



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2014: Συνοπτική παρουσίαση

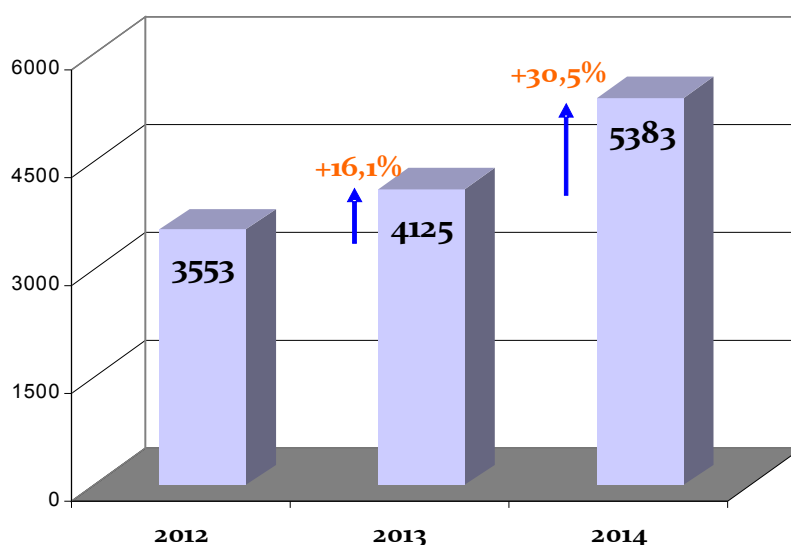
Πρωτοφανής αριθμός αναφορών των καταναλωτών

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή από πολίτες με αίτημα τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών τους διαφορών σημείωσε, μέσα στο 2014 (ιδίως το τελευταίο τετράμηνο), θεαματική **αύξηση κατά 30,5% σε σχέση με το 2013**, ενώ **μαζί με τον αριθμό των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος, έφτασε στο υψηλότερο -ετησίως- σημείο από συστάσεως της Αρχής.**

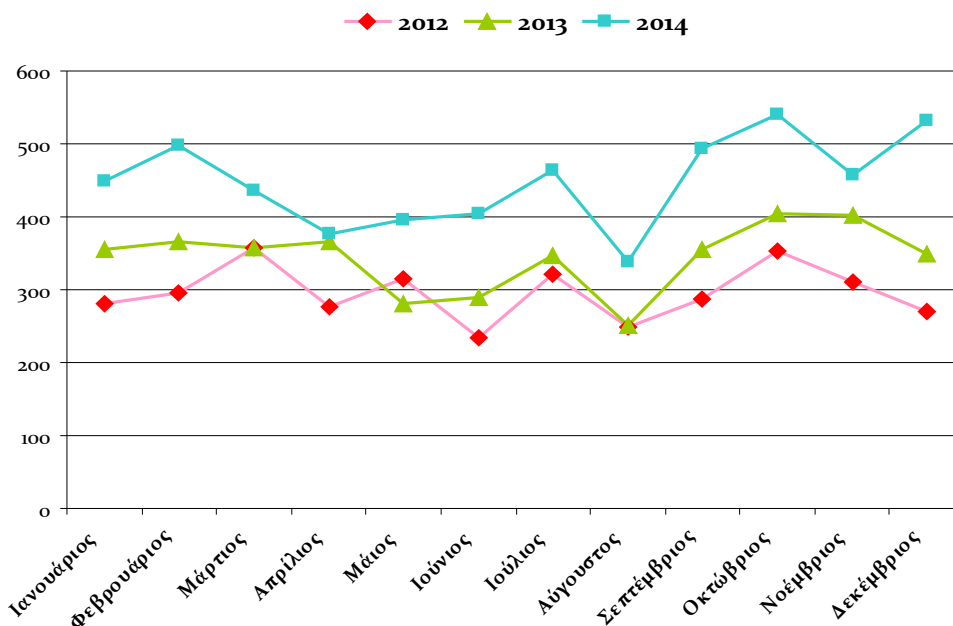
Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως:

- Στην οικονομική κρίση, η οποία συνέβαλε στην περαιτέρω ευαισθητοποίηση του καταναλωτή σε ό,τι αφορά την προστασία των δικαιωμάτων του, όσο μικρής οικονομικής αξίας και αν είναι το διακύβευμα, μέσα από έναν ανέξοδο μηχανισμό προστασίας.
- Στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή προς την Ανεξάρτητη Αρχή και στη διεύρυνση της αναγνωρισιμότητάς της.
- Στη σταδιακή εξοικείωση τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, ως την πλέον συμφέρουσα επιλογή από άποψη χρόνου, αποτελεσματικότητας και κόστους.

Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών την τελευταία τριετία.



Γράφημα 2: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών και σύγκριση με τα δύο περασμένα έτη.



Το δημογραφικό προφίλ του καταναλωτή που προσέφυγε το 2014 στην Αρχή

- Οι αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν κατά 60,9% από άνδρες και κατά 39,1% από γυναίκες.
- Οι περισσότεροι προσφεύγοντες προήλθαν από τα αστικά κέντρα. (66,5 % των αιτήσεων υποβλήθηκαν από καταναλωτές εντός Αττικής και 10,7% από διαμένοντες στον νομό Θεσσαλονίκης).

Τα προβλήματα των καταναλωτών το 2014 μέσα από τις αναφορές

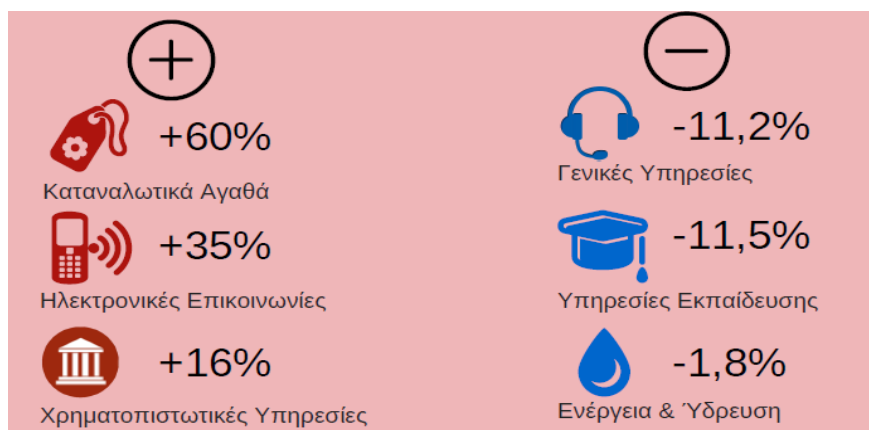
Ποσοτικά χαρακτηριστικά καταναλωτικών διαφορών

Οι κλάδοι της αγοράς με τη μεγαλύτερη αύξηση αναφορών ήταν: **(α)** τα κάθε είδους καταναλωτικά αγαθά (π.χ. είδη ένδυσης και υπόδησης, οικιακές συσκευές, επίπλωση και διακόσμηση, κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, κ.λπ.), όπου παρουσιάστηκε αύξηση σχεδόν κατά 60%, και **(β)** οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (ιδίως θέματα που άπτονται της κινητής τηλεφωνίας και του internet), όπου η αύξηση άγγιξε το 35%. Μάλιστα, ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών συγκέντρωσε από μόνος του σχεδόν το 1/3 όλων των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2014. Σημαντική αύξηση παρουσίασε και ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών κατά 16%.

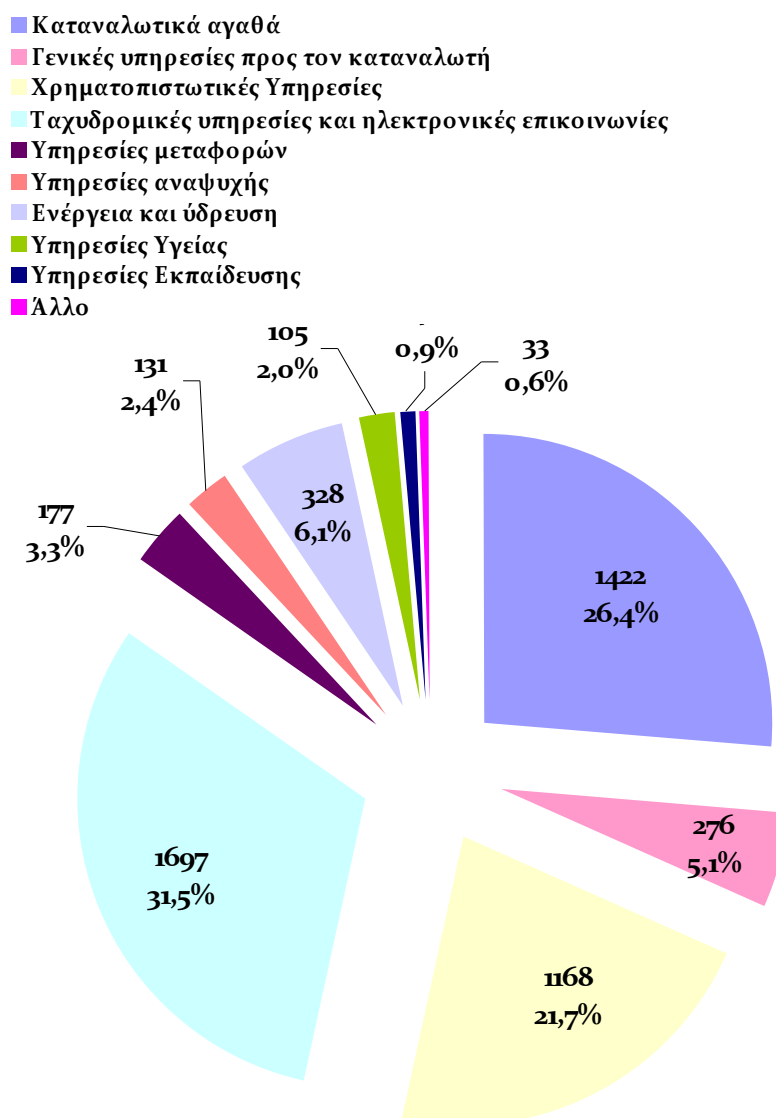
Αντιθέτως, μείωση του αριθμού των αναφορών παρατηρήθηκε στους κλάδους: **(α)** των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή (π.χ. υπηρεσίες έρευνας και υποστήριξης, υπηρεσίες φροντίδας και αισθητικής, γυμναστήρια, υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα, με επισκευή οχημάτων, κ.λπ.), οι οποίες παρουσίασαν μείωση 11,2 %, **(β)** των υπηρεσιών εκπαίδευσης (μείωση 11,5%), και **(γ)** της ενέργειας και ύδρευσης (μείωση

1,8%). Η ελαφρά μείωση του αριθμού των αναφορών, ειδικά στον τομέα της ενέργειας, αποδίδεται στην αποτελεσματικότητα του κανονιστικού πλαισίου που θεσπίστηκε για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ενεργειακής πενίας.

Γράφημα 3: Διακύμανση αριθμού αναφορών ανά κλάδο το 2014.



Γράφημα 4: Αναφορές έτους 2014 ανά εμπορικό κλάδο.



Ποιοτικά χαρακτηριστικά καταναλωτικών διαφορών

Οι περισσότερες αναφορές σχετίζονταν με: **(α)** την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά ή αγαθά που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή και στη σύμβαση πώλησης), **(β)** την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή που παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις), **(γ)** οικονομικές διαφορές (εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, διαδικασίες είσπραξης χρεών, αιφνίδιες αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης) και **(δ)** θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελή ή ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση, μονομερής τροποποίηση όρων, εμπόδια στην άσκηση υπαναχώρησης, ανικανοποίητα αιτήματα καταγγελίας συμβάσεων).

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

Η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών αφορούσαν συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, εντός δηλαδή της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ή ακόμη και εξ αποστάσεως, ειδικότερα μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου.

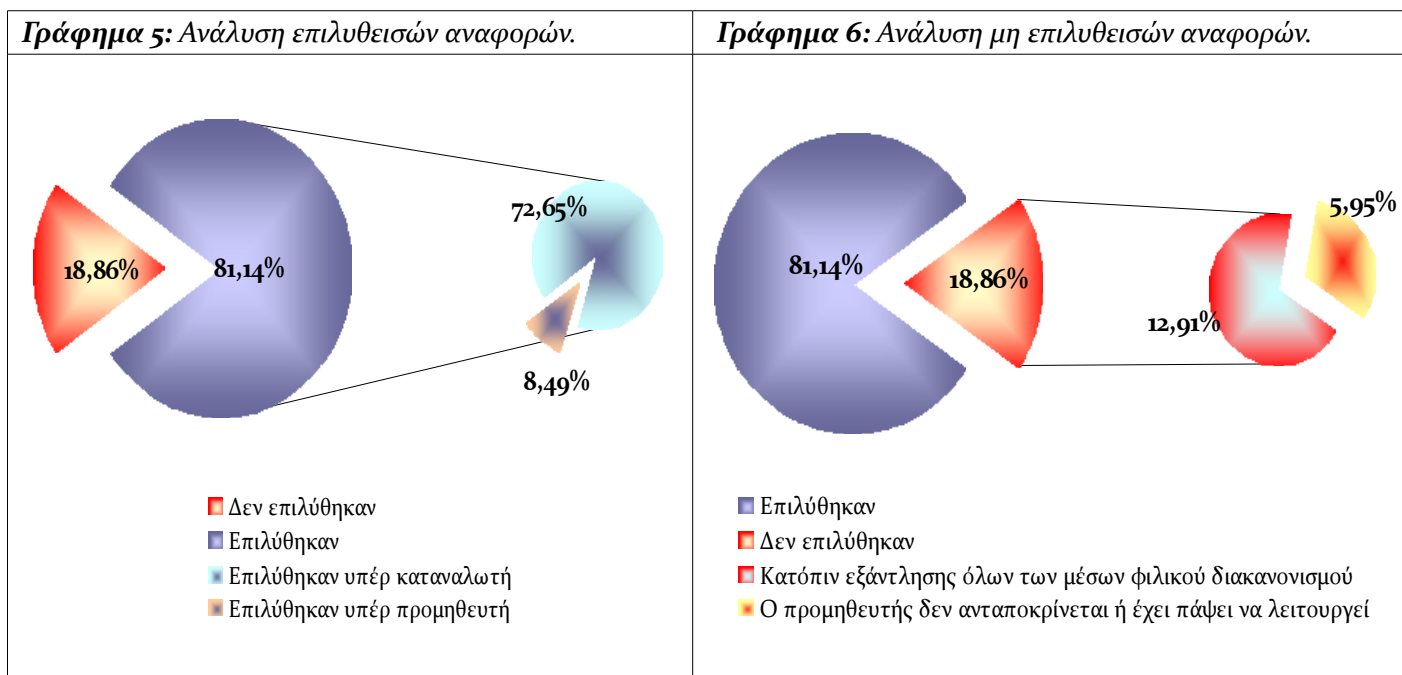
Ποσοστό επιτυχίας 81,14% στην επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

■ Ποσοστό 81,14% των αναφορών κατέληξαν, το 2014, σε φιλική διευθέτηση (και μάλιστα 72,65% υπέρ καταναλωτή, 8,49% υπέρ προμηθευτή), δηλαδή κάτι παραπάνω από 8 στις 10 υποθέσεις επιλύθηκαν. Πρόκειται για εξαιρετικά υψηλή επίδοση του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Η επίλυση των διαφορών επιτεύχθηκε εντός χρονικών διαστημάτων, που κατά μέσο όρο δεν ξεπέρασαν τον στόχο των 90 ημερών που τίθεται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Αρχής, φθάνοντας τις 87 ημέρες, ενώ αν απομονωθούν εκείνες οι αναφορές που είτε λόγω περιεχομένου θεωρούνται πιο περίπλοκες είτε στις οποίες οι καταγγελλόμενοι προμηθευτές ανταποκρίνονται με δυσκολία στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης, τότε ο χρόνος διευθέτησης με τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής δεν ξεπέρασε τις 55 ημέρες.

■ Οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ιδίως κινητή τηλεφωνία και internet) και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφάνισαν τα υψηλότερα ποσοστά επίλυσης (άνω του 80%, έως και 92%), ενώ σε ποσοστά άνω του 70% κυμάνθηκε η φιλική επίλυση διαφορών των κλάδων των υπηρεσιών αναψυχής (διαφορές που αφορούν ταξίδια, καταλύματα, εστιατόρια, πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες, κ.λπ.), των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (δηλαδή τράπεζες, ασφάλειες, επενδυτικές υπηρεσίες), των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή και των υπηρεσιών μεταφορών.

■ Αξιοσημείωτη ήταν η αποτελεσματικότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλύει διαφορές ήδη στο στάδιο της εκατέρωθεν ακρόασης, μέσα από συμβιβαστικές προτάσεις προς τα εμπλεκόμενα μέρη, γεγονός που επέτρεψε την ταχεία επίλυση των διαφορών

χωρίς να απαιτηθεί αξιοποίηση του έσχατου μέσου παρέμβασης της Αρχής, που είναι η σύσταση.



Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

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

Ανταποδοτικότητα Συνηγόρου του Καταναλωτή

Άκρως σημαντική μέχρι σήμερα θεωρείται η ανταποδοτικότητα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών της Αρχής επ' ωφελεία των καταναλωτών, αφού σε αυτούς, κατόπιν ικανοποίησης των αιτημάτων τους, έχει επιστραφεί ποσό 31.562.682 ευρώ, που είναι υπερτριπλάσιο της συνολικής δεκαετούς δαπάνης για τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Τεράστια, από οικονομικής πλευράς, πρέπει να θεωρείται και η έμμεση ωφέλεια καταναλωτών και προμηθευτών, χάρη στην αποφυγή κοστοβόρων δικαστικών διαδικασιών για την επίλυση των διαφορών τους.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή για τη φιλική επίλυση των διασυνοριακών διαφορών, δέχθηκε το 2014 διπλάσιο αριθμό αναφορών σε σχέση με το 2013, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών με ταχύ ρυθμό.

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή, που εδρεύουν στα κράτη-μέλη της Ένωσης, συγχρηματοδοτούνται από τις εθνικές κυβερνήσεις και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αξίζει να σημειωθεί πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στον οποίο έχει ανατεθεί από την Πολιτεία η αρμοδιότητα λειτουργίας του Κέντρου στην Ελλάδα, πέτυχε την αύξηση της ετήσιας χρηματοδοτικής συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά 10% (δηλαδή, από το σύννηθες 50% σε 60%), με αντίστοιχη σημαντική εξοικονόμηση υπέρ του κρατικού προϋπολογισμού.

Ειδικά πεδία παρέμβασης και προτάσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή

→ Ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

■ Στον Συνήγορο του Καταναλωτή ανατέθηκε, με τον ν. 4224/2013, η αρμοδιότητα της διαμεσολάβησης για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, στις περιπτώσεις όπου ανεπιτυχώς έχουν εξαντληθεί οι διαδικασίες εύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης μεταξύ οφειλετών και πιστωτικών ιδρυμάτων στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών.

Με την κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, η οποία βασίστηκε σε σχέδιο που υπέβαλε τον Δεκέμβριο του 2014 η Αρχή, ρυθμίσθηκαν οι ειδικότεροι όροι και η διαδικασία διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις παραπάνω περιπτώσεις.

Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να διαμεσολαβεί εξωδικαστικά ξεκινά μετά την υπαγωγή των οφειλετών στη διαδικασία επίλυσης καθυστερήσεων που προβλέπεται στον Κώδικα, ενώ για την υποβολή σχετικής αίτησης του οφειλέτη απαιτείται προηγουμένως έγγραφη διαπίστωση της αποτυχίας ρύθμισης της οφειλής. Η διαμεσολάβηση διεξάγεται με βάση τις προβλέψεις του ν. 3297/2004, που ισχύουν για τη φιλική επίλυση διαφορών, συμπεριλαμβανομένης της τρίμηνης προθεσμίας που πρέπει να τηρείται για την εγκυρότητα της προσφυγής.

→ *Υποχρέωση μη όχλησης των οφειλετών από τις τράπεζες κατά τη διαμεσολάβηση*

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε, ωστόσο, ότι από το κείμενο της ανωτέρω Κ.Υ.Α. που εισηγήθηκε απαλείφθηκε, από το Υπουργείο Οικονομικών, η ρητή αναφορά στην υποχρέωση του δανειστή να απέχει, όσο διαρκεί η διαμεσολάβηση, από κάθε όχληση για την καταβολή της οφειλής του.

Πρόκειται για μια αυτονόητη υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων, η οποία απορρέει από την αρχή της καλής πίστης, αλλά και από το εν γένει θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη διαμεσολάβηση. Δεν νοείται ειλικρινής προσπάθεια εξωδικαστικού συμβιβασμού, κατά τη διάρκεια της οποίας το πιστωτικό ίδρυμα ή κάποια εισπρακτική εταιρεία θα οχλεί τον δανειολήπτη.

→ *Ενιαία ενημέρωση και ενιαίες διαδικασίες εξυπηρέτησης στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών*

Από τον Οκτώβριο του 2014, η Αρχή εντόπισε και γνωστοποίησε άμεσα, τόσο στην Τράπεζα της Ελλάδος όσο και στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών, παραλείψεις και ασάφειες στον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013.

Επισημάνθηκε το έλλειμμα στο πεδίο της ορθής ενημέρωσης, καθώς και της καθιέρωσης ενιαίων διαδικασιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δανειοληπτών από τα πιστωτικά ιδρύματα, όπου είτε ορισμένα καταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων δεν διέθεταν καθόλου έντυπο ενημερωτικό υλικό είτε σε αυτό δεν γινόταν σαφής αναφορά στον διαμεσολαβητικό ρόλο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ώστε να μπορούν οι δανειολήπτες να κατανοήσουν πλήρως τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις και προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή

→ *Παράνομη απόδοση των τόκων των αδρανών καταθέσεων στο Ελληνικό Δημόσιο.*

→ *Άρνηση τραπεζών να παραλάβουν υπεύθυνες δηλώσεις καταναλωτών για την αναστολή πλειστηριασμών κύριας κατοικίας.*

→ *Αντισυμβατική απενεργοποίηση απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών.*

→ *Παράνομη χρέωση της χρήσης πιστωτικών καρτών στην on line αγορά εισιτηρίων.*

→ *Μετάφραση στην Ελληνική γλώσσα γενικών όρων στα εισιτήρια αερομεταφορών.*

→ *Ασφάλεια εγκαταστάσεων παιδότοπων, λούνα παρκ και λοιπών χώρων ψυχαγωγίας.*

Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε θεσμικά όργανα

Μέσα στο 2014, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διεύρυνε σημαντικά την παρουσία του σε όργανα της Πολιτείας που έχουν ταχθεί για την προστασία ευαίσθητων ομάδων πολιτών, μετέχοντας στις συνθέσεις: **(α)** της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου, και **(β)** της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.

Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης είναι ελεύθερα προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr)