



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



# Εξώδικη Επίλυση Διαφορών



**2014**  
**ΕΤΗΣΙΑ**  
**ΕΚΘΕΣΗ**  
**ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ**

Αθήνα 2015



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η δημοσίευση της Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα πεπραγμένα του 2014 συμπίπτει με τη συμπλήρωση δέκα χρόνων λειτουργίας και διαρκούς προσφοράς διαμεσολαβητικών υπηρεσιών στους πολίτες για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών τους διαφορών.

Η δεκαετία είναι διάστημα επαρκές για την εξαγωγή βασικών συμπερασμάτων αναφορικά με τη λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής και ευκαιρία επαναπροσδιορισμού δράσεων και διορθωτικών κινήσεων ενός θεσμού, που μεσούσης της βαθιάς οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, η παρέμβασή του για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών-καταναλωτών αποκτά πρόσθετη σημασία, την ίδια στιγμή που βοηθά και τους προμηθευτές, διότι αποκαθίσταται -επ' ωφελεία αμφοτέρων των πλευρών- η ομαλότητα των συναλλαγών.



Η σταθερά αυξανόμενη ανάγκη των καταναλωτών για πρόσβαση και αξιοποίηση υπηρεσιών συναινετικής επίλυσης διαφορών είναι δεδομένη. Το 2014, αυξήθηκαν κατά 30% οι υποθέσεις που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή, ενώ διπλασιάστηκαν οι υποθέσεις του, υπό την αρμοδιότητά του, Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.

Η αποτελεσματικότητα του θεσμού, η αντικειμενικότητα, η αμεσότητα και το μηδενικό κόστος των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τα ποσοστά φιλικής επίλυσης των διαφορών, που διαχρονικά παραμένουν πολύ υψηλά, επιβεβαιώνουν ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί αντιπροσωπευτικό παράδειγμα της ορθής και διορατικής κρίσης της Πολιτείας, ήδη από το 2004, αναφορικά με την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας κοινωνικής ανάγκης με σαφείς οικονομικές προεκτάσεις, που με την πάροδο του χρόνου μεγεθύνεται και γίνεται ολοένα επιτακτικότερη, τόσο στη χώρα μας όσο και διεθνώς.

Ακόμη, η δημοσίευση της Έκθεσης της Αρχής φέτος συμπίπτει με την ενσωμάτωση, σε όλα τα κράτη-μέλη, της Οδηγίας 2013/11/EU, που καθιστά την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, πλέον, υποχρεωτική. Με τη δεκαετή λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η χώρα μας έχει αποκτήσει σημαντικό προβάδισμα και ένα πολύτιμο κεφάλαιο γνώσης, εμπειρίας και επάρκειας σε αυτόν τον τομέα, που επιτρέπουν την περαιτέρω αναβάθμιση του θεσμού.

Με αυτά τα δεδομένα, αντιλαμβάνομαι ως ιδιαίτερη τιμή την επιλογή μου στη θέση του νέου Συνηγόρου του Καταναλωτή και ακόμα μεγαλύτερη την ευθύνη, αλλά και την υποχρέωση, να υπηρετήσω έναν εξαιρετικά σημαντικό για την κοινωνία θεσμό.

Μάρτιος 2015

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**Συνήγορος του Καταναλωτή**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>  | <b>17</b> |
| 1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση .....                       | 19        |
| 2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ...                  | 21        |
| 2.1. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού .....  | 21        |
| 3. Δομή της Έκθεσης .....  | 22        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....</b>                  | <b>23</b> |
| 1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές .....                           | 25        |
| 1.1. Αρχές λειτουργίας.....  | 27        |
| 1.2. Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας.....  | 27        |
| 1.3. Κοινωνική λογοδοσία.....  | 28        |
| 2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή.....  | 29        |
| 2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα (ECC-Greece).....                           | 29        |
| 2.1.1. Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή .....                           | 29        |
| 2.1.2. Παρουσία του θεσμού στην Ελλάδα .....   | 30        |
| 2.2. Εξωδικαστική ρύθμιση χρεών .....  | 32        |
| 2.3. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων .....                                   | 32        |
| 2.4. Ο ν. 3769/2009 (Α' 105).....  | 33        |
| 2.5. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....  | 33        |
| 2.6. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων.....  | 34        |
| 3. Οργάνωση και στελέχωση.....   | 35        |
| 3.1. Διορισμός νέου Συνηγόρου του Καταναλωτή και νέου Αναπληρωτή Συνηγόρου .....                     | 35        |
| 3.2. Οργανωτική δομή της Αρχής.....  | 35        |
| 4. Οικονομικά στοιχεία.....  | 37        |
| 5. Υποδομές της Αρχής.....   | 39        |
| 5.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών.....   | 39        |
| 5.1.1. Λογισμικό υποδομών.....   | 39        |
| 5.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής) .....                                    | 39        |
| 5.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....  | 40        |
| 5.3. Παρουσία της Αρχής στα κοινωνικά δίκτυα.....  | 42        |
| 5.3.1. Ενέργειες ενίσχυσης της δημόσιας παρουσίας της Αρχής μέσα στο 2014 .....                      | 42        |
| 5.3.2. Επίτευξη στόχων.....  | 43        |
| 5.4. Βιβλιοθήκη .....  | 47        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ &amp; ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....</b>             | <b>49</b> |
| 1. Τρέχοντα (για το 2014) στατιστικά στοιχεία αναφορών .....   | 51        |
| 1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή .....  | 53        |
| 1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....  | 56        |
| 2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών .....                        | 66        |
| 2.1. Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2014 .....   | 73        |
| 3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών .....                                | 76        |
| 3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή .....                                     | 78        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ &amp; ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ .....</b> | <b>79</b> |
| 1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες.....  | 81        |
| 1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων.....  | 85        |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 1.1.1. | Παράνομη απόδοση τόκων αδρανών καταθέσεων στο Ελληνικό Δημόσιο .....   | 85  |
| 1.1.2. | Άρνηση τραπεζών για την αποδοχή δηλώσεων του άρθρου 2 του ν. 4224/2013.....  | 85  |
| 1.1.3. | Διαγραφή οφειλής.....  | 85  |
| 1.1.4. | Αντισυμβατική απενεργοποίηση της απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών σε ασφάλιση υγείας.....  | 86  |
| 1.1.5. | Αντισυμβατική άρνηση για την ενεργοποίηση της απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών σε ασφάλιση συνταξιοδότησης .....   | 86  |
| 1.2.   | Νομοθετικές εξελίξεις και πρόσφατη Νομολογία .....   | 87  |
| 1.2.1. | Σημαντικές αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου για την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για ατυχήματα από αυτοκίνητα .....                                  | 87  |
| 1.2.2. | Πίνακες αξιών εξαγοράς σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής μακροχρόνιας διάρκειας .....   | 88  |
| 1.2.3. | Καταχρηστική αύξηση ασφαλιστρών .....  | 89  |
| 2.     | Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή .....   | 90  |
| 2.1.   | Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την πώληση αγαθών.....   | 95  |
| 2.2.   | Ενέργειες επί υποθέσεων.....   | 96  |
| 2.2.1. | Εσφαλμένη ένδειξη τιμών - Άρνηση παράδοσης παραγγελθέντων αγαθών.....  | 96  |
| 2.2.2. | Παρακράτηση μεσιτικής αμοιβής.....   | 97  |
| 2.2.3. | Λανθασμένες ή άνευ συναίνεσης καταχωρήσεις σε επαγγελματικούς οδηγούς.....   | 97  |
| 2.2.4. | Μηνυτήρια αναφορά σε βάρος επιχείρησης σταθμού αυτοκινήτων .....   | 98  |
| 2.2.5. | Μηνυτήριες αναφορές και ανακοινώσεις αξιόποινων πράξεων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών αισθητικής, αδυνατίσματος και ιατρικής κοσμετολογίας .....                          | 99  |
| 2.3.   | Νομοθετικές εξελίξεις .....  | 100 |
| 2.3.1. | Έναρξη ισχύος της απόφασης Ζ1-891/2013 (Β' 2144) για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ .....  | 100 |
| 3.     | Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....  | 102 |
| 3.1.   | Ενέργειες επί υποθέσεων.....   | 106 |
| 3.1.1. | Καταχρηστική επιβολή ρήτρας πρόωρης αποδέσμευσης και φραγής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών – Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων .....                                      | 106 |
| 3.1.2. | Αλλαγή παρόχου .....   | 106 |
| 3.1.3. | Βελτίωση της ενημέρωσης των χρηστών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών .....  | 107 |
| 3.1.4. | Υπέρβαση ανώτατου ορίου δωρεάν χρήσης .....  | 107 |
| 3.1.5. | Αμφισβητήσεις χρεώσεων.....  | 108 |
| 4.     | Ενέργεια και Ύδρευση.....  | 109 |
| 4.1.   | Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ενέργειας.....   | 113 |
| 4.1.1. | Ηλεκτρικό ρεύμα.....   | 113 |
| 4.1.2. | Φυσικό αέριο .....   | 114 |
| 4.2.   | Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος .....   | 114 |
| 4.3.   | Ενέργειες επί υποθέσεων.....   | 115 |
| 4.3.1. | Βελτίωση διαδικασιών τιμολόγησης και ενημέρωσης καταναλωτών ύδατος .....   | 115 |
| 4.3.2. | Απομάκρυνση πιεστικών μηχανημάτων και συναφών εγκαταστάσεων από χώρο υδρομέτρων οικοδομής .....  | 116 |
| 4.4.   | Νομοθετικές εξελίξεις .....  | 117 |
| 5.     | Υπηρεσίες Μεταφορών.....   | 118 |
| 5.1.   | Ενέργειες επί υποθέσεων.....   | 122 |
| 5.1.1. | Παράνομη χρέωση της χρήσης πιστωτικών καρτών στην online αγορά εισιτηρίων.....   | 122 |
| 5.1.2. | Επιβολή προστίμων κατά τη χρήση σταθερών αστικών συγκοινωνιών .....  | 122 |
| 5.1.3. | Μετάφραση γενικών όρων στα εισιτήρια αερομεταφορών .....   | 123 |
| 5.2.   | Νομοθετικές εξελίξεις .....  | 123 |
| 5.2.1. | Σχέδιο νομοθετικού ψηφίσματος σχετικά με πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των Κανονισμών 261/2004 και 2027/1997 ..... | 123 |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 6.  | Υπηρεσίες Αναψυχής .....  | 126        |
| 6.1.  | Ενέργειες επί υποθέσεων.....  | 130        |
| 6.1.1.  | Κίνδυνοι κατά τη σύναψη συμβάσεων για την προμήθεια πακέτων μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών.....  | 130        |
| 6.1.2.  | Ασφάλεια εγκαταστάσεων λούνα-παρκ, παιδότοπων και λοιπών, συναφών χώρων ψυχαγωγίας.....   | 131        |
| 7.  | Υγεία .....   | 133        |
| 7.1.  | Σχέδιο συνεργασίας Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών .....   | 137        |
| 7.2.  | Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με τις ανακριτικές Αρχές.....   | 137        |
| 8.  | Εκπαίδευση.....   | 138        |
| 8.1.  | Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη λειτουργία ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ι.Ε.Κ.).....   | 141        |
| 8.2.  | Γενικές επισημάνσεις σχετικά με αιτήματα καταγγελίας εκπαιδευτικών συμβάσεων.....   | 141        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ .....</b> |   | <b>143</b> |
| 1.  | Διαβουλεύσεις, εισηγήσεις και έρευνες .....   | 145        |
| 1.1.  | Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών .....                 | 145        |
| 1.2.  | Προτάσεις της Αρχής για την καλύτερη εφαρμογή του ν. 4224/2013 και του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών ..... | 146        |
| 1.3.  | Ενέργειες αξιοποίησης των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.....  | 147        |
| 1.4.  | Έρευνα για την υπερχρέωση των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών .....  | 147        |
| 1.5.  | DG CNECT's fact-finding mission to Athens .....   | 148        |
| 1.6.  | Ομιλίες, εισηγήσεις.....  | 148        |
| 2.  | Επιτροπές, ομάδες εργασίας και προωθητικές ενέργειες .....  | 149        |
| 2.1.  | Ομάδα εργασίας για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ .....  | 149        |
| 2.2.  | Άτυπη επιτροπή ιδιωτικής ασφάλισης .....  | 149        |
| 2.3.  | Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στην εκστρατεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα δικαιώματα των καταναλωτών.....  | 149        |







ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

|  |    |
|--|----|
| Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον<br>Συνήγορο του Καταναλωτή.....     | 26 |
| Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....  | 36 |
| Γράφημα 3: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου<br>του Καταναλωτή.....          | 37 |
| Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή<br>Ελλάδας.....                      | 38 |
| Γράφημα 5: Στοιχεία επισκεψιμότητας δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.....                                | 40 |
| Γράφημα 6: Στοιχεία επισκεπτών δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.....                                     | 41 |
| Γράφημα 7: Ανταπόκριση στα κοινωνικά δίκτυα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....                                    | 44 |
| Γράφημα 8: Στοιχεία συνδεδεμένων πολιτών στα κοινωνικά δίκτυα του Συνηγόρου του<br>Καταναλωτή.....               | 45 |
| Γράφημα 9: Σημαντικές αναρτήσεις στα κοινωνικά δίκτυα.....   | 46 |
| Γράφημα 10: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή.....                                    | 52 |
| Γράφημα 11: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών και σύγκριση με τα δύο περασμένα έτη.....                           | 52 |
| Γράφημα 12: Ετήσια εξέλιξη αριθμού καταγγελιών στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα.....  | 53 |
| Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2014) ανά εμπορικό κλάδο.....   | 57 |
| Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2014) ανά περιεχόμενο καταγγελίας.....  | 58 |
| Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και<br>είσπραξης χρεών.....     | 59 |
| Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις.....                              | 59 |
| Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και<br>υπηρεσιών.....           | 60 |
| Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών /<br>παροχή υπηρεσιών.....         | 60 |
| Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις.....                        | 61 |
| Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές<br>πρακτικές.....               | 61 |
| Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων.....                              | 62 |
| Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών (2014).....   | 63 |
| Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.....  | 63 |
| Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.....   | 64 |
| Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2014).....   | 65 |
| Γράφημα 26: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....   | 66 |
| Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία – Ανάλυση<br>επιλυθεισών αναφορών.....    | 68 |
| Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία – Ανάλυση μη<br>επιλυθεισών αναφορών..... | 68 |
| Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης.....   | 69 |
| Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.....                           | 70 |
| Γράφημα 31: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό<br>κλάδο.....                   | 72 |
| Γράφημα 32: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.....  | 74 |
| Γράφημα 33: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.....  | 74 |
| Γράφημα 34: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.....  | 75 |
| Γράφημα 35: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος.....   | 75 |
| Γράφημα 36: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.....  | 76 |
| Γράφημα 37: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2014).....                                   | 77 |
| Γράφημα 38: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2014).....   | 77 |

|   |     |
|---|-----|
| Γράφημα 39: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2014).....   | 78  |
| Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....                     | 81  |
| Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).....                               | 82  |
| Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).....                                | 82  |
| Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2014).....  | 83  |
| Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....                                      | 83  |
| Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.....  | 84  |
| Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2014).....                                       | 84  |
| Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.....                                | 90  |
| Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2014).....   | 91  |
| Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).....   | 92  |
| Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2014).....                                  | 93  |
| Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....                                | 93  |
| Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.....                       | 94  |
| Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2014).....  | 94  |
| Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2014).....                                 | 95  |
| Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....                                      | 102 |
| Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014)..... | 103 |
| Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2014).....                 | 104 |
| Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....               | 104 |
| Γράφημα 59: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....                           | 105 |
| Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2014).....                | 105 |
| Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....  | 109 |
| Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).....                                 | 110 |
| Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2014).....   | 110 |
| Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....   | 111 |
| Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....   | 112 |
| Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2014).....  | 112 |
| Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....   | 118 |
| Γράφημα 68: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).....                                | 119 |
| Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2014).....  | 119 |

|   |     |
|---|-----|
| Γράφημα 70: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....              | 120 |
| Γράφημα 71: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....                          | 121 |
| Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2014)...                 | 121 |
| Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....                                      | 126 |
| Γράφημα 74: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014)..... | 127 |
| Γράφημα 75: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία). 128               |     |
| Γράφημα 76: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2014).....                 | 128 |
| Γράφημα 77: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....                           | 129 |
| Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2014). ....               | 129 |
| Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....   | 133 |
| Γράφημα 80: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).....              | 134 |
| Γράφημα 81: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υγεία (2014). ....                             | 134 |
| Γράφημα 82: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).....                            | 135 |
| Γράφημα 83: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος. ....                                       | 136 |
| Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2014).....                             | 136 |
| Γράφημα 85: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος. ....   | 138 |
| Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2014).....                         | 139 |
| Γράφημα 87: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....                       | 139 |
| Γράφημα 88: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος. ....                                  | 140 |
| Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2014). ....                       | 140 |



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

|   |     |
|---|-----|
| Πίνακας 1: Εθελοντική στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2014).....   | 31  |
| Πίνακας 2: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους.....   | 54  |
| Πίνακας 3: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών.....  | 54  |
| Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2014) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών. ....   | 62  |
| Πίνακας 5: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....  | 67  |
| Πίνακας 6: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....  | 69  |
| Πίνακας 7: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών. ....  | 71  |
| Πίνακας 8: Ενέργειες επί αναφορών (2014). ....  | 73  |
| Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος. ....   | 81  |
| Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος. ....                           | 90  |
| Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2014).....                | 91  |
| Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2014)..... | 92  |
| Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά.....                                       | 102 |
| Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος. ....   | 109 |
| Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....   | 118 |
| Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά.....   | 126 |
| Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος. ....  | 133 |
| Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος. ....   | 138 |



**ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ**

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

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

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

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

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

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Ελένη Αθανασίου           | Ειδική Επιστήμονας, Νομικός               |
| Μαρία Αρχοντάκη           | Ειδική Επιστήμονας, Νομικός               |
| Ανδρέας Ασημάκος          | Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος |
| Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου | Ειδική Επιστήμονας, Νομικός               |
| Ευαγγελία Κοζυράκη        | Βοηθός 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               |
| Διονύσης Ραυτόπουλος      | Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος        |
| Θεοδώρα Ρούμπου           | Ειδική Επιστήμονας, Νομικός               |
| Αριστοτέλης Σταμούλας     | Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα |
| Μαρία Χατζηγεωργίου       | Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός        |
| Δήμητρα Χατζηγιαννάκη     | Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός        |





# ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
3. Δομή της Έκθεσης



## 1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (όχι δικαστικό) τρόπο καταλαμβάνει στρατηγική θέση ανάμεσα όχι μόνο στους μακροπρόθεσμους στόχους, αλλά και στις ήδη εφαρμοζόμενες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεδομένου ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους.

Μια μακρά σειρά νομικών κειμένων της Ένωσης<sup>1</sup>, σε συνδυασμό με την έντονη κινητικότητα των τελευταίων ετών υπέρ της συστηματικής προώθησης και ενδυνάμωσης του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (*alternative dispute resolution*), με αποκορύφωμα εσχάτως την έκδοση νομοθετικής δέσμης από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για την *Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών* (Ε.Ε.Δ.<sup>2</sup>) και για την *Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών* (Η.Ε.Δ.<sup>3</sup>)<sup>4</sup>, καταδεικνύουν την αποφασιστικότητα που υπάρχει σε κεντρικό πολιτικό επίπεδο για την καθιέρωση σχετικών φορέων, υποχρεωτικά, σε όλα τα κράτη-μέλη.

Γνωρίζοντας, στατιστικά, ότι περισσότεροι από ένας στους πέντε Ευρωπαίους καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, θεωρώντας μάλιστα ότι είχαν και λόγους να υποβάλουν σχετική καταγγελία<sup>5</sup>, παρουσιάζεται υψηλή η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους, που γίνεται ακόμα επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής ενδέχεται να βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη-μέλη και να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου.

Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών με τη βοήθεια αποτελεσματικών και αμερόληπτων θεσμών και συστημάτων, με προεξάρχουσα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αποτελεί για την Ένωση καταλυτικό παράγοντα τόνωσης του εμπορίου και του ανταγωνισμού, οικονομικής ανάπτυξης, καθώς και διατήρησης της ανταγωνιστικότητάς της σε υψηλά επίπεδα διεθνώς.

Σχετικές, μάλιστα, εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν επιπροσθέτως λόγο για εξοικονόμηση μεγάλων χρηματικών ποσών (ετησίως, περίπου 22,5 δισ. ευρώ υπέρ των καταναλωτών και 3 δισ. ευρώ υπέρ των προμηθευτών), εάν οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται σε αναγνωρισμένους, αμερόληπτους και διαφανείς, φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

<sup>1</sup> Πρόκειται για: (α) τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην Ενιαία Αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16<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», (β) 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», (γ) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», (δ) το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου A4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «Επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», (ε) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «Περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών Οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», (στ) τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «Για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση Αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και (ζ) τη Σύσταση της Επιτροπής της 4<sup>ης</sup> Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά Όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι με το άρθρο 4 της Κ.Υ.Α. Ζ1-11/2012 (Β' 627) ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ.

<sup>2</sup> Οδηγία 2013/11/ΕΥ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21<sup>ης</sup> Μαΐου 2013, με προθεσμία ενσωμάτωσης στα κράτη-μέλη την 9<sup>η</sup> Ιουλίου 2015.

<sup>3</sup> Κανονισμός υπ' αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21<sup>ης</sup> Μαΐου 2013, με έναρξη ισχύος στα κράτη-μέλη την 9<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2016.

<sup>4</sup> Δηλαδή, την εναλλακτική διαδικασία επίλυσης διαφορών με τη βοήθεια της τεχνολογίας σε απευθείας σύνδεση.

<sup>5</sup> Βλ. έρευνα για την ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών, *Ευρωβαρόμετρο*, αριθ. 342: 2010.

Τέτοιες αισιόδοξες οικονομικές εκτιμήσεις είναι πλήρως επαληθεύσιμες και από το παράδειγμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα, χάρη στη διαμεσολαβητική δραστηριότητα του οποίου από την αρχή λειτουργίας του έχει προκύψει μέχρι σήμερα εντυπωσιακό, μετρήσιμο οικονομικό όφελος υπέρ των καταναλωτών, που με φιλικό και ανέξοδο τρόπο επέλεξαν να λύσουν τις διαφορές τους με προμηθευτές, της τάξης των 31.562.682,00 ευρώ (βλ. κατωτέρω, Κεφ. Γ' της παρούσας, ενότητα 2).

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της φιλικής επίλυσης είναι πολλά και από άλλες απόψεις, πέραν αμιγώς της οικονομικής, αναφορικά τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση του κλίματος της αγοράς. Ειδικότερα:

***Για τους καταναλωτές:***

1. Προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
2. Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο της διαφοράς.
3. Το διάστημα επίλυσης των διαφορών είναι σύντομο, σε αντίθεση με τον μακρύ χρόνο που απαιτούν οι δικαστικές διαδικασίες.
4. Ενδυναμώνεται η ικανότητά τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει η εξέλιξη του εμπορίου και των αγοραστικών επιλογών (τηλεπωλήσεις, διαδικτυακές συναλλαγές, κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο, κ.λπ.).
5. Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που έχουν με τον ίδιο προμηθευτή.

***Για τους προμηθευτές:***

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



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

Θα πρέπει να σημειωθεί πως η Ελλάδα πρωτοπορεί στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, με τη θεσμοθέτηση (ν. 3297/2004 - Α' 259, όπως ισχύει) της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή», η οποία βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία από τις αρχές του 2007.

Κατά πρώτον, δηλαδή, η χώρα μας είναι ήδη εναρμονισμένη προς τη μελλοντική της υποχρέωση να διαθέτει, γενικώς, φορέα εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ενώ σε ό,τι αφορά επιμέρους προβλέψεις της Ενωσιακής νομοθεσίας για τα κριτήρια αποτελεσματικότητας, διαφάνειας, ποιότητας, κ.λπ., στα οποία πρέπει να ανταποκρίνονται τέτοιοι φορείς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εμφανίζει εξαιρετικά υψηλό βαθμό συμμόρφωσης.

### 2.1. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην Ελλάδα με τη συγκρότηση των *Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού* (Ε.Φ.Δ.) του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (νυν Περιφερειακές Ενότητες). Γρήγορα, ωστόσο, ο νεωτερικός αυτός για την εποχή θεσμός ατόνησε, λόγω έλλειψης ουσιαστικής (διοικητικής και οικονομικής) υποστήριξης, ενώ ποτέ δεν έγινε στην πραγματικότητα ευρέως γνωστός στους καταναλωτές και τους προμηθευτές, ώστε να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές του καταλλήλως.

Η απόφαση του Νομοθέτη, αργότερα, για την υπαγωγή των Ε.Φ.Δ. στον Συνήγορο του Καταναλωτή (άρθρο 3 παρ. 4 του ν. 3297/2004) υπήρξε καταλυτική για την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας και, εν γένει, για την αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων έγινε κατ' αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός, αφού ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέκτησε, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων τους, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων, αλλά και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

Με το άρθρο 94 παρ. 2 του ν. 3852/2010 (Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (*Πρόγραμμα Καλλικράτης*), οι αρμοδιότητες της σύστασης των Ε.Φ.Δ., καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, έχουν πλέον μεταβιβαστεί στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Κατόπιν της παραπάνω αλλαγής, στον Συνήγορο του Καταναλωτή παραμένει, ως οιονεί δευτεροβάθμιο όργανο, η αρμοδιότητα της επανεξέτασης, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικού αιτήματος ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, των πορισμάτων που εκδίδουν οι Ε.Φ.Δ.

### 3. Δομή της Έκθεσης

Στην παρούσα Έκθεση παρουσιάζεται αναλυτικά το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2014, κατά τον ακόλουθο τρόπο:

- Στο «Κεφάλαιο Β» γίνεται μια εμπεριστατωμένη παρουσίαση της Αρχής, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση, τα οικονομικά στοιχεία και τη δημόσια προβολή και αναλύοντας, επιπλέον, ζητήματα υποδομών, με όλες τις κατά καιρούς εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο «Κεφάλαιο Γ» παρατίθενται γενικά στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του έτους, αλλά και από συστάσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- Στο «Κεφάλαιο Δ», η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, επί των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή, και περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συνοδεύει κρίσιμων διαπιστώσεων ή επισημάνσεων.
- Τέλος, στο «Κεφάλαιο Ε» παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που επιτελείται παράλληλα με το βασικό έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή του σε διαβουλεύσεις, παρουσίες-εισηγήσεις σε συνέδρια και ημερίδες, η εκπόνηση ενημερωτικών φυλλαδίων και άλλων εκδόσεων, η συμμετοχή σε επιτροπές, κ.λπ.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

# ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή
3. Οργάνωση και στελέχωση
4. Οικονομικά στοιχεία
5. Υποδομές της Αρχής





## 1. Η βασική αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης σε καταναλωτικές διαφορές

Με το άρθρο 1 παρ. 1 του ν. 3297/2004 ιδρύθηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Με τη θεσμική ιδιότητα της *Ανεξάρτητης Αρχής*, που εγγυάται αντικειμενικότητα και αμεροληψία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών.

Η υποβολή αναφοράς γίνεται από τον ενδιαφερόμενο εγγράφως (με αυτοπρόσωπη παρουσία, με ταχυδρομική επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας), συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ: 114 71, Αθήνα), ενώ γίνεται αποδεκτή και σε απλό έντυπο. Μαζί με την αναφορά, κατατίθενται όλα τα έγγραφα που, κατά την κρίση του αναφέροντα, είναι χρήσιμα για τη διερεύνησή της (π.χ., αντίγραφα συμβάσεων, τιμολογίων ή αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία με τον προμηθευτή, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ.).

Κάθε αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Αναφορές που έχουν υποβληθεί και μετά την πάροδο της τρίμηνης προθεσμίας που προσδιορίζεται στον νόμο μπορούν να εξετάζονται, εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι και, ιδίως, όταν μία διαφορά δεν αφορά μόνο τον ενδιαφερόμενο, αλλά εν δυνάμει μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Η Αρχή επιλαμβάνεται, με όμοιο τρόπο, αιτημάτων καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους αναγνωρισμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης καταναλωτικών διαφορών.

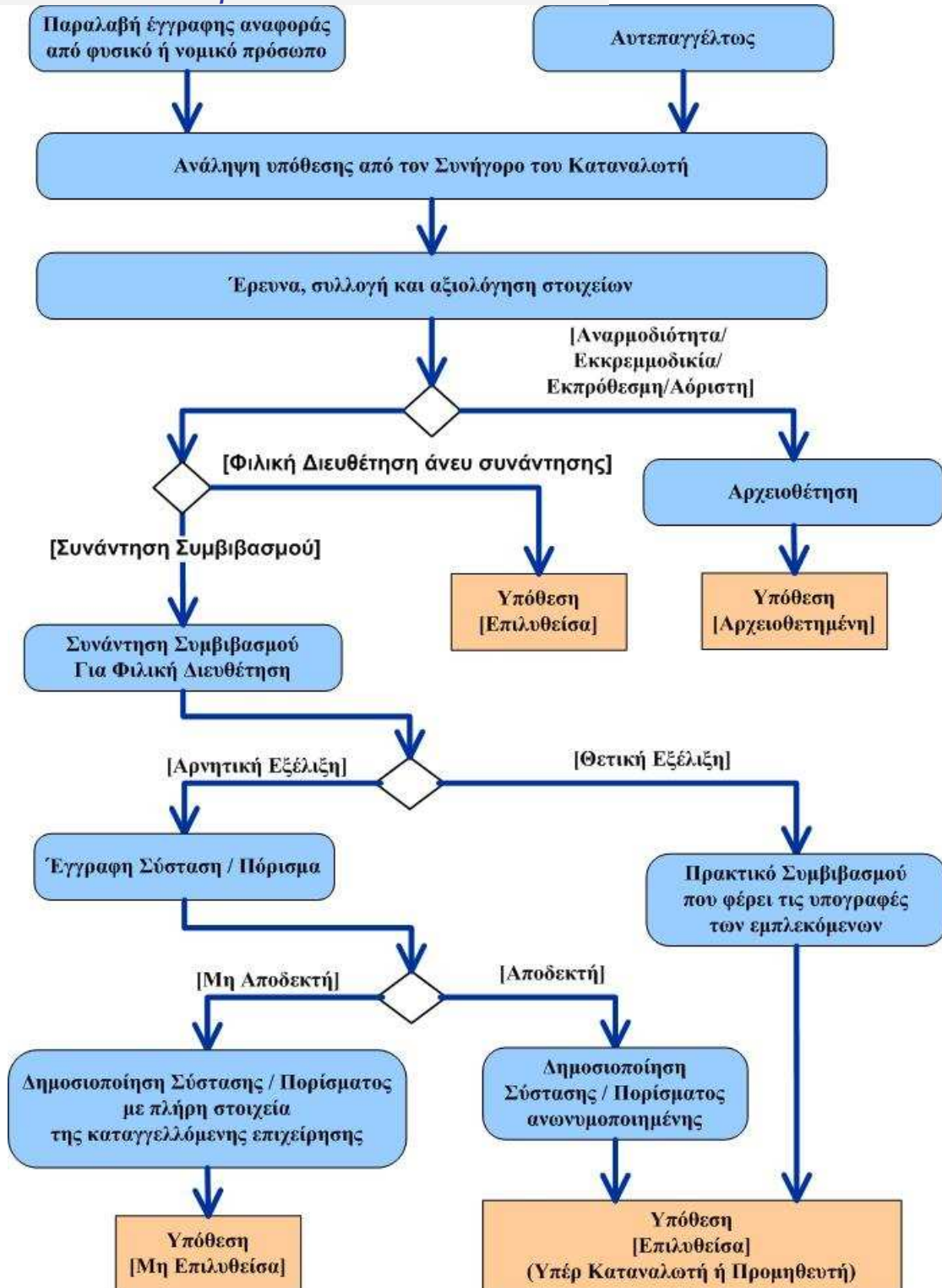
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται αναφορών που:

1. Εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.
2. Κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.
3. Αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη, για τα οποία αποφαινεται η Ελληνική Δικαιοσύνη, ασκώντας τη Συνταγματική της εξουσία και κρίνοντας κατά περίπτωση.
4. Αφορούν παροχή νομικών συμβουλών στα εμπλεκόμενα μέρη, έτσι ώστε να μην θίγεται η αντικειμενικότητα και η αμεροληψία της μετέπειτα διαμεσολάβησης.
5. Εμπλέκουν καταναλωτές με προμηθευτές εκτός της Ελληνικής επικράτειας, για τις οποίες αρμόδιο να επιληφθεί είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας (υπό την προϋπόθεση ότι η έδρα του καταγγελλόμενου προμηθευτή βρίσκεται σε κράτος-μέλος της Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

Κατά την απόπειρα εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση αξίωσης ή η υποβολή καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγεται αυτόματα την αποδοχή, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, του περιεχομένου της αξίωσης ή τη βασιμότητα της καταγγελίας.

Κάθε αναφορά υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς, χάριν τήρησης ίσων αποστάσεων. Είναι χαρακτηριστικό, από αυτή την άποψη, ότι ένας υπολογίσιμος αριθμός αναφορών επιλύονται υπέρ των προμηθευτών, υπό την έννοια ότι οι σε βάρος τους αιτιάσεις δεν αποδείχθηκαν, όπως θα έπρεπε, βάσιμες και στοιχειοθετημένες.

**Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.**



### 1.1. Αρχές λειτουργίας

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή διέπεται, συστηματικά, από τις ακόλουθες αρχές:

1. **Αρχή της ανεξαρτησίας:** Στον Συνήγορο του Καταναλωτή παρέχονται εκ του νόμου οι απαραίτητες ισχυρές εγγυήσεις, που εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της δράσης του.
2. **Αρχή της διαφάνειας:** Λαμβάνεται πρόνοια, ώστε να καθίστανται γνωστές εκ των προτέρων στα εμπλεκόμενα μέρη: (α) οι αρμοδιότητες της Αρχής, (β) οι κανόνες προσφυγής, (γ) η ακολουθούμενη διαδικασία διερεύνησης των υποθέσεων, και (δ) ο νομικός χαρακτήρας των αποφάσεων που εκδίδονται.
3. **Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης:** Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του κατά τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.
4. **Αρχή της αποτελεσματικότητας:** Η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία δεν απαιτεί τη συμπαράσταση από νομικό εκπρόσωπο, είναι δωρεάν, ενώ το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της προσφυγής και του αποτελέσματος είναι σχετικά σύντομο.
5. **Αρχή της εκπροσώπησης:** Η διαδικασία της φιλικής επίλυσης των διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί σε κανένα στάδιο το δικαίωμα από τα μέρη να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο.

Είναι σαφής και αδιαπραγμάτευτη η δέσμευση της Αρχής να εξασφαλίζεται ο δίκαιος και αμερόληπτος ρόλος της σε κάθε καταναλωτική διαφορά, στην οποία καλείται να διαμεσολαβήσει, γεγονός που σημαίνει ότι καταναλωτές και προμηθευτές τίθενται ενώπιον ενός ακέραίου εφαρμοστή του νόμου και απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν άδικες, κακόπιστες ή καταχρηστικές συμπεριφορές.

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία φιλικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου πορίσματος-σύστασης προς τα εμπλεκόμενα μέρη, με δυνατότητα δημοσιοποίησης σε περίπτωση που τα διαλαμβανόμενα δεν γίνουν αποδεκτά (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004). Στόχος είναι η ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, η αύξηση του βαθμού αυτοπροστασίας των καταναλωτών, η τήρηση των αρχών της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις συναλλαγές και η αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

### 1.2. Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

Τον Απρίλιο 2014, δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής (π.δ. 55/2014 – Α' 91), με τον οποίο ρυθμίζονται λεπτομερώς θέματα οργάνωσης και λειτουργίας. Μεταξύ άλλων, ο Κανονισμός:

1. Οργανώνει το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε δύο τομείς δραστηριότητας, ήτοι:
  - Διαφορές σε σχέση με καταναλωτικά αγαθά, ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, υπηρεσίες εκπαίδευσης.
  - Διαφορές σε σχέση με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες μεταφορών και αναψυχής, ενέργεια και ύδρευση, υπηρεσίες υγείας και λοιπές υπηρεσίες.
2. Θέτει το πρωτόκολλο για την υποβολή αναφορών και τη διαδικασία διερεύνησής τους, για τη διενέργεια αυτεπάγγελτων ερευνών και για την πραγματοποίηση ακροάσεων με τα εμπλεκόμενα σε μια καταναλωτική διαφορά μέρη.
3. Εισάγει τη σύσταση υπηρεσιακού συμβουλίου και πειθαρχικού συμβουλίου.
4. Περιγράφει τη διάρθρωση των υπηρεσιών της Αρχής και τις επιμέρους αρμοδιότητες αυτών.
5. Εξειδικεύει τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων, καθώς και τα καθήκοντα του ειδικού επιστημονικού προσωπικού.

### 1.3. Κοινωνική λογοδοσία

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 10 του ν. 3297/2004, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει Ετήσια Έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο του, 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. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση ειδικών (π.χ., θεματικών) Εκθέσεων.

Η Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται, μέχρι την 31η Μαρτίου εκάστου έτους (άρθρο 138Α του Κανονισμού της Βουλής, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 30 της Απόφασης της Ολομέλειας της Βουλής, συν. ΡΟΓ'/25-6-2008, Α' 126), στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη και προς τον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των Εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερα προσβάσιμα, ενώ τίθενται, σε περιληπτική απόδοση, και υπόψη της κοινής γνώμης δια του Τύπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιεί συστηματικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή των υπηρεσιών του.

Αξιοποιώντας όλους τους παραπάνω τρόπους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι, ως οφείλει, κοινωνικά υπόλογος για το έργο που προσφέρει και, παράλληλα, ανοιχτός στον δημόσιο έλεγχο της αποδοτικότητας και των παραγωγικών στόχων που επιτυγχάνει, σε συνάρτηση και με το δημοσιονομικό κόστος λειτουργίας του.

## 2. Πρόσθετες αρμοδιότητες Συνηγόρου του Καταναλωτή

Πέραν της βασικής του αποστολής, που είναι η διαμεσολάβηση για τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

### 2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (ECC-Greece)

#### 2.1.1. **Ιστορική εξέλιξη του θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή**

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

1. Η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.
2. Η 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, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση μίας καταναλωτικής διαφοράς, κατά το πρότυπο της λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα.

Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε από τη συγχώνευση δύο παλαιότερων Δικτύων: (α) του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, που είχε εγκαινιαστεί το 2001, και (β) του Δικτύου των λεγόμενων *Ευρωθυρίδων*, που είχε δημιουργηθεί στις αρχές της δεκαετίας του 1990 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία επιλεγμένη ομάδα περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές που συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

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

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή ανταποκρίνεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, στη σύγχρονη ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών στην πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών





ανάμεσα στα κράτη-μέλη, ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

### 2.1.2. Παρουσία του θεσμού στην Ελλάδα

Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (Ε.Κ.Κ.) της Ελλάδας λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (νυν Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας (νυν Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού).

Ακολούθησε, επί διετία, η αναστολή λειτουργίας του Κέντρου λόγω προβλημάτων, παρά το γεγονός ότι το άρθρο 22 του ν. 3844/2010 («Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις») προέβλεπε τη λειτουργία του ως σημείου επαφής για τη διάθεση γενικών πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους, σε περίπτωση διαφοράς με τον πάροχο κάποιας υπηρεσίας.

Σε μια τέτοια συγκυρία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε από την Πολιτεία να αναλάβει εκτάκτως το απαιτητικό έργο της επανασύστασης του Κέντρου προκειμένου, αφενός, να τεθούν το γρηγορότερο δυνατόν εκ νέου στη διάθεση των πολιτών οι χρήσιμες διαμεσολαβητικές υπηρεσίες του, αφετέρου, να αντιστραφούν οι αρνητικές εντυπώσεις εξαιτίας της μη συμμετοχής της χώρας στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, έναν θεσμό με εδραιωμένη παρουσία στα υπόλοιπα κράτη-μέλη, στον οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει τεράστια σημασία όχι μόνο για αυτή καθ' αυτή την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για τη βελτίωση βασικών μακρο-οικονομικών δεικτών που σχετίζονται με την ανάπτυξη του διασυνοριακού εμπορίου.

Η επανασύσταση του Κέντρου και η θέση του εκ νέου σε λειτουργία, από την 1η Ιανουαρίου 2012, οφείλονται αποκλειστικά στην εθελοντική (άμισθη) συνεισφορά ορισμένων εκ των ειδικών επιστημόνων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δεδομένου ότι το ζήτημα της ενίσχυσής του με το αναγκαίο προσωπικό ουδέποτε, μέχρι περίπου τα τέλη του 2014, αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά από την Πολιτεία.

Πλέον, με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 (Α' 265), η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας αποτελεί αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ενώ με την αξιοποίηση, με πρωτοβουλία της νέας διοίκησης της Αρχής, της δυνατότητας του άρθρου 5 παρ. 3 του ν. 3297/2004 για τη διενέργεια αποσπάσεων υπαλλήλων, επιλύθηκε -τουλάχιστον σε βάθος τριετίας- το μακροχρόνιο πρόβλημα της στελέχωσης του Κέντρου.



Πίνακας 1: Εθελοντική στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2014).

| Όνοματεπώνυμο  | Άμισθη θέση που κατέχει στο Ε.Κ.Κ.                     | Έμμισθη θέση που κατέχει στον Συνήγορο του Καταναλωτή      |
|--|--|--|
| Δημήτρης Μάρκου (μέχρι τις 19-6-2014)                  | Director   | Αναπληρωτής Συνήγορος                                      |
| Δρ. Βασιλική Μπώλου                                    | Deputy Director  | Βοηθός Συνήγορος   |
| Αριστοτέλης Σταμούλας                                  | Senior administrator – Consumer advisor – Case handler | Ειδικός Επιστήμονας (Ανθρώπινα Δικαιώματα)                 |
| Μαρία (Μελίνα) Αρχοντάκη                               | Consumer advisor – Case handler                        | Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)                               |
| Όλγα Αλεξίου (μέχρι τον Απρίλιο 2014)                  | Consumer advisor – Case handler                        | Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)                               |
| Ελένη Αθανασίου (μέχρι τον Νοέμβριο 2014)              | Consumer advisor – Case handler                        | Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)                               |
| Νεκτάριος Μακρυδάκης (από Σεπτέμβριο μέχρι τέλος 2014) | Consumer advisor – Case handler                        | Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)                        |
| Ανδρέας Ασημάκος                                       | Consumer advisor – Case handler                        | Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)                 |
| Βησσαρίων Παπαγιάννης                                  | IT Specialist – Web administrator                      | Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)                          |
| Μαρία Δημητρακοπούλου                                  | Secretary – Information requests handler               | Μετακλητή υπάλληλος (στο γραφείο του Αναπληρωτή Συνηγόρου) |

Με βάση την επίσημη αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα πεπραγμένα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του (2012)<sup>6</sup> υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, υπήρξε ικανοποιητική επίτευξη ποσοτικών και ποιοτικών στόχων (συνολική βαθμολογία 7 στα 10), ενώ αναγνωρίστηκε γενικότερα η υποδειγματική δουλειά που κάνει το Κέντρο υπό αντικειμενικά εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες.

Έτσι, σε συνδυασμό με τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που ήδη παρέχει για την επίλυση διαφορών ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές εντός της επικράτειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναδεικνύεται σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες και παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών για την αποτελεσματική προστασία των πολιτών σε όλο το

<sup>6</sup> Αναμένεται συντόμως η αξιολόγηση του Κέντρου από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τα έτη 2013 και 2014.

φάσμα των καταναλωτικών συναλλαγών τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (εκτός του Λιχτενστάιν).

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας διαθέτει ξεχωριστό δίγλωσσο (στα Ελληνικά και τα Αγγλικά) διαδικτυακό τόπο, που φιλοξενείται ως *micro-site* στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Έχει σχεδιαστεί, κατασκευαστεί και συντηρείται παντελώς ανέξοδα για τον κρατικό προϋπολογισμό, αξιοποιώντας εσωτερική τεχνογνωσία και υποδομές. Στην ιστοσελίδα του Κέντρου διατίθενται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητές του, τον τρόπο υποβολής αναφοράς μέσω ειδικής (κοινής για όλα τα μέλη του Δικτύου) αυτοματοποιημένης φόρμας, χρήσιμο πληροφοριακό υλικό, καθώς και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας.

## 2.2. Εξωδικαστική ρύθμιση χρεών

Με τον ν. 3869/2010 (Α' 130) εισήχθη η δυνατότητα φυσικών προσώπων, τα οποία δεν είχαν πτωχευτική ικανότητα και είχαν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους, να προσφύγουν στο αρμόδιο δικαστήριο (το Ειρηνοδικείο της περιοχής διαμονής ή της συνήθους κατοικίας τους) και να αιτούνται τη ρύθμιση των οφειλών αυτών.

Συνδράμων φορέας κατά την προσπάθεια αυτή ορίστηκε, με το άρθρο 2 του νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σε συνδυασμό και με άλλους φορείς (ενώσεις καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο του άρθρου 10 παρ. 4 του ν. 2251/1994, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, δικηγόρους-μέλη Δικηγορικών Συλλόγων, άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα).

Η αλλαγή του ανωτέρω νομοθετικού πλαισίου με τον ν. 4161/2013 (Α' 143) επέφερε κατάργηση του εξωδικαστικού συμβιβασμού, ο οποίος όπως εισήχθη δεν είχε την προσδοκώμενη αποτελεσματικότητα (υπενθυμίζεται ότι στα σχεδόν τρία χρόνια ισχύος και εφαρμογής της διαδικασίας, η Αρχή δεν εξέδωσε κανένα πρακτικό επίτευξης συμβιβασμού), καθώς και τροποποίησή του σε διαδικασία προδικαστικού συμβιβασμού, στο πλαίσιο της οποίας τα μέρη δύνανται, προτού επιληφθεί η Δικαιοσύνη, να προσφύγουν σε διαμεσολαβητικό θεσμό.

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. Ζ5-2218/10-12-2013 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, το φυσικό αντικείμενο του προγράμματος της ΚΥΑ 1.3120/οικ.3.630 (Β' 2011) για τη δημιουργία ενός πανελλαδικού δικτύου παροχής συνδρομής σε υπερχρεωμένους καταναλωτές έχει λήξει από τις 13-6-2013, ενώ σε εκκρεμότητα μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2014 παρέμεινε η ολοκλήρωση του οικονομικού μόνο αντικειμένου του έργου.

## 2.3. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

Με το άρθρο 1 παρ. 3 του ν. 4224/2013 (Α' 288) εισήχθη ένας νέος τρόπος διαπραγμάτευσης μεταξύ οφειλετών-δανειστών για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, των οποίων η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί, αξιοποιώντας το κύρος και τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η διαμεσολάβηση σχετίζεται, ιδίως, με θέματα που άπτονται της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (Β' 2289/2014), ο οποίος καταρτίστηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος και καθιερώνει δομές και διαδικασίες με σκοπό την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης των δανείων σε καθυστέρηση, υιοθετώντας βέλτιστες πρακτικές και εισάγοντας γενικές αρχές και κανόνες, τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους δανειολήπτες.



Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης λαμβάνεται υπόψη η συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος με τις εποπτικές του υποχρεώσεις και, παράλληλα, το επίπεδο των ευλόγων δαπανών διαβίωσης του δανειολήπτη. Εάν, παρ' ότι αμφότερες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία τους μπορεί να επιλύεται εξωδικαστικά, μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

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

Οι όροι και οι προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή μεταξύ δανειστών και οφειλετών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4224/2013 και της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδος για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου, καθορίστηκαν με την υπ' αριθ. 5921/19-1-2015 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Β' 92).

Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να διαμεσολαβεί εξωδικαστικά άρχεται μετά την υπαγωγή των οφειλετών στη Δ.Ε.Κ. που προβλέπεται στον Κώδικα, ενώ για την υποβολή σχετικής αίτησης του οφειλέτη απαιτείται προηγουμένως έγγραφη διαπίστωση της αποτυχίας ρύθμισης της οφειλής. Κατά τα λοιπά, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν γενικώς για τη φιλική επίλυση διαφορών, συμπεριλαμβανομένης της τρίμηνης προθεσμίας<sup>7</sup> που πρέπει να τηρείται για την εγκυρότητα της προσφυγής.

#### 2.4. Ο ν. 3769/2009 (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., κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Η 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).

#### 2.5. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

Δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 παρ. 2 του ν. 4177/2013 (Α' 173) και ισχύει, ανατέθηκε γνωμοδοτική αρμοδιότητα στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος παρέχει αιτιολογημένη γνώμη στον Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού επί καταγγελιών που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του.

---

<sup>7</sup> Αρχίζει κατά περίπτωση από: (α) την επί αποδείξει έγγραφη ενημέρωση του οφειλέτη από τον δανειστή ότι κρίθηκε μη συνεργάσιμος, (β) την άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας υπαγωγής στη Δ.Ε.Ε. ή την ολοκλήρωση αυτής, (γ) την κοινοποίηση, στον οφειλέτη, της απόφασης επί της ενστάσεως.

2.6. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετέχει στις συνθέσεις:

1. Της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου.
2. Του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών.
3. Της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 7<sup>α</sup> παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.



### 3. Οργάνωση και στελέχωση

#### 3.1. Διορισμός νέου Συνηγόρου του Καταναλωτή και νέου Αναπληρωτή Συνηγόρου

Με την υπ' αριθ. Ζ5-1769/2014 (Υ.Ο.Δ.Δ. 561) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, εκδοθείσα κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 2 παρ. 2 του ν. 3297/2004, και κατόπιν θετικής εισήγησης της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, διορίστηκε με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης στη θέση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με θητεία τεσσάρων (4) ετών.

Με την υπ' αριθ. 6992/2014 (Υ.Ο.Δ.Δ. 629) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, εκδοθείσα κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 2 παρ. 3 του ν. 3297/2004, διορίστηκε η κα Αθηνά Κοντογιάννη στη θέση του Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή με θητεία τεσσάρων (4) ετών, οριζόμενη με την ίδια απόφαση και ως Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ίδιου νόμου.

#### 3.2. Οργανωτική δομή της Αρχής

Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Προέδρου της Αρχής και των δύο Βοηθών του, ανέρχονται σε τριάντα (39) άτομα, εκ των οποίων έντεκα (11) άνδρες και είκοσι οκτώ (28) γυναίκες. Ειδικότερα:

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Τα της θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 2 του ιδρυτικού νόμου.
3. Το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής αριθμεί είκοσι εννέα (29) μέλη των κάτωθι ειδικοτήτων:
  - Εικοσιέννας (21) με γνωστικό αντικείμενο «Νομικά»
  - Τέσσερις (4) με γνωστικό αντικείμενο «Οικονομικά»
  - Τρεις (3) με γνωστικό αντικείμενο «Πληροφορική»
  - Ένας (1) με γνωστικό αντικείμενο «Ανθρώπινα Δικαιώματα»
4. Τέλος, υπάρχει το επταμελές προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου του άρθρου 5 παρ. 6 του ν. 3297/2004, που προορίζεται για την κάλυψη των αναγκών των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο Βοηθών Συνηγόρων.

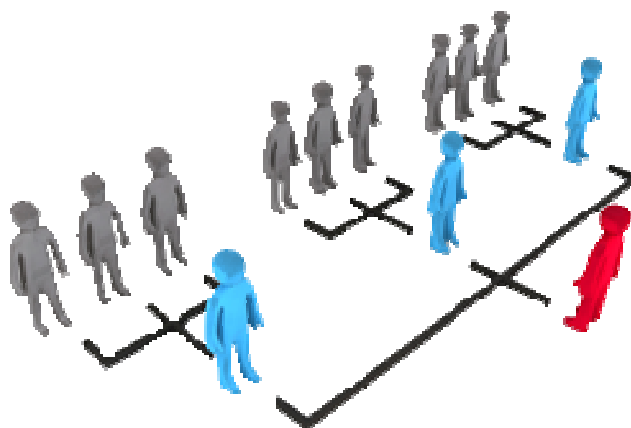
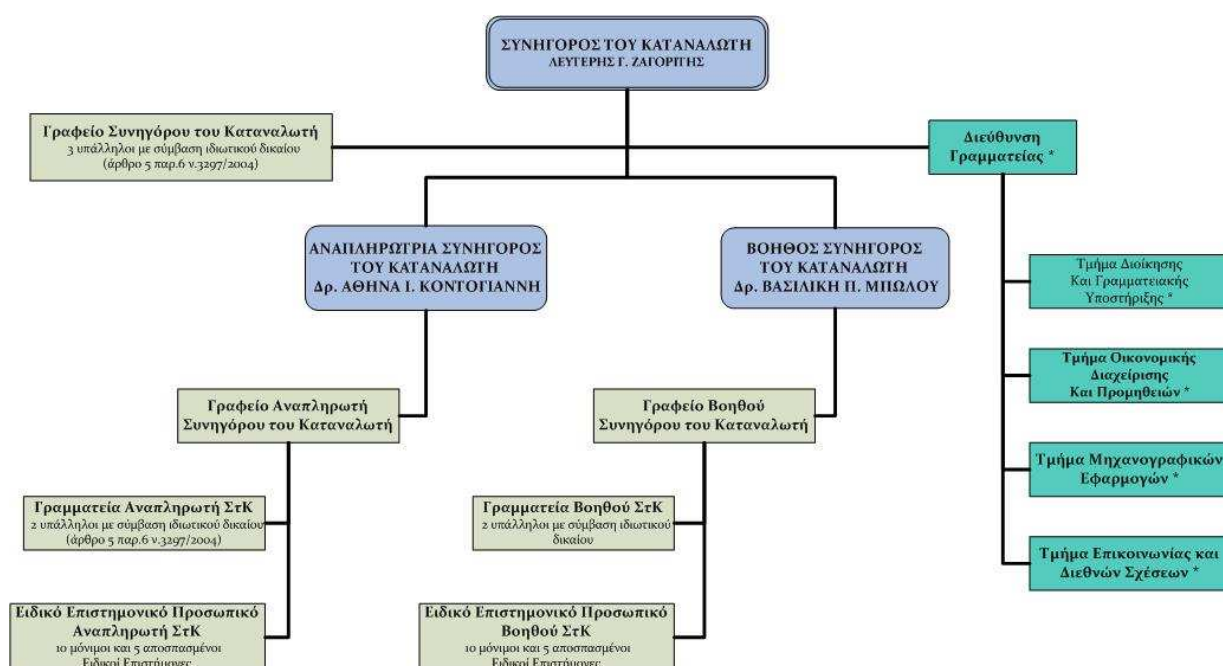
Η ως άνω σύνθεση του προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή προέκυψε ύστερα και από την ολοκλήρωση διαδικασίας απόσπασης υπαλλήλων από τον στενό και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, ως ειδικών επιστημόνων με γνωστικό αντικείμενο «Νομικά»<sup>8</sup>, αξιοποιώντας τη διάταξη

<sup>8</sup> Η απόσπαση διενεργήθηκε με την υπ' αριθ. πρωτ. 29430/24-12-2014 κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας και Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (νυν Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης).

της παρ. 3 του άρθρου 5 του ν. 3297/2004, προκειμένου για την κάλυψη επείγουσών υπηρεσιακών αναγκών, ιδίως δε για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των πρόσθετων αρμοδιοτήτων: (α) της λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, και (β) της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.

Η ενίσχυση του στελεχιακού δυναμικού της Αρχής ήταν, ούτως ή άλλως, επιβεβλημένη ενέργεια, δεδομένης της αυξητικής μεσοσταθμικής διακύμανσης του αριθμού των αναφορών (βλ. κατωτέρω, Κεφάλαιο Γ' της παρούσας), ενώ η ενεργοποίηση της δυνατότητας των αποσπάσεων, αντί της πραγματοποίησης νέων προσλήψεων, διέπεται από τη φιλοσοφία της αξιοποίησης των διαθέσιμων ανθρώπινων πόρων του Δημοσίου και της αποφυγής πρόσθετων δημοσιονομικών δαπανών.

**Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγού του Καταναλωτή.**



#### 4. Οικονομικά στοιχεία

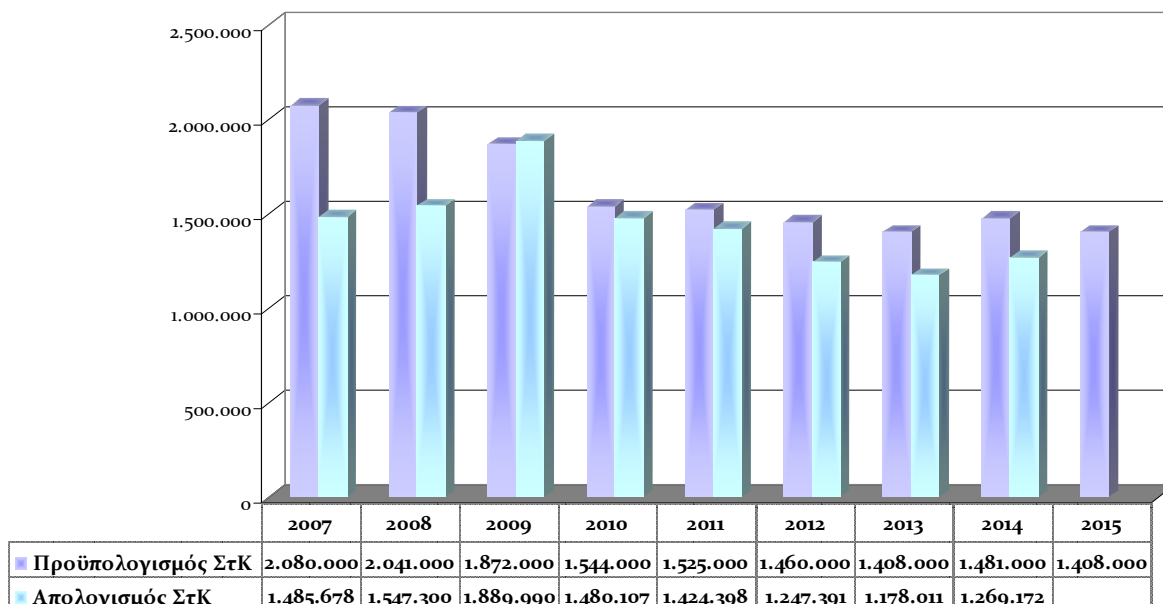
**Χρηματοδότηση Συνηγόρου του Καταναλωτή (2014):** + 5,2 % (σε σχέση με το 2013)  
- 28,8 % (σε σχέση με το 2007)

**Χρηματοδότηση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (2014):** - 17% (σε σχέση με το 2013)

**Οικονομικός αντιλογισμός επιλυθεισών διαφορών (2014):** 823.132,00 €

Το 2014, οι πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.481.000,00 ευρώ, αυξημένες κατά 5,2% σε σχέση με το 2013, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις για το ίδιο διάστημα (2014) είναι σημαντικά μικρότερες, κατά 14,3% (στα 1.269.172,00 ευρώ), σε σχέση με τις πιστώσεις. Για το επόμενο έτος (2015), οι πιστώσεις εμφανίζονται ελαφρά μειωμένες, στο επίπεδο αυτών του 2013, ανερχόμενες στα 1.408.000,00 ευρώ.

**Γράφημα 3: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Συνηγόρου του Καταναλωτή.**

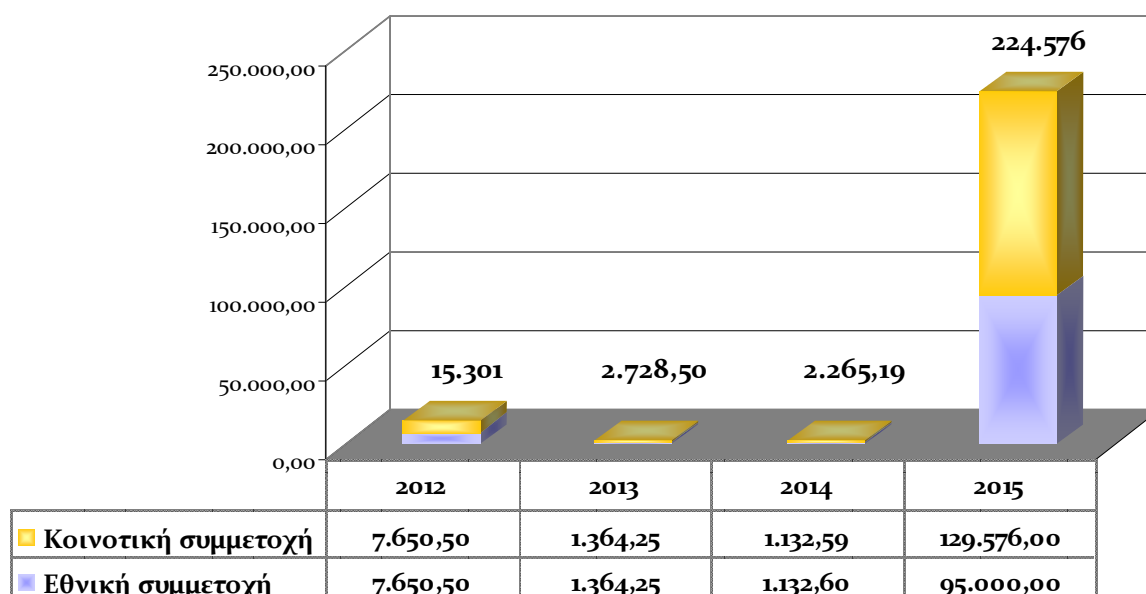


Σε ό,τι αφορά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, ο συνολικός του προϋπολογισμός<sup>9</sup> για το 2013 ανήλθε σε 2.728,50 ευρώ, ενώ ο αντίστοιχος του 2014 περιορίστηκε στο ακόμα μικρότερο ποσό των 2.265,19 ευρώ, καθιστώντας το Ελληνικό Κέντρο το οικονομικότερο, από άποψη λειτουργικής δαπάνης, σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, με ανάλογα βεβαίως μικρότερη συμμετοχή στις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Δικτύου και έμφαση, κατεξοχήν, στην εξυπηρέτηση των πολιτών και στο έργο της φιλικής επίλυσης διαφορών.

Η εξήγηση αυτού του γεγονότος, δεδομένου ότι μιλούμε για έναν Ευρωπαϊκό θεσμό που η λειτουργία του στα υπόλοιπα κράτη-μέλη κοστίζει πολλαπλάσια, έγκειται ιδίως στην παντελή απουσία μισθολογικού και ασφαλιστικού κόστους για το προσωπικό του Ελληνικού Κέντρου, καθώς -όπως προαναφέρθηκε- το προσωπικό αυτό απαρτίζεται από ομάδα υπαλλήλων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που εθελοντικά (και κατά το 2014) συνεισέφεραν στη λειτουργία του, παράλληλα προς τα κύρια καθήκοντά τους.

Η απουσία προσωπικού αποκλειστικής απασχόλησης ευθύνεται και για την ως άνω περιορισμένη συμμετοχή της χώρας στις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Δικτύου, που εκτείνονται και πέραν της φιλικής επίλυσης διαφορών (π.χ., οργάνωση και εκτέλεση προωθητικών ενεργειών, προγραμματισμός και υλοποίηση ημερίδων και τακτικών συναντήσεων, συντονισμός ομάδων εργασίας, εκπόνηση ενημερωτικών φυλλαδίων, σύνταξη και δημοσιοποίηση θεματικών και κλαδικών εκθέσεων, κ.λπ.).

**Γράφημα 4: Διαχρονικά στοιχεία προϋπολογισμών Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.**



Ενόψει, ωστόσο, της επιτυχούς αντιμετώπισης του μακροχρόνιου στελεχιακού ζητήματος του Κέντρου (βλ. προηγούμενη ενότητα 2.1.2 του παρόντος Κεφαλαίου), που συνεπάγεται, ως θετική εξέλιξη, την αναβάθμιση, την πλήρη ένταξη και την ισότιμη, πλέον, συμμετοχή του στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, η προϋπολογισμένη δαπάνη του για το 2015 ανέρχεται στο συνολικό ποσό των 224.576,00 ευρώ.

Τονίζεται ότι κατ' εξαίρεση για την Ελλάδα και σε αναγνώριση της επί τριετία εθελοντικής προσπάθειας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, χάρη στην οποία κατέστη δυνατή η στοιχειώδης έστω λειτουργία του Κέντρου, η χρηματοδοτική συνεισφορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2015 ανέρχεται στο 60% (αντί του συνήθους 50%) της συνολικής λειτουργικής του δαπάνης.

<sup>9</sup> Προκύπτει από ποσοστιαία συγχρηματοδότηση «50-50» της Ελληνικής κυβέρνησης και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



## 5. Υποδομές της Αρχής

### 5.1. Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών

#### 5.1.1. Λογισμικό υποδομών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων (εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές).

Επισημαίνεται ότι η Στρατηγική που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ήδη από το 2000 («Strategy for the Internal Use of Open Source Software-OSS»), καθώς και κάποιες άλλες επίσημες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ., «The Open Source Software in European Public Administrations-OSEPA Project»), προωθούν επισταμένα και συστηματικά την υποστήριξη της χρήσης ελεύθερου λογισμικού, δηλαδή προγραμμάτων για ηλεκτρονικούς υπολογιστές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, να αντιγραφούν, να μελετηθούν, να τροποποιηθούν και να αναδιανεμηθούν χωρίς περιορισμούς, εν αντιθέσει με το κλειστό λογισμικό, που κατασκευάζεται και πωλείται από εταιρείες με κύριο σκοπό το κέρδος.

Είναι προφανές ότι η χρήση ελεύθερου λογισμικού, ειδικά από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, συνιστά άκρως συμφέρουσα επιλογή όχι μόνο από τεχνικής, αλλά και από οικονομικής άποψης, δεδομένου ότι η λειτουργική και δημοσιονομική ωφέλεια που μπορεί να προκύψει σε βάθος χρόνου χάρη στην πλήρη ανεξαρτησία από προμηθευτές και μονοπώλια κλειστού λογισμικού είναι τεράστια.

Και αυτό διότι οι εφαρμογές ελεύθερου λογισμικού αξιοποιούν κατά κανόνα υπάρχουσες υποδομές και δεν απαιτούν πρόσθετες κοστοβόρες επενδύσεις, αναπτύσσονται σε μεγάλη κλίμακα και συντηρούνται με μηδαμινό κόστος, επιδέχονται συνεχούς βελτίωσης και περαιτέρω ανάπτυξης με απλά μέσα, διασφαλίζουν υψηλή διαλειτουργικότητα προγραμμάτων και υπηρεσιών με ασφάλεια και αξιοπιστία, ενώ την ίδια στιγμή ευνοούν την υιοθέτηση και την τυποποίηση καλών πρακτικών στη δημόσια διοίκηση.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν αποτελεί μόνο εκφραστή μιας σύγχρονης διεθνούς τάσης, που ενθαρρύνει ολοένα περισσότερο τη χρήση ελεύθερου λογισμικού σε όλους τους τομείς, αλλά συνιστά ταυτόχρονα παράδειγμα έξυπνης αξιοποίησης διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, συνετούς χρήσης των δημόσιων πόρων και εξορθολογισμού των δαπανών. Εκτός αυτών, η Αρχή χρησιμοποιεί το ακόλουθο κλειστό λογισμικό:

1. Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας (Windows XP Professional για τους παλιούς σταθμούς και Windows 8.1 για τους καινούριους).
2. Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.

#### 5.1.2. Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής)

Το εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής, το οποίο χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της λειτουργίας της (π.χ., ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και παρακολούθηση υποθέσεων), έχει υλοποιηθεί εξ ολοκλήρου με εσωτερικούς πόρους, χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού. Μάλιστα, από το 2009 που το σύστημα τέθηκε σε λειτουργία,

γίνονται συνεχώς αναβαθμίσεις και βελτιώσεις, με στόχο την περαιτέρω αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών.

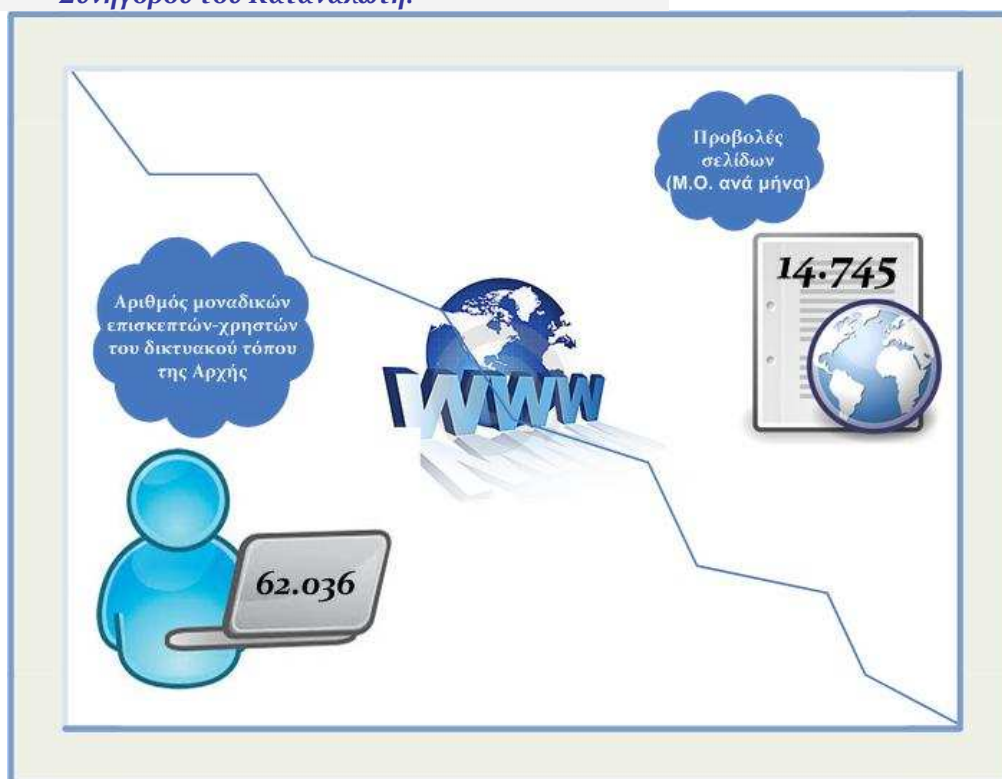
## 5.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>)<sup>10</sup> έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς επιβάρυνση του κρατικού προϋπολογισμού, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το έργο του, αλλά και την ενημέρωση του κοινού γύρω από τον ρόλο και τις αρμοδιότητές του.

Κατά το 2014, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως είναι η δημοσιοποίηση πορισμάτων-συστάσεων, η αποστολή μηνυτήριων αναφορών προς τις αρμόδιες δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ., καθώς και με νεότερη νομοθεσία και νομολογία γύρω από καταναλωτικά θέματα.

Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις αρμοδιότητες της Αρχής, τη νομοθεσία-νομολογία, τις συχνές ερωτήσεις και τα πορίσματα-συστάσεις που έχουν εκδοθεί.

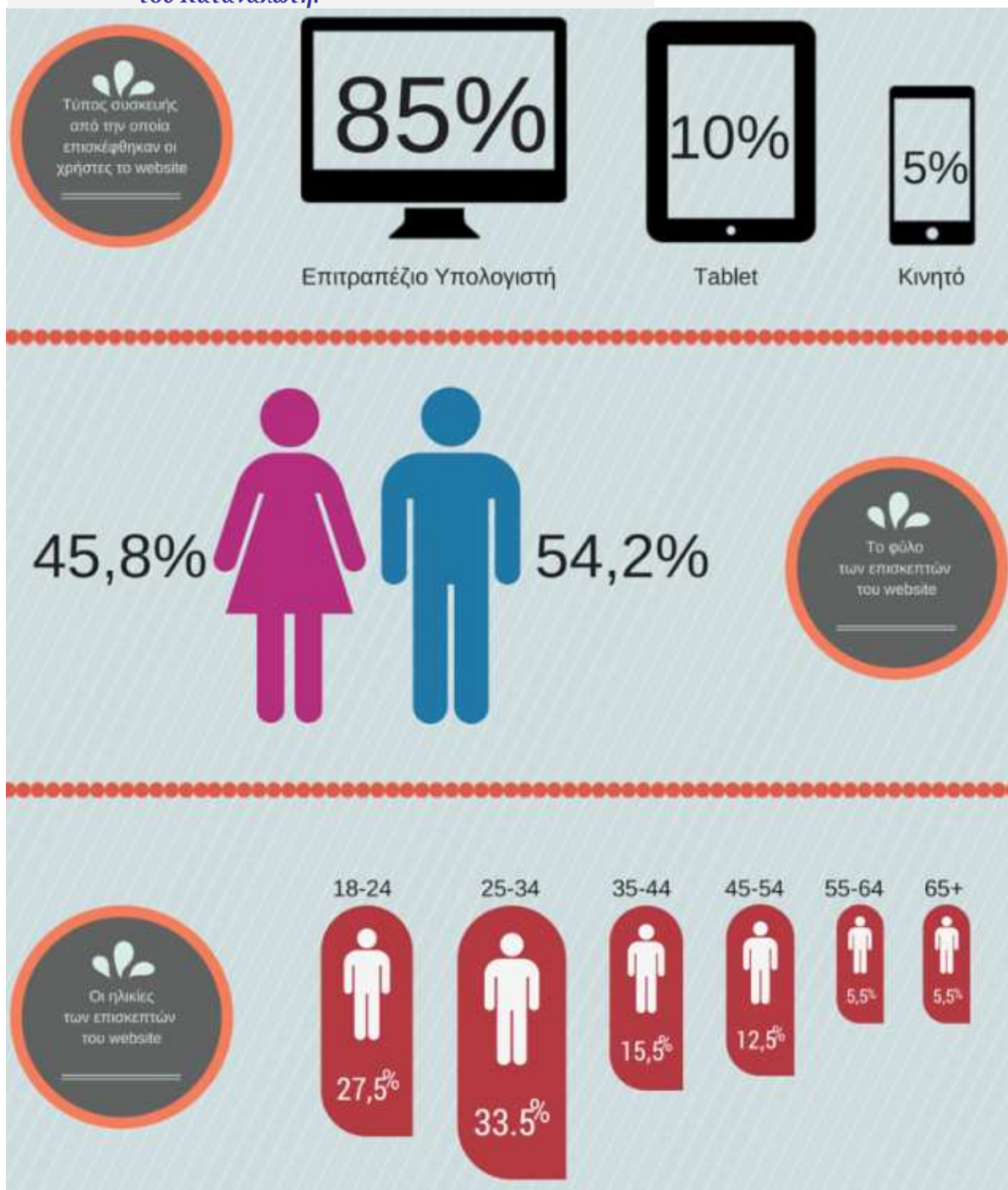
**Γράφημα 5: Στοιχεία επισκεψιμότητας δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.**



<sup>10</sup> Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, ο δικτυακός τόπος της Αρχής δεν φιλοξενείται σε υποδομές εντός της Αρχής, αλλά σε υποδομές παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (web hosting).



Γράφημα 6: Στοιχεία επισκεπτών δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή.



### 5.3. Παρουσία της Αρχής στα κοινωνικά δίκτυα

Στο πλαίσιο προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό την ενίσχυση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ φορέων του Δημοσίου και των πολιτών, η Αρχή έχει υιοθετήσει τη σύγχρονη γενικευμένη τάση του αποκαλούμενου *social media marketing*, εγκαινιάζοντας μέσα στο 2013 την παρουσία της στα δημοφιλέστερα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, Google+, Pinterest και Youtube) ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων της (συμπεριλαμβανομένων εκείνων του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας).

Μέχρι σήμερα, την Αρχή ακολουθούν σε όλα τα μέσα συνολικά 3.527 πολίτες, οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις της και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Ο αριθμός αυτός είναι αυξημένος κατά 228% σε σχέση με πέρυσι.

Ουσιαστικά, με τη διασπορά των ανακοινώσεων της Αρχής και την ανακατεύθυνση, μέσα από τα social media, μεγάλου αριθμού χρηστών στην ιστοσελίδα της επιτυγχάνεται αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου (άρα, και επέκταση των γνώσεων των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους), καθώς επίσης μεγέθυνση της δημόσιας αναγνωρισιμότητας (*brand awareness*) του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι με την αξιοποίηση των social media δόθηκε η ευκαιρία στην Αρχή να εμπλουτίσει την κλασική (μέσω τηλεφώνου ή με τη φυσική παρουσία των καταναλωτών στα γραφεία της) υπηρεσία εξυπηρέτησης κοινού που λειτουργεί, καθιστώντας πλέον δυνατή και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της διαδικασίας απάντησης μηνυμάτων, ιδίως όσων, λόγω διαμονής σε απομακρυσμένες περιοχές, έχουν πιο περιορισμένες ευκαιρίες ενημέρωσης και φυσικής πρόσβασης.



#### 5.3.1. Ενέργειες ενίσχυσης της δημόσιας παρουσίας της Αρχής μέσα στο 2014

- **Συμμετοχή σε ομάδες καταναλωτικού ενδιαφέροντος:** Δημοσιεύσαμε τις αναρτήσεις μας σε ομάδες που έχουν δημιουργηθεί στα κοινωνικά δίκτυα. Ενημερώσαμε το καταναλωτικό κοινό για τα δικαιώματά του, τις τελευταίες εξελίξεις στο Ελληνικό και Ενωσιακό Δίκαιο προστασίας καταναλωτή και συμβάλλαμε στην ανάπτυξη κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.
- **Διασύνδεση κοινωνικών δικτύων:** Οι νέες εφαρμογές των κοινωνικών δικτύων παρέχουν τη δυνατότητα διασύνδεσης δύο ή περισσότερων δικτύων μεταξύ τους, προκειμένου για την επίτευξη πολλαπλασιαστικού αποτελέσματος στη διάχυση των αναρτήσεων. Στο πλαίσιο αυτό, συνδέσαμε τις λειτουργίες του Facebook με το Twitter και πετύχαμε να επικοινωνούμε τα μηνύματά μας ταχύτερα και σε μεγαλύτερο κοινό.

- **Δημιουργία hashtags:** Αξιοποιήσαμε τη δύναμη των *hashtags*, δηλαδή ομάδων δημοσιεύσεων που αυτόματα ενεργοποιούνται ως link για τη μεταφορά σε άλλα posts με το ίδιο hashtag. Τα hashtags που δημιουργήσαμε:
  - #Katanalotes
  - #DikaiomataKatanaloton
  - #ΔικαιώματαΚαταναλωτών
  - #ΔίκαιοΚαταναλωτή
  - #ΣυνήγοροςτουΚαταναλωτή

Τα hashtags, στα οποία συμμετέχουμε:

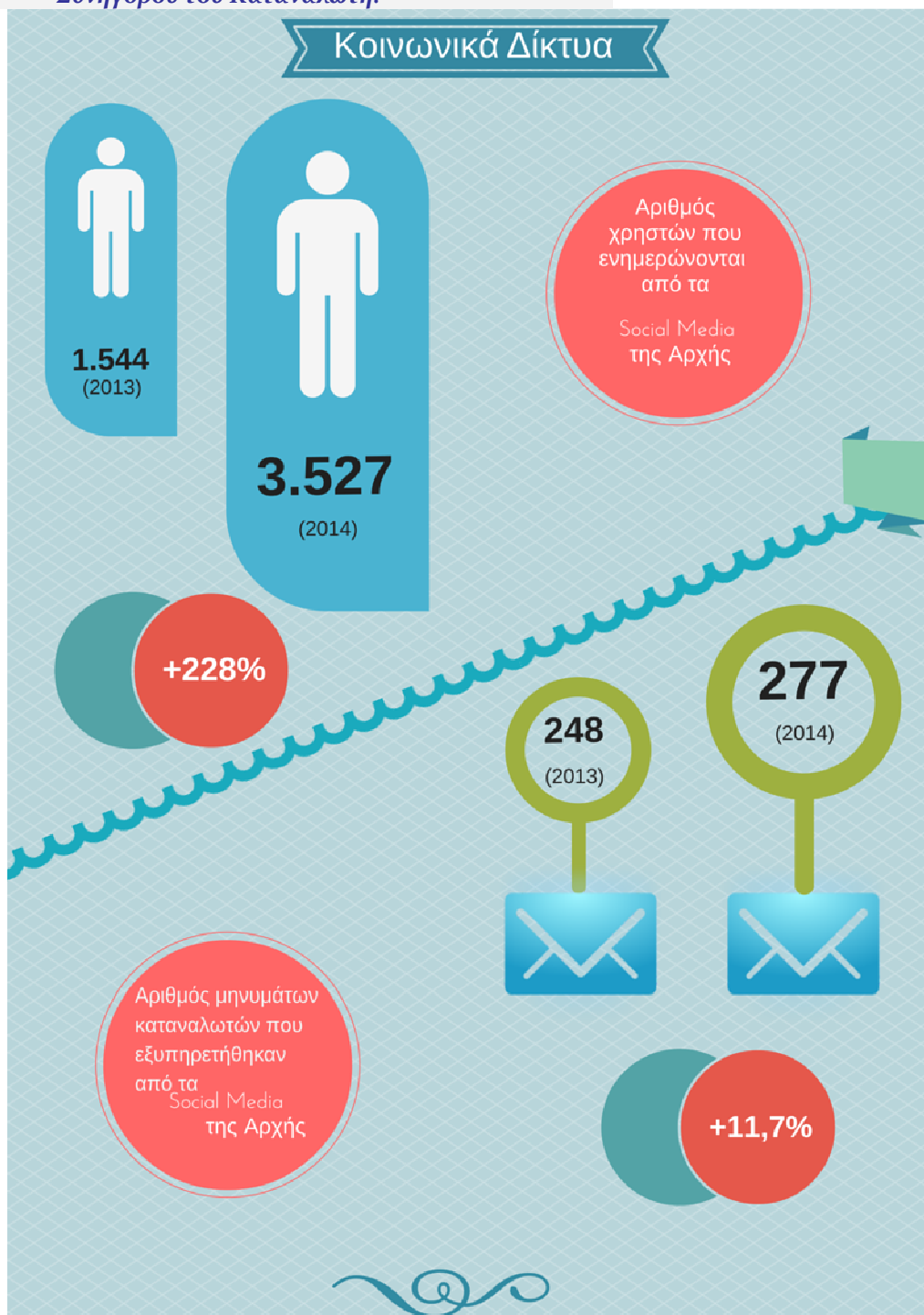
- #Katanalotis
- #Onlineshopping
- #Εκπτώσεις
- #Consumer
- #Καταναλωτής
- #Προϊόντα
- #Αγορές
- #Υπηρεσίες
- #Κοινωνία

### 5.3.2. Επίτευξη στόχων

Η στρατηγική που χαράξαμε για την αξιοποίηση των social media εντός του 2014 περιείχε μετρήσιμους στόχους. Συγκεκριμένα:

1. Αύξηση των ποιοτικών οργανικών likers/followers κατά 3% κάθε μήνα (ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι η αύξηση ήταν μεγαλύτερη του 5%).
2. Διατήρηση της ενασχόλησης του 4% (κατά μέσο όρο) του κοινού ανά εξάμηνο με τις αναρτήσεις της Αρχής (ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι η ενασχόληση ήταν >4% στο σύνολο των likes, comments, shares).
3. Συνεχής ανταπόκριση (τουλάχιστον μέσα σε 24 ώρες) σε ερωτήσεις και feedback του κοινού.
4. Παρουσία τουλάχιστον δύο (2) ιστοσελίδων της Αρχής στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων αναζήτησης της Google για βασικές λέξεις-κλειδιά (ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι οι σελίδες μας στο Facebook, Twitter και Youtube εμφανίζονται, παράλληλα με το website μας, στην πρώτη σελίδα της Google για βασικές λέξεις-κλειδιά, όπως καταναλωτής, Συνήγορος του Καταναλωτή, δικαιώματα καταναλωτή).
5. Διατήρηση μηδενικού κόστους για τη λειτουργία, βελτίωση και προώθηση των αναρτήσεων της Αρχής στα κοινωνικά δίκτυα (ο στόχος επιτεύχθηκε, δεδομένου ότι όλα τα αποτελέσματα ήταν οργανικά, μέσα από τη βελτιστοποίηση των αναρτήσεων, χωρίς να χρειαστούν πληρωμένες διαφημίσεις ή πληρωμένη προώθηση των αναρτήσεων).

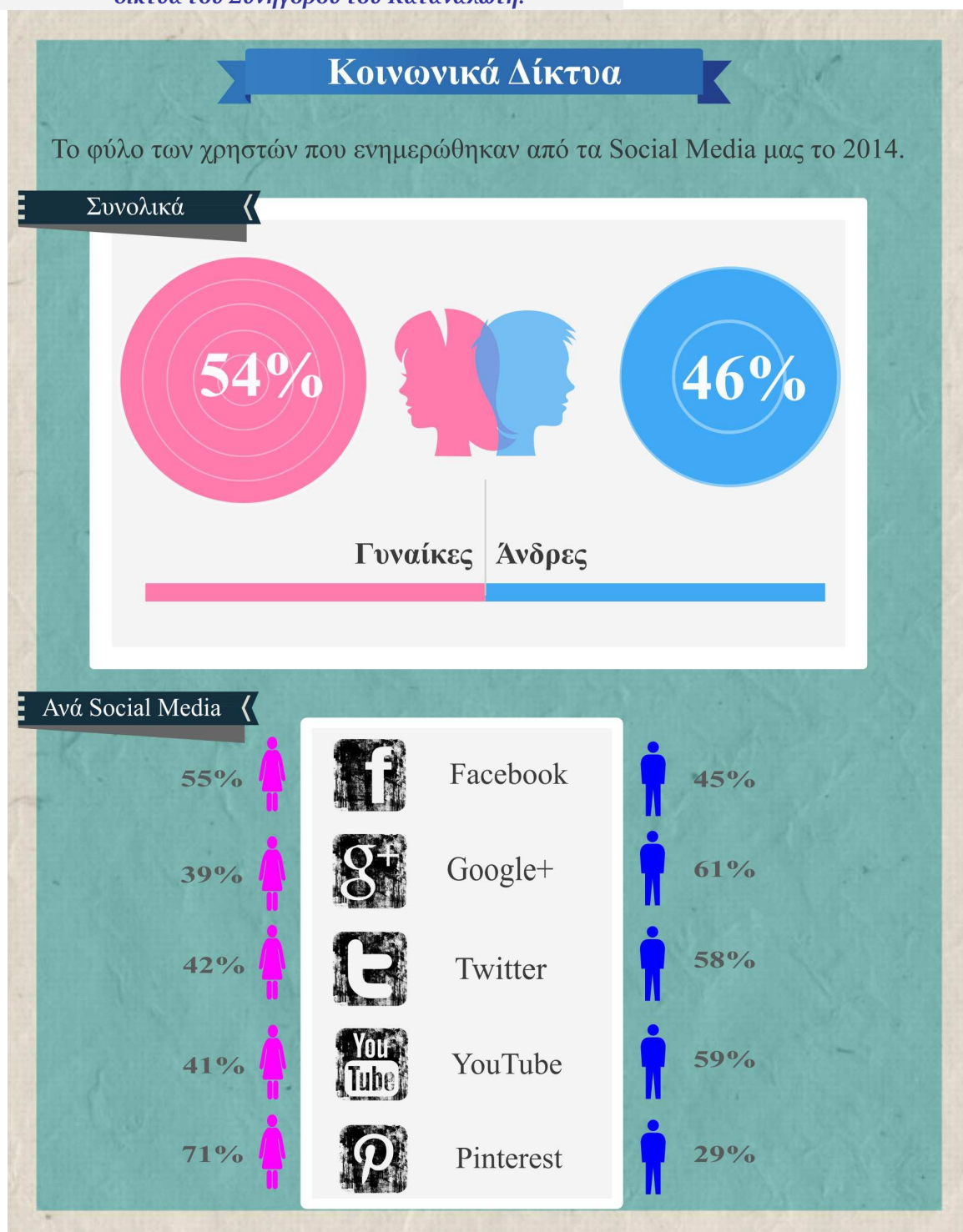
Γράφημα 7: Ανταπόκριση στα κοινωνικά δίκτυα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.





Στατιστικά, το κοινό που λαμβάνει τις ανακοινώσεις της Αρχής είναι κατά 54% γυναίκες και κατά 46% άνδρες, ο κύριος όγκος των οποίων ηλικιακά ανήκει στα γκρουπ «25-34» και «35-44», ενώ οι αναρτήσεις που ενδιέφεραν περισσότερο τους καταναλωτές μέσα στο 2014 ήταν σχετικά με συστάσεις της Αρχής, καθώς και με ενημερωτικό υλικό. Στα επόμενα δύο πληροφοριακά γραφήματα αποτυπώνονται χρήσιμα στοιχεία σχετικά με τα κοινωνικά δίκτυα που συστηματικά αξιοποιεί η Αρχή.

**Γράφημα 8: Στοιχεία συνδεδεμένων πολιτών στα κοινωνικά δίκτυα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.**



Γράφημα 9: Σημαντικές αναρτήσεις στα κοινωνικά δίκτυα.



#### 5.4. Βιβλιοθήκη

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει βιβλιοθήκη με υλικό (βιβλία και περιοδικές εκδόσεις) που καλύπτει ευρύ φάσμα γνωστικών αντικειμένων, συναφών με το αντικείμενο ενασχόλησης της Αρχής (π.χ., Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, Δίκαιο ανταγωνισμού, εμπορικό-ενοχικό Δίκαιο, ασφαλιστική και τραπεζική νομοθεσία, Δίκαιο των μεταφορών, της ενέργειας, της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών, των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και του τουρισμού, κ.λπ.).

Αυτή τη στιγμή, ο αριθμός των τίτλων προσεγγίζει τους 600, ενώ οι τόμοι των περιοδικών εκδόσεων πλησιάζουν τους 400 και σε αυτές συγκαταλέγονται ο *Κώδικας Νομικού Βήματος*, η *Ελληνική Δικαιοσύνη*, το *Νομικό Βήμα*, η *Διοικητική Δίκη*, η *Πολιτική Δικονομία*, η *Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου*, η *Επιθεώρηση Τραπεζικού Δικαίου*, κ.λπ.

Η βιβλιοθήκη είναι ανοικτή κατά τις ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (από 9:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους, ερευνητές, κ.λπ.), οι οποίοι επιθυμούν να μελετήσουν σχετικό υλικό επί τόπου. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η βιβλιοθήκη δεν λειτουργεί ως δανειστική.







## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

# ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Τρέχοντα (για το 2014) στατιστικά στοιχεία αναφορών
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Παράπονα καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

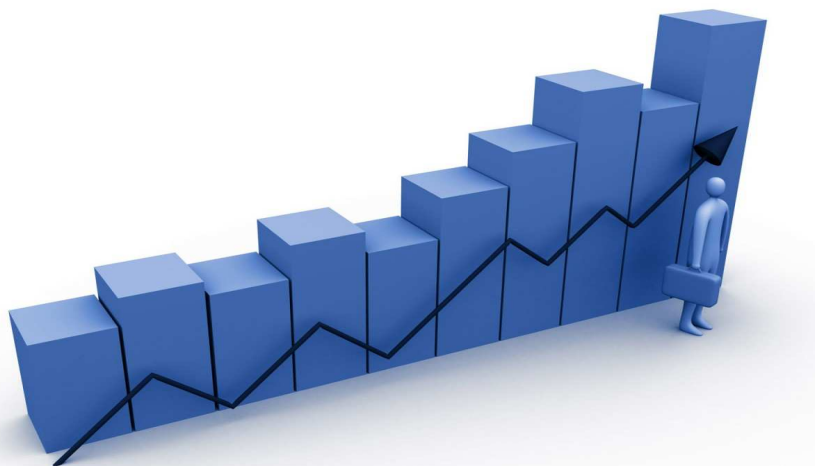


## 1. Τρέχοντα (για το 2014) στατιστικά στοιχεία αναφορών

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά το 2014, συμπεριλαμβανομένων των παρεμβάσεων που πραγματοποίησε η Αρχή στο πλαίσιο των αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων της, ανήλθε σε 5.383, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2013 κατά 30,5%, γεγονός που καταδεικνύει μια υπαρκτή ανάγκη των πολιτών για τη λειτουργία ενός θεσμικού μηχανισμού φιλικής επίλυσης, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

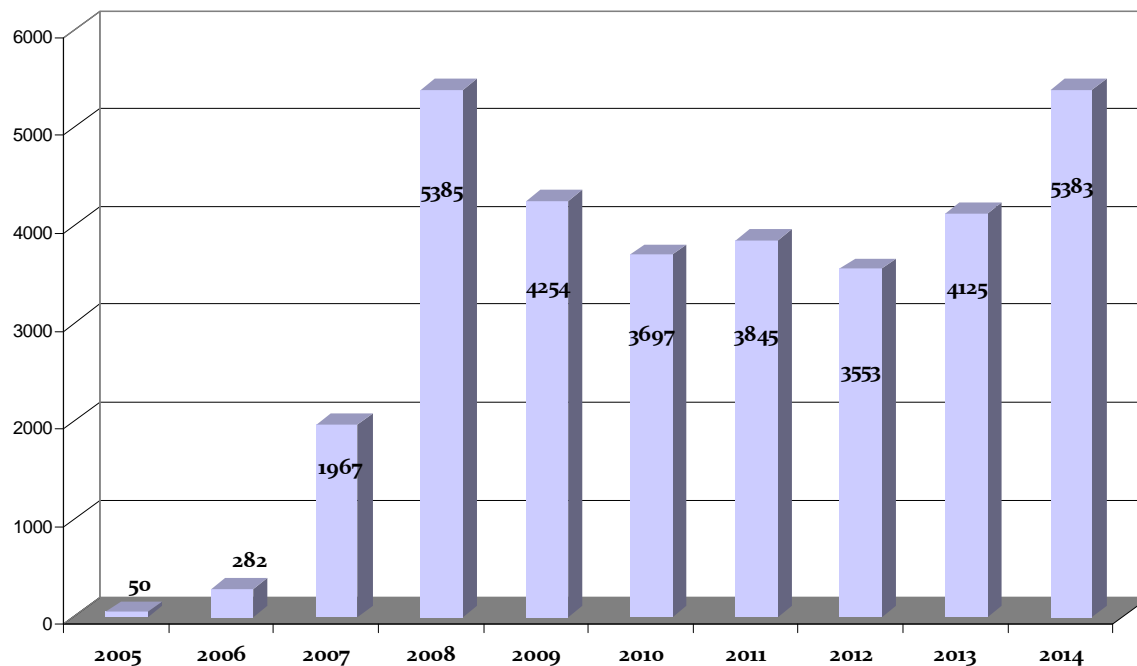
Η περυσινή, ιδιαιτέρως ανοδική πορεία του αριθμού των αναφορών δύναται να αποδοθεί ή και να συσχετιστεί με:

1. Την προοδευτικά αυξανόμενη ευαισθητοποίηση των πολιτών σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών, ασχέτως ύψους του οικονομικού αντικειμένου των εκάστοτε διαφορών τους με τους προμηθευτές.
2. Τη σταδιακή εδραίωση κουλτούρας διεκδίκησης και, δη, με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο, ως την πλέον συμφέρουσα επιλογή για τους καταναλωτές από άποψη χρόνου, αποτελεσματικότητας και κόστους.
3. Τη διεύρυνση της δημόσιας αναγνωρισιμότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή.
4. Την αύξηση της ιδιωτικής κατανάλωσης, όπως αποτυπώνεται στον δείκτη όγκου λιανικών πωλήσεων, ο οποίος εντός του πρώτου οκταμήνου του 2014 σημείωσε αύξηση κατά 2,4% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα πρόπερσι, καθώς και με τον γενικό δείκτη κύκλου εργασιών στο λιανικό εμπόριο, ο οποίος στο ίδιο διάστημα (πρώτο οκτάμηνο 2014) μειώθηκε ελάχιστα κατά 0,3% εν συγκρίσει με το 2013, έναντι πολύ μεγαλύτερης μείωσης της τάξης του 10,6% που είχε σημειωθεί αντιστοίχως ανάμεσα στα έτη 2012-2013<sup>11</sup>.

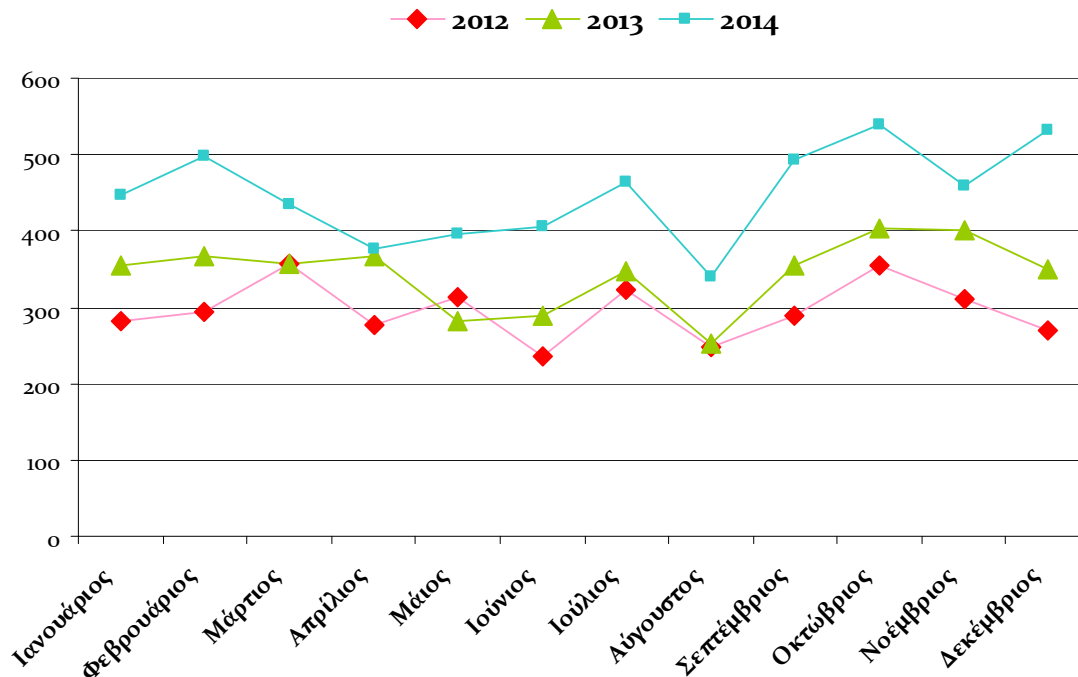


<sup>11</sup> Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών, «Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2015», σελ. 19, Αθήνα, Νοέμβριος 2014.

Γράφημα 10: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον  
Συνήγορο του Καταναλωτή.



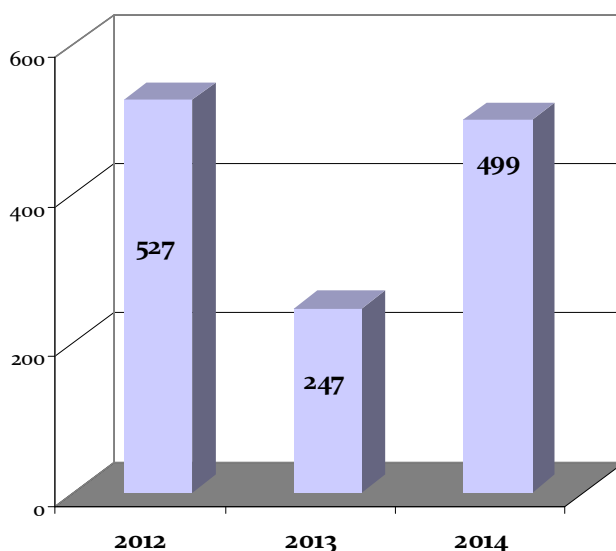
Γράφημα 11: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών και  
σύγκριση με τα δύο περασμένα έτη.



Εντυπωσιακή, μέσα στο 2014, ήταν και η αύξηση, κατά 102%, του αριθμού των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, προκειμένου για τη φιλική επίλυση διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών μεταξύ είτε Ελλήνων καταναλωτών και επιχειρήσεων με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας) είτε καταναλωτών που διαμένουν σε κράτη-μέλη της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας) και προμηθευτών με έδρα στην Ελλάδα.

Συνολικά, οι 499 νέες αναφορές στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή ανεβάζουν τον γενικό αριθμό των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2014 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών σε 5.882.

**Γράφημα 12: Ετήσια εξέλιξη αριθμού καταγγελιών στο Ε.Κ.Κ. Ελλάδα.**



1.1. Δείκτες ποιότητας Συνηγόρου του Καταναλωτή

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b><u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u></b> | <b>81,14 %</b>                |
| <b><u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u></b>             | <b>87 ημέρες (στο σύνολο)</b> |
|  | <b>55 ημέρες (το 2014)</b>    |

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί από συστάσεώς του περισσότερες από 32.000 έγγραφες αναφορές καταναλωτών<sup>12</sup>, παράγοντας ικανοποιητικά αποτελέσματα. Συγκεκριμένα:

<sup>12</sup> Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών (συνολικά 9.521 αιτήσεις στην τριετία 2011-2013) και αναφορές στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας (συνολικά 1.273 αναφορές στο διάστημα 2012-2014).

1. Ποσοστό 81,14% των αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (72,65% υπέρ καταναλωτή, 8,49% υπέρ προμηθευτή).
2. Υπολείπονται όσες διαφορές δεν μπόρεσαν να επιλυθούν φιλικά (ποσοστό 18,86%), είτε διότι οι καταγγελλόμενοι προμηθευτές δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης ή ενδεχομένως έχουν πάψει να λειτουργούν (ποσοστό 5,9%) είτε διότι εξαντλήθηκαν ανεπιτυχώς όλα τα διαθέσιμα μέσα επίτευξης συμβιβασμού (ποσοστό περίπου 12,9%), για λόγους πάντως που δεν μπορούν να αποδοθούν σε τυχόν έλλειμμα αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού για το ανέφικτο της επίλυσης ευθύνονται, συνήθως, η ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ., αιτήματα που στηρίζονται σε δυσασπόδεικτους, για τα δεδομένα της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς) και, ενίοτε, η παντελής έλλειψη συναινετικού πνεύματος μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.
3. Η Αρχή επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός χρονικών διαστημάτων που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνούν τις 87 ημέρες. Αυτό το μέσο διάστημα καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 55 ημέρες το 2014), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών γίνει για κάθε έτος ξεχωριστά<sup>13</sup>.

**Πίνακας 2: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους.**

|  | Κατ' έτος |      |      |      |      |
|--|-----------|------|------|------|------|
|  | 2010      | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| <b>Μέσος χρόνος επίλυσης (σε ημερολογιακές ημέρες)</b> | 49        | 50   | 54   | 51   | 55   |

**Πίνακας 3: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών.**

|  | Χρονική περίοδος αναφοράς |           |
|--|---------------------------|-----------|
|  | 2010-2013                 | 2010-2014 |
| <b>Μέσος χρόνος επίλυσης (σε ημερολογιακές ημέρες)</b> | 84                        | 87        |

<sup>13</sup> Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2014 και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 30 Ιανουαρίου 2015.

Αν και καταβάλλεται συστηματική προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται η Αρχή, μέσω κυρίως της συνεχούς αυτοματοποίησης των διαδικασιών με τη βοήθεια του *Εσωτερικού Πληροφοριακού Συστήματος*, αλλά και της διατήρησης της παραγωγικότητας του ειδικού επιστημονικού προσωπικού σε υψηλά επίπεδα<sup>14</sup>, δεν αποκλείεται να σημειώνεται κάποια καθυστέρηση στην επίλυση ορισμένων υποθέσεων. Συνήθεις λόγοι είναι:

1. Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μειοψηφίας προμηθευτών, οι οποίοι παρακωλύουν, μερικώς ή και ολοσχερώς, την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
2. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
3. Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μια διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
4. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της για την κατάρτιση πρακτικών συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας δεν επήλθε φιλική επίλυση της διαφοράς.
5. Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις που κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση πορισμάτων-συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η διαμόρφωση των οποίων απαιτεί κατά κανόνα ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.

Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένουν σε εκκρεμότητα για μεγάλο χρονικό διάστημα, λογίζονται ως υπό επεξεργασία και στατιστικά μεταφέρονται στο κατά σειρά επόμενο ημερολογιακό έτος. Μέχρι την τελική τους έκβαση επηρεάζουν, συνεπώς, τον γενικό μέσο χρόνο επίλυσης των υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή, την ίδια στιγμή ωστόσο που η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών δεν συναντούν τέτοιους είδους προσκόμματα και οδηγούνται σε συμβιβαστική διευθέτηση πολύ γρηγορότερα.

Η διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, να αποτυπώσει σφαιρικά την κατάσταση επεξεργασίας τους, αφετέρου, να καταδείξει την ταχύτητα με την οποία κατά κανόνα ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις διαφορές, στις οποίες καλείται να διαμεσολαβήσει.

---

<sup>14</sup> Από την 1η Απριλίου 2012 τέθηκε, μέσω του Εσωτερικού Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, σε ισχύ η καταμέτρηση του χρόνου ζωής (life-cycle) των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο. Με βάση τη νέα πρακτική, ορίστηκε ότι ο μέγιστος χρόνος ζωής μιας υπόθεσης δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις 75 ημέρες, εκτός εάν άλλες ιδιαίτερες συνθήκες και αντικειμενικοί λόγοι επιβάλλουν κατά περίπτωση την επιμήκυνση του χρόνου αυτού.

1.2. Συνοπτική στατιστική εικόνα<sup>15</sup>

Η συνολική αύξηση του αριθμού των αναφορών το 2014 επιμερίζεται στους περισσότερους εμπορικούς κλάδους, με εξαίρεση τις γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (μείωση 11,2 %), τις υπηρεσίες εκπαίδευσης (μείωση 11,5%) και τον τομέα της ενέργειας/ύδρευσης (μείωση 1,8%). Υπενθυμίζεται πως το 2013, η μείωση του αριθμού των αναφορών είχε παρατηρηθεί, κυρίως, στις υπηρεσίες μεταφορών και στις υπηρεσίες αναψυχής.

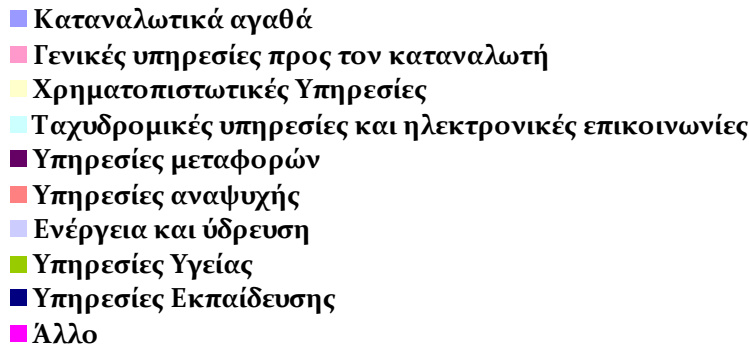
Οι κλάδοι με τη μεγαλύτερη αύξηση ήταν τα καταναλωτικά αγαθά (σχεδόν κατά 60%) και, όπως και το 2013, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (αύξηση σχεδόν κατά 35%), που είναι και ο εμπορικός κλάδος με τις περισσότερες εις βάρος του υποβληθείσες αναφορές (σχεδόν το 1/3 όλων των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2014 αφορούσαν τον συγκεκριμένο κλάδο).



<sup>15</sup> Με την υπ' αριθ. 4963/2014 απόφαση του Υπουργού Υγείας (Β' 2308) δόθηκε η δυνατότητα συστέγασης ιατρείων και οδοντιατρείων με μονάδες αδυνατίσματος-διαιτολογίας και με εργαστήρια αισθητικής, που λειτουργούν νόμιμα σύμφωνα με τις υπ' αριθ. 3215/1998 (Β' 655) και Α5/2005/1999 (Β' 749) αποφάσεις του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας, αντίστοιχα. Η μέθοδος για την ταξινόμηση καταγγελιών που υποβάλλουν καταναλωτές βάσει της από 12-5-2010 Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προς την οποία έχει εναρμονιστεί και ο Συνήγορος του Καταναλωτή, περιλαμβάνει τον γενικό κλάδο «Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή», στον οποίο εμπίπτουν τα ινστιτούτα καλλονής, η αισθητική θεραπεία, τα κέντρα αδυνατίσματος, η περιποίηση σώματος, κ.λπ. (στον υποκλάδο «Υπηρεσίες Προσωπικής Μέριμνας»), εξαιρουμένων των επιχειρήσεων γυμναστήριων, οι οποίες κατατάσσονται στον κλάδο «Υπηρεσίες Αναψυχής» (στον υποκλάδο «Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι»), ενώ στον κλάδο «Υγεία» («Υπηρεσίες Υγείας») ταξινομούνται, μεταξύ άλλων, οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών από ιατρούς γενικής ιατρικής, οι υπηρεσίες χειροπρακτών, φυσιοθεραπευτών, θεραπείες διορθωτικής γυμναστικής, λουτροθεραπείες-θαλασσοθεραπείες, ενοικίαση θεραπευτικού εξοπλισμού, υπηρεσίες οδοντιάτρων, οφθαλμιατρών, αισθητικής χειρουργικής, κ.λπ. Συνεπώς, η κατηγοριοποίηση των αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή γίνεται βάσει του περιεχομένου της καταγγελίας, δηλαδή της περιγραφής των υπηρεσιών που παρήγγειλε ο καταναλωτής και παρέχει ο προμηθευτής, καθώς και της εφαρμοστέας κατά περίπτωση Ελληνικής νομοθεσίας, ήτοι: (α) τα γυμναστήρια κατατάσσονται στον κλάδο των υπηρεσιών αναψυχής, εκτός εάν συστεγάζονται σε χώρο πολυδύναμης ή συστεγασμένης μονάδας και η παροχή των σχετικών υπηρεσιών συνδυάζεται με παροχή υπηρεσιών αισθητικής, (β) τα εργαστήρια αισθητικής της υπ' αριθ. Α5/2005/1999 απόφασης και του υπ' αριθ. 361/60 ν.δ., καθώς και ο έλεγχος ύπαρξης άδειας άσκησης επαγγέλματος αισθητικού, κατατάσσονται στις γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας), και (γ) οι πολυδύναμες μονάδες αδυνατίσματος, οι διαιτολογικές μονάδες και οι συστεγαζόμενες μονάδες της παρ. 1 του άρθρου 46 του ν. 4272/2014 κατατάσσονται στις υπηρεσίες υγείας του κλάδου υγείας, εκτός εάν η παροχή των υπηρεσιών αυτών αφορά μόνο σε μη ιατρικές πράξεις, οπότε κατατάσσονται στην προηγούμενη κατηγορία (γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή / υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας). Συνήθως, τα δελτία παραγγελίας που συνοπογράφονται από καταναλωτές και πολυδύναμες μονάδες αδυνατίσματος ή συστεγαζόμενες μονάδες περιλαμβάνουν συνδυασμό υπηρεσιών (αισθητικής δερματολογίας, συμβουλές από ιατρούς γενικής ιατρικής, λουτροθεραπείες ή θαλασσοθεραπείες, θεραπείες διορθωτικής γυμναστικής, υπηρεσίες χειροπρακτών, φυσιοθεραπευτών, αδυνατίσματος, αισθητικής και γυμναστικής), οπότε κατατάσσονται σε μία κατηγορία (υπηρεσίες υγείας), εφόσον ελέγχονται δυνάμει των ειδικών διατάξεων των ανωτέρω υπουργικών αποφάσεων και αφορούν σε ιατρικές πράξεις.



Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2014) ανά εμπορικό κλάδο.

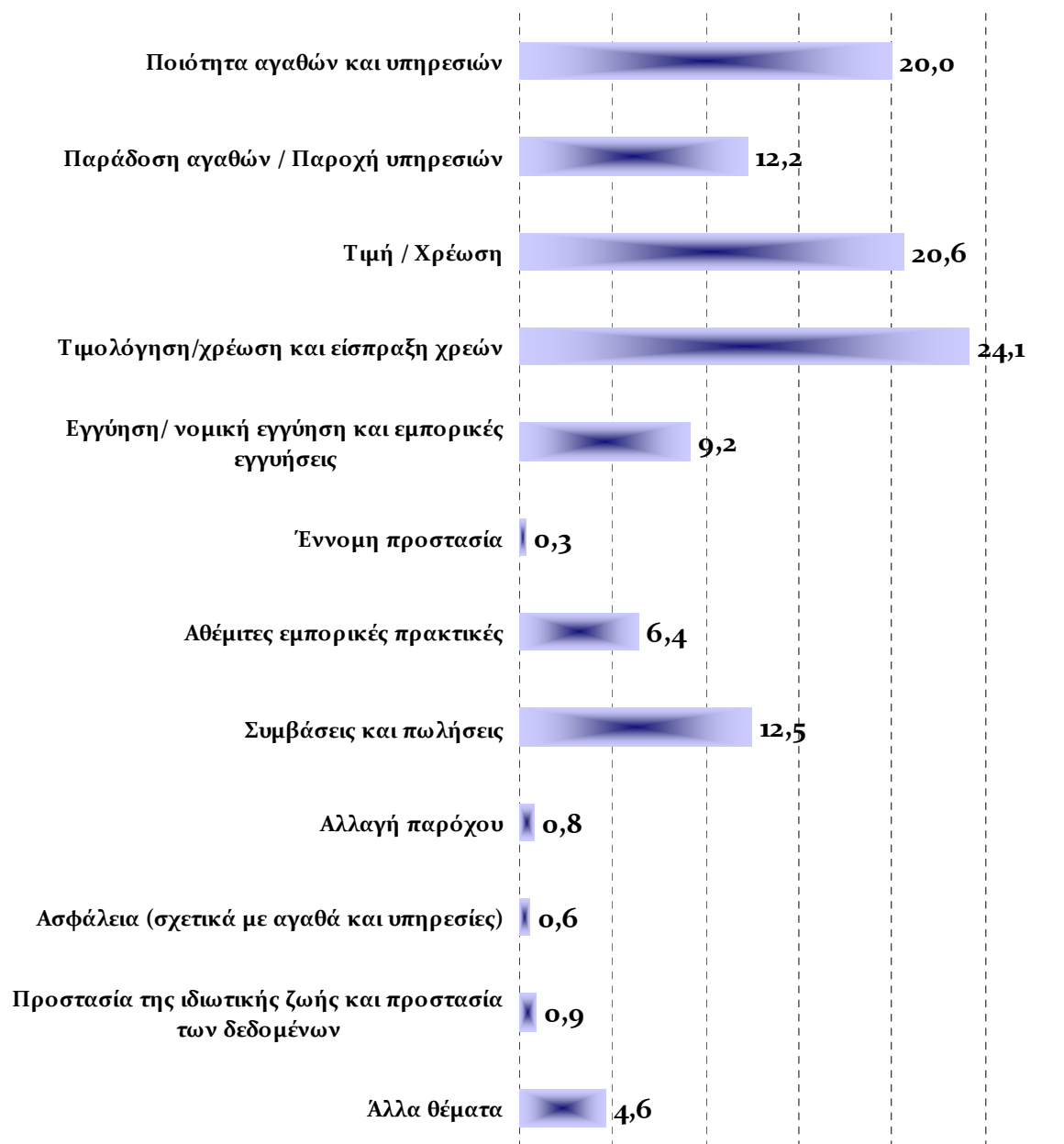


Ειδικότερα, οι περισσότερες αναφορές σχετίζονται με:

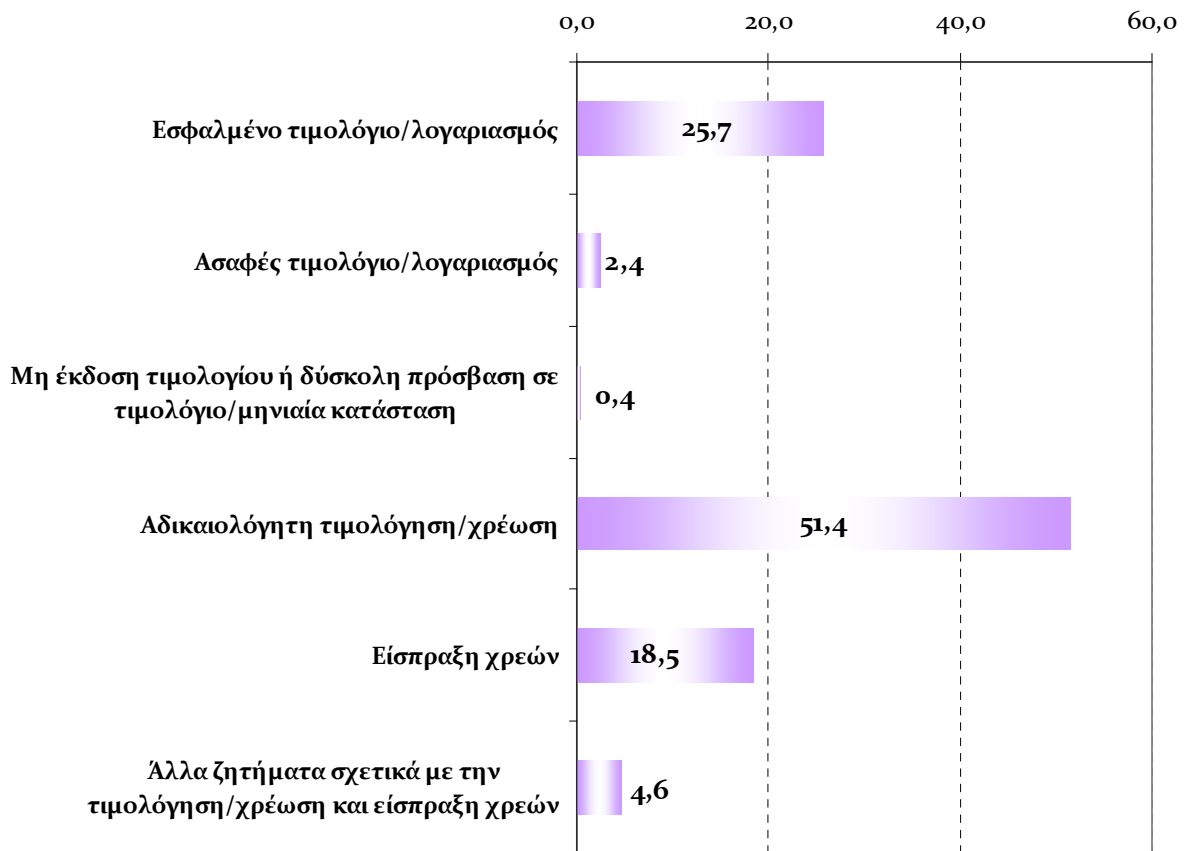
1. Την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά ή αγαθά που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
2. Την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή που παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς και με μεγάλες καθυστερήσεις).
3. Οικονομικές διαφορές (εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, διαδικασίες είσπραξης χρεών, αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
4. Θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελή ή ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση, μονομερή τροποποίηση όρων, προβλήματα στην άσκηση υπαναχώρησης, αιτήματα καταγγελίας συμβάσεων).

Κατά δεύτερον, οι καταναλωτές καταγγέλλουν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικούς όρους ή προϋποθέσεις συναλλαγής, εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη χρεώσεων, επιθετική πώληση αγαθών ή χωρίς τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή) και τη μη τήρηση εγγυήσεων (εμπορικών, νομικών).

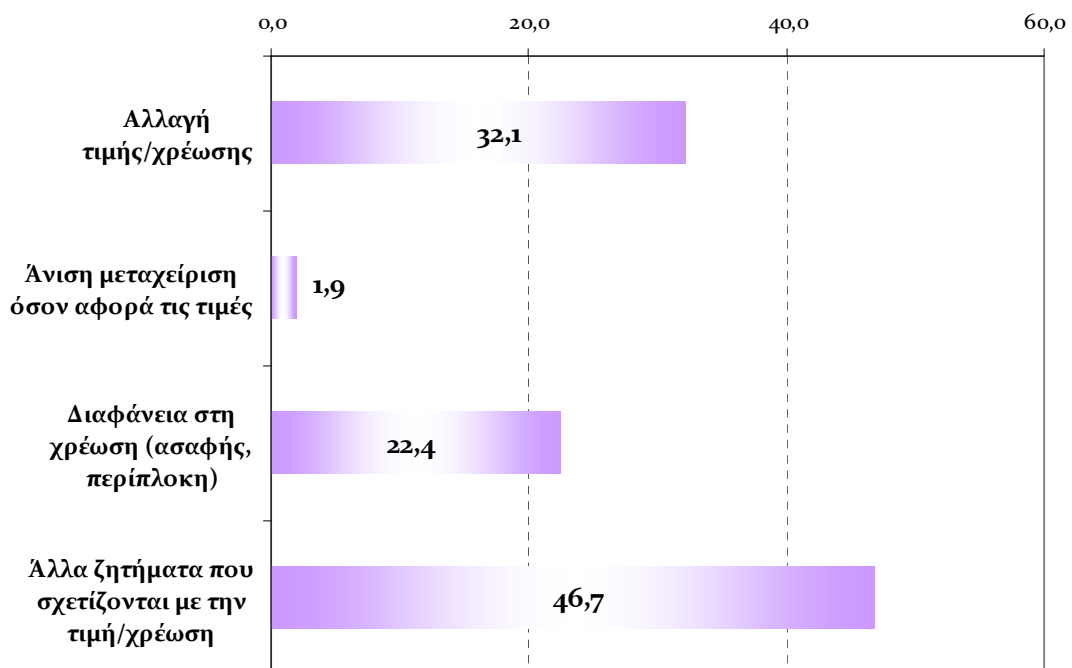
### καταγγελίας.



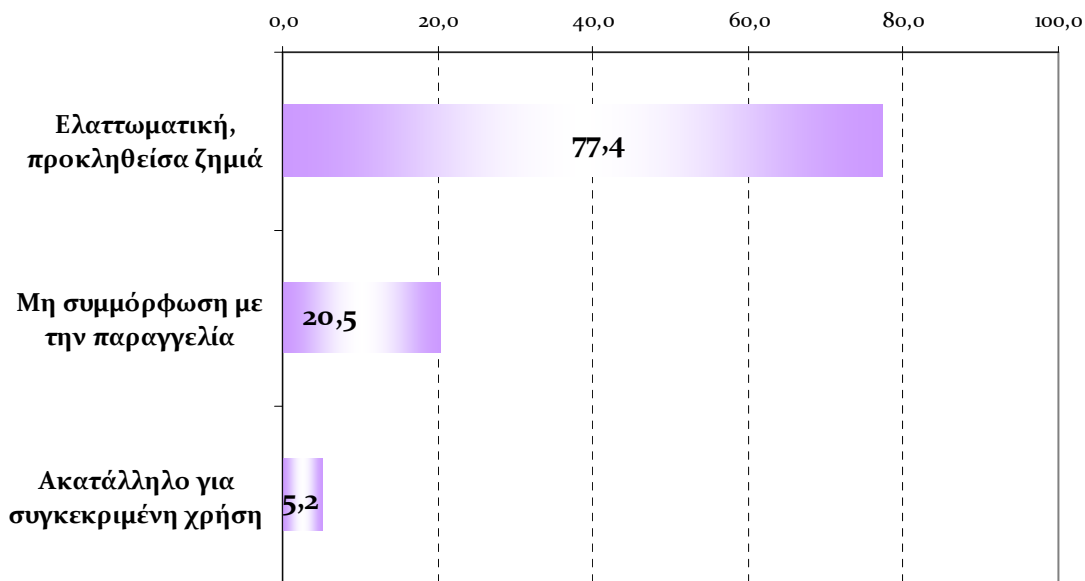
**Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών.**



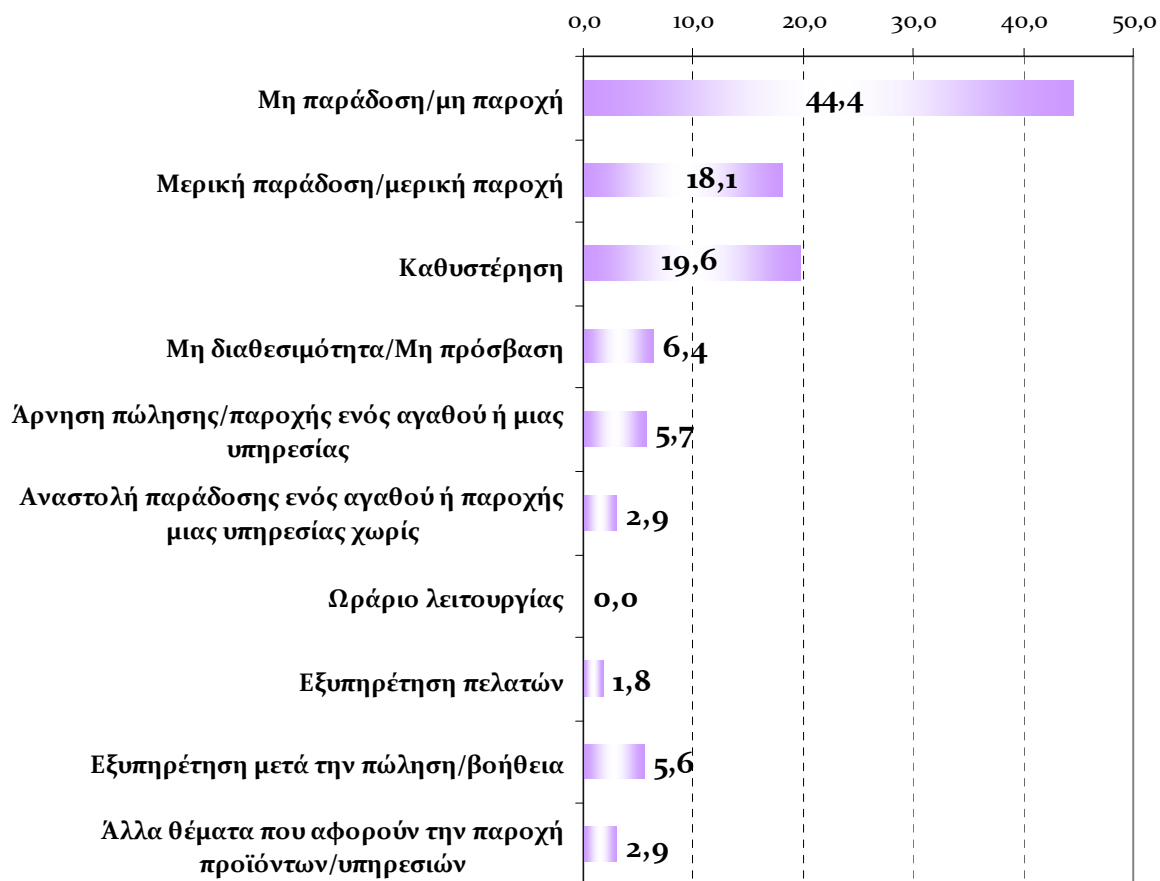
**Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις.**



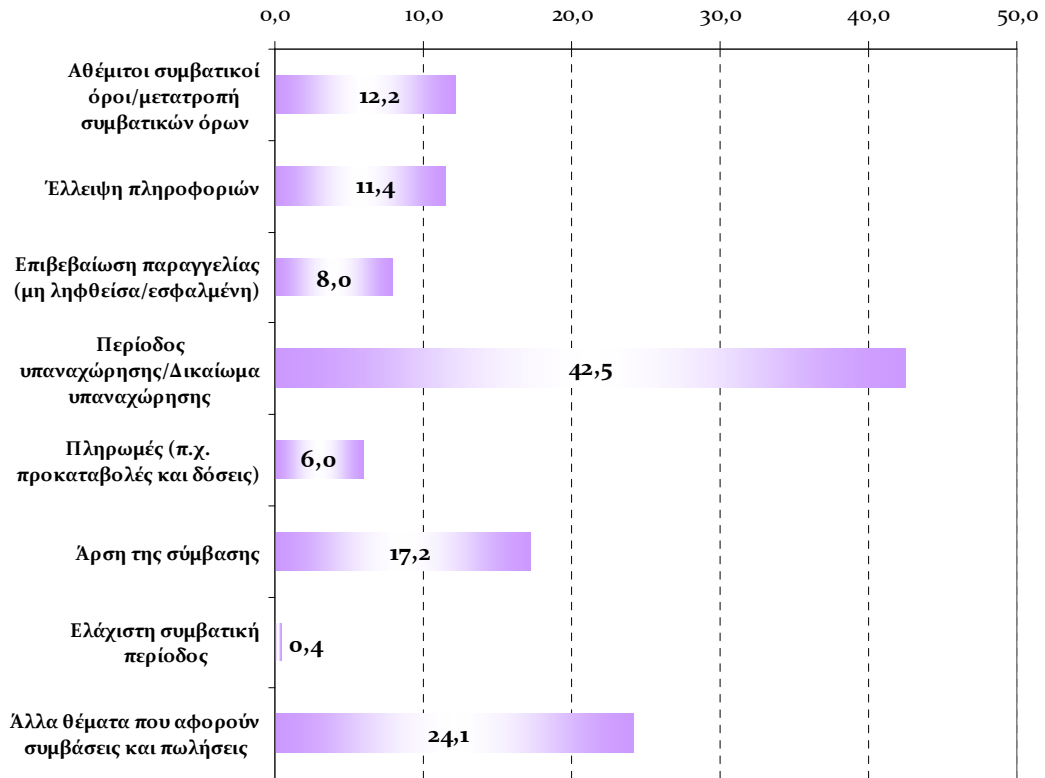
**Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.**



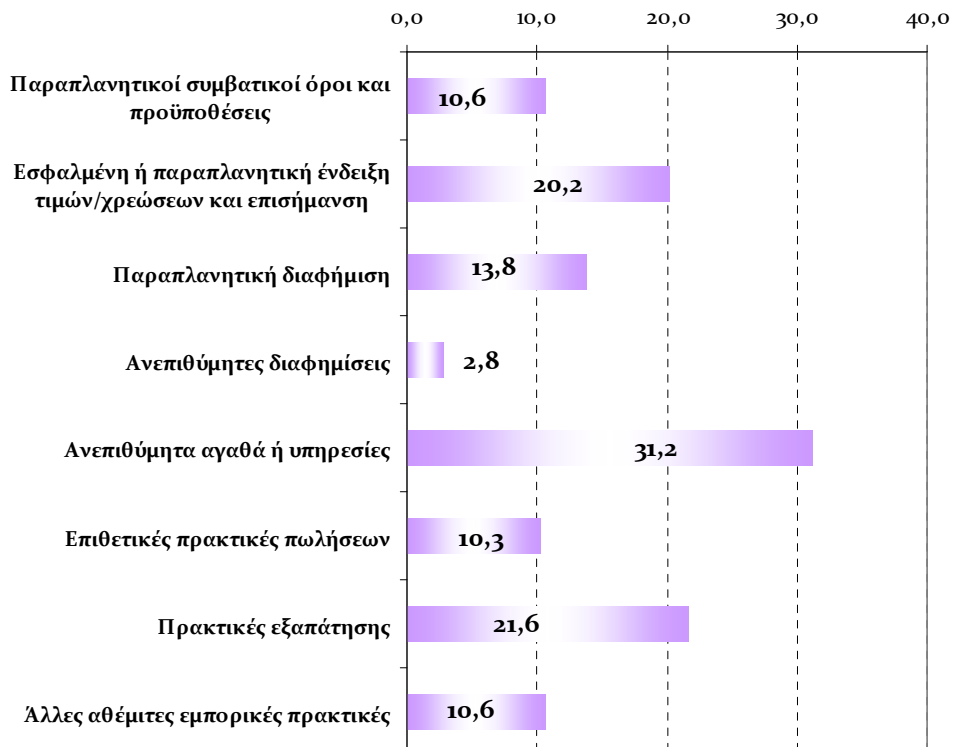
**Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών.**



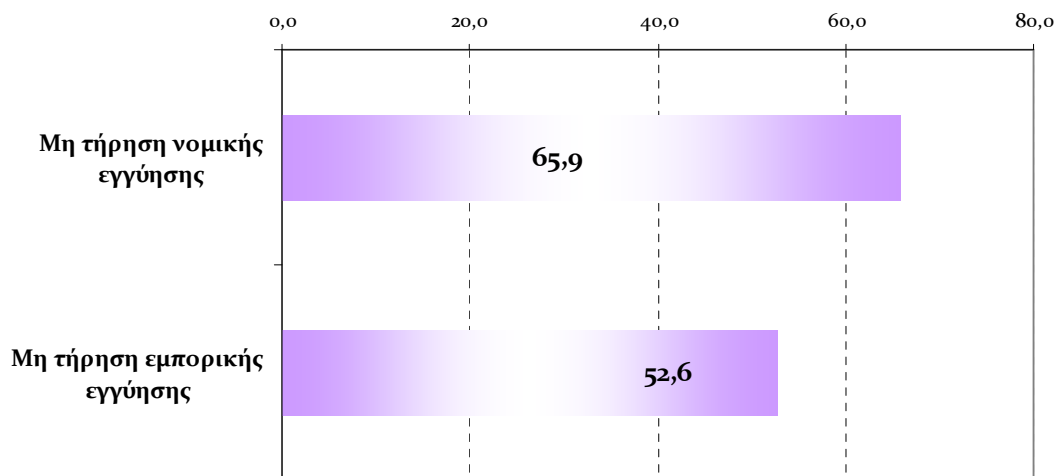
**Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις.**



**Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.**



**Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων.**



Τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης αγαθών δεν διαφοροποιήθηκαν, εν συγκρίσει με το 2013. Έτσι, η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών το 2014 αφορούσαν συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, εντός δηλαδή της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ή ακόμα και εξ αποστάσεως ή μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (κινητό εμπόριο, εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή καθόλου αναφορές.

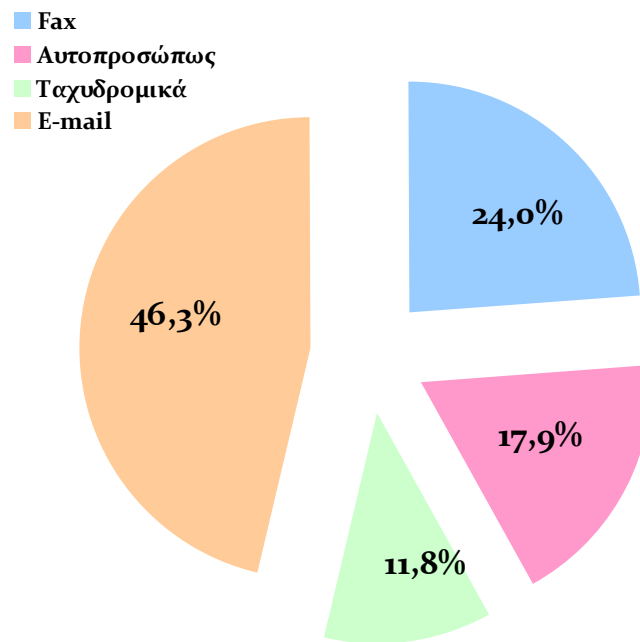
**Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2014) ανά μέθοδο πώλησης αγαθών.**

| Μέθοδος πώλησης αγαθού  | Πλήθος αναφορών | Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών |
|---|-----------------|--|
| Πρόσωπο με πρόσωπο  | 3.371           | 62,67 %                                  |
| Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου | 818             | 15,2 %                                   |
| Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου                             | 471             | 8,76 %                                   |
| Κινητό εμπόριο  | 1               | 0,02 %                                   |
| Αγορές και εμπορικές εκθέσεις   | -               | -  |
| Πλειστηριασμοί  | -               | -  |
| Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου  | -               | -  |
| Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων   | 34              | 0,63 %                                   |
| Λοιπές μέθοδοι πώλησης  | 8               | 0,15 %                                   |
| Δεν εφαρμόζεται   | 676             | 12,57 %                                  |

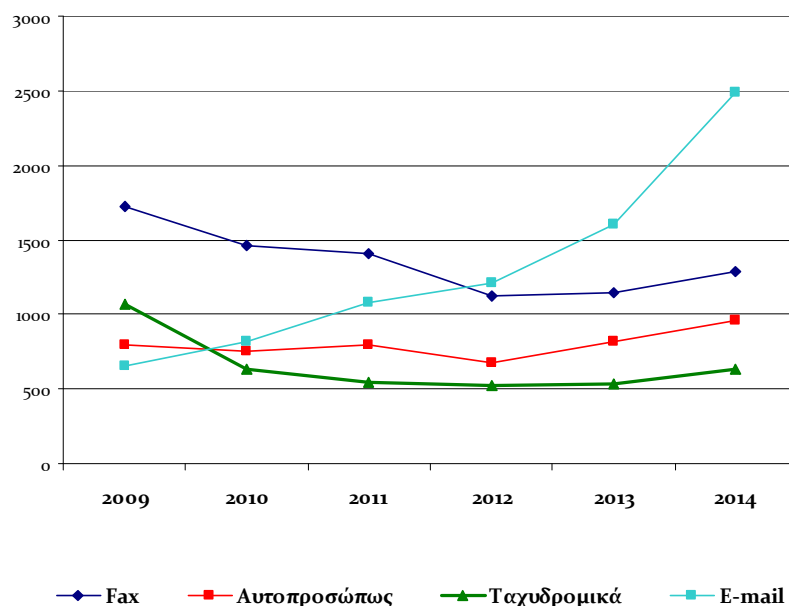
Οι πολίτες δείχνουν σαφή προτίμηση στη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επικοινωνία τους με την Αρχή, που προοδευτικά καθιερώνεται ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών. Αξίζει να αναφερθεί ότι πριν από πέντε χρόνια, μόλις το 15,5% των αναφορών παραλαμβάνονταν με e-mail, αποτελώντας εκείνη την εποχή τον λιγότερο δημοφιλή τρόπο εισερχόμενης επικοινωνίας.

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

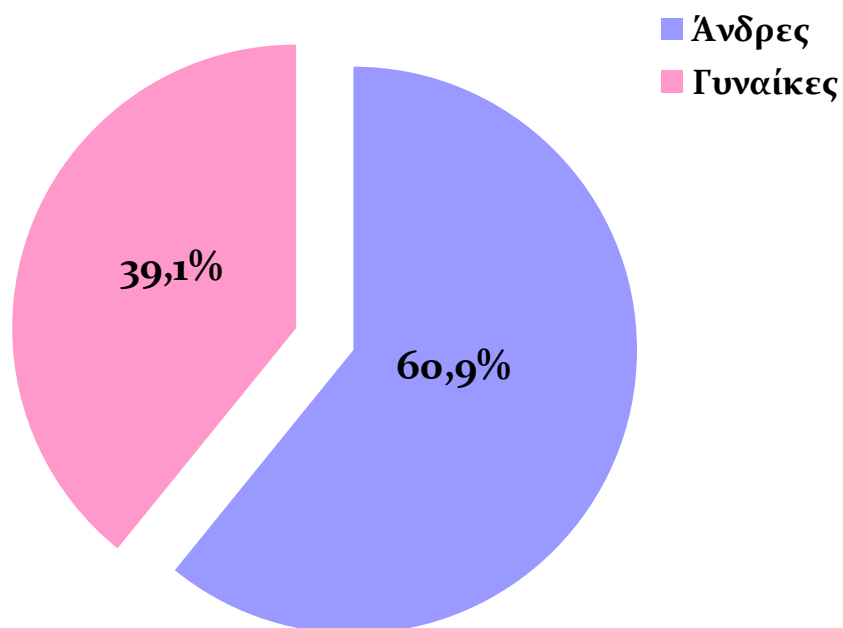
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών (2014).



Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.

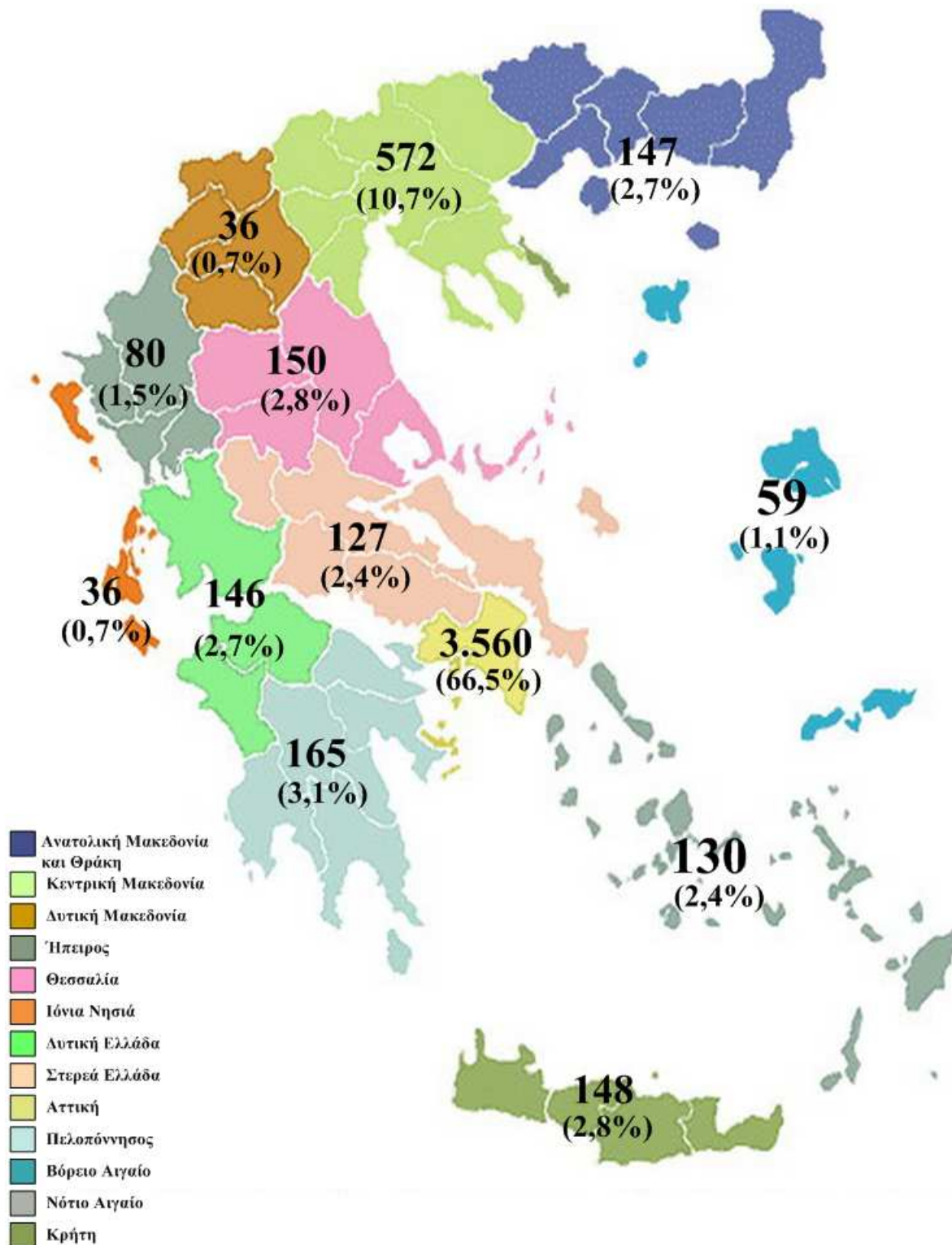


Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.





Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών<sup>16</sup> (2014).

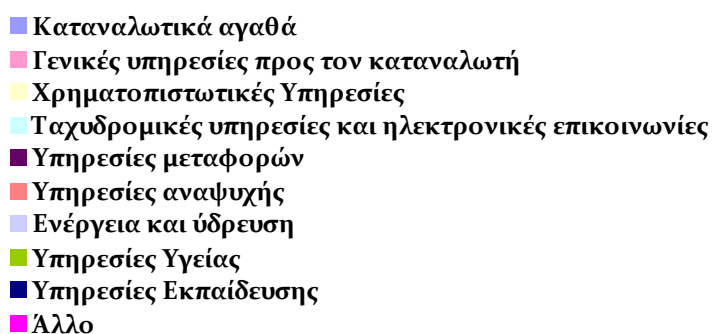


<sup>16</sup> Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

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

Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες) και καταναλωτικά αγαθά είναι διαχρονικά οι κλάδοι της αγοράς, για τους οποίους υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Κατά δεύτερο λόγο, σχετικά μεγάλος αριθμός αναφορών υποβάλλονται για τους κλάδους της ενέργειας/ύδρευσης και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή (υπηρεσίες υποστήριξης, προσωπικής μέριμνας, επισκευής μεταφορικών μέσων, καθαρισμού, κ.λπ.).

Γράφημα 26: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.



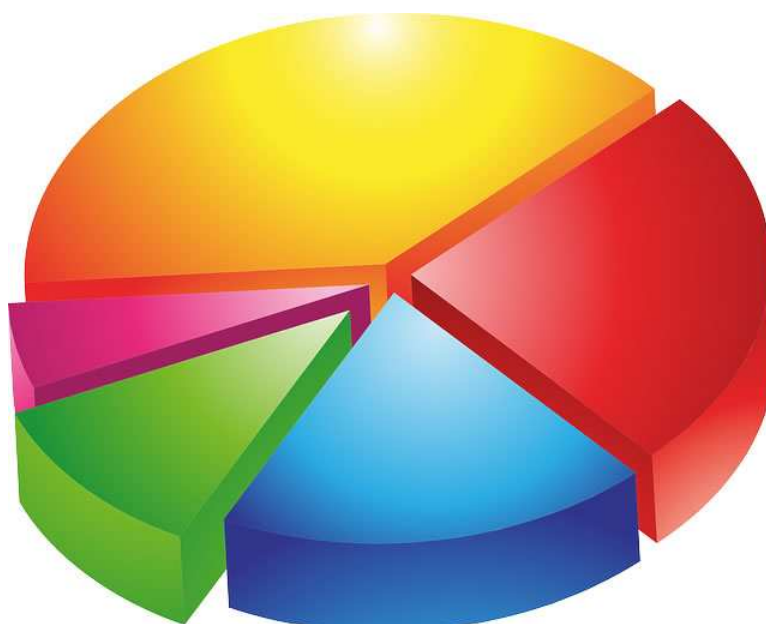
Η Αρχή πετυχαίνει, με τη διαμεσολάβησή της, τη φιλική επίλυση περίπου οκτώ (8) στις δέκα (10) καταναλωτικών διαφορών (ποσοστό επίλυσης 81,14%), επίτευγμα που διαχρονικά παραμένει σταθερό και αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα του θεσμού.

**Πίνακας 5: Διαχρονικά (τελευταία πενταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.**

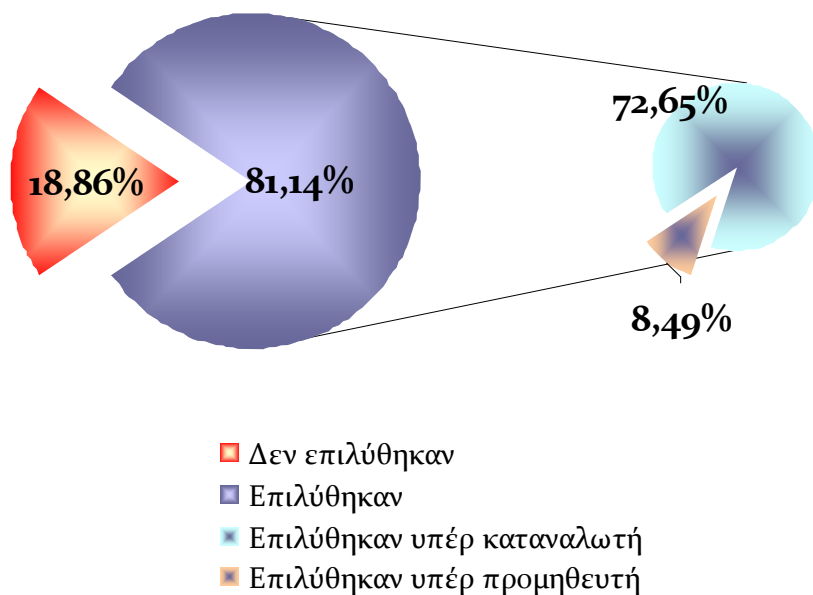
| Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος: | Ποσοστά επίλυσης |                 |         |
|---|------------------|-----------------|---------|
|   | Υπέρ καταναλωτή  | Υπέρ προμηθευτή | Σύνολο  |
| 2010                                      | 77,2 %           | 4,9 %           | 82,1 %  |
| 2011                                      | 76,1 %           | 5,7 %           | 81,8 %  |
| 2012                                      | 74 %             | 6,4 %           | 80,4 %  |
| 2013                                      | 73,2 %           | 7,3 %           | 80,5 %  |
| 2014                                      | 72,65 %          | 8,49 %          | 81,14 % |

Οι κλάδοι των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των καταναλωτικών αγαθών και, για πρώτη φορά, των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφανίζουν τα συντριπτικότερα ποσοστά επίλυσης (άνω του 80%, έως και 92%), ενώ σε ποσοστά άνω του 70% κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των υπηρεσιών αναψυχής, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή και των υπηρεσιών μεταφορών.

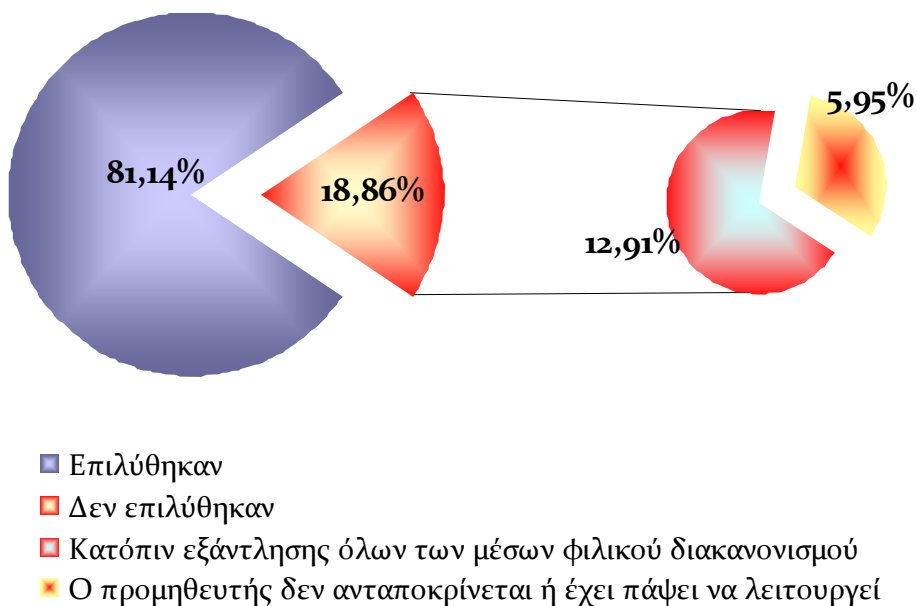
Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών δεν πέφτουν κάτω από 60%, ενώ αξιοσημείωτη είναι η δυνατότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλύει διαφορές ήδη στο στάδιο της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά το οποίο έχει την ευχέρεια να απευθύνει συμβιβαστικές προτάσεις προς τα εμπλεκόμενα μέρη, χωρίς κατ' ανάγκη να απαιτείται η διατύπωση έγγραφης σύστασης.



Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία - Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.



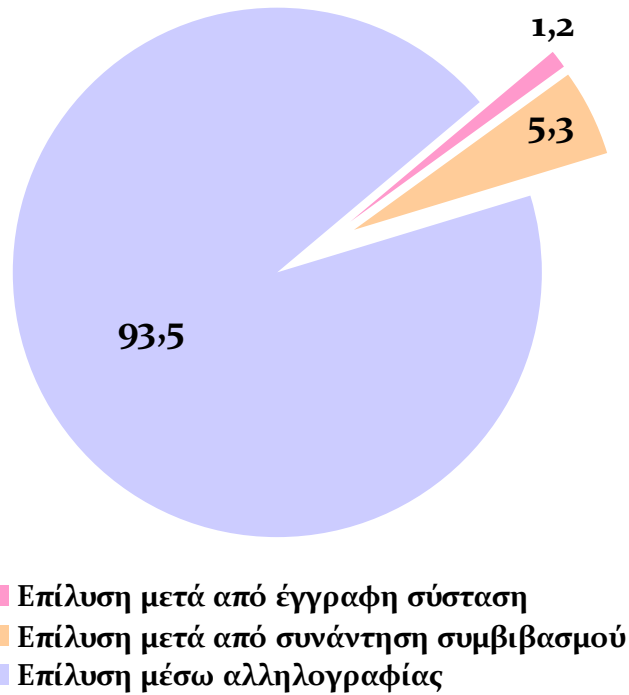
Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία - Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Πίνακας 6: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

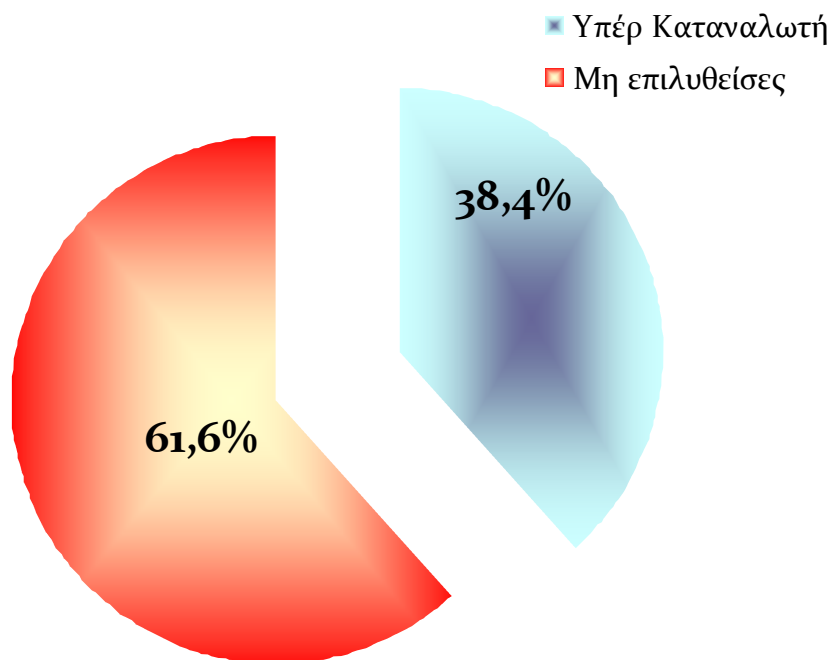
| Εμπορικός κλάδος                                   | Ποσοστά επίλυσης |                 |        |
|--|------------------|-----------------|--------|
|  | Υπέρ καταναλωτή  | Υπέρ προμηθευτή | Σύνολο |
| Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες | 85,9 %           | 6,1 %           | 92 %   |
| Καταναλωτικά Αγαθά                                 | 71,9 %           | 8,4 %           | 80,3 % |
| Υπηρεσίες Εκπαίδευσης                              | 66 %             | 18,6 %          | 84,6 % |
| Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή                  | 66,7 %           | 9,1 %           | 75,8 % |
| Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες                        | 58,3 %           | 12,7 %          | 71 %   |
| Υπηρεσίες Μεταφορών                                | 63,7 %           | 14,4 %          | 78,1 % |
| Υπηρεσίες Αναψυχής                                 | 63 %             | 7,2 %           | 70,2 % |
| Ενέργεια και Ύδρευση                               | 62,4 %           | 1,1 %           | 63,5 % |
| Υπηρεσίες Υγείας                                   | 49,4 %           | 11,7 %          | 61,1 % |

Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης.



Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης, ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέτρου, θεωρούνται κατά κανόνα περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκόμενων μερών και, συνήθως, μια έντονα αρνητική διάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, όμως, που είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό σχεδόν 40%.

**Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.**



Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2014 σε 823.132,00 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 45%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Το ποσό που κατά τον ίδιο τρόπο έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανέρχεται σε περίπου 31,5 εκατ. ευρώ και είναι σχεδόν κατά τρεις (3) φορές πολλαπλάσιο των απολογιστικών πιστώσεων που έχει δεχτεί η Αρχή μέχρι και το 2014 από τον κρατικό προϋπολογισμό.

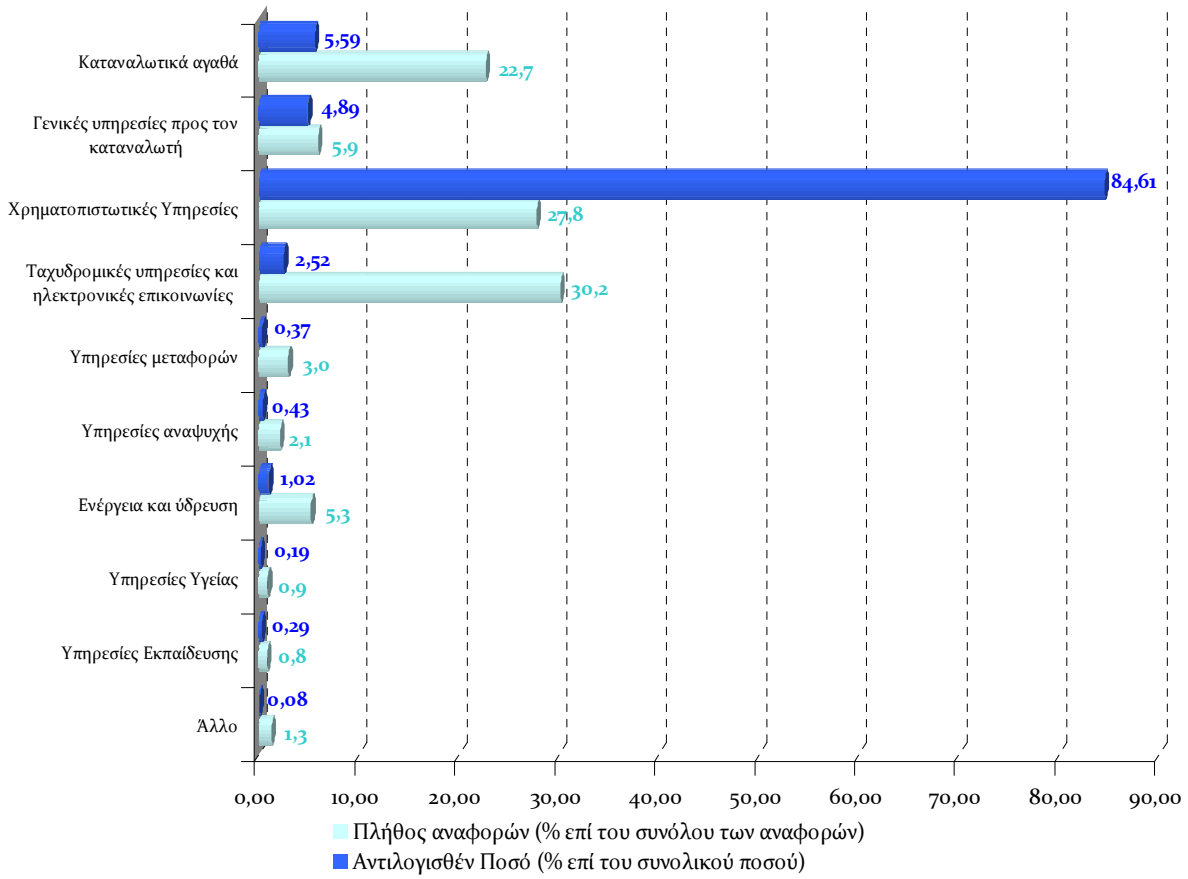
Συνεπώς, το αποκαλούμενο ανταποδοτικό όφελος για τους πολίτες, που προκύπτει από τη λειτουργία της Αρχής, είναι ήδη τεράστιο, χωρίς να συνυπολογίζονται: (α) η έμμεση ωφέλεια καταναλωτών και προμηθευτών, χάρη στην αποφυγή κοστοβόρων δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών τους, (β) περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα, και (γ) περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και απέφερε τεράστια οικονομική ωφέλεια, απαλλάσσοντάς τους από το βάρος της ατομικής διεκδίκησης.

Πίνακας 7: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.

| Εμπορικός κλάδος                                   | Ποσόν (€) που επιστράφηκε εντός του 2014 | Συνολικό ποσόν (€) | Ποσοστό επί του συνολικού ποσού |
|--|--|--------------------|---------------------------------|
| Καταναλωτικά Αγαθά                                 | 170.781                                  | 1.764.452          | 5,59                            |
| Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή                  | 84.452                                   | 1.543.771          | 4,89                            |
| Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες                        | 369.207                                  | 26.704.915         | 84,61                           |
| Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες | 82.300                                   | 796.002            | 2,52                            |
| Υπηρεσίες Μεταφορών                                | 21.333                                   | 117.282            | 0,37                            |
| Υπηρεσίες Αναψυχής                                 | 21.449                                   | 136.329            | 0,43                            |
| Ενέργεια και Ύδρευση                               | 38.111                                   | 322.705            | 1,02                            |
| Υπηρεσίες Υγείας                                   | 24.798                                   | 60.011             | 0,19                            |
| Υπηρεσίες Εκπαίδευσης                              | 10561                                    | 90.522             | 0,29                            |
| Λοιπά  | 140                                      | 26.693             | 0,08                            |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                      | <b>823.132</b>                           | <b>31.562.682</b>  |                                 |



**Γράφημα 31: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο.**



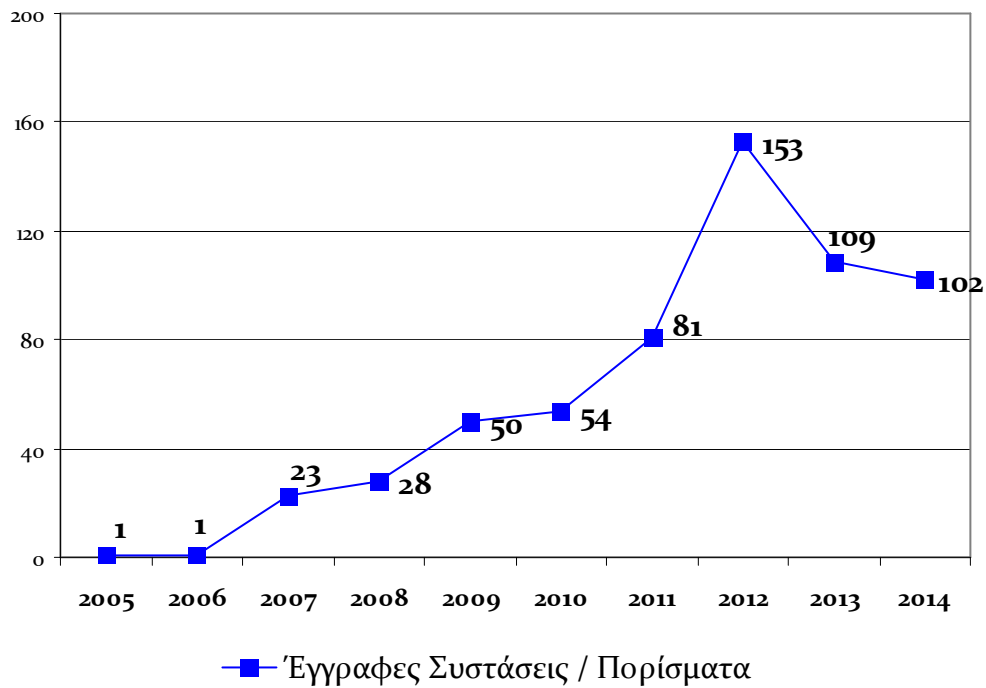


2.1. Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2014**Πίνακας 8: Ενέργειες επί αναφορών (2014).**

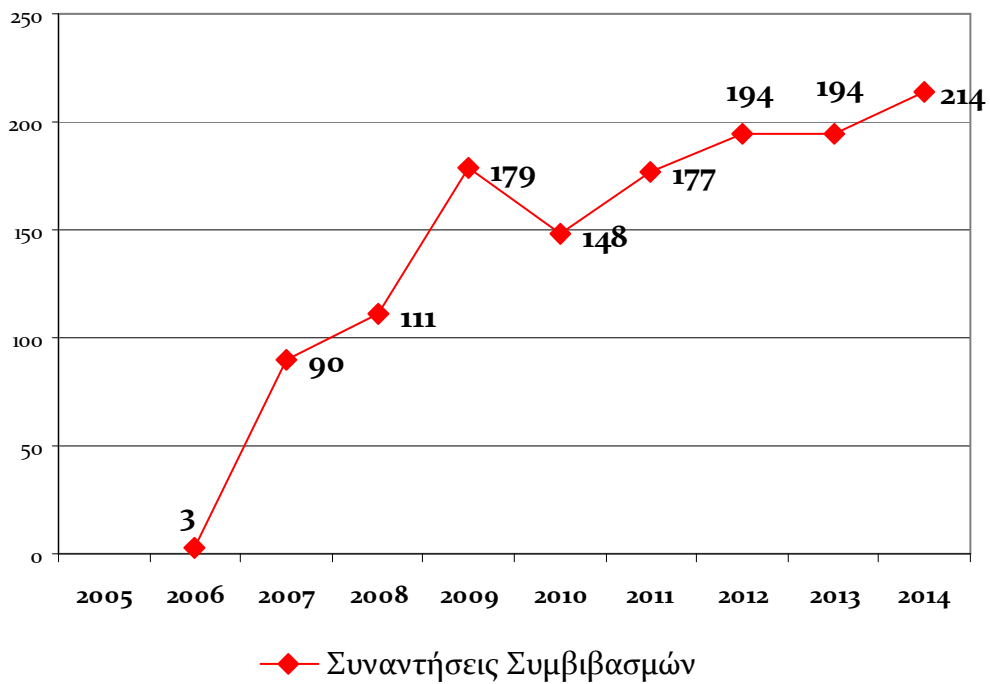
|  | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ             |                         |                   |  |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------------|--|
|  | Συνάντηση συμβιβασμού | Έγγραφη σύσταση-πόρισμα | Μηνυτήρια αναφορά | Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία <sup>17</sup> |
| Καταναλωτικά Αγαθά                                 | 46                    | 9                       | 1                 | 33   |
| Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή                  | 12                    | 3                       | 2                 | 7  |
| Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες                        | 78                    | 2                       | -                 | 30   |
| Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες | 64                    | 13                      | -                 | 11   |
| Υπηρεσίες Μεταφορών                                | 2                     | 3                       | -                 | 2  |
| Υπηρεσίες Αναψυχής                                 | 1                     | 1                       | -                 | 13   |
| Ενέργεια και Ύδρευση                               | 2                     | 67                      | -                 | -  |
| Υπηρεσίες Υγείας                                   | 3                     | 1                       | 4                 | 8  |
| Υπηρεσίες Εκπαίδευσης                              | 6                     | 3                       | -                 | 2  |
| Λοιπά  |                       | -                       | -                 | 1  |
| <b>Σύνολο</b>                                      | <b>214</b>            | <b>102</b>              | <b>7</b>          | <b>107</b>                                       |

<sup>17</sup> Στο πλαίσιο εφαρμογής του άρθρου 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004 (: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα Νομικά Πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της»).

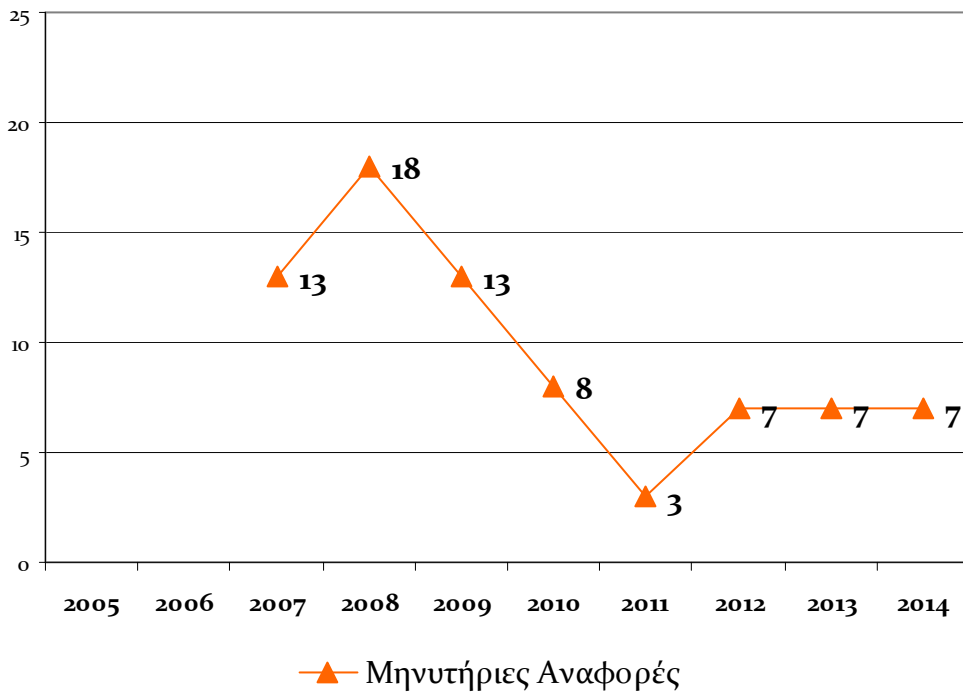
Γράφημα 32: Συστάσεις-πορίσματα ανά έτος.



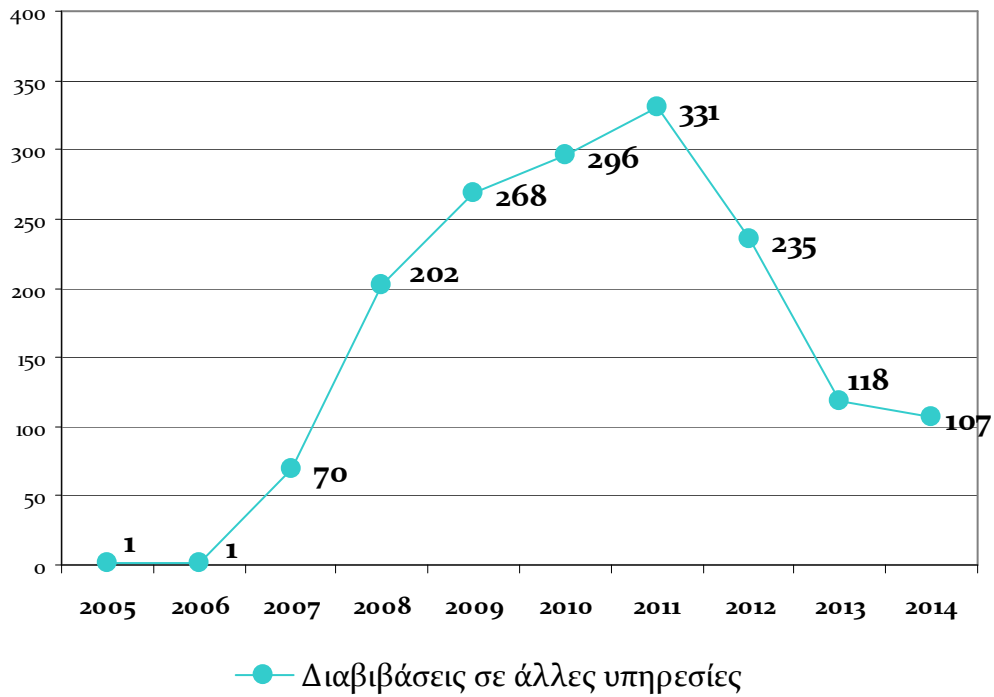
Γράφημα 33: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος.



Γράφημα 34: Μηνυτήριες αναφορές ανά έτος.



Γράφημα 35: Διαβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος.



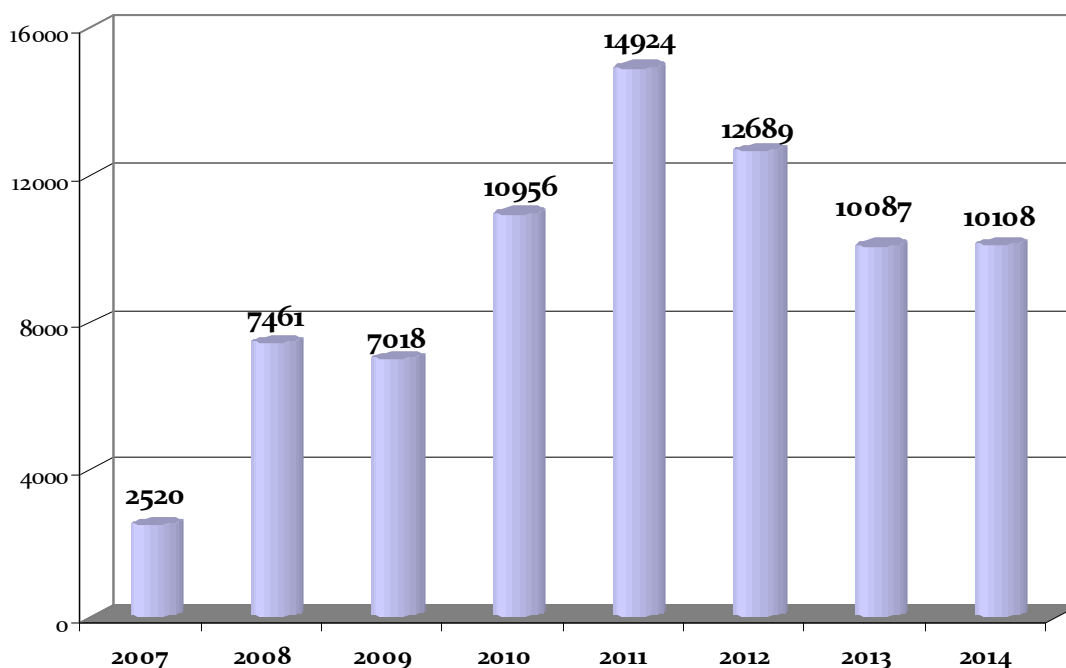
### 3. Παραπόνια καταναλωτών μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

Από τον Ιούλιο 2007 παρέχεται από την Αρχή οργανωμένη Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών (τηλεφωνικά, αλλά και στα γραφεία της), καθημερινά όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

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

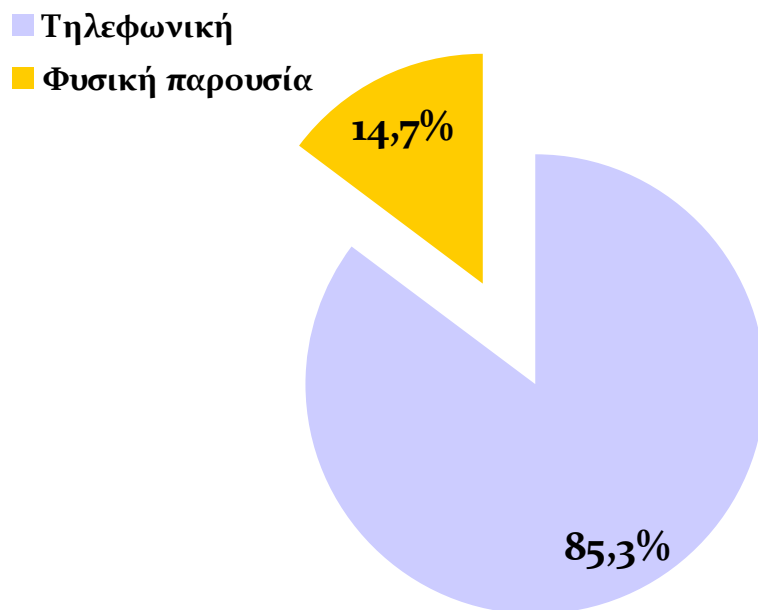


Γράφημα 36: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων<sup>18</sup>.

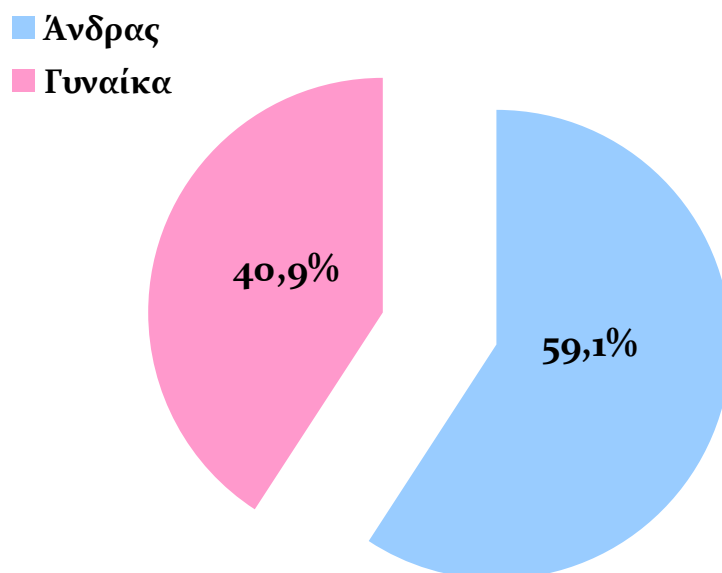


<sup>18</sup> Η πτώση, με την πάροδο του χρόνου, του αριθμού των τηλεφωνικών επαφών που έχουν οι καταναλωτές με την Αρχή οφείλεται και στη χρήση αυτοματοποιημένου πληροφοριακού μηνύματος μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

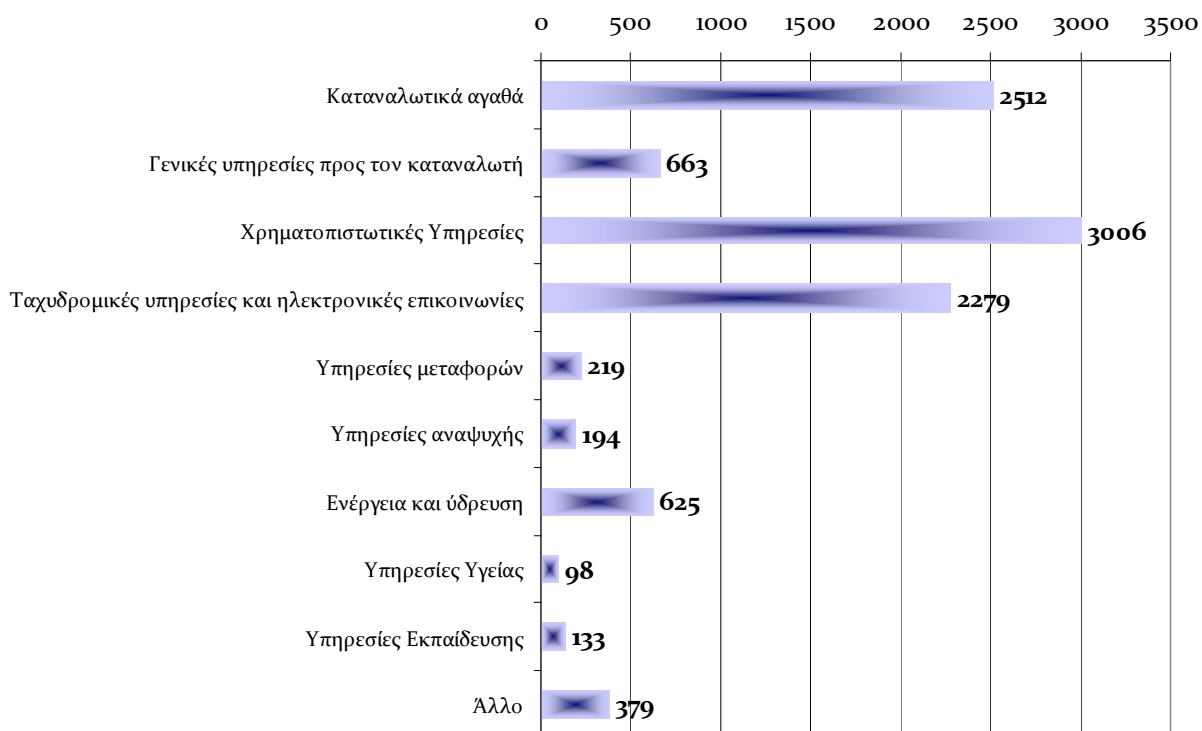
Γράφημα 37: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2014).



Γράφημα 38: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2014).



Γράφημα 39: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2014).



### 3.1. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2014 σε 93 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (αυξημένα κατά 15% σε σχέση με το 2013), τα οποία απευθύνθηκαν ως επί το πλείστον από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ένωσης. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτήθηκε προηγουμένως, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, εκτεταμένη έρευνα του προσωπικού.

Κυριότερα αιτήματα παροχής πληροφοριών, στα οποία ανταποκρίθηκε το Ελληνικό Κέντρο, ήταν σχετικά με: την πορεία ενσωμάτωσης της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση διαφορών και του Κανονισμού για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, τα επιτρεπτά επίπεδα αλκοόλ στο αίμα κατά την οδήγηση, τη διαδικασία αποζημίωσης επιβατών (κατόχων καρτών πολλαπλών διαδρομών) κατά τη διάρκεια απεργιών στις αστικές συγκοινωνίες, τις αζητήτες τηλεφωνικές διαφημιστικές κλήσεις με ανθρωπινή παρέμβαση (*unsolicited telemarketing*), την ελάχιστη διάρκεια συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και τις ισχύουσες κατ'έτος εκπτώτικες περιόδους.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

# ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες
4. Ενέργεια και Ύδρευση
5. Υπηρεσίες Μεταφορών
6. Υπηρεσίες Αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση



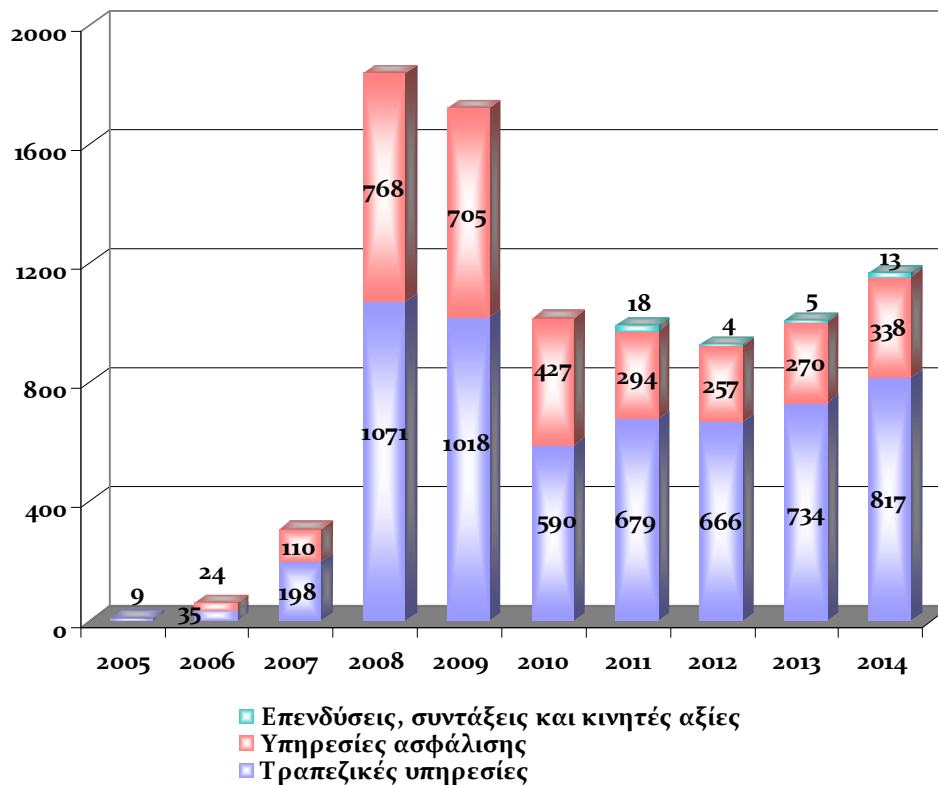


## 1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.

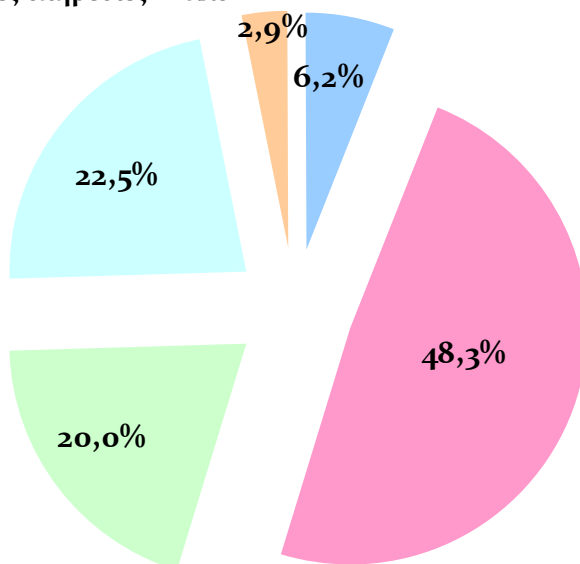
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------------|
| 2005          | 9                | 18 %                                 |
| 2006          | 59               | 20,9 %                               |
| 2007          | 308              | 15,7 %                               |
| 2008          | 1.839            | 34,2 %                               |
| 2009          | 1.723            | 40,5 %                               |
| 2010          | 1.017            | 27,5 %                               |
| 2011          | 991              | 25,8 %                               |
| 2012          | 927              | 26,1 %                               |
| 2013          | 1009             | 24,5 %                               |
| 2014          | 1168             | 21,7 %                               |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>9.050</b>     | <b>27,8 %</b>                        |

Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



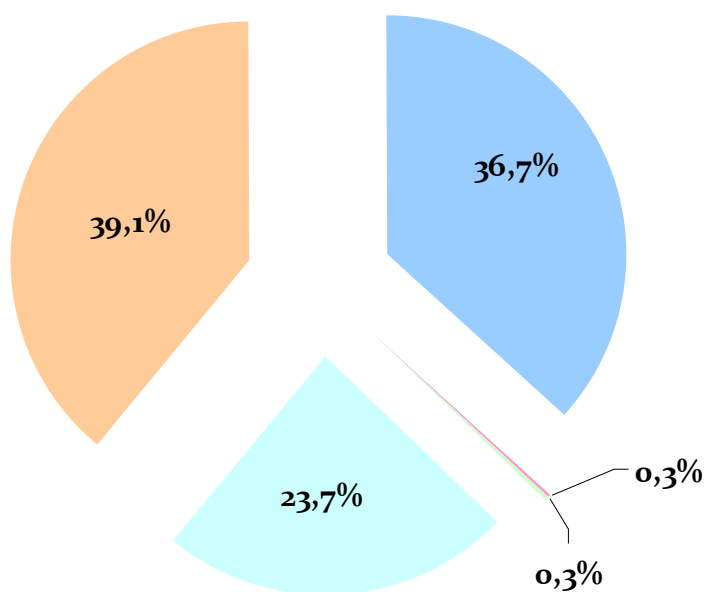
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).

- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Λογαριασμός πληρωμών και υπηρεσίες πληρωμών
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - πιστώσεις (εξαιρούνται υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια)
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Αποταμιεύσεις
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Άλλο

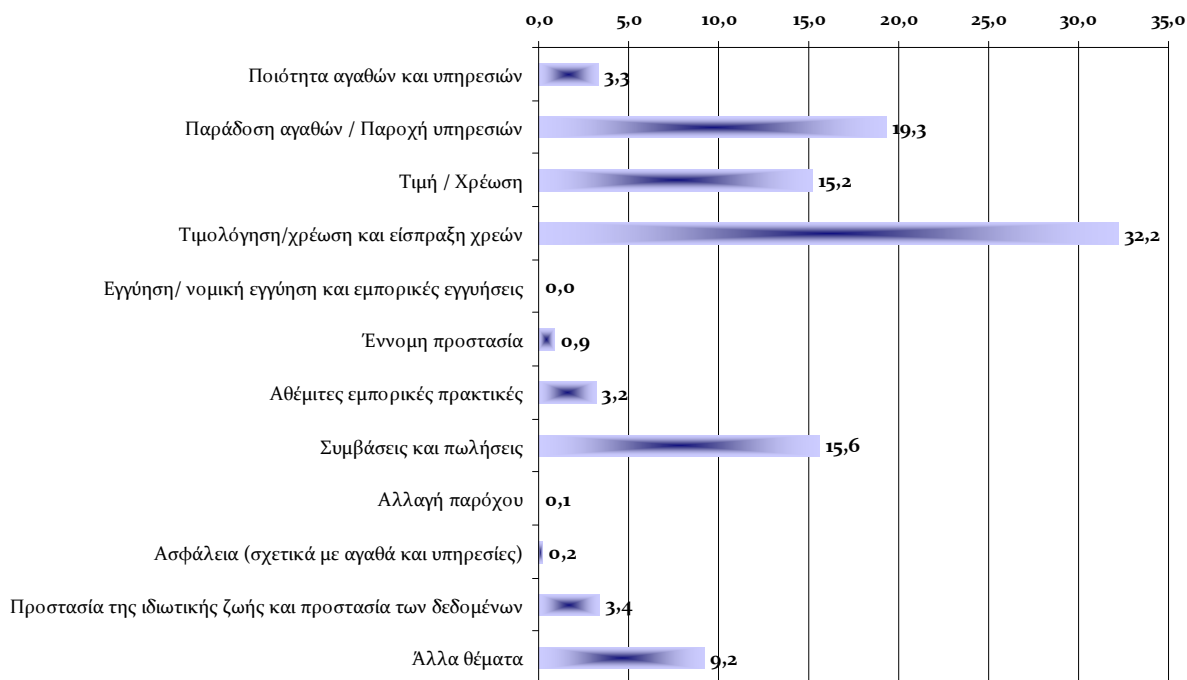


Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).

- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή

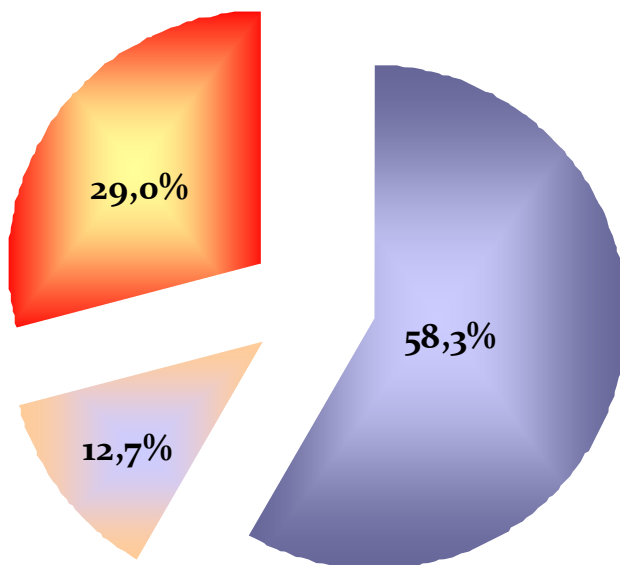


**Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2014).**

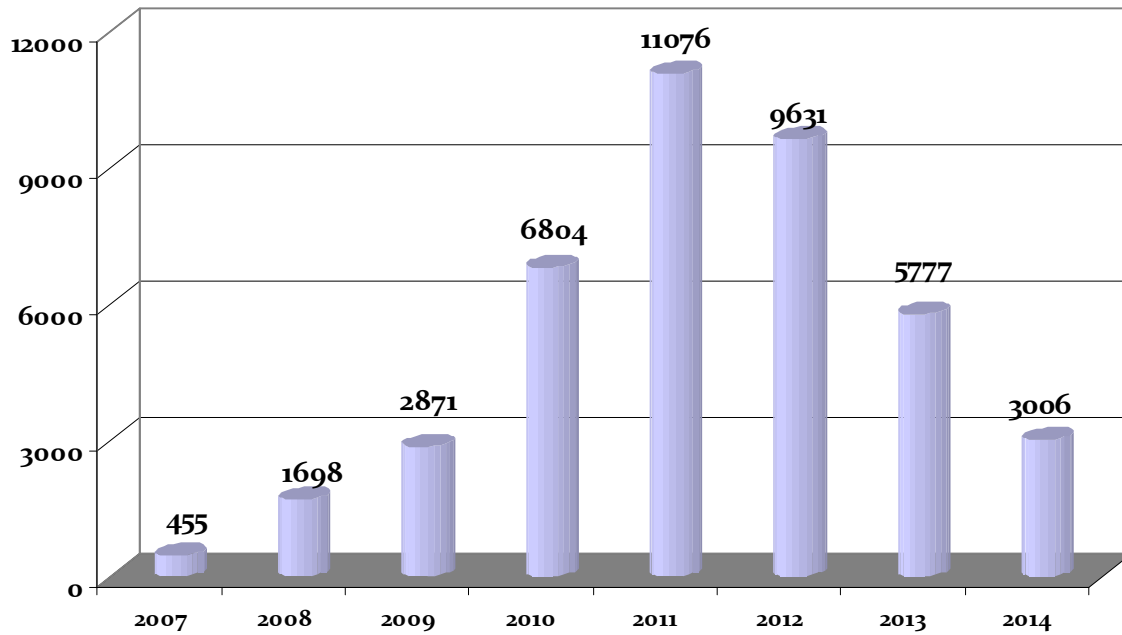


**Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

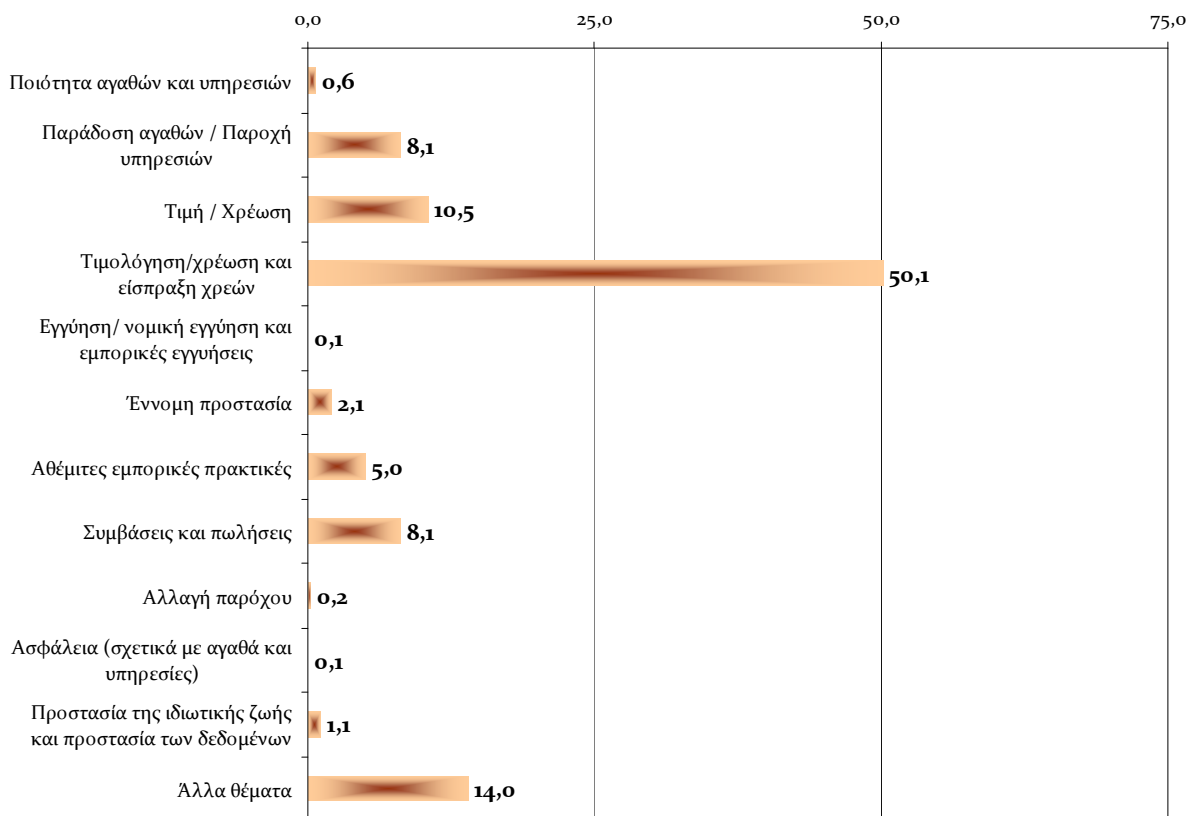
■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπερ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 45: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2014).



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

**1.1.1. Παράνομη απόδοση τόκων αδρανών καταθέσεων στο Ελληνικό Δημόσιο**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφορών από δικαιούχους καταθετικών λογαριασμών, στους οποίους συγκεκριμένη τράπεζα αρνήθηκε την απόδοση των τόκων των καταθέσεών τους, που εγράφησαν εντός του 2007. Η καταγγελλόμενη προέβαλε ως δικαιολογία την παρέλευση πενταετίας από την τελευταία κίνηση των επίμαχων λογαριασμών, καθώς και ότι υπείχε υποχρέωση απόδοσης των εν λόγω τόκων στο Ελληνικό Δημόσιο, δυνάμει του άρθρου 3 του ν.δ/τος 1195/1942.

Από την πλευρά της, η Αρχή προέβη στην επισήμανση ότι η προκείμενη απόδοση των τόκων πραγματοποιήθηκε στις 29-4-2013, ημερομηνία έναρξης ισχύος του ν. 4151/2013, ο οποίος κατήργησε το προϊσχύον νομοθετικό πλαίσιο, χωρίς να προβλέπει υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων αναφορικά με την απόδοση τόκων στο Ελληνικό Δημόσιο για τους επί πενταετία αδρανείς καταθετικούς λογαριασμούς.

Ο φάκελος της υπόθεσης, μαζί με τις σχετικές απόψεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, απεστάλησαν στην Τράπεζα της Ελλάδος, ως εποπτεύουσα Αρχή για την τήρηση των διατάξεων του ν. 4151/2013.

Εν τέλει, με την επιτυχή διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής, η καταγγελλόμενη ήρθε σε συνεννόηση με το Ελληνικό Δημόσιο και δέχτηκε να ικανοποιήσει τους καταθέτες, αποδίδοντας σε αυτούς τους παράνομα παρακρατηθέντες τόκους.

**1.1.2. Άρνηση τραπεζών για την αποδοχή δηλώσεων του άρθρου 2 του ν. 4224/2013**

Μετά την ψήφιση του ν. 4224/2013 (Α' 288), ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε καταγγελίες οφειλετών ότι πολλά πιστωτικά ιδρύματα αρνούνταν να παραλάβουν υπεύθυνες δηλώσεις του ν. 1599/1986 αναφορικά με την αναστολή πλειστηριασμών κύριας κατοικίας.

Δεδομένου ότι σε περίπτωση μη τήρησης της υποχρέωσης των οφειλετών για την υποβολή των ως άνω δηλώσεων έως την 31η Ιανουαρίου 2014 έπαυε η ισχύς της απαγόρευσης πλειστηριασμών, με προφανείς τις σε βάρος τους αρνητικές συνέπειες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών να υποδείξει με αυστηρότητα στα μέλη της να αποδέχονται αμελλητί τις σχετικές υπεύθυνες δηλώσεις, προκειμένου οι δανειολήπτες να τυγχάνουν της προστασίας που τους επιφυλάσσει ο νόμος.

Η σύσταση της Αρχής κοινοποιήθηκε και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή προς γνώση της και για την επιβολή κυρώσεων, σε περίπτωση που έπειτα από δικό της έλεγχο αρμοδίως διαπιστωνόταν παραβατική συμπεριφορά των πιστωτικών ιδρυμάτων.

**1.1.3. Διαγραφή οφειλής**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την αναφορά δανειολήπτριας σε βάρος πιστωτικού ιδρύματος και κατά συνεργαζόμενης με αυτό δικηγορικής εταιρείας, καταγγέλλοντας ότι εκπρόσωπος της δεύτερης επικοινωνούσε τηλεφωνικά μαζί της και, ασκώντας ψυχολογική πίεση, ζητούσε την εξόφληση οφειλής ύψους 203,81 ευρώ, εκ δανείου που είχε λάβει το 2000.

Από την απάντηση της δικηγορικής εταιρείας προέκυψε ότι η επίμαχη απαίτηση είχε εκχωρηθεί σε αλλοδαπή εταιρεία με έδρα στο Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου, την οποία νομίμως εκπροσωπούσε στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο προσπάθειας για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς, η αλλοδαπή εταιρεία πρότεινε έναν προνομιακό διακανονισμό του οφειλομένου ποσού. Στη συνέχεια, η αναφέρουσα προσκόμισε στην Αρχή αντίγραφο της δανειακής της σύμβασης και της αναλυτικής κίνησης του λογαριασμού της, από τα οποία προέκυψε μεν ότι κατά το έτος 2002 είχε πιστωθεί ποσόν που υπερκάλυπτε το τότε οφειλόμενο υπόλοιπο, όμως ο λογαριασμός παρέμενε ανοιχτός, με αποτέλεσμα να συνεχίζουν να λαμβάνουν χώρα οι λοιπές προβλεπόμενες από τη δανειακή σύμβαση χρεώσεις (τόκοι, έξοδα, κ.λπ.).

Με την ολοκλήρωση της έρευνας επί της υπόθεσης και της συλλογής στοιχείων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάστηκε με την καταγγελλόμενη δικηγορική εταιρεία και πέτυχε τελικά τη διαγραφή της οφειλής της αναφέρουσας.

#### **1.1.4. Αντισυμβατική απενεργοποίηση της απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών σε ασφάλιση υγείας**

Ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε να συνεχίσει την ενεργοποίηση της *απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών* (Α.Π.Α.), παρόλο που ασφαλιζόμενος κίνδυνος ήταν η σοβαρή ασθένεια του λήπτη της ασφάλισης και όχι η διαρκής ολική ανικανότητά του προς εργασία.

Ειδικότερα, στο παράρτημα του εν λόγω ασφαλιστηρίου συμβολαίου υπήρχαν διαζευκτικά δύο ασφαλιζόμενοι κίνδυνοι για την ενεργοποίηση της Α.Π.Α.: Αφενός, η σοβαρή ασθένεια, αφετέρου, η διαρκής ολική ανικανότητα προς εργασία.

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

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

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την εταιρεία να αναγνωρίσει ότι η Α.Π.Α. ενεργοποιήθηκε, εν προκειμένω, λόγω της σοβαρής ασθένειας και ότι δεν συνδεόταν με την ικανότητα προς εργασία, συνεχίζοντας έτσι τη λειτουργία της κάλυψής της. Η εταιρεία δεν έκανε αποδεκτή τη σύσταση και ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε δημοσιοποίησή της.

#### **1.1.5. Αντισυμβατική άρνηση για την ενεργοποίηση της απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών σε ασφάλιση συνταξιοδότησης**

Σε ασφάλιση συνταξιοδότησης, με συμπληρωματική κάλυψη Α.Π.Α. σε περίπτωση μόνιμης ολικής ανικανότητας προς εργασία, καταγγέλθηκε από καταναλωτή η άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να ενεργοποιήσει την Α.Π.Α. έπειτα από διάγνωση λεμφώματος,

καθώς και η μονομερής ακύρωση της εν λόγω συμπληρωματικής κάλυψης από την πλευρά της εταιρείας, με την αιτιολογία ότι ο ασφαλισμένος είχε συνταξιοδοτηθεί λόγω γήρατος και, συνεπώς, δεν υφίστατο ο ως άνω ασφαλιστικός κίνδυνος.

Στο συμβόλαιο γινόταν πρόβλεψη για την απόδοση της εγγυημένης σύνταξης στην ηλικία των 65 ετών, επομένως δεν υπήρχε πρόθεση η ενεργοποίηση της Α.Π.Α. να εξαρτηθεί από τον φορέα κοινωνικής ασφάλισης και να συνδεθεί με τον χρόνο συνταξιοδότησης του ασφαλισμένου. Στις προϋποθέσεις, δε, που έπρεπε να συντρέχουν κατά την προβολή της αξίωσης για ενεργοποίηση της Α.Π.Α. δεν περιλαμβανόταν ότι ο ασφαλισμένος θα έπρεπε να εξακολουθεί να εργάζεται ούτε κάτι τέτοιο είχε προβλεφθεί συμβατικά ως περίπτωση, κατά την οποία η συμπληρωματική κάλυψη θα έληγε αυτόματα. Επιπρόσθετα, δεν υπήρχε όρος στο συμβόλαιο περί υποχρέωσης του ασφαλισμένου να δηλώνει στην εταιρεία, για όσο χρόνο διαρκεί η ασφάλιση, τυχόν μεταβολή της επαγγελματικής, εργασιακής του κατάστασης ή κάθε στοιχείο ή περιστατικό που θα μπορούσε να επιφέρει σημαντική μεταβολή του ασφαλιστικού κινδύνου.

Από την άλλη πλευρά, ο αναφέρων συνταξιοδοτήθηκε πρόωρα, σε ηλικία 54 ετών, λόγω δυσκολιών του επαγγέλματος που ασκούσε, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έπαυσε η δυνατότητά του να εργαστεί σε επάγγελμα, για το οποίο είχε τα απαιτούμενα προσόντα, εάν δεν προέκυπτε η ασθένειά του.

Με βάση τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέφρασε την άποψη ότι: (α) το προκείμενο συνταξιοδοτικό πρόγραμμα ίσχυε παράλληλα και ανεξάρτητα από τον κύριο ασφαλιστικό φορέα του αναφέροντα, (β) για την ενεργοποίηση της Α.Π.Α. δεν απαιτείτο ο ασφαλισμένος να εξακολουθεί να εργάζεται, και (γ) ο ασφαλιζόμενος κίνδυνος ήταν η ικανότητα προς εργασία και όχι το εάν ο ασφαλισμένος πράγματι εργαζόταν κατά τον χρόνο επέλευσης της Α.Π.Α.

Η σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την ασφαλιστική εταιρεία να επαναφέρει σε ισχύ την επίμαχη συμπληρωματική κάλυψη, καθώς και να εξετάσει το αίτημα του ασφαλισμένου για ενεργοποίησή της, έγινε εν τέλει αποδεκτή.

## 1.2. Νομοθετικές εξελίξεις και πρόσφατη Νομολογία

### 1.2.1. **Σημαντικές αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου για την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για ατυχήματα από αυτοκίνητα**

Δυνάμει του άρθρου 169 του ν. 4261/2014 (Α' 107), τροποποιήθηκε σε πολύ σημαντικά ζητήματα το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο (π.δ. 237/1986) που διέπει την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για ατυχήματα από αυτοκίνητα.

Με τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις και, ιδίως, με την κατάργηση της αυτόματης ανανέωσης της ασφαλιστικής σύμβασης μετακυλύεται, πλέον, στον ασφαλισμένο-καταναλωτή η ευθύνη και η μέριμνα, προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος να θεωρηθεί ανασφάλιστος, με όλες τις εντεύθεν συνέπειες. Μεταξύ άλλων, από τις 5 Μαΐου 2014 ισχύουν τα εξής:

- Η έναντι τρίτων ασφαλιστική κάλυψη αστικής ευθύνης του κυρίου ή κατόχου αυτοκινήτου για ατυχήματα από την κυκλοφορία αυτού αρχίζει μόνο με την καταβολή ολόκληρου του οφειλομένου ασφαλιστήριου. Απαγορεύεται η παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου στον ασφαλισμένο ή τον λήπτη της ασφάλισης, πριν από την ολοσχερή εξόφλησή του.
- Η ασφαλιστική κάλυψη ισχύει για όσο χρόνο ορίζεται στο ασφαλιστήριο και αποδεικνύεται από την κατοχή του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Το συμβόλαιο αποστέλλεται στον ασφαλισμένο ή τον λήπτη της ασφάλισης εντός πέντε (5)

ημερολογιακών ημερών από την καταβολή του ασφαλιστρού (το αυτοκόλλητο σήμα ασφάλισης και το σήμα προσωρινής ασφάλισης καταργούνται).

- Η ασφαλιστική επιχείρηση μπορεί να αντιτάξει τη λήξη της ασφαλιστικής σύμβασης έναντι του ζημιωθέντος τρίτου μετά την πάροδο δεκαέξι (16) ημερών από την επομένη της ημερομηνίας που ορίζεται με το ασφαλιστήριο ότι λήγει η ισχύς της, χωρίς να απαιτείται οιαδήποτε άλλη ενέργεια ή ενημέρωση του λήπτη της ασφάλισης ή/και του ασφαλισμένου.
- Ανανέωση της ασφαλιστικής σύμβασης επιτρέπεται μόνο μετά την εμπρόθεσμη καταβολή του ασφαλιστρού για την επόμενη ασφαλιστική περίοδο, το αργότερο έως τη λήξη της ισχύουσας ασφαλιστικής σύμβασης, ενώ καταργείται η αυτόματη ανανέωση της ασφαλιστικής σύμβασης (δεν απαιτείται, πλέον, ακύρωση/καταγγελία της ασφάλισης από την ασφαλιστική εταιρεία κατά τον χρόνο λήξης της σύμβασης, που σημαίνει ότι ο κύριος ή κάτοχος του αυτοκινήτου θεωρείται ανασφάλιστος ήδη από τη λήξη της, εφόσον δεν έχει καταβάλει εγκαίρως το αναλογούν ασφαλιστρο).
- Όπου προβλέπεται έγγραφη επικοινωνία του ασφαλιστή με τον λήπτη της ασφάλισης ή τον ασφαλισμένο ή τον δικαιούχο αποζημίωσης, η επικοινωνία αυτή μπορεί να γίνεται με ταχυδρομική επιστολή, με ηλεκτρονική αλληλογραφία, με τηλεομοιοτυπία ή με αποστολή μηνύματος σε συσκευή κινητής τηλεφωνίας (ως στοιχεία επικοινωνίας θεωρούνται εκείνα που ο ασφαλισμένος ή λήπτης της ασφάλισης έχει δηλώσει στην εταιρεία εγγράφως ή με νομίμως ηχογραφημένη συνομιλία).

Τα παραπάνω γνωστοποίησε με δημοσίευσή του ο Συνήγορος του Καταναλωτή στους κυρίους ή κατόχους οχημάτων, εφιστώντας την ανάγκη τήρησης των εκ του νόμου υποχρεώσεών τους και συστήνοντας την άμεση επικοινωνία με τις ασφαλιστικές τους εταιρείες για περαιτέρω ειδικότερη πληροφόρηση.

#### 1.2.2. Πίνακες αξιών εξαγοράς σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής μακροχρόνιας διάρκειας

Με την υπ' αριθ. 561/2014 απόφαση του Δ' Πολιτικού Τμήματος του Αρείου Πάγου κρίθηκε αμετάκλητα ένα ζήτημα, που έως πρόσφατα αποτελούσε πεδίο αμφισβητήσεων και δημιουργούσε σύγχυση σε μεγάλη μερίδα ασφαλισμένων-καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής μακροχρόνιας διάρκειας, που έχουν ως σκοπό την ασφάλιση μελλοντικού κεφαλαίου (έχουν, δηλαδή, εκτός από τον κίνδυνο θανάτου και αποταμιευτικό/επενδυτικό χαρακτήρα), εφαρμόζεται πίνακας αξιών, ο οποίος, αν και δεν αποτελεί γενικό όρο συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), είναι προδιατυπωμένος, δεν έχει καταστεί αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και υπόκειται, συνεπώς, στον ίδιο έλεγχο καταχρηστικότητας και αδιαφάνειας, όπως και οι Γ.Ο.Σ.

Ο εν λόγω πίνακας χωρίζεται σε στήλες: (α) στην πρώτη στήλη αναφέρονται τα συμπληρωμένα έτη ισχύος του συμβολαίου, με έναρξη από το τρίτο έτος, (β) στη δεύτερη, η εγγυημένη αξία εξαγοράς που θα αποδοθεί, εάν ο ασφαλισμένος ασκήσει το σχετικό δικαίωμά του, (γ) στην τρίτη, το μειωμένο κεφάλαιο ασφάλισης, ελεύθερης άλλων καταβολών, και (δ) στην τέταρτη στήλη αναφέρεται το δικαίωμα του κάθε συμβαλλόμενου στο προϊόν υπεραπόδοσης των μαθηματικών αποθεμάτων (συσσωρευμένα ποσά, με ετήσια ενδεικτική συνολική απόδοση της εταιρείας ποσοστού 4% και 6%). Επιπλέον, δεν γίνεται καμία αναφορά στα δύο πρώτα έτη ασφάλισης.

Ο Άρειος Πάγος, με βάση ρητές διατάξεις της ισχύουσας ασφαλιστικής νομοθεσίας, έκρινε ότι ο ως άνω πίνακας δεν είναι καταχρηστικός, δεν αντίκειται στην αρχή της διαφάνειας και δεν



διαταράσσεται μέσω αυτού σημαντικά η ισορροπία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών σε βάρος του καταναλωτή, άρα δεν παραβιάζονται οι διατάξεις του νόμου περί προστασίας του.

Επιπλέον, για τις περιπτώσεις εξαγοράς και ελευθεροποίησης των σχετικών συμβολαίων και, δη, για τον υπολογισμό της εκάστοτε αξίας εξαγοράς και του εναπομείναντος κεφαλαίου, οι σχετικοί Γ.Ο.Σ. παραπέμπουν στον ως άνω πίνακα αξιών εξαγοράς. Ο Άρειος Πάγος έκρινε ότι με την παραπομπή αυτή οι παραπάνω όροι δεν καθίστανται αδιαφανείς ούτε καταχρηστικοί, διότι ο καταναλωτής μπορεί ανά πάσα στιγμή να πληροφορηθεί κατά τρόπο απλό και κατανοητό από τον πίνακα εξαγοράς την τρέχουσα αξία της ασφάλισής του και να επιλέξει ό,τι εξυπηρετεί τα συμφέροντά του. Περαιτέρω, από την παραπομπή αυτή δεν προκαλείται σημαντική διατάραξη της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μεταξύ των συμβαλλομένων σε βάρος του ασφαλισμένου και δεν προσκρούουν οι όροι αυτοί σε σχετικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι στο πλαίσιο της ίδιας υπόθεσης, με την επικυρωθείσα ως άνω ΕφΑθ 3880/2010 απόφαση, είχε ήδη κριθεί οριστικά και τελεσίδικα ότι η πρακτική μιας ασφαλιστικής εταιρείας να εκδίδει και να παραδίδει στους υποψήφιους ασφαλισμένους της έντυπο προσφοράς ασφάλισης, στο οποίο αναγράφεται και το δικαίωμα του ασφαλισμένου στο προϊόν υπεραπόδοσης μαθηματικών αποθεμάτων (Π.Υ.Μ.Α.), με ενδεικτική συνολική απόδοση 6% και με την επισήμανση «ΧΡΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΣΑΣ», παραθέτοντας σε επόμενη σελίδα του εντύπου πίνακα αξιών εξαγοράς με ενδεικτική συνολική απόδοση Π.Υ.Μ.Α. 6%, δεν συνιστά παραπλανητική και αθέμιτη εμπορική τακτική, εφόσον καθίσταται σαφές ότι οι παροχές από το Π.Υ.Μ.Α. δεν είναι εγγυημένες.

### 1.2.3. Καταχρηστική αύξηση ασφαλιστρών

Με την υπ' αρ. 5954/2014 οριστική του απόφαση, το Ειρηνοδικείο Αθηνών έκρινε καταχρηστική και, άρα, άκυρη την ετήσια αύξηση ασφαλιστρών (άνω του 10%), στην οποία προέβη ασφαλιστική εταιρεία κατά την τριετία 2009-2011, κατά παράβαση της αρχής διαφάνειας των συναλλαγών, της γενικής αρχής της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, καθώς και της ΥΑ Ζ1-74/4-2-2011 (Β' 292) περί απαγόρευσης διατύπωσης και χρήσης Γ.Ο.Σ. σε ασφαλιστικές συμβάσεις με νοσοκομειακή περίθαλψη που επιτρέπουν στον ασφαλιστή (προμηθευτή) την αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών χωρίς κριτήρια ειδικά, ορισμένα εκ των προτέρων και εύλογα για τον ασφαλισμένο (καταναλωτή).

Συνακόλουθα, το Δικαστήριο έκρινε ότι χωρίς τον ως άνω καταχρηστικό και, άρα, άκυρο Γ.Ο.Σ., η εναγόμενη ασφαλιστική δεν θα είχε συνάψει με την ενάγουσα το επίμαχο ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Συνεπώς, αυτό θεωρείται ως μη γενόμενο, με αποτέλεσμα να πρέπει να επιστραφούν στην ενάγουσα τα ασφάλιστρα που κατέβαλε καθ' όλη τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης.

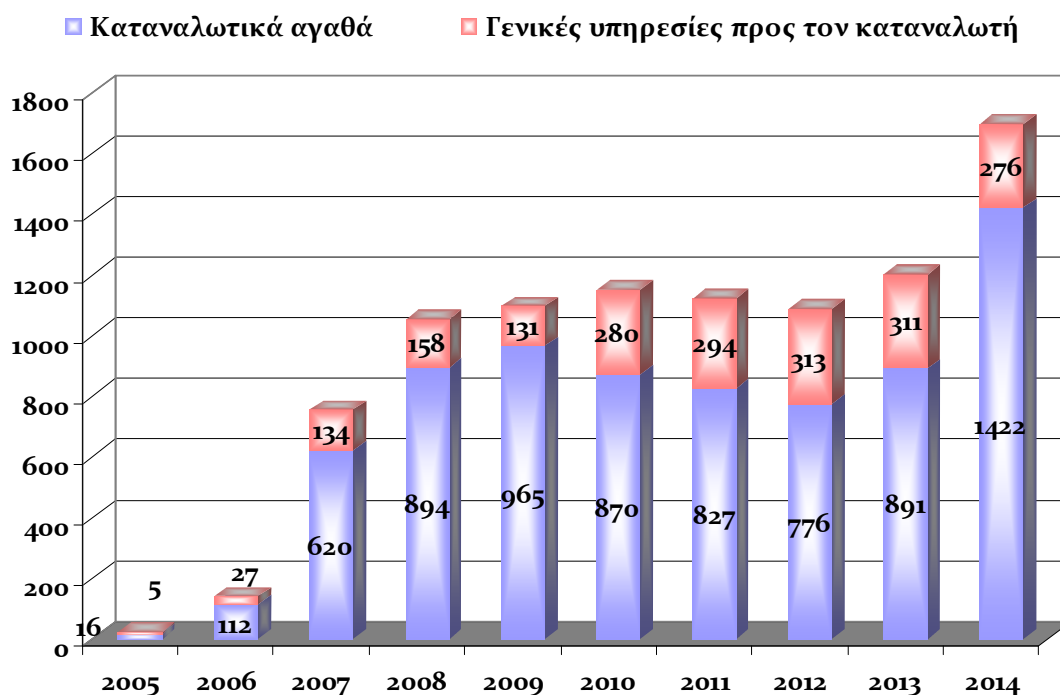


## 2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.

| Έτος          | Καταναλωτικά Αγαθά |                                      | Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή |                                      |
|---------------|--------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
|               | Αριθμός αναφορών   | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών | Αριθμός αναφορών                  | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών |
| 2005          | 16                 | 32 %                                 | 5                                 | 10 %                                 |
| 2006          | 112                | 39,7 %                               | 27                                | 9,6 %                                |
| 2007          | 620                | 31,5 %                               | 134                               | 6,8 %                                |
| 2008          | 894                | 16,6 %                               | 158                               | 2,9 %                                |
| 2009          | 965                | 22,7 %                               | 131                               | 3,1 %                                |
| 2010          | 870                | 23,5 %                               | 280                               | 7,6 %                                |
| 2011          | 827                | 21,5 %                               | 294                               | 7,7 %                                |
| 2012          | 776                | 21,8 %                               | 313                               | 8,8 %                                |
| 2013          | 891                | 21,6 %                               | 311                               | 7,5 %                                |
| 2014          | 1.422              | 26,4 %                               | 276                               | 5,1 %                                |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>7.393</b>       | <b>22,7 %</b>                        | <b>1.929</b>                      | <b>6,9 %</b>                         |

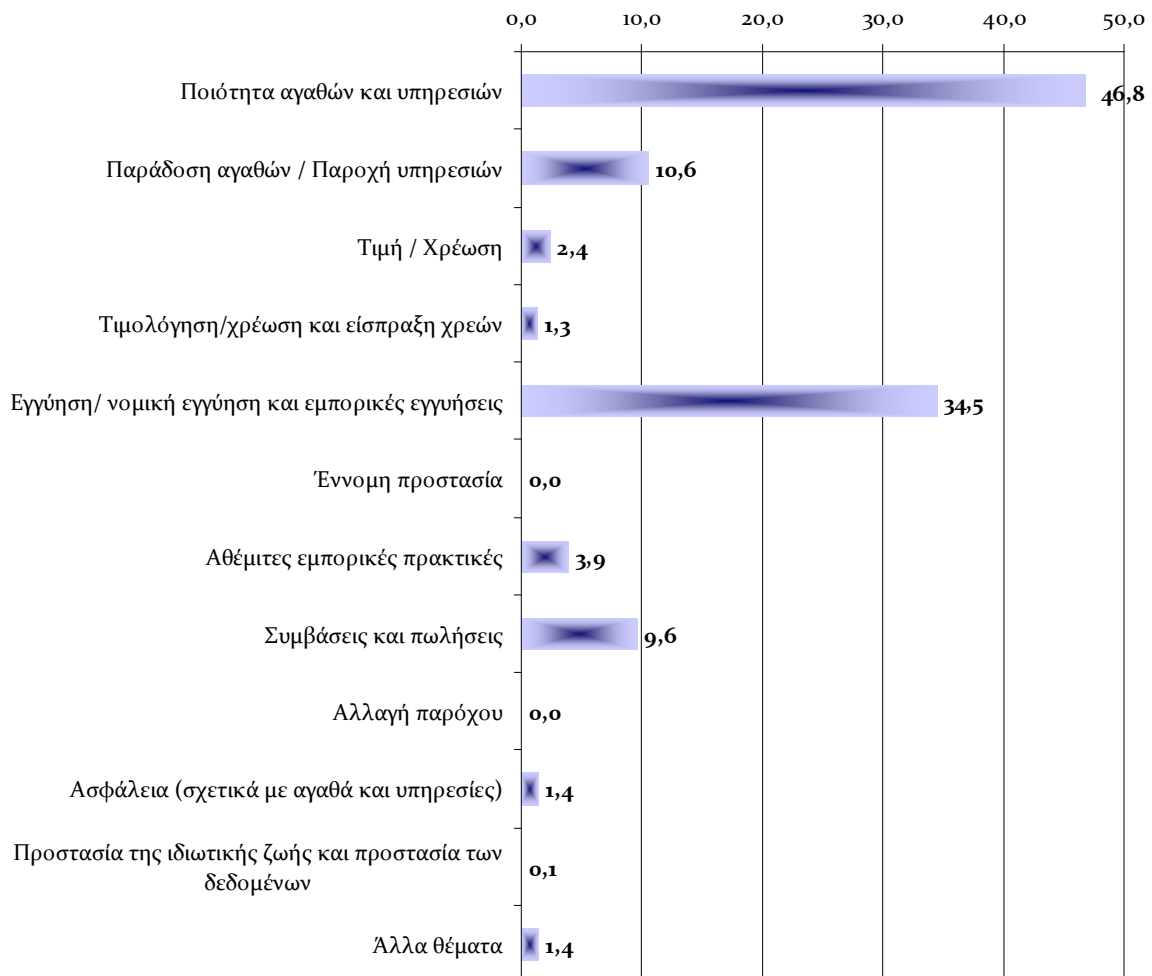
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.



**Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2014).**

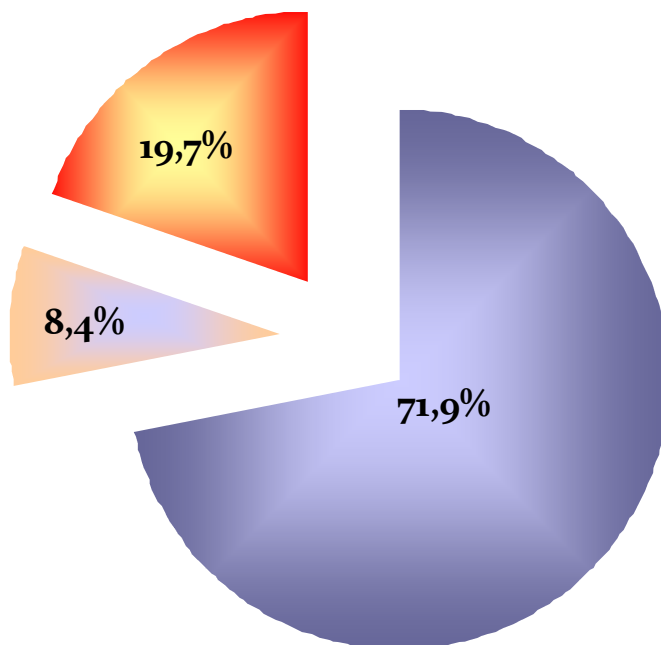
| Εμπορικός τομέας  | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά |
|---|------------------|--|
| Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) | 448              | 31,5 %   |
| Μεγάλες οικιακές συσκευές                               | 216              | 15,2 %   |
| Επίπλωση και διακόσμηση                                 | 124              | 8,7 %  |
| Είδη ένδυσης και υπόδησης                               | 112              | 7,9 %  |
| Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)              | 98               | 6,9 %  |
| Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας              | 90               | 6,3 %  |

**Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2014).**



Γράφημα 49: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

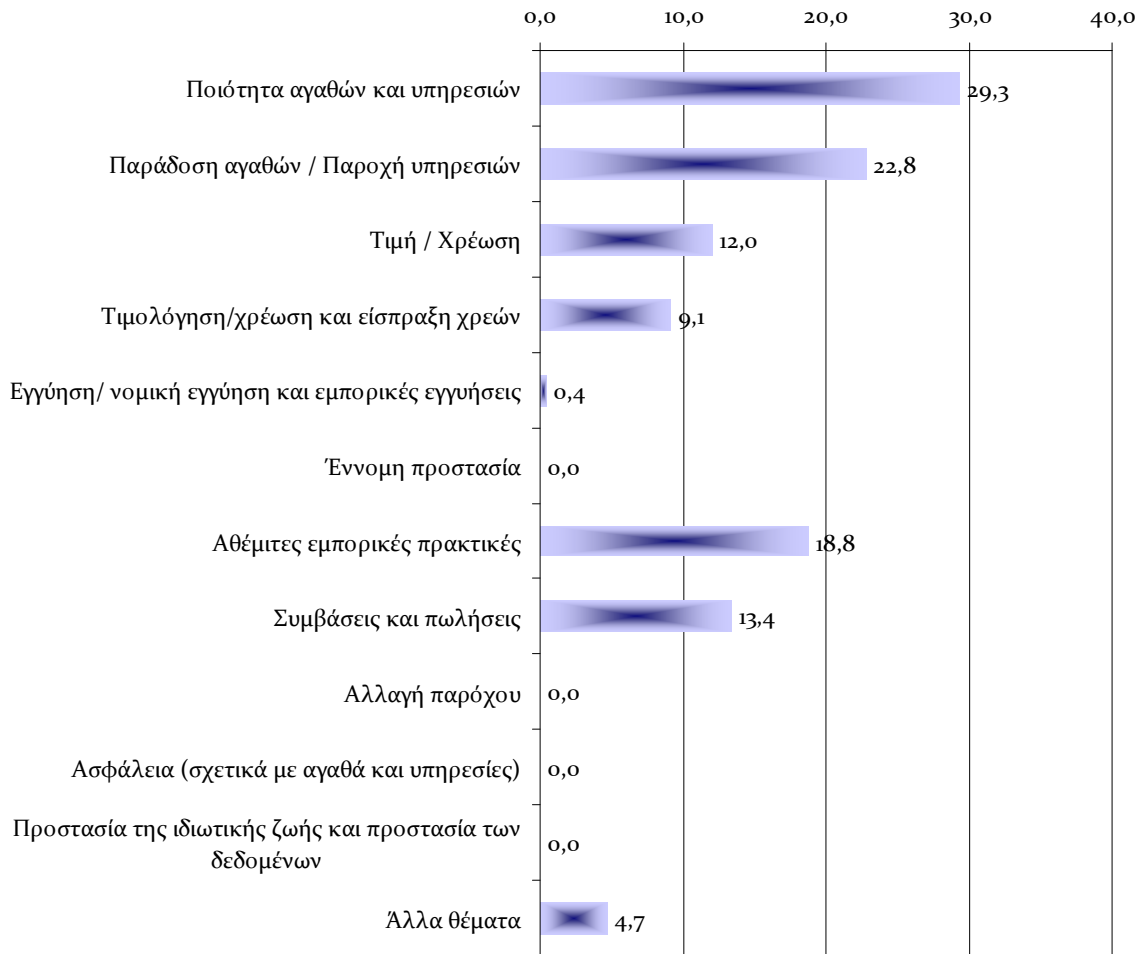
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2014).

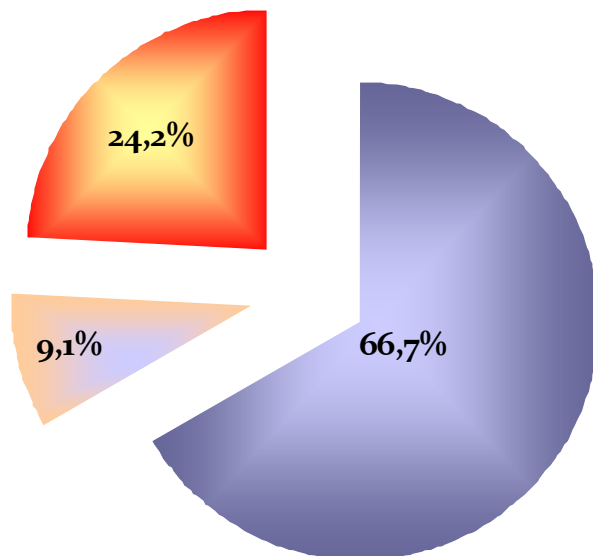
| Εμπορικός τομέας  | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή) |
|---|------------------|---|
| Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης             | 129              | 46,7 %  |
| Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας                               | 31               | 11,2 %  |
| Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων | 26               | 9,4 %   |
| Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα                         | 26               | 9,4 %   |
| Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών                | 25               | 9,1 %   |

**Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2014).**

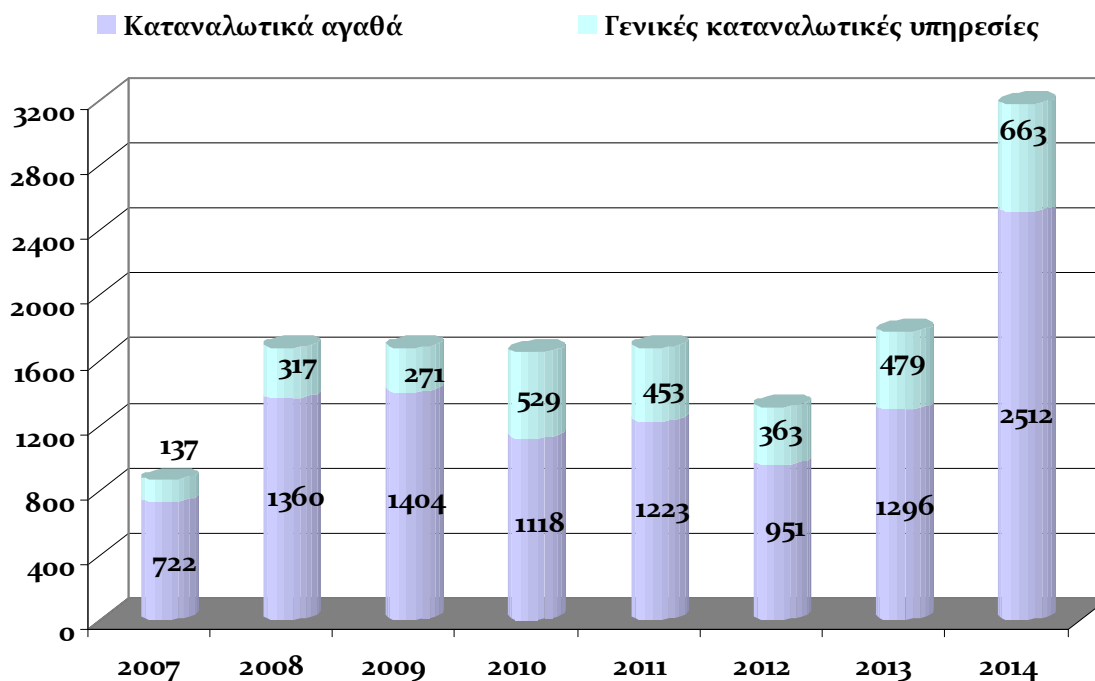


**Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

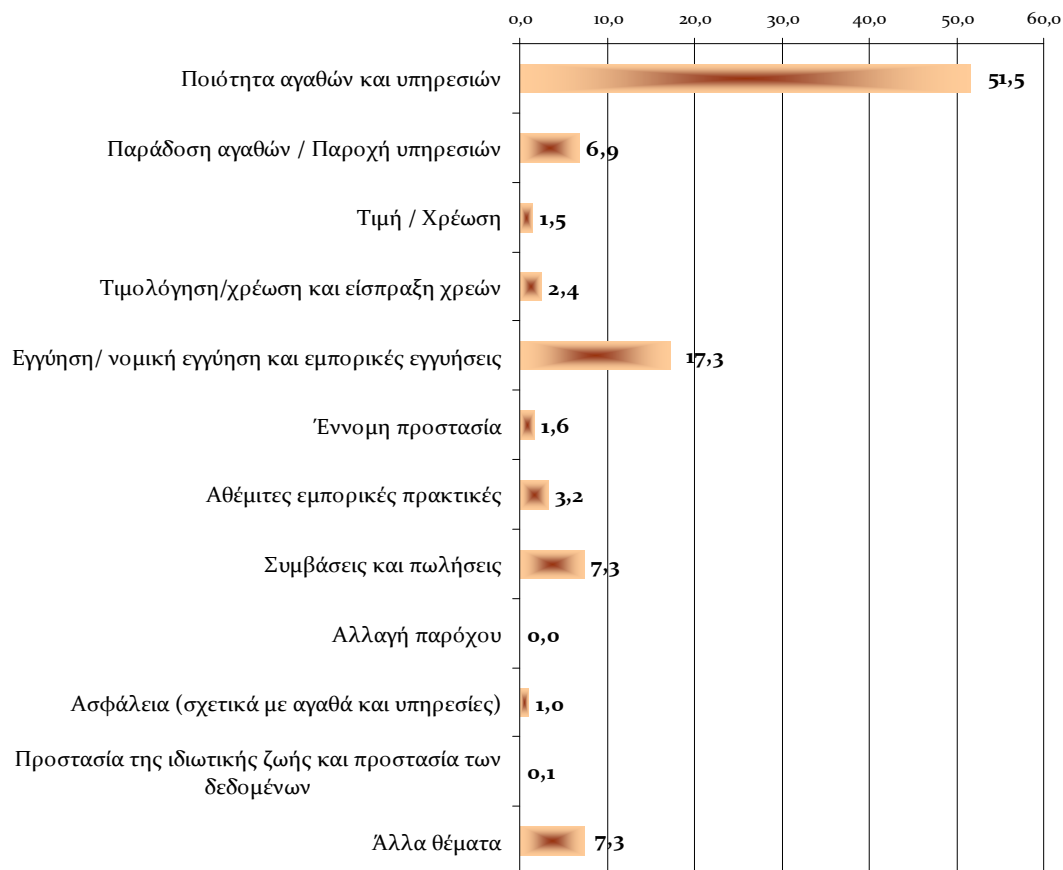
■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες



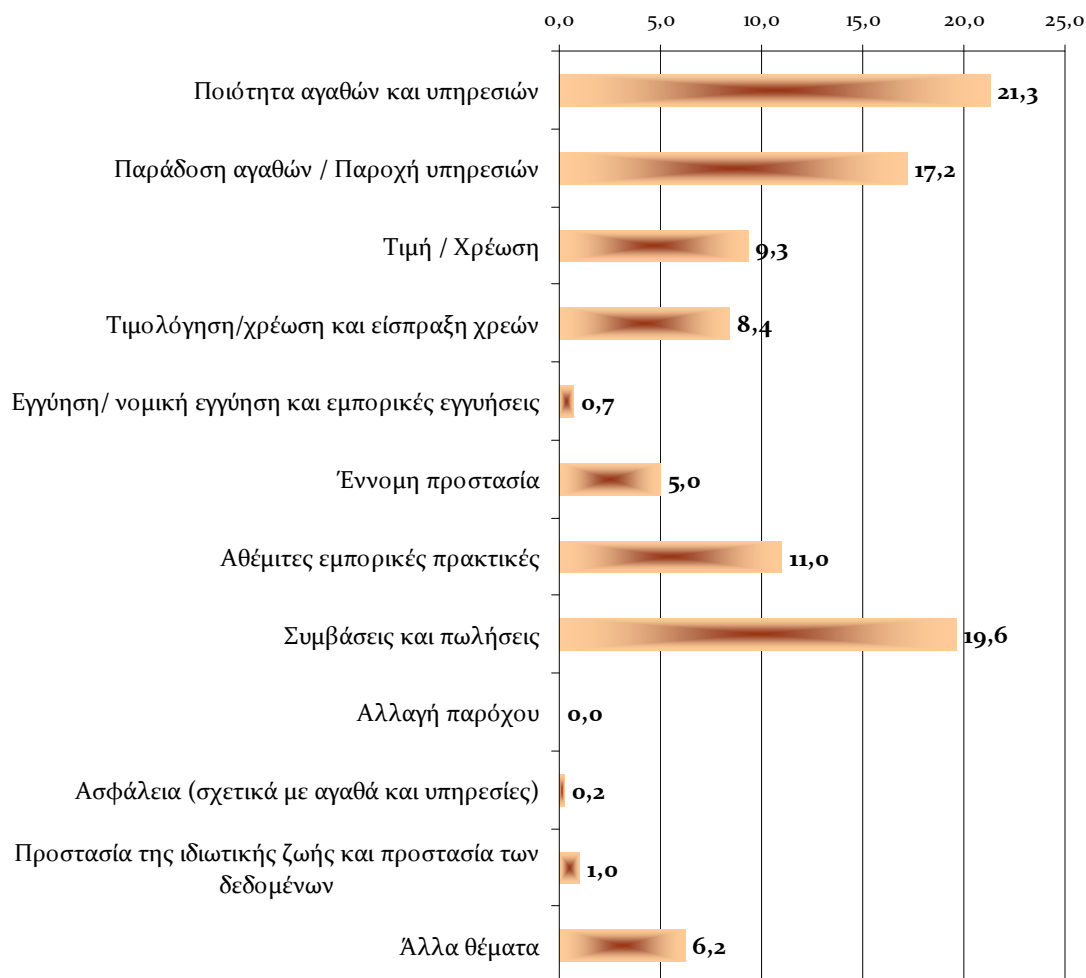
**Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.**



**Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2014).**



**Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2014).**



### 2.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την πώληση αγαθών

Μεγάλο ποσοστό αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή αφορούσαν εξ αποστάσεως (ως επί το πλείστον, μέσω διαδικτύου) αγορές αγαθών. Κατά τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων παρατηρείται ότι δεν πληρούνται πάντα οι κατά νόμο τυπικές απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών για διάφορες πτυχές της συναλλαγής, ιδίως για την ύπαρξη της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, όπως και για τα δικαιώματά τους, ιδίως της υπαναχώρησης.

Ειδικά για το τελευταίο ζήτημα, ο αριθμός των αναφορών που έχει δεχτεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μεγάλος, εξαιτίας μιας, όπως φαίνεται, συστηματικής άρνησης ορισμένων εταιρειών να συναινούν στην επιστροφή προϊόντων, με το αιτιολογικό ότι έχουν αποσυσκευαστεί ή ελαφρώς χρησιμοποιηθεί. Στις περιπτώσεις αυτές, ιδίως όταν δεν έχει γίνει χρήση του προϊόντος τέτοια που να έχει μειωθεί η αξία του ή να έχει καταστεί ακατάλληλο προς (μετα)πώληση, η Αρχή εργάζεται και, σε μεγάλο βαθμό, πετυχαίνει την ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών.

Σε άλλες περιπτώσεις εξ αποστάσεως αγορών, αυτή τη φορά μέσω τηλεόρασης (*telemarketing*), γίνεται αντιληπτή μια τάση των εταιρειών να υπερβάλλουν ως προς τα κύρια και τα επιμέρους

χαρακτηριστικά γνωρίσματα των προϊόντων, παρασύροντας τους καταναλωτές σε συναλλαγές που διαφορετικά, εάν δηλαδή η τηλεοπτική παρουσίαση ήταν ακριβέστερη, ίσως να μην πραγματοποιούσαν. Και εδώ, αιτήματα υπαναχώρησης των καταναλωτών, τα οποία συνήθως δεν ικανοποιούνται όταν τίθενται απευθείας στις πωλήτριες εταιρείες, οδηγούνται τελικώς σε αίσια έκβαση με τη διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Περαιτέρω, υποβάλλονται στην Αρχή αναφορές με αίτημα των καταναλωτών την αλλαγή προϊόντων. Συχνά, οι καταναλωτές ζητούν αλλαγή σε συναλλαγές που έγιναν εντός εμπορικών καταστημάτων, ακόμα και όταν τα προϊόντα δεν παρουσιάζουν κάποιο ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, ώστε να τυγχάνει εφαρμογής η σχετική ευθύνη του πωλητή, και ενώ ταυτόχρονα δεν προβλέπεται από τον νόμο προθεσμία υπαναχώρησης γι' αυτές τις περιπτώσεις αγορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξηγεί στους αναφέροντες ότι η απλή αλλαγή γνώμης δεν στοιχειοθετεί δικαίωμα υπαναχώρησης και ότι αλλαγές προϊόντων, τα οποία κατά τα λοιπά πλήρως ανταποκρίνονται στην αρχική σύμβαση πώλησης, είναι εφικτές στο πλαίσιο αποκλειστικά της πολιτικής που κάθε εταιρεία ξεχωριστά θέλει να εφαρμόζει για την εξυπηρέτηση των πελατών της.

## 2.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 2.2.1. **Εσφαλμένη ένδειξη τιμών - Άρνηση παράδοσης παραγγελλθέντων αγαθών<sup>19</sup>**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε μεγάλο αριθμό αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι προέβησαν στην αγορά προϊόντων από το ηλεκτρονικό κατάστημα εταιρείας, χωρίς, ωστόσο, οι συμβάσεις πώλησης να εκτελεστούν εκ μέρους της.

Οι ενδιαφερόμενοι ήρθαν σε επαφή με ένα πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα πωλήσεων, το οποίο, εφόσον το ήθελαν, επέτρεπε την εξόφληση του τιμήματος μέσω πιστωτικής κάρτας. Το σύστημα φαινόταν συνδεδεμένο με το προϊοντικό απόθεμα της εταιρείας, αφού παρείχε ενημέρωση ακόμα και σε σχέση με την ημερομηνία παράδοσης των προϊόντων, χωρίς καμία άλλη επιφύλαξη (π.χ., προηγούμενη διενέργεια ελέγχου ορθότητας τιμής και επάρκειας αποθέματος).

Η εταιρεία πρόεβαλε ως αιτιολογία ότι οι αναγραφόμενες τιμές στα εν λόγω προϊόντα ήταν λανθασμένες εξαιτίας μηχανογραφικού σφάλματος, το οποίο ήταν προφανές και πρόδηλο για τον μέσο καταναλωτή, και ότι ούτως ή άλλως έπραξε ορθώς με βάση τους γενικούς όρους χρήσης της ιστοσελίδας της, όπου προβλέπεται ότι δεν δεσμεύεται για την αποστολή παραγγελίας που, λόγω μηχανογραφικού λάθους, παρουσιάζεται σε διαφορετική τιμή από την πραγματική.

Ύστερα από τη διερεύνηση των υποθέσεων, η Αρχή κατέληξε ότι η εταιρεία θα έπρεπε να καθιστά σαφές στους καταναλωτές πότε μια σύμβαση πώλησης θεωρείται ότι έχει καταρτισθεί, είτε μέσω συγκεκριμένου όρου στην ιστοσελίδα της με αναφορά στις σχετικές προϋποθέσεις (π.χ., ύστερα από έλεγχο διαθεσιμότητας ή και της ορθότητας της τιμής του παραγγελλθέντος προϊόντος) είτε και με τη συμπεριφορά της απέναντι στους καταναλωτές, τους οποίους τυχόν θα ενημέρωνε με κάποιο μήνυμα σχετικά με τον χρόνο έναρξης της συμβατικής της δέσμευσης (π.χ., μετά τη διαπίστωση της δυνατότητάς της να εκτελέσει τη σύμβαση στην εκάστοτε τιμή που αναγράφεται στην ιστοσελίδα ή και στη ζητηθείσα ποσότητα).

---

<sup>19</sup> Η συγκεκριμένη σύσταση της Αρχής συντάχθηκε από την Ελένη Αθανασίου, ειδική επιστήμονα, και έχει δημοσιευθεί στο περιοδικό *Νομικό Βήμα*, τόμος 62, τεύχος 3, Μάρτιος-Απρίλιος 2014, σελ. 770 επ.



Πέραν τούτου, τα διαλαμβανόμενα στην ιστοσελίδα της εταιρείας επέιχαν θέση ήδη πρότασης (και όχι πρόσκλησης προς υποβολή προτάσεων) προς τους υποψήφιους χρήστες για άμεση κατάρτιση σύμβασης, με δεδομένο ότι αρκούσε η αποστολή, από τους τελευταίους, απλής δήλωσης βούλησης για να επέλθει η σχετική συμφωνία.

Η εταιρεία παρέλειψε την παροχή διευκρινίσεων στους αποδέκτες των υπηρεσιών της σχετικά με την ακολουθούμενη διαδικασία, ιδίως σε σχέση με τον ακριβή χρόνο κατάρτισης των συμβάσεων, δημιουργώντας έτσι ασάφεια ως προς τη νομική σημασία που είχαν οι ενέργειες που επιχείρησαν οι καταναλωτές μέσω της ιστοσελίδας της.

Επ' αυτού, η Αρχή μας συνέστησε στην εταιρεία να προβεί σε δέουσες διευκρινίσεις μέσω της ιστοσελίδας της προς αποφυγή ανάλογων προβληματικών περιπτώσεων στο μέλλον και την κάλεσε, παράλληλα, είτε να εκτελέσει όλες τις παραγγελίες των καταγγελλόντων στο κόστος τους είτε να εκτελέσει τις παραγγελίες αυτές μόνο για ένα τεμάχιο ανά καταναλωτή στην αναγραφόμενη -κατά τη στιγμή της πώλησης- τιμή.

Η σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία μόνο ως προς το πρώτο ως άνω σκέλος της.

### 2.2.2. Παρακράτηση μεσιτικής αμοιβής

Καταναλωτής απευθύνθηκε σε μεσίτη, προκειμένου για την επίδειξη διαμερίσματος προς ενοικίαση, προκαταβάλλοντας ολόκληρη τη μεσιτική αμοιβή πριν από την υπογραφή του μισθωτηρίου συμβολαίου. Τελικώς, το διαμέρισμα δεν μισθώθηκε και ο καταναλωτής αναζήτησε την καταβληθείσα αμοιβή, στηριζόμενος και σε σχετική διαβεβαίωση που είχε λάβει από συνεργάτη του μεσίτη.

Ο καταγγελλόμενος ισχυρίστηκε ότι η επίμαχη σύμβαση μίσθωσης καταρτίστηκε κανονικά και ότι, εν συνεχεία, ο μισθωτής την κατήγγειλε για δικούς του λόγους, χωρίς όμως προς επίρρωση τούτου να προσκομίζεται αντίγραφο της.

Σύμφωνα με τον νόμο, μεσιτική αμοιβή οφείλεται, εάν η σύμβαση καταρτισθεί ως συνέπεια της μεσολάβησης ή της υπόδειξης του μεσίτη. Δηλαδή, βασικές προϋποθέσεις για να οφείλεται μεσιτική αμοιβή είναι: (α) η κατάρτιση της κύριας σύμβασης, και (β) η ύπαρξη αιτιώδους συνάφειας μεταξύ της μεσιτικής δραστηριότητας και της σύναψης της κύριας σύμβασης, υπό την έννοια ότι η τελευταία υπήρξε το αποτέλεσμα της μεσολάβησης ή της υπόδειξης του μεσίτη.

Στην προκείμενη περίπτωση, δεν προσκομίστηκε από κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη έγγραφη εντολή μεσιτείας, από την οποία να προκύπτει το είδος της εντολής. Ωστόσο, η επίμαχη απόδειξη είσπραξης ανέγραφε ως αιτιολογία: “Μεσιτική αμοιβή για κλείσιμο διαμερίσματος επί της οδού (...)”, απ’ όπου τεκμαίρεται ότι η αμοιβή οφείλεται μόνο σε περίπτωση κατάρτισης της σύμβασης.

Όπως προέκυψε, η σύμβαση μίσθωσης είχε συνταχθεί, αλλά δεν είχε υπογραφεί, λόγω μεταστροφής της γνώμης του καταναλωτή, ο οποίος πάντως είχε καταβάλει στον εκμισθωτή (και στη συνέχεια έλαβε πίσω) προκαταβολή για το κλείσιμο του διαμερίσματος.

Δεδομένου ότι η σύναψη της σύμβασης μίσθωσης ματαιώθηκε από υπαιτιότητα του καταγγέλλοντα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε εύλογη την επιστροφή στον καταναλωτή του 50% της μεσιτικής αμοιβής.

### 2.2.3. Λανθασμένες ή άνευ συναίνεσης καταχωρήσεις σε επαγγελματικούς οδηγούς

Η Αρχή εξέτασε περίπτωση, όπου ο αναφέρων συναλλάχθηκε τηλεφωνικώς με εκπρόσωπο εταιρείας, δραστηριοποιούμενης στην έντυπη και ηλεκτρονική προβολή επαγγελματιών και επιχειρήσεων, παρέχοντας προς τούτο όλα τα απαιτούμενα προσωπικά και φορολογικά στοιχεία του. Εν συνεχεία, συμφωνήθηκαν λεπτομέρειες του τρόπου προβολής και της καταβολής του τιμήματος της υπηρεσίας, όπως επίσης ο έλεγχος, από τον αναφέροντα, του

περιεχομένου και της τελικής εικόνας της προβολής πριν από την καταχώρησή της, ως προϋπόθεση που είχε τεθεί για την ισχύ της σύμβασης και την έναρξη της παροχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας εν προκειμένω υπόψη: (α) το γεγονός ότι ο καταναλωτής ουδέποτε έλαβε ολοκληρωμένη την τελική εικόνα της προβολής της επιχείρησής του πριν από την καταχώρηση, όπως είχε ζητήσει, και (β) το γεγονός ότι η τελική εικόνα της προβολής δεν είχε τη μορφή που είχε αρχικώς συμφωνηθεί, απηύθυνε πρόταση στην εταιρεία να χορηγήσει έκπτωση ποσοστού 50% επί του διεκδικούμενου προς είσπραξη ποσού.

Σε άλλη (ανάλογη) περίπτωση, ο αναφέρων συναλλάχθηκε κατά τον ίδιο ως άνω τρόπο με εκπρόσωπο παρόμοιας εταιρείας, με τη διαφορά ότι σε κανένα σημείο της ηχογραφημένης συνομιλίας τους δεν αναφέρθηκε ότι συμφωνείται διαφημιστική προβολή, ενώ με ηλεκτρονικό μήνυμα της εταιρείας που ακολούθησε λίγες ημέρες μετά, ο αναφέρων ενημερώθηκε σχετικά με ότι η προσφορά που του είχε γίνει επρόκειτο να λήξει.

Δεδομένου, λοιπόν, ότι επρόκειτο για προσφορά και όχι για σύναψη σύμβασης, σε συνδυασμό με την απουσία στοιχείων, τα οποία να αποδείκνυαν ότι είχε τυχόν συναφθεί σύμβαση, η Αρχή απηύθυνε πρόταση στην εταιρεία να απαλλάξει τον αναφέροντα από χρεώσεις που αντιστοιχούσαν στη χωρίς τη ρητή συναίνεσή του παροχή των υπηρεσιών της.

#### 2.2.4. Μηνυτήρια αναφορά σε βάρος επιχείρησης σταθμού αυτοκινήτων

Καταναλώτρια συμφώνησε με το περιεχόμενο έντυπης προσφοράς επιχείρησης σταθμού αυτοκινήτων στον Πειραιά και προχώρησε στην καταβολή ποσού 350 ευρώ έναντι προεξόφλησης του συνολικού κόστους για την ετήσια στάθμευση του οχήματός της. Λίγο καιρό αργότερα, η αναφέρουσα διαπίστωσε ότι το κατάστημα της αναφερόμενης ήταν κλειστό, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να κάνει χρήση της αγορασθείσας υπηρεσίας, και την ίδια στιγμή παρατήρησε πως δεν είχε πραγματοποιηθεί η μεταφορά των εγκαταστάσεών της σε νέα διεύθυνση προς καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, όπως ο φερόμενος ως ιδιοκτήτης της επιχείρησης την είχε παλαιότερα διαβεβαιώσει. Οσάκις, δε, η αναφέρουσα προσπάθησε να έρθει σε τηλεφωνική επαφή μαζί του, ώστε να ενημερωθεί για το τι συμβαίνει, η επικοινωνία δεν κατέστη δυνατή.

Στο πλαίσιο έρευνας για την υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε, κατά πρώτον, στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. για πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή της αναφερόμενης στο μητρώο, την έδρα και την ενεργό της δράση και, κατά δεύτερον, στη Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά σχετικά με την αδειοδότηση του φερόμενου ως ιδιοκτήτη της αναφερόμενης με σκοπό τη λειτουργία σταθμού αυτοκινήτων (υπαίθριου ή στεγασμένου).

Η έρευνα κατέδειξε ότι: (α) η αναφερόμενη δεν είχε κάνει έναρξη εργασιών, (β) το αναγραφόμενο επάνω στα εκδιδόμενα παραστατικά ΑΦΜ δεν ανήκε στην επιχείρηση, αλλά σε φυσικό πρόσωπο, το οποίο μάλιστα δεν ήταν ο φερόμενος ως ιδιοκτήτης, (γ) στο προηγούμενο πρόσωπο ουδέποτε είχε χορηγηθεί άδεια για τη λειτουργία σταθμού αυτοκινήτων, και (δ) δεν διαπιστώθηκε, κατόπιν αυτοψίας της αρμόδιας Υπηρεσίας, η λειτουργία επιχείρησης σταθμού αυτοκινήτων επί της διεύθυνσης, στην οποία δήθεν θα γινόταν μετεγκατάσταση της αναφερόμενης.

Κατόπιν όλων των ανωτέρω και, παράλληλα, λαμβάνοντας υπόψη:

1. Την αυξημένη πιθανότητα να υπάρχει μεγάλος αριθμός και άλλων καταναλωτών, πέραν της αναφέρουσας, που αντιμετώπισαν το ίδιο πρόβλημα, χωρίς να έχουν προσφύγει στην Αρχή.

2. Το γεγονός, όπως αποδείχθηκε, ότι ο φερόμενος ως ιδιοκτήτης της αναφερόμενης παρίστανε σε ανυποψίαστους καταναλωτές τη λειτουργία επιχείρησης σταθμού αυτοκινήτων ψευδώς ως νόμιμης, αφού δεν διέθετε την απαιτούμενη κατά νόμο άδεια.
3. Τα διαφυγόντα έσοδα για το Δημόσιο, λόγω τυχόν διάπραξης και φορολογικών παραβάσεων από πλευράς της αναφερόμενης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην υποβολή μηνυτήριας αναφοράς προς τον Προϊστάμενο Εισαγγελίας Πρωτοδικών Πειραιά, προκειμένου να διερευνήσει την ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων.

#### **2.2.5. Μηνυτήριες αναφορές και ανακοινώσεις αξιόποινων πράξεων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών αισθητικής, αδυνατίσματος και ιατρικής κοσμετολογίας**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε πλήθος αναφορών κατά της εταιρείας παροχής υπηρεσιών αισθητικής και αδυνατίσματος με την επωνυμία «BRANDEC TRADING LIMITED & ΣΙΑ Ε.Ε.» (καταστήματα Γλυφάδας, Καλλιθέας, Συντάγματος), η οποία έκλεισε αιφνιδίως, παρότι προηγουμένως υπάλληλοί της είχαν πείσει, με τη χρήση έως και επιθετικών εμπορικών πρακτικών, τους αναφέροντες να αγοράσουν νέα προγράμματα και, μάλιστα, να προπληρώσουν το κόστος των σχετικών υπηρεσιών.

Οι καταναλωτές αιτήθηκαν τη βοήθεια της Αρχής για την επιστροφή του κόστους των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών, ωστόσο ουδέποτε η καταγγελλόμενη επιχείρηση απέστειλε κάποια απάντηση.

Ενόψει τούτου, σε όσες περιπτώσεις οι υπηρεσίες είχαν προπληρωθεί με πιστωτική κάρτα, η Αρχή συνεργάστηκε με τις εκδότριες τράπεζες και τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά επιστράφηκαν στους καταναλωτές δια αντιλογισμού. Στις περιπτώσεις που η εξόφληση των υπηρεσιών είχε γίνει τοις μετρητοίς, η Αρχή συνεργάστηκε με τις κατά τόπους αρμόδιες Διευθύνσεις Υγείας της Περιφέρειας Αττικής και από την έρευνα που διεξήχθη διαπιστώθηκε ότι: (α) και τα τρία καταστήματα της εταιρείας, κατά τη στιγμή που οι αναφέροντες συμβλήθηκαν μαζί της, λειτουργούσαν χωρίς να τους έχει χορηγηθεί νόμιμη άδεια, (β) το κατάστημα της εταιρείας στην Καλλιθέα εξέδιδε δελτία παραγγελίας, επάνω στα οποία γινόταν χρήση αριθμού αδείας άλλης εταιρείας, της οποίας η άδεια λειτουργίας είχε ανακληθεί.

Αξιολογώντας τα ευρήματα της έρευνάς της, η Αρχή εκτίμησε ότι στοιχειοθετείται η αντικειμενική και υποκειμενική υπόσταση του αδικήματος της απάτης κατ' εξακολούθηση, τελούμενου από τους υπεύθυνους των καταστημάτων της καταγγελλόμενης εταιρείας, ως εκ τούτου προέβη σε υποβολή μηνυτήριας αναφοράς προς τον Εισαγγελέα Πλημμελειοδικών Αθηνών και σε δημοσίευση του κειμένου αυτής.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας κατά της εταιρείας «ΝΟΥΤΡΙΣΙΟΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ Ε.Π.Ε. ΚΑΙ ΣΙΑ Ε.Ε.», επειδή κατά τη διάρκεια θεραπείας αποτρίχωσης υπέστη σωματική βλάβη (εγκαύματα), όπως προέκυψε και από σχετικές φωτογραφίες που, ως αποδεικτικά στοιχεία, συνόδευαν την αναφορά.

Η Αρχή προέβη άμεσα σε ανακοίνωση αξιόποινης πράξης προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα και, ταυτόχρονα, μεσολάβησε για τη φιλική επίλυση της διαφοράς, πετυχαίνοντας την επιστροφή του συνολικού ποσού που διεκδικούσε η αναφέρουσα.

Παρόμοιες αναφορές για πρόκληση σωματικών βλαβών (εγκαύματα) κατά την παροχή υπηρεσιών αποτρίχωσης έλαβε η Αρχή από καταναλώτριες και σε βάρος της εταιρείας «MEDICAL ESTHETIC MONOΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.», με διακριτικό τίτλο «Medical Esthetic». Οι αναφορές συνοδεύονταν από αποδεικτικά στοιχεία (ιατρικές γνωματεύσεις και φωτογραφίες

εγκαυμάτων) και περιείχαν ως αίτημα των καταναλωτών την επιστροφή των χρημάτων που είχαν καταβληθεί στην επιχείρηση.

Η Αρχή προέβη άμεσα σε ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα, επισημαίνοντας την ανάγκη διενέργειας ελέγχου αναφορικά με τη συνδρομή επιβαρυντικής μορφής τέλεσης αδικήματος (κατ' εξακολούθηση). Προς διευκόλυνση των ενεργειών της Εισαγγελικής Αρχής, διαβιβάστηκαν άπαντα τα υπηρεσιακά έγγραφα που συλλέχθηκαν στο πλαίσιο της συνεργασίας που είχε ο Συνήγορος του Καταναλωτή με τις κατά τόπους αρμόδιες Διευθύνσεις Υγείας της Περιφέρειας Αττικής

Ταυτόχρονα, η Αρχή μεσολάβησε για τη φιλική επίλυση των υπόψη διαφορών και πέτυχε την επιστροφή των χρηματικών ποσών που διεκδικούσαν οι αναφέρουσες.

### 2.3. Νομοθετικές εξελίξεις

#### 2.3.1. Έναρξη ισχύος της απόφασης Ζ1-891/2013 (Β' 2144) για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ

Από τις 13-6-2014, η Ελλάδα είναι προσαρμοσμένη στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ (γνωστή και ως *Consumer Rights Directive*), με την οποία ρυθμίζονται συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, εξ αποστάσεως και εντός εμπορικού καταστήματος. Οι δέκα (10) σημαντικότερες αλλαγές που επιφέρει για τους καταναλωτές η συγκεκριμένη Οδηγία είναι οι εξής<sup>20</sup>:

1. Στις συναλλαγές που γίνονται μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, τηλεφώνου και εκτός εμπορικού καταστήματος, θεσπίζεται υποχρέωση λεπτομερούς και σαφούς ενημέρωσης των καταναλωτών για το συνολικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, πριν από την πραγματοποίηση της αγοράς.
2. Παρέχεται ειδική προστασία των καταναλωτών, όταν αγοράζουν μέσω διαδικτύου. Συγκεκριμένα: (α) οι καταναλωτές πρέπει να επιβεβαιώνουν ρητά ότι καταλαβαίνουν ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται έναντι πληρωμής, (β) απαγορεύονται τα προσημειωμένα εικονίδια επιλογής σε διαδικτυακούς τόπους, από τα οποία προκύπτει επιπλέον οικονομική επιβάρυνση για τους καταναλωτές.
3. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα, μέσα σε διάστημα 14 ημερών από την ημερομηνία της αγοράς, να υπαναχωρήσει, εάν αλλάξει γνώμη για μία αγορά που έχει πραγματοποιήσει. Αυτό ισχύει για τις συναλλαγές σε όλες τις χώρες της Ευρώπης, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, τηλεφώνου ή εκτός εμπορικών καταστημάτων.
4. Δημιουργείται ενιαίο (πανευρωπαϊκό) έντυπο, που καθιστά απλή τη διαδικασία υπαναχώρησης σε διασυνοριακές συναλλαγές.
5. Αναφέρονται με σαφήνεια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του καταναλωτή και του εμπόρου, σε περίπτωση ακύρωσης μιας σύμβασης.
6. Ο καταναλωτής ενημερώνεται με σαφήνεια για το ποιος πληρώνει τα έξοδα, σε περίπτωση επιστροφής των εμπορευμάτων.
7. Παρέχεται ειδική προστασία των καταναλωτών, σε περίπτωση συμβάσεων που συνάπτονται δια τηλεφώνου. Η σύμβαση είναι έγκυρη και ισχύει από τη στιγμή που ο

<sup>20</sup> Το κείμενο που ακολουθεί έχει συνταχθεί εξ ολοκλήρου από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και βρίσκεται στην ιστοσελίδα της: <http://www.efpolis.gr/el/nea-ekdiloseis/1648-dt-2013-07-18.html>.

καταναλωτής υπογράφει ότι αποδέχεται την προσφορά (μέχρι σήμερα αρκούσε η προφορική συναίνεση).

8. Απαγορεύεται η επιβάρυνση των καταναλωτών με επιπλέον κόστος, όταν πληρώνουν με πιστωτική κάρτα. Επίσης, απαγορεύεται οποιαδήποτε επιπρόσθετη χρέωση των καταναλωτών, πέραν της βασικής τιμής χρέωσης, όταν καλούν σε γραμμή εξυπηρέτησης.
9. Ενισχύεται η προστασία των καταναλωτών σε ό,τι αφορά στα ψηφιακά προϊόντα (υποχρέωση παροχής ενημέρωσης σχετικά με τη συμβατότητα του περιεχομένου, τις τεχνικές προδιαγραφές του hardware και του software, κ.λπ.).
10. Στις εντός εμπορικών καταστημάτων συναλλαγές θεσπίζεται υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών, πριν από την πραγματοποίηση της αγοράς, για τα βασικά στοιχεία που αφορούν μία συναλλαγή (π.χ., το συνολικό κόστος, τον τρόπο πληρωμής, τη διάρκεια της σύμβασης, κ.λπ.).



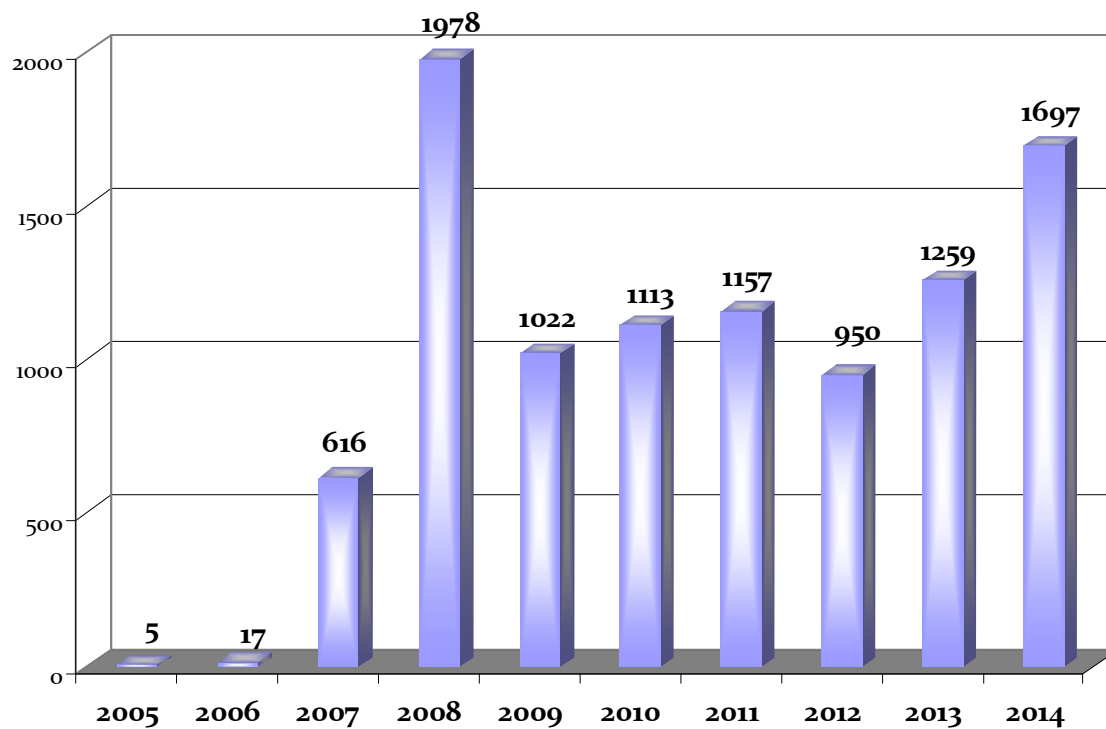


## 3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες &amp; Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.

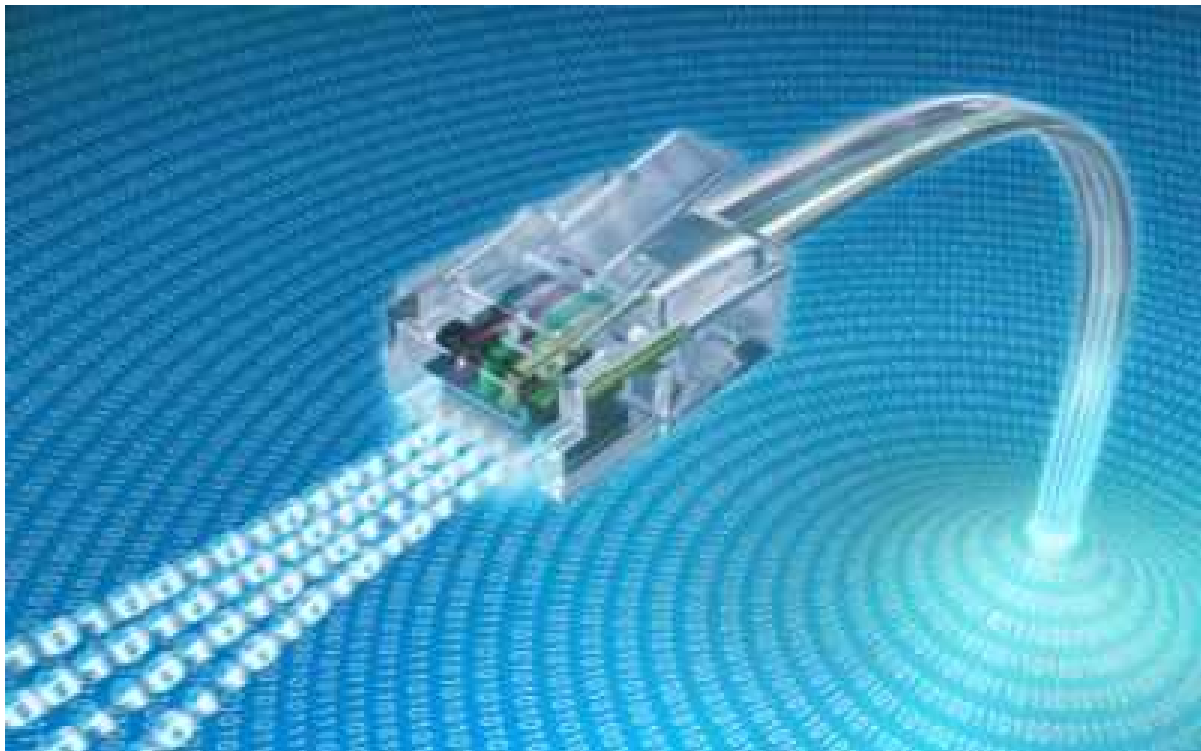
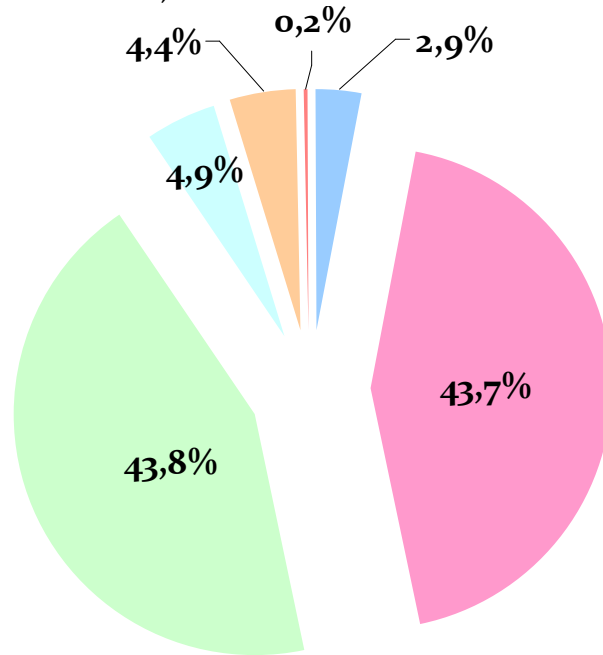
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------------|
| 2005          | 5                | 10 %                                 |
| 2006          | 17               | 6 %                                  |
| 2007          | 616              | 31,3 %                               |
| 2008          | 1.978            | 36,7 %                               |
| 2009          | 1.022            | 24 %                                 |
| 2010          | 1.113            | 30,1 %                               |
| 2011          | 1.157            | 30,1 %                               |
| 2012          | 950              | 26,7 %                               |
| 2013          | 1.259            | 30,5 %                               |
| 2014          | 1.697            | 31,5 %                               |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>9.814</b>     | <b>30,2 %</b>                        |

Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες &amp; Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.

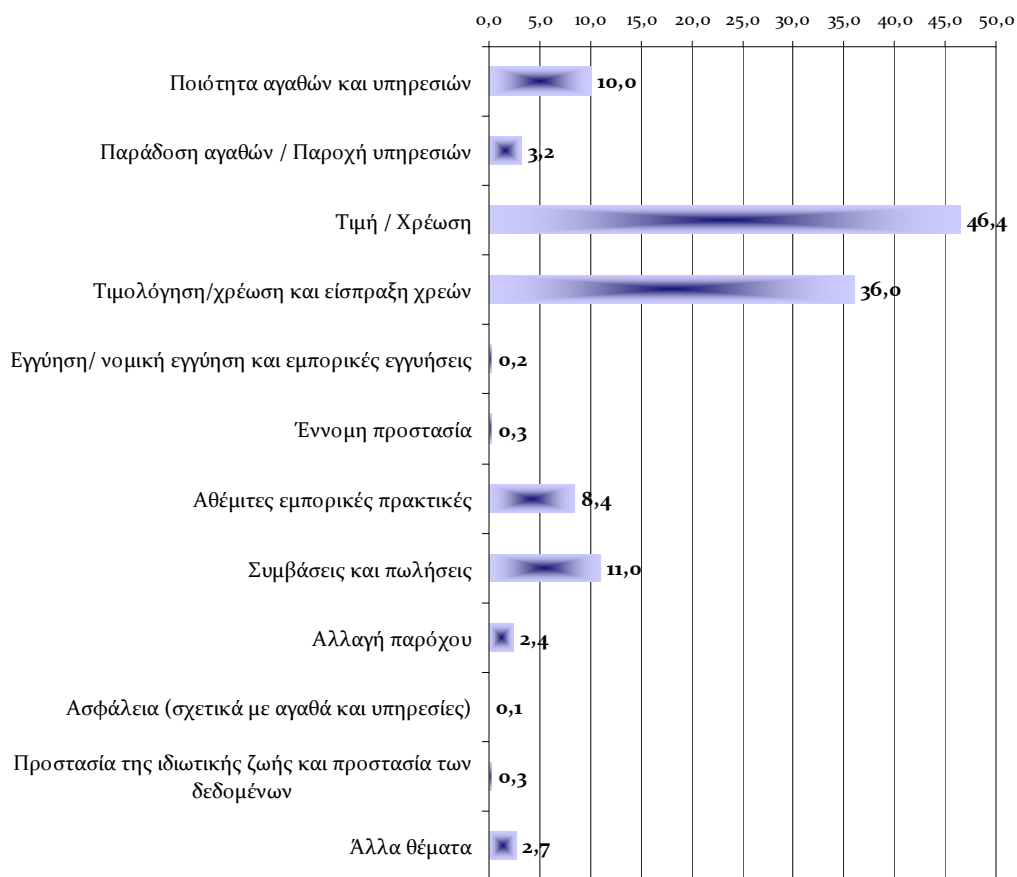


Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).

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

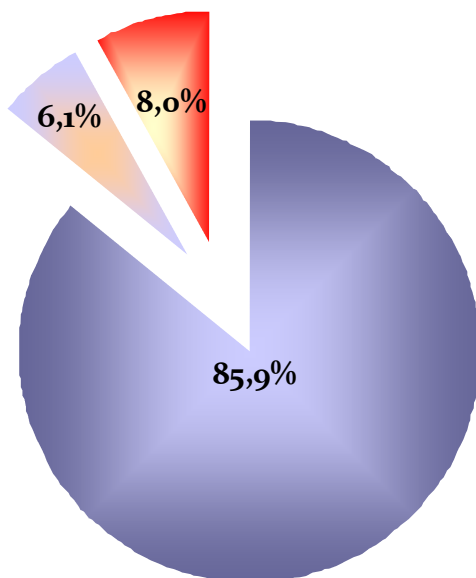


**Γράφημα 57: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2014).**



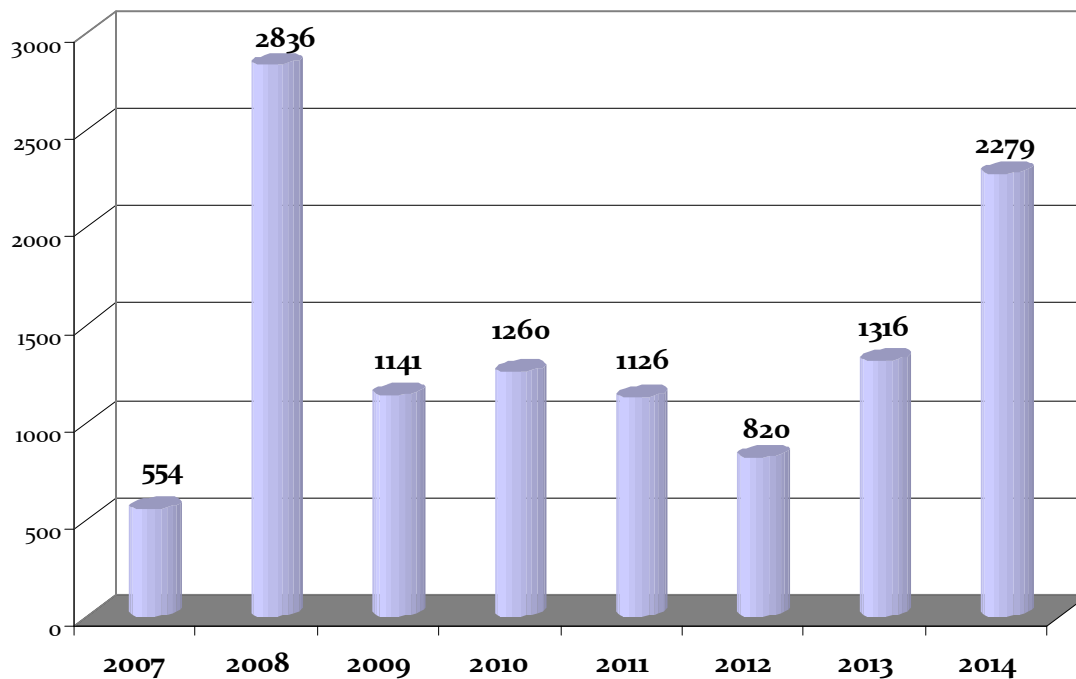
**Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπερ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

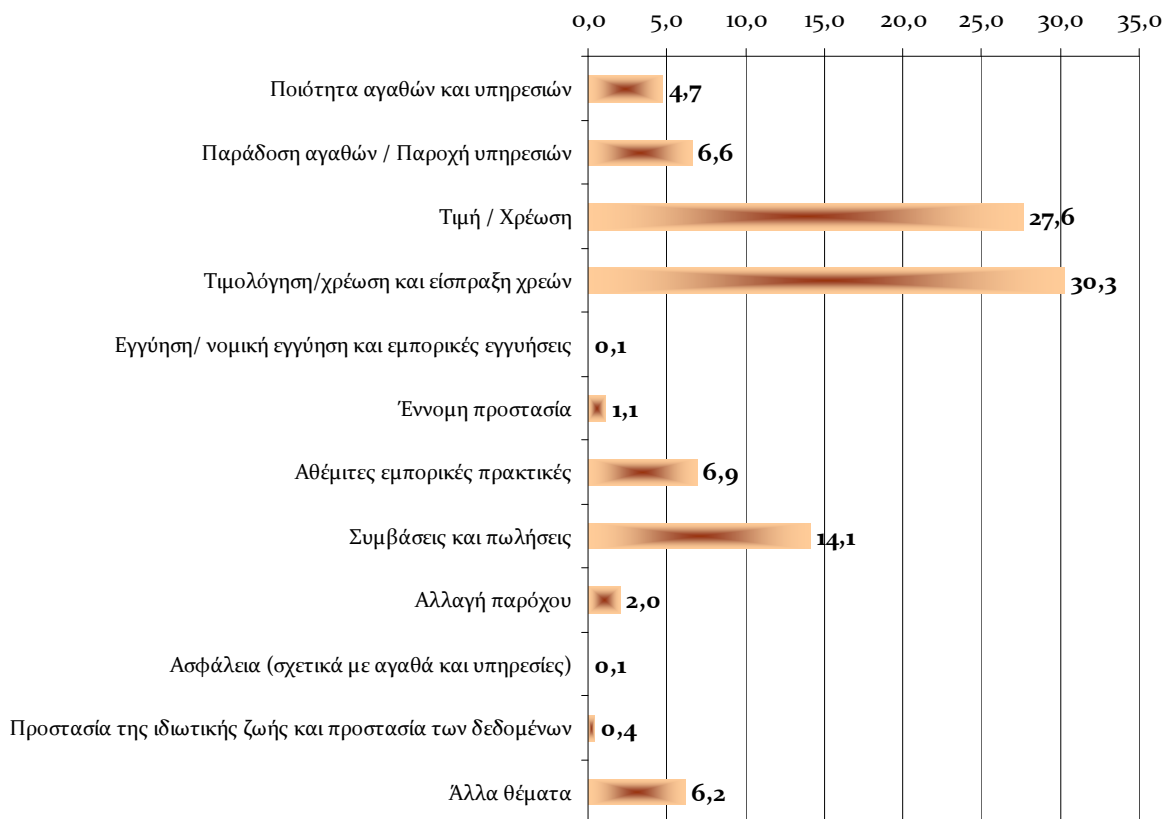




**Γράφημα 59: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.**



**Γράφημα 60: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2014).**



### 3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

#### 3.1.1. Καταχρηστική επιβολή ρήτρας πρόωρης αποδέσμευσης και φραγής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών – Μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων

Καταναλωτές, παλαιοί συνδρομητές της εταιρείας «MULTICHOICE HELLAS A.E.E. (NOVA)», προέβησαν σε ανανέωση των συμβάσεών τους με δωδεκάμηνη δέσμευση, προκειμένου να λαμβάνουν συνδυαστικά και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες από την εταιρεία «FORTHNET A.E.».

Οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τηλεόρασης δεν προέβλεπαν, υποχρεωτικά, τη χρήση αποκωδικοποιητή της εταιρείας και, έτσι, οι συνδρομητές είχαν προμηθευτεί κατάλληλο μηχανήμα από την ελεύθερη αγορά. Τρεις περίπου μήνες πριν από την πάροδο του δεσμευτικού δωδεκαμήνου, η εταιρεία «MULTICHOICE» προέβη (σταδιακά) στο κλείδωμα κάρτας/δέκτη, με αποτέλεσμα να μην είναι πλέον εφικτή για τους καταγγέλλοντες η πρόσβαση στις υπηρεσίες της. Στο σημείο αυτό, η εταιρεία πρότεινε τη δωρεάν παροχή νέου συμβατού εξοπλισμού, υπό τον όρο ανανέωσης των συμβάσεων για καινούργια συνδρομητική περίοδο δώδεκα μηνών.

Οι καταναλωτές ζήτησαν να λάβουν δωρεάν τα μηχανήματα προς χρήση έως και τον χρόνο λήξης των υφιστάμενων συμβάσεων, διατηρώντας το δικαίωμα ελεύθερης επιλογής είτε ανανέωσης και διατήρησης του εξοπλισμού είτε επιστροφής του με τη λήξη των τρεχουσών συμβάσεων, αίτημα όμως που δεν έγινε δεκτό από την εταιρεία.

Κατόπιν της μονομερούς, από την πλευρά της εταιρείας, τροποποίησης των συμβάσεων και της αδυναμίας της να παρέχει υπηρεσίες κατά τα συμφωνηθέντα, οι καταναλωτές διέκοψαν τη λήψη των συνδρομητικών τηλεοπτικών υπηρεσιών, αλλά χρεώθηκαν (μέσω των λογαριασμών που λάμβαναν από την εταιρεία «FORTHNET») τα χρηματικά ποσά της ποινής για την πρόωρη αποδέσμευσή τους.

Οι καταναλωτές αμφισβήτησαν και δεν κατέβαλαν τα ανωτέρω ποσά, εξοφλώντας όμως κανονικά το υπόλοιπο μέρος των λογαριασμών τους για τις λαμβανόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Μετά ταύτα, η εταιρεία «FORTHNET» προχώρησε σε φραγή των παρεχόμενων υπηρεσιών της και, στη συνέχεια, σε οριστική διακοπή των συνδέσεων, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να χάσουν τους τηλεφωνικούς αριθμούς που διατηρούσαν επί σειρά ετών.

Η Αρχή μας έκρινε, εν προκειμένω, με πόρισμά της καταχρηστική την επιβολή στους καταναλωτές: (α) της ρήτρας αποδέσμευσης, (β) της φραγής των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, και (γ) παγίων τελών κατά το χρονικό διάστημα ισχύος της φραγής.

Το πόρισμα δεν απαντήθηκε από τις καταγγελλόμενες εταιρείες και, συνεπώς, δημοσιεύτηκε.

#### 3.1.2. Αλλαγή παρόχου

Καταναλωτής, μετά τη λήξη σύμβασης που είχε συνάψει με εταιρεία παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, προέβη σε αλλαγή παρόχου. Εν συνεχεία, δέχθηκε από τον πρώτο πάροχο πιο συμφέρουσα προσφορά, την οποία προφορικά αποδέχθηκε, χωρίς (κατά τους ισχυρισμούς του) να ενημερωθεί για τυχόν απαραίτητες ενέργειες αποδέσμευσής του από τον δεύτερο πάροχο. Αργότερα, κλήθηκε να πληρώσει δύο λογαριασμούς: Στον έναν πάροχο για την καταβολή του αντιτίμου των παρασχεθεισών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και στον άλλον, τον εν προκειμένω καταγγελλόμενο, για την καταβολή ρήτρας πρόωρης συμβατικής αποδέσμευσης.

Ερευνώντας την υπόθεση, η Αρχή μας διαπίστωσε ότι ο καταναλωτής δεν είχε λάβει την κατά νόμο απαιτούμενη προσυμβατική πληροφόρηση, ούτε εγγράφως ούτε με άλλο ισοδύναμο

σταθερό μέσο, ενώ ουδέποτε είχε στην πραγματικότητα συνδεθεί με το δίκτυο του καταγγελλόμενου παρόχου.

Κρίθηκε, επομένως, καταχρηστική η επιβολή της ρήτρας αποδέσμευσης και συστήθηκε στην εταιρεία η διαγραφή του σχετικού ποσού, με τα μέρη τελικώς να συμφωνούν και να αποδέχονται ως λύση τη διαγραφή του 50% της επίμαχης οφειλής.

### **3.1.3. Βελτίωση της ενημέρωσης των χρηστών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών**

Η Αρχή δέχθηκε φέτος πλήθος αναφορών, με τις οποίες καταγγέλθηκε η πρακτική ορισμένων τηλεπικοινωνιακών παρόχων να μην εξασφαλίζουν την πλήρη και ορθή ενημέρωση των καταναλωτών, ιδίως σε ό,τι αφορά τη χρήση των προγραμμάτων τους υπό καθεστώς ισχύοντων περιοριστικών όρων.

Χαρακτηριστικότερη περίπτωση ήταν η αναφορά καταναλώτριας κατά της εταιρείας «FORTHNET A.E.» και, δη, κατά του διαφημιστικού ισχυρισμού της σχετικά με τη δυνατότητα των συνδρομητών να πραγματοποιούν απεριόριστες κλήσεις προς όλες τις συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, χωρίς κάτι τέτοιο να συσχετίζεται ξεκάθαρα με την ισχύουσα πολιτική ορθής χρήσης και με τους εξ αυτής απορρέοντες περιορισμούς.

Στο πλαίσιο συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς και χωρίς να αποδέχεται δική της υπαιτιότητα, η εταιρεία πρότεινε την πίστωση του αμφισβητούμενου από την αναφέρουσα χρηματικού ποσού, χωρίς αυτή η πρόταση να γίνει δεκτή από την τελευταία, η οποία αντιθέτως αξίωσε την κυριολεκτική εφαρμογή του απεριορίστου των κλήσεων για το πρόγραμμά της.

Λαμβάνοντας υπόψη: (α) την κείμενη νομοθεσία, (β) τη σημασία της ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών για κάθε πτυχή της συμβατικής τους σχέσης με τους παρόχους, και (γ) το γεγονός ότι μεγάλος αριθμός καταναλωτών ενδέχεται να έχει επηρεαστεί από την επίμαχη διαφημιστική παράσταση της καταγγελλόμενης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην εταιρεία να βελτιώσει το περιεχόμενο των προωθητικών ενεργειών της σε ό,τι αφορά τις κλήσεις προς κινητά, ειδικότερα κάνοντας σαφή την περιοριστική συνθήκη που ισχύει με βάση την εφαρμοζόμενη πολιτική ορθής χρήσης.

Η εταιρεία δεν συμμορφώθηκε και η σύσταση δημοσιεύτηκε στην ιστοσελίδα της Αρχής.

### **3.1.4. Υπέρβαση ανώτατου ορίου δωρεάν χρήσης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ερεύνησε περιπτώσεις διαφορών, στις οποίες παρατηρήθηκε ότι τα οφειλόμενα (και αμφισβητούμενα από τους καταναλωτές) χρεωστικά υπόλοιπα υπερέβαιναν κατά πολύ τη συνήθη μηνιαία πάγια χρέωση των επιλεγμένων προγραμμάτων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, κυρίως στο κομμάτι των υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει ότι η χρέωση του χρήστη είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, οφείλει να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι έχει πάρει σχετική συγκατάθεση του συνδρομητή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Ενόψει τούτου, η Αρχή μας απηύθυνε σύσταση προς όλους τους παρόχους να υιοθετήσουν την εφαρμογή ενός εύλογου ανώτατου ορίου απόκλισης σε σχέση με το ποσόν της μηνιαίας πάγιας χρέωσης ή της συνήθους χρήσης των καταναλωτών.

Αξιολογώντας τις τοποθετήσεις των εταιρειών επί της παραπάνω σύστασης, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει μεταξύ τους κοινή προσέγγιση στην οριοθέτηση ενός ενιαίου ανώτατου χρηματικού ποσού. Εκτός του ότι υπάρχουν διαφορετικά όρια ανά εταιρεία, παρατηρήθηκαν περαιτέρω αποκλίσεις και διαφοροποιήσεις ανά πρόγραμμα, ενώ παρέχονταν και προγράμματα που περιορίζουν ή εξαλείφουν τον κίνδυνο υπερχρέωσης των καταναλωτών.

Είναι, δε, αξιοσημείωτο ότι ορισμένες εταιρείες επικαλούνται την ύπαρξη συστημικών περιορισμών ως προς την εφαρμογή των ανωτέρω, ενώ δεν είναι ενδεχομένως τεχνικώς εφικτή από όλους τους παρόχους και για όλους τους συνδρομητές η άμεση και χωρίς καθυστέρηση τιμολόγηση κάθε κλήσης, προκειμένου για την άμεση διακοπή των υπηρεσιών λόγω υπέρβασης ορίου χρήσης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα παρακολουθεί τη συστημική προσαρμογή των παρόχων, προτείνοντας, όπου χρειάζεται, βελτιώσεις για την ενδυνάμωση του πλαισίου προστασίας των καταναλωτών στον συγκεκριμένο τομέα.

### 3.1.5. Αμφισβητήσεις χρεώσεων

Η Αρχή μας δέχθηκε τις αναφορές καταναλωτών κατά της εταιρείας παροχής υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.) «Dynamic Communication and Technology Limited» σχετικά με αμφισβήτηση χρεώσεων και για εξαπάτησή τους, δεδομένου ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία παρείχε, μεταξύ άλλων, υπηρεσίες γνωριμιών και οι αναφέροντες εξέφρασαν επιφυλάξεις ως προς την ύπαρξη του φυσικού προσώπου, με το οποίο συνομιλούσαν.

Η εταιρεία δεν εμφανίστηκε πρόθυμη ενώπιον της Αρχής να προβεί σε φιλική επίλυση των υπόψη διαφορών, ήτοι σε ολική ή έστω μερική πίστωση των αμφισβητούμενων ποσών, ενώ λόγω και της τεχνικής φύσης ορισμένων εκ των ερευνώμενων ζητημάτων, οι υπόψη αναφορές προωθήθηκαν στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και έγινε συσχετισμός τους με δικογραφία της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών.

Οι αναφορές των καταναλωτών προωθήθηκαν από την Αρχή μας και προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η οποία προχώρησε σε ανάκληση της άδειας της καταγγελλόμενης εταιρείας, καθώς και σε παραπομπή των σχετικών φακέλων στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού χαρακτήρα.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την εταιρεία, αλλά και τους εμπλεκόμενους παρόχους, να προβούν σε πίστωση υπέρ των καταναλωτών του 95% των αμφισβητούμενων χρεώσεων, χωρίς έως σήμερα να έχει υπάρξει σχετική ανταπόκριση.

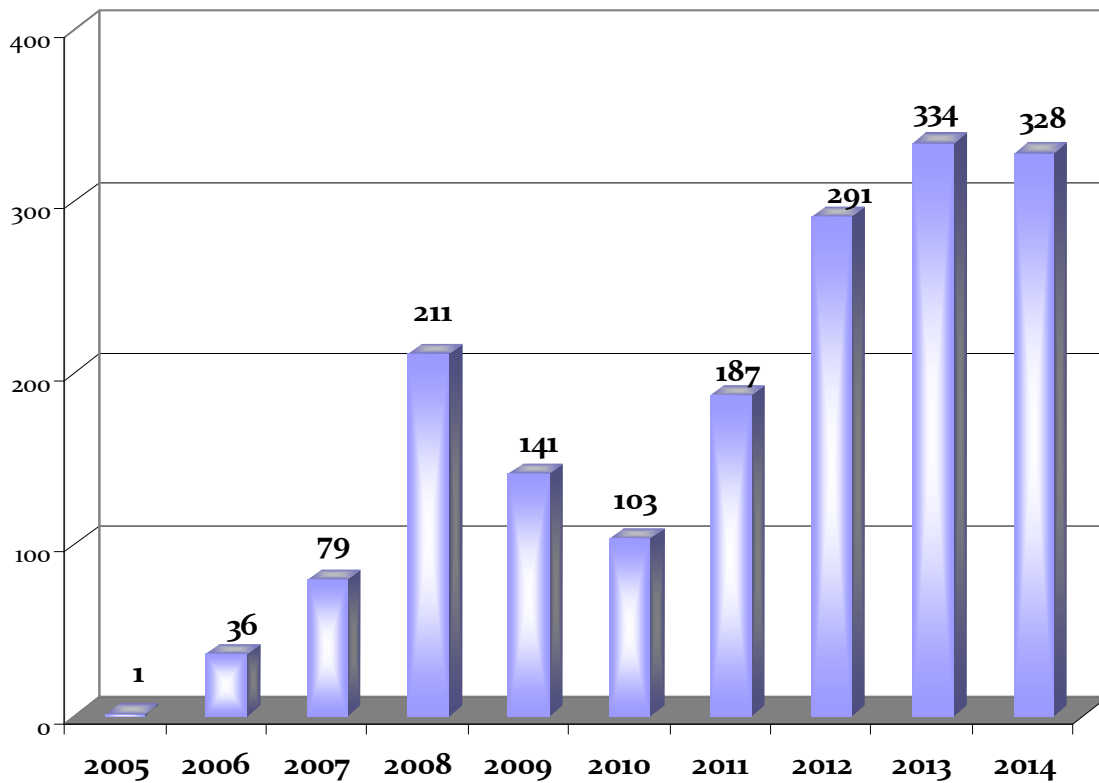


## 4. Ενέργεια και Ύδρευση

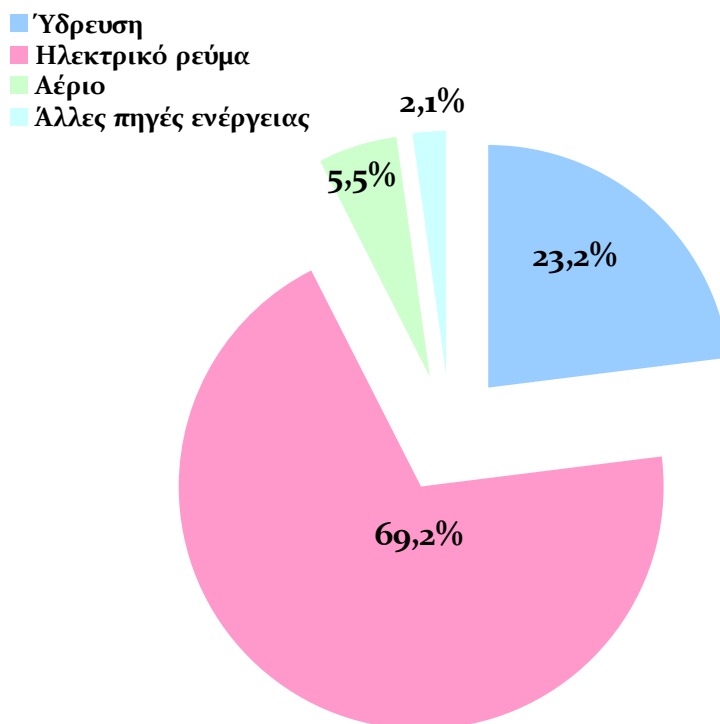
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια &amp; Ύδρευση ανά έτος.

| 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 %                                |
| 2010          | 103              | 3,3 %                                |
| 2011          | 187              | 4,9 %                                |
| 2012          | 291              | 8,2 %                                |
| 2013          | 334              | 8,1 %                                |
| 2014          | 328              | 6,1 %                                |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>1.711</b>     | <b>5,3 %</b>                         |

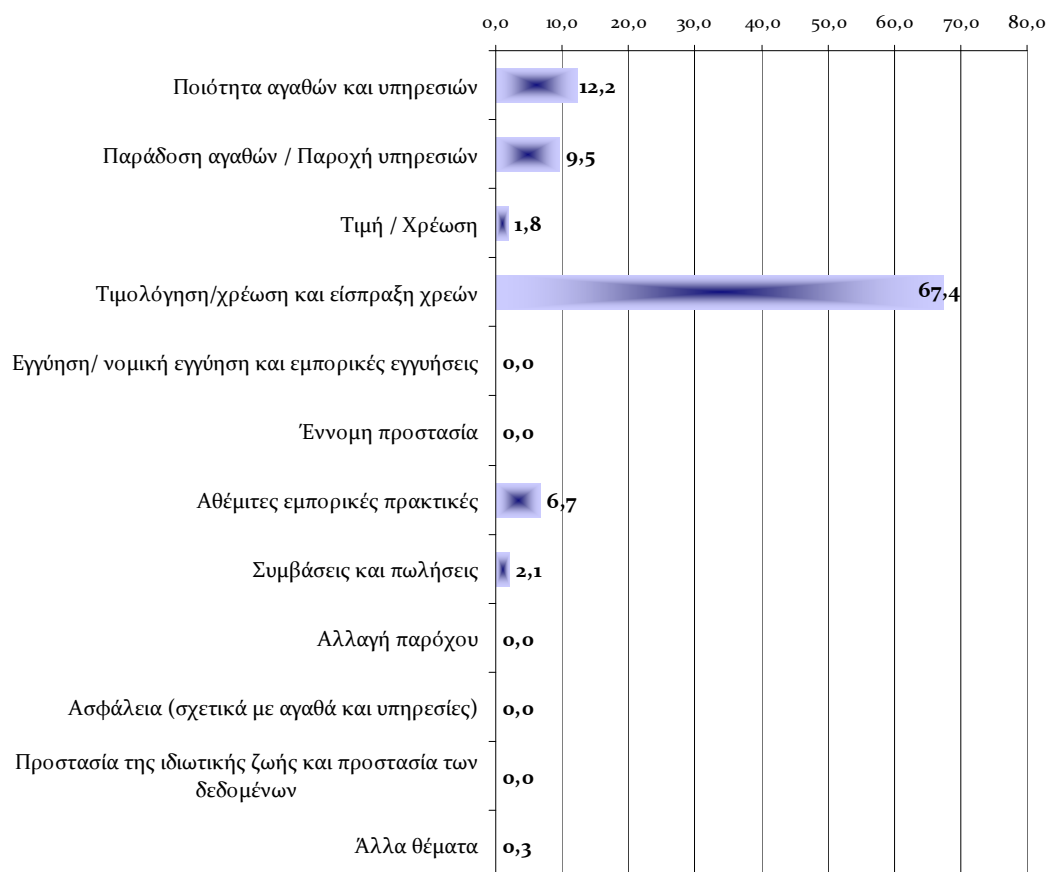
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια &amp; Ύδρευση ανά έτος.



**Γράφημα 62: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).**

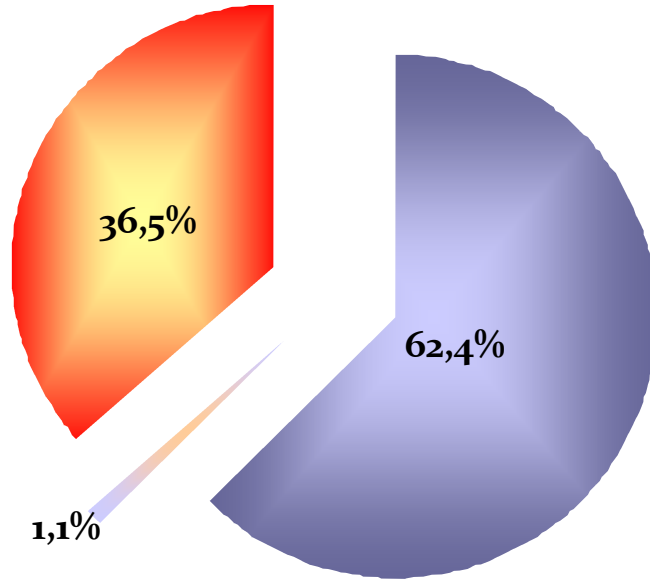


**Γράφημα 63: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2014).**



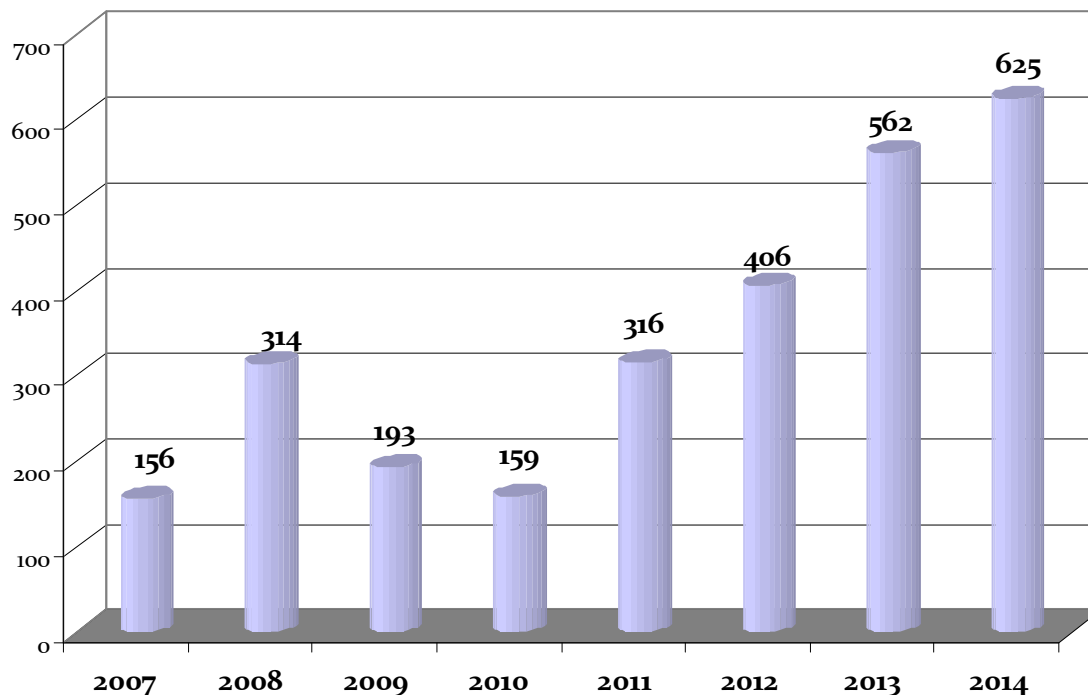
Γράφημα 64: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

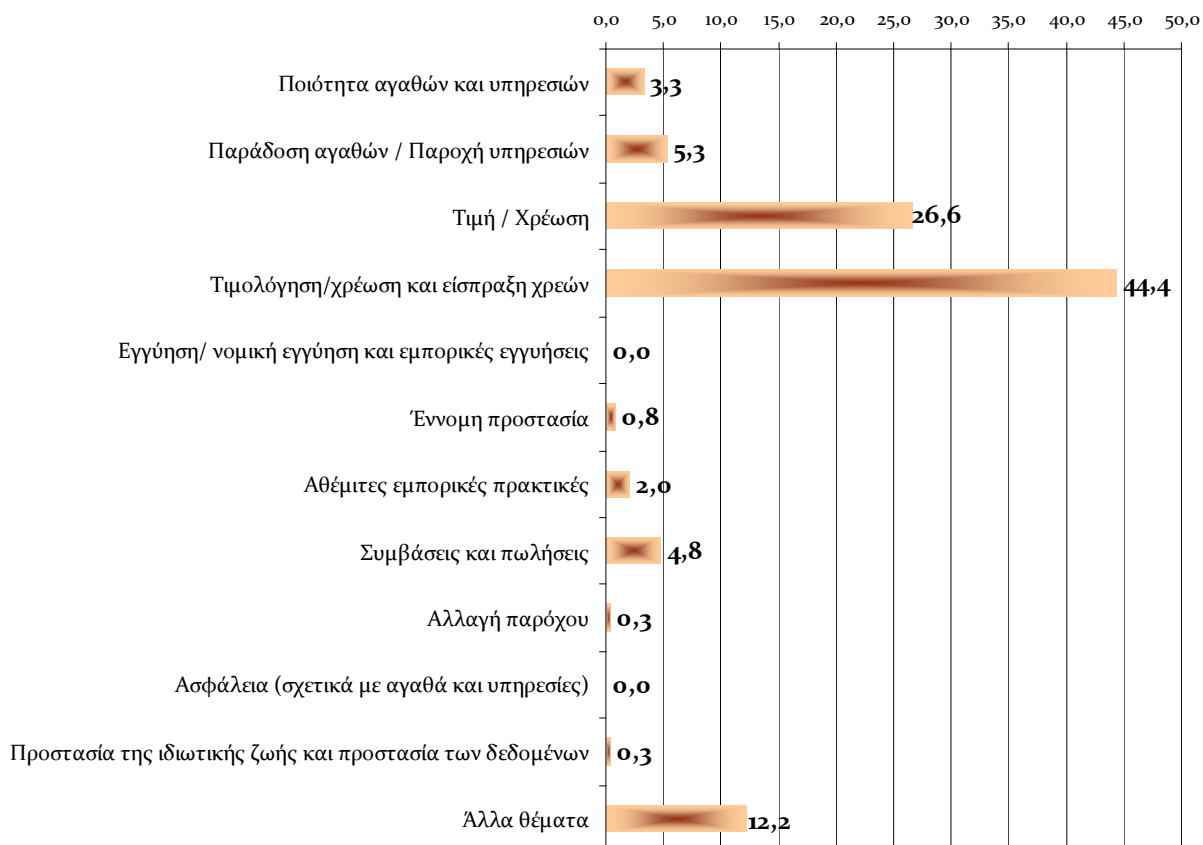




Γράφημα 65: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 66: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2014).





#### 4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ενέργειας

##### 4.1.1. Ηλεκτρικό ρεύμα

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2014 και αφορούσαν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, όπως και του Διαχειριστή του δικτύου διανομής, διακρίνονται κατά κύριο λόγο στις πάγια διαμορφωμένες κατηγορίες: (α) των ζημιών από διαταραχές στην τάση, και (β) των αμφισβητούμενων καταναλώσεων (κυρίως λόγω μη πραγματοποίησης της συλλογής της μέτρησης ή της μη ορθής καταχώρησης των ενδείξεων μέτρησης από τον Διαχειριστή του δικτύου ή της λανθασμένης έκδοσης των στοιχείων του λογαριασμού από τον προμηθευτή).

Η πτωτική πορεία του αριθμού των αναφορών σχετικά με αδυναμία αποπληρωμής οφειλών λογαριασμών οικιακής και εμπορικής χρήσης, που είχε παρατηρηθεί κατά το τελευταίο εξάμηνο του 2013, συνεχίστηκε και εντός του 2014, δείχνοντας πλέον την αποτελεσματικότητα του κανονιστικού πλαισίου που έχει θεσπιστεί για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ενεργειακής πενίας.

Πέραν αυτών, η Αρχή εξέδωσε σειρά συστάσεων για σημαντικά ζητήματα που άπτονται της νόμιμης και εύρυθμης λειτουργίας του κλάδου προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και, ιδίως:

1. Τη μείωση της χρέωσης για αναδρομικές καταναλώσεις, σε περίπτωση που αποδεικνύεται ότι η μη έκδοση ορθών λογαριασμών οδήγησε σε ιδιαίτερα αυξημένη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας για το αντίστοιχο διάστημα.
2. Τον διακανονισμό καταβολής αναδρομικών χρεώσεων σε διάστημα ίσο με αυτό των αντίστοιχων τιμολογήσεων.

Περαιτέρω, σημαντικός αριθμός αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή αφορούσαν πρακτικές της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.»: (α) να μην αποδέχεται αιτήματα καταναλωτών για την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας συμβάσεων, πριν από την καταβολή ληξιπρόθεσμων οφειλών, και (β) να αρνείται τη σύναψη συμβάσεων παροχής ρεύματος με ιδιοκτήτες ή νέους μισθωτές ακινήτων, χωρίς προηγουμένως την εξόφληση ή την ανάληψη υποχρέωσης εξόφλησης οφειλών τρίτων προσώπων (προηγούμενων πελατών της παροχής).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην έκδοση σχετικών με τα παραπάνω συστάσεων, επισημαίνοντας την καταχρηστικότητα των εν λόγω πρακτικών και την αντίθεσή τους, ιδίως, με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο όσο και με γενικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την αρχή της σχετικότητας των ενοχών.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να ασχοληθεί με το ζήτημα των χρεώσεων για εργασίες αποκατάστασης της σύνδεσης με το δίκτυο διανομής ρεύματος, λόγω αυθαίρετων παρεμβάσεων και φθορών σε μετρητές.

Ύστερα από διερεύνηση των σχετικών αναφορών, διαπιστώθηκε ότι σε περιπτώσεις ύπαρξης φθορών και παραβιάσεων, ακόμα και όταν αυτές αφορούν στο κάλυμμα του μετρητή ή σε απουσία μολυβοσφραγίδων, η εταιρεία προχωρά σε αντικατάσταση και σε εργαστηριακό έλεγχο των μετρητών, διαδικασία η οποία συνεπάγεται ιδιαίτερα υψηλό κόστος για τον καταναλωτή (130 έως και 220 ευρώ, πλέον Φ.Π.Α.).

Παράλληλα, διαπιστώθηκε ότι στην πλειονότητα των περιπτώσεων, η ύπαρξη φθορών και παραβιάσεων στον μετρητή δεν συνεπάγεται και ρευματοκλοπή, καθώς μπορεί να οφείλονται, ιδίως και λόγω της θέσης τους (πέραν της άμεσης εποπτείας του πελάτη), σε καιρικά φαινόμενα, παλαιότητα ή σε φθοροποιές ενέργειες τρίτων προσώπων. Ακόμα, δε, και όταν

υπάρχει παραβίαση μετρητή από τον πελάτη για επανασύνδεση της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, η πιθανότητα παρέμβασης στην ορθή λειτουργία του μετρητή είναι σπάνια.

Κατά συνέπεια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» τη διερεύνηση της δυνατότητας για την επιτόπια επισκευή μετρητών, αντί της αντικατάστασης, κατόπιν και της επαλήθευσης της τρέχουσας εκάστοτε κατανάλωσης σε συνδυασμό με παλαιότερες καταναλώσεις, διαδικασία η οποία συνεπάγεται πολύ χαμηλότερο κόστος για τον καταναλωτή (π.χ., αντικατάσταση μολυβοσφραγίδων 13,21 ευρώ, έλεγχος μετρητή 40 ευρώ). Επιπλέον, η Αρχή συνέστησε την κατάρτιση ενιαίας τεχνικής και τιμολογιακής πρακτικής για τις περιπτώσεις αντικατάστασης μετρητών λόγω φθορών.

#### 4.1.2. Φυσικό αέριο

Σε ό,τι αφορά την αγορά φυσικού αερίου, οι καταναλωτικές διαφορές που προκύπτουν και έχουν, κατά κύριο λόγο, να κάνουν με ζητήματα τιμολόγησης και αμφισβήτησης καταναλώσεων-χρεώσεων παρουσίασαν εντός του 2014 σημαντική μείωση, κυρίως λόγω της χαμηλής διακύμανσης της τιμής του φυσικού αερίου και της βελτίωσης των υπηρεσιών καταμέτρησης και τιμολόγησης από τους παρόχους.

Συστάσεις που εξέδωσε ο Συνήγορος του Καταναλωτή αφορούσαν: (α) τον καθορισμό των τελών επανασύνδεσης, σύμφωνα με τις πραγματικές δαπάνες του έργου της επανασύνδεσης και όχι βάσει κλιμακούμενης χρέωσης, ανάλογα με την ισχύ της παροχής, και (β) την αποστολή και χρέωση εξώδικων οχλήσεων σε καταναλωτές για ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, σε σύντομο χρονικό διάστημα από τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης.

Σε ό,τι αφορά, ειδικότερα, το δεύτερο ως άνω ζήτημα, η Αρχή επισήμανε ότι το σχετικό δικαίωμα των παρόχων θα πρέπει να ασκείται: (α) τουλάχιστον ένα μήνα μετά την παρέλευση της νόμιμης προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος αποσύνδεσης της εκάστοτε ληξιπρόθεσμης, ορθά εκκαθαρισμένης οφειλής, (β) εφόσον δεν έχει ζητηθεί διακανονισμός της σχετικής οφειλής, (γ) εφόσον το ύψος της οφειλής είναι ανώτερο του χρηματικού ποσού που διαλαμβάνεται στο άρθρο 3.5.8 της Άδειας Διανομής Φυσικού Αερίου (113 ευρώ) και, τέλος, (δ) εφόσον η εταιρεία έχει απαντήσει γραπτά σε τυχόν εύλογη αμφισβήτηση του καταναλωτή για τη νομιμότητα και το ύψος της οφειλής.

#### 4.2. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή σε βάρος της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, και το 2014 στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών.

Η Αρχή, πέραν των συστηματικών συστάσεών της προς την εταιρεία για μεγαλύτερη μείωση και τη μη χρέωση τελών αποχέτευσης στις σχετικές περιπτώσεις, καθώς και για τη μη επιβολή χρεώσεων κατανάλωσης από διαρροές ύδατος, οι οποίες προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της, συνέστησε επιπλέον:

1. Την ενημέρωση των καταναλωτών (μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στις οικίες τους, τηλεφωνικά, με γραπτό μήνυμα σε κινητό τηλέφωνο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και με ευδιάκριτη ειδοποίηση στον αμέσως επόμενο λογαριασμό) αναφορικά με τυχόν αδυναμία καταμέτρησης της κατανάλωσης και της έκδοσης εκκαθαριστικού λογαριασμού. Η διαδικασία αυτή δεν συνεπάγεται ιδιαίτερο κόστος για την επιχείρηση, εφαρμόζεται ήδη σε περιπτώσεις διαπίστωσης αυξημένης κατανάλωσης ύδατος και παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τυχόν μόνιμες ή παροδικές καλύψεις των φρεατίων τους από τρίτους, όπως και να λάβουν

κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση αυτών, καθώς και των τυχόν αυξημένων καταναλώσεων και αφανών διαρροών.

2. Την ενημέρωση των καταναλωτών-ιδιοκτητών ακινήτων για τυχόν ύπαρξη μεγάλων οφειλών των μισθωτών, ώστε να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού ή είσπραξης της οφειλής. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει τη μείωση των οικονομικών αξιώσεων της εταιρείας και την απαίτηση μέρους των οφειλομένων από τους εις ολόκληρον συνοφειλέτες μισθωτές,

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασχολήθηκε με το ύψος του προστίμου (οκταπλάσιο της τεκμαρτής λαθραίας κατανάλωσης) που επιβάλλεται σε περίπτωση υδροκλοπής. Η εφαρμογή του σχετικού συντελεστή έχει ως αποτέλεσμα την ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση της οφειλής (έως και 3.000 ευρώ, κατά 10.000% ανώτερη της συνήθους κατανάλωσης), γεγονός που την καθιστά εξαιρετικά επαχθή, ιδίως όταν η υδροκλοπή έχει τελεστεί από τον μισθωτή του ακινήτου, αλλά αξιώνεται από τον ανυπαίτιο-συνοφειλέτη ιδιοκτήτη ή από οικονομικά αδύναμο υδρευόμενο.

#### 4.3. Ενέργειες επί υποθέσεων

##### 4.3.1. Βελτίωση διαδικασιών τιμολόγησης και ενημέρωσης καταναλωτών ύδατος

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών σε βάρος της εταιρείας «Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε.» σχετικά με: (α) υπέρμετρες χρεώσεις, προκύπτουσες από αφανή διαρροή ύδατος ή από ενδεχομένως ελαττωματικό υδρομετρητή, και (β) απουσία έγκαιρης ενημέρωσής τους, όταν παρατηρείται ασυνήθιστη κατανάλωση.

Ασκώντας τον διαμεσολαβητικό της ρόλο, η Αρχή μας ζήτησε από την αναφερόμενη εταιρεία διευκρινίσεις αναφορικά με: (α) διαδικασίες που ακολουθούνται για την ενημέρωση των καταναλωτών, όταν παρατηρούνται σημαντικές διακυμάνσεις στη συνήθη κατανάλωση ύδατος, και για τη διακοπή λειτουργίας και την αφαίρεση υδρομετρητών, και (β) τον περιοδικό έλεγχο της σωστής λειτουργίας υδρομετρητών.

Διαπιστώθηκε ότι:

1. Η διαδικασία ενημέρωσης των καταναλωτών περιορίζεται στην τοιχοκόλληση, επί της οικίας τους, προειδοποιητικού εντύπου, χωρίς κάτι τέτοιο να εγγυάται έγκαιρη και ασφαλή γνώση τους σχετικά με τη μεταβολή των συνθηκών κατανάλωσης που τυχόν οφείλεται σε βλάβη του υδρομετρητή ή και σε αφανή διαρροή.
2. Οι λογαριασμοί κατανάλωσης ύδατος αποστέλλονται με απλή ταχυδρομική επιστολή, ενώ δεν γίνεται ειδικότερη ενημέρωση προς όσους κινδυνεύουν με διακοπή της υδροδότησης. Επίσης, η προσκόμιση επιπλέον προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας (π.χ., διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) γίνεται σε εθελοντική βάση εκ μέρους των καταναλωτών, κατά απλή παρότρυνση της εταιρείας, αφήνοντας έτσι σε δυσμενέστερη θέση όσους καταναλωτές δεν έχουν προσκομίσει αυτοβούλως τα στοιχεία αυτά.
3. Οι εργασίες διακοπής υδροδότησης και αφαίρεσης υδρομετρητή δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία του καταναλωτή ή νομίμου εκπροσώπου του, ενώ η εντολή αφαίρεσης υδρομετρητή, λόγω παραβίασης, δεν απαιτεί τη συναίνεση του χρήστη και γίνεται χωρίς ειδοποίηση. Στερούνται, επομένως, οι καταναλωτές της δυνατότητας ελέγχου, με τη βοήθεια ενδεχομένως δικού τους τεχνικού συμβούλου, και περιορίζονται υπέρμετρα τα αποδεικτικά μέσα που έχουν στη διάθεσή τους και που θα ήθελαν ενδεχομένως να αξιοποιήσουν.

4. Οι υδρομετρητές που αφαιρούνται δεν καταστρέφονται, αλλά ανακυκλώνονται και τα επιμέρους τεμάχια επαναχρησιμοποιούνται. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει πρωτόκολλο καταστροφής των αφαιρεθέντων υδρομετρητών, οι οποίοι παραμένουν αποθηκευμένοι μαζικά και χωρίς αρίθμηση ή άλλα στοιχεία ταυτοποίησης σε χώρο της εταιρείας, μέχρι να προγραμματιστεί η επισκευή και εκ νέου χρήση τους.

Λαμβάνοντας υπόψη: (α) τον Κανονισμό Λειτουργίας Ύδρευσης (B' 552/2009), σε συνδυασμό με την ανάγκη αποφυγής διατάραξης της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών σε βάρος των πρώτων και τις επιταγές της αρχής της καλής πίστης, και (β) το Λευκό Βιβλίο της Επιτροπής σχετικά με τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας (COM 2004//374 τελικό), σε συνέχεια του Πράσινου Βιβλίου για την ανάπτυξη ποιοτικών υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπου διαλαμβάνονται κατευθυντήριες αρχές για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την εταιρεία όπως:

1. Υιοθετήσει μία αποτελεσματικότερη διαδικασία έγκαιρης ενημέρωσης των καταναλωτών, με την προσθήκη πρόσθετων μέσων ειδοποίησής τους (επικοινωνία με σταθερό-κινητό τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία), αναφορικά με ζητήματα αφανούς διαρροής, εντοπισμού ασυνήθους κατανάλωσης, επικείμενης διακοπής υδροδότησης, κ.λπ.
2. Ενημερώσει τις βάσεις δεδομένων των πελατών της, εισάγοντας τα ως άνω πρόσθετα στοιχεία επικοινωνίας μαζί τους.
3. Ενθαρρύνει τη φυσική παρουσία των καταναλωτών κατά τη διαδικασία σφράγισης και αφαίρεσης υδρομετρητών.
4. Καθιερώνει τη λήψη και την επί τουλάχιστον εξαμήνου χρονικό διάστημα τήρηση αρχείου σχετικών με την παραπάνω διαδικασία αποδεικτικών στοιχείων.
5. Εισάγει διαδικασία αποθήκευσης αφαιρεθέντων υδρομετρητών για χρονικό διάστημα τουλάχιστον έξι μηνών και διατήρησής τους στην ίδια κατάσταση, προκειμένου ο καταναλωτής να δύναται να εξασκήσει το δικαίωμα τεχνικού ελέγχου.
6. Το σύνολο των παραπάνω ενσωματωθεί σε επικαιροποιημένο *Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή* (Χ.Υ.Κ.) της εταιρείας.

Η εταιρεία δεν έκανε αποδεκτή τη σύσταση της Αρχής, με συνέπεια τη δημοσιοποίησή της.

#### **4.3.2. Απομάκρυνση πιεστικών μηχανημάτων και συναφών εγκαταστάσεων από χώρο υδρομέτρων οικοδομής**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με την τοποθέτηση και λειτουργία πιεστικών μηχανημάτων στο ισόγειο οικοδομής (χώρο υδρομέτρων) κάτω από το διαμέρισμα, όπου διέμενε η ηλικιωμένη μητέρα του.

Ο καταναλωτής ζήτησε με την αναφορά του την απομάκρυνση των πιεστικών μηχανημάτων, επικαλούμενος κυρίως: (α) τον Κανονισμό Υδροληψίας της εμπλεκόμενης εταιρείας «Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε.», σύμφωνα με τον οποίο απαγορεύεται η εγκατάσταση, εντός του χώρου των υδρομέτρων, πιεστικού μηχανήματος, αφενός, για λόγους ασφάλειας των ενοίκων της οικοδομής και των υπαλλήλων της Ε.Υ.Α.Θ. (κίνδυνος ηλεκτροπληξίας), αφετέρου, για την ανεπηρέαστη λειτουργία των υδρομέτρων, (β) το ενδεχόμενο διατάραξης της ομαλής υδροδότησης των υπολοίπων συνοίκων, λαμβάνοντας υπόψη ότι η αυξανόμενη χρήση πιεστικών μηχανημάτων ενδεχομένως μειώνει τη συνολική πίεση νερού, και (γ) θέματα ακουστικής άνεσης (θόρυβος-

βόμβος), τα οποία δημιουργούνται από την αδιάκριτη λειτουργία των εν λόγω μηχανημάτων καθ' όλο το 24ωρο.

Στην απαντητική της επιστολή προς την Αρχή μας, η εταιρεία αντέτεινε ότι: (α) τα επίμαχα εγκατεστημένα πιεστικά μηχανήματα εξυπηρετούσαν ανάγκες διαμερισμάτων των 7ου και 8ου ορόφων, τα οποία διαφορετικά δυσκολεύονταν να υδροδοτηθούν επαρκώς, και ότι είχαν τοποθετηθεί σε σχετικά ασφαλή θέση μαζί με τις καλωδιώσεις τους, (β) μεταξύ του χώρου των υδρομέτρων και της κατοικίας της μητέρας του αναφέροντα παρεμβάλλεται ο ημιώροφος της εν λόγω οικοδομής, ενώ εν μέρει υπάρχει και ηχομόνωση, (γ) καταβάλλεται κάθε τεχνικώς εφικτή προσπάθεια, προκειμένου κάθε καταναλωτής να χαίρει ανεμπόδιστα του δικαιώματος υδροδοτήσεώς του, πολύ περισσότερο από τη στιγμή που δεν τίθεται θέμα ασφάλειας εξαιτίας της τοποθέτησης πιεστικού μηχανήματος, αλλά ουσιαστικά θέμα θορύβου, το οποίο μπορεί να περιορισθεί ή εξαλειφθεί με καλύτερη ηχομόνωση του χώρου, κάτι όμως που δεν άπτεται των αρμοδιοτήτων της εταιρείας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω δεδομένα και συνεκτιμώντας το ισχύον νομικό πλαίσιο, σε συνδυασμό και με τα γεγονότα της προκείμενης υπόθεσης, η Αρχή μας απηύθυνε σύσταση προς την εταιρεία, όπως:

1. Αποστείλει έγγραφη ειδοποίηση στους παραβάτες του Κανονισμού Υδροληψίας, (άρθρο 38 παρ. 3), με την οποία να δίνεται προθεσμία 60 ημερών για την απομάκρυνση των πιεστικών μηχανημάτων, επί ποινή επιβολής των προβλεπόμενων κυρώσεων, σε περίπτωση που δεν υπάρξει συμμόρφωση.
2. Προχωρήσει σε έλεγχο της ποιότητας-επάρκειας υδροδότησης των 7ου και 8ου ορόφων της προκείμενης πολυκατοικίας, ο οποίος να πιστοποιείται από ανεξάρτητο οργανισμό ή άλλο αρμόδιο φορέα, και εν συνεχεία σε αποκατάσταση όσων προβλημάτων τυχόν διαπιστωθούν, εφαρμόζοντας εναλλακτικές μεθόδους με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και χωρίς όχληση για τους υπόλοιπους ενοίκους.
3. Μεριμνήσει, σε περίπτωση που από τον νέο Κανονισμό Υδροληψίας απαλειφθεί η σχετική απαγόρευση για την εγκατάσταση πιεστικών μηχανημάτων, έτσι ώστε η εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτών να γίνεται με εγκεκριμένες από αρμόδιο φορέα προδιαγραφές τοποθέτησης και λειτουργίας.

Απαντώντας στη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η εταιρεία ενημέρωσε ότι από τον νέο Κανονισμό Υδροληψίας πράγματι έχει απαλειφθεί η απαγόρευση χρήσης πιεστικών μηχανημάτων, προκειμένου να αντιμετωπίζονται ενδεχόμενα προβλήματα μη επαρκούς πίεσης υδροληψίας για κάποιους καταναλωτές, ωστόσο η μέριμνα για τη σωστή χρήση των μηχανημάτων εντός προδιαγραφών του κατασκευαστή επαφίεται σωρευτικά στον εγκαταστάτη μηχανικό ή τεχνίτη υδραυλικό, στον χρήστη του μηχανήματος, όσο και στους αρμόδιους φορείς αδειοδότησης.

#### 4.4. Νομοθετικές εξελίξεις

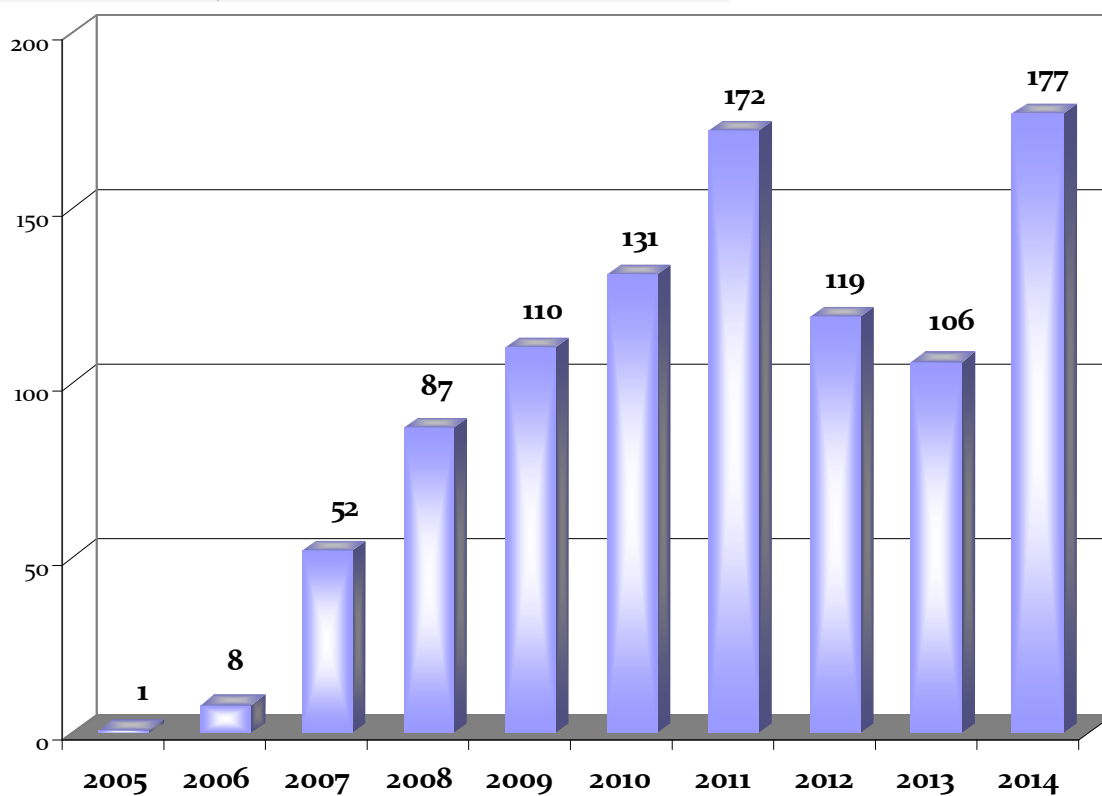
Δυνάμει της υπ' αριθ. 665/2013 απόφασης της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας, ξεκίνησε η εφαρμογή του προγράμματος *Εγγυημένες Υπηρεσίες* της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.», το οποίο περιλαμβάνει επί του παρόντος έντεκα (11) διακριτές υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων αναλαμβάνονται συγκεκριμένες χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης από την πλευρά του Διαχειριστή, ενώ σε περίπτωση που δεν τηρηθεί κάποια από τις προθεσμίες αυτές, η εταιρεία καταβάλλει στον καταναλωτή, κατόπιν αίτησής του, συγκεκριμένο ποσόν ως οικονομική ρήτρα (αποζημίωση).

## 5. Υπηρεσίες Μεταφορών

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.

| 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 %                                |
| 2010          | 131              | 3,5 %                                |
| 2011          | 172              | 4,5 %                                |
| 2012          | 119              | 3,4 %                                |
| 2013          | 106              | 2,6 %                                |
| <b>2014</b>   | <b>177</b>       | <b>3,3 %</b>                         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>963</b>       | <b>3 %</b>                           |

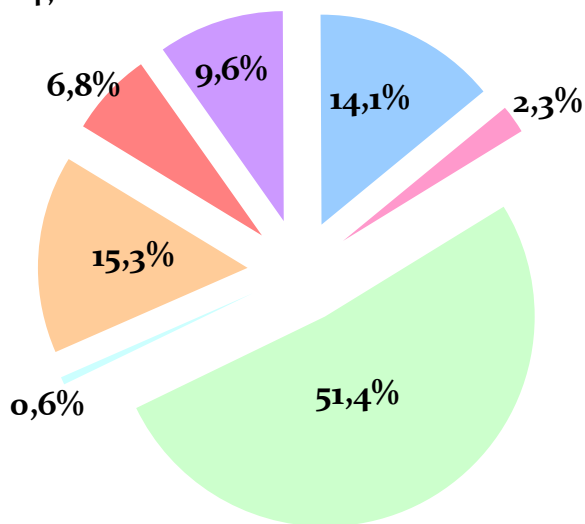
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.



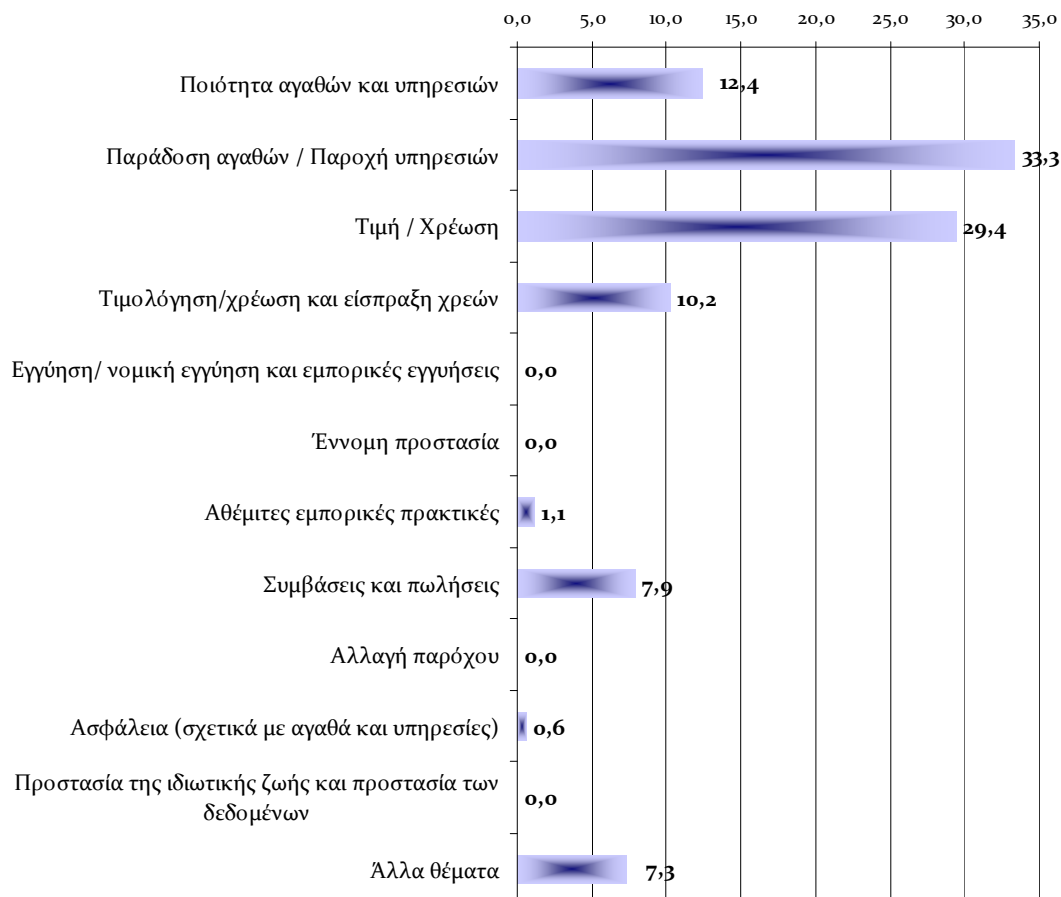


**Γράφημα 68: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).**

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

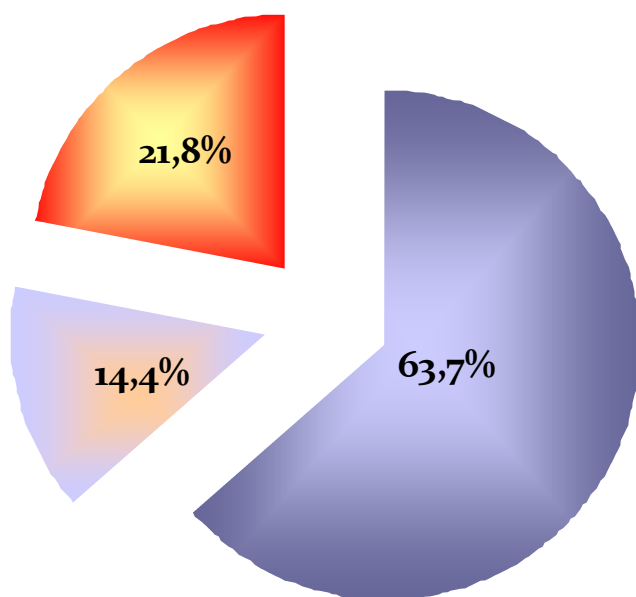


**Γράφημα 69: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2014).**



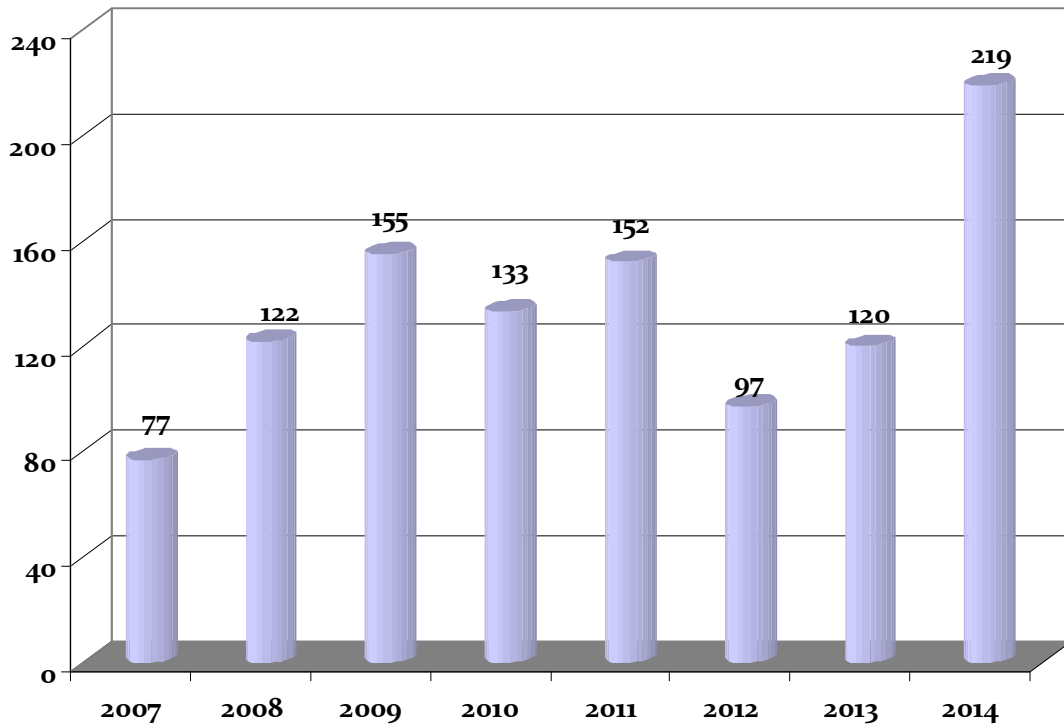
Γράφημα 70: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

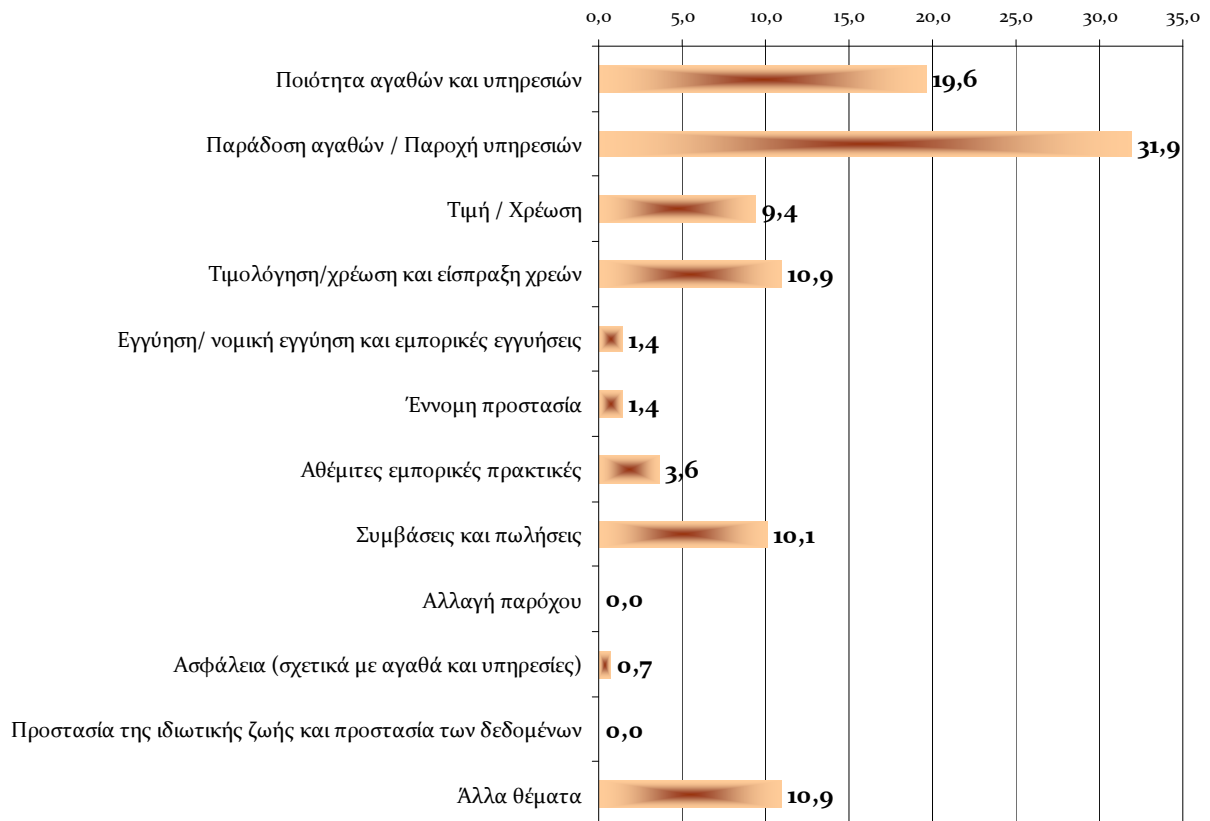




**Γράφημα 71: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.**



**Γράφημα 72: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2014).**



5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

**5.1.1. Παράνομη χρέωση της χρήσης πιστωτικών καρτών στην online αγορά εισιτηρίων**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε τις αναφορές καταναλωτών σχετικά με χρεώσεις που επιβάλλονταν από δύο αεροπορικές εταιρείες για τη χρήση πιστωτικών καρτών σε έκδοση εισιτηρίων μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Η Αρχή έκρινε ότι η συγκεκριμένη πρακτική αντίκειται στο ισχύον νομικό πλαίσιο και, ειδικότερα, στο άρθρο 49 παρ. 3 του ν. 3862/2010 (Α' 113) για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στις Οδηγίες 2007/64/ΕΚ, 2007/44/ΕΚ και 2010/16/ΕΕ.

Ο Έλληνας νομοθέτης, κάνοντας χρήση διακριτικής ευχέρειας, επέλεξε να απαγορεύσει πλήρως την επιβολή επιβαρύνσεων από τον δικαιούχο στον πληρωτή για τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, κινούμενος προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης του ανταγωνισμού στην αγορά καρτών, της ενθάρρυνσης της χρήσης αποτελεσματικών μέσων πληρωμών, της αποτροπής της χρήσης μετρητών και της μείωσης των επιβαρύνσεων των υπηρεσιών πληρωμών.

Στη βάση των παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε σύσταση, ώστε οι καταγγελλόμενες εταιρείες να απέχουν από την επιβολή της επίμαχης πρόσθετης επιβάρυνσης κατά την αγορά εισιτηρίων.

Σε απάντηση, μία εκ των εταιρειών δικαιολόγησε τη χρέωση στη βάση της διαφάνειας και του κοστοστρεφούς χαρακτήρα της. Θέση της Αρχής, που διατυπώθηκε και εντός της παραπάνω σύστασης, ήταν ότι η διαφάνεια μιας χρέωσης δύναται να αξιολογηθεί μόνον στις περιπτώσεις που η χρέωση είναι επιτρεπτή, ενώ δεν μπορεί να νοηθεί έλεγχος των χαρακτηριστικών της πρόσθετης επιβάρυνσης, όταν αυτή εξαρχής απαγορεύεται ρητώς από τον νόμο.

**5.1.2. Επιβολή προστίμων κατά τη χρήση σταθερών αστικών συγκοινωνιών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να διαμεσολαβήσει σε περιπτώσεις επιβολής προστίμου σε χρήστες σταθερών αστικών συγκοινωνιών της εταιρείας «ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.».

Σε μία περίπτωση, καταναλωτής βρέθηκε, σε έλεγχο που διενεργήθηκε, να κατέχει εισιτήριο μειωμένης αξίας, φέροντας βεβαίωση σπουδών και όχι την προβλεπόμενη ακαδημαϊκή ταυτότητα, δεδομένου ότι αυτή είχε κλαπεί πρόσφατα μαζί με άλλα ατομικά του έγγραφα (σχετική αναφορά είχε κατατεθεί σε Αστυνομικό Τμήμα). Στη συνέχεια, ο καταναλωτής προσκόμισε το απαιτούμενο έγγραφο, προκειμένου να ακυρωθεί το επιβληθέν πρόστιμο, αλλά το αίτημά του δεν έγινε δεκτό.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη ότι ο αναφέρων αποδεδειγμένα κατείχε, κατά τη χρονική στιγμή της επιβολής του προστίμου, έγκυρο αποδεικτικό έγγραφο της σπουδαστικής του ιδιότητας, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο ίδιος προέβη αργότερα σε επίδειξη της ακαδημαϊκής του ταυτότητας (η αντικατάσταση της οποίας έγινε καθυστερημένα, λόγω μη λειτουργίας της Σχολής του), πρότεινε στην εταιρεία να υπερβεί τυπικά κωλύματα της διαδικασίας και να προβεί καλόπιστα σε ακύρωση του προστίμου.

Σε άλλη ανάλογη περίπτωση, επιβλήθηκε πρόστιμο σε καταναλώτρια, διότι έκανε χρήση της μεταφορικής υπηρεσίας με εισιτήριο μειωμένης αξίας, χωρίς να διαθέτει το απαιτούμενο *δελτίο ειδικού εισιτηρίου* (φοιτητικό πάσο). Η αναφέρουσα επιχείρησε, εντός δέκα (10) ημερών από το συμβάν, να υποβάλει αίτημα ακύρωσης της πράξης επιβολής προστίμου, επιδεικνύοντας προς τούτο το δελτίο ειδικού εισιτηρίου, πλην όμως δεν διέθετε φωτοτυπία του, η οποία της ζητήθηκε. Εφησυχασμένη από τα λόγια υπαλλήλου της εταιρείας, ο οποίος φέρεται να τη διαβεβαίωσε ότι μπορεί να προσκομίσει τη φωτοτυπία του εγγράφου οποιαδήποτε άλλη στιγμή, η αναφέρουσα επανήλθε για την υποβολή του αιτήματος αργότερα, ωστόσο εκτός σχετικής

προθεσμίας που διαλαμβάνεται στην υπ' αριθ. 2997/2014 απόφαση του ΟΑΣΑ, με αποτέλεσμα το αίτημά της να απορριφθεί.

Ενόψει των ανωτέρω και ελλείψει στοιχείων, τα οποία να καταδείκνυαν την πλήρη ενημέρωση της καταναλώτριας σχετικά με την προθεσμία κατάθεσης του αιτήματος ακύρωσης του επιβληθέντος προστίμου και για τη σχετική διαδικασία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε πρόταση στην εταιρεία να υπερβεί τυπικά κωλύματα και να προβεί καλόπιστα σε ακύρωση του προστίμου.

### 5.1.3. Μετάφραση γενικών όρων στα εισιτήρια αερομεταφορών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας γίνει αποδέκτης αναφορών από καταναλωτές, διαπίστωσε ότι οι προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών δεν είχαν προβεί σε μετάφραση, στην Ελληνική γλώσσα, των γενικών όρων μεταφοράς (Γ.Ο.Μ.) στα εισιτήρια αερομεταφορών, παρότι δραστηριοποιούνταν στην Ελληνική αγορά.

Η σύμβαση αεροπορικής μεταφοράς διέπεται από τους Γ.Ο.Μ., οι οποίοι διατυπώνονται από τους αερομεταφορείς μονομερώς και εκ των προτέρων, εντάσσονται δε στην ευρύτερη κατηγορία των Γ.Ο.Σ. και αξιολογούνται δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 2 του ν. 2251/2004.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, οι Γ.Ο.Σ. που διαλαμβάνονται σε συμβάσεις και παρεπόμενες συμφωνίες που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην Ελληνική γλώσσα και κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους. Παρόμοια υποχρέωση διέπει και τους γενικούς όρους διεθνών συναλλαγών, εφόσον τυγχάνουν εφαρμογής στην Ελληνική αγορά.

Υπό το παραπάνω σκεπτικό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς τον Σύνδεσμο των εν Ελλάδι Τουριστικών & Ταξιδιωτικών Γραφείων («ΗΑΤΤΑ») να παρέμβει στα μέλη του, με σκοπό: (α) την άμεση μετάφραση των Γ.Ο.Μ. στα εισιτήρια αερομεταφορών, τα οποία εκδίδουν μέσω των ηλεκτρονικών σελίδων τους, και (β) την επαναδιατύπωση των όρων των ναύλων των εισιτηρίων αερομεταφορών κατά τρόπο σαφή και συγκεκριμένο, ώστε κάθε καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους.

## 5.2. Νομοθετικές εξελίξεις

### 5.2.1. Σχέδιο νομοθετικού ψηφίσματος σχετικά με πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των Κανονισμών 261/2004 και 2027/1997

Ο κλάδος των αεροπορικών μεταφορών έχει έντονο διεθνή χαρακτήρα, καθώς το νομικό καθεστώς του ρυθμίζεται από διεθνείς Συμβάσεις και Κανονισμούς. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και του μεγάλου ανταγωνισμού στις αερομεταφορές, οι αεροπορικές εταιρείες οδηγήθηκαν στην ανάπτυξη στρατηγικών προσαρμογών στις νέες αγορές, όπως η παροχή υπηρεσιών χαμηλού κόστους και φθηνότερων ναύλων, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής κράτησης εισιτηρίων, η μίσθωση φθηνότερων αεροδρομίων, εταιρικές συγχωνεύσεις κ.λπ., με συνέπεια να σημειώνεται ένα σταθερά αυξανόμενο ρεύμα καταγγελιών όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την έλλειψη ενημέρωσης και τη μεταχείριση των επιβατών, όταν ανακύπτουν προβλήματα.

Παρά την επιτυχία της Ευρωπαϊκής Ένωσης να εξασφαλίσει και να προασπίσει σε σημαντικό βαθμό τα δικαιώματα των επιβατών, με τη θέσπιση στοχευμένων ρυθμίσεων, παρατηρείται εντούτοις σε μεγάλο βαθμό η ελλιπής και ασυνεπής εφαρμογή των ρυθμίσεων αυτών. Τέσσερις βασικοί λόγοι, για τους οποίους δεν ικανοποιούνται πλήρως τα δικαιώματα των επιβατών, είναι οι ακόλουθοι:

1. **Γκρίζες ζώνες στη νομοθεσία:** Ανεπαρκείς ορισμοί, κενά και ασαφείς διατάξεις στο κείμενο του Κανονισμού 261/2004 δημιούργησαν γκρίζες ζώνες στα δικαιώματα των επιβατών, οδηγώντας σε ασυνέπειες και χαλαρά πρότυπα κατά την εφαρμογή του νόμου.
2. **Διεκπεραίωση καταγγελιών:** Οι επιβάτες αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την προάσπιση των δικαιωμάτων τους, δεδομένου ότι οι διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών από τις αεροπορικές εταιρείες δεν ορίζονται με σαφήνεια ή διότι δεν υπάρχει θεσμικός φορέας διεκπεραίωσης καταγγελιών, στον οποίο να μπορούν να απευθυνθούν.
3. **Επιβολή κυρώσεων:** Μετρίως αποτελεσματικές πολιτικές επιβολής κυρώσεων από τις κατά τόπους εθνικές Αρχές δεν παρέχουν στις αεροπορικές εταιρείες επαρκή κίνητρα για συμμόρφωση.
4. **Δυσανάλογο οικονομικό κόστος:** Το οικονομικό κόστος ορισμένων υποχρεώσεων που επιβάλει ο Κανονισμός 261/2004 μπορεί να καταστεί δυσανάλογο για τις αεροπορικές εταιρείες σε ορισμένες περιστάσεις (π.χ., παροχή καταλύματος απεριόριστης διάρκειας σε έκτακτες περιστάσεις).

Η έλλειψη ασφάλειας Δικαίου έχει οδηγήσει σε μια σειρά αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες έχουν, με την πάροδο των ετών, δημιουργήσει πάγια νομολογία σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών. Ωστόσο, οι πραγματικοί αερομεταφορείς δεν αναγνωρίζουν αυτόματα τα δικαιώματα των εν λόγω επιβατών, ενώ η επίβλεψη εφαρμογής των δικαστικών αποφάσεων είναι προβληματική.

Για τον λόγο αυτόν, έχει κατατεθεί σχέδιο νομοθετικού ψηφίσματος στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σχετικά με πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί τροποποίησης των Κανονισμών 261/2004 (για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης) και 2027/97 (για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά στην αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους).

Η νέα νομοθετική πρωτοβουλία αποβλέπει στην αποσαφήνιση των γκρίζων ζωνών που έχουν δημιουργηθεί, στη θέσπιση νέων δικαιωμάτων των επιβατών, στον καλύτερο έλεγχο της εφαρμογής των κανόνων και την επιβολή κυρώσεων και, τέλος, στον περιορισμό της δυσανάλογης οικονομικής επιβάρυνσης των αερομεταφορέων. Ειδικότερα:

1. Αποσαφηνίζεται ο όρος *έκτακτες περιστάσεις*, δεδομένου ότι εάν συντρέχουν τέτοιες, οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης στον επιβάτη. Σύμφωνα με την προτεινόμενη τροπολογία, οι φυσικές καταστροφές ή οι απεργίες ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας θα πρέπει να θεωρούνται έκτακτη περίπτωση, όχι όμως και τα τεχνικά προβλήματα που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια προγραμματισμένης συντήρησης των αεροσκαφών.
2. Εισάγεται ευρύτερη ερμηνεία του όρου *άρνηση επιβίβασης*, υπό την έννοια ότι καλύπτει και άλλες αιτίες, πέραν της άρνησης επιβίβασης λόγω υπεράριθμων κρατήσεων, όπως όταν η προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης μετατίθεται σε προγενέστερο χρόνο, με αποτέλεσμα ο επιβάτης να χάνει την πτήση.
3. Επιβάλλεται η ενημέρωση των επιβατών σχετικά με την κατάσταση της πτήσης τους, που καθυστερεί ή ματαιώθηκε, το συντομότερο δυνατόν και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός 30 λεπτών μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

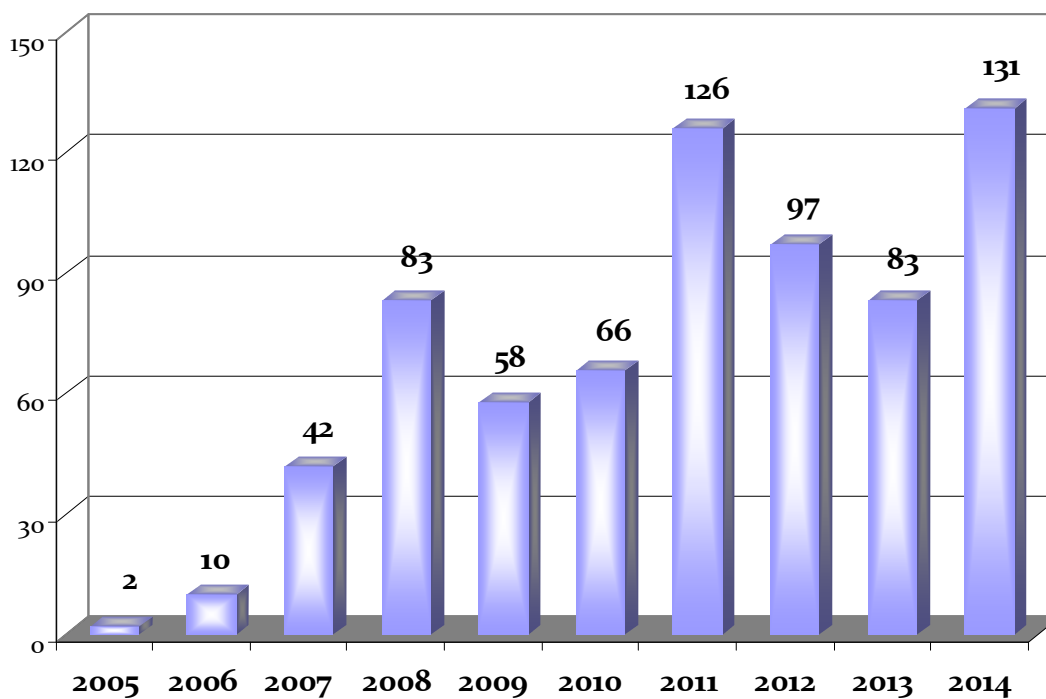
4. Εισάγεται υποχρέωση του αερομεταφορέα, σε περίπτωση που δεν είναι σε θέση να διασφαλίσει την αλλαγή δρομολογίου εντός 12 ωρών με τις δικές του υπηρεσίες, να προτείνει αλλαγή δρομολογίου με άλλους αερομεταφορείς.
5. Ενισχύονται τα δικαιώματα των επιβατών στην παροχή φροντίδας και συνδρομής κατά τρόπο, ώστε τα δικαιώματα αυτά να ενεργοποιούνται πάντοτε ύστερα από δύο ώρες καθυστέρησης, ανεξάρτητα από την απόσταση της πτήσης, ενώ έπειτα από καθυστέρηση 5 ωρών ο επιβάτης να μπορεί να ζητήσει την αποβίβασή του.
6. Ως *ματαιωθείσα πτήση* θεωρείται και εκείνη, η οποία απογειώθηκε, αλλά αναγκάστηκε να επιστρέψει στον αερολιμένα αναχώρησης, εφόσον οι επιβάτες μεταφέρθηκαν σε άλλες πτήσεις.
7. Προτείνονται οι διορθώσεις σφαλμάτων σε ό,τι αφορά τη γραφή του ονόματος των επιβατών στα δελτία κρατήσεων δωρεάν τουλάχιστον μία φορά μέχρι και 48 ώρες πριν από την επιβίβαση, εφόσον δεν συνεπάγονται αλλαγές στην ώρα, την ημερομηνία, τη διαδρομή ή στον επιβάτη που πρόκειται να ταξιδέψει.
8. Προστατεύονται επιβάτες, που είναι κάτοχοι εισιτηρίου μετ' επιστροφής και δεν έχουν χρησιμοποιήσει τμήμα του εισιτηρίου, από την άρνηση της αεροπορικής εταιρείας να τους επιτρέψει την επιβίβαση σε κάθε σκέλος της μετάβασης που καλύπτει το εισιτήριο.
9. Καθιερώνεται υποχρέωση των αερομεταφορέων να δέχονται στον θάλαμο επιβατών τα μουσικά όργανα, καθώς και να παρέχουν στους επιβάτες μειωμένης κινητικότητας τη δυνατότητα, χωρίς πρόσθετο κόστος, να δηλώνουν την πραγματική αξία του εξοπλισμού κινητικότητας κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων.
10. Θεσπίζονται νέες απαιτήσεις για τη διαφάνεια της πληροφόρησης όσον αφορά στις χειραποσκευές και τις ελεγμένες αποσκευές, ούτως ώστε οι επιβάτες, κατά τη στιγμή της κράτησης, να ενημερώνονται σχετικά με τις επιτρεπόμενες αποσκευές και τις τυχόν πρόσθετες χρεώσεις αυτών.
11. Εισάγεται η δυνατότητα των επιβατών, όταν προκύπτουν διαφορές με τους αερομεταφορείς, να στρέφονται σε εξωδικαστικούς φορείς διεκπεραίωσης καταγγελιών για τη φιλική τους επίλυση.
12. Καθιερώνεται ο συντονισμός της δράσης των εθνικών Αρχών για την καλύτερη παρακολούθηση της οικονομικής κατάστασης των αερομεταφορέων και, επομένως, για την προστασία των επιβατών από τον κίνδυνο αφερεγγυότητας.
13. Γίνεται επιτρεπτή η δημοσίευση καταλόγου αερομεταφορέων, που θα αδυνατούν συστηματικά να συμμορφωθούν προς τον νέο Κανονισμό.
14. Περιορίζεται η παροχή καταλύματος λόγω έκτακτων περιστάσεων σε τρεις (3) διανυκτερεύσεις, χωρίς ωστόσο αυτός ο περιορισμός να εφαρμόζεται στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και τα άτομα που τους συνοδεύουν, σε ασυνόδευτα παιδιά, έγκυες και σε άτομα με αναπηρία.
15. Εισάγεται υποχρέωση των αερομεταφορέων να εκπονούν σχέδια έκτακτης ανάγκης, ώστε να διασφαλίζεται η φροντίδα των επιβατών που καθηλώθηκαν λόγω μαζικών διαταραχών.
16. Αίρεται η υποχρέωση παροχής καταλύματος σε επιβάτες πτήσεων απόστασης μικρότερης των 250 χλμ. και με αεροσκάφη κάτω των 80 θέσεων (ο εν λόγω περιορισμός δεν θα εφαρμόζεται στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και τα άτομα που τους συνοδεύουν, σε ασυνόδευτα παιδιά, έγκυες και σε άτομα με αναπηρία).
17. Τέλος, το εθνικό Δίκαιο των κρατών-μελών δεν θα μπορεί να περιορίζει το δικαίωμα των αερομεταφορέων να απαιτούν αποζημίωση από υπεύθυνα τρίτα μέρη.

## 6. Υπηρεσίες Αναψυχής

Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.

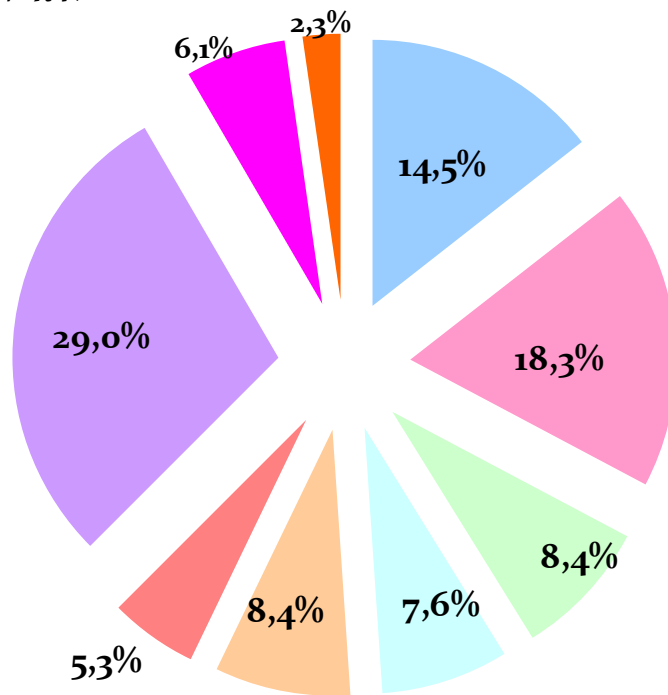
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------------|
| 2005          | 2                | 4 %                                  |
| 2006          | 10               | 3,5 %                                |
| 2007          | 42               | 2,1 %                                |
| 2008          | 83               | 1,5 %                                |
| 2009          | 58               | 1,4 %                                |
| 2010          | 66               | 1,8 %                                |
| 2011          | 126              | 3,3 %                                |
| 2012          | 97               | 2,7 %                                |
| 2013          | 83               | 2 %                                  |
| 2014          | 131              | 2,4 %                                |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>698</b>       | <b>2,1 %</b>                         |

Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 74: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).

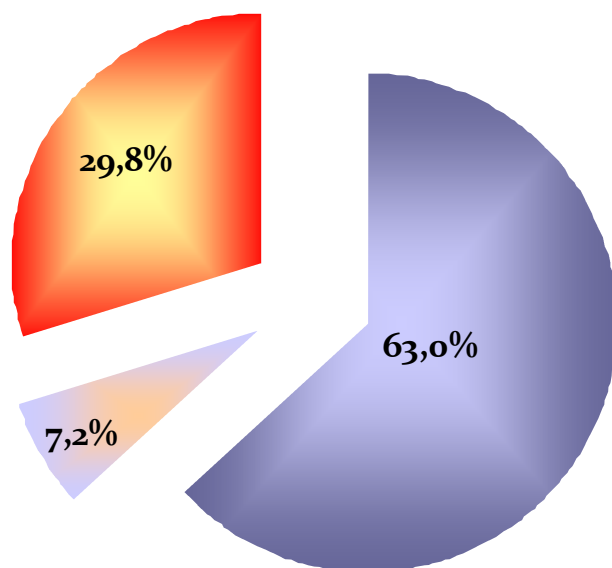
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχρά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



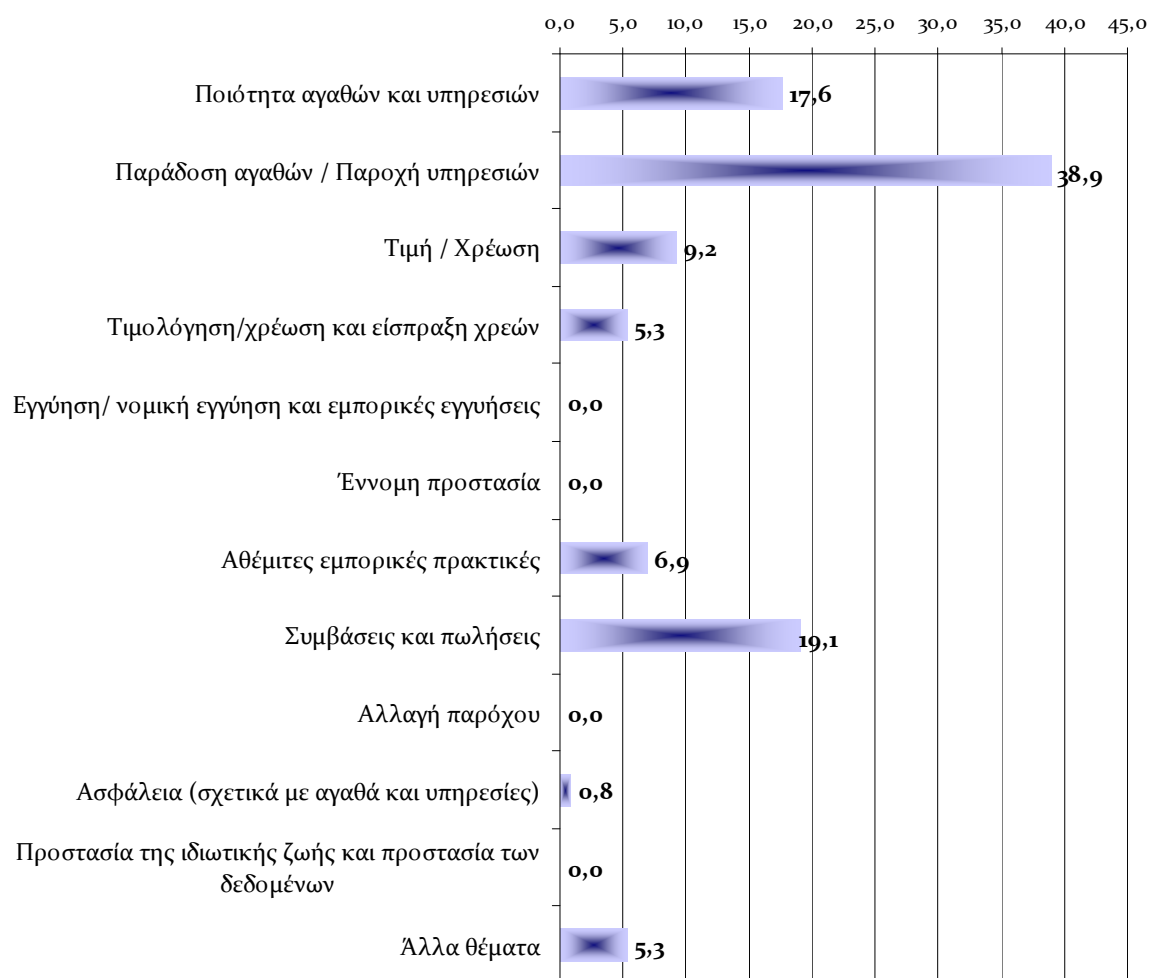


Γράφημα 75: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες

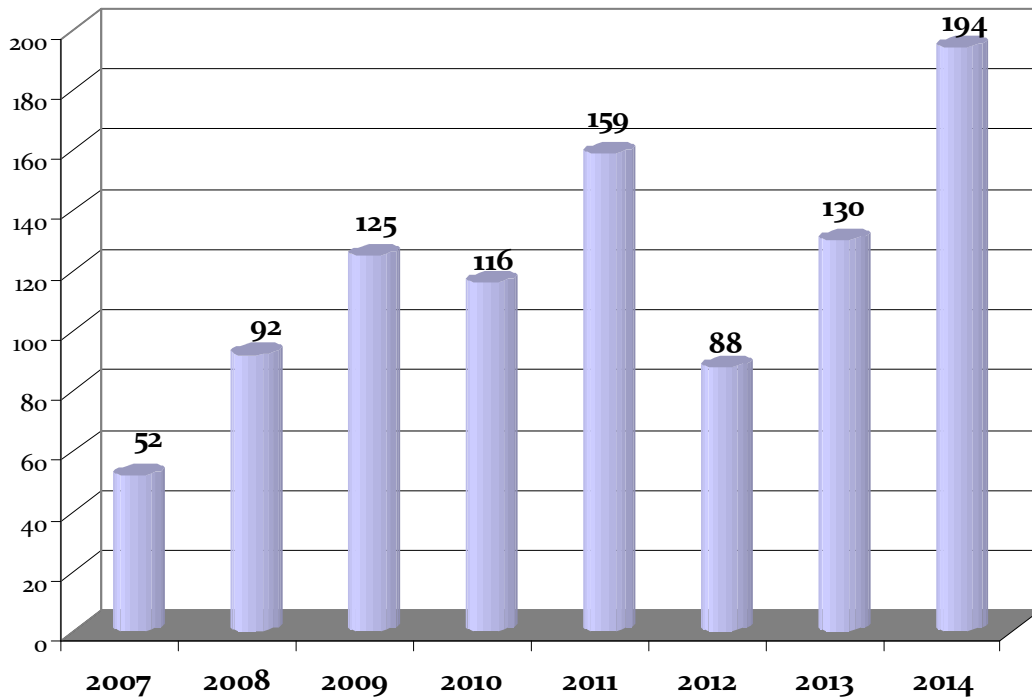


Γράφημα 76: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2014).

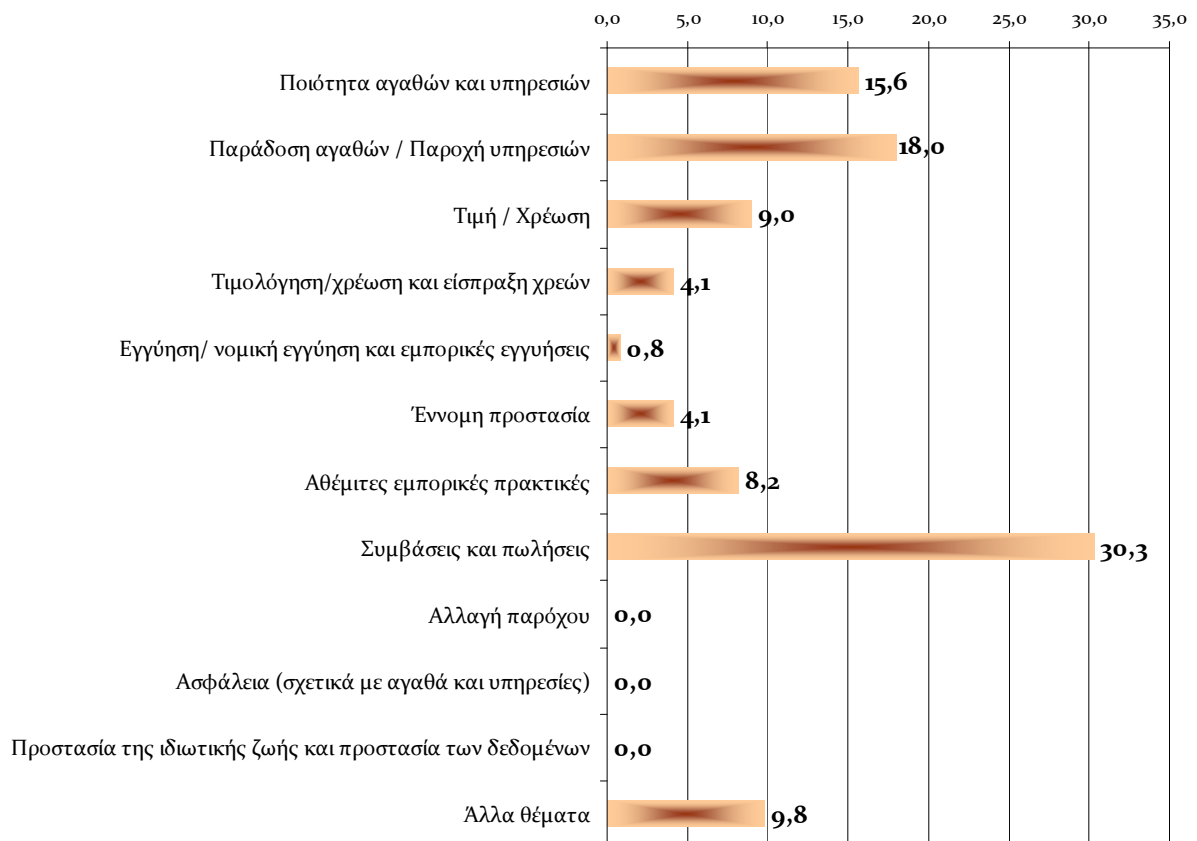




**Γράφημα 77: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.**



**Γράφημα 78: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2014).**



6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

**6.1.1. Κίνδυνοι κατά τη σύναψη συμβάσεων για την προμήθεια πακέτων μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές σε βάρος τουριστικών πρακτορείων, εκπρόσωποι των οποίων επικοινωνούσαν τηλεφωνικά μαζί τους και τους δημιουργούσαν την εντύπωση ότι έχουν κερδίσει ή πρόκειται να κερδίσουν δωρεάν διαμονή σε προορισμούς της επιλογής τους, υπό την προϋπόθεση ότι θα παρακολουθήσουν πρώτα κάποια ενημερωτική παρουσίαση.

Τέτοιες παρουσιάσεις πραγματοποιούνταν, κατά κανόνα, εκτός των εγκαταστάσεων των πρακτορείων, συνήθως σε αίθουσες ξενοδοχείων, και κατά τη διάρκειά τους επιστρατεύονταν συστηματικά διάφορες καταχρηστικές ή αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές, που ρητώς απαγορεύονται από τον νόμο, όπως:

1. Η δημιουργία αίσθησης στους καταναλωτές ότι δεν μπορούν να εγκαταλείψουν τον χώρο της παρουσίασης έως τη λήξη της και μέχρι την υπογραφή δεσμευτικής σύμβασης.
2. Η αξίωση προκαταβολής ολόκληρου του ποσού της συναλλαγής, συνήθως με χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών.
3. Η απόκρυψη ουσιωδών, για τη σύναψη σύμβασης, πληροφοριών (π.χ., ως προς τις ημέρες διαθεσιμότητας των καταλυμάτων, τα συνεργαζόμενα ξενοδοχεία κ.λπ.) ή η παροχή τέτοιων πληροφοριών στους καταναλωτές κατά τρόπο ασαφή και διφορούμενο.
4. Η επιβολή στενών χρονικών περιορισμών στους καταναλωτές για την υπογραφή σύμβασης, με πρόσχημα ότι οι τιμές των προσφερόμενων ταξιδιωτικών πακέτων είναι ιδιαίτερος ευνοϊκές και διατίθενται μόνο για τη συγκεκριμένη ημέρα της παρουσίασης.

Οι παραπάνω παράνομες πρακτικές διαμόρφωναν συνθήκες εντελώς ακατάλληλες για τους καταναλωτές, αφού υπονόμευαν τη δυνατότητά τους να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Πέραν τούτου, κατόπιν υπογραφής της σύμβασης, διαπιστώθηκε από τους καταναλωτές ότι σε πολλές περιπτώσεις δεν υπήρχε διαθεσιμότητα στους ταξιδιωτικούς προορισμούς για τις ημέρες που επιθυμούσαν, ότι τα συνεργαζόμενα ξενοδοχεία δεν ήταν αυτά, για τα οποία είχαν λάβει αρχικά ενημέρωση, καθώς επίσης ότι οι τιμές -σε περίπτωση απευθείας κράτησης- δεν διέφεραν από εκείνες που παρείχαν τα τουριστικά πρακτορεία μετά την υπογραφή της σύμβασης.

Σε περίπτωση, δε, που ένας καταναλωτής ήθελε να υπαναχωρήσει από μια τέτοια σύμβαση, δεν καλυπτόταν από το δικαίωμα υπαναχώρησης των 14 ημερολογιακών ημερών που προβλέπει η Κ.Υ.Α. Ζ1-130, καθώς αυτό το δικαίωμα δεν προβλέπεται να ασκείται σε συμβάσεις που είναι διάρκειας ίσης ή μικρότερης του έτους. Επιπρόσθετα, με την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ στην Ελληνική νομοθεσία (με την Κ.Υ.Α. Ζ1-891 - Β' 2144/2013), οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, των οποίων την προστασία μπορούσε μέχρι πρότινος να επικαλεστεί ο καταναλωτής, δεν τύγχαναν πλέον εφαρμογής, καθώς προβλέπεται σχετική ρητή εξαίρεση.

Κατά συνέπεια, μειώθηκε σημαντικά η προστασία των καταναλωτών από τον αιφνιδιασμό και την ψυχολογική πίεση που μπορούσε να τους ασκηθεί σε ανάλογες περιπτώσεις από προμηθευτές μακροχρόνιων προϊόντων διακοπών και ήταν, παράλληλα, ιδιαίτερα δυσχερής η αποδέσμευσή τους από τέτοιου είδους συμβάσεις, εάν εκ των υστέρων άλλαζαν γνώμη. Ενόψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημοσιοποίησε συστάσεις και συμβουλές προς τους καταναλωτές, ώστε:

1. Να μην υπογράφουν ανάλογες συμβάσεις επιπόλαια, υπό το κράτος του αιφνιδιασμού.
2. Να επιφυλάσσουν στον εαυτό τους μία περίοδο περίσκεψης, προκειμένου να εξετάσουν προσεκτικά εάν πρόκειται για μία σύμβαση που τους ενδιαφέρει και είναι συμφέρουσα.
3. Να πραγματοποιούν ελέγχους εγκαίρως, πριν από την υπογραφή σύμβασης, προκειμένου να μπορούν να διασταυρώσουν ότι οι παρουσιαζόμενες συνεργασίες μεταξύ τουριστικών γραφείων και ξενοδοχείων πράγματι υφίστανται, καθώς και για έλεγχο διαθεσιμότητας, ανάλογα με τις ανάγκες τους.

#### **6.1.2. Ασφάλεια εγκαταστάσεων λούνα-παρκ, παιδότοπων και λοιπών, συναφών χώρων ψυχαγωγίας**

Με αφορμή τη διερεύνηση αναφοράς σχετικά με τραυματισμό παιδιού σε παιδότοπο της Αθήνας, η Αρχή μας απέστειλε στους αρμόδιους φορείς (Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας, Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης) επιστολή, στην οποία επισημάνθηκαν -μεταξύ άλλων- τα εξής:

1. Με την υπ' αριθ. Κ.Υ.Α. 36873/2007 (Β' 1364) και τη με αριθ. πρωτ. οικ.66287/27.11.2007 υπ' αριθ. 72 ερμηνευτική εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών, ρυθμίστηκαν οι λεπτομέρειες σχετικά με τις προϋποθέσεις αδειοδότησης και ελέγχου των παιδότοπων και άλλων χώρων (καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, ξενοδοχείων, πλοίων, ινστιτούτων αισθητικής, κ.λπ.), εντός των οποίων λειτουργούν ανάλογες δομές παιδικής ψυχαγωγίας. Μεταξύ άλλων, ορίζεται το ελάχιστο περιεχόμενο του φακέλου που υποβάλλεται στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την αδειοδότηση υπηρεσίες και η υποχρέωση του υπευθύνου λειτουργίας του παιδότοπου να διαθέτει και να επικαιροποιεί βεβαίωση ελέγχου του εξοπλισμού από τον αναγνωρισμένο επίσημο φορέα (ΕΛ.Ο.Τ.).
2. Σύμφωνα με το άρθρο 10 της παραπάνω Κ.Υ.Α., αρμόδια για τον έλεγχο και τη βεβαίωση των παραβάσεων των διατάξεών της είναι τα ελεγκτικά όργανα της Αρχής που εντέλλεται για τη χορήγηση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας του παιδότοπου.
3. Δεν είναι σπάνιο φαινόμενο (προβλέπεται, εξάλλου, από την ίδια την Κ.Υ.Α.) να λειτουργούν ανάλογοι χώροι εντός ξενοδοχείων, πλοίων, εστιατορίων ή άλλων καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και, μάλιστα, να τοποθετείται ο σχετικός εξοπλισμός σε χώρο μεταγενέστερο της έγκρισης άδειας για τη βασική χρήση. Στην περίπτωση αυτή, εναπόκειται στην επιμέλεια του υπεύθυνου του χώρου να υποβάλει στην αρμόδια υπηρεσία αίτηση για την τροποποίηση της άδειας, συνυποβάλλοντας βεβαιώσεις ελέγχου του αρμόδιου φορέα για τη συμμόρφωση του εξοπλισμού στα πρότυπα ασφαλείας. Στο σημείο αυτό, εύλογα ανακύπτει το ερώτημα (λαμβάνοντας υπόψη και το πλήθος των χώρων με διαφορετική δραστηριότητα, στους οποίους μπορεί να τοποθετηθεί εξοπλισμός παιδότοπου) πώς επιτυγχάνεται ο ύψιστος δυνατός έλεγχος, με γνώμονα πάντα τη διασφάλιση των υψηλότερων δυνατών επιπέδων ασφαλείας και προστασίας των παιδιών. Με άλλα λόγια, σε περίπτωση που ο υπεύθυνος ενδεχομένως αμελεί τη δήλωση της λειτουργίας παιδότοπου στον χώρο του και για οποιονδήποτε λόγο δεν υποβληθεί σε βάρος του καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία, τότε ελλοχεύει ο κίνδυνος να λειτουργούν χώροι, στους οποίους απασχολούνται μικρά παιδιά και για τους οποίους δεν έχει εκδοθεί η απαιτούμενη βεβαίωση ασφαλείας του εξοπλισμού από τον αρμόδιο φορέα.

Ενόψει, ιδιαιτέρως, της καλοκαιρινής τουριστικής περιόδου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή τόνισε την αναγκαιότητα συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις της υπόψη Κ.Υ.Α. των

καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, αλλά και των τουριστικών μονάδων, στις οποίες ενδέχεται να έχουν εγκατασταθεί και να λειτουργούν παιδότοποι, ίσως και χωρίς ειδική αδειοδότηση και έλεγχο του εξοπλισμού.. Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή μας προέβη και στις ακόλουθες ενέργειες:

1. Ζητήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των επιχειρήσεων, ιδίως ξενοδοχειακών μονάδων, που έχουν ειδικώς αδειοδοτηθεί για τη λειτουργία παιδότοπου.
2. Κλήθηκαν όλες οι υπηρεσίες να τοποθετηθούν επί των διαδικασιών που θα πρέπει να ακολουθούνται, ώστε να διασφαλίζεται ο έλεγχος όλων των υπόχρεων, ήδη λειτουργουσών μονάδων από τον αρμόδιο για την ασφάλεια των εξοπλισμών φορέα (ΕΛ.Ο.Τ.), ίσως και με πρόσκληση υποβολής στην αρμόδια ελεγκτική υπηρεσία σχετικής βεβαίωσης εντός συγκεκριμένης κατ' έτος προθεσμίας.
3. Η επιστολή της Αρχής κοινοποιήθηκε και σε όλα τα Υπουργεία που εποπτεύουν τους αρμόδιους για το παρόν ζήτημα φορείς (μέχρι σήμερα, απάντηση έχει ληφθεί μόνο από την Εταιρεία Βιομηχανικής Έρευνας, Τεχνολογικής Ανάπτυξης και Εργαστηριακών δοκιμών, Πιστοποίησης και Ποιότητας – «ΕΒΕΤΑΜ Α.Ε.», αρμόδια για τη διενέργεια των προβλεπόμενων από την ως άνω Κ.Υ.Α. ελέγχων).

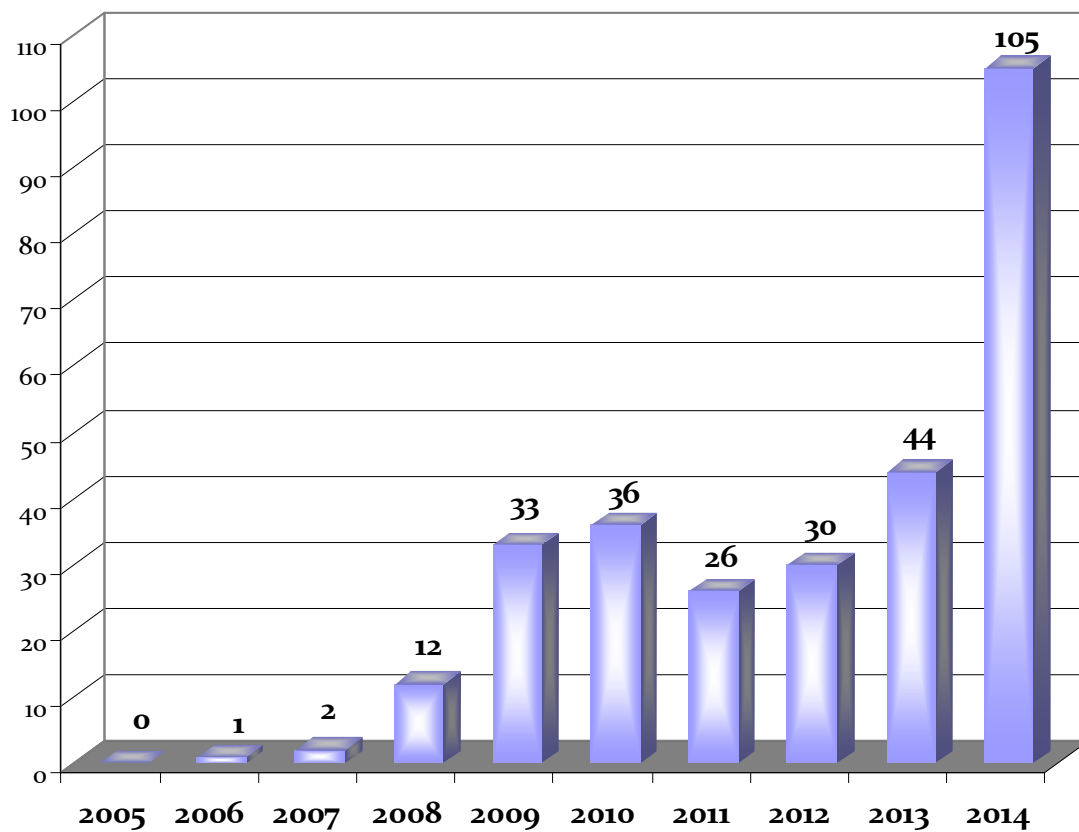


## 7. Υγεία

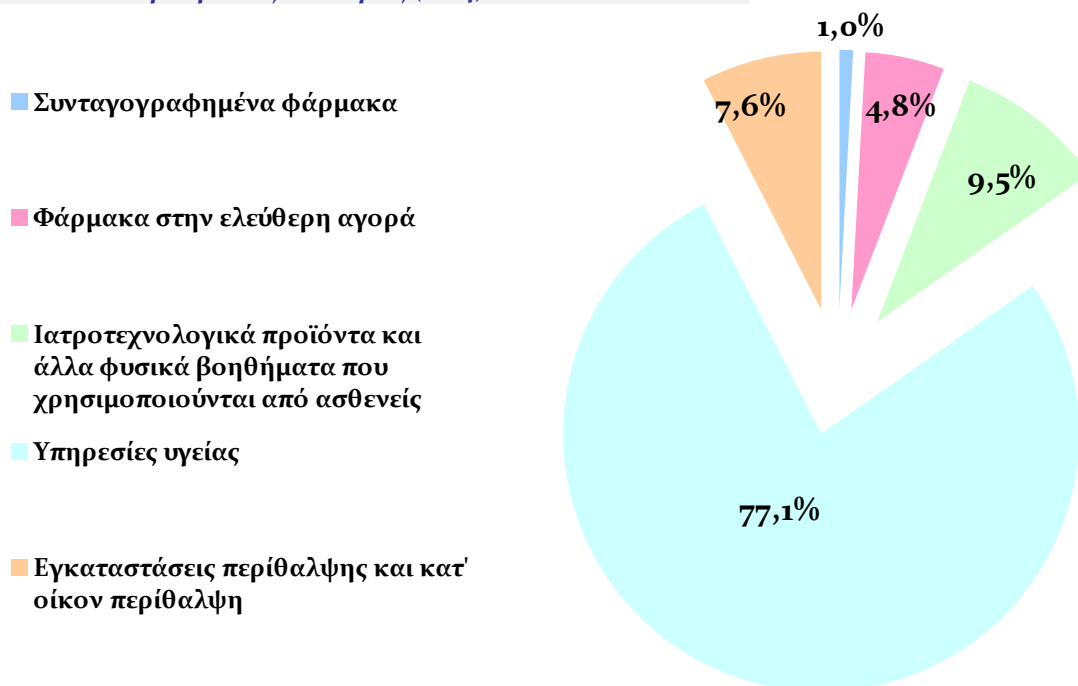
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.

| 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 %                                |
| 2010          | 36               | 1 %                                  |
| 2011          | 26               | 0,7 %                                |
| 2012          | 30               | 0,8 %                                |
| 2013          | 44               | 1,1 %                                |
| <b>2014</b>   | <b>105</b>       | <b>2 %</b>                           |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>289</b>       | <b>0,9 %</b>                         |

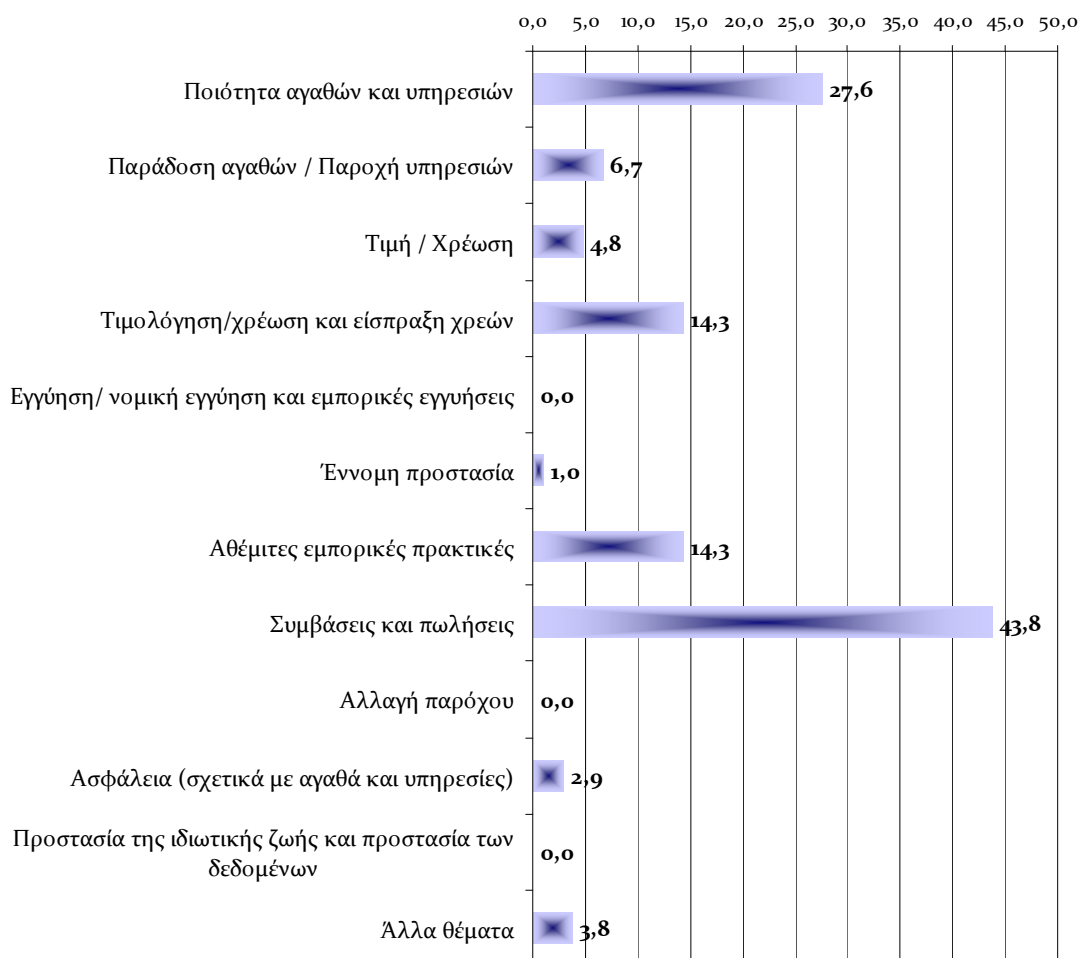
Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.



Γράφημα 8ο: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2014).



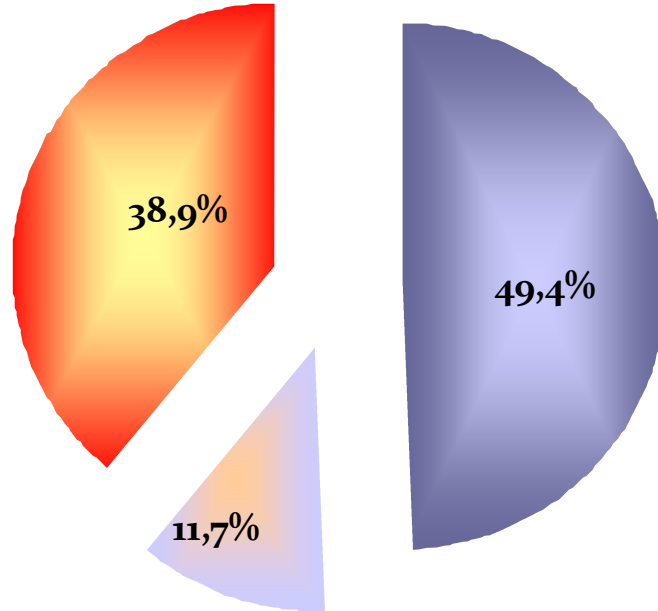
Γράφημα 8ι: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Υγεία (2014).



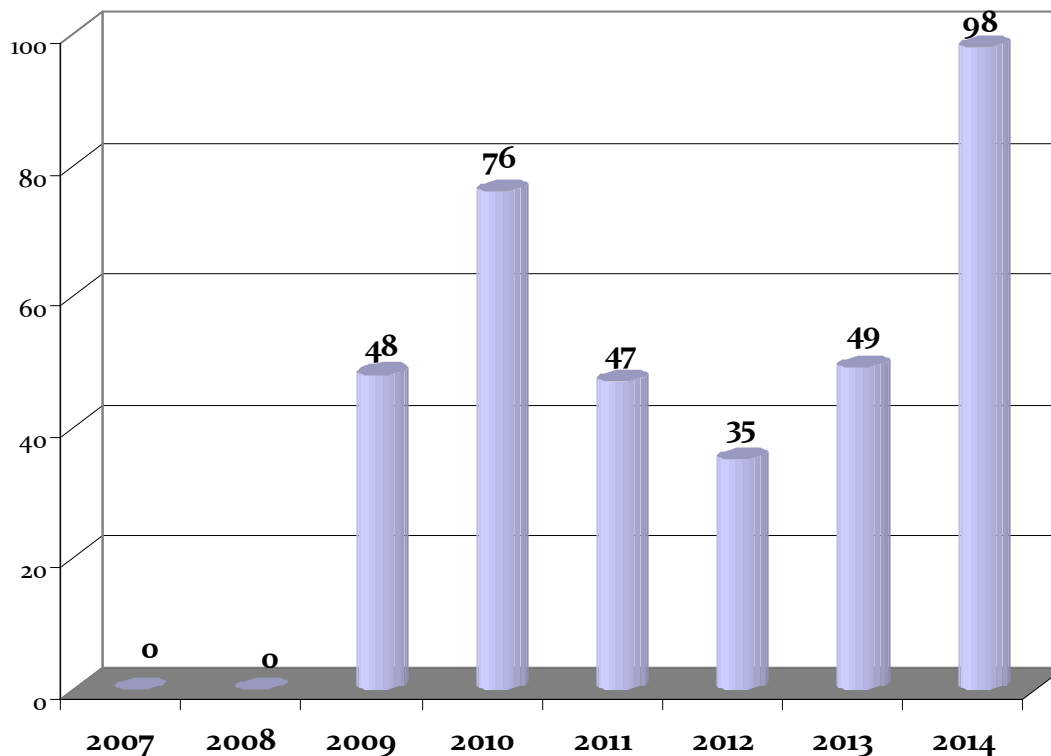


Γράφημα 82: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

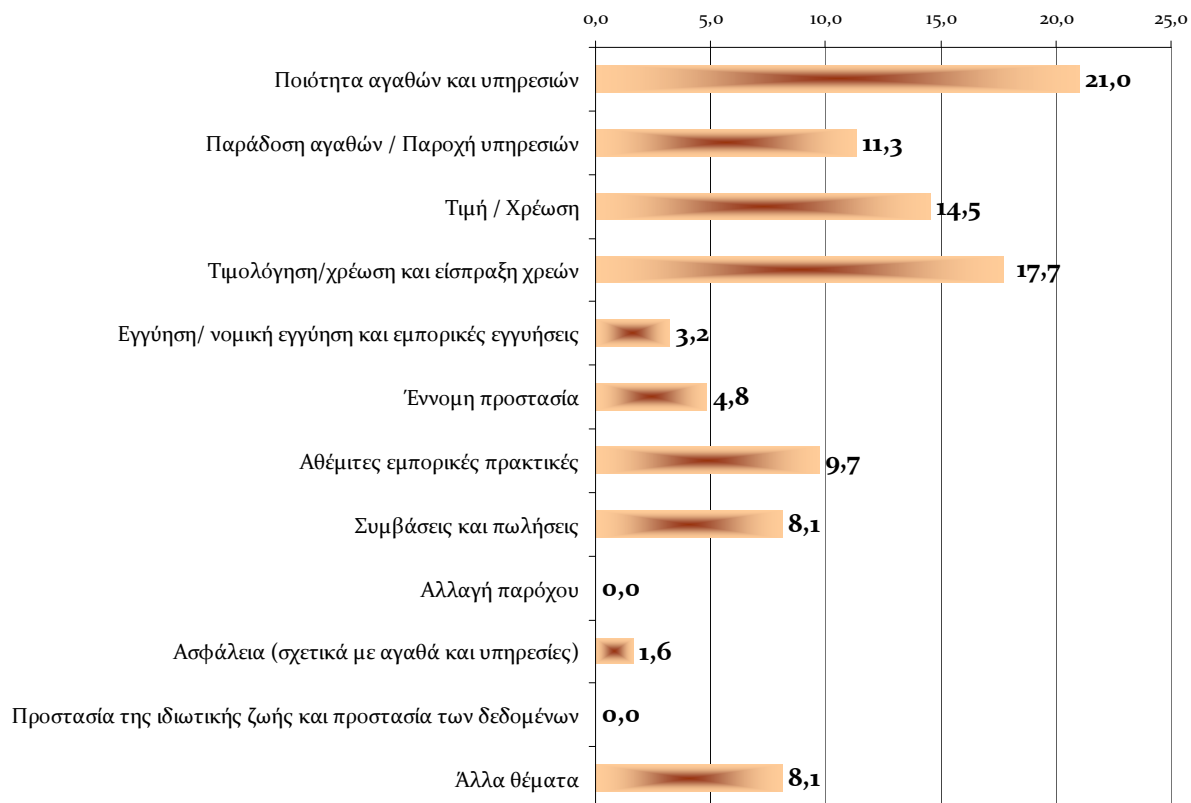
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 83: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος.



Γράφημα 84: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2014).





7.1. Σχέδιο συνεργασίας Συνηγόρου του Καταναλωτή με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή γίνεται συχνά αποδέκτης αναφορών, στρεφόμενων είτε κατά ασφαλιστικών εταιρειών είτε κατά ιδιωτικών κλινικών είτε κατά διαγνωστικών κέντρων είτε κατά ιδιωτών ιατρών. Κατά τη διαδικασία διερεύνησης τέτοιων αναφορών, ιδίως ενόψει των αντικρουόμενων απόψεων που εκφράζουν τα εμπλεκόμενα μέρη, τίθενται -μεταξύ άλλων- υπό αμφισβήτηση ζητήματα αμιγώς ιατρικής φύσης, η αξιολόγηση των οποίων απαιτεί ειδικές γνώσεις ιατρικής επιστήμης και ο σχηματισμός ασφαλούς κρίσης επί των οποίων αποτελεί πρόκριμα για την περαιτέρω διερεύνηση και διευθέτηση των υποθέσεων υπό τις εκάστοτε αναφερόμενες περιστάσεις.

Επιπλέον, με την ευκαιρία διαχείρισης τέτοιων υποθέσεων ανακύπτουν και άλλα ζητήματα (για παράδειγμα, σχετικά με την αναγκαιότητα της αμιγώς ενδονοσοκομειακής αντιμετώπισης περιστατικών ή σχετικά με τη διενέργεια εξετάσεων, μη συναφών με την εκάστοτε αιτία εισαγωγής ή τις ενδείξεις του εκάστοτε περιστατικού). Πρέπει να επισημανθεί, στο σημείο αυτό, ότι η αμφισβήτηση συνήθως ανακύπτει από διατυπωμένες αντικρουόμενες απόψεις μεταξύ επιστημόνων ιατρών και, μάλιστα, της ίδιας ειδικότητας (π.χ., μεταξύ θεράποντος ιατρού ασθενούς και ιατρού-συνεργάτη ασφαλιστικής εταιρείας, η οποία καλείται να καλύψει τα σχετικά έξοδα νοσοκομειακής περίθαλψης).

Ενόψει των παραπάνω, αλλά και άλλων ζητημάτων που ενδεχομένως προκύψουν στο μέλλον, καθώς επίσης λαμβάνοντας συνδυαστικά υπόψη την ανάγκη προστασίας τόσο: (α) των ασθενών-καταναλωτών υπηρεσιών ιατρικής φύσης, όσο και (β) του ιατρικού επιστημονικού σώματος από ενδεχόμενο κλονισμό της εμπιστοσύνης των πολιτών και συλλήβδην απαξίωσή του, λόγω μεμονωμένων φαινομένων απόκλισης μελών του από τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που συνοδεύουν το ιατρικό λειτούργημα και επιβάλλονται από τις κείμενες διατάξεις και τον Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας, κρίθηκε σκόπιμη η δημιουργία ενός σταθερού πλαισίου συνεργασίας και συντονισμένης δράσης μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ιατρικού Συλλόγου Αθηνών, στο πλαίσιο του θεσμικού ρόλου και της αποστολής εκάστου αυτών.

Προς μια τέτοια κατεύθυνση και προκειμένου να εξειδικευθεί το είδος και το περιεχόμενο μιας τέτοιας συνεργασίας, έχει ήδη ξεκινήσει η ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των δύο φορέων.

7.2. Συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με τις ανακριτικές Αρχές

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε σε κλήση του 23ου Τακτικού Ανακριτή του Πρωτοδικείου Αθηνών, ο οποίος, διενεργώντας κύρια ανάκριση κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας για τη διερεύνηση κακουργηματικής αξιόποινης πράξης (απάτης), ζήτησε πληροφορίες για αναφορές που είχαν υποβληθεί στην Αρχή από καταναλωτές κατά των ιατρικών ανώνυμων εταιρειών «SKIN LASER ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΠΟΛΥΪΑΤΡΕΙΟ – ΙΑΤΡΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», «LASER LINE ΚΕΝΤΡΑ LASER ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ Α.Ε.», καθώς και κατά οποιασδήποτε άλλης εταιρείας που είχε την έδρα της επί της Λεωφ. Κηφισίας αριθ. 58.

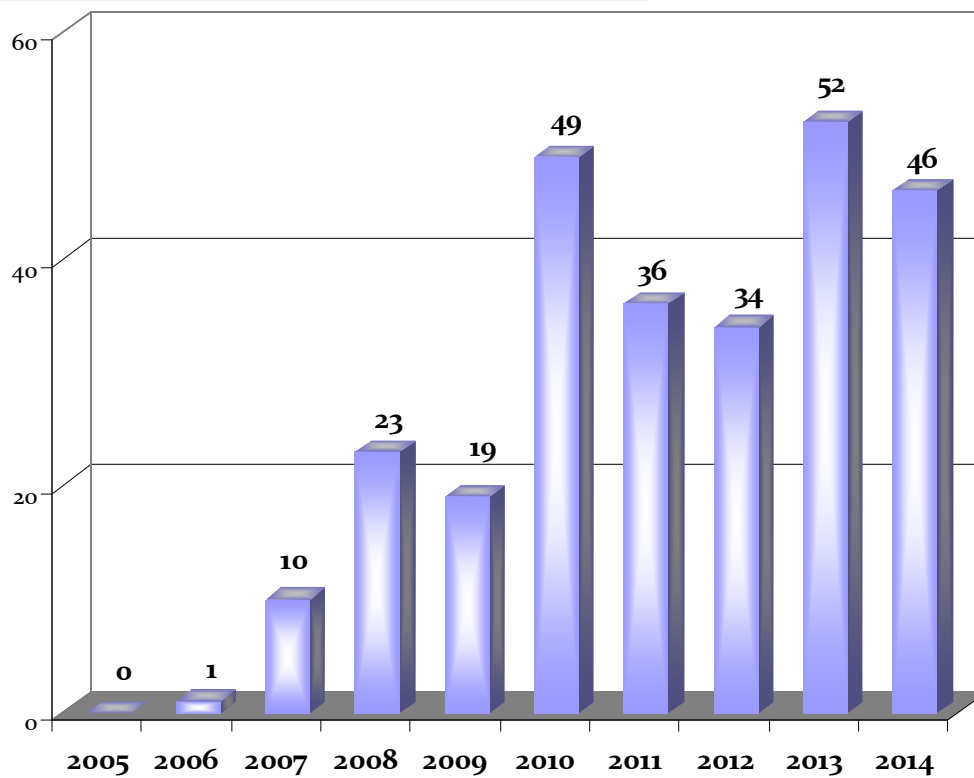
Η Αρχή απέστειλε αντίγραφα από φακέλους σχετικών υποθέσεων, συνοδεία και όσων στοιχείων είχαν προκύψει από προγενέστερη έρευνα και συνεργασία της με την αρμόδια Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της Περιφέρειας Αττικής. Διαβιβάστηκαν, επίσης, άπαντα τα σχετικά με τις άδειες λειτουργίας των ανωτέρω επιχειρήσεων, τα καταστατικά τους και τις τροποποιήσεις αυτών, αποφάσεις ανάκλησης αδειών λειτουργίας, κ.λπ.

## 8. Εκπαίδευση

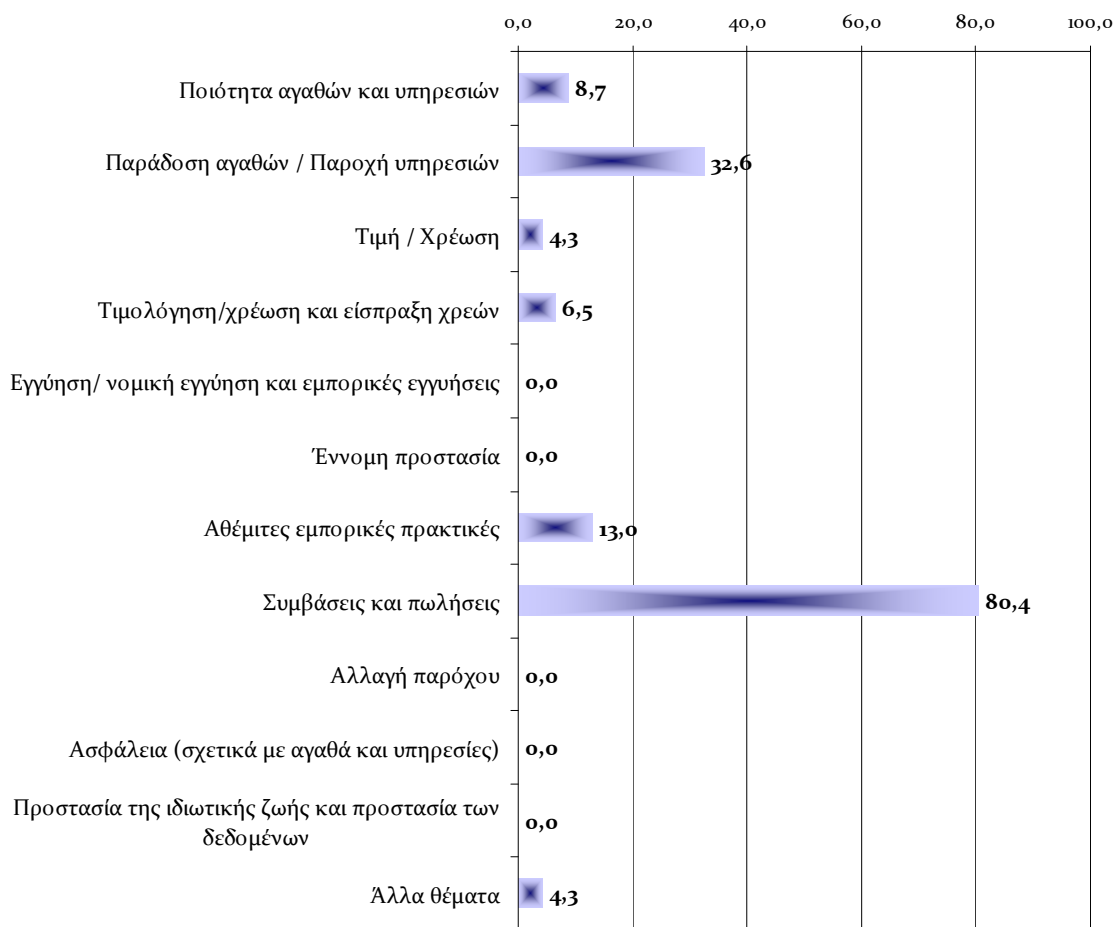
Πίνακας 18: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.

| 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 %                                |
| 2010          | 49               | 1,3 %                                |
| 2011          | 36               | 0,9 %                                |
| 2012          | 34               | 1 %                                  |
| 2013          | 52               | 1,3 %                                |
| 2014          | 46               | 0,9 %                                |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>270</b>       | <b>0,8 %</b>                         |

Γράφημα 85: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.

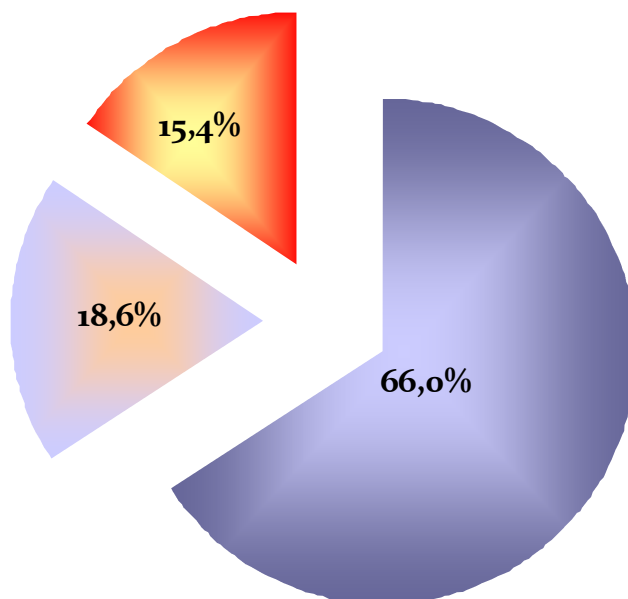


**Γράφημα 86: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2014).**

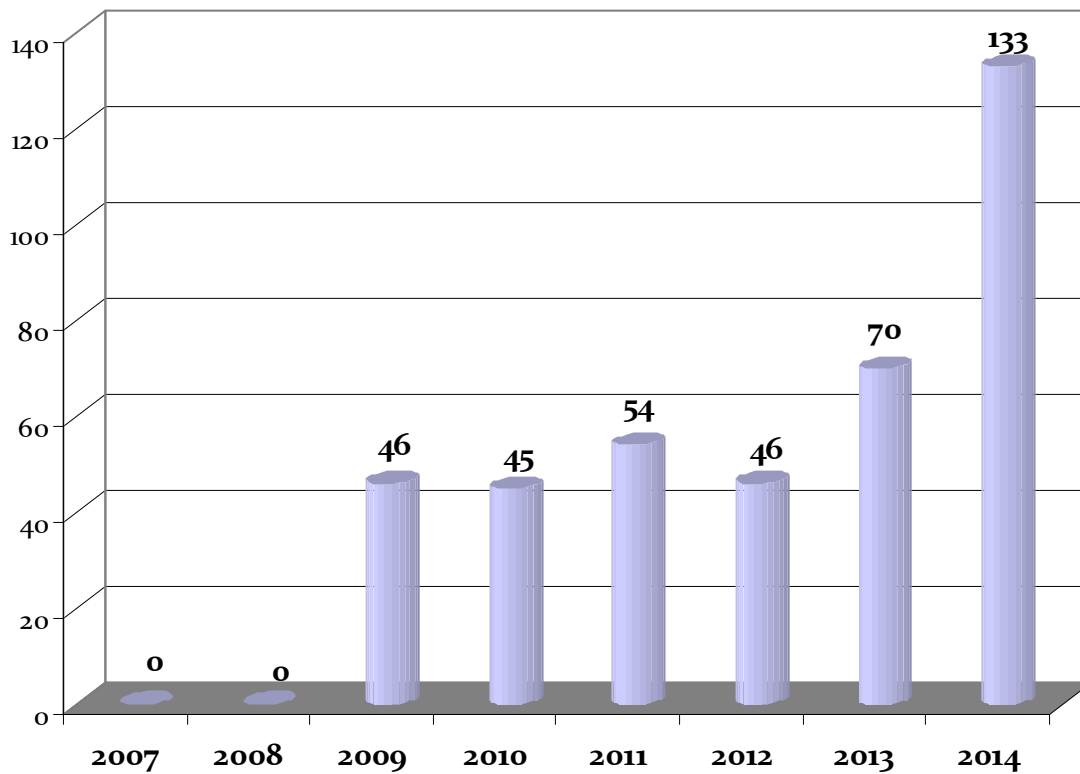


**Γράφημα 87: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

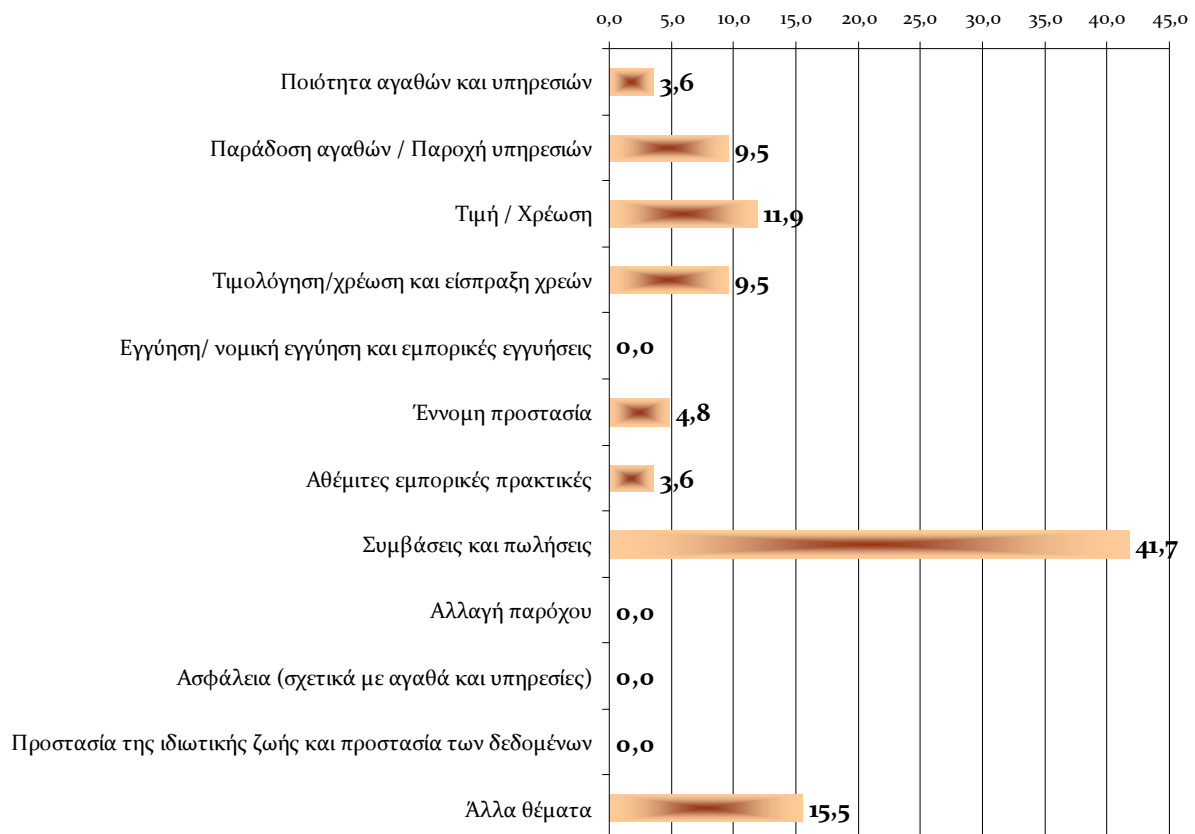
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



**Γράφημα 88: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.**



**Γράφημα 89: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2014).**



8.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη λειτουργία ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ι.Ε.Κ.)

Ο τομέας των Ι.Ι.Ε.Κ. παρουσιάστηκε κατά το 2014, με βάση τις αναφορές που υπέβαλαν καταναλωτές στην Αρχή, ως ο πιο προβληματικός του κλάδου της εκπαίδευσης. Συχνότερα ζητήματα που ανέκυψαν, στα οποία ζητήθηκε η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ήταν:

1. Περιπτώσεις ελλιπών σπουδαστικών φακέλων νεοεγγραφέντων καταρτιζόμενων, ιδίως ομογενών (π.χ., απουσία έγκυρων τίτλων σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, βεβαιώσεων ελληνομάθειας, όπου απαιτείται, κ.λπ.), με συνέπεια:
  - Να κωλύεται η έκδοση βεβαιώσεων κατάρτισης (είτε δεν εκδίδεται καθόλου η βεβαίωση είτε εκδίδεται, αλλά κατόπιν δεν εγκρίνεται από τον αρμόδιο φορέα, τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης).
  - Να διακυβεύονται χρηματικά ποσά που έχουν καταβάλει οι καταναλωτές ως δίδακτρα για την απόκτηση του τελικού προϊόντος (τίτλου σπουδών) της εκπαιδευτικής παροχής.
2. Πραγματοποίηση εγγραφών εκτός του δεσμευτικού χρονοδιαγράμματος (1-30 Σεπτεμβρίου εκάστου έτους) που προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία (Κανονισμός Λειτουργίας Ι.Ι.Ε.Κ. - Β' 1807/2014), με αρνητική συνέπεια τη μη εύρυθμη λειτουργία του κλάδου και την πρόκληση αθέμιτου ανταγωνισμού μεταξύ των Ι.Ι.Ε.Κ.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, η Αρχή συνεργάζεται στενά και εποικοδομητικά με τη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων και πετυχαίνει, πολύ συχνά, τη φιλική επίλυση των σχετικών διαφορών μεταξύ σπουδαστών και Ι.Ι.Ε.Κ.

8.2. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με αιτήματα καταγγελίας εκπαιδευτικών συμβάσεων

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατατίθενται συχνά αναφορές, με αίτημα των καταναλωτών την αξίμια για τους ίδιους καταγγελία συμβάσεων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών (φροντιστηρίων, ιδιωτικών σχολείων, κολεγίων, Ι.Ι.Ε.Κ.). Συνήθης δικαιολογητικός λόγος που προβάλλουν οι καταναλωτές είναι κάποιου είδους οικονομική δυσκολία που ανέκυψε μετά τη σύναψη της σύμβασης και δεν τους επιτρέπει να αντεπεξέλθουν στις ανειλημμένες υποχρεώσεις τους.

Παρατηρείται, ωστόσο, ότι όταν ζητείται από τους καταναλωτές να αποδείξουν τη μεταστροφή της οικονομικής τους κατάστασης προς το χειρότερο, ως της βασικής αιτίας που επικαλούνται για τη λύση των συμβάσεων, δεν προσκομίζουν σε όλες τις περιπτώσεις τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, τα οποία να καταδεικνύουν με σαφήνεια την επέλευση της νέας κατάστασης και την, ως εκ τούτου, ανάγκη αναθεώρησης (ή και λύσης) της συναφθείσας συμφωνίας, επειδή αυτή κατέστη υπέρμετρα επαχθής και, μάλιστα, από λόγους που ήταν έκτακτοι και δεν μπορούσαν να προβλεφθούν κατά τη σύναψή της.

Εφόσον τυχόν, την ίδια στιγμή, δεν αποδεικνύεται ότι ένας εκπαιδευτικός πάροχος βαρύνεται από πταίσμα (π.χ., υπαίτια ολική ή μερική αδυναμία παροχής των εκπαιδευτικών του υπηρεσιών), αλλά ότι αντιθέτως έχει προβεί σε ανάληψη όλων των αναγκαίων προπαρασκευαστικών ενεργειών, οι οποίες επιτάσσονται για τη σύννομη εκπλήρωση των

υποχρεώσεων που έχει αναλάβει συμβατικώς έναντι των αντισυμβαλλομένων του καταναλωτών, προκύπτει αναγκαιότητα αρχειοθέτησης των σχετικών αναφορών ως αβάσιμων.

Στην περίπτωση, ειδικότερα, των Ι.Ι.Ε.Κ., για τα οποία ο νόμος προβλέπει, χωρίς παρεκκλίσεις, συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα πραγματοποίησης νέων εγγραφών, είναι κατανοητό ότι η αποχώρηση σπουδαστών τούς προκαλεί οικονομική ζημία, από τη στιγμή που η εκάστοτε κενωθείσα θέση δεν δύναται να αναπληρωθεί με την τοποθέτηση άλλου σπουδαστή εν τη εξελίξει της ακαδημαϊκής περιόδου.

Αναγνωρίζοντας, ωστόσο, τις αντιξοότητες της οικονομικής κρίσης και τις επιπτώσεις της στους προϋπολογισμούς των νοικοκυριών, η Αρχή ασκεί υπεύθυνο διαμεσολαβητικό ρόλο και σε συνεργασία με τις καταγγελλόμενες επιχειρήσεις, μέσα σε πνεύμα καλής πίστης και αμοιβαίας κατανόησης, επιχειρεί και, όπου είναι δυνατόν, πετυχαίνει την επίλυση των διαφορών με τον πιο επωφελή και για τα δύο εμπλεκόμενα μέρη τρόπο.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

### ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ, ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

1. Διαβουλεύσεις, εισηγήσεις και έρευνες
2. Επιτροπές, ομάδες εργασίας και προωθητικές ενέργειες





## 1. Διαβουλεύσεις, εισηγήσεις και έρευνες

### 1.1. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών

Για τη συμμετοχή της Αρχής στη διαβούλευση της Τράπεζας της Ελλάδος, με σκοπό τη διαμόρφωση του τελικού κειμένου του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, συστήθηκε επιτροπή ειδικών επιστημόνων, αποτελούμενη από τους Γεωργία Θεοχαροπούλου, Θεοδώρα Παπαδημητρίου, Θεοδώρα Ρούμπου, Ελένη Αθανασίου και Διονύση Ραυτόπουλο, η οποία υπέβαλε τις ακόλουθες παρατηρήσεις:

1. Σε σχέση με έννοιες που περιέχονται στο σχέδιο του Κώδικα, όπως *κατάλληλη λύση* και *αξιολόγηση καταλληλότητας*, οι οποίες ενέχουν αοριστία και επιτρέπουν στα πιστωτικά ιδρύματα να τις επικαλούνται ενδεχομένως καταχρηστικά, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η εξειδίκευση και ερμηνεία τους δεν μπορούν να αποτελούν αντικείμενο της διαμεσολάβησης.
2. Είναι σκόπιμο να προβλεφθεί ότι οι εισπρακτικές εταιρείες θα πρέπει να απέχουν από οιοσδήποτε οχλήσεις των δανειοληπτών, ενόσω βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία που εισάγεται με τον Κώδικα για τη διευθέτηση των οφειλών τους, παραλλήλως και με την τροποποίηση του ν. 3758/2009 προς την ίδια κατεύθυνση.
3. Η προβλεπόμενη από το σχέδιο του Κώδικα *Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων* θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να παραμείνει λειτουργικό τμήμα της εκάστοτε τράπεζας.
4. Θα πρέπει να προβλεφθεί η αποφυγή επιβάρυνσης των δανειοληπτών με πρόσθετα έξοδα που τυχόν προκύψουν από τη διαδικασία (π.χ., έξοδα σύνταξης και αποστολής εξώδικων, έξοδα σύνταξης και αποστολής συστημένων επιστολών, έξοδα τροποποίησης συμβάσεων, κ.λπ.), ενώ για έξοδα υπέρ τρίτων (π.χ., δικηγόρων, μηχανικών) προτείνεται η μείωσή τους για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών.
5. Σκόπιμο είναι να προβλεφθεί ότι προϋπόθεση για την ένταξη των δανειοληπτών στη διαδικασία διευθέτησης των οφειλών τους αποτελεί η εκ μέρους τους αποδοχή αυτών, σε σχέση και με τις δανειακές τους υποχρεώσεις.
6. Για την περίπτωση, κατά την οποία ο δανειολήπτης οφείλει σε περισσότερα από ένα τραπεζικά ιδρύματα, θα πρέπει να προσδιοριστεί ειδικότερα ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων τραπεζών, προκειμένου για την αξιολόγησή του ως συνεργάσιμου ή μη και για την εντεύθεν εξεύρεση της καταλληλότερης για όλα τα μέρη δυνατής λύσης.
7. Θα πρέπει να προβλέπεται ρητά ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν δέχεται αιτήματα διαμεσολάβησης, εάν προηγουμένως δεν έχει εξαντληθεί η προβλεπόμενη διαδικασία εξέτασης ενστάσεων ενώπιον κάθε τραπεζικού ιδρύματος.
8. Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Αρχής, σύμφωνα με τον ιδρυτικό της νόμο, αλλά και την Ευρωπαϊκή νομοθεσία για τον θεσμό της διαμεσολάβησης και τις αρχές που τη διέπουν, δεν αφορά σε παροχή συμβουλευτικής συνδρομής, νομικής ή οικονομικής υποστήριξης, διότι κάτι τέτοιο θα αναιρούσε το περιεχόμενο και το κύρος της διαμεσολάβησης ως αντικειμενικής και αμερόληπτης διαδικασίας. Ως εκ τούτου, προς αποφυγή δημιουργίας σύγχυσης στους ενδιαφερόμενους δανειολήπτες ως προς τον

ρόλο και τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κρίνεται απαραίτητη είτε η απάλειψη σχετικών σημείων από το σχέδιο του Κώδικα, στον βαθμό που ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπονοείται ως συμβουλευτικός φορέας, είτε η συμπερίληψη ρητής επισήμανσης ότι τέτοιος φορέας δεν είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

9. Ενόψει διάταξης που διαλαμβάνεται στο σχέδιο του Κώδικα, βάσει της οποίας η Τράπεζα της Ελλάδος δεν επιλαμβάνεται ερωτημάτων ή καταγγελιών δανειοληπτών, καθώς αυτές εξετάζονται είτε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή είτε από τα αρμόδια δικαστήρια, θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή περιορίζεται στην υποδοχή και διεκπεραίωση αιτημάτων διαμεσολάβησης και όχι ερωτημάτων ή καταγγελιών δανειοληπτών.
10. Τέλος, η έναρξη ισχύος του Κώδικα θα πρέπει να συνδυαστεί και με την ενίσχυση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ειδικό επιστημονικό προσωπικό για την αποτελεσματική άσκηση των πρόσθετων αρμοδιοτήτων διαμεσολάβησης που του ανατίθενται.

#### 1.2. Προτάσεις της Αρχής για την καλύτερη εφαρμογή του ν. 4224/2013 και του Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών

Με επιστολές του προς τους φορείς που εμπλέκονται στην εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 (Τράπεζα της Ελλάδος, Ελληνική Ένωση Τραπεζών), ο Συνήγορος του Καταναλωτή γνωστοποίησε παραλείψεις και ασάφειες του Κώδικα και επισήμανε προβλήματα που μπορεί να ανακύψουν κατά την εφαρμογή του. Ειδικότερα:

1. Τονίστηκε επανειλημμένα η ανάγκη ύπαρξης και εφαρμογής ενιαίων κανόνων ενημέρωσης και διαδικασιών προς διευκόλυνση, πρωτίστως, των δανειοληπτών, αλλά και των πιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς και του διαμεσολαβητικού έργου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εφόσον απαιτηθεί η παρέμβασή του για την εξεύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων στις περιπτώσεις, όπου δανειολήπτες και πιστωτικά ιδρύματα δεν καταλήγουν σε αμοιβαία συμφωνία.
2. Κατατέθηκε, ως πρόταση, στους αρμόδιους Υπουργούς το σχέδιο Κοινής Υπουργικής Απόφασης για τον καθορισμό των όρων και της διαδικασίας διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του ν. 4224/2013 (βλ. ανωτέρω, Κεφάλαιο Β, ενότητα 2.3 της παρούσας).

Η Αρχή συνέχισε να παρακολουθεί και να ενημερώνει την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και μετά την έναρξη εφαρμογής του Κώδικα για παρατηρούμενα προβλήματα. Σοβαρά προβλήματα εντοπίστηκαν (και αμελλητί γνωστοποιήθηκαν στους αρμόδιους φορείς) στο πεδίο της ορθής ενημέρωσης των δανειοληπτών από τα πιστωτικά ιδρύματα, που δεν ήταν ενιαία και συντονισμένη. Συγκεκριμένα:

1. Δεν προωθήθηκε η θέσπιση ενιαίων κανόνες πληροφόρησης, που είχε προτείνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ορισμένα καταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων δεν διέθεταν έντυπο υλικό, ιδίως ενημερωτικά φυλλάδια και αιτήσεις, που θα επιτρέψει στους δανειολήπτες να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους).
2. Όπου από τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχονταν ενημερωτικά φυλλάδια, σε αυτά δεν αναφερόταν καθόλου ή δεν αναφερόταν με σαφήνεια ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με αποτέλεσμα ο δανειολήπτης να θεωρήσει ενδεχομένως

ότι δεν έχει άλλη δυνατότητα εξεύρεσης κοινά αποδεικτικής λύσης, πέρα από αυτή που του προτείνεται από το πιστωτικό ίδρυμα.

3. Στη διαδικτυακή ή άλλη πληροφόρηση που παρείχαν κάποια πιστωτικά ιδρύματα, είχαν παρεισφρήσει παραδρομές και σφάλματα. Για παράδειγμα, υπήρξε τράπεζα που παρέπεμπε τους δανειολήπτες στον Συνήγορο του Καταναλωτή για συμβουλευτική υποστήριξη. Άλλα πιστωτικά ιδρύματα επεξηγούσαν την έννοια του *συνεργάσιμου δανειολήπτη* κατά τρόπο που δεν συνάδει πλήρως με τον αντίστοιχο ορισμό του Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.

### 1.3. Ενέργειες αξιοποίησης των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού

Κατόπιν αλλαγών που επήλθαν στο νομικό πλαίσιο που διέπει τις Ε.Φ.Δ. (βλ. σχετικά Κεφάλαιο Α, ενότητα 2.1 της παρούσας), η σύσταση και λειτουργία των οποίων ως αρμοδιότητα ανήκει πλέον στους Δήμους, η Αρχή διενέργησε έρευνα (υπεύθυνος έρευνας: Νεκτάριος Μακρυδάκης, ειδικός επιστήμονας της Αρχής) και διαπιστώθηκαν κενά και παραλείψεις σε ό,τι αφορά την άσκηση αυτής της νέας αρμοδιότητας.

Συγκεκριμένα, με βάση επικαιροποιημένα στοιχεία που συλλέχθηκαν από 145 Δήμους (σε σύνολο 325) μέχρι τις 31-12-2014, μόνο 43 είχαν προχωρήσει στη σύσταση Ε.Φ.Δ., άλλοι βρίσκονταν σε διαδικασία σύστασης από μηδενική βάση και άλλοι Δήμοι, οι οποίοι διέθεταν παλαιότερα Ε.Φ.Δ. και είχε λήξει η θητεία των μελών τους, βρίσκονταν σε διαδικασία ανανέωσης της θητείας των.

Αρκετοί Δήμοι, ωστόσο, αγνοούσαν την υποχρέωση άσκησης της νέας αρμοδιότητάς τους, κάποιιοι δεν είχαν σαφή εικόνα για τον ρόλο και τη λειτουργία των Ε.Φ.Δ., ενώ άλλοι Δήμοι είχαν τελείως λανθασμένη γνώση και προσέγγιση, αφού είχαν ταυτίσει τις Ε.Φ.Δ. με επιτροπές εντελώς άλλου αντικειμένου και πλαισίου λειτουργίας (π.χ., με τις *Επιτροπές Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών και Αμφισβητήσεων*).

Διαπιστώνοντας τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε στην Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας για τη γνωστοποίηση της προβληματικής κατάστασης και για την ανάγκη ανάληψης συντονιστικού ρόλου στην αντιμετώπισή της.

### 1.4. Έρευνα για την υπερχρέωση των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών

Η Γενική Διεύθυνση για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανέθεσε στην εταιρεία «Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)» τη διεξαγωγή πανευρωπαϊκής έρευνας με θέμα: «The over-indebtedness of European households: Updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να απαντήσει σε εκτεταμένο ερωτηματολόγιο, στο περιεχόμενο του οποίου στηρίχθηκε εν πολλοίς η διαμόρφωση της επιμέρους έκθεσης ειδικά για τη σχετική κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα (τις απαντήσεις που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο επιμελήθηκε ο ειδικός επιστήμονας της Αρχής, Αριστοτέλης Σταμούλας).

Το πλήρες κείμενο της έρευνας έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ως ακολούθως:

- Part 1: «Synthesis of findings»:

[http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_1\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf)

- Part 2: «Country reports»:

[http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_2\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_2_synthesis_of_findings_en.pdf)

#### 1.5. DG CNECT's fact-finding mission to Athens

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε στην καθιερωμένη, τα τελευταία χρόνια, συνάντηση που οργανώνει η Γενική Διεύθυνση για τα Επικοινωνιακά Δίκτυα, το Περιεχόμενο και τις Τεχνολογίες (DG CNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αθήνα, όπως σε όλα τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Η περυσινή συνάντηση πραγματοποιήθηκε στις 24-1-2014, στις εγκαταστάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, και η Αρχή (εκπροσωπήθηκε από τον Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα) παρέιχε εμπειριστατωμένη ενημέρωση γύρω από την εγχώρια αγορά των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τη σκοπιά των καταναλωτικών διαφορών, στις οποίες διαμεσολαβεί.

#### 1.6. Ομιλίες, εισηγήσεις

- 27-1-2014. Εκπαιδευτικό μάθημα για τον θεσμό των Ανεξάρτητων Αρχών, που παρέδωσε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε σπουδαστές του τμήματος δημοσιογραφίας του «Ι.Ι.Ε.Κ. Ακμή» (προετοιμασία και παράδοση του μαθήματος από τον Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα της Αρχής).
- 15-3-2014. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ημερίδα της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. με θέμα: «Η Ευρωπαϊκή διάσταση της υπερχρέωσης και των πλειστηριασμών – Ανάγκη αντιμετώπισής τους σε πανευρωπαϊκό επίπεδο» (Αμφιθέατρο ΓΣΕΒΕΕ).
- 13-5-2014. Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή στο διεθνές ασφαλιστικό συνέδριο που οργάνωσε ο Ελληνικός Σύλλογος Ασφαλιστικής Επιστήμης («Hellenic Insurance Law Association» – HILA), μέλος της «Association Internationale de Droit des Assurances» (AIDA), με την υποστήριξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τη συνεργασία της «AIDA World», με θέμα: «Οι ασφαλίσεις ζωής, υγείας και συντάξεων στο νέο οικονομικό περιβάλλον» (ξενοδοχείο King George).
- 1-7-2014. Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή σε εκδήλωση της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας, με θέμα: «Ασφάλιση νομικής προστασίας: Νέες προκλήσεις, νέοι θεσμοί» (ξενοδοχείο King George).

## 2. Επιτροπές, ομάδες εργασίας και προωθητικές ενέργειες

### 2.1. Ομάδα εργασίας για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στην ομάδα εργασίας που έχει συσταθεί από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, με κύριο έργο την ενσωμάτωση στην εθνική έννομη τάξη της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία ΕΕΚΔ – προθεσμία ενσωμάτωσης μέχρι τις 9-7-2015) και για τη λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός ΗΕΚΔ – εφαρμογή από τις 9-1-2016).

Επιπλέον, η Αρχή συμμετείχε ενεργά (μαζί και με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών) στην προπαρασκευαστική διαδικασία για την κατάρτιση της τελικής σύνθεσης της ανωτέρω ομάδας εργασίας από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (την Αρχή εκπροσώπησε σε αμφότερες τις περιπτώσεις ο ειδικός επιστήμονας, Αριστοτέλης Σταμούλας).

### 2.2. Άτυπη επιτροπή ιδιωτικής ασφάλισης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετέχει στην εν θέματι επιτροπή, μαζί με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, τη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος και την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας. Η επιτροπή πραγματεύεται ζητήματα ιδιωτικής ασφάλισης και προστασίας των καταναλωτών και η Αρχή εκπροσωπείται σε αυτή από τους Θεοδώρα Παπαδημητρίου και Ελένη Αθανασίου, ειδικούς επιστήμονες.

### 2.3. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στην εκστρατεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η Ευρωπαϊκή Ένωση πραγματοποίησε, καθ' όλο το 2014, εκστρατεία ενημέρωσης των καταναλωτών στις χώρες: Βουλγαρία, Κύπρο, Ισπανία, Ελλάδα, Ιταλία, Λετονία, Πολωνία και Πορτογαλία. Η καμπάνια στόχευε, ιδιαίτερα, τους νεότερους και μεγαλύτερους σε ηλικία καταναλωτές και επικεντρώθηκε σε πέντε βασικά δικαιώματα, που τους ενδυναμώνουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση:

1. Επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικών αγαθών.
2. Υπαναχώρηση στις εξ αποστάσεως (ηλεκτρονικές) αγορές μέσα σε 14 ημερολογιακές ημέρες.
3. Συμβάσεις χωρίς καταχρηστικές ρήτρες.
4. Αξιόπιστες διαφημίσεις.
5. Φιλική επίλυση διαφορών με τη βοήθεια των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.



Η εκστρατεία στην Ελλάδα ξεκίνησε στις 17 Μαρτίου 2014 και ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε ενεργά και αποτελεσματικά στην προώθησή της με τα μέσα και τις υποδομές που διαθέτει. Οι προωθητικές ενέργειες που πραγματοποίησε η Αρχή, offline και online, ήταν:

1. Προώθηση, σε τακτά χρονικά διαστήματα, προωθητικού ψηφιακού υλικού (banners, video κ.ά.) στα social media της Αρχής και τα αντίστοιχα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.
2. Ανάρτηση, στην ιστοσελίδα της Αρχής, ειδικού banner με link στη σελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
3. Ανάρτηση banners στα γραφεία της Αρχής για ενημέρωση του κοινού.
4. Ενημέρωση του κοινού μέσω διανομής φυλλαδίων.











ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

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)