



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



# ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2010



ΑΘΗΝΑ 2011



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Η δημοσιοποίηση της φετινής Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, της έκτης κατά σειρά, βρίσκει την Αρχή επιφορτισμένη με τη νέα αρμοδιότητα του συνδράμοντα φορέα κατά την εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3869/2010.

Η καινούργια αρμοδιότητα έρχεται να προστεθεί σε εκείνη της παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες, που ανατέθηκε πέρυσι στον Συνήγορο του Καταναλωτή με τον ν. 3769/2009.

Η αύξηση των αρμοδιοτήτων της Αρχής αποτελεί μέγιστη ένδειξη της εμπιστοσύνης με την οποία την περιβάλλει η Πολιτεία και, παράλληλα, καθιστά ακόμα εντονότερο το αίσθημα ευθύνης και καθήκοντος που μας διακατέχει.

Με το ίδιο αίσθημα ευθύνης αντιλαμβάνεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή την πιεστική ανάγκη για περιορισμό των δαπανών που επιβάλλουν οι επικρατούσες οικονομικές συνθήκες, επιδεικνύοντας τη δέουσα δημοσιονομική πειθαρχία και με σεβασμό, πάνω απ' όλα, στην αρχή της ηθικά συνετής, πρακτικά ορθολογικής και οικονομικά αποτελεσματικής διαχείρισης των δημόσιων πόρων της χώρας.

Είναι αυτονόητο ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα συνεχίσει να φέρει εις πέρας με υπευθυνότητα, αμεροληψία και κοινωνική ευαισθησία κάθε έργο που θα του αναθέτει η Πολιτεία προς όφελος των πολιτών-καταναλωτών.

Μάρτιος 2011

**Ευάγγελος Π. Ζερβέας**  
**Συνήγορος του Καταναλωτή**



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</b> .....	<b>15</b>
1. Ο νόμος 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος.....	17
1.1. <i>Ανάληψη νέων αρμοδιοτήτων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή</i> .....	18
1.1.1. Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105).....	18
1.1.2. Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130).....	19
1.1.3. Αίτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την ανάληψη της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.....	20
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών.....	21
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	21
4. Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών.....	22
4.1. <i>Αλλαγή του τρόπου κατηγοριοποίησης των αναφορών που υποβάλλουν στην Αρχή οι πολίτες-καταναλωτές</i> .....	25
5. Οργάνωση και στελέχωση.....	26
6. Οικονομικά στοιχεία.....	28
7. Υποδομές της Αρχής.....	28
7.1. <i>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα</i> .....	28
7.2. <i>Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση</i> .....	29
8. Δομή της Έκθεσης.....	31
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ &amp; ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b> .....	<b>33</b>
1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες.....	35
1.1. <i>Γενικά στατιστικά στοιχεία αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή μέσα στο 2010</i> .....	35
1.2. <i>Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία)</i> .....	40
1.3. <i>Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2010</i> .....	45
2. Παράπονα καταναλωτών που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	48
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ</b> .....	<b>51</b>
1. Τράπεζες.....	53
1.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i> .....	56
1.1.1. Κατάθεση Μηνυτήριας Αναφοράς στον Εισαγγελέα.....	56
1.1.2. Χρεώσεις προμηθειών για κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου προσώπου.....	56
1.1.3. Χρεώσεις «εξόδων ακίνητου» ή άλλως «αδρανούς λογαριασμού» καταθέσεων.....	57
1.1.4. Παράνομες πράξεις προστηθέντος υπαλλήλου και παραλείψεις χρηματιστηριακής εταιρείας κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.....	57
1.1.5. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010.....	57
1.2. <i>Νομοθετικές εξελίξεις</i> .....	58
1.2.1. Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23 <sup>ης</sup> Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.....	58
2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες.....	60
2.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i> .....	64
2.1.1. Προστασία των καταναλωτών κατά τις «τηλε-αγορές».....	64
2.1.2. Παραπλανητική προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων.....	65
2.1.3. Αδικοιόγητος πλουτισμός προμηθευτή.....	66
2.1.4. Παραπλανητική πώληση.....	67
3. Μονάδες Αδυνατίσματος και Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων.....	68
4. Υπηρεσίες Ταχυδρομείων και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....	71
4.1. <i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i> .....	74

4.1.1.	Εξελίξεις στον χειρισμό αναφορών που αφορούν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ).....	74
4.1.2.	Ασαφής προσδιορισμός του τιμήματος παροχής ταχυδρομικών-εκτελωνιστικών υπηρεσιών.....	74
4.1.3.	Συνυπαιτιότητα καταναλωτή-ταχυδρομικής επιχείρησης στην καθυστέρηση παράδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου λόγω πλημμελών στοιχείων του παραλήπτη ..	75
4.1.4.	Αθέμιτη εμπορική πρακτική παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών: Παράβαση υποχρέωσης ορθής και τακτικής εκκαθάρισης οφειλών.....	76
4.1.5.	Χρεώσεις λόγω σύνδεσης με περιαγωγή (roaming) στο διαδίκτυο μέσω κινητών δικτύων .....	77
4.1.6.	Έρευνα Συνηγούρου του Καταναλωτή σχετικά με χρεώσεις περιαγωγής σε περιπτώσεις αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου .....	78
4.1.7.	Έρευνα Συνηγούρου του Καταναλωτή επί μονομερούς και εναρμονισμένης εμπορικής πρακτικής.....	78
4.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις και λοιπές ενέργειες της Αρχής .....</i>	<i>79</i>
4.2.1.	Τροποποίηση Κώδικα Δεοντολογίας κατά την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ Β' 1651).....	79
4.2.2.	Συνάντηση Συνηγούρου του Καταναλωτή με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής .....	79
5.	Υποδομές Ενέργειας και Νερού .....	81
5.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>84</i>
5.1.1.	Υποθέσεις σχετικά με υποδομές ενέργειας (ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο).....	84
5.1.2.	Υποθέσεις σχετικές με υποδομές νερού .....	84
6.	Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων και Μοτοσικλετών .....	86
6.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>89</i>
6.1.1.	Παραπλανητική παρουσίαση συγκριτικών τιμοκαταλόγων αυτοκινήτων και μοτοσικλετών .....	89
7.	Ασφαλιστικές Εταιρείες.....	90
7.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>93</i>
7.1.1.	Καθυστερήσεις στην καταβολή ασφαλισματος και μερισμάτων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής.....	93
7.1.2.	Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων .....	94
8.	Υπηρεσίες Τουρισμού.....	96
8.1.	<i>Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές .....</i>	<i>99</i>
9.	Υπηρεσίες Μεταφορών .....	100
10.	Υπηρεσίες Υγείας .....	103
10.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>106</i>
10.1.1.	Επιβολή αθέμιτων χρεώσεων από ιδιωτικά μαιευτήρια για τη συλλογή βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος.....	106
11.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	108
11.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>111</i>
11.1.1.	Παραπλανητικές πράξεις και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεταδευτεροβάθμιων ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων .....	111
11.1.2.	Άρνηση επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων διδάκτρων, έπειτα από αιφνίδια μεταβολή των όρων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών.....	111
11.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις.....</i>	<i>112</i>
11.2.1.	Τροποποίηση του ν. 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177) σχετικά με την ίδρυση και λειτουργία κολεγίων.....	112
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....</b>		<b>113</b>
1.	Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες .....	115
1.1.	<i>Ομιλία Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Ευάγγελου Ζερβέα, σε Συνέδριο που διοργάνωσε η Επιστημονική Ένωση Δικηγόρων «e-Θέμις» στην Αράχωβα (5-3-2010) ...</i>	<i>115</i>
1.2.	<i>Ομιλία σε εκδήλωση με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή (17-3-2010) ..</i>	<i>115</i>
	.....	115

1.3. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, σε Ημερίδα που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με θέμα: «Το μέλλον της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ρυθμιστικές προκλήσεις και εργαλεία ανάπτυξης» (21-4-2010) .	116
1.4. Άρθρο Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στο Κυπριακό επιστημονικό νομικό περιοδικό «Legal» με θέμα: «Ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα και η συμβολή της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην προστασία των καταναλωτών»	117
1.5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, σε Ημερίδα που διοργάνωσε ο Δικηγορικός Σύλλογος Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές» (12-6-2010)	117
1.6. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Δημήτρη Μάρκου, σε Ημερίδα που διοργάνωσε ο Δικηγορικός Σύλλογος Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές» (12-6-2010) ..	117
2. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις	117
2.1. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε τραπέζι εργασίας (workshop) που διοργάνωσε η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO - Βρυξέλλες, 18-11-2010)	117
2.2. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη δημόσια διαβούλευση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας	118
2.3. Συνάντηση στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3769/2009	119
3. Επιστημονικές δημοσιεύσεις	119
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	<b>121</b>
1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος	123
2. Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγώρων και Επιστημονικού προσωπικού	129





## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή .....	24
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	26
Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή	27
Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τελευταία τετραετία.....	28
Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση .....	30
Γράφημα 6: Εξέλιξη του αριθμού των αναφορών ανά έτος.....	35
Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	37
Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών .....	37
Γράφημα 9: Κατηγορίες αναφερόντων .....	38
Γράφημα 10: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών .....	39
Γράφημα 11: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο .....	40
Γράφημα 12: Κατάσταση αναφορών .....	41
Γράφημα 13: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.....	41
Γράφημα 14: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	44
Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο .....	44
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος.....	46
Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος .....	46
Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος.....	47
Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος .....	47
Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων .....	48
Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2010).....	49
Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2010) .....	49
Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2010).....	50
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με τράπεζες ανά έτος .....	53
Γράφημα 25: Κατηγορίες έγγραφων αναφορών (%) σχετικά με τράπεζες για το 2010.....	54
Γράφημα 26: Έκβαση αναφορών σχετικά με τράπεζες (συγκεντρωτικά στοιχεία) .....	54
Γράφημα 27: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες ανά έτος .....	55
Γράφημα 28: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες για το 2010 .....	55
Γράφημα 29: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες ανά έτος .....	60
Γράφημα 30: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά για το 2010 .....	61
Γράφημα 31: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)...	61
Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες για το 2010.....	62
Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	62
Γράφημα 34: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά & γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	63
Γράφημα 35: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά για το 2010.....	63
Γράφημα 36: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες για το 2010.....	64
Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος.....	68
Γράφημα 38: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων για το 2010 .....	69
Γράφημα 39: Έκβαση αναφορών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	69
Γράφημα 40: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος .....	70

Γράφημα 41: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων για το 2010 .....	70
Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	71
Γράφημα 43: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες για το 2010 .....	72
Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	72
Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	73
Γράφημα 46: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες για το 2010 .....	73
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού ανά έτος .....	81
Γράφημα 48: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού για το 2010 .....	82
Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	82
Γράφημα 50: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού ανά έτος.....	83
Γράφημα 51: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού για το 2010 .....	83
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος ....	86
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών για το 2010.....	87
Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	87
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος .....	88
Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών για το 2010.....	88
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος .....	90
Γράφημα 58: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες για το 2010 .....	91
Γράφημα 59: Έκβαση αναφορών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	91
Γράφημα 60: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος .....	92
Γράφημα 61: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες για το 2010 .....	92
Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος .....	96
Γράφημα 63: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού για το 2010 .....	97
Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	97
Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος .....	98
Γράφημα 66: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού για το 2010 .....	98
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	100
Γράφημα 68: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών για το 2010 ....	101
Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία) .....	101
Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	102
Γράφημα 71: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών για το 2010.....	102
Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος.....	103
Γράφημα 73: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας για το 2010 .....	104
Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες υγείας (συγκεντρωτικά στοιχεία) .....	104
Γράφημα 75: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος.....	105
Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας για το 2010.....	105
Γράφημα 77: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος.....	108
Γράφημα 78: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης για το 2010 ...	109
Γράφημα 79: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (συγκεντρωτικά στοιχεία) .....	109
Γράφημα 80: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος.....	110
Γράφημα 81: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης για το 2010.....	110

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2010).....	27
Πίνακας 2: Κατάσταση αναφορών (εξαιρούνται αιτήσεις που υποβλήθηκαν από καταναλωτές για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών στο πλαίσιο του ν. 3869/2010) .....	36
Πίνακας 3: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο.....	42
Πίνακας 4: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών .....	43
Πίνακας 5: Ενέργειες επί αναφορών .....	45
Πίνακας 6: Έγγραφες αναφορές σχετικά με τράπεζες ανά έτος.....	53
Πίνακας 7: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010 .....	58
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες....	60
Πίνακας 9: Έγγραφες αναφορές σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος .....	68
Πίνακας 10: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	71
Πίνακας 11: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού ανά έτος.....	81
Πίνακας 12: Έγγραφες αναφορές σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος.....	86
Πίνακας 13: Έγγραφες αναφορές σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος.....	90
Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος.....	96
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος .....	100
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος.....	103
Πίνακας 17: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος.....	108



## ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

**Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης:**

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

**Στατιστική επεξεργασία δεδομένων, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων:**

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

**Επιστημονική συνεισφορά, συγκέντρωση υλικού (κατ' αλφαβητική σειρά):**

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α**

### **ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**





## 1. Ο νόμος 3297/2004, όπως ισχύει τροποποιημένος

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη, υπό το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Η θεσμοθέτηση του νέου οργάνου στηρίχθηκε σε μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης<sup>1</sup> και αποτέλεσε έμπρακτη απόδειξη της βούλησης της Ελληνικής Πολιτείας να μεθοδεύσει, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, τη σύγκλιση των διοικητικών της δομών στη βάση των κειμένων αυτών, αλλά και να προωθήσει την εναρμόνισή της προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, εν μέσω ενός παγκόσμιου περιβάλλοντος τεχνολογικής προόδου και διαρκούς μετεξέλιξης των ηθών και προτύπων της συμπεριφοράς των καταναλωτών, καθώς επίσης των επιχειρηματικών πρακτικών που εφαρμόζονται από τους προμηθευτές.

Η όλο και συχνότερη εμφάνιση αθέμιτων και παραπλανητικών επιχειρηματικών πρακτικών οδήγησε ευλόγως την Πολιτεία τόσο στη νομοθετική-κανονιστική όσο και στη θεσμική παρέμβαση. Σκοπός των παρεμβάσεων αυτών υπήρξε, αφενός μεν, η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, αφετέρου δε η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, με όχημα την αντικειμενική, αμερόληπτη και ταχεία επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές.

Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα είναι εκ των πρωτοπόρων ανάμεσα στα υπόλοιπα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που εισήγαγαν στην έννομη τάξη τους έναν θεσμό σαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει, από τη μία πλευρά, το ζωηρό ενδιαφέρον της Πολιτείας για τον ενστερνισμό νεωτερικών αντιλήψεων και την υιοθέτηση καινοτόμων μηχανισμών, όπως είναι η προσφυγή των πολιτών σε όργανα διαιτησίας που ακολουθούν ανέξοδες, ταχύτερες και απλούστερες διαδικασίες σε σχέση με τη δικαστική. Τέτοιοι μηχανισμοί ούτως ή άλλως έρχονται κατά κοινή ομολογία να δράσουν συμπληρωματικά δίπλα σε ένα από τα ισχυρότερα, πληρέστερα και επαρκέστερα νομοθετικά πλαίσια, όπως είναι το Ελληνικό, που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή στην Ευρώπη.

Είναι αλήθεια πως οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του.

Στο πλαίσιο αυτό, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτέλεσε σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει.

Η ανάγκη αντιμετώπισης προβλημάτων καταναλωτικής φύσης, που προέκυψαν λόγω τόσο των νέων συνθηκών στην παγκόσμια οικονομία όσο και των εξελίξεων σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία, κ.λπ.), επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου θεσμού.

<sup>1</sup> Πρόκειται για 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<sup>ης</sup> 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», τη Σύσταση της Επιτροπής της 30<sup>ης</sup> Μαΐου 1998 (98/257/EC) «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «για την Κοινωνική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», 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», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», 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 τη Σύσταση της Επιτροπής της 4<sup>ης</sup> Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Από την άλλη πλευρά, υπερτονίζεται ο κεντρικός ρόλος της Ελλάδας ως χώρας που αποκτά με προοδευτικό ρυθμό σημαντική εμπειρία στη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εξωδικαστικό τρόπο, ούσα σε θέση να «εξάγει» τεχνογνωσία, καθώς και να παράσχει τη συνδρομή της στον τομέα της δημιουργίας αντίστοιχων με τον Έλληνα Συνήγορο του Καταναλωτή οργάνων σε άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Είναι χαρακτηριστικό ότι σε απάντηση σχετικής πρότασης που είχε απευθύνει εγγράφως στις 19 Φεβρουαρίου 2008 ο Συνήγορος του Καταναλωτή προς την κα Meglena Kuneva, τότε Ευρωπαϊά Επίτροπο στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών, είχε λάβει τη θερμή επιβράβευση της Επιτρόπου γι' αυτή του την πρόταση, η οποία ενδυναμώνει πάνω απ' όλα το πνεύμα καλής συνεργασίας και αλληλεγγύης ανάμεσα στα κράτη-μέλη και, παράλληλα, αναδεικνύει έναν τομέα της δημόσιας ζωής στον οποίο η χώρα μας πρωτοπορεί και μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα καλής πρακτικής για τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Η αξία και η σπουδαιότητα του νέου θεσμού που εισήχθη εδώ και λίγα χρόνια στην Ελλάδα έχουν τύχει περαιτέρω της επιβεβαίωσης της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), η οποία, γνωμοδοτώντας παλαιότερα επί του Νομοσχεδίου που προέβλεπε τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, υπογράμμιζε τη σπουδαιότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης για καταναλωτικές διαφορές, με το σκεπτικό ότι τέτοια παρέμβαση εκμηδενίζει το κόστος και ενισχύει την ευελιξία του πολίτη, την ίδια στιγμή που προφυλάσσει το κύρος των προμηθευτών από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να καταφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συμβάλλει, από αυτή την άποψη, και στην εξασφάλιση μιας επιθυμητής ισορροπίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, δίνοντας ουσιαστικό περιεχόμενο στον σεβασμό προς τις αδιαπραγμάτευτες αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας.

Η αγορά αποκτά με αυτόν τον τρόπο έναν διαμεσολαβητή, ο οποίος -δίχως να έχει ενδυθεί με συμβατικές κυρωτικές αρμοδιότητες- πετυχαίνει στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων τη συμφιλίωση καταναλωτών και προμηθευτών, στηριζόμενος στην ηθική διάσταση της εφαρμογής του νόμου και -σε έσχατη περίπτωση- στη δυνατότητα δημοσιοποίησης των Πορισμάτων και των Συστάσεών του, όταν δεν γίνονται αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού των διαφορών.

Η δράση της Αρχής, βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων, συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, καθώς επίσης στην ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και στην εδραίωση της θεμελιώδους αρχής του «ηθικώς επιχειρείν».

### 1.1. Ανάλυση νέων αρμοδιοτήτων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

#### 1.1.1. Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105)

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Η νέα αρμοδιότητα αφορά υπηρεσίες και αγαθά του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί ο Συνήγορος του Πολίτη).

Ως εκ τούτου, προστέθηκε ένα δεύτερο εδάφιο στην παρ. 1 του άρθρου 1 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004 ως εξής:

*«Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ».*

**Παρατηρήσεις της Γενικής Εισαγγελέως, κας Juliane Kokott, του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης επί της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών**

Με αφορμή υποβληθέν ερώτημα στη Γενική Εισαγγελέα σχετικά με την ερμηνεία της εν λόγω Οδηγίας στο πλαίσιο αίτησης του Συνταγματικού Δικαστηρίου του Βελγίου για την έκδοση προδικαστικής απόφασης, η τελευταία γνωμοδότησε στις 30-9-2010 ότι η χρήση αναλογιστικών και στατιστικών στοιχείων στηριζόμενων στο φύλο αντίκειται στην απαγόρευση διακρίσεων λόγω φύλου.

Ειδικότερα, η Γενική Εισαγγελέας διατύπωσε τη θέση της επί του κύρους της διάταξης, που εισάγει παρέκκλιση όσον αφορά τις ασφαλιστικές συμβάσεις από τη γενική απαγόρευση να λαμβάνεται υπόψη το φύλο για τον καθορισμό των ασφαλιστρών και των ασφαλιστικών παροχών.

Η εν λόγω παρέκκλιση προβλέπει ότι τα κράτη-μέλη έχουν τη δυνατότητα να επιτρέπουν, τηρουμένης της αρχής της αναλογικότητας, διαφοροποιήσεις στα ασφάλιστρα και στις ασφαλιστικές παροχές με βάση το φύλο, όταν από αξιόπιστα και ακριβή αναλογιστικά και στατιστικά δεδομένα προκύπτει ότι το φύλο αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εκτίμηση του κινδύνου.

Σύμφωνα με την άποψη της Γενικής Εισαγγελέως, μόνο συγκεκριμένες βιολογικές διαφορές μπορούν να δικαιολογήσουν διαφορετική μεταχείριση των δύο φύλων. Η Γενική Εισαγγελέας εξέτασε εάν οι καταστάσεις υπό τις οποίες τελούν άνδρες και γυναίκες, σε σχέση με τους παράγοντες κινδύνου που καθορίζουν τις ασφαλιστικές υπηρεσίες, διαφέρουν σημαντικά από νομικής άποψης.

Τελικά, εκτίμησε ότι η υπό κρίση διάταξη δεν αφορά συγκεκριμένες βιολογικές διαφορές μεταξύ ασφαλιζόμενων, αλλά περιπτώσεις στις οποίες οι διαφορετικοί ασφαλιστικοί κίνδυνοι σε σχέση με το φύλο προκύπτουν από στατιστικά δεδομένα, ενώ το προσδόκιμο ζωής των ασφαλιζόμενων επηρεάζεται σημαντικά από τις οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες καθενός, όπως είναι το είδος και η ένταση του ασκούμενου επαγγέλματος, το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον, οι διατροφικές συνήθειες, η χρήση ουσιών, οι ασχολίες στον ελεύθερο χρόνο, καθώς και οι τυχόν αθλητικές δραστηριότητες.

Κατόπιν των ανωτέρω, η Γενική Εισαγγελέας φρονεί ότι δεν είναι αρμόζον, από νομικής άποψης, ο ασφαλιστικός κίνδυνος να καθορίζεται με βάση το φύλο ενός προσώπου. Κατά τη διαμόρφωση ασφαλιστικών προϊόντων, δεν επιτρέπεται διαφορετική μεταχείριση ανδρών και γυναικών ασφαλιζόμενων λόγω διαφορών, οι οποίες συνδέονται από στατιστικής απλώς άποψης με το φύλο των προσώπων.

Σε αντίθεση, εξάλλου, με την ηλικία, το φύλο ενός προσώπου δεν μεταβάλλεται από φυσικά αίτια. Επομένως, καταλήγει η Γενική Εισαγγελέας, ο συνυπολογισμός παραγόντων κινδύνου που συνδέονται με το φύλο για τον καθορισμό των ασφαλιστρών και των ασφαλιστικών παροχών δεν είναι σύμφωνος με την κατοχυρωμένη στο Δίκαιο της Ένωσης αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών. Προτείνει, ως εκ τούτου, να αναγνωρισθεί από το δικάζον Δικαστήριο ότι η εν λόγω διάταξη της Οδηγίας, με την οποία εισάγεται η επίμαχη παρέκκλιση, είναι ανίσχυρη.

**1.1.2. Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130)**

Με τον ν. 3869/2010 εισήχθη η δυνατότητα φυσικών προσώπων, τα οποία δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει χωρίς δόλο σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους, να προσφεύγουν στο αρμόδιο δικαστήριο (το Ειρηνοδικείο της περιοχής διαμονής ή της συνήθους κατοικίας τους) και να αιτούνται τη ρύθμιση των οφειλών αυτών.

Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή της ως άνω αίτησης αποτελεί η εκ μέρους του οφειλέτη καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο.

Συνδράμων φορέας κατά την προσπάθεια αυτή ορίστηκε με το άρθρο 2 του νόμου ο Συνήγορος του Καταναλωτή, μαζί με άλλους φορείς (Ενώσεις Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο που προβλέπεται στο άρθρο 10, παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, δικηγόρους, άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα).

Ειδικότερα, τα σχετικά άρθρα του νόμου έχουν ως εξής:

«Άρθρο 1 – «Πεδίο εφαρμογής»

1. Φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους (εφεξής οφειλέτες) δικαιούνται να υποβάλουν στο αρμόδιο δικαστήριο την αίτηση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 για τη ρύθμιση των οφειλών αυτών και απαλλαγή. Την ύπαρξη δόλου αποδεικνύει ο πιστωτής.

2. Δεν επιτρέπεται η ρύθμιση οφειλών που: (α) έχουν αναληφθεί το τελευταίο έτος πριν την υποβολή της αίτησης για την έναρξη της διαδικασίας κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου, και (β) που προέκυψαν από αδικοπραξία που διαπράχθηκε με δόλο, διοικητικά πρόστιμα, χρηματικές ποινές, φόρους και τέλη προς το Δημόσιο και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, τέλη προς Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και εισφορές προς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης.

3. Απαλλαγή του οφειλέτη από τα χρέη του σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου μπορεί να γίνει μόνο μία φορά.

Άρθρο 2 – «Διαδικασία εξωδικαστικού συμβιβασμού»

1. Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή αίτησης του οφειλέτη για ρύθμιση οφειλών και απαλλαγή αποτελεί η εκ μέρους του καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο. Η προσπάθεια αυτή πραγματοποιείται με τη συνδρομή του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή Ένωσης Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο που προβλέπεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 10 του ν. 2251/1994 ή του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών ή δικηγόρου ή άλλου δημόσιου ή ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέα από αυτούς που ορίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παράγραφο 3.»

1.1.3. *Αίτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την ανάληψη της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας*

Το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με σκοπό την παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή συμβάλλουν, επίσης, στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης εκτός της χώρας διαμονής τους.

Ο ρόλος των Κέντρων είναι διαμεσολαβητικός και αποσκοπεί στη φιλική διευθέτηση μιας καταναλωτικής διαφοράς, κατά το πρότυπο λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας λειτουργεί από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2005 και μέχρι πρότινος υπαγόταν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει υποβάλλει αίτηση και τελεί εν αναμονή απάντησης από την αρμόδια Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Executive Agency for Health and Consumers - EACH) σχετικά με την ανάληψη της εποπτείας λειτουργίας του Κέντρου από το 2011 κι έπειτα.

## 2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών

Η Πολιτεία παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995 (ΦΕΚ Α' 62). Με τις ανωτέρω διατάξεις, η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. του ν. 2743/1999). Με τον ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό.

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό Δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις.

Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης.

Είναι άξιο επισήμανσης το γεγονός ότι η συζήτηση της αγωγής ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου για την οποία δεν έχει τηρηθεί η διαδικασία της εξώδικης επίλυσης της διαφοράς κηρύσσεται απαράδεκτη. Με τον τρόπο αυτό ο νομοθέτης, εκτός από την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής της πολιτικής Δικαιοσύνης σε σοβαρού αντικειμένου υποθέσεις, θέλησε να αφήσει στα διάδικα μέρη τη δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

## 3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) είναι επιτροπές που έδρευαν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας και στις οποίες μπορούσαν να προσφεύγουν οι πολίτες-καταναλωτές για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές.

Ο θεσμός του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις ΕΦΔ εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994, ενώ με το άρθρο 3 του ν. 3297/2004 η αρμοδιότητα της συγκρότησης των ΕΦΔ πέρασε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του μπορούσε να διορίζει και να παύει τα μέλη τους.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέκτησε τη δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των Επιτροπών, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των αποφάσεων των

περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

Σκοπός της υπαγωγής των ΕΦΔ στον Συνήγορο του Καταναλωτή υπήρξε η ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας του θεσμού και εν γένει η αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων έγινε κατ' αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός.

Με το άρθρο 94, παρ. 2 του ν. 3852/2010 για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») η αρμοδιότητα της σύστασης των ΕΦΔ, καθώς επίσης της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και της τήρησης μητρώου καταναλωτών, μεταβιβάζεται πλέον στους Δήμους, όπως αυτοί συγκροτούνται σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του υπόψη νόμου, προκειμένου ο επιτυχημένος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης της χώρας μας.

Κατά τον νόμο (άρθρο 95, παρ. 1, εδ. α'), η πρόσθετη αυτή αρμοδιότητα ασκείται από τους Δήμους της χώρας από 1ης Ιανουαρίου 2011, ενώ με Απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζεται κάθε ειδικό, τεχνικό και λεπτομερειακό ζήτημα που σχετίζεται με την άσκηση της νέας αρμοδιότητας, την αναγκαία προς τούτο υλικοτεχνική υποδομή και την παροχή διοικητικής υποστήριξης (άρθρο 95, παρ. 7).

#### 4. Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, η οποία υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.

Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο αιτημάτων καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.



Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη ή παροχής γενικών νομικών συμβουλών ούτε είναι σε θέση να διαμεσολαβεί σε διαφορές που έχουν ανακύψει με καταγγελλόμενο προμηθευτή εκτός της Ελληνικής επικράτειας (διασυνοριακές διαφορές).

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μιας αξίωσης ή η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε στοιχειοθετεί αβασάνιστα τη βασιμότητα της καταγγελίας. Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της

Αρχής υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς.

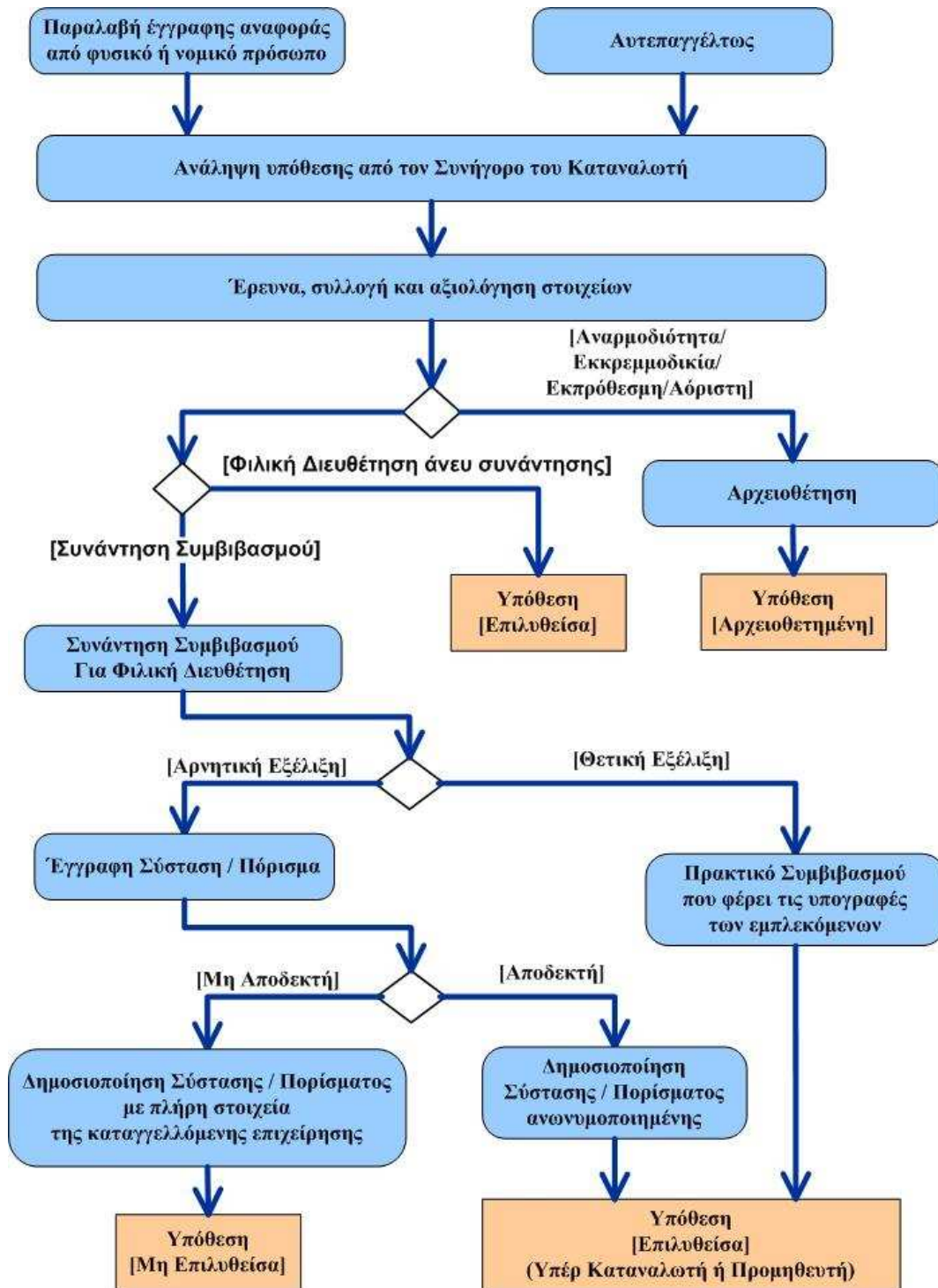
Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούντων ανταγωνιστών τους. Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η εκ μέρους των καταναλωτών συνετή αξιοποίηση των προστατευτικών διατάξεων του νόμου και όχι η κακόπιστη κατάχρησή τους.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για κάθε προβληματικό ζήτημα που έχει ανακύψει στο πλαίσιο μιας καταναλωτικής συναλλαγής. Οι καταγγελίες υποβάλλονται εγγράφως (με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συμβατική ταχυδρομική επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας) μέσω συμπλήρωσης της σχετικής έντυπης φόρμας που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ: 114 71, Αθήνα). Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ.).

Οι καταγγελίες των καταναλωτών εξετάζονται αντικειμενικά και αμερόληπτα, τηρώντας πολιτική ίσων αποστάσεων και με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος, όπως ενδεχομένως και για τις εκθέσεις των Ειδικών και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων.

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία της φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη Σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το Πόρισμά του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του (βλ. Γράφημα 1).





**Γράφημα 1: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή**



#### 4.1. Αλλαγή του τρόπου κατηγοριοποίησης των αναφορών που υποβάλλουν στην Αρχή οι πολίτες-καταναλωτές

Οι αναφορές των καταναλωτών εισάγονται κατηγοριοποιημένες στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) που διαθέτει η Αρχή, έτσι ώστε να υποβοηθείται καταλυτικά η διαδικασία παρακολούθησης της εξελικτικής πορείας των υποθέσεων και, παράλληλα, να διευκολύνεται η έκδοση και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων.

Στο πλαίσιο της διαρκούς αναβάθμισης του ΟΠΣ και, επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές διαβουλεύσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο την εναρμόνιση του τρόπου ταξινόμησης των καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη και τη δημιουργία μίας πανευρωπαϊκής βάσης δεδομένων σχετικά με τις καταγγελίες αυτές<sup>2</sup>, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποφάσισε να τροποποιήσει από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2010 τον τρόπο κατηγοριοποίησης των αναφορών που δέχεται, έχοντας ως στόχους:

- ο την κατηγοριοποίησή τους με ακόμα ακριβέστερα κριτήρια, και
- ο τη σύγκλιση της χώρας μας προς τα Ευρωπαϊκά καθοριζόμενα πρότυπα

Έτσι, λοιπόν, οι πιο σημαντικές αλλαγές που έλαβαν χώρα κατά το τελευταίο χρονικό διάστημα στον τομέα της κατηγοριοποίησης των αναφορών είναι οι ακόλουθες:

- ο Καθιέρωση του εμπορικού κλάδου «Υπηρεσίες Μεταφορών», στον οποίο έχουν ενταχθεί όλων των ειδών οι μεταφορές (σιδηροδρομικές, οδικές), συμπληρωματικά προς τις ήδη υφιστάμενες (αεροπορικές, ακτοπλοϊκές)
- ο Καθιέρωση του εμπορικού κλάδου «Υπηρεσίες Τουρισμού», στον οποίο εντάσσονται πλέον όλες οι υπηρεσίες που έχουν σχέση με τον τουρισμό (ταξιδιωτικά πρακτορεία, ξενοδοχεία, κάθε είδους καταλύματα, χρονομεριστική μίσθωση, πακέτα διακοπών, κ.λπ.)
- ο Ο εμπορικός κλάδος «Υπηρεσίες Μαζικής Ωφέλειας» μετονομάστηκε σε «Υποδομές Ενέργειας & Νερού», αλλαγή που ανταποκρίνεται στις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εντάσσοντας στο περιεχόμενο αυτού του κλάδου ό, τι έχει σχέση με πηγές ενέργειας
- ο Ο εμπορικός κλάδος «Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες» μετονομάστηκε σε «Υπηρεσίες Ταχυδρομείων & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες», αλλαγή που ομοίως ανταποκρίνεται στις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- ο Τέλος, ο εμπορικός κλάδος «Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες» χωρίστηκε σε δύο επιμέρους εμπορικούς κλάδους: «Καταναλωτικά Αγαθά» και «Γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες», κάνοντας πιο εύκολη και ξεκάθαρη την κατηγοριοποίηση των σχετικών αναφορών

Αξίζει να σημειωθεί ότι από το αποτέλεσμα της τελευταίας διαβούλευσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προέκυψε τον περασμένο Μάιο η Σύσταση C(2010)3021 (τελικό), με την οποία οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών και, ειδικότερα, καταναλωτικές οργανώσεις, Αρχές με ρυθμιστικές-διαμεσολαβητικές αρμοδιότητες, εναλλακτικοί φορείς επίλυσης διαφορών, κ.λπ. καλούνται να υιοθετήσουν την προτεινόμενη εναρμονισμένη μέθοδο για την ταξινόμηση των καταγγελιών που υποβάλλουν οι καταναλωτές.

Η υιοθέτηση-εφαρμογή της νέας εναρμονισμένης μεθοδολογίας είναι προαιρετική για τους ενδιαφερόμενους φορείς, αλλά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνιστά με έμφαση την υιοθέτησή της,

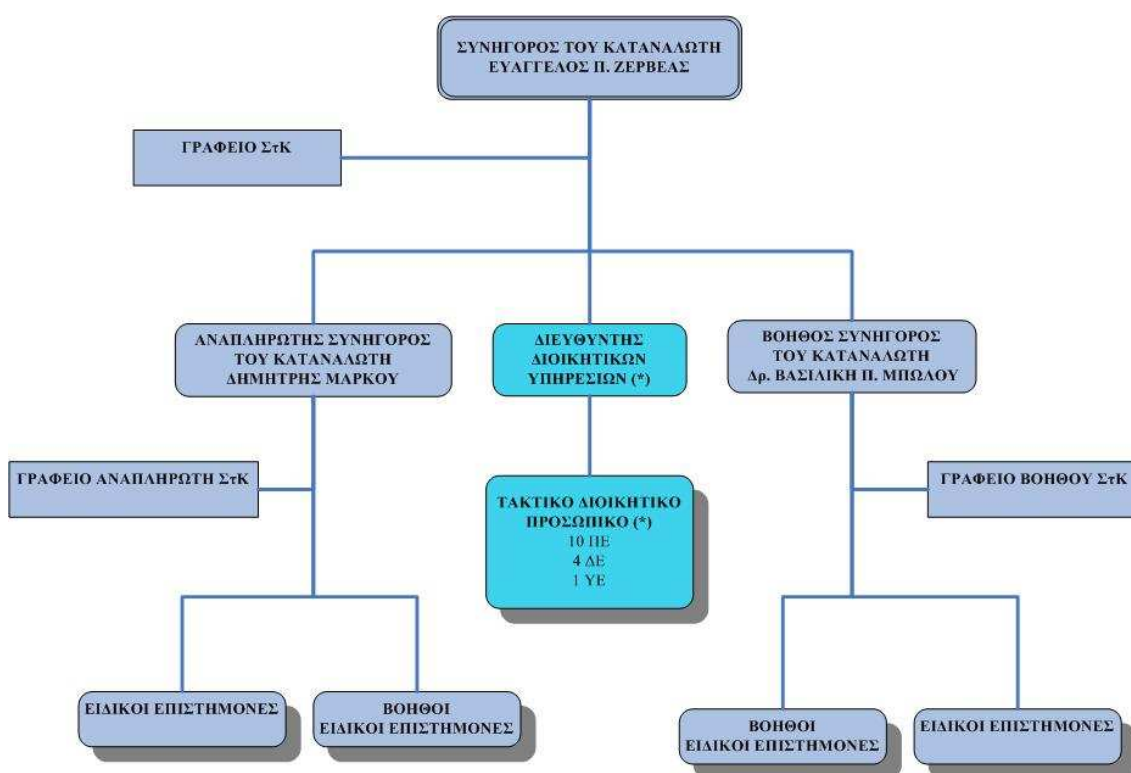
<sup>2</sup> Σχετικά με την εξελικτική πορεία αυτού του ζητήματος βλ. το κείμενο στη σελ. 156 της προηγούμενης Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναφορικά με τη συμμετοχή της Αρχής στη διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με θέμα την εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη.

προβάλλοντας μάλιστα ως στόχο να ανταποκρίνεται σε αυτή έως το τέλος του 2011 το 70% των καταγγελιών που συλλέγονται και κατηγοριοποιούνται σε κάθε κράτος-μέλος.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος στην ως άνω Σύσταση και αντιλαμβανόμενος τη μεθοδολογική χρησιμότητα της δημιουργίας ενός ενιαίου συστήματος ταξινόμησης των καταναλωτικών καταγγελιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποφάσισε να προχωρήσει στην υιοθέτηση της εναρμονισμένης μεθοδολογίας μέσα στο 2011, προβαίνοντας σε όλες τις απαραίτητες αλλαγές στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό του Σύστημα.

## 5. Οργάνωση και στελέχωση

Η οργανωτική δομή της Αρχής απεικονίζεται σχηματικά στο ακόλουθο Γράφημα (2):



**Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγούρου του Καταναλωτή**

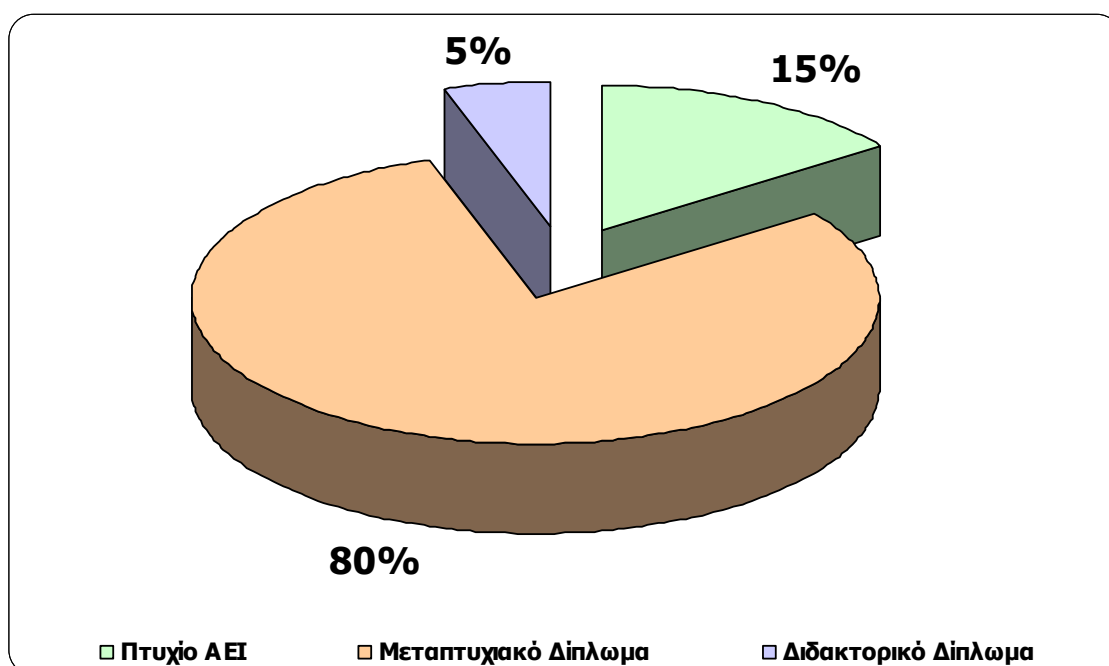
Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Συνηγούρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγόρων, είναι τριάντα (30) άτομα, εκ των οποίων 11 άνδρες και 19 γυναίκες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγούρου. Τα της θητείας του Συνηγούρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 2, παρ. 5 του ν. 3297/2004.

Το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής αριθμεί είκοσι (20) μέλη (δεκαπέντε [15] Ειδικούς Επιστήμονες και πέντε [5] Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες), οι οποίοι απασχολούνται με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (κατ' άρθρο 5, παρ. 1 του ν. 3297/2004). Οι ειδικότητες του επιστημονικού προσωπικού κατανέμονται ως εξής:

- ο Δώδεκα (12) θέσεις νομικών
- ο Τέσσερις (4) θέσεις οικονομολόγων
- ο Τρεις (3) θέσεις πληροφορικής
- ο Μία (1) θέση ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Το μορφωτικό επίπεδο του επιστημονικού προσωπικού έχει αναπαρασταθεί γραφικά στο επόμενο Γράφημα (3):



**Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Αρχής, προβλέπονται επιπλέον δεκαπέντε (15) θέσεις τακτικού διοικητικού προσωπικού, καθώς και μία (1) θέση διευθυντή διοικητικών υπηρεσιών (απεικονίζονται και στο παραπάνω Γράφημα 3), οι οποίες όμως δεν έχουν πληρωθεί ακόμα.

Επί του παρόντος, η διοικητική υποστήριξη της Υπηρεσίας παρέχεται από το προσωπικό των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, συνεπικουρούμενοι σε κρίσιμους τομείς (π.χ. οικονομική διαχείριση, διαχείριση σχέσεων με άλλους φορείς και υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης) από το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής.

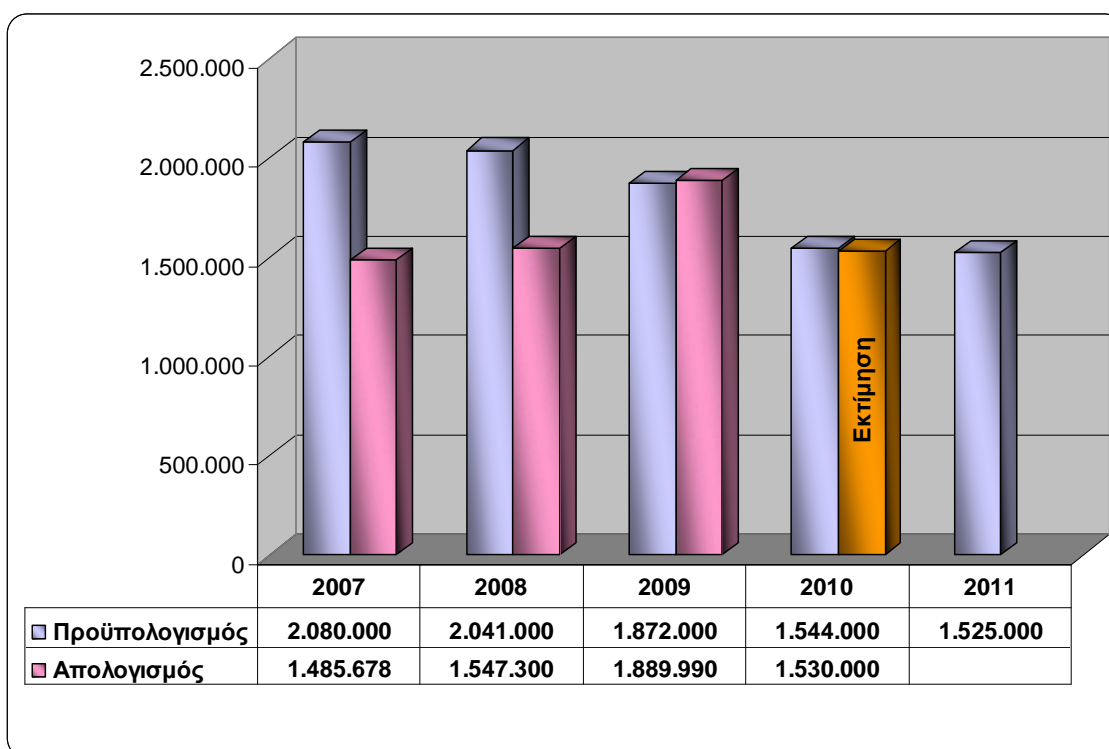
<b>Κατηγορία προσωπικού</b>	<b>Πλήθος</b>
Ειδικοί Επιστήμονες	<b>15</b>
Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες	<b>5</b>
Προσωπικό γραφείων Συνηγόρου του Καταναλωτή και Βοηθών Συνηγόρων (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου, κατ' άρθρο 5, παρ. 6 του ν. 3297/2004)	<b>7</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>27</b>

**Πίνακας 1: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2010)**

Στο Παράρτημα (Ε.2) παρατίθενται συνοπτικά βιογραφικά του Συνηγόρου του Καταναλωτή, των Βοηθών Συνηγόρων, καθώς και του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής.

## 6. Οικονομικά στοιχεία

Το 2010, οι ονομαστικές πιστώσεις του τακτικού Προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.544.000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις για το ίδιο διάστημα εκτιμάται ότι θα είναι σχεδόν ισόποσες, δηλαδή της τάξης των 1.530.000 ευρώ. Στο επόμενο γράφημα εμφανίζονται οι αντίστοιχες πιστώσεις και αναλήψεις της τελευταίας τετραετίας (διάστημα στο οποίο έχει στελεχωθεί η Αρχή με επιστημονικό προσωπικό), ενώ επίσης εμφανίζονται οι πιστώσεις και για το επόμενο έτος (2011).



**Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την τελευταία τετραετία**

## 7. Υποδομές της Αρχής

### 7.1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες Ετήσιες Εκθέσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει προβεί στην υλοποίηση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) με ίδια μέσα, χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Κατά τη χρονική περίοδο αναφοράς της παρούσας Έκθεσης, υπήρξαν ορισμένες βελτιώσεις και προσθήκες στο εν λόγω σύστημα, καθώς και ορισμένες βελτιώσεις στις υποστηριζόμενες

διαδικασίες, με στόχο την εν γένει βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας της Αρχής. Οι σημαντικότερες αλλαγές ήταν:

- Αυτόματη ψηφιοποίηση των εισερχόμενων εγγράφων που λαμβάνονται μέσω τηλεομοιοτυπίας (φαξ). Αυτή η βελτίωση είναι πολύ σημαντική, αφού αποδεσμεύτηκαν ανθρώπινοι πόροι από την εργασία της σάρωσης ενός σημαντικού μέρους εισερχόμενων εγγράφων
- Τροποποιήσεις των εφαρμογών διαχείρισης υποθέσεων, ώστε να διευκολυνθεί η διαχείριση των αιτήσεων ρύθμισης οφειλών που λαμβάνει πλέον η Αρχή στο πλαίσιο της νέας αρμοδιότητάς της (βλ. παράγραφο 1.1.2)
- Τροποποιήσεις των εφαρμογών, ώστε να ενσωματωθεί η καινούρια κατηγοριοποίηση των αναφορών και των παραπόνων (βλ. παράγραφο 4.1)
- Βελτίωση της εφαρμογής διαχείρισης-παρακολούθησης των αδειών του προσωπικού της Αρχής, στο πλαίσιο υποστήριξης των διοικητικών διαδικασιών της

Αυτό που πρέπει να σημειωθεί είναι ότι το Πληροφοριακό Σύστημα έχει ήδη παγιωθεί ως ένα απαραίτητο εργαλείο στην έγκυρη και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών της Αρχής. Πρέπει, βέβαια, να τονιστεί ότι σχεδιάζεται περαιτέρω βελτίωση του συστήματος, παρέχοντας πρόσθετη λειτουργικότητα. Ειδικότερα, εξετάζονται και προωθούνται οι ακόλουθες βελτιώσεις:

- Δυνατότητα ενσωμάτωσης και των εξερχόμενων εγγράφων στο Πληροφοριακό Σύστημα, ώστε το σύνολο της αλληλογραφίας της Αρχής να είναι διαθέσιμο και αξιοποιήσιμο μέσω αυτού
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής έγκρισης των εξερχόμενων εγγράφων από τους αρμόδιους προϊσταμένους
- Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας ορισμένων βασικών τύπων εγγράφων, τα οποία είναι σε μεγάλο βαθμό τυποποιημένα

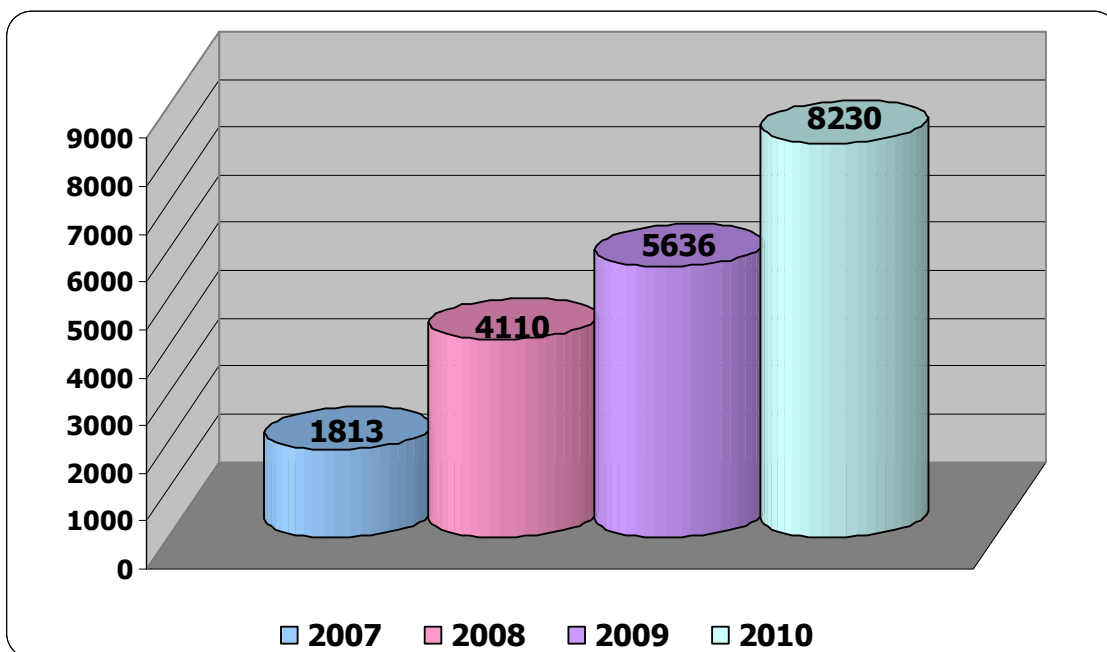
## 7.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει, επίσης, κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το έργο της Αρχής, αλλά και την ενημέρωση του κοινού αναφορικά με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Κατά το 2010, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως είναι η δημοσιοποίηση Πορισμάτων-Συστάσεων προς καταγγελλόμενες εταιρείες, η αποστολή Μηνυτήριων Αναφορών προς τις δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ.

Αξίζει να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος το 2010 δέχτηκε κατά 46% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με το 2009 (βλ. Γράφημα 5). Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις συχνές ερωτήσεις, καθώς και με τα ενημερωτικά φυλλάδια που έχει εκδώσει η Αρχή.

Τέλος, πρέπει να αναφερθεί ότι σε εφαρμογή του ν. 3861/2010 (ΦΕΚ Α' 112), με τον οποίο εισήχθη η υποχρέωση καταχώρισης και ανάρτησης των νόμων, των κανονιστικών και εν γένει λοιπών διοικητικών πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών Οργάνων στο διαδίκτυο μέσω του Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», ο Συνήγορος του Καταναλωτή από την 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2010 αναρτά τις σχετικές πράξεις που εκδίδει στους διαδικτυακούς τόπους ειδικού σκοπού που παρέχονται από το Πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» (<http://sites.diavgeia.gov.gr/synigoroskatanaloti>).



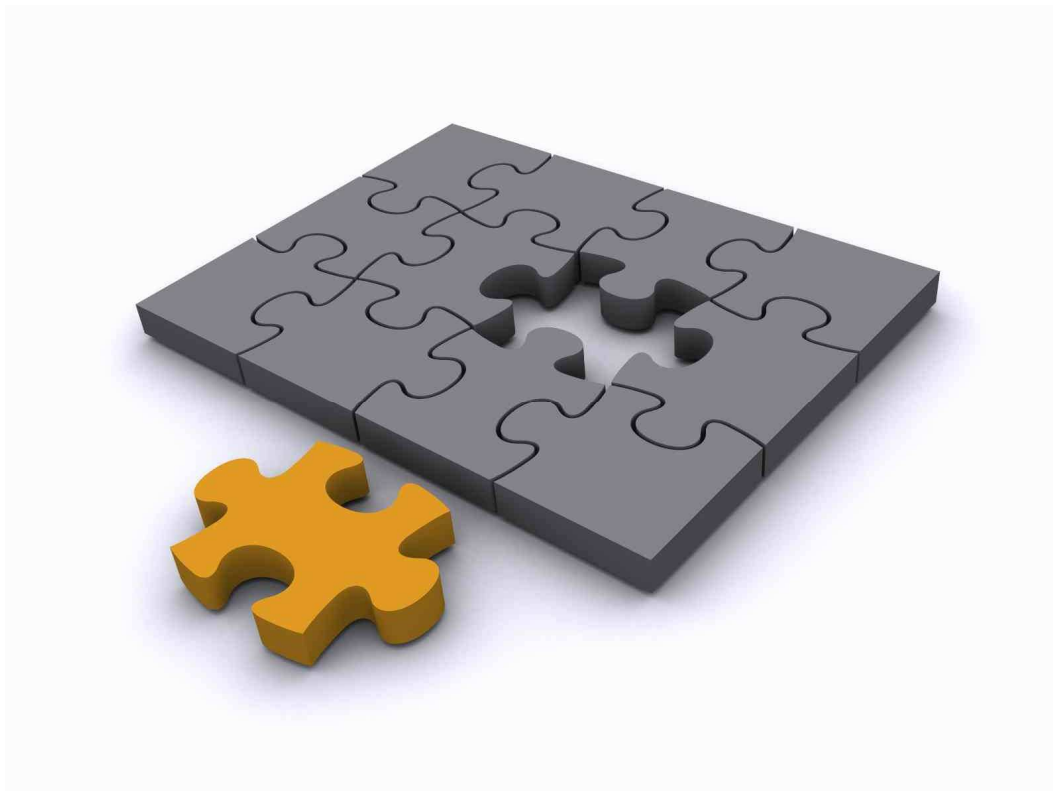
**Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση**



## 8. Δομή της Έκθεσης

Το περιεχόμενο της Έκθεσης είναι ταξινομημένο σε πέντε (5) Κεφάλαια ως ακολούθως:

- ο Στο παρόν Κεφάλαιο («Κεφάλαιο Α») έγινε μια εμπεριστατωμένη γνωριμία του αναγνώστη με την Αρχή, εξηγώντας τον ιδρυτικό της νόμο, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση και τα οικονομικά της στοιχεία και αναλύοντας τις πληροφοριακές της υποδομές με όλες τις τυχόν εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- ο Στο «Κεφάλαιο Β» παρατίθενται στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους (2010), αλλά και από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- ο Στο «Κεφάλαιο Γ» η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή και, ακόμη, περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν διαπιστώσεις ή επισημάνσεις του.
- ο Στο «Κεφάλαιο Δ» παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που επιτελείται παράλληλα με το έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, παρουσίες-εισηγήσεις σε συνέδρια και ημερίδες, η εκπόνηση ενημερωτικών φυλλαδίων και άλλων εκδόσεων, η δημοσίευση Συστάσεων της Αρχής σε επιστημονικά νομικά περιοδικά, κ.λπ.
- ο Τέλος, το «Κεφάλαιο Ε» αποτελεί Παράρτημα της Ετήσιας Έκθεσης, όπου παρατίθενται ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής με όλες τις τροποποιήσεις του, καθώς και τα βιογραφικά του Προέδρου της Αρχής, των Βοηθών του, όπως και του επιστημονικού προσωπικού που απασχολεί.







## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ <sup>4</sup>

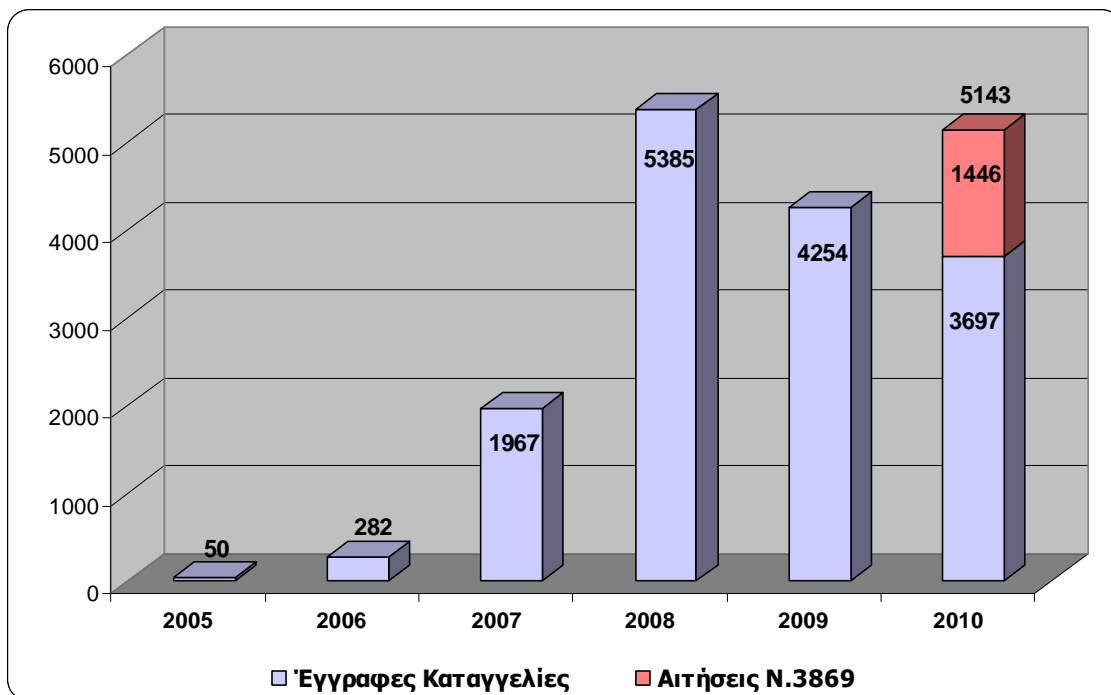
---

<sup>3</sup> Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη. Όπου «παράπονο», εννοείται τηλεφωνικό, το οποίο υποβλήθηκε στην Αρχή στο πλαίσιο λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.



## 1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες

### 1.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή μέσα στο 2010

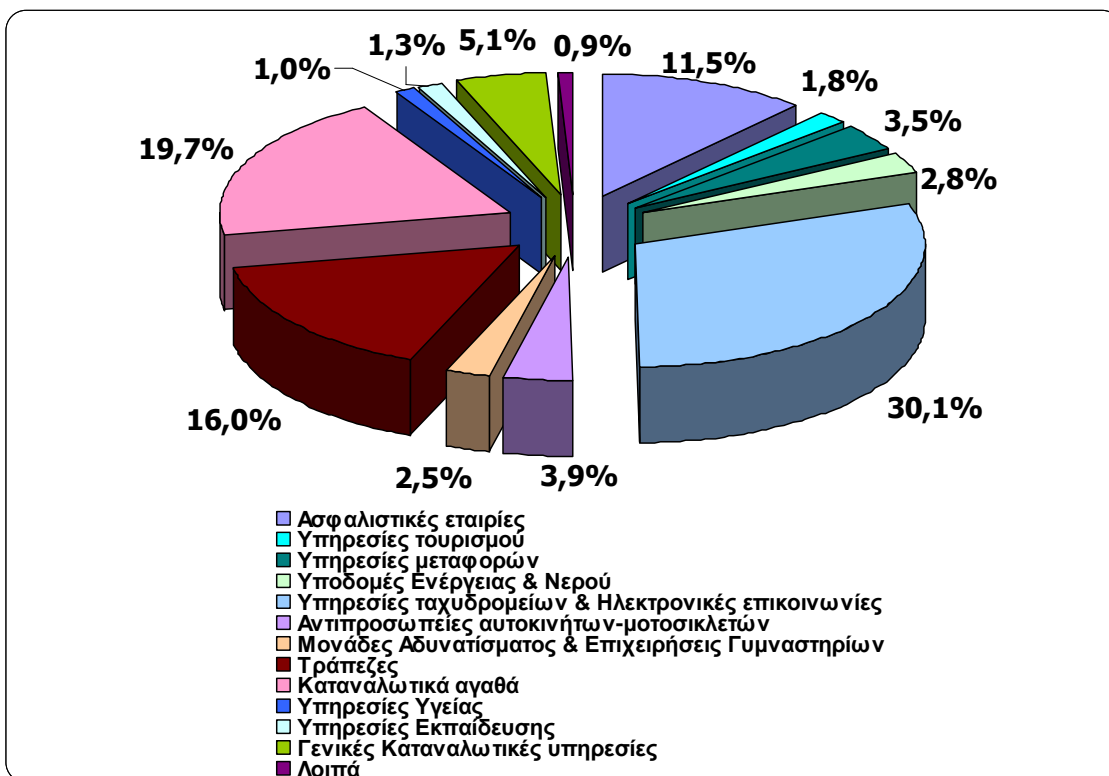


Γράφημα 6: Εξέλιξη του αριθμού των αναφορών ανά έτος

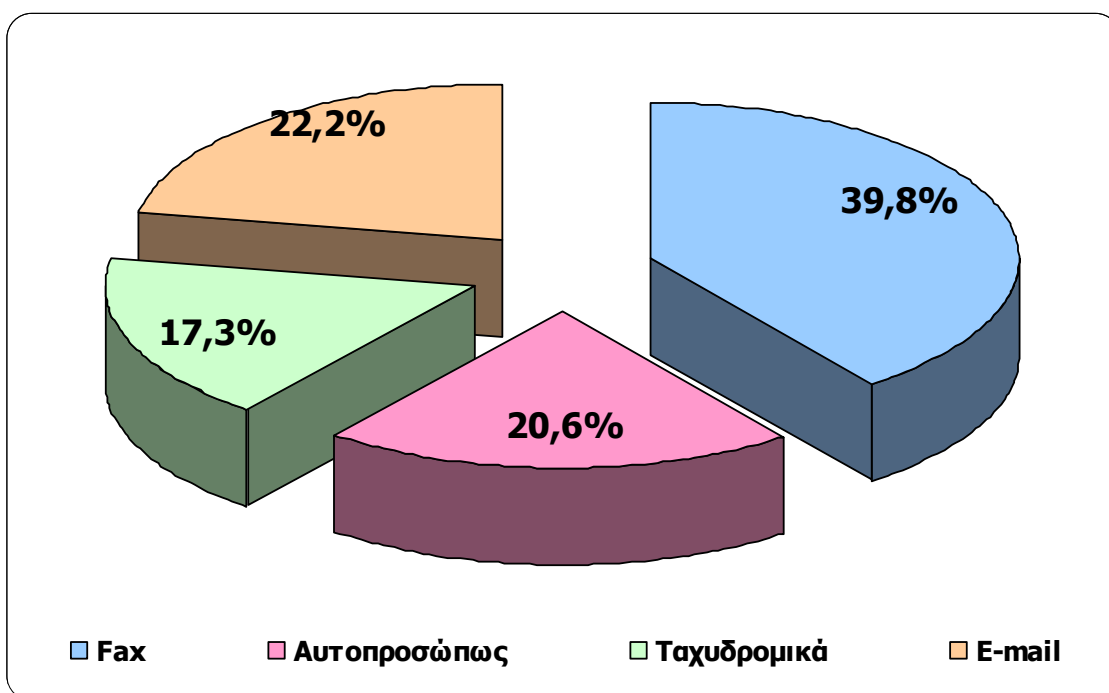


	Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ						Σύνολο
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Απόσυρση αναφοράς από τον καταναλωτή	Αρχείο λόγω εκκρεμοδικίας, ασήμαντης διαφοράς, αόριστου αιτήματος	Υπό επεξεργασία	
Ασφαλιστικές Εταιρείες	65	19	66	5	175	97	427
Υπηρεσίες Τουρισμού	13	1	9	3	14	26	66
Υπηρεσίες Μεταφορών	37	-	12	4	51	27	131
Υποδομές Ενέργειας & Νερού	2	1	3	-	10	87	103
Υπηρεσίες Ταχυδρομείων & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	497	31	29	15	89	452	1113
Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων-Μοτοσικλετών	35	-	12	10	46	40	143
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	23	-	1	3	35	31	93
Τράπεζες	119	31	38	22	244	136	590
Καταναλωτικά Αγαθά	274	22	65	18	124	224	727
Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	36	2	22	4	51	72	187
Υπηρεσίες Υγείας	3	2	20	-	4	7	36
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	12	3	-	5	10	19	49
Διάφορα	-	-	-	1	30	1	32
<b>Σύνολο</b>	<b>1116</b>	<b>112</b>	<b>277</b>	<b>90</b>	<b>883</b>	<b>1219</b>	<b>3697</b>

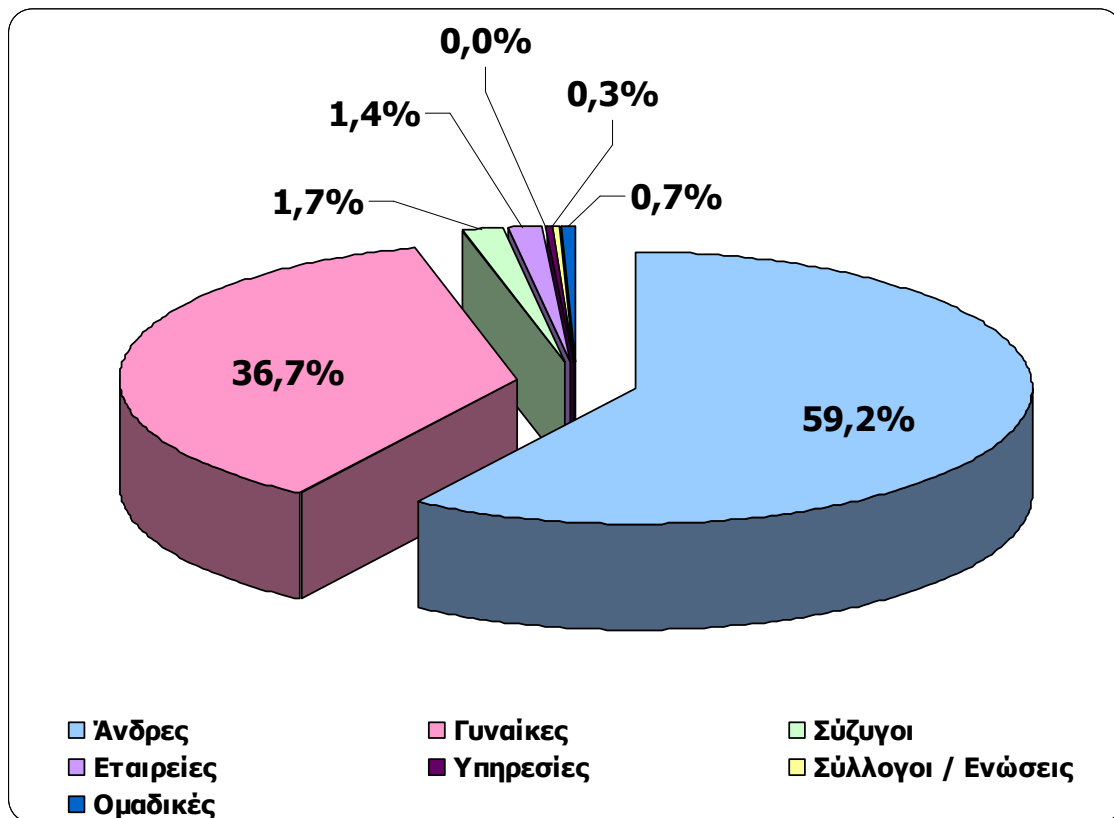
**Πίνακας 2: Κατάσταση αναφορών (εξαιρούνται αιτήσεις που υποβλήθηκαν από καταναλωτές για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών στο πλαίσιο του ν. 3869/2010)**



Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο

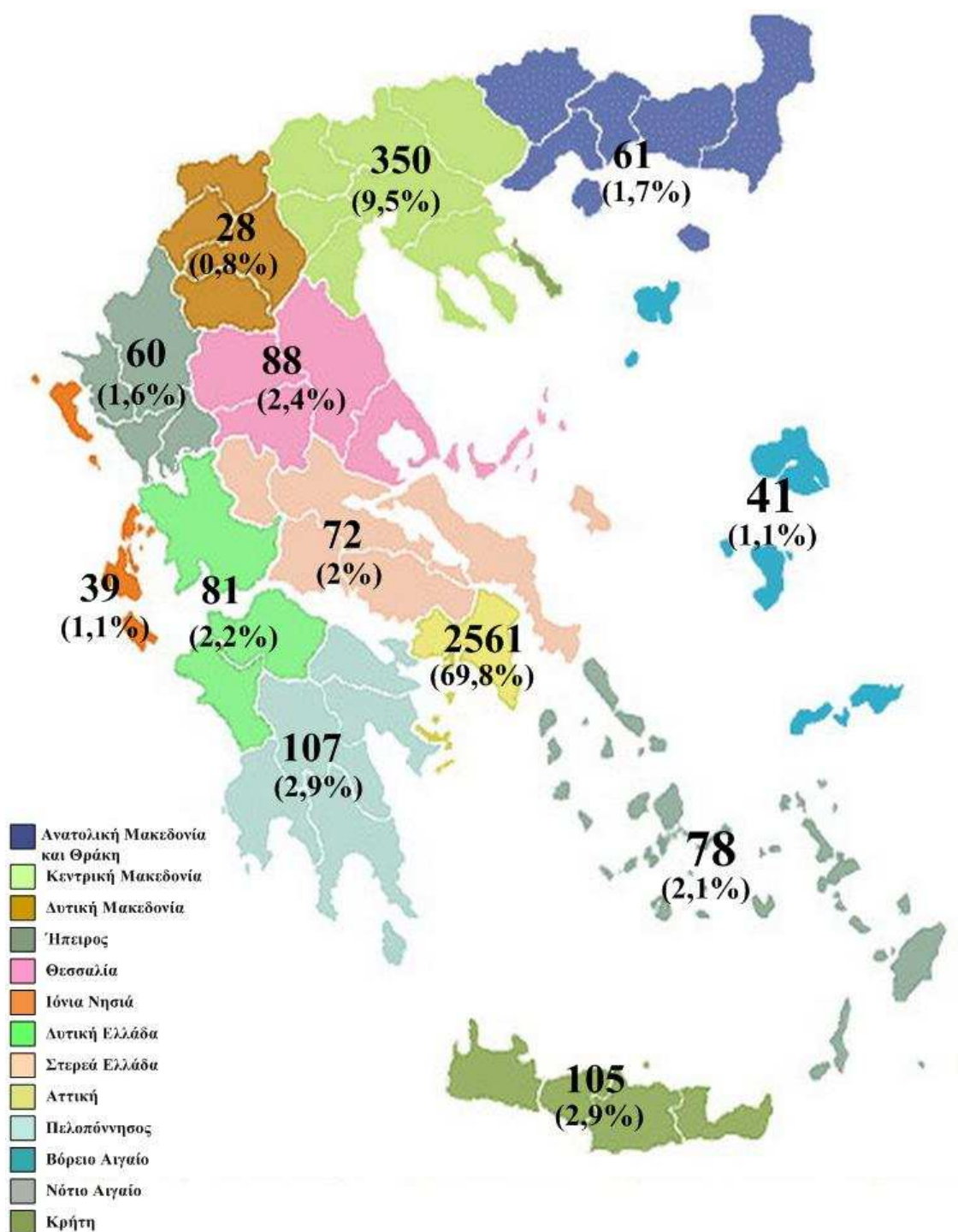


Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών



Γράφημα 9: Κατηγορίες αναφερόντων

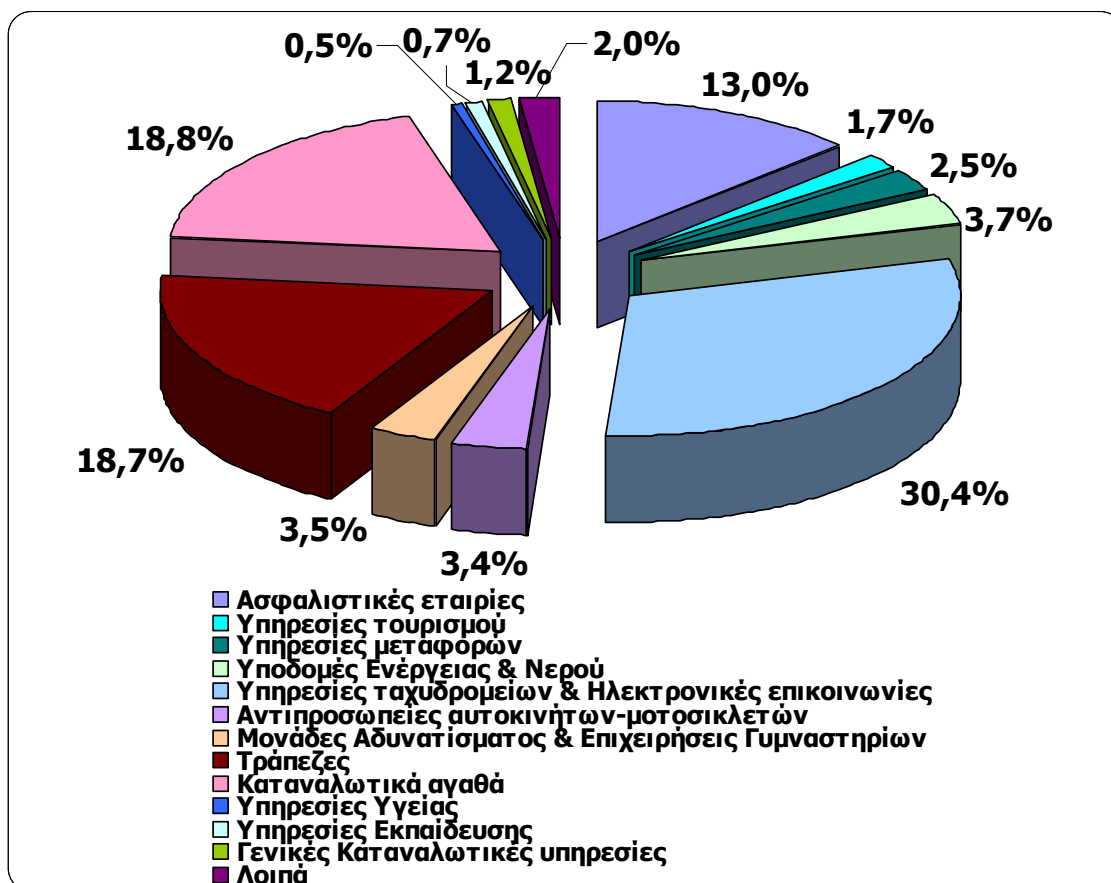




Γράφημα 10: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, για τις οποίες δεν υπάρχει η πληροφορία του τόπου προέλευσης του αναφέροντα, καθώς επίσης ούτε αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

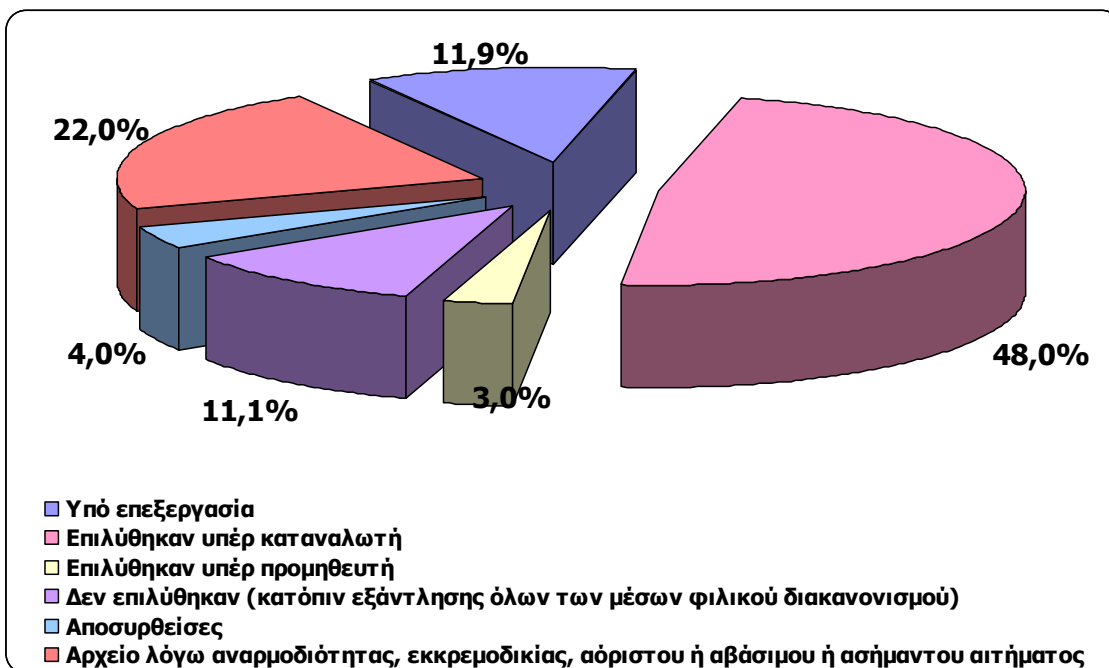
1.2. Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία)



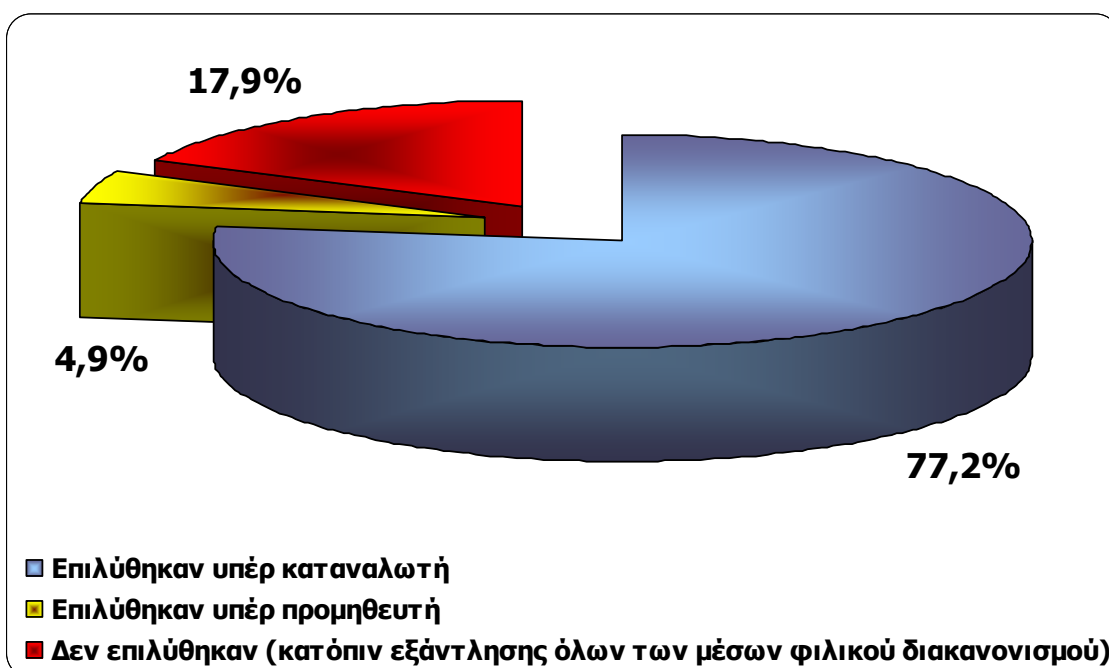
Γράφημα 11: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο







Γράφημα 12: Κατάσταση αναφορών



Γράφημα 13: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

<i><b>Εμπορικός κλάδος</b></i>	<i><b>Ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή</b></i>
Ασφαλιστικές Εταιρείες	<b>63,3 %</b>
Υπηρεσίες Τουρισμού	<b>69,6 %</b>
Υπηρεσίες Μεταφορών	<b>74,5 %</b>
Υποδομές Ενέργειας & Νερού	<b>63,9 %</b>
Υπηρεσίες Ταχυδρομείων & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	<b>89,3 %</b>
Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων & Μοτοσικλετών	<b>74,4 %</b>
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	<b>87,5 %</b>
Τράπεζες	<b>60,1 %</b>
Καταναλωτικά Αγαθά	<b>77,0 %</b>
Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	<b>59,7 %</b>
Υπηρεσίες Υγείας	<b>23,1 %</b>
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	<b>73,9 %</b>

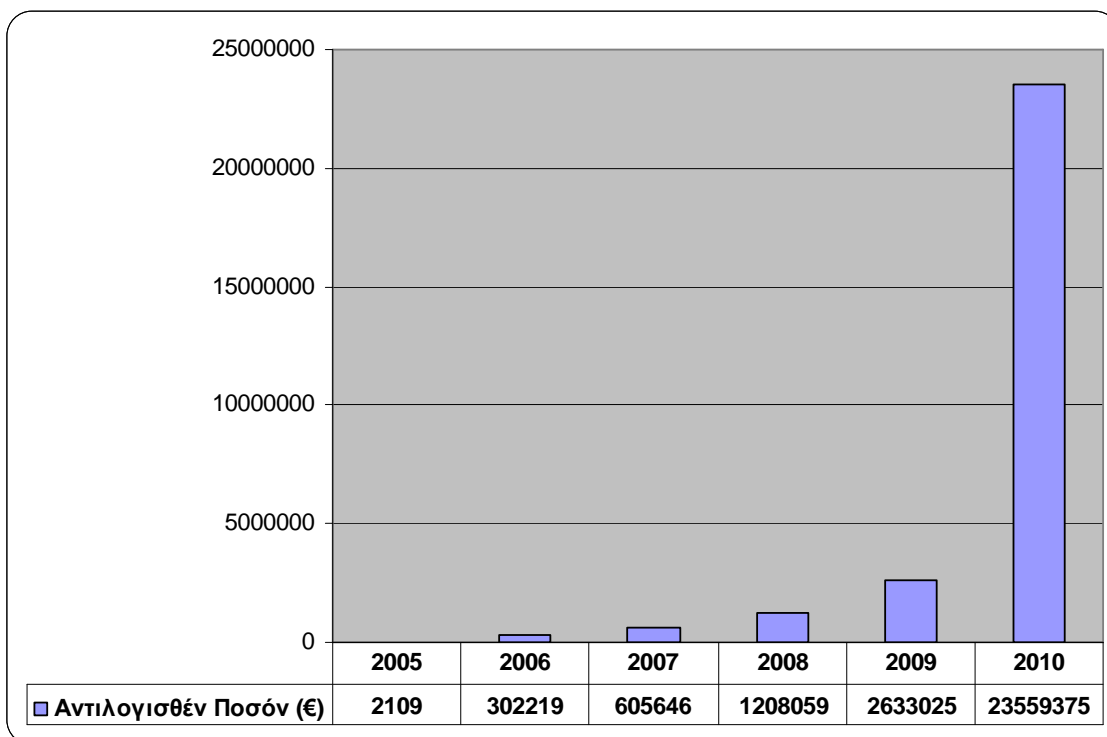
**Πίνακας 3: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο**



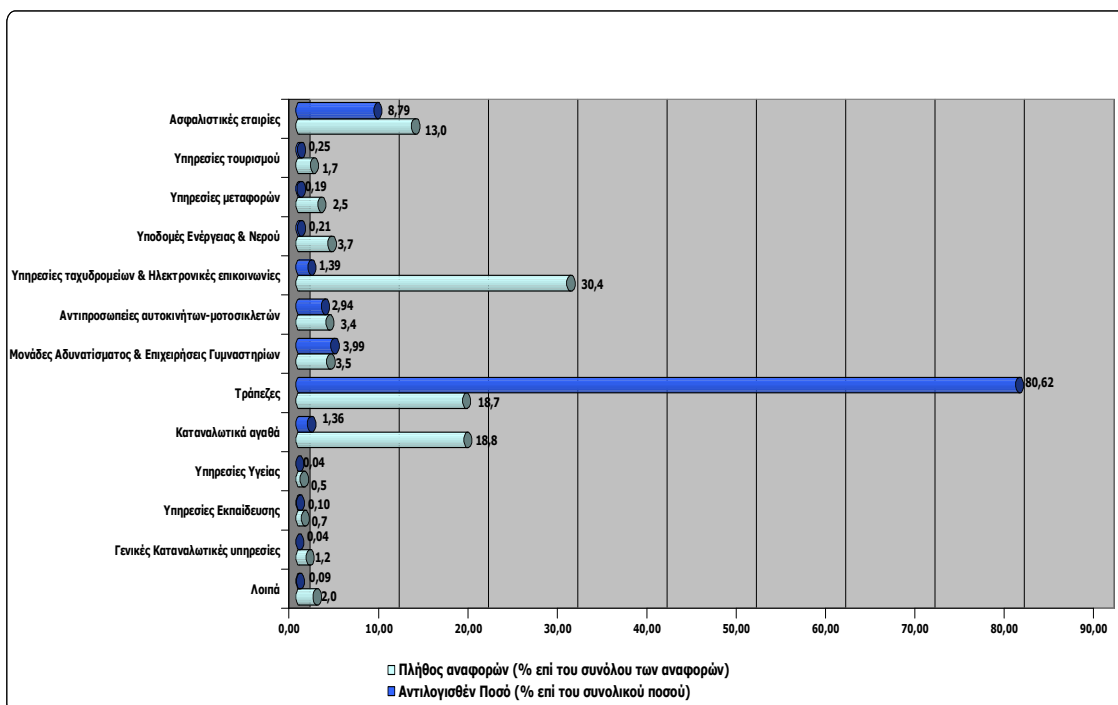
<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσόν (€) εντός του 2010</i>	<i>Συνολικό ποσόν (€)</i>	<i>Ποσοστό επί του συνολικού ποσού</i>
Ασφαλιστικές Εταιρείες	<b>365.628,00</b>	<b>2.489.102,00</b>	<b>8,79 %</b>
Υπηρεσίες Τουρισμού	<b>27.632,00</b>	<b>70.889,00</b>	<b>0,25 %</b>
Υπηρεσίες Μεταφορών	<b>15.646,00</b>	<b>53.793,00</b>	<b>0,19 %</b>
Υποδομές Ενέργειας & Νερού	<b>33.296,00</b>	<b>58.792,00</b>	<b>0,21 %</b>
Υπηρεσίες Ταχυδρομείων & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	<b>162.205,00</b>	<b>393.189,00</b>	<b>1,39 %</b>
Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων- Μοτοσικλετών	<b>86.192,00</b>	<b>832.333,00</b>	<b>2,94 %</b>
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	<b>517.838,00</b>	<b>1.128.199,00</b>	<b>3,99 %</b>
Τράπεζες	<b>22.231.654,00</b>	<b>22.824.349,00</b>	<b>80,62 %</b>
Καταναλωτικά Αγαθά	<b>98.645,00</b>	<b>383.799,00</b>	<b>1,36 %</b>
Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	<b>10.234,00</b>	<b>10.234,00</b>	<b>0,04 %</b>
Υπηρεσίες Υγείας	<b>800,00</b>	<b>10.590,00</b>	<b>0,04 %</b>
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	<b>9.605,00</b>	<b>28.551,00</b>	<b>0,10 %</b>
Λοιπά	-	<b>26.613,00</b>	<b>0,09 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>23.559.375,00</b>	<b>28.310.433,00</b>	

Πίνακας 4: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Προκύπτει από τον υπολογισμό των χρηματικών ποσών που επιστράφηκαν σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση βάσιμου αιτήματός τους με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Στο συνολικό ποσόν δεν υπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις στις οποίες ικανοποιήθηκαν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα (π.χ. περιπτώσεις αντικατάστασης ή επισκευής ελαττωματικών προϊόντων). Επίσης, δεν υπολογίζονται όσες περιπτώσεις αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών και στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή.



**Γράφημα 14: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη**

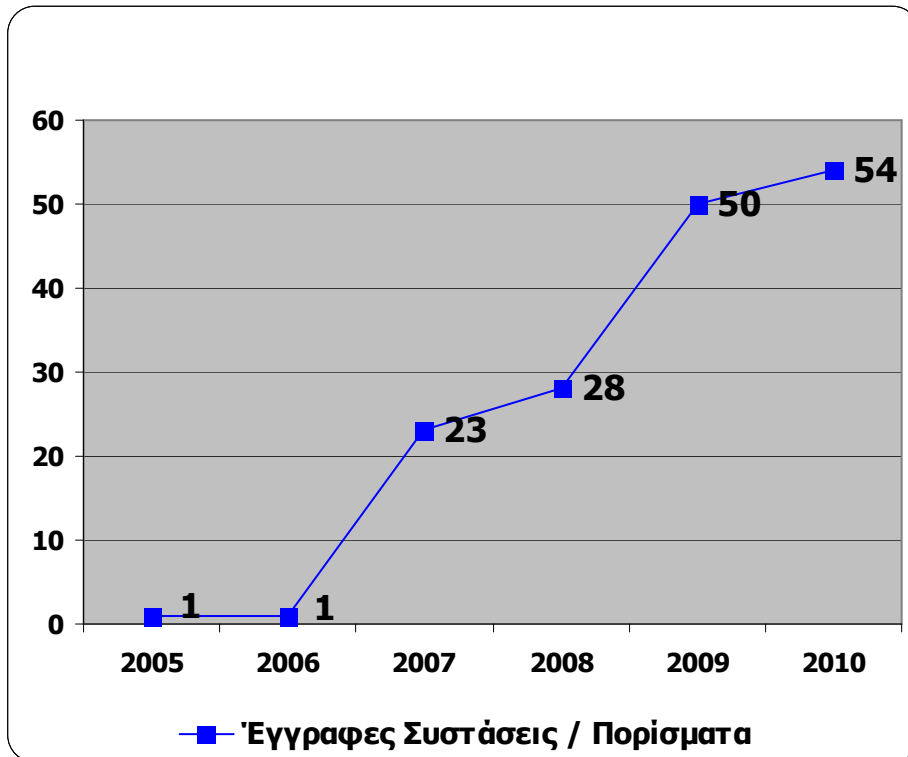


**Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο**

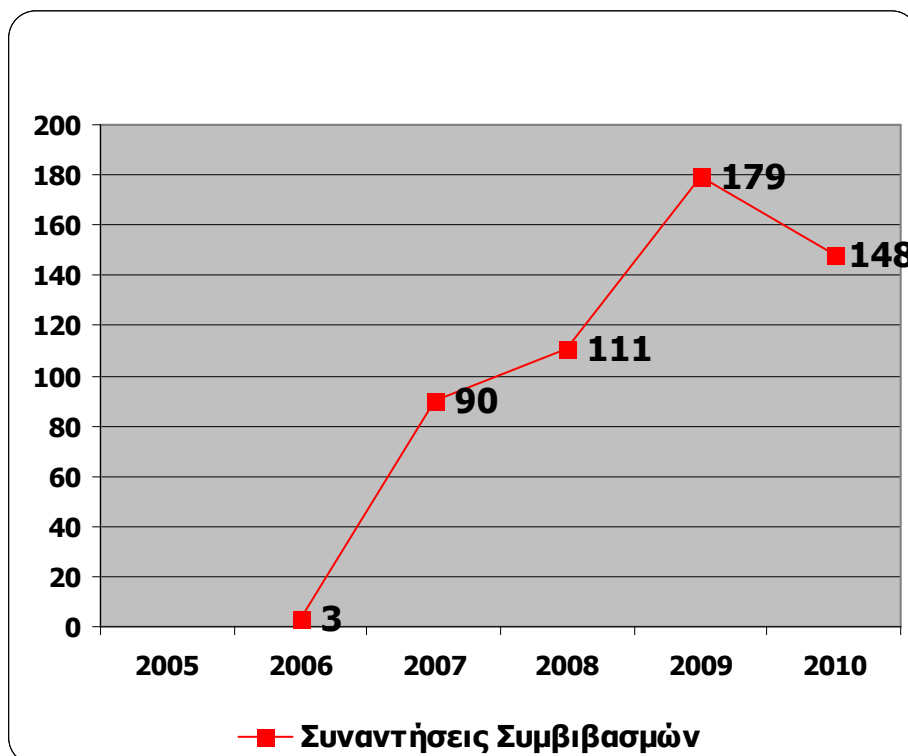
1.3. Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2010

	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφο Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια Αναφορά στον Εισαγγελέα	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία
Ασφαλιστικές Εταιρείες	32	3	-	19
Υπηρεσίες Τουρισμού	2	-	-	16
Υπηρεσίες Μεταφορών	1	-	-	19
Υποδομές Ενέργειας & Νερού	-	13	-	1
Υπηρεσίες Ταχυδρομείων & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	34	12	-	51
Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων-Μοτοσικλετών	8	1	-	14
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	4	3	2	22
Τράπεζες	45	6	2	42
Καταναλωτικά Αγαθά	16	9	3	82
Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	4	1	1	23
Υπηρεσίες Υγείας	1	2	-	3
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	1	3	-	3
Λοιπά	-	1	-	1
<b>Σύνολο</b>	<b>148</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>296</b>

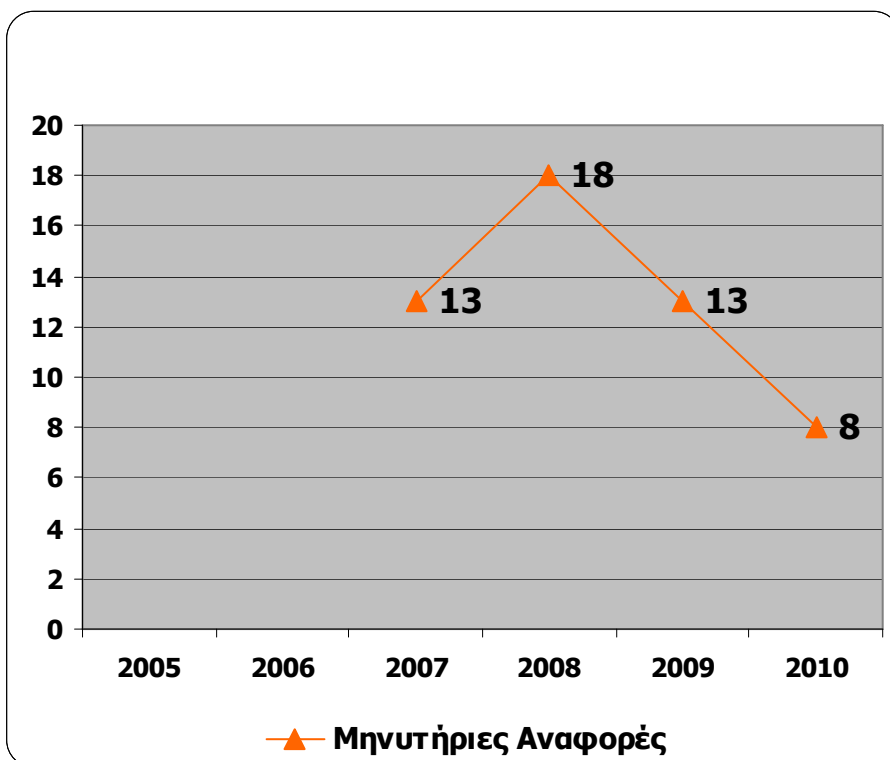
Πίνακας 5: Ενέργειες επί αναφορών



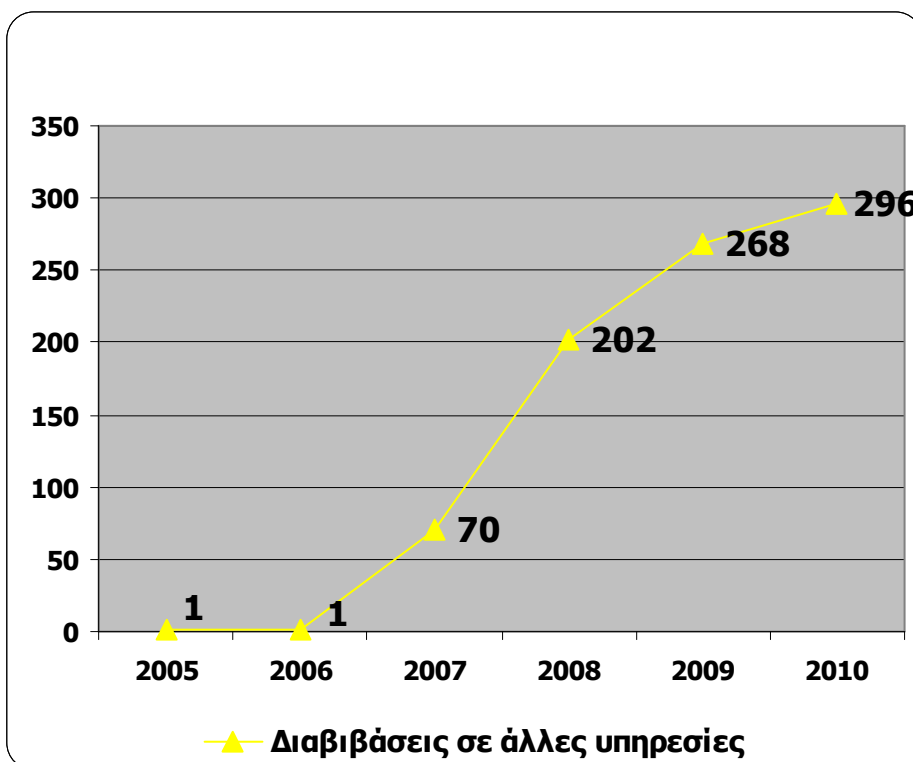
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος



Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος



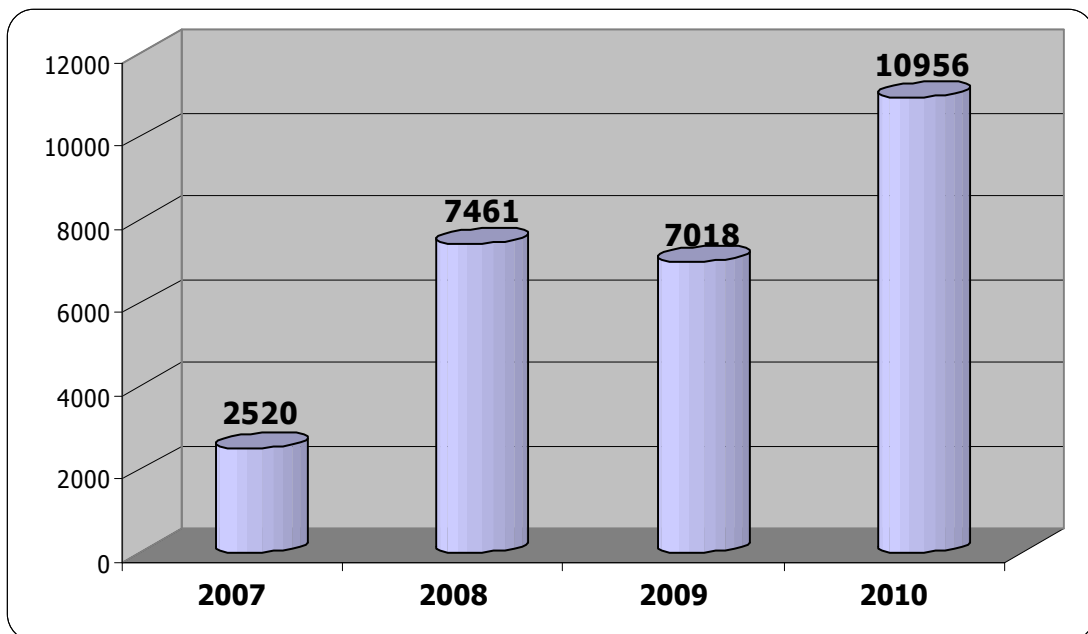
Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος



Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος

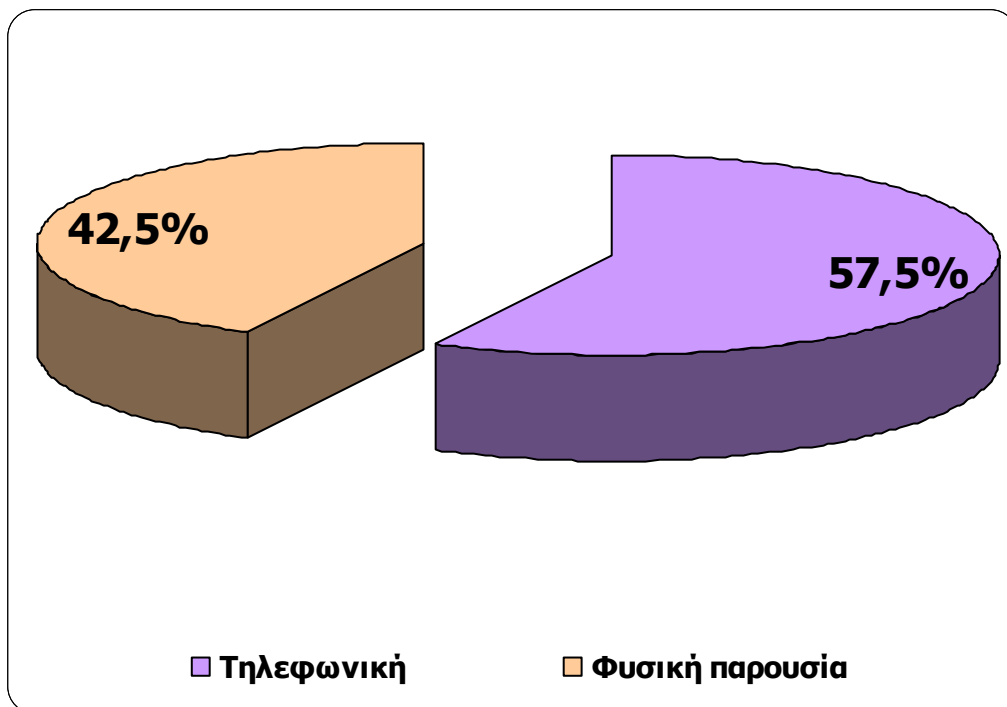
## 2. Παράπονα καταναλωτών που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών ξεκίνησε τη λειτουργία της στον Συνήγορο του Καταναλωτή τον Ιούλιο 2007, με σκοπό να δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να εκφράζουν άμεσα τα παράπονά τους και να ενημερώνονται κατάλληλα για τον σωστό τρόπο με τον οποίο μπορούν να απευθύνονται στην Αρχή προκειμένου να υποβάλλουν τις αναφορές τους.

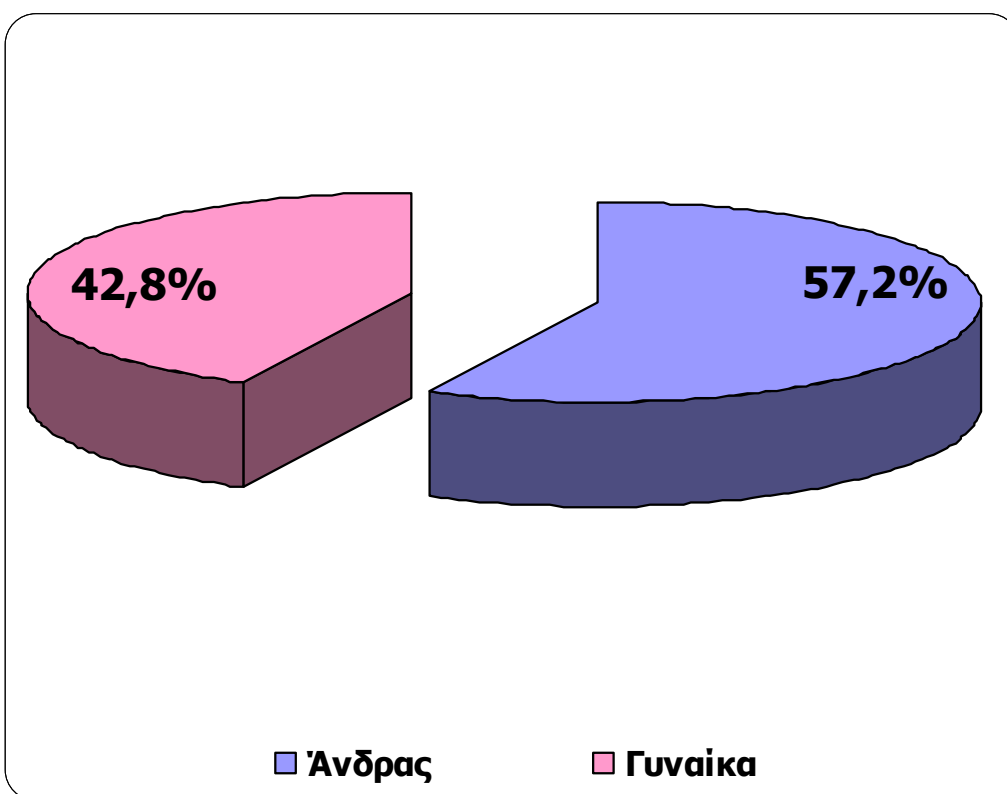


Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων

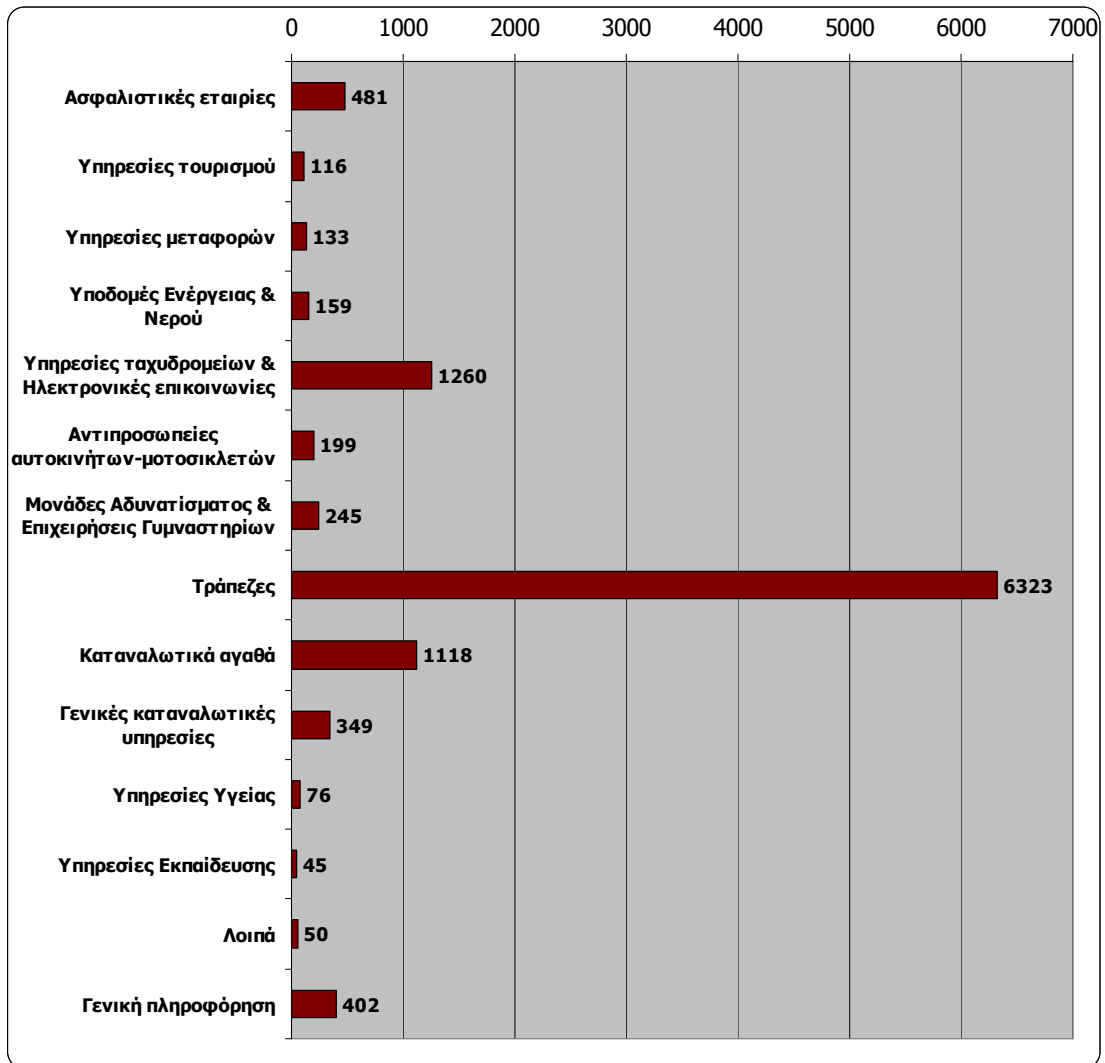




Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2010)



Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2010)



Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2010)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ**

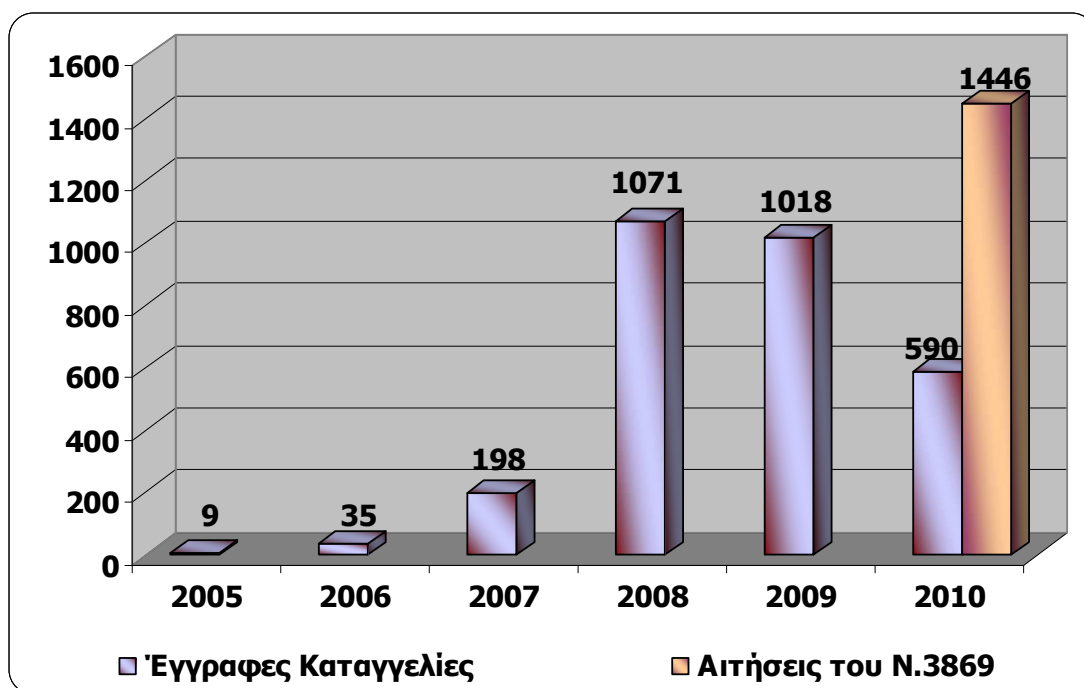
### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ**



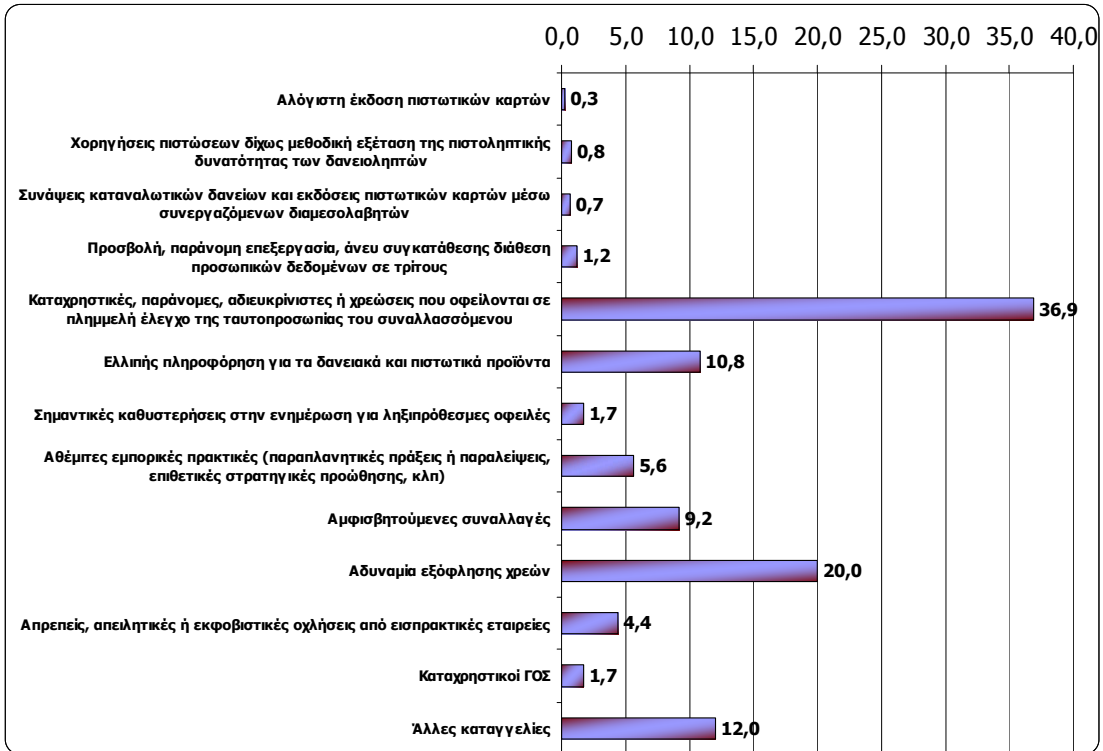
## 1. Τράπεζες

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	35	12,4 %
2007	198	10,1 %
2008	1071	19,9 %
2009	1018	23,9 %
<b>2010</b>	<b>590</b>	<b>16 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	2921	18,7 %

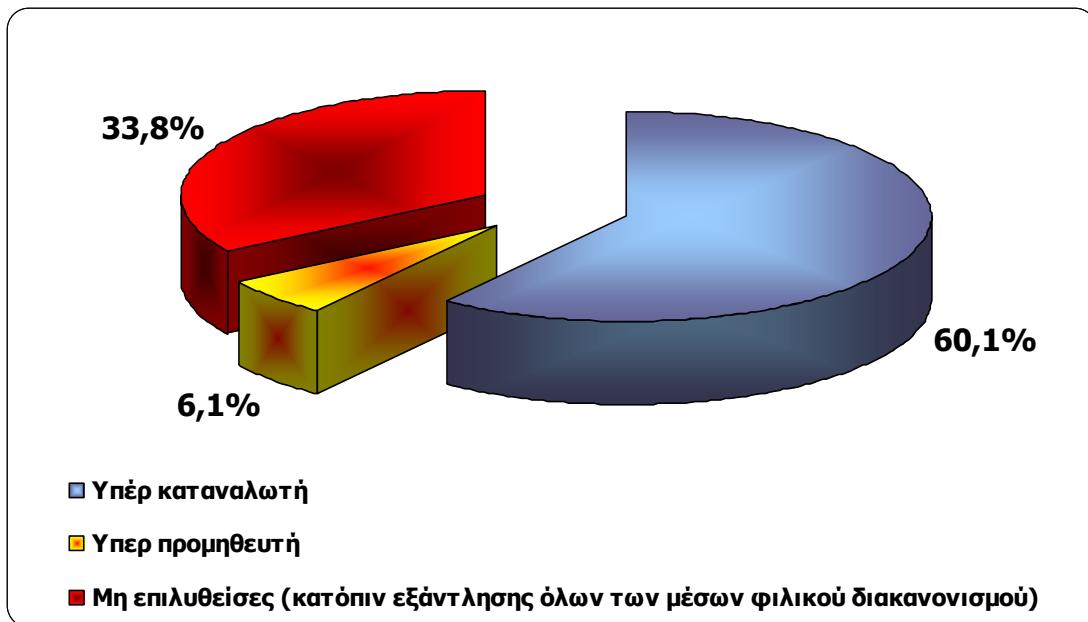
Πίνακας 6: Έγγραφες αναφορές σχετικά με τράπεζες ανά έτος



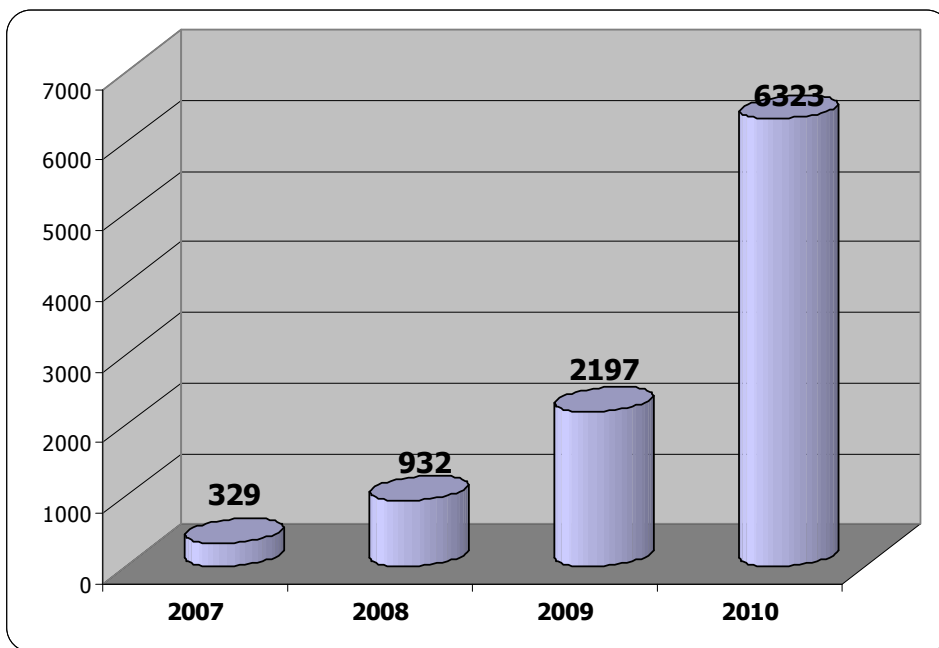
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με τράπεζες ανά έτος



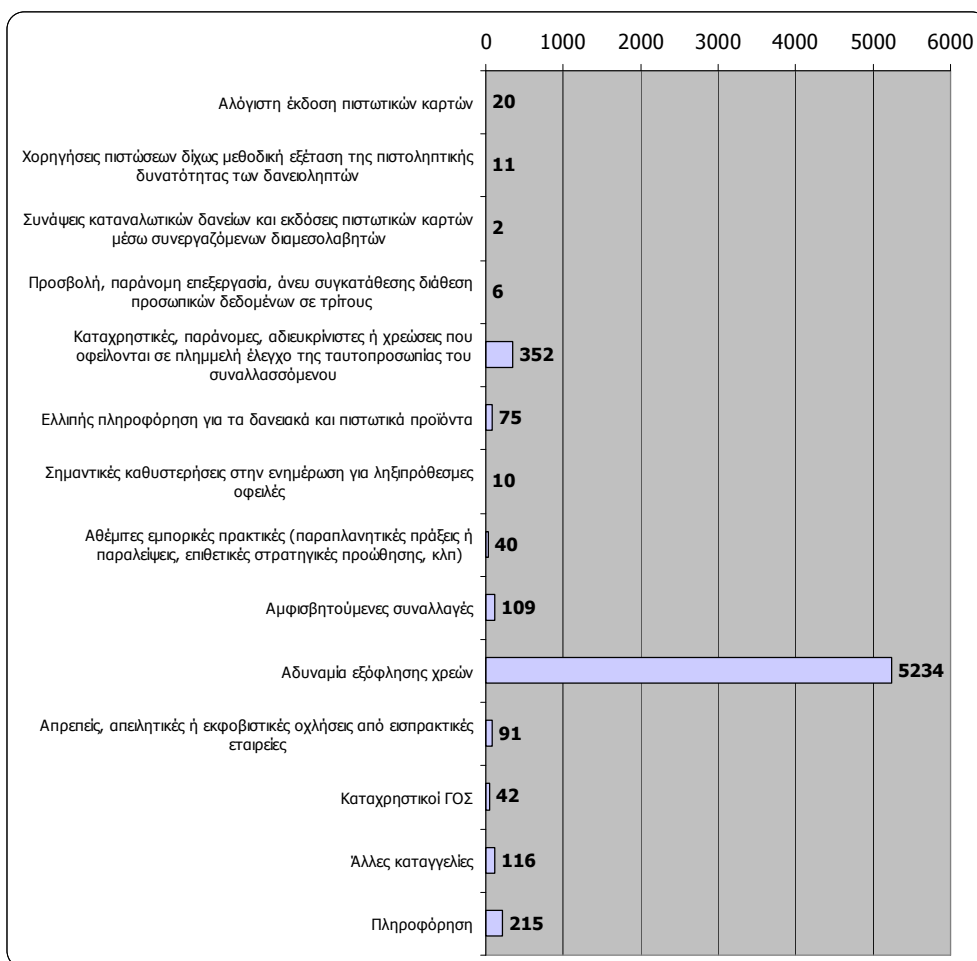
**Γράφημα 25: Κατηγορίες έγγραφων αναφορών (%) σχετικά με τράπεζες για το 2010**



**Γράφημα 26: Έκβαση αναφορών σχετικά με τράπεζες (συγκεντρωτικά στοιχεία)**



**Γράφημα 27: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες ανά έτος**



**Γράφημα 28: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες για το 2010**

## 1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 1.1.1. Κατάθεση Μηνυτήριας Αναφοράς στον Εισαγγελέα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνένταξε και απέστειλε Μηνυτήρια Αναφορά στον αρμόδιο Εισαγγελέα, προκειμένου να αποφανθεί σχετικά με ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων εκ μέρους επενδυτικών συμβούλων και εργαζομένων σε υποκατάστημα χρηματοπιστωτικού ιδρύματος κατά την εκ μέρους τους διάθεση αμοιβαίων κεφαλαίων και διαχείριση των σχετικών χρηματικών ποσών, των οποίων η αξία, αν και καταβλήθηκε από τους καταναλωτές, δεν εμφανίζεται στους σχετικούς λογαριασμούς των αμοιβαίων κεφαλαίων, προκαλώντας έτσι εξαιρετικά σημαντική βλάβη σε βάρος της περιουσίας τους συνολικού ύψους άνω των 2.700.000 ευρώ, όπως προέκυψε από τα επίσημα στοιχεία.

Από τα κατατεθέντα στην Αρχή μας έγγραφα και στοιχεία, προέκυψε η ύπαρξη βάσιμων ενδείξεων ότι στελέχη της τράπεζας, δρώντας ως προμηθευτές χρηματοοικονομικών προϊόντων και επενδυτικών υπηρεσιών και αναπαριστώντας εν γνώσει τους ψευδή γεγονότα ως αληθή, καθώς επίσης παρασιωπώντας κρίσιμα αληθινά γεγονότα, ήτοι την παρουσίαση αίτησης συμμετοχής σε αμοιβαίο κεφάλαιο, το οποίο δεν αντιστοιχούσε στα υπάρχοντα αμοιβαία κεφάλαια της εταιρείας, την κατάθεση των καταβληθέντων ποσών των καταναλωτών στον λογαριασμό του ανωτέρω κεφαλαίου, την αποστολή πλαστών ενημερωτικών αναλύσεων αποτίμησης χαρτοφυλακίου ή τη μη πλήρη και αιτιολογημένη ενημέρωση της κίνησης λογαριασμών, έπεισαν τους καταναλωτές να προβούν σε υπογραφή αίτησης και χορήγηση εξουσιοδότησης για την ανάληψη χρηματικών ποσών προς αγορά των μεριδίων των σχετικών αμοιβαίων κεφαλαίων, με σκοπό την απόκτηση παράνομου περιουσιακού οφέλους και βλάπτοντας την περιουσία των καταναλωτών, καθώς τα χρηματικά ποσά ουδέποτε κατατέθηκαν στους σχετικούς επενδυτικούς λογαριασμούς.

Φαίνεται, δε, ότι επακολούθησαν πράξεις ιδιοποίησης των ποσών αυτών, καθώς και άλλες μη εξουσιοδοτημένες αναλήψεις, μεταφορές ποσών και πωλήσεις μετοχών, ανοίγματα λογαριασμών και εντολές πληρωμών, ενδεχομένως με τη χρήση πλαστών εγγράφων.

Σε συνέχεια της εν λόγω Μηνυτήριας Αναφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία του, σε μια προσπάθεια για την επίτευξη συμβιβασμού και την αποκατάσταση της ζημίας των αναφερόντων καταναλωτών. Μετά το πέρας της συνάντησης, το καταγγελλόμενο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα δεσμεύτηκε:

- ο να αποκαταστήσει τα χαρτοφυλάκια των βληθέντων καταναλωτών, και
- ο να καταθέσει σε δεσμευμένους έντοκους λογαριασμούς στα ονόματά τους χρηματικά ποσά συνολικού ύψους 1.368.000,00 ευρώ, επιφυλασσόμενο για την κατάθεση επιπλέον ποσών συνολικού ύψους 440.000 ευρώ.

### 1.1.2. Χρεώσεις προμηθειών για κατάθεση σε λογαριασμό τρίτου προσώπου

Η Αρχή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών με αίτημα την επιστροφή εξόδων (ύψους από 1,20 έως 1,50 ευρώ) που τους χρέωναν τράπεζες για κάθε κατάθεση χρηματικών ποσών που έκαναν σε λογαριασμούς τρίτων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού διαπίστωσε την καταχρηστικότητα του σχετικού όρου στις συμβάσεις, απήρθησε Σύσταση προς τις καταγγελλόμενες τράπεζες να επιστρέψουν στους καταγγέλλοντες τα ποσά των εξόδων που εισπράχθηκαν για κάθε κατάθεση χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς τρίτων.

Η εν λόγω Σύσταση έγινε δεκτή από όλες τις τράπεζες προς τις οποίες απευθύνθηκε και το πλήρες κείμενό της είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-07-15.Συσταση%20για%20ΓΟΣ.pdf>



### 1.1.3. Χρεώσεις «εξόδων ακίνητου» ή άλλως «αδρανούς λογαριασμού» καταθέσεων

Η Αρχή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών με αίτημα την επιστροφή «εξόδων ακίνητου» ή άλλως «αδρανούς λογαριασμού» καταθέσεων ύψους 1 ευρώ τον μήνα, που τους χρέωσαν τράπεζες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού διαπίστωσε την καταχρηστικότητα του σχετικού όρου στις συμβάσεις, απηύθυνε Σύσταση προς τις καταγγελλόμενες τράπεζες να επιστρέψουν στους καταγγέλλοντες τα ποσά των εξόδων που εισπράχθηκαν ως έξοδα ακινησίας σε αδρανείς καταθετικούς λογαριασμούς τους.

Η εν λόγω Σύσταση έγινε δεκτή από όλες τις τράπεζες προς τις οποίες απευθύνθηκε και το πλήρες κείμενό της είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-09-22.Συσταση%20για%20ΓΟΣ-ΑΠΟΔΕΚΤΗ.pdf>

### 1.1.4. Παράνομες πράξεις προστηθέντος υπαλλήλου και παραλείψεις χρηματιστηριακής εταιρείας κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών

Η Αρχή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή κατά της «ΣΑΡΡΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.», με αίτημα την αποκατάσταση της περιουσιακής του ζημίας που προκλήθηκε από παράνομες πράξεις προστηθέντος υπαλλήλου της, καθώς και από δικές της παραλείψεις κατά την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών της.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού διαπίστωσε την παράβαση διατάξεων της αστικής νομοθεσίας και του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, απηύθυνε Σύσταση προς την καταγγελλόμενη να προβεί σε αποκατάσταση της περιουσιακής ζημίας του καταγγέλλοντα και να του επιστρέψει κατ' ελάχιστον τα ποσά που εισπράχθηκαν από τον προστηθέντα υπάλληλο της για λογαριασμό του καταγγέλλοντα και δεν αποδόθηκαν στον τελευταίο.

Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε δεκτή και ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη δημοσιοποίησή της. Το πλήρες κείμενό της είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-07-05.Συσταση%20κατα%20ΣΑΡΡΟΣ.pdf>

### 1.1.5. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Όπως αναφέρθηκε και στην παράγραφο 1.1.2, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφορτίστηκε πρόσφατα με την πρόσθετη αρμοδιότητα του συνδράμοντα φορέα κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στον σχετικό ν. 3869/2010.

Οι αιτήσεις αυτές, αφού πρώτα κατηγοριοποιηθούν και ομαδοποιηθούν ανά πιστωτή, στη συνέχεια διαβιβάζονται προς αυτούς (τους πιστωτές) ανά τακτά χρονικά διαστήματα (κάθε δύο εβδομάδες). Η διαβίβαση των αιτήσεων γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω οπτικών δίσκων (CD), για λόγους καλύτερης και ταχύτερης διαχείρισης της όλης διαδικασίας, αλλά και για λόγους περιορισμού του υψηλού κόστους της γραφικής και εκτυπωτικής ύλης που σε διαφορετική περίπτωση θα απαιτούσε ο συμβατικός (έγγραφος) τρόπος διαβίβασης.

Από την 1<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2010, όταν τέθηκε σε ισχύ ο νόμος, μέχρι το τέλος του έτους, η Αρχή δέχτηκε 1.446 σχετικές αιτήσεις (βλ. και Γράφημα 24). Οι εν λόγω αιτήσεις έχουν αποσταλεί (με τον τρόπο που αναφέρθηκε παραπάνω) συνολικά σε 4.921 πιστωτές. Δηλαδή, κάθε μία αίτηση οφειλέτη αφορά κατά μέσον όρο 3,4 πιστωτές.

Σε ό,τι αφορά την ανταπόκριση των πιστωτών στις παραπάνω αιτήσεις, μέχρι το τέλος του έτους η Αρχή είχε λάβει συνολικά 621 απαντήσεις (δηλαδή, ποσοστό 12,6% επί των απεσταλμένων αιτήσεων), οι οποίες κατανέμονται όπως φαίνεται στον επόμενο πίνακα:

<i>Είδος απάντησης</i>	<i>Αριθμός απαντήσεων</i>	<i>Ποσοστό (%) επί του συνόλου των απεσταλμένων αιτήσεων</i>	<i>Ποσοστό (%) επί των απαντήσεων</i>
Θετικές απαντήσεις	9	0,2	1,4
Αρνητικές απαντήσεις	79	1,6	12,7
Αντιπροτάσεις	148	3	23,8
Αιτήματα για συμπληρωματικά στοιχεία	385	7,8	62
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>621</b>	<b>12,6</b>	

**Πίνακας 7: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010**

Τέλος, σημειώνεται ότι μέχρι το τέλος του 2010 για καμία εκ των υποβληθεισών αιτήσεων δεν είχε περαιωθεί η διαδικασία του εξωδικαστικού συμβιβασμού ούτε, επομένως, χορηγήθηκαν από την Αρχή στους ενδιαφερόμενους οι σχετικές προβλεπόμενες βεβαιώσεις επιτυχίας ή αποτυχίας.

## 1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

### 1.2.1. Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23<sup>ης</sup> Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης

Η Κυβέρνηση έθεσε σε δημόσια διαβούλευση μέχρι την 23η Απριλίου 2010 Σχέδιο Κοινής Υπουργικής Απόφασης για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Κοινοτική Οδηγία 2008/48/EK, η οποία αφορά στις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης.

Σκοπός είναι η αναβάθμιση και εδραίωση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, κάνοντας χρήση των διακριτικών ευχερειών κατά την ενσωμάτωση της Οδηγίας και θεσπίζοντας ουσιαστικές έννομες συνέπειες σε περίπτωση παραβίασης των διατάξεων της από τους πιστωτικούς φορείς.

Η Οδηγία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διασφάλιση της πληροφόρησης του καταναλωτή, τόσο πριν από την κατάρτιση όσο και κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, ενώ εισάγει και κανόνες υπεύθυνου δανεισμού των καταναλωτών.

Από τη διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης προέκυψε το οριστικό κείμενο της ΚΥΑ Ζ1-699/10 (ΦΕΚ Β' 917/23-6-2010), η οποία ως κυριότερες μεταρρυθμίσεις προβλέπει:

- ο την υποχρεωτική συμπερίληψη, σε διαφημίσεις πιστώσεων, επιπλέον τυποποιημένων πληροφοριών που σχετίζονται με εμφανιζόμενους αριθμούς (π.χ. επιτόκια)

- ο την υποχρέωση των πιστωτών να παρέχουν στον καταναλωτή όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να συγκρίνει προσφορές πιστώσεων σε εύθετο χρόνο πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Μεταξύ των προσυμβατικών πληροφοριών που πρέπει να λαμβάνει ο καταναλωτής είναι και το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ), δεδομένου ότι το ΣΕΠΠΕ κάνει την άμεση σύγκριση των προσφορών πολύ πιο εύκολη, βοηθάει τον καταναλωτή να επιλέγει την πίστωση που θεωρεί πλέον συμφέρουσα και να αποφεύγει την υπερχρέωση, ενισχύοντας έτσι και τον ανταγωνισμό μεταξύ των τραπεζών
- ο τη συμπερίληψη, στο συμβατικό κείμενο, πλήρων και συγκεκριμένων πληροφοριών, ώστε ο καταναλωτής να έχει στην κατοχή του ένα έγγραφο αναφοράς που να περιγράφει με σαφήνεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του.

Η ΚΥΑ προβλέπει, επιπλέον, δύο ουσιαστικά δικαιώματα για τους καταναλωτές:

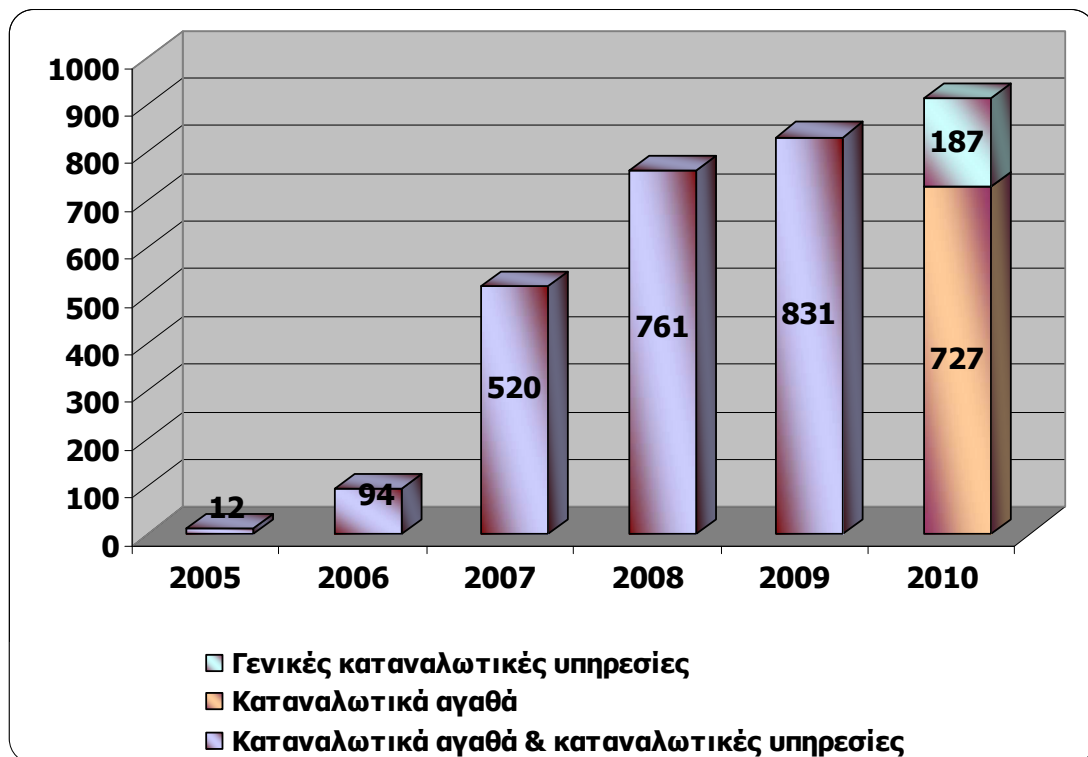
- ο Την υπαναχώρηση από σύμβαση πίστωσης, αναιτιολογήτως, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψής της
- ο Τη δυνατότητα αποπληρωμής (πρόωρης εξόφλησης) του δανείου τους ανά πάσα στιγμή, αποδίδοντας στον πιστωτικό φορέα μια δίκαιη και αντικειμενικά δικαιολογημένη αποζημίωση



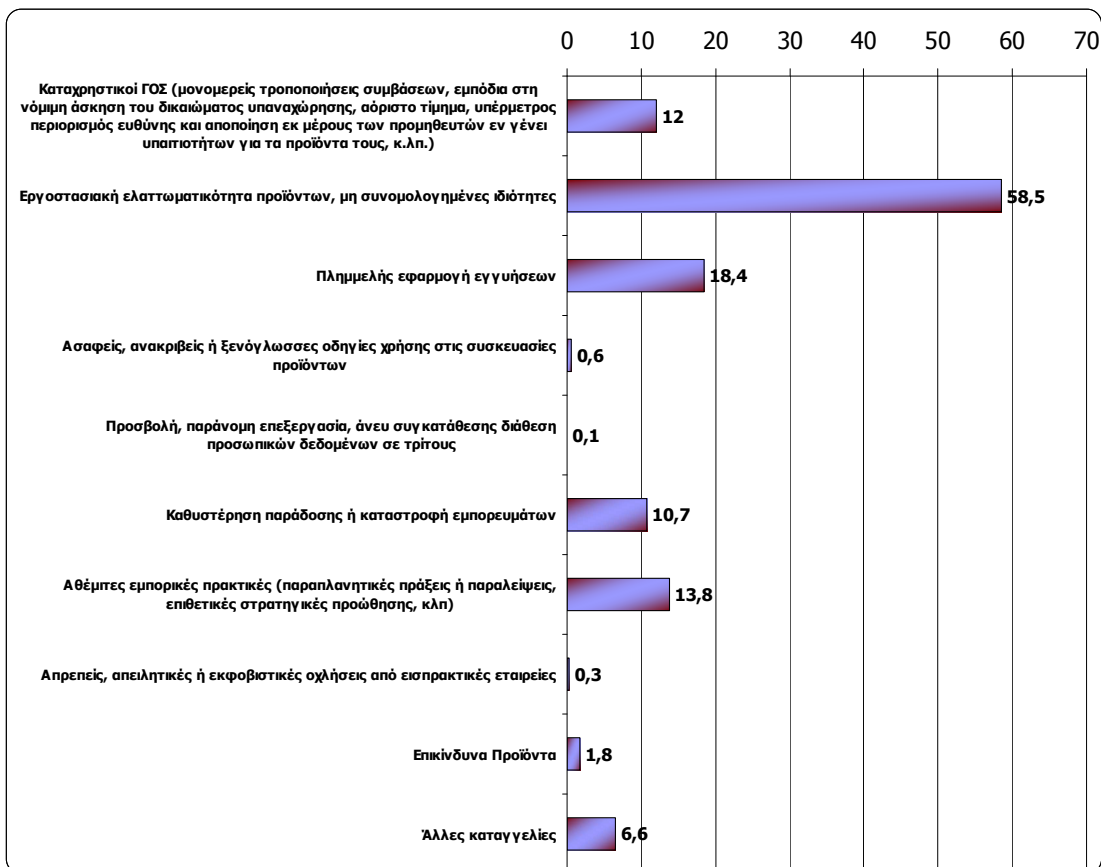
## 2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες

Έτος	Αριθμός αναφορών		Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών	
2005	12		24 %	
2006	94		33,3 %	
2007	520		26,4 %	
2008	761		14,1 %	
2009	831		19,5 %	
2010	Καταναλωτικά Αγαθά	Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	Καταναλωτικά Αγαθά	Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες
	727	187	19,7 %	5,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	3132		20 %	

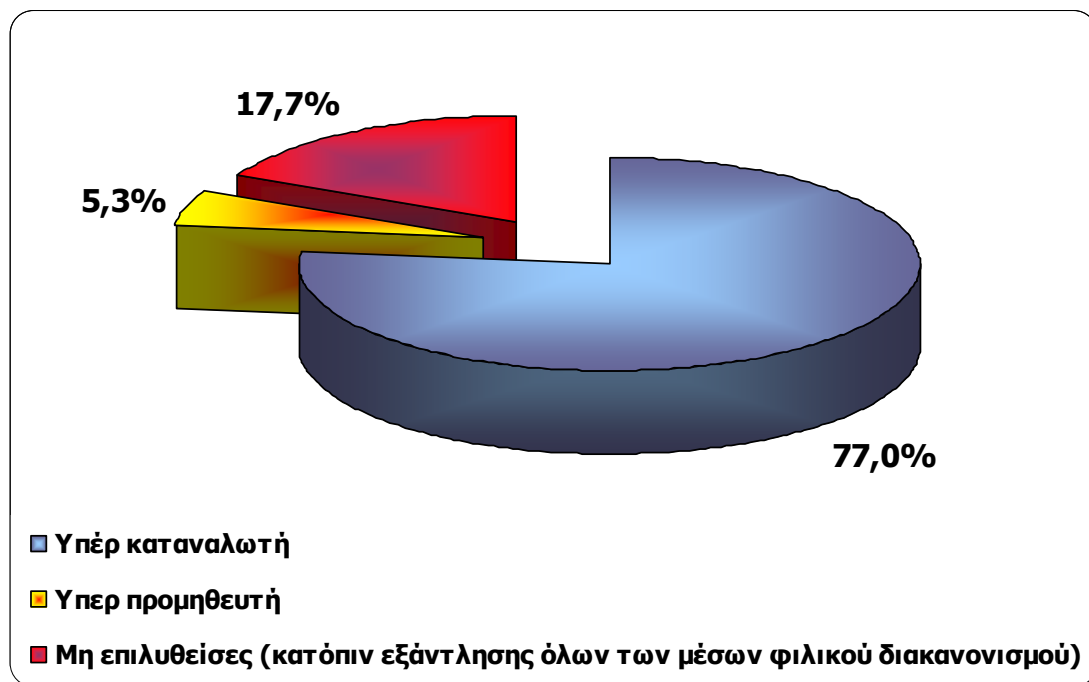
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες



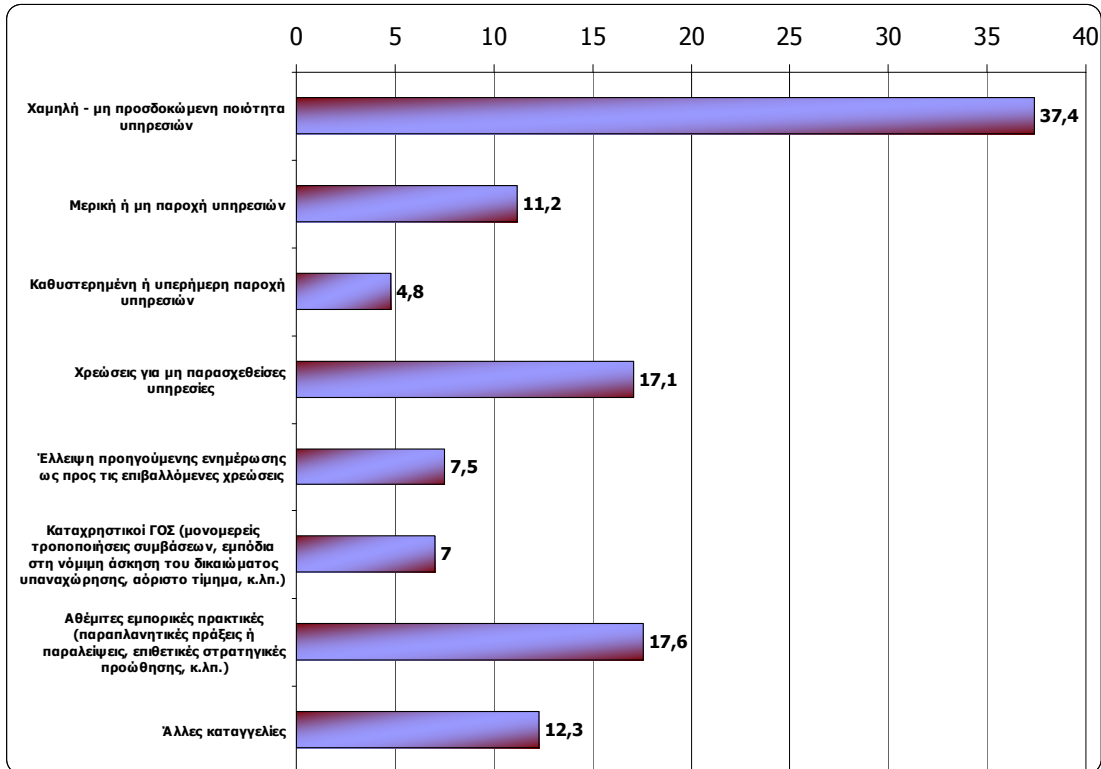
Γράφημα 29: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες ανά έτος



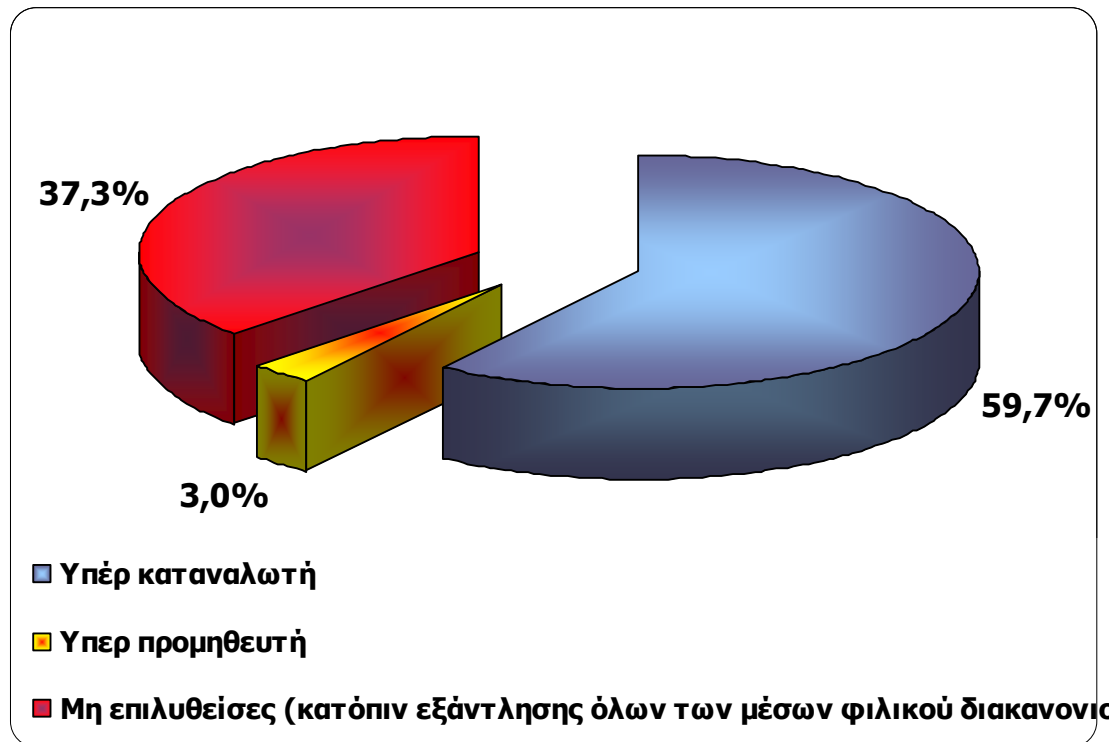
Γράφημα 30: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά για το 2010



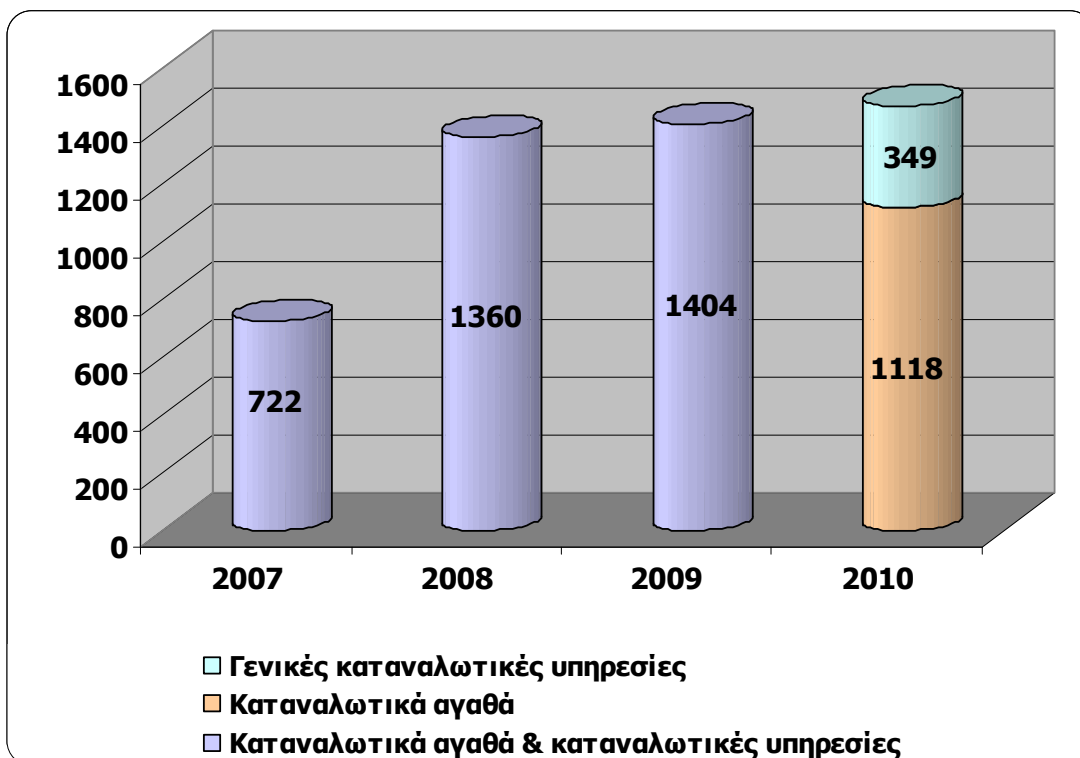
Γράφημα 31: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)



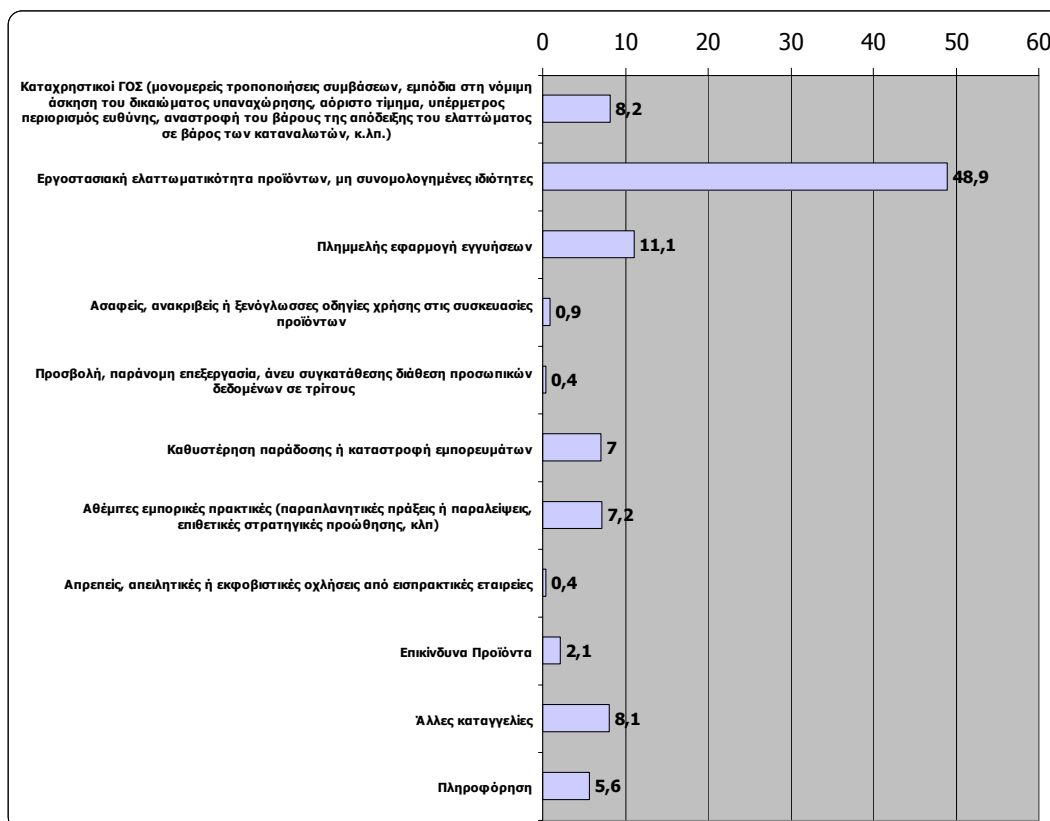
**Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες για το 2010**



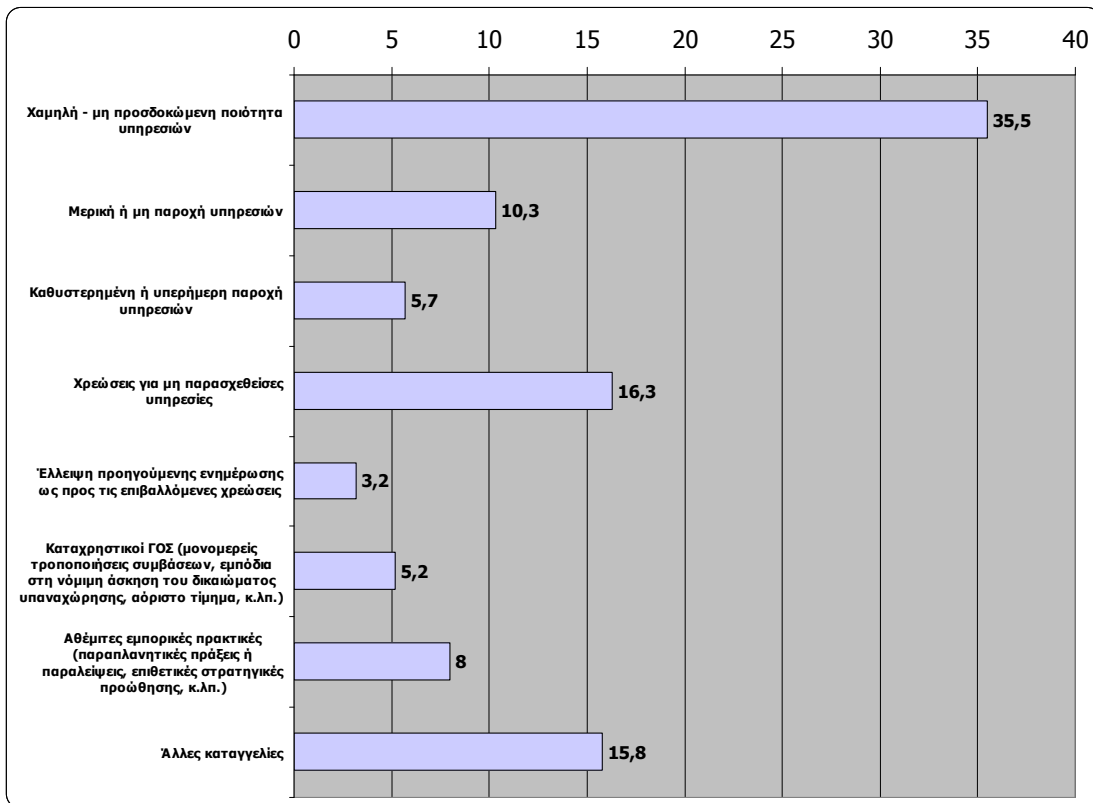
**Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)**



**Γράφημα 34: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά & γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες ανά έτος**



**Γράφημα 35: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά για το 2010**



**Γράφημα 36: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με γενικές καταναλωτικές υπηρεσίες για το 2010**

## 2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 2.1.1. Προστασία των καταναλωτών κατά τις «τηλε-αγορές»

Ο κλάδος της εξ αποστάσεως πώλησης προϊόντων μέσω τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών καναλιών εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια δυναμική ανάπτυξη και, μάλιστα, σε κάποιες περιπτώσεις κερδίζει έδαφος έναντι των συμβατικών πωλήσεων που πραγματοποιούνται εντός των εμπορικών καταστημάτων.

Οι εξ αποστάσεως πωλήσεις επιτρέπουν στους καταναλωτές να πραγματοποιούν συναλλαγές με ταχύτητα από την άνεση του σπιτιού τους, την ίδια στιγμή που οι προμηθευτές καρπώνονται τα οφέλη της ελαχιστοποίησης του κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεών τους και, παράλληλα, της μεγιστοποίησης του καταναλωτικού κοινού στο οποίο απευθύνονται, ανεξαρτήτως χωρο-χρονικών περιορισμών.

Με αφορμή ορισμένες παρατυπίες που ήρθαν σε γνώση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά τη διαδεδομένη πρακτική των τηλε-πωλήσεων και επιβαλλομένης της ανάγκης για τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ρηθών στην αγορά, ιδιαίτερα σε μια κρίσιμη οικονομικά για το εμπόριο περίοδο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς τους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στις εξ αποστάσεως πωλήσεις:



- ο να δηλώνουν, σε κάθε επικοινωνία τους με τους καταναλωτές, τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητάς τους
- ο να ενημερώνουν τους καταναλωτές για το δικαίωμά τους της αναπαιτολόγητης υπαναχώρησης εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των προϊόντων
- ο να συνοδεύουν κάθε πώληση με γραπτή σύμβαση, την οποία να αποδίδουν στους καταναλωτές κατά τη στιγμή της παράδοσης των προϊόντων, μέσω της οποίας να διασφαλίζουν το δικαίωμα των καταναλωτών να είναι πλήρως ενήμεροι για όλες τις ουσιαστικές παραμέτρους της συναλλαγής που πραγματοποίησαν
- ο να συνοδεύουν τη γραπτή σύμβαση με ξεχωριστό έντυπο-υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, όπως επιβάλλει η κείμενη νομοθεσία, προκειμένου να εξασφαλίζουν τη γνώση των καταναλωτών γι' αυτό το δικαίωμά τους. Περί του δικαιώματος τούτου θα πρέπει οι καταναλωτές να έχουν ενημερωθεί επαρκώς με ευθύνη των προμηθευτών και προσυμβατικά, κατά την τηλεοπτική ή ραδιοφωνική προβολή των προϊόντων
- ο να διαθέτουν επαρκές προσωπικό στα τηλεφωνικά τους κέντρα ή στις φυσικές τους έδρες και μετά την πώληση, ούτως ώστε οι ενδιαφερόμενοι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν επιπλέον πληροφορίες για τα προϊόντα ή να εξασκήσουν εμπρόθεσμα το νόμιμο δικαίωμά τους της υπαναχώρησης, εφόσον κάτι τέτοιο επιθυμούν

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2010-03-10.ΔΤ-Σύσταση%20σε%20εταιρίες%20telemarketing.pdf>

### 2.1.2. Παραπλανητική προώθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων

Ήδη από το 2008, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ξεκίνησε να δέχεται μεγάλο αριθμό αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι προσεγγίζονταν τηλεφωνικά από τις εταιρείες: «ΚΑΛΛΙΓΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ & ΣΙΑ ΟΕ» (με διακριτικό τίτλο «Kalliga Touch»), «ΚΑΛΛΙΓΑ Α.Ε.» και «ΦΟΥΡΛΙΑ ΕΛΕΝΗ & ΣΙΑ Ε.Ε.» και πειθαναγκάζονταν να αγοράσουν προϊόντα αμφίβολης αξίας και χρησιμότητας, επιβαρυνόμενοι ως επί το πλείστον με μεγάλα χρηματικά ποσά μέσω των πιστωτικών τους καρτών, αφού πρώτα τέτοια αγορά τους παρουσιαζόταν ως βασική προϋπόθεση -σχεδόν ως αδήριτη υποχρέωση- προκειμένου κατόπιν οι εν λόγω εταιρείες να διαμεσολαβήσουν σε τραπεζικά ιδρύματα για την, όπως διαβεβαίωναν, σίγουρη και ανεξαρτήτως της πιστοληπτικής τους ικανότητας χορήγηση νέων πιστωτικών προϊόντων (καρτών και δανείων).

Έπειτα από επισταμένη διερεύνηση των υποβληθεισών αναφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε ότι η συστηματική μεταχείριση, από τις καταγγελλόμενες εταιρείες, της ιδιότητας του διαμεσολαβητή στην προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης γινόταν προδήλως κατά αθέμιτο και παραπλανητικό τρόπο, επιφέροντας σοβαρότατες αρνητικές συνέπειες στην οικονομική και κοινωνική τους ζωή και θίγοντας γενικότερα τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών στην αγορά, όπως επίσης το κύρος και την αξιοπιστία του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας.

Συγκεκριμένα, η Αρχή μας τεκμηρίωσε το συμπέρασμα ότι οι καταγγελλόμενες προέβλαν στους καταναλωτές τη συνεργασία τους με πιστωτικά ιδρύματα ως διαμεσολαβητές, με τα οποία ωστόσο είτε ποτέ δεν υφίστατο συμβατική σχέση είτε υφίστατο, αλλά είχε διακοπή κατά τη στιγμή της επιχειρούμενης διαμεσολάβησης.

Κατά την ενέργειά τους αυτή, οι καταγγελλόμενες εμφανίζονταν όχι ως απλοί φορείς ενημέρωσης και προώθησης προϊόντων καταναλωτικής πίστης, όπως εξάλλου υποδεικνύουν οι κανόνες της νόμιμης διαμεσολάβησης, αλλά ως φορείς έγκρισης -με συνοπτικές κιάλας διαδικασίες- της χορήγησης των προϊόντων αυτών και μάλιστα με υπερβολικά δεικνυτικούς

όρους, όπως πολύ χαμηλά επιτόκια δανεισμού ή πολύ υψηλά πιστωτικά όρια καρτών, καλλιεργώντας έτσι στους καταναλωτές την εντύπωση ότι πρόκειται να αποκομίσουν σημαντικό όφελος.

Έτσι, όμως, οι καταγγελλόμενες κατέληγαν να οικειοποιούνται έναν μη εξουσιοδοτημένο ρόλο, καθόσον η αξιολόγηση της φερεγγυότητας και της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψηφίων δανειοληπτών αποτελεί ενέργεια που σε κάθε περίπτωση επαφίεται και διενεργείται αποκλειστικά από τα πιστωτικά ιδρύματα και τις εταιρείες παροχής πιστώσεων, στο πλαίσιο της εκτίμησης του οικονομικού κινδύνου που πρόκειται να αναλάβουν.

Κατόπιν τούτων, εκτιμώντας την παρέμβασή του ως επιτακτική και αναγκαία και θεωρώντας ότι: **(α)** η ψευδής παράσταση της ύπαρξης ενεργού συμβατικής σχέσης με πιστωτικά ιδρύματα ή η απόκρυψη της μη ύπαρξης αυτής, και **(β)** η ψευδής παράσταση του τρόπου λειτουργίας της διαμεσολαβητικής διαδικασίας στην προώθηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης, πληρούν την αντικειμενική και υποκειμενική υπόσταση του εγκλήματος της απάτης (386 ΠΚ), ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη σύνταξη και αποστολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών με το ερώτημα της διερεύνησης διάπραξης του αδικήματος της κακουργηματικής απάτης εκ μέρων των καταγγελλόμενων εταιρειών.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε αυστηρή Σύσταση προς τις καταγγελλόμενες να απόσχουν εφεξής από τις αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές της παραπλάνησης και της χειραγώγησης της οικονομικής συμπεριφοράς των ανυποψίαστων καταναλωτών.

Την ίδια στιγμή, η Αρχή μας απέστειλε σχετικό Δελτίο Τύπου στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, προκειμένου να δημοσιοποιηθεί το γεγονός και να ενισχυθεί ο βαθμός ετοιμότητας και αυτοπροστασίας των καταναλωτών, φέροντας παράλληλα σε γνώση όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων και της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών τα ευρήματά της, προκειμένου να πράξουν τα κατά την κρίση τους δέοντα.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης, η οποία εν τέλει έγινε αποδεκτή από τις καταγγελλόμενες, βρίσκεται στον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-03-26.Σύσταση%20προς%20Kalliga%20Touch.pdf>

Η Μηνυτήρια Αναφορά είναι διαθέσιμη σε όποιον, έπειτα από εξέταση της αναφοράς του, προκύψει ότι έχει έννομο συμφέρον.

### *2.1.3. Αδικαιολόγητος πλουτισμός προμηθευτή*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης καταγγελίας από καταναλώτρια κατά της εταιρείας «MODA CASA», η οποία -αν και δέχθηκε παραγγελία για την κατασκευή κουζίνας, λαμβάνοντας και σχετική προκαταβολή - ουδέποτε παρουσίασε το συμφωνημένο σχέδιο μαζί με όλες τις προδιαγραφές και τις ιδιότητες (είδος ξύλου, μηχανισμοί συρταριών κ.λπ.) της κατασκευής. Αντ' αυτού, αξίωσε την καταβολή επιπλέον προκαταβολής, ισχυριζόμενη μάλιστα ότι σε περίπτωση που αυτή δεν καταβληθεί, η καταναλώτρια θα έχανε και το ήδη καταβληθέν ποσό.

Ακολούθησαν περαιτέρω διαπραγματεύσεις σχετικά με το τίμημα, καθώς και άκαρπη προσπάθεια αλλαγής των όρων που είχαν προφορικά συμφωνηθεί. Κατόπιν τούτων, η καταγγέλλουσα διαπίστωσε πως η εταιρεία δεν είναι διατεθειμένη να αρχίσει την κατασκευή της κουζίνας της, έχασε την εμπιστοσύνη της και, ακολούθως, αξίωσε την επιστροφή της προκαταβολής που είχε αρχικά καταβάλει.

Ενώπιον της άρνησης της καταγγελλόμενης να ικανοποιήσει την εν λόγω αξίωση της καταναλώτριας, η Αρχή μας θεώρησε ότι κατέστη πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας της χωρίς νόμιμη αιτία και χωρίς να έχει επακολουθήσει ο σκοπός για τον οποίο δόθηκε η

προκαταβολή. Απηύθυνε, επομένως, Σύσταση προς την εταιρεία, η οποία ωστόσο δεν έγινε αποδεκτή, με αποτέλεσμα να δημοσιοποιηθεί στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-04-12.Συσταση%20προς%20ModaCasa.pdf>

#### 2.1.4. Παραπλανητική πώληση

Καταναλωτής αγόρασε συσκευή που φιλτράρει το πόσιμο νερό του δικτύου ύδρευσης, λαμβάνοντας τη διαβεβαίωση του πωλητή ότι το προϊόν κατασκευάζεται σε συγκεκριμένη χώρα και έχει την έγκριση έγκυρου και διεθνούς φήμης οργανισμού ελέγχου του νερού. Οι συγκεκριμένες ιδιότητες του προϊόντος διαφημιζόνταν και στην επίσημη ιστοσελίδα του εισαγωγέα.

Προέκυψε, ωστόσο, ότι τα περισσότερα μέρη του συστήματος δεν είναι κατασκευασμένα στη διαφημιζόμενη χώρα. Επιπλέον, έπειτα από έρευνα του στο διαδίκτυο, ο καταγγέλλων διαπίστωσε ότι το επίμαχο προϊόν δεν τύγχανε ούτε της διαφημιζόμενης έγκρισης από τον ανωτέρω οργανισμό.

Πόρισμα σχετικά με την υπόθεση εξέδωσε η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Δ/ση Τεχνικού Ελέγχου), προς την οποία είχε παράλληλα προσφύγει ο καταναλωτής. Σύμφωνα με το πόρισμα, ορισμένοι ισχυρισμοί της καταγγελλόμενης αποδείχτηκαν παραπλανητικοί και μπορούσαν να οδηγήσουν τον μέσο καταναλωτή στη λήψη απόφασης συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε.

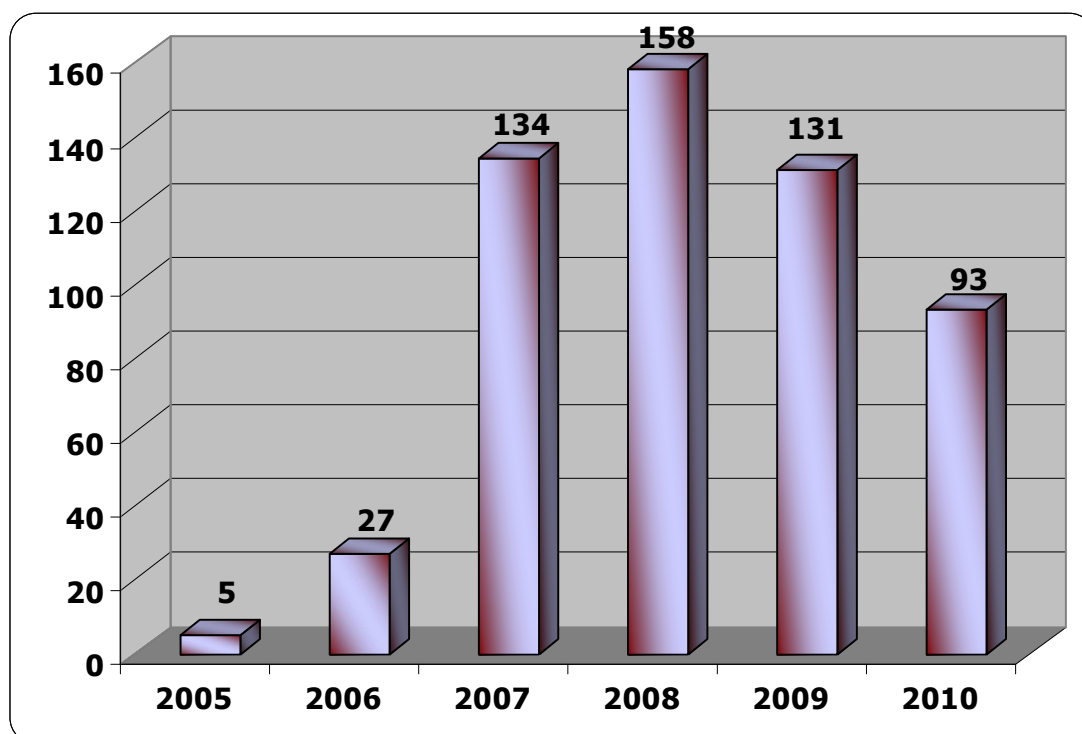
Κατόπιν τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε από την πλευρά του Σύσταση προς τις καταγγελλόμενες εταιρείες (εισαγωγέα και πωλητή) να αποδεχτούν το αίτημα του καταγγέλλοντα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση πώλησης, η οποία και έγινε αποδεκτή.



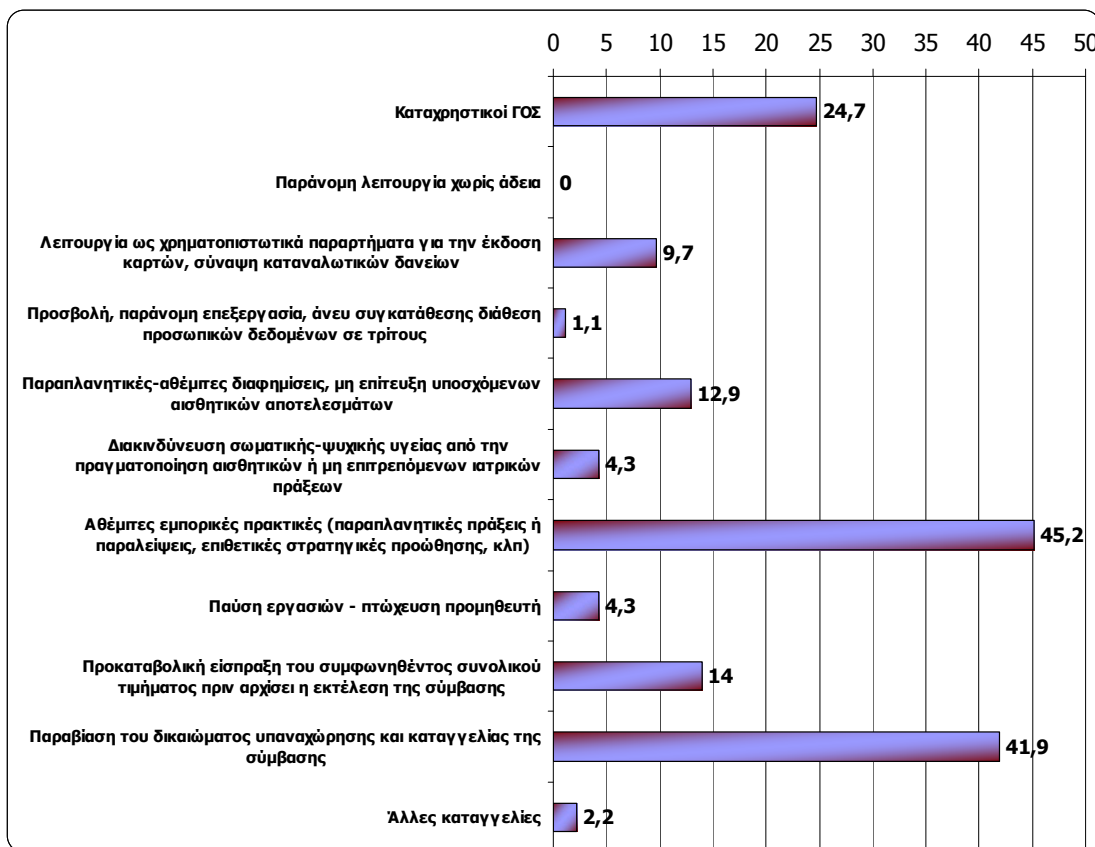
### 3. Μονάδες Αδυνατίσματος και Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	27	9,6 %
2007	134	6,8 %
2008	158	2,9 %
2009	131	3,1 %
<b>2010</b>	<b>93</b>	<b>2,5 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	548	3,5 %

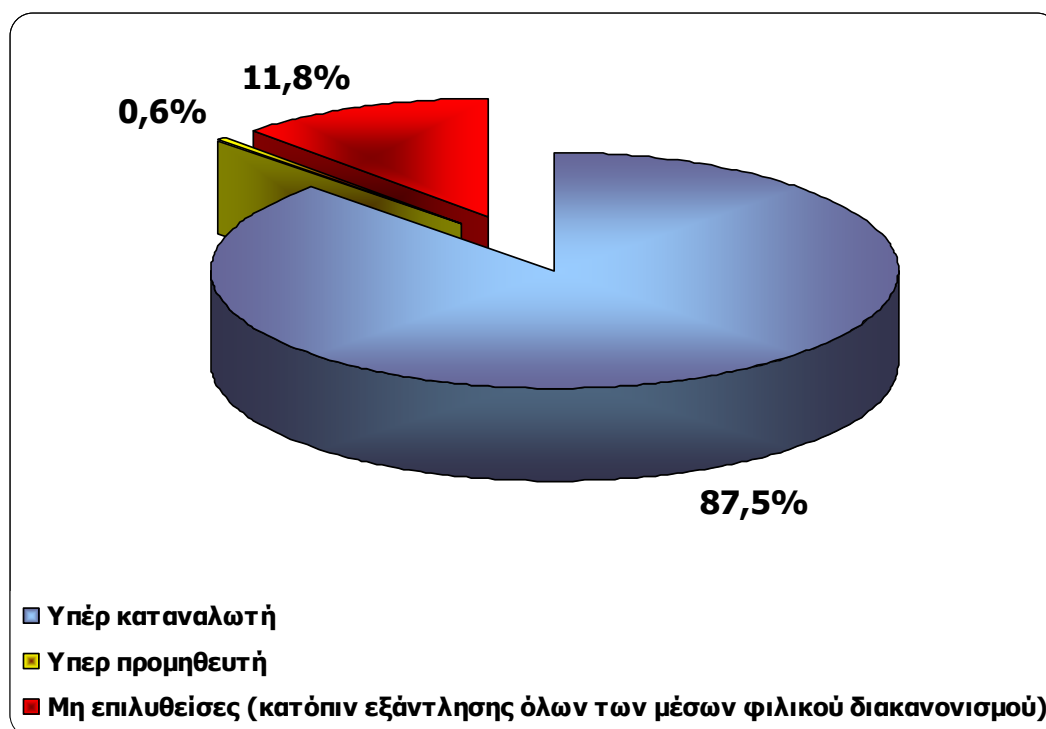
Πίνακας 9: Έγγραφες αναφορές σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος



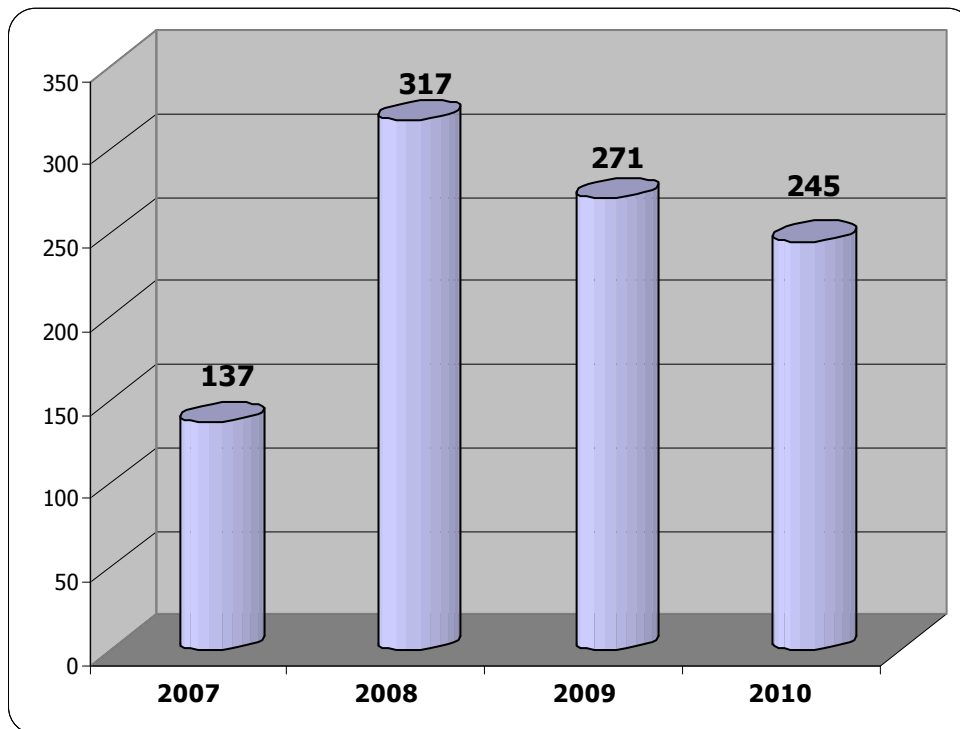
Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος



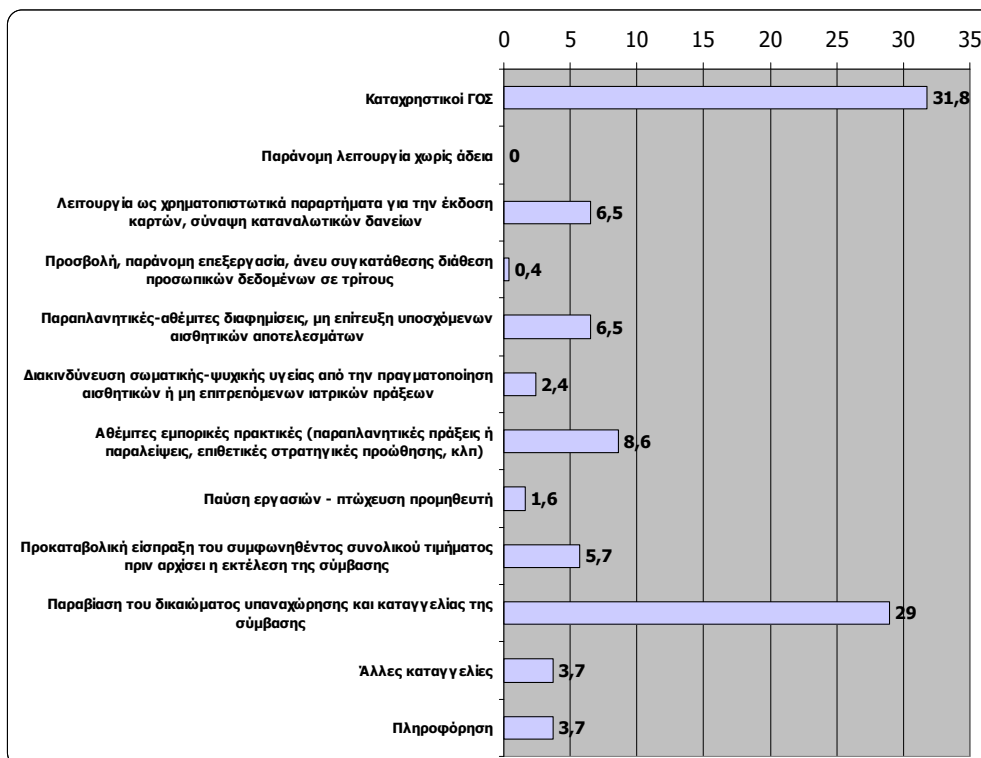
Γράφημα 38: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων για το 2010



Γράφημα 39: Έκβαση αναφορών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 40: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος**

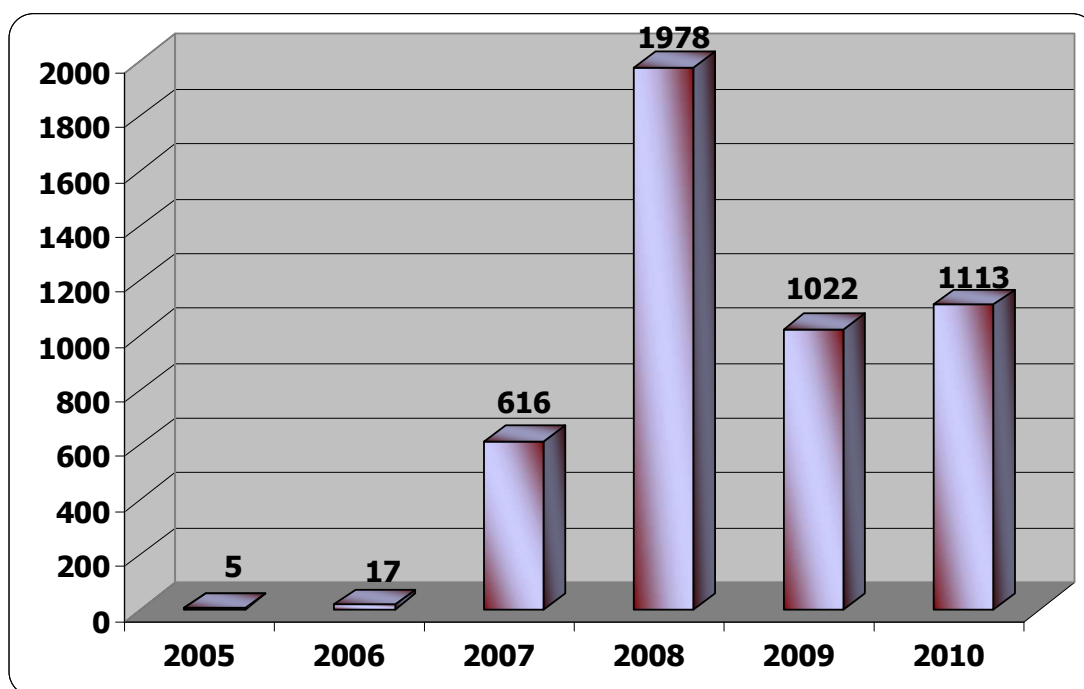


**Γράφημα 41: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων για το 2010**

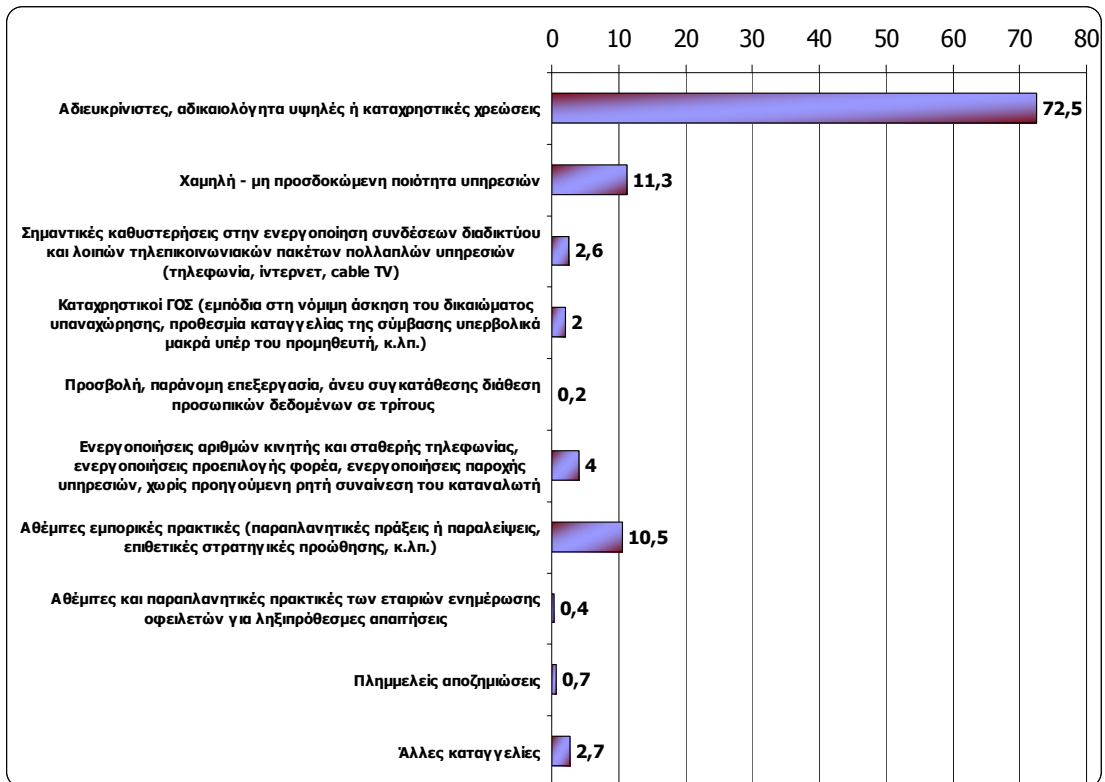
## 4. Υπηρεσίες Ταχυδρομείων και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
<b>2010</b>	<b>1.113</b>	<b>30,1 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	4.751	30,4 %

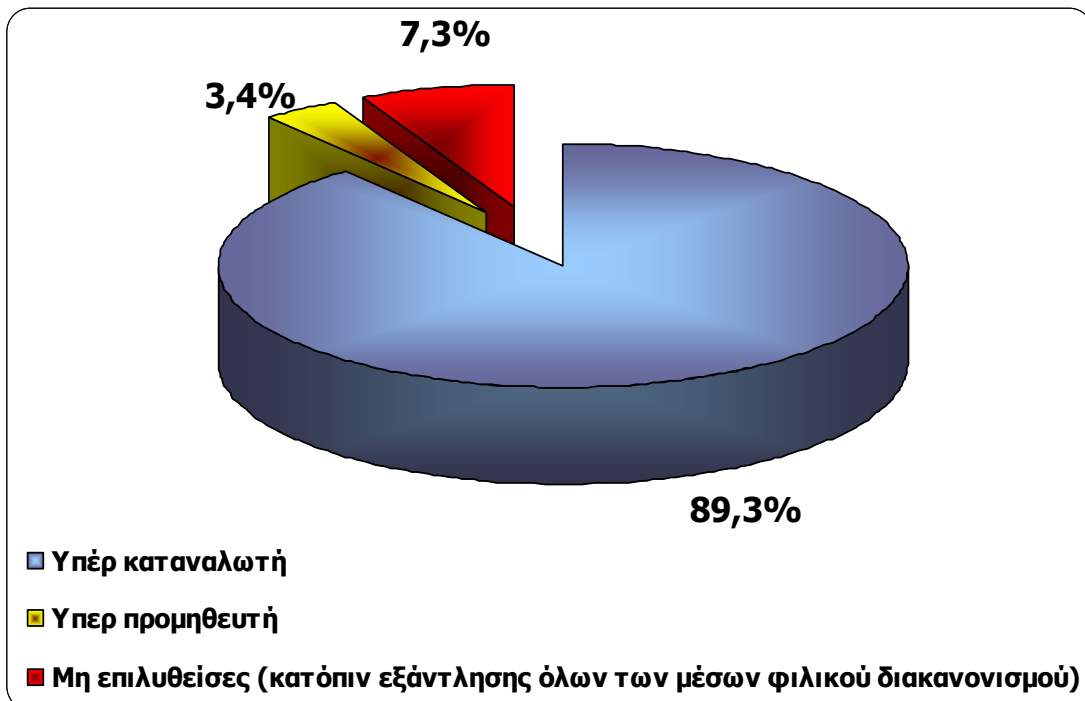
Πίνακας 10: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος

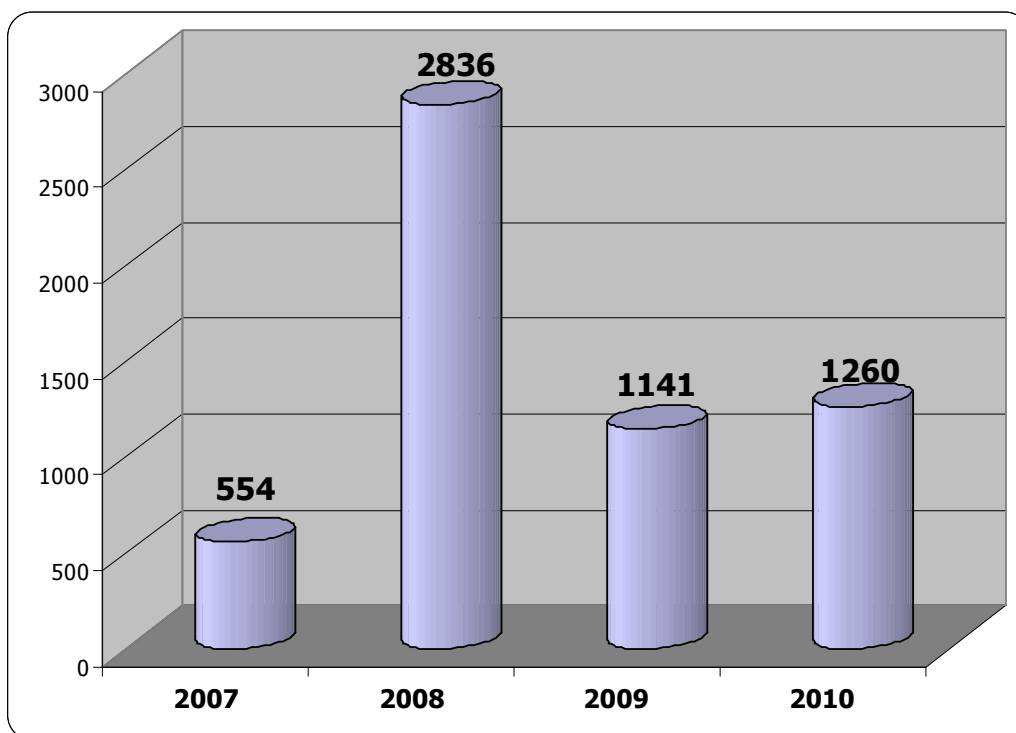


**Γράφημα 43: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες για το 2010**

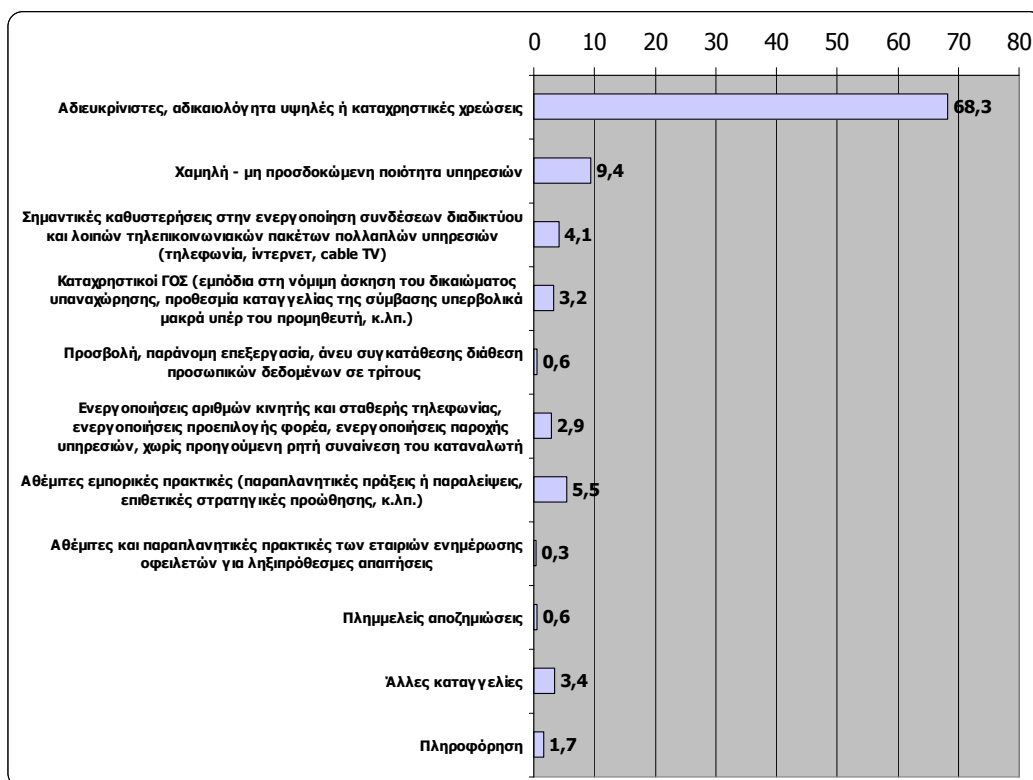


**Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)**





**Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος**



**Γράφημα 46: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες ταχυδρομείων & ηλεκτρονικές επικοινωνίες για το 2010**

#### 4.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

##### 4.1.1. Εξελίξεις στον χειρισμό αναφορών που αφορούν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ)

Ήδη από το 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ξεκίνησε να γίνεται αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών από καταναλωτές σχετικά με τη συνεχή όχληση, αδυναμία επικοινωνίας, αυθαίρετη αποστολή και χρέωσή τους κατά την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω γραπτών μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας, ιδιαίτερα δε όσων αφορούν σε παροχή υπηρεσιών με καταβολή συνδρομής και εγγραφής μέσω διαδικτύου.

Σαν αποτέλεσμα όσων ενεργειών-πρωτοβουλιών ανέλαβε η Αρχή μας στο πλαίσιο χειρισμού και αντιμετώπισης των αναφορών αυτών, σε στενή συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, σχηματίστηκε σχετική δικογραφία για τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης και διαβιβάστηκε στον προϊστάμενο της Εισαγγελίας Αθηνών.

Παράλληλα προς όλες τις υπόλοιπες ενέργειές της, η Αρχή μας ερευνά πάντοτε ξεχωριστά και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της κάθε αναφορά καταναλωτή, διατυπώνει τις παρατηρήσεις της επί των εκάστοτε καταγγελιών και, ακολούθως, πραγματοποιεί συναντήσεις μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών με σκοπό την επίλυση των οικονομικών τους διαφορών.

Οι συναντήσεις αυτές καταλήγουν, ως επί το πλείστον, στην ικανοποίηση των οικονομικών αιτημάτων των καταναλωτών, κυρίως λόγω της ανταπόκρισης των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, των οποίων είναι συνδρομητές.

##### 4.1.2. Ασαφής προσδιορισμός του τιμήματος παροχής ταχυδρομικών-εκτελωνιστικών υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλήφθηκε καταναλωτικής διαφοράς, αντικείμενο της οποίας υπήρξε η αντιπαράθεση των εμπλεκόμενων μερών (καταναλωτή και εταιρείας ταχυμεταφορών) ως προς το ύψος της αμοιβής που πρέπει να καταβάλει ο πρώτος στη δεύτερη προκειμένου να του δοθούν τα φορτωτικά έγγραφα της αποστολής του από το εξωτερικό (Η.Π.Α.), έτσι ώστε κατόπιν να εκτελέσει μόνος του τον εκτελωνισμό του εμπορεύματός του.

Εκτιμώντας τους ισχυρισμούς των μερών και μελετώντας με προσοχή τα στοιχεία της υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία υπέπεσε στο σφάλμα του ασαφούς προσδιορισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών της, προκαλώντας υπαίτια τον λανθασμένο υπολογισμό του επιμέρους τιμήματός τους από τον αναφέροντα καταναλωτή.

Ειδικότερα, με βάση τον διαχωρισμό του τιμήματος σε ανελαστικά (δηλαδή, υποχρεωτικά) και ελαστικά (δηλαδή, προαιρετικά) κόστη, οι υπηρεσίες που προκύπτει ότι παράσχει η καταγγελλόμενη στην παρούσα περίπτωση είναι δύο ειδών:

- ο Υποχρεωτικές υπηρεσίες μεταφοράς (χρεώσεις που επιβάλλονται δυνάμει της τελωνιακής νομοθεσίας της χώρας, καθώς και της εφαρμοζόμενης πολιτικής του εκάστοτε αεροδρομίου που αποτελεί την πύλη εισαγωγής των εμπορευμάτων. Επίσης, πάσης φύσης πρόσθετες χρεώσεις στο πλαίσιο υποχρεωτικών διαδικασιών του μεταφορέα για λογαριασμό του παραλήπτη, όπως είναι εκφόρτωση, ταυτοποίηση του εμπορεύματος έναντι του μανιφέστου εισαγωγής, εναπόθεση στην αποθήκη του Τελωνείου, ενημέρωση του παραλήπτη για την άφιξη του εμπορεύματος, κ.λπ.)

- ο Προαιρετικές υπηρεσίες του μεταφορέα (αμοιβή του για περαιτέρω παροχή υπηρεσιών εκτελωνισμού).

Με τον τρόπο που η καταγγελλόμενη συναλλάχθηκε με τον καταναλωτή τού προκάλεσε σύγχυση, καθόσον:

- ο Δεν έκανε τον διαχωρισμό των υπηρεσιών της, έτσι ώστε αυτός να γίνει αδιαμφισβήτητα κατανοητός από τον αναφέροντα, και
- ο Συμπεριέλαβε το ανελαστικό κόστος της μεταφοράς κρυφά στο ποσόν της αμοιβής της για παροχή προαιρετικών εκτελωνιστικών υπηρεσιών, κάτι που ωστόσο δεν αποτελεί ορθή επιχειρηματική πρακτική λόγω του διαφορετικού χαρακτήρα των χρεώσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση στην καταγγελλόμενη, η οποία την έκανε αποδεκτή. Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-11-05.Συσταση-Ταχυμεταφορες.pdf>

#### *4.1.3. Συνυπαιτιότητα καταναλωτή-ταχυδρομικής επιχείρησης στην καθυστέρηση παράδοσης ταχυδρομικού αντικειμένου λόγω πλημμελών στοιχείων του παραλήπτη*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλήφθηκε καταναλωτικής διαφοράς, αντικείμενο της οποίας υπήρξε η καθυστερημένη παράδοση ταχυδρομικού αντικειμένου, την ταχυμεταφορά του οποίου είχε αναλάβει εταιρεία ταχυμεταφορών για λογαριασμό του καταναλωτή.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της αναφερόμενης, ο λόγος της καθυστέρησης εδράζεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή και συγκεκριμένα στα ελλιπή στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση και τηλέφωνο) του παραλήπτη που της χορήγησε.

Κατά την επίδοση του προς μεταφορά αντικειμένου από τον καταναλωτή στην εταιρεία συμπληρώνεται το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), το οποίο προσαρτάται στο ταχυδρομικό αντικείμενο της ταχυμεταφοράς στο πλαίσιο διακίνησής του και περιέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης αυτού.

Η ορθή συμπλήρωση του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., φροντίζοντας για την αναγραφή των πλήρων στοιχείων επικοινωνίας αποστολέα και παραλήπτη, είναι μια χρήσιμη όσο και επιβεβλημένη, μα πάνω απ' όλα αναγκαία διαδικασία επ' ωφελείας τόσο του αποστολέα, ο οποίος θα δει το ταχυδρομικό του αντικείμενο να παραδίδεται κατά τον τρόπο που εύλογα αναμένει από μια επιχείρηση ταχυμεταφορών, εν αντιθέσει με την παραδοσιακή-συμβατική οδό, όσο και της ίδιας της επιχείρησης, η οποία κερδίζει με αυτόν τον τρόπο την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις υπηρεσίες που παρέχει και ταυτόχρονα ισχυροποιεί το κύρος της στην ανταγωνιστική αγορά.

Επομένως, αμφότερες οι πλευρές (καταναλωτής και ταχυδρομική επιχείρηση) έχουν αμοιβαίο συμφέρον από την ορθή συμπλήρωση του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., άρα και την ευθύνη να μεριμνούν για κάτι τέτοιο.

Η εταιρεία, βέβαια, έχει έναν επιπλέον σπουδαίο λόγο να μεριμνά για τη συμπερίληψη στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. των απαραίτητων στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη κατά τρόπο πλήρη, καθόσον διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη και μόνο σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από αυτόν στρέφεται στον αποστολέα για την εξόφληση των υπηρεσιών της.

Ως εκ τούτου, ο παραλήπτης είναι ένα σημαντικό πρόσωπο στη διαδικασία της μεταφοράς που η αναφερόμενη αναλαμβάνει για λογαριασμό των καταναλωτών, δεδομένου ότι αποτελεί την πηγή του προς είσπραξη κομίστρου. Ως τέτοιο σημαντικό πρόσωπο, η αναφερόμενη θα

πρέπει να δείχνει αυξημένη φροντίδα στα στοιχεία ταυτοποίησης και εντοπισμού του, άλλως θέτει σε σοβαρό κίνδυνο την ασφάλεια των εσόδων της.

Από αυτή την άποψη, η αναφερόμενη αποκτά αυτομάτως την ιδιότητα του τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από την ταχυδρομική μεταφορά, επομένως είναι δυνατόν να ελέγχεται η ευθύνη της για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής λόγω πράξεως ή παραλείψεως της, καθ' όμοιο τρόπο που απαιτεί την απόδοση ευθύνης στον αποστολέα για τον ίδιο λόγο.

Πέραν τούτων, το άρθρο 1, παρ. 4. της ΥΑ 29030/816 (ΦΕΚ Β' 683/2000) υποδεικνύει ότι οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις δεν ευθύνονται στις περιπτώσεις που η καθυστέρηση επίδοσης ενός ταχυδρομικού αντικειμένου οφείλεται σε περιστατικά που δεν μπορούσαν να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν.

Η παράλειψη του αποστολέα να συμπληρώσει στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του παραλήπτη, αν και αναμφισβήτητα ουσιώδης, δεν πρέπει να χαρακτηρίζεται ως απρόβλεπτη ή ως αιτία που είναι αδύνατον να αποφευχθεί, καθόσον είναι δυνατόν να θεραπευτεί εγκαίρως με τη βοήθεια του καταλλήλως εκπαιδευμένου προσωπικού που χειρίζεται την παραλαβή του προς μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου για λογαριασμό της επιχείρησης, στο πλαίσιο του ελέγχου που είναι απαραίτητος για την επιβεβαίωση της ορθής συμπλήρωσης του ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.

Εξυπακούεται, βεβαίως, ότι η χορήγηση από τον αποστολέα πλήρων μεν, αποδεδειγμένα λανθασμένων δε οδηγιών και στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη, εμπίπτει καταφανώς στο πεδίο ευθύνης του και συνιστά αμιγώς δική του παράλειψη, στην οποία πρέπει να αποδίδεται εξ ολοκλήρου η τυχόν καθυστέρηση της μεταφοράς ή παράδοσης μιας αποστολής.

Η ερευνηθείσα περίπτωση, όμως, αφορούσε την ύπαρξη ελλিপών και όχι λανθασμένων στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου. Επομένως, ο υπάλληλος που χειρίστηκε την παραλαβή του προς μεταφορά ταχυδρομικού αντικειμένου από τον καταναλωτή για λογαριασμό της αναφερόμενης έπρεπε και μπορούσε να διαπιστώσει έγκαιρα (κατά τη στιγμή της εξυπηρέτησης της συναλλαγής) την έλλειψη του ταχυδρομικού κώδικα ή τυχόν οποιουδήποτε άλλου απαιτούμενου στοιχείου επικοινωνίας του παραλήπτη και να του υποδείξει άμεσα τη συμπλήρωσή του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σχετική Σύσταση στην καταγγελλόμενη, η οποία έγινε αποδεκτή. Το πλήρες κείμενο της Σύστασης είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-12-06.Συσταση%20προς%20ταχυδρομικη.pdf>

#### *4.1.4. Αθέμιτη εμπορική πρακτική παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών: Παράβαση υποχρέωσης ορθής και τακτικής εκκαθάρισης οφειλών*

Εταιρεία, πελάτης παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, κατήγγειλε τον πάροχο για έκδοση αμφισβητούμενου λογαριασμού, ο οποίος περιελάμβανε χρέωση που αφορούσε σε τηλεπικοινωνιακή κίνηση από μονάδες που πράγματι δεν είχαν κοστολογηθεί εκ παραδρομής.

Η υποχρέωση των παρόχων προς έκδοση ορθών λογαριασμών εντάσσεται σαφώς στο πλαίσιο των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας που οφείλουν να τηρούν και, άρα, κρίνεται ουσιώδης, καθώς η παραβίασή της είναι δυνατό συχνά να τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την πρόκληση ζημίας στην περιουσία των καταναλωτών, αλλά και να συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, καθόσον στρεβλώνει ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά τους.

Συγκεκριμένα, η λανθασμένη έκδοση λογαριασμών μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση της παρεχόμενης τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας (κίνδυνος αυξημένης χρήσης), αλλά και όσον αφορά την

ανυπαίτως πλημμελή εξόφληση και, ακολούθως, την ενδεχόμενη σωρευμένη επιβάρυνσή τους σε μεταγενέστερο στάδιο.

Λόγω της υπαίτιας συμπεριφοράς που επέδειξε ο πάροχος στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή του συνέστησε να προβεί σε χρέωση του ενός τρίτου του διεκδικούμενου ποσού, πρόταση που έγινε αποδεκτή.

#### 4.1.5. Χρεώσεις λόγω σύνδεσης με περιαγωγή (roaming) στο διαδίκτυο μέσω κινητών δικτύων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχτεί καταγγελίες, σύμφωνα με τις οποίες οι καταναλωτές βρίσκονται αντιμέτωποι με τεράστιους λογαριασμούς, όταν συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω κινητών δικτύων με τη βοήθεια τηλεφώνου ή υπολογιστή ενώ ταξιδεύουν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Χάρη στους κανόνες που ισχύουν για την περιαγωγή από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2010<sup>6</sup>, το όριο δεδομένων περιαγωγής των ταξιδιωτών θα καθορίζεται αυτομάτως σε 50 ευρώ χωρίς ΦΠΑ (εκτός εάν έχουν διαλέξει άλλο όριο -υψηλότερο ή χαμηλότερο).

Οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας θα είναι υποχρεωμένες να προειδοποιούν τους χρήστες, όταν φτάνουν στο 80% του οικείου ορίου λογαριασμού περιαγωγής δεδομένων. Επίσης, θα είναι υποχρεωμένες να διακόπτουν τη διαδικτυακή σύνδεση μέσω κινητού δικτύου μόλις ο πελάτης φθάσει στο όριο, εκτός εάν έχει δηλώσει ότι επιθυμεί να συνεχίσει την περιαγωγή δεδομένων τον συγκεκριμένο μήνα.

Τα ισχύοντα περί την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Κοινότητας αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο στη διάθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αντιμετώπιση σχετικών καταγγελιών. Συνοπτικά, ο Κανονισμός ΕΚ αριθ. 717/2007, όπως ισχύει τροποποιημένος, προβλέπει:

- ο Ανώτατα όρια ευρωχρέωσης ανά λεπτό για κάθε πραγματοποιούμενη (εξερχόμενη) ή εισερχόμενη κλήση
- ο Το δικαίωμα των καταναλωτών-πελατών περιαγωγής να ζητούν οποτεδήποτε την έναρξη ή παύση ισχύος της ευρωχρέωσης
- ο Την ενημέρωση των πελατών περιαγωγής σχετικά με τη χρέωσή τους με τέλη περιαγωγής, όταν πραγματοποιούν ή λαμβάνουν κλήσεις ή όταν αποστέλλουν μηνύματα SMS, αυτομάτως κατά την είσοδό τους σε κράτος-μέλος διαφορετικό από το κράτος-μέλος στο οποίο εδρεύει ο πάροχος του δικτύου τους
- ο Την ενημέρωση των καταναλωτών από τους παρόχους τους σχετικά με τον κίνδυνο αυτόματης και ανεξέλεγκτης σύνδεσης και τηλεφόρτωσης δεδομένων περιαγωγής
- ο Τη δυνατότητα των πελατών περιαγωγής να μπορούν να λαμβάνουν, χωρίς χρέωση, πληροφορίες σχετικά με τη συνολική κατανάλωσή τους, εκφρασμένη σε όγκο δεδομένων ή στο νόμισμα τιμολόγησής τους για οφειλόμενες δαπάνες παροχής ρυθμιζόμενων υπηρεσιών περιαγωγής δεδομένων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εάν ο χρήστης δεν έχει δώσει ρητή συγκατάθεση, οι συνολικές δαπάνες ρυθμιζόμενων υπηρεσιών δεδομένων για μια ορισμένη περίοδο να μην υπερβαίνουν το προκαθορισμένο οικονομικό όριο

<sup>6</sup> Βλ. Κανονισμό αριθ. 544/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18<sup>ης</sup> Ιουνίου 2009 περί τροποποίησης του κανονισμού ΕΚ αριθ. 717/2007 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Κοινότητας και της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ σχετικά με ένα κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

*4.1.6. Έρευνα Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με χρεώσεις περιαγωγής σε περιπτώσεις αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχτεί καταγγελίες που αφορούν μερική ή ολοσχερώς αδύνατη πρόσβαση των καταναλωτών σε δίκτυα κινητών τηλεπικοινωνιών σε πολλά μέρη της χώρας, στα οποία ωστόσο οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας διαφημίζουν ότι προσφέρουν ικανοποιητικό σήμα.

Οι καταναλωτές, επίσης, καταγγέλλουν την επιβολή χρεώσεων εξαιτίας της αναγκαστικής περιαγωγής και χρήσης αλλοδαπών δικτύων (κυρίως Τουρκικών) σε παραμεθόριες, ως επί το πλείστον, περιοχές εντός της Ελληνικής επικράτειας.

Με αφορμή αυτές τις καταγγελίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πραγματοποιεί έρευνα προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπάρχει πλήρης και έγκυρη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με το πραγματικό εύρος γεωγραφικής κάλυψης των δικτύων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, καθώς και με τη διαδικασία τυχόν περιαγωγής σε περίπτωση αδυναμίας πραγματοποίησης κλήσεων λόγω έλλειψης δικτύου, που οδηγεί και σε αυξημένες χρεώσεις.

Εκτιμάται πως τα αποτελέσματα της έρευνας θα προκύψουν και θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από την Αρχή μας εντός του 2011.

*4.1.7. Έρευνα Συνηγόρου του Καταναλωτή επί μονομερούς και εναρμονισμένης εμπορικής πρακτικής*

Σε γνώση του Συνηγόρου του Καταναλωτή περιήλθε καταγγελία του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών σχετικά με μονομερή και εναρμονισμένη αλλαγή, εκ μέρους των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας, του ελάχιστου χρόνου χρέωσης κλήσεων και βιντεοκλήσεων από 30 σε 45 δευτερόλεπτα.

Η Αρχή μας διερευνά το θέμα, έχοντας ζητήσει από τις εταιρείες διευκρινήσεις και αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με:

- ο Τον σαφή και διαφανή καθορισμό του τιμήματος των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά τη σύναψη των συμβάσεων
- ο Την ύπαρξη ειδικού, σοβαρού και σπουδαίου λόγου για την ως άνω αναπροσαρμογή του τιμήματος
- ο Την ύπαρξη εύλογων και διαφανών κριτηρίων αναπροσαρμογής του τιμήματος κατά τη σύναψη της σύμβασης
- ο Την πλήρωση των ανωτέρω κριτηρίων για την υπό κρίση αναπροσαρμογή και την άσκηση του δικαιώματος κατά δίκαιη κρίση και σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης
- ο Την τυχόν διαφοροποίηση της εφαρμογής της υπό κρίση αναπροσαρμογής ανάλογα με τον χρόνο ισχύος των συμβάσεων και, ιδιαίτερα, την εφαρμογή της σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου, και
- ο Την έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών για την υπό κρίση αναπροσαρμογή, ιδιαίτερα μέσω γραπτής επισήμανσης στους λογαριασμούς

Για το ίδιο ζήτημα η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων έχει επιβάλει διοικητικά πρόστιμα στις εταιρείες λόγω ανεπαρκούς και παραπλανητικής γνωστοποίησης της αλλαγής του χρόνου χρέωσης στους καταναλωτές<sup>7</sup>.

Παράλληλα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η Αρχή μας θα προβεί στη διαδικασία επίλυσης των σχετικών διαφορών που έχουν υποβληθεί και που θα υποβληθούν από καταναλωτές που έχουν υποστεί ζημία από την κατά τα ανωτέρω μονομερή τροποποίηση των συμβάσεών τους.

#### 4.2. Νομοθετικές εξελίξεις και λοιπές ενέργειες της Αρχής

##### 4.2.1. Τροποποίηση Κώδικα Δεοντολογίας κατά την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΦΕΚ Β' 1651)

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων προχώρησε σε νέα τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας κατά την παροχή ΥΠΠ, ο οποίος αποτελεί ουσιαστικό εργαλείο στη διάθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αντιμετώπιση σχετικών καταγγελιών. Συνοπτικά, ο τροποποιημένος Κώδικας προβλέπει τα εξής:

- ο Το δικαίωμα, αφενός, των καταναλωτών να αιτούνται από τον πάροχο του δικτύου στο οποίο είναι συνδρομητές τη φραγή της πρόσβασης σε όλες τις ΥΠΠ ή σε συγκεκριμένες αριθμοδοτικές σειρές και, αφετέρου, την υποχρέωση του παρόχου να ικανοποιεί τέτοια αιτήματα
- ο Τη θέσπιση ορίου στις χρεώσεις (το μηνιαίο κόστος μιας συγκεκριμένης ΥΠΠ με συνδρομή δεν μπορεί να ξεπερνά τα 20 ευρώ)
- ο Την αποστολή, ατελώς, ενημερωτικού μηνύματος στους καταναλωτές, προκειμένου να ζητείται η ρητή συγκατάθεσή τους, σε περίπτωση που η συνολική μηνιαία αξία μιας συνδρομής ΥΠΠ πρόκειται να υπερβεί τα 20 ευρώ
- ο Την ενημέρωση των καταναλωτών, σαφώς κατά τη σύναψη μιας σύμβασης με τον πάροχο δικτύου σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας, σχετικά με τη δυνατότητα χρέωσής τους μέσω των λογαριασμών τους για χρήση υπηρεσιών τρίτων, καθώς επίσης για τη δυνατότητα χρέωσής τους μέσω της λήψης σύντομων μηνυμάτων, όπου αυτό ισχύει
- ο Την πρόσβαση των καταναλωτών σε πίνακα που να περιέχει όλες τις ΥΠΠ του παρόχου με πληροφορίες χρέωσης, καθώς και στα στοιχεία επικοινωνίας του, μέσω του διαδικτυακού του τόπου και με τρόπο ώστε να φτάνουν στην πληροφορία αυτή από την αρχική ιστοσελίδα εύκολα και άμεσα

##### 4.2.2. Συνάντηση Συνηγόρου του Καταναλωτή με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, σε κλήση για συνάντηση με απεσταλμένους-εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Directorate-General of Information Society and Media - DGINFOS), προς τους οποίους ανέπτυξε τις επισημάνσεις του και παρέδωσε εγγράφως πλήρη και αναλυτικά στοιχεία που αφορούν τον χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη χώρα μας.

<sup>7</sup> Βλ. από 5-11-2010 σχετικό Δελτίο Τύπου της Ε.Ε.Τ.Τ.

Η συνάντηση έλαβε χώρα στις 25-10-2010, σε αίθουσα που παραχώρησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

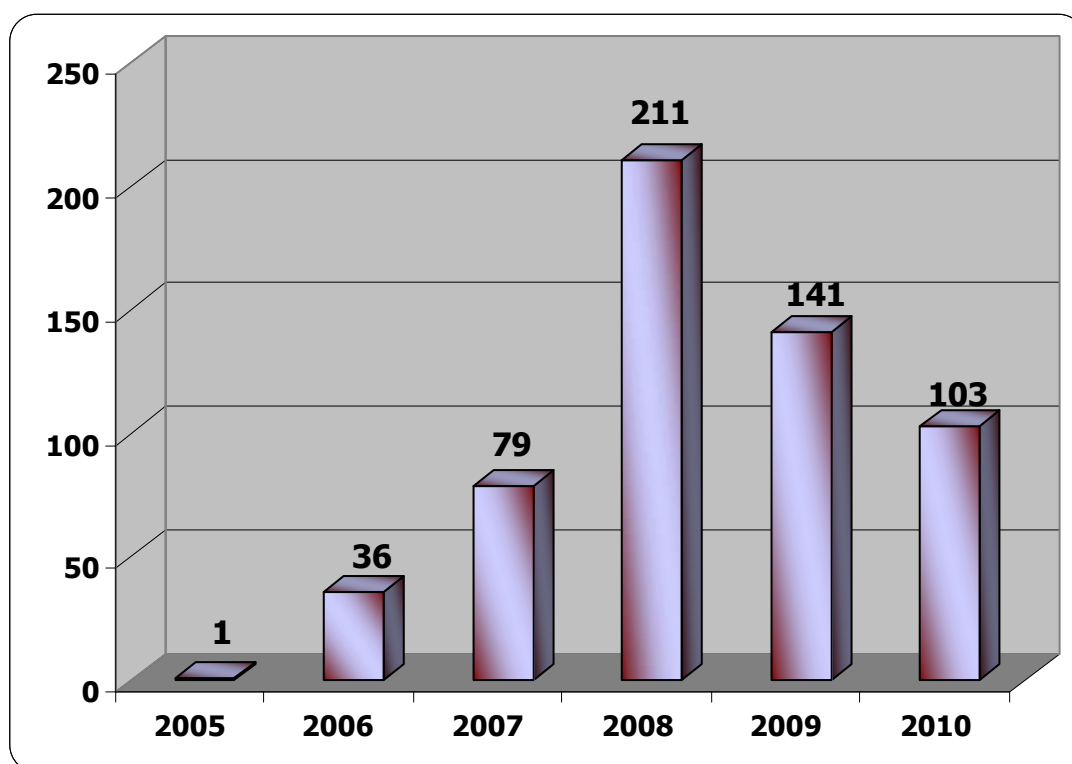




## 5. Υποδομές Ενέργειας και Νερού

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	36	12,8 %
2007	79	4 %
2008	211	3,9 %
2009	141	3,3 %
<b>2010</b>	<b>103</b>	<b>2,8 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	571	3,7 %

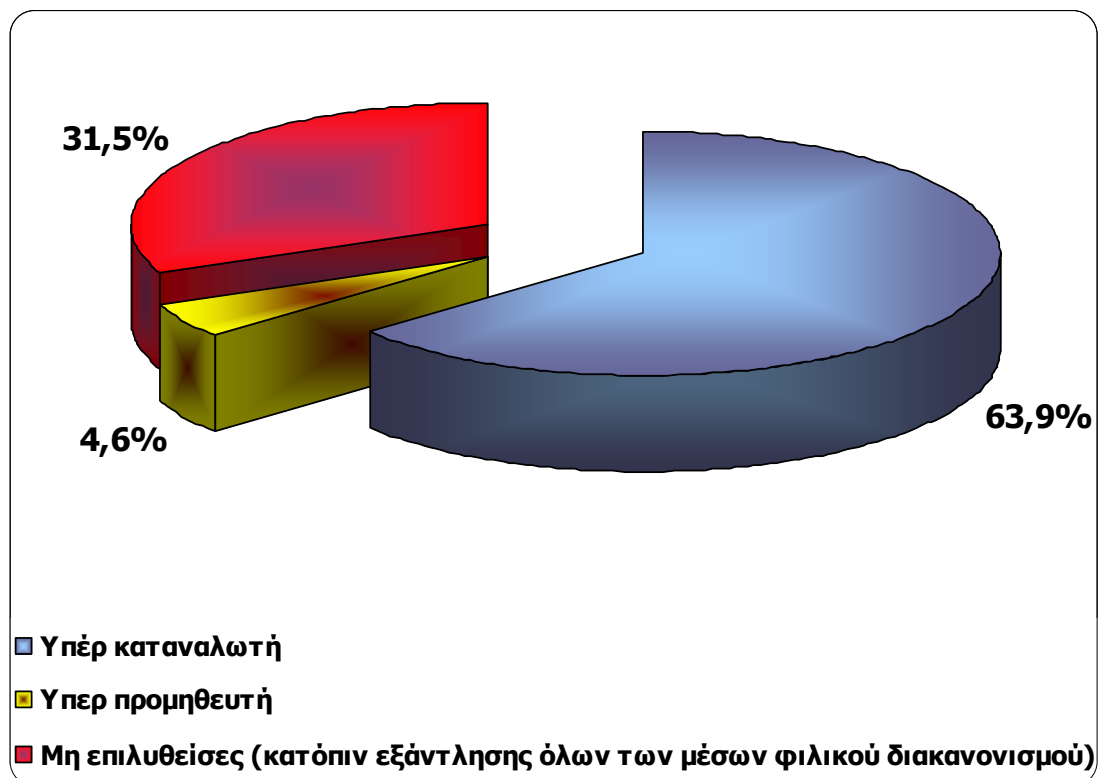
Πίνακας 11: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υποδομές ενέργειας &amp; νερού ανά έτος



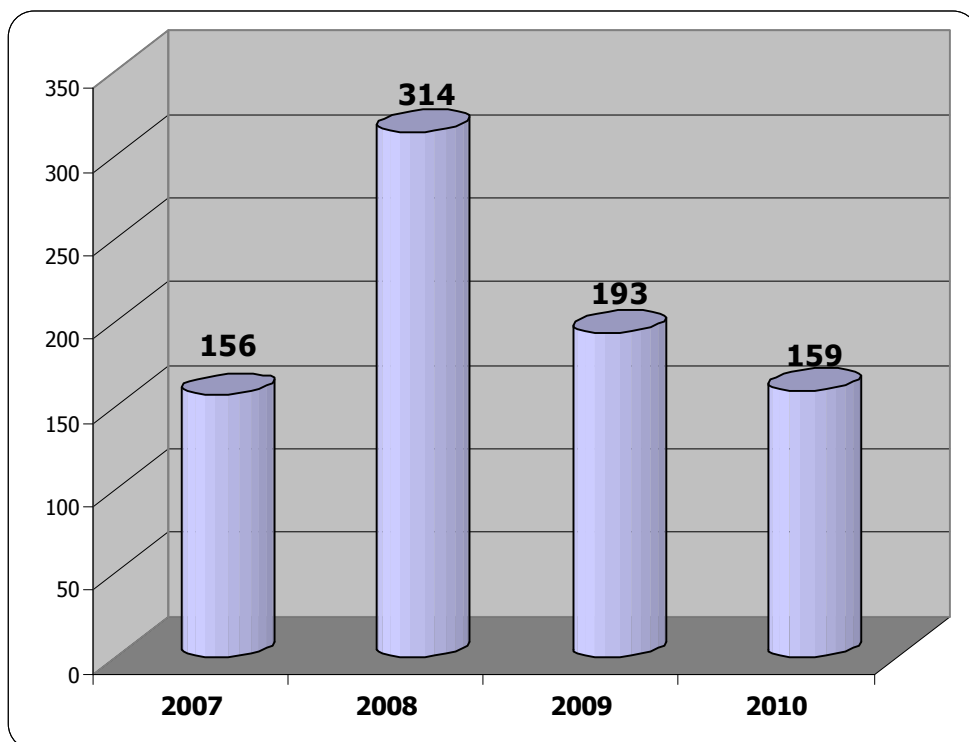
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υποδομές ενέργειας &amp; νερού ανά έτος



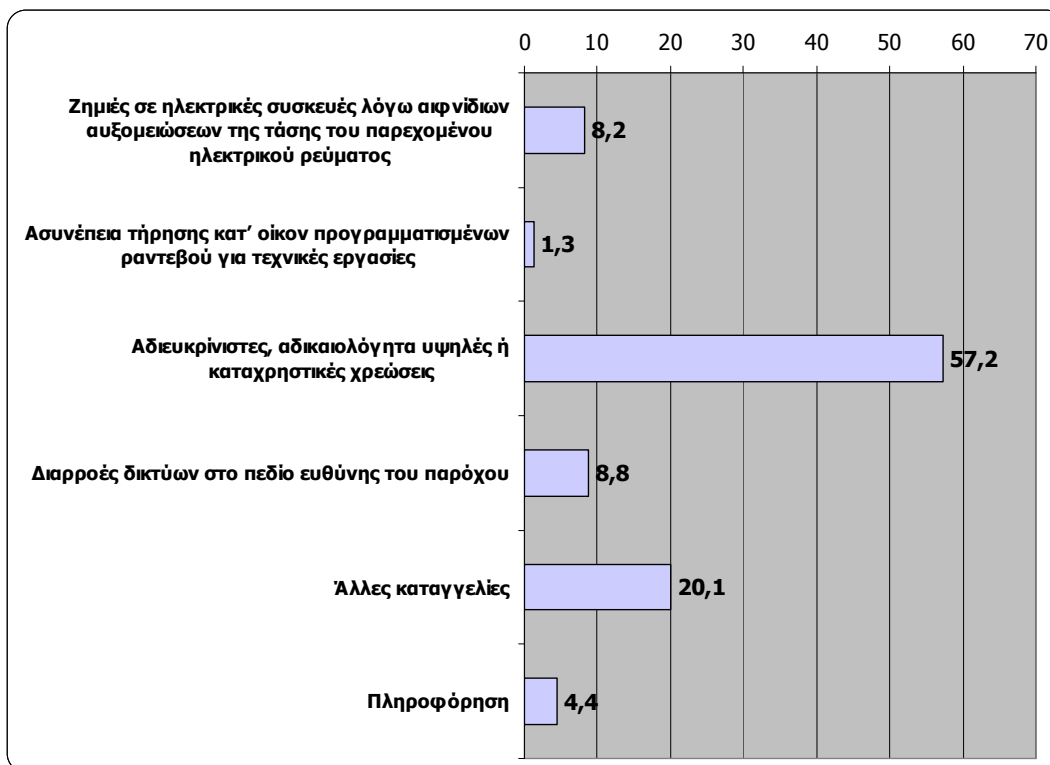
**Γράφημα 48: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού για το 2010**



**Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού (συγκεντρωτικά στοιχεία)**



**Γράφημα 50: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού ανά έτος**



**Γράφημα 51: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υποδομές ενέργειας & νερού για το 2010**

### 5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

#### 5.1.1. Υποθέσεις σχετικά με υποδομές ενέργειας (ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο)

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας και αφορούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» διακρίνονται και φέτος στις πάγια πλέον διαμορφωμένες κατηγορίες:

- ο Των ζημιών οικιακού εξοπλισμού από διαταραχές στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος
- ο Της μη πραγματοποίησης ή της μη ορθής πραγματοποίησης τριμηνιαίας καταμέτρησης της κατανάλωσης και έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού, και
- ο Της καταγραφής ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ρεύματος

Οι κατηγορίες αυτές παρουσίασαν πτωτική τάση μέσα στο 2010 κυρίως λόγω της μη πραγματοποίησης απεργιακών κινητοποιήσεων των υπαλλήλων της εταιρείας, οι οποίες συνδέονται αιτιωδώς με την πρόκληση διαταραχών στην τάση του ρεύματος, αλλά και επειδή η εταιρεία προβαίνει σε ταχύτερη διόρθωση λανθασμένων καταμετρήσεων.

Από και πέρα, δύο (2) νέες κατηγορίες παραπόνων αφορούν:

- ο Σε αμφισβητούμενες καταναλώσεις ρεύματος λόγω προβλημάτων στον μετρητή (στασιμότητα, αντίστροφη καταγραφή ημερήσιας και νυκτερινής κατανάλωσης), οι οποίες κατά πλειονότητα επιλύονται κατά τη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης των υποθέσεων ενώπιον της Αρχής, και
- ο Σε αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών. Επισημαίνεται ότι δεν υπάρχει προς το παρόν σαφώς διαμορφωμένη πολιτική της εταιρείας σχετικά με την κατάρτιση μακρόχρονων διακανονισμών και τη μη διακοπή της τροφοδότησης των νοικοκυριών με ηλεκτρικό ρεύμα, στο πλαίσιο ανταπόκρισης και προσαρμογής στις νέες, πιεστικές οικονομικές συνθήκες

Τέλος, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, η ΔΕΗ Α.Ε. και η Αρχή μας επεξεργάζονται πρόταση της εταιρείας σχετικά με τη διαμόρφωση συμβατικού πλαισίου αποζημίωσης των καταναλωτών για τις ζημιές στον οικιακό τους εξοπλισμό από κοπές ουδετέρου.

Σε ό, τι αφορά αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας κατά εταιρειών παροχής φυσικού αερίου, αυτές σχετίζονται κατά κύριο λόγο με ιδιαίτερα αυξημένους λογαριασμούς τιμολόγησης. Οι χρεώσεις αυτές προκύπτει ότι οφείλονται είτε σε ασυνείδητη, αυξημένη χρήση αερίου από τους καταναλωτές είτε σε λανθασμένες καταμετρήσεις.

Πάντως, στην πλειονότητα των περιπτώσεων αυτές οι υποθέσεις διευθετούνται κατά τη διάρκεια συναντήσεων που πραγματοποιούνται στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυσή τους.

#### 5.1.2. Υποθέσεις σχετικές με υποδομές νερού

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» σχετίζονται κατά κύριο λόγο και φέτος με την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, έχει ήδη διατυπώσει τις απόψεις του σχετικά με τις συμβατικές και συναλλακτικές υποχρεώσεις της εταιρείας, οι

οποίες θα πρέπει να τηρούνται προκειμένου να εφαρμόζεται η κείμενη νομοθεσία και να προστατεύεται ο καταναλωτής. Ωστόσο, οι απόψεις αυτές δεν έχουν γίνει αποδεκτές.

Κυριότερα ζητήματα, τα οποία επιβαρύνουν σημαντικά τους λογαριασμούς ύδρευσης, αποτελούν:

- ο Η αξίωση κάλυψης από τον καταναλωτή των διαρροών ύδατος που προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της εταιρείας και, συγκεκριμένα, από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή και πέρα (προς την πλευρά του δικτύου ύδρευσης), και
- ο Ο υπολογισμός της αξίας των τελών αποχέτευσης σε περιπτώσεις αφανών διαρροών επί του συνόλου της κατανάλωσης και όχι επί της συνήθους κατανάλωσης ύδατος, όπως θεωρούμε ότι επιβάλλει η κείμενη νομοθεσία

Επιπλέον, παρατηρείται ότι η μείωση των λογαριασμών από αφανή διαρροή με βάση τις διατάξεις της κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσας υπ' αριθ. 15551/2005 απόφασης του Δ.Σ. της ΕΥΔΑΠ (τιμολόγηση των επιπλέον της ενδεικτικής [προηγούμενου έτους] κατανάλωσης κυβικών με την τρίτη κλίμακα του Γενικού Τιμολογίου, μειωμένη κατά 40%) καταλήγει και πάλι σε ιδιαίτερα υψηλές οφειλές για τον μέσο καταναλωτή.

Προτείνεται, επομένως, η περαιτέρω μείωση της οφειλής ακόμα και με νομοθετική παρέμβαση, ιδιαίτερα όταν ο καταναλωτής δεν έχει επιδείξει βαριά αμέλεια ως προς τον εντοπισμό και τον περιορισμό της διαρροής.

Θα θέλαμε και πάλι να επισημάνουμε την ανάγκη για πλήρη, σαφή και συστηματική ενημέρωση του κοινού σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών, τους κινδύνους που εγκυμονεί η κατανάλωση ύδατος και η χρήση του δικτύου και των εσωτερικών εγκαταστάσεων, καθώς και τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης των κινδύνων αυτών, με έντυπα ενημερωτικά φυλλάδια στα καταστήματα, με συνοδευτικά έντυπα στους μηνιαίους ή διμηνιαίους λογαριασμούς που αποστέλλονται στους καταναλωτές, καθώς και με ανάρτηση των πληροφοριών στην ιστοσελίδα της εταιρείας<sup>8</sup>.

Τέλος, η Αρχή μας έχει κατ' επανάληψη απευθύνει πρόταση προς τα αρμόδια Υπουργεία για τροποποίηση των υφιστάμενων σχετικών Υπουργικών Αποφάσεων σχετικά με το θέμα της χρέωσης τέλους δικαιώματος χρήσης υπονόμων από τις εταιρείες ΕΥΔΑΠ και ΕΥΑΘ με την έκδοση κάθε λογαριασμού ύδρευσης, σε περιπτώσεις όπου δεν γίνεται καθόλου ή γίνεται περιορισμένη χρήση του αποχετευτικού δικτύου.

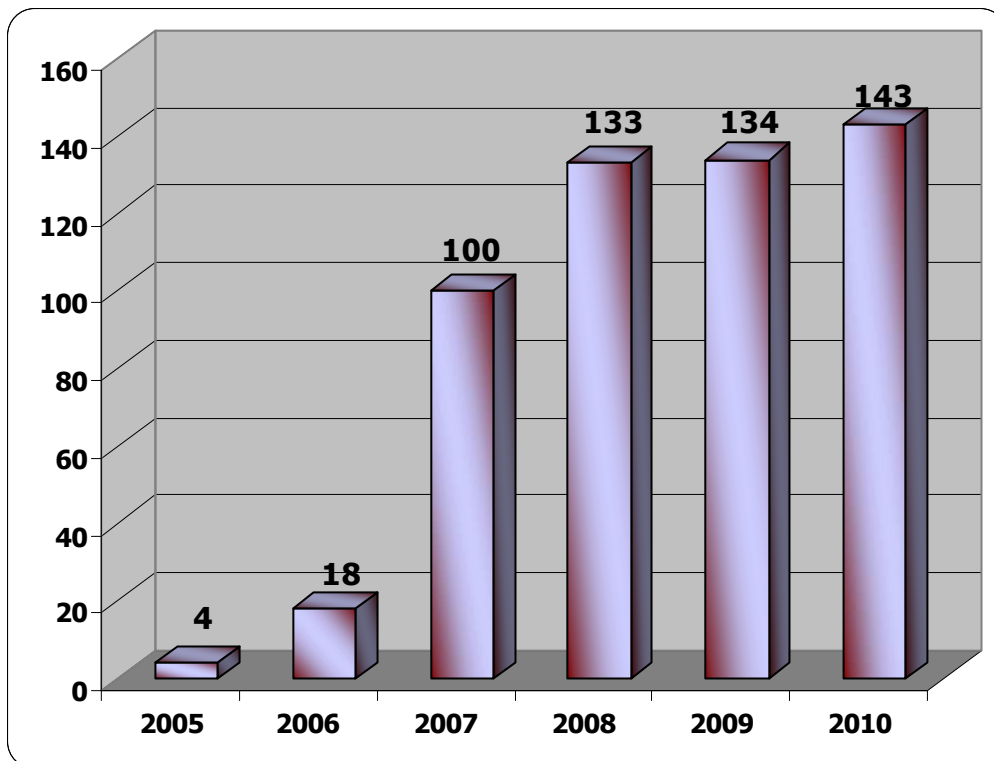


<sup>8</sup> Βλ. σχετικά την υπ' αριθ. πρωτ. 383/17-2-2008 Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

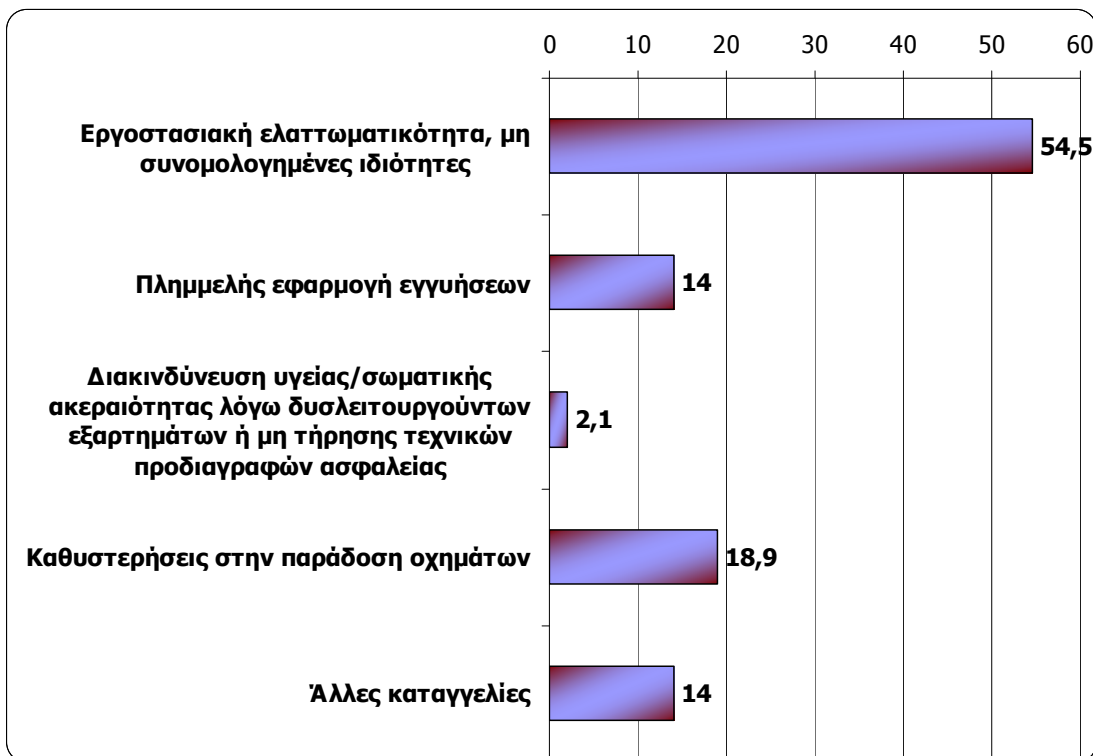
## 6. Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων και Μοτοσικλετών

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	4	8 %
2006	18	6,4 %
2007	100	5,1 %
2008	133	2,5 %
2009	134	3,2 %
<b>2010</b>	<b>143</b>	<b>3,9 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	532	3,4 %

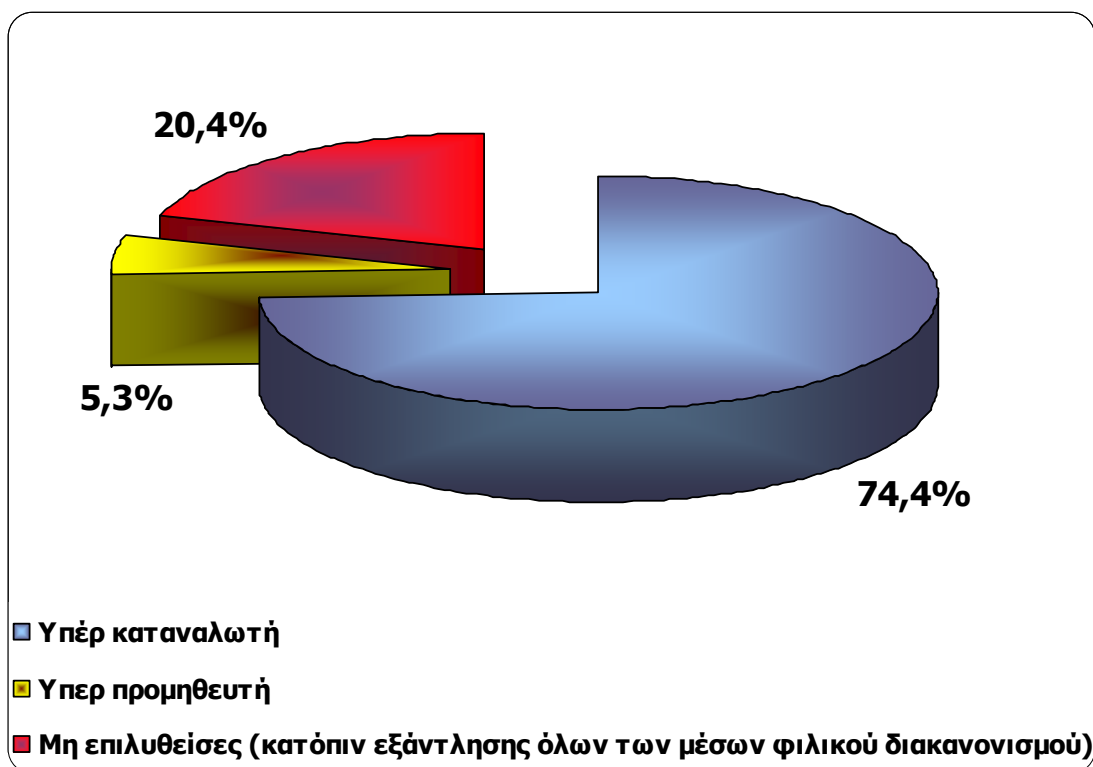
Πίνακας 12: Έγγραφες αναφορές σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



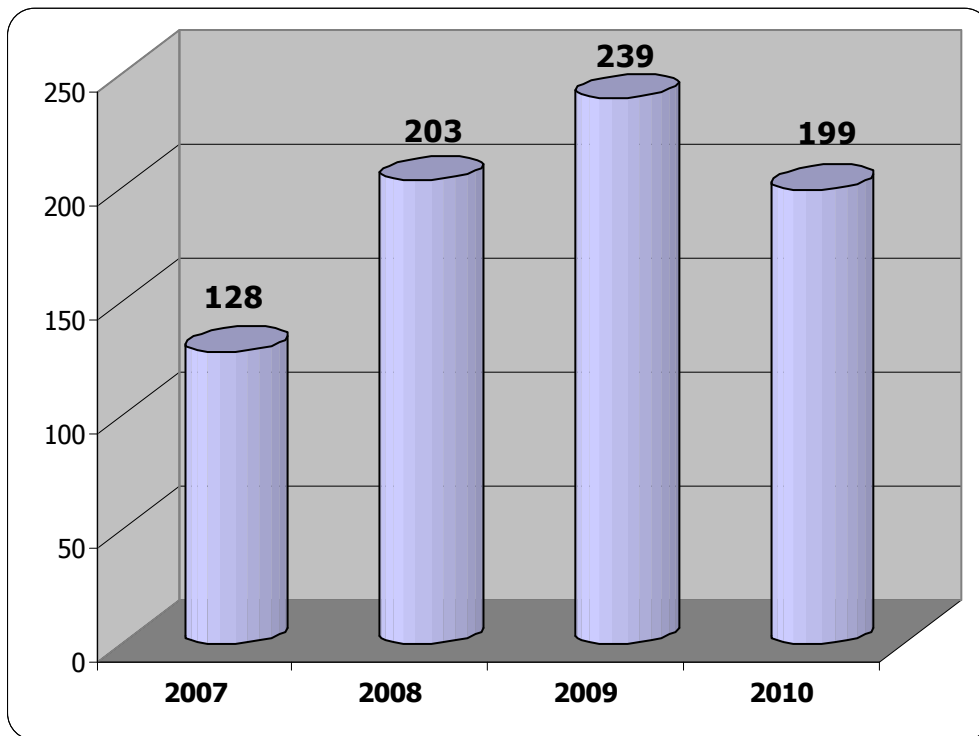
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



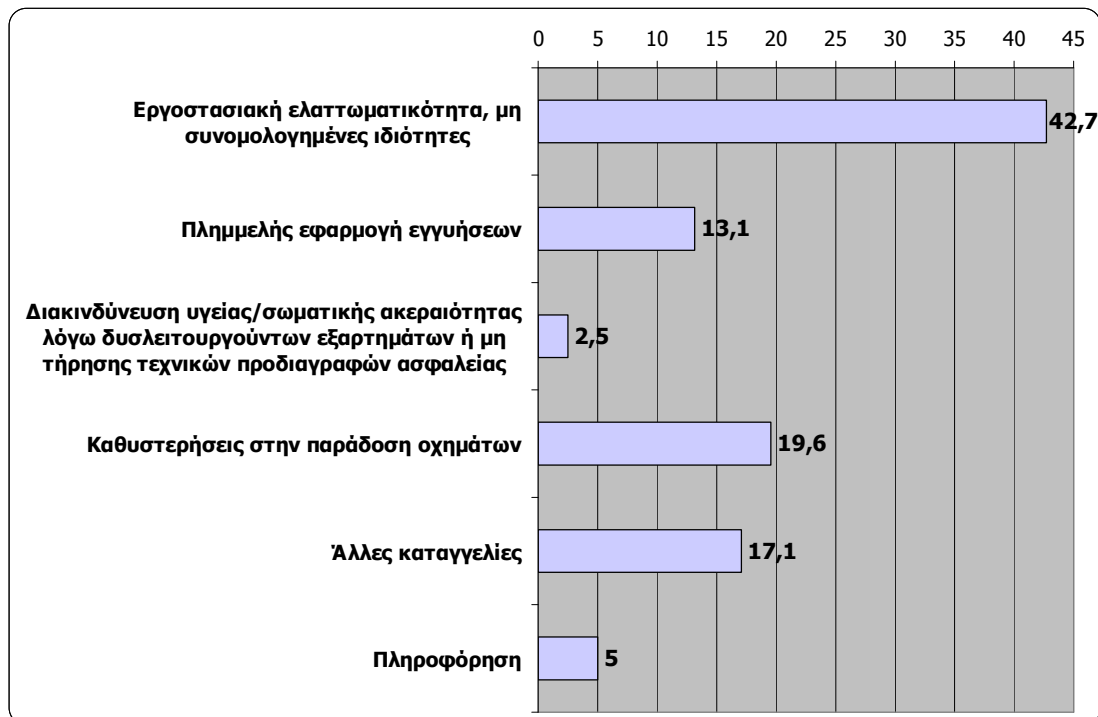
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών για το 2010



Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος**



**Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών για το 2010**



## 6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 6.1.1. Παραπλανητική παρουσίαση συγκριτικών τιμοκαταλόγων αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι κατήγγειλαν συγκεκριμένη εταιρεία εισαγωγής και εμπορίας μοτοσικλετών για τη μη συμπερίληψη του ειδικού τέλους ταξινόμησης επί των τελικών τιμών της, οι οποίες εν συνεχεία αναγράφονται σε συγκριτικούς τιμοκαταλόγους που δημοσιεύονται στον ειδικό (για αυτοκίνητα και μοτοσικλέτες) περιοδικό και ηλεκτρονικό Τύπο, αλλά και σε διαφημίσεις της. Τα εν λόγω καταγγελλόμενα επιβεβαιώθηκαν και από την Αρχή μας, έπειτα από ενδεικτική έρευνα που πραγματοποίησε σε πολύ δημοφιλή ιστοσελίδα με σχετικό περιεχόμενο.

Η μη συμπερίληψη του ειδικού τέλους ταξινόμησης στις τιμές των καινούργιων οχημάτων που δημοσιεύονται σε συγκριτικούς τιμοκαταλόγους αποτελεί γεγονός ιδιαίτερης σημασίας, με προβληματικές μάλιστα και, άρα, χρίζουσες άμεσης θεραπείας προεκτάσεις.

Το εν λόγω ζήτημα δεν αφορά μόνο την τήρηση της νομιμότητας, αλλά άπτεται και του υγιούς ανταγωνισμού στον συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο, ο οποίος βάλλεται όταν η δημοσιοποίηση των τιμών των πωλούμενων οχημάτων, συμπεριλαμβανομένου του ειδικού τέλους ταξινόμησης, δεν αποτελεί κοινά εφαρμοζόμενη από όλους τους προμηθευτές τακτική.

Αποτελεί, εξάλλου, κοινό τόπο ότι εν μέσω πληθώρας δραστηριοποιούμενων προμηθευτών στην αγορά, ποικιλίας προσφερόμενων αγαθών και έντονων διαβαθμίσεων των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών, οι δημοσιοποιούμενοι συγκριτικοί τιμοκατάλογοι προϊόντων αποτελούν πολύτιμα εργαλεία για τη βελτίωση της ενημέρωσης και εν γένει για τη διευκόλυνση των καταναλωτών, ώστε να είναι σε θέση να κωδικοποιούν με απλό τρόπο τις αγοραστικές επιλογές τους και να προβαίνουν κατόπιν σε τεκμηριωμένες και συμφέρουσες συναλλαγές.

Η τιμή πώλησης πρέπει να δηλώνεται σε όλα τα προϊόντα που προσφέρονται από τους εμπόρους στους καταναλωτές με τρόπο σαφή και εύκολα αναγνωρίσιμο. Ως σαφή, η νομοθεσία εννοεί την τελική τιμή, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και των λοιπών φόρων (ΚΥΑ Ζ1-404/2001, με την οποία εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 1998).

Η δημόσια ανακοίνωση των τιμών προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ίδιες ανάγκες ή έχουν τους ίδιους στόχους οφείλει πάντοτε να γίνεται κατά τρόπο τέτοιο, ώστε η σύγκριση που πραγματοποιείται από τους αποδέκτες τους καταναλωτές:

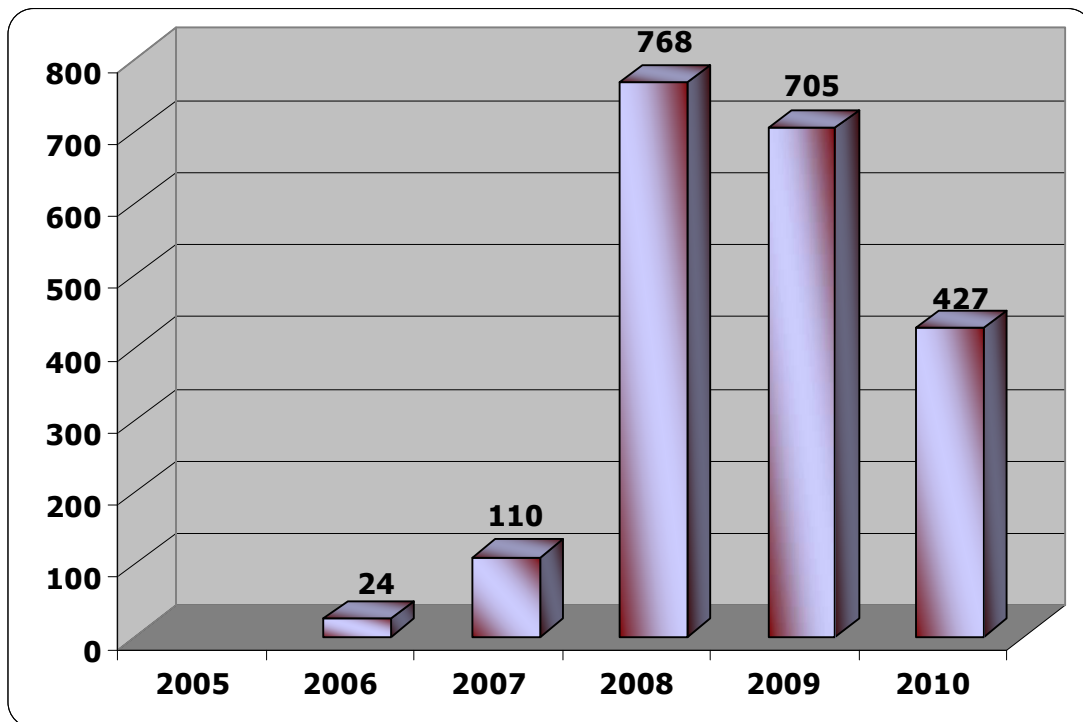
- ο να λαμβάνει υπόψη της και να στηρίζεται σε κοινά για όλους τους ανταγωνιστές προμηθευτές κριτήρια, προκειμένου να είναι αντικειμενική πέραν κάθε αμφισβήτησης και να οδηγεί σε έντιμο αποτέλεσμα επ' ωφελείας τόσο των καταναλωτών όσο και των εμπόρων-προμηθευτών, και
- ο να μην αποβαίνει, αφενός, σε βάρος του υγιούς ανταγωνισμού ανάμεσα στους προμηθευτές, αφετέρου δε να μην καταστρατηγεί το δικαίωμα της διαφανούς ενημέρωσης των καταναλωτών για όλα τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των πωλούμενων αγαθών

Ενόψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σχετική Σύσταση προς την καταγγελλόμενη εταιρεία, η οποία έγινε αποδεκτή.

## 7. Ασφαλιστικές Εταιρείες

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	24	8,5 %
2007	110	5,6 %
2008	768	14,3 %
2009	705	16,6 %
<b>2010</b>	<b>427</b>	<b>11,6 %</b>
ΣΥΝΟΛΟ	2.034	13 %

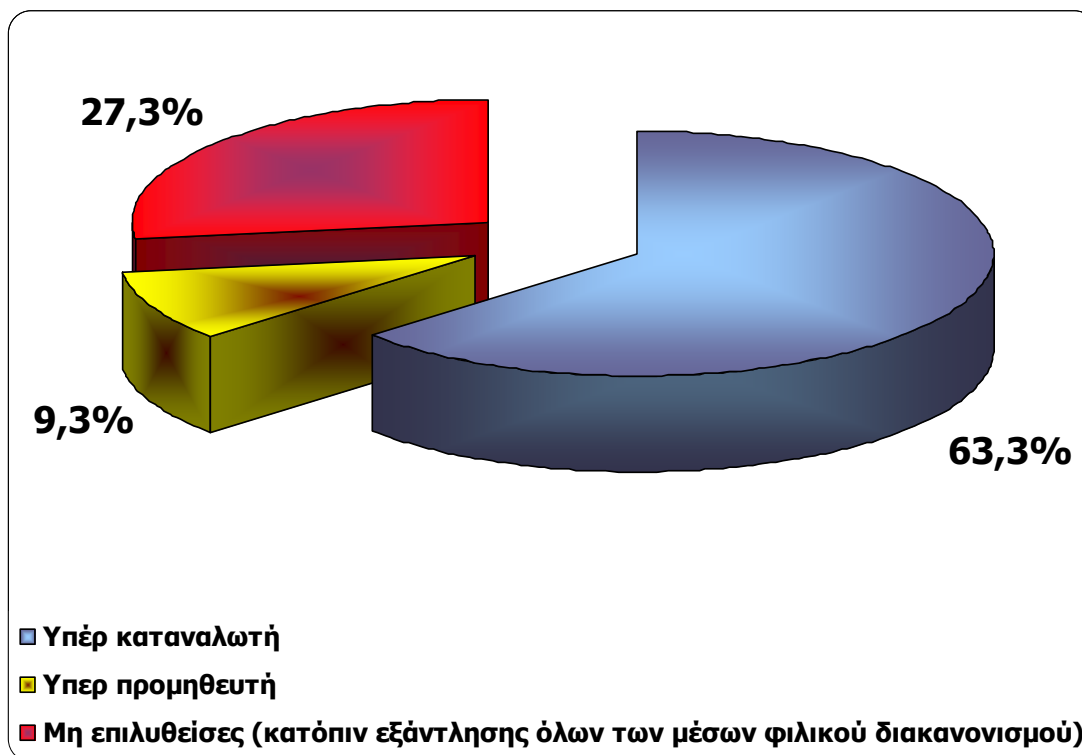
Πίνακας 13: Έγγραφες αναφορές σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος



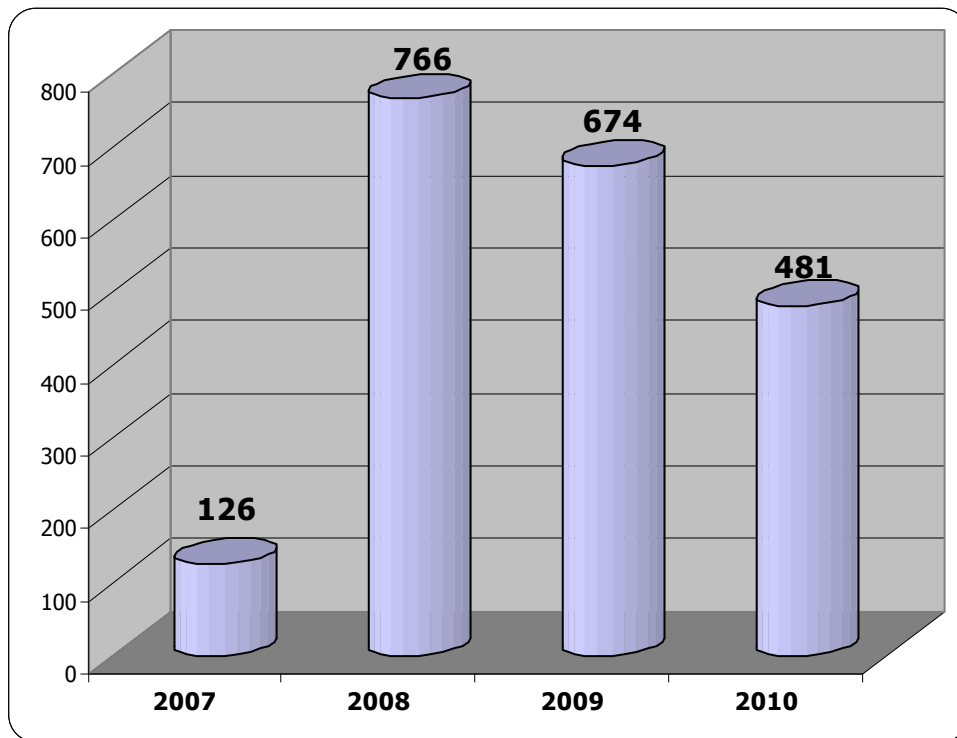
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος



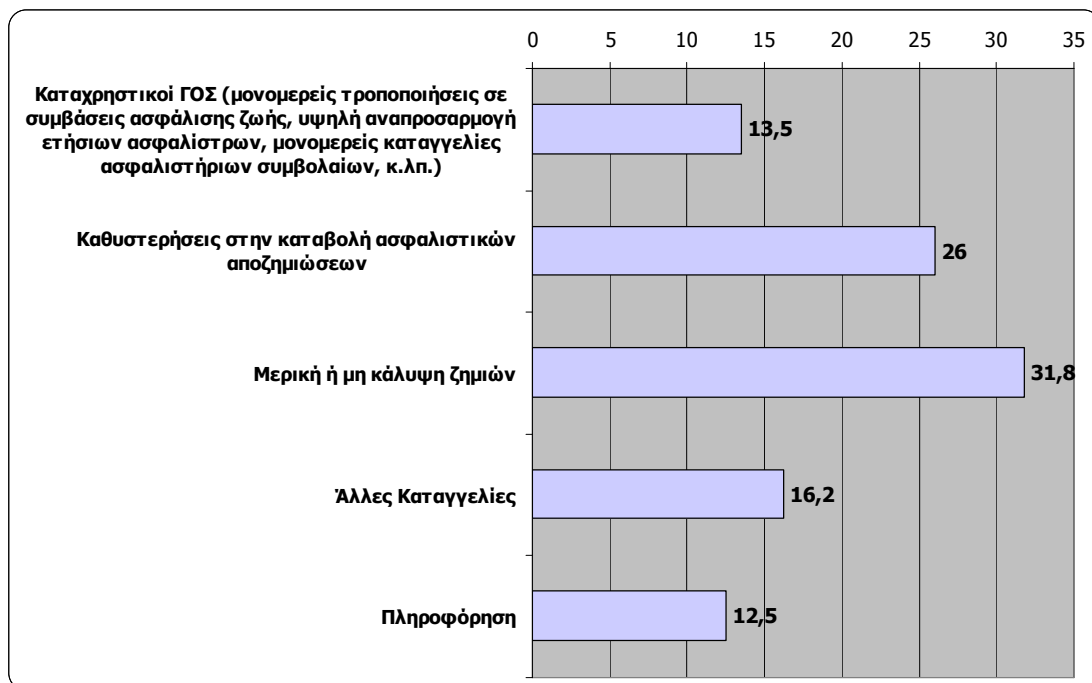
Γράφημα 58: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες για το 2010



Γράφημα 59: Έκβαση αναφορών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 60: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες ανά έτος**



**Γράφημα 61: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες για το 2010**

## 7.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 7.1.1. Καθυστερήσεις στην καταβολή ασφαλίματος και μερισμάτων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχτεί και εξακολουθεί να γίνεται αποδέκτης σημαντικού αριθμού προφορικών καταγγελιών σχετικά με παρατηρούμενες καθυστερήσεις εκ μέρους ασφαλιστικών εταιρειών κατά την καταβολή σχηματισθεισών αξιών εξαγοράς (ασφαλίματος) ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής, αποδοτέες στους δικαιούχους τη συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία λήξης των ασφαλιστικών τους συμβάσεων.

Η Αρχή διενήργησε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, αυτεπάγγελτη έρευνα, δεδομένου ότι εκ της φύσης του επίμαχου ζητήματος, που άπτεται της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης και καλής πίστης που θα πρέπει να χαρακτηρίζει την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης, αφενός ενδέχεται να θίγεται μεγάλος αριθμός ασφαλισμένων-καταναλωτών, επιπροσθέτως δε εξαιτίας των προβληματικών επιχειρηματικών συμπεριφορών ορισμένων εκπροσώπων του κλάδου κλονίζεται η ίδια η αξιοπιστία και η εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ασφαλιστικής αγοράς.

Ενόψει των παραπάνω και λόγω των αποκλίσεων που διαπιστώθηκαν ως προς την εφαρμοζόμενη από κάθε εταιρεία πρακτική, κρίθηκε αναγκαία και επιτακτική η παρέμβαση της Αρχής για την ενημέρωση και προστασία των ασφαλισμένων-καταναλωτών από πιθανολογούμενες παραβατικές ή/και αθέμιτες επιχειρηματικές συμπεριφορές μέσω της σύνταξης Σύστασης.

Συγκεκριμένα, αναφορικά με τα εκάστοτε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής, των οποίων επίκειται η συμβατικά καθορισμένη λήξη τους και που σχηματίζουν αποδοτέες στους δικαιούχους αξίες εξαγοράς στη λήξη τους, καθώς και τυχόν μερίσματα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε προς όλες τις εν Ελλάδι δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρείες ζωής:

- ο Να διασφαλίζουν τη σαφή, ευκρινή, κατανοητή και έγκαιρη ενημέρωση των δικαιούχων ως προς τα απαραίτητα, κατά τον νόμο και τη σύμβαση, δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά στοιχεία που πρέπει να προσκομίζουν, προκειμένου να καταστεί επαρκώς δυνατή η έγκαιρη καταβολή του ασφαλίματος
- ο Να προβαίνουν αμελλητί στην άμεση καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίματος στη συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία εκπλήρωσης της παροχής
- ο Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφαλίματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητά τους, να καταβάλουν τα οφειλόμενα ποσά ασφαλίματος, συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων τόκων υπερημερίας

Επιπλέον, η Αρχή κάλεσε:

- ο Τους ασφαλισμένους-καταναλωτές, σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφαλίματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητα των εταιρειών, να αναζητούν τόσο τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας όσο και την αποκατάσταση οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης
- ο Την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος να παρέμβει στα μέλη της σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω
- ο Την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης) να προβεί σε τυχόν ενδεδειγμένες, κατά την κρίση της, ενέργειες στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της

- ο τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης να προβεί σε τυχόν ενδεδειγμένες, κατά την κρίση της, ενέργειες στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της, καθώς και για την ενημέρωση των καταναλωτών-ασφαλισμένων

Το πλήρες κείμενο της Σύστασης βρίσκεται αναρτημένο στο διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή και είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-12-09.Συσταση%20προς%20Ασφαλιστικές.D.pdf>

Επισημαίνεται ότι σε συνέχεια της εν λόγω Σύστασης, η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας απέστειλε στα μέλη της σχετική εγκύκλιο, με την υπόδειξη να προβούν σε έλεγχο των εσωτερικών τους διαδικασιών στο ειδικό θέμα της καταβολής του ασφαλισματος κατά τη λήξη αποταμιευτικών-επενδυτικών ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής, καθώς και στις αναγκαίες προσαρμογές, εφόσον κατά τον έλεγχο διαπιστωθούν αδυναμίες.

Παράλληλα, έχει ζητηθεί συνάντηση με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, προκειμένου να συζητηθούν τα πραγματικά δεδομένα που κατέστησαν απαραίτητη την έκδοση Σύστασης προς τις ασφαλιστικές εταιρείες, αλλά και για περαιτέρω ανταλλαγή απόψεων επί του συγκεκριμένου θέματος.

#### *7.1.2. Παράνομη και αντισυμβατική άρνηση καταβολής ασφαλιστικών αποζημιώσεων*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές ασφαλισμένων-συμβεβλημένων σε ιδιωτικά νοσοκομειακά προγράμματα σχετικά με την άρνηση των ασφαλιστικών τους εταιρειών να καταβάλουν αποζημιώσεις με την επέλευση του ασφαλιστικού κινδύνου. Διερευνώντας τις σχετικές υποθέσεις, διαπιστώθηκε ότι τέτοιου είδους καταναλωτικές διαφορές ανακύπτουν ως επί το πλείστον λόγω:

- ο Ασαφών διατυπώσεων ή/και αμφίβολου περιεχομένου συμβατικών όρων
- ο Αυθαίρετων εξαιρέσεων ή/ και αδικαιολόγητων περιορισμών που επιβάλλονται επί ασφαλιστικά καλυπτόμενων περιπτώσεων
- ο Υποκειμενικών εκτιμήσεων ως προς το ιατρικώς επιβεβλημένο κάποιων επεμβάσεων
- ο Μονομερών ερμηνειών ως προς την ύπαρξη συμβατικής υποχρέωσης για την καταβολή αποζημιώσεων με βάση κριτήρια, τα οποία όμως δεν εξειδικεύονται στα συμβόλαια, δεν τέθηκαν ουδέποτε υπόψη των ασφαλισμένων και δεν έχουν καταστεί συμβατικό δεσμευτικό περιεχόμενο

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κρίνοντας με βάση τον νόμο και εξετάζοντας πάντοτε κατά περίπτωση τα στοιχεία κάθε αναφοράς που επιλαμβάνεται, έκρινε ότι στις διερευνηθείσες υποθέσεις η άρνηση εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιρειών να καταβάλουν τις αντίστοιχες ασφαλιστικές αποζημιώσεις υπήρξε παράνομη και αντισυμβατική.

Ως εκ τούτου, η Αρχή μας απηύθυνε Συστάσεις προς τις καταγγελλόμενες εταιρείες να προβούν άμεσα σε αποζημίωση των ασφαλισμένων τους, κατά τα συμβατικώς προβλεπόμενα. Οι εν λόγω Συστάσεις έγιναν αποδεκτές, τα δε πλήρη κείμενά τους είναι διαθέσιμα από τους ακόλουθους ηλεκτρονικούς συνδέσμους:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-07-22.Συσταση%20προς%20ασφαλιστικη.pdf>

και

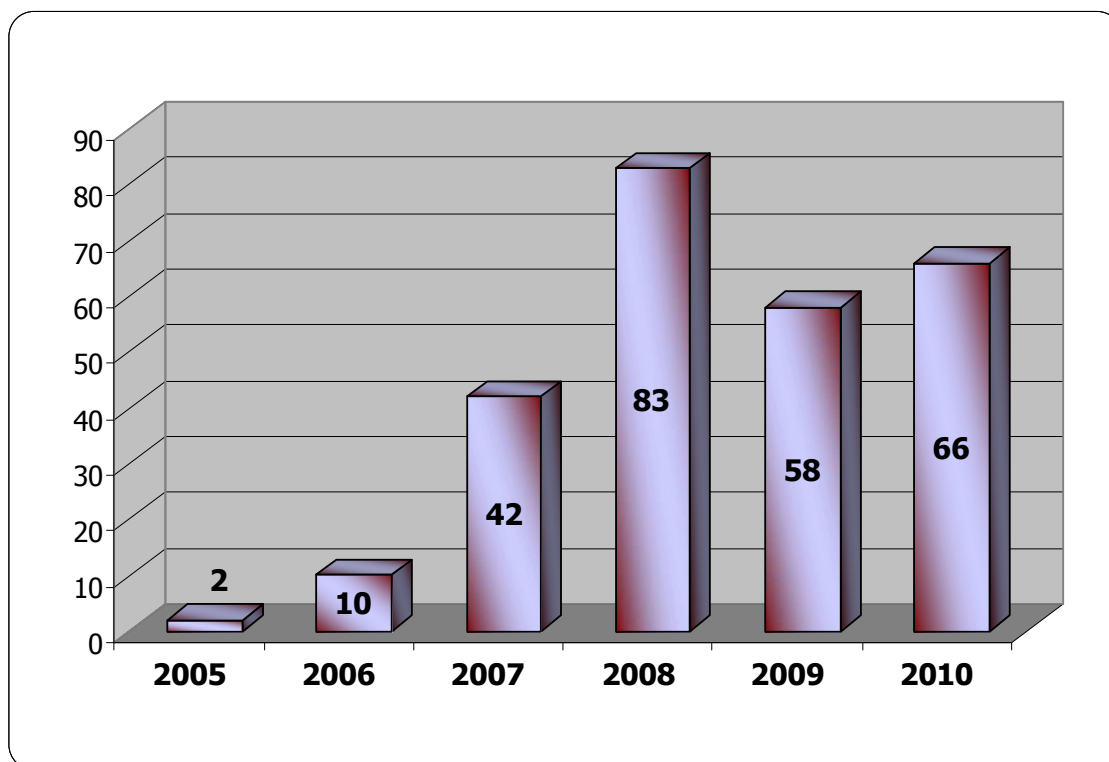
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-06-16.Συσταση%20προς%20ασφαλιστικη.pdf>



## 8. Υπηρεσίες Τουρισμού

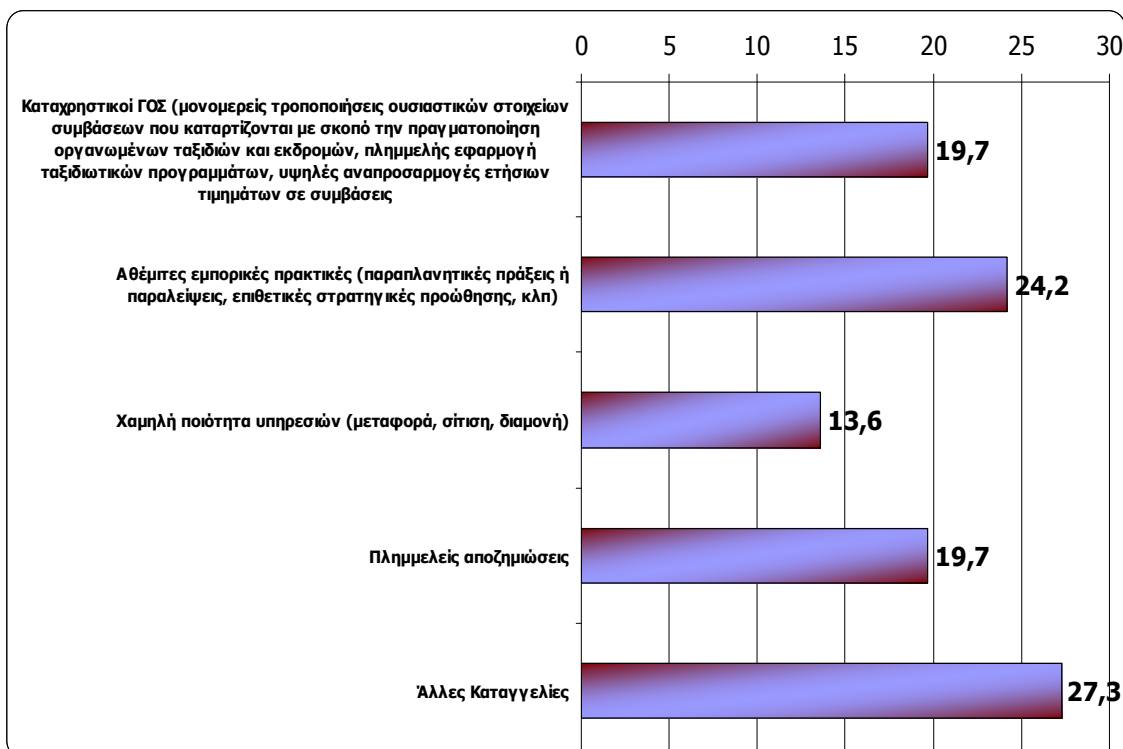
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
<b>2010</b>	<b>66</b>	<b>1,8 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>261</b>	<b>1,7 %</b>

Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος

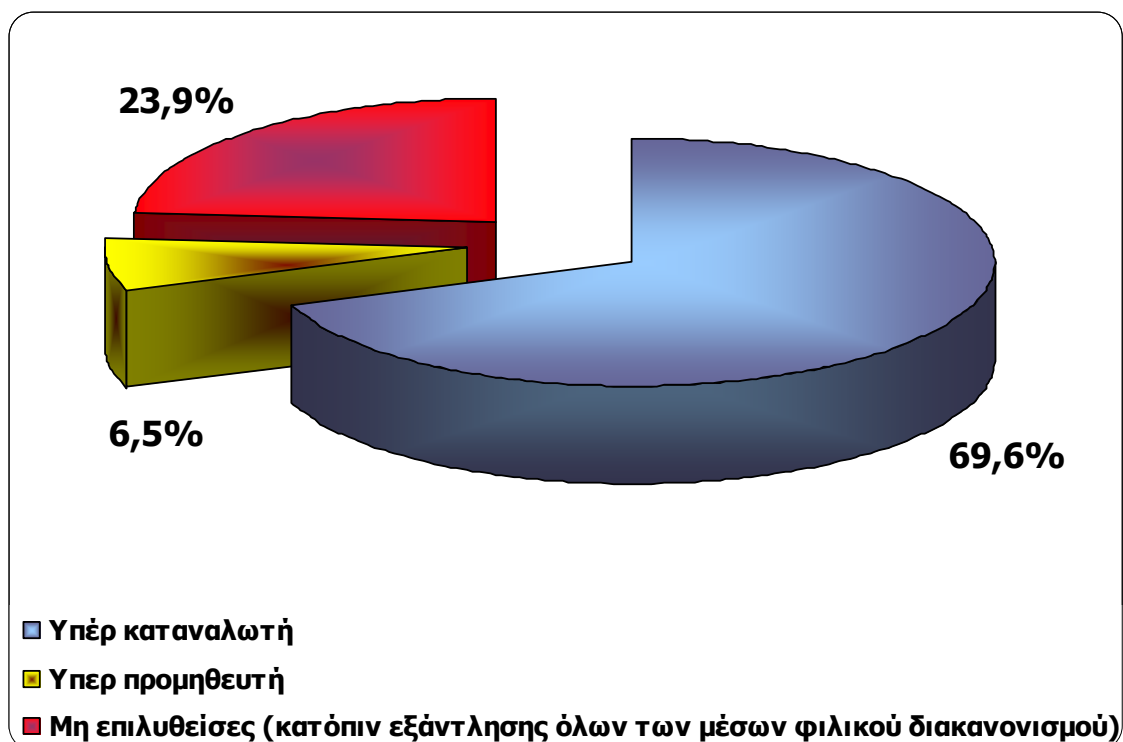


Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος

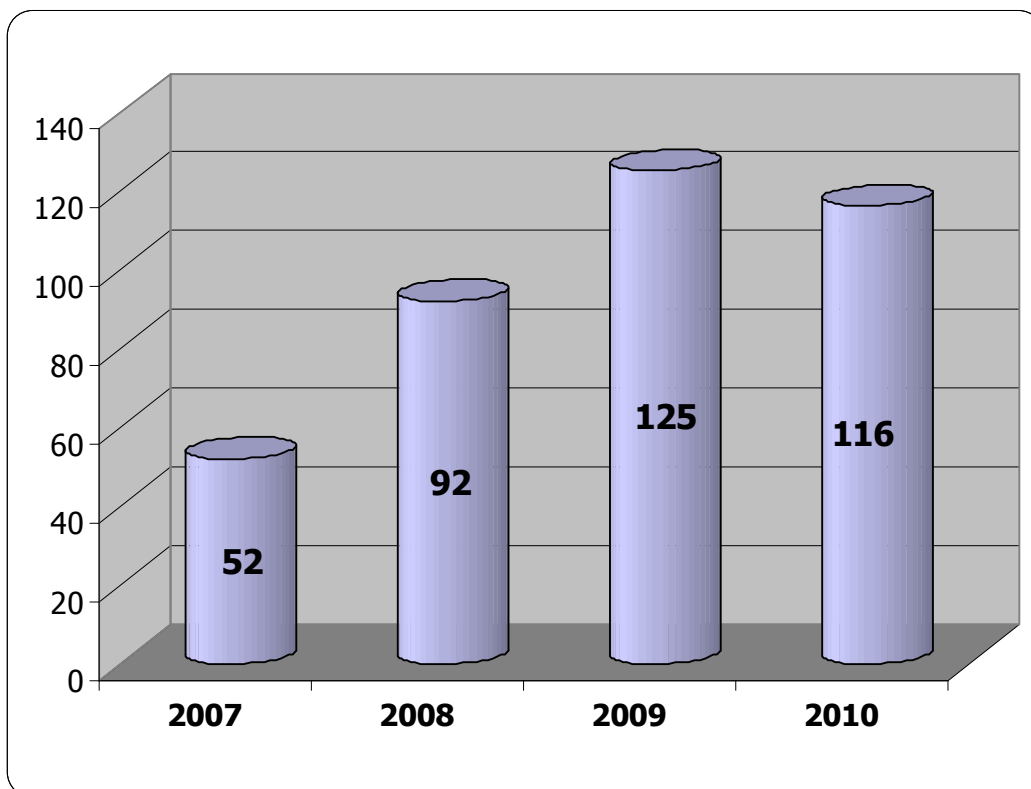




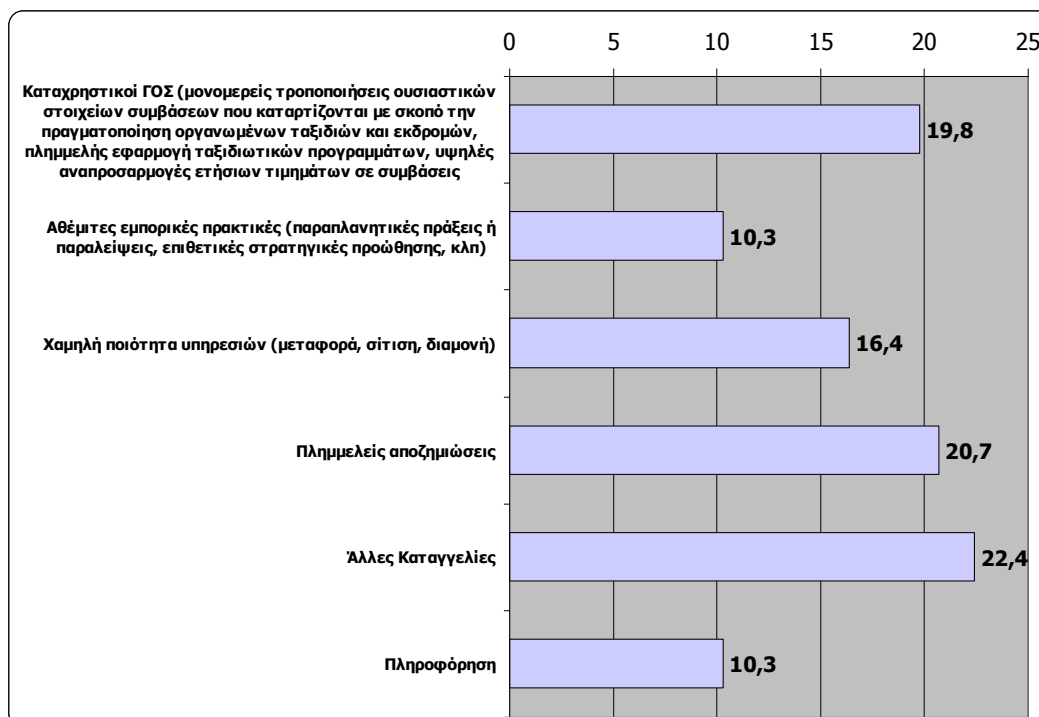
Γράφημα 63: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού για το 2010



Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού ανά έτος**



**Γράφημα 66: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού για το 2010**

### 8.1. Δικαιώματα επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές

Με αφορμή την ταλαιπωρία που προκάλεσε σε χιλιάδες επιβάτες η διακοπή των πτήσεων εξαιτίας της τέφρας από την έκρηξη του ηφαιστείου στην Ισλανδία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε ενημέρωση του επιβατικού κοινού με δελτίο Τύπου που εξέδωσε στις 23-4-2010 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στις αεροπορικές μεταφορές, όπως αυτά περιγράφονται στον Κανονισμό 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 11<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2004.

Τα δικαιώματα αυτά είναι υποχρεωμένοι οι αερομεταφορείς να τα γνωστοποιούν εγγράφως σε κάθε επιβάτη που θίγεται από τη ματαίωση μιας πτήσης. Ειδικότερα, σε περίπτωση ματαίωσης μιας πτήσης, για την οποία δεν έχει υπάρξει προηγούμενη ενημέρωση από τον αερομεταφορέα, οι επιβάτες δικαιούνται κατ' επιλογή τους:

- Την εντός επτά ημερών επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου τους στην τιμή που το αγόρασαν
- Τη μεταφορά, με τη νωρίτερη δυνατή πτήση, στον τελικό προορισμό τους
- Τη μεταφορά στον τελικό προορισμό τους σε άλλη ημέρα που τους εξυπηρετεί, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων

Κατά την παραμονή τους στο αεροδρόμιο, οι επιβάτες δικαιούνται δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα του χρόνου παραμονής τους, καθώς επίσης δύο (2) τηλεφωνήματα, τέλεξ, φαξ ή e-mail.

Επιπλέον, όταν ο ευλόγως αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης της νέας πτήσης είναι τουλάχιστον η επόμενη ημέρα από τον χρόνο αναχώρησης που είχε ορισθεί για τη ματαιωθείσα πτήση, οι επιβάτες δικαιούνται διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο. Ο αριθμός των δικαιούμενων διανυκτερεύσεων συναρτάται με τον χρόνο που οι επιβάτες είναι αναγκασμένοι να περιμένουν την αναχώρηση της νέας πτήσης τους.

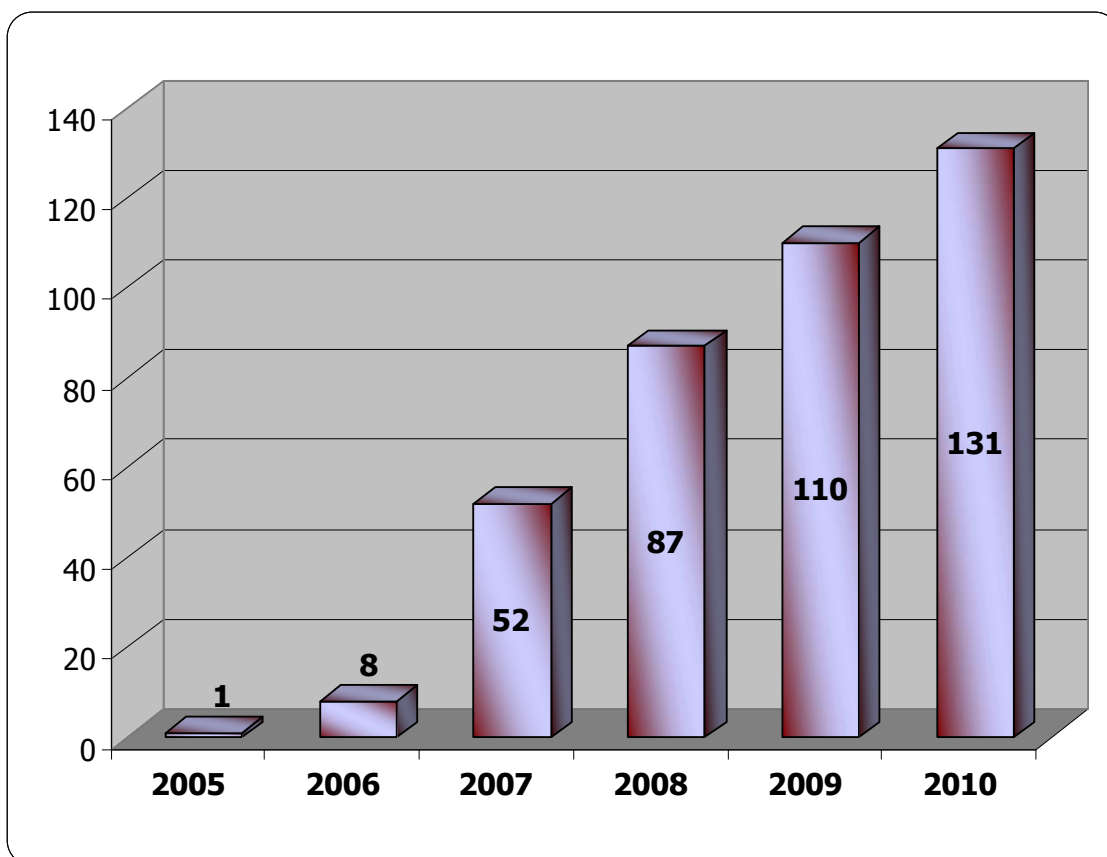
Οι επιβάτες πτήσεων που ματαιώθηκαν δικαιούνται και χρηματική αποζημίωση, εκτός εάν η ματαίωση έχει προκληθεί από έκτακτες περιστάσεις (π.χ. καιρικές συνθήκες, κινδύνους για την ασφάλεια των επιβατών, απεργίες που επηρεάζουν τη λειτουργία του αερομεταφορέα), οι οποίες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν, ακόμα κι αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα.



## 9. Υπηρεσίες Μεταφορών

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
<b>2010</b>	<b>131</b>	<b>3,5 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>389</b>	<b>2,5 %</b>

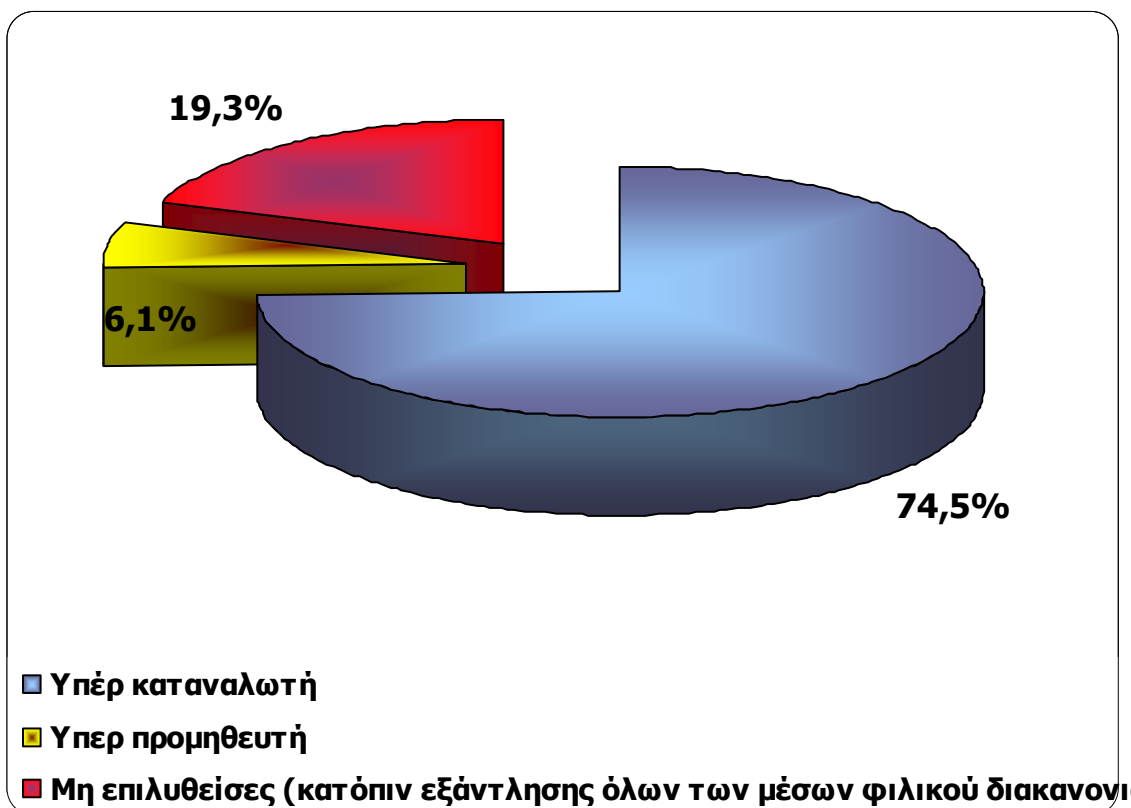
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος



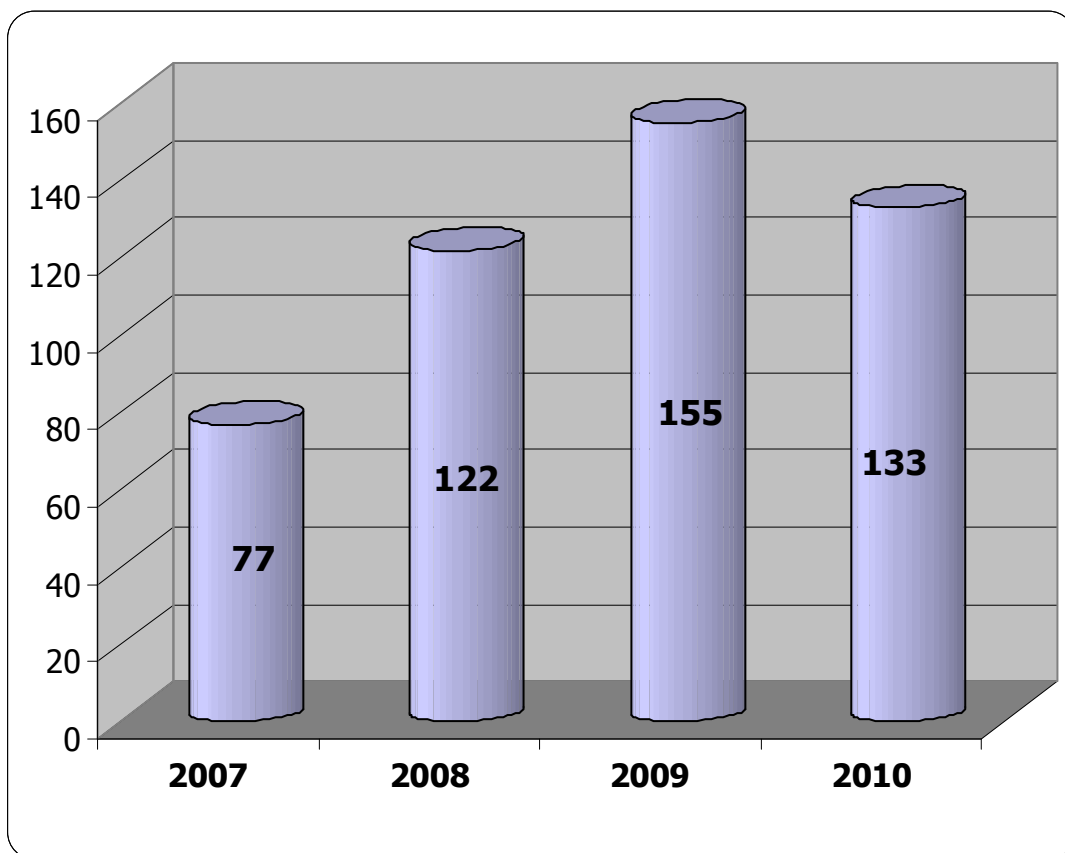
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος



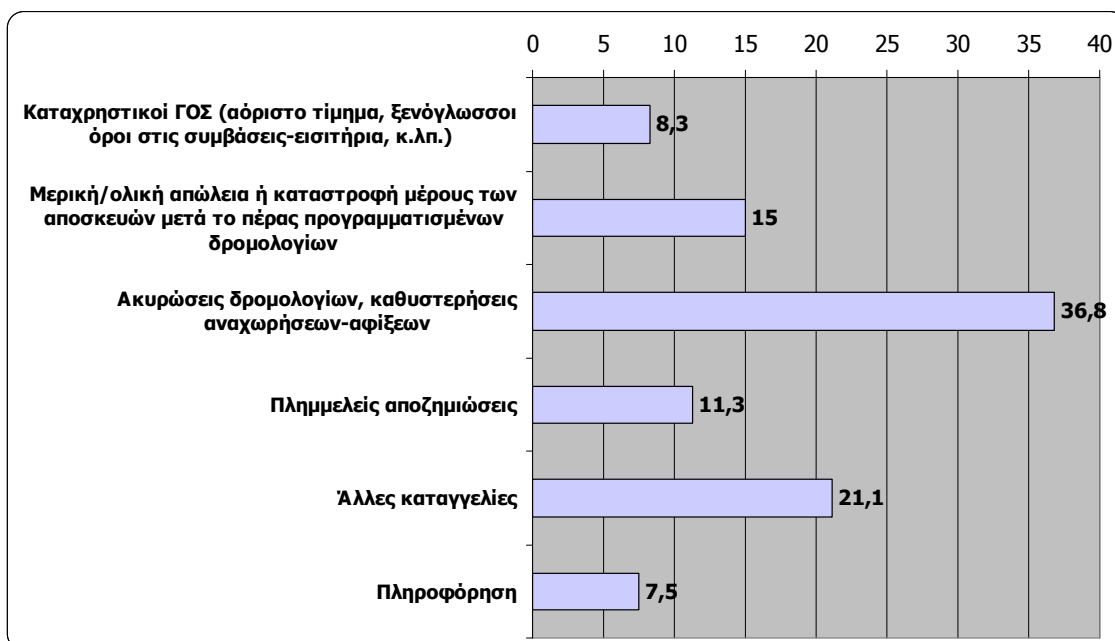
Γράφημα 68: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών για το 2010



Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος**

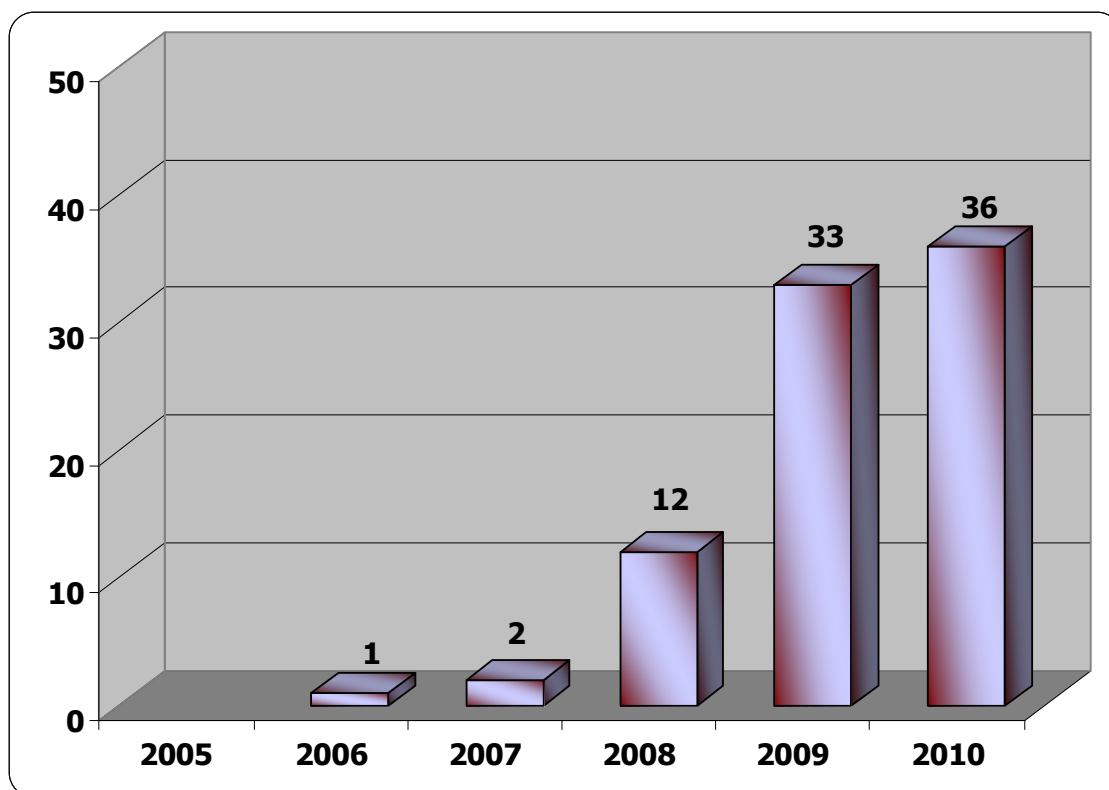


**Γράφημα 71: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών για το 2010**

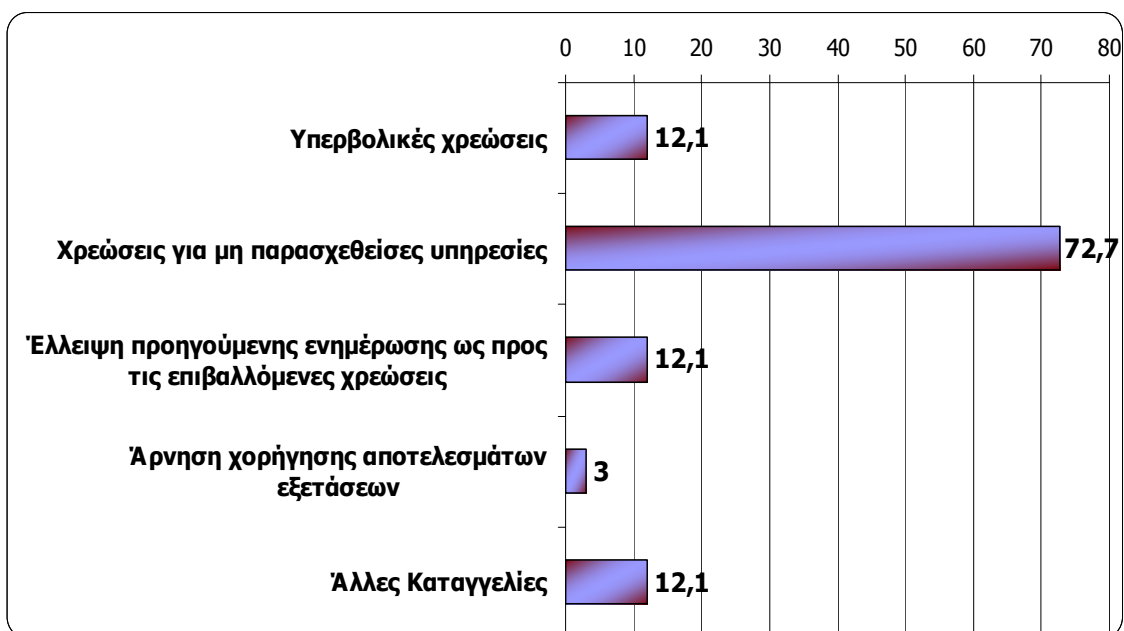
## 10. Υπηρεσίες Υγείας

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	1	0,4 %
2007	2	0,1 %
2008	12	0,2 %
2009	33	0,8 %
<b>2010</b>	<b>36</b>	<b>1 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>84</b>	<b>0,5 %</b>

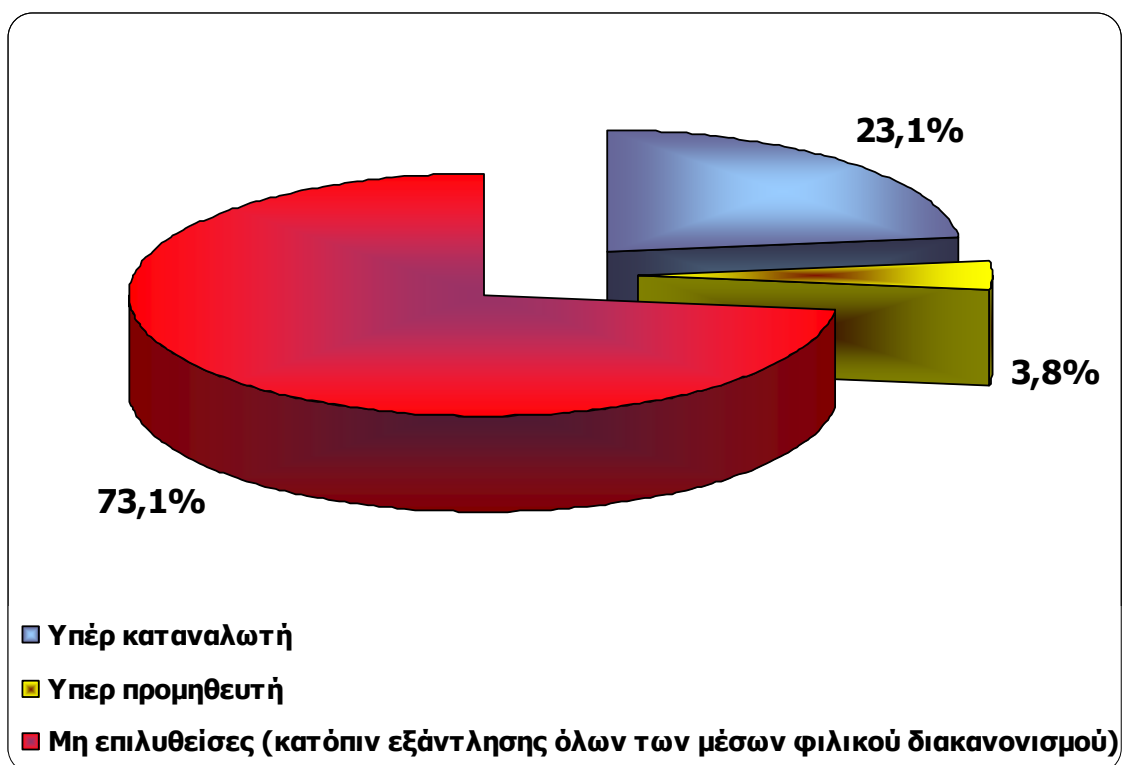
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος



Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος

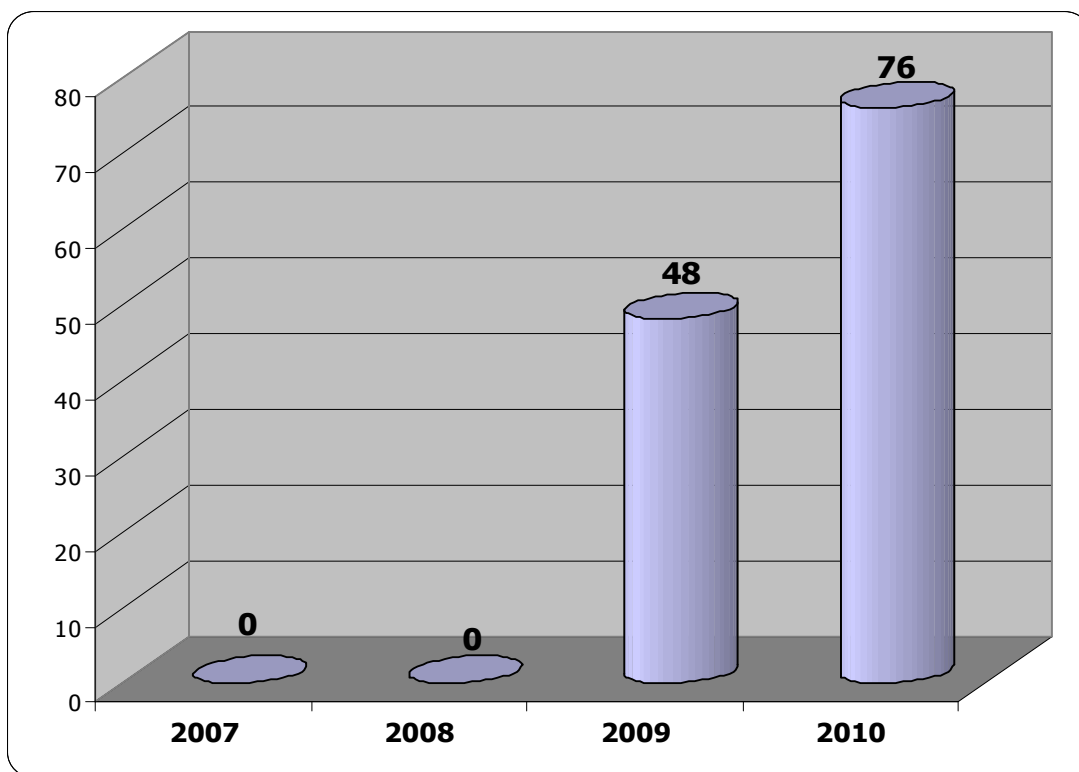


Γράφημα 73: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας για το 2010

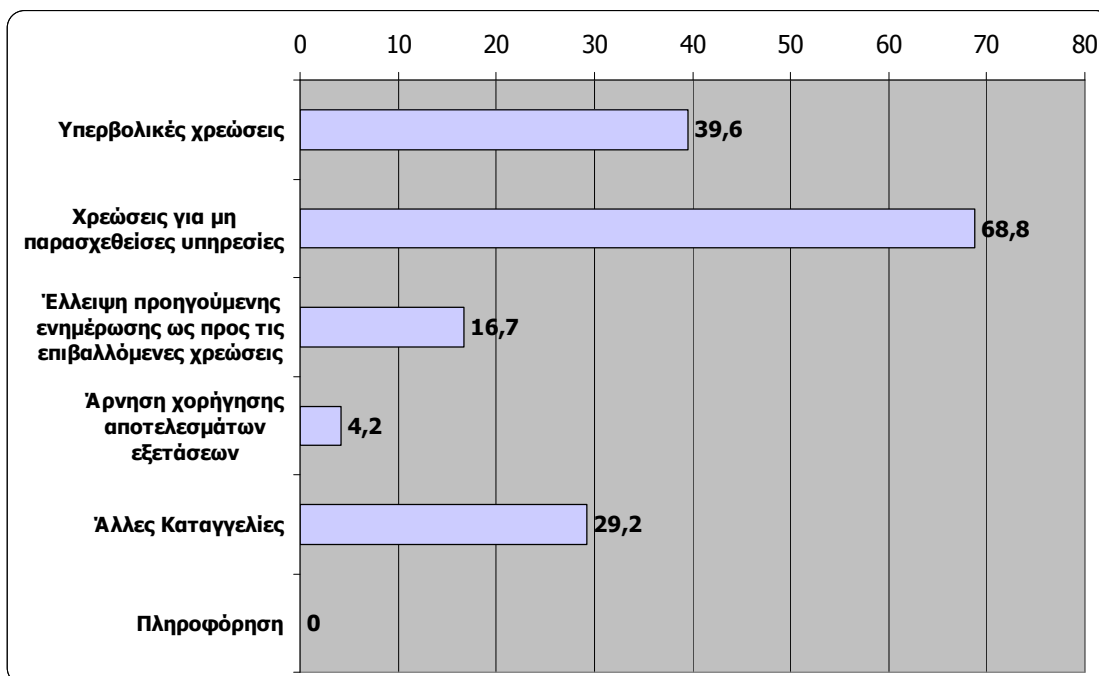


Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες υγείας (συγκεντρωτικά στοιχεία)





Γράφημα 75: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας ανά έτος



Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες υγείας για το 2010

### 10.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

#### 10.1.1. Επιβολή αθέμιτων χρεώσεων από ιδιωτικά μαιευτήρια για τη συλλογή βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού καταγγελιών σχετικά με την επιβολή χρέωσης από τα ιδιωτικά μαιευτήρια «ΙΑΣΩ», «ΛΗΤΩ», «ΜΗΤΕΡΑ» και «ΓΕΝΕΣΙΣ» για τη συλλογή βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος μετά το πέρας του τοκετού, προκειμένου αυτά -σύμφωνα με την επιθυμία των γονέων- να τοποθετηθούν σε ειδική συσκευασία και να παραδοθούν προς φύλαξη στην τράπεζα που οι ίδιοι είχαν επιλέξει.

Σύμφωνα με τις καταγγελίες αυτές, η σχετική χρέωση επιβλήθηκε:

- Χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, αρκετοί δε καταναλωτές επισήμαναν ότι για πρώτη φορά έλαβαν γνώση της χρέωσης τη στιγμή της πληρωμής του τιμολογίου πριν από την έξοδο από το μαιευτήριο
- Δίχως την οιαδήποτε εμπλοκή ή ανάμειξη του προσωπικού του μαιευτηρίου, καθώς η λήψη του δείγματος έγινε από τον ιατρό της τεκούσης και παραδόθηκε από τους οικείους προς φύλαξη στη συμβεβλημένη τράπεζα, και
- Μη λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι σε αρκετές περιπτώσεις το υλικό που συλλέχθηκε προορίστηκε, κατ' επιλογή των γονέων, για πραγματοποίηση δωρεάς στη δημόσια τράπεζα φύλαξης της Ακαδημίας Αθηνών, επιχειρώντας με αυτόν τον τρόπο μια αμιγώς ανθρωπιστική ενέργεια να αποτελέσει αντικείμενο οικονομικής συναλλαγής και αποκόμισης κέρδους για τα μαιευτήρια

Οι απόψεις των εταιρειών επί των εις βάρος τους καταγγελλομένων συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία:

- Η επίτοκος, πραγματοποιώντας προγραμματισμένη εισαγωγή στην κλινική, συμπληρώνει δελτίο νοσηλείας, στο οποίο δηλώνει ότι αποδέχεται τις χρεώσεις για το διάστημα της παραμονής της
- Το προσωπικό του μαιευτηρίου συνδράμει τον μαιευτήρα κατά τη λήψη του δείγματος, ελέγχει την ποσότητα, σφραγίζει τη συσκευασία, την καταγράφει και τη φυλάσσει σε ειδικό χώρο μέχρι την παράδοσή της στην εταιρεία φύλαξης
- Η συλλογή του υλικού αποτελεί ξεχωριστή ιατρική πράξη και δικαιολογεί, ως εκ τούτου, ξεχωριστή χρέωση, σε περίπτωση δε που αυτή δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς, η κλινική αντιμετωπίζει τον κίνδυνο επιδίκασης σε βάρος της αποζημίωσης για το πταίσμα του ιατρού ή του βοηθητικού προσωπικού που πραγματοποίησε τη λήψη
- Ο σκοπός της συλλογής (για φύλαξη σε ιδιωτική τράπεζα ή για δωρεά) δεν ασκεί επιρροή για την επιβολή της χρέωσης

Κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε στον Πανελληνίο Ιατρικό Σύλλογο, καθώς και στο Τμήμα Ιδιωτικών Κλινικών του Υπουργείου Υγείας, δίχως να υπάρξει ανταπόκριση, ενώ πραγματοποίησε συνάντηση στα γραφεία της Αρχής με αρμόδιο επιθεωρητή του Σώματος Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας σχετικά με το υπό εξέταση ζήτημα.

Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των στοιχείων που τέθηκαν στη διάθεσή της, η Αρχή προέβη στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τα καταγγελλόμενα ιδιωτικά μαιευτήρια, επισημαίνοντας μεταξύ άλλων τα εξής:

- ο Κατά παράβαση ειδικών διατάξεων του Αστικού Κώδικα και του νόμου για την προστασία των καταναλωτών, η επίτοκος υπογράφει το δελτίο νοσηλείας με την περιεχόμενη σε αυτό δήλωση ότι γνωρίζει τον τιμοκατάλογο και αποδέχεται τους όρους νοσηλείας κατά την πραγματοποίηση της εισαγωγής της και ενώ μπορεί να έχει ήδη ξεκινήσει η διαδικασία του τοκετού. Οι ειδικές συνθήκες, υπό τις οποίες λαμβάνει χώρα τυχόν ενημέρωση για τις χρεώσεις, αποδυναμώνουν το δικαίωμα του καταναλωτή στην ορθή, έγκαιρη και πλήρη ενημέρωσή του, καθιστώντας πλημμελή και, ως εκ τούτου, ελεγκτέα την ακολουθούμενη από τα μαιευτήρια παραπάνω πρακτική
- ο Ο συμβατικός όρος που αφορά την επιβολή της επίμαχης χρέωσης πάσχει, επίσης, λόγω έλλειψης διαφάνειας, καθώς δεν διευκρινίζει στον καταναλωτή την αιτία της χρέωσης ούτε τα κριτήρια διαμόρφωσης του ύψους της. Σημειωτέον, δε, ότι η σχετική χρέωση κρίνεται υπερβολική και δυσανάλογη προς την παρεχόμενη υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των εξόδων του τοκετού και τη χρέωση που υφίσταται για άλλες ιατρικές πράξεις που λαμβάνουν χώρα κατά τον τοκετό και ενέχουν, μάλιστα, σχετική επικινδυνότητα (π.χ. επισκληρίδιος αναισθησία)
- ο Η επιβολή χρέωσης για τη λήψη ομφαλοπλακουντιακού αίματος συνιστά, επιπλέον, αθέμιτη εμπορική πρακτική σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τον χρόνο και τις ειδικές συνθήκες πίεσης και συναισθηματικής φόρτισης υπό τις οποίες λαμβάνει χώρα η σχετική ενημέρωση, ούτως ώστε να παρεμποδίζεται η ελευθερία επιλογής των γονέων για την αποδοχή ή μη της επιβαλλόμενης χρέωσης
- ο Ιδίως στις περιπτώσεις που το δείγμα προοριζόταν για δωρεά στην τράπεζα φύλαξης της Ακαδημίας Αθηνών, η επιβαλλόμενη χρέωση αποδοκιμάζεται ακόμα περισσότερο, δεδομένης της ηθικής και ανθρωπιστικής διάστασης της συγκεκριμένης ενέργειας, η οποία διέπεται από υψηλό αίσθημα προσφοράς στη δημόσια υγεία και τον συνάνθρωπο. Επιπλέον, εμπίπτει στη νομοθετική απαγόρευση της κερδοσκοπίας ή άλλης οικονομικής ωφέλειας κατά τη δωρεά ιστών και οργάνων, η οποία αφορά κατά μείζονα λόγο και τον φορέα που τη διευκολύνει

Σε συνέχεια των πιο πάνω διαπιστώσεων και λαμβάνοντας υπόψη την αντίθεση της επιβαλλόμενης χρέωσης προς τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, η Αρχή απηύθυνε Συστάσεις προς τα μαιευτήρια να επιστρέψουν άμεσα στους αναφέροντες τα παρανόμως εισπραχθέντα ποσά για τη λήψη των βλαστοκυττάρων, καθώς και να απέχουν στο μέλλον από κάθε παρόμοια ενέργεια.

Οι Συστάσεις δεν έγιναν αποδεκτές από τα καταγγελλόμενα μαιευτήρια και η Αρχή ενήργησε σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στον νόμο, προβαίνοντας σε δημοσιοποίησή τους στην ιστοσελίδα της. Τα πλήρη κείμενα είναι διαθέσιμα από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-06-01.Systasi-maieytiria.pdf>

και

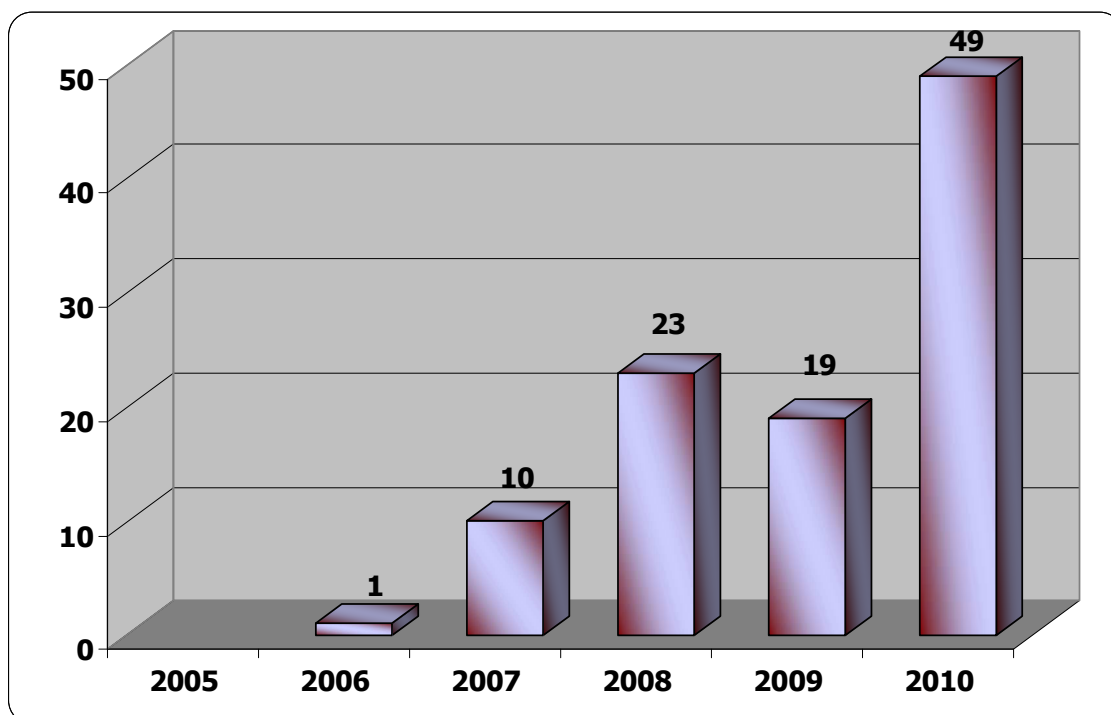
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-09-10.Συσταση%20προς%20GENESIS.D.pdf>

Επισημαίνεται, ωστόσο, ότι αρκετούς μήνες μετά τη δημοσιοποίηση των ανωτέρω Συστάσεων, δύο εκ των μαιευτηρίων που αποτέλεσαν αποδέκτες της, το «ΙΑΣΩ» και το «ΛΗΤΩ», ανακοίνωσαν την απόφασή τους να παρέχουν εφεξής εντελώς δωρεάν στους γονείς τη συλλογή, φύλαξη και διάθεση των βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος, τόσο για οικογενειακή όσο και για δημόσια χρήση.

## 11. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005		
2006	1	0,4 %
2007	10	0,5 %
2008	23	0,4 %
2009	19	0,5 %
<b>2010</b>	<b>49</b>	<b>1,33 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>102</b>	<b>0,7 %</b>

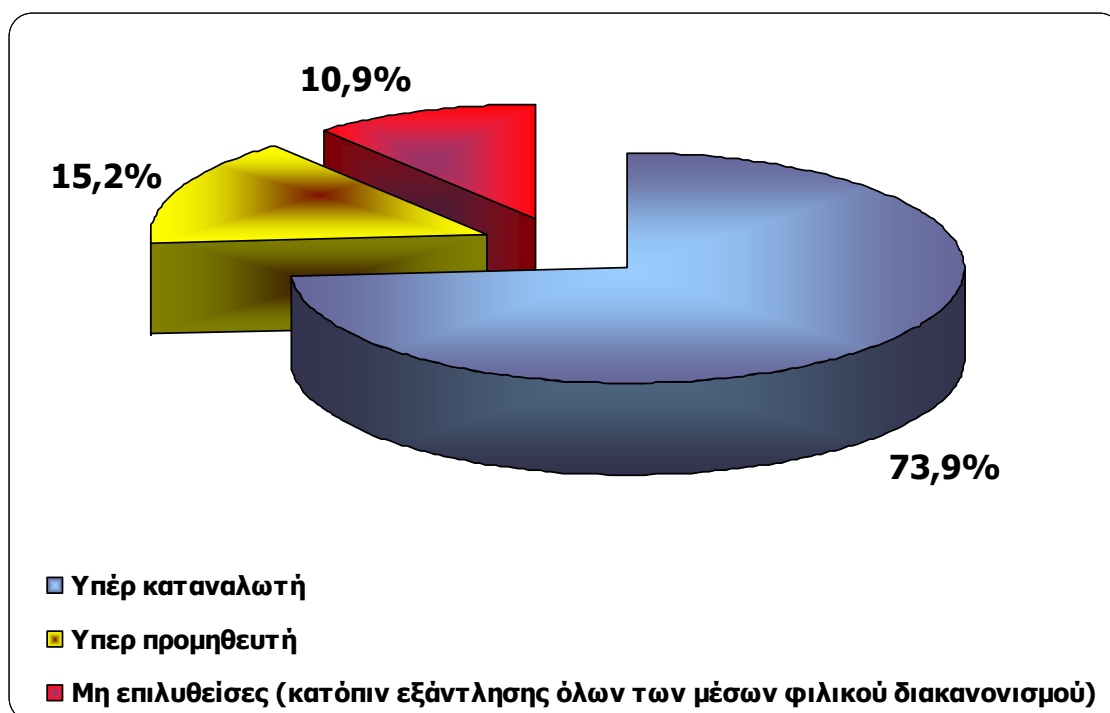
Πίνακας 17: Έγγραφες αναφορές σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος



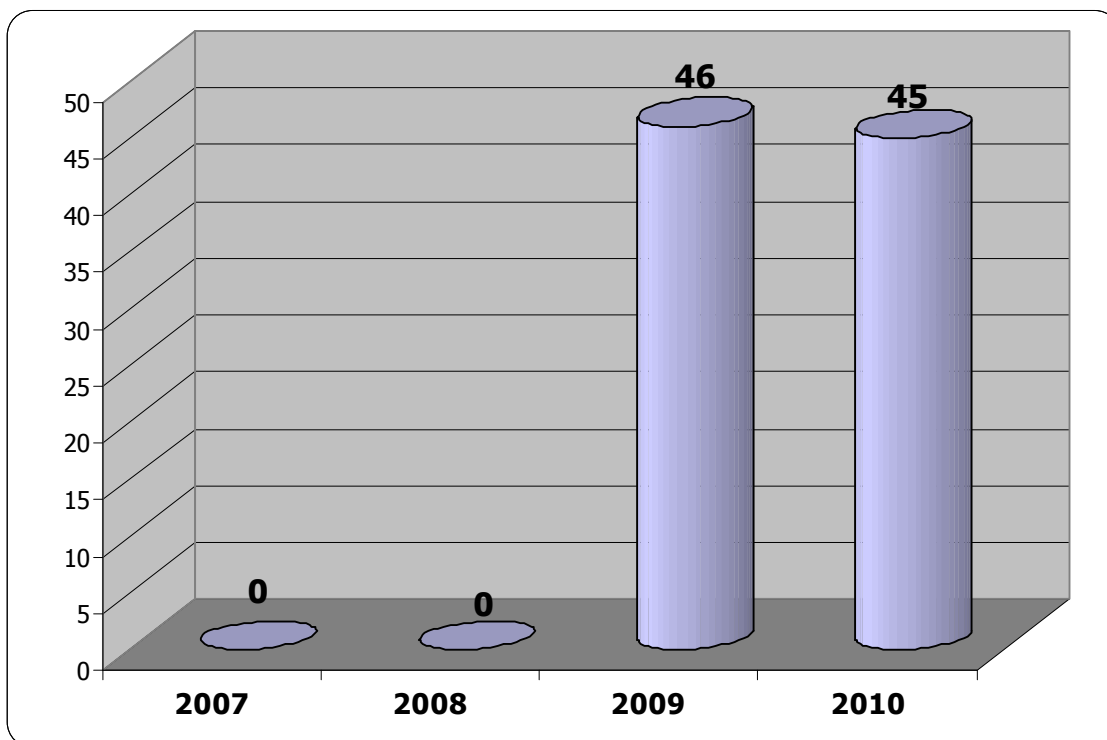
Γράφημα 77: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος



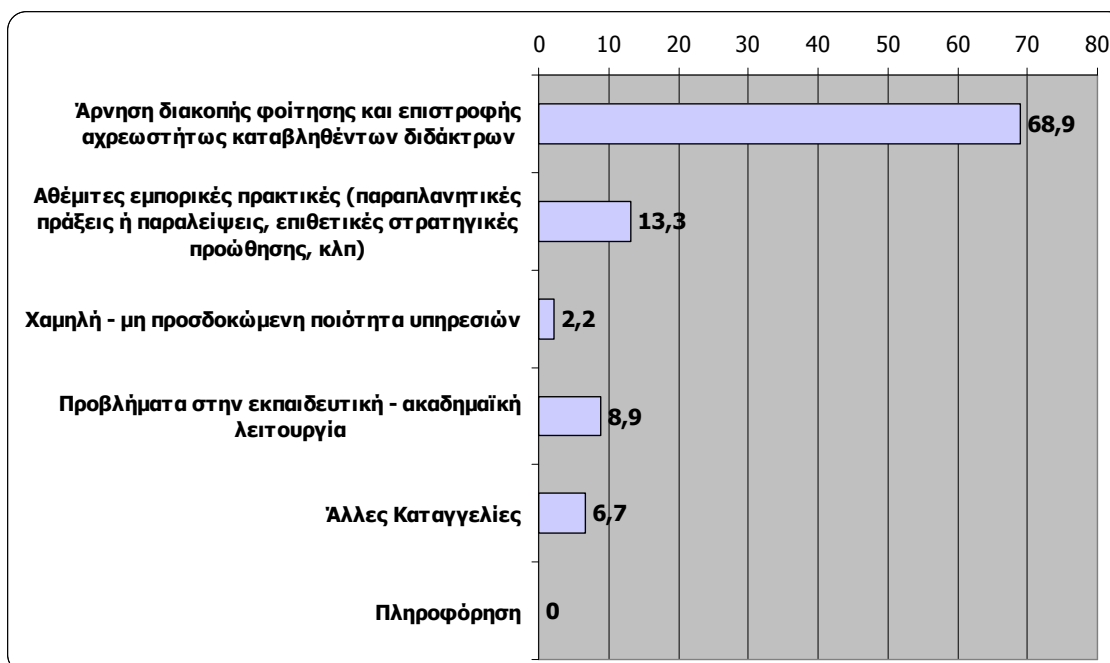
Γράφημα 78: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης για το 2010



Γράφημα 79: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης (συγκεντρωτικά στοιχεία)



**Γράφημα 80: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ανά έτος**



**Γράφημα 81: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης για το 2010**

### 11.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

#### 11.1.1. Παραπλανητικές πράξεις και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεταδευτεροβάθμιων ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε γνώση, μέσω έγγραφων αναφορών που του υποβλήθηκαν, αλλά και στο πλαίσιο αυτεπάγγελτης έρευνας που ο ίδιος διενήργησε, σωρεία περιπτώσεων παραπλανητικών διαφημίσεων και αθέμιτων εμπορικών προωθητικών ενεργειών από πλευράς μεταδευτεροβάθμιων ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (ΙΕΚ, κολεγίων). Ειδικότερα, οι περιπτώσεις αυτές αφορούσαν:

- Σύγχυση της διακριτικής επωνυμίας εκπαιδευτηρίου που λειτουργεί στην Ελλάδα με άλλου εδρεύοντος στις ΗΠΑ, χωρίς να υφίσταται κανενός είδους μεταξύ τους συνεργασία
- Παραβιάσεις της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τη δημόσια προβολή και την επωνυμία εκπαιδευτηρίων (χρήση του χαρακτηρισμού «κολέγιο», χωρίς να έχει χορηγηθεί η απαιτούμενη προς τούτο άδεια ίδρυσης και λειτουργίας, καθώς επίσης παράνομη χρήση του χαρακτηρισμού «Ίδρυμα Ανώτατης Εκπαίδευσης» ή «Πανεπιστήμιο» και, ακολούθως, περιγραφή των παρεχόμενων σπουδών ψευδώς ως «πανεπιστημιακών»)
- Διαφημίσεις συμπράξεων και ακαδημαϊκών συνεργασιών με ιδρύματα της αλλοδαπής σε επίπεδο παροχής προπτυχιακών ή/και μεταπτυχιακών σπουδών, χωρίς να πληρούνται οι νόμιμες απαιτήσεις (προϋπάρχουσα, ισχύουσα άδεια ίδρυσης και λειτουργίας ΚΕ.Μ.Ε.)
- Ασαφής και διφορούμενη αναφορά στο ισχύον καθεστώς αναγνώρισης επαγγελματικών δικαιωμάτων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε αυστηρές Συστάσεις για συμμόρφωση προς όλα τα εκπαιδευτήρια που εντοπίστηκαν να παρανομούν. Οι Συστάσεις αυτές έγιναν ως επί το πλείστον αποδεκτές, τα δε πλήρη κείμενά τους είναι διαθέσιμα από τους ακόλουθους ηλεκτρονικούς συνδέσμους:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-08-09.Σύσταση%20ΑΥΑ.pdf>

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-08-09.Σύσταση%20ΗΑΥ%20Αττικό%20Global.pdf>

και

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-08-09.Σύσταση%20Thace%20ΕΕΔΕ%20ΕΚΕ%20Αττικό%20Minoan.pdf>

#### 11.1.2. Άρνηση επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων διδάκτρων, έπειτα από αιφνίδια μεταβολή των όρων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέτασε τις περιπτώσεις τριών καταναλωτών, οι οποίοι κατήγγειλαν την άρνηση του εκπαιδευτικού οργανισμού «Alexander» (Καλλιρρόης 23, ΤΚ: 117 43, Αθήνα) να τους επιστρέψει διδάκτρα που καταβλήθηκαν για μαθήματα που τελικώς δεν πραγματοποιήθηκαν. Η συμφωνία αφορούσε παρακολούθηση μαθημάτων προετοιμασίας για συμμετοχή σε διαγωνισμό πρόσληψης εκπαιδευτικών.

Τα μαθήματα διακόπηκαν εξαιτίας της αναβολής του επίμαχου διαγωνισμού με απόφαση του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, γεγονός που συνιστά αιφνίδια μεταβολή που δεν μπορούσε να προβλεφθεί με ακρίβεια κατά τον χρόνο σύναψης των συμβάσεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σκεπτόμενος σύμφωνα με τον νόμο, έκρινε πως το γεγονός αυτό γεννά το δικαίωμα στους αναφέροντες να αποκρούσουν την παροχή του καταγγελλόμενου εκπαιδευτικού οργανισμού, λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη ότι:

- ο Η αοριστολογική αναφορά σε μια μελλοντική ημερομηνία διεξαγωγής του επίμαχου διαγωνισμού μπορεί να προκαλεί μια εύλογη αίσθηση ανασφάλειας στους αναφέροντες ως προς την τύχη της παροχής τους έναντι μιας ενδεχομένως μη επιθυμητής μελλοντικής αντιπαροχής, και
- ο Οι αναφέροντες ίσως να μην έχουν πλέον συμφέρον από την εκτέλεση των συμβάσεων, διότι δεν μπορεί να αποκλειστεί η περίπτωση, κατά τη στιγμή που τελικώς διενεργηθεί ο επίμαχος διαγωνισμός, η μελλοντική επαγγελματική τους κατάσταση να είναι τέτοια που να μην τους οδηγήσει σε λήψη απόφασης συμμετοχής σε αυτόν

Η Αρχή μας απηύθυνε Σύσταση προς τον καταγγελλόμενο εκπαιδευτικό οργανισμό να προβεί άμεσα στην ικανοποίηση των αιτημάτων των αναφερόντων, ήτοι να γίνει επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων χρηματικών ποσών. Η Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από τον οργανισμό και ακολούθησε η δημοσιοποίησή της, το δε πλήρες κείμενό της είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/reports/2010-12-22.Συσταση%20προς%20Alexander.pdf>

## *11.2. Νομοθετικές εξελίξεις*

### *11.2.1. Τροποποίηση του ν. 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177) σχετικά με την ίδρυση και λειτουργία κολεγίων*

Με τον ν. 3696/2008 ρυθμίστηκαν οι κανόνες ίδρυσης και λειτουργίας κολεγίων στη χώρα μας, τα οποία θεωρούνται πάροχοι μεταλυκειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Με τον ν. 3848/2010 (ΦΕΚ Α' 71) επήλθαν ορισμένες τροποποιήσεις και συγκεκριμένα:

- ο Έγιναν αυστηρότερα τα κριτήρια για τη χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας κολεγίου
- ο Τα εκπαιδευτήρια που είχαν ονομασθεί «Κολέγια» με βάση τον προηγούμενο νόμο ονομάζονται πλέον «Κέντρα Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης» (ΚΕ.Μ.Ε.)
- ο Το Γραφείο Κολλεγίων, που προέβλεπε ο προηγούμενος νόμος και υπαγόταν απευθείας στον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων με την αρμοδιότητα του ελέγχου της ίδρυσης και της λειτουργίας των κολεγίων, ονομάζεται πλέον «Γραφείο Κέντρων Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης» και υπάγεται στη Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Σχέσεων του Υπουργείου

Με βάση τον νέο νόμο, το Υπουργείο έχει προχωρήσει στη δημοσιοποίηση λίστας με τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια στα οποία έχει χορηγηθεί νομίμως άδεια ίδρυσης και λειτουργίας ΚΕ.Μ.Ε. Η λίστα αυτή, όπως ίσχυε στις 28-9-2010, είναι προσβάσιμη από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή μέσω του ακόλουθου ηλεκτρονικού συνδέσμου:

[http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/info/adeiodotimena\\_keme.pdf](http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/info/adeiodotimena_keme.pdf)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ**

### **ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ**



## 1. Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες

### 1.1. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, σε Συνέδριο που διοργάνωσε η Επιστημονική Ένωση Δικηγόρων «e-Θέμις» στην Αράχωβα (5-3-2010)

Θέμα της ομιλίας του Συνηγόρου ήταν η προστασία των πολιτών στις εξ αποστάσεως καταναλωτικές συναλλαγές.

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε περιγράφοντας το εξαιρετικά προηγμένο και νεωτερικό περιβάλλον κατανάλωσης που έχει δημιουργηθεί στη σύγχρονη εποχή, στο πλαίσιο της οικονομικής πραγματικότητας της παγκοσμιοποίησης και με τη βοήθεια της διαρκώς ογκούμενης διάχυσης των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στους πολίτες.

Συνέχισε αναφερόμενος στα πλεονεκτήματα της νέας αυτής κατάστασης τόσο για τους καταναλωτές (εμπλουτισμός αγοραστικών επιλογών, μείωση κόστους των αγορών χάρη στη διεύρυνση του ανταγωνισμού, μεγαλύτερη ταχύτητα και άνεση στην πραγματοποίηση συναλλαγών) όσο και για τους προμηθευτές (ελαχιστοποίηση κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεών τους, μεγιστοποίηση του καταναλωτικού κοινού στο οποίο απευθύνονται), αλλά και στους κινδύνους που ελλοχεύουν.

Στο σημείο αυτό, μίλησε για την ευθύνη της Πολιτείας να μεριμνά αδιάλειπτα για την προστασία των συμφερόντων και των δικαιωμάτων των καταναλωτών και με την ευκαιρία αυτή αναφέρθηκε στο σχετικό νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει στην Ελλάδα ως ένα από τα πληρέστερα και αυστηρότερα νομοθετικά πλαίσια για την προστασία των καταναλωτών ανάμεσα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Έλαβε, δε, την ευκαιρία να αναφερθεί και στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που έχει συντάξει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στον οποίο έχουν συμπεριληφθεί επιπλέον διατάξεις για την ασφάλεια των καταναλωτικών συναλλαγών που διενεργούνται μέσω διαδικτύου, καθώς και για την προστασία της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών.

Στον επίλογο της ομιλίας του, ο κ. Ζερβέας δεν παρέλειψε να επισημάνει τις ευκαιρίες, αλλά και τους κινδύνους με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι οι ανήλικοι «καταναλωτές του διαδικτύου», οι οποίοι σε σχέση με τους ενήλικους χαρακτηρίζονται από έλλειψη συναλλακτικής εμπειρίας, αλλά και υψηλό βαθμό ευπιστίας.

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/studies/2010-03-05.Ομιλία%20στ%20το%20Συνέδριο%20της%20Θέμιδος.pdf>

### 1.2. Ομιλία σε εκδήλωση με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή (17-3-2010)

Ο Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή κλήθηκε από τον Τομέα Εθελοντισμού, Αλληλεγγύης και Ανάπτυξης του ΠΑΣΟΚ να μιλήσει σε εκδήλωση που οργάνωσε με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή. Την Αρχή εκπροσώπησε ο Ειδικός Επιστήμονας της Αρχής, κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, ο οποίος ανέλυσε τον νεοσύστατο στην Ελλάδα θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τη συμβολή της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην προστασία των καταναλωτών.

Η ομιλία ξεκίνησε από το ευρύ ενδιαφέρον που παρουσιάζει και τη ζωντανή ένταση με την οποία διεξάγεται διεθνώς η συζήτηση για την προστασία των καταναλωτών στο σύγχρονο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον των παγκοσμιοποιημένων αγορών, κυρίαρχο χαρακτηριστικό της οποίας (συζήτησης) είναι η ανησυχία για την αδιάκοπη εξέλιξη του πλέγματος προστασίας των καταναλωτών, ώστε να μην είναι στατικό, αλλά να συμβαδίζει με τις συνθήκες που διαρκώς αλλάζουν και διαμορφώνουν τις πτυχές του σύγχρονου εμπορίου.

Σε απάντηση αυτής της ανάγκης, τόνισε ο κ. Σταμούλας, η Ελληνική Πολιτεία εισήγαγε το 2004 στην έννομη τάξη της τον Συνήγορο του Καταναλωτή υπό το θεσμικό πλαίσιο της Ανεξάρτητης Αρχής, για να λειτουργήσει ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Στη συνέχεια της ομιλίας του, ο εκπρόσωπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή μίλησε για τα οφέλη που παρουσιάζει ο εξωδικαστικός συμβιβασμός τόσο για τους καταναλωτές (εκμηδενισμός του κόστους και ενίσχυση της ευελιξίας τους στην επίλυση μικροδιαφορών κατανάλωσης) όσο και για τους προμηθευτές (διαφύλαξη του κύρους τους από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να καταφέρει ένα αδικώς δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο).

Αναφορά έγινε, ακολούθως, στις καταστατικές αρχές λειτουργίας, καθώς και σε πρακτικά στοιχεία που καταδεικνύουν την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

*1.3. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, σε Ημερίδα που διοργάνωσε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με θέμα: «Το μέλλον της Ταχυδρομικής Αγοράς: Ρυθμιστικές προκλήσεις και εργαλεία ανάπτυξης» (21-4-2010)*

Θέμα της ομιλίας του κου Ζερβέα ήταν τα οφέλη του διαμεσολαβητικού ρόλου του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τους καταναλωτές και τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε από τη μεγάλη σημασία του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών για την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή κάθε χώρας, δεδομένου ότι εξυπηρετεί έναν τεράστιο όγκο ιδιωτικών και δημόσιων συναλλαγών κάθε είδους και διευκολύνει την καθημερινή επικοινωνία των πολιτών με απλό, φτηνό και αποτελεσματικό τρόπο.

Εν συνέχεια, επικεντρώθηκε στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά, την οποία χαρακτήρισε έναν δυναμικό εμπορικό κλάδο υψηλής κερδοφορίας, που εμφανίζει προοδευτικό ρυθμό ετήσιας ανάπτυξης και διακριτά σημάδια έντονου ανταγωνισμού.

Δεν παρέλειψε, ωστόσο, να αναφερθεί στις βασικές απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούνται από την πλευρά των ταχυδρομικών επιχειρήσεων για την εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ταχυδρομικής αγοράς (σεβασμός προς τις αρχές του «ηθικώς επιχειρείν» και του υγιούς ανταγωνισμού, υιοθέτηση πελατοκεντρικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς, συμμόρφωση προς τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού και ρυθμιστικού πλαισίου, θέσπιση μεθόδων αυτορρύθμισης μέσω Κωδίκων Δεοντολογίας).

Στο σημείο αυτό, αναφέρθηκε συνδυαστικά στον ρόλο που μπορούν να επιτελέσουν τα όργανα της κρατικής διοίκησης που είναι υπεύθυνα για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στο επίπεδο τόσο της θέσπισης κανόνων δικαίου ή της επιβολής κυρώσεων όσο και της δυνατότητας των πολιτών για τη φιλική διευθέτηση των καταναλωτικών τους διαφορών με προμηθευτές.

Με την ευκαιρία αυτή, μίλησε συνοπτικά για το έργο και τον τρόπο λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή και, εν συνέχεια, παράθεσε ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία σχετικά με αναφορές που έχει δεχτεί η Αρχή για ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/studies/2010-04-21.Ομιλία%20ΣΤΚ-Ημερίδα%20ΕΕΤΤ.pdf>

1.4. Άρθρο Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, στο Κυπριακό επιστημονικό νομικό περιοδικό «Legal» με θέμα: «Ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα και η συμβολή της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην προστασία των καταναλωτών»

1.5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Ευάγγελου Ζερβέα, σε Ημερίδα που διοργάνωσε ο Δικηγορικός Σύλλογος Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές» (12-6-2010)

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/studies/2010-06-12.Ομιλία%20ΣΤΚ-ΔΣ%20Καλαμάτας.pdf>

1.6. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, του Δημήτρη Μάρκου, σε Ημερίδα που διοργάνωσε ο Δικηγορικός Σύλλογος Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές» (12-6-2010)

Το πλήρες κείμενο της ομιλίας είναι διαθέσιμο από τον ακόλουθο ηλεκτρονικό σύνδεσμο:

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/studies/2010-06-12.Ομιλία%20ΑνΣΤΚ-ΔΣ%20Καλαμάτας.pdf>

## 2. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις

2.1. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε τραπέζι εργασίας (workshop) που διοργάνωσε η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO - Βρυξέλλες, 18-11-2010)

Η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO) διοργάνωσε τραπέζι εργασίας (workshop) με τη συμμετοχή ειδικών-εκπροσώπων από τα κράτη-μέλη και θέμα συζήτησης την εναλλακτική επίλυση διαφορών (Alternative Dispute Resolution - ADR).

Η απόφαση για τη διοργάνωση αυτού του workshop στηρίχθηκε στην πρόθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να ανοίξει έναν πανευρωπαϊκό διάλογο μεταξύ ειδικών (πανεπιστημιακών, απασχολούμενων σε θεσμούς-υπηρεσίες που προωθούν την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, εθελοντών-συμμετεχόντων σε καταναλωτικές οργανώσεις, εκπροσώπων επιχειρηματικών κλάδων που έχουν υιοθετήσει μοντέλα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών με τους πελάτες τους, κ.λπ.) και να γίνει ευρεία ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών, καθώς επίσης κριτική προσέγγιση του ADR (αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του μηχανισμού, παράθεση πλεονεκτημάτων-μειονεκτημάτων, εντοπισμός πρακτικών προβλημάτων στη μέχρι τώρα λειτουργία του, προτάσεις για βελτίωση).

Η συζήτηση έλαβε χώρα στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης «2020: A Digital Agenda for Europe» και, ειδικότερα, στο πλαίσιο της προσπάθειας που συντελείται συστηματικά με σκοπό την προώθηση των ηλεκτρονικών, διασυνοριακών συναλλαγών στην ενιαία αγορά, με κύριο όχημα την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των Ευρωπαίων πολιτών μέσα

από τη θωράκιση και περαιτέρω εδραίωση θεσμών που εγγυώνται την προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων και, γενικότερα, των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

Ανάμεσα σε αυτούς τους θεσμούς η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τοποθετεί το ADR σε περίοπτη θέση, φιλοδοξώντας στη δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού, online δικτύου εναλλακτικής και, πάνω απ' όλα, άμεσης και αποτελεσματικής διευθέτησης των καταναλωτικών διαφορών.

Την Ελλάδα εκπροσώπησε στο workshop, κατόπιν τιμητικής πρόσκλησης που δέχτηκε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ορισμένος εκπρόσωπος: Αριστοτέλης Σταμούλας, Ειδικός Επιστήμονας), ο οποίος κατάθεσε κείμενο με αναλυτικές παρατηρήσεις, εμπειρίες, επισημάνσεις και προτάσεις.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει κληθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συμμετάσχει και σε follow up συνάντηση πάνω στο ίδιο θέμα, που θα πραγματοποιηθεί στις 11 και 12 Απριλίου 2011 στις Βρυξέλλες στο πλαίσιο του Συνεδρίου «2011 European Consumer Summit».

Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα των εργασιών του ανωτέρω Συνεδρίου θα τροφοδοτήσουν το επίσημο κείμενο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Στρατηγική Πολιτική της Ευρώπης σε θέματα Καταναλωτών (European Consumer Policy Strategy).

## 2.2. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη δημόσια διαβούλευση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε τις παρατηρήσεις του στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης του σχεδίου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Κυριότερα σημεία των παρατηρήσεων που έκανε η Αρχή είναι:

- Προς αποφυγή ερμηνευτικών προβλημάτων και καταχρηστικών συμπεριφορών, η γενική διατύπωση του πεδίου εφαρμογής των «Ευάλωτων Πελατών» στο άρθρο 1 του Κώδικα απαιτεί τη θέσπιση ειδικότερων κριτηρίων: **(α)** των οικονομικά ασθενών πελατών (π.χ. ετήσιο εισόδημα μικρότερο ή ίσο αυτού που προκύπτει με βάση την κατώτερη σύνταξη γήρατος του ΙΚΑ του προηγούμενου έτους, πλέον ΕΚΑΣ), και **(β)** των πελατών με σοβαρά προβλήματα υγείας (μέσω υιοθέτησης των ορίων αναπηρίας που ισχύουν σε άλλες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας)
- Καθορισμός των τιμολογίων προμήθειας με βάση διαφανή, σαφή και ειδικά κριτήρια και, ειδικότερα, μέσω ειδικής αναφοράς, τόσο προσυμβατικά όσο και στο κείμενο της σύμβασης, στην ακολουθούμενη μέθοδο και τους παράγοντες διαμόρφωσης του τιμήματος, καθώς επίσης σε μια εκτίμηση της μελλοντικής διακύμανσης των τιμών αυτών, ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει ή να μπορεί να αντιληφθεί άμεσα το ύψος της πιθανής συνολικής επιβάρυνσής του
- Αναγραφή επί των λογαριασμών των τιμών κάθε παράγοντα που τυχόν συντελεί στη διαμόρφωση του τιμήματος, εφόσον αυτές είναι κυμαινόμενες
- Θέσπιση υποχρέωσης έγγραφης δέσμευσης του προμηθευτή σχετικά με τον χρόνο ισχύος των τιμολογίων του, ο οποίος δεν θα μπορεί να είναι βραχύτερος του αντίστοιχου χρόνου διάρκειας της εκάστοτε ισχύουσας σύμβασης ορισμένου χρόνου
- Υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησής του από τη σύμβαση, καθώς και χορήγηση υποδείγματος δήλωσης υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης σύμβασης από απόσταση
- Εξέταση εναλλακτικών τρόπων κατάρτισης της σύμβασης, ώστε αυτή να συντελείται με την αποστολή της υπογεγραμμένης σύμβασης από τον καταναλωτή στον προμηθευτή σε διαφορετικό χρονικό σημείο από την παραλαβή της προσφοράς προμήθειας, προκειμένου να αποφεύγεται το φαινόμενο της ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης λόγω στιγμιαίας παράδοσης και παραλαβής της σύμβασης μέσω ταχυμεταφορέα

- ο Μονομερής τροποποίηση της σύμβασης μόνο λόγω ύπαρξης σπουδαίου λόγου, ο οποίος να προβλέπεται ρητά και να εξειδικεύεται επαρκώς στη σύμβαση, προκειμένου τα αίτια και, κατά το δυνατόν, τα αποτελέσματα της τροποποίησης να είναι εκ των προτέρων γνωστά και εποπτεύσιμα από τον καταναλωτή
- ο Καθορισμός ελάχιστης αποζημίωσης του καταναλωτή για τις περιπτώσεις καταχρηστικής τροποποίησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον προμηθευτή
- ο Παράλληλη δυνατότητα προσφυγής των καταναλωτών τόσο στη ΠΑΕ, με αίτημα τον έλεγχο της τήρησης του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και της επιβολής διοικητικών κυρώσεων, όσο και στον Συνήγορο του Καταναλωτή, με αίτημα τη συμβιβαστική επίλυση μιας διαφοράς
- ο Πρόβλεψη αναστολής των δικαιωμάτων διακοπής προμήθειας και καταγγελίας της σύμβασης για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μια διαφορά εκκρεμεί ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά και της ΠΑΕ
- ο Ισχύς της διαδικασίας επίλυσης διαφορών που προκύπτουν κατά την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και έχουν ως κύριο αντικείμενο ζημίες στον οικιακό εξοπλισμό λόγω διαταραχών στην τάση του ρεύματος, διακοπές ρεύματος, τη μη πραγματοποίηση καταμετρήσεων, την έκδοση εικονικών ή λανθασμένων λογαριασμών, τη λειτουργία ελαττωματικών μετρητών, και στις διαφορές που αναφέρονται μεταξύ τελικού χρήστη και Διαχειριστή, με δυνατότητα να μπορεί να επιφέρει αναστολή της άσκησης των σχετικών αξιώσεων του προμηθευτή για τυχόν αμφισβητούμενα ποσά

### 2.3. Συνάντηση στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3769/2009

Στο πλαίσιο του νόμου 3769/2009 για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών όσον αφορά στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, του οποίου φορείς παρακολούθησης της εφαρμογής έχουν οριστεί για μεν τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα ο Συνήγορος του Πολίτη, για δε τον ιδιωτικό τομέα ο Συνήγορος του Καταναλωτή, πραγματοποιήθηκε στις 4-2-2010 συνάντηση στελεχών του Συνηγόρου του Καταναλωτή στα γραφεία της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων με τη Γενική Γραμματέα Ισότητας, κα Μαρία Στρατηγάκη, και με άλλα στελέχη της Γενικής Γραμματείας Ισότητας, καθώς και του Συνηγόρου του Πολίτη, με σκοπό την καθιέρωση συνεργασίας για τη διάδοση των καλών πρακτικών ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών.

### 3. Επιστημονικές δημοσιεύσεις

Η Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου, Ειδική Επιστήμονας-Νομικός, προέβη κατά το 2010 στην ακόλουθη επιστημονική δραστηριότητα:

- ο Παρουσίασε Ειδική Πρόσθετη Παρέμβαση με θέμα: «*Εγγυητής σε εμπορική απαίτηση. Προστασία και ευθύνη του βάσει του Ν.3860/2010 για την αστική πτώχευση*» στο 20<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Επιστημονικό Συνέδριο του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικών Λόγων (Καμένα Βούρλα, 22-24 Οκτωβρίου 2010). Η σχετική μελέτη είναι υπό δημοσίευση σε ένα από τα πρώτα τεύχη του επιστημονικού περιοδικού «Εφαρμογές Αστικού Δικαίου» του 2011, καθώς και στα Πρακτικά του Συνεδρίου (εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη 2011)
- ο Παρουσίασε Εισήγηση με θέμα: «*Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις ιδιωτικές διαφορές ως νέα μορφή δράσης της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης*» στο Επιστημονικό Συνέδριο της Ένωσης Διοικητικών Δικαστών και του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Καλαμάτα, 22-24 Μαΐου 2009), η οποία δημοσιεύτηκε στο επιστημονικό περιοδικό «Θεωρία και Πράξη Διοικητικού Δικαίου», Ιανουάριος 2010, σελ.14-21

- ο Δημοσίευσε παρατηρήσεις της επί της υπ' αριθ. 99/2009 Συστάσεως του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΕφΑΔ 2010, σελ. 62-65) σχετικά με την «*ακυρότητα όρου αναπροσαρμογής επιτοκίου στα στεγαστικά δάνεια*», «Εφαρμογές Αστικού Δικαίου», Ιανουάριος 2010, σελ.65-68





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## 1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος

### Άρθρο 1 - Ίδρυση – Αποστολή

1.

(α) Συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

(β) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ.

**\*\*\* Το δεύτερο εδάφιο της παρ.1 προστέθηκε με το άρθρο 14, παρ.3 του ν. .3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105/1-7-2009)**

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του κράτους.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.

7. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισηγείται τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών. Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.

8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

### Άρθρο 2 - Εκλογή – Θητεία

1. 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 απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

3. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρεί, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Αναπληρωτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων που ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του.

5. *Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων ορίζεται τετραετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή επιτρέπεται για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Σε περίπτωση παραίτησης ή παύσης Συνηγόρου ή Βοηθού Συνηγόρου, διορίζεται αντικαταστάτης για το υπόλοιπο της θητείας του παραιτηθέντος ή παυθέντος, η οποία κατά τη λήξη της παρατείνεται αυτοδικαία για μία ακόμη πλήρη θητεία. Η θητεία του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων παρατείνεται αυτοδικαίως μέχρι το διορισμό των νέων.*

**\*\*\* Η παρ. 5 αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3734/2009 (ΦΕΚ Α' 8/28-1-2009)**

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυτεί με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

7. Οι Βοηθοί Συνήγοροι μπορεί να παυτούν με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8. Κατά τη διάρκεια της θητείας τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία επαγγελματική δραστηριότητα ή να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη, στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημοσίου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. ή νομικού προσώπου του ευρύτερου δημόσιου τομέα αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της θητείας τους.

9. Οι αποδοχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση από τις ισχύουσες διατάξεις.

### Άρθρο 3 – Αρμοδιότητες

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στον νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191) για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους

5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Ζητήματα που ανάγονται στις λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 ρυθμίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

6. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερομένων μερών να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

7. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

8. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων, προς τους οποίους μπορεί να μεταβιβάζει με απόφασή του μέρος των αρμοδιοτήτων του. Η απόφασή του ανακαλείται οποτεδήποτε.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το προσωπικό πάσης φύσεως που υπηρετεί στην Αρχή. Είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινές, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, ο οποίος εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

11. Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και τον Υπουργό Ανάπτυξης ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της, και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

#### Άρθρο 4 - Διαδικασία έρευνας

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις επιτροπές της παρ. 4 του άρθρου 3 είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά

και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από τον νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

7. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας.

8. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται ύστερα από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη Δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4στ, του ν. 703/1977 (ΦΕΚ 278 Α').

11. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα ΝΠΔΔ, στους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

#### Άρθρο 5 - Ειδικοί Επιστήμονες και Γραμματεία

1. Συνιστώνται δεκαπέντε (15) θέσεις ειδικών επιστημόνων και πέντε (5) θέσεις βοηθών ειδικών επιστημόνων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δέκα (10) τακτικού προσωπικού, κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Αρχής, τρεις (3) θέσεις ΔΕ Διοικητικού-Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Γραμματείας της Αρχής, μία (1) θέση ΥΕ κλητήρα και μια (1) θέση ΔΕ οδηγού.

2. Για τα προσόντα και τη διαδικασία διορισμού των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ.1 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α)».

*[Οι παρ.1, 2 τίθενται όπως αντικαταστάθηκαν με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α 297/6.12.2005]*

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των ΟΤΑ α' και β' βαθμού και των ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται, μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπασμένου υπαλλήλου.

*4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α), οι αποδοχές των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.*

**\*\*\* Η παρ. 4 τίθεται όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ Α' 297/6-12-2005)**

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προϋσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003.

6. Στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συνιστώνται επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Οι θέσεις αυτές κατανέμονται ως εξής: τρεις (3) για τις ανάγκες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και από δύο (2) για τις ανάγκες κάθε Βοηθού Συνηγόρου. Η πρόσληψη στις ανωτέρω θέσεις γίνεται, κατά περίπτωση, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Βοηθό Συνήγορο με σχετική πράξη τους, χωρίς οποιαδήποτε διαδικασία. Οι αποδοχές του προσωπικού που προσλαμβάνεται στις προαναφερόμενες θέσεις είναι αντίστοιχες με αυτές του προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α'), όπως ισχύουν εκάστοτε. Το προσλαμβανόμενο προσωπικό αποχωρεί αυτοδικαίως ταυτόχρονα με την αποχώρηση, για οποιονδήποτε λόγο, του οργάνου που το προσέλαβε, χωρίς άλλη διαδικασία. Η παροχή υπηρεσίας στις θέσεις της παρούσας παραγράφου δεν γεννά οποιοδήποτε δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλη αξίωση ή προνόμιο. Οι ανωτέρω θέσεις επιτρέπεται να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α'), όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 2527/1997 (ΦΕΚ 206 Α'). Η απόσπαση γίνεται ύστερα από αίτημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κοινή απόφαση του αρμόδιου Υπουργού και των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης, κατά παρέκκλιση των ισχυουσών διατάξεων.

**\*\*\* Η παρ. 6 τίθεται όπως προστέθηκε με το άρθρο 37 του ν. 3325/2005 (ΦΕΚ Α' 68/11-3-2005)**

#### Άρθρο 6 - Τίτλος της Αρχής

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή άλλου παρεμφερούς τίτλου, που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σχετικά με την Αρχή.

### Άρθρο 7 - Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίζεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος «Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας», ο οποίος κυρώνεται με Προεδρικό Διάταγμα εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης. Στον Κώδικα αυτόν καθορίζονται ιδίως οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

### Άρθρο 8 - Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής και των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια καθορίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο οποίος συντάσσεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών.





## 2. Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού προσωπικού

### Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο κ. Ευάγγελος Ζερβέας γεννήθηκε στη Μάνη το 1955. Αποφοίτησε με άριστα από το 1ο Λύκειο Καλαμάτας. Εισήλθε μεταξύ των πρώτων το 1973 στη Νομική Σχολή του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, απ' όπου αποφοίτησε το 1978. Παρακολούθησε σπουδές Δημοσιογραφίας, Οργάνωσης, Διοίκησης και Επικοινωνίας. Είναι μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ) από το έτος 1981.

Ως μάχιμος δικηγόρος επί τριάντα έτη απέκτησε πλούσια δικαστηριακή πείρα στους τομείς του αστικού, εμπορικού, ποινικού και διοικητικού δικαίου. Εξελέγη πρώτη φορά Σύμβουλος και Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2005 έως 15-3-2008 και επανεξελέγη Σύμβουλος και Μέλος του ΔΣ του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2008 έως 15-3-2011.

Διετέλεσε μέλος του 1ου Πειθαρχικού Συμβουλίου του ΔΣΑ από το 2005 και συμμετείχε σε Επιτροπές του ΔΣΑ. Διετέλεσε μέλος του ΔΣ του Ταμείου Χρηματοδοτήσεως Δικαστικών Κτιρίων (ΤΑΧΔΙΚ) από τον Ιανουάριο 2007 και Τακτικό Μέλος της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.(ΕΕΔΑ) από τον Οκτώβριο 2005 και Προεδρεύων Τμήματός της. Τακτικό Μέλος της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδας (ΟΚΕ) από τον Ιανουάριο 2008.

Άρθρα του δημοσιεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε νομικά περιοδικά. Το έτος 2005 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ». Το 2008 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ – ΔΙΚΑΙΟ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ – ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΟΔΟΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ».

Διετέλεσε Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Προνοίας Προσωπικού Εμπορικών και Βιομηχανικών – Επαγγελματικών και Βιοτεχνικών Επιμελητηρίων του Κράτους (1990-1994) και Αναπληρωτής Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Ραδιοφωνίας και Τουρισμού (1991-1994).

Γνωρίζει την Αγγλική γλώσσα.

Είναι παντρεμένος με τη Σοφία Δημίδη και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, δικηγόρο.

### Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

Ο κ. Δημήτρης Μάρκου γεννήθηκε στα Σπάτα το 1969. Αποφοίτησε από το Λύκειο Σπάτων.

Είναι κάτοχος Master of Business Administration από το European University - Γαλλία με ειδίκευση στη Χρηματοοικονομική Ανάλυση (Επιχειρήσεων και Τραπεζών) καθώς επίσης και στα συστήματα προβλέψεων.

Είναι κάτοχος Bachelor of Business Administration από το European University - Ελβετία με ειδίκευση στη Διεθνή Διοίκηση και το Μάρκετινγκ.

Έχει διατελέσει Διευθυντής Υποκαταστήματος και μέλος Δ.Σ. Χρηματιστηριακών Εταιρειών Λήψης και Διαβίβασης Εντολών.

Έχει διατελέσει Πρόεδρος της Νομαρχιακής Επιτροπής Λαϊκής Επιμόρφωσης της Νομαρχίας Ανατολικής Αττικής.

Έχει διατελέσει μέλος της 9ης Μόνιμης Επιτροπής Εμπειρογνομόνων του Υπουργείου Ανάπτυξης σε θέματα Κοστολόγησης και Έρευνας Αγορών Τιμών.

Γνωρίζει την Αγγλική και Γαλλική γλώσσα.

### Βιογραφικό Βοηθού Συνηγόρου

Η κ. Βασιλική Μπώλου γεννήθηκε στη Λάρισα το 1970. Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Κολωνίας (Albertus Magnus Universität zu Köln) το 1994. Το 2001 υποστήριξε τη διδακτορική της διατριβή στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Φρανκφούρτης (Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.) με θέμα: «Ενοχική αποτίμηση της έννοιας του εράνου. Η προβληματική της προστασίας του καταναλωτή σε δωρεές προς κοινωφελή και φιλανθρωπικά ιδρύματα». Μιλάει δύο ξένες γλώσσες (Γερμανικά, Αγγλικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή. Από τον Νοέμβριο του 1998 εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη, αναλαμβάνοντας υποθέσεις που αφορούσαν θέματα κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και προστασίας ευπαθών ομάδων.

Άσκησε δικηγορία στην Αθήνα με ειδίκευση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Υπήρξε Βοηθός Καθηγητή στο Ινστιτούτο του Ποινικού Δικαίου και Εγκληματολογίας του Πανεπιστημίου της Κολωνίας. Εργάστηκε στη Βουλή της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, όπου ασχολήθηκε με την επεξεργασία σχεδίων νόμων που αφορούσαν την εναρμόνιση Κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή στο γερμανικό Δίκαιο.

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα Ελληνικά και Γερμανικά, καθώς και το βιβλίο «Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen – Kundenschutzproblematik». Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

**Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων****Αθανασίου Ελένη**

Η Ελένη Αθανασίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα (DESS) από το Πανεπιστήμιο UNIVERSITE PANTHEON SORBONNE - PARIS I της Γαλλίας με τίτλο «Droit des Affaires et Fiscalite». Έχει ασκήσει ελεύθερη δικηγορία, με κύριο αντικείμενο το εμπορικό και αστικό Δίκαιο.

**Αλεξίου Όλγα**

Η Όλγα Αλεξίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και πραγματοποιεί μεταπτυχιακές σπουδές σε θέματα φύλου και καταναλωτών. Έχει απασχοληθεί ως νομική σύμβουλος σε ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την προστασία του καταναλωτή, έχει συντάξει συγκριτικές μελέτες για την εθνική και ευρωπαϊκή καταναλωτική νομοθεσία και συμμετείχε ως εισηγήτρια σε διεθνή συνέδρια για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ως δικηγόρος έχει εμπειρία σε θέματα αστικού και εμπορικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνίδων Επιστημόνων.

**Αρχοντάκη Μαρία**

Η Μαρία Αρχοντάκη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου D.E.A από το Πανεπιστήμιο AIX-MARSEILLE III της Γαλλίας, με εξειδίκευση στο Κοινοτικό Δίκαιο (Droit communautaire). Από το 1994 ασκεί ελεύθερη δικηγορία με κύριο αντικείμενο το αστικό και το εμπορικό δίκαιο.

**Θεοχαροπούλου Ζέτα**

Η Ζέτα Θεοχαροπούλου είναι απόφοιτη της Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με βαθμό άριστα (9,45), κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος «D.E.A. Droit des Affaires et Droit Economique» της Νομικής Σχολής του Παν/μίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) και Διδάκτορας του Πανεπιστημίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) με βαθμό Très honorable στον τομέα του Δικαίου των συναλλαγών. Έχει διδάξει στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας (Ειδικός Επιστήμονας με σύμβαση του Π.Δ. 407/1980) και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ως μέλος ΣΕΠ). Έχει απασχοληθεί ως επιστημονική συνεργάτιδα σε Ερευνητικά Προγράμματα της Νομικής Σχολής του Α.Π.Θ. Έχει εργασθεί στο Νομικό Τμήμα και στο Τμήμα Χρηματοδοτήσεων του Κεντρικού Καταστήματος των Παρισίων της Γαλλικής Τράπεζας C.I.C. (Crédit Industriel et Commercial). Έχει ερευνητική και συγγραφική δραστηριότητα στο γαλλικό και ελληνικό νομικό χώρο σε θέματα Τραπεζικού Δικαίου, Δικαίου προστασίας καταναλωτών τραπεζικών συναλλαγών, Εποπτείας τραπεζών και εταιρικού δικαίου. Έχει ασκήσει από το 1996 συμβουλευτική δικηγορία σε θέματα εμπορικού δικαίου. Είναι ιδρυτικό μέλος της Ελληνικής Ένωσης Χρηματοοικονομικού Δικαίου (AEDBF), μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικολόγων, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και της Ελληνικής Ένωσης Ευρωπαϊκού Δικαίου.

**Λουφόπουλος Στυλιανός**

Ο Στυλιανός Λουφόπουλος είναι απόφοιτος του Οικονομικού Τμήματος της Νομικής του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Χρηματοοικονομική Διαχείριση & Έλεγχο» από το Aston Business School του Aston University, Birmingham U.K. Κατέχει σημαντική εμπειρία στη λογιστική ανάλυση εταιρειών, στη συγκρότηση λεπτομερών «αναλύσεων ρίσκου», καθώς και σε μελέτες χρηματοοικονομικού κόστους.

### **Μακρυδάκης Νεκτάριος**

Ο Νεκτάριος Μακρυδάκης είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1997) και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου MBA (Master in Business Administration) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1999). Έχει εργαστεί σε πολυεθνικές επιχειρήσεις και συγκεκριμένα ως Product Manager στην Βιομηχανία – Όμιλος SATO καθώς και στις επιχειρήσεις λιανεμπορικού τομέα AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ – DELHAIZE LE LION GROUP και τραπεζικού τομέα BNP-Paribas bank (Banque Nationale de Paris – Paribas) με κύριο αντικείμενο απασχόλησης τη διαμόρφωση στρατηγικού σχεδιασμού, το marketing planning, τη χρηματοοικονομική ανάλυση, τη διερεύνηση των αναγκών των καταναλωτών, την κατάρτιση προϋπολογισμού, την ανάλυση κερδοφορίας, τον έλεγχο προόδου έργου, την τιμολογιακή πολιτική, την προώθηση προϊόντων, τον τακτικό απολογισμό.

Επίσης κατέχει άδεια άσκησης Οικονομολογικού Επαγγέλματος και άδεια Λογιστή – Φοροτεχνικού από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος. Είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος, του Ινστιτούτου Οικονομικής Διοίκησης και του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάρκετινγκ.

### **Μαντζουράνης Ανδρέας**

Ο Ανδρέας Μαντζουράνης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος στο Διεθνές Επιχειρηματικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Μάντσεστερ. Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 2003 και έχει διατελέσει σύμβουλος της Ειδικής Γραμματείας για την Ανταγωνιστικότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης.

### **Μιστριώτη Φωτεινή**

Η Φωτεινή Μιστριώτη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει συγγράψει μελέτη με τίτλο: «Οι Ποινικές Διατάξεις για την Πνευματική Ιδιοκτησία (ν. 2121/93): Επιστημολογικά και Δογματικά Προβλήματα». Έχει εργαστεί σε μεγάλα δικηγορικά γραφεία της Αθήνας και έχει σημαντική εμπειρία, ιδίως σε ζητήματα Ειδικού Ποινικού Δικαίου, Ποινικής Προστασίας Καταναλωτή, ζητήματα που άπτονται του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και σε θέματα Εμπορικού, Αστικού και Διοικητικού Δικαίου. Έχει ασχοληθεί ιδιαίτερος με τα Δημόσια Έργα και ειδικότερα με υποθέσεις Ολυμπιακών Έργων, Εκτελέσεις Έργων που υπάγονται στις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Συμβάσεις Παραχώρησης Έργων και Υπηρεσιών, Διαιτησίες κ.λπ. Επίσης, έχει εργαστεί στο Τμήμα Εξωτερικής Πολιτικής και Διεθνών Σχέσεων της Νομικής Υπηρεσίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στις Βρυξέλλες.

### **Ξυθάλης Χρήστος**

Ο Χρήστος Ξυθάλης είναι διπλωματούχος μηχανικός ηλεκτρονικών υπολογιστών και πληροφορικής και έχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στα ολοκληρωμένα συστήματα υλικού-λογισμικού (embedded electronics) από το Πανεπιστήμιο Πατρών. Έχει εμπειρία στην ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής.

### **Παπαγεωργίου Ελένη**

Η Ελένη Παπαγεωργίου είναι απόφοιτος του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει μεταπτυχιακό τίτλο στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury της Αγγλίας. Από το 2000 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία στο Εμπορικό και Αστικό Δίκαιο.

**Παπαγιάννης Βησσαρίων**

Ο Βησσαρίων Παπαγιάννης είναι απόφοιτος του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και επίσης κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (MSc) στην «Μηχανική των Πληροφοριακών Συστημάτων» από το Πανεπιστήμιο του Manchester (UMIST). Έχει σημαντική εμπειρία στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση (eGovernment) με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων, και ειδικότερα στην διαχείριση έργων (project management) ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

Επίσης, είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ), καθώς και της IEEE Computer Society.

**Παπαδημητρίου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Παπαδημητρίου είναι απόφοιτος του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα με ειδίκευση στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο (με διάκριση) από το Πανεπιστήμιο του Essex της Μεγάλης Βρετανίας. Από το 1995 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία, με κύριο αντικείμενο ενασχόλησης το εμπορικό και αστικό δίκαιο (Δίκαιο των Επιχειρήσεων, Εμπορικών Συμβάσεων, Τραπεζικό, Ιδιωτικής Ασφάλισης, Δημοσίων Προμηθειών, Ανταγωνισμού, Προστασίας του Καταναλωτή).

**Ραυτόπουλος Διονύσης**

Ο Διονύσης Ραυτόπουλος είναι πτυχιούχος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Πειραιώς και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος με ειδίκευση στα χρηματοοικονομικά (MSc in Finance) από το Πανεπιστήμιο του Essex. Από το 2000 έως το 2001 εργάστηκε ως λογιστής σε υπερράκτια εταιρεία επεξεργασίας καπνού. Από το 2004 έως το 2007 διετέλεσε στέλεχος της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της τράπεζας Κύπρου, με κύριο αντικείμενο την αξιολόγηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της τράπεζας.

**Ρούμπου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Ρούμπου είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου από το Πανεπιστήμιο Essex της Μεγάλης Βρετανίας με εξειδίκευση στο Διεθνές Δίκαιο των Εμπορικών Συναλλαγών. Έχει εργαστεί ως δικηγόρος, κυρίως στο αντικείμενο του Εμπορικού και Αστικού Δικαίου.

**Σταμούλας Αριστοτέλης**

Ο Αριστοτέλης Σταμούλας είναι πτυχιούχος του τμήματος Φ.Π.Ψ. της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και διαθέτει μεταπτυχιακούς τίτλους στην Πολιτική και Κοινωνική Θεωρία (MA, Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (MPhil, Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (PgD, Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέσεις Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο και στο Υπουργείο Πολιτισμού. Αντικείμενα των επιστημονικών και ερευνητικών ενδιαφερόντων του αποτελούν η περιφερειακή και διεθνής προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα οικονομικά και το μάντζμεντ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς επίσης οι μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών στο σύγχρονο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε επιστημονικά περιοδικά της Ελλάδας και του εξωτερικού.

## Σύντομα Βιογραφικά Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων

### Ασημάκος Ανδρέας

Ο Ανδρέας Ασημάκος είναι πτυχιούχος Οικονομικών του Framingham State College και του Πανεπιστημίου του Reading (MSc). Έχει εργασθεί ως ορκωτός ελεγκτής-εσωτερικός ελεγκτής, με ειδίκευση σε Ανώνυμες Εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Έχει επιλεγεί ως μέλος του Μητρώου Εσωτερικών Ελεγκτών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για τις μη εισηγμένες στο Χρηματιστήριο δημόσιες επιχειρήσεις.

### Κοζυράκη Ευαγγελία

Η Ευαγγελία Κοζυράκη είναι απόφοιτος του Β' Λυκείου Αρσακείου Θηλέων Ψυχικού (1987) και πτυχιούχος Νομικής του Τμήματος Νομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (1993). Έχει ενεργή συμμετοχή σε φοιτητικές ομάδες νομικού προβληματισμού, όπως το Νομικό Forum, καθώς και πλούσια αρθρογραφία σε νομικά περιοδικά, όπως το Νομικό Εναυσμα και η Νομική Επιθεώρηση. Μαχόμενη δικηγόρος από το 1995, με πλούσια εμπειρία στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Κάτοχος πτυχίων γαλλικής και αγγλικής γλώσσας.

### Παππά Ελένη

Η Ελένη Παππά είναι απόφοιτος του τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων από το Πανεπιστήμιο Southampton της Αγγλίας. Έχει εργαστεί ως σύμβουλος και μηχανικός υποστήριξης Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP).

### Χατζηγεωργίου Μαρία

Η Μαρία Χατζηγεωργίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης, με Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης (ΜΔΕ) στην Ευρωπαϊκή Προστασία των Καταναλωτών στη Δικτυακή Τραπεζική και στην εξ Αποστάσεως Εμπορία Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο και άσκησε ανελλιπώς από τον Μάρτιο του 1994 ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ειδικότερη ενασχόληση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο. Υπήρξε, επίσης, εξωτερική συνεργάτης της Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος» από το 2004.

### Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

Η Δήμητρα Χατζηγιαννάκη είναι απόφοιτη του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης. Από το 1997 έως το 2007 ασκούσε μάχιμη δικηγορία και διατηρούσε δικηγορικό γραφείο στον Πειραιά με ειδίκευση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο.









**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**



**ΛΕΩΦ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 – ΑΘΗΝΑ**

**ΤΗΛ. 210 6460814, 210 6460734, 210 6460458, 210 6460612**

**FAX: 210 6460414**

**E-mail: [grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)**

**Ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)**