



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ανεξάρτητη Αρχή

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΙΟΥΝΙΟΣ 2008 - ΜΑΪΟΣ 2009

ΑΘΗΝΑ 2009

Συντομογραφίες

ΑΚ: Αστικός Κώδικας
ΑΠ: Άρειος Πάγος
Ασφ.Ν.: Ασφαλιστικός νόμος
ΓΟΣ: Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΓΟΜ: Γενικοί Όροι Μεταφοράς
ΓΓΚ: Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
ΔΕΕ: Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών
ΔΕΚ: Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΔΟΑΤΑΠ: Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών & Πληροφόρησης
ΕΕμπΔ: Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΕΣ: Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών
ΕΕΤΤ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕλληνΔ: περιοδικό «Ελληνική Δικαιοσύνη»
ΕΠΑ: Εταιρεία παροχής (φυσικού) αερίου
ΕΠ.Ε.Ι.Α.: Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
ΕΤΔ: Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα
ΕιρΑθ : Ειρηνοδικείο Αθηνών
ΕφΑθ: Εφετείο Αθηνών
ΕφΘεσ: Εφετείο Θεσσαλονίκης
ΕφΔωδ: Εφετείο Δωδεκανήσου
ΕΦΔ: Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού
ΚΑΔ: Κώδικας Αεροπορικού Δικαίου
ΚΚΔ: Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας
ΚΠολΔ: Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΥΑ: Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜονΠρωτΑθ: Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΜονΠρωτΘεσ: Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
ν.δ.: Νομοθετικό Διάταγμα
ΟΚΕ: Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
π.δ./ΠΔ: Προεδρικό Διάταγμα
ΠΔ/ΤΕ: Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος
ΠΚ: Ποινικός Κώδικας
ΠΛ: Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΠΡΑθ: Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΡΑΕ: Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣτΚ : Συνήγορος του Καταναλωτή
Υ.Α: Υπουργική Απόφαση
ΦΕΚ: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης

Πρόλογος Συνηγόρου του Καταναλωτή



Αναλαμβάνοντας τα καθήκοντά μου ως επικεφαλής της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» πριν από περίπου ένα χρόνο, δεσμεύτηκα να είμαι παραγωγικός και αποτελεσματικός στο έργο μου, τιμώντας στον ύψιστο βαθμό την εμπιστοσύνη που μου έδειξε η Πολιτεία και ικανοποιώντας τις υψηλές προσδοκίες των πολιτών από τη λειτουργία του νεοσύστατου θεσμού.

Με όχημα τη λειτουργική μου ανεξαρτησία και τη μακρά νομική μου πείρα, έθεσα στο πλαίσιο αυτό ψηλά στις προτεραιότητές μου τη μεγέθυνση της εξωστρέφειας του Συνηγόρου του Καταναλωτή μέσα από συστηματική, μεθοδική, στοχευμένη και πολυ-επίπεδη δράση, προκειμένου η Αρχή να καταξιωθεί στη συνείδηση των πολιτών ως το πλέον αντικειμενικό και αμερόληπτο εξωδικαστικό όργανο για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Η δραστηριοποίηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε μεγάλη κλίμακα και σε ένα ευρύ πεδίο καταναλωτικών συναλλακτικών σχέσεων, όπως θα διαπιστώσει ο αναγνώστης μέσα από τις σελίδες που ακολουθούν, θεωρώ ότι έχει αναδείξει τον κρίσιμο, χρήσιμο και κοινά αποδεκτό ρόλο της Αρχής όχι μόνο σε ό,τι αφορά το έργο της εξωδικαστικής διαμεσολάβησης στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται, αλλά περαιτέρω σε μια σειρά δημόσιων αυτεπάγγελτων παρεμβάσεων, νομοθετικών προτάσεων, μελετητικών και διαβουλευτικών συμμετοχών στην Ελλάδα και την Ευρώπη.

Με μεγάλη ικανοποίηση βλέπω τον θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή να εδραιώνεται και να ενσωματώνεται με γοργό ρυθμό και επιτυχία στην καθημερινότητα του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, προκαλώντας συνάμα τη θετική στάση και κερδίζοντας τον σεβασμό του εμπορικού και επιχειρηματικού κόσμου της χώρας απέναντι στην αμεροληψία, το επιστημονικό βάθος και τη σοβαρότητα με τα οποία φέρει εις πέρας το έργο του.

Μια τέτοια διαπίστωση μου δίνει ώθηση να συνεχίσω αταλάντευτα το χρήσιμο, δημιουργικό και αποτελεσματικό έργο της Αρχής, στην υπηρεσία της Πολιτείας και του κοινωνικού συνόλου, συνεπικουρούμενος και από τον κ. Δημήτρη Μάρκου, ο οποίος στον σύντομο χρόνο που έχει μεσολαβήσει από την τοποθέτησή του στη θέση του Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή

έχει θέσει τις επιστημονικές γνώσεις, την εργατικότητα, το υψηλό αίσθημα ευθύνης και το συνεργατικό του πνεύμα στην εκπλήρωση των καθηκόντων που του έχουν ανατεθεί.

Η παρούσα, τέταρτη κατά σειρά, Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι προϊόν συλλογικής, επίπονης και συγκροτημένης προσπάθειας του Επιστημονικού της Προσωπικού και αποτελεί πηγή πληροφόρησης για τα καταναλωτικά δρώμενα στη χώρα μας, γόνιμου προβληματισμού και κοινής δράσης για την αρμονικότερη και πιο εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, με γνώμονα την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

25 Ιουνίου 2009

Ευάγγελος Π. Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	18
1. Ο Νόμος 3297/2004 και η τροποποίησή του.....	19
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών.....	22
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	23
4. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	29
1. Λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	30
1.1. Συνοπτική περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος.....	30
1.2. Τεχνολογικό υπόβαθρο Πληροφοριακού Συστήματος.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΡΟΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	36
1. Γενικά στοιχεία.....	37
2. Κατάσταση αναφορών φετινής Ετήσιας Έκθεσης.....	38
3. Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο της φετινής Ετήσιας Έκθεσης	47
3.1. Έγγραφοι Συστάσεις - Πορίσματα	49
3.2. Συναντήσεις για την επίτευξη συμβιβασμού	50
3.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων – Μηνυτήριες Αναφορές	51
3.4. Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες	52
4. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών	53
5. Κατάσταση τηλεφωνικών παραπόνων	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	64
1. Τράπεζες	65
1.1. Ασυμμετρία πληροφόρησης στην παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.....	68
1.2. Απάτες με πιστωτικές κάρτες και πιθανοί τρόποι μείωσης του κινδύνου.....	71
1.3. Δημόσια αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων..	73
1.4. Δημόσια αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη χρέωση δανειοληπτών με έξοδα και τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Κτηματολόγιο	74
1.5. Υπόθεση Ομολόγων της Lehman Brothers.....	75
1.6. Αμφισβητούμενες χρεώσεις πιστωτικών ιδρυμάτων	75
1.7. Λειτουργία διαμεσολαβητών στην παροχή τραπεζικών προϊόντων & υπηρεσιών.....	75
1.8. Πόρισμα-Σύσταση κατά Ελληνικής τράπεζας σχετικά με ελευθέρωση εγγυητή πιστωτικής κάρτας από την ευθύνη του.....	76
1.9. Ο Νόμος 3758/2009 για τις εισπρακτικές εταιρείες.....	78

1.10. Πόρισμα-Σύσταση κατά Ελληνικής τράπεζας σχετικά με καταχρηστικό όρο αναπροσαρμογής κυμαινομένου επιτοκίου σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων.....	80
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	84
2.1. Σύσταση προς εταιρεία ταχυμεταφορών: Συμβατική και αδικοπρακτική ευθύνη λόγω καταστροφής του περιεχομένου express ταχυδρομικών αποστολών.....	87
2.2. Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης επίπλων και επιπλοκατασκευών για εκτέλεση παραγγελίας με ελλείψεις συνομολογημένων ιδιοτήτων.....	91
2.3. Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης και εγκατάστασης συστημάτων θέρμανσης λόγω μη ανταπόκρισης του πωληθέντος στη σύμβαση.....	94
2.4. Σύσταση-πόρισμα σε σχέση με την ευθύνη του πωλητή λόγω έλλειψης συνομολογημένων ιδιοτήτων του πωληθέντος	99
2.5. Διαβίβαση υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την επιβολή κυρώσεων σε βάρος προμηθευτή λόγω χρήσης παραπλανητικών ισχυρισμών κατά την πώληση.....	102
2.6. Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικού λόγω μη ανταπόκρισης του πωληθέντος στα συμφωνηθέντα	104
2.7. Ανακοίνωση Αξιοποίησης Πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών, που αφορά την ατομική επιχείρηση του κ. Ελευθερίου Λούπη, με διακριτικό τίτλο «Ε.Μ.Ε.ΚΟ.Ν.»	107
3. Μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων	109
3.1. Γενικά	112
3.2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	113
3.3. Καταναλωτική πίστη	115
3.4. Ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια	116
3.5. Τέλεση αξιόποινων πράξεων.....	117
3.6. Μηνυτήριες Αναφορές.....	117
3.7. Πορίσματα-συστάσεις κατά μονάδων αδυνατίσματος σχετικά με άρνησή τους να κάνουν δεκτή την υπαναχώρηση καταναλωτών.....	118
3.8. Διαβίβαση-κοινοποίηση στον Υπουργό Ανάπτυξης αναφορών για επιβολή των κυρώσεων του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος. 122	
4. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	124
4.1. Αμφισβητούμενες χρεώσεις	127
4.2. Μη επιλυθείσες υποθέσεις λόγω μη ανταπόκρισης των παρόχων στην εξωδικαστική διαδικασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	130
5. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος 132	
5.1. Υποθέσεις ΔΕΗ.....	135
5.1.1. Αυξομειώσεις (διαταραχές) στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος.....	135
5.1.2. Καταμέτρηση κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος	138
5.1.3. Ασυνήθιστα υψηλή κατανάλωση ρεύματος.....	138

5.2.	Υποθέσεις ΕΥΔΑΠ	139
5.3.	Υποθέσεις φυσικού αερίου.....	141
6.	Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών	145
6.1.	Πόρισμα-σύσταση κατά επιχείρησης που δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών περιποίησης αυτοκινήτου: Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.....	149
6.2.	Σύσταση-Πόρισμα προς εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων λόγω άρνησης αναγνώρισης εκτεταμένης εγγύησης σε αυτοκίνητο που αποκτήθηκε μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης και αντισυμβατικής άρνησης της εταιρείας να αναγνωρίσει την ισχύ της εκτεταμένης εγγύησης σε περίπτωση μεταβίβασης του αυτοκινήτου σε νέο κάτοχο	153
6.3.	Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας εμπορίας αυτοκινήτων, καθώς και της γενικής αντιπροσωπείας, λόγω πλημμελούς εφαρμογής εγγυήσεων σε E.I.X. αυτοκίνητο	157
6.4.	Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών σχετικά με την εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ Α.Ε.».....	162
7.	Ασφαλιστικές εταιρείες	165
7.1.	Διευκρινίσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή ως προς τον ρόλο και τις αρμοδιότητες της Αρχής για θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.....	168
7.2.	Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για αντισυμβατική άρνηση ολικής κάλυψης εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης.....	170
7.3.	Άρνηση ολικής κάλυψης εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης και διαγνωστικών εξετάσεων ασφαλισμένου—Αμφισβήτηση αναγκαιότητας νοσηλείας	174
7.4.	Καθυστέρηση στην καταβολή ασφαλιστικών αποζημιώσεων	183
7.5.	Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών	184
8.	Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών.....	185
8.1.	Ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία.....	188
8.2.	Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες.....	189
8.2.1.	N. 3709/2008 (ΦΕΚ Α' 213/14-10-2008) «Δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις Επιβατών και Μεταφορέων στις Επιβατικές Θαλάσσιες Μεταφορές»	190
8.2.2.	Οργανωμένα Ταξίδια – Οργανωμένες Διακοπές και Περιηγήσεις: Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για παράλειψη τουριστικού γραφείου να υπογράψει σύμβαση με τους συμμετέχοντες-καταναλωτές.....	192
8.2.3.	Γενικοί Όροι Συναλλαγών στην αεροπορική μεταφορά.....	195
9.	Υπηρεσίες υγείας.....	203
10.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	207
10.1.	Νόμος 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177/25-8-2008) «Ίδρυση και Λειτουργία Κολλεγίων και άλλες Διατάξεις».....	209

10.2. Επικαιροποίηση της Σύστασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τις παραπλανητικές διαφημίσεις Κολλεγίων και Εργαστηρίων Ελευθέρων Σπουδών	210
10.3. Αυτεπάγγελτη Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά Εκπαιδευτικού Οργανισμού για παραπλανητική διαφήμιση.....	213
10.4. Πόρισμα-σύσταση προς ιδιωτικό εκπαιδευτήριο σχετικά με άρνηση επιστροφής προκαταβολής διδάκτρων έναντι επικείμενης φοίτησης μαθητή, που δεν πραγματοποιήθηκε	215
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΜΙΛΙΕΣ.....	219
1. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στο συνέδριο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (11-11-2008)...	220
2. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Δημήτρη Μάρκου, στην ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων για τις εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά (18-3-2009)	220
3. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα που διοργάνωσε το Πολιτιστικό Κέντρο Κρυονερίου και η εφημερίδα «Βορεινή» με θέμα την προστασία του καταναλωτή (30-4-2009)..	221
4. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα που διοργάνωσε το Παράρτημα του δικτύου ELSA στην Ελλάδα με θέμα: «Συνεργασία κράτους & ιδιωτών για τα μεγάλα έργα και την ανάπτυξη» (14-5-2009).....	222
5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην εκδήλωση του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών στη Θεσσαλονίκη με θέμα: «Νέοι και διαδίκτυο: Χρήσεις, εφαρμογές, ασφάλεια» (17-5-2009) .	222
6. Ομιλία Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, σε εκδήλωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου με θέμα: «Ανεξάρτητες Αρχές σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο»	223
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ - ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ	224
1. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε διαβούλευση για την κατάρτιση Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛ.ΤΑ. προς τους καταναλωτές	225
2. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για το προσχέδιο νόμου ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ για την εφαρμογή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες	226
3. Εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την εκπροσώπησή του ως μέλος στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου	230
4. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για την Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα μέσα συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών	238
5. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε Ευρωπαϊκή διαβούλευση με θέμα την εναρμονισμένη ταξινόμηση καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη.....	243

6. Παρουσία Συνηγόρου του Καταναλωτή σε νομικά επιστημονικά περιοδικά.....	244
7. Διαβίβαση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και Αγοράς μετά το πέρας της δημόσιας διαβούλευσης στην οποία είχε τεθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή	244
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ.....	259
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	269
1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), όπως ισχύει τροποποιημένος.....	270
2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, όπως έχουν συσταθεί και ισχύουν.....	277

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Καταγγελίες που έγιναν στις κατά τόπους ΕΦΔ ανά εμπορικό κλάδο	25
Γράφημα 2: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία από τις κατά τόπους ΕΦΔ	25
Γράφημα 3: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων Συνηγόρου του Καταναλωτή	28
Γράφημα 4: Λογική Αρχιτεκτονική των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος.....	31
Γράφημα 5: Φυσική αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος.....	33
Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος.....	37
Γράφημα 7: Ροή αναφορών ανά μήνα (και σύγκριση με τα περασμένα έτη)...	38
Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών	43
Γράφημα 9: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές.....	43
Γράφημα 10: Γεωγραφική διασπορά αναφορών φετινής περιόδου	45
Γράφημα 11: Καταγγελίες φετινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο	46
Γράφημα 12: Εξέλιξη αριθμού έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος..	49
Γράφημα 13: Εξέλιξη αριθμού συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος	50
Γράφημα 14: Εξέλιξη αριθμού μηνυτήριων αναφορών ανά έτος.....	51
Γράφημα 15: Εξέλιξη αριθμού διαβιβάσεων σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος.....	52
Γράφημα 16: Σύνολο καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο	53
Γράφημα 17: Κατάσταση καταγγελιών επί του συνόλου των αναφορών	53
Γράφημα 18: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία	54
Γράφημα 19: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη	56
Γράφημα 20: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο	58
Γράφημα 21: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή ανά μήνα	59
Γράφημα 22: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση.....	59
Γράφημα 23: Εξέλιξη αριθμού παραπόνων ανά μήνα και σύγκριση με το περασμένο έτος	60
Γράφημα 24: Σύγκριση αριθμού παραπόνων με το περασμένο έτος	61
Γράφημα 25: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών.....	61
Γράφημα 26: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο.....	62
Γράφημα 27: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο	62
Γράφημα 28: Σύγκριση παραπόνων φετινής και περσινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο.....	63
Γράφημα 29: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με τράπεζες ανά έτος....	65
Γράφημα 30: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες.....	66
Γράφημα 31: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες	66

Γράφημα 32: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	67
Γράφημα 33: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες.....	68
Γράφημα 34: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος.....	84
Γράφημα 35: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες.....	85
Γράφημα 36: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες.....	85
Γράφημα 37: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	86
Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες.....	87
Γράφημα 39: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος.....	109
Γράφημα 40: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων.....	110
Γράφημα 41: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων.....	110
Γράφημα 42: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	111
Γράφημα 43: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων.....	112
Γράφημα 44: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	124
Γράφημα 45: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	125
Γράφημα 46: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	125
Γράφημα 47: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	126
Γράφημα 48: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	127
Γράφημα 49: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος.....	132
Γράφημα 50: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος.....	133
Γράφημα 51: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος.....	133
Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	134
Γράφημα 53: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος.....	135
Γράφημα 54: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος.....	145
Γράφημα 55: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών.....	146

Γράφημα 56: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών.....	146
Γράφημα 57: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	147
Γράφημα 58: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών.....	148
Γράφημα 59: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες.....	165
Γράφημα 60: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες..	166
Γράφημα 61: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες.....	166
Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	167
Γράφημα 63: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες....	168
Γράφημα 64: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών.....	186
Γράφημα 65: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών.....	186
Γράφημα 66: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών – Σύγκριση με περασμένο έτος.....	187
Γράφημα 67: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία.....	188
Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία.....	188
Γράφημα 69: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες.....	189
Γράφημα 70: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες.....	189
Γράφημα 71: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας.....	203
Γράφημα 72: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας.....	204
Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες υγείας.....	204
Γράφημα 74: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	207
Γράφημα 75: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	208
Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης ...	209
Γράφημα 77: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	268

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά μήνα.....	38
Πίνακας 2: Κατάσταση υποθέσεων περιόδου Ιούνιος 2008 – Μάιος 2009	42
Πίνακας 3: Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο Ιούνιος 2008 – Μάιος 2009	48
Πίνακας 4: Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή.....	54
Πίνακας 5: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων.....	55
Πίνακας 6: Αριθμός τηλεφωνικών παραπόνων ανά μήνα	60
Πίνακας 7: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά έτος	65
Πίνακας 8: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες	67
Πίνακας 9: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος ..	84
Πίνακας 10: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	86
Πίνακας 11: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος.....	109
Πίνακας 12: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων	111
Πίνακας 13: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος...	124
Πίνακας 14: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες.	126
Πίνακας 15: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος	132
Πίνακας 16: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος.....	134
Πίνακας 17: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος	145
Πίνακας 18: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών.....	147
Πίνακας 19: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες.....	165
Πίνακας 20: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	167
Πίνακας 21: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	185
Πίνακας 22: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	187
Πίνακας 23: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας	203
Πίνακας 24: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας.....	204
Πίνακας 25: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης	207
Πίνακας 26: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	208

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

○ Γενική οργάνωση, επιμέλεια και συντονισμός ύλης:

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

○ Στατιστική επεξεργασία δεδομένων, γραφήματα και πίνακες:

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

○ Συντονισμός, επιμέλεια και οργάνωση ύλης ανά εμπορικό κλάδο:

Τράπεζες:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Διονύσης Ραυτόπουλος	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος

Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες:

Όλγα Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Ανδρέας Ασημάκος	Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος

Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων:

Μαρία Χατζηγεωργίου	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
---------------------	------------------------------------

Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες:

Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
----------------------	------------------------------

Υπηρεσίες Μαζικής Ωφέλειας & Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος:

Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αντιπροσωπείες-εταιρείες Πώλησης Αυτοκινήτων & Μοτοσικλετών:

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
-----------------	-----------------------------

Ασφαλιστικές Εταιρείες:

Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Διονύσης Ραυτόπουλος	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος

Υπηρεσίες Τουρισμού & Ταξιδιών:

Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Υπηρεσίες Υγείας:

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης:

Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ο Νόμος 3297/2004 και η τροποποίησή του

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

Η θεσμοθέτηση του νέου οργάνου στηρίχθηκε σε μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹ και αποτέλεσε έμπρακτη απόδειξη της βούλησης της Ελληνικής Πολιτείας να μεθοδεύσει, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, τη σύγκλιση των διοικητικών της δομών στη βάση των κειμένων αυτών, αλλά και να προωθήσει την εναρμόνισή της προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα εν μέσω ενός παγκόσμιου περιβάλλοντος τεχνολογικής προόδου και διαρκούς μετεξέλιξης των ηθών και προτύπων της συμπεριφοράς των καταναλωτών, καθώς επίσης των επιχειρηματικών πρακτικών που υιοθετούνται και ακολουθούνται από τους προμηθευτές.

Η εμφάνιση αθέμιτων πρακτικών και μεθόδων προσέγγισης των καταναλωτών εκ μέρους ορισμένων προμηθευτών κατά τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών ή πώλησης προϊόντων οδήγησε ευλόγως την Πολιτεία τόσο στη νομοθετική-κανονιστική όσο και στη θεσμική παρέμβαση. Σκοπός των παρεμβάσεων αυτών υπήρξε αφενός μεν η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, αφετέρου δε η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών.

Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα είναι εκ των πρωτοπόρων ανάμεσα στα υπόλοιπα κράτη-μέλη της Ένωσης που εισήγαγαν στην έννομη τάξη τους έναν θεσμό σαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει, από τη μία πλευρά, το ζωνρό ενδιαφέρον της Πολιτείας για τον ενστερνισμό νεωτερικών αντιλήψεων και την υιοθέτηση καινοτόμων μηχανισμών, όπως είναι η προσφυγή των πολιτών σε όργανα διαιτησίας που ακολουθούν ανέξοδες, ταχύτερες και απλούστερες διαδικασίες σε σχέση με τη δικαστική, οι

¹ Πρόκειται για τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{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», τη Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαΐου 1998 (98/257/EC) «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου A4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «περί των αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

οποίοι (μηχανισμοί) ούτως ή άλλως έρχονται κατά κοινή ομολογία να δράσουν συμπληρωματικά δίπλα σε ένα από τα ισχυρότερα, πληρέστερα και επαρκέστερα νομοθετικά πλαίσια, όπως είναι το Ελληνικό, που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή στην Ευρώπη.

Είναι αλήθεια πως οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβέυματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του. Στο πλαίσιο αυτό, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτέλεσε σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει. Η ανάγκη αντιμετώπισης των καταναλωτικών προβλημάτων που προέκυψαν τόσο από τις νέες συνθήκες στην παγκόσμια οικονομία όσο και από τις εξελίξεις σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία κ.λπ.) επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου θεσμού.

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

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

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

Η λειτουργία του Συνηγούρου του Καταναλωτή συμβάλλει, από αυτή την άποψη, και στην εξασφάλιση μιας επιθυμητής ισορροπίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, ενισχύοντας παράλληλα την αντίληψη ότι διέπεται από τις αδιαπραγμάτευτες αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας. Η αγορά αποκτά με αυτόν τον τρόπο έναν ρυθμιστή, ο οποίος -δίχως να έχει ενδυσθεί με κλασσικές κυρωτικές αρμοδιότητες- πετυχαίνει στην πλειονότητα των περιπτώσεων τη συμφιλίωση καταναλωτών και προμηθευτών, στηριζόμενος στην ηθική διάσταση της εφαρμογής του νόμου και στη δυνατότητα δημοσιοποίησης των πορισμάτων του, όταν αυτά δεν γίνονται αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού των διαφορών.

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

Με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3734/2009 (ΦΕΚ Α' 8) αντικαταστάθηκε η παρ. 5 του άρθρου 2 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004, που ρυθμίζει τα της εκλογής και θητείας του Συνηγούρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγούρων.

Με την τροποποίηση αυτή, η θητεία του Συνηγούρου του Καταναλωτή και των Βοηθών του ορίζεται πλέον τετραετής, από πενταετής που ήταν, και παράλληλα προβλέπεται η επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγούρου του Καταναλωτή για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Σε περίπτωση, μάλιστα, παραίτησης ή παύσης Συνηγούρου ή Βοηθού Συνηγούρου, διορίζεται αντικαταστάτης για το υπόλοιπο της θητείας του παραιτηθέντος ή παυθέντος, η οποία κατά τη λήξη της παρατείνεται αυτοδίκαια για μία ακόμη πλήρη θητεία.

Η ανάγκη τροποποίησης του νόμου ήταν προφανής, δεδομένου ότι -σύμφωνα με την παλαιά διατύπωση του νόμου- σε περίπτωση παραίτησης ή παύσης του Συνηγούρου στον τρίτο ή στον τέταρτο χρόνο της πενταετούς θητείας του, ο νέος Συνήγορος υποχρεούται εκάστοτε να εκτίει μόνο το υπόλοιπο της θητείας του απερχομένου Συνηγούρου, χωρίς να προβλέπεται δυνατότητα παράτασης αυτής. Αυτή η δυνατότητα προβλέπεται, όμως, για τις άλλες Ανεξάρτητες Αρχές, όπως είναι ο Συνήγορος του Πολίτη (ν. 3094/2003 και ν. 2477/1997), επίσης μονοπρόσωπη Αρχή, αλλά και από το άρθρο 3 του εκτελεστικού ν. 3051/2002 (ΦΕΚ Α' 220), που αφορά τις Συνταγματικά κατοχυρωμένες Αρχές, σύμφωνα με το άρθρο 101^A του Συντάγματος.

Το άρθρο 3 του ν. 3051/2002, του οποίου γίνεται εν προκειμένω αναλογική εφαρμογή για λόγους ισότιμης αντιμετώπισης όλων των Ανεξάρτητων Αρχών, Συνταγματικά κατοχυρωμένων και μη, ορίζει ότι σε περίπτωση θανάτου,

παραίτησης ή έκπτωσης μέλους Ανεξάρτητης Αρχής, διορίζεται νέο μέλος για το υπόλοιπο της θητείας, ενώ θεσπίζει τη δυνατότητα επιλογής των μελών για μέχρι δύο θητείες, διαδοχικές ή μη.

Η πρόβλεψη της δυνατότητας παράτασης της θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων για μία ακόμα θητεία κατ' ανώτατο όριο επιβάλλεται όχι μόνο για λόγους ισότητας προς τα ισχύοντα για τις άλλες Αρχές, αλλά και για λόγους συνέχειας και χρηστής διοίκησης, με στόχο την αδιάλειπτη και εύρυθμη λειτουργία της Αρχής.

Πράγματι, για λόγους χρηστής διοίκησης, κάθε νέος Συνήγορος που διορίζεται σε αντικατάσταση παραιτηθέντος προκατόχου του επιβάλλεται να διαθέτει επαρκή χρόνο για την απόκτηση εμπειρίας από την πρακτική λειτουργία της Αρχής, ώστε να διεκπεραιώσει με επιτυχία το έργο του αφενός μεν σε ό,τι αφορά την προς τα έξω λειτουργία της Αρχής (επιλογή Βοηθών Συνηγόρων, ορισμός Αναπληρωτή, επιλογή, καθοδήγηση και άσκηση πειθαρχικού ελέγχου στο επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, εσωτερική κατανομή των υποθέσεων), αφετέρου δε στην οιονεί δικαιοδοτική λειτουργία της Αρχής (εποπτεία των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, συνεργασία με άλλες Αρχές, ενημέρωση του κοινού, αυτεπάγγελτη παρέμβαση στην αγορά, ακροάσεις μερών, έκδοση συστάσεων προς επίλυση των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών).

2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών

Η Πολιτεία παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995 (ΦΕΚ Α' 62/4-4-1995). Με τις ανωτέρω διατάξεις η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. του ν. 2743/1999). Με το ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109/29-5-2001) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό.

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό Δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης.

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

3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) είναι επιτροπές που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, στις οποίες μπορούν να προσφεύγουν οι πολίτες-καταναλωτές για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές σε συναινετικό κλίμα.

Ο θεσμός του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις ΕΦΔ εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994. Η σύνθεση των επιτροπών περιλαμβάνει:

- Ένα δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από το διοικητικό συμβούλιο του δικηγορικού συλλόγου, ως Πρόεδρο.
- Έναν εκπρόσωπο του τοπικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου (στους νομούς όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, το διοικητικό τους συμβούλιο ορίζει, επίσης, έναν εκπρόσωπο με τον αναπληρωτή του).
- Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τα διοικητικά συμβούλια των ενώσεων (όπου δεν υπάρχουν τέτοιες ενώσεις, στην ΕΦΔ συμμετέχει, ως τρίτο μέλος, εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τη διοίκηση του κέντρου).
- Έναν υπάλληλο της υπηρεσίας εμπορίου της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, που ορίζεται με τον αναπληρωτή του από τον Νομάρχη, προκειμένου να παράσχει γραμματειακή υποστήριξη στο έργο της ΕΦΔ.

Με το άρθρο 14 του ν. 3587/2007, ο οποίος τροποποίησε και συμπλήρωσε τον ν. 2251/1994, η θητεία των μελών των ΕΦΔ ορίζεται διετής (από μονοετής που ήταν παλαιότερα).

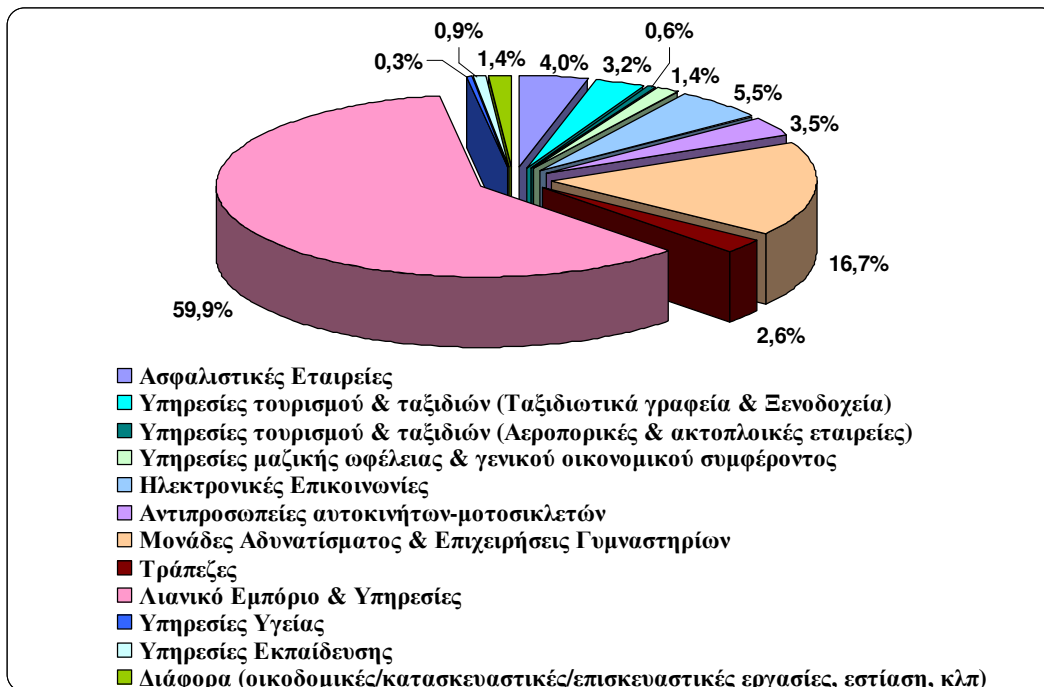
Με το άρθρο 3 του ν. 3297/2004, οι ΕΦΔ υπήχθησαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους. Η υπαγωγή των ΕΦΔ στον Συνήγορο του Καταναλωτή αποσκοπεί, πέραν της ενδυνάμωσης του κύρους και της αξιοπιστίας του νέου θεσμού, στην αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων και της αξιοπιστίας των Επιτροπών, ο ρόλος

των οποίων καθίσταται περισσότερο ουσιαστικός, αποτελεσματικός και περαιτέρω συμβάλει στην αποκεντρωμένη λειτουργία του μηχανισμού της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

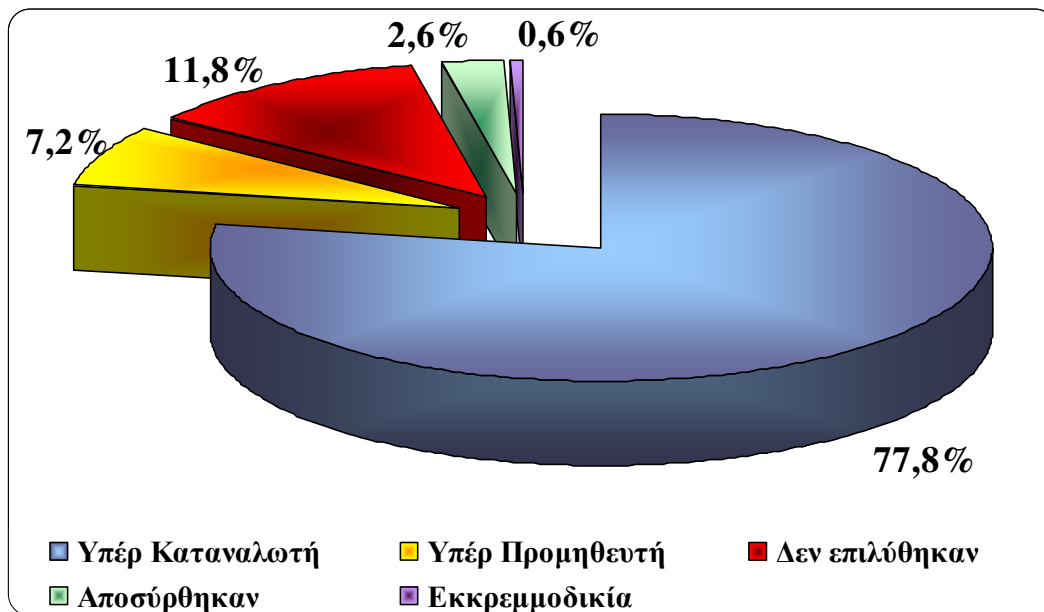
Η δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των Επιτροπών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή διασφαλίζει την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων. Επιπροσθέτως, η διαδικασία στελέχωσης, η οποία καθορίζεται πλέον από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, η πρόβλεψη δυνατότητας αμοιβής των μελών των Επιτροπών και των μελών που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, καθώς επίσης η ενιαία ρύθμιση των λοιπών λεπτομερειών του άρθρου 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αποτελούν τις αναγκαίες προϋποθέσεις προκειμένου οι Επιτροπές να λειτουργούν αποδοτικότερα.

Με αποφάσεις που υπέγραψε κατά το χρονικό διάστημα από τον Νοέμβριο 2008 έως τον Ιανουάριο 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε τις νέες ΕΦΔ σε αντικατάσταση των παλαιότερων, η θητεία των μελών των οποίων είχε λήξει και τα μέλη εξακολούθησαν να ασκούν τα καθήκοντά τους και μετά τη λήξη της θητείας τους μέχρι τον ορισμό των καινούργιων, σύμφωνα με τις πάγιες διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας που αφορούν τη συγκρότηση και λειτουργία συλλογικών οργάνων. Οι ΕΦΔ με τη νέα σύστασή τους παρατίθενται στο Παράρτημα της παρούσας.

Τέλος, σε συνέχεια της πρόβλεψης που είχε γίνει στην περυσινή Ετήσια Έκθεση της Αρχής σχετικά με την εφαρμογή ενός πιλοτικού συστήματος επικοινωνίας με τις ΕΦΔ, ώστε να είναι εφικτή η συλλογή, η επεξεργασία και η αποτύπωση των στοιχείων της σημαντικής προσφοράς τους, τα οποία (στοιχεία) θα είναι σε θέση να μας δείξουν μια πιο αντιπροσωπευτική εικόνα της γεωγραφικής διασποράς των καταγγελιών που αφορούν το προφίλ των καταναλωτικών διαφορών στη χώρα μας, γίνεται φέτος μια πρώτη προσπάθεια παρουσίασης ορισμένων βασικών δεδομένων, που σε αυτή την αρχική φάση αφορούν καταγγελίες που υποβλήθηκαν από πολίτες-καταναλωτές στις κατά τόπους ΕΦΔ ανά εμπορικό κλάδο (βλ. γράφημα 1) και την έκβασή τους (βλ. γράφημα 2).



Γράφημα 1: Καταγγελίες που έγιναν στις κατά τύπους ΕΦΔ ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 2: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία από τις κατά τύπους ΕΦΔ

4. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

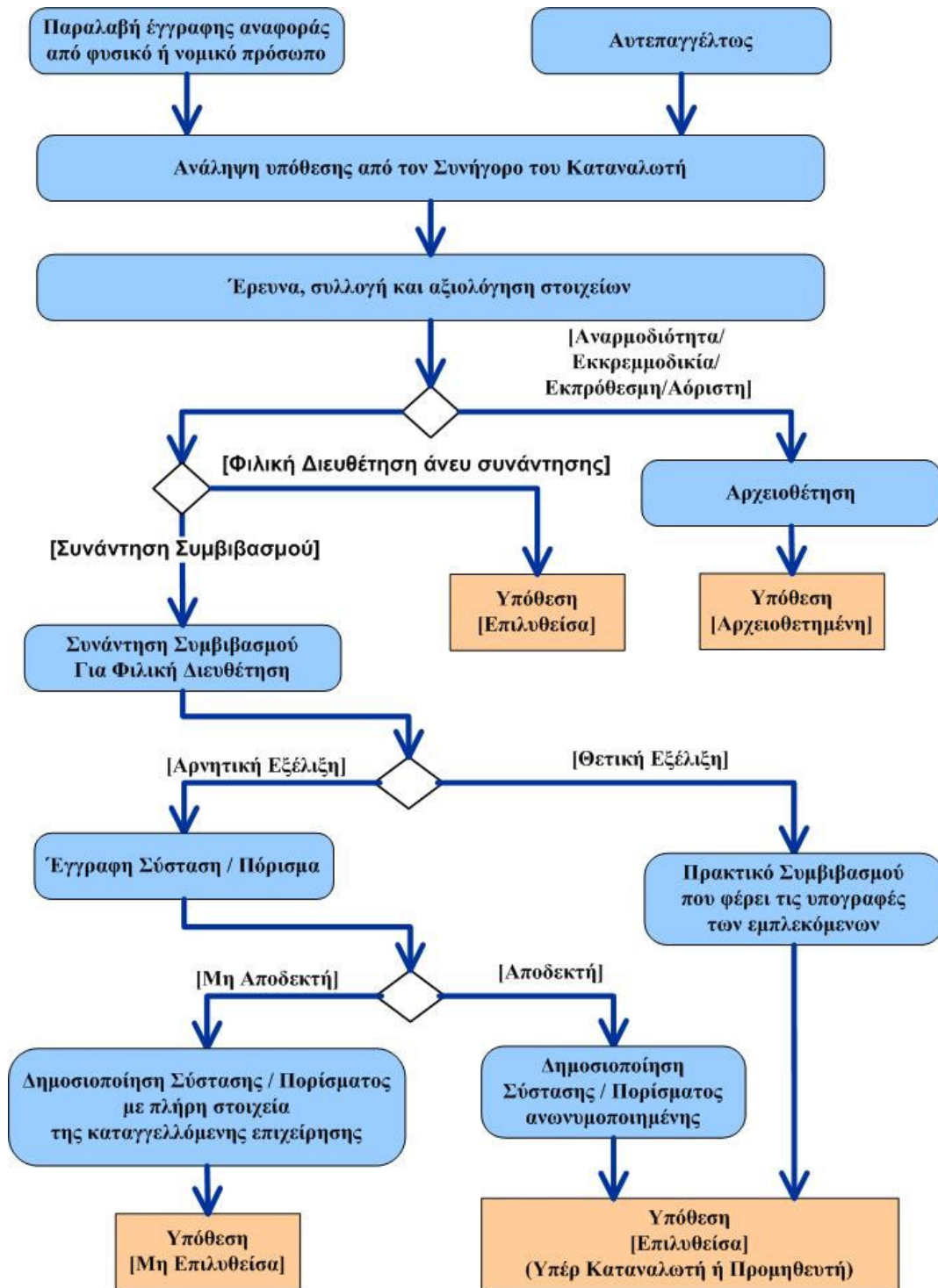
Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μιας αξίωσης ή η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε στοιχειοθετεί αβασάνιστα τη βασιμότητα της καταγγελίας. Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούντων ανταγωνιστών τους. Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η εκ μέρους των καταναλωτών συνετή αξιοποίηση των προστατευτικών διατάξεων του νόμου και όχι η κακόπιστη κατάχρησή τους.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για ζητήματα που φρονούν ότι θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλειά τους ή συνιστούν προσβολή των οικονομικών συμφερόντων τους. Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και ενυπόγραφης υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή ή τηλεομοιοτυπία, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη Λ. Αλεξάνδρας 144. Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ).

Οι καταγγελίες των καταναλωτών εξετάζονται αντικειμενικά και αμερόληπτα με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία

που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος, όπως ενδεχομένως και για τις εκθέσεις των Ειδικών και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων.

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία της φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του (βλ. γράφημα 3).



Γράφημα 3: Διαδικασία χειρισμού υποθέσεων Συνηγόρου του Καταναλωτή

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

1. Λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Σχεδιασμός, υλοποίηση & συντήρηση Συστήματος:

Βησσαρίων Παπαγιάννης	Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
Χρήστος Ξυθάλης	Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
Ελένη Παππά	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Πληροφορική

Βασικός στόχος του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι να δημιουργήσει και να προάγει ένα νέο τρόπο οργάνωσης της υπηρεσίας, βασισμένο στην καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση των σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων, όπως το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και τη χρήση βάσεων δεδομένων, με αναμενόμενο επακόλουθο την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη διαφάνεια, τον έλεγχο και τη βελτίωση της ποιότητας του παραγόμενου έργου.

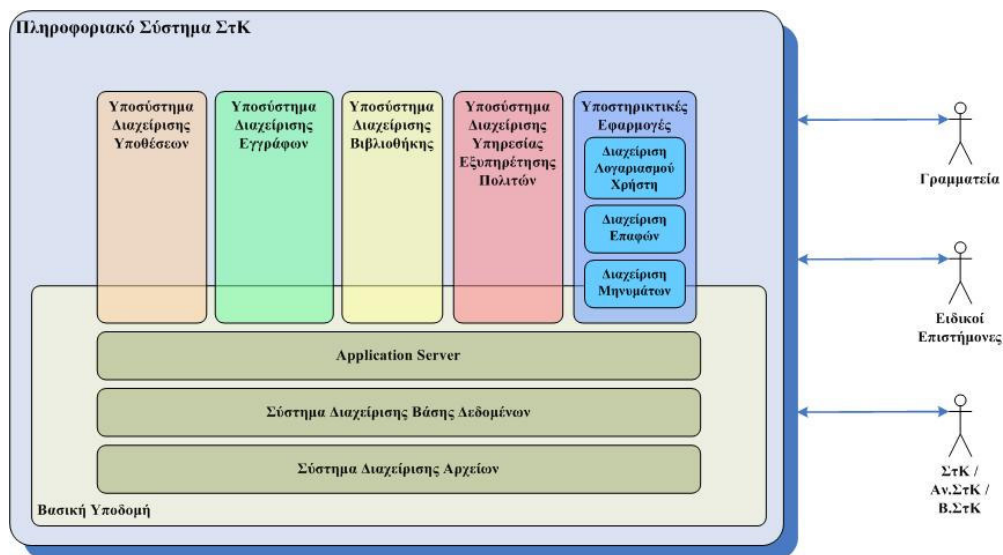
Έπειτα από μια χρονική περίοδο σχεδιασμού και πιλοτικής λειτουργίας, τον Μάρτιο του 2009 τέθηκε σε πλήρη παραγωγική λειτουργία το Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) του Συνηγόρου του Καταναλωτή, το οποίο υλοποίησαν σύμφωνα με τις ανάγκες της οι τρεις (3) Ειδικοί Επιστήμονες Πληροφορικής της Αρχής, χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Η δημιουργία και λειτουργία του νέου αυτού συστήματος είχε σαν αποτέλεσμα:

- ❖ Την διευκόλυνση του χειρισμού των υποθέσεων που αναλαμβάνει η Αρχή (πιο εύκολη αναζήτηση και δρομολόγηση εγγράφων, άμεση κατηγοριοποίηση υποθέσεων ανά εμπορικό κλάδο, κ.λπ.)
- ❖ Την ελαχιστοποίηση των λανθασμένων καταχωρήσεων
- ❖ Την μείωση της «χέρι με χέρι» διακίνησης εγγράφων και γενικότερα των χειροκίνητων διαδικασιών (όπως, για παράδειγμα, της πρωτοκόλλησης εγγράφων)
- ❖ Την μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης ορισμένων διαδικασιών (π.χ. πρωτοκόλληση εγγράφων, ανάθεση υπόθεσης, κ.λπ.)
- ❖ Την βελτίωση των διαδικασιών παρακολούθησης της εξελικτικής πορείας των υποθέσεων
- ❖ Την διευκόλυνση της έκδοσης και επεξεργασίας στατιστικών στοιχείων

1.1. Συνοπτική περιγραφή του Πληροφοριακού Συστήματος

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή καλύπτει όλες τις βασικές δραστηριότητες της Αρχής μέσω ενός ομοιογενούς περιβάλλοντος, το οποίο παρέχει πλήρεις και ποιοτικές υπηρεσίες στο σύνολο του προσωπικού της Αρχής.



Γράφημα 4: Λογική Αρχιτεκτονική των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος

Στο Γράφημα 4 έχει απεικονιστεί η λογική αρχιτεκτονική του λογισμικού των εφαρμογών του Π.Σ., στο οποίο φαίνονται τα υποσυστήματα. Πιο συγκεκριμένα, το Π.Σ. περιλαμβάνει τα εξής υποσυστήματα με την αναφερόμενη λειτουργικότητα:

❖ **Υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων αναφορών.** Πρόκειται για το πιο σημαντικό κομμάτι του συστήματος, αφού είναι αυτό που υποστηρίζει τη διαδικασία διαχείρισης των καταγγελιών των πολιτών, δηλαδή το βασικό έργο της Αρχής. Συνοπτικά, λειτουργεί ως ακολούθως:

- Καταχώριση και πρωτοκόλληση των εισερχόμενων καταγγελιών
- Προώθηση-χρέωση των υποθέσεων στους χειριστές-Ειδικούς Επιστήμονες
- Καταχώριση και συσχέτιση εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων με τις υποθέσεις
- Δυνατότητα ενημέρωσης υπόθεσης με διάφορα στοιχεία κατά τη διάρκεια επεξεργασίας της (π.χ. σχετικός εμπορικός κλάδος, κατηγορία καταγγελίας, περίληψη υπόθεσης, έκβαση υπόθεσης, κ.λπ.)
- Αναζήτηση υποθέσεων με πολλαπλά κριτήρια
- Δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού μίας υπόθεσης
- Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων
- Αυτόματη δημιουργία μηνυμάτων προς ενημέρωση των χειριστών των υποθέσεων, όταν υπάρχουν σημαντικές μεταβολές ή εξελίξεις (π.χ. λήψη της απάντησης ενός προμηθευτή)
- Παρακολούθηση των συναντήσεων που λαμβάνουν χώρα για την κατάρτιση Πρακτικών Συμβιβασμού
- Αυτόματη εξαγωγή-δημιουργία βιβλίου πρωτοκόλλου αναφορών σε αρχείο excel

- ❖ **Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων.** Πρόκειται για ένα επίσης πολύ σημαντικό κομμάτι του συστήματος, το οποίο σε πολλές περιπτώσεις λειτουργεί αλληλένδετα με το προαναφερόμενο υποσύστημα διαχείρισης των υποθέσεων. Συνοπτικά, λειτουργεί ως ακολούθως:
 - Καταχώριση και πρωτοκόλληση εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων², είτε αυτά αφορούν υποθέσεις είτε αφορούν τη γενική αλληλογραφία της Αρχής
 - Αναζήτηση εγγράφων με πολλαπλά κριτήρια
 - Δυνατότητα αναζήτησης εκκρεμών εξερχόμενων εγγράφων³
 - Αυτόματη εξαγωγή-δημιουργία βιβλίου πρωτοκόλλου γενικής αλληλογραφίας

- ❖ **Υποσύστημα διαχείρισης υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών.** Το υποσύστημα αυτό αφορά τη διαχείριση των παραπόνων που δέχεται η Αρχή (είτε τηλεφωνικά είτε ύστερα από επίτοπια επίσκεψη των πολιτών). Συνοπτικά, λειτουργεί ως ακολούθως:
 - Καταχώριση παραπόνου/ερώτησης πολιτών
 - Αναζήτηση καταχωρηθέντων παραπόνων

- ❖ **Υποσύστημα διαχείρισης βιβλιοθήκης.** Το υποσύστημα αυτό αφορά τη διαχείριση της βιβλιοθήκης που διαθέτει η Αρχή. Συνοπτικά, λειτουργεί ως ακολούθως:
 - Αναζήτηση βιβλίων με πολλαπλά κριτήρια
 - Διαδικασία δανεισμού και επιστροφής βιβλίων

- ❖ **Υποστηρικτικές εφαρμογές.** Είναι ένα σύνολο βοηθητικών-υποστηρικτικών εφαρμογών:
 - **Διαχείριση λογαριασμού χρήστη.** Δυνατότητα μεταβολής του κωδικού πρόσβασης (password) του χρήστη
 - **Διαχείριση επαφών.** Διαχείριση στοιχείων (όνομα, τηλέφωνο, διεύθυνση, κ.λπ.) προσώπων, εταιρειών, υπηρεσιών, κ.λπ., με τους οποίους υπάρχει επαφή (ανταλλαγή αλληλογραφίας)
 - **Διαχείριση μηνυμάτων.** Δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ χρηστών του συστήματος σχετικά με υποθέσεις ή έγγραφα. Επίσης, δημιουργούνται με αυτόματο τρόπο μηνύματα από το σύστημα προς ενημέρωση των χειριστών των υποθέσεων, όταν υπάρχουν σημαντικές μεταβολές

² Στην τρέχουσα έκδοση του συστήματος, τα εισερχόμενα έγγραφα δεν σαρώνονται και δεν γίνεται μεταφόρτωση των σχετικών αρχείων. Αυτή η δυνατότητα έχει προβλεφθεί να συμπεριλαμβάνεται σε μελλοντική έκδοση του συστήματος.

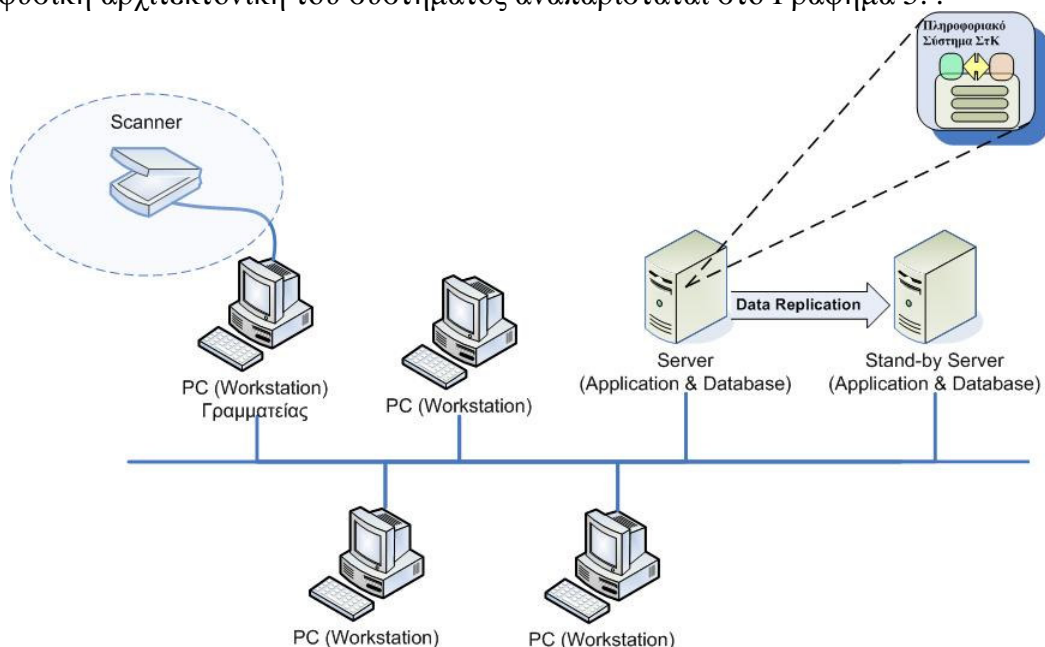
³ Σε μελλοντική έκδοση του συστήματος έχει, επίσης, προβλεφθεί η δυνατότητα ηλεκτρονικής έγκρισης των εξερχόμενων εγγράφων.

1.2. Τεχνολογικό υπόβαθρο Πληροφοριακού Συστήματος

Όσον αφορά το τεχνολογικό του υπόβαθρο, η υλοποίηση του Π.Σ. έχει βασιστεί στις εξής παραμέτρους-αρχές:

- Το σύνολο της λειτουργικότητας προσφέρεται μέσω διαδικτυακών (web) εφαρμογών. Συνεπώς, το μόνο λογισμικό που χρειάζεται να έχουν οι σταθμοί εργασίας των χρηστών του συστήματος είναι ένας φυλλομετρητής (web browser).
- Χρήση υψηλής ποιότητας και ευρέως αποδεκτών προϊόντων λογισμικού ανοικτού κώδικα.
- Ανάπτυξη Κεντρικής Βάσης Δεδομένων, στην οποία συγκεντρώνονται όλα τα δεδομένα της Αρχής. Έχει χρησιμοποιηθεί το πλέον δημοφιλές Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων ανοικτού κώδικα **MySQL**.
- Χρήση μηχανισμού αντιγραφής δεδομένων σε πραγματικό χρόνο (on-line replication) για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των δεδομένων, αλλά και του συστήματος γενικότερα.
- Χρήση τεχνολογιών Enterprise Java. Ως περιβάλλον εκτέλεσης των εφαρμογών, έχει χρησιμοποιηθεί ο πιο ευρέως διαδεδομένος Application Server ανοικτού κώδικα, **JBoss**.
- Υιοθέτηση framework (**Struts**), το οποίο βασίζεται στη σχεδιαστική τεχνική MVC (Model View Controller) για την απλοποίηση τόσο της ανάπτυξης όσο και της συντήρησης των εφαρμογών.
- Έχει υιοθετηθεί απλό και κατανοητό user interface, ενώ επίσης υπάρχουν σελίδες βοήθειας (help files) για τις περισσότερες ιστοσελίδες του συστήματος.

Η φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος αναπαριστάται στο Γράφημα 5: .



Γράφημα 5: Φυσική αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος

Η θέση σε λειτουργία του Π.Σ. και η μετάβαση της λειτουργίας της Αρχής στη νέα μηχανογραφημένη πραγματικότητα δεν ήταν μία απλή διαδικασία. Εκτός από την ανάπτυξη του λογισμικού εφαρμογών του Π.Σ., που ήταν η βασική δραστηριότητα, ένα σύνολο ενεργειών και δράσεων έχουν πραγματοποιηθεί για την επιτυχή μετάβαση. Πιο συγκεκριμένα:

- Στο πλαίσιο της ανάλυσης του συστήματος, έγινε καταγραφή και διαγραμματική απεικόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών της Αρχής
- Με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών αναδείχθηκαν ορισμένες δυσλειτουργίες των υφιστάμενων διαδικασιών και στη συνέχεια έγινε αναδιοργάνωση ή/και κατάργηση ορισμένων από αυτές
- Μετάπτωση των υφιστάμενων δεδομένων της Αρχής. Όσα δεδομένα της Αρχής υπήρχαν σε ηλεκτρονική μορφή μεταφέρθηκαν στη νέα Βάση Δεδομένων. Σε αρκετές περιπτώσεις, μάλιστα, χρειάστηκε να γίνει περαιτέρω επεξεργασία τους, προκειμένου να εισαχθούν στο σύστημα
- Εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού. Πριν από τη λειτουργία του συστήματος, έγιναν παρουσιάσεις-εκπαιδεύσεις των χρηστών του συστήματος ανά τύπο χρηστών (προϊστάμενους, Ειδικούς Επιστήμονες, διοικητικούς υπαλλήλους). Επιπρόσθετα, για την υποστήριξη των χρηστών του συστήματος:
 - Έχουν δημιουργηθεί σελίδες βοήθειας (on-line help) στο σύστημα
 - Έχουν δημιουργηθεί έγγραφα βοηθητικής τεκμηρίωσης (user manual), τα οποία είναι διαθέσιμα στους χρήστες

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι το Πληροφοριακό Σύστημα δεν έχει φτάσει στην τελική του μορφή. Το Π.Σ. συνιστά μια «δυναμική πληροφοριακή εφαρμογή», που μπορεί να δέχεται περιοδικά συνεχείς βελτιώσεις (upgrades) όποτε κρίνεται απαραίτητο, προκειμένου να παραμένει πάντοτε σύγχρονη, λειτουργική, χρήσιμη και παραγωγική. Υπάρχει μία σειρά από πρόσθετα χαρακτηριστικά που πρόκειται να ενσωματωθούν σταδιακά στο επόμενο διάστημα, τα πιο σημαντικά από τα οποία είναι τα εξής:

- Σάρωση όλων των εισερχόμενων εγγράφων και μεταφόρτωσή τους (upload) στο σύστημα. Στο σύστημα θα μεταφορτώνονται, ομοίως, και όλα τα εξερχόμενα έγγραφα. Με αυτόν τον τρόπο, όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με μία υπόθεση θα βρίσκονται στο σύστημα και, συνεπώς, οι υποθέσεις θα είναι πλέον πλήρως ψηφιοποιημένες, δηλαδή το σύνολο των πληροφοριών που σχετίζονται με αυτές θα υπάρχει σε ηλεκτρονική μορφή. Ένα ακόμα πλεονέκτημα που θα προκύψει είναι ότι θα μειωθεί η ανάγκη για «χέρι-με-χέρι» διακίνηση των εγγράφων, αφού αυτά θα είναι διαθέσιμα μέσω του συστήματος

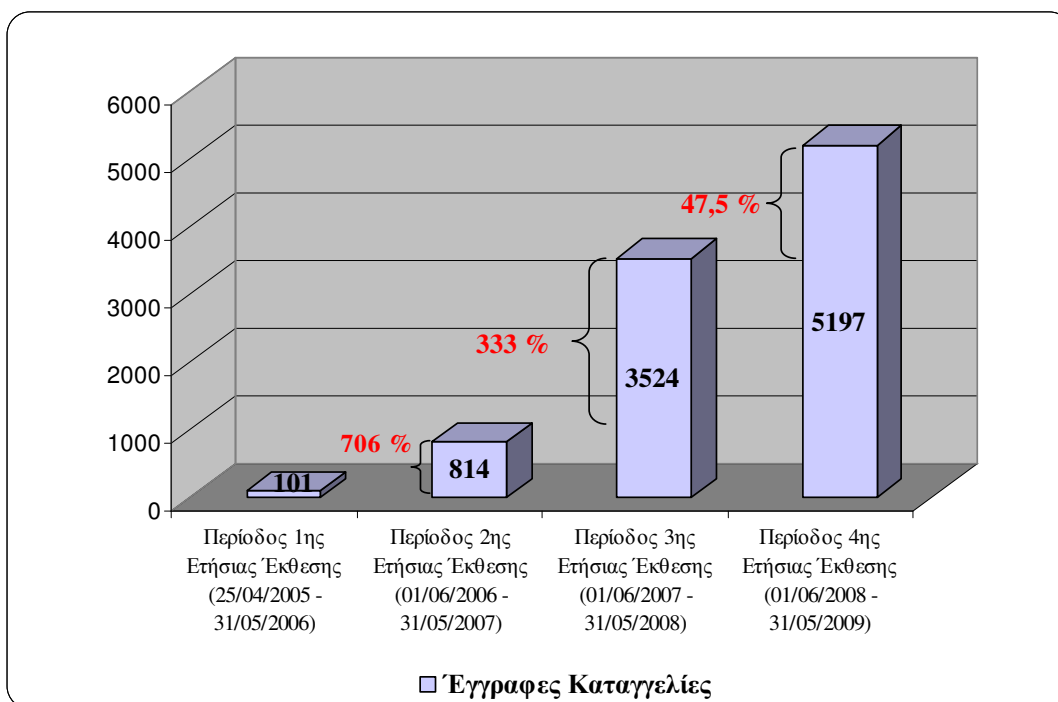
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής έγκρισης των εξερχόμενων εγγράφων από τους αρμόδιους προϊστάμενους, με συνεπακόλουθο και πάλι τη μείωση της «χέρι-με-χέρι» διακίνησης των εγγράφων, αλλά και τη διευκόλυνση και επιτάχυνση του χειρισμού των υποθέσεων
- Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας ορισμένων βασικών τύπων εγγράφων, τα οποία είναι σε μεγάλο βαθμό τυποποιημένα (π.χ. διαβίβαση αναφορών σε καταγγελλόμενες επιχειρήσεις), αποσκοπώντας σε περαιτέρω διευκόλυνση και επιτάχυνση του χειρισμού των υποθέσεων με ομοιογενή τρόπο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΡΟΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ⁴

⁴ Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη, όπου «παράπονο» εννοείται τηλεφωνικό.

1. Γενικά στοιχεία

Ο ρυθμός υποβολής αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή σημείωσε και φέτος αυξητική τάση της τάξης του 47,5% (βλ. Γράφημα 6). Παρατηρούμε ότι το ποσοστό της αύξησης γίνεται πλέον διψήφιο, από τριψήφιο που ήταν τις προηγούμενες δύο χρονιές, γεγονός λογικό και αναμενόμενο, αφού οι ποσοστιαίες διαφορές των τάξεων του 706% και του 333% από το 2006 έως το 2007 και από το 2007 έως το 2008 αντίστοιχα συνέπεσαν με την αρχή λειτουργίας του θεσμού και με την απότομη μεγέθυνση του βαθμού ενσωμάτωσής του στη συνείδηση των πολιτών. Συνολικά, η Αρχή έχει δεχθεί μέχρι σήμερα 9.636 αναφορές.

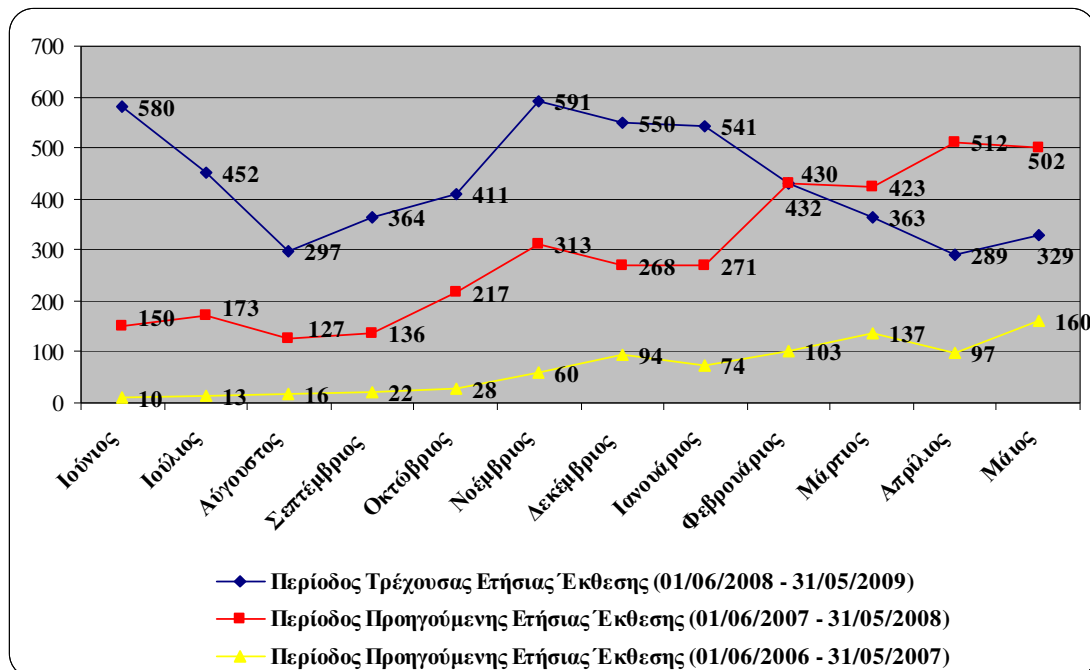


Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος

2. Κατάσταση αναφορών φετινής Ετήσιας Έκθεσης

Μήνας	Αριθμός αναφορών
Ιούνιος 2008	580
Ιούλιος 2008	452
Αύγουστος 2008	297
Σεπτέμβριος 2008	364
Οκτώβριος 2008	411
Νοέμβριος 2008	591
Δεκέμβριος 2008	550
Ιανουάριος 2009	541
Φεβρουάριος 2009	430
Μάρτιος 2009	363
Απρίλιος 2009	289
Μάιος 2009	329
ΣΥΝΟΛΟ	5.197

Πίνακας 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά μήνα



Γράφημα 7: Ροή αναφορών ανά μήνα (και σύγκριση με τα περασμένα έτη)

Πριν περάσουμε στην εξαγωγή ορισμένων γενικών συμπερασμάτων και στην ερμηνεία τους διαβάζοντας τον συγκεντρωτικό πίνακα (2) που ακολουθεί, πρέπει να επισημανθεί ότι από φέτος στο Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής προστέθηκαν ως δύο νέοι εμπορικοί κλάδοι οι υπηρεσίες εκπαίδευσης και οι υπηρεσίες υγείας, οι αντίστοιχες αναφορές των οποίων μέχρι σήμερα καταχωρούνταν στον εμπορικό κλάδο του λιανικού εμπορίου και των υπηρεσιών.

Μια τέτοια κίνηση κρίθηκε επιβεβλημένη για μεθοδολογικούς λόγους ορθής ταξινόμησης, δεδομένου ότι η Αρχή άρχισε να δέχεται μεγάλο όγκο γραπτών αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων για ιδιωτικούς εκπαιδευτικούς παρόχους όλων των βαθμίδων (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, μεταλυκειακή), καθώς επίσης για παρόχους ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας (κλινικές, μαιευτήρια), καθιστώντας αναγκαία την ιδιαίτερη κατηγοριοποίηση και τη διερεύνησή τους με τα κατάλληλα ειδικά και συγκεκριμένα κριτήρια που προσιδιάζουν στην ιδιαίτερη φύση και τα χαρακτηριστικά αυτού του είδους των υποθέσεων.

Περνώντας στη μελέτη των στοιχείων του συγκεντρωτικού πίνακα (2), μπορούμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

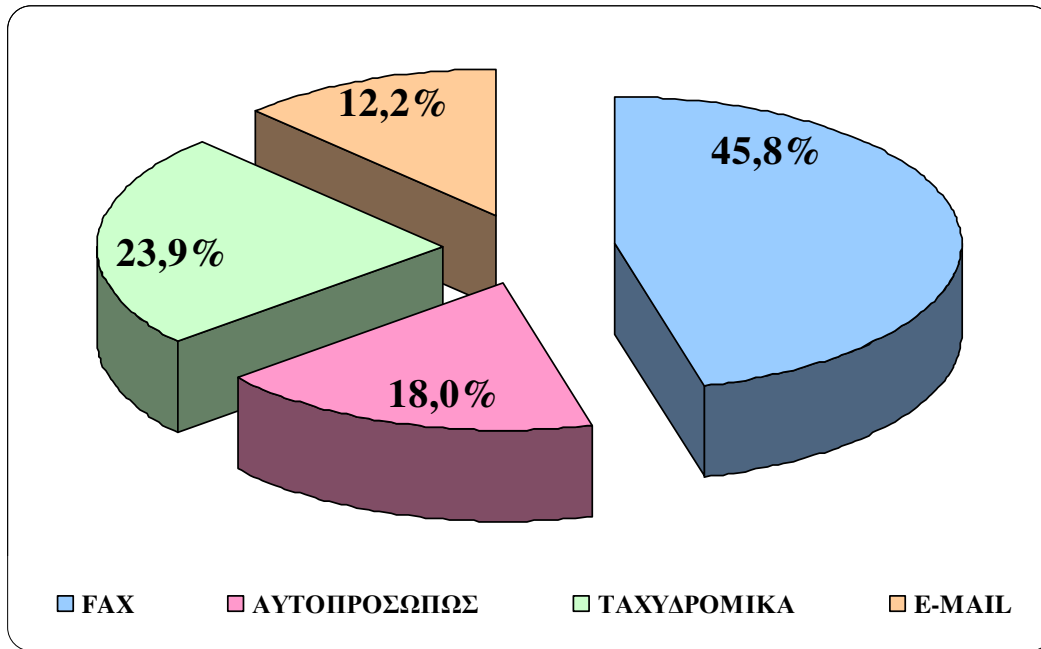
- Σε σύγκριση με την περυσινή περίοδο, οι εμπορικοί κλάδοι που εμφανίζουν φέτος τη μεγαλύτερη αύξηση, σε σχέση με όλους τους υπόλοιπους κλάδους, του απόλυτου αριθμού των αναφορών που δέχτηκαν από πολίτες-καταναλωτές είναι οι κλάδοι των ασφαλιστικών εταιρειών και των τραπεζών (αύξηση 186% και 368% αντίστοιχα). Για τον κλάδο των ασφαλιστικών εταιρειών, η αύξηση αυτή μπορεί να εξηγηθεί από τη συστηματική διαβίβαση προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορών από άλλες δημόσιες Αρχές, φορείς και υπηρεσίες ή/και την απευθείας υποβολή αναφορών πολιτών καθ' υπόδειξη άλλων δημοσίων Αρχών, φορέων και υπηρεσιών. Όμως, για τον τραπεζικό κλάδο, η εν λόγω αξιοπρόσεκτη αύξηση του αριθμού των υποβληθεισών αναφορών υπήρξε συνέπεια δύο σημαντικών δημόσιων παρεμβάσεων της Αρχής με μεγάλη απήχηση στο καταναλωτικό κοινό σχετικά με καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών για εγγραφή εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο και σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων με κυμαινόμενο επιτόκιο.
- Μικρότερη συγκριτικά είναι η αύξηση σε σχέση με πέρυσι του απόλυτου αριθμού των αναφορών που δέχτηκαν φέτος οι κλάδοι των υπηρεσιών τουρισμού και ταξιδιών (ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία/αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες) και του λιανικού εμπορίου και υπηρεσιών (16,2% και 8,9%), ενώ μείωση του αριθμού των αναφορών παρουσίασαν οι υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και οι αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών (-13,3%, -4,9% και -7,1%, αντίστοιχα).

- Πάντως, εξαιρουμένων του ασφαλιστικού και του τραπεζικού κλάδου, που φέτος παρουσίασαν τις ιδιομορφίες που περιγράψαμε, ο γενικότερος συσχετισμός των εμπορικών κλάδων με κριτήριο τις αναφορές που τους αφορούν ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή δεν παρουσιάζει καμία περαιτέρω αξιοσημείωτη αλλαγή. Έτσι, οι εμπορικοί κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του λιανικού εμπορίου-υπηρεσιών εξακολουθούν να είναι οι περισσότερο καταγγελλόμενοι από τους πολίτες-καταναλωτές, με τους κλάδους των τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών, των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών και των ινστιτούτων αδυνατίσματος να είναι συγκριτικά από τους λιγότερο καταγγελλόμενους (βλ. Γράφημα 11).
- Από το σύνολο των επεξεργασθεισών αναφορών (1112), το 88,4% έχει επιλυθεί υπέρ καταναλωτή και μόλις το υπόλοιπο 3,1% υπέρ προμηθευτή. Τα ποσοστά επίλυσης υπέρ και κατά καταναλωτή παραμένουν εν πολλοίς ίδια με πέρυσι και καταδεικνύουν τη διαχρονική αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης που προσφέρει η Ανεξάρτητη Αρχή και το κλίμα εμπιστοσύνης που σταδιακά εμπεδώνεται ανάμεσα στους καταναλωτές και τους προμηθευτές.
- Ένα ποσοστό 8,5% επί του συνόλου των επεξεργασθεισών αναφορών δεν έχει επιλυθεί ακόμα, ακόμα παρά την εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων φιλικού διακανονισμού. Το ποσοστό αυτό μπορεί να θεωρηθεί χαμηλό (αφορά περίπου 1 στις 10 υποθέσεις) και δεν αφορά την ποιότητα ή την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης που προσφέρει η Αρχή, αφού για το ανέφικτο των συμβιβασμών συνήθως ευθύνεται η φύση των διαφορών και ενίοτε η έλλειψη πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.
- Το ποσοστό των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει η φετινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και που εξακολουθεί να παραμένει υπό καθεστώς επεξεργασίας ανήλθε σε 51,3%, είναι δηλαδή κατά περίπου 8,5% μικρότερο από πέρυσι, που ήταν 60%. Αν και το εύρημα αυτό αποδεικνύει την επιτάχυνση των διαδικασιών που ακολουθούνται για την επεξεργασία των αναφορών που δέχεται η Αρχή προς όφελος των πολιτών-καταναλωτών, εντούτοις μπορούμε να πούμε πως το θετικό αυτό αποτέλεσμα οφείλεται κατά κύριο λόγο αφενός στην αυτοματοποίηση του τρόπου διεκπεραίωσης των διαδικασιών με τη βοήθεια του νέου Πληροφοριακού Συστήματος που τέθηκε πρόσφατα σε λειτουργία και αφετέρου στην εντατικοποίηση της παραγωγικότητας των μελών του Επιστημονικού Προσωπικού εν μέσω πολύ μεγάλου φόρτου εργασίας. Το πάγιο αίτημα για την περαιτέρω στελέχωση της Αρχής με επιστήμονες και διοικητικούς υπαλλήλους, προκειμένου η ταχύτητα της ανταπόκρισης στις υποβαλλόμενες αναφορές να αντιστοιχεί στην ιδιαίτερα υψηλή αύξηση του ρυθμού εισροής τους, παραμένει ακόμη εκκρεμές όσο και επίκαιρο.

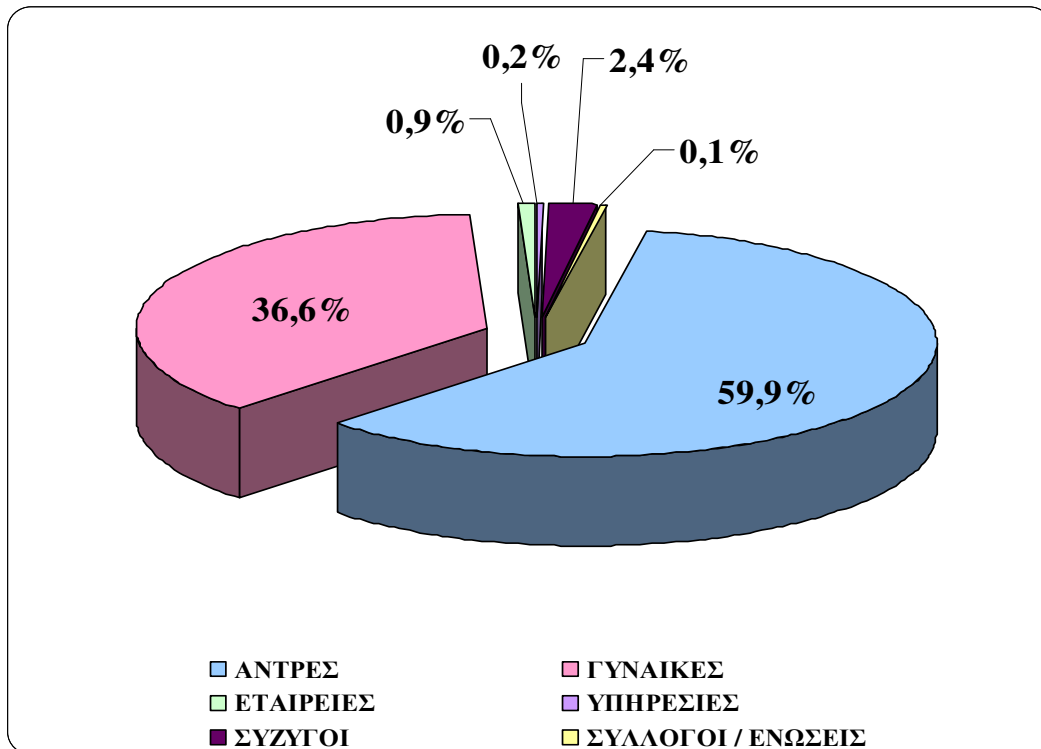
- Εξακολουθεί, βεβαίως, να ισχύει ότι ένας πρόσθετος λόγος που εξηγεί την καθυστέρηση στην επίλυση μιας υπόθεσης και την παραμονή της σε καθεστώς επεξεργασίας είναι η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι συχνά κωλύουν την επικοινωνία και, κατά συνέπεια, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του. Επίσης, καθυστερήσεις στην επίλυση μιας αναφοράς μπορούν να προκύψουν και στις περιπτώσεις εκείνες που κρίνεται απαραίτητη η προσφυγή σε άλλες υπηρεσίες και φορείς για την παροχή της συνδρομής τους επί παραμέτρων μιας υπόθεσης τις οποίες δεν μπορεί ή δεν είναι σε θέση να γνωρίζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Ο αριθμός των διαβιβασθέντων αιτημάτων προς άλλες υπηρεσίες αυξήθηκε, μάλιστα, κατά 268% φέτος (βλ. πίνακα 3 και Γράφημα 15).
- Υψηλή υπήρξε φέτος η αύξηση του ποσοστού των υποθέσεων που έχουν αρχειοθετηθεί για διάφορους λόγους (εκκρεμοδικία, ασήμαντη διαφορά, αόριστο αίτημα, αναρμοδιότητα, εκπρόθεσμη υποβολή αναφοράς, κ.λπ.). Το συγκεκριμένο ποσοστό ανήλθε σε 25,7% επί του συνόλου των αναφορών, εκτός όσων έχουν αποσυρθεί από τους ίδιους τους αναφέροντες, έναντι 11,5%, που ήταν αντιστοίχως πέρυσι. Το συγκεκριμένο εύρημα εξηγείται από το γεγονός ότι η Αρχή δέχεται συστηματικά μεγάλο αριθμό εγγράφων από πολίτες-καταναλωτές, τα οποία απλώς κοινοποιούνται προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Παρ' όλα αυτά, αυτού του είδους τα έγγραφα δεν παρέχουν την απαραίτητη νομιμοποίηση για τη διερεύνησή τους από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ούτε και συνιστούν αυτομάτως αναφορά, κατά την έννοια της οικείας νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 1 του ιδρυτικού της Αρχής νόμου (: «ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του... ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων...»). Περαιτέρω, δε, τα εν λόγω έγγραφα συνήθως δεν περιέχουν κάποιο σαφές αίτημα διαμεσολάβησης, γεγονός που καθιστά το περιεχόμενό τους αόριστο και αναγκάζει την υπηρεσία μας να τα αρχειοθετεί, βάσει του άρθρου 4, παρ. 3 του ιδρυτικού της νόμου. Είναι, βεβαίως, αυτονόητο ότι σε κάθε τέτοια περίπτωση η Αρχή ενημερώνει εγγράφως και χωρίς καμία καθυστέρηση τους εμπλεκόμενους σχετικά με την ορθή διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί προκειμένου να προσφύγουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και να λάβουν τις διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες.

	Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ						
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Απόσυρση αναφοράς από τον καταναλωτή	Αρχείο λόγω εκκρεμοδικίας, ασήμαντης διαφοράς, αόριστου αιτήματος	Υπό επεξεργασία	Σύνολο
Ασφαλιστικές εταιρείες	113	7	4	26	325	360	835
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	16	2	3	2	20	21	64
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	27	3	5		25	27	87
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	8				33	115	156
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	408	9	49	8	164	775	1.413
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσυκλετών	26	2	3	6	29	52	118
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	10			7	43	87	147
Τράπεζες	190	8	17	19	454	819	1.507
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	168	2	12	33	162	384	761
Υπηρεσίες Υγείας	2					11	13
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	6	2		1	11	4	24
Διάφορα (οικοδομικές/κατασκευαστικές/επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	9		1	1	45	16	72
Σύνολο	983	35	94	103	1.311	2.671	5.197

Πίνακας 2: Κατάσταση υποθέσεων περιόδου Ιούνιος 2008 – Μάιος 2009



Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών

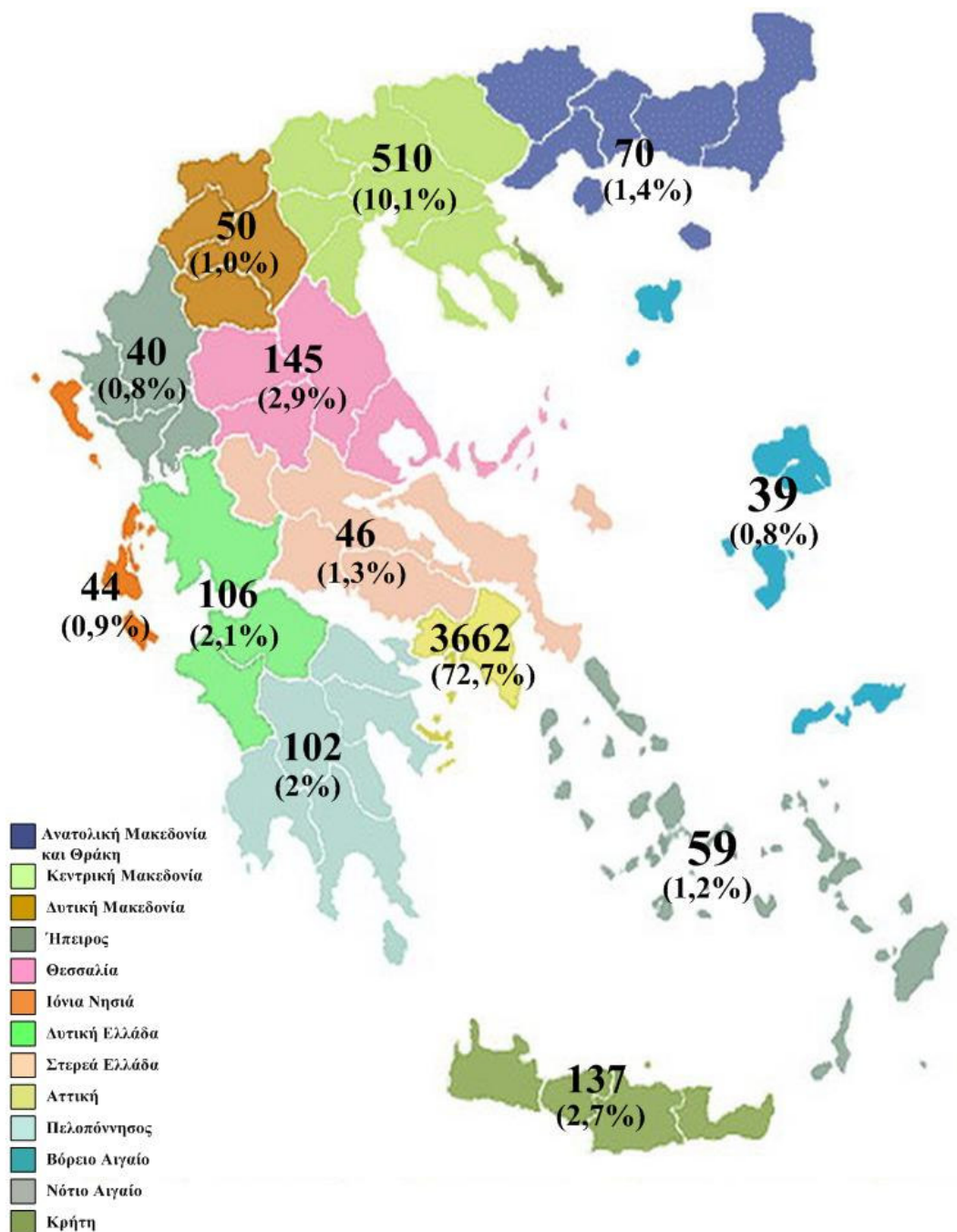


Γράφημα 9: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές

Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά ανά περιοχή προέλευσης των αναφορών των οποίων γίνεται αποδέκτης ο Συνήγορος του Καταναλωτή (βλ. Γράφημα 10), παρατηρείται μια μικρή μείωση της τάξης του 4,2% επί των αναφορών που προέρχονται από την περιοχή της Αττικής (72,7% φέτος έναντι 76,9% πέρυσι), η οποία παρ' όλα αυτά εξακολουθεί να συγκεντρώνει το υψηλότερο ποσοστό συγκρινόμενη με τις υπόλοιπες περιοχές της χώρας. Το γεγονός αυτό σε κάθε περίπτωση οφείλεται στον μεγαλύτερο όγκο των εκεί πραγματοποιούμενων καταναλωτικών συναλλαγών.

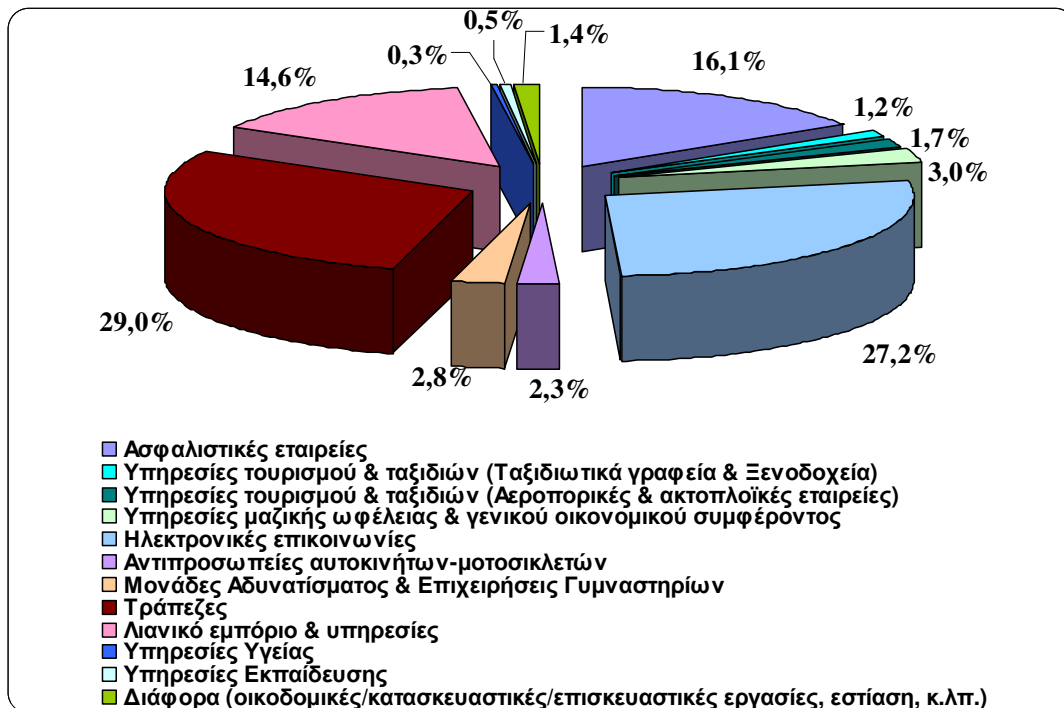
Κατά 2,3% αυξήθηκε το ποσοστό των αναφορών που προέρχονται από την περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας, λόγω κυρίως της προοδευτικά μεγαλύτερης προσφυγής των κατοίκων της Θεσσαλονίκης στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ενώ στα ίδια πάνω-κάτω ποσοστά με απειροελάχιστες αυξητικές τάσεις κυμαίνεται η γεωγραφική διασπορά των υποβαλλόμενων αναφορών στις υπόλοιπες περιφέρειες.

Η μελλοντική συμπερίληψη ποσοτικών στοιχείων από αναφορές που έχουν υποβληθεί στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εποπτεύονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας θα μας επιτρέψει να έχουμε μια πιο αντιπροσωπευτική και συνάμα αντικειμενική εικόνα της γεωγραφικής διασποράς των αναφορών που αφορούν καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας.



Γράφημα 10: Γεωγραφική διασπορά αναφορών φετινής περιόδου ⁵

⁵ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές για τις οποίες δεν υπάρχει η πληροφορία του τόπου προέλευσης του αναφέροντα, καθώς επίσης ούτε αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή από το εξωτερικό.



Γράφημα 11: Καταγγελίες φετινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο

3. Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο της φετινής Ετήσιας Έκθεσης

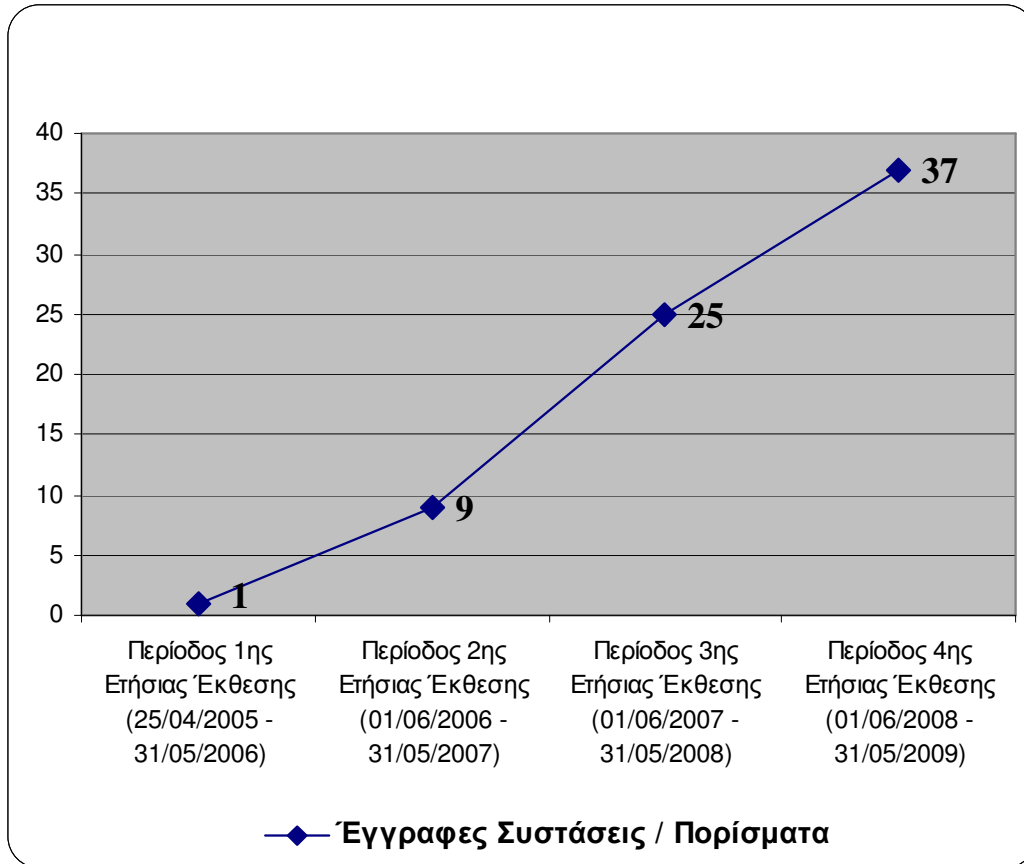
Από τα στοιχεία του πίνακα (3) που ακολουθεί και αφορά ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν τη χρονική περίοδο της φετινής Ετήσιας Έκθεσης μπορούμε να συμπεράνουμε τα εξής:

- Οι εμπορικοί κλάδοι για τους οποίους φαίνεται να είναι απαραίτητη η εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων φιλικού διακανονισμού (πραγματοποίηση συναντήσεων συμβιβασμού – σύνταξη έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων), προκειμένου να επιλύονται συμβιβαστικά οι υποθέσεις που τους αφορούν, είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, οι τράπεζες και το λιανικό εμπόριο-υπηρεσίες.
- Ο εμπορικός κλάδος για τον οποίο έχει διαπιστωθεί η συχνότερη τέλεση αξιόποινων πράξεων από τους προμηθευτές που ανήκουν σε αυτόν και η υποχρέωση γνωστοποίησής τους στον αρμόδιο Εισαγγελέα για περαιτέρω έρευνα, είναι ο κλάδος των μονάδων αδυνατίσματος. Αυτό οφείλεται στον μεγαλύτερο κίνδυνο που διατρέχει η ψυχική και σωματική υγεία των πελατών-καταναλωτών από τις ιατρικής φύσης πράξεις που λαμβάνουν χώρα εκεί, καθώς και στο ότι οι επιχειρήσεις του συγκεκριμένου κλάδου αποδεικνύεται ότι δεν τηρούν πάντοτε τις νόμιμες προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας τους.
- Οι κλάδοι για τους οποίους ζητείται συχνότερα η συνδρομή άλλων αρμόδιων υπηρεσιών, είτε προκειμένου να διευκολύνεται η επίλυση των υποθέσεων που τους αφορούν είτε επειδή διαπιστώνεται αναρμοδιότητα χειρισμού τους από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων), οι μονάδες αδυνατίσματος και οι επιχειρήσεις γυμναστηρίων (η διαβίβαση γίνεται κυρίως προς τα Τμήματα Αωνύμων Εταιρειών των Διευθύνσεων Εμπορίου των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, προκειμένου να ενημερώνεται η Αρχή για την ύπαρξη ή μη νόμιμης άδειας λειτουργίας των οικείων επιχειρήσεων), και το λιανικό εμπόριο-υπηρεσίες (η διαβίβαση γίνεται προς πληθώρα υπηρεσιών, ανάλογα με τη φύση και τα χαρακτηριστικά των εκάστοτε υποθέσεων).

	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση Συμβιβασμού	Έγγραφο Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια αναφορά στον Εισαγγελέα	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια υπηρεσία
Ασφαλιστικές εταιρείες	29	2	1	85
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	7	1		10
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	1	1		13
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	5	14		2
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	22			45
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	14	3	1	6
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	3	2	5	25
Τράπεζες	29	4	3	19
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	47	7	1	49
Υπηρεσίες Υγείας	1			1
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	2	3		5
Διάφορα (οικοδομικές/κατασκευαστικές/επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	5			12
Σύνολο	165	37	11	272

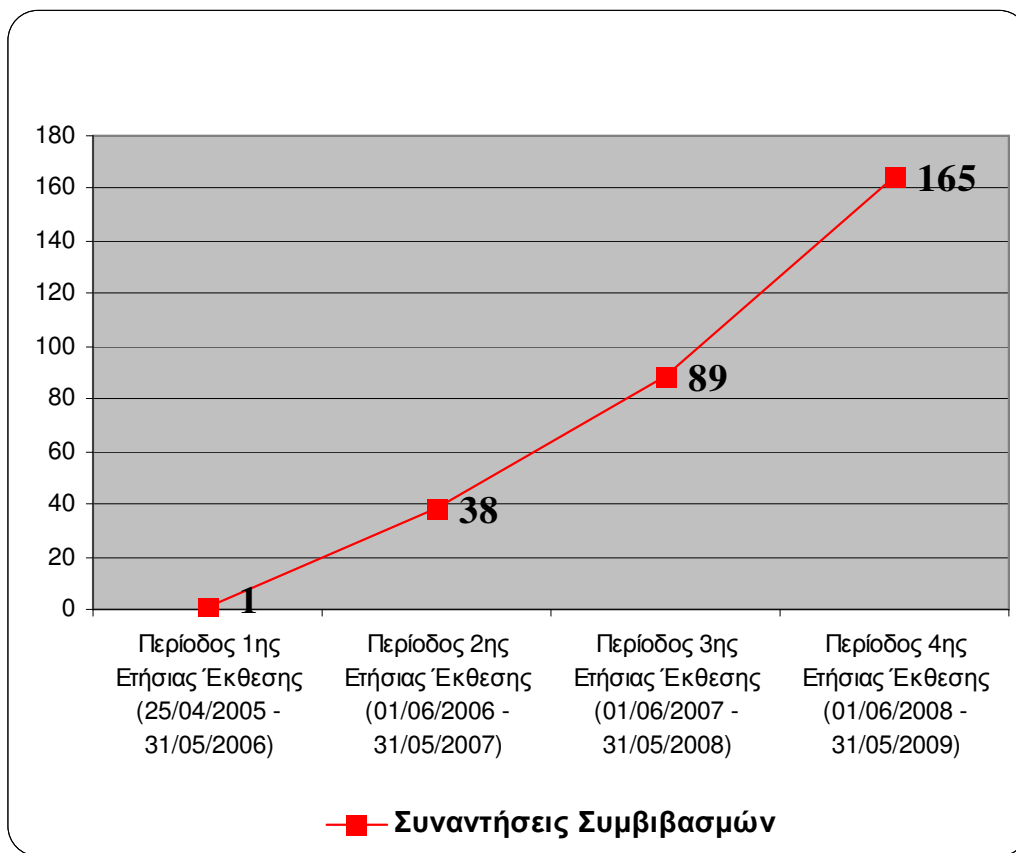
Πίνακας 3: Ενέργειες επί υποθέσεων που έγιναν την περίοδο Ιούνιος 2008 – Μάιος 2009

3.1. Έγγραφες Συστάσεις - Πορίσματα



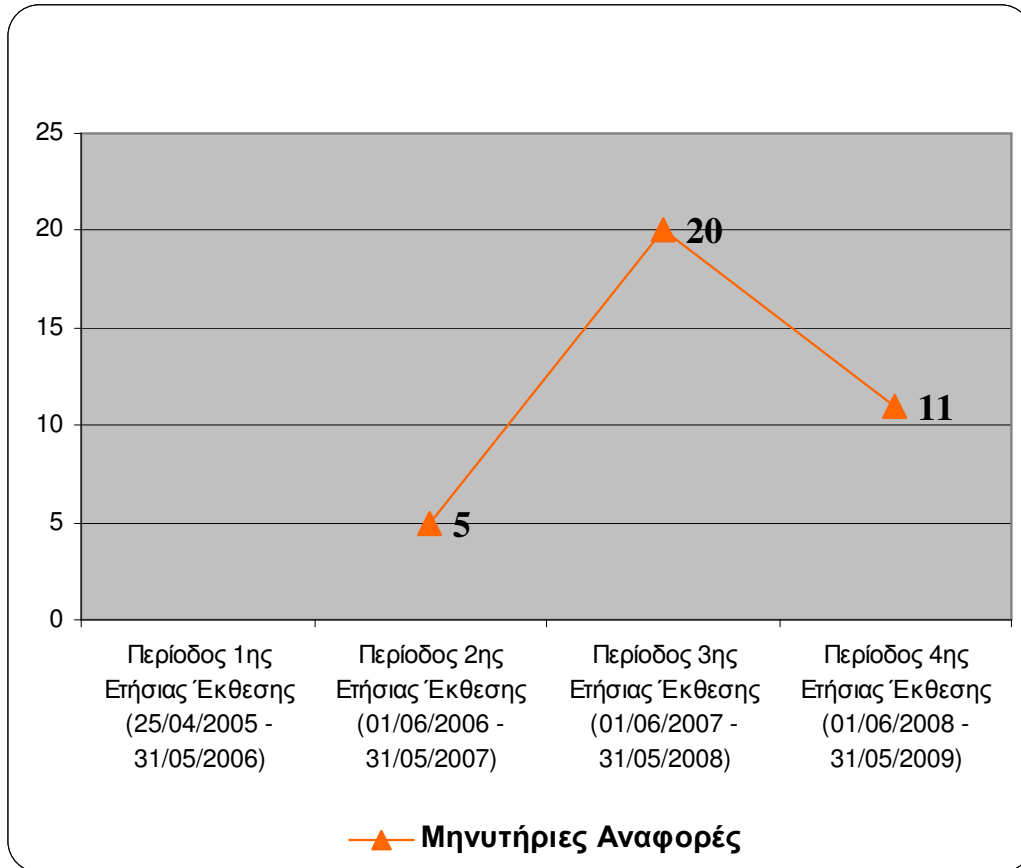
Γράφημα 12: Εξέλιξη αριθμού έγγραφων συστάσεων/πορισμάτων ανά έτος

3.2. Συναντήσεις για την επίτευξη συμβιβασμού



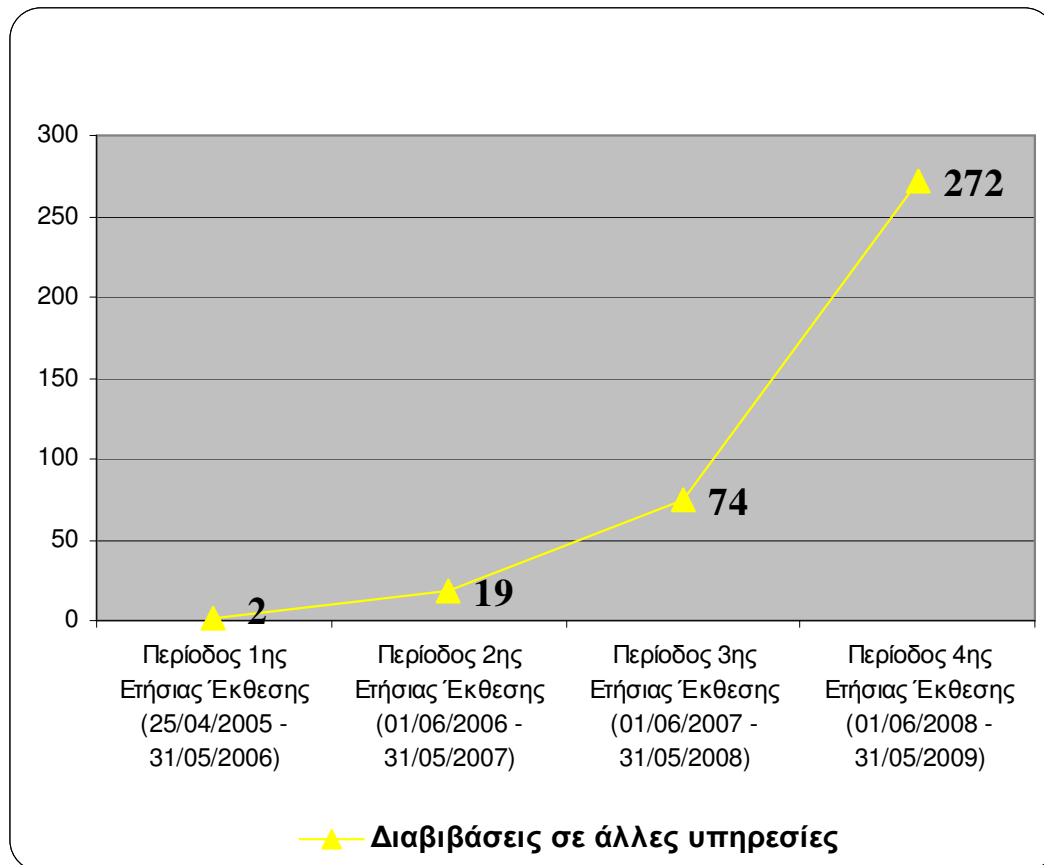
Γράφημα 13: Εξέλιξη αριθμού συναντήσεων για την επίτευξη συμβιβασμού ανά έτος

3.3. Ανακοίνωση αξιόποινων πράξεων – Μηνυτήριες Αναφορές



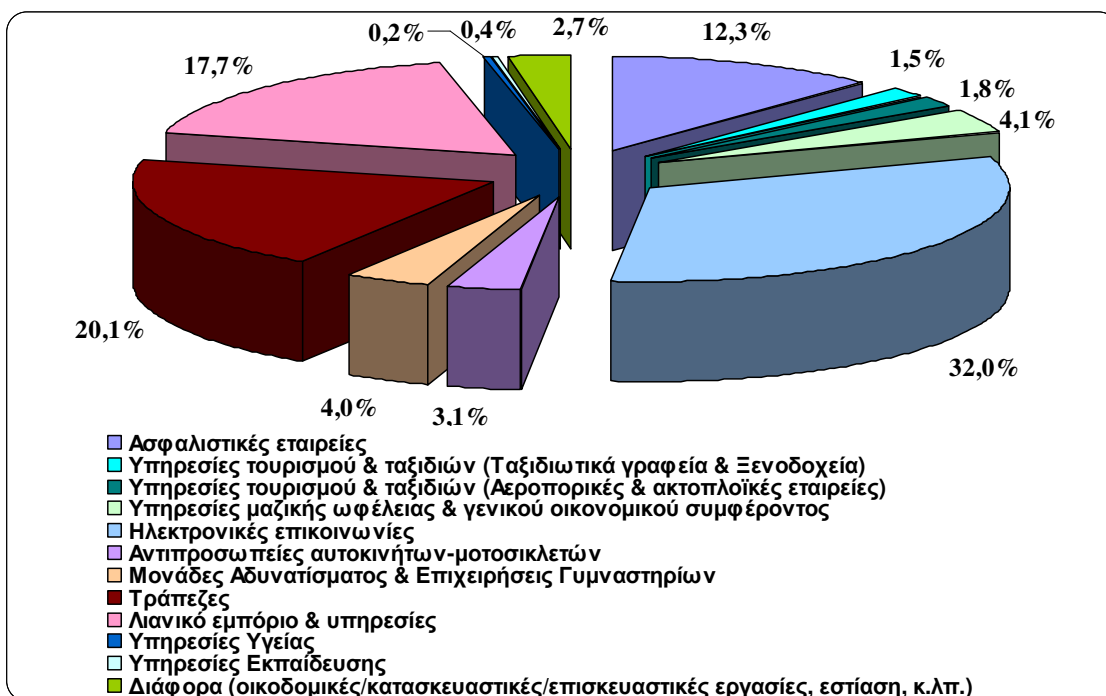
Γράφημα 14: Εξέλιξη αριθμού μηνυτήριων αναφορών ανά έτος

3.4. Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες

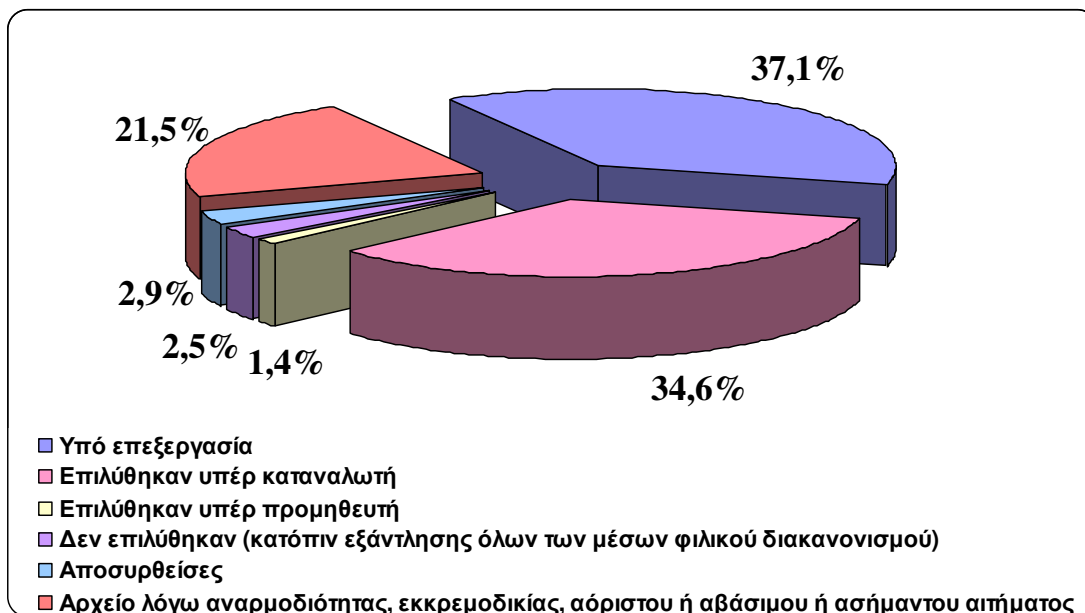


Γράφημα 15: Εξέλιξη αριθμού διαβιβάσεων σε άλλες υπηρεσίες ανά έτος

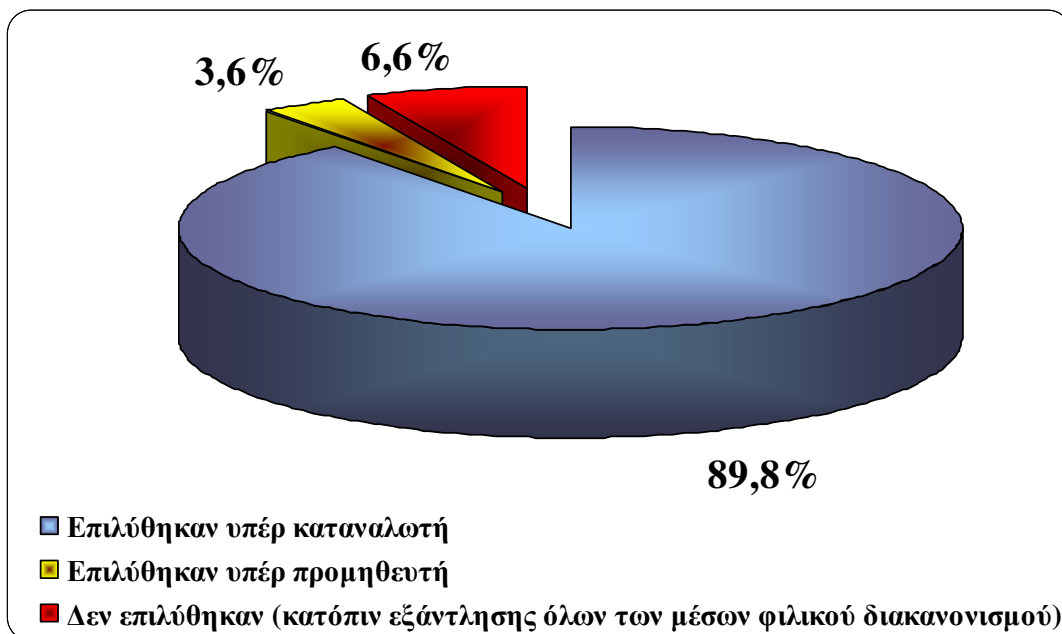
4. Συγκεντρωτικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών



Γράφημα 16: Σύνολο καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 17: Κατάσταση καταγγελιών επί του συνόλου των αναφορών



Γράφημα 18: Έκβαση καταγγελιών των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή</i>
Τράπεζες	88,8 %
Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	89,6 %
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	82,7 %
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	94,5 %
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος	70,2 %
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	83,1 %
Ασφαλιστικές εταιρείες	82,5 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδίων	83,3 %
Υπηρεσίες Υγείας	100 %
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	75 %

Πίνακας 4: Επίλυση υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή

Ένα πρακτικό στοιχείο, που αποκαλύπτει το μέγεθος της αποτελεσματικότητας, αλλά και της ανταποδοτικότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το κοινωνικό σύνολο και την Πολιτεία, προκύπτει από τον οικονομικό αντιλογισμό των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή, ήτοι από τον υπολογισμό των χρηματικών ποσών που επιστράφηκαν σε καταναλωτές ύστερα από ικανοποίηση του δίκαιου αιτήματός τους.

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσόν (€)</i>	<i>Ποσοστό επί του συνολικού ποσού</i>
Ασφαλιστικές εταιρείες	674.164	28,1 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Ταξιδιωτικά γραφεία & Ξενοδοχεία)	34.010	1,4 %
Υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών (Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες)	24.964	1 %
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος (πρώην ΔΕΚΟ, κ.λπ.)	9.643	0,4 %
Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	120.899	5 %
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων-μοτοσικλετών	557.820	23,3 %
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	396.056	16,5 %
Τράπεζες	302.785	12,6 %
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	237.100	9,9 %
Υπηρεσίες υγείας	9.710	0,4 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	11.596	0,5 %
Διάφορα (οικοδομικές/κατασκευαστικές/επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ.)	16.756	0,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.395.503	

Πίνακας 5: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων

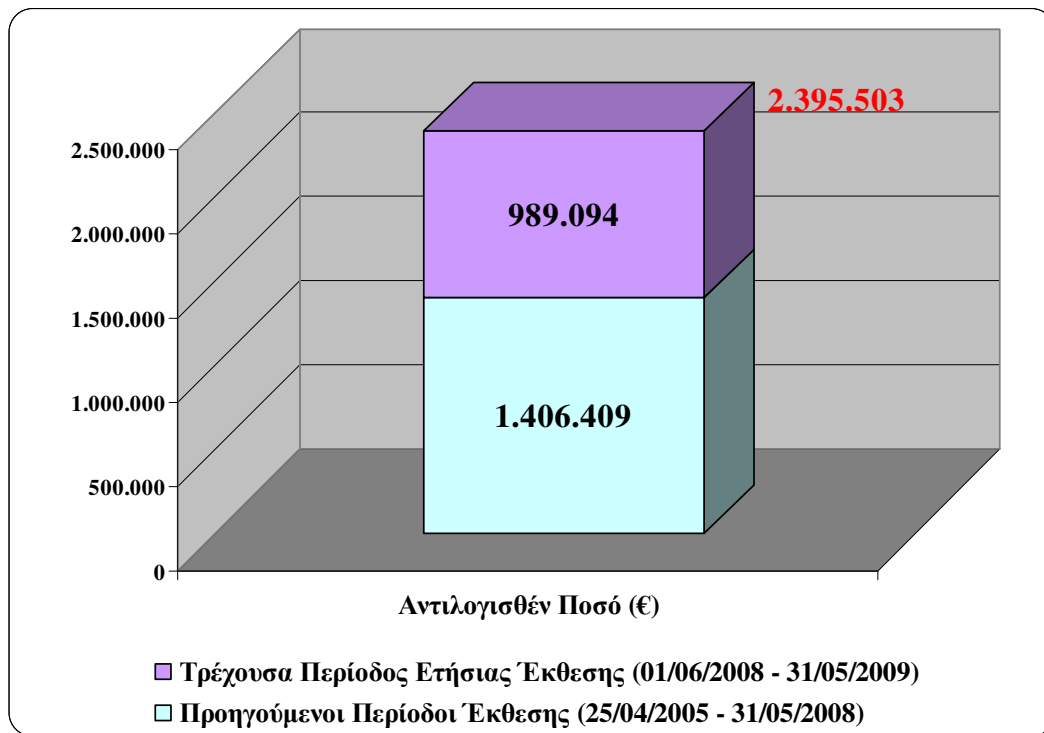
Στον ανωτέρω πίνακα (5) φαίνεται ότι το ποσόν αυτό αγγίζει συνολικά τα 2.395.503,00 ευρώ, χωρίς να υπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις στις οποίες ικανοποιήθηκαν οι καταναλωτές (π.χ. αντικατάσταση ή επισκευή ελαττωματικών προϊόντων), για τις οποίες ωστόσο η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα και ευχέρεια να προβεί σε ακριβή χρηματική αποτίμηση.

Επίσης, δεν υπολογίζεται η χρηματική αποτίμηση των αυτεπάγγελτων παρεμβάσεων της Αρχής για την εξομάλυνση προβληματικών περιοχών της αγοράς, όπως επί παραδείγματι οι συστάσεις της Αρχής για τις καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών για εγγραφή εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο, για τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων.

Επιπλέον, η Αρχή έχει ήδη υποβάλει μηνυτήριες αναφορές κατά των υπευθύνων των ασφαλιστικών εταιρειών «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ Α.Ε.Γ.Α.» και «COMMERCIAL VALUE» σχετικά με καθυστερήσεις πληρωμής των αξιών εξαγοράς ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής με επενδυτικό χαρακτήρα.

Οι ανωτέρω ενέργειες έχουν ανοίξει τον δρόμο για την επιστροφή στους καταναλωτές διεκδικούμενων ή μη ποσών ύψους δεκάδων εκατομμυρίων ευρώ και συμβάλλουν στην αντιμετώπιση παράνομων και καταχρηστικών επιχειρηματικών συμπεριφορών.

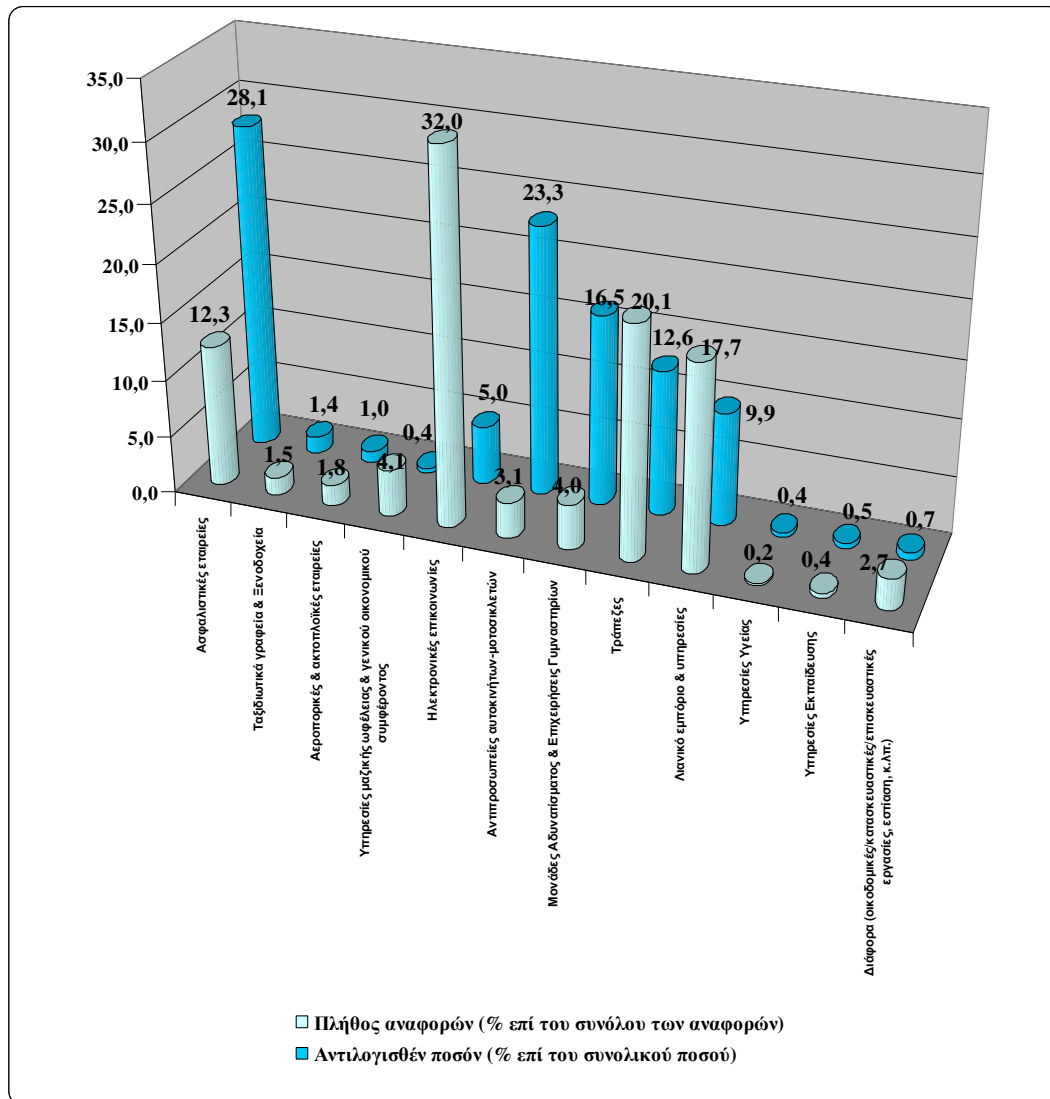
Ο οικονομικός αντιλογισμός των φετινών μονάχα υποθέσεων που δέχτηκε και επίλυσε υπέρ των καταναλωτών η Αρχή αγγίζει το ποσόν των 989.094,00 ευρώ (βλ. Γράφημα 19), που ισούται περίπου με το ήμισυ των χρημάτων που λαμβάνει ετησίως ο Συνήγορος του Καταναλωτή από τον Κρατικό Προϋπολογισμό.



Γράφημα 19: Οικονομικός αντιλογισμός επί του συνόλου των υποθέσεων – Σύγκριση με προηγούμενα έτη

Οι εμπορικοί κλάδοι των ασφαλιστικών εταιρειών, των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών, και των μονάδων αισθητικής και των επιχειρήσεων γυμναστηρίων είναι εκείνοι που εμφανίζουν την καλύτερη αναλογία «πλήθος αναφορών/αντιλογισθέν ποσόν», υπό την έννοια ότι συνεισφέρουν στον συνολικό οικονομικό αντιλογισμό της Αρχής κατά πολύ περισσότερο σε σχέση με τις καταγγελίες που υποβάλλονται και τους αφορούν (βλ. Γράφημα 20).

Εξάλλου, οι τρεις αυτοί εμπορικοί κλάδοι, μαζί με τον κλάδο των τραπεζών, εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επί των συνολικών χρηματικών ποσών που επιστρέφονται σε πολίτες-καταναλωτές (βλ. πίνακα 5), αναδεικνύοντας ουσιαστικά το γεγονός ότι οι αναφορές που υποβάλλονται στην Αρχή και τους αφορούν έχουν ως επί το πλείστον υψηλότερο οικονομικό διακύβευμα συγκριτικά με τις υποθέσεις που εμπίπτουν στους υπόλοιπους εμπορικούς κλάδους.

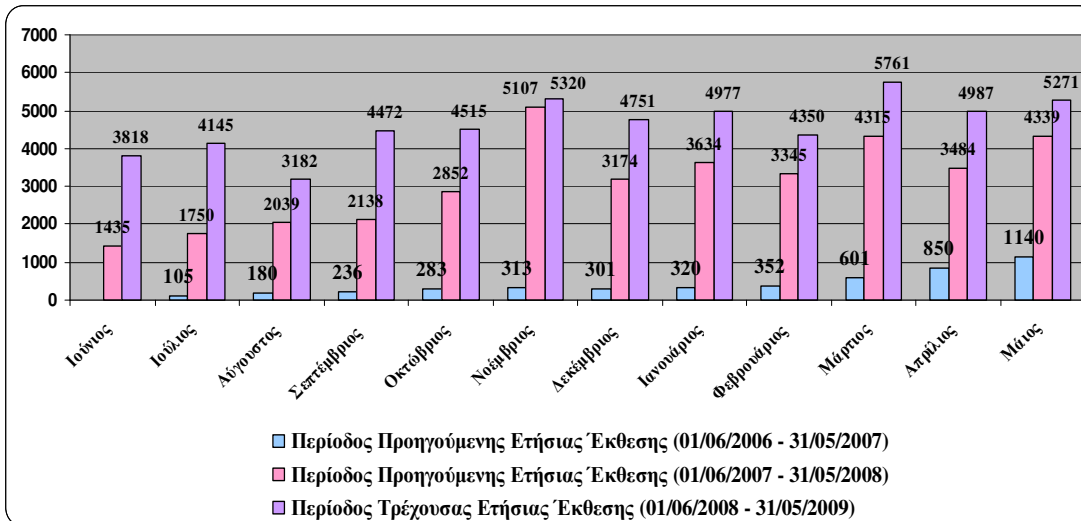


Γράφημα 20: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

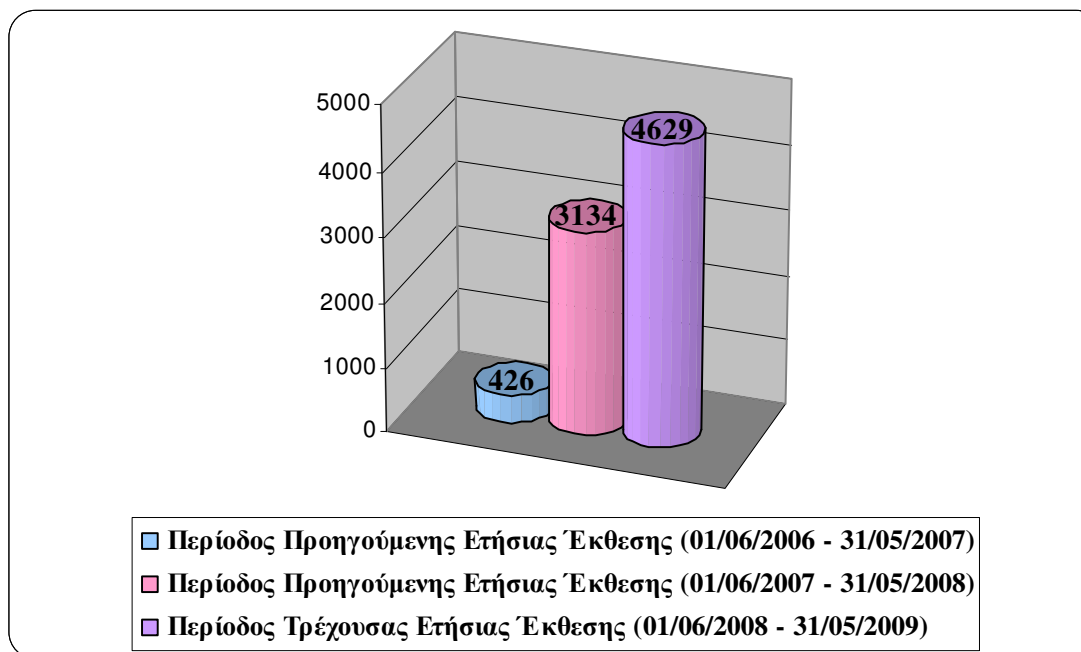
Τέλος, αξίζει να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τύπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος δέχεται κατά 47,7% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με την περυσινή περίοδο (βλ. Γράφημα 22).

Το στοιχείο αυτό αποκαλύπτει το αυξανόμενο ενδιαφέρον των πολιτών για τον νεοσύστατο θεσμό, ο οποίος μέσα από τον ιστοχώρο του προσπαθεί να δίνει πλήρη και ευρεία πληροφόρηση σε όλα τα πιθανά ερωτήματα ή απορίες που μπορεί να έχει ένας καταναλωτής. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με την περιοδική ενημέρωση του ιστοχώρου με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, καθώς επίσης με τον συστηματικό εμπλουτισμό του περιεχομένου του. Από φέτος, για παράδειγμα, έχει προστεθεί ειδικός χώρος με συχνές ερωτήσεις

και τις αντίστοιχες απαντήσεις τους (frequently asked questions), όπως επίσης και ειδικός χώρος που παρέχει αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας και τις αρμοδιότητες των κατά τόπους Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού που υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή.



Γράφημα 21: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή ανά μήνα

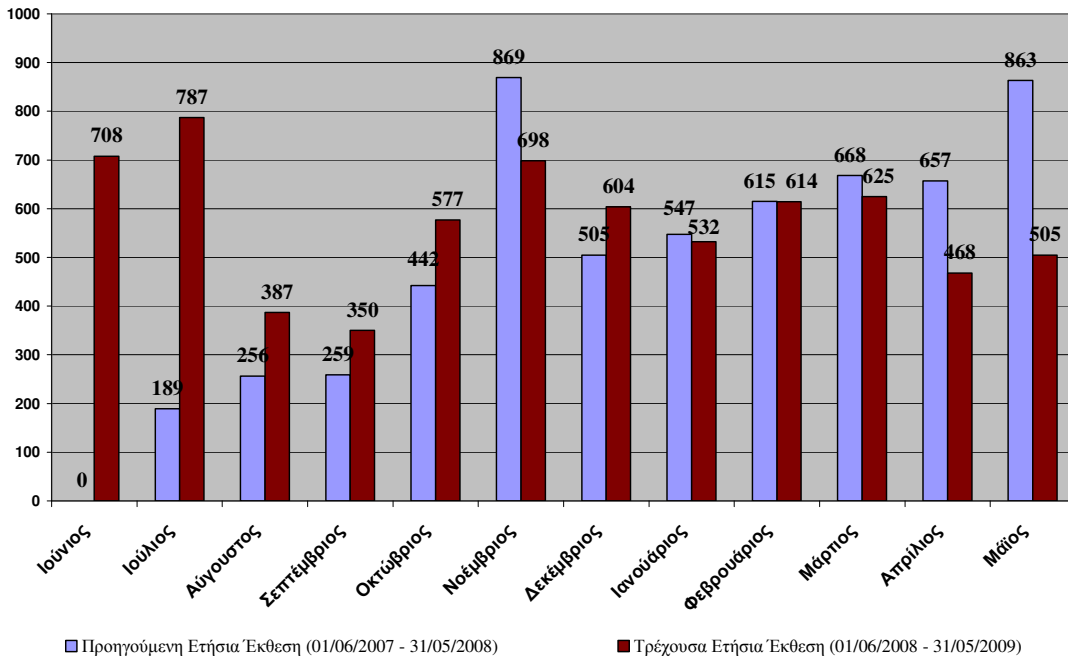


Γράφημα 22: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση

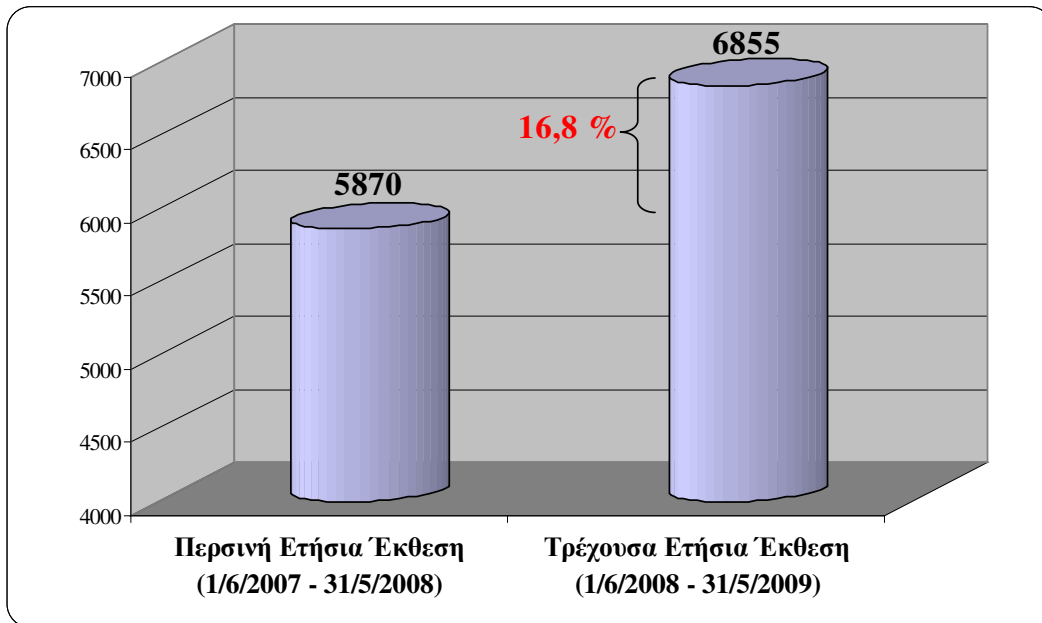
5. Κατάσταση τηλεφωνικών παραπόνων

<i>Μήνας</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Μέσος ημερήσιος όρος</i>
Ιούνιος 2008	708	35
Ιούλιος 2008	787	34
Αύγουστος 2008	387	19
Σεπτέμβριος 2008	350	16
Οκτώβριος 2008	577	26
Νοέμβριος 2008	698	35
Δεκέμβριος 2008	604	29
Ιανουάριος 2009	532	27
Φεβρουάριος 2009	614	31
Μάρτιος 2009	625	31
Απρίλιος 2009	468	23
Μάιος 2009	505	25
ΣΥΝΟΛΟ	6855	28

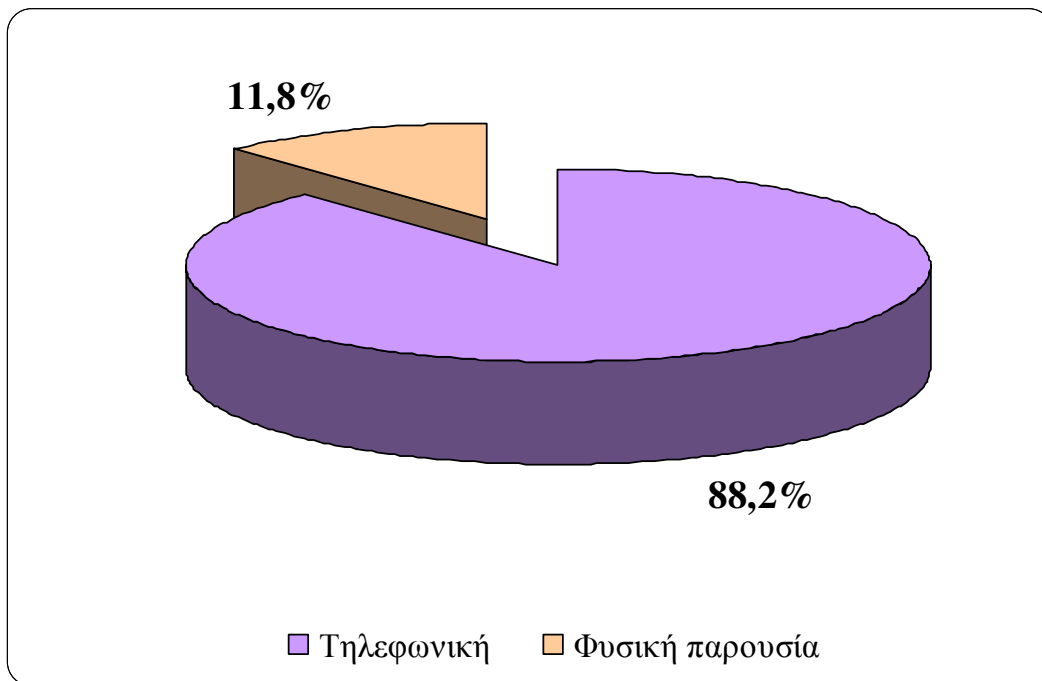
Πίνακας 6: Αριθμός τηλεφωνικών παραπόνων ανά μήνα



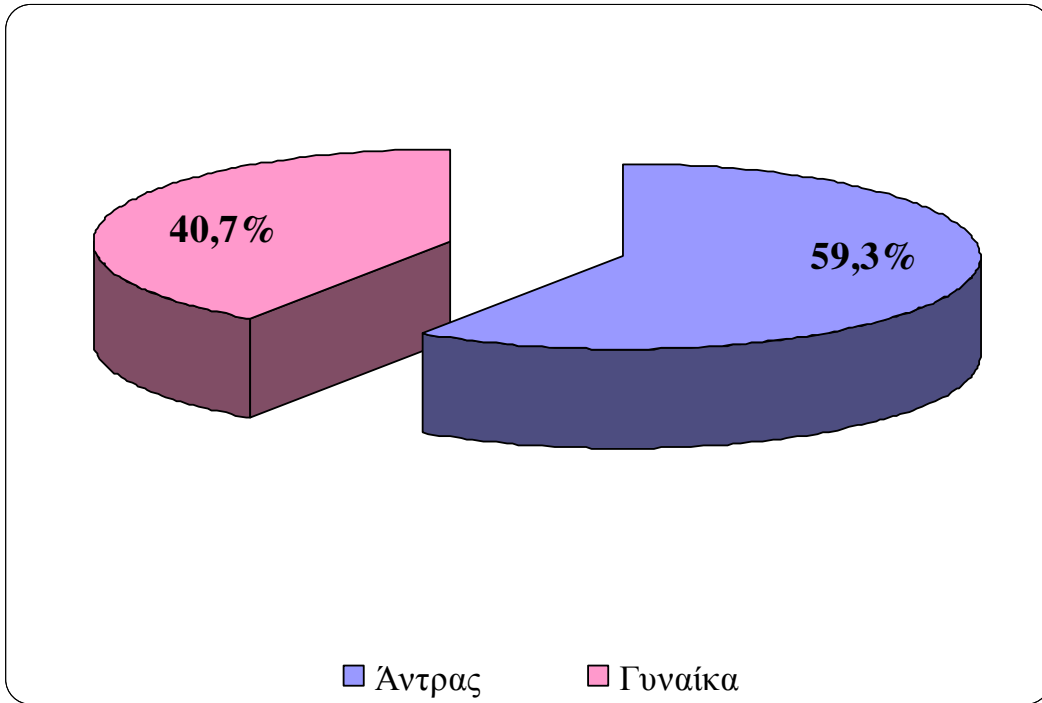
Γράφημα 23: Εξέλιξη αριθμού παραπόνων ανά μήνα και σύγκριση με το περασμένο έτος



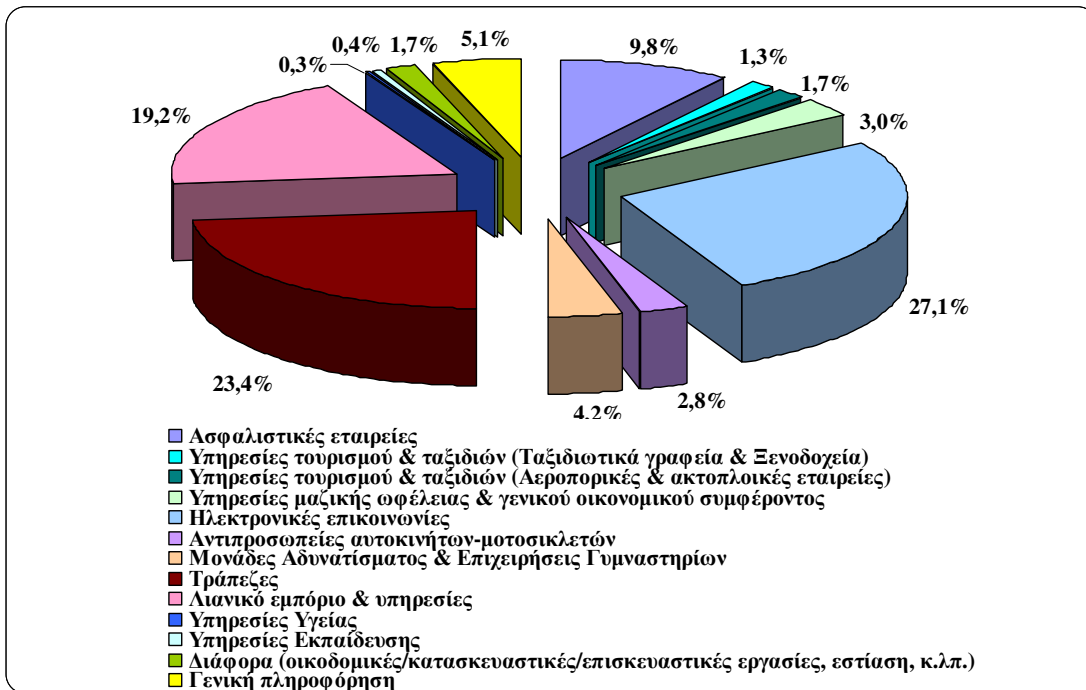
Γράφημα 24: Σύγκριση αριθμού παραπόνων με το περασμένο έτος



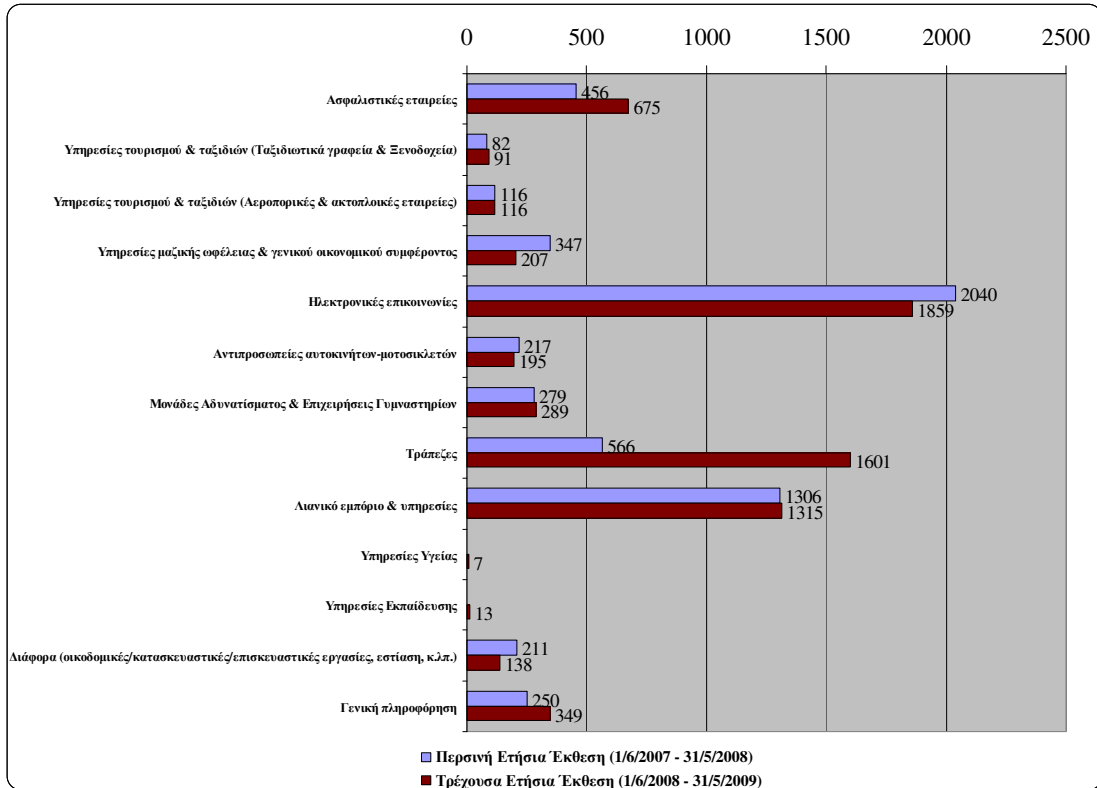
Γράφημα 25: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών



Γράφημα 26: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο



Γράφημα 27: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο



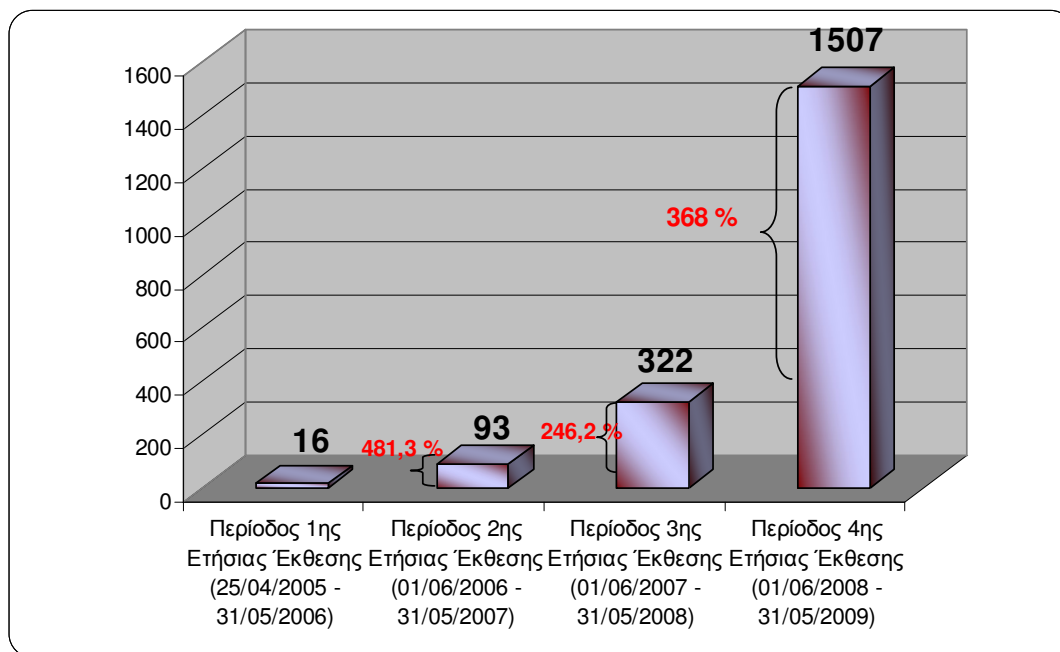
Γράφημα 28: Σύγκριση παραπόνων φετινής και περσινής περιόδου ανά εμπορικό κλάδο

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ**

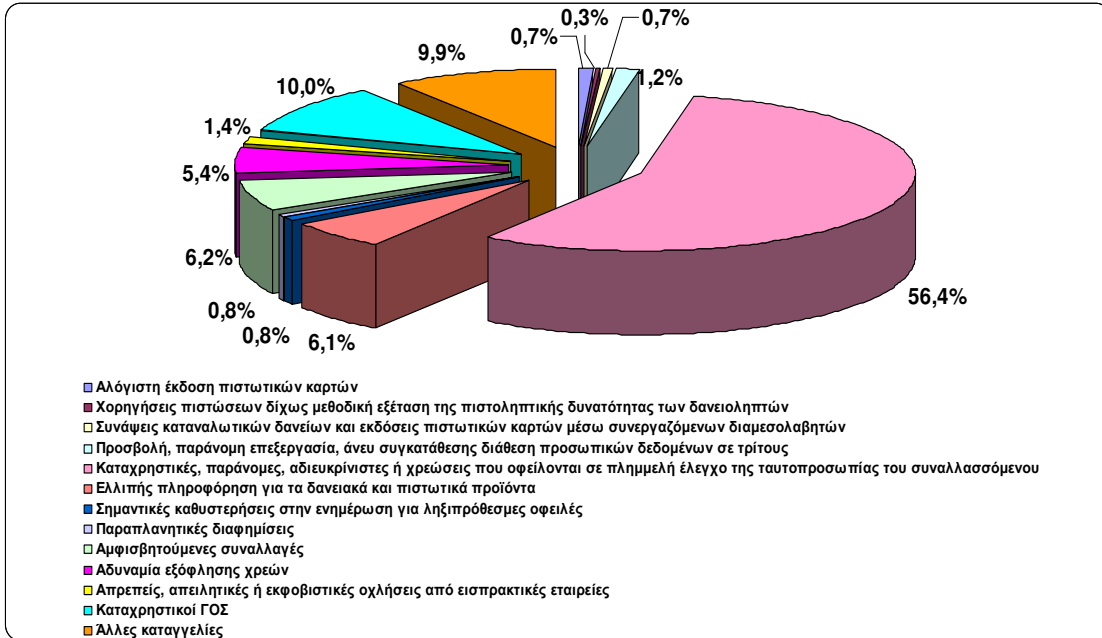
1. Τράπεζες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	16	15,8 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	93	11,8 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	322	9,1 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	1507	29 %
ΣΥΝΟΛΟ	1938	20,1 %

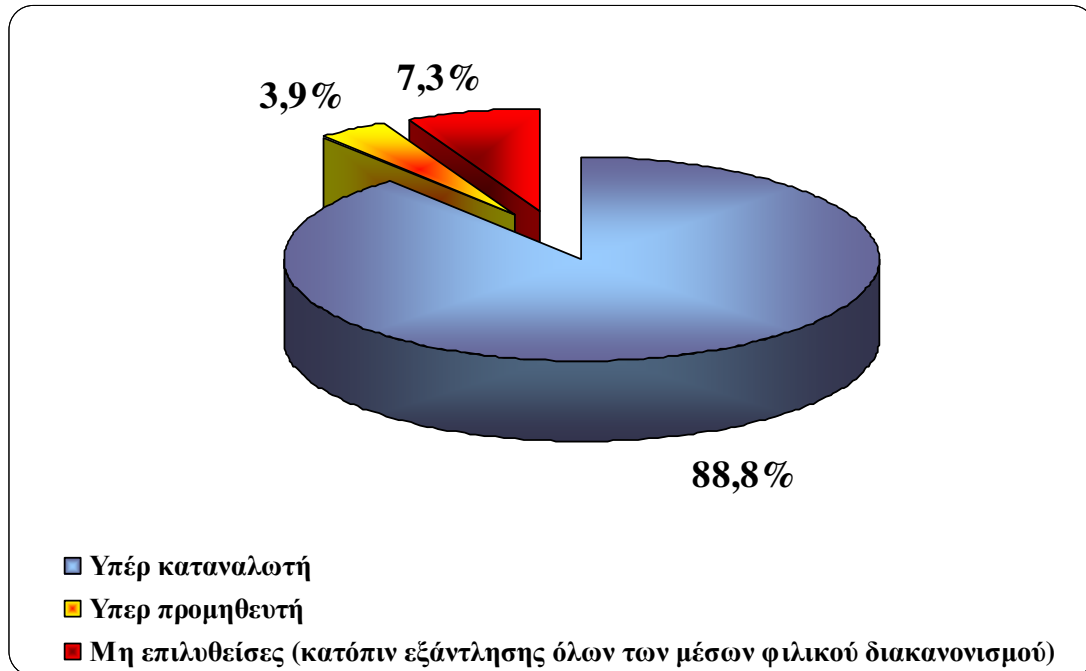
Πίνακας 7: Καταγγελίες σχετικά με τράπεζες ανά έτος



Γράφημα 29: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με τράπεζες ανά έτος



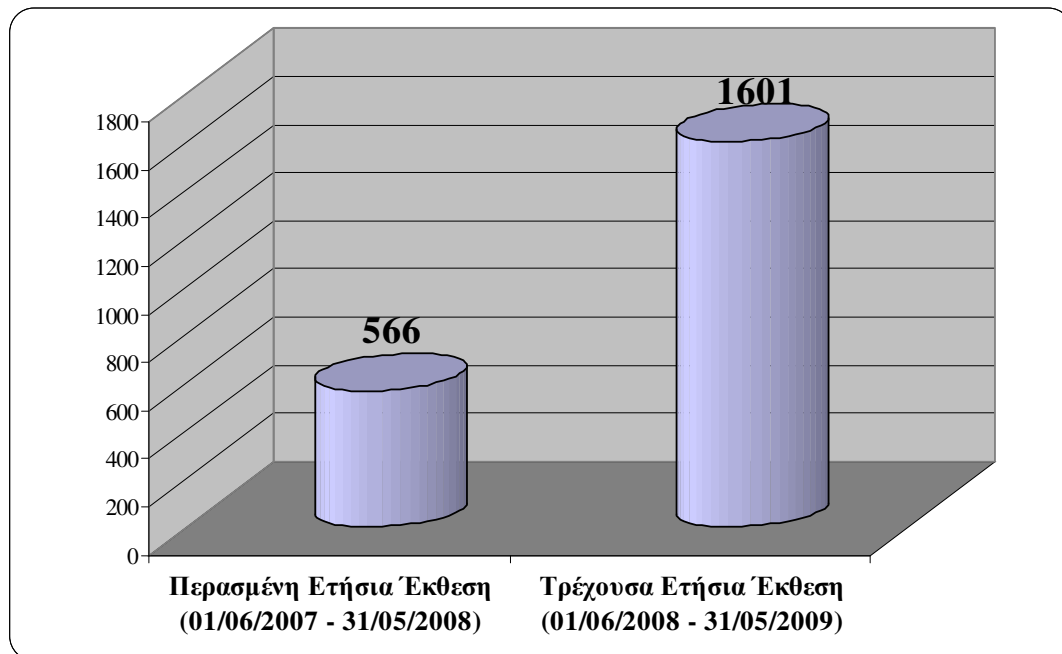
Γράφημα 30: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες



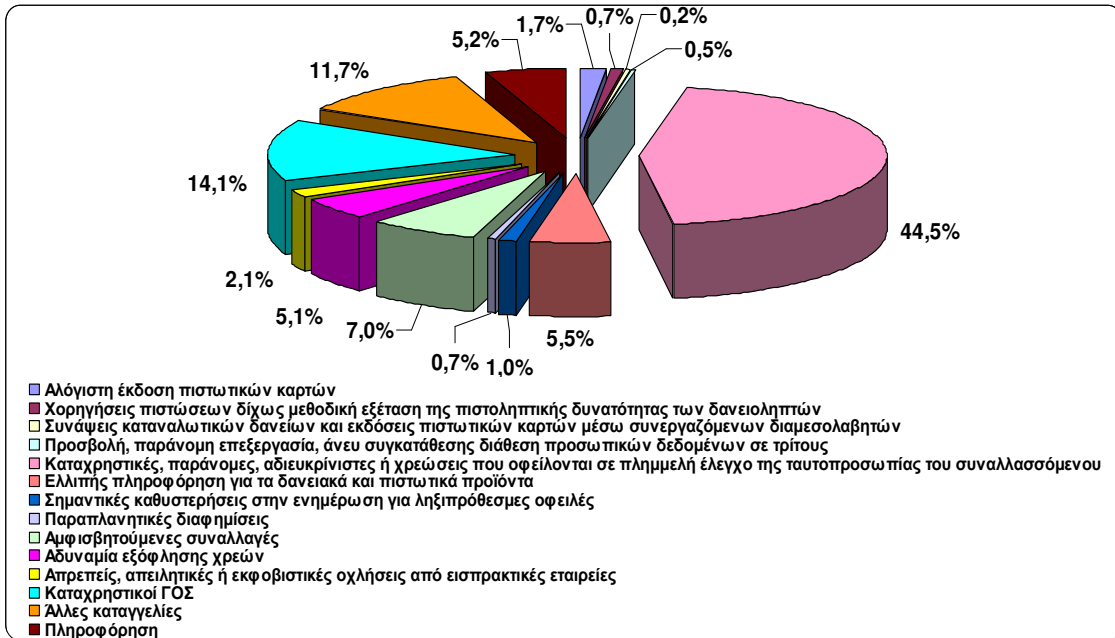
Γράφημα 31: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	566	9,6 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1601	23,4 %

Πίνακας 8: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες



Γράφημα 32: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με τράπεζες – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 33: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με τράπεζες

1.1. Ασυμμετρία πληροφόρησης στην παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών

Κατά την περίοδο Μάιος 2008-Μάιος 2009, ο οικονομικός κόσμος βίωσε σημαντικές ανακατατάξεις και τα αποτελέσματα αυτών ανέδειξαν με τη σειρά τους μια σημαντική αρνητική πτυχή για τους καταναλωτές τραπεζικών επενδυτικών προϊόντων.

Η κρίση ανέδειξε, από τη μια πλευρά, με τον πιο απότομο και αρνητικό τρόπο, την ασυμμετρία πληροφόρησης που υφίσταται μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων και των καταναλωτών επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Ανέδειξε, όμως, και μια άλλη πτυχή, την πιθανή ασυμμετρία πληροφόρησης μέσα στα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα αναφορικά με τα προσφερόμενα επενδυτικά προϊόντα.

Η ασυμμετρία πληροφόρησης για επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες ουσιαστικά αναφέρεται στην ύπαρξη διαφορετικού επιπέδου πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ πωλητή και καταναλωτή των προϊόντων σε ό,τι αφορά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των κινδύνων που αυτά εσωκλείουν. Η διαφοροποίηση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένη επιλογή προϊόντων, αλλά και σε σημαντική υποεκτίμηση του κινδύνου της επένδυσης, καθώς δεν γίνονται αντιληπτοί από τον επενδυτή όλες οι πτυχές και οι παράγοντες που επηρεάζουν την επένδυσή του.

Σύμφωνα με τα στοιχεία από τις αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορούν να εξαχθούν ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τις πιθανές αιτίες που οδήγησαν στην αύξηση των αναφορών που αφορούν την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η ουσιαστική ανάπτυξη της Ελληνικής τραπεζικής αγοράς επενδυτικών προϊόντων συντελέστηκε τα τελευταία 15 χρόνια. Στα πρώτα χρόνια, ο αριθμός των παρεχόμενων προϊόντων ήταν περιορισμένος, ίσως και λόγω των καταθετικών επιτοκίων που επικρατούσαν την περίοδο εκείνη, ενώ πολλά από τα προϊόντα ήταν συνδεδεμένα με κρατικά ομόλογα.

Την περίοδο της οικονομικής κρίσης 1999-2000, το Ελληνικό επενδυτικό κοινό ουσιαστικά αναγνώρισε τον κίνδυνο των κεφαλαιαγορών και των αμοιβαίων κεφαλαίων (ιδιαίτερα των μετοχικών). Τα τελευταία χρόνια, λόγω και της παγκοσμιοποίησης των αγορών, ο όγκος αλλά και η πολυπλοκότητα των επενδυτικών προϊόντων διευρύνθηκαν. Η περίοδος 2003-2007 ήταν ευνοϊκή για τους επενδυτές, με αποτέλεσμα οι κίνδυνοι που εμπεριέχονταν στα σύνθετα πλέον επενδυτικά προϊόντα να υποτιμηθούν σε σημαντικό βαθμό.

Σε πρώτο επίπεδο, οι καταναλωτές επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών στον Ελλαδικό χώρο χαρακτηρίζονται από έλλειψη εμπειρίας σε σύνθετα επενδυτικά προϊόντα, αφενός λόγω του σύντομου χρονικού διαστήματος που τα συγκεκριμένα προϊόντα διατίθενται στην Ελληνική αγορά, αφετέρου δε λόγω του ότι τα εν λόγω προϊόντα αφορούν μεσο-μακροπρόθεσμες επενδύσεις, με αποτέλεσμα η διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής προϊόντος να μην επαναλαμβάνεται συχνά.

Επομένως, οι εμπειρίες που έχουν αποκομίσει οι καταναλωτές δεν είναι ακόμα αρκετές και ικανές να τους βοηθήσουν στη λήψη απόφασης σχετικά με τα επενδυτικά προϊόντα, ενισχύοντας την ανάγκη όχι μόνο για περισσότερη και ακριβέστερη πληροφόρηση σε προσυμβατικό επίπεδο, αλλά και κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Επίσης, η κατηγοριοποίηση του καταναλωτή (ως εμπείρου επενδυτή, «ειδικού» ή μη) συχνά γινόταν με γνώμονα το ύψος των διαθέσιμων προς επένδυση κεφαλαίων και όχι τις γνώσεις του αναφορικά με τις επενδύσεις και τα σύνθετα προϊόντα. Τα τελευταία χρόνια παρουσίασαν ιδιαίτερη άνθηση τα τμήματα «Private Banking» των Ελληνικών τραπεζών, που απευθύνθηκαν πλέον σε μεγαλύτερο αριθμό καταναλωτών-επενδυτών, διευρύνοντας τα οικονομικά και γεωγραφικά κριτήρια συμμετοχής στις παραπάνω επενδυτικές υπηρεσίες.

Καταναλωτές με επιτυχημένη οικονομική πορεία και καταξίωση στον επαγγελματικό τους κλάδο σε όλη σχεδόν την Ελληνική επικράτεια, αλλά χωρίς ιδιαίτερη ενασχόληση και γνώσεις με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, είχαν πλέον πρόσβαση σε επενδύσεις που απαιτούσαν ιδιαίτερη γνώση, ώστε

να αντιληφθούν πλήρως τις ιδιότητες, ιδιαιτερότητες και τους κινδύνους των προϊόντων στα οποία επένδυναν.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό του τρόπου λήψης επενδυτικών αποφάσεων στην Ελλάδα είναι η εμπιστοσύνη του καταναλωτή προς το τραπεζικό ίδρυμα ή τον υπάλληλο που τον εξυπηρετεί. Η πολυπλοκότητα των όρων των συμβάσεων που αφορούν σε σύνθετα επενδυτικά προϊόντα, σε συνδυασμό με την απειρία των επενδυτών, οδηγούν συχνά στο λανθασμένο αποτέλεσμα κατά το οποίο ο καταναλωτής λαμβάνει υπόψη του μόνο την προφορική προσυμβατική ενημέρωση από τον υπάλληλο του τραπεζικού ιδρύματος, χωρίς να αποζητά περισσότερες λεπτομέρειες και πληροφορίες μέσω των ενημερωτικών δελτίων που συνοδεύουν τα προϊόντα, βασιζόμενος αποκλειστικά στην εικόνα εμπιστοσύνης που έχει για τον υπάλληλο ή το τραπεζικό ίδρυμα. Επαφίεται, δηλαδή, ουσιαστικά στις γνώσεις, εμπειρίες και προσδοκίες του υπαλλήλου του τραπεζικού ιδρύματος σχετικά με το επενδυτικό προϊόν.

Επίσης, η αναζήτηση και πρόσβαση του καταναλωτικού κοινού σε εξειδικευμένες πηγές πληροφοριών, πέραν των τραπεζικών ιδρυμάτων, είναι ιδιαίτερα περιορισμένη.

Μια επιπλέον παράμετρος που επιδείνωσε τις παραπάνω ιδιαιτερότητες της Ελληνικής αγοράς είναι η ασυμμετρία πληροφόρησης που υφίσταται μέσα στα τραπεζικά ιδρύματα. Τα προϊόντα αυτά σχεδιάζονται από ιδιαίτερα εξειδικευμένα άτομα -όχι απαραίτητα από τον ίδιο τον τραπεζικό οργανισμό που τα προωθεί- που έχουν σημαντική πείρα στο αντικείμενο, χρησιμοποιώντας ιδιαίτερα σύνθετα χρηματοοικονομικά εργαλεία και φυσικά έχοντας καλύτερη γνώση των κινδύνων που εμπεριέχονται στο προϊόν.

Από το σημείο της ανάπτυξης του προϊόντος μέχρι και την τελική του πώληση στον καταναλωτή μεσολαβούν, όμως, παρά πολλά στάδια, όπως και άνθρωποι με σημαντικά διαφοροποιημένο επίπεδο γνώσεων. Τα προϊόντα μπορεί να τα δημιουργεί ένα τραπεζικό ίδρυμα και να τα προωθεί στην αγορά μέσα από το δίκτυό του ή και από τα δίκτυα άλλων τραπεζικών ιδρυμάτων σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι αποφάσεις για τη δημιουργία τέτοιων προϊόντων, αλλά και οι συμφωνίες προώθησής τους, λαμβάνονται από τα υψηλότερα ιεραρχικά κλιμάκια των τραπεζικών ιδρυμάτων, από άτομα δηλαδή που κατέχουν τις απαιτούμενες γνώσεις για να αντιληφθούν τον κίνδυνο που εσωκλείουν τα προϊόντα. Τα προϊόντα προωθούνται κατόπιν προς τα υποκαταστήματα των τραπεζικών ιδρυμάτων με σκοπό την παροχή τους στο ευρύ επενδυτικό κοινό, έχοντας ικανοποιήσει πρώτα όμως τις βασικές αρχές του τραπεζικού marketing, ούτως ώστε να καταστούν ελκυστικότερα και να αναδειχτούν τα κυριότερα πλεονεκτήματά τους. Μέσα σε αυτά τα «κανάλια διανομής», συχνά σημαντικός όγκος πληροφοριών, χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων των προϊόντων χάνεται.

Επίσης, ο όγκος των προς διάθεση επενδυτικών προϊόντων, αλλά και η πολυπλοκότητα αυτών, απαιτούν από τα τραπεζικά ιδρύματα να επιμορφώνουν συνεχώς το προσωπικό τους, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες πληροφόρησης προς το επενδυτικό κοινό. Η σημαντική επέκταση, όμως, των πιστωτικών ιδρυμάτων και η παροχή σύνθετων επενδυτικών προϊόντων σε ευρύ επενδυτικό κοινό καθιστούν ιδιαίτερα δυσχερές ένα τέτοιο έργο. Καθημερινά, ένα υποκατάστημα μπορεί να προωθεί πλειάδα νέων επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά το καθένα. Στην απειρία, λοιπόν, των καταναλωτών να αναγνωρίσουν και να εκτιμήσουν τους κινδύνους των επενδυτικών προϊόντων έρχεται να προστεθεί η απειρία των στελεχών των τραπεζικών ιδρυμάτων στην προώθηση αντίστοιχων προϊόντων, ιδιαίτερα κατά τα πρώτα χρόνια εμφάνισής τους.

Η πολυπλοκότητα ενός προϊόντος εξαρτάται από τους ακόλουθους παράγοντες: (α) από τον αριθμό των παραμέτρων που μπορούν να επηρεάσουν την απόδοσή του, αλλά και (β) από την ποσοτικοποίηση της παραπάνω μεταβολής. Όσο πιο πολύπλοκο είναι ένα προϊόν, τόσο μεγαλύτερη καθίσταται η ανάγκη για πληροφόρηση, τόσο σε προσυμβατικό επίπεδο όσο και καθ' όλη τη διάρκεια εξέλιξης της επένδυσης.

Ουσιαστικά, η ασυμμετρία πληροφόρησης που υφίσταται μέσα στα τραπεζικά ιδρύματα έγκειται στη διαφορά γνώσεων μεταξύ αυτού που δημιουργήσε το προϊόν και αυτού που το πούλησε. Η κρίση απέδειξε ότι ακόμα και τα τραπεζικά ιδρύματα δεν είχαν κατανοήσει πλήρως τους κινδύνους που εμπεριείχονταν σε προϊόντα πάνω στα οποία είχαν επενδύσει ακόμα και τα ίδια.

1.2. *Απάτες με πιστωτικές κάρτες και πιθανοί τρόποι μείωσης του κινδύνου*

Σημαντικό όγκο αναφορών δέχτηκε και αυτή την περίοδο η Αρχή σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών κατά τη χρήση πιστωτικών καρτών, τόσο σε εμπορικά καταστήματα, αλλά και σε ΑΤΜ. Σύμφωνα με τις αναφορές, το πρόβλημα εντοπίζεται στη χρήση κλεμμένων πιστωτικών καρτών -που κλαπήκαν είτε απευθείας από τους κατόχους τους είτε όταν αυτές αποστέλλονται ταχυδρομικά- σε εμπορικά καταστήματα για την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών.

Κρίσιμος παράγοντας παραμένει ο χρόνος που διενεργήθηκαν οι συναλλαγές σε σχέση με το πότε αντιλήφθηκε την κλοπή ο κάτοχος και εν συνεχεία ειδοποίησε το πιστωτικό ίδρυμα. Τα τραπεζικά ιδρύματα φαίνεται να προχωρούν με το πέρασμα του χρόνου σε μέτρα αντιμετώπισης του προβλήματος. Όμως, τα μέτρα που λαμβάνονται δεν είναι υποχρεωτικά ούτε καθολικά, με αποτέλεσμα να υπάρχει διαφοροποίηση των μέτρων ασφαλείας που λαμβάνει το κάθε τραπεζικό ίδρυμα.

Αν και οι περισσότερες τράπεζες φέρονται να έχουν δημιουργήσει υπηρεσίες που διερευνούν ασυνήθιστες συναλλαγές, η παραμετροποίηση των

συστημάτων αυτών σχετικά με το τι καθιστά μια συναλλαγή ασυνήθη παρουσιάζει συχνά αδυναμίες. Η μη ενιαία αντιμετώπιση του προβλήματος δημιουργεί σύγχυση στο καταναλωτικό κοινό για τις μεθόδους και τα επίπεδα ασφαλείας που απολαμβάνει, δεδομένου ότι σημαντικός αριθμός καταναλωτών διατηρεί κάρτες από διαφορετικά πιστωτικά ιδρύματα.

Συμπερασματικά, η ολοσχερής εξάλειψη του κινδύνου που φέρει ο κάτοχος μιας κάρτας να πέσει θύμα απάτης είναι μάλλον αδύνατη (και θεωρητικά ακόμη), όμως υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης του υπάρχοντος συναλλακτικού κυκλώματος που θα περιόριζαν σημαντικά τον κίνδυνο αυτό. Πιθανοί τρόποι περιορισμού του κινδύνου είναι:

- Σαφής αναγραφή στους μηνιαίους λογαριασμούς του ύψους του πιστωτικού ορίου, του ορίου ανάληψης μετρητών και του ημερήσιου ορίου ανάληψης μετρητών
- Ο καθορισμός των παραπάνω ορίων αποκλειστικά από τον καταναλωτή
- Η προσκόμιση, υποχρεωτικά, ταυτότητας ή παραπλήσιου εγγράφου κατά την αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών
- Η διατήρηση από τα τραπεζικά ιδρύματα φωτοτυπίας των δύο πλευρών της κάρτας και ειδικότερα της πίσω όψης, όπου βρίσκεται και η υπογραφή του κατόχου
- Να μη γίνονται αποδεκτές από το σύστημα αγορές και αναλήψεις μετρητών που υπερβαίνουν το πιστωτικό όριο
- Η ενσωμάτωση στην κάρτα ψηφιακής φωτογραφίας του κατόχου, καθώς οι κάρτες ανανεώνονται συχνότερα από τις ταυτότητες, με αποτέλεσμα να διευκολύνεται η ταυτοπροσωπία του κατόχου
- Η ύπαρξη ενιαίου τρόπου λειτουργίας των ΑΤΜ (με ποια σειρά βγαίνουν χρήματα και κάρτα, ηχητική σήμανση μέχρι τη λήψη της κάρτας, σαφείς οδηγίες στο μόνιτορ, κ.λπ.)
- Η καθολική υιοθέτηση ασφαλέστερων πρακτικών για αγορές μέσω διαδικτύου από τραπεζικά ιδρύματα και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται μέσω internet (π.χ. τρόπων επιβεβαίωσης της ταυτότητας του χρήστη)
- Η δημιουργία ενός διατραπεζικού ηλεκτρονικού συστήματος επιβεβαίωσης συναλλαγών με σκοπό την έγκαιρη πρόληψη περιπτώσεων απάτης, αλλά και στενότερης (επίσημης) συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων
- Άμεση ενημέρωση κατόχων για ασυνήθιστες συναλλαγές μέσω γραπτών μηνυμάτων SMS
- Ασφάλιση των τραπεζών από εξειδικευμένους ασφαλιστικούς οργανισμούς έναντι απάτης από τη χρήση πλαστών πιστωτικών καρτών
- Υποχρεωτική χρήση του μυστικού κωδικού (PIN) κατά την αγορά προϊόντος, είτε με χρεωστική είτε με πιστωτική κάρτα

Τα παραπάνω μέτρα είναι καταγεγραμμένα βάσει του κόστους που θα επωμιστούν οι εμπλεκόμενοι φορείς (τράπεζες, προμηθευτές), ξεκινώντας από

τα μέτρα που έχουν ελάχιστο κόστος εφαρμογής και μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα και καταλήγοντας σε μέτρα που απαιτούν σημαντικές επενδύσεις σε υλικοτεχνικές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό κι έχουν πιο μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα υλοποίησης. Ορισμένα από τα ανωτέρω μέτρα ήδη εφαρμόζονται από κάποια πιστωτικά ιδρύματα.

1.3. Δημόσια αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων

Σχετικά με τα στεγαστικά δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου, των οποίων η διακύμανση του επιτοκίου από το 2003 κι έπειτα δεν ακολούθησε τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε ότι παρέμειναν σταθερά και σε αρκετά υψηλά επίπεδα κυμαινόμενα επιτόκια στεγαστικών δανείων που είχαν συναφθεί πριν από το 2003 και έληγαν μεταγενέστερα, σε περιόδους κατά τις οποίες τα Ευρωπαϊκά επιτόκια έπεφταν.

Επίσης, η Αρχή παρατήρησε ότι το μεγαλύτερο ζήτημα εντοπίζεται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που επιδοτούνταν από το Ελληνικό Δημόσιο και από τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας, λόγω του ότι στις περιπτώσεις αυτές οποιαδήποτε τροποποίηση σύμβασης θα είχε ως αποτέλεσμα την έκπτωση από το ευεργέτημα της επιδότησης.

Στις συμβάσεις αυτές, ο όρος αναπροσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου των δανείων συνδέεται αποκλειστικά με το εκάστοτε ισχύον βασικό στεγαστικό επιτόκιο της τράπεζας και, συνεπώς, επιτρέπει στις τράπεζες να διαμορφώνουν μονομερώς το επιτόκιο, χωρίς να δεσμεύονται στη σύμβαση με κριτήρια ειδικά και εύλογα για τον καταναλωτή που να αντανakλούν τις συνθήκες της αγοράς, δηλαδή το κόστος του χρήματος για τις τράπεζες.

Αυτό, εξάλλου, προκύπτει και από την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277/18-11-2002), η οποία στο κεφάλαιο Β', παρ. 2, περ. IV ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι η ελάχιστη ενημέρωση της τράπεζας προς τους πελάτες της «σε περιπτώσεις δανειακών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο» αφορά «το γενικό επιτόκιο αναφοράς, σαφώς προσδιορισμένο με βάση τα ισχύοντα επιτόκια των χρηματαγορών (...) (όπως, π.χ., παρεμβατικά επιτόκια Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας)».

Ο σχετικός όρος είναι προδιατυπωμένος από τις τράπεζες και περιλαμβάνεται στους ΓΟΣ, χωρίς να αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης με τους δανειολήπτες. Κατά το μέρος που ρυθμίζει τη διαμόρφωση του κυμαινόμενου επιτοκίου είναι καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος ως αντίθετος με τις διατάξεις του άρθρου 2, παρ. 6 και 7, εδ. ε' και ια' του ν. 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών, όπως ισχύει τροποποιημένος.

Τα ποσά των τόκων που εισπράχθηκαν από τις Ελληνικές τράπεζες που ακολούθησαν την ανωτέρω πρακτική υπολογίστηκαν καταχρηστικά με επιτόκια ανώτερα των νομίμων, κατά παράβαση του ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών και των αρχών της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Με την εν λόγω παράνομη συμπεριφορά τους οι τράπεζες έγιναν αδικαιολόγητα πλουσιότερες εις βάρος της περιουσίας των καταναλωτών-δανειοληπτών, του Ελληνικού Δημοσίου και του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας κατά τα αντίστοιχα ποσά τόκων, όπως έχουν ήδη αποφανθεί και τα Ελληνικά Δικαστήρια.

Οι μέχρι τούδε δημοσιευθείσες αποφάσεις των πρωτοβάθμιων δικαστηρίων στηρίζονται στην απόφαση του Αρείου Πάγου 1219/2001, με την οποία είχαν κριθεί καταχρηστικοί οι όροι της αυθαίρετης αναπροσαρμογής των επιτοκίων. Τα δικαστήρια υπολογίζουν τη ζημιά των δανειοληπτών με βάση τις εκάστοτε διακυμάνσεις του παρεμβατικού επιτοκίου της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Οι μέχρι τούδε ασκηθείσες αγωγές έχουν γίνει δεκτές και ακολουθεί πλήθος άλλων, την εκδίκαση των οποίων οι τράπεζες αναβάλλουν, επιδεικνύοντας αδυναμία προβολής αντίθετων ισχυρισμών.

1.4. Δημόσια αυτεπάγγελτη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη χρέωση δανειοληπτών με έξοδα και τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Κτηματολόγιο

Αναφορικά με τις καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών, συχνά με απευθείας αναλήψεις από τον λογαριασμό τους, για εγγραφή εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι βάσει των ν. 2664/1998 και 3587/2007 για το Εθνικό Κτηματολόγιο, όπως επίσης βάσει των ερμηνευτικών τους εγκυκλίων, τα πάγια ανταποδοτικά υπέρ του Οργανισμού Κτηματολογίου και Χαρτογραφήσεων Ελλάδος τέλη και τα λοιπά υπέρ του Δημοσίου και τρίτων δικαιώματα για τις κτηματολογικές εγγραφές βαρύνουν τον δανειστή, ο οποίος εγγράφει υποθήκη, προσημείωση υποθήκης ή άλλη δέσμευση της εξουσίας διάθεσης σε δικαίωμα. Άρα, η καταβολή οποιουδήποτε τέλους γίνεται για την εξασφάλιση των εμπραγμάτων δικαιωμάτων των ίδιων των τραπεζών για χορηγηθέντα στεγαστικά και άλλα δάνεια προς τους δανειολήπτες.

Επίσης, κατά τη σύναψη της δανειακής σύμβασης κατ' εφαρμογή των σχετικών ΓΟΣ, οι δανειολήπτες έχουν ήδη καταβάλει τα σχετικά έξοδα δανείου, όπως περιγράφονται αυτά από κάθε δανείστρια τράπεζα (έξοδα φακέλου, δικηγόρου, εγγραφής προσημείωσης υποθήκης, κ.λπ.), και συνεπώς οι τράπεζες δεν δικαιούνται να μετακυλίουν μονομερώς και εκ των υστέρων στον δανειολήπτη-καταναλωτή έξοδα που γίνονται αποκλειστικά και μόνο προς δική τους εξασφάλιση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη ότι παρόμοιες πρακτικές των τραπεζών με επιβολή εφάπαξ επιβαρύνσεων κατά των δανειοληπτών

(όπως «έξοδα χρηματοδότησης», «προμήθεια φακέλου», κ.λπ.) με μονομερείς εκ μέρους των τραπεζών τροποποιήσεις των ΓΟΣ έχουν κριθεί, κατόπιν συλλογικών αγωγών ενώσεων καταναλωτών, παράνομες και καταχρηστικές από τα δικαστήρια (ΕφΑθ 5253/2003, ΠολΠρωτΑθ 961/2007), θεωρεί ότι η επιχειρούμενη εκ μέρους των τραπεζών είσπραξη των ως άνω μη οφειλομένων ποσών εκ μέρους των δανειοληπτών είναι παράνομη και καταχρηστική.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ήδη ορισμένος αριθμός τραπεζών έχει αποφασίσει να αντिलογήσει στο σύνολό τους τα παραπάνω έξοδα, ενώ αρκετές τράπεζες έχουν ήδη προχωρήσει στον αντिलογισμό μέρους των παραπάνω εξόδων.

1.5. Υπόθεση Ομολόγων της Lehman Brothers

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέθεσε μηνυτήρια αναφορά στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά της τράπεζας Citibank, κατόπιν αναφορών που υπέβαλαν στην Αρχή καταναλωτές και αφορούν την υπόθεση των δομημένων ομολόγων της Lehman Brothers. Με αφορμή τη μηνυτήρια αναφορά της Αρχής, επιβλήθηκε στην τράπεζα πρόστιμο από τον Υπουργό Ανάπτυξης ύψους ενός εκατομμυρίου ευρώ.

1.6. Αμφισβητούμενες χρεώσεις πιστωτικών ιδρυμάτων

Η Αρχή δέχθηκε πλειάδα αναφορών σχετικά με αμφισβητούμενες χρεώσεις πιστωτικών ιδρυμάτων βάσει των σχετικών δικαστικών αποφάσεων 961/2007 και 711/2007 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών περί καταχρηστικότητας Γενικών Όρων Συναλλαγών σε τραπεζικές συμβάσεις, που έχουν εκδοθεί ύστερα από την άσκηση συλλογικών αγωγών και δικαιώνουν σε πρώτο βαθμό τους ενάγοντες καταναλωτές. Προχώρησε στην έκδοση δελτίου Τύπου, όπου ανέφερε ότι παρακολουθεί το θέμα εν όψει της τελεσιδικίας, προκειμένου κατόπιν να ενεργήσει τα δέοντα.

1.7. Λειτουργία διαμεσολαβητών στην παροχή τραπεζικών προϊόντων & υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε κατά την τελευταία περίοδο μεγάλο αριθμό αναφορών από καταναλωτές που, στο πλαίσιο εξ αποστάσεως συναλλαγών, κλήθηκαν από εμπορικές εταιρείες να αγοράσουν προϊόντα αμφίβολης αξίας και χρηστικότητας, επιβαρυνόμενοι με ως επί το πλείστον αξιόλογα χρηματικά ποσά, αφού πρώτα τέτοια αγορά τούς παρουσιάστηκε ως βασική προϋπόθεση -σχεδόν ως αδήριτη υποχρέωση- προκειμένου κατόπιν οι εν λόγω εταιρείες να διαμεσολαβήσουν σε τραπεζικά ιδρύματα για την, όπως διαβεβαιώνουν, σίγουρη και ανεξαρτήτως της πιστοληπτικής ικανότητας των ενδιαφερομένων χορήγηση πιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πρόκειται για επιχειρήσεις-διαμεσολαβητές, που προωθούν στους καταναλωτές διάφορα

τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, στο πλαίσιο συμβάσεων συνεργασίας που συνάπτουν με πιστωτικά ιδρύματα και εταιρείες παροχής πιστώσεων.

Αν και η λειτουργία των διαμεσολαβητών είναι νόμιμη, υπάγεται στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος και ρυθμίζεται από σχετική Πράξη του Διοικητή της Τ.Ε. (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002), εντούτοις ο όγκος των υποβληθεισών αναφορών, η τυποποιημένη -στον ανησυχητικό βαθμό της εναρμονισμένης πρακτικής- ομοιότητα των μεθόδων που φαίνεται να υιοθετούν οι εκπρόσωποι των εταιρειών αυτών κατά τις συναλλαγές τους με ανυποψίαστους καταναλωτές προκειμένου να πουλήσουν πρωτίστως τα προϊόντα τους, σε συνδυασμό με την άσκηση -όπως συχνά καταγγέλλεται στην Αρχή- έντονης ψυχολογικής πίεσης, όπως επίσης η ύπαρξη επί του παρόντος ισχυρών ενδείξεων που κατατείνουν ενδεχομένως στην υιοθέτηση ελεγχόμενων ως προς τη νομιμότητά τους πρακτικών (π.χ. άρνηση ικανοποίησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης των καταναλωτών, αποστολή προϊόντων δίχως προηγούμενη παραγγελία, κ.λπ.), γεγονός που δύναται να θίγει την ίδια την αξιοπιστία του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας και το κύρος των πιστωτικών ιδρυμάτων στην αγορά, έχουν προκαλέσει το έντονο ενδιαφέρον του Συνηγόρου του Καταναλωτή προκειμένου να διακριβωθεί εάν συντρέχει περίπτωση εκμετάλλευσης ή παραπλάνησης σε βάρος του καταναλωτικού κοινού. Η έρευνα βρίσκεται προς το παρόν σε εξέλιξη.

1.8. Πόρισμα-Σύσταση κατά Ελληνικής τράπεζας σχετικά με ελευθέρωση εγγυητή πιστωτικής κάρτας από την ευθύνη του

Εισηγήτρια:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Η Αρχή δέχθηκε αναφορά με το ως άνω αντικείμενο και έκρινε ότι η αναφερόμενη τράπεζα προχώρησε σε ερμηνεία αμφιβόλου όρου, διαπιστώνοντας ότι συνέτρεχαν οι προϋποθέσεις ελευθέρωσης του εγγυητή από την ευθύνη του.

Ειδικότερα, στην κρινόμενη περίπτωση, η καταγγέλλουσα είχε υπογράψει στις 7-2-1989 ως εγγυήτρια σε σύμβαση χορήγησης πιστωτικής κάρτας και είχε εγγυηθεί στη «Δήλωση εγγύησης». Ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας έπαψε, όμως, από το 1991 να πληρώνει το υπόλοιπό της, το οποίο ανερχόταν σε 180.000 δρχ. (ήτοι 522,00 ευρώ) περίπου και για τον λόγο αυτό η κάρτα ακυρώθηκε το 1993. Ωστόσο, η καταγγέλλουσα ενημερώθηκε για πρώτη φορά από την τράπεζα για την ύπαρξη χρέους ύψους 4.288,66 ευρώ στις 21-9-2006, ήτοι 15 χρόνια αφότου το χρέος είχε καταστεί ληξιπρόθεσμο, ο δε πρωτοφειλέτης είχε ήδη αποβιώσει το 2001.

Ύστερα από την παραλαβή της από 21-9-2006 επιστολής δικηγόρου της Τράπεζας, η καταγγέλλουσα, υπό την απειλή της έναρξης δικαστικού αγώνα και προς αποτροπή επικείμενης αναγκαστικής εκτέλεσης σε βάρος της, ήρθε

αμέσως σε επικοινωνία με την αρμόδια δικηγόρο και συμφώνησε να καταβάλει 1.500,00 ευρώ προς εξόφληση του χρέους. Σημειώνεται, δε, ότι το ετήσιο εισόδημά της κατά τον χρόνο εκείνο ανερχόταν σε 5.500,00 ευρώ, ήταν διαζευγμένη και μητέρα δύο παιδιών (15 και 19 ετών), τα οποία συντηρούσε και σπούδαζε.

Από τη γραμματική διατύπωση του όρου της «Δήλωσης εγγυήσεως» που συνομολόγησε η καταγγέλλουσα συνήχθει ότι ο εν λόγω ΓΟΣ σαφώς προσκρούει τόσο στις προαναφερόμενες ειδικές διατάξεις του άρθρου 2, παρ. 7, εδ. ιγ' του ν. 2251/1994 όσο και στη γενική διάταξη του άρθρου 2, παρ. 6 αυτού, διότι ο βαθμός της αποκλίσεως από το άρθρο 862 του ΑΚ είναι τέτοιος, ώστε να επιφέρει ματαίωση του σκοπού της θέσπισής του, που δεν είναι άλλος παρά η δίκαιη εξισορρόπηση των τυπικών συμφερόντων των συμβαλλόμενων μερών.

Συνακόλουθα, επιφέρει διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων μεταξύ της τράπεζας και της εγγυήτριας, σε βάρος όμως της τελευταίας. Με την πρακτική εφαρμογή του όρου αυτού από τη συγκεκριμένη τράπεζα επήλθε ματαίωση του σκοπού της σύμβασης της εγγυήσης, ο οποίος αποβλέπει στην εξασφάλιση της τράπεζας για την ικανοποίηση της απαίτησής της από τη δανειακή σύμβαση και όχι στην οικονομική αποδυνάμωση του εκάστοτε εγγυητή.

Πράγματι, η καταγγέλλουσα, στερούμενη του δικαιώματος του ανωτέρω άρθρου, αποδυναμώθηκε από κάθε προστασία απέναντι σε οποιαδήποτε υπαίτια ή ανυπαίτια αυθαίρετη ενέργεια της τράπεζας. Από την πλευρά της, η Τράπεζα, εκμεταλλεζόμενη την ανωτέρω «Δήλωση εγγυήσης», ολιγόρησε αδικαιολόγητα επί μία 15ετία τόσο να πληροφορήσει την εγγυήτρια για το υπάρχον χρέος όσο και να αξιώσει έγκαιρα την εξόφλησή του από τον πρωτοφειλέτη, καθόσον μετά τον θάνατο του τελευταίου ήταν εξαιρετικά δύσκολο για την τράπεζα να αναζητήσει τους κληρονόμους του, διότι αυτός ήταν κάτοικος εξωτερικού.

Η τράπεζα στην προκειμένη περίπτωση άσκησε καταχρηστικά το δικαίωμα για ικανοποίηση της απαίτησής της κατά της εγγυήτριας (άρθρο 281 ΑΚ), αφού contra στις διατάξεις του άρθρου 288 του ΑΚ, χωρίς να την ενημερώσει έγκαιρα, την απείλησε ότι θα θέσει άμεσα σε κίνηση τη διαδικασία αναγκαστικής σε βάρος της εκτέλεσης. Συνεπώς, στη «Δήλωση εγγυήσης», ο Γενικός Όρος Συναλλαγών περί παραιτήσεως της εγγυήτριας από την ένσταση του άρθρου 862 του ΑΚ είναι άκυρος.

Συνέπεια της ακυρότητας του παραπάνω όρου είναι ότι διατηρούνται σε πλήρη ισχύ τα δικαιώματα που απορρέουν από τη διάταξη του άρθρου 862 του ΑΚ υπέρ της καταγγέλλουσας εγγυήτριας.

Επειδή η ολιγωρία της τράπεζας τόσο να ενημερώσει την εγγυήτρια όσο και να απαιτήσει το χρέος από τον πρωτοφειλέτη επί μία 15ετία οφείλεται σε αποκλειστική υπαιτιότητα της πρώτης και συνιστά περίπτωση αμέλειας εκ μέρους της, η παραίτηση της εγγυήτριας από το δικαίωμα του άρθρου 862 ΑΚ είναι επιπροσθέτως άκυρη ως αντιβαίνουσα και στις διατάξεις του προαναφερθέντος άρθρου 332, παρ. 1 ΑΚ.

Εξάλλου, το γεγονός ότι η εγγυήτρια είχε αλλάξει διεύθυνση κατοικίας χωρίς να ενημερώσει σχετικά την τράπεζα δεν συνιστά βάσιμο λόγο, δικαιολογούντα την πολυετή καθυστέρηση της τράπεζας να κινήσει εγκαίρως τις νομικές διαδικασίες σε βάρος της τελευταίας, ενώ γεγονός που επιτείνει την ευθύνη της τράπεζας αποτελεί η διαπίστωση ότι η διεύθυνση κατοικίας στην οποία τελικά βρέθηκε η εγγυήτρια ήταν εξ αρχής δηλωμένη στη «Δήλωση εγγύησης» του 1989 σε ακίνητο ιδιοκτησίας της τελευταίας, η δε τράπεζα δεν προσκόμισε αντίγραφα παλαιότερων επιστολών προς την καταγγέλλουσα που να αποδεικνύουν την έγκαιρη ενημέρωσή της για το υφιστάμενο χρέος.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω, έγινε δεκτό ότι στην προκείμενη περίπτωση συντρέχουν οι προϋποθέσεις ελευθέρωσης της εγγυήτριας από την ευθύνη της λόγω επιγενόμενης αδυναμίας του οφειλέτη να εκπληρώσει την απαίτηση της τράπεζας (θάνατος τούτου), το δε πταίσμα της τράπεζας τελεί σε ουσιώδη συνάφεια με την αδυναμία εκπλήρωσης της συμβατικής ενοχής λόγω της μακροχρόνιας ολιγωρίας της τόσο στην ικανοποίησή της από τον πρωτοφειλέτη, καθόσον από το 1993 που ακυρώθηκε η κάρτα έως τον θάνατο του τελευταίου το 2001 μεσολάβησαν 8 έτη χωρίς να αναζητηθεί αυτός, όσο και στην αναζήτηση της εγγυήτριας (καταγγέλλουσας) μετά το 2001 (έτος θανάτου πρωτοφειλέτη).

Κατά συνέπεια, η καταγγέλλουσα εγγυήτρια δικαιούται να αναζητήσει ό,τι κατέβαλε εν αγνοία της ακυρότητας της παραίτησής της από την ένσταση του 862 του ΑΚ, με βάση τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ, ως αχρεωστήτως καταβληθέντα.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς την καταγγελλόμενη τράπεζα να καταβάλει στην καταγγέλλουσα το χρηματικό ποσό των χιλίων πεντακοσίων (1.500,00) ευρώ, ήτοι το ποσόν που εισέπραξε στις 30-10-2006 από την καταγγέλλουσα-εγγυήτρια, ως αχρεωστήτως καταβληθέν βάσει των διατάξεων περί αδικαιολόγητου πλουτισμού των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Η εν λόγω Σύσταση έγινε αποδεκτή από την τράπεζα και η καταγγέλλουσα εισέπραξε το σχετικό ποσόν.

1.9. Ο Νόμος 3758/2009 για τις εισπρακτικές εταιρείες

Με αφορμή τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που είχε δεχτεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή ήδη από το ξεκίνημα της λειτουργίας του σχετικά με σειρά αθέμιτων πρακτικών που υιοθετούν οι εισπρακτικές εταιρείες κατά την υπενθύμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών, η Αρχή ξεκίνησε μια ευρείας κλίμακας αυτεπάγγελτη έρευνα, στο πλαίσιο της οποίας συγκεντρώθηκαν στοιχεία με τα οποία διαφωτίστηκαν διάφορες πτυχές της σύστασης και εν γένει της λειτουργίας και δράσης των εταιρειών αυτών στη χώρας μας⁶.

Από κει και πέρα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε με πρωταγωνιστικό ρόλο στη Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή, η οποία κατέθεσε Σχέδιο Νόμου για τον καθορισμό της ορθής λειτουργίας των εισπρακτικών εταιρειών.

Εν τέλει, με τον ν. 3758/2009 (ΦΕΚ Α' 68/5-5-2009) «Εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» θεσπίστηκαν για πρώτη φορά συγκεκριμένες αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς, κανόνων λειτουργίας και κρατικής εποπτείας των εισπρακτικών εταιρειών και ρυθμίστηκαν με σαφήνεια ζητήματα των σχέσεών τους με τους δανειστές και τους οφειλέτες αυτών. Συνοπτικά, ο νόμος ορίζει ότι οι εταιρείες:

- υποχρεούνται να τηρούν τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής, του τραπεζικού απορρήτου, της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών
- δραστηριοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για την ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών, ενώ απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο είσπραξή τους
- δεν επιτρέπεται να προβαίνουν σε υιοθέτηση και άσκηση αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών, όπως εμφάνιση των υπαλλήλων τους υπό ιδιότητες που στην πραγματικότητα δεν διαθέτουν, άσκηση σωματικής βίας, ψυχολογικής πίεσης περί διακινδύνευσης του επαγγέλματος, των περιουσιακών στοιχείων ή της ζωής του οφειλέτη ή των οικείων του, δυσφήμιση του οφειλέτη στο οικογενειακό ή εργασιακό περιβάλλον του, απειλή λήψης μη νόμιμου μέτρου σε βάρος του, κ.λπ.
- εγγράφονται υποχρεωτικά σε Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης σε ηλεκτρονική μορφή και στο οποίο καταχωρούνται τα πλήρη στοιχεία των νόθμων εκπροσώπων των εταιρειών. Η καταχώρηση στο εν λόγω Μητρώο αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την υποβολή της δήλωσης έναρξης εργασιών των εισπρακτικών εταιρειών
- παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου επισείει πρόστιμο από πέντε χιλιάδες (5.000) έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) ευρώ, το οποίο διπλασιάζεται σε περίπτωση υποτροπής. Επίσης, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει την προσωρινή διαγραφή μιας εταιρείας

⁶ Βλ. περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σελ. 57-59.

από το Μητρώο για χρονικό διάστημα από ένα (1) έως έξι (6) μήνες ή ακόμα και την οριστική διαγραφή της, σε περίπτωση περαιτέρω υποτροπής.

1.10. Πόρισμα-Σύσταση κατά Ελληνικής τράπεζας σχετικά με καταχρηστικό όρο αναπροσαρμογής κυμαινόμενου επιτοκίου σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων

Εισηγήτρια:

Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε την εν λόγω Σύσταση-Πόρισμα ύστερα από αναφορές που έλαβε από 40 δανειολήπτες.

Στην υπό κρίση περίπτωση, οι καταγγέλλοντες είχαν λάβει στεγαστικά δάνεια από τη συγκεκριμένη τράπεζα το 2005 και το 2006, ήτοι μετά την έναρξη εφαρμογής της προαναφερθείσας 2501/2002 ΠΔ/ΤΕ και της επ' αυτής ερμηνευτικής απόφασης, με τους παρακάτω όρους: «Επιτόκιο: ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΜΕΘΟΡΙΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ (ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΟ)-ΣΔ67 (4,00%)» με τη σημείωση: «Η εισφορά του ν. 128/75 επιβαρύνει τη Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΤΡΑΠΕΖΑ» και «Συνολική διάρκεια: 360 μήνες», ήτοι για τριάντα (30) χρόνια».

Στον όρο 3.2. των συμβάσεων στεγαστικών δανείων αυτής της κατηγορίας ορίζονται τα ακόλουθα: «Το επιτόκιο του Δανείου, εφόσον συμφωνηθεί αρχικά ή μεταγενέστερα σε κυμαινόμενο, καθορίζεται και συμφωνείται ίσο με το επιτόκιο της αντίστοιχης κατηγορίας δανείου που η τράπεζα δημοσιεύει κάθε φορά στον ημερήσιο πολιτικό ή οικονομικό Τύπο (βασικό κυμαινόμενο επιτόκιο). Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει το βασικό κυμαινόμενο επιτόκιο σε χρονικά διαστήματα όχι μικρότερα του μήνα, λαμβάνοντας υπόψη τη διακύμανση του EURIBOR διάρκειας ενός μήνα, όπως αυτό κάθε φορά δημοσιοποιείται και μέχρι του 150% της εκάστοτε μεταβολής, όπως και τις διακυμάνσεις του δείκτη τιμών καταναλωτή, όπως αυτός κάθε φορά ανακοινώνεται από την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία και μέχρι του 100% της εκάστοτε μεταβολής. Η τράπεζα δεν υποχρεούται σε μεταβολή επιτοκίων σε κάθε περίπτωση μεταβολής των ως άνω δεικτών, δεδομένου ότι για τον καθορισμό του ύψους των επιτοκίων και του εύρους της κάθε μεταβολής τους λαμβάνονται υπόψη και ο αναλαμβανόμενος γενικός και ειδικός πιστωτικός κίνδυνος, καθώς και οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού».

Σύμφωνα με το σκεπτικό που αναφέρεται στο νομικό μέρος της Σύστασης, ο ανωτέρω Γενικός Όρος Συναλλαγών περί καθορισμού του επιτοκίου της σύμβασης θεωρήθηκε καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος, όπως προκύπτει από τις ειδικές διατάξεις του άρθρου 2, παρ. 7, εδ. δ' και ια' του ν. 2251/1994, όπως τροποποιημένος ισχύει, καθώς επίσης από τη γενική διάταξη του άρθρου 2, παρ. 6 του νόμου αυτού.

Εξετάζοντας, περαιτέρω, εάν η πρακτική εφαρμογή του ΓΟΣ αυτού από τη συγκεκριμένη τράπεζα οδήγησε πράγματι σε ανεπιεική για τους καταναλωτές-δανειολήπτες επιτόκια, παρατηρήθηκε ότι ο εν λόγω ΓΟΣ χρησιμοποιήθηκε από την καταγγελλόμενη τράπεζα καταχρηστικά σε βάρος των 40 καταγγελλόντων-καταναλωτών, αφενός μεν διότι οι συνθήκες σύναψης της σύμβασης ήταν τέτοιες που δικαιολογούσαν την προνομιακή πελατειακή μεταχείρισή τους ως κατοίκων παραμεθωρίων περιοχών βάσει της προσυμβατικής ενημέρωσης που έλαβαν, η οποία ήταν όμοιου περιεχομένου και ασαφής υπό την έννοια ότι τους παρασχέθηκε η προφορική διαβεβαίωση πως το επιτόκιο θα παρέμενε σταθερό με πιθανότητα μόνο να μειωθεί και όχι να αυξηθεί, αφετέρου δε διότι το τραπεζικό ίδρυμα, επικαλούμενο την εφαρμογή του παραπάνω όρου και ενόψει της «δυσμενούς συγκυρίας (συνεχείς αυξήσεις επιτοκίων, πρόσφατα σοβαρότατα διεθνή οικονομικά προβλήματα)» και των αυξήσεων του επιτοκίου της ΕΚΤ, προέβη σε διαδοχικές αυξήσεις επιτοκίων, τελευταίες από τις οποίες ήταν αυτές του Οκτωβρίου 2008 και του Νοεμβρίου 2008, σε περιόδους δηλαδή που κατά τα κοινώς γνωστά τα επιτόκια της ΕΚΤ και το euribor σημείωναν πτώση (Οκτώβριος 2008 και Νοέμβριος 2008), επικαλούμενο «τη δυσμενή οικονομική συγκυρία που διανύουμε».

Επακόλουθο της πρακτικής αυτής ήταν το επιτόκιο επιβάρυνσης των καταγγελλόντων να ανέρχεται, κατά τον μήνα Οκτώβριο του 2008, στο 5,20%, τον Νοέμβριο του 2008 στο 5,45% και να μειωθεί ξανά τον Δεκέμβριο του 2008 στο 5,20%, ενώ είχε ξεκινήσει το 2005 από το 4,00%.

Με την αύξηση του εν λόγω επιτοκίου, που συντελέστηκε μονομερώς και σε περίοδο παράλληλης μείωσης των Ευρωπαϊκών επιτοκίων, προέκυψε ότι η καταγγέλλουσα τράπεζα δεν απέδωσε στους παραπάνω δανειολήπτες τη μείωση που είχε το κόστος του χρήματος για την ίδια, παραβιάζοντας τη μεταξύ τους συμφωνία για τη διακύμανση του επιτοκίου και αποκομίζοντας με τον τρόπο αυτό παράνομο κέρδος σε βάρος της περιουσίας των καταγγελλόντων δανειοληπτών. Κατά συνέπεια, ο συγκεκριμένος ασαφής και διφορούμενος ΓΟΣ εφαρμόστηκε από την καταγγελλόμενη τράπεζα κατά τρόπο που ζημίωσε χωρίς νόμιμο λόγο την περιουσία των καταγγελλόντων δανειοληπτών.

Προς ενίσχυση των όσων προεκτέθηκαν σημειώθηκε, επίσης, ότι η ύπαρξη του εν λόγω όρου περί καθορισμού του επιτοκίου σε δανειακές συμβάσεις προσκρούει παράλληλα στις διατάξεις της σχετικής τραπεζικής νομοθεσίας (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002), η οποία ήταν ήδη σε ισχύ πολύ πριν από την υπογραφή των επίμαχων δανειακών συμβάσεων.

Πράγματι, στις σχετικές συμβάσεις προβλέπεται ότι το επιτόκιο καθορίζεται και συμφωνείται ίσο με το επιτόκιο της αντίστοιχης κατηγορίας δανείου που η τράπεζα δημοσιεύει κάθε φορά στον ημερήσιο πολιτικό ή οικονομικό Τύπο

(βασικό κυμαινόμενο επιτόκιο). Επιπλέον, γίνεται αναφορά σε πολλούς επιτοκιακούς δείκτες, αφενός μεν χωρίς να σταθμίζεται η συμμετοχή του κάθε δείκτη στη συνολική διαμόρφωση της μεταβολής του κυμαινόμενου επιτοκίου, όπως απαιτείται, αφετέρου δε χωρίς να προσδιορίζεται ρητά ο τρόπος προσαρμογής του συμβατικού επιτοκίου.

Τέλος, στις επίμαχες συμβάσεις προβλέπεται ότι για τον καθορισμό του ύψους του επιτοκίου και του εύρους της μεταβολής του λαμβάνεται επιπλέον υπόψη ο αναλαμβανόμενος γενικός και ειδικός πιστωτικός κίνδυνος, καθώς και οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, χωρίς ωστόσο να συνδέεται η μεταβολή του κυμαινόμενου επιτοκίου ρητά και αποκλειστικά με δείκτες γενικού και ευρέως προσβάσιμου επιτοκιακού χαρακτήρα, όπως π.χ. παρεμβατικά επιτόκια της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, euribor, απόδοση ομολόγων, βραχυπρόθεσμων τίτλων κ.λπ., όπως απαιτείται.

Επιπλέον, η επιβάρυνση των δόσεων των καταγγελλόντων με την εισφορά του 0,12% του ν. 128/75 παραβίασε τη μεταξύ τους συμφωνία, διότι και στις 40 συμβάσεις ρητά συνομολογήθηκε ότι η εν λόγω εισφορά θα επιβαρύνει αποκλειστικά την τράπεζα.

Πρόδηλα, επομένως, το καταγγελλόμενο τραπεζικό ίδρυμα κατέστη αδικαιολόγητα πλουσιότερο σε βάρος της περιουσίας των καταγγελλόντων, επιβαρύνοντάς τους με την εισφορά 0,12% του ν. 128/75.

Με δεδομένα όλα τα ανωτέρω, ο επίμαχος Γενικός Όρος Συναλλαγών στις υπό κρίση δανειακές συμβάσεις περί αναπροσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου κρίθηκε άκυρος ως αντίθετος στις διατάξεις του ν. 2251/1994, όπως τροποποιημένος ισχύει, και της τραπεζικής νομοθεσίας (ΠΔ/ΤΕ 2501/2002) και για τον λόγο αυτό έπρεπε να αναπροσαρμοστεί με βάση τα ορθά κριτήρια κατόπιν νέας σχετικής συμφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων μερών στο πνεύμα της «δίκαιης κρίσης» του άρθρου 371 του ΑΚ με στόχο τη δίκαιη επαναφορά της συμβατικής ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, χωρίς καμία περαιτέρω χρηματική επιβάρυνση των 40 δανειοληπτών.

Πέραν της υποχρέωσης για ύπαρξη νέας συμφωνίας, γεννήθηκε παράλληλη ευθύνη της τράπεζας από τις διαπραγματεύσεις (άρθρα 197-198 ΑΚ) για την ενημέρωση που έλαβαν οι συναλλασσόμενοι-δανειολήπτες αντίθετα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Συνεπώς, οι τελευταίοι δύνανται να αξιώσουν από την τράπεζα την ανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν από τις συνεχείς αυξήσεις των επιτοκίων από 4,00% σε 5,45%.

Τέλος, οι καταγγέλλοντες δικαιούνται να αναζητήσουν τα ποσά που αχρεωστήτως κατέβαλαν με τις αυθαίρετες αναπροσαρμογές του επιτοκίου (καταχρηστικούς τόκους και εισφορά 0,12% του ν. 128/75), σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

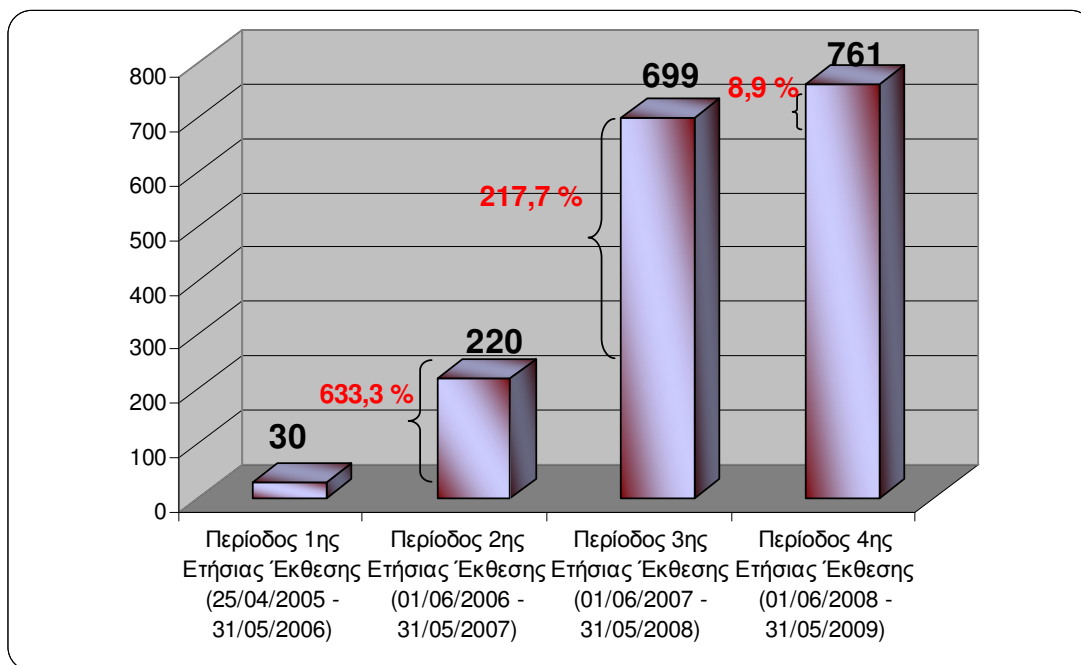
Κατόπιν όλων των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση στην καταγγελλόμενη τράπεζα: **(α)** να επιστρέψει στους καταγγέλλοντες ως αχρεωστήτως καταβληθέντα (άρ.904 επ. ΑΚ) και για την ανόρθωση της ζημίας τους από τις διαπραγματεύσεις (άρ.197-198 ΑΚ) τα ποσά των επιπλέον τόκων που εισπράχθηκαν πέραν του συμφωνημένου αρχικού επιτοκίου των δανειακών τους συμβάσεων και το ποσοστό 0,12% της εισφοράς του ν. 128/75, που επιβάρυνε τις δόσεις τους, και **(β)** να τροποποιήσει, κατόπιν νέας συμφωνίας με τους δανειολήπτες-καταγγέλλοντες, τον επίμαχο σχετικό όρο, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση των τελευταίων, προκειμένου να επιτευχθεί η δίκαιη επαναφορά της συμβατικής ισορροπίας στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών.

Η εν λόγω Σύσταση έγινε αποδεκτή από την τράπεζα και οι καταγγέλλοντες αποζημιώθηκαν και τροποποίησαν τις συμβάσεις τους.

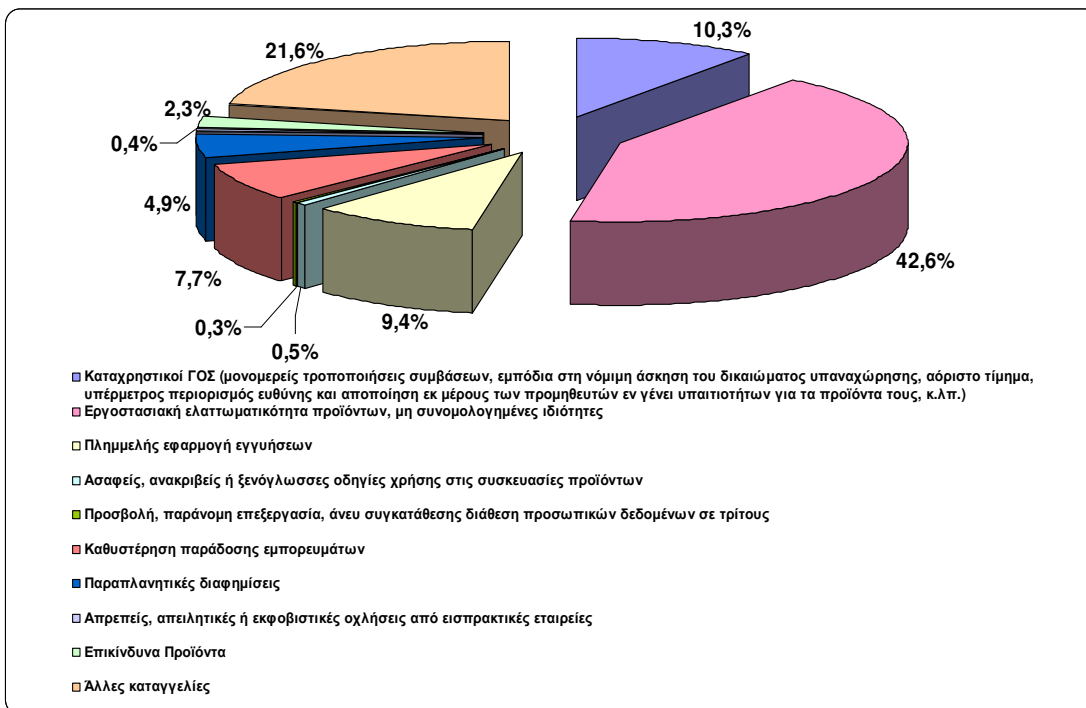
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	30	29,7 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	220	27,8 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	699	19,8 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	761	14,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	1710	17,7 %

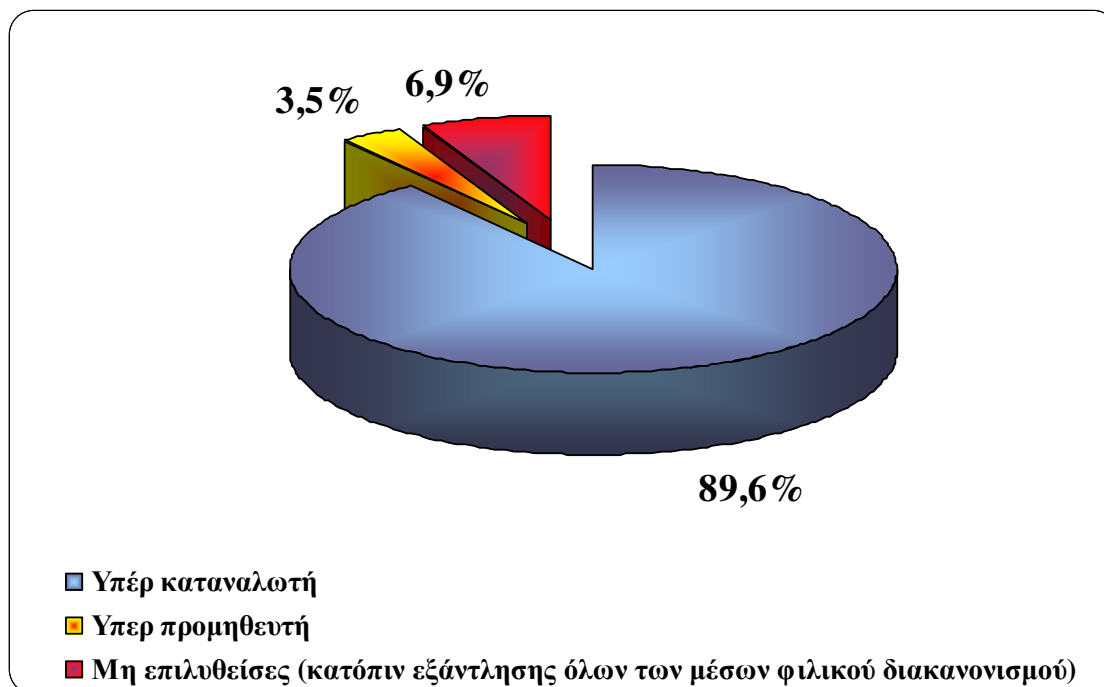
Πίνακας 9: Καταγγελίες σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 34: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες ανά έτος



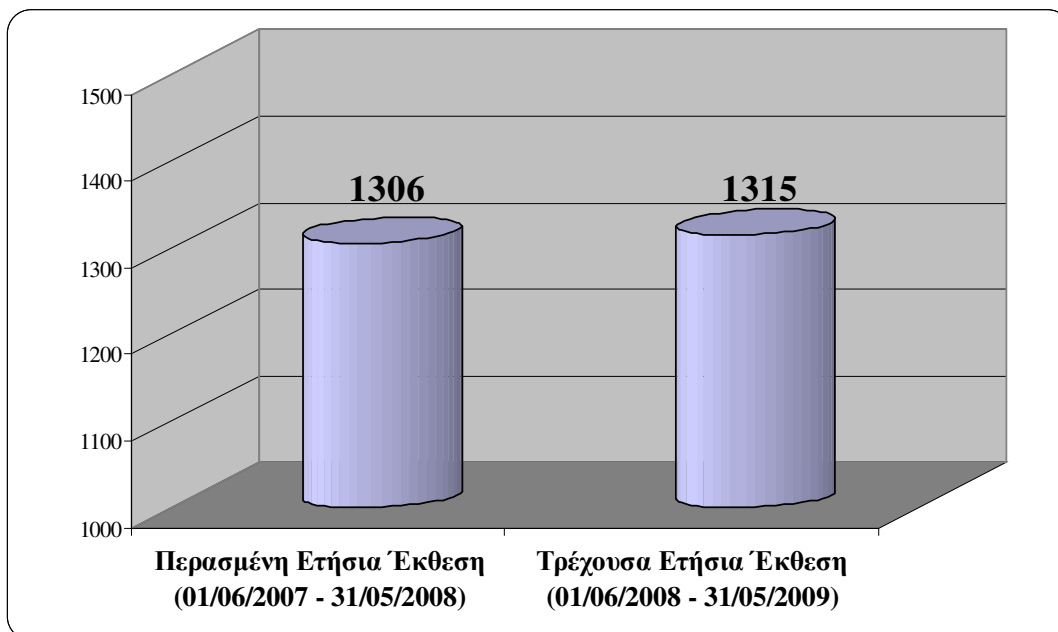
Γράφημα 35: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



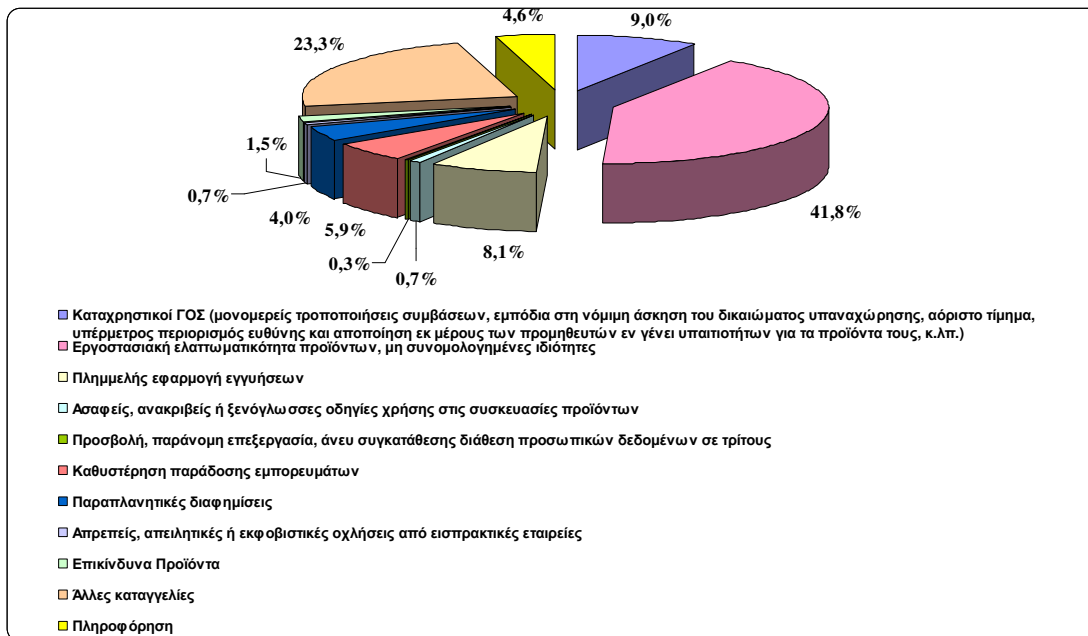
Γράφημα 36: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	1306	22,2 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1315	19,2 %

Πίνακας 10: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



Γράφημα 37: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

2.1. Σύσταση προς εταιρεία ταχυμεταφορών: Συμβατική και αδικοπρακτική ευθύνη λόγω καταστροφής του περιεχομένου express ταχυδρομικών αποστολών

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά πολίτη με το αίτημα της αποζημίωσής του έναντι ζημίας που προκλήθηκε σε αντικείμενο, την αποστολή του οποίου στο εξωτερικό είχε αναθέσει σε γνωστή εταιρεία ταχυμεταφορών. Ο αναφέρων ζήτησε να αποζημιωθεί από την εταιρεία τόσο για τη συνολική αξία του περιεχομένου της αποστολής του όσο και για το τίμημα της ταχυμεταφοράς, ήτοι να λάβει ποσόν των 299,39 ευρώ, ενώ η εταιρεία έκρινε ότι το προς αποζημίωση ποσόν που πρέπει να καταβληθεί στον διαμαρτυρούμενο πελάτη της είναι 100 ευρώ.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Με τη διάταξη αυτή, θεσμοθετείται η χρηστότητα και η ευθύτητα των συναλλαγών, σε συνδυασμό με τις συνήθειες εκείνες που έχουν σταθερά διαμορφωθεί σε ορισμένο χρόνο και ρυθμίζουν τις σχέσεις των μερών μιας συναλλαγής, ως το ελάχιστο μέτρο αμοιμερούς σεβασμού που πρέπει να διέπει μια έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της¹.

Η πλημμελής παροχή υπηρεσιών προς τους χρήστες-καταναλωτές γεννά αναντίρρητο δικαίωμα αποζημίωσης εκ μέρους του παρόχου των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Συμπληρωματικά, ανάλογη γενική προστασία των καταναλωτών κατά την παροχή υπηρεσιών προς αυτούς προβλέπεται και από το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Πιο συγκεκριμένα, η παρ. 1 αναφέρει ότι: «*Ο παρέχων υπηρεσίες² ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημιά ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή*».

Η υποχρέωση αποκατάστασης της περιουσιακής ζημιάς που τυχόν έχει υποστεί ο χρήστης-καταναλωτής των υπηρεσιών, εν προκειμένω των ταχυδρομικών, γίνεται σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου ΑΚ 330³ («*ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίστηκε κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νόμιμων αντιπροσώπων του. Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές*»). Με τη διάταξη αυτή θεμελιώνεται η αρχή της υπαιτιότητας (πταίσματος), σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων του οφειλέτη που πηγάζουν από συγκεκριμένη ενοχή.

Προϋποθέσεις για την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες αποτελούν: **(α)** η υπαιτιότητα κατά την παροχή της υπηρεσίας, **(β)** η επέλευση της ζημιάς, και **(γ)** η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημιάς.

Ως κριτήριο για την ύπαρξη ή έλλειψη υπαιτιότητας του παρόχου μιας υπηρεσίας αναφέρεται στον νόμο η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της παροχής, η οποία για τον καταναλωτή έχει την έννοια ότι η παροχή που λαμβάνει τού εξασφαλίζει ότι είναι σύμφωνη με τους κανόνες που οφείλει να τηρεί και να εφαρμόζει ο μέσος, συνετός και επιμελής εκπρόσωπος του επαγγέλματος στον κύκλο του οποίου ανήκει ο πάροχος⁴. Η εξάσκηση, δε, επαγγελματικής δραστηριότητας πρέπει να ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της δραστηριότητας αυτής.

Με βάση τούτο, ο χρήστης μιας απλής ταχυδρομικής υπηρεσίας ή -ακόμα περισσότερο- μιας υπηρεσίας ταχυμεταφοράς, η οποία έχει μεγαλύτερο κόστος, αναμένει εύλογα από τον αντίστοιχο πάροχο να διεκπεραιώσει την παραγγελία του με ασφάλεια, ήτοι αποστέλλοντας το προς μεταφορά αντικείμενο δίχως υπέρμετρες καθυστερήσεις στον προσδιορισθέντα παραλήπτη του και φροντίζοντας επιμελώς και αδιαλείπτως να δείχνει την απαιτούμενη προσοχή με σκοπό την αποφυγή της επέλευσης τυχόν ζημιογόνου αποτελέσματος για τον χρήστη ενόσω διαρκεί η μεταφορά και μέχρι την τελική παράδοση του αντικειμένου.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία πρόβαλλε τον ισχυρισμό ότι η οποιαδήποτε ζημιά επί του αντικειμένου της μεταφοράς του αναφέροντος έλαβε πιθανότατα χώρα

όταν η ερευνώμενη αποστολή είχε φύγει από τη σφαίρα επιρροής της, υπονοώντας ότι κάθε τυχόν ανάλογη ευθύνη πρέπει να βαρύνει την εταιρεία με την οποία συνεργάζεται για την προώθηση στο εξωτερικό των αποστολών που της ανατίθενται από πελάτες της.

Απέναντι σε έναν τέτοιο ισχυρισμό αντιτάσσεται το άρθρο 24, παρ. 1 του ν. 2668/1998 (ΦΕΚ Α' 282/18-12-1998), όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 3185/2003 (ΦΕΚ Α' 229/26-9-2003) και ισχύει, ήτοι ότι ο υπεύθυνος για την εκπλήρωση μιας παροχής (ο οφειλέτης) ενέχεται για κάθε πταίσμα του προστηθέντος του, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 334 ΑΚ («*Ο οφειλέτης ευθύνεται για το πταίσμα των προσώπων που χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή, όπως για δικό του πταίσμα*»).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, από την άλλη πλευρά, συνεκτίμησε στην παρούσα υπόθεση το ενδεχόμενο να συντρέχει πταίσμα και του ίδιου του αναφέροντος, το οποίο δύναται πράγματι να περιορίζει την ευθύνη της καταγγελλόμενης ταχυδρομικής επιχείρησης προς αποζημίωση⁵.

Το ζήτημα του συντρέχοντος πταίσματος του ζημιωθέντος και οι επιπτώσεις του ως προς την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες ρυθμίζονται από τη διάταξη του άρθρου 6, παρ. 11 του τροποποιημένου ν. 2251/1994. Σε περίπτωση, δηλαδή, που είναι δυνατός ο καταλογισμός στον ζημιωθέντα υπαίτιας συμπεριφοράς, η οποία δύναται να συντέλεσε στην πρόκληση ή την επαύξηση της ζημίας, η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες μπορεί να προσδιοριστεί κατά το μέτρο της συνυπαιτιότητας του ζημιωθέντος⁶.

Από τη μελέτη των πραγματικών περιστατικών της προκείμενης υπόθεσης προέκυψε ότι ο αναφέρων δεν είχε ασφαλίσει το περιεχόμενο της αποστολής του, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7 των οικείων Γενικών Όρων Ανάληψης της Μεταφοράς, παρότι, εφόσον η αξία του περιεχομένου της αποστολής ήταν μεγάλη και υπήρχε η σχετική πρόβλεψη-δυνατότητα, θα όφειλε να είχε κάνει χάριν της εξασφάλισης του μεγαλύτερου δυνατού πλέγματος ασφαλείας της μεταφοράς του, ιδιαιτέρως λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αποστολές εξωτερικού δεν προβλέπεται να υπάγονται, σύμφωνα με τους ως άνω μνημονευόμενους ΓΟΣ, σε καθεστώς αυτόματης ασφάλισης. Επομένως, από τη στιγμή που ο καταναλωτής-χρήστης της μεταφορικής υπηρεσίας δεν δήλωσε την αξία του αποστελλομένου αντικειμένου, χωρεί θεμελίωση συνυπαιτιότητάς του.

Υπό το φως των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε ότι η πρόταση της καταγγελλόμενης προς αποζημίωση εντάσσεται στο πλέγμα των νομίμων υποχρεώσεων της προς τους καταναλωτές, κινείται δε στο πλαίσιο και είναι σύμφωνη με το πνεύμα της συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που προωθεί κατ' εφαρμογή των νόμιμων αρμοδιοτήτων του.

Η Αρχή έκρινε, ωστόσο, ότι το προτεινόμενο ως αποζημίωση ποσόν των 100 ευρώ δεν είναι εύλογο ούτε σύμφωνο με την αρχή της ισορροπίας των εκ της

προκείμενης συμβατικής σχέσης απορρεόντων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων αμφοτέρων των εμπλεκόμενων μερών.

Τούτο διότι η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της ερευνώμενης παροχής, ως το αποτέλεσμα της συνετούς και επιμελούς άσκησης της επαγγελματικής δραστηριότητας της καταγγελλόμενης στην εξετασθείσα συναλλαγή, συνιστά αντικειμενικά μεγαλύτερη ευθύνη σε σχέση με την πρόνοια που όφειλε να έχει επιδείξει ο αναφέρων σε ό,τι αφορά την ασφάλιση της αποστολής του με βάση την αξία του αντικειμένου της μεταφοράς.

Για τον λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε την επιστροφή στον καταγγέλλοντα ποσού ίσου τουλάχιστον με τα δύο τρίτα (2/3) της συνολικής απαίτησής του, ήτοι 200 ευρώ, το οποίο αφενός εμπίπτει και είναι σύμφωνο με το πλαίσιο των συμβατικών υποχρεώσεων της καταγγελλόμενης εταιρείας που απορρέουν από τους οικείους Γενικούς Όρους Ανάληψης Μεταφοράς, αφετέρου δε δύναται να αποτελεί καλόπιστη και έμπρακτη ένδειξη του στόχου της εταιρείας για τη διαρκή προσπάθεια που καταβάλλει με σκοπό τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της και την ικανοποίηση των πελατών της.

Η εταιρεία αποδέχθηκε τη Σύσταση της Αρχής, αποζημίωσε τον καταναλωτή σύμφωνα με τις υποδείξεις της και, έτσι, η υπόθεση έκλεισε συμβιβαστικά.

¹ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 30-31.

² Η παροχή υπηρεσίας νοείται ως ανεξάρτητη στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας του παρέχοντος, ήτοι κατά τρόπο που ο παρέχων την υπηρεσία δεν δεσμεύεται από τις υποδείξεις του αποδέκτη των υπηρεσιών.

³ Βλ. Κ. Παμπούκη, «Η ταχυδρομική σύμβαση», δημοσίευση σε ΕπισκΕΔ 2005/858, σελ. 864.

⁴ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 182-183.

⁵ Βλ. Β. Τουντόπουλο, «Η ευθύνη του φορέα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας», δημοσίευση σε ΕπισκΕΔ 2005/858, σελ. 876.

⁶ Βλ. Ι. Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ν. 2251/1994*, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, σελ. 284-285, 2004.

2.2. Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης επίπλων και επιπλοκατασκευών για εκτέλεση παραγγελίας με ελλείψεις συνομολογημένων ιδιοτήτων

Εισηγητές:

Στυλιανός Λουφόπουλος	Ειδική Επιστήμονας, Οικονομολόγος
Ελένη Αθανασίου	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία είχε απευθυνθεί σε μεγάλη και πολύ γνωστή εισαγωγική εταιρεία πώλησης επίπλων και επιπλοκατασκευών με σκοπό να παραγγείλει δύο καναπέδες στις κατάλληλες διαστάσεις προκειμένου να ταιριάζουν στον χώρο της οικίας της και με το επιθυμητό ύφασμα ως επένδυση. Παράλληλα, η αναφέρουσα έδειξε ενδιαφέρον για ένα τραπεζάκι που βρισκόταν στην έκθεση του καταστήματος, για το οποίο αν και είχε επιφυλάξεις ως προς το χωροταξικό του ταίριασμα στην οικία της, εντούτοις δέχθηκε την καθησυχαστική διαβεβαίωση του ιδιοκτήτη της επιχείρησης ότι θα ταιριάζει απόλυτα με τους καναπέδες που παρήγγειλε.

Αφού η καταναλώτρια εξόφλησε τα ως άνω έπιπλα και τα παρέλαβε σπίτι της, διαπίστωσε ότι: (α) τα μέτρα στα έπιπλα είχαν μπει ανάποδα, με αποτέλεσμα να προκαλείται λειτουργικό πρόβλημα στη χρήση του χώρου του σαλονιού, (β) το χρώμα στους καναπέδες δεν ταίριαζε με αυτό που είχε διαλέξει και συμφωνήσει, και (γ) το τραπεζάκι το οποίο ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης την είχε προτρέψει να αγοράσει αποδείχθηκε πολύ μεγάλο σε σχέση με τον διαθέσιμο χώρο του σαλονιού.

Διαμαρτυρόμενη προς τον ιδιοκτήτη, η αναφέρουσα δέχθηκε να επισκεφτεί εκ νέου το κατάστημα μήπως βρει κάτι ανάλογο στις διαστάσεις τις οποίες επιθυμούσε ή, σε αντίθετη περίπτωση, να πάρει πίσω τα χρήματα που κατέβαλε, δίχως ωστόσο να συμβεί τίποτα από τα δύο.

Η ανακύψασα διαφορά άπτεται αφενός του δικαίου της σύμβασης έργου ως προς την παραγγελία κατασκευής των καναπέδων του σαλονιού, όπως αυτό ειδικότερα ρυθμίζεται από τα άρθρα 681 έως 702 του Αστικού Κώδικα, και αφετέρου της σύμβασης πώλησης ως προς την πώληση του τραπεζιού, όπως ειδικότερα ρυθμίζεται από τα άρθρα 513 ΑΚ επ. Κατ' άρθρον 683 ΑΚ επί συμβάσεως προς κατασκευή έργου εν αμφιβολία, αν την προς τούτο απαιτούμενη ύλη χορηγεί ο εργολάβος, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί πωλήσεως, αν δε ο εργοδότης, οι περί μισθώσεως έργου¹. Η εν λόγω διάταξη διαλαμβάνει ερμηνευτικό κανόνα, σύμφωνα με τον οποίο, εάν δεν έχει οριστεί κάτι άλλο στη σύμβαση προς κατασκευή έργου, ούτε συνάγεται η βούληση των συμβαλλομένων με τις συνήθειες ερμηνευτικές μεθόδους, τότε εφόσον ο εργολάβος χορηγεί την απαιτούμενη ύλη, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί πωλήσεως, ενώ, εάν ο εργοδότης χορηγεί την ύλη, οι διατάξεις περί μισθώσεως

έργου. Η μίσθωση έργου σαφώς διακρίνεται από την πώληση κατά τις ΑΚ 513 και 681. Παρά ταύτα, όμως, είναι δυνατόν να συμπλέκονται τα εννοιολογικά στοιχεία των δύο συμβάσεων σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, εφόσον το αντικείμενο της όλης σύμβασης είναι η κατασκευή πράγματος μη υφιστάμενου και τότε εφαρμόζεται ο ερμηνευτικός κανόνας της ΑΚ 683. Έτσι, έχουμε μικτή σύμβαση. Όταν ο εργολάβος – κατασκευαστής έχει την ιδιότητα του επιχειρηματία και παράγει το παραγγελθέν πράγμα σε μαζικές ποσότητες, που προορίζονται για το ευρύ καταναλωτικό κοινό, τότε πρόκειται περί πωλήσεως².

Περαιτέρω, τα ουσιώδη στοιχεία που συνθέτουν την πώληση, δηλαδή αυτά που αναγκαιούν για την ύπαρξή της, όπως από τη διάταξη του άρθρου 513 ΑΚ συνάγεται, είναι τα ακόλουθα: 1) το πράγμα ή δικαίωμα, 2) το τίμημα και 3) η συμφωνία γι' αυτά. Βάσει των όσων αναφέρθηκαν ανωτέρω, μεταξύ των μερών έχει αφενός καταρτιστεί σύμβαση πώλησης ενός τραπεζιού σαλονιού κεντρικού με διαστάσεις 130 X 130/38 και αφετέρου σύμβαση παραγγελίας κατασκευής καναπέδων γωνία Galaxy διαστάσεων 3 X 2,5 μ., για την οποία προβαίνουμε στον χαρακτηρισμό της ως πώλησης, βάσει του ερμηνευτικού κανόνα της ΑΚ 683. Σε αυτό οδηγούμαστε, γιατί πρόκειται για σύμβαση κατασκευής έργου, η ύλη χορηγήθηκε από τον κατασκευαστή καθ' ολοκληρία με παράλληλη υποχρέωση να μεταβιβάσει την κυριότητα των πραγμάτων κατά την παράδοση έναντι ανταλλάγματος και δεν προέκυψε η βούληση των μερών ως προς τη νομική φύση της σύμβασης, αλλά ούτε και με την ερμηνεία της σύμβασης. Τα μέρη απέβλεψαν στη μεταβίβαση της κυριότητας των καναπέδων, επομένως η πώληση αποτελεί τον κύριο σκοπό της σύμβασης.

Η διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ θεσπίζει κύρια υποχρέωση του πωλητή προς παράδοση στον αγοραστή του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, δηλαδή πράγματος ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πώλησης.

Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή λόγω μη εκπλήρωσης κατ' άρθρο 537 ΑΚ, οπότε δεν τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας. Δηλαδή, η υπαιτιότητα υπάρχει ανεξάρτητα από πταίσμα του πωλητή και παρέχει στον αγοραστή τα δικαιώματα κατά τη διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ της διόρθωσης ή της αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, άλλως της μείωσης του τιμήματος ή της υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

Από τον συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534, 537 και 540 Α.Κ., σαφώς προκύπτει ότι οι καναπέδες παρουσιάζουν έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων, αφού κατά την εκτέλεση του έργου υπήρξε απόκλιση από τις παραγγελθείσες διαστάσεις τους, αλλά και από το χρώμα του υφάσματος που συμφωνήθηκε για την ταπετσαρία τους, η οποία (απόκλιση), ανεξαρτήτως της αιτίας που την προκαλεί, έχει αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος, αφού με την έλλειψη της συμφωνημένης ιδιότητας που παρουσιάζουν δεν ανταποκρίνονται στη σύμβαση.

Κατόπιν των ανωτέρω και εφόσον η πωλήτρια εταιρεία υπέπεσε σε πλημμελή εκπλήρωση της παροχής της, το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή για εκπλήρωση από την πωλήτρια των υποχρεώσεών της. Αφού, όμως, διόρθωση του πράγματος δεν είναι δυνατή, καθόσον απαιτείται εκ νέου κατασκευή άλλων καναπέδων με τις σωστές διαστάσεις, αλλά ούτε η αντικατάσταση κατέστη δυνατή, αφού η καταναλώτρια δεν μπόρεσε να βρει στους εκθεσιακούς χώρους της καταγγελλόμενης εταιρείας καναπέδες που να ανταποκρίνονται στις διαστάσεις που είχε παραγγείλει και η εταιρεία δεν αναλαμβάνει την κατασκευή άλλων καναπέδων, όπως δήλωσε, η καταναλώτρια δικαιούται να στραφεί στο δραστικότερο μέσο της υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Αφού, λοιπόν, σύμφωνα και με την αρχή της *ultima ratio*, τα ηπιότερα μέσα της αξίωσης διόρθωσης και της αντικατάστασης εμφανίζονται απρόσφορα προς πραγμάτωση του επιδιωκόμενου σκοπού, της προσήκουσας εκπλήρωσης³, η καταναλώτρια ορθώς ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση πώλησης των καναπέδων και πρέπει να γίνει δεκτό από την πωλήτρια εταιρεία.

Αντίθετα, σε ό,τι αφορά την αγορά του τραπεζιού του σαλονιού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η αναφέρουσα κακώς ασκεί το δικαίωμα της υπαναχώρησης, δεδομένου ότι το τραπέζι δεν αποδείχθηκε, αλλά ούτε και η ίδια επικαλείται ότι παρουσιάζει κακοτεχνίες, πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων. Σημειωτέον, δε, ότι το είχε δει πριν προβεί στην αγορά, γνωρίζοντας μάλιστα τον χώρο του σαλονιού της στον οποίο επρόκειτο να τοποθετηθεί, ενώ το ότι επηρεάστηκε από τον πωλητή δεν μπορεί να συνιστά δικαιολογητικό λόγο απαλλαγής από την ευθύνη της. Το ότι το τραπεζάκι αποδείχθηκε τελικά μεγάλο για τον χώρο στον οποίο το προόριζε δεν το καθιστά άχρηστο, αλλά απλώς δυσχεραίνει τη χρήση των επίπλων, επηρεάζοντας ενδεχομένως την αισθητική του χώρου και δεν δικαιολογεί την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης⁴.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν έκανε αποδεκτές τις ανωτέρω επισημάνσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή και έτσι το Πόρισμα-σύσταση της Αρχής δημοσιοποιήθηκε κατ' εφαρμογή της σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004.

¹ ΠΠΡ ΒΕΡ 10/1996 Αρμ 1996/687

² Βλ. Κων/να Μητσοπούλου – Κάντα, Παρατηρήσεις επί της ΕφΑθ 2162/2007, ΕφΑΔ 2008, 922.

³ Σταμάτης Κουμάνης, ό.π.

⁴ ΕφΔωδ 313/2005 Α' ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΝΟΜΟΣ

2.3. Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης και εγκατάστασης συστημάτων θέρμανσης λόγω μη ανταπόκρισης του πωληθέντος στη σύμβαση

Εισηγήτρια:

Φωτεινή Μιστριώτη

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στην υπόψη αναφορά, ο καταναλωτής αναφέρει ότι επέλεξε γνωστή εταιρεία για την αγορά και την εγκατάσταση ηλιακού συστήματος θέρμανσης τριπλής ενέργειας στην οικία του. Η επιλογή έγινε έπειτα από σχετική έρευνα αγοράς και ο καταγγέλλων κατέληξε στην εν λόγω εταιρεία, η οποία αναλαμβάνει τη ΜΕΛΕΤΗ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΕΠΙΣΚΕΥΗ τέτοιων συστημάτων, αφού έλαβε συγκεκριμένη προσφορά από αυτήν με Δελτίο Προσφοράς.

Ο καταναλωτής ζήτησε από την εταιρεία να στείλει, προ της εγκατάστασης, ειδικό για να ελέγξει καταρχήν εάν υπήρχε δυνατότητα τοποθέτησης του συστήματος, δεδομένου ότι η υπάρχουσα στην οικία του εγκατάσταση κεντρικής θέρμανσης υφίστατο ήδη άνω των 15 ετών και πιθανόν να υπήρχε πρόβλημα στη σύνδεση. Οι «υπεύθυνοι» τον διαβεβαίωσαν τηλεφωνικώς ότι δεν θα υπήρχε πρόβλημα και ότι δεν χρειαζόταν προηγούμενος επιτόπιος έλεγχος, διότι αφού το υπάρχον σύστημα υποστήριζε ήδη 16 σώματα καλοριφέρ, θα μπορούσε να υποστηρίξει και το υπό τοποθέτηση ηλιακό σύστημα.

Έπειτα από τις σχετικές διαβεβαιώσεις, ο καταγγέλλων παρήγγειλε το σύστημα από το «υποκατάστημα» που βρισκόταν σε μικρότερη απόσταση από την οικία του. Στη συνέχεια, η εταιρεία απέστειλε στον καταναλωτή το προϊόν, καθώς και συνεργείο προς άμεση εγκατάστασή του, χωρίς να ελεγχθεί προηγουμένως εάν αυτό μπορεί να λειτουργήσει. Όμως, επί τόπου, ο επικεφαλής του συνεργείου δήλωσε ότι για να λειτουργήσει το νέο σύστημα, χρειαζόταν οπωσδήποτε μετασκευή του λεβητοστασίου, καθώς και ότι λόγω της παλαιότητας της υπάρχουσας εγκατάστασης θέρμανσης η ένωση των παλαιών με τους νέους σωλήνες θα είχε αμφίβολο αποτέλεσμα. Ο καταγγέλλων ζήτησε την ακύρωση της παραγγελίας.

Τελικώς, ο επικεφαλής της ομάδας εγκατάστασης «απεφάνθη» ότι με μια μικρή μετασκευή επιπλέον κόστους το σύστημα θα λειτουργούσε. Το σύστημα, όμως, δεν λειτούργησε ποτέ. Μετά την ανεπιτυχή δοκιμή λειτουργίας του, ο καταγγέλλων απευθύνθηκε στον υπεύθυνο του «υποκαταστήματος» της παραγγελίας και ζήτησε την απεγκατάσταση του ηλιακού συστήματος και την επιστροφή των χρημάτων του. Η απάντηση που έλαβε ήταν ότι θα του επιστραφεί μόνο το ποσόν της επιπλέον χρέωσης μετασκευής.

Με επιστολή του, ο εκπρόσωπος της εταιρείας ισχυρίζεται ότι το πρόβλημα «δεν οφείλεται ούτε σε ελαττωματικότητα του ηλιακού ούτε σε ελαττωματικότητα της εγκατάστασής του», αλλά στην ακαταλληλότητα του συστήματος θέρμανσης του καταγγέλλοντα, καθώς και ότι η εταιρεία του έχει παραχωρήσει με σύμβαση FRANCHISING στην «με αυτόνομη οικονομική δραστηριότητα» επιχείρηση από την οποία έγινε η αγορά («υποκατάστημα») το δικαίωμα εμπορίας των προϊόντων της.

Η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ρυθμίζεται ειδικώς από τις διατάξεις των άρθρων 534 επ. ΑΚ, όπως αυτές τροποποιήθηκαν με τον ν. 3043/2002, στο πλαίσιο προσαρμογής της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ στο Ελληνικό Δίκαιο. Από τις διατάξεις αυτές έντονα διακρίνεται η βούληση του νομοθέτη όπως υπαχθούν όλοι οι γενεσιουργοί λόγοι ευθύνης του πωλητή (νομικά ελαττώματα, πραγματικά ελαττώματα, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων) στη γενικότερη έννοια της έλλειψης συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης πώλησης. Σύμφωνα με τα άρθρα 534 και 535 ΑΚ, ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει στον αγοραστή το αντικείμενο της πώλησης χωρίς αυτό να αφίσταται από τους όρους και τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης.

Ειδικότερα, στο άρθρο 534 ΑΚ καθιερώνεται η υποχρέωση του πωλητή να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα. Η ευθύνη του πωλητή είναι πρωτογενής (ως αμέσως ιδρυόμενη εκ του άρθρου 534 ΑΚ) και αντικειμενική, καθόσον είναι ανεξάρτητη από οποιαδήποτε υπαιτιότητά του (ΑΚ 537) και, εφόσον παραβιάζεται αυτή η πρωτογενής υποχρέωση εκπλήρωσης παρέχονται στον αγοραστή εναλλακτικά οι ειδικότερες δευτερογενείς αξιώσεις του άρθρου 540 ΑΚ, ήτοι τα δικαιώματα διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Τα σχετικά δικαιώματα παρέχονται εναλλακτικά στον αγοραστή, χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση μεταξύ τους. Αν μάλιστα συντρέχουν και οι περιστάσεις του 543 ΑΚ, ο αγοραστής έχει επιπλέον είτε διαζευκτικά είτε σωρευτικά και δικαίωμα αποζημίωσης.

Στο άρθρο 535 ΑΚ ταυτίζεται ουσιαστικά η υποχρέωση του πωλητή (προς παράδοση του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα) με την υποχρέωσή του να παραδώσει στον αγοραστή πράγμα που να ανταποκρίνεται στη σύμβαση. Στο υπόψη άρθρο εισάγεται μία ενδεικτική περιπτωσιολογία κριτηρίων (υποκειμενικών και αντικειμενικών) και αρκεί να αποδείξει ο αγοραστής την έλλειψη ενός από τα τέσσερα αναφερόμενα κριτήρια, ώστε να αποδείξει ακολούθως τη μη εκπλήρωση εκ μέρους του πωλητή.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το δεύτερο ειδικό αξιολογικό κριτήριο του άρθρου, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και όταν αυτό δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της ορισμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση. Ο χρηστικός σκοπός, συνεπώς, ο

οποίος προσδιορίζεται με τη συνδρομή των γενικών ερμηνευτικών κριτηρίων των άρθρων ΑΚ 173 και 200, ανάγεται σε μέτρο καθορισμού της καταλληλότητας του πωληθέντος. Εξάλλου, η ενδεικτική απαρίθμηση (*ιδίως*) επιτρέπει στον αγοραστή -και στην περίπτωση ακόμα που δεν συντρέχει ένα από τα τέσσερα αναφερόμενα κριτήρια- να αποδείξει την έλλειψη ανταπόκρισης κατ' άλλον τρόπο.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 536 ΑΚ, στην έννοια της έλλειψης ανταπόκρισης προς τους όρους της σύμβασης εντάσσεται και η πλημμελής εγκατάσταση του πράγματος. Η συγκεκριμένη διάταξη είναι ιδιαίτερος σημαντική, καθώς η πώληση πράγματος με περαιτέρω υποχρέωση συναρμολόγησης και εγκατάστασης θεωρείται πλέον αμιγής πώληση (και όχι μικτή σύμβαση), η δε υποχρέωση εγκατάστασης δεν θεμελιώνεται απλώς στη γενική αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης της ενοχής (288 ΑΚ), αλλά θεσπίζεται ρητώς ως συγκεκριμένη υποχρέωση του πωλητή, η παράβαση της οποίας καθιστά απευθείας την παροχή ελαττωματική.

Σύμφωνα με το άρθρο 537 ΑΚ, για τη γέννηση ευθύνης του πωλητή απαιτείται η μη ανταπόκριση του πράγματος κατά τον κρίσιμο χρόνο, δηλαδή «*κατά τον χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή*», όπως αυτός ορίζεται στα άρθρα 522-524 ΑΚ. Εδώ προβλέπεται απαλλαγή του πωλητή «*αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση*». Ο νομοθέτης, στο πλαίσιο παροχής όσο το δυνατόν μεγαλύτερης νομικής προστασίας στον αγοραστή, απαιτεί θετική γνώση αυτού, ενώ η έστω και από βαριά αμέλεια άγνοια του ελαττώματος κατά την κατάρτιση της σύμβασης δεν αρκεί.

Σύμφωνα με το άρθρο 197 ΑΚ: «*Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης, τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*». Ως διαπραγματεύσεις νοούνται οι προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές απόψεων μεταξύ αυτών που ενδιαφέρονται να συνάψουν ορισμένη σύμβαση. Η επιχειρούμενη προσέγγιση δημιουργεί σχέση εμπιστοσύνης, η οποία επιβάλλει στα μέρη συμπεριφορά σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Έχουν, δηλαδή, τα μέρη ενοχική υποχρέωση όμοια προς αυτή του 288 ΑΚ, η υπαίτια παράβαση της οποίας δημιουργεί ευθύνη κατά τη διάταξη του άρθρου 198 ΑΚ. Μία εκ των υποχρεώσεων που επιβάλλονται στα μέρη κατά το στάδιο αυτό είναι και η υποχρέωση παροχής διασαφητικών πληροφοριών και εξηγήσεων όσον αφορά το αντικείμενο της σύμβασης και ιδιαίτερος των πληροφοριών εκείνων που είναι ουσιώδεις για τον σχηματισμό κρίσης και τη συνακόλουθη λήψη απόφασης του άλλου μέρους.

Η σύμβαση Franchising αποτελεί σύμβαση συνεργασίας μεταξύ δύο επιχειρήσεων, σύμφωνα με την οποία η μία επιχείρηση (δικαιοπάροχος ή δότης) παραχωρεί στην άλλη (δικαιολόχο ή λήπτη) έναντι ανταλλάγματος το δικαίωμα εκμετάλλευσης του αποκαλούμενου «πακέτου» Franchising, με

σκοπό την πώληση ορισμένων τύπων προϊόντων ή/και υπηρεσιών σε τελικούς χρήστες.

Ένα σοβαρό πρόβλημα που γεννιέται εδώ είναι αυτό της προστασίας των καλόπιστων τρίτων, οι οποίοι συναλλάσσονται με τον λήπτη Franchising, χωρίς ενδεχομένως να γνωρίζουν την ιδιότητά του ως ανεξάρτητου επιχειρηματία, αλλά αντιθέτως έχοντας την πεποίθηση ότι το κατάστημα στο οποίο λαμβάνει χώρα η συναλλαγή αποτελεί υποκατάστημα μιας μεγάλης και γνωστής σε αυτούς επιχείρησης, την οποία και εμπιστεύονται. Η προσδοκία αυτή, εξάλλου, είναι και η γενεσιουργός αιτία επιλογής της συγκεκριμένης εταιρείας.

Έτσι, ακόμα κι αν γνωστοποιηθεί τελικά στον καταναλωτή το όνομα του πραγματικού ιδιοκτήτη, στην ταμειακή απόδειξη που εκδίδεται μετά τη σύναψη της σύμβασης η γνωστοποίηση αυτή δεν κρίνεται ουσιώδης, καθώς δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι επηρέασε τον σχηματισμό της δήλωσης βούλησής του¹. Επομένως και κατ' αναλογία των διατάξεων των άρθρων 211 επ. ΑΚ περί αντιπροσώπευσης και πληρεξουσιότητας, αλλά και της ΑΚ 281, στο πλαίσιο της επιβεβλημένης προστασίας του κοινού από τον σχηματισμό εσφαλμένης αντίληψης όσον αφορά το ιδιοκτησιακό καθεστώς της επιχείρησης του λήπτη, ο δότης δεν απαλλάσσεται από την ευθύνη του για την εκπλήρωση της σύμβασης.

Στην παρούσα υπόθεση είναι σαφές ότι ο καταγγέλλων επέλεξε συνειδητά και κατόπιν έρευνας αγοράς τη γνωστή εταιρεία και, μάλιστα, όλες οι προφορικές διαπραγματεύσεις πριν από τη σύναψη της σύμβασης έλαβαν χώρα μεταξύ αυτού και υπαλλήλων «των κεντρικών» της. Στο σχετικό Δελτίο Προσφοράς αναγράφεται η επωνυμία της γνωστής εταιρείας και μόνο στο κατώτατο σημείο του δελτίου υπάρχει χειρόγραφη σημείωση με το τηλέφωνο του «υποκαταστήματος», όπου έγινε η παραγγελία. Ομοίως, στο δελτίο αποστολής αναγράφονται τα στοιχεία της γνωστής εταιρείας. Τέλος και η ταμειακή απόδειξη έχει εκδοθεί στην πλήρη επωνυμία της, χωρίς αναφορά στα στοιχεία του ιδιοκτήτη του καταστήματος αγοράς. Συνεπώς, είναι πρόδηλο ότι στην υπό κρίση σύμβαση αντισυμβαλλόμενο μέρος ήταν η γνωστή εταιρεία, η οποία και ευθύνεται για την εκπλήρωση της σύμβασης αυτής (άμεση αντιπροσώπευση).

Περαιτέρω, η εγκατάσταση του πωληθέντος συστήματος στην οικία του καταναλωτή αποτελούσε αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης. Βεβαίως, σύμφωνα με την κρατούσα στη θεωρία άποψη, ως εγκατάσταση λογίζεται η κατά λειτουργικό τρόπο συναρμολόγηση και τοποθέτηση του πράγματος σύμφωνα με τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης, ενώ στην έννοια αυτής δεν περιλαμβάνεται η ιδιαίτερη μελέτη εγκατάστασης με την έννοια του καθορισμού των ειδικών αναγκών του αγοραστή σε σχέση με τις πραγματικές δυνατότητες που αυτός διαθέτει². Η μελέτη αυτή συνιστά αυτοτελή και ιδιαίτερη παροχή και, εν προκειμένω, δεν συνάγεται από κανένα στοιχείο ότι υπήρξε κάποια άλλη ιδιαίτερη συμφωνία των μερών με αντικείμενο την

ειδικότερη μελέτη των τεχνικών δυνατοτήτων του καταναλωτή και τον εκ νέου σχεδιασμό του συστήματος της οικίας του.

Όμως, ο καταναλωτής προέβη στην αγορά και εγκατάσταση του πράγματος υπό τη σαφή προϋπόθεση ότι αυτό θα είναι συμβατό με το υπάρχον σύστημα της οικίας του και θα λειτουργήσει. Αδιαμφισβήτητο, δε, δεδομένο στην παρούσα πώληση είναι ότι το πωληθέν εγκατεστημένο στην οικία του καταναλωτή δεν λειτουργεί. Συνεπώς, ο πωλητής παρέδωσε στον αγοραστή πράγμα το οποίο προφανώς δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση και, άρα, αυτό δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση, σύμφωνα με το αξιολογικό κριτήριο μη ανταπόκρισης του άρθρου 535 ΑΚ.

Τα υπάρχοντα στο φάκελο στοιχεία συνιστούν στην υπό εξέταση υπόθεση ισχυρές ενδείξεις παραβίασης των διατάξεων των άρθρων 197-198 και 535 ΑΚ. Προς αυτή την κατεύθυνση οδηγεί και η ίδια η επωνυμία της αντισυμβαλλομένης, η οποία είναι σαφώς δηλωτική της τεχνογνωσίας και των εξειδικευμένων παροχών που προσφέρει και αναγράφεται με κεφαλαία γράμματα στα προσκομισθέντα παραστατικά. Η τεχνογνωσία και η εμπειρία της ασφαλώς της επέτρεπαν κατόπιν απλού ελέγχου να διαγνώσει την ακαταλληλότητα της παροχής λόγω προφανούς ασυμβατότητας του συστήματος και να πληροφορήσει σαφώς τον αγοραστή περί αυτής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προσκάλεσε τη γνωστή εταιρεία όπως ικανοποιήσει τον παραπονούμενο καταναλωτή και ειδικότερα όπως δεχτεί την υπαναχώρηση αυτού από τη σύμβαση (540 ΑΚ περ.3) και, ακολούθως, όπως παραλάβει το προϊόν ελεύθερο από κάθε βάρος και επιστρέψει το ποσόν που αυτός έχει καταβάλει.

¹ Βλ. Γεωργιάδη, *Νέες μορφές συμβάσεων της σύγχρονης οικονομίας*, Τρίτη έκδοση, «Η σύμβαση Franchising», σελ. 187 επ., 222.

² Βλ. Βαθρακοκοίλης/ΕΡΝΟΜΑΚ Τόμος Γ'/Ημίτομος Α'/άρθρο 536, σελ. 346, Παπανικολάου-Ρούσσος, *Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή*, σελ. 339 επ.

2.4. Σύσταση-πόρισμα σε σχέση με την ευθύνη του πωλητή λόγω έλλειψης συνομολογημένων ιδιοτήτων του πωληθέντος

Εισηγήτρια:

Ευαγγελία Κοζυράκη

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας, την οποία επισκέφθηκε με τη σύζυγό του για να παραγγείλει δύο επίπλο-συνθέσεις με συγκεκριμένες διαστάσεις και χρωματικούς κωδικούς. Κατά την παράδοση των επίπλων, η οποία έγινε και με καθυστέρηση, διαπιστώθηκε ότι τα παραδοθέντα έπιπλα ήταν διαφορετικού χρώματος από το συμφωνημένο και είχαν πολύ κακό λουστράρισμα.

Στις έντονες διαμαρτυρίες του καταγγέλλοντα, προτάθηκε από τον εκπρόσωπο της εταιρείας να παραλάβει τα έπιπλα για να τα ξαναλουστράρει και να αντικαταστήσει δωρεάν το τραπέζι του σαλονιού, ενώ δύο ημέρες ο καταγγέλλον δέχθηκε τηλεφώνημα από άλλο εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης, ο οποίος του έκανε διαφορετική πρόταση, να του επιστρέψει δηλαδή τα χρήματα που είχε προκαταβάλλει. Τελικά δεν έγινε τίποτε από τα δύο και ενώ ο αναφέρων είχε στο μεταξύ επιστρέψει τα επίμαχα έπιπλα στην εταιρεία.

Σημειώτέον ότι η αναφερόμενη ουδέποτε απάντησε στις επανειλημμένες οχλήσεις της υπηρεσίας μας προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις της, ενώ επιπλέον αγνόησε συνάντηση που προγραμματίστηκε να λάβει χώρα στα γραφεία της Αρχής με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπόψη διαφοράς.

Η υπό έρευνα καταναλωτική διαφορά άπτεται του δικαίου της πώλησης. Η πώληση, ως σύμβαση αμιγώς αμφοτεροβαρής, γεννά υποχρεώσεις (κύριες και παρεπόμενες) τόσο για τον πωλητή όσο και για τον αγοραστή. Η διάταξη του άρθρου 513 ΑΚ καθορίζει κύριες υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, πράγμα που σημαίνει ότι είναι δυνατό να γεννηθούν σε βάρος τόσο του πωλητή όσο και του αγοραστή και άλλες παρεπόμενες υποχρεώσεις, είτε δυνάμει του νόμου είτε δυνάμει συμφωνίας των μερών είτε δυνάμει της γενικής επιταγής περί καλόπιστης εκπλήρωσης των ενοχών του άρθρου 288 ΑΚ¹.

Εν προκειμένω, η καταγγελλόμενη εταιρεία ανέλαβε δύο κύριες υποχρεώσεις, ήτοι να κατασκευάσει και κατόπιν να παραδώσει τις παραγγελθείσες δύο επίπλο-συνθέσεις στον καταγγέλλοντα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ ο τελευταίος ανέλαβε την υποχρέωση να καταβάλει το συμφωνημένο τίμημα. Και ναι μεν, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 522, εδ. α' ΑΚ, ο κίνδυνος για την τυχαία καταστροφή ή χειροτέρευση του πωληθέντος μεταβαίνει στον αγοραστή από την παράδοσή του, εφόσον όμως ο πωλητής έχει τηρήσει την εκ του άρθρου 534 ΑΚ πρωτογενή

υποχρέωσή του να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα.

Περαιτέρω, με τον ν. 3043/2002 τροποποιήθηκαν, μεταξύ άλλων, οι διατάξεις των άρθρων 534, 535, 536 και 537 ΑΚ με αφετηρία την Κοινοτική Οδηγία 1999/44/ΕΚ «Σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών»². Έτσι, η διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ θεσπίζει κύρια υποχρέωση του πωλητή προς παράδοση στον αγοραστή του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, δηλαδή πράγματος ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πώλησης.

Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή λόγω μη εκπλήρωσης, κατ' άρθρο 537 ΑΚ, οπότε δεν τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας, δηλαδή υπάρχει ανεξάρτητα από πταίσμα αυτού και παρέχει στον αγοραστή τα δικαιώματα που υποδεικνύει η διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ (σ.σ. διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση). Αν τον πωλητή βαρύνει και υπαιτιότητα ως προς την εκπλήρωση της κύριας υποχρέωσής του, τότε η ευθύνη του επιτείνεται και ο αγοραστής δικαιούται είτε να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης, η οποία ζητείται «αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ», είτε να επιδιώξει την καταβολή αποζημίωσης για περαιτέρω ζημίες, κατ' άρθρα 543 και 544 Α.Κ³, αξίωση η οποία μπορεί να ασκηθεί σωρευτικά με τα πιο πάνω δικαιώματα.

Γίνεται δεκτό ότι για την ενεργοποίηση της ειδικής ευθύνης του πωλητή αρκεί κατά την παράδοση στον αγοραστή να υπήρχε εν σπέρματι η αιτία του ελαττώματος, έστω κι αν εμφανίστηκε ορατά σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο⁴. Η νομολογία, στηριζόμενη προφανώς στα διδάγματα της κοινής πείρας, διευκολύνει τον αγοραστή στο αποδεικτικό βάρος που φέρει ως συμβαλλόμενο μέρος που επικαλείται την ελαττωματικότητα του πράγματος. Η θέση της «εν σπέρματι ελαττωματικότητας» της νομολογίας δεν οδηγεί σε αντιστροφή του βάρους απόδειξης ως προς την ελαττωματικότητα του πράγματος, αλλά διευκολύνει τον αγοραστή να αποδείξει ότι το ελάττωμα υπήρχε κατά το κρίσιμο χρονικό σημείο της μετάθεσης του κινδύνου. Εφόσον ο αγοραστής αποδείξει την ύπαρξη ελαττώματος, λαμβανομένων υπόψη των διδαγμάτων της κοινής πείρας και των ιδιαιτεροτήτων της κρινόμενης περίπτωσης, μπορεί να θεωρηθεί ως αποδειχθείσα και η δεύτερη προϋπόθεση της ευθύνης του πωλητή, δηλαδή η αναγωγή της ελαττωματικότητας στον χρόνο μετάθεσης του κινδύνου⁵.

Εν προκειμένω, λοιπόν, από τον συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534 και 540 ΑΚ σαφώς προκύπτει ότι τα παραδοθέντα έπιπλα στερούνταν των ιδιοτήτων (χρώμα και λούστρο) που συμφώνησαν οι συμβαλλόμενοι, έλλειψη που -ανεξαρτήτως της αιτίας που την προκάλεσε- έχει αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος ή τη χρησιμότητά του⁶, αφού αυτά (σ.σ. τα έπιπλα) με τις

ελλείψεις που εμφανίζουν καθίστανται ακατάλληλα για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη συμφωνηθείσα με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση. Επομένως, μιλούμε για την ύπαρξη ουσιωδών πραγματικών ελαττωμάτων, που ματαιώνει τον σκοπό της πώλησης και καθιστά τα επίμαχα έπιπλα άχρηστα για τον αγοραστή.

Προκειμένου, δε, να εξειδικευτεί ο κανόνας της έλλειψης ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση, εισάγεται με βάση το πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/44 στο άρθρο 535 ΑΚ ενδεικτική περιπτώσιολογία κριτηρίων, τα οποία συνιστούν μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση.

Ειδικότερα, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση, εάν συντρέχει ένα από τα παρακάτω κριτήρια: **(α)** δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή, **(β)** δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση, **(γ)** δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας, **(δ)** δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή.

Κατόπιν όλων αυτών, το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης του ελαττωματικού και μη ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πράγματος αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή για εκπλήρωση των υποχρεώσεων του πωλητή. Συνεπώς, ο καταγγέλλων-αγοραστής καλώς άσκησε καταρχήν το δικαίωμα της διόρθωσης, ζητώντας από την καταγγελλόμενη-πωλήτρια να παραλάβει τα επίμαχα έπιπλα και να τα ξαναλουστράρει. Κάτι που τελικά δεν έγινε, οπότε και ζητήθηκε η επιστροφή της προκαταβολής.

¹ Γεωργιάδης – Σταθόπουλος, ΑΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΞ, ΙΙΙ Ειδικό Ενοχικό, σελ. 42.

² Βασ. Α. Βαθρακοκοίλης, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Γ', ημίτομος Α', Ειδικό Ενοχικό, σελ. 267.

³ Απ. Γεωργιάδης, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή για ελαττώματα του πράγματος, ΧρΙΔ Δ/2004, σελ. 5 επ.

⁴ ΑΠ 874/2000 ΕλλΔνη, 41, 1659 επ., ΑΠ 427/1999, Δημοσίευση Νόμος /1999 αρ. 275591.

⁵ Παναγ. Παπανικολάου, Το νέο δίκαιο της ευθύνης του πωλητή, Εκδ. Σάκκουλα 2003, σελ. 165-166.

⁶ ΕφΑθ 2464/2005, ΔΕΕ 2005/1321.

2.5. Διαβίβαση υπόθεσης στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την επιβολή κυρώσεων σε βάρος προμηθευτή λόγω χρήσης παραπλανητικών ισχυρισμών κατά την πώληση

Εισηγητής:

Ανδρέας Ασημάκος

Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος

Καταναλωτής υπέβαλε στην Αρχή καταγγελία εναντίον της εταιρείας αναφορικά με την αγορά από αυτή ενός ηλιακού θερμοσίφωνα. Αντικείμενο της αναφοράς ήταν η ύπαρξη εργοστασιακού ελαττώματος ήδη από τη στιγμή της παράδοσης του θερμοσίφωνα στον καταναλωτή, δεδομένου ότι παρουσίασε επανειλημμένα την ίδια βλάβη σε συγκεκριμένο δομικό στοιχείο του στο καζάνι (boiler).

Ο καταναλωτής ζήτησε για δεύτερη φορά την αντικατάσταση του καζανιού-αποκατάσταση της βλάβης, λαμβάνοντας υπόψη και το γεγονός ότι στο έντυπο εγγύησης που έλαβε από την εν λόγω εταιρεία δινόταν εγγύηση καλής λειτουργίας διάρκειας τριάντα (30) ετών. Ενώ βρισκόταν σε διαδικασία διακανονισμού με την εν λόγω εταιρεία για την παραλαβή και αντικατάσταση του προβληματικού καζανιού, ανακοινώθηκε στον καταναλωτή ότι δεν θα γίνει καμία δωρεάν αντικατάσταση, διότι η εταιρεία έχει κλείσει.

Ο καταναλωτής, έχοντας χάσει την εμπιστοσύνη του στη λειτουργικότητα του προϊόντος και θεωρώντας ότι έπεσε θύμα παραπλάνησης ειδικότερα όσον αφορά το θέμα της εγγύησης από την εν λόγω εταιρεία, ζήτησε τη διαμεσολάβηση της Αρχής για την επιστροφή του τιμήματος αγοράς ή έστω μέρους αυτού.

Η Αρχή διαβίβασε την καταγγελία στην εν λόγω εταιρεία, ζητώντας τις απόψεις της επί των αναφερομένων. Παράλληλα, ζήτησε με έγγραφό της από την αρμόδια φορολογική Αρχή πρόσθετες πληροφορίες, οι οποίες θα μπορούσαν να διευκολύνουν την αξιολόγηση της υπόθεσης.

Στη συνέχεια, συνεκτιμώντας και αξιολογώντας τα πρόσθετα δεδομένα, αποφάσισε να προβεί σε πρόσκληση των δύο μερών στα γραφεία της Αρχής, αποσκοπώντας στη διευθέτηση της διαφοράς με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης. Μετά την ανταλλαγή απόψεων και τις έντονες προσπάθειες της Αρχής για συμβιβαστική επίλυση της ανακύψασας διαφοράς, η εν λόγω εταιρεία -χωρίς να αποδέχεται τις αιτιάσεις του καταναλωτή- δεσμεύτηκε για τη μερική αποζημίωσή του. Το ύψος της αποζημίωσης, καθώς και οι όροι της διευθέτησης, θεωρήθηκαν ως μη επαρκείς από τον καταναλωτή, με συνέπεια να μη γίνουν αποδεκτοί.

Η Αρχή, ενεργώντας στο πλαίσιο της γενικότερης διερεύνησης της υπόθεσης, διαπίστωσε ότι η εν λόγω εταιρεία διατηρούσε ιστοσελίδα στο διαδίκτυο όπου

διαφήμιζε το συγκεκριμένο προϊόν, αναφέροντας το υλικό κατασκευής του, το οποίο δεν χρειάζεται συντήρηση, ενώ και η χορηγούμενη εγγύηση ισχύει για πενήντα (50) έτη. Κρίθηκε ότι η πράξη προώθησης του εν λόγω προϊόντος εμπίπτει στο πεδίο ορισμού των εμπορικών πρακτικών ως παραπλανητικών, διότι είτε είναι αναληθείς είτε περιλαμβάνουν εσφαλμένες πληροφορίες είτε, γενικότερα, η συνολική τους παρουσίαση παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή.

Λαμβάνοντας περαιτέρω υπόψη το γεγονός ότι η διαφημιζόμενη παροχή πολυετούς εγγύησης στρέβλωσε την οικονομική συμπεριφορά του καταγγέλλοντα, αλλά ενδέχεται να έχει επηρεάσει και παραπλανήσει μεγάλο αριθμό άλλων καταναλωτών-αγοραστών του ίδιου προϊόντος, η Αρχή διαβίβασε την ανωτέρω καταγγελία στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης προς ενημέρωσή της και για τις προβλεπόμενες από τον νόμο (άρθρο 13^α, παρ. 1, του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος) ενέργειές της.

2.6. Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας πώλησης πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικού λόγω μη ανταπόκρισης του πωληθέντος στα συμφωνηθέντα

Εισηγήτρια:

Μαρία Αρχοντάκη

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στην υπόψη αναφορά, ο καταναλωτής, ο οποίος διατηρεί ατομική επιχείρηση, αναφέρει ότι απευθύνθηκε στην αναφερόμενη εταιρεία πώλησης πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικού για να αγοράσει συγκεκριμένη εμπορική λογισμική εφαρμογή (software), παραγγέλλοντας συγχρόνως και ειδική (custom), προσαρμοσμένη στις ανάγκες της επιχείρησής του εφαρμογή, την οποία η καταγγελλόμενη δεσμεύτηκε εγγράφως να παραδώσει εντός δύο μηνών.

Παρά τις πολλαπλές οχλήσεις του αναφέροντος προς την αναφερόμενη εταιρεία, η ημερομηνία παράδοσης της εν λόγω εφαρμογής αναβαλλόταν συνεχώς, ενώ η ήδη παραδοθείσα εφαρμογή λειτουργούσε πλημμελώς, με αποτέλεσμα τη ζημία της εταιρείας του αναφέροντος τόσο σε επίπεδο πελατών όσο και προμηθευτών (καθυστέρηση σε εκδόσεις παραστατικών, λάθος υπόλοιπα, κ.λπ.), καθώς και απώλεια πολλών εργατοωρών προκειμένου να λειτουργήσει η εφαρμογή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τα μέρη για την επίτευξη συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς και υπεγράφη σχετικό πρακτικό συμβιβασμού, σύμφωνα με το οποίο η αναφερόμενη επιχείρηση δεσμεύτηκε όπως παραδώσει τα συμφωνηθέντα εντός νέας προθεσμίας. Παρά την ως άνω δέσμευση, όμως, η αναφερόμενη εταιρεία δεν τήρησε τα συμφωνηθέντα, καθώς τελικά υλοποίησε ελάχιστα τμήματα της συμφωνημένης εμπορικής εφαρμογής και αυτά με προβλήματα (bugs).

Σύμφωνα με το άρθρο 534 ΑΚ, «ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα». Σύμφωνα με το άρθρο 537 ΑΚ, «ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του, αν το πράγμα κατά τον χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις συνομολογημένες ιδιότητες, εκτός αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή ότι η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής. Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός αν τούτο δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης».

Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή.

Για την γένεση ευθύνης του πωλητή από την ύπαρξη πραγματικών ελαττωμάτων ή την έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων (ως τέτοια ιδιότητα νοείται, εκτός από τα φυσικά γνωρίσματα ή πλεονεκτήματα του πράγματος και οποιαδήποτε σχέση, η οποία, λόγω του είδους και της διάρκειάς της, επιδρά κατά τις συναλλαγές στην αξία ή τη χρησιμότητά του) ο νόμος απαιτεί τη συνδρομή και πλήρωση συγκεκριμένων προϋποθέσεων: (α) έγκυρη πώληση, (β) ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψη συμφωνημένης ιδιότητας, και (γ) κρίσιμος χρόνος κατά τον οποίο εμφανίζεται το ελάττωμα ή η μη συμφωνημένη κατά τη σύμβαση ιδιότητα.

Στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ο αγοραστής δικαιούται διαζευκτικά κατά το άρθρο 540 ΑΚ:

- να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνση του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες. Κατά την παρ. 2 του άρθρου 540 ΑΚ, η διόρθωση ή η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός ευλόγου χρόνου και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή.
- να μειώσει το τίμημα. Η μείωση του τιμήματος, όπως και η διόρθωση ή η αντικατάσταση, δεν επιφέρει ανατροπή της σύμβασης και για τον λόγο αυτό παρεπόμενα δικαιώματα του αγοραστή ή του πωλητή παραμένουν ισχυρά (εγγύηση κ.λπ.).
- να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα. Η σπουδαιότητα του ελαττώματος θα κριθεί κυρίως με βάση τις επιπτώσεις του στη χρησιμότητα και στην εν γένει εκμετάλλευση του πράγματος. Παράλληλα, θα ληφθούν υπόψη οι συμφωνίες των συμβαλλομένων, η σύγκριση των ιδιοτήτων και των χρηστικών αποτελεσμάτων του ελαττωματικού πράγματος με τις αντίστοιχες ιδιότητες και τα χρηστικά αποτελέσματα άλλων πραγμάτων της ίδιας κατηγορίας.

Θα πρέπει να ληφθεί ακόμη υπόψη ο κλονισμός της εμπιστοσύνης του αγοραστή στη μελλοντική συμπεριφορά του πράγματος, καθώς και ο κλονισμός της εμπιστοσύνης του στην προθυμία του πωλητή να ανταποκριθεί στις συμβατικές του υποχρεώσεις. Με την υπαναχώρηση, ο πωλητής και ο αγοραστής υπέχουν υποχρέωση απόδοσης των εκατέρωθεν παροχών που έλαβαν.

Στην ειδική περίπτωση που ολοκληρωθεί μεν η διόρθωση, αλλά με καθυστέρηση (όχι σε «εύλογο χρόνο») ή με σημαντική ενόχληση του αγοραστή ή κατά παράβαση του όρου της ΑΚ 540, αρ. 1 περί μη επιβαρύνσεως

του αγοραστή, κρίνεται κατά περίπτωση αν η διόρθωση θεωρείται ή όχι ως ευοδοθείσα στη βάση των κατ' άρθρο ΑΚ 288 κριτηρίων.

Επίσης, το άρθρο 543 ΑΚ ορίζει ρητά το δικαίωμα του αγοραστή να απαιτήσει, αντί για τα δικαιώματά του κατά το άρθρο 540 ΑΚ, δικαίωμα αποζημίωσης για τη ζημία που δεν καλύπτεται από την άσκησή τους, υπό την προϋπόθεση παροχής ελαττωματικού πράγματος, το οποίο (ελάττωμα) υπάρχει κατά τον χρόνο μετάθεσης του κινδύνου στον αγοραστή και το οποίο δημιουργήθηκε από πταίσμα του πωλητή ή από το γεγονός ότι αυτός γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει (αρκεί και άγνοια ή ελαφρά αμέλεια).

Η ζημία του αγοραστή συνίσταται στη διαφορά μεταξύ της αξίας που έχει το πράγμα με το ελάττωμά του και της αξίας που θα είχε, αν η εκπλήρωση της πώλησης ήταν κανονική και στον αγοραστή περιερχόταν ανεπίληπτο πράγμα.

Τα δικαιώματα του αγοραστή κατά το άρθρο 554 επ. ΑΚ λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας παραγράφονται μετά την πάροδο πέντε ετών για τα ακίνητα και δύο ετών για τα κινητά, ο χρόνος δε της παραγραφής αρχίζει από την παράδοση του πράγματος στον αγοραστή. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 255, παρ. 2 ΑΚ, η παραγραφή αναστέλλεται καθ' όσο χρόνο εντός του τελευταίου εξαμήνου αυτής ο υπόχρεος απέτρεψε με δόλο τον δικαιούχο από το να ασκήσει την αξίωση.

Τέτοια συμπεριφορά είναι δυνατόν να υπάρχει, όταν ο υπόχρεος προκάλεσε διαπραγματεύσεις οι οποίες έγιναν φαινομενικώς μόνον προς συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, πράγματι όμως κατευθυνόμενες στην απραξία του δικαιούχου¹.

Ενόψει των ανωτέρω και δοθέντος ότι η αναφερόμενη επιχείρηση ουδέποτε προέβη στις ενέργειες που δεσμεύτηκε να πραγματοποιήσει προκειμένου η εφαρμογή που παρέδωσε στον καταναλωτή να λειτουργήσει σωστά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την αναφερόμενη εταιρεία με έγγραφη σύσταση να προβεί στην υλοποίηση των συμφωνηθέντων.

¹ Βλ. Γεωργιάδη- Σταθόπουλο, *Κατ' άρθρο Ερμηνεία Αστικού Κώδικα*, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 455, Μπαλής παρ. 152 α, Σημαντήρας αρ. 1059, Εφ Αιγ 41/1967 ΝοΒ 16, 195.

2.7. Ανακοίνωση Αξιοποίησης Πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών, που αφορά την ατομική επιχείρηση του κ. Ελευθερίου Λούπη, με διακριτικό τίτλο «Ε.Μ.Ε.ΚΟ.Ν.»

Εισηγήτρια:

Όλγα Αλεξίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης έγγραφων καταγγελιών σχετικά με προκαταβολές που δόθηκαν από καταναλωτές στην ατομική επιχείρηση του κ. Ελευθερίου Λούπη, με διακριτικό τίτλο «Ε.Μ.Ε.ΚΟ.Ν.».

Ειδικότερα, η Αρχή έλαβε δύο αναφορές καταναλωτριών, από τις οποίες προέκυψε ότι στο πλαίσιο παραγγελιών κατασκευής επίπλων κουζίνας καταβλήθηκαν ως προκαταβολές αξιόλογα χρηματικά ποσά, κατόπιν υπογραφής σχετικών δελτίων παραγγελίας. Τις σχετικές συμφωνίες συνήψε για λογαριασμό της επιχείρησης ο πατέρας του κ. Ελευθερίου Λούπη, κ. Βασίλειος Λούπης, ο οποίος έπειτα από αυτοπρόσωπη επίσκεψη στην οικία των καταναλωτριών εισέπραξε τις ανωτέρω προκαταβολές. Παρά ταύτα, οι συμφωνηθείσες, κατά τα δελτία παραγγελίας, ημερομηνίες παράδοσης των επίπλων παρήλθαν άπρακτες και η επιχείρηση διέκοψε απροειδοποίητα τη λειτουργία της τον Ιούνιο του έτους 2007, αναρτώντας έξωθεν του καταστήματος πινακίδα περί προσφορών και ανακαίνισης, χωρίς να αποδώσει δε στις καταγγέλλουσες τις εισπραχθείσες προκαταβολές. Περαιτέρω, ο εν τοις πράγμασι συναλλαχθείς κ. Βασίλειος Λούπης διέκοψε με κάθε τρόπο την επικοινωνία του με τις καταγγέλλουσες, ενώ -σύμφωνα με τις αναφορές των ιδίων- ανταποκρινόταν σε κάθε προσπάθεια επικοινωνίας άλλων υποψηφίων καταναλωτών προκειμένου να προβεί στη σύναψη νέων συμβάσεων.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι ο κ. Ελευθέριος Λούπης υπέβαλε δηλώσεις εισοδήματος μόνο μέχρι και το οικονομικό έτος 2004. Επίσης, η αρμόδια Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών ενημέρωσε την υπηρεσία μας ότι η συγκεκριμένη επιχείρηση δεν υφίσταται στη δηλωθείσα έδρα της και δεν έχει γνωστοποιήσει, ως όφειλε, τυχόν μεταστέγαση ή παύση εργασιών, ενώ παράλληλα -σύμφωνα με το τμήμα πτωχεύσεων του Πρωτοδικείου Αθηνών- δεν προκύπτει από τα τηρούμενα βιβλία μερίδων του τμήματος πτώχευσης της επιχείρησης.

Κατόπιν της ψευδούς παράστασης του κ. Βασιλείου Λούπη στις ενδιαφερόμενες αγοράστριες περί της ανθηρής οικονομικής κατάστασης της επιχείρησής του και της δυνατότητάς του να τους παραδώσει τα παραγγελθέντα έπιπλα, οι καταναλώτριες κατέβαλαν η καθεμία το ποσόν των 2000 ευρώ, το οποίο ζημιώθηκαν, καθώς δεν τους παραδόθηκαν ποτέ τα προϊόντα. Οι ανωτέρω ψευδείς ισχυρισμοί του κ. Βασιλείου Λούπη συνεχίστηκαν και μετά την πάροδο της προθεσμίας παράδοσης των επίπλων και σε διάστημα κατά το οποίο ήδη το κατάστημα παρέμενε κλειστό, σε μια

προσπάθεια διατήρησης της πεπλανημένης παράστασης των καταναλωτριών σχετικά με την κατάσταση της επιχείρησης.

Επιδεικνύοντας στους ανυποψίαστους πελάτες τα λιγοστά δείγματα που διατηρούσε στο κατάστημά του, ο κ. Βασίλειος Λούπης έπειθε τους καταναλωτές για την ανθηρή κατάσταση της επιχείρησης, για την οποία δεν είχαν υποβληθεί δηλώσεις εισοδήματος ήδη από το έτος 2004, και συνήπτε συμβάσεις για τις οποίες εισέπραττε άμεσα προκαταβολές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο κ. Βασίλειος Λούπης, παριστάνοντας ψευδώς ότι η επιχείρηση είχε μεγάλη οικονομική δραστηριότητα και με σκοπό να επιτύχει για τον εαυτό του και την επιχείρηση παράνομο περιουσιακό όφελος, επανειλημμένα εισέπραξε από τους καταναλωτές μεγάλα χρηματικά ποσά ως προκαταβολές επίπλων, τα οποία δεν διέθετε και γνώριζε ότι δεν ήταν σε θέση να παραδώσει.

Περαιτέρω, είναι βέβαιο ότι, εάν γνώριζαν την πραγματική κατάσταση της επιχειρήσεως, οι καταναλωτές δε θα είχαν προβεί στην καταβολή των εν λόγω χρηματικών ποσών. Δεδομένης της διακοπής της λειτουργίας του καταστήματος, η επιχείρηση όφειλε έγκαιρα να αποδώσει τα εισπραχθέντα χρηματικά ποσά προς τους καταναλωτές.

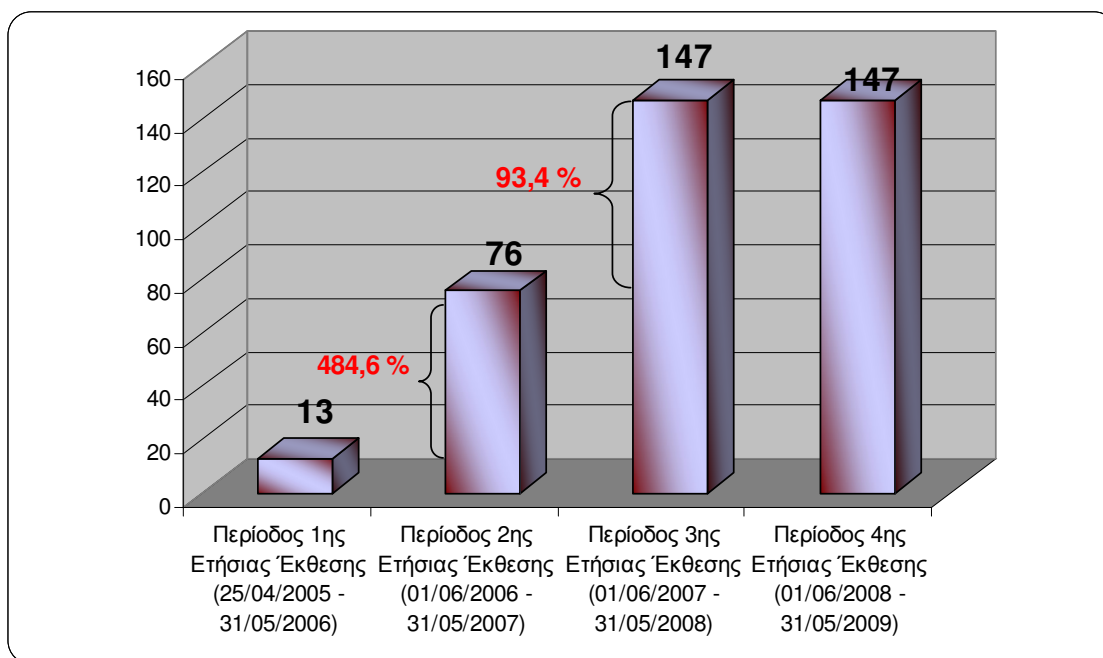
Παρά ταύτα, ο κ. Βασίλειος Λούπης, αποκρύπτοντας την αληθινή οικονομική κατάσταση της επιχειρήσεως, εξακολούθησε να παραπλανά τους καταναλωτές, επιπλέον δε επιδίωκε με ψευδείς παραστάσεις την εξαπάτηση πλήθους άλλων υποψηφίων καταναλωτών. Για τη στοιχειοθέτηση του αδικήματος της απάτης απαιτείται η από τον δράστη εν γνώσει του παράσταση ψευδών γεγονότων ως αληθινών ή η αθέμιτη απόκρυψη ή παρασιώπηση αληθινών με σκοπό, συνεπεία της παραπλάνησης του παθόντος, να βλαφθεί η ξένη περιουσία και να αποκομίσει ο ίδιος ή άλλος παράνομο περιουσιακό όφελος. Ως γεγονότα, δε, νοούνται τα αναφερόμενα σε πραγματικά περιστατικά, παρελθόντα ή τουλάχιστον υπάρχοντα κατά τον χρόνο της παράστασης από τον δράστη αυτών ως αληθινών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας ότι οι κ. κ. Ελευθέριος και Βασίλειος Λούπης ενεργούσαν βάσει σχεδίου και με σκοπό τον προσπορισμό σταθερού εισοδήματος, δεδομένης δε της συχνότητας και του τρόπου ενεργείας τους κύριο στοιχείο της προσωπικότητάς τους υπήρξε η σταθερή ροπή προς τη διάπραξη του συγκεκριμένου εγκλήματος, ανακοίνωσε προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών την αξιόποινη πράξη της απάτης κατ' εξακολούθηση, μάλιστα δε κατ' επάγγελμα και κατά συνήθεια, όπως αυτή προβλέπεται και τιμωρείται από το άρθρο 386, παρ. 3 του Ποινικού Κώδικα.

3. Μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων⁷

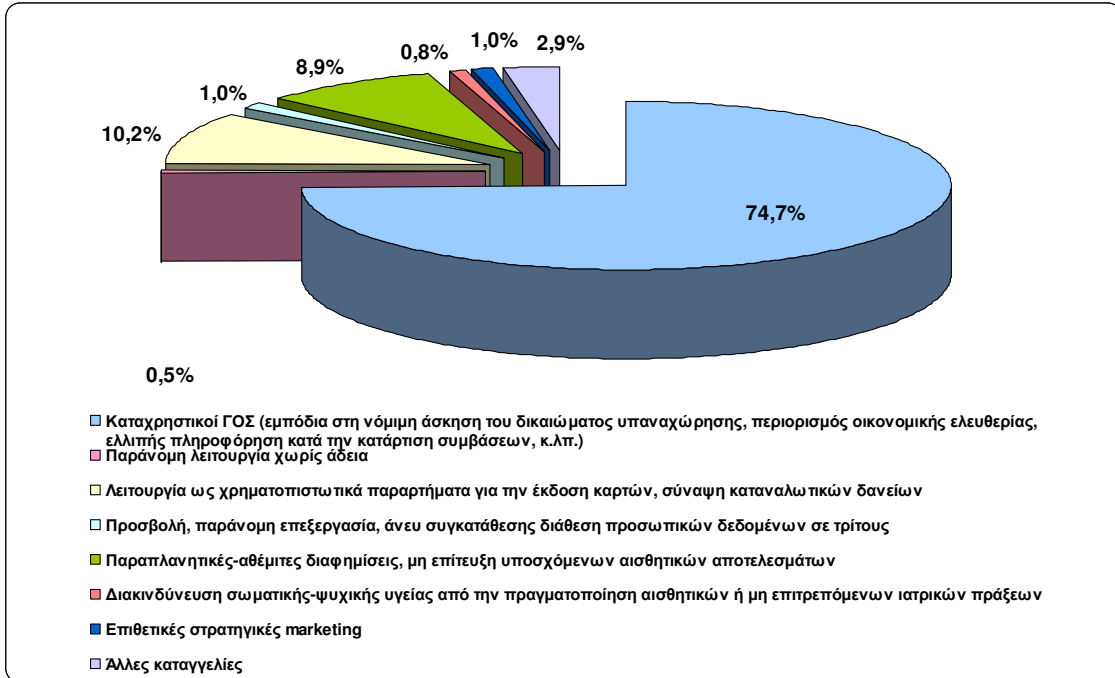
Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	13	12,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	76	9,3 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	147	4,2 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	147	2,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	383	4,0 %

Πίνακας 11: Καταγγελίες σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος

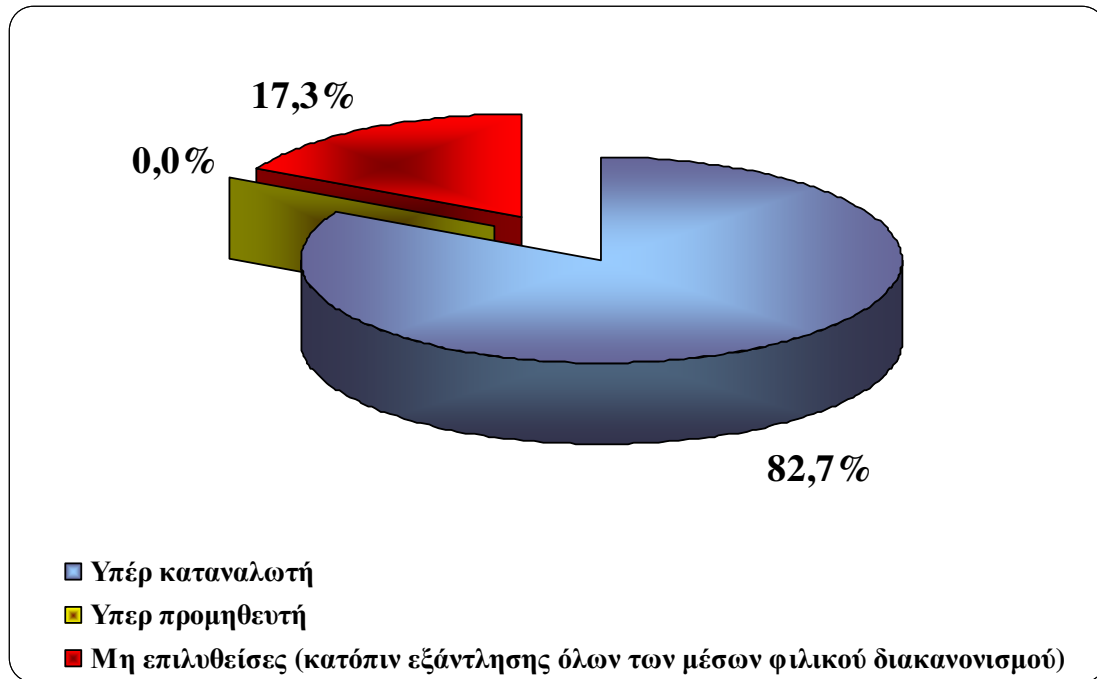


Γράφημα 39: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων ανά έτος

⁷ Ο τίτλος του εμπορικού κλάδου «Ινστιτούτα αισθητικής και Μονάδες αδυνατίσματος» άλλαξε σε: «ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ και ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ», σύμφωνα με την ισχύουσα υπ' αριθ. Ζ1-1262 (ΦΕΚ Β' 2122/31-10-2007) Υπουργική Απόφαση.



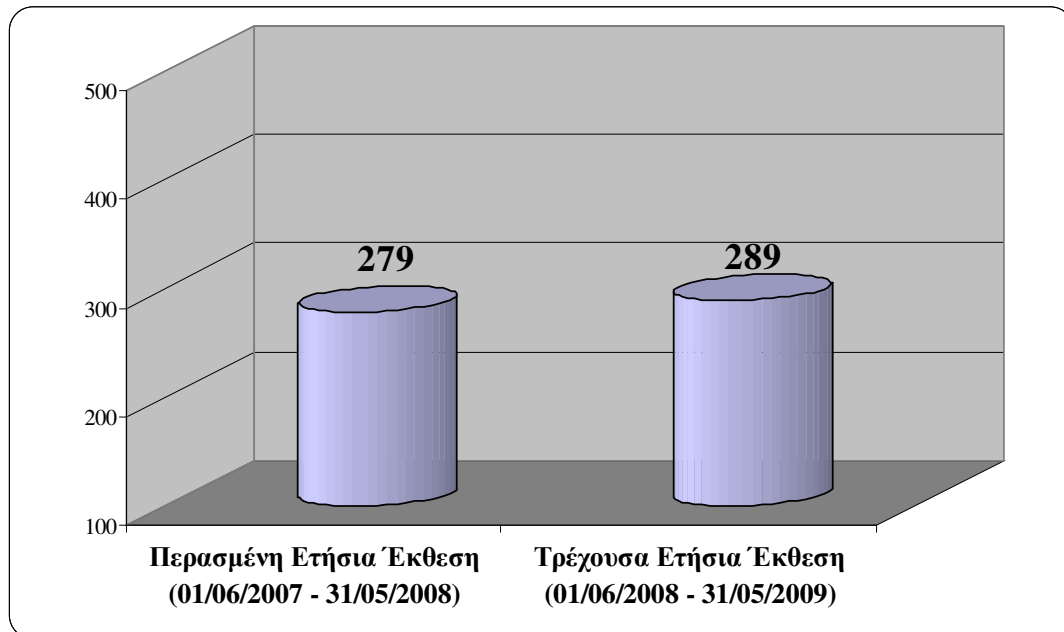
Γράφημα 40: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων



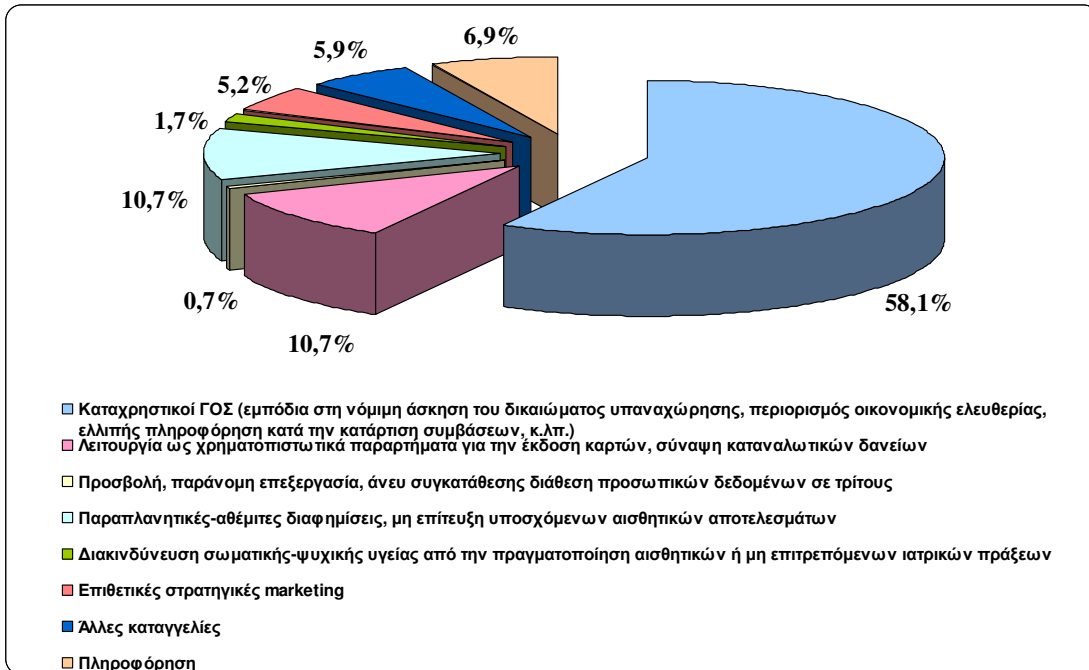
Γράφημα 41: Έκβαση καταγγελιών σχετικά μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	279	4,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	289	4,2 %

Πίνακας 12: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων



Γράφημα 42: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 43: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με μονάδες αδυνατίσματος & επιχειρήσεις γυμναστηρίων

3.1. Γενικά

Από τα στοιχεία των υποβαλλόμενων αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους προκύπτει ότι οι παραβιάσεις της νομοθεσίας από τις εταιρείες των Μονάδων Αδυνατίσματος και τα Γυμναστήρια συνίστανται κυρίως:

- στην άρνησή τους να κάνουν δεκτή τη Δήλωση Υπαναχώρησης του καταναλωτή, ιδίως στις περιπτώσεις που αυτή υποβάλλεται εκπρόθεσμα, δηλαδή μετά το διάστημα των τριάντα (30) ημερών από την υπογραφή των Δελτίων Παραγγελίας (συμβάσεων), και
- στην προκαταβολική είσπραξη του συμφωνηθέντος συνολικού τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης

Στις περισσότερες περιπτώσεις, κατά παράβαση του άρθρου 2 της υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργικής Απόφασης, δεν παραδίδεται αμέσως (ή και καθόλου) αντίγραφο της σύμβασης στον καταναλωτή ούτε το προβλεπόμενο «χωριστό έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης», με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην γνωρίζει τα δικαιώματά του (ιδίως το θεμελιώδες δικαίωμά του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση) ή, όταν του παραδίδεται το αντίγραφο της σύμβασης-δελτίου παραγγελίας, έχει ήδη εκπνεύσει η προθεσμία άσκησης της αναιτιολόγητης υπαναχώρησης.

Η άγρα των πελατών από δημόσιους χώρους (πεζόδρομους, πλατείες) από υπαλλήλους των Μονάδων αδυνατίσματος και αισθητικής οδηγεί τους ανυποψίαστους καταναλωτές στους χώρους των γραφείων τους, όπου πείθονται να συμβληθούν σε πληθώρα προγραμμάτων.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, για την εξόφληση των προγραμμάτων αυτών οι καταναλωτές υπογράφουν αιτήσεις-συμβάσεις για χορήγηση πιστωτικών καρτών ή λήψη καταναλωτικών δανείων από συνεργαζόμενες με τις Μονάδες τράπεζες ή εταιρείες παροχής πιστώσεων, που υποδεικνύονται στους καταναλωτές από τους υπαλλήλους των Μονάδων και οι οποίες εγκρίνουν τη χορήγηση προϊόντων καταναλωτικής πίστης χωρίς μεθοδικό έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας του πελάτη.

Οι καταναλωτές δεν ενημερώνονται για τον τρόπο αποπληρωμής των δανείων ούτε για τα βασικά στοιχεία της σύμβασης πίστωσης (επιτόκια, ετήσια συνδρομή, τον τρόπο και την περίοδο εκτοκισμού του ανεξόφλητου υπολοίπου, άτοκες δόσεις, προμήθειες και λοιπά έξοδα), το είδος της συμβατικής σχέσης που διέπει την τράπεζα με τη συνεργαζόμενη επιχείρηση και τα εξ αυτής απορρέοντα δικαιώματα των συναλλασσόμενων.

Επίσης, από καταγγελίες καταναλωτών προκύπτει ότι ορισμένες φορές οι τελευταίοι αγνοούν παντελώς το γεγονός ότι έχουν υπογράψει δανειακή σύμβαση και καταγγέλλουν ότι οι υπεύθυνοι υπάλληλοι των Μονάδων αδυνατίσματος τους παραπλάνησαν σχετικά με τα έγγραφα που εξαναγκάστηκαν να υπογράψουν. Τέλος, έχουν αναφερθεί και περιπτώσεις παράνομων χρεώσεων σε πιστωτικές κάρτες των καταναλωτών, οι οποίοι δεν είχαν αποδεχθεί τη συναλλαγή.

3.2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Οι ως άνω πρακτικές που πολλές φορές χρησιμοποιούν οι εταιρίες παροχής υπηρεσιών αισθητικής και αδυνατίσματος είναι ως επί το πλείστον παραπλανητικές, ενώ ορισμένες φορές *αγγίζουν τα όρια των επιθετικών εμπορικών πρακτικών*, αφού έχουν αναφερθεί περιπτώσεις *ψυχολογικής παρενόχλησης και καταναγκασμού* προκειμένου να υπογραφούν οι συμβάσεις, παρεμποδίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα λάμβανε.

Στοιχεία μιας τέτοιας επιθετικής εμπορικής πρακτικής είναι, μεταξύ άλλων, η *επιμονή* της επιχείρησης για υπογραφή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών ή της αίτησης για χορήγηση πιστωτικής κάρτας ή της υπογραφής της δανειακής σύμβασης με επίβλεψη υπαλλήλου της εταιρείας, ο οποίος συνοδεύει τον καταναλωτή στην τράπεζα προκειμένου να λάβει άμεσα, σε μετρητά, το

χρηματικό ποσόν που ο τελευταίος θα εισπράξει από το ταμείο, χωρίς να του αφήσει χρονικό περιθώριο για περαιτέρω σκέψη.

Από την άλλη πλευρά, *ορισμένοι πιστωτικοί φορείς* δεν αποδέχονται να αποδεσμεύσουν τον καταναλωτή, ιδίως από οφειλή που προκύπτει από δανειακή σύμβαση (πχ. καταναλωτικό δάνειο), με τη δικαιολογία ότι «το δάνειο δεν συναρτάται συμβατικά με εξυπηρέτηση συναλλαγών σε οποιαδήποτε επιχείρηση», παρά το γεγονός ότι στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων η πώληση και το δάνειο συνιστούν μια οικονομική ενότητα, υπό την έννοια ότι χωρίς τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών δεν θα χορηγείτο το δάνειο και χωρίς το δάνειο δεν θα καταρτιζόταν η σύμβαση παροχής υπηρεσιών, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να βρεθεί σε ιδιαίτερα δυσχερή θέση, υποχρεούμενος εκ των πραγμάτων να αντιμετωπίσει δύο ισχυρούς αντισυμβαλλόμενους.

Στις περιπτώσεις αυτές, όταν δηλαδή οι πωλητές-υπάλληλοι των Μονάδων αδυνατίσματος ή των Γυμναστηρίων *υποδεικνύουν* στον ενδιαφερόμενο καταναλωτή συγκεκριμένες χρηματοδοτικές λύσεις, παρεχόμενες από συγκεκριμένο πιστωτικό φορέα για την προκαταβολή του κόστους των υπηρεσιών που θα του παρέχουν, προσκομίζοντάς του τα αναγκαία συμβατικά έντυπα για τη λήψη της πίστωσης και παροτρύνοντάς τον για την υπογραφή τους, θα πρέπει να θεωρείται *δεδομένη* μία τέτοια συνεργασία (*αμάχητο τεκμήριο για την ύπαρξη οικονομικής ενότητας μεταξύ της σύμβασης παροχής υπηρεσιών και της σύμβασης δανείου*).

Στην Αρχή μας έχει αναφερθεί μεγάλος αριθμός περιπτώσεων που συνιστούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, τόσο παραπλανητικές όσο και επιθετικές. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις εξής:

► Παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές:

1. Περιγραφή του προϊόντος ως «δωρεάν» ή «χωρίς επιβάρυνση», ενώ χρεώνεται κανονικά με την υπογραφή του «Δελτίου Παραγγελίας»
2. Ψευδής ενημέρωση ότι το κόστος των υπηρεσιών που θα παρασχεθούν στον καταναλωτή θα εξοφληθεί με πολλές άτοκες μηνιαίες δόσεις μικρού χρηματικού ποσού έκαστη, ενώ το κόστος αυτών χρεώνεται εφάπαξ στην πιστωτική του κάρτα
3. Ψευδής δήλωση ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους επί πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή
4. Ελεγχόμενοι ισχυρισμοί ότι το προσφερόμενο προϊόν είναι σε θέση να θεραπεύει δυσμορφίες ή αισθητικές ατέλειες.

► Επιθετικές εμπορικές πρακτικές:

1. Συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών σε δημόσιες πλατείες και κεντρικούς πεζόδρομους, με «δόλωμα» ένα δώρο
2. Δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει τον χώρο, εάν δεν υπογραφεί οποιοδήποτε έγγραφο, δελτίο παραγγελίας ή αίτηση χορήγησης δανείου ή πιστωτικής κάρτας με συνεργαζόμενη με τη Μονάδα αδυνατίσματος τραπεζική εταιρεία
3. Συνοδεία του καταναλωτή στο πλησιέστερο τραπεζικό κατάστημα από «υπεύθυνο» υπάλληλο της Μονάδας, προκειμένου ο τελευταίος να εισπράξει αμέσως τα χρήματα του δανείου που θα λάβει ο δανειολήπτης

3.3. Καταναλωτική πίστη

Με την απελευθέρωση της καταναλωτικής πίστης, που έλαβε χώρα ιδίως μετά το έτος 1994 στην Ελλάδα, και την καθιέρωση από τις τράπεζες των καταναλωτικών-προσωπικών δανείων, μεγάλο τμήμα του καταναλωτικού κοινού κατέφυγε στον τραπεζικό δανεισμό προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε υπηρεσίες ομορφιάς και αδυνατίσματος από Μονάδες αδυνατίσματος, οι εταιρείες των οποίων λειτουργούν ως ανεξάρτητοι διαμεσολαβητές πιστωτικών ιδρυμάτων και λοιπών εταιρειών παροχής πιστώσεων.

Ουσιαστικά, όμως, έχουν υποκαταστήσει τα πιστωτικά ιδρύματα, αφού εμφανίζεται να λειτουργούν ως χρηματοπιστωτικά παραρτήματα για τη χορήγηση δανείων και τη σύναψη συμβάσεων χορήγησης πιστωτικών καρτών, το πλέγμα δε αυτό των «σχέσεων» στοχεύει και συντελεί αφενός μεν στη διευκόλυνση του καταναλωτή σε ό,τι αφορά τη λήψη υπηρεσιών αδυνατίσματος και αισθητικής με δόσεις, αφετέρου δε στην επαύξηση της πελατείας και την αποκόμιση κέρδους τόσο για τον προμηθευτή (τη Μονάδα αδυνατίσματος, κ.λπ.) όσο και για τον συγκεκριμένο πιστωτικό φορέα που συνεργάζεται μαζί του.

Η Κοινή Υπουργική Απόφαση Φ1-983/7-3-1991 «Καταναλωτική Πίστη», όπως τροποποιήθηκε με την ΚΥΑ Φ1-5353/14-12-1994 και με την ΚΥΑ Ζ1-178/13-2-2001, δεν κάνει ρητή αναφορά της πιστωτικής κάρτας, εντούτοις δεν υπάρχει αμφιβολία ότι εντάσσεται στις προστατευτικές διατάξεις της, όπως και η βασικότερη μορφή χρηματικής πίστωσης, το δάνειο.

Το άρθρο 11 της ανωτέρω ΚΥΑ ορίζει τις προϋποθέσεις που πρέπει να συντρέχουν προκειμένου ο καταναλωτής να δύναται να στραφεί εναντίον του πιστωτικού φορέα σε περίπτωση που οι υπηρεσίες που καλύπτονται από τη σύμβαση πίστωσης δεν παρασχεθούν ή παρασχεθούν εν μέρει ή δεν ανταποκρίνονται καθ' οποιονδήποτε τρόπο στους όρους της σύμβασης παροχής τους.

Παρέχεται, έτσι, το δικαίωμα στον καταναλωτή να στραφεί εναντίον του μη συμβαλλόμενου στις υπόψη συμβάσεις πιστωτικού φορέα, αφού πρώτα έχει στραφεί δικαστικώς εναντίον του παρόχου υπηρεσιών και δεν έχει ικανοποιηθεί. Με αυτόν τον τρόπο, όμως, εξανεμίζεται η παρεχόμενη προς το πρόσωπο του καταναλωτή προστασία από το άρθρο αυτό. Ωστόσο, το δικαίωμα που του παρέχει το ως άνω άρθρο να αρνηθεί την εκπλήρωση της οφειλής του προς τον πιστωτικό φορέα αναιρεί εν μέρει τη δυσχερή έννομη θέση του καταναλωτή.

3.4. Ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια

Το ανωτέρω νομοθετικό κενό καλύφθηκε εν μέρει όσον αφορά τις Μονάδες Αδυνατίσματος και τα Γυμναστήρια με την υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 2122/31-10-2007), με την οποία ρυθμίσθηκαν τα θέματα που αφορούν τόσο στις συμβάσεις των Μονάδων αδυνατίσματος και των γυμναστηρίων όσο και στη λύση των συνδεδεμένων πιστωτικών συμβάσεων, εξειδικεύοντας την ως άνω νομοθετική ρύθμιση για την καταναλωτική πίστη και προβλέποντας τις κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης των διατάξεων αυτής.

Άκυρη, σύμφωνα με την Υ.Α. Ζ1-1262/2007, θεωρείται η σύμβαση, εάν στο περιεχόμενό της δεν αναφέρονται τα πλήρη στοιχεία της επιχείρησης, δηλαδή επωνυμία, διακριτικός τίτλος, διεύθυνση, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ο αριθμός άδειας λειτουργίας της, αριθμός μητρώου, όνομα και ιδιότητα αυτού που συμβάλλεται για λογαριασμό της, χρονολογία και τόπο κατάρτισης, η αναλυτική περιγραφή της φύσης και των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, οι όροι εκτέλεσης (τόπος και χρόνος παροχής των υπηρεσιών), καθώς και η ολική επιβάρυνση του καταναλωτή. Η σύμβαση πρέπει να καταρτίζεται σε δύο όμοια πρωτότυπα έγγραφα, ένα εκ των οποίων παραδίδεται στον καταναλωτή, θα πρέπει να αναφέρει ρητώς το δικαίωμά του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση, συνοδεία του αντίστοιχου χωριστού εντύπου «Δήλωσης Υπαναχώρησης» και, τέλος, να αναφέρει τη δυνατότητα εξώδικης επίλυσης τυχόν ανακυψασών διαφορών με προσφυγή στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των Καταναλωτικών Διαφορών, που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, ή στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Με το άρθρο 3, παρ. 4 της ανωτέρω Υπουργικής Απόφασης απαγορεύεται και είναι άκυρη η προκαταβολή ποσού από τον καταναλωτή στη Μονάδα αδυνατίσματος που υπερβαίνει σε ποσοστό το 2,5% του κόστους του συμφωνηθέντος συνολικού τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης, ενώ σημαντική ρύθμιση αποτελεί η λύση των συνδεδεμένων συμβάσεων του άρθρου 4 της απόφασης, η οποία εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής χρεώνει την πιστωτική του κάρτα προκειμένου να προπληρώσει το κόστος των μελλοντικών υπηρεσιών ομορφιάς και αδυνατίσματος.

Σύμφωνα με τη ρύθμιση αυτή, μετά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή και εφόσον το τίμημα καλύπτεται από πίστωση, τότε ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει και τη σύμβαση πίστωσης με έγγραφη όχλησή του απευθυνόμενη προς την τραπεζική εταιρεία, η οποία *υποχρεούται* να τον απαλλάξει από τυχόν υπόλοιπα οφειλών χρεωμένων σε πιστωτική κάρτα για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Σε περίπτωση, δε, υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον καταναλωτή, οι Μονάδες Αδυνατίσματος ή τα Γυμναστήρια υποχρεούνται, εντός τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίησή της, να τον απαλλάξουν από την πληρωμή δόσεων καρτών ή υπολοίπου οφειλής χρεωμένης σε πιστωτική κάρτα, που δεν αντιστοιχούν σε αποδεδειγμένα παρασχεθείσες υπηρεσίες. Την ίδια υποχρέωση φέρουν και οι τράπεζες, που οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια είσπραξης των δόσεων από τον καταναλωτή, στρεφόμενες αποκλειστικά κατά του προμηθευτή στην περίπτωση που έχουν προκαταβάλει τα ποσά που αντιστοιχούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Στην περίπτωση, τέλος, που ο προμηθευτής παύσει τις εργασίες του ή πτωχεύσει, ο πιστωτής δικαιούται να ζητήσει από τον καταναλωτή μόνο το τίμημα που αντιστοιχεί στις παρασχεθείσες υπηρεσίες μέχρι τον χρόνο που υπήρχε η δυνατότητα παροχής από τον προμηθευτή των υπηρεσιών αυτών.

3.5. Τέλεση αξιόποινων πράξεων

Σε ορισμένες από τις υποθέσεις που τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναφέρθηκε η εκ μέρους των «υπευθύνων» μεγάλων και γνωστών Μονάδων αδυνατίσματος διάπραξη ποινικών αδικημάτων σε βάρος καταναλωτών, όπως απάτη και σωματική βλάβη από αμέλεια (κυρίως από χρήση μηχανημάτων LASER).

Το ποινικό αδίκημα της πλαστογραφίας και πλαστογραφίας μετά χρήσης σε αιτήσεις-συμβάσεις δανείων και χορήγησης πιστωτικών καρτών αναφέρεται σε κάποιες περιπτώσεις από τους καταναλωτές, τόσο από επιχειρήσεις γυμναστηρίων όσο και από εταιρείες παροχής υπηρεσιών ομορφιάς και αδυνατίσματος.

3.6. Μηνυτήριες Αναφορές

Εισηγήτρια:

Μαρία Χατζηγεωργίου

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

► Στις 13 Ιουνίου 2008, ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπέβαλε στον Εισαγγελέα Πλημ/κών Αθηνών Μηνυτήρια Αναφορά για δύο υποθέσεις κατά Μονάδας Αδυνατίσματος, οι εταιρείες της οποίας λειτουργούσαν παράνομα χωρίς να διαθέτουν άδεια λειτουργίας.

Οι καταγγελλόμενες εταιρείες, απαιτώντας ολοσχερή εξόφληση των μελλοντικών υπηρεσιών τους, εισέπραξαν προκαταβολικά από τους καταναλωτές χρηματικό ποσόν άνω των 80.000 ευρώ, ενώ αρνήθηκαν να κάνουν δεκτή τη δήλωση υπαναχώρησης-καταγγελία των συμβάσεων και, κατά συνέπεια, δεν προέβησαν σε επιστροφή του ποσού που αντιστοιχούσε στο κόστος των μη παρασχεθεισών υπηρεσιών.

► Στις 9 Οκτωβρίου 2008, ασκώντας το από τον ιδρυτικό του νόμο καθήκον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε, κατ' άρθρο 37, παρ. 2 και 3 ΚΠοινΔ (Ανακοίνωση Αξιοποίησης Πράξης), στον Εισαγγελέα Πλημ/κών Αθηνών Αναφορά καταναλωτή κατά υπεύθυνης γυμναστηρίου, που περιείχε ισχυρισμό περί πλαστογραφίας σε παράνομη χρέωση που έγινε σε λογαριασμό πιστωτικής κάρτας του αναφέροντος καταναλωτή.

► Στις 19 Νοεμβρίου 2008, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε κατά τα ως άνω στον Εισαγγελέα Πλημ/κών Αθηνών Αναφορά καταναλώτριας, με ισχυρισμό περί πλαστογράφησης της υπογραφής της σε τραπεζικά έγγραφα, εφόσον έκρινε ότι υπήρχαν ενδείξεις για την τέλεση της αξιόποινης αυτής πράξης, που διώκεται αυτεπαγγέλτως, από «υπεύθυνο» υπάλληλο Μονάδας αδυνατίσματος.

► Στις 12 Μαΐου 2009, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε στον Εισαγγελέα Πλημ/κών Ηρακλείου Αναφορά καταναλώτριας, συνοδευόμενη από ιατρική διάγνωση και φωτογραφίες, για σωματικές βλάβες (εγκαύματα) που υπέστη από υπάλληλο Μονάδας Αδυνατίσματος-Κέντρου Αισθητικής κατά τον χειρισμό μηχανήματος αποτρίχωσης με λέιζερ.

3.7. Πορίσματα-συστάσεις κατά μονάδων αδυνατίσματος σχετικά με άρνησή τους να κάνουν δεκτή την υπαναχώρηση καταναλωτών

Εισηγήτρια:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος είχε υπογράψει με Μονάδες αδυνατίσματος συμβάσεις παροχής υπηρεσιών γυμναστικής, αδυνατίσματος, μασάζ, διαφόρων θεραπειών, κ.λπ., σχετικά με άρνηση των Μονάδων αυτών να κάνουν δεκτή την υπαναχώρησή του από τις μεταξύ τους συναφθείσες συμβάσεις λόγω αδυναμίας του να συνεχίσει να λαμβάνει τις υπηρεσίες τους.

Με σχετικό έγγραφο ζητήθηκε από τις εταιρείες να στείλουν αντίγραφο του καταστατικού τους, της άδειας ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας τους, ενημέρωση για τα εκπονηθέντα προγράμματα από τον καταναλωτή και τις σχετικές οδηγίες που του δόθηκαν για την παρακολούθηση αυτών, κατάσταση με το ιατρικό προσωπικό που απασχολούν και τις ειδικότητές τους, όπως και κατάσταση με τα μηχανήματα που χρησιμοποιούν και τις προδιαγραφές τους.

Επί του ανωτέρω εγγράφου οι εταιρείες δεν απέστειλαν καμία σχετική απάντηση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε από διενεργούμενο έλεγχο ότι κατά τον χρόνο σύναψης των εν θέματι συμβάσεων, οι εταιρείες δεν ήταν εφοδιασμένες με νόμιμη άδεια λειτουργίας, ενώ η αρμόδια ΔΟΥ απηύθυνε πρόσκληση ελέγχου προς τις εταιρείες και μας προσκόμισε αντίγραφα των συμβάσεων του καταγγέλλοντος και της κατάστασης πληρωμών μέσω τράπεζας.

Από τις διατάξεις των άρθρων 6, παρ. 1 και 8 της ΥΑ 3215/1998 του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας, που ορίζει τις προϋποθέσεις εγκατάστασης Μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων, προκύπτει ότι στα ινστιτούτα αισθητικής και τις πολυδύναμες μονάδες παροχής υπηρεσιών αδυνατίσματος και αισθητικής προσώπου και σώματος είναι υποχρεωτική η πρόσληψη ιατρού με ειδικότητα Παθολόγου ή Γενικής Ιατρικής, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εξέταση των ενδιαφερομένων πελατών και την έκδοση πιστοποιητικού ικανότητας αυτών, ώστε να συμμετάσχουν στα προγράμματα διαίτης και γυμναστικής των αντίστοιχων προμηθευτών.

Δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση έχει ένας συμβαλλόμενος είτε όταν τούτο το αναγνωρίζει σε ειδικές περιπτώσεις ο νόμος (νόμιμη υπαναχώρηση) είτε όταν το δικαίωμα προβλέφθηκε ως δικαίωμα του ενός ή και των δύο συμβαλλομένων στη σύμβαση (συμβατική υπαναχώρηση). Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται με μονομερή (άτυπη) δήλωση βουλήσεως του υπαναχωρούντος, απευθυντέα στον αντισυμβαλλόμενο του (ΑΚ 390).

Αν ασκηθεί συμβατική υπαναχώρηση, η σύμβαση διαλύεται ενοχικώς, αυτοδικαίως και αναδρομικώς (ex tunc) και κάθε συμβαλλόμενο μέρος υπέχει την υποχρέωση να αποδώσει την παροχή που έλαβε, κατά τις διατάξεις του αδικαιολογήτου πλουτισμού.

Οι ανωτέρω διατάξεις είναι ενδοτικού Δικαίου και τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να συμφωνήσουν ότι η ενέργεια της υπαναχώρησης θα αφορά το μέλλον (ex nunc) και ότι η υπαναχώρηση του ενός ασκείται και χωρίς υπαιτιότητα του άλλου. Εξάλλου, για την άσκηση του δικαιώματος της συμβατικής υπαναχώρησης δεν απαιτείται η τήρηση των προϋποθέσεων των άρθρων 383 επ. ΑΚ, διότι τέτοια υποχρέωση υπάρχει μόνο στο παρεχόμενο από το άρθρο 383 ΑΚ δικαίωμα νόμιμης υπαναχώρησης και δεν αποτελεί προϋπόθεση της από τις παραπάνω διατάξεις ρυθμιζόμενης συμβατικής υπαναχώρησης⁸.

Τον Ιούλιο του 2000 συντάχθηκε Κώδικας Δεοντολογίας των Κέντρων Αδυνατίσματος, που αποσκοπεί στην τήρηση ενιαίων κανόνων επαγγελματικής

⁸ ΑΠ 274/2008 Α', Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ.

δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς κατά την παροχή των υπηρεσιών τους, με απώτερο σκοπό την προστασία των καταναλωτών, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της σχετικής νομοθεσίας (ν. 2251/1994, όπως τροποποιημένος ισχύει), τον οποίον έχουν υπογράψει οι καταγγελλόμενες εταιρείες.

Σύμφωνα με τον ανωτέρω Κώδικα και ειδικότερα το άρθρο 1, οι Μονάδες αδυνατίσματος υποχρεούνται να καταρτίζουν με τον καταναλωτή γραπτή συμφωνία, αντίγραφο της οποίας θα δίνεται σε αυτόν κατά την υπογραφή της και θα περιλαμβάνει όλους τους ουσιώδεις όρους παροχής υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων και το δικαίωμα υπαναχώρησης. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το άρθρο 3 του ίδιου Κώδικα, προβλέπεται δικαίωμα του χρήστη οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της καταρτισθείσας σύμβασης να υπαναχωρήσει αυτής ή να την καταγγείλει πριν από τη λήξη του συμφωνημένου προγράμματος και αντίστοιχα η Μονάδα υποχρεούται να επιστρέψει στον χρήστη την αξία του τμήματος του προγράμματος, του οποίου τυχόν δεν θα γίνει χρήση λόγω πιθανής διακοπής της σχετικής σύμβασης. Κατά, δε, το άρθρο 5, σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας του καταναλωτή και αμέσως μετά τη διακοπή της σύμβασης, η Μονάδα υποχρεούται να προβεί, με ενέργειές της προς την τράπεζα που εξέδωσε την πιστωτική κάρτα, στη διακοπή περαιτέρω πληρωμών για το μέρος του προγράμματος του οποίου δεν πρόκειται να γίνει χρήση ένεκα της γενόμενης υπαναχώρησης ή καταγγελίας.

Τα ανωτέρω ενισχύονται από την υπ' αριθ. Ζ1-1262/2007 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β' 2122/2007) του Υφυπουργού Ανάπτυξης, κατά τη διάταξη του άρθρου 3 της οποίας ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει ανατιολογήτως ή να καταγγείλει τη σύμβαση. Εφόσον ασκήσει το δικαίωμά του αυτό, υποχρεούται να καταβάλει το αντίτιμο μόνο των υπηρεσιών που του έχουν αποδεδειγμένα παρασχεθεί.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης δεν προέκυψε το ιατρικό προσωπικό που απασχολούν οι εταιρείες, ούτως ώστε να ελεγχθεί αν συμμορφώθηκαν με την υποχρέωση να εξετάσουν τον πελάτη τους και να εκδώσουν πιστοποιητικό ικανότητας αυτού πριν συμμετάσχει στα προγράμματα διαίτης και γυμναστικής.

Επιπρόσθετα, δεν απέστειλαν αντίγραφα των συμβάσεων που υπέγραψε ο καταναλωτής με τον αριθμό και το είδος των εκπονηθέντων προγραμμάτων, αν και τους ζητήθηκαν. Αντίθετα, προέκυψε ότι δεν είχαν δώσει στον καταναλωτή αντίγραφα όλων των συμβάσεων που είχε υπογράψει, ενώ παρέβησαν και την υποχρέωσή τους για έκδοση παραστατικών για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες. Οι εταιρίες αρνήθηκαν να προβούν, ως όφειλαν, σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κώδικα Δεοντολογίας που έχουν υπογράψει, σε ενέργειες προς την τράπεζα με σκοπό τη διακοπή περαιτέρω πληρωμών για το μέρος των προγραμμάτων των οποίων δεν επρόκειτο να γίνει χρήση, όπως προκύπτει από τις σχετικές απαντήσεις της τράπεζας, στις οποίες αναφέρεται ότι οι αναφερόμενες εταιρείες δεν έχουν συναινέσει στην ακύρωση των συναλλαγών.

Επιπρόσθετα, όπως προέκυψε από τα αντίγραφα των συμβάσεων που απέστειλε η αρμόδια ΔΟΥ, φαίνεται ότι ο καταναλωτής κατά την περίοδο Φεβρουαρίου-Απριλίου 2007 προέβη στην κατάρτιση δεκατριών συνολικά συμβάσεων με τις καταγγελλόμενες, η εξόφληση των οποίων συμφωνήθηκε σε 18 μηνιαίες δόσεις μέσω πιστωτικής κάρτας. Από τα προσκομισθέντα αντίγραφα λογαριασμών της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή φαίνεται ότι το συνολικό ποσόν των δόσεων που καταβάλλει μηνιαίως προς εξόφληση των ανωτέρω προγραμμάτων ανέρχεται σε 2.263,41 ευρώ.

Κατά τη συνάντηση που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, παρουσία και των δύο πληρεξουσίων δικηγόρων των εμπλεκόμενων μερών, υπολογίστηκε ότι το ποσόν που αντιστοιχεί σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες ανέρχεται σε 26.917 ευρώ, όπως μάλιστα αυτό αναγράφηκε και στο πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού.

Ο καταγγέλλων, κατά τον μήνα Αύγουστο 2007, άσκησε το δικαίωμα της συμβατικής υπαναχώρησης, κατά τα ανωτέρω οριζόμενα και σύμφωνα με τον υπ' αριθ. 10 όρο των συμβάσεων, όπως αποδείχτηκε από τα προσκομισθέντα από τη ΔΟΥ αντίγραφα των εν θέματι συμβάσεων. Και ναι μεν το δικαίωμα αυτό προβλεπόταν ότι μπορεί να ασκηθεί εντός 30 ημερολογιακών ημερών, όμως αυτό δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι δεσμεύει τον καταναλωτή, καθώς ο τελευταίος δεν μπορούσε να έχει λάβει γνώση, αφού δεν αποδείχτηκε ότι του είχαν παραδοθεί αντίγραφα των σχετικών συμβάσεων, ενώ και στα αντίγραφα αυτών που του είχαν παραδοθεί ο σχετικός όρος έχει παραλειφθεί, παραβιάζοντας έτσι τη σχετική υποχρέωσή τους εκ του άρθρου 1 του Κώδικα Δεοντολογίας Κέντρων Αδυνατίσματος, που προβλέπει ότι στους όρους της σύμβασης πρέπει να προβλέπεται και το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Με τον όρο αυτό επιφυλάσσεται υπέρ του χρήστη των υπηρεσιών-καταναλωτή το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση, με την άσκηση της οποίας η χρηματική παροχή που έλαβαν οι καταγγελλόμενες εταιρείες δεν μπορεί να παραμείνει πλέον στην περιουσία τους. Υπήρχε, δηλαδή, μία έννομη σχέση εξαρχής νόμιμη, η οποία κατόπιν ανατράπηκε⁹.

Οι καταγγελλόμενες εταιρείες, από τη στιγμή που τους ανακοινώθηκε κατά τις αρχές Αυγούστου 2007 η δήλωση βουλήσεως του υπαναχωρούντος καταναλωτή, γνώριζαν ότι κατέχουν χωρίς νόμιμη αιτία το ποσόν που εισέπραξαν, αφού αυτή (η νόμιμη αιτία) έληξε και έτσι καθίστανται κακόπιστες.

Επομένως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι ο καταναλωτής καλώς άσκησε το στις συμβάσεις προβλεπόμενο και ρυθμιζόμενο δικαίωμα υπαναχώρησης και οι καταγγελλόμενες εταιρείες, μη έχοντάς το κάνει δεκτό,

⁹ Απ. Χελιδόνης, «Ευθύνη από αδικαιολόγητο πλουτισμό. Ανάλυση του θεσμού μέσα από δύο γνωστά στην έρευνα περιστατικά». Αρμενόπουλος 2000, τεύχος 3, σελ. 317.

παρέβησαν τόσο συμβατική τους υποχρέωση όσο και τις εκ του Κώδικα Δεοντολογίας υποχρεώσεις τους. Οφείλουν, λοιπόν, να επιστρέψουν, κατά τις διατάξεις του αδικαιολογήτου πλουτισμού (ΑΚ 904 επ.), τα ποσά που αντιστοιχούν σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες και τους έχουν καταβληθεί αχρεωστήτως.

Εισηγήτρια:

Μαρία Χατζηγεωργίου

Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Στις 13 Ιουνίου 2008, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς Μονάδα αδυνατίσματος που αρνήθηκε να κάνει δεκτή δήλωση υπαναχώρησης καταναλώτριας, στην οποία η τελευταία προέβη για σοβαρούς λόγους υγείας.

Η Αρχή κοινοποίησε την εν λόγω Σύσταση στον Υπουργό Ανάπτυξης για έλεγχο των προϋποθέσεων επιβολής κυρώσεων, σύμφωνα με τον νόμο περί προστασίας των καταναλωτών.

Η καταναλώτρια αναγκάστηκε, ύστερα από άσκηση ψυχολογικής βίας από τους αρμόδιους υπαλλήλους της καταγγελλόμενης Μονάδας αδυνατίσματος, να προβεί σε τραπεζικό δανεισμό (λήψη δανείου ποσού 15.000 ευρώ), προκειμένου να προεξοφλήσει τα προγράμματα που είχε παραγγείλει.

3.8. Διαβίβαση-κοινοποίηση στον Υπουργό Ανάπτυξης αναφορών για επιβολή των κυρώσεων του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε στον Υπουργό Ανάπτυξης υποθέσεις καταναλωτών, που αφορούν τόσο σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές Μονάδων αδυνατίσματος όσο και σε παύση εργασιών Γυμναστηρίου.

Πιο συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ύστερα από σαφές αίτημα καταναλωτών να επιβληθούν κυρώσεις σε Μονάδες αδυνατίσματος, αλλά και ύστερα από αδικαιολόγητη άρνηση των υπευθύνων να επιστρέψουν τα ποσά που αντιστοιχούν στο κόστος μη παρασχεθείσων υπηρεσιών, κατά παράβαση του νόμου, ύστερα από υποβληθείσα «Δήλωση Υπαναχώρησης» των καταναλωτών, διαβίβασε στον Υπουργό Ανάπτυξης τα στοιχεία των υποθέσεων, προκειμένου να διερευνηθεί η συνδρομή των προϋποθέσεων επιβολής κυρώσεων σε βάρος των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων.

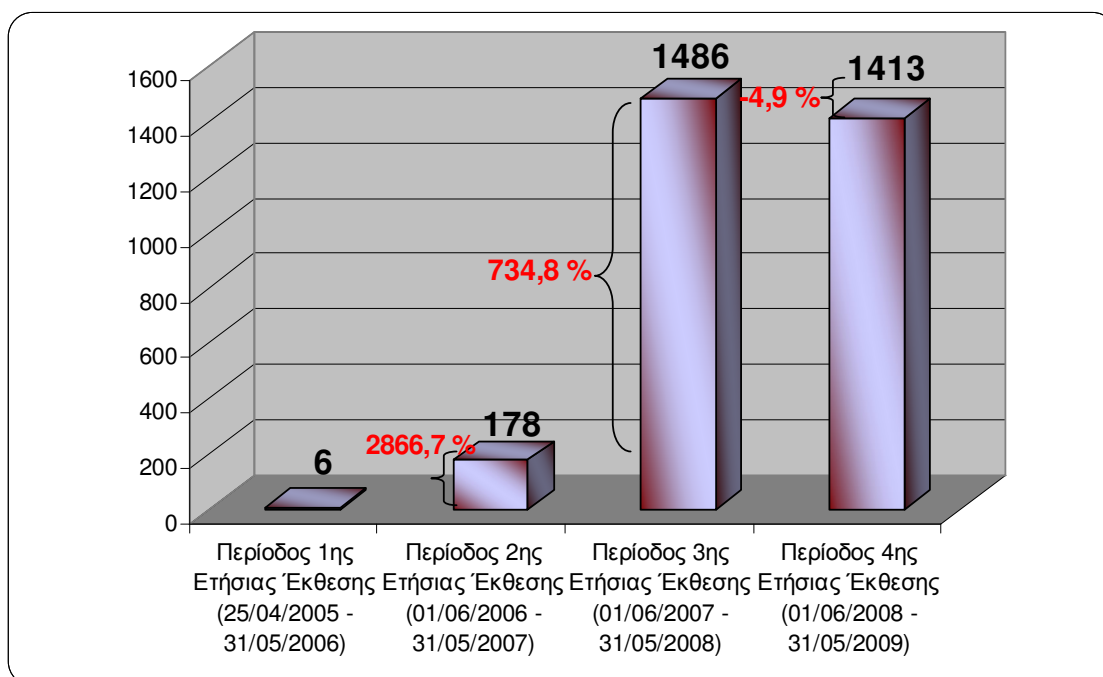
Επίσης, ύστερα από σχετικά αιτήματα καταναλωτών, που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του διμήνου Σεπτέμβριος-Οκτώβριος 2008 για παύση εργασιών Γυμναστηρίου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε άμεσα τις αντίστοιχες αναφορές τόσο στη διεύθυνση της έδρας του αναφερόμενου γυμναστηρίου όσο και στα πιστωτικά ιδρύματα, στις περιπτώσεις όπου οι χρεώσεις από τους υπεύθυνους του γυμναστηρίου έγιναν σε πιστωτικές κάρτες των καταναλωτών. Η Αρχή κοινοποίησε ταυτόχρονα τις εν λόγω αναφορές στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Οι τραπεζικές εταιρείες ανταποκρίθηκαν άμεσα και προέβησαν σε αντιλογισμό των ποσών, με πίστωση του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας των πελατών τους, ικανοποιώντας με αυτόν τον τρόπο πλήρως τα αιτήματά τους.

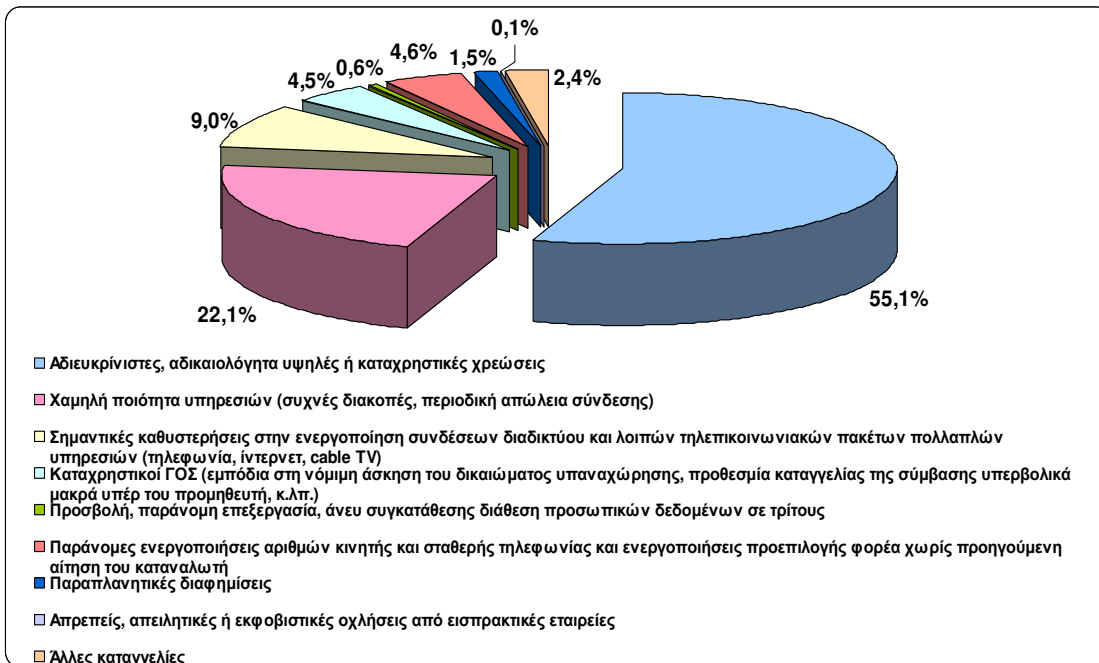
4. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	6	5,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	178	22,5 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	1486	42,2 %
Περίοδος 4^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	1413	27,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	3083	32 %

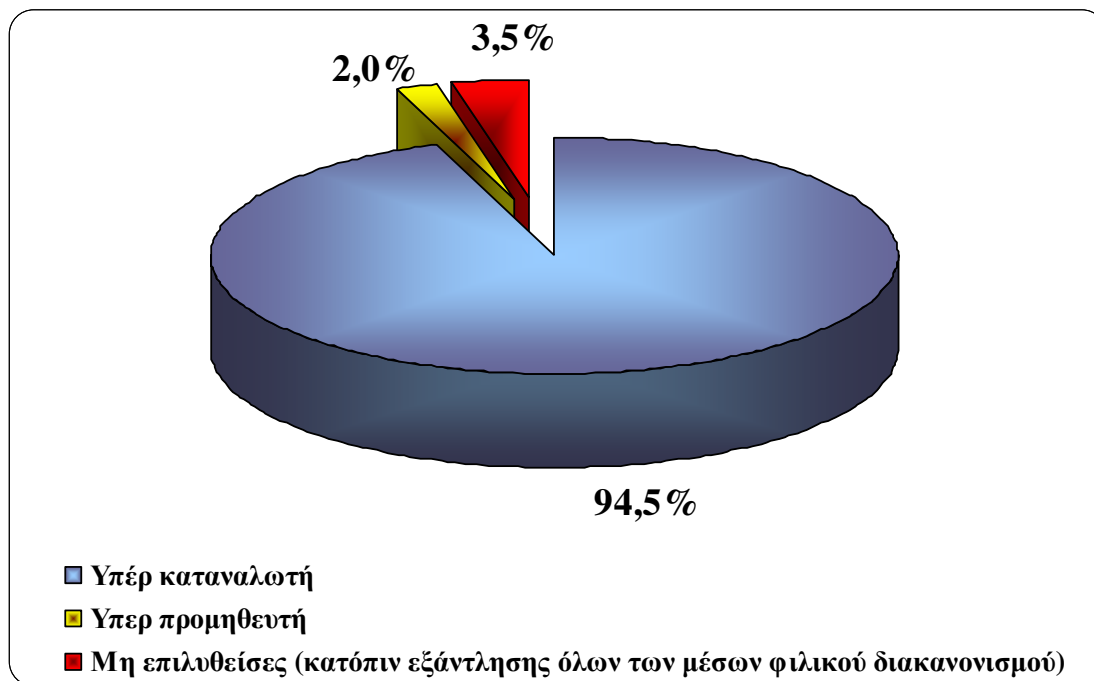
Πίνακας 13: Καταγγελίες σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 44: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος



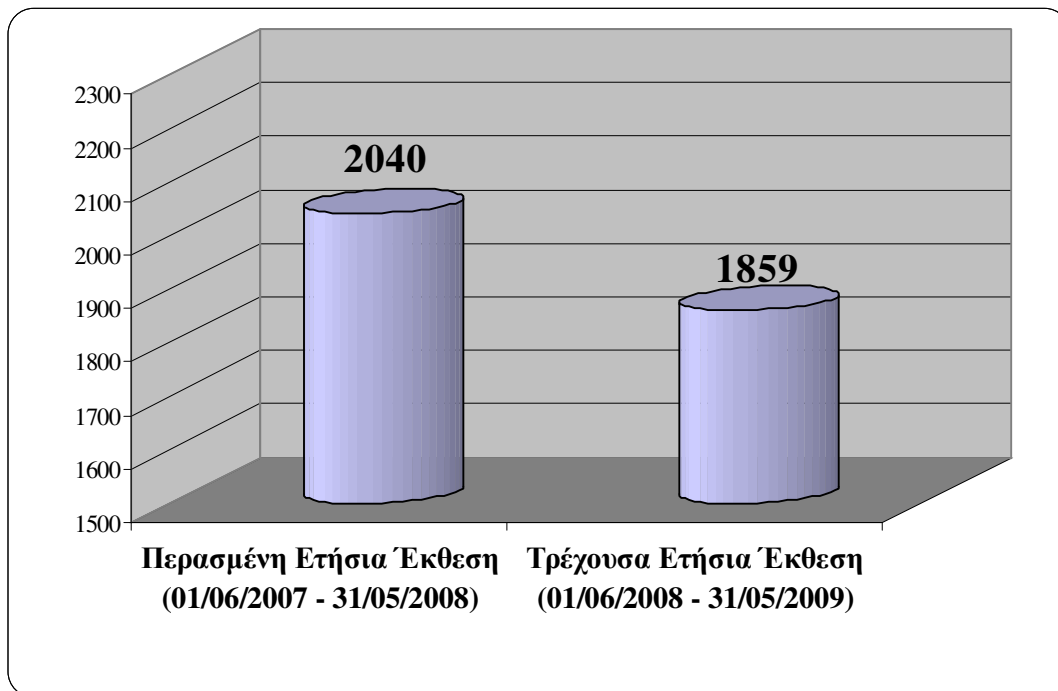
Γράφημα 45: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες



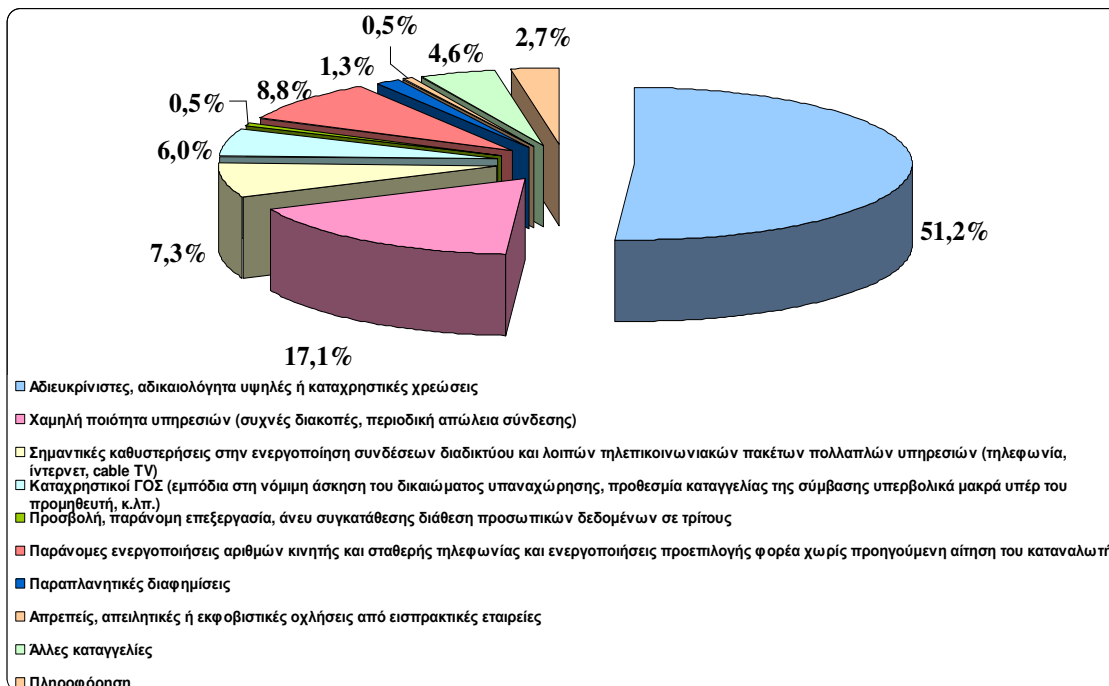
Γράφημα 46: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	2040	34,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	1859	27,1 %

Πίνακας 14: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες



Γράφημα 47: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 48: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

4.1. Αμφισβητούμενες χρεώσεις

Η Αρχή μας έχει γίνει αποδέκτης αναφορών καταναλωτών σχετικά με την αμφισβήτηση της ορθότητας των λογαριασμών που εκδίδουν οι πάροχοι δικτύων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (εφεξής πάροχοι) και ειδικότερα της ορθότητας της χρέωσης των αναγραφόμενων κλήσεων. Οι αμφισβητήσεις αυτές αφορούν σε κλήσεις προς εθνικούς και διεθνείς προορισμούς, αυξημένης και μη χρέωσης, μέσω της τηλεφωνικής σύνδεσης και της σύνδεσης ίντερνετ.

Πιο συγκεκριμένα, οι καταναλωτές ισχυρίζονται ότι δεν έχουν οι ίδιοι πραγματοποιήσει τις χρεωθείσες κλήσεις, προβάλλοντας διάφορους λόγους για την καταγραφή αυτών, οι οποίοι διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- αυθαίρετη χρέωση κλήσεων από τους παρόχους
- κλήσεις που πραγματοποιηθεί από τρίτους μέσω ενεργοποίησης προγραμμάτων κακόβουλου λογισμικού (π.χ. dialers) ή μέσω υποκλοπής έπειτα από επέμβαση στο δίκτυο, είτε στο πεδίο ευθύνης του παρόχου είτε στο πεδίο ευθύνης του καταναλωτή (κοντά στο σημείο απόληξης του δικτύου και πριν από την τερματική διάταξη του καταναλωτή)
- κλήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί έπειτα από παραβιάσεις της οικίας ή κλήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί από συνοίκους ή εργαζόμενους

Κατά το στάδιο διερεύνησης της βασιμότητας των αξιώσεων των καταναλωτών και της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης των παρόχων για τις υπό κρίση περιπτώσεις με βάση το υφιστάμενο κανονιστικό και συμβατικό πλαίσιο, καθώς και τα υπό εξέταση έγγραφα που έχουν τεθεί υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η Αρχή έχει ήδη διατυπώσει τις ως τώρα παρατηρήσεις της σχετικά με το θέμα και έχει, επιπλέον, απευθυνθεί στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και στους παρόχους με σκοπό την περαιτέρω ενημέρωσή της για το περιεχόμενο και την τήρηση των υποχρεώσεων που απορρέουν από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τους ειδικότερους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής. Συγκεκριμένα, παρατηρείται ότι:

Η απόδειξη της ζημίας, του γεγονότος δηλαδή ότι ο καταναλωτής έχει χρεωθεί για κλήσεις οι οποίες δεν πραγματοποιήθηκαν ή πραγματοποιήθηκαν χωρίς τη συναίνεσή του, δεν είναι άμεσα αποδεικτέα και, όπως προκύπτει, συχνά χρειάζεται η προσφυγή σε πραγματικά γεγονότα που αφορούν την ύπαρξη βλαπτικής πράξης τρίτου ή νόμιμου λόγου ευθύνης/παράνομου των παρόχων προκειμένου να καταστεί σαφέστερη η απόδειξη της ζημίας.

Η στοιχειοθέτηση των αποδεικτικών ισχυρισμών του καταναλωτή είναι συνήθως έμμεση και βασίζεται κατά κύριο λόγο στα αποδεικτικά μέσα των μαρτύρων ή των δικαστικών τεκμηρίων (εγγράφων), καθώς η άμεση απόδειξη της αυθαίρετης χρέωσης ή της χρησιμοποίησης κακόβουλων λογισμικών ή της πραγματοποίησης των κλήσεων από τρίτους εντός και εκτός οικίας δεν είναι ευχερώς διαπιστώσιμη και αποδείξιμη με πρόσφορα τεχνικά μέσα.

Στην περίπτωση του ισχυρισμού περί αυθαίρετης χρέωσης κλήσεων από τον πάροχο, γίνεται επίκληση πραγματικών περιστατικών που κυρίως αφορούν στην αδυναμία ή τη μη ύπαρξη εύλογης αιτίας για την πραγματοποίηση των κλήσεων (απουσία του συνδρομητή από την οικία του κατά το διάστημα της κλήσης, μη ύπαρξη σχέσης με τον δέκτη της κλήσης κ.λπ), περιστατικά τα οποία δεν αποκλείουν το ενδεχόμενο πραγματοποίησης των κλήσεων από τον καταναλωτή ή άλλο τρίτο πρόσωπο. Η άμεση απόδειξη της μη πραγματοποίησης της κλήσης που αναγράφεται στον λογαριασμό δεν είναι εφικτή, καθώς σύμφωνα με την ενημέρωση που λαμβάνει η Αρχή μας δεν υφίσταται δυνατότητα ύπαρξης πρόσθετων αποδεικτικών εγγράφων, πέραν του λογαριασμού, ή χρήσης ειδικών μηχανημάτων (τόσο από τους παρόχους όσο και από τον καταναλωτή), τα οποία να σχετίζονται με την απόδειξη της πραγματοποίησης ή μη των κλήσεων.

Στην περίπτωση του ισχυρισμού περί αυθαίρετων κλήσεων από τρίτους, οι αποδεικτικοί ισχυρισμοί διαφέρουν ανάλογα με την ταυτότητα του τρίτου και τις συνθήκες της αυθαίρετης παρέμβασης στον τερματικό εξοπλισμό ή και το δίκτυο, κυρίως όμως κατευθύνονται στην απόδειξη των προαναφερθέντων πραγματικών περιστατικών, με τα προβλήματα που αυτά συνεπάγονται.

Η αδυναμία άμεσης απόδειξης ισχύει και για τις δύο ιδιαίτερα σημαντικές περιπτώσεις της αυθαίρετης ενεργοποίησης λογισμικών και της υποκλοπής των κλήσεων, αφού -όπως προκύπτει από την ενημέρωση της Αρχής μας από την Ε.Ε.Τ.Τ. και τους παρόχους- η διαπίστωση αυτών σε μεταγενέστερο χρονικό διάστημα δεν είναι τεχνικά εφικτή. Είναι, δε, χαρακτηριστικό ότι οι σχετικές με τις υποθέσεις αυθαίρετης ενεργοποίησης κυρωτικές αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ. βασίζονται σε στοιχεία σχετικά με την ταυτόχρονη αύξηση των κλήσεων προς συγκεκριμένους αριθμούς και όχι σε τεχνικά ευρήματα.

Θα πρέπει, τέλος, να παρατηρήσουμε ότι ιδιαίτερα κρίσιμα ζητήματα στο πλαίσιο της αποδεικτικής διαδικασίας, τα οποία χρήζουν ειδικότερης διερεύνησης, αποτελούν η δυνατότητα επέλευσης περιστατικών αυθαίρετης χρέωσης των καταναλωτών σύμφωνα με το υφιστάμενο επίπεδο ασφάλειας και προστασίας της διαδικασίας καταγραφής των κλήσεων και της λειτουργίας του δικτύου.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη γέννηση των σχετικών αξιώσεων αποτελεί η ύπαρξη νόμιμου λόγου ευθύνης των παρόχων. Σχετικά με την ύπαρξη νόμιμων λόγων ευθύνης παρατηρούμε ότι:

- η ελλιπής ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τους όρους χρήσης των υπηρεσιών του παρόχου, τη δυνατότητα και τα μέτρα προστασίας από την επέμβαση τρίτων στο δίκτυο, σε συνδυασμό με τη μη ενημέρωση του καταναλωτή με ενδιάμεσο λογαριασμό για την ασυνήθιστη αύξηση του λογαριασμού του από τον πάροχο που ελέγχει και εκδίδει τον σχετικό λογαριασμό, δύναται να αποτελούν βάσιμους νόμιμους λόγους ευθύνης.
- Οι περιπτώσεις αυθαίρετης χρέωσης ή πραγματοποίησης κλήσεων από τους ίδιους τους παρόχους, χρήσης κακόβουλων λογισμικών, μη λήψης των απαιτούμενων τεχνικών μέτρων προστασίας από την επέμβαση τρίτων στο δίκτυο, ελλιπών ελέγχων σχετικά με την καλή λειτουργία του δικτύου, χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης σχετικά με το ακριβές περιεχόμενο και την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων, τόσο σύμφωνα με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο όσο και σύμφωνα με τις επιταγές της καλής πίστης (βλ. 281, 288 ΑΚ, άρθρο 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβιβάζει τις αναφορές των καταναλωτών στους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στις αρμόδιες Αρχές, διεξάγοντας τη σχετική έρευνα. Ενόψει των ως τώρα εκτεθέντων στοιχείων και ιδιαίτερα της τεχνικής φύσης της διαφοράς, που είναι ανεπίδεκτη εκτίμησης στο πλαίσιο αρμοδιότητας της Αρχής, όπως επίσης δεδομένου του γεγονότος πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως όργανο εξωδικαστικής φιλικής διευθέτησης των καταναλωτικών διαφορών δεν δύναται να διατάξει τη διενέργεια αποδείξεων για τη στοιχειοθέτηση των ισχυρισμών που προβάλλονται κατά τη διαδικασία

της διαμεσολάβησης, η διαδικασία διερεύνησης κάθε αναφοράς περατώνεται μετά το στάδιο της συνάντησης στα γραφεία της Αρχής με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς

Επιπλέον, σχετικά με τα υπό κρίση ζητήματα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατά το στάδιο της διερευνητικής διαδικασίας κάθε αναφοράς καλεί:

Αφενός τους παρόχους να προβαίνουν σε πρόταση για τη συμβιβαστική επίλυση των σχετικών διαφορών μέσω της επιστροφής προς τους καταναλωτές μέρους των χρηματικών ποσών που αντιστοιχούν σε κλήσεις για τις οποίες υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι δεν πραγματοποιήθηκαν από την τερματική διάταξη των καταναλωτών, καθώς και σε κλήσεις για τις οποίες υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι πραγματοποιήθηκαν χωρίς τη συναίνεση του καταναλωτή.

Αφετέρου την Ε.Ε.Τ.Τ. να ενημερώνει το καταναλωτικό κοινό και την Αρχή σχετικά με το επίπεδο ασφάλειας της διαδικασίας καταγραφής των κλήσεων και της προστασίας του δικτύου από αυθαίρετη επέμβαση τρίτων, την τήρηση των νομίμων υποχρεώσεων των παρόχων και τη δυνατότητα λήψης πρόσθετων μέτρων από παρόχους και καταναλωτές.

Τέλος, τους καταναλωτές να τηρούν το απαιτούμενο μέτρο επιμέλειας μέσω της συστηματικής ενημέρωσης και της λήψης όλων των προσηκόντων μέτρων προστασίας σχετικά με την επέμβαση τρίτων στο δίκτυο ή την τερματική τους διάταξη.

Πρέπει να επισημανθεί σχετικώς ότι έχει τεθεί σε ισχύ ο Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (υπ' αριθ. 488/82/15-07-08 Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ.), ο οποίος προβλέπει σημαντικές γενικές αρχές, υποχρεώσεις και διαδικασίες που διέπουν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά το προσυμβατικό και ενδοσυμβατικό στάδιο, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά ζητήματα πλήρους και σαφούς ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των καταναλωτών για τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας (τεχνικά προβλήματα, αναπροσαρμογή τιμήματος, κ.λπ.).

4.2. Μη επιλυθείσες υποθέσεις λόγω μη ανταπόκρισης των παρόχων στην εξωδικαστική διαδικασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει λάβει και εξακολουθεί να λαμβάνει μεγάλο αριθμό αναφορών από πολίτες-καταναλωτές που αφορούν τις εταιρείες-παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών Teledome και Altec Telecoms.

Αμφότερες οι εταιρείες έχουν δηλώσει την αδυναμία τους να λειτουργούν και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο καταναλωτικό κοινό λόγω οικονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, γεγονός που εξηγεί την έγερση του

μεγάλου αριθμού υποβληθεισών και υποβαλλόμενων στην υπηρεσία μας αναφορών.

Επικαλούμενες συρρίκνωση του υπαλληλικού τους προσωπικού λόγω προβλημάτων ρευστότητας, αρνούνται ουσιαστικά να συνεργαστούν με την Αρχή, στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού της ρόλου.

Πρέπει να επισημανθεί εν προκειμένω ότι βάσει της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών των οποίων γίνεται αποδέκτης με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο γίνεται στη «...βάση της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος...».

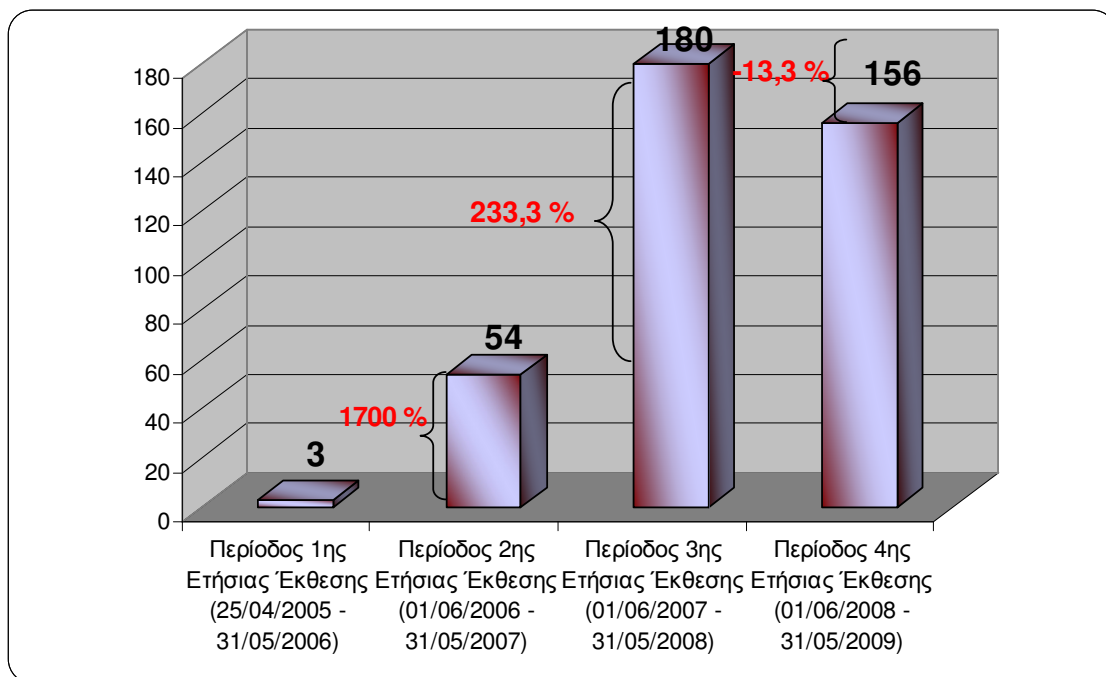
Ελλείπει πλήρωσης της ανωτέρω σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη την εκ των προτέρων δεδομένη για όλους τους ανωτέρω αναφερόμενους λόγους άνευ αποτελέσματος εξάντληση από πλευράς της Αρχής μας των προβλεπόμενων τρόπων επικοινωνίας με τις δύο καταγγελλόμενες εταιρείες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αδυνατεί εκ των πραγμάτων να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των εκάστοτε ανακυψασών καταναλωτικών διαφορών προκειμένου να επιλαμβάνεται αυτών στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και, ως εκ τούτου, είναι αναγκασμένος να τοποθετεί τις σχετικές αναφορές των καταναλωτών στο αρχείο του και να μην ασχολείται περαιτέρω με τη διερεύνησή τους.

Κατόπιν τούτων, εκτιμώντας το εύρος και τη σοβαρότητα των αρνητικών συνεπειών που προκαλούνται σε βάρος του μεγάλου αριθμού των εμπλεκόμενων καταναλωτών, η Αρχή διαβίβασε προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων και τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης τις σχετικές αναφορές των οποίων έχει γίνει αποδέκτης και παραμένουν ανεπίλυτες προς γνώση των ως άνω υπηρεσιών, καθώς και για τις δέουσες ενέργειές τους στο πλαίσιο των κατά νόμο προβλεπόμενων διοικητικών κυρώσεων.

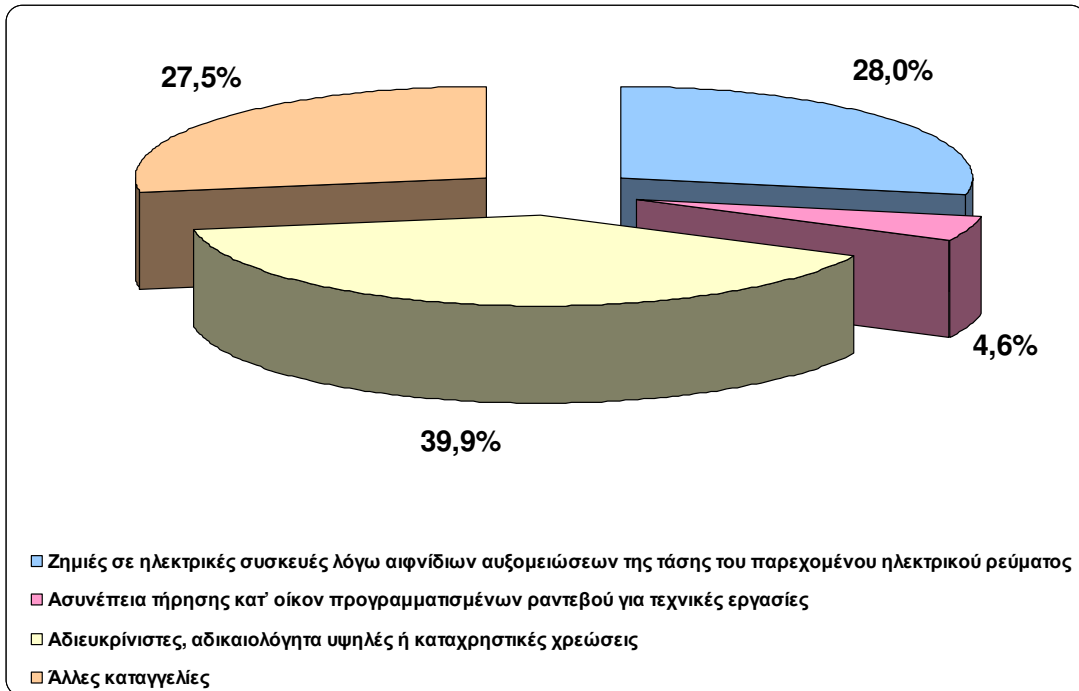
5. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και γενικού οικονομικού συμφέροντος

<i>Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	3	3 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	54	6,6 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	180	5,1 %
Περίοδος 4^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	156	3 %
ΣΥΝΟΛΟ	393	4,1 %

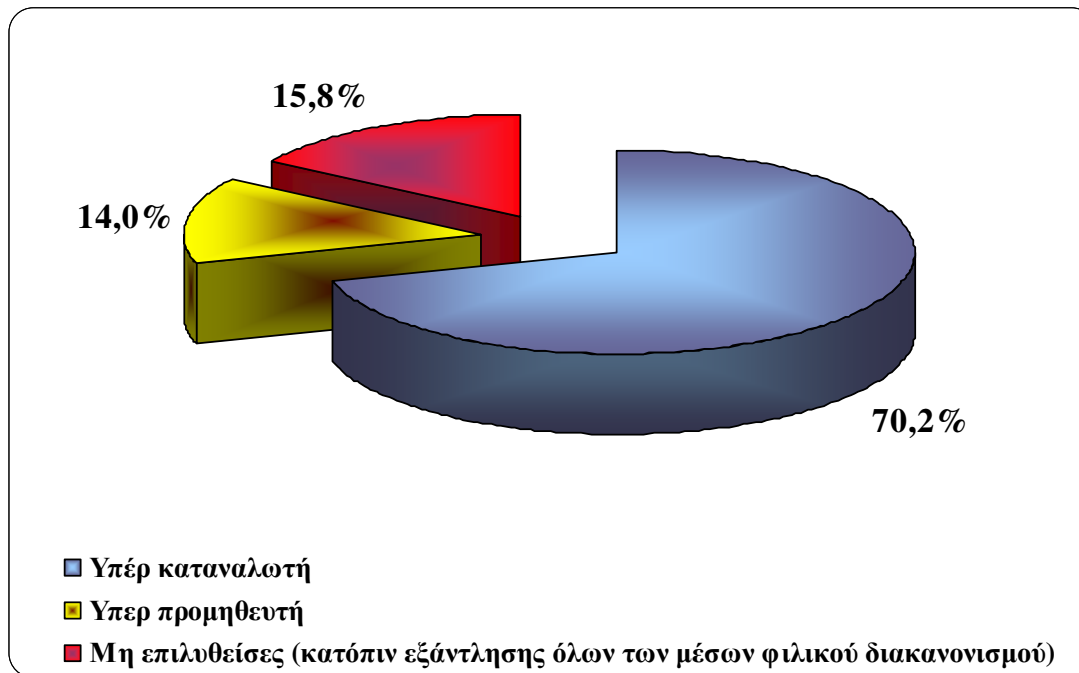
Πίνακας 15: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος



Γράφημα 49: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος ανά έτος



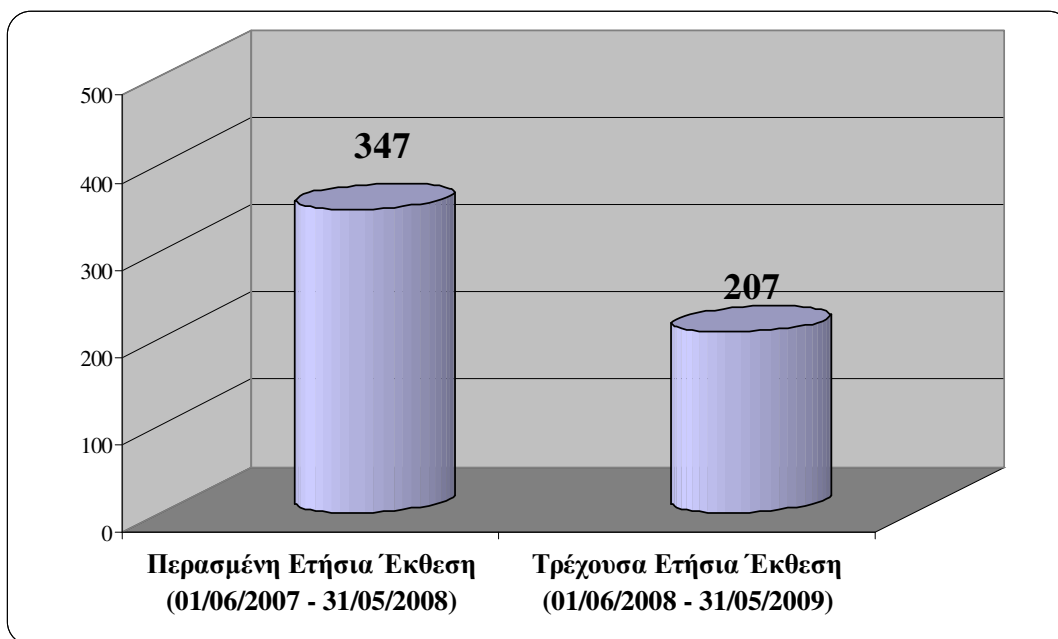
Γράφημα 50: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος



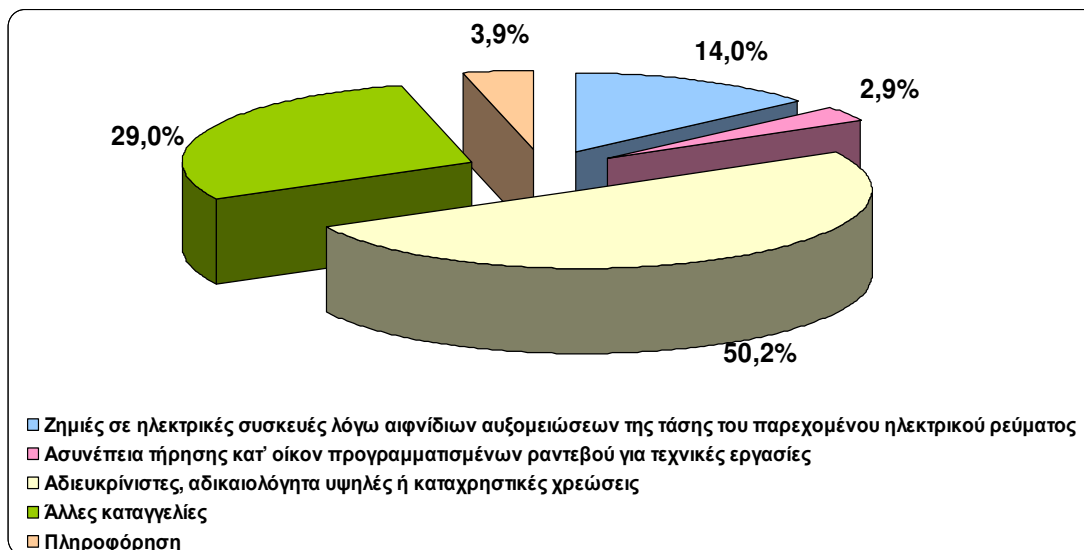
Γράφημα 51: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	347	5,9 %
01/06/2008 – 31/05/2009	207	3 %

Πίνακας 16: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος



Γράφημα 52: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 53: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & γενικού οικονομικού συμφέροντος

5.1. Υποθέσεις ΔΕΗ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας και αφορούν σε διαφορές καταναλωτών με την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- πρόκληση ζημίας στον εξοπλισμό καταναλωτών από αυξομειώσεις (διαταραχές) στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος
- μη πραγματοποίηση των καταμετρήσεων κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος και έκδοσης εκκαθαριστικών λογαριασμών κατανάλωσης ανά τετράμηνο
- καταγραφή ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ρεύματος

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η Αρχή μας, κατά τη διερεύνηση κάθε αναφοράς και με σκοπό την ενημέρωσή της για το περιεχόμενο και την τήρηση των υποχρεώσεων της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε., απευθύνεται στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, κατά νόμο αρμόδια για την εποπτεία της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

5.1.1. Αυξομειώσεις (διαταραχές) στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος

Η εκδήλωση αυξομειώσεων στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος προκύπτει από διάφορες αιτίες, οι οποίες άλλοτε σχετίζονται με γεγονότα ανωτέρας βίας και άλλοτε με πταίσμα της εταιρείας κατά τη λειτουργία και συντήρηση του Δικτύου Διανομής.

Η διερεύνηση της ύπαρξης ευθύνης της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. ως παρέχοντος υπηρεσίες (βλ. ν. 2773/1999 ΦΕΚ 286 Α' «Απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας – Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις, όπως ισχύει» σχετικά με τις ιδιότητες της εταιρείας ΔΕΗ Α.Ε. ως Διαχειριστή και Κυρίου του Δικτύου Διανομής) για την πρόκληση των ζημιών που προκαλούνται από τις αυξομειώσεις της τάσης του ρεύματος, ιδιαίτερα βάσει των διατάξεων του άρθρου 8 «Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες» του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος (όπου καθιερώνεται η αντιστροφή του βάρους απόδειξης της παρανομίας και υπαιτιότητας ως όρων ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες μέσω της απόδειξης της τήρησης των συναλλακτικών υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας), είναι δυσχερής και σύνθετη διαδικασία, καθώς το περιεχόμενο και η τήρηση των νομίμων υποχρεώσεων της εταιρείας σχετικά με την καλή λειτουργία και συντήρηση ενός ασφαλούς και άρτιου δικτύου διανομής δεν προκύπτουν με σαφήνεια, κυρίως λόγω των ιδιαίτερων τεχνικών χαρακτηριστικών του αντικειμένου και της έλλειψης ειδικότερου σχετικού κανονιστικού πλαισίου (βλ. 22^α 2773/199 Κώδικα Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής, σχέδιο του οποίου έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση των ανωτέρω διαφορών, η Αρχή μας έχει εκδώσει την με αριθ. πρωτ. 1531/24-11-2008 έγγραφη Σύσταση-πόρισμα, η οποία αποτελεί καταγραφή του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου και της σχετικής νομολογίας και συνιστά βασική θέση της Αρχής σε ό,τι αφορά την αντιμετώπιση του συνόλου των διαφορετικών αιτιών αυξομειώσεων της τάσης.

Εισηγητής:

Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός

Σύμφωνα με την ανωτέρω σύσταση, η Αρχή, βασιζόμενη στις διατάξεις του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 (βλ. και 288, 914 ΑΚ) και συγκεκριμένα: **(α)** στη μη ανατροπή του τεκμηρίου της παρανομίας και υπαιτιότητας από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. μέσω της απόδειξης της τήρησης των υποχρεώσεων ασφάλειας και πρόνοιας, και **(β)** στην παραβίαση της υποχρέωσης πλήρους, σαφούς και κατανοητής ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηλεκτρικού ρεύματος, τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του, καθώς επίσης τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτού, προτείνει την αποζημίωση του καταναλωτή κατά το ήμισυ της αξίας της εκάστοτε προκληθείσας ζημίας.

Τέλος, θα πρέπει να αναφέρουμε την πρόσφατη υπ' αριθ. 6878/2008 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, με την οποία η ΔΕΗ Α.Ε. υποχρεώνεται να καταβάλει σε καταναλώτρια το ποσόν των 3.613,98 ευρώ νομιμοτόκως για ζημιές που υπέστη ο οικιακός της εξοπλισμός λόγω διακοπής του ουδέτερου αγωγού του υπογείου καλωδίου παροχής, με αποτέλεσμα κατά

την επαναφορά του ρεύματος οι ηλεκτρικές οικιακές συσκευές να τροφοδοτηθούν με ρεύμα τάσης υψηλότερης των 230 volt.

Η απόφαση αυτή εκδόθηκε ύστερα από έφεση της ΔΕΗ Α.Ε. κατά της πρωτόδικης απόφασης του Ειρηνοδικείου Αθηνών, που επίσης δικαίωσε την ενάγουσα. Πιο συγκεκριμένα, με την απόφασή του το δικαστήριο δέχθηκε ότι για τη βλάβη που προκλήθηκε βαρύνονται με υπαιτιότητα οι προστηθέντες υπάλληλοι (τεχνικοί) της ΔΕΗ, οι οποίοι -κατά παράβαση τόσο της ιδιαίτερης νομικής υποχρέωσής τους προς επίδειξη της συναλλακτικής πρόνοιας όσο και του άρθρου 914 του Αστικού Κώδικα- παρέλειψαν να προβούν σε προληπτικούς ελέγχους, αλλά και σε εργασίες συντήρησης του δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας στην κατοικία της ενάγουσας, προκειμένου να εξαλειφθεί ο κίνδυνος βλάβης που τελικώς προκλήθηκε.

Η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι δεν υπήρχε δυνατότητα συντήρησης, διότι το υπόγειο δίκτυο είναι μη επισκέψιμο. Το δικαστήριο απέρριψε τον ισχυρισμό με την αιτιολογία ότι το δίκτυο του ηλεκτρικού ρεύματος και ό,τι αφορά αυτό ανήκουν στο πλαίσιο ευθυνών και αρμοδιότητας της ΔΕΗ Α.Ε., η οποία διαθέτει την αντίστοιχη τεχνογνωσία και δεν δύναται η ευθύνη αυτή να μετακυλύεται στους καταναλωτές.

Με την απόφασή του αυτή το δικαστήριο αναδεικνύει την ιδιαίτερη ευθύνη της ΔΕΗ Α.Ε. ως παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά και για τη συντήρηση του υπόγειου δικτύου της, έκρινε δε ότι οι συνέπειες από τυχόν παράλειψη της εταιρείας να προβεί σε προληπτικούς ελέγχους αυτού δεν δύναται να επιβαρύνουν τους καταναλωτές. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ήδη διατυπώσει τη θέση του σε ό,τι αφορά την ευθύνη της εταιρείας για τις ζημιές που προκαλούνται στους οικιακούς καταναλωτές από βλάβες κατά τη διανομή του ρεύματος.

Πέραν των έγγραφων συστάσεων που η Αρχή ήδη έχει απευθύνει προς την εταιρεία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκθέσει και προφορικώς τις απόψεις του για τα ανωτέρω ζητήματα στο «Τραπέζι διαλόγου» που διοργάνωσε στις 12-3-2009 η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού με θέμα: «Οι καταναλωτές ρωτούν, η ΔΕΗ απαντά» και πραγματοποιήθηκε στην Αίγλη Ζαπείου. Μεταξύ των θεμάτων που συζητήθηκαν από τους συμμετέχοντες αρμόδιους φορείς ήταν η βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης αιτημάτων πελατών μέσης και χαμηλής τάσης (μείωση χρόνου σύνδεσης νέων πελατών, επαύξηση ισχύος επιχειρήσεων, μετατοπίσεις δικτύων σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών), η συνεχής βελτίωση της ποιότητας ηλεκτρικού ρεύματος με θετικές συνέπειες για νοικοκυριά και επιχειρήσεις, η αισθητική αναβάθμιση των δικτύων διανομής για μείωση της οπτικής όχλησης και, τέλος, τα επενδυτικά προγράμματα των Γενικών Δ/σεων Διανομής και Μεταφοράς 2009-2014 για μεγάλη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων από αυτές υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες της ΔΕΗ.

5.1.2. Καταμέτρηση κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος

Η τήρηση της υποχρέωσης συστηματικής καταγραφής της κατανάλωσης είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς συμβάλλει στην εμπέδωση ασφάλειας και εμπιστοσύνης στις συναλλαγές μέσω της αξίωσης βέβαιων, σαφών και εκκαθαρισμένων απαιτήσεων, επιτρέποντας στους καταναλωτές να διαμορφώνουν ελεύθερα τις καταναλωτικές τους συνήθειες στο πλαίσιο του δικαιώματος ανάπτυξης της προσωπικότητας μέσω της οικονομικής ελευθερίας, καθώς και να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα προστασίας από καταστάσεις που μπορούν να προκαλέσουν σημαντική οικονομική ζημία λόγω μη ηθελημένης, ιδιαίτερα αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κλοπή ρεύματος ή λειτουργία ελαττωματικής οικιακής συσκευής)¹⁰.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει λάβει διαβεβαιώσεις από την εταιρεία ότι καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή και έγκαιρη καταμέτρηση του ηλεκτρικού ρεύματος με συγκεκριμένα μάλιστα μέτρα, όπως η καταγγελία της σύμβασης εργοληπτριών εταιρειών καταμέτρησης και η κατάλληλη ενημέρωση του καταναλωτή μέσω σημειώματος για τη δυνατότητα τηλεφωνικής γνωστοποίησης της ένδειξης του μετρητή του.

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι στις περιπτώσεις που ο εκκαθαριστικός λογαριασμός που εκδίδεται αφορά κατανάλωση χρονικού διαστήματος διαφορετικού του τετραμήνου (120 ημέρες), η τιμολόγηση του ρεύματος πραγματοποιείται με αναγωγική μέθοδο υπολογισμού της κατανάλωσης, η οποία μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την ιδιαίτερα μικρή αξία επιβάρυνση ή και το όφελος του καταναλωτή.

5.1.3. Ασυνήθιστα υψηλή κατανάλωση ρεύματος

Η Αρχή μας βρίσκεται στο στάδιο διερεύνησης αναφορών με αντικείμενο την καταγραφή ιδιαίτερα υψηλών καταναλώσεων ρεύματος, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου: **(α)** ο μετρητής ρεύματος λειτουργεί ομαλά, **(β)** δεν υπάρχει αντίστοιχου ύψους κατανάλωση στο ιστορικό των καταναλώσεων της υπό κρίση παροχής.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει απευθυνθεί στην εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε. και τη Ρ.Α.Ε, προκειμένου να ενημερωθεί για τα τεχνικά χαρακτηριστικά των μετρητών ρεύματος και ιδιαίτερα για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες μπορεί να καταγραφεί λανθασμένη καταμέτρηση, η οποία εκφεύγει του συνήθους ελέγχου καλής λειτουργίας του μετρητή.

¹⁰ 57, 281, 288, 914 ΑΚ, άρθρο 8 ν. 2251/1994

Επίσης, η Αρχή έχει καταστήσει σαφή την ιδιαίτερη σοβαρότητα την οποία έχουν για την ομαλή και σύμφωνη με την καλή πίστη εκπλήρωση των υποχρεώσεων των δύο μερών η ενημέρωση και η εξασφάλιση δυνατότητας παρουσίας του καταναλωτή, σε συνδυασμό με τη χορήγηση κατάλληλων εγγράφων των σχετικών ενδείξεων και αποτελεσμάτων, τόσο κατά τη διαδικασία αντικατάστασης του μετρητή όσο και κατά τον έλεγχο καλής λειτουργίας αυτού (βλ. πρότυπες διαδικασίες ελέγχου ΕΥΔΑΠ).

5.2. Υποθέσεις ΕΥΔΑΠ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. αφορούν κυρίως περιπτώσεις έκδοσης λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, οι οποίοι άλλοτε αποδίδονται σε εξακριβωμένα αίτια αφανών διαρροών ή βλαβών στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης των καταναλωτών ή της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. και άλλοτε σε μη εξακριβωμένα αίτια. Επίσης, έχουν καταγραφεί περιπτώσεις σχετικά με την τιμολόγηση των υπηρεσιών αποχέτευσης της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. και ειδικότερα τη χρέωση του τέλους δικαιώματος χρήσης υπονόμων με την έκδοση κάθε λογαριασμού ύδρευσης, παρά το γεγονός ότι δεν γίνεται χρήση του αποχετευτικού δικτύου.

Σύμφωνα με τις υπ' αριθ. 383/17-2-2008 και 846/16-3-2009 έγγραφες Συστάσεις-πορίσματά της, η Αρχή μας έχει διατυπώσει τις απόψεις της για διάφορα ζητήματα που προκύπτουν κατά τη σχέση υδροδότησης.

Εισηγητής:

Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός

Κατά πρώτον, υψηλής σημασίας είναι η τήρηση της υποχρέωσης καταμέτρησης των παροχών σε τακτά διαστήματα και η δυνατότητα ένταξης αυτής στις συναλλακτικές υποχρεώσεις ασφάλειας και πρόνοιας της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. (άρθρο 8 του ν. 2251/1994), καθώς αποτελεί: **(α)** σημαντικό μέσο προστασίας της περιουσίας, αλλά και της ασφάλειας των καταναλωτών από ασυνήθιστα αυξημένες χρεώσεις ή διαρροές, και **(β)** κριτήριο διαμόρφωσης των καταναλωτικών τους συνηθειών και κατ' επέκταση εκδήλωσης της οικονομικής τους ελευθερίας ως στοιχείο του δικαιώματος ανάπτυξης της προσωπικότητας, η οποία περιορίζεται από την ανασφάλεια και την ασάφεια που επιφέρουν οι αβέβαιες οφειλές.

Κατά δεύτερο, έχουν επισημανθεί οι υποχρεώσεις της εταιρείας:

- να ενημερώνει άμεσα και επαρκώς τον καταναλωτή μέσω ευδιάκριτης, έγγραφης ειδοποίησης στην οικία του, καθώς και με ευδιάκριτη ειδοποίηση στον επόμενο εκδοθέντα λογαριασμό, σχετικά με την αδυναμία καταμέτρησης

- σε περίπτωση κάλυψης του φρεατίου για μεγάλο χρονικό διάστημα, να απαιτήσει, από τον ιδιοκτήτη του ακινήτου την αποκάλυψή του ή να προβεί με προσωπικό της σε αυτήν, χρεώνοντας τον ιδιοκτήτη με τη σχετική δαπάνη
- να ενημερώνει τον καταναλωτή σε περίπτωση αντικατάστασης του υδρομετρητή του, ώστε να παρέχεται σε αυτόν η δυνατότητα παράστασης και εξακρίβωσης των καταγεγραμμένων ενδείξεων (διαδικασία η οποία προς το παρόν σχεδιάζεται να ακολουθείται σε περιπτώσεις αντικατάστασης έπειτα από αίτηση του καταναλωτή) ή έστω η λήψη φωτογραφίας της ένδειξης κατανάλωσης με βέβαιη ημερομηνία (διαδικασία η οποία ακολουθείται σε περιπτώσεις αντικατάστασης του μετρητή κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή)
- να ενημερώνει τον καταναλωτή σε κάθε περίπτωση που η κατανάλωση ύδατος είναι πάνω από 50 κ.μ. και ταυτόχρονα παρουσιάζει αύξηση της τάξης του 100% σε σχέση με την αντίστοιχη του προηγούμενου έτους, ακόμα κι αν ο καταμετρητής δεν διαπιστώνει ευρήματα διαρροής και τούτο διότι τα αίτια μιας ακούσιας κατανάλωσης ύδατος δεν είναι πάντοτε ευχερώς διαγνώσιμα (μικρές, αφανείς ή εμφανείς διαρροές, ή λειτουργία ελαττωματικής συσκευής).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει, επιπλέον, τη μη χρέωση του καταναλωτή σε περίπτωση καταγραφής ύδατος από υδρομετρητή που δεν παραδόθηκε στις εσωτερικές εγκαταστάσεις του καταναλωτή (όπως αυτές καθορίζονται στο άρθρο 2.5.1. του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.), αλλά διέρρευσε λόγω βλάβης στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και συγκεκριμένα στο εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή.

Μεγάλη είναι και η ανάγκη για πλήρη, σαφή και συστηματική ενημέρωση του κοινού σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των υπηρεσιών, τους κινδύνους που εγκυμονεί η κατανάλωση ύδατος και η χρήση του δικτύου και των εσωτερικών εγκαταστάσεων, καθώς επίσης τους ενδεδειγμένους τρόπους πρόληψης από τους κινδύνους αυτούς, με έντυπα ενημερωτικά φυλλάδια στα καταστήματα, με συνοδευτικά έντυπα στους μηνιαίους ή διμηνιαίους λογαριασμούς που αποστέλλονται στους καταναλωτές, καθώς και με ανάρτηση στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο διερεύνησης των αναφορών όπου παρατηρείται ασυνήθιστα υψηλή κατανάλωση ύδατος ενώ δεν διαπιστώνεται διαρροή στο δίκτυο, ο μετρητής ύδατος λειτουργεί ομαλά και δεν υπάρχει αντίστοιχο ύψους κατανάλωση στο ιστορικό των καταναλώσεων της υπό κρίση παροχής, η Αρχή μας έχει αποστείλει επιστολές προς το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων έργων και το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή της.

Έχει ζητηθεί ιδιαίτερα η ενημέρωση της Αρχής για τις τεχνικές ιδιότητες των μετρητών ύδατος και για την πιθανότητα παρουσίασης παροδικών δυσλειτουργιών στην καταμέτρηση ύδατος, οι οποίες δεν είναι διαπιστώσιμες κατά τον εργαστηριακό έλεγχο καλής λειτουργίας, με αποτέλεσμα την ανακριβή ένδειξη της πραγματικής κατανάλωσης ύδατος.

Τέλος, η Αρχή μας, διαπιστώνοντας ότι οι καταναλωτές καταβάλλουν τέλος δικαιώματος χρήσης υπονόμων, το οποίο εισπράττεται με τους λογαριασμούς ύδρευσης και υπολογίζεται ως ποσοστό επί της αξίας του καταναλισκομένου ύδατος (βλ. άρθρα 16 και 19 του ν. 1068/1980, όπως ισχύει) και ότι, όπως προκύπτει από τις πραγματικές συνθήκες ύδρευσης και αποχέτευσης, υπάρχουν περιπτώσεις (κήπων, οικοπέδων) όπου η χρήση των υπηρεσιών αποχέτευσης είναι μικρή ή και ανύπαρκτη, με αποτέλεσμα τη μεγάλη αναντιστοιχία μεταξύ των υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης, έχει αποστείλει επιστολή προς τα αρμόδια για τον καθορισμό της τιμολόγησης των υπηρεσιών αποχέτευσης της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. Υπουργεία Οικονομίας και Οικονομικών και Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων, προτείνοντας: (α) τη διαμόρφωση του ύψους του τέλους δικαιώματος χρήσης υπονόμων σε σχέση με το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών, και (β) τη χρέωση του υπό κρίση τέλους κατ' αναλογία με την πραγματική χρήση του δικτύου αποχέτευσης μέσω κατάλληλων μεθόδων υπολογισμού (π.χ. διαφορά χειμερινής-θερινής κατανάλωσης) ή ειδικών μετρητικών διατάξεων.

5.3. Υποθέσεις φυσικού αερίου

Η πλειοψηφία των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή μας σχετικά με διαφορές που απορρέουν από την παροχή φυσικού αερίου σχετίζονται με το θέμα της τιμολόγησης του φυσικού αερίου.

Κατά στο στάδιο διερεύνησης των ανωτέρω αναφορών με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυσή τους, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ήδη δημοσιοποιήσει τις έως τώρα παρατηρήσεις του σχετικά με το θέμα και έχει απευθυνθεί στις αρμόδιες Αρχές (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας) με σκοπό την ενημέρωσή του σχετικά με την τήρηση της νομοθεσίας και την επιβολή των προβλεπομένων κυρώσεων.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε ότι οι καταναλωτές διαμαρτύρονται για τον τρόπο καθορισμού και αναπροσαρμογής της τιμής του φυσικού αερίου, αναφέροντας αναιτιολόγητες αυξήσεις της τάξης του 165% σε διάστημα λίγων ετών, υψηλή τιμή του φυσικού αερίου σε σχέση με το πετρέλαιο, καθώς και διαφορές στην τιμολόγηση μεταξύ των εταιρειών (βλ. Ε.Π.Α. Αττικής με Ε.Π.Α. Θεσσαλίας) της τάξης του 50%.

Από τη διερεύνηση του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την τιμολόγηση του φυσικού αερίου προκύπτει σαφώς ότι η τιμή του φυσικού αερίου θα πρέπει:

- να τελεί σε συνάρτηση ιδίως με τις τιμές ανταγωνιστικών μορφών ενέργειας και των στοιχείων κόστους (άρθρο 4 του ν. 2364/1995, ΦΕΚ 252 Α' «Εισαγωγή, μεταφορά, εμπορία, διανομή φυσικού αερίου»)
- να καθορίζεται κατά τρόπο ανακοινώσιμο και διαφανή με βάση σαφή και ειδικά κριτήρια, τόσο κατά την κατάρτιση της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεση αυτής και την έκδοση των σχετικών λογαριασμών (άρθρο 4 του ν. 2364/1995, παρ. 7 (ια) του άρθρου 2 και 4(γ) του άρθρου 9(ε) του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, και άρθρο 288 ΑΚ).

Θα θέλαμε ιδιαίτερα να επισημάνουμε τις διατάξεις του εδαφίου ια' της παρ. 7 του άρθρου 2 «Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Καταχρηστικοί Γενικοί Όροι» και άρθρο 9γ «Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών» του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, οι οποίες εξειδικεύουν την αρχή της διαφάνειας.

Σύμφωνα με το εδάφιο ια' της παρ. 7 του άρθρου 2, απαγορεύονται ως καταχρηστικοί οι όροι που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή. Η απαγόρευση του εδαφίου δεν περιορίζεται στην αοριστία του αρχικού καθορισμού του τιμήματος, αλλά εκτείνεται στον τρόπο αναπροσαρμογής αυτού. Για την εγκυρότητα τέτοιου είδους ρητρών απαιτείται: (α) η συνδρομή σπουδαίου λόγου που να δικαιολογεί την αοριστία, και (β) η ρητή μνεία στη σύμβαση ειδικών και εύλογων κριτηρίων για τον τρόπο άρσης της αοριστίας και τον καθορισμό ή την τροποποίηση του τιμήματος.

Θα πρέπει να τονίσουμε ιδιαίτερα ότι, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, οι όροι του τιμήματος θα πρέπει να είναι σαφείς και κατανοητοί, άμεσοι και βέβαιοι, θα πρέπει να προκύπτει ο λόγος της χρέωσης, το τελικό ύψος και τα κριτήρια υπολογισμού, ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει ή να μπορεί να αντιληφθεί άμεσα ήδη κατά τη χρονική στιγμή της κατάρτισης της σύμβασης το ύψος της πιθανής επιβάρυνσής του ή το μέτρο της σύμβασης. Δεν αρκούν, ως εκ τούτου, απλές αναφορές, όπως «συνθήκες της χρηματαγοράς», «το κόστος του χρήματος» ή «ο γενικότερος προϊόντικός κίνδυνος».

Επιπλέον, τα τιμολόγια παροχής θα πρέπει: (α) να καθορίζονται, να υποβάλλονται στη ΡΑΕ και να δημοσιοποιούνται το αργότερο την 1^η Νοεμβρίου του προηγούμενου ημερολογιακού έτους, (β) να μη μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια του εκάστοτε τρέχοντος έτους τιμολόγησης, και (γ) να μην

επιτρέπουν την υπέρβαση ενός ανωτάτου ορίου ετήσιων εσόδων για τις εταιρείες παροχής¹¹.

Η τήρηση των ανωτέρω διατάξεων είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς πέραν του ζητήματος της νόμιμης ή της κατά δίκαιη κρίση τιμολόγησης του φυσικού αερίου, διασφαλίζουν το δικαίωμα του καταναλωτών και παράλληλα τον απαραίτητο όρο της διαφανούς λειτουργίας των αγορών και της καλόπιστης εκπλήρωσης των εννοχών περί πλήρους και σαφούς ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τους όρους των συμβάσεων, ιδιαίτερα δε αυτών που καθορίζουν το τίμημα, προκειμένου να λαμβάνονται τεκμηριωμένες αποφάσεις συναλλαγής, είτε αυτές αφορούν τη σύναψη και τη λύση της σύμβασης είτε την καταβολή των συμβατικών οφειλών.

Όπως προκύπτει από τη διερεύνηση της Αρχής μας, οι εταιρείες παροχής φυσικού αερίου χρησιμοποιούν αόριστα και ασαφή κριτήρια τιμολόγησης, μέσω των οποίων ο καταναλωτής δεν μπορεί να αντιληφθεί με σαφή, κατανοητό και προβλέψιμο τρόπο το τίμημα και τις αναπροσαρμογές αυτού τις οποίες οφείλει να καταβάλει.

Πιο συγκεκριμένα, στα σχετικά κείμενα των συμβάσεων αναφέρεται απλώς η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει το τίμημα, ενώ στους συνοδευτικούς ΓΟΣ είτε δεν ορίζεται κανένα κριτήριο (Ε.Π.Α. Θεσσαλονίκης) είτε ορίζονται κριτήρια όπως: δαπάνες για την αγορά φυσικού αερίου και την εκτέλεση δραστηριοτήτων, επίτευξη απόδοσης από την ημερομηνία αναθεώρησης, ίσης με μία εύλογη απόδοση επί της κεφαλαιουχικής αξίας του Συστήματος Διανομής, η τιμή του πετρελαίου θέρμανσης του προηγούμενου μήνα (20% οικονομικότερη), η εμπορική πολιτική της εταιρείας, η ισοτιμία ευρώ-δολαρίου και πληθώρα άλλων παραμέτρων.

Θα πρέπει, δε, ιδιαίτερα να σημειώσουμε ότι η Ε.Π.Α Θεσσαλονίκης, σε σχετικό ερώτημα της Αρχής μας για την παροχή στοιχείων αναφορικά με τη διαμόρφωση του τιμήματος του φυσικού αερίου, απάντησε ότι δεν έχει υποχρέωση δημοσιοποίησης της σχετικής μεθοδολογίας.

Επιπλέον, παρατηρείται η πρακτική της χρέωσης των καταναλωτών μέσω λογαριασμών κατανάλωσης φυσικού αερίου χωρίς αναλυτική παρουσίαση και αιτιολόγηση της διαμόρφωσης και αναπροσαρμογής των τιμών του φυσικού αερίου.

Ενόψει τούτων, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» έχει απευθυνθεί στις εταιρείες παροχής φυσικού αερίου και στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας προκειμένου να ενημερωθεί σχετικά με:

¹¹ Βλ. άρθρο 4 αποφάσεων Υπουργού Ανάπτυξης σχετικά με τη χορήγηση άδειας διανομής στις εταιρείες παροχής φυσικού αερίου.

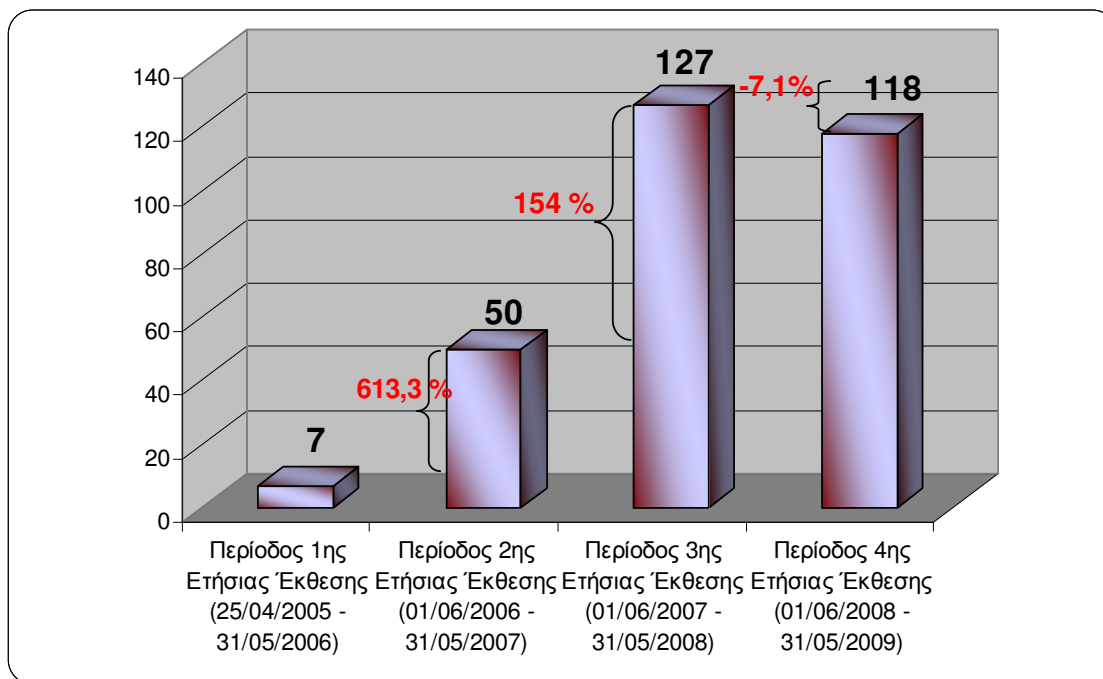
- τη διασφάλιση των απαιτήσεων του νόμου για τη συνάρτηση της τιμής του φυσικού αερίου με τις τιμές ανταγωνιστικών μορφών ενέργειας και των στοιχείων κόστους από τους όρους των σχετικών αδειών διανομής και την τήρηση των σχετικών υποχρεώσεων από τις εφαρμοζόμενες μεθοδολογίες τιμολόγησης των εταιρειών παροχής φυσικού αερίου
- την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων σχετικά με τον καθορισμό, την υποβολή, τη δημοσιοποίηση και τη μη μεταβολή των τιμολογίων κατά τη διάρκεια του έτους
- τις ενέργειες της Ρ.Α.Ε για την τήρηση των υποχρεώσεων των παρόχων σχετικά με τον καθορισμό ανακοινώσιμων και διαφανών τιμολογίων φυσικού αερίου με βάση σαφή και ειδικά κριτήρια, τόσο κατά την κατάρτιση της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεση αυτής, και την έκδοση των σχετικών λογαριασμών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει, επίσης, απευθυνθεί στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης για τις κατά νόμο δικές τις ενέργειες σχετικά με την παραβίαση των διατάξεων των παρ. 7 (ια) του άρθρου 2 και 4(γ) του άρθρου 9(ε) του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, από τις εταιρείες ΕΠΑ Θεσσαλίας και ΕΠΑ Θεσσαλονίκης.

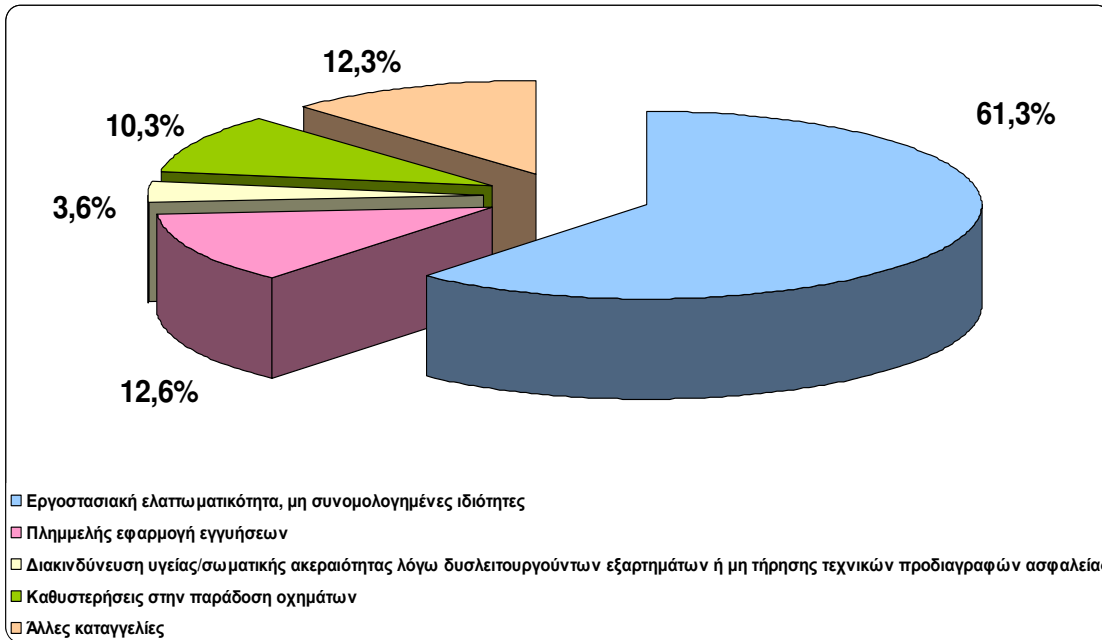
6. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	7	6,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	50	6,1 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	127	3,6 %
Περίοδος 4 ^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	118	2,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	302	3,1 %

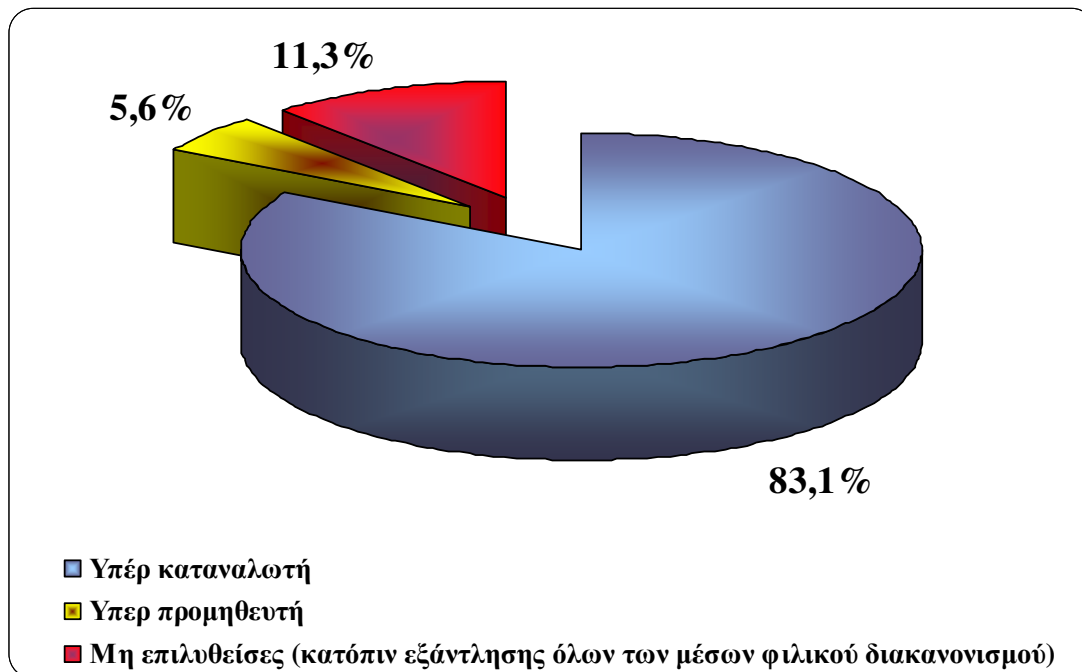
Πίνακας 17: Καταγγελίες σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



Γράφημα 54: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών ανά έτος



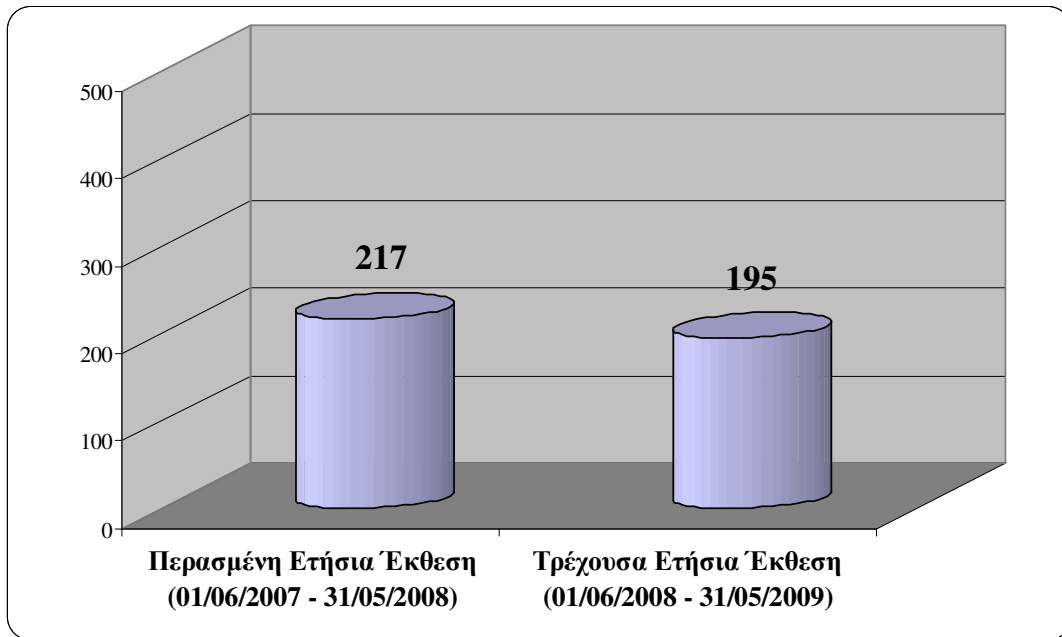
Γράφημα 55: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών



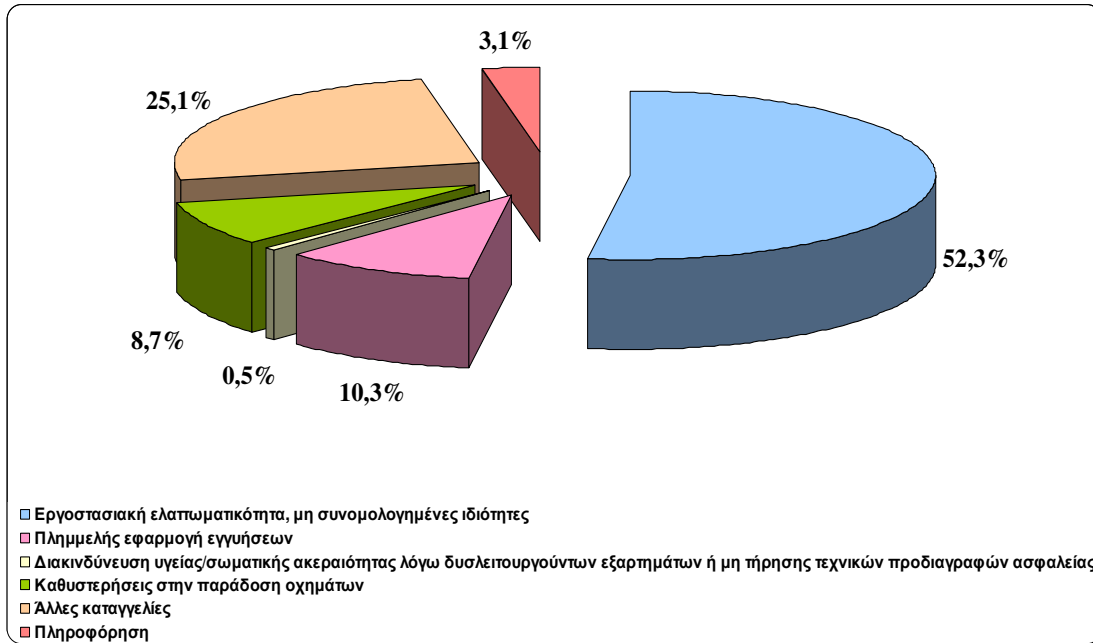
Γράφημα 56: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	217	3,7 %
01/06/2008 – 31/05/2009	195	2,8 %

Πίνακας 18: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών



Γράφημα 57: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 58: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσυκλετών

6.1. Πόρισμα-σύσταση κατά επιχείρησης που δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών περιποίησης αυτοκινήτου: Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά πολίτη κατά εταιρείας που δραστηριοποιείται επαγγελματικά στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών περιποίησης αυτοκινήτου, προκειμένου να εκτελεστούν εργασίες επισκευής εκδορών και βαθουλωμάτων επί του αμαξώματος του οχήματός του έναντι συνολικού τιμήματος 490 ευρώ.

Η συμφωνία παροχής των εν λόγω υπηρεσιών αφορούσε μόνο σε τοπικές μικροεπισκευές και βαφές, σχετικά με τις οποίες η αναφερόμενη διαβεβαιώνει δημόσια μέσω του διαδικτυακού της τόπου τον κάθε ενδιαφερόμενο, όπως και εν προκειμένω τον αναφέροντα, ότι τα κομμάτια πάνω στα οποία εκτελούνται οι παραγγελθείσες εργασίες δεν ξεχωρίζουν ως επιδιορθωμένα από το υπόλοιπο αμάξωμα του αυτοκινήτου και ότι περιορίζονται απόλυτα τυχόν ενοχλητικές διχρωμίες, καθόσον τα υλικά βαφής που χρησιμοποιούνται, όπως και η τεχνοτροπία της μικροεπισκευής, εξασφαλίζουν την ποιότητα του αισθητικού αποτελέσματος πολύ κοντά σε εργοστασιακά επίπεδα.

Κατά τη στιγμή της παραλαβής του οχήματός του από τις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης μετά το πέρας των εργασιών έπειτα από χρονικό διάστημα περίπου μίας εβδομάδας, ο αναφέρων δήλωσε ότι ενώ διαπίστωσε θάμπωμα του χρώματος σε ένα από τα σημεία που είχαν επισκευαστεί, εντούτοις κατέβαλε το συμφωνηθέν τίμημα των παρασχεθεισών υπηρεσιών και αποχώρησε από τις εγκαταστάσεις της αναφερόμενης.

Παρ' όλα αυτά, μπόρεσε να διαπιστώσει περαιτέρω αρνητικές επιπτώσεις (κακοτεχνίες) της πραγματοποιηθείσας επισκευής (διχρωμίες, κατά τόπους «φούσκωμα» του χρώματος), όταν παρατήρησε με μεγαλύτερη άνεση χρόνου και προσοχή το όχημα στον χώρο στάθμευσης της οικίας του. Προς επίρρωση των διαπιστώσεών του αυτών, ο αναφέρων προσκόμισε στην υπηρεσία μας μεγάλο αριθμό έγχρωμων φωτογραφιών, στις οποίες απεικονίζονται οι επικαλούμενες ζημιές που αποτέλεσαν το αντικείμενο της διαφοράς.

Προσκομίστηκε, επιπλέον, από τον καταναλωτή στην Αρχή μας τεχνική έκθεση, με την οποία βεβαιώθηκε η ύπαρξη σκιών, διχρωμιών, καθώς και η κατά τόπους πορώδης υφή του χρώματος του αμαξώματος, ενώ επίσης διαπιστώθηκε η ύπαρξη γραμμώσεων από τη χρήση ντουκόχαρτου επί των επισκευασμένων μερών.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Με τη διάταξη αυτή, θεσμοθετείται η χρηστότητα και η ευθύτητα των συναλλαγών, σε συνδυασμό με τις συνήθειες εκείνες που έχουν σταθερά διαμορφωθεί σε ορισμένο χρόνο και ρυθμίζουν τις σχέσεις των μερών μιας συναλλαγής, ως το ελάχιστο μέτρο αμφιμερούς σεβασμού που πρέπει να δέπει μια έννομη σχέση κατά την εκπλήρωσή της¹.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 330 ΑΚ, «ο οφειλέτης ενέχεται, αν δεν ορίστηκε κάτι άλλο, για κάθε αθέτηση της υποχρέωσής του από δόλο ή αμέλεια, δική του ή των νόμιμων αντιπροσώπων του. Αμέλεια υπάρχει όταν δεν καταβάλλεται η επιμέλεια που απαιτείται στις συναλλαγές». Με τη διάταξη αυτή θεμελιώνεται η αρχή της υπαιτιότητας (πταίσματος), σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων του οφειλέτη που πηγάζουν από συγκεκριμένη ενοχή.

Η αμέλεια συνιστά το είδος εκείνο του πταίσματος που οφείλεται σε μη επίδειξη της προσήκουσας επιμέλειας και της δέουσας προσοχής που απαιτείται κατά τις συναλλαγές. Ως μέτρο της «προσήκουσας επιμέλειας» για την αποτροπή ζημιολογίου αποτελέσματος νοείται η συμπεριφορά του μέσου, συνετού και επιμελούς ανθρώπου του επαγγελματικού, κοινωνικού, οικονομικού, κ.λπ. κύκλου στον οποίο εντάσσεται ο δράστης².

Το άρθρο 8 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152) και ισχύει, συγκεκριμενοποιεί την ευθύνη του παρέχοντος ανεξάρτητες υπηρεσίες για κάθε περιουσιακή ζημιά ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή.

Κατά το συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο, η αναφερόμενη έχει υποχρέωση τήρησης όλων των συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας, όπως αυτές ορίζονται εν προκειμένω από τις απαιτούμενες ειδικές γνώσεις που ισχύουν για τον οικείο κλάδο επαγγελματικής δραστηριότητας, οι οποίες πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται στην πράξη από τον μέσο συνετό εκπρόσωπο της δραστηριότητας.

Το άρθρο 7, παρ. 1 του ν. 1575/1985 (ΦΕΚ Α' 207) ορίζει, ειδικότερα, ότι οι εργασίες συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων και μοτοσικλετών πρέπει να εκτελούνται υπεύθυνα και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής. Οι προϋποθέσεις τήρησης της εν λόγω διάταξης είναι τόσο τυπικές όσο και ουσιαστικές.

Όσον αφορά την τυπική προϋπόθεση, το άρθρο 2, παρ. 1 και 2 του νόμου προβλέπει ότι για την επίβλεψη και εκτέλεση της συντήρησης και επισκευής αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος. Οι εν λόγω άδειες εκδίδονται για μια σειρά ειδικοτήτων,

ανάμεσα στις οποίες είναι οι ειδικότητες του τεχνίτη αμαξωμάτων και του τεχνίτη βαφής, εφόσον πληρούνται τα κατά νόμο απαιτούμενα προσόντα του άρθρου 3, παρ. 2. (πτυχίο τεχνικού λυκείου ή πτυχίο τεχνικής και επαγγελματικής σχολής μηχανολογικού ή ηλεκτρολογικού τομέα, πτυχίο μέσης ή κατώτερης τεχνικής σχολής, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη κατά περίπτωση επαγγελματική εμπειρία).

Η ουσιαστική προϋπόθεση, που εξασφαλίζει την τήρηση της νομοθετικής πρόβλεψης για την εκτέλεση των εργασιών του ερευνώμενου κλάδου επαγγελματικής δραστηριότητας (σ.σ. επισκευή και βαφή αμαξωμάτων) υπεύθυνα και σύμφωνα με τους κανόνες της τεχνικής, συνδέεται με την κατάκτηση από τον σπουδαστή των επιδιωκόμενων διδακτικών στόχων των προγραμμάτων σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση των αντίστοιχων τυπικών προσόντων για την έκδοση, ακολούθως, επαγγελματικής αδείας.

Αναλυτική απαρίθμηση και περιγραφή αυτών των διδακτικών στόχων περιλαμβάνονται στην Απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων σχετικά με το αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών των μαθημάτων της ειδικότητας «αμαξωμάτων» της Β' τάξης των Επαγγελματικών Σχολών (ΥΑ 750/2008 - ΦΕΚ Β' 1271).

Σε ό,τι αφορά, συγκεκριμένα, τα μαθήματα «Τεχνολογία Αμαξωμάτων» και «Βαφές Αμαξωμάτων», θεμελιώδεις γενικοί διδακτικοί στόχοι είναι η εύστοχη αναγνώριση των βλαβών του αμαξώματος και η επάρκεια βασικών γνώσεων σε ό,τι αφορά τα χρώματα (σ.σ. ανάμειξη χρωμάτων, χρήση χρωματολογίου, επίτευξη επιθυμητών αποχρώσεων, κ.λπ.), η καλή γνώση των μεταχειριζόμενων υλικών και των ιδιοτήτων τους, η χρήση των κατάλληλων σε κάθε περίπτωση υλικών και η εκτέλεση των εργασιών με επιλογή του ενδεδειγμένου και ορθού κάθε φορά τρόπου, η γνώση του κόστους και των συνεπειών των κακοτεχνιών, η γνώση και η σωστή εκτέλεση του τελικού (σ.σ. μετά την ολοκλήρωση των εργασιών) ποιοτικού ελέγχου πριν από την παράδοση του οχήματος στον ιδιοκτήτη του.

Η πλήρωση των ανωτέρω τυπικών και ουσιαστικών προϋποθέσεων για την εκτέλεση εργασιών που αφορούν την επισκευή και τη βαφή αμαξωμάτων συνθέτει το περιεχόμενο της συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύει ο μέσος συνετός φορέας της συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας, η εξάσκηση της οποίας πρέπει ακολούθως να ανταποκρίνεται στο ευλόγως αναμενόμενο αποτέλεσμα που δικαιολογείται να αναμένει ο μέσος εκπρόσωπος του κύκλου των αποδεκτών της δραστηριότητας αυτής, σύμφωνα και με τις δημόσιες (σ.σ. μέσω διαφημιστικών καταχωρίσεων, εμπορικών ανακοινώσεων, κ.λπ.) δεσμεύσεις του εκάστοτε προμηθευτή.

Έχοντας λάβει προσεκτικά υπόψη το αποδεικτικό υλικό και ύστερα από προσεκτική ανάλυση και εκτίμηση των περιστατικών της υπό κρίση υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμπέρανε την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της

υπηρεσίας που παρείχε η αναφερόμενη και της ζημιάς που υπέστη ο αναφέρων, την υπαιτιότητα για την πρόκληση της οποίας φέρει, κατά την εκτίμηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ακέραια η αναφερόμενη.

Γι' αυτόν τον λόγο, η Αρχή προσκάλεσε την αναφερόμενη να προβεί σε επαναξιολόγηση των κακοτεχνιών που επικαλέστηκε στην καταγγελία του ο αναφέρων και, κατόπιν, σε πλήρη αποκατάσταση αυτών στα διαφημιζόμενα εργοστασιακά επίπεδα.

Σε περίπτωση που η αναφερόμενη θα έκρινε ότι η επισκευή των κακοτεχνιών με ενέργειές της είναι ανέφικτη, η Αρχή της συνέστησε να προβεί διαζευκτικά: είτε σε ολική βαφή κάθε τμήματος στο οποίο έγινε η αρχική επέμβαση που προκάλεσε τις κακοτεχνίες, χωρίς ουδεμία επιβάρυνση του αναφέροντα, είτε να επιστρέψει το σύνολο του ποσού που εισέπραξε για τις παραγγελθείσες υπηρεσίες.

Η εταιρεία αποδέχθηκε τη Σύσταση της Αρχής και, έτσι, η υπόθεση έκλεισε συμβιβαστικά.

¹ Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 30-31.

² Βλ. Βασ. Βαθρακοκοίλη, ΕΡΝΟΜΑΚ, τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, Έκδοση 2003, σελ. 182-183.

- 6.2. Σύσταση-Πόρισμα προς εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων λόγω άρνησης αναγνώρισης εκτεταμένης εγγύησης σε αυτοκίνητο που αποκτήθηκε μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης και αντισυμβατικής άρνησης της εταιρείας να αναγνωρίσει την ισχύ της εκτεταμένης εγγύησης σε περίπτωση μεταβίβασης του αυτοκινήτου σε νέο κάτοχο

Εισηγήτρια:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Καταναλωτής κατάρτισε σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης τριετούς διάρκειας, με δικαίωμα εξαγοράς του αυτοκινήτου κατά τη λήξη της τριετίας. Ο καταναλωτής καταγγέλλει ότι κατά την επίσκεψή του στο τμήμα service της εταιρείας ενημερώθηκε για πρώτη φορά σχετικά με το ότι η διάρκεια εγγύησης του αυτοκινήτου του είναι τριετής και όχι ν-ετής, όπως διαφημίζεται και ισχύει για όλα τα αυτοκίνητα της εταιρείας και όπως άλλωστε αναγράφεται στο βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης του αυτοκινήτου που του παρέδωσαν κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία αναφέρει στην απάντησή της ότι η εκτεταμένη εγγύηση αφορά στις λιανικές πωλήσεις καινούριων αυτοκινήτων και δεν ισχύει για οχήματα που εκμισθώνονται, εκτός εάν το ζητήσει ο μισθωτής-πελάτης. Η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι προσφέρει τις δύο εγγυήσεις, ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη και κατόπιν συμφωνίας μαζί του κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων, προσαρμόζοντας ανάλογα το μηνιαίο μίσθωμα, το οποίο αυξάνει εάν γίνει επιλογή της εκτεταμένης εγγύησης. Υποστήριξε, δε, ότι ο καταγγέλλων είχε ενημερωθεί αναλυτικά κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και ότι ουδέποτε δήλωσε ότι επιθυμεί να λάβει την εκτεταμένη εγγύηση.

Η εταιρεία στη συνέχεια πρότεινε την επέκταση της εγγύησης σε ν-ετή, θέτοντας κάποιους όρους, μεταξύ των οποίων και τον εξής: «*Η χορηγηθησομένη εκτεταμένη εγγύηση θα είναι αμεταβίβαστη, δηλαδή θα χορηγηθεί και θα συνοδεύει το ανωτέρω αυτοκίνητο και μόνο και δεν ισχύει για τους επόμενους ιδιοκτήτες του, ακόμη κι αυτούς που τυχόν το αποκτήσουν έως την 24-2-2010*». Ο εν λόγω όρος δεν έγινε δεκτός από τον καταγγέλλοντα, με αποτέλεσμα να ανακύψει η διαφορά.

Για τον προσδιορισμό του χρόνου διάρκειας της εγγύησης έχει ιδιαίτερη σημασία η πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος, δηλαδή ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος χρησιμοποίησής του σύμφωνα με τον προορισμό του, όπως ορίζει το άρθρο 5, παρ. 3 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος: «*Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος*»¹. Από την ανωτέρω διάταξη γίνεται κατανοητό ότι δεν δικαιολογείται διαφοροποίηση ως προς την έκταση της παρεχομένης εγγύησης για το ίδιο προϊόν λόγω του τρόπου απόκτησής του.

Ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος χρησιμοποίησης του προϊόντος προσδιορίζεται σε σχέση με τη φθορά που προκαλεί στο προϊόν η τακτική χρήση του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, μέχρι το προϊόν να καταστεί άχρηστο ή η περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη. Πρόκειται για έννοια, επομένως, η οποία δεν ορίζεται υποκειμενικά, με βάση τη βούληση του προμηθευτή, αλλά αντικειμενικά, με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης².

Στο έντυπο της εγγύησης που παραδίδεται στον αγοραστή-καταναλωτή ορίζεται το περιεχόμενο της εγγύησης, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί για την ισχύ της, ο ενδεχόμενος τύπος που ορίζεται ότι πρέπει να τηρηθεί κ.λπ.

Όπως προκύπτει από το άρθρο 559 ΑΚ, το περιεχόμενο της εγγύησης δεν προσδιορίζεται μόνο από τη δήλωση εγγύησης, σύμφωνα με τους όρους που περιέχει, αλλά και από τη «σχετική διαφήμιση» του προμηθευτή, εφόσον από αυτή συνάγεται βούληση δέσμευσης, με βάση την αντίληψη του μέσου καταναλωτή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν. Ο καταναλωτής, πριν αγοράσει το προϊόν, δεν γνωρίζει τη δήλωση εγγύησης, αλλά μόνο το περιεχόμενο της σχετικής διαφήμισης και ως εκ τούτου δεν πρέπει να διαψεύδεται η δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του στη διαφήμιση. Ως «σχετική» νοείται η διαφήμιση που αναφέρεται σε στοιχεία που συνιστούν περιεχόμενο της εγγύησης, όπως σε όρους της εγγύησης ή σε ιδιότητες του πράγματος. Κάθε δήλωση στο πλαίσιο τέτοιας διαφήμισης είναι δεσμευτική καταρχήν, δηλαδή ο καταναλωτής δικαιούται να επικαλεστεί το περιεχόμενό της, το οποίο έτσι συνδιαμορφώνει το περιεχόμενο της εγγύησης, συμπληρώνοντάς το, όταν αυτό είναι ελλιπές, ή διευκρινίζοντάς το, όταν είναι ασαφές.

Η διαφήμιση και η δήλωση εγγύησης μπορεί να διαφέρουν κατά περιεχόμενο, οπότε ανακύπτει το ζήτημα: «Με ποιους όρους ισχύει η εγγύηση;». Υποστηρίζεται ότι υπερισχύουν οι όροι που είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή, ειδικά όταν η διαφήμιση γίνεται από το πρόσωπο που παρέχει την εγγύηση³.

Το μίσθωμα στη χρηματοδοτική μίσθωση είναι έτσι υπολογισμένο, ώστε στο τέλος του συμβατικού χρόνου να έχει καλυφθεί το σύνολο των εξόδων και το κέρδος της εταιρίας⁴. Κατά τη διάρκεια των συνομιλιών δημιουργείται μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του προμηθευτή και του λήπτη, που δικαιολογεί την αμοιβαία μεταξύ τους ευθύνη από διαπραγματεύσεις κατά τις ΑΚ 197, 198⁵.

Από την εκτίμηση του συνόλου των εγγράφων που τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά και από την απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής μας, διαπιστώθηκε ότι πράγματι ο καταγγέλλων δεν ενημερώθηκε σε προσυμβατικό στάδιο για τη διάρκεια της εγγύησης. Δεδομένων, μάλιστα, του ότι δόθηκε

κατά τη στιγμή της παράδοσης του αυτοκινήτου βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης αυτού, στο οποίο προβλέπεται ρητά η εκτεταμένη εγγύηση, αλλά και της διαφημιστικής προβολής της εταιρίας για την εγγύησή της, που είναι ν χρόνια, χωρίς να κάνει αναφορά σε εξαιρέσεις και χωρίς να λέει ότι αυτό δεν ισχύει σε περίπτωση απόκτησης αυτοκινήτου μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης, δημιουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο την εντύπωση στο καταναλωτικό κοινό ότι για όλα τα αυτοκίνητά της ισχύει η ν-ετής εγγύηση, αλλά και του ότι ο καταγγέλλων είχε και κατά το παρελθόν προβεί σε αγορά αυτοκινήτου της ίδιας εταιρίας, απολαμβάνοντας ν-ετούς εγγύησης, η εταιρία όφειλε να ενημερώσει ειδικώς για την εγγύησή της λόγω της εμπιστοσύνης που είχε δημιουργηθεί στον καταναλωτή ότι η εγγύηση που χορηγεί είναι ν-ετής. Επομένως, ο καταγγέλλων δεν μπορούσε να δηλώσει ότι επιθυμεί να έχει ν-ετή εγγύηση, αφού δεν γνώριζε και δεν μπορούσε να γνωρίζει ότι υπάρχει διαφοροποίηση για το «ειδικό» καθεστώς της απόκτησης αυτοκινήτου μέσω χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Σημειώνεται, δε, ότι η εταιρεία αρκείται σε έναν αόριστο ισχυρισμό ότι το μηνιαίο μίσθωμα θα ήταν μεγαλύτερο, εάν η εταιρεία γνώριζε ότι ο πελάτης επιθυμεί τη ν-ετή εγγύηση, χωρίς όμως να διευκρινίζει πώς θα διαμορφωνόταν αυτό, ούτως ώστε να αποδείξει σε τι θα συνίστατο η ζημία της. Εξάλλου, ούτε στη σύμβαση γίνεται ειδικότερη μνεία στη διάρκεια της εγγύησης. Αντίθετα, από τον υπ' αριθ. 3.1 όρο αυτής προκύπτει ότι το μηνιαίο μίσθωμα ανταποκρίνεται πλήρως προς τη μισθωτική αξία του αυτοκινήτου. Στο παράρτημα Α1ε, δε, της σύμβασης ορίζεται ότι το μηνιαίο μίσθωμα συμφωνείται με βάση την ισχύουσα εκάστοτε τιμή λιανικής πώλησης.

Αφού, λοιπόν, η τιμή λιανικής πώλησης είναι ενιαία και δεν υπάρχει διαφοροποίηση για τη διάρκεια της εγγύησης, δεν δικαιολογείται να υπάρχει διαφοροποίηση στην αγορά μέσω leasing, δεδομένου ότι η τιμή λιανικής παίζει τον καθοριστικό ρόλο. Αν κάποιος αγόραζε κανονικά το αυτοκίνητο σε τιμή λιανικής και πλήρως επιπλέον για να έχει εγγύηση ν-ετούς διάρκειας, τότε θα δικαιολογείτο και στο leasing να πληρώνει μεγαλύτερο μίσθωμα για ν-ετή εγγύηση.

Επιπλέον, σε κανένα σημείο του ανωτέρω όρου του συμβολαίου, που μνημονεύει τα δεδομένα που διαμορφώνουν τη λιανική τιμή πώλησης του αυτοκινήτου, από την οποία εξαρτάται και ο καθορισμός του μηνιαίου μισθώματος, δεν αναφέρεται ως κριτήριο η διάρκεια της εγγύησης.

Τελικά, η εταιρεία πρότεινε την επέκταση της εγγύησης, υπό την προϋπόθεση ότι η εγγύηση δεν θα ισχύει σε περίπτωση μεταβίβασης υπέρ του νέου κυρίου του αυτοκινήτου. Η εγγύηση από τη φύση της συνδέεται με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος και παρακολουθεί το προϊόν και όχι τον εκάστοτε ιδιοκτήτη του. Εξάλλου, η εγγύηση δεν ορίζεται υποκειμενικά με βάση τη βούληση του προμηθευτή, αλλά αντικειμενικά με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης, ενώ στο βιβλίο εξυπηρέτησης και εγγύησης ορίζεται

ότι η εκτεταμένη εγγύηση είναι μεταβιβαζόμενη και ισχύει και για τους επόμενους ιδιοκτήτες του αυτοκινήτου.

Επομένως, αφού η εταιρεία έκρινε με βάση τα πορίσματα της τέχνης και της επιστήμης ότι η διάρκεια της εγγύησης για τα αυτοκίνητά της είναι ν-ετής, δεν μπορεί να αλλάζει τους όρους αυτής αυθαίρετα και να θέτει περιορισμούς, όπως ότι προκειμένου το αυτοκίνητο να απολάβει της ν-ετούς εγγύησης, δεν θα πρέπει να μεταβιβαστεί, διαφορετικά αυτή δεν θα ισχύει υπέρ του νέου ιδιοκτήτη.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να επεκτείνει την εγγύηση του αυτοκινήτου, η οποία θα ισχύει ακόμα και σε περίπτωση μεταβίβασης αυτού υπέρ όλων των νέων ιδιοκτητών του.

¹ Ι. Καρακώστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή ν.2251/1994, όπως ισχύει μετά τον ν. 3587/2007, 2008, σελ. 196.

² Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Κατ' άρθρο ερμηνεία του ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά τον ν. 3587/2007, 2008, σελ. 334.

³ Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π. σελ. 338-339.

⁴ ΕφΑθ 4148/2007, παρατηρήσεις Κων/νου Αλεπάκου, ΝοΒ 2007, σελ. 2149 επ.

⁵ Παρασκευή Παπαρσενίου, *Η σύμβαση χρηματοδοτικής μίσθωσης*, Μελέτες Ιδιωτικού Δικαίου, Διεύθυνση: Απ. Γεωργιάδης, Αφοι Π. Σάκουλα, 1994, σελ. 40.

6.3. Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά εταιρείας εμπορίας αυτοκινήτων, καθώς και της γενικής αντιπροσωπείας, λόγω πλημμελούς εφαρμογής εγγυήσεων σε Ε.Ι.Χ. αυτοκίνητο

Εισηγήτρια:

Έλενα Παπαγεωργίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας εμπορίας αυτοκινήτων (Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ), καθώς και της γενικής αντιπροσωπείας που δραστηριοποιείται στην προώθηση πωλήσεων και εμπορία αυτοκινήτων (Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ), λόγω πλημμελούς εφαρμογής εγγυήσεων στο Ε.Ι.Χ. αυτοκίνητό του.

Πιο συγκεκριμένα, κατά την αγορά του αυτοκινήτου, η Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ παρείχε επιπλέον της εργοστασιακής εγγύησης στον καταναλωτή μέχρι τη συμπλήρωση του 5^{ου} έτους και προνομιακή εγγύηση. Στα καλυπτόμενα εξαρτήματα από την πενταετή εγγύηση περιλαμβάνονταν ο κεντρικός δίσκος, το πλατό και το ρουλεμάν, με εξαίρεση τις περιπτώσεις όπου υπάρχει φυσιολογική φθορά. Ωστόσο, όταν ο καταναλωτής μετέφερε το αυτοκίνητό του στο συνεργείο της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ακινητοποιημένο εξαιτίας βλάβης στα ανωτέρω εξαρτήματα, αναγκάστηκε να πληρώσει το ποσό των 472,63 ευρώ, προκειμένου να επισκευαστούν τα εν λόγω καλυπτόμενα από την πενταετή προνομιακή εγγύηση εξαρτήματα. Αξιοσημείωτο, δε, είναι και το γεγονός ότι το αυτοκίνητο είχε διανύσει μόνο 22.778 χιλιόμετρα.

Ο εκπρόσωπος της Α ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ τεκμηρίωσε την άρνηση κάλυψης της ζημιάς από την εγγύηση στο γεγονός ότι το υλικό τριβής του συμπλέκτη είχε προχωρημένη φθορά από υπερθέρμανση, που ήταν απόρροια έντονης χρήσης. Εντόπισαν ότι η βλάβη έγκειται στο εσωτερικό του υλικού τριβής, όπου είναι το σημείο επαφής κατά τη σύμπλεξη-αποσύμπλεξη των ταχυτήτων, και όχι στο σημείο στήριξης του σετ συμπλέκτη. Δεδομένης, λοιπόν, της εξαίρεσης που προβλέπεται στην προνομιακή εγγύηση ότι το σετ συμπλέκτη δεν καλύπτεται από την εγγύηση για φθορά λόγω χρήσης, αρνήθηκαν να καλύψουν το κόστος της εν λόγω επισκευής. Η δε Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ απηύθυνε πρόταση στον καταναλωτή για 30% έκπτωση για τα επόμενα τρία (3) χρόνια σε ανταλλακτικά της εταιρείας, την οποία ο τελευταίος δεν αποδέχτηκε.

Σύμφωνα με το άρθρο 559 του Αστικού Κώδικα (όπως ισχύει μετά την αντικατάστασή του από τον ν.. 3043/2002, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία 1999/44/ΕΚ), «αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει έναντι εκείνου που εγγυήθηκε τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης, σύμφωνα με τους όρους που

περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από τον νόμο».

Η ως άνω διάταξη δεν διευκρινίζει το περιεχόμενο του θεσμού της εγγύησης, αλλά αρκείται να ορίσει ότι πρόκειται για υπόσχεση που θεμελιώνει διακριτή πρόσθετη υποχρέωση του εγγυώμενου σε σχέση με τις υποχρεώσεις του πωλητή και η πρακτική της σημασία έγκειται: **(α)** στην επιμήκυνση της παραγραφής της ευθύνης του πωλητή, **(β)** στη μετάθεση του χρόνου μετάστασης του κινδύνου μέχρι τη λήξη της εγγυητικής προθεσμίας, και **(γ)** στην άμεση ευθύνη του παραγωγού του προϊόντος¹.

Με το άρθρο 5, παρ. 3 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, εισάγεται ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης από τον πωλητή στον καταναλωτή-αγοραστή προκειμένου για καινούρια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά). Σύμφωνα, δε, με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, που αντικαταστάθηκε με το άρθρο 6, παρ. 4 του ν. 3587/2007, «Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων».

Το περιεχόμενο της αναγκαστικής καταναλωτικής εγγύησης θα καθορίζεται καταρχήν από την εκάστοτε αντίληψη των συναλλαγών, πράγμα που απορρέει τόσο από το ως άνω άρθρο του ν. 3587/2007 όσο και από το άρθρο 288 του Αστικού Κώδικα, σύμφωνα με το οποίο «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη»².

Επίσης, είναι πολύ σημαντικό να επισημανθεί ότι στο έντυπο της εγγύησης που παραδίδεται στον αγοραστή-καταναλωτή περιέχονται οι όροι, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί ισχύος της εγγύησης, που είναι κατά κανόνα προδιατυπωμένοι για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων και, συνεπώς, δεν είναι δυνατόν να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγματεύσεως από μέρους του καταναλωτή.

Επομένως, πρόκειται για Γενικούς Όρους Συναλλαγών με την έννοια του άρθρου 2 του ν. 2251/94, όπως ισχύει τροποποιημένος, και η ερμηνεία του περιεχομένου τους πρέπει να γίνεται βάσει του εν λόγω άρθρου. Στην ενδεικτική απαρίθμηση των ΓΟΣ που θεωρούνται σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί περιλαμβάνονται αυτοί που περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών, όπως και εκείνοι που αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή³.

Σύμφωνα, εξάλλου, και με το άρθρο 2, παρ. 4 του ν. 2251/1994, «κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας, ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή».

Ειδικότερα, κατά την ερμηνεία των ΓΟΣ πρέπει να λαμβάνονται υπόψη υπέρ των καταναλωτών οι διατάξεις των άρθρων 173 («κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις») και 200 («οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη») του Αστικού Κώδικα περί ερμηνείας των δικαιοπρασιών⁴.

Οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων 173 και 200 του Αστικού Κώδικα εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση κατά την οποία υπάρχει κενό στην ερμηνευόμενη σύμβαση ή αμφιβολία ως προς τις δηλώσεις βούλησης των συμβληθέντων⁵. Κατά, δε, την ερμηνεία των ΓΟΣ πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως κριτήριο η δυνατότητα αντίληψης του μέσου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται οι ΓΟΣ, δηλαδή το νόημα που θα μπορούσε να προσδώσει σε αυτούς ένας μέσος λογικός και έντιμος πελάτης, σε συνδυασμό πάντα με τις δυνατότητες των συμβαλλομένων, δηλαδή όχι μόνο του δηλούντος, αλλά και του αποδέκτη και τις πραγματικές περιστάσεις⁶.

Η ερμηνεία των άρθρων 288 και 173 του Αστικού Κώδικα λειτουργούν σαφέστατα προς όφελος των καταναλωτών κατά την πιθανή προσπάθεια προσέγγισης της ουσίας των προβλημάτων, με τα οποία ενδεχομένως να έρθουν αντιμέτωποι αναφορικά με ασάφειες ή κενά που μπορεί να υπάρχουν σε συμβάσεις ή δηλώσεις βουλήσεων από τα συμβληθέντα μέρη. Ουσιάδης και επιβεβλημένη είναι η αναζήτηση της αληθινής βούλησης των μερών.

Κατά τη μελέτη των περιστατικών της υπόθεσης η Αρχή διαπίστωσε ότι ο συγκεκριμένος όρος της εγγύησης που αναφέρεται στην εξαίρεση της κάλυψης από την εγγύηση όταν πρόκειται για φυσιολογική φθορά είναι διατυπωμένος γενικά και ευρέως. Πρόκειται για γενικό εγγυητικό όρο, που έχει διατυπωθεί μονομερώς από την Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ για λογαριασμό των καταναλωτών, ο οποίος χρήζει ερμηνείας.

Σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, κατά την ερμηνεία των ΓΟΣ λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και σε περίπτωση αμφιβολίας οι όροι αυτοί πρέπει να ερμηνεύονται υπέρ των καταναλωτών.

Η Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, χρησιμοποιώντας ως επίφαση τη φυσιολογική φθορά των εξαρτημάτων του αυτοκινήτου, διασφαλίζει τη μη κάλυψη από την εγγύηση ζημιών που μπορεί να προκληθούν στα αυτοκίνητα, όταν αυτά έχουν διανύσει λίγα χιλιόμετρα, που σύμφωνα με τη φυσιολογική πορεία των πραγμάτων δεν θα έπρεπε να έχουν καν προκύψει. Η ανωτέρω εταιρεία, θέτοντας την εξαίρεση αυτή στους εγγυητικούς όρους, περιορίζει υπέρμετρα την ευθύνη της, αποκλείοντας την επισκευή στο πλαίσιο της εγγύησης, ενώ στην πραγματικότητα η αναμενόμενη «διάρκεια ζωής» των εν λόγω εξαρτημάτων είναι συνήθως πολύ μεγαλύτερη από τα 22.778 χιλιόμετρα.

Η εν λόγω εταιρεία, επικαλούμενη φυσιολογική φθορά, περιορίζει σημαντικά και στην ουσία μπορεί ακόμα και να αναιρεί σε κάποιες περιπτώσεις το πεδίο ευθύνης της χρησιμοποιώντας τον όρο «φυσιολογική φθορά», τον οποίο ο καταναλωτής δεν είναι εύκολο να αντικρούσει αποδεικνύοντας το αντίθετο. Παραβιάζεται, λοιπόν, το άρθρο 2, παρ. 4 του ν. 2251/1994.

Επιπροσθέτως, πέρα από τους ειδικούς ερμηνευτικούς κανόνες του νόμου, τυγχάνουν εφαρμογής για την ερμηνεία των ΓΟΣ και οι άλλοι κανόνες, που εφαρμόζονται και για την ερμηνεία των συμβάσεων, και δη οι κανόνες που ορίζουν τα άρθρα 288 και 173 του Αστικού Κώδικα περί δικαιοπραξιών. Συνεπώς, προκειμένου να διαπιστώσει την αληθινή βούληση του δηλούντος, ο αποδέκτης και ο ερμηνευτής των ΓΟΣ οφείλουν να αναζητούν τι εννοούσε και τι επιδίωκε ο δηλών, ενώ ο τελευταίος πρέπει να λαμβάνει υπόψη τι μπορεί και τι οφείλει να αντιληφθεί ο αποδέκτης.

Η φυσιολογική φθορά που επικαλείται η Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ στους εγγυητικούς της όρους θα πρέπει να κριθεί σε αντιδιαστολή με την «κακή χρήση» εκ μέρους του οδηγού. Προκειμένου να γίνει ερμηνεία της φυσιολογικής φθοράς ή της κακής χρήσης του αυτοκινήτου, πρέπει να αποτελέσει κριτήριο η δυνατότητα αντίληψης και επιμέλειας του μέσου, λογικού και έντιμου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνεται ο εγγυητικός όρος.

Στις εισαγωγικές παρατηρήσεις της Οδηγίας 85/374/EOK γίνεται μια προσπάθεια προσέγγισης της έννοιας της «κανονικής χρήσης» του προϊόντος και δίνεται η διευκρίνιση ότι η ασφάλεια εκτιμάται, αφού αποκλειστεί κάθε καταχρηστική χρησιμοποίηση του προϊόντος, η οποία κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες μπορεί να θεωρηθεί παράλογη. Επίσης, πρέπει να γίνει δεκτό το κριτήριο ότι εύλογα αναμενόμενη είναι και η χρησιμοποίηση που μπορούσε να προβλεφθεί και είναι κοινωνικά πρόσφορη⁷.

Ειδικότερα, η καλή ή κακή χρήση μπορεί να εξαρτάται από παράγοντες όπως τα χρόνια που οδηγεί κάποιος ή η εμπειρία που έχει στην οδήγηση. Ακόμη, καθοριστικό παράγοντα πρέπει να παίζουν και τα χιλιόμετρα που έχει διανύσει το αυτοκίνητο. Στην εν λόγω περίπτωση, παρ' όλο που το αυτοκίνητο αγοράστηκε πριν από τέσσερα περίπου χρόνια, ο αριθμός των χιλιομέτρων είναι δυσανάλογα μικρός σε σχέση με την παλαιότητά του. Το συγκεκριμένο αυτοκίνητο έχει διανύσει μόνο 22.778 χιλιόμετρα, γεγονός που δεν δικαιολογεί τη φθορά λόγω συνήθους χρήσης.

Αξίζει, δε, να σημειωθεί ότι ο καταναλωτής είχε παραλάβει το αυτοκίνητό του από το ετήσιο προβλεπόμενο σέρβις, που πραγματοποιήθηκε στη Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, χωρίς να του επισημανθεί από τους ειδικούς κάποιο πρόβλημα, το οποίο τελικά παρουσιάστηκε μόλις δύο εβδομάδες αργότερα.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το ως άνω εγχειρίδιο της εγγύησης, ο κάτοχος οφείλει αφενός να παρουσιάσει όσο το δυνατόν γρηγορότερα το αυτοκίνητο σε εξουσιοδοτημένο έμπορο της εταιρείας για τις επισκευές στο πλαίσιο της εγγύησης προκειμένου να μειωθεί το κόστος επισκευής του και αφετέρου να εξασφαλίζει τη διεξαγωγή σέρβις του οχήματος σύμφωνα με τις συστάσεις της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της αναφοράς, ο καταναλωτής ακολούθησε κατά γράμμα τα προβλεπόμενα στο εγχειρίδιο της εγγύησης της Β ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ αναφορικά με την ευθύνη του κατόχου για τη διαδικασία φροντίδας, χρήσης και καλής συντήρησης του αυτοκινήτου, προκειμένου να αποφευχθούν έξοδα επισκευών εξαιτίας κακής χρήσης, παραμέλησης ή ανεπαρκούς συντήρησης του αυτοκινήτου.

Επομένως, θα μπορούσε κάλλιστα να συναχθεί ότι υπήρξε «αστοχία υλικού» και ότι δεν πρόκειται για κακή χρήση ή φυσιολογική φθορά εξαιτίας της παρόδου του χρόνου, δεδομένου ότι αφενός δεν προκύπτουν ενδείξεις παραμέλησης ή κακής χρήσης και αφετέρου, όπως άλλωστε είναι κοινώς γνωστό και διαπιστωμένο και από άλλες περιπτώσεις, η αναμενόμενη «διάρκεια ζωής» των φθαρμένων εξαρτημάτων είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από τα 22.778 χιλιόμετρα που έχει διανύσει ο καταναλωτής.

Συμπερασματικά, από τη στιγμή που το αυτοκίνητο του καταναλωτή έχει διανύσει λίγα χιλιόμετρα και ο ίδιος έχει επιμεληθεί της σωστής συντήρησης του αυτοκινήτου, δεν μπορεί να συναχθεί κακή χρήση ή αμέλεια εκ μέρους του. Σε κάθε, όμως, περίπτωση, βάσει του άρθρου 2, παρ. 4 του ν. 2251/1994, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι γενικοί όροι συναλλαγών (εν προκειμένω οι εγγυητικοί όροι) πρέπει να ερμηνεύονται υπέρ των καταναλωτών.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποφάσισε ότι ο καταναλωτής έχει φροντίσει επιμελώς για τη σωστή συντήρηση του αυτοκινήτου του, γεγονός που δεν δικαιολογεί τη φθορά των εν λόγω εξαρτημάτων. Συνεπώς, οι αναφερόμενες εταιρείες οφείλουν να καλύψουν από την εγγύηση το κόστος των εξαρτημάτων, όπερ και αποδέχτηκαν, με αποτέλεσμα η υπόθεση να κλείσει με την εξεύρεση συμβιβαστικής λύσης υπέρ του αναφέροντος καταναλωτή.

¹ Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή*, 2004, σελ. 191-192.

² Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *ό.π.*, σελ. 193.

³ Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *ό.π.*, σελ. 194-195.

⁴ Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *ό.π.*, σελ. 91

⁵ ΜΠρΑθ 3874/2001 και ΔΕΕ 2001, 1151.

⁶ Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *ό.π.*, σελ. 92.

⁷ Βλ. Ι.Κ. Καράκωστα, *ό.π.*, σελ. 218.

6.4. Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών σχετικά με την εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ Α.Ε.»

Εισηγήτρια:

Όλγα Αλεξίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης έγγραφης καταγγελίας σχετικά με προκαταβολή που δόθηκε από τους καταγγέλλοντες καταναλωτές στην εταιρεία με την επωνυμία «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», εξουσιοδοτημένο διανομέα αυτοκινήτων της «CITROEN ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε.».

Ειδικότερα, η Αρχή έλαβε την αναφορά δύο καταναλωτών, από την οποία προέκυψε ότι κατέβαλαν από κοινού προς την εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» το ποσόν των 3.300 ευρώ ως προκαταβολή στο πλαίσιο παραγγελίας αυτοκινήτου μάρκας «CITROEN» κατόπιν υπογραφής σχετικού δελτίου παραγγελίας.

Σύμφωνα με τις αποδείξεις εισπραξης και το δελτίο παραγγελίας αυτοκινήτου, το οποίο υπογράφηκε στις 23-2-2009, η εταιρεία έλαβε ως προκαταβολή το ποσόν των 3.300 ευρώ, ενώ για την εξόφληση του υπολοίπου τιμήματος ύψους 5.900 ευρώ επέκειτο σύναψη καταναλωτικού δανείου. Περαιτέρω, η παράδοση του αυτοκινήτου, όπως αναγράφεται στο εν λόγω δελτίο παραγγελίας, επρόκειτο να γίνει εντός 10 ημερών από την έγκριση του δανείου. Όπως προκύπτει από τα σχετικά έγγραφα, η αίτηση χορήγησης δανείου εγκρίθηκε από την τράπεζα ήδη από τις 24-2-2009.

Ωστόσο, η συμφωνηθείσα, κατά το δελτίο παραγγελίας, ημερομηνία παράδοσης του αυτοκινήτου παρήλθε άπρακτη και η ως άνω εταιρεία διέκοψε απροειδοποίητα τη λειτουργία της στις αρχές Μαρτίου 2009, χωρίς να παραδώσει στους καταγγέλλοντες το παραγγελθέν εμπόρευμα και χωρίς να αποδώσει αντίστοιχα την εισπραχθείσα προκαταβολή.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι, σύμφωνα με τα τηρούμενα βιβλία μερίδων του τμήματος πτωχεύσεων του Πρωτοδικείου Αθηνών, έως και τις 14-4-2009 η ως άνω εταιρεία δεν είχε κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης. Διαπιστώθηκε, επίσης, ότι δεν έχει αποφασισθεί η λύση της εταιρείας και η θέση της σε καθεστώς εκκαθάριση, καθώς επίσης ότι δεν έχει καταχωρηθεί στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιριών αίτηση, αγωγή ή δικαστική απόφαση για τη λύση της εταιρείας. Επιπρόσθετα, η Δ.Ο.Υ. ΦΑΒΕ Αθηνών γνωστοποίησε στην υπηρεσία μας ότι η εν λόγω εταιρεία δεν έχει υποβάλει στο τμήμα του μητρώου καμία μεταβολή κατά το τελευταίο έτος.

Κατόπιν της ψευδούς παράστασης των υπευθύνων της εταιρείας «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-Α.Ε.» στους ενδιαφερόμενους αγοραστές περί της ανθηρής οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης και της δυνατότητας της, βάσει της σύμβασής τους με την εταιρεία «CITROEN ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε.», το όνομα της οποίας χρησιμοποιούσαν ως πρόθεμα της επωνυμίας τους («CITROEN ΑΠΕΡΓΗΣ Α.Ε.»), να παραδώσει το παραγγελθέν αυτοκίνητο, οι καταναλωτές κατέβαλαν το ποσό των 3.300 ευρώ, το οποίο ζημιώθηκαν, καθώς δεν τους παραδόθηκε ποτέ το εν λόγω προϊόν.

Περαιτέρω, έπειτα από την αιφνίδια διακοπή της λειτουργίας της και της ανακοίνωσης εκ μέρους της «CITROEN ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε.» περί καταγγελίας της συνεργασίας της με την αναφερόμενη εταιρεία, η τελευταία δεν ήταν σε θέση να αποδώσει το προϊόν στους καταγγέλλοντες και δεν απέδωσε, ως όφειλε συνεπεία της ως άνω αδυναμίας της, το χρηματικό ποσόν που περιήλθε στην κατοχή της στο πλαίσιο της άσκησης της εμπορικής δραστηριότητάς της ως διανομέα αυτοκινήτων «CITROEN».

Η εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-Α.Ε.» προέβαλε την αξιοπιστία της στον χώρο του αυτοκινήτου, συνδέοντας το όνομά της με την αντιπροσωπεία «CITROEN ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε.». Επιδεικνύοντας στους ανυποψίαστους πελάτες τα διατιθέμενα στην αγορά μοντέλα της ως άνω αντιπροσωπείας, οι υπεύθυνοι της εταιρείας έπειθαν τους καταναλωτές για την ανθηρή κατάσταση της επιχείρησης και την ευημερούσα συνεργασία της με την αντιπροσωπεία των αυτοκινήτων «CITROEN», η οποία, λίγες μόνο μέρες μετά την εν λόγω παραγγελία, προέβη σε καταγγελία της συνεργασίας της με την αναφερόμενη στο πλαίσιο της προάσπισης και διαφύλαξης των συμφερόντων των υποψηφίων πελατών της.

Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι υπεύθυνοι της εταιρείας «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-Α.Ε.», παριστάνοντας ψευδώς ότι διατηρούσαν απρόσκοπτη συνεργασία με την αντιπροσωπεία των αυτοκινήτων «CITROEN» αναπτύσσοντας μεγάλη οικονομική δραστηριότητα και με σκοπό να επιτύχουν παράνομο περιουσιακό όφελος, επανειλημμένα κατηύθυναν τους υποψηφίους αγοραστές στην παραγγελία αυτοκινήτων, για τα οποία εισέπρατταν προκαταβολές εν γνώσει του γεγονότος ότι δεν θα ήταν σε θέση να παραδώσουν τα εμπορεύματα.

Περαιτέρω, είναι βέβαιο ότι εάν γνώριζαν την πραγματική κατάσταση της εταιρείας, οι καταναλωτές δε θα είχαν προβεί στην καταβολή των εν λόγω χρηματικών ποσών. Σε κάθε περίπτωση, οι καταναλωτές προέβησαν στη σύναψη συμβάσεων αγοράς αυτοκινήτων καταβάλλοντας αξιόλογα χρηματικά ποσά στην εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-Α.Ε.» στο πλαίσιο της σύμβασης διανομής αυτοκινήτων που συνέδεε την εν λόγω εταιρεία με την εταιρεία «CITROEN ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε.».

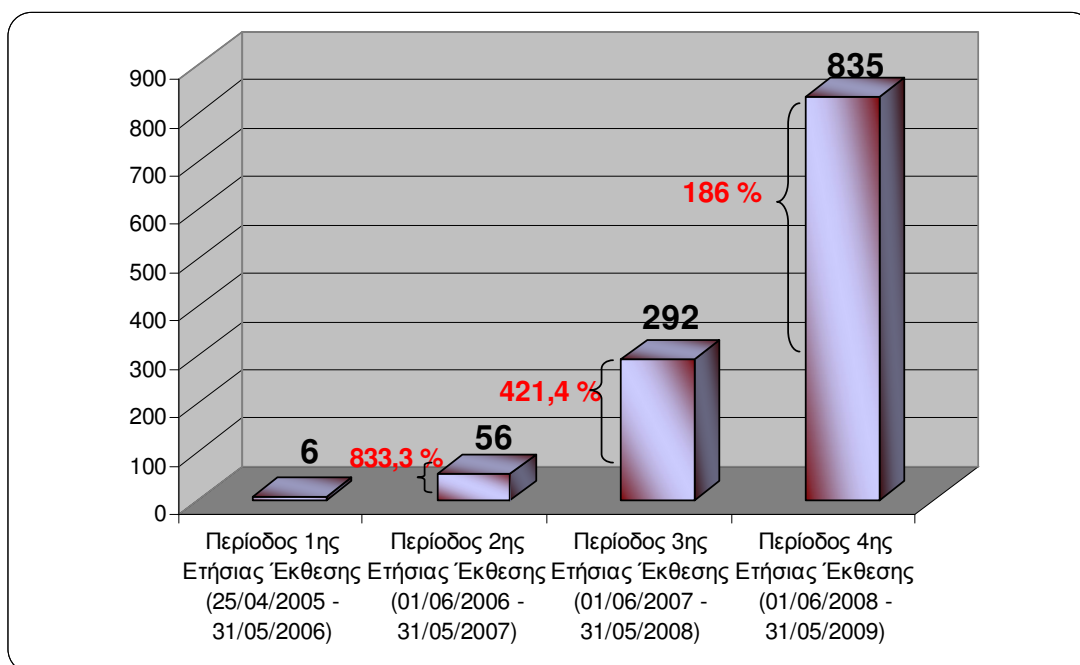
Δεδομένης της διακοπής της λειτουργίας της επιχείρησης, η εταιρεία «ΑΠΕΡΓΗΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ-Α.Ε.» όφειλε έγκαιρα να αποδώσει τα εισπραχθέντα χρηματικά ποσά προς τους καταναλωτές. Παρά ταύτα και παρά το γεγονός ότι γνώριζε ότι τα χρήματα αυτά με την έννοια του νόμου ήταν ξένα, ήτοι δεν ανήκαν στην κυριότητά της, η εταιρεία διέκοψε απροειδοποίητα τη λειτουργία της, ιδιοποιούμενη έμπρακτα και παρανόμως το αναφερόμενο χρηματικό ποσόν, το οποίο μέχρι σήμερα δεν έχει επιστρέψει. Με τον τρόπο αυτό αποστέρησε οριστικά το εισπραχθέν χρηματικό ποσό από τους ιδιοκτήτες του και κατέστησε φανερή την ενσωμάτωσή του στη δική της περιουσία.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτιμώντας ότι οι υπεύθυνοι της αναφερόμενης εταιρείας ενεργούσαν βάσει σχεδίου και με σκοπό τον προσπορισμό σταθερού εισοδήματος, δεδομένης δε της συχνότητας και του τρόπου ενεργείας τους, κύριο στοιχείο της οποίας τους υπήρξε η σταθερή ροπή προς τη διάπραξη του συγκεκριμένου εγκλήματος, ανακοίνωσε προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημ/κών Αθηνών την αξιόποινη πράξη της απάτης κατ' εξακολούθηση και της υπεξαίρεσης, μάλιστα, δε κατ' επάγγελμα και κατά συνήθεια εκ μέρους των υπευθύνων, με την πρόθεση να βλάψουν ξένη περιουσία και να αποκομίσουν παράνομο περιουσιακό όφελος.

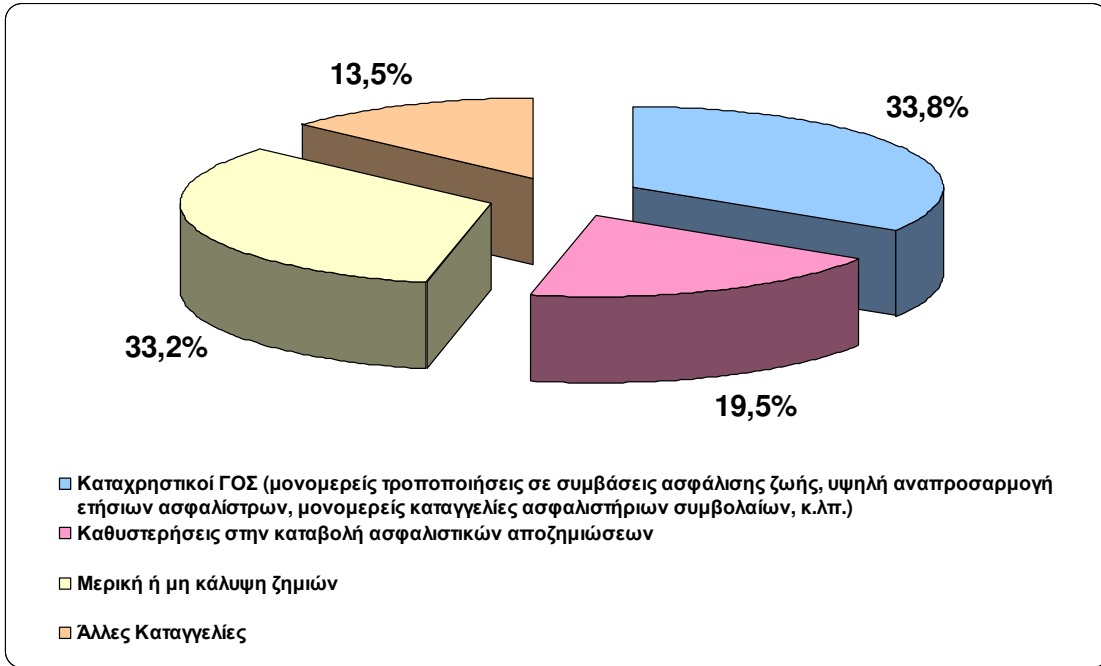
7. Ασφαλιστικές εταιρείες

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	6	5,9 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	56	6,9 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	292	8,3 %
Περίοδος 4^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	835	16,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	1189	12,3 %

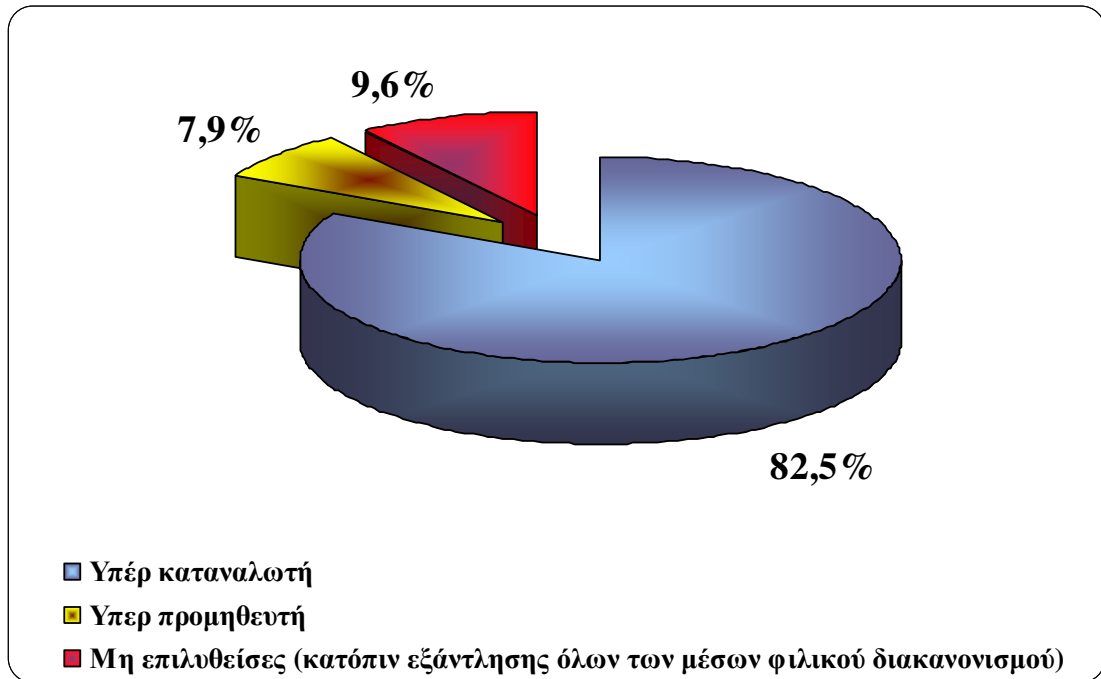
Πίνακας 19: Καταγγελίες σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Γράφημα 59: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



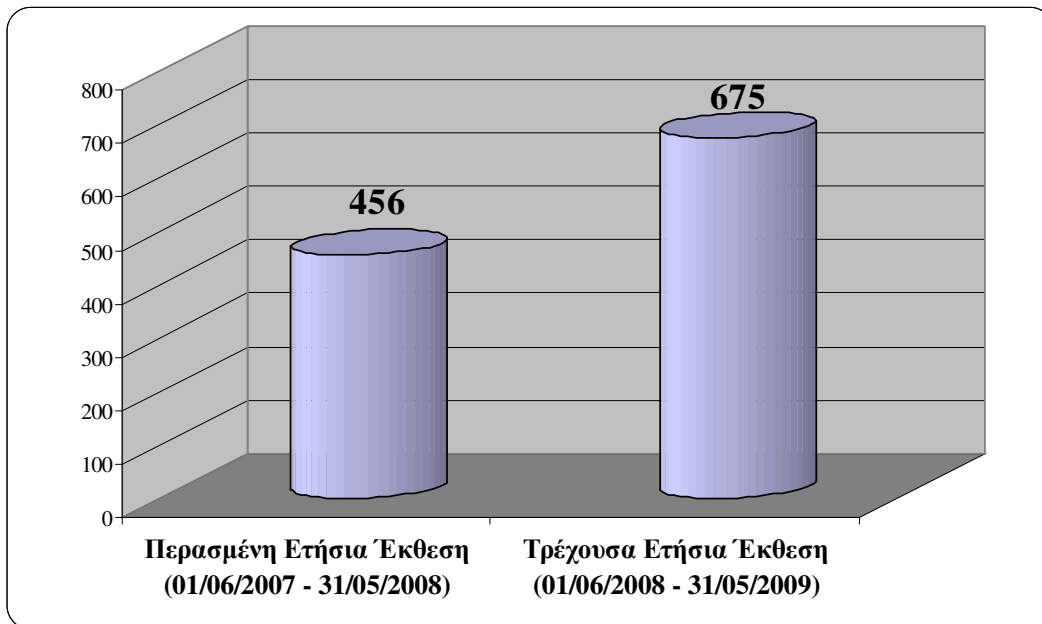
Γράφημα 60: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



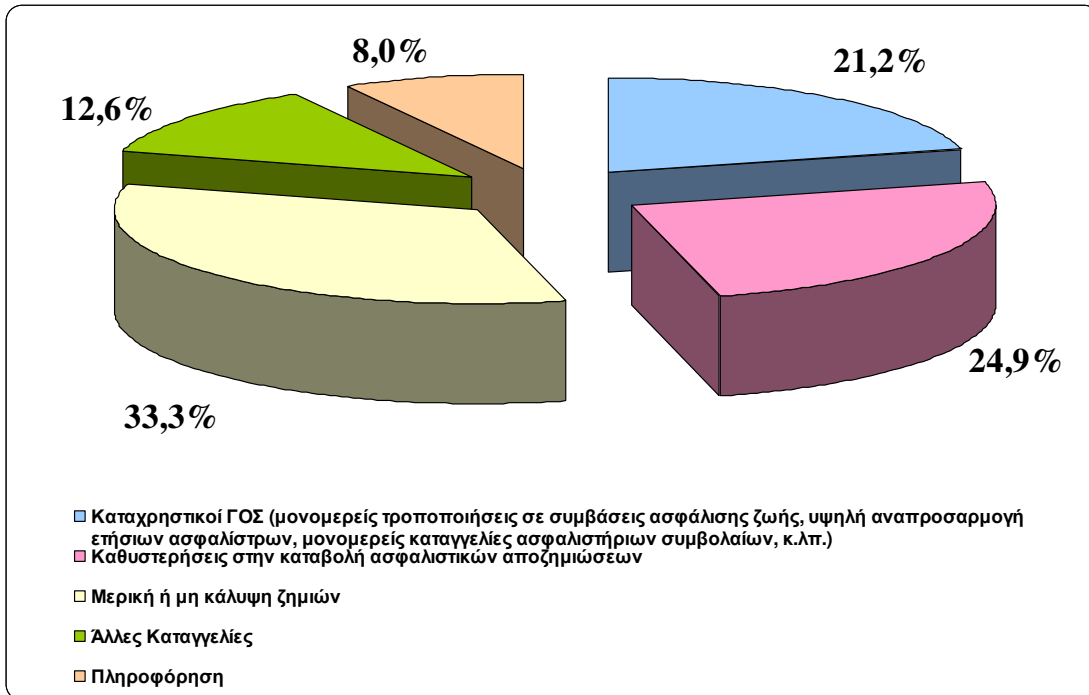
Γράφημα 61: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	456	7,8 %
01/06/2008 – 31/05/2009	675	9,8 %

Πίνακας 20: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Γράφημα 62: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες – Σύγκριση με περασμένο έτος



Γράφημα 63: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

7.1. Διευκρινίσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή ως προς τον ρόλο και τις αρμοδιότητες της Αρχής για θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων

Με αφορμή τη συστηματική διαβίβαση αναφορών πολιτών από άλλες δημόσιες Αρχές, φορείς και υπηρεσίες ή/και την απευθείας υποβολή αναφορών πολιτών καθ' υπόδειξη άλλων δημοσίων Αρχών, φορέων και υπηρεσιών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε την ύπαρξη ανακριβών εντυπώσεων και παρανοήσεων ως προς τον ρόλο και τις αρμοδιότητές του για θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο παροχής διευκρινίσεων και άρσης τυχόν παρερμηνειών, με γνώμονα τον σεβασμό και την εξυπηρέτηση του πολίτη, αλλά και προκειμένου η συνεργασία με άλλες δημόσιες Αρχές, φορείς και υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον ασφαλισμένο-καταναλωτή, να αποδώσει τα μέγιστα δυνατά οφέλη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισημαίνει, μεταξύ άλλων, τόσο ως προς τις αρμοδιότητες της Αρχής όσο και ως προς την κατά νόμο έννοια της καταναλωτικής διαφοράς, τα εξής:

- Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 1 του ιδρυτικού της νόμου 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποτελεί εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η Αρχή παρεμβαίνει είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά ενός τουλάχιστον

των ενδιαφερομένων μερών (προμηθευτή, καταναλωτή, φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων ή των ενώσεων αυτών). Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών, ενώ δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών.

- Κατά συνέπεια, δεν αποτελεί αναφορά, με βάση τον νόμο, η απλή υποβολή αιτήματος για παροχή ειδικής πληροφόρησης ή νομικών συμβουλών, όπως π.χ. αίτηση-διαμαρτυρία πολίτη στην οποία ρωτά αν είναι νόμιμη η ποσοστιαία αύξηση ασφαλίστρου βάσει του ισχύοντος συμβολαίου του. Διαφορές που αφορούν το ποσοστό ή την πληρωμή ασφαλίστρου υπάγονται στην αποκλειστική αρμοδιότητα του Μονομελούς Πρωτοδικείου, κατά τη ρητή διάταξη του άρθρου 16, παρ. 9 του ΚΠολΔ. Προκειμένου ο Συνήγορος του Καταναλωτή να ασκήσει τα καθήκοντά του, όπως ορίζει το άρθρο 4, παρ. 5 του ν. 3297/2004 («ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη»), θα πρέπει η αναφορά να απευθύνεται σε αυτόν, να περιέχει συνοπτική περιγραφή του προβλήματος και σαφές αίτημα διαμεσολάβησης. Επομένως, οποιοδήποτε άλλο έγγραφο δεν συνιστά κατά νόμο αναφορά και δεν δύναται να διερευνηθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.
- Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι προδήλως ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν μπορεί να προβαίνει στην αξιολόγηση ερωτημάτων καταναλωτών ως προς τη νομιμότητα ενεργειών των ασφαλιστικών τους εταιρειών. Δεν είναι, επίσης, δυνατόν η Αρχή μας να απαντά σε ερωτήματα που αφορούν στον έλεγχο εφαρμογής της ασφαλιστικής νομοθεσίας και στην ενδεχόμενη επιβολή κυρώσεων, που αποτελούν αρμοδιότητες της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.).
- Επιπλέον, το άρθρο 13^A του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, όπως προστέθηκε με το άρθρο 17 του ν. 3587/2007, ορίζει ότι η επιβολή κυρώσεων που προβλέπονται στον νόμο έπειτα από καταγγελίες καταναλωτών εναντίον προμηθευτή, που υποβάλλονται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για παραβάσεις που διαπράττονται από ασφαλιστικές επιχειρήσεις, γίνεται ύστερα από γνώμη της ΕΠ.Ε.Ι.Α..
- Σε ό,τι αφορά την κατηγορία υποθέσεων που αναφέρονται σε διαφορές για ζημιές από αυτοκίνητο και από σύμβαση ασφάλισης (άρθρο 681 Α ΚΠολΔ), προκύπτουν ποικίλα θέματα απόδειξης, ανταπόδειξης (ποσοστό συνυπαιτιότητας, μαρτυρικές καταθέσεις, έγγραφα, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ.), των οποίων η διερεύνηση είναι κατά κανόνα δυσχερής και δεν μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο εκτίμησης στο πλαίσιο μιας εξωδικαστικής επίλυσης ενώπιον της Αρχής. Ίσως η

δημιουργία του ασφαλιστικού μεσολαβητή να αποτελέσει λύση στο πρόβλημα, πριν από την προσφυγή των ενδιαφερομένων στα δικαστήρια.

- Επιπλέον και αναφορικά με το ζήτημα της έννοιας του «καταναλωτή» ως νομιμοποιούμενου προσώπου για την υποβολή της αναφοράς, πρέπει να διευκρινιστεί ότι οι δικαιούχοι αποζημίωσης από την ασφαλιστική εταιρεία του ζημιογόνου αυτοκινήτου δεν εμπίπτουν στην έννοια του καταναλωτή. Εφόσον δεν τους συνδέει συμβατική σχέση με την καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρεία, αυτοί δεν αποτελούν λήπτες των σχετικών υπηρεσιών ασφάλισης και, άρα, οι συγκεκριμένες περιπτώσεις δεν συνιστούν καταναλωτικές διαφορές αρμοδιότητας της Αρχής. Είναι, ακόμη, προφανές ότι η φύση της οποιασδήποτε διαφοράς ως αστικής δεν συνεπάγεται αυτομάτως τον χαρακτηρισμό της και ως καταναλωτικής, προκειμένου να υπαχθεί στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και να ενεργοποιήσει τις διαδικασίες διαμεσολάβησης ενώπιόν του.

7.2. Πόρισμα-σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για αντισυμβατική άρνηση ολικής κάλυψης εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης

Εισηγήτρια:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά ασφαλισμένης-καταναλώτριας, η οποία κατήγγειλε την αντισυμβατική άρνηση της ασφαλιστικής της εταιρείας να καλύψει τα έξοδα νοσηλείας της ως ασφαλιζόμενη με ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής, με παραρτηματική κάλυψη τη συμπληρωματική κάλυψη κινδύνου ατυχημάτων και υγείας.

Στην απάντησή της η εταιρεία στήριξε την άρνησή της να προβεί στην αποζημίωση της ασφαλισμένης στο επιχείρημα ότι από τον έλεγχο των εγγράφων που υπέβαλε η ασφαλισμένη δεν προέκυψε εικόνα αναγκαιότητας ενδονοσοκομειακής της παραμονής μετά την ολοκλήρωση του διαγνωστικού ελέγχου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με έκδοση σχετικής έγγραφης σύστασης-πορίσματός του, κάλεσε την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρεία να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της σύστασης και να καταβάλει στην ασφαλισμένη της ολόκληρο το ποσό στο οποίο ανήλθαν τα έξοδα νοσηλείας της.

Η ασφάλιση ασθενειών είναι μία ασφάλιση προσωπικών κινδύνων, που ρυθμίζεται στο άρθρο 32 Ασφ.Ν. και καλύπτει τον κίνδυνο των οικονομικών συνεπειών της διαταραχής της υγείας που δεν οφείλεται σε ατύχημα. Περιλαμβάνει τις ασθένειες που προέρχονται από αιτίες που δεν υπήρχαν ή

που υπήρχαν, αλλά ο ασφαλισμένος δικαιολογημένα αγνοούσε την ύπαρξή τους κατά τη σύναψη της σύμβασης. Ασθένεια είναι κάθε διαταραχή από την κατάσταση υγείας. Υγεία υπάρχει, σύμφωνα με τις σύγχρονες αντιλήψεις, όταν δεν αισθάνεται κανείς υποκειμενικά ενοχλήματα και δεν εμφανίζει αντικειμενική διαταραχή ή εκτροπή της φυσιολογικής λειτουργίας των οργάνων του¹.

Σύμφωνα με τη διατύπωση του άρθρου 1 παρ. 1 του Ασφ.Ν., ασφαλιστική περίπτωση είναι το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωση του ασφαλιστή για την καταβολή του ασφαλίματος. Βεβαίως, το περιστατικό αυτό είναι η πραγματοποίηση του κινδύνου, που συμφωνήθηκε να καλύπτεται μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών και αναγράφεται στο ασφαλιστήριο (άρθρο 1, παρ. 2 Ασφ.Ν.). Με την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης, η παροχή προσδοκίας του ασφαλιστή εισέρχεται σε ένα δυναμικό στάδιο και μετατρέπεται σε υποχρέωση καταβολής του ασφαλίματος².

Στην εν θέματι περίπτωση, η ασφαλισμένη μεταφέρθηκε εσπευσμένα στο νοσοκομείο, παρουσιάζοντας τα ακόλουθα συμπτώματα: αιμορραγικές κενώσεις, εμετούς και διάχυτα κοιλιακά άλγη. Συνεπεία αυτών, υποβλήθηκε σε επείγουσα ολική κολονοσκόπηση και γαστροσκόπηση, από τις οποίες προέκυψαν παθολογικά ευρήματα και, ειδικότερα, πολύποδες, οι οποίοι αφαιρέθηκαν και παραλήφθηκαν για ιστολογική εξέταση. Λόγω των ανωτέρω, ο θεράπων ιατρός προέβη σε εισαγωγή της στο νοσοκομείο και νοσηλεία επί ενός 24ωρου, με χορήγηση φαρμακευτικής αγωγής και συχνή παρακολούθηση.

Σύμφωνα με τον υπ' αριθ. 2 όρο του Τμήματος ΙΙΙ του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, υπό τον τίτλο «ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ», ασθένεια θεωρείται «κάθε βλάβη της υγείας του Ασφαλιζομένου, που δεν προέρχεται από ατύχημα και που εκδηλώνεται για πρώτη φορά τριάντα (30) τουλάχιστον ημέρες μετά την έναρξη ισχύος (ή επαναφορά σε ισχύ) αντίστοιχου κινδύνου που αναφέρεται στο Περίγραμμα Ασφάλισης και εξ αιτίας της οποίας ο Ασφαλιζόμενος βρίσκεται υπό ιατρική παρακολούθηση και θεραπευτική αγωγή ή νοσηλεύεται σε Νοσοκομείο», ενώ νοσηλεία θεωρείται η «συνεχής παραμονή του Ασφαλιζομένου σε Νοσοκομείο ως εσωτερικού ασθενούς για ένα τουλάχιστον 24ωρο και εφόσον υπάρχει ανάλογη ιατρική γνωμάτευση. Δεν θεωρείται νοσηλεία η παραμονή σε Νοσοκομείο για προληπτικές εξετάσεις (check up) ή για αιτίες που εξαιρούνται από τους Γενικούς ή Ειδικούς Όρους των κινδύνων της παρούσης Συμβάσεως».

Η διενέργεια γαστροσκόπησης και κολονοσκόπησης, καθώς και η αφαίρεση πολύποδων, εμπίπτουν στις ασφαλιστικά καλυπτόμενες περιπτώσεις, καθώς μάλιστα δεν αναφέρονται στις υπό του άρθρου 4 του ασφαλιστηρίου συμβολαίου «ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ», ενώ η αφαίρεση πολύποδα εντέρου χαρακτηρίζεται και ως «μεσαία επέμβαση», βάσει του ενδεικτικού πίνακα κατηγοριών χειρουργικών επεμβάσεων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και όχι

«διαγνωστικός έλεγχος», όπως τον χαρακτηρίζει η καταγγελλόμενη στις απαντήσεις της.

Κατά το άρθρο 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή, όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Η καλή πίστη με την αντικειμενική έννοια, όπως χρησιμοποιείται στο άρθρο 288 ΑΚ, επιβάλλει στον δανειστή να επιδεικνύει κάποια ανεκτικότητα ως προς την ακριβή εκτέλεση της παροχής από άποψη ποσότητας, ποιότητας κ.λπ., τηρώντας ορισμένα όρια ανεκτικότητας.

Η εταιρεία αρνείται να καταβάλει την αποζημίωση στην ασφαλιζόμενη, με την αιτιολογία ότι δεν κρίθηκε αναγκαία η ενδονοσοκομειακή παραμονή της στο νοσοκομείο. Ο προβαλλόμενος ισχυρισμός της εταιρείας αφενός δεν είναι αποτελεσματικός ως προς την ανατροπή του ισχυρισμού της καταγγέλλουσας, διότι η τελευταία δεν έχει υπερβεί τα όρια ανεκτικότητας που επιβάλλει η καλή πίστη, αφού πρώτιστα η εισαγωγή, αλλά και η παραμονή της στο νοσοκομείο, πληρούν τις προϋποθέσεις που θέτει ο όρος της «νοσηλείας», όπως περιγράφεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, ενώ οι συγκεκριμένες ιατρικές εξετάσεις, αλλά και η αφαίρεση των πολύποδων, δεν περιλαμβάνονται στις εξαιρέσεις από την ασφάλιση, απαιτήθηκαν δε από τον ιατρό που ανέλαβε την ασθενή και προέβη στην αφαίρεση των πολύποδων. Αφετέρου, ο προβαλλόμενος ισχυρισμός είναι αδιάφορος με υποκειμενικές γενικές απόψεις για την αναγκαιότητά του, αφού άλλωστε ληφθούν υπόψη τα συναλλακτικά ήθη, τα οποία στη συγκεκριμένη περίπτωση αφορούν τη συγκεκριμενοποίηση των απαραίτητων ενεργειών και της απόφασης εισαγωγής ή μη στο νοσοκομείο από τον υπεύθυνο προς τούτο ιατρό³.

Ειδικότερα, και από τις τρεις προσκομιζόμενες ιατρικές βεβαιώσεις του θεράποντος ιατρού προκύπτει ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις του όρου «νοσηλεία», όπως περιγράφεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Μάλιστα, σε μία από αυτές αναγράφονται επί λέξει τα εξής: «Λόγω της κατάστασης της ασθενούς και τη λήψη φαρμάκων για την εκτέλεση των εξετάσεων, κρίθηκε σκόπιμη και αναγκαία η παραμονή της στην Κλινική (για την ενδοσκοπική αφαίρεση) με 24ωρη παρακολούθηση. Η ασθενής εξήλθε στις 21.12.2007 με λήψη φαρμακευτικής αγωγής και συχνή παρακολούθηση». Στην ασθενή, μάλιστα, χορηγήθηκε φαρμακευτική αγωγή εφ' όρου ζωής, όπως προκύπτει από σχετικό προσκομιζόμενο έγγραφο.

Αρμόδιος να κρίνει την αναγκαιότητα εισαγωγής του ασθενούς στο νοσοκομείο είναι ο θεράπων ιατρός του και μόνο, ο οποίος εκτιμά την κατάσταση του ασθενούς. Η εισαγωγή, δε, σε νοσοκομείο γίνεται και όταν για προληπτικούς λόγους επιβάλλεται αυτό, όταν υπάρχουν ενδείξεις ασθένειας σε εξέλιξη ή απαιτείται εκ των περιστάσεων για να προληφθεί ή για να παρακολουθηθεί η εκδήλωση συμπτωμάτων, τα οποία θα οδηγούσαν ενδεχομένως σε επιβάρυνση της κατάστασης της υγείας του ασθενούς. Εν προκειμένω, πολύ περισσότερο, καθώς επρόκειτο για επείγον περιστατικό, ο

θεράπων ιατρός της καταγγέλλουσας, που είχε και την ευθύνη αυτής, έκρινε αναγκαία την εισαγωγή της στο νοσοκομείο.

Επομένως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι η περίπτωση της ασφαλιζόμενης υπάγεται στην ασφαλιστικά καλυπτόμενη έννοια της «νοσηλείας», καθώς αφενός νοσηλεύτηκε για ένα τουλάχιστον 24ωρο ως εσωτερικός ασθενής και αφετέρου υπήρχε ανάλογη ιατρική γνωμάτευση, όπως απαιτεί ο όρος του συμβολαίου.

¹ Ράνια Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, *Ιδιωτικό Ασφαλιστικό Δίκαιο*, Β' εκδ. 2008, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΚΚΟΥΛΑ, σελ. 308.

² Ράνια Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, *ό.π.*, σελ. 187.

³ ΕιρΑθ 597/2006 (ΑΡΧΝ 2006/493).

7.3. Άρνηση ολικής κάλυψης εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης και διαγνωστικών εξετάσεων ασφαλισμένου—Αμφισβήτηση αναγκαιότητας νοσηλείας

Εισηγήτρια:

Θεοδώρα Παπαδημητρίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά ασφαλισμένου-καταναλωτή, ο οποίος είχε συνάψει με ασφαλιστική εταιρεία ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής με πρόσθετη προσαρτηματική ασφαλιστική κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης εξαιτίας ασθένειας ή ατυχήματος για τις καλυπτόμενες περιπτώσεις και παροχές, σύμφωνα με τους γενικούς όρους και συμφωνίες που περιέχονται σε αυτήν.

Η αναφορά αφορούσε στη μερική μόνο ασφαλιστική κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης, διαγνωστικών εξετάσεων και αμοιβών ιατρών, που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της νοσηλείας του και παραμονής του στο νοσοκομείο ως εσωτερικού ασθενούς, δεδομένου ότι η ασφαλιστική εταιρεία θεώρησε αφενός ότι οι διαταραχές που δηλώθηκαν ως αιτίες εισαγωγής δεν έρχονταν υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις και ότι ο εργαστηριακός έλεγχος που διενεργήθηκε μπορούσε να γίνει σε εξωνοσοκομειακή βάση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στην έκδοση έγγραφης σύστασης-πορίσματος, η οποία έγινε αποδεκτή από την εταιρεία, όπου μεταξύ άλλων επισημάνσεων έγιναν διαπιστώσεις για τα παρακάτω ζητήματα:

- Στον επίμαχο όρο του προσαρτήματος αναφέρεται: «*Εάν εξαιτίας ατυχήματος ή ασθένειας κατά τη διάρκεια ισχύος του παρόντος ο ασφαλιζόμενος ή καλυπτόμενο μέλος της οικογενείας του εισαχθεί, παραμένει και νοσηλευθεί σε νοσοκομείο σαν εσωτερικός ασθενής, η Εταιρεία συμφωνεί να καταβάλει το σύνολο των αναγνωρισμένων εξόδων των πραγματοποιούμενων κατά τη διάρκεια της νοσηλείας, αφού αφαιρεθεί η τυχόν συμμετοχή του ασφαλιζόμενου(...)*».

Το δίκαιο των Γενικών Όρων των Συναλλαγών διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή, διατυπώνεται ρητά στο άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και έχει ενσωματωθεί στο Ελληνικό νομικό σύστημα μέσω του άρθρου 2 και του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει¹.

Σύμφωνα με την αρχή αυτή, οι ΓΟΣ πρέπει να είναι διατυπωμένοι με τρόπο ορθό, σαφή και κατανοητό, ώστε ο απρόσεκτος μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντας τη μέση αντίληψη κατά τον σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης, καταναλωτής του

συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών² να γνωρίζει τις συμβατικές δεσμεύσεις που αναλαμβάνει, ιδίως δε να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία (π.χ. διάρκεια) ή μεγέθη (π.χ. της παροχής ή της αντιπαροχής) της σύμβασης. Η αρχή αυτή έχει δύο εκφάνσεις: τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Η σαφήνεια αφορά στις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας, στα δικαιώματα δηλαδή και στις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Για τον λόγο αυτό, ασαφείς ή πολυσήμαντες ρήτρες δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται από τον προμηθευτή για να ενισχύσει τη θέση του έναντι του καταναλωτή. Αδιαφανείς ρήτρες, που αποκρύπτουν την πραγματική νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του) είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας, κατά το άρθρο 2, παρ. 6 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος. Η διαφάνεια και σαφήνεια πρέπει να υπάρχουν τόσο ως προς την αιτία της παροχής όσο και ως προς το περιεχόμενό της. Η διαφάνεια αφορά στη σαφή και κατανοητή διατύπωση, στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και στην αρχή της προβλεψιμότητας της ύπαρξης των όρων³.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον ερμηνευτικό κανόνα του άρθρου 2, παρ. 5, εδ.(α) του ν. 2251/1994, (όπως αυτός ίσχυε πριν από την τροποποίησή του με τον ν. 3587/2007, που ισχύει από 10-7-2007 και δεν έχει εφαρμογή στην παρούσα υπόθεση), «κατά την ερμηνεία των γενικών όρων των συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού». Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 5, εδ. (β) του ιδίου νόμου: «Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας, ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή». Κατά την έννοια του ερμηνευτικού αυτού κανόνα, σε περίπτωση αμφιβολίας ως προς το περιεχόμενο ορισμένης ρήτρας ΓΟΣ, η τελευταία δεν καθίσταται ανίσχυρη, αλλά ερμηνεύεται με τρόπο ευνοϊκό υπέρ του καταναλωτή⁴. Ο κανόνας της παρ. 5, ότι δηλαδή οι ασαφείς ρήτρες των ΓΟΣ ερμηνεύονται εις βάρος του προμηθευτή (κανόνας της ασαφούς ρήτρας), αποτελεί ειδική εκδήλωση της γενικής ερμηνευτικής αρχής *in dubio contra stipulatorem* (εν αμφιβολία κατά του συντάκτη)⁵.

- Από το συγκεκριμένο ασφαλιστήριο συμβόλαιο προκύπτει αβίαστα ότι η επιλογή τόσο του νοσηλευτικού ιδρύματος για την πραγματοποίηση οποιασδήποτε ασφαλιστικά καλυπτόμενης νοσηλείας όσο και του θεράποντος ιατρού ανήκουν στην απολύτως ελεύθερη κρίση και διακριτική ευχέρεια του ασφαλιζόμενου, εφόσον δεν περιλαμβάνεται κάποιος ρητός περιορισμός περί του αντιθέτου.

Ασθένεια είναι κάθε διαταραχή από την κατάσταση υγείας. Υγεία υπάρχει, σύμφωνα με τις σύγχρονες αντιλήψεις, όταν δεν αισθάνεται κανείς υποκειμενικά ενοχλήματα και δεν εμφανίζει αντικειμενική διαταραχή ή εκτροπή της φυσιολογικής λειτουργίας των οργάνων του⁶. Σύμφωνα με τους κανόνες και τις αρχές της ιατρικής επιστήμης και εμπειρίας, το ιστορικό κάθε ασθενούς λαμβάνεται από τον θεράποντα ιατρό, ο οποίος επιλαμβάνεται του συγκεκριμένου ιατρικού περιστατικού και ο οποίος επιφορτίζεται με την πορεία της καταστάσεως της υγείας του ασθενούς⁷. Στο πλαίσιο αυτό, για τον καθορισμό και την επίλυση των κλινικών προβλημάτων του συγκεκριμένου κάθε φορά ασθενούς, που αποτελεί το δεδομένο κλινικό πρόβλημα, ιδίως σε συνθήκες αβεβαιότητας (όχι πλήρους πληροφορίας), και για τη λήψη θεραπευτικών ή άλλων αποφάσεων πραγματοποιείται η διενέργεια αντικειμενικής εξέτασης, η συλλογή, ερμηνεία και αξιολόγηση των κλινικοεργαστηριακών πληροφοριών και η σύνθεση αυτών για την επιβεβαίωση ή αναίρεση των διαγνωστικών υποθέσεων και την επίτευξη της ορθής τελικής διάγνωσης και, εφόσον κριθεί απαραίτητο, της ενδεδειγμένης θεραπευτικής προσέγγισης. Το εργαστηριακό αποτέλεσμα συνεκτιμάται προκειμένου να δομηθεί η διάγνωση. Δεν θέτει τη διάγνωση. Αυτό λοιπόν που θα καθορίσει εάν μία συγκεκριμένη τιμή σε κάποια εργαστηριακή εξέταση είναι φυσιολογική ή παθολογική για ένα συγκεκριμένο άνθρωπο είναι και πάλι η κλινική κρίση, η οποία μορφώνεται μετά την ολοκληρωμένη ιατρική εξέταση από τον θεράποντα κλινικό ιατρό.

Επιπλέον, υπό το φως των παραπάνω, η ιατρική πράξη προς αποκατάσταση της διαταραγμένης υγείας μπορεί να είναι είτε διαγνωστική είτε θεραπευτική, δεν είναι δε πάντα απαραίτητη η χορήγηση θεραπευτικής αγωγής. Πολύ περισσότερο, η υποβολή ή μη σε θεραπευτική αγωγή εντός του νοσοκομείου κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης και νοσηλείας του ασθενούς δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι συνιστά άνευ ετέρου απόδειξη ως προς τη συνδρομή ή μη αντίστοιχα ασφαλιστικά καλυπτόμενης ασθένειας, χρήζουσας νοσηλείας⁸, όπως αφήνει να εννοηθεί στη συγκεκριμένη περίπτωση η ασφαλιστική εταιρεία, μη αποδεχόμενη την ιατρική γνωμάτευση του θεράποντος ιατρού ως προς την αναγκαιότητα νοσηλείας του ασφαλισμένου. Επιπροσθέτως, όπως διευκρινίζεται από τον θεράποντα ιατρό του ασφαλισμένου στην υπό κρίση περίπτωση, η θεραπεία χορηγήθηκε μετά την έξοδο του ασθενούς για να ληφθούν αξιόπιστες εξετάσεις, οι οποίες επηρεάζονται από τη λήψη φαρμάκων.

- Εν προκειμένω, δε, ενόψει όλων των ανωτέρω και με τη λήψη υπόψη των γενικών αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών (άρθρο 200 ΑΚ), αλλά και των γενικότερων συναλλακτικών υποχρεώσεων πρόνοιας και ασφάλειας των συμφερόντων τρίτων,

κυρίως εκείνων που τελούν σε «γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος»⁹, εάν η ασφαλιστική εταιρεία επιθυμούσε να οριοθετήσει σε στενότερα πλαίσια το εύρος της προσφερόμενης ασφαλιστικής κάλυψης, θα έπρεπε να έχει προσπαθήσει περισσότερο να διευκρινίσει ρητά και να προσδιορίσει όσο το δυνατόν πιο ευκρινώς στα ασφαλιστήρια συμβόλαιά της και τους τιθέμενους ΓΟΣ¹⁰ με τρόπο ορθό, σαφή και κατανοητό, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας και της νομοθετικής επιταγής του άρθρου 2, παρ. 8 του ν. 2496/1997, όπως συμβαίνει με άλλες αντίστοιχα δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρείες (ασχέτως εάν το επιτυγχάνουν και σε ποιον βαθμό), για το τι εννοεί με τον όρο «νοσηλεία» ως προς τον περιορισμό της παρεχόμενης ασφαλιστικής της κάλυψης. Η εν λόγω οφειλόμενη μέριμνα της εταιρείας περί ρητά εκπεφρασμένου στο κείμενο της σύμβασης προσδιορισμού των νοούμενων από εκείνην ορίων της προσφερόμενης ασφαλιστικής κάλυψης καθίσταται ακόμα πιο επιτακτική και αναμενόμενη, δεδομένης και της σχετικά πρόσφατης σύναψης της εν θέματι ασφαλιστικής σύμβασης, υπό την έννοια ότι η εταιρεία είχε εκ των πραγμάτων τη δυνατότητα και το περιθώριο να έχει ήδη εντοπίσει κατά τις συναλλαγές της με τους αντισυμβαλλομένους της τυχόν ερμηνευτικές αστοχίες, παρανοήσεις και διαστάσεις απόψεων, που ανακύπτουν στη λειτουργία και εξέλιξη προγενέστερων συμβάσεών της που απαρτίζονται από αντίστοιχους όρους. Όπως έχει ήδη επισημανθεί, η ασάφεια των όρων των ασφαλιστηρίων με βάση τις ερμηνευτικές προσδοκίες του μέσου καταναλωτή και -πολύ περισσότερο- η σιωπή τους δεν πρέπει να ερμηνεύονται εις βάρος των ασφαλισμένων¹¹. Πρόσθετη δικαιολογητική βάση για τον κανόνα αυτόν παρέχει η συστοιχία κινδύνων και ωφελειών: Αφού ο ασφαλισμένος-καταναλωτής δεν συμμετέχει στη διαμόρφωση των ασφαλιστικών ΓΟΣ και ο προμηθευτής τους χρησιμοποιεί προς αποκλειστικό δικό του όφελος, εύλογο είναι ο τελευταίος να φέρει και τον κίνδυνο αυτής της επιχειρηματικής του επιλογής ενόσω πορίζεται ωφέλεια από αυτήν (*ambiguitas contra praeferendum*). Με το περιεχόμενο αυτό, ο κανόνας ερμηνείας της ασαφούς ρήτρας οδηγεί σε διατήρηση της σύμβασης με ευνοϊκό για τον ασφαλισμένο-καταναλωτή περιεχόμενο¹².

Πρέπει καταρχήν να γίνει δεκτό ότι το ιατρικά αναγκαίο κάποιας εισαγωγής ασθενούς σε νοσοκομείο και της νοσηλείας αυτού δεν συμπίπτει άνευ ετέρου με το ασφαλιστικά καλυπτόμενο ή όχι αυτής. Είναι απόλυτα διακριτοί οι ρόλοι που έχει να επιτελέσει αφενός ο επιλεγείς από τον ασφαλισμένο θέρापων ιατρός και το νοσοκομείο ως προς την παροχή των αναγκαίων ιατρικών υπηρεσιών και, αφετέρου, η ασφαλιστική εταιρεία ως προς την ασφαλιστική κάλυψη ή μη αυτών. Όπως, όμως, προκύπτει από τους όρους του συγκεκριμένου ασφαλιστηρίου συμβολαίου, μοναδικό συμβατικά συμφωνηθέν, αντικειμενικό, επαληθεύσιμο και μη υποκείμενο σε αμφισβήτηση

κριτήριο ως προς τον προσδιορισμό της συνδρομής προϋποθέσεων παροχής της ασφαλιστικής κάλυψης για συγκεκριμένη αιτία εκ μέρους της εταιρείας σχετικά με τα αναγνωριζόμενα έξοδα νοσηλείας και τον προσδιορισμό της καταβλητέας ασφαλιστικής αποζημίωσης, εφόσον τα έξοδα αυτά δεν απορρέουν από αιτία που εμπίπτει στις ρητά παρατιθέμενες στην ασφαλιστική σύμβαση εξαιρέσεις ασφαλιστικής κάλυψης, αποτελεί η πραγματοποίησή τους κατά τη διάρκεια νοσηλείας του ασφαλιζόμενου και παραμονής του στο νοσοκομείο ως εσωτερικού ασθενούς.

- Η εκτίμηση ως προς την ιατρική αναγκαιότητα της εκάστοτε νοσηλείας δεν ορίζεται ρητά από τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης ως προϋπόθεση για την καταβολή ασφαλιστικής αποζημίωσης εκ μέρους της εταιρείας. Πολλώ, δε, μάλλον δεν ορίζεται ρητά σε ποιο πρόσωπο ανήκει η αποφασιστική και κυριαρχική κρίση περί της συνδρομής αυτής της αναγκαιότητας. Σε κάθε όμως περίπτωση, δεδομένου ότι η απόφαση για εισαγωγή και νοσηλεία ασθενούς μέσα σε νοσοκομείο δεν λαμβάνεται αυθαίρετα και άκριτα από τον ίδιο τον ασφαλισμένο ασθενή, αλλά από τον θεράποντα ιατρό του, πρέπει να γίνει δεκτό -με βάση τα διδάγματα της κοινής πείρας, τους κανόνες της λογικής σε σχέση και με τη συνηθισμένη και κανονική πορεία των πραγμάτων κατά την παροχή υπηρεσιών αντίστοιχης φύσεως, αλλά και σύμφωνα με τους ειδικότερους κανόνες και αρχές της ιατρικής επιστήμης, εμπειρίας και δεοντολογίας- ότι το στοιχείο της ιατρικής αναγκαιότητας αυτών των ενεργειών ενυπάρχει και είναι εν τοις πράγμασι συνυφασμένο με το ίδιο το γεγονός της νοσηλείας. Δηλαδή, το ίδιο το πραγματικό γεγονός της νοσηλείας κατά την επιστημονική κρίση του θεράποντος ιατρού βεβαιώνει την αναγκαιότητα αυτής.

Στην εν θέματι περίπτωση, η ασφαλιστική εταιρεία δεν αμφισβητεί τη δηλωθείσα αιτία εισαγωγής ως καλύπτουσα στην πραγματικότητα κάποια άλλη ρητά εξαιρούμενη από την υποχρέωση ασφαλιστικής κάλυψης αιτία. Ούτε διαπιστώνει διάσταση και έλλειψη συνάφειας μεταξύ του διαγνωστικού ελέγχου που πραγματοποιήθηκε και της δηλωθείσας αιτίας εισαγωγής (όπως, π.χ., θα συνέβαινε εάν κάποιος εισερχόταν στο νοσοκομείο με καρδιολογικά προβλήματα, αλλά έκανε και ακτινογραφία για τη γνάθο). Σε μία τέτοια περίπτωση, εφόσον κατόπιν ελέγχου από την ασφαλιστική εταιρεία προέκυπταν τέτοια ικανά στοιχεία, η τελευταία προφανώς δεν θα είχε συμβατική υποχρέωση ασφαλιστικής κάλυψης του ρητά εξαιρούμενου ή του μη συναφούς με την αιτία εισαγωγής αντίστοιχα. Θεωρεί «από τα προσκομισθέντα», τις διαταραχές που δηλώθηκαν ως αιτίες εισαγωγής ως μη χρήζουσες νοσηλείας υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις και ότι ο εργαστηριακός έλεγχος μπορούσε να γίνει σε εξωνοσοκομειακή βάση. Την άποψή της αυτή βασίζει, κατά δήλωσή της, σε εκτίμηση ιατρού-

συνεργάτη της κατόπιν εκ των υστέρων (μεταγενέστερης της νοσηλείας) εξέτασης των εγγράφων του φακέλου αυτής.

- Όπως, όμως, έχει ήδη επισημανθεί, αρμόδιος και υπεύθυνος να εκφέρει επιστημονική κρίση περί της αναγκαιότητας ή μη εισαγωγής και νοσηλείας ασθενούς μέσα στο νοσοκομείο, καθώς και περί του τρόπου (π.χ. ενδονοσοκομειακά ή εξωνοσοκομειακά) και της διάρκειας παροχής των απαραίτητων ιατρικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση της διαταραχής της υγείας του πελάτη του, τηρώντας τους κανόνες και τις αρχές της ιατρικής επιστήμης και εμπειρίας και τις εκ του γενικού καθήκοντος πρόνοιας και ασφάλειας απορρέουσες υποχρεώσεις επιμέλειας του μέσου συνετού ιατρού της ειδικότητάς του¹³ είναι ο επιλεγείς από τον ασφαλισμένο και έχων την εμπιστοσύνη αυτού θεράπων ιατρός. Εκείνος θα σταθμίσει και θα αξιολογήσει εξ ιδίας αντιλήψεως, επικαίρως, κατά τη στιγμή της συντέλεσής τους, τα πραγματικά δεδομένα (συμπτώματα, κλινική εικόνα, εργαστηριακά ευρήματα), ώστε να διαμορφώσει εμπειριστατωμένη άποψη και να παράσχει την καλύτερη δυνατή περίθαλψη και ιατρική φροντίδα, που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες του συγκεκριμένου ασθενούς.

Εν προκειμένω η εταιρεία, παρόλο που δεν έκανε χρήση του δικαιώματος που της παρείχε το σχετικό άρθρο του ασφαλιστηρίου, να προβεί δηλαδή η ίδια σε εξέταση του ασφαλισμένου από ιατρό της επιλογής της (αν και ενημερώθηκε εγκαίρως για την εισαγωγή στο νοσοκομείο του ασφαλισμένου), έκρινε, ακόμα και υπό τη δηλωθείσα εκδοχή της εκτίμησης των στοιχείων από μη κατονομαζόμενο ιατρό-συνεργάτη της, ετεροχρονισμένα σε σχέση με τη νοσηλεία, εκ του αποτελέσματος, χωρίς ποτέ ο τελευταίος να έχει εξετάσει τον ασφαλισμένο¹⁴, προκειμένου να έχει ολοκληρωμένη άποψη για την κλινική εικόνα του ασθενούς, βασιζόμενη μόνο στα προσωπικά συμπεράσματα που εκείνος σχημάτισε από τα έγγραφα του φακέλου. Ακόμα και υπό αυτές τις περιστάσεις, η εταιρεία δεν επικαλείται ότι η διάγνωση του θεράποντος ιατρού του ασφαλισμένου ήταν προφανώς ανακριβής (διαφωνία ως προς την αναγκαιότητα νοσηλείας δεν σημαίνει διαφωνία ως προς τη διάγνωση)¹⁵, άρα πρέπει να γίνει δεκτό ότι δεσμευόταν από τη διάγνωση του θεράποντος ιατρού πρακτικώς και νομικώς.

- Σε κάθε περίπτωση, είναι προδήλως αντιφατικό, αυθαίρετο και αντίθετο με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, εφόσον:
 - i) δεν υπάρχει σαφής και ρητός περιορισμός ή επιφύλαξη από τους όρους τους ασφαλιστηρίου συμβολαίου ως προς το σε ποιου προσώπου την κρίση ή έγκριση υπόκειται ο καθορισμός της αναγκαιότητας της νοσηλείας, όταν αυτή εξετάζεται από την άποψη της συνδρομής των προϋποθέσεων που θεμελιώνουν ασφαλιστική

- κάλυψη. Υπό διερεύνηση θα παρέμενε, βεβαίως, το εάν μία τέτοια ρήτρα θα ήταν έγκυρη ή θα έφερε το στίγμα της καταχρηστικότητας,
- ii) δεν υπάρχει παραβίαση κάποιου ασφαλιστικού βάρους ή οφειλόμενης συμβατικής συμπεριφοράς εκ μέρους του ασφαλισμένου¹⁶,
 - iii) η απόφαση περί εισαγωγής και αναγκαίας νοσηλείας του ασφαλισμένου δεν αποτελεί πράξη ή παράλειψη που εξαρτάται από τον ίδιο τον ασφαλισμένο, αλλά ο τελευταίος, με την ιδιότητα του ασθενούς, ακολουθεί τις οδηγίες και τις υποδείξεις του υπεύθυνου θεράποντος ιατρού του, ο οποίος δεν υπόκειται σε υποδείξεις ή οδηγίες του αποδέκτη των ιατρικών υπηρεσιών του, αλλά έχει την πρωτοβουλία και την ευχέρεια να προσδιορίζει ελεύθερα τον τρόπο παροχής αυτών των υπηρεσιών¹⁷, δηλαδή ο παράγοντας επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου (ιατρικώς αναγκαία νοσηλεία) είναι εξωγενώς καθοριζόμενος και κείται εκτός της σφαίρας επιρροής του ασφαλισμένου-ασθενούς,
 - iv) η αναγκαιότητα της νοσηλείας στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι, επιπλέον, επαρκώς τεκμηριωμένη από τον θεράποντα ιατρό και συνδεδεμένη με τους λόγους που αποτέλεσαν την αιτία εισαγωγής,

να δημιουργείται από την άρνηση της εταιρίας να εκπληρώσει τις συμβατικές της υποχρεώσεις αβεβαιότητα ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών, διασάλευση της εμπιστοσύνης και αιφνιδιαστικός κλονισμός των δικαιολογημένων από την ασφαλιστική σχέση προσδοκιών του ασφαλισμένου ως προς την έκταση της ασφαλιστικής του κάλυψης.

- Ειδικότερα, είναι σκόπιμο να ληφθεί υπόψη ότι κατά τη γενική διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ, «ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή, όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». Η καλή πίστη, όπως χρησιμοποιείται στο άρθρο 288 ΑΚ, έχει την έννοια της ευθύτητας και της εντιμότητας που απαιτούνται στις συναλλαγές κατά τη λειτουργία της ενοχικής σχέσης και καθιερώνει την αντικειμενική καλή πίστη, καθώς και τη δημιουργία παρεπόμενων συναλλακτικών υποχρεώσεων, όπως της πρόνοιας και της ασφάλειας των συμφερόντων τρίτων, κυρίως εκείνων που τελούν σε «γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος»¹⁸, χάριν της προστασίας των εννόμων αγαθών, επιβάλλει δε στον παρέχοντα υπηρεσίες (όπως είναι ο ασφαλιστής) να επιδεικνύει κάποια ανεκτικότητα ως προς την ακριβή εκτέλεση της παροχής του από άποψη ποσότητας, ποιότητας κ.λπ., τηρώντας ορισμένα όρια (όρια ανεκτικότητας)¹⁹.

Υπό τις περιστάσεις της υπό εξέταση περίπτωσης, ο ασφαλισμένος δεν έχει υπερβεί τα όρια ανεκτικότητας που επιβάλλει η καλή πίστη, αφού η αιτία για την οποία νοσηλεύθηκε δεν περιλαμβάνεται στις ρητές εξαιρέσεις από την ασφάλιση και η αναγκαιότητα νοσηλείας και

υποβολής ενδονοσοκομειακά σε εξετάσεις συναφείς με την αιτία εισαγωγής υπαγορεύθηκαν και απαιτήθηκαν ως απαραίτητες από την επιστημονική κρίση του υπεύθυνου προς τούτο θεράποντος ιατρού.

- Επιπρόσθετα, επί ασφαλιστικής, ειδικότερα, σύμβασης, εάν υποτεθεί ότι, για τη συμπλήρωση αυτής, είχε τεθεί ρήτρα (όρος), και δη, ως γενικός όρος των συναλλαγών ή συμπληρωματικός (στη σύμβαση), περί της αναγνώρισης της ασφαλιστικής κάλυψης του ασφαλισμένου καταναλωτή αποκλειστικά στις περιπτώσεις που η νοσηλεία του ως εσωτερικού ασθενούς κρινόταν ιατρικώς αναγκαία, κατά τρόπο όμως ασαφή και αμφίβολο, πρέπει να εκτιμηθεί (νομική κρίση) οπωσδήποτε το πώς έγινε αντιληπτός ο όρος (ρήτρα) και για τους δύο αντισυμβαλλομένους, πρωτίστως όμως για τον ασφαλισμένο καταναλωτή, στο μέτρο και στον βαθμό που απευθύνεται ο όρος αυτός σε ευρύ και αόριστο κύκλο πελατών της προμηθεύτριας ασφαλιστικής εταιρείας. Κατά τον διενεργούμενο, δε, ερμηνευτικό έλεγχο για την εξεύρεση της πραγματικής και της ορθής έννοιας του προβληματικού όρου (ρήτρας) -κατά τον οποίο, μπορούν να συνεκτιμώνται και αποδεικτικά μέσα και στοιχεία, έστω κι αν βρίσκονται έξω από τη σύμβαση και εκτός του ερμηνευτέου όρου- λαμβάνονται υπόψη για την κάθε συγκεκριμένη περίπτωση και οι αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και της κοινής πείρας και λογικής, απολήγοντας και καταλήγοντας στον εν λόγω έλεγχο, σε κάθε περίπτωση, με γνώμονα και κριτήριο του ποια είναι η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή (πελάτη) εκδοχή²⁰.

Στην εν θέματι περίπτωση εντοπίζεται επιστημονική διαφωνία για το εάν και κατά πόσο υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις για την ενδεδειγμένη αντιμετώπιση της ανακύψασας διαταραχής της υγείας του ασφαλισμένου-ασθενούς καθίστατο ιατρικώς αναγκαία η νοσοκομειακή του περίθαλψη και η υποβολή του σε σειρά εξετάσεων μέσα στο νοσοκομείο. Επομένως, διαπιστώνεται, στον βαθμό που η σχετική κρίση θα αποτελούσε προαπαιτούμενη συνθήκη επέλευσης ασφαλιστικού κινδύνου ως προς την ασφαλιστική κάλυψη ή μη των σχετικών εξόδων, ότι υπάρχει κενό, ασάφεια και αμφιβολία ως προς το εάν η δεδομένη κατάσταση έχρηζε νοσηλείας. Εφόσον λοιπόν για το ζήτημα αυτό υπάρχει διαφωνία επιστημόνων, επαϊόντων και ειδημόνων προς τούτο, ειδικών ιατρών, δηλαδή ως προς την αναγκαιότητα νοσηλείας για τη συγκεκριμένη περίπτωση, διαπιστώνεται κατά τρόπο αντικειμενικό ότι και ο μέσης ακόμα πείρας (συναλλακτικής κ.λπ.) αλλά ωσαύτως και ο μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας καταναλωτής (πελάτης), από τον ευρύ και αόριστο κύκλο των επιθυμούντων να ασφαλιστούν και προς τους οποίους, αντίστοιχα η ασφαλιστική εταιρεία ήθελε απευθύνει την εν λόγω ρήτρα (όρο) περί συνδρομής προϋπόθεσης για παροχή ασφαλιστικής κάλυψης, δεν θα μπορούσε να αντιληφθεί την πραγματική έννοια και στοιχειοθέτηση αυτής, και δη ως προς το εάν υπό τις

συγκεκριμένες περιστάσεις συντρέχει ιατρική αναγκαιότητα νοσηλείας²¹.

Ενόψει όλων των ανωτέρω και με τη λήψη υπόψη, στη συγκεκριμένη αυτή περίπτωση, των γενικών αρχών (ρητρών) της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, σύμφωνα με τα άρθρα 173 και 200 ΑΚ, σε συνδυασμό και με τα διδάγματα της κοινής ανθρώπινης εμπειρίας και της λογικής και κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 2, παρ. 5 του ν. 2251/1994, καθώς και του άρθρου 5, εδ. (β) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, επισημαίνεται ότι θα έπρεπε, λόγω της ανακύπτουσας ακριβώς, ως άνω, αμφιβολίας, να ερμηνευτεί ένας τέτοιος όρος (ρήτρα), υπέρ του ασφαλισμένου λόγω της ιδιότητάς του ως καταναλωτή²².

¹ Βλ. σχετ. ΑΠ 1030/2001·ΕπιΔικΙΑ 2004,414. ΑΠ 430/2005·ΔΕΕ 2005,460. ΑΠ 1495/2006·ΔΕΕ 2006,1307. ΟΛΑΠ 15/2007. ΠΠρΑθ 961/2007. ΠΠρΑθ 711/2007. ΕιρΘεσ 1797/2007·ΑΡΜ 2007,741.

² Βλ. σχετ. ΑΠ 296/2001·ΔΕΕ 2001,1326. ΑΠ 1219/2001·ΕΕμπΔ 2001,529.

³ Βλ. σχετ. ΑΠ 430/2005·ΔΕΕ 2005, 460.

⁴ Βλ. Ιωάννη Κ.Καράκωστα,Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή (Ν.2251/94),έκδοση 2004, σελ. 77.

⁵ Βλ. σχετ. ΠΠρΑθ 711/2007. Βλ. επίσης Ιωάννη Κ. Ρόκα, Ιδιωτική Ασφάλιση εκδ.2006, σελ. 216, όπου αναφέρεται ότι όταν υπάρχει αμφιβολία ως προς την έννοια κάποιου όρου λόγω του ότι έχει ασαφές ή διαφορούμενο περιεχόμενο, θα ερμηνευτεί κατά του ασφαλιστή, επειδή αυτός τον συνέταξε.

⁶ Βλ. Ράνια Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ιδιωτικό Ασφαλιστικό Δίκαιο, έκδοση 2008, σελ. 308

⁷ βλ. σχετ. ΕφΑθ 154/2008 Δ/ΝΗ 2008,832.

⁸ Βλ. σχετ. ΕφΑθ 11436/1986 ΕΕμπΔ 1988,478.

⁹ Βλ. σχετ. Δέλλιο «Το τεκμήριο υπαιτιότητας του παρέχοντος υπηρεσίες»· ΑΡΜ 2004,189. Δημήτρη Κ. Αυγητίδη «Παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής επιχείρησης και προστασία του καταναλωτή»·ΧρΙΔ 2006, 97. ΠΠρΑθ (Εκ.Δικ.) 3356/1997· ΝοΒ 1998, 838, με σημείωση Φίλιππου Δωρή. Γ.Δ. Τριανταφυλλάκη «Η ευθύνη των ΕΠΕΥ έναντι των επενδυτών για παράλειψη πληροφόρησης ή παροχή εσφαλμένων συμβουλών»· ΧρΙΔ 2001, 17.

¹⁰ Βλ. σχετ. ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005,1324.

¹¹ Βλ. σχετ. ΕφΑθ 11436/1986 ΕΕμπΔ 1988,478· ΜΠρΛαρ. 106/2004· ΜΠρΑθ 3874/2001 ΔΕΕ 2001,1151.

¹² Βλ. σχετ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, έκδοση 2008, σελ. 106 επ.

¹³ Βλ. σχετ. ΑΠ 1227/2007. ΠΠρΘεσ 33096/2007

¹⁴ Βλ. σχετ. ΕφΑθ 89/2007 ΕΕΜΠΔ 2007,637, ΝοΒ 2007,1156, ΕπιΔικΙΑ 2007,317. ΠΠρΑθ 8651/1997.

¹⁵ Η αντιμετώπιση περιστατικού διαταραχής υγείας ενδονοσοκομειακά ή εξωνοσοκομειακά δεν είναι από μόνο του στοιχείο προσδιοριστικό της ύπαρξης ή ανυπαρξίας ασθένειας, άρα της διάγνωσης αυτής καθ' αυτής. Απλώς επιλέγεται υπό τις συγκεκριμένες κάθε φορά περιστάσεις ο τρόπος της ειδικότερης αντιμετώπισης αυτής. Βλ. σχετ. ΕφΑθ 11436/1986 ΕΕμπΔ 1988,478.

¹⁶ Βλ. σχετ. ΑΠ 1401/1999 Δ/ΝΗ 2000,63· ΔΕΕ 2000,192.

¹⁷ Βλ. σχετ. ΑΠ 1227/2007.

¹⁸ Βλ. ανωτέρω υποσημ. αρ. 9.

¹⁹ Βλ. σχετ. ΕιρΑθ 597/2006.

²⁰ Βλ. σχετικά ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196.1324 και ΑΠ 969/2003.

²¹ Βλ. σχετικά ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196.1324, ΕφΑθ 11436/1986 ΕΕμπΔ 1988.478, Γεωργιάδη-Σταθόπουλου ΑΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΞ, ΤΟΜΟΣ Ι ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ, σελ.329.

²² Βλ. σχετικά ΑΠ 969/2003, ΕφΑθ 4958/2004 ΔΕΕ 2005/196.1324.

7.4. Καθυστέρηση στην καταβολή ασφαλιστικών αποζημιώσεων

Σύμφωνα με το άρθρο 7, παρ. 7, εδ. (α) και (β) του ν. 2496/1997, όπως ισχύει: «*Αν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση, ο ασφαλιστής υποχρεούται να καταβάλει το ασφάλισμα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση. Αν για τη διάγνωση της έκτασης του ασφαλισματος απαιτείται μεγάλο χρονικό διάστημα, ο ασφαλιστής υποχρεούται, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, σε καταβολή του ποσού για το οποίο δεν υπάρχει αμφισβήτηση*». Σύμφωνα, όμως, με αναφορές καταναλωτών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή παρατηρούνται τα εξής:

- Σημαντική καθυστέρηση των ασφαλιστικών εταιρειών στην καταβολή του ασφαλισματος
- Επαναλαμβανόμενη πρακτική των ασφαλιστικών εταιρειών να υποχρεώνουν τον καταναλωτή σε παραίτηση από τη διεκδίκηση του αμφισβητούμενου ποσού, προκειμένου να προβούν σε καταβολή του ποσού για το οποίο δεν υπάρχει αμφισβήτηση

Σύμφωνα με τις αναφορές των καταναλωτών, μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης και την υποβολή όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών εκ μέρους του ασφαλισμένου, διαπιστώνεται σημαντική καθυστέρηση στην καταβολή του οφειλόμενου ασφαλισματος από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Οι τελευταίες, χρησιμοποιώντας παρελκυστικές πρακτικές και παραλείποντας την οφειλόμενη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου, παρατείνουν υπέρμετρα τον χρόνο καταβολής, δημιουργώντας αδικαιολόγητη αβεβαιότητα ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών και κλονισμό των δικαιολογημένων από την ασφαλιστική σχέση προσδοκιών του ασφαλισμένου.

Έχει, δε, παρατηρηθεί το φαινόμενο, σε περιπτώσεις όπου υπάρχει διαφωνία ως προς το ύψος του τελικού ασφαλισματος, οι ασφαλιστικές εταιρείες, προκειμένου να προβούν στην πληρωμή εκείνου του μέρους του ασφαλισματος για το οποίο δεν υπάρχει αμφισβήτηση, να ζητούν έγγραφη παραίτηση του ασφαλισμένου από κάθε άλλη απαίτηση έναντι της ασφαλιστικής εταιρείας για τη συγκεκριμένη ασφαλιστική περίπτωση.

Η πρακτική αυτή ενέχει τον κίνδυνο ο ασφαλισμένος-καταναλωτής να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία υπό άλλες συνθήκες δεν θα ελάμβανε, προκειμένου να μην υποβληθεί στην αβέβαιη και χρονοβόρα διαδικασία διεκδίκησης ολόκληρου του αξιούμενου ποσού. Στις περιπτώσεις που υπάρχει αμφισβήτηση σχετικά με το τελικό ύψος του ασφαλισματος, η ασφαλιστική εταιρεία θα πρέπει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση να αποδίδει στον ασφαλισμένο το ύψος του ασφαλισματος, για το οποίο δεν υπάρχει διαφωνία, χωρίς να απαιτείται από αυτόν να απεμπολεί οποιοδήποτε νόμιμο δικαίωμά του επί περαιτέρω αξίωσής του.

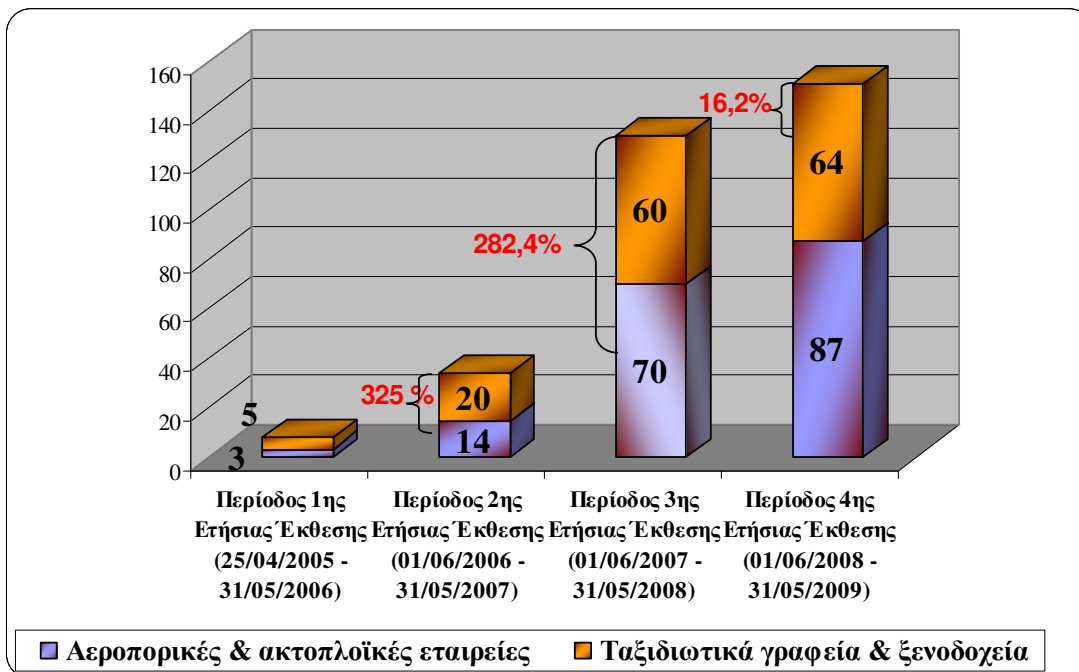
7.5. Ανακοίνωση αξιόποινης πράξης στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατόπιν αναφορών που υπέβαλαν στην Αρχή ασφαλισμένοι-καταναλωτές σχετικά με καθυστερήσεις πληρωμής των αξιών εξαγοράς ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής με επενδυτικό χαρακτήρα, προέβη, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4, παρ. 8 του ιδρυτικού του νόμου, σε ανακοίνωση αξιόποινης πράξης (κατ' άρθρο 37, παρ. 2 και 3 Κ.Πολ.Δ.) προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά των υπευθύνων της ασφαλιστικής εταιρείας «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ Α.Ε.Γ.Α.».

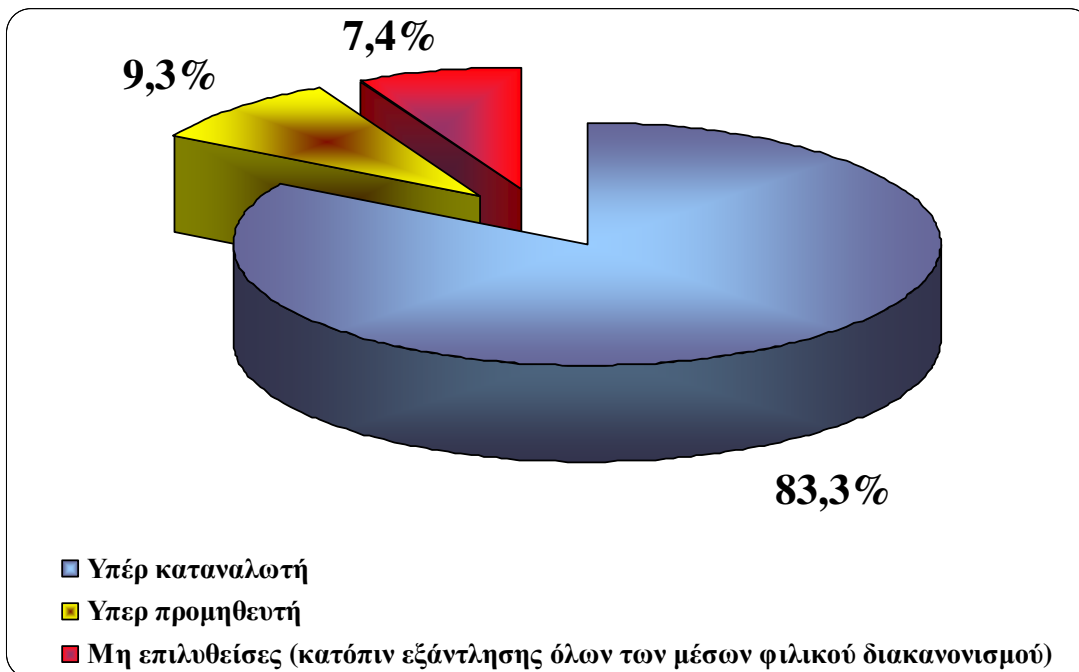
8. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

<i>Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Περίοδος 1 ^η (25/04/2005 – 31/05/2006)	5	5 %	3	3 %
Περίοδος 2 ^η (01/06/2006 – 31/05/2007)	20	2,5 %	14	1,7 %
Περίοδος 3 ^η (01/06/2007 – 31/05/2008)	60	1,7 %	70	2 %
Περίοδος 4^η (01/06/2008 – 31/05/2009)	64	1,2 %	87	1,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	149	1,5 %	174	1,8 %

Πίνακας 21: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



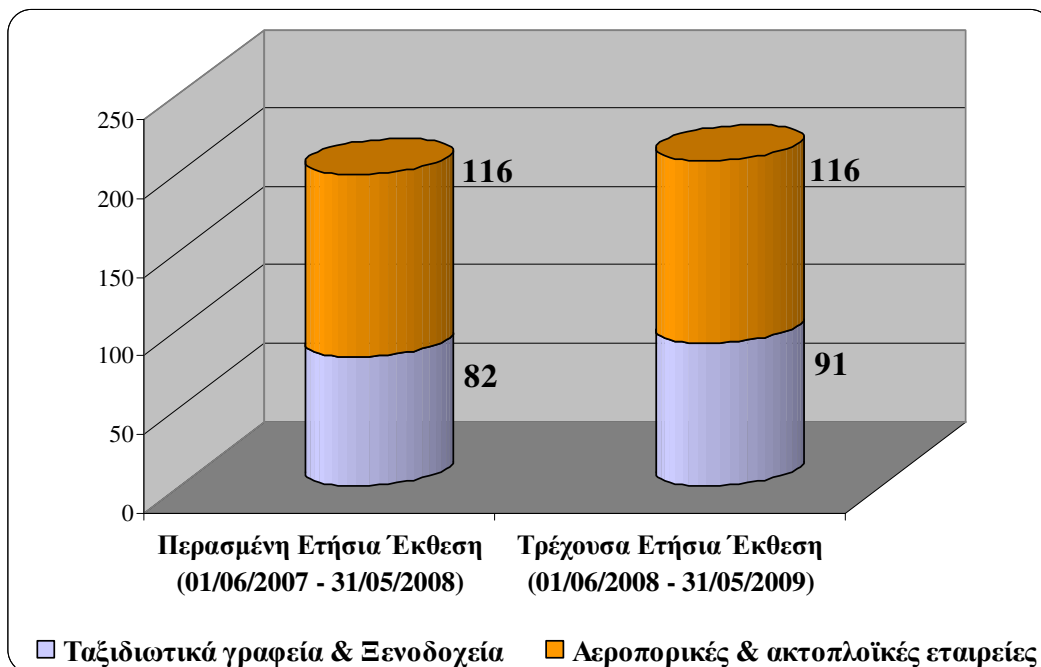
Γράφημα 64: Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



Γράφημα 65: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών

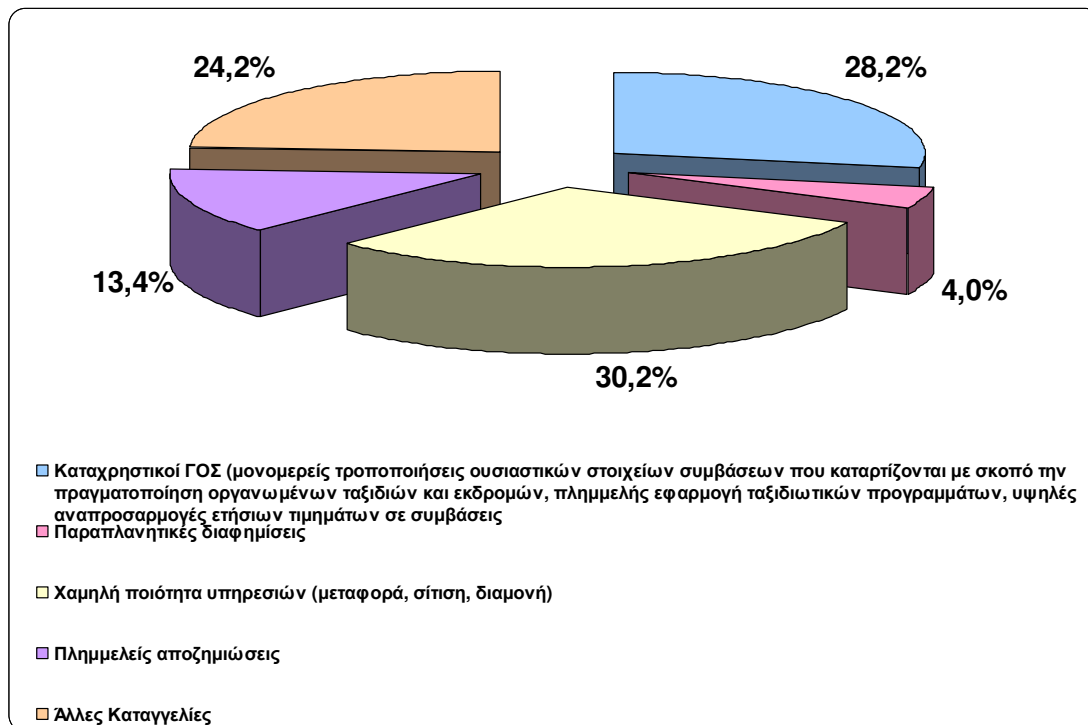
Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία	Ποσοστό επί του συνόλου των παραπόνων	Αριθμός παραπόνων σχετικά με αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες	Ποσοστό επί του συνόλου των παραπόνων
Έναρξη λειτουργίας της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (Ιούλιος 2007) – 31/05/2008	82	1,4 %	116	2 %
01/06/2008 – 31/05/2009	91	1,3 %	116	1,7 %

Πίνακας 22: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών

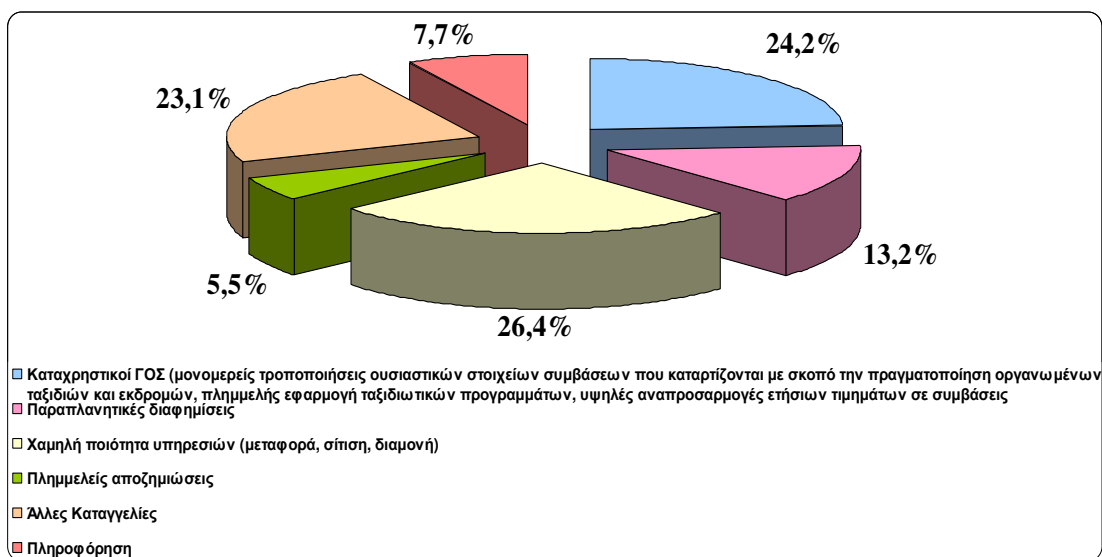


Γράφημα 66: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών – Σύγκριση με περασμένο έτος

8.1. Ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία

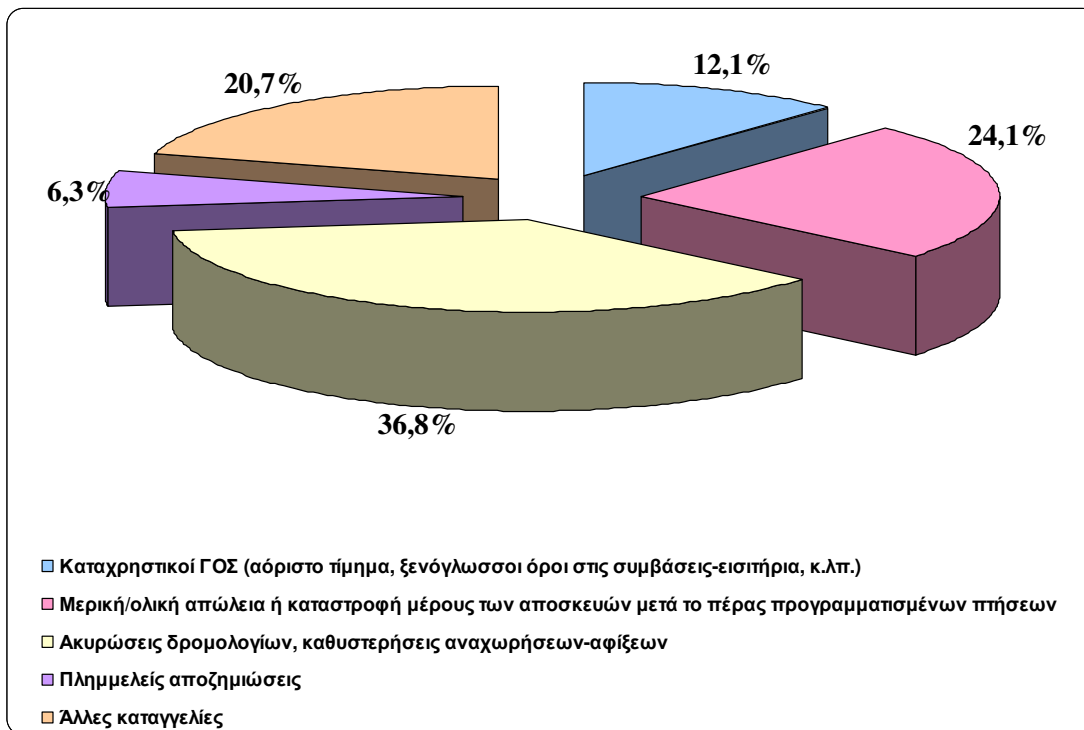


Γράφημα 67: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία

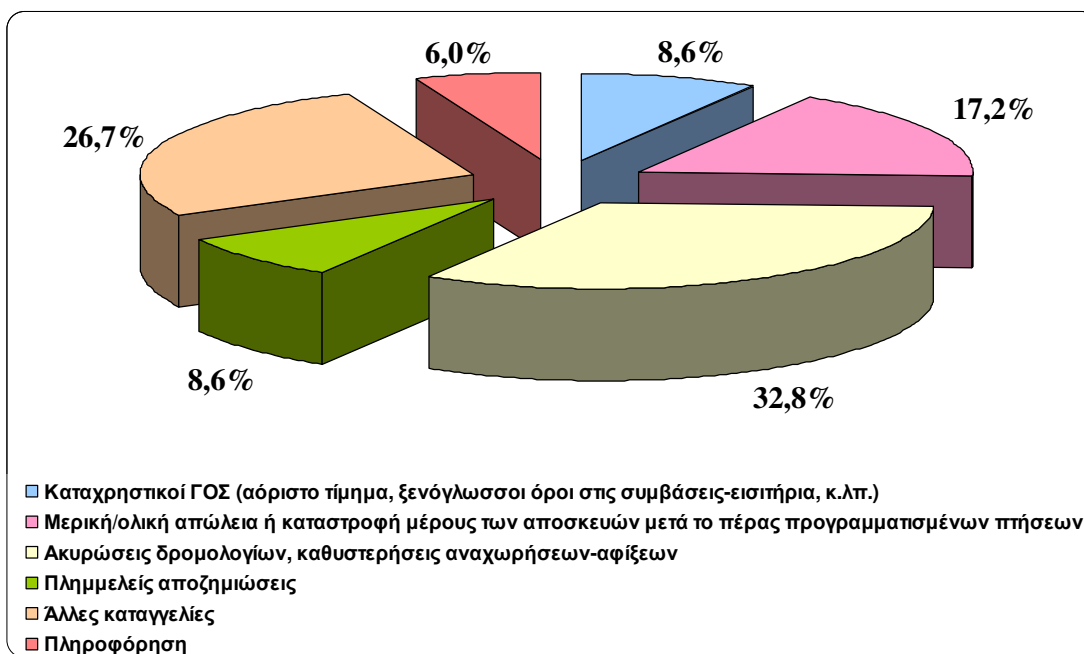


Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ταξιδιωτικά γραφεία & ξενοδοχεία

8.2. Αεροπορικές & ακτοπλοϊκές εταιρείες



Γράφημα 69: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες



Γράφημα 70: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με ακτοπλοϊκές & αεροπορικές εταιρείες

8.2.1. Ν. 3709/2008 (ΦΕΚ Α' 213/14-10-2008) «Δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις Επιβατών και Μεταφορέων στις Επιβατικές Θαλάσσιες Μεταφορές»

Με τον ν. 3709/2008 ο νομοθέτης ρυθμίζει βασικές πτυχές της σύμβασης τακτικής θαλάσσιας μεταφοράς με σκοπό, όπως τονίζεται στη συνοδευτική αιτιολογική έκθεση, την αναβάθμιση των θαλάσσιων μεταφορών, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του κλάδου έναντι των λοιπών μέσων μεταφοράς και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του χρήστη ακτοπλοϊκών υπηρεσιών, στο πλαίσιο της γενικότερης πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη βελτίωση της θέσης του επιβάτη στο συνολικό σύστημα των μεταφορών και την ενθάρρυνση της κινητικότητας.

Ήδη κατά το στάδιο της διαβούλευσης του Σχεδίου Νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε διατυπώσει εγγράφως τις αναλυτικές παρατηρήσεις και επισημάνσεις του στις επιμέρους προτεινόμενες ρυθμίσεις, σε κείμενο που επιμελήθηκαν οι Ειδικοί Επιστήμονες της Αρχής, Θεοδώρα Ρούμπου και Αριστοτέλης Σταμούλας.

Στη συνέχεια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελος Ζερβέας, κλήθηκε να παραστεί στη συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής, προκειμένου να καταθέσει υπόμνημα με τις θέσεις της Ανεξάρτητης Αρχής επί του εν λόγω Σχεδίου Νόμου του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής.

Τα κυριότερα σημεία των παρατηρήσεων που έκανε ο κ. Ζερβέας προς την κατεύθυνση της εξασφάλισης όσο το δυνατόν μεγαλύτερης προστασίας των καταναλωτών-χρηστών θαλάσσιων μεταφορών αφορούσαν:

- Τον συνυπολογισμό των Οργανισμών Λιμένων της χώρας ως συναρμόδιων συντελεστών της ακτοπλοϊκής μεταφορικής διαδικασίας και συνακόλουθα ως φορέων υποχρεώσεων απέναντι στον σεβασμό των δικαιωμάτων των επιβατών
- Τη διεκδίκηση καταβολής πλήρους αποζημίωσης των επιβατών, η οποία να ανταποκρίνεται στο σύνολο των δαπανών, καλύπτοντας κάθε θετική και αποθετική ζημία την οποία ο επιβάτης αποδεδειγμένα υπέστη λόγω της υπαίτιας συμπεριφοράς του μεταφορέα, παράλληλα με το δικαίωμά τους να καταφεύγουν στα δικαστήρια για τη συζήτηση των αγωγών αποζημίωσης, σε περίπτωση ακύρωσης του προγραμματισμένου ακτοπλοϊκού δρομολογίου, αλλά και στην περίπτωση μακράς καθυστέρησης κατά την αναχώρηση με υπαιτιότητα του μεταφορέα
- Τη δυνατότητα τροποποίησης των εισιτηρίων που έχουν εκδώσει οι επιβάτες, όταν για λόγους ανώτερης βίας (ιδίως υγείας) που αποδεικνύονται εγγράφως αδυνατούν να ταξιδέψουν στην προγραμματισμένη ημέρα και ώρα για την οποία εκδόθηκε το εισιτήριο μεταφοράς

- Την έντυπη υποβολή καταγγελιών-διαμαρτυριών μέσω κατάλληλων φυλλαδίων ευρισκόμενων σε εμφανή σημεία του πλοίου και των λιμανιών στην Ελληνική και τουλάχιστον στην Αγγλική γλώσσα, στα οποία οι επιβάτες θα μπορούν να καταγράφουν την αξιολόγησή τους επί των προσφερόμενων υπηρεσιών με βάση την ικανοποίησή τους από το επίπεδο της παρεχόμενης ποιότητας
- Την ασφάλιση των επιβατών ενόψει ενδεχόμενου θανάτου ή κάποιας άλλης σωματικής βλάβης που έλαβε χώρα πάνω σε πλοίο ή σχετίζεται άμεσα με την εκμετάλλευση πλοίου ή την παροχή θαλάσσιας αρωγής προς πλοίο, αλλά και για ζημιά που μπορεί να προκληθεί σε οχήματα, συμπεριλαμβανομένων όλων των αποσκευών που μεταφέρονται μέσα ή πάνω σε αυτά
- Την καθιέρωση υποχρέωσης των μεταφορέων να συντάσσουν και να δημοσιεύουν ετήσιους καταλόγους με θεματική αναφορά παραπόνων που υποβλήθηκαν από επιβάτες, όπως και των αντίστοιχων λύσεων που δόθηκαν
- Την εξασφάλιση των απαιτούμενων υποδομών για την αυτοδύναμη, μέσω κεκλιμένων επιπέδων, ανελκυστήρων ή αναβατήρων, πρόσβαση και κίνηση στο πλοίο ατόμων μειωμένης κινητικότητας (όπως βρέφη και παιδιά, έγκυες γυναίκες, ηλικιωμένα πρόσωπα) και ατόμων με αναπηρία. Για τις ίδιες κατηγορίες επιβατών προτάθηκε, επίσης, η εξαίρεσή τους από τις διαδικασίες που αφορούν την άρνηση επιβίβασης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο οικείο άρθρο, ούτως ώστε ο μεταφορέας να μη δικαιούται να αρνηθεί την επιβίβαση σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας ή αναπηρίας.

Οι παρατηρήσεις που έκανε ο κ. Ζερβέας έτυχαν θερμής υποδοχής από τους συμμετέχοντες στη συνεδρίαση της Επιτροπής, ενώ ο Υφυπουργός άφησε ανοικτό το ζήτημα που επισήμανε ο Συνήγορος του Καταναλωτή σχετικά με την επανεξέταση της ευθύνης των Οργανισμών Λιμένων στην όλη μεταφορική διαδικασία με νέο νόμο, ο οποίος θα τεθεί σε δημόσια διαβούλευση ενώπιον όλων των συναρμόδιων φορέων.

Ειδικότερα, μετά την ψήφιση του τελικού νομοθετικού κειμένου, στις ρυθμίσεις του νέου νόμου περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι εξής:

- Καθιερώνεται το δικαίωμα του επιβάτη να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση μεταφοράς πριν από τον απόπλου, λαμβάνοντας κατά περίπτωση ολόκληρη την αξία του εισιτηρίου ή ποσοστό αυτής
- Εισάγεται υποχρέωση του μεταφορέα να μεριμνά για την παροχή βοήθειας στους επιβάτες (κατάλυμα, τροφή) σε περίπτωση καθυστέρησης, διακοπής ή ματαίωσης του δρομολογίου από λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα. Επιπλέον, καθιερώνεται υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης στον επιβάτη, η οποία σε περίπτωση ακύρωσης του δρομολογίου δύναται υπό προϋποθέσεις να φθάσει μέχρι την πλήρη

αποζημίωση, καλύπτοντας κάθε θετική και αποθετική ζημία την οποία αποδεδειγμένα υπέστη εκ του λόγου αυτού

- Ρυθμίζεται η ευθύνη φύλαξης των αποσκευών εντός του πλοίου, εφόσον παραδίδονται με σχετική απόδειξη, περαιτέρω δε οριοθετείται και το ανώτατο βάρος των αποσκευών, μέχρι του οποίου δεν απαιτείται η καταβολή πρόσθετου ναύλου
- Ρυθμίζεται, επίσης, η διαδικασία προώθησης των επιβατών στον προορισμό τους, σε περίπτωση απώλειας της ανταπόκρισης λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης του ταξιδιού
- Ορίζονται τα δικαιώματα του επιβάτη σε περίπτωση απαγόρευσης του απόπλου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών
- Αντιμετωπίζεται η περίπτωση της άρνησης επιβίβασης, συνήθως λόγω υπεράριθμης έκδοσης εισιτηρίων, με την πρόβλεψη καταβολής χρηματικής αποζημίωσης και την παροχή συνδρομής στον επιβάτη για την άμεση προώθηση στον προορισμό του
- Ρυθμίζονται οι διαδικασίες υποβολής παραπόνων και καταγγελιών των επιβατών
- Εισάγονται ειδικότερες ρυθμίσεις για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους. Συστήνεται, επιπλέον, συμβουλευτικό όργανο προς τον Υπουργό Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, το οποίο σε τακτά διαστήματα θα εξετάζει όλα τα πρακτικά θέματα για την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία σε όλο το φάσμα των ακτοπολικών συγκοινωνιών
- Καθιερώνεται ειδική διαδικασία για τη δικαστική επιδίωξη των απαιτήσεων των επιβατών, με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων τους

Σε γενικές γραμμές, ο νέος ν. 3709/2008 αφενός έρχεται να κωδικοποιήσει διατάξεις που βρίσκονταν διάσπαρτες σε παλαιότερα νομοθετικά κείμενα, αφετέρου εισάγει καινοτόμες διατάξεις που στοχεύουν στην επικαιροποίηση προηγούμενων ρυθμίσεων και στην εξομάλυνση των σχέσεων μεταφορέων και επιβατών στη θαλάσσια μεταφορά.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως εξωδικαστικός θεσμός συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, έχει οριστεί αρμόδιος για τη συναινετική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν από την εφαρμογή του νέου νόμου, δυνάμει τόσο του άρθρου 17 αυτού όσο και του άρθρου 1, παρ.1 του ιδρυτικού του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259).

8.2.2. *Οργανωμένα Ταξίδια – Οργανωμένες Διακοπές και Περιηγήσεις: Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για παράλειψη τουριστικού γραφείου να υπογράψει σύμβαση με τους συμμετέχοντες-καταναλωτές*

Εισηγήτρια:

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ένα σημαντικό ζήτημα που ανέκυψε κατά την επεξεργασία υπόθεσης, η οποία απασχόλησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή και αφορούσε τη διοργάνωση εκδρομής σε προορισμό του εξωτερικού, υπήρξε η παράλειψη τουριστικού γραφείου να υπογράψει σύμβαση με τους συμμετέχοντες-καταναλωτές, κατά παράβαση των ειδικότερων διατάξεων του π.δ. 339/1996 (ΦΕΚ Α' 225). Η σχετική διαπίστωση αποτυπώθηκε και σε έγγραφη σύσταση που απηύθυνε η Αρχή στο γραφείο ταξιδιών, στην οποία έγιναν -μεταξύ άλλων- οι εξής επισημάνσεις:

Με το άρθρο 4 του ανωτέρω π.δ. 339/1996 καθιερώνεται ως υποχρεωτική η σύναψη σύμβασης μεταξύ του πελάτη και του διοργανωτή ή/και πωλητή του οργανωμένου ταξιδιού. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4, «1. (...) 2. Κατά την κατάρτιση της σύμβασης πρέπει να τηρούνται οι εξής αρχές: α) Ανάλογα με το οργανωμένο ταξίδι, η σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει τα κατωτέρω στοιχεία: -Τον προορισμό ή τους προορισμούς του ταξιδιού και όταν προβλέπονται πλείονες παραμονές, περιόδους και ημερομηνίες, ώρες και τόπους αναχώρησης και επιστροφής. -Τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των χρησιμοποιούμενων μεταφορικών μέσων, τις ημερομηνίες, ώρες και τόπους αναχώρησης και επιστροφής, ως και τα διανυόμενα χιλιόμετρα ημερησίως. -Όταν το οργανωμένο ταξίδι συμπεριλαμβάνει διανυκτερεύσεις, πρέπει να παρέχονται λεπτομερώς πληροφορίες σχετικά με το κατάλυμα, τον τόπο, την άδεια λειτουργίας, τη θέση ή την τουριστική κατηγορία του, το επίπεδο ανέσεων και τα κυριότερα χαρακτηριστικά σύμφωνα με τη νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους υποδοχής, καθώς επίσης τα παρεχόμενα γεύματα και τις λοιπές προσφερόμενες υπηρεσίες. (...) -Το δρομολόγιο, -Τις επισκέψεις, τις εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του οργανωμένου ταξιδιού. (...) -Τις προθεσμίες εντός των οποίων ο καταναλωτής θα πρέπει ενδεχομένως να διαμαρτυρηθεί για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης. β. Η σύμβαση συνομολογείται γραπτώς και αντίγραφό της λαμβάνει ο καταναλωτής επί αποδείξει προ της υπογραφής της ώστε να δύναται να λάβει έγκαιρα γνώση των όρων τους οποίους περιέχει. (...)».

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω και γίνεται δεκτό και από τη νομική θεωρία¹, οι ανωτέρω προστατευτικές για τον καταναλωτή διατάξεις όσο και εκείνες που αφορούν την προσυμβατική ενημέρωση των συμμετεχόντων σκοπό έχουν την εξασφάλιση επαρκούς ενημέρωσης σχετικά με τους όρους του οργανωμένου ταξιδιού τόσο πριν από τη σύναψη όσο και κατά την κατάρτιση της σύμβασης.

Η αρχή της διαφάνειας, της διασφάλισης ενός ελάχιστου επιπέδου έγκαιρης πληροφόρησης του πελάτη και ενός ελάχιστου περιεχομένου της σύμβασης, αποτελούν βασικές αρχές προστασίας του καταναλωτή, οι οποίες διατρέχουν το σύνολο των ρυθμίσεων τόσο του γενικότερου ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191) για την προστασία του καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, όσο και του π.δ. 339/1996, ειδικά για τις ταξιδιωτικές συμβάσεις². Με το π.δ. 339/1996 εισάγονται σχεδόν εξαντλητικές ρυθμίσεις, διέπουσες την υποχρέωση των

επαγγελματιών που υπάγονται σε αυτές (διοργανωτής/πωλητής) να προβαίνουν στην κατάρτιση συμβάσεων με τους καταναλωτές, το ελάχιστο περιεχόμενο των οποίων περιγράφεται στις οικείες διατάξεις του π.δ/τος, όπως ανωτέρω εκτέθηκαν.

Με άλλα λόγια, ο έγγραφος τύπος αποτελεί συστατικό τύπο της ταξιδιωτικής σύμβασης που ρυθμίζει το π.δ. 339/1996, η τήρηση του οποίου υποχωρεί μόνον στις εξαιρετικές και ειδικά οριζόμενες υπό του διατάγματος περιπτώσεις και ποτέ άλλοτε. Δεδομένου, μάλιστα, ότι ο ιδιαίτερος χαρακτήρας των παρεχομένων υπηρεσιών στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού προϋποθέτει γενικά την προκαταβολή σημαντικών ποσών από τον καταναλωτή, ο τελευταίος πρέπει να έχει αντίγραφο των ρητρών της σύμβασης που αφορά το οργανωμένο ταξίδι. Για τον σκοπό αυτό απαιτείται όλες οι ρήτρες της σύμβασης να συνομολογούνται γραπτώς ή υπό οποιαδήποτε άλλη μορφή κατανοητή και προσιτή στον καταναλωτή και να του δίδεται αντίγραφο αυτών³.

Ενόψει των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε σκόπιμο να επιστήσει την προσοχή των διοργανωτών και πωλητών οργανωμένων ταξιδιών στην τήρηση των προεκτεθέντων διατάξεων αναφορικά με την υποχρεωτικότητα σύναψης γραπτών συμβάσεων, καλώντας παράλληλα τους καταναλωτές που πρόκειται να συμμετέχουν σε προγράμματα οργανωμένων ταξιδιών να αξιολογούν τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων. Επιπροσθέτως, η Αρχή -στο πλαίσιο των οριζόμενων στο άρθρο 4, παρ. 9 του ν. 3297/2004- συνεργάζεται με τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, ως εποπτεύουσα κατ' άρθρο 6 του π.δ. 339/1996 Αρχή, για τις νόμιμες στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του ενέργειες.

¹ Βλ. Ι. Ιγγλεζάκη, «Ζητήματα από την Ταξιδιωτική Σύμβαση και ιδίως οι αξιώσεις πληροφόρησης και αποζημίωσης του καταναλωτή», ΕπισκΕΔ Α/2004, 41 επ..

² Βλ. Ι. Καράκωστα, «Η ευθύνη του παρέχοντος τουριστικές υπηρεσίες», ΧρΙΔ Α/2001, 481 επ.

³ Βλ. και Προϊμίο Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις.

8.2.3. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στην αεροπορική μεταφορά

► Ηλεκτρονικό εισιτήριο

Κατά την έννοια του άρθρου 1, παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος, ο επιβάτης είναι καταναλωτής, διότι αποτελεί τον τελικό αποδέκτη της υπηρεσίας αεροπορικής μεταφοράς.

Η κατάρτιση και το περιεχόμενο της σύμβασης αερομεταφοράς ενός επιβάτη διέπεται κατά κύριο λόγο από διεθνείς κανόνες αναγκαστικού Δικαίου και συμπληρώνεται από γενικούς όρους συναλλαγών, τους λεγόμενους γενικούς όρους μεταφοράς ή ΓΟΜ, οι οποίοι διαμορφώνονται από τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς (IATA - International Air Transport Association).

Η IATA ιδρύθηκε το 1929 στη Χάγη, εδρεύει στο Μόντρεαλ του Καναδά και μέλη της αποτελούν αεροπορικές εταιρείες τακτικών διεθνών και εσωτερικών μεταφορών. Στο πλαίσιο των σκοπών της, έχει καταρτίσει μια σειρά ΓΟΜ, οι οποίοι είναι εναρμονισμένοι με τη Σύμβαση της Βαρσοβίας και υποχρεωτικοί για όλες τις αεροπορικές εταιρείες που αποτελούν κράτη-μέλη της. Κατ' αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται μια κοινή πολιτική των εναέριων μεταφορών.

Στην Ελλάδα, οι διεθνείς αεροπορικές μεταφορές ρυθμίζονται από τη Σύμβαση της Βαρσοβίας της 29^{ης} Ιανουαρίου 1930, η οποία κυρώθηκε στην Ελλάδα με το ν.δ. 596/1937, όπως αυτή τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με Συμβάσεις και Πρωτόκολλα, καθώς επίσης από τη Σύμβαση του Μόντρεαλ της 28^{ης} Σεπτεμβρίου 1999, που κυρώθηκε στην Ελλάδα με τον ν. 3006/2002. Η Σύμβαση του Μόντρεαλ επικυρώθηκε από 34 κράτη, εκ των οποίων τρία κράτη-μέλη την επικύρωσαν με επιφυλάξεις (Ιαπωνία, Καναδάς και Ηνωμένες Πολιτείες), ενώ τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης την επικύρωσαν με μια σημείωση.

Η εθνική εναέρια μεταφορά ρυθμιζόταν από τον Κώδικα Αεροπορικού Δικαίου, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 11-5-1988. Εν συνεχεία, όμως, η Ευρωπαϊκή Ένωση, προκειμένου να εναρμονιστεί η Κοινοτική πολιτική για τις αεροπορικές μεταφορές με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ, εξέδωσε μια σειρά κανονισμών άμεσης εφαρμογής και δεσμευτικών για τα κράτη-μέλη, με αποτέλεσμα διεθνείς και εσωτερικές μεταφορές κρατών-μελών να ρυθμίζονται ομοιόμορφα υπό το καθεστώς ευθύνης της Σύμβασης του Μόντρεαλ του 1999, καθιστώντας τις αντίστοιχες διατάξεις του ΚΑΔ πλέον ανεφάρμοστες. Οι κυριότεροι Κανονισμοί του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι ο Κανονισμός 261/2004 και ο Κανονισμός 889/2002.

Ο Κανονισμός 261/2004, ενισχύει τα δικαιώματα του επιβάτη-καταναλωτή που αναχωρεί από αερολιμένα κράτους-μέλους όπου εφαρμόζεται η συνθήκη της ΕΚ ή αναχωρεί με Κοινοτικό μεταφορέα από αερολιμένα εδάφους τρίτης χώρας με

προορισμό το έδαφος κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ρυθμίζει τις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης, ματαιώσης πτήσης και καθυστέρησης πτήσης.

Ο Κανονισμός 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13^{ης} Μαΐου 2002 προσδιορίζει την ευθύνη του Κοινοτικού αερομεταφορέα έναντι επιβατών και αποσκευών και διέπεται από όλες τις διατάξεις της Σύμβασης του Μόντρεαλ. Όλοι οι Κοινοτικοί αερομεταφορείς, κατά το άρθρο 6 του Κανονισμού, θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι διατίθεται στους επιβάτες σε όλα τα σημεία πώλησης, καθώς και στις πωλήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου, περίληψη των κύριων διατάξεων που διέπουν την ευθύνη των αερομεταφορέων για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, των προθεσμιών για την άσκηση αγωγής αποζημίωσης και τη δυνατότητα υποβολής ειδικής δήλωσης για αποσκευές.

Από την 1^η Μαΐου 2008, η IATA υποχρέωσε όλες τις αεροπορικές εταιρείες-μέλη της να εκδίδουν με ηλεκτρονικό τρόπο τα εισιτήρια αερομεταφοράς, καταργώντας την έντυπη μορφή τους. Το «e-ticket» ή αλλιώς «ηλεκτρονικό εισιτήριο» αντικαθιστά το χάρτινο και η κράτηση θέσης αποθηκεύεται στο σύστημα της αεροπορικής εταιρείας. Ο καταναλωτής, με την είσοδο του στην ηλεκτρονική σελίδα της αντίστοιχης αεροπορικής εταιρείας, επιλέγει τις ημερομηνίες ταξιδιού του, ενημερώνεται για τους οικείους ΓΟΜ και χρεώνεται το αντίτιμο της αερομεταφοράς του στην πιστωτική του κάρτα ή προμηθεύεται το ηλεκτρονικό του εισιτήριο και την επιβεβαίωση της κράτησής του από τον πάροχο τουριστικών υπηρεσιών που επιλέγει. Κατά την προσέλευσή του στον χώρο του check-in, ο επιβάτης της αεροπορικής εταιρείας επιδεικνύει το διαβατήριο ή την ταυτότητά του και την επιβεβαίωση κράτησής του και εκεί εκδίδεται η κάρτα επιβίβασης για την είσοδό του στο αεροπλάνο.

Τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου είναι πολλά, καθώς με αυτό τον τρόπο αίρεται ο κίνδυνος απώλειάς του, προβλέπεται η δυνατότητα αλλαγής «τελευταίας στιγμής» του δρομολογίου ή της ημερομηνίας αναχώρησης ή επιστροφής χωρίς να απαιτείται η έκδοση νέων παραστατικών, απλοποιείται η διαδικασία του check in. Παράλληλα, η παγκόσμια βιομηχανία αερομεταφοράς επωφελείται ετησίως με 3 δισ. ευρώ, ενώ η εξοικονόμηση 300 εκατομμυρίων χαρτιού ετησίως συμβάλει στη μείωση της περιβαλλοντικής μόλυνσης.

Ωστόσο, έχουν ήδη διαπιστωθεί τα πρώτα προβλήματα κατά την εφαρμογή της έκδοσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου.

Σύμφωνα με το ψήφισμα της IATA, οι τουριστικοί πράκτορες οφείλουν, παράλληλα με την επιβεβαίωση κράτησης, να γνωστοποιούν στους καταναλωτές-επιβάτες τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την σύμβαση αερομεταφοράς και συγκεκριμένα την απόφαση 724 της IATA.

► Διασφάλιση υπόδειξης των Γενικών Όρων Μεταφοράς στο επιβατικό κοινό

Η σύμβαση αερομεταφοράς χαρακτηρίζεται ως σύμβαση προσχώρησης, καθώς ο επιβάτης προσχωρεί σε ήδη διατυπωμένους και τυποποιημένους -όσον αφορά το περιεχόμενό τους- όρους, τους οποίους έχει προδιατυπώσει η αεροπορική εταιρεία για απροσδιόριστο αριθμό συμβαλλομένων (επιβατών) και για τους οποίους ο επιβάτης δεν έχει άλλη επιλογή από το να τους αποδεχθεί, ακόμη και αν δεν είναι ικανοποιημένος.

Οι ΓΟΜ καθορίζονται κατά κύριο λόγο από την υπ' αριθ. 724 Απόφαση της IATA «Εισιτήριο Επιβατών – Γνωστοποιήσεις και Όροι Μεταφοράς» και την υπ' αριθ. 1724 Σύσταση της IATA «Όροι Μεταφοράς»¹² και έχουν εγκριθεί ως προς τη συμβατότητά τους με το Αμερικανικό Δίκαιο από το Department of Transport.

Η απόφαση 724 περιλαμβάνει 11 όρους, με κύριο περιεχόμενο τις παροχές υπηρεσιών μεταφοράς και τις γνωστοποιήσεις προς τους επιβάτες σχετικά με την ευθύνη των αερομεταφορέων κατά τα οριζόμενα στη Σύμβαση της Βαρσοβίας. Το περιεχόμενό της είναι δεσμευτικό για τους αερομεταφορείς που μετέχουν στη Διάσκεψη Επιβατικών Μεταφορών της Ένωσης.

Αντιθέτως, η Σύσταση 1724, η οποία εξειδικεύει τους ΓΟΜ, δεν είναι δεσμευτική. Τα δύο αυτά κείμενα αποτελούν σε κύρια βάση το περιεχόμενο των εισιτηρίων αερομεταφοράς των μελών της IATA, η δε υιοθέτησή τους και από αεροπορικές εταιρείες που δεν αποτελούν μέλη της έχει οδηγήσει στην καθιέρωση της ομοιογένειας που διέπει το Δίκαιο των αερομεταφορών.

Το περιεχόμενο των ΓΟΜ ελέγχεται από τις αρμόδιες εθνικές Αρχές ή δικαστήρια ως προς τη συμβατότητά του με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή και μπορεί να οδηγήσει στην αναγνώριση της καταχρηστικότητας και, συνεπώς, της ακυρότητας ορισμένων από αυτούς.

Κατά το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/94, όπως ισχύει τροποποιημένος, ορίζεται: «Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (ΓΟΣ) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Ειδικότερα, ως ΓΟΣ ορίζονται οι συμβατικοί όροι μονομερώς προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος (επιχείρηση) επιβάλλει κατά την κατάρτιση της συμβάσεως στον άλλο (καταναλωτή), χωρίς προηγούμενη ατομική διαπραγμάτευση.

¹² Resolution 724 on «Passenger Ticket - Notices and Conditions of Contract», Recommended Practice 1724 on «General Conditions of Carriage, Passengers and Baggage».

Για την ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση ο ν. 2251/1994 απαιτεί τη συνδρομή και πλήρωση συγκεκριμένων προϋποθέσεων ως ακολούθως:

- Υπόδειξη των ΓΟΣ: Αναγκαία προϋπόθεση της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση υπό το καθεστώς του ν. 2251/1994, θεωρείται η κατά τον χρόνο διαπραγμάτευσης ή κατάρτισης της σύμβασης δυνατότητα γνώσης, εκ μέρους του αντισυμβαλλόμενου, του περιεχομένου των ΓΟΣ. Δεν απαιτείται, δηλαδή, ο τελευταίος να λάβει πράγματι γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ, αλλά πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα γνώσης του¹³.

Κατά την έννοια του νόμου, ο προμηθευτής οφείλει κατά τη σύναψη της σχετικής σύμβασης να προβεί σε ρητή επισήμανση προς τον καταναλωτή ότι η σύμβαση πρέπει να καταρτιστεί υπό τους προτεινόμενους όρους. Ρητή επισήμανση σημαίνει ρητή παραπομπή.

Περαιτέρω, στο άρθρο 2, παρ. 2 του ισχύοντος ν. 2251/1994 ορίζεται ότι: «... οι ΓΟΣ εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης». Από τη διάταξη αυτή συνάγεται ότι ο τύπος της υπόδειξης των ΓΟΣ οφείλει να είναι έγγραφος, στην περίπτωση κατά την οποία η σύμβαση συνάπτεται εγγράφως. Σε περίπτωση προφορικής ή και σιωπηρώς συναφθείσας σύμβασης αρκεί και προφορική ή σιωπηρή υπόδειξη των ΓΟΣ.

Η δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ πρέπει να κριθεί με βάση τον μέσο καταναλωτή του οικείου κύκλου συναλλαγών, δηλαδή με βάση το πώς αντιλαμβάνεται ο μέσης συναλλακτικής πείρας και, επίσης, μέσης αντιληπτικής και γνωστικής οσαύτως ικανότητας πελάτης και καταναλωτής.

Περαιτέρω, το κρίσιμο χρονικό σημείο κατά το οποίο θα πρέπει να γίνει η υπόδειξη, όπως άλλωστε ορίζεται στο άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994, είναι το σημείο κατάρτισης της σύμβασης. Η εκ των υστέρων πληροφόρηση του καταναλωτή για τους ΓΟΣ δεν αρκεί, δεδομένου ότι μεταγενέστερη υπόδειξή τους δεν αναπληρώνει τη σχετική παράλειψη. Και τούτο διότι ο αντισυμβαλλόμενος δεν έχει τη δυνατότητα εγκαίρως να τους διαβάσει για να κρίνει αν θα αποδεχθεί την ενσωμάτωσή τους ή αν θα ματαιώσει τη σύναψη της σύμβασης.

Δήλωση του προμηθευτή ότι οι ΓΟΣ μπορεί να σταλούν στον καταναλωτή αν τους ζητήσει δεν αρκεί, ιδίως όταν η σύμβαση συνάπτεται

¹³ Βλ. Ι. Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004 σελ. 86.

σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα, ώστε είναι αδύνατη η προηγούμενη γνώση του καταναλωτή¹⁴.

- Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή: Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής γνωρίζει τους ΓΟΣ ή όφειλε, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, να γνωρίζει ότι είθισται η χρήση ΓΟΣ και του παρασχέθηκε η πραγματική δυνατότητα γνώσης πριν από τη σύναψη της σύμβασης, θεωρείται ότι έχει συντελεστεί η ενσωμάτωση των ΓΟΣ στην κυρία σύμβαση.

Επομένως, η ανάρτηση πινακίδων με ΓΟΣ σε εμφανές και προσπελάσιμο, πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, σημείο όπου πωλούνται αγαθά ή παρέχονται υπηρεσίες στο ευρύ κοινό, χωρίς ο προμηθευτής ή οι βοηθοί εκπλήρωσής του να έρχονται σε άμεση προσωπική επαφή με τον καταναλωτή, πρέπει να θεωρηθεί ότι πληροί τις ως άνω προϋποθέσεις.

Αντιθέτως, ανυπαίτια άγνοια (σ.σ. μη υπόδειξη ή στέρηση εκ μέρους του προμηθευτή της δυνατότητας γνώσης του καταναλωτή) εξαιρεί την ενσωμάτωση των ΓΟΣ από την κύρια σύμβαση.

- Συγκατάθεση του καταναλωτή στην ισχύ των ΓΟΣ: Η συγκατάθεση του καταναλωτή της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση, κρινόμενη κατά περίπτωση, δύναται να είναι ρητή ή σιωπηρή. Περαιτέρω, η ρητή συγκατάθεση μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική.

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες για την κατάρτιση της σύμβασης απαιτείται έγγραφος τύπος, η εν λόγω προϋπόθεση ικανοποιείται με την υπογραφή της κυρίας σύμβασης (χωρίς να είναι απαραίτητη η υπογραφή των ΓΟΣ), υπό την προϋπόθεση να υπάρχει στο κείμενο της κυρίας σύμβασης ειδική μνεία και παραπομπή στους ΓΟΣ. Άλλως, όπου εκ του νόμου για την κατάρτιση της σύμβασης δεν απαιτείται έγγραφος τύπος, αλλά αυτή καταρτίζεται προφορικά, αρκεί και προφορική συγκατάθεση.

Παρά τη θέσπιση νομοθετικών μέτρων και τις αυτοπροαίρετες δεσμεύσεις των αεροπορικών εταιρειών για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε σημαντικό αριθμό καταγγελιών που έχει δεχθεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαπιστωθεί η έλλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών-επιβατών από τους τουριστικούς πράκτορες των όρων και των προϋποθέσεων που διέπουν τη σύμβαση αερομεταφοράς, με αποτέλεσμα να μην εξασφαλίζεται η απαιτούμενη δυνατότητα πραγματικής γνώσης τους.

Για τους λόγους αυτούς, θα πρέπει το σύνολο των τουριστικών πρακτόρων, εφόσον η κράτηση πραγματοποιείται μέσω αυτών, να

¹⁴ Βλ. Μεντή, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε Καταναλωτικές και Εμπορικές Συμβάσεις, Εκδόσεις: Π.Ν. Σάκκουλας, σελ. 40, 2000.

εξασφαλίζουν ότι διατίθεται στους επιβάτες σε όλα τα σημεία πώλησης, καθώς και στις πωλήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου, περίληψη των κύριων διατάξεων που διέπουν την ευθύνη των αερομεταφορέων για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, των προθεσμιών για την άσκηση αγωγής αποζημίωσης και της δυνατότητας υποβολής ειδικής δήλωσης για αποσκευές.

► *Γλώσσα διατύπωσης των ΓΟΣ*

Εισηγήτρια:

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ύστερα από έρευνα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο χειρισμού αναφοράς που υποβλήθηκε στην Αρχή, διαπιστώθηκε ότι αλλοδαπή αεροπορική εταιρεία δεν έχει προβεί σε μεταγλώττιση των ΓΟΣ στην Ελληνική γλώσσα, παρότι δραστηριοποιείται και στην Ελληνική αγορά, συνάπτοντας συμβάσεις με επιβάτες-καταναλωτές.

Επισημαίνεται, ειδικότερα, ότι για την πραγματοποίηση κράτησης εισιτηρίου μέσω του επίσημου δικτυακού τόπου της συγκεκριμένης εταιρείας παρέχεται η επιλογή χρήσης της Ελληνικής γλώσσας, ωστόσο οι πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα με τους όρους μεταφοράς (αποσκευές, εισιτήρια κ.λπ.), αλλά και οι ίδιοι όροι μεταφοράς, αποτυπώνονται στην Αγγλική και όχι και στην Ελληνική γλώσσα.

Η Αρχή, με έγγραφό της που απηύθυνε προς την εταιρεία, επισήμανε την υποχρέωσή της για αποτύπωση των όρων μεταφοράς και στην Ελληνική γλώσσα και την κάλεσε να προβεί στη δέουσα μεταγλώττιση. Σε απάντηση, η αεροπορική εταιρεία δήλωσε ότι δεν υφίσταται σχετική υποχρέωσή της, με αποτέλεσμα ο Συνήγορος του Καταναλωτή να προχωρήσει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς την εν λόγω εταιρεία, υπογραμμίζοντας μεταξύ άλλων τα εξής:

- Ο επιβάτης αεροπορικών μεταφορών αποτελεί καταναλωτή, δυνάμει της παρ. 4 του άρθρου 1 του ν. 2251/1994, όπως τροποποιημένος ισχύει, καθώς αποτελεί τον τελικό αποδέκτη της υπηρεσίας εναέριας μεταφοράς¹.
- Η σύμβαση αεροπορικής μεταφοράς διέπεται από τους ΓΟΜ, οι οποίοι στη συντριπτική τους πλειονότητα εναρμονίζονται προς τους ήδη προτεινόμενους από την IATA.
- Οι ΓΟΜ έχουν συμβατικό χαρακτήρα, διατυπώνονται από τους αερομεταφορείς μονομερώς και εκ των προτέρων, αποκλειομένης κάθε ατομικής διαπραγμάτευσης, προορίζονται δε για ομοιόμορφη χρήση σε μελλοντικό αριθμό συμβάσεων. Με άλλα λόγια, οι ΓΟΜ εντάσσονται στην ευρύτερη κατηγορία των ΓΟΣ και αξιολογούνται δυνάμει των ειδικών διατάξεων του άρθρου 2 του ν. 2251/1994², όπως ισχύει τροποποιημένος.

- Η ενσωμάτωση των ΓΟΣ στη σύμβαση συντελείται με: **(i)** την επισήμανση της ύπαρξής τους από τον προμηθευτή με τρόπο ώστε να μην καταλείπεται αμφιβολία ότι η σύμβαση συνάπτεται υπό τους συγκεκριμένους ΓΟΣ, **(ii)** τη γνώση (ή υπαίτια άγνοια) αυτών από τον καταναλωτή, και **(iii)** τη συγκατάθεση του αντισυμβαλλομένου στην ισχύ τους. Ειδικότερα, για την πλήρωση της υπό του στοιχείου (i) προϋπόθεσης απαιτείται σωρευτικά η υπόδειξη των όρων από τον προμηθευτή, η τήρηση από αυτόν της υποχρέωσης γραπτής και σαφούς διατύπωσης, καθώς και η χρήση της Ελληνικής γλώσσας για τη σύνταξή τους.
- Αναφορικά με την τελευταία ως άνω προϋπόθεση και σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, όπως μάλιστα ισχύει μετά την τροποποίησή του, οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπομένων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην Ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους. Εκτυπώνονται, δε, με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην Ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην Ελληνική γλώσσα.
- «Διεθνής» χαρακτηρίζεται η συναλλαγή όταν εμπεριέχει στοιχεία αλλοδαπότητας, ήτοι συνδέεται με την αλλοδαπή έννομη τάξη, από άποψη είτε υποκειμένου (υπηκοότητα συναλλασσομένων) είτε αντικειμένου (τόπος κατάρτισης, εκτέλεσης της σύμβασης). Η ενσωμάτωση των ΓΟΣ σε μια διεθνή σύμβαση κρίνεται κατεξοχήν με βάση τη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Τούτο σημαίνει ότι η γλώσσα των ΓΟΣ πρέπει να ακολουθεί το κείμενο της κύριας σύμβασης, αποτελεί δε υποχρέωση του προμηθευτή, με βάση και τα διεθνή συναλλακτικά ήθη, να μεταγλωττίζει τους ΓΟΣ, ακολουθώντας τη γλώσσα που επιλέγει να χρησιμοποιεί για την κατάρτιση της κύριας σύμβασης.

Εξάλλου, η υποχρέωση σύνταξης των ΓΟΣ στην Ελληνική γλώσσα και στην περίπτωση των διεθνών συναλλαγών, σύμφωνα με τον τροποποιημένο ν. 2251/1994, διασφαλίζει την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή, εναρμονίζεται με την αρχή της διαφάνειας, ως θεμελιώδους αρχής της προστασίας του καταναλωτή, και αποτρέπει τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών.

Τούτων λαμβανομένων υπόψη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση:

- προς την αλλοδαπή αεροπορική εταιρεία να μεριμνήσει για την άμεση μεταγλώττιση των ΓΟΜ, όπως αυτοί διατυπώνονται εγγράφως είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, γνωστοποιώντας στην Αρχή το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αυτή πρόκειται να ολοκληρωθεί

- προς τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς (IATA) να παρέμβει στα μέλη της για την άμεση μεταγλώττιση των ΓΟΜ όσων αεροπορικών εταιρειών δραστηριοποιούνται στην Ελληνική αγορά και δεν έχουν μέχρι σήμερα μεριμνήσει σχετικά.

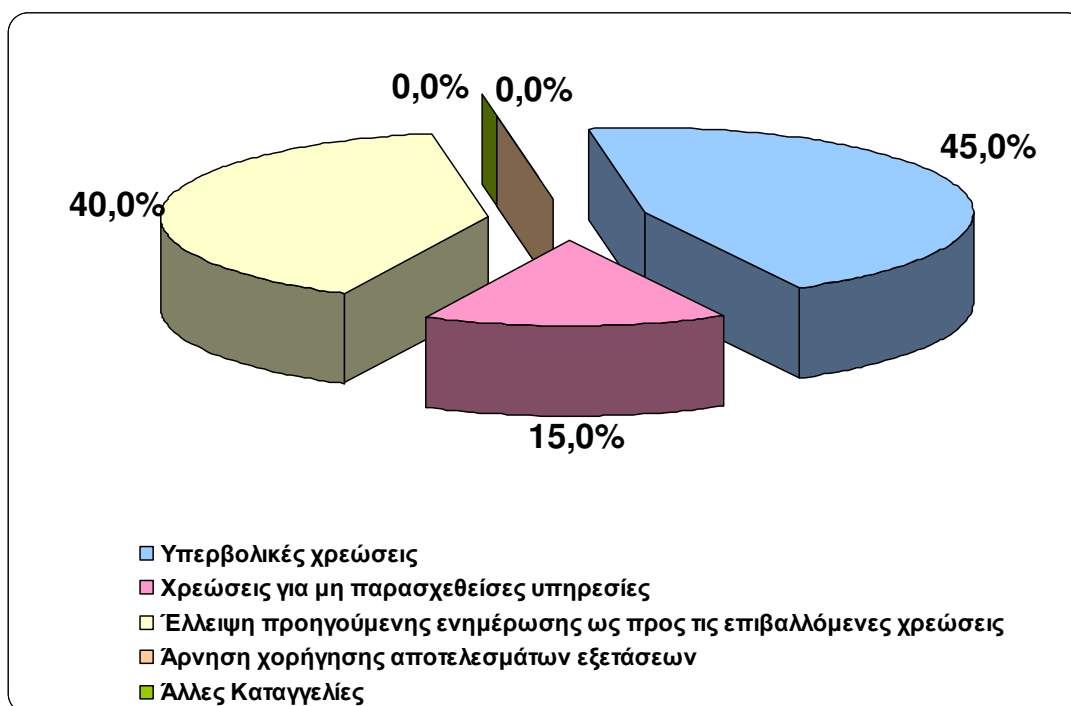
¹ Βλ. Α. Αθανασίου, «Ζητήματα Προστασίας του Επιβάτη Αεροπορικών Μεταφορών ως Καταναλωτή: Σύγχρονες Τάσεις και Προβληματισμοί», ΕπισκΕΔ Α/2002, 33επ.

² Βλ. Ρ. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, «Αεροπορική Μεταφορά Επιβατών», 2005, σελ. 161 επ, και ίδιας σε ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου), 2008, 14, σελ. 27επ.

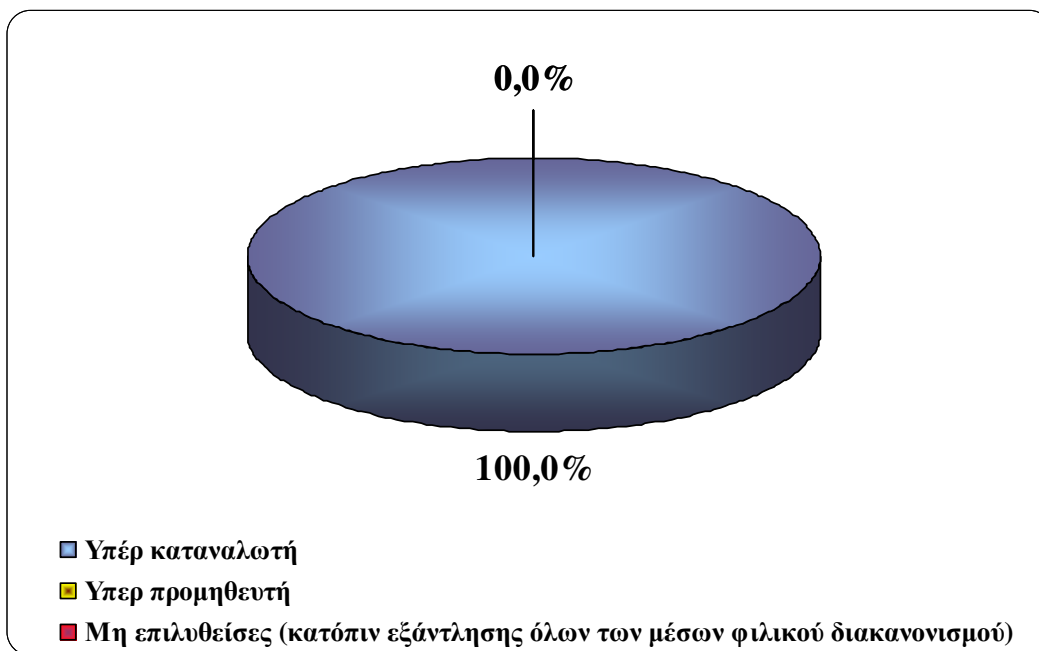
9. Υπηρεσίες υγείας

<i>Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης</i>	<i>Αριθμός καταγγελιών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών</i>
Προηγούμενες Ετήσιες Εκθέσεις	7	
Τρέχουσας Ετήσια Έκθεση (01/06/2008 – 31/05/2009)	13	0,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	20	0,2 %

Πίνακας 23: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες υγείας



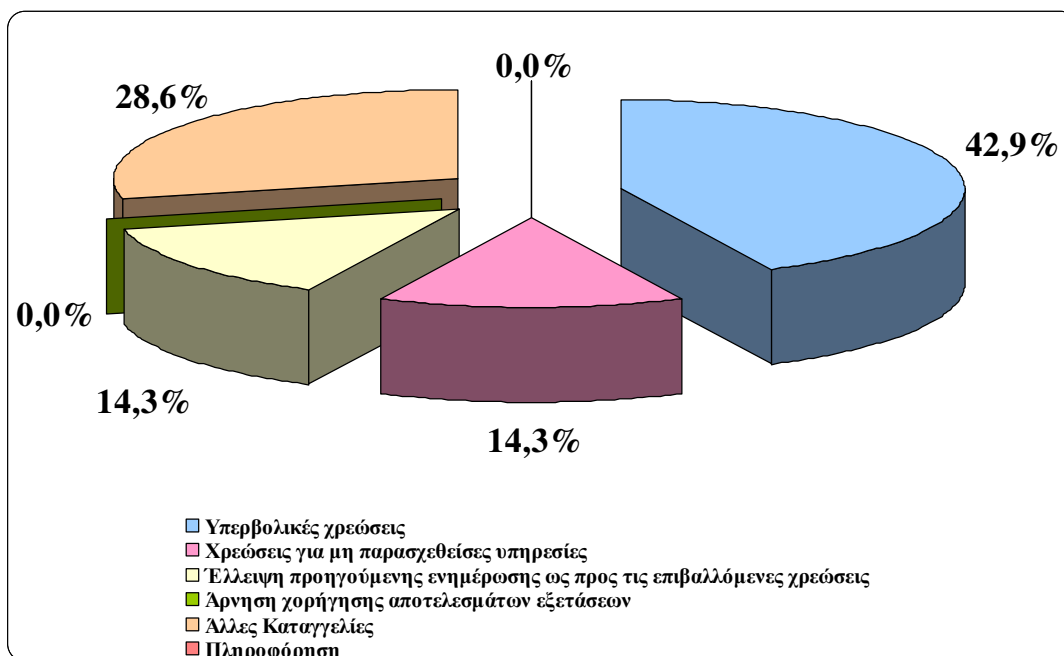
Γράφημα 71: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας



Γράφημα 72: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες υγείας

Τηλεφωνικά παράπονα	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων
01/06/2008 – 31/05/2009	7	0,1 %

Πίνακας 24: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας



Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες υγείας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές καταναλωτών κατά ιδιωτικών μαιευτηρίων σχετικά με χρεώσεις για έξοδα συλλογής βλαστικών κυττάρων από το αίμα του ομφάλιου λώρου, που γίνεται από τον ιατρό μαιευτήρα κατά τη διαδικασία του τοκετού. Ειδικότερα, καταγγέλλουν:

- ότι κατά την εισαγωγή στο νοσοκομείο δεν ενημερώθηκαν προσυμβατικά για την εν λόγω χρέωση, την οποία διαπίστωσαν το πρώτον στο τιμολόγιο του μαιευτηρίου
- ότι η χρέωση δεν δικαιολογείται, καθώς δεν αντιστοιχεί σε παρασχεθείσες από τα μαιευτήρια υπηρεσίες.

Κατά τους ισχυρισμούς των καταναλωτών, το προσωπικό των μαιευτηρίων δεν εμπλέκεται καθόλου στη διαδικασία λήψης βλαστοκυττάρων. Με το πέρας του τοκετού, ο ιατρός προβαίνει στη λήψη ομφαλοπλακουντιακού αίματος, το οποίο τοποθετείται με εργαλεία και σε ειδική συσκευασία που έχει χορηγήσει η ανεξάρτητη εταιρεία φύλαξης βλαστοκυττάρων, με την οποία ο καταναλωτής έχει ήδη συμβληθεί.

Σε ορισμένες, δε, περιπτώσεις αναφέρουν ότι πριν από τον τοκετό υπέγραψαν έγγραφο που ανέφερε ότι το εκάστοτε μαιευτήριο δεν φέρει ευθύνη για τη μεταφορά του ομφαλοπλακουντιακού αίματος. Συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι ουδείς εκ του μαιευτηρίου εμπλέκεται στη διαδικασία, πλην του ιατρού, ο οποίος μάλιστα δεν φαίνεται να αμείβεται επιπλέον γι' αυτή την ενέργεια.

Τα αντεπιχειρήματα των μαιευτηρίων εστιάζονται στο ότι πρόκειται για διαδικασία που λαμβάνει χώρα σε ειδική οργανωμένη ιατρική μονάδα της κλινικής από μαιευτήρα ή ιατρό συνεργάτη της και ότι το ομφαλοπλακουντιακό αίμα φυλάσσεται στις εγκαταστάσεις τους έως την παραλαβή του από την εταιρεία φύλαξης. Προσδιορίζουν την ενέργεια αυτή ως ξεχωριστή ιατρική πράξη, που δεν εντάσσεται στη διαδικασία τοκετού, διενεργείται από εξειδικευμένους ιατρούς και για τον λόγο αυτό έχει ξεχωριστή χρέωση. Επισημαίνουν, δε, ότι ως ιατρική πράξη ενέχει κινδύνους και σε περίπτωση ιατρικού σφάλματος ο ασθενής, πέραν του ιατρού, θα στραφεί και κατά της κλινικής και, ως εκ τούτου, φέρουν ευθύνη.

Οι εν λόγω αναφορές είναι υπό επεξεργασία από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Στο πλαίσιο διερεύνησης αυτών των υποθέσεων έχει απευθυνθεί και ερώτημα στον Πανελλήνιο Ιατρικό Σύλλογο, από τον οποίο ζητείται να εκθέσει τις απόψεις του, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, σχετικά με το κατά πόσο η πρακτική αυτή είναι δικαιολογημένη.

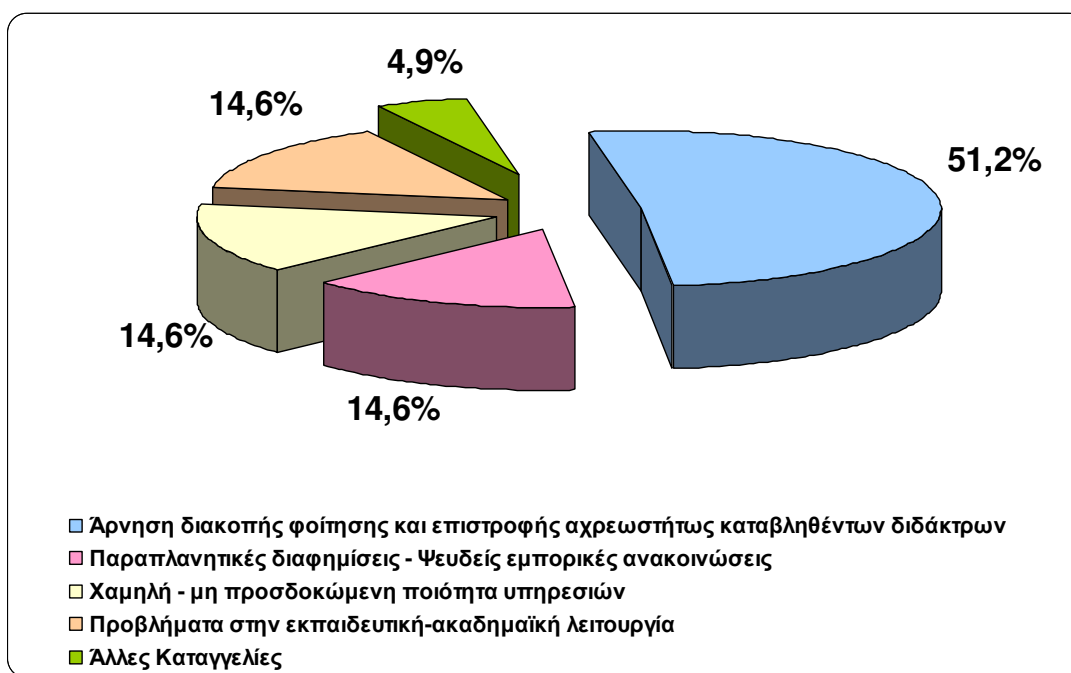
Ένα δεύτερο ζήτημα που έχει ανακύψει από σχετικές αναφορές των οποίων έχει γίνει αποδέκτης ο Συνήγορος του Καταναλωτή αφορά υπερβολικές χρεώσεις παροχής υπηρεσιών εκ μέρους ιδιωτικών νοσηλευτικών ιδρυμάτων. Ωστόσο, επισημαίνεται ότι ο έλεγχος και ο καθορισμός των τιμών των εν θέματι

υπηρεσιών δεν εμπίπτουν στο πεδίο της αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως αυτή ορίζεται στον νόμο, και εκφεύγουν του διαμεσολαβητικού του ρόλου.

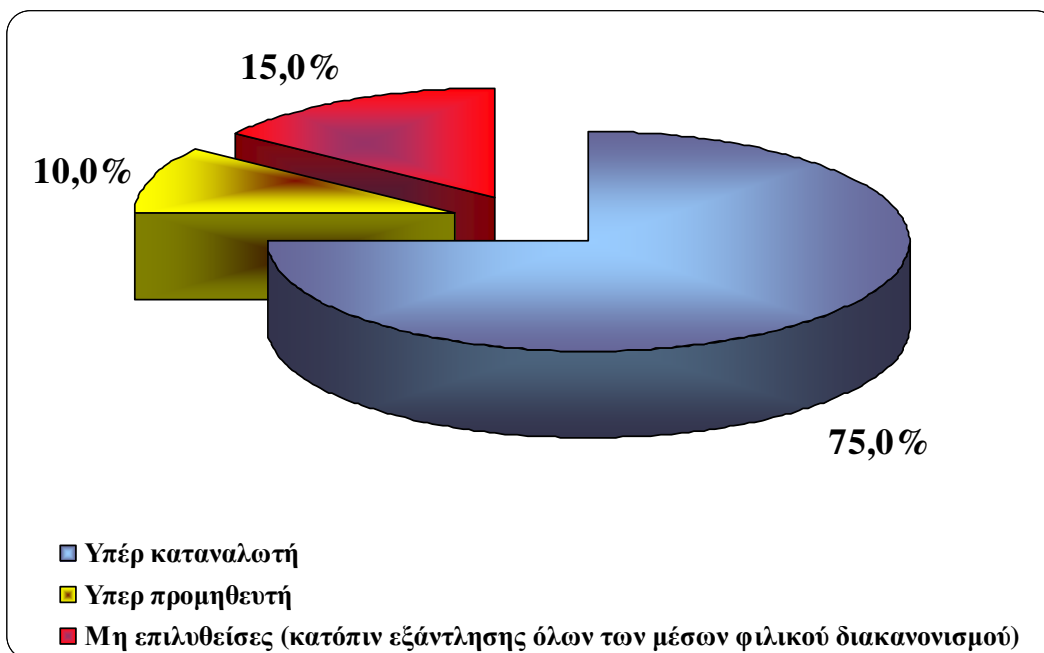
10. Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Καταγγελίες ανά περίοδο Ετήσιας Έκθεσης	Αριθμός καταγγελιών	Ποσοστό επί του συνόλου των καταγγελιών
Προηγούμενες Ετήσιες Εκθέσεις	17	
Τρέχουσα Ετήσια Έκθεση (01/06/2008 – 31/05/2009)	24	0,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	41	0,4 %

Πίνακας 25: Καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης



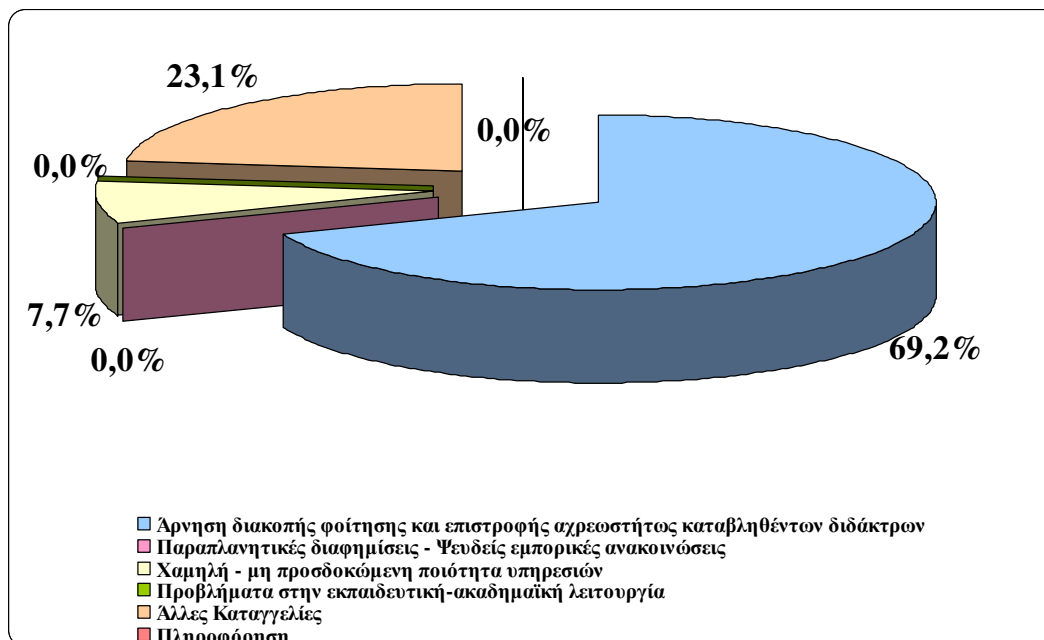
Γράφημα 74: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης



Γράφημα 75: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης

<i>Τηλεφωνικά παράπονα</i>	<i>Αριθμός παραπόνων</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των τηλ. παραπόνων</i>
01/06/2008 – 31/05/2009	13	0,2 %

Πίνακας 26: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης



Γράφημα 76: Κατηγορίες παραπόνων σχετικά με υπηρεσίες εκπαίδευσης

10.1. Νόμος 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177/25-8-2008) «Ίδρυση και Λειτουργία Κολλεγίων και άλλες Διατάξεις»

Την 1^η Αυγούστου 2008 ψηφίστηκε ο νόμος που ρυθμίζει τους κανόνες ίδρυσης και λειτουργίας των Κολλεγίων στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με τον νέο νόμο, τα Κολλέγια θεωρούνται πάροχοι μεταλυκειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης και οι τίτλοι, οι βεβαιώσεις, τα πιστοποιητικά σπουδών ή οποιασδήποτε άλλης ονομασίας βεβαίωση που χορηγούν δεν είναι ισότιμα με τους τίτλους που χορηγούνται στο πλαίσιο του συστήματος τυπικής εκπαίδευσης, όπως Πανεπιστήμια, ΤΕΙ και ΙΕΚ.

Ο νόμος προβλέπει τη σύσταση, στο Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γραφείου Κολλεγίων, το οποίο υπάγεται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου και έχει εν γένει την αρμοδιότητα για τον έλεγχο της ίδρυσης και της λειτουργίας των Κολλεγίων.

Για την άδεια λειτουργίας, η οποία χορηγείται ύστερα από γνώμη της Επιτροπής Αξιολόγησης και Ελέγχου Κολλεγίων που συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, προβλέπονται αυστηρές διατάξεις, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως κτηριακές υποδομές, διοικητική στελέχωση, πληρότητα προγραμμάτων σπουδών, αριθμός και προσόντα διδασκόντων, οικονομική αξιοπιστία, συνθήκες υγιεινής και υλικοτεχνικός εξοπλισμός. Ακόμη, οι εγκαταστάσεις πρέπει να διαθέτουν

βιβλιοθήκη για τη μελέτη των σπουδαστών, που θα είναι λειτουργική, χώρους εργαστηρίων ανάλογα με τις ειδικότητες που παρέχονται, οπτικο-ακουστικά μέσα και εξοπλισμένη αίθουσα πολυμέσων με πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Σημαντική καινοτομία του νόμου είναι ότι επιτρέπει μόνο στα Κολλέγια που έχουν ισχύουσα άδεια λειτουργίας να μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης σε σύμπραξη με αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα της αλλοδαπής, ιδίως με τη νομική μορφή της συμφωνίας πιστοποίησης (validation) ή της συνεργασίας δικαιόχρησης (franchising).

Απαγορεύεται η συστέγαση Κολλεγίου με φροντιστήριο ή οποιονδήποτε φορέα εκπαίδευσης ή άλλης επιχειρηματικής δραστηριότητας, υπό την έννοια της ύπαρξης μεταξύ τους κοινής εισόδου και ενιαίων χώρων διδασκαλίας, μελέτης, διοίκησης και αναψυχής. Απαγορεύεται, περαιτέρω, η συσχέτιση Κολλεγίων με φροντιστήρια ή οποιονδήποτε φορέα εκπαίδευσης κατά την προβολή, αναγγελία, γνωστοποίηση, διαφήμιση ή στις επιγραφές τους.

Προβλέπονται, επιπλέον, αυστηρά κριτήρια για τους διδάσκοντες, οι οποίοι πρέπει να είναι κάτοχοι πανεπιστημιακού, μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών.

Οι διδάσκοντες που θα επιλέγουν τα Κολλέγια θα προέρχονται από τους εγγεγραμμένους σε σχετικό μητρώο που θα υπάρχει στο Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Ο νόμος ορίζει ως καταληκτική προθεσμία για την προσαρμογή των Κολλεγίων στις διατάξεις του παρόντος νόμου την 31^η Αυγούστου 2009.

10.2. *Επικαιροποίηση της Σύστασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τις παραπλανητικές διαφημίσεις Κολλεγίων και Εργαστηρίων Ελευθέρων Σπουδών*

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο χρόνος ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των Πανελληνίων Εξετάσεων και των βάσεων των Ανωτάτων Σχολών για την εισαγωγή των νέων στα ΑΕΙ και τα ΤΕΙ της χώρας δημιουργεί πρόσφορο πεδίο για τη διαφημιστική έξαρση «τριτοβάθμιων» εκπαιδευτικών υπηρεσιών, παρεχόμενων από ιδιώτες με το νομικό καθεστώς λειτουργίας του εργαστηρίου ελευθέρων σπουδών, συνοδεία πομπωδών εκφράσεων, όπως ενδεικτικά: «Σπουδές με το υψηλό επίπεδο ενός ιδιωτικού πανεπιστημίου!», «Αποκτήστε ισχυρά Ευρωπαϊκά Bachelors και Masters και ξεχωρίστε!», «Αναγνωρισμένες ανώτερες σπουδές!», «Πανεπιστημιακές σπουδές Ευρωπαϊκού επιπέδου!».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με αφορμή τα παραπάνω, είχε προχωρήσει πέρυσι στη σύνταξη και κατόπιν δημοσιοποίηση Σύστασης με αντικείμενο τις διαφημίσεις των φερόμενων ως ιδιωτικών πανεπιστημίων, τα οποία στην Ελλάδα αδειοδοτούνται και λειτουργούν ως εργαστήρια ελευθέρων σπουδών. Ωστόσο, παρατηρήθηκε και φέτος εκ νέου το φαινόμενο της εκτεταμένης παραπλανητικής διαφήμισης, γεγονός που κατέστησε επιβεβλημένη την παρέμβαση της Ανεξάρτητης Αρχής χάριν της προστασίας των πολιτών-καταναλωτών, ιδιαιτέρως των νέων που επιθυμούν να σπουδάσουν.

Κυριότερες διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, έπειτα από την επισταμένη παρατήρηση διαφημιστικών καταχωρήσεων των μεταλκειακών εκπαιδευτηρίων στον Τύπο, ήταν οι εξής:

- Δηλώνουν ότι παρέχουν ανώτατες πανεπιστημιακές σπουδές και ότι χορηγούν τίτλους σπουδών, όπως Bachelor, Master, MBA και PhD, δίνοντας την εντύπωση ότι οι απόφοιτοί τους γίνονται κάτοχοι πανεπιστημιακού διπλώματος στην Ελλάδα, ενώ στην πραγματικότητα επιτρέπεται κατά νόμο να χορηγούν απλώς βεβαιώσεις και πιστοποιητικά σπουδών, τα οποία σε καμία περίπτωση δεν θεωρούνται ισότιμα με τους τίτλους που χορηγούνται στο πλαίσιο λειτουργίας του Ελληνικού πανεπιστημιακού και τεχνολογικού τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού τομέα.
- Καταφεύγουν στη συχνή χρήση του χαρακτηρισμού τους ως «πανεπιστήμια», ενώ ισχύει η ρητή απαγόρευση μιας τέτοιας προσδιοριστικής προσθήκης.
- Κάνουν λόγο για αναγνώριση επαγγελματικών δικαιωμάτων των αποφοίτων τους, επικαλούμενα την Οδηγία 36/2005/EK, η οποία ωστόσο δεν έχει ακόμα ενσωματωθεί στην Ελληνική έννομη τάξη, με αποτέλεσμα να μην είναι ακόμα γνωστό τι επισήμως πρόκειται να ισχύσει σε επίπεδο αναγνώρισης ακαδημαϊκών ή επαγγελματικών προσόντων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε εκτιμήσει ότι ο τρόπος με τον οποίο προβάλλονται διαφημιστικά τα μεταλκειακά εκπαιδευτήρια στον Τύπο, στο πλαίσιο του έντονου μεταξύ τους εμπορικού ανταγωνισμού για την προσέλκυση νέων σπουδαστών, καλλιεργεί την εικόνα μιας άκρως εμπορευματοποιημένης εκπαιδευτικής αγοράς, αποδίδοντας στην έννοια του εκπαιδευτικού αγαθού της ανώτατης εκπαίδευσης το χαρακτηριστικό αναλώσιμου προϊόντος με υπερβολική ευκολία κτήσης, αποστερώντας το συνάμα από το ακαδημαϊκό περίβλημα με το οποίο το περιβάλλει και το προφυλάσσει η κείμενη νομοθεσία.

Η διαφημιστική έξαρση υπό την πίεση αυτού του ανταγωνισμού, σε μια χώρα που παραδοσιακά διακρίνεται για την υψηλή ζήτηση πανεπιστημιακής μόρφωσης και διαθέτει ένα ευμέγεθες σώμα υφιστάμενων και δυνητικών καταναλωτών εκπαιδευτικών υπηρεσιών, αποδεικνύεται ότι οδηγεί συχνά σε δεοντολογικές αποκλίσεις με τη μορφή μεγαλόσχημων αναφορών σε ποιοτικά

χαρακτηριστικά των προγραμμάτων σπουδών και των απονεμόμενων πτυχίων, τα οποία ελέγχονται ως προς την ανταπόκρισή τους στην πραγματικότητα, ήτοι ως προς την τάση να διαχέονται στο κοινό αναληθείς ή παραπλανητικές πληροφορίες, οι οποίες ενδέχεται να οδηγούν τους αποδέκτες του εμπορικού μηνύματος σε μια απόφαση συναλλαγής την οποία, αν γνώριζαν τα πραγματικά περιστατικά, ίσως να μη λάμβαναν.

Για παράδειγμα, συνειρμικές ή απροσχημάτιστες αναφορές σε «*αναγνωρισμένες από το κράτος πανεπιστημιακές σπουδές*» ποδηγετούν την κρίση των υποψήφιων σπουδαστών και επιτρέπουν τη διαμόρφωση λαθεμένων αντιλήψεων ως προς την προοπτική μελλοντικής ακαδημαϊκής εξασφάλισής τους, την ίδια στιγμή που πείθονται ότι σπουδάζουν σε αλλοδαπό πανεπιστημιακό ίδρυμα, ενώ στην ουσία είναι φοιτητές ιδιωτικών σχολών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, οι οποίες μπορούν και λειτουργούν στην Ελλάδα υπό το νομικό καθεστώς του Κολλεγίου και του Εργαστηρίου Ελευθέρων Σπουδών.

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», επικαιροποιώντας τη Σύσταση που είχε απευθύνει κατά την περυσινή περίοδο, στόχευσε να απευθυνθεί αφενός στους ιδιοκτήτες και υπεύθυνους εκπροσώπους των εκπαιδευτηρίων που παρέχουν μεταλυκειακή εκπαίδευση και κατάρτιση προκειμένου να επισημάνει την υποχρέωσή τους να απέχουν από παραπλανητικές πράξεις ή παραλείψεις που τελούνται στο πλαίσιο της διαφημιστικής προβολής και της εμπορικής προώθησής τους στο ευρύ κοινό, κάνοντας σαφές ότι κάθε επιχειρηματική πρακτική που θίγει τα συμφέροντα των καταναλωτών ή εκμεταλλεύεται τη μερική γνώση τους για ένα ζήτημα οφείλει από ηθικοδικαιϊκή άποψη να σταματά να αναπαράγεται. Με την εκ νέου παρέμβασή του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έσπευσε να διευκρινίσει επιπλέον τα εξής:

- Ο ν. 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177/25-8-2008) για την ίδρυση και λειτουργία Κολλεγίων στην Ελλάδα απαιτεί από τα Κολλέγια να αδειοδοτηθούν εντός του προβλεπόμενου από τον νόμο χρονικού διαστήματος. Η άδεια αυτή χορηγείται σε νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων υπό αυστηρά κριτήρια επάρκειας, προσωπικού, προγράμματος σπουδών κ.λπ., τα οποία καθορίζονται με σαφήνεια στον νόμο.
- Τα Κολλέγια υποχρεούνται να χρησιμοποιούν ολογράφως, τόσο στις ιδρυτικές τους πράξεις όσο και στην εν γένει προς τα έξω προβολή τους, αποκλειστικά και μόνο τον τίτλο «Κολλέγιο». Οποιαδήποτε άλλη προσθήκη, αφαίρεση ή αλλοίωση στον καθιερούμενο τίτλο απαγορεύεται. Απαγορεύεται ακόμα από τον νόμο στα Κολλέγια να χαρακτηρίζονται ως «Πανεπιστήμιο», «Σχολή», «Οργανισμός», «Ινστιτούτο», «Ακαδημία» ή να φέρουν οποιαδήποτε άλλη προσωνομία, η οποία δύναται να παραπλανήσει ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Απαγορεύεται, τέλος, η αναγραφή στη χορηγούμενη

βεβαίωση ή πιστοποιητικό σπουδών άλλης ονομασίας από αυτήν στην οποία είναι αναγνωρισμένα.

- Ο νόμος ορίζει, περαιτέρω, ρητά ότι οι βεβαιώσεις, τα πιστοποιητικά σπουδών ή οποιασδήποτε άλλης ονομασίας βεβαίωση που χορηγούν τα Κολλέγια δεν είναι ισότιμα με τους τίτλους που χορηγούνται στο πλαίσιο του Ελληνικού συστήματος τυπικής εκπαίδευσης, όπως Πανεπιστήμια, Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ.. Συνεπώς, οι εν λόγω βεβαιώσεις φοίτησης δεν παρέχουν, όπως συχνά αναφέρεται παραπλανητικά στις διαφημίσεις, δικαίωμα εγγραφής των αποφοίτων στον οικείο επαγγελματικό σύλλογο, όπως είναι ο Δικηγορικός Σύλλογος.
- Τα Εργαστήρια Ελεύθερων Σπουδών που διέπονται από το ν.δ της 9/9 Οκτ. 1935 (ΦΕΚ 451/1935), όπως τροποποιήθηκε με τα άρθρα 15 και 16 του ν. 1966/1991 (ΦΕΚ 147 Α'), οφείλουν να αδειοδοτηθούν με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, άλλως κινδυνεύουν με επιβολή προστίμων και διακοπή λειτουργίας.

10.3. Αυτεπάγγελτη Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή κατά Εκπαιδευτικού Οργανισμού για παραπλανητική διαφήμιση

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Σε γνώση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπέπεσε έγγραφος ισχυρισμός Ελληνικού Εκπαιδευτικού Οργανισμού, που περιλαμβάνετο σε διαφημιστική καταχώρησή του σε καθημερινή εφημερίδα πολύ υψηλής κυκλοφορίας και αναγνωσιμότητας, καθώς επίσης στην αντίστοιχη ιστοσελίδα του, ότι τα πτυχία Bachelor και MBA αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος, του οποίου τα προγράμματα σπουδών αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα και τα οποία απονέμονται μέσω του θεσμού της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τυγχάνουν επίσημης αναγνώρισης από το Ελληνικό Δημόσιο.

Εκκινώντας από τις διατάξεις των άρθρων 9δ και 9ε του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152/10-07-2007) και ισχύει, καθώς επίσης τις διατάξεις της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Μαΐου 2005, που κάνουν λόγο για την προστασία των πολιτών-καταναλωτών από αθέμιτες και παραπλανητικές επιχειρηματικές πρακτικές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τον συγκεκριμένο Εκπαιδευτικό Οργανισμό να του γνωστοποιήσει το καθεστώς υπό το οποίο λειτουργεί στην Ελλάδα (σ.σ. κολλέγιο, εργαστήριο ελευθέρων σπουδών, κ.λπ.), αποστέλλοντας παράλληλα κάθε στοιχείο, έγγραφο, κ.λπ. που να αποδεικνύει, πέραν κάθε αμφισβήτησης και σύμφωνα με τον νόμο, ότι τα αλλοδαπά προσφερόμενα μέσω αυτού προγράμματα σπουδών και οι αντίστοιχοι απονεμόμενοι τίτλοι σπουδών τυγχάνουν της διαφημιζόμενης αναγνώρισης από το Δημόσιο, εξηγώντας συμπληρωματικά την προέλευση, τη φύση, το είδος και το περιεχόμενο της αναγνώρισης αυτής, καθώς επίσης τις συνέπειές της για το επαγγελματικό και ακαδημαϊκό μέλλον των αποφοίτων του.

Κατά τη διαδικασία διερεύνησης της εν λόγω υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκανε την καίρια επισήμανση ότι σπουδές σε παραρτήματα πανεπιστημίων της αλλοδαπής στην Ελλάδα δεν εμπίπτουν στις νομοθετημένες διατάξεις περί αναγνώρισης τίτλων σπουδών από τον Διεπιστημονικό Οργανισμό Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών & Πληροφόρησης (ΔΟΑΤΑΠ).

Ειδικότερα, ο ιδρυτικός ν. 3328/2005 (ΦΕΚ Α' 80/1-4-2005) του ΔΟΑΤΑΠ για την αναγνώριση ξένων πτυχίων απαιτεί το σύνολο των σπουδών να έχει διανυθεί σε ομοταγή εκπαιδευτικά ιδρύματα της αλλοδαπής. Πτυχία που προέρχονται από σπουδές ή μέρος σπουδών που έχει πραγματοποιηθεί σε παράρτημα ξένου πανεπιστημίου στην Ελλάδα δεν αναγνωρίζονται ακαδημαϊκά, καθώς η αναγνώρισή τους δεν είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του άρθρου 16, παρ. 8 του Ελληνικού Συντάγματος, το οποίο ορίζει ότι η σύσταση ανώτατων σχολών από ιδιώτες απαγορεύεται.

Οι επεξηγηματικές απαντήσεις που απέστειλε ο Εκπαιδευτικός Οργανισμός προς την Αρχή δεν κρίθηκαν πειστικές. Αντιθέτως, η Αρχή διαπίστωσε ότι η λειτουργία του συγκεκριμένου Εκπαιδευτικού Οργανισμού δεν ανήκει στην εξαίρεση του άρθρου 4, παρ. 1, εδάφιο α' του ν. 3328/2005, την οποία εκείνος επικαλέστηκε και η οποία ορίζει ότι τα ιδρύματα τύπου «ανοικτού πανεπιστημίου» (open university), «σπουδών εξ αποστάσεως» (distance learning) και «εξωτερικών πτυχίων» (external degrees), εξαιρούνται από την προϋπόθεση της διαδικασίας της διδασκαλίας και της μάθησης που εφαρμόζει ο ΔΟΑΤΑΠ για την αναγνώριση της ισοτιμίας τίτλων σπουδών που έχουν απονεμηθεί από αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα της αλλοδαπής προς τους τίτλους που απονέμουν τα πανεπιστήμια και τα τεχνολογικά ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής, υπό τον όρο ότι ολόκληρη η διαδικασία παροχής τέτοιου τύπου προγράμματος γίνεται αποκλειστικά από το ίδρυμα που απονέμει τον τίτλο και όχι από άλλο με οποιονδήποτε τρόπο συνεργαζόμενο με αυτό ίδρυμα, καθόσον αποδείχτηκε ότι στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού δεν τελούνται μόνο οι εξετάσεις του αλλοδαπού συνεργαζόμενου ιδρύματος, αλλά λαμβάνει χώρα η πλήρης παρακολούθηση μαθημάτων.

Κατόπιν τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτίμησε ότι η δημόσια, μέσω παντός είδους διαφημιστικών καταχωρήσεων στον Τύπο, δήλωση του ερευνηθέντος Εκπαιδευτικού Οργανισμού περί αναγνώρισης από το Ελληνικό Δημόσιο των τίτλων σπουδών του αλλοδαπού ιδρύματος που προσφέρονται με τη διαμεσολάβησή του συμβάλει στη διάχυση στο κοινό αναληθών ή παραπλανητικών πληροφοριών, οδηγώντας ενδεχομένως τους υπονήφιους σπουδαστές σε μια απόφαση συναλλαγής την οποία, αν γνώριζαν τα πραγματικά περιστατικά, ίσως να μη λάμβαναν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε, εν συνεχεία, τον Εκπαιδευτικό Οργανισμό:

- να απέχει εφεξής από παραπλανητικές πρακτικές κατά τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών του στον Τύπο, πράξη που επισημάνθηκε ότι επισείει διοικητικές και ποινικές κυρώσεις σε βάρος του, και
- να ενημερώνει με την προσήκουσα σαφήνεια που υποδεικνύει ο νόμος και εγγράφως, πριν από τη σύναψη σύμβασης, γονείς και σπουδαστές για την ακριβή σχέση του με τα αλλοδαπά συνεργαζόμενα ιδρύματα, καθώς και για την υφιστάμενη διαδικασία ακαδημαϊκής αναγνώρισης στην Ελλάδα των τίτλων σπουδών που χορηγούνται με τη διαμεσολάβησή του.

Ο Εκπαιδευτικός Οργανισμός απέστειλε εν συνεχεία προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή επιστολή, με την οποία δήλωνε ότι αποδεχόταν τις συστάσεις του και ότι θα αποκαταστήσει εφεξής κατά τον ενδεδειγμένο και ορθό τρόπο τις διαφημιστικές καταχωρήσεις του στον Τύπο.

10.4. Πόρισμα-σύσταση προς ιδιωτικό εκπαιδευτήριο σχετικά με άρνηση επιστροφής προκαταβολής διδάκτρων έναντι επικείμενης φοίτησης μαθητή, που δεν πραγματοποιήθηκε

Εισηγήτρια:

Έλενα Παπαγεωργίου

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας κατά ιδιωτικού σχολείου για τη μη επιστροφή χρημάτων που του κατέβαλε ως προκαταβολή έναντι της επικείμενης φοίτησης του γιου της, η οποία όμως εν τέλει δεν πραγματοποιήθηκε.

Πιο συγκεκριμένα, ο εκπρόσωπος του ιδιωτικού σχολείου τεκμηρίωσε την άρνηση για την επιστροφή της προκαταβολής στο άρθρο 398 ΑΚ, με το αιτιολογικό ότι η προκαταβολή δεν επιστρέφεται αλλά καταπίπτει ως ποινή μεταμέλειας υπέρ του εκπαιδευτηρίου. Επισημάνθηκε, επίσης, ότι η πρακτική της μη επιστροφής της προκαταβολής, την οποία ακολουθεί το σχολείο, είναι επιβεβλημένη εξαιτίας του περιορισμένου αριθμού των μαθητών που μπορεί να δεχτεί ανά τάξη.

Σύμφωνα με το άρθρο 398 του Αστικού Κώδικα: «αν ο ένας από τους συμβαλλομένους επιφύλαξε στον εαυτό του την υπαναχώρηση έναντι καταβολής ποινής, η υπαναχώρηση είναι ανίσχυρη εφόσον έγινε χωρίς σύγχρονη καταβολή της ποινής και ο άλλος την απέκρουσε για το λόγο αυτό χωρίς υπαίτια καθυστέρηση».

Η διάταξη αυτή περιέχει ενδοτικό δίκαιο, αφορά τη συμβατική υπαναχώρηση και δεν ισχύει στη νόμιμη υπαναχώρηση, καθιστά δε επιτρεπτή την υπαναχώρηση από οποιονδήποτε συμβαλλόμενο έναντι καταβολής ποινής (επιτίμιο μεταμέλειας), εφόσον χώρησε προς τούτο σχετική συμφωνία, ταυτοχρόνως με τη σύμβαση ή μεταγενεστέρως με πρόσθετη συμφωνία.

Η ποινή μεταμέλειας προϋποθέτει έγκυρη και θεμιτή ενοχή και απαιτεί ειδική συμφωνία για να έχει την έννοια της ποινής μεταμέλειας¹. Από τη διάταξη αυτή, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 361 και 389 του Αστικού Κώδικα, συνάγεται ότι τα συμβαλλόμενα μέρη, βάσει και της αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων, δύνανται να επιφυλάξουν για τους εαυτούς τους το δικαίωμα της υπαναχώρησης από συναφθείσα σύμβαση έναντι καταβολής επιτίμου μεταμέλειας (ΑΠ 254/97).

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 281 του Αστικού Κώδικα, «*η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται, αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη και ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος*». Η συμπεριφορά του παρέχοντος υπηρεσίες, τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την κατάρτιση της σύμβασης ή μεταγενεστερώς, πρέπει να συνάδει με την ανωτέρω γενική αρχή και να ανταποκρίνεται στη συμπεριφορά που οφείλει να επιδείξει ο μέσος συνετός εκπρόσωπος του κλάδου ή του κύκλου του.

Σύμφωνα, δε, με το άρθρο 197 του Αστικού Κώδικα, «*κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη της σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη*». Παράλληλα, υπάρχει η υποχρέωση ενημέρωσης, παροχής επεξηγηματικών πληροφοριών και διευκρινίσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, που μπορούν να ασκήσουν επιρροή για τη λήψη της απόφασης για κατάρτιση σύμβασης².

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 904 του Αστικού Κώδικα, «*όποιος έγινε πλουσιότερος χωρίς νόμιμη αιτία από την περιουσία ή με ζημία άλλου έχει υποχρέωση να αποδώσει την ωφέλεια. Η υποχρέωση αυτή γεννιέται ιδίως σε περίπτωση παροχής αχρεώστητης ή παροχής για αιτία που δεν επακολούθησε ή έληξε ή αιτία παράνομη ή ανήθικη..*».

Κατά την έννοια της διάταξης αυτής, για απαίτηση από αιτία μη επακολούθησασα (*causa non secuta*), ικανός να ενάγει είναι εκείνος από την περιουσία του οποίου προέρχεται ο πλουτισμός ή εκείνος που υφίσταται τη ζημία. Στις περιπτώσεις όπως η προκειμένη, που αφορούν νεαρούς σπουδαστές, η περιουσιακή μετακίνηση γίνεται με τη βούληση του κηδεμόνα από τη δική του περιουσία, ενώ ο σπουδαστής είναι απλώς παρεμβαλλόμενο πρόσωπο, το οποίο ενεργεί όχι για δικό του λογαριασμό, αλλά για λογαριασμό του χρηματοδότη κηδεμόνα του³.

Κατά τη μελέτη των περιστατικών της υπόθεσης, η Αρχή διαπίστωσε ότι η αναφέρουσα κατέβαλε την περί ής ο λόγος προκαταβολή χωρίς να υπογράψει σύμβαση και, επομένως, χωρίς να έχει λάβει γνώση των όρων που είχε υποχρέωση να τηρήσει.

Η ποινή μεταμέλειας του άρθρου 398 του Αστικού Κώδικα, την οποία επικαλέστηκε το ιδιωτικό εκπαιδευτήριο, δεν μπορεί να εφαρμοστεί στην παρούσα υπόθεση και δεν έχει καμία ισχύ, δεδομένου ότι προϋποθέτει την ύπαρξη σύμβασης ή μεταγενέστερη της σύμβασης πρόσθετη συμφωνία των δύο αντισυμβαλλόμενων μερών. Κάτι τέτοιο δεν υφίσταται στην προκειμένη περίπτωση, δεδομένου ότι τα δύο μέρη δεν έχουν υπογράψει καν σύμβαση, αλλά βρίσκονταν σε προσυμβατικό στάδιο.

Επιπλέον, ο όρος ότι η προκαταβολή δεν επιστρέφεται, πέραν του ότι είναι καταπλεονεκτικός, αντιβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, γεγονός που επιτείνεται λόγω του ότι η κατάθεση της προκαταβολής έγινε για λογαριασμό του υποψήφιου μαθητή, ο οποίος είναι ανήλικος, άπειρος στις συναλλαγές και χωρίς οικονομικούς πόρους, τους οποίους αντλεί από τους γονείς του⁴.

Επίσης, είναι πολύ σημαντικό να επισημανθεί ότι η διατύπωση μονομερώς και χωρίς καμία διαπραγμάτευση, όρων εκ των προτέρων απευθυνόμενων σε απροσδιόριστο αριθμό συναλλασσομένων (Γ.Ο.Σ.), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαιτίως, όπως ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Ο όρος της μη επιστροφής της προκαταβολής στην περίπτωση μη εκπλήρωσης της σύμβασης, για τον οποίο -όπως προαναφέρθηκε- δεν είχε λάβει γνώση η καταγγέλλουσα, την επιβαρύνει υπέρμετρα και είναι δυσανάλογος των δαπανών στις οποίες υπεβλήθη το εκπαιδευτήριο.

Σε ό,τι αφορά την εις βάρος του καταναλωτή ποινική ρήτρα (στην προκειμένη περίπτωση, «ποινή μεταμέλειας»), θα μπορούσαν να διατυπωθούν και γενικότερες επιφυλάξεις για το κύρος της. Με την ποινική ρήτρα αφαιρείται περιουσία από τον καταναλωτή, η οποία περιέρχεται στον προμηθευτή χωρίς εύλογη συναλλακτική αιτία, αν αυτός δεν έχει υποστεί ζημιά. Πρόκειται για ποινή που δεν έχει οικονομικό ή ηθικό έρεισμα στην καταναλωτική σύμβαση, με δεδομένη την υπεροχή του ενός μέρους εις βάρος του άλλου.

Επομένως, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι η πρόβλεψη εις βάρος του καταναλωτή ποινικής ρήτρας συνιστά εξ ορισμού υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση γι' αυτόν και, ως εκ τούτου, είναι απαγορευμένη στην καταναλωτική σύμβαση, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 7, εδ. λ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει τροποποιημένος.

Η προκαταβολή των διδάκτρων και η μελλοντική κατάρτιση σύμβασης παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών συνιστούν δύο αντικείμενα συναλλαγής, τα οποία βρίσκονται σε ανταλλακτικό σύνδεσμο μεταξύ τους και αλληλοδικαιολογούνται. Η πρώτη έχει ως αιτία τη δεύτερη. Επομένως, είναι σαφές ότι η μη επακολούθηση της αντιπαροχής δικαιολογεί την απαίτηση επιστροφής του

πλουτισμού, που αποκτήθηκε μεν νόμιμα, αλλά διατηρείται πλέον χωρίς νόμιμη αιτία από το λήπτη. Η καταβολή του ποσού της προκαταβολής είναι παροχή που γίνεται με την προσδοκία επέλευσης του γεγονότος της διδασκαλίας⁵.

Επιπλέον, δεδομένου ότι τα δύο μέρη βρίσκονταν σε προσυμβατικό στάδιο, δεν είχε προλάβει το εκπαιδευτήριο να παράσχει υπηρεσίες, δηλαδή διδασκαλία, και δεν προκύπτει ότι προέβη σε κάποια δαπάνη, η οποία να δικαιολογεί το ποσόν που παρακράτησε από την καταγγέλλουσα. Κατέστη, λοιπόν, χωρίς νόμιμη αιτία και χωρίς να επακολουθήσει ο σκοπός για τον οποίο δόθηκε καταβλήθηκε η προκαταβολή πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας της καταγγέλλουσας.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποφάσισε ότι το αναφερόμενο ιδιωτικό εκπαιδευτήριο οφείλει να επιστρέψει την προκαταβολή που εισέπραξε, όπερ και αποδέχτηκε, με αποτέλεσμα η υπόθεση να κλείσει με συμβιβαστικό τρόπο υπέρ της αναφέρουσας καταναλώτριας.

¹ Βλ. Βασίλη Αντ. Βαθρακοκοΐλη, *ΕρΝομΑΚ Κατ' Άρθρο*, Τόμος Β', Γενικό Ενοχικό, 2003, σελ. 410.

² Βλ. Βασίλη Αντ. Βαθρακοκοΐλη, *Αναλυτική Ερμηνεία-Νομολογία Αστικού Κώδικα*, Τόμος Α', Γενικές Αρχές - Γενικό & Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, 2001, σελ. 287επ.

³ Βλ. παρατηρήσεις Γιώργου Τσερκέζη, Αρμενόπουλος 1998, σελ. 687.

⁴ Επ. Θεσσαλ. 1164/1998.

⁵ Βλ. παρατηρήσεις Γιώργου Τσερκέζη, Αρμενόπουλος 1998, σελ. 687.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΜΙΛΙΕΣ

1. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στο συνέδριο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (11-11-2008)

Η αβεβαιότητα που γεννούν οι ραγδαίες οικονομικο-πολιτικές αλλαγές σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, η λειτουργία της ελεύθερης αγοράς και του οικονομικού φιλελευθερισμού, συνδυαζόμενες με τις αδιαμφισβήτητες ανεπάρκειες και ελλείψεις του τομέα της κοινωνικής και εν γένει της δημόσιας ασφαλιστικής πρόνοιας, αναδεικνύουν την ασφάλεια, τη βεβαιότητα και τη σιγουριά σε ύψιστα αγαθά προς επιδίωξη για κάθε άτομο.

Κάνοντας αυτή την παραδοχή στο εναρκτήριο κομμάτι της ομιλίας του, ο κ. Ζερβέας αναφέρθηκε εν συνεχεία στην έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης ως φέρουσα τον χαρακτήρα της κοινωνικής προσφοράς και της εξασφάλισης αισθήματος ασφάλειας στα πρόσωπα, που μπορούν έτσι να αφιερωθούν απερίσπαστα στο δημιουργικό έργο τους.

Ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη διατήρηση αυτής της κοινωνικής διάστασης ο κ. Ζερβέας υπέδειξε την υποχρέωση του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης και των εκπροσώπων του να μεριμνούν αδιάλειπτα με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους για την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια κλίματος εντιμότητας στις συναλλαγές τους με τους ασφαλισμένους-καταναλωτές.

2. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Δημήτρη Μάρκου, στην ημερίδα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων για τις εξελίξεις στην ταχυδρομική αγορά (18-3-2009)

Επισημαίνοντας τον εντεινόμενο ρυθμό ετήσιας ανάπτυξης και τη σημασία του ταχυδρομικού κλάδου στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή της χώρας, ο κ. Μάρκου ξεκίνησε την ομιλία του με την αυτονόητη, ωστόσο σημαντική, παρατήρηση ότι η επιτυχής λειτουργία της οικονομικής και κοινωνικής διάστασης του ταχυδρομικού κλάδου προϋποθέτει αξιωματικά τη σύννομη, διαφανή, θεμιτή και καλόπιστη επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών που τον αποτελούν απέναντι στους καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται.

Αν και το στοιχείο της ποσοτικής αναλογίας των αναφορών που υποβάλλουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή οι καταναλωτές κατά ταχυδρομικών εταιρειών (0,5% επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί από την αρχή της λειτουργίας της Αρχής έως σήμερα) είναι κατά τεκμήριο μικρό σε διαστάσεις, εντούτοις ο κ. Μάρκου υπογράμμισε την ποιοτική διάσταση του αντικειμένου των υποβαλλόμενων αναφορών, από το οποίο ως γενικότερη περιοχή που αναδεικνύεται προβληματική και χρήζει αποκατάστασης προς όφελος του συνόλου των καταναλωτών, αλλά και της εύρυθμης λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, προκύπτει συνήθως η άρνηση των εταιρειών να

ικανοποιούν ολοκληρωτικά απαιτήσεις αποζημιώσεων, στην περίπτωση καταστροφής του περιεχομένου μιας αποστολής. Τονίστηκε ο κίνδυνος ότι μια τέτοια κατάσταση είναι σε θέση να πλήττει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών απέναντι στους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών και να θίγει την αξιοπιστία των τελευταίων στην αγορά.

Ο κ. Μάρκου αναφέρθηκε εν προκειμένω στη θετική διαπίστωση που οδηγεί η διαχείριση των σχετικών αναφορών, ότι πράγματι οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις επιδεικνύουν υψηλότερο βαθμό αποδοχής του διαμεσολαβητικού ρόλου της Αρχής, καθώς επίσης μια ειλικρινή διάθεση συμμόρφωσης προς τις συστάσεις της, αποδεικνύοντας έμπρακτα τον γνήσιο στόχο τους για τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και επιβεβαιώνοντας τον κανόνα για την ικανοποίηση των πελατών τους, όταν τα αιτήματά τους αποδεικνύεται ότι είναι δίκαια.

Αναμενόμενο απότερο κέρδος για τις επιχειρήσεις του κλάδου μέσα από τον ορθό τρόπο λειτουργίας τους νοείται, όπως τόνισε στον επίλογο της ομιλίας του ο κ. Μάρκου, η αδιάλειπτη επιβεβαίωση της θετικής συμβολής τους στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ζωή της χώρας και η εξασφάλιση περίοπτης θέσης στο κέντρο της επιχειρηματικής ανάπτυξης και της οικονομικής προόδου της χώρας, με προφανή τα οφέλη για την επέκταση του κύκλου εργασιών τους και τη διεύρυνση της κερδοφορίας τους.

3. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα που διοργάνωσε το Πολιτιστικό Κέντρο Κρουονερίου και η εφημερίδα «Βορεινή» με θέμα την προστασία του καταναλωτή (30-4-2009)

Στην ομιλία του αυτή, ο κ. Ζερβέας εστίασε στο στρατηγικό όραμα που φιλοδοξεί να υλοποιήσει για τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τη διάρκεια της θητείας του, αναλύοντας έναν εκ των βασικών πυλώνων πάνω στους οποίους στηρίζεται.

Ως τέτοιος υποδείχθηκε από τον κ. Ζερβέα η μεγέθυνση της εξωστρέφειας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προκειμένου η σχετικά νέα Ανεξάρτητη Αρχή να αποκτήσει ένα ευρύτατα αναγνωρίσιμο δημόσιο προφίλ και να καταξιωθεί στο κοινωνικό υποσυνείδητο ως ο πλέον αποτελεσματικός μηχανισμός για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και για τον έγκαιρο εντοπισμό και την άμεση θεραπεία τυχόν προβληματικών τομέων της αγοράς.

Οι αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις της Αρχής για σημαντικά ζητήματα που αφορούν ευρύτατα τους καταναλωτές, η δραστήρια διαβουλευτική δραστηριότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς επίσης ο ενημερωτικός ρόλος του, τον οποίο έγκυρα και υπεύθυνα διαδραματίζει, εξειδικεύτηκαν κατόπιν με αναλυτικό τρόπο από τον κ. Ζερβέα ως τα μέσα για την πραγμάτωση του στρατηγικού οράματός του.

4. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα που διοργάνωσε το Παράρτημα του δικτύου ELSA στην Ελλάδα με θέμα: «Συνεργασία κράτους & ιδιωτών για τα μεγάλα έργα και την ανάπτυξη» (14-5-2009)

Ο κ. Ζερβέας ξεκίνησε τον χαιρετισμό του, αναφερόμενος στα πλεονεκτήματα που έχει η λογική της σύμπραξης του ιδιωτικού με τον δημόσιο τομέα για την κατασκευή μιας ευρείας γκάμας έργων υποδομής, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την ορθολογικοποίηση της κατανομής των επενδύσεων, τη βελτιστοποίηση της ποιότητας του παραγόμενου έργου και την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των ανθρώπινων και υλικών πόρων.

Στη συνέχεια, ο κ. Ζερβέας ανέλυσε την καταναλωτική διάσταση της σχέσης που γεννιέται κατά την αξιοποίηση-χρήση ενός αναπτυξιακού έργου υποδομής από τους πολίτες, με το σκεπτικό ότι η προσμέτρηση των ωφελειών για τα μέλη του κοινωνικού συνόλου από τις συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για τα μεγάλα έργα και την ανάπτυξη δεν γίνεται μόνο με την αφηρημένη ιδιότητά τους ως πολιτών, αλλά και με την ειδικότερη ιδιότητά τους ως καθημερινών καταναλωτών μιας ευρείας γκάμας προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ο κ. Ζερβέας κατέληξε ότι ο σεβασμός προς την υγεία και τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού πρέπει να βρίσκεται πάντοτε στο επίκεντρο της επιχειρηματικής-εμπορικής πολιτικής που ακολουθούν οι ιδιώτες δικαιούχοι εκμετάλλευσης δημόσιων έργων, καθόσον δίχως την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας ανάμεσα στους πολίτες, οι συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα θα τίθενται διαρκώς υπό αρνητική κριτική και αμφισβήτηση και η ανάπτυξη της χώρας θα παραμένει ένας εύηχος, αλλά αυτοαναριούμενος στόχος.

5. Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην εκδήλωση του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών στη Θεσσαλονίκη με θέμα: «Νέοι και διαδίκτυο: Χρήσεις, εφαρμογές, ασφάλεια» (17-5-2009)

Ο κ. Ζερβέας εκκίνησε από τη διαπίστωση πως στις μέρες μας η έννοια του «ανήλικου καταναλωτή» εκλαμβάνεται πλέον σχεδόν ταυτόσημα με την έννοια του «ενήλικου καταναλωτή», γεγονός που επαληθεύεται και από το ότι ο κατά νόμο ορισμός της έννοιας του «καταναλωτή» δεν χρησιμοποιεί το στοιχείο της ηλικίας ως προσδιοριστικό του ποιος μπορεί να θεωρείται καταναλωτής, αλλά αντιθέτως κάνει αδιακρίτως λόγο για χρήση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από τους τελικούς αποδέκτες τους.

Ο κ. Ζερβέας αναφέρθηκε κατόπιν στο γεγονός πως ολοένα μεγαλύτερος αριθμός επιχειρήσεων και προμηθευτών αντιλαμβάνονται τους ανήλικους ως προσοδοφόρα ομάδα-στόχο των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, την ίδια

στιγμή που οι νέοι υιοθετούν μοντέλα «ενήλικης» καταναλωτικής συμπεριφοράς, επηρεασμένοι και από τον διαφημιστικό καταγισμό που εισπράττουν καθημερινά.

Ο κ. Ζερβέας αναγνώρισε ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας διαδραματίζει καταλυτικό ρόλο στη διαμόρφωση των καταναλωτικών επιλογών των νέων, ενώ επίσης συμβάλλει στο άνοιγμα νέων διαστάσεων στην επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων και δη στη μετεξέλιξη του παραδοσιακού εμπορίου σε ηλεκτρονικό, ευνοώντας την ευκολία, τη λειτουργικότητα, τη διασυνοριακότητα και την αμεσότητα των εξ αποστάσεως καταναλωτικών συναλλαγών.

Μέσα στις τεράστιες εικονικές διαστάσεις που έχει προσλάβει η αγορά, ωστόσο, τεράστιοι είναι και οι κίνδυνοι που εγκυμονούνται για τους κατεξοχήν εύπιστους, αφελείς, άπειρους και με ελάχιστη συναλλακτική πείρα ανήλικους καταναλωτές, συμπλήρωσε ο κ. Ζερβέας. Και συνέχισε εντοπίζοντας τους εν λόγω κινδύνους σε διάφορες απάτες που μπορούν να διαπραχθούν σε βάρος της ορθής ψυχικής, πνευματικής και ηθικής ανάπτυξής τους.

Κλείνοντας, ο κ. Ζερβέας υπογράμμισε το έντονο και αμέριστο ενδιαφέρον της Αρχής για τον στόχο της προστασίας της ευπαθούς ομάδας των ανήλικων καταναλωτών από καθετί που συνιστά απειλή για την υγεία και την ασφάλειά τους και διαβεβαίωσε πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιδιώκει πάντοτε τη στενή συνεργασία του με φορείς, υπηρεσίες και κοινωνικούς εταίρους στο πλαίσιο της διαρκούς εκπλήρωσης αυτού του στόχου.

6. Ομιλία Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μώλου, σε εκδήλωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου με θέμα: «Ανεξάρτητες Αρχές σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο»

Η Δρ. Μώλου παρουσίασε την Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή μέσα από βιντεοσκοπημένη συνέντευξη, αναπτύσσοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητες και την οργανωτική δομή του θεσμού. Το περιεχόμενο της συνέντευξης απετέλεσε διδακτικό υλικό για τους εκπαιδευτικούς στόχους του Ανοικτού Πανεπιστημίου για το έτος 2008.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ - ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ

1. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε διαβούλευση για την κατάρτιση Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛ.ΤΑ. προς τους καταναλωτές

Εισηγητές:

Θεοδώρα Ρούμπου
Ευαγγελία Κοζυράκη

Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέταξε και απέστειλε προς τα Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε. κείμενο με τις παρατηρήσεις του επί του σχεδίου του νέου Χάρτη Υποχρεώσεων της εταιρείας απέναντι στους καταναλωτές, προ της αποστολής του στο αρμόδιο Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών για την τελική έγκριση και κύρωσή του με Υπουργική Απόφαση.

Οι σημαντικότερες παρατηρήσεις που, κατά τη γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, πρέπει να εξεταστούν ως προς την αναγκαιότητα ενσωμάτωσής τους στη νέα Χάρτα είναι οι εξής:

1. Η πρόβλεψη της δυνατότητας καταβολής αποζημίωσης των καταναλωτών στις περιπτώσεις αλλοίωσης περιεχομένου, μερικής βλάβης ή κλοπής του περιεχομένου ή ζημίας λόγω καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας των ΕΛ.ΤΑ. για τα συστημένα δέματα εσωτερικού.
2. Η παρέκταση της πρόβλεψης καταβολής αποζημίωσης και στις περιπτώσεις εκείνες που τα ΕΛ.ΤΑ. δεν απαντούν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, ως οφείλουν, στις αντίστοιχες αιτήσεις αναζήτησης ή τις απαιτήσεις που προβάλλουν οι καταναλωτές.
3. Ο ορισμός συγκεκριμένης προθεσμίας εντός της οποίας οφείλουν να απαντούν τα ΕΛ.ΤΑ. σε αιτήσεις που υποβάλλουν οι καταναλωτές και για την αναζήτηση επιταγών εσωτερικού και εξωτερικού, πέρα από τις αιτήσεις αναζήτησης αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης επιστολικού ταχυδρομείου εσωτερικού και δεμάτων εσωτερικού, καθώς και αντικειμένων εξωτερικού.
4. Η πρόβλεψη της προσφυγής των καταναλωτών στην αρμόδια επιτροπή επίλυσης διαφορών των ΕΛ.ΤΑ. όχι μόνο ύστερα από τυχόν απορριπτική απάντηση του αρμοδίου ταχυδρομικού καταστήματος επί υποβληθείσας αίτησης αναζήτησης, αλλά και ύστερα από την άπρακτη παρέλευση της προς απάντηση προθεσμίας.
5. Η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής τους στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, ως αρμόδια για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν αφενός μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων και αφετέρου μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή των χρηστών.

2. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για το προσχέδιο νόμου ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2004/113/EK για την εφαρμογή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες¹⁵

Εισηγητές:

Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός

Οι παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως προς τη διατύπωση των άρθρων του προσχεδίου συνοψίζονται στις ακόλουθες:

- Προτείνουμε στο τέλος της παρ. 4 του άρθρου 4 περί «Αρχής της ίσης μεταχείρισης» να προστεθεί η παράμετρος της αναλογίας ως εξής: «... και τα μέσα επίτευξης του σκοπού αυτού είναι πρόσφορα και αναγκαία και έχει τηρηθεί εύλογη αναλογία μεταξύ της ιδιαίτερης μεταχείρισης και του επιδιωκόμενου σκοπού».
- Στο άρθρο 6 περί «Αναλογιστικών παραγόντων» θεωρούμε σκόπιμο να προστεθεί μετά την πρώτη παράγραφο μία παράγραφος με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Κάθε απαλλαγή από την υποχρέωση καταβολής ασφαλίσεων πρέπει να εφαρμόζεται εξίσου και για τα δύο φύλα» και να αναριθμηθούν οι επόμενες παράγραφοι.
- Στο προτελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 6, με το οποίο επιτρέπονται αναλογικές διαφορές μεταξύ των ατομικών ασφαλίσεων, να προστεθεί η διευκρίνιση «... λόγω φύλου, εφόσον υπάρχει αντικειμενική και επαρκής αιτιολογία για τη διάκριση αυτή και λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και νομοθετικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα εν τω μεταξύ».
- Στο άρθρο 7 παρ. 2 περί «έννομης προστασίας» προτείνουμε να απαλειφθούν τα «Συνδικαλιστικά σωματεία» και να ακολουθηθεί η διατύπωση του άρθρου 8, παρ. 3 της Οδηγίας: «ενώσεις, οργανώσεις ή άλλες νομικές οντότητες».
- Θεωρούμε σκόπιμο η ρύθμιση για το βάρος απόδειξης του άρθρου 8 να εφαρμόζεται και κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης του άρθρου 7, παρ. 1 και, ως εκ τούτου, στην παρ. 3 του άρθρου 8 πρέπει να προστεθεί ότι οι παράγραφοι 1 και 2 ισχύουν, επίσης, και για κάθε διαδικασία που κινείται βάσει του άρθρου 7, παρ. 1 και 2 του παρόντος.
- Διατύπωση συσχετισμού μεταξύ των: (α) άρθρου 12 της σχετικής Οδηγίας, (β) άρθρων 1, 2, 3 και 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), ο οποίος αποτελεί και τον ιδρυτικό νόμο της Ανεξάρτητης Αρχής

¹⁵ Η συγκεκριμένη Οδηγία έχει ήδη γίνει Νομοσχέδιο, ενώ ο εποπτικός ρόλος για την εφαρμογή της στη χώρα μας έχει ανατεθεί από κοινού στον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Συνήγορο του Πολίτη.

«Συνήγορος του Καταναλωτή», και (γ) άρθρου 10 του σχεδίου νόμου υπό τον τίτλο: «Φορέας παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών».

Σε τροποποίηση του άρθρου 10 του εν θέματι σχεδίου νόμου, προτείνουμε τη θεσμοθέτηση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως φορέα παρακολούθησης και προώθησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών κατά την πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και κατά την παροχή αυτών για τους κάτωθι ειδικά αναπτυσσόμενους λόγους:

► **Α.** Το άρθρο 12 της σχετικής Οδηγίας προβλέπει τον ορισμό φορέα με σκοπό την προώθηση, ανάλυση, έλεγχο και υποστήριξη της ίσης μεταχείρισης των προσώπων χωρίς διάκριση φύλου. Αναγκαίες προϋποθέσεις, οι οποίες πρέπει να πληρούνται κατά την επιλογή του φορέα από τα κράτη μέλη, είναι: **(α)** η παροχή ανεξάρτητης βοήθειας στα θύματα διακρίσεων, ώστε να προωθούνται οι καταγγελίες τους περί διακρίσεων, **(β)** η διενέργεια ανεξάρτητων ερευνών σχετικά με τις διακρίσεις, και **(γ)** η δημοσίευση ανεξαρτήτων εκθέσεων και η διατύπωση συστάσεων σχετικά με τα ζητήματα που συνδέονται με τις διακρίσεις.

Σημείο αναφοράς της διατύπωσης του άρθρου αποτελεί η ανεξαρτησία της δράσης του φορέα με σκοπό τη διασφάλιση του κύρους των ενεργειών του και των διαδικασιών που διεξάγονται για την εκπλήρωση του έργου του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, όπως ρητά προβλέπει ο ιδρυτικός του νόμος (άρθρο 1), αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, κατά την άσκηση δε των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου κύρους, υψηλής επιστημονικής κατάρτισης με γνώση και εμπειρία επί θεμάτων σχετιζόμενων με την αρμοδιότητα της Αρχής, απαραίτητη μάλιστα προϋπόθεση αποτελεί η διατύπωση γνώμης της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Όπως ρητώς και ειδικώς ορίζεται στο άρθρο 4 του οικείου νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή, να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων. Το προσωπικό της Αρχής έχει υποχρέωση εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία που λαμβάνει υπόψη του κατά τη διάρκεια της έρευνας.

Πλέον δε τούτων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει Ετήσια Έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες

υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις. Η Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιούμενη στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλει στον Πρωθυπουργό ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η Ετήσια Έκθεση συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής και δημοσιεύεται στην ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

Ο ιδρυτικός νόμος προβλέπει, επίσης, τη δυνατότητα της Ανεξάρτητης Αρχής να προβαίνει στη διατύπωση συστάσεων τόσο προς ειδική όσο και προς γενικότερη κατεύθυνση. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του ως θεσμού εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιδιώκει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβεί στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Και σε γενικότερο, όμως, επίπεδο, δυνάμει του άρθρου 3 του νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί αρμοδίως να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές αυτεπαγγέλτως, όταν από την επιχειρηματική τους συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, εκτός από την εξωδικαστική διαμεσολάβηση με σκοπό τη συναινετική επίλυση των διαφορών, στοχεύει στην ενημέρωση του κοινωνικού συνόλου γύρω από θέματα σχετικά με τα δικαιώματα που το αφορούν κατά την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και στην ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης εκ μέρους των επιχειρήσεων.

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η παροχή ανεξάρτητης βοήθειας στα πρόσωπα που αναφέρονται στην Αρχή με σκοπό την επίλυση της διαφοράς τους, η διενέργεια ανεξάρτητων ερευνών, η σύνταξη ανεξάρτητων εκθέσεων και η διατύπωση ανεξάρτητων συστάσεων, αποτελούν συστατικά στοιχεία του ρόλου και της αποστολής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, θεσμού του οποίου η δραστηριοποίηση εναρμονίζεται προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα της διαφανούς και ανεξάρτητης διαμεσολάβησης.

Στο πλαίσιο μιας ενιαίας Ευρωπαϊκής στρατηγικής δράσης και παρέμβασης στο πεδίο της προώθησης των δίκαιων αιτημάτων του καταναλωτή και του καταναλωτικού κινήματος, ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή στηρίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας και της διαφάνειας, της νομιμότητας και της ελευθερίας, της εκατέρωθεν ακρόασης και της αποτελεσματικότητας. Αρχές που ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πολιτών-καταναλωτών, αλλά και των επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας τη δίκαιη και αμερόληπτη αντιμετώπιση των υποθέσεών τους.

► **B.** Δεδομένης της ανεξαρτησίας της Αρχής κατά τη δράση και λειτουργία της με βάση τα ανωτέρω και σε συνάρτηση με τις ειδικότερες προϋποθέσεις του άρθρου 12 της Οδηγίας, στο οποίο και προσδιορίζεται η φύση του φορέα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί πως η θεσμοθέτησή του ως φορέα παρακολούθησης συνηγορείται κατά μείζονα λόγο από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας κατά το άρθρο 3 αυτής. Σε αυτό προβλέπεται (υπό την επιφύλαξη ρητών εξαιρέσεων) ότι η εν θέματι Οδηγία εφαρμόζεται σε όλα τα πρόσωπα τα οποία παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες που διατίθενται στο κοινό ανεξάρτητα από το ενδιαφερόμενο πρόσωπο, τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, συμπεριλαμβανομένων των δημοσίων οργανισμών, και που προσφέρονται εκτός του τομέα του ιδιωτικού και οικογενειακού βίου και των συναλλαγών που διεξάγονται στο πλαίσιο αυτό.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τη μοναδική Ανεξάρτητη Αρχή, η οποία δραστηριοποιείται διαμεσολαβητικά στο πεδίο της προμήθειας αγαθών και της παροχής υπηρεσιών στην αγορά, διαθέτοντας ως εκ τούτου τόσο σε θεωρητικό-επιστημονικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο σημαντική γνώση του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας. Η μελέτη των Γενικών Όρων των Συναλλαγών στις καταναλωτικές συμβάσεις και η διερεύνηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, κατά το πνεύμα της Οδηγίας 2005/29/EK και του ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, αποτελούν σημεία αναφοράς και αντικείμενο καθημερινής επιστημονικής έρευνας της Ανεξάρτητης Αρχής ως εκ του ρόλου της και του σκοπού της, προσδίδοντας σε αυτήν την εξειδίκευση που απαιτείται για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που τίγονται στο περιεχόμενο της εν θέματι Οδηγίας και κατ' επέκταση του υπό κρίση νομοσχεδίου.

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας και του σχεδίου νόμου τελούν σε συνάφεια με εκείνο στο οποίο δραστηριοποιείται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, θεμελιώνοντας τόσο την εμπειρία όσο και το γνωστικό υπόβαθρο που απαιτείται για την καθιέρωσή του ως φορέα παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών.

- Για να τυγχάνει εφαρμογής η διάταξη του άρθρου 10, παρ. 3 εδάφιο β', σύμφωνα με την οποία εάν η διαμεσολάβηση προς άρση της προσβολής δεν επιφέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα, ο φορέας παρακολούθησης διαβιβάζει το τελικό του πόρισμα στον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα για την άσκηση κυρωτικής αρμοδιότητας, προτείνουμε να προβλεφθούν διοικητικές κυρώσεις στο άρθρο 9 στη θέση της παρ. 2. Η διατύπωση των κυρώσεων προτείνουμε να είναι η κατωτέρω: «Σε βάρος των προσώπων που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου, με την επιφύλαξη της διάταξης της παρ. 6 του άρθρου 6 του παρόντος, επιβάλλεται, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, πρόστιμο από ... έως ... ευρώ».
- Στο άρθρο 13, παρ. 1 περί «Καταργούμενων διατάξεων» θεωρούμε ότι πρέπει να ακολουθηθεί, όπως και στην παρ. 2, η διατύπωση του άρθρου

13α της Οδηγίας, με την προσθήκη στο τέλος της πρότασης: «που αντιβαίνει στην αρχή της ίσης μεταχείρισης των δύο φύλων».

- Εάν τελικά φορέας παρακολούθησης οριστεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή, θα γίνει και ανάλογη τροποποίηση, πέραν του άρθρου 10, και των Μεταβατικών διατάξεων του άρθρου 14.

3. Εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την εκπροσώπησή του ως μέλος στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου

Εισηγητής:

Αριστοτέλης Σταμούλας Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Οι αλλαγές που παρατηρούνται διεθνώς σε οικονομικό και τεχνολογικό επίπεδο λόγω της μετάβασης από την εποχή των παραδοσιακών βιομηχανικών δομών των αναπτυγμένων χωρών στη μεταβιομηχανική κοινωνία, σηματοδοτώντας στη σύγχρονη εποχή την πραγματικότητα της παγκοσμιοποίησης, έχουν επιφέρει σημαντικούς ανασχηματισμούς στο περιβάλλον της αγοράς και του εμπορίου και, συνακόλουθα, στη διαμόρφωση της καταναλωτικής συνείδησης των κοινωνιών και των ατόμων.

Οι συντελεστικοί παράγοντες της οικονομικής-πολιτικής και πολιτισμικής-κοινωνικής παγκοσμιοποίησης έχουν συνδυαστεί στη δημιουργία ενός νέου μοντέλου καταναλωτικής συμπεριφοράς με προτυποποιημένα διαπολιτισμικά χαρακτηριστικά, το οποίο συντηρείται και εξελίσσεται χάρη στην πρόοδο των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και την επανάσταση της πληροφορικής, με αποτέλεσμα τα καταναλωτικά αγαθά να τείνουν να είναι τα ίδια παντού, ανεξαρτήτως διαφοροποιήσεων τοπικού χαρακτήρα, και να διαμορφώνονται με αυτόν τον τρόπο ομογενοποιημένα καταναλωτικά πρότυπα και ήθη.

Αυτός είναι κυρίως ο λόγος για τον οποίο οι προβληματισμοί που αφορούν τη συναλλακτική σχέση των καταναλωτών με το εμπορικό περιβάλλον και την αγορά προσλαμβάνουν πλέον διατοπικές διαστάσεις, με κυρίαρχο χαρακτηριστικό τις κοινές πολιτικές που χαράσσονται και υιοθετούνται από τις κυβερνήσεις με επίκεντρο κάποιον κεντρικό διεθνή ή περιφερειακό πολιτικό σχηματισμό (π.χ. Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, Ευρωπαϊκή Ένωση), αλλά και τις ομοειδείς αντιλήψεις που διαμορφώνονται διεθνώς δια της ενορχηστρωμένης δράσης ατόμων και διακρατικών ή μη κυβερνητικών οργάνωσεων σε σχέση με την αναγκαιότητα προστασίας του σύγχρονου καταναλωτή από τους κινδύνους και τις αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές που εγκυμονεί το νέο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον για την υγεία του, την ασφάλειά του, αλλά και τα οικονομικά του συμφέροντα.

Κυρίαρχα χαρακτηριστικά της νέας καταναλωτικής πραγματικότητας μπορούν να θεωρηθούν:

- η ζωηρή δραστηριοποίηση επιχειρηματιών και η αυξανόμενη ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών (υγεία, ασφάλιση, ενέργεια, εκπαίδευση), απόρροια της σταδιακής απεμπλοκής τους από τον ασφυκτικό έλεγχο πάλαι ποτέ κρατικών μονοπωλίων
- η πολυ-εθνοποίηση των επιχειρήσεων, η διασπορά των παραγωγικών λειτουργιών τους σε περισσότερα του ενός γεωγραφικά σημεία και ο άμεσος ή έμμεσος επηρεασμός της οικονομίας των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιούνται, με αποτέλεσμα την τυποποίηση της παραγωγής και την ομογενοποίηση των τελικών προϊόντων
- η οικουμενική αποδοχή των κανόνων της αποκαλούμενης «οικονομίας της αγοράς», η οποία κοστολογεί τα αγαθά μακριά από τον κρατικό προγραμματισμό της παραγωγής και τον κεντρικό καθορισμό των τιμών
- ο διαρκώς ογκούμενος ανταγωνισμός σε εθνικό και διεθνές επίπεδο ανάμεσα σε προμηθευτές που παράγουν και προωθούν συναφή προϊόντα, σε συνδυασμό με την έξαρση της διαφημιστικής προβολής προϊόντων και υπηρεσιών με όχημα τα ηλεκτρονικά, διαδικτυακά και έντυπα Μέσα Ενημέρωσης
- η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών ως μέσων τόσο για το άνοιγμα καινούργιων αγορών με προοπτικές εμπορικού κέρδους όσο και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών-πελατών (π.χ. εξ αποστάσεως αναζήτηση, σύγκριση, εντοπισμός και αγορά ενός προϊόντος)
- η άρση των χρονικών και γεωγραφικών περιορισμών που υφίστανται στις συμβατικές αγοραπωλησίες με τη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων μερών και, συνακόλουθα, η ενοποίηση των εθνικών αγορών σε ένα τεράστιο εικονικό κατάστημα με χαρακτηριστικά διευρυμένης ηλεκτρονικής πρόσβασης, καθώς και (ζ) η διευκόλυνση της διακίνησης των αγαθών δια της εξάλειψης παραδοσιακών τελωνειακών περιορισμών που επέβαλαν οι κρατικές οντότητες.

Όλα αυτά τα στοιχεία δύνανται πράγματι να αποβαίνουν προς όφελος του σύγχρονου καταναλωτή, ο οποίος εισπράττει τις θετικές επιπτώσεις του ανταγωνισμού και του εμπλουτισμού των τρόπων υλοποίησης των αγοραστικών επιλογών του. Την ίδια στιγμή, όμως, υπάρχει σοβαρό ενδεχόμενο να πέσει θύμα μιας -σε αρκετές περιπτώσεις- περιβαλλόμενης από δυσνόητη ορολογία και κακόβουλης εμπορικής συναλλαγής, η οποία στηρίζεται επιπλέον στην κατά περιπτώσεις αδυναμία του καταναλωτή να κατανοεί πλήρως και με ακρίβεια τις διαστάσεις του τεχνολογικού μέσου που χρησιμοποιείται ως όχημα για τη διεκπεραίωσή της, όπως και να συνειδητοποιεί το αθέμιτον των πρακτικών που τυχόν εφαρμόζουν περιστασιακά ή κατ' εξακολούθηση ασύδοτοι και αισχροκερδούντες προμηθευτές.

Οι κίνδυνοι αυτοί είναι ιδιαίτερος υπαρκτοί όσον αφορά τόσο: **(α)** την αυξητική διείδυση των νέων τεχνολογιών σε παραδοσιακούς συναλλακτικούς χώρους και τη σταδιακή μετεξέλιξη αυτών σε πεδία εφαρμογής καινοτόμων εξελίξεων της βιοεπιστήμης και βιοτεχνολογίας (π.χ. μεταλλαγμένα προϊόντα, γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα) και εισαγωγής νέων προϊόντων-υπηρεσιών και

παραπλανητικών μεθόδων προσέλκυσης του καταναλωτικού κοινού ως αποτέλεσμα του σκληρού ανταγωνισμού (π.χ. τηλεπικοινωνίες, τράπεζες, ινστιτούτα ομορφιάς και αδυνατίσματος, κ.ά.), όσο και **(β)** την κατ' εξοχήν δημιουργία εντελώς καινούργιων πεδίων και τρόπων εμπορικής δραστηριοποίησης των προμηθευτών (ηλεκτρονικό εμπόριο, αυτόκλητη εμπορική επικοινωνία, ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης) που εντάσσονται στο πλαίσιο της νέας δικτυωμένης κοινωνίας, στην οποία κεντρική θέση κατέχει η πληροφορία, της αποκαλούμενης Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Παράγοντας εδραίωσης αυτών των κινδύνων θα μπορούσε να οριστεί σε ορισμένες περιπτώσεις η τεχνική αδυναμία των ίδιων των κρατικών ελεγκτικών μηχανισμών να επεμβαίνουν έγκαιρα και αποτελεσματικά για την εξομάλυνση κάποιας δυσλειτουργίας της αγοράς ή την πάταξη φαινομένων μη χρηστής συμπεριφοράς εκ μέρους των προμηθευτών, που καθιστά ανυπεράσπιστους και ευάλωτους τους καταναλωτές.

Κάτι τέτοιο έχει να κάνει πρωτίστως με το γεγονός των τεράστιων συμβατικών και εικονικών διαστάσεων που έχει προσλάβει η αγορά, με δεδομένο ότι η τεχνολογία και οι νέες μορφές επιχειρηματικής οργάνωσης των προμηθευτών εξυπηρετούν τη διεύρυνσή της πέρα από συμβατικά γεωγραφικά και χρονικά όρια, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο έναν συναλλακτικό χώρο τεράστιο και δαιδαλώδη, εξαιρετικά δύσκολο να υπόκειται σε διαρκή και συστηματικό έλεγχο. Έχει να κάνει, επίσης, με το γεγονός ότι το κράτος είναι από τη φύση του συγκεντρωτικό και κάπως δυσκίνητο, συχνά δε εμφανίζει συμπτώματα καθυστερημένης αντίδρασης, πόσω μάλλον μιλώντας για κινδύνους που απορρέουν από την αλληλεπίδραση της αγοράς με ραγδαίες οικονομικές, πολιτισμικές και τεχνολογικές εξελίξεις ενός παγκοσμιοποιημένου περιβάλλοντος, που δοκιμάζουν ή και ξεπερνούν την αποτελεσματικότητα γραφειοκρατικών μηχανισμών και υποδομών.

Δεν συνεπάγεται, βέβαια, ότι ο ρόλος του κράτους στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών βαίνει μειούμενος, αλλά τουναντίον ότι απαιτείται πλέον η επινόηση και εφαρμογή σύγχρονων, περισσότερο αποτελεσματικών και ευέλικτων μορφών κρατικής προστασίας, σε συνδυασμό με την ενεργή συμμετοχή και συλλογική δράση των πολιτών, αλλά και το αυξημένο αίσθημα κοινωνικής ευθύνης που πρέπει να επιδεικνύουν οι δραστηριοποιούμενες στον χώρο του εμπορίου και συναλλασσόμενες με καταναλωτές εταιρείες.

Σε κάποιες περιπτώσεις, για παράδειγμα στα τρόφιμα, η επέμβαση των βιοτεχνολογιών στην επεξεργασία ενός αγαθού που πρόκειται να αποτελέσει αντικείμενο αγοραστικής συναλλαγής προκαλεί ενδεχομένως δυσάρεστες συνέπειες για την υγεία και την ασφάλεια των ανυποψίαστων πολιτών, οι οποίες δεν μπορούν να γίνουν αντιληπτές παρά μόνο αφού παρέλθει εύλογο χρονικό διάστημα προκειμένου να στοιχειοθετηθούν και να κατανοηθούν όπως πρέπει οι συνέπειες αυτές.

Κάποιοι άλλοι εμπορικοί κλάδοι, για παράδειγμα ο τραπεζικός ή ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, τείνουν να στηρίζονται στην τεχνική των «ψιλών γραμμάτων» στις συμβάσεις και της σκοπίμως δυσνόητης προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, παρασέρνοντας στα δίχτυα μιας σοβαρής κοινωνικής κρίσης και μιας ανεξάντλητης ταλαιπωρίας όλους αυτούς που έρχονται να διαπιστώσουν a posteriori μια τυχόν σε βάρος τους διαπραγμένη απάτη, όπως και τις δυσβάσταχτες οικονομικές υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει ενδεχομένως εν αγνοία τους.

Συνήθης είναι, επιπλέον, σε κάποιους άλλους εμπορικούς κλάδους (ινστιτούτα ομορφιάς, τηλε-πωλήσεις, κ.ά.) η πρακτική της παραπλανητικής ή στηριγμένης σε επώνυμες μαρτυρίες χωρίς αντίκρισμα διαφήμισης, η οποία επιχειρεί να θέλξει τους καταναλωτές με υπεραπλουστευμένα μηνύματα που υποτιμούν τη νοημοσύνη τους, συνδυαζόμενα με υπέρμετρη υποσχολογία.

Σε κάθε περίπτωση, το πρόβλημα εντοπίζεται στην έλλειψη του προσήκοντα σεβασμού εκ μέρους των προμηθευτών απέναντι στην αξιοπρέπεια και τα συμφέροντα των καταναλωτών, στη μη τήρηση εκ μέρους τους υπεύθυνης επιχειρηματικής στάσης, όπως και στην προκλητική αγνόηση της ηθικής και νομικής τους υποχρέωσης να παρέχουν επαρκή και έντιμη πληροφόρηση σε σχέση με τους όρους των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, καθώς και την ασφάλεια, χρηστικότητα και αξιοπιστία των εμπορευομένων αγαθών. Πρόκειται για όψεις αντιδεδοντολογικής και αντικαταναλωτικής συμπεριφοράς, που συνιστούν άνευ ετέρου αθέτηση των κανόνων που πρέπει να εφαρμόζονται για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την καλλιέργεια αισθήματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης ανάμεσα στους καταναλωτές.

Η όλη συζήτηση παραπέμπει στην ολοένα και πιο συστηματική διεθνώς χρήση μιας νέας έννοιας δικαιωμάτων, των καταναλωτικών, τα οποία μάλιστα αναγνωρίζονται με το άρθρο 38 της Χάρτας της Ε.Ε. για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα (*Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων*, 18 Δεκεμβρίου 2000), κατά διεύρυνση της έννοιας των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων, που χαίρουν ήδη μέγιστου πολιτικού και νομικού σεβασμού στο σύνολο σχεδόν των Συνταγματικών κειμένων των δημοκρατικών χωρών του πλανήτη.

Επιπλέον, το άρθρο 153 της Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, που εισήχθη με τη Συνθήκη του Μάαστριχ, κάνει λόγο για την προστασία των καταναλωτών, χρησιμοποιώντας εξειδικευμένο λεξιλόγιο περί δικαιωμάτων. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται λόγος για: **(α)** το δικαίωμα στην προστασία της υγείας (ψυχικής και σωματικής) και της ασφάλειας, **(β)** το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων, **(γ)** το δικαίωμα στην αποζημίωση λόγω ηθικής βλάβης ή θετικής/αποθετικής ζημίας, **(δ)** το δικαίωμα στην ενημέρωση και την καταναλωτική εκπαίδευση, και **(ε)** το δικαίωμα στην εκπροσώπηση.

Η λίστα αυτών των δικαιωμάτων στη σύγχρονη εποχή εμπλουτίζεται συνεχώς, για να συμπεριλάβει και νέες μορφές-τύπους νομικών και ηθικών εξουσιοδοτήσεων υπέρ των καταναλωτών. Ως μια τέτοια αναδυόμενη μορφή μπορεί να θεωρηθεί το δικαίωμα στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, που αποτελεί προϊόν μιας έντονης κινητικότητας που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στην Ευρώπη προς την κατεύθυνση της εδραίωσης μιας νέας νοοτροπίας στην καταναλωτική προστασία και στη χώρα μας συνιστά τη βασική αρμοδιότητα της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή» εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως αυτές ορίζονται στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994), όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει με τον ν. 3587/2007 (ΦΕΚ Α' 152/10-7-2007). Βασικός στόχος της λειτουργίας της Αρχής είναι η άμεση προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων του μέσω μιας ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών.

Η σπουδαιότητα της εδραίωσης αυτής της νέας μορφής νομικής εξουσιοδότησης των καταναλωτών έγκειται στο γεγονός ότι οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης λόγω της φύσης τους χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του. Στο πλαίσιο αυτό, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτελεί σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει.

Ο αρχικός εντοπισμός, βέβαια, της έννοιας των καταναλωτικών δικαιωμάτων σε θεσμικό επίπεδο μας πηγαίνει πίσω στο 1985 και την υιοθέτηση από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών των «Οδηγιών για την Προστασία του Καταναλωτή» (Ψήφισμα 39/248), με σκοπό τη θεμελίωση ηθικής συμπεριφοράς από τους εκπροσώπους της αγοράς και την ανάπτυξη κανόνων ανταγωνισμού για τη συγκράτηση των τιμών, σε συνδυασμό με την προσφορά στους καταναλωτές ασφαλών και ποιοτικών προϊόντων. Η διαδικασία αναγνώρισης μιας σειράς βασικών δικαιωμάτων των καταναλωτών από τον Ο.Η.Ε. είναι πολύ σημαντικό γεγονός, καθόσον με τον τρόπο αυτό αναδεικνύονται σε εξίσου σημαντικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Γίνεται, ύστερα απ' όλα αυτά, φανερό ότι η έννοια του καταναλωτικού δικαιώματος αποκτά διακριτό περιεχόμενο και θέτει, ως εκ τούτου, κατά τρόπο λογικό και αναμενόμενο την απαίτηση για την σε υπέρτατο βαθμό πολιτική και

νομική κατοχύρωσή του. Ο ισχυρισμός ότι τα καταναλωτικά αποτελούν δικαιώματα που δύνανται να συστηματοποιήσουν μια καινούργια τυπολογία δικαιωμάτων εντάσσεται αυτοδίκαια στο πλαίσιο της ιστορικής διαδρομής της προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου και της κατανόησης των προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή τους.

Η πρώτη γενιά δικαιωμάτων (ατομικά και πολιτικά) προβλήθηκε στη σύγχρονη εποχή από την Αμερικανική Διακήρυξη της Ανεξαρτησίας (1776) και τη Γαλλική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και του Πολίτη (1791) και συνδέθηκε με τους δημοκρατικούς αγώνες των λαών για την εξασφάλιση μιας σειράς ελευθεριών απέναντι στο αντιπαρατιθέμενο κράτος. Η δεύτερη γενιά των δικαιωμάτων (κοινωνικά, οικονομικά και πολιτιστικά) αναπτύχθηκε ως αποτέλεσμα της αντίληψης της διεθνούς κοινότητας περί του αδιαίρετου των δικαιωμάτων, σύμφωνα με την οποία δεν μπορεί να υπάρξει πραγματική απόλαυση των ατομικών και πολιτικών ελευθεριών δίχως τη θετική παρέμβαση του κράτους σε διάφορα πεδία της δημόσιας ζωής (εκπαίδευση, υγεία, εργασία, κοινωνική ασφάλιση, κ.ά.) όπου απαιτούνται εξυπηρετικές παρεμβάσεις και παροχές. Και τέλος, η τρίτη γενιά δικαιωμάτων εξελίχθηκε τα τελευταία χρόνια μέσα από την ανάγκη να τεθεί ο άνθρωπος σαν σημείο αναφοράς ολόκληρου του πλανήτη και με κίνητρο την αλληλεγγύη των λαών να προαχθούν τα αιτήματα για καθαρό περιβάλλον, ανάπτυξη και ειρήνη.

Παρατηρούμε, δηλαδή, ότι η εξελικτική πορεία της προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου συνδέθηκε με τις αναγκαιότητες που ανέκυψαν κάθε ιστορική στιγμή, προβάλλοντας συγκεκριμένα αιτήματα για τη ρύθμιση πρώτα των σχέσεων του ατόμου με άλλα άτομα, κατόπιν με το κράτος και εσχάτως με το φυσικό περιβάλλον. Κατά τον ίδιο τρόπο είναι δυνατός ο ισχυρισμός ότι οι οικονομικές και τεχνολογικές επιπτώσεις της παγκοσμιοποίησης στον τρόπο που μετεξελίσσεται ένα από τα μεγαλύτερα πεδία της δημόσιας ζωής, η αγορά και το συναλλακτικό εμπόριο, με προεκτάσεις μάλιστα όσον αφορά τον σεβασμό στοιχείων που επηρεάζουν την ευημερία (υλική και ψυχική), την ασφάλεια και ορισμένα άλλα βασικά ανθρώπινα δικαιώματα, δημιουργούν μια σύγχρονη ιστορική αναγκαιότητα για τη συστηματική ρύθμιση των σχέσεων του ατόμου με τον εμπορικό χώρο της αγοράς και τον σαφή προσδιορισμό και την κατοχύρωση αυτών των στοιχείων με την πολιτική και νομική σπουδή που έγινε και με τις υπόλοιπες γενιές δικαιωμάτων σε εθνικό, περιφερειακό και διεθνές επίπεδο.

Είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι, ως έχει, το Ελληνικό Σύνταγμα οριοθετεί μια σειρά ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων που εμπεριέχουν ψήγματα των παραμέτρων μιας τέτοιας κατοχύρωσης. Η παρ. 5 του άρθρου 5 αναφέρει ότι καθένας έχει δικαίωμα στην προστασία της υγείας του, το άρθρο 5Α δίνει στους πολίτες το δικαίωμα στην πληροφόρηση, το άρθρο 9Α προστατεύει από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών δεδομένων του ατόμου και τέλος η παρ. 1 του άρθρου 12 προβλέπει ότι οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να συνιστούν ενώσεις και μη

κερδοσκοπικά σωματεία, που περιλαμβάνει τη δυνατότητα σύστασης και καταναλωτικών ενώσεων.

Αν και οι Συνταγματικές αυτές διατάξεις διατυπώνονται με τρόπο γενικόλογο και δεν συγκροτούν ένα σώμα από κατηγορηματικές και απερίφραστες δικαιοδοτήσεις ως προς την προστασία της υπόστασης των πολιτών συγκεκριμένα ως καταναλωτών, ωστόσο είναι εμφανές ότι η καταναλωτική διάσταση της πολιτιότητας αναπτύσσεται παράλληλα προς τις Συνταγματικές διατάξεις που ρυθμίζουν τις σχέσεις του πολίτη με την κρατική εξουσία, αλλά και την οργανωμένη κοινωνική συμβίωση, αναφερόμενη κυρίως στη δυναμική που αναπτύσσεται στον χώρο της αγοράς δια των συναλλακτικών σχέσεων των πολιτών με εταιρείες-προμηθευτές και εμπόρους. Το είδος αυτών των σχέσεων συνιστά έναν κριτικό τομέα της δημόσιας πολιτικής, στο πλαίσιο της οποίας το κράτος παρεμβαίνει με ισχυρές νομοθετικές πρωτοβουλίες (π.χ. ν. 2251/1994 και ν. 3587/2007) και εκτελεστικές αρμοδιότητες (π.χ. επιβολή προστίμων).

Το σκεπτικό της θέσπισης του Ευρωπαϊκού Συντάγματος απαντά, μάλιστα, καταφατικά στην ερώτηση αν τα καταναλωτικά δικαιώματα χρήζουν περαιτέρω ειδικότερης Συνταγματικής προστασίας. Πιο συγκεκριμένα, το άρθρο III-235 του τμήματος 6 για την προστασία των καταναλωτών διατύπωνε την ανάγκη προώθησης των συμφερόντων των καταναλωτών και της προστασίας της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, καθώς και την προαγωγή του δικαιώματος ενημέρωσης, εκπαίδευσης και οργάνωσής τους για την υπεράσπιση αυτών των συμφερόντων.

Τεκμαίρεται εύλογα ότι η Συνταγματική έκφραση της ανάγκης για την προστασία των καταναλωτών κρίθηκε επιβεβλημένη ακόμα και παρά το γεγονός της ύπαρξης πληθώρας νομικών κειμένων (Λευκή Βίβλος για την ασφάλεια των τροφίμων, απόφαση του Συμβουλίου για τη σύσταση εθνικών σωμάτων για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, Πράσινη Βίβλος για την προστασία των καταναλωτών, Οδηγία 2001/95/EC του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, σχέδιο Οδηγίας για τις αθέμιτες πρακτικές προμηθευτών όσον αφορά τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά, κ.ά.), που ρυθμίζουν καταναλωτικά ζητήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Από την πρώτη στιγμή της ίδρυσής του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέβαλε στη διαμόρφωση μιας νέας νοοτροπίας όσον αφορά την αντιμετώπιση των συναλλακτικών σχέσεων στο πεδίο της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών. Κυριότερο επίτευγμα του νέου θεσμού, που επιβεβαιώνεται από τις κατά πλειονότητα θετικές αντιδράσεις τόσο των προσφευγόντων καταναλωτών όσο και των καταγγελλόμενων προμηθευτών απέναντι στην αμεροληψία, το επιστημονικό βάθος και τη σοβαρότητα με την οποία γίνεται ο χειρισμός των υποθέσεων, είναι η προώθηση μιας ανοικτής, απροκατάληπτης και αμοιβαίας επικοινωνίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, τους

καταναλωτές και τους προμηθευτές, με την εγγύηση του κύρους που διαπνέει την Ανεξάρτητη Αρχή.

Η σπουδαιότητα του ρόλου που διαδραματίζει στα καταναλωτικά δρώμενα της χώρας ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγκειται πρωτίστως στη λειτουργία της Αρχής ως θεσμού που, στο κοντινότερο επίπεδο για τον πολίτη-καταναλωτή, έρχεται πρώτος να συμπορευτεί και να εφαρμόσει τις κατά τακτά χρονικά διαστήματα εκσυγχρονιζόμενες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και να «νομολογήσει» στοχευμένα επί αναφορών που άπτονται ενός ευρέως φάσματος εμπορικών κλάδων και τύπου-περιεχομένου καταγγελιών. Έτσι, χάρη στον σχετικά γρήγορο ρυθμό ανταπόκρισής του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή καταφέρνει όχι μόνο τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών που επιλαμβάνεται κάνοντας χρήση των συνεχώς εκσυγχρονιζόμενων και εξειδικευμένων νομοθετικών εργαλείων που του παρέχει η Πολιτεία, αλλά και την ενημέρωση σε πρώτο χρόνο τόσο του πολίτη-καταναλωτή όσο και του έμπορου-προμηθευτή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ώστε να καλλιεργείται και να εμπεδώνεται αδιάλειπτα μια σύγχρονη, υγιής καταναλωτική συνείδηση που θα εκφράζεται μέσα από πρότυπα ορθής-χρηστής καταναλωτικής-συναλλακτικής συμπεριφοράς.

Γίνεται αντιληπτό ότι η κατά τα ανωτέρω συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι τεράστια και προς την κατεύθυνση της προώθησης του καταναλωτικού κινήματος, που αποτελεί φαινόμενο που μετεξελίσσεται και καταλαμβάνει ολοένα μεγαλύτερο και ευκρινέστερο χώρο στις δημόσιες - εγχώριες και διεθνείς- συζητήσεις, δείγμα της σημασίας που του αποδίδεται από κυβερνήσεις και άλλους διακρατικούς και λοιπούς μη κρατικούς οργανισμούς.

Το ήθος, οι αξίες, η λογική και η φιλοσοφία του σύγχρονου καταναλωτικού πολιτισμού μας αναπτύσσει μια έντονη δυναμική, προκαλεί περίπλοκους προβληματισμούς και μας τοποθετεί ενώπιον σημαντικών προκλήσεων όχι μόνο για ζητήματα της σημερινής εποχής, αλλά και για εκείνα που θα απασχολήσουν τις γενιές του μέλλοντος, υπό τα δεδομένα των νέων ηθών και προτύπων καταναλωτικής συμπεριφοράς, καθώς και των κινδύνων που διαμορφώνονται με την έλευση της παγκοσμιοποίησης, την εδραίωση των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας και την αλληλεπίδραση όλων αυτών με το εμπορικό περιβάλλον της αγοράς και τα συναλλασσόμενα μέρη του (καταναλωτές-προμηθευτές).

Αποτελεί ισχυρή πεποίθηση της Αρχής μας ότι η πολύτιμη γνώση και εμπειρία που συσσωρεύει μέσα από τη λειτουργία της διαμέσου:

- της καθημερινής επαφής της με τους πολίτες-καταναλωτές και του μεθοδικού χειρισμού των καταγγελιών που υποβάλλουν
- της συλλογής και επεξεργασίας αναλυτικών στατιστικών στοιχείων που αφορούν καταναλωτικές διαφορές

- της αυτεπάγγελτης δημόσιας παρέμβασής της για τον εντοπισμό και τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς που θίγουν μεγάλο αριθμό καταναλωτών
- της διασύνδεσης και της στενής συνεργασίας της με συναρμόδιους φορείς και εκπροσώπους του καταναλωτικού κινήματος
- της εποπτείας και του συντονισμού του έργου των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας
- της διαβουλευτικής και μελετητικής-ερευνητικής της δράσης σε εγχώριο και Ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και
- του εν γένει συμβουλευτικού της ρόλου στο πλευρό της Πολιτείας για κάθε ζήτημα που εμπίπτει στις αρμοδιότητές της, είναι σε θέση να εξυπηρετήσει κατά τον καλύτερο τρόπο την αποστολή και το έργο της Εθνικής Επιτροπής Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, διευρύνοντας τις δυνατότητές της να παρακολουθεί και να παρεμβαίνει σε ένα πεδίο της ανθρώπινης δραστηριότητας που επηρεάζει, αλλά και επηρεάζεται από κάθε δημόσια ή ιδιωτική οικονομική απόφαση.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθεσε δια της παρούσας εισήγησης προς μελέτη και αξιολόγηση από την Εθνική Επιτροπή Δικαιωμάτων του Ανθρώπου το αίτημα της εκπροσώπησής του σε αυτή ως μέλος, αναμένοντας τις επ' αυτού του αιτήματος απόψεις και την τελική γνωμοδότηση της Επιτροπής.

4. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για την Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα μέσα συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών

Εισηγητές:

Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Στο πλαίσιο της υπόψη διαβούλευσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέθεσε τις απόψεις του, απαντώντας σε μια σειρά ερωτήσεων που του τέθηκαν:

- *E1: Ποιες είναι οι απόψεις σας σχετικά με το ρόλο της ΕΕ όσον αφορά τη συλλογική έννομη προστασία;*

«Οι συντελεστικοί παράγοντες της οικονομικής-πολιτικής και πολιτισμικής-κοινωνικής παγκοσμιοποίησης έχουν συνδυαστεί στην εποχή μας στη δημιουργία ενός νέου μοντέλου καταναλωτικής συμπεριφοράς με προτυποποιημένα διαπολιτισμικά και διατοπικά χαρακτηριστικά. Το μοντέλο αυτό συντηρείται και εξελίσσεται χάρη στην πρόοδο των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και την πληροφορι(α)κή επανάσταση, με αποτέλεσμα αφενός οι

έμποροι να μπορούν να προμηθεύουν στους καταναλωτές τα αγαθά που παράγουν δίχως γεωγραφικούς περιορισμούς, αφετέρου δε να διαμορφώνονται με αυτόν τον τρόπο ομογενοποιημένα καταναλωτικά πρότυπα και ήθη ανάμεσα στους πολίτες των κρατών».

Αυτός είναι κυρίως ο λόγος για τον οποίο οι σύγχρονοι προβληματισμοί που αφορούν τη συναλλακτική σχέση των καταναλωτών με το εμπορικό περιβάλλον προσλαμβάνουν με τη σειρά τους ομοίως διατοπικές διαστάσεις, οι οποίες πριν από λίγα χρόνια είχαν κατά τεκμήριο χαμηλό βαθμό επιρροής στις αγορές. Από αυτή την άποψη, είναι γεγονός ότι ούτε η τυχόν παράνομη και υπαίτια συμπεριφορά ενός εμπόρου μπορεί να περιορίζεται από γεωγραφικούς περιορισμούς, οι οποίοι ίσχυαν παλαιότερα, αλλά αντίθετα είναι σε θέση να προκαλεί αρνητικές επιπτώσεις και να θίγει τα συμφέροντα μεγάλου αριθμού καταναλωτών, είτε αυτοί κατοικούν σε ένα είτε σε περισσότερα κράτη.

Κατά συνέπεια της νέας κατάστασης, κυρίαρχο χαρακτηριστικό στον χώρο της έννομης προστασίας των καταναλωτών, ατομικής ή συλλογικής, πρέπει αναμφίβολα να είναι οι κοινές πολιτικές που χαράσσονται, υιοθετούνται και εφαρμόζονται από τις κυβερνήσεις με επίκεντρο κάποιον κεντρικό διεθνή ή περιφερειακό πολιτικό σχηματισμό, όπως είναι η Ευρωπαϊκή Ένωση. Είναι, δε, αντιληπτό ότι οι πολιτικές αυτές ορμώνται ή συνεπικουρούνται από τις ομοειδείς αντιλήψεις που διαμορφώνονται διεθνώς δια της ενορχηστρωμένης δράσης ατόμων και διακρατικών ή μη κυβερνητικών οργανώσεων σε σχέση με την αναγκαιότητα προστασίας του σύγχρονου καταναλωτή από τους κινδύνους και τις αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές που εγκυμονεί το νέο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον για την υγεία του, την ασφάλειά του, αλλά και τα οικονομικά του συμφέροντα.

Ο ρόλος, ειδικότερα, της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά τη συλλογική όψη της έννομης προστασίας των καταναλωτών στην ενοποιημένη εσωτερική αγορά κρίνεται σημαντικός και απαραίτητος, από τη στιγμή που η ΕΕ έχει τη δυνατότητα να αναλαμβάνει έναν κεντρικό συντονιστικό ρόλο με σκοπό:

- την αφύπνιση των κρατών-μελών ως προς την αναγκαιότητα ανάληψης δράσης προς την κατεύθυνση της συλλογικής έννομης προστασίας των Ευρωπαίων πολιτών-καταναλωτών
- την ενεργοποίηση ενός ευρέως δημόσιου διαλόγου για την κατάθεση σχετικών απόψεων από κάθε εμπλεκόμενο ή ενδιαφερόμενο φορέα, και
- τη μετουσίωση των τελικών απόψεων που θα έχουν κοινώς υιοθετηθεί σε νομοθετικό κείμενο είτε καθοδηγητικού (recommendation) είτε υποχρεωτικού (directive) χαρακτήρα.

Η πρωτοβουλία της Ε.Ε. για τη συλλογική προστασία είναι ουσιαστική, δεδομένου ότι ο καταναλωτής νιώθει περισσότερο προστατευμένος και επιβαρύνεται λιγότερο οικονομικά απ' όταν προσπαθεί να επιλύσει ατομικά τις διαφορές που ανακύπτουν από την προσβολή των συμφερόντων του. Επιπλέον,

δεν πρέπει να παραγνωρίζεται το γεγονός ότι στη σημερινή εποχή, που χαρακτηρίζεται από ραγδαία οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη, η προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί ευρύτερο κοινωνικό ζήτημα και όχι αποκλειστικά ατομική υπόθεση. Σκόπιμη, λοιπόν, και αναγκαία είναι η δημιουργία ενός θεσμικού πλαισίου, το οποίο -συμπληρωματικά προς εκείνο που αφορά την επίλυση ατομικών καταναλωτικών διαφορών- θα ρυθμίζει και θα εξυπηρετεί το ζήτημα της συλλογικής προστασίας στους κόλπους της Ένωσης.

► *E2: Ποια από τις τέσσερις επιλογές που προαναφέρθηκαν προτιμάτε; Υπάρχει κάποια επιλογή την οποία απορρίπτετε;*

«Από τις προτεινόμενες επιλογές προκρίνουμε ως προτιμότερη την υπ' αριθ. 3 επιλογή. Σε σχέση με τα διαλαμβανόμενα σε αυτήν έχουμε να επισημάνουμε τα εξής:

Με την καθιέρωση εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών αντιμετωπίζονται ευκολότερα και τα προβλήματα της δικαστικής δικαιοδοσίας και του εφαρμοστέου δικαίου που ανακύπτουν. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι όταν ο καταναλωτής συναλλάσσεται διασυνοριακά, δεν συνειδητοποιεί απαραίτητα ότι η σύμβαση που καταρτίζει έχει διεθνή χαρακτήρα και ότι η προστασία του ενδεχομένως είναι μικρότερη.

Με τη δεύτερη επιλογή προτείνεται είτε η δυνατότητα των αρμόδιων φορέων του κράτους-μέλους του εμπόρου να ασκούν αντιπροσωπευτική αγωγή για λογαριασμό καταναλωτών που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη, είτε να βοηθούν τους ομόλογους φορείς τους να ασκούν ευθεία αγωγή, είτε οι θιγόμενοι καταναλωτές να ασκούν ομαδική ή «πilotική» αγωγή ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους-μέλους του εμπόρου. Στο πλαίσιο της πρότασης αυτής, που προϋποθέτει τροποποίηση των ισχυόντων κανόνων (Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008), πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο καταναλωτής υπάρχει κίνδυνος να στερηθεί ενδεχόμενης ευνοϊκότερης μεταχείρισης με βάση τις διατάξεις του δικαίου του τόπου διαμονής του. Είναι δύσκολη η ενιαία αντιμετώπιση πολλών περιπτώσεων ταυτόχρονα, συλλογικά. Μπορεί, για παράδειγμα, να πρόκειται για την ίδια παράβαση από την πλευρά του ίδιου προμηθευτή ή για την ίδια καταχρηστική ρήτρα, αλλά να διαφέρει ο βαθμός προστασίας ανάλογα με το εφαρμοστέο δίκαιο.

Αντίθετα, οι εναλλακτικοί μηχανισμοί επίλυσης διαφορών προσφέρουν μία εναλλακτική και πιο ευέλικτη λύση, που δεν χρειάζεται να είναι τυπολατρικά προσηλωμένη στο γράμμα του νόμου σε σχέση με τη δικαστική διαδικασία, διότι οι αποφάσεις που εκδίδονται δεν είναι δεσμευτικές. Εκτός αυτού, πρόκειται για μία διαδικασία ταχύτερη, ανέξοδη για τον ίδιο τον προσφεύγοντα-καταναλωτή, με πιο άμεσα αποτελέσματα».

► *E3: Υπάρχουν κάποια συγκεκριμένα στοιχεία των επιλογών με τα οποία συμφωνείτε/διαφωνείτε;*

«Μεταξύ των προτεινομένων επιλογών, βασικά σημεία προς την κατεύθυνση της δημιουργίας ενός αξιόπιστου και ευέλικτου μηχανισμού συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών θεωρούμε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Η χρήση των μηχανισμών συλλογικής έννομης προστασίας ενός κράτους-μέλους από πολίτες άλλων κρατών-μελών θα μπορούσε να συντελέσει στην ανάπτυξη της συνεργασίας και στην εδραίωση του κλίματος εμπιστοσύνης και προστασίας, ιδίως στις διασυνοριακές συναλλαγές. Η δημιουργία δικτύου συνεργασίας, κατά τα ενδεικτικώς προβλεπόμενα στην επιλογή 2, και η πρόβλεψη μηχανισμού δίκαιης κατανομής των δαπανών αποτελούν αναγκαίες προϋποθέσεις για τη λειτουργικότητα και αποδοτικότητα της εν θέματι επιλογής.
- Απαραίτητη θεωρούμε την ανάληψη πρωτοβουλίας, κατά τα οριζόμενα στην επιλογή 3, για τη θέσπιση συλλογικών συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η προσαρμογή των ήδη υπάρχοντων συστημάτων που αφορούν τη διαμεσολάβηση για τη διευθέτηση ατομικών απαιτήσεων ή η ίδρυση νέων με σκοπό τη συλλογική προστασία θα μπορούσαν να επιτευχθούν αρχικά με διατύπωση σύστασης, συνοδευόμενη από μηχανισμό παρακολούθησης, ώστε να εξασφαλισθεί σε πρώτο στάδιο ευελιξία κατά την εφαρμογή του σχεδίου αφενός και να διαγνωσθεί ενδεχόμενη ανάγκη για περαιτέρω ενέργειες από την ΕΕ δεδομένων των εξαγομένων συμπερασμάτων αφετέρου. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας αυτής, θετική κρίνεται η πρόταση για σύνταξη ενός εύχρηστου τυποποιημένου υποδείγματος του συστήματος εναλλακτικής επίλυσης των συλλογικών διαφορών, ιδίως για τις διασυνοριακές διαφορές, με εθελοντικό χαρακτήρα.
- Θετική, επίσης, είναι η θέσπιση υποχρέωσης των επιχειρήσεων για τη διαμόρφωση εσωτερικού συστήματος διερεύνησης των παραπόνων των καταναλωτών και γενικότερα η ανάπτυξη μέτρων αυτορρύθμισης υπό μορφή κώδικα. Η τυχόν διευθέτηση συλλογικών απαιτήσεων στο πρωτογενές αυτό στάδιο θα μείωνε τον όγκο των παραπόνων που φθάνουν στις Εθνικές ή Κοινοτικές Αρχές και ασφαλώς θα εδραίωνε την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις εταιρείες εκείνες που έχουν εμπράκτως συμπεριλάβει τη διαφύλαξη μιας σχέσης αξιοπιστίας με τους πελάτες τους στην επιχειρηματική τους πολιτική. Ενδεχομένως θα πρέπει να διερευνηθεί ειδικότερα το ζήτημα της παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας και αξιοπιστίας του συστήματος αυτορρύθμισης από ανεξάρτητο φορέα ή με βάση ελεγκτικά πρότυπα. Μια τέτοια προοπτική, ιδίως υπό μορφή κωδίκων, αντιμετωπίζει την πιθανότητα έλλειψης συναίνεσης από μερίδα των επιχειρήσεων, δεν παύει όμως να αποτελεί σημαντική αναγκαιότητα. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να διερευνηθεί η δυνατότητα εισαγωγής ανάλογης τυπικής ρύθμισης από τα κράτη-μέλη και τους αρμόδιους καθ' ύλην φορείς τους.

Σε συνέχεια των ανωτέρω διαπιστώσεων, θεωρούμε πως τα διαλαμβανόμενα στην επιλογή (1) σχετικά με τη μη ανάληψη οποιασδήποτε Κοινοτικής δράσης επί του παρόντος και την τήρηση στάσης αναμονής μέχρι την εξαγωγή συμπερασμάτων από την εφαρμογή των ήδη υπαρχόντων ρυθμίσεων δεν μπορούν να συμβάλουν δραστικά στην επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Επιτροπής για την πολιτική καταναλωτών. Η ήδη υφιστάμενη Κοινοτική νομοθεσία δεν εξασφαλίζει έννομη προστασία και αποζημίωση στους καταναλωτές που υφίστανται ζημία από την ίδια παράβαση. Η ανάπτυξη των αγορών και των μέσων πρόσβασης των πολιτών στα αγαθά και τις υπηρεσίες καθιστούν αναγκαία την ανάληψη συγκεκριμένης δράσης και την οργάνωση ειδικού πλαισίου για τη συλλογική έννομη προστασία των καταναλωτών.

Επιπλέον, θεωρούμε πως η ανάθεση εξουσίας σε αρμόδιο φορέα, ο οποίος ύστερα από διαπίστωση ενδοκοινοτικής παράβασης θα μπορεί να απαιτεί από τον έμπορο να αποζημιώνει τους καταναλωτές, αποτελεί περίπλοκο ζήτημα ειδικότερα ως προς τη δυνατότητα απονομής ανάλογης αρμοδιότητας σε κρατικά όργανα. Η έκδοση τυπικών πράξεων από αρμόδιες Αρχές, με τις οποίες εντοπίζονται παράνομες συμπεριφορές προμηθευτών και επιβάλλονται κατά περίπτωση οι προβλεπόμενες κυρώσεις, απέχει πολύ από τη δημιουργία μιας «αποζημιωτικής» διαδικασίας κατά τα προτεινόμενα στην επιλογή 3, καθώς μια τέτοια διαδικασία ρυθμίζεται με διάφορους, μη ομοιόμορφους τρόπους από τις Εθνικές έννομες τάξεις των κρατών-μελών».

► *E4: Υπάρχουν άλλα στοιχεία που θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στην επιλογή που προτιμάτε;*

«Στο πλαίσιο των εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών, σκόπιμο είναι να καθιερωθεί ο θεσμός του Διαμεσολαβητή «Ombudsman» σε όλα τα κράτη-μέλη και να ενισχυθεί, όπου ήδη λειτουργεί, με σκοπό να επιχειρεί την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών και σε συλλογικό επίπεδο. Θα πρέπει να συντονίζονται οι ενέργειές τους και να υπάρχει αμοιβαία αναγνώριση των αποφάσεών τους.

Αναγκαίο είναι να ενθαρρυνθούν οι επιχειρήσεις να συστήσουν Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών, με αντικείμενο τη διαχείριση των παραπόνων που υποβάλλουν οι πελάτες τους και την ταχεία επίλυση αυτών, σε συνεργασία με τον θεσμό του Διαμεσολαβητή.

Η μη δεσμευτικότητα των αποφάσεων του Διαμεσολαβητή, καθώς επίσης η ενδεχόμενη άρνηση προμηθευτών να συνεργαστούν και να υπαχθούν στον θεσμό της διαμεσολάβησης, ακόμη και να απαντήσουν στους αρμόδιους φορείς αυτών, μπορούν να αντιμετωπιστούν με δημοσιεύσεις στον διαδικτυακό τόπο της ΕΕ κατόπιν ειδικών δελτίων Τύπου που θα συντάσσονται με επιμέλεια των αρμόδιων φορέων και θα διαβιβάζονται στην ΕΕ. Περαιτέρω, θα μπορούσε να εκτιμηθεί η δυνατότητα επιβολής προστίμου από τους αρμόδιους φορείς στις

περιπτώσεις κατ' εξακολούθησης παράνομης συμπεριφοράς εκ μέρους των προμηθευτών.

Εξάλλου, και οι επιχειρήσεις ευνοούνται από τους εναλλακτικούς τρόπους συλλογικής επίλυσης των διαφορών, καθώς δεν αποπροσανατολίζονται από την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο για την απόκρουση πλήθους ατομικών αγωγών. Οι ανωτέρω φορείς, πιθανότατα «Ombudsman», θα είναι επιφορτισμένοι επιπλέον με τον έλεγχο, την προώθηση και την υποστήριξη των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Τέλος, σκόπιμη είναι στο πλαίσιο των εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών και η δημιουργία Ευρωπαϊκού Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που θα υιοθετηθεί από όλα τα κράτη-μέλη και θα λειτουργεί ως οδηγός για όλους τους προμηθευτές. Όταν λειτουργήσουν αποτελεσματικά οι εναλλακτικοί μηχανισμοί συλλογικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, ενδεχομένως να περιοριστεί και η χρησιμότητα της χρονοβόρας και πολύπλοκης διαδικασίας της συλλογικής αγωγής».

► *Ε6: Στην περίπτωση των επιλογών 2, 3 ή 4 θεωρείτε αναγκαία την έκδοση δεσμευτικών πράξεων ή προτιμάτε μη δεσμευτικές πράξεις;*

«Αναφορικά με την επιλογή 3, που προκρίνεται ως προτιμότερη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, θεωρούμε πρόσφορη την έκδοση μη δεσμευτικών πράξεων (όπως σύσταση, συνοδευόμενη από μηχανισμό παρακολούθησης), οι οποίες ωστόσο θα καθορίζουν με λεπτομέρεια τα κυριότερα σημεία των προτεινομένων μέτρων».

Κατόπιν των ανωτέρω, επισημαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή παραβρέθηκε σε συνεδρίαση της Διεύθυνσης Υγείας και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες την 29η Μαΐου 2009 για την Πράσινη Βίβλο σχετικά με τα μέσα συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών. Την Αρχή εκπροσώπησε η Ειδική Επιστήμονας-Νομικός, κα Ελένη Αθανασίου.

5. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε Ευρωπαϊκή διαβούλευση με θέμα την εναρμονισμένη ταξινόμηση καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη

Εισηγητές:

Βησσαρίων Παπαγιάννης
Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας, Πληροφορική
Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα

Στο πλαίσιο μίας νέας διαδικασίας παρατήρησης της καταναλωτικής αγοράς που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με την οποία διερευνάται ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν διάφοροι τομείς της οικονομίας από την άποψη των καταναλωτών, βρίσκεται σε εξέλιξη διαδικασία διαβούλευσης σε επίπεδο

κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανάπτυξη μίας εναρμονισμένης μεθοδολογίας για την ταξινόμηση των καταγγελιών που υποβάλουν οι πολίτες-καταναλωτές στους αρμόδιους, σε κάθε κράτος, θεσμικούς φορείς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ανταποκρινόμενος στο δημόσιο κάλεσμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και συμφωνώντας για τη σπουδαιότητα της ύπαρξης ενός κοινού πλαισίου καταγραφής και παρακολούθησης των παραπόνων των καταναλωτών με στόχο την αποτελεσματικότερη προστασία τους, συμμετείχε στην εν λόγω διαβούλευση, καταθέτοντας συγκεκριμένες προτάσεις για την υιοθέτηση μίας ενιαίας μεθοδολογίας ταξινόμησης των καταγγελιών των καταναλωτών.

6. Παρουσία Συνηγόρου του Καταναλωτή σε νομικά επιστημονικά περιοδικά

Έπειτα από αποδοχή της πρότασης που απήθυνε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελος Ζερβέας, προς τον Πρόεδρο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, κ. Δημήτρη Παξινό, εξασφαλίζεται η περιοδική παρουσία της Αρχής στο νομικό περιοδικό «Νομικό Βήμα» που εκδίδει ο Σύλλογος, δια της δημοσιοποίησης Συστάσεων και Πορισμάτων που συντάσσει και παρουσιάζουν αξιόλογο νομικό ενδιαφέρον.

Ανάλογη πρόταση έχει απευθυνθεί και προς την Επιστημονική Επιτροπή του μηνιαίου νομικού περιοδικού «Ελληνική Δικαιοσύνη», που εκδίδει η Ένωση Δικαστών και Εισαγγελέων, με τη συνεργασία της Εταιρείας Δικαστικών Μελετών και της Ένωσης Δικ. Λειτουργών Συμβ. Επικρατείας.

7. Διαβίβαση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και Αγοράς μετά το πέρας της δημόσιας διαβούλευσης στην οποία είχε τεθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

Εισηγητές:

Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Ελένη Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Τον Φεβρουάριο του 2007, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθεσε σε δημόσια διαβούλευση σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) και προσκάλεσε όλους του ενδιαφερόμενους φορείς της αγοράς να υποβάλουν τις προτάσεις τους. Το παρόν σχέδιο αποτελεί την τελική πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, στο πλαίσιο του άρθρου 7 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) «Συνήγορος του

Καταναλωτή: Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις».

Κατά την εκπόνησή του, η οποία ανατέθηκε σε πενταμελή επιτροπή αποτελούμενη από τους Ειδικούς Επιστήμονες της Αρχής κ.κ. Γεωργία Θεοχαροπούλου, Ανδρέα Μαντζουράνη, Φωτεινή Μιστριώτη, Ελένη Παπαγεωργίου και Θεοδώρα Ρούμπου, λήφθηκαν υπόψη οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στη διαβούλευση, καθώς και κάθε μεταγενέστερη του αρχικού σχεδίου σχετική νομοθετική ρύθμιση. Όπως προβλέπεται από τον νόμο, ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας στην τελική μορφή του θα κυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα, εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Άρθρο 1 – Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) είναι η θέσπιση αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, των καταναλωτών και η ρύθμιση των σχέσεων των προμηθευτών με τους καταναλωτές και τις ενώσεις καταναλωτών.

2. Για τις ανάγκες του Κώδικα, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή.

3. Οι διατάξεις του Κώδικα περιέχουν βασικές αρχές που πρέπει να τηρούν οι προμηθευτές, ώστε να διασφαλίζεται η νομιμότητα της δράσης τους στην αγορά υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού, χωρίς να θίγονται τα συμφέροντα των καταναλωτών.

4. Οι γενικές ρυθμίσεις του Κώδικα εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από την κείμενη ειδική νομοθεσία ανά κλάδο, από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.

Άρθρο 2 – Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

1. Η εν γένει επιχειρηματική δράση των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών στην αγορά πρέπει να διέπεται από τον σεβασμό των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης Ευρωπαϊκής και Ελληνικής νομοθεσίας και των γενικών και ειδικών αρχών του Δικαίου και ιδίως της προστασίας του καταναλωτή, της καλής πίστης, της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας καθώς και του σεβασμού της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας, της προστασίας των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού και των ατόμων με αναπηρία. Ιδιαίτερα, οι

προμηθευτές οφείλουν να τηρούν συμπεριφορά ευπρέπειας και εντιμότητας, να μην αδιαφορούν για τα έννομα αγαθά του άλλου μέρους που επηρεάζονται ή μπορεί να επηρεασθούν και να συνεργάζεται πρόθυμα για την επίτευξη του σκοπού της σύμβασης.

2. Οι προμηθευτές πάσης φύσεως αγαθών οφείλουν να χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα ισχύοντα στην Ελλάδα νομοθετικά και τεχνικά πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, και την προστασία του περιβάλλοντος.

3. Οι προμηθευτές έχουν τη γενική υποχρέωση να παρέχουν πλήρη και σαφή πληροφόρηση και ενημέρωση στους καταναλωτές τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας και την εμπορική επωνυμία τους όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά, τους όρους χρήσης, τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση τους και τις ποιοτικές εγγυήσεις που διαθέτουν τα εκ μέρους τους διακινούμενα εμπορεύματα, αγαθά ή υπηρεσίες. Οι ανωτέρω παρεχόμενες στον καταναλωτή πληροφορίες πρέπει να είναι σαφείς, πλήρεις, να διατυπώνονται εγγράφως στην ελληνική γλώσσα και με τρόπο κατανοητό σε καταναλωτές με αναπηρία και να συνοδεύονται, όπου είναι δυνατόν, και από επεξηγήσεις χρήσης.

4. Η εμπορία και διάθεση αγαθών και υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό πρέπει απαραίτητα να συνοδεύεται από επίσημα και έγκυρα έγγραφα, συμβατικά κείμενα, τεχνικά εγχειρίδια, επαρκή σήμανση και συνοδευτικό υλικό τεκμηρίωσης, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία.

5. Σε κάθε πρόταση για σύναψη σύμβασης οι προμηθευτές οφείλουν να προσδιορίζουν με ακρίβεια και διαφάνεια το συνολικό τίμημα, συμπεριλαμβάνοντας φόρους, τέλη, έξοδα και ενδεχόμενες πρόσθετες επιβαρύνσεις, τους όρους αποπληρωμής και εξόφλησης του συμβατικού τιμήματος, τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους, το τυχόν ποσοστό έκπτωσης, την τιμή πριν και μετά την έκπτωση. Οφείλουν να ενημερώνουν με εύλογη προειδοποίηση για κάθε μεταγενέστερη τροποποίηση του τιμήματος

6. Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να τηρούν τα συναλλακτικά ήθη και την κείμενη νομοθεσία κατά την εκτέλεση της σύμβασης, την παράδοση των αγαθών και την εφάπαξ ή τμηματική είσπραξη του τιμήματος, να παρέχουν τη συμφωνηθείσα συντήρηση και τις προβλεπόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.

7. Οι προμηθευτές καινούριων διαρκών καταναλωτικών αγαθών οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους εξυπηρέτησης μετά την πώληση και τις εμπορικές εγγυήσεις. Οι προμηθευτές οφείλουν να εξασφαλίζουν στους καταναλωτές την ύπαρξη αποθεμάτων ανταλλακτικών σε τιμή προσιτή και

ανάλογη με την αξία του αγαθού. Επιπλέον, οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ενδεχόμενη ανάγκη συχνής συντήρησης και επισκευής του αγαθού ή την ύπαρξη ιδιαίτερα μεγάλης αξίας ανταλλακτικών σε σχέση με την τιμή του προϊόντος.

8. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να απέχουν κατά την εμπορική επικοινωνία με τους καταναλωτές από συνεχή, πειστική και ανεπιθύμητη άγρα πελατών καθώς και να τηρούν τις διατάξεις για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

9. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και να επιδεικνύουν στην πράξη πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ τους κατά την προσπάθεια προσέλκυσης πελατείας. Οι προμηθευτές οφείλουν ακόμη να μεριμνούν για την περιφρούρηση της ακεραιότητας, του κύρους και της αξιοπρέπειας του επαγγελματικού κλάδου στον οποίο ανήκουν, με σεβασμό στα συμφέροντα των καταναλωτών

Άρθρο 3 – Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

Οι καταναλωτές οφείλουν:

1. Να διαβάζουν προσεκτικά τους συμβατικούς όρους πριν αποφασίσουν την υπογραφή οποιουδήποτε κειμένου που αφορά αγορά προϊόντων ή παροχή υπηρεσιών
2. Να διαβάζουν προσεκτικά τους όρους και τις οδηγίες χρήσης των προϊόντων και των υπηρεσιών, ζητώντας διευκρινίσεις για οποιαδήποτε ασάφεια ή πλημμελή διατύπωση.
3. Να είναι συνεπείς στις οικονομικές τους υποχρεώσεις έναντι των επιχειρήσεων και στα πλαίσια της καλής πίστης να γνωστοποιούν εγκαίρως ενδεχόμενη αδυναμία να ανταποκριθούν σε αυτές.
4. Να μην προβαίνουν σε πράξεις δυσφήμισης οιαδήποτε προμηθευτή με αποκλειστικό σκοπό να πλήξουν τη επαγγελματική του υπόληψη.
5. Να απευθύνονται για κάθε ερώτημα ή παράπονο ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών των επιχειρήσεων, προκειμένου οι τελευταίες να ενεργήσουν εντός των υπό του νόμου προβλεπομένων προθεσμιών ή, εφόσον δεν ορίζονται τέτοιες, εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του αιτήματος.
6. Να γνωστοποιούν στους προμηθευτές, εφόσον τους ζητούνται και συναινούν σε αυτό, τα ορθά στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας τους, και να ενημερώνουν για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή τους.
7. Να συμπεριφέρονται με ευγένεια στους υπαλλήλους των εταιριών κατά τη διατύπωση παραπόνων ή ερωτημάτων για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες.

Άρθρο 4 – Γενικοί όροι συναλλαγών

1. Οι όροι συμβάσεων προσχώρησης πρέπει να διατυπώνονται από τους προμηθευτές με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται επαρκής πληροφόρηση των

καταναλωτών και ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη, με σεβασμό στις αρχές της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας.

2. Οι συμβατικοί όροι πρέπει να είναι διαθέσιμοι στον καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης κατά τρόπο που να του δίνεται η δυνατότητα να εξοικειωθεί με αυτούς και να λάβει πλήρη γνώση του περιεχομένου τους, λαμβάνοντας υπόψη το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας.

3. Οι δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπως οι υπηρεσίες πρόσβασης σε δίκτυα ύδρευσης, αποχέτευσης, ηλεκτροδότησης, παροχής φυσικού αερίου, ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ή γενικότερου ενδιαφέροντος για το κοινωνικό σύνολο, όπως οι υπηρεσίες υγείας, οι υπηρεσίες μεταφορών, οι τουριστικές υπηρεσίες, οφείλουν να γνωστοποιούν επαρκώς, τόσο με έντυπα ενημερωτικά φυλλάδια στα καταστήματα και στα σημεία προώθησης των υπηρεσιών τους, με συνοδευτικά έντυπα στους μηνιαίους ή διμηνιαίους λογαριασμούς που αποστέλλουν στους καταναλωτές, στην ιστοσελίδα τους, αλλά και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, τους όρους των συμβάσεων προσχώρησης που ισχύουν για τη διάθεση του σχετικού προϊόντος ή υπηρεσίας.

4. Μεταξύ των συμβατικών όρων περιλαμβάνονται ενδεικτικά:

- (α) η αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εγκατάστασης και σύνδεσης με τα κάθε είδους δίκτυα
- (β) οι όροι παροχής πίστωσης και χρηματοοικονομικών και επενδυτικών υπηρεσιών
- (γ) το ύψος των τελών ανά είδος προϊόντος ή τύπο υπηρεσίας
- (δ) η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών
- (ε) οι διαθέσιμοι τρόποι εξόφλησης, η συχνότητα και το ύψος των δόσεων
- (στ) οι όροι διαθεσιμότητας, αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας
- (ζ) οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης ή λειτουργίας
- (η) οι οφειλόμενες εκπτώσεις ή επιστροφές τελών στον καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης διαθεσιμότητας, πέραν της εγγυημένης από τη σύμβαση
- (θ) οι όροι επισκευής και συντήρησης
- (ι) οι όροι καταγγελίας, διακοπής και ενάσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης εκ μέρους του καταναλωτή
- (ια) η διαδικασία επιστροφής στον καταναλωτή τυχόν εφάπαξ τελών που καταβλήθηκαν κατά τη σύναψη της σύμβασης
- (ιβ) οι όροι ανανέωσης της σύμβασης
- (ιγ) οι όροι και η επιτρεπτή έκταση απαλλαγής ή περιορισμού ευθύνης των προμηθευτών, βάσει της κείμενης ανά κλάδο νομοθεσίας και των αποφάσεων των οικείων εποπτικών Αρχών.

5. Σε περίπτωση τήρησης των ως άνω διατυπώσεων δημοσιότητας εκ μέρους των προμηθευτών, η υπογραφή της σύμβασης από τον καταναλωτή δημιουργεί

μαχητό τεκμήριο ότι ο καταναλωτής έλαβε πραγματική γνώση των οικείων ΓΟΣ. Το βάρος απόδειξης της τήρησης των διατυπώσεων δημοσιότητας έχουν οι προμηθευτές.

Άρθρο 5 – Αρχές και περιεχόμενο εμπορικών προσφορών

1. Οι εμπορικές προσφορές πρέπει να είναι σαφείς και πλήρεις, να παρέχουν εύκολα προσβάσιμες και ακριβείς πληροφορίες όσον αφορά τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, ώστε ο μέσος καταναλωτής να δύναται να σχηματίσει αληθή εικόνα και να λάβει ορθή απόφαση αγοράς. Οι έντυπες απεικονίσεις και οι τηλεοπτικές παραγωγές που συνοδεύουν την παρουσίαση πρέπει να αναπαράγουν πιστά το προϊόν ή την υπηρεσία, χωρίς να προκαλούν αμφιβολίες σχετικά με τις διαστάσεις, το βάρος και την ποιότητα ή άλλα ουσιώδη στοιχεία του αγαθού. Τα κείμενα, τα σχέδια, οι φωτογραφίες και οι εμπορικές ανακοινώσεις οφείλουν να σέβονται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, τον υγιή ανταγωνισμό και το κοινό θρησκευτικό ή κοινωνικό αίσθημα.

2. Ως προς τις ειδικές κατηγορίες προϊόντων, όπως τρόφιμα, καλλυντικά, φαρμακευτικά σκευάσματα, συμπληρώματα διατροφής, απαιτείται πλήρης συμμόρφωση των προμηθευτών με τις διατάξεις του Κώδικα τροφίμων και ποτών και με τις εκάστοτε ισχύουσες αγορανομικές και υγειονομικές διατάξεις, ιδίως σε σχέση με τις ημερομηνίες λήξης, τη φυτική ή ζωική προέλευση αυτών, τη χημική σύσταση, την αναφορά τυχόν ανώτατων επιτρεπτών ορίων κατανάλωσης και τη μνεία τυχόν παρενεργειών και αλληλεπίδρασης με κατανάλωση άλλων προϊόντων. Απαγορεύεται αυστηρά η παραπλανητική σήμανση αγαθών, η αλλαγή του τόπου προέλευσης αυτών, καθώς και η εκ νέου διοχέτευση στην αγορά με παραποιημένες ημερομηνίες ληγμένων ή ακατάλληλων προϊόντων.

3. Οι ετικέτες κάθε προϊόντος πρέπει να περιέχουν τις απαιτούμενες κατά νόμο πληροφορίες για το είδος, καθαρό βάρος, θρεπτική αξία, διάρκεια ζωής, καθώς και ενημέρωση για τις συνθήκες παραγωγής του, δηλαδή αν πρόκειται για προϊόντα βιολογικής ή συμβατικής καλλιέργειας, ή γενετικής τροποποίησης. Πρέπει επίσης να συμπεριλαμβάνεται αναφορά του τόπου παραγωγής-προέλευσης του προϊόντος, των διαδικασιών και αποτελεσμάτων πιστοποίησης και των μεθόδων παραγωγής του, των αδειών κυκλοφορίας, των αριθμών και ημερομηνιών έκδοσης και λήξης συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ή ασφάλειας. Πρέπει ακόμη να παρέχονται σαφείς οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος, αλλά και αναφορά αντενδείξεων χρήσης για συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού, όπως ανήλικοι, έγκυες γυναίκες, αλλεργικά άτομα, ασθενείς και ούτω καθεξής.

4. Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δημόσιου ή ιδιωτικού δικαίου, απαιτείται ομοίως πλήρης περιγραφή των συναλλακτικών υποχρεώσεων του προμηθευτή, των γενικών και τυχόν ειδικών όρων παροχής της υπηρεσίας, καθώς και των ποιοτικών και ποσοτικών

χαρακτηριστικών της. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται ιδίως πληροφορίες για τη φύση, τη διαθεσιμότητα και τους όρους παροχής της υπηρεσίας, όπως ο τρόπος και χρόνος παράδοσης, το συνολικό κόστος για τον καταναλωτή, τους όρους χρηματοδότησης, τις δυνατότητες καταγγελίας και υπαναχώρησης και τις τυχόν υπάρχουσες οικονομικές συνέπειες για τον καταναλωτή, όπως ενδεχόμενες προμήθειες εξόδου και ποινικές ρήτρες, αλλά και για την τυχόν απαλλαγή επαγγελματικής ευθύνης του προμηθευτή σύμφωνα με τις ειδικότερες ρυθμίσεις που ισχύουν ανά κλάδο.

5. Οι πληροφορίες για την τελική τιμή των αγαθών και την εταιρική ταυτότητα των προμηθευτών πρέπει να είναι ευανάγνωστες και ευκρινείς και όταν πρόκειται για ραδιοτηλεοπτικές ενέργειες προώθησης προϊόντων, σύμφωνα με τις ισχύουσες αρχές εκπομπών και διαφημίσεων που επιβάλλονται από τη ραδιοτηλεοπτική νομοθεσία. Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά υπηρεσίες τηλεμάρκετινγκ και ραδιοτηλεοπτικές εκστρατείες προώθησης προϊόντων, η εταιρική ταυτότητα του προμηθευτή και οι τελικές τιμές των αγαθών με τον ΦΠΑ πρέπει αφενός μεν να αναγιγνώσκονται από τον παρουσιαστή, αφετέρου δε να εμφανίζονται εγγράφως σταθερά καθ' όλη τη διάρκεια προβολής και όχι με κυλιόμενη λεζάντα στην οθόνη.

6. Σε περίπτωση πωλήσεων μέσω διαδικτύου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, η προσφορά οφείλει επιπλέον να παρέχει τη δυνατότητα εκτύπωσης ή προηγούμενης αποθήκευσής της σε τερματικό εξοπλισμό υπό τον έλεγχο του καταναλωτή, επιτρέποντας σε αυτόν να συνεκτιμήσει όλους τους παράγοντες που θα οδηγήσουν στην ελεύθερη απόφασή του και συναίνεση για αγορά. Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου υποχρεούνται επίσης να διατηρούν επί ένα έτος πλήρες χρονολογικό αρχείο των συμβατικών όρων που κατά καιρούς δημοσιεύθηκαν στην ιστοσελίδα τους προς άρση τυχόν αμφισβητήσεων από καταναλωτές.

Άρθρο 6 – Κατάρτιση και εκτέλεση της σύμβασης

1. Στην πρόταση για τη σύναψη σύμβασης πρέπει να επεξηγούνται τα στάδια που οφείλει να ακολουθήσει ο καταναλωτής προκειμένου να επιτευχθεί η ομαλή κατάρτιση της σύμβασης. Η σύμβαση τελικώς καταρτίζεται κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

2. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης οι προμηθευτές πρέπει να τηρούν τις συμβατικές υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία ή τον επαγγελματικό Κώδικα συμπεριφοράς που τους διέπει. Ειδικότερα, οφείλουν να συμπεριφέρονται με ευπρέπεια και εντιμότητα, να μην αδιαφορούν για τα έννομα αγαθά του καταναλωτή που επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από την ενοχική σχέση και να προσφέρουν με προθυμία τη συνεργασία τους για την ουσιαστική επίτευξη του σκοπού της συναλλαγής.

3. Οι προμηθευτές οφείλουν να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια εκτέλεσης της καταρτισθείσας σύμβασης, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση του καταναλωτή. Η παράδοση του προϊόντος ή η παροχή της υπηρεσίας επιβάλλεται να πραγματοποιούνται εντός του συμφωνηθέντος χρόνου. Οι προμηθευτές οφείλουν να ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις. Στην περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αμέσως και με κάθε πρόσφορο μέσο για την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του και να αναφέρει λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή.

4. Κάθε προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αμέσως και με κάθε πρόσφορο μέσο για την πρότασή του για μεταβολή των συμφωνηθέντων όρων ή αντικατάσταση μέρους ή όλων των παραγγελθέντων προϊόντων ή υπηρεσιών με άλλα παρεμφερή.

5. Οι προμηθευτές πρέπει ακόμη να διαθέτουν κατάλληλο προσωπικό για την υποστήριξη των πελατών μετά την πώληση, τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας για την πληροφόρηση του καταναλωτή και την καταγραφή και επίλυση προβλημάτων και παραπόνων. Οι προμηθευτές οφείλουν να εξασφαλίζουν στους καταναλωτές τη συνεχή παροχή υπηρεσιών επισκευής και συντήρησης των προϊόντων και ιδιαίτερα να εξασφαλίζουν την ύπαρξη αποθεμάτων ανταλλακτικών σε τιμή προσιτή και ανάλογη με την αξία του αγαθού.

6. Πριν από την απόπειρα είσπραξης μέσω της νόμιμης δικαστικής οδού τυχόν χρεών των καταναλωτών ή επιστροφής του πράγματος, κάθε προμηθευτής οφείλει να εξασφαλίζει ότι κατέχει τα ορθά στοιχεία του οφειλέτη, να ελέγχει ότι το χρέος δεν έχει με κάποιον τρόπο διευθετηθεί και να επικοινωνεί με τον καταναλωτή προς ενημέρωσή του, διερευνώντας τη δυνατότητα φιλικής διευθέτησης της διαφοράς.

Άρθρο 7 – Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Κατά τη σύναψη της σύμβασης ο προμηθευτής οφείλει να ανακοινώνει στον καταναλωτή όλες τις λεπτομέρειες που ρυθμίζουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, τον τρόπο άσκησης και τους περιορισμούς αυτού, όπως είναι η ανάγκη επιστροφής του πράγματος στην πρωτότυπη συσκευασία του ή η μη ανάλωση αυτού, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας. Οφείλει επιπροσθέτως να παραδίδει στον καταναλωτή έγγραφο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις που σχετικώς ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία.

2. Εφόσον ασκηθεί νομίμως το δικαίωμα υπαναχώρησης, οι προμηθευτές υποχρεούνται να επιστρέφουν αμέσως στον καταναλωτή την προκαταβολή ή την καταβληθείσα αξία των επιστραφέντων και μη αναλωθέντων προϊόντων ή

υπηρεσιών με τον τρόπο που έχει προκαταβολικά συμφωνηθεί, άλλως με τον τρόπο που θα αποδεχθεί ο υπαναχωρών καταναλωτής.

Άρθρο 8 –Εμπορικές πρακτικές και διαφήμιση

1. Κάθε εμπορική πρακτική που αφορά στις σχέσεις επιχειρήσεων προς καταναλωτές, δηλαδή κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, που στοχεύει άμεσα στην προώθηση, πώληση ή προμήθεια προϊόντων σε καταναλωτές, πρέπει να μην είναι αθέμιτη, ιδίως δε παραπλανητική ή επιθετική, κατά τις ειδικότερες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

2. Σε κάθε περίπτωση, απαγορεύονται καταρχήν ως αθέμιτες οι εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από εμπορικές συναλλαγές, όταν αυτές είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας των προμηθευτών (όπως αυτή ορίζεται στο νόμο) και επιπλέον στρεβλώνουν ή ενδέχεται να στρεβλώσουν κατά τρόπο ουσιώδη την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, προς τον οποίο απευθύνεται το προϊόν.

3. Πέραν της ανωτέρω γενικής απαγόρευσης και στο πλαίσιο αποτελεσματικής προστασίας του δικαιώματος ελεύθερης επιλογής και λήψης τεκμηριωμένης συναλλακτικής απόφασης των καταναλωτών, απαγορεύονται ως αθέμιτες και όλες οι παραπλανητικές και επιθετικές εμπορικές πρακτικές, όπως αυτές ορίζονται και απαριθμούνται ειδικώς στη σχετική νομοθεσία .

4. Η συγκριτική διαφήμιση είναι επιτρεπτή, στο πλαίσιο άσκησης υγιούς ανταγωνισμού και διαφανούς πληροφόρησης του καταναλωτικού κοινού, μόνον υπό τις προϋποθέσεις που σωρευτικά και αποκλειστικά τάσσει ο νόμος, ιδίως δε εφόσον αυτή δεν είναι παραπλανητική, συγκρίνει κατά τρόπο αντικειμενικό στοιχεία ουσιώδη, συναφή, εξακριβώσιμα και αντιπροσωπευτικά προϊόντων ή υπηρεσιών που εκπληρώνουν τις ίδιες ανάγκες των καταναλωτών, δεν έχει ως συνέπεια τη δυσφήμιση ή την υποτίμηση των σημάτων, εμπορικών επωνυμιών ή άλλων διακριτικών σημείων ανταγωνιστικών προϊόντων κ.α.

5. Η άμεση διαφήμιση μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας και γενικότερα η πραγματοποίηση μη ζητηθείσας επικοινωνίας με οποιοδήποτε μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών επιτρέπεται μόνον εάν ο καταναλωτής, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, προβεί με πλήρη επίγνωση σε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, με την οποία θα εκφράζει εκ των προτέρων κατά σαφή τρόπο τη συγκατάθεσή του.

6. Στο πλαίσιο πρόληψης της εκμετάλλευσης των ανήλικων καταναλωτών και με δεδομένα την καθοριστική επίδραση της τηλεόρασης στον ευάλωτο παιδικό

ψυχισμό αλλά και τη μειωμένη δυνατότητα κρίσης και, ακολούθως, αντίστασης των παιδιών στη διαφήμιση, η μετάδοση διαφημίσεων κάθε προϊόντος που έχει σχεδιαστεί ή είναι προφανές ότι προορίζεται να χρησιμοποιηθεί στη δραστηριότητα του παιχνιδιού από παιδιά ηλικίας κάτω των 14 ετών, υπόκειται στους περιορισμούς της κείμενης νομοθεσίας.

Άρθρο 9 – Συναλλαγές από απόσταση

1. Σε περιπτώσεις τηλεφωνικής προώθησης αγαθών και υπηρεσιών, οι καλούντες οφείλουν να σέβονται τις ώρες κοινής ησυχίας και να δηλώνουν στην αρχή της συνομιλίας την ταυτότητα του προμηθευτή που εκπροσωπούν και την εμπορική φύση της επικοινωνίας, την οποία οφείλουν να τερματίζουν αμέσως εάν ο συνομιλητής δεν επιθυμεί για οποιονδήποτε λόγο τη συνέχισή της ή εάν είναι ανήλικος που δεν έχει γονική συγκατάθεση για την ολοκλήρωση της προτεινόμενης συναλλαγής.

2. Πριν από τη σύναψη κάθε σύμβασης από απόσταση και σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, ο προμηθευτής ή εκπρόσωπος αυτού πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή σε απλή και κατανοητή γλώσσα πληροφορίες σχετικά: α) Με τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, β) τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του προμηθευτή, γ) την τιμή – συμπεριλαμβανομένων των φόρων – ή τον τρόπο με τον οποίο αυτή υπολογίζεται, δ) τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, τις επιδόσεις και την ενδεχόμενη αντιμετώπιση παραπόνων, ε) την ύπαρξη δικαιώματος υπαναχώρησης, στ) την ύπαρξη και τους όρους εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων, ζ) τη διάρκεια της σύμβασης ή εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου τους όρους λήξης της, η) την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή, θ) την ύπαρξη και τους όρους καταθέσεων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν.

3. Πέραν των ως άνω, σε κάθε σύμβαση από απόσταση και πάντα κατά τα ειδικώς οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή πληροφορίες σχετικά με τους ειδικότερους όρους και τη διαδικασία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, την ύπαρξη σχετικών κωδίκων δεοντολογίας, αλλά και τη δυνατότητα προσφυγής σε διαδικασία φιλικής διευθέτησης της διαφοράς.

Άρθρο 10 – Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συμβάλουν στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας κατά τις συναλλαγές με τους καταναλωτές, προστατεύοντας τα προσωπικά δεδομένα και την ιδιωτική τους ζωή. Για τη διασφάλιση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου συνιστάται η χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων και εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

2. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από κάθε πράξη που συνιστά προσβολή προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή, όπως αυτά ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής και του απορρήτου στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

3. Οι προμηθευτές υποχρεούνται επίσης να σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών εξ αποστάσεως, κατά τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία.

4. Επιτρέπεται η συλλογή και επεξεργασία μόνο των αναγκαίων στοιχείων των καταναλωτών και μόνο κατόπιν ρητής συναίνεσης αυτών για συγκεκριμένους σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.

5. Όταν η πληρωμή για την εξ αποστάσεως απόκτηση προϊόντων ή υπηρεσιών βασίζεται στη μέθοδο της χρέωσης των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, ο χορηγών την κάρτα και ο προμηθευτής που πρόκειται να λάβει την πληρωμή οφείλουν να ακολουθούν ασφαλείς διαδικασίες που να προστατεύουν τον καταναλωτή από μη εξουσιοδοτημένη χρήση της κάρτας του από τρίτους, καθώς και από αυθαίρετες χρεώσεις που δεν έχουν σχέση με τη συμφωνηθείσα συναλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, οι προμηθευτές δεν θα πρέπει να προχωρούν σε χρέωση των καταναλωτών χωρίς τη ρητή συναίνεση αυτών ούτε και να εισπράττουν από τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους περισσότερα χρήματα από αυτά που έχουν συμφωνηθεί και καλύπτουν την αξία των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προβλέπονται από τη μεταξύ τους σύμβαση.

Άρθρο 11 – Συμβάσεις δανείων και πιστώσεων με τράπεζες

1. Οι συναλλαγές των τραπεζών με τους πελάτες τους πρέπει να διέπονται από πνεύμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και για το λόγο αυτό πρέπει να επιδιώκεται και από τα δύο μέρη η ειλικρινής και συστηματική ενημέρωση για όλα τα θέματα που αφορούν τη μεταξύ τους σχέση.

2. Κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών, οι τράπεζες οφείλουν να έχουν άμεσα διαθέσιμο στους συναλλασσομένους τους πληροφοριακό υλικό σχετικό με τους γενικούς και ειδικούς όρους που διέπουν τις προτεινόμενες συμβάσεις δανείων και πιστώσεων. Οφείλουν, επίσης, να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και να παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες διατυπωμένες εγγράφως, με σαφήνεια και πληρότητα.

3. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν αναλυτική ενημέρωση του καταναλωτή τουλάχιστον για:

- (α) τη φύση και τα χαρακτηριστικά της σύμβασης,
- (β) τη διάρκεια της σύμβασης,

- (γ) τις ζητούμενες εγγυήσεις και ασφάλειες,
- (δ) το συνολικό ποσό του δανείου ή της πίστωσης,
- (ε) το χρονοδιάγραμμα των πληρωμών και τον αριθμό των δόσεων, με ανάλυση του ποσού που αντιστοιχεί στην καταβολή τόκων και σε απόσβεση κεφαλαίου,
- (στ) τυχόν άλλες δαπάνες και έξοδα που πρέπει να καταβάλλει ο καταναλωτής για την εξόφληση,
- (ζ) το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο,
- (η) το χρεωστικό επιτόκιο και τις περιόδους για τις οποίες αυτό ισχύει, καθώς και το επιτόκιο αναφοράς με βάση το οποίο αυτό αναπροσαρμόζεται, όταν πρόκειται για μεταβλητό επιτόκιο,
- (θ) την προθεσμία για άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης εκ μέρους του καταναλωτή, στις περιπτώσεις που σχετικώς ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία,
- (ι) τις έννομες συνέπειες της καταγγελίας ή της πρόωρης εξόφλησης εκ μέρους του καταναλωτή,
- (κ) αναλυτικά όλες τις επιβαρύνσεις του καταναλωτή για όλη τη διάρκεια της σύμβασης και όχι μόνο μιας αρχικής χρονικής περιόδου αυτής.

4. Πριν από τη χορήγηση δανείων ή πιστώσεων, οι τράπεζες οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει, με στόχο την αποφυγή υπερχρέωσης των καταναλωτών. Παράλληλα, οι καταναλωτές οφείλουν να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και σύνεση στις οικονομικές συναλλαγές τους.

5. Οι τράπεζες δεν επιτρέπεται να δημιουργούν στο καταναλωτικό κοινό μέσω διαφημίσεων την εικόνα υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς σε σχέση με προϊόντα καταναλωτικής πίστης, πιστωτικές κάρτες, προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου, δάνεια με χαμηλό επιτόκιο ή δήθεν χαριστικούς όρους.

Άρθρο 12 – Συναλλαγές με γυμναστήρια, ινστιτούτα αισθητικής και μονάδες αδυνατίσματος

1. Οι επιχειρήσεις εκμετάλλευσης γυμναστηρίων, ινστιτούτων αισθητικής, μονάδων αδυνατίσματος και παροχής συναφών υπηρεσιών υποχρεούνται να απέχουν από τη διενέργεια κάθε πράξης που μπορεί να έχει δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία και τη σωματική ακεραιότητα των καταναλωτών.

2. Ειδικότερα, πριν από την ένταξη του καταναλωτή στα προσφερόμενα προγράμματα και υπηρεσίες πρέπει να προσκομίζεται απαραίτητως ιατρική βεβαίωση και πιστοποίηση ότι ο καταναλωτής έχει υποβληθεί στις δέουσες κατά περίπτωση εξετάσεις για την ακριβή διαπίστωση της κατάστασής του και την πρόβλεψη τυχόν αντενδείξεων και πιθανών παρενεργειών σε σχέση με κάθε προτεινόμενο πρόγραμμα, με βάση την κατάσταση της υγείας του ή το προηγούμενο ιατρικό ιστορικό του.

3. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενημερώνουν πλήρως και σαφώς τον καταναλωτή σχετικά με τα πιθανά ή συμφωνημένα αποτελέσματα των παρεχομένων υπηρεσιών που αναφέρονται σε κάθε σύμβαση, τους ενδεχόμενους κινδύνους τους οποίους αυτές εγκυμονούν για την υγεία του καταναλωτή, καθώς και οδηγίες σχετικά με τα ενδεχόμενα μέτρα τα οποία οφείλει να λάβει ο καταναλωτής για την καλύτερη εφαρμογή των υπηρεσιών.

4. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι τα συμβατικά έγγραφα, όπως αυτά προβλέπονται από τη κείμενη νομοθεσία, καθίστανται διαθέσιμα στον καταναλωτή κατά τρόπο που να του δίνει πραγματική ευκαιρία να τα μελετήσει και να εξουκλειωθεί με αυτά, πριν τη σύναψη της σύμβασης. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις οφείλουν να παραδίδουν στον καταναλωτή τα ανωτέρω έγγραφα αυθημερόν, κατά την ημέρα κατάρτισης της σύμβασης.

5. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να μην επιβάλλουν εμπόδια σε περίπτωση όπου ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

6. Ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται επαρκώς για τη φύση και τις ιδιότητες των παρεχομένων υπηρεσιών και να μην αρκείται στα στοιχεία που παρέχονται από διαφημιστικά φυλλάδια ή τηλεοπτικά διαφημιστικά μηνύματα.

Άρθρο 13 – Σχέσεις προμηθευτών και ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να συμμετέχουν, σε συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών, στα καταναλωτικά δρώμενα στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση προς εξασφάλιση της ευρύτερης δυνατής εναρμόνισης των Ελληνικών ρυθμίσεων με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών, μέσα στα πλαίσια της αρμοδιότητάς τους, οφείλουν να απαντούν εγγράφως και αιτιολογημένα, εκθέτοντας τις θέσεις τους, το αργότερο εντός μηνός από την προς αυτούς υποβολή από τις ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε αιτήματος αφορά ζητήματα μελών τους.

3. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να θέτουν σε δημόσια διαβούλευση τα προτεινόμενα σχέδια Κωδίκων Δεοντολογίας κλαδικών φορέων, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεών τους σε θέματα άμεσου ενδιαφέροντός τους με στόχο την κατά το δυνατόν αποφυγή δημιουργίας καταναλωτικών διαφορών.

4. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να απέχουν από κάθε άμεση ή έμμεση προσφορά ή προσπάθεια παραίनेσης ή εκφοβισμού των καταναλωτών με στόχο

να τους δελεάσουν ή να τους αναγκάσουν να παραιτηθούν από τη συμμετοχή σε ενώσεις καταναλωτών.

6. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να απέχουν από κάθε προσπάθεια αποτροπής της ατομικής ή συλλογικής δικαστικής διεκδίκησης εκ μέρους καταναλωτών καθώς και προσφυγής σε ανεξάρτητους φορείς εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Άρθρο 14 – Προστασία ανηλίκων και ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού

1. Κατά την επιχειρηματική δράση τους και την προώθηση των προϊόντων τους στην αγορά, οι προμηθευτές οφείλουν να δρουν στο πλαίσιο προστασίας των ανηλίκων, των ηλικιωμένων και των λοιπών ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού.

2. Κάθε προωθητική ενέργεια που απευθύνεται προς τις ανωτέρω ομάδες προσώπων οφείλει να διενεργείται με τέτοιο τρόπο, που να λαμβάνει υπόψη την ηλικία, τις γνώσεις, την αντίληψη και τον βαθμό ωριμότητας των αποδεκτών της, τους οποίους δεν επιτρέπεται να βλάπτει σωματικά, ψυχολογικά ή ηθικά.

3. Κάθε διαφήμιση που απευθύνεται σε κοινό ανήλικων και νεαρών ατόμων δεν επιτρέπεται να στοιχειοθετεί άμεση ή έμμεση υποκίνηση αυτών σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οινόπνευματων ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη και απερίσκεπτη συμπεριφορά που μπορεί να εκθέσει τους αποδέκτες της σε επικίνδυνες για την ασφάλεια και την υγεία τους καταστάσεις.

4. Απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, ευαισθησίας και έλλειψης εμπειρίας ανηλίκων και ατόμων με αναπηρία για σκοπούς προώθησης αγαθών και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές οφείλουν να λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα ώστε να προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων τους που απευθύνονται σε τέτοια άτομα, ώστε να αποφεύγεται η παραπλάνηση αυτών όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του διαφημιζόμενου αγαθού.

Άρθρο 15 – Τήρηση του Κώδικα

1. Η παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα και η επίλυση διαφορών που προέρχονται από παραβάσεις του εναπόκεινται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στις υπαγόμενες σε αυτόν Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Οι προμηθευτές και οι καταναλωτές υποχρεούνται να παρέχουν στους ανωτέρω αρμόδιους φορείς κάθε συνδρομή στο έργο τους αυτό.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μεριμνά για την εξασφάλιση, με κάθε πρόσφορο μέσο, δημοσιότητας τόσο ως προς τους προμηθευτές που σέβονται τον Κώδικα όσο και ως προς εκείνους που τον παραβιάζουν. Στα μέσα αυτά περιλαμβάνεται η δημοσιοποίηση των συστάσεων που απευθύνει προς προμηθευτές και των αποφάσεων που εκδίδει για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών, όπως και η διαβίβαση του φακέλου στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στις λοιπές εποπτικές και δικαστικές Αρχές για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

3. Ο παρών Κώδικας δεν περιορίζει το δικαίωμα επαγγελματικών ενώσεων να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις ή πειθαρχικές κυρώσεις μέσω Κώδικα Δεοντολογίας ή με άλλα πρόσφορα μέσα.

Άρθρο 16 – Ισχύς του Κώδικα

Η ισχύς του ανωτέρω Κώδικα αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

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

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

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

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

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

Γνωρίζει την Αγγλική γλώσσα.

Είναι παντρεμένος με τη Σοφία Δημίδη και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, απόφοιτο της Νομικής Σχολής του ΔΠ και ασκούμενο Δικηγόρο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Αναπληρωτής Συνήγορος είναι ο κ. Δημήτρης Μάρκου και Βοηθός Συνήγορος είναι η κ. Βασιλική Μπώλου..

Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

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

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

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

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

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

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

Γνωρίζει την Αγγλική και Γαλλική γλώσσα.

Βιογραφικό Βοηθού Συνηγόρου

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

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

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

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα Ελληνικά και Γερμανικά, καθώς και το βιβλίο

«Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen – Kundenschutzproblematik». Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

Η λειτουργία της Αρχής υποστηρίζεται από δεκαπέντε (15) Ειδικούς Επιστήμονες, πέντε (5) Βοηθούς Επιστήμονες και επτά (7) υπαλλήλους γραμματειακής υποστήριξης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής.

Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων

Αθανασίου Ελένη

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

Αλεξίου Όλγα

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

Αρχοντάκη Μαρία

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

Θεοχαροπούλου Ζέτα

Η Ζέτα Θεοχαροπούλου είναι απόφοιτη της Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με βαθμό άριστα (9,45), κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος «D.E.A. Droit des Affaires et Droit Economique» της Νομικής Σχολής του Παν/μίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) και Διδάκτορας του Πανεπιστημίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) με βαθμό Très honorable στον τομέα του Δικαίου των συναλλαγών. Έχει διδάξει στο Πανεπιστήμιο

Θεσσαλίας (Ειδικός Επιστήμονας με σύμβαση του Π.Δ. 407/1980) και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ως μέλος ΣΕΠ). Έχει απασχοληθεί ως επιστημονική συνεργάτιδα σε Ερευνητικά Προγράμματα της Νομικής Σχολής του Α.Π.Θ. Έχει εργασθεί στο Νομικό Τμήμα και στο Τμήμα Χρηματοδοτήσεων του Κεντρικού Καταστήματος των Παρισίων της Γαλλικής Τράπεζας C.I.C. (Crédit Industriel et Commercial). Έχει ερευνητική και συγγραφική δραστηριότητα στο γαλλικό και ελληνικό νομικό χώρο σε θέματα Τραπεζικού Δικαίου, Δικαίου προστασίας καταναλωτών τραπεζικών συναλλαγών, Εποπτείας τραπεζών και εταιρικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικόλογων και της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή.

Λουφόπουλος Στυλιανός

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

Μακρυδάκης Νεκτάριος

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

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

Μαντζουράνης Ανδρέας

Ο Ανδρέας Μαντζουράνης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος στο Διεθνές Επιχειρηματικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Μάντσεστερ. Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 2003 και έχει διατελέσει

σύμβουλος της Ειδικής Γραμματείας για την Ανταγωνιστικότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Μιστριώτη Φωτεινή

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

Ξυθάλης Χρήστος

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

Παπαγεωργίου Ελένη

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

Παπαγιάννης Βησσαρίων

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

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

Παπαδημητρίου Θεοδώρα

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

Ραυτόπουλος Διονύσης

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

Ρούμπου Θεοδώρα

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

Σταμούλας Αριστοτέλης

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

Σύντομα Βιογραφικά Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων

Ασημάκος Ανδρέας

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

Κοζυράκη Ευαγγελία

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

Παππά Ελένη

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

Χατζηγεωργίου Μαρία

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

Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

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

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή απασχολούνται και δύο ασκούμενοι υπάλληλοι του προγράμματος για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας STAGE του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού.

Στοιχεία ασκούμενων υπαλλήλων του προγράμματος για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας STAGE του Ο.Α.Ε.Δ.

Λαγού Θεονίκη

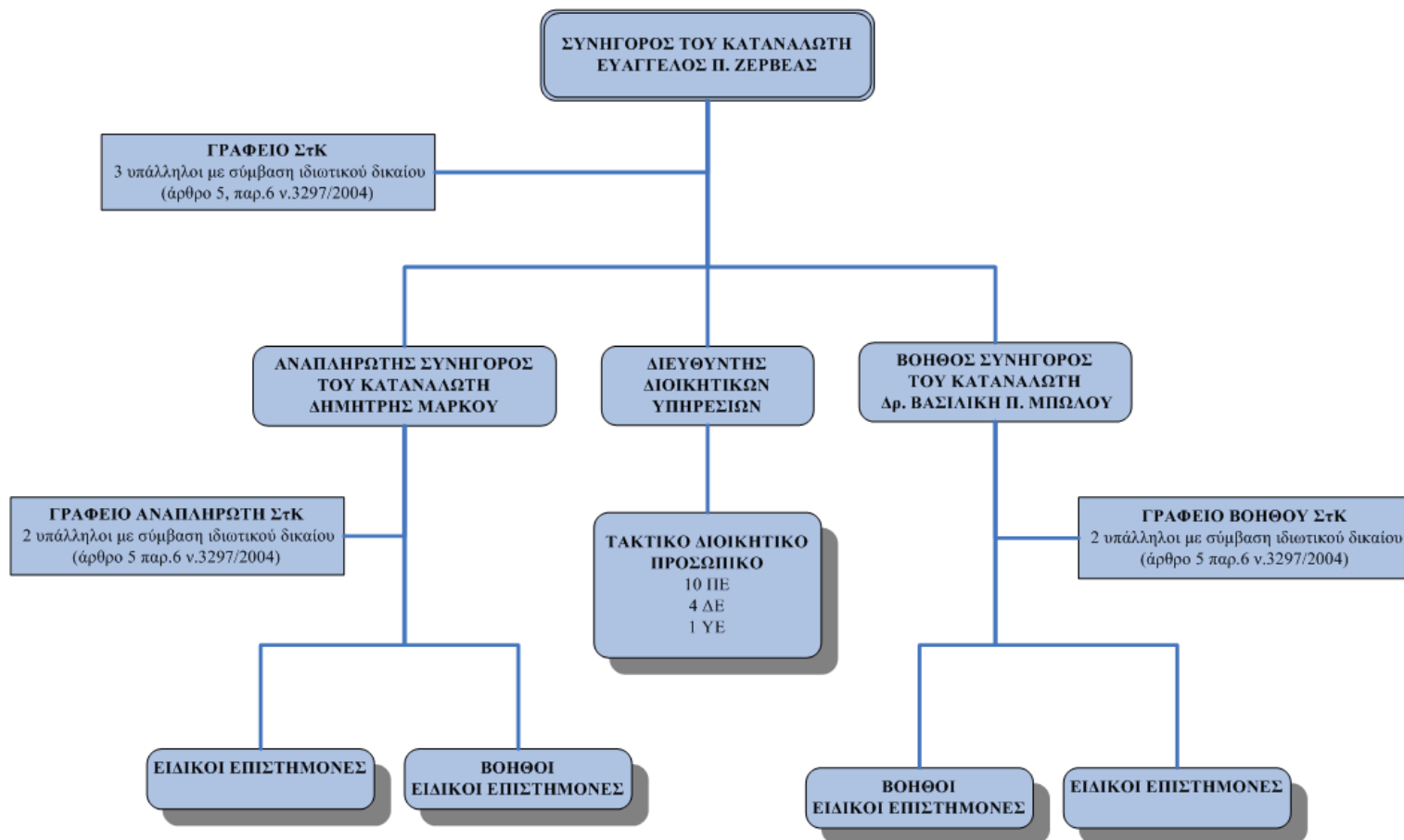
Απολυτήριο Λυκείου (ΔΕ)

Θέση: Γραμματειακή υποστήριξη

Δημητρακοπούλου Μαρία

Απολυτήριο Λυκείου (ΔΕ)

Θέση: Γραμματειακή υποστήριξη



* Οι θέσεις του τακτικού διοικητικού προσωπικού έχουν εγκριθεί, αλλά δεν έχουν πληρωθεί ακόμα

Γράφημα 77: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων Υπουργείο Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), όπως ισχύει τροποποιημένος

Άρθρο 1 - Ίδρυση – Αποστολή

1. Συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.
2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.
3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.
4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.
5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του κράτους.
6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.
7. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισηγείται τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών. Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.
8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

Άρθρο 2 - Εκλογή – Θητεία

1. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.
2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής

Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

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

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 3 - Αρμοδιότητες

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

προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

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

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

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α') για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 4 - Διαδικασία έρευνας

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

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από τον νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

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

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

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα

μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 5 - Ειδικοί Επιστήμονες - Γραμματεία

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

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

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

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας

ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται, μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπώμενου υπαλλήλου.

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

[Η παρ. 4 τίθεται όπως αντικαταστάθηκε με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α' 297/6.12.2005]

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

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

[Η παρ. 6 τίθεται όπως προστέθηκε με το άρθρο 37 του ν. 3325/2005, ΦΕΚ Α' 68/11.3.2005]

Άρθρο 6 - Τίτλος της Αρχής

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

Άρθρο 7 - Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

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

Άρθρο 8 - Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

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

2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, όπως έχουν συσταθεί και ισχύουν

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Αθηνών)

Διεύθυνση:

Σταδίου 60
105 64, Αθήνα

Σύνθεση:

α) κ. Χρίστος Χριστόπουλος, Σύμβουλος Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρώτριά του την κα Άννα Στρατινάκη, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Αλέξανδρος Δρακάτος, εκπρόσωπος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Ζέρβα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Γεώργιος Πρέκας, Σύμβουλος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρώτριά του την κα Φραντζέσκα-Φράγγω Τατούλη, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κα Χριστίνα Γαβριελάτου, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Χρυσάνθο Κωνσταντινίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

ε) κα Παναγιώτα Καλαποθαράκου, Αντιπρόεδρος της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., με αναπληρωτή της τον κ. Βίκτωρα Τσιαφούτη, Νομικό Σύμβουλο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αναστασία Κωνσταντοπούλου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Τουρισμού της Νομαρχίας Αθηνών, με αναπληρώτριά της κα Δέσποινα Μαυρουδέα, υπάλληλο της ίδιας ως άνω Δ/σης.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αιτωλοακαρνανίας

Διεύθυνση:

Ραδιομέγαρο
302 00, Μεσολόγγι

Σύνθεση:

α) κα Γερασιμούλα Μπαλαρή, μέλος Δικηγορικού Συλλόγου Μεσολογγίου, με αναπληρώτρια της την κα Δήμητρα Βογιατζή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Σφυρής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Σωτηρίου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Δημήτριος Συσοβίτης, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γρηγόριο Τζογάνη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Δήμητρα Αγγέλη, Προϊσταμένη της Δ/σης Εμπορίου και Τουρισμού της Ν.Α. Αιτωλοακαρνανίας, με αναπληρώτρια της την κα Βάσω Καπνίση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ανατολικής Αττικής

Διεύθυνση:

17^ο χλμ. Α. Μαραθώνος
153 51, Παλλήνη

Σύνθεση:

α) κα Μαρία Κουβέλη, Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρώτρια της την κα Άννα Στρατινάκη, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ζώης Πεππές, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Αθήνας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μυλωνά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κα Αφροδίτη Οικονομάκου, Σύμβουλος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Αριστοτέλη Κολιό, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κ. Νικόλαος Χαρίσης, μέλος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με αναπληρωτή του τον κ. Άγγελο Καφούνη, Επίτιμο μέλος του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

ε) κ. Γεώργιος Καρδάκος, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθήνας, με αναπληρωτή του τον κ. Ευάγγελο Νυκτερίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευανθία Λαδά, υπάλληλος της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή/Εμπορίου της Ν.Α. Ανατολικής Αττικής, με αναπληρώτρια της την κα Αθανασία Βέλλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αργολίδας.

Διεύθυνση:

Παρ. Λεωφόρος Ναυπλίου – Ν. Κίου
211 00, Ναύπλιο

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Ρούμπος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ναυπλίου, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Γκότση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Σωτήριος Ξενίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ναυπλίου, με αναπληρώτριά του την κα Αγγελική Βαμβακά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Δημήτριος Πλατής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αργολίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Φρέντζο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Γεώργιος Δημητρόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Αργολίδας, με αναπληρώτριά του την κα Κωστούλα Θωμοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αρκαδίας.

Διεύθυνση:

Ελ. Βενιζέλου 22
221 00, Τρίπολη

Σύνθεση:

α) κ. Δημήτριος Κωστογιάννης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Τριπόλεως, με αναπληρώτριά του την κα Αναστασία Γκιτάκη, Γραμματέα του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Βασίλης Μπουρνάς, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Αρκαδίας, με αναπληρώτριά του την κα Ντίνα Μπόζιου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Παρασκευάς Ορφανός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αρκαδίας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Παύλου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Μπίρη, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Αρκαδίας, με αναπληρωτή της τον κ. Βασίλειο Μισιακό, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Άρτας.

Διεύθυνση:

Αμβρακίας 23
471 00, Άρτα

Σύνθεση:

α) κα Δήμητρα Πολυμέρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Άρτας, με αναπληρώτρια της την κα Θεοδώρα Συγγούνα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ευστράτιος Ζιώγος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Άρτας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Αλιφτήρα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Νικήτας Γλυνάτσης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Άρτας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Βαρέλη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Φωτεινή Παπακώστα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Άρτας, με αναπληρώτρια της την κα Γεωργία Μπούρα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αχαΐας.

Διεύθυνση:

Ερμού 70
261 10, Πάτρα

Σύνθεση:

α) κ. Διομήδης Λόης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Πάτρας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μαντέλη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Θεόφιλος Μούνδριζας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Αχαΐας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Καρακίτσο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Αναστάσιος Νικολαδάκης, εκπρόσωπος της Πατραϊκής Ένωσης Καταναλωτών, με αναπληρωτή του τον κ. Αθανάσιο Τσιόκανο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αικατερίνη Αναστασοπούλου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Αχαΐας, με αναπληρωτή της τον κ. Νικόλαο Τσομάκο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Βοιωτίας.

Διεύθυνση:

Σοφοκλέους 15
321 00, Λιβαδειά

Σύνθεση:

α) κ. Χαράλαμπος Βλάχος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λιβαδειάς, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Μεργούπη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κωνσταντίνος Παπασπύρου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Βοιωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Λουκά Αγγελόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Βασίλειος Ζιάρρας, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λιβαδειάς, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Καρβούνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Δημόκα, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Βοιωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Δήμο Πάνο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Γρεβενών.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
511 00, Γρεβενά

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Πέτρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Παπανικολάου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Λάζαρος Κυριαζίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Σάββα Καρατζά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Νικόλαος Ράμμος, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Κύρκο, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Μπατσίλας, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Γρεβενών, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Αναγνώστου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Δράμας).

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
661 00, Δράμα

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Πεχλιβάνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Δράμας, με αναπληρώτριά του την κα Ελένη Τερψιάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κωνσταντίνος Ντινάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Δράμας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Σκουλίδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κα Ειρήνη Τριανταφυλλίδου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Δράμας, με αναπληρωτή της τον κ. Αντώνη Μποϊνεντίρη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Σοφία Χρυσοχόου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Απασχόλησης της Ν.Α. Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Δράμας), με αναπληρώτριά της την κα Αναστασία Κατσούρη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δράμας-Καβάλας-Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Καβάλας).

Διεύθυνση:

Εθνικής Αντίστασης 20

651 10, Καβάλα

Σύνθεση:

- α) κ. Ιωάννης Μίγγος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καβάλας, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Μπαχάρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κα Γεωργία Μιχαηλίδου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Καβάλας, με αναπληρωτή της τον κ. Χρήστο-Χριστιανό Ηλιάδη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Κωνσταντίνος Κουγιουμτζόγλου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Καβάλας, με αναπληρώτριά του την κα Αικατερίνη Γεροστεργίου, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ελευθέριος Λαζαρίδης, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου του Ν.Δ. Καβάλας, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Τσοχατζή, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δράμας – Καβάλας – Ξάνθης (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ξάνθης).

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
671 00, Ξάνθη

Σύνθεση:

- α) κ. Απόστολος Χατζησταμάτης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Μουζαφέρ Καπζά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νικόλαος Τσάββας, εκπρόσωπος του Ε.Β.Ε. Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Χατζή Χαλήλ Μεχμέτ, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)
- γ) κ. Σταύρος Δομνίδης, Πρόεδρος της Ένωσης Καταναλωτών Ξάνθης, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχάλη Πανταζή, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Καρκαλίδου, υπάλληλος του Νομαρχιακού Διαμερίσματος Ξάνθης, με αναπληρωτή της τον κ. Θωμά Μίχογλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δυτικής Αττικής.

Διεύθυνση:

Περσεφόνης 19
192 00, Ελευσίνα

Σύνθεση:

α) κα Μαρία-Αναστασία Κακογιαννάκου, Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, με αναπληρωτή της τον κ. Χρίστο Χριστόπουλο, Σύμβουλο του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Μελέτιος Μουστάκας, Αναπληρωτής Πρόεδρος του εμπορικού τμήματος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιά, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Καμπόλη, Αναπληρωτή Πρόεδρο του βιομηχανικού τμήματος του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιά (μέλος)

γ) κ. Ιωάννης Μήλιος, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Πειραιά, με αναπληρωτή του τον κ. Ανδρέα Μπελέκα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κ. Θανάσης Δανούσης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ελευσίνας, με αναπληρωτή του τον κ. Κώστα Ντάφο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

ε) κ. Άγγελος Μακρυγιάννης, μέλος Δ.Σ. του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Πατιστή, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Κυριακή Γκιτάκου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Τουρισμού της Ν.Α. Δυτικής Αττικής, με αναπληρώτριά της την κα Κωνσταντίνα Μενιδιάτη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δωδεκανήσου.

Διεύθυνση:

Γεωργίου Μαύρου 2
851 00, Ρόδος

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Χαλκιάς, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ρόδου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Ζερβό, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ευθύμιος Μπόνης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Δωδεκανήσου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Παπασταματίου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Ιωάννης Καζουλάκης, εκπρόσωπος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Ρόδου, με αναπληρωτή του τον κ. Λουκά Μπαρκανίκα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Παναγιώτα Μαύλιου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Δωδεκανήσου, με αναπληρώτριά της την κα Μαριέττα Μαύρη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ευβοίας.

Διεύθυνση:

Χαραλάμπους 10
341 00, Χαλκίδα

Σύνθεση:

α) κ. Σπύρος Αγγελής, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χαλκίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Γεροκωνσταντή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κώστας Κουλουρίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ευβοίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Νικολάου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κα Παρασκευή Αγιοστρατίτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ευβοίας, με αναπληρώτριά της την κα Σοφία Παππά, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ερασμία Πόγκα, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Ευβοίας, με αναπληρώτριά της την κα Καλλιόπη Σκούτα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ευρυτανίας.

Διεύθυνση:

Εθνικής Αντίστασης 6
361 00, Καρπενήσι

Σύνθεση:

α) κα Πηνελόπη Γιαννιώτη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ευρυτανίας, με αναπληρώτριά της την κα Παρασκευή-Βασιλική Ελεφάντη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Κωνσταντίνος Γραμματίκας, εκπρόσωπος του Βιομηχανικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Πλακία, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου, κ. Γεώργιος Νούλας, εκπρόσωπος του Εμπορικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με

αναπληρώτριά του την κα Σπυριδούλα Παπαδοπούλου, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου, κ. Σταύρος Κουσιαρής, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Ευρυτανίας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Αρβανίτη, εκπρόσωπο του ίδιου Τμήματος του Επιμελητηρίου (μέλη)

γ) κ. Ιωάννης Γιαννιώτης, εκπρόσωπος του Τμήματος Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας Καρπενησίου, με αναπληρωτή του τον κ. Σεραφείμ Γεωργαλή, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Περσεφόνη Γιαταγάνα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Ευρυτανίας, με αναπληρωτή της τον κ. Ιωάννη Παυλέτση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ζακύνθου.

Διεύθυνση:

Μικρό Διοικητήριο
291 00, Ζάκυνθος

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Παπαδάτος, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικηγορικού Συλλόγου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Γιατρά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Διονύσιος Κόμης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Θεόδωρο Σαρακίνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Δημ. Γαργαλέας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικ. Κοντονή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Τσαγκαρόπουλος, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Ζακύνθου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημ. Μπέτση, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

271 00, Πύργος

Σύνθεση:

α) κ. Αθανάσιος Δάρρας, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ηλείας, με αναπληρώτρια του την κα Ελευθερία Μπέλτσου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Δημήτριος Μακρυγιάννης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ηλείας, με αναπληρωτή του τον κ. Άγγ. Αγγελόπουλο, Πρόεδρου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Κων. Λεβέντης, εκπρόσωπος του Σωματείου «Καταναλωτική Συνείδηση», με αναπληρωτή του τον κ. Κων. Ρέγκλη, εκπρόσωπο του ίδιου Σωματείου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Χαραλαμπία Λαμπαούνας υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Ηλείας, με αναπληρώτρια της την κα Μαρία Κωστοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ημαθίας.

Διεύθυνση:

Μητροπόλεως 44
591 00, Βέροια

Σύνθεση:

α) κ. Στέφανος Καλιάνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Βέροιας, με αναπληρωτή του τον κ. Θεοχάρη Καγκελίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Στέργιος Πέτκος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπιζέτα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Δημοσθένης Μήτσαλας, εκπρόσωπος του ΚΕ.Π.ΚΑ. Ναούσης Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Τάνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Λάμπρος Στεργιόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Ημαθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Αθανάσιο Λαφάρα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηρακλείου.

Διεύθυνση:

Αναλήψεως 50
713 06, Ηράκλειο

Σύνθεση:

- α) κ. Άρης Ροζάκης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ηρακλείου, με αναπληρώτρια του την κα Όλγα Κλίνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Νίκος Τζανάκης, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Ηρακλείου, με αναπληρώτρια του την κα Αντιγόνη Αγγελάκη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)
- γ) κα Παρασκευή Μπιζιώτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ηρακλείου, με αναπληρώτρια του την κα Ειρήνη Σκουλά-Νταγιαντά, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Κωνσταντίνος Καρυωτάκης, υπάλληλος της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή και Εμπορίου της Ν.Α. Ηρακλείου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Αρχοντάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσπρωτίας.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
461 00, Ηγουμενίτσα

Σύνθεση:

- α) κα Ελένη Χρήστου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσπρωτίας, με αναπληρώτρια της την κα Ειρήνη Νάτση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Παναγιώτης Ζαφειρόγλου, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Θεσπρωτίας, με αναπληρωτή του τον κ. Σωτήριο Γκίκα, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)
- γ) κα Χριστίνα Πολίτη, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Θεσπρωτίας, με αναπληρωτή της τον κ. Κωνσταντίνο Καραπάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Νικόλαος Μπαλαούρας, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Νομαρχίας Θεσπρωτίας, με αναπληρώτρια του την κα Ελένη Μάστορα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης.

Διεύθυνση:

Βασ. Ηρακλείου 12
102 26, Θεσσαλονίκη

Σύνθεση:

α) κα Φωτεινή Αχτσίδου, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικηγορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης, με αναπληρώτρια της την κα Καλυψώ Γούλα, ομοίως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Σωτήριος Δρούτσας, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ινστιτούτου Καταναλωτών Μακεδονίας, (δεν έχει προταθεί αναπληρωτής από τον φορέα – μέλος)

γ) κ. Μιχαήλ Κόκολης, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Αναστάσιο Καπνοπώλη, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κ. Λεωνίδα Κουίδης, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Μυλωνά, ομοίως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

ε) κ. Γεώργιος Καλαϊτζής, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχαήλ Οικονομόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

στ) κ. Νικόλαος Αποστολάκης, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών, με αναπληρωτή του τον κ. Αλκιβιάδη Αγαπίδη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Παύλος Παπαδόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Θεσσαλονίκης, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Θεοφανίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ιωαννίνων.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
451 10, Ιωάννινα

Σύνθεση:

- α) κα Μαρίνα Καλιαμούρη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ιωαννίνων, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Νάση, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Δημήτριος Νούσιας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Στέργιο Τάλάρη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Χριστόδουλος Πάντος εκπρόσωπος του ΙΝΚΑ Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Σωμάκο, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Δημήτριος Χρόνης, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Απασ/σης της Ν.Α. Ιωαννίνων, με αναπληρωτή του τον κ. Θεοφάνη Τενόπουλο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Καρδίτσας.

Διεύθυνση:

Διάκου 15
431 00, Καρδίτσα

Σύνθεση:

- α) κα Ευαγγελία Νεύρα, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καρδίτσας, με αναπληρώτριά της την κα Ευαγγελία Πούλιου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
- β) κ. Δημήτριος Κονταξής, Σύμβουλος του Επιμελητηρίου Καρδίτσας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Ντενίση, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
- γ) κ. Χαϊδευτός Χατζημωυσιάδης, εκπρόσωπος του Ένωσης Καταναλωτών Καρδίτσας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Βλάχο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Βάιος Κωστέλλος, Προϊστάμενος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Καρδίτσας, με αναπληρώτριά του την κα Αναστασία Γκούβη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Καστοριάς.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

521 00, Καστοριά

Σύνθεση:

α) κ. Χρήστος Τσακλίδης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Τραντόπουλο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Δέσποινα Τοτονίδου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Καστοριάς, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Μήλιο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Λάζαρος Παπαγερίδης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Σταύρο Ζορμπά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ Χαρίλαος Χαρισίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Καστοριάς, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Παπαδημητρίου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κέρκυρας.

Διεύθυνση:

Σαμαρά 13

491 00, Κέρκυρα

Σύνθεση:

α) κα Τατιάνα Ζερβοπούλου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κέρκυρας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Σούκερα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Δημήτριος Φαϊτάς, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κέρκυρας, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Κόντη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

γ) κ. Ανδρέας Κάντας, εκπρόσωπος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Κέρκυρας, με αναπληρώτριά του την κα Μαρία Ρέγγη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Βασίλειος Αλαμάνος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Κέρκυρας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο-Σταύρο Κατέχη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κεφαλληνίας & Ιθάκης.

Διεύθυνση:

Μαζαράκη 2

281 00, Αργοστόλι

Σύνθεση:

α) κα Μαρία Λασκαράτου-Μοντεσάντου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρώτρια την κα Αγγελική Σκλαβουνάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Γεράσιμος Μαγδαληνός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Σπαθή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Πέτρο Μποφυλάτο, εκπρόσωπο του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, ως μέλος.

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελένη Καραγιάννη, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κεφαλληνίας & Ιθάκης, με αναπληρώτρια την κα Σταματίνα Ψαρρού, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κιλκίς.

Διεύθυνση:

Μητροπόλεως 40

611 00, Κιλκίς

Σύνθεση:

α) κα Ευθυμία Βασιλειάδου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κιλκίς, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Κυριακίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Σπυρίδωνας Πολυχρονιάδης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κιλκίς, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Τσάτση, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Γεώργιος Ηλιάδης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών του νομού Κιλκίς, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Μάτσκο, Πρόεδρο της ως άνω Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευφροσύνη Καρατσιβίδου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κιλκίς, με αναπληρώτρια την κα Ευαγγελία Καντοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κοζάνης.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
501 00, Κοζάνη

Σύνθεση:

α) κ. Χρήστος Λιάλιος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Καβουρίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Αναστασία Σιλιάφη, μέλος του Δ.Σ. και υπεύθυνη δημοσίων σχέσεων του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Κοζάνης, με αναπληρωτή της τον κ. Γιάννη Θεοφύλακτο, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ. του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Παναγιώτης Διάφας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Αναστάσιο Κυρατσού, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Γρηγόρης Αποστολόπουλος, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κοζάνης, με αναπληρωτή του τον κ. Χαράλαμπο Κυφονίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κορινθίας.

Διεύθυνση:

Κολοκοτρώνη 52
201 11, Κόρινθος

Σύνθεση:

α) κ. Μιχαήλ Ζορμπάς, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κορίνθου, με αναπληρώτρια του την κα Πανδώρα Περιβολάρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Παρασκευάς Νταβαρίνος, εκπρόσωπος του ΙΝ.ΚΑ. Κορινθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Μιχαλόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

γ) κ. Δημήτριος Σουφρίλας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κορινθίας, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Σταυρόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Καλλιόπη Παπαδοπούλου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Τουρισμού της Ν.Α. Κορίνθου, με αναπληρώτριά της την κα Κωνσταντίνα Κόλλια, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κυκλάδων.

Διεύθυνση:

Αντωνίου Μάτεση
841 00, Ερμούπολη - Σύρος

Σύνθεση:

α) κα Χαρίκλεια Κων. Δεκαβάλλα, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σύρου, με αναπληρωτή της τον κ. Μάνθο Μιχ. Μανθόπουλο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Μαρία Μακρυωνίτου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Κυκλάδων, με αναπληρωτή της τον κ. Σεβαστιανό Περρή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Ευάγγελος Σκαρπέλης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Ν. Κυκλάδων, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Αλμπανόπουλο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ Ιωάννης Σιγάλας, υπάλληλος του Τμήματος Προστασίας Καταναλωτή & Τεχνικού Ελέγχου της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Κυκλάδων, με αναπληρώτρια του την κ. Μαρία Ζώη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λακωνίας.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
2^ο χλμ. Ε.Ο. Σπάρτης – Γυθείου
231 00, Λακωνία

Σύνθεση:

α) κ. Βασίλειος Ορφανός, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σπάρτης, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Παπαλυμπέρη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Μηνακάκης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λακωνίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ρήγα, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Παναγιώτης Ανούσος, εκπρόσωπος του Εμποροβιομηχανικού Τμήματος του Επιμελητηρίου Λακωνίας, κ. Σαράντος Πλευρίτης, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, κ. Κυριάκος Φωτόπουλος, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, και κ. Γεώργιο Τσιμπίδη, εκπρόσωπο του Εξαγωγικού Τμήματος του ίδιου Επιμελητηρίου, με αναπληρωτές των τριών πρώτων αντίστοιχα τους κα Ιωάννα Χριστάκου, κ. Ιωάννη Κάρκουλα και κα Γαρυφαλλιά Σίδερη, εκπροσώπους των οικείων ως άνω Τμημάτων του Επιμελητηρίου Λακωνίας (μέλη)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ευανθία Μανίκα, υπάλληλος της Δ/σης Βιομηχανίας & Εμπορίου της Ν.Α. Λακωνίας, με αναπληρώτριά της την κα Αναστασία Ισμυρνιόγλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λάρισας.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
411 10, Λάρισα

Σύνθεση:

α) κ. Χρήστος Μπατζιανούλης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Γραβάνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Οικονόμου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Οικονόμου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Βασίλειος Κόκκαλης, εκπρόσωπος του ΙΝΚΑ Θεσσαλίας – Παράρτημα Λάρισας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ζιάννα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Νομική Ολυμπίτου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου, Τουρισμού & Απασχόλησης της Ν.Α. Λάρισας, με αναπληρώτριά της την κα Χριστίνα Γιάγκου-Λαβδάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λασιθίου.

Διεύθυνση:

Πολυτεχνείου 1

721 00, Άγιος Νικόλαος

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννης Ψαράκης, δικηγόρος Νεάπολης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Πισμίρη, δικηγόρο Νεάπολης, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Εμμανουήλ Μαυρικάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Σαρρή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Εμμανουήλ Πεπόνης, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Λασιθίου, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Φάζο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ζαχαρούλα Παπαδοπούλου, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Λασιθίου, με αναπληρώτριά της την κα Ευαγγελία Ξενικάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λέσβου.

Διεύθυνση:

Βουρνάζων 10
811 00, Μυτιλήνη

Σύνθεση:

α) κα Ραλλού Τσακαρέλλου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Μυτιλήνης, με αναπληρώτριά της την κα Θεοδώρα Αρώνη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Χαράλαμπος Βούρος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Λέσβου, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Μπουλμπούλη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Γεώργιος Παπαπορφυρίου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Λέσβου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Καλλοντζή, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ιωάννης Ασμάνης, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Λέσβου, με αναπληρώτριά του την κα Μαρία Κουμάνια, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λευκάδας.

Διεύθυνση:

Υποσμ/γού Αθ. Κατωπόδη
311 00, Λευκάδα

Σύνθεση:

- α) κα Σπυριδούλα Λάζαρη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λευκάδας, με αναπληρώτριά της την κα Μαρία Ζωή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
β) κ. Γεράσιμος Γεωργάκης, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Λευκάδας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεράσιμο Γράψα, Β' Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
γ) κ. Γεράσιμος Βερροιώτης, εκπρόσωπος του Εργατικού Κέντρου Λευκάδας, με αναπληρώτριά του την κα Αργυρώ Νικολοπούλου, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Στεργιαλή, υπάλληλος της Δ/σης Τουρισμού-Πολιτισμού-Εμπορίου της Ν.Α. Λευκάδας, με αναπληρώτριά της την κα Δήμητρα Ροντογιάννη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Μαγνησίας.

Διεύθυνση:

Ανθ. Γαζή 164 – Γαμβέτα
382 21, Βόλος

Σύνθεση:

- α) κ. Αναστάσιος Βολιώτης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Βόλου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Καραβίδα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)
β) κ. Κωνσταντίνος Χαλύφας, Σύμβουλος του Επιμελητηρίου Μαγνησίας, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπαρμπάκο, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)
γ) κ. Κωνσταντίνος Τσαγανός, μέλος της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου, με αναπληρώτριά του την κα Κατερίνα Τασσοπούλου, Πρόεδρο της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Καλλιόπη Στεργίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Μαγνησίας, με αναπληρώτριά της την κα Τριανταφυλλιά Βελώνη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Μεσσηνίας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο

241 00, Καλαμάτα

Σύνθεση:

α) κ. Αλκιβιάδης Λαντζούνης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Καλαμάτας, με αναπληρωτή του τον κ. Χρήστο Αρχοντή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Θεόδωρος Μπαζίγος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Μεσσηνίας, με αναπληρωτή του τον κ. Θεόδωρο Μπομπόνη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Παναγιώτης Σαραντόπουλος, μέλος της Ένωσης Καταναλωτών Ν. Μεσσηνίας, με αναπληρώτριά του την κ. Γεωργία Σαραντέα-Κουνιάδου, μέλος της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Ιωάννης Βουγιούκας, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου, Τουρισμού & Απασχόλησης της Ν.Α. Μεσσηνίας, με αναπληρώτριά του την κ. Νικολίνα Λέκκα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Πειραιώς).

Διεύθυνση:

Ηρώων Πολυτεχνείου 82

185 36, Πειραιάς

Σύνθεση:

α) κ. Στέλιος Μανουσάκης, Πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Κώστα Πεταλά, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νικόλαος Μπινιάρης, Β' Αντιπρόεδρος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Μαρκομιχάλη, Σύμβουλο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Γεώργιος Αλογάκος, μέλος Δ.Σ. του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Χαλουλάκο, μέλος Δ.Σ. του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κ. Χρήστος Τσαρές, εκπρόσωπος του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Πειραιώς, με αναπληρωτή του τον κ. Ηλία Έξαρχο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

ε) κ. Πέτρος Κυριακού, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Πειραιώς, με αναπληρώτριά του την κα Ρέα Γκούβερη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Παρασκευή Αναγνωσταρά, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Νομαρχίας Πειραιώς, με αναπληρώτριά της την κα Μαρία Πράπα, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πέλλας.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
582 00, Έδεσσα

Σύνθεση:

α) κα Λεμονιά Γαϊσίδου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Έδεσσας, με αναπληρώτριά της την κα Ειρήνη Χατζηπαντελιάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Χρήστος Μήνος, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Πέλλας, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνη Σιγάλα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Βάιος Ρούμελης, εκπρόσωπος του Συλλόγου Προστασίας Καταναλωτών Πέλλας, με αναπληρωτή του τον κ. Ευάγγελο Κυριακού, εκπρόσωπο του ίδιου Συλλόγου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Δήμητρα Μήνου-Εμμανουηλίδου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Πέλλας, με αναπληρωτή της τον κ. Λάζαρο Σημάδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πιερίας.

Διεύθυνση:

28^{ης} Οκτωβρίου 40
601 00, Κατερίνη

Σύνθεση:

α) κ. Χαρίλαος Τζαμακής, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Κατερίνης, με αναπληρωτή του τον κ. Λάζο Ντόντη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Νίκος Κωνσταντίνος, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Κατερίνης, με αναπληρωτή του τον κ. Βαλάση Κοτρώνη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Δημήτριος Κωτίκας, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Επιμελητηρίου Πιερίας, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Ρογκότη, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελένη Προβίδα, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Ν.Α. Πιερίας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Περάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Πρέβεζας.

Διεύθυνση:

Περδικάρη 8
481 00, Πρέβεζα

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Οικονόμου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Πρέβεζας, με αναπληρώτριά του την κα Ευαγγελία Τέφα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ιωάννης Γιαμάς, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Πρέβεζας, με αναπληρωτή του τον κ. Λεωνίδα Νταλαμάγκα, Α' Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Δονάτος Μπόχτης, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Πρέβεζας, με αναπληρώτριά του την κα Ευγενία Φίλη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Σωτηρίου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Πρέβεζας, με αναπληρώτριά της την κα Ειρήνη Νταγιαντά, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ρεθύμνης.

Διεύθυνση:

Ε. Πορτάλιου 28
741 00, Ρέθυμνο

Σύνθεση:

α) κ. Εμμανουήλ Μυριοκεφαλιτάκης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Βασίλειο Χριστοδουλάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ιωάννης Τσιρίτας, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωσήφ Αλυγιζάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Στέλιος Γαβαλάς, εκπρόσωπος της Ένωσης Ελλήνων Καταναλωτών Ρεθύμνου, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Κουρμούλη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Σταύρος Μαστοράκης, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Δ/σης Ανάπτυξης της Ν.Α. Ρεθύμνης, με αναπληρώτρια του την κα Αγγελική Νινολάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Έβρου).

Διεύθυνση:

Δήμητρας 19 (Παλαιό Νοσοκομείο)
681 00, Αλεξανδρούπολη

Σύνθεση:

α) κ. Νικόλαος Τζανίδης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αλεξανδρούπολης, με αναπληρώτριά του την κα Σοφία Ταλιαντζή, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Παναγιώτης Μεσιτίδης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Έβρου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Βουκουρεσλή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κα Αικατερίνη Παπαδοπούλου, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτή Έβρου, με αναπληρωτή της τον κ. Αθανάσιο Καραφύλλη, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ελπινίκη Τσόγκα, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Έβρου), με αναπληρωτή της τον κ. Ευάγγελο Ανθόπουλο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ροδόπης).

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
691 00, Κομοτηνή

Σύνθεση:

α) κ. Νικόλαος Σπύρου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Ροδόπης, με αναπληρώτριά του την κα Ιωάννα Χατζηαντωνίου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Αλέκος Ιωάννου, εκπρόσωπος του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Ροδόπης, με αναπληρώτριά του την κα Δέσποινα Χατζημάνου, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κα Μαρία Στεπάνη, εκπρόσωπος του Επαγγελματικού & Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Ροδόπης, με αναπληρωτή της τον κ. Αργύριο Αργυρόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

δ) κα Γαρουφαλλιά Κυριαζίδου, εκπρόσωπος της Ένωσης Καταναλωτών Ροδόπης, με αναπληρώτριά της την κα Ελένη Λαφτσή, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Αικατερίνη Νικολαΐδου, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου & Α.Ε. της Ν.Α. Ροδόπης – Έβρου (Νομαρχιακό Διαμέρισμα Ροδόπης).

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Σάμου.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
831 00, Σάμος

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Πασαγιάννης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Χιώτη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Στέργιος Στεργίου, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Μιλτιάδη Δάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Εμμανουήλ Φλώρους, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Γαλανό, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Σπυρίδωνας Ευσταθίου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου & Απασχόλησης της Ν.Α. Σάμου, με αναπληρωτή του τον κ. Αλέξανδρο Ιακωβίδη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Σερρών.

Διεύθυνση:

Μεραρχίας 36
Διοικητήριο

Σύνθεση:

α) κ. Ανδρέας Παρασκευιώτης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Σερρών, με αναπληρωτή του τον κ. Αντώνιο Χαμαϊλίδη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κα Ελένη Τσιαπάρα, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Σερρών, με αναπληρώτρια της την κα Κυριακή Μηλίγκα, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Κωνσταντίνος Δάγκος, Γενικός Γραμματέας της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Σερρών, με αναπληρώτρια του την κα Χρυσάνθη Μπουφίδου, μέλος Δ.Σ. της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Βασιλική Αδαμίδου, υπάλληλος της Δ/νσης Εμπορίου της Νομαρχίας Σερρών, με αναπληρώτρια της την κα Αργυρώ Τσιακάλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Τρικάλων.

Διεύθυνση:

Β. Τσιτσάνη 31
421 00, Τρίκαλα

Σύνθεση:

α) κ. Νικόλαος Παναγός, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Πουλιανίτη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Μιλτιάδης Κρασιάς, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Μουζακιάρη, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

γ) κ. Κωνσταντίνος Αβραμούλης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Γεώργιο Μπαμπούρη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Στέργιος Μπαλαμιώτης, υπάλληλος του Τμήματος Εμπορίου της Ν.Α. Τρικάλων, με αναπληρωτή του τον κ. Δημήτριο Στραγάλη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φθιώτιδας.

Διεύθυνση:

Πατρόκλου 27 και Δροσοπούλου
351 00, Λαμία

Σύνθεση:

α) κ. Βλάσιος Καρανάσιος, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Λαμίας, με αναπληρώτριά του την κα Παρασκευή Παπαδήμα, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Παναγιώτης Στασινός, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Φθιώτιδας, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Αντωνόπουλο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Δήμος Πάλλας, Πρόεδρο του ΙΝΚΑ Στερεάς Ελλάδος, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Τεμπέλη, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Μαρία Ζαροδήμου, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου και Απασχόλησης της Ν.Α. Φθιώτιδας, με αναπληρωτή της τον κ. Μάριο Πολύζο, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φλώρινας

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
531 00, Φλώρινα

Σύνθεση:

α) κ. Κωνσταντίνος Ράρρης, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Φλώρινας, με αναπληρώτριά του την κα Αλεξάνδρα Ηλιού, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Γεώργιος Χατζής, Αντιπρόεδρος της Ελληνικής Καταναλωτικής Οργάνωσης Φλώρινας, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Στυλιάδη, Γενικό Γραμματέα της ίδιας Οργάνωσης (μέλος)

γ) κ. Αριστείδης Αριστείδου, Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Φλώρινας, με αναπληρωτή του τον κ. Θωμά Θεοδώρου, Α' Αντιπρόεδρο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

Ζωή Σταματιάδου, υπάλληλος της Δ/σης Ανάπτυξης της Ν.Α. Φλώρινας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Φωκίδας.

Διεύθυνση:

Γιδογιάννου 31
331 00, Άμφισσα

Σύνθεση:

α) κα Φωτεινή Κουτσούκου, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Άμφισσας, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Δελμούζο, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ευάγγελος Μυταράς, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Φωκίδας, με αναπληρωτή του τον κ. Λάμπρο Μοσκαχλαϊδή, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κα Ευσταθία Παπαγιαννακοπούλου, εκπρόσωπος του ΙΝΚΑ Φωκίδας, με αναπληρωτή της τον κ. Δημήτριο Γκούλτα, εκπρόσωπο του ίδιου φορέα (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ι. Τσαπλαρή, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Φωκίδας, με αναπληρώτριά της την κα Π. Καραγκιζοπούλου, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χαλκιδικής.

Διεύθυνση:

Διοικητήριο
631 00, Πολύγυρος

Σύνθεση:

α) κα Μαρία Σαράντη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χαλκιδικής, με αναπληρώτρια της την κα Ιωάννα Βαφειάδου, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Χρήστος Διαμαντόγλου, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Νικόλαο Παπαδάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Θεόδωρος Νικολαΐδης, εκπρόσωπος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Σταμάτη Σκούπλιο, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

δ) κ. Άγγελος Τζιάτζιος, εκπρόσωπος του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής, με αναπληρωτή του τον κ. Κωνσταντίνο Σαρακατσάνο, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Άννα Πιστολά, υπάλληλο, της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Χαλκιδικής, με αναπληρώτρια της την κα Ελένη Καραγκιόζη, Προϊσταμένη της ως άνω υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων.

Διεύθυνση:

Κισάμου 107
731 36, Χανιά

Σύνθεση:

α) κ. Ιωάννη Δασκαλάκη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Εμμανουήλ Κοκκινάκη, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Ευάγγελος Σπανουδάκης, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Στέφανο Καμηλάκη, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Ηρακλής Αναγνωστόπουλος, εκπρόσωπος του Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου Χανίων, με αναπληρωτή του τον κ. Ιωάννη Βαμβακά, εκπρόσωπο του ίδιου Κέντρου (μέλος)

δ) κα Ιωάννα Μελάκη, Πρόεδρος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Χανίων, με αναπληρωτή της τον κ. Γεώργιο Παπαλά, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κα Ασήμω Καλομοίρη, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Νομαρχίας Χανίων, με αναπληρωτή της τον κ. Νικόλαο Βλαζάκη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.

❖ Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Καταναλωτικών Διαφορών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χίου.

Διεύθυνση:

Κουντουριώτου 16
821 00, Χώρα Χίου

Σύνθεση:

α) κα Μαρκέλλα Αργυρούδη, μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Χίου, με αναπληρώτριά της την κα Μαρκέλλα Φιστέ, μέλος του ίδιου Συλλόγου (Πρόεδρος)

β) κ. Παντελής Σαραντής, εκπρόσωπος του Επιμελητηρίου Χίου, με αναπληρωτή του τον κ. Μιχάλη Φράσκο, εκπρόσωπο του ίδιου Επιμελητηρίου (μέλος)

γ) κ. Θράσος Βουδούρης, Πρόεδρος της Ένωσης Καταναλωτών Χίου, με αναπληρωτή του τον κ. Στυλιανό Μακρυνά, εκπρόσωπο της ίδιας Ένωσης (μέλος)

Γραμματειακή υποστήριξη:

κ. Κωνσταντίνος Παντελάρας, υπάλληλος της Δ/σης Εμπορίου της Ν.Α. Χίου, με αναπληρώτριά του την κ. Σταματία Καραγιάννη, υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας.