

2019 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



**Εξ αποστάσεως αγορές,
αλλά με προσοχή.
Για να είμαστε ασφαλείς!**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Οι εκσυγχρονιστικές τάσεις της δημόσιας διοίκησης διεθνώς στηρίζονται στην αναγνώριση της ανάγκης των πολιτών να έχουν τη δυνατότητα να διευθετούν τα προβλήματά τους με απλά, εύκολα προσβάσιμα, ευέλικτα, διαφανή και, κυρίως, αποτελεσματικά μέσα.

Με λιγότερη γραφειοκρατία.

Η θεσμοθέτηση φορέων που λειτουργούν με βάση το ανωτέρω πλαίσιο αποτελούν στη δημόσια ζωή έμπρακτη έκφραση του σεβασμού και της μέριμνας που ένα σύγχρονο κράτος οφείλει να επιδεικνύει απέναντι στους πολίτες, που, ταυτόχρονα είναι και καταναλωτές.



Στη χώρα μας, η ανάγκη αυτή έχει καταστεί ακόμα επιτακτικότερη, λόγω της καταλυτικής επίδρασης της πολυετούς οικονομικής κρίσης στην επιδείνωση των προβλημάτων της κοινωνικής και οικονομικής ζωής των πολιτών.

Η ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» καλύπτει ένα από τα σημαντικότερα πεδία της καθημερινότητας των πολιτών, τις καταναλωτικές τους συναλλαγές, που σχετίζονται άμεσα με την εισοδηματική τους κατάσταση και απαιτούν, ταυτόχρονα, τη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές, ως προϋπόθεση για την τόνωση της αγοράς και, κατ' επέκταση, την οικονομική ανάκαμψη και σταθερότητα.

Ο ρυθμός της ετήσιας υποβολής αναφορών στην Αρχή, που το διάστημα 2014-2019 έχει σημειώσει θεαματική αύξηση κατά 170,6%, δείχνει εμπράκτως ότι ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί. Η διαρκώς διευρυνόμενη εμπιστοσύνη των πολιτών-καταναλωτών τροφοδοτείται από την αποτελεσματικότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε συνδυασμό με το πολύ υψηλό ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών (82,74%) μέσα σε εξαιρετικά σύντομο χρόνο (83 ημέρες κατά μέσο όρο). Λαμβάνοντας υπόψη και τον αξιοσημείωτο βαθμό (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στις εξωδικαστικές διαδικασίες που εφαρμόζει η Αρχή, που είναι προαιρετικού χαρακτήρα, αναδεικνύεται όχι μόνο η καθολική της αποδοχή, αλλά, πρωτίστως, ο αντικειμενικός και αμερόληπτος χαρακτήρας των διαμεσολαβητικών της ενεργειών, υπηρετώντας απαρέγκλιτα τις βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της.

Καθώς, μάλιστα, το πεδίο των συναλλαγών στην Ελλάδα δείχνει να μετατοπίζεται με αυξητικό ρυθμό στο ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως συμβαίνει ήδη στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημιουργείται περαιτέρω ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και καλλιέργειας της εμπιστοσύνης τους, δεδομένου ότι εκ θέσεως γίνονται πιο ευάλωτοι απέναντι σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Από τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρήθηκε το 2019 ήταν η αύξηση σε σχέση με το 2018 των αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή και σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 12% του συνόλου. Η ίδια τάση παρατηρείται ακόμα πιο έντονη το πρώτο

τετράμηνο του 2020 -και αναμένεται να παγιωθεί-, καθώς ο περιορισμός των φυσικών συναλλαγών λόγω της πανδημίας του COVID-19 διαμόρφωσε νέα καταναλωτικά πρότυπα και έστρεψε τους πολίτες ακόμα περισσότερο προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές για την κάλυψη των καταναλωτικών αναγκών τους.

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, διαπιστώνεται μία αναλογική αύξηση των προβλημάτων και κινδύνων που εγκυμονεί το ηλεκτρονικό εμπόριο, ιδίως όταν σε αυτό δραστηριοποιούνται αμφιβόλου ποιότητας και ευκαιριακοί προμηθευτές, που με τη συμπεριφορά τους αμαυρώνουν την καλή γενική εικόνα του κλάδου.

Αγαθά που δεν παραδίδονται, χρήματα που δεν επιστρέφονται, ανύπαρκτη εξυπηρέτηση μετά την πώληση αποτελούν παρελκυστικές πρακτικές που όχι μόνο ζημιώνουν τους καταναλωτές, αλλά ταυτόχρονα κλονίζουν την εμπιστοσύνη τους στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εμποδίζοντας τη δυναμική του ανάπτυξη και εξέλιξη. Εξ αποστάσεως αγορές αλλά με προσοχή. Για ασφαλείς συναλλαγές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας στο επίκεντρο της δράσης του την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, συνέβαλε καταλυτικά μέσα στο 2019, αλλά και μέχρι τη δημοσίευση της παρούσας έκθεσης, στον περιορισμό τέτοιων φαινομένων, εισηγούμενος την επιβολή κυρώσεων σε βάρος των παρανομούντων προμηθευτών και παραπέμποντας τους υπεύθυνους στη Δικαιοσύνη.

Παρόμοια εικόνα υπάρχει και στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, με τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπου, ιδίως η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο τρόπος τιμολόγησης, φαίνεται να έχουν εξελιχθεί σε σοβαρό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές, των οποίων οι σχετικές αναφορές προς την Αρχή το 2019 σημείωσαν δραματική αύξηση κατά 85% σε σχέση με το 2018.

Η Αρχή ανταποκρίθηκε σε αυτήν την αυξημένη ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και ομαλοποίησης της συγκεκριμένης αγοράς, προτείνοντας συγκεκριμένες διατάξεις για την αυστηροποίηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου. Οι προτάσεις της αποτέλεσαν τον πυρήνα της πρόσφατης τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Για μία ακόμα χρονιά, η έγκαιρη αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων στο πεδίο του εμπορίου, όπου παρατηρήθηκαν αυξημένα προβλήματα των καταναλωτών, και οι καίριες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αποκατάστασή τους αποτέλεσαν παράγοντες διαφύλαξης και εδραίωσης των καλών πρακτικών στην αγορά, συμβάλλοντας στην ομαλή και αξιόπιστη λειτουργία της.

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	19
2. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ..	22
2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	22
2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες	23
2.1.2. Δικτυακός τόπος, κοινωνικά δίκτυα και πληροφόρηση	27
2.1.3. Καταστατικές αρχές	29
2.1.4. Κοινωνική λογοδοσία	30
2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	33
1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση	35
1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής.....	35
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή	37
2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.....	37
2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες	38
2.1.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	39
2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	40
2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	41
2.3.1. Αποζημίωση ασφαλισμένης και τροποποίηση όρων ασφαλιστηρίου συμβολαίου, λόγω εφαρμοζόμενης διάκρισης με βάση το φύλο	42
2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων	42
2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης της Αρχής, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.....	43
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών.....	44
2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	46
2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	46
2.8. Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων (νέα αρμοδιότητα, ασκούμενη από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας).....	47
3. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων	48
4. Οικονομικά στοιχεία.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	51
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2019	53
1.1. Γενικές παρατηρήσεις.....	53
1.2. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.....	57
1.3. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	61
1.4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας	72
1.4.1. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την κατασκευή ράμπας πρόσβασης Α.ΜΕ.Α. σε κατάσταση πολυεθνικής εταιρείας	73
1.4.2. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την εκτύπωση παιδικού βιβλίου σε γραφή braille	74
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών	75
3. Εξυπηρέτηση πολιτών.....	80
3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών.....	80
3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.....	82
3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	82
3.4. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών.....	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ.....	85
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	87

1.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων τραπεζικού τομέα	91
1.1.1.	Παρέμβαση της Αρχής επί της σχεδιαζόμενης αναπροσαρμογής των τιμολογίων τραπεζικών εργασιών	91
1.1.2.	Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υποθέσεις αντιλογισμού χρεώσεων εξόδων ανανέωσης χρεωστικών καρτών	92
1.1.3.	Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υποθέσεις χρέωσης εξόδων κτηματογράφησης	92
1.1.4.	Εισπρακτικές εταιρείες	92
1.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων ασφαλιστικού τομέα	93
1.2.1.	Επιτυχής διαμεσολάβηση για την ενεργοποίηση κάλυψης απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών, λόγω διαρκούς ολικής ανικανότητας για εργασία	93
1.2.2.	Επιτυχής διαμεσολάβηση για την καταβολή παροχής από ασφαλιστική κάλυψη πρόσκαιρης ολικής ανικανότητας από ασθένεια στους νόμιμους κληρονόμους δικαιούχου ασφαλισμένης σε ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο	93
1.2.3.	Αδικαιολόγητη άρνηση καταβολής αποζημίωσης	94
1.2.4.	Αδικαιολόγητες χρεώσεις από κλήσεις σε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης	95
2.	Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	96
2.1.	Προβληματικές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου	102
2.1.1.	Εξαπάτηση καταναλωτών από την παράνομη δράση e-shops	102
2.1.2.	Εξαπάτηση καταναλωτών από την παράνομη δράση επιχειρήσεων μέσω facebook	103
2.1.3.	Αγορανομικές παραβάσεις καταστημάτων online εστίασης	104
2.1.4.	Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών σε συμβάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου	104
2.2.	Διαβίβαση υποθέσεων για περαιτέρω έρευνα και επιβολή κυρώσεων	105
2.2.1.	Προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις πώλησης αγαθών	105
2.2.2.	Έλεγχος νομιμότητας της λειτουργίας διαδικτυακής επιχείρησης	106
3.	Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	108
3.1.	Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	112
3.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες	112
3.2.1.	Αυτεπάγγελτη έρευνα Συνηγόρου του Καταναλωτή σε εταιρείες παροχής Υ.Π.Π. ..	112
3.3.	Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες	113
4.	Ενέργεια και ύδρευση	114
4.1.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας	118
4.1.1.	Σημαντικότερες παρεμβάσεις	120
4.2.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας	123
4.2.1.	Σημαντικότερες παρεμβάσεις	125
4.3.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος	127
4.3.1.	Εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.»	127
4.3.2.	Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης	129
4.4.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου	129
5.	Υπηρεσίες μεταφορών	130
5.1.	Γενικές παρατηρήσεις	134
5.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων	134
5.2.1.	Χρονική ισχύς εισιτηρίων του Ο.Α.Σ.Α.	134
6.	Υπηρεσίες αναψυχής	136
7.	Υγεία	140
7.1.	Γενικές παρατηρήσεις	144
7.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων	144
7.2.1.	Μηνυτήρια αναφορά κατά τράπεζας φύλαξης μεσεγχυματικών και οδοντικών βλαστικών κυττάρων.	144
7.2.2.	Αντισυμβατικές χρεώσεις	145
7.2.3.	Παράνομη διακίνηση ομοιοπαθητικού φαρμάκου	145
8.	Εκπαίδευση	146
8.1.	Γενικές παρατηρήσεις	149

8.2. Ενέργειες επί υποθέσεων.....	150
8.2.1. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την επιστροφή προκαταβολής από εκπαιδευτική σύμβαση που τερματίστηκε λόγω άκυρου, ως καταχρηστικού, συμβατικού όρου ...	150
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ.....	151
1. Συνεργασίες.....	153
1.1. Συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού.....	154
1.2. Συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	155
1.3. Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υ.Π.Π.	155
1.4. Συμμετοχή σε σύσκεψη στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας	155
2. Συναντήσεις.....	156
2.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας.....	156
2.2. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Βουλής.....	156
2.3. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Ε.Σ.Ε.Ε.	156
2.4. Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	157
3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο	158
3.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας.....	158
3.2. Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις.....	159
4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις.....	160
4.1. Επικαιροποίηση ενημερωτικών εντύπων	160
4.2. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές.....	160
4.3. Ενημερωτική εκδήλωση για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές.....	160
4.4. Ενημερωτική δράση για την «Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή».....	161
4.5. Ενημερωτική δράση για την «Ημέρα της Ευρώπης»	161
4.6. Young School Consumers.....	162
4.7. Διαφημιστικές προωθητικές καμπάνιες.....	162
5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες.....	162

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας διερεύνησης και χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ.	26
Γράφημα 2: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα (Infographic).	28
Γράφημα 3: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.	36
Γράφημα 4: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	45
Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.	50
Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.	53
Γράφημα 7: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.	54
Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.	55
Γράφημα 9: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.	55
Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.	58
Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.	58
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2018-2019)	61
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2019) ανά εμπορικό κλάδο.	62
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2019) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).	63
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).	64
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).	64
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).	65
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).	65
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).	66
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).	67
Γράφημα 21: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).	67
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.	69
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών.	69
Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.	70
Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.	71
Γράφημα 26: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	72
Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.	73
Γράφημα 28: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.	75
Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).	77
Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.	78
Γράφημα 31: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.	78
Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων.	80
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2019).	81
Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2019).	81
Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2019).	81
Γράφημα 36: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.	82
Γράφημα 37: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	83
Γράφημα 38: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	84

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	87
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	88
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	88
Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2019).....	89
Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	89
Γράφημα 44: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	90
Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2019).....	90
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.....	96
Γράφημα 47: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2019).....	97
Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	98
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2019).....	99
Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	99
Γράφημα 51: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.....	100
Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2019).....	100
Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2019).....	101
Γράφημα 54: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	108
Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	109
Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2019).....	110
Γράφημα 57: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	110
Γράφημα 58: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	111
Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2019).....	111
Γράφημα 60: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	114
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	115
Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2019).....	115
Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	116
Γράφημα 64: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	117
Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2019).....	117
Γράφημα 66: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	130
Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	131
Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2019).....	132
Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	132
Γράφημα 70: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	133
Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2019).....	133

Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	136
Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).....	137
Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).	138
Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2019).....	138
Γράφημα 76: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.	139
Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2019).	139
Γράφημα 78: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	140
Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).	141
Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2019).....	141
Γράφημα 81: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).	142
Γράφημα 82: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.	143
Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2019).	143
Γράφημα 84: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	146
Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2019).....	147
Γράφημα 86: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).	147
Γράφημα 87: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.	148
Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2019).....	148

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2019).....	38
Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2019).....	46
Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.....	59
Πίνακας 4: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.....	59
Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2019) ανά μέθοδο πώλησης.....	68
Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία επταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.....	76
Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	76
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	87
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.....	96
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2019).....	97
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2019).....	98
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	108
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	114
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	130
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	136
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	140
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	146

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης

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

Στατιστική επεξεργασία, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση ύλης

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ολίβια Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κωνσταντίνος Απέργης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Μαρία Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομικά
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Μάρθα Πετράκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Μαρία Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικά



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) τρόπο συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κύριους άξονες της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την υποστήριξή τους, ώστε να αξιοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά και, με αυτόν τον τρόπο, να προωθείται παράλληλα η οικονομική ανάπτυξη, δεδομένου ότι οι καταναλωτικές δαπάνες αντιπροσωπεύουν πολύ μεγάλο μερίδιο της οικονομίας της Ένωσης.

Οι λόγοι, για τους οποίους η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αποτελεί στρατηγική επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι, αφενός, ότι επιφυλάσσει πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους, αφετέρου, ότι συμβάλλει στην τόνωση της διεθνούς ανταγωνιστικότητάς της, στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης κατά τις συναλλαγές και, εν τέλει, στην ολοκλήρωση της Ενιαίας Αγοράς, με έμφαση στην εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για την οικονομική δραστηριότητα στην Ένωση.

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

Σε συνέχεια πλήθους ευρωπαϊκών νομικών κειμένων τα προηγούμενα χρόνια¹, στα οποία εκτίθεται μία συνεπής επιχειρηματολογία υπέρ της ενδυνάμωσης και προώθησης του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution - ADR), και δεδομένης της, κατά το παρελθόν, μη επαρκώς ανεπτυγμένης, συστηματικής και, κυρίως, εναρμονισμένης λειτουργίας τέτοιων μηχανισμών σε ολόκληρη την Ένωση, εκδόθηκε συγκεκριμένη δέσμη νομοθετικών μέτρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πρόκειται για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών και τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, που εισάγουν την υποχρέωση των κρατών-μελών να εξασφαλίζουν την πρόσβαση των πολιτών σε αμερόληπτες, αξιόπιστες, απλές, αποτελεσματικές, γρήγορες και χαμηλού ή χωρίς κανένα κόστος διαδικασίες επίλυσης των εγχώριων και των διασυνοριακών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών, είτε με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών (εντός ή εκτός εμπορικού καταστήματος) είτε εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου, κ.λπ.).

¹ Πρόκειται για: (α) τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην Ενιαία Αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{ης} Νοεμβρίου 1993], όπου περιλαμβάνεται η έγκριση «μιας Σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων ombudsman που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», (β) τη Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαρτίου 1998 (98/257/ΕΚ) «Σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», (γ) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/С 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», (δ) το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «Επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», (ε) το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/С 155/01) «Περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», (στ) τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «Για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και (ζ) τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/ΕΚ) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ έχουν ενσωματωθεί στο εθνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της ΚΥΑ Ζ1-111/2012 (Β' 627).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι πολλοί Ευρωπαίοι καταναλωτές ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, θεωρώντας, μάλιστα, ότι είχαν και σοβαρούς λόγους να υποβάλουν σχετική καταγγελία, παρουσιάζεται επιτακτική η ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης τους με τη βοήθεια μηχανισμών και συστημάτων που λειτουργούν υπό ένα δεδομένο νομοθετικό πλαίσιο κοινών αρχών και κανόνων και πληρούν αυστηρές ποιοτικές προϋποθέσεις, που επιτρέπουν την πιστοποίησή τους από τις κατά τόπους αρμόδιες Αρχές. Μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμη επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και ενδέχεται να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη.

Σχετικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνουν, επιπροσθέτως, λόγο για εξοικονόμηση σημαντικών οικονομικών πόρων, εάν οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται σε αναγνωρισμένους, αμερόληπτους και διαφανείς φορείς εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης είναι, βεβαίως, πολλά και από άλλες απόψεις, πέραν αμιγώς της οικονομικής. Αυτά σχετίζονται τόσο με την ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τα δικαιώματά τους όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών συμπεριφορών και τη γενικότερη βελτίωση της λειτουργίας της αγοράς. Ειδικότερα:

Για τους καταναλωτές:

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

Για τους προμηθευτές:

- Διαχειρίζονται πιο σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και βελτιώνουν την εμπορική εικόνα και φήμη τους στην αγορά.

- Προφυλάσσεται το κύρος τους από το πλήγμα που μπορεί να τους επιφέρει, μέχρι την έκδοση αμετάκλητης απόφασης, μία δια της δικαστικής οδού εκφρασμένη διεκδίκηση.
- Δεν αποπροσανατολίζονται από τη βασική επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο για την απόκρουση πλήθους ατομικών διεκδικήσεων.
- Απομονώνονται και θεραπεύονται στοχευμένα παράνομες και κακόπιστες πρακτικές της μειονότητας των επιχειρήσεων που, διαφορετικά, θα μπορούσαν να δυσφημίσουν ολόκληρο τον επαγγελματικό τους κλάδο.
- Ενισχύεται ο υγιής και ελεύθερος ανταγωνισμός και εδραιώνεται η θεμελιώδης αρχή του ηθικώς επιχειρείν.

Για την Πολιτεία:

- Αποσυμφορίζονται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις και, κατά συνέπεια, μειώνεται η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.
- Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία του εμπορίου και του ανταγωνισμού στη βάση προτάσεων που μπορεί να εισηγείται η Αρχή για την κάλυψη νομοθετικών κενών που διαπιστώνονται και για τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς.
- Επιτυγχάνεται η καλύτερη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την ενίσχυση της οικονομίας, την ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας και, συνολικά, για την προώθηση της ανάπτυξης.



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

2.1. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο εναρμόνισης προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, αλλά και της μεθόδευσης των εγχώριων διοικητικών δομών στη βάση νομικών κειμένων της Ένωσης, ιδίως στη βάση των Συστάσεων της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ο εθνικός νομοθέτης συνέστησε με τον ν. 3297/2004 (Α' 259) τον Συνήγορο του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή, με βασική αρμοδιότητα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Η Αρχή, η οποία ξεκίνησε τις δραστηριότητές της το 2005 και τέθηκε σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία το 2007, μετά την επιστημονική της στελέχωση, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, χωρίς να θίγεται η λειτουργική της ανεξαρτησία. Υπάγεται, δε, στον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Η θέσπιση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, πολύ πριν μία τέτοια νομοθετική ενέργεια καταστεί υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τοποθετεί την Ελλάδα ανάμεσα στις πρωτοπόρους χώρες, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στον συγκεκριμένο τομέα. Εξάλλου, οι καταστατικές αρχές και οι διαδικασίες, με βάση τις οποίες λειτουργεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει απαραίτητως να ανταποκρίνονται οι σχετικοί φορείς.

Μετά και την προσαρμογή (με την Κ.Υ.Α. 70330/2015 – Β' 1421) της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ενταχθεί στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας. Ως εκ τούτου, αποτελεί μέλος του πανευρωπαϊκού δικτύου αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, με την επιφύλαξη, βεβαίως, του ειδικού καθεστώτος και των ειδικών ρυθμίσεων που τον διέπουν ως Ανεξάρτητη Αρχή.

Υπογραμμίζεται ότι, σε αντίθεση με ορισμένα κράτη-μέλη, τα οποία απέτυχαν να ολοκληρώσουν τη μεταφορά της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ στο εθνικό τους Δίκαιο εγκαίρως και χρειάστηκε να προβούν σε σημαντικές διορθωτικές προσαρμογές, η πολυετής εμπειρία της Ελλάδας στον συγκεκριμένο τομέα χάρη, ιδίως, στη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συνέβαλε καθοριστικά, ώστε η διαδικασία της εγχώριας ενσωμάτωσης να γίνει κατά τον πληρέστερο, αποδοτικότερο και εγγύτερο στη φιλοσοφία της ευρωπαϊκής νομοθεσίας τρόπο.

Επισημαίνεται, εκτός των άλλων, ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο πιστοποιημένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης του Μητρώου, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή, κάτι που εξ ορισμού σημαίνει ότι είναι ένας αντικειμενικός και αμερόληπτος διαμεσολαβητικός φορέας, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών (βλ. σχετικά και αιτιολογική σκέψη αριθ. 24 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).

- Διατομεακός (umbrella ADR), υπό την έννοια ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας, έτσι, πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών αυτών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους.
- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει (ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής κ.λπ.) εντός της ελληνικής επικράτειας.

2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες

Στον ιδρυτικό νόμο της Αρχής παρατίθεται το γενικό περίγραμμα της εφαρμοζόμενης διαδικασίας διαμεσολάβησης, το οποίο εξειδικεύεται και αναλύεται περαιτέρω με τις διατάξεις του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας (π.δ. 55/2014 – Α' 91), όπως ισχύει.

Ειδικότερα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται καταναλωτικών διαφορών σε όλο, ανεξαιρέτως, το φάσμα του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, όπου δύνανται να καταρτίζονται συμβάσεις προμήθειας προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών.

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

Η Αρχή επιλαμβάνεται, με όμοιο τρόπο, και αιτημάτων καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης, καθώς και αυτεπαγγέλτως, όταν υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών από συγκεκριμένες –αθέμιτες– εμπορικές πρακτικές.

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

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας των αναφερόντων.
- Πλήρη στοιχεία των αναφερόμενων προμηθευτών, με αποδεικτικά έγγραφα των υπό κρίση συναλλαγών.
- Συνοπτική περιγραφή της διαφοράς, μαζί με όλα τα κρίσιμα για τη διερεύνησή της έγγραφα.
- Αναφορά στον ακριβή χρόνο, όπου έλαβε χώρα το υπό κρίση γεγονός.
- Στοιχεία τυχόν υποβολής της ίδιας αναφοράς και σε άλλη Υπηρεσία ή αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
- Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής.
- Ακριβή προσδιορισμό των αιτημάτων που τίθενται προς ικανοποίηση.

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει γνώση των κρίσιμων εγγράφων και στοιχείων, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Μάλιστα, μετά τη θέση σε ισχύ του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την Προστασία των Δεδομένων, τα τυποποιημένα έντυπα υποβολής αναφοράς της Αρχής έχουν δεχθεί τις κατάλληλες προσαρμογές, ώστε να υπάρχει πλήρης συμμόρφωση προς τις νέες νομοθετικές απαιτήσεις.

Οι αναφορές που έχουν εισαχθεί προς διερεύνηση καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο και για κάθε μία από αυτές ορίζεται από τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο ένας ή και περισσότεροι ειδικοί επιστήμονες ως εισηγητής/ές. Σε περίπτωση αρχειοθέτησης της αναφοράς, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά εγγράφως, ενώ παρέχεται η δυνατότητα υποβολής, εντός ορισμένης προθεσμίας, ένστασης κατά της απόφασης αρχειοθέτησης, επί της οποίας αποφαινεται αμετάκλητα η Αρχή.

Σε περίπτωση αναρμοδιότητας της Αρχής, ενημερώνεται εγγράφως ο ενδιαφερόμενος, στον οποίο μπορεί να υποδεικνύονται τυχόν άλλες ενδεδειγμένες ενέργειες. Σε περίπτωση ελλιπούς αναφοράς, ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος για τα συμπληρωματικά στοιχεία που πρέπει να προσκομισθούν. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει, σε κάθε περίπτωση, τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

Η Αρχή μπορεί να καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη στα γραφεία της για ακρόαση, εάν τούτο κρίνεται σκόπιμο και απαραίτητο για την καλύτερη διερεύνηση μίας αναφοράς και για την ουσιαστικότερη συζήτησή της. Μπορεί, επίσης, στο πλαίσιο εκτέλεσης της αποστολής της, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με την εκάστοτε καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό, ακριβές αντίγραφο του οποίου δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών στη Γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεση αυτή, εφόσον το πρακτικό συμβιβασμού πιστοποιεί συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί τίτλο εκτελεστό, σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ 2 εδάφιο γ' Κ.Πολ.Δ..

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών οποτεδήποτε κατά την εξέλιξη της διαδικασίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατά την κρίση του είτε συντάσσει πρακτικό αποτυχίας είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου πορίσματος-σύστασης, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς τους. Το πόρισμα-σύσταση δύναται να δημοσιοποιηθεί, εάν δεν γίνει αποδεκτό από τον προμηθευτή, επιδιώκοντας με αυτόν τον τρόπο την ταχύτερη και συνολικότερη διευθέτηση της συγκεκριμένης διαφοράς, αλλά και άλλων όμοιων διαφορών, την αύξηση του βαθμού εγρήγορσης και αυτοπροστασίας των καταναλωτών και, σε τελική ανάλυση, την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται και με άλλες αρχές και υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές. Επίσης, ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Επιτροπής,

καθώς επίσης διαβιβάζει αναφορές στον αρμόδιο εισαγγελέα, εφόσον από τα στοιχεία των σχετικών φακέλων προκύπτει ανάγκη διερεύνησης ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών, οι οποίες:

- Εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.
- Κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.
- Αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης, λόγω ηθικής βλάβης.
- Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών ή συμπαράστασης σε δικαστικές διαδικασίες.
- Έχουν υποβληθεί μετά την παρέλευση ενός (1) έτους, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.
- Αφορούν διαδικασίες που έχουν κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή ή από προμηθευτή κατά άλλου προμηθευτή.
- Στρέφονται κατά προμηθευτών εκτός της ελληνικής επικράτειας (αρμόδιο να επιληφθεί αυτών των αναφορών είναι το, υπό την αρμοδιότητα της Αρχής, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, υπό την προϋπόθεση ότι η έδρα του καταγγελλόμενου προμηθευτή βρίσκεται σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

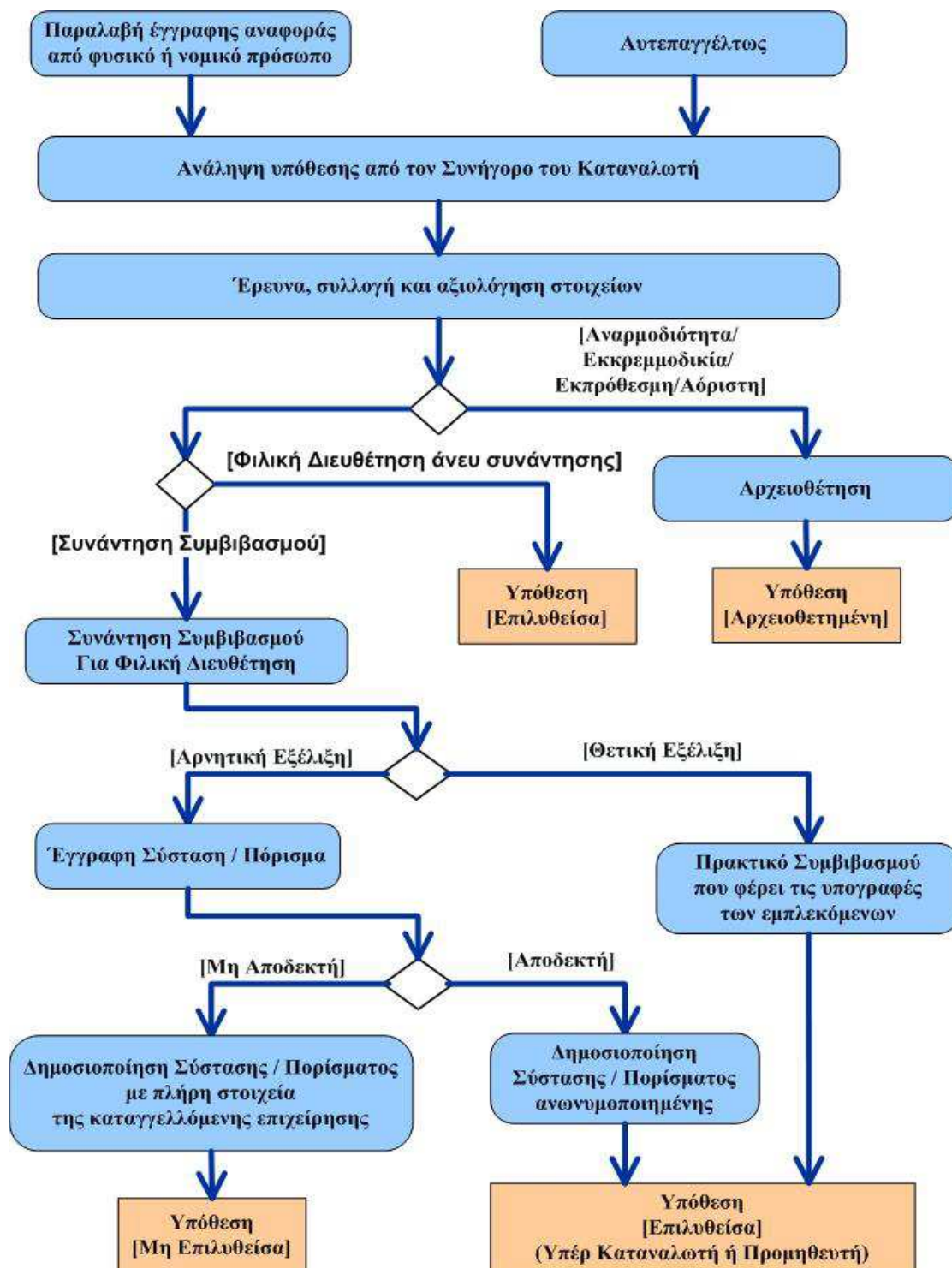
Επισημαίνεται ότι, όταν τα εμπλεκόμενα σε μία καταναλωτική διαφορά μέρη υιοθετούν αντικρουόμενες απόψεις, ιδιαίτερα όταν η φύση της διαφοράς είναι ιδιάζουσα, από την άποψη ότι ενέχονται εκατέρωθεν ισχυρισμοί επί ειδικών τεχνικών ζητημάτων (π.χ. αναφορικά με τα αίτια πρόκλησης βλαβών ή ζημιών), ο Συνήγορος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

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

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

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

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



2.1.2. Δικτυακός τόπος, κοινωνικά δίκτυα και πληροφόρηση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει δικτυακό τόπο (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>), ο οποίος αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση του έργου του και για την παροχή χρηστικών πληροφοριών αναφορικά με τις αρμοδιότητες και τη διαδικασία προσφυγής των πολιτών. Ειδικότερα, οι επισκέπτες μπορούν, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

- Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας της Αρχής (ταχυδρομική διεύθυνση, φαξ, e-mail).
- Τα εξεταζόμενα είδη διαφορών.
- Τα έντυπα αιτήσεων για την υποβολή αναφορών.
- Τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών και τη μέση διάρκεια της διαδικασίας.
- Τους λόγους άρνησης εξέτασης μίας διαφοράς.
- Τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων της Αρχής, με πλήθος στατιστικών στοιχείων γύρω από τον αριθμό των κατ' έτος και ανά εμπορικό κλάδο διαφορών, όπως και για την έκβασή τους.
- Την έκδοση δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων, πορισμάτων, συστάσεων και μηνυτήριων αναφορών.
- Τη διάθεση ενημερωτικού υλικού (π.χ. φυλλαδίων) και την οργάνωση προωθητικών δράσεων (π.χ. ενημερωτικών εκστρατειών).
- Στοιχεία νομοθεσίας και νομολογίας σχετικά με την προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (υπό συνεχή επικαιροποίηση).
- Χρήσιμες συνδέσεις σε άλλους διαδικτυακούς τόπους και αναγνωρισμένα δίκτυα εναλλακτικής επίλυσης.

Το προσωπικό της Αρχής παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή πρόσθετη διευκρίνιση κατόπιν σχετικού αιτήματος του κάθε ενδιαφερόμενου.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το, υπό την αρμοδιότητά του, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχουν παρουσία στα δημοφιλέστερα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, LinkedIn και Youtube), τα οποία χρησιμοποιούν συστηματικά ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων τους και, ιδίως, για την ενημέρωση των καταναλωτών, των προμηθευτών και των ενώσεών τους σχετικά με θέματα που τους ενδιαφέρουν.

Στο τέλος του 2019, την Αρχή και το Κέντρο ακολουθούσαν σε όλα τα δίκτυα συνολικά 19.316 πολίτες (23,5% περισσότεροι σε σχέση με το 2018), οι οποίοι λαμβάνουν άμεσα τις ανακοινώσεις τους και τις κοινοποιούν σε χιλιάδες συνδεδεμένους φίλους τους. Στατιστικά, η προβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας αποτυπώνεται ως εξής:

- Σύνολο δημοσιεύσεων: 241.
- Σύνολο χρηστών-καταναλωτών που εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά (παροχή συμβουλών και ενημέρωση για τις αρμοδιότητές μας): 692.
- Φύλο των χρηστών στα κοινωνικά δίκτυα: 55% γυναίκες, 45% άνδρες.

Γράφημα 2: Παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα (Infographic).



Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

- Αύξηση της δημοτικότητας και αναγνωρισιμότητας (brand awareness) της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία τείνουν να ενημερώνονται κατά κύριο λόγο με ψηφιακά μέσα.
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους καταναλωτές.
- Άμεση διανομή ανακοινώσεων, δελτίων Τύπου, κ.λπ.
- Ενίσχυση της επιρροής και της αξιοπιστίας της Αρχής.
- Εξοικονόμηση πόρων για δημόσια προβολή.

Η στρατηγική για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων εντός του 2019 είχε τους παρακάτω μετρήσιμους στόχους, οι οποίοι στο σύνολό τους καλύφθηκαν. Συγκεκριμένα:

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

2.1.3. Καταστατικές αρχές

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 διαμεσολάβησης.
2. **Αρχή της διαφάνειας:** Λαμβάνεται πρόνοια, ώστε να καθίστανται πλήρως γνωστές εκ των προτέρων στα εμπλεκόμενα μέρη:
 - Οι αρμοδιότητες της Αρχής.
 - Οι κανόνες της προσφυγής.
 - Η ακολουθούμενη διαδικασία διερεύνησης των υποθέσεων.
 - Ο πιθανολογούμενος χρόνος έκβασης της διαδικασίας.
 - Ο νομικός χαρακτήρας των αποφάσεων που εκδίδονται.
3. **Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης:** Ο 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 εισηγητών-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 εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο.
6. **Αρχή της ελευθερίας:** Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν οποτεδήποτε από αυτή.

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

2.1.4. Κοινωνική λογοδοσία

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

Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιείται στον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερως προσβάσιμα, και κοινοποιούνται δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων (facebook, twitter, YouTube) που χρησιμοποιεί συστηματικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Αξιοποιώντας όλους τους παραπάνω τρόπους, η Αρχή επιδιώκει τον δημόσιο απολογισμό της δράσης της και τον δημόσιο έλεγχο της αποδοτικότητας και των παραγωγικών στόχων που επιτυγχάνει, πέρα από τον έλεγχο της Βουλής, σε συνάρτηση πάντοτε και με το δημοσιονομικό κόστος λειτουργίας της.



2.2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Η απόφαση του νομοθέτη, αργότερα, για την υπαγωγή των Επιτροπών αυτών 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 τους. Ο ρόλος των Επιτροπών έγινε, κατ' αυτόν τον τρόπο, περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός, αφού η Αρχή 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 Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, μεταβιβάστηκαν στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Ύστερα από νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού εδρεύουν, πλέον, στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχιών της χώρας. Προς υποστήριξη της καινούργιας οργανωτικής δομής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ενημερώσει όλες τις Περιφερειακές Ενώτητες της χώρας σχετικά με την ανάγκη σύστασης, άμεσα, Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.

Ήδη έχουν συσταθεί 58 Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού με αποφάσεις των οικείων Αντιπεριφερειάρχων, οι οποίες λειτουργούν στις έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
3. Οικονομικά στοιχεία

1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

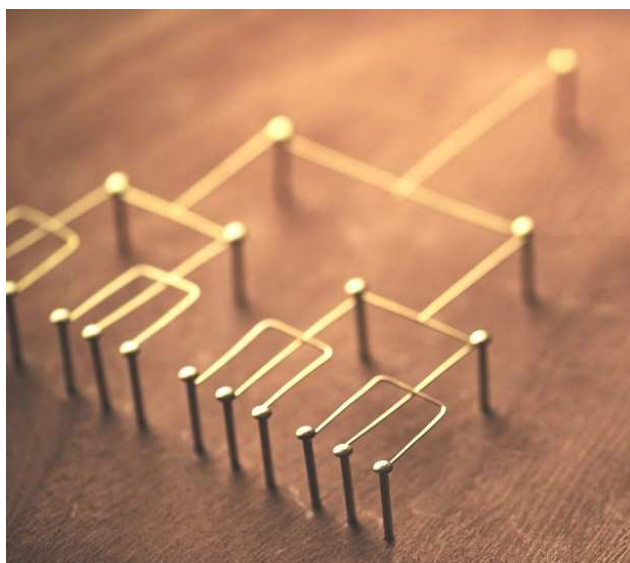
Σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, όπως έχει τροποποιηθεί με την Κ.Υ.Α. 182/2017 - Β' 15) και ισχύει, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

1. Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή, Γραφεία Αναπληρωτή Συνηγόρου και Βοηθού Συνηγόρου.
2. Γραμματεία, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης και συγκροτείται από 4 Τμήματα και 2 Γραφεία, ως εξής:
 - Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης.
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.
 - Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
 - Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.
 - Γραφείο Πληρωμών και Λοιπών Οικονομικών Θεμάτων.
 - Γραφείο Προμηθειών.

1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής

Η Αρχή διοικείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, συνεπικουρούμενου από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται ως Αναπληρωτής με την απόφαση διορισμού του. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες και την αποστολή της Αρχής και απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

Η επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή γίνεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Η θητεία των ανωτέρω προσώπων ορίζεται τετραετής, με δυνατότητα επανεκλογής του Συνηγόρου του Καταναλωτή για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Για τους Βοηθούς Συνηγόρους υπάρχει η δυνατότητα ανανέωσης θητείας με την ίδια διαδικασία.



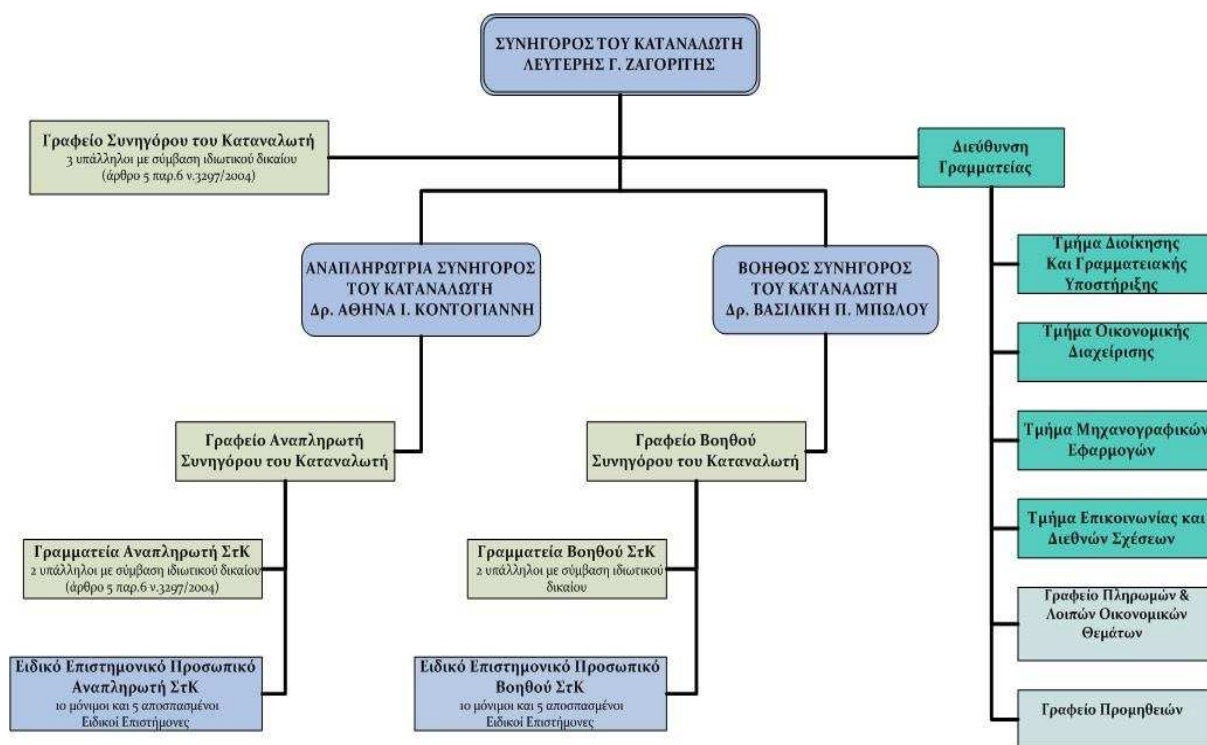
Το προσωπικό της Αρχής αριθμεί, σύμφωνα με τον ιδρυτικό της νόμο, συνολικά 50 υπαλλήλους, με την ακόλουθη κατανομή:

- Τριάντα πέντε (35) ειδικούς επιστήμονες, μονίμους ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου.
- Πέντε (5) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Τρεις (3) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΔΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Επτά (7) υπαλλήλους με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, προοριζόμενους για την κάλυψη αναγκών των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Εκ των παραπάνω θέσεων, καλυμμένες είναι μόνο οι 28 των ειδικών επιστημόνων και οι 7 των υπαλλήλων των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων. Κενές παραμένουν οι υπόλοιπες 7 θέσεις του κλάδου ΠΕ Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού, καθώς και το σύνολο (8) των θέσεων μόνιμου διοικητικού προσωπικού.

Η Αρχή συμμετέχει, με αίτησή της, στον κύκλο προγραμματισμού προσλήψεων του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων για το έτος 2020 με σκοπό την πλήρωση των ανωτέρω κενών θέσεων, αφού κάτι τέτοιο κρίνεται επιτακτικό, λαμβάνοντας υπόψη τις στελεχιακές ανάγκες που προκύπτουν τόσο από τον ετήσιο ρυθμό υποβολής αναφορών τα τελευταία χρόνια (αύξηση 170,6% το 2019 σε σχέση με το 2013) όσο και τον φόρτο εργασίας που προκαλείται από την άσκηση των πρόσθετων αρμοδιοτήτων που της έχουν ανατεθεί, όπως ευθύς κατωτέρω εκτίθενται.

Γράφημα 3: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.



2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Πέραν της βασικής του αποστολής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

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

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

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



Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου 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, ιδίως κατά την

πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών, ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

Στην Ελλάδα, δυνάμει του άρθρου 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014 (Α' 265), η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή συγκαταλέγεται στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος αναδεικνύεται σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες στην παροχή αναγνωρισμένων, υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών), ανεξαρτήτως εμπορικού κλάδου.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ του Συνηγόρου του Καταναλωτή και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έχει υπογραφεί πλαίσιο συνεργασίας (Framework Partnership Agreement) αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για την τετραετία 2018-2021, ενώ επίκειται η σύναψη και νέου -τετραετούς- πλαισίου συνεργασίας, με το οποίο θα εξασφαλιστεί η περαιτέρω συμμετοχή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στο Δίκτυο και η μελλοντική ευρωπαϊκή χρηματοδότησή του.

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2019)

Όνοματεπώνυμο	Ασκούμενα καθήκοντα στο Κέντρο
Αθηνά Κοντογιάννη	Διευθύντρια (έως 26-9-2019)
Αριστοτέλης Σταμούλας	Διευθυντής (από 27-9-2019)
Αικατερίνη Θεοχάρη	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών
Ολίβια Αλεξίου	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών (από 18-12-2019)
Ερασμία Παπαθανάκου	Νομική σύμβουλος-Χειρίστρια αναφορών (έως 18-12-2019)
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Υπεύθυνος Επικοινωνίας
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Υπεύθυνος Ιστοσελίδας
Μαρία Δημητρακοπούλου	Γραμματειακή υποστήριξη – Χειρίστρια αναφορών

2.1.1. Διαδικαστικοί κανόνες

Η υποβολή αναφοράς στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα γίνεται ηλεκτρονικά, στο κεντρικό e-mail του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECCNET-GR@ec.europa.eu.).

Η αποστολή αιτήματος προς το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή δεν συνιστά αυτομάτως αναφορά, αφού για να προχωρήσει η επί της ουσίας διερεύνηση μίας υπόθεσης, θα πρέπει να τηρούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Να υπάρχουν όλα τα στοιχεία επικοινωνίας του αναφέροντα καταναλωτή και, συγκεκριμένα, ονοματεπώνυμο (με λατινικούς χαρακτήρες), e-mail, χώρα κατοικίας, πλήρης ταχυδρομική διεύθυνση (οδός & αριθμός, πόλη, Τ.Κ.), καθώς και, προαιρετικά, τηλέφωνο.

- Να υπάρχουν τα ελάχιστα στοιχεία επικοινωνίας της καταγγελλόμενης επιχείρησης και, συγκεκριμένα, επωνυμία της επιχείρησης, e-mail, χώρα έδρας.
- Να υπάρχει αποδεικτικό συναλλαγής με την καταγγελλόμενη επιχείρηση και όποιο άλλο σχετικό έγγραφο βοηθά στην απόδειξη των σε βάρος της καταγγελλομένων ισχυρισμών.
- Να υπάρχει σαφής και σύντομη περιγραφή της προς διερεύνηση καταναλωτικής διαφοράς, καθώς και συγκεκριμένο αίτημα προς ικανοποίηση.
- Να υπάρχει επισυναπτόμενη προηγούμενη έγγραφη επικοινωνία του αναφέροντα με την καταγγελλόμενη εταιρεία, που να αποδεικνύει την καταβολή προσπάθειας διευθέτησης του προβλήματος που έχει ανακύψει, πριν από την προσφυγή στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.
- Να υπάρχει υπογεγραμμένη εξουσιοδότηση προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, προκειμένου να αναλάβει την υπόθεση.

Στις αρμοδιότητες του Δικτύου δεν εμπίπτουν υποθέσεις που:

- Εκκρεμούν ενώπιον δικαστικών Αρχών.
- Αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης, λόγω ηθικής βλάβης.
- Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών ή συμπαράστασης σε δικαστικές διαδικασίες.
- Αφορούν διαφορές μεταξύ ιδιωτών ή μεταξύ προμηθευτών.

2.1.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διαθέτει δίγλωσσο (ελληνικά, αγγλικά) διαδικτυακό τόπο (<https://www.eccgreece.gr>), όπου παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την αποστολή, τις υπηρεσίες και τις αρμοδιότητες του Κέντρου. Επίσης, οι επισκέπτες μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

- Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του Κέντρου (ταχυδρομική διεύθυνση, φαξ, e-mail).
- Τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο για την υποβολή αναφορών.
- Τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών.
- Τους λόγους άρνησης εξέτασης μίας διαφοράς.
- Την έκδοση δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων, συμπεριλαμβανομένων των δελτίων Τύπων και των ανακοινώσεων που εκδίδει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Τη διάθεση ενημερωτικού υλικού (π.χ. φυλλαδίων) και την οργάνωση προωθητικών δράσεων (π.χ. ενημερωτικών εκστρατειών).
- Στοιχεία νομοθεσίας και νομολογίας σχετικά με την προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (υπό συνεχή επικαιροποίηση).
- Χρήσιμες συνδέσεις στα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών και σε άλλους ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς.

Το προσωπικό του Κέντρου παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή πρόσθετη διευκρίνιση κατόπιν σχετικού αιτήματος κάθε ενδιαφερόμενου και απαντά σε γραπτά αιτήματα πληροφόρησης (information requests).

Επισημαίνεται ότι ο ιστότοπος του Κέντρου έχει δεχτεί κατάλληλες τροποποιήσεις, προκειμένου να εξυπηρετεί τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 για τη θέσπιση «Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης», με σκοπό την εξασφάλιση πρόσβασης, σε καταναλωτές και προμηθευτές, σε πληροφορίες, διαδικασίες, βοήθεια και σε υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων. Η συμμετοχή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στην εφαρμογή του Κανονισμού αφορά, ειδικότερα, τον τομέα της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών. Σε αυτό το πλαίσιο, οι τροποποιήσεις της ιστοσελίδας του Κέντρου έχουν προσανατολιστεί στην παροχή των εξής πληροφοριών:

- Παρουσίαση του μηχανισμού ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών και της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Περιγραφή των διαδικαστικών κανόνων της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Παροχή απευθείας σύνδεσης με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.
- Πληροφορίες για το εθνικό σημείο επαφής της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.
- Σχετικό ενημερωτικό υλικό (π.χ. φυλλάδια).
- Πληροφορίες για πιστοποιημένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργούν στην Ελλάδα.
- Παροχή ηλεκτρονικών συνδέσμων προς σχετική νομοθεσία.

2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017 – Α' 23) καταρτίστηκε και εκδόθηκε κατόπιν εισήγησης-πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και, ακολούθως, απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς, σύμφωνα με την πρόβλεψη του άρθρου 7 του ν. 3297/2004. Προηγήθηκε ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με το σύνολο των κοινωνικών εταίρων και, κυρίως, με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν, για πρώτη φορά, αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο για τους προμηθευτές, αλλά και για τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται ως εξίσου υπεύθυνους παράγοντες στη συνδιαμόρφωση ενός πλαισίου σύννομης και ομαλής λειτουργίας της αγοράς. Μεταξύ άλλων, μέσω του Κώδικα έμφαση δίνεται:

- Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της.

- Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
- Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

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

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

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

Τέλος, με το άρθρο 12 του Κώδικα ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή:

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

2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 (Α' 105) ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα αφορά σε υπηρεσίες και

προϊόντα του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη»).

Ασκώντας την εν λόγω αρμοδιότητα, η Αρχή παρενέβη εντός του 2019 επιτυχώς στην περίπτωση που ακολουθεί.

2.3.1. Αποζημίωση ασφαλισμένης και τροποποίηση όρων ασφαλιστηρίου συμβολαίου, λόγω εφαρμοζόμενης διάκρισης με βάση το φύλο

Ασφαλισμένη προσέφυγε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καταγγέλλοντας ότι η ασφαλιστική της εταιρεία, στην οποία τηρούσε ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής με προσαρτηματική κάλυψη εξωνοσοκομειακών παροχών, εξαιρούσε της κάλυψης τις ασθένειες των γυναικείων γεννητικών οργάνων και τις επιπλοκές τους.

Η εταιρεία δεν μπόρεσε, με τις απόψεις που απέστειλε στην Αρχή, να αιτιολογήσει την εν λόγω εξαίρεση επί τη βάση σημαντικών και αξιόπιστων αναλογιστικών στατιστικών δεδομένων. Ως εκ τούτου, η Αρχή έκρινε ότι εφαρμόζεται διάκριση στις παροχές του προγράμματος με βάση το φύλο, η οποία αντιβαίνει στις διατάξεις του ν. 3769/2009, δεδομένου ότι διάκριση λόγω φύλου συνιστά η χρήση του φύλου για τον καθορισμό όχι μόνο των ασφαλιστρών, αλλά και των ασφαλιστικών παροχών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην εταιρεία να εξαλείψει από τα ασφαλιστήρια την ανωτέρω εξαίρεση και να προβεί, παράλληλα, σε καταβολή αποζημίωσης στην καταναλώτρια για δαπάνες, στις οποίες αδικώς υποβλήθηκε.

Η ασφαλιστική εταιρεία έκανε αποδεκτές τις συστάσεις της Αρχής και δεσμεύτηκε να αποσύρει άμεσα το επίμαχο προσάρτημα από τις νέες πωλήσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων, όπως και να ενημερώσει τους παλιούς ασφαλισμένους σχετικά με την κατάργηση της συγκεκριμένης εξαίρεσης, ανταποκρινόμενη θετικά και σε όσα τυχόν νέα αιτήματα αποζημίωσης προκύψουν.

2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

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

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

Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης λαμβάνονται υπόψη η συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος προς τις εποπτικές του υποχρεώσεις και, παράλληλα, το επίπεδο των εύλογων δαπανών διαβίωσης του δανειολήπτη, καθώς και η διάθεση συνεργασίας που ο τελευταίος επιδεικνύει έναντι των δανειστών του σε σχέση, ιδίως, με τη γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα ή τη μελλοντική οικονομική του κατάσταση. Εάν, παρ' ότι όλες οι συνθήκες τηρούνται, τα μέρη δεν συμφωνήσουν σε κοινά αποδεκτή λύση, τότε η διαφωνία-διαφορά τους δύναται να επιλύεται εξωδικαστικά μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα, οι τράπεζες που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του οφείλουν να θεσπίζουν λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων

(Δ.Ε.Κ.) με κατηγοριοποίηση δανείων, στην οποία εντάσσεται απαραίτητως και λεπτομερώς καταγεγραμμένη Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.), καθώς και να λαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τη διασφάλιση των κανόνων διαφάνειας και κατάλληλης ενημέρωσης των δανειοληπτών.

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

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 Ελλάδας για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου, καθορίστηκαν με την Κ.Υ.Α. 5921/2015 (Β' 92), στη βάση σχετικής εισήγησης της Αρχής. Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή άρχεται, αφού ολοκληρωθεί ανεπιτυχώς η Δ.Ε.Κ.

Για την καλύτερη διαχείριση των σχετικών υποθέσεων και τη διευκόλυνση των δανειοληπτών-καταναλωτών, η Αρχή έχει προχωρήσει στη δημιουργία ειδικού εντύπου αίτησης εξωδικαστικής ρύθμισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, το οποίο είναι διαφορετικό από το τυποποιημένο έντυπο υποβολής αναφορών γενικά για καταναλωτικές διαφορές, Τα έγγραφα που θα πρέπει να συνοδεύουν την αίτηση του οφειλέτη προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή στο πλαίσιο της ζητούμενης διαμεσολάβησης είναι:

- Η αίτηση, την οποία ο οφειλέτης απηύθυνε προς το πιστωτικό ίδρυμα και με την οποία υπήχθη για πρώτη φορά στη διαδικασία ρύθμισης του Κώδικα.
- Έντυπο τυποποιημένης κατάστασης οικονομικής πληροφόρησης που υποβλήθηκε από τον οφειλέτη στο πιστωτικό ίδρυμα για την αξιολόγηση της οικονομικής του κατάστασης.
- Επιστολές, έγγραφα και προτάσεις που ανταλλάχθηκαν μεταξύ οφειλέτη και πιστωτικού ιδρύματος, στο πλαίσιο της διαδικασίας ρύθμισης.
- Σε περίπτωση που ο οφειλέτης κρίθηκε «μη συνεργάσιμος», η σχετική έγγραφη ενημέρωση από το πιστωτικό ίδρυμα.
- Βεβαίωση μη επίτευξης συμβιβασμού.
- Τυχόν αίτηση υπαγωγής του οφειλέτη στη Δ.Ε.Ε. και η επ' αυτής απάντηση του πιστωτικού ιδρύματος.

Συμπληρωματικά, μπορεί να ζητηθεί η υποβολή και κάθε άλλου εγγράφου ή στοιχείου που θα θεωρηθούν χρήσιμα κατά τη διερεύνηση μίας υπόθεσης, ενώ σε περίπτωση που προκύπτουν ζητήματα ερμηνείας από την εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα, η Αρχή έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται στη Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τράπεζας της Ελλάδας και να ζητεί την παροχή διευκρινίσεων και απόψεων.

Κατά τα λοιπά, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν γενικώς για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Συνεπώς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να διαμεσολαβεί για οφειλές, η τύχη των οποίων εκκρεμεί δικαστικά ή αφορούν σε επιχειρηματικά δάνεια, ούτε σε αναφορές-αιτήσεις που έχουν υποβληθεί εκτός της προβλεπόμενης προθεσμίας (1 έτος).

2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προβλέφθηκε η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές που πραγματοποιήθηκαν στο διαδίκτυο.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, η οποία είναι εύχρηστη και λειτουργεί σε όλες τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι έχουν συνδεθεί με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και έχουν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

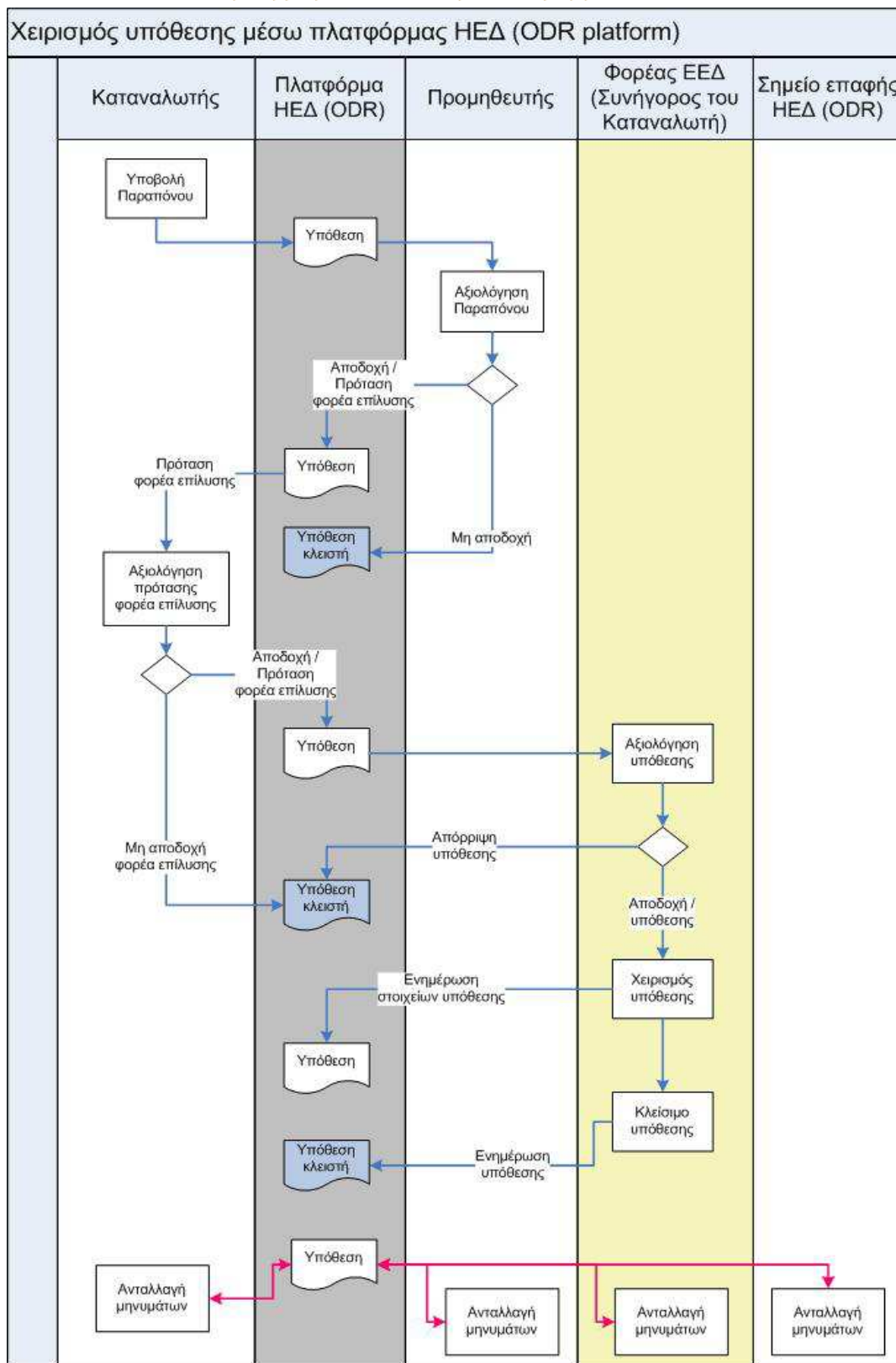
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης, διαμεσολαβεί σε διαφορές που εισάγονται στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ., ακολουθώντας τους οικείους διαδικαστικούς κανόνες με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας. Η μόνη διαφοροποίηση, που παρατηρείται κυρίως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



ODR

Online Dispute Resolution

Γράφημα 4: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

Δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 παρ. 2 του ν. 4177/2013 (Α' 173) και το άρθρο 109 παρ. 7 και 8 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και ισχύει, έχει ανατεθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή η παροχή αιτιολογημένης γνώμης προς τον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων ή τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή κατά το στάδιο διερεύνησης καταγγελιών.

2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Με το άρθρο 5 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

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

Για την άσκηση των παραπάνω αρμοδιοτήτων, δύο (2) ειδικοί επιστήμονες της Αρχής έχουν ορισθεί και απασχολούνται μερικώς ως σύμβουλοι της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2019).

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

2.8. Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων (νέα αρμοδιότητα, ασκούμενη από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας)

Σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού 2394/2017 για τη διοικητική συνεργασία των κρατών-μελών στην προστασία του καταναλωτή (CPC Regulation), κάθε κράτος-μέλος αναθέτει σε εντεταλμένους φορείς, που έχουν την κατάλληλη τεχνογνωσία, την εξουσία να εκδίδουν εξωτερικές προειδοποιήσεις στις αρμόδιες Αρχές του κράτους-μέλους και στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή για παραβάσεις που είναι αντίθετες προς την ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και έχουν βλάβει ή ενδέχεται να βλάψουν (εικαζόμενες παραβάσεις) τα συμφέροντά τους.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 2 της Κ.Υ.Α. αριθ. 2126 (Β' 27/2020), το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας αποτελεί τέτοιο εντεταλμένο και με κατάλληλη τεχνογνωσία φορέα, ο οποίος έχει ενταχθεί στον δημόσιο κατάλογο του άρθρου 1 της Υ.Α. αριθ. 33100 (Β' 1285/2020), έχοντας ως καθήκον να συμβάλει με τα μέσα που του είναι διαθέσιμα στην παύση ή απαγόρευση των ανωτέρω παραβάσεων δια της συγκέντρωσης των αναγκαίων πληροφοριών, ήτοι:

- Περιγραφή της πράξης ή παράλειψης που συνιστά την παράβαση.
- Λεπτομέρειες του προϊόντος ή της υπηρεσίας που αφορά η παράβαση,
- Ονόματα των κρατών-μελών, τα οποία αφορά ή ενδέχεται να αφορά η παράβαση,
- Την ταυτότητα του εμπόρου ή των εμπόρων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι ή εικάζεται ότι είναι υπεύθυνοι για την παράβαση.
- Τη νομική βάση για πιθανή δράση με βάση τη σχετική εθνική και ενωσιακή νομοθεσία.



3. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετέχει στις συνθέσεις των ακόλουθων διαρκών οργάνων:

- Του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Η εκπροσώπηση της Αρχής γίνεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναπληρούμενο από τον Αναπληρωτή Συνήγορο, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3297/2004.
- Της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014 – Α' 265), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Αναπληρωτή Συνήγορο.
- Της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 7^α παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα, αναπληρούμενο από την κ. Ειρήνη Μακρή, ειδική επιστήμονα.
- Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Αρχή εκπροσωπείται από την κ. Αικατερίνη Θεοχάρη, ειδική επιστήμονα.
- Του Συμβουλίου Κοινωνικού Ελέγχου της εταιρείας «ΕΡΤ Α.Ε.», βάσει του άρθρου 11 του ν. 4173/2013 (Α' 169), όπως ισχύει. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Ρ.Τ. συγκροτεί Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου του προγράμματος σε κάθε διοικητική Περιφέρεια της Επικράτειας, στα οποία συμμετέχουν εθελοντικά ακροατές, τηλεθεατές, θεσμοί και κοινωνικές συλλογικότητες που αποτελούν το αντιπροσωπευτικό κοινό της Ε.Ρ.Τ. Αποστολή τους είναι να μεταφέρουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας τις απόψεις τους επί του περιεχομένου του προγράμματος, προτάσεις για την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας, καθώς και καταγγελίες σχετιζόμενων με την τήρηση των προβλεπόμενων προγραμματικών υποχρεώσεων της, με σκοπό την αξιολόγηση των υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας λειτουργίας της. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει στο Συμβούλιο Κοινωνικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, εκπροσωπούμενος από τον κ. Νεκτάριο Μακρυδάκη, ειδικό επιστήμονα.

Η Αρχή συμμετέχει τακτικά και σε διάφορα άλλα όργανα, όπως νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και ομάδες εργασίας. Εντός του 2019, υπήρξε συμμετοχή σε:

- Συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και την ανάδοχο του έργου «Σχεδιασμός εθνικής στρατηγικής για τη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους», όπου ως σύνδεσμος της Αρχής ορίστηκε ο κ. Διονύσης Ραυτόπουλος, ειδικός επιστήμονας, αναπληρούμενος από την κ. Θεοδώρα Ρούμπου, ομοίως ειδική επιστήμονα της Αρχής.

- Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπου ως εκπρόσωπος της Αρχής ορίστηκε ο κ. Βησσαρίων Παπαγιάννης, ειδικός επιστήμονας.
- Συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών για την υλοποίηση των απαιτήσεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 σχετικά με τη δημιουργία «Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης», με σκοπό την παροχή πρόσβασης, σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε πληροφορίες, διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, όπου ως εκπρόσωπος της Αρχής ορίστηκε ο κ. Βησσαρίων Παπαγιάννης, ειδικός επιστήμονας. Επισημαίνεται ότι η συγκεκριμένη συνεργασία αφορά το πεδίο του Κανονισμού 2013/524 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.

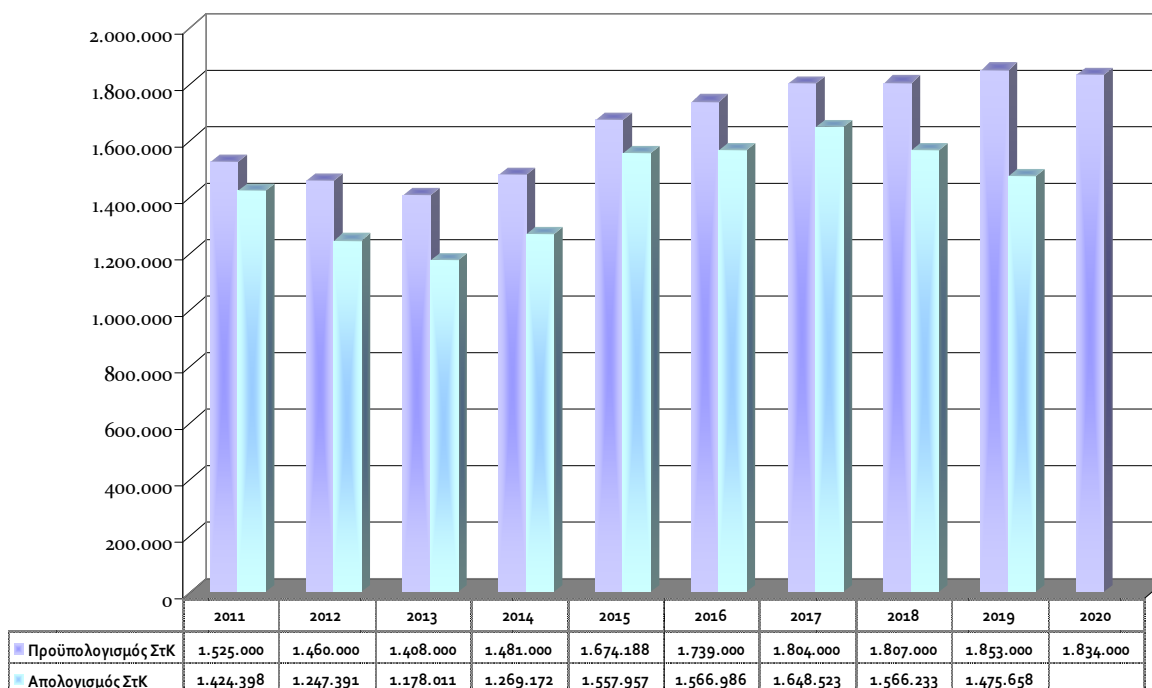


4. Οικονομικά στοιχεία

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

Το 2019, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.853.000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 20% μικρότερες (στα 1.475.658 ευρώ).

Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ.



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

Ο συνολικός προϋπολογισμός του Κέντρου για το 2019 ανήλθε σε 173.179,50 ευρώ, στον οποίο υπήρξε χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά 65%, με αντίστοιχη - σημαντική- ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2019
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Εξυπηρέτηση πολιτών

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2019

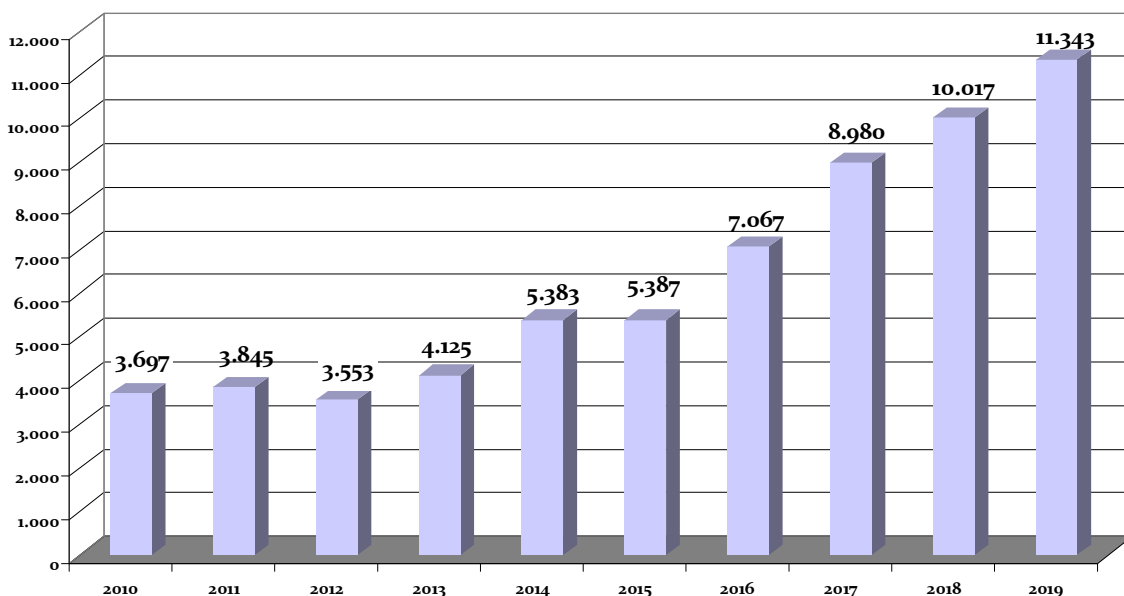
1.1. Γενικές παρατηρήσεις

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2019 ανήλθαν σε 11.343, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 13,2% σε σχέση με το 2018. Πρόκειται για την έβδομη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση. Ωστόσο, μειωμένος κατά 41,2% εμφανίζεται ο αριθμός των αναφορών (486) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα το 2019 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (826).

Η μείωση αυτή οφείλεται στη ραγδαία αύξηση (σχεδόν κατά 55%) των αιτημάτων πληροφόρησης (information requests) που έλαβε το Κέντρο σε σχέση με το 2018 και στο γεγονός ότι πολλά από τα προβλήματα των καταναλωτών φαίνεται ότι ικανοποιήθηκαν, χωρίς να απαιτηθεί η υποβολή αναφοράς.

Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2019 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα) διαμορφώθηκε σε 11.829, αυξημένος κατά 9,1% σε σχέση με το 2018.

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

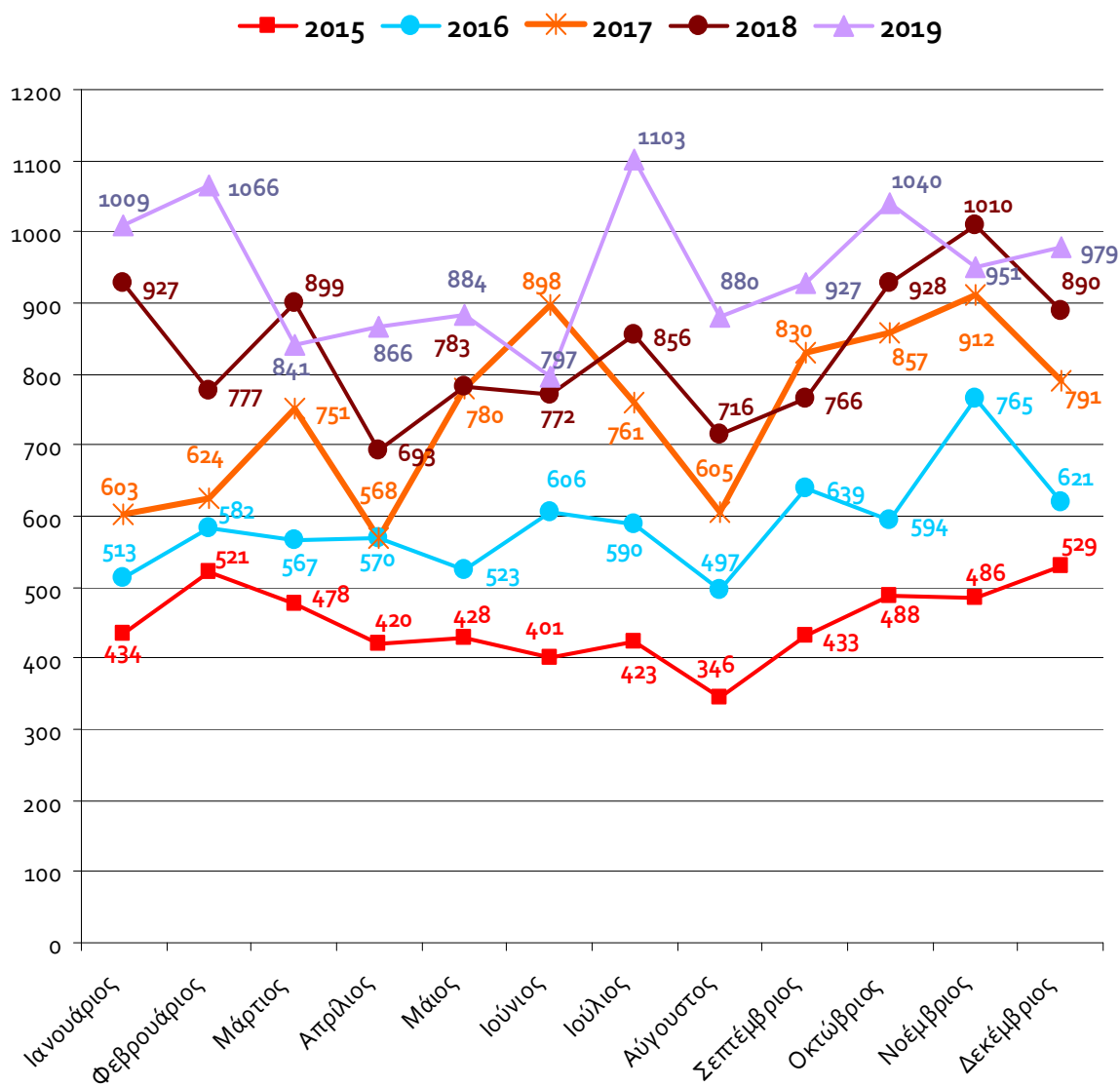


Η γενική αύξηση των αναφορών έχει διπλή ανάγνωση: Από τη μία πλευρά, καταδεικνύει την ύπαρξη προβλημάτων στην αγορά, ορισμένα από τα οποία, ιδίως εκείνα που συνδέονται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, χρειάζονται την ιδιαίτερη προσοχή της Πολιτείας και άμεση, αποτελεσματική αντιμετώπιση. Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλλει η Αρχή με τις νομοθετικού περιεχομένου προτάσεις της, καθώς και με τις συστάσεις και τις δημόσιες παρεμβάσεις της, με πιο πρόσφατες την παρέμβαση για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης και την έκδοση δέσμης οδηγιών προς τους καταναλωτές σχετικά με την πραγματοποίηση ασφαλών διαδικτυακών αγορών.

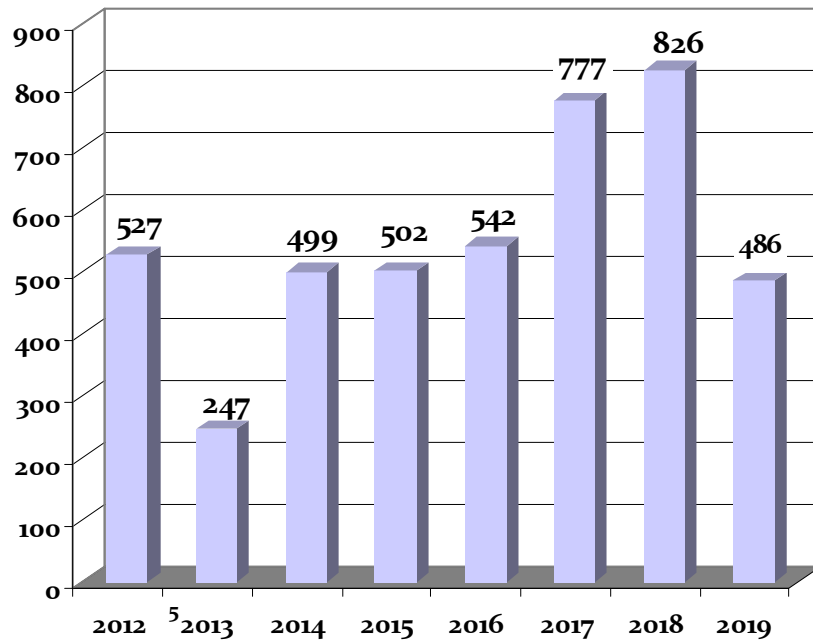
Από την άλλη πλευρά, η αύξηση των αναφορών είναι ενδεικτική της προοδευτικής ευαισθητοποίησης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και της τάσης για αποτελεσματικότερη διεκδίκησή τους, ιδιαίτερα την περίοδο της οικονομικής κρίσης, όπου τα εισοδήματα μειώθηκαν δραματικά. Εξάλλου, η ανάκυψη καταναλωτικών διαφορών συνιστά ένα δυναμικό φαινόμενο, που είναι συμβατό με τη φύση και τα χαρακτηριστικά λειτουργίας της αγοράς.

Εκτός αυτών, τα κανάλια ενημέρωσης σήμερα είναι περισσότερα από ποτέ, με αποτέλεσμα οι Έλληνες καταναλωτές να εμφανίζονται ολοένα πιο ενημερωμένοι για τα δικαιώματά τους. Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλλουν οι ενημερωτικές δράσεις του Συνηγούρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, μέσω των οποίων το μήνυμα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών φτάνει ευκολότερα και πιο στοχευμένα στους πολίτες-καταναλωτές και τους παρέχει μία ευέλικτη όσο και αποτελεσματική διέξοδο στην έκφραση του ρεύματος διεκδίκησης που τους διακρίνει.

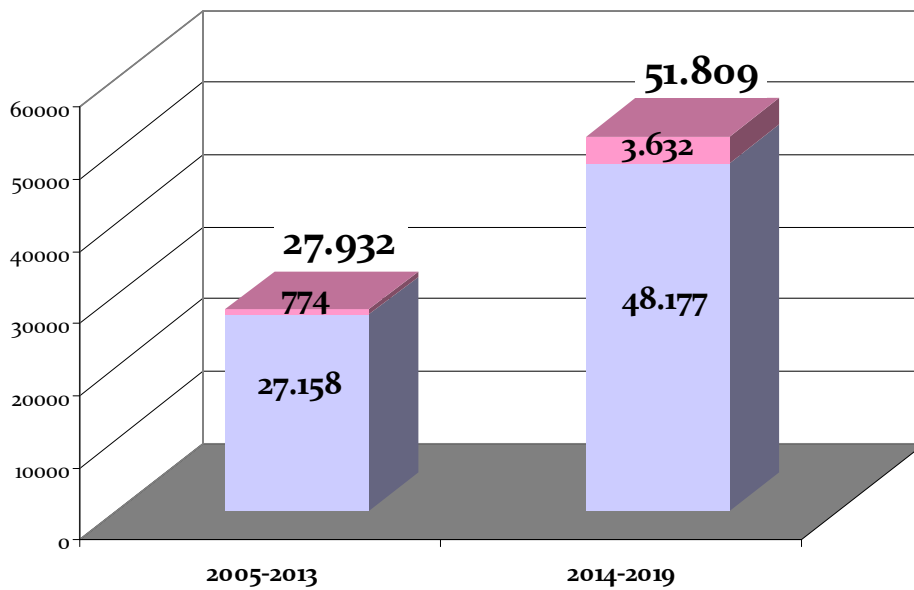
Γράφημα 7: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.



Γράφημα 8: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.²



Γράφημα 9: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.



■ Αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή ■ Αναφορές προς το ΕΚΚ Ελλάδας

² Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Η αύξηση των αναφορών συνδέεται, μεταξύ άλλων, με τους ακόλουθους λόγους:

- Τη μαζική προσφυγή καταναλωτών στην Αρχή κατά ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), από τα οποία εξαπατήθηκαν συστηματικά και ζημιώθηκαν, πληρώνοντας για προϊόντα που ποτέ δεν παρέλαβαν, γεγονός που αποτέλεσε τον δεύτερο συχνότερο λόγο (28%) προσφυγής εντός του 2019 για τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών, αλλά και χωρίς ποτέ να λάβουν πίσω τα χρήματά τους ή να έχουν οιασδήποτε μορφής επικοινωνία με τους προμηθευτές, ώστε να μπορούν να πληροφορηθούν την εξέλιξη των συναλλαγών τους.
- Την έξαρση αναφορών που σχετίζονται με δανειακές οφειλές του τραπεζικού τομέα, αλλά και οφειλές των καταναλωτών από χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και από προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος και ύδατος. Οι εν λόγω αναφορές συνδυάζονται, συχνά, με καταγγελίες των καταναλωτών σχετικά με τη λειτουργία εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών. Υπογραμμίζεται ότι αυτού του τύπου τα προβλήματα ανάγκασαν τους καταναλωτές να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2019 συχνότερα από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με τους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καθώς και της ενέργειας-ύδατος (47,6% και 57,6%, αντίστοιχα), ενώ αποτέλεσε το δεύτερο συχνότερο πρόβλημα (29,7%) του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πίσω από τα θέματα τιμολόγησης. Ως γενικό συμπέρασμα προκύπτει ότι οι καταναλωτές εξακολουθούν, ακόμα και μετά την έξοδο από τη δεκαετή σχεδόν κρίση, να βιώνουν έντονα τις αρνητικές της συνέπειες και να αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες στην ομαλή αποπληρωμή των χρεών τους, έχοντας σε πολλές περιπτώσεις ανάγκη τη διαμεσολάβηση της Αρχής για την επίτευξη ευνοϊκών και βιώσιμων διακανονισμών με τους πιστωτές τους.
- Τη συνεχιζόμενη (από το 2018) αύξηση των αναφορών σχετικά με τη λήψη ανεπιθύμητων υπηρεσιών και, ιδίως, υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.), γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν, όπως και το 2018, να προσφύγουν στην Αρχή συχνότερα (34,2%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
- Μία νέα κατηγορία αναφορών του εμπορικού τομέα της ενέργειας, που αφορά ζητήματα μη ορθής προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή, η οποία εμφανίστηκε για πρώτη φορά μετά την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, απασχόλησε έντονα την Αρχή και το 2018 και φαίνεται ότι συνεχώς διευρύνεται.
- Την αύξηση κατά 21,2% των αναφορών για υπηρεσίες υγείας (και, ιδίως, των καταγγελιών περί πρόκλησης σωματικών βλαβών και περί άρνησης ικανοποίησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις παροχής ιατρικών υπηρεσιών), οι οποίες, αντιθέτως, το 2018 είχαν σημείωση δραματική μείωση κατά 26,1%.
- Τη διατήρηση σε πολύ υψηλά ή και αυξανόμενα σε σχέση με το 2018 ποσοστά πάγιων προβλημάτων των καταναλωτών (π.χ. ζητήματα του τομέα καταναλωτικών αγαθών που σχετίζονται με ελαττωματικά προϊόντα ή με την πλημμελή τήρηση υποχρεώσεων των προμηθευτών στο πλαίσιο εγγυήσεων, καθώς και ζητήματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων, όπως, για παράδειγμα, του τομέα της υγείας και των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, όπου σημειώθηκε αντίστοιχα αύξηση κατά 3,5% και 4,1% σε σχέση με το 2018).
- Την αύξηση κατά 7,4% σε σχέση με το 2018 των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή και ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

1.2. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.

<u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u>	82,74 %
<u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u>	83 ημέρες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί από ιδρύσεώς του περισσότερες από 75.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών³. Από τις αναφορές αρμοδιότητας της Αρχής, ποσοστό 82,74% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,12% υπέρ καταναλωτή, 11,62% υπέρ προμηθευτή). Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, κατά τα χρόνια που λειτουργεί ως αρμοδιότητα της Αρχής, έχει δεχθεί σχεδόν 4.500 αναφορές.

Πρέπει να τονιστεί ότι η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης, την οποία εκκινεί με την αναφορά του ο καταναλωτής, αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών να συμβιβαστούν, ενώ οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη.

Υπό αυτά τα δεδομένα, το γεγονός ότι ένα ποσοστό (17,26%) διαφορών δεν επιλύονται μπορεί, κατά περίπτωση, να αποδοθεί:

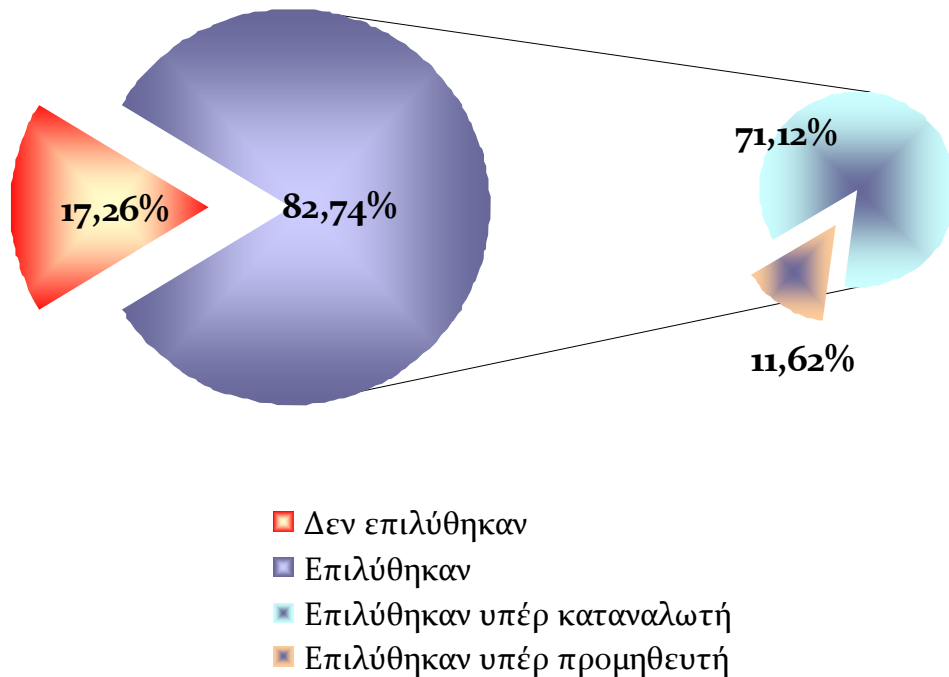
- Στο γεγονός ότι ορισμένοι εκ των καταγγελλόμενων προμηθευτών δεν ανταποκρίνονται στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης, είτε σκοπίμως είτε επειδή για διάφορους λόγους (π.χ. πτώχευση) έχουν σταματήσει την επιχειρηματική τους δραστηριότητα (ποσοστό 7,02%).
- Στην εξάντληση όλων των μέσων χωρίς να επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μερών (ποσοστό περίπου 10,24%), λόγω έλλειψης συναινετικού πνεύματος και διάθεσης επίλυσης.
- Στην ιδιόμορφη ή περίπλοκη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ. αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τις δυνατότητες της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς).
- Στην άρνηση, ενίοτε, των μερών να αποδεχθούν τα διαλαμβανόμενα στις προτάσεις ή τα πορίσματα-συστάσεις που εκδίδει η Αρχή με σκοπό τη φιλική επίλυση των διαφορών τους.

Ασχέτως της έκβασης των αναφορών, γεγονός που είναι σημαντικό και πρέπει να αναδειχθεί είναι ότι οι προμηθευτές εμφανίζουν πολύ υψηλό βαθμό (περίπου 93%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή. Η συγκεκριμένη διαπίστωση αποκτά ξεχωριστή σημασία, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης, ενώ καταδεικνύει και την αναγνώριση των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος,

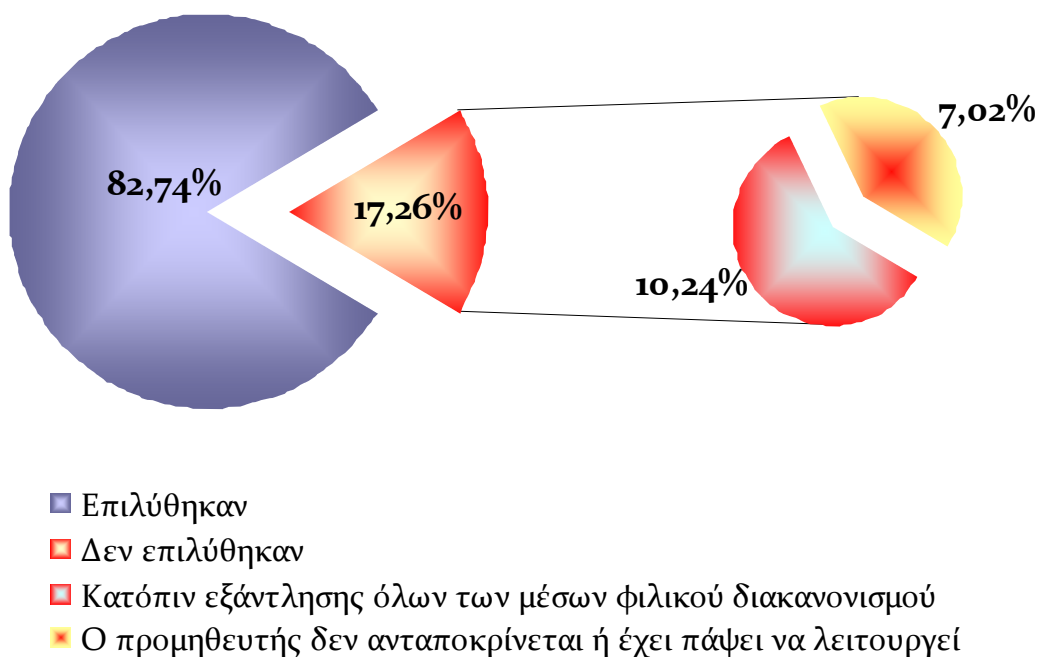
³ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης χρεών του ν. 3869/2010 (συνολικά 9.521 αιτήσεις την τριετία 2011-2013).

αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες-καταναλωτές.

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



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



Αξιοσημείωτο είναι ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός χρονικού διαστήματος που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνά τις 83 ημέρες.

Προκύπτει ότι, παρά τη νέα αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2019, το επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών κυμάνθηκε στα ίδια καλά επίπεδα, ενώ ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης σε σχέση με το 2018 (84 ημέρες) σημείωσε μικρή βελτίωση (83 ημέρες), διάστημα που σταθερά εξακολουθεί να κινείται εντός και, μάλιστα, αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών.

Μάλιστα, το προαναφερόμενο διάστημα των 83 ημερών καταλήγει να είναι αρκετά μικρότερο (μόλις 58 ημέρες το 2019), εάν ο υπολογισμός του χρόνου ζωής των αναφορών που χειρίζεται η Αρχή γίνει, μεθοδολογικά, για κάθε έτος ξεχωριστά⁴.

Πίνακας 3: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών ανά έτος.

	Κατ' έτος							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	54	51	55	58	55	59	56	58

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

	Χρονική περίοδος αναφοράς					
	2012-2014	2012-2015	2012-2016	2012-2017	2012-2018	2012-2019
Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)	87	85	82	84	84	83

Η Αρχή καταβάλλει διαρκή και συστηματική προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται, αυτοματοποιώντας τις σχετικές διαδικασίες με τη βοήθεια του εσωτερικού Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος που διαθέτει και καθιερώνοντας δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας, που επιτρέπουν τη διατήρηση της παραγωγικότητας του ειδικού επιστημονικού προσωπικού σε υψηλά επίπεδα.

Από το 2012, βρίσκεται σε ισχύ η καταμέτρηση του χρόνου ζωής (life-cycle) των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ από τα μέσα του 2015 θεσπίστηκε διαδικασία ηλεκτρονικής (μέσω e-mail) επικοινωνίας με τους προμηθευτές, σε βάρος των οποίων υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές, προκειμένου να επιτυγχάνονται τόσο η μείωση των λειτουργικών εξόδων όσο και ο ταχύτερος χειρισμός των υποθέσεων.

⁴ Υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2019 (από 1-1-2019 έως 31-12-2019) και των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε μέχρι τις 31 Ιανουαρίου 2020.

Επισημαίνεται ότι ο σχετικός πίνακας των προμηθευτών που λαμβάνουν τις εις βάρος τους αναφορές με ηλεκτρονικό τρόπο είναι υπό συνεχή διεύρυνση. Εντός του 2019, στον πίνακα προστέθηκαν οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

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

- Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος μίας πολύ μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι με διάφορες παρελκυστικές πρακτικές παρακωλύουν την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης μίας υπόθεσης και της ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξή της.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. ιι του ν. 3297/2004 και άρθρο 6 παρ. 12 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
- Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 και άρθρο 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της για τη συζήτηση υποθέσεων και την κατάρτιση πρακτικών συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας και της εκατέρωθεν ακρόασης δεν επήλθε η φιλική επίλυση της διαφοράς.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση προτάσεων ή/και πορισμάτων-συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων είναι χρονοβόρα, αφού απαιτεί, κατά κανόνα, ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.
- Η διαβίβαση φακέλων αναφορών στις κατά τόπους Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για τη διευκόλυνση των εμπλεκόμενων μερών (π.χ. όταν κρίνεται σκόπιμη η κλήση τους για ακρόαση στα γραφεία της Αρχής, αλλά προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης).

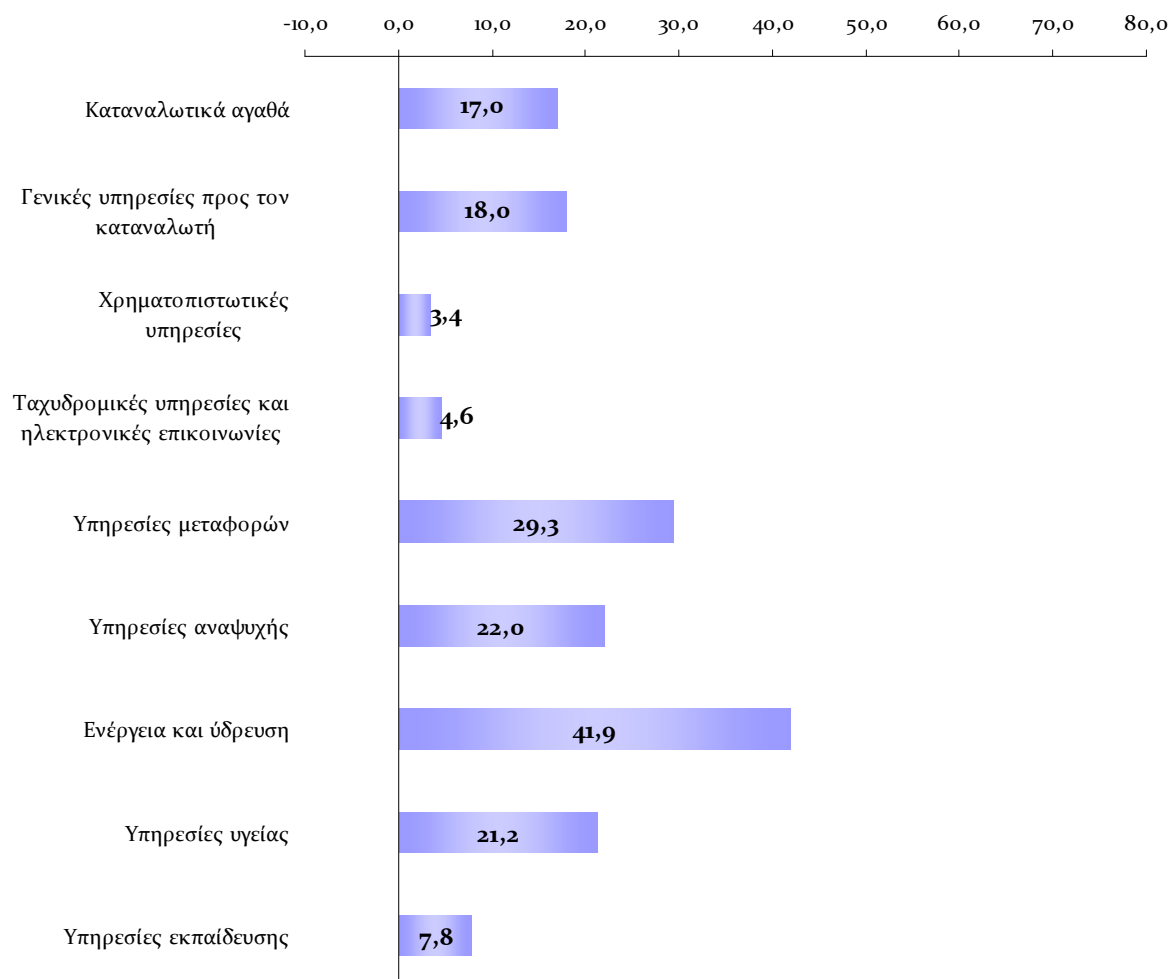
Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένουν σε εκκρεμότητα για μεγάλο χρονικό διάστημα, λογίζονται ως «υπό επεξεργασία» στο Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής και, από στατιστικής άποψης, μεταφέρονται στο κατά σειρά επόμενο ημερολογιακό έτος. Μέχρι την τελική τους έκβαση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

Η διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, στη σφαιρική αποτύπωση της κατάστασης επεξεργασίας τους, αφετέρου, στην ανάδειξη της ταχύτητας, με την οποία, ως επί το πλείστον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να επιλύει, με τη συνεργασία και των εμπλεκόμενων μερών, τις διαφορές, στις οποίες καλείται να διαμεσολαβήσει.

1.3. Συνοπτική στατιστική εικόνα⁵

Το σύνολο των εμπορικών κλάδων παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2019 σε σχέση με το 2018, με σημαντικότερη την αύξηση που σημειώθηκε στους κλάδους της ενέργειας-ύδρευσης (41,9%), των υπηρεσιών μεταφορών (29,3%), των υπηρεσιών αναψυχής (22%) και των υπηρεσιών υγείας (21,2%).

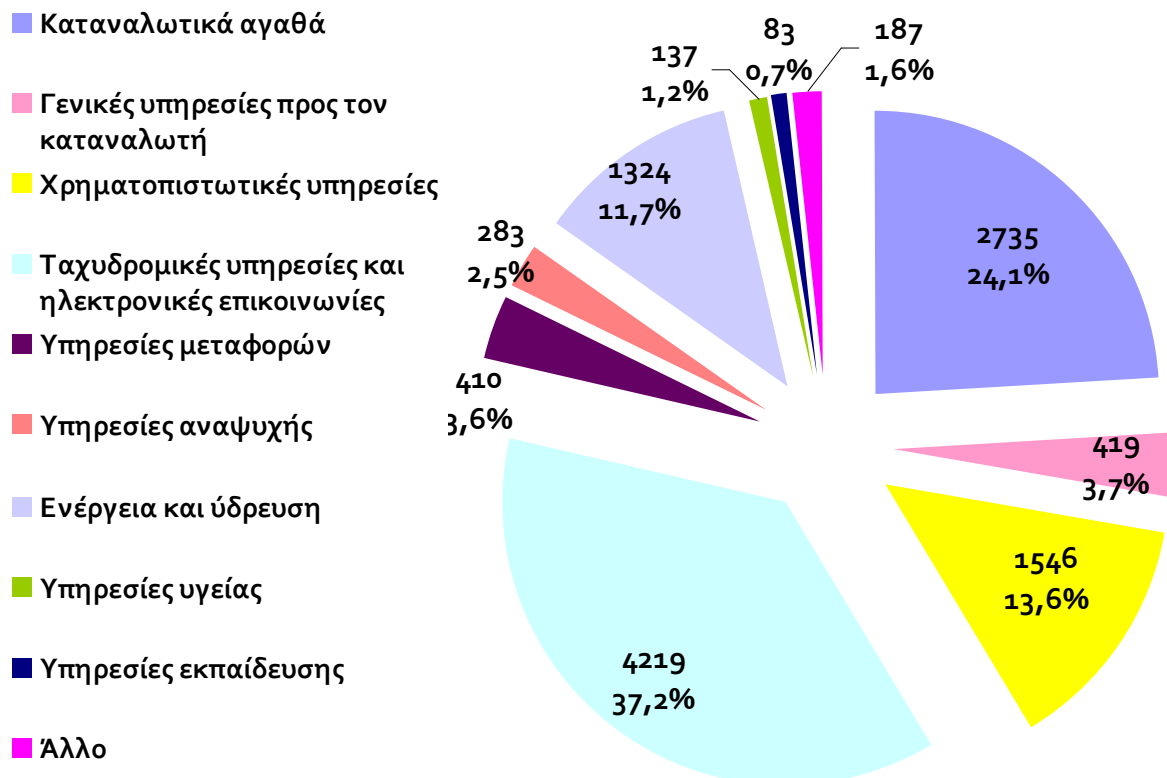
Γράφημα 12: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2018-2019)



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (37,2%), τα καταναλωτικά αγαθά (24,1%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (13,6%) και η ενέργεια-ύδρευση (11,7%).

⁵ Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12^{ης} Μαΐου 2010 σχετικά με μία εναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των αναφορών των καταναλωτών στα κράτη-μέλη.

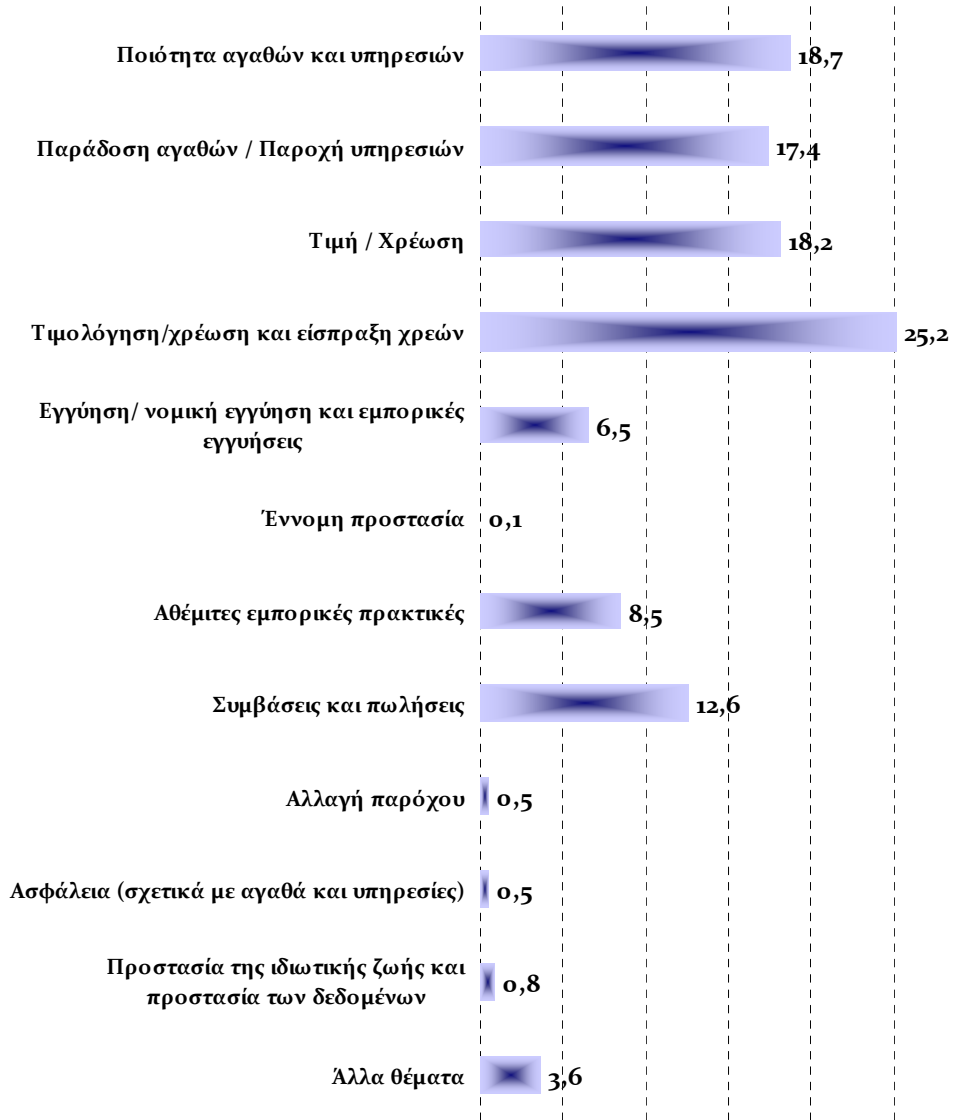
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2019) ανά εμπορικό κλάδο.



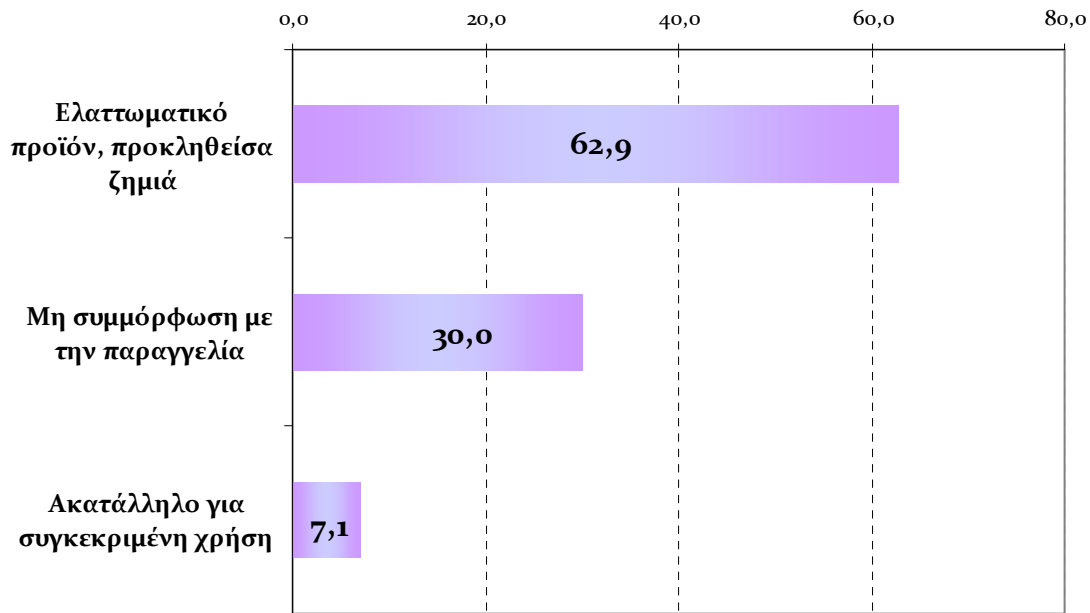
Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 43,4% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 18,7% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 17,4% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 12,6% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 8,5% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 6,5% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

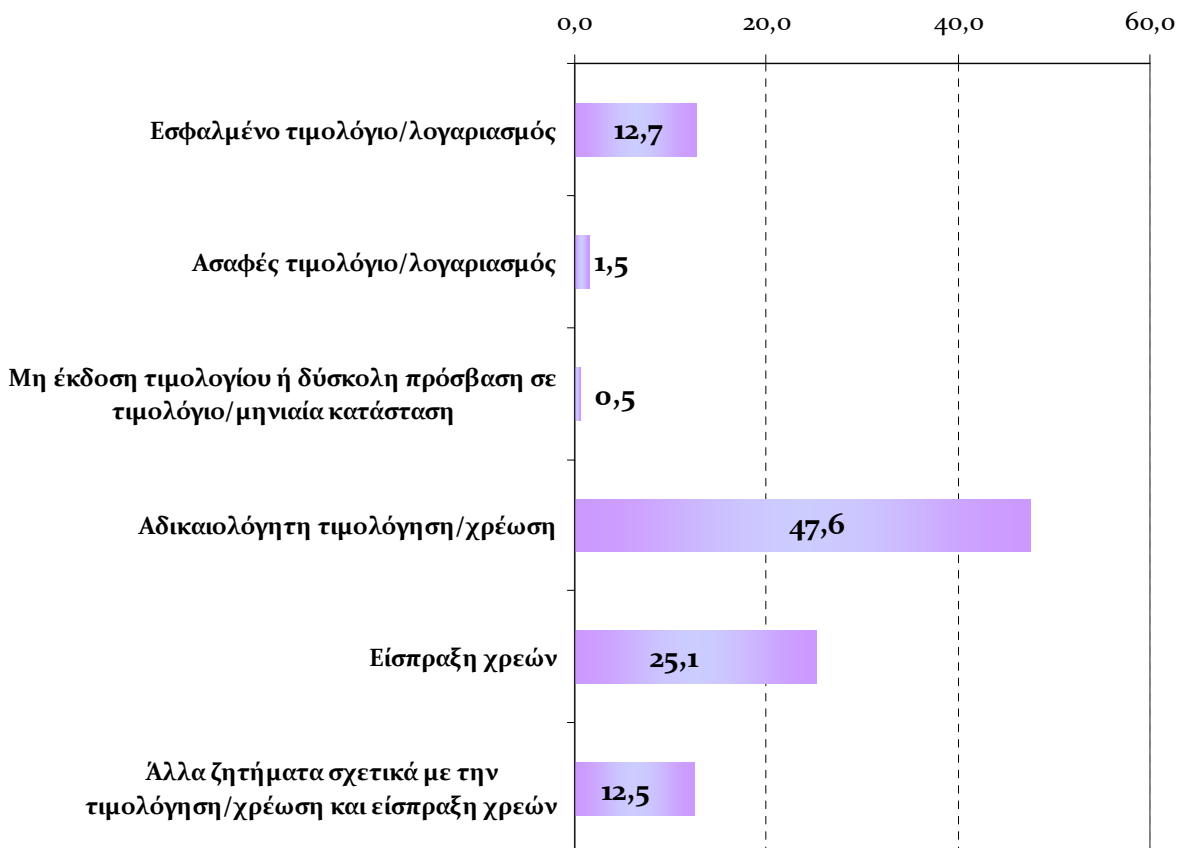
Γράφημα 14: Νέες αναφορές (2019) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



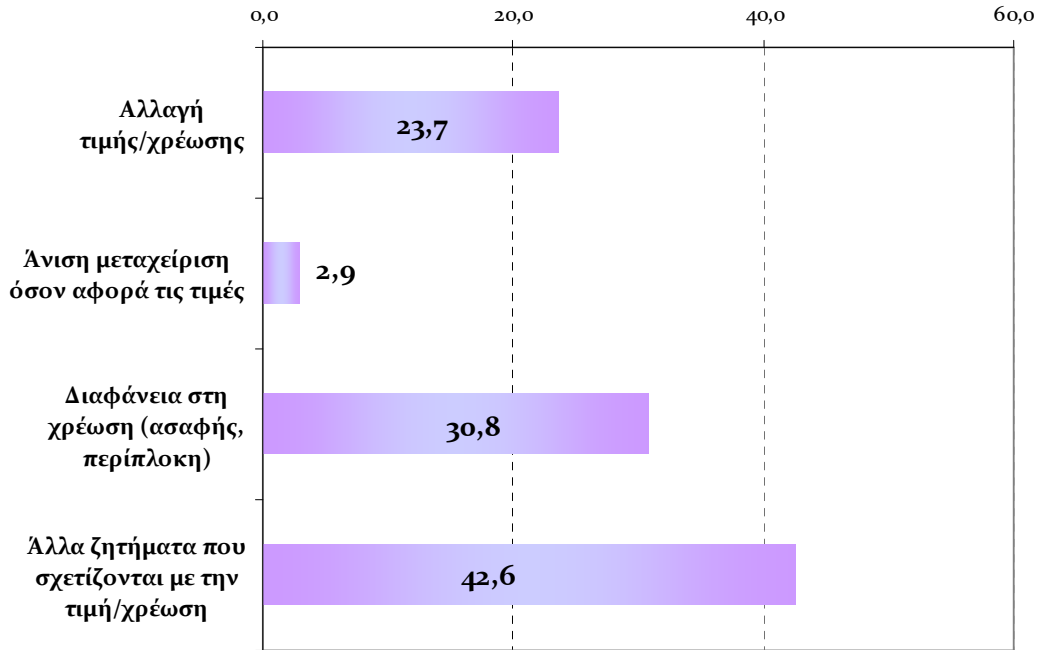
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



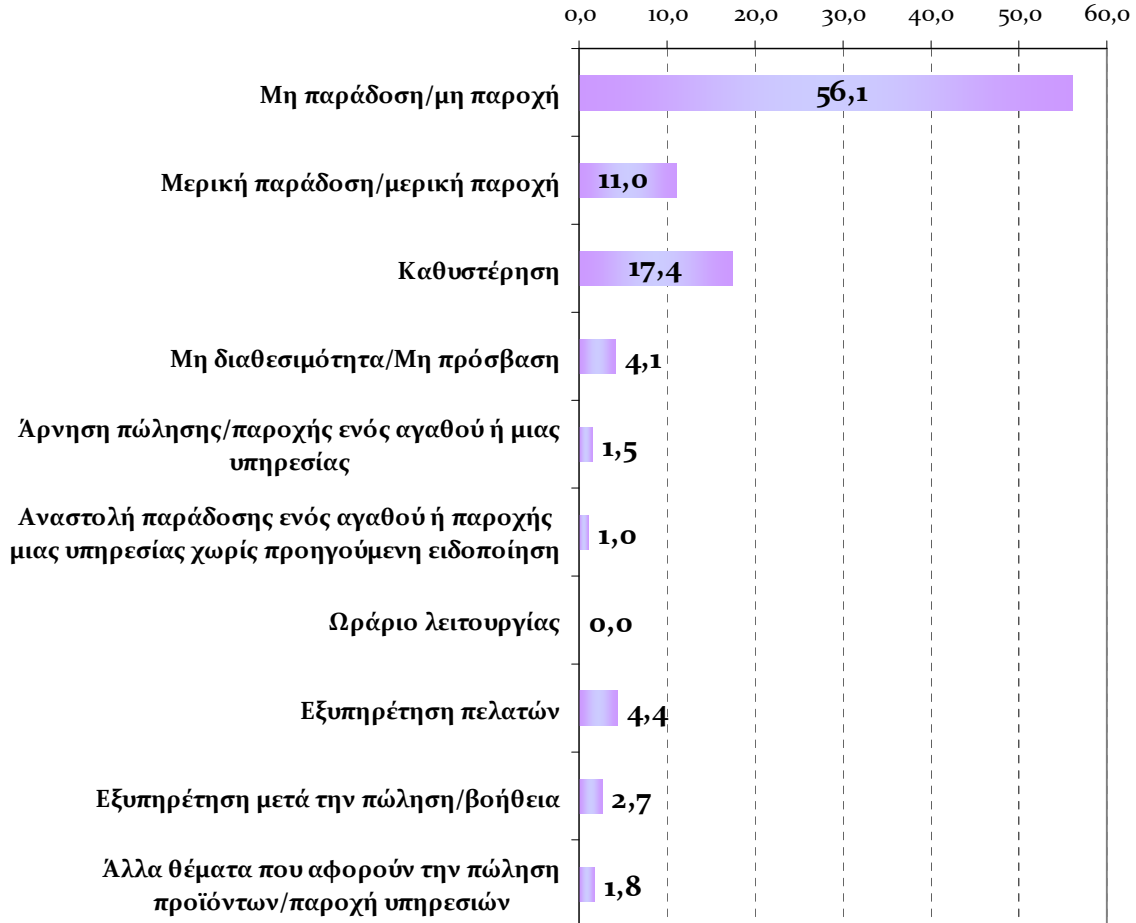
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



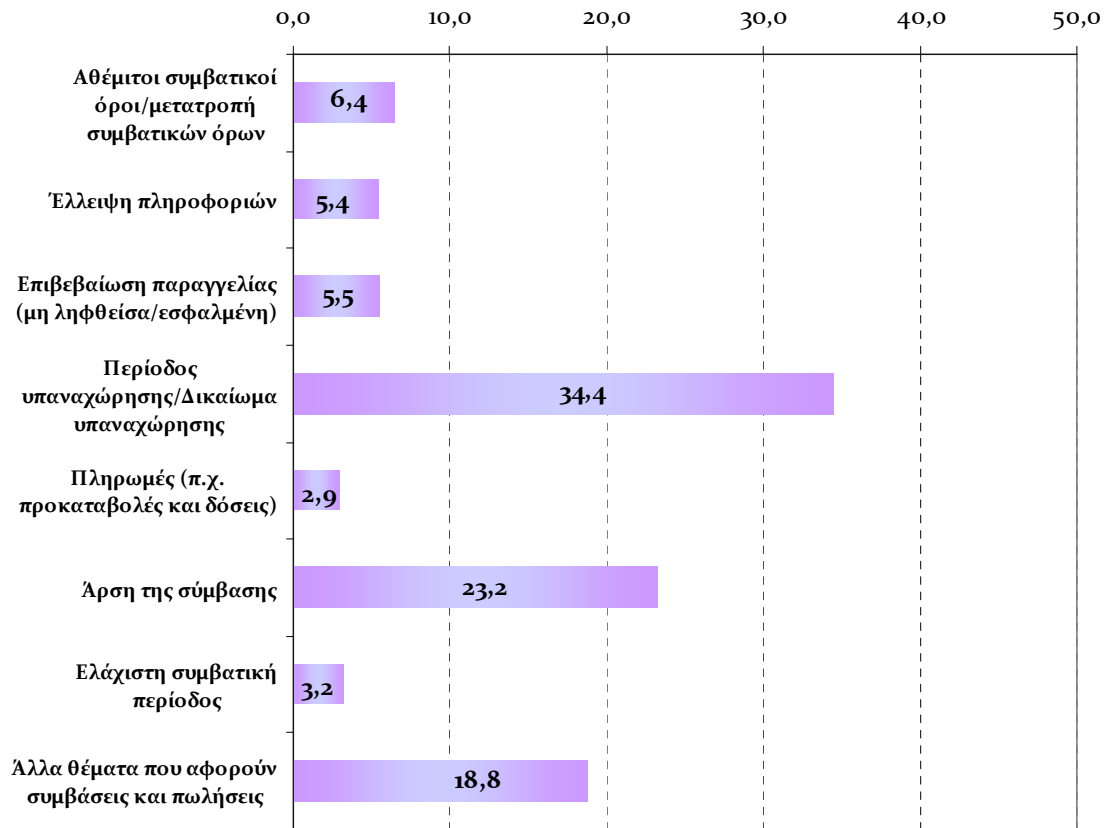
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



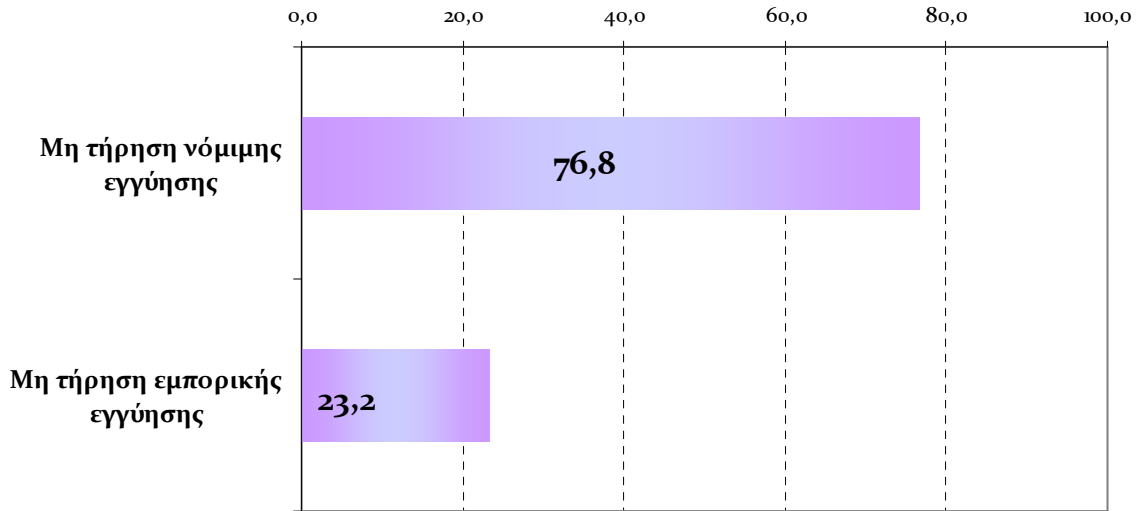
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



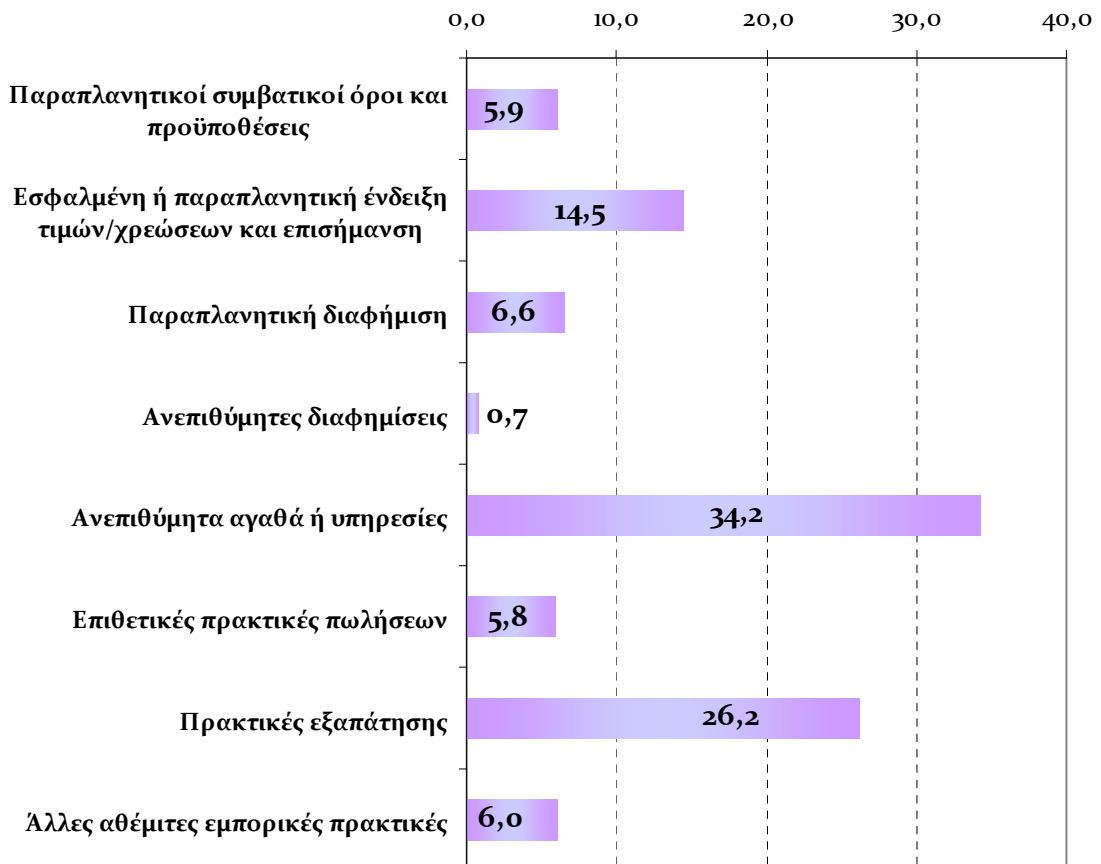
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



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



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



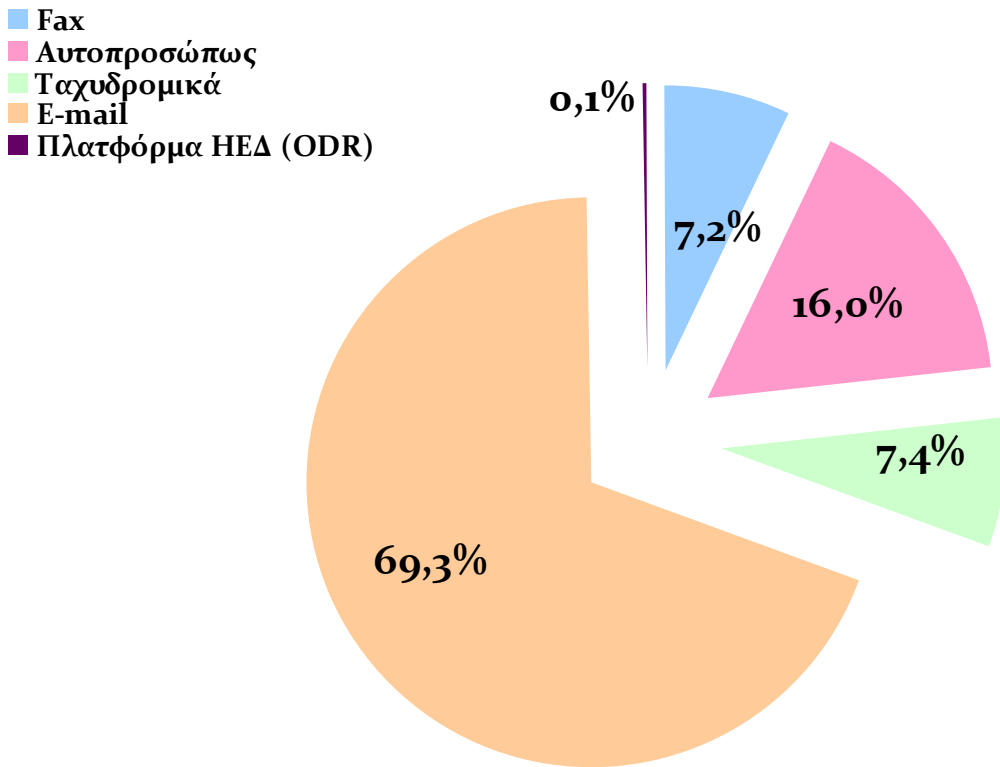
Όσον αφορά στα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρείται είναι η αύξηση κατά 4,18% σε σχέση με το 2018 των αναφορών που σχετίζονται με ηλεκτρονικό και κινητό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 12% του συνόλου των αναφορών. Γενικότερα, οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου, υπερβαίνουν το 36% του συνόλου, ενώ οι αναφορές που σχετίζονται με κατά πρόσωπο (φυσικές) συναλλαγές, για πρώτη φορά, είναι κάτω του 50% του συνόλου των αναφορών (μείωση κατά 6,98% σε σχέση με το 2018). Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή και καθόλου αναφορές.

Πίνακας 5: Νέες αναφορές (2019) ανά μέθοδο πώλησης.

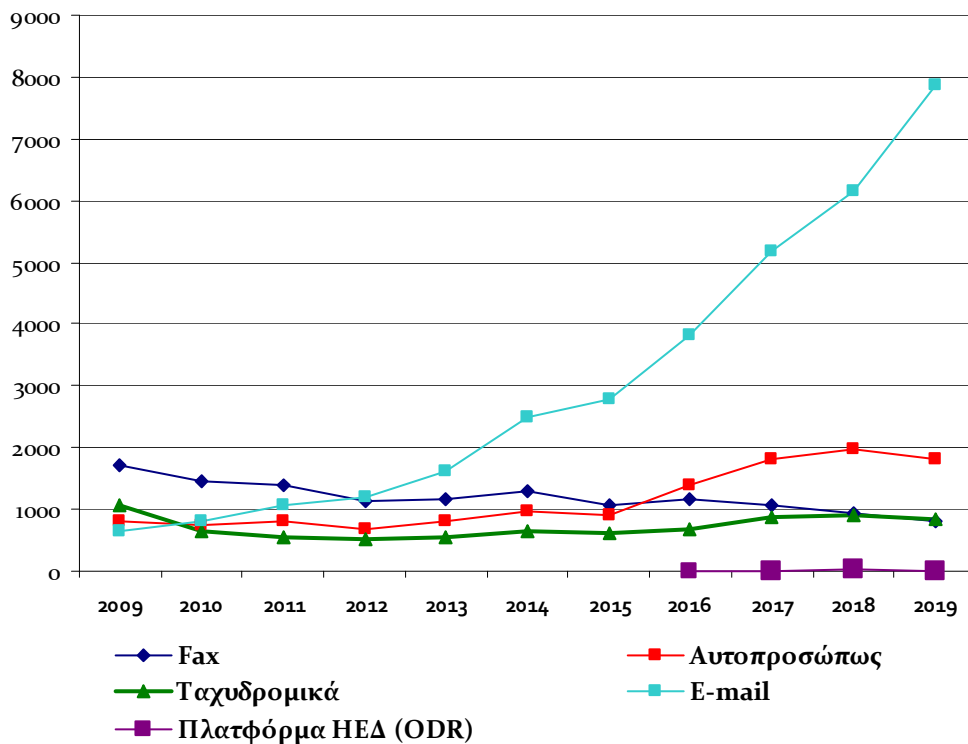
Μέθοδος πώλησης αγαθών	Πλήθος αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	5.188	45,74 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	2.730	24,07 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	1.263	11,14 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	133	1,17 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	1	0,01 %
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	16	0,14 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	25	0,22 %
Δεν εφαρμόζεται	1.986	17,51 %

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων και έχει παγιωθεί ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ το 2019 ήταν η πρώτη χρονιά που περισσότερες από τα 2/3 των νέων αναφορών παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Συνολικά, με την αξιοποίηση όλων των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ και συμβατικό ταχυδρομείο) υποβάλλονται στην Αρχή περισσότερα από τα 4/5 των συνολικών αναφορών.

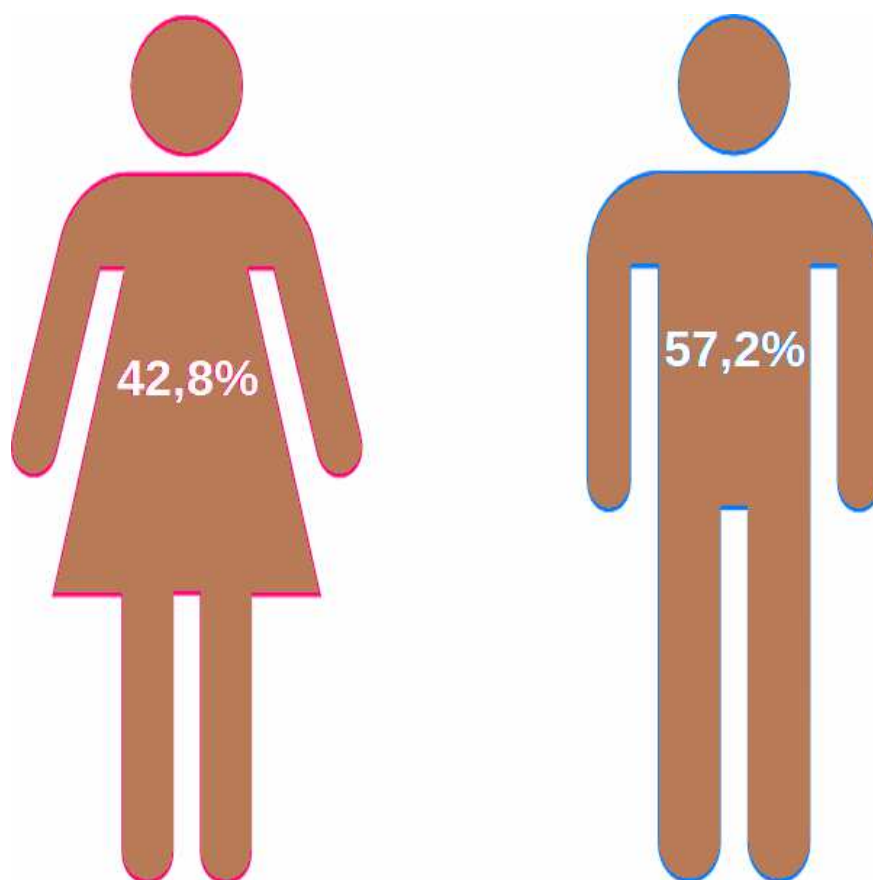
Γράφημα 22: Τρόποι υποβολής αναφορών.



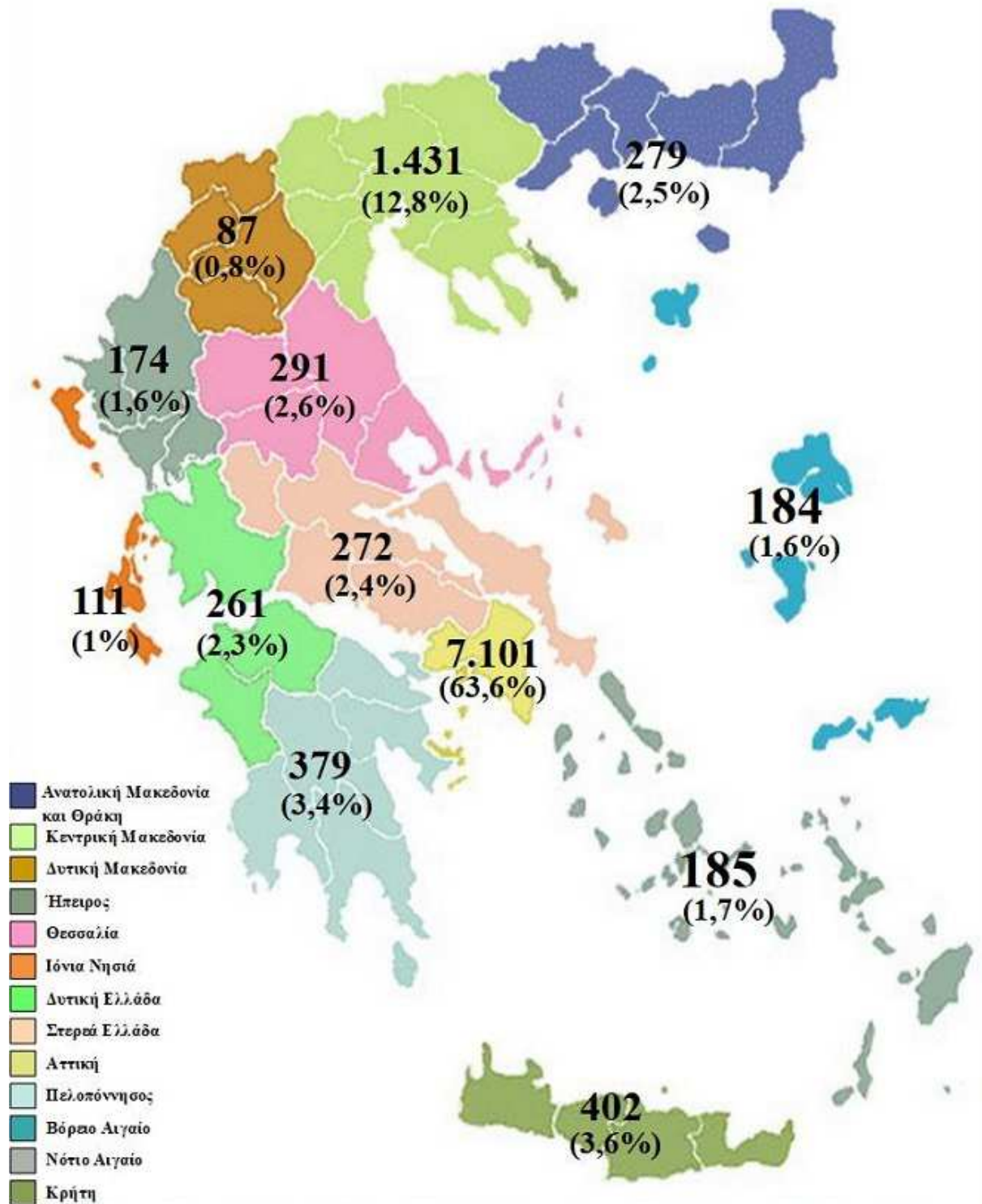
Γράφημα 23: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών



Γράφημα 24: Υποβολή αναφορών ανά φύλο.



Γράφημα 25: Γεωγραφική διασπορά αναφορών⁶.

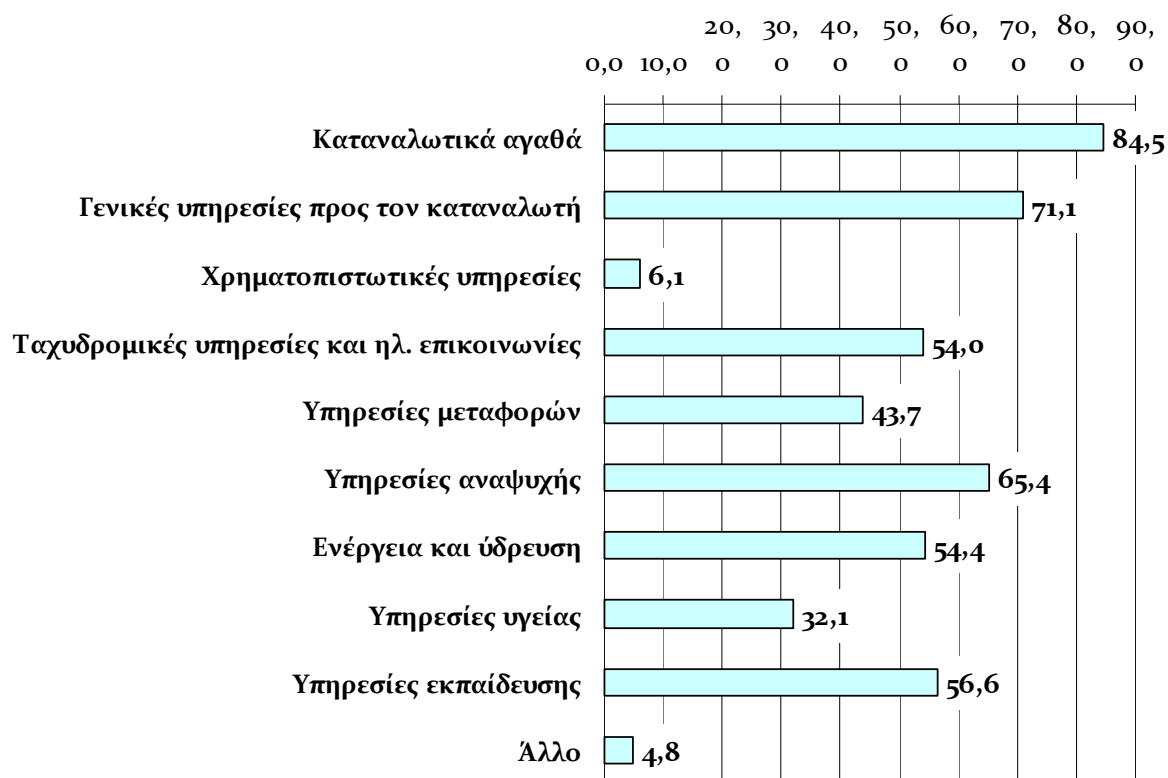


⁶ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

1.4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Το 54,4% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2019 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών. Από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζεται ότι η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα.

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



Ως επί το πλείστον, τα προβλήματα αυτά αφορούν παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, ακολούθως, θέματα με ευάλωτες ομάδες καταναλωτών και θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, για τα οποία υπάρχει ειδική ρύθμιση σε άρθρο του Κώδικα. Πρόβλημα παραμένει η περιορισμένη τήρηση της υποχρέωσης των προμηθευτών, σύμφωνα με το άρθρο 12 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, να ενημερώνουν τους καταναλωτές, ήδη κατά το προσυμβατικό στάδιο, αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.

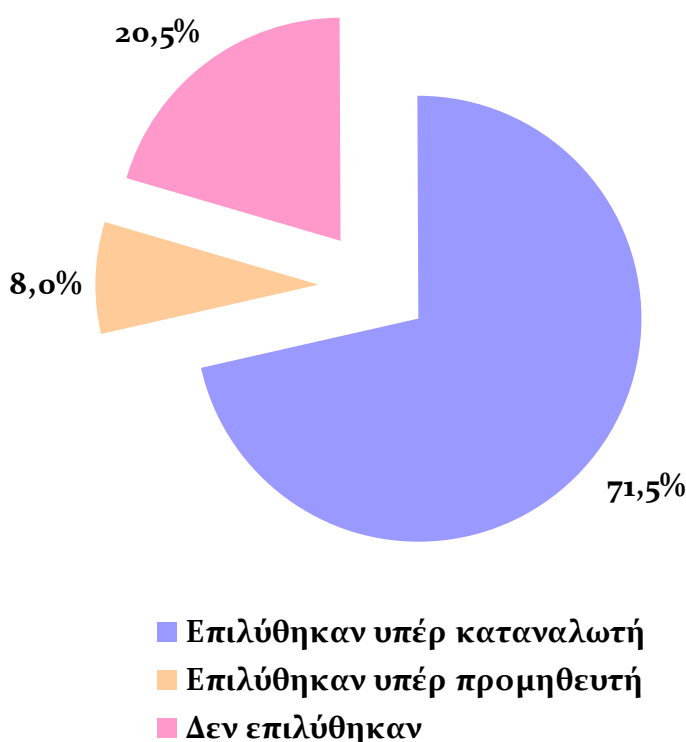
Υπενθυμίζεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους ως σημείων επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών του Κανονισμού 524/2013, είχαν εξετάσει το 2018 δειγματοληπτικά ιστοσελίδες διαδικτυακών καταστημάτων (e-shops), διαπιστώνοντας έλλειψη συμμόρφωσης σε σημαντικό βαθμό, ιδίως, ως προς τις προβλέψεις του άρθρου 14 του Κανονισμού 524/2013 και του άρθρου 14 της Κ.Υ.Α. 70330/2015 σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση των

καταναλωτών, αλλά και την παροχή ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. κατά τρόπο ευπρόσιτο, ώστε να γίνεται ευρέως γνωστή η σχετική διαδικασία και, γενικότερα, ο θεσμός της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Σχετικώς είχε ενημερωθεί η αρμόδια εποπτική αρχή (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή) για τις ενέργειές της, αλλά, απ' ό,τι φαίνεται, προκύπτει περαιτέρω ανάγκη αντιμετώπισης της ως άνω προβληματικής κατάστασης.

Τέλος, το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 79,5%, ελαφρώς μειωμένο σε σχέση με το 2018 και κατά τι μικρότερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης της Αρχής.

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



Ασκώντας την αρμοδιότητα παρακολούθησης του Κώδικα, η Αρχή παρενέβη εντός του 2019 επιτυχώς σε αρκετές περιπτώσεις, όπως ενδεικτικά:

1.4.1. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την κατασκευή ράμπας πρόσβασης Α.ΜΕ.Α. σε κατάστημα πολυεθνικής εταιρείας

Μετά την αναφορά καταναλώτριας με κινητικά προβλήματα περί έλλειψης δυνατότητας πρόσβασης ατόμων με αναπηρία σε κατάστημα πολυεθνικής εταιρείας ειδών σπιτιού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να αντιμετωπίσει την εν λόγω έλλειψη στη βάση των γενικών αρχών του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, σύμφωνα με τις οποίες η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών πρέπει να διέπεται από τον σεβασμό της προστασίας των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού και πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

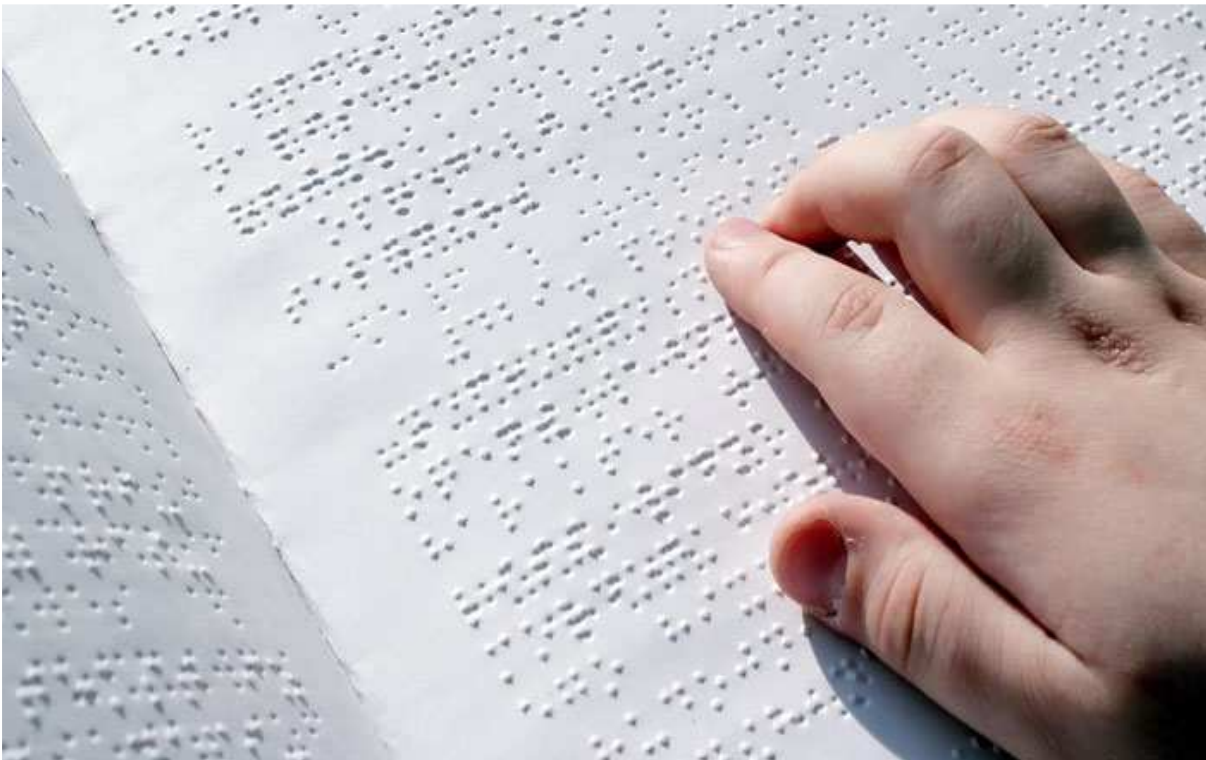
Η εταιρεία απολογήθηκε για την έλλειψη εύκολης πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία, επιβεβαίωσε ότι υιοθετεί πλήρως τις αρχές του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας και δεσμεύτηκε για την άμεση κατασκευή ειδικής ράμπας πρόσβασης.

1.4.2. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την εκτύπωση παιδικού βιβλίου σε γραφή braille

Καταναλωτής με δεκατετράχρονη τυφλή κόρη απευθύνθηκε σε γνωστό εκδοτικό οίκο, ζητώντας να αγοράσει ορισμένα βιβλία σε ανοιχτή ψηφιακή μορφή, ώστε να μπορέσει να τα εκτυπώσει σε γραφή braille, αλλά έλαβε ως απάντηση ότι τα e-books είναι κλειδωμένα, χωρίς δυνατότητα εκτύπωσης. Το γεγονός αυτό προκάλεσε την εύλογη δυσαρέσκεια του καταναλωτή, ο οποίος προσέφυγε στην Αρχή, παραπονούμενος για το γεγονός ότι με την ανωτέρω πρακτική παρεμποδίζεται, ουσιαστικά, η πρόσβαση των τυφλών ατόμων και, πολύ περισσότερο, των ανηλίκων στην ανάγνωση βιβλίων ως μία σημαντική ενασχόληση, η οποία, εκτός του ψυχαγωγικού της ρόλου, συμβάλει και στην εκπαίδευση των παιδιών.

Η Αρχή απευθύνθηκε στον εκδοτικό οίκο για να του θέσει υπόψη κρίσιμες διατάξεις που περιλαμβάνονται στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, με βάση τις οποίες: (α) η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών οφείλει να είναι τέτοια, ώστε, μεταξύ άλλων, να λαμβάνει μέριμνα για την εξάλειψη κάθε διάκρισης και εμποδίου σε βάρος των ατόμων με αναπηρία στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, (β) κατά την άσκηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές οφείλουν να δρουν με γνώμονα την προστασία και τις κατά περίπτωση ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, όπως, μεταξύ άλλων, των ατόμων με αναπηρία.

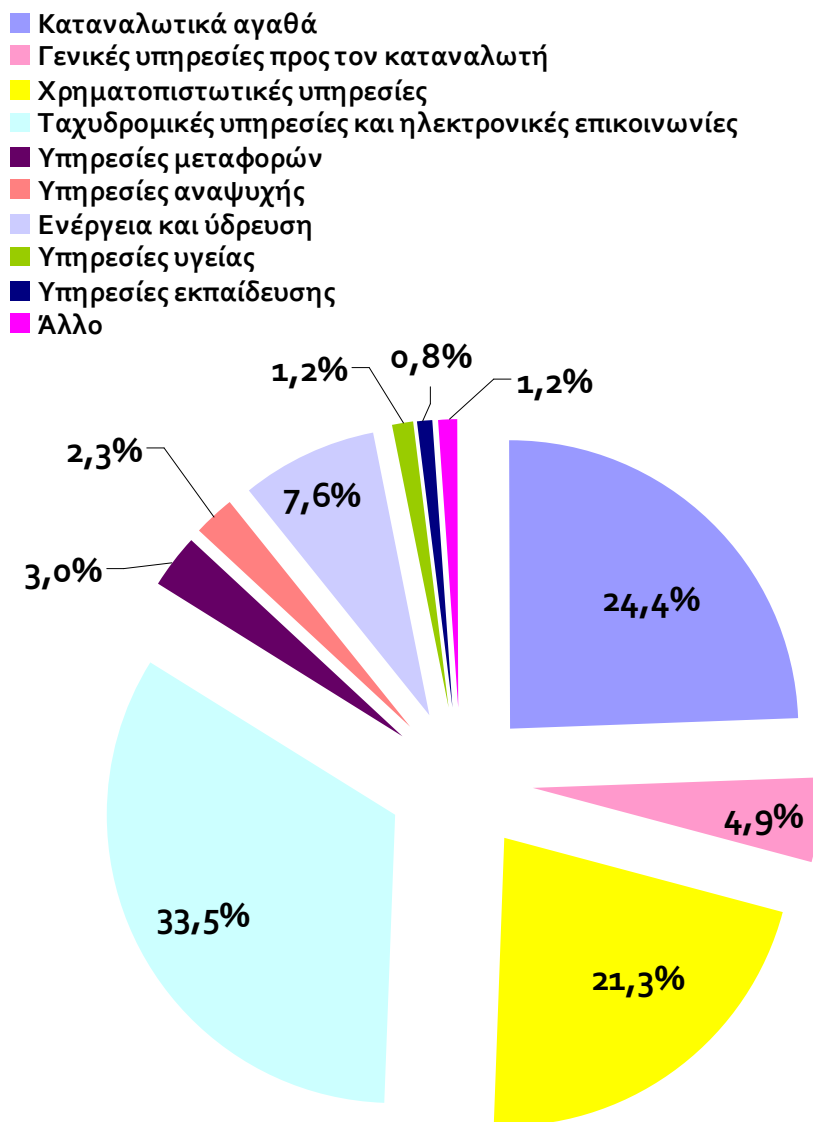
Επικαλούμενη και την ευαισθησία του εκδοτικού οίκου επάνω στο ευαίσθητο αυτό κοινωνικό ζήτημα, η Αρχή τον κάλεσε να επεξεργαστεί κάθε δυνατή λύση, η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει στην ικανοποίηση του αιτήματός του αναφέροντα, όπερ και εγένετο.



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

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

Γράφημα 28: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.



Η Αρχή πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της τη φιλική επίλυση σε περισσότερες από 8 στις 10 καταναλωτικές διαφορές, επίτευγμα που παραμένει σταθερό και στατιστικά βελτιούμενο με την πάροδο των χρόνων, παρά την τεράστια αύξηση των αναφορών, αποδεικνύοντας τόσο τη χρησιμότητα όσο και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης.

Πίνακας 6: Διαχρονικά (τελευταία επταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών.

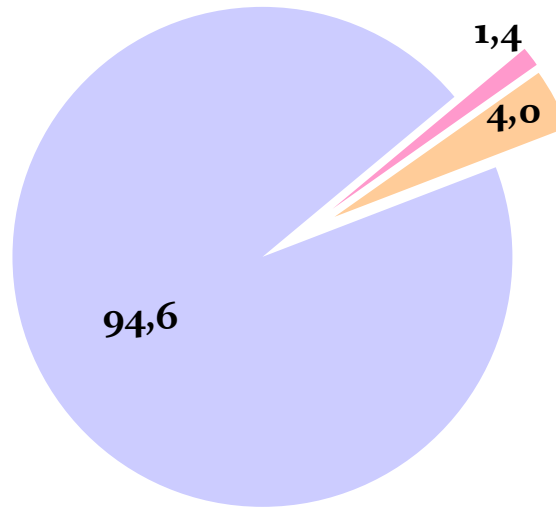
Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος:	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
2013	73,2 %	7,3 %	80,5 %
2014	72,65 %	8,49 %	81,14 %
2015	72,53 %	9,52 %	82,04 %
2016	71,94 %	10,59 %	82,53 %
2017	71,69 %	11,13 %	82,82 %
2018	71,38 %	11,58 %	82,96 %
2019	71,12%	11,62%	82,74%

Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που υπερβαίνει το 95%, ενώ υψηλά ποσοστά (άνω του 75%) εμφανίζουν και οι κλάδοι των υπηρεσιών μεταφορών, των υπηρεσιών εκπαίδευσης και των καταναλωτικών αγαθών. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 65%.

Πίνακας 7: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87 %	8,4 %	95,4 %
Υπηρεσίες μεταφορών	57,6 %	25,7 %	83,3 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	54,6 %	22,8 %	77,4 %
Καταναλωτικά αγαθά	65,7 %	11,2 %	76,9 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	57,4 %	16,7 %	74,1 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	59 %	11,6 %	70,6 %
Υπηρεσίες υγείας	58,1 %	11 %	69,1 %
Ενέργεια και ύδρευση	55,2 %	13,2 %	68,4 %
Υπηρεσίες αναψυχής	52,9 %	12,1 %	65 %

Γράφημα 29: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).

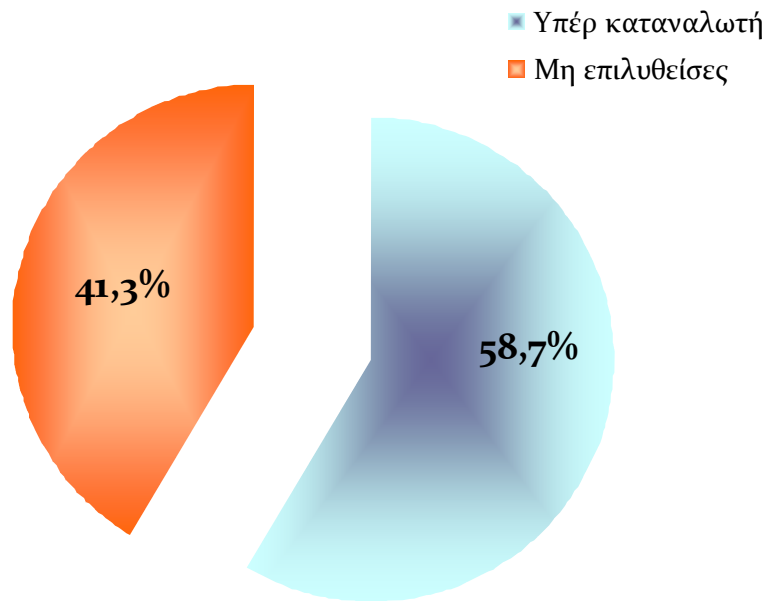


- Επίλυση ύστερα από έγγραφη σύσταση ή πρόταση
- Επίλυση ύστερα από συνάντηση συμβιβασμού
- Επίλυση κατά την εκατέρωθεν ακρόαση

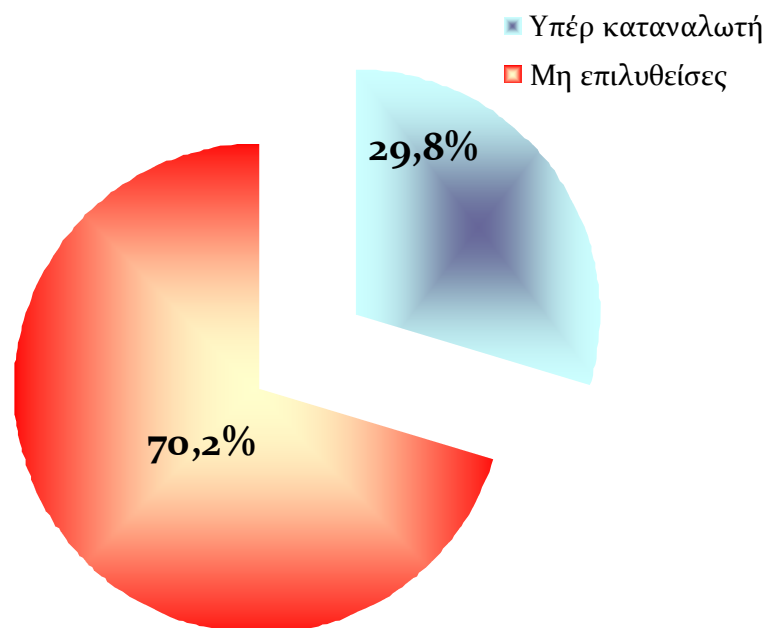
Επισημαίνεται ότι η διατύπωση προτάσεων αποτελεί ένα ηπιότερο διαμεσολαβητικό μέσο σε σχέση με τα πορίσματα-συστάσεις που εκδίδει η Αρχή, οι οποίες μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν γίνουν αποδεκτές, με ανάλογες αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των εμπλεκόμενων προμηθευτών στην αγορά, αλλά και να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

Αξιοποιώντας το ευέλικτο μέσο των προτάσεων, η Αρχή υπηρετεί τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, χωρίς να γίνεται, απαραίτητως, εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο και αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό. Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν, μάλιστα, ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με αρκετά μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο κυμαίνεται περίπου στο 60%.



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

Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου, θεωρούνται κατά κανόνα πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκόμενων μερών και, συνήθως, μία αρνητική προδιάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που, εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό περίπου 30%.

Γράφημα 31: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής.

Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2019 σε 1.022.730 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου κατά 49%) 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 υπερβαίνει τα 37 εκατ. ευρώ. Το οικονομικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμη μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:

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



3. Εξυπηρέτηση πολιτών

3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

Η Αρχή διαθέτει οργανωμένη υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών (τηλεφωνικά, με e-mail, αλλά και στα γραφεία της), που λειτουργεί όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

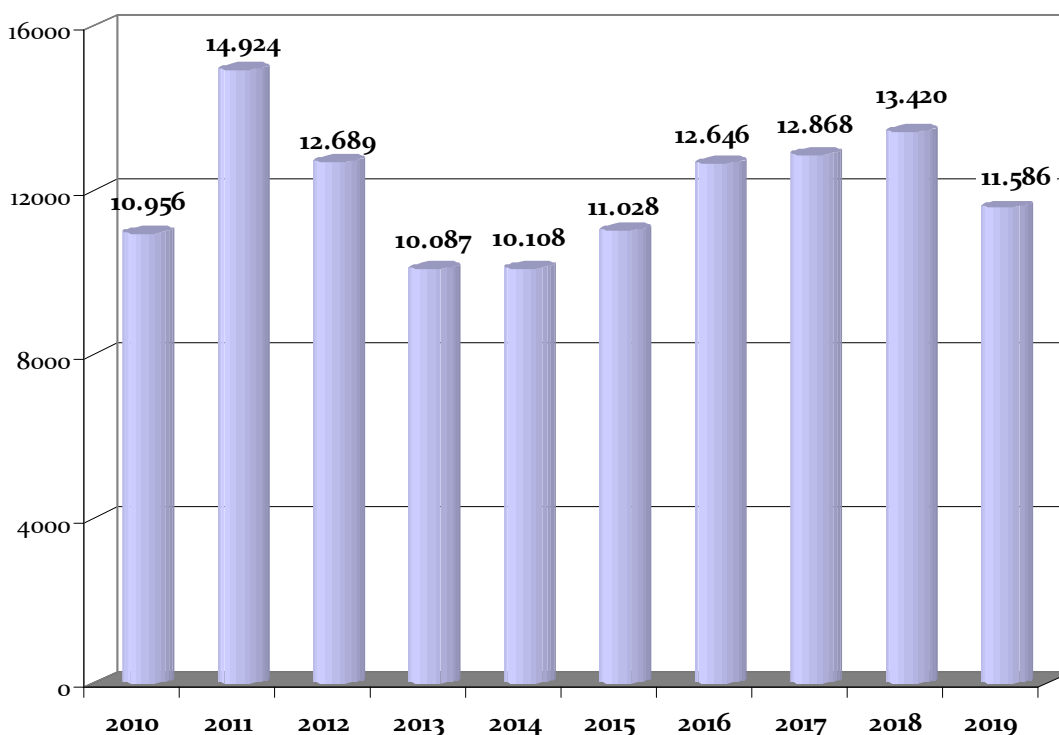
Για τη λειτουργία της υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση τουλάχιστον 2 υπάλληλοι-μέλη του επιστημονικού προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό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

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

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

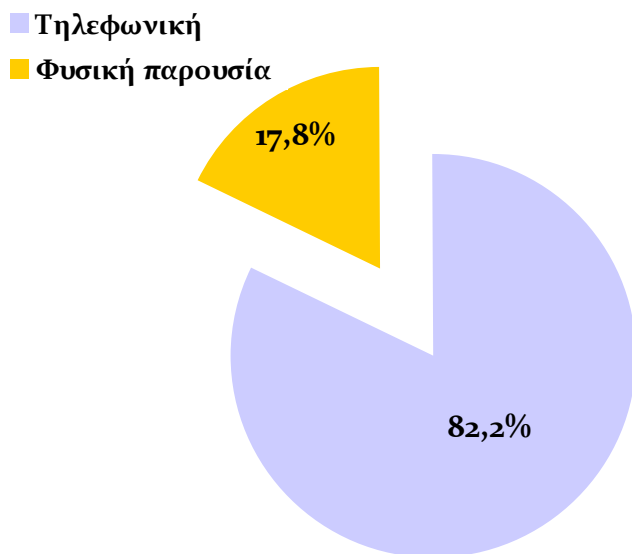


Γράφημα 32: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων⁷.

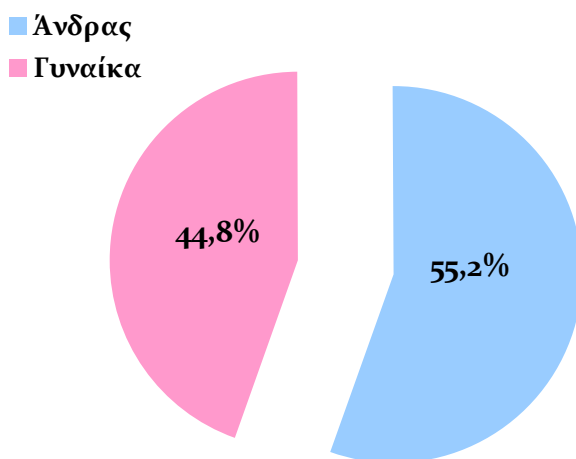


⁷ Επισημαίνεται ότι ο μεγαλύτερος συγκριτικά αριθμός παραπόνων το 2011 και το 2012 οφείλεται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά την εφαρμογή του ν.3869/2010 («Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων»).

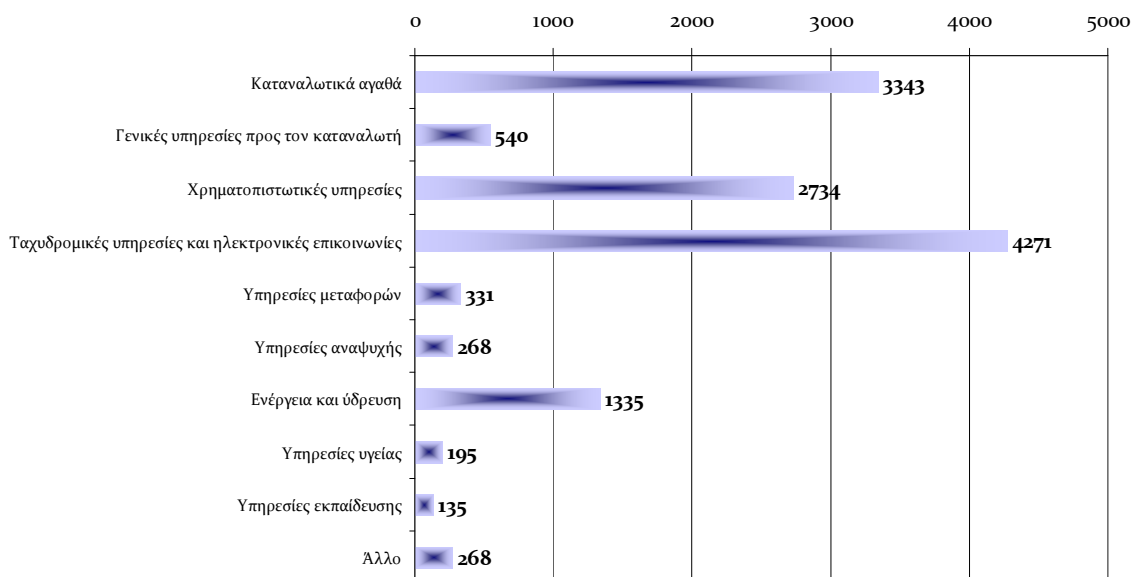
Γράφημα 33: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών με την Αρχή (2019).



Γράφημα 34: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2019).



Γράφημα 35: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2019).

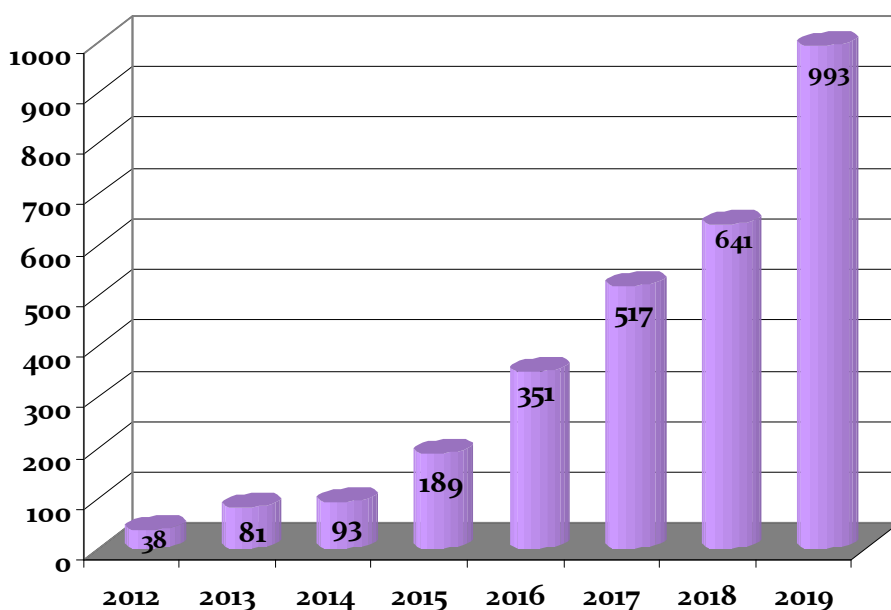


3.2. Αιτήματα πληροφόρησης στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα ανταποκρίθηκε μέσα στο 2019 σε 993 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας, για ακόμα μία χρονιά, μεγάλη αύξηση κατά σχεδόν 55% σε σχέση με το 2018), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

Γράφημα 36: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.

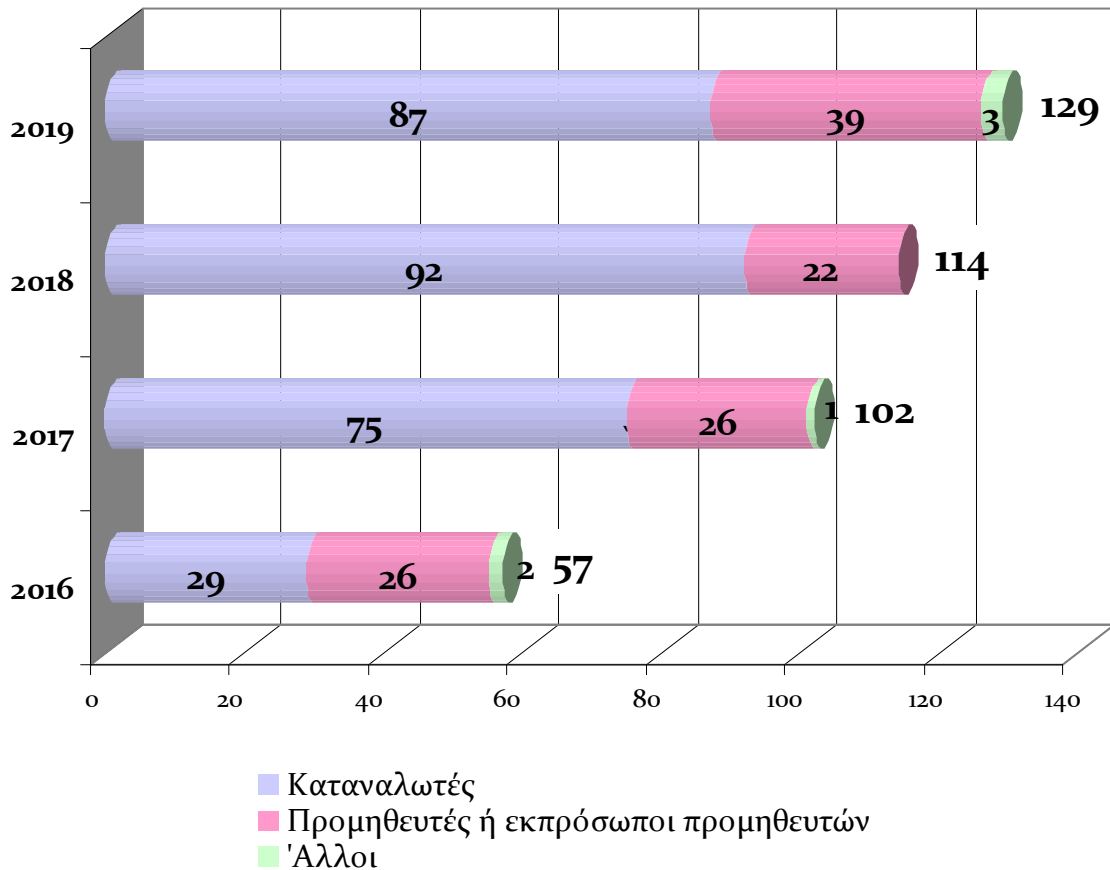


3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Το 2019, τα ερωτήματα που έλαβε και απάντησε η Αρχή σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. ανήλθαν σε 129, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 13,2% σε σχέση με το 2018. Τα ερωτήματα αυτά υποβλήθηκαν σε μεγαλύτερο βαθμό από πολίτες-καταναλωτές (67,5%) και, κατά το μεγαλύτερο υπόλοιπο μέρος, από εμπόρους-προμηθευτές (30,2%).

Τα περισσότερα ερωτήματα των καταναλωτών αφορούσαν τη διαδικασία που ακολουθείται από τους εμπλεκόμενους φορείς για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών, ενώ τα περισσότερα ερωτήματα των εμπόρων-προμηθευτών αφορούσαν σε αιτήματα παροχής βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σχετικά με την εγγραφή και τη χρήση της πλατφόρμας.

Γράφημα 37: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



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

Επίσης, όσον αφορά τον προτιμώμενο τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με το σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., αντιστράφηκε η εικόνα των προηγούμενων ετών και τα περισσότερα ερωτήματα (σχεδόν 45%) υποβλήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. ελήφθησαν σχεδόν το 41% αυτών, με το υπόλοιπο 14% να αφορά σε ερωτήματα που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά.

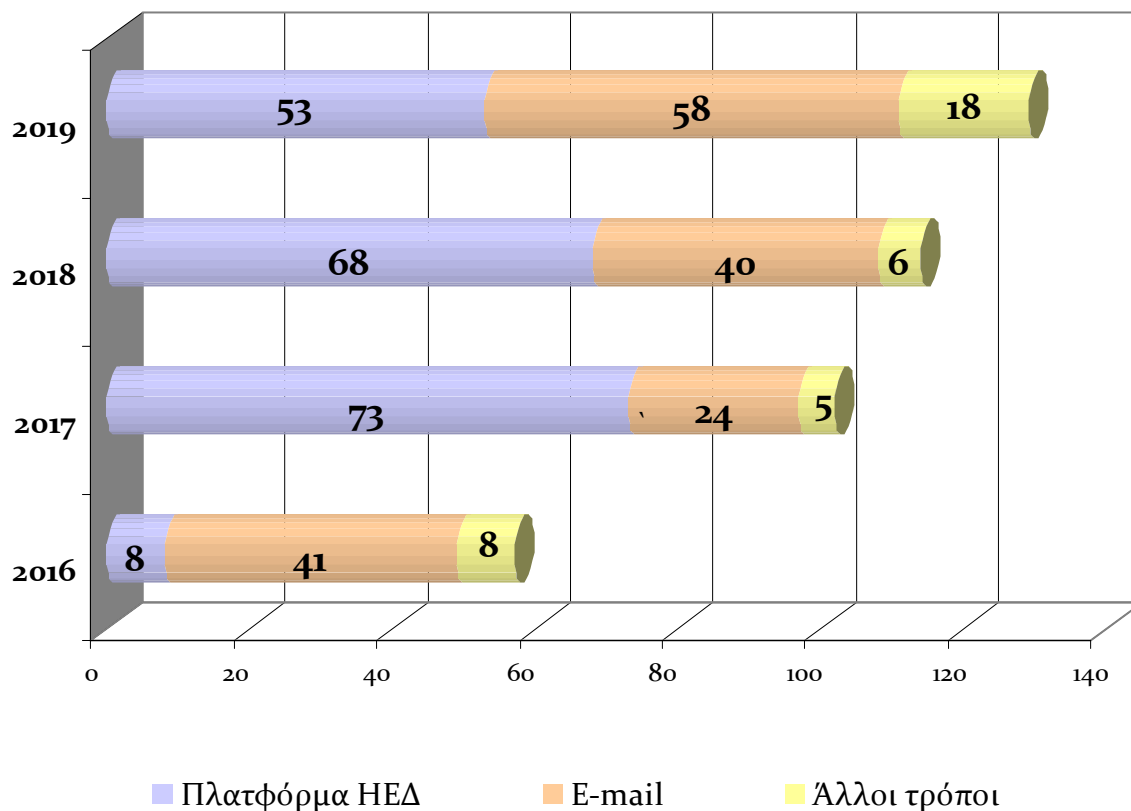
Τέλος, από τα ερωτήματα που σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 61% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 39% αφορούσαν σε καταγγελίες, όπου τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής βρίσκονταν στην Ελλάδα.

Προβλήματα
με τις
ηλεκτρονικές
αγορές σας

Δοκιμάστε την
ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Γράφημα 38: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



3.4. Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση καταναλωτών

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

Η εξάπλωση της χρήσης των κοινωνικών δικτύων οδήγησε και σε αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που ήρθαν σε επικοινωνία με την Αρχή, προκειμένου να ζητήσουν βοήθεια και συμβουλές για τις συναλλαγές και τις καταναλωτικές διαφορές τους. Συγκεκριμένα, ο αριθμός αυτός ανήλθε το 2019 σε 692 καταναλωτές, αυξημένος κατά 17,6% σε σχέση με το 2018. Σε όλους δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινίσεις για τον τρόπο υποβολής αναφοράς ή οι, κατά περίπτωση, κατάλληλες οδηγίες, εφόσον το πρόβλημα που αντιμετώπιζαν δεν ήταν αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ* 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

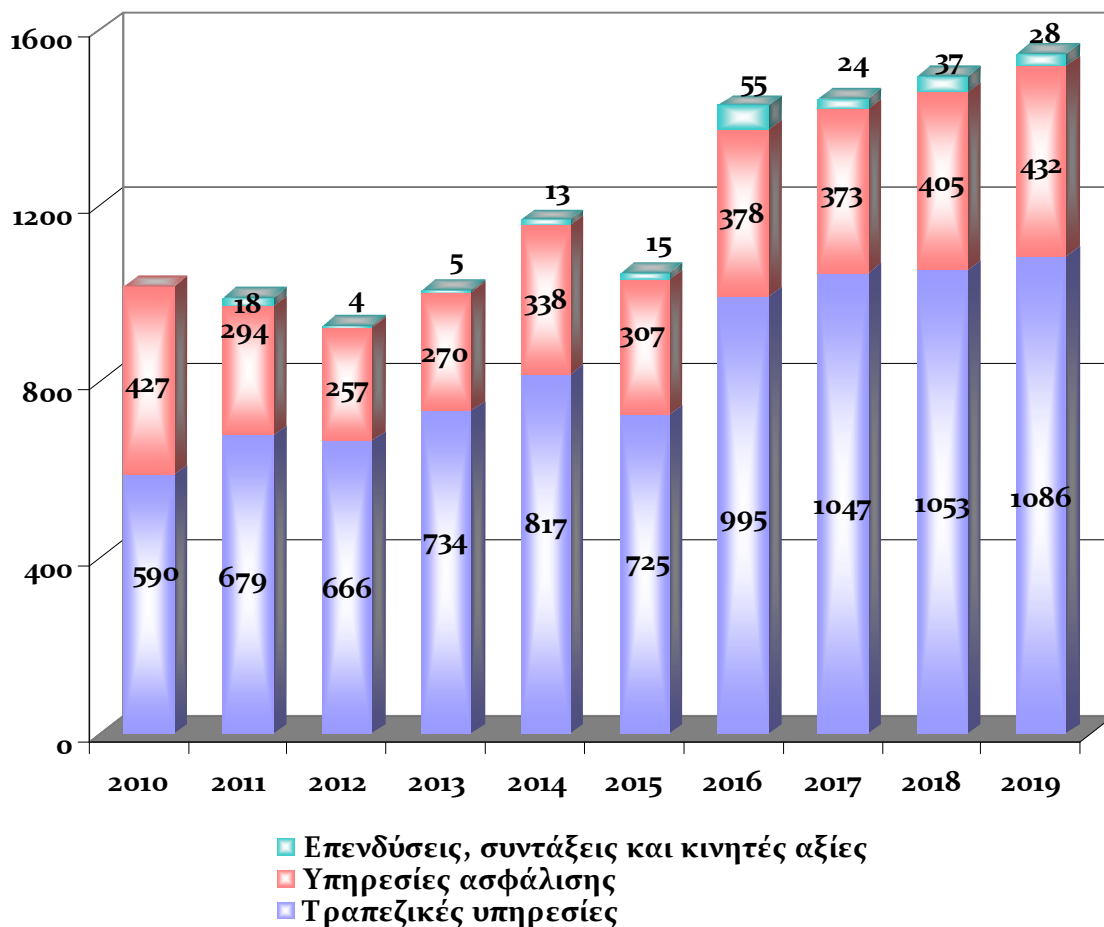
* Η παρουσίαση συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων σχετικά με τον κατ' έτος αριθμό αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων ανά εμπορικό κλάδο καλύπτει τη χρονική περίοδο 2010-2019. Στοιχεία προηγούμενων ετών είναι διαθέσιμα σε προηγούμενες εκθέσεις της Αρχής.

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

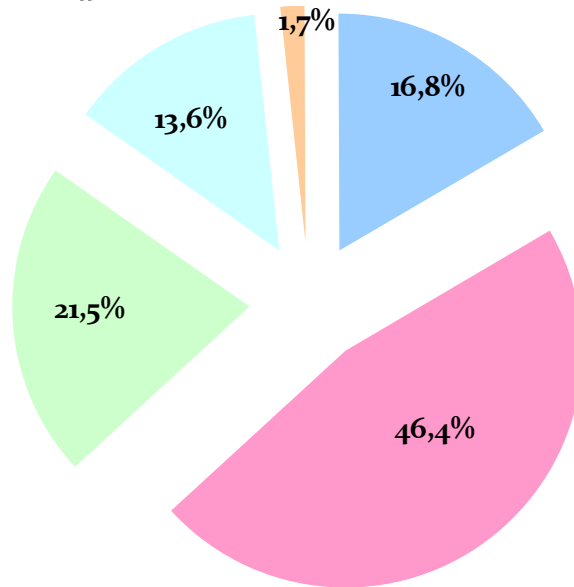
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
2019	1.546	13,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	16.010	21,3 %

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



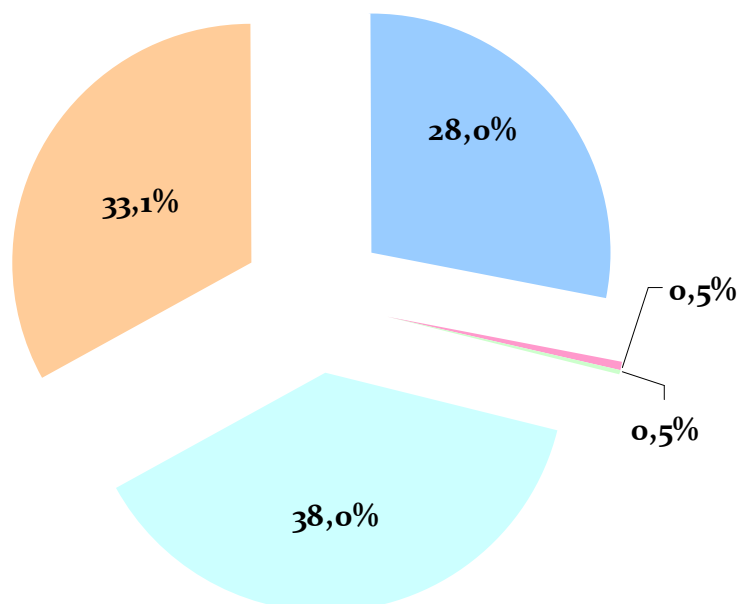
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

- 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

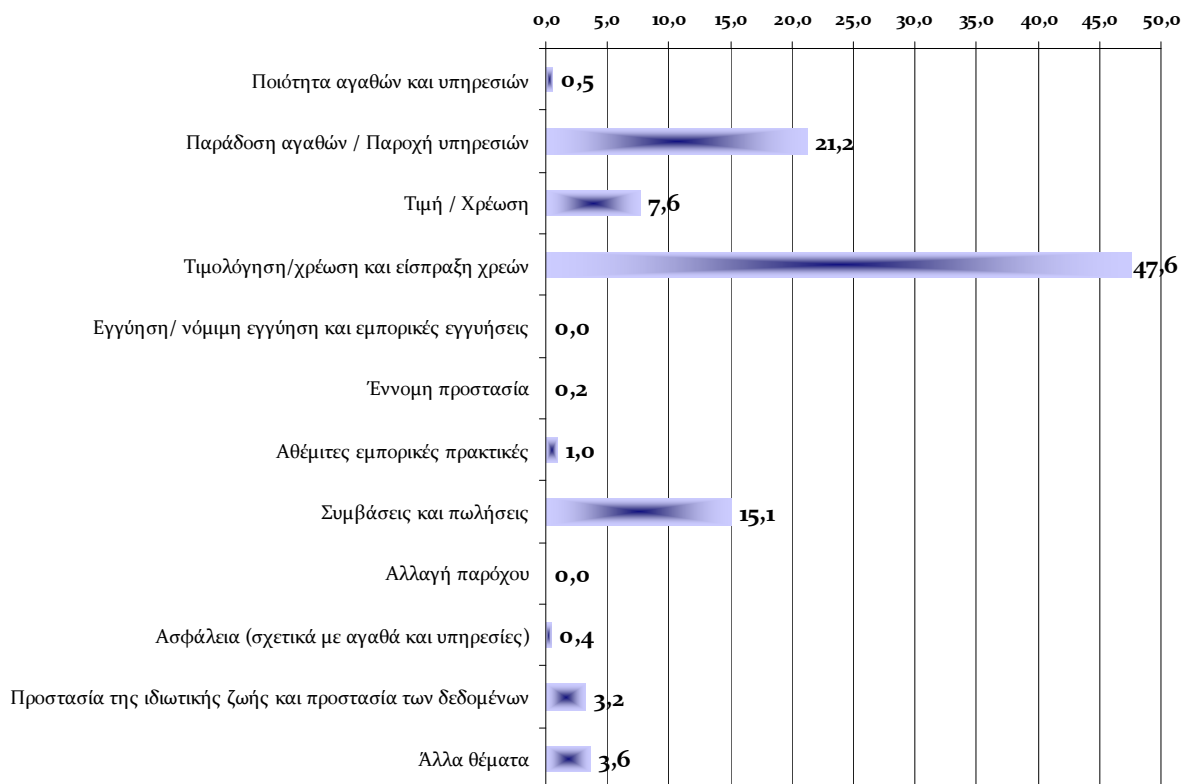


Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

- 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

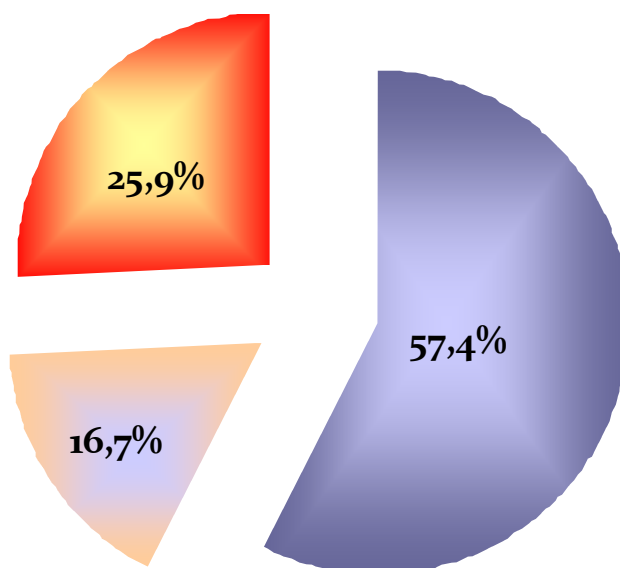


Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2019).

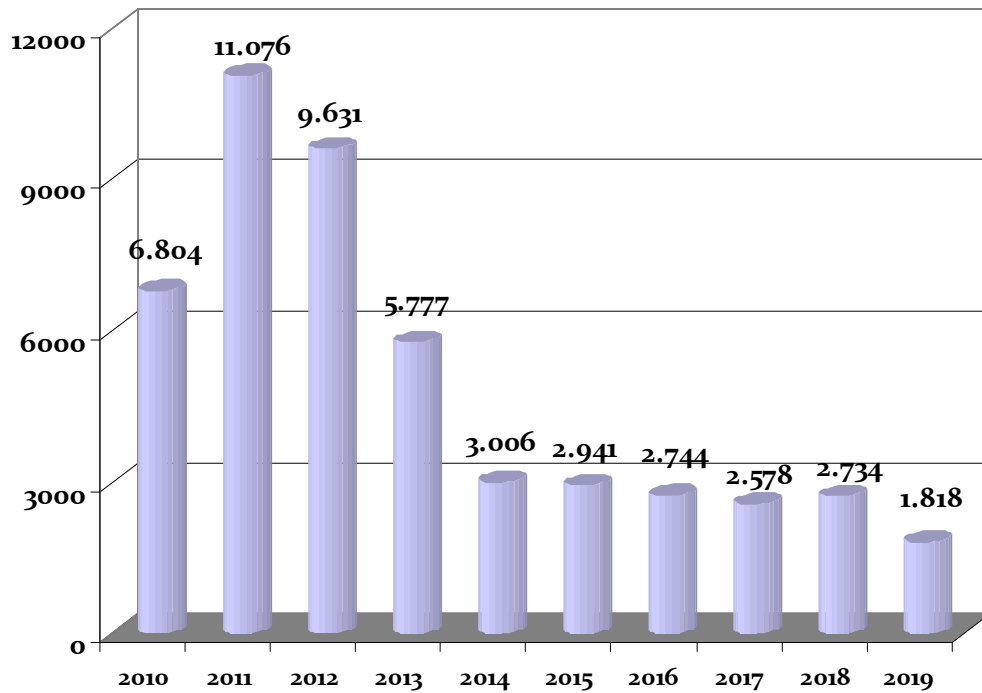


Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

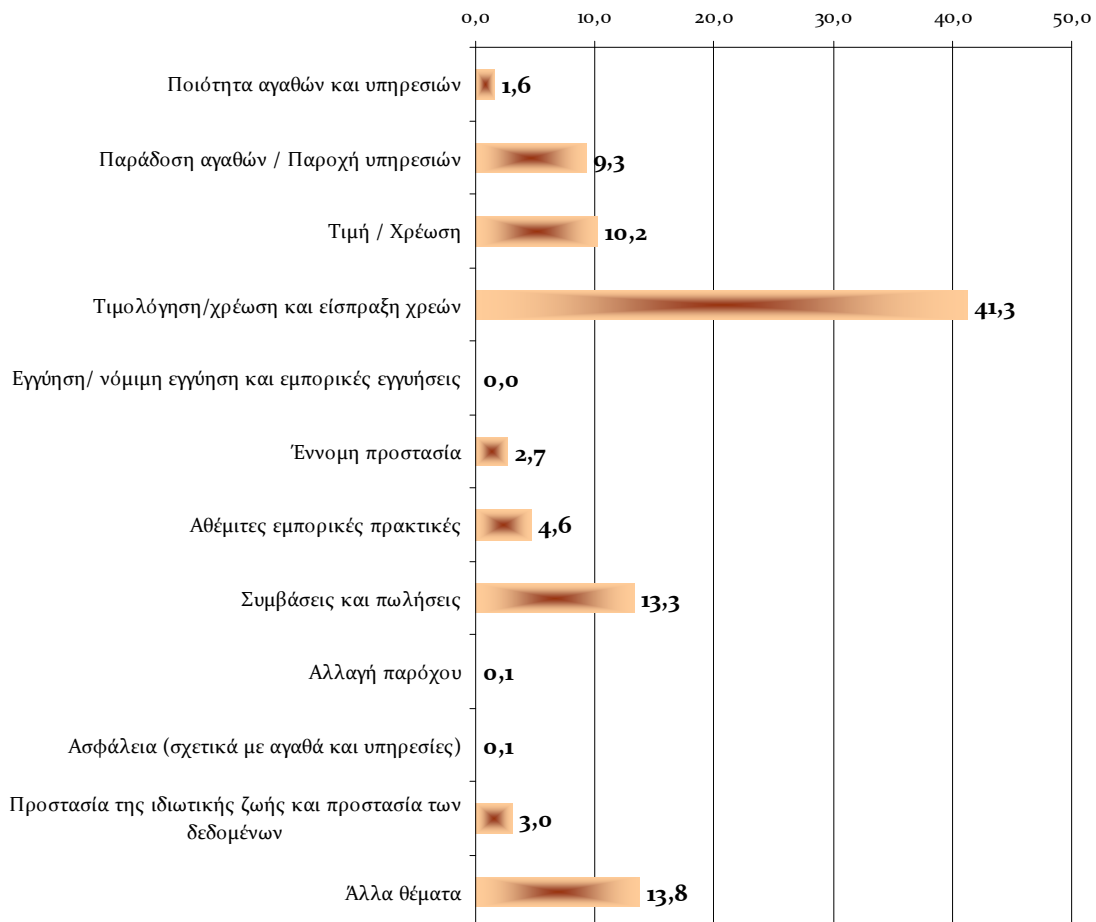
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 44: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.



Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2019).



1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων τραπεζικού τομέα

1.1.1. Παρέμβαση της Αρχής επί της σχεδιαζόμενης αναπροσαρμογής των τιμολογίων τραπεζικών εργασιών

Σε συνέχεια δημοσιευμάτων, που αφορούσαν στη σχεδιαζόμενη αναπροσαρμογή των τιμολογίων τραπεζικών εργασιών, ιδίως όσον αφορά στις συναλλαγές που θα πραγματοποιούν οι καταναλωτές μέσω των αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (Α.Τ.Μ.), καθώς και στην ανανέωση-επανέκδοση καρτών και αριθμών PIN, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνθηκε εγγράφως στα τραπεζικά ιδρύματα «Alpha Bank», «Attica Bank», «Eurobank Ergasias», «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος» και στην «Τράπεζα Πειραιώς», ζητώντας έγγραφη ενημέρωση για: (α) το είδος των νέων προμηθειών, με ανάλυση και αιτιολόγηση του ύψους αυτών, (β) τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζεται η εξατομικευμένη ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τις εν λόγω σχεδιαζόμενες τιμολογιακές μεταβολές.

Σε συνέχεια της επιστολής, απεστάλησαν στην Αρχή οι ακόλουθες απαντήσεις των τραπεζικών ιδρυμάτων:

- Η Attica Bank ενημέρωσε την Αρχή ότι δεν έχει υπάρξει μεταβολή στο από 26-7-2019 ισχύον τιμολόγιό της ως προς τις χρεώσεις καρτών και συναλλαγών στα Α.Τ.Μ.
- Η Alpha Bank έφερε σε προσοχή της Αρχής τις από τον Νοέμβριο 2019 ισχύουσες νέες χρεώσεις που αφορούν σε ανανέωση-επανέκδοση κάρτας και αριθμού PIN, τις προϋποθέσεις επιβολής της σχετικής δαπάνης και τους τρόπους ενημέρωσης των πελατών της. Σύμφωνα με την τράπεζα, η επιβολή των εν λόγω εξόδων αποφασίστηκε προς κάλυψη του διαχειριστικού κόστους και δικαιολογείται στη βάση των διατάξεων του άρθρου 7ο του ν. 4537/2018.
- Η Eurobank Ergasias ανέφερε ότι οι κοστολογήσεις για την επανέκδοση-ανανέωση κάρτας, την επανέκδοση αριθμού PIN και την ερώτηση υπολοίπου σε Α.Τ.Μ. άλλης τράπεζα εντός Ευρωζώνης ανατρέχουν σε προηγούμενο χρόνο, συνδέονται με διαχειριστικά έξοδα και πως προηγήθηκε εξατομικευμένη σχετική ενημέρωση των καταναλωτών. Περαιτέρω, επισημάνθηκε ότι η τράπεζα, ανταποκρινόμενη στην πρόσκληση της Πολιτείας, αποφάσισε να καταργήσει την προμήθεια επανέκδοσης κωδικού PIN χρεωστικών καρτών και να απορροφήσει η ίδια το κόστος ανάληψης μετρητών που διενεργούν οι πελάτες της σε Α.Τ.Μ. άλλων τραπεζών οποιαδήποτε ημέρα του χρόνου σε 16 απομακρυσμένες περιοχές και νησιά, σχεδιάζοντας να επεκτείνει την απορρόφηση του κόστους αυτού και σε επιπλέον 14 περιοχές της χώρας.
- Η Εθνική Τράπεζα αναφέρθηκε σε δεδομένα λειτουργικού κόστους, πάνω στα οποία βασίστηκε η τιμολόγηση προμηθειών για την επανέκδοση-ανανέωση χρεωστικής κάρτας και την ερώτηση υπολοίπου σε Α.Τ.Μ. τρίτων τραπεζών εντός και εκτός Ευρωζώνης. Επιπλέον, ενημέρωσε ότι από την 1-11-2019 καταργείται η χρέωση για την επανέκδοση και αποστολή προσωπικού κωδικού PIN και δεν θα εφαρμοστεί η προμήθεια για την εκτύπωση των τελευταίων συναλλαγών στο Α.Τ.Μ. και για την ανάληψη μετρητών σε Α.Τ.Μ. άλλης τράπεζας σε 25 περιοχές, όπου η Εθνική Τράπεζα δεν διαθέτει Α.Τ.Μ.
- Τέλος, η Τράπεζα Πειραιώς ενημέρωσε ότι δεν επίκεινται αναπροσαρμογές (αυξήσεις) του τιμολογίου της για τις ανωτέρω συναλλαγές.



1.1.2. Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υποθέσεις αντιλογισμού χρεώσεων εξόδων ανανέωσης χρεωστικών καρτών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αρκετές αναφορές καταναλωτών-κατόχων χρεωστικών καρτών και δικαιούχων καταθετικών λογαριασμών κατά διαφόρων τραπεζών, με αίτημα την απαλλαγή τους από τη χρέωση εξόδων ανανέωσης των καρτών τους, που πραγματοποιήθηκε στους καταθετικούς τους λογαριασμούς (ύψους 5 ή 6 ευρώ, ανάλογα με την τράπεζα).

Από τη διερεύνηση των εν λόγω αναφορών προέκυψε η ελλιπής ενημέρωση των καταναλωτών, καθώς και η απουσία συμβατικών όρων, οι οποίοι να προβλέπουν τη δυνατότητα επιβολής των συγκεκριμένων χρεώσεων. Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής και την πραγματοποίηση συναντήσεων στα γραφεία της με εκπροσώπους των τραπεζών, στο πλαίσιο των οποίων επισημάνθηκε η παράνομη και αντισυμβατική συμπεριφορά τους, οι τράπεζες δέχτηκαν να επιστρέψουν τα σχετικά ποσά σε κάθε θιγόμενο καταναλωτή.



1.1.3. Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υποθέσεις χρέωσης εξόδων κτηματογράφησης

Η Αρχή έλαβε αρκετές αναφορές δανειοληπτών κατά τράπεζας, η οποία χρέωσε στους λογαριασμούς των δανείων τους, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, έξοδα και τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο, τα οποία είχαν συσταθεί υπέρ της και, ειδικότερα, προς εξασφάλιση των απαιτήσεών της έναντι των δανείων.

Οι περισσότεροι καταναλωτές διαμαρτυρήθηκαν προς την Αρχή χωρίς να γνωρίζουν σε τι ακριβώς συνίστανται οι σχετικές χρεώσεις που ξαφνικά διαπίστωσαν στους λογαριασμούς τους. Επιπλέον, λόγω της παράλειψης ενημέρωσής τους, οι περισσότεροι χρεώθηκαν και με τόκους υπερημερίας στα δάνειά τους για τη μερικά ανεξόφλητη μηνιαία δόση τους, μέρος της οποίας παρακρατήθηκε από την τράπεζα για την κάλυψη των επίμαχων εξόδων.

Από τη διερεύνηση των αναφορών προέκυψε η ελλιπής ενημέρωση των δανειοληπτών, καθώς και η απουσία, στις περισσότερες περιπτώσεις, συμβατικών όρων, οι οποίοι να προβλέπουν την επιβάρυνση των δανειοληπτών με τα συγκεκριμένα έξοδα. Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής, την πραγματοποίηση συνάντησης στα γραφεία της με εκπροσώπους της τράπεζας και την αποστολή έγγραφης σύστασης, επιτεύχθηκε, εν τέλει, η διαγραφή των τόκων υπερημερίας που, παράνομα, καταλογίστηκαν στα δάνεια των καταναλωτών.

1.1.4. Εισπρακτικές εταιρείες

Πλήθος καταγγελιών και το 2019 δέχτηκε η Αρχή σχετικά με αδικαιολόγητες οχλήσεις καταναλωτών από εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για φερόμενες ως ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τους προς πιστωτικά ιδρύματα και άλλους προμηθευτές. Μάλιστα, οι αναφορές κατά εισπρακτικών εταιρειών είναι, με ποσοστό 47,6%, μακράν οι περισσότερες που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Συνήθως, οι καταγγέλλοντες καταγγέλλουν αδικαιολόγητες οχλήσεις για οφειλές τους που έχουν πλήρως και ολοσχερώς εξοφληθεί ή μηδενιστεί.

Η παρέμβαση της Αρχής στις σχετικές υποθέσεις είχε ως αποτέλεσμα την άμεση παύση των οχλήσεων των καταναλωτών, εφόσον διαπιστώθηκε κατά περίπτωση είτε ότι οι οχλήσεις οφείλονταν σε εκκρεμείς λογιστικές εγγραφές, που δεν είχαν ολοκληρωθεί, είτε ότι τα χρέη είχαν, πράγματι, αποσβεστεί.

1.2. Ενέργειες επί υποθέσεων ασφαλιστικού τομέα

1.2.1. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την ενεργοποίηση κάλυψης απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών, λόγω διαρκούς ολικής ανικανότητας για εργασία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με την αντισυμβατική άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να ενεργοποιήσει τη συμφωνηθείσα κάλυψη περί απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών λόγω διαρκούς ολικής ανικανότητας για εργασία, τη στιγμή που ο ασφαλισμένος, αφενός, είχε πιστοποίηση αναπηρίας 85%, αφετέρου, είχε τεθεί σε πλήρη στερητική δικαστική συμπαράσταση.

Η άρνηση της εταιρείας βασίστηκε στο γεγονός ότι, από στοιχεία που είχαν τεθεί υπόψη της για πρώτη φορά το 2018, ήδη από το 2011 ο ασφαλισμένος είχε συνταξιοδοτηθεί με μειωμένη σύνταξη λόγω γήρατος, χωρίς η εξέλιξη αυτή να έχει της αναγγελθεί. Επιπλέον, η εταιρεία υποστήριξε ότι, εάν γνώριζε εγκαίρως το συγκεκριμένο γεγονός, δηλαδή πριν από την επέλευση της διαρκούς ολικής ανικανότητας του ασφαλισμένου, θα είχε ήδη από τότε προβεί σε αφαίρεση της επίμαχης κάλυψης περί απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών.

Η Αρχή, εκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου και τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, έκρινε ότι, εφόσον η συνταξιοδότηση λόγω γήρατος δεν συμπεριλαμβανόταν ρητώς στους συμβατικά προβλεπόμενους λόγους αυτόματης λήξης της κάλυψης και, επιπλέον, εφόσον ως ασφαλιζόμενος κίνδυνος είχε συμφωνηθεί η ικανότητα για εργασία και όχι το εάν ο ασφαλισμένος πράγματι εργάζεται κατά τον χρόνο επέλευσης της ανικανότητας, δεν δικαιολογείται η άρνηση ενεργοποίησης της αιτούμενης κάλυψης εκ μέρους της εταιρείας.

Συνυπολογίστηκε, επίσης, ότι η συνταξιοδότηση λόγω γήρατος δεν μπορεί να επιφέρει τέτοια σημαντική μεταβολή του αναλαμβανόμενου ασφαλιστικού κινδύνου, η οποία θα καθόριζε την απόφαση της εταιρείας να συνάψει τη συγκεκριμένη ασφάλιση υπό τους ίδιους ή άλλους όρους, δεδομένου ότι το γεγονός της συνταξιοδότησης δεν σημαίνει απαραίτητα ότι κάποιος δεν θα εργαστεί ξανά στο μέλλον ή ότι, εν γένει, έχει παύσει η ικανότητά του προς εργασία.

Κατόπιν των παραπάνω, η εταιρεία επαναξιολόγησε την υπόθεση και δέχτηκε να ενεργοποιήσει το σχετικό παράρτημα περί απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών.

1.2.2. Επιτυχής διαμεσολάβηση για την καταβολή παροχής από ασφαλιστική κάλυψη πρόσκαιρης ολικής ανικανότητας από ασθένεια στους νόμιμους κληρονόμους δικαιούχου ασφαλισμένης σε ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο

Νόμιμοι κληρονόμοι αποθανούσας δικαιούχου ασφαλισματος δυνάμει ομαδικού ασφαλιστηρίου συμβολαίου προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, λόγω άρνησης της ασφαλιστικής εταιρείας να τους καταβάλει τα ποσά που αντιστοιχούσαν σε παροχή από ασφαλιστική κάλυψη πρόσκαιρης ολικής ανικανότητας από ασθένεια.

Η ασφαλιστική εταιρεία, επικαλούμενη συμβατικό όρο του ομαδικού ασφαλιστηρίου, σύμφωνα με τον οποίο σε οποιαδήποτε περίπτωση αποζημίωσης, εκτός της περίπτωσης θανάτου (όπου το ασφάλισμα καταβάλλεται στους ορισθέντες δικαιούχους), δικαιούχος του ασφαλισματος είναι ο ίδιος ο ασφαλιζόμενος, υποστήριξε ότι η αιτούμενη επιδοματική παροχή έχει προσωποπαγή χαρακτήρα, δύναται να καταβληθεί μόνο στον ίδιο τον ασφαλισμένο και, άρα, ενόψει του μεσολαβούντος θανάτου της δικαιούχου, δεν δύναται να κληρονομηθεί.

Οι προσφεύγοντες προσκόμισαν με την αναφορά τους επαρκή στοιχεία, από τα οποία προέκυπτε ότι, αφενός, οι συμβατικές προϋποθέσεις για την ενεργοποίηση της συγκεκριμένης κάλυψης είχαν ήδη συντρέξει σε χρόνο προγενέστερο του θανάτου και, άρα, είχε ήδη γεννηθεί

επιδιώξιμη απαίτηση στο πρόσωπο της εκλιπούσας, αφετέρου, ότι ήδη πριν από τον χρόνο του θανάτου είχε αναγγελθεί στην εταιρεία η επέλευση του συγκεκριμένου ασφαλιζόμενου κινδύνου με την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών, χωρίς η εταιρεία να έχει προβεί στην καταβολή της οφειλόμενης παροχής όσο η ασφαλισμένη βρισκόταν εν ζωή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας τα στοιχεία του φακέλου και τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, κάλεσε την εταιρεία και εκείνη αποδέχτηκε να επανεξετάσει τη θέση της. Τελικά, η έκβαση ήταν αίσια για τους αναφέροντες, δεδομένου ότι η εταιρεία τούς κατέβαλε τα αναλογούντα ποσά.

1.2.3. Αδικαιολόγητη άρνηση καταβολής αποζημίωσης

Ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή αποζημίωσης, εμμένοντας στην αναγκαιότητα προσκόμισης εκ μέρους του ασφαλισμένου γραπτής δήλωσης από αστυνομική ή άλλη αρμόδια Αρχή περί γνωστοποίησης του συμβάντος (τροχαίου ατυχήματος). Σχετικώς, η εταιρεία επικαλέστηκε όρο του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, δυνάμει του οποίου η παράλειψη προσκόμισης του ως άνω δικαιολογητικού οδηγούσε σε απαλλαγή της από την καταβολή του ασφαλίσματος.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε καταχρηστική τη συγκεκριμένη συμβατική πρόβλεψη, καθώς η επέλευση της ζημίας συνέβη κατά την έξοδο του οχήματος από θέση στάθμευσης, χωρίς να εμπλέκεται άλλο όχημα, γεγονός που δεν καθιστούσε σκόπιμη την επέμβαση της Αστυνομίας στο περιστατικό.

Ειδικότερα, κατά την άποψη που εξέφρασε η Αρχή, συμβατικές ρήτρες που συνομολογούνται συνήθως με τη μορφή γενικών όρων και προβλέπουν έκπτωση του ασφαλισμένου, δηλαδή απαλλαγή του ασφαλιστή σε περίπτωση μη παροχής των αναγκαίων πληροφοριών και εγγράφων που σχετίζονται με τις περιστάσεις και τις συνέπειες της επέλευσης του κινδύνου που του ζητάει ο ασφαλιστής, μπορεί να κριθούν άκυρες, διότι περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες του προμηθευτή. Εκτός αυτού, για να αποφύγει την καταβολή του ασφαλίσματος, η εταιρεία θα πρέπει να επικαλεστεί και να αποδείξει ότι προκύπτει ζημία της από τη μη προσκόμιση της ανωτέρω αιτούμενης δήλωσης, η οποία ζημία να ισοδυναμεί με το οφειλόμενο ασφάλισμα.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην υπόθεση, η εταιρεία κατέβαλε το ποσό της αιτούμενης αποζημίωσης στον ασφαλισμένο και δεσμεύτηκε να επανεξετάσει και να επικαιροποιήσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ως προς τον επίμαχο όρο.



1.2.4. Αδικαιολόγητες χρεώσεις από κλήσεις σε τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης

Ασφαλισμένος καταναλωτής, καλώντας στον τετραψήφιο αριθμό κλήσης που αναγραφόταν στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο του αυτοκινήτου του προκειμένου να αναγγείλει ζημία στο όχημά του κατόπιν τροχαίου ατυχήματος και σε κάθε, εν συνεχεία, επικοινωνία προκειμένου να ενημερώνεται για την πορεία του φακέλου της υπόθεσής του, χρεωνόταν με ποσό μεγαλύτερο της συνήθους αστικής χρέωσης.

Ο εν λόγω τετραψήφιος αριθμός κλήσης εμφανιζόταν ως ο μοναδικός αριθμός κλήσης για την περίπτωση αναγγελίας ζημιάς και διαχείρισης αποζημίωσης, καθώς αναγραφόταν στην αρχική σελίδα του συμβολαίου με έντονη γραφή, μεγάλα ψηφία και με την επισήμανση: «Για τις υπηρεσίες οδικής βοήθειας, φροντίδας ατυχήματος, αναγγελίας ζημιάς και διαχείρισης αποζημίωσης».

Μετά την επισήμανση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ότι, σύμφωνα με τον νόμο περί προστασίας του καταναλωτή, όταν ο προμηθευτής χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταναλωτή σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής, τη στιγμή που επικοινωνεί με τον προμηθευτή, δεν υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης, η εταιρεία προέβη σε επιστροφή του ποσού που είχε δαπανήσει ο ασφαλισμένος για τις εν λόγω κλήσεις, ενώ δεσμεύτηκε να προσθέσει στο συμβόλαιό της και αριθμό αστικής κλήσης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των προγραμμάτων ασφάλισης αυτοκινήτων.

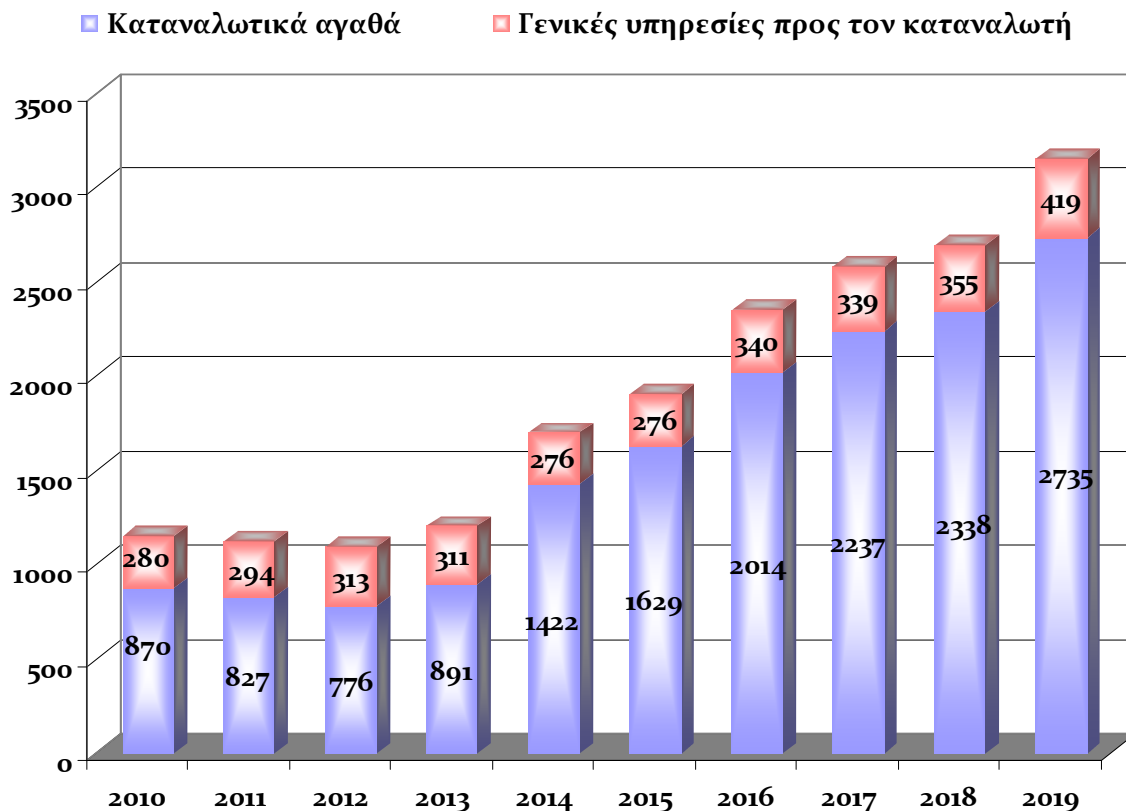


2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	870	23,5 %	280	7,6 %
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
2018	2.338	23,3 %	355	3,5 %
2019	2.735	24,1 %	419	3,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	18.346	24,4 %	3.658	4,9 %

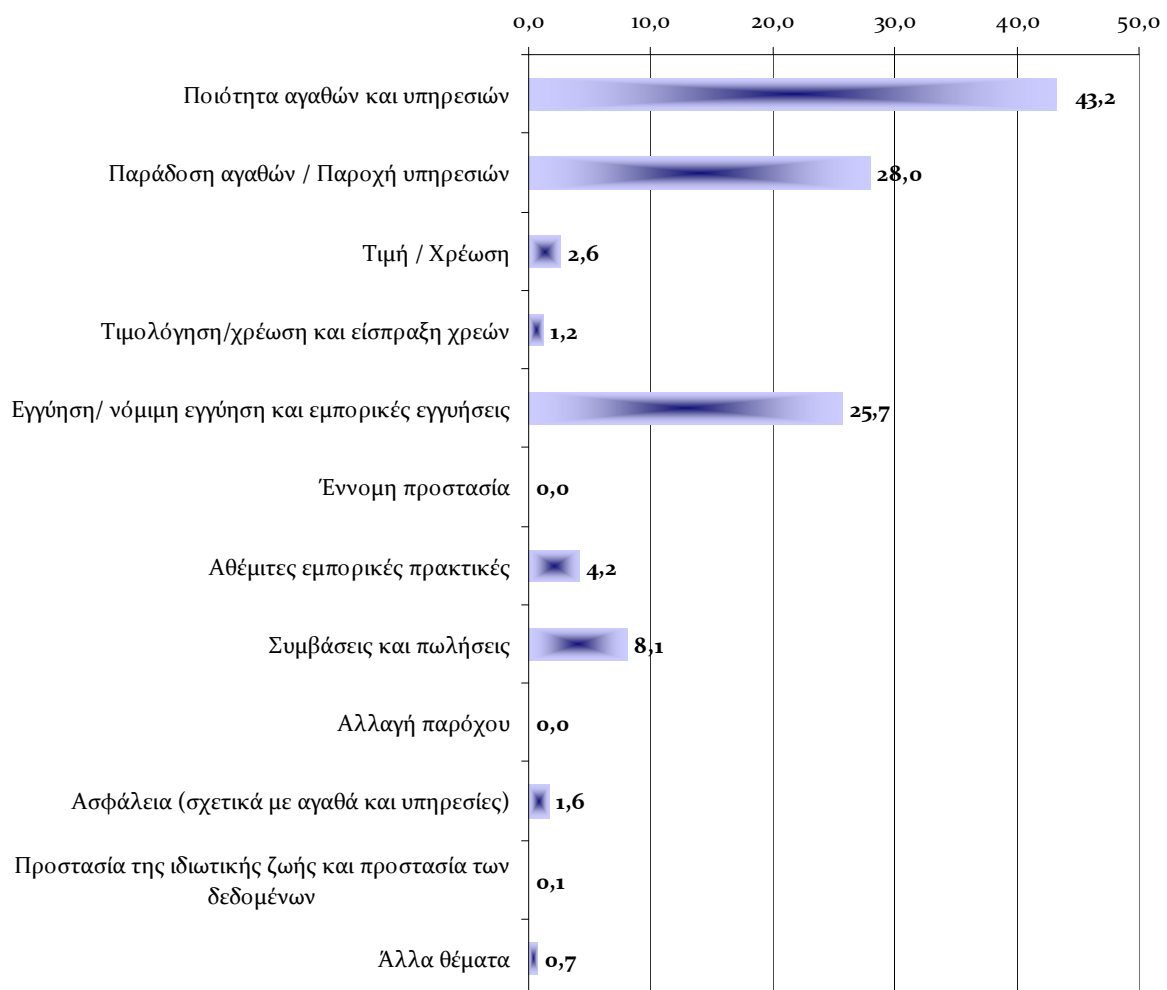
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2019).

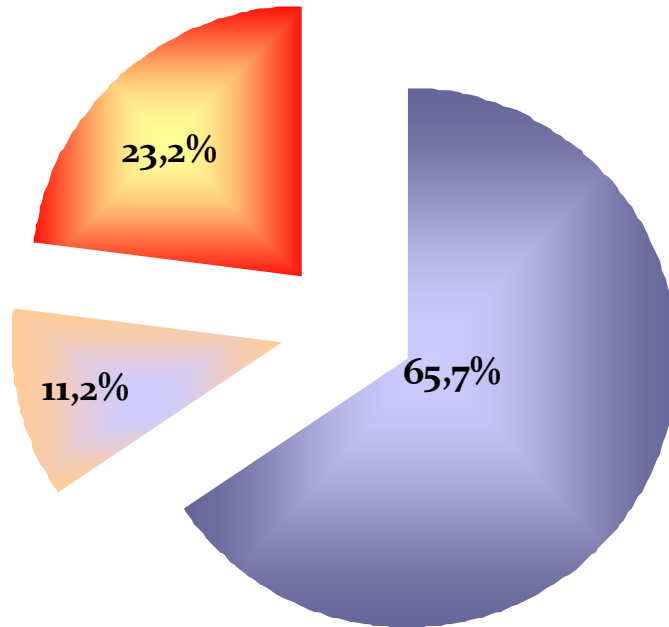
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	1012	37 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	318	11,6 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	291	10,6 %
Επίπλωση και διακόσμηση	228	8,3 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	124	4,6 %
Μικρές οικιακές συσκευές	115	4,2 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	104	3,8%

Γράφημα 47: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2019).



Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

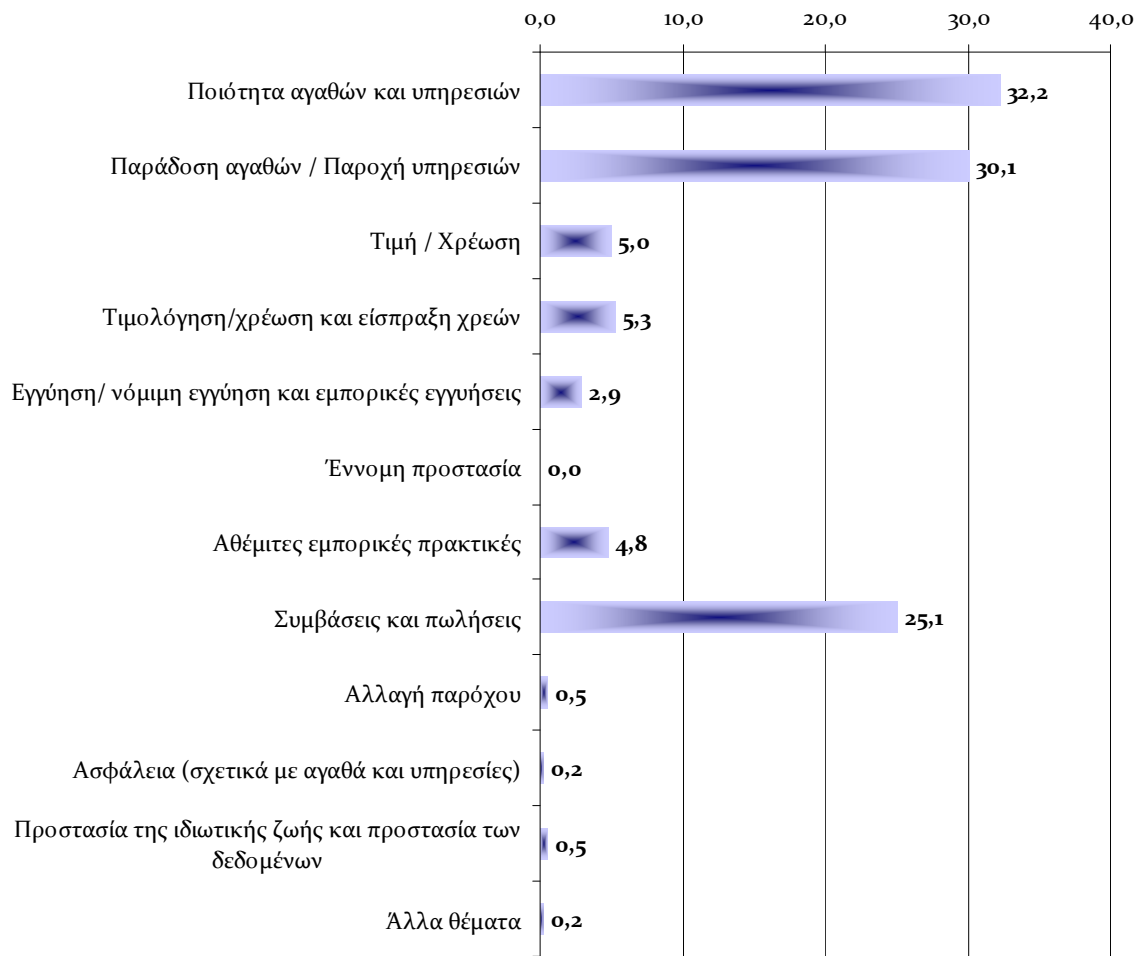
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2019).

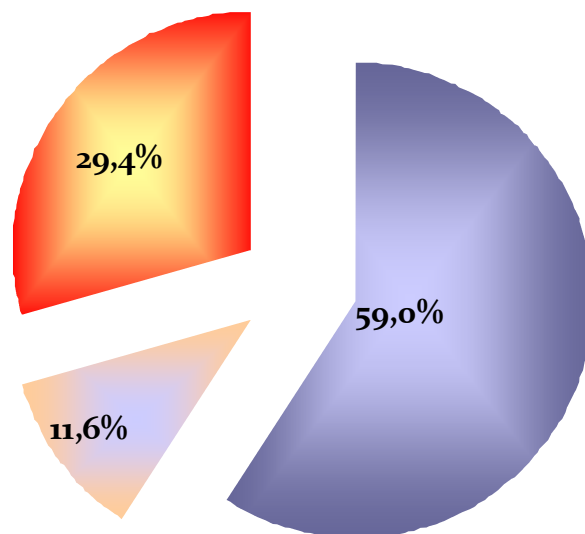
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	112	26,7 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	94	22,4 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	72	17,2 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	42	10 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	38	9,1 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	37	8,8 %

Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2019).

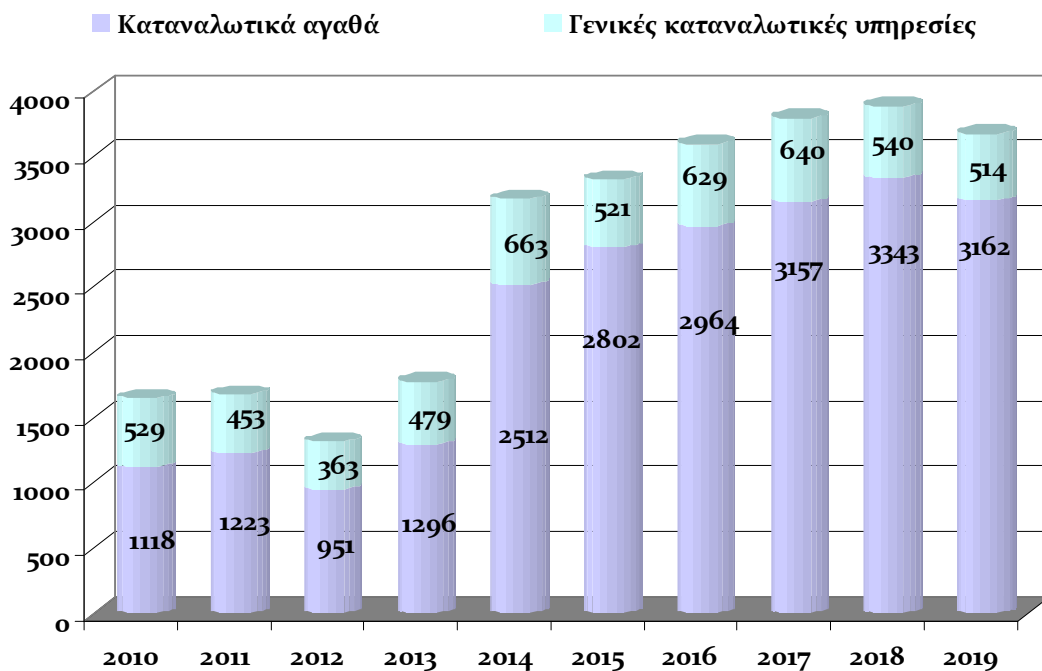


Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

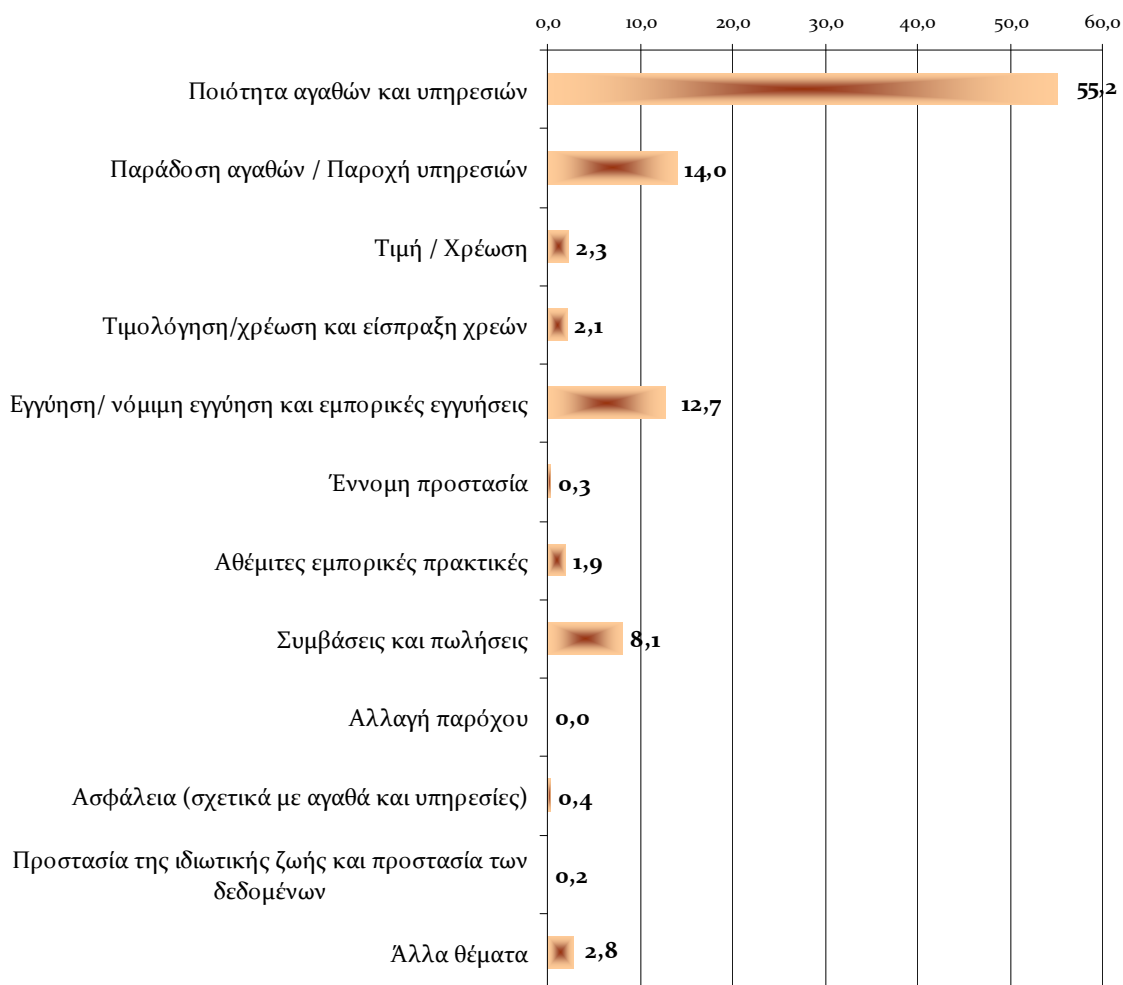
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



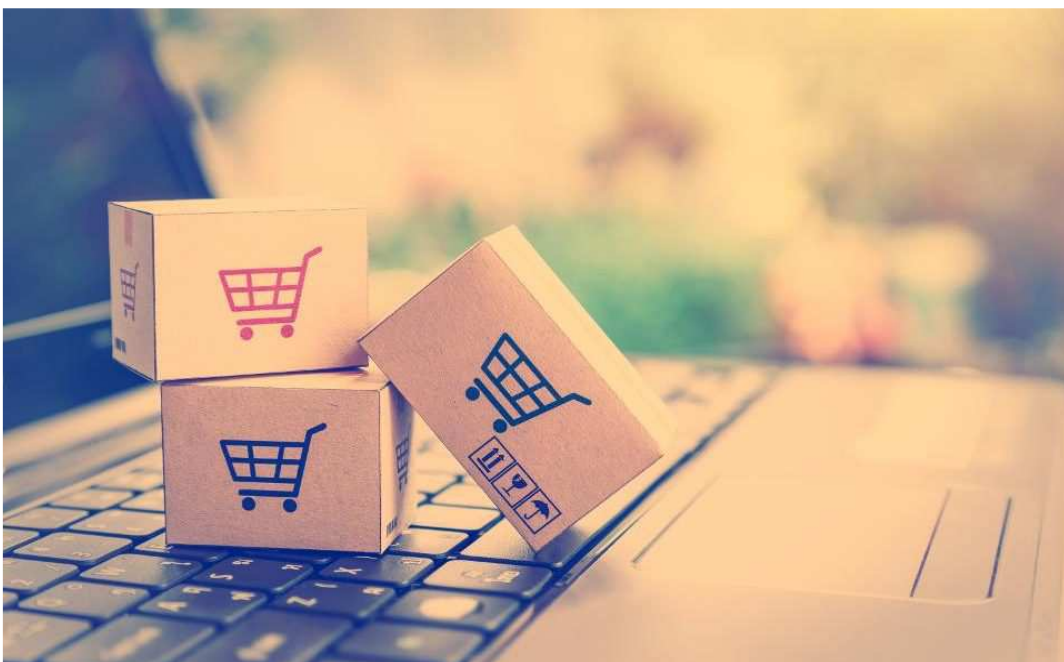
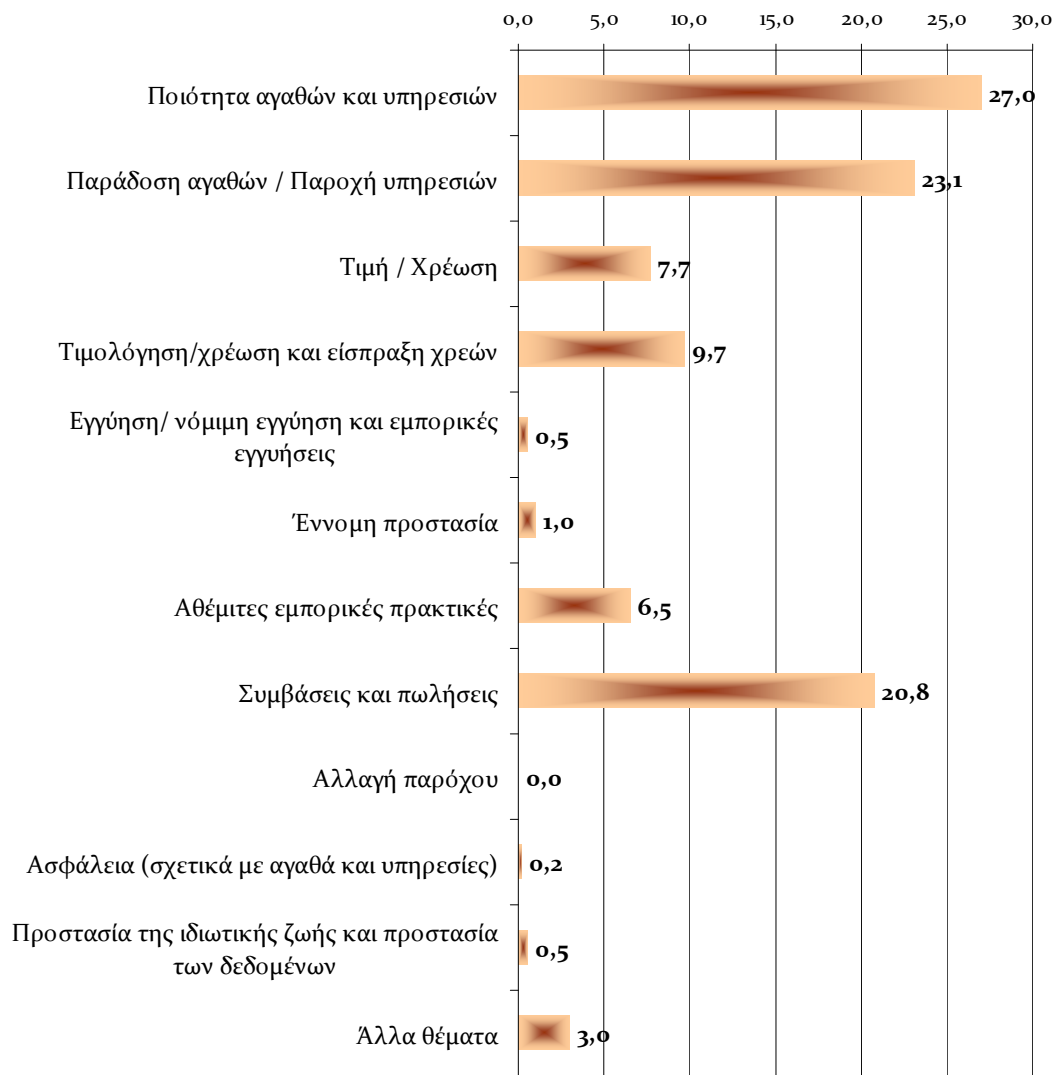
Γράφημα 51: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2019).



Γράφημα 53: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2019).



2.1. Προβληματικές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου

Οι εξ αποστάσεως -μέσω διαδικτύου- αγορές, που εδώ και χρόνια είναι αρκετά διαδεδομένες στο εξωτερικό, σημειώνουν ραγδαία αύξηση και στη χώρα μας. Η έλλειψη εμπιστοσύνης των Ελλήνων καταναλωτών παλαιότερα, που ήταν η αχίλλειος πτέρνα για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι πλέον μικρότερη, γεγονός που μπορεί να αποδοθεί σε ένα συνδυασμό παραγόντων, όπως την καλύτερη νομοθέτηση, τη θεσμοθέτηση νέων μηχανισμών διαμεσολάβησης για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, τη διεύρυνση των συναλλακτικών επιλογών των καταναλωτών χάρη στη λειτουργία πληθώρας ηλεκτρονικών καταστημάτων σε πολλές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τις καλύτερες τιμές που μπορούν να πετύχουν οι καταναλωτές, πραγματοποιώντας ευκολότερα έρευνες αγοράς με τη βοήθεια εξειδικευμένων διαδικτυακών πυλών (portals).

Η πλειονότητα των προμηθευτών που αξιοποιούν το διαδίκτυο για την πώληση των προϊόντων τους χαρακτηρίζονται για την αξιοπιστία και τον επαγγελματισμό τους. Οι περισσότεροι, μάλιστα, φέρουν πιστοποιήσεις και σήματα εμπιστοσύνης των επαγγελματικών τους ενώσεων, τα οποία πιστοποιούν την ασφάλεια των συναλλαγών και εξασφαλίζουν ότι τυχόν προβλήματα και διαφορές μπορούν να επιλυθούν με διαδικασίες εξωδικαστικής διαμεσολάβησης. Αυτός είναι ένας επιπρόσθετος λόγος, που εξηγεί την εμπιστοσύνη και τη μεγάλη στροφή των καταναλωτών προς την κατεύθυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η αύξηση των συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου δεν είναι, ωστόσο, χωρίς προβλήματα. Υπάρχουν ορισμένοι προμηθευτές που επιλέγουν την υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και την εξαπάτηση των καταναλωτών στον βωμό του πρόσκαιρου κέρδους. Προϊόντα-κράχτες που ποτέ δεν παραδίδονται, χρήματα που ποτέ δεν επιστρέφονται, ανύπαρκτη εξυπηρέτηση μετά την πώληση, είναι φαινόμενα που, δυστυχώς, συμβαίνουν και αμαυρώνουν την καλή φήμη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, προστατεύοντας τα δικαιώματα των καταναλωτών, παρεμβαίνει αποτελεσματικά σε ανάλογες περιπτώσεις και, σε συνεργασία με συναρμόδιες Αρχές και υπηρεσίες, συμβάλει στον περιορισμό και την αποτροπή τέτοιων φαινομένων, καθώς και στην επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων σε βάρος των υπευθύνων.

2.1.1. Εξαπάτηση καταναλωτών από την παράνομη δράση e-shops

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε σωρεία αναφορών εντός του 2019 σε βάρος ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά από καταναλωτές για την αγορά προϊόντων, τα οποία, όμως, στη συνέχεια δεν παρέδιδαν.

Κοινό πρόβλημα, που αντιμετώπισαν όλοι οι καταναλωτές, ήταν η μη προσήκουσα εκτέλεση των παραγγελιών τους για την απόκτηση αγαθών τεχνολογίας και, κυρίως, συσκευών κινητών τηλεφώνων, tablets, κ.λπ., τα οποία διατίθεντο προς πώληση σε ιδιαίτερα προνομιακές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα «προϊόντα-κράχτες».

Τα προβλήματα εντοπίστηκαν, κατά πρώτον, στη μη παράδοση των παραγγελθέντων αγαθών εντός του συμφωνημένου, κατά περίπτωση, χρόνου, αλλά και στις παρελκυστικές πρακτικές των προμηθευτών, οι οποίοι μετέθεταν διαρκώς τους χρόνους παράδοσης σε μελλοντικές ημερομηνίες, χωρίς, ωστόσο, να τηρούν τις δεσμεύσεις τους απέναντι στους καταναλωτές.

Κατά δεύτερον, εφόσον τα αγαθά τελικώς δεν παραδίδονταν, γεγονός που συνιστά υπαίτια μη εκπλήρωση των συμβάσεων, τα προβλήματα εντοπίζονταν στη μη ικανοποίηση αιτημάτων των καταναλωτών για την επιστροφή των χρηματικών ποσών που είχαν προκαταβάλλει ταυτόχρονα με τις παραγγελίες τους προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών.

Υπήρξαν, βεβαίως, και παρελκυστικές τακτικές των συγκεκριμένων καταστημάτων, τα οποία διαβεβαίωναν τους καταναλωτές σχετικά με την επιστροφή των χρημάτων τους σε σύντομο χρόνο, αλλά χωρίς, εν τέλει, να υλοποιούν αυτές τις διαβεβαιώσεις τους, ενώ από κάποιο χρονικό σημείο και έπειτα διέκοπταν κάθε επικοινωνία με τους καταναλωτές που ζητούσαν, χωρίς, όμως, αποτέλεσμα, πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη των συναλλαγών τους.

Υπογραμμίζεται ότι η Αρχή επιδίωξε συστηματικά την επικοινωνία της με τους προμηθευτές στο πλαίσιο της εκατέρωθεν ακρόασης, ωστόσο η πλειονότητα των αναφορών των καταναλωτών παρέμεναν αναπάντητες, αφού αποδείχτηκε ότι οι καταγγελλόμενοι είχαν προχωρήσει αιφνίδια και χωρίς καμία απολύτως προηγούμενη ενημέρωση σε αναστολή της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας.

Προκειμένου για την αποτελεσματική προστασία του καταναλωτικού κοινού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διαβίβαση των υποθέσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή, εισηγούμενος την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων σε βάρος των επιχειρήσεων, ενώ, δεδομένης της αναγκαιότητας και της ποινικής διερεύνησης των υποθέσεων, η Αρχή προέβη, επιπλέον, στη σύνταξη και αποστολή μηνυτήριων αναφορών προς τους αρμόδιους εισαγγελείς.

2.1.2. Εξαπάτηση καταναλωτών από την παράνομη δράση επιχειρήσεων μέσω facebook

Η Αρχή έγινε και φέτος αποδέκτης αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι κατήγγειλαν την εξαπάτησή τους κατά την προμήθεια αγαθών μέσω κοινωνικών δικτύων. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο αναζήτησης προσφορών σε επώνυμα είδη και, κυρίως, σε είδη υπόδησης (αθλητικά), πλήθος καταναλωτών έπεσαν θύματα καλοστημένης απάτης, καταβάλλοντας σημαντικά ποσά για προϊόντα που ουδέποτε παρέλαβαν ή για προϊόντα που ουδεμία σχέση είχαν με την παραγγελία τους ή για απομιμητικά προϊόντα χαμηλής αξίας και ποιότητας. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές αυτοί προσέφυγαν στην Αρχή με αίτημα την αποζημίωσή τους.



Κατά τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων, διαπιστώθηκε ότι η πώληση των προϊόντων γινόταν από προμηθευτές αμφίβολης νομιμότητας, δεδομένου ότι δεν υπήρχε κανένα στοιχείο που θα διευκόλυνε τον εντοπισμό τους (διεύθυνση έδρας, αριθμός σταθερού τηλεφώνου, e-mail), οι συναλλαγές δεν συνοδεύονταν από νόμιμα παραστατικά (αποδείξεις λιανικής), η επικοινωνία με τους καταναλωτές γινόταν μόνο ηλεκτρονικά (μέσω εφαρμογών σε κινητές συσκευές τύπου Messenger) ή μέσω καρτοκινητών τηλεφώνων, με τα οποία απαντούσαν περιστασιακά στις κλήσεις των καταναλωτών και τα οποία στη συνέχεια καταργούσαν, ενώ και η παραλαβή των προϊόντων γινόταν μέσω εταιρειών ταχυμεταφορών, στα παραστατικά των οποίων είτε δεν αναφερόταν ο αποστολέας είτε αναφέρονταν στοιχεία ανύπαρκτων προσώπων.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η Αρχή υπογράμμισε στους καταναλωτές την ανάγκη διασταύρωσης των στοιχείων των προμηθευτών, με τους οποίους έρχονται σε συναλλαγή, προτού προβούν σε οποιαδήποτε κατάθεση χρημάτων, ενώ συνέστησε την αποφυγή συναλλαγών μέσω κοινωνικών δικτύων, που είναι επισφαλείς, ώστε να μην ενθαρρύνονται προσπάθειες εξαπάτησης του καταναλωτικού κοινού από επιτήδειους.

2.1.3. Αγορανομικές παραβάσεις καταστημάτων online εστίασης

Καταναλωτής, συστηματικός χρήστης πλατφόρμας που παρέχει υπηρεσίες online πραγματοποίησης παραγγελιών φαγητού, προσέφυγε στην Αρχή, έχοντας διαπιστώσει ότι οι τιμές των προϊόντων που προμηθευόταν από συγκεκριμένη, συνεργαζόμενη με την πλατφόρμα, επιχείρηση εστίασης ήταν υψηλότερες, εν συγκρίσει με τις τιμές που ίσχυαν για πώληση εντός του φυσικού της καταστήματος.

Η εν λόγω πρακτική συνιστά αγορανομική παράβαση και επισείει την επιβολή κυρώσεων, δεδομένου ότι απαγορεύεται από τον νόμο να υπάρχουν ή να προκύπτουν με οποιονδήποτε τρόπο σε ένα κατάστημα διαφορετικές τιμές πώλησης των αγαθών. Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάστηκε για τη διερεύνηση της υπόθεσης με το αρμόδιο Τμήμα Εμπορίου της οικείας Περιφερειακής Ενότητας, η οποία και προέβη σε καταλογισμό προστίμου στην ελεγχόμενη επιχείρηση, ύστερα από τη διαπίστωση ότι οι σε βάρος της καταγγελτικοί ισχυρισμοί του καταναλωτή ήταν, πράγματι, αληθείς.

Παράλληλα, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών παραγγελιών φαγητού μέσω πλατφόρμας γίνονται ολοένα πιο δημοφιλείς, καθώς και ότι ανάλογα φαινόμενα παράνομων πρακτικών καθιστούν αναγκαία την περιφρούρηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση στην εταιρεία που διαχειρίζεται τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, υποδεικνύοντας τη διενέργεια πλήρων ή, τουλάχιστον, εκτεταμένου δειγματοληπτικού χαρακτήρα ελέγχων επί των τιμοκαταλόγων των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τιμές των προϊόντων τους είναι ίδιες με εκείνες που ισχύουν για πώληση εντός των καταστημάτων τους και να αποφεύγονται, έτσι, περιστατικά αθέμιτων και κρυφών χρεώσεων εις βάρος των ανυποψίαστων καταναλωτών.

Η Αρχή παρακολουθεί το θέμα, ώστε, εάν παρατηρηθεί συστηματικότητα τέτοιων παραβατικών φαινομένων, να παρέμβει με πιο γενικευμένες συστάσεις προς το σύνολο των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στη συγκεκριμένη αγορά και να συμβάλλει, έτσι, στην αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών.

2.1.4. Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών σε συμβάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου

Εκτός των ανωτέρω περιπτώσεων, παρατηρήθηκε και το φαινόμενο της συμπερίληψης, από ηλεκτρονικά καταστήματα, γενικών όρων συναλλαγών στις συμβάσεις πώλησης που είτε αντίκεινται ευθέως σε διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή (π.χ. πρόβλεψη συντομότερης προθεσμίας για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης) είτε θέτουν υπερβολικές υποχρεώσεις στον καταναλωτή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του και, κυρίως, του δικαιώματος υπαναχώρησης, σε σημείο, μάλιστα, να αναιρείται αυτό καθ' εαυτό το δικαίωμα (π.χ. πρόβλεψη ότι στις περιπτώσεις που το προς επιστροφή προϊόν έχει χρησιμοποιηθεί πέραν του αναγκαίου για τη διαπίστωση της φύσης και των χαρακτηριστικών του, αναιρείται το δικαίωμα υπαναχώρησης).

Λαμβάνοντας αφορμή από σχετικές αναφορές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε τα εμπλεκόμενα μέρη ότι οι εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης οφείλουν να ερμηνεύονται στενά, δεδομένου ότι η απαρίθμησή τους στον νόμο δεν είναι ενδεικτική, αλλά αποκλειστική. Οι περισσότερες καταγγελλόμενες επιχειρήσεις συμμορφώθηκαν με τις υποδείξεις της Αρχής, η οποία παρείχε και την απαραίτητη επιστημονική τεκμηρίωση σε κάθε επιμέρους αμφισβητούμενο ζήτημα.

Τέλος, σε όσες περιπτώσεις οι εμπλεκόμενες εταιρείες αρνήθηκαν να συμμορφωθούν, η Αρχή έθεσε τις υποθέσεις σε γνώση της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ζητώντας τη διενέργεια περαιτέρω ελέγχων και την επιβολή κυρώσεων, όπου απαιτείται.

2.2. Διαβίβαση υποθέσεων για περαιτέρω έρευνα και επιβολή κυρώσεων

Σημαντική ήταν, όπως πάντα, η συνεργασία της Αρχής και το 2019 με τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τη γνωστοποίηση και την τιμωρία παραβατικών συμπεριφορών προμηθευτών, στο πλαίσιο της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004, που προβλέπει τη συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλες Αρχές και υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.

2.2.1. Προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις πώλησης αγαθών

Η Αρχή δέχθηκε τις αναφορές καταναλωτών κατά της ίδιας εταιρείας σχετικά με προβλήματα που συνάντησαν στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις πώλησης αγαθών που σύναψαν μαζί της εξ αποστάσεως.

Ο πρώτος αναφέρων άσκησε εμπρόθεσμα το δικαίωμα υπαναχώρησης, πλην, όμως, η αναφερόμενη, αν και επί της αρχής δεν αρνήθηκε την ικανοποίησή του, εντούτοις δεν δέχθηκε την επιστροφή των αγαθών για τον λόγο ότι της μετακυλήθηκε από τον αναφέροντα το σχετικό μεταφορικό κόστος.

Σύμφωνα με τη σχετική διάταξη (άρθρο 3ι, παρ. 1 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει), στην περίπτωση υπαναχώρησης ο καταναλωτής, πράγματι, επιβαρύνεται με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός εάν ο προμηθευτής έχει συμφωνήσει να επιβαρυνθεί ο ίδιος με το εν λόγω κόστος ή εάν τυχόν έχει παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με την υποχρέωση δικής του επιβάρυνσης.

Η Αρχή μας ανέτρεξε, για τους διερευνητικούς σκοπούς της υπόθεσης, στην ιστοσελίδα της αναφερόμενης, όπου εντόπισε τους όρους που ισχύουν, ειδικώς, στην περίπτωση της υπαναχώρησης, και διαπίστωσε ότι δεν υφίσταται εκ μέρους της παράλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την υποχρέωση επιβάρυνσής τους με το κόστος επιστροφής προϊόντων. Ωστόσο, η υπό κρίση συναλλαγή δεν έλαβε χώρα δια του ηλεκτρονικού καταστήματος της αναφερόμενης, αλλά τηλεφωνικώς, και, υπό την έννοια αυτή, ο αναφέρων δεν όφειλε, αλλά και δεν μπορούσε να γνωρίζει τους παραπάνω όρους, εκτός εάν η αναφερόμενη είχε φροντίσει να του υποδείξει την ύπαρξή τους.

Μία τέτοια υποχρέωση της αναφερόμενης, αφενός, απορρέει από τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 1 του ν. 2251/1994, που ορίζει ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Αφετέρου, υπαγορεύεται από τη διάταξη του άρθρου 3β παρ. 1 περ. η', που ορίζει ότι, όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, ο προμηθευτής γνωστοποιεί στον καταναλωτή τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησής του με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται, χορηγώντας, παράλληλα, και σχετικό υπόδειγμα.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του αναφέροντα, τέτοιο υπόδειγμα υπαναχώρησης, το οποίο θα μπορούσε επιπροσθέτως να φέρει και τις παραπάνω πληροφορίες, όπως προβλέπει το άρθρο 3β παρ. 4, δεν βρισκόταν εντός της συσκευασίας των προϊόντων που παρέλαβε. Επίσης, από τα στοιχεία της αναφοράς δεν προκύπτει εάν, στο πλαίσιο της τηλεφωνικής πώλησης και της, εν γένει, προσυμβατικής ενημέρωσης του αναφέροντα, έγινε καταλλήλως παραπομπή του από εκπρόσωπο της αναφερόμενης στους όρους που βρίσκονται στην ιστοσελίδα της, ώστε να λάβει πλήρη και πραγματική γνώση τους.

Παρομοίως, ο δεύτερος αναφέρων άσκησε εμπρόθεσμα το δικαίωμα της υπαναχώρησης, πλην, όμως, η αναφερόμενη, αν και επί της αρχής δεν αρνήθηκε την ικανοποίησή του, εντούτοις δεν δέχθηκε την επιστροφή των αγαθών για τον λόγο ότι ο αναφέρων δεν τα απέστειλε με την εταιρεία ταχυμεταφορών που τα παρέλαβε, αλλά με συστημένο δέμα μέσω ΕΛ.ΤΑ.

Σύμφωνα με τις περί υπαναχώρησης κείμενες διατάξεις, όπου υπάρχει υποχρέωση του καταναλωτή για επιστροφή των αγαθών και το επιτρέπει η φύση τους, η επιστροφή τελείται ταχυδρομικώς, χωρίς κανένα άλλο ρητό προσδιορισμό στον νόμο, όπως, ιδίως, σχετικά με το εάν οφείλει να γίνει μέσω εταιρείας υπό καθεστώς γενικής άδειας Ε.Ε.Τ.Τ. (εταιρείας ταχυμεταφορών) ή καθολικού παρόχου (ΕΛ.ΤΑ.).

Εξάλλου, σύμφωνα και με τους περί υπαναχώρησης όρους που βρίσκονται αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της αναφερόμενης, προτείνεται η πραγματοποίηση προηγούμενης ενημέρωσης από τον καταναλωτή αναφορικά με τον τρόπο και τον χρόνο αποστολής που θα επιλέξει, προκειμένου η αναφερόμενη να είναι σε θέση να φροντίσει για την παραλαβή του προϊόντος και την άμεση ανταπόκρισή της στο αίτημα του καταναλωτή. Δηλαδή, δεν τίθεται εκ μέρους της αναφερόμενης περιορισμός ή/και σαφής προσδιορισμός του τρόπου επιστροφής, αφήνοντας, έτσι, τη σχετική επιλογή στην ελεύθερη βούληση του ενδιαφερόμενου, με μόνη την υποχρέωσή του εγκαίρως να την ενημερώσει σχετικά.

Ο όρος, δε, σχετικά με την αποδοχή της επιστροφής από την αναφερόμενη αφού προηγηθεί ο έλεγχος της ποιότητας του επιστρεφόμενου προϊόντος, δεν φαίνεται να έρχεται σε αντίθεση ή να αναιρεί την ως άνω δυνατότητα ελεύθερης επιλογής του τρόπου επιστροφής από τον καταναλωτή, δεδομένου ότι οι ασφαλιστικές δικλίδες του νόμου της επιτρέπουν όχι μόνο την παρακράτηση του τιμήματος μέχρι την παραλαβή των αγαθών (άρθρο 3θ παρ. 3), αλλά και την απόδοσή του στον καταναλωτή μειωμένου κατ' αναλογία με αντίστοιχη μείωση της αξίας τους, ως αποτέλεσμα τυχόν διαχείρισης που είναι ασύμβατη με την ανάγκη διαπίστωσης της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών.

Επομένως, η τιθέμενη εκ μέρους της αναφερόμενης απαίτηση για χρήση συγκεκριμένου τρόπου επιστροφής των προϊόντων και, μάλιστα, επί ποινή της άρνησής της να τα παραλάβει φαίνεται να προσκρούει, πρωτίστως, στον νόμο όσο και, δευτερευόντως, στους ίδιους τους γενικούς όρους συναλλαγών που εφαρμόζει.

Με βάση τις παραπάνω διαπιστώσεις και στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού ρόλου της Αρχής μας, προκειμένου να επιτευχθεί καλόπιστα η φιλική διευθέτηση των υπό κρίση διαφορών, απευθύναμε προτάσεις προς την αναφερόμενη όπως (α) κάνει δεκτή την άσκηση υπαναχώρησης του πρώτου αναφέροντα, αποδεχόμενη να επωμιστεί η ίδια το σχετικό μεταφορικό κόστος επιστροφής των προϊόντων, (β) κάνει δεκτή την άσκηση υπαναχώρησης και του δεύτερου αναφέροντα, αποδεχόμενη την παραλαβή των προϊόντων κατά τον τρόπο που ο ίδιος ελεύθερα επέλεξε για την επιστροφή τους.

Μετά την παρέλευση μεγάλων χρονικών διαστημάτων από την κοινοποίηση των προτάσεων της Αρχής στην αναφερόμενη, αλλά και την αποστολή, εν συνεχεία, υπομνηστικών επιστολών, η αναφερόμενη ουδέποτε γνωστοποίησε τις προθέσεις της, με αποτέλεσμα οι συγκεκριμένες υποθέσεις να παραμένουν επί μακρόν σε εκκρεμότητα και να θεωρούνται, συνεπώς, ανεπίλυτες.

Επομένως, οι φάκελοι των υποθέσεων διαβιβάστηκαν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις ενέργειές της κατά λόγο αρμοδιότητας.

2.2.2. Έλεγχος νομιμότητας της λειτουργίας διαδικτυακής επιχείρησης

Η Αρχή δέχθηκε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, αναφορά σε βάρος διαδικτυακού καταστήματος, εμφανιζόμενου να δραστηριοποιείται στην εξ αποστάσεως πώληση προϊόντων οικιακού καθαρισμού, προσωπικής μέριμνας, εργαλείων, αξεσουάρ αυτοκινήτου, κ.λπ., χωρίς να παραθέτει λεπτομερή στοιχεία της έδρας άσκησης της ως άνω δραστηριότητας, παρά μόνο μία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και έναν τηλεφωνικό αριθμό, ο οποίος, όμως, δεν

αντιστοιχούσε σε συνδρομητή και μέσω του οποίου, με βάση στοιχεία που συνέλλεξε η Αρχή κατά την έρευνά της, φαινόταν να γίνεται προώθηση προϊόντων με χρήση αμφίβολης νομιμότητας πρακτικών (όπως, π.χ., την εμφάνιση κερδών και επάθλων σε διαγωνισμούς, στους οποίους, όμως, ουδέποτε είχαν συμμετάσχει οι καταναλωτές.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 3β του ν. 2251/1994, όπως ισχύει), πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει με ευκρινή και κατανοητό τρόπο πληροφορίες για την ταυτότητά του, αλλά και για τη γεωγραφική διεύθυνση, όπου είναι εγκατεστημένος, συμπεριλαμβανομένων αριθμού τηλεφώνου και διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (εάν υπάρχει), ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει μαζί του γρήγορα και αποτελεσματικά. Επιπροσθέτως, ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται για το δικαίωμα υπαναχώρησης που του επιφυλάσσει ο νόμος στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, όπως, ιδίως, για τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησής του. Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 3ιγ του νόμου, κάθε προμηθευτής που προτίθεται να συνάπτει με τους καταναλωτές συμβάσεις από απόσταση για την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών οφείλει να καταχωρήσει τη σχετική δραστηριότητά του στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).

Συμπληρωματικά, όπως είναι γνωστό, η δημιουργία ενός διαδικτυακού καταστήματος (e-shop) προϋποθέτει βεβαίωση εγγραφής του ενδιαφερόμενου στον οικείο ασφαλιστικό φορέα, η οποία προσκομίζεται, εν συνεχεία, στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. για την έναρξη άσκησης επαγγέλματος και την έκδοση Α.Φ.Μ.

Στην υπό έρευνα υπόθεση, όπως προαναφέρθηκε, διαπιστώθηκε ότι τα στοιχεία ταυτότητας, έδρας και επικοινωνίας της καταγγελλόμενης επιχείρησης ήταν ελλιπή ή/και ανύπαρκτα.

Πέραν αυτού, όλες οι παραπομπές που γίνονταν εντός της ερευνώμενης ιστοσελίδας προς τους όρους χρήσης, στην πολιτική διαχείρισης προσωπικών δεδομένων και σε κάθε άλλη, εν γένει, πληροφορία, οδηγούσαν σε «νεκρούς συνδέσμους» (dead links), γεγονός που βάσιμα συνηγορούσε υπέρ της υπόνοιας ότι πρόκειται περί ενός εικονικού διαδικτυακού καταστήματος για την απόκρυψη άλλων, άσχετων με την πώληση προϊόντων και αφανών, δραστηριοτήτων.

Επίσης, εισάγοντας την επωνυμία της καταγγελλόμενης επιχείρησης στο portal αναζήτησης του Γενικού Εμπορικού Μητρώου, στην προσπάθειά μας να διαπιστώσουμε εάν υφίσταται εγγραφή της υπό έρευνα εταιρείας, όπως εκ του νόμου υποχρεούται, δεν εντοπίστηκαν σχετικά ευρήματα.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, που συνιστούσαν ενδείξεις τέλεσης παραβάσεων διατάξεων του ν. 2251/1994, από τις οποίες έπρεπε να προστατευτούν οι καταναλωτές, η Αρχή ενημέρωσε καταλλήλως τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις ενέργειές της κατά λόγο αρμοδιότητας.

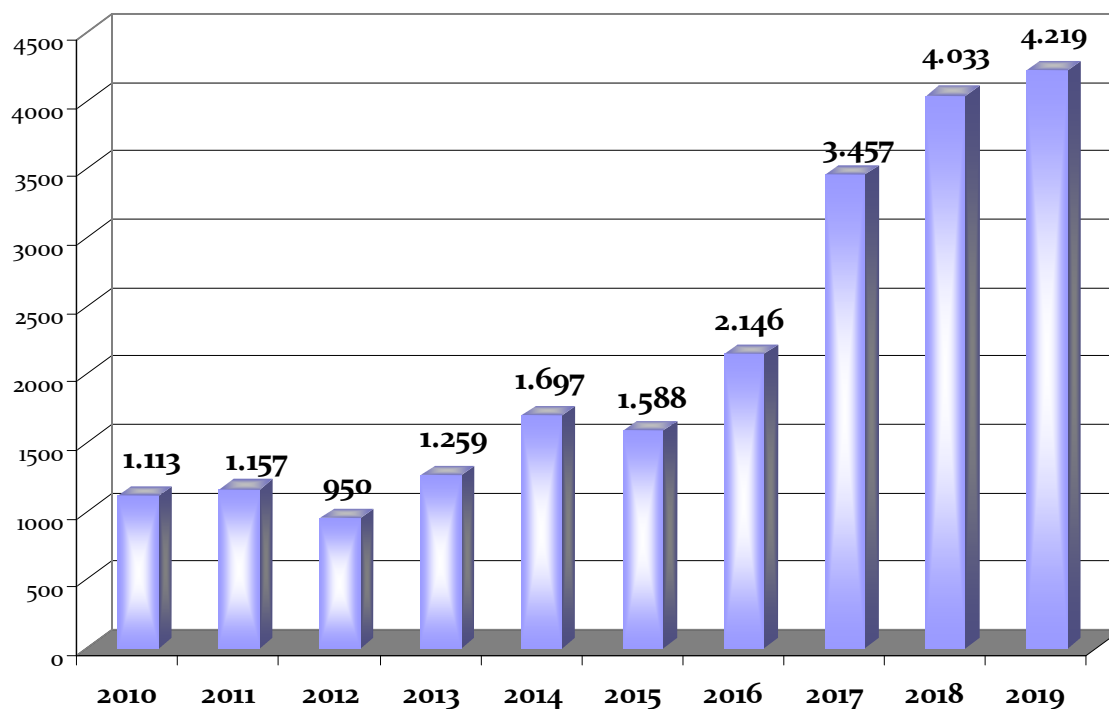


3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

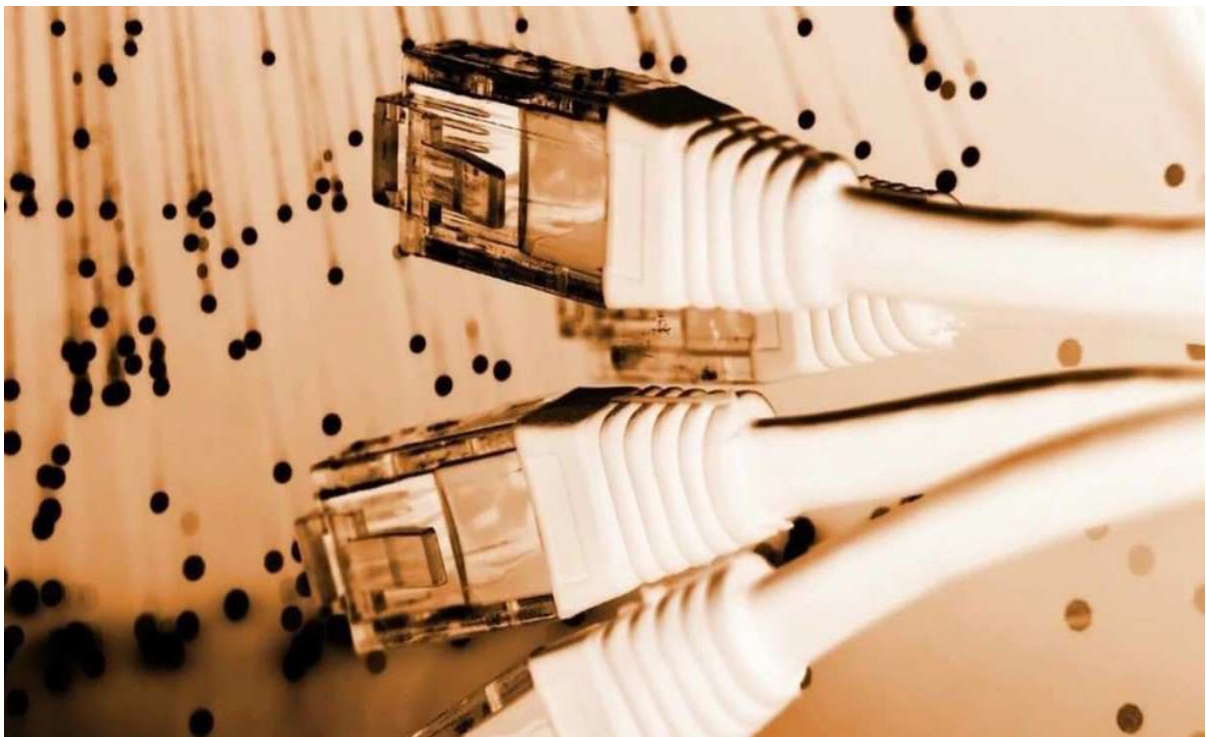
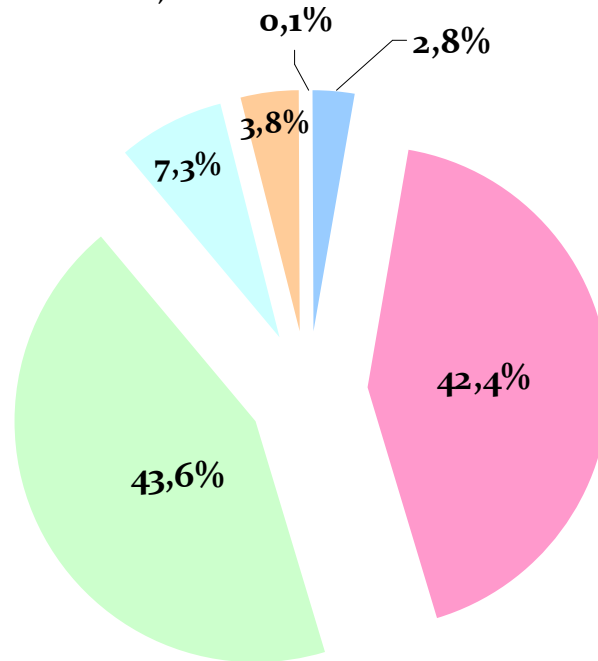
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
2019	4.219	37,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	25.257	33,5 %

Γράφημα 54: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

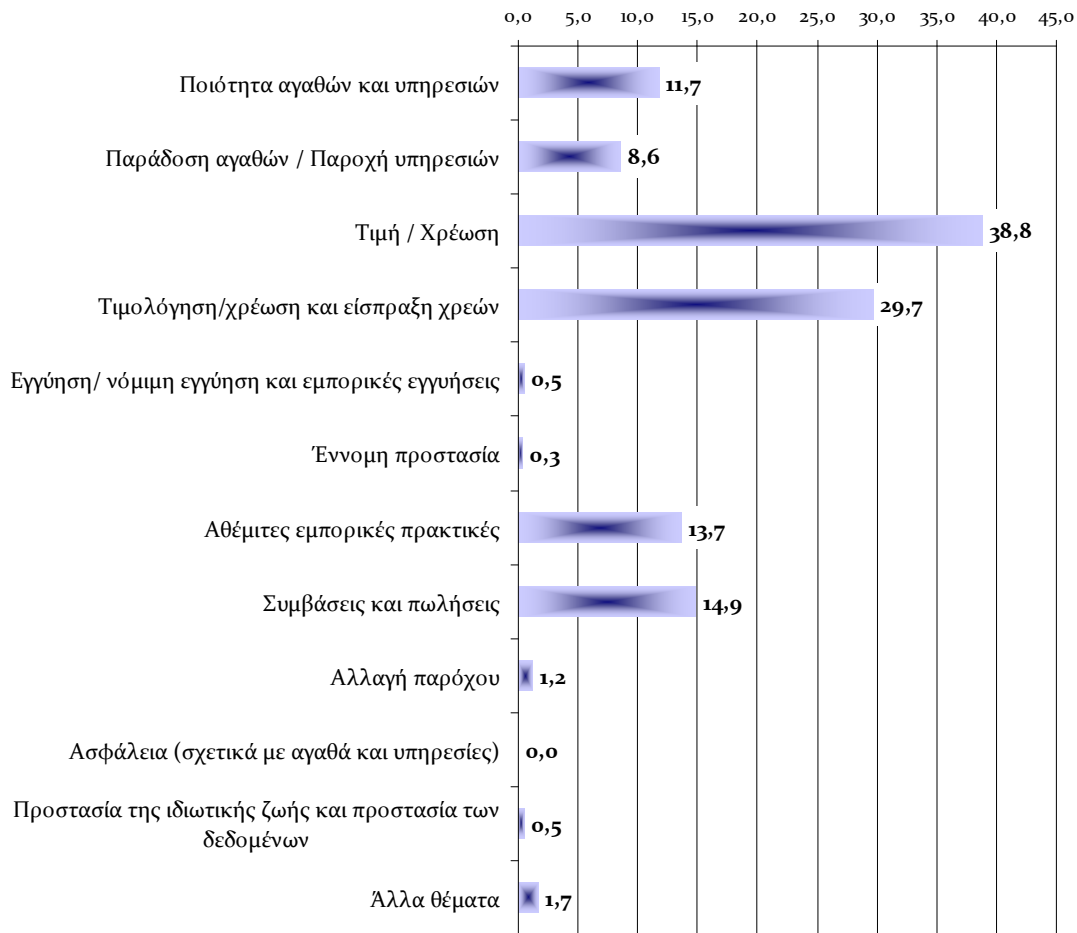


Γράφημα 55: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

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

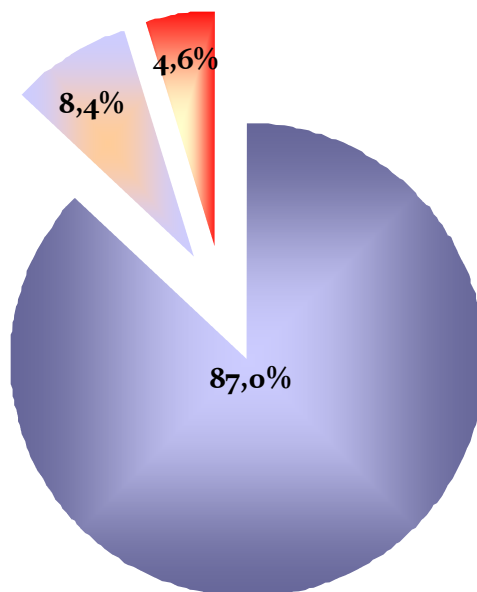


Γράφημα 56: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2019).

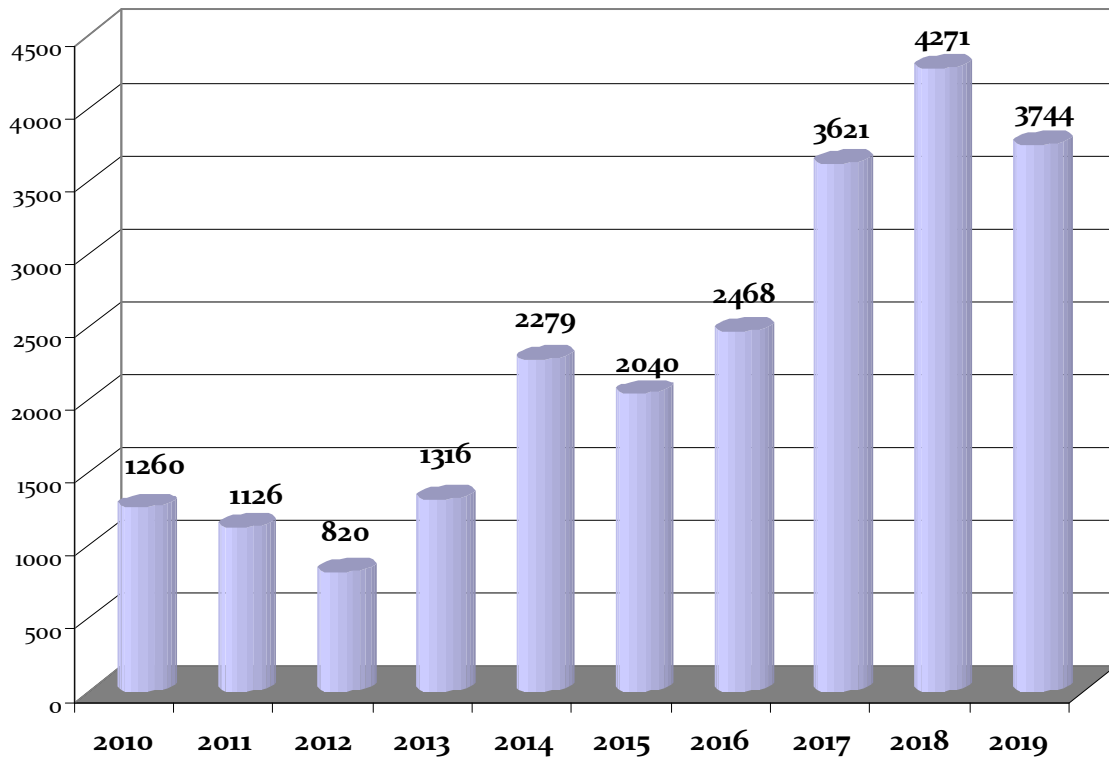


Γράφημα 57: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

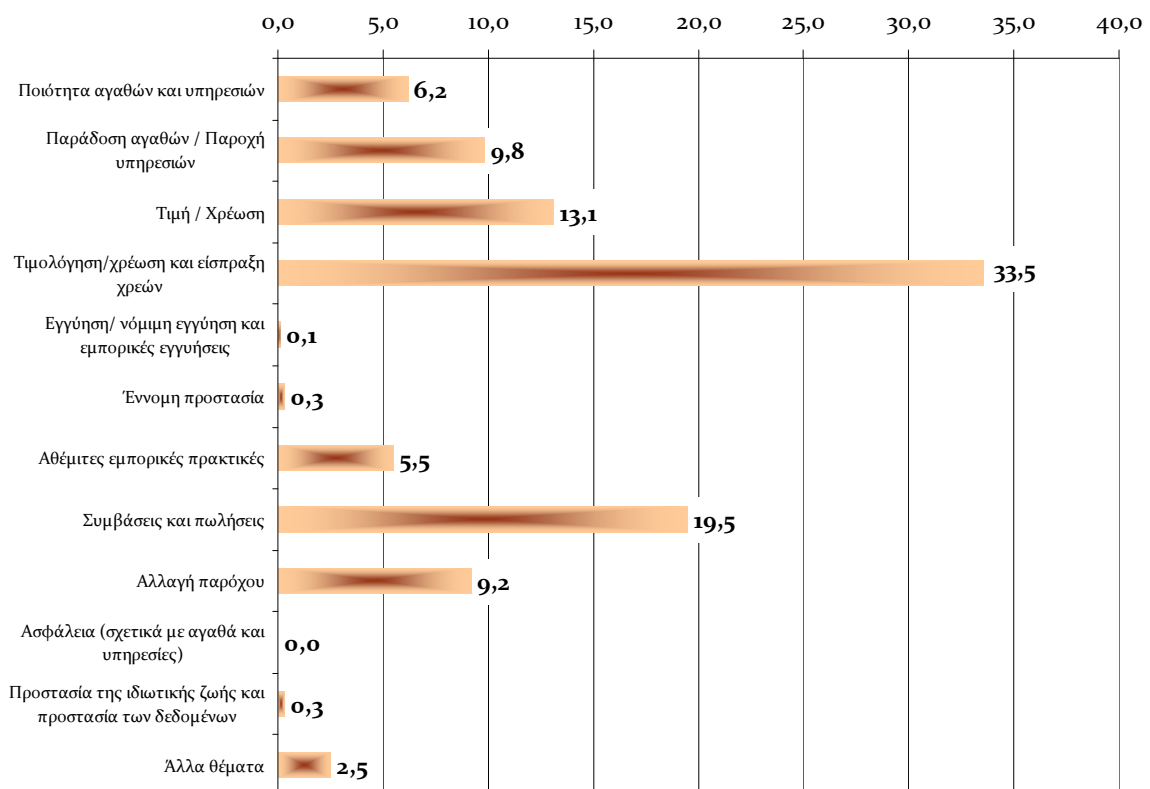
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



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



Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2019).



3.1. Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το 2019 παρατηρήθηκε κατακόρυφη αύξηση κατά 70,83% των αναφορών σε σχέση με το 2018 για τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.). Η εξαπάτηση των καταναλωτών από τις εταιρείες-παρόχους Υ.Π.Π. επιδεινώθηκε, πλέον, και με όρους ποιοτικών χαρακτηριστικών, δεδομένου ότι γίνεται αξιοποίηση κακόβουλου λογισμικού για εγγραφή στις υπηρεσίες, χωρίς καμία συμμετοχή του τελικού χρήστη στη διαδικασία.

Περαιτέρω, το ζήτημα της απόδειξης του τρόπου, με τον οποίο γίνεται η φερόμενη εγγραφή των χρηστών στις Υ.Π.Π., θέτει τεχνικά εμπόδια, τα οποία είναι ανυπέρβλητα για την Αρχή μας, από τη στιγμή που δεν διαθέτει δυνατότητες τεχνικού ελέγχου.

Εξάλλου, πολλές από τις εταιρείες Υ.Π.Π. διαθέτουν δευτερογενώς σε τρίτες εταιρείες, συχνά με έδρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σιγκαπούρη, Ισραήλ, Ρωσία, κ.ά.), τους αριθμοδοτικούς πόρους των αριθμοσειρών του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης που τους έχει εκχωρήσει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων κατά την αδειοδότησή τους, με αποτέλεσμα να καθίσταται εξαιρετικά δύσκολος ο έλεγχος του τρόπου παροχής των υπηρεσιών τους.

Για τους λόγους αυτούς, η Αρχή πρότεινε την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υ.Π.Π., προκειμένου οι καταναλωτές να πρέπει να λάβουν και να απαντήσουν θετικά σε γραπτό μήνυμα sms, χορηγώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, τη συναίνεσή τους στη λήψη των Υ.Π.Π. Πρόκειται για πρόταση που έγινε δεκτή και αποτέλεσε, μάλιστα, τον πυρήνα της πρόσφατης τροποποίησης του Κώδικα (Β' 651/28-2-2020).

Εξίσου σημαντική θα πρέπει, πάντως, να θεωρείται, κατά την άποψη της Αρχής, και η ευθύνη των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών εγγραφής των πελατών τους σε Υ.Π.Π., δεδομένου ότι και εκείνοι καρπώνονται μέρος του καταβαλλόμενου τιμήματος.

3.2. Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

3.2.1. Αυτεπάγγελτη έρευνα Συνηγόρου του Καταναλωτή σε εταιρείες παροχής Υ.Π.Π.

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς της, η Αρχή δέχθηκε πολυάριθμες αναφορές καταναλωτών σχετικά με περιπτώσεις εγγραφής τους σε Υ.Π.Π. (και την επακόλουθη χρέωσή τους) μέσω προσυμπληρωμένων εικονιδίων συναίνεσης για τη συμμετοχή τους σε έρευνες καταναλωτών, με δέλεαρ δωροεπιταγές για την πραγματοποίηση αγορών υψηλής αξίας από γνωστές αλυσίδες σούπερ μάρκετ.

Ανεξαρτήτως της διευθέτησης μεμονωμένων υποθέσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στη διεξαγωγή και αυτεπάγγελτης έρευνας, λαμβάνοντας υπόψη την έκταση και τη σοβαρότητα του ζητήματος.

Στο πλαίσιο της έρευνας, η Αρχή απηύθυνε ερώτημα προς τις εμπλεκόμενες αλυσίδες σούπερ μάρκετ, προκειμένου να την ενημερώσουν εάν οι πάροχοι Υ.Π.Π. χρησιμοποιούν νομίμως και κατόπιν δικής τους συναίνεσης τα σήματα, τις φωτογραφίες και τα λοιπά διακριτικά στοιχεία τους. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λήφθηκαν, ουδέποτε υπήρξε συνεργασία των



εταιρειών σούπερ μάρκετ με τους παρόχους Υ.Π.Π. στο πλαίσιο των φερόμενων διαγωνισμών.

Πρόεκυψε, επίσης, ότι τα διαφημιζόμενα έπαθλα ήταν προϊόν απάτης, με απώτερο σκοπό την ανακατεύθυνση των ανυποψίαστων καταναλωτών σε ψευδείς ιστοσελίδες ολιγόχρονης διάρκειας και την εγγραφή τους, με παραπλανητικό τρόπο, σε συνδρομητικές υπηρεσίες υψηλής χρέωσης, χωρίς να γίνεται καμία ειδική προς τούτο μνεία και χωρίς, επομένως, να υφίσταται σχετική συναίνεσή τους.

Πρόκειται για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, που δεν συνάδουν με το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή Υ.Π.Π., ούτε, βεβαίως, με το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε συστάσεις συμμόρφωσης προς τους παρόχους Υ.Π.Π., αλλά και αποζημίωσης της οικονομικής ζημίας των καταναλωτών, ενώ διαβίβασε το πόρισμα της έρευνάς του και στον εισαγγελέα πρωτοδικών Αθηνών για τις δικές του, κατά λόγο αρμοδιότητας, ενέργειες.

3.3. Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες

Στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, εκτός των κλασικών αναφορών σχετικά με τη φερόμενη ολική/μερική καταστροφή, κλοπή περιεχομένου ή καθυστέρηση επίδοσης συστημένων ταχυδρομικών αποστολών, αρκετές ήταν οι αναφορές που δέχτηκε η Αρχή το 2019 από καταναλωτές σχετικά με αμφισβητούμενες προσπάθειες επίδοσης των ταχυδρομικών αντικειμένων τους από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές κατήγγειλαν συστηματικά περιπτώσεις κατά τις οποίες, ενώ βρίσκονταν εντός της οικίας τους εν αναμονή των αντικειμένων, εντούτοις λάμβαναν αυτοκόλλητα ειδοποιητήρια ή γραπτά μηνύματα sms στα κινητά τους τηλέφωνα περί αδυναμίας επίδοσης στη διεύθυνσή τους, χωρίς, κατά τους ισχυρισμούς τους, να έχει προηγηθεί πραγματική προσπάθεια επίδοσης (π.χ. χτύπημα κουδουνιού της οικίας τους ή κλήση σε τηλεφωνικό αριθμό για επιβεβαίωση της επίδοσης), με αποτέλεσμα να υποχρεούνται να μεταβούν οι ίδιοι, χάνοντας χρόνο από άλλες υποχρεώσεις, σε υποκαταστήματα των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών για την παραλαβή (καθώς σε αντίθετη περίπτωση προβλέπεται επιστροφή των αντικειμένων στον αποστολέα).

Δεδομένου ότι από τη συστηματικότητα των εν λόγω αναφορών προέκυπταν ενδείξεις πλημμελούς εξυπηρέτησης των καταναλωτών, αλλά και ενδεχόμενης προβληματικής λειτουργίας των καταγγελλόμενων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, σε αντίθεση με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών», απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. αριθ. 687/328 – Β' 1874/2013), η Αρχή παρέπεμψε τους καταναλωτές ή διαβίβασε η ίδια τις αναφορές τους στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ως διαθέτουσα τη σχετική εποπτική και ελεγκτική αρμοδιότητα.

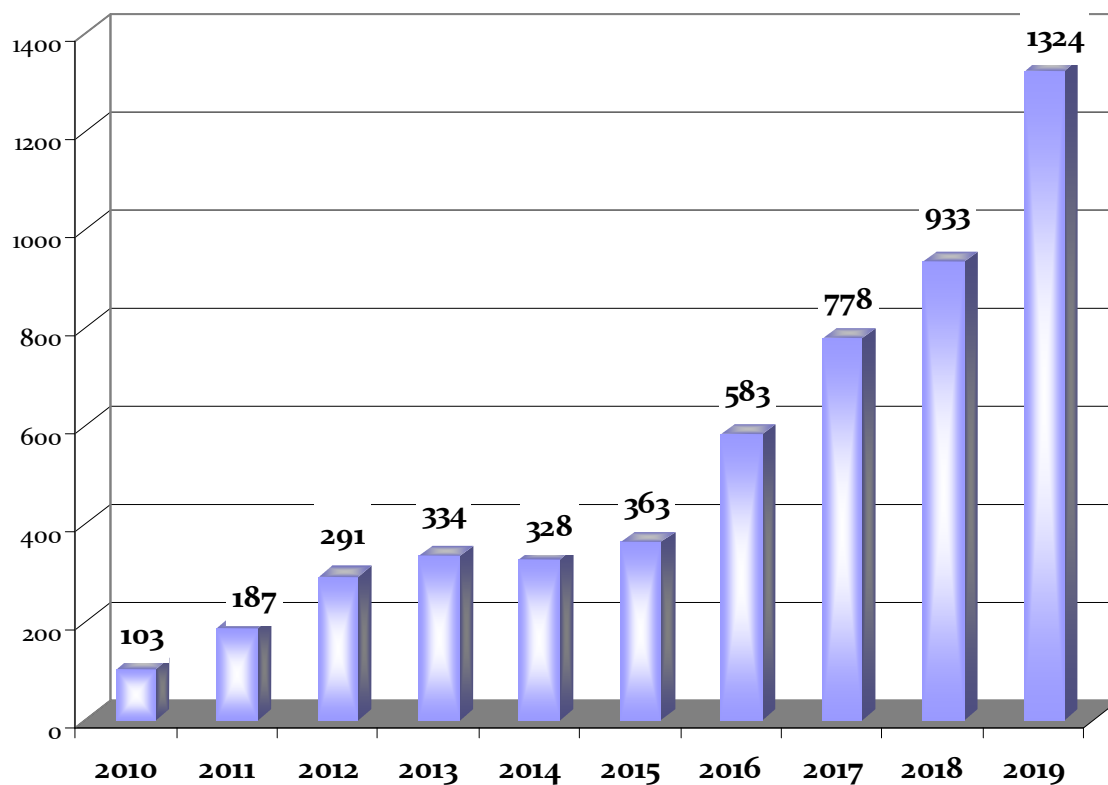


4. Ενέργεια και ύδρευση

Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	103	3,3 %
2011	187	4,9 %
2012	291	8,2 %
2013	334	8,1 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
2019	1.324	11,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	5.692	7,6 %

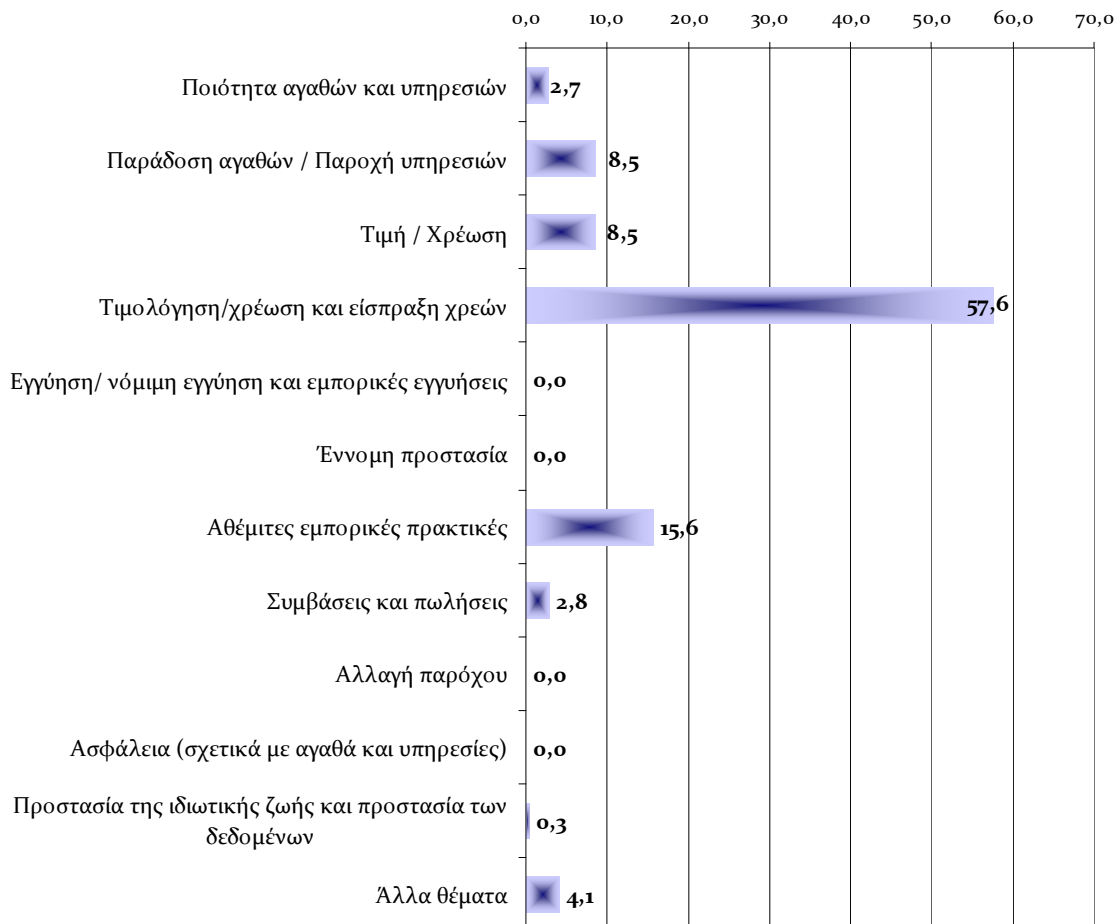
Γράφημα 60: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

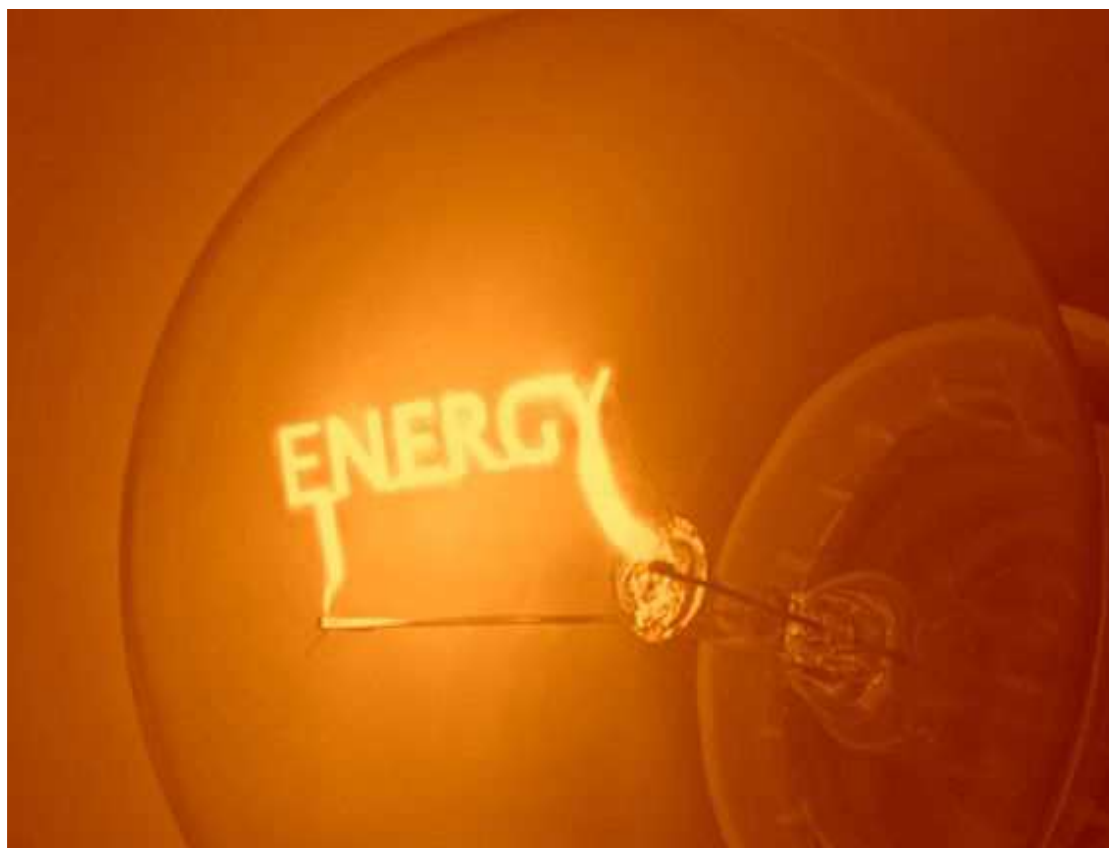
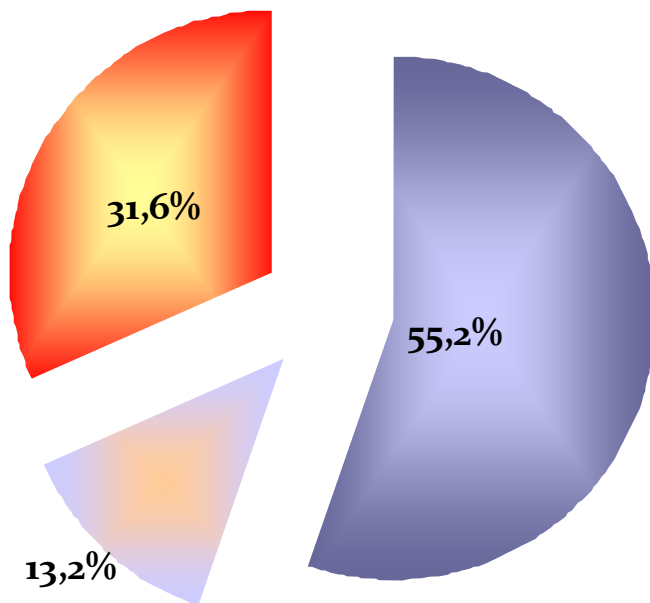


Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2019).

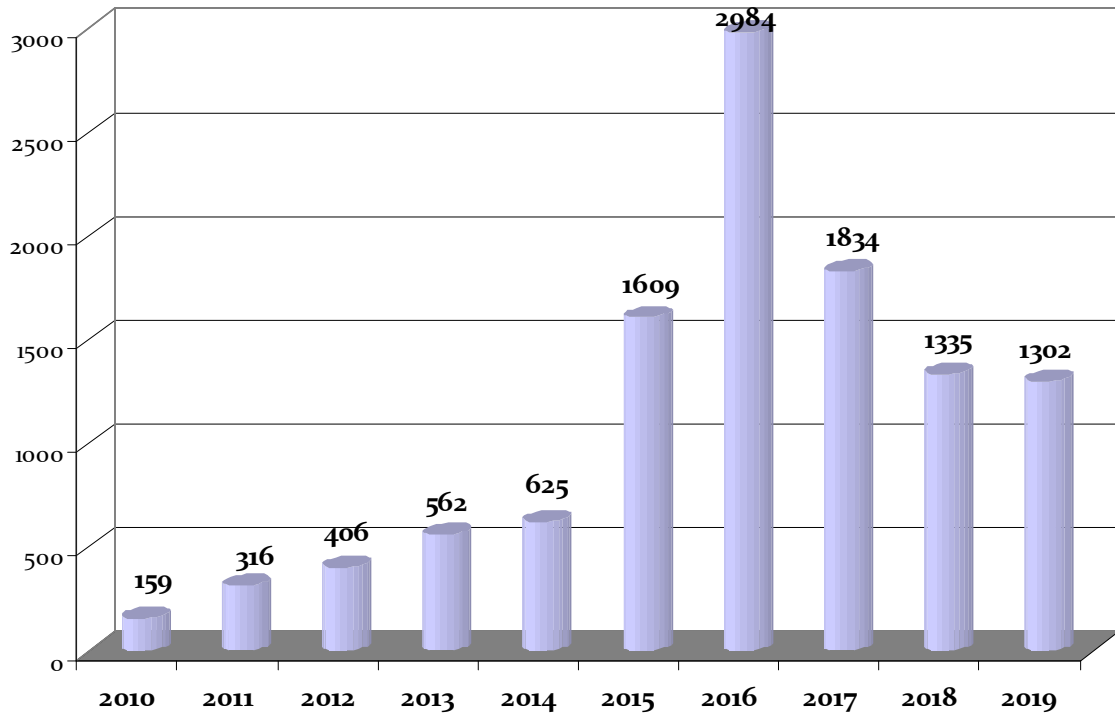


Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

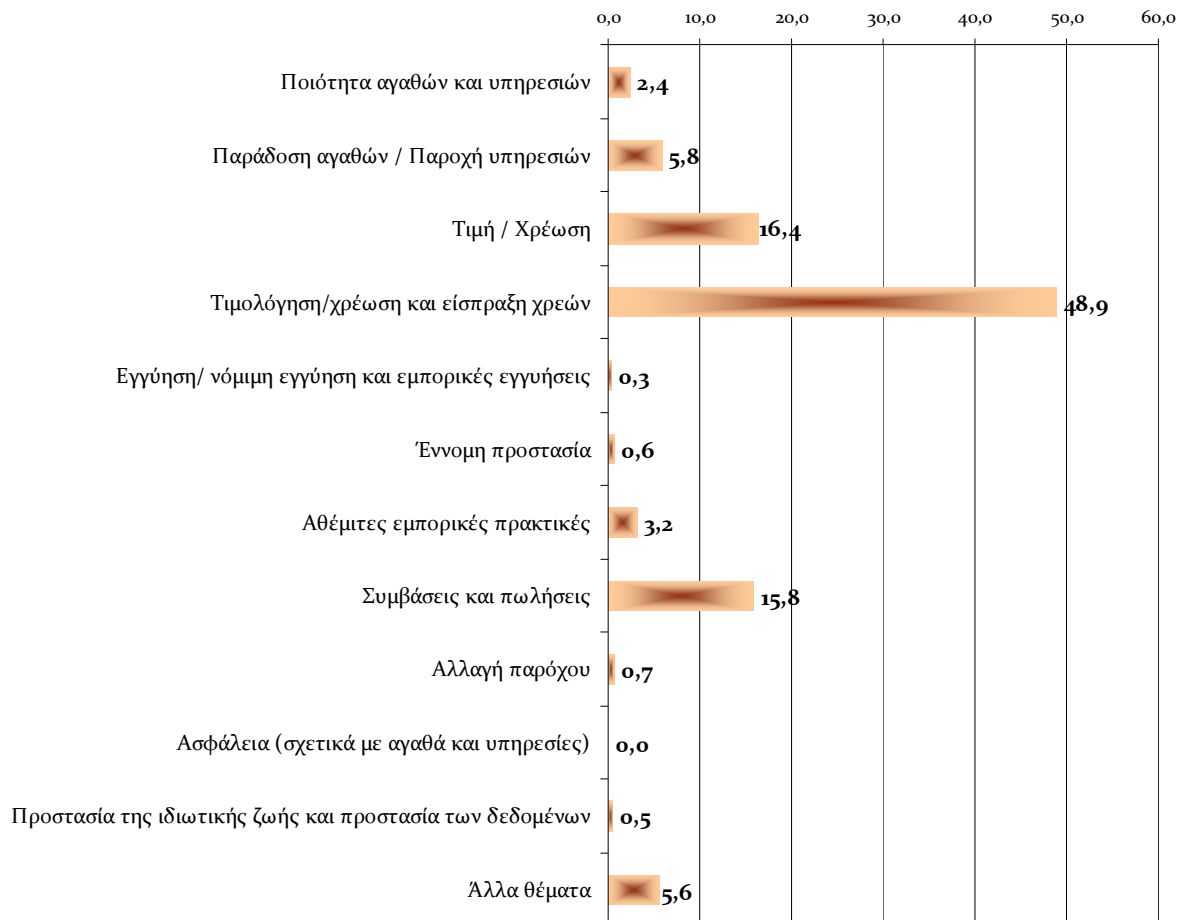
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 64: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.



Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2019).



4.1. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2019 στην Αρχή σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας αφορούσαν κατά κύριο λόγο:

(α) Στην αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την έκδοση των λογαριασμών κατανάλωσης μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε παροχή.

Ειδικότερα, κατά το προηγούμενο έτος και μετά την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών σχετικά με την αμφισβήτηση ιδιαίτερα αυξημένων καταναλώσεων, οι οποίες προκύπτουν μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή. Οι καταναλώσεις αυτές, οι οποίες είναι εμφανώς λανθασμένες, όπως προκύπτει ύστερα από απλή εξέταση του εκάστοτε ιστορικού κατανάλωσης, θα έπρεπε ήδη να είχαν συλληχθεί ορθά και, εν πάση περιπτώσει, να έχουν ελεγχθεί και διορθωθεί τόσο από τους ίδιους τους προμηθευτές όσο και από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»), που διαθέτει τις σχετικές αρμοδιότητες.

Η Αρχή διαπίστωσε, κατά τον χειρισμό των σχετικών υποθέσεων, ότι οι ως άνω υποχρεώσεις δεν τηρούνται, με αποτέλεσμα την έκδοση λανθασμένων λογαριασμών. Θα πρέπει, δε, να επισημανθεί ότι οι προμηθευτές και, ιδίως, η εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» δεν προβαίνουν σε αναστολή των αμφισβητούμενων αυτών οφειλών έως τη διερεύνησή τους από τον διαχειριστή του δικτύου, ως οφείλουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, αλλά συνεχίζουν να αξιώνουν μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης την καταβολή των λανθασμένων οφειλών.

Η Αρχή προέβη στην έκδοση συστάσεων, υπενθυμίζοντας τόσο στους προμηθευτές όσο και στον διαχειριστή του δικτύου τις υποχρεώσεις τους και προτείνοντας την ακύρωση και, εν συνεχεία, τη διόρθωση των λανθασμένων μετρήσεων που διαλαμβάνονται στους λογαριασμούς κατανάλωσης.

Επισημαίνεται, στο σημείο αυτό, ότι μία νέα κατηγορία αμφισβήτησης καταναλώσεων αφορά στη μη λύση της σύμβασης προμήθειας, ύστερα από σχετική καταγγελία του καταναλωτή, λόγω μη λήψης τελικής μέτρησης από τον διαχειριστή του δικτύου, με αποτέλεσμα τη χρέωση του καταναλωτή και για χρονικό διάστημα μετά την αποχώρησή του από το ακίνητο.

Και σε αυτή την περίπτωση η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις, αφενός, προς τον διαχειριστή του δικτύου σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην έγκαιρη ανάληψη ενεργειών που διασφαλίζουν τη λήψη των μετρήσεων (ενημέρωση καταναλωτή, διακοπή ηλεκτροδότησης), αφετέρου, προς τους προμηθευτές σχετικά με τη λύση των συμβάσεων και την έκδοση τελικών λογαριασμών, ανεξαρτήτως μέτρησης, με αναλογικό επιμερισμό της κατανάλωσης.

(β) Στην αμφισβήτηση της ορθής τιμολόγησης των λογαριασμών κατανάλωσης. Η συγκεκριμένη κατηγορία αναφορών, μετά τη σταθεροποίηση της μεθόδου τιμολόγησης της ηλεκτρικής ενέργειας (διαφοροποίηση ανταγωνιστικών και ρυθμιζόμενων χρεώσεων) και των ρυθμιζόμενων χρεώσεων (ΥΚΩ, ΕΤΜΕΑΡ), αφορά, πλέον, στις περιπτώσεις αμφισβήτησης της ορθότητας της χρέωσης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και, κυρίως, στην ορθή εφαρμογή της συμβατικά προβλεπόμενης χρέωσης, καθώς και στην ορθή αναπροσαρμογή της χρέωσης, σε περίπτωση ύπαρξης ρητρών αναπροσαρμογής του τιμήματος.

Η Αρχή έχει ήδη προβεί σε σχετικές συστάσεις προς τους προμηθευτές, ενημερώνοντας και τις αρμόδιες Αρχές, σχετικά με τη χρέωση ρητρών προσαρμογής του τιμήματος (βλ. ετήσια έκθεση 2018). Επιπροσθέτως, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας εξέδωσε πρόσφατα οδηγίες προς τους καταναλωτές, υπογραμμίζοντας την ανάγκη διαφανούς αναφοράς, στις συμβάσεις προμήθειας, των ρητρών αναπροσαρμογής και της τιμής χρέωσης της ηλεκτρικής ενέργειας.

Οι αναφορές που δέχτηκε η Αρχή αφορούσαν, επίσης, το ζήτημα της ορθής τροποποίησης του τιμήματος στις συμβάσεις προμήθειας.

Η Αρχή προβαίνει σε απαραίτητες συστάσεις προς τους προμηθευτές, υποδεικνύοντας την ανάγκη σαφούς και διαφανούς προσυμβατικής, αλλά και ενδοσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, με ειδικά και εύλογα κριτήρια τόσο για το δικαίωμα τροποποίησης της χρέωσης προμήθειας όσο και για την ειδική αιτιολόγηση, σε περίπτωση άσκησης του εν λόγω δικαιώματος.

Τέλος, σημαντικό μέρος αναφορών της συγκεκριμένης κατηγορίας αμφισβητήσεων καταλαμβάνουν οι περιπτώσεις έκδοσης διορθωτικών λογαριασμών κατανάλωσης, όπου οι προμηθευτές δεν προβαίνουν σε αναλυτική διόρθωση της τιμολόγησης με αναφορά σε μεγέθη κατανάλωσης, μοναδιαίες τιμές χρεώσεων και πιστώσεις καταβληθέντων χρηματικών ποσών.

(γ) Σε αιτήματα ρύθμισης οφειλών, λόγω οικονομικής αδυναμίας των καταναλωτών. Η Αρχή διαμεσολάβησε για την επίτευξη βιώσιμων διακανονισμών καταβολής ληξιπρόθεσμων οφειλών, σημειώνοντας σημαντική επιτυχία σε αυτόν τον τομέα.

Θα πρέπει, ωστόσο, να επισημανθεί ότι και το 2019 οι προβλέψεις του άρθρου 34 του «Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας για Ευάλωτους Πελάτες» σχετικά με τον διακανονισμό οφειλών σε μηνιαίες δόσεις, κάθε μία από τις οποίες θα ισούται με το 50% της αντίστοιχης μέσης μηνιαίας δαπάνης ηλεκτρικής ενέργειας, δεν τηρούνται από τους προμηθευτές και, κυρίως, από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.».

(δ) Σε ζητήματα μη ορθής προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών. Πρόκειται για μία νέα κατηγορία αναφορών, η οποία εμφανίζεται μετά την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και συνεχώς διευρύνεται. Σχετίζεται με προβλήματα που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και, ιδίως, με τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή κατά τη σύναψη σύμβασης προμήθειας με νέο προμηθευτή.

Η Αρχή, πέραν του ζητήματος της ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την ύπαρξη και την έκταση των ρητρών προσαρμογής του τιμήματος, έχει καταγράψει, επιπλέον, τα εξής προβληματικά ζητήματα:

- Τον υπολογισμό εκπτώσεων σε ανόμοια προϊόντα.
- Τον υπολογισμό εκπτώσεων μόνο σε ανταγωνιστικές χρεώσεις.
- Την απουσία ενημέρωσης για το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και τη μη χορήγηση υποδείγματος υπαναχώρησης.
- Τη μη καταγραφή τηλεφωνικών επικοινωνιών.
- Τη μη κατάρτιση έγγραφων συμβάσεων προμήθειας.
- Την απουσία διακριτής προσφοράς και σύμβασης προμήθειας.
- Τη μη αποστολή τιμολογίων προμήθειας.
- Την απουσία αναλυτικής και σαφούς ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα και τα κριτήρια αναπροσαρμογής ή τροποποίησης του τιμήματος.

- Την απουσία μεσολάβησης εύλογου χρόνου μεταξύ της παράδοσης και της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας.

(ε) Στην πλημμελή εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Η Αρχή παρατήρησε και το 2019 σημαντικά προβλήματα στην ποιότητα της εξυπηρέτησης των καταναλωτών, ιδίως από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», τόσο σε επίπεδο πληρότητας των εγγράφων απαντήσεων προς τους καταναλωτές όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής και ταχείας συμμετοχής της στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

4.1.1. Σημαντικότερες παρεμβάσεις

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρενέβη στο ζήτημα της χρέωσης έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» με ένα (1) ευρώ, δεδομένου ότι έκρινε πως η εφαρμογή μίας τέτοιας τιμολογιακής πολιτικής αντίκειται τόσο στην εθνική όσο και στην ενωσιακή νομοθεσία και νομολογία. Η παρέμβαση έλαβε τη μορφή σύστασης προς την εταιρεία, με κοινοποίηση προς όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και συναρμόδιες Αρχές, υποδεικνύοντας την ανάγκη άμεσης παύσης της εν λόγω πρακτικής, σε συνδυασμό με την επιστροφή εισπραχθέντων χρηματικών ποσών στους καταναλωτές μέσω των επόμενων εκκαθαριστικών λογαριασμών κατανάλωσης.

Επίσης, η Αρχή πρότεινε στην εταιρεία, αντί της χρέωσης με 1 επιπλέον ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών, να προχωρήσει στη μείωση κατά ένα 1 ευρώ κάθε λογαριασμού κατανάλωσης, εφόσον ο πελάτης-καταναλωτής επιλέξει την ηλεκτρονική αποστολή του λογαριασμού. Η συγκεκριμένη πρόταση έγινε δεκτή κατά το ήμισυ.

Η Αρχή προέβη σε αντίστοιχη σύσταση και προς την εταιρεία «VOLTON Α.Ε.», η οποία, όπως διαπιστώθηκε ύστερα από σχετική έρευνα, χρέωνε την έκδοση έγχαρτου λογαριασμού κατανάλωσης με 0,32 ευρώ, πλέον ΦΠΑ.

Περαιτέρω, η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις και για τα ακόλουθα ζητήματα:

(α) Θέματα οφειλών

- Την υποχρέωση διακανονισμού των οφειλών ευάλωτων πελατών σε μηνιαία προτεινόμενη δόση ίση με το 50% της αντίστοιχης, μέσης μηνιαίας δαπάνης της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας.
- Την ακυρότητα της διακοπής ηλεκτροδότησης ή της καταγγελίας της σύμβασης πριν από τον διακανονισμό της οφειλής, σύμφωνα με τις διατάξεις για τους ευάλωτους πελάτες.
- Την υποχρέωση διακανονισμού των οφειλών ευάλωτων πελατών, όταν έχουν συνάψει σύμβαση προμήθειας με νέο προμηθευτή.
- Την υποχρέωση αναστολής της αξίωσης εύλογα αμφισβητούμενων οφειλών και τη μη επιβολή τόκων ή τη διακοπή της ηλεκτροδότησης, έως τον έλεγχο και την τελική εκκαθάριση της οφειλής.
- Τη μη αξίωση καταβολής οφειλών προηγούμενων χρηστών (ιδιοκτήτη ή μισθωτή) από τον επόμενο καταναλωτή, ως προϋπόθεση για τη σύναψη σύμβασης.
- Τη γνωστοποίηση της ληξιπρόθεσμης οφειλής σε περίπτωση ανάληψης οφειλής από επόμενο πελάτη, χωρίς την επιβολή ανάληψης αβέβαιης οφειλής και την απόκρυψη άλλων γνωστών οφειλών, οι οποίες βαρύνουν την παροχή.

- Την άρση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής της άρνησης λύσης της σύμβασης και παροχής ανεπιθύμητων υπηρεσιών, σε περίπτωση μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Την άμεση (χωρίς καθυστέρηση πολλών ετών και, μάλιστα, χωρίς την ύπαρξη ιδιαίτερης αιτίας) αξίωση τυχόν οφειλών μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης.
- Την ανάκληση εντολών απενεργοποίησης μετρητή, σε περίπτωση καταβολής της ληξιπρόθεσμης οφειλής του πελάτη.

(β) Θέματα συμβάσεων

- Την υποχρέωση διακριτής αποστολής και υπογραφής προσφοράς προμήθειας και σύμβασης προμήθειας μετά την αποδοχή της αίτησης προσφοράς προμήθειας και αφού έχει παρέλθει ικανός χρόνος από την αποστολή έως και την υπογραφή της σύμβασης προμήθειας.
- Την υποχρέωση έγγραφης ανανέωσης των συμβάσεων προμήθειας.
- Την έναρξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και την αλλαγής εκπροσώπησης της παροχής εντός δύο (2) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης προμήθειας και την υποβολή, στον διαχειριστή του δικτύου, «δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή φορτίου του προμηθευτή» με ένδειξη μετρητή.
- Τη λύση της σύμβασης προμήθειας και την παύση εκπροσώπησης της παροχής το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την καταγγελία της σύμβασης προμήθειας από τον πελάτη, ανεξάρτητα από την πραγματοποίηση καταμέτρησης από τον διαχειριστή του δικτύου.
- Την παροχή υποδείγματος υπαναχώρησης προσωπικά στον καταναλωτή και σε κατάλληλο σταθερό μέσο.
- Την έγγραφη ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και την επιβάρυνσή του, σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Επίσης, τη διασφάλιση ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή σχετικά με την έναρξη παροχής της ηλεκτρικής ενέργειας κατά το ως άνω χρονικό διάστημα.
- Την αναγνώριση του καθολικού διαδόχου ως αντισυμβαλλόμενου μέρους της σύμβασης προμήθειας.
- Την πλήρη ηχητική αποτύπωση και διατήρηση, όσο διαρκεί η σύμβαση με τον προμηθευτή και τουλάχιστον για ένα (1) έτος μετά τη λήξη της, όλων των τηλεφωνικών επικοινωνιών με τους καταναλωτές.
- Την καταγγελία της σύμβασης προμήθειας μετά τη γνωστοποίηση του θανάτου του αντισυμβαλλόμενου και τη μεταφορά της οφειλής στον κληρονόμο του.

(γ) Θέματα τιμολόγησης

- Τη διαφανή και έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την ύπαρξη μηχανισμού αναπροσαρμογής του τιμήματος στο τιμολόγιο προμήθειας ή στους ειδικούς όρους της σύμβασης, εκεί δηλαδή όπου αναφέρονται οι υπόλοιπες χρεώσεις της σύμβασης.
- Την ειδική, έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη μέση μοναδιαία τιμή ή τη συνολική χρέωση των ρητρών αναπροσαρμογής κατά το προηγούμενο της σύμβασης

- έτος κατανάλωσης, ώστε να μπορούν να αντιλαμβάνονται το πιθανό μέγεθος της ενδεχόμενης τροποποίησης.
- Τη θέσπιση μηχανισμών διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των ως άνω τιμών και την προστασία των καταναλωτών από αυτές, σε συνδυασμό με την ύπαρξη επιλογών διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών.
 - Τη διαφανή και αναλυτική προσυμβατική και ενδοσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη διαδικασία τροποποίησης του τιμήματος, με αναφορά σε συγκεκριμένα περιθώρια τροποποίησης, καθώς και σε ειδικά και εύλογα κριτήρια, βάσει των οποίων οι καταναλωτές να μπορούν να αντιληφθούν πιθανές μελλοντικές (τουλάχιστον για το διάστημα ορισμένου χρόνου διάρκειας της σύμβασης προμήθειας) επιβαρύνσεις τους.
 - Την υποχρέωση των προμηθευτών να ελέγχουν τα δεδομένα μέτρησης που λαμβάνουν από τον διαχειριστή του δικτύου και να διερευνούν σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας ανάγνωση ένδειξης μετρητή από τους πελάτες, σε συνδυασμό με τις απόψεις τους.
 - Την υποχρέωση αναλυτικής διόρθωσης της τιμολόγησης, σε περίπτωση έκδοσης διορθωτικού λογαριασμού.
 - Την καθιέρωση ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης, η οποία να βαίνει μειούμενη κατά την εξέλιξη της σύμβασης, ώστε να τελεί σε αναλογία με την πραγματική ζημία της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη και το χρονικό διάστημα του υπολειπόμενου μέρους της σύμβασης.
 - Την αιτιολόγηση της ορθότητας των τιμολογήσεων, σε περίπτωση υπέρβασης των νόμιμων ορίων από τη μέση ετήσια κατανάλωση σε κυλιόμενη βάση.

(δ) Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

- Την υποχρέωση κατάλληλης οργάνωσης των προμηθευτών για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών τους.
- Την υποχρέωση απάντησης των προμηθευτών σε έγγραφα αιτήματα των καταναλωτών εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών.
- Την υποχρέωση έγγραφης και αναλυτικής αιτιολόγησης των λογαριασμών κατανάλωσης εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών, κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή.
- Την ορθή ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τη διαδικασία ένταξής του στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών με ηλεκτρονικό ή γραπτό μήνυμα ή με ταχυδρομική επιστολή σχετικά με την έκδοση εντολής διακοπής της ηλεκτροδότησης, πριν από τη διακοπή της ηλεκτροδότησης.
- Τη μνημόνευση των αριθμών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών στις ιστοσελίδες των προμηθευτών και στους αποστελλόμενους λογαριασμούς κατανάλωσης.

4.2. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2019 στην Αρχή σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.») αφορούσαν κατά κύριο λόγο:

(α) Στην αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την έκδοση του λογαριασμού κατανάλωσης μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε παροχή, ιδίως λόγω λανθασμένων μετρήσεων, οι οποίες θα έπρεπε να διορθώνονται άμεσα από τον διαχειριστή του δικτύου, ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας.

(β) Στην καθυστέρηση πραγματοποίησης τεχνικών εργασιών και διόρθωσης μετρήσεων. Ειδικότερα, η διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης των ανωτέρω διαφορών με τη διαμεσολάβηση της Αρχής ανέδειξε και πέρυσι σημαντικά προβλήματα αναφορικά με την τήρηση των βασικών υποχρεώσεων λειτουργίας του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και εξυπηρέτησης των καταναλωτών από τον διαχειριστή του δικτύου. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε:

- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνες καθυστερήσεις ελέγχων της ορθής συλλογής μετρήσεων, καθώς και ιδιαίτερα μεγάλες καθυστερήσεις στη διόρθωση λανθασμένων δεδομένων μέτρησης.
- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνες καθυστερήσεις ελέγχων και έγκαιρης αποκατάστασης της καλής λειτουργίας των μετρητών.
- Μη πραγματοποίηση ή πραγματοποίηση μη αιτιολογημένων ή λανθασμένων διορθώσεων των δεδομένων μέτρησης.
- Μη τήρηση των υποχρεώσεων διαπίστωσης της παρέμβασης σε μετρητή και της μεθόδου υπολογισμού της κατανάλωσης, σε περιπτώσεις ρευματοκλοπών.
- Καθυστέρηση πραγματοποίησης συνδέσεων με το δίκτυο και εγκατάστασης μετρητών νυχτερινής κατανάλωσης.
- Μη έγκαιρη λήψη μετρήσεων, ύστερα από καταγγελία της σύμβασης προμήθειας, με αποτέλεσμα τη χρέωση του καταναλωτή για χρονικό διάστημα και μετά την αποχώρησή του από το ακίνητο. Επισημαίνεται ότι η Αρχή απευθύνει συχνά συστάσεις σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων του διαχειριστή του δικτύου όσον αφορά στην έγκαιρη ανάληψη ενεργειών που διασφαλίζουν τη λήψη των μετρήσεων (ενημέρωση καταναλωτή, διακοπή ηλεκτροδότησης).

(γ) Στην πλημμελή εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Η Αρχή παρατήρησε και το 2019 σημαντικά προβλήματα στην ποιότητα της εξυπηρέτησης των καταναλωτών από τον διαχειριστή του δικτύου, τόσο σε επίπεδο πληρότητας των εγγράφων απαντήσεων προς τους καταναλωτές όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής και ταχείας συμμετοχής του στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

(δ) Πρόκληση ζημιών από διαταραχές στην τάση της ηλεκτρικής ενέργειας. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε και το 2019 αποδέκτης αναφορών σχετικά με την πρόκληση ζημιών σε οικιακές συσκευές εξαιτίας διαταραχών της τάσης του ρεύματος, κάποιες, μάλιστα, από αυτές συλλογικές (από Δήμους της χώρας).

Δυστυχώς, οι συστάσεις της Αρχή για αποζημίωση των ζημιών, σύμφωνες και με τη νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων, δεν γίνονται δεκτές από τον διαχειριστή του δικτύου. Το ίδιο και η πρόταση της Αρχής μας προς την εταιρεία, αλλά και τις αρμόδιες Αρχές, σχετικά με την αυξημένη αποζημίωση των καταναλωτών σε όλες τις περιπτώσεις βλαβών (βλ. έκθεση 2016).

(ε) Ρευματοκλοπές. Η Αρχή λαμβάνει σημαντικό αριθμό αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι κατηγορούνται για ρευματοκλοπή. Η ρευματοκλοπή συνίσταται, με βάση τις ανωτέρω αναφορές, κατά κύριο λόγο στην ύπαρξη κάποιας φθοράς στον μετρητή, συνήθως στη σφραγίδα του, που επιτρέπει την πρόσβαση στον μετρητή και, συνεπώς, την αλλοίωση της καταγραφής της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος. Η διερεύνηση των εν λόγω υποθέσεων καταδεικνύει τα εξής:

- Η ύπαρξη φθορών και παραβιάσεων σε οικιακές παροχές δεν συνεπάγεται, απαραίτητα, την πραγματοποίηση ρευματοκλοπής, καθώς μπορεί να οφείλεται, ιδίως και λόγω της θέσης των μετρητών πέραν της άμεσης εποπτείας του καταναλωτή, σε φθορές από καιρικά φαινόμενα, παλαιότητα, δολιοφθορές από τρίτους ή σε πολύ παλαιές παρεμβάσεις στον μετρητή από προηγούμενους χρήστες. Στο συμπέρασμα αυτό οδηγούν, ιδίως, τα ευρήματα των καταναλώσεων των παροχών, τόσο πριν όσο και μετά την υποτιθέμενη ρευματοκλοπή, όπου, συνήθως, δεν παρατηρούνται σημαντικές αποκλίσεις. Μάλιστα, σε αρκετές περιπτώσεις, οι καταναλωτές αθρώνονται στα ποινικά δικαστήρια, χωρίς, εντούτοις, ο διαχειριστής του δικτύου να δέχεται την ανάκληση των αξιώσεών του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει την άποψη ότι η ορθή εντατικοποίηση της αντιμετώπισης του σημαντικού φαινομένου των ρευματοκλοπών σε επαγγελματικές παροχές, απέναντι στο οποίο υπήρχε ανοχή για πολλά χρόνια, συμπάρεσυρε και πολλές περιπτώσεις καταναλωτών μικρών οικιακών παροχών, όπου οι μετρητές παρουσιάζουν φθορά, χωρίς, όμως, κάτι τέτοιο να θεμελιώνει πάντοτε την τέλεση ρευματοκλοπής.
- Ακόμα και στην περίπτωση διαπίστωσης ρευματοκλοπής, ο διαχειριστής του δικτύου δεν τηρεί σειρά διατάξεων, τόσο σχετικά με την απόδειξη της ρευματοκλοπής (βιντεοσκόπηση, ενημέρωση χρήστη) όσο και σχετικά με τη διαφάνεια της χρέωσης (αναλυτικός και εμπρόθεσμος υπολογισμός χρεώσεων), αλλά και τη μέθοδο υπολογισμού της (μη συνυπολογισμός πραγματικών στοιχείων χρήσης του ακινήτου κατά την περίοδο ρευματοκλοπής, καθώς και επόμενων καταναλώσεων).



4.2.1. Σημαντικότερες παρεμβάσεις

Περαιτέρω, η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις για τα ακόλουθα ζητήματα:

- Την υποχρέωση ελέγχου της ορθής συλλογής και καταχώρισης των μετρήσεων σε κάθε καταμέτρηση.
- Την υποχρέωση ελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής προμηθευτή.
- Την υποχρέωση επιτήρησης της ορθής λειτουργίας των μετρητικών διατάξεων σε κάθε καταμέτρηση, καθώς και την άμεση (το αργότερο εντός οκτώ -8- εργάσιμων ημερών από τη διαπίστωση της βλάβης) αποκατάσταση των τεχνικών προβλημάτων στις μετρητικές διατάξεις.
- Τη σύνταξη αναλυτικής έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης εντός 72 ωρών από την κοινοποίηση των αρχικών -λανθασμένων- δεδομένων μέτρησης.
- Τη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης για χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες από τη διαπίστωση του προβλήματος, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Την υποχρέωση επιτήρησης της ορθής λειτουργίας των μετρητικών διατάξεων, καθώς και την άμεση αντιμετώπιση των παράνομων επεμβάσεων στις μετρητικές διατάξεις.
- Την υποχρέωση σύνταξης τεκμηριωμένων εκθέσεων σχετικά με την εκάστοτε εκτίμηση των καταναλώσεων, με αναλυτική αναφορά στην αιτιολόγηση του χρόνου εμφάνισης του υπό κρίση προβλήματος, στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά οίκησης του υπό κρίση ακινήτου, καθώς και στη μέση κατανάλωση κατά ίσο χρονικό διάστημα πριν και μετά την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του μετρητή.
- Την υποχρέωση επανελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης.
- Την εγκατάσταση μετρητή καταγραφής νυκτερινής κατανάλωσης σε τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή και την αποζημίωσή του σε περίπτωση καθυστέρησης, μέσω της αναδρομικής διόρθωσης της αναλογίας ημερήσιας/νυκτερινής κατανάλωσης.
- Την επανηλεκτροδότηση των παροχών μετά τη μετάπτωση σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- Την επανηλεκτροδότηση των παροχών κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών.
- Την υποχρέωση διακοπής της τροφοδότησης και διενέργειας έκτακτης καταμέτρησης μετά την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης από τον προμηθευτή, λόγω οικειοθελούς διακοπής της ηλεκτροδότησης.
- Τη μη απόρριψη των αιτημάτων του πελάτη για αλλαγή προμηθευτή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ιδίως όταν ο διαχειριστής του δικτύου δεν προβαίνει σε έλεγχο της επαλήθευσης της ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Την υποχρέωση αντιμετώπισης του προβλήματος αδυναμίας συλλογής των μετρήσεων, σε συνεργασία με τον χρήστη και τον προμηθευτή της παροχής, εντός τριάντα (30) ημερών.
- Την προσήκουσα ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την πρόθεση διακοπής της ηλεκτροδότησης λόγω μη υποβολής υπεύθυνης δήλωσης ηλεκτρολόγου με έγγραφη

- ειδοποίηση, η παραλαβή της οποίας θα πρέπει να αποδεικνύεται, ή με αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω τηλεφωνικής κλήσης, η οποία θα μαγνητοφωνείται.
- Την προφορική όσο και έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την υποχρέωση άμεσης σύναψης σύμβασης με προμηθευτή για την αλλαγή της τιμολόγησης των παροχών τους από εργοταξιακή σε οικιακή.
 - Την κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη χρέωσή τους κατά τον χρόνο αναμονής κλήσεων στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση της εταιρείας, καθώς και σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής στην έναρξη κάθε κλήσης.
 - Τη δημοσιοποίηση του δεκαψήφιου αριθμού επικοινωνίας «210-6967500» σε προβεβλημένο σημείο, ώστε να λαμβάνουν γνώση οι καταναλωτές και να αποφεύγουν ανεπιθύμητες χρεώσεις.
 - Την καθιέρωση δωρεάν γραμμής εξυπηρέτησης πελατών για τις περιπτώσεις αναγγελίας βλαβών ή λανθασμένων μετρήσεων.
 - Την καταβολή πλήρους αποζημίωσης στους καταναλωτές για βλάβες σε οικιακό τους εξοπλισμό από διαταραχές της τάσης, ανεξάρτητα από την αιτία της διαταραχής, για ζημίες αποδεδειγμένου ύψους έως και εξακοσίων (600) ευρώ. Σε περίπτωση κατά την οποία η αξία της συνολικής ζημίας είναι αποδεδειγμένα μεγαλύτερη του ποσού των εξακοσίων (600) ευρώ, την καταβολή επιπρόσθετης αποζημίωσης, ίσης με το ήμισυ της αξίας της υπερβαίνουσας το ποσό των εξακοσίων (600) ευρώ προκληθείσας θετικής ζημίας του καταναλωτή.
 - Τη μη τήρηση διαδικασίας ελέγχου διαπίστωσης και υπολογισμού ρευματοκλοπής, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, και ιδίως: (α) την απόπειρα ενημέρωσης του χρήστη της παροχής πριν από την αποκατάσταση της παρέμβασης, καθώς και την απόπειρα κλήσης αστυνομικού οργάνου, (β) τη φωτογράφιση ή βιντεοσκόπηση της παροχής, πριν από την αποκατάστασή της, (γ) την άμεση ενημέρωση του χρήστη για τα ανωτέρω ευρήματα, καθώς και τη σκοπούμενη διενέργεια ελέγχου, (δ) την έγγραφη ενημέρωση του χρήστη, εντός δύο (2) ημερών από τη διαπίστωση της παρέμβασης, σχετικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου και, ιδίως, σχετικά με την αναλυτική αιτιολόγηση της εκτίμησης της μη καταγραφείσας ενέργειας, σύμφωνα με τη μεθοδολογία και τους τύπους υπολογισμού που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία.
 - Τη σύνταξη πλήρους Φύλλου Αναλυτικού Υπολογισμού της Μη Καταγραφείσας Ενέργειας λόγω ρευματοκλοπής, στο οποίο να απεικονίζονται αναλυτικά όλα τα μεγέθη υπολογισμού.
 - Τον συνυπολογισμό των δεδομένων κατανάλωσης μετά την αποκατάσταση της παρέμβασης, καθώς και τυχόν άλλων στοιχείων πραγματικής χρήσης του ακινήτου, τα οποία δικαιολογούν μείωση της κατανάλωσης.
 - Τη χρέωση του καταναλωτή, σε περίπτωση διαπίστωσης ρευματοκλοπής ύστερα από αίτημα του καταναλωτή για έλεγχο του μετρητή, με το κόστος αντικατάστασης της μετρητικής διάταξης (38,15 ευρώ και 58 ευρώ, πλέον ΦΠΑ) και όχι με το διαχειριστικό κόστος αντιμετώπισης ρευματοκλοπής (425 ευρώ, πλέον ΦΠΑ).



4.3. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος

4.3.1. Εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.»

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2019 στην Αρχή σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών, αλλά και από ανεξακριβωτα αίτια.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης των υπόψη διαφορών, αν και ένα σημαντικό μέρος τους επιλύεται ικανοποιητικά για τον καταναλωτή, εντούτοις σημαντικά προβλήματα συνεχίζουν να αποτελούν:

- Το χρόνιο ζήτημα της επιβολής τελών αποχέτευσης, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος.
- Η δραστικότερη μείωση ασυνήθιστα αυξημένων οφειλών.
- Η αποτελεσματική και άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ύπαρξη διαρροών, αυξημένες καταναλώσεις, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.).

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι η εταιρεία συμμετείχε στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή με ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στην αποστολή εγγράφων απαντήσεων.

Περαιτέρω, η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις για τα ακόλουθα ζητήματα:

- Τη μη χρέωση τελών αποχέτευσης σε περιπτώσεις αφανών διαρροών.
- Τον μη εξαναγκασμό των καταναλωτών σε δήλωση παραίτησης από τα δικαιώματά τους για μείωση των οφειλών τους σε περιπτώσεις ύπαρξης νέας αφανούς διαρροής εντός διετίας, ως προϋπόθεση για τη χορήγηση της μείωσης της οφειλής σε περίπτωση αφανούς διαρροής.
- Τη μη αξίωση οφειλών που προκύπτουν από διαρροές, οι οποίες βρίσκονται πριν από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή.
- Τη μείωση του προστίμου (οκταπλάσιο της τεκμαρτής λαθραίας κατανάλωσης) που επιβάλλεται σε περίπτωση υδροκλοπής και αξιώνεται από τον ανυπαίτιο-συνοφειλέτη ιδιοκτήτη του ακινήτου ή από οικονομικά αδύναμο υδρευόμενο. Επί του προκειμένου, η Αρχή έχει ζητήσει (α) την αναδιαμόρφωση της υπ' αριθ. 16927/2010 απόφασης του Δ.Σ. της εταιρείας για την εξέταση μείωσης των σχετικών προστίμων, ώστε να προβλέπεται με σαφήνεια η απαλλαγή του ιδιοκτήτη ακινήτου από τις σχετικές οφειλές, καθώς και (β) την κατάλληλη γνωστοποίηση αυτής στους καταναλωτές, τόσο μέσω των τοπικών υποκαταστημάτων όσο και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας.
- Τη μείωση ιδιαίτερα μεγάλων οφειλών, οι οποίες προκύπτουν από μικρές και δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και από κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτίσματος, αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).

- Την υποχρέωση διακοπής της υδροδότησης σε περιπτώσεις διαρροής ύδατος, είτε κατόπιν ειδοποίησης από τον υδρευόμενο ή τρίτο είτε έπειτα από ίδια αντίληψη του καταμετρητή της εταιρείας
- Την κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών μέσω ευδιάκριτων, έγγραφων ειδοποιήσεων στις οικίες τους, τηλεφωνικά ή και με αποστολή γραπτού μηνύματος ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περιπτώσεις ασυνήθιστης αύξησης της συνήθους κατανάλωσης, διαπίστωσης διαρροής εντός του φρεατίου, ύπαρξης μεγάλων οφειλών του μισθωτή ακινήτου, ώστε να μπορούν να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού ή είσπραξης της οφειλής.
- Τη λήψη συναίνεσης του ιδιοκτήτη του ακινήτου, ως συνοφειλέτη εις ολόκληρον των οφειλών από την παροχή ύδρευσης, σχετικά με τον διακανονισμό καταβολής των οφειλών του εκάστοτε μισθωτή του ακινήτου.
- Την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών), ώστε να του παρέχεται η δυνατότητα παράστασης και να διασφαλίζονται, αφενός, η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων, αφετέρου, η παρέμβαση του καταναλωτή για αποκατάσταση τυχόν ζημιών στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, οι οποίες δύναται να προκύψουν κατά την αντικατάσταση υδρομετρητών λόγω της καταπόνησης του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης.
- Τη μη χρέωση του καταναλωτή για διαρροή στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης (εσωτερικό προσαρμοστικό ρακόρ) του υδρομετρητή.
- Την υποχρέωση ελέγχου της νομιμοποίησης του εκάστοτε συμβαλλόμενου χρήστη της παροχής, μέσω της υποβολής των απαιτούμενων δικαιολογητικών νόμιμης εξουσίας και χρήσης της εκάστοτε παροχής.
- Την υποχρέωση λύσης της σύμβασης και αφαίρεσης του υδρομετρητή ή/και κατάργησης της παροχής ύστερα από καταγγελία του καταναλωτή, χωρίς την απαίτηση προηγούμενης καταβολής του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών της παροχής.
- Τη μη επιβολή προσαυξήσεων εκπρόθεσμης καταβολής για τη χρονική περίοδο εξέτασης των αιτημάτων των καταναλωτών για μείωση των οφειλών τους.
- Την υποχρέωση αναστολής της επιβολής τέλους αποχέτευσης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, σε περίπτωση μη σύνδεσης του καταναλωτή με το δίκτυο αποχέτευσης λόγω υπαίτιας μη εκπλήρωσης της υποχρέωσης κατασκευής της εξωτερικής διακλάδωσης από τον κατά νόμο υπόχρεο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Την υποχρέωση έγγραφης και αναλυτικής αιτιολόγησης του λογαριασμού κατανάλωσης, κατόπιν σχετικού αιτήματος του καταναλωτή.



4.3.2. Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2019 στην Αρχή σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και Δημοτικών Επιχειρήσεων Ύδρευσης-Αποχέτευσης αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, όπως και με την εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.», στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών, αλλά και από ανεξακρίβωτα αίτια.

Οι δημοτικές επιχειρήσεις ανταποκρίνονται στα αιτήματα των καταναλωτών και η πλειονότητα των διαφορών επιλύονται.

Οι συστάσεις που εξέδωσε η Αρχή προς τις Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης κατά το 2019 σχετίζονταν με:

- Την υποχρέωση έκδοσης Ειδικού Ενημερωτικού Τεύχους Καταναλωτή, έστω και μέσω ανάρτησης σε ηλεκτρονική, εκτυπώσιμη μορφή στην οικεία ιστοσελίδα.
- Τη θέσπιση διαδικασίας μείωσης ιδιαίτερα μεγάλων οφειλών, οι οποίες προκύπτουν από μικρές και δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και από κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτίσματος, αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).
- Την κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών μέσω ευδιάκριτων, έγγραφων ειδοποιήσεων στις οικίες τους, τηλεφωνικά ή και με αποστολή γραπτού μηνύματος ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περιπτώσεις ασυνήθιστης αύξησης της συνήθους κατανάλωσης ή διαπίστωσης διαρροής εντός του φρεατίου.

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

Οι αναφορές καταναλωτών που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2019 και αφορούσαν στην προμήθεια και διανομή φυσικού αερίου σχετίζονταν κατά κύριο λόγο με:

- Την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους εκδιδόμενους λογαριασμούς.
- Τη ρύθμιση οφειλών, λόγω οικονομικής αδυναμίας των καταναλωτών.
- Καθυστερήσεις στην κατασκευή έργων σύνδεσης των καταναλωτών με το δίκτυο διανομής.

Η Αρχή παρεμβαίνει διαμεσολαβητικά με μεγάλη επιτυχία στις ανωτέρω διαφορές, καθώς τόσο οι προμηθευτές φυσικού αερίου όσο και οι διαχειριστές των δικτύων διανομής συμμετέχουν ενεργά και ταχύτατα στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή και αποδέχονται τις έγγραφες συστάσεις που τους απευθύνονται με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

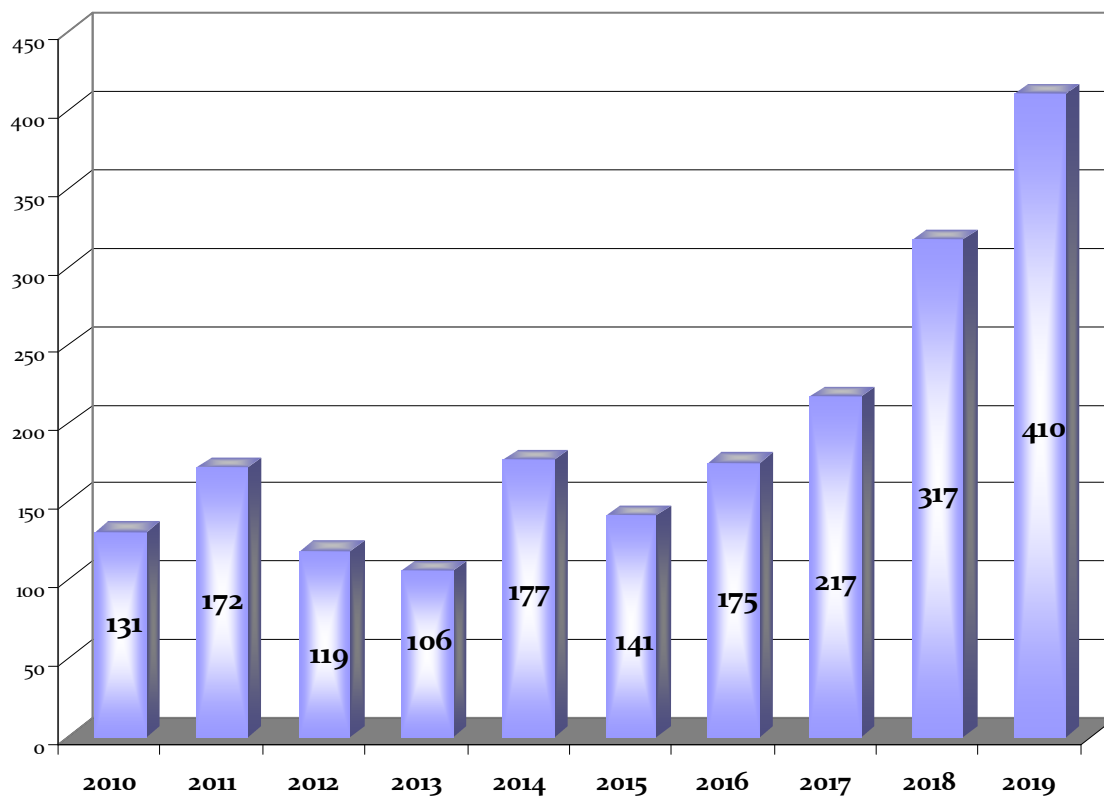


5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

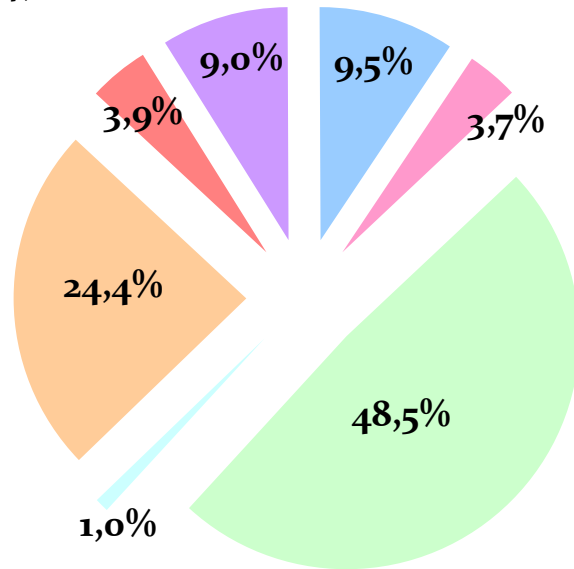
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
2018	317	3,2 %
2019	410	3,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.223	3 %

Γράφημα 66: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

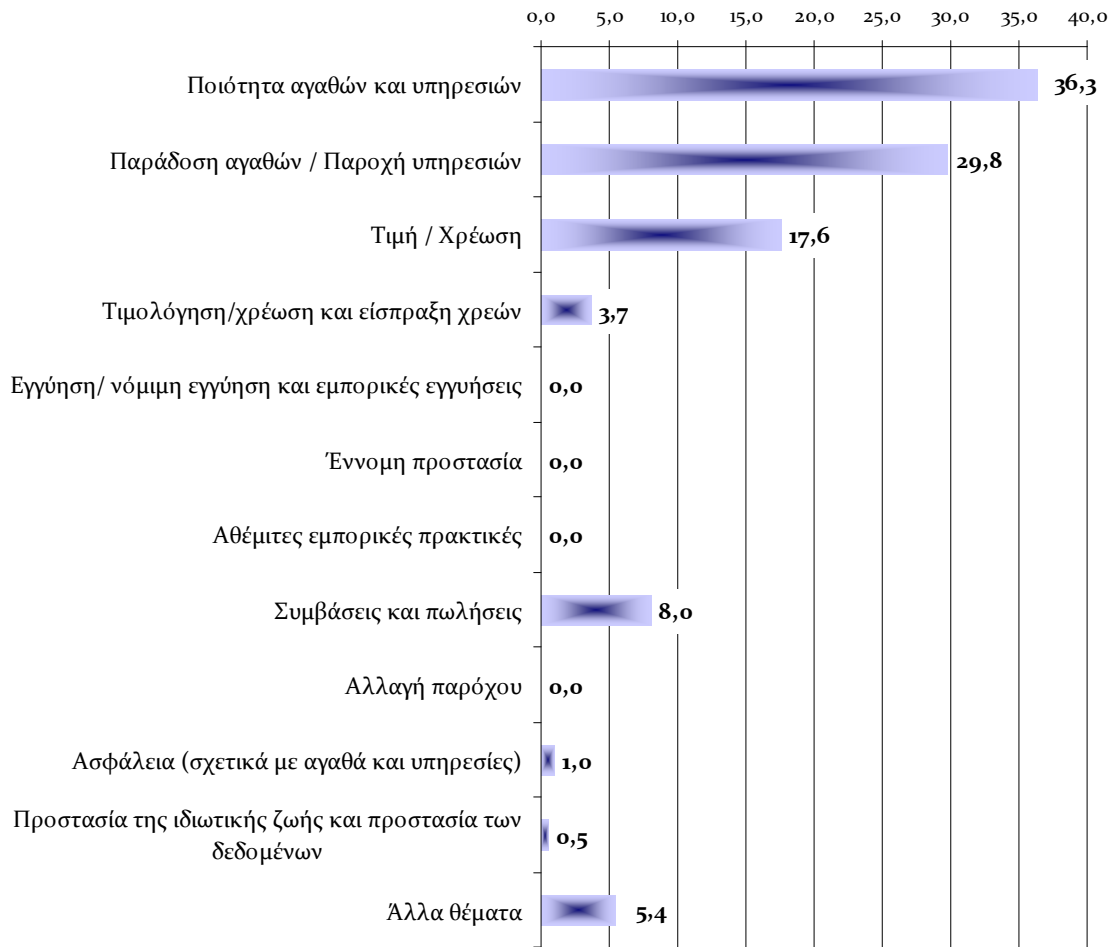


Γράφημα 67: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

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

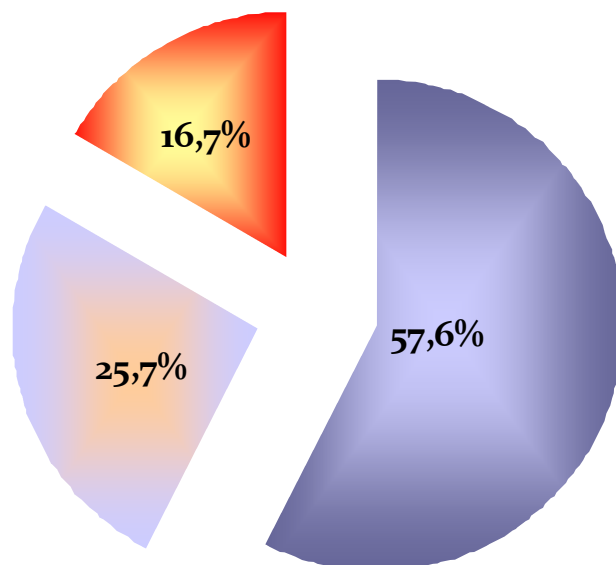


Γράφημα 68: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2019).

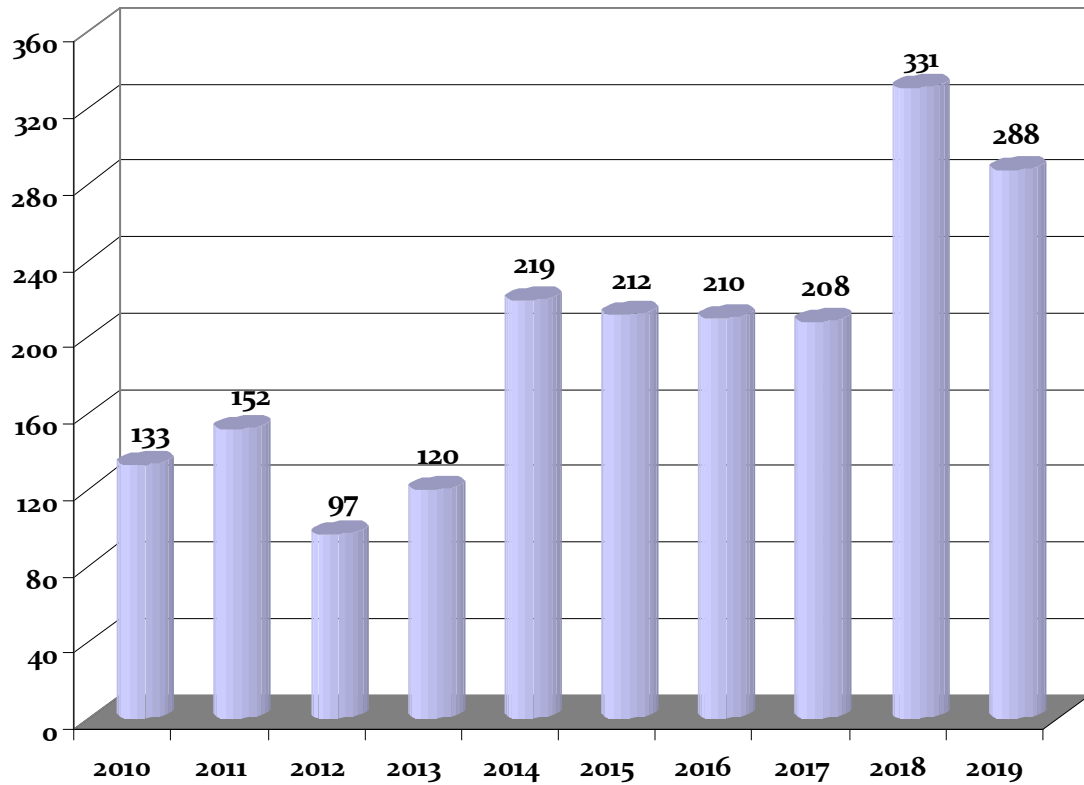


Γράφημα 69: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

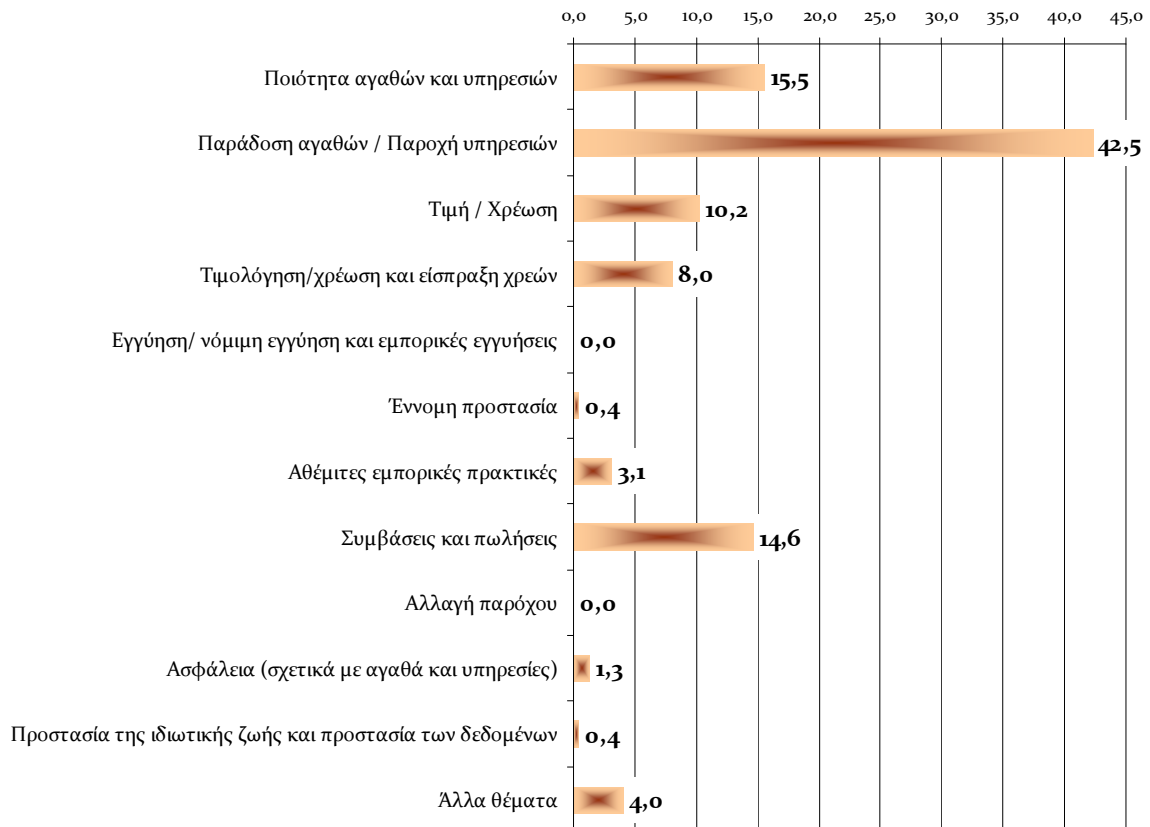
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



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



Γράφημα 71: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2019).



5.1. Γενικές παρατηρήσεις

Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών που δέχθηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή εντός του 2019 αφορούσαν, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, σε παράπονα καταναλωτών για καθυστερήσεις ή ματαιώσεις δρομολογίων αερομεταφορών, καθώς επίσης για απώλεια ή/και φθορά αποσκευών.

Προς τον σκοπό της καλύτερης κατανόησης των διαδικασιών που ακολουθούν οι αερομεταφορείς κατά τη μεταφορά αποσκευών επιβατών, λήφθηκε ειδική άδεια και πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στελέχους της Αρχής που χειρίζεται τις σχετικές υποθέσεις στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», όπου εντεταλμένος υπάλληλος του αεροδρομίου εξήγησε αναλυτικά τις διαδικασίες ελέγχου και εντοπισμού αποσκευών που ακολουθούνται από τη στιγμή της παράδοσης μίας αποσκευής στον αερομεταφορέα μέχρι τη στιγμή της μεταφοράς της στο αεροσκάφος.

Παράλληλα, παρατηρήθηκε ότι πολλοί καταναλωτές πραγματοποίησαν αγορές εισιτηρίων από ηλεκτρονικά τουριστικά πρακτορεία, χωρίς να ενημερώνονται επαρκώς για τα χρεώσιμα τέλη ή για τους όρους μεταφοράς. Η Αρχή παρενέβη, όπου απαιτήθηκε, προκειμένου να αποκατασταθεί αυτό το σοβαρό έλλειμμα προσυμβατικής ενημέρωσης, απευθύνοντας προς τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις συστάσεις νόμιμης συμμόρφωσης, αλλά και αποζημίωσης της οικονομική ζημίας που υπέστησαν κατά περίπτωση οι καταναλωτές.

5.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.2.1. Χρονική ισχύς εισιτηρίων του Ο.Α.Σ.Α.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων από καταναλωτές σχετικά με την εφαρμοζόμενη πολιτική του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.) όσον αφορά στη χρονική διάρκεια ισχύος των εισιτηρίων των μέσων μαζικής μεταφοράς.

Σύμφωνα με την πολιτική αυτή, το χρονικό διάστημα ισχύος του ενιαίου εισιτηρίου (αξίας 1,40 ευρώ) είναι 90 λεπτά από την πρώτη επικύρωσή του. Αν το χρονικό όριο των 90 λεπτών δεν επαρκεί, απαιτείται επικύρωση νέου εισιτηρίου για την ολοκλήρωση της διαδρομής του επιβάτη. Σε περίπτωση που η διαδρομή περιλαμβάνει και μετεπιβίβαση, τότε ο επιβάτης θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι το χρονικό διάστημα των 90 λεπτών επαρκεί για την ολοκλήρωση του ταξιδιού του, διαφορετικά θα πρέπει να επικυρώσει νέο εισιτήριο.

Με βάση τα ανωτέρω και κατόπιν τοποθέτησης μπαρών στους σταθμούς του μετρό και του Η.Σ.Α.Π. για την είσοδο και έξοδο των επιβατών στο δίκτυο του μετρό, οι οποίες λειτουργούν με τη χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, εάν παρέλθει η χρονική ισχύς του εισιτηρίου πριν από την ολοκλήρωση της διαδρομής, η έξοδος των επιβατών μπορεί να πραγματοποιηθεί με την επικύρωση νέου εισιτηρίου ή αποθηκευτικής αξίας.

Σύμφωνα με την προϊσχύουσα πολιτική κομίστρου της εταιρείας, ο χρήστης του ενιαίου εισιτηρίου (επίσης διάρκειας 90 λεπτών) είχε υποχρέωση να το επικυρώσει εντός του χρονικού διαστήματος των 90 λεπτών και να συνεχίσει τη μετακίνησή του μέχρι τον τελικό προορισμό, χωρίς χρονική δέσμευση. Δεδομένου, μάλιστα, ότι μπορούσε να εξέλθει από τις αποβάθρες ελεύθερα, ο χρήστης του δικτύου μπορούσε να μετακινηθεί για κάποιο χρονικό διάστημα (μετά τη λήξη του 90λέπτου) χωρίς να απαιτείται να καταβάλει το αντίστοιχο αντίτιμο εισιτηρίου.

Με τη θέσπιση της νέας πολιτικής κομίστρου, κάτι τέτοιο δεν ισχύει πλέον. Κατόπιν της θέσης σε λειτουργία των μπαρών, με την απαρέγκλιτη εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής των 90

λεπτών, παρατηρείται το εξής ανεπιεικές φαινόμενο: Επιβάτες, των οποίων το εισιτήριο έληξε χρονικά μετά την έξοδό τους από τον συρμό, να χρεώνονται με ολόκληρο κόμιστρο νέου εισιτηρίου κατά την επικύρωση στην έξοδο, προκειμένου να ανοίξει η μπάρα, αλλιώς δεν υπάρχει τρόπος να εξέλθουν.

Λαμβάνοντας υπόψη την παραπάνω κατάσταση και κατανοώντας την ανάγκη περιορισμού των περιστατικών χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς χωρίς επικύρωση του σχετικού κομίστρου, συνεκτιμώντας, σε κάθε περίπτωση, τη δύσκολη οικονομική συγκυρία και με σκοπό την άμβλυνση τυχόν αδικιών, η Αρχή ζήτησε από την εταιρεία να εξεταστεί η δυνατότητα καθιέρωσης «εύλογης περιόδου χάριτος» για τους επιβάτες, υπό την προϋπόθεση ότι η τελευταία τους διέλευση από ακυρωτικό μηχάνημα θα έχει γίνει εντός ορισμένου χρόνου (π.χ. εντός είκοσι λεπτών) πριν από τη λήξη του εισιτηρίου.

Περαιτέρω, απεστάλη επιστολή προς το αρμόδιο Υπουργείο σχετικά με την εξέταση της δυνατότητας πρόβλεψης ενός εύλογης διάρκειας χρονικού διαστήματος, το οποίο να υπερκαλύπτει τον χρόνο που απαιτείται, προκειμένου οι εξερχόμενοι από τους συρμούς επιβάτες να φθάσουν μέχρι την πύλη της εξόδου.

Με τον τρόπο αυτό, θα διασφαλισθεί ότι οι επιβάτες δεν θα χρεώνονται το αντίτιμο ενός νέου εισιτηρίου αποκλειστικά και μόνο για να εξέλθουν από τους χώρους του μετρό, τη στιγμή που η λήψη της κύριας παρεχόμενης υπηρεσίας μεταφοράς έχει ολοκληρωθεί (π.χ. επειδή εκ παραδρομής καθυστέρησαν να μεταβούν στην πύλη εξόδου ή να εντοπίσουν εκείνη την πύλη εξόδου που τους οδηγεί στον προορισμό τους και στο μεταξύ συμπληρώθηκε ο χρόνος των 90 λεπτών ή επειδή έχουν κινητικά προβλήματα, αλλά δεν επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν ανελκυστήρα ή ο ανελκυστήρας δεν βρίσκεται σε λειτουργία).

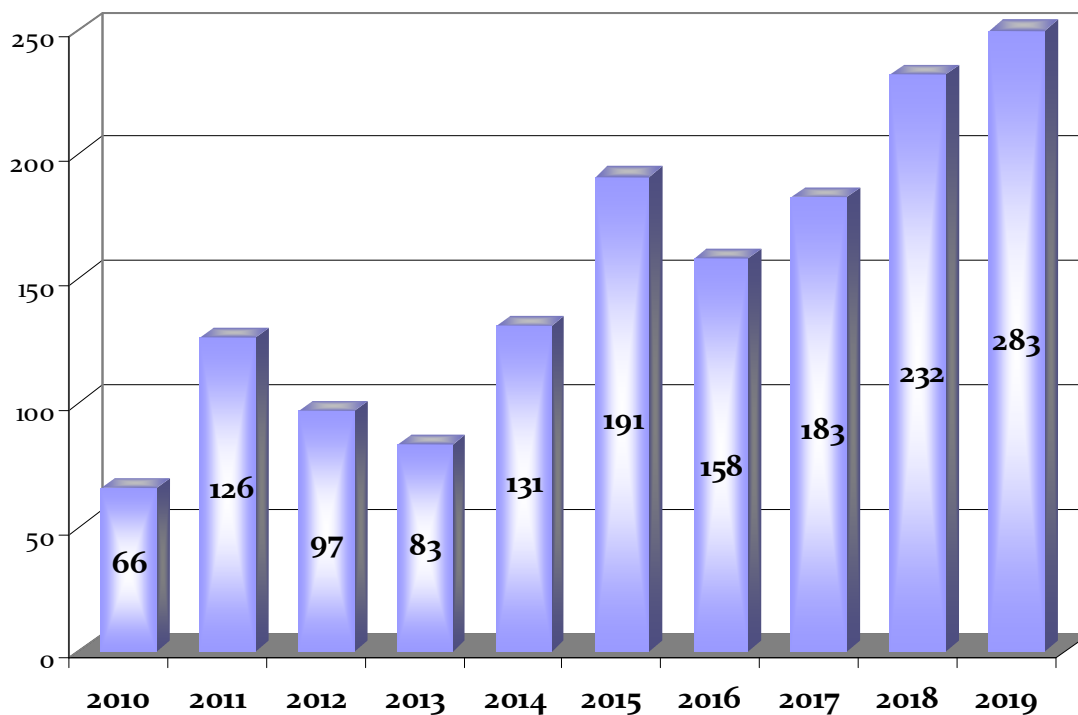


6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

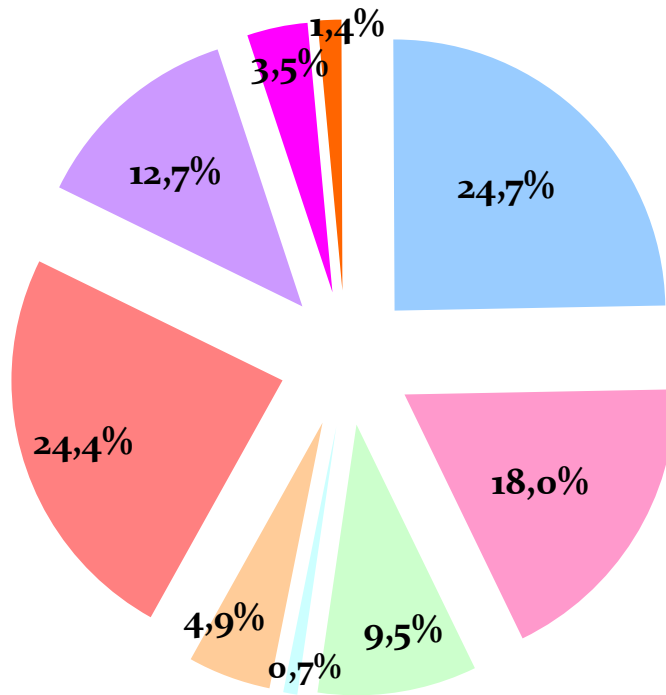
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
2019	283	2,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.745	2,3 %

Γράφημα 72: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

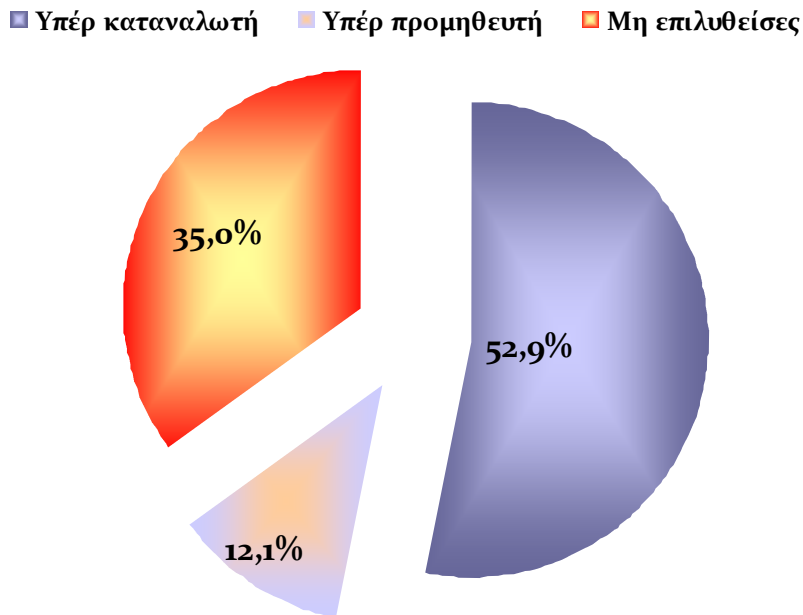


Γράφημα 73: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

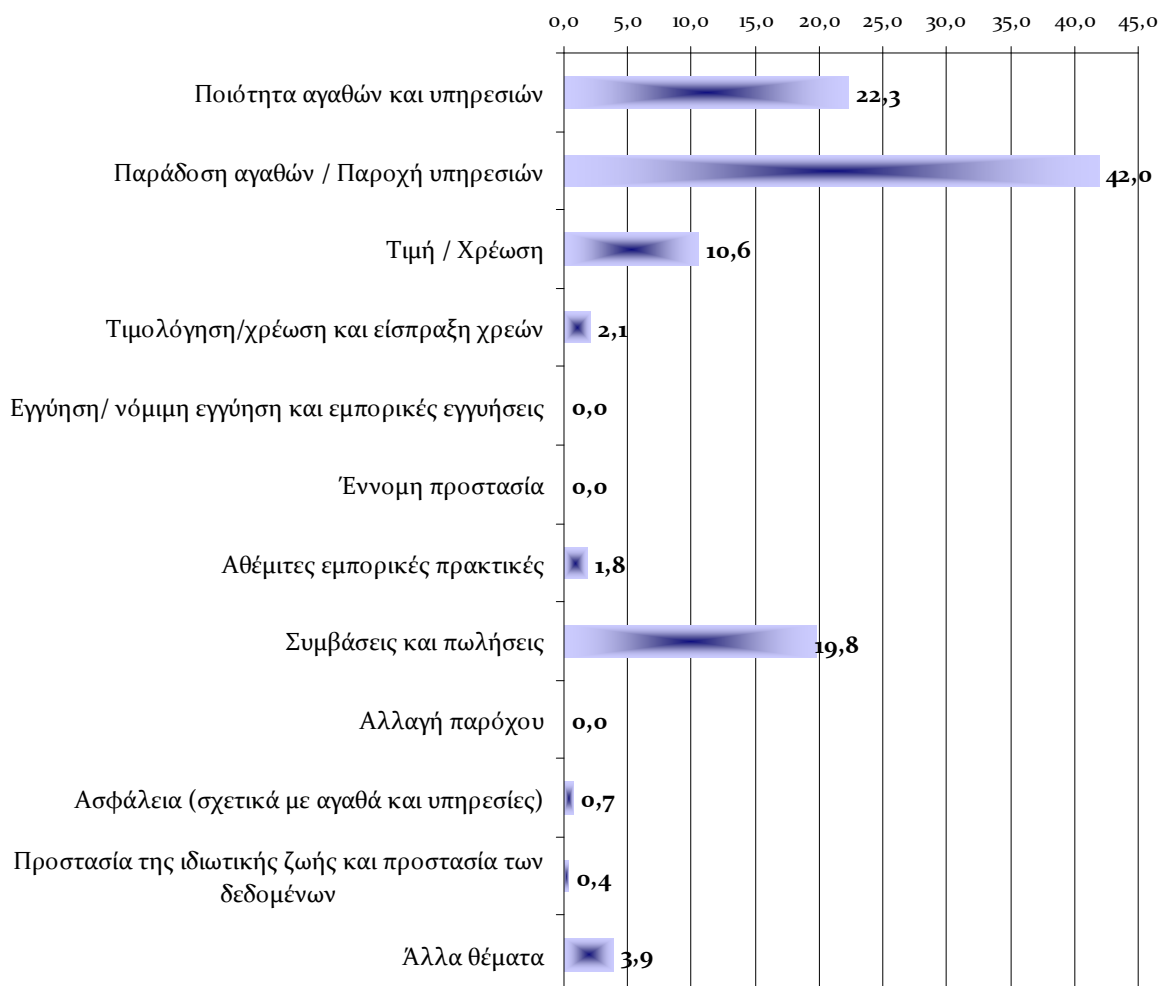
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



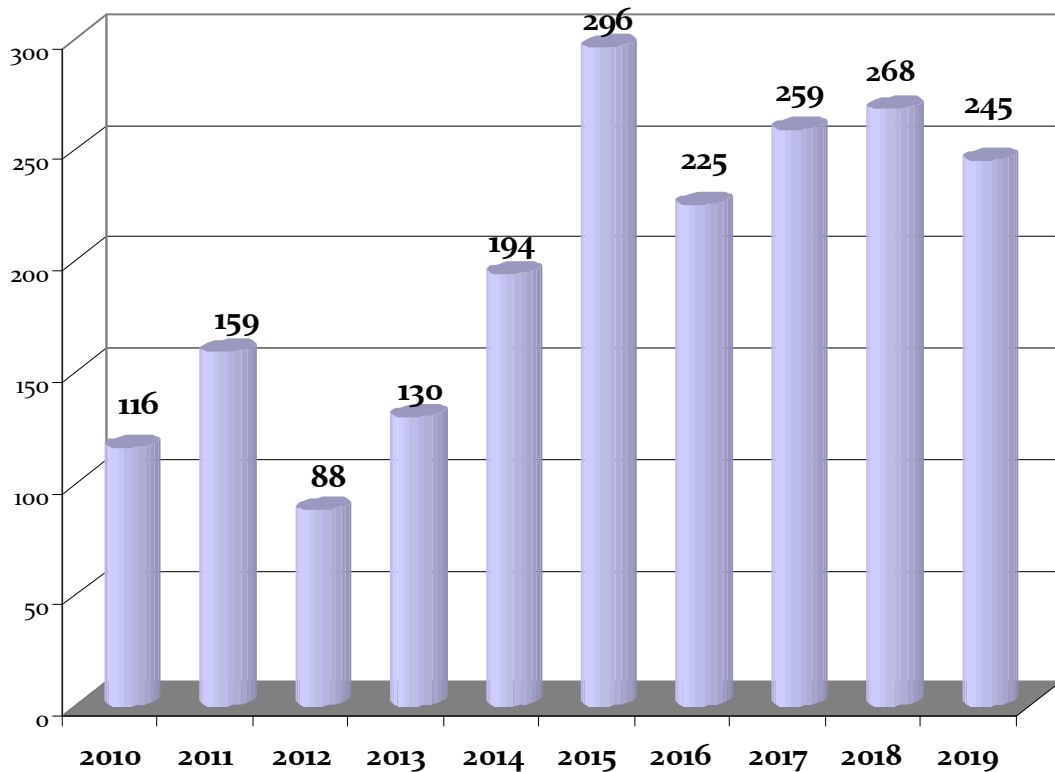
Γράφημα 74: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).



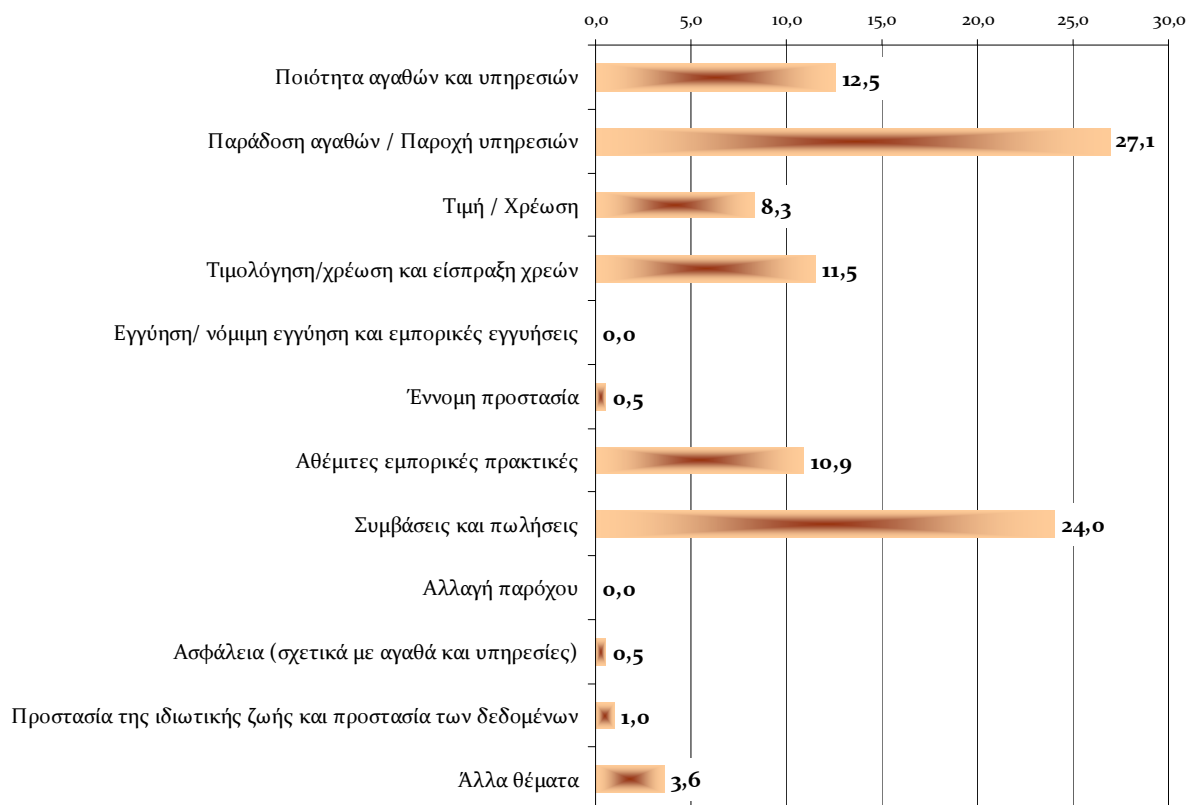
Γράφημα 75: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2019).



Γράφημα 76: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.



Γράφημα 77: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2019).

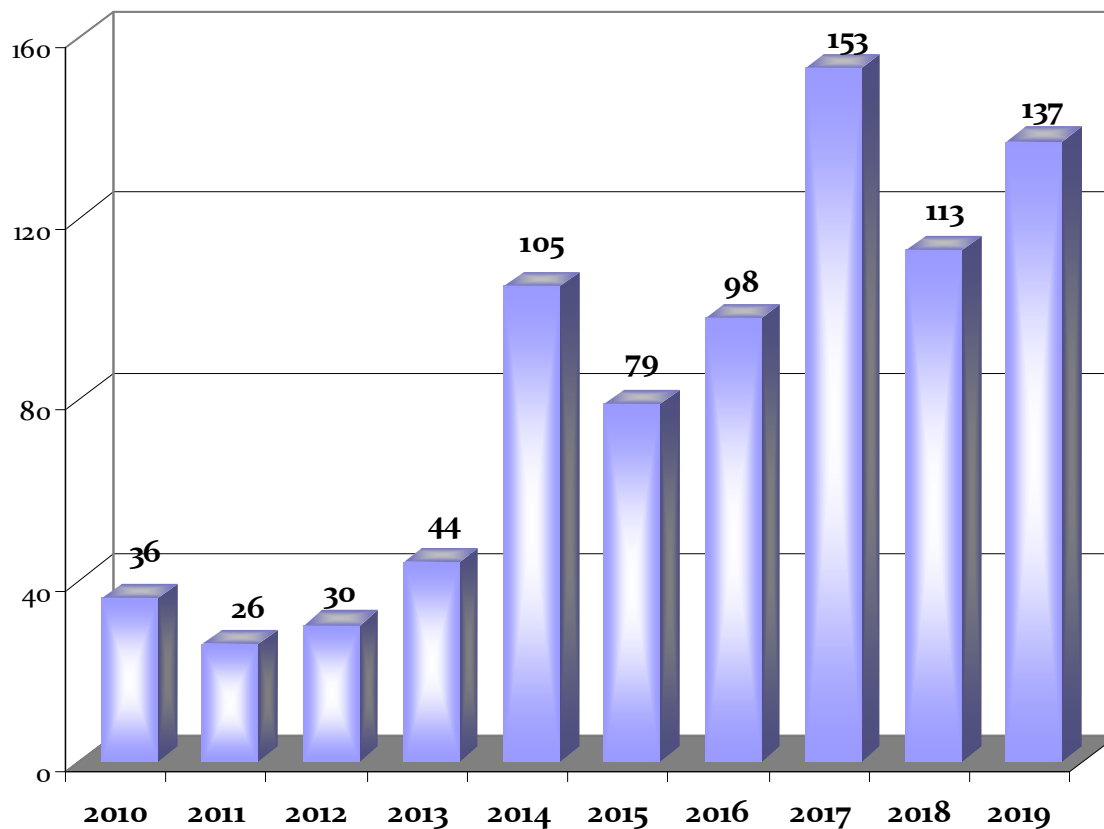


7. Υγεία

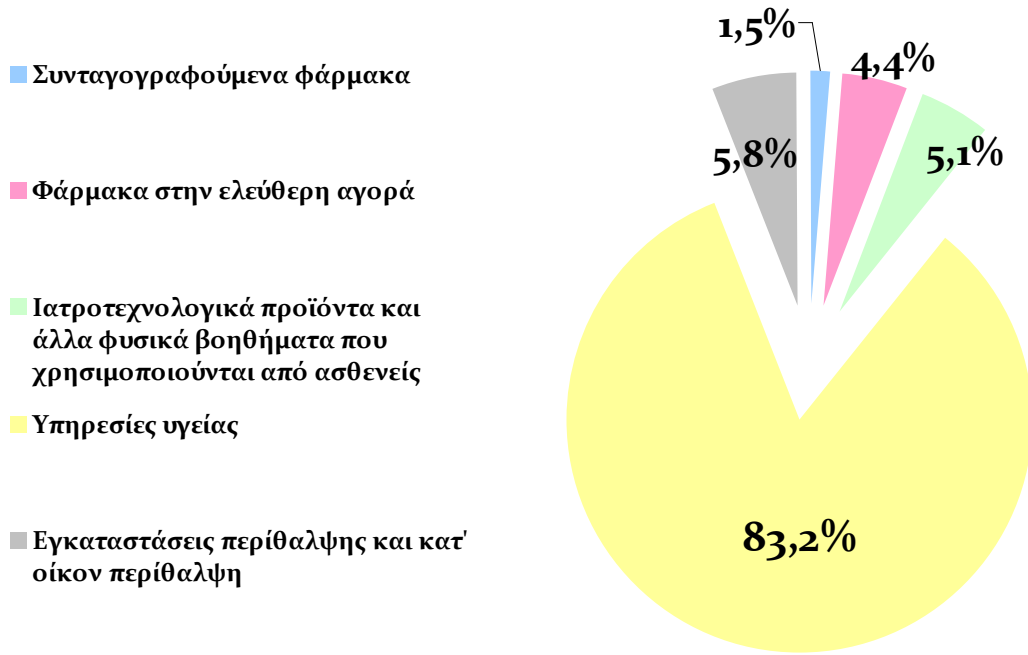
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	36	1 %
2011	26	0,7 %
2012	30	0,8 %
2013	44	1,1 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
2018	113	1,1 %
2019	137	1,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	869	1,2 %

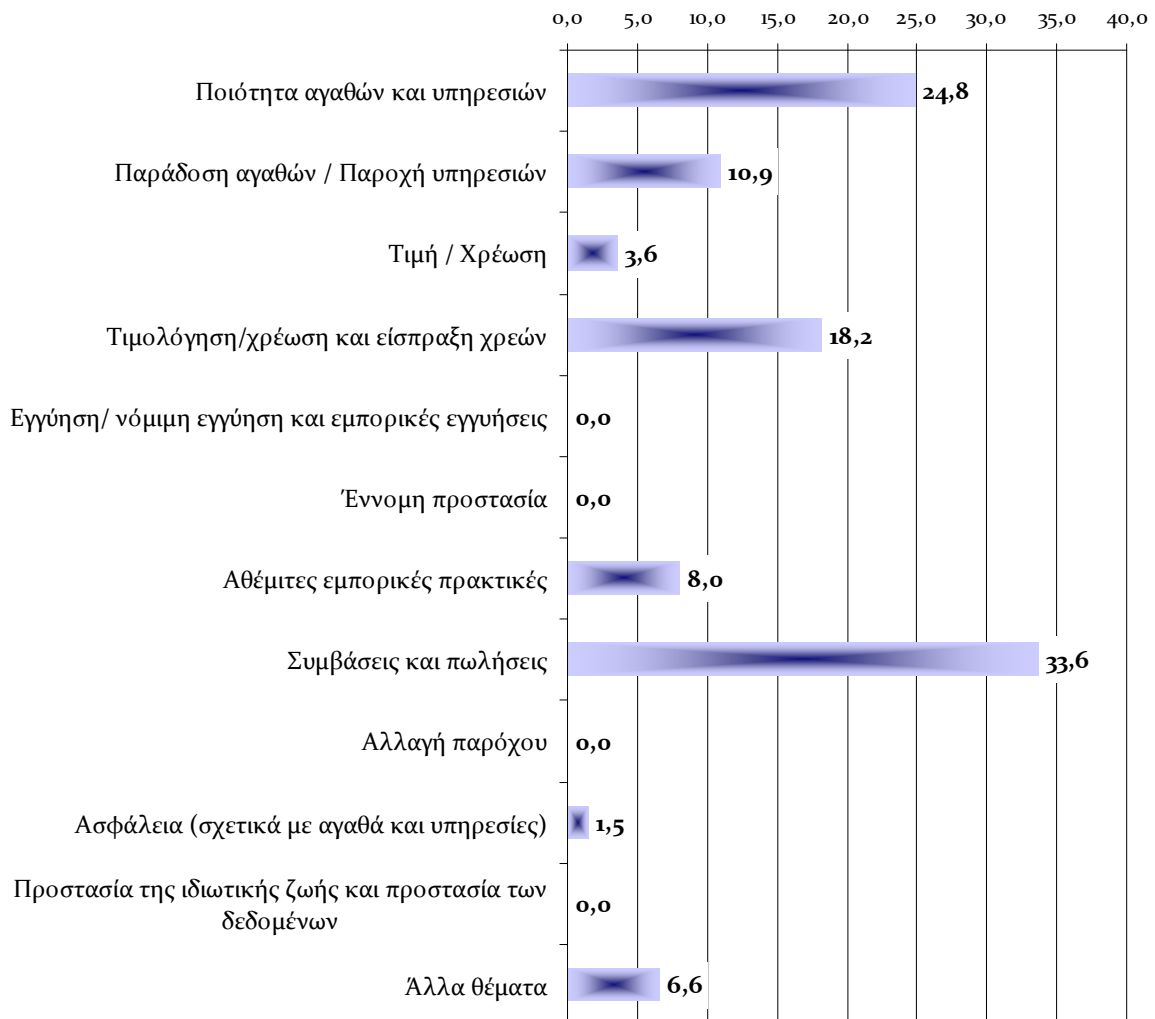
Γράφημα 78: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 79: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2019).

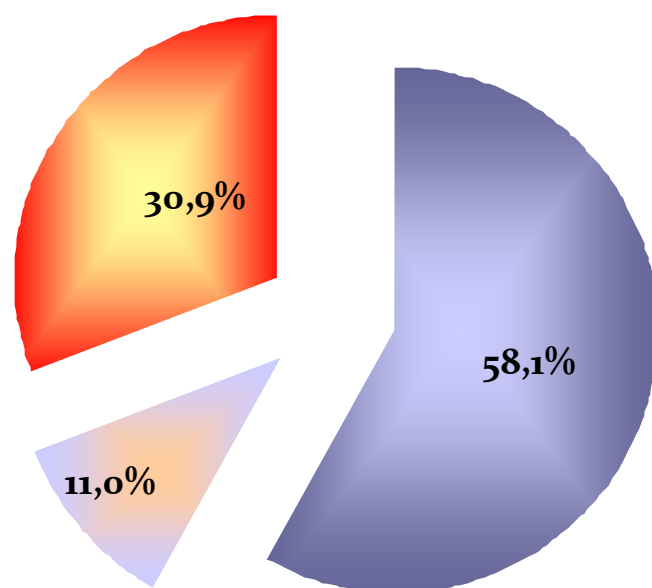


Γράφημα 80: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2019).

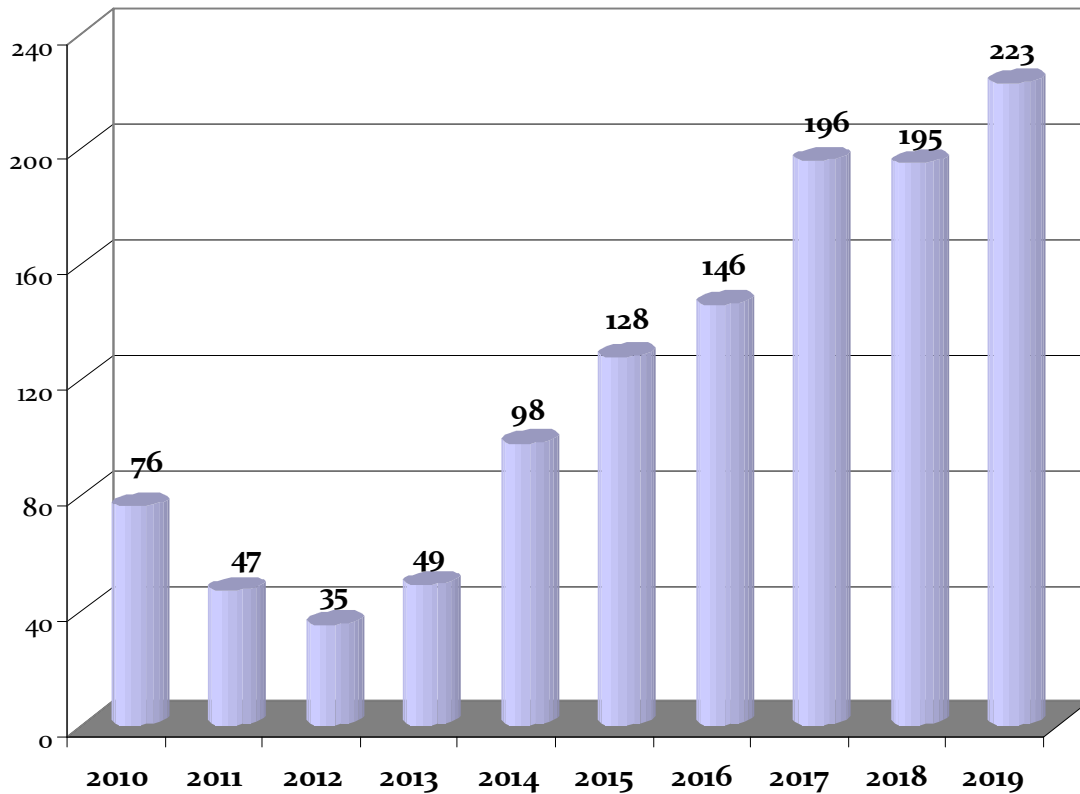


Γράφημα 81: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

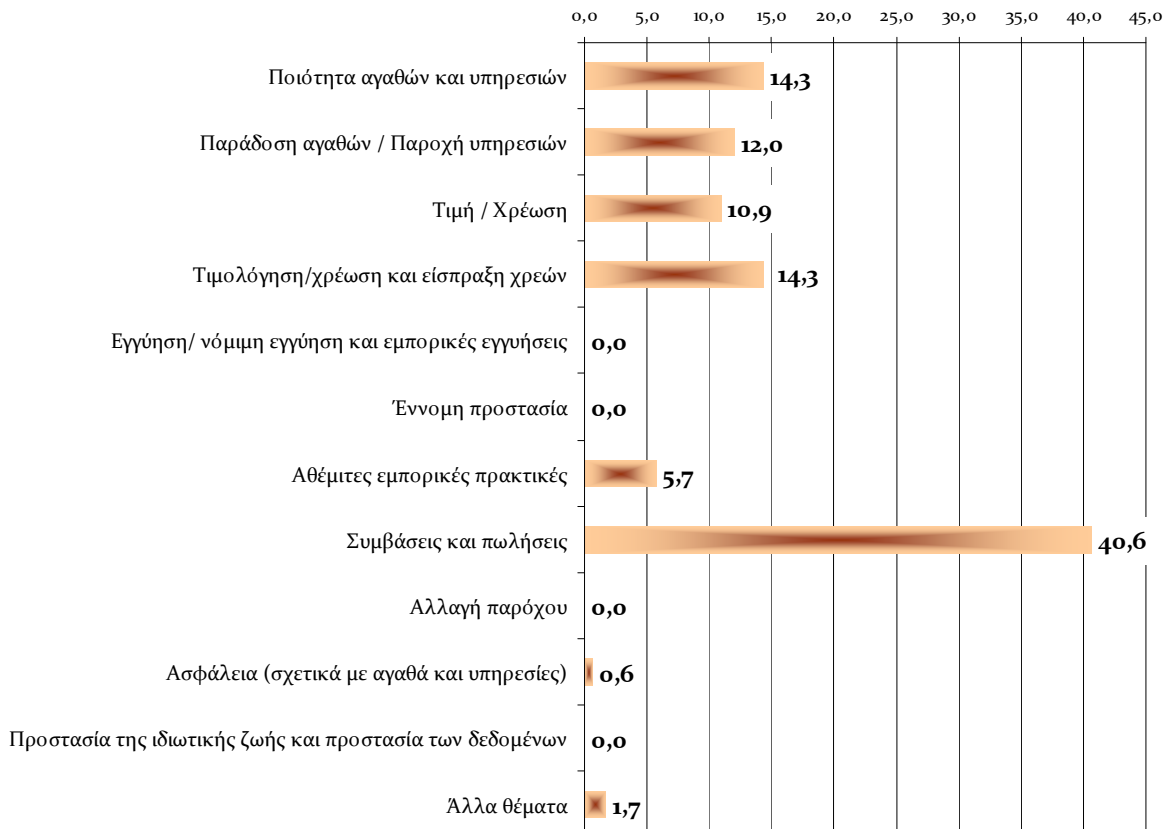
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 82: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 83: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με υγεία (2019).



7.1. Γενικές παρατηρήσεις

Συνεχίστηκε και το 2019 η υποβολή αναφορών κατά ιατρικών από καταναλωτές που έπασαν θύματα απάτης. Συγκεκριμένα, τα καταγγελλόμενα ιατρεία προέβαιναν κατά περίπτωση είτε σε ψευδείς ιατρικές διαγνώσεις που δεν ανταποκρίνονταν στην πραγματικότητα είτε σε ιατρικές πράξεις που δεν ήταν απαραίτητες για τη θεραπεία των ασθενών. Επιπλέον, υπόσχονταν ψευδώς ότι το κόστος των θεραπειών θα καλυφθεί από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., προκειμένου οι καταναλωτές να αγοράσουν τις υπηρεσίες. Καταγγέλθηκε, επίσης, η εφαρμογή ανορθόδοξων επεμβατικών μεθόδων από τους υπεύθυνους των ιατρικών, προκαλώντας εκτεταμένες σωματικές βλάβες στους καταναλωτές (τραυματισμούς, εγκαύματα, οιδήματα, κ.λπ.).

Το σύνολο των σχετικών υποθέσεων διαβιβάστηκαν με μηνυτήριες αναφορές στους αρμόδιους εισαγγελείς.

Πολλές ήταν και οι αναφορές που αφορούσαν άρνηση αποδοχής δηλώσεων υπαναχώρησης των καταναλωτών από συμβάσεις παροχής ιατρικών υπηρεσιών. Η Αρχή παρενέβη αποτελεσματικά και στις εν λόγω υποθέσεις, επιτυγχάνοντας την επιστροφή των καταβληθέντων χρημάτων των καταναλωτών.

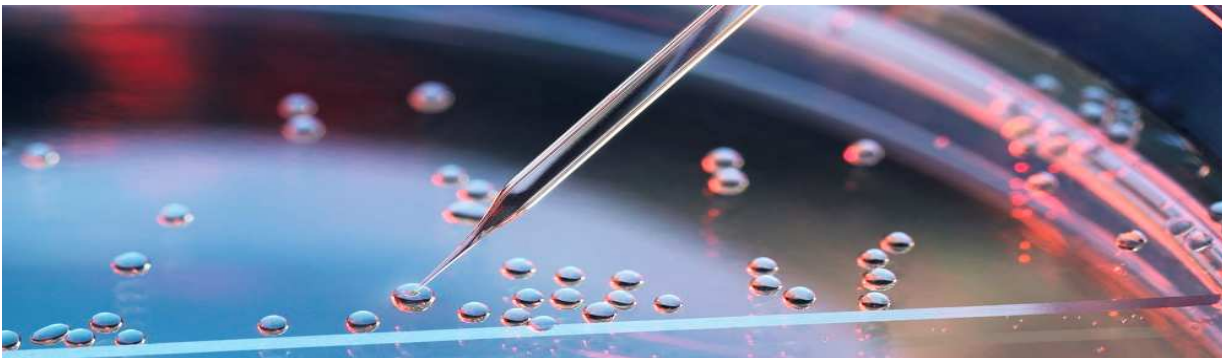
7.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

7.2.1. Μηνυτήρια αναφορά κατά τράπεζας φύλαξης μεσεγχυματικών και οδοντικών βλαστικών κυττάρων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπέβαλε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, μηνυτήρια αναφορά στον αρμόδιο εισαγγελέα κατά τράπεζας φύλαξης μεσεγχυματικών και οδοντικών βλαστικών κυττάρων.

Σύμφωνα με τα περιστατικά της υπόθεσης, ο καταναλωτής είχε αναθέσει στην εταιρεία τη φύλαξη μεσεγχυματικών και οδοντικών βλαστικών κυττάρων από νεογιλό δόντι του τέκνου του και αδυνατούσε να επικοινωνήσει με την εταιρεία, η οποία πληροφορήθηκε ότι είχε κλείσει. Κατόπιν τούτου, του δημιουργήθηκε εύλογη ανησυχία σχετικά με την εκ μέρους της εταιρείας αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικώς συμφωνηθέντων αναφορικά με την ασφαλή φύλαξη του ευαίσθητου βιολογικού υλικού του παιδιού του.

Σε συνέχεια ελέγχου που πραγματοποίησε η Αρχή, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές, προέκυψε ότι η καταγγελλόμενη εταιρεία ουδέποτε διέθετε νόμιμη άδεια λειτουργίας ούτε είχε υποβάλει σχετική αίτηση για αδειοδότηση από το Υπουργείο Υγείας, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 6 του π.δ. 26/2008 και άρθρο 53 του ν.3984/2011), πράξη που τιμωρείται με ποινή φυλάκισης των υπευθύνων τουλάχιστον δύο (2) ετών και χρηματική ποινή τουλάχιστον δεκαπέντε χιλιάδων (15.000) ευρώ.



7.2.2. Αντισυμβατικές χρεώσεις

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλώτριας σχετικά με χρέωση της από μονάδα εξωσωματικής γονιμοποίησης μαιευτικής κλινικής για τη λήψη του γενετικού υλικού της, προκειμένου να το μεταφέρει σε άλλη κλινική. Ειδικότερα, το καταγγελλόμενο μαιευτήριο ζήτησε, πέραν του συμφωνηθέντος ποσού των εκατό (100) ευρώ για ετήσια φύλαξη του γενετικού υλικού, επιπλέον ποσό εκατό (100) ευρώ κατά την παράδοση του γενετικού υλικού, αναφέροντας ότι η χρέωση αυτή ανταποκρίνεται στην εργασία του εμβρυολόγου για την ταυτοποίηση και τον έλεγχο του γενετικού υλικού, προκειμένου να γίνει η παράδοση και μεταφορά αυτού.

Ωστόσο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε ότι η φύλαξη του γενετικού υλικού γίνεται ακριβώς για να γίνει παράδοση αυτού, όταν θελήσει να το χρησιμοποιήσει ο κάτοχός του, ενώ η ενέργεια της παράδοσης σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί ξεχωριστή υπηρεσία. Εξάλλου, η ενασχόληση του εμβρυολόγου με την ταυτοποίηση του δείγματος και την παροχή αζώτου για τη διασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών του δείγματος, ώστε αυτό να είναι κατάλληλο και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί, είναι υποχρέωση της εταιρείας στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας φύλαξης, για την οποία, άλλωστε, καταβάλλεται και αντίτιμο. Η μόνη ενέργεια που θα μπορούσε να θεωρηθεί διακριτή και να δικαιολογήσει επιπρόσθετη της φύλαξης χρέωση θα ήταν η μεταφορά του γενετικού υλικού, που, όμως, εν προκειμένω, όπως η καταναλώτρια αναφέρει, έγινε με δική της χρέωση και από δικό της μεταφορέα.

Σε συνέχεια σχετικής υπόδειξης της Αρχής, η εταιρεία επέστρεψε το επίμαχο ποσό στην καταναλώτρια.

7.2.3. Παράνομη διακίνηση ομοιοπαθητικού φαρμάκου

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τη διαβίβαση, στον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων, αναφοράς καταναλωτή κατά φαρμακευτικής εταιρείας σχετικά με διακίνηση ομοιοπαθητικού φαρμάκου, το οποίο εμφανιζόταν ως κατάλληλο για ανηλικούς άνω των δύο (2) ετών, ενώ στις οδηγίες που εσωκλείονταν στην αγγλική γλώσσα αναγραφόταν ότι δεν επιτρέπεται η χρήση του από ανηλικούς κάτω των δώδεκα (12) ετών, ο Ε.Ο.Φ. προέβη στην επιβολή προστίμου στην εταιρεία για τη διάθεση του προϊόντος στην ελληνική αγορά, καθώς και στην ανάκληση όλων των παρτίδων του προϊόντος, εφόσον διαπίστωσε ότι το συγκεκριμένο προϊόν, που διακινείτο ως συμπλήρωμα διατροφής, αποτελούσε ομοιοπαθητικό φάρμακο και ως τέτοιο θα έπρεπε να είναι εφοδιασμένο με άδεια κυκλοφορίας στην Ελλάδα.

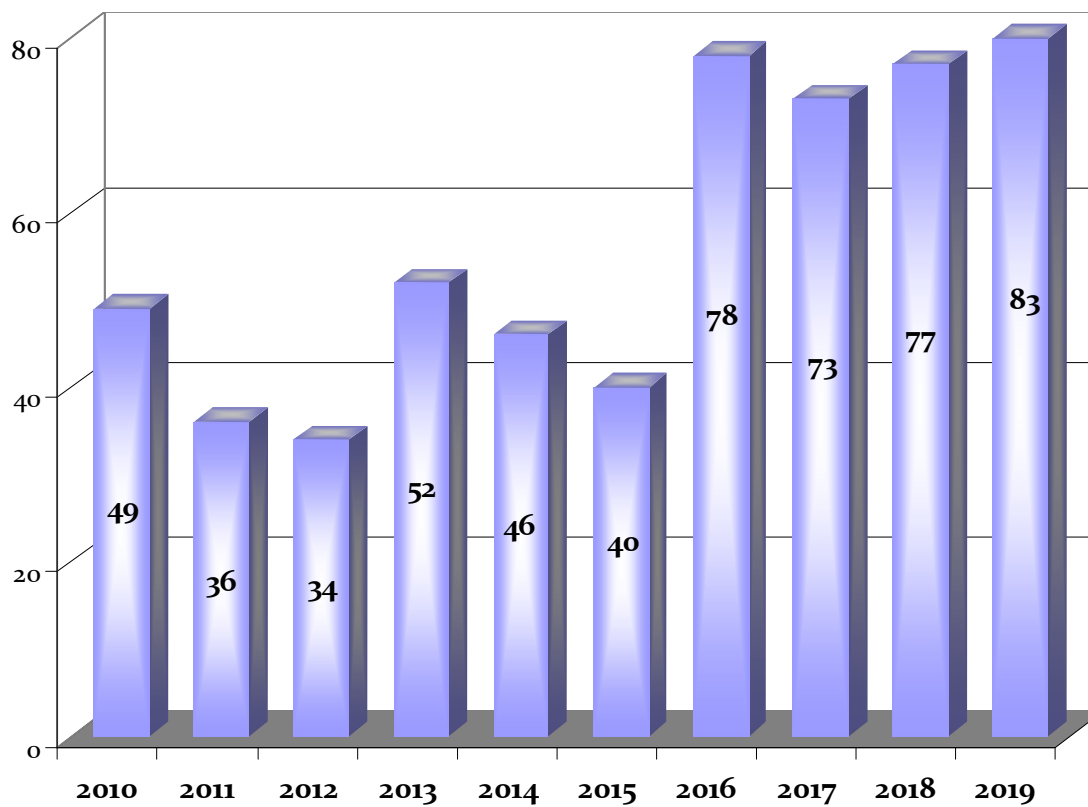


8. Εκπαίδευση

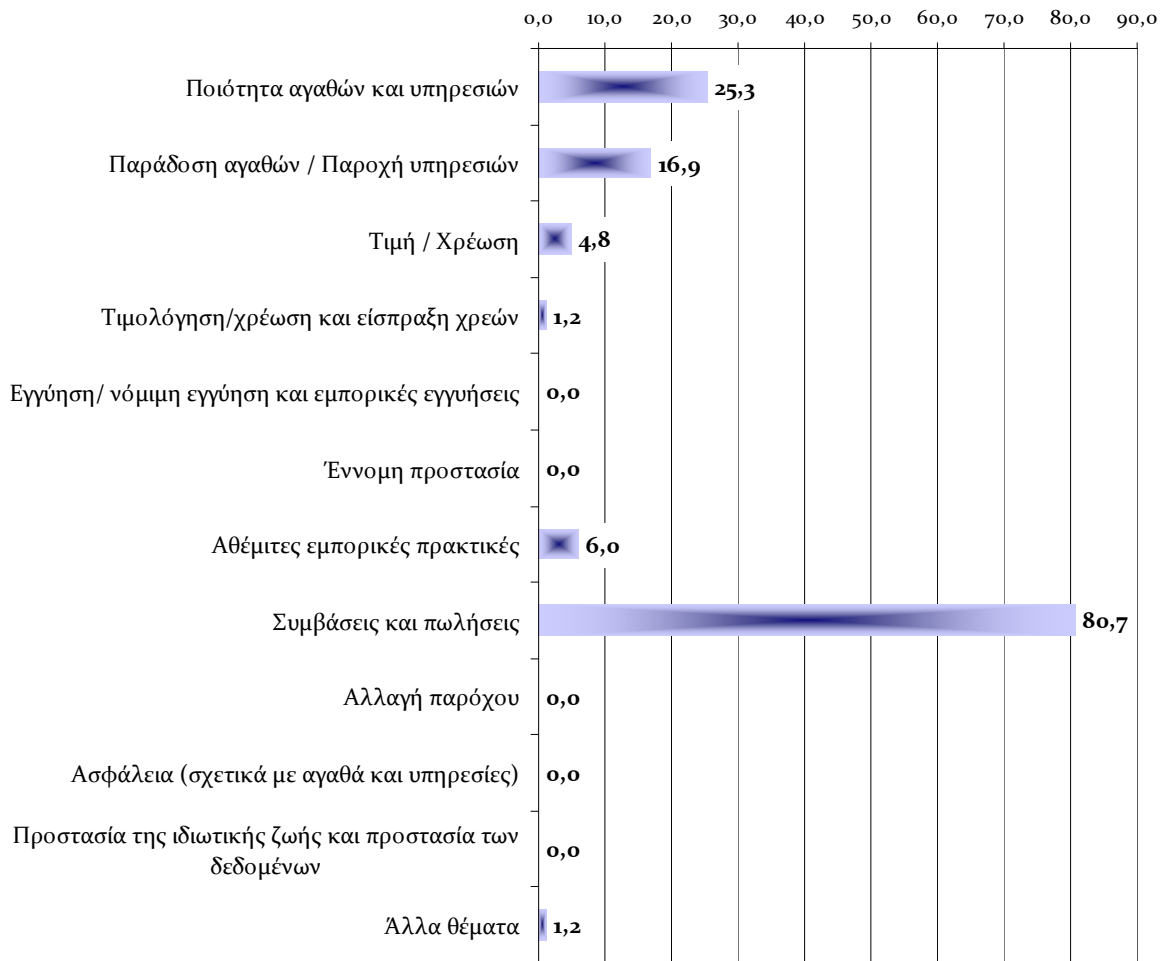
Πίνακας 17: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2010	49	1,3 %
2011	36	0,9 %
2012	34	1 %
2013	52	1,3 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
2018	77	0,8 %
2019	83	0,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	621	0,8 %

Γράφημα 84: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

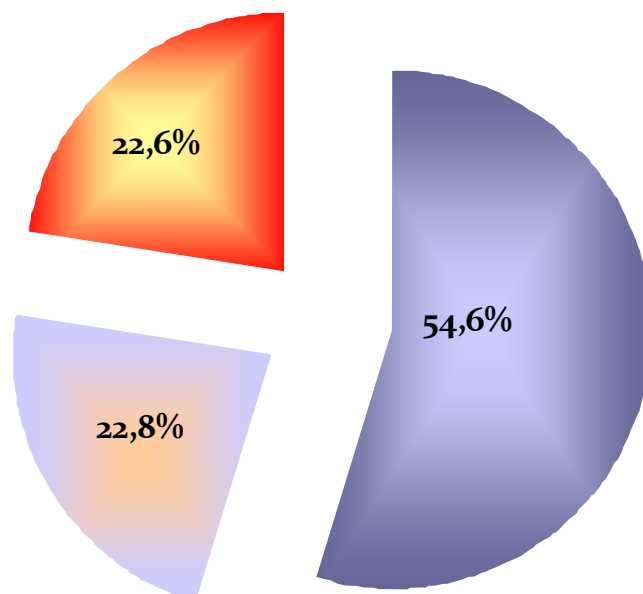


Γράφημα 85: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2019).

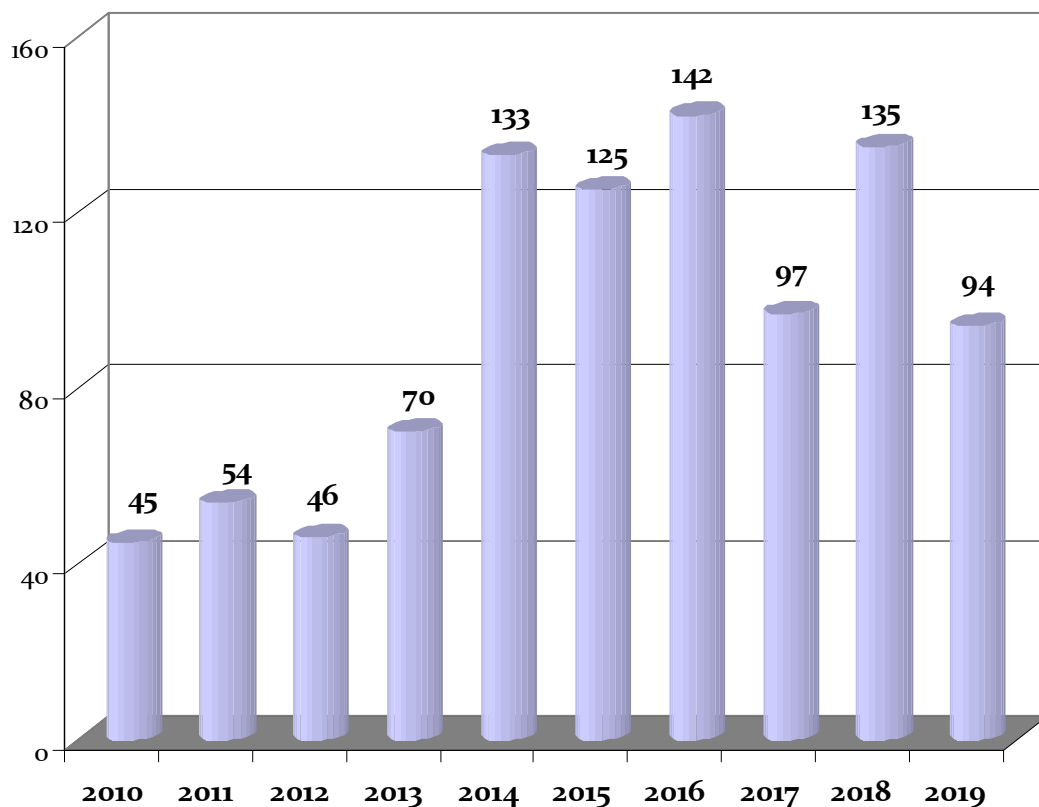


Γράφημα 86: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

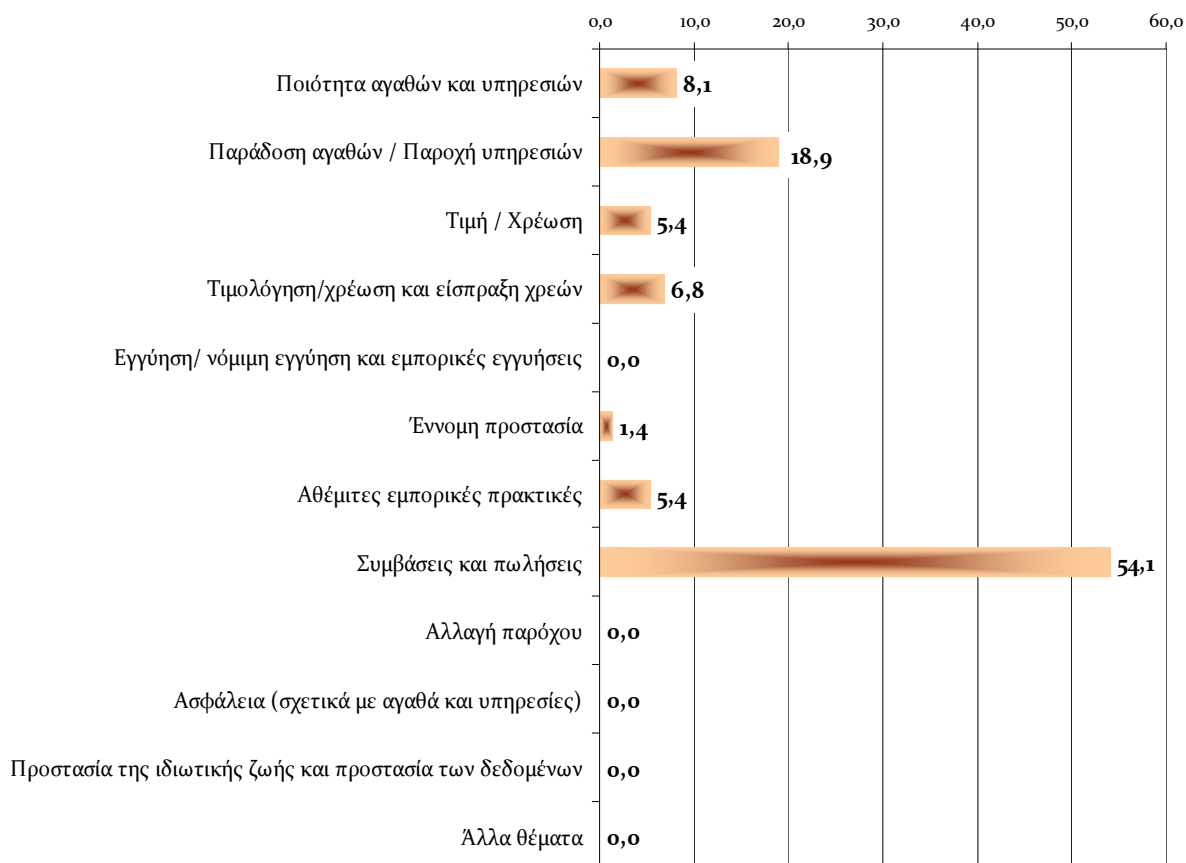
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 87: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.



Γράφημα 88: Γενικό περιεχόμενο παραπόνων (%) σχετικά με εκπαίδευση (2019).



8.1. Γενικές παρατηρήσεις

Κατά το 2019 επανεμφανίστηκε ένα αυξημένο κύμα αναφορών που σχετίζονταν με την επ' αμοιβή συγγραφή πτυχιικών εργασιών. Αρκετοί καταναλωτές προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, αιτούμενοι την επιστροφή χρηματικών ποσών που είχαν καταβάλει σε διάφορους προμηθευτές που εμφανίζονται ως «εταιρείες ακαδημαϊκής υποστήριξης και συγγραφής πτυχιικών εργασιών», λόγω του ότι ποτέ δεν τους παραδόθηκαν ή τους παραδόθηκαν πλημμελώς οι εργασίες που είχαν παραγγείλει. Πρόκειται για ποσά που συνήθως εκκινούν από τα 200-250 ευρώ και αυξάνουν, αναλόγως του μεγέθους της εργασίας και του βαθμού δυσκολίας που, κυρίως, σχετίζεται με την εκπαιδευτική βαθμίδα (προπτυχιακή, μεταπτυχιακή) του σπουδαστή.

Χαρακτηριστική ήταν η περίπτωση σπουδαστή, ο οποίος κατέβαλε 400 ευρώ για τη συγγραφή πτυχιικών εργασίας στα μαθηματικά, αλλά παρέλαβε εργασία που ήταν πολύ κατώτερη των ακαδημαϊκών απαιτήσεων του μαθήματος, με αποτέλεσμα να λάβει βαθμό κάτω από τη βάση και να πρέπει να επανα-αξιολογηθεί σε επόμενο εξάμηνο. Σε άλλη περίπτωση, σπουδαστής κατέβαλε ποσό κοντά στα 1.000 ευρώ για τη συγγραφή της τελικής μεταπτυχιακής του διατριβής, για την οποία, όμως, χρειάστηκαν επανειλημμένες διορθώσεις λόγω της χαμηλής της ποιότητας, με αποτέλεσμα να χαθεί η προθεσμία υποβολής και μαζί ένα ολόκληρο έτος σπουδών για τον φοιτητή.

Η εξαιρετικά χαμηλή ποιότητα των εργασιών και η μη τήρηση αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων είναι τα κυριότερα προβλήματα, εξαιτίας των οποίων οι ενδιαφερόμενοι απογοητεύονται και ζητούν επιστροφή χρημάτων. Εξάλλου, η συγγραφή των εργασιών ανατίθεται σε πρόσωπα άγνωστης ή/και αμφίβολης ακαδημαϊκής επάρκειας, με τα οποία, μάλιστα, δεν έχει καμία άμεση επικοινωνία ο ενδιαφερόμενος, αφού οι συναλλαγές γίνονται κατά κανόνα μέσω τρίτων και εξ αποστάσεως (μέσω e-mails και τηλεφώνων).

Κατά τον χειρισμό αυτών των υποθέσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει υπόψη ότι οι κανονισμοί σπουδών των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, δημόσιων ή ιδιωτικών, απαιτούν, ιδιαίτερα σε σχέση με τις γραπτές εργασίες, ότι αυτές έχουν εκπονηθεί από τον ίδιο τον φοιτητή και ότι δεν αποτελούν προϊόν αντιγραφής ή υποστηρικτικής παρέμβασης από τρίτους, καθώς σε μία τέτοια περίπτωση προβλέπεται μηδενισμός της εργασίας, μέχρι και η επιβολή πειθαρχικών ποινών από τις αρμόδιες ακαδημαϊκές αρχές.

Στο πλαίσιο αυτό, απαιτείται η προσήλωση των σπουδαστών στον σεβασμό και την τήρηση της ακαδημαϊκής δεοντολογίας. Με βάση αυτή την αρχή, κρίνεται ως αθέμιτη η χρησιμοποίηση των πνευματικών δημιουργημάτων τρίτων προσώπων και η εμφάνισή τους ως προσωπικών δημιουργημάτων του φοιτητή, προκειμένου για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που ο ίδιος έχει αναλάβει στο πλαίσιο της εκάστοτε εξεταστικής ή ερευνητικής διαδικασίας.

Είναι, εξάλλου, δεδομένο ότι οι πάσης φύσης ακαδημαϊκές εργασίες εκλαμβάνονται ως απόδειξη ότι ο φοιτητής έχει κατακτήσει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, με σκοπό την επιστημονική προσέγγιση του θέματός του και την εξαγωγή τεκμηριωμένων συμπερασμάτων. Υπό αυτή την έννοια, οι εργασίες αποτελούν, πρωτίστως, εργαλείο αξιολόγησης της επίδοσης του φοιτητή και, επομένως, απαιτείται ότι ο φοιτητής είναι ο ίδιος ο συντάκτης των εργασιών του.

Ενόψει των παραπάνω, η Αρχή επιτελεί τον υπεύθυνο ενημερωτικό της ρόλο, καθιστώντας σαφές στους προσφεύγοντες ότι δεν δύναται να διαμεσολαβεί για την ικανοποίηση αιτημάτων που ανακύπτουν από ή σχετίζονται με παράτυπες πράξεις.

Κατά τα λοιπά, ο κύριος όγκος των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή πέρυσι (80,7%) αφορούσαν, όπως και προηγούμενα έτη, αιτήματα των καταναλωτών για την αζήμια αποδέσμευσή τους από συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών όλων των τύπων εκπαίδευσης (φροντιστήρια, ιδιωτικά σχολεία, κολέγια, ιδιωτικά ινστιτούτα επαγγελματικής κατάρτισης).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι καταναλωτές προέβαλαν οικονομικές δυσκολίες που δεν τους επέτρεπαν να ανταπεξέλθουν στις μακράς διάρκειας ανειλημμένες υποχρεώσεις και αλλού προέβαλαν λόγους που ανάγονταν σε υπαιτιότητα των προμηθευτών, όπως τη χορήγηση πλημμελούς προσυμβατικής ενημέρωσης για τα προσφερόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα (οι συγκεκριμένες καταγγελίες αφορούσαν, κυρίως, ιδιωτικά ινστιτούτα επαγγελματικής κατάρτισης) και αθέτηση συμβατικών υποχρεώσεων που άπτονται ουσιωδών πτυχών των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών (υπερβολικά καθυστερημένος χρόνος έναρξης, διαφοροποιημένα, σε σχέση με τα συμφωνηθέντα, προγράμματα εκπαίδευσης, μη σχηματισμός τμημάτων, κ.λπ.).

Η Αρχή διαμεσολαβεί και, συνήθως, πετυχαίνει τη συμβιβαστική επίλυση των σχετικών διαφορών με τον πιο επωφελή για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη τρόπο, μέσα σε πνεύμα καλής πίστης και αμοιβαίας κατανόησης. Όπου η επίτευξη αμοιβαία αποδεκτών λύσεων απευθείας από τα μέρη δεν είναι εφικτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρεμβαίνει αποφασιστικότερα, απευθύνοντας τεκμηριωμένες προτάσεις, οι οποίες σημειώνουν σχετικά μεγάλο βαθμό αποδοχής.

8.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.2.1. **Επιτυχής διαμεσολάβηση για την επιστροφή προκαταβολής από εκπαιδευτική σύμβαση που τερματίστηκε λόγω άκυρου, ως καταχρηστικού, συμβατικού όρου**

Καταναλώτρια προσέφυγε στην Αρχή, διότι ενώ αποφάσισε να αποσύρει την αίτηση επανεγγραφής της κόρης της σε ιδιωτικό σχολείο σε χρόνο που δεν είχε ακόμα παρέλθει η τιθέμενη από τον κανονισμό του σχολείου προθεσμία για την οριστικοποίηση των επανεγγραφών, ζητώντας να λάβει πίσω και την προκαταβολή της, εντούτοις συνάντησε τη σχετική άρνηση του σχολείου, το οποίο επικαλέστηκε άρθρο του κανονισμού σχετικά με τη μη επιστροφή ποσών που έχουν καταβληθεί για την εγγραφή μαθητών λόγω μη φοίτησης από υπαιτιότητα δική τους ή των κηδεμόνων τους. Τα, δε, ποσά αυτά παρακρατούνται ως ποινική ρήτρα.

Διαμεσολαβώντας στην προκείμενη διαφορά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επέστησε την προσοχή του σχολείου στο γεγονός ότι συμβατικοί όροι καταβολής αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη, απαγορεύονται ως καταχρηστικοί και, κατ' επέκταση, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή. Κατ' αυτή την έννοια, οιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή θα πρέπει να έχει, οπωσδήποτε, αποζημιωτικό και, ουδόλως, τιμωρητικό ή κυρωτικό χαρακτήρα και να προορίζεται, αποκλειστικά, για την αποκατάσταση ζημίας του προμηθευτή, η οποία θα πρέπει και να αποδεικνύεται.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, η Αρχή διατύπωσε την άποψη ότι η έννοια της ποινικής ρήτρας δεν βρίσκει έρεισμα σε μια καταναλωτική σύμβαση, επειδή ακριβώς είναι ασυμβίβαστη με την υποχρέωση του προμηθευτή, η οποία ειδικώς και ρητά προβλέπεται στη νομοθεσία προστασίας καταναλωτή, να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη, ως κεντρική προϋπόθεση για τη γέννηση υποχρέωσης προς αποζημίωση.

Η Αρχή απηύθυνε πρόταση, που έγινε τελικά αποδεκτή από το σχολείο, για την ικανοποίηση του αιτήματος της αναφέρουσας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

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

1. Συνεργασίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται συστηματικά με άλλους φορείς και υπηρεσίες για την καλύτερη εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα, τον περιορισμό φαινομένων εξαπάτησής τους από προμηθευτές, καθώς και για την άντληση στοιχείων και πληροφοριών που έχουν σχέση με την εκάστοτε υπό διερεύνηση καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της. Σε τακτική βάση, η συνεργασία αυτή υφίσταται με:

- Τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για θέματα παραβιάσεων της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (ν. 2251/1994) και για την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες.
- Τη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας, ως αρμόδιας για την εξασφάλιση της κυκλοφορίας ασφαλών προϊόντων στην αγορά.
- Τις υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων για θέματα που άπτονται της αδειοδότησης και της σύννομης λειτουργίας ιδιωτικών εκπαιδευτικών φορέων.
- Τις υπηρεσίες του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για θέματα που άπτονται της λειτουργίας έργων παραχώρησης σε αυτοκινητόδρομους, καθώς και της ασφάλειας οχημάτων.
- Τις υπηρεσίες του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για θέματα εφαρμογής του ν. 3709/2008 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές.
- Τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες για θέματα που αφορούν την καταγραφή ή τη διαγραφή επιχειρήσεων από τα μητρώα τους, καθώς και για τη διερεύνηση πιθανής τέλεσης φορολογικών παραβάσεων.
- Την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές αεροπορικές μεταφορές.
- Τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ως αρμόδιου για την άσκηση εποπτείας και ελέγχου της τουριστικής αγοράς.
- Την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για θέματα που αφορούν τους καταναλωτές στις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για τα θέματα της αρμοδιότητάς της.
- Τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων σχετικά με τις προδιαγραφές ποιότητας που πρέπει να πληρούν τα προσφερόμενα στην κατανάλωση τρόφιμα, με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας και την αποφυγή της εξαπάτησης των καταναλωτών.
- Τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών, ιδίως για τη διακρίβωση της νόμιμης λειτουργίας ιατρικών εταιρειών.
- Τις αρμόδιες Διευθύνσεις (α) Υγείας και (β) Αθλητισμού και Πολιτισμού των κατά τόπους Περιφερειακών Ενοτήτων επάνω σε θέματα διερεύνησης της καταλληλότητας και των συνθηκών υγιεινής σε επιχειρήσεις γυμναστηρίων.

Στενή συνεργασία υφίσταται και με τις δικαστικές Αρχές, προς τις οποίες αποστέλλονται οι μηνυτήριες αναφορές που συντάσσει η Αρχή προς διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων, καθώς και με τις αστυνομικές Αρχές, προς τις οποίες αποστέλλονται στοιχεία για υπό διερεύνηση υποθέσεις.

Επισημαίνεται ότι εντός του 2019 υπήρξε συνεργασία της Αρχής με τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για την παροχή στοιχείων αναφορικά με καταγγελίες που σχετίζονταν με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών από γνωστή ιστοσελίδα της αλλοδαπής, δραστηριοποιούμενη και στην Ελλάδα, με αντικείμενο δραστηριότητας την πώληση εισιτηρίων για ψυχαγωγικά θεάματα (συναυλίες, κ.λπ.).

Επίσης, υπήρξε συνεχής συνεργασία με το Τμήμα Παρατηρητηρίων Τιμών του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, καθώς και με τις αρμόδιες Διευθύνσεις Ανάπτυξης των κατά τόπους Περιφερειακών Ενοτήτων επάνω σε θέματα διερεύνησης: (α) ενδεχόμενων εναρμονισμένων πρακτικών επιχειρήσεων λιανικής εμπορίας καυσίμων, που παρεμποδίζουν ή υπονομεύουν τον ανταγωνισμό, (β) ενδεχόμενης πώλησης νοθευμένων καυσίμων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται, τέλος, με τις ενώσεις καταναλωτών, από τις οποίες συχνά γίνεται αποδέκτης αναφορών με αιτήματα των μελών τους για τη φιλική επίλυση διαφορών που έχουν με προμηθευτές.

1.1. Συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού

Εντός του 2019 ξεχώρισε η συνεργασία της Αρχής με το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, προς το οποίο ετέθη υπόψη η ανάγκη νομοθετικής ή άλλης κανονιστικής ρύθμισης σχετικά με τη θέσπιση διαδικασίας απόδοσης ηλικιακών διαβαθμίσεων σε παιδικά βιβλία ή έγκρισης των ηλικιακών διαβαθμίσεων που τους αποδίδουν οι συγγραφείς ή/και οι εκδοτικοί οίκοι, με απώτερο σκοπό την επίτευξη ενός αποτελεσματικού επιπέδου προστασίας των ανηλίκων αναγνωστών.

Η εν λόγω πρωτοβουλία της Αρχής εκδηλώθηκε ύστερα από τη διερεύνηση αναφοράς καταναλωτή σε σχέση με την καταλληλότητα του περιεχομένου μίας δημοφιλούς σειράς παιδικών βιβλίων. Εκτείνοντας τον προβληματισμό και την έρευνά της προς την κατεύθυνση της καταλληλότητας παιδικών αναγνωσμάτων για τις ηλικιακές ομάδες, στις οποίες απευθύνονται, η Αρχή δεν κατόρθωσε να εντοπίσει την ύπαρξη κάποιου αναγνωρισμένου φορέα, δημόσιου ή ιδιωτικού, με ειδική αρμοδιότητα σε θέματα ηλικιακής ένδειξης σε παιδικά βιβλία, όπως αντίστοιχα συμβαίνει στα ηλεκτρονικά παιχνίδια, στα τηλεοπτικά προγράμματα και τις κινηματογραφικές ταινίες.

Τα συστήματα ηλικιακών διαβαθμίσεων χρησιμοποιούνται ευρέως για να εξασφαλίσουν ότι προϊόντα ψυχαγωγικού χαρακτήρα φέρουν σαφή επισήμανση βάσει ηλικίας, σύμφωνα με το περιεχόμενό τους, προσφέροντας καθοδήγηση στους καταναλωτές (πρωτίστως, εν προκειμένω, στους γονείς) και βοηθώντας τους να αποφασίσουν εάν θα αγοράσουν ή όχι ένα συγκεκριμένο προϊόν για τα παιδιά τους.

Η τοποθέτηση ηλικιακών ενδείξεων σε παιδικά βιβλία, αφενός, δεν είναι βέβαιο εάν έχει υποχρεωτικό ή απλώς προαιρετικό χαρακτήρα, αφετέρου, φαίνεται να εναπόκειται στην αποκλειστική κρίση των συγγραφέων τους ή των οίκων που τα εκδίδουν και χωρίς να είναι γνωστό εάν έχει προηγηθεί κάποια αποδεκτή διαδικασία αξιολόγησης με επιστημονικά κριτήρια ως προς την εξασφάλιση ότι το περιεχόμενό τους είναι τέτοιο, ώστε, μαζί με τον παιδαγωγικό-ψυχαγωγικό-διδασκτικό χαρακτήρα τους, να διαφυλάσσεται ταυτόχρονα η ψυχική υγεία των παιδιών, αναλόγως της ηλικίας και του σταδίου της ψυχοπνευματικής τους ανάπτυξης.

1.2. Συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η Αρχή τοποθετήθηκε στο ζήτημα της ενσωμάτωσης του άρθρου 25 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, στο πλαίσιο σχετικού ερωτήματος που της απηύθυνε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Αναλύθηκαν επιμέρους θέματα που θέτει η ενσωμάτωση του άρθρου και προτάθηκε από την Αρχή η τροποποίηση του νυν ισχύοντος άρθρου 65 παρ. 4 του ν. 4070/2012, ως εξής: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και η Ε.Ε.Τ.Τ. αντιμετωπίζουν τις ανεπίλυτες διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων που προκύπτουν από τις κείμενες διατάξεις και αφορούν την εκτέλεση των συμβάσεων. Οι καταναλωτές διατηρούν κάθε άλλη δυνατότητα νομικής προστασίας -δικαστικής ή μη- που τους παρέχεται από την έννομη τάξη. Οι παρούσες διατάξεις δεν θίγουν τη λειτουργία των γραφείων παραπόνων και την παροχή υπηρεσιών ανοικτής γραμμής που διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών».

1.3. Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας για την παροχή Υ.Π.Π.

Η Αρχή συμμετείχε στη διαβούλευση που διεξήγαγε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων τον Νοέμβριο 2019, εκφράζοντας τη βασική θέση ότι η χρέωση των υπηρεσιών Υ.Π.Π. μέσω των λογαριασμών που εκδίδουν οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αποτελεί πρόβλημα.

Η συγκεκριμένη θέση εδράζεται στην εκτίμηση ότι πολλοί καταναλωτές δεν θα είχαν επιβαρυνθεί για την παροχή ανεπιθύμητων Υ.Π.Π., εάν οι χρεώσεις γίνονταν με δικές τους ενέργειες, όπως συμβαίνει με τις συνήθεις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου (π.χ. με εισαγωγή στοιχείων πιστωτικής κάρτας, με χρήση paypal, κ.λπ.).

Υπό αυτή την έννοια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε τη ριζική αναμόρφωση του ισχύοντος πλαισίου χρέωσης των Υ.Π.Π., καταργώντας τις χρεώσεις μέσω παρόχου υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και, αντ' αυτών, υιοθετώντας τις κλασικές μεθόδους πληρωμής που ισχύουν ευρέως για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η Αρχή πρότεινε, επίσης, την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υ.Π.Π., προκειμένου οι καταναλωτές να πρέπει να λάβουν και να απαντήσουν θετικά σε γραπτό μήνυμα sms, χορηγώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, τη συναίνεσή τους στη λήψη των Υ.Π.Π. Πρόκειται για πρόταση που έγινε δεκτή και αποτέλεσε, μάλιστα, τον πυρήνα της πρόσφατης τροποποίησης του Κώδικα (Β' 651/28-2-2020).

1.4. Συμμετοχή σε σύσκεψη στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας

Θέμα της σύσκεψης, στην οποία συμμετείχε και η Αρχή, ήταν η τροποποίηση του Κανονισμού 261/2004 «Αποζημίωση επιβατών αεροπορικών μεταφορών και βοήθεια για άρνηση επιβίβασης-ματαιώση-καθυστέρηση», στο πλαίσιο επίσκεψης αντιπροσωπείας της αρμόδιας για τα δικαιώματα των επιβατών Διεύθυνσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG MOVE).

Η συζήτηση επικεντρώθηκε στον χειρισμό υποθέσεων που αφορούν τον ανωτέρω Κανονισμό και στην υποβολή προτάσεων σχετικά με την ανάγκη τροποποίησής του. Περαιτέρω, υπήρξε κατατοπιστική ενημέρωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφορικά με τις αποφάσεις ελληνικών δικαστηρίων, τον βαθμό εφαρμογής των αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τους αερομεταφορείς στην Ελλάδα και την επιβολή κυρώσεων.

2. Συναντήσεις

2.1. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, παρέδωσε στις 17 Ιουλίου 2019 στον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2018. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, όπως και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου.



2.2. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, και τη Βοηθό Συνήγορο, κ. Βασιλική Μπώλου, επισκέφθηκε στις 5 Ιουνίου 2019 τον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Νίκο Βούτση, για να του παραδώσει την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2018.



Στη συνάντηση παρέστη, επίσης, η κ. Ευαγγελία Καρακώστα, Αντιπρόεδρος της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής.

2.3. Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Ε.Σ.Ε.Ε.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συναντήθηκε στις 3 Σεπτεμβρίου 2019 με τον Πρόεδρο της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας, κ. Γιώργο Καρανίκα, με τον οποίο συζήτησε, ιδίως, τα θέματα της στενότερης συνεργασίας μεταξύ των δύο θεσμών για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, την ενίσχυση της διαφάνειας στις διαδικτυακές συναλλαγές και την αντιμετώπιση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών που παραβιάζουν την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία.

Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, ο νομικός σύμβουλος της Ε.Σ.Ε.Ε., κ. Αντώνης Μέγγουλης, καθώς και η Διευθύντρια του επιστημονικού συμβουλίου του Ινστιτούτου Εμπορίου και Υπηρεσιών (IN.EM.Y.) της Ε.Σ.Ε.Ε., κ. Βάλια Αρανίτου.

2.4. Συνάντηση με τη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Εκπρόσωπος της Αρχής συναντήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2019, στις εγκαταστάσεις της Μόνιμης Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Ελλάδα, με εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών (DG CONNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιας για την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης στους τομείς της ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς, της ασφάλειας του διαδικτύου και της ψηφιακής επιστήμης και καινοτομίας.

Κατά τη συνάντηση, έγινε παράδοση ειδικής έκθεσης με αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή που υποβλήθηκαν εντός του 2019 και σχετίζονταν με θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Έγινε ειδική αναφορά στην κατακόρυφη αύξηση (κατά 70,83%) των καταγγελιών που αφορούσαν τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.) και, κατ' επέκταση, στην ανάγκη για αυστηροποίηση του κείμενου νομοθετικού πλαισίου, ώστε οι χρεώσεις για τέτοιου είδους υπηρεσίες να μη γίνονται μέσω των παρόχων τηλεφωνίας, αλλά μέσω των κλασικών τρόπων πληρωμής που εφαρμόζονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο (π.χ. πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες), αφού, άλλωστε, και η αγορά αυτών των υπηρεσιών αποτελεί μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σκοπός, κατ' αυτόν τον τρόπο, είναι να αυξηθεί η ασφάλεια στις σχετικές συναλλαγές και να εξαλειφθούν ή να περιοριστούν φαινόμενα χρεώσεων για υπηρεσίες, στη λήψη των οποίων ουδέποτε συναίνεσαν οι καταναλωτές, ειδικά μάλιστα μετά την εφαρμογή της Οδηγίας 2015/2366/Ε.Ε., με την οποία ενισχύθηκε το επίπεδο ασφαλείας στις ηλεκτρονικές πληρωμές και από το πεδίο εφαρμογής της οποίας εξαιρέθηκαν -ατυχώς, κατά την άποψη της Αρχής- οι Υ.Π.Π.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανέδειξε κατά τη συνάντηση τη σημασία της ευθύνης των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στις σχετικές υποθέσεις και ζήτησε από την Επιτροπή να καταστούν νομικά συνυπεύθυνοι για την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών εγγραφής των πελατών τους σε Υ.Π.Π., δεδομένου ότι και εκείνοι καρπώνονται μέρος του καταβαλλόμενου τιμήματος.

Τέλος, στη συνάντηση τέθηκαν και τα θέματα:

- Του νέου, προς ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία, Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Των χαμηλών, σε σχέση με τα συμβατικά προβλεπόμενα, ταχυτήτων που απολαμβάνουν οι χρήστες του διαδικτύου στην Ελλάδα, καθώς και
- Του κόστους των δεδομένων (mobile data), το οποίο είναι το υψηλότερο στην Ευρώπη. Συζητήθηκε, στο πλαίσιο αυτό, η πολιτική των παρόχων για τον δωρεάν διπλασιασμό των δεδομένων, που προσφέρονται σε πακέτα που οι συνδρομητές αγοράζουν επιπλέον των παροχών του προγράμματός τους, και τονίστηκε από την Αρχή η ανάγκη επέκτασης του μέτρου αυτού και στα οικονομικά προγράμματα που συνδυάζουν παροχή υπηρεσιών φωνής, αποστολής γραπτών μηνυμάτων και δεδομένων, καθώς και στις περιπτώσεις αγοράς δεδομένων, κατόπιν εξάντλησης των δωρεάν δεδομένων του οικονομικού προγράμματος των συνδρομητών.

3. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο

3.1. Εκπροσώπηση σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας

Στο πλαίσιο της συνεργασίας του με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα υπόλοιπα μέλη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας συμμετείχε κατά το 2019 στις ακόλουθες συναντήσεις, εκδηλώσεις και ομάδες εργασίας:

- European Commission and BEUC joint workshop for a discussion on practical elements of an external alert in the framework of the revised CPC Regulation (Βρυξέλλες, 17 Ιανουαρίου 2019).
- ECC-Net Director's Meeting (Βαρσοβία, 22-25 Απριλίου 2019).
- Workshop under the topic "Filming with your smartphone", in the framework of the "ECC-Net Communication Workshop" (Κοπεγχάγη, 28-29 Μαΐου 2019).
- ECC-Net Director's Meeting (Βρυξέλλες, 17-19 Ιουνίου 2019).
- Meeting of the National Contact Points for the European ODR Platform (Βρυξέλλες, 19 Ιουνίου 2019).
- "ECC-Net: The Future of the European Consumer", ECC-Net/BEUC meeting, and "Roundtable discussion with European Business Organisations", in the framework of the "ECC-NET Action Week" events (Βρυξέλλες, 5-6 Νοεμβρίου 2019).

Περαιτέρω, στις 20 Ιουνίου 2019, στο πλαίσιο του προγράμματος "Exchange of enforcement officials in the areas of Consumer Safety (GPSD) and Consumer Protection Cooperation (CPC)", αντιπροσωπεία της Επιτροπής για την Προστασία των Καταναλωτών (Commission for Consumer Protection – CPC/SLO) της Βουλγαρίας πραγματοποίησε επίσκεψη στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, όπου ενημερώθηκαν για την οργάνωση, τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που εφαρμόζουν, λαμβάνοντας, επίσης, πληροφοριακό υλικό με στατιστικά στοιχεία από τη διαχείριση αναφορών.

Επίσης, ο Διευθυντής του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, και στελέχη του Κέντρου συναντήθηκαν στις 21 Νοεμβρίου 2019 με πολυμελή αντιπροσωπεία της Υπηρεσίας Καταναλωτών (Consumer Affairs Agency) της Ιαπωνίας. Υπήρξε ανταλλαγή εμπειριών και πληροφοριών σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση της προστασίας των καταναλωτών και σχετικά με το επίπεδο ανάπτυξης της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στις δύο χώρες. Έμφαση κατά τη συζήτηση δόθηκε στην προστασία των καταναλωτών στο διασυνοριακό εμπόριο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ, τέλος, συζητήθηκαν οι προοπτικές μελλοντικής συνεργασίας μεταξύ φορέων εναλλακτικής επίλυσης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και την Ιαπωνία.



3.2. Συμμετοχή σε έρευνες και διαβουλεύσεις

- Συμμετοχή σε ομάδα εργασίας που οργάνωσε στις 17 Ιανουαρίου 2019 στις Βρυξέλλες η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η Ευρωπαϊκή Ένωση Καταναλωτών (BEUC), με σκοπό να συζητηθούν πρακτικές λεπτομέρειες της έκδοσης εξωτερικών προειδοποιήσεων του άρθρου 27 του Κανονισμού 2394/2017 για τη διοικητική συνεργασία των κρατών-μελών στην προστασία του καταναλωτή (CPC Regulation).
- Συμμετοχή σε συζήτηση με τους πολίτες του Δήμου Καλλιθέας, με θέμα: «Αυτή τη φορά ψηφίζω για καλύτερη ποιότητα ζωής», που συνδιοργάνωσαν στις 20 Φεβρουαρίου 2019 ο Δήμος Καλλιθέας και το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα ενόψει των Ευρωεκλογών της 26ης Μαΐου 2019.
- Συμμετοχή σε συνεδρίαση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (E.O.K.E.) για την αξιολόγηση της Οδηγίας για την καταναλωτική πίστη (2008/48/EK), η οποία πραγματοποιήθηκε στις 13 Μαΐου 2019 στις εγκαταστάσεις της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδας.
- Συμμετοχή σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών ζητημάτων σχετικά με τον χειρισμό καταγγελιών καταναλωτών από τις αεροπορικές εταιρείες, καθώς και σχετικά με το τρέχον επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Νοέμβριος 2019).
- Συμμετοχή στην ετήσια έρευνα του International Consumer Protection Enforcement Network (I.C.P.E.N.) σχετικά με τις κυριότερες κατηγορίες καταγγελιών για διασυνοριακά ζητήματα που υποβλήθηκαν κατά το 2019 από καταναλωτές εντός της δικαιοδοσίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, καθώς και σχετικά με τα πιο σημαντικά διαφαινόμενα νέα προβλήματα στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών (Δεκέμβριος 2019).
- Συμμετοχή σε διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την τρέχουσα και τη μελλοντική ανάπτυξη ενός αναβαθμισμένου πίνακα αποτελεσμάτων για την ενιαία αγορά (Single Market Scoreboard).



4. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις

4.1. Επικαιροποίηση ενημερωτικών εντύπων

Η Αρχή προχώρησε εντός του 2019 στην επικαιροποίηση, επανασχεδιασμό και εκτύπωση:

- Του ενημερωτικού εντύπου με τίτλο: «Είσαι Καταναλωτής; Έχεις Δύναμη!», όπου αναφέρονται τα δέκα πιο βασικά δικαιώματα των καταναλωτών, ανάμεσα στα οποία η ορθή προσυμβατική ενημέρωση, η απουσία καταχρηστικών όρων σε συμβάσεις, η αντικατάσταση ή διόρθωση ελαττωματικών προϊόντων, η υπαναχώρηση από αγορές εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η παροχή τεχνικής υποστήριξης, η διαφύλαξη προσωπικών δεδομένων, κ.λπ.
- Του ενημερωτικού εντύπου με τίτλο: “Traveling by ship? Know your rights and claim them!”.
- Του ενημερωτικού εντύπου με τίτλο: “Are you traveling by plane? Know your rights and claim them!”.

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

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Ταξιδεύεις αεροπορικώς; Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για πέμπτη συνεχή χρονιά η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 28 Ιουνίου 2019 στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», με τη στήριξη της διοίκησης του αεροδρομίου.

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

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (www.eccgreece.gr) και του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

Επισημαίνεται ότι, κατά τη διάρκεια της καμπάνιας, οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

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

Στο πλαίσιο της καμπάνιας «Μάθε τα δικαιώματά σου και διεκδίκησέ τα», που διοργάνωσαν για τέταρτη συνεχή χρονιά η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με επιτυχία ενημερωτική δράση στις 11 Ιουλίου 2019 στο λιμάνι του Πειραιά, με την υποστήριξη του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής

Πολιτικής και του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και με τη συνδρομή, παράλληλα, του Οργανισμού Λιμένος Πειραιά.

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

Στους καταναλωτές παραδόθηκε, επίσης, πληροφοριακό υλικό στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, το οποίο είναι διαθέσιμο και σε ηλεκτρονική μορφή από τις ιστοσελίδες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (www.eccgreece.gr) και του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

Επισημαίνεται ότι οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα ανωτέρω θέματα και προσερχόμενοι στα γραφεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4.4. Ενημερωτική δράση για την «Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή»

Στις 15 Μαρτίου 2019, με αφορμή τον εορτασμό της «Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή», η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διοργάνωσαν για δεύτερη συνεχή χρονικά ενημερωτική δράση (Open Day) στα γραφεία τους.

Στελέχη της Αρχής ενημέρωσαν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, παρέχοντάς τους και σχετικό πληροφοριακό υλικό.

4.5. Ενημερωτική δράση για την «Ημέρα της Ευρώπης»

Στις 9 Μαΐου 2019, με αφορμή την «Ημέρα της Ευρώπης», η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διοργάνωσαν για δεύτερη συνεχή χρονιά ενημερωτική δράση (Open Day) στα γραφεία τους.

Στελέχη της Αρχής ενημέρωσαν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά, παρέχοντάς τους και σχετικό πληροφοριακό υλικό.

Επίσης, υπήρξε ενημέρωση του κοινού και για τη συμβολή του ευρωπαϊκού Δικαίου στη δημιουργία ενός αποτελεσματικού και ενιαίου επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, με πάνω από 35 βασικές Οδηγίες και Κανονισμούς στον συγκεκριμένο τομέα, καθώς επίσης για τη θεσμοθέτηση αξιόπιστων μηχανισμών διεκδίκησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως είναι το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.



4.6. Young School Consumers

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας πραγματοποίησε, στις 28 Μαρτίου 2019, ενημερωτική-εκπαιδευτική επίσκεψη σε δημόσιο σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, κατά την οποία οι μαθητές γνώρισαν την εναλλακτική επίλυση διαφορών και ενημερώθηκαν για τα δικαιώματά τους ως ανήλικοι καταναλωτές.



4.7. Διαφημιστικές προωθητικές καμπάνιες

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, δημιούργησαν και προώθησαν διαφημίσεις κειμένου και εικόνες (banners) με υψηλή στόχευση και προβολή στη μηχανή αναζήτησης «Google», αποβλέποντας:

- Στην ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν αποτελεσματικά.
- Στην υποστήριξη άλλων εκδηλώσεων και δράσεων.
- Στην ενημέρωση για ζητήματα που αφορούν περιόδους εκπτώσεων και προσφορών.
- Στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

5. Άρθρα, δημοσιεύσεις και ομιλίες

- Συνέντευξη του κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, Συνηγόρου του Καταναλωτή, στην ιστοσελίδα www.epixeiro.gr, 17 Απριλίου 2019.
- «Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην υπηρεσία της επιχειρηματικότητας», άρθρο της κ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, στο περιοδικό του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, τεύχος 50, 2019.
- «Τρία χρόνια από την εφαρμογή των διαδικασιών ηλεκτρονικής διαμεσολάβησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση», άρθρο της κ. Αθηνάς Κοντογιάννη, Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, στην ιστοσελίδα του Αθηναϊκού-Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων, 7 Μαρτίου 2019.
- "Learn, check, travel! Air passenger rights", άρθρο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, δημοσιευμένο στις τριμηνιαίες εκδόσεις του επίσημου περιοδικού του αερολιμένα Αθηνών "zboard" (τεύχη No. 43 Nov. 2018-Jan. 2019, No. 44 Feb.-Apr. 2019, No. 45 May-July 2019 και No. 46 Aug.-Oct. 2019).





Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr



Αθήνα 2020