

LAWYER

The Business Magazine • Νοέμβριος 2021

ΤΙΜΗ: 11,00€
ISSN: 2732-6152

016

ΛΕΥΤΕΡΗΣ ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ

Συνήγορος
του Καταναλωτή

Διανοητική ιδιοκτησία
και τεχνολογική
καινοτομία_σελ. 20

Ιδιωτικοποιήσεις:
Συνταγματικοί
και νομοθετικοί
περιορισμοί_σελ. 30



Η φιλική-συναινετική επίλυση των διαφορών είναι η λύση για το παρόν και το μέλλον

Ο Λευτέρης Ζαγορίτης μοιράζεται με το Lawyer τον ενθουσιασμό και την προσηλωσή του στα οφέλη της διαμεσολάβησης, εξηγεί γιατί θεωρεί την ενασχόλησή του στον Συνήγορο του Καταναλωτή τόσο δημιουργική και περιγράφει τις προκλήσεις που θα κληθεί να αντιμετωπίσει η νομοθεσία τα επόμενα χρόνια με την αλματώδη άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου.



Της Αλεξιάννας Τσότσου

Πείτε μας λίγα λόγια για εσάς και την επαγγελματική σας πορεία. Ποια είναι τα κυριότερα ορόσημα που ξεχωρίζετε;

Μάχιμος δικηγόρος πρώτης γενιάς από τη δεκαετία του '80 μαζί με τη σύζυγό μου που έγινε στη συνέχεια συμβολαιογράφος. Θυμάμαι τη συνεχή δουλειά για να αναπτύξουμε το γραφείο μας, τα ξενύχτια, τα ακροατήρια αλλά και ταυτόχρονα το ενδιαφέρον μου για τα κοινά.

Οι εκλογές στο τέλος Νοεμβρίου του 2021 στους Δικηγορικούς Συλλόγους με κάνουν να αναπολώ τους αγώνες στον Δ.Σ.Α. για τη βελτίωση των συνθηκών στην άσκηση του λειτουργήματος. Δίπλα σε μεγάλα ονόματα του χώρου, όπως ο Μήντας Ζαφειρόπουλος, ο Σωτήρης Πολύδωρας, ο Τάκης Παππάς, για να αναφερθώ σε μερικούς μόνο Προέδρους που έχουν φύγει από τη ζωή. Στην τελευταία μου θητεία στον Σύλλογο εξελέγη πρώτη σε ψήφους σύμβουλος και Αντιπρόεδρος με Πρόεδρο τον κ. Ρουπακιώτη. Δεν προχώρησα στο επόμενο βήμα, διότι έκανα στροφή στην κεντρική πολιτική σκηνή.

Σε μια εποχή, μάλιστα, που υπήρχε ασυμβίβαστο και σωστά, κατά την άποψή μου, μεταξύ της ιδιότητας του Βουλευτή και της επαγγελματικής μου δραστηριότητας, της Δικηγορίας. Ήταν μια περίοδος προσφοράς, παραγωγική με μεγάλες εντάσεις, προσδοκίες και δυσκολίες. Γεμάτη.

Πριν ένα χρόνο, μας είχατε επισημάνει ότι λόγω της πανδημίας είχαν αυξηθεί κατακόρυφα οι καταγγελίες για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Πώς διαμορφώνεται πλέον η κατάσταση; Έχει βελτιωθεί η συμμόρφωση των ηλεκτρονικών καταστημάτων με τη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή;

Είναι γεγονός ότι το 2020 ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε εν μέσω πανδημίας πολύ μεγάλο αριθμό αναφορών-καταγγελιών σε σχέση με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Περισσότερες από κάθε άλλη χρονιά. Φθάσαμε στις 3.833 αναφορές. Το 2019 είχαμε δεχθεί 1.396 αναφορές, ενώ το 2018 μόλις 814. Αντιλαμβάνεσθε, συνεπώς, το μέγεθος του προβλήματος. Το αντιμετωπίσαμε όμως.

Φέτος η κατάσταση είναι καλύτερη. Η παραβατικότητα έχει περιορισθεί πολύ. Το πρώτο δεκάμηνο του 2021 παρατηρήθηκε μείωση των αναφορών καταναλωτών σε βάρος ηλεκτρονικών καταστημάτων κατά 29% περίπου σε σχέση με το αντίστοιχο δεκάμηνο του 2020. Μάλιστα, οι υποθέσεις που αφορούσαν τη μη παράδοση προϊόντων και τη μη επιστροφή των χρημάτων έχουν μειωθεί δραστικά. Οι καταναλωτές προσέχουν

πλέον περισσότερο μετά την ενημέρωσή τους και τη δημοσιότητα που δόθηκε με αλληπάλληλες ανακοινώσεις και συστάσεις της Αρχής. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο στη μείωση της παραβατικότητας είχαν οι οικονομικές κυρώσεις που επιβλήθηκαν κατά των εταιρειών που παραβίασαν τις διατάξεις του ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή, αλλά και η παραπομπή συγκεκριμένων προμηθευτών στις αρμόδιες Εισαγγελικές Αρχές για τη διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης αξιόποινων πράξεων. Οι προμηθευτές αυτοί με τη συμπεριφορά τους αμαύρωσαν την εικόνα του ηλεκτρονικού εμπορίου, ενός χώρου στον οποίο δραστηριοποιούνται τα τελευταία χρόνια σοβαροί και έντιμοι επαγγελματίες που σε μια πολύ δύσκολη για όλους συγκυρία σήκωσαν την περίοδο της πανδημίας τεράστιο βάρος.



Το 2021, οι υποθέσεις που αφορούσαν τη μη παράδοση προϊόντων και τη μη επιστροφή των χρημάτων από ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν μειωθεί δραστικά σε σχέση με το 2020

Πώς αξιολογείτε την ευκολία και την ταχύτητα, με την οποία μπορεί ένας πολίτης να υποβάλει καταγγελία στον Συνήγορο του Καταναλωτή; Ποια είναι τα περιθώρια βελτίωσης και επιτάχυνσης της διαδικασίας;

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) αποτελεί τον πιο γρήγορο και δημοφιλή τρόπο με τον οποίο ένας πολίτης-καταναλωτής μπορεί να υποβάλει αναφορά-καταγγελία στον Συνήγορο. Αυξάνεται συνεχώς η χρήση του έναντι των υπολοίπων συμβατικών μέσων επικοινωνίας (ταχυδρομείο, fax, κατάθεση αναφοράς αυτοπροσώπως). Αξίζει να τονισθεί ότι το 2020 οι αναφορές που παρελήφθησαν μέσω email αυξήθηκαν κατά 40% σε σχέση με το 2019.

Η πανδημία Covid-19 προφανώς έπαιξε το ρόλο της με αποτέλεσμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο να αποτελεί το βασικό κανάλι εισόδου για το 85% των νέων αναφορών.

Μετά την υποβολή της, η αναφορά χρεώνεται σε ειδικό επιστήμονα και εφόσον διαπιστώνεται ότι η Αρχή έχει αρμοδιότητα να τη χειρισθεί, διαβιβάζεται στον προμηθευτή, προκειμένου να τοποθετηθεί και να εκθέσει μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα τις απόψεις του. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης γίνεται εγγράφως σε όλα τα στάδια.

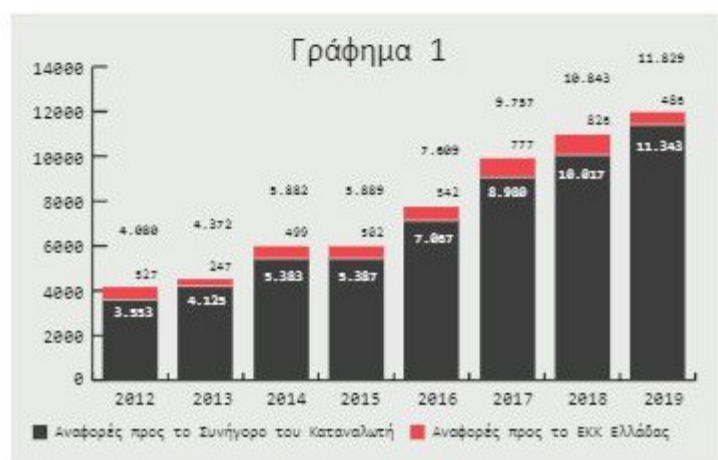
Μέχρι τώρα το χρονικό διάστημα που κατά μέσο όρο απαιτείται για να ολοκληρωθεί ο χειρισμός

BACK COVER STORY

μιας υπόθεσης στον Συνήγορο του Καταναλωτή δεν ξεπερνά τους τρεις μήνες. Η επίλυση των υποθέσεων επιτυγχάνεται εντός 84 ημερών μεσοσταθμικά, χρονικό διάστημα που κινείται εντός της ποιοτικής στόχευσης που θέτει η οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη ιδανικά εντός 90 ημερολογιακών ημερών. Υπάρχουν βεβαίως και υποθέσεις που απαιτούν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα λόγω της φύσης τους. Περιθώρια βελτίωσης και επιτάχυνσης της διαδικασίας υπάρχουν. Εξαρτώνται από την ενίσχυση του Συνηγόρου του Καταναλωτή με επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό. Όταν αυξάνεται ο φόρτος εργασίας πρέπει να αυξάνεται και το προσωπικό αναλόγως. Αυτό δυστυχώς δεν έγινε την προηγούμενη περίοδο λόγω της οικονομικής κρίσης και των μνημονίων και τώρα γίνεται με το σταγονόμετρο. Ελπίζω σύντομα να αποκτήσει η Αρχή περισσότερο προσωπικό, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εποχής και να μπορεί να διαμεσολαβήσει αποτελεσματικά προς όφελος καταναλωτών και προμηθευτών.

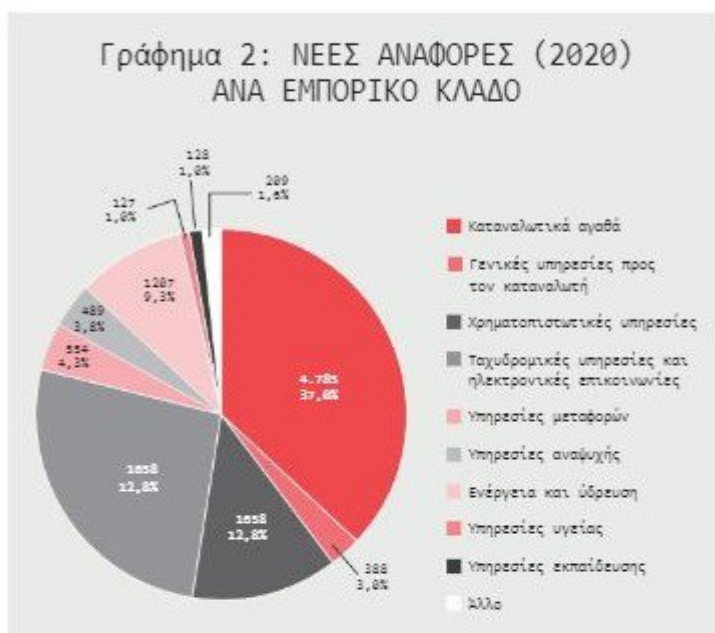
Ποιες είναι οι κυριότερες καταναλωτικές διαφορές που δεν επιλύονται με φιλικό διακανονισμό και καταλήγουν στην προσφυγή στα τακτικά δικαστήρια; Για ποιον λόγο θεωρείτε ότι συμβαίνει αυτό;

Η ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος που λειτουργεί υπό την εποπτεία του δέχονται σε ετήσια βάση χιλιάδες αναφορές. Τα τελευταία χρόνια η αύξηση είναι συνεχής και μεγάλη. Από 4.080 το 2012 οι αναφορές εκτοξεύτηκαν σε 13.687 το 2020. (Γράφημα 1)



Οι εμπορικοί κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή, είναι τα καταναλωτικά αγαθά (37%), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (26,3%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (12,8%) και η ενέργεια-ύδρευση (9,3%). (Γράφημα 2)

Γράφημα 2: ΝΕΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ (2020) ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ



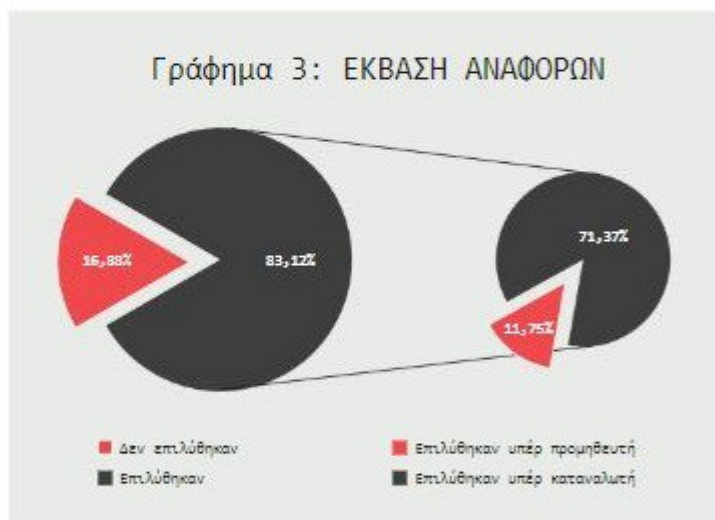
Ποσοστό 83,12% των αναφορών κατέληξαν σε φιλική διευθέτηση εκ των οποίων 76,37% υπέρ καταναλωτή και 11,75% υπέρ προμηθευτή. Ποσοστό 16,88% των αναφορών δεν κατέστη δυνατόν να επιλυθούν. (Γράφημα 3)

Οι υποθέσεις που δεν επιλύονται κατά τεκμήριο καταλήγουν στα δικαστήρια. Ιδίως αυτές που έχουν σημαντικό οικονομικό αντικείμενο. Αφορούν κυρίως τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (τραπεζικές και ασφαλιστικές διαφορές) και τις υπηρεσίες υγείας. Στους κλάδους αυτούς υπάρχει παραδοσιακά δυσκολία επίλυσης ιδίως τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής κρίσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρά την προσπάθειά του για την εξεύρεση συναινετικής εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών προσκρούει στην ακαμψία των τραπεζών αλλά και στην αδυναμία των δανειοληπτών-καταναλωτών στην οποία έχουν περιέλθει λόγω μείωσης του εισοδήματός τους.

Οι υποθέσεις του κλάδου υγείας, όπως και οι ασφαλιστικές διαφορές έχουν ποσοστό επίλυσης που κυμαίνεται από 71% έως και 74%. Αυτές που δεν επιλύονται και καταλήγουν στη δικαιοσύνη έχουν συνήθως μεγάλο οικονομικό αντικείμενο, είναι εξαιρετικά περίπλοκες, αφορούν ερμηνεία όρων συμβάσεων, εξειδικευμένες ιατρικές πράξεις και χρεώσεις. Σε κάθε περίπτωση, το γεγονός είναι ότι οι περισσότερες υποθέσεις στις οποίες διαμεσολαβεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύονται φιλικά, εξωδικαστικά με ό,τι σημαίνει αυτό σε χρόνο και χρήμα για καταναλωτές και προμηθευτές. Ταυτόχρονα, απαλλάσσεται η δικαιοσύνη από χιλιάδες υποθέσεις κάθε χρόνο. Είναι αυταπόδεικτη συνεπώς η αξία της διαμεσολάβησης που θεσμοθετήθηκε το 2004 και συνεχώς αναπτύσσεται στη χώρα μας.



Στις τραπεζικές και ασφαλιστικές διαφορές, λόγω του σημαντικού οικονομικού αντικειμένου και της ακαμψίας των τραπεζών, υπάρχει παραδοσιακά δυσκολία συναινετικής εξωδικαστικής επίλυσης παρά την προσπάθεια που καταβάλλουμε



Ποιες θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι οι βασικότερες παρεμβάσεις της ευρωπαϊκής και της εθνικής νομοθεσίας τα επόμενα χρόνια, ώστε να καλύψει τα ζητήματα που θα ανακύψουν από την αλματώδη άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου;

Η αύξηση των συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου στη χώρα μας είναι εξαιρετικά σημαντική τα τελευταία χρόνια τόσο από απόψεως οικονομικού προσανατολισμού της αγοράς όσο και ως μία σαφής ένδειξη της έντονης στροφής των καταναλωτών προς νέες αγοραστικές επιλογές. Έχει, δε, συνδυα-

στεί, εύλογα θα λέγαμε, με την αυξημένη χρήση online (επιγραμμικών) πλατφορμών, οι οποίες διευκολύνουν την πραγματοποίηση διαδικτυακών αγορών από ηλεκτρονικούς ιστότοπους κρατήσεων, καταστήματα εφαρμογών (app stores) και μηχανές (portals) έρευνας αγοράς, σύγκρισης και αναζήτησης προϊόντων. Η συγκεκριμένη τάση είναι ορατή όχι μόνο στον χώρο των παραδοσιακών αγαθών (ρουχισμό, τεχνολογία, κλπ.), αλλά και στον χώρο της εστίασης και των αγαθών πρώτης ή/και καθημερινής ανάγκης (super markets), γεγονός που καθιστά ακόμα επιτακτικότερη τη νομοθετική μέριμνα για την επαρκή ρύθμιση αυτού του νέου συναλλακτικού τοπίου, αλλά και για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών που το αξιοποιούν.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης ήδη ισχύουν κάποιοι κανόνες που εφαρμόζονται στις σχέσεις μεταξύ πλατφορμών και επιχειρήσεων για μια πιο δίκαιη μεταχείριση και μεγαλύτερη διαφάνεια κατά τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Είναι, όμως, εξίσου σημαντικό, μέσα από τη βελτίωση των αρχών του ανταγωνισμού που εγγυώνται οι εν λόγω κανόνες, να επωφεληθούν και οι καταναλωτές χάρη στην ευρύτερη επιλογή αγαθών, την καλύτερη ποιότητα και τις χαμηλότερες τιμές, χωρίς εκπτώσεις στα κεκτημένα δικαιώματά τους. Κάτι τέτοιο προϋποθέτει την αδιάλειπτη παροχή ισχυ-



ρών εγγυήσεων προστασίας όχι μόνο από αθέμιτες και εναρμονισμένες εμπορικές πρακτικές, αλλά και από την τυχόν μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και χρήση των προσωπικών τους δεδομένων από τρίτους. Όλα αυτά συνθέτουν νέες και ενδιαφέρουσες προκλήσεις, οι οποίες είμαι βέβαιος ότι θα αποτελέσουν ακόμα σοβαρότερο αντικείμενο ενασχόλησης της ευρωπαϊκής και της εθνικής μας νομοθεσίας στο μέλλον.

Έχοντας πολιτευτεί αλλά κατέχοντας και μακρά εμπειρία στη μάχιμη δικηγορία, τι είναι αυτό που σας ώθησε να κάνετε στροφή στην καριέρα σας και να αναλάβετε την ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή; Ποια από όλες αυτές τις ενασχολήσεις σας θεωρείτε πιο δημιουργική;

Επιστροφή στις ρίζες. Λατρεύω τη διαμεσολάβηση. Θεωρώ ότι η φιλική-συναινετική επίλυση των διαφορών είναι η λύση για το

παρόν και το μέλλον. Διαδικασία ανέξοδη, ευέλικτη και γρήγορη σε σχέση με τους χρόνους και το κόστος προσφυγής στην Τακτική Δικαιοσύνη. Με χειροπιαστά αποτελέσματα. Κίνητρο εξαιρετικά ισχυρό, για να με προσελκύσει στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" συστήθηκε με τον ν. 3297/2004 και η χώρα μας υπήρξε πρωτοπόρος του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Θυμάμαι ότι ο νόμος ψηφίστηκε λίγο πριν από τα Χριστούγεννα του 2004. Στη Βουλή μετείχα και, βεβαίως, ψήφισα και εγώ αυτό το εξαιρετικό νομοθέτημα. Αντιλαμβάνεσθε πώς αισθάνομαι για την Αρχή και για την επιτυχή επίτευξη των στόχων της. Κάθε πολίτης-καταναλωτής που δεν διαθέτει ιδιαίτερες γνώσεις για τις νομικές διατάξεις και τους κανόνες που ισχύουν έχει τη δυνατότητα να προσφύγει στην Αρχή, έναν εξειδικευμένο φορέα, προκειμένου να επιμεληθεί της διαφοράς του με κάποιον προμηθευτή. Στο πλαίσιο πάντα της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας, ώστε να βρει τη λύση και τις απαντήσεις στο θέμα του στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Τώρα, σε σχέση με το τελευταίο ερώτημα. Κάθε περίοδος υπήρξε σημαντική για μένα. Δύσκολο να ξεχωρίσω. Αλλά θεωρώ ότι η παρούσα ενασχόληση είναι από τις πιο δημιουργικές και εξαιρετικές προκλήσεις που έχω συναντήσει στη διαδρομή μου. Και, φυσικά, με ενδιαφέρει πολύ, τόσο προσωπικά όσο και επαγγελματικά, η θητεία μου ως Συνήγορος του Καταναλωτή να αποτελέσει μελλοντική παρακαταθήκη με θετικό πρόσημο για τον θεσμό. ■



Λατρεύω τη διαμεσολάβηση και η παρούσα ενασχόληση είναι από τις πιο δημιουργικές και εξαιρετικές προκλήσεις που έχω συναντήσει στη διαδρομή μου