



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Εισηγητής:  
Αριστοτέλης Σταμούλας  
Ειδικός Επιστήμονας  
Τηλ.: 210-6460814  
Fax: 210-6460414  
E-mail: [astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 19 Απριλίου 2013  
Αριθ. πρωτ.: 10179

**Προς:**  
ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΦΟΡΤΗΓΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΙΣΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ  
Λεωφ. Πατησίων 351  
111 44, Αθήνα  
(αποστολή και στο φαξ: 210 2284368)

**Θέμα:** Σχετικά με την από 9-4-2013 αναφορά σας σε βάρος της εταιρείας “FAST GROUP Α.Ε.”.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την εν θέματι αναφορά σας, στην οποία δόθηκε ο αριθ. πρωτ. 9847/17-4-2013. Έχοντας μελετήσει προσεκτικά το περιεχόμενο της αναφοράς σας αυτής, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

**-Α- Προκαταρκτικές παρατηρήσεις**

Υπό εξέταση και αξιολόγηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή στην προκειμένη περίπτωση έχει τεθεί το περιεχόμενο τηλεοπτικών διαφημίσεων, μέσω των οποίων διαφημίζονται αγαθά (εισιτήρια) που πωλεί στο κοινό η εταιρεία “FAST GROUP Α.Ε.”.

Βάσει του ιδρυτικού του νόμου (ν. 3297/2004 – ΦΕΚ Α' 259, όπως ισχύει), ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή Ενώσεων Καταναλωτών, διαθέτοντας τη δυνατότητα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών (άρθρο 3, παρ. 1).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του είτε κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών είτε και αυτεπαγγέλτως (άρθρο 3, παρ. 1 και άρθρο 4, παρ. 1).

Αν και, βεβαίως, ως αναφέρουσα πλευρά στην προκειμένη περίπτωση δεν εμπίπτετε στην κατά νόμο έννοια του καταναλωτή, ώστε η παρούσα υπόθεση να θεωρείται καταναλωτική

διαφορά υπό τον στενό της ορισμό, εντούτοις το γεγονός ότι οι αποδέκτες της συγκεκριμένης καταγγελλόμενης (όπως και κάθε άλλης εν γένει) διαφημιστικής ενέργειας νοούνται ως καταναλωτές ενεργοποιεί αυτόματα τη δυνατότητα της αυτεπάγγελτης παρέμβασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η ενεργοποίηση της εν λόγω δυνατότητας, αφενός, προδήλως στοχεύει στη διαφύλαξη των συμφερόντων των καταναλωτών, αφετέρου, υποστηρίζεται και ενθαρρύνεται από την επιταγή του Νομοθέτη, ο οποίος θέλησε να αναθέσει στην Αρχή το προστατευτικό αυτό έργο υπέρ του κοινού (δημοσίου) συμφέροντος.

#### **-B- Παρατηρήσεις επί της ουσίας της υπόθεσης**

Κατά πρώτον, οι αιτιάσεις σας δεν είναι δυνατόν να αποτελέσουν αντικείμενο ενασχόλησης από την Αρχή μας στο σύνολό τους, καθόσον κατά το μέρος που σύμφωνα με τις αιτιάσεις αυτές οι υπό διερεύνηση διαφημίσεις υβρίζουν, προσβάλλουν, συκοφαντούν, προκαλούν, ντροπιάζουν και εξευτελίζουν έναν ολόκληρο κλάδο επαγγελματιών, ενέχεται προδήλως μια ηθική διάσταση των συγκεκριμένων εμπορικών πρακτικών, την οποία μόνο η Ελληνική Δικαιοσύνη, ασκώντας τη Συνταγματική της εξουσία, μπορεί να εκτιμήσει και, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, να αποκαταστήσει καταλλήλως υπέρ του θιγόμενου.

Κατά το μέρος των αιτιάσεών σας που είμαστε αρμόδιοι να εξετάσουμε, ήτοι επί του ενδεχομένου παραπλάνησης του καταναλωτικού κοινού με όχημα τις καταγγελλόμενες διαφημίσεις, λεκτέα είναι τα κάτωθι:

Σύμφωνα με το άρθρο 9δ, παρ. 1 του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191), όπως ισχύει, μία εμπορική πρακτική λογίζεται ως παραπλανητική, όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής ή όταν με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσιάσής της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία της και ούτως ή άλλως τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει στη λήψη απόφασης συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε.

Γίνεται σαφές ότι για τη διακρίβωση μίας εμπορικής πρακτικής ως παραπλανητικής προϋποτίθεται η εξέταση των μέσω αυτής διαχεομένων πληροφοριών, ιδίως όσων σχετίζονται με τη φύση του προωθούμενου αγαθού, τα κύρια χαρακτηριστικά του (τη διαθεσιμότητα, τα οφέλη, τους κινδύνους, την εκτέλεση, τη μέθοδο και την ημερομηνία παροχής, την παράδοση, τη χρήση, την ποσότητα, τις προδιαγραφές, κ.λπ.), την έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τη φύση της διαδικασίας πώλησης, την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της ή την ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 9ε, παρ. 1 του νόμου, μία εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική, όταν στο πραγματικό της πλαίσιο και λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς επίσης των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και, ως εκ τούτου, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει σε

απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε.

Η ύπαρξη παραπλανητικής πρακτικής τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διαφορούμενο, με αποτέλεσμα να οδηγεί τον μέσο καταναλωτή στη λήψη απόφασης για συναλλαγή, την οποία διαφορετικά δεν θα είχε λάβει (παρ. 2 του άρθρου 9ε).

Στην ερευνώμενη περίπτωση, παρατηρούμε ότι η μοναδική πληροφορία που παρέχεται μέσω των καταγγελλόμενων διαφημίσεων και που ουσιωδώς σχετίζεται με τον διαφημιζόμενο αφορά στην τιμή κτήσης των πωλούμενων αγαθών (εισιτηρίων). Συγκεκριμένα, γίνεται επίκληση της φθηνότερης τιμής της αγοράς, στην οποία τα πωλούμενα αγαθά μπορούν να αποκτηθούν από τους καταναλωτές, ενώ παρέχεται και “εγγύηση χαμηλότερης τιμής” βάσει όρων, οι οποίοι αναλυτικότερα εκτίθενται στην ιστοσελίδα του διαφημιζόμενου, καθώς δεν θα ήταν δυνατόν -λόγω εύλογων περιορισμών- να γνωστοποιούνται μέσω του χρησιμοποιούμενου (τηλεοπτικού) μέσου επικοινωνίας. Με τον τρόπο αυτόν, εξασφαλίζονται και οι πρόσθετες ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζονται οι καταναλωτές σε σχέση με τον προκείμενο διαφημιστικό ισχυρισμό, ώστε εν πλήρη γνώσει να σταθμίσουν το ενδεχόμενο λήψης απόφασης συναλλαγής με τον διαφημιζόμενο.

Κατά τα λοιπά, οι υπό διερεύνηση διαφημίσεις εξελίσσονται υπό τη μορφή σύντομων κινηματογραφημένων ιστοριών, αποσκοπώντας να κεντρίσουν το ενδιαφέρον των αποδεκτών των διαφημιστικών μηνυμάτων, όπερ εν γένει αποτελεί εύλογο και θεμιτό σκοπό των διαφημίσεων, χωρίς να παρέχουν περαιτέρω ουσιώδεις πληροφορίες σε σχέση με τα πωλούμενα αγαθά, οι οποίες να επιδέχονται διερεύνησης για παραπλάνηση του καταναλωτικού κοινού. Το εάν από το σενάριο των υπόψη διαφημίσεων θίγεται ή προσβάλλεται η υπόσταση, η φήμη, κ.λπ. προσώπων (φυσικών ή νομικών), κάτι που βεβαίως δεν μπορεί να αποκλειστεί, αφορά -όπως προείπαμε- άλλες Αρχές, αρμοδιότερες από εμάς, για να το κρίνουν.

Επισημαίνουμε, στο σημείο αυτό, πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν έχει μέχρι στιγμής γίνει αποδέκτης αναφορών από καταναλωτές, από το περιεχόμενο των οποίων να αναφύονται ενδείξεις υπαγωγής της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής στην περιπτώσιολογία των παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών του άρθρου 9στ του ν. 2251/1994.

Με βάση τα παραπάνω, παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι δεν είναι δυνατός ο χαρακτηρισμός -χωρίς αποδεικτικά στοιχεία- των καταγγελλόμενων διαφημίσεων ως παραπλανητικών και για τον λόγο αυτόν η Αρχή μας θέτει την αναφορά σας στο αρχείο, με την επισήμανση ωστόσο ότι προτίθεται να διερευνήσει κάθε στοιχειοθετημένη καταγγελία που τυχόν σχετικώς θα της υποβληθεί στο μέλλον.

Στο μεταξύ, σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη σας στον Συνήγορο του Καταναλωτή και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε τυχόν απαραίτητη πρόσθετη πληροφορία ή διευκρίνιση.

**Δημήτρης Μάρκου**  
**Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή**

Κοιν.:

(1) ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΩΘΥΠΟΥΡΓΟΥ

Ηρώδου Αττικού 19

106 74, Αθήνα

(αποστολή και στο φαξ: 210 8826166)

(2) ΥΠΟΥΡΓΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
& ΔΙΚΤΥΩΝ

Νίκης 5-7

101 80, Αθήνα

(αποστολή και στο φαξ: 210 3332775)

(3) ΓΕΝΙΚΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Φραγκούδη 11 & Αλεξάνδρου Πάντου

101 63, Καλλιθέα

(αποστολή και στο φαξ: 210 9098433)

(4) FAST GROUP A.E.

Ιάσονος 2 & Ακτή Μιαούλη

185 37, Πειραιάς

(αποστολή και στο φαξ: 210 4535595)

(5) ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ

Πανεπιστημίου & Αμερικής 5

105 64, Αθήνα

(αποστολή και στο φαξ: 210-3319881)

(6) ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Αστροναυτών 2

151 25, Μαρούσι

(αποστολή και στο φαξ: 210 68 95 711)