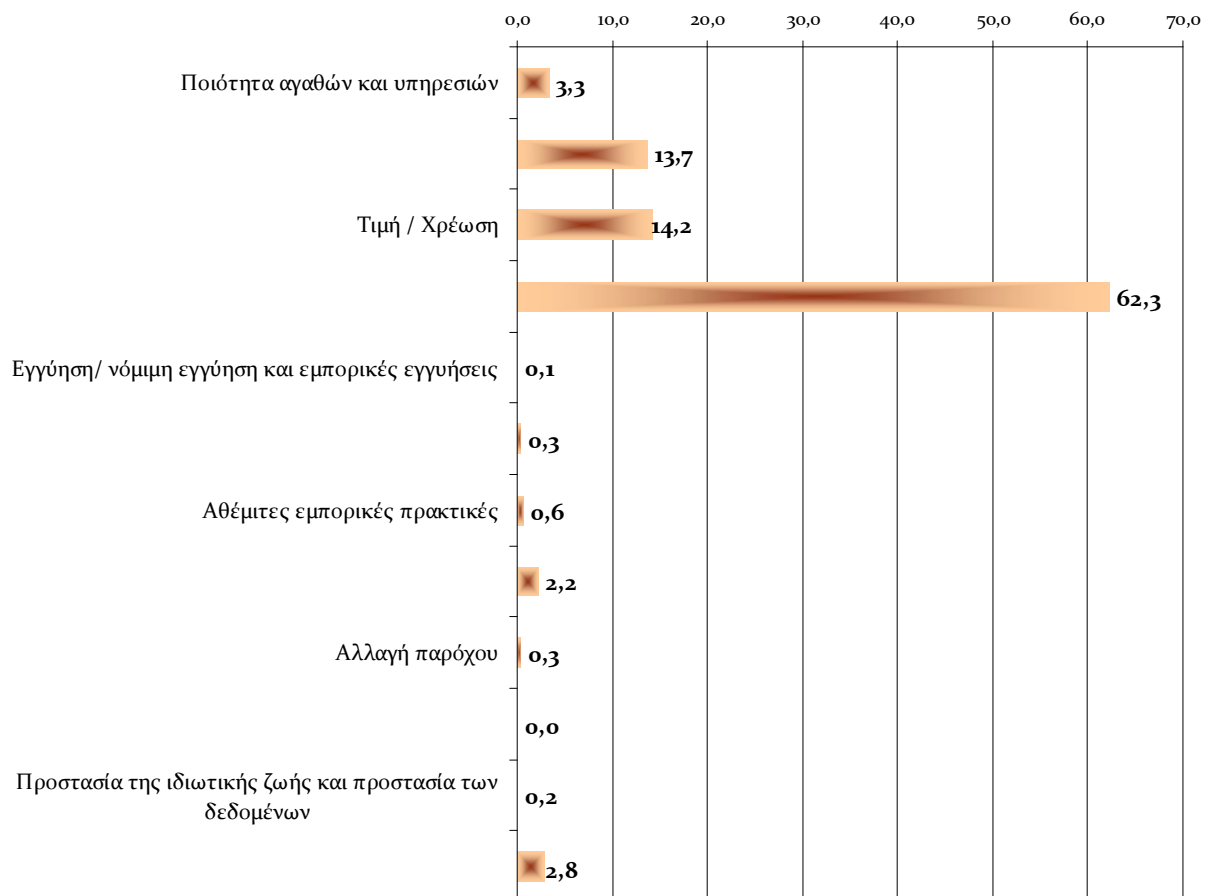
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 68: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2017).



4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Σ.τ.Κ. το 2017 και αφορούσαν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας είχαν να κάνουν, κατά κύριο λόγο, με:

- Αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την αλλαγή προμηθευτή ή την αλλαγή πελάτη στην εκάστοτε παροχή.
- Αμφισβήτηση της ορθής τιμολόγησης της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος (χρέωση προμήθειας, ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κ.λπ.).
- Τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση κατά τη σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με νέο προμηθευτή.
- Αιτήματα για ρύθμιση οφειλών, λόγω οικονομικής αδυναμίας των καταναλωτών.

Η Αρχή συνέχισε να λαμβάνει μικρό, αλλά σταθερό αριθμό αναφορών και σχετικά με την πρακτική της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» να αξιώνει την καταβολή οφειλών προηγούμενων χρηστών (ιδιοκτήτη ή μισθωτή) από τους επόμενους καταναλωτές, ως προϋπόθεση για τη σύναψη σύμβασης.

Κατά κανόνα, οι διαφορές στις οποίες διαμεσολαβεί η Αρχή επιλύονται φιλικά. Θα πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί η ύπαρξη σημαντικών προβλημάτων όσον αφορά την ποιότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», προς την οποία απευθύνθηκαν συνολικά τριάντα οκτώ (38) Συστάσεις εντός του 2017, τόσο σε επίπεδο πληρότητας των εγγράφων απαντήσεων της επί αιτημάτων των καταναλωτών όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής και ταχείας συμμετοχής στη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης που εφαρμόζει ο Σ.τ.Κ., δεδομένου ότι η εταιρεία σημείωσε εξαιρετικά μεγάλες καθυστερήσεις στην αποστολή απόψεων επί των υπό διερεύνηση αναφορών.

Πιο συγκεκριμένα, σε πολλές περιπτώσεις η εταιρεία έδωσε απαντήσεις, οι οποίες δεν τηρούσαν τις υποχρεώσεις αναλυτικής αιτιολόγησης της τιμολόγησης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι περιπτώσεις αυτές αφορούσαν, κυρίως, ζητήματα ορθότητας της τιμολόγησης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας επί εκδοθέντων διορθωτικών λογαριασμών, μη τιμολόγησης με βάση το Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο, καθώς και μη τήρησης του ύψους των δόσεων για τους ευάλωτους πελάτες.

Περαιτέρω, παρά τις συνεχείς Συστάσεις της Αρχής, η εταιρεία δεν προέβη στην, κατά τον νόμο, αναστολή αξιώσεων εύλογα αμφισβητούμενων ή και προφανώς λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης, με αποτέλεσμα τον εξαναγκασμό των καταναλωτών στην καταβολή οφειλών ή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, ασχέτως της ύπαρξης εν εξελίξει διαδικασιών διερεύνησης καταγγελιών και, τελικώς, της διόρθωσης πολλών από αυτές τις οφειλές.

4.1.1. Αμφισβήτηση λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος

Η Αρχή επιλύει, συνήθως, με επιτυχία τις διαφορές αμφισβήτησης της κατανάλωσης και της τιμολόγησης της κατανάλωσης ρεύματος, επισημαίνοντας τις σχετικές υποχρεώσεις των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

Κατά την άσκηση του διαμεσολαβητικού της ρόλου, η Αρχή διεξάγει έρευνα αναφορικά με την ορθότητα των εκάστοτε μετρήσεων, σε συνεργασία και με τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, η οποία καταλήγει στον επανέλεγχο και την τυχόν διόρθωση των μετρήσεων ή στην αιτιολογημένη ανάλυση των τιμολογήσεων, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και με κοινή αποδοχή των μερών. Το όφελος των καταναλωτών από την ως άνω μείωση των λογαριασμών κατανάλωσης ανήλθε το 2017 συνολικά σε περίπου 100.000 ευρώ.

4.1.2. Προσυμβατική ενημέρωση κατά την αλλαγή προμηθευτή

Ήδη από το 2016, ο Σ.τ.Κ. έχει απευθύνει Συστάσεις προς τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας σχετικά με την υποχρέωση ορθής προσυμβατικής και ενδοσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών. Κατά το 2017, υποβλήθηκαν αρκετές αναφορές σχετικά με παραπλάνηση των καταναλωτών για το ισχύον τιμολόγιο προμήθειας, οι οποίες επιλύθηκαν στο πλαίσιο της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης.

Επισημαίνεται ότι οι προμηθευτές υιοθέτησαν τις Συστάσεις της Αρχής για την τήρηση της προβλεπόμενης διαδικασίας σύναψης συμβάσεων και, ιδίως, την τήρηση της υποχρέωσης σαφών και αναλυτικών προσφορών προμήθειας, σε συνδυασμό με την εξασφάλιση ικανού χρόνου διάσκεψης των καταναλωτών, πριν από την υπογραφή των συμβάσεων.

4.1.3. Οικονομική αδυναμία των καταναλωτών

Η Αρχή δέχθηκε σχετικά περιορισμένο αριθμό αναφορών από καταναλωτές σχετικά με την αδυναμία καταβολής οφειλών, προερχόμενων από την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο) φαίνεται να διασφαλίζει σε σημαντικό βαθμό τη δυνατότητα κατάρτισης βιώσιμων διακανονισμών, αλλά και την αδιάκοπη ρευματοδότηση των καταναλωτών μέσω της παροχής Καθολικής Υπηρεσίας.

Ζητήματα ανακύπτουν, ωστόσο, από την εφαρμογή του άνω θεσμικού πλαισίου: Μεγάλος ήταν ο αριθμός των αναφορών καταναλωτών σχετικά με τη διακοπή της ηλεκτροδότησης από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» ή την από μέρους της καταγγελία συμβάσεων προμήθειας ρεύματος εξαιτίας ληξιπρόθεσμων οφειλών, χωρίς, προηγουμένως, να έχει προβεί σε προτάσεις διακανονισμού των οφειλών αυτών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (δότηση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής).

Περαιτέρω, ο Σ.τ.Κ. διαπίστωσε τη μη χορήγηση εντελώς δωρεάν ηλεκτρικής ενέργειας (1.200 kWh/τετράμηνο), που προβλέπεται στον ν. 4320/2015 για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης.

Για τα ζητήματα αυτά απευθύνθηκαν Συστάσεις προς την εταιρεία, οι οποίες, όμως, δεν έγιναν αποδεκτές. Ως εκ τούτου, ενημερώθηκαν εν συνεχεία η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας για τις ενέργειές τους αρμοδίως.

4.2. Γενικές επιστημονικές σχετικές με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν κατά το 2017 στον Σ.τ.Κ. και αφορούσαν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.») είχαν ως αντικείμενο, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την αλλαγή προμηθευτή ή την αλλαγή πελάτη στην

εκάστοτε παροχή, ιδίως λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας.

Ύστερα από ενδελεχή διερεύνηση του ιστορικού κατανάλωσης των παροχών και κατόπιν της διατύπωσης Συστάσεων, οι σχετικές διαφορές ως επί το πλείστον επιλύονται. Παρ' όλα αυτά, διαπιστώθηκαν ορισμένα –σημαντικά– προβλήματα σε σχέση με την τήρηση των βασικών υποχρεώσεων λειτουργίας του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.». Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε:

- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνη καθυστέρηση στη διενέργεια ελέγχων ορθότητας της συλλογής μετρήσεων, καθώς και ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης μετά τη διαπίστωση των λανθασμένων μετρήσεων.
- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνη καθυστέρηση στη διενέργεια ελέγχων καλής λειτουργίας των μετρητών, καθώς και ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στην αποκατάσταση της καλής λειτουργίας τους, όπου ήταν απαραίτητο.
- Μη πραγματοποίηση διόρθωσης ή πραγματοποίηση μη αιτιολογημένης ή λανθασμένης διόρθωσης των δεδομένων μέτρησης.
- Μη τήρηση των υποχρεώσεων διαπίστωσης της παρέμβασης σε μετρητή και της μεθόδου υπολογισμού της κατανάλωσης, σε περιπτώσεις ρευματοκλοπής.
- Ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση εγκατάστασης μετρητών νυχτερινής κατανάλωσης και άρνηση αναδρομικής διόρθωσης της κατανάλωσης, μετά την εγκατάσταση των νέων μετρητών.
- Μη τήρηση της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης για την παραβίαση των εγγυημένων υπηρεσιών.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» συμμετείχε στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών ενώπιον της Αρχής με ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις, γεγονός που εμποδίζει την αποτελεσματική άσκηση του διαμεσολαβητικού της ρόλου και αποθαρρύνει τους καταναλωτές από τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

4.3. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή και αφορούσαν διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» είχαν, κυρίως, να κάνουν και το 2017 με την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος (π.χ., λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακρίβωτα αίτια).

Αν και σημαντικό ποσοστό των υποθέσεων επιλύεται ικανοποιητικά για τους καταναλωτές, εντούτοις σημαντικά προβλήματα συνεχίζουν να αποτελούν:

- Το χρόνιο ζήτημα της επιβολής τελών αποχέτευσης, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος.
- Η δραστικότερη μείωση ασυνήθιστα αυξημένων οφειλών.

- Η αποτελεσματική και άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ύπαρξη διαρροών, αυξημένες καταναλώσεις, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.).

θα πρέπει να επισημανθεί ότι και η εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.», όπως οι εταιρείες «ΔΕΗ Α.Ε.» και «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», συμμετείχε στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει ο Σ.τ.Κ. με ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις, δημιουργώντας προβλήματα στην πρόοδο των σχετικών υποθέσεων εις βάρος των καταναλωτών.

Η Αρχή έγινε αποδέκτης και αναφορών μεταξύ καταναλωτών και Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.), βασικό αντικείμενο των οποίων ήταν, όπως και με την εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.», η έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος.

Οι Δ.Ε.Υ.Α. ανταποκρίνονται στα αιτήματα των καταναλωτών και οι περισσότερες διαφορές επιλύονται ικανοποιητικά γι' αυτούς. Κυριότερες Συστάσεις της Αρχής προς τις Δ.Ε.Υ.Α. εντός του 2017 ήταν σχετικά με:

- Την υποχρέωση έκδοσης ειδικού ενημερωτικού τεύχους καταναλωτή, έστω και ηλεκτρονικά (σε εκτυπώσιμη μορφή) στις οικείες ιστοσελίδες (άρθρο 19 του ν. 1069/1980).
- Τη μη αυθαίρετη και αναιτιολόγητη διακοπή υδροδότησης σε περίπτωση περιορισμένων αποθεμάτων ύδατος, αλλά και την υποχρέωση αιτιολογημένου καθορισμού συγκεκριμένου ορίου κατανάλωσης ύδατος και ήπιας αρδευτικής χρήσης, ανάλογα με τα εκάστοτε αποθέματα ύδατος (βλ. άρθρα 9ζ επ. ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

4.4. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου

Οι αναφορές των καταναλωτών στην αγορά του φυσικού αερίου σχετίζονται, κυρίως, με την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους λογαριασμούς κατανάλωσης, καθώς και με αιτήματα ρύθμισης οφειλών.

Η Αρχή σημειώνει σημαντικές επιδόσεις στην επίλυση των σχετικών διαφορών, γεγονός που αποδίδεται, αφενός, στην ενεργή και ταχεία συμμετοχή των προμηθευτών φυσικού αερίου και των Διαχειριστών των Δικτύων Διανομής στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης, αφετέρου, στην αποδοχή των Συστάσεων που τους απευθύνονται για τη βελτίωση των υπηρεσιών τους. Μεταξύ άλλων, κυριότερα ζητήματα που αφορούσαν οι εν λόγω Συστάσεις της Αρχής μέσα στο 2017 ήταν:

- Η καθυστέρηση, πέραν της προθεσμίας των εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης σύνδεσης (άρθρα 24 και 27 του «Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου»), της σύνδεσης καταναλωτών με το δίκτυο διανομής. Επισημαίνεται ότι μετά την παρέμβαση της Αρχής για το συγκεκριμένο ζήτημα, η αρμόδια εταιρεία προέβη σε επίσπευση των διαδικασιών σύνδεσης των καταναλωτών και, έτσι, οι διαφορές επιλύθηκαν στο σύνολό τους.
- Η τήρηση του δικαιώματος σύνδεσης μεμονωμένων ιδιοκτησιών με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου, χωρίς την προϋπόθεση έγκρισης της γενικής συνέλευσης των συνιδιοκτητών, μετά και την αλλαγή της κείμενης νομοθεσίας (παρ. 5 άρθρου 2 του π.δ. 420/1987, όπως ισχύει).

- Ο υπολογισμός της κατανάλωσης λόγω μη ορθής λειτουργίας του μετρητή, σύμφωνα με τη μέση κατανάλωση της παροχής κατά το χρονικό διάστημα μετά την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του μετρητή.

4.5. Ενέργειες επί υποθέσεων

4.5.1. **Διορθώσεις καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας - ύδρευσης**

Καταναλωτής απευθύνθηκε στην Αρχή με αίτημα τον έλεγχο του λογαριασμού ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με τον οποίο κλήθηκε να πληρώσει 6.146 ευρώ, κατόπιν εκτιμώμενης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών λόγω ρευματοκλοπής.

Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι η εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» προέβη αυθαίρετα στην υπό κρίση χρέωση, χωρίς να τον ενημερώσει για τα ευρήματα της παρέμβασης στον μετρητή ούτε για τη μέθοδο υπολογισμού της κατανάλωσης. Περαιτέρω, η εταιρεία δεν έλαβε υπόψη τις ενστάσεις του καταναλωτή σχετικά με την περιστασιακή χρήση του ακινήτου (εξοχική κατοικία), καθώς και με το γεγονός ότι τα υπό κρίση ευρήματα (κομμένες σφραγίδες του καλύμματος του υδρομετρητή) δεν συνεπάγονται, αυτομάτως, τη διάπραξη ρευματοκλοπής.

Ο Σ.τ.Κ. προχώρησε σε Συστάσεις προς την εταιρεία για τον επανέλεγχο της ορθότητας των καταμετρήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία πραγματικής χρήσης του ακινήτου (π.χ., σε αντιπαράθεση με τους λογαριασμούς ύδρευσης), το ιστορικό κατανάλωσης του ακινήτου, καθώς και την κατανάλωση του ακινήτου μετά την εγκατάσταση του νέου μετρητή.

Η εταιρεία προχώρησε σε επανέλεγχο, από τον οποίο προέκυψε η ανάγκη για την πλήρη διαγραφή της σχετικής οφειλής.

Σε άλλη περίπτωση, ιδιοκτήτρια ακινήτου απευθύνθηκε στην Αρχή με αίτημα τη μείωση οφειλής της, ύψους 15.000 ευρώ, η οποία προήλθε από αφανή διαρροή ύδατος στο φρεάτιο της παροχής ύδρευσης του κενού ακινήτου της μέσα σε χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών.

Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι η εταιρεία δεν την ενημέρωσε με κατάλληλο τρόπο για 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, καθώς η ίδια αντιμετώπιζε σημαντικά προβλήματα υγείας και διέμενε στην κύρια κατοικία της.

Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης που ακολούθησε, ο Σ.τ.Κ. επισήμανε στην επιχείρηση τις υποχρεώσεις της:

- Για την τακτική έκδοση και αποστολή λογαριασμών ύδρευσης.
- Για την προσήκουσα ενημέρωση του ιδιοκτήτη (μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του, τηλεφωνικά, αλλά και με αποστολή σχετικού γραπτού μηνύματος sms ή/και μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), προκειμένου εκείνος να λάβει εγκαίρως μέτρα για την αντιμετώπιση της ασυνήθιστα αυξημένης κατανάλωσης.
- Για τη διακοπή της υδροδότησης, λόγω διαπίστωσης της διαρροής ύδατος.

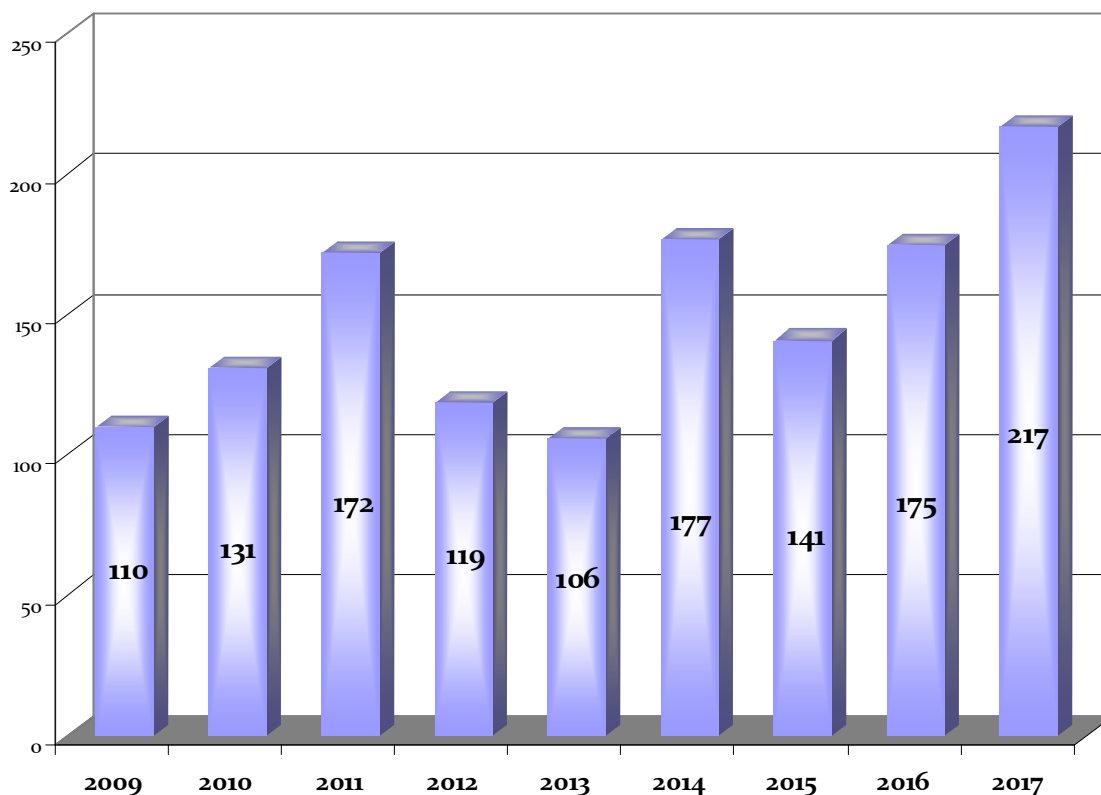
Κατόπιν αυτών, η επιχείρηση προχώρησε σε πλήρη διαγραφή της αρχικής οφειλής της καταναλώτριας και σε χρέωσή της για το επίμαχο χρονικό διάστημα με βάση τα δεδομένα της συνήθους κατανάλωσης.

5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

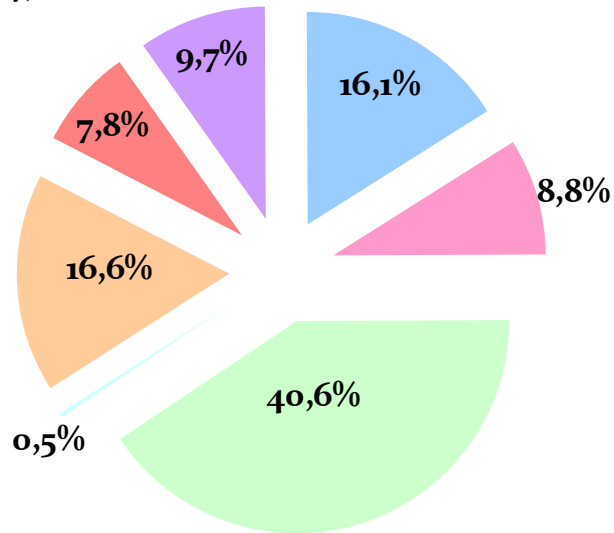
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.496	2,8 %

Γράφημα 70: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

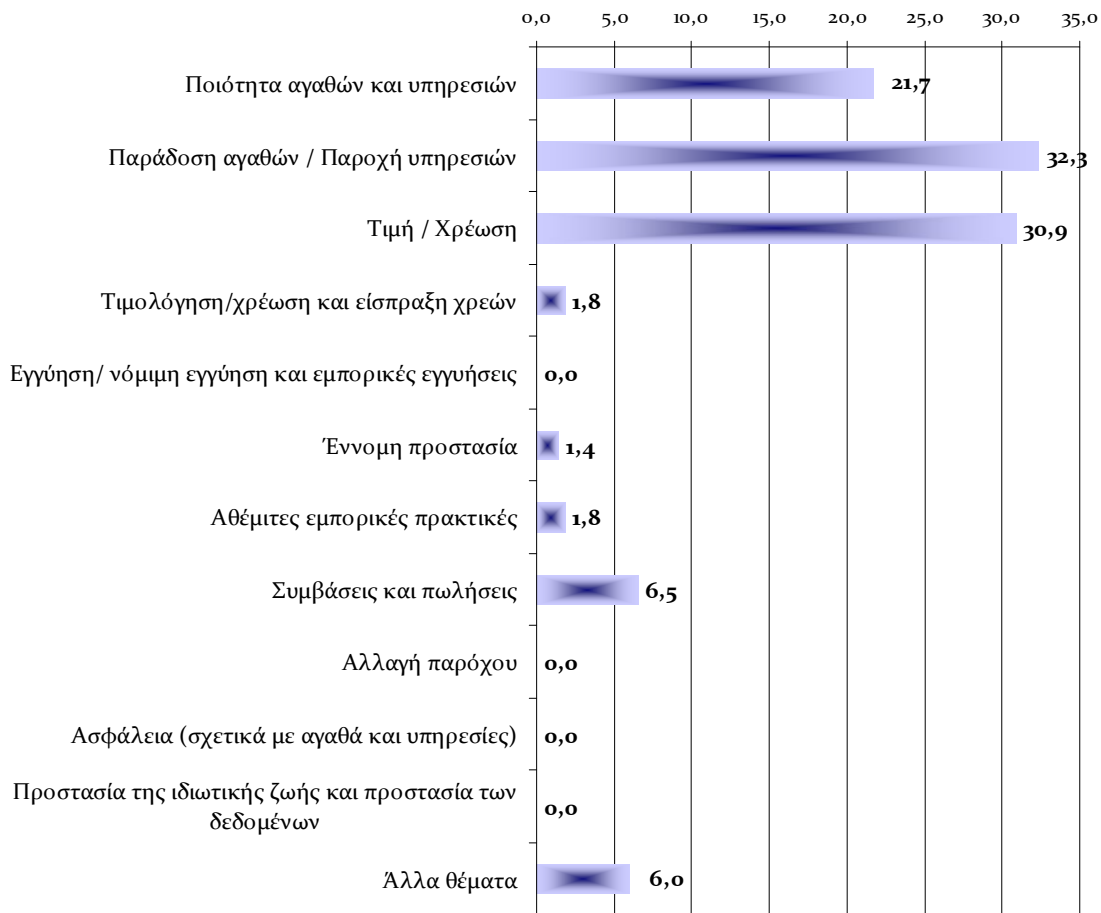


Γράφημα 71: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

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

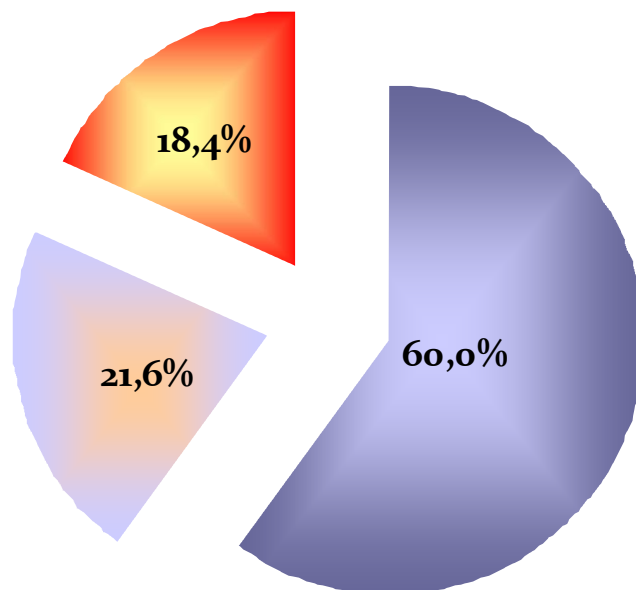


Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2017).

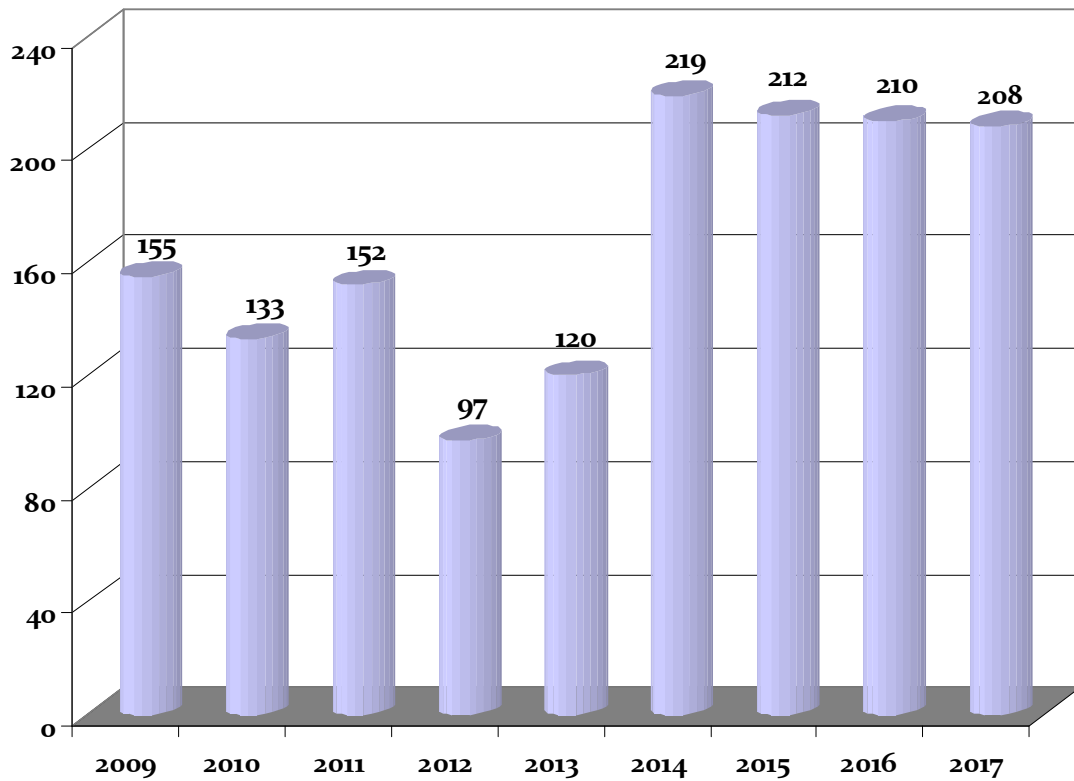


Γράφημα 73: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

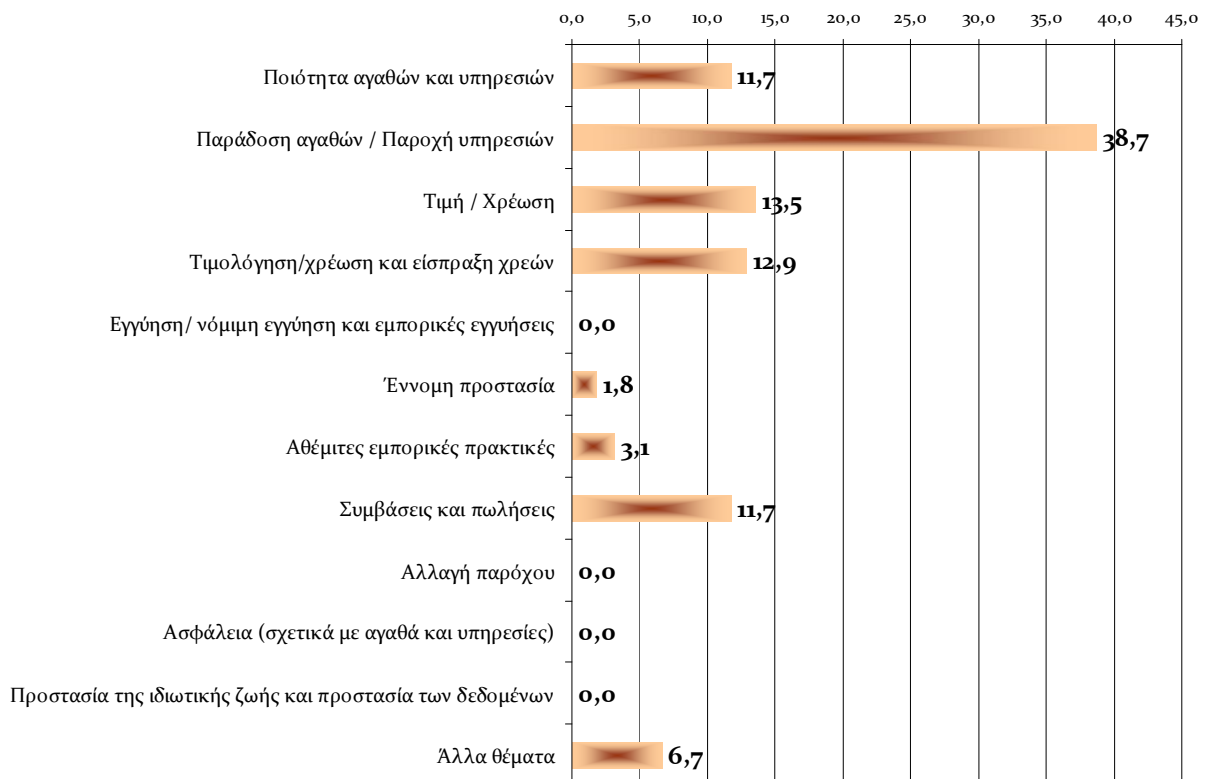
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 74: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.



Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2017).



5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Απώλεια αποσκευών επιβατών στις δημόσιες υπεραστικές οδικές μεταφορές

Ο Σ.τ.Κ. κλήθηκε να διερευνήσει μεγάλο αριθμό αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι απώλεσαν τις αποσκευές τους κατά τη διάρκεια της μεταφοράς τους με υπεραστικά λεωφορεία «ΚΤΕΛ Α.Ε.», χωρίς, τις περισσότερες φορές, να αποζημιωθούν για τη συνολική ζημία τους από τους συγκοινωνιακούς φορείς.

Η έρευνα της Αρχής με αφορμή τις εν λόγω αναφορές οδήγησε στη διαπίστωση νομοθετικού ελλείμματος όσον αφορά την καθιέρωση ενός επαρκούς συστήματος διασφάλισης των αποσκευών των επιβατών. Διαπιστώθηκε, επίσης, η άρνηση των συγκοινωνιακών φορέων και των οργάνων τους να καθορίζουν ποσά αποζημίωσης που να αντιστοιχούν στην αποδεδειγμένη ζημία των καταναλωτών, αρκούμενοι στο προβλεπόμενο από τον νόμο (Παράρτημα Ι περ. 11 Υ.Α. οικ. Α27733/2213 «Κανονισμός Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς») ελάχιστο ποσό αποζημίωσης, ποσού ύψους τριάντα (30) ευρώ ανά αποσκευή.

Κατόπιν τούτου και δεδομένου ότι η ανασφάλεια δικαίου στο εν λόγω ζήτημα δεν συνάδει με την ανάγκη παροχής υψηλής ποιότητας δημοσίων υπεραστικών οδικών επιβατικών μεταφορών, συνυπολογιζομένων της χρήσης αυτού του τρόπου μετακίνησης από μεγάλο αριθμό τουριστών, αλλά και του γεγονότος ότι η μέριμνα για την ασφαλή και υπεύθυνη παραλαβή και παράδοση των αποσκευών των επιβατών αποτελεί βασική εκ του νόμου υποχρέωση των συγκοινωνιακών φορέων (άρθρο 15 παρ. η' του ν. 2963/2001), ο Σ.τ.Κ. έκρινε απολύτως αναγκαία την επανεξέταση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, με σκοπό την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων και την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην ποιότητα και την ασφάλεια που παρέχει το συγκεκριμένο είδος μετακίνησης. Στο πλαίσιο αυτό, πρότεινε προς το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών:

- Την καθιέρωση ενιαίας διαδικασίας φόρτωσης των αποσκευών των επιβατών, οι οποίες θα παραλαμβάνονται από αρμόδιο φορτοεκφορτωτή και θα τοποθετούνται από τον ίδιο -παρουσία των επιβατών- στον ειδικό χώρο αποσκευών των οχημάτων, ο οποίος θα πρέπει να είναι χωροταξικά διαμορφωμένος ανάλογα με τον προορισμό των επιβατών (εάν, δηλαδή, αποβιβάζονται στον τελικό προορισμό ή σε ενδιάμεση στάση), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση μόνο στα αντίστοιχα σημεία.
- Την καθιέρωση ειδικής καρτέλας ταυτοποίησης των αποσκευών, της οποίας ένα τμήμα θα επικολλάται στην αποσκευή και ένα θα δίνεται στον επιβάτη, ο οποίος μόνο κατόπιν επίδειξής του στον αρμόδιο φορτοεκφορτωτή (και παρουσία αυτού) θα μπορεί να παραλάβει την αποσκευή του κατά την άφιξη στον προορισμό του.
- Την επισήμανση προς τους επιβάτες να αναγράφουν στις αποσκευές το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνό τους, ούτως ώστε να είναι εφικτή η ταυτοποίησή τους, σε περίπτωση απώλειας του αποκόμματος της ειδικής ατομικής καρτέλας. Επιπλέον, θα πρέπει να επισημαίνεται στους επιβάτες ότι αντικείμενα αξίας, όπως χρήματα, κοσμήματα ή άλλα τιμαλφή, καθώς και χρήσιμα προσωπικά έγγραφα κάθε είδους, δεν θα τοποθετούνται στον χώρο των αποσκευών, αλλά θα πρέπει να φυλάσσονται σε ιδιαίτερη χειραποσκευή που θα έχουν υπό τη συνεχή επίβλεψή τους καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Οι ανωτέρω επισημάνσεις-συμβουλές προς τους επιβάτες θα πρέπει να αναρτώνται σε εμφανή σημεία των χώρων αναμονής και επιβίβασης, καθώς και σε ειδικούς πίνακες ανακοινώσεων σε δημόσια θέα, για την ευχερέστερη ενημέρωσή τους.

- Τον καθορισμό υψηλότερου ποσού ελάχιστης αποζημίωσης για την απώλεια αποσκευής, εφόσον δεν αποδεικνύεται η αξία του περιεχομένου της, καθώς και τη θεσμοθέτηση πρόβλεψης για την καταβολή μεγαλύτερης αποζημίωσης, εφόσον αποδεικνύεται επαρκώς από τον δικαιούχο-ζημιωθέντα η αξία των απολεσθέντων αντικειμένων (σ.σ., στον τομέα των σιδηροδρομικών μεταφορών, το ποσό της αποζημίωσης ανέρχεται στα 1.300 ευρώ, εάν αποδειχθεί η αξία της αποσκευής, ενώ σε κάθε άλλη περίπτωση ανέρχεται στο ποσό των 330 ευρώ).

5.1.2. Μη ορθή ενημέρωση των καταναλωτών από ιστοσελίδα τουριστικού γραφείου σχετικά με την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών

Καταναλωτής κατήγγειλε στην Αρχή ότι κατά την αγορά αεροπορικών εισιτηρίων από μεγάλη εταιρεία πώλησης που δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό εμπόριο αγόρασε, επιπροσθέτως, την υπηρεσία αλλαγής/ακύρωσης των εισιτηρίων, καθώς του δημιουργήθηκε η πεποίθηση ότι σε μία τέτοια περίπτωση θα του επιστρεφόταν η πλήρης αξία τους.

Κατά τους ισχυρισμούς της εταιρείας, με την αγορά της ανωτέρω υπηρεσίας ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται με τέλη, τα οποία χρεώνει η ίδια σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης εισιτηρίων, ενώ δεν υφίσταται ευθύνη της για τους όρους των ναύλων και τη δυνατότητα ή μη ακύρωσής τους, η οποία υποδεικνύεται από την εκάστοτε εταιρεία αερομεταφοράς.

Ωστόσο, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 1008/2008 σχετικά με τους κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα, οι προαιρετικές επιπρόσθετες τιμολογήσεις γνωστοποιούνται με πλήρη διαφάνεια και σαφήνεια στην έναρξη της διαδικασίας κράτησης θέσεων και η αποδοχή τους γίνεται με ενεργητική συναίνεση του καταναλωτή. Πρόκειται για διάταξη που αποσκοπεί στη διασφάλιση πλήρους προσυμβατικής πληροφόρησης και διαφανών χρεώσεων των αεροπορικών μεταφορών, προκειμένου οι επιβάτες-καταναλωτές να έχουν ολοκληρωμένη εικόνα των δεδομένων που σχετίζονται με τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής. Ανάλογες είναι και οι προβλέψεις του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις με ηλεκτρονικά μέσα.

Η Αρχή απηύθυνε Σύσταση στην εταιρεία να προβεί σε κατάλληλες τροποποιήσεις στην ιστοσελίδα της, ώστε να καθίσταται απολύτως σαφές στους καταναλωτές το εύρος, το ακριβές αντικείμενο και το κόστος των υπηρεσιών που αγοράζουν, καθώς επίσης να πιστώσει, εν προκειμένω, στον αναφέροντα το ποσό, με το οποίο επιβαρύνθηκε χωρίς δική του υπαιτιότητα.

Η εταιρεία έκανε πλήρως αποδεκτή τη Σύσταση της Αρχής.

5.1.3. Μη ορθή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική αεροπορικής εταιρείας κατά την αγορά πρόσθετης αποσκευής

Καταναλωτής αγόρασε από την ηλεκτρονική σελίδα εταιρείας αερομεταφορών εισιτήριο και κατήγγειλε στην Αρχή το γεγονός ότι δεν ενημερώθηκε ορθά σχετικά με τις ισχύουσες χρεώσεις πρόσθετων αποσκευών για το μέρος του ταξιδιού του που επρόκειτο να πραγματοποιηθεί από συνεργαζόμενη με την καταγγελλόμενη εταιρεία αερομεταφοράς (*code sharing*).

Με το *code-sharing*, οι συνεργαζόμενοι αερομεταφορείς συμφωνούν να μεταφέρουν επιβάτες που έχουν συμβληθεί και φέρουν εισιτήρια με τον κωδικό άλλου συνεργαζόμενου αερομεταφορέα. Στην υπό εξέταση περίπτωση, η καταγγελλόμενη αεροπορική εταιρεία προέβαλε ως αιτιολογία ότι στην ιστοσελίδα της παρέχονται όλες οι πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις επιπλέον αποσκευών για πτήσεις που πραγματοποιούνται με δικά της αεροσκάφη και ότι δεν είναι δυνατό να γνωρίζει την τιμολογιακή πολιτική της εκάστοτε συνεργαζόμενης εταιρείας.

Ο αναφέρων καταναλωτής, ωστόσο, δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει ποιος εκ των δύο αερομεταφορέων θα εκτελούσε την επίμαχη πτήση, καθώς κατά την αγορά του εισιτηρίου του

ήρθε σε συναλλακτική επαφή μόνο με την καταγγελλόμενη εταιρεία και όχι και με την έτερη συνεργαζόμενη εταιρεία, ενώ δεν ενημερώθηκε ποτέ για την ύπαρξη ούτε για το ενδεχόμενο ύπαρξης διαφορετικής τιμολόγησης των πρόσθετων αποσκευών του, με αποτέλεσμα να υποστεί περιουσιακή ζημία.

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να τροποποιήσει καταλλήλως την ιστοσελίδα της, ώστε οι καταναλωτές να ενημερώνονται με τρόπο σαφή και εγκαίρως, κατά τον χρόνο που πραγματοποιούν τις κρατήσεις τους, ότι στην περίπτωση πτήσεων που εκτελούνται από συνεργαζόμενους αερομεταφορείς, για την υπηρεσία μεταφοράς επιπρόσθετων αποσκευών που αγοράζεται στο αεροδρόμιο ισχύει η τιμολόγηση της εκάστοτε συνεργαζόμενης εταιρείας και όχι η δική της. Παράλληλα, συστήθηκε στην εταιρεία να επιστρέψει στον καταναλωτή το ποσό, με το οποίο επιβαρύνθηκε στην προκείμενη περίπτωση χωρίς δική του υπαιτιότητα.

Η εταιρεία έκανε πλήρως αποδεκτή τη Σύσταση της Αρχής.

5.1.4. Άρνηση καταβολής αποζημίωσης, λόγω καθυστέρησης πτήσης

Καταναλωτές απευθύνθηκαν στην Αρχή για να καταγγείλουν ότι, κατά το ταξίδι τους από την Αθήνα με προορισμό την Πράγα, η πτήση τους καθυστέρησε, λόγω τεχνικής βλάβης του αεροσκάφους και, συγκεκριμένα, λόγω προβλήματος που παρουσιάστηκε στο σύστημα προσγείωσης ενώ εκτελούσε την προηγούμενη πτήση του, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να προσγειωθούν στον προορισμό τους με συνολική καθυστέρηση άνω των επτά (7) ωρών.

Η εταιρεία επικαλέστηκε ότι το συμβάν αυτό προκλήθηκε από έκτακτες περιστάσεις, οι οποίες δεν μπορούσαν να προβλεφθούν και να αποφευχθούν, ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα. Ως εκ τούτου, οι καταγγέλλοντες επιβάτες δεν δικαιούνται αποζημίωσης.

Η Αρχή ζήτησε τη συνδρομή της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, η οποία κάλεσε την καταγγελλόμενη να παρουσιάσει το σχετικό αποδεικτικό υλικό (ημερολόγιο τεχνικών εργασιών) προς επίρρωση των ισχυρισμών της. Τελικά, ύστερα από τη διαμεσολάβηση και τις ενέργειες του Σ.τ.Κ. στην υπόθεση, η εταιρεία αποδέχτηκε να καταβάλει την προβλεπόμενη από τον Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 αποζημίωση, ύψους 250 ευρώ ανά επιβάτη.

5.1.5. Παρέμβαση Σ.τ.Κ. για την ορθή εμφάνιση διαχειριστικών εξόδων σε εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικές) συναλλαγές

Τουριστικό γραφείο διαδικτυακών πωλήσεων εμφάνιζε το πρόσθετο κόστος των διαχειριστικών εξόδων κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αγοράς εισιτηρίων και αφού είχαν εισαχθεί από τους καταναλωτές τα στοιχεία των πιστωτικών τους καρτών. Η Αρχή κάλεσε τον συγκεκριμένο προμηθευτή να συμμορφωθεί με τη νομοθεσία και να εμφανίζει τα διαχειριστικά έξοδα παράλληλα με την τιμή του αεροπορικού ναύλου.

5.1.6. Αποκατάσταση σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης αυτοκινήτου

Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας, από την οποία είχε μισθώσει με τη μέθοδο του *leasing* ένα αυτοκίνητο με αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων. Αφορμή για την υποβολή της αναφοράς στάθηκε η ακινητοποίηση, επί δύο (2) μήνες, του οχήματος λόγω μηχανικής βλάβης, ενώ αίτημα του καταναλωτή ήταν η αντικατάστασή του με άλλο αυτοκίνητο ίδιας κατηγορίας, όπως είχε συμβατικά συμφωνηθεί, το οποίο να φέρει, ταυτόχρονα, αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων, κάτι, όμως, που η εταιρεία δεν μπόρεσε να του εξασφαλίσει, λόγω ανύπαρκτης διαθεσιμότητας τέτοιου οχήματος, με αποτέλεσμα ο αναφέρων να ζητήσει ανάλογη μείωση του μισθώματος.

Η εταιρεία θεώρησε ότι με την παράδοση του ανωτέρω αυτοκινήτου αντικατάστασης είχε πλήρως ανταποκριθεί στο αίτημα του πελάτη, καθώς και στη συμβατικά προβλεπόμενη υποχρέωσή της, με την αιτιολογία ότι είχε προτείνει, προηγουμένως, στον πελάτη αυτοκίνητο ακριβώς ίδιας κατηγορίας με το μισθωμένο, το οποίο, όμως, ο τελευταίος απέρριψε, διότι δεν ήταν εφοδιασμένο με αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων. Η εταιρεία εκτίμησε ότι το αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων ανήκει στα ειδικά χαρακτηριστικά του οχήματος, για την τήρηση των οποίων δεν έχει αναλάβει σχετική δέσμευση, και ότι η υποχρέωσή της ως προς το όχημα αντικατάστασης εξαντλείται με την παράδοση οχήματος ίδιου τύπου και τιμής αγοράς με το μισθωμένο.

Με την παρέμβαση του Σ.τ.Κ. ικανοποιήθηκε, τελικά, το αίτημα του αναφέροντα για μείωση του μισθώματος κατά το χρονικό διάστημα που διέθετε αυτοκίνητο υποδεέστερης κατηγορίας, η οποία (μείωση) ανήλθε συνολικά στο ποσό των 1.500 ευρώ, καθώς εκτιμήθηκε ότι η απαίτησή του για αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων είχε άμεση και ουσιαστική σχέση με την ασφαλή οδήγηση του οχήματος και ότι δεν επρόκειτο για ένα απλό χαρακτηριστικό τεχνικού εξοπλισμού (όπως ηλεκτρικά παράθυρα, θερμαινόμενα καθίσματα, ηλεκτρική ηλιοροφή, κ.λπ.) που ενδιαφέρει μόνο για λόγους άνεσης ή πολυτέλειας.

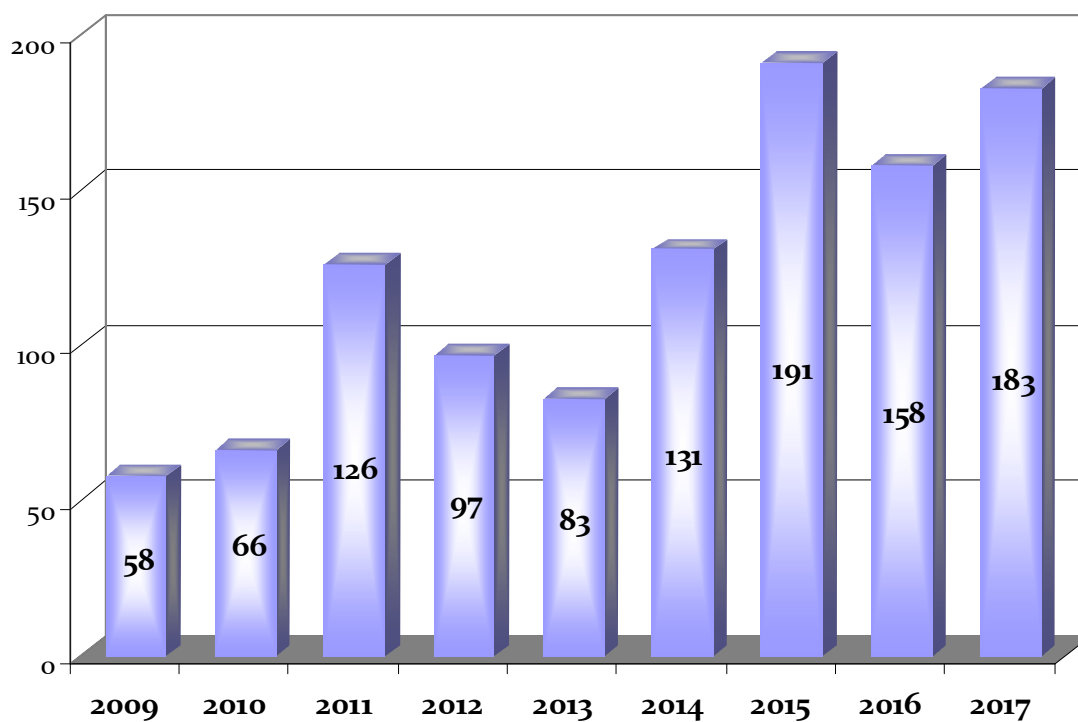


6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

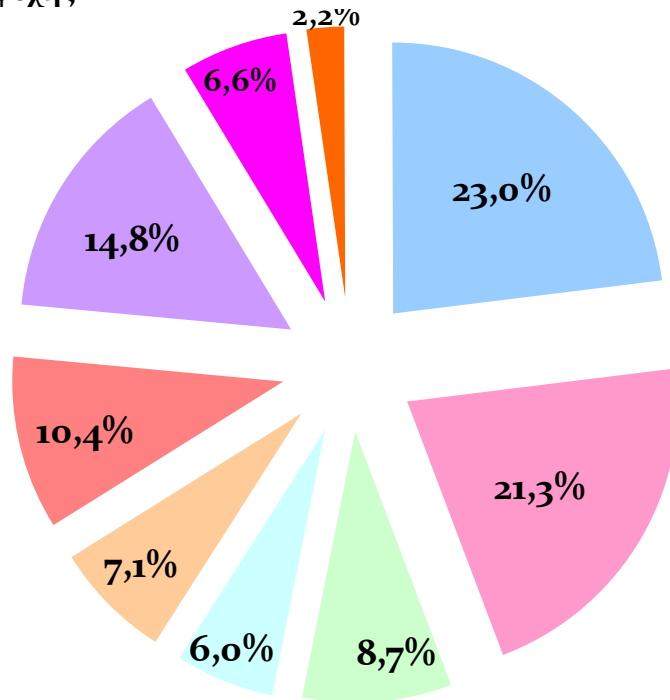
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.230	2,3 %

Γράφημα 76: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

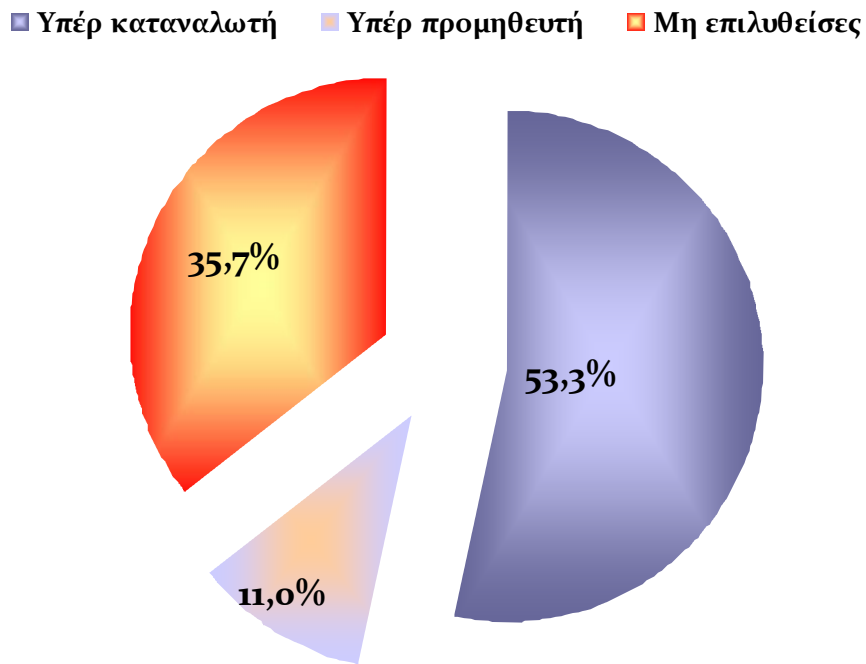


Γράφημα 77: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

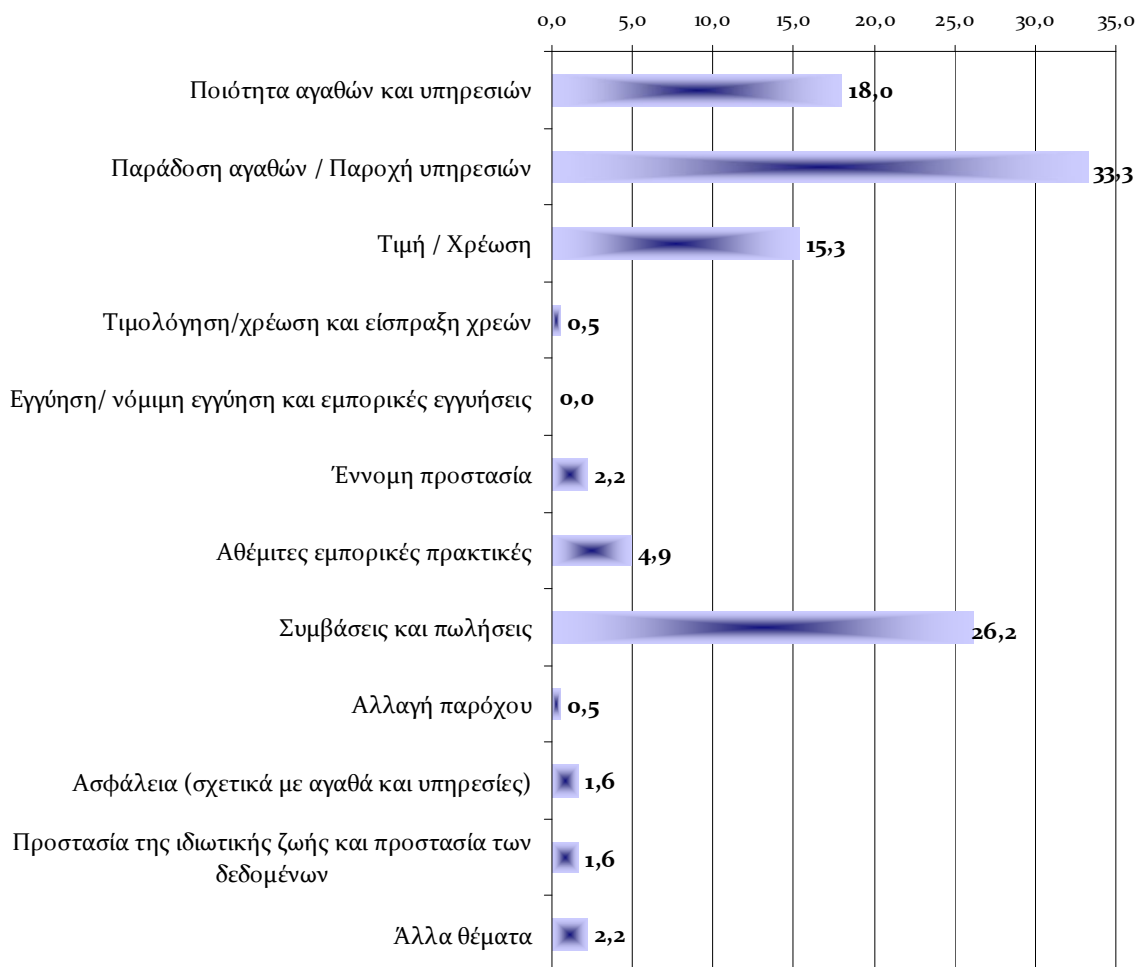
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες αναψυχής



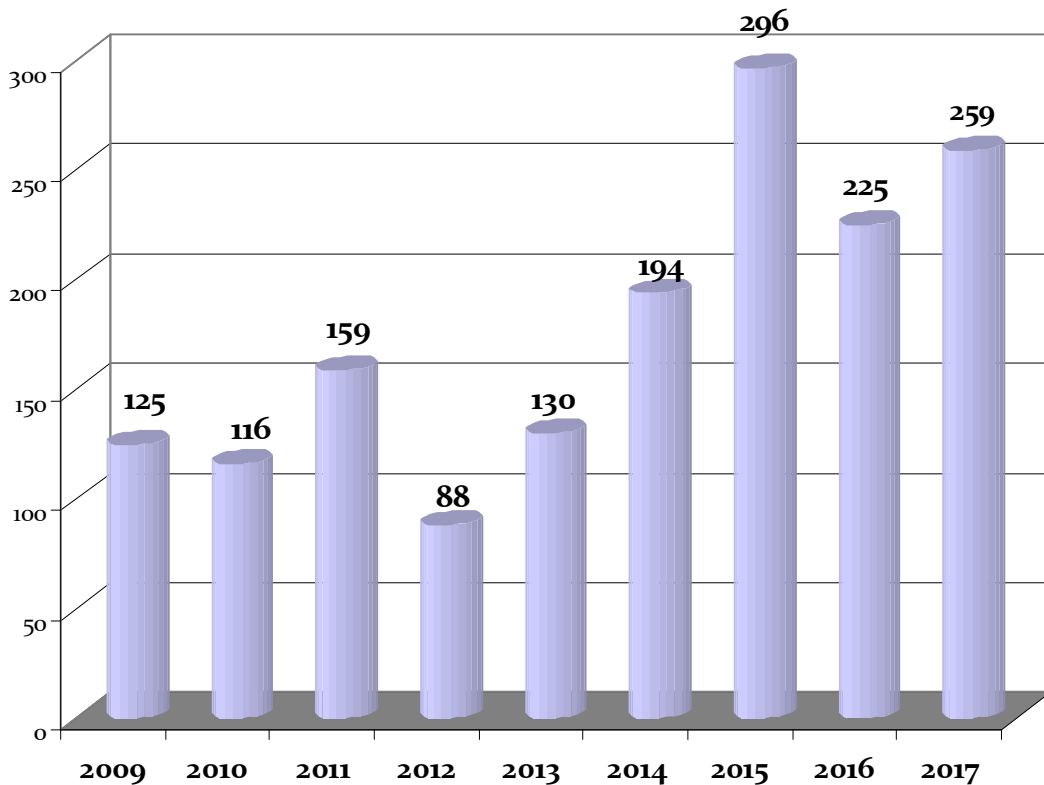
Γράφημα 78: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).



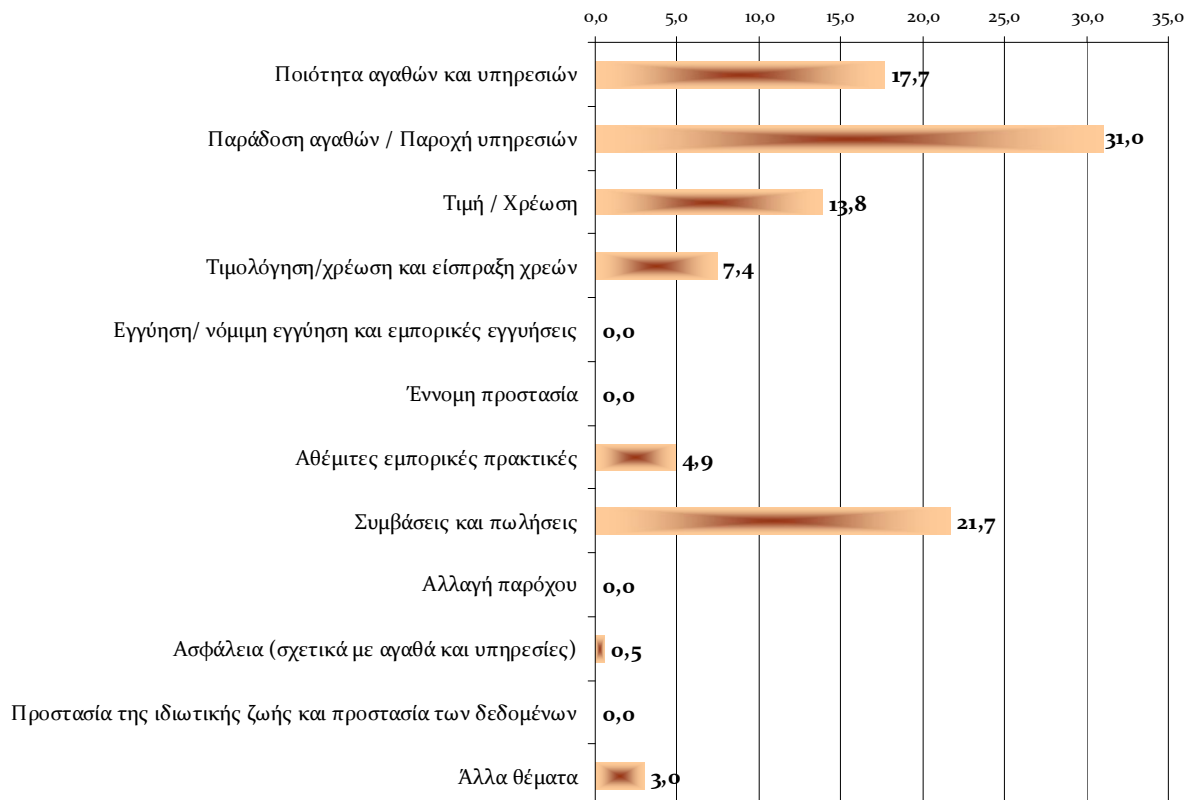
Γράφημα 79: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2017).



Γράφημα 8ο: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 8ι: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2017).



6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

6.1.1. Άρνηση επιστροφής προκαταβολής, ύστερα από ακύρωση κράτησης δωματίου σε ξενοδοχείο

Καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στην Αρχή σε βάρος ξενοδοχείου, το οποίο αρνήθηκε να της επιστρέψει προκαταβολή ποσού 660 ευρώ για κράτηση σε δωμάτιο, ύστερα από την αδυναμία της να προσέλθει από γεγονός οφειλόμενο σε λόγους ανωτέρας βίας. Συγκεκριμένα, η καταναλώτρια, κατά τη μετάβαση της στο νησί, όπου βρισκόταν το ξενοδοχείο, και, ειδικότερα, ευρισκόμενη επί του πλοίου, ενημερώθηκε τηλεφωνικά ότι διαρρήχθηκε η οικία της, γεγονός που την ανάγκασε να διακόψει εσπευσμένα το ταξίδι της, προκειμένου να διαπιστώσει το εύρος των ζημιών.

Σε σχέση με την ικανοποίηση του αιτήματος της αναφέρουσας, η καταγγελλόμενη επιχείρηση δήλωσε ότι δεσμεύεται να αποδεχθεί το πόρισμα της Περιφερειακής Υπηρεσίας Κυκλάδων, προς την οποία είχε διαβιβαστεί, παράλληλα, η αναφορά. Η ανωτέρω Υπηρεσία αποφάνθηκε αρχικά ότι το ξενοδοχείο δεν υποχρεούται να επιστρέψει την προκαταβολή, λόγω έλλειψης αποδεικτικών στοιχείων.

Ενόψει αυτής της εξέλιξης, η Αρχή ζήτησε από την καταναλώτρια και εκείνη προσκόμισε έγγραφα, τα οποία αποδείκνυαν το περιστατικό της διάρρηξης. Τα εν λόγω έγγραφα προωθήθηκαν στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού, η οποία επανεξέτασε την υπόθεση και αναθεώρησε, τελικά, το πόρισμά της υπέρ της επιστροφής της προκαταβολής από το ξενοδοχείο, όπερ και συνέβη.

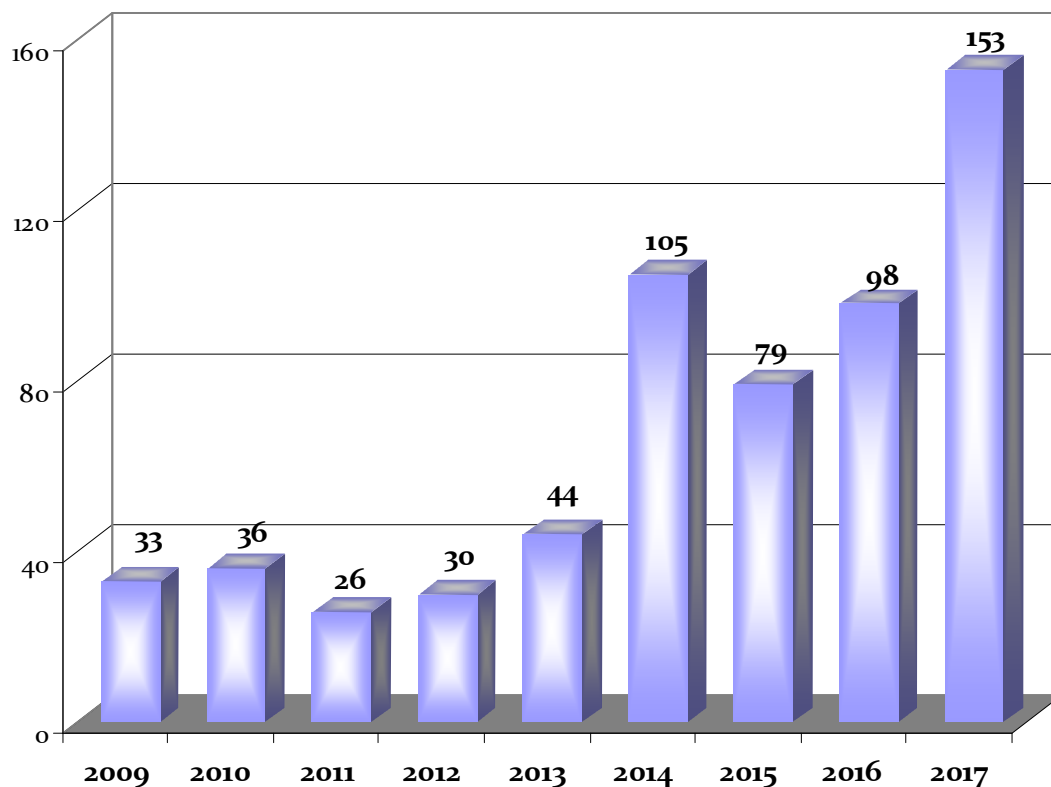


7. Υγεία

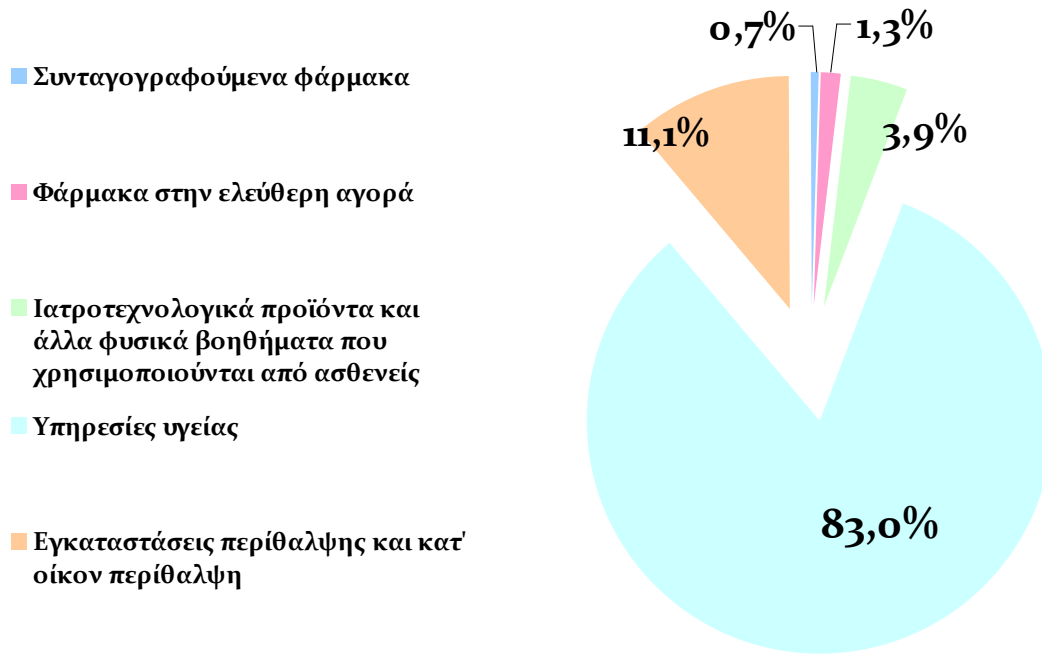
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	619	1,2 %

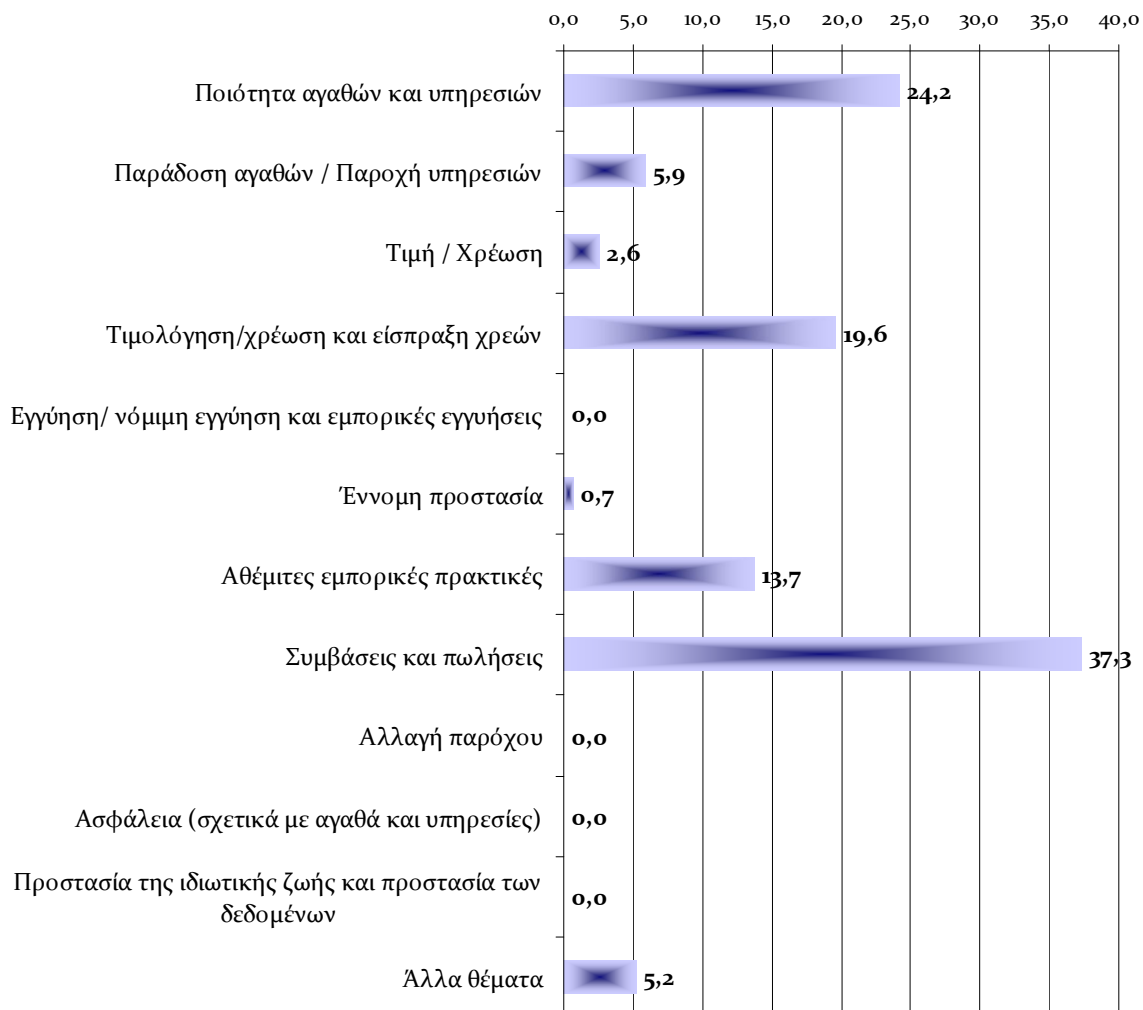
Γράφημα 82: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 83: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2017).

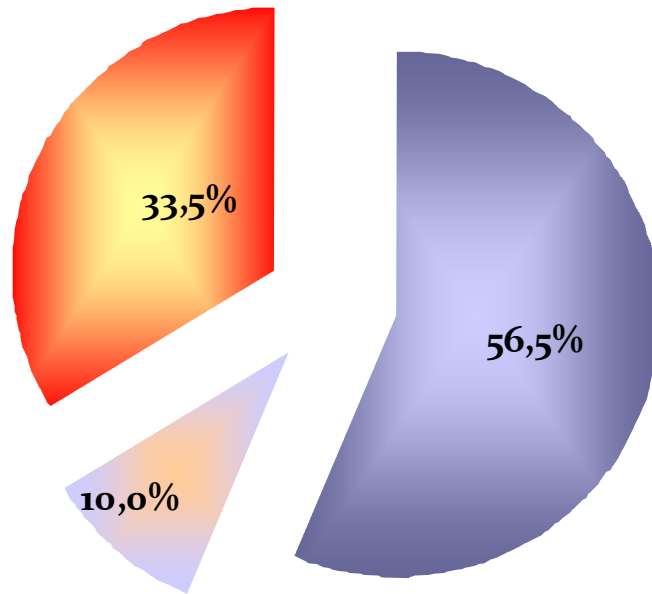


Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2017).

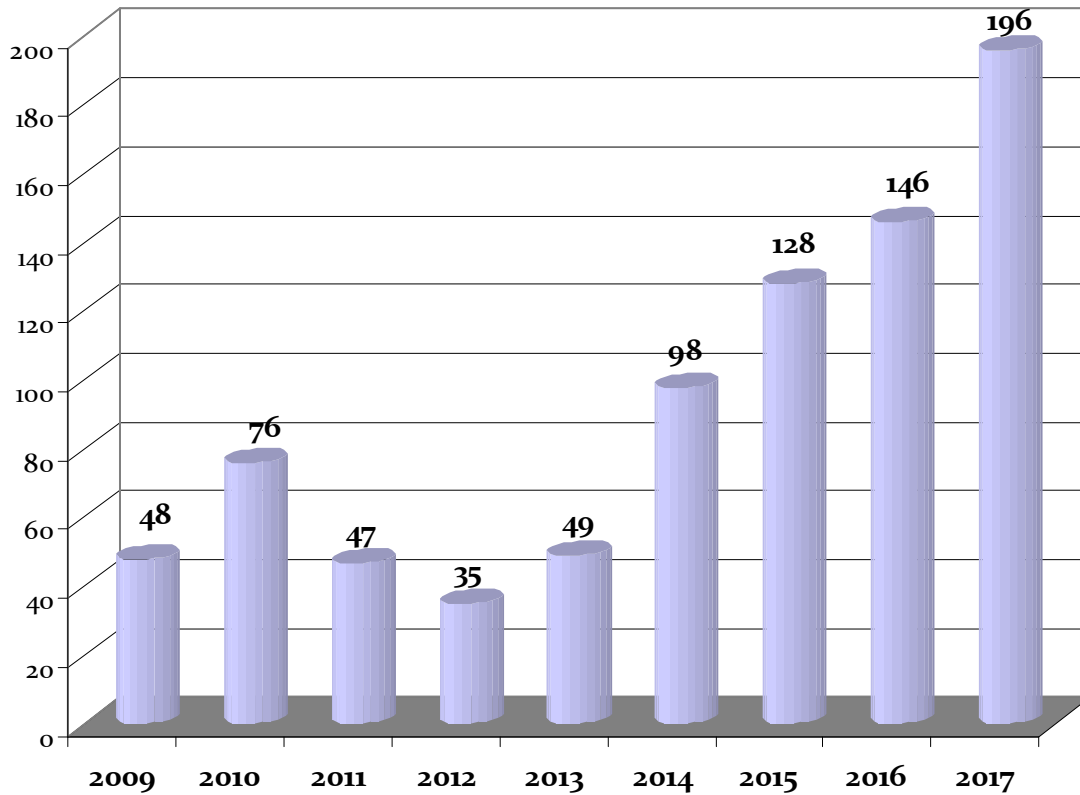


Γράφημα 85: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

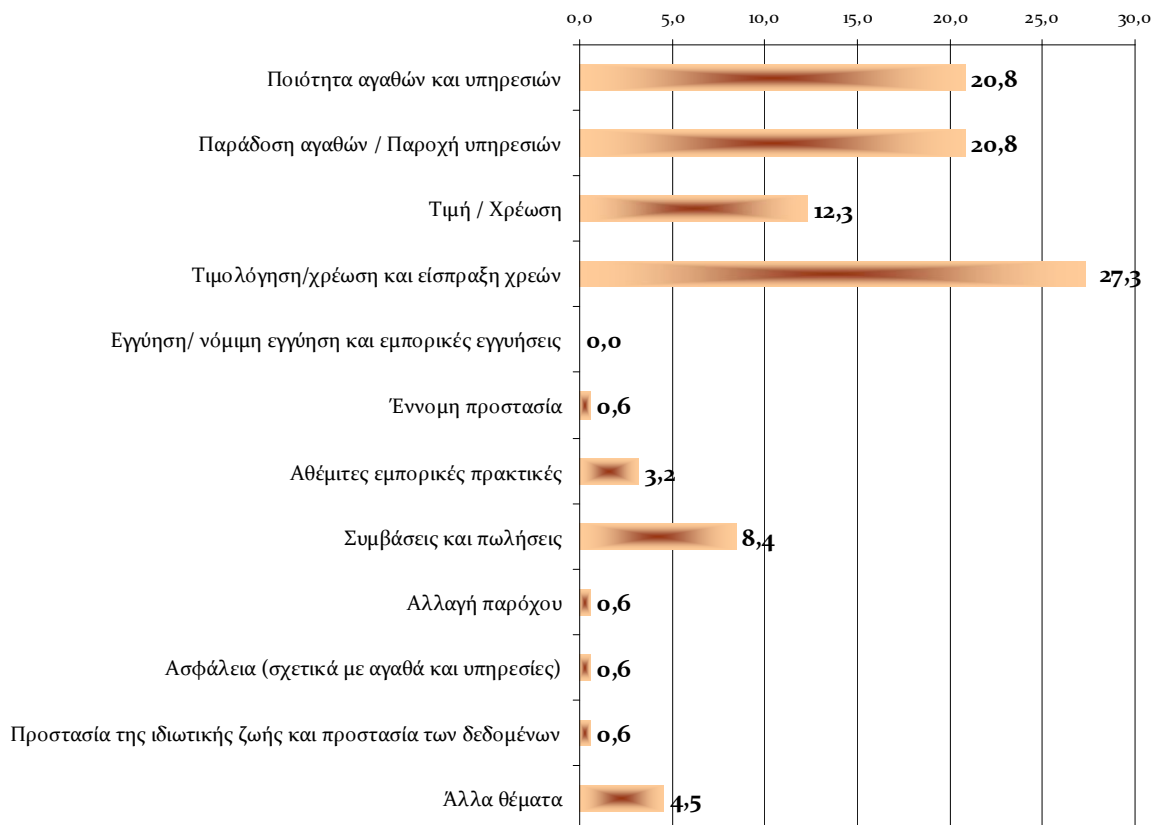
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 86: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 87: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2017).



7.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

7.1.1. Παράνομη λειτουργία ιδιωτικής τράπεζας βλαστοκυττάρων

Ο Σ.τ.Κ. έγινε αποδέκτης εξαιρετικά μεγάλου αριθμού αναφορών καταναλωτών με αντικείμενο τη μη τήρηση, εκ μέρους τράπεζας φύλαξης ομφαλοπλακουντιακού αίματος, των συμβατικών συμφωνηθέντων σχετικά με τη φύλαξη του βιολογικού υλικού που λήφθηκε κατά τη γέννηση των παιδιών τους, γεγονός που συνέβαλε στη διάψευση της πεποίθησής τους ότι η φύλαξη είχε ανατεθεί σε μία εταιρεία που λειτουργεί υπό τις εγγυήσεις ενός μεγάλου ομίλου στον χώρο της υγείας, αλλά και στην εντεύθεν ανησυχία τους σχετικά με την απρόσκοπτη και ασφαλή εξακολούθηση της φύλαξης του ευαίσθητου βιολογικού υλικού των παιδιών τους για όσο χρόνο είχε σε κάθε περίπτωση συμβατικά συμφωνηθεί.

Η Αρχή, ενεργώντας στο πλαίσιο των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων της, δυνάμει των οποίων μπορεί να επιλαμβάνεται και αυτεπαγγέλτως κάθε θέματος που εμπίπτει σε αυτές, και λαμβάνοντας υπόψη ότι τα βλαστοκύτταρα ομφαλοπλακουντιακού αίματος αποτελούν ευαίσθητο βιολογικό υλικό, το οποίο δεν αναπληρώνεται, κάλεσε την εταιρεία να μεριμνήσει για την απρόσκοπτη και ασφαλή περαιτέρω φύλαξη των βλαστοκυττάρων για το χρονικό διάστημα που είχε συμβατικά συμφωνηθεί με τον εκάστοτε αντισυμβαλλόμενο, εξασφαλίζοντας, ταυτοχρόνως, την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, τόσο των γονέων όσο και των παιδιών τους.

Επισημαίνεται ότι με αφορμή τη διερεύνηση των σχετικών αναφορών, ο Σ.τ.Κ. προχώρησε σε αυτεπάγγελτη έρευνα, στο πλαίσιο της οποίας απευθύνθηκε στο Υπουργείο Υγείας, στον Εθνικό Οργανισμό Μεταμοσχεύσεων, στο Κεντρικό Συμβούλιο Υγείας, και στο Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας, ζητώντας να ενημερωθεί εάν η καταγγελλόμενη εταιρεία διέθετε νόμιμη άδεια λειτουργίας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (ν. 3984/2011 και π.δ. 26/2008), ή εάν αυτή τυχόν είχε ανακληθεί και για ποιον λόγο ή αν εκκρεμούσε αίτηση ανανέωσής της.

Από τις απαντήσεις του Υπουργείου Υγείας και του Εθνικού Οργανισμού Μεταμοσχεύσεων προέκυψε ότι η εταιρεία δεν διέθετε την προβλεπόμενη άδεια λειτουργίας, γεγονός που οδήγησε την Αρχή σε υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς τον αρμόδιο εισαγγελέα για τη διερεύνηση της τέλεσης αξιόποινων πράξεων και τον ενδεχόμενο καταλογισμό ποινικών ευθυνών κατά των κατά νόμο υπεύθυνων.

Επίσης, με αφορμή το συγκεκριμένο γεγονός, ο Σ.τ.Κ. ζήτησε τη διερεύνηση, από την Εισαγγελία, της αδειοδότησης και των υπολοίπων ιδιωτικών τραπεζών ομφαλοπλακουντιακού αίματος που λειτουργούν στη χώρα, όπως και της τήρησης της νομοθεσίας εκ μέρους τους, ιδίως σε ό,τι αφορά την εφαρμογή αξιόπιστων διαδικασιών συλλογής, συντήρησης και φύλαξης του βιολογικού υλικού, αλλά και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πολιτών-καταναλωτών.

Κατόπιν της ανωτέρω ενέργειας, η Αρχή ενημερώθηκε για την άσκηση ποινικής δίωξης από την Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών κατά της εμπλεκόμενης εταιρείας, ενώ ερευνάται εάν λειτουργούν νομίμως και άλλες ιδιωτικές τράπεζες βλαστοκυττάρων.

7.1.2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ιατρικής εταιρείας και ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων στον εισαγγελέα

Ο Σ.τ.Κ. έγινε, εντός του 2017, αποδέκτης είκοσι τριών (23) αναφορών καταναλωτών κατά ιατρικής εταιρείας που λειτουργούσε παράνομα (σ.σ., χωρίς να έχει λάβει άδεια από τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών – Ι.Σ.Α.), τόσο στο κατάστημά της στην Κηφισιά όσο και στο παράρτημα που διατηρούσε στο Σύνταγμα. Κατόπιν παρέμβασης της Αρχής, σε συνεργασία με τον Ι.Σ.Α.,

εκδόθηκε άδεια για το κατάστημα του ιατρείου στο Σύνταγμα, ενώ επιβλήθηκε πρόστιμο και διακόπηκε η λειτουργία του καταστήματος στην Κηφισιά.

Επισημαίνεται ότι οι καταγγελίες των καταναλωτών αφορούσαν ισχυρισμούς για τέλεση σοβαρότατων ποινικών αδικημάτων από πλευράς της εταιρείας, όπως απάτη (κατ' εξακολούθηση), πρόκληση σωματικών βλαβών, υπεξαίρεση, πλαστογραφία εγγράφων μετά χρήσεως, αντιποίηση ιατρικού επαγγέλματος, παράνομη κατακράτηση, παράνομη άσκηση επαγγέλματος, κ.λπ.

Ενδεικτικά, υπάλληλος της εταιρείας παρουσιαζόταν, ψευδώς, ως έχων την ιατρική ιδιότητα, πραγματοποιούνταν θεραπείες που πολλές φορές δεν ήταν απαραίτητες για την ίαση παθήσεων των καταναλωτών είτε θεράπευαν ανύπαρκτες ασθένειες ή νόσους που έχουν εξαλειφθεί και δεν απαντώνται πλέον στον ανθρώπινο πληθυσμό, γινόταν χρήση υλικών (σε ενέσιμη μορφή) άγνωστης προέλευσης και σύνθεσης και με εξαιρετικά υψηλό κόστος για τους καταναλωτές (π.χ., 1.000 ευρώ για μία ένεση), ενώ ασκείτο αφόρητη ψυχολογική πίεση στους καταναλωτές για την πληρωμή των υπηρεσιών (π.χ., καταναλωτής κατέβαλε το ποσό των 101.504 ευρώ).

Ανάμεσα στις αθέμιτες πρακτικές που ακολουθούσε η εταιρεία ήταν και οι πολλαπλές χρεώσεις (ανά περίπτωση, άνω των 10.000 ευρώ) των τραπεζικών λογαριασμών των καταναλωτών εν αγνοία τους, καθώς οι καταναλωτές καλούνταν να πληκτρολογήσουν επανειλημμένως τους μυστικούς αριθμούς (PIN) των καρτών τους (πιστωτικών και χρεωστικών) σε μηχανήματα POS με το πρόσχημα, δήθεν, της επιστροφής (αντιλογισμού) χρημάτων. Ενημερωθείσες από την Αρχή για τη συγκεκριμένη πρακτική της εταιρείας, οι συνεργαζόμενες τράπεζες διέκοψαν άμεσα τη συνεργασία τους μαζί της. Μάλιστα, με την παρέμβαση της Αρχής και κατόπιν υποβολής αιτημάτων αμφισβήτησης συναλλαγών, οι τράπεζες προχώρησαν και σε επιστροφή προς τους πελάτες τους ποσών που είχαν καταβληθεί με τη χρήση καρτών.

Το σύνολο των ανωτέρω καταγγελιών διαβιβάστηκε άμεσα (με δέκα Μηνυτήριες Αναφορές) στον αρμόδιο εισαγγελέα, ο οποίος προχώρησε στον σχηματισμό δικογραφιών για όλα τα αδικήματα. Παράλληλα, έχει διενεργηθεί προκαταρκτική εξέταση από τους αρμόδιους προανακριτικούς υπαλλήλους για τις περισσότερες των υποθέσεων. Η Αρχή συνεργάστηκε, επίσης, με την Επιτροπή Αξιολόγησης Καταγγελιών της Υπηρεσίας Ειδικών Ελέγχων του Υπουργείου Οικονομικών, προς την οποία απέστειλε αντίγραφα φακέλων των αναφορών με διαπραχθείσες φορολογικές παραβάσεις. Το σύνολο των αναφορών διαβιβάστηκε και στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης για την επιβολή των κυρώσεων του άρθρου 13α του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

Κατόπιν των παραπάνω, η Αρχή πέτυχε την επιστροφή στους καταναλωτές ποσού συνολικά 27.000 ευρώ, χωρίς να έχει σταματήσει τις ενέργειές της, ιδίως προς την κατεύθυνση της επικαιροποίησης στοιχείων και της συνεχούς ενημέρωσης του αρμόδιου εισαγγελέα, του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης και των εμπλεκόμενων πιστωτικών ιδρυμάτων.

Επειδή, δε, οι καταναλωτές ανέφεραν ότι επισκέφτηκαν το καταγγελλόμενο ιδιωτικό ιατρείο με αφορμή διαφημιστικό μήνυμα που προβαλλόταν μέσω της συχνότητας γνωστού τηλεοπτικού σταθμού και κατά τη διάρκεια συγκεκριμένων εκπομπών, ενώ τα ραντεβού κλείνονταν με τη διαμεσολάβηση του εν λόγω καναλιού, ο Σ.τ.Κ. διαβίβασε τις καταγγελίες των καταναλωτών τόσο στον εμπλεκόμενο σταθμό όσο και στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης, προς το οποίο απέστειλε, επιπροσθέτως, οπτικοακουστικό υλικό σχετικά με τις επίμαχες διαφημιστικές εκπομπές.

Μάλιστα, στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας, οι δύο πρόεδροι (του Σ.τ.Κ. και του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης) είχαν συνάντηση, στη διάρκεια της οποίας τέθηκαν ζητήματα προστασίας του καταναλωτή γενικά από διαφημιστικές εκπομπές και μηνύματα, ενώ υποβλήθηκαν και συγκεκριμένες προτάσεις της Αρχής σε ό,τι αφορά αυτή την προστασία ειδικά από διαφημιστικά μηνύματα που αφορούν κέντρα αδυνατίσματος και ιατρικές εταιρείες. Ειδικότερα, προτάθηκε η γνωστοποίηση στους καταναλωτές των ακόλουθων πληροφοριών μέσω των διαφημίσεων:

- Του αριθμού της άδειας λειτουργίας κάθε επιχείρησης και του φορέα έκδοσής της.
- Της φύσης των υπηρεσιών που παρέχει η εκάστοτε διαφημιζόμενη επιχείρηση, βάσει της άδειας λειτουργίας της.
- Της ακριβούς επαγγελματικής, επιστημονικής, κ.λπ. ιδιότητας των προσώπων που παρουσιάζουν τις θεραπείες ή τα προγράμματα αδυνατίσματος και αισθητικής.
- Των σχετικών με το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών από τις συναφθείσες συμβάσεις και τη δωρεάν διάθεση των σχεδίων των συμβάσεων, πριν από την υπογραφή τους.
- Δήλωσης των επιχειρήσεων ότι τηρούν τον Κ.Κ.Δ.

7.1.3. Επιστροφή χρημάτων σε καταναλώτρια με αμφίβολη δικαιοπρακτική ικανότητα

Η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας κατά ιδιωτικού ιατρείου, με την οποία ζητούσε την επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλε για την παροχή ιατρικών υπηρεσιών αισθητικής λόγω σοβαρού ψυχικού νοσήματος, από το οποίο έπασχε. Στην αναφορά της επισυνάφθηκε ψυχιατρική γνωμάτευση, με την οποία βεβαιωνόταν ότι κατά το χρονικό διάστημα σύναψης των επίμαχων συμβάσεων παρουσίαζε συμπτωματολογία μανιακού επεισοδίου με υπερδραστηριότητα και τάσεις αλόγιστης σπατάλης χρημάτων.

Κατόπιν παρέμβασης του Σ.τ.Κ. στην υπόθεση, η εταιρεία ανταποκρίθηκε θετικά, προβαίνοντας σε επιστροφή στην καταναλώτρια μέρος του ποσού που είχε προκαταβάλει και αφορούσε στο κόστος των υπηρεσιών που δεν της είχαν παρασχεθεί. Επιπροσθέτως, η Αρχή προέβη σε γνωστοποίηση της υπόθεσης στον αρμόδιο Πρόεδρο Πρωτοδικών Αθηνών, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 1668 του Αστικού Κώδικα), για τις κατά την κρίση του αναγκαίες ενέργειες.

Η υπόθεση έχει ήδη συζητηθεί ενώπιον του δικαστηρίου και έχει οριστεί δικαστικός πραγματογνώμονας, ο οποίος θα εξετάσει την ασθενή.

7.1.4. Εξέταση αναφοράς κατά ιστοτόπου αναζήτησης ιατρών

Η Αρχή δέχθηκε, στο πλαίσιο του από 22-7-2015 Πρωτοκόλλου Συνεργασίας που έχει υπογράψει με τον Ι.Σ.Α., την αναφορά της Ελληνικής Ψυχιατρικής Εταιρείας σχετικά με τη λειτουργία ιστοσελίδας (portal) αναζήτησης ιατρών (ανά ειδικότητα και τοποθεσία), μέσω της οποίας μπορούν να εντοπιστούν και άλλοι επαγγελματίες υγείας που, όμως, δεν έχουν την ιατρική ιδιότητα.

Ο Σ.τ.Κ. διαβίβασε την αναφορά και απηύθυνε Πρόταση στην καταγγελλόμενη επιχείρηση να προβεί σε διαμόρφωση της φράσης που προβάλλεται στο διαδίκτυο, στον μηχανισμό αναζήτησης «ιατρού», σε αναζήτηση «ιατρού ή επαγγελματία υγείας». Η Πρόταση έγινε δεκτή και η αλλαγή πραγματοποιήθηκε άμεσα.

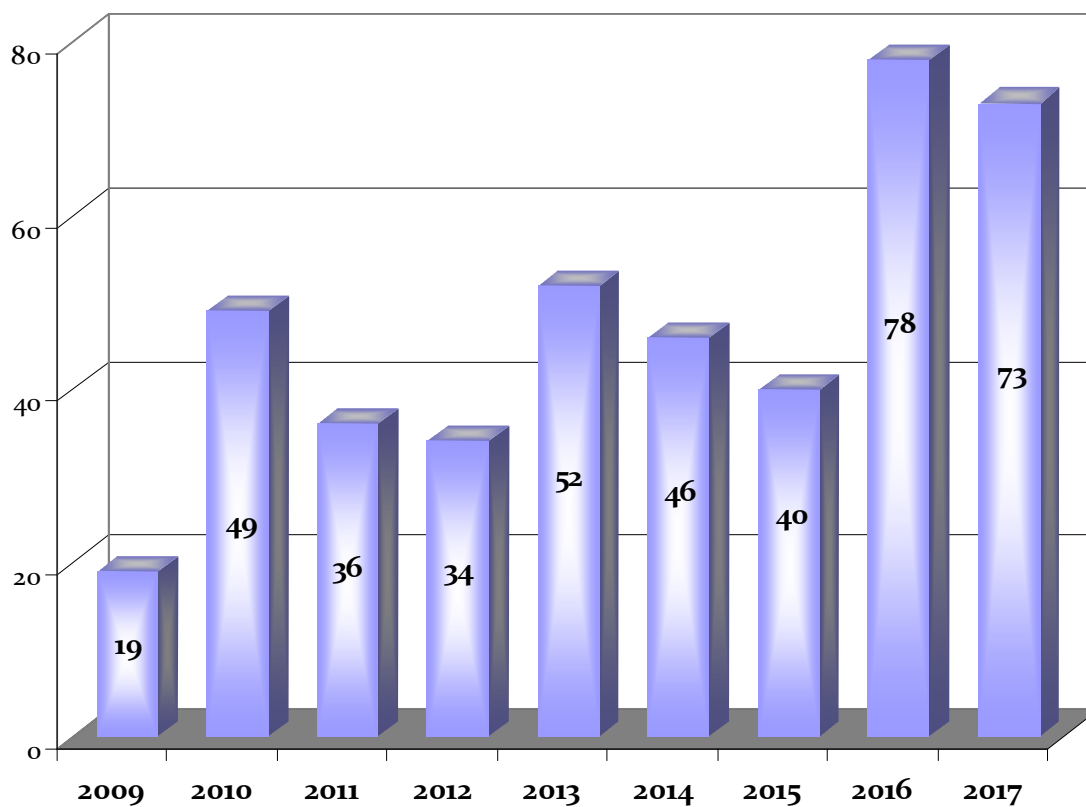
Επιπροσθέτως, η Αρχή διενήργησε αυτεπαγγέλτως έλεγχο, αποστέλλοντας σχετικά έγγραφα τόσο προς τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης) όσο και στον Ι.Σ.Α., προκειμένου να διαπιστωθεί εάν εκκρεμούν καταγγελίες από καταναλωτές κατά του συγκεκριμένου ιστοτόπου για παραβάσεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή. Οι απαντήσεις ήταν αρνητικές και η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο.

8. Εκπαίδευση

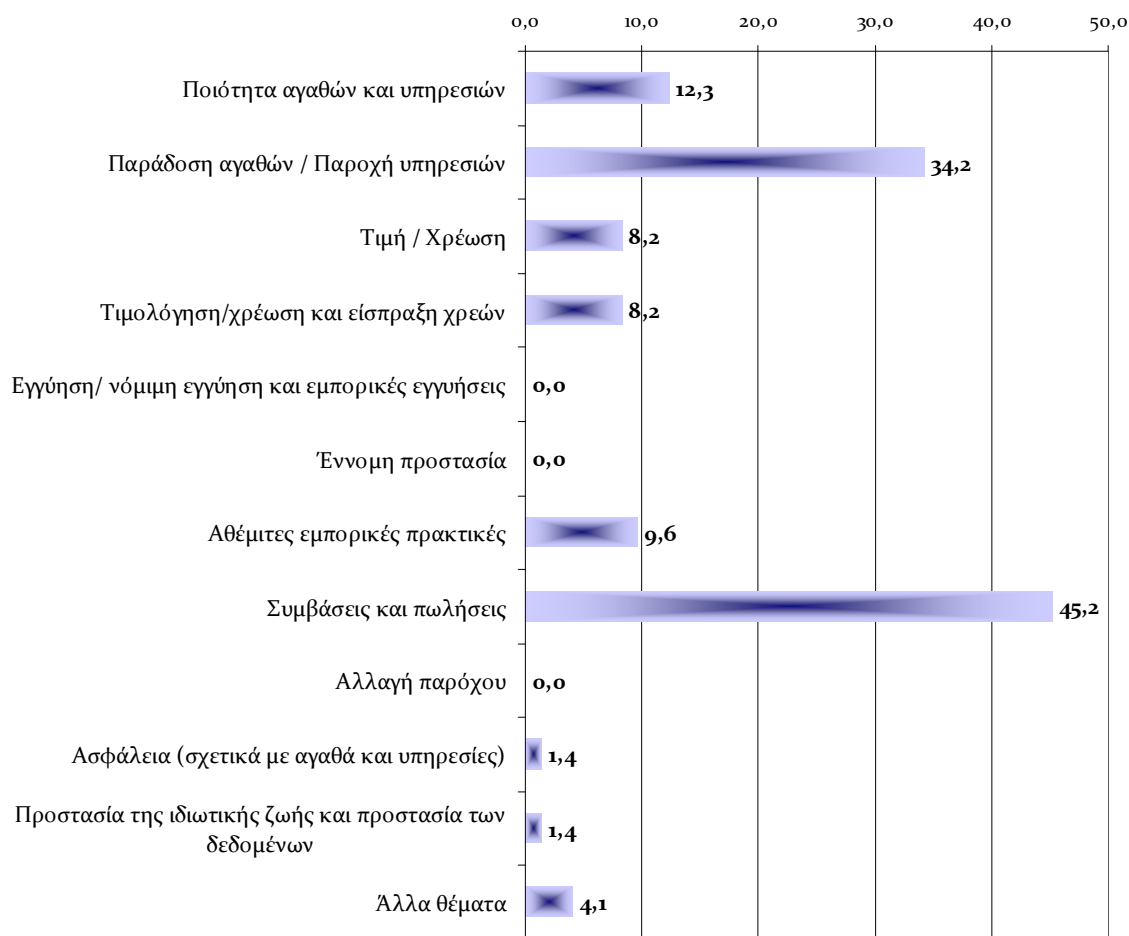
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% 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 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	461	0,9 %

Γράφημα 88: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

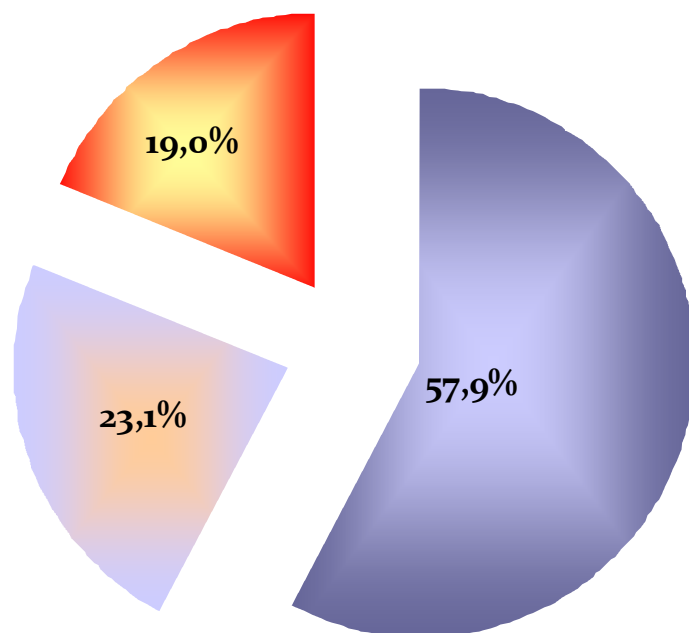


Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2017).

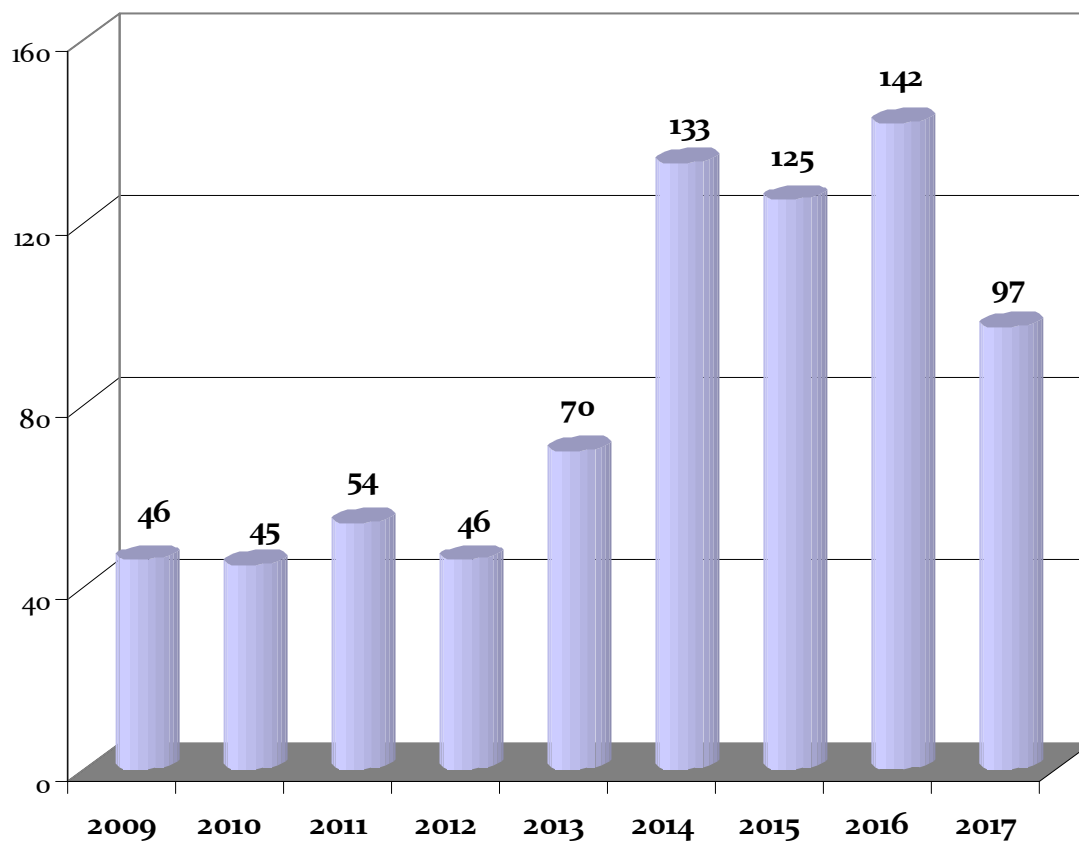


Γράφημα 90: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

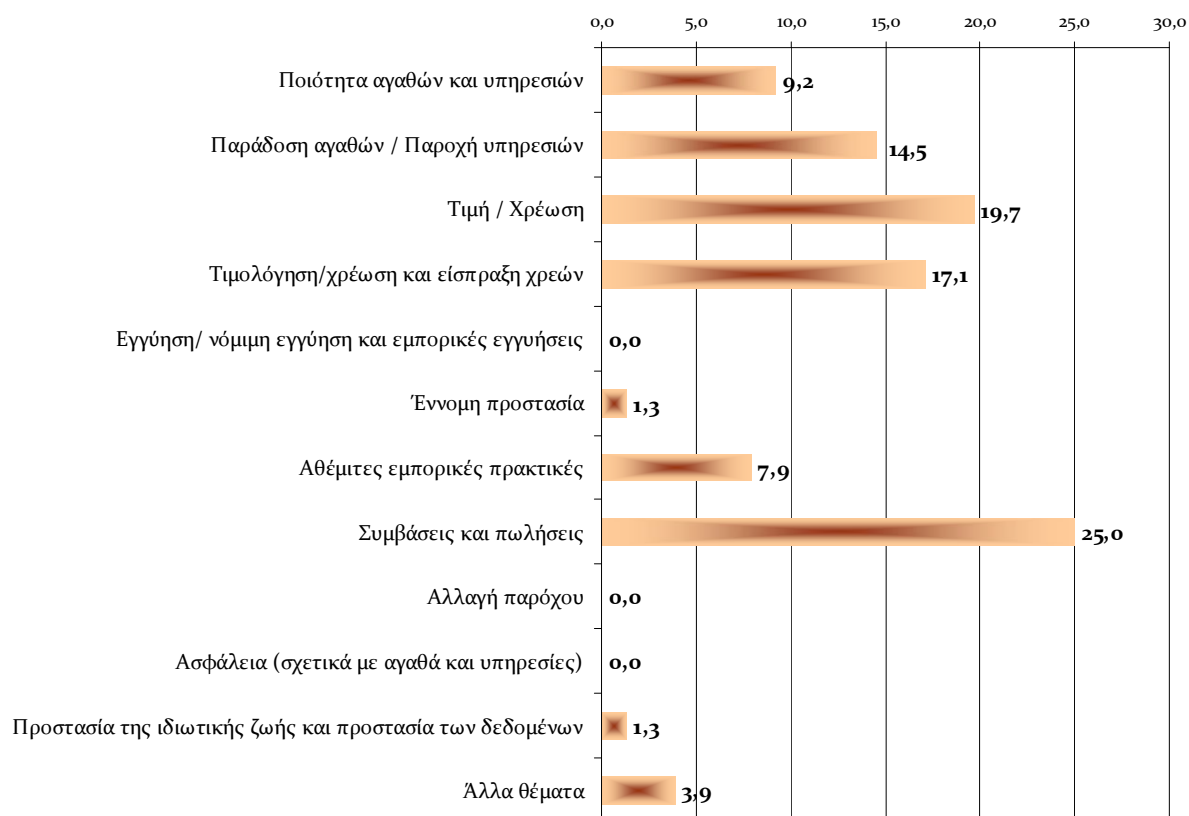
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 91: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.



Γράφημα 92: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2017).



8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.1.1. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές Κέντρων Δια Βίου Μάθησης

Ο Σ.τ.Κ. έγινε αποδέκτης των αναφορών τριών (3) καταναλωτριών κατά Κέντρου Δια Βίου Μάθησης, το οποίο φέρεται να τις παραπλάνησε σε σχέση με το κύρος του πτυχίου (αντίστοιχου στην Ελλάδα με τα διπλώματα των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης) που θα αποκτούσαν μετά το τέλος των σπουδών τους στην ειδικότητα του λογοθεραπευτή, αλλά και σε σχέση με την κατοχύρωση των επαγγελματικών δικαιωμάτων τους. Οι σχετικές συμφωνίες-συμβάσεις αφορούσαν την πραγματοποίηση των σπουδών εξ ολοκλήρου στην Ελλάδα, σε ακαδημαϊκή σύμπραξη του Κέντρου με αλλοδαπό ίδρυμα, με σκοπό την απονομή στις αναφέρουσες του ίδιου ακριβώς πτυχίου που το αλλοδαπό συνεργαζόμενο ίδρυμα απονέμει απευθείας και στους δικούς του σπουδαστές.

Στον αντίποδα, το καταγγελλόμενο Κέντρο χαρακτήρισε ανακριβείς τις σε βάρος του αιτιάσεις, με το πρόσχημα ότι ουδεμία πλημμέλεια ή παραπλάνηση εκ μέρους του υπήρξε κατά την παροχή των υπηρεσιών του, οι οποίες ήταν οι απολύτως συμφωνηθείσες.

Στο πλαίσιο διερεύνησης των υποθέσεων, η Αρχή ανέτρεξε στην ιστοσελίδα του Κέντρου με παρεχόμενες πληροφορίες για το εν λόγω εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όπου, μεταξύ άλλων, γινόταν μνεία στις επαγγελματικές προοπτικές των σπουδαστών που θα αποκτούσαν τον τίτλο του λογοθεραπευτή και, ειδικότερα, στη δυνατότητά τους είτε να εργαστούν ως ελεύθεροι επαγγελματίες είτε να απασχοληθούν ως υπάλληλοι σε νοσοκομεία, κλινικές, κέντρα αποκατάστασης διαταραχών λόγου και ομιλίας, κέντρα ψυχικής υγιεινής, κ.λπ., χωρίς καμία άλλη προϋπόθεση (π.χ., απόκτηση και του αντίστοιχου πτυχίου Bachelor).

Ουσιαστικά, με τον τρόπο που το Κέντρο πληροφορούσε τους ενδιαφερομένους σχετικά με τη μελλοντική επαγγελματική τους αποκατάσταση, τούς παρείχε δημοσίως και ανεπιφύλακτα τη διαβεβαίωση ότι με μόνη την απόκτηση του συγκεκριμένου τίτλου σπουδών εξασφαλιζόταν, ταυτόχρονα, πρόσβαση στα αναγνωρισμένα δικαιώματα που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος του λογοθεραπευτή, που είναι νομοθετικά κατοχυρωμένο στην Ελλάδα.

Με βάση, όμως, αυτή τη νομοθετική κατοχύρωση, οι μόνοι τίτλοι σπουδών λογοθεραπείας που στοιχειοθετούν και θεμελιώνουν δικαίωμα άσκησης του επαγγέλματος του λογοθεραπευτή είναι όσοι αποκτήθηκαν ύστερα από επιτυχή ολοκλήρωση τυπικής ανώτατης (πανεπιστημιακής) εκπαίδευσης, εξαιρουμένων άλλων μορφών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης μεταδευτεροβάθμιου επιπέδου, στο οποίο είχαν εγγραφεί οι αναφέρουσες.

Εκτός αυτού, το Κέντρο διαφήμιζε τους συγκεκριμένους τίτλων σπουδών ως διεθνώς αναγνωρισμένους στην Ελλάδα και την Ε.Ε., κάτι, ωστόσο, που δεν ίσχυε, καθώς από έγγραφο του Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, που είναι αρμόδιος για την εξέταση αιτημάτων χορήγησης ισοτιμιών τίτλων σπουδών τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης (πλην, δηλαδή, αυτών της ανώτατης εκπαίδευσης) που έχουν εκδοθεί από ανάλογες μονάδες του εξωτερικού, προέκυψε ότι δεν δύναται να εκδοθεί πράξη αναγνώρισης ισοτιμίας των πτυχίων των αναφερουσών στην περίπτωση που δεν έχουν αποκτηθεί έπειτα από σπουδές που θα έχουν πραγματοποιηθεί εξ ολοκλήρου στην έδρα του απονέμοντος αλλοδαπού ιδρύματος.

Μετά τα ανωτέρω, ο Σ.τ.Κ. κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το Κέντρο, με την αθέμιτη επιχειρηματική συμπεριφορά που επέδειξε, δημιούργησε ευνοϊκές, πλην όχι πραγματικές, παραστάσεις σχετικά με την ποιότητα και την ανταποδοτικότητα των εκπαιδευτικών του υπηρεσιών, δεδομένου ότι αυτές δεν θα μπορούσαν να οδηγήσουν στο προσδοκώμενο, κατά τις διαβεβαιώσεις του, αντίκρισμα (αναγνωρισμένους τίτλους σπουδών, επαγγελματικά δικαιώματα).

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή έχει εκδώσει Σύσταση προς το Κέντρο να προβεί σε πλήρη ικανοποίηση των οικονομικών αιτημάτων των αναφερουσών, ήτοι σε επιστροφή του συνόλου των χρηματικών ποσών που κάθε μία κατέβαλε ως δίδακτρα, αλλά και να απέχει στο μέλλον από την καθ' οιονδήποτε τρόπο και μέσο διάπραξη ανάλογων παραπλανητικών πράξεων.

Επί της Σύστασης αυτής αναμένεται η απάντηση του Κέντρου, το περιεχόμενο της οποίας θα καθορίσει και τις τυχόν δέουσες περαιτέρω ενέργειες της Αρχής.

Σε άλλη περίπτωση, ο Σ.τ.Κ. δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας κατά Κέντρου Δια Βίου Μάθησης, σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα του οποίου είχε δηλώσει συμμετοχή για την επιμόρφωσή της ως τεχνικός ασφάλειας και προκατέβαλε ποσό 80 ευρώ, χωρίς, όμως, εν συνεχεία να ειδοποιηθεί για την έναρξη του προγράμματος και χωρίς, κατά συνέπεια, να λάβει υπηρεσίες ούτε, όμως, και να της επιστραφούν τα χρήματα.

Όταν η αναφέρουσα αποφάσισε σε ύστερο χρόνο να ενεργοποιήσει τη συμμετοχή της, θεωρώντας πως κομμάτι των οικονομικών της υποχρεώσεων είναι ήδη τακτοποιημένο λόγω της παλαιότερης -αχρεώστητης- καταβολής, διαπίστωσε ότι ήταν αδύνατον να βρει κάποιον εκπρόσωπο του Κέντρου για να συζητήσει και να διευθετήσει το θέμα της.

Ερευνώντας την υπόθεση σε βάθος, η Αρχή διαπίστωσε ότι το Κέντρο είχε βεβαιώσει τη συμμετοχή της αναφέρουσας σε φερόμενο ως επικείμενο προς υλοποίηση εκπαιδευτικό πρόγραμμα, για το οποίο, ωστόσο, ουδέποτε είχε υποβάλλει σχετική αίτηση προς την αρμόδια εποπτεύουσα Αρχή (Διεύθυνση Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία της Γενικής Διεύθυνσης Εργασίας και Ένταξης στην Απασχόληση του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης) ούτε είχε εκδοθεί επ' ονόματί της η προβλεπόμενη εγκριτική απόφαση εκτέλεσης του προγράμματος.

Στο μεσοδιάστημα, είχε πάψει να ισχύει και η άδεια λειτουργίας του Κέντρου, με αποτέλεσμα να μην συντρέχει στο πρόσωπό του ούτε η προϋπόθεση του διαπιστευμένου φορέα για την εκτέλεση του προγράμματος.

Τέλος, παρότι η ερευνώμενη συναλλαγή της αναφέρουσας με το Κέντρο έγινε σε χρόνο που είχε ήδη εισαχθεί η μετονομασία των Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης σε Κέντρα Δια Βίου Μάθησης Επιπέδου Δύο, εντούτοις το Κέντρο εξακολουθούσε να φέρει παρανόμως στη διακριτική του επωνυμία τον όρο «Κ.Ε.Κ.» και να προκαλεί, ως εκ τούτου, σχετική σύγχυση στο κοινό ως προς την ακριβή νομική του υπόσταση.

Για όλους τους παραπάνω λόγους και, επιπλέον, υπό το ενδεχόμενο να υφίστανται και άλλοι καταναλωτές με παρόμοιες -ανεπίλυτες- διαφορές με το Κέντρο, η Αρχή διαβίβασε τον φάκελο της αναφοράς στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για συνεκτίμηση της βασιμότητας της καταγγελίας και για τυχόν δέουσες ενέργειές της επί τη βάση των εποπτικών και κυρωτικών αρμοδιοτήτων της.

Τέλος, η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλωτή κατά άλλου Κέντρου Δια Βίου Μάθησης, με το οποίο σύναψε εξ αποστάσεως σύμβαση μαθητείας για την παρακολούθηση προγράμματος σπουδών τετράμηνης διάρκειας, προκαταβάλλοντας ποσό 200 ευρώ έναντι του τελικού ποσού των διδάκτρων, ύψους 1.550 ευρώ.

Εν συνεχεία, τρεις (3) μόλις ημέρες μετά τη σύναψη της σύμβασης, ο αναφέρων γνωστοποίησε στο Κέντρο εγγράφως, μέσω e-mail, τη βούλησή του για την ακύρωση της εγγραφής του, κάτι για το οποίο είχε ειδοποιηθεί προηγουμένως και τηλεφωνικώς, χωρίς, ωστόσο, το αίτημά του να ικανοποιηθεί.

Ερευνώντας την υπόθεση, η Αρχή διαπίστωσε πως ο αναφέρων προχώρησε κανονικά (εμπρόθεσμα) στην άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης που προβλέπεται στον νόμο, αλλά και στην ίδια τη σύμβαση, όπου γινόταν σαφής λόγος σχετικά με τη δυνατότητα του αντισυμβαλλόμενου να προβεί μονομερώς σε επιστροφή (ακύρωση) του συμφωνηθέντος

προγράμματος σπουδών εντός καθορισμένης προθεσμίας, η οποία, όμως, δεν καθοριζόταν, χωρίς καμία εις βάρος του συνέπεια.

Περαιτέρω, ύστερα από συνεργασία της Αρχής με τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, προκειμένου να μας γνωστοποιηθεί εάν στην καταγγελλόμενη έχει χορηγηθεί άδεια λειτουργίας, προέκυψε ότι τέτοια άδεια πράγματι είχε χορηγηθεί, όμως αρκετά αργότερα από τον χρόνο σύναψης της επίμαχης σύμβασης με τον αναφέροντα.

Ενόψει τούτου, η Αρχή διαβίβασε τον φάκελο της αναφοράς στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για συνεκτίμηση της βασιμότητας της καταγγελίας και για τυχόν δέουσες ενέργειες της επί τη βάση των εποπτικών και κυρωτικών αρμοδιοτήτων της.

8.1.2. Επιστροφή του τέλους εγγραφής σε σπουδάστρια κολεγίου, λόγω ματαίωσης της φοίτησης

Ο Σ.τ.Κ. έλαβε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με την άρνηση κολεγίου να της επιστρέψει το ποσό του τέλους εγγραφής, ύστερα από διακοπή της φοίτησής της που επακολούθησε την αμέσως επόμενη ημέρα.

Η άρνηση του κολεγίου στηρίχθηκε σε σχετική πρόβλεψη του οικείου εσωτερικού κανονισμού σπουδών, περί του οποίου, ωστόσο, η Αρχή έκρινε ότι η καταναλώτρια δεν είχε λάβει πραγματική και ουσιαστική γνώση, καθώς της παραδόθηκε ταυτοχρόνως με τη σύναψη της σύμβασης και την καταβολή του τέλους εγγραφής, χωρίς, επομένως, να είχε τη δυνατότητα να τον μελετήσει. Η εταιρεία, μάλιστα, είχε ζητήσει από την καταναλώτρια να υπογράψει έντυπο υπεύθυνης δήλωσης, με σχετική πρόβλεψη ότι το επίμαχο τέλος επιστρέφεται μόνο στην περίπτωση που η αίτηση εγγραφής δεν γίνει αποδεκτή, χωρίς, όμως, να της επισημανθεί ότι και αυτό αποτελεί έγγραφο σύμβασης και ότι, συνεπώς, εμπεριέχει όρους με δεσμευτική ισχύ.

Η διατύπωση μονομερώς, χωρίς διαπραγμάτευση, όρων εκ των προτέρων απευθυνόμενων σε απροσδιόριστο αριθμό συναλλασσομένων (γενικοί όροι συναλλαγών) δεν μπορούν να δεσμεύουν υπέρμετρα τον καταναλωτή, όταν ο προμηθευτής των αγαθών του στερεί το δικαίωμα να λάβει πραγματικά γνώση του περιεχομένου τους. Από την άλλη πλευρά, η ρήτρα περί μη επιστροφής του τέλους εγγραφής, παρά μόνο στην περίπτωση που η αντίστοιχη αίτηση δεν γίνει αποδεκτή, συνιστά υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του καταναλωτή.

Πέραν αυτών, δεν προέκυψε ότι η ματαίωση της φοίτησης της καταναλώτριας επηρέασε τον προγραμματισμό της αναφερόμενης για την επικείμενη ακαδημαϊκή περίοδο, υπό την έννοια ότι της προκάλεσε ζημία που να δικαιολογεί την παρακράτηση ολόκληρου του καταβληθέντος ποσού, δεδομένου, αφενός, ότι η καταναλώτρια φρόντισε να ειδοποιήσει άμεσα το κολέγιο για την απόφασή της, αφετέρου, ότι το πρόγραμμα σπουδών θα ξεκινούσε ύστερα από εννέα (9) μήνες, ενώ στο μεταξύ δεν είχε παρασχεθεί καμία εκπαιδευτική υπηρεσία.

Η Σύσταση της Αρχής έγινε αποδεκτή.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες
2. Συναντήσεις
3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο
4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις
5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

1. Διαβουλεύσεις και συνεργασίες

Ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής περιλαμβάνει διατάξεις (άρθρο 4 παρ. 8, 9 και 11) που προβλέπουν τη συστηματική συνεργασία της με άλλους φορείς και υπηρεσίες, αλλά και με τις δικαστικές Αρχές, για την καλύτερη εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα, τον περιορισμό φαινομένων εξαπάτησης από προμηθευτές, καθώς και για την άντληση στοιχείων και πληροφοριών που έχουν σχέση με την εκάστοτε υπό διερεύνηση καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυση της. Η συνεργασία αυτή υφίσταται σε τακτική βάση με:

- Τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ως θεματοφύλακα του ν. 2251/1994.
- Τη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας, ως αρμόδιας για την εξασφάλιση της κυκλοφορίας ασφαλών προϊόντων στην αγορά.
- Τις υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων (Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Τμήμα Ιδιωτικής Εκπαίδευσης) για θέματα που άπτονται της αδειοδότησης και λειτουργίας ιδιωτικών εκπαιδευτικών φορέων.
- Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για θέματα εφαρμογής του ν. 3709/2008 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.
- Τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες για θέματα που αφορούν την καταγραφή ή τη διαγραφή επιχειρήσεων από τα μητρώα τους.
- Την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές αεροπορικές μεταφορές.
- Τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ως αρμόδιου για την άσκηση εποπτείας και ελέγχου της γενικότερης τουριστικής αγοράς.
- Την Ε.Ε.Τ.Τ. για θέματα που αφορούν τους καταναλωτές στις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων σχετικά με τις προδιαγραφές ποιότητας που πρέπει να πληρούν τα προσφερόμενα στην κατανάλωση τρόφιμα, με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας και την αποφυγή της εξαπάτησης των καταναλωτών.

Εντός του 2017, ξεχώρισαν ιδιαίτερα οι ακόλουθες συνεργασίες:

1.1. Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ Σ.τ.Κ., Ε.Κ.Κ.Ε. και Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας

Πρωτόκολλο Συνεργασίας υπεγράφη στις 2 Οκτωβρίου 2017 μεταξύ, αφενός, του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε., αφετέρου, της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας. Το Πρωτόκολλο υπέγραψαν, για λογαριασμό της Αρχής ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, για λογαριασμό της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας ο Πρόεδρος της, κ. Κωνσταντίνος Μίχαλος, και, για

λογαριασμό του Ε.Κ.Κ.Ε. η Διευθύντρια του και Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή, κ. Αθηνά Κοντογιάννη.

Σκοπός του Πρωτοκόλλου είναι η ανάδειξη της αξίας και της αποτελεσματικότητας της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών για όλους τους εμπλεκόμενους. Στο πλαίσιο αυτό, προβλέπονται σειρά από κοινές ενέργειες και πρωτοβουλίες των συμβαλλόμενων μερών, μεταξύ των οποίων:

- Η προώθηση δράσεων για την ευρύτερη και καλύτερη δυνατή ενημέρωση των καταναλωτών και των προμηθευτών για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.
- Η υποστήριξη της διαδικασίας διαμεσολάβησης από τις επιχειρήσεις-μέλη των ανά την Ελλάδα Επιμελητηρίων και η ανταπόκρισή τους στις προσκλήσεις που θα τους απευθύνουν ο Σ.τ.Κ. και το Ε.Κ.Κ.Ε. για τη φιλική επίλυση εγχώριων ή διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, αποστέλλοντας απόψεις επί των υποθέσεων που τους αφορούν και προβαίνοντας στη διατύπωση συμβιβαστικών προτάσεων, όπου αυτό είναι δυνατόν.
- Η συνδρομή της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας στο διαμεσολαβητικό έργο του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε., ιδίως επί περιπτώσεων καταναλωτικών διαφορών όπου τα εμπλεκόμενα μέρη προβάλλουν αντικρουόμενους ισχυρισμούς, αρμοδιότητας των Επιμελητηρίων.
- Η παροχή τεχνογνωσίας από τον Σ.τ.Κ. και το Ε.Κ.Κ.Ε. προς την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας επί των μεθόδων διαπραγμάτευσης και συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών, προς αξιοποίησή της κατά τη διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ προμηθευτών στο πλαίσιο άσκησης της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.
- Η συνεργασία για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ειδικού σήματος εμπιστοσύνης (*trustmark*), που θα αποδοθεί σε όσες επιχειρήσεις δηλώνουν ότι υπάγονται στις διαδικασίες διαμεσολάβησης ενώπιον του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε.

1.2. Συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. στο πλαίσιο του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών

Η ραγδαία αύξηση των αναφορών καταναλωτών, που συνεχίστηκε και το 2017, οφείλεται, αφενός, στην αύξηση της δημοφιλίας και της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη χώρα μας, αφετέρου, στην υιοθέτηση ορισμένων προβληματικών εμπορικών πρακτικών, όπως η ελλιπής ή παραπλανητική προσυμβατική ενημέρωση και η επιθετική πώληση, που υιοθετούν οι εταιρίες του κλάδου λόγω του σκληρού ανταγωνισμού στην αγορά.

Η καλή νομοθέτηση αναδεικνύεται σε βασικό εργαλείο για τη σωστή ρύθμιση του κλάδου. Ο νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών, σε αναθεώρηση του προηγούμενου με τη συμμετοχή και του Σ.τ.Κ. (βλ. ετήσια έκθεση 2016), με έναρξη ισχύος από τις 6-12-2017, κινείται προς την ορθή κατεύθυνση, τόσο από πλευράς προστασίας καταναλωτών όσο και για την αντιμετώπιση των βασικότερων προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί μέσα από τη διαδικασία διερεύνησης και φιλικής επίλυσης των διαφορών που κατατίθενται στην Αρχή, αν και, πάντως, εάν είχαν αποφευχθεί ορισμένες υποχωρήσεις σε σχέση με το κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης, η προστασία του καταναλωτικού κοινού θα κινείτο σε ακόμη υψηλότερα επίπεδα.



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1.2.1. Μονομερείς τροποποιήσεις συμβατικών όρων

Η δυνατότητα των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να τροποποιούν μονομερώς τους συμβατικούς όρους σε ορισμένου χρόνου συμβάσεις ανατρέπει τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του αδύναμου μέρους, δηλαδή του καταναλωτή, για τον οποίο δεν προβλέπεται αντίστοιχο δικαίωμα τροποποίησης των όρων, παρά μόνο η δυνατότητά του να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως εντός προθεσμίας (30 ημέρες) από την ανακοίνωση της τροποποίησης.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες τροποποιούν τους συμβατικούς όρους, περιλαμβανομένων των τιμολογίων, συχνότατα. Μάλιστα, σε πολλές από τις περιπτώσεις, ο θιγόμενος από την τροποποίηση συνδρομητής έχει μόλις συμφωνήσει στην τιμή του οικονομικού του προγράμματος.

Οι εταιρείες, βασιζόμενες σε διατάξεις του αναθεωρηθέντα Κανονισμού Γενικών Αδειών, απαιτούσαν από τον καταναλωτή που έκανε χρήση του δικαιώματος της καταγγελίας την επιστροφή της μη αποσβεσθείσας αξίας του εξοπλισμού που του είχε παρασχεθεί δωρεάν ή με επιδότηση ή των χρημάτων που αναλογούσαν σε τυχόν παρασχεθείσα έκπτωση επί του παγίου του. Το αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής ήταν οι καταναλωτές είτε να μην ασκούν το σχετικό δικαίωμά τους είτε να το ασκούν με δυσανάλογο για τους ίδιους κόστος.

Ο Σ.τ.Κ., στο πλαίσιο της συμμετοχής του στη διαβούλευση του νέου Κανονισμού, πρότεινε την κατάργηση της επιβάρυνσης των καταναλωτών με τα ανωτέρω κόστη που συνοδεύουν την καταγγελία της σύμβασης, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησής της από τις εταιρείες, χωρίς, όμως, να εισακουστεί. Με τον νέο Κανονισμό καταργήθηκε, απλώς, η δυνατότητα των εταιρειών να προχωρούν σε αυξήσεις των τιμών των συμφωνηθέντων προγραμμάτων ή σε μειώσεις του περιεχομένου των υπηρεσιών τους. Η αλλαγή αυτή, παρότι έχει θετικά στοιχεία, εντούτοις δεν αποκαθιστά τη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος των καταναλωτών, που προκαλείται από την υποχρέωσή τους να επιστρέφουν την αναπόσβεστη αξία επιδοτήσεων συσκευών ή παγίων που έχουν λάβει.

1.2.2. Πρόληψη υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών, λόγω υπέρβασης της δωρεάν χρήσης των προγραμμάτων τους

Η δυνατότητα της πρόληψης υπέρογκων χρεώσεων των συνδρομητών, μέσω επιλογής της δυνατότητάς τους να διακόπτουν τις λαμβανόμενες υπηρεσίες σε περίπτωση που ο λογαριασμός υπερβεί ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό, υπήρξε πάγια πρόταση της Αρχής μας ήδη από το 2015 και, πλέον, ενσωματώθηκε στον νέο Κανονισμό.

Η συγκεκριμένη ρύθμιση είναι σημαντική, δεδομένων των πολυάριθμων περιπτώσεων συνδρομητών που αντιμετωπίζουν υπέρογκους λογαριασμούς λόγω υπέρβασης της πάγιας κατανάλωσης των οικονομικών τους προγραμμάτων, πολύ περισσότερο, μάλιστα, όταν αυτή η κατανάλωση αφορά χρήση δεδομένων (data), για την οποία στη χώρα μας η τιμή μονάδας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή.

Ωστόσο, επισημαίνεται ότι η ρύθμιση που τελικά υιοθετήθηκε και ορίζει ότι η διακοπή υπηρεσιών γίνεται όταν ο λογαριασμός ανέλθει κατ' ελάχιστο στα 150 ευρώ/μήνα, κατά συμβατική επιλογή, βεβαίως, του καταναλωτή, καθιερώνει ένα ποσό σχετικά υψηλό για τον μέσο καταναλωτή στη χώρα μας.



1.2.3. Υποχρεωτική τήρηση του έγγραφου τύπου σε ανανεώσεις συμβάσεων

Πολύ συχνό θέμα στις αναφορές των καταναλωτών προς την Αρχή είναι η σύναψη εξ αποστάσεως (συνήθως μέσω τηλεφώνου) συμβάσεων, χωρίς τήρηση του συστατικού έγγραφου τύπου, σε περιπτώσεις που ο καταναλωτής ήταν ήδη συνδρομητής της εταιρείας και η σύμβαση του έβαινε προς λήξη.

Οι εταιρείες αποκαλούν τη σύναψη αυτών των συμβάσεων «ανανέωση», παρόλο που δεν πρόκειται για τέτοια, αφού οι συμβατικοί όροι συνήθως τροποποιούνται σε σχέση με την αρχική σύμβαση. Η ανυπαρξία εγγράφου, το οποίο να συνομολογεί την ακριβή διάρκεια της νέας δέσμευσης ή/και την τιμή που συμφωνήθηκε τηλεφωνικά, θέτει τους καταναλωτές, συχνά, προ δυσάρεστων εκπλήξεων και δημιουργεί σοβαρά αποδεικτικά ζητήματα, στην περίπτωση έγερσης διαφορών με τους παρόχους.

Η Αρχή έχει ζητήσει την υποχρεωτική τήρηση του έγγραφου τύπου και στις ανανεώσεις συμβάσεων, κάτι που η Ε.Ε.Τ.Τ. υιοθέτησε στον νέο Κανονισμό. Επίσης, υιοθετήθηκε και πρόταση της Αρχής για τη θέσπιση ενός ελάχιστου υποχρεωτικού περιεχομένου που θα εμφανίζεται στην πρώτη σελίδα της σύμβασης, προκειμένου οι καταναλωτές να έχουν άμεση εποπτεία των βασικότερων σημείων της δέσμευσης που αναλαμβάνουν, προτού υπογράψουν τα, κατά κανόνα, πολυσέλιδα και δυσνόητα συμβατικά κείμενα.



1.2.4. Ελάχιστο περιεχόμενο προσυμβατικής ενημέρωσης

Η Αρχή πρότεινε, επίσης, την εφαρμογή πρότυπου για την ηχογραφούμενη συνομιλία με ελάχιστο περιεχόμενο (υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου, το επίπεδο ποιότητας αυτών, τη διάρκεια της σύμβασης με προσδιορισμό της ημερομηνίας έναρξης και λήξης αυτής, τυχόν πρόσθετες παροχές, την τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου φόρου ή τέλους), σε περίπτωση εξ αποστάσεως σύναψης της σύμβασης, με σκοπό να προλαμβάνεται η δημιουργία εσφαλμένων εντυπώσεων στον υποψήφιο συνδρομητή.

Η Ε.Ε.Τ.Τ. υιοθέτησε την πρόταση στον καινούργιο Κανονισμό και αναμένεται ότι η νέα ρύθμιση θα αποτρέψει τους εκπροσώπους των εταιρειών από το να προβαίνουν σε δεσμεύσεις και προωθητικές ενέργειες, που, όμως, δεν περιλαμβάνονται στα τελικά κείμενα των συμβάσεων.

1.2.5. Δωρεάν παροχή ηχογραφημένων συνομιλιών

Στον νέο Κανονισμό δεν συμπεριελήφθη η υποχρέωση των παρόχων, κατά πρόταση της Αρχής, να χορηγούν δωρεάν, ύστερα από αίτηση του συνδρομητή και εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών, αντίγραφα των ηχογραφημένων συνομιλιών, με αποτέλεσμα ο συνδρομητής που διαπιστώνει διάσταση μεταξύ της προσυμβατικής ενημέρωσης που δέχθηκε τηλεφωνικά και του γραπτού περιεχομένου της συναφθείσας σύμβασης να εξακολουθεί να αντιμετωπίζει δυσχέρειες στην απόδειξη των ισχυρισμών του.

1.3. Συνεργασία με την Ε.Ε.Τ.Τ. στο πλαίσιο τροποποίησης του Κανονισμού Φορητότητας

Από τις αναφορές που έχουν υποβληθεί στην Αρχή ανακύπτουν καίρια ζητήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία φορητότητας, ιδίως σε σχέση με τις επιβαρύνσεις που υφίστανται οι καταναλωτές, όταν προβαίνουν σε ακύρωση της αίτησης φορητότητας. Το πρόβλημα οφειλόταν σε νομοτεχνική ασάφεια του προϊσχύοντος Κανονισμού Φορητότητας, η οποία ήρθη με την τροποποίησή του, κατά σχετική εισήγηση του Σ.τ.Κ. προς την Ε.Ε.Τ.Τ.

Η τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας ήταν μία επιβεβλημένη ενέργεια και για τον λόγο της αποκατάστασης της ασφάλειας δικαίου, δεδομένου ότι οι εφαρμοζόμενες πρακτικές των εταιρειών κατά τον χειρισμό αιτημάτων ακύρωσης φορητότητας περιελάμβανε, συχνά, την άγρα συνδρομητών των ανταγωνιστών τους, με χρήση ελλιπούς έως και παραπλανητικής προσυμβατικής ενημέρωσης για τα επιμέρους ζητήματα των επιβαρύνσεων που η διαδικασία της φορητότητας μπορεί να επισύρει για τους ενδιαφερόμενους.



1.4. Συνεργασία Σ.τ.Κ. και Ειδικής Γραμματείας Σ.Δ.Ο.Ε.

Με αφορμή αναφορές καταναλωτών, που αφορούσαν σε εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικές) αγορές προϊόντων, κυρίως ένδυσης και υπόδησης, τα οποία, όμως, οι εμφανιζόμενες ως προμηθεύτριες εταιρείες είτε δεν παρέδιδαν είτε παρέδιδαν προϊόντα αμφισβητούμενης γνησιότητας, με συνέπεια οι καταναλωτές να υφίστανται περιουσιακή ζημία, καθώς είχαν καταβάλει το πλήρες αντίτιμο των συναλλαγών αυτών, η Αρχή εντόπισε τα κοινά στοιχεία των συγκεκριμένων υποθέσεων και διαπίστωσε τα εξής:

- Στην πλειονότητα των υποθέσεων, οι καταναλωτές είχαν προβεί σε αγορά με αντικαταβολή, ενώ σε κάποιες άλλες, σαφώς λιγότερες, υπήρξε ηλεκτρονική πληρωμή.
- Η προμηθεύτρια εταιρεία παρέδιδε στον καταναλωτή είτε προϊόντα που δεν συμφωνούσαν με την παραγγελία (π.χ., διαφορετικό νούμερο στα είδη υπόδησης) είτε απομιμήσεις επώνυμων και γνωστών προϊόντων.
- Η παράδοση των προϊόντων δεν γινόταν, στην πλειονότητα των υποθέσεων, από εταιρείες ταχυμεταφορών (courier), αλλά από συνεργάτες της προμηθεύτριας εταιρείας, ενώ η διακίνησή τους δεν συνοδευόταν από νόμιμα παραστατικά.
- Σε πολλές περιπτώσεις, ως έδρα των εταιρειών εμφανιζόταν αλλοδαπή χώρα, συνήθως η Βουλγαρία, ενώ στις περιπτώσεις που εμφανιζόταν φυσική διεύθυνση στην ημεδαπή, είτε η διεύθυνση αυτή ήταν ανύπαρκτη είτε η προμηθεύτρια εταιρεία ήταν παντελώς άγνωστη στη συγκεκριμένη διεύθυνση.
- Σε μεγάλο μέρος των υποθέσεων, οι καταναλωτές είχαν έλθει σε επαφή με τις εταιρείες, χρησιμοποιώντας κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης, συνήθως το facebook.
- Σε όλες αυτές τις υποθέσεις, ουδέποτε υπήρξε ανταπόκριση των εταιρειών στο σύνολο των διαβιβαστικών εγγράφων της Αρχής μας και των καλεσμάτων της για τη φιλική επίλυση των διαφορών που είχαν ανακύψει.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω διαπιστώσεων και προκειμένου να προστατευτεί αποτελεσματικά το καταναλωτικό κοινό από πρακτικές εξαπάτησης, πραγματοποιήθηκε συνάντηση, στις 6 Οκτωβρίου 2017, στα γραφεία της Ειδικής Γραμματείας Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος, με τη συμμετοχή στελεχών της Υπηρεσίας αυτής, εκπροσώπων του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε. και με την παρουσία, παράλληλα, του Ειδικού Γραμματέα Σ.Δ.Ο.Ε. Κατά τη συνάντηση, εξετάστηκε το κοινό πλαίσιο δράσης για την αντιμετώπιση του φαινομένου. Επίσης, αποφασίστηκε ότι ο Σ.τ.Κ. και το Ε.Κ.Κ.Ε. θα διευκολύνουν το έργο του Σ.Δ.Ο.Ε., αποστέλλοντας κάθε σχετικό στοιχείο που έχουν ή που και στο μέλλον θα περιέλθει στη διάθεσή τους.

1.5. Συμμετοχή σε ομάδα εργασίας της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σχετικά με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ισόβιας κάλυψης

Ο Σ.τ.Κ. συμμετέχει με εκπρόσωπό του στην ομάδα εργασίας που συστήθηκε με την 29243/10-3.2017 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, με σκοπό την καταγραφή και αξιολόγηση απόψεων σχετικά με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλιστρών στα ασφαλιστήρια συμβόλαια ισόβιας κάλυψης και την εξαγωγή συμπερασμάτων για την υιοθέτηση κανόνων στην ασφαλιστική αγορά. Στην ομάδα συμμετείχαν, ακόμη, η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας και το Υπουργείο Οικονομικών.

Οι θέσεις της Αρχής, που εκτέθηκαν κατά τις εργασίες της εν λόγω ομάδας, συνοψίζονται στα εξής:

- Κρίνεται απαραίτητη η συμμετοχή εκπροσώπων της Τράπεζας της Ελλάδας, με την ιδιότητά της ως Εποπτικής Αρχής των ασφαλιστικών εταιρειών, στις εργασίες της ομάδας εργασίας με το συγκεκριμένο αντικείμενο ενδιαφέροντος.
- Η Αρχή θεωρεί ότι υφίσταται ανάγκη εξεύρεσης μίας λύσης, που θα ικανοποιεί κατά το δυνατόν ισότιμα τόσο τις ανάγκες διαφάνειας και αποτροπής δημιουργίας συνθηκών οικονομικού αιφνιδιασμού των καταναλωτών σε σχέση με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλιστρών στα ασφαλιστήρια συμβόλαια ισόβιας κάλυψης όσο και τις απαιτήσεις φερεγγυότητας και επάρκειας κεφαλαίων, λαμβάνοντας υπόψη το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τη διαμορφούμενη νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων ως προς το επίμαχο ζήτημα, καθώς και παραδείγματα από την εμπειρία της ίδιας της Αρχής κατά τη διαχείριση αναφορών με συναφείς αιτιάσεις, που έχουν υπαχθεί στη διαδικασία διαμεσολάβησης ενώπιόν της.
- Η Αρχή θεωρεί ότι η δημιουργία ενός αξιόπιστου δείκτη μεταβολής κόστους ασφαλιστικών προγραμμάτων που έχουν διατεθεί στην αγορά μέσω ασφαλιστηρίων συμβολαίων ισόβιας κάλυψης, βάσει επίσημων απολογιστικών στοιχείων που οι ίδιες οι ασφαλιστικές εταιρείες θα παρέχουν σε τακτική βάση, θα μπορούσε, καταρχήν, να αποτελέσει μία ασφαλή βάση αναφοράς σχετικά με το πλαίσιο διαμόρφωσης των αναλογούντων ασφαλιστρών. Για την εκπόνηση ενός τέτοιου δείκτη κρίνεται ότι τα σχετικά εχέγγυα και την απαιτούμενη μεθοδολογία διαθέτει η Ελληνική Στατιστική Αρχή.

Το έργο της εν λόγω ομάδας εργασίας δεν έχει, ακόμη, ολοκληρωθεί.

2. Συναντήσεις

2.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας

Με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, συναντήθηκαν στις 9 Μαΐου 2017 ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ.Ε., Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος, Δρ. Βασιλική Μπώλου.

Στο πλαίσιο της συνάντησης, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας έλαβε αντίγραφο της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2016 και ενημερώθηκε για το έργο της, αλλά και για τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του Ε.Κ.Κ.Ε.



2.2. Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων της Αρχής για το 2016 στον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ.Ε., Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, και τη Βοηθό Συνήγορο, Δρ. Βασιλική Μπώλου, επισκέφθηκε στις 27 Απριλίου 2017 τον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Νίκο Βούτση, και του παρέδωσε την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2016.

2.3. Συνάντηση εργασίας με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους

Στελέχη της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους επισκέφθηκαν τα γραφεία της Αρχής, όπου συναντήθηκαν με στελέχη και ειδικούς επιστήμονές της. Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο συνεργασίας που συμφωνήθηκε μεταξύ του Ειδικού Γραμματέα Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, κ. Φ. Κουρμούση, με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Λ. Ζαγορίτη, για την ανάληψη κοινών δράσεων ενημέρωσης των πολιτών.

Βασικό αντικείμενο της συνάντησης ήταν η συνεργασία των δύο φορέων σε θέματα μη εξυπηρετούμενων δανείων, με έμφαση στην ενημέρωση των δανειοληπτών για τα δικαιώματά τους και για τις διαδικασίες διεκδίκησής τους, μεταξύ των οποίων και η εξωδικαστική επίλυση.

Όπως είναι γνωστό, ο Σ.τ.Κ. είναι η αρμόδια Αρχή για τη διαμεσολάβηση και την εξωδικαστική ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων καταναλωτών, στο πλαίσιο του ν. 4224/2013 και του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδας. Το 2016, άλλωστε, υπήρξε εξαιρετικά μεγάλη

αύξηση των αναφορών των πολιτών στον Σ.τ.Κ., η οποία, σε ό,τι αφορά τον τραπεζικό τομέα, ξεπέρασε το 42%.

Με την πολυετή εμπειρία της στον τομέα της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοπιστωτικών-τραπεζικών, συμφωνήθηκε ότι η Αρχή θα παρέχει τεχνογνωσία στα στελέχη της Ειδικής Γραμματείας σε ό,τι αφορά τους δανειολήπτες-καταναλωτές. Συζητήθηκαν, ακόμη, επιμέρους ζητήματα λειτουργικής διάρθρωσης και υποστήριξης και παρουσιάστηκαν καλές πρακτικές ταχείας και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

2.4. Συνάντηση με την ομάδα εργασίας για τους καταναλωτές του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών

Η Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ.Ε., μαζί με τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα της Αρχής, συναντήθηκαν στις 5 Απριλίου 2017 με την ομάδα εργασίας του Σ.Ε.Β. «Θέματα Καταναλωτή», με σκοπό την παρουσίαση των διαμεσολαβητικών αρμοδιοτήτων και των κανόνων λειτουργίας της Αρχής και του Ε.Κ.Κ.Ε., δίνοντας έμφαση στην ευρύτερη ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των προμηθευτών για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Παράλληλα, έγινε παρουσίαση της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. και του πρόσφατα κυρωθέντα Κ.Κ.Δ. και, ιδίως, των υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτόν, ενώ τέθηκαν και ζητήματα συνεργασίας της Αρχής με τον Σ.Ε.Β. και τα μέλη του για τη διευκόλυνση της άσκησης των διαμεσολαβητικών αρμοδιοτήτων της.

2.5. Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Η Αρχή συμμετείχε, στις 24-11-2017, σε συνάντηση που οργάνωσε η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, με αντικείμενο την ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τα εμπόδια και τα προβλήματα που πιθανώς αντιμετωπίζουν οι προμηθευτές με τη χρήση της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. για την εξώδικη επίλυση των διαφορών τους με τους καταναλωτές, καθώς και την εξεύρεση τρόπων-δράσεων, με τους οποίους η πλατφόρμα μπορεί να γίνει ευρέως γνωστή στους καταναλωτές από τους έμπορους, οι οποίοι ασχολούνται με ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών.

2.6. Συνάντηση με το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο

Στελέχη του Σ.τ.Κ. και του Ε.Κ.Κ.Ε., με επικεφαλής τη Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ.Ε., συναντήθηκαν στις 8 Νοεμβρίου 2017 με στελέχη του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, με αντικείμενο συζήτησης τα δικαιώματα των καταναλωτών στον τομέα των τακτικών επιβατικών μεταφορών και, ιδίως, των αεροπορικών και θαλάσσιων μεταφορών. Συζητήθηκαν, ειδικότερα, τα θέματα επάρκειας, αποτελεσματικότητας και εφαρμογής του κείμενου νομοθετικού πλαισίου, ιδωμένα από την ιδιαίτερη σκοπιά της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, και παρουσιάστηκαν οι προτάσεις της Αρχής για τη βελτίωση του εν λόγω πλαισίου.

3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο

3.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας

Στο πλαίσιο της συνεργασίας του με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα υπόλοιπα μέλη του Δικτύου Ε.Κ.Κ., το Ε.Κ.Κ.Ε. συμμετείχε κατά το 2017 στις ακόλουθες συναντήσεις, εκδηλώσεις και ομάδες εργασίας:

- “European Consumer and Competition Day” – “ECC-Net Cooperation Day” (Μάλτα, 23-24/4/2017).
- 36th ECC-Net Directors’ meeting (Βρυξέλλες, 5-6/6/2017).
- 4th ODR Contact Points’ Network meeting (Βρυξέλλες, 6/7/2017).
- “European Consumer and Competition Day” (Εσθονία, 18-19/9/2017).
- “Annual Communication Workshop” (Εσθονία, 26-27/10/2017).
- “Training ECC-Net IT Tool” (Βρυξέλλες, 14-15/11/2017).
- “Informal ECC-Net Directors’ meeting (Βρυξέλλες, 23-24/11/2017).
- 5th ODR Contact Points’ Network web meeting (Μέσω διαδικτύου, 7/12/2017).

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

Ο Σ.τ.Κ. και το Ε.Κ.Κ.Ε. συμμετείχαν κατά το 2017 σε διαβουλεύσεις επάνω στα ακόλουθα θέματα:

3.2.1. Evaluation of Directive 85/374/EEC (Οδηγία 85/374/ΕΟΚ για την ευθύνη του παραγωγού στα ελαττωματικά προϊόντα)

Η εν λόγω διαβούλευση, με θέμα τον συντονισμό των νομοθετικών διατάξεων των κρατών-μελών σχετικά με την ευθύνη του παραγωγού στα ελαττωματικά προϊόντα, στόχευε στη συλλογή των απόψεων όλων των ενδιαφερομένων μερών, επιτρέποντάς τους να παρέχουν εμπειριστατωμένες θέσεις και πληροφορίες για την αξιολόγηση της απόδοσης, της καταλληλότητας και της αποτελεσματικότητας της ενωσιακής νομοθεσίας σχετικά με την ευθύνη των παραγωγών για τα ελαττωματικά προϊόντα.

Οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν θα παράσχουν στοιχεία σε σχέση με τα ειδικά κριτήρια της αξιολόγησης, δηλαδή την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συνάφεια, τη συνοχή και την προστιθέμενη αξία των νομοθετικών ρυθμίσεων της Ε.Ε., καθώς επίσης σε σχέση με την εφαρμογή της Οδηγίας την περίοδο 2011-2015.

3.2.2. Questionnaire on the revision of the Injunctions Directive (Οδηγία 2009/22/ΕΚ περί των αγωγών παραλείψεως)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξάγει σειρά διαβουλεύσεων για την αξιολόγηση και αποτίμηση (*fitness check*) των σημαντικότερων Οδηγιών και, εν γένει, του ρυθμιστικού πλαισίου της Ε.Ε. στον τομέα του δικαίου προστασίας καταναλωτή σε σχέση με τον σκοπό για τον οποίο έχει θεσπισθεί και, ιδίως, ως προς τα επιδιωκόμενα οφέλη τους για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία, με παράλληλη άρση της γραφειοκρατίας και μείωση του αντίστοιχου κόστους.

Περαιτέρω επιδιωκόμενος στόχος μέσω αυτής της διαδικασίας είναι να καταστεί η ενωσιακή νομοθεσία απλούστερη και πιο κατανοητή.

Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά την Οδηγία 2009/22/EK περί των αγωγών παραλείψεως για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, η Επιτροπή εξετάζει την αναθεώρησή της, προκειμένου να αντιμετωπισθούν αποτελεσματικότερα τα ζητήματα που αφορούν τις συλλογικές αγωγές. Κύριοι στόχοι είναι η διευκόλυνση της πρόσβασης στη Δικαιοσύνη και η μείωση των δικαστικών εξόδων, η αύξηση της αποτρεπτικής δύναμης των συλλογικών αγωγών και, τέλος, η αύξηση της αποδοτικότητας του μέσου ως προς τους εμπλεκόμενους καταναλωτές (π.χ., δυνατότητα αποζημίωσης).



4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις

4.1. Επικαιροποιημένη έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου σχετικά με την αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά στον ιδιωτικό τομέα

Ο Σ.τ.Κ. προέβη, τον Μάρτιο του 2017, σε επικαιροποίηση ενημερωτικού φυλλαδίου που είχε εκπονήσει παλαιότερα και αφορούσε την παρακολούθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες στον ιδιωτικό τομέα. Κατά την επικαιροποίηση του φυλλαδίου λήφθηκε υπόψη ότι η θεμελιώδης αρχή της Ε.Ε. περί ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών περιελήφθη και στον Κ.Κ.Δ., ο οποίος έχει τεθεί σε εφαρμογή από τις 31-3-2017.

4.2. Επικαιροποιημένη έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου σχετικά με τις μονάδες αδυνατίσματος και τα ιδιωτικά γυμναστήρια

Η Αρχή προχώρησε εντός του 2017 στην επικαιροποίηση ενημερωτικού φυλλαδίου με τίτλο «ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ – ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ». Στο εν λόγω φυλλάδιο, στοιχεία του οποίου αναδημοσιεύτηκαν σε δεκάδες νομικές και δημοσιογραφικές ιστοσελίδες του διαδικτύου, αναφέρονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των καταναλωτών, καθώς και οι βασικές υποχρεώσεις των κέντρων αδυνατίσματος και των ιδιωτικών γυμναστηρίων. Επίσης, γίνεται απαρίθμηση των πιο χαρακτηριστικών αθέμιτων (παραπλανητικών και επιθετικών) πρακτικών που μετέρχονται οι ως άνω επιχειρήσεις και έχουν διαπιστωθεί από την Αρχή. Τέλος, ο Σ.τ.Κ., με βάση την πολύχρονη εμπειρία του, παρέχει με το φυλλάδιο δώδεκα (12) βασικές συμβουλές προς τους καταναλωτές που επιθυμούν να συμβληθούν με τις εν λόγω επιχειρήσεις, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους.

4.3. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για τρίτη συνεχή χρονιά το Ε.Κ.Κ.Ε. και ο Σ.τ.Κ., ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 13 Ιουλίου 2017 στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», με τη στήριξη της διοίκησης του αεροδρομίου.

Στελέχη του Ε.Κ.Κ.Ε. και του Σ.τ.Κ. ενημέρωσαν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους στις αεροπορικές μεταφορές, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν κάθε φορά αποτελεσματικά, καθώς και για τις διαθέσιμες διαδικασίες φιλικής επίλυσης, οι οποίες είναι απλές και χωρίς κανένα κόστος. Οι επισκέπτες του αεροδρομίου είχαν την ευκαιρία να πληροφορηθούν όλα τα παραπάνω και μέσα από την προβολή βίντεο.

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ε.Κ.Κ.Ε. (www.eccgreece.gr) και του Σ.τ.Κ. (www.synigoroskatanaloti.gr).

Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια της καμπάνιας, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ε.Κ.Κ.Ε. και του Σ.τ.Κ.

Τέλος, η καμπάνια πλαισιώθηκε από έναν πρωτότυπο διαγωνισμό στη σελίδα του Ε.Κ.Κ.Ε. στο facebook, σκοπός του οποίου ήταν να δώσει κίνητρο στους καταναλωτές να

μάθουν τα δικαιώματά τους με διασκεδαστικό τρόπο, απαντώντας σε σχετικές ερωτήσεις και κερδίζοντας, με κλήρωση, ένα σετ ταξιδιού.

4.4. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για δεύτερη συνεχή χρονιά το Ε.Κ.Κ.Ε. και ο Σ.τ.Κ., ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 18 Ιουλίου 2017 στο λιμάνι της Ραφήνας, με την υποστήριξη του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και με τη συνδρομή, παράλληλα, του Οργανισμού Λιμένος Ραφήνας.

Στελέχη του Ε.Κ.Κ.Ε. και του Σ.τ.Κ. ενημέρωσαν τους επιβάτες για τα δικαιώματά τους στις ακτοπλοϊκές μεταφορές, για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν κάθε φορά αποτελεσματικά, καθώς και για τις διαθέσιμες διαδικασίες φιλικής επίλυσης, οι οποίες είναι απλές και χωρίς κανένα κόστος.

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ε.Κ.Κ.Ε. (www.eccgreece.gr) και του Σ.τ.Κ. (www.synigoroskatanaloti.gr).

Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια της καμπάνιας, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ε.Κ.Κ.Ε. και του Σ.τ.Κ.

4.5. Ενημέρωση καταναλωτών για την κατάργηση των τελών περιαγωγής (roaming)

Αρχής γενομένης από τις 15 Ιουνίου 2017, τερματίστηκαν τα τέλη περιαγωγής. Οι καταναλωτές μπορούν πλέον να χρησιμοποιούν την κινητή συσκευή τους, όταν ταξιδεύουν στην Ε.Ε., και να παραμένουν συνδεδεμένοι με τη χώρα τους, χωρίς επιπλέον χρεώσεις.

Με αυτή την ευκαιρία, ο Σ.τ.Κ. επέστησε με δελτίο Τύπου την προσοχή των καταναλωτών στο γεγονός ότι η κατάργηση των τελών περιαγωγής αφορά μόνο τα 28 κράτη-μέλη της Ε.Ε. και ότι όσοι επισκέπτονται παραμεθόριες (νησιωτικές ή ηπειρωτικές) περιοχές της χώρας, οι οποίες γειτνιάζουν με τρίτες χώρες, θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί απέναντι σε ενδεχόμενες χρεώσεις περιαγωγής, λόγω της σύνδεσης με δίκτυα χωρών που δεν είναι μέλη της Ε.Ε..

Για την αποφυγή τέτοιων ανεπιθύμητων χρεώσεων, η Αρχή συνέστησε στους καταναλωτές την πραγματοποίηση αλλαγών στις ρυθμίσεις των κινητών συσκευών τους, ώστε η σύνδεση με τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα χωρών που δεν υπάγονται στους νέους κανόνες για την κατάργηση της περιαγωγής να γίνεται με χειροκίνητο και όχι αυτόματο τρόπο.

4.6. Συμβουλές προς καταναλωτές σχετικά με τις αναγραφόμενες τιμές κατά την περίοδο των εκπτώσεων

Με αφορμή πλήθος ερωτημάτων των καταναλωτών σχετικά με την πρακτική των καταστημάτων κατά τη διάρκεια των εκπτώσεων να αναγράφουν στις βιτρίνες τους με μεγάλη γραμματοσειρά ποσοστό έκπτωσης 50% ή 60% ή 70% και με πολύ μικρότερη γραμματοσειρά τη φράση στα αγγλικά «up to», η Αρχή προέβη στη σύνταξη ενημερωτικού δελτίου Τύπου τόσο προς το καταναλωτικό κοινό όσο και στους προμηθευτές σχετικά με τα ισχύοντα σύμφωνα με τον «Κώδικα Δεοντολογίας για την προστασία του καταναλωτή κατά τις προσφορές, τις εκπτώσεις και τις προωθητικές ενέργειες» (Β' 3107/2014, όπως ισχύει). Συγκεκριμένα:

- Σε περίπτωση που παρέχονται διαφορετικά ποσοστά έκπτωσης ανά κατηγορίες προϊόντων, πρέπει να αναγράφεται στη βιτρίνα του καταστήματος και σε οποιαδήποτε άλλη σχετική προωθητική ενέργεια το εύρος του παρεχόμενου ποσοστού έκπτωσης (από% έως.....%).
- Τα καταστήματα οφείλουν να αναγράφουν σε όλα τα πωλούμενα είδη την παλαιά και τη νέα (μειωμένη με την έκπτωση) τιμή και, προαιρετικά, το ποσοστό της έκπτωσης, προκειμένου να είναι δυνατή η σύγκριση των τιμών.
- Εφόσον παρέχεται έκπτωση σε περισσότερα από το 60% του συνόλου των πωλούμενων ειδών, πρέπει να αναγράφεται, στη βιτρίνα του καταστήματος, αλλά και σε οποιαδήποτε άλλη προωθητική ενέργεια, το παρεχόμενο ποσοστό έκπτωσης.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση, πρέπει να αναγράφεται ότι οι εκπτώσεις αφορούν επιλεγμένα είδη, με αναφορά στο αντίστοιχο ποσοστό έκπτωσης.
- Όλες οι ανωτέρω πρακτικές επικοινωνίας διενεργούνται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα και, προαιρετικά, σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα.
- Οι πλασματικές εκπτώσεις συνιστούν μορφή παραπλάνησης του καταναλωτικού κοινού και, ως εκ τούτου, απαγορεύονται. Στην περίπτωση αυτή, επιβάλλονται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή οι προβλεπόμενες κυρώσεις.

4.7. Δημόσια προβολή του Κ.Κ.Δ.

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης προβολής του Κ.Κ.Δ., τον οποίο εκπόνησε ο Σ.τ.Κ. και κυρώθηκε με π.δ. ύστερα από απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, δημιουργήθηκε από το Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων της Αρχής ειδικό οπτικοακουστικό υλικό (βίντεο) για την καλύτερη ενημέρωση καταναλωτών και προμηθευτών και την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών τους πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τις μεταξύ τους συναλλαγές.

Το βίντεο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Αρχής, ενώ προβλήθηκε τόσο στα κοινωνικά δίκτυα όσο και σε τηλεοπτικές εκπομπές, στις οποίες συμμετείχαν στελέχη του Σ.τ.Κ.



5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

- Ομιλία Σ.τ.Κ. στο Συνέδριο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας

Ο Πρόεδρος της Αρχής, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, ανταποκρίθηκε στην πρόσκληση που του απηύθυνε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας να συμμετάσχει στις εργασίες του συνεδρίου της με θέμα: «Η νέα εποχή της ασφαλιστικής αγοράς» και, ειδικότερα, στη θεματική ενότητα: «Καταναλωτής: Βασική αρχή η προστασία του».

Στην ομιλία του με θέμα: «Ο ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή», που πραγματοποιήθηκε στις 10 Νοεμβρίου 2017, ο κ. Ζαγορίτης αρχικά επισήμανε τη σημασία του διαμεσολαβητικού ρόλου της Αρχής, ειδικά όταν πρόκειται για συμβάσεις διαρκούς παροχής, όπως είναι οι ασφαλιστικές, τονίζοντας τα πολλαπλά οφέλη για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, τους καταναλωτές, τους προμηθευτές, αλλά και, κατ' επέκταση, την Πολιτεία.

Ακολουθως, παρέθεσε σημαντικά ποσοτικά και ποιοτικά στατιστικά στοιχεία, από τα οποία σαφώς αναδείχτηκε ότι ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Σ.τ.Κ. συνιστά σημαντικό εργαλείο για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών από ασφαλιστικές συμβάσεις, διαπιστώνοντας, ωστόσο, ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης του ποσοστού των υποθέσεων που δεν επιλύονται. Η ομιλία ολοκληρώθηκε με τη συνοπτική παρουσίαση συναφών Συστάσεων και αυτεπάγγελτων ερευνών της Αρχής.

- Ομιλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, σε συνέδριο για τα κόκκινα δάνεια, στο πλαίσιο της θεματικής ενότητας: «Η πρώτη δημόσια συζήτηση ανάμεσα σε θεσμικούς και κοινωνικούς φορείς στην 'Κοινωνία των Κόκκινων Χρεών'» (7-8 Μαΐου 2017, ξενοδοχείο King George).
- Ομιλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, σε ενημερωτική ημερίδα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 4469/2017 για τον εξωδικαστικό μηχανισμό ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων (28 Ιουλίου 2017, αμφιθέατρο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων).
- Συνέντευξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στο portal www.bankingnews.gr σχετικά με την εξωδικαστική ρύθμιση χρεών στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 (27-10-2017).
- Συνέντευξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στο Α.Π.Ε. – Μ.Π.Ε. σχετικά με τις υπέρογκες χρεώσεις των καταναλωτών από Υ.Π.Π. (1-10-2017).
- Ομιλία της Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου και Διευθύντριας του Ε.Κ.Κ.Ε., με θέμα: «Ανεξάρτητη Αρχή 'Συνήγορος του Καταναλωτή': Επιτεύγματα και προοπτικές του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, μετά τις πρόσφατες εξελίξεις στο ενωσιακό και ελληνικό δίκαιο», στο πλαίσιο ημερίδας του Νομικού Ομίλου του Πανεπιστημίου Κύπρου, με θέμα: «Σύγχρονα ζητήματα καταναλωτικού δικαίου», 3-4-2017, Λευκωσία.
- "Learn, check, travel! Air passenger rights", άρθρο του Ε.Κ.Κ.Ε., δημοσιευμένο στο τεύχος αριθ. 38 (Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2017) του "zboard", επίσημου περιοδικού του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος».





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



Αθήνα 2018