



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Επικαιροποιημένη έκδοση
Αθήνα
Μάρτιος 2017

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με τον ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105/1.7.2009) ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2004/113/ΕΚ του Συμβουλίου για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και



υπηρεσίες και την παροχή αυτών. Με την ανωτέρω Οδηγία η Ευρωπαϊκή Ένωση προωθεί την ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών και σε άλλες δραστηριότητες πέραν του τομέα της απασχόλησης και των επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Ο νόμος αφορά στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες τόσο στο δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίστηκε ως φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής του στον Ιδιωτικό Τομέα.

Με τις ρυθμίσεις του νόμου εισάγεται η απαγόρευση άμεσης ή έμμεσης διάκρισης λόγω φύλου, συμπεριλαμβανομένης και της λιγότερο ευνοϊκής μεταχείρισης των γυναικών λόγω εγκυμοσύνης και μητρότητας. Διάκριση λόγω φύλου αποτελεί και η παρενόχληση και η σεξουαλική παρενόχληση, οι οποίες επίσης απαγορεύονται. Διάκριση, κατά την έννοια του νόμου είναι και η ενθάρρυνση για την άσκηση άμεσων ή έμμεσων διακρίσεων λόγω φύλου.

Η διαφορετική μεταχείριση δεν αποκλείεται, εντούτοις, εάν η παροχή αγαθών ή υπηρεσιών αποκλειστικά ή πρωτίστως σε άτομα του ενός φύλου αιτιολογείται από θεμιτό σκοπό, τηρουμένων των αρχών της αναγκαιότητας και αναλογικότητας.



ΚΩΔΙΚΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η θεμελιώδης αρχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την **ίση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών περιελήφθη και στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας**. Τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας εισηγήθηκε στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή, στην οποία έχει ανατεθεί και η παρακολούθηση της τήρησής του. Ο Κώδικας κυρώθηκε με Προεδρικό Διάταγμα, μετά από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (π.δ. 10/2017 Α΄ 23) και ισχύει από 31 Μαρτίου 2017.

Με τον Κώδικα, ο οποίος αποσκοπεί στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην αγορά, θεσπίζονται, για πρώτη φορά, αρχές και κανόνες που διέπουν, κατά τρόπο δεσμευτικό, τις σχέσεις μεταξύ των καταναλωτών, των προμηθευτών και των ενώσεών τους καλύπτοντας όλους τους εμπορικούς κλάδους.

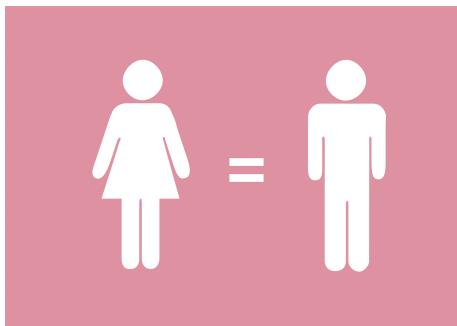


Στο ανωτέρω πλαίσιο προβλέφθηκε στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, μεταξύ των αρχών της προστασίας του καταναλωτή, της καλής πίστης, της εμπιστοσύνης, της διαφάνειας και η αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, όπως ειδικότερα ορίζεται στο άρθρο 2 παρ. 2 αυτού ως εξής: **“Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών εξασφαλίζει την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών”**.

Με την ανωτέρω αρχή διασφαλίζεται ιδίως ότι όποιος παρέχει αγαθά ή υπηρεσίες έχει βεβαίως την ελευθερία επιλογής αντισυμβαλλομένου, σύμφωνα με την ελευθερία σύναψης συμβάσεων, χωρίς όμως η επιλογή αυτή να βασίζεται στο φύλο. Επίσης, εγγυάται ότι ένας αντισυμβαλλόμενος δεν θα τυγχάνει λιγότερο ευνοϊκής μεταχείρισης σε σχέση με κάποιον άλλο σε ανάλογη κατάσταση λόγω του φύλου του.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Οι διατάξεις του νόμου τυγχάνουν εφαρμογής τόσο στο δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα, καταλαμβάνοντας ενδεικτικά τις τραπεζικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, την ιδιωτική ασφάλιση, τις μεταφορές, τις εμπορικές δραστηριότητες, την πρόσβαση σε χώρους όπου επιτρέπεται η είσοδος στο κοινό, τις υπηρεσίες υγείας κ.α.



Ρητώς εξαιρούνται συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο του ιδιωτικού και οικογενειακού βίου, καθώς και οι τομείς της εκπαίδευσης, των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και της διαφήμισης.

Οι διατάξεις του νόμου εφαρμόζονται υπό την επιφύλαξη τυχόν ευνοϊκότερων διατάξεων για την προστασία των γυναικών όσον αφορά την εγκυμοσύνη και τη μητρότητα.

Ειδικά για τις ασφαλιστικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ο νόμος, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, προβλέπει ότι η χρήση του παράγοντα του φύλου, ως συντελεστή για τον υπολογισμό των ασφαλίσεων και παροχών, σε όλα τα συμβόλαια παροχής ασφαλιστικών και άλλων συναφών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται από την 01.07.2009 και εφεξής, δεν επιτρέπεται να οδηγεί σε διαφορές μεταξύ ατομικών ασφαλίσεων και παροχών.

Αναλογιστικές διαφορές μεταξύ παροχών και ατομικών ασφαλίσεων με χρήση του φύλου ως καθοριστικού παράγοντα για την αξιολόγηση του κινδύνου επιτρέπονται, κατά παρέκκλιση, μόνον στις ασφαλίσεις του κλάδου ζωής, ατυχημάτων, ασθενείας και αστικής ευθύνης από οχήματα, σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης κινδύνων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στη βάση σημαντικών και αξιόπιστων αναλογιστικών στατιστικών δεδομένων, για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί έως και τις 20.12.2012.



Συμβόλαια ασφάλισης ζωής, ατυχημάτων, ασθενειών και αστικής ευθύνης από οχήματα, που έχουν συναφθεί έως τις 21.12.2012, για τα οποία διατηρήθηκε η χρήση του παράγοντα του φύλου, ως αναλογιστικού συντελεστή, εξακολουθούν να ισχύουν μέχρι τη λήξη τους.

Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι αρμόδια για τη συλλογή των πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή των ανωτέρω διατάξεων και τη διαβίβασή τους στο Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης.

ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Ο νόμος, επίσης, προσδιορίζει το πλαίσιο έννομης προστασίας των προσώπων που θίγονται από διακρίσεις λόγω φύλου.

Κατ' εφαρμογή της Οδηγίας, κατοχυρώνονται τα δικαιώματα δικαστικής προστασίας και διοικητικής προσφυγής, καθώς και οι διαδικασίες εξωδικαστικής διαμεσολάβησης ενώπιον των αρμόδιων Φορέων παρακολούθησης εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης κατά την έννοια των διατάξεων του νόμου, όπως θα αναλυθεί πιο κάτω.



Τα μέσα άμυνας μπορούν να κινηθούν και από νομικά πρόσωπα και ενώσεις προσώπων, εφόσον έχουν γι' αυτό έννομο συμφέρον βάσει του σκοπού τους και εφόσον συναινεί σε αυτό ο άμεσα θιγόμενος από την παραβίαση της απαγόρευσης διακρίσεων λόγω φύλου.

Επιπλέον, κατοχυρώνεται η προστασία έναντι αντιποίνων, απαγορεύοντας κάθε δυσμενή μεταχείριση ως αντίδραση κατά του προσώπου που προσέφυγε στις δικαστικές ή διοικητικές αρχές.

Ως προς την κατανομή του βάρους απόδειξης, ορίζεται ότι, όταν ένα πρόσωπο υποστηρίζει ότι είναι θύμα διάκρισης και επικαλείται γεγονότα από τα οποία πιθανολογείται διάκριση ή παρενόχληση, ο καθ' ού η καταγγελία φέρει το βάρος να αποδείξει ότι δεν υπήρξε παραβίαση της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών. Η σχετική ρύθμιση ισχύει τόσο ενώπιον των δικαστικών όσο και των διοικητικών αρχών, εξαιρείται όμως ρητώς η ποινική διαδικασία.

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΒΑΤΩΝ

Πέραν του πλαισίου έννομης προστασίας των θιγομένων προσώπων, και κατ' εφαρμογή της Οδηγίας, ο νόμος ρυθμίζει το ζήτημα της καταβολής αποζημίωσης και της επιβολής κυρώσεων. Ειδικότερα, ο θιγόμενος διατηρεί αξίωση πλήρους αποζημίωσης και αποκατάστασης της ηθικής του βλάβης, επιπλέον δε, και αναλόγως της φύσης της παράβασης επιφυλάσσεται η επιβολή κυρώσεων βάσει της ασφαλιστικής νομοθεσίας και του Υπαλληλικού Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, όποιος τελεί την πράξη της σεξουαλικής παρενόχλησης σύμφωνα με τον ορισμό του νόμου διώκεται κατ' έγκληση βάσει του άρθρου 337 παρ. 1 του Ποινικού Κώδικα.

ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΙΣΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009, ως φορείς παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών κατά τους ορισμούς του νόμου, ορίζονται για μεν τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, ο Συνήγορος του Πολίτη, για δε τον ιδιωτικό τομέα ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Ο ορισμός των πιο πάνω Αρχών έγινε σε εφαρμογή του άρθρου 12 της Ευρωπαϊκής Οδηγίας. Σε αυτό προβλέπεται η υποχρέωση των Κρατών Μελών να ορίζουν έναν ή περισσότερους οργανισμούς, οι οποίοι θα είναι επιφορτισμένοι με την προώθηση, την ανάλυση, τον έλεγχο και την υποστήριξη



της ίσης μεταχείρισης όλων των προσώπων χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου. Οι οργανισμοί αυτοί, συνεχίζει η Οδηγία, πρέπει να έχουν την αρμοδιότητα (α) της παροχής ανεξάρτητης βοήθειας στα θύματα διακρίσεων, ώστε να προωθούνται οι καταγγελίες τους, (β) της διενέργειας ανεξάρτητων ερευνών σχετικά με τις διακρίσεις, και (γ) της δημοσίευσης ανεξάρτητων εκθέσεων και διατύπωσης ανεξάρτητων συστάσεων σχετικά με τα ζητήματα που συνδέονται με τις διακρίσεις.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποτελεί δυνάμει του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259) εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η παροχή βοήθειας στα πρόσωπα που αναφέρονται



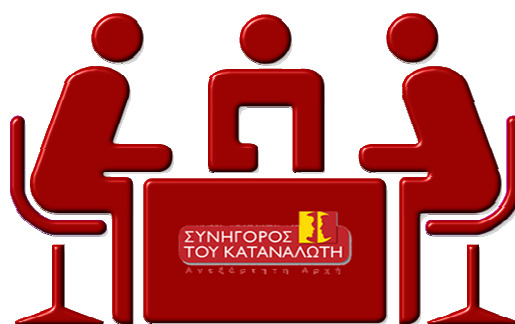
στην Αρχή με σκοπό την επίλυση της διαφοράς τους, η διενέργεια ανεξάρτητων ερευνών, η σύνταξη ανεξάρτητων εκθέσεων και η διατύπωση συστάσεων κατά την άσκηση της αρμοδιότητάς του αποτελούν συστατικά στοιχεία του ρόλου και της αποστολής του Συνηγούρου του Καταναλωτή, θεσμού του οποίου η δραστηριοποίηση εναρμονίζεται προς τα ευρωπαϊκά και διεθνώς καθορισμένα πρότυπα της διαφανούς και ανεξάρτητης ποιοτικής διαμεσολάβησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι επιφορτισμένος με την προώθηση, την ανάλυση, τον έλεγχο και την υποστήριξη της ίσης μεταχείρισης των προσώπων χωρίς διάκριση λόγω φύλου στον ιδιωτικό τομέα.

Κάθε πρόσωπο το οποίο θεωρεί ότι ζημιώνεται από τη μη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης, ακόμη και αν έχει λήξει η σχέση στο πλαίσιο της οποίας φέρεται ότι σημειώθηκε η διάκριση, δύναται να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Επίσης, κάθε δημόσια αρχή στην οποία κοινοποιούνται ή απευθύνονται πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή του νόμου, οφείλει να τις διαβιβάζει αρμοδίως.

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διεξάγει έρευνα και διαμεσολαβεί με κάθε πρόσφορο τρόπο για την άρση της προσβολής της ίσης μεταχείρισης. Εφόσον η διαμεσολάβηση δεν επιφέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα, το τελικό πόρισμα της Αρχής διαβιβάζεται στην αρμόδια υπηρεσία για την επιβολή κυρώσεων ή την έναρξη πειθαρχικής διαδικασίας.



Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει χειριστεί αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ανωτέρω νόμου. Αντικείμενο της διαφοράς ήταν η αναπροσαρμογή ασφαλιστρών σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής, όπου ως κριτήριο για την αναπροσαρμογή του ασφαλιστρού χρησιμοποιείτο η μεταβολή της ηλικίας βάσει φύλου. Οι αναφέρουσες ισχυρίστηκαν ότι, βάσει του άρθρου 6 του ν. 3769/2009 για την "Αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες", δεν επιτρέπεται διαφορετική αναπροσαρμογή ασφαλιστρού, βάσει του φύλου. Σε μία μάλιστα περίπτωση, η ασφαλισμένη από λάθος είχε καταχωρισθεί στο συμβόλαιο με την ένδειξη "άρρεν", με αποτέλεσμα επί σειρά ετών, να πληρώνει χαμηλότερο ασφάλιστρο από αυτό που θα πλήρωνε, εάν είχε καταχωρισθεί ως θήλυ, λάθος το οποίο η ασφαλιστική εταιρία εντόπισε, όταν η αναφέρουσα αιτήθηκε αποζημίωση τοκετού.

Σε όλες τις περιπτώσεις, οι ασφαλιστικές εταιρίες διευκρίνισαν ότι αναλογιστικές διαφορές μεταξύ ατομικών ασφαλιστρών και παροχών των ασφαλιζομένων με χρήση του φύλου ως καθοριστικού παράγοντα στην αξιολόγηση του κινδύνου επιτρέπονται για τις ασφαλιστικές συμβάσεις που έχουν συναφθεί έως και τις 20.12.2012 για τις ασφάλισεις των κλάδων ζωής, ατυχημάτων, ασθένειας επί τη βάση σημαντικών και αξιόπιστων αναλογιστικών στατιστικών δεδομένων και ότι από 21.12.2012 έχουν εξομοιωθεί τα ασφάλιστρα ανδρών και γυναικών αποκλειστικά για τα νέα συμβόλαια. Σε όλες τις περιπτώσεις υπήρξε επίλυση των υποθέσεων. Άλλες περιπτώσεις παραβίασης της αρχής της ίσης μεταχείρισης δεν έχουν καταγγεληθεί.

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

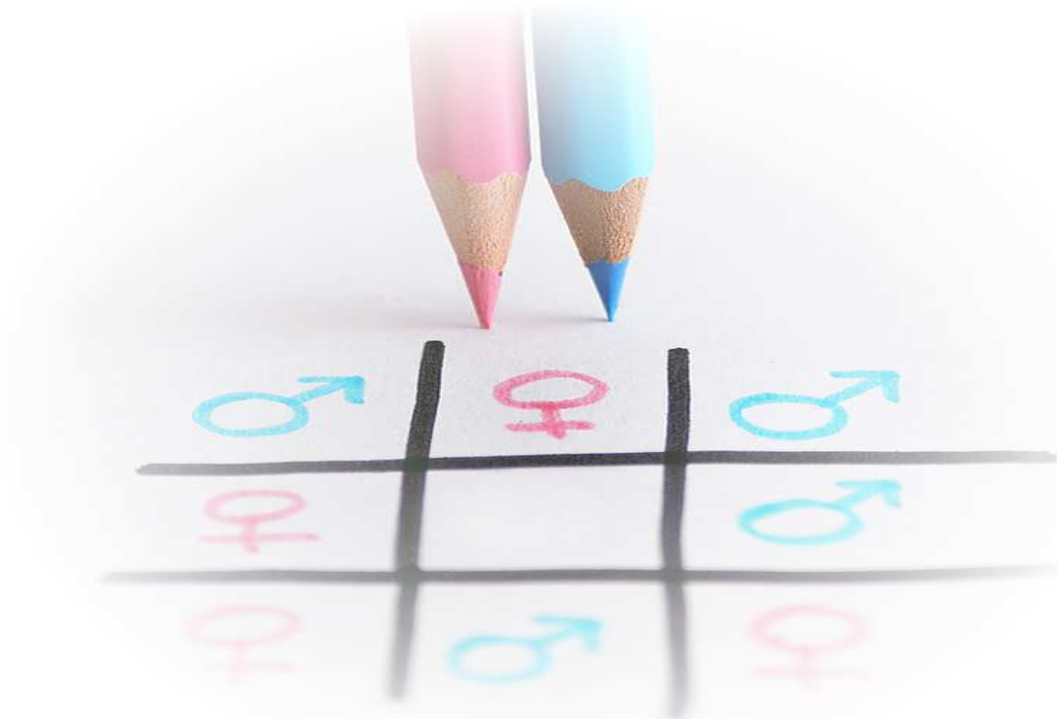
Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και υποβολής ενυπόγραφης αναφοράς :

- με αυτοπρόσωπη παρουσία στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71, Αθήνα)
- με ταχυδρομική επιστολή στην ανωτέρω διεύθυνση
- με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση:
grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Κατά την υποβολή της αναφοράς κατατίθεται και απλό φωτοτυπικό αντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας του καταγγέλλοντος.

Έντυπη φόρμα υποβολής αναφοράς διατίθεται στο διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή: www.synigoroskatanaloti.gr

Τηλεφωνική επικοινωνία στα : 210-6460814, 210-6460862 και 210-6460612.



Επιστημονική επιμέλεια:

- Ελένη Αθανασίου, Ειδική Επιστήμονας, Νομικά
- Θεοδώρα Ρούμπου Ειδική Επιστήμονας, Νομικά