



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΙΟΥΝΙΟΣ 2006 – ΜΑΪΟΣ 2007

## Συντομογραφίες

ΑΚ: Αστικός Κώδικας  
ΑΠ: Άρειος Πάγος  
ΓΟΣ: Γενικοί Όροι Συναλλαγών  
ΔΕΕ: Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών  
ΔΕΚ: Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων  
ΕΕμπΔ: Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου  
ΕΕΤΤ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων  
ΕλληνΔ: περιοδικό «Ελληνική Δικαιοσύνη»  
ΕΤΔ: Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα  
ΕιρΑθ : Ειρηνοδικείο Αθηνών  
ΕφΑθ: Εφετείο Αθηνών  
ΕφΘεσ: Εφετείο Θεσσαλονίκης  
ΚΚΔ: Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας  
ΚΠολΔ: Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας  
ΚΥΑ: Κοινή Υπουργική Απόφαση  
ΜονΠρωτΑθ: Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών  
ΜονΠρωτΘεσ: Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης  
ν.δ.: Νομοθετικό Διάταγμα  
π.δ.: Προεδρικό Διάταγμα  
ΠΔΤΕ: Πράξη Διοικητή Τράπεζας Ελλάδος  
ΠΚ: Ποινικός Κώδικας  
ΠολΠρΑθ: Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών  
ΣτΚ : Συνήγορος του Καταναλωτή  
Υ.Α: Υπουργική Απόφαση

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Η εποχή μας χαρακτηρίζεται από τη διαρκώς αυξανόμενη προσφορά πληθώρας προϊόντων και υπηρεσιών σε μία παγκοσμιοποιημένη αγορά. Μέσω της συστηματικής διαφημιστικής προβολής των εμπορευμάτων τους, οι προμηθευτές υπόσχονται να ικανοποιήσουν τις υπαρκτές ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου ή να του δημιουργήσουν νέες. Θεμιτός στόχος και κίνητρο των προμηθευτών είναι αναμφίβολα το αναμενόμενο εμπορικό κέρδος από την προσέλκυση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού αγοραστών και την απόσπαση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς από τον ανταγωνισμό ανά τομέα δραστηριότητας.

Πλην όμως, στην προσπάθεια αύξησης των πωλήσεων, παρατηρείται το φαινόμενο οι προμηθευτές να υιοθετούν προωθητικές μεθόδους που ενδέχεται να θίγουν τα δικαιώματα του πολίτη-καταναλωτή. Πράγματι, ο έντονος ανταγωνισμός τιμών και προσφορών συχνά συνοδεύεται από παραπλανητικές διαφημιστικές μεθόδους, καταχρηστικές συμβατικές ρήτρες και αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ορισμένων προμηθευτών. Πολλές φορές διαπιστώνεται καταχρηστικότητα γενικών όρων συναλλαγών, έλλειψη αντιστοίχισης των τιμών στα ράφια και στα ταμεία των καταστημάτων, κυκλοφορία ελαττωματικών ή επικίνδυνων προϊόντων, ελλιπής

προσυμβατική ενημέρωση και παραπλάνηση του καταναλωτή, πλημμελής συντήρηση προϊόντων μετά την πώληση, περιορισμός του δικαιώματος υπαναχώρησης και πλήθος άλλες παραλείψεις και παραβάσεις της νομοθεσίας που βλάπτουν τα οικονομικά συμφέροντα, καθώς και την υγεία και την ασφάλεια του καταναλωτή.

Είναι πρόδηλο ότι οι πρακτικές παραπλάνησης και εξαπάτησης του καταναλωτικού κοινού βρίσκουν πρόσφορο έδαφος ανάπτυξης λόγω: **(α)** της εκμέρους του καταναλωτή έλλειψης επαρκών μέσων, πόρων και δυνατοτήτων ώστε να προσφύγει σε χρονοβόρες δικαστικές διαδικασίες υψηλού κόστους για την επίλυση των διαφορών του με τους προμηθευτές, **(β)** της ελλιπούς ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τα δικαιώματα που έχει πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής, και **(γ)** της απουσίας ενός αμερόληπτου και εξειδικευμένου οργάνου που να εγγυάται τη διαφανή, γρήγορη και προς το δίκαιο συμφέρον του διεκπεραίωση ενός αιτήματος που συνιστά καταναλωτική διαφορά μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών ή μεταξύ των ενώσεων τους.

Η πρόσφατη θεσμοθέτηση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» στη χώρα μας προέκυψε ως η ενδεδειγμένη απάντηση της Πολιτείας και στα τρία αυτά προβλήματα.

Προσφέροντας πολύτιμες υπηρεσίες για την ταχεία και εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, κατά τα τεκταινόμενα διεθνώς και στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο ΣΤΚ στοχεύει να απαλλάξει τους εποπτικούς και ελεγκτικούς μηχανισμούς της αγοράς και τα δικαστήρια από σημαντικό φόρτο εργασίας. Παράλληλα, η Αρχή φιλοδοξεί να λειτουργήσει επιπρόσθετα ως μηχανισμός ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των καταναλωτών όχι μόνο για τα δικαιώματα, αλλά και για τις υποχρεώσεις τους έναντι των προμηθευτών. Πιστεύουμε ακράδαντα ότι ο εκπαιδευτικός ρόλος του ΣΤΚ ως εργαλείου ευαισθητοποίησης των πολιτών ως συνειδητοποιημένων καταναλωτών είναι εξίσου σημαντικός με τη διαμεσολάβησή του για την προστασία τους από κάθε εμπορική πράξη που τυχόν ενέχει κινδύνους για την υγεία, την ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα.

Δρώντας ως εξειδικευμένο και ανεξάρτητο όργανο και εφαρμόζοντας τις αρχές της εκατέρωθεν ακρόασης, της αμεροληψίας και της εκπροσώπησης των μερών, της ελευθερίας γνώμης και της τήρησης της νομιμότητας, ο ΣΤΚ φιλοδοξεί να βελτιώσει την επικοινωνία ανάμεσα στον πολίτη-καταναλωτή και τον έμπορο-επιχειρηματία. Επιπλέον, αποσκοπεί να συμβάλλει, σε συνεργασία με τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, στην ενίσχυση των προοπτικών εξεύρεσης συναινετικών λύσεων ανάμεσα στις ενώσεις καταναλωτών και στις ενώσεις προμηθευτών, πριν από την επιβολή κυρώσεων από τα εποπτικά όργανα της αγοράς ή την προσφυγή τους στη Δικαιοσύνη. Τέλος, ο ΣΤΚ επιθυμεί να διαβεβαιώσει, από τη μία πλευρά, τους προμηθευτές και τις ενώσεις τους για την αμερόληπτη

και με βάση τον νόμο μεταχείρισή τους κατά την εξωδικαστική επίλυση των αναφυσόμενων καταναλωτικών διαφορών που καλείται να επιλύσει. Από την άλλη πλευρά όμως, ο Συνήγορος θα σπεύσει να διαβιβάσει στον Εισαγγελέα, στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στις λοιπές αρμόδιες Αρχές όσα στοιχεία περιέλθουν στην κατοχή του για παρανομούντες προμηθευτές, για τη σε βάρος τους επιβολή των νόμιμων διοικητικών και ποινικών κυρώσεων.

Με αυτές τις εισαγωγικές επισημάνσεις, παραδίδουμε στη δημοσιότητα τη δεύτερη Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων και δραστηριοτήτων της Αρχής μας. Ύστερα και από την επιστημονική στελέχωσή του, ο ΣΤΚ προσπάθησε να ανταποκριθεί με επιτυχία στο σημαντικό έργο που τάχθηκε από την Πολιτεία να επιτελέσει. Προϊόν συλλογικής προσπάθειας, το έργο του Συνηγόρου, όπως περιγράφεται αναλυτικά στις σελίδες της Έκθεσης, συνίσταται, μεταξύ άλλων, στην επιτυχή διεκπεραίωση πολλαπλάσιου σε σχέση με πέρυσι αριθμού καταγγελιών, στην έκδοση συστάσεων κατόπιν ακρόασης προς προμηθευτές, στην επεξεργασία και θέση σε δημόσια διαβούλευση του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, στην ανάληψη συντονισμένης εκστρατείας πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης του καταναλωτικού κοινού με φυλλάδια και ενημερωτικές εκδηλώσεις και στη διαρκή υποστήριξη των πολιτών στα αντικείμενα αρμοδιότητάς του, καθώς και στην παραπομπή στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στη Δικαιοσύνη των παρανομούντων προμηθευτών.

Τα αποτελέσματα από τη λειτουργία της νεοσύστατης Αρχής είναι άκρως ενθαρρυντικά. Κάθε χρόνο ολοένα και περισσότεροι πολίτες προσφεύγουν

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

στις υπηρεσίες μας ζητώντας τη διαμεσολάβησή μας για την επίλυση διαφορών τους με προμηθευτές. Αντίστοιχα, είναι γεγονός ότι αρκετές από τις καταγγελλόμενες επιχειρήσεις συμμορφώνονται με τις συστάσεις που τους απευθύνουμε. Το γεγονός της διαφαινόμενης κοινωνικής αποδοχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή από τους κοινωνικούς εταίρους, τους πολίτες, αλλά και τους προμηθευτές, προκαλεί δικαιολογημένη αισιοδοξία για την αναγκαιότητα και τη χρησιμότητα του θεσμού στην Ελληνική κοινωνία και συνάμα πιστοποιεί την αποδοτικότητα του έργου του.

Αυτό το έργο παραδίδουμε στην κρίση των αναγνωστών της φετινής μας Έκθεσης, η οποία αποτυπώνει και ταξινομεί ανά κλάδο, με βάση τις κατατεθείσες αναφορές, πολλά από τα καταναλωτικά ζητήματα που αφορούν τη χώρα μας, διατυπώνοντας παράλληλα κατά περίπτωση προτάσεις για την επίλυσή τους. Από τον επιστημονικό διάλογο που θα ακολουθήσει ευελπιστούμε να προκύψουν χρήσιμα και πρακτικά συμπεράσματα και λύσεις στα υπαρκτά και δυσεπίλυτα προβλήματα του χώρου για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη: καταναλωτές, προμηθευτές, ενώσεις καταναλωτών και ενώσεις

προμηθευτών. Από τις προτάσεις και την κριτική κάθε ενδιαφερομένου, την οποία επιζητούμε προκειμένου να γίνουμε καλύτεροι, αντλούμε δύναμη για να συνεχίσουμε.

Η μέχρι σήμερα, κατά γενική ομολογία θετική, λειτουργία της Αρχής μάς δημιουργεί αυξημένο αίσθημα ευθύνης. Ταυτόχρονα, υπογραμμίζει την ανάγκη να ανταποκριθούμε και στο μέλλον στα καθήκοντά μας απέναντι στην Πολιτεία που μας έταξε στην υπηρεσία του πολίτη και της επιχείρησης ως αξιόπιστο και αμερόληπτο όργανο ταχείας εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Δεσμευόμαστε να πορευθούμε σταθερά προς αυτή την κατεύθυνση μέσω μιας ευέλικτης οργανωτικής δομής και λειτουργίας, καθώς και μιας αгаστικής όσο και αποτελεσματικής συνεργασίας με τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών προς το συμφέρον εμπόρων και πελατών, του υγιούς ανταγωνισμού και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

**Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος**

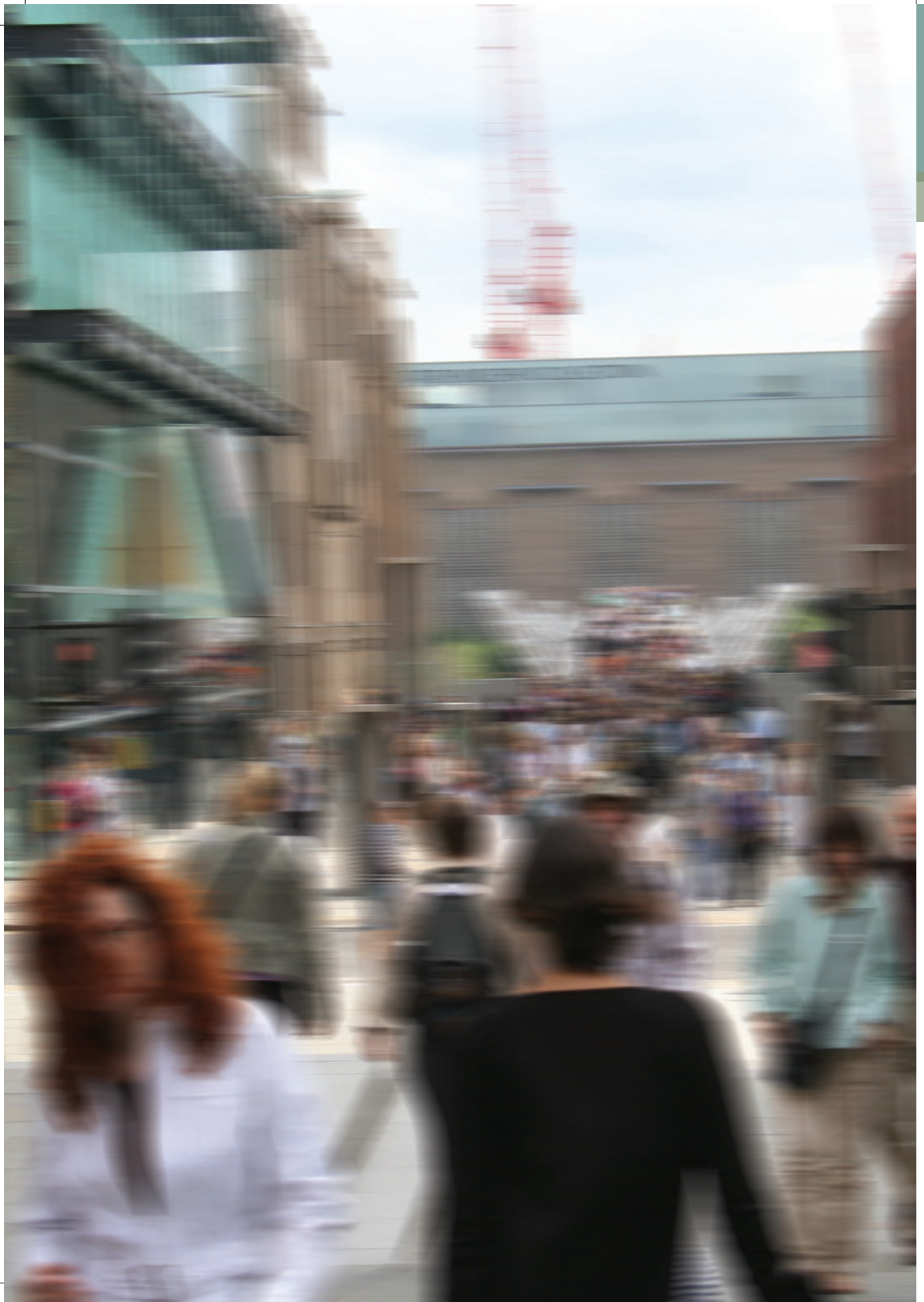
**Συνήγορος του Καταναλωτή**

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>11</b>
1. Καταναλωτικά ήθη και παγκοσμιοποίηση	11
2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	12
3. Μέτρα νομοθετικής προστασίας καταναλωτών	13
4. Θέσπιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας	14
5. Νομική τεκμηρίωση αναφορών	17
6. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης	19
<b>ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</b>	<b>21</b>
1. Ο Νόμος 3297/2004	21
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών	22
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	23
4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής	24
5. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών	24
<b>ΜΕΡΟΣ Β: ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>27</b>
1. Γενικά	27
2. Εξέλιξη υπό επεξεργασία υποθέσεων περυσινής Ετήσιας Έκθεσης	28
3. Κατάσταση υποθέσεων φετινής Ετήσιας Έκθεσης	29
<b>ΜΕΡΟΣ Γ: ΝΟΜΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ</b>	<b>35</b>
1. Τράπεζες	35
1.1. Γενικές παρατηρήσεις	48
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες	52
3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων	62
3.1. Γενικές παρατηρήσεις	67
4. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος	69
4.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	69
4.2. Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)	79
5. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών	83
6. Ασφαλιστικές εταιρείες	87
6.1. Συμβάσεις ασφάλισης ζωής	87
6.2. Ασφάλιση ευθύνης εξ αυτοκινήτων	90

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

7.	Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών	93
7.1.	Ταξιδιωτικά γραφεία	93
7.2.	Αεροπορικές εταιρείες	95
7.3.	Ξενοδοχεία	101
<b>ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ</b>		<b>107</b>
<b>ΜΕΡΟΣ Ε: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ</b>		<b>117</b>
<b>ΜΕΡΟΣ ΣΤ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>		<b>141</b>
1.	Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004)	141
2.	Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας	147
3.	Συστάσεις – αναφορές	165
3.1.	Αναφορές στον Εισαγγελέα για την εταιρεία «High Quality ΕΠΕ – Υπηρεσίες αδυνατίσματος, αισθητικής και διαιτολογίας», την εταιρεία «Νιούτον ΕΠΕ Πειραιά και ΣΙΑ Ε.Ε.», την εταιρεία ΒΙΤΑΛΙΤΙ ΕΠΕ και ΣΙΑ Ε.Ε.» και την εταιρεία «ΣΛΙΜΙΝΓΚ ΕΠΕ και ΣΙΑ Θεσσαλονίκης Ε.Ε.	165
3.2.	Σύσταση προς την Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε.	166
3.3.	Σύσταση προς CompactLain Α.Ε. – Εμπορία αυτοκινήτων: Αγορά αυτοκινήτου, πραγματικά ελαττώματα, συνομολογημένες ιδιότητες, ευθύνη πωλητή	168
3.4.	DVD εφημερίδων με άσεμνο και επιβλαβές για τους ανηλικούς περιεχόμενο	177
3.5.	Χορήγηση δανείων σταθερού επιτοκίου με επιβάρυνση των καταναλωτών για πρόωρη αποπληρωμή	182
3.6.	Σύσταση προς MIRABELLO Α.Ε. – Τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για καταβολή λειτουργικών εξόδων συντήρησης των χρονομεριδίων στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης	185
3.7.	Σύσταση προς την Εταιρεία Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης Α.Ε.	193
3.8.	Πώληση προϊόντων και αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης	201
3.9.	Αυτεπάγγελτες έρευνες για παράνομη και επικίνδυνη για τη δημόσια υγεία άσκηση του επαγγέλματος του ιατρού-διαιτολόγου	206
3.10.	Πώληση ελαττωματικού προϊόντος	206







## ΠΙΝΑΚΕΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος	27
Γράφημα 2: Ροή αναφορών ανά μήνα (αριθμός αναφορών/ποσοστό)	30
Γράφημα 3: Τρόποι υποβολής αναφορών	30
Γράφημα 4: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές	31
Γράφημα 5: Γεωγραφική διασπορά αναφορών	32
Γράφημα 6: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο	33
Γράφημα 7: Κατάσταση καταγγελιών	33
Γράφημα 8: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες	51
Γράφημα 9: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες	52
Γράφημα 10: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	61
Γράφημα 11: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	61
Γράφημα 12: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	68
Γράφημα 13: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	69
Γράφημα 14: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος	82
Γράφημα 15: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος	82
Γράφημα 16: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	86
Γράφημα 17: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	87
Γράφημα 18: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	92
Γράφημα 19: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες	92
Γράφημα 20: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	105
Γράφημα 21: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	105
Γράφημα 22: Ειδικό Επιστημονικό προσωπικό που υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή	124
Γράφημα 23: Τακτικό προσωπικό που θα υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή	124



## 1. Καταναλωτικά ήθη και παγκοσμιοποίηση

Οι διεθνείς οικονομικές και τεχνολογικές αλλαγές που σηματοδοτούν τη μετάβαση στη μεταβιομηχανική παγκοσμιοποιημένη κοινωνία έχουν επιφέρει σημαντικούς μετασχηματισμούς στο περιβάλλον της αγοράς και του εμπορίου. Σήμερα, τα καταναλωτικά αγαθά και οι μέθοδοι εμπορικής προώθησής τους, υποβοηθούμενες από την πρόοδο των ΜΜΕ και των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τείνουν να είναι ίδια παντού στον κόσμο, ανεξαρτήτως διαφοροποιήσεων πολιτιστικού ή τοπικού χαρακτήρα. Με τον τρόπο αυτό βαθμιαία διαμορφώνονται ομογενοποιημένα καταναλωτικά πρότυπα και ήθη ατόμων και κοινωνιών.

Κυρίαρχα χαρακτηριστικά της νέας καταναλωτικής πραγματικότητας μπορούν να θεωρηθούν: (α) **η ζωηρή δραστηριοποίηση επιχειρηματιών και η αυξανόμενη ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών** (υγεία, ασφάλιση, ενέργεια, εκπαίδευση, επικοινωνίες), απόρροια της σταδιακής απεμπλοκής τους από τον ασφυκτικό έλεγχο πάλαι ποτέ κρατικών μονοπωλίων, (β) **η πολυ-**

**εθνοποίηση των επιχειρήσεων**, η διασπορά των παραγωγικών λειτουργιών τους σε περισσότερα του ενός γεωγραφικά σημεία και ο άμεσος ή έμμεσος επηρεασμός της οικονομίας των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιούνται, με αποτέλεσμα την τυποποίηση της παραγωγής και την ομογενοποίηση των τελικών προϊόντων, (γ) **η οικουμενική αποδοχή των κανόνων της αποκαλούμενης «οικονομίας της αγοράς»**, η οποία καθορίζει την αξία των προϊόντων και των υπηρεσιών, μακριά από τον κρατικό προγραμματισμό της παραγωγής και τον κεντρικό καθορισμό των τιμών, (δ) **ο διαρκώς ογκούμενος ανταγωνισμός σε εθνικό και διεθνές επίπεδο ανάμεσα σε προμηθευτές** που παράγουν και προωθούν συναφή προϊόντα, σε συνδυασμό με την **έξαρση της διαφημιστικής προβολής προϊόντων και υπηρεσιών** με όχημα τα ηλεκτρονικά, διαδικτυακά και έντυπα Μέσα Ενημέρωσης, (ε) **η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών** ως μέσων τόσο για το άνοιγμα καινούργιων αγορών με προοπτικές εμπορικού κέρδους όσο και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών-πελατών (εξ αποστάσεως αναζήτησης, σύγκριση, εντοπισμός και αγορά ενός προϊόντος), (στ) **η άρση των χρονικών και γεωγραφικών περιορισμών**

που υφίστανται στις συμβατικές αγοραπωλησίες με τη φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων μερών και συνακόλουθα η ενοποίηση των εθνικών αγορών σε ένα τεράστιο εικονικό κατάστημα με χαρακτηριστικά διευρυμένης ηλεκτρονικής πρόσβασης, καθώς και (ζ) η διευκόλυνση της διακίνησης των αγαθών δια της εξάλειψης παραδοσιακών τελωνειακών περιορισμών που επέβαλαν παλαιότερα οι κρατικές οντότητες.

Όλα αυτά τα στοιχεία δύνανται να αποβαίνουν προς όφελος του σύγχρονου καταναλωτή, ο οποίος επωφελείται από τις θετικές επιπτώσεις του ανταγωνισμού και του εμπλουτισμού των τρόπων ικανοποίησης των αγοραστικών επιλογών του. Την ίδια στιγμή όμως υπάρχει σοβαρό ενδεχόμενο να πέσει θύμα απάτης και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών που εφαρμόζουν κατ'εξακολούθηση κάποιοι ασύδοτοι και αισχροκερδούντες προμηθευτές.

Οι κίνδυνοι αυτοί είναι ιδιαίτερως υπαρκτοί όσον αφορά τόσο: (α) την αυξητική διείσδυση των νέων τεχνολογιών σε παραδοσιακούς συναλλακτικούς χώρους και τη σταδιακή μετεξέλιξη αυτών σε πεδία εφαρμογής καινοτόμων εξελίξεων της βιοεπιστήμης και βιοτεχνολογίας (π.χ. μεταλλαγμένα προϊόντα, γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα) και εισαγωγής νέων προϊόντων-υπηρεσιών και παραπλανητικών μεθόδων

προσέλκυσης του καταναλωτικού κοινού ως αποτέλεσμα του σκληρού ανταγωνισμού (π.χ. τηλεπικοινωνίες, τράπεζες, ινστιτούτα ομορφιάς και επιχειρήσεις αδυνατίσματος, κ.ά.), όσο και (β) την κατ'εξοχήν δημιουργία εντελώς καινούργιων πεδίων και μεθόδων εμπορικής δραστηριοποίησης των προμηθευτών (διαδραστική τηλεόραση, βίντεο κατά παραγγελία, ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο, ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικές επικοινωνίες αυξημένης χρέωσης, κ.λπ.) που καθιστούν ιδιαίτερα σημαντική την προστασία του καταναλωτή στο πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας<sup>1</sup>.

## 2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Σε αυτό το σύνθετο περιβάλλον, η Αρχή μας κλήθηκε να δώσει απαντήσεις σε πληθώρα αναφορών που δέχθηκε από καταναλωτές για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ανά τομέα δραστηριότητας. Η επεξεργασία από το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής των αναφορών που υποβλήθηκαν και αφορούν το χρονικό διάστημα πεπραγμένων της φετινής Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Ιούνιος 2006-Μάιος 2007) οδήγησε στην τεκμηρίωση μιας σειράς εκτεταμένων και ισχυρών παραβάσεων των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, αλλά και των αρχών δεοντολογίας που κάποιοι κλάδοι έχουν εκούσια υιοθετήσει ως αυτορρυθμιστικά εργαλεία συμπεριφοράς για τα μέλη τους.

1. Βλέπε σχετικά Leonidas Kanellos «Consumer Protection in the Information Society» (Η προστασία του Καταναλωτή στην Κοινωνία της Πληροφορίας) στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://europa.eu.int/ISPO/legal/en/converge/960430/kanell.html>.



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνηθέστερες διαπιστωθείσες παραβάσεις της νομοθεσίας εκ μέρους των προμηθευτών έχουν συνοπτικά ως εξής:

**(α)** ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών σε συμβάσεις με καταναλωτές, οι οποίες οδηγούν σε διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας των μερών (όπως δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης συμβατικών όρων εκ μέρους των προμηθευτών, εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή, περιορισμός της οικονομικής ελευθερίας των καταναλωτών, αόριστο τίμημα αγαθών, υπέρμετρος περιορισμός της ευθύνης των προμηθευτών, ελλιπής προσυμβατική πληροφόρηση κατά την εμπορική συναλλαγή κ.λπ.).

**(β)** ύπαρξη αυθαίρετων ή υψηλών χρεώσεων για προϊόντα και υπηρεσίες που συχνά δεν ανταποκρίνονται στα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα βάσει των οποίων οι καταναλωτές πείστηκαν να προβούν στην αγορά τους.

**(γ)** αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση συμβατικών υποχρεώσεων προς παροχή εγγύησης για τα προϊόντα τους, προσπάθεια μετακύλισης ευθύνης τους για επισκευή ή αντικατάσταση εκ κατασκευής ελαττωματικών προϊόντων ή ακόμα για έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων είτε στους παραγωγούς είτε στους ίδιους τους καταναλωτές, επικαλούμενοι κακή χρήση του προϊόντος.

**(δ)** θέση σε κίνδυνο της υγείας και της σωματικής ακεραιότητας των καταναλωτών (διοχέτευση στην αγορά

ακατάλληλων τροφίμων, διενέργεια ιατρικών πράξεων από ανειδίκευτο προσωπικό, διαιτολόγους ή ινστιτούτα αδυνατίσματος, μη ύπαρξη οδηγιών χρήσης στην Ελληνική γλώσσα στα φυλλάδια ή τεχνικά εγχειρίδια που συνοδεύουν τα προϊόντα, κ.ο.κ.).

**(ε)** προσβολή, παράνομη επεξεργασία ή άνευ ρητής συγκατάθεσης μεταβίβαση προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών σε τρίτους προς εμπορική εκμετάλλευσή τους με χρήση προωθητικών μεθόδων (direct marketing) που θίγουν το δικαίωμά τους στην προστασία της ιδιωτικής ζωής.

**(στ)** προβολή από τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας παραπλανητικών ανακοινώσεων και διαφημίσεων (δημιουργία εντύπωσης υπερβολικά δελεαστικών συνθηκών συναλλαγών, απόκρυψη δυσμενών συναλλακτικών όρων, ανακριβής προωθητική προβολή προϊόντων κ.λπ.).

**(ζ)** εξαπάτηση καταναλωτών με ψευδή στοιχεία της επαγγελματικής ιδιότητάς τους, των προδιαγραφών των προϊόντων και των υπηρεσιών που εμπορεύονται ή του πραγματικού αποτελέσματος που μπορεί να προκύψει από την κατανάλωσή τους.

### 3. Μέτρα νομοθετικής προστασίας καταναλωτών

Ενόψει της αυξανόμενης παραβατικότητας ορισμένων προμηθευτών, η ανάγκη ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών προβάλλει αδήριτη. Για τον λόγο αυτό,

η ρυθμιστική παρέμβαση του κράτους στον τομέα αυτό βαίνει συνεχώς αυξανόμενη. Στην προοπτική αυτή εντάσσεται η δραστηριοποίηση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και του υπαγόμενου σε αυτή Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, η λειτουργία της Γραμμής Καταναλωτή 1520, η ενίσχυση και πιστοποίηση των καταναλωτικών οργανώσεων, η δημιουργία του Δικτύου Προστασίας Καταναλωτή των Δυτικών Βαλκανίων, η ενεργοποίηση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και άλλα παρόμοια μέτρα.

Σημαντικό βήμα προόδου αποτελεί ακόμη η αναθεώρηση του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή από το Υπουργείο Ανάπτυξης με ένα νέο νομοθετικό κείμενο, το οποίο λαμβάνει υπόψη τις εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση και εισάγει στην Ελληνική έννομη τάξη σημαντικές καινοτομίες σε σχέση με το παρελθόν. Μεταξύ των πρωτοποριακών διατάξεων που εισάγει ο νέος τροποποιητικός νόμος περιλαμβάνονται ρυθμίσεις για την προστασία των ανηλίκων και την ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή μη προβλέψιμων ή απροσδόκητων ρητρών συναλλαγών σε μία σύμβαση, η εισαγωγή της παράλειψης παροχής πληροφοριών ως προσδιοριστικού κριτηρίου της ευθύνης του προμηθευτή, η υποχρεωτική εφαρμογή του Ελληνικού Δικαίου για συναλλαγές στην Ελλάδα όταν τα μέρη επιλέξουν, χάριν παράκαμψης των προστατευτικών διατάξεων του νόμου, δίκαιο τρίτης χώρας, η επέκταση ισχύος των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη συναλλαγή, κ.ο.κ.

Εξέχουσα θέση ανάμεσα σε αυτές τις νομοθετικές πρωτοβουλίες κατέχει η δημιουργία από την Πολιτεία της νεοσύστατης Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή». Εμπνεόμενη από τη δυναμική της συναινετικής εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, η Αρχή φιλοδοξεί μέσα από τη δράση της να συμβάλει στην ανανέωση και τον εκσυγχρονισμό της νοοτροπίας με την οποία αντιμετωπίζονται καταναλωτικά ζητήματα στη χώρα μας, τόσο από προμηθευτές όσο και από τους πολίτες-καταναλωτές.

#### 4. Θέσπιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Εκτός από την ανάληψη νέων νομοθετικών πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση φαινομένων παραβατικότητας στην αγορά, υπάρχει ανάγκη καταγραφής και αποκρυστάλλωσης των αρχών και των κανόνων του «ηθικώς επιχειρείν». Υλοποιώντας τη σχετική νομοθετική πρόβλεψη του άρθρου 7 του ιδρυτικού του νόμου 3297/2004, ο ΣΤΚ επεξεργάστηκε και κωδικοποίησε ένα ενιαίο κείμενο αρχών που περιλήφθηκαν στο σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ), το οποίο περιλαμβάνεται ως Παράρτημα στην παρούσα Έκθεση και προβλέπεται να κυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα.

Ο Κώδικας αυτός, σε αντίθεση με τους Κώδικες Δεοντολογίας που γνωρίζουμε μέχρι σήμερα και καταρτίστηκαν μονομερώς από τους επαγγελματίες που καλούνται να τους εφαρμόσουν

δίχως να έχει απαιτηθεί προηγούμενη διαβούλευση ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη, δεν αποτελεί ένα ακόμα εργαλείο εθελοντικής συμμόρφωσης. Αντίθετα, κατά συνειδητή επιλογή του νομοθέτη, αποτελεί ένα κείμενο νομικού χαρακτήρα που, όπως εξειδικεύεται σε κάθε περίπτωση, δεσμεύει τους αποδέκτες του.

Απώτερος σκοπός της θέσπισης του Κώδικα είναι να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς, το οποίο, σε συνδυασμό με τις ειδικές ρυθμίσεις της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή και τις αποφάσεις των αρμόδιων κανονιστικών Αρχών ανά τομέα δραστηριότητας (τραπεζικός και χρηματοπιστωτικός τομέας, κεφαλαιαγορά, ενέργεια, ηλεκτρονικές επικοινωνίες, προστασία απορρήτου και προσωπικών δεδομένων, κ.λπ.), θα διασφαλίζει μεν την προστασία του καταναλωτή, χωρίς όμως να επιβάλλει υπέρμετρες, επαχθείς και δυσανάλογες δεσμεύσεις κατά των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων σε μία ανοικτή και ανταγωνιστική αγορά προϊόντων και υπηρεσιών.

Για τη σύνταξη του σχεδίου του ΚΚΔ λήφθηκαν υπόψη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, εκτός από το νομοσχέδιο του Υπουργείου Ανάπτυξης για την τροποποίηση του ν. 2251/1994, οι ειδικοί Κώδικες Δεοντολογίας που ισχύουν ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας, οι οποίοι εφαρμόζονται κατά περίπτωση συμπληρωματικά προς τον Κώδικα.

Σε μία πρώτη κατηγορία κανόνων μπορούν να περιληφθούν Κώδικες

Δεοντολογίας που εισήχθησαν στην Ελληνική έννομη τάξη ως κείμενα νόμων, Προεδρικών Διαταγμάτων ή κανονιστικών διατάξεων βάσει ρητής νομοθετικής εξουσιοδότησης, με στόχο τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου λειτουργίας νομικά αναγνωρισμένων επαγγελματιών, όπως ο Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας, ο Κώδικας Δεοντολογίας Ασφαλιστικών Πρακτόρων και Παραγωγών Ασφαλίσεων, ο Κώδικας Δεοντολογίας των Αστυνομικών ή ο Κώδικας Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών.

Πρόκειται για νομοθετικές πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στην προσαρμογή της άσκησης των συναφών επαγγελμάτων στις σύγχρονες συνθήκες και στην εξέλιξη της επιστήμης και της τεχνολογίας, συχνά κατ' εφαρμογή Οδηγιών και Συστάσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αποδοχή των σχετικών ρυθμίσεων δεν εξαρτάται από τη συναίνεση των προσώπων τα οποία αφορούν, αφού αυτές περιέχουν, εκτός από παραινέσεις ηθικής άσκησης του λειτουργήματος, και δεσμευτικούς κανόνες συμπεριφοράς για όλους τους αποδέκτες τους.

Η παράβαση των κανόνων αυτών επάγεται συνήθως διοικητικές κυρώσεις κατά των παραβατών, όπως προσωρινή ή οριστική ανάκληση άδειας άσκησης επαγγέλματος ή άδειας λειτουργίας επιχείρησης, προσωρινή παύση από θέσεις του δημοσίου τομέα ή ακόμα επιβολή χρηματικών προστίμων ύστερα από ακρόαση των παραβατών με αποφάσεις του καθ' ύλην αρμόδιου Υπουργού ή Ανεξάρτητης εποπτικής Αρχής. Η αρμοδιότητα



επιβολής διοικητικών προστίμων είναι συντρέχουσα με τις πειθαρχικές αρμοδιότητες των οικείων πειθαρχικών συμβουλίων των επαγγελματικών ενώσεων και συλλόγων.

Σε μία δεύτερη και πολυπληθέστερη κατηγορία κανόνων εξετάστηκαν επίσης από τον Συνήγορο του Καταναλωτή Κώδικες Δεοντολογίας που έχουν υιοθετηθεί από ενώσεις επαγγελματιών και ισχύουν αποκλειστικά ως εργαλεία αυτορρύθμισης, αυτοπεριορισμού και πειθαρχικού ελέγχου των μελών τους. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται ο Κώδικας Δημοσιογραφικής Δεοντολογίας, ο Κώδικας Δεοντολογίας Άσκησης του Δικηγορικού Λειτουργήματος, ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, ο Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης-Επικοινωνίας, ο Κώδικας Δεοντολογίας Πωλήσεων από Απόσταση, ο Κώδικας Παρόχων Υπηρεσιών Τηλε-ηχοπληροφόρησης, ο Κώδικας Δεοντολογίας των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας για την προστασία των ανήλικων χρηστών κατά την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ο Κώδικας για την προώθηση μέσω διαδικτύου προϊόντων που αφορούν την υγεία του καταναλωτή, όπως τρόφιμα, ποτά, φάρμακα και συμπληρώματα διατροφής, κ.ο.κ.

Το σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που εκπόνησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανήκει στην πρώτη κατηγορία ρυθμίσεων, στο μέτρο που συστηματοποιεί τους ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς που επιβάλλεται να τηρούνται από τους προμηθευτές τόσο απέναντι στον

πολίτη-καταναλωτή όσο και μεταξύ των διάφορων επιχειρήσεων κάθε κλάδου, στο πλαίσιο της εφαρμογής κανόνων υγιούς ανταγωνισμού. Παράλληλα, το σχέδιο λαμβάνει υπόψη και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και των ενώσεων καταναλωτών, οι οποίοι οφείλουν ομοίως να συμμορφώνονται με τις αρχές της χρηστής και εύρυθμης λειτουργίας που προβλέπονται από τη νομοθεσία, αποφεύγοντας την καταχρηστική ενάσκηση των δικαιωμάτων τους.

Για τον σκοπό αυτό θεσπίζονται, από τη μία πλευρά, γενικοί κανόνες που ισχύουν για όλους ανεξαιρέτως τους προμηθευτές. Από την άλλη πλευρά, εισάγονται επιπρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ανάτομέα δραστηριότητας που με βάση τη μέχρι σήμερα εμπειρία του καταναλωτικού κινήματος στην Ελλάδα αποτέλεσε εστία παραπόνων, καταγγελιών και δημιουργίας μεγάλου αριθμού καταναλωτικών διαφορών. Μεταξύ αυτών σημαντική θέση καταλαμβάνουν τα τραπεζικά δάνεια και η καταναλωτική πίστη, ο ασφαλιστικός τομέας, ο τουρισμός, ο τομέας των ινστιτούτων αδυνατίσματος και ομορφιάς, κ.λπ.

Ο Κώδικας εφαρμόζεται σε όλο το φάσμα των συναλλαγών με αντικείμενο αγαθά και υπηρεσίες τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και μετά την κατάρτιση και λήξη της σύμβασης. Αφορά ειδικότερα την παραγωγή, εισαγωγή, μεταποίηση, προώθηση, ενημέρωση, διαφήμιση, λήψη προϊόντων και υπηρεσιών, διεκπεραίωση παραγγελιών, τιμολόγηση, παράδοση,

εφάπαξ ή τμηματική είσπραξη του τιμήματος. Εφαρμόζεται ακόμη για την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, εγγύηση, συντήρηση, υπαναχώρηση, ακύρωση και επιστροφή των πωληθέντων αγαθών από τους καταναλωτές προς τους προμηθευτές.

Σε συμβολικό επίπεδο, το σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας εκφράζει τη φιλοσοφία του ΣΤΚ περί της θέσπισης Κωδίκων Δεοντολογίας που δεν αποτελούν προϊόν μονομερούς καταρτισμού τους από τους επαγγελματίες που καλούνται να τους εφαρμόσουν. Πρόκειται για κώδικες που αποτελούν μια νέα εναλλακτική κατηγορία κανόνων μέσω των οποίων, σε αλληλεπίδραση με τους κανόνες Δικαίου, επιβάλλεται ο αυτοπεριορισμός των επαγγελματιών. Πεποίθηση της Αρχής είναι ότι οι κανόνες που διέπουν τις συναλλαγές δεν θα πρέπει να συνιστούν μια εκ των άνω επιβολή κανόνων που σχεδιάστηκαν ερήμην καταναλωτών και προμηθευτών, αλλά να ενσωματώνουν το στοιχείο της πρότερης διαβούλευσης ανάμεσα στα συναλλασσόμενα μέρη, ώστε να επιτυγχάνεται στον μέγιστο δυνατό βαθμό ο αλληλοσεβασμός και να προτάσσεται η ηθική διάσταση της αγοράς.

### **5. Νομική τεκμηρίωση αναφορών**

Η παρούσα Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή επιχειρεί μια διεξοδική καταγραφή και κωδικοποίηση των τάσεων που κυριαρχούν στο Ελληνικό περιβάλλον της κατανάλωσης όσον αφορά, από τη

μια, τις αναφορές που μας υποβάλλουν ανά τομέα εμπορικής δραστηριότητας οι πολίτες-καταναλωτές και, από την άλλη, τις αθέμιτες πρακτικές που τυχόν μετέρχονται οι πάσης φύσης προμηθευτές.

Σε γενικές γραμμές, φαίνεται ότι πολλοί είναι εκείνοι οι προμηθευτές που μετά τη διαμεσολάβηση της Αρχής αναγνωρίζουν τις υποχρεώσεις τους, παραδέχονται τυχόν παραλείψεις τους κατά την τήρησή τους και προβαίνουν καλόπιστα σε ικανοποίηση των αιτημάτων των καταναλωτών. Ειδικότερα, η μέχρι σήμερα εμπειρία μας αποδεικνύει ότι η πλειονότητα των προμηθευτών τείνουν να συμμορφώνονται και να ανταποκρίνονται θετικά στις αιτιάσεις των πολιτών που διατυπώνονται εναντίον τους. Αυτό συμβαίνει είτε με τη λήψη του πρώτου διαβιβαστικού εγγράφου που τους αποστέλλεται από την Αρχή είτε κατόπιν της διαδικασίας επίτευξης φιλικού διακανονισμού, η οποία διενεργείται στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή παρουσία των εμπλεκόμενων μερών ή νομίμων εκπροσώπων τους και μελών του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού της Αρχής.

Σε άλλες πάλι περιπτώσεις, οι καταναλωτικές διαφορές εξακολουθούν, ακόμα και μετά την απόπειρα επίτευξης συμβιβασμού, να χαρακτηρίζονται από ασυμφωνία μεταξύ των μερών ως προς τα στοιχεία που συνιστούν τη διαφορά. Στην περίπτωση αυτή καθίσταται αναγκαία, ενόψει και της νομοθετικής πρόβλεψης της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004, η διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς

τον προμηθευτή.

Κάθε σύσταση, έπειτα από έρευνα και επαλήθευση της βασιμότητας των αιτιάσεων περί παράβασης της νομοθεσίας, περιέχει την προσήκουσα, κατά την αιτιολογημένη εκτίμηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συμπεριφορά που πρέπει να επιδείξει το ένα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη ή ακόμα και τα δύο για τη θεραπεία της κατάστασης. Πλην όμως, η διαδικασία διερεύνησης της υπόθεσης δύναται να φέρει στο φως τυγχόνονομοθετικά κενά που υπάρχουν για συγκεκριμένα ζητήματα. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Συνήγορος έχει τη σημαντική αρμοδιότητα της εισήγησης καινούργιων νομοθετικών διατάξεων που θα συμβάλουν στη δίκαιη εξισορρόπηση συμφερόντων μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή, καθώς και στην αποκατάσταση ανωμαλιών που ενδεχομένως συντηρούνται από δυσλειτουργίες της αγοράς.

Κατά τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με τη μεσολάβηση του ΣΤΚ, θα πρέπει ακόμα να τονιστεί, αν και φαίνεται αυτονόητο, ότι ισχύει το τεκμήριο της αθωότητας των καταγγελλομένων. Δηλαδή, από μόνη της η έγερση μιας αξίωσης ή η υποβολή μιας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμιά περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε στοιχειοθετεί αβασάνιστα τη βασιμότητα της καταγγελίας. Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των

επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούντων ανταγωνιστών τους.

Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η εκ μέρους των καταναλωτών συνετή αξιοποίηση των προστατευτικών διατάξεων του νόμου και όχι η κακόπιστη κατάχρησή τους. Τα αιτήματα διαμεσολάβησης για επίλυση διαφορών που υποβάλλουν οι πολίτες στον Συνήγορο του Καταναλωτή πρέπει να είναι συγκεκριμένα και βάσιμα. Διαφορετικά, αόριστες και μη σύννομες αναφορές τίθενται άνευ άλλου στο αρχείο, όπως προβλέπεται από την παρ. 3 του άρθρου 4 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής. Αυτό συνέβη μέχρι σήμερα για αρκετές τέτοιες καταγγελίες καταναλωτών που μας υποβλήθηκαν, ίσως λόγω άγνοιας, πλάνης ή ελλιπούς πληροφόρησης του κοινού σε σχέση με τους σκοπούς, τις αρμοδιότητες και τις δυνατότητες παρέμβασης της νεοσύστατης Αρχής μας.

Σε κάθε περίπτωση όμως, η εν λόγω διαπίστωση οδηγεί τον Συνήγορο του Καταναλωτή στην απόφαση να αναλάβει άμεσα οργανωμένες ενημερωτικές δράσεις στο σύνολο της Ελληνικής επικράτειας. Η εκστρατεία ενημέρωσης περιλαμβάνει εκδόσεις ενημερωτικών φυλλαδίων, παρεμβάσεις σε συνέδρια,

δημόσιες συζητήσεις για καταναλωτικά θέματα και άλλα μέτρα, με στόχο να γνωρίσουν οι πολίτες τον ΣΤΚ και να εξοικειωθούν με τον νέο θεσμό, τις διαδικασίες που ακολουθεί και τον τρόπο με τον οποίο είναι σε θέση να προστατέψει την υγεία, την ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα κατά τις εμπορικές τους συναλλαγές με τους προμηθευτές.

### **6. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης**

Το κείμενο της Έκθεσης διαιρείται σε μέρη με κριτήριο τη θεματική και νοηματική ενότητα που αναλύεται. Το πρώτο μέρος αναφέρεται σε μια εμπειριστατωμένη περιγραφή του σκεπτικού της σύστασης, του σκοπού λειτουργίας και των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εξηγώντας παράλληλα τον τρόπο διαχείρισης των υποβαλλομένων καταγγελιών. Ακολουθεί, στο δεύτερο μέρος, η στατιστική αποτίμηση της ροής και η γραφική απεικόνιση μέσω διαγραμμάτων των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων των αναφορών των οποίων έγινε αποδέκτης η Αρχή μας. Στο τρίτο μέρος παρατίθεται ο κριτικός σχολιασμός και η νομική τεκμηρίωση, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, των υποβληθεισών καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο και ανά κατηγορία καταγγελίας. Στο τέταρτο μέρος καταγράφονται με χρονολογική σειρά οι σημαντικότερες ενημερωτικές, μελετητικές και λοιπές δημόσιες δραστηριότητες, διαβουλεύσεις και πρωτοβουλίες του ΣΤΚ, προς τον σκοπό της δημόσιας προβολής του έργου της Αρχής και της ενημέρωσης της κοινής γνώμης. Στο πέμπτο μέρος αναλύεται

η στελέχωση της Αρχής, ενώ στο έκτο και τελευταίο μέρος (Παράρτημα) παρατίθενται αυτούσιος ο ιδρυτικός νόμος του ΣΤΚ, μαζί με το κείμενο του σχεδίου του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) που εκπονήθηκε και τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση. Το μέρος αυτό περιέχει επίσης τις συστάσεις και τις μηνυτήριες αναφορές που έχει συντάξει και αποστείλει στον Εισαγγελέα η Αρχή, κινούμενη αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης καταγγελίας.



## ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### 1. Ο Νόμος 3297/2004

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως αυτές ορίζονται στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994). Βασικός στόχος της λειτουργίας της Αρχής είναι η άμεση προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων του μέσω μιας ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών.

Με τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε περαιτέρω η εναρμόνιση της Ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι στα 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 16-11-1993) περιλαμβάνεται η έγκριση μιας «σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης». Επιπροσθέτως, μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημοσιευμένων στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, αναφέρονται στο ζήτημα

της σύστασης και λειτουργίας τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών, αλλά ακόμα και στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Ενδεικτικώς, αναφέρονται τα κάτωθι κατά χρονολογική σειρά:

**(α)** Σύσταση της Επιτροπής της 30<sup>ης</sup> Μαΐου 1998 «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης».

**(β)** Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28<sup>ης</sup> Ιουνίου 1999 «για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών».

**(γ)** Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 «επί της ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών».

**(δ)** Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Μαΐου 2000 «περί ιδρύσεως Διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

**(ε)** Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8<sup>ης</sup> Ιουνίου 2000 «για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά».

**(στ)** Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44 του



Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις».

(2) Σύσταση της Επιτροπής της 4<sup>ης</sup> Απριλίου 2001 «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

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

Η εμφάνιση αθέμιτων πρακτικών και μεθόδων προσέγγισης των καταναλωτών εκ μέρους ορισμένων προμηθευτών

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

## 2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών

Η Πολιτεία παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995 (ΦΕΚ Α' 62/04-04-1995). Με τις ανωτέρω διατάξεις η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Μονομελές και στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 ΙV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 Ι. του ν. 2743/1999). Με το ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109/29-05-2001) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό, και τότε άρχισε να εφαρμόζεται η εν λόγω διαδικασία.

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για



την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό Δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης. Είναι άξιο επισήμανσης το γεγονός ότι η συζήτηση της αγωγής ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου για την οποία δεν έχει τηρηθεί η διαδικασία της εξώδικης επίλυσης της διαφοράς κηρύσσεται απαράδεκτη. Με τον τρόπο αυτό ο νομοθέτης, εκτός από την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής της πολιτικής Δικαιοσύνης σε σοβαρού αντικειμένου υποθέσεις, θέλησε να αφήσει στα διάδικα μέρη τη δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

### **3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού**

Η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών προσαρμόστηκε με τις σχετικές διατάξεις του άρθρου 4, παρ.5 του ν. 3297/2004 στη λειτουργία του νέου θεσμού. Πιο συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας

να συμβιβάσουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον πρόεδρο της οικείας Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού (κατά περίπτωση), το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού.

Επίσης, καθορίστηκε με σαφήνεια το πεδίο αρμοδιοτήτων του ΣΤΚ τόσο σε σχέση με την καθ' ύλην αρμοδιότητα του θεσμού όσο και σε εσωτερικό-υπηρεσιακό επίπεδο. Σημαντική τομή στο υφιστάμενο σύστημα επίλυσης διαφορών αποτέλεσε η υπαγωγή στον ΣΤΚ των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ως γνωστόν, οι Επιτροπές έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (που τροποποίησαν τη σχετική διάταξη του άρθρου 42 του ν. 1961/1991, με την οποία συστάθηκαν σε κάθε Νομαρχία τα γραφεία συνδιαλλαγής καταναλωτικών διαφορών) και λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας (τότε Νομαρχίες). Η ένταξη αυτή αποσκοπεί, πέραν της ενδυνάμωσης του μηχανισμού του νέου θεσμού, στην αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων και της αξιοπιστίας των Επιτροπών, η λειτουργία των οποίων καθίσταται περισσότερο ουσιαστική και αποτελεσματική. Η αναβάθμισή τους επιτυγχάνεται με τις αλλαγές που επήλθαν με τον ν. 3297/2004 τόσο σε επίπεδο αρμοδιοτήτων όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Η δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των Επιτροπών από τον Συνήγορο του

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

#### **4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής**

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι ενδύθηκαν με προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία, ενώ η λειτουργία της Αρχής βασίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης, όπως περιγράφονται στις Οδηγίες 1998/257 και 2001/310 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η δράση της Αρχής βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, στην ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και της θεμελιώδους αρχής του «ηθικώς επιχειρείν».

#### **5. Αρμοδιότητες και χειρισμός καταγγελιών**

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

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για ζητήματα που φρονούν ότι θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλειά τους ή συνιστούν προσβολή των οικονομικών συμφερόντων τους. Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και ενυπόγραφης υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή ή τηλεομοιοτυπία, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο



και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Αθήνα (Λ. Αλεξάνδρας 144). Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ.).

Οι καταγγελίες των καταναλωτών εξετάζονται αντικειμενικά και αμερόληπτα με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως. Η διαδικασία που ακολουθείται παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο

μέρος. Παρέχεται ακόμη πρόσβαση στις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

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



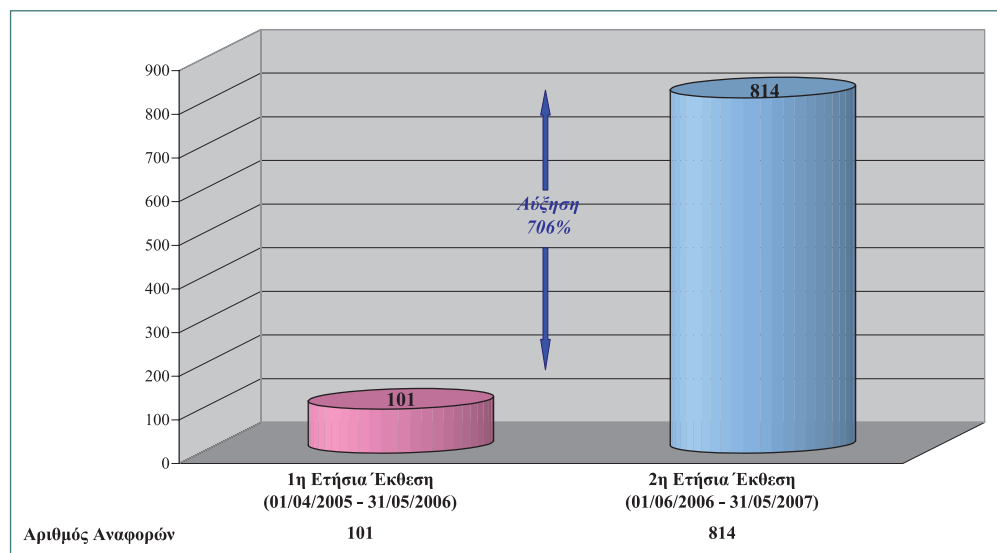


## ΜΕΡΟΣ Γ: ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

### 1. Γενικά

Ο αριθμός των αναφορών-καταγγελιών που υποβλήθηκαν φέτος από πολίτες-καταναλωτές προς διερεύνηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή αυξήθηκε θεαματικά κατά 706% σε σχέση με την περυσινή περίοδο<sup>2</sup>. Οι περισσότερες καταγγελίες ελήφθησαν τον Μάιο του

2007 (151 αναφορές) και οι λιγότερες τον Ιούνιο του 2006 (10 αναφορές), με την περίοδο Νοέμβριος 2006-Μάιος 2007 να εμφανίζει την υψηλότερη ροή και να έχει υποβληθεί το 89% του γενικού συνόλου των καταγγελιών (γραφήματα 1 και 2).



Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος<sup>3</sup>

2. Στην περυσινή Ετήσια Έκθεση (Απρίλιος 2005-Μάιος 2006) εκ παραδρομής είχαν συμπεριληφθεί στα στατιστικά στοιχεία και δέκα (10) αναφορές-καταγγελίες που υπέβαλαν οι πολίτες-καταναλωτές τον μήνα Ιούνιο του 2006, με αποτέλεσμα το γενικό σύνολο να εμφανίζει 111 καταγγελίες. Το λάθος αποκαθίσταται φέτος και οι δέκα αυτές αναφορές εντάσσονται στη χρονική περίοδο που αντιστοιχεί στα φετινά πεπραγμένα της Αρχής (Ιούνιος 2006-Μάιος 2007).

3. Στο γενικό σύνολο (814) των αναφορών που αποτέλεσαν αντικείμενο διερεύνησης από τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τη φετινή περίοδο συμπεριλαμβάνονται και εννέα (9) αυτεπάγγελτες έρευνες.

## 2. Εξέλιξη υπό επεξεργασία υποθέσεων περυσινής Ετήσιας Έκθεσης

Κατά την πρώτη περίοδο λειτουργίας του νεοσύστατου θεσμού υποβλήθηκαν συνολικά 101 καταγγελίες από πολίτες-καταναλωτές, εκ των οποίων μέχρι τις 31 Μαΐου 2006 δέκα (10) αναφορές είχαν επιλυθεί με συμβιβασμό, μία (1) αναφορά

είχε προωθηθεί στον Εισαγγελέα, 24 είχαν τεθεί στο αρχείο και 66 είχαν παραμείνει σε καθεστώς επεξεργασίας. Εκ των 66 αυτών εκκρεμών καταγγελιών, κατά τη φετινή περίοδο και μέχρι τις 31 Μαΐου 2007, 26 επιλύθηκαν με συμβιβαστικό τρόπο, 18 τέθηκαν στο αρχείο και 22 παραμένουν υπό επεξεργασία προς οριστική διευθέτησή τους την επόμενη περίοδο (πίνακας 1).

**Πίνακας 1. Ταξινόμηση υποθέσεων περιόδου Απρίλιος 2005–Μάιος 2006 με βάση τα κριτήρια κατηγοριοποίησης που χρησιμοποιήθηκαν στην περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή<sup>4</sup>**

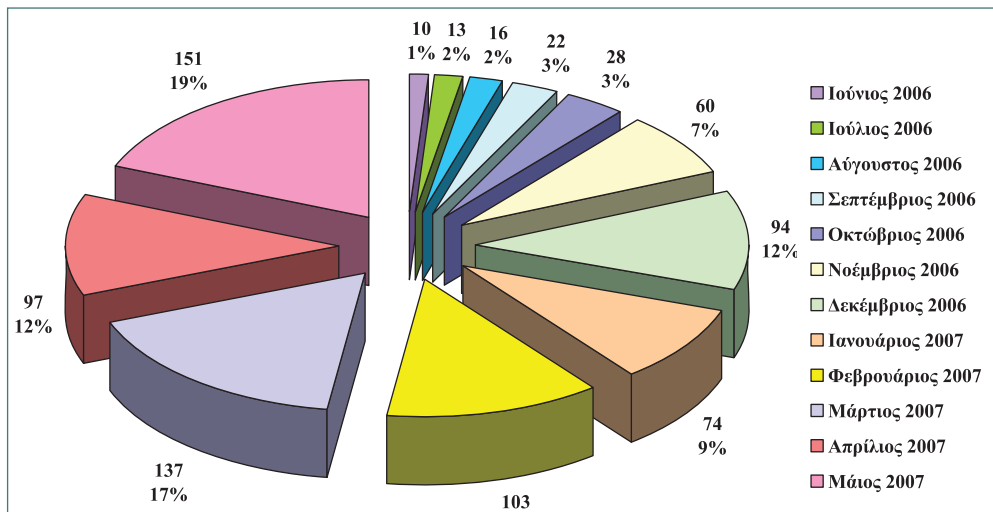
	Συμβιβασμός	Αρχείο (Εκτός αρμοδιότητας, παρέλευση τριμήνου, αβάσιμο ή αόριστο αίτημα, εκκρεμοδικία, ανάκλησης καταγγελίας, κ.ά.)	Παραπομπή στον Εισαγγελέα	Υπό επεξεργασία	Σύνολο
Τράπεζες	4	3	0	1	8
Ασφαλιστικές εταιρείες	0	0	0	4	4
Κέντρα αδυνατίσματος, Επιχειρήσεις γυμναστηρίων	4	1	0	5	10
ΔΕΚΟ	2	0	0	2	4
Κινητή τηλεφωνία	2	1	0	4	7
Διάφορα	14	13	0	6	33
<b>Σύνολο</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>66</b>

4. Για λόγους συνέχειας, ο πίνακας 1 σχεδιάστηκε με βάση την κατηγοριοποίηση των υποθέσεων (σελ. 22) και των τρόπων επίλυσής τους (σελ. 20) που χρησιμοποιήθηκαν στην περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Απρίλιος 2005-Μάιος 2006), ώστε η παρουσίασή τους να ακολουθεί τα ίδια στάνταρτ καταγραφής και να είναι δυνατή η ομοιογενής στατιστική αποτίμηση. Σημειωτέον ότι εφαρμόζεται διαφορετικού είδους (πιο αναλυτική) κατηγοριοποίηση όσον αφορά τον διαχωρισμό των εμπορικών κλάδων και την έκβαση των υποθέσεων της φετινής Ετήσιας Έκθεσης (Ιούνιος 2006-Μάιος 2007) προς χάρη μιας πιο λεπτομερούς και ακριβούς παρουσίασης των ευρημάτων.

### 3. Κατάσταση υποθέσεων φετινής Ετήσιας Έκθεσης

Πίνακας 2: Κατάσταση υποθέσεων και σχετικές ενέργειες περιόδου Ιούνιος 2006-Μάιος 2007									
Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ					Β. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ				
Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Αρχείο λόγω εκκρεμοδικίας, ασημαντής διαφοράς, αόριστου αιτήματος, αναρμοδιότητας, ανάκλησης αναφοράς, κ.λπ.	Υπό επεξεργασία	Σύνολο	Πρακτικό συμβιβασμού	Σύσταση	Πόρισμα-αναφορά στον Εισαγγελέα	
24	4	0	11	50	89	12	0	0	
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	3	3	33	102	206	20	1	0	
Ιστοπούλα αδυνατισματος – επιχειρήσεις γυμναστηρίων	0	0	4	53	73	2	0	5	
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος (ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ΔΕΗ, ΟΣΕ, ΜΕΤΡΟ, κ.λπ.)	3	1	24	165	266	4	2	0	
Αντιπροσώπεις αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	0	4	6	34	58	6	1	0	
Ασφαλιστικές εταιρείες	4	0	11	24	52	6	0	0	
Τουρισμός-ταξίδια	1	0	8	12	32	2	0	0	
Διάφορα (οικοδομικές/ κατασκευαστικές/ επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κλπ)	0	0	6	21	29	1	1	0	
<b>Σύνολο</b>	<b>218</b>	<b>15</b>	<b>103</b>	<b>461</b>	<b>805</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

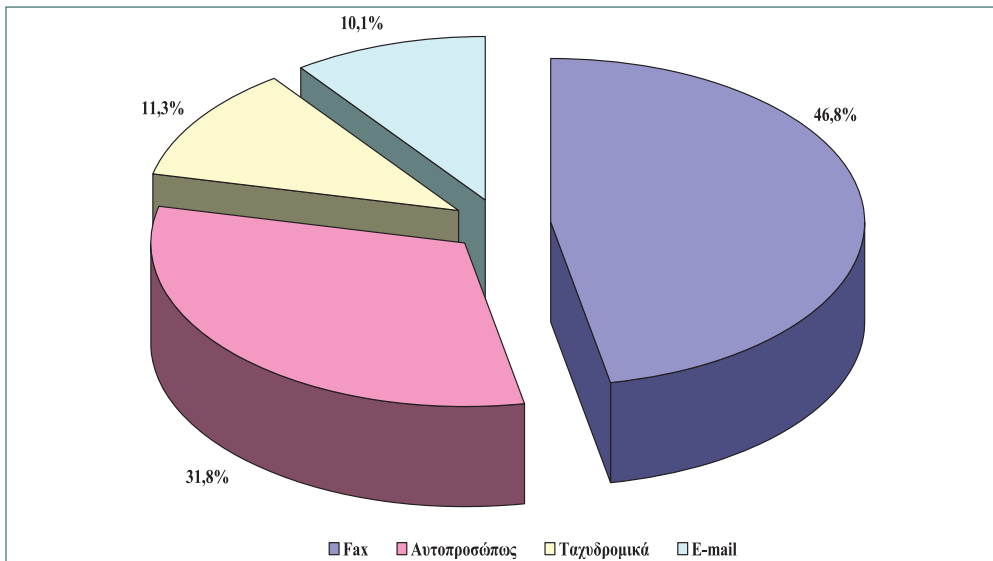




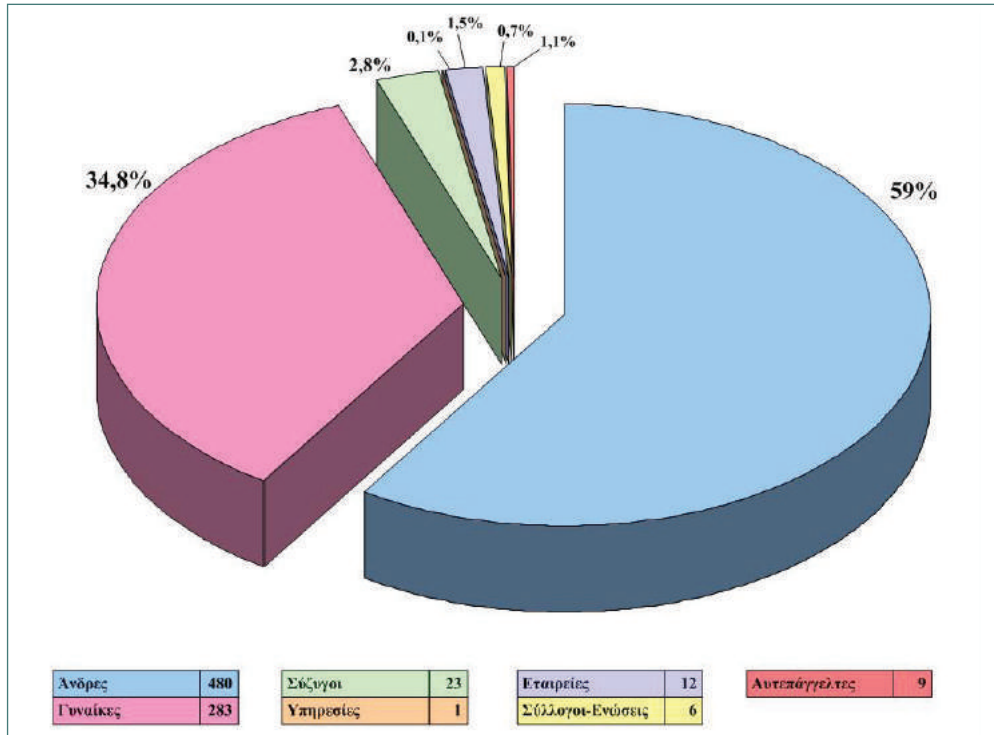
Γράφημα 2: Ροή αναφορών ανά μήνα (αριθμός αναφορών/ποσοστό)

Οι πολίτες δείχνουν να εμπιστεύονται την αυτοπρόσωπη ή μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) υποβολή των καταγγελιών τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή

(το 78,6% του γενικού συνόλου των καταγγελιών έχει υποβληθεί κατ' αυτούς τους τρόπους. Βλέπε γράφημα 3).



Γράφημα 3: Τρόποι υποβολής αναφορών

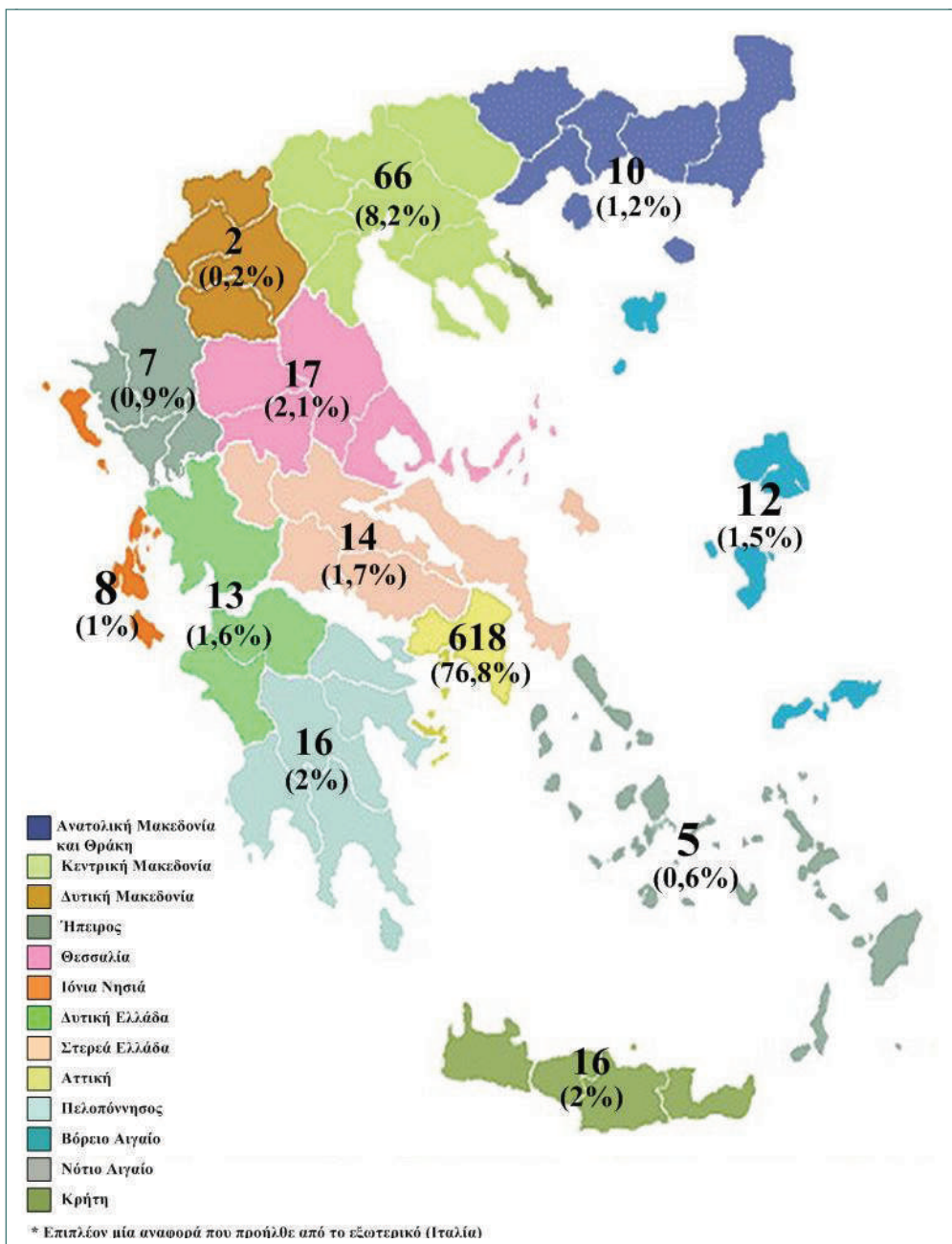


Γράφημα 4: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές

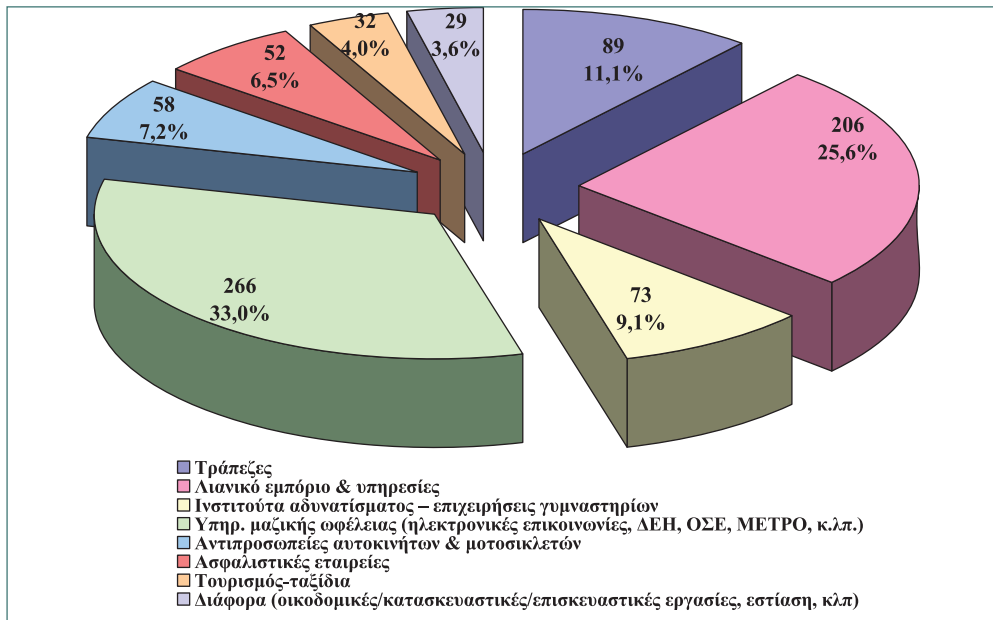
Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά (περιοχή προέλευσης) των καταγγελιών, η συντριπτική πλειονότητα αυτών εξακολουθεί να υποβάλλεται από κατοίκους του νομού Αττικής. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι σε σχέση με πέρυσι μειώθηκε η απόκλιση της χωροταξικής κατανομής των καταγγελιών ανάμεσα στην Αττική και την περιφέρεια, με την αναλογία να μετατρέπεται από 80%-20% σε 77%-23% (γράφημα 5).

Οι υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος (στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες), το λιανικό εμπόριο και οι υπηρεσίες και οι τράπεζες αποτελούν τους

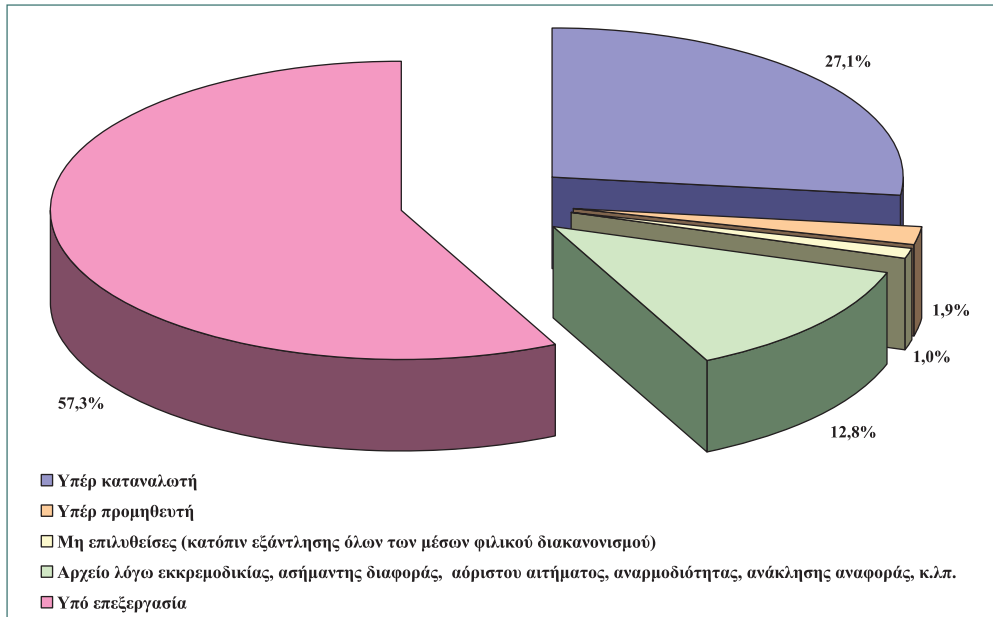
εμπορικούς κλάδους που συγκεντρώνουν τις περισσότερες διαμαρτυρίες των καταναλωτών, φτάνοντας σχεδόν σε ποσοστό 70% επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών (γράφημα 6). Στο τέλος της νομικής τεκμηρίωσης των καταγγελιών που αφορούν κάθε εμπορικό κλάδο ξεχωριστά παρατίθενται σχετικά επιμέρους γραφήματα με ειδικές πληροφορίες όσον αφορά τα συχνότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες-καταναλωτές, αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις καταναλωτικές διαφορές τους με τους αντίστοιχους προμηθευτές.



Γράφημα 5: Γεωγραφική διασπορά αναφορών



Γράφημα 6: Καταγγελίες, ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 7: Κατάσταση καταγγελιών



## ΜΕΡΟΣ Γ: ΝΟΜΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι υποβληθείσες αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατανέμονται ανά είδος, περιεχόμενο και θεματικό αντικείμενο ως εξής:

### 1. Τράπεζες

Η πλήρης απελευθέρωση της στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, σε συνδυασμό με το αυξημένο κόστος διαβίωσης, την έλλειψη ρευστότητας στην αγορά και την οικονομική κρίση μεγάλου αριθμού νοικοκυριών, αποτελούν παράγοντες που εξηγούν τη θεαματική αύξηση του δανεισμού. Σύμφωνα με σχετική έρευνα της Τράπεζας της Ελλάδος<sup>5</sup>, τα τελευταία τρία έτη (2003-2005) τα τραπεζικά δάνεια προς τα νοικοκυριά αυξήθηκαν με πολύ υψηλό ετήσιο ρυθμό της τάξης του 30%, δείγμα του ότι διαμορφώνεται σταδιακά μια κρίσιμη μάζα Ελληνικών νοικοκυριών που καταφεύγουν στη λύση του τραπεζικού δανεισμού για την αντιμετώπιση των βιοτικών αναγκών τους.

Η διαδικασία του τραπεζικού δανεισμού διευκολύνεται καταλυτικά από σωρεία διαφημιστικών καταχωρίσεων και προβολών στα ΜΜΕ. Πλην όμως, κάθε δανειακή σύμβαση χαρακτηρίζεται κατά τεκμήριο από συμβατική ανισορροπία, ασυμμετρία πληροφόρησης και άνιση διαπραγματευτική θέση μεταξύ, αφενός,

της τράπεζας, δηλαδή του επαγγελματία που διαθέτει οικονομική ισχύ, εξειδικευμένη τεχνογνωσία, κατάλληλο προσωπικό και δίκτυο διανομής, και, αφετέρου, του καταναλωτή, ο οποίος κατά τεκμήριο δεν διαθέτει αντίστοιχη διαπραγματευτική ισχύ και στερείται αντίστοιχων μέσων.

Από τεχνική άποψη, οι όροι δανεισμού αποκρυσταλλώνονται από τη δανείστρια τράπεζα σε ένα τυποποιημένο και διατυπωμένο εκ των προτέρων για άγνωστο αριθμό μελλοντικών συναλλαγών συμβατικό κείμενο. Κάθε δανειστικό συμβόλαιο περιέχει πληθώρα νομικών όρων και οικονομικών παραμέτρων, δυσνόητων για το ευρύ κοινό, ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις οι καταναλωτές, παρακινούμενοι από διαφημίσεις, σπεύδουν να αναλάβουν μακροχρόνιες οικονομικές δεσμεύσεις, χωρίς ολοκληρωμένη ενημέρωση για τους όρους εξόφλησης του ποσού που δανείστηκαν.

Είναι γεγονός ότι την τελευταία δεκαετία πολλές διατάξεις του χρηματοπιστωτικού Δικαίου αναθεωρήθηκαν προς την κατεύθυνση της καλύτερης προστασίας του καταναλωτή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Σημαντικό ρόλο για τις εν λόγω αλλαγές διαδραμάτισε τόσο η

5. «Δανεισμός και χρηματοοικονομική πίεση στα νοικοκυριά: Έρευνα σε επίπεδο νοικοκυριών», Μάρτιος 2006.



ανάγκη προσαρμογής της Ελληνικής νομοθεσίας στο Κοινοτικό κεκτημένο όσο και η παρέμβαση της οργανωμένης Κοινωνίας των Πολιτών. Επιπλέον, η δράση των ενώσεων καταναλωτών για την ανάδειξη των σχετικών προβλημάτων και η άσκηση συλλογικών αγωγών κατά προμηθευτών οδήγησαν στην έκδοση σημαντικών δικαστικών αποφάσεων που έκριναν καταχρηστικούς και, άρα, άκυρους υπέρ του καταναλωτή όρους συναλλαγών στις δανειακές συμβάσεις<sup>6</sup>.

Παρά όμως τα θετικά βήματα που έχουν γίνει μέχρι σήμερα, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά προβλήματα. Σε πολλές περιπτώσεις, οι καταναλωτές ζητούν την προστασία του ΣΤΚ, καθότι βρίσκονται σε μειονεκτική θέση λόγω της οικονομικής ισχύος και της διαπραγματευτικής υπεροπλίας των τραπεζών στην επιβολή προκαθορισμένων συμβατικών όρων που εξυπηρετούν τα συμφέροντά τους. Οι αιτιάσεις επικεντρώνονται στην ύπαρξη καταχρηστικών όρων συναλλαγών σε τομείς όπως η τήρηση καταθετικών λογαριασμών, η καταναλωτική πίστη, η έκδοση πιστωτικών καρτών, η χορήγηση καταναλωτικών δανείων, κ.λπ.

Οι καταναλωτές διαμαρτύρονται με μεγάλη συχνότητα **για την αθρόα και αλόγιστη έκδοση πιστωτικών**

**καρτών εκ μέρους των τραπεζών και την εξ αυτού του λόγου αύξηση του δανεισμού, με πρόκληση οικονομικών επιβαρύνσεων στους καταναλωτές** (τόκοι υπερημερίας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης των οφειλών, διαταγές πληρωμής, μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης σε βάρος της περιουσίας τους, κ.λπ.). Πράγματι, τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία πιστοποιούν τον υψηλό αριθμό των πιστωτικών καρτών που κυκλοφορούν στην Ελλάδα. Η χώρα μας κατέχει την τρίτη θέση μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης από απόψεως αριθμού καρτών ανά κάτοικο<sup>7</sup>. Ενδεικτικό του μεγάλου αριθμού πιστωτικών καρτών που εκδίδονται στην Ελλάδα είναι το γεγονός ότι οι Ελληνικές τράπεζες αποκομίζουν, μέσω των τελών που επιβάλλουν στους καταναλωτές για την πραγματοποίηση πληρωμών με πλαστικό χρήμα, το 21.61% των συνολικών ετήσιων κερδών τους (ως πηγές ετήσιων κερδών προηγούνται τα στεγαστικά δάνεια με 37.86% και τα καταναλωτικά δάνεια με 27.81%). Πρόκειται για το μεγαλύτερο ποσοστό ανάμεσα στις τράπεζες των υπόλοιπων κρατών-μελών στην Ε.Ε. των 25 μελών, όταν ο Ευρωπαϊκός μέσος όρος κερδοφορίας των τραπεζών από πλαστικό χρήμα ανέρχεται μόλις σε ποσοστό 7.25%<sup>8</sup>.

6. Βλέπε ενδεικτικά ΑΠ 430/2005, ΑΠ 10/2001, ΕφΑθ 5253/2003, ΠολΠρωτΑθ 6774/2003, ΠολΠρωτΑθ 1119/2002 κλπ. Βλέπε ακόμα Γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής επί της Προτάσεως Νόμου της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΠΑ.ΣΟ.Κ. «Για την προστασία των καταναλωτών στις τραπεζικές δανειακές συμβάσεις, την αποζημιωτική συλλογική αγωγή και τις αρχές λειτουργίας των οργάνων για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών», Φεβρουάριος 2007.

7. Βλέπε πίνακα 10.1c στη σελ. 62 από την έκδοση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, Blue Book: Payments and Security Settlements Systems in the European Union and in the Acceding Countries, Μάρτιος 2006.

8. Βλέπε πίνακα 16 από τη δεύτερη Τομεακή Έκθεση της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες, 17 Ιουλίου 2006.



Παρατηρείται, επίσης, το φαινόμενο της **σύναψης καταναλωτικών δανείων και της χορήγησης πιστωτικών καρτών χωρίς να έχει προηγηθεί εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών**. Με αυτόν τον τρόπο, είναι ορατός ο κίνδυνος της υπερχρέωσης των νοικοκυριών, ιδιαίτερα αυτών που στερούνται επαρκών οικονομικών πόρων, τα οποία δεν δύνανται να αποπληρώσουν τις δόσεις των δανείων. Αυξάνεται συνάμα κατακόρυφα και ο πιστωτικός κίνδυνος που αναλαμβάνει η ίδια η τράπεζα.

Το θέμα απασχόλησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή ήδη από τους πρώτους μήνες λειτουργίας του και για τον λόγο αυτό συμπεριελήφθη στο σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση, διάταξη περί της υποχρέωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να προτείνουν το είδος και το συνολικό ποσόν της πίστωσης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις δυνατότητες αποπληρωμής του δανειολήπτη, στο πλαίσιο μιας πολιτικής υπεύθυνου δανεισμού, με απώτερο σκοπό την αποφυγή υπερχρέωσης των νοικοκυριών, αλλά και την αποδοτικότερη διαχείρισης των δανειακών κεφαλαίων των ίδιων των τραπεζών.

Σε σχετικές συστάσεις για το ζήτημα του δανεισμού έχει προβεί και ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδας, ο οποίος έχει επισημάνει την προσαρμογή της πιστοδοτικής πολιτικής των τραπεζών στις δυνατότητες του καταναλωτή.

Ειδικότερα, συνιστάται από την Κεντρική τράπεζα η σχέση της μηνιαίας δόσης που απαιτείται για την εξυπηρέτηση του δανείου κάθε οφειλέτη να μην υπερβαίνει ένα ποσοστό 30%-40%, του μηνιαίου εισοδήματός του<sup>9</sup>.

Πλην όμως, παρά τις έγκαιρες ή μη συστάσεις των αρμόδιων οργάνων, η πραγματικότητα στην αγορά διαγράφεται δυσόιωνη. Οι δανειολήπτες αδυνατούν να εξοφλήσουν τις υποχρεώσεις τους, ενώ τα μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης κατά των οφειλετών, όπως έκδοση διαταγών πληρωμής, ασφαλιστικά μέτρα νομής κινητών, κατασχέσεις και πλειστηριασμοί ακινήτων, αυξάνονται με γεωμετρική πρόοδο.

Στην προσπάθεια αύξησης της κερδοφορίας τους, οι τράπεζες ακολουθούν μια πολιτική προώθησης δανειακών προϊόντων και έκδοσης πιστωτικών καρτών, συχνά χωρίς κάποιον στοιχειώδη έλεγχο της οικονομικής κατάστασης και της δικαιοπρακτικής ικανότητας του αντισυμβαλλομένου. Είναι χαρακτηριστική αναφορά που μας απέστειλε καταναλωτής, διαμαρτυρούμενος για το γεγονός ότι τράπεζα **προχώρησε στη χορήγηση καταναλωτικού δανείου και στην έκδοση πιστωτικής κάρτας στον ενήλικο μεν, με σοβαρά δε διανοητικά μειονεκτήματα γιο του**. Σύμφωνα με τον εγκαλούντα, ο τελευταίος έπασχε από προφανή έκπτωση στις ικανότητες επικοινωνίας με τους άλλους και στην οργάνωση της σκέψης, είχε έλλειψη κριτικής

ικανότητας και εμφανή αδυναμία κατανόησης του συμφέροντός του, ενώ δεν διέθετε τους οικονομικούς πόρους που να τεκμηριώνουν τη δανειοληπτική και πιστοληπτική ικανότητά του. Συνεπώς, είναι απορίας άξιο πώς είναι δυνατόν ένα τέτοιο άτομο, με βάση την κατάσταση της υγείας του, να αξιολογήθηκε ως πελάτης της τράπεζας και να έλαβε εκ μέρους του προμηθευτή πραγματική γνώση του περιεχομένου των γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) της συναφθείσας σύμβασης για την έκδοση πιστωτικής κάρτας, καθώς και των τεχνικών εννοιών που τη συνοδεύουν (όπως βασικό επιτόκιο χορηγήσεων, εκτοκισμός, περίοδος χάριτος, επιτόκιο υπερημερίας, πρόωρη εξόφληση, κ.λπ.).

Καταναλωτές έχουν εντοπίσει περαιτέρω και έχουν καταγγείλει στην Ανεξάρτητη Αρχή μας όρο σε σύμβαση έκδοσης χρεωστικής κάρτας, ο οποίος επιτρέπει τη **χορήγηση εκ μέρους της τράπεζας των προσωπικών δεδομένων τους σε τρίτους για διαφημιστικούς σκοπούς**. Ο συγκεκριμένος όρος έχει απασχολήσει και την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία μάλιστα οδηγήθηκε και στη λήψη της με αριθμό 18/2007 απόφασης στις 6 Μαρτίου 2007, ύστερα από όμοια καταγγελία που υποβλήθηκε από πολίτη.

Όπως παρατηρεί η Αρχή Προστασίας στην εν λόγω απόφασή της, σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 1, του ν. 2472/1997, επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του. Συγκατάθεση

του υποκειμένου των δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 1α' του ιδίου νόμου, αποτελεί «κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση της βουλήσεως που εκφράζεται με τρόπο σαφή και εν πλήρει επιγνώσει, με την οποία το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση τουλάχιστον για τον σκοπό επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες δεδομένων που αφορά η επεξεργασία, τους αποδέκτες των δεδομένων, καθώς και το όνομα, την επωνυμία και τη διεύθυνση του υπευθύνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα».

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, ως αναγκαία προϋπόθεση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, παρέχεται έπειτα από προηγούμενη ενημέρωση του υποκειμένου με ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως. Η ενημέρωση θα πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπει στο υποκείμενο να διαμορφώσει ελεύθερα τη βούλησή του και δίχως να επηρεαστεί από οποιασδήποτε μορφής πίεση, ασκούμενη από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Συνεπώς, για να είναι νόμιμη και ισχυρή η συγκατάθεση, θα πρέπει να είναι ειδική, σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη του άρθρου 2, παρ. 1α' του ν. 2472/1997, και όχι γενική και διατυπωμένη με ασάφεια με τρόπο που

να καταλύει ουσιαστικά τους όρους του νόμου. Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που έγινε χωρίς τη συνδρομή της ειδικά οριζόμενης στη διάταξη αυτή συγκατάθεσης είναι μη νόμιμη.

Το ίδιο αποτέλεσμα επέρχεται και όταν η συγκατάθεση παρέχεται χωρίς την προηγούμενη πλήρη ενημέρωση του υποκειμένου της επεξεργασίας δεδομένων. Το δικαίωμα της ενημέρωσης κατέχει σημαντική θέση μεταξύ των δικαιωμάτων του υποκειμένου, καθώς του επιτρέπει να γνωρίζει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται και να καθορίζει ανάλογα τις πράξεις του. Επίσης, αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την άσκηση των προβλεπόμενων στα άρθρα 12 και 13 του ν. 2472/1997 δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης. Σε κάθε περίπτωση, η συγκατάθεση που ζητείται δίδεται για διαφημιστικούς σκοπούς, οι οποίοι είναι εντελώς διαφορετικοί από τους σκοπούς της σύμβασης.

Σημειωτέον ακόμη ότι ο όρος που υπάρχει στο έντυπο της αιτήσεως για χορήγηση χρεωστικής κάρτας είναι διατυπωμένος εκ των προτέρων. Συνεπώς, ο πολίτης-καταναλωτής είναι υποχρεωμένος, πιεζόμενος από την ανάγκη λήψης της συγκεκριμένης παροχής του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, να αποδεχθεί τον όρο αυτό. Εάν δεν τον αποδεχθεί, δεν θα γίνει κάτοχος της χρεωστικής κάρτας και συνεπώς δεν θα απολαμβάνει των ωφελειών και προνομίων που η κάρτα αυτή παρέχει. Αν και είναι κατανοητή η ανάγκη τυποποίησης των όρων αγοράς των προσφερομένων προϊόντων εκ μέρους του πιστωτικού ιδρύματος,

είναι βέβαιο ότι επέρχεται κατ' αυτόν τον τρόπο περιορισμός της συμβατικής ελευθερίας του καταναλωτή και άρα θα υπαχθεί στους αυστηρούς όρους του νόμου 2472/1997.

Κατά την άποψη του ΣΤΚ, ο όρος για την έκδοση της χρεωστικής κάρτας του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος με τον οποίο παρέχεται εκ των προτέρων η συγκατάθεση του προσφεύγοντος στην τράπεζα προς επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του για διαφημιστικούς σκοπούς ή για προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών είναι παράνομος, εφόσον: **(α)** η επεξεργασία γίνεται για άλλους, πλην της εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς, **(β)** η συγκατάθεση δεν είναι ειδική και **(γ)** δεν έχει προηγηθεί η απαιτούμενη από τις ανωτέρω διατάξεις του ν. 2472/1997 ενημέρωση των καταναλωτών για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως και για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές, η οποία ωστόσο αποτελεί πάγια υποχρέωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων βάσει και της ΠΔΤΕ 2501/31-10-2002.

Με το ίδιο σκεπτικό αντιμετωπίζονται και οι καταγγελίες καταναλωτών περί **έκδοσης πιστωτικών καρτών και σύναψης καταναλωτικών δανείων μέσω της αγοράς προϊόντων σε εμπορικά καταστήματα σε συνεργασία με τράπεζες**, χωρίς κάτι τέτοιο να έχει ζητηθεί με ειδική αίτησή τους και χωρίς να έχουν ενημερωθεί αναλυτικά για τους όρους πρόσβασης σε αυτά τα δανειακά προϊόντα. Πρόκειται για προσφορά τραπεζικών καρτών, σε

συνεργασία με εμπορικά καταστήματα, οι οποίες προσφέρουν κάποια προνόμια, όπως δωροεπιταγές ή εκπτώσεις, από το συγκεκριμένο κατάστημα ή την εμπορική αλυσίδα. Πλην όμως, είναι πρόδηλο ότι η έμμεση αξιοποίηση αυτών των εμπορικών συναλλαγών ως εργαλείου προώθησης χρηματοπιστωτικών προϊόντων αντιβαίνει τόσο στην έννοια της συγκατάθεσης που πρέπει να δώσει ο καταναλωτής όσο και σε αυτήν της επαρκούς πληροφόρησής του πριν από τη σύναψη της σύμβασης που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Πολύ περισσότερο, δε, τίθεται ζήτημα νομιμότητας αυτής, όταν η σύμβαση συνάπτεται χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του καταναλωτή και του προμηθευτή (αρμόδιου εκπροσώπου της τράπεζας) και ο τελευταίος εκπροσωπείται από άλλον επαγγελματία που δρα ως μεσάζων σε αυτή τη συναλλαγή (π.χ. τον πωλητή που εργάζεται σε ένα κατάστημα πώλησης ηλεκτρικών ειδών), ο οποίος διαβιβάζει τις αιτήσεις προς το πιστωτικό ίδρυμα.

Πιο συγκεκριμένα, βάσει των εδαφίων (aii) και (aiii) της παρ. 3 του άρθρου 4 του ν. 2251/1994, οι πληροφορίες που πρέπει να γνωστοποιούνται στον καταναλωτή αφορούν τα κυριότερα χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, το συνολικό τίμημα που πρέπει να καταβληθεί γι' αυτήν, τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών, όλες τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση, καθώς και την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, σε συνδυασμό με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη προκειμένου να προκαλέσουν την πρόωρη ή

μονομερή λύση της σύμβασης εκτός τραπεζικού καταστήματος. Είναι εξαιρετικά αμφίβολο κατά πόσο ο πωλητής ή ο ταμίας ενός εμπορικού καταστήματος είναι σε θέση να παράσχουν τέτοιες εξειδικευμένες πληροφορίες, όπως απαιτεί ο νόμος από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ώστε η απόφαση του καταναλωτή, ακόμα κι αν έχει αποκτηθεί η ρητή συγκατάθεσή του για την ολοκλήρωση της χρηματοοικονομικής συναλλαγής, να θεωρείται ότι βασίζεται σε επαρκή ενημέρωσή του προς τον σκοπό της περιφρούρησης των οικονομικών συμφερόντων του.

Αντίστοιχη συμπεριφορά επιδεικνύουν και πολλά ινστιτούτα ομορφιάς και μονάδες αδυνατίσματος, **τα οποία προωθούν, σε συνεργασία με τράπεζες, τη σύναψη καταναλωτικών δανείων και την έκδοση πιστωτικών καρτών δήθεν ως αποκλειστικού μέσου εξόφλησης των υπηρεσιών τους.** Δηλαδή, οι καταναλωτές, συνήθως γυναίκες, παρακινούνται να προχωρήσουν, συχνά εν αγνοία του συζύγου τους, στην έκδοση πιστωτικής κάρτας ή στη σύναψη καταναλωτικού δανείου προκειμένου να καλύψουν το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών (αδυνατίσμα, αποτρίχωση, spa, solarium, κ.λπ.), δίχως όμως να έχουν λάβει προηγουμένως επαρκή ενημέρωση για τους όρους της συναλλαγής.

Με άλλα λόγια, οι επιχειρήσεις αδυνατίσματος προωθούν, σε συνεργασία με τις τράπεζες, τα δανειακά προϊόντα ως προϊόντα ταγμένα στην υπηρεσία της οικονομικής διευκόλυνσης

των καταναλωτών για την αποπληρωμή των υπηρεσιών που επιλέγουν. Αποσιωπώντας όμως τις οικονομικές επιβαρύνσεις των δανείων για τον καταναλωτή, ισοτιούτα ομορφιάς και μονάδες αδυνατίσματος λειτουργούν ως παραρτήματα τραπεζών, δηλαδή εκτελούν τραπεζικές εργασίες, χωρίς όμως να τηρούνται οι όροι διαφάνειας στη σχέση παροχής-αντιπαροχής, καθώς και οι λοιπές διαδικασίες που επιβάλλει η σχετική νομοθεσία.

Οι επιθετικές αυτές εμπορικές πρακτικές και οι όροι συναλλαγής που τις συνοδεύουν αποδεικνύονται καταχρηστικοί στο μέτρο που η ανύπαρκτη ή ανεπαρκής προσυμβατική ενημέρωση για τους όρους σύναψης συνεπάγεται υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας των μερών. Με το πρόσχημα της διευκόλυνσης στην τμηματική καταβολή του τιμήματος ένταξης σε ένα πρόγραμμα εκγύμνασης ή αισθητικής, **ο καταναλωτής, ο οποίος συχνά οδηγείται από τον δρόμο κατευθείαν στα γραφεία των ισοτιούτων με δέλεαρ ευτελή δώρα και καλλυντικά, καθίσταται με συνοπτικές διαδικασίες και συχνά χωρίς καν να το συνειδητοποιήσει οφειλέτης των τραπεζών.** Μας έχουν αναφερθεί ακόμα και προτάσεις τέτοιων κέντρων προς πελάτες να στέλνονται τα εκκαθαριστικά των χρεώσεων όχι στο σπίτι του καταναλωτή, αλλά στα γραφεία τέτοιων ισοτιούτων, από τα οποία να παραδίδονται στον πελάτη, ώστε η συναλλαγή να μη γίνεται αντιληπτή από τους οικείους τους.

Οι συνέπειες της βιαστικής ανάληψης υποχρεώσεων γίνονται αντιληπτές

από τον καταναλωτή εκ των υστέρων, όταν δηλαδή τα πιστωτικά ιδρύματα διεκδικούν σε βάρος του τα σχετικά ποσά και μάλιστα με τόκο υπερημερίας, ακόμα και σε περίπτωση υπαναχώρησης του τελευταίου από τη σύμβαση με τον προμηθευτή, χωρίς να παρέχεται δυνατότητα επιστροφής χρημάτων για μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Οι τράπεζες, οι οποίες προκαταβάλλουν τα σχετικά ποσά στα κέντρα αισθητικής, διεκδικούν την είσπραξη με δικαστικά μέτρα εκτέλεσης κατά του οφειλέτη τους. Αυτό συμβαίνει ακόμα και σε περίπτωση πτώχευσης ή αναστολής λειτουργίας της προμηθεύτριας επιχείρησης, αφού οι τράπεζες συμβάλλονται με τον καταναλωτή. Έχουν αναφερθεί ακόμα και απόπειρες αυτοκτονίας γυναικών που δεν είχαν ενημερώσει τους συζύγους τους για εν αγνοία των τελευταίων ανάληψη τέτοιων υποχρεώσεων ύψους αρκετών χιλιάδων ευρώ, που συνεπάγονται δυσβάσταχτο οικονομικό βάρος για το οικογενειακό εισόδημα και αδυναμία ανταπόκρισης. Συχνά είναι ακόμα τα δημοσιεύματα στον ημερήσιο Τύπο για κατάθεση μηνύσεων καταναλωτών κατά των υπευθύνων τέτοιων κέντρων για διάπραξη ακόμα και αξιόποινων πράξεων και ποινικών αδικημάτων απάτης ή πλαστογραφίας.

Ενόψει του ότι η δράση ισοτιούτων αισθητικής και μονάδων αδυνατίσματος σε βάρος του καταναλωτή τείνει πλέον να εξελιχθεί σε κοινωνικό πρόβλημα στην Ελλάδα, κρίνεται εν προκειμένω ιδιαίτερα σημαντική η νομοθετική παρέμβαση προς την κατεύθυνση της εξυγίανσης του κλάδου. Αυτή θα επέλθει με τη θέσπιση αυστηρών όρων λειτουργίας και υποχρεώσεων των εν

λόγω προμηθευτών και εναλλακτικών τρόπων εξόφλησης των υπηρεσιών τους. Παράλληλα, επιβάλλεται η κατοχύρωση της δυνατότητας του καταναλωτή να μπορεί να προβάλλει τις ενστάσεις που έχει από την αγορά του αγαθού ή της υπηρεσίας και κατά της τράπεζας, όταν για τη χορήγηση της πίστωσης έχει διαμεσολαβήσει ο προμηθευτής. Στις περιπτώσεις, δηλαδή, που ο πιστωτικός φορέας συνεργάζεται τόσο στενά με τον προμηθευτή, ώστε να επιτρέπει στον τελευταίο να διαμεσολαβεί στη χορήγηση πιστώσεων, υπάρχει μεταξύ τους μία σχέση επιρροής και εμπιστοσύνης. Στο πλαίσιο αυτής της σχέσης, η τράπεζα, αν και νομικά καλυπτόμενη από τη σύμβαση, δεν επιτρέπεται να αδιαφορεί για την παραβίαση των συμβατικών υποχρεώσεων του προμηθευτή απέναντι στον καταναλωτή. Στο πλαίσιο της συναλλακτικής ευελιξίας, οι τράπεζες θα μπορούσαν μέσω διάφορων εργαλείων (π.χ. ασφάλιση πιστώσεων) να προστατεύσουν τους πελάτες τους, απέχοντας από τη διεκδίκηση σε βάρος τους χρηματικών ποσών, αν γνωρίζουν ότι οι υπηρεσίες δεν έχουν παρασχεθεί εκ μέρους του προμηθευτή, από τον οποίο θα μπορούσαν υπό όρους να διεκδικήσουν την επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.

Εκτός από τα ινστιτούτα αισθητικής και τις μονάδες αδυνατίσματος, ως **τραπεζικά υποκαταστήματα λειτουργούν και αρκετές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην εξ αποστάσεως πώληση.** Οι προμηθευτές αυτοί, προτείνοντας την έκδοση πιστωτικών καρτών μέσω της μεθόδου της αυτόκλητης εμπορικής

επικοινωνίας (direct marketing) με τον καταναλωτή και προτάσσοντας διάφορα προϊόντα ως δώρο για την αποδοχή του, αποσπούν την υπογραφή του σε σχετικό δελτίο αποστολής που διανέμεται μέσω της εταιρείας ταχυμεταφορών (courier) που του παραδίδει το δώρο. Πέρα από το γεγονός ότι η πρακτική των μη ζητηθεισών εμπορικών επικοινωνιών με σκοπό την εμπορική προώθηση αγαθών, εφόσον οι καταναλωτές δεν έχουν εκ των προτέρων συγκατατεθεί σε αυτήν, κρίνεται αθέμιτη βάσει της παρ. 1 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006, πρέπει να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο αυτής της επικοινωνίας συνιστά ένα διαδεδομένο τέχνασμα παραπλάνησης των καλόπιστων καταναλωτών. Οι τελευταίοι αγνοούν ότι στην πραγματικότητα η υπογραφή τους χρησιμοποιείται για να χρεωθούν για το δώρο που δέχονται, γεγονός που αντιλαμβάνονται αργότερα, όταν αρχίσουν να δέχονται τους πρώτους αναλυτικούς λογαριασμούς της πιστωτικής κάρτας που πείστηκαν δια του συγκεκριμένου τρόπου να αποκτήσουν.

Το πρόβλημα σε αυτές τις περιπτώσεις είναι ότι ούτε η εταιρεία που «χάρισε» το δώρο στον καταναλωτή, η λήψη του οποίου συχνά εξαρτάται από μια συνδεδεμένη αγορά άλλου προϊόντος ή υπηρεσίας για την οποία ο καταναλωτής χρεώνεται κανονικά, ούτε η τράπεζα που εξέδωσε την πιστωτική κάρτα δέχονται ακύρωση της συναλλαγής. Πλην όμως, η δυνατότητα αυτή προβλέπεται ρητά από την παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 2251/1994, οι διατάξεις της οποίας ορίζουν ότι κάθε σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή αν αυτός δεν έχει



πρωτίστως πληροφορηθεί επαρκώς και με εντιμότητα για το σύνολο των χρεώσεων που συνοδεύουν τη συναλλαγή.

Σημειωτέον ότι η εξ αποστάσεως καταρτισθείσα σύμβαση κρίνεται άκυρη υπέρ του καταναλωτή από μόνο το γεγονός ότι αυτός δεν έχει λάβει σε εύθετο χρόνο και εγγράφως σχετική πληροφόρηση σχετικά με το ότι δικαιούται να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, καθώς και τους όρους καταγγελίας αυτής. Μάλιστα, το νομίμως εκχωρούμενο δικαίωμα άσκησης υπαναχώρησης στον καταναλωτή από σύμβαση που σύνηψε εξ αποστάσεως με προμηθευτή κατά παραπλανητικό σε βάρος του τρόπο επισείει επιπλέον, σύμφωνα με την παρ. 11 του άρθρου 4 του ως άνω νόμου, καταγγελία και της σύμβασης πίστωσης που τυχόν καλύπτεται εν όλω η εν μέρει από τρίτον δυνάμει συμφωνίας συναπτόμενης μεταξύ του τρίτου και του προμηθευτή.

**Καταναλωτές καταγγέλλουν επίσης παραλείψεις εκ μέρους των τραπεζών στον έλεγχο της γνησιότητας των υπογραφών που βάζουν σε διάφορα παραστατικά αγοράς πριν προβούν στη χρέωση της πιστωτικής κάρτας τους, ακόμα δε και χρέωσή τους χωρίς αιτιολογία.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί διαμαρτυρίες υπερχρέωσης καταναλωτών ως συνέπεια της απουσίας ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας τόσο από τα εμπορικά καταστήματα που διενεργούν συναλλαγές με τη χρήση πιστωτικών καρτών όσο και από τα τραπεζικά ιδρύματα που εκκαθαρίζουν τις συναλλαγές αυτές.

Αρκεί μια οποιαδήποτε υπογραφή επί του αποδεικτικού συναλλαγών για να χρεωθεί ο κάτοχος της κάρτας με το ποσόν, χωρίς συχνά ουδείς να προβαίνει σε ταυτοποίηση των στοιχείων του κατόχου, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές που αποτελούν θύματα απώλειας ή κλοπής πιστωτικών καρτών να επιβαρύνονται συχνά με υπέρογκα χρηματικά ποσά πριν προλάβουν να προβούν στην ακύρωση της κάρτας.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Η συνεργασία εμπορικών καταστημάτων και τραπεζών για την καταπολέμηση οικονομικών εγκλημάτων με τη χρήση πιστωτικών καρτών πρέπει να ενταθεί. Το ίδιο ισχύει και για την καταπολέμηση φαινομένων απάτης με κάρτες ανάληψης σε ΑΤΜ τραπεζών. Οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν επαρκή προσυμβατική ενημέρωση αναφορικά με τα συστήματα ασφαλείας. Ο βαθμός ασφάλειας των συναλλαγών θα πρέπει να εξελιχθεί και στην Ελλάδα σε ουσιαστικό λόγο επιλογής πιστωτικού ιδρύματος ως εκδότη πιστωτικής κάρτας. Η έλλειψη διατραπεζικής συνεργασίας με σκοπό την πρόληψη και διερεύνηση εγκλημάτων με τη χρήση πιστωτικών καρτών επιτείνει τον κίνδυνο απάτης και αθέμιτης χρέωσης για τον καταναλωτή.

Ο Συνήγορος δέχθηκε επίσης καταγγελίες καταναλωτών περί της **αδυναμίας φυσικών προσώπων να εξοφλήσουν φόρο εισοδήματος σε τράπεζες στις οποίες δεν τηρούν λογαριασμό.** Από τη διερεύνηση αυτών η Αρχή διαπίστωσε ότι υπάρχουν εμπόδια στην έγκαιρη εξόφληση του

φόρου εισοδήματος από τους πολίτες, αλλά και ότι υφίσταται εξαναγκασμός των πολιτών να ανοίγουν τραπεζικούς λογαριασμούς και να γίνονται πελάτες τραπεζών χωρίς ουσιαστικά αυτοί να το επιθυμούν. Για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού, ο ΣΤΚ πρότεινε με έγγραφη επιστολή του προς το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και τις αρμόδιες τράπεζες να επιτρέπεται, μέσω της Σύμβασης Διατραπεζικής Πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων που έχουν υπογράψει με τη ΔΙΑΣ Α.Ε., η είσπραξη του φόρου εισοδήματος ή δόσης αυτού, χωρίς να είναι απαραίτητο το φυσικό πρόσωπο να τηρεί λογαριασμό στην εκάστοτε τράπεζα.

Άλλες καταγγελίες αφορούν τη **χρέωση εξόδων κίνησης και τήρησης καταθετικού λογαριασμού**. Σύμφωνα με αυτές, οι τράπεζες δικαιολογούν την επιβολή της εν λόγω χρέωσης με την αιτιολογία «νόμιμα έξοδα», τα οποία επιβαρύνουν λογαριασμό ευρισκόμενο σε ακινησία. Κατά πρώτον, σύμφωνα με την Απόφαση 234/2006/Β-1872 περί τροποποίησης της απόφασης της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδας «Ενημέρωση συναλλασσόμενων με τα πιστωτικά ιδρύματα», απαγορεύεται η είσπραξη εξόδων αδράνειας σε λογαριασμούς καταθέσεων ταμειευτηρίου, στον βαθμό που αυτά υπερβαίνουν τους τόκους και θίγουν το εκάστοτε υπόλοιπο του κεφαλαίου

της κατάθεσης. Το σκεπτικό πίσω από μια τέτοια απόφαση είναι ορθώς η μη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών σε βάρος του καταναλωτή, όπως επιτάσσει η παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, υπό την έννοια ότι σε περίπτωση που η χρέωση εξόδων εκ μέρους της τράπεζας υπερβεί την ωφέλεια από την επιτοκιακή απόδοση της κατάθεσης, βάλλεται ο γνωστικός και δικαιοπρακτικός ορίζοντας του καταθέτη, για τον οποίο η κατάθεση αποτελεί ενέργεια που τουλάχιστον θα οδηγήσει σε αύξηση των κατατεθέντων στην τράπεζα κεφαλαίων και όχι στην αδιευκρίνιστη και για απροσδιόριστους λόγους μείωση αυτών<sup>10</sup>.

Κατά δεύτερον, **είναι δυνατός ο ισχυρισμός περί μη εφαρμογής της αρχής της διαφάνειας**, ήτοι του καταρτισμού και της χρήσης όρων, των οποίων τις συνέπειες ο καταναλωτής μπορεί εκ των προτέρων να διαγνώσει. Αυτή η μη επιτρεπτή χρήση συνίσταται όχι τόσο στην ίδια την επιβολή των εξόδων για διαχείριση αδρανούς λογαριασμού, αφού η τράπεζα δικαιούται αμοιβής για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων της, αλλά στην αδιαφάνεια του όρου. Πράγματι, ο όρος αυτός δεν προσδιορίζει την αιτία επιβολής των εξόδων, αλλά και χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνει το τίμημα αόριστο και μάλιστα το πράττει με τρόπο που δεν επιτρέπεται ο προσδιορισμός του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον

10. Βλέπε Βενιέρης, Ι., «Η επιβάρυνση του καταθέτη με τα έξοδα κίνησης και τήρησης του τραπεζικού λογαριασμού», στο Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές, Πρακτικά του Συνεδρίου της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή, Αθήνα 7 Ιουνίου 2002, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα

καταναλωτή. Στο τίμημα που πρέπει να είναι σαφές ανήκει και κάθε είδος παροχής και τιμής που θα καταβάλλει ο καταναλωτής-ή τουλάχιστον τα κριτήρια που θα οδηγήσουν στον καθορισμό του ύψους του, όταν τα έξοδα προκύψουν-ως αντίτιμο για τις υπηρεσίες που του παρέχονται<sup>11</sup>.

Η νομική θεωρία<sup>12</sup> χρησιμοποιεί, τέλος, ως κριτήριο αξιολόγησης της δυνατότητας ή μη επιβολής τέτοιων εξόδων το επιχείρημα της επιβάρυνσης των δαπανών στη δανειακή σύμβαση. Θεωρεί δηλαδή πως η κάθε παραχώρηση κεφαλαίου εκ μέρους του καταθέτη αποτελεί κατ' ουσία πράξη δανειοδότησης προς την τράπεζα, ειδικά όταν αυτή συνοδεύεται με την καταβολή ανταλλάγματος (τόκου). Το συμπέρασμα για το βάρος των δαπανών συνάγεται ουσιαστικά από το πνεύμα του άρθρου 806 ΑΚ, κατά το οποίο με τη σύμβαση δανείου μεταβιβάζονται χρήματα κατά κυριότητα, όπερ σημαίνει μεταβίβαση όλων των εξουσιών επ' αυτών. Η απόλαυση ενός δικαιώματος επιφέρει και την επιβάρυνση του δικαιούχου με τα έξοδα και τις δαπάνες που αυτό προκαλεί. Ο καθημερινός έλεγχος των καταθετικών λογαριασμών από την τράπεζα δημιουργεί λειτουργικό κόστος, που όμως κινείται στο πλαίσιο των συμφερόντων της τράπεζας. Αυτή δύναται να αξιοποιεί αυτά τα κεφάλαια προς επαύξηση της ρευστότητάς της και ενίσχυση των επενδυτικών δραστηριοτήτων της. Στην κατάθεση,

η τράπεζα γίνεται δέκτης χρημάτων και επομένως είναι λογικό τα έξοδα τήρησης του καταθετικού λογαριασμού να τα επωμίζεται η ίδια, αντί να τα μετακυλίζει στους καταναλωτές.

Συνήθης πηγή καταναλωτικών διαφορών με υψηλή δημοσιότητα στον Τύπο είναι επίσης **η επιβολή ποινής (penalty) για την πρόωρη εξόφληση δανείων**. Με τη σημαντική απόφαση 430/2005 του Αρείου Πάγου έχει κριθεί καταχρηστική η επιβολή ποινής για την εξόφληση πριν από τη λήξη του δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο. Εν προκειμένω, το Ανώτατο Δικαστήριο έκρινε ότι η επιβολή ποινής προσκρούει στη διάταξη της παρ. 7, εδάφιο ια', του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, στο μέτρο που επιτρέπει στις τράπεζες να εισπράττουν αποζημίωση στην περίπτωση προεξόφλησης που ισούται με το 2,5% του κεφαλαίου του δανείου που καταβάλλεται πρόωρα, δίχως ωστόσο να γίνεται επίκληση της ύπαρξης ζημιάς από την εν λόγω προεξόφληση. Με τον τρόπο αυτό αφενός μεν το τίμημα του δανείου καθίσταται χωρίς σπουδαίο λόγο αόριστο, εφόσον δεν επιτρέπεται ο καθορισμός του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη δανειακή σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή, αφετέρου δε ο εν λόγω όρος αντίκειται στην ειδική διάταξη του εδαφίου κζ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, καθ' όσον με τον εν λόγω όρο επέρχεται αναστροφή του βάρους της απόδειξης της επικαλούμενης από την τράπεζα ζημιάς σε βάρος

11. Βλέπε Μπεχρή-Κεχαγιόγλου, Γ., «Η αρχή της διαφάνειας των ΓΟΣ όπως αντικατοπτρίζεται στις περιπτώσεις του άρθρου 2, παρ. 7 του ν. 2251/1994 (με ευκαιρία την ΑΠ 1219/2001)», στο Η προστασία του καταναλωτή στις τραπεζικές συναλλαγές, Πρακτικά του Συνεδρίου της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή, Αθήνα 7 Ιουνίου 2002, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.

12. Ο. π., σελ. 141-147.

του καταναλωτή<sup>13</sup>. Ο Άρειος Πάγος επισημαίνει ακολούθως με την ως άνω απόφασή του ότι η γνωστή ως «ποινή πρόωρης εξόφλησης» επιβάρυνση δεν μπορεί να δικαιολογηθεί στην περίπτωση του κυμαινόμενου επιτοκίου, καθώς η τράπεζα, επανατοποθετώντας τα χρήματα, επιτυγχάνει την ίδια επιτοκιακή απόδοση και δεν υφίσταται καμία ζημία. Ούτε μπορεί η τράπεζα να αξιώνει τίμημα για την παροχή της δυνατότητας πρόωρης εξόφλησης, διότι αυτή είναι δικαίωμα του δανειολήπτη.

Με την πρόσφατη Απόφαση 15/2007 της Ολομέλειας του Αρείου Πάγου (Ιούνιος 2007), η οποία αναμένεται να σχολιαστεί ευρέως από τα νομικά περιοδικά, κρίθηκε κατά πλειοψηφία ως νόμιμη η καταβολή ποσού αποζημίωσης προς τράπεζα για πρόωρη εξόφληση τοκοχρεωλυτικού ενυπόθηκου δανείου, ίσης με τόκους έξι μηνών επί του κεφαλαίου. Ο σχετικός ΓΟΣ κρίθηκε από τον Άρειο Πάγο ως νόμιμος, με το επιχείρημα ότι δεν αφήνει το τίμημα αδιευκρίνιστο ούτε παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας και της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων. Κατά την άποψη όμως της μειοψηφίας, με την οποία συντάσσεται και ο ΣΤΚ, αυτός ο όρος του δανειστικού συμβολαίου θα έπρεπε να έχει κριθεί άκυρος, εφόσον παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας και επιφέρει αδικαιολόγητη ωφέλεια υπέρ της τράπεζας. Τούτο, στο μέτρο που δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να αντιληφθεί την αιτία της επιβάρυνσής του και δεν αιτιολογεί τη ζημία της τράπεζας, η οποία έχει τη δυνατότητα

να δανείσει το επιστρεφόμενο ποσό σε νέο πελάτη αδαπάνως, ωφελούμενη από την απόληψη τόκου από αυτόν.

Τα δικαστήρια έχουν κρίνει επίσης καταχρηστικό τον όρο που έχει αποτελέσει και αντικείμενο καταγγελίας καταναλωτών προς την Αρχή μας, σύμφωνα με τον οποίο κάποιες τράπεζες **υπολογίζουν τους τόκους με έτος 360 ημερών, αντί 365 ή 366 ημερών**, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται πρόσθετα ο δανειολήπτης. Εξάλλου, ρητά προβλέπεται από το Παράρτημα του άρθρου 14 της ΚΥΑ Φ1-983/7.3.1991 «περί καταναλωτικής πίστης προς εναρμόνιση της Ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 87/102/ΕΟΚ της 22-12-1986, όπως αυτή τροποποιήθηκε από την Οδηγία 90/88/ΕΟΚ της 22-02-1990 (ΦΕΚ Β' 172/21-03-1991), ότι το «έτος θεωρείται ότι έχει 365 ημέρες, 52 εβδομάδες ή 12 ίσους μήνες. Ένας ίσος μήνας θεωρείται ότι έχει 30,41666 ημέρες (δηλαδή 365/12)».

Προβληματικός πάντως κρίνεται και **ο μη ακριβής ορισμός στη σύμβαση που συνάπτεται με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της ποινής που καλείται να πληρώσει καταναλωτής για πρόωρη εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης διάρκειας δύο ετών**. Σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2501/31-10-2002, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ'ελάχιστο, ανάμεσα σε άλλα στοιχεία και πληροφορίες, τυχόν όρους και προϋποθέσεις, όπως είναι και οι όροι πρόωρης απόδοσης. Πρόκειται επιπλέον για όρο που προσκρούει στο εδάφιο ια' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, που ορίζει ως καταχρηστική πρακτική

13. Βλέπε ΠολΠρΑθ 1119/2002, Α' δημοσίευση Νόμος, ΔΕΕ 2003/422, ΕΤΡΑΞΧΡΔ 2003/904.

το αόριστο τίμημα και την αδυναμία προσδιορισμού του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Δεχθήκαμε ακόμη καταγγελίες για **σημαντικές καθυστερήσεις των τραπεζών ως προς την ενημέρωση των πελατών περί της εξέλιξης ληξιπρόθεσμων οφειλών**. Η παράλειψη αυτή συνεπάγεται την επιβάρυνση των δανειοληπτών, αλλά και των εγγυητών δανείων και πιστώσεων, με τόκους υπερημερίας ή και την κατάσχεση περιουσιακών στοιχείων τους σε περίπτωση που αρνηθούν την πληρωμή. Ωστόσο, η ΠΔΤΕ 2501/2002, κεφ. γ' περί «Τρόπου Ενημέρωσης», εδάφιο 2β' «Περιοδική Ενημέρωση για Χορηγήσεις», προβλέπει ότι για να μπορεί η τράπεζα να κινηθεί νομίμως για τη διεκδίκηση των προς αυτή οφειλόμενων χρημάτων, η σχετική ενημέρωση των οφειλετών πρέπει να γίνεται τουλάχιστον κάθε τρίμηνο. Ακολουθώντας, το εδάφιο 4α' «Ειδικές Περιπτώσεις» προβλέπει την ενημέρωση των εγγυητών εντός 30 ημερών (και ανεξάρτητα από την υποβολή σχετικού αιτήματος) κατά την περιέλευση των οφειλετών σε υπερημερία. Σημειωτέον, σύμφωνα με τη νομολογία<sup>14</sup>, ότι ο εγγυητής είναι καταναλωτής κατά την έννοια του άρθρου 1, παρ. 4 του ν. 2251/1994, με το σκεπτικό ότι η εγγύηση είναι παρεπόμενη της σύμβασης για χορήγηση πίστωσης και διότι η τράπεζα δεν θα είχε καταρτίσει τέτοια σύμβαση εάν η εγγύηση δεν είχε λάβει το περιεχόμενο το οποίο η τράπεζα επιθυμεί.

Επίσης, από καταγγελίες εγγυητών δανείων προκύπτει ότι **λόγω ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης, αυτοί δεν αντιλαμβάνονταν τη σημασία του συμβατικού όρου με τον οποίο ο εγγυητής παραιτείται από την ένσταση δίζησης του άρθρου 855 του Αστικού Κώδικα**, ώστε αυτός να ευθύνεται έναντι της δανειστριάς τράπεζας ως πρωτοφειλέτης. Ειδικότερα, η σχετική διάταξη του άρθρου 855ΑΚ προστατεύει τον εγγυητή από τον κίνδυνο της απροσδόκητης εξέλιξης της συναλλαγματικής σχέσης εις βάρος του αντίθετα προς τις εύλογες προβλέψεις και προσδοκίες του, ώστε να μην προκύπτει ανατροπή της ισορροπίας των δικαιωμάτων του στη σύμβαση της εγγύησης από το μη προβλέψιμο των συνεπειών της. Ωστόσο, στις τραπεζικές συμβάσεις δανείων προβλέπεται, μεταξύ άλλων, συστηματικά σχετικός όρος με τον οποίο «ο εγγυητής δηλώνει ρητά και ανεπιφύλακτα ότι παραιτείται από το δικαίωμά του να αρνηθεί καταβολή, μέχρις ότου επιχειρηθεί άκαρπη αναγκαστική εκτέλεση κατά του κατόχου («ένταση δίζησης», 855 ΑΚ), εγγυώμενος κατά τα παραπάνω ως πρωτοφειλέτης». Η σχετική, βέβαια, δυνατότητα παραίτησης προβλέπεται από το άρθρο 857 του Αστικού Κώδικα και επομένως είναι νόμιμη, πλην όμως είναι πρόδηλο ότι απαιτείται επαρκέστερη ανάλυση των εγγυητών εκ μέρους των τραπεζών για τις συνέπειες της παραίτησης και τη νομική θέση του εγγυητή.

### 1.1 Γενικές παρατηρήσεις

Από τα ανωτέρω προκύπτει, ως γενική τάση, ότι τα δανειακά προϊόντα των τραπεζών παρουσιάζονται μέσα από έντυπες και τηλεοπτικές διαφημίσεις συχνά με τρόπο, ώστε **να μη γίνονται κατανοητοί οι όροι σύναψης και αποπληρωμής τους**. Μέσω διαφημίσεων του τύπου «έγκριση με ένα τηλεφώνημα», «άμεση εκταμίευση» κ.λπ., οι σχετικές διαφημίσεις προτάσσουν την υπερβολική ευκολία κτήσης του προϊόντος και δημιουργούν την ψευδαίσθηση ότι αυτό αποτελεί μεγάλη ευκαιρία για τους καταναλωτές. Υπό αυτή την έννοια, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να στοιχειοθετηθεί επιχείρημα **περί διαφήμισης που δημιουργεί την εικόνα υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς**, δυνάμει των διατάξεων της παρ. 2 και του εδαφίου γ' της παρ. 6 του άρθρου 9 του ν. 2251/1994. Στην περίπτωση αυτή, όπως υποστηρίζεται από έγκριτους συγγραφείς, ο επηρεασμός της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών δεν συνάγεται απαραίτητα από την αγορά ή την τετελεσμένη λήψη απόφασης προς αγορά, αλλά τεκμαίρεται και όταν ο καταναλωτής, εξαιτίας της αμφίσημης διαφήμισης, καθίσταται πιο πρόθυμος, πιο θετικός ως προς τη λήψη της σχετικής απόφασης<sup>15</sup>.

Συνεπώς, η εφαρμογή των ως άνω διατάξεων είναι δυνατόν να συντρέχει και με μόνη την επίτευξη της παραπλάνησης, ακόμα και χωρίς καν να έχει λάβει χώρα συγκεκριμένη συναλλαγή. Η κριτική για τη διαφημιστική πρακτική των τραπεζικών

προϊόντων βρίσκει έρεισμα στη διάταξη του εδαφίου β' της παρ. 3 του άρθρου 9, που αφορά τις εν γένει συνθήκες υπό τις οποίες το συγκεκριμένο τραπεζικό προϊόν ή υπηρεσία τίθενται στην αγορά και προσφέρονται στον καταναλωτή. Τέτοιες συνθήκες είναι και οι όροι υπό τους οποίους παρέχονται στην αγορά. Παράδειγμα αποτελούν οι διαφημίσεις για τα εορτοδάνεια ή τις πιστωτικές κάρτες, οι οποίες συχνά προβάλλονται με τρόπο που εξουδετερώνει την κριτική σκέψη του καταναλωτή για τις ανάγκες και κυρίως τις δυνατότητές του για αποπληρωμή. Είναι γεγονός ότι υπάρχουν διαφημίσεις, ιδίως για πιστωτικές κάρτες, που παρουσιάζονται δελεαστικές, με πολύ χαμηλό επιτόκιο για τους έξι πρώτους μήνες, αποσιωπώντας ότι στη συνέχεια αυτό μπορεί να είναι και διπλάσιο. Επομένως, **η διαφήμιση εν προκειμένω είναι παραπλανητική ως προς την εντύπωση που δημιουργεί στον καταναλωτή της ιδιαιτέρως ευνοϊκής προσφοράς**, αντιθέτως προς το πνεύμα της τιμιότητας που προτάσσει το εδάφιο β' του άρθρου 3 του αναθεωρημένου Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας που ισχύει από 01-01-2007, αλλά και ως προς τη συγκάλυψη της πραγματικής συνολικής τιμής αγοράς του δανειακού προϊόντος (εδάφιο ια', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), γεγονός που, συνυπολογιζόμενων των παραπάνω, εγείρει προβληματισμό και ως προς τον βαθμό σεβασμού της αρχής της αλήθειας και της αντικειμενικότητας, η οποία προστατεύεται από το εδάφιο β' του άρθρου 5 του σχετικού ως άνω αναφερόμενου Κώδικα.

15. Βλέπε Λιακόπουλος, Θ., 2000, Βιομηχανική Ιδιοκτησία, Εκδόσεις Α. Ν. Σάκκουλα, σελ. 462.



Ο αναθεωρημένος νόμος 2251/1994 διευρύνει πολύ ορθά την ερμηνεία της αθέμιτης διαφήμισης, κάνοντας λόγο για εν γένει αθέμιτη πρακτική ως «παραπλανητική παράλειψη». Τέτοια αποτελεί κάθε ενέργεια του προμηθευτή που παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες τις οποίες χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή και διφορούμενο, οδηγώντας τον ως εκ τούτου ενδεχομένως στη λήψη απόφασης την οποία σε διαφορετική περίπτωση δεν θα λάμβανε<sup>16</sup>. Δεν απέχει, επομένως, πολύ από την πραγματικότητα ο ισχυρισμός ότι **οι τραπεζικές διαφημίσεις μπορούν να χαρακτηριστούν παραπλανητικές εφόσον στηρίζονται στην υποκειμενική μορφή της ανακρίβειας**, δηλαδή σε έναν τρόπο προωθητικής προβολής των προϊόντων τους που, αν και αντικειμενικά ακριβής, εκλαμβάνεται εσφαλμένα από τον καταναλωτή. Με τον τρόπο αυτό καταργείται στην πράξη το πνεύμα του ίδιου του αυτορρυθμιστικού πλαισίου που χαράσσει ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ο οποίος διέπει τη λειτουργία των τραπεζών-μελών της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Ως γνωστόν, ο Κώδικας δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάγκη να προβάλλονται οι εν λόγω διαφημίσεις με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε να είναι αληθείς, ευπρεπείς και ουδόλως παραπλανητικές.

Ένα άλλο συμπέρασμα προκύπτει από το γεγονός ότι οι Ελληνικές τράπεζες **εφαρμόζουν πλήθος χρεώσεων σε βασικές συναλλαγές, σημειώνοντας πολύ υψηλά ετήσια κέρδη από τις σχετικές προμήθειες**. Πληροφορίες προερχόμενες από την ηλεκτρονική έκδοση της εφημερίδας «Καθημερινή» (21/03/2007) κάνουν λόγο για έσοδα 1.3 δισ. ευρώ, τα οποία εισπράττονται μόνο από τις τέσσερις μεγαλύτερες Ελληνικές τράπεζες. Σύμφωνα με στοιχεία που προκύπτουν από τη δεύτερη Τομεακή Έκθεση της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις λιανικές τραπεζικές υπηρεσίες (Ιούλιος 2006), τα τραπεζικά τέλη ανά έμβασμα στην Ελλάδα είναι δεκαπλάσια έναντι του μέσου όρου της Ένωσης.

Γνώρισμα της Ελληνικής τραπεζικής αγοράς που περιορίζει την κινητικότητα του πελάτη αποτελεί επίσης **η σύνδεση τραπεζικών προϊόντων μεταξύ τους, με στόχο τη δέσμευση των πελατών σε μια τράπεζα**. Αν και δεν αποτελεί μόνο γνώρισμα της Ελληνικής αγοράς, η τακτική των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να μονοπωλούν τον πελάτη πουλώντας του ένα προϊόν (π.χ. τρεχούμενο λογαριασμό), έτσι ώστε να μπορέσει να αποκτήσει ένα άλλο (π.χ. δάνειο), εμφανίζεται ωστόσο πιο συχνά στην Ελλάδα απ' ό,τι στον μέσο όρο της Ε.Ε. των 25 κρατών-μελών. Πιο συγκεκριμένα, το 69% των Ελληνικών τραπεζών συνδέουν τους τρεχούμενους λογαριασμούς με στεγαστικά δάνεια, τη στιγμή που ο Ευρωπαϊκός μέσος όρος ανέρχεται στο 39%. Επιπλέον,

στην Ελλάδα, η σύνδεση τρεχούμενων λογαριασμών με καταναλωτικά δάνεια φτάνει ποσοστό ύψους 89%, όταν ο αντίστοιχος μέσος όρος στην Ε.Ε. των 25 είναι μόλις 35%.

Εκτός από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις που κρίθηκαν βάσιμες, υποβλήθηκαν στην Αρχή μας και καταγγελίες καταναλωτών κατά τραπεζών που **δεν συνιστούν καταναλωτική διαφορά στο πλαίσιο της τεκμηριωμένης διεκδίκησης ενός αιτήματος**. Τέτοιες αβάσιμες καταγγελίες συχνά οφείλονται σε άγνοια νόμου ή σε μια παρερμηνευμένη και υπέρ το δέον υποκειμενική αντίληψη του καταναλωτή περί των δικαιωμάτων του από απορρέουν από μια δανειακή σύμβαση, η οποία (αντίληψη) δεν λαμβάνει υπόψη τα οικονομικά συμφέροντα και τους κινδύνους που αναλαμβάνουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία λειτουργούν ως εμπορικές επιχειρήσεις με στόχο το κέρδος και αποτελούν αναμφίβολα κινητήρια δύναμη της οικονομίας.

Καταναλωτής, επί παραδείγματι, εξόφλησε πρόωρα καταναλωτικό δάνειο, καταβάλλοντας και τη συμφωνημένη ποινή προεξόφλησης των 100.000 δρχ. **Ζητεί όμως να του επιστραφεί το ποσόν που κατέβαλε λόγω της πρόσφατης νομολογίας σύμφωνα με την οποία κρίθηκε παράνομη η καταβολή ποινών**. Πρόκειται ωστόσο για σύμβαση καταναλωτικού δανείου με σταθερό και όχι με κυμαινόμενο επιτόκιο, στην οποία είχε συμφωνηθεί η καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση εξόφλησης του δανείου πριν από μία συγκεκριμένη ημερομηνία, η οποία

συμπίπτει με την έναρξη καταβολής της πρώτης δόσης του δανείου περίπου εννέα μήνες μετά την παραλαβή του πράγματος για το οποίο ο καταναλωτής προέβη στη σύναψη του δανείου (αγορά αυτοκινήτου).

Η πρόωρη εξόφληση δανείου συνεπάγεται κόστος για τις τράπεζες, το οποίο συνίσταται στο κόστος επανατοποθέτησης του προεξοφλούμενου κεφαλαίου (βλέπε ρυθμίσεις που περιέχει και το ισχύον άρθρο 10, παρ. 2 της ΚΥΑ Φ1-983/1991, με την οποία προσδιορίζεται ο τρόπος υπολογισμού της προεξόφλησης). Επομένως, η τράπεζα όντως ζημιώνεται από την πρόωρη εξόφληση του δανείου, διότι αυτή επήλθε πριν από τη λήξη της «περιόδου χάριτος», δεδομένου ότι ο καταγγέλλων εξόφλησε αμέσως το δάνειο χωρίς να επιβαρυνθεί καθόλου με δόσεις και τόκους, συνεπώς υποχρεούται να εξισορροπήσει την προκαλούμενη ζημία.

Ως προς το ύψος της αποζημίωσης, το οποίο στην προκειμένη περίπτωση είχε ορισθεί χειρόγραφα, κρίθηκε ότι δεν βλάπτει τον καταναλωτή, διότι για περίοδο χάριτος περίπου εννέα μηνών τον επιβάρυνε με τόκους μόνο 2,5 μηνών. Σημειωτέον ότι στη συγκεκριμένη σύμβαση δεν προβλεπόταν όρος για καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης του δανείου μετά τη λήξη της «περιόδου χάριτος» και την καταβολή της πρώτης δόσης του δανείου.

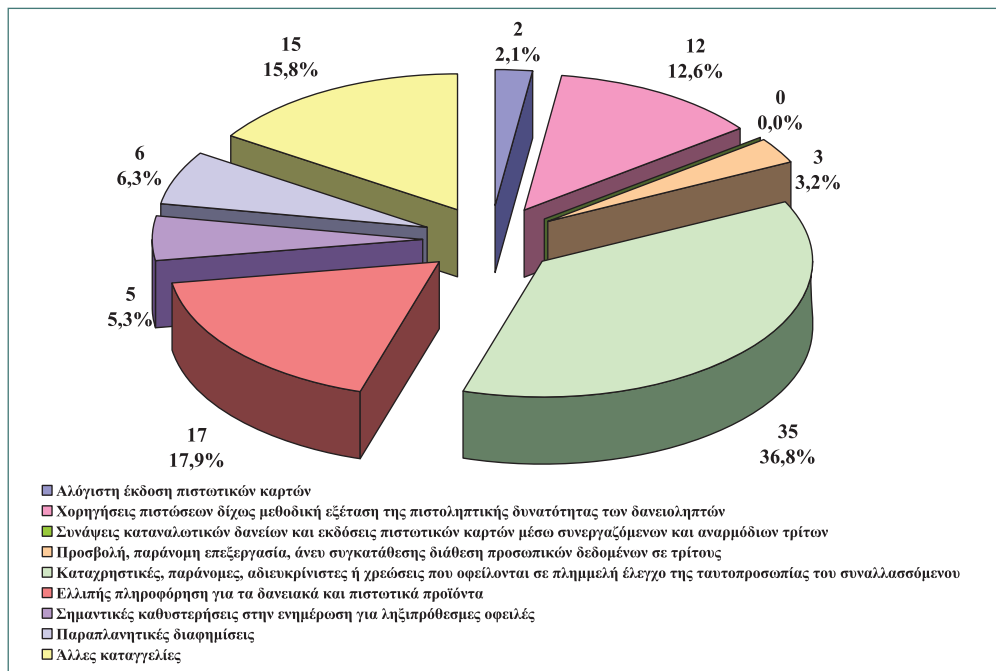
Σε άλλες περιπτώσεις, καταναλωτές ζητούν **να τους επιστραφεί το ποσόν των 250 ευρώ που κατέβαλαν ως**

## δαπάνη τροποποίησης των όρων της δανειακής σύμβασης.

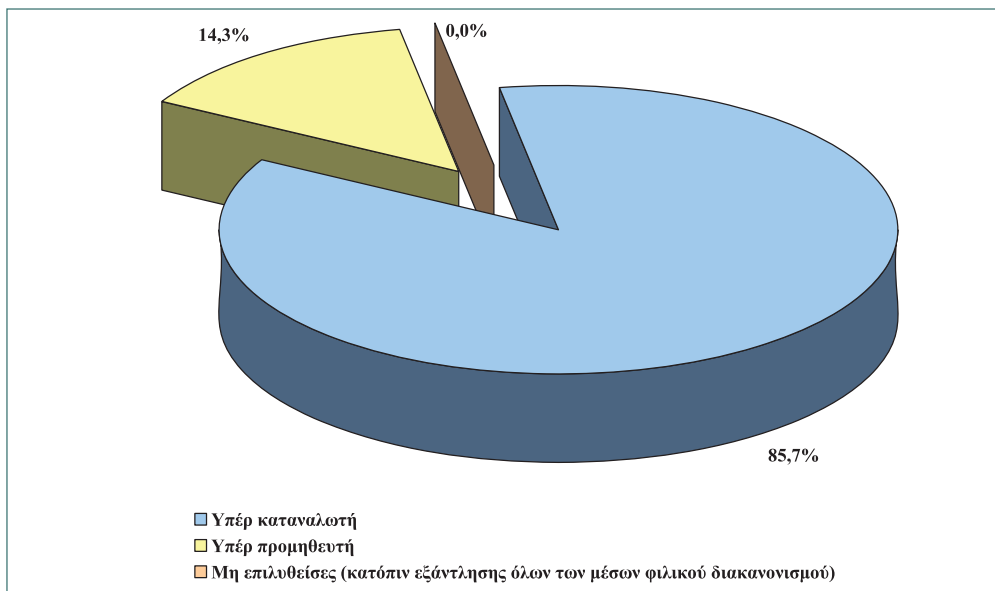
Βάσει όμως της ΠΔΤΕ 2501/2002, κεφ. στ' περί «Προμηθειών Χορηγήσεων», πρόκειται για ένα είδος εφάπαξ δαπάνης που επιτρέπεται να χρεώνεται από τις τράπεζες. Βέβαια, σύμφωνα με την ίδια απόφαση (κεφ. Β, περί «Ελάχιστης Απαιτούμενης Ενημέρωσης», εδάφιο 2 «Χορηγήσεις»), στο πλαίσιο της ελάχιστης ενημέρωσης ως προς τις χορηγήσεις, αναφέρεται ότι ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται αναλυτικά για το ύψος των αμοιβών για εφάπαξ δαπάνες (εδάφιο vi) και για τις επιβαρύνσεις και τον τρόπο υπολογισμού τους (εδάφιο ix). Ωστόσο, η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει όταν ο σχετικός όρος αποτελεί αντικείμενο

εξατομικευμένης διαπραγμάτευσης (Κεφ. Β, παρ. 1, ΠΔΤΕ 2501/2002).

Οι τράπεζες, με την πρακτική που ακολουθούνως προς τον τρόπο επιβολής της εν λόγω επιβάρυνσης, έχουν καταφέρει να υπόκεινται στην εξαίρεση που προβλέπεται από την παραπάνω απόφαση και συνεπώς απαλλάσσονται από την προβλεπόμενη υποχρέωση. Στην περίπτωση λοιπόν αυτή αναπόκειται στον καταναλωτή και είναι ευθύνη του ίδιου να επιδιώκει με ίδια μέσα την όσο το δυνατόν πληρέστερη και ακριβέστερη ενημέρωσή του για πράξεις οικονομικού περιεχομένου στις οποίες προβαίνει και από τις οποίες μπορεί, ανάλογα με τον βαθμό της ενημέρωσης, να προκύπτει ωφέλεια ή ζημία.



Γράφημα 8: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες



Γράφημα 9: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες

## 2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες

Ο ρόλος του εμπορίου θεωρείται κομβικός για κάθε σύγχρονη χώρα που προσβλέπει στη βελτίωση της παραγωγικότητας και τη μεγέθυνση της ανταγωνιστικότητάς της διεθνώς. Πέρα από εθνικό οικονομικό μέγεθος υψηλής σπουδαιότητας, οι συναλλαγές με προμηθευτές αποτελούν μια καθημερινή δραστηριότητα για όλους τους καταναλωτές. Σήμερα, οι τελευταίοι έχουν ανάγκη την εξασφάλιση σχέσεων αμοιβαίας καλής πίστης και εμπιστοσύνης, ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζουν ότι η υγεία, η ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα δεν κινδυνεύουν να υπονομευθούν από αθέμιτες πρακτικές ορισμένων ανεξέλεγκτων και αισχροκερδούντων

προμηθευτών, οι οποίοι με τη δόλια επιχειρηματική στάση τους δυσφημούν εν γένει τον εμπορικό κλάδο στον οποίο ανήκουν και τον οποίο εκπροσωπούν.

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που παρατηρούνται όλο και συχνότερα αφορά **τα εμπόδια που συναντούν οι καταναλωτές όταν νομίμως ζητούν από τους προμηθευτές την ακύρωση της παραγγελίας τους** (υπαναχώρηση). Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα εμπόδια αυτά κάνουν την εμφάνισή τους όταν οι καταναλωτές θέλουν να υπαναχωρήσουν από μια σύμβαση **λόγω παρέλευσης υπερβολικού χρόνου για την εκτέλεσή της**. Οι προμηθευτές, αντίθετα, τείνουν να εμμένουν στην ολοκλήρωση της προγραμματισμένης παραγγελίας, επιφυλάσσοντας έτσι με καταχρηστικό τρόπο στον εαυτό τους:

(α) χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης (εδάφιο α', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), (β) να ορίζουν μονομερώς τον χρόνο εκπλήρωσης της παροχής τους (εδάφιο η', παρ. 7, άρθρο 2), περιορίζοντας συνάμα την ευχέρεια του καταναλωτή να μη συναινέσει στην εκτέλεση της σύμβασης (εδάφιο ιθ', παρ. 7, άρθρο 2), η οποία προκύπτει νομίμως από το γεγονός του μεγάλου χρονικού διαστήματος που μεσολάβησε ανάμεσα στη λήψη και την εκτέλεση της παραγγελίας (397ΑΚ περί υπαναχώρησης σε περίπτωση μη εκτέλεσης της σύμβασης). Επιπλέον, οι διατάξεις των άρθρων 383 και 516 του Αστικού Κώδικα επιτρέπουν στους καταναλωτές να τάζουν στους προμηθευτές εύλογη προθεσμία για εκπλήρωση μιας συναλλαγής, μετά την παρέλευση της οποίας θα δικαιούνται να απαιτήσουν αποζημίωση για μη εκπλήρωση ή να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση.

Σε άλλες περιπτώσεις πάλι, τα εμπόδια κατά την ενάσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης κάνουν την εμφάνισή τους όταν οι καταναλωτές **θίγονται από υπερβολική γι' αυτούς αύξηση του τιμήματος του προϊόντος ή της υπηρεσίας που αγόρασαν και εκφράζουν την επιθυμία να διακόψουν τη συναλλαγή**. Ορισμένοι προμηθευτές προβαίνουν σε αύξηση του αρχικά ορισθέντος τιμήματος για υπηρεσία ή προϊόν που συμφωνήθηκε να παράσχουν, επιβαρύνοντας κατά την εξέλιξη της συναλλαγής τους καταναλωτές με κόστη που δεν είχαν προβλεφθεί στο κείμενο της σύμβασης ή στην προηγουμένως

συναφθείσα συμφωνία. Μάλιστα, στις προβληθείσες επιφυλάξεις των καταναλωτών αντιπείνουν παρανόμως την κατηγορηματική άρνησή τους να επιστρέψουν τυχόν χρήματα που έχουν προκαταβληθεί, αφού εκ του νόμου (εδάφιο ιη', παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994) η απαγόρευση με οποιονδήποτε τρόπο της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης στην περίπτωση που η αύξηση του τιμήματος κατά τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για τον καταναλωτή θεωρείται καταχρηστική.

Την ίδια τάση, δηλαδή την άρνηση για την ακύρωση συμβάσεων όταν οι καταναλωτές αισθάνονται ότι θίγονται από μονομερείς τροποποιήσεις των γενικών όρων συναλλαγών ή ότι εξαπατήθηκαν από το προϊόν ή την υπηρεσία που αγόρασαν, **εμφανίζουν και προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην εξ αποστάσεως πώληση**. Αντικείμενο εκμετάλλευσης σε τέτοιου είδους συναλλαγές αποτελεί κατά κύριο λόγο η έλλειψη φυσικής παρουσίας του πελάτη, γεγονός που επιτρέπει στους προμηθευτές να τον παραπλανήσουν με ψευδείς φωτογραφίες και περιγραφές αγαθών που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα ως προς την ποιότητα, τις διαστάσεις ή άλλες ιδιότητες και χαρακτηριστικά. Αντικείμενο εκμετάλλευσης αποτελεί επιπλέον η άγνοια των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους, αφού συνήθως αποφεύγεται η ενημέρωσή τους με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης τεχνικής επικοινωνίας, ανάμεσα σε άλλα στοιχεία, για το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η παράβαση κρίνεται σημαντική

ενόψει του ότι, σύμφωνα με τον νόμο (άρθρο 4, παρ. 1ο του ν. 2251/1994), επί εξ αποστάσεως εμπορίας αγαθών προβλέπεται η ανατιολόγητη άσκηση αυτού του δικαιώματος εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του προϊόντος ή της υπηρεσίας και μάλιστα υφίσταται υποχρέωση του προμηθευτή να επιστρέψει τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά.

Στην πράξη όμως διαπιστώνεται ότι **δεν εφαρμόζονται ούτε και σε συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματός** οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 3 του ν. 2251/1994 περί της δυνατότητας των καταναλωτών να παραιτούνται εντός ευλόγως σύντομου χρονικού διαστήματος (δέκα εργάσιμες ημέρες) από σύμβαση που σύνηψαν με πρωτοβουλία του προμηθευτή (βάσει του άρθρου 535 ΑΚ). Η δυνατότητα υπαναχώρησης αφορά την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά για το υπό συναλλαγή αγαθό, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή. Σε αυτού του είδους τις συμβάσεις μάλιστα, οι εκπρόσωποι των εταιρειών δεν χορηγούν σε χωριστό έντυπο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, ως εκ του νόμου οφείλουν, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να ασκήσουν το νόμιμο δικαίωμά τους να τις καταγγείλουν, εφόσον το επιθυμούν. Παράλληλα, οι πωλητές αγαθών εκτός εμπορικού καταστήματος αρνούνται να επιστρέψουν τηλεφθείσα προκαταβολή σε περίπτωση άσκησης εντός της νόμιμης προθεσμίας του δικαιώματος υπαναχώρησης του αγοραστή.

Εκτός των ανωτέρω, μας έχουν

ακόμα αναφερθεί περιπτώσεις παραβάσεων της νομοθεσίας από τις χρησιμοποιούμενες από τους προμηθευτές εισπρακτικές εταιρείες. Έχει αναφερθεί ότι οι εταιρείες αυτές, που αυτοπροσδιορίζονται συνήθως με τον εύχο τίτλο «Οικονομικές και Νομικές Υπηρεσίες» και στις οποίες καταφεύγουν οι προμηθευτές (κυρίως τράπεζες) για τη συλλογή χρεών (debt collection), **μετέρχονται μεθόδων είσπραξης και εκτέλεσης που συνεπάγονται την υπέρβαση των ορίων της νομιμότητας**. Ειδικότερα, η εκ μέρους εισπρακτικών εταιρειών ανάληψη ενεργειών είσπραξης απαιτήσεων και αναγκαστικής εκτέλεσης, καθώς και η αόριστη προσαύξηση των οφειλών με «έξοδα είσπραξης», τα οποία εισπράττονται από αυτές απευθείας από τους πελάτες, ενώ η συμβατική τους σχέση υπάρχει μόνο με τους προμηθευτές, είναι παράνομη. Παράλληλα, η είσπραξη απαιτήσεων από τέτοιες εταιρείες χωρίς τις νόμιμες δικονομικές και διαδικαστικές εγγυήσεις θίγει τις θεσμοθετημένες από την Πολιτεία και τους νόμους σχετικές αποκλειστικές αρμοδιότητες δικηγόρων και δικαστικών επιμελητών.

Προς την ίδια κατεύθυνση, είναι επίσης ερευνητέο αν και κατά πόσο τρίτος επιτρέπεται να λαμβάνει γνώση και να επεξεργάζεται, προφανώς χωρίς τη συναίνεση του πελάτη, απόρρητα οικονομικά στοιχεία του από μια τραπεζική συναλλαγή, όπως είναι η σύναψη δανείου και οι οφειλόμενοι τόκοι υπερημερίας. Από ορισμένους συγγραφείς υποστηρίζεται μάλιστα ότι η εξ ολοκλήρου ανάθεση της είσπραξης εισπρακτικών υποθέσεων από τράπεζες



κατά οφειλετών σε εισπρακτικές εταιρείες συνιστά αντιποίηση επαγγέλματος και παραβίαση του τραπεζικού απορρήτου<sup>17</sup>.

Τέλος, μας έχει καταγγεληθεί ότι **οι εφαρμοζόμενες από αυτές τις εταιρείες μέθοδοι είσπραξης στοιχειοθετούν παράβαση των αρχών της ευπρέπειας και του σεβασμού της προσωπικότητας του οφειλέτη**. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνεται η άσκηση διαρκούς ψυχολογικής πίεσης όχι μόνο κατά του οφειλέτη ατομικά (διαρκής υπενθύμιση των μειονεκτημάτων σε περίπτωση μη εξόφλησης, όπως η επιδίκαση εις βάρος τους τόκων υπερημερίας, εξόδων επίδοσης και εκτέλεσης, δικαστικών εξόδων, η έκδοση δυσμενών στοιχείων μέσω του συστήματος «Τειρεσίας», με μελλοντικό αποκλεισμό του από πρόσβαση σε δανειακές υπηρεσίες), αλλά και η διεύρυνση της πίεσης και στους οικείους του οφειλέτη, ενώ προσωπικά οικονομικά δεδομένα συχνά δημοσιοποιούνται ανεπίτρεπτα ακόμα και στον εργασιακό χώρο του καταναλωτή.

Μας έχουν επιπλέον αναφερθεί περιπτώσεις στις οποίες **εισπρακτικές εταιρείες πιέζουν για είσπραξη ακόμα και σε περιπτώσεις παράνομων ή απλώς εσφαλμένων και καταχρηστικών ρητρών** (π.χ. διεκδικούν ποσά που έχουν προκύψει από αναγνωρισμένους δικαστικά ως καταχρηστικούς ΓΟΣ ή ακόμα ποσά που έχουν ήδη εξοφληθεί από τον

καταναλωτή). Υπό τις συνθήκες αυτές, είναι ερευνητέο σε ποιά έκταση τα προσωπικά οικονομικά δεδομένα των καταναλωτών υφίστανται παράνομη επεξεργασία από τους προμηθευτές, οι οποίοι τα διοχετεύουν στις εισπρακτικές εταιρείες χωρίς ρητή συγκατάθεση των πρώτων -ή, για να ακριβολογούμε, εντελώς εν αγνοία τους-, χωρίς να έχει γίνει σεβαστό το εκ του ν. 2472/1997 απόρρητο της επεξεργασίας τους και επιπλέον δίχως να έχει παρασχεθεί ενημέρωση με τρόπο πρόσφορο και σαφή από τους υπεύθυνους επεξεργασίας για τους συγκεκριμένους αποδέκτες των προσωπικού χαρακτήρα δεδομένων των καταναλωτών. Την ίδια στιγμή, οι εισπρακτικές εταιρείες δέχονται να γίνονται λήπτες των δεδομένων αυτών προς επεξεργασία τους χωρίς καμία νόμιμη αιτιολογία και δίχως να ισχύουν οι εξαιρέσεις της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 2472/1997.

Εκ των σημαντικότερων παραλείψεων στις οποίες προβαίνουν προμηθευτές κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος είναι **η μη ενημέρωση των καταναλωτών εγγράφως για τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης που καλούνται να συνάψουν**. Η έγγραφη σύμβαση είναι το βασικότερο έγγραφο μιας συναλλαγής, στο μέτρο που διασφαλίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών και μπορεί να αποτελέσει τεκμήριο για την απόδειξη των ισχυρισμών που μπορεί να εγείρει ένα από τα συναλλασσόμενα μέρη στο ενδεχόμενο μιας καταναλωτικής

17. Βλέπε Ψυχομάνη Σ., Δ., «Περί εισπρακτικών εταιρειών: γνωμοδότηση», άρθρο προσβάσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://lawyers.in-site.org/odee.gr/files/ispraktikes.doc>

διαφοράς μεταξύ τους. Η μη έγγραφη υπόσταση της σύμβασης, γεγονός που από μόνο του μπορεί να την καταστήσει άκυρη υπέρ του καταναλωτή βάσει της εισαγωγικής παραγράφου του άρθρου 3 του ν. 2251/1994, επιτρέπει στους προμηθευτές αυθαίρετα να αλλάζουν και να παραποιούν τους όρους της σύμβασης προς όφελός τους. Αυτό γίνεται χωρίς να τεκμηριώνεται αν ο λόγος που τους οδηγεί σε τέτοιου είδους μονομερείς τροποποιήσεις είναι σπουδαίος (καθιστά, δηλαδή, αδύνατη την εξακολούθηση της συμβατικής δέσμευσης από τον προμηθευτή), ορισμένος (ορίζεται, δηλαδή, στη σύμβαση, ώστε να είναι γνωστός εκ των προτέρων στον καταναλωτή) και ειδικός (δίνει, δηλαδή, απάντηση στο ερώτημα «γιατί ο προμηθευτής προβαίνει σε μονομερή τροποποίηση;»). Σκοπός της νομοθετικής πρόβλεψης είναι ο καταναλωτής να γνωρίζει και πριν από τη σύναψη της αρχικής σύμβασης πώς μπορεί να εξελιχθεί αυτή και πόσο θα κοστίσει, ώστε ορθολογικά να μπορεί να εκτιμήσει αν τελικά είναι συμφέρουσα η σύναψή της με τον συγκεκριμένο προμηθευτή ή αν μετά τη σύναψή της μπορεί και πώς να την καταγγείλει.

**Η αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης καλής λειτουργίας των προϊόντων,** ως ορίζει το άρθρο 559 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 3043/2002, είναι ένα πρόβλημα με μεγάλη συχνότητα εμφάνισης στις καταγγελίες των καταναλωτών. Οι καταναλωτές έρχονται συνήθως αντιμέτωποι με δηλώσεις των προμηθευτών ότι δήθεν αδυνατούν να αποκαταστήσουν βλάβες των

προϊόντων που τους πούλησαν, παρ' ότι αυτά τα προϊόντα βρίσκονται εντός χρονικών ορίων της εγγύησης, ή ότι για τις βλάβες αυτές οι ευθύνες πρέπει να αναζητούνται στις εταιρείες παραγωγής. Πρόκειται καταφανώς για αθέτηση της εκ της παρ. 6 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994 προκύπτουσας υποχρέωσης των προμηθευτών να εξασφαλίζουν στους καταναλωτές τη συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή των προϊόντων που εμπορεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια ζωής τους, όπως και την ευχέρεια προμήθειας ανταλλακτικών και άλλων τυχόν αντικειμένων που απαιτούνται προς την εκπλήρωση της ως άνω υποχρέωσης. Επιπροσθέτως, χαρακτηρίζεται καταχρηστική η συμπεριφορά των προμηθευτών να μετακυλίσουν την ευθύνη τους ως πωλητών ή εισαγωγέων αποκλειστικά στους παραγωγούς των αγαθών (εδάφιο ιδ', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι προμηθευτές διαβεβαιώνουν τους καταναλωτές ότι **οι αποδείξεις αγοράς ή τα τιμολόγια και τα δελτία παραλαβής των προϊόντων επέχουν θέση εγγύησης**, τη νόμιμη ισχύ της οποίας ωστόσο δεν αναγνωρίζουν όταν τα προϊόντα επιστρέφονται ως ελαττωματικά και χρίζοντα επισκευής ή αντικατάστασης. Το πρόβλημα ανακύπτει από τη στιγμή που οι προμηθευτές παραβιάζουν την παρ. 3 του άρθρου 5 και δεν χορηγούν την εγγύηση σε ξεχωριστό έντυπο, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που αφορούν το συγκεκριμένο περιεχόμενό της (δηλαδή,

ποιό προϊόν καλύπτει και πώς) και τη διάρκεια ισχύος της.

Προκλητική εκ μέρους μερίδας των προμηθευτών συμπεριφορά δεν είναι όμως μόνο η άρνηση για την επισκευή ελαττωματικού, καλυπτόμενου από εγγύηση προϊόντος, αλλά και η **μετακύλιση του κόστους αυτής της επισκευής στους ίδιους τους καταναλωτές** και μάλιστα σε μέρος άλλο από τον τόπο αγοράς του προϊόντος. Η πρακτική αυτή προσκρούει στο πνεύμα του εδαφίου ιδ' της παρ.7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, καθώς θεωρείται καταχρηστικό εκ μέρους του πωλητή ή του εισαγωγέα να μετακυλίει την ευθύνη για το προϊόν αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον (π.χ. στους καταναλωτές). Το αθέμιτο της εν λόγω πρακτικής αναδεικνύεται ακόμα περισσότερο από το γεγονός ότι **κάποια προϊόντα παραδίδονται στους καταναλωτές με τεκμηριωμένη έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων**, γεγονός που συν τοις άλλοις καθιστά ανεκπλήρωτη την υποχρέωση του πωλητή να παραδίδει στον αγοραστή το πράγμα χωρίς πραγματικά ελαττώματα (άρθρα 534 και 535 του Αστικού Κώδικα, όπως τροποποιήθηκαν με τον ν. 3043/2002)<sup>18</sup>. Είναι δε σημαντικό να τονιστεί ότι η έλλειψη κάποιων εκ των συνομολογημένων ιδιοτήτων δεν αφορά μόνο στην εξωτερική εμφάνιση ή την αισθητική υπόσταση ενός προϊόντος, αλλά και **σε μηχανικά σημεία του, από την ορθή λειτουργία των οποίων εξαρτάται πλέον η ίδια η υγεία και η ασφάλεια**

## των καταναλωτών.

Η Αρχή μας έχει εντοπίσει, ύστερα από δική της έρευνα, περίπτωση γνωστού προμηθευτή που δραστηριοποιείται στην εισαγωγή και πώληση φορητών υπολογιστών, ο οποίος επισημαίνει πριν από την αγορά ότι σε περίπτωση βλάβης του προϊόντος σε καμία περίπτωση δεν γίνεται αντικατάσταση με καινούργιο, παρά μόνο επισκευή του υπάρχοντος από το αρμόδιο επισκευαστικό τμήμα της εταιρείας. Ο συγκεκριμένος όρος αντιβαίνει με προκλητικό τρόπο τις διατάξεις του άρθρου 54ο του Αστικού Κώδικα, που σε περίπτωση πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας παρέχει στον αγοραστή μια σειρά από επιλογές, ανάμεσα στις οποίες και τη χωρίς οικονομική επιβάρυνσή του αντικατάσταση του πράγματος.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνιστά στους προμηθευτές να μην περιορίζουν υπέρμετρα με τους γενικούς όρους που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις τα δικαιώματα και τη συναλλακτική ελευθερία των καταναλωτών. Η συμμόρφωση προς αυτή τη σύσταση θα συμβάλει σημαντικά στη μείωση των καταγγελιών σε βάρος των προμηθευτών, αλλά και στην ταύτισή τους με υγιείς και σύννομες επιχειρηματικές πρακτικές προς όφελος και της διασφάλισης του εμπορικού κύρους και της αξιοπιστίας τους στην αγορά.

18. Βλέπε σχετικά τη σύσταση για την «Πώληση ελαττωματικού προϊόντος (31 Μαΐου 2007)» που παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης.

Θα συμπεραίναμε πάντως ότι καταγράφονται γενικά ως τάσεις: (α) **ο υπέρμετρος περιορισμός της ευθύνης εκ μέρους των προμηθευτών** (εδάφιο ιγ', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994) για προϊόντα που οι καταναλωτές ισχυρίζονται ότι αποδείχθηκαν ελαττωματικά ή μη ανταποκρινόμενα στις τεχνικές προδιαγραφές τους μετά την πώληση, ή ακόμα (β) η **αναστροφή του βάρους της απόδειξης του ελαττώματος σε βάρος των καταναλωτών** (εδάφιο κζ', παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994), καθιστώντας με αυτόν τον τρόπο τους όρους των εγγυήσεων κενό γράμμα και επιρρίπτοντας την ευθύνη στους ίδιους τους καταναλωτές με το πρόσχημα ότι η ελαττωματικότητα του πράγματος προήλθε από δική τους κακή μεταχείριση που αντίκειται στις οδηγίες ορθής χρήσης ή σε άλλους εξωγενείς παράγοντες (π.χ. στην κακή λειτουργία άλλου προϊόντος από το οποίο εξαρτάται η χρήση του).

Διαπιστώνεται, ωστόσο, πολλές φορές η αδυναμία να επαληθευτεί η ορθότητα αυτών των ισχυρισμών των προμηθευτών και των επισκευαστικών τμημάτων των εταιρειών τους, με αποτέλεσμα να ενεργοποιείται ο όρος της εγγύησης σύμφωνα με τον οποίο δεν καλύπτονται βλάβες που προκύπτουν από αντικανονική χρήση ή από συνδυαστική επίδραση των ως άνω αναφερόμενων αιτιών. Οφείλουμε να σημειώσουμε ότι ο όρος αυτός αποτελεί παγίδα για τον καταναλωτή λόγω του ότι είναι ασαφής και μη μετρήσιμος, με

δεδομένο ότι ο τρόπος χρήσης ή η αιτία που προκάλεσε τη βλάβη του προϊόντος αποτελούν δυσαπόδεικτα ζητήματα προκειμένου το προϊόν να θεωρηθεί ή όχι ελαττωματικό και αντίστοιχα να καλυφθεί ή όχι από την εγγύηση<sup>19</sup>.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

*Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει να υπάρχουν σαφείς και αναλυτικές οδηγίες χρήσης των προϊόντων και αντικειμενικοί περιορισμοί χρήσης και όροι επισκευής στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας.*

Παραμένει γεγονός ωστόσο ότι **ορισμένοι προμηθευτές αρνούνται να συμμορφωθούν προς την υποχρέωσή τους**, η οποία απορρέει από το τροποποιημένο με τον ν. 3043/2002 άρθρο 540 του Αστικού Κώδικα, **να διορθώνουν ή να αντικαθιστούν προϊόντα με πραγματικό ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση για τον αγοραστή**. Το Προσχέδιο Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης για την προστασία του καταναλωτή, που θα τροποποιήσει τον εν ισχύ ν. 2251/1994, προβλέπει πιο ξεκάθαρες και αυστηρότερες διατάξεις στο θέμα της εγγύησης, επισημαίνοντας την υποχρέωση των πωλητών να μεριμνούν με περισσότερη επιμέλεια και χωρίς καμία επιβάρυνση των καταναλωτών για την επισκευή των προϊόντων εκείνων που βρίσκονται εντός ορίων εγγύησης.

19. Βλέπε σχετικά τη σύσταση «Πώληση προϊόντων και αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης (31 Μαΐου 2007)» που παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης.

Άλλου είδους καταγγελίες καταναλωτών που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας αφορούν ενδεικτικά:

**(α) αναντιστοιχία τιμών μεταξύ ραφιού-ταμείου στα εμπορικά καταστήματα και τα σούπερ μάρκετ.**

Πρόκειται για το λεγόμενο «καπέλο» που, σύμφωνα με υπολογισμούς, φτάνει έως και το 22% και μπαίνει στα προϊόντα που πωλούν ορισμένοι αισχροκερδούντες επιχειρηματίες. Η συγκεκριμένη πρακτική επισείει πρόστιμα από το Υπουργείο Ανάπτυξης και παράλληλα προκαλεί την παρέμβαση των Εισαγγελικών Αρχών.

**(β) διάθεση και κυκλοφορία συσκευής που υπόσχεται θεραπευτικά αποτελέσματα**

από εμπορική εταιρεία, κατά παράβαση του άρθρου 1 του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (ν. 3418/2005, ΦΕΚ Α' 287/28-11-2005), που επισημαίνει ότι κάθε πράξη που σκοπό έχει τη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας του ανθρώπου είναι μόνο ιατρική.

**(γ) χορήγηση εγγύησης προϊόντος γραμμένης στα Αγγλικά,**

γεγονός που συνιστά παράβαση της παρ. 3 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, σύμφωνα με την οποία ο προμηθευτής πρέπει να παρέχει την εγγύηση στην Ελληνική γλώσσα.

**(δ) ασαφείς, ανακριβείς ή ξενόγλωσσες οδηγίες χρήσης στις συσκευασίες προϊόντων,**

από την εφαρμογή των οποίων δεν προκύπτει το διαφημιζόμενο αποτέλεσμα ούτε η πλήρης αξιοποίησή τους σε σχέση

με τον σκοπό που αγοράστηκαν, όπως προβλέπεται στην παρ. 1 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, και που επιπλέον θέτουν σε σοβαρό κίνδυνο την ίδια την υγεία των πολιτών, προκαλώντας τους την αδυναμία να κατανοούν επακριβώς τις προδιαγραφές των προϊόντων και τους τυχόν περιορισμούς ασφαλείας κατά τη χρήση που τα συνοδεύουν (παρ. 1, εδάφιο α', άρθρο 4 της Υ.Α. Φ1-503/1996). Ενισχυτικά προς την κατεύθυνση της προστασίας των καταναλωτών λειτουργούν επιπροσθέτως οι διατάξεις του τροποποιημένου με τον ν. 3043/2002 άρθρου 536 του Αστικού Κώδικα, που ρίχνει το βάρος της ευθύνης στον πωλητή όταν η πλημμέλεια της χρήσης του πράγματος από τον αγοραστή οφείλεται σε παράλειψη του πρώτου να παράσχει στον δεύτερο τις σωστές περι αυτού οδηγίες.

Με αφορμή καταγγελία καταναλωτή που έχει δεχτεί η Αρχή μας για εισαγόμενο φάρμακο στην Ελληνική αγορά συνοδευόμενο από ξενόγλωσσες οδηγίες, επισημαίνεται ιδιαίτερος το θέμα της διαφύλαξης της υγείας των πολιτών σε σχέση με τη χρήση-λήψη φαρμακευτικών σκευασμάτων. Για τα σκευάσματα αυτά το άρθρο 81 της Υπουργικής Απόφασης ΔΥΓ3(α)/82657 (ΦΕΚ Β' 59/24-01-2006) ορίζει ρητά ότι οι οδηγίες πρέπει να είναι ευανάγνωστες και γραμμένες στα Ελληνικά.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε την εν λόγω αναφορά στο Ινστιτούτο Φαρμακευτικής Έρευνας και Τεχνολογίας (ΙΦΕΤ) και προς τον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων (ΕΟΦ) προκειμένου να εκθέσουν τις απόψεις τους. Από την απάντηση που ελήφθη προκύπτει ότι

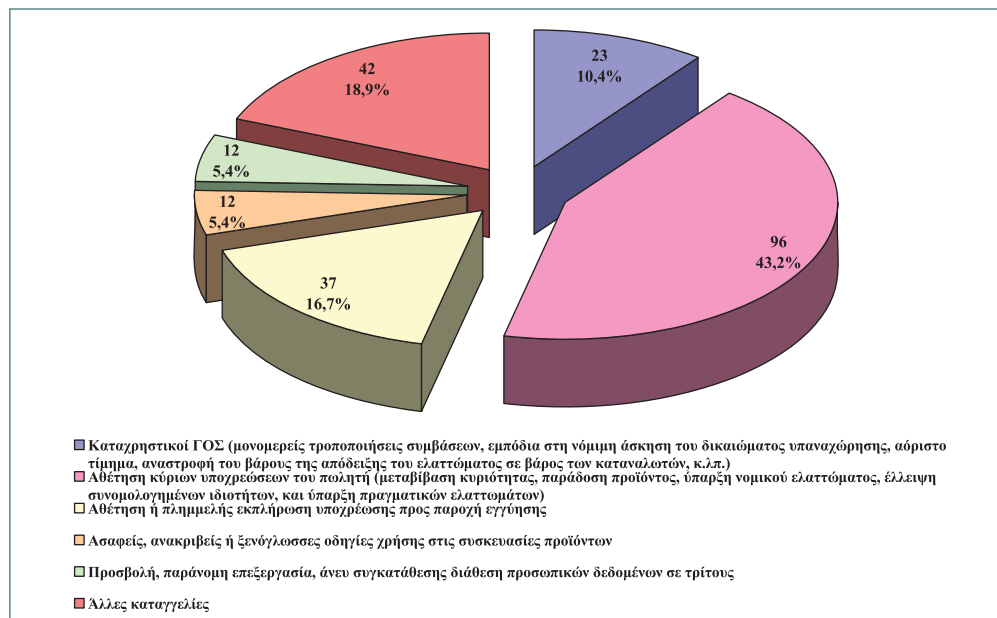
το ΙΦΕΤ, κατ' εντολή του ΕΟΦ για την έκτακτη εισαγωγή του φαρμάκου στην Ελληνική αγορά και την προάσπιση της δημόσιας υγείας, ενήργησε στο πλαίσιο της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 81 της Υ.Α. ΔΥΓ3(α)82657 και άρθρο 29 του ν. 1316/11-01-1083, ΦΕΚ Α' 3/1983: «Ο ΕΟΦ μπορεί οποτεδήποτε να προβαίνει στην εισαγωγή οποιουδήποτε προϊόντος χωρίς ποσοτικούς ή άλλους περιορισμούς, αν οι ανάγκες της δημόσιας υγείας το επιβάλλουν... Το έργο αυτό μπορεί να αναθέσει και σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Με την ίδια απόφαση καθορίζονται οι όροι της ανάθεσης, εισαγωγής, κυκλοφορίας και τιμής πώλησης των ανωτέρω προϊόντων, κατά παρέκκλιση των διατάξεων που ισχύουν»), στην προσπάθειά του να καλύψει το κενό που δημιουργήθηκε από την απόφαση της εταιρείας που αρχικά είχε αναλάβει την κυκλοφορία του συγκεκριμένου φαρμάκου στην Ελλάδα να διακόψει την εισαγωγή και διακίνησή του (λόγω προφανώς της χαμηλής τιμής του και του περιορισμού του κέρδους της από την πώλησή του) και με γνώμονα ότι ήταν προτιμότερη η κυκλοφορία του σκευάσματος στη χώρα μας έστω με ξενόγλωσσες οδηγίες, παρά η παντελής απουσία του και η αδυναμία κάλυψης των ασθενών που τυχόν το έχουν ανάγκη.

Οι εξηγήσεις που δόθηκαν κρίθηκαν επαρκείς, με δεδομένο μάλιστα ότι η πρόσκαιρη μη εκπλήρωση της εκ του ν. 2251/1994 εκπορευόμενης υποχρέωσης για παροχή Ελληνικών οδηγιών χρήσης με την πώληση προϊόντων υποσκελίζεται στην ως άνω περίπτωση από τη διεκπεραίωση ενός υψηλότερου κοινωνικού καθήκοντος, την προστασία της δημόσιας υγείας, λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη την κάλυψη των αναγκών των καταναλωτών για το εν θέματι φαρμακευτικό ιδιοσκεύασμα, όπως και την περιορισμένη δυνατότητα, κατά τη στιγμή της εισαγωγής του στη χώρα, μετάφρασης των φύλλων οδηγιών που το συνόδευαν.

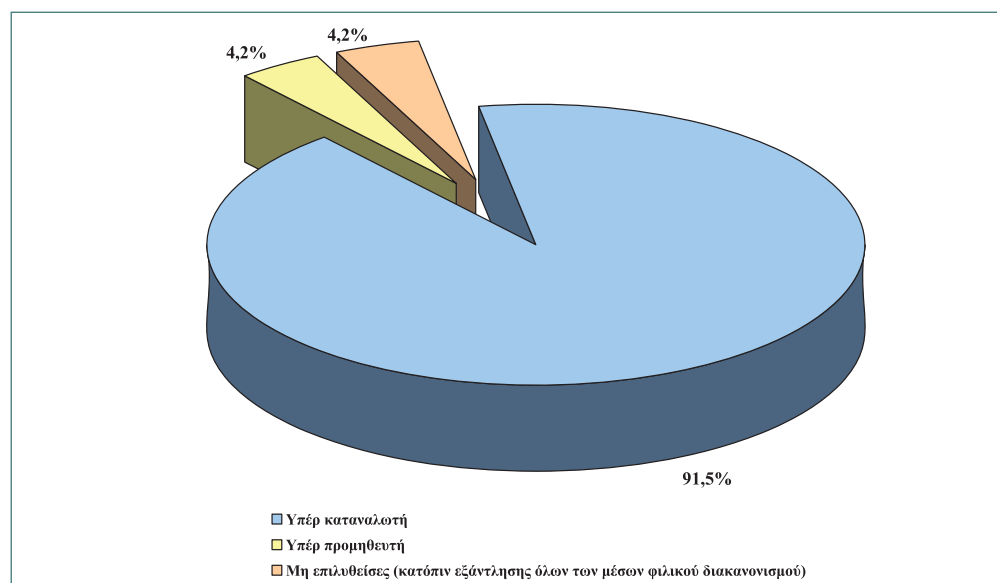
#### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισημαίνει ότι πρέπει να εφαρμόζεται, με τις ελάχιστες δυνατές εξαιρέσεις, η σχετική νομοθεσία που προβλέπει την αναγραφή στην Ελληνική γλώσσα των οδηγιών χρήσης των φαρμάκων και συναφών σκευασμάτων που κυκλοφορούν στην Ελληνική αγορά.





Γράφημα 10: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



Γράφημα 11: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

### 3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων

Ο εμπορικός κλάδος των ινστιτούτων αισθητικής, των μονάδων αδυνατίσματος και των επιχειρήσεων εκμετάλλευσης γυμναστηρίων εμφανίζει δυναμική ανάπτυξη και στη χώρα μας. Τα σύγχρονα αισθητικά πρότυπα έχουν αναγάγει, μέσω της διαφήμισης, το γυμνασμένο σώμα και την επιμελημένη εμφάνιση σε άνδρες και γυναίκες σε συνώνυμα της υγείας, της επιτυχίας και της ελκυστικότητας. Η βελτίωση της εμφάνισης και της φυσικής κατάστασης αποτελεί πλέον εμπορεύσιμο προϊόν που μπορεί να αποκτηθεί έναντι οικονομικού αντιτίμου. Η άνοδος του βιοτικού επιπέδου των τελευταίων ετών έχει οδηγήσει έναν διαρκώς αυξανόμενο αριθμό καταναλωτών στην αναζήτηση υπηρεσιών από ιδιωτικά γυμναστήρια, μονάδες αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος.

Τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, έντυπα και ηλεκτρονικά, βρίθουν από διαφημίσεις για την προσφορά προς το κοινό ποικίλων υπηρεσιών με την υποστήριξη καλλυντικών και φαρμακευτικών προϊόντων. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται εξειδικευμένα προγράμματα γυμναστικής, βελτίωσης της φυσικής κατάστασης, αδυνατίσματος, σύσφιξη, αισθητική, περιποίηση προσώπου, σώματος και μαλλιών, μακιγιάζ, αποτρίχωση, σολάριουμ, χαλάρωση, μασάζ, ρεφλεξολογία, αρωματοθεραπεία και άλλες εναλλακτικές θεραπείες. Παράλληλα, διαφημίζονται προς το

κοινό και παρεχόμενες υπηρεσίες οιονεί ιατρικού χαρακτήρα, όπως διαιτολογία, λιποδιάλυση, καταπολέμηση πάχους, κυτταρίτιδας και ακμής, μεταμόσχευση μαλλιών, συνήθως με την επίκληση εφαρμογής δοκιμασμένων επιστημονικών μεθόδων αλλοδαπών οίκων υψηλού κύρους και με την υποστήριξη ειδικών φαρμακευτικών σκευασμάτων.

Εκτός όμως από τη θετική πλευρά που σχετίζεται με τη θεμιτή διεκδίκηση της ομορφιάς, της χαλάρωσης και της ευεξίας από τον σύγχρονο άνθρωπο, υπάρχει δυστυχώς και η αρνητική όψη του νομίσιματος. Εκτός από τους συνεπείς προμηθευτές του κλάδου που σέβονται τον καταναλωτή, υπάρχουν και αρκετές επιχειρήσεις που επιδιώκουν το κέρδος, αδιαφορώντας για τις δυσμενείς συνέπειες στην υγεία και την οικονομική ελευθερία του πελάτη τους. Η επιθετική στρατηγική διαφήμισης και πωλήσεων που ακολουθούν οι εταιρείες του κλάδου συμβάλλει στην προσέλκυση πελατείας με εμπορικές πρακτικές και μεθόδους που δεν είναι πάντα συμβατές με τη νομοθεσία. Όχι σπάνια, οι μεγαλόστομες διαφημιστικές υποσχέσεις δεν συνοδεύονται από αντίστοιχη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και επέλευση των προσδοκώμενων ευεργετικών αποτελεσμάτων. Αντίθετα, μάλιστα, έχουν καταγραφεί αρκετές περιπτώσεις πρόκλησης βλαβών από αμέλεια στην υγεία και τη σωματική ακεραιότητα του καταναλωτή, όπως τραυματισμοί, εγκαύματα, ερεθισμοί, δερματικές παθήσεις και άλλα σοβαρότερα συμπτώματα.

Ήδη από την έναρξη λειτουργίας

του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε μεγάλο αριθμό καταγγελιών και εξακολουθεί να δέχεται καθημερινά παρόμοιες αναφορές που αφορούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζουν σε βάρος των καταναλωτών επιχειρήσεις γυμναστηρίων, μονάδες αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος.

Σημαντικός αριθμός πολιτών διαμαρτύρεται για **χρήση απατηλών μεθόδων προσέλκυσης πελατείας από ορισμένους προμηθευτές**. Οι εφαρμοζόμενες επιθετικές πρακτικές οδηγούν τον καταναλωτή στη βιαστική και χωρίς ώριμη σκέψη υπογραφή επαχθών συμβάσεων, δια μέσου των οποίων αυτός αναλαμβάνει δυσβάσταχτες οικονομικές υποχρεώσεις. Αρκετοί καταναλωτές αναφέρουν **ελλιπή προσυμβατική ενημέρωσή τους ως προς τους όρους ένταξης σε διάφορα προγράμματα άθλησης και αισθητικής και τις δυνατότητες υπαναχώρησης από αυτά**. Ορισμένοι καταναλωτές κάνουν λόγο για **αποσιώπηση των τυχόν αντενδείξεων συμμετοχής τους σε διάφορα προγράμματα με βάση την κατάσταση της υγείας τους και το ιατρικό τους ιστορικό**, με συνέπεια την πρόκληση σε βάρος τους κακώσεων και σωματικών βλαβών.

Αιτίαισες διατυπώνονται ακόμη **για άσκηση ψυχολογικής πίεσης από εκπροσώπους προμηθευτών για έκδοση πιστωτικών καρτών**, σε συνεργασία με τράπεζες, **ως**

**δήθεν αποκλειστικού μέσου εξόφλησης των παρεχομένων υπηρεσιών**. Σε περίπτωση όμως που οι πελάτες αλλάξουν γνώμη και δεν επιθυμούν να συνεχίσουν να δέχονται τις προσφερόμενες υπηρεσίες, αυτοί βρίσκονται αντιμέτωποι με άρνηση επιστροφής χρημάτων για ανεκτέλεστα προγράμματα ή μη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Έχουν, επίσης, δημοσιοποιηθεί από μεμονωμένους πελάτες και ενώσεις καταναλωτών περιπτώσεις μη παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών λόγω πτώχευσης ή αναστολής λειτουργίας ισοτιούτου αισθητικής ή μονάδας αδυνατίσματος, η οποία όμως συνοδεύεται από τη διεκδίκηση των ποσών σε βάρος της περιουσίας του οφειλέτη εκ μέρους των τραπεζών που εξέδωσαν την κάρτα ή το καταναλωτικό δάνειο σε συνεργασία με τους αναξιόπιστους προμηθευτές, οι οποίοι έχουν προεισπράξει τα σχετικά ποσά.

Σε πολλές από τις διαφημίσεις αυτών των ισοτιούτων τονίζεται μάλιστα ότι **οι υπηρεσίες ομορφιάς παρέχονται από ομάδες γιατρών, γυμναστών και ψυχολόγων**, γεγονός που προσδίδει κύρος στο εταιρικό προφίλ τους και συνάμα επιδρά αυξητικά στην καλλιέργεια αισθήματος ασφάλειας και σιγουριάς στους πελάτες τους. Τίθεται λοιπόν επιτακτικά **το ζήτημα της προστασίας της σωματικής, αλλά και ψυχικής υγείας των καταναλωτών**<sup>20</sup>, πολύ περισσότερο στις περιπτώσεις που μπορεί να διενεργούνται ιατρικές πράξεις

20. Βλέπε σχετικά αναφορά στις αυτεπάγγελτες έρευνες για «Παράνομη και επικίνδυνη για τη δημόσια υγεία άσκηση του επαγγέλματος του ιατρού-διαιτολόγου (31 Μαΐου 2007)» που παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης.

μη επιτρεπόμενες εκ του άρθρου 1 του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (ν. 3418/2005, ΦΕΚ Α' 287/28-11-2005) και μάλιστα από ανειδίκευτο προσωπικό, αλλά και εκ του άρθρου 52 του ν. 2519/1997 (ΦΕΚ Α' 165/21-08-1997), που ορίζει τις προϋποθέσεις για την έκδοση άδειας λειτουργίας των ιστοιτούτων ομορφιάς και αδυνατίσματος.

Παράλληλα, μας καταγγέλθηκε **η μη συμμόρφωση συγκεκριμένων προμηθευτών με τις διατάξεις του π.δ. 219/2006** «Περί καθορισμού των όρων και των προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών γυμναστηρίων ή ιδιωτικών σχολών εκμάθησης αθλημάτων. (ΦΕΚ Α' 221/13-10-2006) και της Υ.Α 3215/03-06-1998 για τις «Προϋποθέσεις εγκατάστασης και λειτουργίας μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων» (ΦΕΚ Β' 655/30-06-1998).

Ειδικότερα, από τις καταγγελίες που δεχθήκαμε, διατυπώθηκαν αιτιάσεις για πλημμελή κτιριακή υποδομή, έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, διακίνηση απαγορευμένων ή μη εγκεκριμένων από τον ΕΟΦ συμπληρωμάτων διατροφής, αυξητικών ορμονών, καθώς και ένταξη σε προγράμματα εκγύμνασης και αδυνατίσματος χωρίς να έχει εκ των προτέρων ληφθεί υπόψη το ιατρικό ιστορικό του πελάτη.

Γίναμε ακόμη δέκτες παραπόνων ότι τα υποσχόμενα αποτελέσματα μιας θεραπείας δεν είναι εν τέλει τόσο άμεσα ή μόνιμα, όπως και ότι η επίτευξή τους κοστίζει συχνά πολύ παραπάνω απ' όσο υποσχόταν μια διαφήμιση. Δεν είναι τυχαίο ότι τα

παράπονα των καταναλωτών για τις σε μεγάλο βαθμό **παραπλανητικές, υπεραπλουστευμένες και στηριγμένες σε επώνυμες μαρτυρίες χωρίς αντίκρισμα διαφημίσεις** των εν λόγω κέντρων παρουσιάζουν σημαντική άνοδο με την πάροδο του χρόνου.

Είναι σημαντικό εδώ να τονιστεί ότι ορισμένα ιστοιτούτα και επιχειρήσεις γυμναστηρίων ακολουθούν την τακτική **να συνάπτουν συμβάσεις με καταναλωτές ενώ δεν έχουν την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία άδεια λειτουργίας**. Αρκετά από αυτά στερούνται εγκεκριμένου τεχνικού εξοπλισμού, φέροντος τη σφραγίδα καταλληλότητας που ορίζουν οι σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες, όπως και ειδικά διαμορφωμένων χώρων, η καταλληλότητα των οποίων αποδεικνύεται από μια σειρά δικαιολογητικών (όπως βεβαίωση από την Πολεοδομία, βεβαίωση από την Πυροσβεστική Υπηρεσία, υπεύθυνη δήλωση του διαχειριστή και ιδιοκτήτη του κτίσματος προς επιβεβαίωση ότι ο συγκεκριμένος χώρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως χώρος παροχής τέτοιων υπηρεσιών, υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986 από αδειούχο ηλεκτρολόγο, ο οποίος έχει ανάλογη άδεια σε ισχύ όσον αφορά τους όρους εγκατάστασης και λειτουργίας των μηχανημάτων εκγύμνασης προκειμένου να διασφαλίζεται η υγεία και η σωματική ακεραιότητα των πελατών, κ.λπ.). Μια τέτοια περίπτωση παράνομης λειτουργίας αποκαλύφθηκε, για παράδειγμα, ύστερα από αυτοψία της αρμόδιας Επιτροπής Ελέγχου της Νομαρχίας Πειραιά στην έδρα εταιρείας, για την οποία υπήρξε καταγγελία

καταναλωτή στην Αρχή μας σχετικά με υπέρογκες και αδιευκρίνιστες χρεώσεις μέσω πιστωτικής κάρτας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην περίπτωση της συγκεκριμένης καταγγελίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε τη με αριθμ. πρωτ. 849/05-03-2007 μηνυτήρια αναφορά που συνέταξε, μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα, προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Πειραιώς για τις περαιτέρω κατά νόμο ενέργειες, δημοσιοποιώντας παράλληλα το γεγονός μέσω δελτίου τύπου προς τα ΜΜΕ χάριν της ενημέρωσης και της προστασίας του κοινού. Στον Εισαγγελέα απεστάλησαν το φετινό διάστημα τέσσερις (4) ακόμα αναφορές που αφορούν ινστιτούτα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων, κατόπιν της διαπίστωσης του ΣΤΚ με αφορμή τη διερεύνηση σχετικών καταγγελιών που υπέβαλαν πολίτες-καταναλωτές ότι οι εν λόγω εταιρείες λειτουργούσαν παράνομα χωρίς άδεια<sup>21</sup>.

Έχουμε επίσης δεχθεί πολλές καταγγελίες για την **εκ μέρους γυμναστηρίων ή των μονάδων αδυνατίσματος χρέωση εκ των προτέρων όλου του ποσού που κοστίζει ένα πρόγραμμα ή μια θεραπεία**. Αργότερα, όταν οι καταναλωτές για κάποιον προσωπικό λόγο αναγκάζονται να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση, αντιμετωπίζουν την εκ μέρους των προμηθευτών **άρνηση επιστροφής του υπολοίπου των**

**χρημάτων που αντιστοιχούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες**. Η έκδοση σχετικής ειδικής νομοθεσίας αναμένεται να αντιμετωπίσει διεξοδικά το εν λόγω πρόβλημα που ταλαιπωρεί μεγάλο αριθμό πελατών αυτών των κέντρων. Σχετικά επιβάλλεται να καθορισθούν ειδικές υποχρεώσεις σύννομης λειτουργίας για τις μονάδες αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων, όπως και να κατοχυρωθεί με ρητή πρόβλεψη το δικαίωμα της αναιτιολόγητης εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος από την κατάρτιση της σύμβασης υπαναχώρησης του καταναλωτή. Ακόμη, είναι σκόπιμο να περιληφθεί ρητή υποχρέωση του προμηθευτή να επιστρέφει άμεσα στον πελάτη τυχόν καταβληθέντα ποσά που αντιστοιχούν σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Ανάλογη πρόβλεψη για την ενάσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον χρήστη και την υποχρέωση του προμηθευτή να κάνει εκκαθάριση του λογαριασμού του και να του επιστρέψει τυχόν οφειλόμενα χρήματα εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την άσκηση της υπαναχώρησης περιλαμβάνεται και στο προς κύρωση με Προεδρικό Διάταγμα σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που έχει εκπονήσει ο ΣΤΚ. Επί του παρόντος πάντως, και το εδάφιο 18' της παρ.7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1995 κρίνει ως καταχρηστική την πρακτική των προμηθευτών να αποκλείουν ή να περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια των καταναλωτών να μην εκτελέσουν τη σύμβαση.

21. Βλέπε σχετικά τις «Αναφορές στον Εισαγγελέα για την εταιρεία «High Quality ΕΠΕ – Υπηρεσίες αδυνατίσματος, αισθητικής και διαιτολογίας» (5 Μαρτίου 2007), την εταιρεία «Νιούτον ΕΠΕ Πειραιά και ΣΙΑ Ε.Ε.», την εταιρεία ΒΙΤΑΛΙΤΙ ΕΠΕ και ΣΙΑ Ε.Ε.» και την εταιρεία «ΣΛΙΜΙΝΓΚ ΕΠΕ και ΣΙΑ Θεσσαλονίκης Ε.Ε. (31 Μαΐου 2007)» που παρατίθενται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης.

Όσον αφορά την κάλυψη του κόστους των υπηρεσιών που προσφέρουν οι μονάδες αδυνατίσματος, **οι εκπρόσωποί τους εμφανίζουν συνήθως την έκδοση μιας πιστωτικής κάρτας ή τη σύναψη ενός καταναλωτικού δανείου ως υποχρεωτικών ή ακόμα και αναπότρεπτων τρόπων πληρωμής.** Ως αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής, άτομα χωρίς εργασία ή με ελάχιστο εισόδημα βρίσκονται ξαφνικά με πιστωτικές κάρτες στα χέρια τους, οι οποίες τους παρέχουν περιθώριο χρέωσης πολλών χιλιάδων ευρώ. Είναι βέβαια όντως δυνατόν, από τη μία πλευρά, η συγκεκριμένη πρακτική να προκρίνεται ως ο πιο πρόσφορος τρόπος εξασφάλισης των χρημάτων που αυτά τα κέντρα έχουν λαμβάνειν έναντι κακόπιστων καταναλωτών που δεν σκοπεύουν να σεβαστούν τις συμβατικές οικονομικές δεσμεύσεις τους. Δεν παύει εντούτοις να στοιχειοθετείται η υπόνοια, όπως αναφέραμε και πρωτίτερα μιλώντας για τις τράπεζες, ότι τα ινστιτούτα αδυνατίσματος τείνουν να λειτουργούν και ως παραρτήματα τραπεζών, προσδοκώντας να επιφέρουν αύξηση του πελατολογίου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που διαθέτουν τα αντίστοιχα χρηματοπιστωτικά προϊόντα.

Με τον τρόπο αυτό δεσμεύουν αδικαιολόγητα τη συναλλακτική ελευθερία των καταναλωτών υπηρεσιών ομορφιάς, στους οποίους δημιουργούν τεχνηέντως οικονομικές υποχρεώσεις για την αγορά και τραπεζικών προϊόντων, η απόκτηση των οποίων είναι ανεπίτρεπτο ωστόσο να πραγματοποιείται χωρίς να τηρούνται

οι όροι και οι διαδικασίες που επιβάλλει η σχετική νομοθεσία. **Παραβιάζεται κατ' αυτόν τον τρόπο η υποχρέωση επαρκούς πληροφόρησης για τις προϋποθέσεις έκδοσης πιστωτικών καρτών ή σύναψης καταναλωτικών δανείων,** ως ορίζει το άρθρο 2 του ν. 2251/1994, βάσει του οποίου εισάγεται νομική υποχρέωση των προμηθευτών να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους της σύμβασης προκειμένου να προβούν σε μια επωφελή και υπεύθυνη συναλλαγή.

#### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η δυνατότητα των καταναλωτών να διαθέτουν εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, εκτός των πιστωτικών καρτών, για υπηρεσίες κέντρων αισθητικής, ινστιτούτων αδυνατίσματος και επιχειρήσεων γυμναστηρίων. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας από τον χρήστη, ο προμηθευτής θα πρέπει να υποχρεούται να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τυχόν αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά ή να τον απαλλάξει από την πληρωμή δόσεων καρτών που δεν αντιστοιχούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες. Την ίδια υποχρέωση θα πρέπει να έχουν οι τράπεζες, οι οποίες σε περίπτωση καταγγελίας ή υπαναχώρησης του καταναλωτή οφείλουν να απόσχουν από κάθε ενέργεια είσπραξης των δόσεων από τον καταναλωτή, στρεφόμενες αποκλειστικά κατά του προμηθευτή προς τον οποίο έχουν τυχόν προκαταβάλει τα ποσά που αντιστοιχούν σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.



Σε πολλές όμως από τις περιπτώσεις που εξετάστηκαν από την Αρχή μας δεν είναι μόνο η συμβατική ελευθερία των καταναλωτών που βάλλεται, αλλά και τα προσωπικά τους στοιχεία, καθώς έχουν εκφραστεί καταγγελίες για **δόλια χρήση ή και πλαστογράφηση προσωπικών δεδομένων** (π.χ. υπογραφή), τα οποία προωθούνται κατόπιν από τους εκπροσώπους των ινστιτούτων και χρησιμοποιούνται σε ψευδεπίγραφες αιτήσεις για τη σύναψη συμβάσεων δανειακών προϊόντων με τράπεζες, οι οποίες ακολούθως βαρύνουν τους ανυποψίαστους καταναλωτές με μακρόχρονες οικονομικές υποχρεώσεις.

Με αυτόν τον τρόπο, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των καταναλωτών τυγχάνουν μη νόμιμης επεξεργασίας, από τη στιγμή που δεν φαίνεται να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και για καθορισμένους και σαφείς σκοπούς, ως ορίζει το εδάφιο α' της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 2472/1997 (ΦΕΚ Α' 50/10-04-1997). Οι συμβάσεις αυτές κρίνονται άκυρες υπέρ των καταναλωτών, καθώς: **(α)** βάσει των οριζόμενων στην παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, οι καταναλωτές δεν δεσμεύονται λόγω ανυπαίτιας άγνοιας των όρων μιας σύμβασης ή ηθελημένης στέρησης εκ μέρους του προμηθευτή της δυνατότητάς τους να λάβουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους, και **(β)** τέτοιου είδους συμβάσεις προσκρούουν στη διάταξη του εδαφίου κδ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ίδιου νόμου, μια και οι εκπρόσωποι των ινστιτούτων ομορφιάς βεβαιώνουν προφανώς στις τράπεζες ότι οι καταναλωτές γνωρίζουν τους

όρους της σύμβασης που προβλέπουν την προμήθεια κάποιου δανειακού προϊόντος ως τρόπου αποπληρωμής των παραγγελθεισών υπηρεσιών, ενώ στην πραγματικότητα τους αγνοούν.

### 3.1 Γενικές παρατηρήσεις

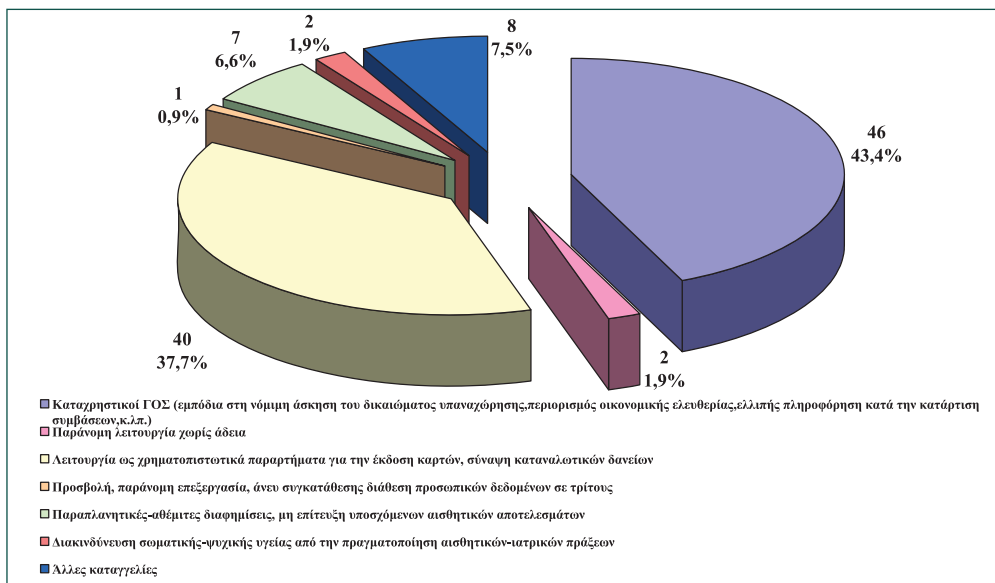
Πολλές από τις καταγεγραμμένες αυθαιρεσίες των ινστιτούτων αδυνατίσματος και αισθητικής επιχειρήθηκε να περιοριστούν τον Ιούλιο του 2000 με τη σύνταξη συγκεκριμένου Κώδικα Δεοντολογίας, υπό την αιγίδα της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Ο Κώδικας προέβλεπε την τήρηση ενιαίων κανόνων ηθικής επαγγελματικής συμπεριφοράς, με απώτερο στόχο την προστασία των καταναλωτών, αλλά και την αποκατάσταση της τρωθείσας φήμης του εμπορικού αυτού κλάδου ένεκα της αθέμιτης δραστηριοποίησης ορισμένων εκπροσώπων του. Δυστυχώς όμως, οι υπεύθυνοι των εταιρειών απέσυραν στην πορεία τις υπογραφές τους από το κείμενο του Κώδικα, με αποτέλεσμα η τήρησή του να μην είναι υποχρεωτική ούτε να επισείει κυρώσεις για τους παραβάτες του.

Όσον αφορά τη συμπεριφορά των υπευθύνων εκπροσώπων των μονάδων αδυνατίσματος απέναντι στη διαμεσολαβητική λειτουργία της Αρχής μας με σκοπό την επίτευξη φιλικού διακανονισμού με αφορμή καταγγελίες που υποβάλλουν οι καταναλωτές, θα πρέπει να σημειωθεί ότι **καθυστερούν συστηματικά να ανταποκριθούν στα διαβιβαστικά έγγραφα που τους αποστέλλονται ή αποφεύγουν παντελώς να επικοινωνήσουν μαζί μας**. Δεν είναι απίθανο η αιτία αυτών

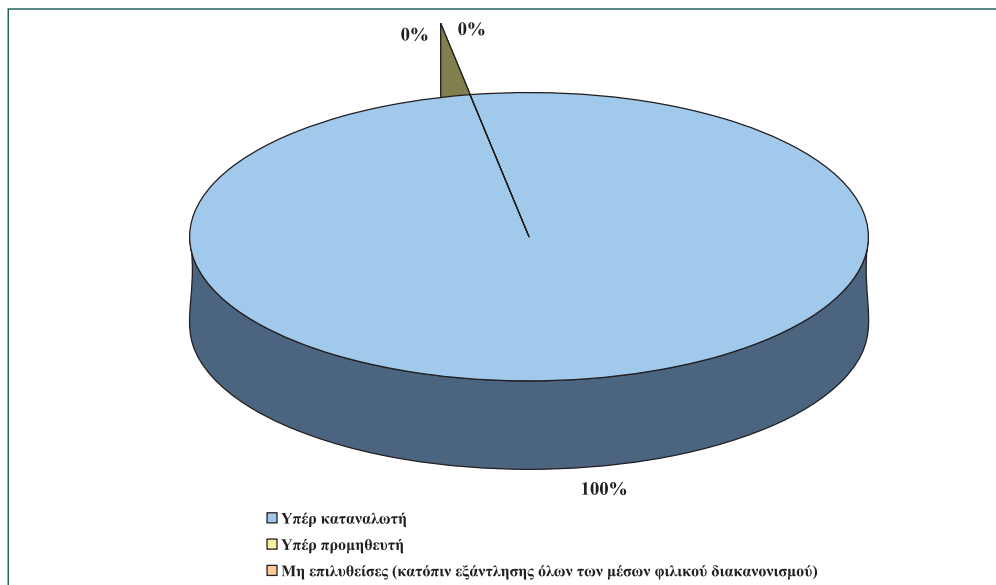
των καθυστερήσεων να είναι το γεγονός ότι πολλές μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων για τις οποίες έγιναν αρχικά οι καταγγελίες έχουν κλείσει λόγω μη τήρησης των νόμιμων προδιαγραφών λειτουργίας, έχουν αλλάξει δύο και τρεις φορές διεύθυνση σε μικρό χρονικό διάστημα και επαναλειτουργούν με άλλες επωνυμίες.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Η νομοθετική παρέμβαση για την εξυγίανση του χώρου ισοτιπούτων αδυνατίσματος, κέντρων αισθητικής και επιχειρήσεων γυμναστηρίων είναι επιτακτική. Ο έλεγχος και η εποπτεία της Πολιτείας για την τήρηση των νόμιμων όρων λειτουργίας και στελέχωσης με εξειδικευμένο προσωπικό πρέπει να ενταθεί. Η απαγόρευση διενέργειας ιατρικών πράξεων από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, στερούμενα της ιατρικής ιδιότητας, και διακίνησης φαρμακευτικών σκευασμάτων και μη εγκεκριμένων συμπληρωμάτων διατροφής πρέπει να συνοδευτεί με ελέγχους από τις αρμόδιες εποπτικές Αρχές.



Γράφημα 12: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ισοτιπούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος



Γράφημα 13: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ισοτιμότητα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος

#### 4. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος

##### 4.1 Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Η απελευθέρωση της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, SMS, MMS, ευρυζωνικές συνδέσεις ADSL για γρήγορο ίντερνετ, μεταφορά δεδομένων, κ.λπ.) στη χώρα μας έχει ευνοήσει τον ανταγωνισμό και την εμπορική δραστηριοποίηση σημαντικού αριθμού εναλλακτικών παρόχων, οι οποίοι απευθύνονται στο αγοραστικό κοινό με την προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο, από τον ν. 3431/2006 «περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών», των Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης

2002/19/EK, 2002/20/EK, 2002/21/EK, 2002/22/EK και 2002/77/EK χαράσσει ευρύ πεδίο προσφοράς στον καταναλωτή αναβαθμισμένων υπηρεσιών. Νέοι τεχνικοί όροι, όπως ευρυζωνικότητα, φορητότητα αριθμού, σταθερή ασύρματη πρόσβαση, δίκτυα τρίτης γενιάς, απελευθέρωση του συνδρομητικού βρόχου (local loop unbundling), πακέτα «triple play» (συνδυασμός υπηρεσιών φωνής, ταχείας διαδικτυακής πρόσβασης και ψηφιακής τηλεόρασης), ιδιότητα εναλλακτικά ασύρματα δίκτυα τύπου Wi-Fi, Wi-max κ.λπ., έχουν κάνει δυναμική εμφάνιση μέσα από εντατικές διαφημιστικές εκστρατείες των εταιρειών και δελεάζουν με τις ανταγωνιστικές τιμές και την υψηλή χρηστικότητα τους τον Έλληνα καταναλωτή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Ωστόσο, η έλλειψη πρόνοιας για έγκαιρη

εξέλιξη των κατάλληλων προηγμένων υλικοτεχνικών υποδομών, καθώς και κάποια προβλήματα στη συνεργασία των εναλλακτικών παρόχων με τον ΟΤΕ, δυσχεραίνουν την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση της μεγάλης καταναλωτικής ζήτησης. Το πρόβλημα αυτό οξύνεται λαμβάνοντας υπόψη δυσκολίες στην έγκυρη πληροφόρηση του κοινού για το περιεχόμενο, τη διαθεσιμότητα και την ενεργοποίηση των νέων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τις καταγγελίες που έχουν υποβληθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή, εκτός από εκείνες που έχουν υποβληθεί στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), η οποία έχει επίσης σχετική αρμοδιότητα βάσει του ν. 3431/2006, οι πολίτες διαμαρτύρονται τόσο για αμιγώς τηλεφωνικές όσο και για υπηρεσίες παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Πιο συγκεκριμένα, οι διαμαρτυρίες αφορούν κυρίως **αδιευκρίνιστες ή υψηλές χρεώσεις που δεν αντιστοιχούν στα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα της παραγγελθείσας υπηρεσίας**. Τέτοιου είδους χρεώσεις προκύπτουν, σύμφωνα με τις καταγγελίες που λαμβάνουμε, τόσο: **(α)** από ταχύτητες συνδέσεων στο ίντερνετ μικρότερες από αυτές που συμφωνήθηκαν με τις παρόχους-εταιρείες, για τις οποίες ωστόσο οι

καταναλωτές καλούνται να καταβάλουν το συμβατικό τίμημα, όσο **(β)** και από κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν μέσω λογισμικού που εγκαταστάθηκε παράνομα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή των χρηστών-καταναλωτών (dialers), το οποίο διακόπτει την κανονική (dial up) επικοινωνία με κόστος αστικής κλήσης, για να πραγματοποιήσει μέσω του modem εν αγνοία των ανυποψίαστων χρηστών διεθνείς κλήσεις σε αριθμούς υψηλής χρέωσης του εξωτερικού, τις οποίες οι καταναλωτές διαπιστώνουν εκ των υστέρων μόλις λάβουν τον αναλυτικό τηλεφωνικό λογαριασμό<sup>22</sup>.

#### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Στις περιπτώσεις χρεώσεων που δεν αντιστοιχούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες ή κακόβουλης εκτροπής σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης του εξωτερικού εν αγνοία του καταναλωτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει στους καταγγέλλοντες πολίτες να προβαίνουν σε εξόφληση του μη αμφισβητούμενου τμήματος του λογαριασμού που αναλογεί στην επικοινωνία, ώστε να μη διακοπεί αυτή σε περίπτωση μη πληρωμής, μέχρι να εκδοθεί απόφαση από το αρμόδιο όργανο (ΕΕΤΤ ή δικαστήριο) για το υπό αμφισβήτηση τμήμα του λογαριασμού που αφορά υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.

22. Στο συγκεκριμένο θέμα έχει δραστηριοποιηθεί η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, η οποία προχώρησε πρόσφατα (25-04-2007), έπειτα από την υποβολή πολλών καταγγελιών από πολίτες-καταναλωτές, στη λήψη των ακόλουθων προσωρινών μέτρων: (α) προσωρινή φραγή της απευθείας κλήσης από σταθερά τηλέφωνα προς τους διεθνείς προορισμούς Nauru (00 674), Solomon Islands (00677) και Wallis and Futuna (00 681), προς τους οποίους πραγματοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των ακούσιων κλήσεων, και (β) συστηματική και επισταμένη ενημέρωση όλων των χρηστών διαδικτύου από τους παρόχους διαδικτύου μέσω ενημερωτικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων σχετικά με τους κινδύνους που υπάρχουν από κακόβουλους dialers τόσο προς διεθνείς προορισμούς όσο και προς αριθμούς αυξημένης χρέωσης, καθώς επίσης με τους τρόπους προστασίας και αντιμετώπισής τους μέσω της χρήσης συγκεκριμένου υλικού και λογισμικού.

Παρατηρείται επιπλέον **σημαντική καθυστέρηση στην ενεργοποίηση προπληρωμένων ευρυζωνικών (broadband) συνδέσεων στο ίντερνετ και λοιπών τηλεπικοινωνιακών πακέτων πολλαπλών υπηρεσιών** (τηλεφωνία, ίντερνετ, βίντεο κατά παραγγελία ή, αγγλιστί, video on demand), παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις καταναλωτών και υπερβαίνοντας κατά πολύ τα αρχικά μεταξύ καταναλωτών-παρόχου εταιρείας συμφωνηθέντα χρονοδιαγράμματα των 15-20 εργασίμων ημερών για την πραγματοποίηση της σύνδεσης. Οι καθυστερήσεις αυτές αφορούν ιδιαίτερα συνδρομητές που επιθυμούν να αποδεσμευτούν πλήρως από τον ΟΤΕ, ανοίγοντας νέο λογαριασμό με κάποιον από τους εναλλακτικούς παρόχους και αξιοποιώντας τις υπηρεσίες μέσω της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU) χάρη στη δυνατότητα που δίνει η νομοθεσία για τη δημιουργία ιδιωτικών δικτύων μέσω των μισθωμένων γραμμών. Οι συγκεκριμένοι συνδρομητές χρειάζεται να περιμένουν μέχρι και δύο μήνες για να αποκτήσουν τις παραγγελθείσες υπηρεσίες. Δηλώνουν, μάλιστα, ότι συχνά λαμβάνουν λανθασμένες πληροφορίες από τους εκπροσώπους των εταιρειών σχετικά με τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στην περιοχή τους και τον χρόνο πραγματοποίησης της σύνδεσής τους.

Οι εναλλακτικοί φορείς με τη σειρά τους, απαντώντας σε καταγγελίες καταναλωτών, επισημαίνουν σημαντική καθυστέρηση του ΟΤΕ στην εγκατάσταση και παράδοση του τεχνικού εξοπλισμού (μισθωμένες

γραμμές μεγάλης ταχύτητας, πόρτες δικτύου κ.λπ.) για την ευρυζωνική πρόσβαση, κατά παράβαση των όρων του υγιούς ανταγωνισμού.

Οι διατάξεις των άρθρων 516 και 383 του Αστικού Κώδικα επιτρέπουν στον καταναλωτή να αξιολογήσει την προμηθευτή εταιρεία εύλογη προθεσμία για εκπλήρωση των όρων της σύμβασης, μετά την παρέλευση της οποίας θα δικαιούται να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκπλήρωση της παροχής ή να υπαναχωρήσει από αυτή. Δεδομένου του γεγονότος ότι σε σημαντικό ποσοστό οι συμβάσεις παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών συνάπτονται στο πλαίσιο ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών από απόσταση που οργανώνεται από τον προμηθευτή χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση (συνήθως μέσω τηλεφώνου), εφαρμογή έχουν στις περιπτώσεις αυτές και οι σχετικές διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 2251/1997, που ρυθμίζουν τις συμβάσεις από απόσταση.

Πιο συγκεκριμένα, η παράγραφος 8 του ως άνω άρθρου καθιερώνει υποχρέωση του προμηθευτή να εκπληρώσει την οφειλόμενη παροχή το αργότερο τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήψη της παραγγελίας από αυτόν, εφόσον δεν αναφέρεται ειδική προθεσμία εκτέλεσης στην πρόταση για σύναψη της σύμβασης. Η καινοτομία της διάταξης αυτής έγκειται στο γεγονός ότι μετά την παρέλευση άπρακτης της ως άνω προθεσμίας, ο προμηθευτής καθίσταται υπερήμερος δίχως να απαιτείται όχληση, ο δε καταναλωτής δύναται να αρνηθεί

την παραλαβή της υπηρεσίας χωρίς να δεσμεύεται πλέον από την αποδοχή της πρότασης από τον εναλλακτικό πάροχο.

Παρατηρείται, ωστόσο, γενικά η τάση των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στο πλαίσιο του έντονου ανταγωνισμού των υπηρεσιών που προσφέρουν και της προσπάθειάς τους να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους, να ακολουθούν ιδιαίτερα επιθετική εμπορική στρατηγική, διαφημίζοντας υπηρεσίες για τις οποίες ακόμα δεν έχει ολοκληρωθεί η απαραίτητη τεχνική υποδομή προκειμένου να είναι άμεσα διαθέσιμες στο κοινό.

Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές διαμαρτύρονται **για αδικαιολόγητες και υπερβολικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση των συνδέσεών τους, για προωθητικές ενέργειες του ΟΤΕ με προσφορά δώρων για την επανάκτηση συνδρομητών (winback campaign), αλλά και για χαμηλή ποιότητα ή περιοδικές διακοπές στη λειτουργία των υπηρεσιών που αγόρασαν**, με αποτέλεσμα αφενός να μένουν χωρίς τηλεπικοινωνιακή πρόσβαση για αρκετό καιρό, αφετέρου δε να υφίστανται καθημερινή ταλαιπωρία από την αναμονή τους στα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης των παρόχων και την πλημμυρή αντιμετώπιση των αιτημάτων τους από τους εκπροσώπους των εταιρειών. Τούτο συμβαίνει παρά το γεγονός ότι οι περισσότεροι εναλλακτικοί πάροχοι στους όρους παροχής των υπηρεσιών τους ρητώς αναλαμβάνουν την υποχρέωση να παρέχουν, μέσω των εν λόγω τμημάτων, πληροφορίες και υποστήριξη σχετικά με τη λειτουργία,

τιμολόγηση και ποιότητα των υπηρεσιών τους, να εξετάζουν δε κάθε σχετικό αίτημα και να επιλαμβάνονται της επίλυσής του.

Ορισμένοι μάλιστα πάροχοι έχουν καταγγεληθεί από καταναλωτές ότι **επιβάλλουν χρέωση ανά λεπτό για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των συνδρομητών τους**, δίχως πρώτα να τους έχουν ενημερώσει για τη συγκεκριμένη χρέωση, όπως απαιτεί ο νόμος. Αφενός όμως, αυτή η πρακτική προσκρούει στο γράμμα της διάταξης της παρ. 2 του άρθρου 4 του ν. 2251/1994 περί της ενημέρωσης των καταναλωτών με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης επικοινωνίας κατά τρόπο σαφή για το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας, αφετέρου δε η πρακτική αυτή προσκρούει και στην παρ. 3 του ίδιου άρθρου σχετικά με τη μη επιβάρυνση των καταναλωτών με δαπάνες επικοινωνίας για την εκτέλεση της υπηρεσίας, η οποία θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν από τις εταιρείες στο πλαίσιο της ενημέρωσης των καταναλωτών για τα ουσιώδη χαρακτηριστικά και τη συντήρηση της υπηρεσίας.

Παρατηρείται, επίσης, **η περίπτωση ελλιπούς ενημέρωσης του καταναλωτή**, ιδίως κατά τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως, **ως προς το δικαίωμα υπαναχώρησης και το κόστος που συνεπάγεται η άσκησή του με την επιβολή τελών απεγκατάστασης**. Δεδομένου, μάλιστα, ότι πρόκειται για όρο της σύμβασης, η ενεργοποίηση του οποίου συνεπάγεται οικονομική επιβάρυνση για τον καταναλωτή, ο πάροχος της υπηρεσίας υποχρεούται επί ποινή



ακυρότητας να τον επισημαίνει ρητώς και εγκαίρως, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 4 του ν. 2251/1994. Υποχρεούται, επιπλέον, να προσδιορίζει με ακρίβεια το ύψος αυτής προκειμένου να απολαμβάνει ο καταναλωτής πλήρη προστασία του δικαιώματός του για διαφανή και πλήρη ενημέρωση ως προς τη συναλλαγή.

Σε γενικές γραμμές πάντως, αρκετοί καταναλωτές επιθυμούν τη διακοπή της συναλλαγής τους με τον ΟΤΕ και με εναλλακτικούς παρόχους, οι οποίοι σε κάποιες περιπτώσεις αρνούνται την **εκ μέρους των καταναλωτών άσκηση του νόμιμου δικαιώματός τους να υπαναχωρήσουν από τις συμβάσεις που έχουν υπογράψει**. Τούτο παρά το γεγονός ότι οι παραγγελθείσες υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται τεκμηριωμένα στα ποιοτικά και ποσοτικά πρότυπα που έχουν συμφωνηθεί. Η μελλοντική εισαγωγή και στην Ελλάδα συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών (service level agreements), όχι μόνο μεταξύ παρόχου και επιχειρήσης, αλλά ακόμα μεταξύ προμηθευτή και ιδιώτη καταναλωτή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, με ακριβή στοιχεία ποιότητας, διαθεσιμότητας και επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση αναστολής λειτουργίας του δικτύου είναι αναγκαία για τη μείωση των τριβών μεταξύ των συναλλασσόμενων. Πλην όμως, αυτή η δυνατότητα απαιτεί ένταση επενδύσεων και εκσυγχρονισμό των δικτύων διανομής εκ μέρους του ΟΤΕ και των ανταγωνιστών του, κάτι που προς το παρόν τουλάχιστον δεν φαίνεται να έχει ολοκληρωθεί.

Η παρ. 6 του άρθρου 2 του ν.

2251/1994 καθιστά άκυρους τους όρους συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα **τη διατάραξη των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών σε βάρος του καταναλωτή**. Οι πάροχοι υποχρεώνουν τους καταναλωτές να συνεχίζουν να πληρώνουν τους λογαριασμούς που τους αποστέλλουν και επικαλούνται, τουλάχιστον στην περίπτωση των ευρυζωνικών συνδέσεων στο ίντερνετ, τον όρο που υπάρχει στο συμβόλαιο περί «μη εξασφαλισμένης ταχύτητας». Πρόκειται προδήλως για έναν όρο καταχρηστικό, αφού περιορίζει τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις των προμηθευτών (εδάφιο β', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), οι οποίοι με τη στάση τους φαίνεται να υπαινίσσονται ότι: **(α)** επιφυλάσσεται σε αυτούς το απεριόριστο δικαίωμα να κρίνουν μονομερώς αν η παροχή τους είναι σύμφωνη με τη σύμβαση (εδάφιο ζ', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), **(β)** η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις προδιαγραφές και ανάγκες της ειδικής χρήσης για την οποία την προορίζουν οι καταναλωτές και την αποδέχονται οι προμηθευτές (εδάφιο θ', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), **(γ)** συνεπάγεται παραίτηση των καταναλωτών από τα δικαιώματά τους να υπαναχωρήσουν σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής της υπηρεσίας εκ μέρους των προμηθευτών (εδάφιο ιζ', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), **(δ)** απαγορεύεται στους καταναλωτές να αναστείλουν εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος όταν οι προμηθευτές δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους (εδάφιο κ', παρ. 7, άρθρο 2, του ν.

2251/1994).

Οι εναλλακτικοί πάροχοι ευρυζωνικών και τηλεφωνικών συνδέσεων υπογραμμίζουν επιπλέον ότι η ποιότητα της διασύνδεσης εξαρτάται από το δίκτυο του ΟΤΕ, στον οποίο ανήκει η πλειονότητα των ευρυζωνικών υποδομών και από τον οποίο αναγκάζονται να τις μισθώσουν, ώστε να δημιουργήσουν με αυτόν τον τρόπο συνθήκες ανταγωνισμού στην αγορά. Προτάσσουν, δηλαδή, ευθέως τον ισχυρισμό ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να είναι ο τελικός αποδέκτης οποιασδήποτε διαμαρτυρίας εκ μέρους των καταναλωτών. Πλην όμως, ο καταναλωτής, προσελκυσμένος συχνά από διαφημίσεις εναλλακτικών παρόχων για χρήση υπηρεσιών τηλεφωνίας με απαλλαγή από το πάγιο τέλος του ΟΤΕ, δεν συνδέεται συμβατικά με τον οργανισμό, αλλά με τον εναλλακτικό πάροχο, ο οποίος πρέπει να ρυθμίσει ο ίδιος τις σχέσεις του με τον ΟΤΕ.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Άσκησης Τηλεπικοινωνιακών Δραστηριοτήτων (Απόφαση ΥΜΕ 68141, ΦΕΚ Β' 581/04-07-1995) προβλέπει σχετικά ότι ο κάτοχος τηλεπικοινωνιακού δικτύου μέσω του οποίου παρέχονται νομίμως τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες οφείλει να χρησιμοποιεί εγκαταστάσεις και εξοπλισμό προηγμένης τεχνολογίας προκειμένου να εξασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, πολλώ δε μάλλον των υπηρεσιών εκείνων που διατείνεται μέσω διαφημιστικών μηνυμάτων ότι μπορεί με βεβαιότητα να παράσχει. Η παρ. 6 του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, η οποία καθορίζει τη συνυπαιτιότητα του παρέχοντος

υπηρεσίες με αναφορά στις παρ. 10, 11 και 12 του άρθρου 6 του ίδιου νόμου περί της ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, κάνει λόγο για «εις ολόκληρον ευθύνη» όλων των προσώπων που ευθύνονται για την ίδια ζημία έναντι του καταναλωτή.

Στην περίπτωση της χαμηλότερης σε σχέση με την παραγγελθείσα ταχύτητας σύνδεσης στο ίντερνετ, η ζημία δύναται να οριστεί τόσο ως οικονομική (αφού ο χρήστης καλείται να πληρώνει το τίμημα που αντιστοιχεί στην υποθετικά υψηλότερη ταχύτητα), ως αδυναμία πρόσβασης σε περιεχόμενο (διαδραστική τηλεόραση, βίντεο κατά παραγγελία, κ.λπ.), ακόμα δε και ως ηθική (αφού ο χρήστης γίνεται υποκείμενο της παραπλανητικής πρακτικής της παρόχου-εταιρείας, η οποία καλεί τους καταναλωτές να αγοράσουν μια υπηρεσία, την ποιότητα της οποίας ωστόσο δεν μπορεί να εγγυηθεί). Συνεπώς, η ευθύνη κατανέμεται υπό όρους τόσο σε αυτόν που είναι υπεύθυνος για την τεχνική δρομολόγηση της πρόσβασης όσο και σε εκείνον που χρησιμοποιεί τη συγκεκριμένη τεχνική υποδομή για να αποκομίσει οικονομικό όφελος από την προώθηση της τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας του στο κοινό. Προς ενίσχυση του εν λόγω ισχυρισμού, η παρ. 11 του άρθρου 6 του ως άνω νόμου για την προστασία του καταναλωτή αναφέρει εν προκειμένω ότι η ευθύνη του παρέχοντος την υπηρεσία (εναλλακτικός πάροχος) δεν μειώνεται αν η ζημία οφείλεται σωρευτικά σε πράξη ή παράλειψη τρίτου (ΟΤΕ), κατά του οποίου μάλιστα δύναται να στραφεί και να ασκήσει δικαίωμα αναγωγής αναλόγως προς τη συμμετοχή των

συνεργαζομένων μερών στην επέλευση της ζημιάς.

Μια άλλη παράμετρος δημιουργίας διαφορών έγκειται **στην ασυνέπεια του ΟΤΕ, των θυγατρικών του και άλλων εταιρειών, ως προς τη διαθεσιμότητα των συνδέσεων που παραγγέλνουν οι καταναλωτές** (άρθρο 9, παρ. 3 και 8<sup>ο</sup> του ν. 2251/1994), δίχως οι τελευταίοι να ενημερώνονται εκ των προτέρων με σαφήνεια για την ημερομηνία έναρξης της περιόδου κατά την οποία θα έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν το αντικείμενο της παραγγελίας τους, ήτοι για την πραγματική ικανότητα του τηλεπικοινωνιακού φορέα να εκτελέσει τους τεχνικούς εκείνους όρους που θα εξασφαλίζουν συνθήκες ποιοτικής και αξιόπιστης παροχής της υπηρεσίας. Η συγκεκριμένη τάση προσκρούει και στο άρθρο 4 του ως άνω αναφερόμενου Κώδικα Δεοντολογίας, από τη στιγμή που ο παρέχων τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες δεν γνωστοποιεί με ακρίβεια τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τις συνθήκες παροχής και χρήσης (διαδικασία υποβολής αίτησης, προθεσμία ικανοποίησης της αίτησης, χρόνος άρσης ενδεχόμενων βλαβών, διαδικασίες επιστροφής καταβληθέντων τελών ή μισθωμάτων) των παρεχόμενων από αυτόν τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Επιπλέον, στα «ψιλά γράμματα» συμβάσεων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας και ίντερνετ περιλαμβάνεται όρος που **δεν επιτρέπει τη διακοπή παροχής της υπηρεσίας κατόπιν επιθυμίας του πελάτη, αν πρώτα δεν περάσουν 30 ή ακόμα και 45 ημέρες από τη δήλωσή του περί**

**διακοπής της σύνδεσης.** Αν μάλιστα ο καταναλωτής δεν ενημερώσει την πάροχο εταιρεία για την πρόθεσή του να σταματήσει να λαμβάνει τις υπηρεσίες από τη στιγμή λήξης της ισχύος της σύμβασης που έχει υπογραφεί, τότε η σύμβαση ανανεώνεται αυτόματα και εξακολουθούν να υφίστανται οι εξ αυτής απορρέουσες χρεώσεις χωρίς να ειδοποιηθεί ο συνδρομητής. Το εδάφιο γ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 ορίζει ωστόσο καταχρηστικούς τους όρους που προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά μακρά υπέρ του προμηθευτή. Ο συγκεκριμένος όρος προσκρούει και στο εδάφιο δ' της ίδιας παραγράφου, με το σκεπτικό ότι συνεπάγεται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρύ στην περίπτωση που ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο.

Σημαντικό πρόβλημα συνιστούν επιπλέον οι **παράνομες ενεργοποιήσεις αριθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας χωρίς τη ρητή έγκριση των καταναλωτών ή εναλλακτικά με επίδειξη των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τρίτους.** Οι καταναλωτές βαρύνονται με αυθαίρετες χρεώσεις, παρά τις εκ μέρους τους κατηγορηματικές διαβεβαιώσεις προς τις παρόχους-εταιρείες ότι ουδέποτε έχουν συνάψει οι ίδιοι τις σχετικές συμβάσεις που τους καθιστούν δικαιούχους και ταυτόχρονα υπόχρεους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Καλούνται, μάλιστα, να πληρώσουν και τέλη απενεργοποίησης της σύνδεσης της τάξης των 50-100 ευρώ.

Σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, ο παρέχων την υπηρεσία φέρει, εφόσον δέχτηκε καταγγελία από καταναλωτή, το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη υπαιτιότητας με αφορμή την παράνομη, όπως ισχυρίζονται οι παθόντες καταναλωτές, τηλεφωνική σύνδεση και τη συστηματική μηνιαία χρέωση αυτής. Με άλλα λόγια, ο παρέχων την υπηρεσία φέρει το βάρος της απόδειξης του γεγονότος ότι ο καταγγέλλων προσκόμισε ο ίδιος τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και ότι εξέφρασε ρητά τη συναίνεσή του για τη σύναψη της σχετικής σύμβασης, ώστε κάθε χρέωση να θεωρείται ορθή και να τεκμαίρεται από τα δεδομένα της σύμβασης. Σε αντίθετη περίπτωση, αν δηλαδή ο παρέχων τις υπηρεσίες αποδειχθεί ότι δεν φρόντισε να διασταυρώσει επαρκώς και με ακρίβεια τα στοιχεία του καταναλωτή πριν προχωρήσει στη σύναψη της σύμβασης, η παρ. 1 του άρθρου 8 του ως άνω αναφερόμενου νόμου δίνει το δικαίωμα στον τελευταίο να ζητήσει ευθύνη του παρέχοντος τις υπηρεσίες για κάθε ζημία που προκάλεσε υπαιτίως κατά την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Η ζημία αυτή ισούται με τα χρήματα που ζητήθηκαν από τους καταναλωτές έναντι της χρήσης τηλεφωνικής σύνδεσης, την οποία ουδέποτε ζήτησαν να αποκτήσουν και με υπαιτιότητα άλλου πραγματοποιήθηκε.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει επίσης αποδέκτης καταγγελιών από καταναλωτές, οι οποίοι διαμαρτύρονται για το γεγονός ότι **οι πάροχοι-εταιρείες συνάπτουν συμβόλαια τηλεφωνικών συνδέσεων και συνδέσεων στο ίντερνετ δίχως να απαιτούν την εκ**

**μέρους των ετέρων συμβαλλομένων μερών παροχή εγγυήσεων πληρωμής** (π.χ. εκκαθαριστικό εφορίας) για τις υπηρεσίες που πρόκειται να παρασχεθούν. Η συγκεκριμένη πολιτική θέτει υπό ιδιότυπο καθεστώς ομηρίας ιδιαίτερα τους γονείς νέων χωρίς έσοδα και προτάσσει κατά τρόπο λογικό την υιοθέτηση ενός μέτρου για την αξιολόγηση της δυνατότητας των πολιτών να αποπληρώνουν τμηματικά βάσει των μηνιαίων εισοδηματικών απολαβών και των λοιπών περιουσιακών στοιχείων που διαθέτουν τα αγαθά που αγοράζουν. Το συγκεκριμένο μέτρο έχει προταθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή στο σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που έθεσε πριν από λίγο καιρό σε δημόσια διαβούλευση για την περίπτωση των δανειακών προϊόντων.

Σημαντική είναι ακόμη η μέριμνα των προμηθευτών, σε συνεργασία με τους γονείς, για την προστασία της ιδιωτικής ζωής, της οικονομικής ελευθερίας αλλά και της ψυχικής υγείας των ανηλίκων καταναλωτών από πρόσβαση, μέσω των διαθέσιμων υποδομών, σε επιβλαβές και παράνομο περιεχόμενο πορνογραφικού, ρατσιστικού ή θρησκευτικού χαρακτήρα. Προτείνεται από τον ΣΤΚ ο σεβασμός των Κωδίκων Δεοντολογίας, η εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ελέγχου πρόσβασης, η εγκατάσταση γραμμών (hotlines) καταγγελίας τέτοιων περιστατικών κ.λπ.

## Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

*Πριν από τη σύναψη συμβάσεων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να ανακοινώνεται από τους παρόχους η πραγματική διαθεσιμότητα των αναγκαίων τεχνικών υποδομών και υπηρεσιών, καθώς και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά αυτών. Πρέπει ακόμη να λαμβάνεται υπόψη από τους προμηθευτές η ηλικία, η οικονομική κατάσταση και η αγοραστική ικανότητα των καταναλωτών, ιδιαίτερα των ανηλίκων, και να λαμβάνεται μέριμνα για την προστασία τους από αλόγιστη χρήση των μέσων επικοινωνίας.*

Η παρ. 5 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 ορίζει σχετικά ότι κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Η προστασία αυτή ορίζεται κοινώς ως υποχρέωση των προμηθευτών, ανάμεσα σε άλλα, υπέρ και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, με την έννοια ότι οι οικονομικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν οι καταναλωτές οφείλουν με δική τους ευθύνη να ανταποκρίνονται στην πραγματική δυνατότητά τους να αποπληρώνουν τα αγαθά που αγοράζουν και επίσης με την έννοια ότι αυτού του είδους η εξακρίβωση λογίζεται ως ευθύνη και των προμηθευτών, οι οποίοι διαθέτουν τα προϊόντα τους με προφανή στόχο να αποκομίζουν κέρδος από την πώλησή τους.

Το εδάφιο ιγ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 κάνει λόγο γενικά για ευθύνη των προμηθευτών

έναντι των καταναλωτών, χωρίς να συγκεκριμενοποιεί το πεδίο εφαρμογής ή το περιεχόμενο αυτής της ευθύνης. Με το Προσχέδιο Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης, το οποίο θα τροποποιήσει τον εν ισχύ ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, η ευθύνη των προμηθευτών λαμβάνει πιο συγκεκριμένο περιεχόμενο, ιδιαίτερα όσον αφορά την περιουσιακή ζημιά που μπορεί να προκληθεί εξαιτίας παράλειψής τους κατά την παροχή των υπηρεσιών που προσφέρουν στους καταναλωτές. Ως περιουσιακή ζημιά μπορεί κάλλιστα να εκληφθεί η δημιουργία οικονομικών υποχρεώσεων σε καταναλωτές μη δυνάμενους να ανταπεξέλθουν σε αυτές λόγω και της παράλειψης των προμηθευτών να πιστοποιήσουν με κάθε πρόσφορο μέσο και να αξιολογήσουν αντικειμενικά την αγοραστική τους δυνατότητα.

**Η ενεργοποίηση προεπιλογής φορέα χωρίς προηγούμενη αίτηση του καταναλωτή** είναι μια αρκετά συνήθης αθέμιτη πρακτική που ακολουθείται στον συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Η Κανονιστική Απόφαση 366/48/2005 της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων περί της εισαγωγής της προεπιλογής φορέα στην Ελληνική αγορά (ΦΕΚ Β' 22/17-01-2006, άρθρο 7) αναφέρει ότι στην περίπτωση που κάποιος προεπιλεγμένος πάροχος ή ο υπόχρεος πάροχος της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα δηλώσει ανακριβώς τα στοιχεία κάποιου προσώπου ως συμφωνούντος με την ενεργοποίηση, κατάργηση, ακύρωση αιτήσεως κατάργησης, αλλαγή σχήματος προεπιλογής φορέα ή αλλαγή

προεπιλεγμένου παρόχου, επιβάλλονται σε αυτόν διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Βάσει μάλιστα του υπ' αριθμ. ΕΕΤΤ 249/115/29-03-2002 «Κανονισμού Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών», οι προεπιλεγμένοι πάροχοι ή/και ο υπόχρεος πάροχος της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα υποχρεούνται να προσκομίζουν στοιχεία που να αποδεικνύουν τη συναίνεση του καταγγέλλοντος συνδρομητή επί της εκάστοτε αιτήσεως ενεργοποίησης, κατάργησης, ακύρωσης αίτησης κατάργησης, αλλαγής σχήματος προεπιλογής φορέα ή αλλαγής προεπιλεγμένου παρόχου. Εάν από τα προσκομισθέντα στοιχεία δεν προκύπτει η συναίνεση του συνδρομητή, τότε ο πάροχος που ενήργησε χωρίς τη συγκατάθεσή του οφείλει να επαναφέρει τον συνδρομητή στην προτέρα κατάσταση με δική του αποκλειστικά επιβάρυνση. Μέχρι την ολοκλήρωση επαναφοράς του συνδρομητή στην προτέρα κατάσταση, ο εν λόγω πάροχος παρέχει ατελώς στον συνδρομητή τις αντίστοιχες υπηρεσίες για το διάστημα κατά το οποίο αυτές παρέχονταν χωρίς τη συγκατάθεση του τελευταίου.

Τέλος, οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών φαίνεται να συγκαταλέγονται ανάμεσα σε εκείνους τους προμηθευτές που **συχνά χρησιμοποιούν τη μέθοδο της αυτόκλητης επικοινωνίας για να δημιουργήσουν συνθήκες ευνοϊκής επαφής και να επιτύχουν τον εμπορικό προσεταιρισμό του πελάτη**. Ορισμένοι καταναλωτές διαμαρτύρονται μέσα από τις

καταγγελίες που υποβάλουν στην Αρχή μας για το γεγονός της χρέωσής τους από παρόχους για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που εν τέλει δεν ενεργοποίησαν, με μόνη την τηλεφωνική γνωστοποίηση των στοιχείων τους στους εκπροσώπους της εταιρείας που τους προσέγγισε ή με τη διαμεσολάβηση τρίτων. Διαπιστώνεται ότι στοιχεία των καταναλωτών που χρησιμοποιήθηκαν για τον σκοπό μιας συγκεκριμένης συναλλαγής περιέρχονται χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή τους στα χέρια τρίτων προμηθευτών μέσα από ένα περίπλοκο και πολύ-επίπεδο δίκτυο εταιρικών συνεργασιών. Στη συνέχεια χρησιμοποιούνται εν αγνοία τους για προωθητικές ενέργειες ή για τη σύναψη συμβάσεων που ουδέποτε ζήτησαν ή -πολύ περισσότερο- υπέγραψαν.

Αφενός όμως, η πρακτική αυτή προσκρούει και στην παρ. 4 του άρθρου 5 του ν. 3471/2006 (ΦΕΚ Α' 133/28-06-2006), καθώς ο φορέας παροχής δημόσιου δικτύου ή και διαθέσιμης στο κοινό υπηρεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και τα δεδομένα κίνησης και θέσης ή να τα διαβιβάζει σε τρίτους για άλλους σκοπούς χωρίς τη συναίνεση του καταναλωτή, εκτός εάν πρόκειται για σκοπούς που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που έχει ζητήσει ο συνδρομητής-χρήστης. Η χρήση προσωπικών πληροφοριών των χρηστών εκ μέρους των παρεχόντων τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για σκοπούς άλλους από εκείνους για τους οποίους αυτές δόθηκαν από τον χρήστη (δηλαδή, για



σκοπούς που αφορούν στην παροχή καθ' αυτή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών) απαγορεύεται ρητά επιπροσθέτως από το άρθρο 2 του Κώδικα Δεοντολογίας Άσκησης Τηλεπικοινωνιακών Δραστηριοτήτων.

Αφετέρου δε, η παρ. 4 του άρθρου 4 του ν. 2251/1994 απαγορεύει την παροχή υπηρεσιών που ο καταναλωτής δεν έχει παραγγείλει, εφόσον καλείται να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτές έναντι πληρωμής. Σημειωτέον ότι στις περισσότερες περιπτώσεις η προσέγγιση των καταναλωτών γίνεται με τη μέθοδο της αυτόκλητης εταιρικής επικοινωνίας με σκοπό την απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών, όπως και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς, πρακτική που η παρ. 1 του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 απαγορεύει κατηγορηματικά από τη στιγμή που ο συνδρομητής δεν έχει εκ των προτέρων συγκατατεθεί ρητά για την πραγματοποίηση τέτοιων μη ζητηθεισών επικοινωνιών. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών αρχείων έχουν την υποχρέωση, βάσει της παρ. 3 του άρθρου 13 του ν. 2472/1997, να συμβουλευόμαστε πριν από κάθε επεξεργασία το ειδικό μητρώο που τηρεί η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα προκειμένου να διαπιστώνουν αν ο υποψήφιος αποδέκτης των προωθητικών ενεργειών τους έχει δηλώσει, ως έχει δικαίωμα, ότι δεν επιθυμεί τα δεδομένα που τον αφορούν να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας.

## 4.2 Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)

Οι καταναλωτές καταγγέλλουν προς τον ΣΤΚ την **ασυνέπεια που επιδεικνύουν ορισμένες φορές οι υπάλληλοι της εταιρείας όσον αφορά την τήρηση κατ' οίκον ραντεβού με σκοπό την πραγματοποίηση κάποιας τεχνικής εργασίας**. Ισχυρίζονται μάλιστα ότι εξαιτίας αυτής της ασυνέπειας αναγκάζονται να αλλάζουν το καθημερινό πρόγραμμά τους και να εκτίθενται έναντι άλλων ανειλημμένων και πιεστικών υποχρεώσεων (π.χ. εργασία).

Η συγκεκριμένη καταγγελία ισοδυναμεί με αθέτηση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές που έχει εκπονήσει η εταιρεία, σύμφωνα με τον οποίο δεσμεύεται να ορίζει και να τηρεί με συνέπεια τις επισκέψεις των εκπροσώπων της για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις τρεις ώρες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει στη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού να τηρεί τις διακηρυγμένες υποχρεώσεις της προς τους καταναλωτές. Οι υποχρεώσεις αυτές κωδικοποιούνται μάλιστα στον εταιρικό Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους καταναλωτές με τη μορφή «εγγυημένων υπηρεσιών», για τη μη τήρηση των οποίων η εταιρεία δεσμεύεται να καταβάλει στον πελάτη συμβολικά το ποσό των 15 ευρώ εις ένδειξη της βούλησής της να προσφέρει υπηρεσίες ποιότητας, ώστε να μην ταλαιπωρούνται οι καταναλωτές ούτε και να κλονίζεται η εμπιστοσύνη τους.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Η τήρηση των υποχρεώσεων της ΔΕΗ κρίνεται ως ιδιαίτερος σημαντική, με δεδομένο ότι η προοπτική πλήρους απελευθέρωσης της ενεργειακής αγοράς στο μέλλον την καθιστά επί του παρόντος μονοπωλιακό κατ' ουσία πάροχο, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να στερούνται της δυνατότητας να εκφράσουν την τυχόν δυσaréσκειά τους επιλέγοντας άλλον πάροχο με γνώμονα τον μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησής τους από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Επίσης, έχει παρατηρηθεί περίπτωση κατά την οποία η ΔΕΗ προχώρησε, κατά παράβαση της υποχρέωσης της για έκδοση τετραμηνιαίου λογαριασμού, **στην έκδοση εκκαθαριστικού λογαριασμού οκταμήνου με καταμέτρηση της συνολικής πραγματικής κατανάλωσης ρεύματος και την αντίστοιχη τιμολόγηση αυτού και των παγίων χρεώσεων με βάση την χρονική περίοδο των οκτώ μηνών και με εφαρμογή συντελεστή αναγωγής ημερών**, με την αιτιολογία ότι δεν κατέστη δυνατή η έγκαιρη μέτρηση της κατανάλωσης επειδή το ακίνητο εντός του οποίου βρισκόταν ο μετρητής βρέθηκε κλειστό.

Θα πρέπει να σημειωθεί κατ' αρχήν ότι, σύμφωνα με όσα ορίζονται από την

ίδια την εταιρεία, αν το ακίνητο βρεθεί κλειστό και δεν γίνει καταμέτρηση της ένδειξης, τότε ο καταμετρητής επικολλά ένα αυτοκόλλητο ειδοποιητήριο στο οποίο αναφέρονται τηλέφωνα για να επικοινωνήσει ο καταναλωτής με τη ΔΕΗ το αργότερο μέχρι το μεσημέρι της επομένης. Δίνεται κατ' αυτόν τον τρόπο η δυνατότητα στον καταναλωτή να δώσει τηλεφωνικά την ένδειξη. Αυτό όμως δεν μπορεί να επαναληφθεί περισσότερο από δύο φορές.

Επιπλέον, αναφορικά με την ως άνω μέθοδο που η εταιρεία χρησιμοποιεί για την τιμολόγηση της κατανάλωσης ρεύματος, σε περίπτωση που παραλειφθεί η καταμέτρηση του τετραμήνου, θα παρατηρούσαμε πως η παραπάνω μέθοδος, η οποία δεν προβλέπεται σε κανένα συμβατικό έγγραφο ή ανακοίνωση προς τον καταναλωτή, αν και αποτελεί αξιόπιστη προσέγγιση της πραγματικής αξίας του καταναλωθέντος ρεύματος, ενδέχεται να οδηγήσει σε διαφορετικές τιμές αξίας ρεύματος και παγίων τελών, καθώς αδυνατεί να διαπιστώσει την ακριβή κατανομή της ποσότητας κατανάλωσης του ρεύματος ανά τετράμηνο και της ένταξής της στα αντίστοιχα κλιμάκια χρέωσης. Επομένως, θα πρέπει να εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η πραγματοποίηση της τετραμηνιαίας μέτρησης της κατανάλωσης καθίσταται αποδεδειγμένα αδύνατη<sup>23</sup>.

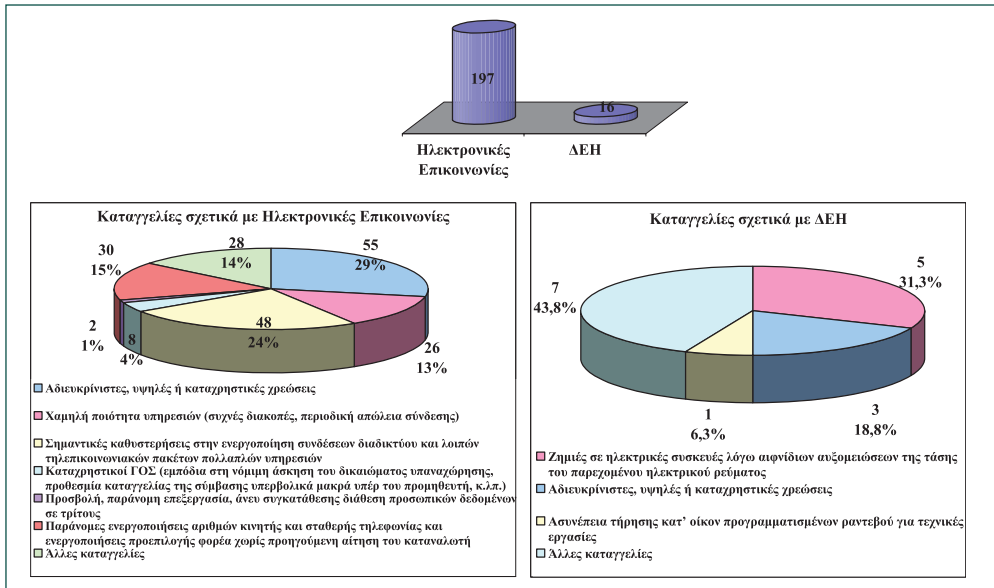
Σημαντικό τμήμα των καταγγελιών

23. Βλέπε σχετικά τη σύσταση για «Αγορά αυτοκινήτου, πραγματικά ελαττώματα, συνομολογημένες ιδιότητες, ευθύνη πωλητή (30 Μαρτίου 2007)» που παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης

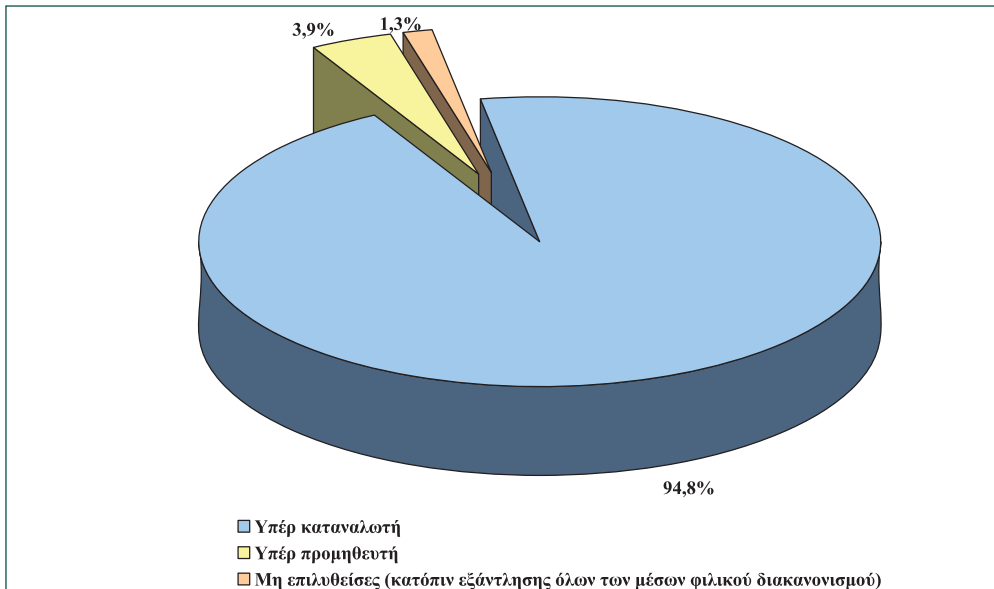
που λαμβάνει η Αρχή μας αφορά επιπλέον **ζημιές που υφίστανται οι ηλεκτρικές συσκευές καταναλωτών λόγω αιφνιδίων αυξομειώσεων της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος**. Η ΔΕΗ απορρίπτει αιτήματα αποζημίωσης καταναλωτών για ζημιές που προκλήθηκαν κατ' αυτόν τον τρόπο, αντιτείνοντας ότι η εταιρεία δευθενύεται για ζημιές οφειλόμενες σε τυχαία γεγονότα και επικαλούμενη προς τούτο το άρθρο 18, παρ. 2 που περιλαμβάνεται στο σύμβολο παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για οικιακή χρήση, δηλαδή στο κύριο συμβατικό εργαλείο που καθορίζει τις σχέσεις της εταιρείας με τους αντισυμβαλλόμενους καταναλωτές. Η εταιρεία δηλώνει επιπλέον ότι η ευθύνη για την προστασία των συσκευών από τις συγκεκριμένες ζημιές ανήκει στους καταναλωτές, οι οποίοι μπορούν, αν επιθυμούν την καταγραφή των ποιοτικών χαρακτηριστικών του ηλεκτρικού ρεύματος που τους παρέχεται, να τοποθετήσουν στις εσωτερικές εγκαταστάσεις τους ανάλογες συσκευές καταγραφής.

Η παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 2251/1994 αναφέρει ρητά ότι ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε ζημιά που

προκάλεσε υπαίτιως κατά την παροχή των υπηρεσιών, με την προϋπόθεση ο ζημιωθής να αποδείξει τη ζημιά, καθώς και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημιάς. Για την εξακρίβωση της υπαιτιότητας, που αποτελεί ζητούμενο χρονοβόρο, πολυδάπανο (αγορά και τοποθέτηση συσκευών καταγραφής) και τεχνικά δύσκολο για τους παθόντες καταναλωτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δρα διαμεσολαβητικά, διερευνώντας ad hoc τις εκάστοτε συνθήκες υπό τις οποίες παρουσιάστηκε η βλάβη. Ζητεί δηλαδή από τη ΔΕΗ διευκρινιστικές πληροφορίες σχετικά με το ακριβές μέγεθος και τον χρόνο διάρκειας της κάθε φορά υπό εξέταση διακύμανσης της τάσης, καθώς και τυχόν αντίγραφα των φύλλων περιοδικών και τακτικών συντηρήσεων των μετασχηματιστών, όπως και τυχόν αντίγραφα των πινάκων επιθεώρησης, όπου πρέπει να είναι επισήμως καταγεγραμμένοι οι προβλεπόμενοι έλεγχοι και οι ημερομηνίες διεξαγωγής αυτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας είναι δυνατόν να διαπιστωθεί αντικειμενικά η ύπαρξη ή μη υπαιτιότητας της εταιρείας.



Γράφημα 14: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος



Γράφημα 15: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος

## 5. Αντιπροσωπίες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

Η αγορά μηχανοκίνητου οχήματος (ιδίως αυτοκινήτου, αλλά και μοτοσικλέτας) αποτελεί ήδη από την εφηβική ηλικία όνειρο για τον Έλληνα καταναλωτή, η εκπλήρωση του οποίου τοποθετείται σχετικά πολύ υψηλά στην κλίμακα των καθημερινών (επαγγελματικών, κοινωνικών και ψυχαγωγικών) αναγκών του αργότερα ως ενήλικα. Το αυτοκίνητο ανήκει στην κατηγορία εκείνων των διαρκών καταναλωτικών αγαθών που έχουν πάψει προ πολλού να αποτελούν ανεκπλήρωτη πολυτέλεια για τους περισσότερους. Σε αυτό συνέβαλε η είσοδος, πριν από μερικά χρόνια, των τραπεζών στη συγκεκριμένη αγορά, δίνοντας τη δυνατότητα ακόμα και σε όσους δεν έχουν τους απαραίτητους πόρους να αποκτήσουν αυτοκίνητο με δόσεις.

Παράλληλα, το αυτοκίνητο είναι ένα αγαθό του οποίου οι προδιαγραφές ποιότητας και ασφάλειας παίζουν σημαίνοντα ρόλο στην προστασία της υγείας και της σωματικής ακεραιότητας των επιβαίνόντων. Η αξία που αποδίδουν οι καταναλωτές στην οικονομική επένδυση που κάνουν και οι προσδοκίες τους από αυτή, συνάμα όμως η ασφάλεια και η υγεία τους, είναι στοιχεία που πρέπει να τυγχάνουν μέγιστου σεβασμού από τους προμηθευτές και όχι να αντιμετωπίζονται με ελαφρότητα στον βωμό του κέρδους, όπως δυστυχώς αποδεικνύουν οι σχετικές καταγγελίες που υποβάλλουν οι πολίτες-καταναλωτές στην Ανεξάρτητη Αρχή μας.

Κάποιες από αυτές τις καταγγελίες αφορούν **βλάβες σε καινούργια αυτοκίνητα που δεν οφείλονται προδήλως σε υπαιτιότητα του καταναλωτή, αλλά σε εργοστασιακή ελαττωματικότητα.** Πρόκειται, δηλαδή, για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, για τις οποίες ευθύνεται ο πωλητής, υπό τους όρους των άρθρων 534 επόμενα του Αστικού Κώδικα. Ο αγοραστής έχει τα δικαιώματα του άρθρου 540 του Αστικού Κώδικα, δηλαδή αντικατάσταση του πράγματος, μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση, καθώς και τα δικαιώματα της παρ. 5 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή.

Παρά τις προστατευτικές διατάξεις του νόμου, έχουν καταγγελθεί προμηθευτές που **αρνούνται να προβούν σε επισκευές εξαρτημάτων αυτοκινήτων που καλύπτονται από την εργοστασιακή εγγύηση**, με το αιτιολογικό ότι οι όροι της εγγύησης αυτής δεν καλύπτουν συγκεκριμένα εξαρτήματα, εκτός εάν ήταν προφανώς ελαττωματικά πριν από τη χρήση τους, αλλά όχι έπειτα από κανονική χρήση, ή όταν η φθορά τους οφείλεται σε απρόσεκτη μεταχείριση, ατύχημα ή έκθεση σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες. Σημειωτέον ότι σε μία τέτοια καταγγελία που διαχειρίστηκε η Αρχή μας, η άρνηση του προμηθευτή να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει κάποιο εξάρτημα συνεχίστηκε ακόμα και κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύει στη Νομαρχία Αθηνών, σύμφωνα με την οποία επρόκειτο για καταφανή

περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος που δεν εμπίπτει στις περιπτώσεις των εξαιρέσεων της εγγύησης.

Τίθεται εν προκειμένω το ζήτημα αν τέτοιοι όροι είναι καταχρηστικοί, δεδομένου ότι κατά τη διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994: «η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων». Οι παρεχόμενες εγγυήσεις έχουν την έννοια ότι ο προμηθευτής εγγυάται την ύπαρξη των συνομολογηθεισών ιδιοτήτων και την καλή λειτουργία του προϊόντος που εμπορεύεται, αναλαμβάνοντας ταυτόχρονα ρητή υποχρέωση επισκευής, συντήρησης ή αντικατάστασης του πωληθέντος πράγματος για ορισμένο χρονικό διάστημα μετά την πώληση. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι, κατά κατηγορηματική επιταγή του νόμου, «εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος». Οι όροι βάσει των οποίων η παρεχόμενη εγγύηση δεν καλύπτει συγκεκριμένα εξαρτήματα έχουν ως αποτέλεσμα την υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών σε βάρος του καταναλωτή (παρ. 6, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), εάν ληφθεί μάλιστα υπόψη η φύση του διαρκούς αυτού αγαθού. Συνεκτιμητέα είναι, επίσης, τα συναλλακτικά ήθη στη σχετική αγορά, όπως το γεγονός ότι ενδεχομένως άλλες εταιρείες αυτοκινήτων να καλύπτουν με τις εγγυήσεις που παρέχουν τα σχετικά ανταλλακτικά και εξαρτήματα.

Ο εν λόγω προμηθευτής μεταχειρίστηκε επιπλέον το επιχειρήμα ότι καταναλωτής είχε παραλάβει το βιβλίο εγγύησης και το

είχε υπογράψει, αποδεχόμενος με αυτόν τον τρόπο ότι ορισμένα ανταλλακτικά τίθενται εκτός κάλυψης αυτής. Σε κάθε περίπτωση ωστόσο, ο καταναλωτής θα έπρεπε να έχει λάβει πραγματική γνώση σχετικά με το ότι ορισμένα μέρη του αυτοκινήτου του είναι εκτός εγγυήσεως. Δεν αρκεί, δηλαδή, το ότι ο καταναλωτής παρέλαβε και υπέγραψε το βιβλίο εγγύησης και συντήρησης του αυτοκινήτου, καθώς έπρεπε επιπλέον κατά την κατάρτιση της σύμβασης να ενημερωθεί για τις τυχόν εξαιρέσεις της εγγύησης. Στην παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 ορίζεται σχετικά ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών «δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτια και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Θα πρέπει πάντως να επισημανθεί σε ορισμένες περιπτώσεις και η έλλειψη συναλλακτικής επιμέλειας των ίδιων των καταναλωτών κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών. Από καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας παρατηρήθηκαν φαινόμενα ανεπιφύλακτης παραλαβής αυτοκινήτων παρά τη γνώση ελαττώματος, για την οποία λογίζεται, βάσει του άρθρου 545 του Αστικού Κώδικα, ότι τα αποδέχθηκαν. Εκ των υστέρων, οι αγοραστές διαμαρτύρονται ότι τα οχήματα που αγόρασαν δεν φέρουν τα χαρακτηριστικά που είχαν αρχικά συμφωνήσει, πλην όμως μάταια αφού ο νόμος δεν τους προστατεύει. Παραδείγματος χάριν, καταναλωτής διαμαρτυρήθηκε εν προκειμένω για αισθητικές ατέλειες (γρατζουνιές)



στο καινούργιο αυτοκίνητο που κλήθηκε να παραλάβει, το οποίο εντούτοις παρέλαβε καλόπιστα, με τη διαβεβαίωση του πωλητή ότι οι όποιες ατέλειες θα τακτοποιούνται στο συνεργείο της εταιρείας την επομένη της παραλαβής, δίχως όμως αυτές οι πράξεις να συμπεριληφθούν στο δελτίο αγοράς, με συνέπεια τη δυσχέρεια στην απόδειξη των βλαβών.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Οι καταναλωτές δεν θα πρέπει να αμελούν να βεβαιώνονται ότι όλες οι συμφωνημένες ιδιότητες του πράγματος που αγοράζουν καταγράφονται στα σχετικά δελτία παραγγελίας και τη σχετική σύμβαση αγοράς. Εφόσον γνωρίζουν ότι αυτό είναι ελαττωματικό ή στερείται συνομολογημένων ιδιοτήτων, να αξιώνουν την αντικατάσταση αυτού, να υπαναχωρούν από τη σύμβαση ή να επιδιώκουν μείωση του τιμήματος<sup>24</sup>.

Από καταγγελίες καταναλωτών προκύπτουν **προβλήματα ασφαλείας από οχήματα που παραδίδονται στους καταναλωτές με τεχνικά ελαττώματα από τη γραμμή παραγωγής**. Κατά την παράδοση καινούργιου αυτοκινήτου σε καταναλωτή διαπιστώθηκε, για παράδειγμα, υπερβολικός και ασυνήθιστος θόρυβος στον μηχανισμό του συστήματος διεύθυνσης, για το οποίο υπήρξε η παραδοχή εκ μέρους της προμηθεύτριας εταιρείας ότι είναι ελαττωματικό και δόθηκε η υπόσχεση για την σε ελάχιστο χρόνο αντικατάστασή του. Τελικά, πριν η εταιρεία εκπληρώσει

τη δέσμευσή της για την άμεση επισκευή, προκλήθηκε στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα ατύχημα, το οποίο -σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα- οφείλεται στο ελαττωματικό σύστημα διεύθυνσης, ενώ -σύμφωνα με την καταγγελλόμενη- το ατύχημα προκλήθηκε για άλλους λόγους (επικίνδυνη οδήγηση). Σε άλλο αυτοκίνητο δεν ενεργοποιήθηκε το σύστημα των αερόσακων σε μετωπική σύγκρουση με άλλο όχημα, με αποτέλεσμα να προκληθούν εκτεταμένοι τραυματισμοί και σημαντικές υλικές ζημιές.

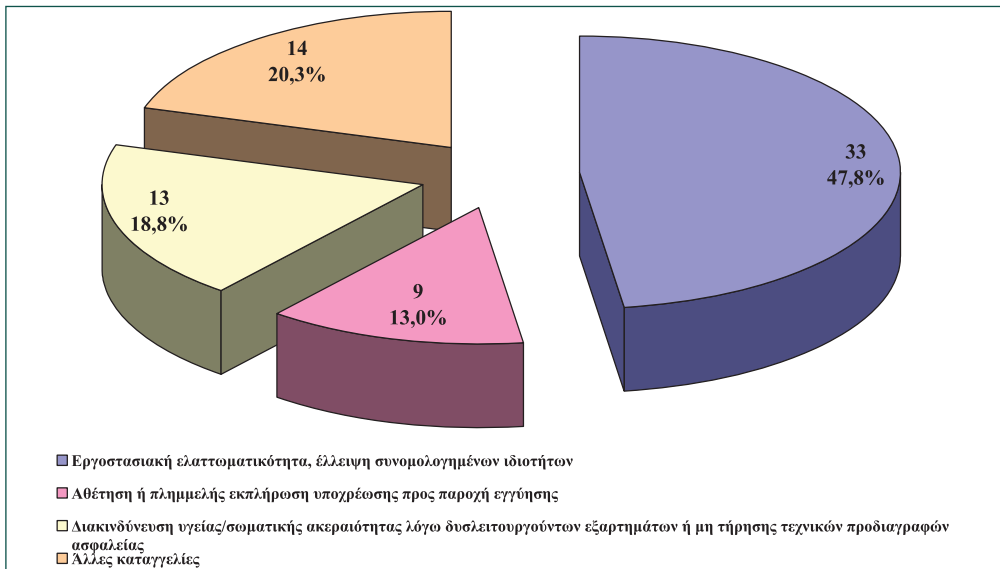
Στο άρθρο 6, παρ. 1, 5 και 6 του ν. 2251/1994 ορίζεται ότι ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του. Ελαττωματικό είναι το προϊόν που δεν παρέχει την εύλογα αναμενόμενη ασφάλεια εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών και ιδίως της εξωτερικής εμφάνισής του και της εύλογα αναμενόμενης χρησιμοποίησής του. Στη ζημία της παρ. 1 περιλαμβάνεται η ζημία λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης, καθώς και η βλάβη ή καταστροφή εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, εφόσον κατά τη φύση του προοριζόταν και πραγματικά χρησιμοποιήθηκε από τον ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση. Στο άρθρο 7, παρ. 1 και 2 του ίδιου νόμου ορίζεται ότι οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Με τις διατάξεις αυτές δεν υποκαθίσταται το πλέγμα των διατάξεων που ρυθμίζουν τις συνέπειες από την πώληση ελαττωματικού προϊόντος, αλλά θεσμοθετείται η ευθύνη του παραγωγού

24. Βλέπε Στίγκας, Θ., Ν., Ιδιωτική Ασφάλιση: Σχόλια-Νομολογία, Νομική Βιβλιοθήκη, Έκδοση 2004, σελ. 9-10.

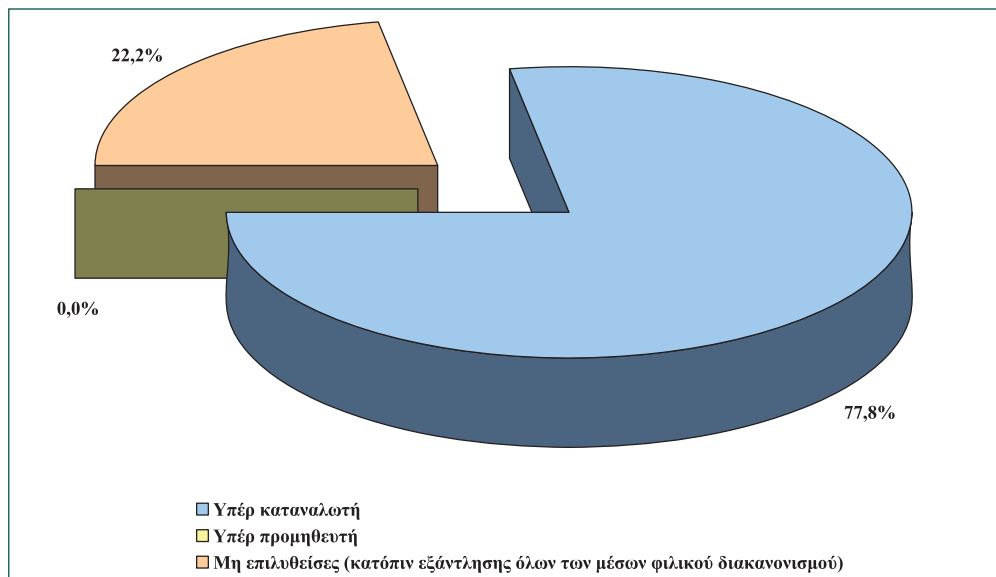
που διέθεσε στην αγορά προϊόν μη ασφαλές, από τη χρήση του οποίου προέκυψε ζημία για τον καταναλωτή. Ελαττωματικό είναι όχι μόνο το προϊόν που έχει ελαττώματα κατά την έννοια των διατάξεων του Αστικού Κώδικα, αλλά και εκείνο που δεν παρέχει την ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια.

Τέλος, στην Αρχή μας καταγγέλθηκε η **παροχή τεχνικού εγχειριδίου χρήσης που δεν είναι γραμμένο στην Ελληνική γλώσσα** με την αγορά μεγάλου κυβισμού μηχανής, εξ αντιδιαστολής με τα οριζόμενα στην παρ. 1 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994 περί της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεων, ότι δηλαδή είναι υποχρεωτική εκ μέρους του προμηθευτή η παροχή των οδηγιών για ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση

του προϊόντος γραπτώς στα Ελληνικά. Επιπλέον, εντοπίζεται παραβίαση των οριζόμενων στο εδάφιο ιδ' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ως άνω νόμου περί μετακύλισης της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού. Τούτο καθ' όσον ο πωλητής της μηχανής απάντησε σε σχετική παρέμβαση της Αρχής μας ότι η εταιρεία που κατασκευάζει τη μοτοσυκλέτα ακολουθεί διεθνώς την πολιτική της διάθεσης τετράγλωσσου εγχειριδίου χρήσης και την παροχή ενός γενικού μόνο οδηγού χρήσης γραμμένου στην τοπική γλώσσα των ανά τις χώρες αγορών στις οποίες διαθέτει τα προϊόντα της. Πλην όμως, αυτό το εγχειρίδιο κρίθηκε ότι δεν πληροφορεί επαρκώς για τεχνικές λεπτομέρειες, πολλές φορές δε ούτε καν αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο είδος μοτοσυκλέτας που διατίθεται προς πώληση.



Γράφημα 16: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσυκλετών



Γράφημα 17: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσυκλετών

## 6. Ασφαλιστικές εταιρείες

### 6.1 Συμβάσεις ασφάλισης ζωής

Σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 1 του ν. 2496/1997 (ΦΕΚ Α' 87/16-05-1997), με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική επιχείρηση (ασφαλιστής) αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει, έναντι ασφαλιστρού, στον συμβαλλόμενο της (λήπτη της ασφάλισης) ή σε τρίτον, παροχή (ασφάλισμα) σε χρήμα ή, εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία, άλλη παροχή σε είδος, όταν επέλθει το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του (ασφαλιστική περίπτωση).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε σημαντικό αριθμό αναφορών

για **μονομερείς** (από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιρειών) **τροποποιήσεις όρων συμβάσεων ασφάλισης ζωής**. Καταναλωτές καταγγέλλουν εν προκειμένω στην Αρχή μας την **υψηλή αναπροσαρμογή των ετήσιων ασφαλίσεων τους**.

Σύμφωνα με τη νομολογία των δικαστηρίων, στην ασφαλιστική σύμβαση, η οποία πάντοτε είναι μία ενοχική σύμβαση διαρκείας της οποίας ο χρόνος εξαρτάται από τον ασφαλιζόμενο κίνδυνο, το ασφαλιστρού, ως κύρια υποχρέωση του αντισυμβαλλομένου του ασφαλιστή και βασικός όρος της συμβάσεως, πρέπει να είναι ακριβώς προσδιορισμένο κατά την κατάρτιση της συμβάσεως. Δεν αποκλείεται φυσικά ο ασφαλιστής να επιφυλάξει

στον εαυτό του την αναπροσαρμογή του ασφαλισματος στο μέλλον. Στην τελευταία όμως αυτή περίπτωση πρέπει να προσδιορίζονται στην αρχική σύμβαση τα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνεται η αναπροσαρμογή, έτσι ώστε ο ασφαλιζόμενος να γνωρίζει μεν ότι κατά τη διάρκεια της συμβάσεως ενδέχεται να αντιμετωπίσει αύξηση ασφαλίσεων, η οποία όμως θα γίνει με βάση γνωστά στον ίδιο εκ των προτέρων κριτήρια που τον οδήγησαν στην κατάρτιση της συμβάσεως.

Ο σχετικός όρος του παραρτήματος της βασικής συμβάσεως ασφαλίσεως ζωής, που φέρει τον χαρακτήρα γενικού όρου συναλλαγών και που συνάπτει η ασφαλιστική εταιρεία, παρέχοντας ασφαλιστική κάλυψη κατά του κινδύνου των αναφερομένων ασθενειών, είναι καταχρηστικός όταν αφήνει χωρίς σπουδαίο λόγο τη μελλοντική αναπροσαρμογή (αύξηση) του ασφαλίστρου στην απόλυτη μονομερή κρίση της εταιρείας, χωρίς αναφορά κανενός κριτηρίου. Αν η αοριστία αυτή αφορά την αντιπαροχή του ασφαλισμένου στην εν λόγω σύμβαση ασφαλίσεως, δηλαδή ένα βασικό στοιχείο της όλης συμβάσεως, τότε διαταράσσεται υπέρμετρα η ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του ασφαλισμένου καταναλωτή (βλέπε ΕφΑθ 7950/1999, ΕφΑθ 744/2001, κ.λπ.).

Άλλοι καταναλωτές μάς επισημαίνουν με τις αναφορές τους το γεγονός ότι κάποιες φορές **οι εταιρείες καταγγέλλουν τα ασφαλιστήρια συμβολαίων ζωής με την αιτιολογία ότι οι περί υγείας**

**δηλώσεις των ασφαλισμένων πάνω στις οποίες στηρίχθηκε κατά το παρελθόν η σύναψη των συμβολαίων ήταν αναληθείς.**

Σύμφωνα με τον ν. 2496/1997, κατά τη σύναψη της σύμβασης ο λήπτης της ασφάλισης υποχρεούται να δηλώσει στον ασφαλιστή κάθε στοιχείο ή περιστατικό που γνωρίζει, το οποίο είναι αντικειμενικά ουσιώδες για την εκτίμηση του κινδύνου, καθώς επίσης να απαντήσει σε κάθε σχετική ερώτηση του ασφαλιστή. Στοιχεία και περιστατικά για τα οποία ο ασφαλιστής έθεσε σαφείς γραπτές ερωτήσεις τεκμαίρεται ότι είναι τα μόνα που επηρεάζουν την από μέρους του εκτίμηση και αποδοχή του κινδύνου.

Εάν ο ασφαλιστής συνάψει τη σύμβαση με βάση γραπτές ερωτήσεις, δεν μπορεί να επικαλεστεί το γεγονός ότι συγκεκριμένες ερωτήσεις έμειναν αναπάντητες, ότι δεν ανακοινώθηκαν περιστάσεις που δεν αποτελούσαν αντικείμενα ερώτησης ή ότι δόθηκε καταφανώς ελλιπής απάντηση σε γενική ερώτηση, εκτός αν ο αντισυμβαλλόμενος ενήργησε κατά τον τρόπο αυτό με πρόθεση να εξαπατήσει τον ασφαλιστή.

Ο ασφαλιστής δεν μπορεί ακόμη να επικαλεστεί ατέλειες ή πλημμέλειες των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, εκτός αν έγιναν από πρόθεση. Αν για οποιονδήποτε λόγο, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ασφαλιστή ή του λήπτη της ασφάλισης, δεν έχουν περιέλθει σε γνώση του ασφαλιστή στοιχεία ή περιστατικά που είναι αντικειμενικά ουσιώδη για την εκτίμηση του κινδύνου, ο ασφαλιστής δικαιούται

να καταγγείλει τη σύμβαση ή να ζητήσει την τροποποίησή της μέσα σε προθεσμία ενός (1) μηνός αφότου έλαβε γνώση αυτών των στοιχείων ή των περιστατικών.

Σε περίπτωση, δε, παράβασης από δόλο της υποχρέωσης του λήπτη της ασφάλισης να δηλώσει στον ασφαλιστή κάθε στοιχείο ή περιστατικό που γνωρίζει και επηρεάζει ουσιωδώς την εκτίμηση του κινδύνου, υπάρχει ακόμα απαλλαγή του να καταβάλει την παροχή (ασφάλισμα), αν το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του (ασφαλιστική περίπτωση) επέλθει εντός της παραπάνω προθεσμίας. Ωστόσο, μετά την παρέλευση της μηνιαίας προθεσμίας παύει το δικαίωμα του ασφαλιστή για την καταγγελία της σύμβασης και πλέον δεν απαλλάσσεται από την υποχρέωσή του για την καταβολή του ασφάλισματος, ακόμα και στις περιπτώσεις που ο ασφαλισμένος παραβίασε με δόλο ή από πρόθεση εξαπάτησης τις υποχρεώσεις του αναφορικά με την περιγραφή του ασφαλιζόμενου κινδύνου (ΕφΑθ 7462/2002, ΕλΔ 2003, 815).

Με άλλα λόγια, η αποσιώπηση, ομοίως και η ψευδής ή πλανημένη δήλωση εκ μέρους του λήπτη της ασφάλισης αντικειμενικά ουσιωδών για την εκτίμηση του κινδύνου στοιχείων ή περιστατικών, συνιστούν λόγο ακυρότητας της ασφαλιστικής σύμβασης. Αυτό ισχύει εφόσον αυτά τα περιστατικά που αναφέρονται στον κίνδυνο ήταν γνωστά στον ασφαλισμένο και με την περαιτέρω

προϋπόθεση ότι ο ασφαλιστής, αν γνώριζε την αληθινή κατάσταση των πραγμάτων, δεν θα τη δεχόταν με τους ίδιους όρους. Επομένως, η ασφάλιση είναι άκυρη εάν ο ασφαλισμένος γνώριζε την επέλευση του κινδύνου, υπό τον όρο ότι ο ασφαλιστής που θα επικαλεστεί μια τέτοια αιτίαση είναι σε θέση να την αποδείξει, προβάλλοντας τη σχετική ένσταση περί ακυρότητας της ασφαλιστικής σύμβασης<sup>25</sup>. Προς τούτο, ο ασφαλισμένος θα πρέπει να προσδιορίζει επακριβώς τον κίνδυνο με τη μορφή δηλώσεων είτε περιστατικών είτε πράξεων ή παραλείψεων του σε σχέση με τον επελθόντα κίνδυνο (ασφαλιστικά βάρη), προκειμένου να παρέχει τη δυνατότητα της άμεσης εξακρίβωσής του από τον ασφαλιστή.

Σε μονομερή διακοπή του ασφαλιστικού συμβολαίου προβαίνουν οι εταιρείες και με την αιτιολογία της καθυστέρησης καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης του ασφαλιστρού εκ μέρους του λήπτη της ασφάλισης. Η παρ. 2 του άρθρου 6 του ν. 2496/1997 δίνει πράγματι αυτό το δικαίωμα στις εταιρείες, με την προϋπόθεση να έχει προηγηθεί γραπτή δήλωση στον αντισυμβαλλόμενο με την οποία να του γνωστοποιείται ο κίνδυνος λύσης της σύμβασης μετά την πάροδο ενός (1) μηνός στην περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης στην κάλυψη των ανειλημμένων οικονομικών υποχρεώσεών του.

Ορισμένες καταναλωτικές διαφορές που καλείται να επιλύσει η Αρχή μας ανακύπτουν από τη διάσταση απόψεων

25. Βλέπε ΠολΠρΑθ 3620/95 ΕΕμπΔ 1996, σελ. 291.

ανάμεσα σε καταναλωτές και εταιρείες επ'αυτού του θέματος: **οι ασφαλιστικές εταιρείες ισχυρίζονται ότι ενημερώνουν τους ασφαλισμένους για τις ληξιπρόθεσμες δόσεις τους και τις εξ αυτού του γεγονότος συνέπειες με ταχυδρομικές επιστολές που αποστέλλουν, τις οποίες όμως οι καταναλωτές δηλώνουν κατηγορηματικά ότι ουδέποτε έλαβαν.** Όπως όμως έχει κριθεί από τη νομολογία, δεν αρκεί η αποστολή της ειδοποίησης, αλλά η πραγματική περιέλευση αυτής στον ασφαλισμένο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνεται κατά περίπτωση στις αρμόδιες υπηρεσίες των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την πιστοποίηση ή όχι της αποστολής αυτών των επιστολών από τις ασφαλιστικές εταιρείες προς τους ασφαλισμένους, ώστε να υπάρχει απόδειξη σχετικά με το αν: **(α)** οι εταιρείες ορθώς και δικαιολογημένα κατά τον νόμο προέβησαν στη λύση της ασφαλιστικής σύμβασης ή αν **(β)** πρόκειται για αυθαίρετη και καταχρηστική πράξη τους σε βάρος των συμφερόντων των αντισυμβαλλόμενων.

## 6.2 Ασφάλιση ευθύνης εξ αυτοκινήτων

Το ΠΔ 237/1986 (άρθρο 5, παρ. 1. ΦΕΚ Α' 110) για την κωδικοποίηση των διατάξεων του ν. 489/1976 (ΦΕΚ Α' 331/1976) «περί υποχρεωτικής ασφάλισης της εξ ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης», όπως τροποποιήθηκε, μεταξύ άλλων, από τα Π.Δ. 264/1991 (ΦΕΚ Α' 98), Π.Δ. 252/1996 (ΦΕΚ Α' 186),

ΠΔ 10/2003 (ΦΕΚ' Α 7 /21-01-2003), ν. 3557/2007 (ΦΕΚ Α' 100), απαγορεύει την κυκλοφορία αυτοκινήτου στην Ελλάδα (εξαιρουμένων των κατηγοριών που αναφέρονται στο άρθρο 3 του ως άνω Προεδρικού Διατάγματος) χωρίς ο κύριος ή κάτοχός του να έχει καλύψει με ασφάλιση την έναντι τρίτων αστική ευθύνη.

Από την ημερομηνία που η ασφαλιστική επιχείρηση κηρύσσεται σε κατάσταση πτώχευσης ή ανακαλείται η άδεια λειτουργίας της για παράβαση νόμου, το Επικουρικό Κεφάλαιο ασφάλισης ευθύνης εξ αυτοκινήτων υπεισέρχεται αυτοδίκαια στο σύνολο των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της ασφαλιστικής επιχείρησης που πηγάζουν από ασφαλιστικές συμβάσεις του κλάδου αστικής ευθύνης από χερσαία αυτοκίνητα οχήματα, όπως προβλέπεται κατά την παράγραφο 4 του άρθρου 25 του ν. 489/1976, όπως κωδικοποιήθηκε με το Π.Δ. 237/1986.

Η ασφάλιση πρέπει να καλύπτει την αστική ευθύνη του κυρίου, του κατόχου και κάθε οδηγού ή προστηθέντος για την οδήγηση ή υπεύθυνου του ασφαλισμένου αυτοκινήτου. Εξαιρείται η αστική ευθύνη των προσώπων που επελήφθησαν του αυτοκινήτου με κλοπή ή βία και αυτών που προκάλεσαν το ατύχημα εκ προθέσεως.

Βάσει του νόμου, ο ασφαλιστής υποχρεούται εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή δήλωσης ατυχήματος εκ μέρους του ασφαλισμένου να έχει ολοκληρώσει τη διαδικασία διακανονισμού της ζημιάς. Η μη συμμόρφωση του ασφαλιστή προς





την υποχρέωση αυτή επισύρει τις προβλεπόμενες κυρώσεις ανάκλησης άδειας λειτουργίας.

Πολλοί είναι ωστόσο οι καταναλωτές που διαμαρτύρονται για **σημαντικές καθυστερήσεις στην αποκατάσταση προκληθεισών εξ ατυχήματος ζημιών**, που υπερβαίνουν κατά πολύ την προθεσμία των τριάντα (30) ημερών από τη δήλωση του ατυχήματος που ορίζει η παρ. 6 του άρθρου 6 στον ασφαλιστή για να προβαίνει στην ολοκλήρωση του διακανονισμού της ζημιάς.

Άλλες, σχετικές με τον κλάδο των ασφαλιστικών εταιρειών καταγγελίες που έχουν υποβληθεί στον ΣΤΚ αφορούν τη **μη καταβολή πλήρους αποζημίωσης ποσών που αντιστοιχούν στα τιμολόγια επισκευής αυτοκινήτων** για ζημιές που προκλήθηκαν από οδηγό που έκανε θετική δήλωση στην ασφαλιστική εταιρεία του. Και στις περιπτώσεις αυτές, ο ΣΤΚ ακολούθησε την προβλεπόμενη διαδικασία, καλώντας σε ακρόαση τα εμπλεκόμενα μέρη με στόχο την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς.

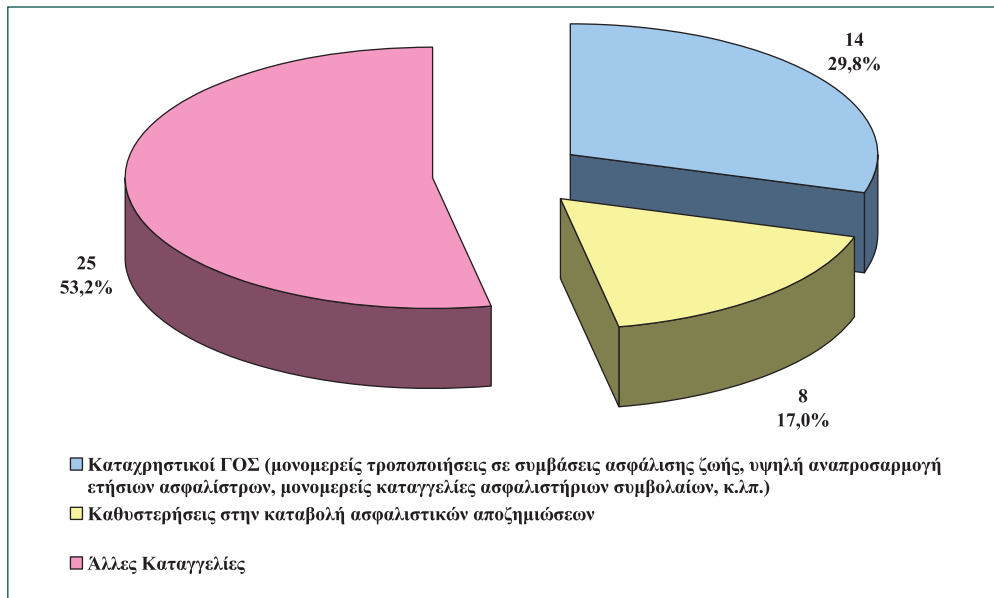
Έχουν υπάρξει ακόμη αιτιάσεις για τη **μη επισκευή ζημιών σε αυτοκίνητα που ενεπλάκησαν σε τροχαίο ατύχημα**, αλλά και για **άρνηση κάλυψης υλικών ζημιών** σύμφωνα με τους επίσημους πίνακες αξιών του Υπουργείου Ανάπτυξης, στο οποίο ο ΣΤΚ έχει διαβιβάσει τις σχετικές καταγγελίες.

Καταναλωτές διαμαρτύρονται, επιπλέον, για **την επιφύλαξη εταιρειών να υπαγάγουν προκληθείσες εκ τροχαίου ατυχήματος ζημιές στην**

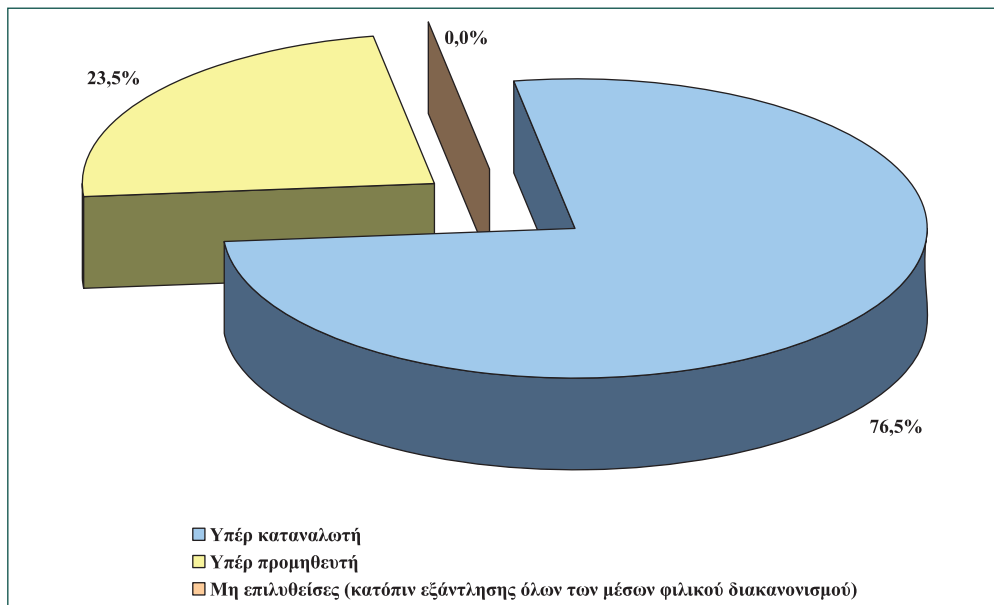
**ευνοϊκή διαδικασία του Φιλικού Διακανονισμού**. Στις περιπτώσεις αυτές, ο ΣΤΚ πληροφόρησε τους πολίτες για τον χαρακτήρα της διαδικασίας φιλικού διακανονισμού ζημιών ως μιας συμφωνίας μεταξύ ορισμένων μόνο ασφαλιστικών εταιρειών προς εξυπηρέτηση του καταναλωτή, η οποία ισχύει κατά κανόνα μόνο για περιπτώσεις χωρίς σωματικές βλάβες και προβλέπει ανώτατο όριο αποζημίωσης.

Τέλος, έχουν υποβληθεί ενώπιον της Αρχής αρκετές αναφορές που αφορούν άρνηση ικανοποίησης αξιώσεων ατόμων που έχουν εμπλακεί σε τροχαία ατυχήματα και στρέφονται όχι κατά των ασφαλιστικών εταιρειών στις οποίες είναι οι ίδιοι ασφαλισμένοι, αλλά κατά των ασφαλιστικών εταιρειών στις οποίες είναι ασφαλισμένοι οι οδηγοί που, κατά δήλωσή τους, προκάλεσαν το ατύχημα.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο ΣΤΚ θεωρεί ότι δεν υπάρχει αρμοδιότητα παρέμβασης του βάσει του άρθρου 3 του ιδρυτικού του νόμου 3297/2004, αφού δεν πρόκειται για καταναλωτική διαφορά ελλείψει συμβατικής σχέσης μεταξύ του ζημιωθέντος από το ατύχημα καταναλωτή και του ασφαλιστή του φερομένου ως υπαιτίου τη σύγκρουσης οδηγού, οπότε ο ΣΤΚ διαβιβάζει τον φάκελο στην αρμόδια εποπτική Αρχή (Υπουργείο Ανάπτυξης).



Γράφημα 18: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Γράφημα 19: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

## 7. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

### 7.1 Ταξιδιωτικά γραφεία

Στον τομέα των οργανωμένων ταξιδιών και εκδρομών, οι συνηθέστερες διαμαρτυρίες απορρέουν από **την αναιτιολόγητη και απροειδοποίητη αλλαγή ουσιαστικών στοιχείων** (ώρα άφιξης ή αναχώρησης, ξενοδοχείο διαμονής, συνολικό κόστος ταξιδιωτικού πακέτου, κ.λπ.) τέτοιων συμβάσεων. Εφόσον διερευνηθεί η βασιμότητα αυτών, τέτοιου είδους απροειδοποίητες αλλαγές ισοδυναμούν, βάσει του άρθρου 2, παρ. 7 του ν. 2251/1994, με μονομερή τροποποίηση της σύμβασης από τον προμηθευτή για λόγους των οποίων η σπουδαιότητα και το ειδικό βάρος δεν φαίνεται να εξηγούνται στους πελάτες, ώστε είτε η σύμβαση να τροποποιηθεί με τη συγκατάθεσή τους είτε να αποφασίσουν ότι πλέον δεν τους συμφέρει και να υπαναχωρήσουν από αυτή.

Πιο συγκεκριμένα, όταν πριν από την αναχώρηση ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει σε σημαντικό βαθμό ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, πρέπει να τα γνωστοποιήσει το γρηγορότερο δυνατό στον καταναλωτή. Ο τελευταίος δικαιούται, βάσει της παρ. 5 του άρθρου 4 του Π.Δ. 339/1996 (ΦΕΚ Α' 225/11-09-1996), είτε να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να υποστεί κυρώσεις είτε να αποδεχθεί μια τροποποιητική πράξη της σύμβασης, με αναπροσαρμογή των τροποποιήσεων στις τιμές.

Αρκετές είναι και οι διαμαρτυρίες

καταναλωτών προς τον ΣΤΚ περί **πλημμελούς εφαρμογής των ταξιδιωτικών προγραμμάτων**, ήτοι μη πραγματοποίηση συγκεκριμένων τουριστικών δραστηριοτήτων που διαφημίζονταν ως υπηρεσίες προς παροχή σε ταξιδιωτικά πακέτα. Το εδάφιο ι' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 δεσμεύει τους προμηθευτές να εκτελούν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους, εκτός αν κάποιος σπουδαίος λόγος υποδεικνύει το αντίθετο. Η παρ. 2β του άρθρου 5 του Π.Δ. 339/1996 ορίζει αυτούς τους σπουδαίους λόγους ως: **(α)** παραλείψεις για τις οποίες ευθύνεται αποκλειστικά ο καταναλωτής, **(β)** παραλείψεις για τις οποίες ευθύνεται αποκλειστικά τρίτο πρόσωπο, ξένο προς την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στη σύμβαση και οι συμβαλλόμενοι δεν θα μπορούσαν να τις προβλέψουν ή να τις αποτρέψουν, και **(γ)** παραλείψεις που οφείλονται σε ανώτερη βία.

Σε κάθε περίπτωση, κάθε περιγραφή οργανωμένου ταξιδιού δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει απατηλές ενδείξεις (παρ. 1, άρθρο 3, Π.Δ. 339/1996), ήτοι κάθε πληροφορία σχετικά με τον προορισμό, τα μέσα μεταφοράς, τον τύπο του καταλύματος, τα παρεχόμενα γεύματα, το δρομολόγιο, και όλες οι πληροφορίες γενικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι ακριβείς, να περιλαμβάνονται στα διαφημιστικά φυλλάδια ή στα άλλα μέσα προώθησης του εμπορικού μηνύματος και να δεσμεύουν τον προμηθευτή, εκτός εάν τυχόν μεταβολές που επέλθουν κοινοποιηθούν στον καταναλωτή εγγράφως και εγκαίρως. Για όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις που δεν εμπίπτουν στους ως άνω

περιγραφόμενους σπουδαιούς λόγους, ο διοργανωτής και ο πωλητής ευθύνονται εις ολόκληρον σε αποζημίωση απέναντι στον καταναλωτή για τη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση, άσχετα αν οι υποχρεώσεις αυτές πρόκειται να εκτελεστούν από τους ίδιους ή από άλλους που παρέχουν υπηρεσίες (προστηθέντες ή βοηθούς εκπλήρωσης). Τέτοιοι είναι κυρίως τοπικά ταξιδιωτικά πρακτορεία στον τόπο προορισμού των τουριστών, τα οποία επιλέγονται από τον διοργανωτή του ταξιδιού προκειμένου να συντονισθεί καλύτερα το πρόγραμμα. Οι υποχρεώσεις αυτές προκύπτουν από τον συνδυασμό των διατάξεων του άρθρου 8 του ν. 2251/94, το άρθρο 5 του Π.Δ. 339/1996, όπως και από τις διατάξεις περί αμφοτεροβαρών συμβάσεων του Αστικού Κώδικα (άρθρα 374 επ. περί αδυναμίας παροχής, υπερημερίας, υπαναχώρησης).

Στην περίπτωση αντισυμβατικής συμπεριφοράς των βοηθών εκπλήρωσης, ο διοργανωτής ή και ο πωλητής ευθύνονται για τις υπαίτιες πράξεις ή παραλήψεις αυτών. Ευθύνονται και λόγω της υπαιτιότητας των δικών τους οργάνων, τα οποία συνεργάστηκαν με ακατάλληλο πρακτορείο για την εκπλήρωση της παροχής τους. Η τελευταία αυτή περίπτωση συνιστά αθέτηση της υποχρέωσης για πρόνοια και προστασία των συμφερόντων των αντισυμβαλλόμενων (τουριστών-καταναλωτών), που απορρέει από τη συναλλακτική καλή πίστη και τα χρηστά ήθη (άρθρα 281 και 288 του

Αστικού Κώδικα)<sup>26</sup>. Στις περιπτώσεις πλημμελούς εκπλήρωσης είναι σημαντικό ότι προβλέπεται ποσοτικός περιορισμός της αποζημίωσης με βάση τις περί ευθύνης διατάξεις των διεθνών συμβάσεων που δεσμεύουν τη χώρα. Επίσης, δεν αποκλείεται και η χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, εφόσον επήλθε παράνομη και υπαίτια προσβολή προσωπικότητας<sup>27</sup>.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει επίσης αποδέκτης της καταγγελίας ότι ταξιδιωτικά γραφεία **αρνούνται να επιστρέψουν το συνολικό τίμημα που καταβλήθηκε για την πραγματοποίηση εκδρομής στο εξωτερικό**, στην οποία όμως τελικά οι καταναλωτές δεν κατόρθωσαν να συμμετάσχουν για λόγους ανώτερης βίας (ζήτημα υγείας) που έκαναν την εμφάνισή τους κυριολεκτικά την τελευταία στιγμή (πριναπότηνεπιβίβαση στο αεροπλάνο). Στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές κωλύονται να συμμετάσχουν σε οργανωμένο ταξίδι, πέραν των προβλεπόμενων συμβατικών όρων που έχουν υπογραφεί από τα δύο μέρη (εφόσον οι ΓΟΣ που περιέχονται στη σύμβαση δεν είναι καταχρηστικοί), προβλέπεται το δικαίωμα να εκχωρούν την κράτησή τους, αφού ενημερώσουν τον διοργανωτή ή τον πωλητή πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία αναχώρησης. Υπάρχει, με άλλα λόγια, η πρόβλεψη της μεταβίβασης του σχετικού δικαιώματος σε τρίτο πρόσωπο που πληροί τις προϋποθέσεις του οργανωμένου ταξιδιού.

26. Βλέπε ΔΕΚ Υποθ. C-168/2000 12-03-2002 «Simon Leither κατά TUI Deutschland GmbH & Co», ΚΓ ΔΕΕ2002.

27. Βλέπε Ιωάννης Κ. Καράκωστας, 2002, Προστασία του Καταναλωτή – Ν. 2251/1994, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.

## 7.2 Αεροπορικές εταιρείες

Οι αερομεταφορές αποτελούν επίσης εστία καταναλωτικών διαφορών. Καταναλωτές έχουν παραπονεθεί στον ΣΤΚ για **μερική/ολική απώλεια ή καταστροφή των αποσκευών τους μετά το πέρας προγραμματισμένων πτήσεων.**

Η διεθνής αεροπορική μεταφορά και η ευθύνη του αερομεταφορέα διέπεται από ένα πλέγμα διεθνών συμβάσεων που έχουν κυρωθεί με νόμους, όπως η Σύμβαση της Βαρσοβίας της 29-01-1930, η οποία κυρώθηκε στην Ελλάδα με το ν. δ. 596/1937, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε: **(α)** με το από 28-09-1955 Πρωτόκολλο της Χάγης, το οποίο κυρώθηκε στην Ελλάδα με το ν. δ. 4395/1964, **(β)** με την από 18-09-1961 συμπληρωματική Σύμβαση της Γουαδαλαχάρας, η οποία κυρώθηκε με το ν. δ. 766/1971, **(γ)** με το από 08-03-1971 Πρωτόκολλο της Γουατεμάλας και τα τέσσερα από 25-09-1975 Πρωτόκολλα του Μόντρεαλ (άπαντα τα εν λόγω Πρωτόκολλα κυρώθηκαν στην Ελλάδα με το ν. δ. 1778/1988), και **(δ)** με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ της 28-09-1999. Ειδικότερα, δε, όσον αφορά αεροπορικές μεταφορές επιβατών και αποσκευών εντός της Κοινότητας, ισχύει ο Κανονισμός ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002, ο οποίος ισχύει από 30-05-2002 και τροποποίησε τον Κανονισμό ΕΚ αριθμ. 2027/1997 του Συμβουλίου της 9<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 1997.

Από τις συνδυασμένες διατάξεις των παραπάνω νόμων προκύπτει ότι ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη

ζημία που επήλθε στην περίπτωση καταστροφής, απώλειας ή φθοράς των καταχωρημένων «αποσκευών», όταν το γεγονός που προκάλεσε τη ζημία συνέβη κατά τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς. Από δε την παρ. 4 του ίδιου άρθρου προκύπτει ότι η αεροπορική μεταφορά περιλαμβάνει την περίοδο κατά την οποία οι αποσκευές ή τα εμπορεύματα βρίσκονται υπό τη φύλαξη του μεταφορέα, είτε στο αεροδρόμιο είτε επί του αεροσκάφους είτε σε οποιονδήποτε χώρο (σε περίπτωση προσγείωσης έξω από τον χώρο ενός αεροδρομίου).

Σε ό,τι αφορά τη ζημία που προκαλείται από την απώλεια ή την καταστροφή εμπορευμάτων, ο μεταφορέας, ευθύνεται εκ μόνου του λόγου ότι το γεγονός που προκάλεσε τη ζημία έγινε κατά τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς, ανεξαρτήτως πταίσματος αυτού.

Ο μεταφορέας απαλλάσσεται μόνο αν επικαλεστεί και αποδείξει ότι η καταστροφή, η απώλεια ή η φθορά του εμπορεύματος προέρχεται αποκλειστικά από την ποιότητα ή ατέλεια του ίδιου του εμπορεύματος ή από την ελαττωματική συσκευασία αυτού από άτομο διάφορο του μεταφορέα ή των υπαλλήλων του ή από πράξη πολέμου ή ένοπλη συμπλοκή ή από πράξη της δημόσιας Αρχής που τελείται σε σχέση με την είσοδο, την έξοδο ή τη διαμετακόμιση του εμπορεύματος. Απαλλάσσεται, επίσης, αν αποδείξει ότι έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή της ζημίας ή, σύμφωνα προς το άρθρο 21, αν αποδείξει υπαιτιότητα εκείνου του ατόμου που ζητεί την αποκατάσταση

της ζημίας.

Περαιτέρω, από τη διάταξη του άρθρου 22, παρ. 2, εδ. β' της ίδιας Συμβάσεως της Βαρσοβίας, το οποίο προστέθηκε με το ως άνω υπ' αριθμ. «4» Πρωτόκολλο του Μόντρεαλ, προκύπτει ότι κατά τη μεταφορά εμπορευμάτων η ευθύνη του μεταφορέα περιορίζεται στο ποσόν των 17 Ειδικών Τραβηχτικών Δικαιωμάτων (ΕΤΔ) ανά χιλιόγραμμο, εκτός αν ο αποστολέας έχει κάνει κατά τη στιγμή της παράδοσης του δέματος στον μεταφορέα ειδική εκδήλωση ενδιαφέροντος κατά την παράδοση στον τόπο προορισμού και έχει πληρώσει ενδεχόμενο πρόσθετο φόρο.

Ο υπολογισμός του Ειδικού Τραβηχτικού Δικαιώματος και η μετατροπή του σε εθνικό νόμισμα γίνεται σε περίπτωση δικαστικής απόφασης, σύμφωνα με την τιμή αυτών των νομισμάτων σε Ειδικό Τραβηχτικό Δικαίωμα κατά την ημερομηνία της δίκης, δηλαδή τον χρόνο της (πρώτης) συζήτησης της αγωγής.

Κατά το άρθρο 3, παρ. 3 της Σύμβασης του Μόντρεαλ του 1999, ο μεταφορέας παραδίδει στον επιβάτη αναγνωριστικό απόκομμα για κάθε αποσκευή που πέρασε από έλεγχο. Κατά την παρ. 4 του ιδίου άρθρου, δίνεται στον επιβάτη γραπτό σημείωμα όπου αναγράφεται ότι η παρούσα σύμβαση, στις περιπτώσεις εφαρμογής της, διέπει και μπορεί να περιορίσει την ευθύνη των μεταφορέων σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού και καταστροφής ή απώλειας αποσκευής ή καθυστέρησης. Η διατύπωση των άρθρων 3 και 4 της Σύμβασης της Βαρσοβίας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι

το εισιτήριο και το δελτίο αποσκευών δεν τάσσονται ως αποδεικτικοί τύποι της συμβάσεως υπό την έννοια του άρθρου 394, παρ. 2 ΚΠολΔ, αλλά συνιστούν έγγραφα που απλώς διευκολύνουν την απόδειξη της σύμβασης (ΕφΘεσ. 3532/88 Αρμ 43, 769).

Ως προς τις αποσκευές, το δελτίο αποσκευών αποτελεί εκ πρώτης όψεως απόδειξη της καταγραφής τους και των όρων της σύμβασης μεταφοράς (άρθρο 4, παρ. 2 της Σύμβασης της Βαρσοβίας). Επίσης, οι εγγραφές του δηλωτικού αποτελούν μαχητό τεκμήριο, αν μεν αφορούν στο βάρος, τις διαστάσεις, τη συσκευασία των δεμάτων και στον αριθμό τους. Αν όμως αφορούν στην ποσότητα, τον όγκο και στην κατάσταση του εμπορεύματος, αποτελούν μαχητό τεκμήριο μόνο εφόσον ο έλεγχος αυτών έγινε με παρουσία του αποστολέα και το γεγονός αυτό βεβαιώνεται στο δηλωτικό (φορτωτική) ή αν πρόκειται για εγγραφές που αφορούν στη φανερή κατάσταση του εμπορεύματος (άρθρο 11 Συμβάσεων Βαρσοβίας και Μόντρεαλ). Η απόδειξη του αντιθέτου θα γίνει σύμφωνα με τους κανόνες περί απόδειξης του εφαρμοστέου εθνικού Δικαίου, κατά τον ορισμό του άρθρου 28, παρ. 2 της Σύμβασης της Βαρσοβίας και του άρθρου 33, παρ. 4 της Σύμβασης του Μόντρεαλ («Τα διαδικαστικά θέματα διέπονται από το Δίκαιο του επιληφθέντος της υποθέσεως δικαστηρίου»). Κατ' εφαρμογή των ιδίων παραπάνω διατάξεων, με όλα τα νόμιμα αποδεικτικά μέσα του εφαρμοστέου εθνικού Δικαίου θα αποδειχθεί η σύμβαση και οι όροι μεταφοράς, όταν δεν έχει εκδοθεί τίτλος. Έτσι, δεν εφαρμόζονται οι περιορισμοί του ΚΠολΔ



(393 επ.) για την απόδειξη δικαιοπραξίας, για την οποία το έγγραφο ορίζεται ως αποδεικτικός ή συστατικός τύπος.

Σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 4 του Κανονισμού ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002, η ευθύνη ενός Κοινοτικού αερομεταφορέα έναντι επιβατών και των αποσκευών τους διέπεται από όλες τις διατάξεις της Σύμβασης του Μόντρεαλ σχετικά με την εν λόγω ευθύνη. Ως αποσκευή, κατά το άρθρο 17 της Σύμβασης του Μόντρεαλ, νοείται τόσο μια αποσκευή που έχει περάσει από έλεγχο όσο και μια αποσκευή που δεν έχει περάσει από έλεγχο, υπό την επιφύλαξη αντίθετων διατάξεων. Έτσι, κατά το άρθρο 17 της Σύμβασης του Μόντρεαλ του 1999, ο μεταφορέας ευθύνεται για τη ζημία που προκαλείται σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας ή βλάβης αποσκευών που είχαν περάσει από σχετικό έλεγχο, υπό τον όρο ότι το συμβάν που προκάλεσε την καταστροφή, την απώλεια ή τη βλάβη σημειώθηκε επί του αεροσκάφους ή κατά τη διάρκεια οιασδήποτε περιόδου κατά την οποία οι ελεγχθείσες αποσκευές βρίσκονταν υπό την ευθύνη του μεταφορέα. Ωστόσο, ο μεταφορέας δεν ευθύνεται στο μέτρο που η ζημία προκλήθηκε εξαιτίας ενδογενούς ελαττώματος, της ποιότητας ή κάποιας ατέλειας της αποσκευής. Σε περίπτωση που οι αποσκευές, ιδίως τα προσωπικά είδη, δεν έχουν περάσει από έλεγχο, ο μεταφορέας ευθύνεται εφόσον η ζημία προκαλείται εξ υπαιτιότητάς του ή εξ υπαιτιότητας των υπαλλήλων ή των πρακτόρων του (βλ. ΑΠ 1780/2006, ΕφΑθ 375/2006, ΕφΑθ 1285/1996, ΕφΘεσ 617/1988, ΕφΘεσ 3238/1987).

Κατά το άρθρο 22, παρ. 2 της Σύμβασης του Μόντρεαλ του 1999, όσον αφορά τη μεταφορά αποσκευών, η ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, φθοράς ή καθυστέρησης καταγραμμένων ή μη αποσκευών περιορίζεται στο ποσό των 1.000 ΕΤΔ για κάθε επιβάτη (ο υπολογισμός του Ειδικού Τραβηχτικού Δικαιώματος και η μετατροπή του γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 της Σύμβασης της Βαρσοβίας και κατά τα οριζόμενα από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο), εκτός εάν ο επιβάτης κατά την παράδοση των ελεγμένων αποσκευών στον μεταφορέα υποβάλει ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού και εφόσον καταβάλει ενδεχομένως συμπληρωματικό φόρο. Στην περίπτωση αυτή, ο μεταφορέας υποχρεούται στην καταβολή ποσού που δεν υπερβαίνει το δηλωθέν ποσόν, εκτός εάν αποδείξει ότι το ποσόν είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό ασφαλιστικό συμφέρον του επιβάτη για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού. Κατά το άρθρο 1, παρ. 5 του Κανονισμού ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002, το συμπληρωματικό ποσόν που μπορεί να ζητήσει Κοινοτικός αερομεταφορέας όταν ένας επιβάτης κάνει ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής του στον τόπο προορισμού βασίζεται σε τιμολόγιο συνδεδεμένο με τα πρόσθετα έξοδα που συνεπάγεται η μεταφορά και η ασφάλιση της αποσκευής, τα οποία υπερβαίνουν τα έξοδα για αποσκευές που τιμώνται έως το όριο ευθύνης. Το τιμολόγιο διατίθεται

στους επιβάτες, εφόσον το ζητήσουν.

Επιπροσθέτως των απαιτήσεων πληροφόρησης που ορίζονται στην παρ. 1 του Κανονισμού ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002, όλοι οι Κοινοτικοί αερομεταφορείς παρέχουν γραπτώς σε κάθε επιβάτη για κάθε αεροπορική μεταφορά που παρέχεται ή αγοράζεται στην Κοινότητα: **(α)** το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα, εφόσον υπάρχει, που ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού, **(β)** το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα που ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας ή φθοράς της αποσκευής, παράλληλα με την ειδοποίηση ότι αποσκευές αξίας μεγαλύτερης του ορίου αυτού θα πρέπει να υποδεικνύονται στον αερομεταφορέα κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων ή να ασφαρίζονται πλήρως από τον επιβάτη πριν από το ταξίδι, **(γ)** το όριο ευθύνης του αερομεταφορέα που ισχύει για τη συγκεκριμένη πτήση σε περίπτωση ζημίας λόγω καθυστέρησης (άρθρο 1, παρ. 8, εδάφιο 2 του Κανονισμού ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002).

Το εδάφιο 3 του άρθρου 1 του ως άνω Κανονισμού ορίζει ειδικότερα ότι για όλες τις μεταφορές που εκτελούνται από Κοινοτικούς αερομεταφορείς, τα όρια που αναγράφονται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις πληροφόρησης των παραγράφων 1 και 2, είναι εκείνα που ορίζει ο παρών Κανονισμός, εκτός εάν ο Κοινοτικός αερομεταφορέας εκούσια

εφαρμόζει υψηλότερα όρια. Για όλες τις μεταφορές που εκτελούνται από μη Κοινοτικούς αερομεταφορείς, οι παρ. 1 και 2 εφαρμόζονται μόνο για τη μεταφορά προς, από ή εντός της Κοινότητας. Τέλος, κατά την παρ. 10 του άρθρου 1 του Κανονισμού ΕΚ αριθμ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13<sup>ης</sup> Μαΐου 2002 και στο παράρτημα αυτού που αφορά την καθυστέρηση, καταστροφή, απώλεια ή φθορά αποσκευών, ισχύουν τα εξής: **(α)** σε περίπτωση καθυστέρησης των αποσκευών, ο αερομεταφορέας ευθύνεται για τις ζημίες, εκτός εάν έλαβε όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφευχθεί η καθυστέρηση ή εκτός εάν ήταν αδύνατον να λάβει τα μέτρα αυτά. Η ευθύνη λόγω καθυστέρησης αποσκευών περιορίζεται στα 1.000 ΕΤΔ (κατά προσέγγιση ποσόν σε τοπικό νόμισμα), **(β)** σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας ή φθοράς αποσκευών, ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος μέχρι του ποσού των 1.000 ΕΤΔ. Σε περίπτωση που οι αποσκευές έχουν παραδοθεί κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων, ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος ακόμα κι αν η ζημία δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, εκτός εάν η αποσκευή έφερε ελάττωμα. Σε περίπτωση που οι αποσκευές δεν έχουν παραδοθεί κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων, ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος μόνο εφόσον η ζημία οφείλεται σε υπαιτιότητά του. Ένας επιβάτης μπορεί να τύχει υψηλότερου ορίου ευθύνης, εφόσον κάνει ειδική δήλωση στο αργότερο κατά την παράδοση των αποσκευών κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων και εφόσον πληρώσει ένα συμπληρωματικό ποσόν.

Κάθε συμφωνία που τείνει προς απαλλαγή του διεθνούς αεροπορικού μεταφορέα από την ευθύνη αυτού ή περιορισμό αυτής κάτω από τα όρια που θέτει η Σύμβαση της Βαρσοβίας είναι άκυρη και ανίσχυρη (άρθρο 23). Η ακυρότητα αυτή περιορίζεται στη συμφωνία αυτή καθ' αυτή και όχι σε όλη τη σύμβαση μεταφοράς. Η δε ανωτέρω ακυρότητα των συμφωνιών περί απαλλαγής ή περιορισμού της ευθύνης του μεταφορέα δεν καταλαμβάνει, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 23 της Σύμβασης, τις συμφωνίες απαλλαγής ή περιορισμού της ευθύνης του μεταφορέα που αφορούν απώλεια ή ζημία οφειλόμενη στη φύση ή σε ενυπάρχον ελάττωμα του πράγματος. Τέλος, η ανωτέρω ακυρότητα των συμφωνιών περί απαλλαγής ή περιορισμού της ευθύνης του διεθνούς αεροπορικού μεταφορέα καλύπτει όλες τις σχετικές συμφωνίες, είτε αφορούν ζημία από απώλεια ή βλάβη των πραγμάτων είτε καθυστέρηση κατά τη μεταφορά.

Μέσω άλλης καταγγελίας καταναλωτή γνωστοποιήθηκε στην Αρχή μας ότι **τα εισιτήρια μεταφοράς επιβατών που εκδίδει συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία του εξωτερικού που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα δεν αναγράφουν το κόστος ανά κιλό για υπέρβαρες αποσκευές** (δηλαδή, αποσκευές που υπερβαίνουν το μέγιστο επιτρεπόμενο μεταφερόμενο δωρεάν βάρος). Η ασάφεια αυτή καθιστά, σε περίπτωση υπέρβαρου, το συνολικό τίμημα που καλούνται να καταβάλουν οι επιβάτες-καταναλωτές αόριστο και δύσκολο να προσδιοριστεί με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση

(εδάφιο ια', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994). Η συγκεκριμένη πληροφορία περιλαμβάνεται βέβαια στην ιστοσελίδα της εταιρείας, **όχι όμως στην Ελληνική γλώσσα.**

Επί συμβάσεων που καταρτίζονται στην Ελλάδα, προκειμένου οι καταναλωτές να λαμβάνουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους, οι γενικοί όροι συναλλαγών (ΓΟΣ) πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην Ελληνική γλώσσα. Από το κείμενο ωστόσο του νόμου (άρθρο 2, παρ. 2 του ν. 2251/1994) προκύπτει ότι ο κανόνας της διατύπωσης των ΓΟΣ στην Ελληνική γλώσσα αναφέρεται μόνο στις εθνικές συναλλαγές και δεν ισχύει αν πρόκειται περί διεθνούς συναλλαγής, δηλαδή περί συναλλαγής η οποία είτε λόγω υπηκοότητας των συναλλασσόμενων (υποκειμενικό στοιχείο) είτε λόγω του τόπου καταρτισμού εκτέλεσης κ.λπ. της σύμβασης (αντικειμενικό στοιχείο) συνδέεται και με αλλοδαπή έννομη τάξη. Στις πιο πάνω περιπτώσεις δεν υπάρχει κανόνας που να καθορίζει a priori τη γλώσσα σύνταξης των ΓΟΣ.

Η ενσωμάτωση ή μη συγκεκριμένων ΓΟΣ σε μια διεθνή σύμβαση κρίνεται ad hoc με βάση πρωτίστως τη γλώσσα της κυρίας σύμβασης. Καταρχήν, θα πρέπει η γλώσσα των ΓΟΣ να ακολουθεί τη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Τα διεθνή συναλλακτικά ήθη και η καλή πίστη επιβάλλουν στον χρήστη να μεταφράζει τους όρους μεταφοράς στη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Από τον ανωτέρω κανόνα εξαιρούνται βεβαίως οι περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες οι ΓΟΣ είτε αποτελούν όρους διεθνών συμβάσεων (π.χ. Σύμβαση της

Βαρσοβίας) που είναι διατυπωμένες σε γλώσσα διεθνών συναλλαγών, όπως είναι η Αγγλική, είτε όταν λόγω της φύσης της σύμβασης και των συγκεκριμένων συνθηκών η εκ μέρους του καταναλωτή γνώση άλλης γλώσσας από εκείνη της κύριας σύμβασης είναι αξιόσιμη και δεν αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης.

Για παράδειγμα, η χρήση ΓΟΣ διατυπωμένων στην Αγγλική γλώσσα σε διεθνή σύμβαση στην οποία η κύρια γλώσσα είναι η Γερμανική δεν αποκλείει οπωσδήποτε την ένταξή τους στην κύρια σύμβαση, αν στη συγκεκριμένη συναλλαγή λόγω του είδους της ή λόγω της διεθνούς εμπορικής εμπειρίας των συμβαλλομένων μερών η Αγγλική γλώσσα θεωρείται διεθνώς γνωστή και αποδεκτή. Επίσης, αν η χρήση ΓΟΣ που είναι διατυπωμένοι σε άλλη γλώσσα από εκείνη της κύριας σύμβασης συνδυάζεται με ρήτρα διεθνούς διαιτησίας, η οποία αποτελεί τον κανόνα στον συγκεκριμένο κύκλο συναλλασσόμενων ή την αρχή σε ορισμένου είδους διεθνείς συναλλαγές, δεν αποκλείεται παρ' όλα αυτά η ένταξη των ΓΟΣ στη συγκεκριμένη σύμβαση.

Ως συνέπεια, γενικοί όροι συναλλαγών για τους οποίους δεν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εντάξεως δεν καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης και, σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ. 1 του ν. 2251/1994, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή. Κατά τα λοιπά, η σύμβαση παραμένει καταρχήν έγκυρη και το περιεχόμενό της ρυθμίζεται από τους συναφείς κανόνες ενδοτικού Δικαίου<sup>28</sup>.

Κατά το ως άνω άρθρο, «οι ΓΟΣ δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στερήσε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους». Κατά την πρώτη προϋπόθεση (υπόδειξη των ΓΟΣ και εξασφάλιση δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους από την πλευρά του προμηθευτή), η υπόδειξη πρέπει να είναι ρητή, με την έννοια ότι ο προμηθευτής οφείλει να επιστήσει την προσοχή του καταναλωτή και να του επισημάνει κατά τρόπο που να μην εγείρει αμφιβολίες ότι η σύμβαση συνάπτεται υπό συγκεκριμένους ΓΟΣ. Οι ΓΟΣ εκτυπώνονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης.

Για την ενσωμάτωσή τους στη σύμβαση δεν αρκεί ωστόσο μόνο η υπόδειξή τους, αλλά απαιτείται επιπλέον η παροχή στον καταναλωτή της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους. Προς τον σκοπό αυτό, ο χρήστης των ΓΟΣ φέρει το βάρος να εξασφαλίσει στον αντισυμβαλλόμενο τη δυνατότητα να αποκτήσει γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ και όχι απλώς να πληροφορηθεί την ύπαρξή τους.

Περαιτέρω, βάσει του άρθρου 2, παρ. 2 του ν. 2251/1994, οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τους όρους διεθνών συναλλαγών. Προκειμένου

<sup>28</sup>. Βλέπε σχετικά τη σύσταση «Καταβολή λειτουργικών εξόδων συντήρησης των χρονομεριδίων στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης (15 Μαΐου 2007)» που παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης.

ο Έλληνας καταναλωτής να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ, αυτοί θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι σε γλώσσα κατανοητή σε αυτόν. Τέτοια γλώσσα θεωρείται κατά τεκμήριο η Ελληνική.

## Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Οι καταναλωτές θα πρέπει να διαθέτουν στοιχειώδη ενημέρωση για την ευθύνη του αερομεταφορέα προς αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας αποσκευών ή εμπορευμάτων. Η διοίκηση των Ελληνικών αερολιμένων θα πρέπει να συμβάλλει με ειδικά φυλλάδια στη διαδικασία ενημέρωσης του επιβατικού κοινού. Κάθε αλλοδαπός αερομεταφορέας που συναλλάσσεται στην Ελλάδα θα πρέπει, για λόγους διαφάνειας, να αναλαμβάνει το έργο μετάφρασης των γενικών όρων συναλλαγών των συμβάσεων αεροπορικής μεταφοράς στην Ελληνική γλώσσα.

### 7.3 Ξενοδοχεία

Σημαντική είναι η σχετική με ξενοδοχειακές μονάδες αναφορά που έχει υποβληθεί στα γραφεία της Αρχής μας από συμβαλλόμενους σε χρονομεριστικές μισθώσεις ακινήτων (time sharing).

Κατά τη διάταξη του άρθρου 1, παρ. 1, εδάφιο α' του ν. 1652/1986 «περί της σύμβασης χρονομεριστικής μισθώσεως και της ρυθμίσεως συναφών θεμάτων» (ΦΕΚ Α' 167/30-10-1986), σε συνδυασμό με το Π.Δ. 82/1999, με τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης ο εκμισθωτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραχωρεί κατ' έτος στον

μισθωτή κατά τη διάρκεια της σύμβασης τη χρήση τουριστικού καταλύματος και να παρέχει σε αυτόν συναφείς υπηρεσίες για καθορισμένο από τη σύμβαση χρονικό διάστημα. Από την άλλη, ο μισθωτής υποχρεούται να καταβάλει το μίσθωμα που συμφωνήθηκε. Η χρονομεριστική μίσθωση καταρτίζεται με συμβολαιογραφικό έγγραφο για χρονικό διάστημα τριών (3) έως εξήντα (60) ετών και υποβάλλεται σε μεταγραφή, ο τύπος δε αυτός είναι συστατικός.

Καταναλωτές καταγγέλλουν στον ΣΤΚ την **αύξηση πάνω από τον ρυθμό μεταβολής του τιμαρίθμου και του πληθωρισμού του ποσού που καλούνται να καταβάλουν ετησίως στον εκμισθωτή** για την κάλυψη όλων των λειτουργικών δαπανών πάγιας συντήρησης, διακόσμησης και καθαρισμού του ακινήτου που έχουν μισθώσει βάσει των διατάξεων του άρθρου 1 του ν. 1652/1986. Πιο συγκεκριμένα, η καταγγελία αφορά στην αξίωση εκ μέρους της εκμισθώτριας εταιρείας για την καταβολή, πέραν των ετησίως καταβαλλόμενων λειτουργικών εξόδων, και εξόδων ανακαίνισης των χρονομεριδίων.

Τέτοιου είδους αυξήσεις αποφασίζονται σε γενικές συνελεύσεις χρονομισθωτών, κατά το άρθρο 7 της ΑΥφυπΕθνΟικ Α9953/ΔΙΟΝΟΣΕ/1789/11-12-1987 (ΦΕΚ Β' 719/15-12-1987), με ποσοστό συμμετοχής και του εκμισθωτή αντίστοιχο στις χρονικές περιόδους που δεν έχει εκμισθώσει. Παρατηρείται ωστόσο το άτοπο φαινόμενο, το οποίο αποβαίνει σε βάρος των καταναλωτών, η **εκμισθώτρια εταιρεία να εκμισθώνει**

**περιορισμένο μόνο αριθμό χρονομεριδίων ή για περιορισμένο χρονικό διάστημα προκειμένου να συγκεντρώνει πάντα την πλειοψηφία και να εξασφαλίζει έτσι το δικαίωμα λήψης αποφάσεων.**

Πολλές από αυτές τις αποφάσεις σχετίζονται με τη σημαντική αύξηση του αντιτίμου που καλούνται να καταβάλλουν οι καταναλωτές, με το πρόσχημα των απαραίτητων επισκευαστικών παρεμβάσεων που πρέπει να γίνουν βάσει του άρθρου 2 της ως άνω αναφερόμενης Υπουργικής Απόφασης του 1987 εκ μέρους του εκμισθωτή για τη διατήρηση της καλής κατάστασης του ακινήτου, στο πλαίσιο της συμβατικής υποχρέωσής του να εξασφαλίζει με την περιοδική συντήρηση μια ευχάριστη διαμονή στον χρονομεριδιούχο. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων ωστόσο, αυτές οι περιοδικές επισκευαστικές επεμβάσεις υπερβαίνουν την έννοια της αποκατάστασης φυσικών φθορών και περιλαμβάνουν εκτεταμένες τεχνικές εργασίες, οι οποίες αφορούν ακόμα και τροποποιήσεις αρχιτεκτονικών σχεδίων του ακινήτου<sup>29</sup>.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπιστώνει την ύπαρξη νομοθετικού κενού ως προς τη ρύθμιση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών που προκύπτουν από τις διατάξεις του ν. 1652/1986, της σχετικής Υπουργικής Απόφασης, του Π.Δ. 182/1999 (όπως τροποποιήθηκε από το Π.Δ. 293/2001, ΦΕΚ Α' 205/17-09-

2001), από τις διατάξεις των άρθρων 574 επ. του Αστικού Κώδικα και τέλος από τις σχετικές ρυθμίσεις της ξενοδοχειακής νομοθεσίας και τις αποφάσεις του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ.

### Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

*Συνιστάται η αποτελεσματικότερη ρύθμιση της λειτουργίας της συνέλευσης των χρονομισθωτών, ώστε να μην εμφανίζονται φαινόμενα ασυμμετρίας και υπερβολικής εκπροσώπησης των εκμισθωτών και να εξασφαλίζεται παράλληλα μέσω αυτής αποφασιστικότερος ρόλος στη διαχείριση και συντήρηση της ξενοδοχειακής μονάδας, όπως και υψηλότερη προστασία των χρονομεριδιούχων καταναλωτών από αυθαίρετες αυξήσεις του τιμήματος.*

Ο χρονομισθωτής είναι κατά κύριο λόγο καταναλωτής και μάλιστα ειδικής συγκεκριμένης μορφής τουριστικών υπηρεσιών. Ο θεσμός της χρονομίσθωσης είναι ιδιαίτερα επωφελής για τον χρονομεριδιούχο, ο οποίος αποκτά δικαίωμα χρήσης ενός τουριστικού ακινήτου με χαμηλότερο κόστος σε σχέση με την αγορά ή τη μίσθωση σε μόνιμη βάση του ακινήτου. Η περίεργη ωστόσο νομική φύση της χρονομίσθωσης, που παρουσιάζει περιορισμένη συγγένεια με άλλες παραπλήσιες μορφές, σε συνδυασμό με τις επιθετικές τεχνικές μάρκετινγκ που υιοθετούνται από τους εκμισθωτές, εμπειρόχοντας μάλιστα σε κάποιες περιπτώσεις και την πρόθεση απάτης,

29. Βλέπε Σταματιάδης, Δ., Κ., 2003, Η Σύμβαση Χρονομερισμού, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα. Επίσης, Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Α., 2003, Το Time-sharing στον Τουρισμό: Σύμβαση Χρονομεριστικής Μίσθωσης, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.



ευνοούν την έγερση αντιπαραθέσεων και διαφορών ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη<sup>30</sup>. Καταναλωτής κατήγγειλε στην Αρχή μας την **εξαπάτησή του από εκπρόσωπο-πωλητή χρονομεριδίων**, ο οποίος σε κατ' οίκον επίσκεψη **παρουσίασε ψευδή στοιχεία τόσο της επαγγελματικής ιδιότητάς του όσο και της εμπορευόμενης από αυτόν υπηρεσίας**, καταφέροντας να αποσπάσει μάλιστα και υψηλή προκαταβολή.

Το άρθρο 3 του Π.Δ. 182/1999 ορίζει την υποχρέωση του πωλητή για περιεκτική και ακριβή πληροφόρηση προς τον καταναλωτή για μια σειρά στοιχείων που πρέπει να περιέχονται στη σύμβαση. Σε αντίθετη περίπτωση, τυχόν εκμετάλλευση της απειρίας του καταναλωτή στις συναλλαγές, παρουσίαση ψευδών γεγονότων ως αληθών και γενικά κάθε απόπειρα πλάνης εκ μέρους του πωλητή, καθιστούν άκυρη τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης<sup>31</sup>. Σε αυτή την περίπτωση, το άρθρο 4 του Προεδρικού Διατάγματος δίνει το δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης στον καταναλωτή εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την παράδοση σε αυτόν του αντιγράφου της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου. Σημειωτέον ότι, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 5 του ίδιου Προεδρικού Διατάγματος, απαγορεύεται κάθε πληρωμή προκαταβολής από τον αγοραστή πριν από τη λήξη της προθεσμίας

για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Σύμφωνα με μία άλλη περίπτωση εξαπάτησης καταναλωτών, ο προμηθευτής υπέγραψε ιδιωτικό συμφωνητικό μαζί τους με αντικείμενο την παροχή, αντί της καταβολής αντίστοιχου τιμήματος, τουριστικών υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα την εξασφάλιση του δικαιώματος διαμονής σε τουριστικά καταλύματα για ορισμένο χρονικό διάστημα ανά έτος και εντός τριάντα πέντε (35) μηνών από τη σύναψη της σύμβασης, δηλαδή **διάρκεια ισχύος της σύμβασης κατά ένα μήνα λιγότερο του κατώτατου ορίου που ορίζει ο νόμος** (παρ. 1, άρθρο 1 του ν. 1652/1986) **για τον χαρακτηρισμό της μίσθωσης ως χρονομεριστικής**.

Το περιεχόμενο της εξαπάτησης έγκειται στο γεγονός ότι ο προμηθευτής, γνωρίζοντας προφανώς τις διατάξεις του νόμου, πρότεινε στους καταναλωτές τη σύναψη σύμβασης που φέρει τα χαρακτηριστικά της χρονομεριστικής μίσθωσης, δίχως εντούτοις να συντρέχουν οι εκ του νόμου δεσμευτικές υποχρεώσεις και δικαιώματα για τα συμβαλλόμενα μέρη σχετικά με την πληροφόρηση του πελάτη, την καταγγελία της σύμβασης και την υπαναχώρηση από αυτή, καθώς και ειδικότερα σε σχέση με την εν γένει παροχή των ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τη συντήρηση του μισθωμένου ακινήτου. Το φαινόμενο των συναφών

30. Βλέπε σχετικά ΑΠ 1481/2003, ΕφΑθ 6563/1999, ΠολΠρωτΑθ 2517/2006, ΕιρΑθ 127/2003 ΝοΒ 2003, 1665, ΕιρΘεσ 1549/1997, και ΕιρΑθ 686/2002 ΔΕΕ 2003, 1096.

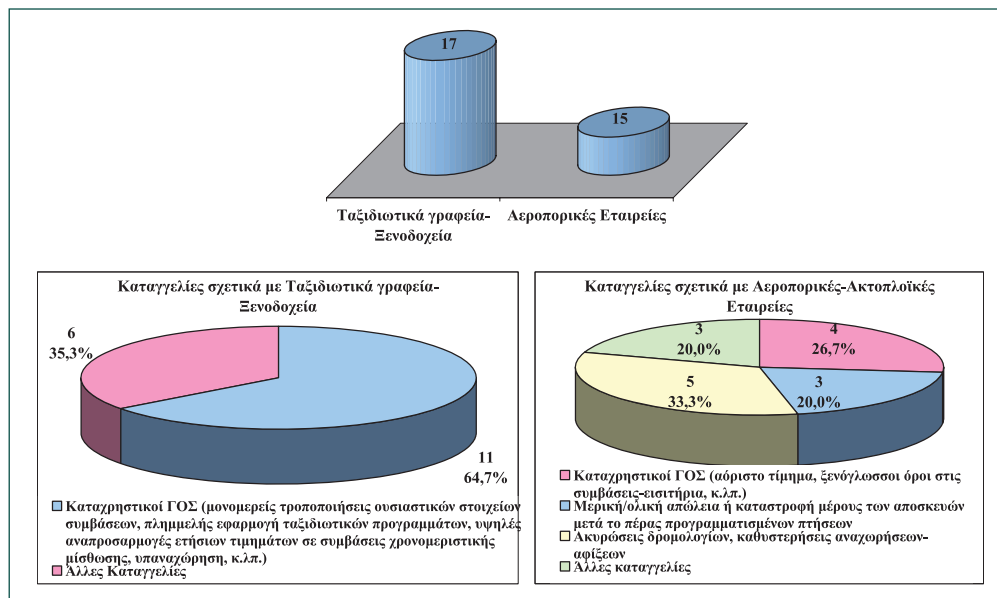
31. Βλέπε «Έκθεση για την Εφαρμογή της Οδηγίας 94/47/ΕΚ», Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, SEC (1999) 1795 τελικό και «Κείμενο Διαβούλευσης σχετικά με την Αναθεώρηση της Οδηγίας 94/47/ΕΚ», Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ιούνιος 2006.

με τη χρονομεριστική μίσθωση προγραμμάτων που διαρκούν 35 μήνες με σκοπό την αποφυγή των συνεπειών από την εφαρμογή των διατάξεων του νόμου προβληματίζει έντονα σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

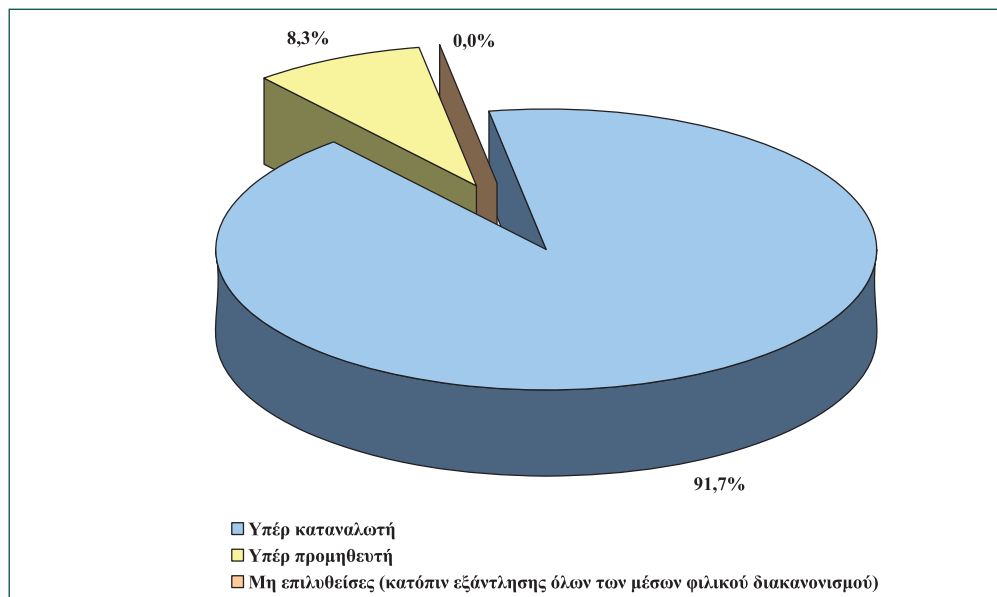
Προς τον σκοπό μάλιστα της αντιμετώπισης του φαινομένου αυτού κινείται και η νέα πρόταση Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές της χρονομεριστικής μίσθωσης, των μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, της μεταπώλησης και της ανταλλαγής» [COM(2007) 303], με την οποία επιχειρείται μερική αναθεώρηση του προγενέστερου ρυθμιστικού πλαισίου (Οδηγία 94/47/ΕΚ). Με την προτεινόμενη Οδηγία καταδεικνύεται η σαφής πλέον βούληση της Ένωσης να θέσει στο επίκεντρο την ενδυνάμωση των καταναλωτών, την ενίσχυση της ευημερίας τους και την αποτελεσματική προστασία τους, εισάγοντας κανονιστικές ρυθμίσεις και για τις νέες μορφές συναλλαγών που αναπτύσσονται στην τουριστική βιομηχανία.

Περαιτέρω, η προτεινόμενη εναρμόνιση για όλα τα κράτη μέλη του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου δύναται να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης και η καθιέρωση αυτού στις 14 ημέρες, καθώς και η σαφής και απόλυτη απαγόρευση κάθε είδους προκαταβολής προς τον έμπορο ή οποιονδήποτε τρίτο εντός των προθεσμιών άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αποτελούν ρυθμίσεις που διασφαλίζουν τη δυνατότητα στον καταναλωτή να επανεξετάσει απρόσκοπτα τους όρους της σύμβασης

και ανενόχλητα να αποφασίσει ως προς το ενδεχόμενο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς δεν αναλαμβάνει οποιαδήποτε δέσμευση με την κατάθεση χρηματικού ποσού ως προκαταβολής απέναντι στον έμπορο ή ακόμα και σε οποιονδήποτε αμφιβόλου φερεγγυότητας τρίτο.



Γράφημα 20: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



Γράφημα 21: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών





## ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

### 11/07/2006. Προκήρυξη για την πρόσληψη προσωπικού σε θέσεις Ειδικών Επιστημόνων και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων της Αρχής

Η πρόσληψη κατάλληλα καταρτισμένου, με επαρκή εξειδίκευση και με υψηλή εμπειρία επιστημονικού προσωπικού, όπως προβλέπει το άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, υπήρξε κεντρικό μέλημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος από την πρώτη στιγμή της λειτουργίας του δέχθηκε μεγάλο αριθμό αναφορών από πολίτες-καταναλωτές και έπρεπε να ανταποκριθεί με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα.

Στις 11 Ιουλίου 2006 δημοσιεύτηκαν στις εφημερίδες «Ελεύθερος» και «Βραδυνή» δύο προκηρύξεις για την πλήρωση δεκαπέντε (15) θέσεων Ειδικών Επιστημόνων και πέντε (5) θέσεων Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ Α' 297/06-12-2005). Πιο αναλυτικά, προκηρύχθηκαν δώδεκα (12) θέσεις με γνωστικό αντικείμενο «Νομικά/Δίκαιο» (για την πρόσληψη εννέα Ειδικών και τριών Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων), τέσσερις (4) θέσεις με γνωστικό αντικείμενο «Οικονομικά» (για την πρόσληψη τριών Ειδικών και

ενός Βοηθού Ειδικού Επιστήμονα), τρεις (3) θέσεις με γνωστικό αντικείμενο «Πληροφορική» (για την πρόσληψη δύο Ειδικών και ενός Βοηθού Ειδικού Επιστήμονα), καθώς και μία (1) θέση Ειδικού Επιστήμονα με γνωστικό αντικείμενο «Φιλοσοφία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων».

Μέσα στο διάστημα της σχετικής εικοσαήμερης προθεσμίας που όριζαν οι προκηρύξεις υποβλήθηκαν συνολικά 143 αιτήσεις ενδιαφερομένων, εκ των οποίων, ύστερα από αντιστοίχιση των κατατεθέντων δικαιολογητικών με τα απαιτούμενα γενικά και ειδικά προσόντα πρόσληψης, κλήθηκαν σε συνέντευξη οι εβδομήντα εννέα (79). Οι συνεντεύξεις των εβδομήντα επτά (77) υποψηφίων που τελικώς ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα για συνέντευξη πραγματοποιήθηκαν κατά το διάστημα από 17 έως 24 Νοεμβρίου 2006 ενώπιον Επιτροπής Αξιολόγησης στην οποία προέδρευε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Γιάννης Αδαμόπουλος, και την οποία συναποτελούσαν επιπλέον ο Αναπληρωτής Συνήγορος, κ. Γιώργος Δίελλας, η Βοηθός Συνήγορος, κα Βασιλική Μπώλου, η Σύμβουλος του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού, κα Αντωνία Ντάρα, καθώς και ο καθηγητής του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και Πρόεδρος του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών, κ. Ιωάννης Υφαντόπουλος. Η Επιτροπή Αξιολόγησης συνέταξε αναλυτικά



πρακτικά των διενεργηθεισών συνεντεύξεων, αιτιολογώντας σε κάθε περίπτωση την απόφασή της να αποκλείσει ή να κρίνει επαρκή για πρόσληψη κάποιον υποψήφιο.

Η πρόσληψη των επιτυχόντων υποψηφίων κυρώθηκε με Απόφαση της 7<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2007 του αρμόδιου Υπουργού που εποπτεύει την Αρχή, κ. Δημήτρη Σιούφα, και τα μέλη του νεοπροσληφθέντος επιστημονικού προσωπικού άρχισαν ευθύς αμέσως να αναλαμβάνουν σταδιακά τα καθήκοντά τους με την υπογραφή των αντίστοιχων Πρακτικών Ανάληψης Υπηρεσίας από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Γιάννη Αδαμόπουλο.

#### **07/09/2006. Συμμετοχή στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε για πρώτη φορά με δικό του περίπτερο στην 71<sup>η</sup> Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης, όπου με έντυπο υλικό στο οποίο αναφέρονταν όλες οι δράσεις και οι ενέργειές του ενημέρωσε τους επισκέπτες-καταναλωτές για το τι θα πρέπει να προσέχουν και τι να αποφεύγουν στις συναλλαγές τους με προμηθευτές.

#### **14/11/2006. Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης του Προσχεδίου Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης για την «Προστασία του Καταναλωτή»**

Το Προσχέδιο Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης περί «Προστασίας του Καταναλωτή», που λαμβάνοντας υπόψη και τις εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση- εισάγει στην Ελληνική έννομη

τάξη σημαντικές καινοτομίες σε σχέση με το παρελθόν (όπως είναι η ενδεικτική απαρίθμηση στο νομοθετικό κείμενο των αμετάκλητα κριθέντων από τα δικαστήρια ως καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών, οι λεπτομερείς όροι ενάσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης εκ μέρους του καταναλωτή, ο επακριβής καθορισμός των υποχρεώσεων των προμηθευτών και η μετάθεση του βάρους απόδειξης σε αυτούς, η οριοθέτηση της έννοιας του ελαττωματικού προϊόντος, οι αναθεωρημένες διατάξεις περί υγιεινής και ασφάλειας των καταναλωτών, η θέσπιση ειδικού άρθρου για τα κέντρα αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων, καθώς και για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, σύμφωνα με την Οδηγία 2005/29/ΕΚ, η οποία τροποποιεί τις Οδηγίες 84/450/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ), αποτέλεσε αντικείμενο δημόσιας διαβούλευσης προκειμένου οι ενδιαφερόμενοι φορείς και κοινωνικοί εταίροι να έχουν την ευκαιρία μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα υποβολής των προτάσεών τους εν όψει της εκσυγχρονιστικής αναθεώρησης του έως τώρα εν ισχύ νόμου 2251/1994.

Στο πλαίσιο αυτής της διαβούλευσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού χαιρέτισε την αξιόλογη τούτη προσπάθεια του Υπουργείου Ανάπτυξης προς την κατεύθυνση της επαρκούς προσαρμογής του ρυθμιστικού πλαισίου στις αυξημένες ανάγκες προστασίας του καταναλωτή στη σύγχρονη αγορά, με πρόβλεψη τόσο προληπτικών όσο και κατασταλτικών διατάξεων για τη δραστηριότητα των προμηθευτών, επεξεργάστηκε και





κατέθεσε μια σειρά από προτάσεις με στόχο την ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου προς όφελος των καταναλωτών, τις οποίες έχει παραθέσει και στην ιστοσελίδα του στη διάθεση των πολιτών που επιθυμούν να ενημερωθούν σχετικά.

**28/02/2007. Εγκαίνια του Συνηγούρου του Καταναλωτή και προσφορά σε δημόσια διαβούλευση του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» πραγματοποίησε τα εγκαίνια των γραφείων της στη Λ. Αλεξάνδρας 144 την Τετάρτη 28 Φεβρουαρίου και ώρα 11.00 π.μ., παρουσία του εποπτεύοντος Υπουργού Ανάπτυξης, κ. Δημήτρη Σιούφα, και των Υφυπουργών Ανάπτυξης, κ.κ. Γιάννη Παπαθανασίου και Αναστάσιου Νεράντζη. Η πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης απηύθυνε χαιρετισμό προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Γιάννη Αδαμόπουλο, αλλά και προς όλο το επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό της Αρχής, τους οποίους και διαβεβαίωσε για την αμέριστηστήριξη που είναι διατεθειμένο να παράσχει το Υπουργείο στο έργο τους, τηρώντας παράλληλα όλες τις απαραίτητες αποστάσεις ώστε αυτό το έργο να είναι πραγματικά ανεξάρτητο και αμερόληπτο.

Τα εγκαίνια τίμησαν επίσης με την παρουσία τους ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Ανάπτυξης, κ. Νίκος Στεφάνου, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή, κ. Γιάννης Οικονόμου, ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου, κ. Γιάννης Μπενόπουλος, ο Πρόεδρος

του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, κ. Δημήτρης Παξινός, καθώς και εκπρόσωποι καταναλωτικών ενώσεων. Ακολούθησε διεξοδική παρουσίαση του ρόλου και των δραστηριοτήτων του Συνηγούρου του Καταναλωτή, με ιδιαίτερη έμφαση στα επιτεύγματα της Αρχής κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της, αλλά και στις προοπτικές που ανοίγονται σε μια παγκοσμιοποιημένη και οικονομικά φιλελεύθερη αγορά για τη δυναμική και ουσιαστική παρουσία του νεοσύστατου θεσμού στο ευρύτερο πεδίο των συναλλακτικών σχέσεων ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές ιδιωτικού και δημοσίου δικαίου.

Τα εγκαίνια των γραφείων της Ανεξάρτητης Αρχής συνδυάστηκαν με την προσφορά σε δημόσια διαβούλευση, πριν από την αποστολή του στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας ενόψει της σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 7 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, με σκοπό τον καθορισμό των αρχών εκείνων που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

Ειδικότερα, ο Κώδικας εφαρμόζεται από το προσυμβατικό στάδιο και τη διατύπωση εμπορικών προσφορών, στη διαφήμιση, στη διατύπωση των γενικών όρων συναλλαγών χωρίς καταχρηστικές ρήτρες για τον καταναλωτή, του οποίου καλύπτει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση βάσει της νομοθεσίας μέχρι την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Περιέχει ακόμη διατάξεις

για την προστασία των ανηλίκων καταναλωτών, των καταναλωτών με αναπηρία και λοιπών ευπαθών ομάδων του πληθυσμού. Καλύπτει επιπλέον τις συναλλαγές εκτός εμπορικού καταστήματος και τις συναλλαγές από απόσταση και μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τέλος, εισάγει ειδικές υποχρεώσεις για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ινστιτούτα αδυνατίσματος, με στόχο την προστασία της υγείας, της ιδιωτικής ζωής και της οικονομικής ελευθερίας των καταναλωτών. Σημαντική, επίσης, πρόβλεψη συνιστά η εκ μέρους των ενώσεων των προμηθευτών θέσπιση ειδικών αποθεματικών κεφαλαίων και ταμείων εγγυοδοσίας για την κάλυψη των ζημιών που τυχόν υποστεί ο καταναλωτής από ενδεχόμενη πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή την αναστολή εμπορικής λειτουργίας του προμηθευτή-μέλους τους.

Πρόκειται για μία σημαντική πρωτοβουλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία εκφράζει τη βασική φιλοσοφία πως οι κανόνες που διέπουν τις αγοραστικές συναλλαγές δεν θα πρέπει να σχεδιάζονται ερήμην των καταναλωτών και να επιβάλλονται εκ των άνω, αλλά να είναι το αποτέλεσμα εκτεταμένου διαλόγου ανάμεσα στα συναλλασσόμενα μέρη, ώστε να επιτυγχάνεται στον μέγιστο βαθμό ο αλληλοσεβασμός και να προτάσσεται η ηθική διάσταση της λειτουργίας της αγοράς.

Η πρόσβαση στο κείμενο του Κώδικα είναι ελεύθερη μέσα από την ιστοσελίδα της Αρχής για όλους τους πολίτες που θα θελήσουν να τον μελετήσουν και

να καταθέσουν σχόλια, παρατηρήσεις ή συγκεκριμένες προτάσεις που θα συνεισφέρουν στη βελτίωσή του. Απώτερος σκοπός είναι η όσο το δυνατόν ευρύτερη συμμετοχή και η ελεύθερη έκφραση του συνόλου των απόψεων γύρω από τις διατάξεις που περιλαμβάνει ο Κώδικας, ώστε η δημόσια διαβούλευση να καταστεί ουσιαστικό πεδίο δημοκρατικής διανοητικής συνεύρεσης και προϊόν αληθινά πλουραλιστικής κατάθεσης γόνιμων και χρήσιμων προβληματισμών γύρω από τη σύγχρονη καταναλωτική πραγματικότητα που βιώνουμε.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο βαθμός της αποδοχής, αλλά και της πρακτικής εφαρμογής του Κώδικα, θα εξαρτηθεί από την ποιότητα και το εύρος της διαβούλευσης που θα ακολουθήσει, το σχέδιο που εκπονήθηκε απεστάλη σε έναν μεγάλο αριθμό αποδεκτών: σε βουλευτές, ευρωβουλευτές, νομάρχες, δημάρχους, συλλόγους γονέων και κηδεμόνων, στη Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ), στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ), στον Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ), στην Ένωση Συντακτών Ημερησίων Εφημερίδων Αθηνών (ΕΣΗΕ), στον Εθνικό Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) και αλλού.

#### **20/03/2007. Λειτουργία της ανανεωμένης ιστοσελίδας του Συνηγόρου του Καταναλωτή**

Έπειτα από μια περίοδο δοκιμαστικής λειτουργίας της ιστοσελίδας του, η οποία στήθηκε σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα προκειμένου να εξυπηρετηθούν στοιχειώδεις έκτακτες ανάγκες ενημέρωσης του κοινού



σχετικά με την προκήρυξη των θέσεων επιστημονικού προσωπικού και την πρόοδο της διαδικασίας πρόσληψής του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στον ριζικό ανασχεδιασμό της με γνώμονα τον εμπλουτισμό του περιεχομένου και την παροχή με εύχρηστο και πρακτικό τρόπο χρήσιμων πληροφοριών στους πολίτες γύρω από τη σύσταση, τις αρμοδιότητες, τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών για καταναλωτικές διαφορές, την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία και νομολογία για καταναλωτικά ζητήματα, αλλά και το σύνολο των δραστηριοτήτων του θεσμού.

Ανάμεσα σε αυτές τις δραστηριότητες, οι επισκέπτες της ιστοσελίδας μπορούν πλέον να εντοπίζουν δελτία Τύπου, συστάσεις που γίνονται προς προμηθευτές, ενημερωτικά φυλλάδια γύρω από τα οφέλη και τους κινδύνους που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία διάφορων εμπορικών κλάδων της αγοράς και ακόμη μελέτες και ομιλίες στελεχών του θεσμού σε διάφορες δημόσιες εκδηλώσεις, θεματικές ημερίδες, επιστημονικά συνέδρια, κ.λπ.

### **22/03/2007.Διοργάνωση εκδήλωσης με θέμα «Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο» σε συνεργασία με τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών συνδιοργάνωσαν την Πέμπτη 22 Μαρτίου εκδήλωση με θέμα «Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο», η οποία έλαβε χώρα στην αίθουσα εκδηλώσεων του Δικηγορικού Συλλόγου και χαιρετίστηκε τόσο από

τον πρόεδρό του, κ. Δημήτρη Παξινό, και τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Γιάννη Αδαμόπουλο, όσο και από το σύνολο των παριστάμενων, οι οποίοι αναγνώρισαν τη σημαντική συνεισφορά της εκδήλωσης στην υπηρεσία της ενημέρωσης του κοινού για τους κινδύνους, αλλά και τις ωφέλειες που προκύπτουν για τους ανήλικους από την ανεξέλεγκτη χρήση του διαδικτύου.

Εκ των ομιλητών της εκδήλωσης, ο προϊστάμενος της υπηρεσίας δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος της ΕΛ.ΑΣ., κ. Σφακιανάκης, αναφέρθηκε διεξοδικά στο θέμα της παιδικής πορνογραφίας στο διαδίκτυο, επισημαίνοντας ότι τα κενά που υπάρχουν στην υφιστάμενη νομοθεσία εμποδίζουν την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραβατών. Τόνισε την ιδιαίτερη σκληρότητα και ωμότητα με την οποία οι δράστες αυτών των εγκλημάτων μεταχειρίζονται παιδιά, ακόμα και βρέφη. «Σήμερα», είπε, «με 1.000 ως 2.000 ευρώ μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει βιασμό παιδιού στο διαδίκτυο».

Ο κ. Κώστας Χανδρινός του Ινστιτούτου Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του ΕΚΕΦΕ «Δημόκριτος» αναφέρθηκε στη συζήτηση που γίνεται τελευταία για τους κινδύνους που εγκυμονεί το διαδίκτυο, ιδίως για τους νέους. «Πού σταματάει, όμως, η αλήθεια και πού αρχίζει η υπερβολή; Και εν πάση περιπτώσει, τι μέτρα πρέπει να ληφθούν για την αποσόβηση αυτών των κινδύνων;», αναρωτήθηκε. Στη συνέχεια, ανέλυσε τις τεχνικές δυνατότητες και επιλογές που έχει ο χρήστης για να προστατευθεί από παράνομο και επιβλαβές διαδικτυακό

περιεχόμενο και παράλληλα τόνισε τον σημαντικό ρόλο των γονέων για την προστασία των ανηλίκων χρηστών.

Στη σύντομη, αλλά περιεκτική παρέμβασή του, ο δημοσιογράφος, συγγραφέας και συντονιστής της εκδήλωσης, κ. Πάσχος Μανδραβέλης, εξέφρασε φόβους μήπως οι ανησυχίες της κοινής γνώμης οδηγήσουν σε μέτρα που ενώ θα αποσκοπούν στο «φιλτράρισμα» του διαδικτυακού περιεχομένου, είναι δυνατόν να πλήξουν την ελεύθερη συμμετοχή στο διαδίκτυο, ιδιαίτερα των νέων ανθρώπων, και γενικότερα την ελευθερία της έκφρασης.

Ο ειδικός επιστήμονας του Συνηγόρου του Καταναλωτή κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, τέλος, σχολίασε τη μετάλλαξη των καταναλωτικών ηθών μέσα από τη ναξιοποίηση του διαδικτύου στον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά και τις αρνητικές ψυχολογικές συνέπειες από τον εθισμό των ανηλίκων στις νέες τεχνολογίες και τις ύποπτες συναναστροφές με ενήλικους που επιδιώκουν να ικανοποιήσουν ηδονιστικούς σκοπούς. Επισήμανε, ωστόσο, την ανάγκη αποφυγής ενοχοποίησης του διαδικτύου στη συνείδηση των νεαρών χρηστών και αντίθετα τον ρόλο της εκπαίδευσης και της συνεχούς ενημέρωσης για τη μετάδοση στα παιδιά και τους γονείς τους παιδαγωγικών μεθόδων ασφαλούς χρήσης.

Η εκδήλωση έκλεισε με την κατάθεση ευρύτερων προβληματισμών γύρω από την ανάγκη εκσυγχρονισμού του νομοθετικού συστήματος για την

αντιμετώπιση των ιδιαιτεροτήτων που χαρακτηρίζουν εν γένει το ηλεκτρονικό έγκλημα του κυβερνοχώρου σε σχέση με τις έως τώρα συμβατικές όψεις του.

**27/03/2007. Εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη θεματική συνάντηση με τίτλο «Βιωσιμότητα και Καταναλωτισμός» της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης Cogniterra**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε από τη μη κερδοσκοπική οργάνωση Cogniterra, η οποία προωθεί την ευαισθητοποίηση διαφόρων κοινωνικών ομάδων στην Ελλάδα και το εξωτερικό πάνω σε θέματα που αφορούν στη βιώσιμη ανάπτυξη της Μεσογείου και τις σχετικές πρακτικές, να συμμετέχει δια εκπροσώπου του ομιλητή στη θεματική συνάντηση με τίτλο «Βιωσιμότητα και Καταναλωτισμός», την οποία διοργάνωσε σε συνεργασία με το Βρετανικό Συμβούλιο. Πρόκειται για εκδήλωση που εντάσσεται σε έναν κύκλο μηνιαίων συναντήσεων με σκοπό τη δημιουργία και τον συντονισμό ενός μόνιμου και ανοιχτού βήματος παρουσίασης θέσεων και ανταλλαγής απόψεων στην Ελλάδα γύρω από θέματα που άπτονται της βιώσιμης ανάπτυξης στην περιοχή της Μεσογείου.

Τον Συνήγορο του Καταναλωτή εκπροσώπησε ο ειδικός επιστήμονας της Αρχής, κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, ο οποίος ανέπτυξε την έννοια της ηθικής κατανάλωσης και επιχείρησε να προσδιορίσει τη θέση της στη δημόσια συζήτηση περί βιώσιμης ανάπτυξης που γίνεται διεθνώς. Η ομιλία ξεκίνησε από την κοινή διαπίστωση ότι η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και το αποτέλεσμα της



ανθρώπινης δραστηριότητας στον τομέα της εντατικής βιομηχανοποιημένης παραγωγής αγαθών έχουν επιφέρει αρνητικές συνέπειες στην ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος, για να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η πάλη για την προστασία του δεν μπορεί να τροφοδοτείται αποκλειστικά από τις πολιτικές που ακολουθούν στον τομέα αυτό οι κυβερνήσεις και από τον βαθμό της κοινωνικής ευθύνης που επιδεικνύουν οι εταιρείες, αλλά επιπλέον από την αυτοκριτική στάση που οφείλουν να τηρούν οι πολίτες όσον αφορά έναν πιο συνεσταλμένο υπολογισμό των καταναλωτικών αναγκών τους και τον περιορισμό των αλόγιστων αγοραστικών συμπεριφορών τους.

**23-04-2007. Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές**

Ο Συνηγόρος του Καταναλωτή έκανε διεξοδικά τις κατ' άρθρο παρατηρήσεις του και κατέθεσε κάποιες γενικότερες σκέψεις επί του Σχεδίου Νόμου που έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών θαλάσσιων μεταφορών, κατ' αντιστοιχία με τις υποχρεώσεις των προμηθευτών και των μεταφορέων.

Η Ανεξάρτητη Αρχή μας χαιρέτισε τη συγκεκριμένη νομοθετική πρόταση, υπό το δεδομένο ότι το σύστημα θαλάσσιων μεταφορών της χώρας μας

εμφανίζει ορισμένες φορές, ιδιαίτερα στη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών που η κίνηση είναι αυξημένη, σημαντικά προβλήματα που ανακύπτουν σχετικά με την τήρηση των δρομολογίων, την έγκαιρη αντιμετώπιση-επιδιόρθωση των συχνών βλαβών που παρουσιάζουν τα πλοία και γενικότερα σχετικά με την αποδοτικότητα του πλέγματος εκείνων των παραμέτρων που επηρεάζουν την ακτοπλοΐα και που η δυσλειτουργία τους πλήττει τα δικαιώματα των καταναλωτών ως χρηστών υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς και τους προκαλεί σημαντική ταλαιπωρία. Εκ των σημαντικότερων παρατηρήσεων που κάνει επί του Σχεδίου Νόμου ο Συνηγόρος του Καταναλωτή είναι οι εξής:

**(α)** Ο συνυπολογισμός των Οργανισμών Λιμένων, μαζί με τους μεταφορείς, τους προμηθευτές και τους εκδότες των εισιτηρίων, ως συναρμόδιων συντελεστών της ακτοπλοϊκής μεταφορικής διαδικασίας και συνακόλουθα ως φορέων υποχρεώσεων απέναντι στους επιβάτες.

**(β)** Η διεκδίκηση καταβολής πλήρους αποζημίωσης των επιβατών που να ανταποκρίνεται στο σύνολο των δαπανών, καλύπτοντας κάθε θετική και αποθετική ζημία την οποία ο επιβάτης αποδεδειγμένα υπέστη λόγω της υπαίτιας συμπεριφοράς του μεταφορέα, παράλληλα με το δικαίωμά τους να καταφεύγουν στα δικαστήρια για τη συζήτηση των αγωγών αποζημίωσης, σε περίπτωση ακύρωσης του προγραμματισμένου ακτοπλοϊκού δρομολογίου, αλλά και στην περίπτωση μακράς καθυστέρησης

κατά την αναχώρηση με υπαιτιότητα του μεταφορέα.

**(Υ)** Η δυνατότητα τροποποίησης των εισιτηρίων που έχουν εκδώσει οι επιβάτες, όταν για λόγους ανώτερης βίας (ιδίως υγείας) που αποδεικνύονται εγγράφως αδυνατούν να ταξιδέψουν στην προγραμματισμένη ημέρα και ώρα για την οποία εκδόθηκε το εισιτήριο μεταφοράς.

**(Φ)** Η έντυπη υποβολή καταγγελιών-διαμαρτυριών μέσω κατάλληλων φυλλαδίων ευρισκόμενων σε εμφανή σημεία του πλοίου και των λιμανιών στην Ελληνική και τουλάχιστον στην Αγγλική γλώσσα, στα οποία οι επιβάτες θα μπορούν να καταγράφουν την αξιολόγησή τους επί των προσφερόμενων υπηρεσιών με βάση την ικανοποίησή τους από το επίπεδο της παρεχόμενης ποιότητας.

**(Ξ)** Η ασφάλιση των επιβατών εν όψει ενδεχόμενου θανάτου ή κάποιας άλλης σωματικής βλάβης που έλαβε χώρα πάνω σε πλοίο ή σχετίζεται άμεσα με την εκμετάλλευση πλοίου ή την παροχή θαλάσσιας αρωγής προς πλοίο, αλλά και για ζημιά που μπορεί να προκληθεί σε οχήματα, συμπεριλαμβανομένων όλων των αποσκευών που μεταφέρονται μέσα ή πάνω σε αυτά.

**(Ψ)** Η καθιέρωση υποχρέωσης των μεταφορέων να συντάσσουν και να δημοσιεύουν ετήσιους καταλόγους με θεματική αναφορά παραπόνων που υποβλήθηκαν από επιβάτες, όπως και των λύσεων που δόθηκαν.

**(Ω)** Η εξασφάλιση των απαιτούμενων

υποδομών για την αυτοδύναμη, μέσω κεκλιμένων επιπέδων, ανελκυστήρων ή αναβατήρων, πρόσβαση και κίνηση στο πλοίο ατόμων μειωμένης κινητικότητας (όπως βρέφη και παιδιά, έγκυες γυναίκες, ηλικιωμένα πρόσωπα) και ατόμων με αναπηρία. Για τις ίδιες κατηγορίες επιβατών προτάθηκε επίσης η εξαίρεσή τους από τις διαδικασίες που αφορούν την άρνηση επιβίβασης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο οικείο άρθρο, ούτως ώστε ο μεταφορέας να μη δικαιούται να αρνηθεί την επιβίβαση σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας ή αναπηρίας.

**26-04-2007. Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση επί του πλαισίου αρχών για την κοινωνική υπευθυνότητα των εταιρειών που συντάξε ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Qualitynet Foundation**

Οι επιχειρήσεις και οι εταιρείες δέχονται ολοένα πιο ισχυρή κριτική από τους πελάτες-καταναλωτές, από τα Μέσα Ενημέρωσης, από την ίδια την Κοινωνία των Πολιτών, γεγονός που τους έχει οδηγήσει τα τελευταία χρόνια στη διαμόρφωση μιας ισχυρής σημειολογικής βάσης μέσω της έκφρασης αυτού που ευρέως αποκαλείται «εταιρική κοινωνική ευθύνη», δηλαδή την προσήλωση σε παράγοντες που αποτελούν συνιστώσες της σύγχρονης επιχείρησης ως ενότητας που πολλαπλασιάζει οφέλη όχι μόνο για τους μετόχους, αλλά και για όλους τους εμπλεκόμενους.

Ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Qualitynet Foundation προχώρησε στην αξιόπαινη πρωτοβουλία να





κωδικοποιήσει σε ένα πλαίσιο αρχών τις παραμέτρους εκείνες που στη σύγχρονη εποχή οριοθετούν και σηματοδοτούν την έννοια «κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός». Το πλαίσιο που εκπόνησε η Επιστημονική Επιτροπή του οργανισμού είναι σε ικανοποιητικό βαθμό επαρκές, επίκαιρο και παρέχει σωστές κατευθυντήριες γραμμές. Επιπλέον, ο βαθμός αποδοχής και διεισδυτικότητάς του πλαισίου αυτού στο σύνολο των εμπλεκόμενων μερών ενισχύεται από την απόφαση του οργανισμού να το θέσει σε δημόσια διαβούλευση, στην οποία κλήθηκε να συμμετάσχει -και με πολύ χαρά ανταποκρίθηκε- ο Συνήγορος του Καταναλωτή, καταθέτοντας τις δικές του επί του θέματος προτάσεις.

Πιο συγκεκριμένα, ως γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν τη συμπεριφορά ενός σύγχρονου οργανισμού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε ιδιαίτερα σημαντικές και πρότεινε τη συμπερίληψή τους στο αρχικό πλαίσιο που εκπόνησε η Επιστημονική Επιτροπή του Qualitynet Foundation τις ακόλουθες:

**(α)** Την τοποθέτηση του χρέους ενός οργανισμού ως κοινωνικά υπεύθυνου εξίσου ψηλά με την κερδοφορία του ή με άλλα οφέλη που αποκομίζει από τη δραστηριότητά του στην ιεραρχική κλίμακα των καταστατικών στόχων του.

**(β)** Την ευχέρεια να υπόκειται στη δημόσια κριτική και να ανταποκρίνεται με αμεσότητα και ευαισθησία σε τεκμηριωμένες επισημάνσεις που του γίνονται από θεσμικούς και κοινωνικούς φορείς όσον αφορά τη δράση του.

**(γ)** Την παραγωγή προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, ιδιαίτερα

δε προτάσσοντας την προστασία των ανήλικων ατόμων και άλλων ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.



## ΜΕΡΟΣ Ε: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Το άρθρο 2 του ν. 3297/2004 ορίζει τα της εκλογής και θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και του Αναπληρωτή και του Βοηθού Συνηγόρου. Πρώτος Συνήγορος του Καταναλωτή διορίστηκε στις 25 Απριλίου 2005 με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, ύστερα από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, ο κ. Γιάννης Αδαμόπουλος.

### Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο κ. Γιάννης Αδαμόπουλος γεννήθηκε το 1962 στο Σκληρού Μεσσηνίας. Είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης. Το 1986 ενεγράφη στον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών και άσκησε ανελλιπώς, επί 19 χρόνια, ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ιδιαίτερη ενασχόληση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο.

Από το 1999 εκλεγόταν πρώτος σε ψήφους Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (εκλογές 1999, 2002 και 2005). Στη διετία 1999-2001 διετέλεσε Πρόεδρος της Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού της Νομαρχίας Αθηνών ως εκπρόσωπος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών. Στην τριετία 1999-2002 διετέλεσε αναπληρωτής εκπρόσωπος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών στην Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου. Κατά τον χρόνο της θητείας του στο Διοικητικό Συμβούλιο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, διετέλεσε μέλος του Πειθαρχικού του Συμβουλίου, μέλος της Διαχειριστικής του Επιτροπής, καθώς και μέλος και εισηγητής σε άλλες επιτροπές που επεξεργάστηκαν και υπέβαλαν προτάσεις σχετικά με θέματα που αφορούν στην εύρυθμη λειτουργία της Δικαιοσύνης και την ορθή απονομή της.

Είναι μέλος της Ένωσης Ελλήνων Δικονομολόγων, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και άλλων επιστημονικών ενώσεων. Ως Δικηγόρος και Σύμβουλος του Δ.Σ.Α., εξέδιδε και διένειμε το νομικό περιοδικό «Κοινωνία των Νομικών» ποικίλης νομικής ύλης, καθώς και το βιβλίο-βοήθημα για νέους, κυρίως, δικηγόρους και ασκούμενους με τον τίτλο «Απλά και Χρήσιμα» (4 εκδόσεις). Πρόσφατα εξέδωσε και διένειμε το βιβλίο «Υποθηκοφυλακεία – Ακίνητα».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Τωρινός Αναπληρωτής Συνήγορος είναι ο κ. Γιώργος Διέλλας και Βοηθός Συνήγορος είναι η κ. Βασιλική Μπώλου.

### Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

Ο κ. Γιώργος Διέλλας γεννήθηκε στην Αθήνα το 1972. Είναι πτυχιούχος οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων, καθώς και πολιτικής επιστήμης και δημόσιας διοίκησης της Σχολής Νομικών, Οικονομικών και Πολιτικών επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στους τομείς της διοικητικής επιστήμης και του δημοσίου δικαίου (με υποτροφία του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών) και πιστοποιητικού μεταπτυχιακής εξειδίκευσης στην κοινωνική πολιτική-διοίκηση μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Εκπνεύει διδακτορική διατριβή στο Πανεπιστήμιο Αθηνών (Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης) με θέμα την ανάπτυξη της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα. Μιλάει τρεις ξένες γλώσσες (Γαλλικά, Αγγλικά, Ισπανικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή και ορίστηκε Αναπληρωτής Συνήγορος. Από το 2004 έως το 2005 διετέλεσε ειδικός σύμβουλος στο Υπουργείο Ανάπτυξης και υπήρξε ο εμπνευστής και βασικός συντάκτης του νόμου 3297/2004 με τον οποίο εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή». Από το 2003 έως το 2004 διετέλεσε επιστημονικός συνεργάτης του Κέντρου Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου, όπου ασχολήθηκε με την κατάρτιση βασικής νομοθεσίας σε χώρες της νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και με τη σύνταξη εσωτερικών κανονισμών οργάνωσης και λειτουργίας και προσωπικού νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου. Από το 2001 έως το 2003 διετέλεσε ειδικός επιστήμων στο Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας. Επεξεργάστηκε ζητήματα όπως ο ν. 3106/2003 για την αναδιοργάνωση του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας, η νομοθετική κατοχύρωση του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», κ.ά. Επίσης, διετέλεσε σύμβουλος στις Νομαρχίες Αθηνών και Ανατολικής Αττικής. Υπήρξε τακτικό μέλος της Ομάδας Διοίκησης Έργου για τη διοργάνωση της Ελληνικής Προεδρίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Υγείας και Πρόνοιας. Διετέλεσε τακτικό μέλος της Συμβουλευτικής Επιτροπής για τα Άτομα με Αναπηρία και τη διοργάνωση του Ευρωπαϊκού Έτους ΑμεΑ της Commission στις Βρυξέλλες και τακτικό μέλος της Επιτροπής Ανώτατων Αξιωματούχων του Συμβουλίου της Ευρώπης στο Στρασβούργο για την προετοιμασία της Υπουργικής Συνόδου των Υπουργών κοινωνικής πολιτικής του Συμβουλίου της Ευρώπης. Διετέλεσε πρόεδρος και μέλος σε επιτροπές και συμβούλια νομοπαρασκευαστικού ή εκτελεστικού χαρακτήρα, αρμοδιότητας πολλών υπουργείων (Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης, Δικαιοσύνης, Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας & Πρόνοιας, Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης). Διδάσκει Δημόσια Διοίκηση και Δημοσιονομική Νομοθεσία και Διαχείριση στο

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Έχει διατελέσει πρόεδρος του Ινστιτούτου Διοικητικών και Κοινωνικών Μελετών και του Κέντρου Εκπαίδευσης και Πολιτισμού, οικονομικός σύμβουλος και μέλος του δ.σ. του Κοινωνικού Κέντρου Οικογένειας και Νεότητας, καθώς και μέλος του δ.σ. του Διοικητικού Επιμελητηρίου Ελλάδος. Είναι μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Διοικητικών Επιστημών, της Ελληνικής Εταιρείας Πολιτικής Επιστήμης, του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής, του Επιστημονικού Συμβουλίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και άλλων επιστημονικών φορέων και οργανώσεων.

Έχει συγγράψει άρθρα στους τομείς της κοινωνικής πολιτικής, των σχέσεων θρησκείας και κράτους, της διοικητικής επιστήμης, της ηθικής διάστασης προστασίας του καταναλωτή, καθώς και εκπαιδευτικά εγχειρίδια για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και για την εισαγωγική εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων του Ε.Κ.Δ.Δ.

## Βιογραφικό Βοηθού Συνηγόρου

Η κ. Βασιλική Μπώλου γεννήθηκε στη Λάρισα το 1970. Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Κολωνίας (Albertus Magnus Universität zu Köln) το 1994. Το 2001 υποστήριξε τη διδακτορική της διατριβή στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Φρανκφούρτης (Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.) με θέμα: «Ενοχική αποτίμηση της έννοιας του εράνου. Η προβληματική της προστασίας του καταναλωτή σε δωρεές προς κοινωφελή και φιλανθρωπικά ιδρύματα». Μιλάει δύο ξένες γλώσσες (Γερμανικά, Αγγλικά).

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή. Από τον Νοέμβριο του 1998 εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη, αναλαμβάνοντας υποθέσεις που αφορούσαν θέματα κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και προστασίας ευπαθών ομάδων.

Άσκησε δικηγορία στην Αθήνα με ειδίκευση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Υπήρξε Βοηθός Καθηγητή στο Ινστιτούτο του Ποινικού Δικαίου και Εγκληματολογίας του Πανεπιστημίου της Κολωνίας. Εργάστηκε στη Βουλή της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, όπου ασχολήθηκε με την επεξεργασία σχεδίων νόμων που αφορούσαν την εναρμόιση Κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή στο γερμανικό Δίκαιο.

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα Ελληνικά και Γερμανικά, καθώς και το βιβλίο «Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen – Kundenschutzproblematik». Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

Η λειτουργία της Αρχής υποστηρίζεται από δεκαπέντε (15) Ειδικούς Επιστήμονες πέντε (5) Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες και επτά (7) υπαλλήλους γραμματειακής υποστήριξης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής.

### Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων

#### Αθανασίου Ελένη

Η Ελένη Αθανασίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα από το Πανεπιστήμιο UNIVERSITE PANTHEON SORBONNE - PARIS I της Γαλλίας με τίτλο «Droit des Affaires». Έχει ασκήσει ελεύθερη δικηγορία, με κύριο αντικείμενο το εμπορικό και αστικό Δίκαιο.

#### Αλεξίου Όλγα

Η Όλγα Αλεξίου είναι πτυχιούχος του Τμήματος Νομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει εμπειρία ως δικηγόρος σε θέματα αστικού και εμπορικού δικαίου.

#### Αρχοντάκη Μαρία

Η Μαρία Αρχοντάκη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου D.E.A από το Πανεπιστήμιο AIX-MARSEILLE III της Γαλλίας με εξειδίκευση στο Κοινοτικό Δίκαιο (Droit communautaire). Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 1994 με κύριο

αντικείμενο το αστικό και το εμπορικό δίκαιο.

#### Θεοχαροπούλου Ζέτα

Η Ζέτα Θεοχαροπούλου είναι απόφοιτη της Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης με βαθμό άριστα (9,45), κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος «D.E.A. Droit des Affaires et Droit Economique» της Νομικής Σχολής του Παν/μίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) και Διδάκτορας του Πανεπιστημίου Παρισίων Panthéon-Assas (Paris II) με βαθμό Très honorable στον τομέα του Δικαίου των συναλλαγών. Έχει διδάξει στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας (Ειδικός Επιστήμονας με σύμβαση του Π.Δ. 407/1980) και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ως μέλος ΣΕΠ). Έχει απασχοληθεί ως επιστημονική συνεργάτιδα σε Ερευνητικά Προγράμματα της Νομικής Σχολής του Α.Π.Θ. Έχει εργασθεί στο Νομικό Τμήμα και στο Τμήμα Χρηματοδοτήσεων του Κεντρικού Καταστήματος των Παρισίων της Γαλλικής Τράπεζας C.I.C. (Crédit Industriel et Commercial). Έχει ερευνητική και συγγραφική δραστηριότητα στο γαλλικό και ελληνικό νομικό χώρο σε θέματα Τραπεζικού Δικαίου, Δικαίου προστασίας καταναλωτών τραπεζικών συναλλαγών, Εποπτείας τραπεζών και εταιρικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικόλογων και της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή.

#### Λουφόπουλος Στυλιανός

Ο Στυλιανός Λουφόπουλος είναι απόφοιτος του Οικονομικού



Τμήματος της Νομικής του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Χρηματοοικονομική Διαχείριση & Έλεγχο» από το Aston Business School του Aston University, Birmingham U.K. Κατέχει σημαντική εμπειρία στη λογιστική ανάλυση εταιρειών, στη συγκρότηση λεπτομερών «αναλύσεων ρίσκου», καθώς και σε μελέτες χρηματοοικονομικού κόστους.

### Μακρυδάκης Νεκτάριος

Ο Νεκτάριος Μακρυδάκης είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (1997) και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος MBA (1999) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει πολυετή εμπειρία ως manager σε επιχειρήσεις τραπεζικού, βιομηχανικού και λιανεμπορικού τομέα.

### Μαντζουράνης Ανδρέας

Ο Ανδρέας Μαντζουράνης είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης και κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος στο Διεθνές Επιχειρηματικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Μάντσεστερ. Εργάστηκε ως δικηγόρος από το 2003.

### Μιστριώτη Φωτεινή

Η Φωτεινή Μιστριώτη είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει συγγράψει μελέτη με τίτλο: «Οι Ποινικές Διατάξεις για την Πνευματική Ιδιοκτησία (ν. 2121/93): Επιστημολογικά και Δογματικά Προβλήματα». Έχει εργαστεί σε μεγάλα

δικηγορικά γραφεία της Αθήνας και έχει σημαντική εμπειρία, ιδίως σε ζητήματα Ειδικού Ποινικού Δικαίου, Ποινικής Προστασίας Καταναλωτή, ζητήματα που άπτονται του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, καθώς και σε θέματα Εμπορικού, Αστικού και Διοικητικού Δικαίου. Έχει ασχοληθεί ιδιαίτερα με τα Δημόσια Έργα και ειδικότερα με υποθέσεις Ολυμπιακών Έργων, Εκτελέσεις Έργων που υπάγονται στις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Συμβάσεις Παραχώρησης Έργων και Υπηρεσιών, Διαιτησίες κ.λπ. Επίσης, έχει εργαστεί στο Τμήμα Εξωτερικής Πολιτικής και Διεθνών Σχέσεων της Νομικής Υπηρεσίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στις Βρυξέλλες.

### Ξυθάλης Χρήστος

Ο Χρήστος Ξυθάλης είναι διπλωματούχος μηχανικός ηλεκτρονικών υπολογιστών και πληροφορικής και έχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης στα ολοκληρωμένα συστήματα υλικού-λογισμικού (embedded electronics) από το Πανεπιστήμιο Πατρών. Έχει εμπειρία στην ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής.

### Παπαγεωργίου Ελένη

Η Ελένη Παπαγεωργίου είναι απόφοιτος του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει μεταπτυχιακό τίτλο στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο από το Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury της Αγγλίας. Από το 2000 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία στο Εμπορικό και Αστικό Δίκαιο.

**Παπαγιάννης Βησσαρίων**

Ο Βησσαρίων Παπαγιάννης είναι απόφοιτος του Τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και επίσης κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (MSc) στην «Μηχανική των Πληροφοριακών Συστημάτων» από το Πανεπιστήμιο του Manchester (UMIST). Έχει σημαντική εμπειρία στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων, και ειδικότερα στην ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών.

**Παπαδημητρίου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Παπαδημητρίου είναι απόφοιτος του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα με ειδίκευση στο Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο (με διάκριση) από το Πανεπιστήμιο του Essex της Μεγάλης Βρετανίας. Από το 1995 ασκεί συμβουλευτική κυρίως δικηγορία, με κύριο αντικείμενο ενασχόλησης το εμπορικό και αστικό δίκαιο (Δίκαιο των Επιχειρήσεων, Εμπορικών Συμβάσεων, Τραπεζικό, Ιδιωτικής Ασφάλισης, Δημοσίων Προμηθειών, Ανταγωνισμού, Προστασίας του Καταναλωτή).

**Ραυτόπουλος Διονύσης**

Ο Διονύσης Ραυτόπουλος είναι πτυχιούχος του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Πειραιώς και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος με ειδίκευση στα χρηματοοικονομικά (MSc in Finance) από το Πανεπιστήμιο

του Essex. Από το 2000 έως το 2001 εργάστηκε ως λογιστής σε υπεράκτια εταιρεία επεξεργασίας καπνού. Από το 2004 έως το 2007 διετέλεσε στέλεχος της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της τράπεζας Κύπρου, με κύριο αντικείμενο την αξιολόγηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της τράπεζας.

**Ρούμπου Θεοδώρα**

Η Θεοδώρα Ρούμπου είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου από το Πανεπιστήμιο Essex της Μεγάλης Βρετανίας με εξειδίκευση στο Διεθνές Δίκαιο των Εμπορικών Συναλλαγών. Έχει εργαστεί ως δικηγόρος, κυρίως στο αντικείμενο του Εμπορικού και Αστικού Δικαίου.

**Σταμούλας Αριστοτέλης**

Ο Αριστοτέλης Σταμούλας είναι πτυχιούχος του τμήματος Φ.Π.Ψ. της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και διαθέτει μεταπτυχιακούς τίτλους στην Πολιτική και Κοινωνική Θεωρία (Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέση Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο. Αντικείμενα των επιστημονικών και ερευνητικών ενδιαφερόντων του αποτελούν η περιφερειακή και διεθνής προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα

οικονομικά και το μάνατζμεντ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και η προστασία των καταναλωτών στο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε Ελληνικά και ξένα περιοδικά.

## Σύντομα Βιογραφικά Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων

### Ασημάκος Ανδρέας

Ο Ανδρέας Ασημάκος είναι πτυχιούχος Οικονομικών του Framingham State College και του Πανεπιστημίου του Reading (MSc). Έχει εργασθεί ως ορκωτός ελεγκτής-εσωτερικός ελεγκτής, με ειδίκευση σε Ανώνυμες Εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Έχει επιλεγεί ως μέλος του Μητρώου Εσωτερικών Ελεγκτών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών για τις μη εισηγμένες στο Χρηματιστήριο δημόσιες επιχειρήσεις.

### Κοζυράκη Ευαγγελία

Η Ευαγγελία Κοζυράκη είναι απόφοιτος του Β' Λυκείου Αρσακείου Θηλέων Ψυχικού (1987) και πτυχιούχος Νομικής του Τμήματος Νομικής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (1993). Έχει ενεργή συμμετοχή σε φοιτητικές ομάδες νομικού προβληματισμού, όπως το Νομικό Forum, καθώς και πλούσια αρθρογραφία σε νομικά περιοδικά, όπως το Νομικό Εναυσμα και η Νομική Επιθεώρηση. Μαχόμενη δικηγόρος από το 1995, με πλούσια εμπειρία στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Κάτοχος πτυχίων γαλλικής και αγγλικής γλώσσας.

### Παππά Ελένη

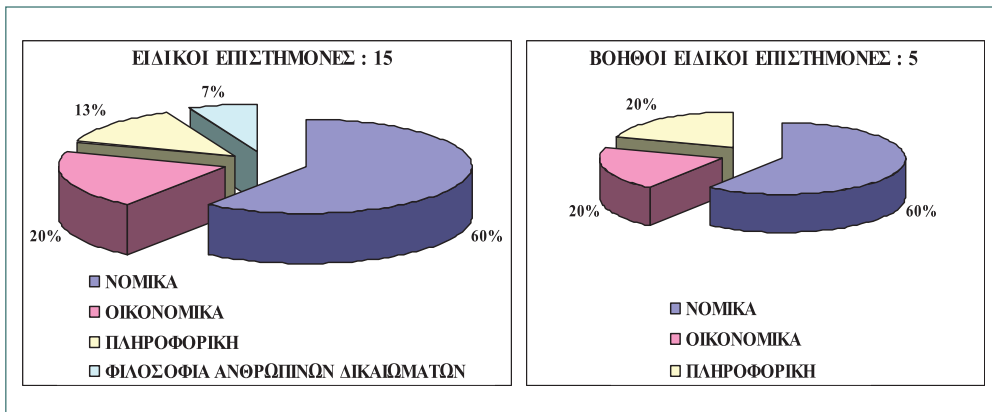
Η Ελένη Παππά είναι απόφοιτος του τμήματος Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιά και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων από το Πανεπιστήμιο Southampton της Αγγλίας. Έχει εργαστεί ως σύμβουλος και μηχανικός υποστήριξης Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP).

### Χατζηγεωργίου Μαρία

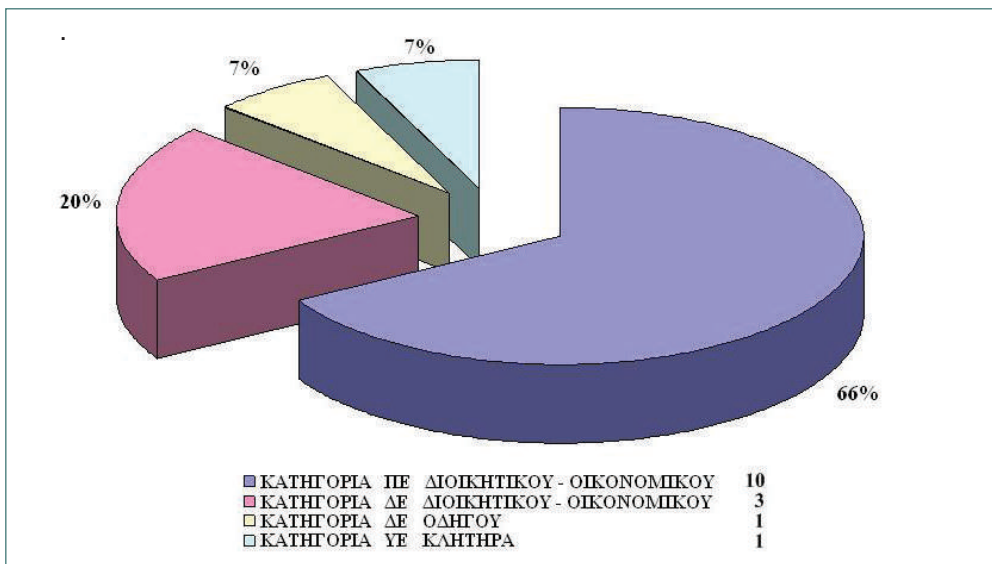
Η Μαρία Χατζηγεωργίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης, με Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης (ΜΔΕ) στην Ευρωπαϊκή Προστασία των Καταναλωτών στη Δικτυακή Τραπεζική και στην εξ Αποστάσεως Εμπορία Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών. Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο και άσκησε ανελλιπώς από τον Μάρτιο του 1994 ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ειδικότερη ενασχόληση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο. Υπήρξε, επίσης, εξωτερική συνεργάτης της Ανώνυμης Τραπεζικής Εταιρείας «Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο Ελλάδος» από το 2004.

### Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

Η Δήμητρα Χατζηγιαννάκη είναι απόφοιτη του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης. Από το 1997 έως το 2007 ασκούσε μάχιμη δικηγορία και διατηρούσε δικηγορικό γραφείο στον Πειραιά με ειδίκευση στο αστικό και εμπορικό δίκαιο.



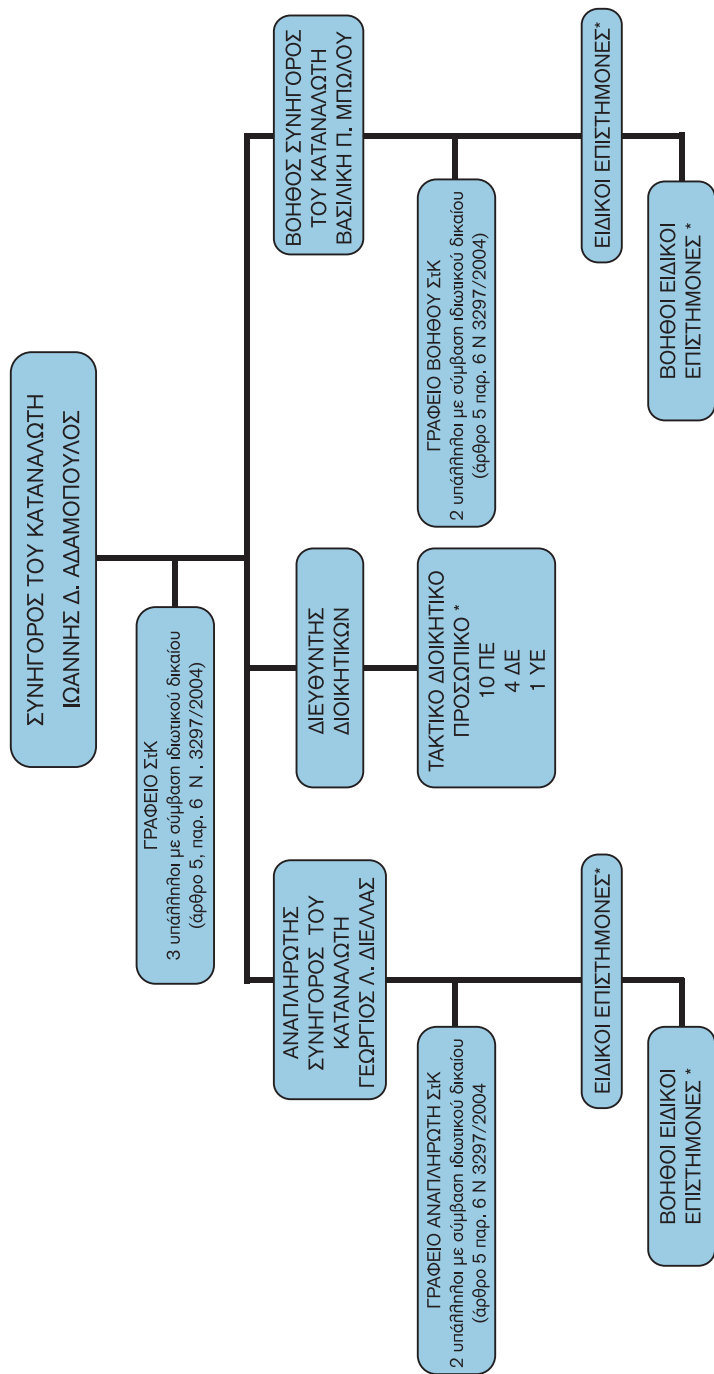
Γράφημα 22: Ειδικό Επιστημονικό προσωπικό που υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή



Γράφημα 23: Τακτικό προσωπικό που θα υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή<sup>32</sup>

32. Στη Γραμματεία της Αρχής προΐσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας Π.Ε. με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ.2 του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 2683/1999 ΦΕΚ Α' 19), ο οποίος επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ.7 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003 (άρθρο 5, παρ.5 του ν. 3297/2004).

**ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



\* Οι παραπάνω θέσεις έχουν εγκριθεί, αλλά δεν έχουν πληρωθεί ακόμα

**ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΦΙΛΙΚΟΥ  
ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (αρ. 11  
ν. 2251/1994)  
ΣΤΙΣ ΚΑΤΑ ΤΟΠΟΥΣ  
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ**

**1. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών  
– Πειραιώς (Νομαρχία Αθηνών)**

**Κηφισίας 125-127**

**115 24 Αθήνα**

α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Μπουλούκος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χριστίνα Τσαγκλή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ελένη Γουλιέλμου-Αλευρίτου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Παναγιώτα Καλαποθαράκου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ανδρέας Καραγιάννης** (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αριστείδης Αβούρης** (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)

δ. Γραμματέας: **κ. Θεοδώρα Φιλντίση**

**2. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία  
Πειραιά)**

**Ακτή Ποσειδώνος 14-16  
185 31 Πειραιάς (4181634)**

α. Πρόεδρος: **κ. Κώστας Πεταλάς, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ευάγγελος Αναγνώστου, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Μιχαήλ Κουζιλάκος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αντώνιος Λιβάνιος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Μαρία Κατσίου (ΒΕΠ)**  
**κ. Ιωάννης Θεολογίτης (ΕΕΠ)**  
**κ. Νικόλαος Μπινιάρης (ΕΒΕΠ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Σωτήριος Μανωλάκος (ΒΕΠ)**  
**κ. Γεώργιος Στρατηγός (ΕΕΠ)**  
**κ. Δημήτριος Μαρκομιχάλης (ΕΒΕΠ)**  
δ. Πρόεδρος Ένωσης Δικαιωμάτων Πολιτών **κ. Γεώργιος Νέρης**  
ε. Γραμματέας: **κ. Παρασκευή Αναγνωσταρά**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Πράπα**

**3. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Ανατολικής Αττικής  
17<sup>ο</sup> χλμ. Λ. Μαραθώνας  
153 44 Παλλήνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Κουβέλη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θωμάς Καμενόπουλος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίνα Πλιάκου (εκπρ. Εργατικού κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Κωνσταντίνος Νικολάου** (Αν. εκπρ. Εργατικού Κέντρου)

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Νικόλαος Χαρίσης (Ε.Β.Ε.Α.)**  
**κ. Χρήστος Παναγιώτου (Ε.Ε.Α.)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Καφούννης (Ε.Β.Ε.Α.)**  
**κ. Αριστείδης Κολλιός (Ε.Ε.Α.)**  
δ. Γραμματέας: **κ. Ευανθία Λαδά-Στυλιανού**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Καφάση**

**4. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Δυτικής Αττικής  
Περσεφόνης 19 & Χατζηδάκη  
192 00 Ελευσίνα**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία-Αναστασία Κακογιαννάκου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ρεγγίνα Καρρά, Δικηγόρος**



## ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μάκης Ζησιάδης (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ευάγγελος Λίγγος (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ιωάννης Χαλουλάκος (Ε.Ε.Π)**

**κ. Κωνσταντίνος Καμπόλης (ΕΒΕΠ)**

**κ. Ιωάννης Μήλιος (ΒΕΠ)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Μακρυγιάννης (Ε.Ε.Π)**

**κ. Φίλιππος Μπάμης (ΕΒΕΠ)**

**κ. Ανδρέας Μπελέκας (ΒΕΠ)**

δ. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Κότσαρης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Λαμπρινή Σερδενιώτη**

**5. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αιτωλοακαρνανίας Κύπρου & Λεβίδου 1 302 00 Μεσολόγγι**

α. Πρόεδρος: **κ. Σπυρίδωνας Χουλιάρης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θωμάς Παπαδημητρίου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δημήτριος Σουσοβίτης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γρηγόριος Τζογάννης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Σφυρής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Λοκοβίτης**

δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Καραγιάννης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Σπυρίδων Μουρτάς**

**6. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αργολίδος Παρ. Λεωφ. Ναυπλίου – Νέας Κίου 211 00 Ναύπλιο**

α. Πρόεδρος: **κ. Αγγελική Νικολουδάκου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνα Ρούση, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Βαμβακάς (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Πηνελόπη Μίχα (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Πλατής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παναγιώτης Νίτης**

δ. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Ναλμπάντης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Δαρλάση**

**7. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αρκαδίας Πλ. Εθνάρχου Μακαρίου 221 00 Τρίπολη**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Κωστόγιαννης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Μπόζος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Βασίλης Μπουρνάς (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Βασίλης Τσίρμπας (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παρασκευάς Ορφανός**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αθανάσιος Αρβανίτης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ξανθή Τάρλα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Μπίρη**

**8. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Άρτας Βλαχούτση 4-6 Πλ. Εθν.**

**Αντίσταση**

**471 00 Άρτα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Κοσσυβάκη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Διομήδης Τσιμπερλένιος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Νικήτας Γλυνάτσης (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Χρήστος Βαρέλης (αν. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Γεώργιος Αλιφτήρας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παναγιώτης Ρίζος**

δ. Γραμματέας: **κ. Φωτεινή Παπακώστα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Θωμάς Μπόσμος**

**9. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας**

**Κορίνθου 327**

**261 10 Πάτρα**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Σταμπολίτης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Κωσταράς, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Αθανάσιος Τσιόκανος**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Αναστάσιος Νικολαδάκης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δομνίκη Τσάμη-Σκούρα**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Χρήστος Γκοτσόπουλος**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Καρακίτσος**

δ. Γραμματέας: **κ. Αικατερίνη Αναστασοπούλου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Τσομάκος**

**10. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Βοιωτίας**

**Σοφοκλέους 15**

**321 00 Λειβαδιά**

α. Πρόεδρος: **κ. Χαράλαμπος Βλάχος, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Μεργούπης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Βασίλειος Ζιάρρας (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Στυλιανός Καραστέργιος (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Κωνσταντίνος Παπασπύρου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Λουκάς Αγγελόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Νικολουδιάς**

Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Δημόκα**

**11. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Γρεβενών**

**Πλ. Ελευθερίας 1**

**511 00 Γρεβενά**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Παπανικολάου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ευστάθιος Τσιουμέλας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Θεόδωρος Τσεντόγλου (ΕΚΑΤΟ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δημήτρης Παπακωνσταντίνου (ΕΚΑΤΟ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Μπακόλας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στέργιος Σαμαράς**

δ. Γραμματέας: **κ. Αθανάσιος Χαριζόπουλος**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Αναγνώστου**

### **12. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δράμας Διοικητήριο**

**661 00 Δράμα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευθυμία Μαναρίδου,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Αλεξία Λαζαρίδου,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ειρήνη Τριανταφυλλίδου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Βασιλική Κασάπη**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Κωνσταντίνος Ντινάκης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Μιλτιάδης Κιάκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Ευμορφίλη  
Μπούτου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Σοφία Χρυσοχόου**

### **13. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δωδεκανήσου**

**851 00 Ρόδος**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος  
Περίδης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Καλλιόπη  
Μουστακάκη-Διακονή, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ιωάννης Καζουλλάκης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παρασκευάς Σίμος**

δ. Εκπρόσωπος Δικηγορικού Συλλόγου  
Ρόδου: **κ. Ιωάννης Ρωμαίος**

ε. Γραμματέας: **κ. Μαρία Μαδωνή**

Αν. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα  
Μαυλείου**

### **14. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Έβρου Κοραολή-Δημητρίου 4ο**

**681 00 Αλεξανδρούπολη**

α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Τζανίδης,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Σοφία Ταλιαντζή,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

### **κ. Αικατερίνη Παπαδοπούλου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Αθανάσιος Καραφύλλης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παναγιώτης Μεσιτίδης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Εμμανουήλ Βουκουρεσλής**

δ. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Τιαβλιάκα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ευάγγελος**

**Ανθόπουλος**

### **15. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευβοίας**

**Ελ. Βενιζέλου 6**

**341 00 Χαλκίδα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Σπανόπουλος,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Σπύρος Ντούρμας,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κωνσταντίνος Κουλουρίδης  
(Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γωγώ  
Ζούση (Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παναγιώτης Σίμωσης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παντελής Κούκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Γιώργος Λοβέρδος**

Αν. Γραμματέας: **κ. Θεοδώρα Ζουβέλου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ευαγγελία**

**Κουρουμπέτση**

### **16. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευρυτανίας**

**Καραϊσκάκη 1**

**361 00 Καρπενήσι**

α. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Γιαννιώτη,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Φωτεινή Φουρλιά,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ιωάννης Γιαννιώτης**

**(Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Σεραφείμ Γεωργαλής**

**(Εργατοϋπαλληλικό Κέντρο)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Χρήστος Γραμματίκας**

**(Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)**

**κ. Χρήστος Αρβανίτης (Εμπορικού**

**Επιμελητηρίου)**

**κ. Σωτήριος Διώτης (Επαγγελματικό Τμήμα Επιμελητηρίου)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Πλακιάς (Βιομηχανικού**

**Επιμελητηρίου)**

**κ. Ιωάννης Κεχριμπάρης (Εμπορικού**

**Επιμελητηρίου)**

**κ. Δημήτριος Φλωράκης**

(Επαγγελματικό Τμήμα Επιμελητηρίου)

δ. Γραμματέας: **κ. Περσεφόνη**

**Γιαταγάνα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης**

**Παυλέτσης**

**17. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση**

**Ζακύνθου**

**Διοικητήριο**

**291 00 Ζάκυνθος**

α. Πρόεδρος: **κ. Σπυρίδωνας**

**Γιαννόπουλος, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Γιατράς,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Διονύσιος Κόμης (εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Θεόδωρος Σαρακίνης (Αν. εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Γεώργιος Τσάκος**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σπυρίδων Αρκαδινός**

δ. Γραμματέας: **κ. Χαραλαμπία**

**Σούρμπη**

**18. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση**

**Ηλείας**

**Μανωλοπούλου 31**

**271 00 Πύργος**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλης Λύμουρας,**

**Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ρόζα**

**Τσαγκαρουσιάνου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κωνσταντίνος Λεβέντης**

**(Καταναλωτική Συνείδηση)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κωνσταντίνος Ρέγκλης**

**(Καταναλωτική Συνείδηση)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Μακρυγιάννης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Άγγελος Αγγελόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Χαραλαμπία**

**Λαμπαούνα**

Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία**

**Κωστοπούλου**

**19. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση**

**Ημαθίας**

**Μητροπόλεως 38**

**591 00 Βέροια**

α. Πρόεδρος: **κ. Αντώνιος Μπουζίνης,**

**Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος**

**Τζώρτζης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δημοσθένης Μήτσαλας (ΚΕΠΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Νικόλαος Σπάρτσης (ΚΕΠΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σταύρος Γιανναβαρτζής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Πυρινός**

δ. Γραμματέας: **κ. Κατερίνα**

**Κουντούρη**

Αν. Γραμματέας: **κ. Αθανάσιος**

**Λαφάρας**

**20. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Ηρακλείου**  
**Αρχ. Μακάριου 22 Πλ. Ελευθερίας**  
**712 02 Ηράκλειο**  
α. Πρόεδρος: **κ. Αικατερίνη  
Κοσμαδάκη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Εμμανουήλ Ατσαλής,  
Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίκος  
Τζανάκης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αντιγόνη Αγγελάκη**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Παρασκευή Μπιζιώτη**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ειρήνη Σκουλά-Νταγιαντά**  
δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος  
Καρυωτάκης**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Αντώνιος  
Αρχοντάκης**

**21. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Θεσπρωτίας**  
**Τσαλδάρη 18**  
**461 00 Ηγουμενίτσα**  
α. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Νάτση,  
Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Βασιλική Κουφαλά,  
Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Τίτος  
Μαρέτας (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού  
Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Λάμπρος Καντλής (Αν. εκπρ.  
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Γεώργιος Πασχάλης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αλέξανδρος Πάσχος**  
δ. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος  
Μπαλαούρας**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ελένη Μάστορα**

**22. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Θεσσαλονίκης**  
**Β. Όλγας 198**  
**541 00 Θεσσαλονίκη**  
α. Πρόεδρος: **κ. Εμμανουήλ  
Λαμτζίδης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Βάρδας,  
Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Νικόλαος Μυλωνίδης (ΚΕΠΚΑ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Σουλτάνα Κυριακίδη (Ε.ΚΑΤ.Ο)**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μιχαήλ Κοκόλης (Β.Ε.Θ.)**  
**Κ. Ελευθέριος Υφαντίδης (Ε.Β.Ε.Θ.)**  
**κ. Γεώργιος Καλαϊτζής**  
**(Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μιχαήλ Οικονομόπουλος**  
(Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)  
δ. Γραμματέας: **κ. Παύλος  
Παπαδόπουλος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Εμμανουήλ  
Θεοφανίδης**

**23. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Ιωαννίνων**  
**Πλατεία Πύρρου 1**  
**452 21 Ιωάννινα**  
α. Πρόεδρος: **κ. Μαρίνα Καλιαμούρη,  
Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αναστασία Γιογλή,  
Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Χριστόδουλος Πάντος (ΙΝΚΑ)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Βασίλειος Χρήστου (ΙΝΚΑ)**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ιωάννης Τσίνοσ**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μιχαήλ Γκόλας**  
δ. Γραμματέας: **κ. Δημήτριος Χρόνης**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θεοφάνης Τενόπουλος**

**24. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Καβάλας**

**Εθν. Αντιστάσεως 20  
651 00 Καβάλα**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημοσθένης  
Βαρδαβούλιας, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρυσόστομος**

**Βελάκης, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Βασιλική Δρελιώζη**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αικατερίνη Γεροστεργίου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Γεωργία Μιχαηλίδου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στυλιανή Γράσσου**  
δ. Γραμματέας: **κ. Ελευθέριος  
Λαζαρίδης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος  
Πλιάκας**

**25. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Καρδίτσας**

**Κουμουνδούρου 43  
431 00 Καρδίτσα**

α. Πρόεδρος: **κ. Φώτιος Παππάς,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Χαρίλαος  
Θανόπουλος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Χαϊδευτός Χατζημουσιάδης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Γεώργιος Βλάχος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δημήτρης Κονταξής**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ζήσης Ντελιγιάννης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Βάιος Κωστέλλος**

Αν. Γραμματέας: **κ. Αναστασία Γκούβη**

**26. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Καστοριάς**

**Διοικητήριο  
521 00 Καστοριά**

α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Μπαλιάκας,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ουρανία  
Σανοπούλου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Κωνσταντίνος Διαμαντής (εκπρ.  
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**Ηλίας Ρέτζιος (Αν. εκπρ.  
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Κωνσταντίνος Αβέλλας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στέργιος Ράπης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Χαρίλαος Χαρισίου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Απόστολος  
Παπαρίζου**

**27. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Κερκύρας**

**Σαμαρά 13  
491 00 Κέρκυρα**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαγδαληνή  
Βασιλάκη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Απόστολος  
Παντελίδης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ανδρέας Κάντας (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Μαρία Κερέγκη (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δημήτριος Φαϊτάς**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Βασιλάκης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος**

**Αλαμάνος**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος**

**Κουλούρης**



### **28. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κεφαλληνίας**

#### **Διοικητήριο**

**281 00 Αργοστόλι**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιουλία**

**Παπαιωάννου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ακριβή Δεπούνη,**

**Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος**

**Ανουσάκης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γεράσιμος Τραυλός**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ.

Κωνσταντίνος Παπαζαφειράτος

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Διονύσιος Κορσιάνος**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σωτήριος Ματιάτος**

δ. Γραμματέας: **κ. Σταματίνα Ψαρρού**

Αν. Γραμματέας: **Αιμιλία Τσίρμπα**

### **29. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς**

#### **Μεταμορφώσεως 2**

**611 00 Κιλκίς**

α. Πρόεδρος: **κ. Ντονέλλα**

**Κοσκοσίδου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Καλλισθένης Πάκας,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γεώργιος Ηλιάδης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Αναστάσιος Βαφειάδης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σπυρίδων Πολυχρονιάδης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ανατολή Γρηγοριάδου**

δ. Γραμματέας: **κ. Αναστασία Μίγγου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ευαγγελία**

**Καντοπούλου**

### **30. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κοζάνης**

#### **Δημοκρατίας 52**

**501 00 Κοζάνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος**

**Αγγελίδης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Παναγιώτης Λιάκος,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Αθανάσιος Τολιόπουλος (εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

**κ. Παναγιώτα Θωμά (ΚΕΠΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Αριστοτέλης Καλόγηρος (Αν. εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

**Κ. Γιάννης Θεοφύλακτος (ΚΕΠΚΑ)**

γ. κ Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παναγιώτης Διάφας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αναστάσιος Κυρατσούς**

δ. Γραμματέας: **κ. Γεωργία Τσακίριδου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Χαράλαμπος**

**Κυφωνίδης**

### **31. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κορινθίας**

#### **Κροκιδά 2**

**201 00 Κόρινθος**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννα**

**Αθανασοπούλου, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Γιαννίκος,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Παρασκευάς Νταβαρίνος (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Βασίλειος Μιχαλόπουλος (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στέφανος Γουγάς**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Σουφρίλας**

δ. Γραμματέας: **κ. Καλλιόπη**

**Παπαδοπούλου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ελένη Μελέτη**

**32. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Κυκλάδων**

**Πλατεία Τσιροπίνια  
641 00 Ερμούπολη**

α. Πρόεδρος: **κ. Μιχάλης Γαβριήλ ,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος  
Γιαννίρης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ευάγγελος Σκαρπέλης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ευάγγελος Αθουμαρίτης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Μαρία Μακρυωνίτου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σεβαστιανός Περρής**

δ. Γραμματέας: **Καλλιόπη Μαύρη**

Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Σιγάλας**

**33. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Λακωνίας**

**Όθωνος Αμαλίας 85  
231 00 Σπάρτη**

α. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος Ορφανός,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ανδρέας**

**Πετρούλιας, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Σωτήριος Κανελλίδης**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Χρήστος Ηλιόπουλος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Κρικέλλας**

**(Εμποροβιομηχανικό)**

**κ. Γεώργιος Κουλουριανάκος  
(Βιοτεχνικού)**

**κ. Κωνσταντίνος Πανδής  
(Επαγγελματικού)**

**κ. Μαυροειδής Αγγελόπουλος  
(Εξαγωγικού)**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αντώνιος Κουρτάκης**

**(Εμποροβιομηχανικό)**

**κ. Γεώργιος Κοτταράκος  
(Βιοτεχνικού)**

**κ. Γεώργιος Τσιμπίδης  
(Επαγγελματικού)**

**κ. Πέτρος Παπαδημητρακόπουλος  
(Εξαγωγικού)**

δ. Γραμματέας: **κ. Σαράντος  
Κανελλάκος**

Αν. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Βάρλα**

**34. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Λάρισα**

**Κουμουνδούρου & Παπαναστασίου  
412 22 Λάρισα**

α. Πρόεδρος: **κ. Νικολέττα  
Μπασδέκη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος**

**Μπατζιανούλης, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Βασίλειος Κόκκαλης (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δημήτριος Ζιάννας (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Οικονόμου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Οικονόμου**

δ. Γραμματέας: **κ. Μαρία**

**Παπαδοπούλου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Χαρίκλεια**

**Καραγγέλη,**

**35. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Λασιθίου**

**Διοικητήριο**

**721 00 Αγ. Νικόλαος**

α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος  
Παπαδάκης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Σουλινάκης,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Εμμανουήλ Πεπόνης (εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γεώργιος Φαζός (Αν. εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ειρήνη Γκερεδάκη**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μαριλένα Βούλγαρη**  
δ. Γραμματέας: **κ. Αγγελική Στεργίου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Ζαχαρούλα Παπαδοπούλου**

### 36. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου

**Πλ. Κωνσταντινουπόλεως 811 00 Μυτιλήνη**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευάγγελος Ζωγράφος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Μαλλίδου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δέσποινα Κάσδαγλη**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γεώργιος Παπαπορφυρίου**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Χαράλαμπος Βούρος**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Μπουλμπούλης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Ασμάνης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Κουμάνια**

### 37. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λευκάδας

**Ιωάννου Μελά 3**

**311 00 Λευκάδα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευστάθιος**

**Σκλαβενίτης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ξενοφώντας Γράφας,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Νίκος Σταματέλλος (εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Σπύρος Γεωργάκης (Αν. εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

### **κ. Γεώργιος Βρεττός**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στρατής Αραβανής**

δ. Γραμματέας: **κ. Μαρία Στεργιαλή**

Αν. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα**

**Ροντογιάννη**

### 38. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μαγνησίας

**Αναλήψεως & Ιωλκού**

**800 01 Βόλο**

α. Πρόεδρος: **κ. Αναστάσιος**

**Βολιώτης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Διαμαντής,**

**Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Καραβίδας,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κατερίνα Τασσοπούλου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κωνσταντίνος Τσαγανός**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Κωνσταντίνος Χαλυφάς**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Γεώργιος Μπαρμπάκος**

δ. Γραμματέας: **κ. Καλλιόπη Στεργίου**

Αν. Γραμματέας: **κ. Τριανταφυλλιά**

**Βελώνη**

### 39. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μεσσηνίας

**Διοικητήριο**

**241 00 Καλαμάτα**

α. Πρόεδρος: **κ. Αλκιβιάδης**

**Λατζούνης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Αρχοντής,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Γεωργία Σαραντέα-Κουινιάδου**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ανδρέας Σαρρής, Δικηγόρος**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Σωτήριος Σαραντέας**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αριστείδης Χριστόφορος**  
δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Βουγιούκας**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Νικολίνα Λέκκα**

**40. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ξάνθης**  
**Διοικητήριο**  
**671 00 Ξάνθη**  
α. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Ιωαννίδου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Δαλιδης, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Σταύρος Δομνίδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Γεώργιος Μπατζακίδης**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Νικόλαος Τσάββας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Μεχμέτ Χαλήλ Χατζή**  
δ. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Καρκαλίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Θωμάς Μίχογλου**

**41. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πέλλας**  
**Διοικητήριο**  
**582 00 Έδεσσα**  
α. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Γερογιάννη, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Λεμονιά Γαϊσίδου, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Αθανάσιος Δήμητρης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ευάγγελος Κυριακού**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Χρήστος Μήνος**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αντώνιος Σιγάλας**

δ. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Μήνου-Εμμανουηλίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Λάζαρος Σημάδης**

**42. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πιερίας**  
**28<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 40**  
**601 00 Κατερίνη**  
α. Πρόεδρος: **κ. Αθανάσιος Λιακόπουλος, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Νικολαΐδης, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Νίκο Κωνσταντίνου (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Βαλάσης Κοτρώνης (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Κωνσταντίνος Ρέχας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Θωμάς Μπούτσικας**  
δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Προβίδα**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Περάκης**

**43. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πρεβέζης**  
**Σπηλιάδου 8**  
**481 00 Πρέβεζα**  
α. Πρόεδρος: **κ. Σπυρίδων Καπλάνης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Παπαδημητρίου, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δονάτος Μπόχτης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτα Μάρκου**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Κωνσταντίνος Χατζηνικολάου**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δημήτριος Παππάς**  
δ. Γραμματέας: **κ. Ειρήνη Νταγιαντά**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Σωτηρίου**

### **44. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ρεθύμνου**

**Πλατεία Ηρ. Πολυτεχνείου  
741 00 Ρέθυμνο**

- α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Σταυριδάκης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Κατσιράκη-Φουντουλάκη, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ιωάννης Παπατζανής**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Στέλιος Γαβαλάς**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ιωάννης Τσιρίτας**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ιωσήφ Αλυγιζάκης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Στυλιανός Σηφογιαννάκης**

### **45. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης**

**Δημοκρατίας 1  
691 00 Κομοτηνή**

- α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Σπύρου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αγαθονίκη Παυλίδου, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Γαρουφαλιά Κυριαζίδου**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αννα Ατζεμιδάκη**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Αλέκος Ιωάννου (Εμπορικού & Βιομηχανικού)**  
**κ. Μαρία Στεπάνη (Επαγγελματικό)**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δέσποινα Χατζημάνου (Εμπορικού & Βιομηχανικού)**  
**κ. Αργύριος Αργυρόπουλος (Επαγγελματικό)**  
δ. Γραμματέας: **κ. Αικατερίνη Νικολαΐδου**

### **46. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σάμου**

**Καλομοίρη 1  
831 00 Σάμος**

- α. Πρόεδρος: **κ. Κωστής Ευσταθίου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Σοφία Μαυρουδή, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Στέργιος Στεργίου (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Μιλτιάδης Δάνος (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Δημήτριος Γαλανός**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Εμμανουήλ Φλώρους**  
δ. Γραμματέας: **κ. Αγγελική Βαρελλά**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Εριφύλη Καρατζά-Ζαλούμη**

### **47. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σερρών**

**Μεραρχίας 36  
621 10 Σέρρες**

- α. Πρόεδρος: **κ. Ανδρέας Παρασκευιώτης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αντώνιος Χαμαϊλίδης, Δικηγόρος**  
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Κωνσταντίνος Δάγκος**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Απόστολος Παρασχάκης**  
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ιωάννης Μπαλίτης**  
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Ναούμ Μιντιούρης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Αδαμίδου**  
Αν. Γραμματέας: **κ. Αργυρώ Τσιακάλη**

**48. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Τρικάλων**

**Β. Τσιτσάνη 31**

**421 00 Τρίκαλα**

α. Πρόεδρος: **κ. Ευαγγελία  
Γκουγκουστάμου, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Δαλαμάγκα,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Μιλτιάδης Κρανιάς (εκπρ.  
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.  
Νικόλαος Μουζακιάρης (Αν. εκπρ.  
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:  
**κ. Κωνσταντίνος Αβραμούλης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Γεώργιος Μπαμπούρης**  
δ. Γραμματέας: **κ. Στέργιος  
Μπαλαμώτης**

Αν. Γραμματέας: **κ. Δημήτριος  
Στραγάλης**

**49. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Φθιώτιδας**

**Διοικητήριο Υψηλάντου**

**351 00 Λαμία**

α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος  
Καλαντζής, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Θρασύβουλος  
Σκλαβούνος, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Δήμος Πάλλας (ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ζέτα  
Καρφή (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Θεοδώρα Αγαπίου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ευγενία Σταϊκούρα-Κατσαντώνη**

δ. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος  
Λουλακούδης**

**50. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Φλώρινας**

**Διοικητήριο Πτολεμαίου 1**

**531 00 Φλώρινα**

α. Πρόεδρος: **κ. Αλέξανδρος  
Σιαμκούρης, Δικηγόρος**  
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελευθερία Νόβα,  
Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Χαράλαμπος Αντωνιάδης**  
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Παναγιώτης Κοΐδης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Αριστείδης Αριστεΐδου**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Θωμάς Θεοδώρου**

δ. Γραμματέας: **κ. Αφροδίτη  
Στεφανάκου**

**51. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Φωκίδος**

**Γιδογιάννου 31**

**331 00 Άμφισσα**

α. Πρόεδρος: **κ. Υβόννη Γαζή,  
Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνα  
Ζαφειράκου, Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:  
**κ. Ευσταθία Παπαγιαννακοπούλου**

**(ΙΝΚΑ)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Δημήτριος Γκούλτας (ΙΝΚΑ)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ευάγγελος Μυταράς**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &  
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Λάμπρος Μοσκαχλαϊδής-  
Λαμπρόπουλος**

δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννα Τσαπληρή**



### 52. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

**Χαλκιδικής**

**Διοικητήριο**

**631 00 Πολύγυρος**

α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Μήτσιου,**

**Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Λαγάνης,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ.**

**Άγγελος Τζιάτζιος (ΚΕΠΚΑ)**

**κ. Νικόλαος Ράλλης (Ένωση**

**Προστασίας Καταναλωτών)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Άννα**

**Καραφουλίδου (ΚΕΠΚΑ)**

**κ. Γραμμένος Σαμαράς (Ένωση**

**Προστασίας Καταναλωτών)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Νικόλαος Παπαδάκης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Δημήτριος Λελεγιάννης**

δ. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Κορμπή**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βενετία Δημητρίου**

### 53. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

**Χανίων**

**Πλ. Ελευθερίας**

**731 00 Χανιά**

α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης**

**Μαυρακάκης, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Βολάνης,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Ηρακλής Αναγνωστόπουλος**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Μιχαήλ Μακρυμανωλάκης**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Ευάγγελος Σπανουδάκης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Στέφανος Καμηλάκης**

δ. Γραμματέας: **κ. Ασύμω Καλομοίρη**

Αν. Γραμματέας: **κ. Αντώνιος**

**Ξηρουχάκης**

### 54. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χίου

**Διοικητήριο**

**821 00 Χίος**

α. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα**

**Αργυρούδη, Δικηγόρος**

Αν. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα Φιστέ,**

**Δικηγόρος**

β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών:

**κ. Κωνσταντίνος Φράγκος (εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ηλίας**

**Θεοδοσόπουλος (Αν. εκπρ.**

**Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)**

γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

**κ. Παντελής Λαμπρινούλης**

Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού &

Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:

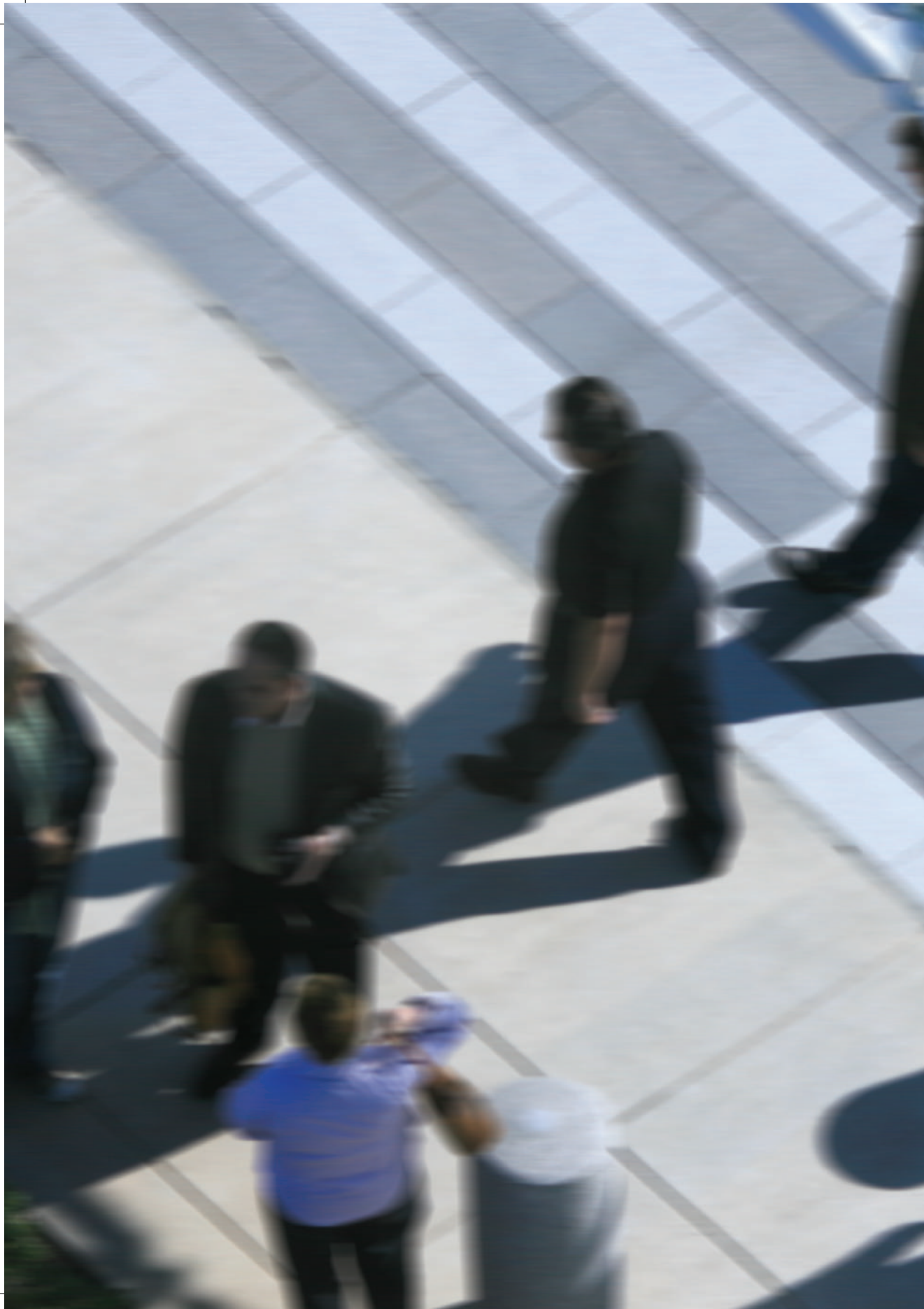
**κ. Λουκάς Κοσσένας**

δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος**

**Παντέλαρας**

Αν. Γραμματέας: **κ. Βικτωρία**

**Κρουσουλούδη**





## ΜΕΡΟΣ ΣΤ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### **1. Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» (ν. 3297/2004)**

#### **Άρθρο 1: Ίδρυση Αποστολή**

1. Συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους,

μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.

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

Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισηγείται τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών.

Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.

8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

#### **Άρθρο 2: Εκλογή - Θητεία**

1. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν

υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

3. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρεί, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Αναπληρωτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων που ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του.

5. Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων ορίζεται πενταετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν επιτρέπεται.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυθεί με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

7. Οι Βοηθοί Συνήγοροι μπορεί να παυθούν με απόφαση του Υπουργού

Ανάπτυξης μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8. Κατά τη διάρκεια της θητείας τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία επαγγελματική δραστηριότητα ή να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη, στο δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημόσιου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. ή νομικού προσώπου του ευρύτερου δημόσιου τομέα, αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της θητείας τους.

9. Οι αποδοχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση από τις ισχύουσες διατάξεις.

### Άρθρο 3: Αρμοδιότητες

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους



θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών.

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄) για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης

καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Ζητήματα που ανάγονται στις λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994 ρυθμίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

6. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

7. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

8. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων προς τους οποίους μπορεί να μεταβιβάζει με απόφαση του μέρος των αρμοδιοτήτων του. Η απόφασή του ανακαλείται οποτεδήποτε.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το προσωπικό πάσης φύσεως, που υπηρετεί στην Αρχή. Είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινές, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής, ο οποίος εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

11. Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και τον Υπουργό Ανάπτυξης ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

#### **Άρθρο 4: Διαδικασία έρευνας**

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε

αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις επιτροπές της παρ. 4 του άρθρου 3 είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα





ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

7. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας.

8. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις

για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται μετά από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4στ, του Ν. 703/1977 (ΦΕΚ 278 Α').

11. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α και β βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

#### **Άρθρο 5: Ειδικοί Επιστήμονες-Γραμματεία**

1. Συνιστώνται δεκαπέντε (15) θέσεις ειδικών επιστημόνων και πέντε (5)

θέσεις βοηθών ειδικών επιστημόνων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δέκα (10) τακτικού προσωπικού, κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Αρχής, τρεις (3) θέσεις ΔΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Γραμματείας της Αρχής, μία (1) θέση ΥΕ κλητήρα και μια (1) θέση ΔΕ οδηγού.

2. Για τα προσόντα και τη διαδικασία διορισμού των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α).

(Οι παρ. 1, 2 και 4 αντικαταστάθηκαν όπως παραπάνω με την παρ. 8 άρθρου 26 ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α' 297/06-12-2005)

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνονται απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται,

μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπώμενου υπαλλήλου.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α), οι αποδοχές των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προϊστάται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας Π.Ε. με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του Ν. 3094/2003.

6. Στην ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συνιστώνται επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Οι θέσεις αυτές κατανέμονται ως εξής: τρεις (3) για τις ανάγκες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και από δύο (2) για τις ανάγκες κάθε Βοηθού Συνηγόρου. Η πρόσληψη στις ανωτέρω θέσεις γίνεται, κατά περίπτωση, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και Βοηθό Συνήγορο, με σχετική πράξη τους, χωρίς οποιαδήποτε διαδικασία. Οι αποδοχές του προσωπικού που προσλαμβάνεται στις προαναφερόμενες θέσεις είναι αντίστοιχες με αυτές του προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α'), όπως ισχύουν εκάστοτε. Το προσλαμβανόμενο προσωπικό αποχωρεί αυτοδικαίως ταυτόχρονα με την αποχώρηση, για



οποιοδήποτε λόγο, του οργάνου που το προσέλαβε, χωρίς άλλη διαδικασία. Η παροχή υπηρεσίας στις θέσεις της παρούσας παραγράφου δεν γεννά οποιοδήποτε δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλη αξίωση ή προνόμιο. Οι ανωτέρω θέσεις επιτρέπεται να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του Ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α'), όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Ν. 2527/1997 (ΦΕΚ 206 Α'). Η απόσπαση γίνεται, ύστερα από αίτημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κοινή απόφαση του αρμόδιου Υπουργού και των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης, κατά παρέκκλιση των ισχυουσών διατάξεων.

(Η παρ. 6 προστέθηκε με το άρθρο 37 ν. 3325/2005, ΦΕΚ Α' 68/11-03-2005)

### **Άρθρο 6: Τίτλος της Αρχής**

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή άλλου παρεμφερούς τίτλου, που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σχετικά με την Αρχή.

### **Άρθρο 7: Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

Με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίζεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος «Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας», ο οποίος κυρώνεται με προεδρικό διάταγμα εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του

Υπουργού Ανάπτυξης. Στον Κώδικα αυτόν καθορίζονται ιδίως οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

### **Άρθρο 8: Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας**

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής και των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια καθορίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο οποίος συντάσσεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών.

## **2. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

### **Άρθρο 1: Σκοπός και πεδίο εφαρμογής**

1. Σκοπός του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) είναι η θέσπιση αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και η ρύθμιση των σχέσεών τους με τους καταναλωτές και τις ενώσεις καταναλωτών.

2. Για τις ανάγκες του Κώδικα, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περι

προστασίας του καταναλωτή. Αποτελούν προμηθευτές, κατά τις διατάξεις του παρόντος, και οι επιχειρήσεις οποιασδήποτε νομικής μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).

3. Οι διατάξεις του Κώδικα περιέχουν τις βασικές υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν οι προμηθευτές βάσει της κείμενης Ελληνικής και Ευρωπαϊκής νομοθεσίας και των συναλλακτικών ηθών, ώστε να διασφαλίζεται η νομιμότητα της δράσης τους στην αγορά υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού, χωρίς να θίγονται τα συμφέροντα των καταναλωτών.

4. Οι γενικές ρυθμίσεις του Κώδικα εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από την κείμενη ειδική νομοθεσία ανά κλάδο, από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.

5. Κάθε πράξη ή παράλειψη προμηθευτή που συνιστά αποδεδειγμένα μη συμμόρφωση αυτού προς τις αρχές, υποχρεώσεις και απαγορεύσεις του ΚΚΔ μπορεί να στοιχειοθετήσει, εφόσον συνδέεται αιτιωδώς με την πρόκληση ζημίας στον καταναλωτή, υπό τις προϋποθέσεις εφαρμογής των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα και του νόμου, εκτός από την ενδοσυμβατική ευθύνη και αδικοπρακτική ευθύνη του προμηθευτή.

6. Κάθε παράβαση του ΚΚΔ συνιστά επιπλέον αντιεπαγγελματική πρακτική

που λαμβάνει δημοσιότητα και δυσφημεί τον προμηθευτή στον κύκλο των συναλλαγών, ανεξάρτητα από κάθε άλλη αστική, διοικητική, ποινική ή πειθαρχική κύρωση που τυχόν προβλέπεται σε βάρος του από την κείμενη νομοθεσία.

## **Άρθρο 2: Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών**

1. Η εν γένει επιχειρηματική δράση των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών στην αγορά πρέπει να διέπεται από τον σεβασμό των κανόνων του Συντάγματος και των νόμων, σε συνδυασμό με τις αρχές της ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας, της συναλλακτικής ευθύτητας, της ειλικρίνειας κατά την εμπορική επικοινωνία, της διαφανούς τιμολόγησης, του σεβασμού της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας των καταναλωτών, της προστασίας των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού και των ατόμων με αναπηρία.

2. Οι προμηθευτές πάσης φύσεως αγαθών οφείλουν να χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, πληρούν υψηλές ποιοτικές προδιαγραφές, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα ισχύοντα στην Ελλάδα νομοθετικά και τεχνικά πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, και



είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

3. Οι προμηθευτές έχουν τη γενική υποχρέωση να παρέχουν πλήρη και σαφή πληροφόρηση και ενημέρωση στους καταναλωτές τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας και την εμπορική επωνυμία τους όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά, τους όρους χρήσης και τις ποιοτικές εγγυήσεις που διαθέτουν τα εκ μέρους τους διακινούμενα εμπορεύματα, αγαθά ή υπηρεσίες.

4. Οι παρεχόμενες στον καταναλωτή πληροφορίες πρέπει να είναι έγκυρες, πλήρεις, επίκαιρες, εξαντλητικές, να διατυπώνονται εγγράφως με κατανοητό τρόπο στην ελληνική γλώσσα και να συνοδεύονται, όπου είναι δυνατόν, από επεξηγήσεις χρήσης και σχεδιαγράμματα κατανοητά σε άτομα με χαμηλή μόρφωση, στους μετανάστες, στους ανήλικους και σε καταναλωτές με αναπηρία.

5. Η εμπορία και διάθεση αγαθών και υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό πρέπει απαραίτητα να συνοδεύεται από επίσημα και έγκυρα έγγραφα, συμβατικά κείμενα, τεχνικά εγχειρίδια, επαρκή σήμανση και συνοδευτικό υλικό τεκμηρίωσης, όπως απαιτείται από τη νομοθεσία.

6. Οι ποσότητες και το βάρος των αγαθών που παραδίδονται στον καταναλωτή πρέπει να είναι αυτά που αναγράφονται επί της συσκευασίας, καθώς και επί του εκδιδόμενου παραστατικού συναλλαγής, απόδειξης, τιμολογίου ή δελτίου αποστολής.

7. Οι τιμές των προϊόντων ή των

υπηρεσιών που αναγράφονται στα ράφια κάθε εμπορικού καταστήματος, στα διαφημιστικά φυλλάδια ή στις ιστοσελίδες των προμηθευτών στο διαδίκτυο πρέπει να είναι οι ίδιες με αυτές που τιμολογούνται στον καταναλωτή και εισπράττονται στο ταμείο της κάθε επιχείρησης τοις μετρητοίς μέσω πιστωτικής κάρτας ή άλλου τρόπου πληρωμής κατά την παράδοση των αγαθών.

8. Σε κάθε πρόταση για σύναψη σύμβασης οι προμηθευτές οφείλουν να αναγράφουν το συνολικό τίμημα, συμπεριλαμβάνοντας φόρους, τέλη, έξοδα και συνολικές επιβαρύνσεις, τους όρους αποπληρωμής και εξόφλησης του συμβατικού τιμήματος, τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους, το τυχόν ποσοστό έκπτωσης, την τιμή πριν και μετά την έκπτωση, καθώς και να διασφαλίζουν πλήρως το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στη νομοθεσία.

9. Οι προμηθευτές είναι υποχρεωμένοι να τηρούν τα συναλλακτικά ήθη και την κείμενη νομοθεσία κατά την εκτέλεση της σύμβασης, την παράδοση των αγαθών και την εφάπαξ ή τμηματική είσπραξη του τιμήματος, να παρέχουν τη συμφωνηθείσα συντήρηση και τις προβλεπόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.

10. Μετά τη λήξη της σύμβασης οι προμηθευτές υποχρεούνται να αποφεύγουν τη χωρίς ρητή συναίνεση του καταναλωτή αυτόκλητη εμπορική επικοινωνία μαζί του ή τη διαβίβαση και εκμετάλλευση, είτε από τους ίδιους είτε από τρίτους, αρχείων πελατών

βάσει στοιχείων προηγούμενων αγορών και ομαδοποιημένων προτύπων καταναλωτικής συμπεριφοράς.

11. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και να επιδεικνύουν στην πράξη πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ τους κατά την προσπάθεια προσέλκυσης πελατείας. Οι προμηθευτές οφείλουν ακόμη να μεριμνούν για τον σεβασμό και την περιφρούρηση της ακεραιότητας, του κύρους και της αξιοπρέπειας του επαγγελματικού κλάδου στον οποίο ανήκουν και γενικότερα να μην υποτάσσουν τις απαιτήσεις του επαγγέλματος στη μεγιστοποίηση του κέρδους επί ζημία της ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, της ιδιωτικής ζωής, της οικονομικής δυνατότητας και γενικότερα των συμφερόντων των καταναλωτών.

### **Άρθρο 3: Γενικοί όροι συναλλαγών**

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να εξασφαλίζουν την κατά το δυνατόν ευρύτερη κοινωνική συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεων καταναλωτών στην τελική διαμόρφωση των προς υιοθέτηση γενικών όρων συναλλαγών (ΓΟΣ) ανά κλάδο εμπορικής δραστηριότητας.

2. Προς το σκοπό αυτό συνιστάται να υποβάλλουν σε δημόσια διαβούλευση το σχέδιο των ΓΟΣ, αποστέλλοντας τουλάχιστον δύο μήνες πριν από την υιοθέτησή του από ένα αντίτυπο προς τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, τον Συνήγορο του Καταναλωτή και τις καταναλωτικές

οργανώσεις κάθε νομού.

3. Οι όροι συμβάσεων προσχώρησης πρέπει να διατυπώνονται από τους προμηθευτές με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη και τις υγιείς εμπορικές πρακτικές, με σεβασμό στις αρχές της αλήθειας, της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας, του δημοκρατικού διαλόγου με τις ενώσεις καταναλωτών, της επαρκούς πληροφόρησης των καταναλωτών και της αποφυγής κατάχρησης δικαιώματος σε βάρος τους.

4. Πριν από τη σύναψη της σύμβασης κάθε προμηθευτής πρέπει να παραδίδει στον καταναλωτή ένα αντίγραφο των συμβατικών όρων που τη διέπουν. Οι συμβατικοί όροι πρέπει να αποδίδονται στην απλούστερη δυνατή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα και με ευανάγνωστους χαρακτήρες, ώστε να υπάρχει εκ μέρους του καταναλωτή αρκετός χρόνος πριν από τη λήψη απόφασης για μελέτη, διάσκεψη και σύγκριση των διαθέσιμων προσφορών στην αγορά. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών πρέπει να διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα.

5. Οι δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπως οι υπηρεσίες πρόσβασης σε δίκτυα ύδρευσης, αποχέτευσης, ηλεκτροδότησης, παροχής φυσικού αερίου, ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ή γενικότερου ενδιαφέροντος για το





κοινωνικό σύνολο, όπως οι υπηρεσίες υγείας, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες μεταφορών, οι τουριστικές υπηρεσίες, οφείλουν να γνωστοποιούν επαρκώς, τόσο με έντυπα ενημερωτικά φυλλάδια στα καταστήματα και στα σημεία προώθησης των υπηρεσιών τους, με συνοδευτικά έντυπα στους μηνιαίους ή διμηνιαίους λογαριασμούς που αποστέλλουν στους καταναλωτές, στην ιστοσελίδα τους, αλλά και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, τους όρους των συμβάσεων προσχώρησης που ισχύουν για τη διάθεση του σχετικού προϊόντος ή υπηρεσίας.

6. Μεταξύ των συμβατικών όρων περιλαμβάνονται ενδεικτικά:

- α)** η αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εγκατάστασης και σύνδεσης με τα κάθε είδους δίκτυα
- β)** οι όροι παροχής πίστωσης και χρηματοοικονομικών και επενδυτικών υπηρεσιών
- γ)** το ύψος των τελών ανά είδος προϊόντος ή τύπο υπηρεσίας
- δ)** η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών
- ε)** οι διαθέσιμοι τρόποι εξόφλησης, η συχνότητα και το ύψος των δόσεων
- στ)** οι όροι διαθεσιμότητας, αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας
- ζ)** οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης ή λειτουργίας
- η)** οι οφειλόμενες εκπώσεις ή επιστροφές τελών στον καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης διαθεσιμότητας, πέραν της εγγυημένης από τη σύμβαση
- θ)** οι όροι επισκευής και συντήρησης
- ι)** οι όροι καταγγελίας, διακοπής και ενάσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης εκ μέρους του

καταναλωτή

**ια)** η διαδικασία επιστροφής στον καταναλωτή τυχόν εφάπαξ τελών που καταβλήθηκαν κατά τη σύναψη της σύμβασης

**ιβ)** οι όροι ανανέωσης της σύμβασης

**ιγ)** οι όροι και η επιτρεπτή έκταση απαλλαγής ή περιορισμού ευθύνης των προμηθευτών, βάσει της κείμενης ανά κλάδο νομοθεσίας και των αποφάσεων των οικείων εποπτικών Αρχών.

7. Σε περίπτωση τήρησης των ως άνω διατυπώσεων δημοσιότητας εκ μέρους των προμηθευτών, η υπογραφή της σύμβασης από τον μέσο ευλόγως προσεκτικό και ενημερωμένο καταναλωτή δημιουργεί μαχητό τεκμήριο ότι ο καταναλωτής έλαβε πραγματική γνώση των οικείων ΓΟΣ. Το βάρος απόδειξης της τήρησης των διατυπώσεων δημοσιότητας έχουν οι προμηθευτές.

8. Οι προμηθευτές οφείλουν να συμμορφώνονται, στο πλαίσιο της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών και μετά την εξασφάλιση της εκατέρωθεν ακρόασης, με τις συστάσεις Αρχών εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι υπαγομένες σε αυτόν Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

#### **Άρθρο 4: Αρχές και περιεχόμενο εμπορικών προσφορών**

1. Οι εμπορικές προσφορές οφείλουν να παρέχουν εύκολα προσβάσιμες και ακριβείς πληροφορίες όσον αφορά τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες,

ώστε ο μέσος καταναλωτής να δύναται να σχηματίσει αληθή εικόνα και να λάβει ορθή απόφαση αγοράς. Οι έντυπες απεικονίσεις και οι τηλεοπτικές παραγωγές που συνοδεύουν την παρουσίαση πρέπει να αναπαράγουν πιστά το προϊόν ή την υπηρεσία, χωρίς να προκαλούν αμφιβολίες σχετικά με τις διαστάσεις, το βάρος και την ποιότητα ή άλλα ουσιώδη στοιχεία του αγαθού. Τα κείμενα, τα σχέδια, οι φωτογραφίες και οι εμπορικές ανακοινώσεις οφείλουν να σέβονται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, τον υγιή ανταγωνισμό και το κοινό θρησκευτικό ή κοινωνικό αίσθημα.

2. Κάθε προσφορά πρέπει να είναι σαφής και πλήρης. Σε αυτήν πρέπει να περιέχεται κατ' ελάχιστο:

**α)** η ταυτότητα της επιχείρησης, δηλαδή εταιρική επωνυμία και διακριτικός τίτλος, αριθμός Μητρώου Προμηθευτών του Υπουργείου Ανάπτυξης, ολοκληρωμένη ταχυδρομική διεύθυνση της καταστατικής έδρας της επιχείρησης (οδός, αριθμός, πόλη, ταχυδρομικός κώδικας), τηλεφωνικός αριθμός, αριθμός τηλεομοιοτυπίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η απλή αναγραφή ενός αριθμού ταχυδρομικής θυρίδας, ενός αριθμού τηλεφώνου ή μιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης ιστοσελίδας διαδικτύου δεν θεωρείται ολοκληρωμένη παρουσίαση

**β)** η περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας ανάλογα με το είδος, όπως χώρα προέλευσης, υλικό κατασκευής, βάρος, διαστάσεις, διάρκεια χρήσης, ημερομηνία λήξης, χρώμα, περιορισμοί χρήσης, τρόποι συντήρησης

**γ)** τυχόν απαραίτητα στοιχεία που δεν περιλαμβάνονται στη συσκευασία

**δ)** η τιμή πώλησης, το ποσοστό έκπτωσης, οι διαθέσιμοι τρόποι και όροι πληρωμής

**ε)** η διάρκεια ισχύος της τρέχουσας τιμής για τυχόν περιορισμένο αριθμό προϊόντων ή μέχρις εξαντλήσεως των αποθεμάτων

**στ)** τυχόν επιπλέον χρεώσεις, όπως δασμοί, ταχυδρομικά τέλη κ.λπ.

**ζ)** κατά περίπτωση οι όροι τυχόν επιδότησης τερματικού εξοπλισμού πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή ο αριθμός δωρεάν κλήσεων ή μηνυμάτων (SMS, PSMS) ανά μήνα σε σχέση με την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης

**η)** η τυχόν υποχρέωση συναρμολόγησης ή προεργασίας πριν από τη χρήση και οι τυχόν περιορισμοί χρήσης

**θ)** η ύπαρξη δικαιώματος υπαναχώρησης και οι όροι άσκησής του

**ι)** η τυχόν εγγύηση επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση μη ικανοποίησης του καταναλωτή

**ια)** ο χρόνος διεκπεραίωσης της παραγγελίας

**ιβ)** επαρκείς πληροφορίες για εγγυήσεις και υποστήριξη μετά την πώληση

**ιγ)** τα τυχόν δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, όπως ευρεσιτεχνία, εμπορικό σήμα κ.λπ.

3. Επιπλέον, σε ό,τι αφορά ειδικές κατηγορίες προϊόντων, όπως τρόφιμα, καλλυντικά, φαρμακευτικά σκευάσματα, συμπληρώματα διατροφής, απαιτείται πλήρης συμμόρφωση των προμηθευτών με τις διατάξεις του Κώδικα τροφίμων και ποτών και με τις εκάστοτε ισχύουσες αγορανομικές και υγειονομικές διατάξεις, ιδίως σε σχέση με τις ημερομηνίες λήξης, τη φυτική ή



ζωική προέλευση αυτών, τη χημική σύσταση, την αναφορά τυχόν ανώτατων επιτρεπτών ορίων κατανάλωσης και τη μεία τυχόν παρενεργειών και αλληλεπίδρασης με κατανάλωση άλλων προϊόντων. Απαγορεύεται αυστηρά η παραπλανητική σήμανση αγαθών, η αλλαγή του τόπου προέλευσης αυτών, καθώς και η εκ νέου διοχέτευση στην αγορά με παραποιημένες ημερομηνίες ληγμένων ή ακατάλληλων προϊόντων.

4. Οι ετικέτες κάθε προϊόντος πρέπει να περιέχουν τις απαιτούμενες κατά νόμο πληροφορίες για το είδος, καθαρό βάρος, θρεπτική αξία, διάρκεια ζωής, καθώς και ενημέρωση για τις συνθήκες παραγωγής του, δηλαδή αν πρόκειται για προϊόντα βιολογικής ή συμβατικής καλλιέργειας, ή γενετικής τροποποίησης. Πρέπει επίσης να συμπεριλαμβάνεται αναφορά του τόπου παραγωγής-προέλευσης του προϊόντος, των διαδικασιών και αποτελεσμάτων πιστοποίησης και των μεθόδων παραγωγής του, των αδειών κυκλοφορίας, των αριθμών και ημερομηνιών έκδοσης και λήξης συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ή ασφάλειας. Πρέπει ακόμη να παρέχονται σαφείς οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος, αλλά και αναφορά αντενδείξεων χρήσης για συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού, όπως ανήλικοι, έγκυες γυναίκες, αλλεργικά άτομα, ασθενείς και ούτω καθεξής.

5. Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δημόσιου ή ιδιωτικού δικαίου, απαιτείται ομοίως πλήρης περιγραφή των συναλλακτικών υποχρεώσεων

του προμηθευτή, των γενικών και τυχόν ειδικών όρων παροχής της υπηρεσίας, καθώς και των ποιοτικών και ποσοτικών χαρακτηριστικών της. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται ιδίως πληροφορίες για τη φύση, τη διαθεσιμότητα και τους όρους παροχής της υπηρεσίας, όπως ο τρόπος και χρόνος παράδοσης, το συνολικό κόστος για τον καταναλωτή, τους όρους χρηματοδότησης, τις δυνατότητες καταγγελίας και υπαναχώρησης και τις τυχόν υπάρχουσες οικονομικές συνέπειες για τον καταναλωτή, όπως ενδεχόμενες προμήθειες εξόδου και ποινικές ρήτρες, αλλά και για την τυχόν απαλλαγή επαγγελματικής ευθύνης του προμηθευτή σύμφωνα με τις ειδικότερες ρυθμίσεις που ισχύουν ανά κλάδο.

6. Οι πληροφορίες για την τελική τιμή των αγαθών και την εταιρική ταυτότητα των προμηθευτών πρέπει να είναι ευανάγνωστες και ευκρινείς και όταν πρόκειται για ραδιοτηλεοπτικές ενέργειες προώθησης προϊόντων, σύμφωνα με τις ισχύουσες αρχές εκπομπών και διαφημίσεων που επιβάλλονται από τη ραδιοτηλεοπτική νομοθεσία. Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά υπηρεσίες τηλεμάρκετινγκ και ραδιοτηλεοπτικές εκστρατείες προώθησης προϊόντων, η εταιρική ταυτότητα του προμηθευτή και οι τελικές τιμές των αγαθών με τον ΦΠΑ πρέπει αφενός μεν να αναγιγνώσκονται από τον παρουσιαστή, αφετέρου δε να εμφανίζονται εγγράφως σταθερά καθ' όλη τη διάρκεια προβολής και όχι με κυλιόμενη λεζάντα στην οθόνη.

7. Σε περίπτωση πωλήσεων μέσω

διαδικτύου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου, η προσφορά οφείλει επιπλέον να παρέχει τη δυνατότητα εκτύπωσης ή προηγούμενης αποθήκευσής της σε τερματικό εξοπλισμό υπό τον έλεγχο του καταναλωτή, επιτρέποντας σε αυτόν να συνεκτιμήσει όλους τους παράγοντες που θα οδηγήσουν στην ελεύθερη απόφασή του και συναίνεση για αγορά. Οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου υποχρεούνται επίσης να διατηρούν επί ένα έτος πλήρες χρονολογικό αρχείο των συμβατικών όρων που κατά καιρούς δημοσιεύθηκαν στην ιστοσελίδα τους προς άρση τυχόν αμφισβητήσεων από καταναλωτές.

### **Άρθρο 5: Κατάρτιση της σύμβασης**

1. Η πρόταση για τη σύναψη σύμβασης οφείλει να επεξηγεί αναλυτικά τα βήματα που οφείλει να ακολουθήσει ο καταναλωτής προκειμένου να επιτευχθεί η ομαλή κατάρτιση της σύμβασης. Η σύμβαση ολοκληρώνεται όταν επέλθει ρητή αποδοχή της πρότασης από τον καταναλωτή με την επιβεβαίωση της παραγγελίας του, κατά τα οριζόμενα στον Αστικό Κώδικα.

2. Η δήλωση αποδοχής οφείλει να επιβεβαιώνει τα στοιχεία εξατομίκευσης της επιχείρησης, τα παραγγελθέντα προϊόντα ή υπηρεσίες με πλήρη τα χαρακτηριστικά τους, τα στοιχεία αναφοράς της παραγγελίας, όπως ημερομηνία, ώρα και αριθμό καταχώρισης, τις λεπτομέρειες παράδοσης, ήτοι τόπο, χρόνο, μέσο μεταφοράς, την ακριβή τελική τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας με φόρους, τέλη και λοιπές επιβαρύνσεις, όπως έξοδα αποστολής, τα ποσοστά και τα

ποσά τυχόν έκπτωσης, τις λεπτομέρειες εξόφλησης, τους τρόπους ενάσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, τον τρόπο επικοινωνίας με την επιχείρηση για ερωτήματα και έρευνες, τις πληροφορίες για εγγυήσεις μετά την πώληση, καθώς και τις τυχόν περιπτώσεις υπαναχώρησης της επιχείρησης από την εκπλήρωση της σύμβασης.

3. Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αμέσως με κάθε πρόσφορο μέσο για τυχόν έλλειψη σε αποθέματα που ανακαλύφθηκε μετά την κατάρτιση της σύμβασης και ενδέχεται να επηρεάζει την εκπλήρωση της παραγγελίας. Στην περίπτωση αυτή, αν ο καταναλωτής επιθυμεί την εκπλήρωση της αρχικής σύμβασης, ο προμηθευτής οφείλει να ορίσει νέα ημερομηνία παράδοσης. Αν ο καταναλωτής δεν επιθυμεί την εκπλήρωση της αρχικής σύμβασης, ο προμηθευτής οφείλει να ακυρώσει την παραγγελία και να επιστρέψει με έξοδά του στο ακέραιο εντός τριών ημερών στον καταναλωτή τα τυχόν εισπραχθέντα ποσά. Η πρόταση προς τον καταναλωτή για αγορά άλλου προϊόντος ή υπηρεσίας δεν έχει την έννοια ούτε υποκαθιστά την υποχρέωση της επιστροφής χρημάτων.

### **Άρθρο 6: Εκτέλεση της σύμβασης**

1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης οι προμηθευτές πρέπει να τηρούν τις συμβατικές υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία ή τον επαγγελματικό Κώδικα συμπεριφοράς που τους διέπει. Απαγορεύεται απολύτως στους



προμηθευτές να τροποποιούν τις συμβάσεις μονομερώς, χωρίς έγγραφη ενημέρωση και αποδοχή εκ μέρους του καταναλωτή.

2. Οι προμηθευτές οφείλουν να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια εκτέλεσης της καταρτισθείσας σύμβασης, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση του καταναλωτή. Η παράδοση του προϊόντος ή η παροχή της υπηρεσίας επιβάλλεται να πραγματοποιούνται εντός του συμφωνηθέντος χρόνου. Οι προμηθευτές οφείλουν να ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις. Στην περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αμέσως και με κάθε πρόσφορο μέσο για την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του και να αναφέρει λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή.

3. Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί ανάμεσα στην κατάρτιση και την εκπλήρωση της σύμβασης ο καταναλωτής έχει δικαίωμα ανατιολόγητης υπαναχώρησης, επιστροφής των προϊόντων στη συσκευασία τους ή μη λήψης των υπηρεσιών, όπως και επιστροφής της προκαταβολής που τυχόν κατέβαλε, σύμφωνα με τη νομοθεσία, πλην ειδικών παραγγελιών προσαρμοσμένων στα μέτρα του ή στις ειδικές ανάγκες του, ή παραγγελιών για αναλώσιμα προϊόντα ή υπηρεσίες που υπόκεινται σε φθορά με μόνη την παρέλευση χρόνου ανάμεσα στην παραγγελία και την παράδοση. Αν ο καταναλωτής έχει χρησιμοποιήσει

ήδη το προϊόν ή την υπηρεσία, οφείλει να καταβάλει το αναλογούν τίμημα.

4. Κάθε προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αμέσως και με κάθε πρόσφορο μέσο για την πρότασή του για μεταβολή των συμφωνηθέντων όρων ή αντικατάσταση μέρους ή όλων των παραγγελθέντων προϊόντων ή υπηρεσιών με άλλα παρεμφερή. Στην περίπτωση αυτή, ο προμηθευτής οφείλει να παράσχει επαρκή χρόνο στον καταναλωτή για να αποφασίσει αν επιθυμεί την προταθείσα μεταβολή ή να δηλώσει ότι υπαναχωρεί.

5. Κάθε εκδιδόμενο φορολογικό έγγραφο ή παραστατικό στοιχείο εκ μέρους του προμηθευτή οφείλει να είναι σύμφωνο με τις κείμενες φορολογικές διατάξεις και να αναφέρει αναλυτικά το κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, συν τους φόρους, τα έξοδα αποστολής και τυχόν λοιπά κόστη. Σε περίπτωση διαδοχικών αποστολών μιας παραγγελίας που δεν είναι διαθέσιμη στο σύνολό της, δεν μπορούν να γίνουν απαιτητά από τον καταναλωτή περισσότερες από μία φορές τα έξοδα αποστολής, εκτός αν πρόκειται για σύμβαση διαδοχικών τμηματικών προσφορών ή αν έχει διαφορετικά εκ των προτέρων συμφωνηθεί.

6. Οι προμηθευτές πρέπει ακόμη να διαθέτουν τμήμα υποστήριξης πελατών μετά την πώληση, τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας χωρίς χρέωση για την πληροφόρηση του καταναλωτή και την καταγραφή προβλημάτων και παραπόνων. Πρέπει επίσης να διαθέτουν κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό συντήρησης και επισκευής

διαρκών καταναλωτικών αγαθών, καθώς και επαρκείς πηγές προμήθειας ανταλλακτικών και εξαρτημάτων στον συντομότερο δυνατό χρόνο, ώστε ο καταναλωτής να μη στερείται για μεγάλο χρονικό διάστημα τη χρήση του πράγματος που αγόρασε.

7. Πριν από την απόπειρα είσπραξης μέσω της νόμιμης δικαστικής οδού τυχόν χρεών των καταναλωτών ή επιστροφής του πράγματος, κάθε προμηθευτής οφείλει να ελέγχει ότι η εκ μέρους του εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του ήταν πλήρης, ακριβής και εμπρόθεσμη. Οφείλει ακόμη να εξασφαλίζει ότι κατέχει τα ορθά στοιχεία του οφειλέτη, να ελέγχει ότι το χρέος δεν έχει με κάποιον τρόπο διευθετηθεί και να επικοινωνεί με τον καταναλωτή προς ενημέρωσή του, εξαντλώντας κάθε εξωδικαστικό τρόπο φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, με παράταση εξόφλησης ή διακανονισμό του χρέους.

#### **Άρθρο 7: Δικαίωμα υπαναχώρησης**

1. Ο καταναλωτής έχει αναφαίρετο δικαίωμα αναιτιολόγητης και αζήτητης υπαναχώρησης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 389–401 του Αστικού Κώδικα και της κείμενης νομοθεσίας.

2. Κατά τη σύναψη της σύμβασης ο προμηθευτής οφείλει να ανακοινώνει στον καταναλωτή όλες τις λεπτομέρειες που ρυθμίζουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, τον τρόπο άσκησης και τους περιορισμούς αυτού, όπως είναι η ανάγκη επιστροφής του πράγματος στην πρωτότυπη συσκευασία του ή η μη

ανάλωση αυτού, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας. Οφείλει επιπροσθέτως να παραδίδει στον καταναλωτή έγγραφο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης.

3. Εφόσον ασκηθεί νομίμως το δικαίωμα υπαναχώρησης, οι προμηθευτές υποχρεούνται να επιστρέφουν αμέσως στον καταναλωτή την προκαταβολή ή την καταβληθείσα αξία των επιστραφέντων και μη αναλωθέντων προϊόντων ή υπηρεσιών με τον τρόπο που έχει προκαταβολικά συμφωνηθεί, άλλως με τον τρόπο που θα αποδεχθεί ο υπαναχωρών καταναλωτής.

#### **Άρθρο 8: Διαφήμιση και εμπορική επικοινωνία**

1. Κάθε διαφήμιση, εμπορική επικοινωνία, ανακοίνωση, προωθητική ενέργεια ή διαγωνισμός προς το ευρύ κοινό και άλλες συναφείς δραστηριότητες πρέπει να εκλαμβάνονται εύκολα ως τέτοιες και να διαχωρίζονται σαφώς από την ενημέρωση ή τη συμβουλευτική πληροφορία, σύμφωνα με τις συναφείς ρυθμίσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ισχύουν στην Ελλάδα, της ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας, της νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή, της νομοθεσίας περί αθέμιτου ανταγωνισμού, των αρχών του Ελληνικού Κώδικα διαφήμισης–επικοινωνίας και των ανά τομέα ισχυόντων Κωδίκων Δεοντολογίας.

2. Διαφημίσεις που καταχωρίζονται στον ημερήσιο και περιοδικό Τύπο πρέπει να διακρίνονται επαρκώς από την ενημερωτικής φύσης ύλη των περιοδικών ή των εφημερίδων,





ώστε να αποφεύγεται σύγχυση και παραπλάνηση του καταναλωτή.

3. Κάθε διαφήμιση πρέπει να μην είναι αθέμιτη ή παραπλανητική ως προς τα στοιχεία της και ιδίως ως προς τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προϊόντος, την τιμή και τον τρόπο διαμόρφωσής της, τους όρους υπό τους οποίους παρέχονται τα αγαθά και οι υπηρεσίες, αλλά και ως προς τα δικαιώματα του διαφημιζόμενου.

4. Κάθε διαφήμιση οφείλει να διέπεται από την αρχή της εντιμότητας, ήτοι να υφίσταται πλήρης αντιστοίχιση των διαφημιζόμενων προδιαγραφών προς την πραγματική χρησιμότητα του προϊόντος ή την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας που προτείνεται στους καταναλωτές.

5. Οί προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών οφείλουν να συμμορφώνονται με τυχόν νομοθετικά θεσπισθέντες κανόνες για τη διαφήμιση ειδικών κατηγοριών προϊόντων ή υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων φάρμακα, συμπληρώματα διατροφής, οινοπνευματώδη ποτά, προϊόντα καπνού, υπηρεσίες προς ενηλίκους κ.λπ.

6. Η πειστικότητα της διαφήμισης δεν επιτρέπεται να βασίζεται στη μαρτυρία προσώπων στα οποία αποδίδεται ανύπαρκτη επιστημονική ιδιότητα, σε επώνυμες μαρτυρίες χωρίς αντίκρισμα ή στην παρουσίασή της με τη μορφή δημοσιογραφικής έρευνας ή επιστημονικής ανακοίνωσης.

7. Η διαφήμιση δεν επιτρέπεται να είναι αθέμιτη, δεν πρέπει να απευθύνεται στο

υποσυνείδητο και να προκαλεί σύγχυση ή φόβο, δεν πρέπει να προσβάλλει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια ούτε να αναφέρεται μειωτικά ή προσβλητικά σε κοινωνικές ομάδες με βάση το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία, το θρήσκευμα, την καταγωγή, τις πεποιθήσεις ή τυχόν άλλες ιδιαιτερότητες. Επίσης, η διαφήμιση δεν πρέπει να δημιουργεί πλασματικά την εικόνα υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς σε ανηλίκους νέους και στις πιο ευάλωτες κατηγορίες του πληθυσμού ούτε να ενθαρρύνει τους ανηλίκους, άμεσα ή έμμεσα, στη διάπραξη αξιόποινων πράξεων ή να τους προτρέπει σε συμπεριφορές που αντίκεινται στον νόμο ή σε ευρέως αποδεκτές αρχές ορθής κοινωνικής συμπεριφοράς.

8. Κανένας προμηθευτής δεν πρέπει να παρέχει στοιχεία που μπορεί να οδηγήσουν σε εσφαλμένη δήλωση συνεργασίας με άλλον προμηθευτή του κλάδου ή άλλον προμηθευτή με ιδιαίτερη φήμη στην αγορά, καθώς και σε εσφαλμένη δήλωση που μπορεί να οδηγήσει σε συμπεράσματα ότι τα προσφερόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες ανήκουν σε άλλον προμηθευτή.

### **Άρθρο 9: Συναλλαγές από απόσταση**

1. Σε περιπτώσεις τηλεφωνικής προώθησης αγαθών και υπηρεσιών, οι καλούντες οφείλουν να σέβονται τις ώρες κοινής ησυχίας, να αναφέρουν πάραυτα το όνομα του προμηθευτή που εκπροσωπούν και τον σκοπό της τηλεφωνικής επικοινωνίας, την οποία οφείλουν να τερματίζουν πάραυτα μόλις συνειδητοποιήσουν ότι ο συνομιλητής δεν επιθυμεί για οποιονδήποτε λόγο

τη συνέχισή της ή ότι είναι ανήλικος που δεν έχει γονική συγκατάθεση για την ολοκλήρωση της προτεινόμενης συναλλαγής.

2. Πριν από τη λήψη τηλεφωνικής παραγγελίας, ο εκπρόσωπος του προμηθευτή πρέπει να εξασφαλίζει ότι ο καταναλωτής έχει λάβει πληρη γνώση της προτεινόμενης συναλλαγής, επίδειξης προϊόντος ή υπηρεσίας, της ακριβούς τιμής και οποιουδήποτε επιπρόσθετου κόστους που ενδεχομένως συνοδεύει τη συναλλαγή, του διακανονισμού του τρόπου πληρωμής και των δικαιωμάτων του για υπαναχώρηση. Πριν από την αποδοχή της συναλλαγής, ο καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να λάβει γραπτή επιβεβαίωση των αναλυτικών όρων αυτής.

3. Αντίστοιχες υποχρεώσεις ισχύουν για τους προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών μέσω σταθερών και κινητών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μέσω τηλεομοιοτυπίας, διαδικτύου ή άλλου μέσου.

#### **Άρθρο 10: Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή**

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συμβάλουν στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας κατά τις συναλλαγές με τους καταναλωτές, προστατεύοντας τα προσωπικά δεδομένα και την ιδιωτική τους ζωή. Για τη διασφάλιση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου συνιστάται η χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων και εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες

διατάξεις.

2. Οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από κάθε πράξη που συνιστά προσβολή προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή, όπως αυτά ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής και του απορρήτου στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συμμορφώνονται αμελλητί με τις αποφάσεις και τις συστάσεις των αρμοδίων ανεξάρτητων Αρχών που είναι επιφορτισμένες με την τήρηση της σχετικής νομοθεσίας.

3. Οι προμηθευτές υποχρεούνται επίσης να σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών εξ αποστάσεως, κατά τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία.

4. Επιτρέπεται η συλλογή μόνο των αναγκαίων στοιχείων των καταναλωτών και μόνο κατόπιν ρητής συναίνεσης αυτών για συγκεκριμένους σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Απαγορεύεται ρητά η με ή χωρίς αντάλλαγμα διαβίβαση των στοιχείων σε τρίτους για προωθητικές ενέργειες. Κατά την έννοια του παρόντος, ως τρίτοι θεωρούνται και θυγατρικές εταιρείες των προμηθευτών.

5. Όταν η πληρωμή για την εξ αποστάσεως απόκτηση προϊόντων ή υπηρεσιών βασίζεται στη μέθοδο της χρέωσης των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, ο χορηγών την κάρτα και ο προμηθευτής που πρόκειται να λάβει την πληρωμή οφείλουν να



ακολουθούν ασφαλείς διαδικασίες που να προστατεύουν τον καταναλωτή από μη εξουσιοδοτημένη χρήση της κάρτας του από τρίτους, καθώς και από αυθαίρετες χρεώσεις που δεν έχουν σχέση με τη συμφωνηθείσα συναλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, οι προμηθευτές δεν θα πρέπει να προχωρούν σε χρέωση των καταναλωτών χωρίς τη ρητή συναίνεση αυτών ούτε και να εισπράττουν από τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους περισσότερα χρήματα από αυτά που έχουν συμφωνηθεί και καλύπτουν την αξία των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προβλέπονται από τη μεταξύ τους σύμβαση.

#### **Άρθρο 11: Δημιουργία αποθεματικών κεφαλαίων και ταμείων εγγυοδοσίας προς κάλυψη ζημιών καταναλωτών**

1. Οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να δημιουργούν ειδικά αποθεματικά κεφάλαια και ταμεία εγγυοδοσίας για την κάλυψη των ζημιών που τυχόν υποστεί ο καταναλωτής από ενδεχόμενη πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή την αναστολή εμπορικής λειτουργίας του προμηθευτή-μέλους τους λόγω πτώχευσης, αναστολής άδειας λειτουργίας για παράβαση νόμου ή παρόμοιας ενέργειας που συνεπάγεται αντικειμενική αδυναμία συνέχισης παροχής υπηρεσιών προς τον καταναλωτή.

2. Τα εν λόγω ειδικά αποθεματικά κεφάλαια σχηματίζονται από εισφορές των προμηθευτών-μελών κάθε ένωσης προμηθευτών, όπως, κατά ενδεικτική απαρίθμηση, στον τομέα του τουρισμού, των οργανωμένων ταξιδιών,

των ασφαλιστικών εταιρειών, των χρηματοπιστωτικών και επενδυτικών υπηρεσιών.

3. Η νομική μορφή, οι επιμέρους όροι λειτουργίας, οι όροι καταβολής αποζημιώσεων και οι όροι υποκατάστασης αυτών σε όλα τα δικαιώματα του ζημιωθέντος καταναλωτή έναντι του υπόχρεου προς αποζημίωση ή του ασφαλιστή καθορίζονται με πρωτοβουλία των ενώσεων προμηθευτών σε συνεργασία με το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών.

#### **Άρθρο 12: Ειδικές υποχρεώσεις τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για συμβάσεις δανείων και πιστώσεων**

1. Οι δανειακές και πιστωτικές συμβάσεις πρέπει να καταρτίζονται εγγράφως. Τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να παραδίδουν στον καταναλωτή αντίγραφο κάθε προτεινόμενης σύμβασης πριν από την υπογραφή της. Υποχρεούνται επίσης να διατυπώνουν εγγράφως και με σαφήνεια κάθε πληροφορία που αφορά τους εφαρμοστέους συμβατικούς όρους ανά περίπτωση ή χρηματοπιστωτικό προϊόν.

2. Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο όριο αναλυτική ενημέρωση του καταναλωτή για:

- α)** τη διάρκεια της σύμβασης
- β)** τις ζητούμενες εγγυήσεις και ασφάλειες
- γ)** το συνολικό ποσόν του δανείου ή της πίστωσης
- δ)** το χρονοδιάγραμμα των πληρωμών

και τον αριθμό των δόσεων, με ανάλυση του ποσού που αντιστοιχεί στην καταβολή τόκων και σε απόσβεση κεφαλαίου

**ε)** τυχόν άλλες δαπάνες και έξοδα που πρέπει να καταβάλλει ο καταναλωτής για την εξόφληση

**στ)** το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο, με ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα που αναφέρει όλα τα χρηματοπιστωτικά δεδομένα και τις υποθέσεις που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του

**ζ)** το χρεωστικό επιτόκιο και τις περιόδους για τις οποίες αυτό ισχύει, καθώς και το επιτόκιο αναφοράς με βάση το οποίο αυτό αναπροσαρμόζεται, όταν πρόκειται για μεταβλητό επιτόκιο

**η)** την προθεσμία για άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης εκ μέρους του καταναλωτή

**θ)** τις έννομες συνέπειες της καταγγελίας ή της πρόωρης εξόφλησης εκ μέρους του καταναλωτή

3. Τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να προβλέψουν, στο πλαίσιο της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών, ένα ανώτατο θεμιτό επιτόκιο ανά τύπο σύμβασης. Το επιτόκιο αυτό θα καθορίζεται σε σχέση με το εκάστοτε καθοριζόμενο δικαιοπρακτικό επιτόκιο και οι πιστωτικοί φορείς οφείλουν να απέχουν από κάθε συμφωνία που θα υπερβαίνει το ανωτέρω ποσοστό.

4. Πριν από τη χορήγηση δανείων ή πιστώσεων, οι τράπεζες και τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να προτείνουν το είδος και το συνολικό ποσόν πίστωσης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του καταναλωτή, στο πλαίσιο

μιας πολιτικής υπεύθυνου δανεισμού. Για το σκοπό αυτό λαμβάνεται υπόψη η οικονομική κατάσταση και αξιολογείται αντικειμενικά η πιστοληπτική ικανότητα του δανειολήπτη, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει, με στόχο την αποφυγή υπερχρέωσης των καταναλωτών.

5. Οι προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών δεν επιτρέπεται να δημιουργούν στο καταναλωτικό κοινό μέσω διαφημίσεων την εικόνα υπερβολικά δελεαστικής προσφοράς σε σχέση με προϊόντα καταναλωτικής πίστης, πιστωτικές κάρτες, προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου, δάνεια με χαμηλό επιτόκιο ή δήθεν χαριστικούς όρους. Πριν από τη σύναψη σύμβασης, οι προμηθευτές επιβάλλεται να αναφέρουν αναλυτικά τα συνολικά έξοδα φακέλου και λοιπά διαχειριστικά κόστη, όπως εισφορές υπέρ τρίτων, όλες τις επιβαρύνσεις του καταναλωτή για όλη τη διάρκεια της σύμβασης και όχι μόνο μιας αρχικής χρονικής περιόδου αυτής.

6. Κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να πληροφορείται αμέσως κάθε τυχόν μεταβολή που επέρχεται στο ετήσιο επιτόκιο ή στις συναφείς επιβαρύνσεις. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται από τα τραπεζικά ιδρύματα στην ανάλυση του λογαριασμού που ο καταναλωτής λαμβάνει περιοδικά.

7. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής εκπληρώσει τις συμβατικές υποχρεώσεις του πριν καταστούν ληξιπρόθεσμες δικαιούται μείωση επί του συνολικού



κόστους της πίστωσης. Η μείωση αυτή θα είναι ίση με τη διαφορά ανάμεσα στο υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό κατά την ημέρα της εξόφλησης και την παρούσα αξία του υπόλοιπου οφειλομένου ποσού κατά την ίδια μέρα, υπολογιζόμενη με τη μέθοδο του ανατοκισμού. Ο υπολογισμός της παρούσας αξίας πρέπει να γίνεται με βάση το επιτόκιο με το οποίο εκείνη την ημέρα επιβαρύνει ο πιστωτικός φορέας τη σύναψη των νέων πιστωτικών συμβάσεων.

8. Τράπεζες και πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να απέχουν, στο πλαίσιο της καλής πίστης, από τη διενέργεια πλειστηριασμών κατά της περιουσίας των οφειλετών από 15<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου εκάστου έτους έως 10<sup>ης</sup> Ιανουαρίου του επομένου έτους και κατά τη Μεγάλη Εβδομάδα, όπως και επί μία εβδομάδα μετά την εορτή του Πάσχα.

### **Άρθρο 13: Ειδικές υποχρεώσεις γυμναστηρίων, ινστιτούτων αισθητικής και μονάδων αδυνατίσματος**

1. Οι επιχειρήσεις εκμετάλλευσης γυμναστηρίων, ινστιτούτων αισθητικής, μονάδων αδυνατίσματος και παροχής συναφών υπηρεσιών υποχρεούνται να απέχουν από τη διενέργεια κάθε πράξης που μπορεί να έχει δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία των καταναλωτών. Ειδικότερα, πριν από την ένταξη του καταναλωτή στα προσφερόμενα προγράμματα και υπηρεσίες πρέπει να προσκομίζεται απαραίτητως ιατρική βεβαίωση και πιστοποίηση ότι ο καταναλωτής έχει υποβληθεί στις πρέπουσες κατά περίπτωση εξετάσεις για την ακριβή

διαπίστωση της κατάστασής του και την πρόβλεψη τυχόν αντενδείξεων και πιθανών παρενεργειών σε σχέση με κάθε προτεινόμενο πρόγραμμα, με βάση την κατάσταση της υγείας του ή το προηγούμενο ιατρικό ιστορικό του.

2. Απαγορεύεται ρητά η διενέργεια ιατρικών πράξεων σε χώρους επιχειρήσεων γυμναστηρίων, ινστιτούτων αισθητικής, μονάδων αδυνατίσματος, καθώς και η διακίνηση μέσω των επιχειρήσεων αυτών φαρμακευτικών σκευασμάτων και συμπληρωμάτων διατροφής χωρίς ιατρική συνταγή.

3. Οι επιχειρήσεις εκμετάλλευσης γυμναστηρίων, ινστιτούτων αισθητικής, μονάδων αδυνατίσματος και παροχής συναφών υπηρεσιών υποχρεούνται να καταρτίζουν με τον χρήστη έγγραφη συμφωνία, αντίγραφο της οποίας θα χορηγείται προς αυτόν.

4. Η καταρτιζόμενη σύμβαση πρέπει να περιέχει, επί ποινή ακυρότητας, όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με επιμέρους ανάλυση της αξίας καθεμιάς εξ αυτών, όπως και των προσφερόμενων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής. Πρέπει ακόμη να περιέχει έντυπο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, με τα πλήρη στοιχεία του προσώπου στο οποίο πρέπει να κοινοποιηθεί η ενδεχόμενη υπαναχώρηση, καθώς και τα στοιχεία του τρίτου που έχει ενδεχομένως χορηγήσει πίστωση ή χρηματοδότηση για την κάλυψη του τιμήματος.

5. Ο καταναλωτής δικαιούται να επιλέξει ελεύθερα τον τρόπο πληρωμής, χωρίς να υποχρεούται να αποδεχθεί

ως αποκλειστικό τρόπο εξόφλησης την έκδοση πιστωτικής κάρτας από τον προμηθευτή σε συνεργασία με πιστωτικό ίδρυμα. Δικαιούται επίσης να υπαναχωρεί οποτεδήποτε από τη σύμβαση, κατά τους όρους του Αστικού Κώδικα και του νόμου, ή να καταγγέλλει αυτή πριν από τη λήξη του συμφωνημένου προγράμματος, καταβάλλοντας την αναλογούσα αμοιβή του προμηθευτή για ήδη παρασχεθείσες υπηρεσίες. Οποιαδήποτε απαγόρευση υπαναχώρησης τίθεται από τον προμηθευτή είναι αυτοδικαίως άκυρη και λογίζεται ως μη υπάρχουσα.

6. Η εφάπαξ πληρωμή-προεξόφληση του κάθε προτεινόμενου προγράμματος επιτρέπεται ύστερα από ειδική συμφωνία μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή και μόνο όταν αυτή λειτουργεί προς όφελος του καταναλωτή, όπως όταν γίνεται ειδική συμφωνία για έκπτωση ή προσφορά επιπλέον δωρεάν υπηρεσιών.

7. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας από τον χρήστη, ο προμηθευτής υποχρεούται να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τυχόν αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά ή να τον απαλλάξει από την πληρωμή δόσεων καρτών που δεν αντιστοιχούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες. Την ίδια υποχρέωση έχουν οι τράπεζες, οι οποίες σε περίπτωση καταγγελίας ή υπαναχώρησης του καταναλωτή οφείλουν να απόσχουν από κάθε ενέργεια είσπραξης των δόσεων από τον καταναλωτή, στρεφόμενες αποκλειστικά κατά του προμηθευτή προς τον οποίο έχουν τυχόν προκαταβάλει τα ποσά που αντιστοιχούν

σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.

8. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας από τον χρήστη, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να κάνει εκκαθάριση του λογαριασμού του και να του επιστρέψει τυχόν οφειλόμενα χρήματα εντός δέκα ημερολογιακών ημερών από την άσκηση υπαναχώρησης.

#### **Άρθρο 14: Σχέσεις ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών**

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να συμμετέχουν, σε συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών, στα καταναλωτικά δρώμενα στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση προς εξασφάλιση της ευρύτερης δυνατής εναρμόνισης των Ελληνικών ρυθμίσεων με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να απαντούν εγγράφως και αιτιολογημένα, εκθέτοντας τις θέσεις τους, το αργότερο εντός μηνός από την προς αυτούς υποβολή από τις ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε αιτήματος αφορά ζητήματα μελών τους.

3. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις προμηθευτών οφείλουν να προσκαλούν τις ενώσεις καταναλωτών να συμμετέχουν στις διαδικασίες σύνταξης Κωδίκων Δεοντολογίας κλαδικών φορέων, ώστε να εξασφαλίζεται η αντιπροσωπευτική συμμετοχή των





καταναλωτών σε θέματα άμεσου ενδιαφέροντός τους με στόχο την κατά το δυνατόν αποφυγή δημιουργίας καταναλωτικών διαφορών.

4. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συμμορφώνονται αμέσως προς το δεδικασμένο αμετάκλητων δικαστικών αποφάσεων που εκδόθηκαν είτε επί ατομικών αγωγών καταναλωτή είτε επί συλλογικών αγωγών ενώσεων καταναλωτών που έκριναν καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, να απαλείφουν αυτούς από τις σχετικές συμβάσεις και να μην επαναφέρουν εκ νέου τους όρους αυτούς με παρεμφερή διατύπωση ή με όρους ισοδύναμου δυσμενούς αποτελέσματος για τον καταναλωτή.

5. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να απέχουν από κάθε άμεση ή έμμεση προσφορά ή προσπάθεια παραίनेσης ή εκφοβισμού των καταναλωτών με στόχο να τους δελεάσουν ή να τους αναγκάσουν να παραιτηθούν από τη συμμετοχή σε νομίμως λειτουργούσες αντιπροσωπευτικές ενώσεις καταναλωτών.

6. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να απέχουν από κάθε προσπάθεια αποτροπής της ατομικής δικαστικής διεκδίκησης εκ μέρους καταναλωτών, προσφυγής σε ανεξάρτητους φορείς εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, επιστροφής προς αυτούς τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών και επιδίκασης αποζημίωσης σε βάρος τους στη βάση του δεδικασμένου αμετάκλητων δικαστικών αποφάσεων επί συλλογικών αγωγών που έκριναν καταχρηστικούς γενικούς όρους

συναλλαγών και άλλες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

### **Άρθρο 15: Προστασία ανηλίκων και ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού**

1. Κατά την επιχειρηματική δράση τους και την προώθηση των προϊόντων τους στην αγορά, οι προμηθευτές οφείλουν να μην παραμελούν την προστασία των ανηλίκων, των ηλικιωμένων, των κατοίκων απομονωμένων περιοχών, των ασθενών, των ατόμων με αναπηρία και λοιπών ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού.

2. Κάθε προωθητική ενέργεια που απευθύνεται προς τις ανωτέρω ομάδες προσώπων οφείλει να διενεργείται με τέτοιο τρόπο, που να λαμβάνει υπόψη την ηλικία, τις γνώσεις, την αντίληψη και τον βαθμό ωριμότητας των αποδεκτών της, τους οποίους δεν επιτρέπεται να βλάπτει σωματικά, ψυχολογικά ή ηθικά.

3. Κάθε διαφήμιση που απευθύνεται σε κοινό ανήλικων και νεαρών ατόμων δεν επιτρέπεται να στοιχειοθετεί άμεση ή έμμεση υποκίνηση αυτών σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οιοπνευματωδών ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη και απερίσκεπτη συμπεριφορά που μπορεί να εκθέσει τους αποδέκτες της σε επικίνδυνες για την ασφάλεια και την υγεία τους καταστάσεις.

4. Απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, ευαισθησίας και έλλειψης εμπειρίας ανηλίκων και ατόμων με αναπηρία

για σκοπούς πρόωξης αγαθών και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές οφείλουν να λαμβάνουν ιδιαίτερη μέριμνα ώστε να προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων τους που απευθύνονται σε τέτοια άτομα, ώστε να αποφεύγεται η παραπλάνηση αυτών όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του διαφημιζόμενου αγαθού.

5. Απαγορεύεται η ανάρτηση σε τόπους πώλησης ημερήσιου και περιοδικού Τύπου και σε σημεία ιδιαιτέρως εμφανή και προσβάσιμα από ανήλικους διαφημιστικού υλικού και εντύπων με πορνογραφικό περιεχόμενο ή σκηνές βίας που απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο σε ενήλικες καταναλωτές.

6. Απαγορεύεται αυστηρά η κατάρτιση συμβάσεων με ανήλικους χωρίς τη συναίνεση γονέα ή ενήλικου συμπαραστάτη. Απαγορεύεται κάθε προσφορά δώρων ή η χρήση συναφών, απευθυνόμενων προς ανήλικους μεθόδων, με σκοπό την αθέμιτη απόκτηση των προσωπικών δεδομένων και των οικονομικών στοιχείων των γονέων τους, όπως είναι οι αριθμοί πιστωτικών καρτών και οι τραπεζικοί κωδικοί.

#### **Άρθρο 16: Εποπτεία συμμόρφωσης με τον Κώδικα**

1. Η ευθύνη εφαρμογής του Κώδικα και η επίλυση διαφορών που προέρχονται από παραβάσεις του εναπόκειται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στις υπαγόμενες σε αυτόν Επιτροπές Φιλικού

Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

2. Παράβαση των όρων του Κώδικα που αποδεδειγμένα επιφέρει ζημία στον καταναλωτή συνιστά αντιεπαγγελματική συμπεριφορά του προμηθευτή στον επαγγελματικό κλάδο που ανήκει και στον ευρύτερο κύκλο των συναλλαγών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μεριμνά για την εξασφάλιση, με κάθε πρόσφορο μέσο, δημοσιότητας τόσο ως προς τους προμηθευτές που σέβονται τον Κώδικα όσο και ως προς εκείνους που τον παραβιάζουν. Στα μέτρα αυτά περιλαμβάνεται η δημοσιοποίηση των συστάσεων που απευθύνει προς προμηθευτές και των αποφάσεων που εκδίδει για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών, όπως και η διαβίβαση του φακέλου στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στις λοιπές εποπτικές και δικαστικές Αρχές για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

4. Παράβαση των όρων του Κώδικα μπορεί να θεμελιώνει κατά περίπτωση, εκτός από την ενδοσυμβατική ευθύνη του προμηθευτή, και αδικοπρακτική ευθύνη αυτού, η συνδρομή της οποίας κρίνεται από τα δικαστήρια υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις των άρθρων 914 επ. του Αστικού Κώδικα.

5. Η τυχόν αδικοπρακτική ευθύνη των προμηθευτών είναι ανεξάρτητη ή συρρέουσα με τη σύμβαση ή τις διοικητικές κυρώσεις προστίμων, ανάκλησης άδειας λειτουργίας κ.λπ. ή τις ποινικές κυρώσεις που προβλέπονται για παράβαση διατάξεων, όπως του Αγορανομικού Κώδικα, του Κώδικα



τροφίμων και ποτών, της τραπεζικής και ασφαλιστικής νομοθεσίας, της χρηματιστηριακής νομοθεσίας, των κανόνων σήμανσης των προϊόντων, των κανόνων περί ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, των εθνικών και Ευρωπαϊκών ρυθμίσεων περί ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες, των ρυθμίσεων για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τη ραδιοηλεκτρονική και υπαίθρια διαφήμιση, την ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα και ούτω καθεξής.

6. Ο παρών Κώδικας δεν περιορίζει το δικαίωμα επαγγελματιών ενώσεων να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις ή πειθαρχικές κυρώσεις μέσω Κώδικα Δεοντολογίας ή με άλλα πρόσφορα μέσα.

### **Άρθρο 17: Ισχύς του Κώδικα**

Η ισχύς του ανωτέρω Κώδικα αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

## **3. Συστάσεις – αναφορές**

**3.1 Αναφορές στον Εισαγγελέα για την εταιρεία «High Quality ΕΠΕ – Υπηρεσίες αδυνατίσματος, αισθητικής και διαιτολογίας», την εταιρεία «Νιούτον ΕΠΕ Πειραιά και ΣΙΑ Ε.Ε.», την εταιρεία ΒΙΤΑΛΙΤΙ ΕΠΕ και ΣΙΑ Ε.Ε.» και την εταιρεία «ΣΛΙΜΙΝΓΚ ΕΠΕ και ΣΙΑ Θεσσαλονίκη Ε.Ε.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε τέσσερις (4) αναφορές προς τους Προϊστάμενους της Εισαγγελίας Πλημ/κών Πειραιώς, Αθηνών και

Θεσσαλονίκης σχετικά με εταιρείες-επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστικής.

Όπως διαπιστώθηκε για όλες τις ως άνω επιχειρήσεις από έγγραφα των αντίστοιχων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, κατά το χρονικό διάστημα που υπογράφονταν και ίσχυαν συμβάσεις που σύναπταν με καταναλωτές παρείχαν υπηρεσίες αδυνατίσματος και αισθητικής χωρίς να υφίσταται η σχετική άδεια λειτουργίας. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί εγκατάστασης και λειτουργίας των μονάδων αδυνατίσματος, καθορίζονται με σαφήνεια: **(α)** τα δικαιολογητικά έγγραφα που θα πρέπει οι ενδιαφερόμενοι για τη χορήγηση της άνω άδειας λειτουργίας να καταθέτουν στη Διεύθυνση Δημοσίας Υγείας της οικείας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (άρθρο 4 της Υ.Α. 3215/3-6-98 ΦΕΚ 655 Β' του Υπουργού Υγείας και Πρόνοιας, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με την Υ.Α. 4564/12-8-98, ΦΕΚ 919 Β', όμοια), **(β)** ο φορέας που χορηγεί την άδεια λειτουργίας, και **(γ)** η συγκρότηση της Επιτροπής που θα διενεργεί τον έλεγχο των δικαιολογητικών και θα εισηγείται την έκδοση ή μη της άδειας λειτουργίας (άρθρο 5 της Υ.Α. 3215/3-6-98).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτίμησε ότι στοιχειοθετείται η αντικειμενική και υποκειμενική υπόσταση του αδικήματος της απάτης που βαρύνει τους υπεύθυνους των εταιρειών αυτών. Πιο συγκεκριμένα, για τη στοιχειοθέτηση του εγκλήματος της απάτης πρέπει να συντρέχουν τρεις προϋποθέσεις: **(α)** ο σκοπός του δράστη να αποκομίσει ο ίδιος ή άλλος

παράνομο περιουσιακό όφελος, **(β)** η εν γνώσει του δράστη παράσταση ψευδών γεγονότων ως αληθινών ή η αθέμιτη απόκρυψη ή παρασιώπηση αληθινών γεγονότων, από τα οποία ως παραγωγός αιτία παραπλανήθηκε κάποιος σε πράξη, παράλειψη ή ανοχή, και **(γ)** η βλάβη ξένης περιουσίας που να τελείσει αιτιώδη σύνδεσμο με τις παραπλανητικές ενέργειες ή παραλείψεις του δράστη. Συνεπώς, για τη συντέλεση αυτού του εγκλήματος πρέπει να υπάρχει αιτιώδης σύνδεσμος μεταξύ, αφενός, της απατηλής ενέργειας του δράστη και της απ' αυτήν προκληθείσης πλάνης του παθόντος, αφετέρου δε της πλάνης αυτής και της ενέργειας στην οποία παραπέισθηκε ο παθών, που ενέχει περιουσιακή διάθεση και συνεπάγεται περιουσιακή βλάβη του ιδίου ή τρίτου.

Εν προκειμένω, οι ως άνω εταιρείες συμβλήθηκαν μέσω των υπευθύνων τους με πολίτες-καταναλωτές, παριστάνοντας εν γνώσει τους ότι έχουν νόμιμη άδεια λειτουργίας μονάδας αδυνατίσματος, χωρίς ωστόσο να διαθέτουν τέτοια, με σκοπό να πεισθούν οι καταναλωτές να υπογράψουν τις συμβάσεις και περαιτέρω να προπληρώσουν το κόστος των παραγγελθεισών υπηρεσιών (συνήθως με λήψη καταναλωτικών δανείων και έκδοση πιστωτικών καρτών), τελώντας κατ' αυτόν τον τρόπο το έγκλημα της απάτης. Το εν λόγω έγκλημα τελέστηκε ανεξαρτήτως ενδεχόμενης συρροής με το αδίκημα του αρ. 414 ΠΚ ( που αφορά παράνομη άσκηση επαγγέλματος).

### 3.2 Σύσταση προς την Εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) με την συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

#### Λαμβάνοντας υπόψη:

**Α)** Το άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς, των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του με στόχο την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

**Β)** Τη διενέργεια προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών κλήσεων και την κοινοποίηση επιστολών με τις οποίες οι καταναλωτές εκφράζουν τις διαμαρτυρίες τους για την αδυναμία της «Εταιρίας Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.» να ενεργοποιήσει τις υπογραφείσες συμβάσεις προ αρκετών μηνών και να ικανοποιήσει εμπρόθεσμα νέες αιτήσεις σύνδεσης στο δίκτυο φυσικού αερίου προς χρήση του για τις ανάγκες της κεντρικής θέρμανσης κτιρίων, σχολείων και πολυκατοικιών.

**Γ)** Το υπ' αριθμ. πρωτ. 1373/11-10-2006 έγγραφό του προς την εταιρεία



ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε., με το οποίο τις διαβιβάστηκαν αναφορές καταναλωτών και της ζητήθηκε η διατύπωση των απόψεών της.

**Δ)** Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΔΕ1598/22-10-2006 έγγραφο της ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε., με το οποίο διατυπώνονται οι απόψεις της

#### **Δεδομένου ότι :**

**Α)** Πρόκειται για μεγάλο αριθμό νοικοκυριών, πολιτών-καταναλωτών, σχολείων και δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίοι, αναγνωρίζοντας τα οφέλη από τη χρήση φυσικού αερίου στην κεντρική θέρμανση, υπέγραψαν μέσω των αρμόδιων εκπροσώπων τους την αίτηση σύνδεσης παροχής φυσικού αερίου και τη σχετική σύμβαση σύνδεσης και παροχής με την «ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.».

**Β)** Μετά την έγκριση της σύμβασης από την εταιρεία, οι καταναλωτές προέβησαν καλόπιστα σε δαπάνες αντικατάστασης του υπάρχοντος καυστήρα πετρελαίου, εκτέλεσαν τις σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες εγκατάστασης του μετρητή, προκατέβαλαν τα τέλη σύνδεσης στο δίκτυο φυσικού αερίου, αναμένοντας από την ΕΠΑ την έγκαιρη και εμπρόθεσμη εκτέλεση της υπογραφείσας σύμβασης και των Γενικών Όρων Συναλλαγών για τη Σύνδεση και Παροχή Φυσικού Αερίου.

**Γ)** Η ΕΠΑ ανακοίνωσε με δελτίο Τύπου ότι οι εκκρεμείς νέες συνδέσεις μέχρι και την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2006 θα ολοκληρωθούν, λόγω αυξημένης ζήτησης, κατά παρέκκλιση από τον

αρχικό προγραμματισμό, εντός του διαστήματος Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2006, με αποτέλεσμα πολλά νοικοκυριά με ευπαθείς ομάδες πληθυσμού (νήπια, μαθητές, ηλικιωμένους, ασθενείς, άτομα με ειδικές ανάγκες) να κινδυνεύουν να μείνουν χωρίς θέρμανση τουλάχιστον κατά τους πρώτους χειμερινούς μήνες, με όλες τις εκ του γεγονότος αυτού δυσβάστακτες συνέπειες.

**Δ)** Βάσει του άρθρου 3, εδ. 3.2.3 της ΥΑ ΟΔ1/2001/Β-1521 (ΦΕΚ Β' 1521/13-11-2001) περί χορήγησης άδειας διανομής φυσικού αερίου στην εταιρεία ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, αλλά και τους γενικούς όρους συναλλαγών της ίδιας, η αδειούχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τη σύνδεση και να αρχίσει την παροχή εντός ευλόγου χρόνου μετά τη θέση σε ισχύ της σύμβασης σύνδεσης και παροχής, βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος επέκτασης του δικτύου και προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών στους καταναλωτές.

**Ε)** Αποτελεί νομοθετικά προβλεπόμενη αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών τους με τις επιχειρήσεις-προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών.

#### **Για τους λόγους αυτούς:**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει σύσταση προς την προμηθεύτρια «Εταιρεία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.»:

**(α)** να επισπεύσει, βάσει εγγράφου

και δεσμευτικού χρονοδιαγράμματος, τη διαδικασία ικανοποίησης όλων των αιτήσεων σύνδεσης με το δίκτυο φυσικού αερίου.

**(β)** να τροποποιήσει την τυποποιημένη σύμβαση σύνδεσης, προβλέποντας και αναδρομικά για τις ήδη υπογραφείσες συμβάσεις ρήτρα αποζημίωσης των καταναλωτών για την εκ μέρους της μη προσήκουσα και εμπρόθεσμη εκτέλεση της σύμβασης.

Καλεί επίσης σε ακρόαση και παροχή εξηγήσεων για το ζήτημα αυτό τους νομίμους εκπροσώπους της ως άνω προμηθεύτριας εταιρείας στα γραφεία της έδρας του επί της Λεωφόρου Αλεξάνδρας 144, Αθήνα, την Τετάρτη 8 Νοεμβρίου 2006 και ώρα 12:00.

Ακόμη, αποφασίζει ότι η παρούσα σύσταση πρέπει:

**(α)** να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

**(β)** να διαβιβασθεί αρμοδίως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού προκειμένου να ελεγχθεί εάν η συμπεριφορά της εταιρείας ΕΠΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε. συνιστά κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης της στην Ελληνική αγορά φυσικού αερίου.

### **3.3 Σύσταση προς CompactLain Α.Ε. – Εμπορία αυτοκινήτων: Αγορά αυτοκινήτου, πραγματικά ελαττώματα, συνομολογημένες ιδιότητες, ευθύνη πωλητή**

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ

259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 12.09.06 αναφοράς του κ. Ιωάννη Παπακωνσταντίνου (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1274/13.09.06), μεταξύ του εν λόγω καταναλωτή και της εταιρείας CompactLain Α.Ε. – ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την 09.01.2006, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### **A. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 13η Σεπτεμβρίου 2006, την αναφορά του κ. Ιωάννη Παπακωνσταντίνου, στην οποία δόθηκε αριθ. πρωτ. 1274.

Με το από 14 Σεπτεμβρίου 2006 (αριθ. πρωτ. 1276) έγγραφο διαβιβάστηκε στις εταιρείες "Compact Lain S.A." και "Mercedes Benz Hellas" η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσουν τις απόψεις τους.

Με το από 5.10.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1366/06.10.2006, η πρώτη εκ των δύο εταιρειών εξέθεσε τις απόψεις της.

Ο καταγγέλλων προσκόμισε στην Αρχή έγγραφο με συμπληρωματικά στοιχεία, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1398/17.10.2006.

Με το από 8.11.2006 έγγραφό μας





(αριθ. πρωτ. 1579), διαβιβάστηκε το ως άνω έγγραφο στην πρώτη εκ των δύο εταιρειών.

Με το από 13.11.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1611/14.11.2006, η δεύτερη εκ των δύο εταιρειών εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το από 24.11.2006 έγγραφό της, το οποίο έλαβε αριθ. πρωτ. 1733/28.11.2006, η πρώτη εκ των δύο εταιρειών απάντησε στο υπ' αριθ. πρωτ. 1579/8.11.2006 έγγραφό μας.

Με το από 12.12.2006 (αριθ. πρωτ. 1882) έγγραφο, κλήθηκαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 20 Δεκεμβρίου 2006, ημέρα Τετάρτη και ώρα 10.30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Λόγω κωλύματος ενός εκπροσώπου των εμπλεκόμενων μερών, η ημερομηνία πρόσκλησης για την επίτευξη συμβιβασμού μεταφέρθηκε στις 9 Ιανουαρίου 2007, ημέρα Τρίτη και ώρα 10.30 π.μ. στα γραφεία της Αρχής και τα εμπλεκόμενα μέρη ενημερώθηκαν για την ανωτέρω αλλαγή με το υπ' αριθ. πρωτ. 1953/18.12.2006 έγγραφό μας.

Στην ως άνω έγγραφη καταγγελία του, ο κ. Ιωάννης Κ. Παπακωνσταντίνου, οφθαλμίατρος και καθηγητής στο ΤΕΙ Αθήνας, ισχυρίζεται ότι την 26.08.06 παρήγγειλε από την εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων CompactLain A.E. (και συγκεκριμένα από το επί της Εθνικής Οδού Αθηνών – Λαμίας και στο ύψος της Ν. Κηφισιάς ευρισκόμενο κεντρικό κατάστημα αυτής) αυτοκίνητο SMART F2 "PULSE" με TRIDION (κλωβό

ασφαλείας) μαύρου χρώματος και BODYPANELS (φτερά) ομοίως μαύρα, με την «διαβεβαίωση» από τον πωλητή κ. Ορέστη Βαφειάδη «ότι το αυτοκίνητο ήταν καινούργες παραγωγής του Ιουλίου 2006 και ότι αφίχθη στην Ελλάδα στις αρχές Αυγούστου 2006».

Περαιτέρω, ως προκύπτει από το από 04.09.06 φύλλο παράδοσης καινούργιου αυτοκινήτου, ο καταγγέλλων παρέλαβε από την ως άνω εταιρεία αυτοκίνητο SMART τύπου F2 PULSE, με αριθ. πλαισίου WME4503321J250547 και αριθ. Κυκλοφορίας ΙΖΙ 4162.

Στο εν λόγω φύλλο παράδοσης είναι σημειωμένες χειρόγραφα με «X» όλες οι σε αυτό προβλεπόμενες πράξεις που ενδείκνυται να λάβουν χώρα προ της παράδοσης, γεγονός που σημαίνει ότι όλα βαίνουν καλώς. Επιπροσθέτως όμως αυτών, έχουν σημειωθεί, ομοίως χειρόγραφα, οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

Πίσω δεξιό φτερό έχει γρατζουνιές  
Εμπρός φτερό δεξιά δεν έχει κουμπώσει σωστά  
Έλεγχος δεξιάς πλευράς (γενικώς) από κάτω δεξιά.

Ακολουθούν οι εκατέρωθεν υπογραφές.

Ο κ. Παπακωνσταντίνου ισχυρίζεται στην καταγγελία του ότι παρά το «έχειν καλώς» του προδιατυπωμένου, κατ' εκείνον, φύλλου παράδοσης, διεπίστωσαν (ο ίδιος και ο γιός του) κατά την παραλαβή το αντίθετο και για τον λόγο αυτό «υποχρέωσαν» τον πωλητή

να σημειώσει επιπλέον τις ανωτέρω αναφερόμενες παρατηρήσεις.

Ισχυρίζεται επίσης, ότι ο πωλητής τους διαβεβαίωσε ότι «επρόκειτο για ασήμαντες λεπτομέρειες και ότι την επομένη θα ετακτοποιούντο στο συνεργείο», καθώς και ότι «Στην ερώτησή μας αν το αυτοκίνητο ήταν καινούργιο (παραγωγής 07/2006), ατρακάριστο κ.λπ. μας διαβεβαίωσε και πάλι να μην ανησυχούμε και ότι όλα είναι ακριβώς όπως είχαμε συμφωνήσει. Του ζητήσαμε και δήλωση της εταιρείας για όλα αυτά και μας διαβεβαίωσε ότι την επομένη που θα πηγαίναμε το αυτοκίνητο στο συνεργείο τους θα μας εδίδετο και η δήλωση. **Δυστυχώς δώσαμε εμπιστοσύνη στις διαβεβαιώσεις του και παραλάβαμε το αυτοκίνητο με τις παρατηρήσεις που σημειώσαμε στο φύλλο παράδοσης.**»

Από τον φάκελο προκύπτει (συν. 3 του καταγγέλλοντος) ότι την 05.09.06, δηλαδή την επομένη της παράδοσης, το αυτοκίνητο μεταφέρθηκε σε εξουσιοδοτημένο συνεργείο της CompactLain A.E., απ' όπου εκδόθηκε μηδενικό παραστατικό (Α.Π.Υ. – Δ. ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ) με την ένδειξη «ΔΕΝ ΕΓΙΝΕ ΚΑΜΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ». Ο καταγγέλλων ισχυρίζεται ότι, εν συνεχεία, τον διαβεβαίωσαν ότι την δήλωση, την οποία είχε ζητήσει την προηγούμενη, θα του την έδιναν αργότερα, όταν θα είχε υπογραφεί και από την κα Λαϊνοπούλου. Εκ των υστέρων διεπίστωσε ότι στο εν λόγω παραστατικό «αναφέρεται η 08/11/2005 ως ημερομηνία πρώτης κυκλοφορίας του αυτοκινήτου που μας παρέδωσαν στις 04/09/2006 ως καινούργες!».

Κατόπιν των ως άνω, ο κ. Παπακωνσταντίνου απευθύνθηκε «σε άλλη εταιρεία εμπορίας του ιδίου αυτοκινήτου», μετά από σχετικό έλεγχο της οποίας προέκυψαν «από τον υπολογιστή του δικτύου της εταιρείας Mercedes Benz Hellas» τα ακόλουθα στοιχεία:

**(α)** Το υπ' όψιν αυτοκίνητο κατασκευάστηκε στις **08.11.05.**

**(β)** Ως έτος μοντέλου αναφέρεται το **2005.**

**(γ)** Καταρχήν οι κωδικοί του γερμανικού αρχείου δείχνουν ότι προοριζόταν για την **γερμανική** αγορά, ενώ στην συνέχεια από το αρχείο της ελληνικής αντιπροσωπείας προκύπτει ως προορισμός η ελληνική αγορά και ότι από το εργοστάσιο είχαν τοποθετηθεί στο αυτοκίνητο bodypanels **ασημί** χρώματος, ενώ το αυτοκίνητο επωλήθη στον καταγγέλλοντα με bodypanels μαύρα.

Τα στοιχεία αυτά, πλην των κωδικών προορισμού, ήτοι η ημερομηνία κατασκευής και το χρώμα της επιφάνειας (bodypanels) επιβεβαιώθηκαν στην συνέχεια και από την Mercedes – Benz Hellas A.E., νόμιμο εισαγωγέα της Mercedes Benz στην χώρα μας, η οποία και εισήγαγε το συγκεκριμένο αυτοκίνητο στην Ελλάδα, ως προκύπτει από την από 08.09.06 επιστολή της προς τον κ. Παπακωνσταντίνου, που εκδόθηκε κατόπιν αιτήματός του.

Παρ' όλα αυτά, στο υπ' αρ. καταχ. 150805/19.06.2006 Πιστοποιητικό Ταξινόμησης Οχημάτων του Τελωνείου Αθηνών, ως έτος κατασκευής του εν λόγω αυτοκινήτου αναφέρεται το



2006, ενώ ως χώρα προηγούμενης ταξινόμησής του εμφανίζεται η Γαλλία.

Σημειώνουμε δε ότι, ενώ κατά την συνάντηση συμβιβασμού που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής μας, δόθηκε από τον καταγγέλλοντα στους εκπροσώπους της εταιρείας CompactLain αντίγραφο της από 05.09.06 εκτύπωσης από τον υπολογιστή του δικτύου της Mercedes Benz Hellas, από όπου προκύπτουν τα ανωτέρω (I, II, III) στοιχεία, προς περαιτέρω σχολιασμό τους εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, η εταιρεία ουδέποτε απάντησε, έκτοτε, προς επιβεβαίωση ή διάψευση αυτών, ως αφενός μεν όφειλε, αφετέρου δε διαβεβαίωσε ότι θα πράξει.

## **B. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Δυστυχώς, στην υπό εξέταση περίπτωση, παρατηρείται πλημμελής και ανακόλουθη συναλλακτική συμπεριφορά και από τα δύο μέρη.

### **Όσον αφορά τον κ. Παπακωνσταντίνου:**

Οι απ' αυτόν ισχυριζόμενες συνομολογημένες ιδιότητες του πράγματος, ήτοι α) εργοστασιακά τοποθετημένα bodypanels μαύρου χρώματος, καθώς και β) η απαίτηση αυτού να έχει κατασκευαστεί το αυτοκίνητο εντός του έτους 2006 δεν αναγράφονται ρητώς στο σχετικό δελτίο παραγγελίας, το οποίο εν προκειμένω επέχει την θέση της συμβάσεως δυνάμει της οποίας καταρτίστηκε η πώληση, ενώ υπάρχει σ' αυτό ειδικός κενός χώρος με την ένδειξη ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ, όπου, εφόσον είχαν λάβει χώρα προηγουμένως

προφορικά οι ανωτέρω συμφωνίες, οι οποίες πράγματι αφορούν ουσιώδη χαρακτηριστικά της συναλλαγής, θα έπρεπε αυτές να έχουν σημειωθεί (δηλαδή στην ουσία να έχουν περιβληθεί τον έγγραφο τύπο της σύμβασης), λαμβανομένου μάλιστα υπόψη του γεγονότος ότι στον χώρο αυτό έχει προβλεφθεί ακόμα και το εποσιώδες, δηλαδή η προτίμηση του αγοραστή σε πινακίδες ζυγού αριθμού. Επίσης, οι εν λόγω συμφωνημένες ιδιότητες δεν προκύπτουν και από κανένα άλλο έγγραφο του φακέλου.

Αν δε περαιτέρω θεωρήσουμε, εκ των χειρόγραφων παρατηρήσεων στο φύλλο παράδοσης, ότι ο καταγγέλλων παρέλαβε το αυτοκίνητο και με εμφανή πραγματικά ελαττώματα, όπως αυτός μάλλον επιχειρεί να ισχυριστεί, τότε κακώς το παρέλαβε χωρίς ρητή επιφύλαξη (ΑΚ 545 περί ανεπιφύλακτης παραλαβής).

Γενικώς, όσον αφορά την πώληση, ως ενοχική αμφοτεροβαρή σύμβαση, κρίσιμη για την κατάφαση της ευθύνης του πωλητή είναι η μη ανταπόκριση του πράγματος σ' αυτήν. Και αυτό συμβαίνει όταν το πράγμα έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται συνομολογημένων ιδιοτήτων. Πραγματικό ελάττωμα υπάρχει, όταν το πράγμα που παρέδωσε ο πωλητής στον αγοραστή φέρει ατέλειες στην φυσική του ιδιοσυστασία ή κατάσταση, οι οποίες συνιστούν απόκλιση προς το χειρότερο σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι και οι οποίες επιδρούν στην αξία ή στην χρησιμότητα του πράγματος. Περαιτέρω, οι ιδιότητες θεωρούνται συνομολογημένες όταν

τα μέρη έχουν συμφωνήσει, ρητώς ή σιωπηρώς, ότι το πράγμα έχει τις συγκεκριμένες ιδιότητες και παράλληλα ο πωλητής αναλαμβάνει την ευθύνη της έλλειψής τους και δε ανεξαρτήτως πταίσματος αυτού (ανεξάρτητα δηλαδή από την πλήρωση ή μη της αντικειμενικής υποστάσεως του άρθρου 330 ΑΚ περί ευθύνης λόγω πταίσματος σχετικώς με την αθέτηση ενοχικής υποχρέωσης). Όμως, όλες οι ανωτέρω συμφωνίες πρέπει να καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης πώλησης και, ακόμη και αν αυτές συνομολογηθούν αργότερα, πρέπει να περιβληθούν τον τύπο που τυχόν απαιτείται για την κυρία σύμβαση, εκτός εάν η έλλειψη μιας ιδιότητας συνιστά ταυτόχρονα και πραγματικό ελάττωμα, οπότε, αν αυτή δεν αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας, ο πωλητής θα ευθύνεται για ύπαρξη πραγματικού ελαττώματος.

Συγκεκριμένα, η ενοχική δικαιοπραξία της σύμβασης πώλησης καινούργιου επιβατηγού αυτοκινήτου δεν υπόκειται κατά το νόμο σε κάποιον τύπο και επομένως μπορεί να συναφθεί ακόμη και προφορικά. Συνήθως, όπως εν προκειμένω, γίνεται βάσει έντυπης σύμβασης, η οποία δεν έχει μεν συστατική, έχει όμως **αποδεικτική ισχύ**. Συνεπώς, δυνάμει αυτής αποδεικνύονται τα εγγράφως συμφωνηθέντα και μόνον.

Στην προκειμένη περίπτωση, όσον αφορά τον κ. Παπακωνσταντίνου, η ισχυριζόμενη αληθής βούληση αυτού δεν προκύπτει σαφώς από την σύμβαση, όπως και από κανένα άλλο έγγραφο του φακέλου. Επίσης, πρέπει, κατά την γνώμη μας, να συνεκτιμηθούν και το, εκ των επαγγελματικών του ιδιοτήτων,

υψηλό μορφωτικό του επίπεδο, καθώς και η άνω του μέσου όρου ικανότητά του αντίληψης των πραγμάτων.

Εξάλλου:

Α) Αφενός μεν ως προς το χρώμα των bodypanels, πράγματι, όπως προκύπτει και από το σχετικό διαφημιστικό – ενημερωτικό φυλλάδιο της εταιρείας, αυτό αλλάζει εύκολα και ανά πάσα στιγμή, καθώς στο έντυπο αναφέρεται ότι: «Εάν έχετε διάθεση για αλλαγή, απλά φέρτε το αυτοκίνητό σας στο πλησιέστερο Smart Center. Σε ελάχιστο χρόνο θα σας αλλάξουμε τα bodypanels με άλλα διαφορετικού χρώματος» και περαιτέρω ότι «Μία πλήρης ανανέωση των bodypanels δεν κοστίζει περισσότερο από το βόψιμο ενός φτερού σε πολλά αυτοκίνητα. Τα bodypanels του Smart αντιπροσωπεύουν τα πρώτα μέρη αμαξώματος του είδους τους που παράγονται μαζί. Κάτι, που τα καθιστά παγκοσμίως μοναδικά». Από την ως άνω περιγραφή συνάγεται ότι τα συγκεκριμένα μέρη του αμαξώματος (φτερά) είναι «κινητά» μέρη, τα οποία αλλάζουν με χαρακτηριστική, καθώς φαίνεται, ευκολία και μάλιστα για τον λόγο ότι κάποιος μπορεί απλώς να επιθυμεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα να αλλάζει το χρώμα τους, γεγονός που μάλλον καταργεί την όποια νομιζόμενη σημασία της καταρχήν εργοστασιακής τους τοποθέτησης. Γι' αυτό άλλωστε και το χρώμα του αυτοκινήτου (όπως αυτό αναφέρεται στην άδεια) καθορίζεται από τον κλωβό και όχι από τα bodypanels.

Β) Αφετέρου, ως προς το έτος κατασκευής του αυτοκινήτου, σημειώνουμε ότι φυσικά και έχει ο αγοραστής αναφαίρετο και απεριόριστο δικαίωμα επιλογής, όχι μόνον του έτους, αλλά και του μήνα κατασκευής του αυτοκινήτου του, όμως



αν η βούλησή του αυτή δεν προκύπτει σαφώς από κανένα στοιχείο, είναι πάντοτε ενδεχόμενα να έχει γίνει ασαφής συνεννόηση (και συνήθως αυτές οι ασαφείς συνεννοήσεις αφήνουν πολλά περιθώρια αξιώσεων και ισχυρισμών για αμφότερα τα μέρη στην συνέχεια), όπου ως έτος κατασκευής μπορεί να έχει νοηθεί και το λεγόμενο "model year" του αυτοκινήτου, το οποίο στην προκειμένη περίπτωση είναι, κατά δήλωση της εταιρείας, το 2006. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται η υφιστάμενη αντίφαση μεταξύ των ανωτέρω ισχυρισμών και των διαλαμβανόμενων στο εκτυπωμένο κείμενο που προέρχεται από την Mercedes Benz Hellas και προσκόμισε στην Αρχή ο κ. Ι. Παπακωνσταντίνου (σελ. 3 της παρούσας).

Βεβαίως, φαίνεται μάλλον υπερβολικό το γεγονός, ότι τον Αύγουστο του 2006 ο καταγγέλλων διαβεβαιώθηκε, ότι θα αγόραζε εντός λίγων ημερών αυτοκίνητο που κατασκευάστηκε έναν μόλις μήνα πριν την παραγγελία του (σύμφωνα πάντα με την καταγγελία) και που είχε ήδη αφιχθεί στο Ελληνικό Τελωνείο και ήταν διαθέσιμο προς πώληση. Η υπερβολή συνάγεται και από την γενικότερη διατύπωση της καταγγελίας, όταν ο κ. Παπακωνσταντίνου αναφέρει μεταξύ άλλων: «στην ερώτησή μας αν το αυτοκίνητο ήταν καινούργιο (παραγωγή 07/2006)...». Σύμφωνα με την κοινή λογική και λαμβανομένων υπ' όψιν των συναλλακτικών ηθών, δεν είναι δυνατόν ένα διαρκές καταναλωτικό αγαθό, όπως είναι το αυτοκίνητο, να απαιτείται να κατασκευάστηκε τον προηγούμενο μήνα για να θεωρείται καινούργιο!

Συνεπώς, τυπικά ο καταγγέλλων κ.

Παπακωνσταντίνου δεν επέδειξε εν προκειμένω την προσήκουσα επιμέλεια στην συναλλαγή του με την εταιρεία CompactLain A.E., καθώς δεν προβλέφθηκε ρητώς, στην μεταξύ τους συναφθείσα σύμβαση πώλησης αυτοκινήτου, η ύπαρξη των επιπρόσθετων συνομολογημένων ιδιοτήτων που ισχυρίζεται ότι αξίωσε ο καταναλωτής κατά το προφορικό στάδιο διαπραγματεύσεων με τον πωλητή της εταιρείας κ. Ορέστη Βαφειάδη και αμέσως πριν την υπογραφή της παραγγελίας.

#### **Όσον αφορά την εταιρεία CompactLain A.E.:**

Όμως, από την άλλη πλευρά και πέραν της ως άνω ενδεχόμενης αμέλειας του αγοραστή, υπάρχει και μια σειρά γεγονότων, εκ των οποίων συνάγεται η εντύπωση ανακόλουθης και πλημμελούς εκ μέρους της εταιρείας CompactLain A.E. συναλλακτικής συμπεριφοράς, αντιβαίνουσας στην αρχή της καλής πίστης, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών. Πιο συγκεκριμένα, προέκυψαν τα εξής:

A) Καταρχήν, υπήρχαν εκδορές και κακοτεχνίες στο εν λόγω καινούργιο αυτοκίνητο, την ύπαρξη των οποίων απεδέχθη σαφέστατα η εταιρεία, αφού όχι μόνον ο υπεύθυνος παράδοσης υπέγραψε το φύλλο παράδοσης με τις σχετικές χειρόγραφες παρατηρήσεις, αλλά, επιπλέον, το αυτοκίνητο μεταφέρθηκε την επομένη στο συνεργείο της εταιρείας για έλεγχο και επισκευή.

B) Η εν λόγω εταιρεία, στο από

05.10.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06) υπόμνημά της προς την Αρχή, παραδέχεται ότι, κατόπιν του ως άνω διενεργηθέντος τεχνικού ελέγχου, έγινε πράγματι στο συνεργείο της αντικατάσταση του δεξιού φτερού (bodypanel) του αυτοκινήτου. Ο περαιτέρω ισχυρισμός ότι στην πραγματικότητα δεν διαπιστώθηκε κανένα πρόβλημα και ότι απλώς «...αντικαταστήσαμε το δεξιό φτερό (BODYPANEL) αν και δεν ήταν γρατζουνισμένο όπως ισχυριζόταν ο πελάτης, **για να ικανοποιήσουμε τον πελάτη και μόνον**» μάλλον δεν είναι πειστικός. Για να προβούν οι έμπειροι υπάλληλοι της CompactLain σε αντικατάσταση φαίνεται ότι υπήρχε (ουσιώδες ή επουσιώδες, πάντως υπήρχε) πρόβλημα, το οποίο και επεχείρησαν να λύσουν με μερική αντικατάσταση, ήτοι αντικατάσταση του ελαττωματικού μέρους. Άλλωστε, κατά την διατύπωση της διάταξης του άρθρου 534 του Αστικού Κώδικα σε συνδυασμό και με την διάταξη του άρθρου 535 (ΑΚ), για την ίδρυση της ευθύνης του πωλητή αρκεί η διαπίστωση της ύπαρξης οποιουδήποτε ελαττώματος, χωρίς να είναι απαραίτητο το εν λόγω ελάττωμα να είναι ουσιώδες, δηλαδή να αναιρεί ή να μειώνει ουσιωδώς την αξία ή την χρησιμότητα του πράγματος. Αλλά και πέραν των ως άνω, αφού έγινε η αντικατάσταση του φτερού, γιατί δεν εκδόθηκε στην συνέχεια παραστατικό αλλαγής αυτού με μηδενικό τίμημα; Το γεγονός αυτό χρήζει περαιτέρω διερεύνησης αρμοδίως και, ως εκ τούτου, η υπόθεση ως προς το σκέλος αυτό κοινοποιείται και στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε.Ε. Αθηνών, σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 9 και 11 του

άρθρου 4 ν. 3297/2004.

Γ) Επιπλέον, προκαλεί εντύπωση το γεγονός ότι η εταιρεία CompactLain ισχυρίζεται στο ως άνω από 05.10.2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06) υπόμνημά της, πως ο πωλητής της δεν ήταν σε θέση να γνωρίζει τον χρόνο οφίξης του αυτοκινήτου στην Ελλάδα, ούτε και την ακριβή ημερομηνία παραγωγής του, την στιγμή που κατωτέρω στο ίδιο υπόμνημα η ίδια η εταιρεία επικαλείται το τιμολόγιο πώλησης του αυτοκινήτου από την Mercedes Benz Hellas προς αυτήν, έγγραφο από το οποίο και προκύπτει σαφώς ότι η ημερομηνία πώλησης του εν λόγω αυτοκινήτου, από την αντιπροσωπεία (Mercedes Benz) προς την εταιρεία (CompactLain), ήταν ήδη η 19.07.2006. Είναι δυνατόν να είχε αγοράσει η CompactLain το αυτοκίνητο ήδη 40 ημέρες πριν την επίσκεψη – παραγγελία του υποψήφιου αγοραστή και να μην υπήρχε για την ίδια την πωλήτρια εταιρεία η δυνατότητα πρόσβασης στα συνοδευτικά έγγραφα του αυτοκινήτου;

Δ) Από το υπ' αριθ. πρωτ. 367/01.02.07 έγγραφο του Τελωνείου Αθηνών προς την Υπηρεσία μας, με θέμα «Διευκρινίσεις σχετικά με την έκδοση πιστοποιητικών ταξινόμησης οχημάτων», το οποίο μας εστάλη κατόπιν της υπ' αριθ. πρωτ. 115/16.01.07 αίτησής μας προς παροχή στοιχείων, προκύπτουν τα ακόλουθα:

Δεδομένης της ασάφειας που καταρχήν υπήρχε ως προς την πραγματική ημερομηνία κατασκευής του συγκεκριμένου αυτοκινήτου (καθόσον στο υπ' αριθ. καταχ. 150805/19.06.2006 Πιστοποιητικό Ταξινόμησης Οχημάτων





του Τελωνείου Αθηνών ως έτος κατασκευής αναφέρεται το 2006, ενώ από την από 08.09.06 επιστολή της Mercedes Benz Hellas προς τον κ. Παπακωνσταντίνου αλλά και απευθείας από το δίκτυο της Mercedes Benz Hellas προκύπτει σαφώς ως ημερομηνία κατασκευής η 08.11.05), διευκρινίζεται πλέον ότι: «*Εκ παραδρομής ανεγράφη στο παραστατικό, από την εταιρεία, ως έτος κατασκευής το 2006 και αυτόματα, μέσω της μηχανογράφησης, εκτυπώθηκε στο με αριθμό καταχώρησης 150805/19-6-2006 πιστοποιητικό ταξινόμησης οχήματος στο πεδίο «ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ» ως έτος το 2006*». Στο ίδιο έγγραφο αναφέρεται επίσης ότι: «*Στα καινούργια οχήματα το έτος κατασκευής το γνωρίζει η εταιρεία εισαγωγής και το δηλώνει στο τελωνειακό παραστατικό που καταθέτει, μέσω του νομίμου αντιπροσώπου της και το αποδέχεται στο πεδίο 54 του τελωνειακού παραστατικού (ΔΕΦΚ και ΕΔΕ). Βέβαια η εταιρεία πρέπει να προσέχει ποιο είναι το πραγματικό έτος κατασκευής και να μη το συγχέει με το έτος μοντέλου ή το έτος έκδοσης του τιμολογίου ή το έτος άφιξης του οχήματος στην Ελλάδα*».

Συνεπώς, καταρρέει και αυτό το επιχείρημα της εταιρείας CompactLain, δυνάμει του οποίου επικαλείται το εν λόγω πιστοποιητικό για να «αποδείξει» ότι το αυτοκίνητο είναι κατασκευής 2006. Και μάλιστα εδώ δεν πρόκειται περί απλής αποδυνάμωσης επιχειρήματος λόγω εμφάνισης νέων στοιχείων, αλλά πρόκειται προφανώς περί **καταρχήν ψευδούς ισχυρισμού**, ο οποίος προβάλλεται τόσο στο εν λόγω υπόμνημα, το οποίο συντάχθηκε την 05.10.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1366/06.10.06), όσο και στο επόμενο

από 28.11.06 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1733/28.11.06) υπόμνημα ενώπιον της Αρχής μας, ενώ στο μεταξύ το αυτοκίνητο είχε ήδη αγοραστεί από την CompactLain την 19.07.06 και στην συνέχεια είχε ήδη πωληθεί και παραδοθεί στον αγοραστή την 04.09.06. Δηλαδή, η πωλήτρια εταιρεία προσπαθεί να πείσει ότι, όταν αναπτύσσονται οι ισχυρισμοί της την 05.10.06 και την 28.11.06, ήτοι έναν και δύο αντιστοίχως μήνες μετά την περάτωση δύο διαδικασιών αγοραπωλησίας, δεν γνώριζε ακόμη την αληθή ημερομηνία κατασκευής του αυτοκινήτου που εμπορεύτηκε; Ή, καθώς φαίνεται, απλώς επιχειρείται εκ προθέσεως στα ανωτέρω υπομνήματα αορίστως, αβασίμως και ψευδώς η ανατροπή των εντυπώσεων περί της αληθούς έκβασης των γεγονότων;

Τέλος, προέκυψε ότι α) το αυτοκίνητο πράγματι εκτελωνίστηκε ως καινούργιο, βεβαιώνεται παρόλα αυτά ότι αφίχθη στην Ελλάδα την 10.04.06 και όχι την 19.06.06 όπως αναληθώς ισχυρίζεται η εταιρεία, β) ότι η Γαλλία δηλώνεται ως χώρα προηγούμενης ταξινόμησης διότι αυτή ήταν η χώρα συναρμολόγησής του.

#### Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Εκ των ανωτέρω, αλλά και από τα λοιπά στοιχεία του φακέλου, συνάγεται ότι αφενός μεν πράγματι διαπιστώθηκε και από τις δύο πλευρές η ύπαρξη πραγματικών ελαττωμάτων κατά την παράδοση του φερομένου ως καινούργιου αυτοκινήτου, αφετέρου δε ότι ακόμη και αν στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν φαίνεται καταρχήν να ιδρύεται πρωτογενής συμβατική

ευθύνη της CompactLain A.E λόγω παράδοσης του αυτοκινήτου χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες (η αξίωση των οποίων δεν προβλέπεται εγγράφως στην σύμβαση), παρόλα αυτά δεν μπορούμε να αγνοήσουμε το γεγονός ότι στην υπό εξέταση υπόθεση δημιουργούνται δυστυχώς υπόνοιες υπέρβασης των ορίων της καλής πίστης από την εν λόγω εταιρεία.

Πρέπει δε να λάβουμε υπ' όψιν, σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης και τα συναλλακτικά ήθη, ότι ένας πελάτης που παραγγέλλει **καινούργιο** αυτοκίνητο στο τέλος του 8<sup>ου</sup> μήνα του χρόνου και το παραλαμβάνει τον 9<sup>ο</sup> **ευλόγως προσδοκά** και **πιστεύει** ότι το αυτοκίνητο αυτό είναι παραγωγής, όχι βέβαια του προηγούμενου μήνα όπως καθ' υπερβολήν αξιώνει ο καταγγέλλων, αλλά πάντως του τρέχοντος έτους. Σε κάθε δε περίπτωση, θα έπρεπε ο καταναλωτής να έχει ενημερωθεί με σαφήνεια και ακρίβεια για τον χρόνο κατασκευής του αυτοκινήτου.

Συνεπώς, η παρούσα σύμβαση πρέπει να ερμηνευθεί και σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις του ΑΚ 173 (περί αναζητήσεως της αληθινής βουλήσεως χωρίς προσήλωση στις λέξεις) και ΑΚ 200 (περί ερμηνείας όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη). Και φυσικά εάν διαπιστωθεί υπέρβαση των ορίων της καλής πίστης, ενδέχεται να μπορεί να στοιχειοθετηθεί ευθύνη του πωλητή με βάση τις διατάξεις των άρθρων ΑΚ 197 και 198 (περί ευθύνης από τις διαπραγματεύσεις).

Ενόψει, λοιπόν, των κατά τα ανωτέρω

διαπιστωθέντων και λαμβάνοντας υπ' όψιν, αφενός μεν την έλλειψη της δέουσας επιμέλειας του καταγγέλλοντος καταναλωτή, αφετέρου δε όμως την παραβίαση εκ μέρους της CompactLain A.E των ορίων καλής πίστης, αλλά και των συναλλακτικών ηθών στην συγκεκριμένη καταναλωτική διαφορά (η οποία μπορεί να στοιχειοθετήσει αδικοπρακτική ευθύνη της εταιρείας ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων) και φυσικά εκτιμώντας την σοβαρότητα του ονόματος της εταιρείας στον επιχειρηματικό χώρο, αλλά και την εμπιστοσύνη που αυτή απολαμβάνει από το καταναλωτικό κοινό, με την παρούσα προσκαλούμε, για μια ακόμη φορά, την εταιρεία CompactLain A.E όπως συμβιβαστεί με τον παραπονούμενο καταναλωτή.

Κατά την διάρκεια της από 09.01.07 συνάντησης στα γραφεία της Αρχής μας, ο καταγγέλλων δήλωσε ότι, για να θεωρήσει επιλυθείσα την διαφορά, επιθυμεί να επιστρέψει το αυτοκίνητο στην πωλήτρια και να λάβει το πλήρες τίμημα που κατέβαλε για την αγορά του εντόκως από την ημερομηνία αυτής (26.08.06). Επίσης, επεσήμανε ότι επιφυλάσσεται παντός νομίμου δικαιώματός του για την ηθική ζημία που υπέστη λόγω της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνοντας ότι ο αγοραστής όφειλε αλλά και αντικειμενικά είχε την δυνατότητα να προβλέψει εγγράφως τις ειδικότερες αξιώσεις του στο δελτίο παραγγελίας του αυτοκινήτου (σύμβαση πώλησης) και πάντως, σε κάθε περίπτωση, να ελέγξει έστω και εκ



των υστέρων την ύπαρξη αυτών κατά την ημέρα της παραλαβής (να έχουν δηλαδή συμπεριληφθεί αυτές γραπτώς στο φύλλο παραδόσεως ακόμη και χειρόγραφα, σε περίπτωση δε άρνησης της εταιρείας δεν θα έπρεπε αυτός να παραλάβει και μάλιστα ανεπιφύλακτα το αυτοκίνητο), δεν υιοθετεί την πρόταση του καταγγέλλοντος.

Ως συμβιβαστική λύση, **προτείνουμε** την επιστροφή στον κ. Ι. Παπακωνσταντίνου μέρους του ποσού αγοράς του αυτοκινήτου και συγκεκριμένα ποσού 2.000 ευρώ, συνυπολογιζομένης και της πραγματικής μεταπωλητικής αξίας του αμεταχείριστου κατά τους ισχυρισμούς του αγοραστή αυτοκινήτου αυτήν την στιγμή. Υπολογίζοντας δηλαδή, εάν η ίδια η εταιρεία αγόραζε τώρα το αυτοκίνητο αυτό από τον καταναλωτή, την διαφορά της προσφοράς της εάν π.χ. το αυτοκίνητο ήταν κατασκευασμένο τον 5<sup>ο</sup> μήνα του 2006 και χωρίς καμία εργασία επιδιόρθωσης – τοποθέτησης ανταλλακτικού.

Σας τονίζουμε τέλος, ότι σε μια σύγχρονη και ευνομούμενη κοινωνία η επίτευξη φιλικών διακανονισμών, στο πλαίσιο πάντα της ισορροπίας μεταξύ ελεύθερου (όχι αθέμιτου) ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, εδραιώνει την επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στην αγορά, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη του κοινού και τονίζοντας το αίσθημα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και του ηθικώς επιχειρείν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει

σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 στη διατύπωση της παρούσας έγγραφης σύστασης και ως προς τα δύο εμπλεκόμενα μέρη και καλεί αυτά να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δεκαπέντε (15) ημερών εάν αποδέχονται ή όχι τα διαλαμβανόμενα σε αυτήν και ειδικότερα την προτεινόμενη συμβιβαστική λύση.

Σε περίπτωση συμφωνίας και των δύο μερών, θα καταρτισθεί πρακτικό συμβιβασμού σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου μετά από σχετική πρόσκληση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ν. 3297/2004.

### **3.4 DVD εφημερίδων με άσεμνο και επιβλαβές για τους ανηλικούς περιεχόμενο**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

### **Λαμβάνοντας υπόψη:**

- 1) Το άρθρο 3, παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004, βάσει του οποίου ο

- Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του, με στόχο την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.
- 2) Άρθρα και δημοσιεύματα εφημερίδων.
  - 3) Τη με αρ. πρωτ. 869/21-03-2007 επιστολή της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Σερρών (Ε.Π.ΚΑ.Σ.) προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή με θέμα «Αθέμιτες διαφημίσεις/αθέμιτη εμπορική πρακτική» περί εφημερίδων που διακινούν ως δώρα με την αγορά των φύλλων τους οπτικούς ψηφιακούς δίσκους αποθήκευσης (DVD) με σκληρό πορνογραφικό υλικό.
  - 4) Το άρθρο 2, παρ. 1 του Συντάγματος περί του σεβασμού και της προστασίας της αξίας του ανθρώπου.
  - 5) Το άρθρο 5, παρ. 1 του Συντάγματος περί της ενίσχυσης της προστασίας της ανθρωπίνης προσωπικότητας.
  - 6) Τα άρθρα 17, 19, 27 και 36 της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού (κυρώθηκε στην Ελλάδα με τον ν. 2101/1992, ΦΕΚ Α' 192/02-12-1992) σχετικά με: (α) την πρόσβαση των παιδιών σε ενημέρωση και υλικό που αποσκοπούν στην προαγωγή της κοινωνικής, πνευματικής και ηθικής ευημερίας τους, καθώς επίσης της σωματικής και πνευματικής υγείας τους, (β) την προστασία από κάθε μορφή βίας, προσβολής, σωματικών ή πνευματικών βιαιοπραγιών, κακής μεταχείρισης ή εκμετάλλευσης, (γ) το δικαίωμα κάθε παιδιού σε ένα κατάλληλο επίπεδο ζωής που να επιτρέπει τη σωματική, πνευματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική ανάπτυξή του, και (δ) την προστασία των παιδιών από κάθε μορφή εκμετάλλευσης που θεωρείται επιβλαβής για οποιαδήποτε πλευρά της ευημερίας τους.
  - 7) Τα άρθρα 7 παρ. 10 και 17 παρ. 1β της τροποποιημένης Ευρωπαϊκής Κοινωνικής Χάρτας σχετικά με την προστασία των παιδιών από την έκθεση σε σωματικούς και ηθικούς κινδύνους και την εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών για την πλήρη σωματική και διανοητική τους ανάπτυξη αντίστοιχα.
  - 8) Τα άρθρα 29 και 30 του ν. 5060/1931 (ΦΕΚ Α' 172) περί ασέμνων δημοσιευμάτων, όπως τροποποιήθηκαν με τον δ. 2493/1953, το άρθρο 3 του ν. 1291/1982 (ΦΕΚ Α' 122) και το άρθρο μόνο του ν. 2243/1994 (ΦΕΚ Α' 162).
  - 9) Το άρθρο 9 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994) περί προστασίας του καταναλωτή από διαφημίσεις που προσβάλλουν τα χρηστά ήθη.
  - 10) Το άρθρο 5 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ της 11<sup>ης</sup> Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
  - 11) Το άρθρο 2, εδάφιο δ του Κώδικα Επαγγελματικής, Ηθικής και Κοινωνικής Ευθύνης των δημοσιογράφων-μελών της Ε.Σ.Η.Ε.Α. σχετικά με τον σεβασμό στην κατοχυρωμένη με διεθνείς συμβάσεις προστασία των ανηλίκων.
  - 12) Την Ελληνική Νομολογία:
    - (α) την απόφαση ΑΠ 1055/1998 (Ποινικά Χρονικά, 1999, ΜΘ, σελ. 584, ΤριμΕφΑθ 9824/1997, ΤριμΕφΑθ 9825/1997)



περί αιτιολογημένης καταδίκης των κατηγορούμενων, οι οποίοι ως διευθυντές σύνταξης εφημερίδας (ο πρώτος) και διαφημιστικών εταιρειών (οι άλλοι δύο) δημοσίευσαν αγγελίες και διαφημίσεις που αποτελούν άσεμνα δημοσιεύματα, γνωρίζοντας ότι τέτοια πράξη συγκροτεί την αντικειμενική υπόσταση του διωκόμενου εγκλήματος.

**(β)** την απόφαση ΑΠ 9/2002 (Νόμος, 2002, (1), ΑΡΧΝ/2003 (52), ΕΠΙΣΚΕΜΠΔ/2002 (715), ΝΟΒ/2003 (651), με την οποία κρίθηκε ότι σε περίπτωση προσβολής του δικαιώματος της γονικής μέριμνας συντρέχει περίπτωση επιδίκασης χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης.

#### **Δεδομένου ότι:**

- 1) Τα DVD με το πορνογραφικό περιεχόμενο, αν και εμπίπτουν καταφανώς στα κατά τον ν. 5060/1931 οριζόμενα περί ασέμων δημοσιευμάτων, αναρτώνται μαζί με τις εφημερίδες ως μέσα προώθησης των εντύπων, που τα προσφέρουν αδιακρίτως σε όλους τους δημόσιους τόπους πώλησης ημερήσιου και περιοδικού τύπου και σε σημεία ιδιαιτέρως εμφανή.
- 2) Η συγκεκριμένη πρακτική αντιτίθεται, εκτός από τις αρχές της επαγγελματικής και δημοσιογραφικής δεοντολογίας, που επιβάλλουν την κατοχύρωση της ελευθερίας της πληροφόρησης και της έκφρασης ως κοινωνικού αγαθού, καθώς και την αποφυγή της χυδαιογραφίας και της χυδαιολογίας, στις διατάξεις του άρθρου 29 του ν.

5060/1931. Το άρθρο αυτό ορίζει ότι επιβάλλεται ποινή φυλάκισης και χρηματική ποινή για όλους όσους προς τον σκοπό εμπορίας ή διανομής ή δημόσιας έκθεσης παρασκευάζουν και θέτουν καθ' οιονδήποτε τρόπο σε κυκλοφορία, μεταξύ άλλων, άσεμνες κινηματογραφικές ταινίες, όπως επίσης για όλους όσους μεταχειρίζονται οιοδήποτε μέσο δημοσιότητας προς διευκόλυνση της κυκλοφορίας των αυτών άσεμων αντικειμένων.

- 3) Η έννοια «διαφήμιση» λαμβάνεται στο ευρύτερο νόημά της και περιλαμβάνει κάθε μορφή διαφήμισης και επικοινωνίας για προϊόντα και υπηρεσίες ανεξάρτητα από το μέσον που χρησιμοποιείται, καθώς και διαφημιστικά μηνύματα σε συσκευασίες προϊόντων, σε ετικέτες και σε υλικό των σημείων πώλησης.
- 4) Οι υπεύθυνοι παραγωγής, διακίνησης και εμπορίας άσεμνου υλικού οφείλουν και μπορούν να γνωρίζουν την αντίθεση των πράξεών τους προς την κρατούσα στην Ελληνική κοινωνία αντίληψη για την αντικοινωνικότητά τους.
- 5) Η κτήση αυτών των εφημερίδων με το συνοδευτικό πορνογραφικό περιεχόμενο μέσω DVD γίνεται εφικτή από ανήλικους καταναλωτές χωρίς πρακτικούς περιορισμούς ή ηθικούς φραγμούς εκ μέρους των ιδιοκτητών των σημείων πώλησής τους, οι οποίοι δεν φαίνεται να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τη σχετική σήμανση περί διάθεσης του προϊόντος σε άτομα άνω των 18 ετών, ώστε να εμποδίζεται η διάχυση σε παιδιά εξαιρετικά προκλητικού και ακατάλληλου για την ορθή σεξουαλική διαπαιδαγώγησή τους πορνογραφικού υλικού. Και

- αυτό πέραν του γεγονότος ότι τεχνηέντως αναγράφεται στα φύλλα των συγκεκριμένων εφημερίδων ότι απαγορεύεται η πώληση σε άτομα κάτω των 18 ετών, χωρίς να αναγράφεται ότι απαγορεύεται αυτή η ίδια η πώληση της εφημερίδας, αναπόσπαστο τμήμα της οποίας αποτελούν τα με πορνογραφικό υλικό DVD.
- 6) Οι ανήλικοι χαρακτηρίζονται από έλλειψη εμπειρίας, περιορισμένη σε σχέση με τους ενήλικους ικανότητα κρίσης, υψηλό βαθμό περιέργειας και ευπιστίας, όλα στοιχεία της ανήλικης προσωπικότητας ευκόλως εκμεταλλεύσιμα από προμηθευτές που μετέρχονται αθέμιτων και παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών για να πουλήσουν τα προϊόντα τους.
- 7) Το σκληρό πορνογραφικό υλικό συγκαταλέγεται ανάμεσα σε εκείνα τα πράγματα που λογικά οι γονείς σε καμία περίπτωση δεν θα επέτρεπαν ή δεν θα επιθυμούσαν να έχουν τα παιδιά τους.
- 8) Η έκθεση των παιδιών σε πορνογραφικό υλικό οπτικά ή ακουστικά αποτελεί, σύμφωνα με αρμόδιους κοινωνικούς φορείς και έγκριτες επιστημονικές ενώσεις διεθνούς κύρους (π.χ. Αμερικανική Ακαδημία Παιδιάτρων), μορφή σεξουαλικής κακοποίησης, με φοβερά αρνητικές επιπτώσεις σε όλες τις εκδηλώσεις της προσωπικότητας και του χαρακτήρα τους, καθώς και στη φυσιολογική σεξουαλική τους ζωή, οι οποίες γίνονται ακόμα πιο τραυματικές όταν τα παιδιά εκτίθενται σε περιεχόμενο για το οποίο δεν είναι ψυχολογικά και συναισθηματικά έτοιμα.
- 9) Ερευνητές σημειώνουν ότι η μη συνειδητή παρακολούθηση τέτοιου είδους εικόνων μπορεί να υποσκάψει τις κοινωνικές αξίες και στάσεις σχετικά με τη σεξουαλική συμπεριφορά, να διαστρεβλώσει τις αντιλήψεις γύρω από το τι σημαίνει υγιής ερωτική σχέση και να οδηγήσει εν γένει σε ανηθικότητα και αποκλίνουσα συμπεριφορά<sup>33</sup>. Επιπλέον, οι αρνητικές επιπτώσεις από την έκθεση ανηλίκων σε πορνογραφικό υλικό περιλαμβάνει άλλες συναισθηματικές παρενέργειες (π.χ. εφιάλτες κατά τον νυχτερινό ύπνο), τη διόγκωση συναισθημάτων ενοχής, ντροπής, σύγχυσης και άγχους, καθώς και τη διέγερση πρώιμης σεξουαλικής δραστηριότητας<sup>34</sup>. Ο κίνδυνος για τα παιδιά από την έκθεση σε άσεμνο υλικό είναι εξίσου μεγάλος όσον αφορά την ποιότητα των κοινωνικών δεσμών που θα συνάψουν ως ενήλικες, αλλά και τον ενδεχόμενο

33. Βλέπε σχετικά αποτελέσματα της έρευνας της Αμερικανικής Ακαδημίας Παιδιάτρων "Unwanted and Wanted Exposure to Online Pornography in a National Sample of Youth Internet Users", που διεξήχθη την περίοδο Μάρτιος-Ιούνιος 2005 και δημοσιεύτηκε στο επιστημονικό περιοδικό *Pediatrics* τον Φεβρουάριο του 2007. Βλέπε επίσης Greenfield, P., (2004), "Inadvertent Exposure to Pornography on the Internet: Implications of peer-to-peer File-sharing Networks for Child Development and Families", στο επιστημονικό περιοδικό *Applied Developmental Psychology*, τεύχος 25. Ακόμη, Stock, P., (2004), "The Harmful Effects on Children of Exposure to Pornography", μια μελέτη που εκπονήθηκε για λογαριασμό του Καναδικού Ινστιτούτου για την Εκπαίδευση και την Οικογένεια.

34. Βλέπε σχετικά Benedek, E., Brown, C., (1999), "No Excuses: Televised Pornography Harms Children", στο επιστημονικό περιοδικό *Harvard Review of Psychiatry*, τεύχος 7(4).





εθισμό τους στην πορνογραφία<sup>35</sup>.

### Για τους λόγους αυτούς:

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κρίνει ότι οι ως άνω διατάξεις του νόμου και η κείμενη νομολογία αφορούν τόσο τους υπεύθυνους κυκλοφορίας των εφημερίδων, οι οποίοι επιδιώκουν με αθέμιτο τρόπο την αύξηση της πώλησης των φύλλων τους, όσο και τους ιδιοκτήτες σημείων πώλησης ημερήσιου και περιοδικού τύπου, οι οποίοι θέτουν δίχως προβληματισμό σε δημόσια θέα τα εν λόγω φύλλα με σκοπό την πώληση και την αποκομιδή εμπορικού κέρδους.

Επιπλέον, αξιολογείται ως ιδιαιτέρως αθέμιτη η πρακτική της χρήσης ενός ενημερωτικού εντύπου ευρείας κατανάλωσης, όπως είναι οι εφημερίδες, ως μέσου για τη διακίνηση τέτοιου άσεμνου υλικού, με δεδομένο μάλιστα ότι τέτοια διακίνηση δεν υπηρετεί ούτε συνάδει με τον εξ αντικειμένου σκοπό μιας εφημερίδας να παράσχει με χρηστό τρόπο και σε καθημερινή βάση ειδησεογραφικού περιεχομένου πληροφόρηση στους πολίτες. Αντιθέτως, αυτή η πρακτική απαξιώνει τον Τύπο και μετατρέπει την πνευματική εργασία των επαγγελματιών δημοσιογράφων σε συνοδευτικό υλικό πώλησης ακατάλληλων ταινιών.

Σε κάθε περίπτωση, η πρόσκληση για αγορά εντύπου με δέλεαρ DVD με επιβλαβές περιεχόμενο, ήτοι με

πορνογραφικό υλικό, συνιστά εν όλω αθέμιτη εμπορική πρακτική σε βάρος ιδίως των ανηλίκων καταναλωτών, οι οποίοι εύκολα παρασύρονται από την προσφορά δώρων, την καταλληλότητα του περιεχομένου των οποίων για την ηλικία τους δεν είναι πάντοτε σε θέση να αποτιμήσουν με τα προσήκοντα για την κάθε περίπτωση γνωστικά, κοινωνικά ή αισθητικά κριτήρια και με τον τρόπο που ένας ενήλικας θα μπορούσε ασφαλέστερα να κάνει αξιοποιώντας την εμπειρία, τη γνώση και την κριτική του αντίληψη.

Η παράνομη συμπεριφορά τόσο των υπευθύνων κυκλοφορίας όσο και των πωλητών των εφημερίδων, οι οποίοι δεν δείχνουν να προβαίνουν σε ενδεδειγμένες ενέργειες για την προστασία των ανηλίκων από τη θέα του άσεμνου υλικού για προφανείς κερδοσκοπικούς σκοπούς, θίγει, εκτός των άλλων, το απόλυτο δικαίωμα των γονιών στην άσκηση της γονικής μέριμνας και της επιμέλειας των παιδιών τους και τους προκαλεί ηθική βλάβη, με δεδομένο ότι η επιμέλεια των ανηλίκων τέκνων εναπόκειται αποκλειστικά σε αυτούς, δίχως να χωρεί υποκατάστασή τους ως φορέων άσκησης του συγκεκριμένου δικαιώματος, με σκοπό την ανάπτυξη της προσωπικότητάς τους (βλέπε σχετικά και το άρθρο 18 της κυρωθείσας στην Ελλάδα με τον ν.2101/1992, ΦΕΚ Α' 192, Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού). Στην έννοια της επιμέλειας περιέχεται δε και η ανατροφή των παιδιών, η οποία

35. Βλέπε σχετικά Stack, S., Wasserman, I., & Kern, R., (2004). "Adult Social Bonds and the Use of Internet Pornography", στο επιστημονικό περιοδικό Social Science Quarterly, τεύχος 85(1). Επίσης, Griffiths, M., (2001), "Sex on the Internet: Observations and Implications for Internet Sex Addiction", στο επιστημονικό περιοδικό The Journal of Sex Research, τεύχος 38(4).

θα συντελέσει στην καλλιέργεια του ήθους τους και εν γένει της κοινωνικής συμπεριφοράς τους, τον σκοπό της οποίας το άσεμνο υλικό ουδόλως υπηρετεί. Αντιθέτως, υπονομεύει με επιζήμιο και ανεπανόρθωτο για την ψυχολογική ισορροπία των ανηλίκων τρόπο, όπως τεκμηριώνεται και σε πλήθος επιστημονικών εργασιών και μελετών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί όλους τους εμπλεκόμενους να προβούν στις ενδεδειγμένες ενέργειες προκειμένου να εξαλειφθούν οι αρνητικές για το κοινωνικό σύνολο, ιδιαίτέρως δε για τους ανήλικους καταναλωτές, συνέπειες από την καταχρηστική και παράνομη μεταχείριση των εφημερίδων, σε αντίθεση με τον δεοντολογικά παραδεκτό χαρακτήρα τους ως φορέων του κοινωνικού αγαθού της πληροφόρησης, ως μέσων για την κατ' ουσία παραγωγή, διανομή και διάθεση στο κοινό ακατάλληλου για προβολή σε δημόσια θέα κινηματογραφικού υλικού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί επιπλέον τις Αστυνομικές και Δικαστικές Αρχές να εφαρμόσουν το άρθρο 280 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας περί κατάσχεσης πειστηρίων. **Από την κατάσχεση εξαιρούνται βεβαίως τα ίδια τα φύλλα των εφημερίδων, η κυκλοφορία των οποίων δίχως τα εν λόγω DVD είναι καθ' όλα νόμιμη, αλογόκριτη και επιτρεπτή στο πλαίσιο της ελευθερίας του Τύπου.**

### **3.5 Χορήγηση δανείων σταθερού επιτοκίου με επιβάρυνση των καταναλωτών για πρόωρη αποπληρωμή**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) με την συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

#### **Λαμβάνοντας υπόψη:**

Το άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν. 3297/2004 βάσει του οποίου ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς, των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του με στόχο την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

#### **Δεδομένου ότι:**

1) Πρόκειται για μεγάλο αριθμό πολιτών-καταναλωτών οι οποίοι πρόκειται να συνάψουν δανειακές συμβάσεις σταθερού επιτοκίου με τις τράπεζες.

2) Στις δανειακές συμβάσεις σταθερού επιτοκίου διαπιστώνεται συχνά η ύπαρξη όρου για καταβολή οικονομικής επιβάρυνσης από το δανειολήπτη σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου (π.χ. 2% ή έξι μηνών τόκοι κ.ά. επί του πρόωρα εξοφλούμενου κεφαλαίου).



3) Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σημαντική ποσοστιαία αύξηση των επιτοκίων δανεισμού με αποτέλεσμα οι επανατοποθετήσιες των κεφαλαίων από πρόωρα εξοφλούμενα δάνεια να πραγματοποιούνται με ευνοϊκότερους για τις τράπεζες όρους.

4) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 7 εδ. ια του Ν.2251/1994 «περί προστασίας των καταναλωτών», καταχρηστικοί ενδεικτικά είναι οι Γ.Ο.Σ. που μεταξύ άλλων «ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή (...)». Οι παραπάνω ενδεικτικά αναφερόμενες περιπτώσεις γενικών όρων θεωρούνται, άνευ ετέρου, από το νόμο, ως καταχρηστικοί και αποτελούν εξειδίκευση του γενικού κανόνα του άρθρου 281 του ΑΚ. Για την κρίση της ακυρότητας ή μη ως καταχρηστικών των όρων αυτών λαμβάνεται υπόψη κατά κύριο λόγο το συμφέρον του καταναλωτή με συνεκτίμηση όμως της φύσης των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σχετική σύμβαση καθώς και του σκοπού της, πάντοτε δε στα πλαίσια επίτευξης σχετικής ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών (ΑΠ 430/2005). Οι Γ.Ο.Σ. πρέπει, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή. Συνεπώς, ο τρόπος υπολογισμού του τιμήματος θα πρέπει να είναι για τον καταναλωτή σαφώς περιγεγραμμένος και προσδιορισμένος και ο καταναλωτής θα πρέπει να αντιληφθεί με πλήρη σαφήνεια την υποχρέωση που

αναλαμβάνει ως προς την επιβάρυνση της πρόωρης εξόφλησης, ενώ η διαφάνεια και σαφήνεια θα πρέπει να υπάρχει όχι μόνο ως προς την αιτία της παροχής αλλά και ως προς το περιεχόμενό της.

5) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 372 του ΑΚ «σύμβαση στην οποία ο προσδιορισμός της παροχής ανατίθεται στην απόλυτη κρίση ενός από τους συμβαλλομένους είναι άκυρη».

6) Σύμφωνα με το κεφάλαιο Β της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (ΦΕΚ Α' 277/18.11.2002) «(...) τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες, ώστε οι συναλλασσόμενοι με αυτά να σχηματίζουν πριν από τη σύναψη της σύμβασης σαφή εικόνα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, όταν αυτά δεν αποτελούν αντικείμενο εξατομικευμένης διαπραγμάτευσης (...) 2. (...) Ως προς τις χορηγήσεις η ελάχιστη ενημέρωση αφορά: (...) ix) Τις προϋποθέσεις και τους όρους πρόωρης εξόφλησης (...) του δανείου, καθώς και τις επιβαρύνσεις, όπου αυτές επιτρέπονται, και τον τρόπο υπολογισμού τους.»

7) Είναι καταχρηστικός ο προδιατυπωμένος από την τράπεζα όρος καταβολής οικονομικής επιβάρυνσης στην περίπτωση πρόωρης εξόφλησης δανείου που χορηγείται με σταθερό επιτόκιο, ο οποίος όρος δεσμεύοντας οπωσδήποτε είτε από την αρχή είτε μεταγενεστέρως τον καταναλωτή: α. δεν διασαφηνίζει αν πρόκειται για αποζημίωση που σκοπό έχει την κάλυψη πράγματι ζημίας της τράπεζας

ή αν πρόκειται για ποινική ρήτρα ανεξάρτητα από την ύπαρξη και την έκταση της ζημίας. β. Δεν προκαθορίζει εκ των προτέρων εύλογα και ειδικά κριτήρια για τον προσδιορισμό της ζημίας της τράπεζας ή της εκτάσεώς της και επομένως λόγω της αοριστίας αυτής του όρου παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας, διότι δεν επιτρέπει στον καταναλωτή να αντιληφθεί με πλήρη σαφήνεια την υποχρέωση που αναλαμβάνει ως προς την επιβάρυνση της πρόωρης εξόφλησης.

8) Η αξίωση της τράπεζας για καταβολή οικονομικής επιβάρυνσης από την πρόωρη εξόφληση δανείου δεν την απαλλάσσει από την υποχρέωσή της να καταστήσει σαφές στο δανειολήπτη τι ζητά, για ποιο λόγο είναι υποχρεωμένος ο δανειολήπτης να το καταβάλει και πώς υπολογίζεται το ύψος της επιβάρυνσης αυτής, χάριν της αρχής της διαφάνειας του περιεχομένου των συμφωνιών, της τήρησης του άρθρου 372 του ΑΚ και της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002.

9) Η επιβάρυνση που καλείται ο δανειολήπτης να καταβάλει θα πρέπει να είναι εύλογη, αντικειμενική και δίκαιη και να μην υπερβαίνει το ύψος της πραγματικής ζημίας που υφίσταται η τράπεζα από την πρόωρη εξόφληση. Η ζημία που καλείται ο δανειολήπτης να αποκαταστήσει, αν και εφόσον υπάρχει, θα πρέπει να υπολογίζεται βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων τα οποία να εκτίθενται αναλυτικά. Κριτήρια υπολογισμού της ζημίας της τράπεζας είναι ο εναπομείναν χρόνος από την πρόωρη εξόφληση μέχρι την κανονική λήξη του δανείου, το ύψος των επιτοκίων κατά τη σύναψη και τη λήξη

του δανείου, η απαλλαγή της τράπεζας από το λειτουργικό κόστος και το κόστος του πιστωτικού κινδύνου. Επίσης, μία σημαντική παράμετρος που πρέπει να ληφθεί υπόψη στα τοκοχρεωλυτικά δάνεια συνίσταται στον τρόπο υπολογισμού της τοκοχρεωλυτικής δόσης ο οποίος έχει ως συνέπεια την προείσπραξη από την τράπεζα του μεγαλύτερου μέρους των τόκων στην αρχική περίοδο αποπληρωμής του δανείου δεδομένου ότι η εξόφληση του δανειζόμενου κεφαλαίου ακολουθεί μία αύξουσα πορεία σε αντίθεση με την εξόφληση των τόκων του κεφαλαίου της οποίας η πορεία είναι φθίνουσα.

10) Ο προδιατυπωμένος συνεπώς από την τράπεζα όρος υποχρεωτικής καταβολής οικονομικής επιβάρυνσης στην περίπτωση πρόωρης εξόφλησης δανείου που χορηγείται με σταθερό επιτόκιο, ο οποίος επιτρέπει στην τράπεζα να εισπράττει κατ' αποκοπή ποσό αποζημίωσης σε περίπτωση προεξόφλησης δανείου χωρίς την ανάγκη επίκλησης και απόδειξης της ύπαρξης ή της εκτάσεως της ζημίας της τράπεζας από την προεξόφληση, δηλαδή από τον οποίο δεν προκύπτουν αφενός ο λόγος της υποχρέωσης του δανειολήπτη καθώς δεν επιτρέπει στον δανειολήπτη να αντιληφθεί κατά τρόπο σαφή και κατανοητό την αιτία της επιβάρυνσής του, εάν δηλ. αυτή αφορά πράγματι αποκατάσταση ζημίας της τράπεζας ή εάν επιβάλλεται ως είδος ποινής από τη στιγμή μάλιστα που δεν επιτρέπεται να μειωθεί στο προσήκον μέτρο ανάλογα με τη ζημία που υφίσταται η τράπεζα από την πρόωρη εξόφληση του δανείου, αφετέρου τα κριτήρια βάσει των οποίων υπολογίζεται



η επιβάρυνση αυτή, δηλαδή τον τρόπο υπολογισμού της, κατά τρόπο εύλογο για τον καταναλωτή, καθίσταται χωρίς σπουδαίο λόγο αόριστος και παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας.

11) Με αυτήν την έννοια θα πρέπει να προκύπτει από τον όρο για καταβολή οικονομικής επιβάρυνσης από το δανειολήπτη σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου σταθερού επιτοκίου **ο λόγος της υποχρέωσης του δανειολήπτη, ο τρόπος υπολογισμού της επιβάρυνσής του και αναλυτικά τα κριτήρια βάσει των οποίων υπολογίζεται η επιβάρυνση αυτή.**

#### Για τους λόγους αυτούς:

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει σύσταση προς τις τράπεζες που χορηγούν δάνεια σταθερού επιτοκίου στις συμβάσεις των οποίων συχνά προβλέπεται όρος για καταβολή οικονομικής επιβάρυνσης από το δανειολήπτη σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής του δανείου, να τροποποιήσουν τις τυποποιημένες δανειακές συμβάσεις σταθερού επιτοκίου ως προς τον σχετικό όρο προς την κατεύθυνση **να προκύπτει από αυτόν η αιτία της επιβάρυνσης του δανειολήπτη, ο τρόπος υπολογισμού της επιβάρυνσής του και αναλυτικά τα κριτήρια βάσει των οποίων υπολογίζεται η επιβάρυνση αυτή, χάριν της αρχής της διαφάνειας που συνιστά θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή

αποφασίζει ότι η παρούσα σύσταση πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση του ζητήματος.

### **3.6 Σύσταση προς MIRABELLO A.E. – Τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για καταβολή λειτουργικών εξόδων συντήρησης των χρονομεριδίων στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης**

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ'άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 27.01.2006 αναφοράς του «Συλλόγου Χρονομερισθωτών MIRABELLO VILLAGE» (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 363/27.01.2006), μεταξύ των μελών του και της εκμισθώτριας εταιρίας «MIRABELLO A.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ», σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την 09.06.2006, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

#### **A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την 27<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2006 την αναφορά του «Συλλόγου των Χρονομερισθωτών MIRABELLO VILLAGE», ο οποίος συνεστήθη δυνάμει της με αρ. 6775/2005 απόφασης του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών (Τμήμα Εκουσίας

Δικαιοδοσίας). Στην αναφορά αυτή δόθηκε αριθμ. πρωτ 363.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 371/31.01.2006 διαβιβαστικό και 574/31.03.2006 υπομνηστικό έγγραφο διαβιβάστηκε στην εκμισθώτρια εταιρία «MIRABELLO A.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ» η παραπάνω αναφορά και ζητήθηκε να εκθέσει τις απόψεις της.

Με το από 18.04.2006 έγγραφο της, το οποίο έλαβε αριθμ. πρωτ. 634/18.04.2006, η εκμισθώτρια εταιρία εξέθεσε τις απόψεις της.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 759/05.06.2006 έγγραφο του Συνηγού του Καταναλωτή, εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 9 Ιουνίου 2006, ημέρα Παρασκευή και ώρα 12.00 π.μ. στα γραφεία της Αρχής.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 787/16.06.2006 μεταγενέστερο της απόπειρας συμβιβασμού έγγραφο, ο Σύλλογος των Χρονομερισθωτών διατύπωσε συμπληρωματικά τις απόψεις του.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 806/22.06.2006 μεταγενέστερο της απόπειρας συμβιβασμού υπόμνημα, η «ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΙΡΑΜΠΕΛΟ Α.Ε.», διατύπωσε συμπληρωματικά τις απόψεις της

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/33/08.03.2007 έγγραφο, ο Σύλλογος Χρονομερισθωτών ανέφερε συμπληρωματικά στοιχεία και επισύναψε σε αυτό αντίγραφο του από

03.10.2006 πρακτικού του Διοικητικού του Συμβουλίου, καθώς και το υπ' αριθμ. πρωτ. 2359/17.05.2006 έγγραφο του Ε.Ο.Τ.

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο «Σύλλογος Χρονομερισθωτών MIRABELLO VILLAGE» καταγγέλλει ότι η εκμισθώτρια εταιρία, με την οποία τα μέλητουέχουνσυνάψειχρονομεριστικές μισθώσεις, αξίωσε, πέραν των ετησίως καταβαλλομένων λειτουργικών εξόδων, την καταβολή και εξόδων ανακαίνισης των χρονομεριδίων.

Κατά την μελέτη της υπό κρίση καταναλωτικής διαφοράς και για την έκδοση της παρούσας σύστασης – πορίσματος, λήφθηκαν κυρίως υπόψη τα κατωτέρω έγγραφα:

I) Η με αρ. πρωτ. 536479/09-12-1993 απόφαση του Ε.Ο.Τ. έγκρισης υπαγωγής του ξενοδοχείου «ΜΙΡΑΜΠΕΛΟΒΙΛΑΤΖ», τάξεως **πολυτελείας** σε καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης.

II) Η με αρ. πρωτ. 4675/26.07.2005 παροχή εξηγήσεων του Ε.Ο.Τ. ότι «οι εργασίες στις οποίες προέβη η εταιρία δεν αποτελούν επισκευές – συντηρήσεις των μισθίων διαμερισμάτων, όπως προβλέπονται από τον σχετικό κανονισμό, αλλά εργασίες ανακαίνισης».

III) Η με αρ. πρωτ. 2359/17.05.2006 γνωμοδότηση του Ε.Ο.Τ. ότι «τα έξοδα που πραγματοποίησε η εκμισθώτρια εταιρία δεν αφορούν έξοδα ετήσιας συντήρησης, αλλά δαπάνες που αφορούν τροποποιήσεις αρχιτεκτονικών σχεδίων της μονάδας με ανακατασκευή





δωματίων, με καθαιρέσεις τοίχων και αλλαγή διαρρύθμισης των δωματίων». Με το ίδιο μάλιστα έγγραφο επαπειλείται επιβολή χρηματικού προστίμου κατά της εταιρίας **για τη μη τήρηση των όρων του εγκεκριμένου από τον Ε.Ο.Τ. κανονισμού χρονομεριστικής μίσθωσης σύμφωνα με το Ν. 642/77.**

**IV)** Το πρακτικό της Ετήσιας Γενικής Συνέλευσης Χρονομερισθωτών της 1<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2004 για την έγκριση των εξόδων συντήρησης κατά τη διαχειριστική περίοδο 1.1.2004-31.12.2004.

**V)** Το πρακτικό της Ετήσιας Γενικής Συνέλευσης Χρονομερισθωτών της 23<sup>ης</sup> Μαρτίου 2005 για την έγκριση προϋπολογισμού εσόδων – εξόδων για τη διαχειριστική περίοδο 1.1.2005-31.12.2005 και για τη λήψη απόφασης περί επισκευής και συντηρήσεως όλων των μισθίων διαμερισμάτων, όπου φαίνεται και η ανάλυση των υπό κρίση εργασιών που έγιναν στα χρονομερίδια.

**VI)** Αντίγραφα των με αρ. 2250/1.11.1995 και 2353/07.12.1995 συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης και του προσαρτώμενου σε αυτές «Κανονισμού Σχέσεων Χρονομεριστικής Μίσθωσης».

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Οι εκατέρωθεν υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων στη χρονομεριστική μίσθωση ρυθμίζονται από τις διατάξεις του ν.

1652/1986 και της σχετικής Υπουργικής Απόφασης (ΥφυπΕθνΟικ Α9953/ΔΙΟΝΟΣΕ/1789/11.12.1987), από το π.δ. 182/1999 και από τις διατάξεις των άρθρων 574 επ. ΑΚ που αφορούν τη μίσθωση πράγματος, για εκείνα τα ζητήματα που δεν εμπίπτουν στο ρυθμιστικό πλαίσιο του παραπάνω νομοθετήματος και της σχετικής Υπουργικής Απόφασης και τέλος από τις σχετικές ρυθμίσεις της ξενοδοχειακής νομοθεσίας και τις αποφάσεις του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ.

Ειδικότερα, το άρθρο 2 παρ. 2 της άνω Υ.Α. σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 574, 575 ΑΚ ορίζουν τη βασική υποχρέωση του εκμισθωτή που συνίσταται στην παράδοση του μισθίου στο μισθωτή, κατάλληλου για τη συμφωνημένη χρήση και επιπλέον στη **διατήρηση της καταλληλότητάς του καθ' όλη τη διάρκεια της μίσθωσης**<sup>36</sup>. Η υποχρέωση αυτή αναλύεται σε ειδικότερες υποχρεώσεις, μεταξύ των οποίων, **η απόδοση στο μισθωτή των αναγκαίων δαπανών**, ήτοι εκείνων που είναι απαραίτητες για τη διατήρηση αυτού κατάλληλου προς τακτική εκμετάλλευση και **η επανόρθωση όλων των φθορών ή ζημιών του μισθίου που παρουσιάζονται στο πλαίσιο της επιτρεπόμενης χρήσης του, καθώς και η ανανέωση του εξοπλισμού της εγκατάστασης** (άρθρα 592 ΑΚ, 2 παρ. 2 εδ. γ της Υ.Α.). Ο εκμισθωτής οφείλει με δικές του δαπάνες να ενεργεί όλες τις αναγκαίες επισκευές επί του μισθίου. Ο μισθωτής δεν φέρει καμία ευθύνη για τις φθορές ή μεταβολές του μισθίου

που οφείλονται στη συμφωνημένη χρήση<sup>37</sup>. Από τη διάταξη αυτή συνάγεται η πρόθεση του νομοθέτη να βαρύνει το **μισθωτή μόνο** με την αποκατάσταση των φθορών ή ζημιών που οφείλονται σε **κακή χρήση** του μισθίου, διαφορετικά δεν θα εξειδίκευε με την φράση «στο πλαίσιο της επιτρεπόμενης χρήσης». Επομένως, εκμισθωτής είναι αυτός που επωμίζεται το κόστος αποκατάστασης των ζημιών<sup>38</sup>, εκτός και αν αυτές ξεπερνούν τα όρια της επιτρεπόμενης χρήσης. Εάν δε, ο εκμισθωτής κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την άρση του πραγματικού ελαττώματος ή την έλλειψη κάποιας συμφωνημένης ιδιότητας, παρέχεται στο μισθωτή το δικαίωμα να προβεί ο ίδιος στις σχετικές ενέργειες και στη συνέχεια να αναζητήσει τις πραγματοποιηθείσες δαπάνες από τον εκμισθωτή. Αντίστοιχα, ο μισθωτής υποχρεούται να ειδοποιεί εγκαίρως τον εκμισθωτή για τα ελαττώματα του μισθίου που εμφανίστηκαν κατά το χρονικό διάστημα της παραμονής του σε αυτό (589 ΑΚ) και να καταβάλλει τη συμφωνημένη συμμετοχή του στις **ετήσιες λειτουργικές δαπάνες** (άρθρο 3 παρ. 1 εδ. ε της Υ.Α).

Ειδικότερα, **ο ξενοδόχος τις ίδιες υποχρεώσεις που έχει όσον αφορά το ξενοδοχείο του και τη συνήθη λειτουργία του, τις έχει και για το τμήμα του ξενοδοχείου που έχει εκμισθώσει με το σύστημα της χρονομεριστικής μίσθωσης και μάλιστα για όλο το διάστημα της ισχύος της σύμβασης**. Είναι,

επομένως, υποχρεωμένος να συντηρεί και να παρακολουθεί συνεχώς τη λειτουργία των εγκαταστάσεων και την εν γένει κατάσταση του ακινήτου, οπότε τυχόν σοβαρό πραγματικό ελάττωμα έχει περισσότερες πιθανότητες να το αντιληφθεί ο ίδιος, παρά ο μισθωτής στη μία εβδομάδα που θα παραμείνει. Εξάλλου, ο μισθωτής με τη συμφωνία χρήσης δεν αποβλέπει σε συγκεκριμένο χώρο, αλλά σε οποιοδήποτε διαμέρισμα **ορισμένων προδιαγραφών, το οποίο είναι σε καλή κατάσταση**.

Ο μισθωτής, με τη σειρά του, οφείλει να ειδοποιεί εγκαίρως τον εκμισθωτή για τα ελαττώματα του μισθίου που εμφανίστηκαν κατά το χρονικό διάστημα της παραμονής του σε αυτό (589 ΑΚ), να ανέχεται ορισμένες επεμβάσεις του εκμισθωτή στο μίσθιο και να συμμετέχει στις **δαπάνες διαχείρισης και συντήρησης**. Πρόκειται για τα ποσά που συμφωνούνται στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης και καταβάλλονται από τον μισθωτή σε **τακτά χρονικά διαστήματα, κατά έτος** και αποτελούν τη συμμετοχή του στα **λειτουργικά έξοδα της μονάδας**. Ο τρόπος υπολογισμού των εξόδων αυτών που βαρύνουν αναλογικά κάθε μισθωτή πρέπει να προσδιορίζεται επακριβώς στη σύμβαση. Τα έξοδα αυτά συνίστανται στις **πάγιες ανάγκες της συντήρησης και καθαριότητας της μονάδας**, όπως συντήρηση των διαφόρων εγκαταστάσεων, ελαιοχρωματισμοί, απολυμάνσεις κ.λπ.<sup>39</sup>.

37. Καυκά, Ενοχικό Δίκαιο, Τόμος Α', Εκδ. Σάκκουλα 1993, σελ. 255 επ.

38. Γεωργιάδης-Σταθόπουλος, Κατ' Άρθρο Ερμηνεία Αστικού Κώδικα, Εκδ. Σάκκουλα, σελ. 290.

39. Αντωνία Ευθυμιάτου – Πουλάκου, «Το time-sharing στον Τουρισμό, Σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης», Εκδ. Σάκκουλα, 2003, σελ. 246 επ.



## Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η υπό κρίση καταγγελία αφορά μεγάλο αριθμό χρονομερισθωτών, πολιτών – καταναλωτών, οι οποίοι θέλοντας να απολαύσουν τα οφέλη της χρονομεριστικής μίσθωσης σύνηψαν σχετικές συμβάσεις με την εκμισθώτρια εταιρία «ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΙΡΑΜΠΕΛΟ Α.Ε.» από το έτος 1995, οι οποίες νόμιμα μεταγράφηκαν στο οικείο Υποθηκοφυλακείο.

Μετά την παρέλευση δέκα και πλέον ετών ισχύος των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, η εκμισθώτρια εταιρία απαίτησε από τους χρονομερισθωτές, πλέον των λειτουργικών εξόδων, τα οποία κατέβαλαν κανονικά κάθε έτος, την καταβολή και εξόδων για εργασίες ανακατασκευής και ανακαίνισης που έγιναν στα χρονομερίδια, οι οποίες ξεκίνησαν τον Οκτώβριο του 2004 και ολοκληρώθηκαν το Μάιο του 2005.

Από όσα εκτέθηκαν ανωτέρω, συνάγεται ότι ο χρονομερισθωτής βαρύνεται μεν με έξοδα επισκευής και ανανέωσης (λειτουργικά έξοδα), τα οποία όμως **ορθό είναι να ερμηνευτούν ως έξοδα αποκατάστασης μεμονωμένων φθορών που παρουσιάζονται στο μίσθιο κατά διαστήματα.** Δεν μπορεί, επομένως, στην έννοια αυτή να παχθούν έξοδα εκ βάθρων ανακαίνισης με εκτεταμένες αλλαγές, αφού οι εργασίες που έγιναν εν προκειμένω συνίστανται σε καθαιρέσεις δωματίων, κτισίματα τούβλων, αντικατάσταση υδραυλικών και ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων,

τοποθέτηση δαπέδων, αντικατάσταση μαρμάρινων πάγκων, αντικατάσταση WC κλπ.

Στο άρθρο 6.1 εδάφ. α του «Κανονισμού σχέσεων χρονομεριστικής μίσθωσης» μεταξύ της εκμισθώτριας εταιρίας και κάθε χρονομερισθωτή, ο οποίος αποτελεί παράρτημα της σύμβασης, ορίζεται ότι «κάθε μισθωτής υποχρεούται να προκαταβάλει...έξοδα που απαιτούνται για τη συντήρηση, καθαρισμό, επισκευή κλπ.... τα οποία κατά κύριο λόγο είναι τα εξής: όλα τα έξοδα συντήρησης, διακόσμησης καθαρισμού και επισκευών και αντικατάστασης επίπλων ..., όπως αυτά περιγράφονται στην παράγραφο 3.3. ανωτέρω». Η παρ. 3.3 εδάφ. β ορίζει ότι «Η Εκμισθώτρια αναλαμβάνει την υποχρέωση να επισκευάζει άμεσα τις οποιοσδήποτε φθορές και ζημιές...να προβαίνει στην τακτική ανανέωση του πάσης φύσεως εξοπλισμού ...», αλλά εν προκειμένω έγινε εκ βάθρων ανακατασκευή και όχι απλά ανανέωση του εξοπλισμού. **Η διάταξη αυτή του Κανονισμού αποσκοπεί στην αποκατάσταση μεμονωμένων φθορών που παρουσιάζονται περιοδικά στο μίσθιο, για την οποία συναινούν οι μισθωτές και όχι στην αναδόμηση των καταλυμάτων. Οι επισκευές γίνονται κατά περίπτωση και περιοδικά, όπου και όποτε ανακύψει τέτοια ανάγκη, προκειμένου να συντηρείται το μίσθιο σε καλή κατάσταση. Σε καμία περίπτωση, η ανωτέρω διάταξη δεν καλύπτει τόσο γενικευμένες εργασίες, οι οποίες υπερβαίνουν τα όρια της έννοιας «επισκευή», με αποτέλεσμα να γίνεται πλέον λόγος για «ανακατασκευή».**

**Οι υπό κρίση εργασίες, στις οποίες προέβη η εταιρία δεν αποτελούν επισκευές-συντηρήσεις των μισθίων, όπως γνωμοδότησε σχετικά και ο Ε.Ο.Τ., αλλά εργασίες εκ βάθρων ανακατασκευής.** Ειδικότερα, με το με αρ. πρωτ. 2359/17.05.2006 έγγραφό του ο Ε.Ο.Τ. απεφάνθη ότι «τα έξοδα που πραγματοποίησε η εκμισθώτρια εταιρία δεν αφορούν έξοδα ετήσιας συντήρησης, αλλά **δαπάνες που αφορούν τροποποιήσεις αρχιτεκτονικών σχεδίων της μονάδας με ανακατασκευή δωματίων, με καθαιρέσεις τοίχων και αλλαγή διαρρύθμισης των δωματίων**». Με το ίδιο, μάλιστα έγγραφο επαπειλείται επιβολή χρηματικού προστίμου κατά της εταιρίας **για τη μη τήρηση των όρων του εγκεκριμένου από τον Ε.Ο.Τ. κανονισμού χρονομεριστικής μίσθωσης σύμφωνα με το Ν. 642/77.**

Η γνωμοδότηση αυτή του Ε.Ο.Τ. περί ερμηνείας των υπό κρίση εργασιών είναι ιδιαίτερης σημασίας, δεδομένου ότι ο Ε.Ο.Τ. είναι ο οργανισμός που ενέκρινε την 09.12.1993 το περιεχόμενο του Κανονισμού Σχέσεων Χρονομεριστικής Μίσθωσης και, ως εκ τούτου, και τους όρους περί λειτουργικών εξόδων.

Η ίδια, εξάλλου, εκμισθώτρια εταιρία δεν αναφέρει πουθενά τις τυχόν βλάβες και ζημιές που έπρεπε να αποκατασταθούν, αλλά κάνει λόγο για **παλαιότητα** των bungalows και φθορές που οφείλονται στη συνήθη χρήση. Σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 2 της άνω Υπουργικής Απόφασης, οι εκμισθώτριες εταιρίες **οφείλουν να διατηρούν την**

**ξενοδοχειακή μονάδα σε ανάλογη κατάσταση με την απαιτούμενη για τη λειτουργική μορφή και την τάξη στην οποία ανήκει.** Η παραπάνω υποχρέωση αναλύεται αφενός σε **άμεση** επισκευή φθορών και αφετέρου σε **τακτική** ανανέωση του πάσης φύσεως εξοπλισμού της μονάδας. Η εκμισθώτρια, όμως, «MIRABELLO A.E.» αθέτησε την ανωτέρω υποχρέωσή της, αφού εισέπραξε το τίμημα που συμφωνήθηκε και δεν συντηρούσε τη μονάδα, όπως θα έπρεπε, προκειμένου να διατηρηθεί αυτή σε ανάλογη κατάσταση με την τάξη στην οποία ανήκει, λαμβανομένου μάλιστα υπόψη ότι το ξενοδοχείο το 1995 είχε καταταγεί στα GOLD CROWN RESORTS.

Εν προκειμένω, λοιπόν, η εκμισθώτρια εταιρία παρέβη την ως άνω υποχρέωσή της, παραλείποντας την τακτική και σταδιακή συντήρηση των εγκαταστάσεων, επί δέκα και πλέον συνεχή έτη (όσο διαρκούσαν οι χρονομεριστικές μισθώσεις), με αποτέλεσμα η ξενοδοχειακή μονάδα να περιέλθει σε κακή κατάσταση λόγω της παλαιότητάς της και να χρήζει εκ βάθρων ανακατασκευής. Η εκμισθώτρια, επομένως, **προκειμένου να την επαναφέρει στην προτέρα κατάσταση της, ανάλογη ή και καλύτερη της τάξεως της, προέβη σε μία σειρά εργασιών που ξεπερνούν κατά πολύ τα όρια της επισκευής και της ανανέωσης του εξοπλισμού, τα έξοδα των οποίων δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να βαρύνουν τους μισθωτές. Ο εκμισθωτής δεν μπορεί να ζητήσει την αποκατάσταση των ζημιών, σε τέτοιο βαθμό, που η εκτέλεση των αντίστοιχων εργασιών**



**να επαναφέρει το μίσθιο στην αρχική (πριν από τη μίσθωση) κατάσταση του, ή και να βελτιώνει ακόμη την κατάσταση αυτή<sup>40</sup>.**

Η εκμισθώτρια, αντίθετα, δεναξιοποίησε προσηκόντως τα έξοδα συντηρήσεως που κανονικά κατέβαλαν επί σειρά δέκα ετών οι χρονομερισθωτές, προκειμένου να διατηρεί την ξενοδοχειακή μονάδα σε καλή κατάσταση και να προβαίνει σε μία σταδιακή συντήρηση αυτής. Στο άρθρο 5 δε της σύμβασης χρονομεριστικής μίσθωσης με τίτλο «Λειτουργικά Έξοδα», ορίζεται ότι οι μισθωτές υποχρεούνται να καταβάλουν **ένα ποσό που αντιστοιχεί σε λειτουργικές δαπάνες και συντήρηση** του κάθε μισθωμένου δωματίου, το οποίο εξειδικεύεται με τις διατάξεις των άρθρων 3.3 και 6.1 του Κανονισμού. Από τη σύμβαση, επομένως, ρητά προκύπτει ότι οι μισθωτές βαρύνονται ετησίως με την καταβολή **ενός ποσού λειτουργικών εξόδων συντήρησης**, το οποίο αναλύεται ειδικότερα σε έξοδα καθαρισμού, επισκευής, ασφάλισης, κοινοχρήστων δαπανών ρεύματος, νερού κ.λπ. (βλ. άρθρο 6.1 του Κανονισμού). Πρόκειται για την καταβολή ενός κονδυλίου, όπως ορθά αποφαιζόταν από τις προγενέστερες του έτους 2005 Γενικές Συνελεύσεις και συνίστατο σε έξοδα λειτουργίας, συντήρησης και διοικήσεως. **Τα έξοδα, επομένως, συντήρησης που καταβάλλονταν μέχρι το 2005** (βλ. πρακτικό Γενικής Συνέλευσης της **01.02.2004**, π.χ. τα υλικά συντήρησης,

η συντήρηση εγκαταστάσεων ψύξης – θέρμανσης, ύδρευσης, αποχέτευσης) **δεν προκύπτει σε τι εργασίες αντιστοιχούν. Δεν προκύπτει, ακόμη, πώς τα αξιοποιούσε η εταιρία, πού τα δίδετε, αν όχι για τη συντήρηση και επισκευή φθορών, κάθε φορά που ανέκυπτε τέτοια ανάγκη.** Είναι δε χαρακτηριστικό ότι στο από 23.03.2005 πρακτικό της Γενικής Συνέλευσης των Χρονομερισθωτών, στην οποία συμμετείχαν, πλην της εκμισθώτριας, **μόνο δύο** χρονομερισθωτές, προκειμένου να δικαιολογηθεί η ανάγκη εκτέλεσης εργασιών αποκατάστασης και επισκευής, αναφέρεται ότι: «οι υδραυλικές και ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις παρουσιάζουν πολυάριθμα και σοβαρότατα προβλήματα». **Αποδεικνύεται, επομένως, ότι η εκμισθώτρια δεν συντηρούσε τις ανωτέρω εγκαταστάσεις κατά τα προηγούμενα έτη, παρά το γεγονός ότι χρέωνε με αντίστοιχα ποσά συντήρησης εγκαταστάσεων ψύξης, ύδρευσης, αποχέτευσης κ.λπ. τους μισθωτές**, όπως προκύπτει από τα πρακτικά Γενικών Συνελεύσεων προγενεστέρων ετών.

**Καταχρηστικά**, λοιπόν, η εκμισθώτρια εταιρία, κατά τη Γενική Συνέλευση για τον προϋπολογισμό των ετήσιων εξόδων του έτους 2005, ψήφισε **δύο διαφορετικά κονδύλια, εφαρμόζοντας δύο φορές τον μαθηματικό τύπο που προβλέπεται στον Κανονισμό**, ένα για κοινόχρηστα λειτουργικά έξοδα, τα οποία παγίως καταβάλλονταν κάθε έτος

και ένα για τις κοινόχρηστες «επισκευές», όπως λένε, ήτοι για τα υπό κρίση έξοδα ανακατασκευής.

Εξάλλου, αν η εκμισθώτρια εταιρία δικαιούται να αναζητάει από τους μισθωτές τις δαπάνες για τις πάσης φύσεως εργασίες που διενεργούνται στα μίσθια, δεν έχει νόημα η διάταξη της παρ. 5.5 του Κανονισμού, κατά την οποία εξειδικεύεται ότι οι μισθωτές υποχρεούνται να καταβάλουν στο Διαχειριστή, **για κάθε ζημία ή φθορά (πέραν από τη συνήθη χρήση)** που θα προκαλέσουν, το ποσό για την αποκατάσταση ή επισκευή τους.

Ο ισχυρισμός που προβάλλει η εκμισθώτρια ότι προέβη στις υπό κρίση εργασίες ανακατασκευής, επειδή πολλοί από τους χρονομεριδούχους διαμαρτύρονταν για την κατάσταση των καταλυμάτων και αξίωσαν την άμεση επισκευή τους, δεν αποτελεί επιχείρημα. Οι μισθωτές, με αυτόν τον τρόπο άσκησαν όχι μόνο το δικαίωμά τους να διατηρείται το μίσθιο σε καλή κατάσταση καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αλλά και συμμορφώθηκαν με την εκ του άρθρου 589 ΑΚ απορρέουσα υποχρέωσή τους, δεδομένου ότι, σε περίπτωση παραλείψεως εκ μέρους του μισθωτή έγκαιρης γνωστοποίησης προς τον εκμισθωτή ελαττωμάτων του μισθίου που εμφανίστηκαν κατά τη διάρκεια της μίσθωσης, ιδρύεται δικαίωμα αποζημίωσης του εκμισθωτή.

#### Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Ο εκμισθωτής είναι επιφορτισμένος με τη χρηστή διοίκηση των εγκαταστάσεων. Σύμφωνα με αυτήν, τα καταλύματα και ο εσωτερικός εξοπλισμός τους πρέπει να εξασφαλίζουν στο χρονομεριδιούχο μία ευχάριστη διαμονή. Η πραγματοποίηση αυτού του σκοπού απαιτεί μία **σειρά σημαντικών εξόδων εκ μέρους του επιχειρηματία**, ο οποίος ταυτόχρονα οφείλει να διατηρήσει σε ελκυστικά επίπεδα την τιμή πώλησης του χρονομεριδίου<sup>41</sup>.

Έχει προβλεφθεί από την ΑΥφυπΕθνΟικ Α9953/ΔΙΟΝΟΣΕ/1789/11.12.1987 η σύσταση ειδικού οργάνου με αντικείμενο την προστασία των δικαιωμάτων των μισθωτών. Πρόκειται για τη γενική *συνέλευση των μισθωτών*, στην οποία δικαίωμα συμμετοχής έχει κάθε μισθωτής από τη στιγμή της σύναψης της σχετικής σύμβασης. Επίσης, δικαίωμα συμμετοχής έχει και ο εκμισθωτής για τις χρονικές περιόδους που δεν έχει εκμισθώσει. Με αυτή τη ρύθμιση όμως παρατηρείται το εξής άτοπο που συχνά αποβαίνει σε βάρος των καταναλωτών - μισθωτών, η εκμισθώτρια εταιρία να έχει εκμισθώσει περιορισμένο μόνο αριθμό των χρονομεριδίων, με αποτέλεσμα να συγκεντρώνει η ίδια την πλειοψηφία κατά τις γενικές συνελεύσεις των μισθωτών. Αυτό ακριβώς συνέβη και κατά τη Γενική Συνέλευση της 23.03.2005, όταν αποφασίστηκαν οι υπό κρίση εργασίες, αφού η σχετική απόφαση ελήφθη **σχεδόν μονομερώς** από την

41. Δημήτριος Σταματιάδης, «Η σύμβαση χρονομερισμού (Time – sharing)», Εκδ. Σάκκουλα (2003), σελ. 40 επ.





εκμισθώτρια εταιρία, που συγκέντρωνε την πλειοψηφία, λαμβανομένου υπόψη ότι μόνο δύο εκ των 479 περίπου μισθωτών παρευρέθησαν στη Γενική Συνέλευση.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος το Καταναλωτή:

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την «MIRABELLO A.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ» να απόσχει από κάθε ενέργεια είσπραξης από τους μισθωτές των υπό κρίση εξόδων που συνίστανται σε εργασίες ανακαίνισης και ανακατασκευής των δωματίων, διότι δεν αποτελούν λειτουργικά έξοδα συντήρησης.

**II) Καλεί** την «MIRABELLO A.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ» να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η «MIRABELLO A.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ» δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση – πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, δεδομένου του μεγάλου αριθμού χρονομερισθωτών που αφορά, αλλά και του ότι και στο μέλλον είναι πολύ πιθανόν να ανακύψουν διαφορές παρόμοιας φύσεως.

**IV) Διαπιστώνει** ότι υπάρχει νομοθετικό κενό ως προς τη ρύθμιση των εκατέρωθεν δικαιωμάτων και

υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών και ότι η προστασία του χρονομεριδιούχου-καταναλωτή είναι ανεπαρκής, ενώ πρέπει να ρυθμιστεί αποτελεσματικότερα και η λειτουργία και νομοτυπική μορφή της συνέλευσης των μισθωτών, έτσι ώστε να έχει αποφασιστικότερο ρόλο στη διαχείριση και συντήρηση των χρονομεριδίων των μισθωτών.

### **3.7 Σύσταση προς την Εταιρεία Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης Α.Ε.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών,

#### **Λαμβάνοντας υπόψη:**

1. Το άρθρο 3 παρ. 1 και 2 του ν.3279/2004 (ΦΕΚ Α 259) «Συνήγορος του Καταναλωτή».
2. Το άρθρο 4 του ν. 2364/1995 (ΦΕΚ Α 252) «Εισαγωγή, μεταφορά, εμπορία, διανομή φυσικού αερίου».
3. Την υπ' αριθμ. Δ1/Γ/Φ7/11819 /2000 (ΦΕΚ Β 1086) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης «Χορήγηση άδειας διανομής φυσικού αερίου στην «Εταιρεία Παροχής Αερίου (Ε.Π.Α.) Θεσσαλονίκης Ανώνυμη Εταιρεία».
4. Την υπ' αριθμ. 262/2006 απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας,
5. Τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών

της σύμβασης σύνδεσης και παροχής φυσικού αερίου.

6. Τις αναφορές των καταναλωτών που υπεβλήθησαν στην Υπηρεσία μας.
7. Την από 16/11/2006 επιστολή της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1671/21/11/2006).
8. Το από 22/12/2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 10769) Υπόμνημα της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης.

#### **Διαπίστωσε ότι:**

Μεγάλος αριθμός πελατών της «Εταιρείας Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης Α.Ε.» (ΕΠΑ Θεσσαλονίκης Α.Ε.), οι οποίοι προχώρησαν σε σύναψη σύμβασης σύνδεσης και παροχής φυσικού αερίου, αφού υπέβαλαν τη σχετική αίτηση σύνδεσης, η οποία εγκρίθηκε από την εταιρεία, κατέθεσαν τα συμβατικά προβλεπόμενα έγγραφα, προκατέβαλαν τα τέλη σύνδεσης και εκτέλεσαν τις σχετικές προπαρασκευαστικές εργασίες εγκατάστασης του μετρητή σύμφωνα με τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, αντιμετώπισαν ή συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν σημαντική καθυστέρηση στη σύνδεση τους με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου και την έναρξη παροχής φυσικού αερίου λόγω μη ολοκλήρωσης των απαραίτητων εργασιών κατασκευής της εξωτερικής εγκατάστασης του φυσικού αερίου, αρμοδιότητας της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης (εφεξής «εταιρεία»).

#### **A. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Σχετικά με τις υποχρεώσεις της εταιρείας για τη σύνδεση και την παροχή φυσικού αερίου, σύμφωνα με το ισχύον νομικό

και συμβατικό πλαίσιο, παρατηρούνται τα εξής:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν. 2364/1995 (ΦΕΚ Α' 252) «Εισαγωγή, μεταφορά, εμπορία, διανομή φυσικού αερίου», η άδεια διανομής φυσικού αερίου περιλαμβάνει όρους, την τήρηση των οποίων ελέγχει το Σώμα, «οι οποίοι μεταξύ άλλων αφορούν: α) την εξυπηρέτηση κυρίως του δημόσιου συμφέροντος και την παροχή υπηρεσιών κοινής ωφελείας, β) την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών στους καταναλωτές, γ) την υποχρέωση ανάπτυξης των δικτύων διανομής σε ορισμένο εύλογο χρονικό διάστημα, δ) την υποχρέωση παροχής αερίου στους ευρισκόμενους σε καθορισμένη απόσταση από το δίκτυο φυσικού αερίου καταναλωτές».
2. Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Δ1/Γ/Φ7/11819 /2000 (ΦΕΚ Β' 1086) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης «Χορήγηση άδειας διανομής φυσικού αερίου στην «Εταιρεία Παροχής Αερίου (Ε.Π.Α.) Θεσσαλονίκης Ανώνυμη Εταιρεία»: «ο Αδειούχος υποχρεούται να αναπτύσσει, συντηρεί και λειτουργεί ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό οικονομικά Σύστημα Διανομής φυσικού αερίου στην περιοχή Άδειας, κατά τους όρους της παρούσας Άδειας» (άρθρο 2.1.1).

#### **Σχετικά με το αντικείμενο της σύμβασης:**

Η εταιρεία είναι αρμόδια για την «εξωτερική εγκατάσταση κατανάλωσης, η οποία αποτελείται από τον παροχетеυτικό αγωγό. Ως παροχетеυτικός αγωγός νοείται το



σύνολο των διατάξεων, συσκευών και στοιχείων που εκτείνονται μεταξύ του δικτύου διανομής και του μετρητή (των δύο τελευταίων μη συμπεριλαμβανομένων) και που αποτελούν τις αναγκαίες εγκαταστάσεις για την παροχή αερίου στον Πελάτη και τον Μετρητή» (άρθρο 2.5 της σύμβασης).

«Ως "Σύνδεση" νοείται η σύνδεση εγκατάστασης ενός Καταναλωτή με το Σύστημα Διανομής» (άρθρο 1 Αδειας).

**Σχετικά με το χρόνο εκπλήρωσης και τη διαδικασία έναρξης και υλοποίησης των ανωτέρω συμβατικών υποχρεώσεων:**

«Ο Αδειούχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τη σύνδεση και να αρχίσει την παροχή εντός εύλογου χρόνου μετά τη θέση σε ισχύ της Σύμβασης Σύνδεσης και Παροχής. Κατ' εξαίρεση, για ετήσιες καταναλώσεις που υπερβαίνουν τα 30 MWh από καταναλωτές, οι εγκαταστάσεις των οποίων βρίσκονται εντός ακτίνας είκοσι πέντε (25) μέτρων από σημείο διανομής του συστήματος, ο Αδειούχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τη σύνδεση και να ξεκινήσει την παροχή: **(α)** εντός εκατόν είκοσι (120) ημερών μετά τη θέση σε ισχύ της Σύμβασης Σύνδεσης και Παροχής, για αιτήσεις που υποβλήθηκαν μέχρι την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου του Εβδόμου Έτους Αδείας, και **(β)** εντός εξήντα (60) ημερών για αιτήσεις που υποβλήθηκαν μετά την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου του Εβδόμου Έτους Αδείας» (όρος 3.2.3 Αδειας).

Σύμφωνα, δε, με το τυποποιημένο συμβατικό έγγραφο εξουσιοδότηση εκτέλεσης των έργων σύνδεσης των πελατών προς την εταιρεία, «τα

έργα σύνδεσης εκ μέρους της ΕΠΑ θα ολοκληρωθούν στο συντομότερο δυνατό χρόνο μετά την υποβολή των απαιτούμενων εγγράφων, πλην όταν περιπτώσεις ανωτέρας βίας δεν επιτρέπουν την περάτωση των έργων».

Επιπλέον, στο άρθρο 3.1 της σύμβασης ορίζεται ότι «Για να πραγματοποιηθεί η έναρξη Υπηρεσίας Αερίου, ο Πελάτης ή πρόσωπο νομίμως εξουσιοδοτημένο απ' αυτόν υπογράφει σχετική αίτηση που διατίθεται από την Εταιρεία. Η υπογραφή της αίτησης συνεπάγεται την αποδοχή όλων όσων καθορίζονται στους Γ.Ο.Σ., καθώς και όλων όσων ειδικώς περιγράφονται στα έντυπα της αίτησης. Μετά την υποβολή της αίτησης, η Εταιρεία εξακριβώνει το εφικτό των πιθανών αναγκών ενεργειών της και γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη το κόστος υλοποίησης της αίτησής του. Αυτό περιλαμβάνει: α) το τέλος σύνδεσης, β) το ύψος της εγγύησης έναντι κατανάλωσης, γ) τα έξοδα διαχείρισης του φακέλου, δ) την τιμή πώλησης του αερίου. Μετά την πληρωμή όσων προβλέπονται από την αίτηση, η Εταιρεία προβαίνει στην έναρξη της Υπηρεσίας Αερίου. Η έναρξη της Υπηρεσίας Αερίου αρχίζει μετά την υλοποίηση των αναγκών προκαταρκτικών ενεργειών, συμπεριλαμβανομένης της ενεργοποίησης του μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας και της εν συνεχεία άφιξης του αερίου στο σημείο παράδοσης.

Στην περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία για τεχνικούς λόγους δεν είναι σε θέση να αποδεχθεί την αίτηση έναρξης Υπηρεσίας Αερίου, απαντά έγκαιρα και αιτιολογημένα στον Πελάτη και συνεπώς η σχετική αίτηση θεωρείται μη ισχύουσα.

Με την πληρωμή όσων προβλέπονται από την αίτηση, ο Πελάτης παραδίδει έγγραφη

εξουσιοδότηση για την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών εκ μέρους του κυρίου ή του διαχειριστή του ακινήτου ή οπωσδήποτε αυτού που έχει έννομο δικαίωμα έκδοσης σχετικής εξουσιοδότησης, καθώς επίσης και τα έγγραφα που προβλέπονται από τους νόμους.

Η εκτέλεση των έργων εξαρτάται από τις απαιτούμενες άδειες των Κρατικών Αρχών, αλλά και από τη δωρεάν παραχώρηση, για την Εταιρεία, των αναγκαίων «δουλειών» εκ μέρους των ιδιωτών ιδιοκτητών των ακινήτων για την τοποθέτηση όλων των αναγκαίων επιμέρους στοιχείων για την κατασκευή και τη λειτουργία της εξωτερικής εγκατάστασης κατανάλωσης».

Τέλος, η εταιρεία προβαίνει στον ορισμό ημερομηνίας εκτέλεσης των έργων αρμοδιότητάς της και ενημερώνει σχετικά τον πελάτη, ώστε αυτός να έχει μεριμνήσει για την αποπεράτωση της εσωτερικής κατασκευής κατανάλωσης πριν από την ανωτέρω ημερομηνία (βλ. φάκελος πληροφόρησης πελάτη).

Από το παραπάνω κανονιστικό και συμβατικό πλαίσιο προκύπτει σαφώς ότι κύρια συμβατική υποχρέωση της εταιρείας αποτελεί η πραγματοποίηση των εργασιών για τη Σύνδεση, ήτοι την κατασκευή της εξωτερικής εγκατάστασης (παροχетеυτικό δίκτυο, μετρητής), η οποία συνδέει τον μετρητή του καταναλωτή με το σύστημα διανομής φυσικού αερίου.

Η έναρξη των παραπάνω εργασιών (ιδιαίτερα για τις υπό εξέταση συναφθείσες συμβάσεις έως και την 31/12/2006) προβλέπεται άμεσα μετά τη θέση σε ισχύ της σύμβασης (εφόσον

έχει πραγματοποιηθεί η πληρωμή των απαραίτητων τελών και η υποβολή των προβλεπομένων εγγράφων), ενώ η ολοκλήρωση αυτών και η παροχή φυσικού αερίου προβλέπεται εντός εύλογου χρόνου και το συντομότερο δυνατό από το παραπάνω χρονικό σημείο, εφόσον δεν υπάρχουν περιπτώσεις ανωτέρας βίας ή άλλα κωλύματα που προβλέπονται στη σύμβαση (έκδοση Αδειών Κρατικών Αρχών, παραχώρηση «δουλειών»).

Για το παραπάνω χρονικό διάστημα, η εταιρεία, μετά την υποβολή και έγκριση της αίτησης από τον καταναλωτή και την εξακρίβωση του εφικτού των πιθανών ενεργειών που απαιτούνται για τη σύνδεση, αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με την ημερομηνία ολοκλήρωσης της εκτέλεσης των έργων αρμοδιότητάς της.

### **Εύλογος Χρόνος**

Σχετικά με την ημερομηνία της εκπλήρωσης της ανωτέρω συμβατικής υποχρέωσης από την εταιρεία «εντός εύλογου χρόνου» και στο «συντομότερο δυνατό χρόνο», σύμφωνα με την αληθινή βούληση των μερών, την καλή πίστη και τα χρηστά ήθη, καθώς και τη γενική αρχή και συναλλακτική υποχρέωση προστασίας του καταναλωτή, όπως τα παραπάνω προσδιορίζονται και εξειδικεύονται από τις σχετικές με τον χρόνο παροχής κανονιστικές διατάξεις, τα πραγματικά περιστατικά της δικαιοπραξίας και το νόημα που αποδίδει στα παραπάνω ο μέσος καταναλωτής (173, 200, 323 ΑΚ), παρατηρούμε τα ακόλουθα:

Η εταιρεία υποχρεούται να αναπτύσσει



και να λειτουργεί ένα αποτελεσματικό σύστημα διανομής Φυσικού Αερίου. Αντικείμενο κάθε σύμβασης που συνάπτεται με τους καταναλωτές είναι, σύμφωνα με το νόμο και τη σύμβαση, η σύνδεση του καταναλωτή με το παραπάνω δίκτυο διανομής.

Η εταιρεία προβαίνει σε εκτίμηση των αναγκών για τη σύνδεση και παροχή ενεργειών κατά το προσυμβατικό στάδιο, ώστε εκ του λόγου αυτού να είναι σε θέση να διαπιστώσει το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη σύνδεση, καθώς και το ενδεχόμενο ιδιαίτερα μεγάλων καθυστερήσεων και στη συνέχεια ενημερώνει η ίδια τους καταναλωτές σχετικά με το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ολοκλήρωση των έργων.

Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (βλ. υπ' αριθμ. 262/2006 απόφαση, αφορούσα σε μη εμπρόθεσμη εκπλήρωση των υποχρεώσεων της ΕΠΑ Αττικής) προσδιορίζει τον εύλογο χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση των εργασιών σύνδεσης του καταναλωτή με το σύστημα διανομής σε χρονικό διάστημα εκατόν είκοσι (120) ημερών, εφόσον δεν παρουσιάζονται τεχνικές δυσκολίες κατά την εκτέλεση της σύνδεσης

Όπως προκύπτει ερμηνευτικά από τα παραπάνω και όπως θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο αντισυμβαλλόμενος της ΕΠΑ καταναλωτής, ο εύλογος χρόνος εκπλήρωσης των εργασιών σύνδεσης προσδιορίζεται: **(α)** από τις ίδιες τις δηλώσεις δέσμευσης της εταιρείας προς τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης, και **(β)** σε κάθε περίπτωση,

από τον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση των εργασιών σύνδεσης, δηλαδή την κατασκευή του παροχетеυτικού αγωγού ο οποίος εκτείνεται μεταξύ του ήδη υπάρχοντος και αποτελεσματικού δικτύου διανομής και του μετρητή του καταναλωτή και ο οποίος προσδιορίζεται στην υπ' αριθμ. 262/2006 απόφαση της ΡΑΕ σε 120 ημέρες από την σύναψη της σύμβασης.

Η υπέρβαση των παραπάνω χρονικών ορίων, εφόσον οφείλεται σε πταίσμα (δόλο ή αμέλεια 330 ΑΚ) της εταιρείας και όχι σε γεγονότα που αποκλείουν την ευθύνη αυτής και τα οποία προβλέπονται στον νόμο και τη σύμβαση (γεγονότα ανωτέρας βίας, τυχηρά γεγονότα, καθυστέρηση στην έκδοση Κρατικών Αδειών Κρατικών Αρχών και την παραχώρηση «δουλειών», πταίσμα του καταναλωτή, μη υποβολή των απαραίτητων εγγράφων και πληρωμή τελών από τον καταναλωτή), αποτελεί υπαίτια καθυστέρηση εκπλήρωσης της παροχής της εταιρείας.

## Β. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Όπως προκύπτει από τις καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Υπηρεσία μας, η ΕΠΑ Θεσσαλονίκης, σύμφωνα με την ενημέρωση που πραγματοποίησε η ίδια στους καταναλωτές της μετά τη σύναψη της σύμβασης σχετικά με τη διάρκεια των εργασιών και την παροχή αερίου, προσδιόρισε τον εύλογο χρόνο εκπλήρωσης της συμβατικής της υποχρέωσης κατά περίπτωση σε είκοσι (20) ημέρες, ένα (1) μήνα, τρεις (3) μήνες και οκτώ (8) περίπου μήνες ανάλογα, ενώ στις υπόλοιπες καταγγελίες παρατηρείται απουσία της σχετικής

ενημέρωσης.

Από τις παραπάνω καταγγελίες προκύπτει ότι ο πραγματικός χρόνος κατασκευής της εξωτερικής εγκατάστασης υπερέβη κατά πολύ τις σχετικές δεσμεύσεις της εταιρείας, ανερχόμενος τουλάχιστον, έως και την ημέρα των καταγγελιών, σε τέσσερα (4) χρόνια, επτά (7) μήνες, επτά (7) μήνες, έξι (6) χρόνια αντίστοιχα, ενώ για τις υπόλοιπες σε δεκατρείς (13) μήνες και δεκαέξι (16) μήνες αντίστοιχα.

Περαιτέρω και σχετικά με τον χρόνο εκπλήρωσης των ανωτέρω έργων για το σύνολο των καταναλωτών της εταιρείας, όπως προκύπτει από την από 16/11/2006 επιστολή της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης (αριθ. πρωτ. εισερχ. 1671/21/11/2006), ήδη έως τις 31/10/2006 βρίσκονται σε εκκρεμότητα 11.710 υπό κατασκευή σημεία παροχής (από τα οποία η εταιρεία εξαιρεί τις περιπτώσεις νεοαναγειρόμενων οικοδομών), για τα οποία δεν παρατίθενται επαρκή στοιχεία σχετικά με την αρχικώς προβλεπόμενη ημερομηνία κατασκευής αυτών και το χρονικό διάστημα κατά το οποίο η κατασκευή των παραπάνω σημείων σύνδεσης και οι αντίστοιχες συμβάσεις εκκρεμούν.

#### Απόψεις ΕΠΑ Θεσσαλονίκης

Σχετικά με το θέμα του προσδιορισμού του χρονικού διαστήματος που απαιτείται για την εκπλήρωση των εργασιών σύνδεσης, τόσο σχετικά με τις καταγγελθείσες περιπτώσεις, καθώς και συνολικά για τα υπό κατασκευή σημεία παροχής τα οποία εκκρεμούν, η εταιρεία τοποθετήθηκε μέσω των υπ' αριθμ..... απαντητικών επιστολών σε καταναλωτές, καθώς και της υπ'

16/11/2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 2018) επιστολής και του από 22/12/2006 (αριθ. πρωτ. εισερχ. 10769) υπομνήματος, τα οποία υποβλήθηκαν στην Υπηρεσία μας.

Από τα διαλαμβανόμενα στα ανωτέρω έγγραφα προκύπτουν οι απόψεις της εταιρείας σχετικά:

#### **(α) με τον προσδιορισμό του εύλογου χρόνου εκπλήρωσης της παροχής της**

Η εταιρεία θεωρεί ότι ο εύλογος χρόνος για την κατηγορία των υπό κρίση συμβάσεων θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να προσδιορίζεται ερμηνευτικά σε χρονικό διάστημα άνω των 120 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, χωρίς να προβαίνει σε ειδικότερο, ακριβή προσδιορισμό αυτού (από 22/12/2006 Υπόμνημα).

#### **(β) με τις καθυστερήσεις κατά την εκτέλεση των έργων αρμοδιότητάς της**

Η εταιρεία αναφέρει ότι οι καθυστερήσεις οφείλονται:

i) στη μη ύπαρξη εξειδικευμένων εργοληπτικών εταιρειών που να μπορούν να εισφέρουν εις πέρας το έργο, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της ΕΠΑ

ii) στην τακτική των νοικοκυριών να απευθύνονται την τελευταία στιγμή για τον έλεγχο της εγκατάστασης και την ενεργοποίηση της παροχής. (16/11/2006 επιστολή της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης)

iii) στις ανάγκες επέκτασης του δικτύου διανομής (υπ' αριθμ. 10688/12-12-2006 ενημερωτική επιστολή σε αναφορά καταναλωτή)





Τέλος, η εταιρεία σχετικά με το παραπάνω θέμα επικαλείται την ανυπαρξία παραπόνων (7ο παράπονα σε σύνολο 70.000 συμβάσεων και καμία προσφυγή καταναλωτή στη Δικαιοσύνη).

### **Σχολιασμός/Νομική Εκτίμηση**

Αναφορικά με τις παραπάνω αιτιάσεις της εταιρείας παρατηρούνται τα ακόλουθα:

1. Σχετικά με το θέμα της ερμηνείας του εύλογου χρόνου ολοκλήρωσης των εργασιών σύνδεσης και του προσδιορισμού αυτού, η Υπηρεσία μας έχει ήδη τοποθετηθεί παραπάνω. Ενόψει, δε, της θέσης της εταιρείας, όπως αυτή διατυπώνεται στο από 22/12/2006 Υπόμνημά της περί ερμηνείας του εύλογου χρόνου εκπλήρωσης της παροχής της σε διάστημα άνω των 120 ημερών χωρίς περαιτέρω προσδιορισμό, καθώς και της απουσίας ειδικώς προσδιορισμένου χρόνου εκπλήρωσης της παροχής στο συμβατικό έγγραφο της εξουσιοδότησης για την εκτέλεση των έργων σύνδεσης προς την εταιρεία, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι οι όροι «εύλογος χρόνος» και «το συντομότερο δυνατό» δεν θα πρέπει να ερμηνεύονται ως παρέχοντες το απεριόριστο δικαίωμα στην εταιρεία να καθορίζει μονομερώς τον χρόνο εκπλήρωσης της παροχής της. Η παραπάνω συναλλακτική συμπεριφορά, καθώς και οι σχετικοί όροι που την προβλέπουν, έχουν κριθεί σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 7 σημ. (η) του άρθρου 2 «Γενικοί Όροι

Συναλλαγών – Καταχρηστικοί Γενικοί Όροι» του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α 191) «Προστασία του Καταναλωτή».

2. Σχετικά με τις ανωτέρω (i) και (ii) αιτιάσεις για τις καθυστερήσεις στην εκτέλεση των έργων, θα πρέπει να σημειωθεί ότι αυτές προφανώς αναφέρονται σε ήδη κατασκευασμένα σημεία παροχής φυσικού αερίου, τα οποία ανέρχονται σε 12.658 και αποτελούν διακριτή κατηγορία καθυστερήσεων, οι οποίες οφείλονται σε υπαιτιότητα των καταναλωτών και δεν αφορούν στις περιπτώσεις υπό κατασκευή σημείων παροχής, τα οποία αποτελούν αρμοδιότητά της και ανέρχονται σε 11.710, σύμφωνα με τα στοιχεία της εταιρείας.
3. Σχετικά με την ανωτέρω (iii) περίπτωση των αναγκών επέκτασης του δικτύου ως λόγο καθυστέρησης, πρέπει να αναφερθεί ότι το παραπάνω γεγονός ως αιτία αθέτησης της συμβατικής υποχρέωσης εντάσσεται στο πεδίο ευθύνης της εταιρείας και ειδικότερα σε αμελή συμπεριφορά αυτής (330 ΑΚ). Η εταιρεία έχει κατά τον νόμο και τη σύμβαση, πέραν της υποχρέωσης να συντηρεί και να αναπτύσσει ένα αποτελεσματικό δίκτυο διανομής και την υποχρέωση και δυνατότητα να εκτιμά κατά το προσυμβατικό στάδιο και μετά από σχετικό έλεγχο όλες τις πιθανές αναγκαίες ενέργειες που απαιτούνται για τη σύνδεση του καταναλωτή με το δίκτυο διανομής, ώστε να μπορεί να προβλέπει αντίστοιχα γεγονότα και να ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με το απαιτούμενο χρονικό διάστημα για τη σύνδεσή του.
4. Οι ανάγκες επέκτασης του δικτύου ως λόγος περιορισμού ή άρσης

της ευθύνης της εταιρείας για την εκπρόθεσμη εκτέλεση των συμβατικών της υποχρεώσεων δεν βρίσκουν έρεισμα ούτε στον νόμο ούτε στη σύμβαση (γεγονότα ανωτέρας βίας, τυχηρά γεγονότα, καθυστέρηση στην έκδοση Κρατικών Αδειών Κρατικών Αρχών και την παραχώρηση «δουλειών», πταίσμα του καταναλωτή: μη υποβολή των απαραίτητων εγγράφων και πληρωμή τελών από τον καταναλωτή).

5. Σχετικά με την απουσία μεγάλου αριθμού παραπόνων και προσφυγών, επισημαίνουμε ότι πολύ συχνά ο καταναλωτής δεν διεκδικεί αποτελεσματικά τα νόμιμα δικαιώματά του είτε από έλλειψη ενημέρωσης είτε φοβούμενος τα οικονομικά έξοδα και την ψυχική ταλαιπωρία μιας δικαστικής διαμάχης.

### Γ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ/ΣΥΣΤΑΣΗ

Από τις αναφορές των καταναλωτών και τα σχετικά έγγραφα και υπομνήματα της εταιρείας, τα οποία υποβλήθηκαν στην Υπηρεσία μας, διαπιστώνεται ότι η ΕΠΑ καθυστερεί υπαίτιως την εκπλήρωση των συμβατικών της υποχρεώσεων για ολοκλήρωση των εργασιών σύνδεσης με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου. Συγκεκριμένα, η εταιρεία πραγματοποιεί τα έργα σύνδεσης με μεγάλη χρονική απόκλιση από τη σύναψη της σύμβασης και πέραν του «εύλογου χρόνου», όπως αυτός προσδιορίζεται: **(α)** από τις ίδιες τις δηλώσεις δέσμευσης της εταιρείας προς τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης, και **(β)** σε κάθε περίπτωση από τον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση των εργασιών σύνδεσης, ο

οποίος προσδιορίζεται στην υπ' αριθμ. 262/2006 απόφαση της ΡΑΕ σε 120 ημέρες, χωρίς να προβάλλει λόγους που να αποδεικνύουν έλλειψη πταίσματος αυτής και αποκλεισμό της ευθύνης της κατά τον νόμο και τη σύμβαση (γεγονότα ανωτέρας βίας, τυχηρά γεγονότα, καθυστέρηση στην έκδοση Κρατικών Αδειών Κρατικών Αρχών και την παραχώρηση «δουλειών», πταίσμα του καταναλωτή: μη υποβολή των απαραίτητων εγγράφων και πληρωμή τελών από τον καταναλωτή).

Επιπλέον, από τα διαλαμβανόμενα στις ανωτέρω καταγγελίες των καταναλωτών, σε συνδυασμό με τα υποβληθέντα στοιχεία και τις απόψεις της εταιρείας σχετικά με τον χρόνο ολοκλήρωσης των εργασιών σύνδεσης αρμοδιότητάς της, πιθανολογείται εύλογα ότι μεγάλο μέρος των πελατών της εταιρείας ενδέχεται να αντιμετωπίζει ή αντιμετωπίζει ήδη σημαντική καθυστέρηση στη σύνδεσή του με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου και την έναρξη παροχής φυσικού αερίου λόγω μη έγκαιρης ολοκλήρωσης των απαραίτητων εργασιών κατασκευής της εξωτερικής εγκατάστασης του φυσικού αερίου.

### Για τους λόγους αυτούς:

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει σύσταση προς την προμηθεύτρια Εταιρεία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) Θεσσαλονίκης Α.Ε.

**(α)** να επισπεύσει, βάσει εγγράφου και δεσμευτικού χρονοδιαγράμματος, τη διαδικασία σύνδεσης και παροχής φυσικού αερίου για όλες τις συναφθείσες συμβάσεις που εκκρεμούν λόγω μη



κατασκευής των σημείων παροχής αρμοδιότητας της ΕΠΑ και να παραθέσει στοιχεία σχετικά με το χρονικό διάστημα και τους λόγους για τους οποίους οι παραπάνω συμβάσεις εκκρεμούν.

**(β)** να αποζημιώσει τους καταναλωτές για τη ζημία που αυτοί υπέστησαν ή υφίστανται εξαιτίας της πλημμελούς και εκπρόθεσμης εκπλήρωσης των συμβατικών της υποχρεώσεων (άρθρα 173, 200, 281, 324, 330, 343, 297-300 ΑΚ).

**(γ)** να τροποποιήσει την κάθε επί μέρους σύμβαση σύνδεσης, προβλέποντας ρήτρα αποζημίωσης των καταναλωτών για την εκ μέρους της μη προσήκουσα και εμπρόθεσμη εκτέλεση της σύμβασης.

**(δ)** να προσδιορίσει τον χρόνο που εκτιμάται ότι θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωση των εργασιών σύνδεσης και παροχής φυσικού αερίου μετά τον έλεγχο της αίτησης σύνδεσης παροχής φυσικού αερίου και πριν από την έγκριση της σύμβασης και να ενημερώνει εγγράφως τους καταναλωτές.

### **3.8 Πώληση προϊόντων και αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004) με τη συναινετική εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, έχοντας ταυτόχρονα το δικαίωμα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, εξέτασε αναφορά

υποβληθείσα από τον κ. **B** με θέμα την άρνηση της **A**, να καλύψει σύμφωνα με την εγγύηση το κόστος επισκευής βλάβης σε φωτογραφική μηχανή μάρκας .....

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας συντάσσεται η παρούσα σύσταση κατά το άρθρο 3 παράγραφος 1 εδάφιο β' του ως άνω νόμου η οποία και κοινοποιείται αρμοδίως.

#### **A. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Ο κ. **B** αγόρασε μια φωτογραφική μηχανή ..... από την αντιπροσωπεία **A** στις ..... με 12μηνη εγγύηση συντήρησης. Στις ..... προσκόμισε τη μηχανή στο σέρβις της αντιπροσωπείας διότι είχε συμπυκνωθεί υδρατμός στην εσωτερική της επιφάνεια με αποτέλεσμα να αλλοιώνεται η εικόνα κατά τη λήψη.

Ο τεχνικός της αντιπροσωπείας διέγινωσε τη βλάβη και ανέφερε στον κ. **B** ότι πράγματι είχε επικαθήσει υγρασία του περιβάλλοντος στην εσωτερική επιφάνεια της μηχανής (CCD), λόγω εισόδου της συσκευής από ψυχρό περιβάλλον σε αυξημένη ατμοσφαιρική υγρασία. Σύμφωνα με την **A**, η εν λόγω φωτογραφική μηχανή δεν έχει κατασκευαστική αστοχία, το δε πρόβλημα δημιουργήθηκε από την έκθεσή της σε μη φυσιολογικές συνθήκες (υγρασία) και κακή χρήση αυτής. Για τους λόγους αυτούς, ο καταναλωτής θα πρέπει να επιβαρυνθεί με το κόστος επισκευής της.

Σύμφωνα με τον κ. **B**, η βλάβη είναι αποτέλεσμα κακής στεγανότητας και δεν οφείλεται σε κακή ή βίαιη χρήση από τον χρήστη. Κατά τους ισχυρισμούς

του, η υγρασία της ατμόσφαιρας είναι αναπόφευκτη και δεν συνιστά βίαιη χρήση του προϊόντος. Επιπλέον, σύμφωνα με τους όρους της εγγύησης που έλαβε ο καταναλωτής όταν αγόρασε τη φωτογραφική μηχανή, η εγγύηση δεν καλύπτει το κόστος επισκευής βλαβών που προήλθαν από πτώση, πρόσκρουση, σύνθλιψη ή βίαιη χρήση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά του κ. **B** στις ..... , στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ..... Η αναφορά αυτή διαβιβάστηκε στην **A**, στις ..... με το αριθμ. πρωτ. .... έγγραφό μας.

Η **A**, διατύπωσε τις απόψεις της με τα υπ' αριθμ. πρωτ. .... και ..... έγγραφα που απέστειλε στην Αρχή μας. Επίσης, στις ..... στο πλαίσιο της υπό του άρθρου 3, παρ. 1 του νόμου 3294/2004 προβλεπόμενης αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών που άγονται ενώπιόν του, πραγματοποιήθηκε συνάντηση των ενδιαφερόμενων μερών στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σύμφωνα με την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως. Η προσπάθεια συναινετικής επίλυσης της υπόθεσης και επίτευξης συμβιβασμού απέβη άκαρπη.

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

(1) Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νέο **άρθρο 559 του Αστικού Κώδικα** (όπως ισχύει μετά την αντικατάστασή του από τον ν. 3043/2002, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία 1999/44/ΕΚ), **«αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα**

**που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει έναντι εκείνου που εγγυήθηκε τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης, σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτή ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο».** Στο εννοιολογικό επίκεντρο της εγγύησης βρίσκεται η συνομολόγηση μιας σειράς ιδιοτήτων του πωληθέντος προϊόντος ή η διασφάλιση της ευθύνης του πωλητή για πραγματικές ελλείψεις σε αυτό, σε περίπτωση δε κατάπτωσης της εγγυήσεως επιφυλάσσονται υπέρ του αγοραστή τα προβλεπόμενα στο άρθρο 540 ΑΚ δικαιώματα της διόρθωσης, αντικατάστασης, υπαναχώρησης, μείωσης του τιμήματος ή αποζημίωσης (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2004, σελ. 191-192). Επιπλέον, με το **άρθρο 5, παρ. 3 του ν. 2251/1994** (ΦΕΚ Α' 191) περί «Προστασίας των Καταναλωτών», στο πλαίσιο των οικείων ρυθμίσεων για την εμπορική ή καταναλωτική εγγύηση, εισάγεται ο θεσμός της υποχρεωτικής παροχής εγγύησης από τον προμηθευτή στον καταναλωτή-αγοραστή προκειμένου για καινούργια προϊόντα με μακρά διάρκεια (διάρκεια καταναλωτικά αγαθά). Στο εδάφιο δ της ως άνω παραγράφου ορίζεται πως η χορηγούμενη εγγύηση θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων.

(2) Λαμβανομένου, περαιτέρω, υπόψη πως στην πλειονότητα των περιπτώσεων



το περιεχόμενο της εγγύησης, οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί της, όπως αναγράφονται στο σχετικό έντυπο, είναι κατά κανόνα προδιατυπωμένα για αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, ελέγχονται ως προς τη νομιμότητά τους με βάση τα εκ του νόμου οριζόμενα για τους Γενικούς Όρους των Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.). Πιο συγκεκριμένα, όπως προβλέπεται στο **άρθρο 2, παρ. 5 του ν. 2251/1994** περί «Προστασίας των Καταναλωτών» (ΦΕΚ Α' 191), **«κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή»**. Στο πλαίσιο της προσέγγισης δια της ερμηνευτικής οδού των Γενικών Όρων των Συναλλαγών, εφαρμογή έχουν και άλλοι ερμηνευτικοί κανόνες που εν γένει χρησιμοποιούνται στην ερμηνεία των συμβάσεων, υπό την προϋπόθεση οι κανόνες αυτοί να είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή (Ι.Κ. ΚΑΡΑΚΩΣΤΑΣ, ό.π., σελ. 91). Ιδίως, η αξιοποίηση των ερμηνευτικών κανόνων των **άρθρων 173 («Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βούλησης αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις»)** και **200 («Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη»)** του Αστικού Κώδικα αποτελεί -σε

συνέχεια των παραπάνω- χρήσιμο εργαλείο για την υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία των Γενικών Όρων των Συναλλαγών σε κάθε περίπτωση κατά την οποία εμφανίζεται κενό, ασάφεια ή αμφιβολία, ως προς τη διατύπωσή τους.

Από τον συνδυασμό των ως άνω διατάξεων προκύπτει ότι όταν διαπιστώνεται κενό, **ασάφεια** ή αμφιβολία ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβληθέντων μερών, είτε ως προς τον όρο (ρήτρα) των γενικών όρων των συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) που έχουν υπαχθεί στην οικεία σύμβαση, και δη αμφιβολία για την **έννοια** της σχετικής ρήτρας, επιβάλλεται η προσφυγή στους ως άνω ερμηνευτικούς κανόνες. Στη δεύτερη των εν λόγω περιπτώσεων, ήτοι για την ερμηνεία των ρητρών και όρων που διατυπώθηκαν ασαφώς ως γενικοί όροι των συναλλαγών, και πιο συγκεκριμένα όταν ο όρος (ρήτρα) απευθύνεται εκ μέρους του προμηθευτή (επιχείρησης) σε ευρύτερο κύκλο καταναλωτών (πελατών), η προκρινόμενη ως εφαρμοστέα ερμηνευτική μέθοδος, κατά την επικρατούσα στη θεωρία και στη νομολογία άποψη, είναι η αντικειμενική, αφού στοχεύει στην εξεύρεση του πώς αντιλαμβάνεται ο μέσης συναλλακτικής πείρας και μέσης αντιληπτικής και γνωστικής ικανότητας πελάτης και καταναλωτής την έννοια της σχετικής ρήτρας (ΕφΑθ 4958/2004, ΔΕΕ 2005/196, ΑΠ 536/1988, Δ/ΝΗ 1989/82).

Στο πλαίσιο, λοιπόν, του διενεργούμενου ερμηνευτικού ελέγχου για την εξεύρεση της πραγματικής και της ορθής έννοιας της προβληματικής ως προς την ασάφεια της ρήτρας, πρέπει να λαμβάνονται

υπόψη **οι αρχές της αντικειμενικής καλής πίστης, ήτοι της ευπρέπειας και εντιμότητας που απαιτούνται στις συναλλαγές** (Α. Γεωργιάδης, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου 2002, σελ. 16), **των χρηστών συναλλακτικών ηθών και της κοινής λογικής και πείρας, καταλήγοντας συμπερασματικά και σε κάθε περίπτωση με γνώμονα και κριτήριο την ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή εκδοχή.**

#### Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

Όπως προκύπτει από: **(α)** την υποβληθείσα στην Αρχή από ..... αναφορά του κ. **Β** (αριθ. πρωτ. ....) σχετικά με την άρνηση της εταιρείας **Α** να καλύψει από την εγγύηση το κόστος επισκευής της φωτογραφικής μηχανής, η οποία εμφάνισε κατά τη χρήση της υγρασία στην εσωτερική της επιφάνεια, και **(β)** την στην ως άνω αναφορά συνημμένη κάρτα εγγύησης, που χορήγησε στον καταναλωτή η εταιρεία κατά την πώληση του προϊόντος, η εταιρεία εγγυάται «δωρεάν και πλήρη αποκατάσταση κάθε ανωμαλίας που προέρχεται από τη **συνήθη χρήση**», και «η εγγύηση παύει αυτομάτως να ισχύει εάν η βλάβη προήλθε από πτώση, πρόσκρουση, σύνθλιψη ή **βίαιη χρήση**». Είναι φανερό πως οι εγγυητικοί αυτοί όροι, λόγω της γενικής και ευρείας διατύπωσής τους, προκειμένου για την εφαρμογή και ισχύ τους στην υπό κρίση περίπτωση, **χρηζουν ερμηνείας** με βάση τους ανωτέρω εκτιθέμενους νομικούς κανόνες (**άρθρο 2, παρ. 5 του ν. 2251/1994, άρθρα 173 και 200 ΑΚ**).

Καθ' ερμηνεία, λοιπόν, της έννοιας

της «συνήθους χρήσης» και κατ' αντιδιαστολή προς εκείνη της «βίαιης χρήσης», όπως αναφέρονται στο έγγραφο της εγγύησης, αντίκειται στην καλή πίστη, στα δεδομένα της κοινής πείρας και στο προσδοκώμενο όριο αντοχής του προϊόντος η εξάρτηση της ισχύος της εγγύησης από γεγονότα που εκφεύγουν του ελέγχου του μέσου καταναλωτή, όπως είναι οι ατμοσφαιρικές αλλαγές και συνθήκες, η υγρασία του περιβάλλοντος κ.λπ., έναντι των οποίων και με δεδομένη τη σχέση εμπιστοσύνης που δημιουργείται ανάμεσα στον καταναλωτή και τον προμηθευτή του εύλογα προσδοκείται η αντοχή του προϊόντος. Τούτο διότι είναι αδύνατο να αξιώνεται από τον μέσο καταναλωτή να γνωρίζει λεπτομερώς τις περιβαλλοντικές συνθήκες και τα επίπεδα υγρασίας στην ατμόσφαιρα, προκειμένου να κρίνει αν θα χρησιμοποιήσει τη συσκευή του, δεδομένου μάλιστα ότι η χρήση αυτής δεν γίνεται σε εξαιρετικά ακραίες συνθήκες, αλλά στις κατά τα διδάγματα της κοινής πείρας επικρατούσες στην Ελλάδα ή έξω από αυτήν συνθήκες υπό τις οποίες ο μέσος κοινωνικός άνθρωπος αναπτύσσει την καθημερινή δραστηριότητά του.

Εξάλλου, η αντιληπτική ικανότητα και το γνωστικό επίπεδο του μέσου συναλλακτικά έμπειρου ανθρώπου, που αποτελεί μέτρο για την αντικειμενική ερμηνεία αμφίβολων συμβατικών όρων, επιβάλλουν όπως τα όρια της «συνήθους χρήσεως» του προϊόντος να μην συναρτώνται προς ιδιαίτερα εξειδικευμένους όρους επιστήμης ή τέχνης, γεγονός που οδηγεί σε ανισορροπία της συμβατικής σχέσης.





Δεδομένης, μάλιστα, της φύσης του προϊόντος και του συνήθους προορισμού του, καθώς πρόκειται για φωτογραφική μηχανή που προορίζεται για χρήση και από τον μέσο-μη επαγγελματία φωτογράφο-καταναλωτή, σε συνθήκες που προσιδιάζουν στην κοινωνική δραστηριότητα του μέσου επιμελούς ανθρώπου, σε συνδυασμό με τα δεδομένα της κοινής λογικής και πείρας σχετικά με τις δυνατότητες ανάλογων προϊόντων σε περιβαλλοντικές συνθήκες που απέχουν από το να χαρακτηριστούν «ακραίες», η εταιρεία εσφαλμένως εξαίρεσε από την εγγύηση το κόστος επισκευής της εν λόγω συσκευής εξαιτίας βλάβης που προέκυψε από εξωτερική ατμοσφαιρική υγρασία. Τούτο ισχύει και για τον πρόσθετο λόγο ότι ο παράγοντας «υγρασία» δεν αναφέρεται πουθενά ρητώς ως λόγος εξαίρεσης, ούτε και στο εκ των υστέρων χορηγηθέν στον καταναλωτή έγγραφο, το οποίο εξαρχής δεν αποτελεί τμήμα της εγγύησης, καθώς δεν περιλαμβάνει τα υπό του νόμου ελάχιστα προαπαιτούμενα, όπως την ταυτότητα του προϊόντος στο οποίο αναφέρεται.

Επιπλέον, κατά τη ρητή επιταγή του **άρθρου 5, παρ. 3, εδάφιο δ του ν. 2251/1994**, η χορηγούμενη εγγύηση δεν θα πρέπει να αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαίρεσεων. Τελολογικά, η απαγόρευση αυτή στοχεύει στη διατήρηση της συμβατικής ισορροπίας που πρέπει να διέπει τη σχέση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, καθώς ο τελευταίος αποτελεί το ασθενέστερο μέρος της συμβάσεως, ιδίως δε όταν αυτή (η σύμβαση) αφορά υπηρεσίες ή αντικείμενα τεχνολογικής αιχμής. Ρήτρες και όροι που εξαρτούν την

ισχύ της εγγύησης από υπερβολικές εξαίρεσεις διαταράσσουν τη συμβατική ισορροπία σε βάρος του καταναλωτή. Έτσι και στη συγκεκριμένη περίπτωση, η «ατμοσφαιρική υγρασία» συνιστά υπερβολική ρήτρα εξαίρεσης από τη χορηγούμενη εγγύηση, καθώς δυσανάλογα προς την προσδοκώμενη από τον μέσο καταναλωτή γνώση η εταιρεία καθ' υπερβολή εξαρτά την καλή χρήση μιας φωτογραφικής μηχανής από αόριστες περιβαλλοντικές συνθήκες και επίπεδα υγρασίας στην ατμόσφαιρα, ήτοι μεγέθη τα οποία δεν είναι μετρήσιμα για τον μέσο επιμελή καταναλωτή, διαταράσσοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συμβατική ισορροπία με τη δημιουργία υπερβολικών βαρών και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή.

#### Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ-ΣΥΣΤΑΣΗ

Η οφειλόμενη σε ατμοσφαιρικούς παράγοντες βλάβη της φωτογραφικής μηχανής συνιστά υπερβολική και υπέρμετρη εξαίρεση από την έννοια της συνήθους χρήσεως και ως εκ τούτου η εταιρεία **A** καλείται να καλύψει από την εγγύηση και να αντικαταστήσει ή επισκευάσει τη συσκευή ανέξοδα για τον καταναλωτή, δεδομένου ότι η προβληματική λειτουργία που προέκυψε σε αυτήν λόγω της ατμοσφαιρικής υγρασίας εντάσσεται κατά τα ως άνω ερμηνευόμενα στο πλαίσιο της «συνήθους» και όχι κακής χρήσεώς της.

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**Ι) Καλεί** την **A** να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην

παρούσα έγγραφη σύσταση.

**II) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η **A** δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση-πόρισμα πρέπει να δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

### **3.9 Αυτεπάγγελτες έρευνες για παράνομη και επικίνδυνη για τη δημόσια υγεία άσκηση του επαγγέλματος του ιατρού-διαιτολόγου**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ξεκίνησε αυτεπάγγελη έρευνα και απηύθυνε πρόσκληση για παροχή γραπτών εξηγήσεων σε πέντε (5) άτομα που εμφανίστηκαν μέσα από ιδιωτικό τηλεοπτικό κανάλι σε εκπομπή υψηλής θεαματικότητας, ισχυριζόμενοι ότι είναι ιατροί-διαιτολόγοι και προτείνοντας στους τηλεθεατές αμφιλεγόμενες και ελεγχόμενες για την επιστημονικότητά τους διαιτολογικές μεθόδους.

Ενόψει της νομοθετικής πρόβλεψης που καθιστά τον Συνήγορο του Καταναλωτή αρμόδιο να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, και να επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, σε συνδυασμό με τα όσα γνωστοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της από ..... εκπομπής του δημοσιογράφου κ. .... με τίτλο ....., η οποία προβλήθηκε

στον τηλεοπτικό σταθμό ....., σχετικά με τη χωρίς άδεια, συνεπώς παράνομη, αλλά και -σύμφωνα με τα γεγονότα- επικίνδυνη για τη δημόσια υγεία άσκηση του επαγγέλματος του διαιτολόγου και την αυθαίρετη χορήγηση συμπληρωμάτων διατροφής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε με επιστολή του τους φερόμενους ως ειδικούς ιατρούς-διαιτολόγους να εκθέσουν γραπτώς τις απόψεις τους επί του σοβαρού αυτού θέματος το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη λήψη της πρόσκλησης, αλλά και να γνωστοποιήσουν την ακριβή επαγγελματική τους ιδιότητα και ειδικότητα εάν διαθέτουν επιπροσθέτως **πτυχίο διαιτολόγου**, καθώς και να προσκομίσουν όσα έγγραφα κρίνονται εν προκειμένω αναγκαία για τη διερεύνηση της υπόθεσης και ειδικότερα: **(α)** αντίγραφο του (όποιου) πτυχίου τους, **(β)** αντίγραφο της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας της επιχείρησής τους, καθώς και **(γ)** κατάσταση του προσωπικού που απασχολείται στις εν λόγω επιχειρήσεις, με λεπτομερή αναφορών επαγγελματικών ιδιοτήτων κάθε συνεργάτη τους.

### **3.10 Πώληση ελαττωματικού προϊόντος**

#### **ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Στην Αρχή μας έχει κοινοποιηθεί η από 16/11/2006 ενυπόγραφη καταγγελία των Χ (ΚΑΤΑΓΓΕΛΜΟΥΣΩΝ) κατά της (ΚΑΤΑΓΓΕΛΜΟΜΕΝΗΣ) ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία Χ., η οποία καταχωρήθηκε με αρ. πρωτ. εισερχομένου ..... Σύμφωνα με το περιεχόμενο αυτής, στις 01/08 και 02/11/2005 οι καταγγέλλουσες



αγόρασαν από την καταγγελλόμενη εταιρεία έξι μαντεμένα ενεργειακά τζάκια έναντι συνολικού τιμήματος 1.806 ευρώ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ), για να τοποθετηθούν σε ισάριθμες οικοδομές (ήτοι, εξοχικές οικίες) στην Πάρο. Οι αγοράστριες, αφού τα παρέλαβαν, εντοίχισαν τις εστίες τους, έβαλαν τις καμινάδες, σοβάτισαν κι ολοκλήρωσαν τις κατασκευές. Ωστόσο, η ποιότητα των πωληθέντων τζακιών αποδείχθηκε ότι δεν ήταν η συμφωνημένη, διότι, όπως ισχυρίζονται οι αγοράστριες, η πόρτα του ενός απ' αυτά έσπασε μαζί με το πλαίσió της «στο πρώτο άνοιγμα ακόμη πάνω στην παλέτα», ενώ το ίδιο πρόβλημα παρουσιάστηκε και στα υπόλοιπα πέντε. Η καταγγελλόμενη εταιρεία αντικατέστησε μεν το πρώτο απ' αυτά (ήτοι, το τζάκι του οποίου η πόρτα έσπασε πάνω στην παλέτα), αρνήθηκε όμως οποιαδήποτε ευθύνη για τα υπόλοιπα πέντε.

#### ΑΙΤΗΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΣΤΚ

Οι άνω αγοράστριες απευθύνθηκαν στην Αρχή μας προκειμένου να διαμεσολαβήσει για να προβεί η άνω καταγγελλόμενη εταιρεία σε αντικατάσταση των σπασμένων πέντε πλαισίων και αντίστοιχων πορτών των άνω τζακιών.

#### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΣΤΚ

Με βάση τα παραπάνω και ενεργώντας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο ΣΤΚ διαβίβασε την άνω καταγγελία στην καταγγελλόμενη εταιρεία με το υπ' αριθμ. πρωτ..... διαβιβαστικό έγγραφο και την κάλεσε να απαντήσει εντός δεκαήμερης προθεσμίας από τη λήψη

του διαβιβαστικού. Η καταγγελλόμενη εταιρεία απέστειλε την από 06/12/2006 απαντητική της επιστολή, που έλαβε αριθμ. πρωτ....., σύμφωνα με το περιεχόμενό της οποίας οι υπεύθυνοι της εταιρείας επιρρίπτουν, κατά πρώτον, την ευθύνη στον επιβλέποντα μηχανικό των άνω καταγγελλουσών, επισυνάπτοντας και τη σχετική αλληλογραφία, δεύτερον, ισχυρίζονται ότι την αντικατάσταση που δέχθηκαν να κάνουν «στο τεμάχιο που ήταν πάνω στην παλέτα» την έκαναν λόγω καλής θελήσεως και, τρίτον, ότι τα εμπορεύματα ταξιδεύουν με ευθύνη και με έξοδα του πελάτη. Συνεπώς, καταλήγουν: «ουδεμία ευθύνη φέρει η καταγγελλόμενη εταιρεία για τον τρόπο τοποθέτησης και χρήσης των τζακιών».

Ακολούθως, η Αρχή μας διαβίβασε την άνω απαντητική επιστολή της καταγγελλόμενης εταιρείας στις άνω καταγγέλλουσες (αριθμ. πρωτ. ....) κι έλαβε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχ. .... απάντησή τους. Σύμφωνα με το περιεχόμενο αυτής, μεταξύ άλλων, οι άνω αγοράστριες-καταγγέλλουσες αναφέρουν ότι ζήτησαν επίμονα από την άνω πωλήτρια-καταγγελλόμενη την παροχή γραπτών οδηγιών τοποθέτησης των πωληθέντων τζακιών και κατασκευής των καμινάδων τους, χωρίς όμως να τις λάβουν ποτέ, καθώς επίσης ότι εάν ο μεταφορέας είχε σπάσει τα επίμαχα τζάκια, θα τις είχε αποζημιώσει, διότι είχαν κάνει ασφάλεια μεταφοράς.

Κατόπιν τούτων, ο ΣΤΚ έκρινε ότι η υπό έρευνα καταναλωτική διαφορά ήταν ώριμη να οδηγηθεί σε συμβιβαστική επίλυσή της και απηύθυνε στα εμπλεκόμενα μέρη την υπ' αριθμ. πρωτ.: ..... πρόσκληση για συμβιβασμό, επί της

οποίας η άνω καταγγελλόμενη εταιρεία απέστειλε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την επομένη (ήτοι, στις 20/3/2007), σύμφωνα με το οποίο, σε απάντηση της άνω πρόσκλησης, ενημερώνουν την Αρχή μας ότι εμμένουν στην άνω από 06/12/2006 απαντητική επιστολή τους.

Ακολούθως, ο ΣΤΚ απηύθυνε νέα πρόσκληση για συμβιβασμό (με αριθμ. πρωτ. ....), με την οποία ορίστηκε ως νέα ημερομηνία για απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς η 16<sup>η</sup> Απριλίου 2007, ημέρα Δευτέρα και ώρα 9.30 π.μ.

Ωστόσο, την εν λόγω ημερομηνία και ώρα εμφανίστηκε στην έδρα της Αρχής μας μόνον ο κ. Χ - Διπλωματούχος Μηχανολόγος Μηχανικός Ε.Μ.Π. με γραπτή εξουσιοδότηση από τις άνω καταγγέλλουσες να παραστεί αντ' αυτών και για λογαριασμό τους ενώπιον μας για τον άνω σκοπό, ενώ αντίθετα η καταγγελλόμενη εταιρεία δεν εκπροσωπήθηκε ούτε ειδοποίησε προφορικώς ή γραπτώς περί τυχόν κωλύματος εκπροσώπησής της. Την επομένη, ο ΣΤΚ έλαβε την υπ' αριθμ. πρωτ. .... επιστολή της άνω καταγγελλόμενης εταιρείας, με την οποία εμμένει ακόμα μία φορά στο περιεχόμενο της άνω από 06/12/2006 απαντητικής επιστολής της και επαναλαμβάνει ότι τα εμπορεύματα παρελήφθησαν από τη μεταφορική εταιρεία σε άριστη κατάσταση, ότι αυτά ταξιδεύουν με ευθύνη και έξοδα του παραλήπτη και τέλος ότι για τη μεταφορά, τον τρόπο τοποθέτησης και χρήσης τους, αυτή ουδεμία ευθύνη

φέρει. Κατά συνέπεια, ματαιώθηκε η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς εξ υπαιτιότητας της άνω καταγγελλόμενης εταιρείας.

### ΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η υπό έρευνα καταναλωτική διαφορά άπτεται του δικαίου της πώλησης (άρθρ. 513 επομ. ΑΚ<sup>42</sup>). Η πώληση, ως σύμβαση αμιγώς αμφοτεροβαρής, γεννά υποχρεώσεις (κύριες και παρεπόμενες) τόσο για τον πωλητή όσο και για τον αγοραστή. Η διάταξη του άρθρου 513 ΑΚ καθορίζει κύριες υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, πράγμα που σημαίνει ότι είναι δυνατόν να γεννηθούν σε βάρος τόσο του πωλητή όσο και του αγοραστή και άλλες παρεπόμενες υποχρεώσεις, είτε δυνάμει του νόμου είτε δυνάμει συμφωνίας των μερών είτε δυνάμει της γενικής επιταγής περί καλόπιστης εκπλήρωσης των ενοχών του άρθρου 288 ΑΚ. Εν προκειμένω, η άνω πωλήτρια εταιρεία ανέλαβε δύο κύριες υποχρεώσεις, ήτοι να μεταβιβάσει την κυριότητα των πωληθέντων κινητών (έξι μαντεμένιων τζακιών) και να παραδώσει τη νομή τους στις άνω αγοράστριες με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, ενώ οι τελευταίες ανέλαβαν την κύρια υποχρέωση να καταβάλουν το συμφωνηθέν τίμημα. Άμα τη εκπληρώσει των κύριων αυτών υποχρεώσεων, οι άνω αγοράστριες παρέλαβαν τα άνω εμπορεύματα και τα μετέφεραν στις εξοχικές οικίες που κατασκεύαζαν στην Πάρο. Και ναι μεν, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 522 εδ.α Α.Κ., ο κίνδυνος για την τυχαία

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



καταστροφή ή χειροτέρευση του πωληθέντος μεταβαίνει στον αγοραστή από την παράδοσή του, εφόσον όμως ο πωλητής έχει τηρήσει την εκ του άρθρου 534 ΑΚ πρωτογενή υποχρέωσή του να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα. Τα πραγματικά ελαττώματα και η έλλειψη των συμφωνημένων ιδιοτήτων κρίνονται κατά τον χρόνο που μεταβαίνει ο κίνδυνος στον αγοραστή, ήτοι εν προκειμένω από τότε που παραδόθηκαν τα τζάκια για αποστολή στον ενδιάμεσο μεταφορέα.

Επομένως, ο περιεχόμενος στην από 06-12-2006 απαντητική επιστολή ισχυρισμός της καταγγελλόμενης εταιρείας περί ελλείψεως ευθύνης της για την καταστροφή των επίμαχων τζακιών, διότι αυτά, άμα την παραλαβή τους από τις αγοράστριες, φορτώθηκαν και μεταφέρθηκαν στην Πάρο από μεταφορική εταιρεία, κρίνεται απορριπτέος, διότι, όπως αποδείχτηκε, η καταστροφή των τζακιών επήλθε πολύ αργότερα της μεταφοράς και τοποθέτησής τους. Ασφαλώς και η πωλήτρια εταιρεία δεν φέρει ευθύνη από τον χρόνο παράδοσης του πωληθέντος, εφόσον όμως αυτό δεν πάσχει από πραγματικό ελάττωμα. Στην περίπτωση, εξάλλου, που η ζημία είχε επέλθει κατά τη μεταφορά αυτών, οπωσδήποτε θα είχαν σπάσει και τα πυρίμαχα κρύσταλλα τους, γεγονός που ουδόλως συνέβη, ενώ οι καταγγέλλουσες θα είχαν στραφεί κατά της μεταφορικής εταιρείας και όχι κατά της πωλήτριας,

καθώς μάλιστα τα προϊόντα ήταν ασφαλισμένα για την ασφαλή μεταφορά τους και ούτω θα εισέπρατταν την αποζημίωσή τους. Το ότι πρόκειται για προϊόντα με πραγματικό ελάττωμα και όχι για ζημία που επήλθε κατά τη μεταφορά, όπως αβάσιμα ισχυρίζεται η καταγγελλόμενη, αποδεικνύεται και από το ότι οι αγοράστριες προέβησαν στην τοποθέτηση των τζακιών. Αν αυτά είχαν σπάσει κατά τη μεταφορά τους, οι αγοράστριες ασφαλώς και δεν θα προέβαιναν στην τοποθέτησή τους και δεν θα υποβάλλονταν στη σχετική δαπάνη. Προς ενίσχυση του ανωτέρω ισχυρισμού, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι αρχικά παρουσίασε ελάττωμα ένα εξ αυτών στο ίδιο σημείο με τα υπόλοιπα, το οποίο και αντικατέστησε η εταιρεία, αποδεχόμενη την ελαττωματικότητα αυτού, χωρίς να προβάλει ισχυρισμό περί δήθεν καταστροφής του κατά τη μεταφορά ή τοποθέτησή του. Σημειωτέον δε ότι όλα τα τζάκια παρουσίασαν ακριβώς το ίδιο ελάττωμα: οι μεντεσέδες (πύροι) στήριξης της πόρτας κόβονταν, με συνέπεια να μην υπάρχει πόρτα.

Σύμφωνα με τον ν. 3043/2002, πραγματοποιήθηκε μεταρρύθμιση, μεταξύ άλλων, και των διατάξεων των άρθρων 534, 535, 536 και 537 του Αστικού Κώδικα, αφητηρία της οποίας υπήρξε η Κοινοτική Οδηγία 1999/44/ΕΚ «σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών<sup>43</sup>». Έτσι, η διάταξη του άρθρου 534 ΑΚ θεσπίζει κύρια υποχρέωση του πωλητή προς παράδοση στον

αγοραστή του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, δηλαδή πράγματος ανταποκρινόμενου στη σύμβαση πώλησης. Ο πωλητής πλέον δεν παραδίδει το πράγμα απλά, αλλά έχει υποχρέωση να το παραδώσει «με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα<sup>44</sup>». Συνεπώς, η παράδοση πράγματος χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες και με πραγματικά ελαττώματα θεμελιώνει γνήσια αντικειμενική ευθύνη του πωλητή λόγω μη εκπλήρωσης, κατ' άρθρο 537 ΑΚ, οπότε δεν τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας, δηλαδή υπάρχει ανεξάρτητα από πταίσμα αυτού και παρέχει στον αγοραστή τα δικαιώματα, κατά τη διάταξη του άρθρου 540 ΑΚ, διόρθωσης ή αντικατάστασης του πράγματος με άλλο, μείωσης του τιμήματος ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Αν τον πωλητή βαρύνει και υπαιτιότητα ως προς την εκπλήρωση της κύριας υποχρέωσής του, τότε η ευθύνη του επιτείνεται και ο αγοραστής δικαιούται είτε να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης, η οποία ζητείται «αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540 ΑΚ», είτε να επιδιώξει την καταβολή σε αυτόν αποζημίωσης για περαιτέρω ζημίες, κατ' άρθρα 543 και 544 Α.Κ.,<sup>45</sup> η οποία μπορεί να ασκηθεί σωρευτικά με τα πιο πάνω δικαιώματα.

Συνεπώς, υπό το πρίσμα των διατάξεων αυτών, η άνω καταγγελλόμενη εταιρεία αθέτησε την ως άνω κύρια υποχρέωσή της, διότι τα πωληθέντα εμπορεύματα

αποδείχθηκαν ελαττωματικά, αφού έσπασαν οι πόρτες τους μαζί με τα πλαίσια όχι κατά τη διάρκεια της μεταφοράς, αλλά αργότερα και αφού έγινε η τοποθέτησή τους. Το ότι οι αγοράστριες παρέλαβαν τα τζάκια, προέβησαν στην αποστολή τους και αφού τα τοποθέτησαν, αυτά εκδήλωσαν το πραγματικό ελάττωμα, δεν σημαίνει ότι το τελευταίο δεν υπήρχε ήδη κατά τον χρόνο μετάθεσης του κινδύνου σε αυτές. Αντίθετα, ο νομοθέτης με τη ρύθμιση του άρθρου 537 παρ. 1 ΑΚ θέλησε να παράσχει μεγαλύτερη νομική προστασία στον αγοραστή, κρίνοντας ότι η εξ αμελείας άγνοια του αγοραστή, ακόμα κι όσον αφορά στην ύπαρξη ελαττώματος, δεν θα πρέπει να λειτουργεί ως λόγος απαλλαγής του πωλητή από τη σχετική ευθύνη του. Πρόκειται για επεικική λύση που απαλλάσσει τον μειονεκτούντα σε τεχνικές γνώσεις καταναλωτή από το βάρος να προβεί σε έρευνα και εξέταση του πράγματος.

Γίνεται δεκτό ότι για την ενεργοποίηση της ειδικής ευθύνης του πωλητή αρκεί ότι κατά την παράδοση στον αγοραστή υπήρχε εν σπέρματι η αιτία του ελαττώματος, έστω κι αν εμφανίστηκε ορατά σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο<sup>46</sup>. Η νομολογία, στηριζόμενη προφανώς στα διδάγματα της κοινής πείρας, διευκολύνει τον αγοραστή στο αποδεικτικό βάρος που φέρει ως το συμβαλλόμενο μέρος που επικαλείται την ελαττωματικότητα του πράγματος. Η θέση της «εν

44. Γεωργ. Μαυρομάτης, Οι νέες ρυθμίσεις για την πώληση, Αρμενόπουλος 2003, σελ. 9.

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

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





σπέρματι ελαττωματικότητας» της νομολογίας δεν οδηγεί σε αντιστροφή του βάρους αποδείξεως ως προς την ελαττωματικότητα του πράγματος, αλλά διευκολύνει τον αγοραστή στην απόδειξη ότι το ελάττωμα **υπήρχε κατά το κρίσιμο χρονικό σημείο της μετάθεσης του κινδύνου**. Εφόσον ο αγοραστής αποδείξει την ύπαρξη ελαττώματος, λαμβανομένων υπόψη των διδαγμάτων της κοινής πείρας και των ιδιαιτεροτήτων της κρινομένης περίπτωσης, μπορεί να θεωρηθεί ως αποδειχθείσα και δευτέρη προϋπόθεση της ευθύνης του πωλητή, δηλαδή η αναγωγή της ελαττωματικότητας στον χρόνο μεταθέσεως του κινδύνου<sup>47</sup>. Άρα, ο ισχυρισμός της πωλήτριας εταιρείας για μετάθεση του κινδύνου στις αγοράστριες-καταγγέλλουσες είναι ουσιαστικά αβάσιμος.

Ακόμα και στην περίπτωση που υποτεθεί ότι η ζημία επήλθε κατά την τοποθέτηση από λάθος του επιβλέποντος μηχανικού, γεγονός που δεν αποδείχτηκε εν προκειμένω, ο ισχυρισμός της εταιρείας ότι δεν φέρει καμία ευθύνη για τον τρόπο τοποθέτησης των τζακιών είναι επίσης αβάσιμος, δεδομένου ότι η πώληση των τζακιών δεν συνοδευόταν από οδηγίες εγκατάστασης αυτών, παρά την κατ' εξακολούθηση προβολή σχετικού αιτήματος από τις αγοράστριες.

**Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 536 εδαφ. β ΑΚ, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ακόμα και όταν η πλημμέλεια της εγκατάστασης που έγινε από**

**τον αγοραστή οφείλεται στην παράλειψη του πωλητή να παράσχει τις σωστές οδηγίες**. Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται στην περίπτωση που το πράγμα ναι μεν εγκαταστάθηκε από τον αγοραστή, η πλημμέλεια όμως της εγκατάστασης του πράγματος οφείλεται στην παράλειψη του πωλητή να παράσχει τις σωστές οδηγίες. Ακόμα κι αν αυτό δεν είχε ρητά συμφωνηθεί στη σύμβαση, η υποχρέωση αυτή θα μπορούσε ενδεχομένως να θεμελιωθεί στα περί παρεπόμενων υποχρεώσεων του πωλητή που απορρέουν από την αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης της ενοχής, κατ' άρθρο 288 ΑΚ. Στην περίπτωσή μας όμως, το ελάττωμα εμφανίστηκε αργότερα όχι εξαιτίας πλημμελειών κατά την εγκατάσταση, αλλά εξαιτίας ελαττώματος του ίδιου του πράγματος.

Εξάλλου, το άρθρο 7 του ν. 2251/94 με τίτλο «Υγεία και Ασφάλεια των καταναλωτών» ρυθμίζει την υποχρέωση των προμηθευτών να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Η εν λόγω διάταξη αφενός συμπληρώνει συστηματικά τον κανόνα περί ευθύνης του παραγωγού για τα ελαττωματικά προϊόντα, διότι ενώ το άρθρο 6 του άνω νόμου έχει ως κύριο σκοπό την αποκατάσταση των ζημιών που ήδη έλαβαν χώρα, με την επιβολή του γενικού καθήκοντος ασφάλειας των προϊόντων επιδιώκεται περισσότερο η πρόληψη των ζημιών. Επίσης, σε αντίθεση με τη ρύθμιση για την ευθύνη λόγω ελαττωματικών προϊόντων, η ρύθμιση για την ασφάλεια των προϊόντων επιβάλλει

υποχρέωση ενέργειας ή παράλειψης όχι μόνο στους κατασκευαστές, αλλά και στους πωλητές και στους διανομείς των προϊόντων. Αφετέρου, η εν λόγω διάταξη εισάγει αυτόνομο κανόνα δικαίου. Η αυτονομία της ρύθμισης συνίσταται στο γεγονός ότι ανεξάρτητα από το αν συντρέχουν ή όχι οι λοιπές προϋποθέσεις για την ευθύνη του παραγωγού, η σχετική συναλλακτική υποχρέωση συνιστά επιτακτικό κανόνα δικαίου, του οποίου η παράβαση (σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 914, 281 και 288 ΑΚ) θεμελιώνει καταρχήν την παρανομία και την υπαιτιότητα του προμηθευτή<sup>48</sup>.

Ειδικότερα, στην παρ. 2 του άρθρου 7 καθορίζεται η έννοια του ασφαλούς προϊόντος ως εξής: «Ασφαλές θεωρείται ένα προϊόν όταν, υπό συνήθεις ή ευλόγως προβλεπόμενες συνθήκες χρήσεως, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας χρήσης, δεν παρουσιάζει κανένα κίνδυνο ή παρουσιάζει μόνο κινδύνους χαμηλού επιπέδου, οι οποίοι συνδέονται με τη χρήση του προϊόντος και θεωρούνται ως αποδεκτοί στα πλαίσια ενός υψηλού βαθμού προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των προσώπων». Προκειμένου να θεωρηθεί ότι ένα προϊόν παρέχει την απαιτούμενη για την ακεραιότητα των εννόμων αγαθών ασφάλεια, λαμβάνονται υπόψη ιδίως: **(α)** τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προϊόντος σε συνάρτηση με τον τρόπο παρασκευής, σύνθεσης, συναρμολόγησης, συσκευασίας και συντήρησης σε σχέση με τον χρόνο ζωής ή λειτουργίας του προϊόντος, **(β)** τις ενδεχόμενες ζημιογόνες επιπτώσεις που

είναι δυνατό να έχει το προϊόν σε άλλα αγαθά σε περίπτωση που, σύμφωνα με την εύλογα αναμενόμενη χρήση του, χρησιμοποιείται μαζί με αυτά, **(γ)** τις οδηγίες χρήσης και λειτουργίας, καθώς και τον τρόπο παρουσίασης, εμφάνισης και διάθεσής του στους καταναλωτές, **(δ)** τις κατηγορίες των καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο λόγω της χρησιμοποίησης του προϊόντος, ιδίως των παιδιών, των ηλικιωμένων ή ασθενών, ή άλλων προσώπων που από τη φύση τους χρήζουν μεγαλύτερης προστασίας.

Ο εθνικός νομοθέτης, θεσπίζοντας την άνω διάταξη, ανταποκρίθηκε πλήρως στις σχετικές Κοινοτικές οδηγίες και στις αποφάσεις του ΔΕΚ, δεδομένου ότι η πληροφόρηση του πολίτη-καταναλωτή σχετικά με την προέλευση, τα χαρακτηριστικά, τις τιμές και τους όρους χρήσης των προϊόντων θεωρείται ζήτημα θεμελιώδους σημασίας τόσο σε εθνικό όσο και σε Κοινοτικό επίπεδο.

Συνεπώς, η παράλειψη της πωλήτριας-καταγγελλόμενης εταιρείας να παράσχει στις αγοράστριες-καταγγέλλουσες οδηγίες τοποθέτησης των επίμαχων τζακιών και κατασκευής των καμινάδων τους (καίτοι τις ζήτησαν επίμονα, όπως αναφέρουν στην άνω υπ' αρ. πρωτ.: .....επιστολή τους προς την Αρχή μας) συνιστά ευθεία παράβαση του ως άνω κανόνα δικαίου και ο ισχυρισμός περί ελλείψεως ευθύνης αναφορικά με τον τρόπο τοποθέτησης και χρήσης των επίμαχων τζακιών είναι στο σύνολό του αβάσιμος.

48. Ιωάννη Κ. Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, σελ. 249-250.



Εν προκειμένω, λοιπόν, από τον συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 534 και 540 ΑΚ σαφώς προκύπτει ότι **τα πωληθέντα τζάκια παρουσιάζουν μία ατέλεια, απόκλιση προς το χειρότερο από πλευράς κατάστασης σε σχέση με αυτό που καθόρισαν οι συμβαλλόμενοι, η οποία, ανεξαρτήτως της αιτίας που την προκαλεί, έχει αρνητική επίδραση στην αξία του πράγματος ή τη χρησιμότητά του**<sup>49</sup>, αφού αυτά με το ελάττωμα που παρουσιάζουν καθίστανται ακατάλληλα για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη συμφωνηθείσα με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση, ανεξάρτητα από το αν ήταν φανερό ή όχι ή αν το γνώριζε η πωλήτρια. Τα μέρη απέβλεψαν σε τζάκια με πόρτα και πλαίσιο, τα οποία εν προκειμένω δεν υπάρχουν, αφού αποκόπηκαν από τα τζάκια, γεγονός το οποίο μειώνει την αξία τους και συντελεί στο να μην ανταποκρίνονται στους όρους της σύμβασης, αφού αυτά χωρίς τις αντίστοιχες πόρτες δεν θα λειτουργούν σωστά και δεν θα εμποδίζουν την εισροή των εκπομπών των τζακιών στον περιβάλλοντα του τζακιού χώρο. Επομένως, πρόκειται για ουσιώδες πραγματικό ελάττωμα που ματαιώνει τον σκοπό χρήσης της παροχής, καθιστώντας αυτήν άχρηστη για τις αγοράστριες, αφού, εφόσον δεν θα υπάρχουν πόρτες, δεν θα επιτελείται και ο σκοπός τους να φράζουν τις εκπομπές των τζακιών. Προκειμένου να εξειδικευτεί ο κανόνας της έλλειψης ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση, εισάγεται με βάση το

πρότυπο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 99/44 στο άρθρο 535 ΑΚ μία **ενδεικτική περιπτώσιολογία** κριτηρίων, τα οποία συνιστούν **μαχητά τεκμήρια μη ανταπόκρισης του πράγματος στη σύμβαση**. Ειδικότερα, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση εάν συντρέχει ένα από τα παρακάτω κριτήρια: **(α)** το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή, **(β)** το πράγμα δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτό ειδική χρήση, **(γ)** το πράγμα δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας, **(δ)** το πράγμα δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή.

**Το πραγματικό αυτό ελάττωμα υπήρχε κατά τον χρόνο μετάθεσης του κινδύνου στις αγοράστριες, αλλά εκδηλώθηκε αργότερα,** διότι είτε το υλικό κατασκευής των μεντεσέδων στήριξης της πόρτας ήταν κακής ποιότητας (εύθραυστο) είτε δεν είχε γίνει σωστή συγκόλλησή τους με το πλαίσιο, με αποτέλεσμα από την πρώτη κιόλας χρήση τους να κόβονται και ούτω να καθίσταται αδύνατη η χρήση της πόρτας του τζακιού.

Κατόπιν των ανωτέρω και εφόσον η πωλήτρια προέβη σε πλημμελή

εκπλήρωση της παροχής της, το δικαίωμα διόρθωσης ή αντικατάστασης αποτελεί την αρχική αξίωση του αγοραστή για εκπλήρωση από την πωλήτρια των υποχρεώσεών της. Ο πωλητής θεωρείται ότι δεν έχει εκπληρώσει τις εκ των άρθρων 513, 534 ΑΚ υποχρεώσεις του μέχρι την αντικατάσταση του πράγματος με άλλο<sup>50</sup>. Πρόκειται για αξίωση εκπλήρωσης **innatura**, η οποία στοχεύει στη συμμόρφωση του πράγματος προς τους όρους της σύμβασης. Εν προκειμένω, έχουμε πώληση γένους και η αντικατάσταση σημαίνει παράδοση άλλου πράγματος από το ίδιο γένος, παρομοίου ή ταυτοσήμου με το πωληθέν, και οι αγοράστριες καλώς άσκησαν το δικαίωμα αντικατάστασης απευθύνοντας στην πωλήτρια τη δήλωση βουλήσεώς τους για αντικατάσταση των πέντε πλαισίων και των αντιστοιχών πορτών των τζακιών, περιλαμβάνοντας μάλιστα και περιγραφή της επικαλούμενης ελαττωματικότητας, ήτοι αναφέροντας ότι η ποιότητα των τζακιών είναι χειρίστη λόγω κακής χύτευσης και ποιότητας μαντεμιού, καθώς οι πόρτες έσπασαν μαζί με τα πλαίσιά τους στην πρώτη απόπειρα να ανοιχτούν.

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΝΩ ΠΩΛΗΤΡΙΑ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΩΝΥΜΙΑ Χ:

**(α)** Να κάνει δεκτό για τους παραπάνω λόγους το αίτημα που υπέβαλαν οι

άνω αγοράστριες-καταγγέλλουσες στον ΣΤΚ περί αντικαταστάσεως των πέντε σπασμένων πλαισίων και των αντιστοιχών πορτών των πωληθέντων μαντεμένων τζακιών.

**(β)** Να κοινοποιήσει στον ΣΤΚ γραπτή επιστολή που να περιέχει αυτή την αποδοχή εντός δεκαήμερης προθεσμίας από τη λήψη της παρούσας.

**(γ)** Να δηλώσει τη συναίνεσή της για την κατάρτιση από τον ΣΤΚ κοινού πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

**(δ)** Σε περίπτωση μη συμμόρφωσής της προς τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε αυτή θα δημοσιοποιηθεί με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς.

50. Κλεάνθης Ρούσσος, Χαρακτηριστικά και περιεχόμενο των αξιώσεων του αγοραστή στο νέο δίκαιο της πώλησεως, ΧρΙΔΔ/2004, σελ. 577 επ.

