

**2020  
ΕΤΗΣΙΑ  
ΕΚΘΕΣΗ**

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**  
Ανεξάρτητη Αρχή

**ECC-Net**  
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



**Η εποχή απαιτεί  
υψηλές ταχύτητες**



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Το 2020 υπήρξε αναμφίβολα μια πρωτόγνωρη χρονιά, κατά τη διάρκεια της οποίας δοκιμάστηκαν οι λειτουργικές και ψυχολογικές αντοχές όχι μόνο της κοινωνίας, των πολιτών-καταναλωτών, αλλά, επίσης, των δομών του κράτους και της αγοράς. Η πανδημία του ιού COVID-19 μας αιφνιδίασε και μας σόκαρε όλους με τη σφοδρότητα της διασποράς του και των σοβαρών επιπτώσεων στην υγεία των πολιτών και, ταυτόχρονα, επέβαλε την προσαρμογή της καθημερινότητας σε νέο πλαίσιο.



Σε μία περίοδο, όπου περιορίστηκαν σημαντικά οι φυσικές συναλλαγές και θα έπρεπε, κανονικά, να υπάρχει αντίστοιχη μείωση των αναφορών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, παρατηρήθηκε, αντιθέτως, αύξηση κατά 14,1% σε σχέση με το 2019, δεδομένου ότι ανέβηκαν κατακόρυφα οι υποθέσεις που αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η αύξηση των υποθέσεων οφείλεται και στο γεγονός ότι, λόγω COVID-19, επλήγησαν σε μεγάλο βαθμό οι κλάδοι των αερομεταφορών και του τουρισμού από τις μαζικές ματαιώσεις ταξιδιών και τις ακυρώσεις τουριστικών πακέτων.

Η πανδημία, όμως, υπήρξε και ευκαιρία για την ταχεία ανάταξη καιρίων πτυχών της δημόσιας κοινωνικής και οικονομικής ζωής με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Στο επίπεδο του κράτους, υπήρξε η ψηφιοποίηση και η δυνατότητα της εξ αποστάσεως διεκπεραίωσης δεκάδων διοικητικών διαδικασιών, που μείωσαν τη γραφειοκρατία και διευκόλυναν τη ζωή των πολιτών.

Στο επίπεδο της σχέσης καταναλωτή-αγοράς, παρατηρήθηκε, μετά τον αρχικό αιφνιδιασμό, ο σταδιακός εκσυγχρονιστικός μετασχηματισμός όχι μόνο μεμονωμένων επιχειρήσεων, αλλά ολόκληρων επιχειρηματικών κλάδων:

- Μεγάλα καταστήματα λιανικής διεύρυναν τον κύκλο εργασιών τους μέσω των εξειδικευμένων e-shops που διέθεταν, αλλά και άλλα μικρότερα οδηγήθηκαν στη διέξοδο των ηλεκτρονικών πωλήσεων, μεγενθύνοντας τη μικρή και μεσαία επιχειρηματικότητα.
- Ο κλάδος των σουπέρ μάρκετς κινήθηκε εξίσου δυναμικά στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και την κατ' οίκον παράδοση προϊόντων, προσφέροντας στους πολίτες όχι μόνο έναν γρήγορο και εύκολο, αλλά ταυτόχρονα υγειονομικά ασφαλή τρόπο πραγματοποίησης των καθημερινών αγορών τους.
- Ανάλογη ανάπτυξη και αυξημένη χρήση από τους καταναλωτές σημείωσαν και οι πάσης φύσης ηλεκτρονικές πλατφόρμες που λειτουργούν διαμεσολαβητικά στην προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών (εστίαση, καταναλωτικά προϊόντα, ασφαλιστική αγορά, κ.λπ.).
- Οι τράπεζες προώθησαν περαιτέρω τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, που πλέον εμφανίζουν πολύ μεγαλύτερο βαθμό διάχυσης στον πληθυσμό.

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, μετά από τις καθυστερήσεις και τις δυσκολίες που διαπιστώθηκαν, επένδυσαν σε περισσότερες υλικές και τεχνολογικές υποδομές, αλλά και σε ανθρώπινους πόρους, προκειμένου για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της υψηλής ζήτησης των υπηρεσιών τους λόγω, κυρίως, της εκτόξευσης των ηλεκτρονικών αγορών την εποχή της πανδημίας.
- Οι περισσότερες εκπαιδευτικές δομές ανέπτυξαν συστήματα τηλε-εκπαίδευσης και εξ αποστάσεως διδασκαλίας, προκειμένου να εξυπηρετήσουν επείγουσες μαθησιακές ανάγκες, όπως, εξάλλου, αντίστοιχα έπραξαν και πολλές οντότητες του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με τις μεθόδους της τηλε-απασχόλησης των εργαζομένων τους, που τις κατέστησαν βιώσιμες και λειτουργικές σε ικανοποιητικό βαθμό σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, χάρη στην υλικο-τεχνολογική του ετοιμότητα εφάρμοσε με επιτυχία την τηλε-εργασία του προσωπικού του, σύμφωνα με τις οδηγίες της Πολιτείας, με γνώμονα τη διατήρηση υψηλής ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Βέβαια, μέχρι του σημείου μιας ικανοποιητικής προσαρμογής στα νέα δεδομένα και ομαλοποίησης της αγοράς, ανέκυψαν σημαντικά προβλήματα, που ταλαιπώρησαν αφάνταστα τους καταναλωτές και τους έστρεψαν στην υποβολή αναφορών, ο αριθμός των οποίων, όπως προαναφέρθηκε, αυξήθηκε αρκετά σε σχέση με το 2019.

Για παράδειγμα, υπήρξαν επιτήδριοι που, εκμεταλλεζόμενοι την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχείρησαν -και, σε ορισμένες περιπτώσεις, κατάφεραν- να εξαπατήσουν τους καταναλωτές, εισπράττοντας μεγάλα χρηματικά ποσά για προϊόντα που ποτέ δεν παρέδωσαν. Αλλά και στον ταχυδρομικό κλάδο, οι καθυστερημένες επιδόσεις ταχυδρομικών αντικειμένων ξεπέρασαν κάθε προηγούμενο, προκαλώντας την εξάντληση της υπομονής και την εύλογη αγανάκτηση των καταναλωτών. Επίσης, στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου η ανάγκη για γρήγορο ίντερνετ προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι απαιτήσεις της τηλε-εργασίας, της τηλε-εκπαίδευσης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών υπονομεύτηκε σε πάμπολλες περιπτώσεις από μεγάλες αποκλίσεις ανάμεσα στις ονομαστικές (συμβατικά προβλεπόμενες) και στις πραγματικές ταχύτητες που μπόρεσαν, εν τέλει, να έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές.

Αναδεικνύεται, έτσι, η σημασία και η αξία των υψηλών ταχυτήτων που απαιτεί η εποχή, όπου όλα επιβάλλεται να τρέχουν γρήγορα και σε πραγματικό χρόνο: Η εξυπηρέτηση του πολίτη, οι εξ αποστάσεως συναλλαγές, η τηλεεργασία και η τηλεεκπαίδευση, η προμήθεια και παράδοση των αγαθών και μαζί οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, που αποτελούν, συνάμα, το τεχνολογικό υπόβαθρο μιας τέτοιας -επιβεβλημένης- ψηφιακής μετάβασης.

Υπό αυτές τις συνθήκες, τα ανακλαστικά της Αρχής υπήρξαν κατά τεκμήριο άμεσα και αποτελεσματικά, αφού με τις ουσιαστικές παρεμβάσεις της σε όλα τα προβληματικά ζητήματα, όπως αυτές αναλύονται διεξοδικά στην παρούσα έκθεση, συνέβαλε αποφασιστικά στη σταδιακή αποκατάσταση και επίλυσή τους.

Επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα, προσηλωση και αποτελεσματικότητα στο νέο περιβάλλον και με όπλο τις υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα συνεχίσει να αποτελεί εγγυητικό παράγοντα της ομαλής και σύννομης λειτουργίας της αγοράς.

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**Συνήγορος του Καταναλωτή**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>15</b>
1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση .....	17
2. Η εξέλιξη της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα.....	20
2.1. Ο Θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού .....	20
2.2. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».....	20
2.2.1. Διαδικαστικοί κανόνες .....	21
2.2.2. Δικτυακός τόπος, κοινωνικά δίκτυα και πληροφόρηση .....	25
2.2.3. Καταστατικές αρχές .....	26
2.2.4. Κοινωνική λογοδοσία.....	26
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....</b>	<b>29</b>
1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση .....	31
1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής.....	31
1.1.1. Διορισμός νέας Αναπληρώτριας Συνηγόρου και νέου Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή .....	32
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή .....	33
2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα.....	33
2.1.1. Εμφάνιση και εξέλιξη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή .....	33
2.1.2. Διαδικαστικοί κανόνες .....	34
2.1.3. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2020 με μια ματιά.....	35
2.1.4. Ικανοποίηση καταναλωτών από το ΕΚΚ Ελλάδας.....	35
2.1.5. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση.....	36
2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	37
2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.....	39
2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων .....	39
2.4.1. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης της Αρχής, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών .....	39
2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών.....	40
2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα.....	42
2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.....	42
2.8. Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων (νέα αρμοδιότητα, ασκούμενη από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδα).....	43
3. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων .....	44
4. Οικονομικά στοιχεία.....	45
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ &amp; ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....</b>	<b>47</b>
1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2020.....	49
1.1. Γενικές παρατηρήσεις.....	49
1.2. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.....	52
1.3. Συνοπτική στατιστική εικόνα.....	56
1.4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας .....	66
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών .....	67
3. Εξυπηρέτηση πολιτών.....	72
3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών.....	72
3.2. Αιτήματα πληροφόρησης προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα.....	72
3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	73
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ.....</b>	<b>75</b>
1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	77
1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων τραπεζικού τομέα .....	80

1.1.1.	Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές .....	80
1.1.2.	Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υπόθεση αντιλογισμού χρεώσεων εξόδων ανανέωσης χρεωστικών καρτών .....	81
1.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων ασφαλιστικού τομέα.....	81
1.2.1.	Υποθέσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής.....	81
1.2.2.	Ασφάλιση νομικής προστασίας .....	84
1.2.3.	Ταξιδιωτική ασφάλιση .....	85
2.	Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	86
2.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	90
2.1.1.	Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές αγορές .....	90
2.1.2.	Διοικητική συνεργασία - Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες Αρχές και Υπηρεσίες.....	92
3.	Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες .....	93
3.1.	Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	96
3.2.	Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες.....	97
3.3.	Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες.....	98
3.3.1.	Επιβολή νέου ειδικού τέλους εκτελωνισμού στις εμπορικού χαρακτήρα εισαγωγές από τρίτες (εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης) χώρες.....	98
4.	Ενέργεια και ύδρευση.....	100
4.1.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.....	103
4.1.1.	Σημαντικότερες παρεμβάσεις.....	104
4.2.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....	106
4.2.1.	Σημαντικότερες παρεμβάσεις.....	107
4.3.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια ύδατος .....	108
4.3.1.	Σημαντικότερες παρεμβάσεις.....	109
4.3.2.	Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης .....	110
4.4.	Γενικές επισημάνσεις σχετικά με την προμήθεια και τη διανομή φυσικού αερίου .....	110
5.	Υπηρεσίες μεταφορών .....	111
5.1.	Γενικές παρατηρήσεις.....	113
5.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	114
6.	Υπηρεσίες αναψυχής.....	115
7.	Υγεία.....	118
7.1.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	120
8.	Εκπαίδευση .....	121
8.1.	Γενικές παρατηρήσεις.....	123
8.2.	Ενέργειες επί υποθέσεων.....	124
8.2.1.	Καταγγελία εκπαιδευτικής σύμβασης.....	124
8.2.2.	Χρήση παραπλανητικής επωνυμίας από εκπαιδευτικούς φορείς.....	125
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ .....</b>		<b>127</b>
1.	Διοικητικές συνεργασίες.....	129
1.1.	Παρατηρήσεις του Συνηγούρου του Καταναλωτή επί της προτεινόμενης διάταξης με το άρθρο 268 του νομοσχεδίου για τον Πτωχευτικό Κώδικα, που προστέθηκε στον ν. 2251/1994 ως άρθρο 2Α για την αναπροσαρμογή ασφαλιστρών.....	130
1.2.	Επιστολή Συνηγούρου του Καταναλωτή προς τους Υπουργούς Ανάπτυξης & Επενδύσεων, Παιδείας & Θρησκευμάτων και Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων σχετικά με το ζήτημα της υποχρέωσης καταβολής διδάκτρων εν μέσω πανδημίας COVID-19 και τηλε- εκπαίδευσης.....	132
2.	Συναντήσεις.....	134
2.1.	Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων του 2019 στον Πρόεδρο της Βουλής.....	134
2.2.	Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων του 2019 στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων.....	135
3.	Κοινοβουλευτικός έλεγχος .....	136
3.1.	Απάντηση σε ερώτηση σχετικά με την επιλογή Συνηγούρου του Καταναλωτή.....	136

- 3.2. Απάντηση σε ερώτηση και αίτηση κατάθεσης εγγράφων σχετικά με το κόστος λειτουργίας της Αρχής .....136
- 3.3. Απάντηση σε ερώτηση σχετικά με προβλήματα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στις ταχυμεταφορές.....136
4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο (μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας) 138
5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις..... 140





## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας διερεύνησης και χειρισμού αναφορών από τον Σ.τ.Κ. ....	24
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ. ....	32
Γράφημα 3: Ικανοποίηση καταναλωτών από το ΕΚΚ Ελλάδας ....	36
Γράφημα 4: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων καταγγελιών, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. ....	41
Γράφημα 5: Διαχρονικά στοιχεία εγκεκριμένων προϋπολογισμών-απολογισμών Σ.τ.Κ. ....	45
Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ. ....	49
Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε. ....	50
Γράφημα 8: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών. ....	50
Γράφημα 9: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών. ....	53
Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών. ....	53
Γράφημα 11: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2019-2020) ....	56
Γράφημα 12: Νέες αναφορές (2020) ανά εμπορικό κλάδο. ....	57
Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2020) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).....	58
Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....	59
Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....	59
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....	60
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).....	60
Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).....	61
Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).....	62
Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....	62
Γράφημα 21: Τρόποι υποβολής αναφορών (2020).....	64
Γράφημα 22: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών ....	64
Γράφημα 23: Υποβολή αναφορών ανά φύλο (2020).....	64
Γράφημα 24: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.....	65
Γράφημα 25: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ. ....	66
Γράφημα 26: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	66
Γράφημα 27: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.....	67
Γράφημα 28: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).....	69
Γράφημα 29: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής. ....	70
Γράφημα 30: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφη σύσταση της Αρχής. ....	70
Γράφημα 31: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	73
Γράφημα 32: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	73
Γράφημα 33: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. ....	74
Γράφημα 34: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	77
Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020). ....	78
Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020). ....	78

Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2020).....	79
Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	79
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος. ....	86
Γράφημα 40: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2020).....	87
Γράφημα 41: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)..	88
Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2020).....	89
Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	89
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	93
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).....	94
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2020).....	95
Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	95
Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	100
Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).....	101
Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2020).....	101
Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	102
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	111
Γράφημα 53: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).....	112
Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2020).....	112
Γράφημα 55: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	113
Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	115
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).....	116
Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	117
Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2020).....	117
Γράφημα 60: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	118
Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).....	119
Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2020).....	119
Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	120
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	121
Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2020).....	122
Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	122

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2020).....	34
Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2020).....	42
Πίνακας 3: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη. ....	54
Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2020) ανά μέθοδο πώλησης. ....	63
Πίνακας 5: Διαχρονικά (τελευταία επταετία) ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών. ....	68
Πίνακας 6: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	68
Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	77
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος. ....	86
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2020). ....	87
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2020). ....	88
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος. ....	93
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος. ....	100
Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος. ....	111
Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	115
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος. ....	118
Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	121



**ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ**

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

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

**Στατιστική επεξεργασία, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων**

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

**Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση ύλης**

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ολίβια Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Κωνσταντίνα Γκοβεδάρου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικά
Έλενα Παπαγεωργίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Μάρθα Πετράκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα





# ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση
2. Η εξέλιξη της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα



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

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

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

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

Οι διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών παρέχονται από ανεξάρτητους εξωδικαστικούς φορείς, οι οποίοι λειτουργούν στα κράτη-μέλη ως, κατά κανόνα, διαμεσολαβητές και μεθοδεύουν την επαφή καταναλωτή-προμηθευτή, με σκοπό να τους βοηθήσουν στην εξεύρεση συμβιβαστικών, αμοιβαία αποδεκτών λύσεων στις μεταξύ τους διαφορές. Οι λύσεις αυτές μπορούν απλώς να προτείνονται ή ακόμη και να επιβάλλονται, κατά τη διακριτική νομοθετική ευχέρεια κάθε κράτους-μέλους.

Η αξιοπιστία και το κύρος των φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών εξασφαλίζονται με τη συμμόρφωση προς αυστηρά ποιοτικά κριτήρια που τίθενται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και τα οποία εγγυώνται την αποτελεσματική, δίκαιη, ανεξάρτητη και διαφανή επίλυση της κάθε διαφοράς. Οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης παρέχονται είτε δωρεάν είτε έναντι πολύ χαμηλής χρέωσης, ξανά κατά τη διακριτική νομοθετική ευχέρεια κάθε κράτους-μέλους.

Σε συνέχεια πλήθους ευρωπαϊκών νομικών κειμένων τα προηγούμενα χρόνια<sup>1</sup>, στα οποία εκτίθεται μία συνεπής επιχειρηματολογία υπέρ της ενδυνάμωσης και προώθησης του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution - ADR), και δεδομένης της, κατά το παρελθόν, μη επαρκώς ανεπτυγμένης, συστηματικής και,

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

κυρίως, εναρμονισμένης λειτουργίας τέτοιων μηχανισμών σε ολόκληρη την Ένωση, εκδόθηκε συγκεκριμένη δέσμη νομοθετικών μέτρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πρόκειται για την Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών και τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (σε συνδυασμό με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2015/1051 σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών), που εισάγουν την υποχρέωση των κρατών-μελών να εξασφαλίζουν την πρόσβαση των πολιτών σε αμερόληπτες, αξιόπιστες, απλές, αποτελεσματικές, γρήγορες και χαμηλού ή χωρίς κανένα κόστος διαδικασίες επίλυσης των εγχώριων και των διασυνοριακών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών, είτε με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών (εντός ή εκτός εμπορικού καταστήματος) είτε εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου, κ.λπ.).

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

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

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

#### **Για τους καταναλωτές:**

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



καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και θωρακίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών.

- Καθίσταται δυνατή η συλλογική προσφυγή τους, με σκοπό την ενιαία και συστηματική αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων που υφίστανται με τον ίδιο προμηθευτή ή εντός του ίδιου εμπορικού κλάδου της αγοράς.

#### Για τους προμηθευτές:

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

#### Για την Πολιτεία:

- Αποσυμφορίζονται τα δικαστήρια από πολυάριθμες υποθέσεις και, κατά συνέπεια, μειώνονται η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης και ο χρόνος έκδοσης δικαστικών αποφάσεων.
- Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία του εμπορίου και του ανταγωνισμού στη βάση προτάσεων που μπορούν να εισηγούνται οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης για την κάλυψη νομοθετικών κενών που διαπιστώνονται και για τη θεραπεία προβληματικών τομέων της αγοράς.
- Επιτυγχάνεται η καλύτερη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την ενίσχυση της οικονομίας, την ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας και, συνολικά, για την προώθηση της ανάπτυξης.

ALTERNATIVE DISPUTE  
RESOLUTION

## 2. Η εξέλιξη της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα

### 2.1. Ο Θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού

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

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

Υστερα από νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού εδρεύουν, πλέον, στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας.

### 2.2. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

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

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

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

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

Επισημαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο αναγνωρισμένο και πιστοποιημένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης του Μητρώου, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, Ανεξάρτητη Αρχή, κάτι που εξ ορισμού σημαίνει ότι είναι ένας αντικειμενικός και αμερόληπτος διαμεσολαβητής, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών (βλ. σχετικά και αιτιολογική σκέψη αριθ. 24 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Διατομεακός, υπό την έννοια ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας, έτσι, πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών αυτών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους.
- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει (ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής κ.λπ.) εντός της ελληνικής επικράτειας.

### 2.2.1. Διαδικαστικοί κανόνες

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

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

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

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

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

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας των αναφερόντων.
- Πλήρη στοιχεία των αναφερόμενων προμηθευτών, με αποδεικτικά έγγραφα των υπό κρίση και προς διερεύνηση συναλλαγών.
- Συνοπτική περιγραφή της διαφοράς, μαζί με όλα τα κρίσιμα για την εξέτασή της έγγραφα.

- Αναφορά στον ακριβή χρόνο που έλαβε χώρα το υπό κρίση γεγονός.
- Στοιχεία τυχόν υποβολής της ίδιας αναφοράς και σε άλλη Υπηρεσία ή αναγνωρισμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης.
- Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής.
- Ακριβή προσδιορισμό των αιτημάτων που τίθενται προς ικανοποίηση.
- Προαιρετικά, κάθε άλλη παρατήρηση ή διευκρίνιση που θα ήθελε να θέσει υπόψη ο ενδιαφερόμενος σε σχέση με το ζήτημά του και που φρονεί ότι θα μπορούσε να βοηθήσει καλύτερα το διαμεσολαβητικό και ερευνητικό έργο της Αρχής.

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

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

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

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

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

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεργάζεται και με άλλες αρχές και υπηρεσίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τους καταναλωτές. Επίσης, ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με το πλαίσιο αρμοδιοτήτων της Επιτροπής, καθώς επίσης διαβιβάζει αναφορές στον αρμόδιο εισαγγελέα, εφόσον από τα στοιχεία των σχετικών φακέλων προκύπτει ανάγκη διερεύνησης ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών, οι οποίες:

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

Επισημαίνεται ότι ως διαφορές, στις οποίες δεν είναι δυνατή η εφαρμογή των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, θεωρούνται και όσες εμπίπτουν ή αφορούν (α) τις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας, προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων, (β) τους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

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

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

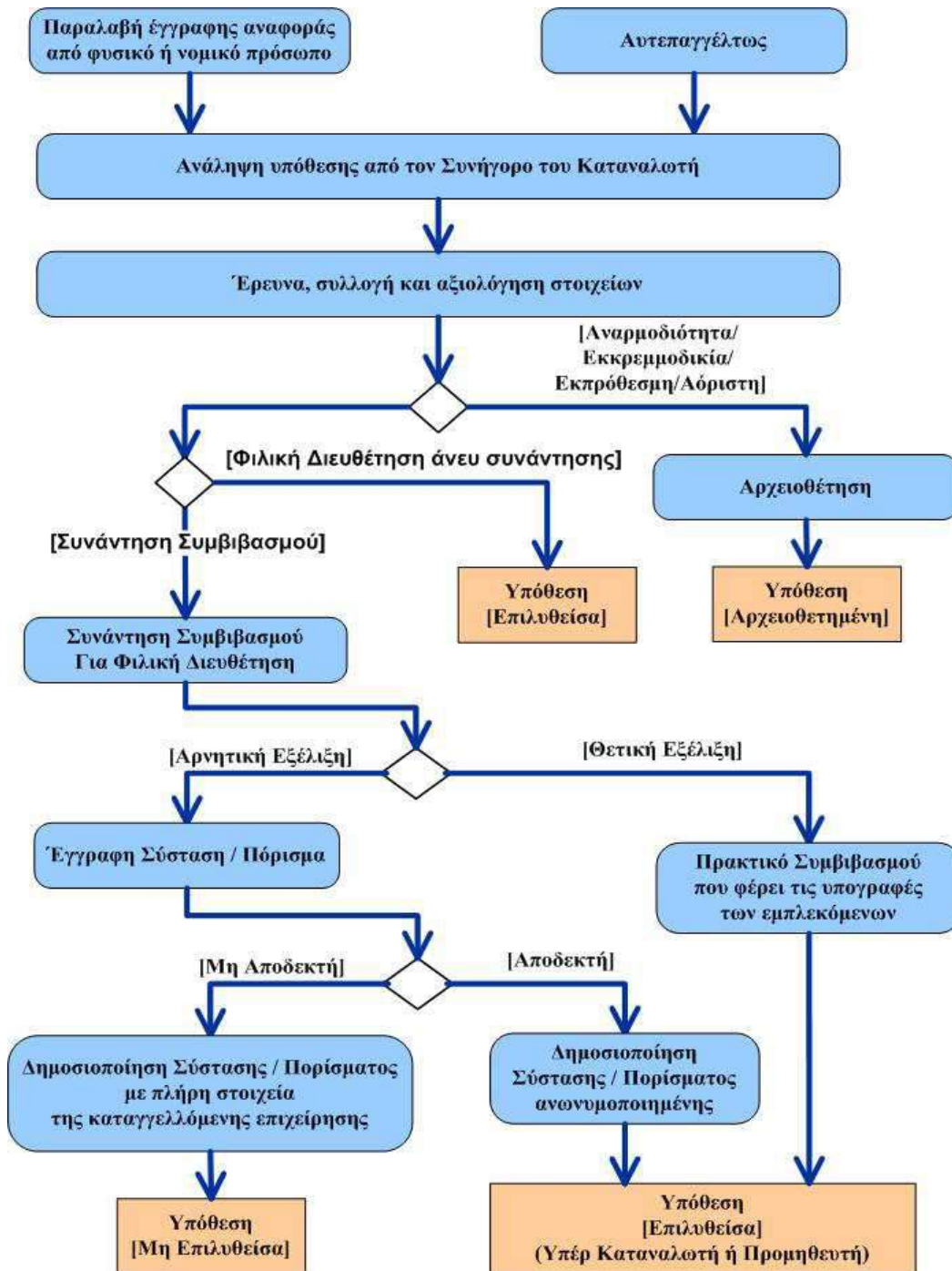
Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης μιας καταναλωτικής διαφοράς, από μόνη της η έγερση αξίωσης ή η υποβολή αναφοράς σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγεται



αυτόματα την αποδοχή, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, του περιεχομένου της αξίωσης ή της βασιμότητας της καταγγελίας.

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

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



### 2.2.2. Δικτυακός τόπος, κοινωνικά δίκτυα και πληροφόρηση

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

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

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

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το, υπό την αρμοδιότητά του, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχουν παρουσία στα δημοφιλέστερα κοινωνικά δίκτυα, τα οποία χρησιμοποιούν ως έναν ανέξοδο, άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο για την ευρύτερη προβολή του έργου και των δραστηριοτήτων τους και, ιδίως, για την ενημέρωση του κοινού. Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως:

- Αύξηση της δημοτικότητας και αναγνωρισιμότητας (brand awareness) της Αρχής και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, ιδιαίτερα σε άτομα νεαρής ηλικίας, τα οποία τείνουν να ενημερώνονται κατά κύριο λόγο με ψηφιακά μέσα.
- Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους καταναλωτές.
- Άμεση διανομή ανακοινώσεων, δελτίων Τύπου, κ.λπ.
- Ενίσχυση της επιρροής της Αρχής.
- Εξοικονόμηση πόρων για δημόσια προβολή, αφού το κόστος για τη λειτουργία, βελτίωση και προώθηση των αναρτήσεων της Αρχής και του Κέντρου στα κοινωνικά δίκτυα είναι μηδενικό.

### 2.2.3. Καταστατικές αρχές

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

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

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

### 2.2.4. Κοινωνική λογοδοσία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει εκ του νόμου υποχρέωση να συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο του, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε κατά το έτος αναφοράς και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία προβλημάτων που εντόπισε σε τομείς της αγοράς και εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν

αναγκαιές, κατά την κρίση του, νομοθετικές παρεμβάσεις. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση και ειδικών (π.χ. θεματικών) εκθέσεων.

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

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερα προσβάσιμα για το κοινό, και γνωστοποιούνται δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων που χρησιμοποιεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

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





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

# ΘΕΣΜΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση
2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγού του Καταναλωτή
3. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων
4. Οικονομικά στοιχεία





## 1. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

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

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

### 1.1. Διοίκηση, ειδικοί επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Αρχής

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

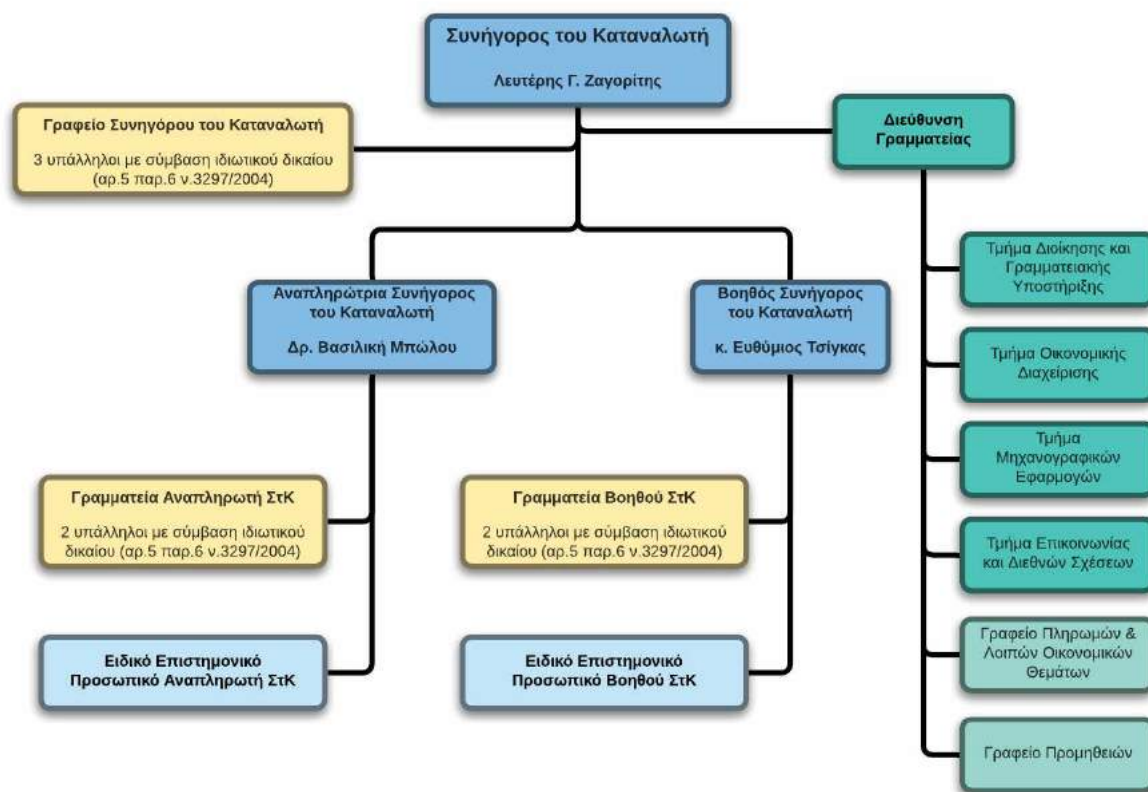
Η επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή γίνεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων και τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Οι Βοηθεί Συνήγοροι διορίζονται με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



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

- Τριάντα πέντε (35) ειδικούς επιστήμονες, μονίμους ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου.
- Τέσσερις (4) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Έναν (1) μόνιμο υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ Πληροφορικής.
- Τρεις (3) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΔΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Επτά (7) υπαλλήλους με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, προοριζόμενους για την κάλυψη αναγκών των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

**Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.**



### 1.1.1. Διορισμός νέας Αναπληρώτριας Συνηγόρου και νέου Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή

Με τις αριθ. αριθ. 78733/2020 και 78738/2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 552) αποφάσεις του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, εκδοθείσες κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 2 παρ. 3 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει, διορίστηκαν αντίστοιχα (α) η κ. Βασιλική Μπώλου στη θέση του Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή με θητεία τεσσάρων (4) ετών, οριζόμενη με την ίδια ως άνω απόφαση και ως Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ίδιου νόμου, καθώς και (β) ο κ. Ευθύμιος Τσίγκας στη θέση του Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, ομοίως με θητεία τεσσάρων (4) ετών.

## 2. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Πέραν της βασικής του αποστολής της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

### 2.1. Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

#### 2.1.1. Εμφάνιση και εξέλιξη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Στην ουσία, το ECC Net είναι ένα δίκτυο ανεξάρτητα διοικούμενων φορέων, που σκοπός της λειτουργίας τους είναι:

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

Η ευρωπαϊκή χρηματοδότηση του Δικτύου για το έτος 2020 έγινε στο πλαίσιο του Προγράμματος για τους Καταναλωτές 2014-2020, που υιοθετήθηκε με τον Κανονισμό (ΕΕ) 254/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, έχοντας ως γενικό στόχο την εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών ως το επίκεντρο της Εσωτερικής Αγοράς μέσα από τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματός τους στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση, την αυτό-οργάνωση και την ενσωμάτωση των συμφερόντων τους σε άλλους τομείς πολιτικής.

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



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

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή ανταποκρίνεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, στη σύγχρονη ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών, ιδίως κατά την πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών, ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυνοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

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

**Πίνακας 1: Στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (2020)**

<b>Όνοματεπώνυμο</b>	<b>Ασκούμενα καθήκοντα στο Κέντρο</b>
Αριστοτέλης Σταμούλας	Διευθυντής
Ολίβια Αλεξίου	Νομική σύμβουλος - Χειρίστρια αναφορών
Μαρία (Μελίνα) Αρχοντάκη	Νομική σύμβουλος - Χειρίστρια αναφορών
Νεκτάριος Μακρυδάκης (αντικαταστάθηκε από τη Μαρία-Αθανασία Γεωργίου)	Υπεύθυνος Επικοινωνίας
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Υπεύθυνος Ιστοσελίδας
Μαρία Δημητρακοπούλου	Γραμματειακή υποστήριξη - Υπεύθυνη εξυπηρέτησης καταναλωτών - Χειρίστρια αναφορών

### 2.1.2. Διαδικαστικοί κανόνες

Η υποβολή αναφοράς στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα γίνεται ηλεκτρονικά, στο κεντρικό e-mail του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή ([ECCNET-GR@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-GR@ec.europa.eu)). Η αποστολή αιτήματος προς το Δίκτυο δεν συνιστά αυτομάτως αναφορά, αφού για να προχωρήσει η επί της ουσίας διερεύνηση μίας υπόθεσης, θα πρέπει να τηρούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

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

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

Στις αρμοδιότητες του Δικτύου δεν εμπίπτουν υποθέσεις που:

- Εκκρεμούν ενώπιον δικαστικών Αρχών.
- Αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης, λόγω ηθικής βλάβης.
- Αφορούν αιτήματα παροχής νομικών συμβουλών ή συμπαράστασης σε δικαστικές διαδικασίες.
- Αφορούν διαφορές μεταξύ ιδιωτών ή μεταξύ προμηθευτών.
- Αφορούν καταναλωτικές διαφορές, στις οποίες ο καταναλωτής, ο προμηθευτής ή και οι δύο δεν κατοικούν ή εδρεύουν σε κράτος-μέλος της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

### 2.1.3. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2020 με μια ματιά

Το 2020 ήταν μία πρωτοφανής χρονιά. Η πανδημία COVID-19 έθεσε σοβαρούς περιορισμούς και είχε τρομερό αντίκτυπο σε όλες τις πτυχές της καθημερινής κοινωνικής και οικονομικής ζωής και, φυσικά, οι καταναλωτές, καθώς και οι θεσμοί που έχουν ταχθεί για την προστασία των δικαιωμάτων τους, δεν θα μπορούσαν να παραμείνουν ανεπηρέαστοι. Παρά τη δύσκολη αυτή κατάσταση, πολλοί από τους στόχους που είχαν τεθεί ξεπέρασαν τις προσδοκίες. Συγκεκριμένα:

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων πληροφόρησης σημείωσε μεγαλειώδη αύξηση κατά 48,5% σε σχέση με το 2019. Ομοίως, μεγάλη αύξηση κατά 50,91% σημείωσε και ο αριθμός των εγγράφων αναφορών. Οι δυσμενείς επιπτώσεις της πανδημίας, ιδίως στις αερομεταφορές και τις κρατήσεις ξενοδοχείων, υπήρξαν το βασικό αίτιο αυτής της αύξησης, η οποία, πάντως, αντιμετωπίστηκε από το προσωπικό του Κέντρου με επιτυχία, παρά τις υπηρεσιακές δυσκολίες.

Η συνεργασία του ΕΚΚ Ελλάδας με τον Συνήγορο του Καταναλωτή και άλλες υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή ήταν αρκετά παραγωγική, δεδομένου ότι, αντίστοιχα, το 41,4% και το 66,6% των περιπτώσεων που δεν επιλύθηκαν άμεσα με προμηθευτές διαβιβάστηκαν προς αυτούς τους φορείς για περαιτέρω διαμεσολάβηση ή/και έρευνα.

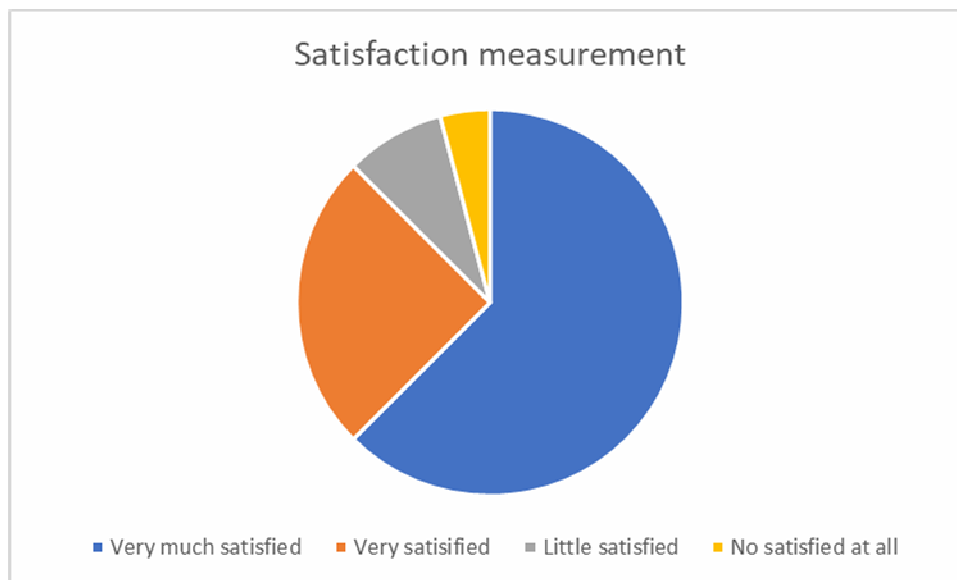
### 2.1.4. Ικανοποίηση καταναλωτών από το ΕΚΚ Ελλάδας

Σύμφωνα με έρευνα που διενεργήθηκε το 2020 υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για όλα τα μέλη του Δικτύου ΕΚΚ, με σκοπό να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των



καταναλωτών από τη λειτουργία τους, προέκυψε πως, σε ό,τι αφορά το ΕΚΚ Ελλάδας, το 87,5% των καταναλωτών δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι, υπερβαίνοντας σημαντικά τους καταναλωτές που ανέφεραν καθόλου ή μικρό βαθμό ικανοποίησης (12,5%).

*Γράφημα 3: Ικανοποίηση καταναλωτών από το ΕΚΚ Ελλάδας*



Επισημαίνεται ότι η έρευνα διενεργήθηκε σε αντιπροσωπευτικό δείγμα καταναλωτών, όπου το 62,5% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες και το 37,5% γυναίκες.

### 2.1.5. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

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

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

- Χρήσιμες συνδέσεις στα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών και σε άλλους ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς.

Το προσωπικό του Κέντρου παρέχει και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία, καθοδήγηση ή πρόσθετη διευκρίνιση κατόπιν σχετικού αιτήματος κάθε ενδιαφερόμενου και απαντά σε γραπτά αιτήματα πληροφόρησης (information requests), τα οποία υποβάλλονται από Έλληνες ή αλλοδαπούς καταναλωτές, καθώς και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών.

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

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

## 2.2. Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

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

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



- Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της.
- Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
- Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

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

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

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

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

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

### 2.3. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 (Α' 105) ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα αφορά σε υπηρεσίες και προϊόντα του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη»).

### 2.4. Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων

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

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

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

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

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

Οι όροι και οι προϋποθέσεις της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή μεταξύ δανειστών και οφειλετών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4224/2013 και της απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδας για τον Κώδικα Δεοντολογίας του αυτού νόμου, καθορίστηκαν με την Κ.Υ.Α. 5921/2015 (Β' 92), στη βάση σχετικής εισήγησης της Αρχής. Ειδικότερα, η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή άρχεται, αφού ολοκληρωθεί ανεπιτυχώς η Δ.Ε.Κ.

Για την καλύτερη διαχείριση των σχετικών υποθέσεων και τη διευκόλυνση των δανειοληπτών-καταναλωτών, η Αρχή έχει προχωρήσει στη δημιουργία ειδικού εντύπου αίτησης εξωδικαστικής ρύθμισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων, το οποίο είναι διαφορετικό από το τυποποιημένο

έντυπο υποβολής αναφορών γενικά για καταναλωτικές διαφορές, Τα έγγραφα που θα πρέπει να συνοδεύουν την αίτηση του οφειλέτη προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή στο πλαίσιο της ζητούμενης διαμεσολάβησης είναι:

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

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

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

## 2.5. Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

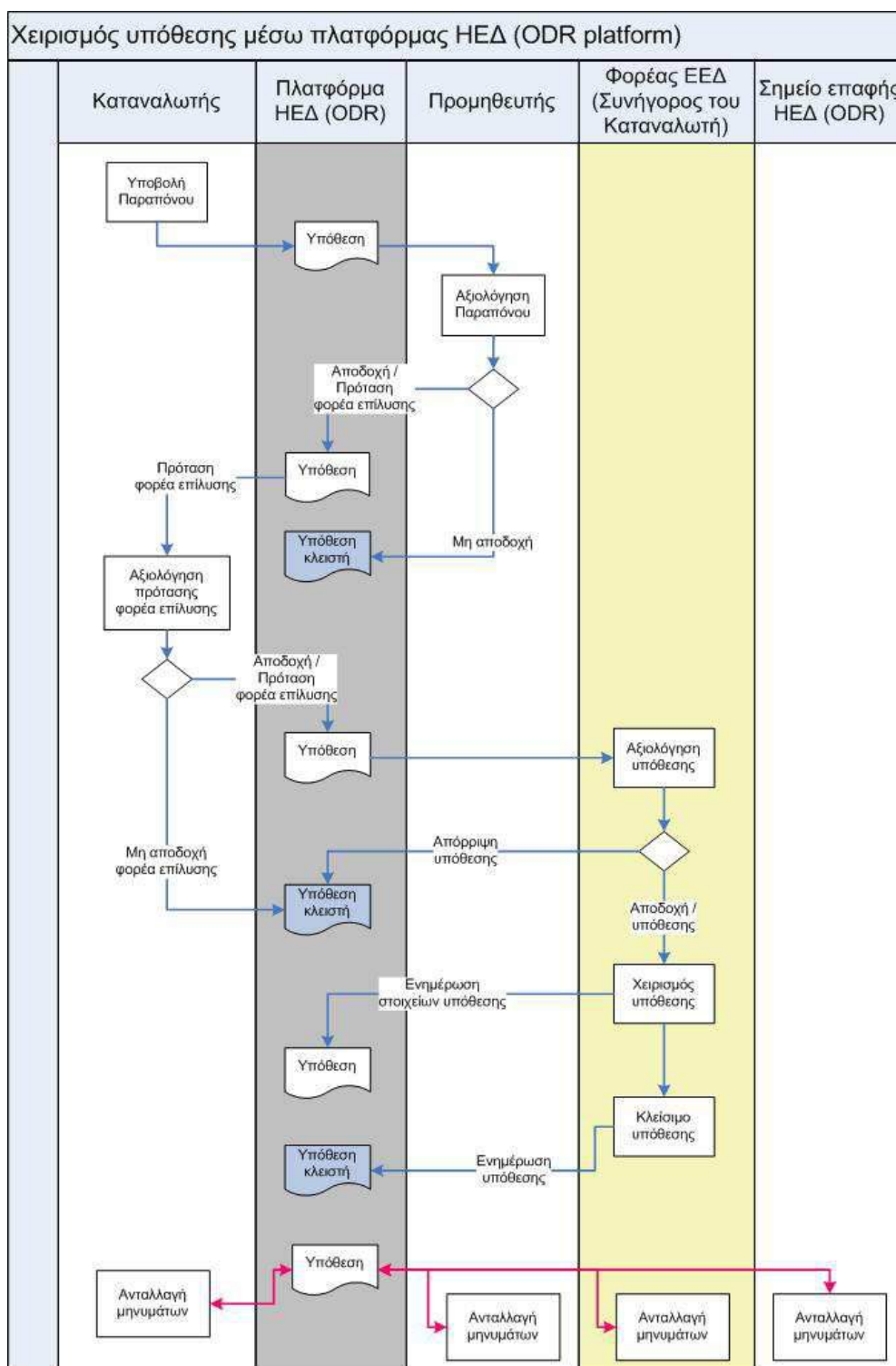
Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προβλέφθηκε η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές τόσο εγχώριες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

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως πιστοποιημένος φορέας εναλλακτικής επίλυσης, διαμεσολαβεί σε διαφορές που εισάγονται στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ., ακολουθώντας τους οικείους διαδικαστικούς κανόνες με βάση τον ιδρυτικό του νόμο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, όπως αναλυτικά παρουσιάστηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο. Η μόνη

διαφοροποίηση, που παρατηρείται, κυρίως στην αρχική φάση κατά την υποβολή μίας αναφοράς, συνίσταται στο γεγονός ότι η Αρχή δεν γίνεται αποδέκτης της αναφοράς απευθείας, αλλά αφού προηγουμένως έχει υπάρξει σχετική συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών ότι επιθυμούν την επίλυση της διαφοράς τους με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

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



## 2.6. Γνωμοδοτική αρμοδιότητα

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

## 2.7. Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

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

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

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

### Πίνακας 2: Στελέχωση σημείου επαφής της Ελλάδας για την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. (2020).

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



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

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

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

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



### 3. Συμμετοχή στη σύνθεση οργάνων

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

- Του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Η εκπροσώπηση της Αρχής γίνεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναπληρούμενο από τον Αναπληρωτή Συνήγορο, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 3297/2004.
- Της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθρο 113 παρ. 3 του ν. 4314/2014 - Α' 265), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Αναπληρωτή Συνήγορο.
- Της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 7<sup>α</sup> παρ. 4 του ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικό επιστήμονα και προϊστάμενο της Διεύθυνσης Γραμματείας, αναπληρούμενο από την κ. Ειρήνη Μακρή, ειδική επιστήμονα.
- Της Επιτροπής του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Αρχή εκπροσωπείται από τον κ. Κωνσταντίνο Απέργη, ειδικό επιστήμονα, αναπληρούμενο από τον κ. Ανδρέα Μαντζουράνη, ειδικό επιστήμονα.
- Του Συστήματος Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (πλατφόρμα IMI) της Ε.Ε. όσον αφορά στην έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων, σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού 2394/2017 (χρήστης της πλατφόρμας έχει οριστεί η κ. Μαρία-Αθανασία Γεωργίου, υπεύθυνη επικοινωνίας και χειρίστρια αναφορών του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας).

Η Αρχή συμμετέχει τακτικά και σε διάφορα άλλα όργανα, όπως νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και ομάδες εργασίας. Εντός του 2020 υπήρξε συμμετοχή σε:

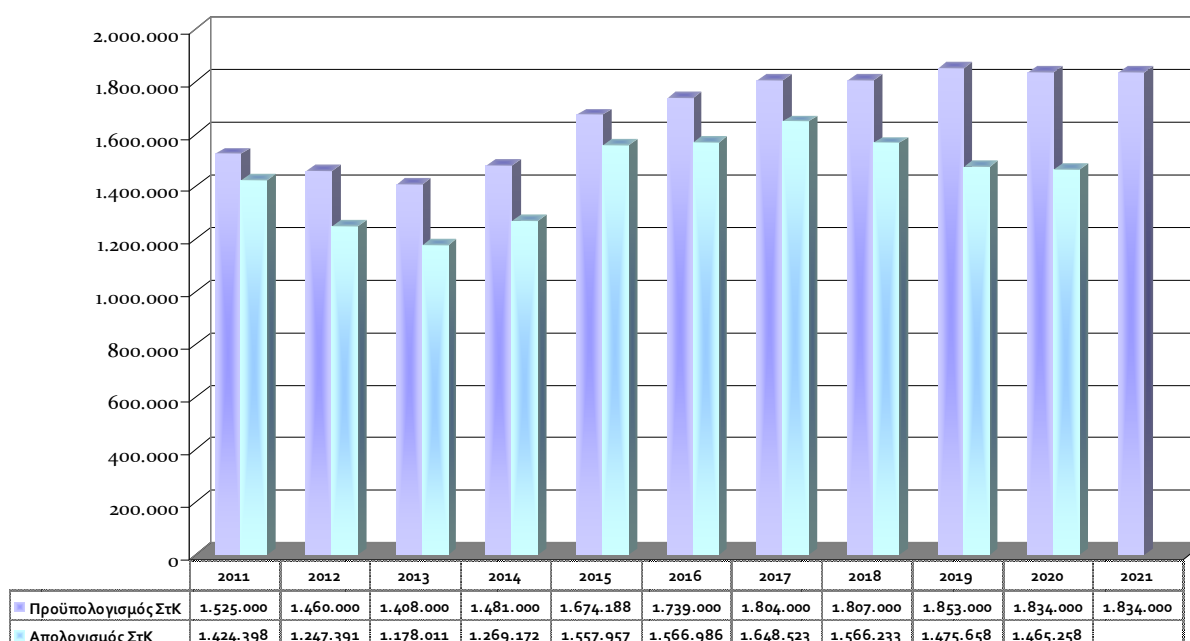
- Νομοπαρασκευαστική ομάδα εργασίας με αντικείμενο την ενσωμάτωση, στο εθνικό δίκαιο, της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161, όπου ως εκπρόσωποι της Αρχής ορίστηκαν η κ. Ελένη Αθανασίου, ειδική επιστήμονας (τακτικό μέλος) και η κ. Καλυψώ-Χριστίνα Μαλετσίδα, ειδική επιστήμονας (αναπληρωματικό μέλος).
- Επιτροπή συντονισμού τηλεδιασκέψεων της υπηρεσίας e-Presence, όπου ως εκπρόσωποι της Αρχής ορίστηκαν η κ. Βασιλική Μπώλου, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, και ο κ. Χρήστος Ξυθάλης, ειδικός επιστήμονας.



#### 4. Οικονομικά στοιχεία

Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Το 2020, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.834,000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 20% μικρότερες (στα 1.465.258 ευρώ).

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



Σε ό,τι αφορά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, ο συνολικός του προϋπολογισμός για το 2020 ανήλθε στα 185.677 ευρώ, οι πραγματικές ετήσιες λειτουργικές δαπάνες στα 149,647 ευρώ και η χρηματοδοτική συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο ποσό των 104,753 ευρώ, που αντιστοιχεί στο 70% των πραγματικών ετήσιων δαπανών και ισοδυναμεί με σημαντική ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΑΛΛΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2020
2. Συγκεντρωτικά (από συστάσεως της Αρχής) στατιστικά στοιχεία αναφορών
3. Εξυπηρέτηση πολιτών



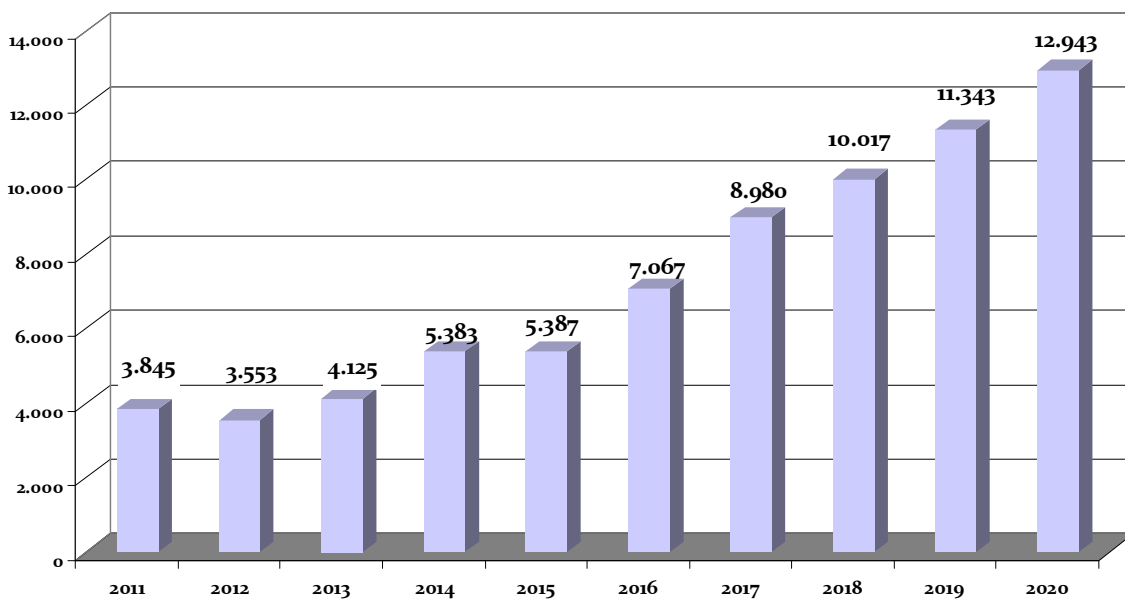
## 1. Στατιστικά στοιχεία αναφορών για το 2020

### 1.1. Γενικές παρατηρήσεις

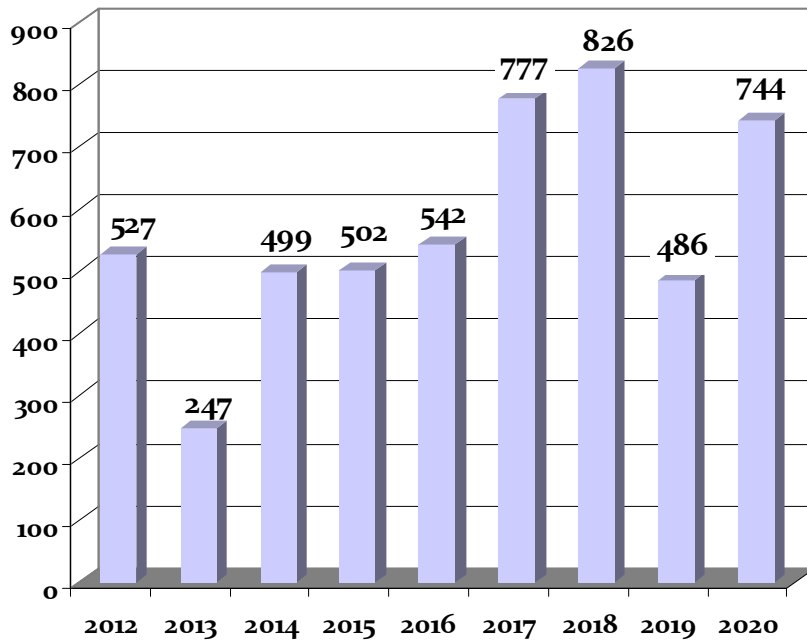
Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2020 ανήλθαν σε 12.943, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 14,1% σε σχέση με το 2019. Πρόκειται για την όγδοη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση. Σημαντικά αυξημένος κατά 53% εμφανίζεται και ο αριθμός των αναφορών (744) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα το 2020 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (486).

Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2020 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα) διαμορφώθηκε σε 13.687, αυξημένος κατά 15,7% σε σχέση με το 2019.

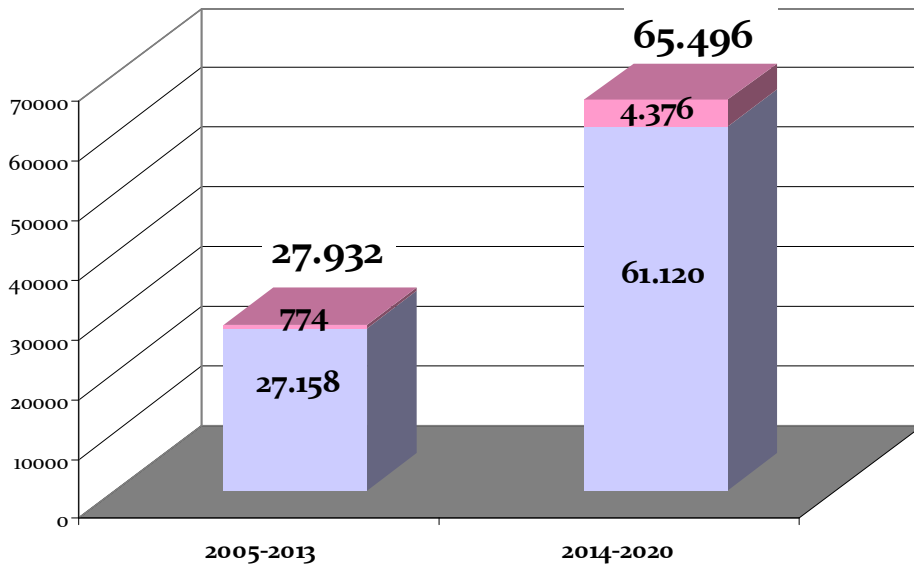
**Γράφημα 6: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.**



Γράφημα 7: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.<sup>2</sup>



Γράφημα 8: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.



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

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

Η αύξηση των αναφορών το 2020 σε αρκετούς κλάδους της αγοράς υπήρξε ιδιαίτερος συνέπεια της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19. Συγκεκριμένα:

- Η εντατικοποίηση των ηλεκτρονικών αγορών, λόγω της επιβολής πρωτόγνωρων νομοθετικών περιορισμών στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων, συνδέθηκε με τον ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό αναφορών που υποβλήθηκαν για τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών. Κύριο αντικείμενο των αναφορών αποτέλεσαν, όπως και το 2019, αφενός, φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών, οι οποίοι πλήρωσαν για προϊόντα που ποτέ δεν παρέλαβαν, αλλά και χωρίς να λάβουν πίσω τα χρήματά τους, αφετέρου, καταγγελίες των καταναλωτών σχετικά με πλημμελή ή ανύπαρκτη ενημέρωση από τα ηλεκτρονικά καταστήματα, με τα οποία συναλλάχθηκαν, σχετικά με ενδεχόμενες καθυστερήσεις στην αποστολή των προϊόντων τους, λόγω λειτουργικών προβλημάτων των συνεργαζόμενων ταχυδρομικών επιχειρήσεων.
- Σημειώθηκε, κυριολεκτικά, εκτίναξη των αναφορών για τον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία ανήλθε στο 133,3% το 2020 σε σχέση με το 2019, με το 45% των αναφορών να αφορά, ειδικώς, σε προβλήματα (καθυστερήσεις) στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, εν συγκρίσει με το αρκετά χαμηλότερο αντίστοιχο ποσοστό (26,6%) του 2019. Είναι γεγονός ότι η έναρξη της πανδημίας τον Μάρτιο του 2020 και οι επιπτώσεις της στην καθημερινή κοινωνική και οικονομική ζωή των πολιτών συνδυάστηκαν με μία άνευ προηγουμένου άσκηση πίεσης στις λειτουργικές αντοχές του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε ό,τι αφορά τη διακίνηση τόσο του συνήθους όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολών και δεμάτων) όσο, πολύ περισσότερο, και τη διακίνηση εμπορευμάτων, ο αριθμός των οποίων αυξήθηκε τρομακτικά ως συνέπεια, όπως προαναφέρθηκε, της εντατικοποίησης των ηλεκτρονικών αγορών από τους καταναλωτές.
- Στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρήθηκε μια μετατόπιση των παραπόνων των καταναλωτών από οικονομικά ζητήματα, που, βεβαίως, δεν έχασαν τη σημασία και τη δυναμική τους, σε ζητήματα χαμηλών ποιοτικών υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο (μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ ονομαστικών-πραγματικών ταχυτήτων, συχνές αποσυνδέσεις, υπερφορτωμένο δίκτυο, κ.λπ.), καθώς η σχετική ζήτηση εύλογα αυξήθηκε κατά τη διάρκεια της καραντίνας λόγω της συστηματικής χρήσης μεθόδων τηλε-εργασίας και τηλε-εκπαίδευσης.
- Ομοίως πολύ μεγάλη ήταν η αύξηση του αριθμού των αναφορών που σημειώθηκε στον κλάδο των ιδιωτικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών όλων των τύπων και βαθμίδων (προσχολική και πρωτοβάθμια εκπαίδευση, Ι.Ι.Ε.Κ., κολέγια). Από την έναρξη της πανδημίας και κατά τη διάρκειά της, προωθήθηκε συστηματικά ο θεσμός της τηλε-εκπαίδευσης ως εναλλακτικός τρόπος, προκειμένου να μην ανακοπεί η μαθησιακή διαδικασία μαθητών και σπουδαστών, γεγονός, όμως, που συνέβαλε στην έγερση πολυάριθμων οικονομικών αιτημάτων των καταναλωτών για μείωση ή αναπροσαρμογή διδάκτρων κατ' αναλογία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης και έθεσε την Αρχή μας στο επίκεντρο για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας (άρθρο 5 της αριθ. οικ. 14199/249/2020 - Β' 1217 απόφασης) που θεσπίστηκε για τον λόγο αυτό.
- Κοινός τόπος για τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας αποτέλεσε η σημαντική αύξηση των αναφορών, αλλά και των αιτημάτων πληροφόρησης που δέχτηκαν για τους κλάδους των μεταφορών και των τουριστικών υπηρεσιών (επιβατικές αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές, καθώς και κρατήσεις ξενοδοχείων) και σχετιζόνταν, ως επί το πλείστον, με ζητήματα ορθής εφαρμογής του ισχύοντος ενωσιακού Δικαίου υπό το φως της επείγουσας νομοθεσίας που εισήχθη στη χώρα μας για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-



- 19, με τη θεσμοθέτηση της χορήγησης πιστωτικών σημειωμάτων (vouchers) σε καταναλωτές λόγω ματαιώσεων πτήσεων ή αναγκαστικών καταγγελιών συμβάσεων παροχής τουριστικών υπηρεσιών, μεμονωμένα ή με τη μορφή οργανωμένων ταξιδιών (πακέτων).
- Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και οδήγησαν στη λήψη περιοριστικών μέτρων όσον αφορά τις συναθροίσεις είχε σοβαρές επιπτώσεις και στον κλάδο των ψυχαγωγικών υπηρεσιών, που μεταφράστηκε και εδώ σε εξαιρετικά αυξημένο αριθμό αναφορών προς την Αρχή, καθώς διάφορες προγραμματισμένες συναυλίες, παραστάσεις, κ.λπ. ακυρώθηκαν, προκαλώντας ζητήματα επιστροφής χρημάτων στους καταναλωτές, που και στην περίπτωση αυτή μεθοδεύτηκε με τον θεσμό του πιστωτικού σημειώματος (voucher).

### 1.2. Δείκτες ποιότητας Σ.τ.Κ.

<b><u>Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:</u></b>	<b>83,12 %</b>
<b><u>Μέσος χρόνος επίλυσης:</u></b>	<b>84 ημέρες</b>

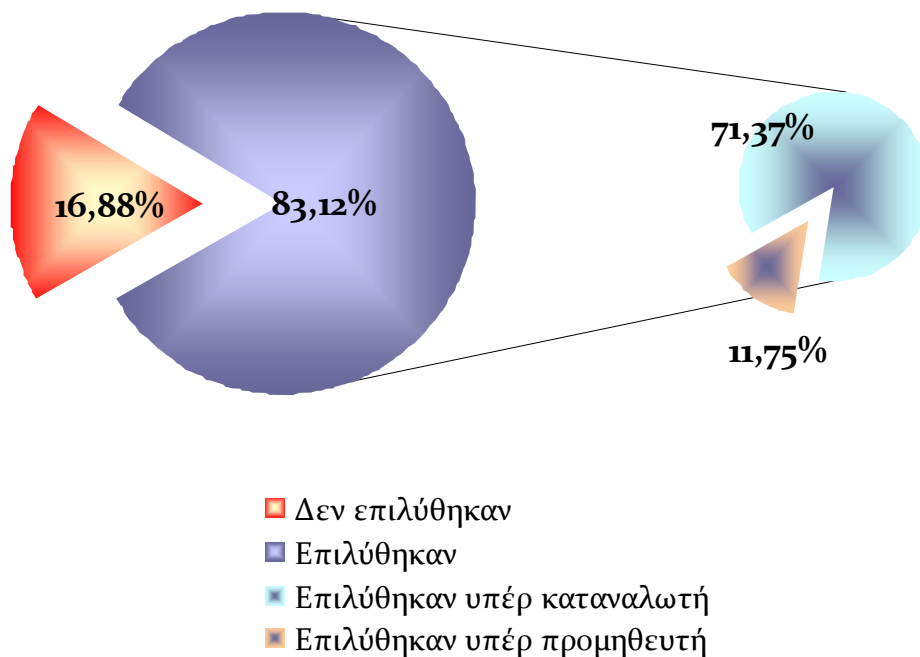
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαχειριστεί από ιδρύσεώς του περισσότερες από 88.000 έγγραφες αναφορές-αιτήσεις εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών<sup>3</sup>. Από τις αναφορές αρμοδιότητας της Αρχής, ποσοστό 83,12% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,37% υπέρ καταναλωτή, 11,75% υπέρ προμηθευτή). Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, κατά τα χρόνια που λειτουργεί ως αρμοδιότητα της Αρχής, έχει δεχθεί περισσότερες από 5.000 αναφορές.

Πρέπει να τονιστεί ότι η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης, την οποία εκκινεί με την αναφορά του ο καταναλωτής, αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών να συμβιβαστούν, ενώ οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη, με αποτέλεσμα ένα μικρό ποσοστό (που το 2020 ανήλθε σε 16,88%) των διαφορών να παραμένει ανεπίλυτο.

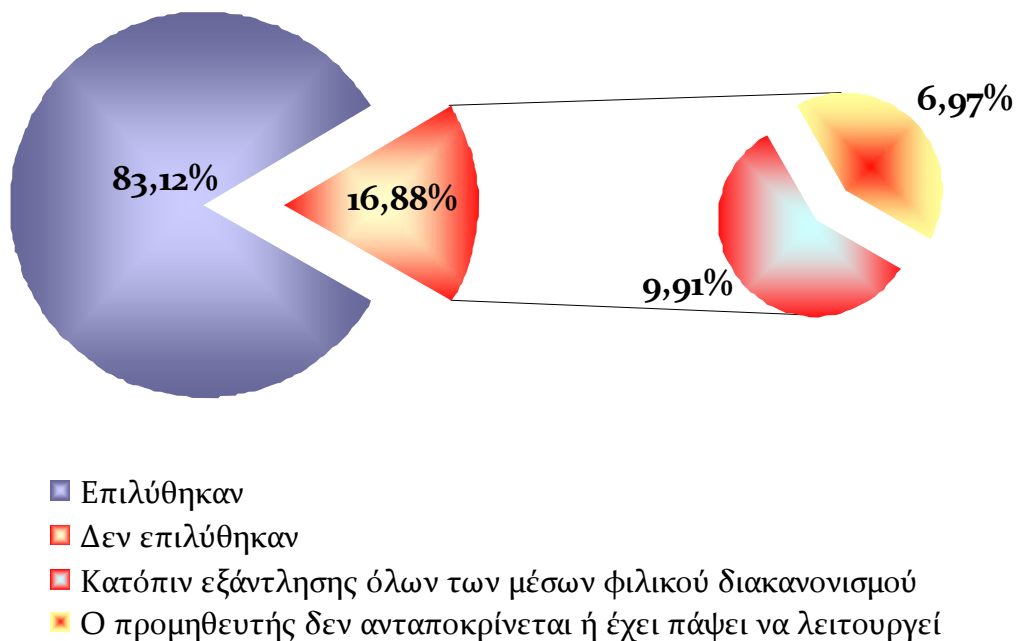
Στα θετικά της διαμεσολάβησης πρέπει να συμπεριληφθεί οπωσδήποτε ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές.

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

Γράφημα 9: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθισών αναφορών.



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



Αξιοσημείωτο είναι, επίσης, το γεγονός ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιτυγχάνει την επίλυση των διαφορών, επί των οποίων επιλαμβάνεται, εντός κατά μέσο όρο 84 ημερών, χρονικό διάστημα που σταθερά κινείται εντός και, μάλιστα, αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών.

Επιπλέον, προκύπτει ότι παρά τη διαρκή αύξηση του αριθμού των αναφορών, ο βαθμός αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης της Αρχής με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών παραμένει σε ικανοποιητικά επίπεδα, σημειώνοντας, μάλιστα, και ελαφρά βελτίωση σε σχέση με την αντίστοιχη επίδοση του 2019 (82,74%).

**Πίνακας 3: Γενικοί μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών. Σύγκριση με προηγούμενα έτη.**

	Χρονική περίοδος αναφοράς						
	2012 - 2014	2012 - 2015	2012 - 2016	2012 - 2017	2012 - 2018	2012 - 2019	2012 - 2020
<b>Μέσος χρόνος επίλυσης (ημέρες)</b>	87	85	82	84	84	83	84

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

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

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

- Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος μίας πολύ μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι με διάφορες παρελκυστικές πρακτικές παρακωλύουν την τήρηση της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης (άρθρο 4 παρ. 4 του ν. 3297/2004) και, κατ' επέκταση, τη διαδικασία διερεύνησης μίας υπόθεσης και της ενημέρωσης του άλλου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξή της.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004 και άρθρο 6 παρ. 12 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
- Η ανάγκη, ενίοτε, υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη (άρθρο 4 παρ. 2 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για την ολοκλήρωση των φακέλων των σχετικών υποθέσεων.

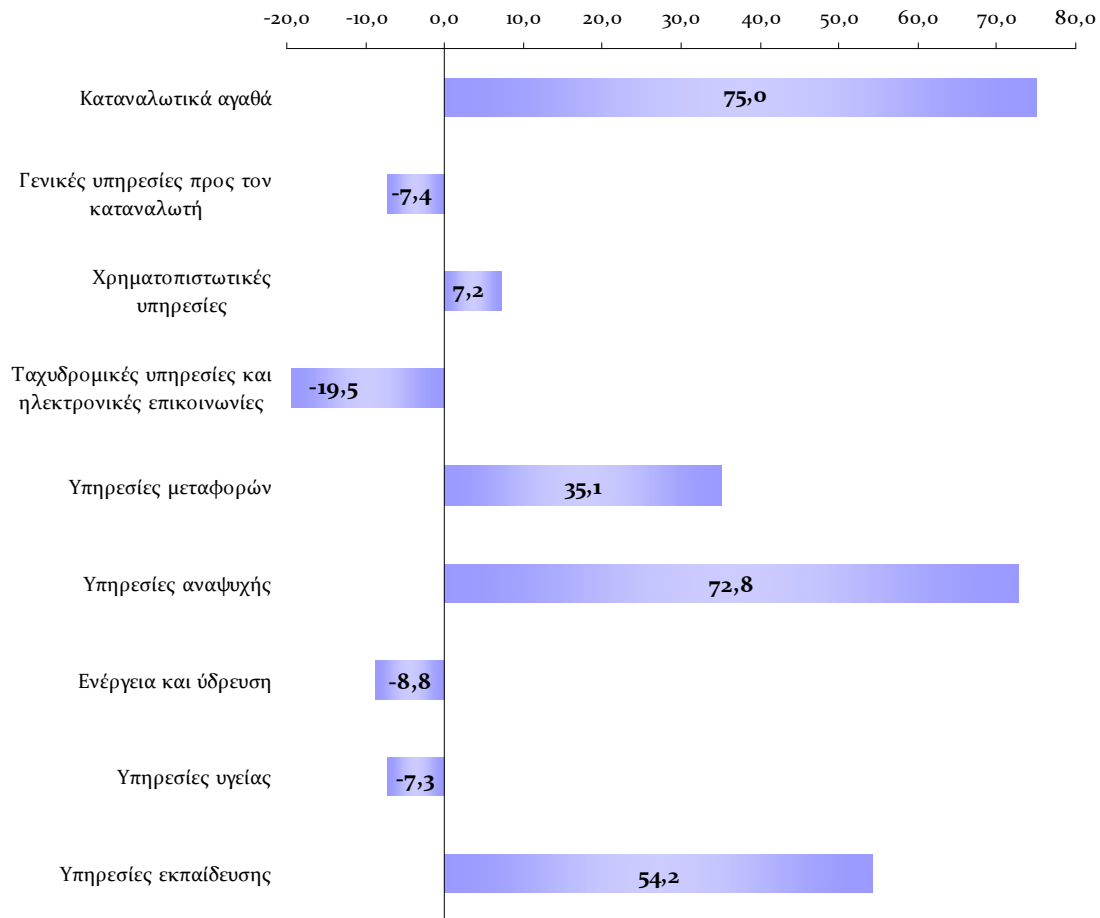
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004 και άρθρο 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας) δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων μερών στα γραφεία της ή με τηλεδιάσκεψη (λόγω COVID-19) για τη συζήτηση υποθέσεων και την κατάρτιση πρακτικών συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας και της εκατέρωθεν ακρόασης δεν επήλθε η φιλική επίλυση της διαφοράς.
- Η αξιοποίηση της προβλεπόμενης στον νόμο (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3297/2004) δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις όπου κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση προτάσεων ή/και πορισμάτων-συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η νομοτεχνική διαμόρφωση των οποίων είναι χρονοβόρα, αφού απαιτεί, κατά κανόνα, ιδιαίτερη επιστημονική μελέτη και ενασχόληση.
- Η διαβίβαση φακέλων αναφορών στις κατά τύπους Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 7 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας), προκειμένου για τη διευκόλυνση των εμπλεκόμενων μερών (π.χ. όταν κρίνεται σκόπιμη η κλήση τους για ακρόαση στα γραφεία της Αρχής, αλλά προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης).



1.3. Συνοπτική στατιστική εικόνα<sup>4</sup>

Οι εμπορικοί κλάδοι που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση του αριθμού των αναφορών που υπεβλήθησαν το 2020 σε σχέση με το 2019 ήταν ο κλάδος των καταναλωτικών αγαθών-λιανικού εμπορίου (75%) και των υπηρεσιών αναψυχής (72,8%), ενώ σημαντική αύξηση υπήρξε, επίσης, στις υπηρεσίες εκπαίδευσης (54,2%) και στις υπηρεσίες μεταφορών (35,1%).

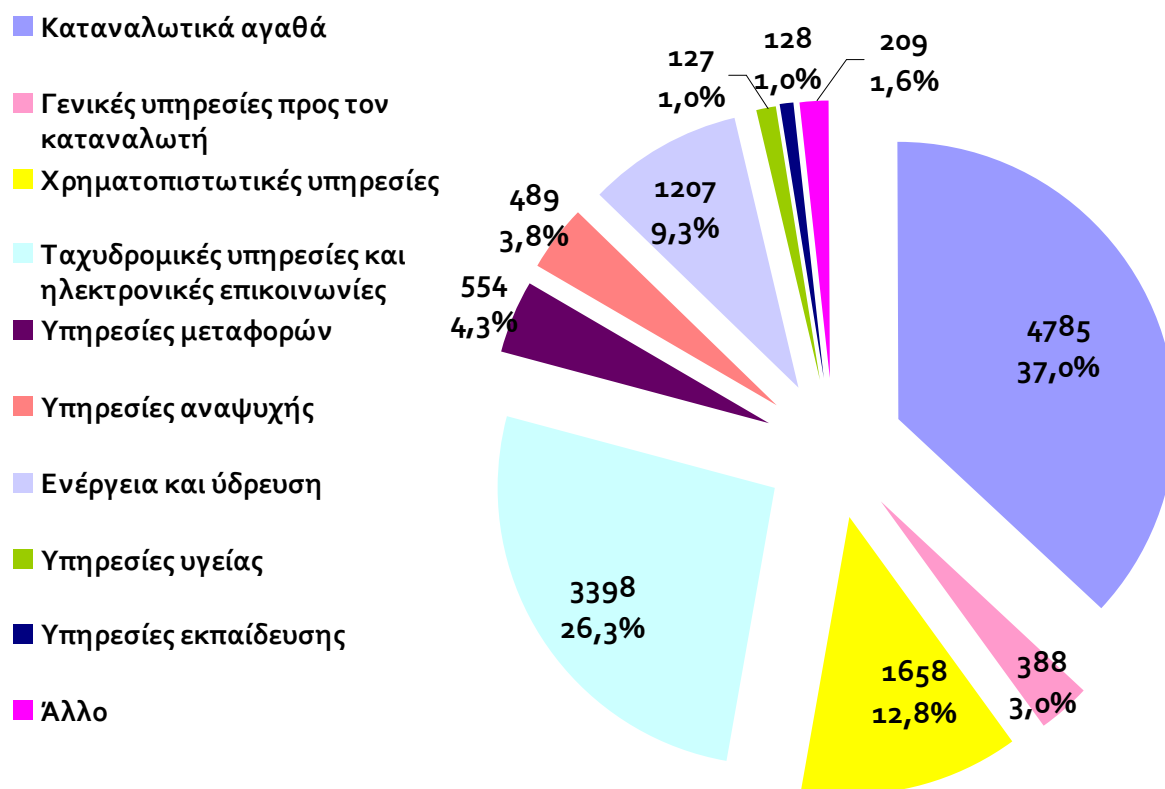
**Γράφημα 11: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2019-2020)**



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή, είναι τα καταναλωτικά αγαθά (37%), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (26,3%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (12,8%) και η ενέργεια-ύδρευση (9,3%).

<sup>4</sup> Επισημαίνεται ότι η Αρχή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση C(2010)3021 της Επιτροπής της 12<sup>ης</sup> Μαΐου 2010 σχετικά με μία αναρμονισμένη μεθοδολογία ταξινόμησης των αναφορών των καταναλωτών στα κράτη-μέλη.

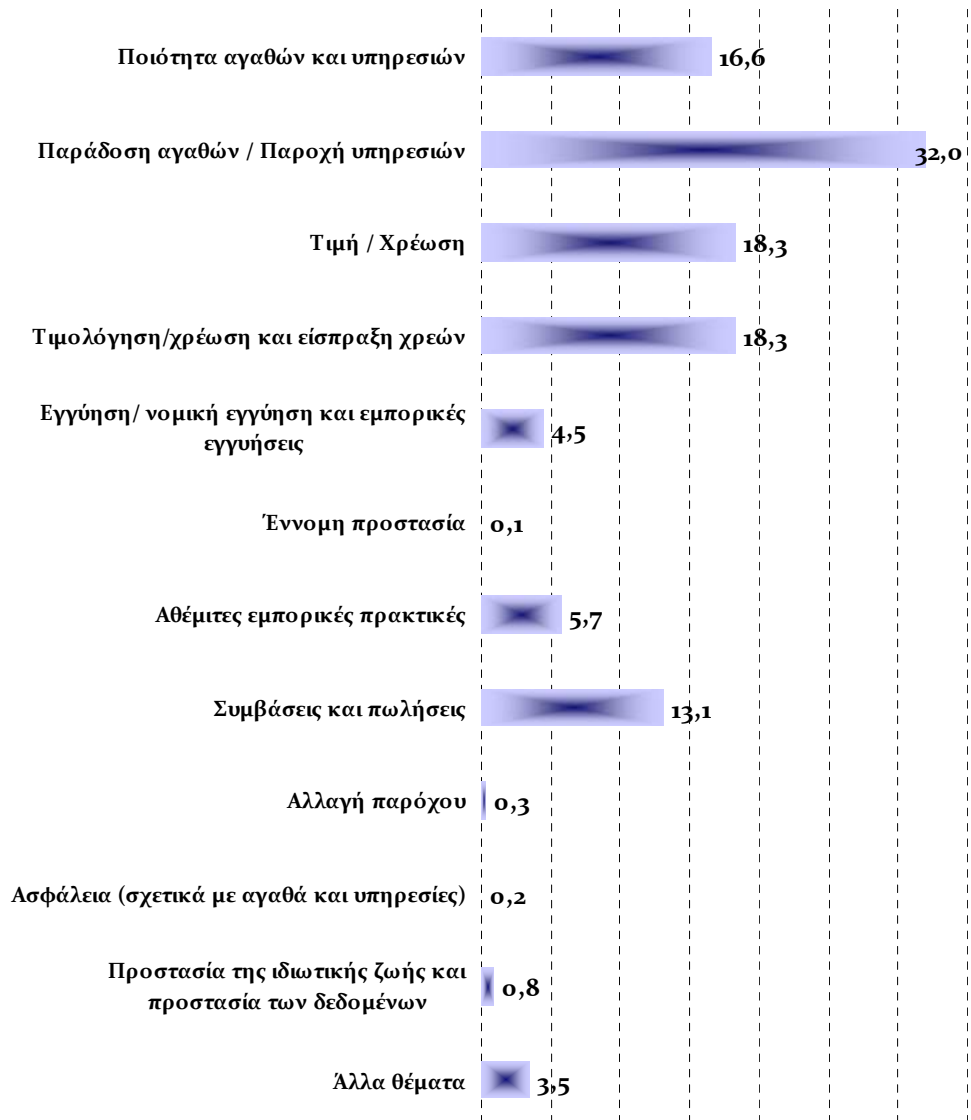
Γράφημα 12: Νέες αναφορές (2020) ανά εμπορικό κλάδο.



Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

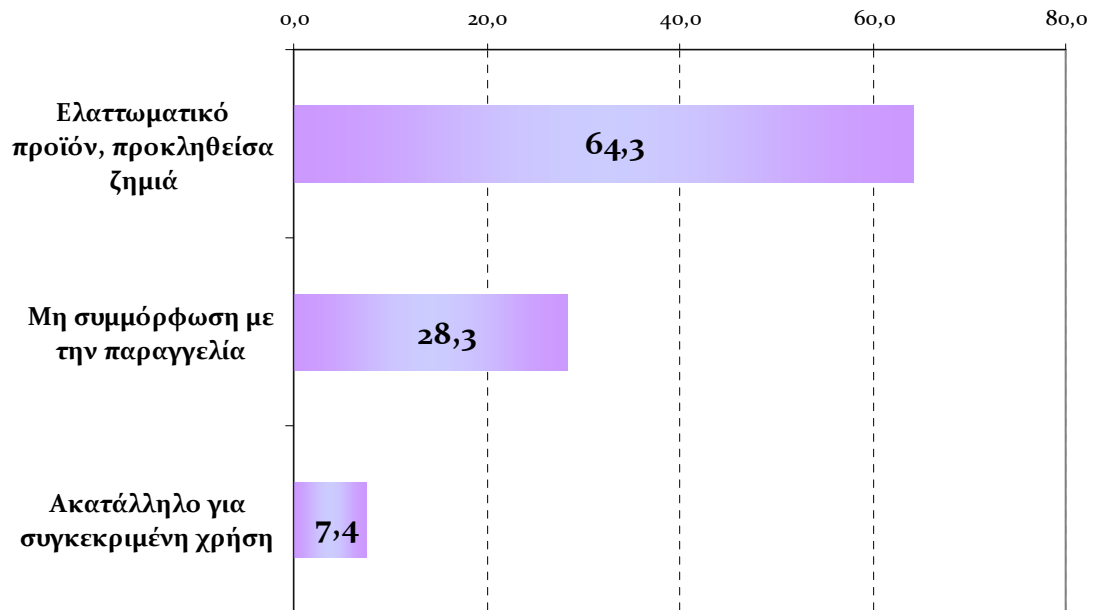
- Κατά 36,6% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 32% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 16,6% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 13,1% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 5,7% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 4,5% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

Γράφημα 13: Νέες αναφορές (2020) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).

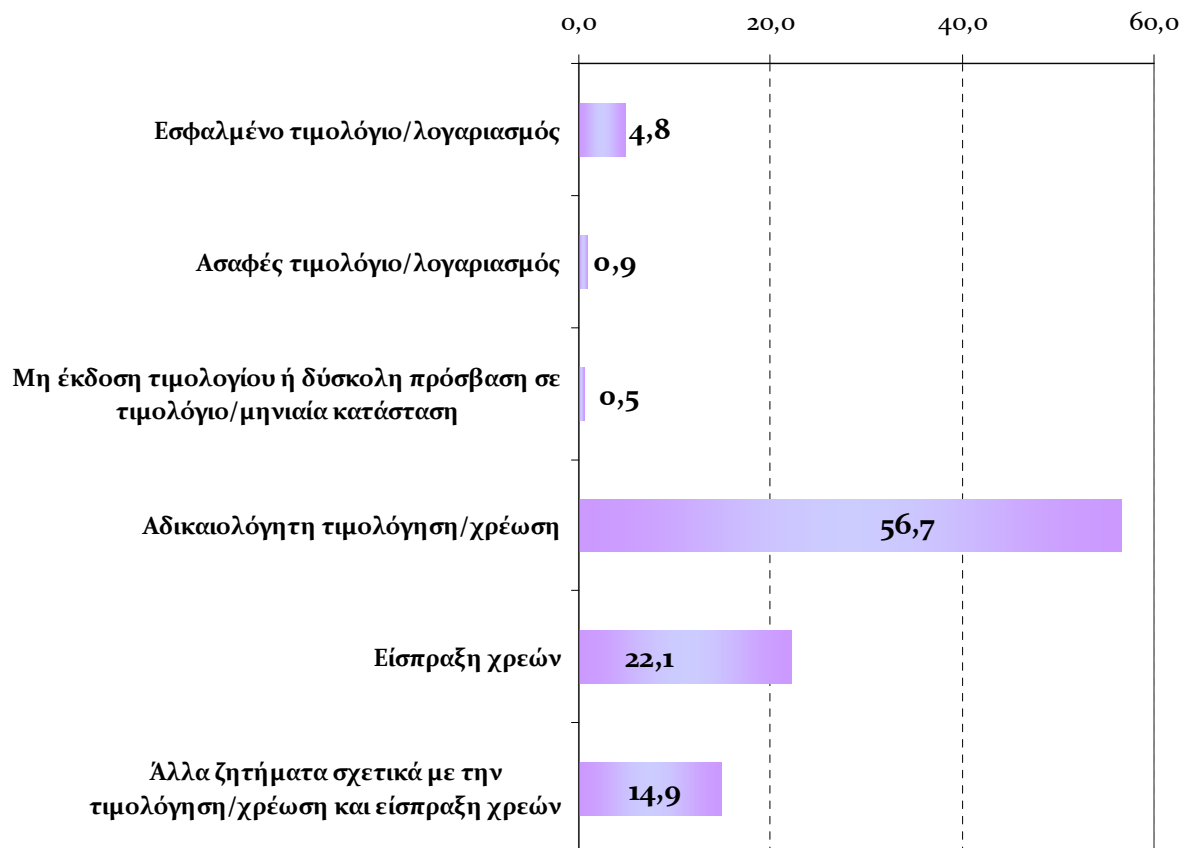




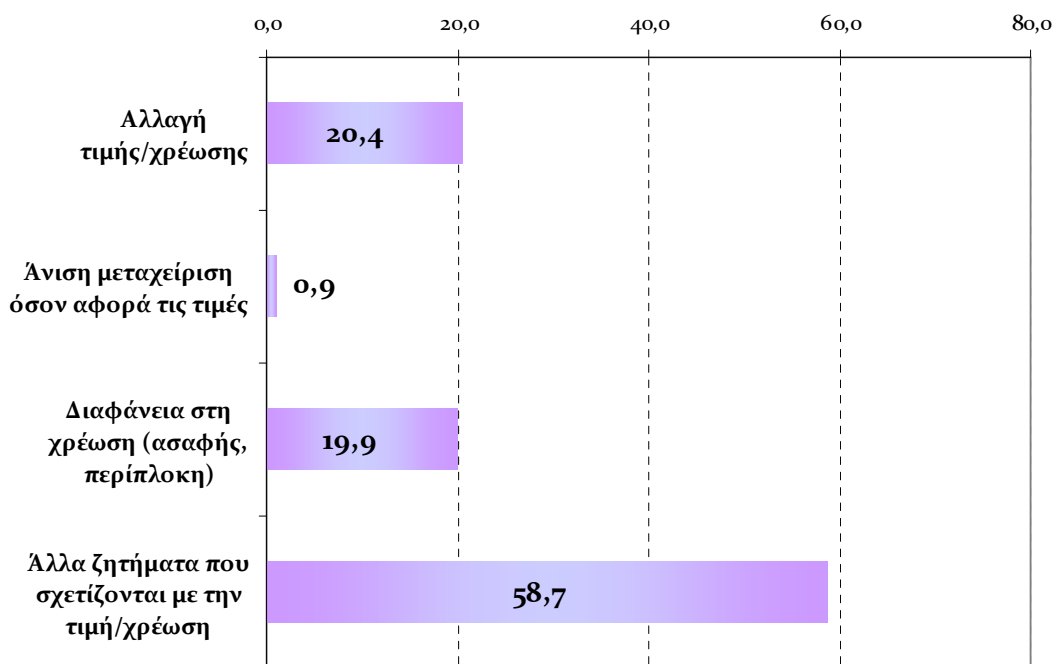
**Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).**



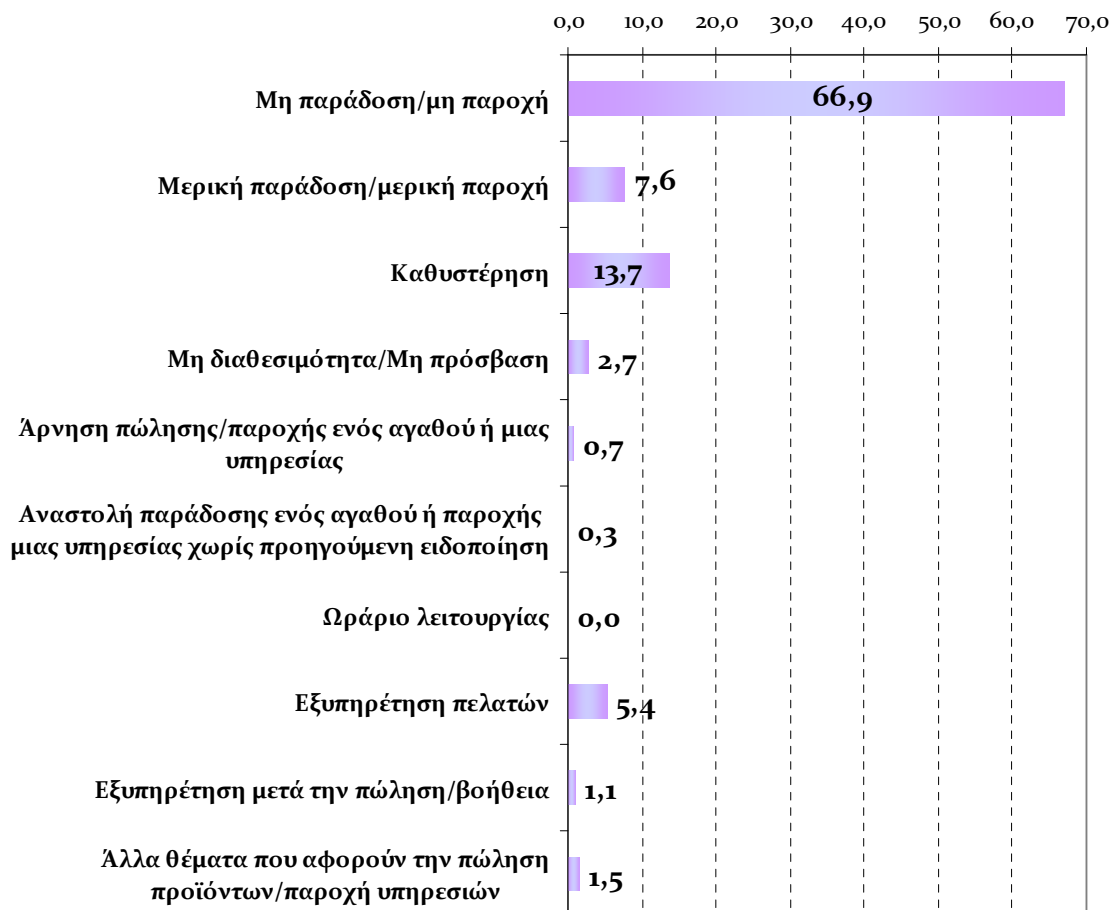
**Γράφημα 15: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).**



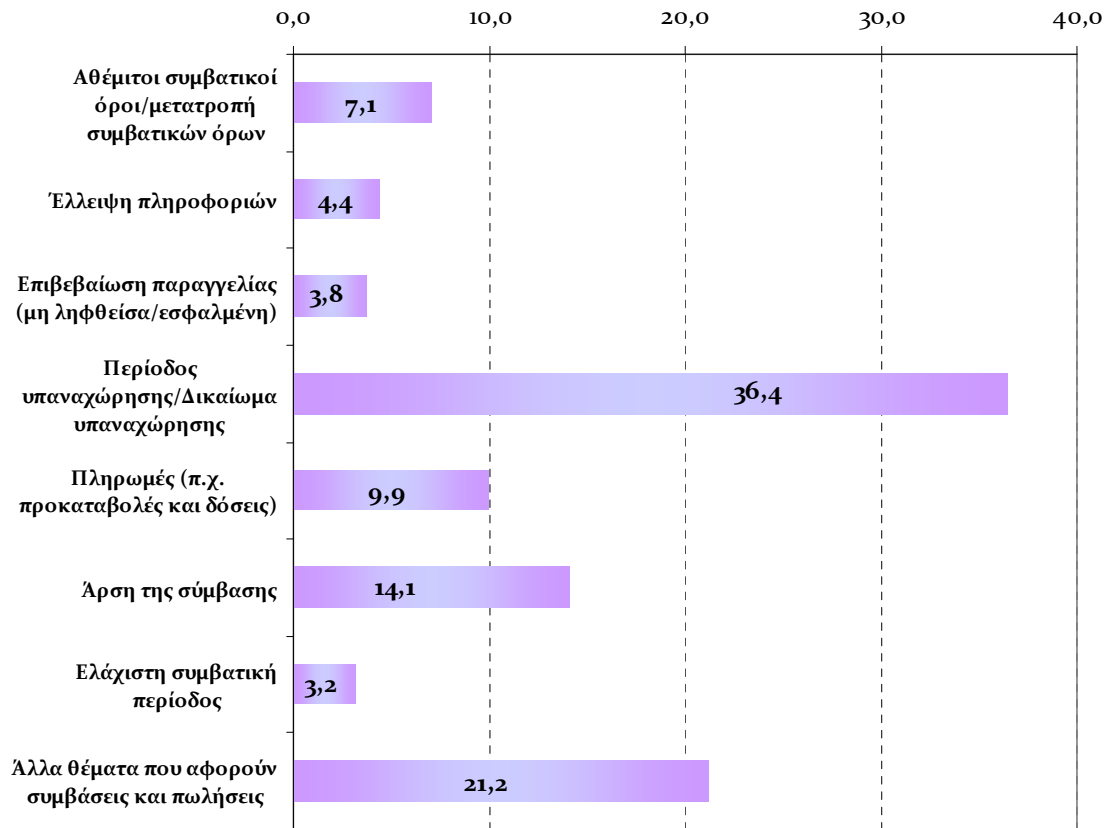
Γράφημα 16: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



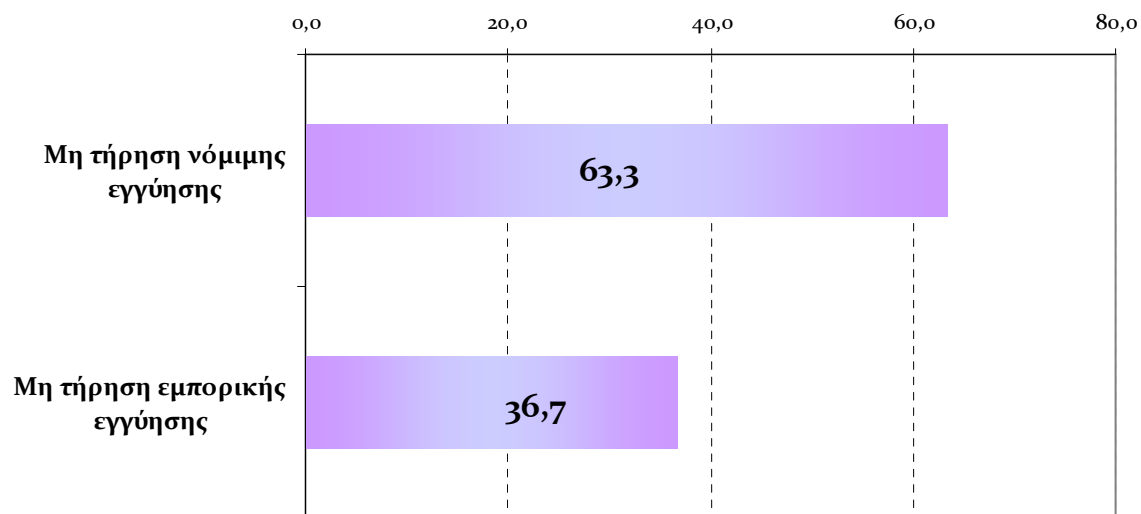
Γράφημα 17: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών / παροχή υπηρεσιών (%).



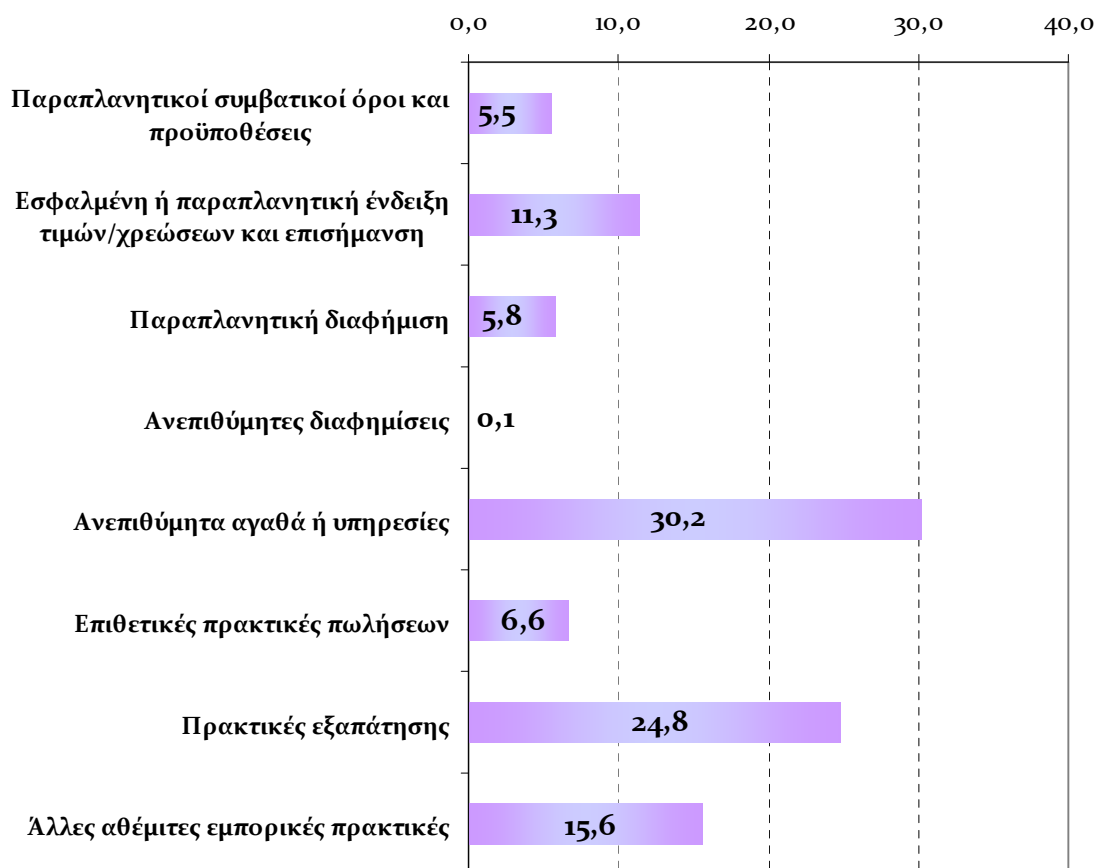
**Γράφημα 18: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).**



Γράφημα 19: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).



Γράφημα 20: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).



Όσον αφορά στα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, είναι εντυπωσιακή η αύξηση κατά 175% που παρατηρείται το 2020 σε σχέση με το 2019 των αναφορών που σχετίζονται με ηλεκτρονικό και κινητό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 29% του συνόλου των αναφορών.

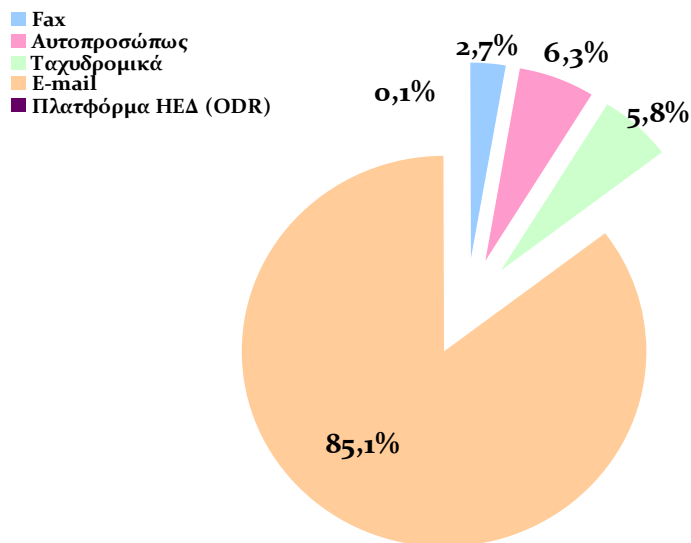
Γενικότερα, οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου, αποτελούν σχεδόν το 50% του συνόλου, ενώ οι αναφορές που σχετίζονται με κατά πρόσωπο (φυσικές) συναλλαγές, αποτελούν περίπου το 35% του συνόλου των αναφορών (μείωση κατά 11,8% σε σχέση με το 2019). Οι υπόλοιπες μέθοδοι πωλήσεων (εκτός εμπορικού καταστήματος, δημοπρασίες, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) εξακολουθούν να συγκεντρώνουν εξαιρετικά λίγες ή και καθόλου αναφορές.

**Πίνακας 4: Νέες αναφορές (2020) ανά μέθοδο πώλησης.**

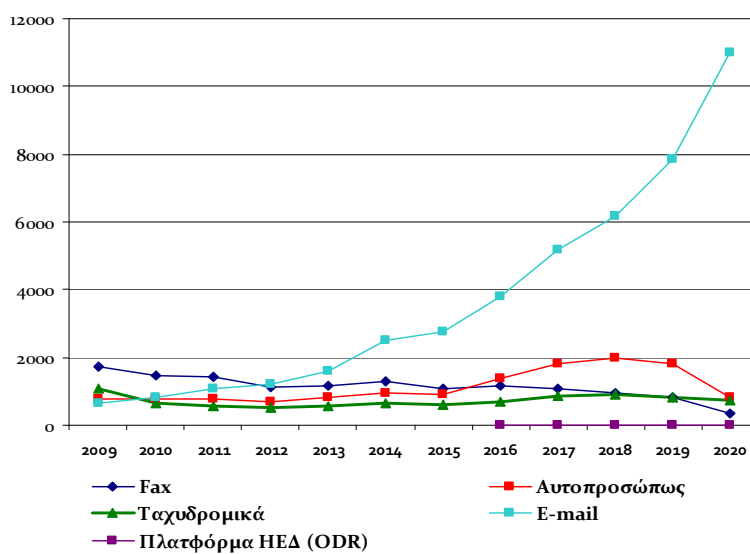
<b>Μέθοδος πώλησης αγαθών</b>	<b>Πλήθος αναφορών</b>	<b>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</b>
Πρόσωπο με πρόσωπο	4.576	35,36 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	2.330	18 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	3.745	28,94 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	94	0,73 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	-	-
Πλειστηριασμοί	-	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	1	0,01 %
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	10	0,08 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	52	0,40 %
Δεν εφαρμόζεται	2.133	16,48 %

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων και αποτελεί τον δημοφιλέστερο τρόπο αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι το 2020 οι αναφορές που παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αυξήθηκαν κατά 40% σε σχέση με το 2019, με αποτέλεσμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο να αποτελεί κανάλι εισόδου για το 85% των νέων αναφορών εντός του 2020.

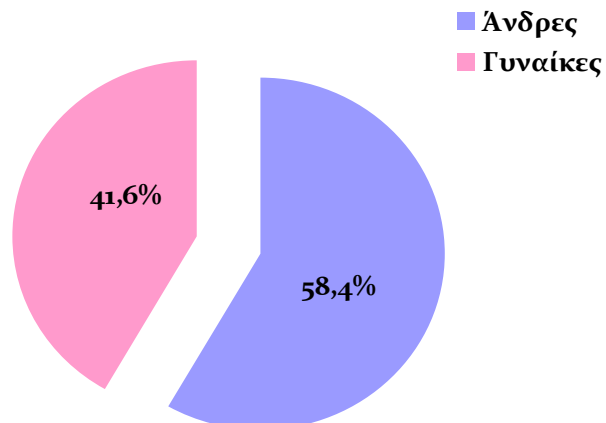
Γράφημα 21: Τρόποι υποβολής αναφορών (2020).



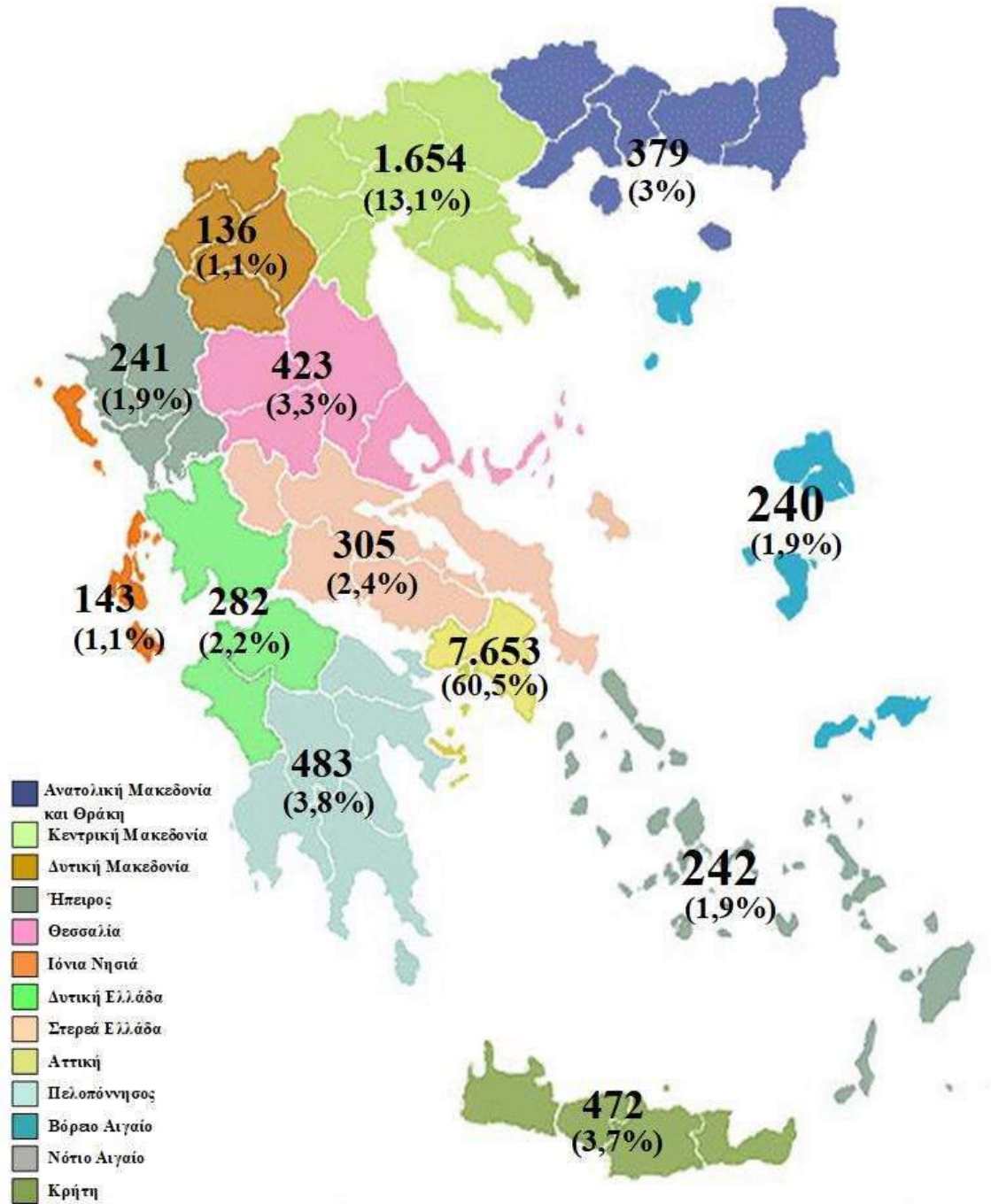
Γράφημα 22: Εξέλιξη του τρόπου υποβολής αναφορών



Γράφημα 23: Υποβολή αναφορών ανά φύλο (2020).



Γράφημα 24: Γεωγραφική διασπορά αναφορών<sup>5</sup>.



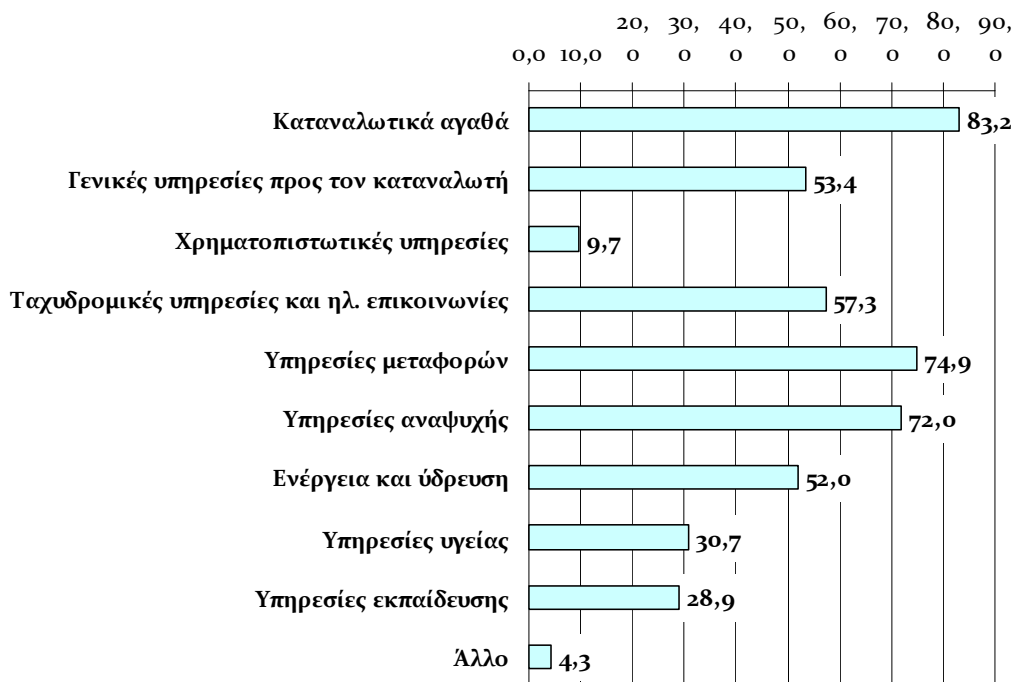
<sup>5</sup> Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.



## 1.4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

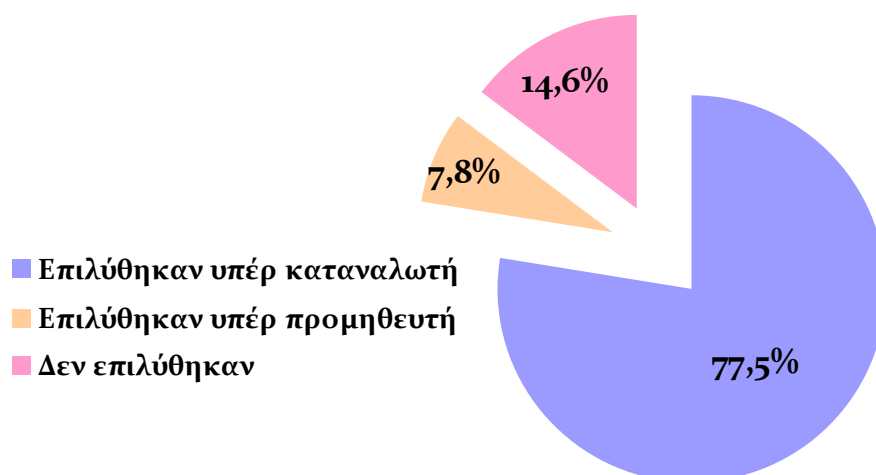
Το 60,1% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2020 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών. Από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζεται ότι η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν, ως παραβάσεις, και στις διατάξεις του Κώδικα.

**Γράφημα 25: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.**



Επισημαίνεται ότι το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 85,3% και είναι σημαντικά αυξημένο σε σχέση με το 2019, καθώς και ελαφρώς μεγαλύτερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής.

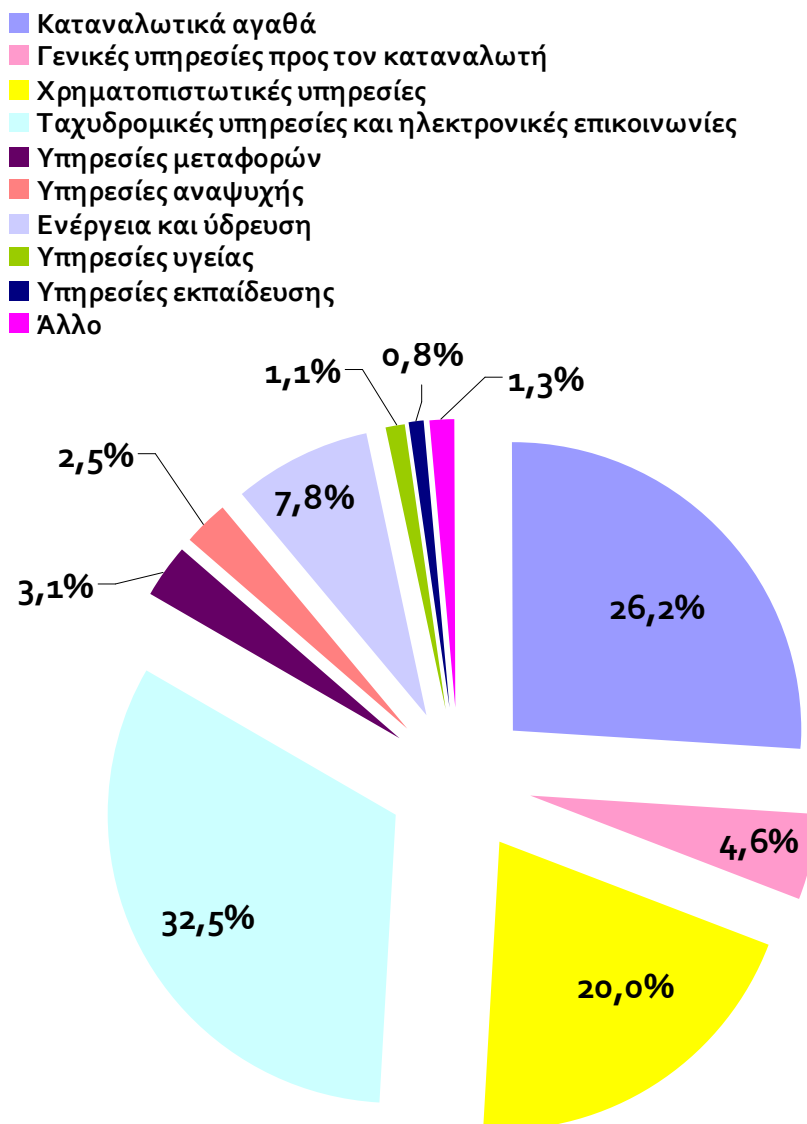
**Γράφημα 26: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.**



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

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

**Γράφημα 27: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο.**



Η Αρχή πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της τη φιλική επίλυση σε περισσότερες από 8 στις 10 καταναλωτικές διαφορές, στις οποίες επιλαμβάνεται, επίτευγμα που παραμένει σταθερό και στατιστικά βελτιούμενο με την πάροδο των χρόνων.

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

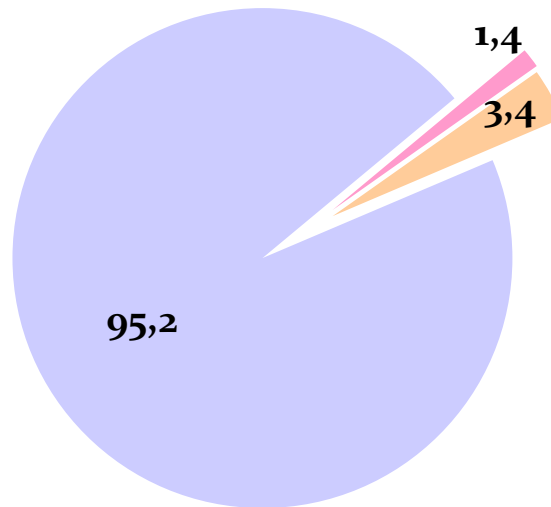
Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος:	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
2014	72,65 %	8,49 %	81,14 %
2015	72,53 %	9,52 %	82,04 %
2016	71,94 %	10,59 %	82,53 %
2017	71,69 %	11,13 %	82,82 %
2018	71,38 %	11,58 %	82,96 %
2019	71,12%	11,62%	82,74%
2020	71,37%	11,75%	83,12%

Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που υπερβαίνει το 95%, ενώ πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 75%) εμφανίζουν, επίσης, οι κλάδοι των υπηρεσιών μεταφορών, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών εκπαίδευσης και των καταναλωτικών αγαθών. Σε κάθε περίπτωση, τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή σε καταναλωτικές διαφορές δεν πέφτουν κάτω από 68%.

Πίνακας 6: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,3 %	8,5 %	95,8 %
Υπηρεσίες μεταφορών	62,2 %	23 %	85,2 %
Καταναλωτικά αγαθά	66,6 %	10,6 %	77,2 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	57,2 %	17,4 %	74,6 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	51,8 %	22,7 %	74,5 %
Ενέργεια και ύδρευση	55,5 %	15,2 %	70,7 %
Υπηρεσίες υγείας	59,4 %	11 %	70,4 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	57,5 %	11,5 %	69 %
Υπηρεσίες αναψυχής	54,4 %	13,7 %	68,1 %

Γράφημα 28: Μέσα επίλυσης αναφορών διαχρονικά (%).



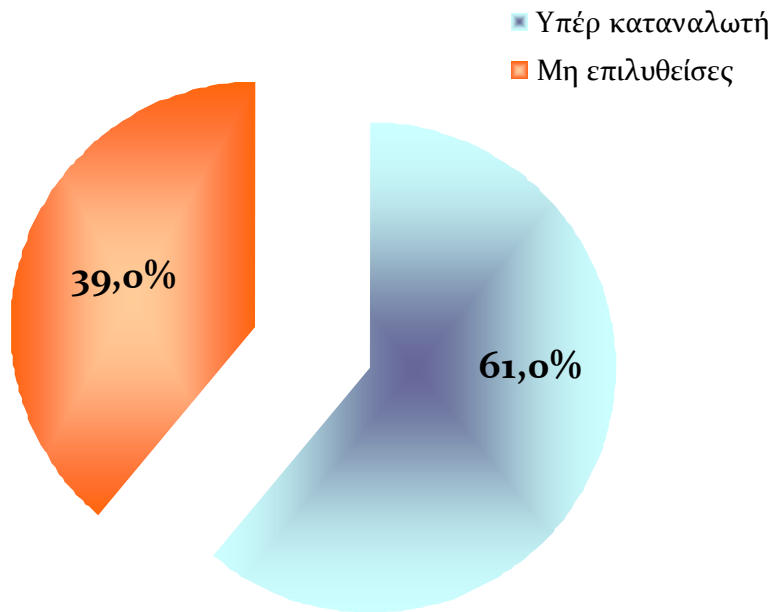
- Επίλυση ύστερα από έγγραφη σύσταση ή πρόταση
- Επίλυση ύστερα από συνάντηση συμβιβασμού
- Επίλυση κατά την εκατέρωθεν ακρόαση

Επισημαίνεται ότι η επίλυση των διαφορών επιτυγχάνεται με τη διατύπωση συμβιβαστικών προτάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη. Οι προτάσεις της Αρχής αποτελούν ένα ηπιότερο διαμεσολαβητικό μέσο σε σχέση με τα πορίσματα-συστάσεις, οι οποίες μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν γίνουν αποδεκτές, με ανάλογες αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των εμπλεκόμενων προμηθευτών στην αγορά, αλλά και να διαβιβαστούν σε άλλες συναρμόδιες Αρχές και υπηρεσίες για την επιβολή κυρώσεων, όπου απαιτείται, σε βάρος των παραβατών.

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

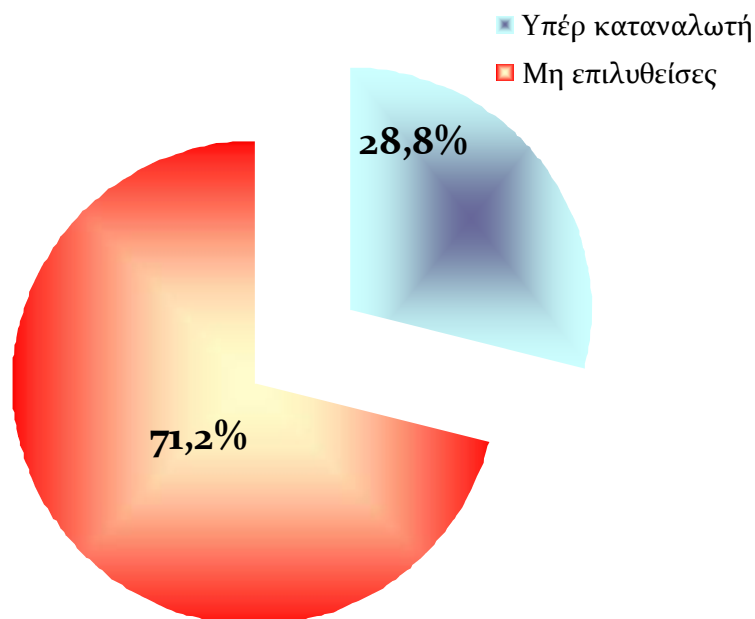


**Γράφημα 29: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.**



Υποθέσεις, στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου, θεωρούνται κατά κανόνα πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση, αφού ενσωματώνουν ισχυρούς αντικρουόμενους ισχυρισμούς των εμπλεκόμενων μερών και, συνήθως, μία αρνητική προδιάθεση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που, εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό που αγγίζει το 29%.

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



Το χρηματικό ποσό που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2020 σε 975.889 ευρώ και αποδίδεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου 50%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Το ποσό που, κατά τον ίδιο τρόπο, έχει επιστραφεί σε καταναλωτές καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγούρου του Καταναλωτή υπερβαίνει τα 38 εκατ. ευρώ. Το οικονομικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο και θα προέκυπτε ακόμη μεγαλύτερο, εάν ήταν δυνατόν να συνυπολογιστούν με ακρίβεια επιπλέον:

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



### 3. Εξυπηρέτηση πολιτών

#### 3.1. Παράπονα καταναλωτών μέσω της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών

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

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



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

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

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19 και για την αποφυγή της διασποράς του κορωνοϊού, εφαρμόστηκε το μέτρο της εξυπηρέτησης των πολιτών εξ αποστάσεως και μόνο σε περιπτώσεις, όπου υπήρχε απόλυτη ανάγκη, μπόρεσαν οι πολίτες να εξυπηρετηθούν με φυσική παρουσία κατόπιν ραντεβού, σύμφωνα και με τις γενικές κατευθυντήριες γραμμές της Πολιτείας.

#### 3.2. Αιτήματα πληροφόρησης προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

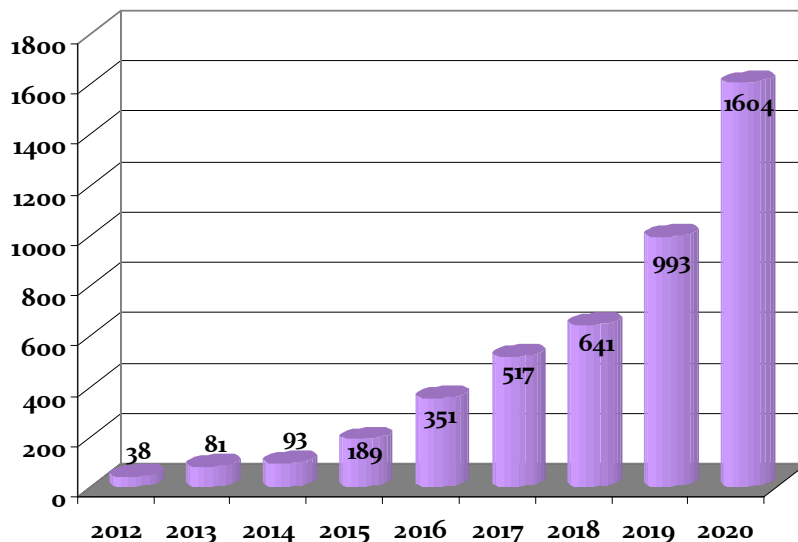
Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2020 σε 1.604 αιτήματα για παροχή πληροφοριών (παρουσιάζοντας για ακόμα μία χρονιά μεγάλη αύξηση της τάξης του 60% σε σχέση με το 2019), τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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





**Γράφημα 31: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.**

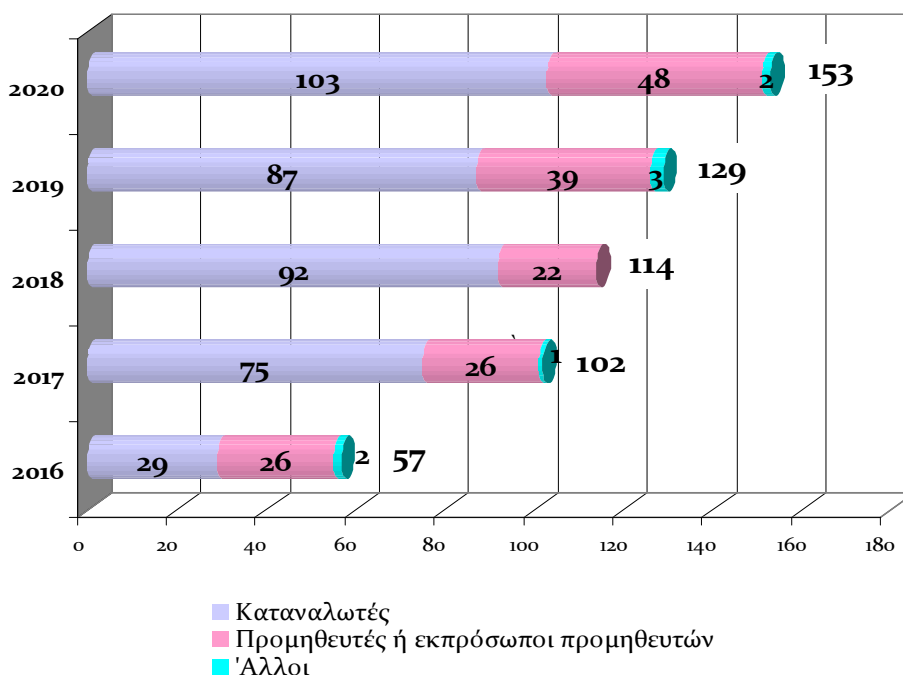


**3.3. Αιτήματα πληροφόρησης στο σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.**

Τα ερωτήματα που έλαβε και απάντησε η Αρχή σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. εντός του 2020 ανήλθαν σε 153, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 18,6% σε σχέση με το 2019. Τα ερωτήματα αυτά υποβλήθηκαν σε μεγαλύτερο βαθμό από πολίτες-καταναλωτές (67,3%) και, κατά το μεγαλύτερο υπόλοιπο μέρος, από εμπόρους-προμηθευτές (31,4%).

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

**Γράφημα 32: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.**

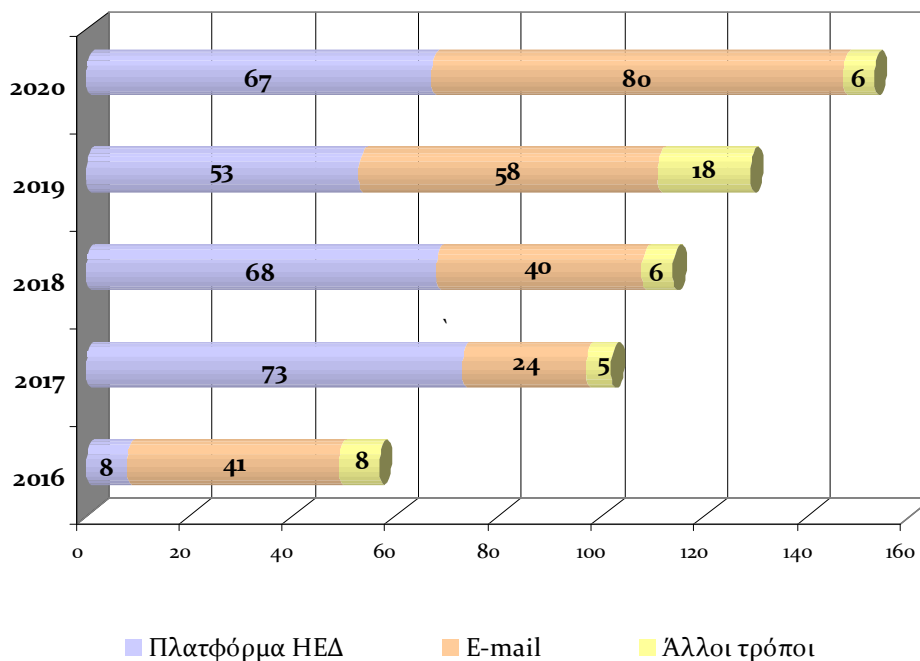


Επισημαίνεται ότι σημαντικός αριθμός καταγγελιών αρχειοθετείται αυτόματα από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. λόγω της μη ανταπόκρισης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, είτε διότι δεν έχουν επαρκή γνώση για τη σχετική διαδικασία είτε διότι προχωρούν σε απευθείας (σ.σ. εκτός πλατφόρμας) επικοινωνία με τους καταναλωτές.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

Επίσης, όσον αφορά τον προτιμώμενο τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με το σημείο επαφής της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., η πλειοψηφία των ερωτημάτων (περίπου 52%) υποβλήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. ελήφθησαν σχεδόν το 44% αυτών, με το υπόλοιπο 4% να αφορά σε ερωτήματα που υποβλήθηκαν και απαντήθηκαν τηλεφωνικά.

Τέλος, από τα ερωτήματα που σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 69% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 31% αφορούσαν σε καταγγελίες, όπου τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής βρίσκονταν στην Ελλάδα.

**Γράφημα 33: Τρόποι παραλαβής ερωτημάτων σχετικά με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.**



Προβλήματα με τις ηλεκτρονικές αγορές σας;  
Δοκιμάστε την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ\* ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή
3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες
4. Ενέργεια και ύδρευση
5. Υπηρεσίες μεταφορών
6. Υπηρεσίες αναψυχής
7. Υγεία
8. Εκπαίδευση

\* Η παρουσίαση συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων σχετικά με τον κατ' έτος αριθμό αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων ανά εμπορικό κλάδο καλύπτει τη χρονική περίοδο 2011-2020. Στοιχεία προηγούμενων ετών είναι διαθέσιμα σε προηγούμενες εκθέσεις της Αρχής.

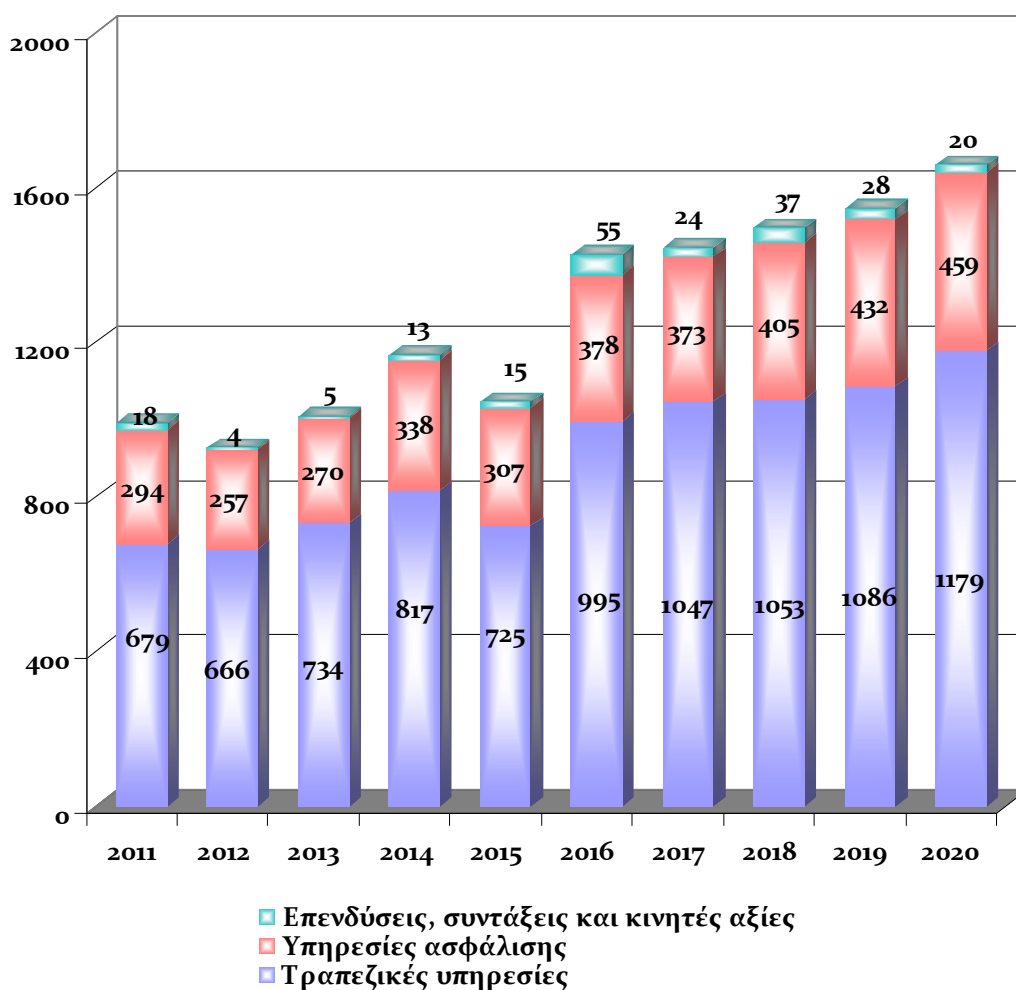


## 1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

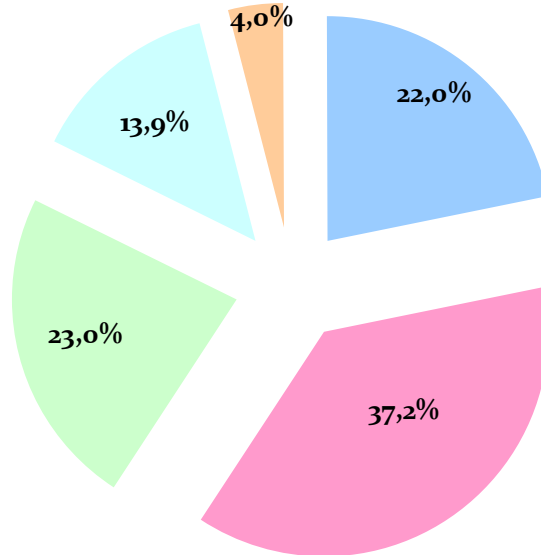
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
2019	1.546	13,6 %
2020	1.658	12,8 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>17.668</b>	<b>20 %</b>

Γράφημα 34: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



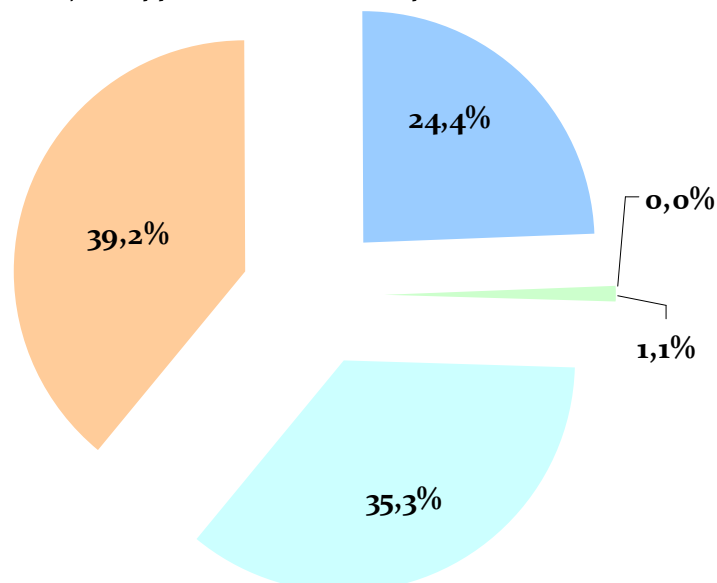
Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

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

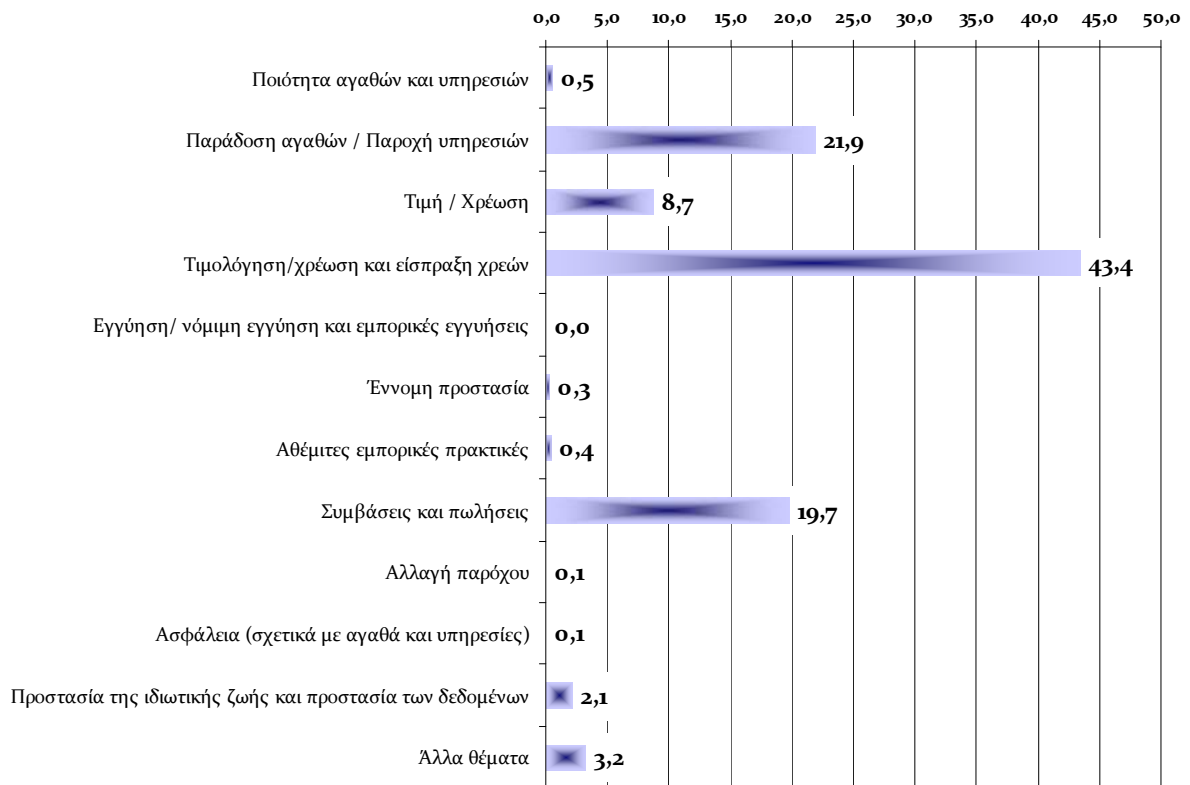


Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

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

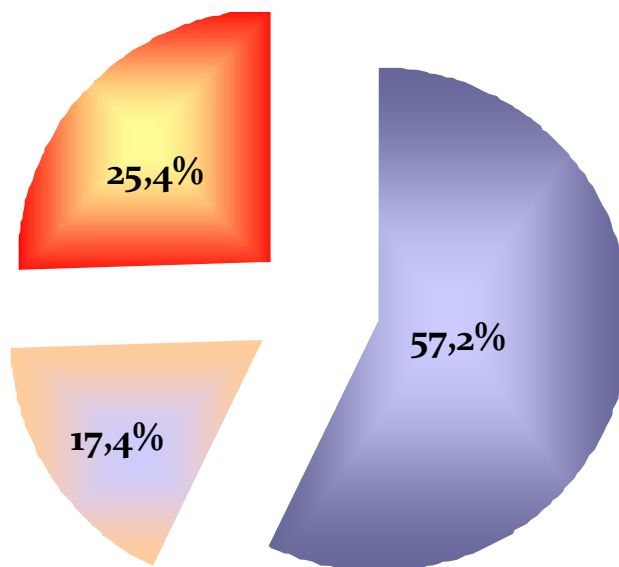


**Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2020).**



**Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες





1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων τραπεζικού τομέα

**1.1.1. Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές**

Λόγω των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, ολοένα περισσότεροι καταναλωτές έκαναν εντός του 2020 εκτεταμένη χρήση τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών, εκτιθέμενοι, ως εκ τούτου, σε πιθανούς κινδύνους για τα οικονομικά τους συμφέροντα. Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τους καταναλωτές να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, συστήνοντας ειδικότερα:

- Να φυλάσσουν τους προσωπικούς μυστικούς κωδικούς πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) με ιδιαίτερη επιμέλεια και να μην τους αποκαλύπτουν σε τρίτα πρόσωπα. Να χρησιμοποιούν σύνθετους κωδικούς ασφαλείας και να τους αλλάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να φυλάσσουν με αντίστοιχη επιμέλεια όλα τα στοιχεία της χρεωστικής ή πιστωτικής τους κάρτας (αριθμό, όνομα κατόχου, ημερομηνία λήξης και, ιδίως, τον τριψήφιο κωδικό επαλήθευσης CVV2) και να τα αποκαλύπτουν μόνον στο πλαίσιο βεβαιωμένα ασφαλών συναλλαγών.
- Να μην εισάγουν κωδικούς e-banking, καρτών ούτε στοιχεία ταυτοποίησης σε ιστοσελίδες, στις οποίες μπορεί να τους παραπέμψει μέσω υπερσύνδεσης (link) οποιαδήποτε αμφιβόλου προελεύσεως εισερχόμενη ηλεκτρονική επιστολή (e-mail).
- Όταν δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις από υποτιθέμενους εκπροσώπους τραπεζών ή άλλων φορέων, κ.λπ. που τους ζητούν να αποκαλύψουν προσωπικούς μυστικούς κωδικούς πρόσβασης, να μην ανταποκρίνονται και να τερματίζουν άμεσα την επικοινωνία. Οι τράπεζες, με τις οποίες συνεργάζονται, δεν θα ζητήσουν ποτέ και με κανέναν τρόπο τους προσωπικούς κωδικούς των καταναλωτών.
- Όταν λαμβάνονται μηνύματα άγνωστης ή αμφίβολης προέλευσης στον υπολογιστή ή στο κινητό τηλέφωνο, θα πρέπει να αγνοούνται και να διαγράφονται.
- Να ελέγχουν σχολαστικά τις διευθύνσεις των ηλεκτρονικών επιστολών (e-mail) που δέχονται και, κυρίως, ότι το εμφανιζόμενο όνομα του αποστολέα αντιστοιχεί στη δική του ηλεκτρονική διεύθυνση, δεδομένου ότι συνήθης πρακτική υποκλοπής στοιχείων είναι το εισερχόμενο e-mail ψευδεπίγραφα να φέρει όνομα πραγματικής επαφής του παραλήπτη, ενώ το e-mail του αποστολέα οφθαλμοφανώς δεν έχει καμία σχέση με αυτήν την επαφή.
- Η διενέργεια ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών θα πρέπει να γίνεται από ηλεκτρονικούς υπολογιστές που διαθέτουν ενεργοποιημένο και ενημερωμένο πρόγραμμα προστασίας από κακόβουλο λογισμικό. Συνίσταται η αποφυγή χρήσης υπολογιστών για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών σε δημόσιο ή κοινόχρηστο περιβάλλον.
- Για την είσοδο σε ιστοσελίδες τραπεζών και πλατφόρμες e-banking, οι καταναλωτές να πληκτρολογούν απευθείας τη διεύθυνση της ιστοσελίδας και να βεβαιώνονται ότι έχει τεθεί σε εφαρμογή κρυπτογράφηση (ενδεικτικά: να υπάρχει πρόθεμα https, εικονίδιο κλειστού λουκέτου αριστερά από τη διεύθυνση του site ή στην κάτω δεξιά γωνία του παραθύρου).

- Μόλις οι καταναλωτές υποπτευθούν διαρροή των προσωπικών και μυστικών κωδικών τους, άμεσα να επικοινωνούν με την τράπεζά τους για οδηγίες και να προβαίνουν σε ενέργειες αμφισβήτησης των τυχόν μη εγκεκριμένων από τους ίδιους συναλλαγών. Επιπλέον, ανάλογα με την περίπτωση, να απευθύνονται στην Υπηρεσία Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

### **1.1.2. Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υπόθεση αντιλογισμού χρεώσεων εξόδων ανανέωσης χρεωστικών καρτών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέχισε και το 2020 να λαμβάνει αρκετές αναφορές καταναλωτών-κατόχων χρεωστικών καρτών και δικαιούχων καταθετικών λογαριασμών, με αίτημα την απαλλαγή τους από τη χρέωση (ύψους 6 ευρώ) εξόδων ανανέωσης των καρτών τους που πραγματοποιήθηκε στους καταθετικούς τους λογαριασμούς.

Από τη διερεύνηση των εν λόγω αναφορών προέκυψε η ελλιπής ενημέρωση των καταναλωτών, καθώς και η απουσία συμβατικών όρων, οι οποίοι να προβλέπουν τη δυνατότητα επιβολής των συγκεκριμένων χρεώσεων. Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής και την πραγματοποίηση συναντήσεων στα γραφεία της με εκπροσώπους της καταγγελλόμενης τράπεζα, στο πλαίσιο των οποίων επισημάνθηκε η παράνομη και αντισυμβατική συμπεριφορά της, η τράπεζα δέχτηκε χάριν του σκοπού της συμβιβαστικής διευθέτησης των υποθέσεων να επιστρέψει τα σχετικά ποσά σε κάθε θιγόμενο καταναλωτή.

## **1.2. Ενέργειες επί υποθέσεων ασφαλιστικού τομέα**

### **1.2.1. Υποθέσεις ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής**

- Μετά την επιτυχή παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ασφαλιστική εταιρεία κατέβαλε αποζημίωση σε ασφαλισμένη της για δαπάνες νοσηλείας ύψους 60.000 ευρώ για την αντιμετώπιση εγκεφαλικού επεισοδίου που υπέστη.

Ειδικότερα, η ασφαλιστική εταιρεία είχε προβάλει άρνηση κάλυψης των νοσηλίων της ασφαλισμένης της, επικαλούμενη όρο του συμβολαίου με περίοδο αναμονής δώδεκα μηνών από την αρχική ημερομηνία της ασφάλισης για προϋπάρχουσες της ασφάλισης νόσους ή παθήσεις, καθώς και για προγενέστερες της ασφάλισης αναπηρίες ή σωματικές βλάβες και επιπλοκές αυτών. Καθώς δεν είχαν παρέλθει δώδεκα μήνες από την κατάρτιση της ασφάλισης κατά τον χρόνο που έλαβε χώρα το εγκεφαλικό επεισόδιο, η εταιρεία δεν κάλυπτε το περιστατικό, χωρίς, ωστόσο, να αιτιολογεί τον λόγο υπαγωγής του περιστατικού στις εξαιρέσεις κάλυψης (δηλαδή, πώς είναι δυνατόν να πρόκειται για προϋπάρχουσα νόσο, λαμβάνοντας υπόψη τον αιφνίδιο χαρακτήρα του εγκεφαλικού επεισοδίου και τη σχετική ανυπαρξία προειδοποιητικών συμπτωμάτων).

Πέραν αυτής της συλλογιστικής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην ασφαλιστική εταιρεία την καταβολή αποζημίωσης στην καταναλώτρια, καθώς ο εν λόγω όρος της εξαίρεσης έχει κριθεί αμετάκλητα παράνομος και καταχρηστικός με την 13/2018 ΑΠ απόφαση. Δεδομένου ότι η καθιέρωση περιόδου δωδεκάμηνης αναμονής για ασθένειες προγενέστερες της ασφάλισης και, μάλιστα, άγνωστες στον ασφαλισμένο περιορίζει υπέρμετρα τον σκοπό της κάλυψης, η οποία για το διάστημα αυτό καθίσταται πλήρως θεωρητική. Σύμφωνα με τον Ασφαλιστικό Νόμο, ο ασφαλιστής απαλλάσσεται της υποχρέωσής του για καταβολή του ασφαλίσματος, όταν η περίπτωση έχει ήδη επέλθει και αυτό τελεί σε γνώση του ασφαλισμένου. Δεν είναι, ως εκ τούτου ορθό, να εξομοιώνεται η γνώση με την άγνοια και, μάλιστα, υπό τη μορφή απαλλακτικής ρήτρας που περιορίζει τον σκοπό της σύμβασης ως προς τα βασικά δικαιώματα του ασφαλισμένου που απορρέουν από αυτήν, καθώς με αυτόν τον τρόπο ματαιώνεται

πλήρως ο σκοπός της κάλυψης έτι περαιτέρω εν προκειμένω, λαμβάνοντας υπόψη ότι επρόκειτο για συμβόλαιο ετήσιας διάρκειας.

- Ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή αποζημίωσης σε ασφαλισμένο της για απώλεια εισοδήματος λόγω ατυχήματος. Ειδικότερα, ο ασφαλισμένος δεν μπορούσε να εργαστεί λόγω ατυχήματος και, έτσι, αρχικώς του εγκρίθηκε αναρρωτική άδεια 60 ημερών, για την οποία η εταιρεία προέβη σε ενεργοποίηση της συμπληρωματικής κάλυψης της απώλειας εισοδήματος. Ωστόσο, εν συνεχεία, του εγκρίθηκε πρόσθετη αναρρωτική άδεια δύο μηνών λόγω παράτασης της ανικανότητάς του για εργασία, αλλά η εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή της αποζημίωσης, καθώς εν τω μεταξύ, λόγω των μέτρων για την πρόληψη της πανδημίας COVID-19, η λειτουργία της επιχείρησής του είχε ανασταλεί.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε από την εταιρεία να επανεξετάσει τη θέση της, με το σκεπτικό ότι ο ασφαλιστικός κίνδυνος έχει νομίμως αναγγελθεί από τον ασφαλισμένο, έχει επέλθει πριν από την αναστολή λειτουργίας της επιχείρησης και έχει ήδη ενεργοποιηθεί η ασφαλιστική κάλυψη για την προγενέστερη περίοδο. Συνεπώς, η ανικανότητα έχει κριθεί σε χρόνο προγενέστερο της πανδημίας. Εκ των πραγμάτων, ο ασφαλισμένος, ανεξαρτήτως του τυχαίου γεγονότος της πανδημίας και της εντεύθεν αναστολής λειτουργίας της επιχείρησής του, δεν θα μπορούσε, λόγω της ανικανότητάς του, να λειτουργήσει την επιχείρησή του. Ο ασφαλισμένος είχε την πρόσθετη παροχή της απώλειας εισοδήματος για ανικανότητα προς εργασία, για την οποία κατέβαλε κανονικά ασφάλιστρο και την οποία η εταιρεία δεν αφαίρεσε για την επίμαχη περίοδο ισχύος των μέτρων της Πολιτείας για τον περιορισμό της πανδημίας.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, η εταιρεία δέχτηκε την καταβολή αποζημίωσης στον ασφαλισμένο.

- Ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε τον συμψηφισμό ασφαλιστρών κατά τη μεταφορά ασφαλισμένης της σε νέο πρόγραμμα υγείας από παλαιότερο, παρ' ότι το τελευταίο δεν είχε λήξει και το καταβληθέν ασφάλιστρο κάλυπτε περίοδο ασφάλισης και μετά τον χρόνο της αίτησης μεταφοράς. Η ασφαλιστική εταιρεία πρόβαλε το επιχείρημα ότι στην ασφαλισμένη είχε καταβληθεί αποζημίωση από το παλαιό πρόγραμμα και ότι σε αυτή την περίπτωση δεν γίνεται συμψηφισμός ασφαλιστρών. Ωστόσο, μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και την επισήμανση ότι δεν έχουμε περίπτωση ακύρωσης ασφαλιστηρίου συμβολαίου, αλλά μεταφορά ασφαλισιμότητας και αδιάλειπτη συνέχιση της ασφαλιστικής σχέσης, οπότε ο μη συμψηφισμός του ασφαλιστρού οδηγεί σε διπλή είσπραξη του ασφαλιστρού για την ίδια ασφαλιστική περίοδο, η ασφαλιστική εταιρεία δέχτηκε τον επίδικο συμψηφισμό.
- Η Αρχή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με άρνηση καταβολής αποζημίωσης για την αντικατάσταση γεννήτριας βηματοδότη και κοιλιακού ηλεκτροδίου βηματοδότη. Η εμπλεκόμενη ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε την καταβολή αποζημίωσης, επικαλούμενη όρο του συμβολαίου με τον οποίο καλύπτονται απεριόριστα οι απαραίτητες για τη θεραπεία του ασφαλισμένου διορθωτικές συσκευές, αλλά δεν προβλέπεται η αλλαγή αυτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο καταγγέλλων ήταν ασφαλισμένος στην εταιρεία επί 29 συναπτά έτη, καθώς και ότι ουσιαστικά για πρώτη φορά ζητήθηκε από την εταιρεία η κάλυψη της δαπάνης για διορθωτική συσκευή βαλβίδας καρδιάς, καθώς η αρχική επέμβαση τοποθέτησης βηματοδότη το έτος 2008 είχε γίνει σε δημόσιο νοσοκομείο και αποζημιώθηκε από τον τότε δημόσιο ασφαλιστικό

φορέα του, ενώ ο ίδιος είχε λάβει από την ασφαλιστική εταιρεία μόνο το σχετικό επίδομα, πρότεινε συμβιβαστικά την κάλυψη της δαπάνης της επέμβασης για την αντικατάσταση της γεννήτριας βηματοδότη, αφαιρουμένου του ποσού του επιδόματος που είχε καταβληθεί το 2008.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτίμησε ότι, εν προκειμένω, η αντικατάσταση της διορθωτικής συσκευής ισοδυναμεί με αρχική τοποθέτηση, αφού για πρώτη φορά καλείται η εταιρεία να καταβάλει σχετική αποζημίωση, ενώ δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι ο καταναλωτής υπερβαίνει με το αποζημιωτικό του αίτημα τα όρια ανεκτικότητας που επιβάλλει η καλή πίστη ούτε παραβιάζεται ο σκοπός του τιθέμενου περιορισμού εκ της ασφαλιστικής εταιρείας για την αποφυγή αποζημίωσης της ίδιας διορθωτικής συσκευής πλέον της μίας φορές ούτε, εν τέλει, συντρέχει περίπτωση βλάβης της συσκευής σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Κατόπιν των ανωτέρω, η εταιρεία δέχτηκε να αποζημιώσει τον ασφαλισμένο με το ποσό των 5.000 ευρώ.

- Δεκτή έγινε έγγραφη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ασφαλιστική εταιρεία, η οποία είχε απορρίψει αίτημα αποζημίωσης νοσηλείας λόγω καθυστέρησης της αναγγελίας της ασφαλιστικής περίπτωσης. Η εταιρεία επικαλέστηκε σχετικό όρο του συμβολαίου, σύμφωνα με τον οποίο ο ασφαλισμένος έχει την υποχρέωση να ειδοποιεί εγγράφως για κάθε εισαγωγή του ίδιου ή των ασφαλισμένων εξαρτημένων προσώπων εντός προθεσμίας οκτώ (8) ημερών από την ημερομηνία εισαγωγής του και, οπωσδήποτε, πριν από την έξοδο από το νοσοκομείο, διαφορετικά η εταιρεία απαλλάσσεται από την υποχρέωση κάλυψης των εξόδων νοσηλείας.

Εν προκειμένω, η ασφαλισμένη καθυστέρησε να αναγγείλει τη νοσηλεία της, καθώς πίστευε ότι έπρεπε πρώτα να εκκαθαριστεί το ποσό της συνολικής δαπάνης, λόγω συμμετοχής και άλλης ασφαλιστικής εταιρείας στα έξοδα. Σύμφωνα με την Ασφαλιστική Νομοθεσία, στις περιπτώσεις ιδιωτικής ασφάλισης, η παράλειψη του ασφαλιστικού βάρους που επιβάλλεται στον ασφαλισμένο προς αναγγελία της επέλευσης του κινδύνου στον ασφαλιστή μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται είτε νόμιμα είτε συμβατικά δεν συνεπάγεται την απαλλαγή του ασφαλιστή από την υποχρέωσή του προς καταβολή του ασφαλισματος, αλλά μπορεί, εφόσον συντρέχουν και οι λοιπές νόμιμες προϋποθέσεις, να γεννήσει υποχρέωση του ασφαλισμένου προς αποκατάσταση της ζημίας, την οποία ενδεχομένως θα είχε υποστεί ο ασφαλιστής εξ αιτίας της παραλείψεως αυτής.

Συμβατικές ρήτρες που συνομολογούνται, συνήθως, με τη μορφή γενικών όρων και προβλέπουν «έκπτωση» του ασφαλισμένου είναι άκυρες, διότι περιέχουν μεταβολή τόσο σοβαρή ως προς τις συνέπειες της μορφής των όρων της παραγραφής, αφού μεταβάλλουν το ασφαλιστικό βάρος σε εξαιρετικά βραχύχρονη αποσβεστική προθεσμία

Κατόπιν τούτου, ο ισχυρισμός της εταιρείας περί δικαιολογημένης απαλλαγής της από την υποχρέωση καταβολής του ασφαλισματος κρίθηκε μη νόμιμος και ο Συνήγορος του Καταναλωτή την κάλεσε να προβεί σε κάλυψη των αναγνωριζόμενων δαπανών της εν λόγω νοσηλείας.

- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατύπωσε έγγραφη σύσταση σε ασφαλιστική εταιρεία, η οποία αρνήθηκε την καταβολή αποζημίωσης για μη καλυπτόμενη από τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου βραχεία νοσηλεία

Ο ασφαλισμένος, αφού προσήλθε στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου και εξετάστηκε, πραγματοποίησε εισαγωγή στο νοσοκομείο, σύμφωνα με τις συστάσεις του θεράποντος ιατρού, για παρακολούθηση. Ύστερα, δε, από κάποιες ώρες έλαβε εξιτήριο

με οδηγίες για ιατρική εκτίμηση επί συμπτωμάτων. Η καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρεία αρνήθηκε να καλύψει την ανακύψασα δαπάνη, επικαλούμενη ότι πρόκειται για βραχεία νοσηλεία, κατά την οποία καλύπτονται μόνο τα περιοριστικά αναφερόμενα στο συμβόλαιο περιστατικά, στα οποία δεν περιλαμβάνεται ο λόγος παραμονής του ασφαλισμένου στο νοσηλευτήριο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι, σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, πληρούνται εν προκειμένω οι προϋποθέσεις της συνεχόμενης παραμονής σε νοσοκομειακή κλίνη ύστερα από εισαγωγή για ιατρικό πρόβλημα, ενώ δεν προσδιορίζεται ελάχιστος χρόνος παραμονής σε κλίνη για τον χαρακτηρισμό της περίπτωσης της νοσηλείας. Αρκεί να έχουμε εισαγωγή του ασθενούς σε κλίνη, ενώ νοσηλεία νοείται και η βραχεία ημερήσια νοσηλεία. Κρίσιμος, δε, για αν θα γίνει εισαγωγή σε κλίνη ή όχι είναι ο τρόπος αντιμετώπισης του περιστατικού. Από τα προσκομιζόμενα στοιχεία, προέκυψε ότι έγινε νοσηλεία σε κλίνη, η οποία και τιμολογήθηκε.

- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να καταβάλει ολόκληρη την προβλεπόμενη αποζημίωση των αναγνωρισμένων δαπανών νοσηλείας, με εφαρμογή αφαίρεσης της συμμετοχής του ίδιου του ασφαλισμένου σε αυτές, ανερχόμενης σε ποσοστό 40%. Η άρνηση της εταιρείας βασίστηκε στο γεγονός ότι, σύμφωνα με όρο της συναφθείσας σύμβασης, σε περίπτωση που ο ασφαλιζόμενος νοσηλευτεί σε ανώτερη θέση νοσηλείας από αυτήν που έχει επιλέξει και αναγράφεται στον πίνακα καλυπτόμενων περιπτώσεων και παροχών του ασφαλιστηρίου, τότε ρητά συμφωνείται ότι ο ασφαλιζόμενος θα συμμετέχει στα έξοδα νοσηλείας, πέραν της τυχόν συμμετοχής του, και με επιπλέον ποσοστό 20% για κάθε μία ανώτερη θέση νοσηλείας.

Εν προκειμένω, ο καταναλωτής είχε επιλέξει νοσηλεία σε τρίκλινο δωμάτιο, ενώ η νοσηλεία του πραγματοποιήθηκε σε μονόκλινο. Ο καταναλωτής προσκόμισε έγκυρα και επαρκή στοιχεία (βεβαιώσεις κλινικής, ιατρικές βεβαιώσεις θεράποντος ιατρού, κ.λπ.), από τα οποία προέκυπτε, αφενός, ότι η τιμή των εξετάσεων, φαρμάκων, υλικών κ.λπ. ήταν η ίδια για όλες τις θέσεις νοσηλείας, με μεταβλητό στοιχείο μόνο την τιμή χρέωσης του ημερήσιου νοσηλίου, αφετέρου, ότι η νοσηλεία σε μονόκλινο δωμάτιο έγινε με χρέωση τρίκλινου, καθώς και ότι η νοσηλεία σε μονόκλινο δωμάτιο πραγματοποιήθηκε όχι από ελεύθερη επιλογή αναβάθμισης, αλλά αποκλειστικά για λόγους ιατρικής αναγκαιότητας και καθ' υπόδειξη του θεράποντος ιατρού, λόγω της σοβαρότητας του προβλήματος υγείας που αντιμετώπιζε.

Κατά την τηλεδιάσκεψη που έλαβε χώρα με συμμετοχή των εμπλεκομένων μερών και των εκπροσώπων της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέφρασε την άποψη ότι, υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις και απουσίας αποδεδειγμένης ζημίας της εταιρείας σε σχέση με την καταβλητέα ασφαλιστική αποζημίωση, η εταιρεία θα έπρεπε να αποζημιώσει τον καταναλωτή χωρίς να υπολογίσει επιπλέον συμμετοχή του στα, κατά τα λοιπά ασφαλιστικά καλυπτόμενα, έξοδα της πραγματοποιηθείσας νοσηλείας. Περαιτέρω, υπό την εκδοχή εμμονής της εταιρείας στην άρνησή της να αποζημιώσει το συγκεκριμένο περιστατικό, θα υπήρχε στίγμα καταχρηστικότητας του επίμαχου συμβατικού όρου. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία κλήθηκε να επαναξιολογήσει την περίπτωση και να αναθεωρήσει τη θέση της, κάτι που συνέβη, με αποτέλεσμα να επέλθει η επίλυση της προκειμένης διαφοράς.

### 1.2.2. Ασφάλιση νομικής προστασίας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά ασφαλισμένου σχετικά με άρνηση ενεργοποίησης της κάλυψης νομικής προστασίας από την ασφαλιστική του εταιρεία. Ο



ασφαλισμένος ζήτησε να ενεργοποιηθεί η κάλυψη και να συνταχθεί εξώδικος δήλωση κατά του Δήμου, λόγω προκληθείσας ζημίας στο αυτοκίνητό του από πτώση σε λακούβα. Η εταιρεία αρνήθηκε την ενεργοποίηση της κάλυψης, επικαλούμενη ότι το ύψος της ζημιάς είναι μικρότερο των 300 ευρώ και, συνεπώς, η ενεργοποίηση της κάλυψης κρίνεται ασύμφορη για δικαστικές ενέργειες, χωρίς, ωστόσο, στους όρους του συμβολαίου να προσδιορίζεται ευκρινώς η έννοια του «ασύμφορου», αναγράφοντας συγκεκριμένο ποσό.

Η Αρχή κάλεσε την εταιρεία να επανεξετάσει τη θέση της, εκτιμώντας ότι η παράλειψη καθορισμού του ελάχιστου ποσού αποζημίωσης που απαιτείται για την ενεργοποίηση της κάλυψης καθιστά τον όρο αδιαφανή, ενώ στο συμβόλαιο προβλεπόταν ρητά η δυνατότητα για προσπάθεια εξώδικης διευθέτησης της υπόθεσης, με σκοπό τη διασφάλιση των συμφερόντων του ασφαλισμένου.

Η πρόταση της Αρχής έγινε δεκτή από την εταιρεία.

### 1.2.3. Ταξιδιωτική ασφάλιση

Κάτοχος ασφαλιστηρίου συμβολαίου ταξιδιωτικής ασφάλισης αλλοδαπής ασφαλιστικής εταιρείας υπέβαλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορά κατά της εταιρείας ασφαλιστικής πρακτόρευσης, λόγω άρνησης καταβολής αποζημίωσης, αν και ακυρώθηκε η προγραμματισμένη πτήση του προς το εξωτερικό λόγω των παγκόσμιων μέτρων πρόληψης για την εξάπλωση της πανδημίας.

Η εταιρεία απέρριψε την απαίτηση του ασφαλισμένου ως μη ασφαλιστικά καλυπτόμενη από τους όρους του συμβολαίου ταξιδιωτικής ασφάλισης, επικαλούμενη ότι δεν έχει πάρει έγκριση αποζημίωσης από την αλλοδαπή ασφαλιστική εταιρεία.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού του ρόλου και λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της ανακύψασας διαφοράς, τα προβλεπόμενα στους όρους του συμβολαίου και, ειδικότερα, την πρόβλεψη της περίπτωσης, κατά την οποία ο ασφαλισμένος βρίσκεται σε καραντίνα, πρότεινε στην εταιρεία την επανεξέταση της θέσης της προς άμεση καταβολή της αιτηθείσας αποζημίωσης.

Η εταιρεία συμφώνησε στη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, ζητώντας προηγουμένως από τον καταναλωτή να προσκομίσει βεβαίωση από την αεροπορική εταιρεία περί μη χρήσης των credits που του είχε δώσει.

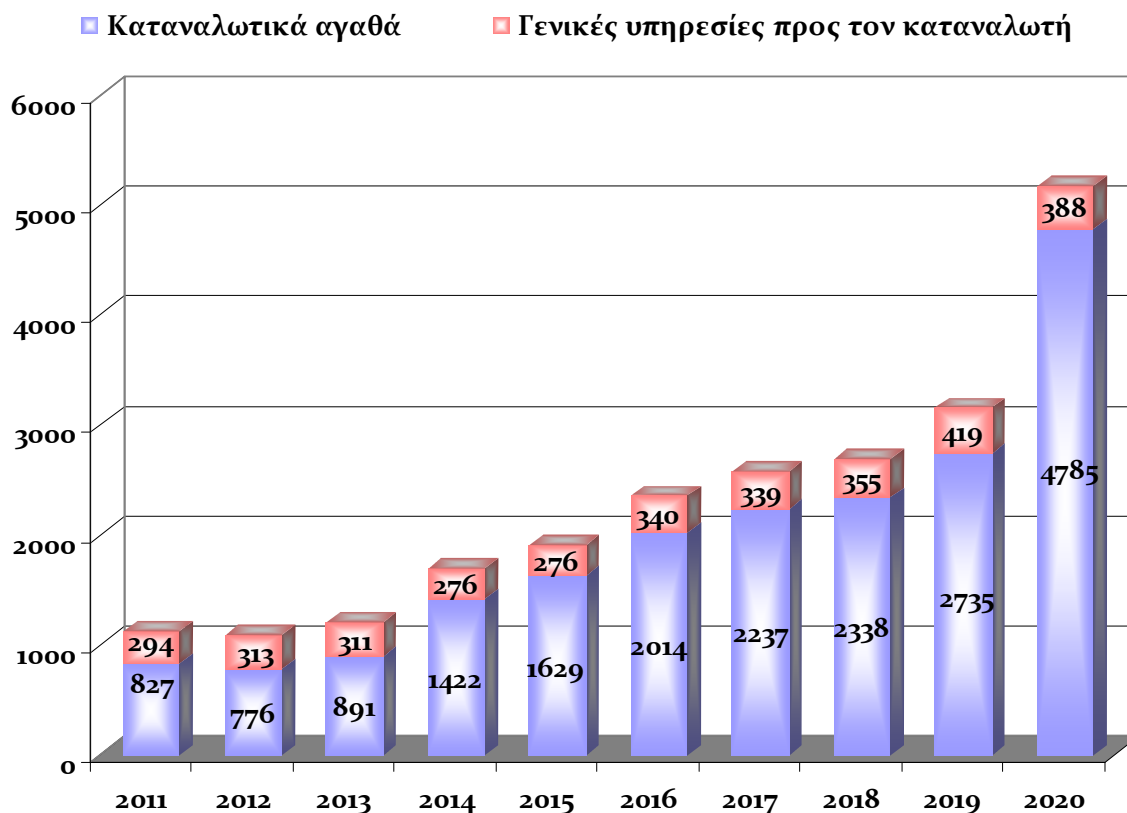


## 2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
2018	2.338	23,3 %	355	3,5 %
2019	2.735	24,1 %	419	3,7 %
<b>2020</b>	<b>4.785</b>	<b>37 %</b>	<b>388</b>	<b>3 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>23.131</b>	<b>26,2 %</b>	<b>4.046</b>	<b>4,6 %</b>

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.

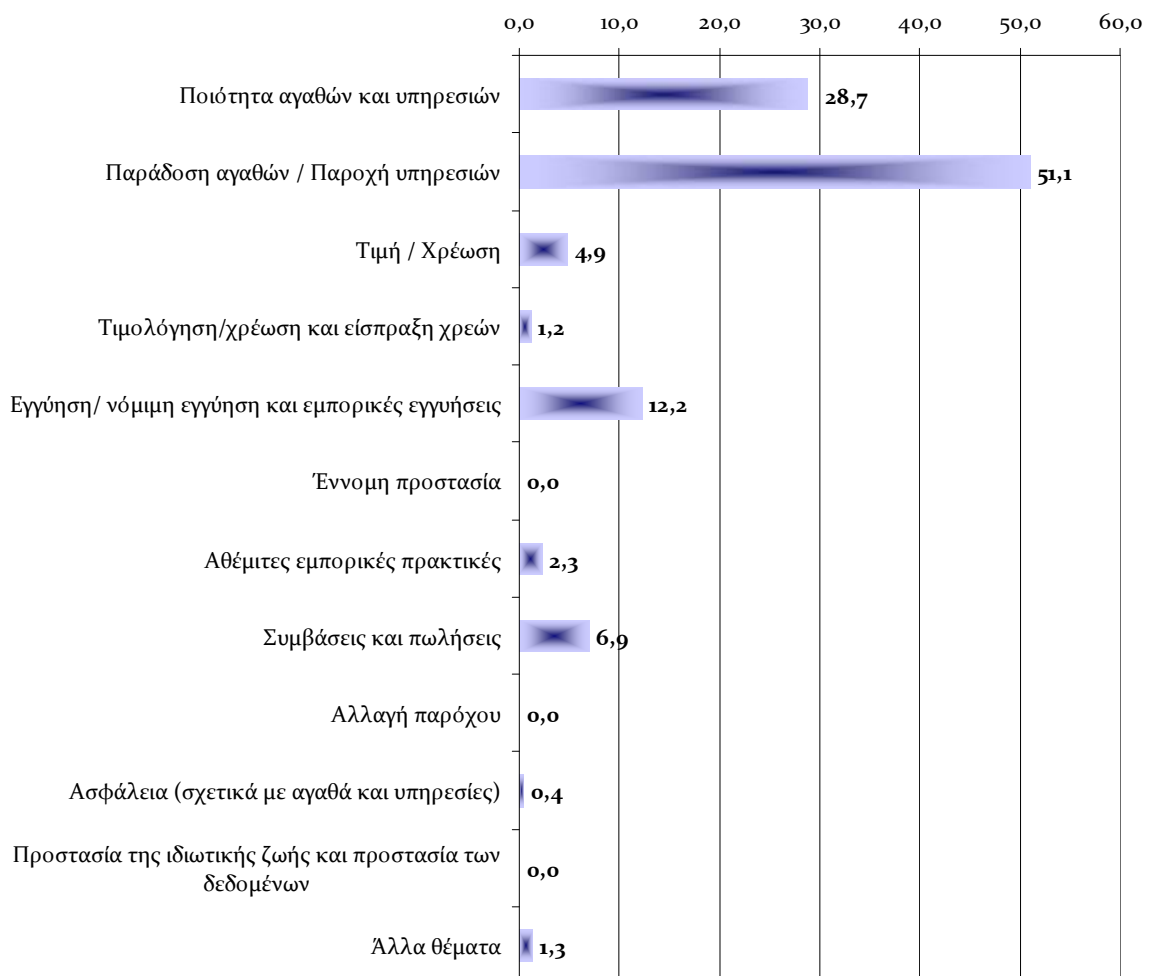




**Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2020).**

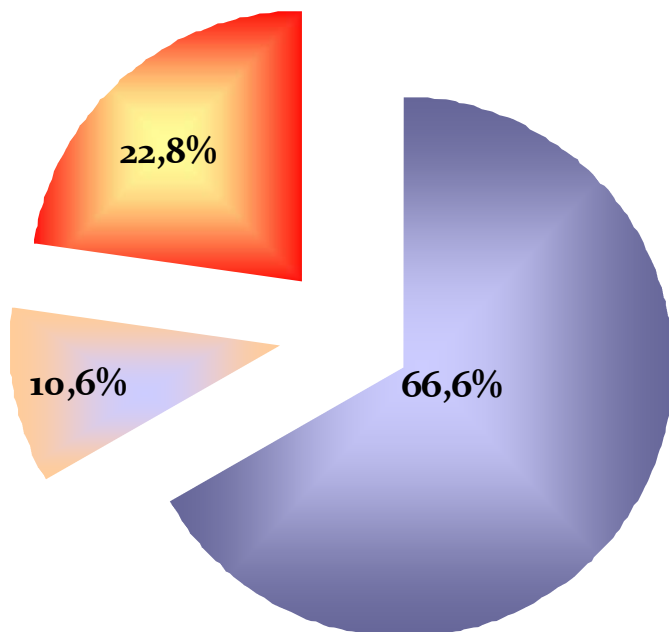
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	1.972	41,2 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	476	9,9 %
Επίπλωση και διακόσμηση	439	9,2 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	431	9 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	270	5,6%
Μικρές οικιακές συσκευές	207	4,3 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	193	4 %

**Γράφημα 40: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2020).**



Γράφημα 41: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

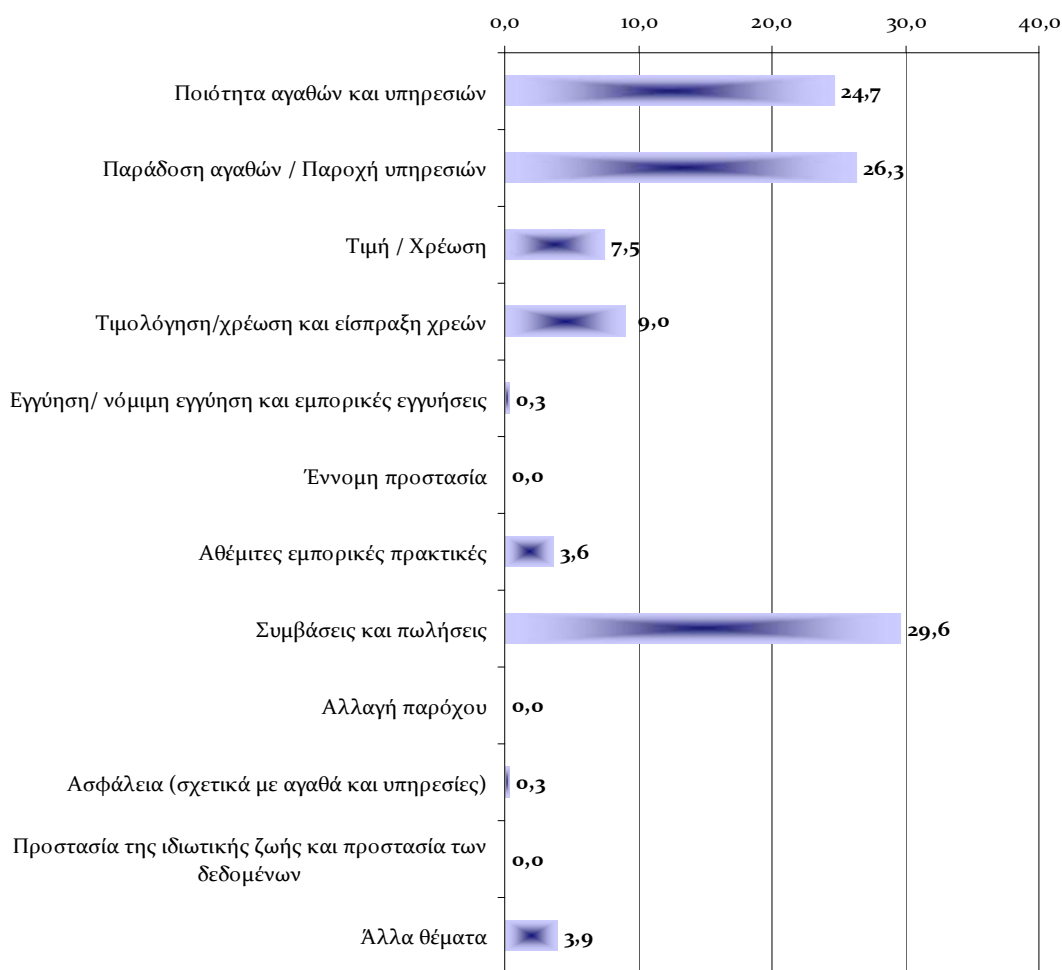
■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2020).

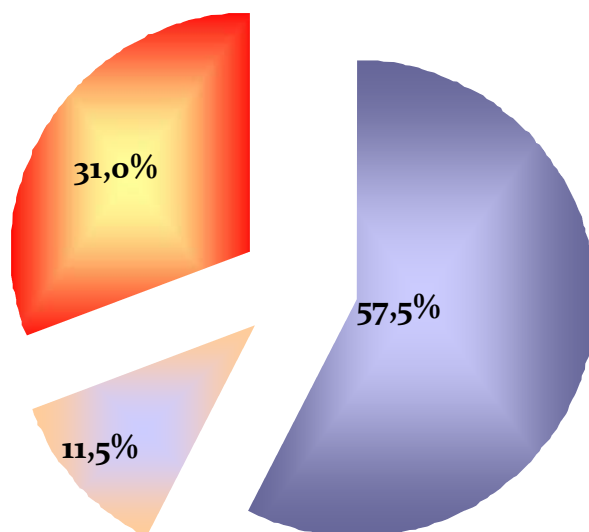
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	121	31,2 %
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	102	26,3 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	57	14,7 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	35	9 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	22	5,7 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	20	5,2 %

**Γράφημα 42: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2020).**



**Γράφημα 43: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες



## 2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 2.1.1. Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές αγορές

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε εντός του 2020 αποδέκτης εξαιρετικά μεγάλου αριθμού έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων-καταγγελιών σχετικά με προβλήματα που αντιμετώπισαν οι καταναλωτές με τις διαδικτυακές αγορές τους, ιδίως προϊόντων τεχνολογίας (κινητών τηλεφώνων, τάμπλετ, φορητών υπολογιστών, κ.λπ.).

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές κατήγγειλαν, ως επί το πλείστον, τη μη προσήκουσα εκτέλεση των παραγγελιών τους από ορισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία διέθεταν προς πώληση τα προϊόντα τους σε ιδιαίτερα προνομιακές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα «προϊόντα-κράχτες».

Συνήθης πρακτική αυτών των καταστημάτων ήταν να μην παραδίδουν τα προϊόντα εντός του συμφωνημένου κατά περίπτωση χρόνου και να μεταθέτουν διαρκώς τον χρόνο παράδοσης σε μελλοντικές ημερομηνίες, χωρίς, όμως, εν τέλει να τηρούν τις δεσμεύσεις τους απέναντι στους καταναλωτές και χωρίς να προβαίνουν σε επιστροφή των χρηματικών ποσών που είχαν προεισπράξει προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών. Στις περισσότερες, δε, περιπτώσεις, οι εν λόγω επιχειρήσεις διέκοψαν, μετά τη συναλλαγή, και κάθε επικοινωνία με τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να λάβουν καμία πληροφόρηση σε σχέση με την πορεία των αγορών τους ή το ενδεχόμενο επιστροφής των χρημάτων τους.

Η Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, ανέδειξε τις ανωτέρω αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές και διαβίβασε κάθε σχετική αναφορά στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων. Παράλληλα, δεδομένης της αναγκαιότητας και της ποινικής διερεύνησης αυτών των υποθέσεων, προέβη στην υποβολή μηνυτήριων αναφορών στον αρμόδιο εισαγγελέα.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε μέσω δελτίου Τύπου στους καταναλωτές για την καλύτερη προστασία τους:

- Να προτιμούν την πραγματοποίηση αγορών από αξιόπιστα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα. Σημαντική ένδειξη αξιοπιστίας είναι η μακρόχρονη λειτουργία των καταστημάτων στην αγορά και η ύπαρξη φυσικής έδρας τους.
- Να ελέγχουν πάντοτε τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται για το ηλεκτρονικό κατάστημα από τον ιστότοπό του. Να αναζητούν, ειδικότερα, την επωνυμία της εταιρείας και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης ταχυδρομικής διεύθυνσης. Η ύπαρξη μόνο ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και κινητού τηλεφώνου δεν αρκεί και αποτελεί, μάλιστα, ένδειξη απάτης.
- Να ελέγχουν, οπωσδήποτε, πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος παρέχει ασφαλή σύνδεση για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων, όπως στοιχείων πιστωτικών καρτών. Βεβαιώνονται ότι το σύμβολο ασφαλούς μετάδοσης δεδομένων εμφανίζεται στο πεδίο «διεύθυνση του προγράμματος περιήγησης» - browser με τη μορφή HTTPS. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζουν ότι το e-shop διαθέτει SSL (Secure Sockets Layer), δηλαδή πρωτόκολλο ασφαλούς μετάδοσης ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο, ειδικά για αγορές με πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες και paypal.
- Να εντοπίζουν στο διαδίκτυο τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλάξει με το κατάστημα. Αυτό γίνεται εύκολα, πληκτρολογώντας το όνομα της εταιρείας ή του ηλεκτρονικού καταστήματος σε μία μηχανή αναζήτησης. Να

προσεγγίζουν τις συστάσεις με κριτικό μάτι, διότι μπορεί να είναι παραπλανητικές ή κατασκευασμένες.

- Τα αναγνωρισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν στον ιστότοπό τους σήματα εμπιστοσύνης των ενώσεων ηλεκτρονικού εμπορίου και των οργανισμών που διαθέτουν πιστοποιητικά ασφαλείας και απορρήτου προσωπικών δεδομένων. Αυτό δείχνει ότι η εταιρεία είναι αξιόπιστη και ότι τηρεί τους βασικούς κανόνες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οπότε ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει από αυτήν με ασφάλεια.
- Να αποφεύγουν την πραγματοποίηση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα που απαιτούν, αποκλειστικά, την προείσπραξη του τιμήματος των αγαθών μέσω πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας, paypal ή τραπεζικού εμβάσματος και δεν διαθέτουν την αντικαταβολή ως εναλλακτικό τρόπο πληρωμής.
- Να μην πείθονται από τις υπερβολικά δελεαστικές τιμές των προϊόντων σε σχέση με τον ανταγωνισμό ή, εν πάση περιπτώσει, αυτό να μην είναι το μοναδικό κριτήριο για την πραγματοποίηση των αγορών τους.
- Επί σοβαρών ενδείξεων προβληματικής συναλλαγής, να προβαίνουν άμεσα σε αμφισβήτηση προς τα τραπεζικά τους ιδρύματα, εφόσον η εξόφληση των αγαθών έχει γίνει μέσω κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) και, αντίστοιχα, προς τους οργανισμούς διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών (πχ. paypal).
- Να λαμβάνουν επιβεβαίωση της παραγγελίας, την οποία να φυλάσσουν μαζί με κάθε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με αυτή. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσουν με τον έμπορο, να προτιμούν το ηλεκτρονικό μήνυμα. Με αυτό τον τρόπο, σε περίπτωση προβλήματος, θα έχουν στη διάθεσή τους έμπρακτες αποδείξεις της επαφής-επικοινωνίας τους, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες της συναλλαγής που έχουν συμφωνηθεί.

Ανάλογες συμβουλές δημοσιεύτηκαν με δελτίο Τύπου και για την ημέρα της «Black Friday», που το 2020 διεξήχθη αποκλειστικά στα ηλεκτρονικά καταστήματα, καθιστώντας εκ νέου αναγκαία την αυξημένη προσοχή καταναλωτών και προμηθευτών στην τήρηση υπεύθυνης στάσης.



### 2.1.2. Διοικητική συνεργασία - Διαβίβαση υποθέσεων σε άλλες Αρχές και Υπηρεσίες

- Διερευνώντας τις αναφορές καταναλωτών, διαπιστώθηκε η λειτουργία ηλεκτρονικού καταστήματος στο όνομα συγκεκριμένης εταιρείας, ενώ η κατάθεση του τιμήματος αγοράς προϊόντων πραγματοποιούνταν σε τραπεζικό λογαριασμό, δικαιούχος του οποίου εμφανιζόταν εταιρεία με διαφορετική επωνυμία. Το γεγονός κρίθηκε ύποπτο και υποχρέωσε την Αρχή μας να ενεργήσει στο πλαίσιο της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004, που προβλέπει τη συνεργασία της με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν στον καταναλωτή.

Το σύνολο των υπόψη αναφορών διαβιβάστηκε για περαιτέρω διερεύνηση στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών), τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς και στην αρμόδια για τα σχετικά θέματα Υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

- Η Αρχή δέχθηκε σημαντικό αριθμό έγγραφων αναφορών, αλλά και τηλεφωνικών παραπόνων, κατά συγκεκριμένων ηλεκτρονικών καταστημάτων (eshops) σχετικά με τη συστηματική παραβίαση της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή κατά την προμήθεια προϊόντων μέσω διαδικτύου. Σύμφωνα με την έρευνα που διενήργησε η Αρχή, διαπιστώθηκε η συστηματική υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από τα εν λόγω καταστήματα και, συγκεκριμένα, η πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη –χαμηλή σε σχέση με τον ανταγωνισμό- τιμή, χωρίς, στη συνέχεια, να μπορούν να ανταποκριθούν στην υποχρέωση της παράδοσης των παραγγελθέντων προϊόντων στους καταναλωτές και χωρίς να προβαίνουν σε ικανοποίηση του δικαιώματός τους της υπαναχώρησης.

Ενόψει του μεγάλου αριθμού των σχετικών αναφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε δέουσες ενέργειες αρμοδίως, όπως (α) τη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τις εμπλεκόμενες εταιρείες, προκειμένου να επιστρέψουν άμεσα στους καταναλωτές όλα τα εισπραχθέντα χρηματικά ποσά, (β) τη διαβίβαση του συνόλου των αναφορών στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις κατά λόγο αρμοδιότητας ενέργειές της, καθώς και (γ) την υποβολή μηνυτήριας αναφοράς προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών, δεδομένης της αναγκαιότητας και της ποινικής διερεύνησης των υποθέσεων.



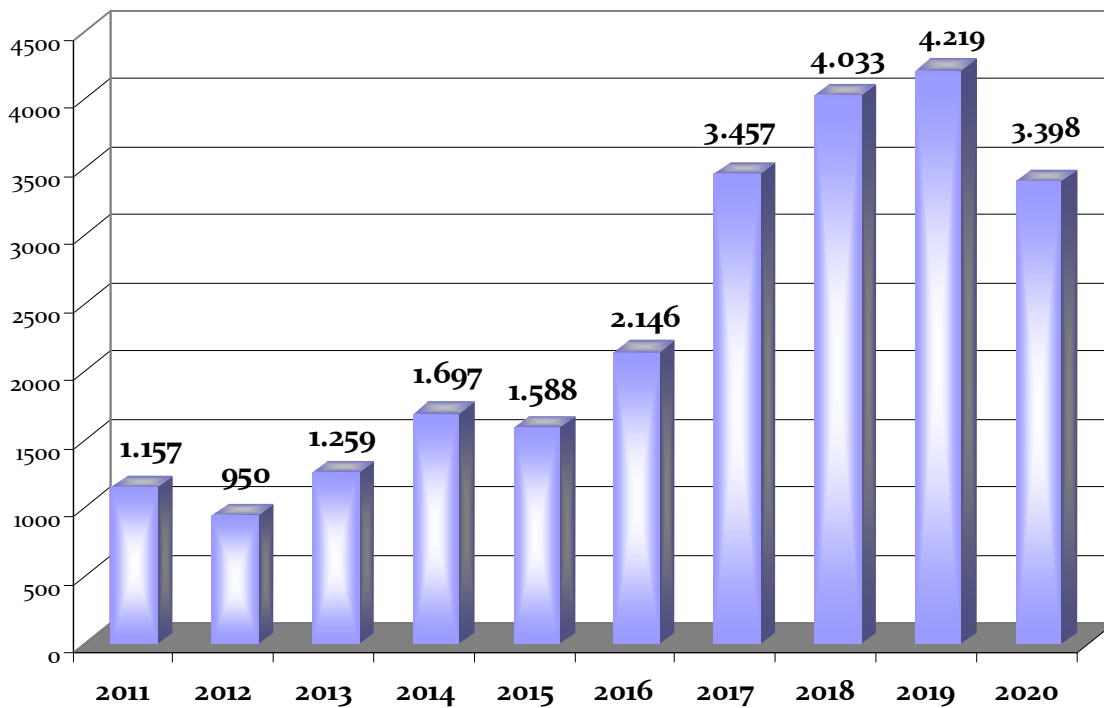


### 3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

**Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.**

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
2019	4.219	37,2 %
<b>2020</b>	<b>3.398</b>	<b>26,3 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>28.655</b>	<b>32,5 %</b>

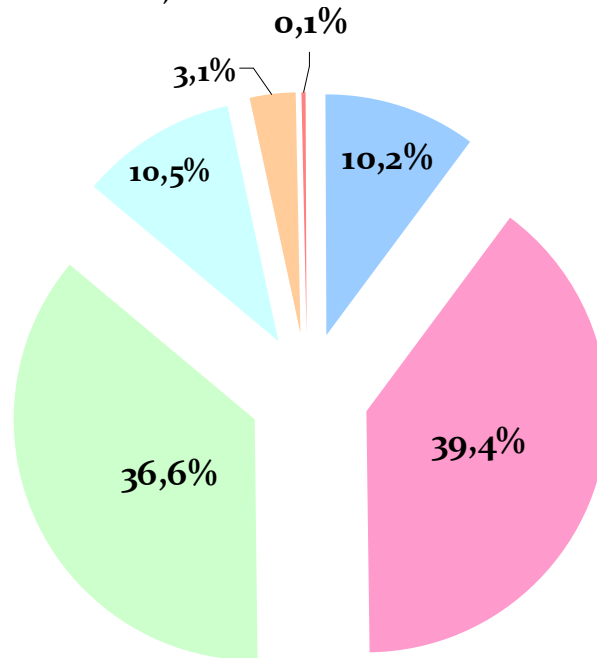
**Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.**



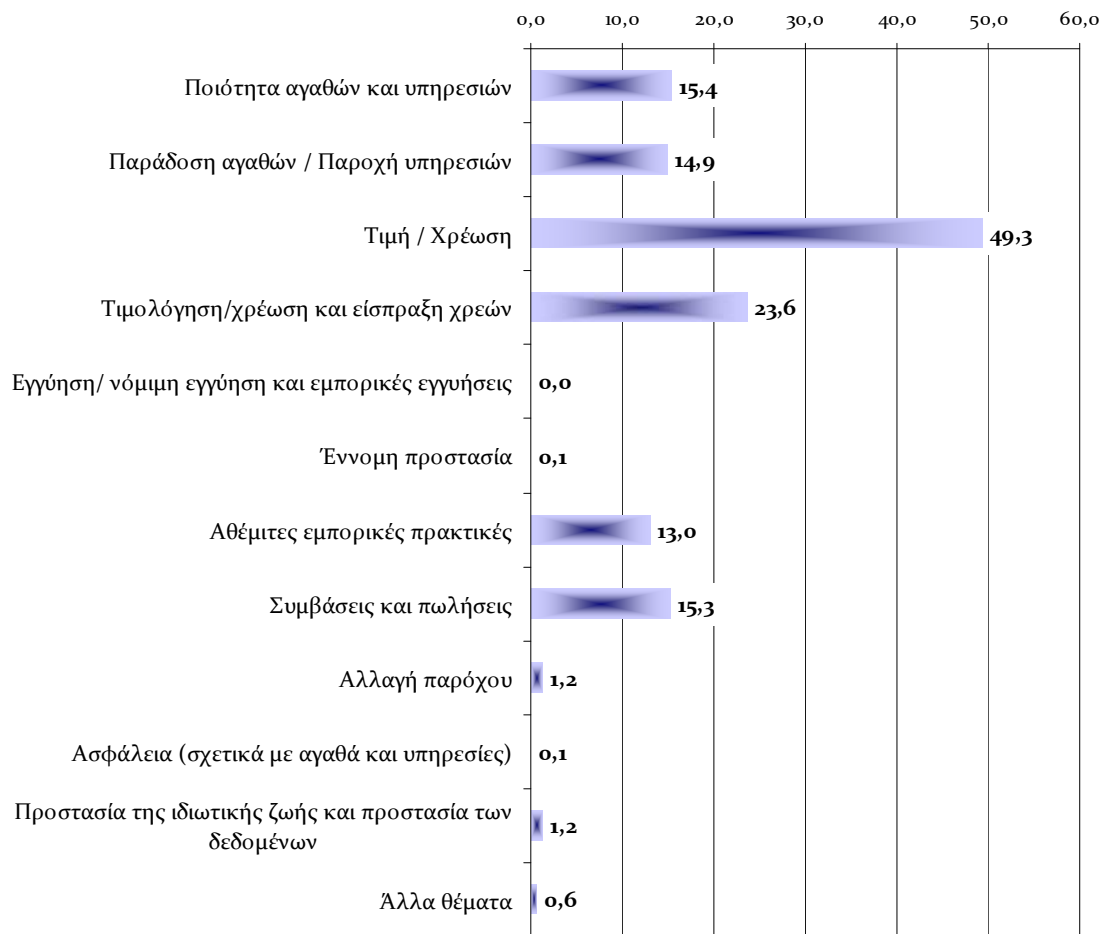


Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

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

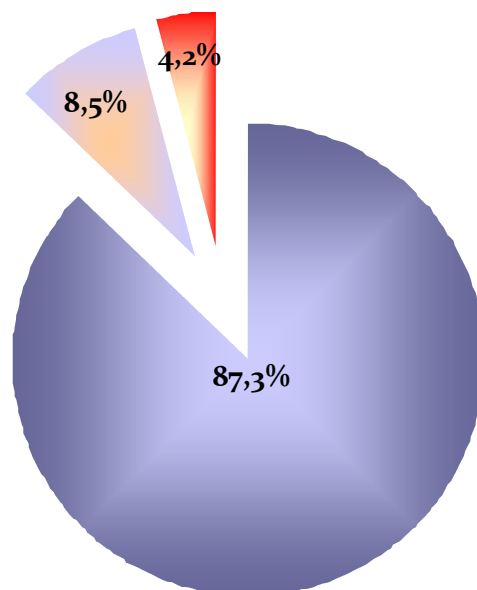


**Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2020).**



**Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες



### 3.1. Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες

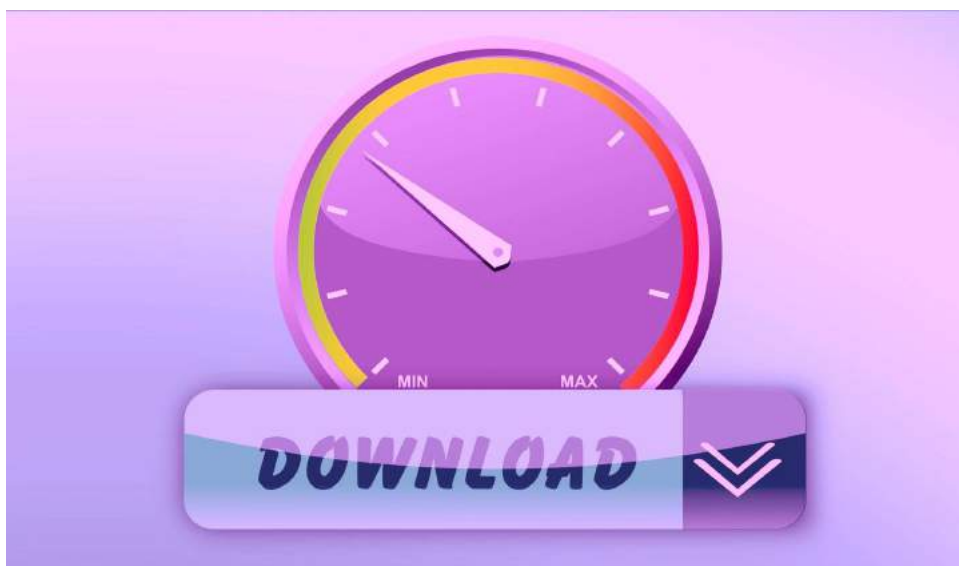
Το 2020, ως έτος της πρώτης καραντίνας που επιβλήθηκε για τον περιορισμό της διάδοσης του COVID-19, κατά τη διάρκεια της οποίας εφαρμόστηκαν κατά κόρον συστήματα τηλε-εργασίας και τηλε-εκπαίδευσης με χρήση εφαρμογών διαδικτύου, ανέδειξε προβλήματα που αφορούσαν στην ταχύτητα σύνδεσης των καταναλωτών στο ίντερνετ, η οποία πολύ συχνά απείχε σημαντικά από την ονομαστική ταχύτητα των οικονομικών προγραμμάτων τους. Σαν αποτέλεσμα, οι σχετικές αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή είχαν αξιοσημείωτη αύξηση, εν συγκρίσει με προηγούμενα έτη.

Η πανδημία ανέδειξε με επιτακτικό τρόπο την ανάγκη για ποιοτικές υπηρεσίες διαδικτύου, περισσότερο και από το αυξημένο κόστος των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στη χώρα μας, που μέχρι πρότινος αποτελούσε τον κύριο προβληματισμό των καταναλωτών. Αυτό, βέβαια, δεν σημαίνει ότι το κόστος των υπηρεσιών σταμάτησε να απασχολεί το καταναλωτικό κοινό. Τουναντίον, η ανάγκη για μεγαλύτερα πακέτα χρόνου ομιλίας και δεδομένων κινητής τηλεφωνίας εν μέσω πανδημίας και κοινωνικού εγκλεισμού εκφράστηκε σε πλήθος αναφορών προς την Αρχή μας, αφού πολλοί ήταν οι καταναλωτές που προσέφυγαν λόγω υπέρογκων χρεώσεων στους λογαριασμούς τους, οι οποίες προέκυψαν από υπερβάσεις της κατανάλωσης των οικονομικών προγραμμάτων τους.

Η μεσολάβηση της Αρχής μας στις περισσότερες περιπτώσεις υπερβάσεων της κατανάλωσης οδήγησε σε κάποιες ικανοποιητικές, για τα εμπλεκόμενα μέρη, λύσεις. Στις αναφορές που σχετίζονταν με την ποιότητα των υπηρεσιών διαδικτύου, η μεσολάβηση της Αρχής μας συνέβαλε στην εξεύρεση κάποιων πρόσκαιρων εναλλακτικών λύσεων, όπως τη δωρεάν διάθεση επιπλέον πακέτων δεδομένων στις κινητές τηλεφωνικές συνδέσεις των καταναλωτών, όμως η ταλαιπωρία τους σε συνθήκες πανδημίας παρέμεινε γεγονός.

Σε κάθε περίπτωση, η απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, που έχει καταστεί, πλέον, απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία της αγοράς και της καθημερινότητας των πολιτών, υπήρξε ζήτημα με ειδικό ποιοτικό βάρος το 2020.

Μεγάλος αριθμός παραπόνων αφορούσαν σε συνδέσεις ADSL 24 (πρόσβαση με ταχύτητες έως 24 Mbps), όπου η πραγματική ταχύτητα πρόσβασης (download) ήταν πολύ χαμηλότερη της ονομαστικής (της τάξης των 5-6 Mbps ή και 1-4 Mbps σε κάποιες περιπτώσεις). Οι εν λόγω ταχύτητες προ πανδημίας μπορεί να κρίνονταν επαρκείς για την πρόσβαση σε βασικές ψηφιακές υπηρεσίες, ωστόσο δεν αρκούσαν για να καλύψουν τις ομολογουμένως αυξημένες ανάγκες των πολιτών σε συνθήκες πανδημίας.



Ένα ειδικό θέμα που απασχόλησε πολλούς καταναλωτές το 2020 και συνδέεται με την πανδημία αφορούσε στην διακοπή διεξαγωγής πολλών δημοφιλών αθλητικών διοργανώσεων, μεταδιδόμενων τηλεοπτικά μέσω συνδρομητικής τηλεόρασης. Μάλιστα, η τηλεοπτική υπηρεσία μπορεί να είχε αγοραστεί με συνδυαστική οικονομική προσφορά για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών της ίδιας εταιρείας. Στις περισσότερες από αυτές τις περιπτώσεις, οι συμβάσεις για τηλεοπτική υπηρεσία ήταν νομικά διακριτές από τις συμβάσεις για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η δυσaréσκεια των καταναλωτών για τη διακοπή μετάδοσης των αθλητικών διοργανώσεων, που οφειλόταν, όμως, σε ανωτέρα βία (διακοπή διεξαγωγής τους κατόπιν σχετικής κανονιστικής πρόβλεψης στο πλαίσιο της πανδημίας) και όχι σε αυθαίρετη απόφαση των εταιρειών παροχής της τηλεοπτικής υπηρεσίας, οδήγησε πολλούς σε αιτήματα πρόωρης αζήμιας καταγγελίας των συμβάσεών τους, τόσο αυτών που αφορούσαν στην τηλεοπτική υπηρεσία όσο και εκείνων που αφορούσαν στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η μεσολάβηση της Αρχής μας στις σχετικές διαφορές οδήγησε και πάλι τις περισσότερες φορές σε επίτευξη συμβιβαστικών, αμοιβαία αποδεκτών λύσεων, είτε με πίστωση των χρεώσεων της τηλεοπτικής υπηρεσίας είτε με παροχή δυνατότητας για αζήμια πρόωρη καταγγελία της σύμβασης είτε με επιλογή, ύστερα από συμφωνία καταναλωτή-εταιρείας, άλλου συμβατικού σχήματος με σκοπό τη συνέχιση της μεταξύ τους συνεργασίας.

### 3.2. Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες

Αξιοσημείωτη ήταν το 2020 η αύξηση των αναφορών που σχετίζονταν με παράπονα των καταναλωτών για την καθυστερημένη επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων τους (συνήθως, προϊόντων που είχαν αγοράσει από ηλεκτρονικά καταστήματα εν μέσω πανδημίας), προβάλλοντας σωρεία αποζημιωτικών αιτημάτων. Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. υπ' αριθ. 688/52 – Β' 1412/2013), οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών αποκτούν δικαίωμα αποζημίωσης λόγω πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών αυτών από τους ταχυδρομικούς παρόχους, ενώ στις περιπτώσεις πλημμελούς παροχής συγκαταλέγεται, πράγματι, και η καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών.

Για τον καλύτερο χειρισμό αυτών των υποθέσεων, η Αρχή ενημέρωνε τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές σχετικά με τα αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται για τη στοιχειοθέτηση των αιτημάτων τους, ήτοι:

- Έγγραφο αποτύπωση του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, ο οποίος τυχόν δεν τηρήθηκε.
- Βεβαίωση παραίτησης του αποστολέα από το αποζημιωτικό του δικαίωμα, δεδομένου ότι, σύμφωνα με τον νόμο, η αποζημίωση λόγω πλημμελούς παροχής των ταχυδρομικών υπηρεσιών καταβάλλεται στον αποστολέα και, μόνο εάν αυτός παραιτηθεί του δικαιώματός του, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Όπου υποβλήθηκαν πλήρεις και τεκμηριωμένες αναφορές από τους καταναλωτές, αλλά, εντούτοις, υπήρξε άρνηση των παρόχων να ικανοποιήσουν τα συναφή αιτήματα κατ' επίκληση, ως επί το πλείστον, λόγων ανωτέρας βίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε προτάσεις με το εξής σκεπτικό:

Η έναρξη της πανδημίας, τον Μάρτιο 2020, και οι επιπτώσεις της στην καθημερινή κοινωνική και οικονομική ζωή των πολιτών συνδυάστηκε με μία άνευ προηγουμένου άσκηση πίεσης στις

λειτουργικές αντοχές του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε ό,τι αφορά τη διακίνηση τόσο του συνήθους όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολών και δεμάτων) όσο, πολύ περισσότερο, και τη διακίνηση εμπορευμάτων, ο αριθμός των οποίων αυξήθηκε τρομακτικά λόγω της επιβολής πρωτόγνωρων νομοθετικών περιορισμών στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων και της, κατά συνέπεια, εντατικοποίησης των ηλεκτρονικών αγορών από τους καταναλωτές.

Η αιφνίδια, λόγω της αδυναμίας πρόβλεψής της, έλευση μίας τέτοιας κατάστασης υπήρξε πράγματι συνώνυμο της έννοιας της ανωτέρας βίας και σε συντριπτικό βαθμό ήταν η λογική και κατανοητή αιτία των πολύ μεγάλων καθυστερήσεων που παρατηρήθηκαν στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων. Έκτοτε, η πανδημία δείχνει να αποτελεί μία παρατεταμένη κατάσταση, η οποία, κατόπιν μιας μικρής υφειακής πορείας στη διάρκεια του καλοκαιριού, συνέχισε να επηρεάζει δυσμενώς την καθημερινότητα των πολιτών και του εμπορικού-επιχειρηματικού κόσμου. Πλέον, το στοιχείο του αιφνιδιασμού απουσιάζει από την κατάσταση της πανδημίας και στη θέση του έχει εγκαθιδρυθεί η αναγκαστική και επιβεβλημένη προσαρμογή όλων στα δυσάρεστα αυτά δεδομένα.

Κρίσιμη για τον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών υπήρξε, κατά γενική ομολογία, η περίοδος του Φθινοπώρου 2020, όταν εν μέσω της συνεχιζόμενης πανδημίας και ενόψει των δύο μεγάλων εκπτώτικων γεγονότων (Black Friday και Cyber Monday), αλλά και της εορταστικής περιόδου των Χριστουγέννων, ήταν αναμενόμενη η εκτίναξη των ηλεκτρονικών αγορών και, κατ' επέκταση, η πολλαπλασιαστική αύξηση του κύκλου εργασιών των ταχυδρομικών επιχειρήσεων.

Οι παράγοντες αυτοί επέβαλαν την κάλυψη όσων κενών (δικαιολογημένα) παρατηρήθηκαν στην πρώτη φάση της πανδημίας και, συγκεκριμένα, την έγκαιρη προετοιμασία των ταχυδρομικών παρόχων σε υλικές, τεχνολογικές και ανθρώπινες υποδομές, προκειμένου για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της ορατά επερχόμενης κατάστασης, αντλώντας εμπειρία από τη διαχείρισή της κατά το παρελθόν και συνυπολογιζόμενου, παράλληλα, του κατά τεκμήριο κρίσιμου ρόλου τους ως τη ραχοκοκαλιά σχεδόν κάθε είδους οικονομικής δραστηριότητας της χώρας εν μέσω αυτής της δύσκολης συγκυρίας.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, αναγνωρίζοντας ότι η συνεχιζόμενη πανδημική κατάσταση δεν έχει πάψει να προκαλεί προβλήματα στη λειτουργία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, αλλά προτάσσοντας, ταυτόχρονα, την εύλογη απαίτηση για τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου των υπηρεσιών τους προς όφελος της κατάκτησης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, αλλά και της διασφάλισης της εύρυθμης λειτουργίας του εμπορίου, ιδίως του ηλεκτρονικού, δεδομένης, επιπλέον, της πρωταρχικής επιδίωξης της Αρχής μας για την επίλυση των ανακουψασών διαφορών καλόπιστα και με συμβιβαστικό προσανατολισμό, απευθύνθηκε πρόταση στις εταιρείες όπως προβούν σε πλήρη ικανοποίηση των αποζημιωτικών αιτημάτων των καταναλωτών, κατ' αναλογία με τις ημέρες καθυστέρησης στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων της.

Οι προτάσεις αυτές έγιναν αποδεκτές.

### 3.3. Ενέργειες επί υποθέσεων σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες

#### **3.3.1. Επιβολή νέου ειδικού τέλους εκτελωνισμού στις εμπορικού χαρακτήρα εισαγωγές από τρίτες (εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης) χώρες**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε εντός του 2020 αποδέκτης πολλών τηλεφωνικών παραπόνων και έγγραφων αναφορών από καταναλωτές σχετικά με την αναπροσαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.» που εφαρμόζεται για τα ειδικά τέλη εκτελωνισμού. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο έρευνας που διεξήγαγε η Αρχή, διαπιστώθηκε ότι, βάσει προηγούμενης τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας, η οποία ίσχυε μέχρι τις 2-2-2020, προβλεπόταν η επιβολή τέλους εκτελωνισμού, κλιμακωτού ύψους από 15



έως 50 ευρώ, αναλόγως της στατιστικής αξίας του εκάστοτε εκτελωνισθέντος ταχυδρομικού αντικειμένου.

Οι συγκεκριμένες χρεώσεις αφορούσαν σε ταχυδρομικά αντικείμενα (δέματα και επιστολικό ταχυδρομείο) προέλευσης εξωτερικού που, κατ' επιταγή της κείμενης νομοθεσίας, προσκομίστηκαν στο αρμόδιο Τελωνείο από υπάλληλό της εταιρείας, επιλέχθηκαν από τελωνειακό υπάλληλο για περαιτέρω έλεγχο και κρίθηκε, τελικά, ότι υπόκεινται σε δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις.

Από τις 3-2-2020 φαίνεται ότι τέθηκε εκ μέρους της εταιρείας σε ισχύ νέα τιμολογιακή πολιτική, κοινή για δέματα και επιστολικό ταχυδρομείο εξωτερικού, με την οποία η επιβολή του ως άνω τέλους εκτελωνισμού επεκτάθηκε και σε όσα ταχυδρομικά αντικείμενα επιλέγονται κατά τον αρχικό διαχωρισμό από τις τελωνειακές Αρχές για περαιτέρω έλεγχο, επειδή παρουσιάζουν τελωνειακό ενδιαφέρον, αλλά καταλήγουν τελικά να φέρουν τελωνειακή διασάφηση με μηδενικούς φόρους και δασμούς. Το τέλος αυτό είναι πάγιο και ανέρχεται σε 15 ευρώ, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Ωστόσο, σύμφωνα με τον σχολιασμό και τις κατευθυντήριες οδηγίες της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης (UPU) επί του άρθρου 20.3 της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης (Decisions of the 2016 Istanbul Congress), η είσπραξη του τέλους εκτελωνισμού από τους καθολικούς παρόχους θα πρέπει να γίνεται μόνο επί των ταχυδρομικών αντικειμένων που καταλήγουν τελικά, ύστερα από τον έλεγχο των αρμόδιων τελωνειακών Αρχών, να επισείουν δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις.

Ενόψει τούτου και σε συνδυασμό με την έντονη ανησυχία και τις διαμαρτυρίες του καταναλωτικού κοινού, η Αρχή μας κάλεσε την εταιρεία να αποδεχτεί πρόταση σχετικά με την αναστολή ισχύος της επίμαχης νέας επιβαλλόμενης χρέωσης, σύμφωνα και με τις σχετικές συστάσεις της UPU, και η εταιρεία, ανταποκρινόμενη θετικά, δήλωσε ότι θα συνεχίσει να μην επιβάλλει καμία χρέωση στα ταχυδρομικά αντικείμενα που, ύστερα από έλεγχο κατά τη διαδικασία του εκτελωνισμού, προκύπτει γι' αυτά μηδενική χρέωση δασμών και φόρων (αξία αντικειμένων κάτω των 22 ευρώ).

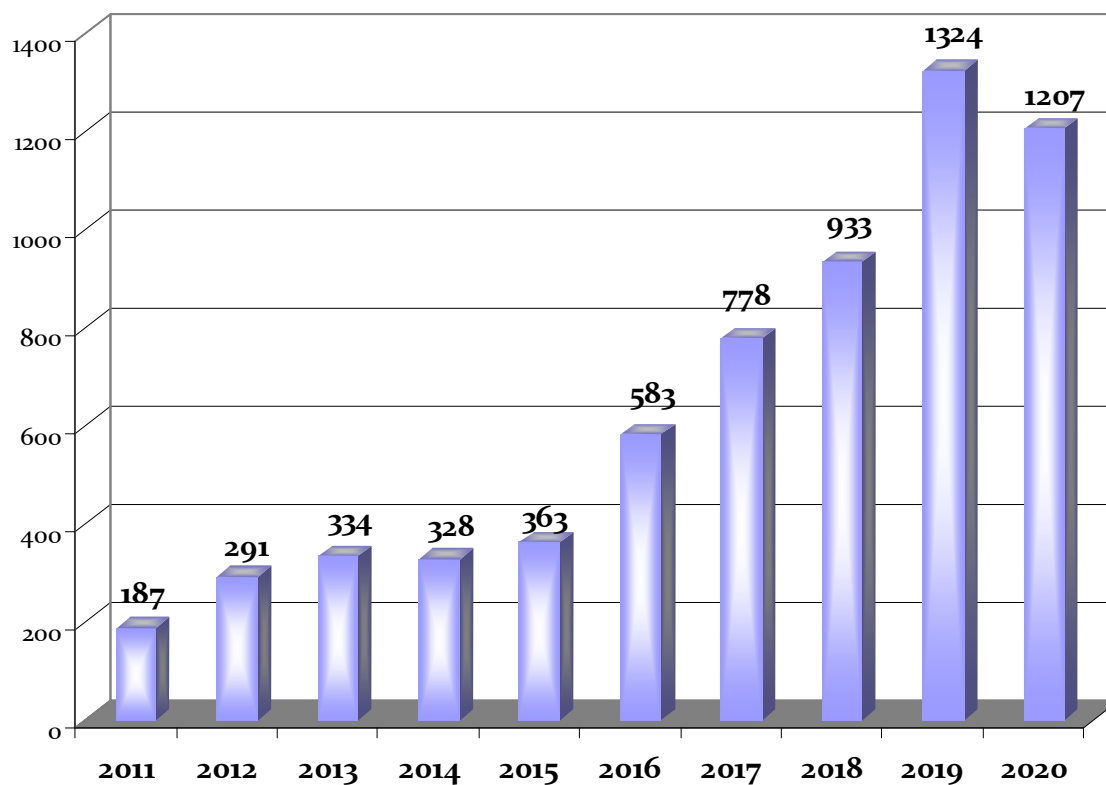


## 4. Ενέργεια και ύδρευση

Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

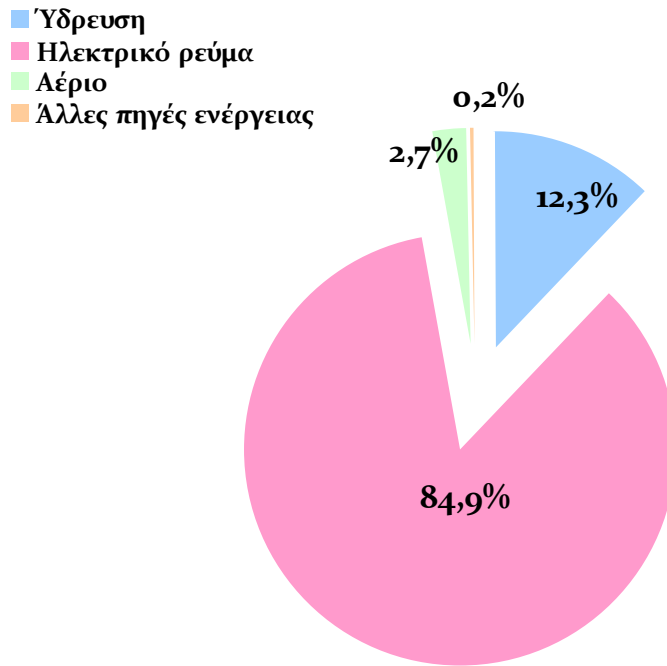
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	187	4,9 %
2012	291	8,2 %
2013	334	8,1 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
2019	1.324	11,7 %
<b>2020</b>	<b>1.207</b>	<b>9,3 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>6.899</b>	<b>7,8 %</b>

Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

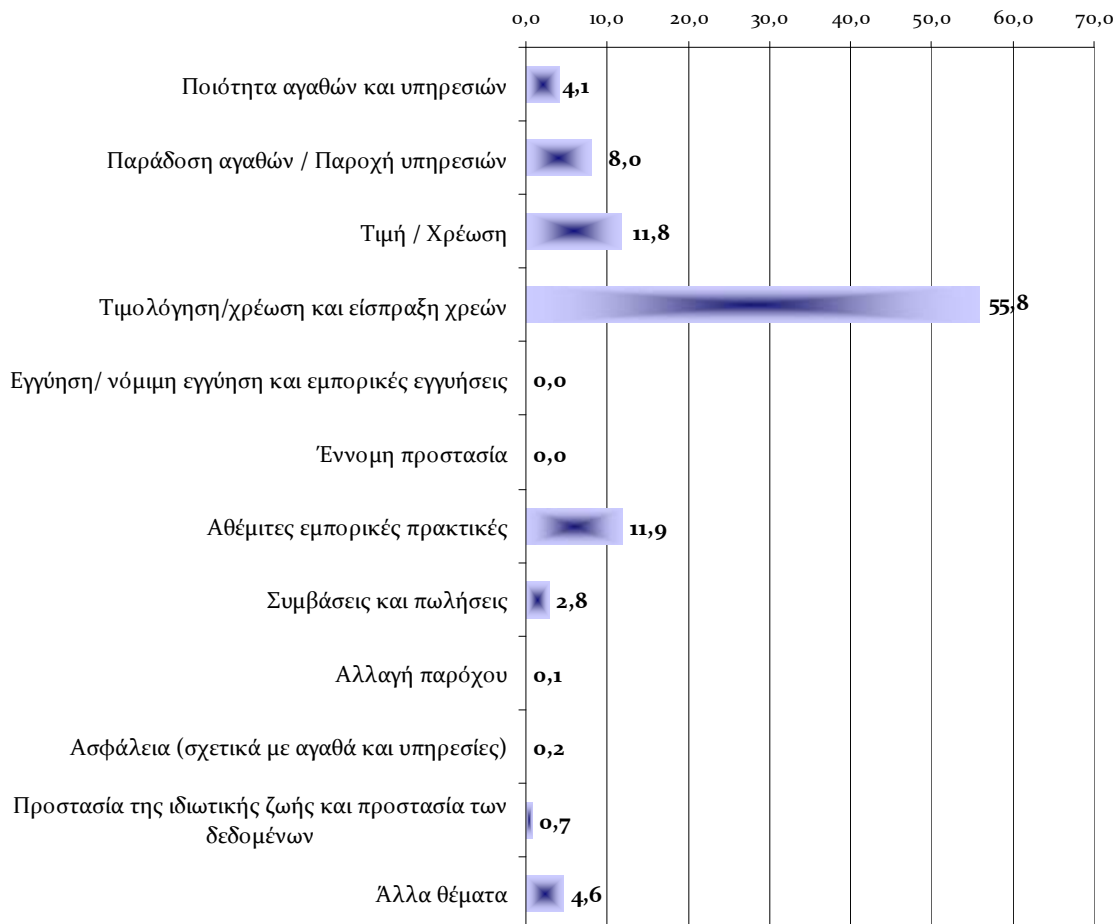




Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

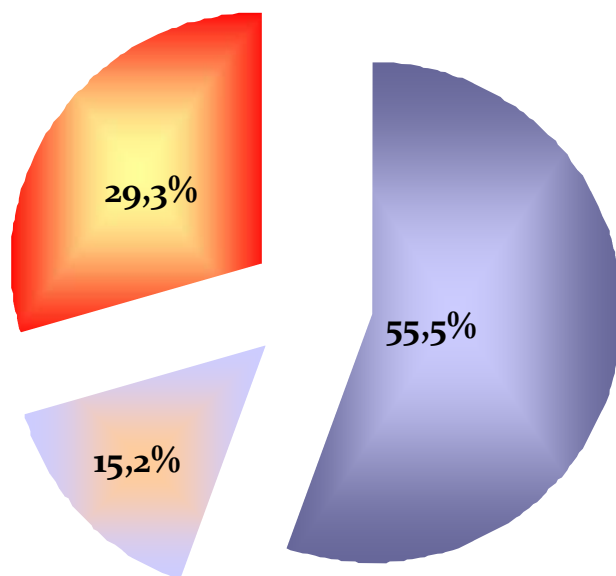


Γράφημα 50: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2020).



Γράφημα 51: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



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

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας το 2020 σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση λογαριασμών και, ιδιαίτερα, την αμφισβήτηση μεγάλων χρεώσεων με τις συνήθεις ονομασίες «Ρήτρα ΟΤΣ» ή «Ρήτρα Κόστους Προμήθειας», για τις οποίες δεν έλαβαν ποτέ γνώση κατά τη σύναψη της σύμβασης. Το συγκεκριμένο πρόβλημα έχει αναγνωριστεί και από τη ΡΑΕ, η οποία εξέδωσε σχετική απόφαση (υπ' αριθ. 409/2020 - Β' 1364) για τη διαφανή γνωστοποίηση των ρητρών αυτών και, ιδίως, σχετικά με:

- Τον καθορισμό ενός και μόνο μεγέθους της αγοράς, το οποίο είναι σαφώς ορισμένο, εύλογα επαληθεύσιμο και δεν υπόκειται σε εκκαθάριση, σύμφωνα με συγκεκριμένη μεθοδολογία.
- Την υποχρέωση διαφάνειας των χρεώσεων και, ιδίως, την αναγραφή των μηχανισμών αναπροσαρμογής του τιμήματος στο ίδιο πεδίο, όπου αναγράφονται οι υπόλοιπες χρεώσεις προμήθειας, και όχι στους γενικούς όρους της σύμβασης.
- Τη συμβατότητα του εύρους τιμών αναπροσαρμογής του τιμήματος με ιστορικά δεδομένα και εύλογες προβλέψεις διακύμανσης, ώστε να ενεργοποιούνται μόνο σε πραγματικά απρόβλεπτες περιστάσεις.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει ήδη διαπιστώσει ότι η διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και σύναψης νέας σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, όπως αυτή καθορίζεται από την κείμενη νομοθεσία (ν. 2251/1994, Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες), δεν τηρείται πάντοτε από τους προμηθευτές. Παρατηρήθηκε, επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις η μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών για το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο προμήθειας. Ειδικότερα, έχουν καταγραφεί τα εξής προβληματικά ζητήματα:

- Υπολογισμός έκπτωσης σε ανόμοια προϊόντα.
- Υπολογισμός έκπτωσης μόνο σε ανταγωνιστικές χρεώσεις.
- Μη ενημέρωση για το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών και μη χορήγηση υποδείγματος υπαναχώρησης.
- Μη καταγραφή τηλεφωνικών επικοινωνιών.
- Μη σύναψη έγγραφων συμβάσεων προμήθειας.
- Μη σύναψη διακριτών (α) προσφοράς και (β) σύμβασης προμήθειας.
- Μη αποστολή τιμολογίων προμήθειας.
- Μη αναλυτική και σαφής ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα και τα κριτήρια αναπροσαρμογής (ρήτρες ΟΤΣ) ή τροποποίησης του τιμήματος.
- Μη παροχή εύλογου χρόνου μεταξύ της παράδοσης και της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας.

Επιπλέον, η Αρχή έχει διαπιστώσει τη συχνή παραβίαση μίας εξίσου σημαντικής διάταξης της ως άνω απόφασης της ΡΑΕ και, συγκεκριμένα, τη μη επιβολή ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης από τους προμηθευτές, σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από τον

καταναλωτή, όταν το τιμολόγιο προμήθειας που καθορίζεται από τη σύμβαση δεν είναι σταθερό, αλλά κυμαινόμενο.

Την Αρχή απασχόλησε και σημαντικός αριθμός αναφορών σχετικά με υπερβολικές καθυστερήσεις εκ μέρους των προμηθευτών στην απόδοση πιστωτικού υπόλοιπου στους καταναλωτές, που προέκυπτε μετά την έκδοση τελικού λογαριασμού. Σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 20 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης. Μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής στις σχετικές υποθέσεις, το σύνολό τους επιλύθηκε ικανοποιητικά για τους καταναλωτές.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθούν σημαντικά προβλήματα που παρατηρήθηκαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών συγκεκριμένα από την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», τόσο σε επίπεδο πληρότητας των εγγράφων απαντήσεων προς τους καταναλωτές όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής και ταχείας συμμετοχής της στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Θα πρέπει, ωστόσο, να σημειώσουμε ότι, κατόπιν σχετικών επανειλημμένων συστάσεων της Αρχής, η εταιρεία προχώρησε στη θέσπιση αριθμού δωρεάν τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

#### **4.1.1. Σημαντικότερες παρεμβάσεις**

Θέματα, για τα οποία η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις εντός του 2020, αφορούσαν:

##### Θέματα οφειλών

- Την υποχρέωση διακανονισμού των οφειλών ευάλωτων πελατών σε μηνιαία προτεινόμενη δόση, ίση με το 50% της αντίστοιχης μέσης μηνιαίας δαπάνης για την αξία ηλεκτρικής ενέργειας της υπό κρίση παροχής (άρθρο 34 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας).
- Τη μη αξίωση καταβολής οφειλών προηγούμενων χρηστών (ιδιοκτήτη ή μισθωτή) από τον επόμενο καταναλωτή, ως προϋπόθεση για τη σύναψη σύμβασης (άρθρο 9γ του ν. 2251/1994).
- Την άρση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής της άρνησης λύσης της σύμβασης και παροχής ανεπιθύμητων υπηρεσιών, σε περίπτωση μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών (άρθρα 9γ επ. του ν. 2251/1994).

##### Θέματα συμβάσεων

- Την υποχρέωση διακριτής αποστολής και υπογραφής προσφοράς προμήθειας και σύμβασης προμήθειας, μετά την αποδοχή της αίτησης προσφοράς προμήθειας και της παρέλευσης ικανού χρόνου από την αποστολή έως και την υπογραφή της σύμβασης προμήθειας (άρθρα 16, 17, 18 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες), οι οποίες περιέχουν, κατ' ελάχιστο, την πλήρη και αναλυτική περιγραφή των τιμολογίων προμήθειας, τη διαδικασία τιμολόγησης, τη μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων, καθώς και την εκτίμηση του ετήσιου κόστους βάσει της προσφοράς προμήθειας.
- Τη λύση της σύμβασης προμήθειας και την παύση εκπροσώπησης της παροχής το αργότερο εντός 30 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης προμήθειας από τον πελάτη (άρθρα 21 και 22 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και άρθρο 10 του Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών

Δικτύου), ανεξάρτητα από την πραγματοποίηση καταμέτρησης από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.».

- Την παροχή υποδείγματος υπαναχώρησης προσωπικά, σε κατάλληλο σταθερό μέσο, στον καταναλωτή (άρθρο 3β, παρ. 1, 5, 7, 8 και 9 και άρθρο 3δ του ν. 2251/1994).
- Την έγγραφη ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και την υποχρέωση καταβολής κόστους σε περίπτωση παροχής υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης.

#### Θέματα τιμολόγησης

- Την τήρηση της κείμενης νομοθεσίας (υπ' αριθ. 409/2020 απόφαση ΠΑΕ) σχετικά με τον καθορισμό των ρητρών αναπροσαρμογής του τιμήματος, τη ρητή και σαφή αναφορά της ρήτρας στο τιμολόγιο προμήθειας ή στους ειδικούς όρους της σύμβασης (εκεί, δηλαδή, όπου αναφέρονται οι υπόλοιπες χρεώσεις της σύμβασης), καθώς και την ειδική έγγραφη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη μέση μοναδιαία τιμή ή τη συνολική χρέωση των ρητρών αναπροσαρμογής κατά το προηγούμενο της σύμβασης έτος κατανάλωσης, ώστε να μπορούν να αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές το πιθανό μέγεθος της ενδεχόμενης τροποποίησης.
- Τη διαφανή και αναλυτική προσυμβατική και ενδοσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη διαδικασία τροποποίησης του τιμήματος, με αναφορά σε συγκεκριμένα περιθώρια τροποποίησης, καθώς και σε κριτήρια εύλογα και ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση, δια των οποίων ο καταναλωτής μπορεί να αντιληφθεί το οικονομικό αποτέλεσμα του όρου και την πιθανή μελλοντική του επιβάρυνση, τουλάχιστον για το διάστημα ορισμένου χρόνου διάρκειας της σύμβασης προμήθειας.
- Την καθιέρωση ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης, η οποία βαίνει μειούμενη κατά την εξέλιξη της σύμβασης, ώστε να τελεί σε αναλογία με την πραγματική ζημία της εταιρείας από την πρόωρη λύση της σύμβασης και το χρονικό διάστημα της σύμβασης που υπολείπεται (βλ. ΑΚ 409, 673, εδ. λ' παρ. 7 άρθρο του ν. 2251/1994, αρχή της αναλογικότητας, άρθρο 12 παρ. 2 Οδηγίας 2019/944).
- Τη μη επιβολή ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης από τους προμηθευτές σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από τους καταναλωτές, όταν το τιμολόγιο προμήθειας που καθορίζεται από τη σύμβαση δεν είναι σταθερό, αλλά κυμαινόμενο.
- Την αιτιολόγηση της ορθότητας μη τιμολόγησης με ΚΟΤ, σε περίπτωση υπέρβασης των νόμιμων ορίων από τη μέση ετήσια κατανάλωση σε κυλιόμενη βάση.
- Τη μη αναδρομική χρέωση για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας για χρονικό διάστημα πριν από τη συμβατική τροποποίησή της.
- Τη μη επιβολή προκαταβολικής χρέωσης με την ονομασία «Ετήσια Ειδική Συνδρομή» για συμβάσεις προμήθειας αορίστου χρόνου, καθώς και την ύπαρξη όρου σχετικά με την παρακράτηση του συνόλου του χρηματικού ποσού, ανεξάρτητα από την αιτία και τον χρόνο λύσης της σύμβασης προμήθειας.

#### Θέματα εξυπηρέτησης πελατών

- Την υποχρέωση έγγραφης, αναλυτικής αιτιολόγησης του λογαριασμού κατανάλωσης εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών, ύστερα από αίτημα του καταναλωτή (άρθρα 31, 32, 45 και Παράρτημα ΙΙΙ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες και άρθρο 9ε του ν. 2251/1994).
- Την ορθή ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με τη διαδικασία ένταξης στο ΚΟΤ.

- Την ενημέρωση (με e-mail, sms, ή επιστολή) των καταναλωτών πριν από τη διακοπή της ηλεκτροδότησης σχετικά με την έκδοση εντολής διακοπής της ηλεκτροδότησης (άρθρο 39 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας).

#### 4.2. Γενικές επισημάνσεις σχετικά με τη διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας το 2020 σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.») αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης στους λογαριασμούς, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών είτε κατά την έκδοση του λογαριασμού κατανάλωσης μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, ιδίως λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας.

Όπως αναφέραμε και παραπάνω, η Αρχή μας, γίνεται αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών καταναλωτών, οι οποίοι αμφισβητούν τις ιδιαίτερα αυξημένες καταναλώσεις που προκύπτουν μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή. Οι καταναλώσεις αυτές, οι οποίες, όπως προκύπτει κατόπιν απλής εξέτασης του ιστορικού κατανάλωσης, είναι εμφανέστατα λανθασμένες, θα έπρεπε, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, να ελέγχονται και να διορθώνονται άμεσα από τον Διαχειριστή του Δικτύου.



Επισημαίνεται ότι η διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης των ανωτέρω διαφορών με τη διαμεσολάβηση της Αρχής μας ανέδειξε και πάλι σημαντικά προβλήματα στην τήρηση των βασικών υποχρεώσεων λειτουργίας του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας και εξυπηρέτησης των καταναλωτών από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.». Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκαν τα εξής:

- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνη καθυστέρηση ελέγχου της ορθής συλλογής μετρήσεων, καθώς και ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης μετά τη διαπίστωση λανθασμένης μέτρησης.
- Μη πραγματοποίηση ή πολύμηνη καθυστέρηση ελέγχου της καλής λειτουργίας των μετρητών, καθώς και έγκαιρης αποκατάστασης της καλής λειτουργίας των μετρητών.
- Μη πραγματοποίηση ή πραγματοποίηση μη αιτιολογημένης ή λανθασμένης διόρθωσης των δεδομένων μέτρησης μετά τη διαπίστωση των ως άνω περιπτώσεων.



- Μη τήρηση των υποχρεώσεων διαπίστωσης της παρέμβασης σε μετρητή και της μεθόδου υπολογισμού της κατανάλωσης, σε περίπτωση ρευματοκλοπής.
- Μη έγκαιρη λήψη μέτρησης ύστερα από καταγγελία της σύμβασης προμήθειας, με αποτέλεσμα τη χρέωση του καταναλωτή για χρονικό διάστημα μετά την αποχώρησή του από το ακίνητο.

Η Αρχή μας εκδίδει συστηματικά έγγραφες συστάσεις σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων της εταιρείας «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» για έγκαιρη ανάληψη των ενεργειών που διασφαλίζουν τη λήψη των μετρήσεων (ενημέρωση καταναλωτή, διακοπή ηλεκτροδότησης).

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι και κατά το έτος 2020 η Αρχή μας, παρατήρησε σημαντικά προβλήματα στην ποιότητα εξυπηρέτησης των καταναλωτών από την εταιρεία, τόσο σε επίπεδο πληρότητας των εγγράφων απαντήσεων προς τους καταναλωτές όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής και ταχείας συμμετοχής στη διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης που εφαρμόζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Τέλος, σημαντική νομοθετική εξέλιξη αποτέλεσε η τροποποίηση του προγράμματος των «Εγγυημένων Υπηρεσιών προς Καταναλωτές», καθώς η ΡΑΕ προχώρησε στην έκδοση της υπ' αριθ. 1151Α/2019 απόφασης (Β' 1339), με έναρξη εφαρμογής τον Ιούλιο του 2020. Πέραν του εμπλουτισμού των εγγυημένων υπηρεσιών (π.χ. αντικατάσταση απλού μετρητή με μετρητή πολλαπλού τιμολογίου ή ηλεκτρονικό μετρητή), οι σημαντικότερες τροποποιήσεις που επέφερε η παραπάνω ρύθμιση αφορούν:

- Την προσθήκη τήρησης συμφωνημένης συνάντησης προσωπικού της εταιρείας με καταναλωτές σε ένα εύρος χρονικού διαστήματος που δεν θα ξεπερνά τις 3 ώρες.
- Την κλιμάκωση της αποζημίωσης των καταναλωτών από τον Διαχειριστή, σε περίπτωση σημαντικής υπέρβασης του εγγυημένου χρόνου εξυπηρέτησης.
- Την αύξηση του χρηματικού ποσού αποζημίωσης για βλάβες συσκευών εξαιτίας τυχαίας διακοπής του ουδέτερου αγωγού του εναερίου ή υπογείου δικτύου χαμηλής τάσης σε ποσό 600 ευρώ από (300 ευρώ) για μονοφασική παροχή και σε ποσό 400 ευρώ για τριφασική, ενώ το χρονικό όριο για την υποβολή αιτημάτων αποζημίωσης από τους καταναλωτές προς τον Διαχειριστή ορίζεται, πλέον, σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από το συμβάν (αντί 4 εργάσιμων ημερών, που ίσχυε παλαιότερα).

#### 4.2.1. Σημαντικότερες παρεμβάσεις

Θέματα, για τα οποία η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις εντός του 2020, αφορούσαν:

- Την υποχρέωση ελέγχου της ορθής συλλογής και καταχώρισης των μετρήσεων σε κάθε καταμέτρηση (άρθρα 91, 92, 93 Κώδικα Διαχείρισης, άρθρα 13, 14 επ. Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας).
- Την υποχρέωση ελέγχου των αναγγελόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής προμηθευτή (παρ. 5 άρθρου 10 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου).
- Την υποχρέωση επιτήρησης της ορθής λειτουργίας των μετρητικών διατάξεων σε κάθε καταμέτρηση, καθώς και την άμεση αποκατάσταση των τεχνικών προβλημάτων στις μετρητικές διατάξεις, το αργότερο εντός οκτώ (8) εργάσιμων ημερών από τη



διαπίστωση της βλάβης (άρθρο 127 του ν. 4001/2011, άρθρα 87, 89 και 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρα 3, 14 και παρ. 3 άρθρο 15 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, άρθρο 8 του ν. 2251/1994, ΑΚ 288).

- Τη σύνταξη αναλυτικής έκθεσης σχετικά με τη διόρθωση της κατανάλωσης εντός 72 ωρών από την κοινοποίηση των αρχικών, λανθασμένων δεδομένων μέτρησης (άρθρο 93 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, παρ. 16 επ. Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, άρθρο 38 Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας).
- Τη διόρθωση των δεδομένων μέτρησης για χρονικό διάστημα, το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες από τη διαπίστωση του προβλήματος, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (παρ. 3 άρθρο 93 Κώδικα ΕΔΔΗΕ).
- Την υποχρέωση επιτήρησης της ορθής λειτουργίας των μετρητικών διατάξεων, καθώς και την άμεση αντιμετώπιση των παράνομων επεμβάσεων στις μετρητικές διατάξεις (άρθρο 127 του ν. 4001/2011, άρθρα 87, 89 και 95 Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ, άρθρα 3, 14 και 15 Εγχειριδίου Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, άρθρο 8 ν. 2251/1994, ΑΚ 288).
- Την υποχρέωση σύνταξης τεκμηριωμένης έκθεσης σχετικά με την εκάστοτε εκτίμηση των καταναλώσεων, με αναλυτική αναφορά: (α) στην αιτιολόγηση του χρόνου εμφάνισης του υπό κρίση προβλήματος, (β) στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά οίκησης του υπό κρίση ακινήτου, (γ) στη μέση κατανάλωση κατά ίσο χρονικό διάστημα πριν και μετά την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του μετρητή.
- Την υποχρέωση επανελέγχου των αναγγελλόμενων ενδείξεων, σε περίπτωση αλλαγής εκπροσώπησης.
- Την υποχρέωση διακοπής της τροφοδότησης και τη διενέργεια έκτακτης καταμέτρησης μετά την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης από τον προμηθευτή, λόγω οικειοθελούς διακοπής ηλεκτροδότησης (παρ. 14 και 15 άρθρου 9 Εγχειριδίου ΔΜΠΕΠΔ).
- Την καταβολή πλήρους αποζημίωσης στους καταναλωτές για βλάβες σε οικιακό τους εξοπλισμό από διαταραχές της τάσης, ανεξάρτητα από την αιτία της διαταραχής, για ζημίες αποδεδειγμένου ύψους έως και εξακόσια (600) ευρώ.

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

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας το 2020 σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» αφορούσαν, όπως και προηγούμενα έτη, στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, λόγω κυρίως αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακρίβωτα αίτια.

Σταθερές τείνουν να είναι και οι αναφορές καταναλωτών σχετικά με την αξίωση, από την εταιρεία, ιδιαίτερα μακρόχρονων, πολυετών οφειλών, οι οποίες αφορούν κυρίως σε ακατοίκητα ακίνητα.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης των ανωτέρω διαφορών ενώπιον της Αρχής μας, αν και ένα σημαντικό ποσοστό υποθέσεων επιλύεται ικανοποιητικά για τους καταναλωτές, εντούτοις σημαντικά προβλήματα συνεχίζουν να αποτελούν:

- Το χρόνιο ζήτημα της επιβολής τελών αποχέτευσης σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος.

- Η δραστικότερη μείωση ασυνήθιστα αυξημένων οφειλών.
- Η αποτελεσματική και άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ύπαρξη διαρροών, αυξημένες καταναλώσεις, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.).

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η εταιρεία συμμετείχε στις διαδικασίες συμβιβαστικής επίλυσης με ιδιαίτερα μεγάλη καθυστέρηση στην αποστολή εγγράφων απαντήσεων.



#### 4.3.1. Σημαντικότερες παρεμβάσεις

Θέματα, για τα οποία η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις εντός του 2020, αφορούσαν:

- Η μη χρέωση τελών αποχέτευσης, σε περιπτώσεις αφανών διαρροών (άρθρα 16 και 19 παρ. 1 και 4 του ν. 1068/1980, ΑΚ 288. ΕφΑθ 5001/2012).
- Η μη αξίωση οφειλών, οι οποίες προκύπτουν από διαρροές που βρίσκονται πριν από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή.
- Η μείωση του προστίμου (οκταπλάσιο της τεκμαρτής λαθραίας κατανάλωσης) που επιβάλλεται σε περίπτωση υδροκλοπής και αξιώνεται από τον ανυπαίτιο-συνοφειλέτη ιδιοκτήτη του ακινήτου ή από οικονομικά αδύναμο υδρευόμενο (εδαφ. λ. της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, ΑΚ 409, 288). Επισημαίνεται ότι η Αρχή μας έχει ζητήσει από την εταιρεία (α) την αναδιαμόρφωση της υπ' αριθ. 16927/2010 απόφασης για την εξέταση μείωσης των σχετικών προστίμων, ώστε να προβλέπεται με σαφήνεια η απαλλαγή του ιδιοκτήτη ακινήτου από τις σχετικές οφειλές, (β) την κατάλληλη γνωστοποίηση αυτής στους καταναλωτές, τόσο μέσω των τοπικών υποκαταστημάτων όσο και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας.
- Η μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις ιδιαίτερα μεγάλων οφειλών, οι οποίες οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτίσματος, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος, κ.λπ.).
- Η υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών) από την εταιρεία, ώστε να του παρέχεται η δυνατότητα

παράστασης και να διασφαλίζεται, αφενός, η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων, αφετέρου, η παρέμβαση του καταναλωτή για αποκατάσταση τυχόν ζημιών στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, οι οποίες δύνανται να προκύψουν κατά την αντικατάσταση υδρομετρητών λόγω της καταπόνησης του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης.

- Η μη χρέωση του καταναλωτή για διαρροή στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης (εσωτερικό προσαρμοστικό ρακόρ) του υδρομετρητή.
- Η υποχρέωση λύσης της σύμβασης και αφαίρεσης του υδρομετρητή ή/και η κατάργηση της παροχής ύστερα από καταγγελία του καταναλωτή, χωρίς την απαίτηση προηγούμενης καταβολής του συνόλου των ληξιπρόθεσμων οφειλών της παροχής (άρθρα 9ζ και 9η ν. 2251/1994).
- Ο περιορισμός των αξιώσεων εντός του χρόνου πενταετούς παραγραφής (ΑΚ 250).

#### 4.3.2. Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας το 2020 σχετικά με διαφορές μεταξύ καταναλωτών και Δ.Ε.Υ.Α. αφορούσαν, όπως και προηγούμενα έτη, στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, λόγω κυρίως αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακρίβωτα αίτια. Θέματα, για τα οποία η Αρχή εξέδωσε έγγραφες συστάσεις εντός του 2020, ήταν:

- Η υποχρέωση έκδοσης ειδικού ενημερωτικού τεύχους καταναλωτή, έστω και μέσω ανάρτησης σε ηλεκτρονική εκτυπώσιμη μορφή στην οικεία ιστοσελίδα (άρθρο 19 ν. 1069/1980).
- Η θέσπιση διαδικασίας μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις ιδιαίτερα μεγάλων οφειλών εξαιτίας μικρών, δυσδιάκριτων διαρροών σε σημεία της εγκατάστασης ή και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτίσματος, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).
- Η τιμολόγηση (α) με αναλογική προσαρμογή των κλιμάκων κατανάλωσης στο αντίστοιχο χρονικό διάστημα κατανάλωσης, (β) με αναλυτική παράθεση των μεγεθών κατανάλωσης και της μοναδιαίας τιμής χρέωσης της εκάστοτε κλίμακας κατανάλωσης σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο και αφαίρεση των καταβληθέντων χρηματικών ποσών, σε περίπτωση έκδοσης λογαριασμού κατανάλωσης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του νόμιμου χρόνου τιμολόγησης, σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής (ΑΚ 281, 288).
- Η μη επιβολή ή μείωση της ποινικής ρήτρας ή τεκμαρτής κατανάλωσης, η οποία πρέπει να τελεί σε συνάφεια με τη συνήθη, μέση κατανάλωση μιας παροχής, σε περιπτώσεις μη καταμέτρησης λόγω βλάβης υδρομετρητή ή ένεκα οποιασδήποτε άλλης αιτίας (εδαφ. λ. της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994).

-

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

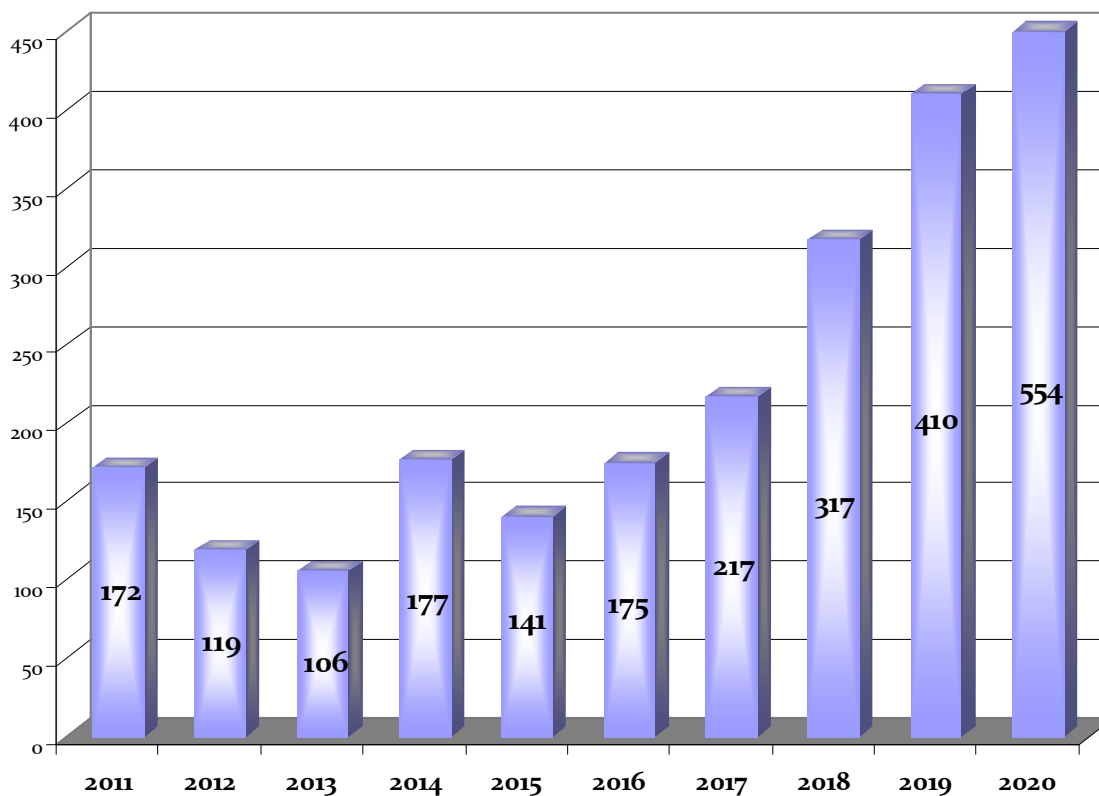
Η Αρχή έλαβε αναφορές, με κύριο αντικείμενο τις καθυστερήσεις στην κατασκευή του έργου σύνδεσης των καταναλωτών με το Δίκτυο Διανομής Φυσικού Αερίου, οι οποίες, όμως, επιλύθηκαν άμεσα κατόπιν της διαμεσολάβησης της.

## 5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 13: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

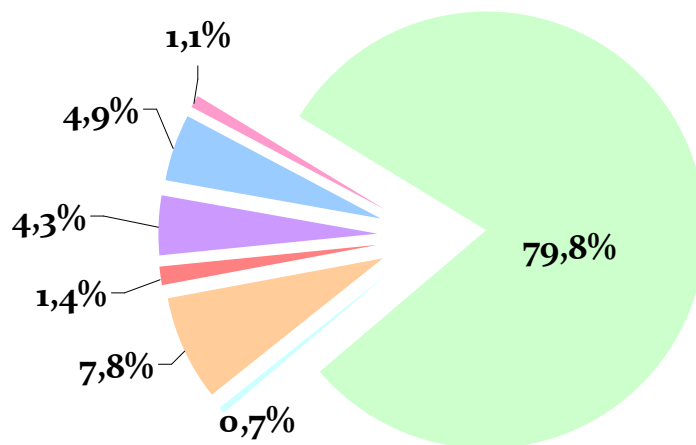
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
2018	317	3,2 %
2019	410	3,6 %
<b>2020</b>	<b>554</b>	<b>4,3 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.777</b>	<b>3,2 %</b>

Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

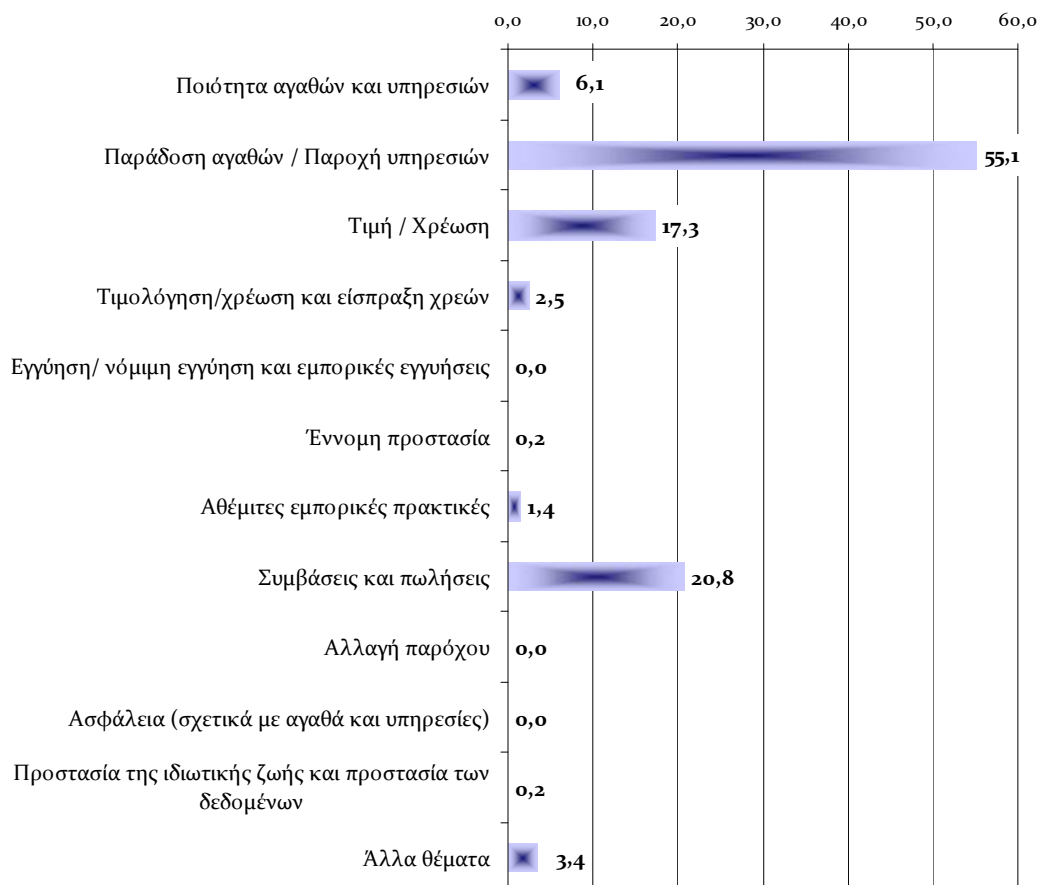


**Γράφημα 53: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).**

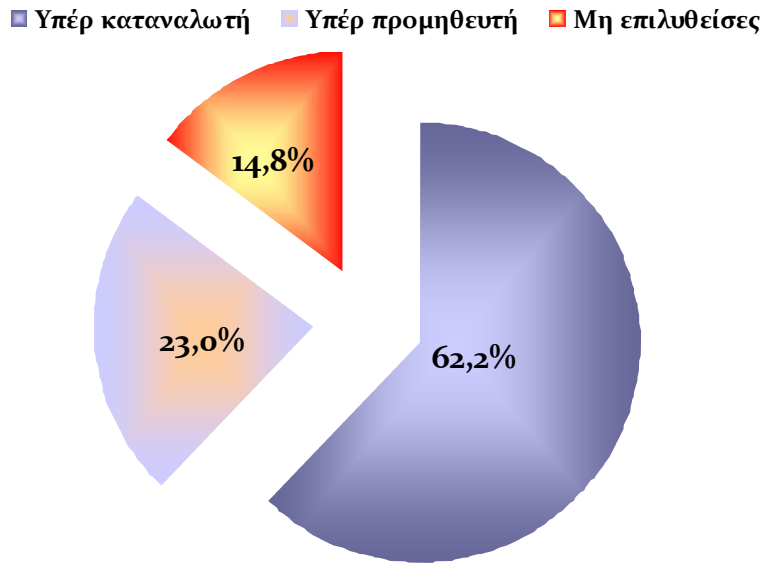
- Τραμ, λεωφορεία, μετρό και υπόγειος σιδηρόδρομος
- Σιδηροδρομικές μεταφορές
- Αερογραμμές
- Ταξί
- Θαλάσσιες, ποτάμιες και λοιπές μεταφορές μέσω πλωτών οδών
- Υπηρεσίες μεταφορικών υποδομών
- Υπηρεσίες μίσθωσης



**Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2020).**



**Γράφημα 55: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).**



### 5.1. Γενικές παρατηρήσεις

Στο πλαίσιο των νέων οικονομικών και υγειονομικών συνθηκών που προέκυψαν λόγω της διαρκώς εξελισσόμενης πανδημίας COVID -19, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε σημαντικό αριθμό αναφορών σε βάρος αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών γραφείων, οι οποίες στο σύνολό τους αφορούσαν στην άρνηση των καταγγελλόμενων προμηθευτών να επιστρέψουν στους ταξιδιώτες-καταναλωτές χρήματα που κατέβαλαν για την αγορά των εισιτηρίων τους ή για τη συμμετοχή σε οργανωμένα ταξίδια, είτε λόγω ματαίωσης των πτήσεων τους είτε λόγω καταγγελίας των συμβάσεων οργανωμένου ταξιδιού που αφορούσαν ακόμα και σχολικές εκδρομές.

Μεταξύ άλλων, οι καταγγελλόμενες εταιρείες, με τη χορήγηση αποκλειστικά και μόνο πιστωτικού κουπονιού (voucher), ουσιαστικά περιόριζαν σημαντικά το δικαίωμα επιλογής του εκάστοτε αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή, όπως αυτό προβλέπεται στον Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 και στην Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, ενώ με την πρακτική τους αυτή οι εν λόγω εταιρείες, εκμεταλλευόμενες την ισχυρότερη κατά τεκμήριο διαπραγματευτική τους θέση και προτάσσοντας τα επιχειρηματικά και οικονομικά τους συμφέροντα, προέβησαν σε υπέρμετρο περιορισμό του δικαιώματος των καταναλωτών να απαιτήσουν την επιστροφή των χρημάτων τους, διαταράσσοντας έτσι την υπάρχουσα συμβατική σχέση με τη δημιουργία δυσανάλογων υποχρεώσεων και απαιτήσεων σε βάρος τους. Οι καταγγελλόμενες εταιρείες ενήργησαν προς την κατεύθυνση αυτή, βασιζόμενες στις διατάξεις της από 13.04.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (Α' 84), όπως αυτή κυρώθηκε με το ν. 4960/2020 (Α' 104) και τροποποιήθηκε με τον ν. 4722/2020 (Α' 177).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη θεμελιώδη αρχή του Κοινοτικού Δικαίου, σύμφωνα με την οποία το Εθνικό Δίκαιο δεν δύναται να αντιτίθεται τόσο στο πρωτογενές όσο και στο παράγωγο Ενωσιακό Δίκαιο, αλλά αντιθέτως πρέπει να εναρμονίζεται με αυτό λόγω υπεροχής του τελευταίου έναντι όλων ανεξαιρέτως των εθνικής προέλευσης κανόνων δικαίου, και συνεκτιμώντας τα πραγματικά περιστατικά των υποθέσεων, απηύθυνε



έγγραφες συστάσεις τόσο προς τις αεροπορικές εταιρείες όσο και προς τις εταιρείες παροχής τουριστικών υπηρεσιών (ταξιδιωτικά γραφεία), καλώντας τους να ενεργήσουν στο πλαίσιο που προβλέπουν, αντίστοιχα, ο Κανονισμός (ΕΚ) 261/2004 και η Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 και να παράσχουν σε όσους καταναλωτές δεν επιθυμούσαν να λάβουν το πιστωτικό κουπόνι τη δυνατότητα να λάβουν σε χρήμα το σύνολο των ποσών που δαπάνησαν είτε για την αγορά εισιτηρίων είτε για τη συμμετοχή τους σε οργανωμένα ταξίδια.

Οι αεροπορικές εταιρείες αποδέχθηκαν αμέσως τις σχετικές συστάσεις και προχώρησαν στην επιστροφή χρημάτων σε όλους του επιβάτες, των οποίων οι πτήσεις ματαιώθηκαν και οι οποίοι αρνήθηκαν να λάβουν πιστωτικό κουπόνι (voucher). Αντιθέτως, τα ταξιδιωτικά γραφεία στην πλειονότητά τους δεν αποδέχθηκαν τη σύσταση της Αρχής, επικαλούμενα την εσωτερική νομοθεσία, όπως αυτή διαμορφώθηκε με τις Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου στο πλαίσιο αντιμετώπισης των συνεπειών της πανδημίας COVID-19, και ισχυριζόμενα εσφαλμένα ότι η πλήρης συμμόρφωσή τους προς τη νομοθεσία αυτή τα καθιστά απολύτως σύννομα.



## 5.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

Επιτυχής ήταν η διαμεσολάβηση της Αρχής σε διαφορά μεταξύ καταναλώτριας και εταιρείας ενοικίασης αυτοκινήτων, η οποία δεν προσδιόριζε με σαφήνεια στους όρους κράτησης το είδος της κάρτας (πιστωτικής/χρεωστικής) που χρειάζεται να φέρει μαζί του ο καταναλωτής κατά την παραλαβή του αυτοκινήτου. Η καταναλώτρια χρεώθηκε με το ποσό της ενοικίασης του αυτοκινήτου, συναλλαγή την οποία πραγματοποίησε ηλεκτρονικά, χωρίς, ωστόσο, να της επιτραπεί να παραλάβει το αυτοκίνητο, καθώς δεν διέθετε πιστωτική κάρτα, παρά μόνο χρεωστική.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να διορθώσει τους όρους κράτησης στην ιστοσελίδα της, καθιστώντας ευκρινές και διακριτό το είδος των καρτών που δέχεται τόσο για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής όσο και για την παραλαβή του αυτοκινήτου σχετικά με την εγγύηση.

Η εταιρεία άμεσα προέβη στη σχετική διευκρίνιση στους όρους της ιστοσελίδας της, ενώ πίστωσε στην κάρτα της καταναλώτριας το επίμαχο ποσό της κράτησης.

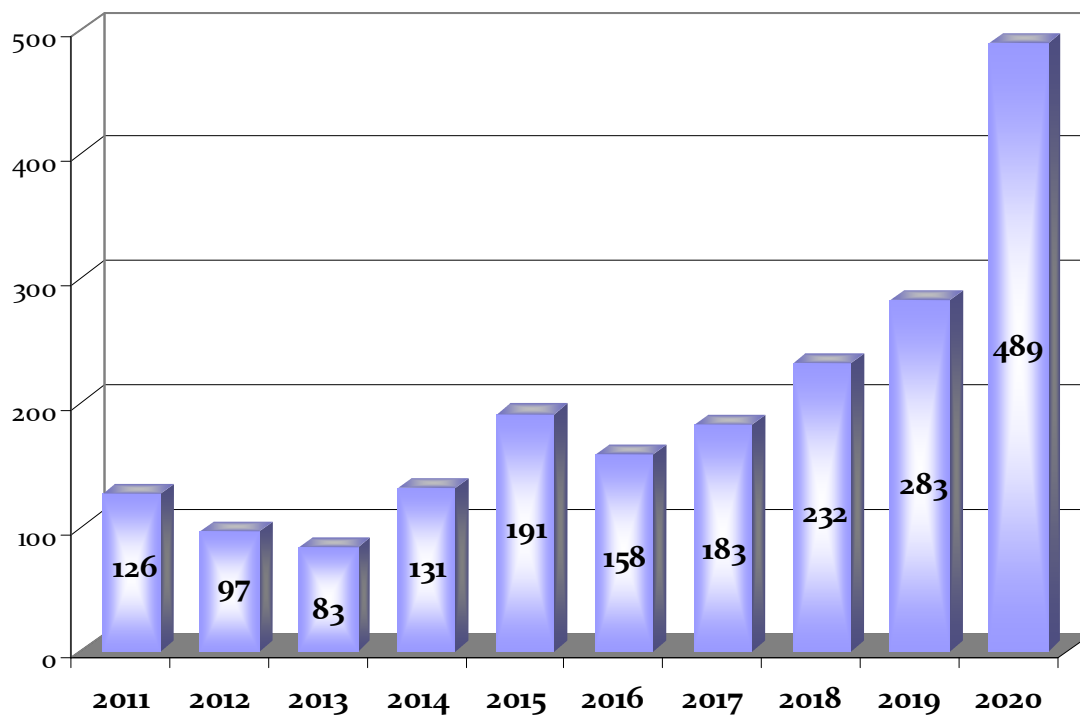


## 6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 14: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

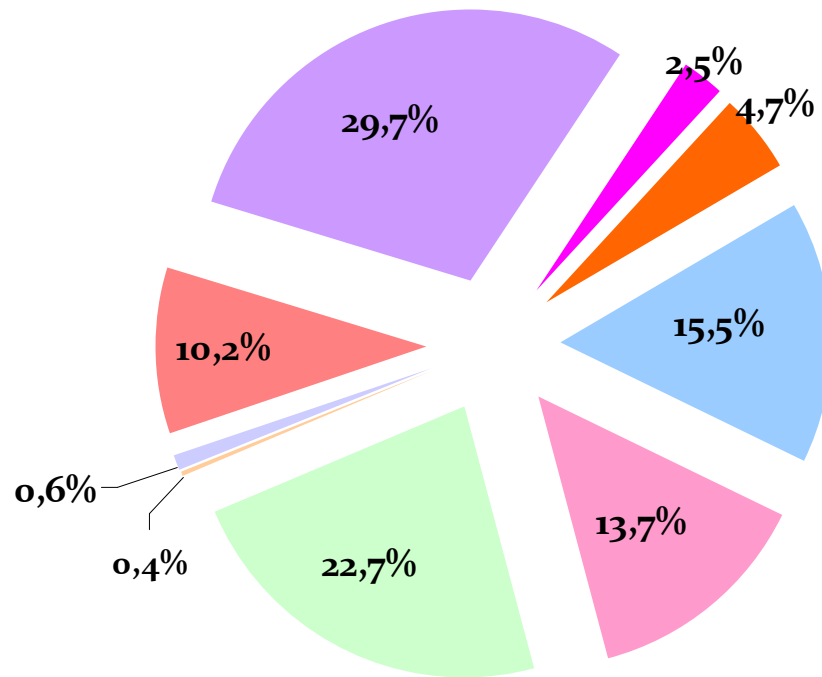
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
2019	283	2,5 %
<b>2020</b>	<b>489</b>	<b>3,8 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.234</b>	<b>2,5 %</b>

Γράφημα 56: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

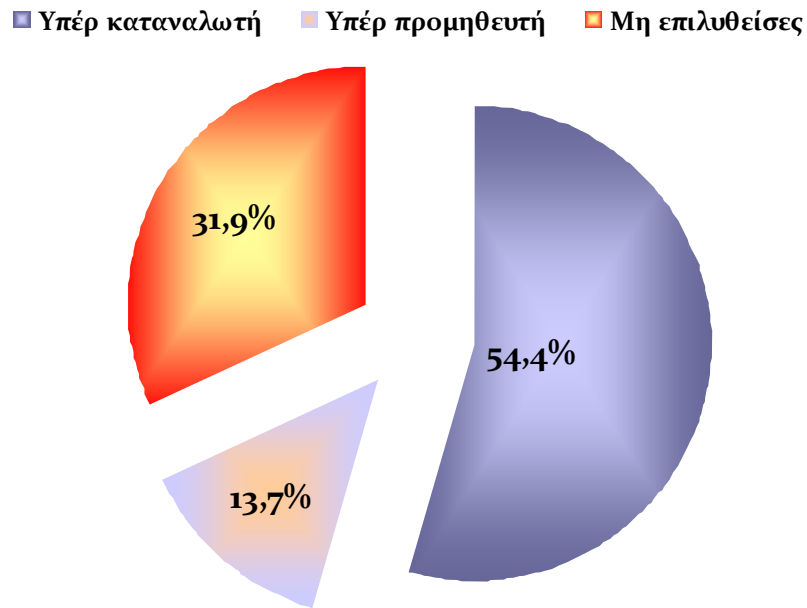


Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

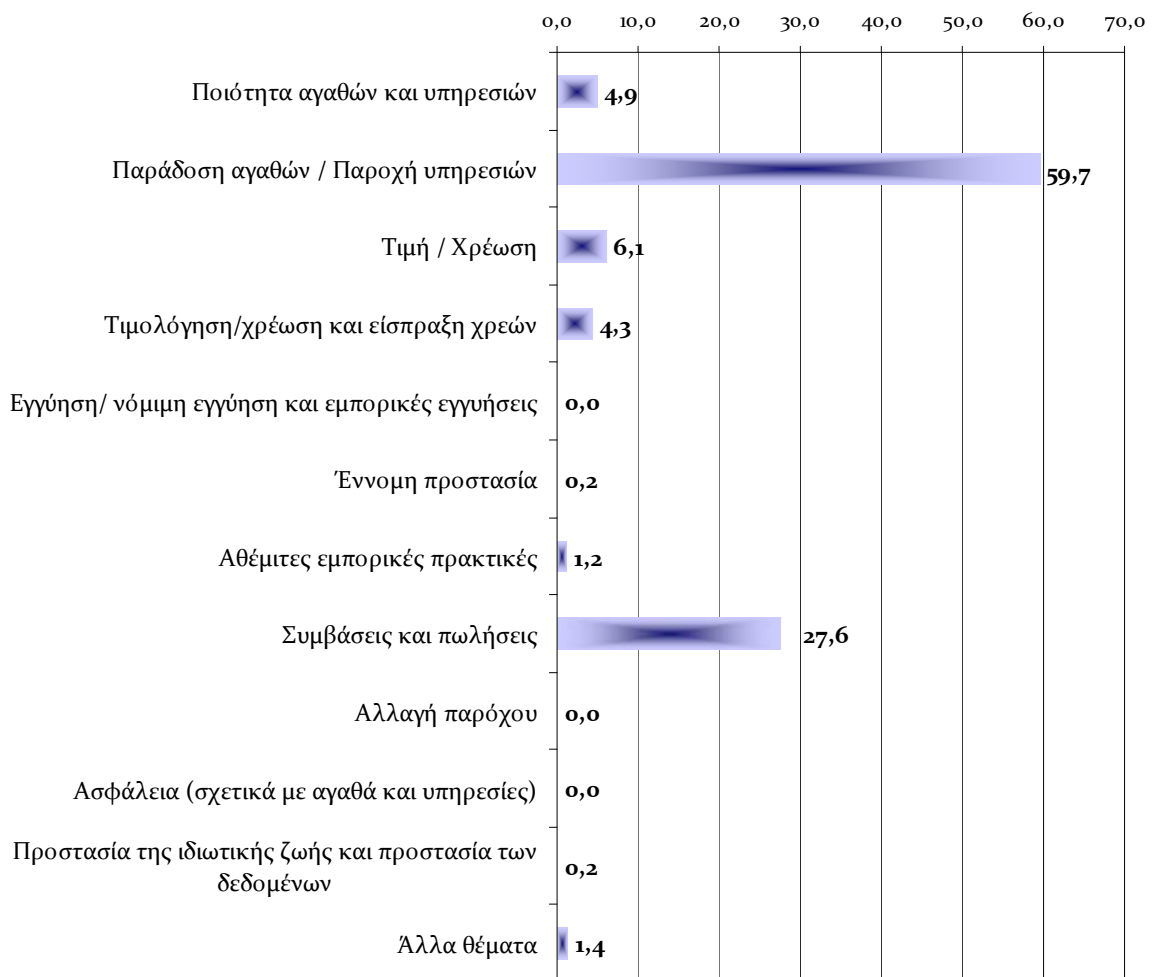
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



Γράφημα 58: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).



Γράφημα 59: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2020).

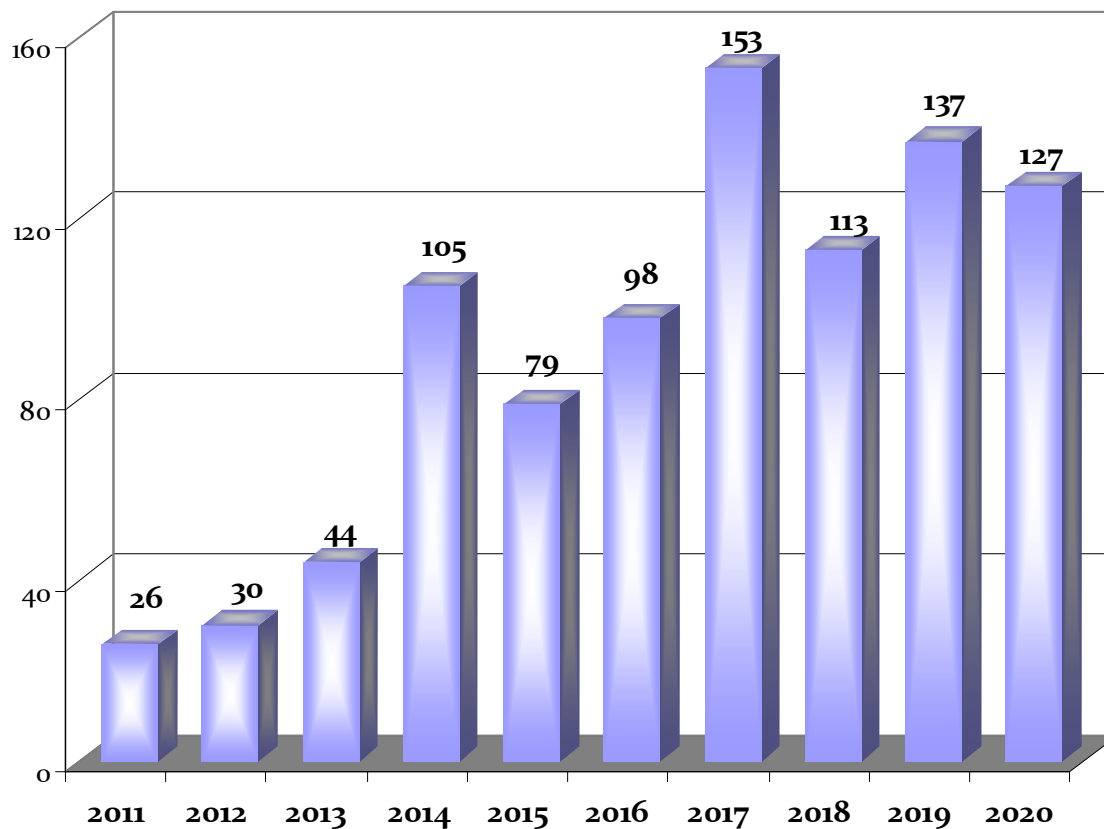


## 7. Υγεία

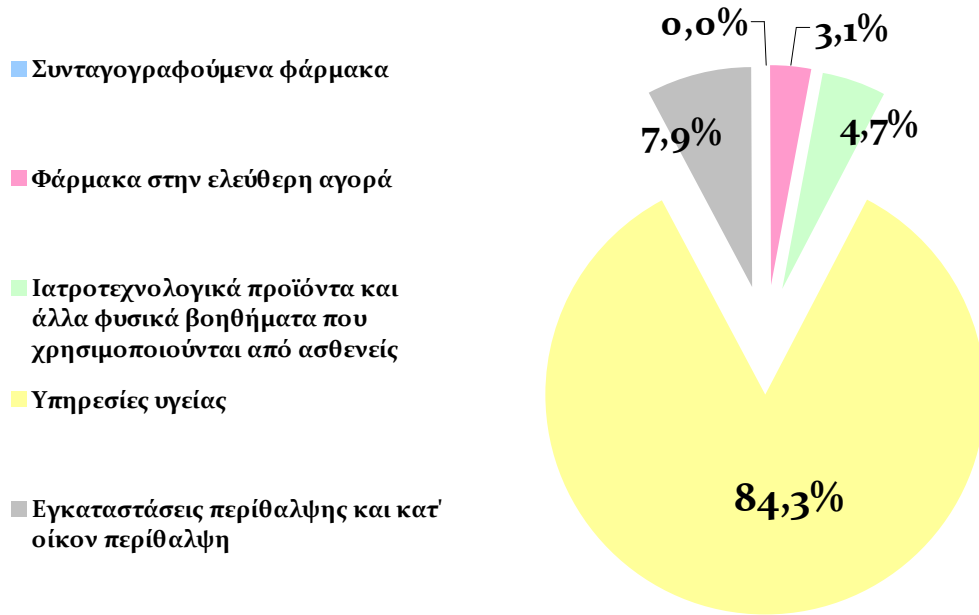
Πίνακας 15: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	26	0,7 %
2012	30	0,8 %
2013	44	1,1 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
2018	113	1,1 %
2019	137	1,2 %
<b>2020</b>	<b>127</b>	<b>1 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>996</b>	<b>1,1 %</b>

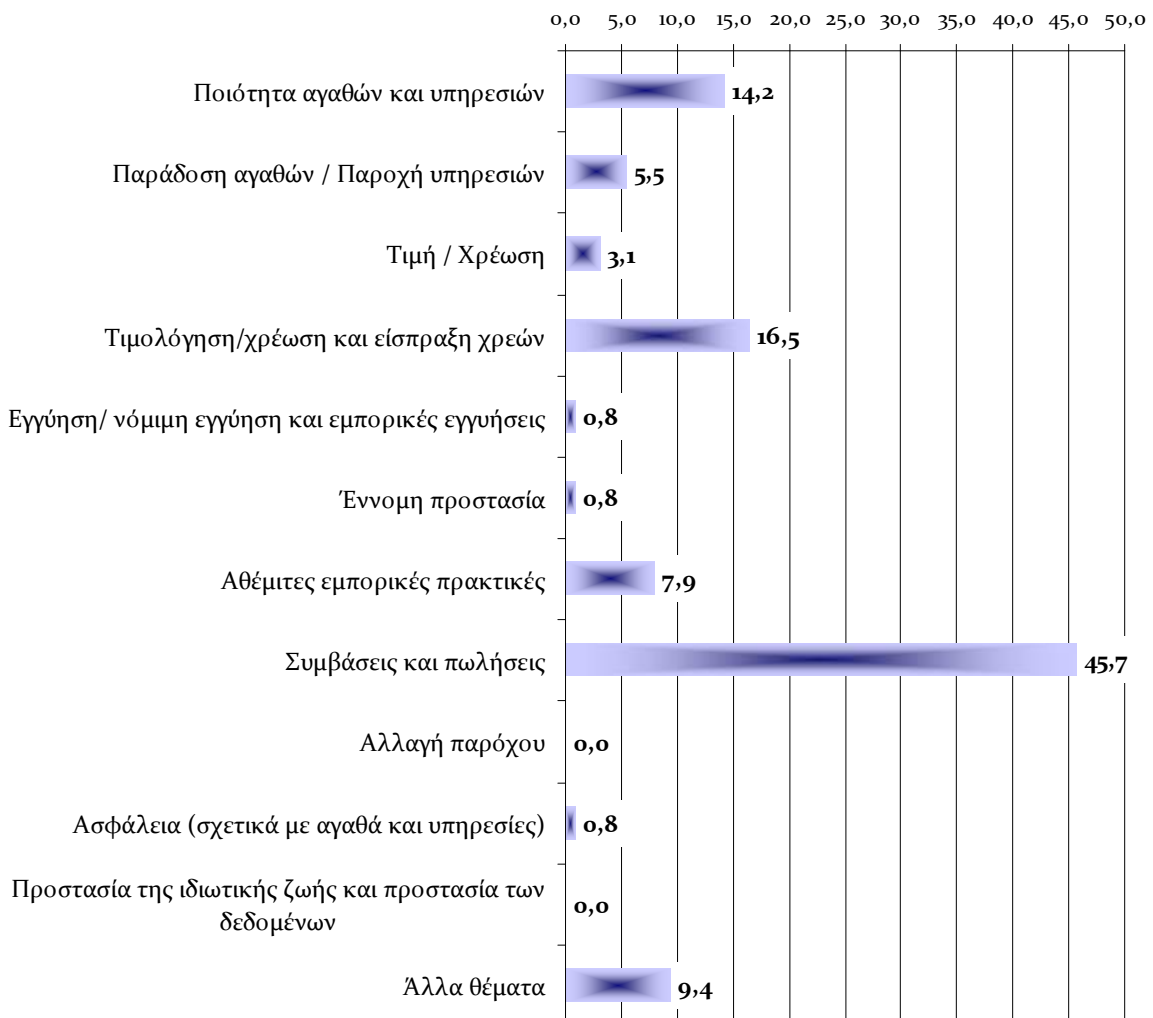
Γράφημα 60: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 61: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2020).

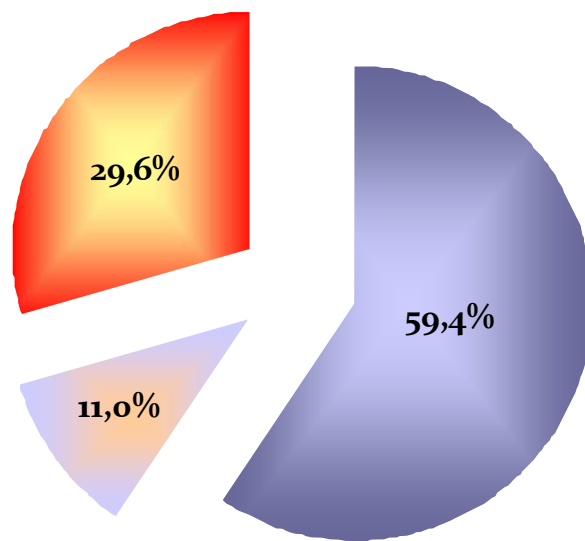


Γράφημα 62: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2020).



Γράφημα 63: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



### 7.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος αρνήθηκε να καταβάλει τα νοσήλια σε ιδιωτικό νοσοκομείο, επικαλούμενος ότι υποχρεώθηκε να νοσηλευτεί εξαιτίας ενδονοσοκομειακής λοίμωξης, από την οποία προσβλήθηκε στο ίδιο νοσοκομείο στο πλαίσιο προηγούμενης νοσηλείας του, ενώ, επιπλέον, υποβλήθηκε σε εξέταση για τον HIV κατά τον προεγχειρητικό έλεγχο, χωρίς να ενημερωθεί σχετικά και να δώσει τη συγκατάθεσή του. Επιπροσθέτως, κατήγγειλε ότι υπήρξε διαρροή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων του από το νοσοκομείο σε οικείους του, χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε το δικαίωμα του ασθενούς να συγκατατίθεται ή να αρνηθεί κάθε διαγνωστική ή θεραπευτική πράξη που πρόκειται να διενεργηθεί σε αυτόν, καθώς και την υποχρέωση του ιατρού να προβαίνει στην εκτέλεση οποιασδήποτε ιατρικής πράξης μόνο με την προηγούμενη συναίνεση του ασθενή, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 1 του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας. Επιπροσθέτως, απαγορεύεται να εξετάζονται άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες υγείας για αντισώματα HIV με σκοπό την προφύλαξη των επαγγελματιών υγείας και των λοιπών ασθενών ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο, σύμφωνα με την Υ1/3239/2000, καθώς απαιτείται ρητή έγγραφη συναίνεση του εξεταζόμενου, ύστερα από ενημέρωσή του, για τη διενέργεια της συγκεκριμένης εξέτασης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε το καταγγελλόμενο ιδιωτικό νοσοκομείο να παράσχει διευκρινιστικές εξηγήσεις περί της συγκατάθεσης του ασθενή για την άρση του ιατρικού του απορρήτου, κατ' άρθρο 13 του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας, χωρίς, ωστόσο, να λάβει ικανοποιητική απάντηση.

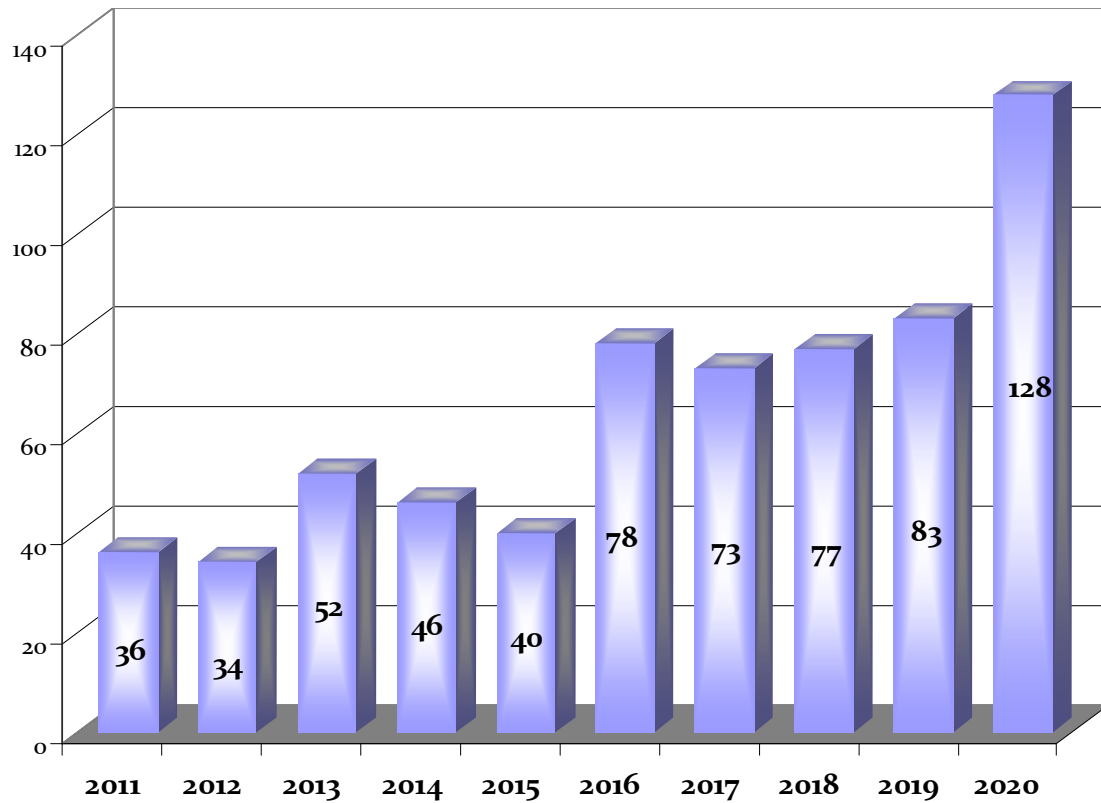
Σε συνέχεια των ανωτέρω, η Αρχή κάλεσε το νοσοκομείο να διατυπώσει πρόταση για τη φιλική επίλυση της διαφοράς, η οποία επιτεύχθηκε με την χορήγηση έκπτωσης ύψους 50% επί του ποσού των νοσηλίων.

## 8. Εκπαίδευση

**Πίνακας 16: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.**

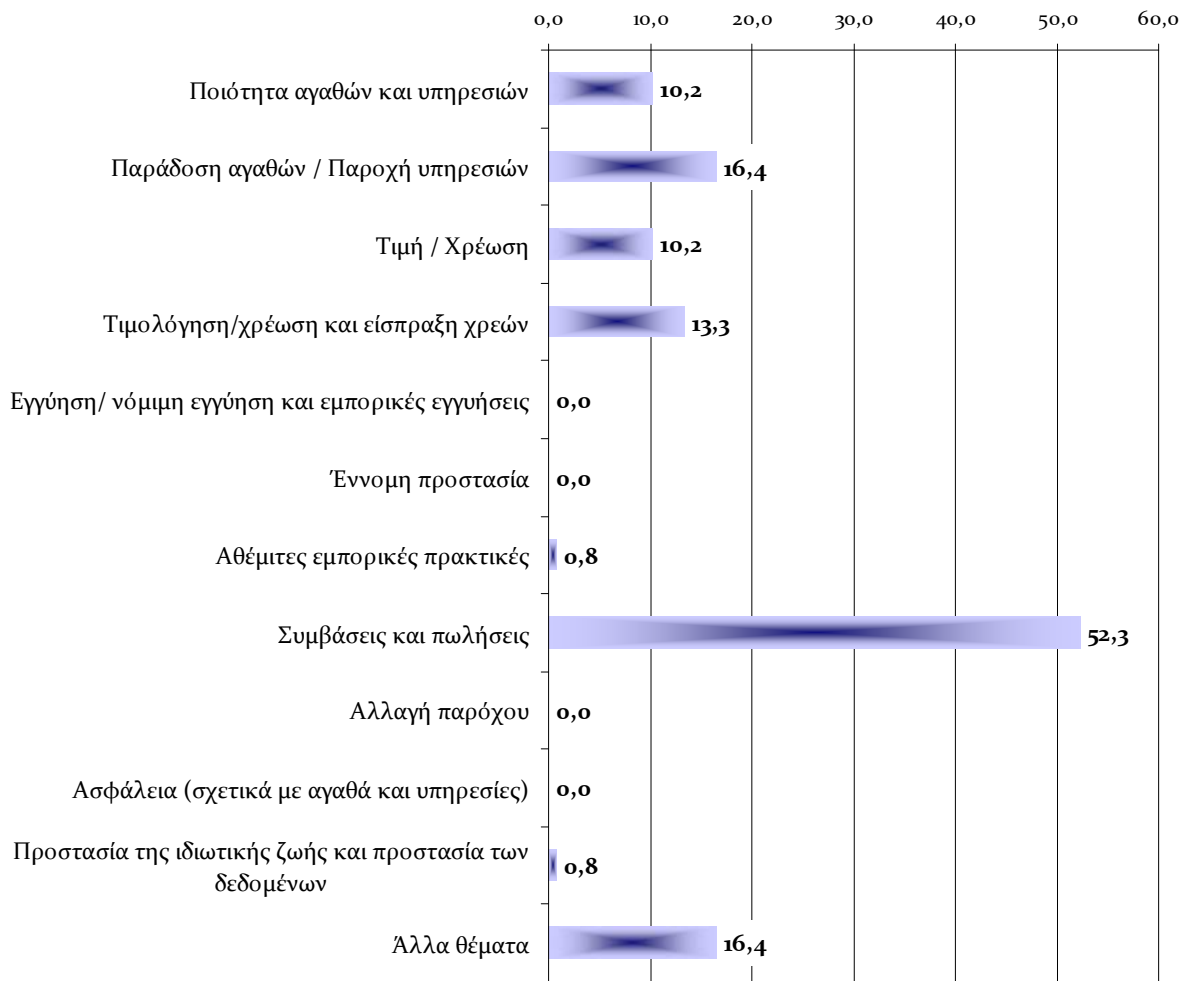
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2011	36	0,9 %
2012	34	1 %
2013	52	1,3 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
2018	77	0,8 %
2019	83	0,7 %
<b>2020</b>	<b>128</b>	<b>1 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>749</b>	<b>0,9 %</b>

**Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.**



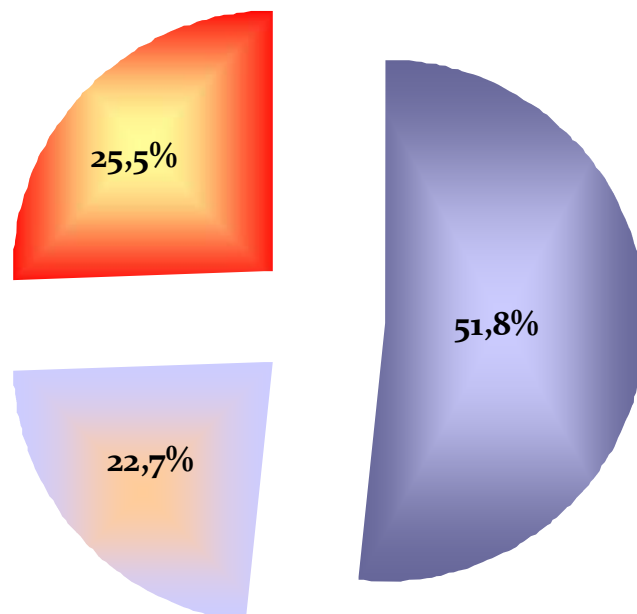


Γράφημα 65: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2020).



Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



### 8.1. Γενικές παρατηρήσεις

Από την έναρξη της πανδημίας και κατά τη διάρκειά της προωθήθηκε συστηματικά ο θεσμός της τηλε-εκπαίδευσης ως εναλλακτικός και κατά το δυνατόν αποτελεσματικός τρόπος, προκειμένου να μην ανακοπεί η μαθησιακή διαδικασία με ανυπολόγιστες και εξαιρετικά αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή των μαθητών.

Στο πλαίσιο αυτό, ανέκυψαν πολυάριθμα αιτήματα καταναλωτών σχετικά με τη μείωση ή την αναπροσαρμογή καταβαλλόμενων διδάκτρων σε ιδιωτικές εκπαιδευτικές δομές διάφορων βαθμίδων (πρωτοβάθμια-δευτεροβάθμια εκπαίδευση, Ι.Ι.Ε.Κ., κολέγια). Από την άλλη πλευρά, τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια που καταγγέλλθηκαν ανέτειναν ότι κατάφεραν να διατηρήσουν την ποιότητα των εκπαιδευτικών τους υπηρεσιών σε ικανοποιητικά επίπεδα εν μέσω της πανδημίας του COVID-19, πράττοντας υπό τέτοιες έκτακτες συνθήκες καθ' όλα νόμιμα και συμβατικά και τηρώντας τις υποχρεώσεις τους απέναντι στους αντισυμβαλλόμενους τους.

Το συγκεκριμένο ζήτημα ρυθμίστηκε με το άρθρο 5 της αριθ. οικ. 14199/249/2020 (Β' 1217/8-4-2020) κοινής υπουργικής απόφασης, που προβλέπει ότι εναπόκειται στους εκπαιδευτικούς φορείς και τους υπόχρεους καταβολής διδάκτρων να συμφωνούν μεταξύ τους ενδεχόμενη αναπροσαρμογή των διδάκτρων που αντιστοιχούν στο πρόγραμμα διδασκαλίας, κατ' αναλογία της τυχόν παρεχόμενης υπηρεσίας τηλε-εκπαίδευσης.

Προκύπτει, κατά πρώτον, ότι τυχόν αναπροσαρμογή διδάκτρων αφήνεται από τον νομοθέτη καθαρά στη διαπραγματευτική διάθεση των συμβαλλομένων μερών, χωρίς να έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα. Ακόμα, όμως, κι αν μία τέτοια διαπραγμάτευση είναι επιβεβλημένη, με το βασικό επιχείρημα ότι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι χαμηλότερης ποιότητας σε σύγκριση με τα συμβατικά μαθήματα σε καθεστώς κανονικότητας, τούτο θα πρέπει να προκύπτει αποδεικτικά και όχι κατ' απλή επίκληση του ενδιαφερομένου.

Ωστόσο, η εμπλοκή της Αρχής σε μία τέτοια αποδεικτική διαδικασία είναι δυσχερής, λόγω έλλειψης σχετικής αρμοδιότητας αξιολόγησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων, αλλά και για τον πρόσθετο λόγο, εξάλλου, ότι η μαθησιακή διαδικασία είναι ένα μέγεθος σχετικό, υπό την έννοια ότι τα παραγόμενα αποτελέσματά της βιώνονται με ποικίλους και εντελώς διαφορετικούς τρόπους από κάθε εκπαιδευόμενο ξεχωριστά, παράγοντας αντίστοιχες υποκειμενικές κρίσεις, οι οποίες δεν επιτρέπουν τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων στη βάση των αρχών της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας που διέπουν καταστατικά τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η διερεύνηση όσο και η αξιολόγηση της ποιότητας της μάθησης, του τρόπου μετάδοσής της, του σχεδιασμού και της προετοιμασίας της, του ρόλου των εκπαιδευτικών μέσα στην τάξη, εικονική ή συμβατική, καθώς και του αντίκτυπου όλων αυτών στους φοιτητές και την ακαδημαϊκή τους πρόοδο, εμπίπτουν, λόγω της ιδιάζουσας φύσης και της πρόδηλης σχετικότητας των παραπάνω παραμέτρων, στις αρμοδιότητες άλλων ειδικότερων οργάνων, υπαγόμενων κατά κύριο λόγο στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Στο πλαίσιο αυτό και για την καλύτερη διαχείριση των σχετικών υποθέσεων με τη δέουσα αντικειμενικότητα και αμεροληψία, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τους καταναλωτές:

- Εφόσον εκδοθεί κάποιο πόρισμα, να το προσκομίσουν στην Αρχή, κατά τα σχετικώς προβλεπόμενα στο άρθρο 4 παρ. 2 και στο άρθρο 6 παρ. 6 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας, ώστε επί τη βάση αυτού και εφόσον αποδίδεται υπαιτιότητα στον εκάστοτε καταγγελλόμενο εκπαιδευτικό φορέα για ενδεχόμενες πλημμέλειές του, να καταστεί δυνατή η εξάσκηση του διαμεσολαβητικού μας ρόλου.
- Σε ό,τι αφορά λοιπές υπηρεσίες (π.χ. σίτιση, μεταφορά μαθητών, κ.λπ.), οι οποίες προβλέπονται ως συμπληρωτικές του βασικού εκπαιδευτικού προγράμματος και για τις

οποίες ο νόμος ρητά ορίζει την αποχή των εκπαιδευτικών φορέων από τη χρέωσή τους ενόσω, λόγω άρσης της φυσικής τους λειτουργίας, δεν παρέχονται στους μαθητές, και εφόσον τυχόν κάποιο ιδιωτικό εκπαιδευτήριο έχει χρεώσει αδικαιολόγητα για τέτοιες - μη παρασχεθείσες- υπηρεσίες, η Αρχή διαβεβαίωσε τους καταναλωτές ότι θα ήταν στη διάθεσή τους για τη διερεύνηση και επίλυση αυτών των ζητημάτων.



## 8.2. Ενέργειες επί υποθέσεων

### 8.2.1. Καταγγελία εκπαιδευτικής σύμβασης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατύπωσε έγγραφη σύσταση προς ιδιωτικό εκπαιδευτήριο σχετικά με άρνηση επιστροφής προκαταβληθέντων διδάκτρων, παρά την έγκαιρη γνωστοποίηση της ματαίωσης της φοίτησης του τέκνου του αναφέροντα καταναλωτή λόγω απρόσμενης μεταβολής της οικονομικής κατάστασης της οικογένειας.

Το σχολείο, επικαλούμενο ότι οι γονείς έλαβαν γνώση του όρου που περιλαμβάνεται στην υπεύθυνη δήλωση εγγραφής, σύμφωνα με τον οποίο σε περίπτωση κατά την οποία το παιδί δεν προσέλθει για φοίτηση για λόγους ανωτέρας βίας, συνομολογείται η παρακράτηση του ποσού της προκαταβολής (1.500 ευρώ) ως αποζημίωση και ποινική ρήτρα, αρνήθηκε την επιστροφή του εν λόγω ποσού. Επιπροσθέτως, το σχολείο ισχυρίστηκε ότι υπέστη ζημία λόγω του ότι η κενή θέση που δημιουργήθηκε από τη ματαίωση της φοίτησης του τέκνου του καταγγέλλοντος δεν καλύφθηκε, καθώς η σχετική ενημέρωση έγινε σε χρόνο όπου είχαν ολοκληρωθεί οι εγγραφές μαθητών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι ο επικαλούμενος όρος συνιστά γενικό όρο συναλλαγών που ελέγχεται για καταχρηστικότητα, καθώς επιφέρει υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων, σε βάρος του καταναλωτή. Επιπροσθέτως, από τις καταστάσεις μαθητών που προσκόμισε το σχολείο δεν προέκυψε ζημία του από τη ματαίωση της φοίτησης του τέκνου του καταγγέλλοντος, καθώς το σχολείο δεν είχε συμπληρώσει τον ανώτατο αριθμό μαθητών που μπορούσε να δεχτεί, ενώ κατά τον χρόνο που ειδοποιήθηκε το σχολείο για τη ματαίωση της φοίτησης του παιδιού, δεν είχαν ολοκληρωθεί οι εγγραφές στα ιδιωτικά σχολεία, οι οποίες συνεχίζονταν.

Κατόπιν της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ιδιωτικό σχολείο προέβη σε απαλοιφή όρου από τον Κανονισμό Λειτουργίας του περί της δυνατότητας μονομερούς τροποποίησης των όρων αυτού. Η Αρχή επισήμανε ότι οποιαδήποτε τροποποίηση όρων, μεταγενέστερη της αποδοχής τους από τον αντισυμβαλλόμενο, συνιστά ανεπίτρεπτη μονομερή ενέργεια, η οποία δεν δύναται να δεσμεύει τον αντισυμβαλλόμενο. Επιπροσθέτως, μετά την

παρέμβαση της Αρχής, το σχολείο αποφάσισε να παράσχει στο τέκνο του αναφέροντα καταναλωτή υπηρεσίες δημιουργική απασχόληση κατά το πρώτο δεκαπενθήμερο του μηνός Ιουλίου (summer camp) μετά το τέλος της επίσημης σχολικής χρονιάς, χωρίς χρέωση.

Ειδικότερα, ο καταναλωτής παραπονείται ότι δεν παρασχέθηκε δημιουργική απασχόληση από αρχές Σεπτεμβρίου μέχρι την έναρξη της σχολικής χρονιάς, καθώς και κατά το διάστημα των εορτών των Χριστουγέννων και του Πάσχα λόγω της αναστολής λειτουργίας του σχολείου για λόγους περιορισμού διασποράς της πανδημίας COVID-19, ζητώντας να του επιστραφεί η αντίστοιχη αναλογία διδασκτρών. Ωστόσο, το σχολείο είχε αποκρούσει την ανωτέρω αιτίαση, επικαλούμενο ότι επρόκειτο για δωρεάν παροχές, τις οποίες δεν οφείλει να αναπροσαρμόσει.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επεσήμανε ότι αυτό δεν αναιρεί τον χαρακτήρα συμφωνηθεισών παροχών που αφορούν στη συνολική φοίτηση των παιδιών, στις οποίες συνολικά αποβλέπουν και οι γονείς-κηδεμόνες και για τις οποίες έχουν επιλέξει το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό ίδρυμα έναντι άλλων, ενώ σύμφωνα και με σχετικό όρο του Κανονισμού, το ποσό των διδασκτρών αφορά στη συνολική φοίτηση του παιδιού για όλη τη χρονιά. Με αυτόν τον τρόπο, συνομολογείται ότι όλες οι παροχές του σχολείου περιλαμβάνονται στα συμφωνηθέντα δίδακτρα. Εξάλλου, σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθ. 14199/249/5.4.2020 ΚΥΑ περί συμφωνίας των μερών για αναπροσαρμογή των διδασκτρών, οι ενδεικτικά αναφερόμενες επιπλέον παροχές ρητά προβλέπεται ότι δεν χρεώνονται για το διάστημα της απαγόρευσης της εκπαιδευτικής λειτουργίας με φυσική παρουσία, χωρίς να γίνεται διάκριση από τον νόμο ανάλογα με το εάν συμπεριλαμβάνονται και έχουν κοστολογηθεί στα αρχικά δίδακτρα ή αν παρέχονται κατόπιν επιπλέον χρέωσης.

Πέραν του υποχρεωτικού ανά σχολική βαθμίδα εκπαιδευτικού προγράμματος, η αξιολόγηση της ποιότητας του οποίου αποτελεί έργο του Υπουργείου Παιδείας, κάθε ιδιωτικό εκπαιδευτικό ίδρυμα διαθέτει και πλήθος επιπλέον παροχών, που το κάνουν πιο ανταγωνιστικό έναντι άλλων εκπαιδευτηρίων και στις οποίες αποβλέπουν οι αντισυμβαλλόμενοι για την επιλογή του, είτε είναι χρεώσιμες (π.χ. σίτιση, μεταφορά με σχολικό λεωφορείο) είτε δεν περιλαμβάνουν επιπλέον χρέωση (π.χ. κολυμβητήριο, φύλαξη και δημιουργική απασχόληση, όπως εν προκειμένω). Οι παροχές αυτές δεν παύουν να περιλαμβάνονται στις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει να προσφέρει το σχολείο, έστω και χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση.

### **8.2.2. Χρήση παραπλανητικής επωνυμίας από εκπαιδευτικούς φορείς**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης αναφοράς καταναλώτριας σχετικά με φορείς που, χρησιμοποιώντας ονομασίες όπως «Πανεπιστήμιο» ή «Ακαδημία», εμφανίζονταν να παρέχουν έναντι αντιτίμου διάφορα επιμορφωτικά προγράμματα σε ενδιαφερόμενους πολίτες.

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με τον ν. 1268/1982 (άρθρο 1 παρ. 2), όπως ισχύει, η (ακαδημαϊκώς αναγνωρισμένη) ανώτατη εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται μόνο από Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα που λειτουργούν με τη μορφή νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου και τελούν υπό την εποπτεία του κράτους, ασκούμενη από τον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Περαιτέρω, σε διάσπαρτες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 17 παρ. 1 ν. 3696/2008, άρθρο 15 παρ. 2 ν. 1699/1991) θεσπίζεται ρητή απαγόρευση σε διάφορους εκπαιδευτικούς φορείς, που δεν αποτελούν Α.Ε.Ι. κατά την ανωτέρω έννοια, να χαρακτηρίζονται ή/και να φέρουν στην επωνυμία τους όρους, όπως «Πανεπιστήμιο», «Σχολή», «Ακαδημία» ή οποιαδήποτε άλλη προσωνυμία, η οποία δύναται να παραπλανήσει το κοινό ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο αυτό και ενόψει της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει, η Αρχή διαβίβασε την αναφορά στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή προς έλεγχο πιθανής υιοθέτησης αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από τους καταγγελλόμενους και, δη, πιθανής τέλεσης παραπλανητικών πράξεων κατά την έννοια του άρθρου 9δ του ν. 2251/1994, όπως ισχύει.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

### ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Διοικητικές συνεργασίες
2. Συναντήσεις
3. Κοινοβουλευτικός έλεγχος
4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο (μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας)
5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις





## 1. Διοικητικές συνεργασίες

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

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

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

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

1.1. Παρατηρήσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί της προτεινόμενης διάταξης με το άρθρο 268 του νομοσχεδίου για τον Πτωχευτικό Κώδικα, που προστέθηκε στον ν. 2251/1994 ως άρθρο 2Α για την αναπροσαρμογή ασφαλιστρών

Ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης στις 21 Οκτωβρίου 2020 απέστειλε στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων, κ. Αδωνι Γεωργιάδη, την ακόλουθη επιστολή:

«Κύριε Υπουργέ,

Η προτεινόμενη διάταξη αντίκειται στο ενωσιακό δίκαιο και, ειδικότερα, στο περιεχόμενο του άρθρου 3 της ΟΔΓ 93/13, σύμφωνα με το οποίο: «1. Ρήτρα σύμβασης που δεν απετέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης θεωρείται καταχρηστική, όταν, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. 2. Θεωρείται πάντοτε ότι η ρήτρα δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και όταν ο καταναλωτής, εκ των πραγμάτων, δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό της, ιδίως στο πλαίσιο μιας σύμβασης προσχωρήσεως. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιας ρήτρας ή για μια μεμονωμένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο μιας σύμβασης, εάν η συνολική αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι, παρ' όλα αυτά, πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Εάν ο επαγγελματίας ισχυρίζεται ότι για μια τυποποιημένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, φέρει το βάρος της απόδειξης. 3. Το παράρτημα περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που είναι δυνατόν να κηρυχθούν καταχρηστικές. Τέτοιες είναι ρήτρες που έχουν ως αποτέλεσμα: (α) να επιτρέπουν στον επαγγελματία να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο, ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση, (β) να επιτρέπουν στους επαγγελματίες να τροποποιούν μονομερώς και χωρίς σοβαρό λόγο τα χαρακτηριστικά του προς παράδοση προϊόντος ή της προς παροχή υπηρεσίας, (γ) να προβλέπουν ότι η τιμή των αγαθών καθορίζεται κατά τη στιγμή της παράδοσης ή να παρέχουν στον πωλητή αγαθών ή στον παρέχοντα υπηρεσίες το δικαίωμα να αυξάνει τις τιμές του, χωρίς ο καταναλωτής να έχει και στις δύο περιπτώσεις αντίστοιχο δικαίωμα που να του επιτρέπει να λύει τη σύμβαση στην περίπτωση που η τελική τιμή είναι πολύ υψηλή σε σχέση με την τιμή που συμφωνήθηκε κατά τη σύμβαση».

Σύμφωνα, δε, με την ΟΔΓ 2019/2161 στο πλαίσιο της Νέας Συμφωνίας, η οποία πρέπει να ενσωματωθεί στην έννομη τάξη κάθε κράτους μέχρι τις 28.11.2021, ενισχύονται τα μέσα προστασίας των καταναλωτών. Αυτό θεωρούμε ότι δεν εξυπηρετείται με την προτεινόμενη διάταξη. Αντιθέτως. Παρατίθεται το σχετικό σημείο της αιτιολογικής της ανωτέρω ΟΔΓ 2019/2161:

«Θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ κανόνες για τις κυρώσεις, με σκοπό την ενίσχυση του αποτρεπτικού αποτελέσματός της. Τα κράτη-μέλη είναι ελεύθερα να αποφασίζουν σχετικά με τη διοικητική ή τη δικαστική διαδικασία επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση παραβίασης της εν λόγω οδηγίας. Συγκεκριμένα, οι διοικητικές Αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια θα μπορούσαν να επιβάλλουν κυρώσεις κατά τον προσδιορισμό του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών όρων, μεταξύ άλλων βάσει δικαστικών διαδικασιών που κινούνται από διοικητική Αρχή. Οι κυρώσεις θα μπορούσαν, επίσης, να επιβάλλονται από τις διοικητικές Αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια, όταν ο

πωλητής ή προμηθευτής χρησιμοποιεί συμβατικούς όρους, οι οποίοι ορίζονται ρητώς στο εθνικό δίκαιο ως καταχρηστικοί σε όλες τις περιπτώσεις, καθώς και όταν ο πωλητής ή προμηθευτής χρησιμοποιεί συμβατικές ρήτρες που έχουν κριθεί καταχρηστικές με οριστική και δεσμευτική απόφαση. Τα κράτη-μέλη θα μπορούσαν να αποφασίσουν ότι οι διοικητικές Αρχές έχουν, επίσης, το δικαίωμα να θεμελιώνουν τον καταχρηστικό χαρακτήρα των συμβατικών όρων. Οι διοικητικές Αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια θα μπορούσαν, επίσης, να επιβάλλουν κύρωση με την ίδια απόφαση, με την οποία θεμελιώνεται ο καταχρηστικός χαρακτήρας συμβατικών όρων. Τα κράτη-μέλη θα μπορούσαν να θεσπίσουν τους κατάλληλους μηχανισμούς συντονισμού για τυχόν δράσεις σε εθνικό επίπεδο σχετικά με τα ατομικά μέσα επανόρθωσης και τις κυρώσεις».

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας, ιδιαιτέρως, υπόψη και τη διάταξη του άρθρου 10 παρ. 21 του ν. 2251/1994, οδηγούμαστε σε υπέρβαση της νομοθετικής εξουσιοδότησης του Υπουργού, δεδομένου ότι η Διοίκηση δεν μπορεί η ίδια να θεσπίζει όρους και προϋποθέσεις καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ., καθώς και συμμόρφωσης των ασφαλιστικών εταιρειών προς τη ρύθμιση της διάταξης του άρθρου 2 περί καταχρηστικών ρητρών του ν. 2251/1994 (βλ. ΣτΕ 552/2019).

Επιπροσθέτως, με την παρ. 4 του άρθρου 2Α πραγματοποιείται επέμβαση στις ήδη υφιστάμενες μακροχρόνιες ασφαλιστικές συμβάσεις και, εκτός των άλλων, τίθεται και θέμα ελέγχου συνταγματικότητας της διάταξης, καθώς μεταβάλλει επί τα χείρω τη θέση των ήδη ασφαλισμένων καταναλωτών. Επιπλέον, δημιουργείται εύλογα το ερώτημα τι θα ισχύσει στην περίπτωση των υφιστάμενων συμβάσεων, όπου το θέμα της αναπροσαρμογής έχει ρυθμιστεί τόσο δικαστικά όσο και εξωδικαστικά με ατομική διαπραγμάτευση των μερών, ενώ με τη θέσπιση των κριτηρίων από τον Υπουργό κινδυνεύει να θεωρηθεί ότι ο Υπουργός εκφέρει ίδια κρίση επί δικαστικής απόφασης.

Τα τιθέμενα κριτήρια πρέπει να είναι σαφή, εύλογα, αντικειμενικά, προβλέψιμα και επαληθεύσιμα για τον καταναλωτή, ώστε να μπορεί να ελέγχει την εγκυρότητα της αύξησης του ασφαλιστρού. Η αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών πρέπει να γίνεται αποκλειστικά βάσει αντικειμενικών δεικτών. Καλό θα ήταν, επίσης, να προσδιοριστεί σε τί ποσοστό συμμετέχει το κάθε κριτήριο στην αναπροσαρμογή, ούτως ώστε να μην είναι ανεξέλεγκτες οι αναπροσαρμογές των ασφαλιστρών.

Προς το παρόν, τα μόνα διαφανή και επαληθεύσιμα κριτήρια είναι ο ηλικιακός παράγοντας και ο δείκτης τιμών καταναλωτή, ο οποίος ενδεχομένως να χρειάζεται μία επικαιροποίηση σε σχέση με τα δεδομένα της υγείας στον ιδιωτικό τομέα (νοσήλια, δαπανηρές νέες ιατρικές μέθοδοι). Η, δε, υπ' αριθ. 2 παράγραφος της προτεινόμενης διάταξης συνιστά ατελή διάταξη, αφού σε περίπτωση που η αναπροσαρμογή δεν είναι εντός των ορίων των παραγόντων της παρ. 1, δεν προβλέπεται καμία συνέπεια για την ασφαλιστική εταιρεία, καμία ακυρότητα όρου, αλλά αρκεί η πρότερη (τουλάχιστον 60 ημερών) προ της επικείμενης αναπροσαρμογής ενημέρωση του ασφαλισμένου από την ασφαλιστική εταιρεία με παροχή σχετικών διευκρινίσεων.

Ο καταναλωτής (ασφαλισμένος) αποβλέπει στη μακροχρόνια ασφάλιση της υγείας του, ιδιαιτέρως όταν φτάσει σε προχωρημένη ηλικία. Επομένως, η απλή πρόβλεψη, στην παρ. 3, της δυνατότητας καταγγελίας της σύμβασής του δεν παρέχει επαρκή προστασία, αφού ο καταναλωτής που επί πολλά χρόνια έχει καταφέρει να συντηρήσει ένα ακριβό ασφαλιστικό προϊόν (πολυτελές για πολλούς) κάθε άλλο παρά επιθυμεί να καταγγείλει τη σύμβασή του. Αντιθέτως, αποβλέπει στη διατήρηση της μακροχρόνιας συμβατικής σχέσης, γνωρίζοντας πολύ καλά ότι δεν θα μπορέσει να ασφαλιστεί με άλλο προϊόν σε άλλη εταιρεία, είτε λόγω της ηλικίας είτε λόγω ήδη εκδηλωθείσας πάθησης, καθώς οι εταιρείες πιθανόν να απορρίψουν την αίτηση ασφάλισης στο πλαίσιο του ελέγχου του αναλαμβανόμενου κινδύνου.

Τέλος, με τις ανωτέρω διατάξεις θα καταλήξουμε να έχουμε μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών συμφωνημένους συμβατικούς όρους, με τον κίνδυνο αθέμιτων και εναρμονισμένων πρακτικών.

Με την ένταξη της εν λόγω διάταξης στον ν. 2251/1994 θα προέκυπτε το οξύμωρο ότι στον νόμο

για την προστασία του καταναλωτή εισάγεται διάταξη που απομειώνει την προστασία του. Πλην του ανωτέρω, η συγκεκριμένη διάταξη θα είναι σαν να εξαιρεί συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο από τον έλεγχο καταχρηστικότητας ρητρών στις συμβάσεις προσχώρησης, όταν, μάλιστα, ο ασφαλιστικός είναι από τους κυριότερους κλάδους που χρησιμοποιούν συμβάσεις προσχώρησης. Επιπροσθέτως, η

διάταξη αυτή δεν θα πρέπει να περιλαμβάνεται στον νόμο για την προστασία του καταναλωτή, δεδομένου ότι θα προκύψει το ζήτημα της μη θέσπισης ενιαίων κανόνων σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες για όλους τους εμπορικούς κλάδους, οδηγώντας, εν τέλει, σε μη αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών».

1.2. Επιστολή Συνηγόρου του Καταναλωτή προς τους Υπουργούς Ανάπτυξης & Επενδύσεων, Παιδείας & Θρησκευμάτων και Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων σχετικά με το ζήτημα της υποχρέωσης καταβολής διδάκτρων εν μέσω πανδημίας COVID-19 και τηλε-εκπαίδευσης

Με αφορμή την υποβολή μεγάλου αριθμού έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών ερωτημάτων από καταναλωτές, των οποίων τα παιδιά ήταν εγγεγραμμένα σε βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, ιδιωτικά σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένων των νηπιαγωγείων, αλλά και σε φροντιστήρια και κέντρα ξένων γλωσσών, σχετικά με τυχόν υποχρέωσή τους να καταβάλλουν χρηματικά ποσά που αντιστοιχούν σε δίδακτρα και άλλες συναφείς παροχές (όπως μετακίνηση με σχολικό, σίτιση, κ.λπ.) καθ' όλο το διάστημα που οι ανωτέρω εκπαιδευτικές μονάδες τελούν σε προσωρινή αναστολή της λειτουργίας τους για προληπτικούς λόγους δημόσιας υγείας, ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης απέστειλε στις 2-4-2020 την ακόλουθη επιστολή:

«Όπως είναι γνωστό, το ανωτέρω μέτρο έχει επιβληθεί με τις υπ' αριθ. Δια/ΓΠ.οικ. 16838 (Β' 783/10-3-2020) και Δια/ΓΠ.οικ. 20021 (Β' 956/21-3-2020) κοινές υπουργικές αποφάσεις, αφορά τις πάσης φύσης εκπαιδευτικές λειτουργίες των εκπαιδευτικών μονάδων που πραγματοποιούνται με φυσική παρουσία, πλην των διοικητικών τους υπηρεσιών, ενώ το χρονικό διάστημα ισχύος του μέτρου έχει τεθεί από 11-3-2020 έως και 10-4-2020, χωρίς να αποκλείεται η χορήγηση παράτασης κατόπιν νεότερης εισήγησης της Εθνικής Επιτροπής Προστασίας Δημόσιας Υγείας, αναλόγως της πορείας και της εξέλιξης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 που πλήττει τη χώρα μας.

Επισημαίνεται, ότι οι ανωτέρω επιχειρήσεις, που έχουν κλείσει με κρατική εντολή, έχουν τεθεί στο προστατευτικό πλαίσιο του Υπουργείου Οικονομικών τουλάχιστον για τους μήνες Μάρτιο και Απρίλιο, το οποίο, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει:

- Απαλλαγή, για την περίοδο από το αναγκαστικό κλείσιμο και μετά, από την υποχρέωση καταβολής μισθού σε όσους εργαζομένους δεν έχει ανασταλεί η σύμβασή τους (αντί μισθού, οι εργαζόμενοι λαμβάνουν ειδική αποζημίωση από το κράτος ύψους 800 ευρώ).
- Πλήρη κάλυψη των ασφαλιστικών εισφορών των εργαζομένων, υπολογιζόμενη επί του ονομαστικού τους μισθού.
- Έκπτωση ύψους 25% επί των βεβαιωμένων οφειλών τους προς τη φορολογική Διοίκηση, εάν καταβληθούν εμπρόθεσμα.
- Έκπτωση 40% επί του ενοικίου τους (όπου υφίσταται η σχετική δαπάνη).

Προκύπτει ότι ένα σημαντικό μέρος των βασικών λειτουργικών δαπανών των ιδιωτικών εκπαιδευτικών μονάδων, οι οποίες (δαπάνες) μέχρι πρότινος καλύπτονταν αποκλειστικά από τα έσοδα που τους απέφεραν οι παρεχόμενες υπηρεσίες τους, καλύπτεται πλέον από κρατικές επιχορηγήσεις, ούτως ώστε οι εν λόγω επιχειρήσεις να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις τρέχουσες δυσχερείς συνθήκες και να συνεχίσουν απρόσκοπτα την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Ωστόσο, τίθεται ευλόγως από την πλευρά των γονέων-καταναλωτών το ερώτημα εάν και σε ποιο βαθμό εξακολουθεί να συντρέχει, παράλληλα, η υποχρέωσή τους, ως αντισυμβαλλόμενων, να καταβάλλουν στο ακέραιο τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, ιδίως για όσο χρόνο ισχύει το πλαίσιο



προστασίας που το κράτος παρέχει στους ιδιοκτήτες αυτών των επιχειρήσεων και με τη βοήθεια του οποίου δύνανται να εξυπηρετούν, ως έναν βαθμό, τις λειτουργικές δαπάνες τους.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τίθεται ακόμα και εάν ορισμένοι εκπαιδευτικοί φορείς παρέχουν αυτό το διάστημα κατά περίπτωση τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως διδασκαλίας, δεδομένου ότι η συγκεκριμένη μέθοδος, εκτός του ότι έχει χαμηλότερο συγκριτικά κόστος, θεωρείται, επιπλέον, ότι υποκαθιστά μέρος μόνο και σε καμία περίπτωση το σύνολο ή, ενδεχομένως, την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του αυτοπρόσωπου διδακτικού έργου, ενώ, την ίδια στιγμή, άλλες παρεπόμενες και δαπανηρές παροχές (σίτιση, μετακίνηση με σχολικό, πρόσθετες δραστηριότητες) που τυχόν έχουν συμφωνηθεί και τις οποίες έχουν προπληρώσει οι γονείς εξακολουθούν, λόγω της κατάστασης, να μην παρέχονται καθόλου.

Το ερώτημα υποβάλλεται επιτακτικότερο όπου η τηλε-εκπαίδευση είναι πρακτικά αδύνατη ή τεχνικά δυσχερής, όπως στην περίπτωση των βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών, αλλά και στις περιπτώσεις εκείνες που τυχόν υφίστανται ανυπαίτιες αδυναμίες των γονέων (π.χ. έλλειψη κατάλληλων τεχνικών μέσων ή επαρκούς ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο, η οποία να εξυπηρετεί τις απαιτήσεις της τηλε-εκπαίδευσης).

Συνυπολογίζοντας τα παραπάνω και ενόψει της νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 4 παρ. 9 και 11 του ν. 3297/2004, παρακαλούμε για την τοποθέτησή σας επί του προκείμενου ζητήματος κατά λόγο αρμοδιότητας, προκειμένου να ληφθεί υπόψη από την Αρχή μας για την αποτελεσματικότερη εξάσκηση του διαμεσολαβητικού της ρόλου στις σχετικές υποθέσεις».

Επισημαίνεται ότι κατόπιν της παρέμβασης της Αρχής, υπήρξε νομοθέτηση (άρθρο 5 της αριθ. οικ. 14199/249/2020 - Β' 1217 απόφασης) που ήρθε να ρυθμίσει το ζήτημα της μείωσης ή της αναπροσαρμογής διδάκτρων κατ' αναλογία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης.

Ανάλογη επιστολή απεστάλη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και προς τον ΣΥΝΔΕΣΜΟ ΙΔΡΥΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΩΝ, την ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΦΡΟΝΤΙΣΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ, την ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ και τον ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΔΕΣΜΟ ΚΑΘΗΓΗΤΩΝ-ΙΔΙΟΚΤΗΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ.



## 2. Συναντήσεις

### 2.1. Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων του 2019 στον Πρόεδρο της Βουλής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, παρέδωσε την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2020 στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Κωνσταντίνο Τασούλα, την ετήσια έκθεση πεπραγμένων της Αρχής για το 2019. Στη συνάντηση παρέστη και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου. Στο πλαίσιο της συνάντησης, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:



«Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα πεπραγμένα του 2019 αποτελεί τον απολογισμό του έργου που συντελέστηκε σε μία χρονιά, όπου συνεχίστηκε με αμείωτο ρυθμό η αύξηση των αιτημάτων διαμεσολάβησης των καταναλωτών προς την Αρχή κατά 13,2% σε σχέση με το 2018.

Η τροφοδοτούμενη από την πολύ υψηλή αποτελεσματικότητα της Αρχής εμπιστοσύνη των καταναλωτών (ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών 82,74%, μέσος χρόνος επίλυσης 83 ημέρες), η οποία συμπορεύεται με τον εξαιρετικά υψηλό βαθμό (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στις εφαρμοζόμενες εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών, αποτελούν εχέγγυο όχι μόνο της καθολικής αποδοχής, που πλέον έχει παγιωθεί, αλλά, πρωτίστως, του αντικειμενικού, αμερόληπτου και ανεξάρτητου χαρακτήρα της.

Η περυσινή χρονιά χαρακτηρίστηκε από μία σημαντική στροφή των καταναλωτών προς τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, γεγονός καταλυτικό για την τόνωση και την ανοδική πορεία ενός κλάδου που είναι ήδη ιδιαίτερα ανεπτυγμένος σε αρκετά κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και διαθέτει μεγάλα περιθώρια περαιτέρω εξέλιξης και στη χώρα μας, με αξιόλογες, μάλιστα, δυνατότητες θετικής συμβολής στη συνολική οικονομική ανάπτυξη.

Είναι γεγονός, ωστόσο, ότι οι εξ αποστάσεως συναλλαγές καθιστούν πιο ευάλωτους τους καταναλωτές απέναντι σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και διαδικτυακές απάτες, μετερχόμενες από ευκαιριακούς και αμφίβολης φερεγγυότητας προμηθευτές, προβάλλοντας έτσι, αναπόφευκτα και την ανάγκη καλλιέργειας ισχυρού κλίματος εμπιστοσύνης, προκειμένου να μην αναστραφεί η δυναμική ανάπτυξη του σύννομου ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτό προέκυψε από πολυπληθείς αναφορές καταναλωτών που έλαβε το 2019 η Αρχή -και συνεχίζει να λαμβάνει- σχετικά με αγαθά που παραγγέλλονται, αλλά δεν παραδίδονται, χρήματα που προκαταβάλλονται, αλλά δεν επιστρέφονται, και ανύπαρκτη εξυπηρέτηση μετά την πώληση, σε συνδυασμό με παρελκυστικές πρακτικές. Εξ αποστάσεως αγορές, αλλά χρειάζεται προσοχή. Για ασφαλείς συναλλαγές.

Παρεμφερής κλάδος, όπου εντός του 2019 σημειώθηκε εξίσου ραγδαία (85%) αύξηση των καταγγελιών που δέχτηκε η Αρχή, είναι εκείνος των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπου η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο συγκεχυμένος και αδιαφανής τρόπος τιμολόγησης, είχαν εξελιχθεί το 2019 σε καθημερινό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές».

Ο κ. Ζαγορίτης διαβεβαίωσε, τέλος, τον Πρόεδρο της Βουλής ότι η Αρχή θα παραμείνει αταλάντευτη στον βασικό προσανατολισμό της, εστιάζοντας στην προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή, αλλά και στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προαγωγή του ευ

επιχειρείν, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη σύγχρονες τάσεις, νέες ανάγκες, αλλά και την εμφάνιση αναπάντεχων προκλήσεων, όπως η πανδημία του COVID-19, που έθεσε τον πήχη της προστασίας των καταναλωτών σε νέα, πρωτόγνωρα επίπεδα.

## 2.2. Παράδοση της ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων του 2019 στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων

Στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων, κ. Άδωνι Γεωργιάδη, παρέδωσε την ετήσια έκθεση πεπραγμένων της Αρχής για το 2019 στις 6 Ιουλίου 2020 ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από τη Βοηθό Συνήγορο, κ. Βασιλική Μπώλου. Με αφορμή, τη συνάντηση, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

«Παραδώσαμε σήμερα στον Υπουργό την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής 'Συνήγορος του Καταναλωτή' με τον απολογισμό του έργου που συντελέστηκε το 2019. Παρά τη ραγδαία αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν, πετύχαμε την επίλυση της συντριπτικής τους πλειονότητας (82,74%) σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η ροή των αιτημάτων διαμεσολάβησης από καταναλωτές προς την Αρχή συνεχίζεται μέχρι και σήμερα με αμείωτη ένταση.

Το πρώτο εξάμηνο του 2020 κατατέθηκαν στην Αρχή 7.126 αναφορές. Είναι κατά 30,4 % αυξημένες σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2019 και περισσότερες από τις 7.067 αναφορές που κατατέθηκαν ολόκληρο το 2016. Εργαζόμαστε σκληρά, προκειμένου να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά τον όγκο των υποθέσεων. Το προσωπικό της Αρχής καταβάλλει φιλότιμες και σκληρές προσπάθειες για να ανταποκριθεί με υψηλή επιστημονική επάρκεια και υπευθυνότητα στην εξωδικαστική επίλυση των υποθέσεων, χωρίς έκπτωση στην ποιότητα και την ταχύτητα. Η Αρχή, όμως, χρειάζεται κατεπείγοντως ενίσχυση με νέους ειδικούς επιστήμονες και επιπλέον Διοικητικό Προσωπικό.

Τα σημαντικότερα ζητήματα που αντιμετώπισε η Αρχή το 2019 αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις τηλεπικοινωνίες και τον τραπεζικό κλάδο. Το 2019 χαρακτηρίστηκε από μία μεγάλη στροφή στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, που κορυφώθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας με τον περιορισμό της κυκλοφορίας και το κλείσιμο των καταστημάτων. Δυστυχώς, είχαμε μεγάλη αύξηση στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις διαδικτυακές απάτες από ευκαιριακούς και αφερέγγυους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και δυσφημούν με τη συμπεριφορά τους έναν κλάδο που αναπτύσσεται συνεχώς και στον οποίο συμμετέχουν πολλές υγιείς επιχειρήσεις που προσφέρουν καλές υπηρεσίες στην αγορά και τους καταναλωτές.

Ένας ακόμη κλάδος, όπου μέσα στο 2019 σημειώθηκε εξίσου ραγδαία (85%) αύξηση των καταγγελιών που δέχτηκε η Αρχή, είναι εκείνος των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπου η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο συγκεχυμένος και αδιαφανής τρόπος τιμολόγησης, είχαν εξελιχθεί το 2019 σε καθημερινό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές.

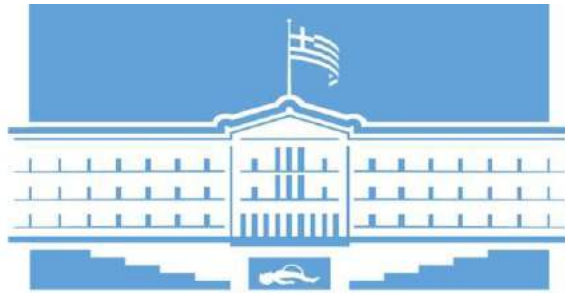
Η Αρχή ανταποκρίθηκε αποτελεσματικά στην αυξημένη ανάγκη προστασίας των καταναλωτών σε όλα τα παραπάνω φαινόμενα, επιλύοντας την πλειονότητα των υποθέσεων, αλλά και παραπέμποντας κατά περίπτωση τις υποθέσεις σε συναρμόδιες Αρχές για την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες είτε στη Δικαιοσύνη για περαιτέρω ποινική διερεύνηση. Επιπλέον, προτείναμε, όπου απαιτείτο, συγκεκριμένες διατάξεις για τη συμπλήρωση κενών και την αυστηροποίηση του κείμενου νομοθετικού πλαισίου.

Στον τραπεζικό τομέα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμεσολάβησε με επιτυχία σε υποθέσεις δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, οι οποίες στην πλειονότητά τους κατέληξαν σε ορίστηκες, βιώσιμες ρυθμίσεις μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών, ενώ πληθώρα δανειοληπτών, οι οποίοι είχαν χαρακτηριστεί ως 'μη συνεργάσιμοι', χωρίς ουδέποτε να έχουν λάβει από τις τράπεζες γραπτές ειδοποιήσεις σχετικά με την ανάγκη ρύθμισης των οφειλών τους, αποχαρακτηρίστηκαν κατόπιν επιτυχούς παρέμβασης της Αρχής».



### 3. Κοινοβουλευτικός έλεγχος

Η Αρχή ανταποκρίθηκε στις ακόλουθες κλήσεις για την παροχή πληροφοριών στο πλαίσιο κοινοβουλευτικού ελέγχου:



#### 3.1. Απάντηση σε ερώτηση σχετικά με την επιλογή Συνηγόρου του Καταναλωτή

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του ιδρυτικού ν. 3297/2004 της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί εγνωσμένου κύρους και με υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία πρόσωπο, που επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Διορίζεται, δε, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ορίζεται τετραετής, με δυνατότητα επανεκλογής του ίδιου προσώπου για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Η θητεία του Συνηγόρου παρατείνεται αυτοδικαίως μέχρι τον διορισμό νέου.

Περαιτέρω, η ετήσια υποβολή αναφορών στην Αρχή το διάστημα 2013-2019 έχει σημειώσει θεαματική αύξηση κατά 170,6%, δείχνοντας εμπράκτως τη διαρκώς διευρυνόμενη εμπιστοσύνη των πολιτών-καταναλωτών, η οποία τροφοδοτείται από την αποτελεσματικότητα της Αρχής, και από το πολύ υψηλό ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών (82,74%) σε εξαιρετικά σύντομο χρόνο (83 ημέρες κατά μέσο όρο), ενώ αξιοσημείωτος είναι και ο βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στην εξωδικαστική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, δεδομένης της προαιρετικότητάς της, γεγονός που αποδεικνύει όχι μόνο την καθολική της αποδοχή, αλλά, πρωτίστως, τον αντικειμενικό και αμερόληπτο χαρακτήρα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών που προσφέρει, υπηρετώντας τον ανεξάρτητο χαρακτήρα της.

#### 3.2. Απάντηση σε ερώτηση και αίτηση κατάθεσης εγγράφων σχετικά με το κόστος λειτουργίας της Αρχής

Η απάντηση περιλάμβανε πλήρη και αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των απασχολούμενων στην Αρχή, τους εγκριθέντες προϋπολογισμούς και τις απολογιστικές πιστώσεις. Επιπλέον, χορηγήθηκαν στοιχεία σχετικά με τις ακαθάριστες αποδοχές των μελών της διοίκησης.

#### 3.3. Απάντηση σε ερώτηση σχετικά με προβλήματα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στις ταχυμεταφορές

Τα διαθέσιμα στοιχεία της Αρχής μέχρι τέλος Νοεμβρίου έδειχναν, πράγματι, μία σημαντική αύξηση των αναφορών-υποθέσεων ηλεκτρονικού εμπορίου το 2020 κατά 113,5% σε σχέση με το 2019, γεγονός που αναδεικνύει μια μεγάλη στροφή των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως

συναλλαγές, αλλά και την αύξηση προβλημάτων μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Μάλιστα, οι αναφορές ηλεκτρονικού εμπορίου που υποβάλλονται το 2020 δείχνουν να αποτελούν περίπου το 1/4 (24,9%) των συνολικών αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Το συγκεκριμένο εύρημα είναι σίγουρα συμβατό με την κατάσταση της τρέχουσας υγειονομικής κρίσης και των περιορισμών που έχουν επιβληθεί στις μετακινήσεις των πολιτών και στη λειτουργία των καταστημάτων λιανεμπορίου.

Λαμβάνοντας υπόψη την άρρηκτη σχέση του ηλεκτρονικού εμπορίου με τον κλάδο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, που εξυπηρετεί την παράδοση των αγαθών στους καταναλωτές, προκύπτει κατ' αναλογία μια εξίσου σημαντική αύξηση των αναφορών του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά 133,3% το 2020 σε σχέση με το 2019. Μάλιστα, το 45% των αναφορών του 2020 κατά ταχυδρομικών επιχειρήσεων αφορά προβλήματα στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων (καθυστερήσεις), όταν το αντίστοιχο ποσοστό πέρυσι ήταν αρκετά μικρότερο (26,6%), γεγονός που επιβεβαιώνει, αφενός, την ύπαρξη λειτουργικών προβλημάτων του συγκεκριμένου κλάδου, αφετέρου, τη μεγέθυνση της δυσαρέσκειας των καταναλωτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Επισημαίνεται ότι όπου τα αιτήματα των καταναλωτών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή δεν αφορούν την επίλυση αμιγώς οικονομικών (π.χ. αποζημιώσεις) ή, εν γένει, συμβατικών διαφορών, αλλά τον έλεγχο του τρόπου λειτουργίας των ταχυδρομικών παρόχων (π.χ. τήρηση των διατάξεων σχετικά με την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων), οι σχετικές αναφορές διαβιβάζονται στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ως Ανεξάρτητης Αρχής ειδικώς αρμόδιας για την άσκηση εποπτείας της ταχυδρομικής αγοράς και των δραστηριοποιούμενων σε αυτή επιχειρήσεων.

Σημαντικά προβλήματα έχουν παρατηρηθεί και στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Τα προβλήματα αυτά, που αφορούν τη λειτουργία περιορισμένου αριθμού καταστημάτων που συνειδητά εφαρμόζουν αθέμιτες και παρελκυστικές εμπορικές πρακτικές και σε καμία περίπτωση δεν χαρακτηρίζουν το σύνολο των σύννομα δραστηριοποιούμενων e-shops, ομαδοποιούνται κυρίως: (α) σε ανακριβείς ή παραπλανητικές επισημάνσεις σχετικά με τη διαθεσιμότητα προϊόντων, (β) στη μη παράδοση παραγγελθέντων αγαθών, (γ) στην παρακράτηση χρηματικών ποσών που έχουν προκαταβληθεί από τους καταναλωτές ταυτόχρονα με τις παραγγελίες τους προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών, (δ) στην παντελή έλλειψη ανταπόκρισης σε αιτήματα πληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με την εξέλιξη των συναλλαγών τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αναδείξει τις εν λόγω πρακτικές, διαβιβάζοντας τις σχετικές υποθέσεις στην αρμόδια Υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, η οποία έχει προχωρήσει στην επιβολή κυρώσεων εις βάρος των παραβατών κατόπιν των τεκμηριωμένων εισηγήσεών μας. Περαιτέρω, όπου ανακύπτει αναγκαιότητα και ποινικής διερεύνησης των σχετικών υποθέσεων, η Αρχή μας τις διαβιβάζει προς τις αρμόδιες Εισαγγελικές Αρχές.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει συστηματικά το καταναλωτικό κοινό με πλήθος δημόσιων παρεμβάσεων (δελτία Τύπου) σχετικά με τους κινδύνους που εγκυμονούν οι εξ αποστάσεως συναλλαγές, αλλά και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να απολαμβάνουν τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου με ασφάλεια, διαφυλάσσοντας αποτελεσματικά τα συμφέροντα και τα δικαιώματά τους.

#### 4. Δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο (μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας)

Στο πλαίσιο της συνεργασίας του με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα υπόλοιπα μέλη του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας συμμετέχει κατά κανόνα σε πληθώρα συναντήσεων, εκδηλώσεων και ομάδων εργασίας.

Ωστόσο, η πανδημία COVID-19 υπήρξε ένα απρόβλεπτο και δύσκολο να ξεπεραστεί εμπόδιο στην υλοποίηση των δραστηριοτήτων δικτύωσης του Δικτύου, προγραμματισμένων ή μη, οι περισσότερες από τις οποίες έπρεπε να ακυρωθούν, να μετακινηθούν σε μελλοντικές ημερομηνίες ή να αντικατασταθούν από ηλεκτρονικές διασκέψεις, όπως οι ακόλουθες:

- The ODR Contact Points' Network web-meeting (18-6-2020 – attendee Mr Vissarion Papagiannis, ODR advisor).
- The web briefing session for Young Journalists (10-11-2020 – attendee Mis Maria-Athanasia Georgiou, communication officer).
- The ECC-Net Anniversary web event. The European Consumer Centres Network turns 15: Putting the Consumer Agenda into action (20-11-2020 - attendee Mis Maria-Athanasia Georgiou, communication officer).

Επιπλέον, σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες, το Κέντρο κατάφερε να συνεισφέρει εξ αποστάσεως στην ενίσχυση της συνεργασίας και της προβολής του ECC-Net, απαντώντας γρήγορα σε όσο το δυνατόν περισσότερες κοινές (ECC-Net) ή μεμονωμένες (ECC) εργασίες που του ανατέθηκαν, συμπεριλαμβανομένης της παροχής σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- The Package Travel Directive (ECC-Belgium).
- Special regulations applicable as regards private leasing in member-states (ECC-Sweden).
- Hotels under quarantine during the pandemic (ECC-Austria).
- Cancellations of air-travel and accommodation bookings due to the pandemic (ECC-Hungary).
- Closure of hotels due to the pandemic (ECC-Finland).
- Cancellation of entertainment events and ticket compensation due to the pandemic (ECC-Germany).
- Cases concerning privacy issues, GDPR and data protection handled by the ECC-Net (ECC-Belgium).
- Hotel-booking cancellations (European Commission–DG Communication).
- Contactless payments in the COVID-19 era (ECC-France).
- Shopping during summer sales (COVID-19 updates)
- Legal framework covering the public financing of consumer organizations in Greece (ECC-Italy).
- NGO's in Greece tackling unfair commercial practices (ECC-Poland).

- Issues regarding the warranty policy of Apple products (ECC-Cyprus).
- Information on National Enforcement Bodies under Regulation 261/2004 (confluence).

Περαιτέρω, το Κέντρο συνέβαλε στις ακόλουθες έρευνες/διαβουλεύσεις/αιτήματα ανατροφοδότησης:

- Deloitte study on the modernization of the ODR platform, titled “ODR platform: applying the design thinking and behavioural economics principles to the user interfaces” (25-2-2020).
- WISE-ACT network survey on public preferences for autonomous vehicles (3-5-2020).
- EU survey on the impact of COVID-19 on the operation of ADR entities (4-5-2020).
- ECC-Net survey on basic case-handling actions in different ECC's (14-7-2020).
- ECC-Net translations for improving customer feedback (25-9-2020).

Τέλος, το ΕΚΚ Ελλάδας:

- Εκπροσωπήθηκε σε νομοθετική επιτροπή για την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161.
- Συμμετείχε στη διερευνητική αποστολή (fact-finding mission) της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΕΟΚΕ) στην Ελλάδα σχετικά με την κοινωνική και κοινωνική διάσταση της ενεργειακής μετάβασης (13-2-2020).
- Έχει οριστεί (από 17-1-2020) ως αρμόδιος φορέας, σύμφωνα με το άρθρο 27 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, για την έκδοση ειδοποιήσεων στις Αρχές σχετικά με ύποπτες παραβιάσεις της νομοθεσίας για τους καταναλωτές και για την παροχή πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 26 (3) («εξωτερικές ειδοποιήσεις»).
- Εκπροσωπείται (από τις 14-10-2020) στο Σύστημα Πληροφοριών για την Εσωτερική Αγορά (IMI) για την ανταλλαγή πληροφοριών με παρόμοιους φορείς σε άλλες χώρες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς της ΕΕ με σκοπό την ελεύθερη κυκλοφορία στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο για εργασία, μελέτη, εμπόριο κ.λπ.



## 5. Προωθητικές ενέργειες και ενημερωτικές δράσεις

Όλες οι ενημερωτικές και προωθητικές εκδηλώσεις που είχε προγραμματίσει για το 2020 το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και απαιτούσαν, για τη διενέργειά τους, φυσική παρουσία έπρεπε να αναβληθούν ή/και να μετακινηθούν για το επόμενο έτος, λόγω της πανδημίας COVID-19.

Ωστόσο, εκδόθηκε δελτίο Τύπου για την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή (15 Μαρτίου), όπου με τη συγκεκριμένη αφορμή ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

*«Το 1983, με απόφαση του ΟΗΕ, η 15η Μαρτίου καθιερώθηκε ως Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή, σε ανάμνηση της ομιλίας του Αμερικανού προέδρου Τζον Κένεντι στις 15 Μαρτίου 1962, όπου έθεσε τις βάσεις του καταναλωτικού κινήματος. Σήμερα, η πρόοδος της τεχνολογίας και η ευρύτατη χρήση του διαδικτύου στις καθημερινές συναλλαγές, η παγκοσμιοποιημένη οικονομία και οι συνεχώς αυξανόμενες καταναλωτικές ανάγκες των πολιτών, η περιπλοκότητα των συμβάσεων και η εμφάνιση διαρκώς νέων προϊόντων και υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης, συνηγορούν υπέρ της περαιτέρω ενίσχυσης των δομών και θεσμών που προάγουν την ενημέρωση του καταναλωτή, της εντατικότερης καλλιέργειας καταναλωτικής συνείδησης και, κυρίως, υπέρ της ταχείας και ανέξοδης εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.*

*Η Ανεξάρτητη Αρχή 'Συνήγορος του Καταναλωτή' αποτελεί τον μόνο δημόσιο, ευρωπαϊκά πιστοποιημένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο οποίος, έχοντας κερδίσει την εμπιστοσύνη όχι μόνο των καταναλωτών, αλλά και των προμηθευτών, δέχεται κάθε χρόνο ολοένα περισσότερα αιτήματα διαμεσολάβησης, στα οποία παρεμβαίνει άμεσα και αποτελεσματικά.*

*Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμπολίτες μας για την εμπιστοσύνη, καθώς και να τους διαβεβαιώσω ότι θα συνεχίσουμε με την ίδια αποτελεσματικότητα να προστατεύουμε τα δικαιώματά τους, εξασφαλίζοντας την πρόσβασή τους σε γρήγορες, αντικειμενικές και χωρίς κανένα απολύτως κόστος διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους με τους προμηθευτές».*

Επίσης, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή γιόρτασε το 2020 τα 15 χρόνια διασυννοριακής προστασίας των καταναλωτών, στη διάρκεια των οποίων παρέχει αδιάλειπτη υποστήριξη σε περισσότερο από 1 εκατομμύριο Ευρωπαίους καταναλωτές. Μάλιστα, κατά την περίοδο έξαρσης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19, υπολογίζεται ότι περισσότεροι από 90.000 καταναλωτές στράφηκαν στο ECC-Net για βοήθεια, συμβουλές και διαμεσολάβηση.

Με αφορμή τις εορταστικές εκδηλώσεις που έλαβαν χώρα ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη-μέλη, ο κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, διευθυντής του ΕΚΚ Ελλάδας, έκανε την ακόλουθη δήλωση:

*«Τα τελευταία χρόνια, οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου σημειώνουν αύξηση, η οποία είναι αλματώδης ιδιαίτερα την εποχή της πανδημίας του COVID-19. Οι Έλληνες καταναλωτές στρέφονται ολοένα περισσότερο στο ηλεκτρονικό εμπόριο για τις αγορές τους, ψωνίζοντας όχι μόνο από ελληνικά, αλλά και από ευρωπαϊκά ηλεκτρονικά καταστήματα, όπου, όμως, λόγω απόστασης και της σχετικά μειωμένης γνώσης των τοπικών αγορών, η ανάγκη για ενίσχυση της εμπιστοσύνης είναι μεγαλύτερη. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, υποστηρίζοντας τους αναπτυξιακούς στόχους της Ενιαίας Αγοράς, αλλά και την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις διασυννοριακές πωλήσεις εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποτελεί, μαζί με το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, αξιόπιστους πυλώνες προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και εγγύησης των νόμιμων και διαφανών συναλλαγών».*











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



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας  
Λεωφ. Αλέξανδρας 144, 114 71 Αθήνα  
Τ.: 2106460734  
info@eccgreece.gr  
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική  
επίλυση  
διαφορών



Αθήνα 2021