



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2012



ΑΘΗΝΑ 2013

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Η Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, συνεπής στην εκ του νόμου υποχρέωση να δημοσιοποιεί ετήσιο απολογισμό του έργου της, συνέταξε και εκδίδει την παρούσα Έκθεση πεπραγμένων για το 2012, την 8^η κατά σειρά.

Παρά το βάρος της επίπονης δημοσιονομικής προσαρμογής, που τα τελευταία χρόνια δίχως αμφιβολία έχει επηρεάσει το σύνολο των Φορέων του Δημόσιου Τομέα, αλλά είναι ωστόσο -λόγω οικονομικής κρίσης- επιβεβλημένη, και παρά την απαισιοδοξία, που κατά περιπτώσεις είναι διάχυτη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να βρίσκεται σταθερά σε τροχιά συνεχούς τόνωσης της παραγωγικότητάς του και αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών του προς τους πολίτες.

Με μειωμένη -αναπόφευκτα- την κρατική χρηματοδότηση που λαμβάνει, η Αρχή μας συντηρεί παρ' όλα αυτά σε πολύ υψηλά επίπεδα -πολύ υψηλότερα από αντίστοιχους

Ευρωπαϊκούς δείκτες- το ποσοστό της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που επιλαμβάνεται και, μάλιστα, μέσα σε εξαιρετικά χαμηλά χρονικά όρια. Την ίδια στιγμή, με σχεδόν ανύπαρκτη χρηματοδότηση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανταποκρίθηκε πέρυσι υποδειγματικά στις απαιτήσεις ενός σπουδαίου Ευρωπαϊκού Θεσμού, του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, την επαναλειτουργία του οποίου ανέλαβε εθελοντικά στις αρχές του 2012, για να αποσπάσει τα πλέον θετικά σχόλια, αλλά και την ένθερμη πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να διατηρήσει τον κρίσιμο αυτό εποπτικό ρόλο του Κέντρου και για το 2013.

Πέραν αυτών, η προσήλωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαρκή αυτοματοποίηση των εσωτερικών του διαδικασιών με τη βοήθεια της τεχνολογίας και, μάλιστα, στηριζόμενος αποκλειστικά στις γνώσεις των υπαλλήλων του και αξιοποιώντας ελεύθερο λογισμικό που διατίθεται δωρεάν, καταδεικνύει μία Δημόσια Υπηρεσία με γνήσιο ενδιαφέρον όχι μόνο για την επεξεργασία και την υλοποίηση νέων ιδεών, αλλά και για εξοικονόμηση δημόσιων πόρων, με απώτερο στόχο να γίνεται ταχύτερη, αποτελεσματικότερη, καινοτόμα στη λειτουργία της, ανταποδοτική και περισσότερο φιλική στη σχέση της με τους πολίτες-καταναλωτές, αλλά και με όλους όσους συνεργάζεται.

Μέσα σε όλα αυτά, είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι η έννοια και η πρακτική της «Διαμεσολάβησης» υπεισέρχονται όλο και περισσότερο στη νοοτροπία της Δημόσιας Διοίκησης, Ελληνικής και Ευρωπαϊκής. Η αντίληψη ότι οι διαφορές έχουν τη δυναμική να επιλύονται συμβιβαστικά εκτός των δικαστικών αιθουσών κερδίζει έδαφος με ασύλληπτη ταχύτητα τα τελευταία χρόνια και δείχνει τον δρόμο, προς τον οποίο στρέφονται τα απανταχού συστήματα Δημόσιας Διοίκησης το ένα μετά το άλλο. Έναν δρόμο που η χώρα μας έχει ήδη εδώ και αρκετά χρόνια επιλέξει να ακολουθήσει στο πεδίο των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Ύστερα από τα παραπάνω, είναι πραγματικά ευχάριστο το καθήκον μου να δίνω στη δημοσιότητα την Ετήσια Έκθεση μιας Ανεξάρτητης Αρχής, του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στην οποία περιλαμβάνονται σημαντικά επιτεύγματα, που είναι πολλά υποσχόμενα για το μέλλον της Διαμεσολάβησης γενικά και του Θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ειδικότερα.

Μάρτιος 2013

Ευάγγελος Π. Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Ο ιδρυτικός νόμος 3297/2004	17
1.1.	<i>Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών</i>	18
1.1.1.	Δείκτες ποιότητας του έργου του Συνηγούρου του Καταναλωτή	18
1.1.2.	Οφέλη από την εφαρμογή της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών	20
2.	Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών	21
3.	Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγούρου του Καταναλωτή	22
3.1.	<i>Ανάληψη εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (ECC-Greece)</i>	22
3.1.1.	Ιστορική εξέλιξη του Θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή	22
3.1.2.	Η παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα	23
3.2.	<i>Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130)</i>	27
3.3.	<i>Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105)</i>	28
4.	Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού	29
4.1.	<i>Προτάσεις του Συνηγούρου του Καταναλωτή για τη βελτίωση της λειτουργίας του Θεσμού των Ε.Φ.Δ.</i>	29
5.	Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών	30
6.	Οργάνωση και στελέχωση.....	33
7.	Οικονομικά στοιχεία.....	35
8.	Υποδομές της Αρχής.....	37
8.1.	<i>Υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών</i>	37
8.2.	<i>Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση</i>	39
8.3.	<i>Βιβλιοθήκη</i>	40
9.	Δομή της Έκθεσης.....	41
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	43
1.	Έγγραφοι αναφορές και σχετικές ενέργειες.....	45
1.1.	<i>Γενικά στατιστικά στοιχεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2012</i>	45
1.2.	<i>Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από την ίδρυσή της (συγκεντρωτικά στοιχεία)</i>	53
1.3.	<i>Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2012</i>	58
2.	Παράπονα καταναλωτών, που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	61
2.1.	<i>Αιτήματα για πληροφόρηση που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή</i>	61
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	65
1.	Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες.....	67
1.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων</i>	72
1.1.1.	Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010.....	72
1.1.2.	Πόρισμα Συνηγούρου του Καταναλωτή σχετικά με τη λειτουργία ενεχυροδανειστηρίων αυτοκινήτων	74
1.1.3.	Επιβολή εξόδων «μελέτης» ή «φακέλου» ή «προέγκρισης» ή «διαχείρισης» ή συναφών κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων - Σύσταση προς την τράπεζα «EUROBANK EFG»	75
1.1.4.	Παράνομη χρέωση επιπλέον συμβατικών τόκων σε δάνειο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση	76
1.1.5.	Εσφαλμένη εκτίμηση τράπεζας περί 20ετούς ακινησίας τραπεζικών καταθέσεων και παράνομη απόδοση του υπολοίπου τους στο Ελληνικό Δημόσιο λόγω παραγραφής.....	77
1.1.6.	Χρήση έξυπνων καρτών με τεχνολογία «CHIP & PIN»	77
1.1.7.	Αυθαίρετη και μονομερής αναπροσαρμογή ασφαλιστρών.....	78

1.1.8.	Αντισυμβατική άρνηση εταιρείας για κάλυψη δαπάνης, προβλεπόμενης σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο αυτοκινήτου.....	79
1.1.9.	Ο ασφαλιστικός πράκτορας ως άμεσος αντιπρόσωπος της αντισυμβαλλόμενης ασφαλιστικής εταιρείας.....	80
1.1.10.	Ερμηνεία της ασαφώς διατυπωμένης έννοιας «νοσηλεία» σε ασφαλιστική σύμβαση	81
1.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις.....</i>	<i>82</i>
1.2.1.	Προτάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο της συζητούμενης τροποποίησης του ν. 3869/2010	82
1.2.2.	Ενσωμάτωση Οδηγίας 2011/90/ΕΕ	83
1.2.3.	Τροποποίηση του καθεστώτος λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών	83
2.	Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	84
2.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>90</i>
2.1.1.	Ζητήματα τήρησης εγγυήσεων σε καινούργια αυτοκίνητα	90
2.1.2.	Ζητήματα ευθύνης του πωλητή και τήρησης εγγυήσεων σε καταναλωτικά προϊόντα	91
2.1.3.	Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή για απάτη και υπεξαίρεση ...	92
2.1.4.	Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή σε βάρος της εταιρείας με διακριτικό τίτλο «GILLI DIET»	92
2.1.5.	Αμφισβήτηση παροχής μεσιτικών υπηρεσιών	93
3.	Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	94
3.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>98</i>
3.1.1.	Θέματα ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών	98
3.1.2.	Επιβολή αναδρομικών χρεώσεων.....	98
3.1.3.	Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την εταιρεία «UPS of GREECE, Inc.» - Μη ορθή παράδοση ταχυδρομικού αντικειμένου (συνυπαιτιότητα και του χρήστη των ταχυδρομικών υπηρεσιών)	99
3.2.	<i>Νομοθετικές εξελίξεις.....</i>	<i>100</i>
3.2.1.	Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ.	100
4.	Ενέργεια και Ύδρευση.....	102
4.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>106</i>
4.1.1.	Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια.....	106
4.1.2.	Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση	107
5.	Υπηρεσίες Μεταφορών	109
5.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>113</i>
5.1.1.	Αποζημίωση επιβατών (κατόχων καρτών απεριορίστων διαδρομών) εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς	113
6.	Υπηρεσίες Αναψυχής	114
6.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>118</i>
6.1.1.	Παραπλανητική συμπεριφορά του ταξιδιωτικού γραφείου «HOBBY TRAVEL» - Υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς Συνηγόρου του Καταναλωτή για απάτη και υπεξαίρεση	118
6.1.2.	Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το τουριστικό γραφείο «Sotiriou Famous Travel»: Αθέτηση των συμβατικών και νόμιμων υποχρεώσεων του διοργανωτή οργανωμένου ταξιδιού	119
7.	Υγεία	120
8.	Εκπαίδευση.....	124
8.1.	<i>Ενέργειες επί υποθέσεων.....</i>	<i>128</i>
8.1.1.	Αιφνίδια διακοπή συμβάσεων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών λόγω της οικονομικής κρίσης.....	128
8.1.2.	Ηλεκτρονικά φροντιστήρια	128
8.1.3.	Παράνομη λειτουργία του Κέντρου Ελευθέρων Σπουδών Κινησιολογίας «PILATES-ΕΥΙΤΑ ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ»	129
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....		131
1.	Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες.....	133

2.	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και έρευνες	133
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ		135
1.	Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος	137
2.	Executive Summary to the 2012 Final Report of the Greek European Consumer Centre (ECC-Greece)	143
2.1.	<i>Introductory remarks</i>	143
2.2.	<i>Operational status and functional abilities of the Centre</i>	143
2.3.	<i>Work Program implementation</i>	144
2.4.	<i>Prospects</i>	144
3.	Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού Προσωπικού	146

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή	32
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	33
Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή	34
Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή (τελευταία εξαετία).....	36
Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση	40
Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος (περιλαμβάνονται αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναφορές προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και αιτήσεις του ν. 3869/2010)	46
Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό τομέα (2012)	49
Γράφημα 8: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας (2012).....	49
Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2012)	50
Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010 (2012)	51
Γράφημα 11: Κατηγορίες αναφερόντων (2012).....	51
Γράφημα 12: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών του 2012.....	52
Γράφημα 13: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	53
Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.....	55
Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο	57
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος.....	59
Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος	59
Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος.....	60
Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος	60
Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων	62
Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2012).....	62
Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2012)	63
Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2012).....	63
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς ανά έτος.....	68
Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)	69
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)	69
Γράφημα 27: Είδη καταγγελιών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2012)	70
Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	70
Γράφημα 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος	71
Γράφημα 30: Είδη παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2012).....	71
Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	85
Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012)	86
Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	86
Γράφημα 34: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012)	87
Γράφημα 35: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	88
Γράφημα 36: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος	89
Γράφημα 37: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012).....	89

Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012)	90
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....	95
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012).....	95
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2012).....	96
Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	96
Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος	97
Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2012).....	97
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....	103
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)	103
Γράφημα 47: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2012)	104
Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	104
Γράφημα 49: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος	105
Γράφημα 50: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2012)	105
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	110
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)	110
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2012).....	111
Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)	111
Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	112
Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2012)	112
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	115
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)	115
Γράφημα 59: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2012).....	116
Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία) .	116
Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	117
Γράφημα 62: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2012)	117
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	121
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012).....	121
Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υγεία (2012)	122
Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)	122
Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	123
Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2012).....	123
Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος	125
Γράφημα 70: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2012)	125
Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)	126
Γράφημα 72: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος	127
Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2012).....	127

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Μέσος χρόνος επίλυσης υποθέσεων.....	20
Πίνακας 2: Στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (κατά το 2012).....	25
Πίνακας 3: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2012).....	35
Πίνακας 4: Αναφορές του 2012 ανά μέθοδο πώλησης του σχετικού αγαθού (προϊόντος ή υπηρεσίας).....	50
Πίνακας 5: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	55
Πίνακας 6: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών.....	56
Πίνακας 7: Ενέργειες επί αναφορών (2012).....	58
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος.....	67
Πίνακας 9: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010.....	72
Πίνακας 10: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010.....	73
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος.....	84
Πίνακας 12: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012).....	85
Πίνακας 13: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012).....	87
Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος.....	94
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος.....	102
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος.....	109
Πίνακας 17: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος.....	114
Πίνακας 18: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος.....	120
Πίνακας 19: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος.....	124

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ**Γενική οργάνωση, επιστημονική επιμέλεια και συντονισμός ύλης:**

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

Στατιστική επεξεργασία και σχολιασμός δεδομένων, επιμέλεια γραφημάτων και πινάκων:

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

Επιστημονική συνεισφορά, συνδρομή στη συγκέντρωση υλικού (κατ' αλφαβητική σειρά):

Ελένη Αθανασίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Όλγα Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Μαρία Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Δρ. Γεωργία Θεοχαροπούλου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας, Οικονομολόγος
Ανδρέας Μαντζουράνης	Ειδικός Επιστήμονας, Νομικός
Φωτεινή Μιστριώτη	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Παπαδημητρίου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Θεοδώρα Ρούμπου	Ειδική Επιστήμονας, Νομικός
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας, Ανθρώπινα Δικαιώματα
Δήμητρα Χατζηγιαννάκη	Βοηθός Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Σημαντική Σημείωση:

Για δημοσιονομικούς λόγους εξοικονόμησης πόρων, όπως επιβάλλουν οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες, από το 2010 οι Ετήσιες Εκθέσεις που εκ του ιδρυτικού του νόμου (άρθρο 3, παρ. 10) υποχρεούται να συντάσσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή παράγονται και διανέμονται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική έκδοση, με σχεδόν μηδενική επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ο ιδρυτικός νόμος 3297/2004

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004), όπως ισχύει, εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως Ανεξάρτητη Αρχή αρμόδια για την εξωδικαστική, συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Η θεσμοθέτηση του νέου Οργάνου στηρίχθηκε σε σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹ και αποτέλεσε έμπρακτη απόδειξη της βούλησης της Ελληνικής Πολιτείας να μεθοδεύσει, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, τη σύγκλιση των διοικητικών της δομών στη βάση των κειμένων αυτών, αλλά και να προωθήσει την εναρμόνισή της προς διεθνώς καθορισμένα πρότυπα εν μέσω ενός παγκόσμιου περιβάλλοντος ραγδαίας τεχνολογικής προόδου και διαρκούς μετεξέλιξης καταναλωτικών ηθών και προτύπων, καθώς επίσης συνεχούς εμφάνισης νέων μορφών επιχειρηματικής δραστηριοποίησης και εμπορικών πρακτικών.

Ένα τέτοιο περιβάλλον οδηγεί ευλόγως την Πολιτεία τόσο σε γενικές νομοθετικές-κανονιστικές όσο και σε ειδικότερες θεσμικές παρεμβάσεις, αποσκοπώντας στην εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, παράλληλα με τη μέριμνα που πρέπει να επιδεικνύεται αδιαλείπτως για την προστασία των δικαιωμάτων και την περιφρούρηση των συμφερόντων των καταναλωτών.

Η επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές με την αξιοποίηση της εξωδικαστικής διαμεσολάβησης συνιστά καταλυτική δυνατότητα, με πολλαπλά οφέλη για όλους τους εμπλεκόμενους. Εντάσσεται, δε, στο πλαίσιο μιας έντονης κινητικότητας που παρατηρείται εσχάτως στην Ευρώπη υπέρ της συστηματικής προώθησης και της ενδυνάμωσης του Θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, με αποκορύφωμα την επικείμενη έκδοση νομοθετικής δέσμης (Οδηγία και Κανονισμός, αντίστοιχα) από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (Ε.Ε.Δ.), καθώς και για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (Η.Ε.Δ.), που είναι η εναλλακτική διαδικασία επίλυσης διαφορών με τη βοήθεια της τεχνολογίας σε απευθείας σύνδεση².

Το γεγονός αυτό καταδεικνύει την περίοπτη θέση, στην οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τοποθετεί την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, σε μια στρατηγική προσπάθεια να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων πολιτών μέσα από τη θωράκιση και περαιτέρω εδραίωση Θεσμών που εγγυώνται ικανοποιητικά την προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων και, γενικότερα, των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

¹ Πρόκειται για: **(α)** τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για την προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην Ενιαία Αγορά [COM(93) 576 τελικό της 16^{ης} Νοεμβρίου 1993], όπου περιλαμβάνεται η έγκριση «μιας Σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης», **(β)** τη Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαΐου 1998 (98/257/EC) «Σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια Όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης», **(γ)** το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών», **(δ)** το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου A4-0208/99 [COM(98)0696 - C4-0035/99] «Επί της Ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών», **(ε)** το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «Περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών Οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», **(στ)** τον Κανονισμό (ΕΚ) υπ' αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «Για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση Αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», καθώς και **(ζ)** τη Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά Όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών». Επισημαίνεται ότι με το άρθρο 4 της Κ.Υ.Α. Ζ1-111/2012 (ΦΕΚ Β' 627) ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο οι Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ.

² Επιδιωκόμενος σκοπός είναι η εξασφάλιση διαδικασιών στα κράτη-μέλη για τον χειρισμό οποιασδήποτε συμβατικής διαφοράς μεταξύ ενός καταναλωτή και μίας επιχείρησης από αρμόδιους εξωδικαστικούς φορείς, οι οποίοι θα πληρούν βασικά κριτήρια ποιότητας, όπως ιδίως η στελέχυσή τους με προσωπικό κατάλληλων προσόντων και η ταχύτητα στην επίλυση των διαφορών, υπακούοντας ταυτόχρονα στις βασικές καταστατικές αρχές της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της δικαιοσύνης.

Εξάλλου, σύμφωνα με σχετικές εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, εάν οι καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορούν να βασίζονται σε αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, που λειτουργούν εύρυθμα και με διαφάνεια, θα μπορούν να εξοικονομούν περίπου 22,5 δισ. ευρώ ετησίως (0,19% του Α.Ε.Π. της Ένωσης).

Η δυνατότητα πρόσβασης σε αξιόπιστες και ποιοτικές διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών θα βοηθήσει και τους προμηθευτές να διαχειρίζονται σωστά τις σχέσεις με τους πελάτες τους και να βελτιώνουν την υπόληψή τους στην αγορά. Επιπροσθέτως, θα τους προσφέρει υπολογίσιμα οικονομικά οφέλη, αφού εκτιμάται πως οι επιχειρήσεις της Ένωσης θα μπορούν να εξοικονομούν έως 3 δισ. ευρώ ετησίως, εάν χρησιμοποιούν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αντί της προσφυγής στα δικαστήρια.

1.1. Η πρωτοπορία της Ελλάδας στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Αξίζει να σημειωθεί πως η Ελλάδα πρωτοπορεί εδώ και χρόνια στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση (το 2004) της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία πληροί ήδη τα πολύ αυστηρά κριτήρια ποιότητας και εκπληρώνει τους στόχους που θα θέτει μελλοντικά η σχετική Ευρωπαϊκή Οδηγία, κυρίως σε σχέση με την αποτελεσματικότητα και τον χρόνο επίλυσης των διαφορών, ο οποίος σχεδιάζεται να οριστεί γενικά στις ενενήντα (90) ημέρες, εκτός εάν η περιπλοκότητα μιας υπόθεσης θα απαιτεί περισσότερο χρόνο.

1.1.1. Δείκτες ποιότητας του έργου του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών:

80,5%

Μέσος χρόνος επίλυσης:

**88 ημέρες (στο σύνολο)
54 ημέρες (το 2012)**

Τονίζεται ότι στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και καθ' όλο τον βίο της, η Αρχή έχει διαχειριστεί περίπου 23.000 έγγραφες αναφορές καταναλωτών³, παράγοντας πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα. Συγκεκριμένα, ποσοστό περίπου 80,5% των υποβαλλόμενων αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (74% υπέρ καταναλωτή, 6,4% υπέρ προμηθευτή).

Υπολείπονται όσες διαφορές δεν κατέστη δυνατό να επιλυθούν φιλικά, παρά την εξάντληση όλων των διαθέσιμων μέσων επίτευξης συμβιβασμού. Το ποσοστό αυτό, που για φέτος είναι 19,6%, θεωρείται αντικειμενικά χαμηλό, ενώ δεν μπορεί να αποδοθεί σε τυχόν έλλειμμα αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού για το ανέφικτο της επίλυσης συνήθως ευθύνονται η ιδιόμορφη φύση ορισμένων υποθέσεων (π.χ. αιτήματα που στηρίζονται σε δυσαπόδεικτους, για τα δεδομένα της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς), που για τον λόγο αυτόν εξάλλου χρήζουν άλλου τρόπου διερεύνησης, και ενίοτε η παντελής έλλειψη συναινετικού πνεύματος μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

Το πόσο πράγματι υψηλό, ακόμα και για τα διεθνή δεδομένα, κρίνεται το ως άνω ποσοστό (80,5%) των αναφορών, στις οποίες επιτυγχάνεται συμβιβαστική διευθέτηση χάρη στη

³ Χωρίς να υπολογίζονται αιτήσεις δανειοληπτών για εξωδικαστική ρύθμιση χρεών, που κατατίθενται στον Συνήγορο του Καταναλωτή στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3869/2010 (συνολικά 8.331 αιτήσεις), καθώς επίσης έγγραφες αναφορές καταναλωτών για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, που υποβάλλονται στην Αρχή στο πλαίσιο του εποπτικού ρόλου που της έχει ανατεθεί από την 1^η Ιανουαρίου 2012 από την Ελληνική Πολιτεία και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (συνολικά 527 αναφορές).

διαμεσολάβηση της Αρχής, προκύπτει από μια απλή αντιπαραβολή με το αντίστοιχο ποσοστό φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνεται στις διασυννοριακές διαφορές με τη διαμεσολάβηση του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το οποίο για το 2012 ανήλθε σε 44,6%⁴.

Από και πέρα, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει την επίλυση των διαφορών που επιλαμβάνεται εντός χρονικού διαστήματος που γενικά⁵ δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τις 88 ημέρες (επίδοση ακριβώς ίδια με την περυσινή), ενώ το εν λόγω χρονικό διάστημα (πάντα κατά μέσο όρο) καταλήγει αρκετά μικρότερο (από 49 έως 54 ημέρες), εάν υπολογιστεί για κάθε έτος ξεχωριστά⁶.

Ενώ είναι γεγονός ότι καταβάλλεται αδιάλειπτη προσπάθεια για την επιτάχυνση της επεξεργασίας των αναφορών που δέχεται η Αρχή, μέσω κυρίως της συνεχούς αυτοματοποίησης των διαδικασιών με τη βοήθεια του Εσωτερικού Πληροφοριακού της Συστήματος, αλλά και της διατήρησης της παραγωγικότητας των μελών του Επιστημονικού Προσωπικού σε υψηλά επίπεδα⁷, δεν αποκλείεται να σημειώνεται και κάποια καθυστέρηση στην επίλυση ορισμένων υποθέσεων. Συνήθεις λόγοι για κάτι τέτοιο είναι:

- Η έλλειψη συνεργατικού πνεύματος εκ μέρους μικρής μερίδας προμηθευτών, οι οποίοι κωλύουν την επικοινωνία και, κατά συνέπεια, τη διαδικασία διερεύνησης και ενημέρωσης του έτερου ενδιαφερόμενου μέρους για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
- Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προσφεύγει σε άλλες Υπηρεσίες και Φορείς για την παροχή της συνδρομής τους στη διερεύνηση υποθέσεων.
- Η ανάγκη υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων εκ μέρους των προσφευγόντων καταναλωτών σε όσες υποθέσεις η φύση τους απαιτεί επιπροσθέτως τη διατύπωση έγκυρων τεχνικών εκτιμήσεων ή την εκπόνηση ανεξάρτητων πραγματογνωμοσυνών, προκειμένου για την επαρκή τεκμηρίωση των καταγγελλικών τους ισχυρισμών, τις οποίες (εκτιμήσεις και πραγματογνωμοσύνες) ωστόσο αδυνατεί να εξασφαλίσει με ενέργειές του ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο της εξωδικαστικής διαδικασίας που εφαρμόζει, καθόσον αφενός δεν διαθέτει τη σχετική αρμοδιότητα, αφετέρου ούτε τα ενδεδειγμένα μέσα και τις ανάλογες απαιτούμενες ειδικές γνώσεις.
- Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προγραμματίζει συναντήσεις των εμπλεκόμενων σε μια υπόθεση μερών στα γραφεία της για την κατάρτιση Πρακτικών Συμβιβασμού, εφόσον κατά τα προηγούμενα στάδια επικοινωνίας δεν επήλθε φιλική επίλυση της διαφοράς.
- Η άσκηση της προβλεπόμενης δυνατότητας της Αρχής να προβαίνει, για συγκεκριμένες υποθέσεις που κρίνεται απαραίτητο, στη διατύπωση Πορισμάτων-Συστάσεων προς τα εμπλεκόμενα μέρη, η διαμόρφωση των οποίων απαιτεί κατά κανόνα πιο εξεζητημένους χειρισμούς και ομολογουμένως περισσότερο χρόνο σε σχέση με απλούστερες υποθέσεις.

⁴ Βλ. European Consumer Centres Network Annual Report 2012 (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/ecc_infographic_en.htm).

⁵ Δηλαδή, υπολογίζοντας το σύνολο των υποθέσεων που έχουν επιλυθεί από το 2010 (χρονιά κατά την οποία τέθηκε για πρώτη φορά σε ολοκληρωμένη λειτουργία το Εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής, απ' όπου και εξάγονται τα πάσης φύσης στατιστικά στοιχεία της Έκθεσης) έως σήμερα.

⁶ Δηλαδή, υπολογίζοντας τις υποθέσεις που υποβάλλονται στην Αρχή εντός ενός ημερολογιακού έτους και επιλύονται μέχρι τις 31 Ιανουαρίου του επόμενου.

⁷ Από την 1η Απριλίου 2012 τέθηκε, μέσω του Εσωτερικού Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής, σε ισχύ η καταμέτρηση του χρόνου ζωής (life-cycle) των υποθέσεων με ηλεκτρονικό τρόπο. Με βάση τη νέα πρακτική, ορίστηκε ως γενικός κανόνας ότι ο μέγιστος χρόνος ζωής μιας υπόθεσης δεν θα πρέπει κανονικά να ξεπερνά τις 75 ημέρες, εκτός εάν άλλες συνθήκες και αντικειμενικοί λόγοι επιβάλλουν κατά περίπτωση την επιμήκυνση αυτού του χρόνου.

Ένας υπολογίσιμος αριθμός υποθέσεων, που για τους παραπάνω λόγους παραμένει σε καθεστώς επεξεργασίας για ικανό χρονικό διάστημα, λογίζονται ως μη επιλυθείσες και στατιστικά μεταφέρονται στο επόμενο ημερολογιακό έτος, εάν χρειαστεί. Μέχρι την τελική τους έκβαση, επηρεάζουν συνεπώς τον μέσο χρόνο επίλυσης του συνόλου των υποθέσεων που χειρίζεται η Αρχή, την ίδια στιγμή ωστόσο που η συντριπτική πλειονότητά τους δεν συναντούν τέτοιους είδους προσκόμματα και οδηγούνται σε συμβιβαστική διευθέτηση πολύ γρηγορότερα. Η συγκεκριμένη διάκριση του μέσου χρόνου επίλυσης των διαφορών σε γενικό (για όλα τα έτη) και σε ειδικό (κατ' έτος) αποβλέπει, αφενός, στο να δώσει μια σφαιρική εικόνα και, αφετέρου, να καταδείξει την ταχύτητα με την οποία κατά κανόνα ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις διαφορές, στις οποίες καλείται να διαμεσολαβήσει.

<i>Χρονική Περίοδος αναφοράς</i>	<i>Κατ' έτος</i>			<i>Συνολικά (2010-2012)</i>
	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	
<i>Μέσος χρόνος επίλυσης υποθέσεων (σε ημερολογιακές ημέρες)</i>	49	50	54	88

Πίνακας 1: Μέσος χρόνος επίλυσης υποθέσεων

Δικαιώνεται, κατ' αυτόν τον τρόπο, απολύτως η επιλογή της Ελληνικής Πολιτείας να εντάξει στο πλέγμα της Δημόσιας Διοίκησης τον καινοτόμο μηχανισμό της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών με τη μορφή της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τοποθετώντας έναν τέτοιο παραγωγικό και αποτελεσματικό μηχανισμό δίπλα σε ένα -κατά κοινή ομολογία- από τα ισχυρότερα, πληρέστερα και επαρκέστερα νομοθετικά πλαίσια που ισχύουν για την προστασία του καταναλωτή αυτή τη στιγμή στην Ευρώπη.

1.1.2. Οφέλη από την εφαρμογή της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών

Είναι αλήθεια πως οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία μεταξύ οικονομικού διακυβεύματος και κόστους της δικαστικής ρύθμισής τους. Παράλληλα, οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες δύνανται να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του.

Υπό αυτό το πρίσμα, η δυνατότητα επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας αποτέλεσε συνειδητοποιημένη επιλογή του Νομοθέτη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της σύγχρονης αγοράς και την ενδυνάμωση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που αυτή τους προσφέρει.

Η ανάγκη αντιμετώπισης προβλημάτων καταναλωτικής φύσης, που προκύπτουν λόγω των νέων συνθηκών στην παγκόσμια οικονομία και των εξελίξεων σε επίπεδο τεχνολογίας (Κοινωνία της Πληροφορίας, βιοτεχνολογία, ψηφιακή τεχνολογία, κ.λπ.), επίσης συνέβαλαν στη σύσταση του νέου Θεσμού.

Από την άλλη πλευρά, με τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπερτονίζεται ο κεντρικός ρόλος της Ελλάδας μέσα στην Ευρώπη ως χώρας που διαθέτει πλέον σημαντική εμπειρία στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, έχοντας μάλιστα τη δυνατότητα να «εξάγει» τεχνογνωσία, καθώς και να παράσχει ουσιαστική συνδρομή στον τομέα της δημιουργίας αντίστοιχων με τον Έλληνα Συνήγορο του Καταναλωτή Οργάνων σε άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Είναι αξιοσημείωτο ότι σε απάντηση σχετικής πρότασης που είχε απευθύνει εγγράφως στις 19 Φεβρουαρίου 2008 ο Συνήγορος του Καταναλωτή προς την κα Meglena Kuneva, τότε Ευρωπαϊά Επίτροπο για την Υγεία και την Πολιτική Καταναλωτών, είχε λάβει τη θερμή επιβράβευση της Επιτρόπου γι' αυτή του την πρόταση, η οποία υπήρξε ενδεικτική του πνεύματος καλής συνεργασίας και αλληλεγγύης ανάμεσα στα κράτη-μέλη και, πάνω απ' όλα, ανέδειξε έναν τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, στον οποίο η χώρα μας διακρίνεται για την εκσυγχρονιστική της διάθεση και ο οποίος μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα καλής πρακτικής για τα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

Υπενθυμίζεται ότι η αξία και η σπουδαιότητα του Θεσμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχουν τύχει της επιβεβαίωσης της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ), η οποία - γνωμοδοτώντας παλαιότερα επί του Νομοσχεδίου που προέβλεπε τη σύσταση της Αρχής-υπογράμμιζε τη σπουδαιότητα της εξωδικαστικής παρέμβασης για καταναλωτικές διαφορές, με το σκεπτικό ότι τέτοια παρέμβαση εκμηδενίζει το κόστος και ενισχύει την ευελιξία του πολίτη, την ίδια στιγμή που προφυλάσσει το κύρος των προμηθευτών από το δυσφημιστικό πλήγμα που μπορεί να τους επιφέρει ένα αδίκως δια της δικαστικής οδού εκφρασμένο παράπονο.

Όλων τούτων λαμβανομένων υπόψη, η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή συμβάλλει στην καλλιέργεια κλίματος καλής πίστης και στην εξασφάλιση μιας επιθυμητής ισορροπίας ανάμεσα στους ανθρώπινους συντελεστές της αγοράς, δίνοντας ουσιαστικό περιεχόμενο στην έννοια των χρηστών συναλλακτικών ηθών, καθώς και στον σεβασμό προς τις αδιαπραγμάτευτες αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας.

Στη διάθεση της αγοράς βρίσκεται, επομένως, ένας ακέραιος διαμεσολαβητής, ο οποίος πετυχαίνει στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων τη συμφιλίωση καταναλωτών και προμηθευτών, στηριζόμενος στην ηθική διάσταση της εφαρμογής του νόμου και -σε έσχατη περίπτωση- στη δυνατότητα δημοσιοποίησης των Πορισμάτων και των Συστάσεών του, όταν αυτά δεν γίνονται αποδεκτά από τα εμπλεκόμενα μέρη και αφού προηγουμένως έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού.

Η δράση της Αρχής, βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων, ενισχύει την εμπιστοσύνη του πολίτη-καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, αναδεικνύει τις αρετές του υγιούς ανταγωνισμού και εδραιώνει τη θεμελιώδη αρχή του «ηθικώς επιχειρείν».

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). Με τις ανωτέρω διατάξεις, η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. του ν. 2743/1999). Με τον ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό.

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 και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό.

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 η προσπάθεια αυτή δεν ευδοκιμήσει.

Από και πέρα, στην Ελληνική έννομη τάξη έχει εισαχθεί ο νέος Θεσμός της Διαμεσολάβησης με τον ν. 3898/2010 (ΦΕΚ Α' 211), ο οποίος για την επίλυση διαφορών ιδιωτικού δικαίου προβλέπει τη δυνατότητα προσφυγής των μερών σε Διαμεσολάβηση, είτε πριν είτε κατά τη διάρκεια της εκκρεμοδικίας. Επισημαίνεται ότι ο ν. 3898/2010 έχει σκοπό: **(α)** την προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2008 για ορισμένα θέματα Διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις διασυνοριακών διαφορών, και **(β)** τη θεσμοθέτηση εθνικών διαδικασιών Διαμεσολάβησης.

Η Διαμεσολάβηση είναι μια διαρθρωμένη διαδικασία, με την οποία τα μέρη μιας διαφοράς την επιλύουν εξωδικαστικά, καταλήγοντας σε συμφωνία επίλυσης με τη βοήθεια ενός ειδικά εκπαιδευμένου ουδέτερου τρίτου προσώπου, του Διαμεσολαβητή, ο οποίος πρέπει να έχει την ιδιότητα του Δικηγόρου και να έχει λάβει σχετική διαπίστευση.

Στη Διαμεσολάβηση τα μέρη έρχονται οικειοθελώς, ενημερώνονται γι' αυτήν ισότιμα από τον Διαμεσολαβητή και, εάν συμφωνήσουν στη διεξαγωγή της, υπογράφουν συμφωνητικό υπαγωγής της διαφοράς τους σε Διαμεσολαβητή. Εφόσον η διαδικασία καταλήξει σε συμφωνία επίλυσης της διαφοράς, αυτή είναι δεσμευτική για τα μέρη και μπορεί υπό ορισμένες προϋποθέσεις να αποκτήσει ισχύ δικαστικής απόφασης (εκτελεστότητα). Αν η διαμεσολαβητική διαδικασία αποτύχει, δηλαδή εάν δεν καταλήξει σε συμφωνία επίλυσης της διαφοράς, τότε τα μέρη διατηρούν τη δυνατότητα να φέρουν τη διαφορά τους σε δίκη ή (αν έχουν ήδη ασκήσει αγωγή) να συνεχίσουν με την εκδίκαση της αγωγής τους.

3. Πρόσθετες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχει ανατεθεί, τόσο από την Πολιτεία όσο και εσχάτως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η άσκηση πρόσθετων αρμοδιοτήτων, χωρίς την παραμικρή επαύξηση του ανθρώπινου δυναμικού του ή την ενίσχυση της δημόσιας χρηματοδότησης που λαμβάνει, η οποία τουναντίον διαχρονικά βαίνει μόνο μειούμενη⁸.

Μέχρι σήμερα, η Αρχή έχει δείξει ότι είναι σε θέση να ασκεί με υπευθυνότητα και επιτυχία τις πρόσθετες αρμοδιότητες που αναλαμβάνει και να καλύπτει ελλείψεις σε έμπυχο δυναμικό και υλικές υποδομές με τη βοήθεια της τεχνολογίας, έξυπνων εσωτερικών ανακατανομών και με την ορθολογική αξιοποίηση πόρων και του διαθέσιμου προσωπικού της, το οποίο ωστόσο είναι φυσιολογικό ότι υπό τις συνθήκες αυτές λειτουργεί στο όριο των εύλογων παραγωγικών ορίων και των λειτουργικών του αντοχών.

3.1. Ανάλυση εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (ECC-Greece)

3.1.1. Ιστορική εξέλιξη του Θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και τη συγχρηματοδότηση των Εθνικών Κυβερνήσεων, αποσκοπώντας στην παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.

⁸ Η εν λόγω μείωση ανέρχεται σε 4,2% σε σχέση με το 2011 και σε 29,8% σε σχέση με το 2007. Αναλυτικότερα σχετικά στοιχεία παρατίθενται στην παράγραφο 7 του παρόντος κεφαλαίου.

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή συμβάλλουν, επίσης, στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας), εκτός της χώρας διαμονής τους. Ο ρόλος των Κέντρων είναι, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση μίας καταναλωτικής διαφοράς, κατά το πρότυπο λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελλάδα.

Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε από τη συγχώνευση δύο παλαιότερων Δικτύων: **(α)** του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, που είχε εγκαινιαστεί το 2001, και **(β)** του Δικτύου των λεγόμενων Ευρωθυρίδων, που είχε δημιουργηθεί στις αρχές της δεκαετίας του '90 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία επιλεγμένη ομάδα Περιφερειακών Καταναλωτικών Οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές που συναντούσαν δυσκολίες κατά τις διασυννοριακές τους συναλλαγές.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της αναμενόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Πράγματι, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή έρχεται να ανταποκριθεί στη σημερινή ανάγκη ενίσχυσης της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών στην πραγματοποίηση εξ αποστάσεως συναλλαγών ανάμεσα στα κράτη-μέλη, ούτως ώστε να αξιοποιούνται στο έπακρο οι ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει το διασυννοριακό εμπόριο στην Ενιαία Αγορά.

3.1.2. Η παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα

Μέχρι το 2010, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. Ακολούθησε μία μακρά περίοδος αναστολής της λειτουργίας του Κέντρου λόγω προβλημάτων που δυστυχώς έκαναν την εμφάνισή τους, δημιουργώντας ιδιαίτερα αρνητική εντύπωση τόσο στο εξωτερικό όσο και ανάμεσα στους Έλληνες πολίτες-καταναλωτές, που επιμόνως αναζητήσαν, δίχως ωστόσο εν τέλει να μπορέσουν να γίνουν αποδέκτες των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Από την 1η Ιανουαρίου 2012, το Κέντρο τέθηκε εκ νέου σε επιχειρησιακή ετοιμότητα και λειτουργεί πλέον κανονικά ως ενεργό μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου υπό την εποπτεία της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με την ένθερμη υποστήριξη της Ελληνικής Πολιτείας και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τα εγκαίνια του νέου Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας πραγματοποιήθηκαν στις 24 Ιανουαρίου 2012. Την εκδήλωση των εγκαινίων άνοιξαν με τις ομιλίες τους ο Πρόεδρος και ο Αντιπρόεδρος της Αρχής, κκ. Ευάγγελος Ζερβέας και Δημήτριος Μάρκου αντίστοιχα, οι οποίοι ανέπτυξαν τη σημασία του Θεσμού των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή για την προστασία του υγιούς εμπορίου και την προώθηση της Ενιαίας Αγοράς στην Ευρώπη, αναφερόμενοι ταυτόχρονα σε επιμέρους πρακτικά ζητήματα και ιδιαιτερότητες της λειτουργίας του Ελληνικού Κέντρου.



Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν και απηύθυναν σύντομους χαιρετισμούς: Οι απεσταλμένοι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κκ. Anna Passera και Yolanda Arevalo-Torres, ο Γενικός Γραμματέας

Καταναλωτή, κ. Δημήτρης Σπυράκος, ο κ. Καλός από τη Δημοκρατική Συμμαχία, η Πρόεδρος της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κ. Ελένη Αλευρίτου, ο Πρόεδρος του ΚΕ.Π.ΚΑ. κ Νικόλαος Τσεμπερλίδης, ο Πρόεδρος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Ηλείας κ. Φώτης Αλεξόπουλος, καθώς και ο Πρόεδρος του Ινστιτούτου Καταναλωτών Καλλιθέας κ. Γιώργος Αλεξόπουλος. Επίσης, χαιρετισμό στην εκδήλωση απέστειλε και ο κ. Γιώργος Βλάχος εκ μέρους του κόμματος της Νέας Δημοκρατίας.

Τονίζεται ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας ήταν, εκτός όλων των άλλων, υποχρεωτική βάσει του άρθρου 22 του ν. 3844/2010 («Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις»), που προβλέπει ότι το Κέντρο θα πρέπει να λειτουργεί ως σημείο επαφής (contact point) για τη διάθεση γενικών πληροφοριών στους καταναλωτές σχετικά με τα μέσα έννομης προστασίας που έχουν στη διάθεσή τους σε περίπτωση διαφοράς τους με τον πάροχο κάποιας υπηρεσίας.

Επισημαίνεται, ακόμη, ότι η επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή στη χώρα μας κατέστη δυνατή χάρη στην απολύτως εθελοντική συνεισφορά ορισμένων εκ των Ειδικών Επιστημόνων που εργάζονται για τον Συνήγορο του Καταναλωτή, δεδομένου ότι όλες οι ενέργειες για τη σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου με άτομα αποκλειστικής απασχόλησης, κάτι το οποίο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είχε θέσει ως αναγκαία και απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να ανάψει το «πράσινο φως» στην ανάληψη της εποπτείας του Κέντρου από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, απέβησαν -χωρίς υπαιτιότητα της Αρχής- άκαρπες.



<i>Director of ECC-Greece</i>	<i>Θέση που κατέχει στον Συνήγορο του Καταναλωτή</i>
Δημήτρης Μάρκου	Αναπληρωτής Συνήγορος
<i>Deputy Director of ECC-Greece</i>	
Δρ. Βασιλική Μπώλου	Βοηθός Συνήγορος
<i>Senior Administrator – Consumer Advisor</i>	
Αριστοτέλης Σταμούλας	Ειδικός Επιστήμονας (Ανθρώπινα Δικαιώματα)
<i>Consumer Advisors</i>	
Μαρία (Μελίνα) Αρχοντάκη	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Όλγα Αλεξίου	Ειδική Επιστήμονας (Νομικός)
Νεκτάριος Μακρυδάκης	Ειδικός Επιστήμονας (Οικονομολόγος)
<i>IT Specialist</i>	
Βησσαρίων Παπαγιάννης	Ειδικός Επιστήμονας (Πληροφορική)
<i>Secretary</i>	
Μαρία Δημητρακοπούλου	Μετακλητή υπάλληλος (διορισμένη στο γραφείο του Αναπληρωτή Συνηγόρου)
ΣΥΝΟΛΟ	8

Πίνακας 2: Στελέχωση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας (κατά το 2012)⁹

Έστω υπό τις δυσχερείς συνθήκες που δημιουργεί το ζήτημα της στελέχωσης, η Ελλάδα κατορθώνει μέσα από την εθελοντική προσπάθεια του Συνηγόρου του Καταναλωτή να συμμετέχει ξανά στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, έναν σημαντικό Θεσμό με εδραιωμένη την παρουσία του σε όλα τα κράτη-μέλη, στον οποίο υπογραμμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει τεράστια σημασία όχι μόνο για αυτή καθ' αυτή την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για τη βελτίωση βασικών μακρο-οικονομικών δεικτών που σχετίζονται με την ανάπτυξη του διασυννοριακού εμπορίου.

Έτσι, σε συνδυασμό με τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που ήδη παρέχει για την επίλυση διαφορών ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές που εδρεύουν στην Ελλάδα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναδεικνύεται σε Υπηρεσία με διευρυμένες δυνατότητες για την καθολική, αποτελεσματική προστασία των πολιτών σε όλο το φάσμα των καταναλωτικών συναλλαγών τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

⁹ Τονίζεται επανειλημμένως ότι τα άτομα που στελεχώνουν το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας πράττουν κάτι τέτοιο εντελώς εθελοντικά, χωρίς καμία απολύτως οικονομική απολαβή πέραν του μισθού που προβλέπεται να λαμβάνουν ως εργαζόμενοι στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Αποτελεί, πάντως, ιδιαίτερη τιμή για τον Συνήγορο του Καταναλωτή το γεγονός ότι η εθελοντική του προσπάθεια τυγχάνει της δέουσας αναγνώρισης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία εμφανίζεται απολύτως ικανοποιημένη από το έργο που υπό τις περιστάσεις μπορεί να παραχθεί¹⁰, ενθαρρύνοντας για τον λόγο αυτόν την Αρχή μας να εξακολουθήσει να διατηρεί τον κρίσιμο εποπτικό της ρόλο στη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας και για το 2013. Ακολουθεί σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που μας απέστειλε στις 16-7-2012 η κα Yolanda Arevalo-Torres, κεντρική συντονίστρια του Προγράμματος του ECC-Net:

«Dear Aristotelis,

We have discussed the future of ECC-Greece with our colleagues in DG SANCO and both, the Agency and the Commission, support the continuation in the Network of ECC-Greece.

We consider that keeping the Centre in the Network is very important, even if the expected level of activities is reduced or limited to basic tasks. Therefore, we would be in favour of a flexible solution, as we did last year, for ensuring the EU support to ECC-Greece in the best possible way, taking into account the actual staff difficulties and financial constraints faced by the Centre.

Having said that, we encourage you to start the preparation of the 2013 application. I can offer you my assistance for this purpose, so please do not hesitate to contact me via phone/email for any issue regarding your proposal.

Best regards,

***Yolanda Arevalo-Torres
Programme Coordinator
European Commission
Executive Agency for Health and Consumers
Consumers and Food Safety Unit»***

Μια τέτοια αναγνώριση και θερμή επιβράβευση της συμβολής και του έργου του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε καμιά περίπτωση δεν αναιρεί το γεγονός ότι είναι αναμενόμενη και αναγκαία κάποια στιγμή στο άμεσο μέλλον η στήριξη της Πολιτείας, ούτως ώστε να διευθετηθεί το στελεχιακό ζήτημα του Κέντρου και να εξασφαλιστεί η επιτυχής και απρόσκοπτη συμμετοχή της Ελλάδας στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και για τα επόμενα χρόνια.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας διαθέτει ξεχωριστό δίγλωσσο (στα Ελληνικά και τα Αγγλικά) διαδικτυακό τόπο (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html), που φιλοξενείται στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και έχει σχεδιαστεί, κατασκευαστεί και συντηρείται παντελώς ανέξοδα για τον Κρατικό Προϋπολογισμό, αξιοποιώντας εσωτερική τεχνογνωσία και υποδομές. Στην ιστοσελίδα του Κέντρου διατίθενται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητές του, τον τρόπο υποβολής αναφοράς μέσω ειδικής αυτοματοποιημένης φόρμας, χρήσιμο πληροφοριακό υλικό, καθώς και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας.

¹⁰ Συνοπτικός απολογισμός του έργου του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας για το 2012, που είναι και η πρώτη χρονιά λειτουργίας του υπό την εποπτεία της Αρχής μας, παρατίθεται (στην Αγγλική γλώσσα) προς γνώση και ενημέρωση των αναγνωστών της Έκθεσης στο Παράρτημά της (Ε.2).

3.2. Ο ν. 3869/2010 (ΦΕΚ Α' 130)

Με τον ν. 3869/2010 εισήχθη η δυνατότητα φυσικών προσώπων, τα οποία δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει χωρίς δόλο σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους, να προσφεύγουν στο αρμόδιο δικαστήριο (το Ειρηνοδικείο της περιοχής διαμονής ή της συνήθους κατοικίας τους) και να αιτούνται τη ρύθμιση των οφειλών αυτών.

Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή της ως άνω αίτησης αποτελεί η εκ μέρους του οφειλέτη καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο.

Συνδράμων φορέας κατά την προσπάθεια αυτή ορίστηκε με το άρθρο 2 του νόμου ο Συνήγορος του Καταναλωτή, μαζί με άλλους φορείς (Ενώσεις Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο που προβλέπεται στο άρθρο 10, παρ. 4 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, δικηγόρους-μέλη Δικηγορικών Συλλόγων, άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα). Ειδικότερα, τα σχετικά άρθρα του νόμου έχουν ως εξής:

«Άρθρο 1 – «Πεδίο εφαρμογής»

1. Φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους (εφεξής οφειλέτες) δικαιούνται να υποβάλουν στο αρμόδιο δικαστήριο την αίτηση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 για τη ρύθμιση των οφειλών τους και απαλλαγή. Την ύπαρξη δόλου αποδεικνύει ο πιστωτής.

2. Δεν επιτρέπεται η ρύθμιση οφειλών, οι οποίες: είτε α) έχουν αναληφθεί το τελευταίο έτος πριν την υποβολή της αίτησης για την έναρξη της διαδικασίας κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 4 είτε β) προέκυψαν από αδικοπραξία που διαπράχθηκε με δόλο, από διοικητικά πρόστιμα, χρηματικές ποινές, φόρους και τέλη προς το Δημόσιο και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, τέλη προς Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και εισφορές προς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης είτε γ) προέκυψαν από χορήγηση δανείων από Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 15 και 16 του ν. 3586/2007, όπως ισχύουν

3. Απαλλαγή του οφειλέτη από τα χρέη του σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου μπορεί να γίνει μόνο μία φορά.

Άρθρο 2 – «Διαδικασία εξωδικαστικού συμβιβασμού»

1. Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή αίτησης του οφειλέτη για ρύθμιση οφειλών και απαλλαγή αποτελεί η εκ μέρους του καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτής κατά το τελευταίο πριν από την υποβολή της αίτησης εξάμηνο. Η προσπάθεια αυτή πραγματοποιείται με τη συνδρομή του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή Ένωσης Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο που προβλέπεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 10 του ν. 2251/1994 ή του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών ή δικηγόρου ή άλλου δημόσιου ή ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέα από αυτούς που ορίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παράγραφο 3.»

Περαιτέρω, με την ΚΥΑ 1.3120/οικ.3.630 (ΦΕΚ Β' 2011) προωθήθηκε η δημιουργία ενός Πανελλαδικού Δικτύου Παροχής Συνδρομής σε υπερχρεωμένους καταναλωτές στην προσπάθεια για επίτευξη εξώδικης ρύθμισης των χρεών τους, με συνολικό προϋπολογισμό 1.530.000,00 ευρώ. Στο Δίκτυο, το φυσικό αντικείμενο του οποίου έχει περατωθεί ήδη από τις 31-7-2012, αλλά εκκρεμεί η ολοκλήρωση του οικονομικού του αντικειμένου, συμμετέχουν δικηγόροι-μέλη Δικηγορικών Συλλόγων, Ενώσεις Καταναλωτών και, φυσικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος επιπροσθέτως έχει αναλάβει τον επιτελικό ρόλο της:

- Συλλογής, από τους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών, πληροφοριών και στοιχείων για τον αριθμό και την πορεία των υποθέσεων, τα οποία κατόπιν αποστέλλει στην Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΥΕ/ΕΚΤ).
- Παροχής και προώθησης, μέσω Δικηγορικών Συλλόγων και Ενώσεων Καταναλωτών, στους οφειλέτες χρήσιμοι και απλοποιημένου πληροφοριακού υλικού.
- Συλλογής, εγγράφως, από Δικηγορικούς Συλλόγους και Ενώσεις Καταναλωτών και εν συνεχεία γνωστοποίησης στην ΕΥΕ/ΕΚΤ: **(α)** ονομάτων και πλήρων στοιχείων των δικηγόρων και των λοιπών επιστημόνων, στους οποίους οι Δικηγορικοί Σύλλογοι και οι Ενώσεις Καταναλωτών αναθέτουν την παροχή συνδρομής στους ωφελούμενους από την προσπάθεια για την επίτευξη του εξώδικου συμβιβασμού, **(β)** στοιχείων των υπεύθυνων διαχείρισης του Προγράμματος για κάθε φορέα.
- Παραλαβής από τους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών, στις πρώτες πέντε ημέρες κάθε μήνα, των εγγράφων που τεκμηριώνουν τη διεκπεραίωση κάθε υπόθεσης, τα οποία εν συνεχεία προωθεί άμεσα (μετά την απαραίτητη επεξεργασία) στην ΕΥΕ/ΕΚΤ.
- Πιστοποίησης της ακρίβειας των δηλούμενων στοιχείων, προκειμένου ακολούθως να πραγματοποιηθούν οι πληρωμές των αποζημιώσεων στους παρόχους του Προγράμματος.
- Παροχής συνδρομής, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, στους Δικηγορικούς Συλλόγους και τις Ενώσεις Καταναλωτών κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών τους.

3.3. Ο ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105)

Με το άρθρο 11 του ν. 3769/2009 ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η αρμοδιότητα της παρακολούθησης και προώθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Η νέα αρμοδιότητα αφορά υπηρεσίες και αγαθά του ιδιωτικού τομέα (αντίστοιχος φορέας για τις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα έχει οριστεί ο Συνήγορος του Πολίτη).

Ως εκ τούτου, προστέθηκε ένα δεύτερο εδάφιο στην παρ. 1 του άρθρου 1 του ιδρυτικού της Αρχής ν. 3297/2004, που έχει ως εξής:

«Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ».

4. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (Ε.Φ.Δ.) είναι Επιτροπές που παλαιότερα είχαν την έδρα τους στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, στις οποίες μπορούσαν να προσφεύγουν οι πολίτες-καταναλωτές για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με προμηθευτές.

Ο Θεσμός του φιλικού διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών από τις Ε.Φ.Δ. εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994, ενώ με το άρθρο 3 του ν. 3297/2004 η αρμοδιότητα της συγκρότησης των Ε.Φ.Δ. πέρασε στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με Απόφασή του μπορούσε να διορίζει και να παύει τα μέλη τους.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέκτησε τη δυνατότητα επανεξέτασης των Πορισμάτων των Επιτροπών, διασφαλίζοντας έτσι την ενότητα των Αποφάσεων των περιφερειακών αυτών Οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων.

Σκοπός της υπαγωγής των Ε.Φ.Δ. στον Συνήγορο του Καταναλωτή υπήρξε η ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας του Θεσμού και, εν γένει, η αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων των Επιτροπών, ο ρόλος των οποίων έγινε κατ' αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστικός και αποτελεσματικός.

Με το άρθρο 94, παρ. 2 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») η αρμοδιότητα της σύστασης των Ε.Φ.Δ., καθώς επίσης της τήρησης αρχείων των Πορισμάτων τους και της τήρησης μητρώου καταναλωτών, μεταβιβάζεται πλέον στους Δήμους, όπως αυτοί συγκροτούνται σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 2 του υπόψη νόμου, προκειμένου ο αναγκαίος αυτός Θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης της χώρας μας.

Κατά τον νόμο (άρθρο 95, παρ. 1, εδ. α'), η πρόσθετη αυτή αρμοδιότητα ασκείται από τους Δήμους της χώρας από 1ης Ιανουαρίου 2011, ενώ με Απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζεται κάθε ειδικό, τεχνικό και λεπτομερειακό ζήτημα που σχετίζεται με την άσκηση της νέας αρμοδιότητας, την αναγκαία προς τούτο υλικοτεχνική υποδομή και την παροχή διοικητικής υποστήριξης (άρθρο 95, παρ. 7).

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή λειτουργεί ως δευτεροβάθμιο Όργανο, που δύναται να επανεξετάζει -αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών- τα Πορίσματα που εκδίδουν και που υποχρεούνται να του αποστέλλουν οι Ε.Φ.Δ.

4.1. Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη βελτίωση της λειτουργίας του Θεσμού των Ε.Φ.Δ.

Αν και φανερή πρόθεση του Νομοθέτη, μετά τις ανωτέρω αλλαγές στις Ε.Φ.Δ., ήταν η αποκεντρωμένη παρουσία του Θεσμού σε ακόμα κοντινότερο για τον πολίτη επίπεδο, παρ' όλα αυτά, σχεδόν δύο χρόνια αφότου τέθηκε σε ισχύ το νέο πλαίσιο λειτουργίας, λαμβάνουμε την εικόνα ότι -αντίθετα με τις καλοπροαίρετες προσδοκίες- ο κρίσιμος αυτός Θεσμός έχει ατονήσει σημαντικά, δεδομένου ότι (εξ όσων γνωρίζουμε) πολλοί Δήμοι δεν είχαν προχωρήσει έως το τέλος του 2012 στην προβλεπόμενη συγκρότηση Ε.Φ.Δ.

Μία τέτοια κατάσταση οφείλεται κατά πάσα πιθανότητα στην αδυναμία (δυσκολία) ή και στη διστακτικότητα (απροθυμία) των εκπροσωπούμενων στις Ε.Φ.Δ. φορέων (δικηγορικών συλλόγων, επιμελητηρίων, ενώσεων καταναλωτών, κ.ά.) να προβαίνουν στον ορισμό των προβλεπόμενων τακτικών και αναπληρωματικών μελών που συνθέτουν τα σώματα των Ε.Φ.Δ., αφού -λόγω του κατακερματισμού του Θεσμού στους 325 νέους Δήμους της χώρας- ένας φορέας σε τοπικό επίπεδο θα πρέπει ενδεχομένως να εκπροσωπείται ταυτόχρονα σε πάνω από τρεις, τέσσερις ή και αρκετά περισσότερες Ε.Φ.Δ.

Η αδυναμία εκπροσώπησης των φορέων εντοπίζεται κυρίως σε περιπτώσεις μικρών απομακρυσμένων ή νησιωτικών Δήμων, εξαιτίας της εύλογης δυσκολίας των μετακινήσεων, αλλά και λόγω της αναπόφευκτης κάλυψης συναφών εξόδων (μεταφορικών ή και διαμονής, όπου απαιτείται) από ίδιους πόρους, εφόσον δεν προβλέπεται διαφορετικά. Από την άλλη πλευρά, η διστακτικότητα των φορέων αποδίδεται στην παντελή απουσία οικονομικού κινήτρου για την υπηρεσία που παρέχουν, γεγονός που καθιστά τη συμμετοχή τους στις Ε.Φ.Δ. κατ' ουσίαν μία εθελοντική εργασία σε βάρος των κύριων επαγγελματικών υποχρεώσεων και των πάσης άλλης φύσης ιδιαίτερων δεσμεύσεων των μελών τους.

Το συγκεκριμένο πρόβλημα ήταν ορατό -και η Αρχή μας επανειλημμένως στο παρελθόν το έχει επισημάνει emphaticά- ήδη υπό το προηγούμενο καθεστώς της λειτουργίας των Ε.Φ.Δ. στις (κατά πολύ λιγότερες αριθμητικά) Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, όμως πλέον φαίνεται να έχει πάρει μεγαλύτερες και σοβαρότερες διαστάσεις και δείχνει ακόμα δυσκολότερο στην αντιμετώπισή του.

Απαντώντας σε έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, με το οποίο ζητήθηκαν επισήμως οι απόψεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η λειτουργία των Ε.Φ.Δ., προτάθηκε αρχικά η επίσηυση της έκδοσης της κοινής Υπουργικής Απόφασης που αναφέρεται στο άρθρο 3, παρ. 4 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει, όπου ρυθμίζεται το ζήτημα του καθορισμού αμοιβής για τους εκπροσώπους των φορέων που μετέχουν στη σύνθεση των Ε.Φ.Δ., όπως και για τα πρόσωπα που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, με τη συνοδευτική επισήμανση ότι αν και βεβαίως η τρέχουσα δυσάρεστη οικονομική συγκυρία δεν ευνοεί την έγκριση νέων κρατικών χρηματοδοτήσεων, τουναντίον ενθαρρύνει ή επιβάλλει τον περιορισμό τους, παρ' όλα αυτά η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών είναι -και με τη σύμφωνη γνώμη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία την προωθεί τα τελευταία χρόνια με ιδιαίτερη ένταση στα κράτη-μέλη- μία εξαιρετικά ανταποδοτική και συμφέρουσα λειτουργία για όλους τους εμπλεκόμενους, καθώς και για την ίδια την Πολιτεία.

Εν συνεχεία -και με το σκεπτικό ότι η δυσκολία των μετακινήσεων οφείλει να λαμβάνεται υπόψη ως εν δυνάμει ανασχετικός παράγοντας στην ομαλή λειτουργία των Ε.Φ.Δ.-, η Αρχή μας πρότεινε τη συγκρότησή τους σε επίπεδο Περιφερειακών Ενοτήτων με σχετική Απόφαση του εκάστοτε Περιφερειάρχη (ή με Απόφαση των αντίστοιχων για κάθε Ενότητα Αντιπεριφερειάρχων, ύστερα από ανάθεση του Περιφερειάρχη προς αυτούς της υπόψη αρμοδιότητας).

5. Αρμοδιότητες και χειρισμός αναφορών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, η οποία 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 καταναλωτών ή Ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους αναγνωρισμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους 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.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που αφορούν αιτήματα χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη ή παροχής γενικών νομικών συμβουλών ούτε είναι σε θέση να διαμεσολαβεί σε διαφορές που έχουν ανακύψει με καταγγελλόμενο προμηθευτή εκτός της Ελληνικής επικράτειας (διασυνοριακές διαφορές), αρμοδιότητα που πλέον ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, το οποίο και εποπτεύει.

Κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, από μόνη της η έγερση μίας αξίωσης ή η υποβολή μίας καταγγελίας σε βάρος κάποιου προμηθευτή σε καμία περίπτωση δεν συνεπάγεται αυτόματα αποδοχή του περιεχομένου της αξίωσης ούτε οδηγεί αβασάνιστα στη βασιμότητα της καταγγελίας.

Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Σαν αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής «ίσων αποστάσεων», που θεμελιωδώς και απαρεγκλίτως τηρεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται, προκύπτει ένας αριθμός αναφορών που δύνανται να επιλύονται υπέρ του προμηθευτή, εφόσον αποδειχτεί ότι οι σε βάρος του αιτιάσεις και τα αιτήματα των καταναλωτών στερούνταν εξ αρχής βασιμότητας ή και αλήθειας.

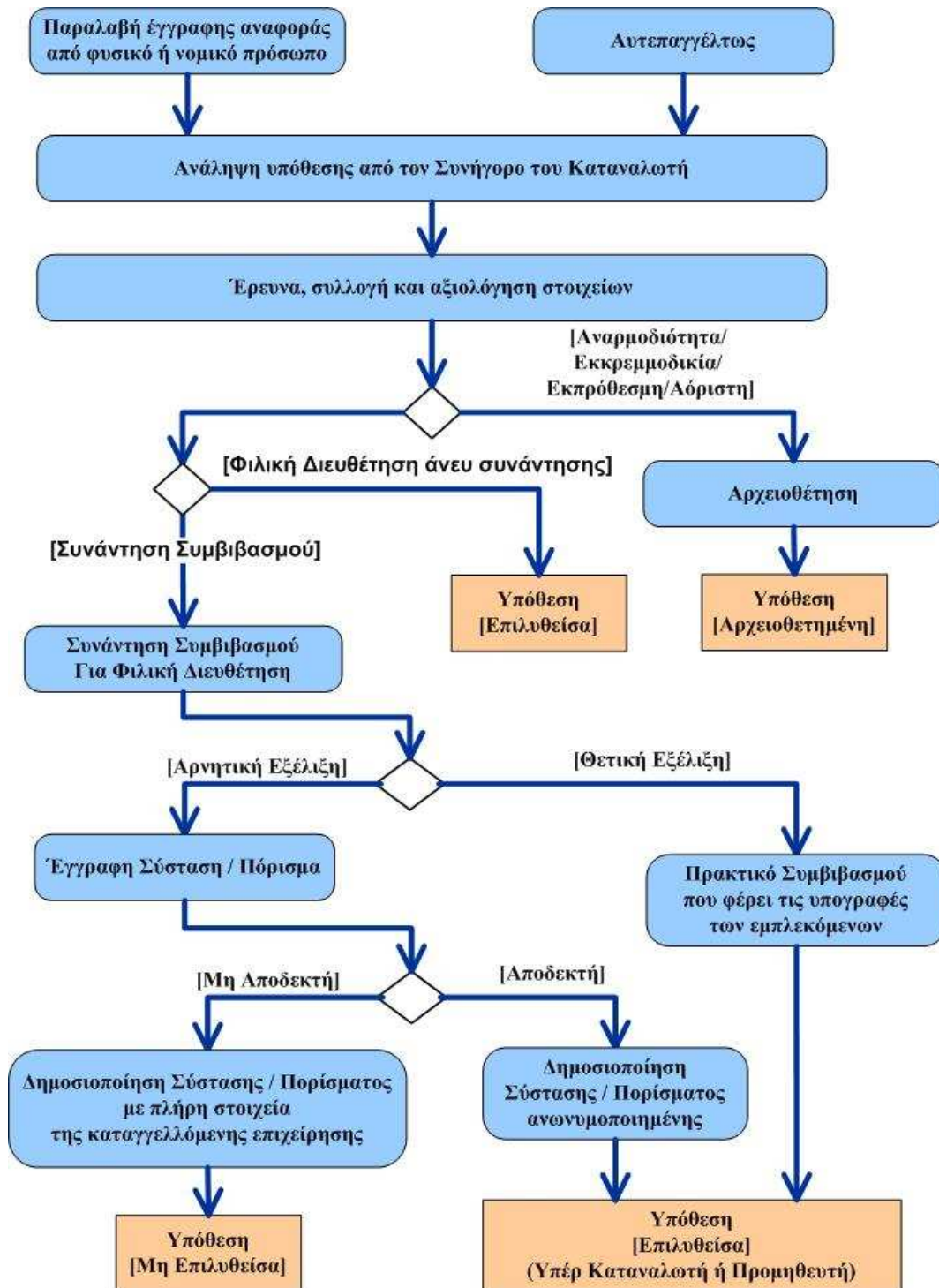


Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου, εξαιτίας κάποιων μεμονωμένων περιπτώσεων παρανομούμενων 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.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους κατά προμηθευτών για κάθε προβληματικό ζήτημα που έχει ανακύψει στο πλαίσιο μιας καταναλωτικής συναλλαγής. Οι καταγγελίες υποβάλλονται εγγράφως (με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συμβατική ταχυδρομική επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας) με τη συμπλήρωση ειδικής έντυπης φόρμας, που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ: 114 71, Αθήνα). 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, πραγματογνωμοσύνες, κ.λπ.).

Οι καταγγελίες των καταναλωτών εξετάζονται 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, όπως ενδεχομένως και για τις Εκθέσεις των Ειδικών και των Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων.

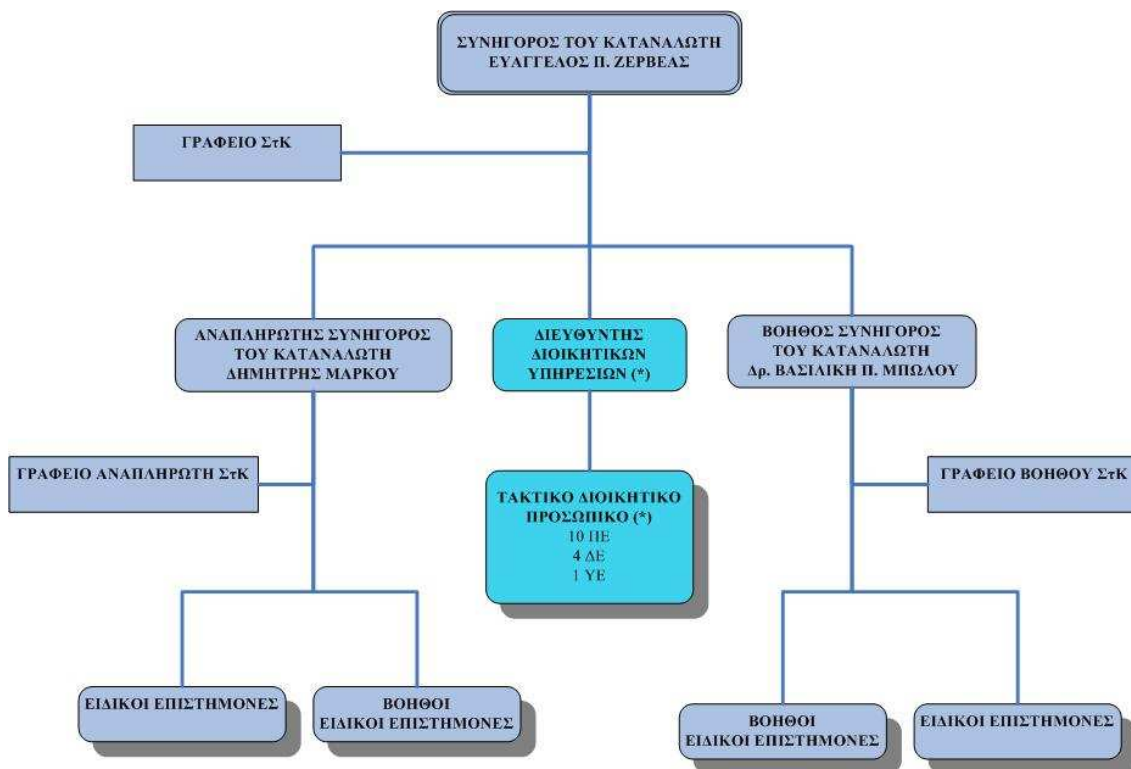
Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία φιλικής επίλυσης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης προς τα εμπλεκόμενα μέρη. Σε περίπτωση που κάποιο από τα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη Σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το Πόρισμά του. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του (βλ. Γράφημα 1).



Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

6. Οργάνωση και στελέχωση

Η οργανωτική δομή της Αρχής απεικονίζεται σχηματικά στο ακόλουθο Γράφημα (2):



Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Συνηγόρου του Καταναλωτή

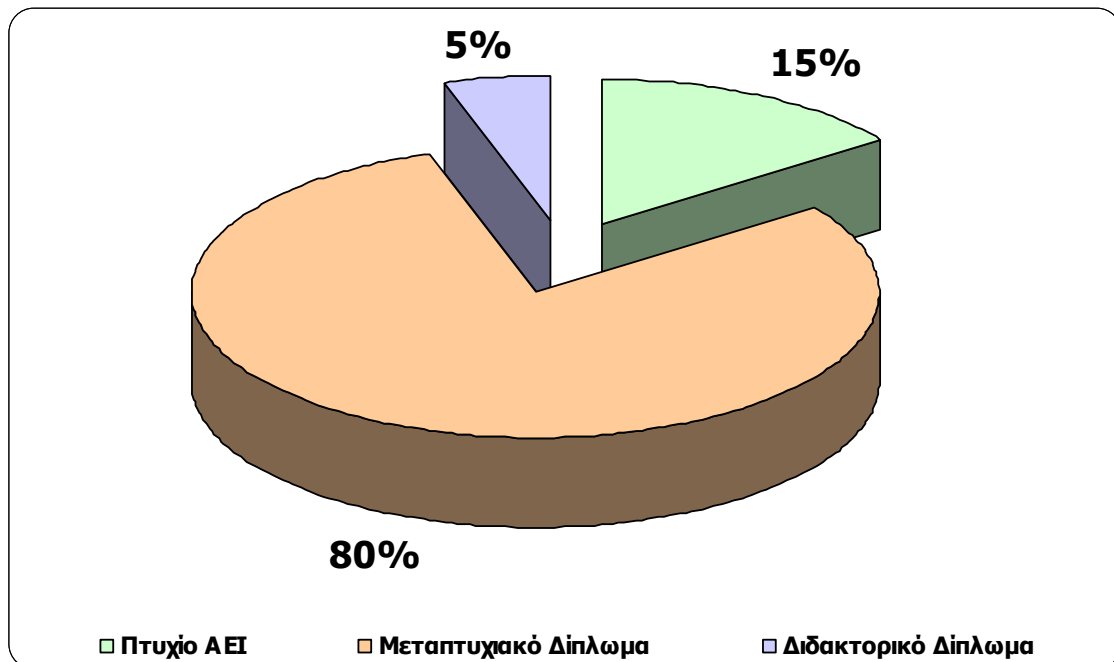
Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Προέδρου της Αρχής και των δύο Βοηθών του, είναι τριάντα (30) άτομα, εκ των οποίων έντεκα (11) άνδρες και δεκαεννέα (19) γυναίκες.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την Απόφαση διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Τα της θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 2, παρ. 5 του ν. 3297/2004, όπως ισχύει.

Το Επιστημονικό Προσωπικό της Αρχής αριθμεί είκοσι (20) μέλη (δεκαπέντε [15] Ειδικούς Επιστήμονες και πέντε [5] Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες), οι οποίοι απασχολούνται με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (κατ' άρθρο 5, παρ. 1 του ν. 3297/2004). Οι ειδικότητες του Επιστημονικού Προσωπικού κατανέμονται ως εξής:

- Δώδεκα (12) θέσεις ειδικότητας νομικών
- Τέσσερις (4) θέσεις ειδικότητας οικονομολόγων
- Τρεις (3) θέσεις ειδικότητας πληροφορικής
- Μία (1) θέση ειδικότητας ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Το μορφωτικό επίπεδο του Επιστημονικού Προσωπικού αναπαριστάται σχηματικά στο επόμενο Γράφημα (3):



Γράφημα 3: Μορφωτικό επίπεδο Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Αρχής, προβλέπονται επιπλέον δεκαπέντε (15) θέσεις τακτικού διοικητικού προσωπικού, καθώς και μία (1) θέση Διευθυντή Διοικητικών Υπηρεσιών, οι οποίες όμως δεν έχουν πληρωθεί.

Σύμφωνα, δε, με το άρθρο 33 του ν. 4024/2011 (ΦΕΚ Α' 226/27-10-2011) «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο – βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012–2015», δεδομένου ότι οι κενές οργανικές θέσεις πολιτικού προσωπικού με σχέση εργασίας δημοσίου δικαίου της Αρχής υπερβαίνουν το 60% των προβλεπόμενων οργανικών θέσεων, αναμένεται να εκδοθεί Κοινή Υπουργική Απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εποπτεύοντος Υπουργού Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, με την οποία θα καθορίζεται ο αριθμός των κενών οργανικών θέσεων που θα καταργηθούν.

Στο μεταξύ, η διοικητική υποστήριξη της Υπηρεσίας παρέχεται από το μετακλητό προσωπικό των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, συνεπικουρούμενου σε κρίσιμους και πιο απαιτητικούς τομείς (π.χ. οικονομική διαχείριση, επιμέλεια εξερχόμενης αλληλογραφίας, οργάνωση δημόσιων σχέσεων με φορείς και υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό, διεκπεραίωση αιτημάτων Κοινοβουλευτικού ελέγχου, κ.λπ.) από συγκεκριμένα μέλη του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής, στα οποία έχουν ανατεθεί -με Απόφαση του Προέδρου- ειδικά καθήκοντα ευθύνης, παράλληλα και σε συνδυασμό πάντοτε με την κανονική διεκπεραίωση των λοιπών τακτικών καθηκόντων τους.

<i>Κατηγορία προσωπικού</i>	<i>Πλήθος</i>
Διοίκηση της Αρχής	3
Ειδικοί Επιστήμονες	15
Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες	5
Προσωπικό γραφείων Συνηγόρου του Καταναλωτή και Βοηθών Συνηγόρων (με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου, κατ' άρθρο 5, παρ. 6 του ν. 3297/2004)	7
ΣΥΝΟΛΟ	30

Πίνακας 3: Στελέχωση της Αρχής (στις 31-12-2012)

Στο Παράρτημα (Ε.3) παρατίθενται συνοπτικά βιογραφικά του Συνηγόρου του Καταναλωτή, των Βοηθών Συνηγόρων, καθώς και του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής.

7. Οικονομικά στοιχεία

<u>Χρηματοδότηση ΣτΚ (2012):</u>	-4,2 % (σε σχέση με το 2011) -29,8% (σε σχέση με το 2007)
<u>Χρηματοδότηση Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή (2012):</u>	15.300,00 €
<u>Οικονομικός αντιλογισμός επιλυθεισών διαφορών:</u>	29.986.075,00 € (όλα τα χρόνια)
	863.758,00 € (το 2012)

Το 2012, οι ονομαστικές πιστώσεις του τακτικού Προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσόν των 1.460.000 ευρώ, μειωμένες κατά 4,2% σε σχέση με το 2011, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις για το ίδιο διάστημα (2012) εκτιμάται ότι θα είναι ακόμα μικρότερες (κατά 2,8%) σε σχέση με τις πιστώσεις του έτους (περίπου στα 1.420.000 ευρώ).

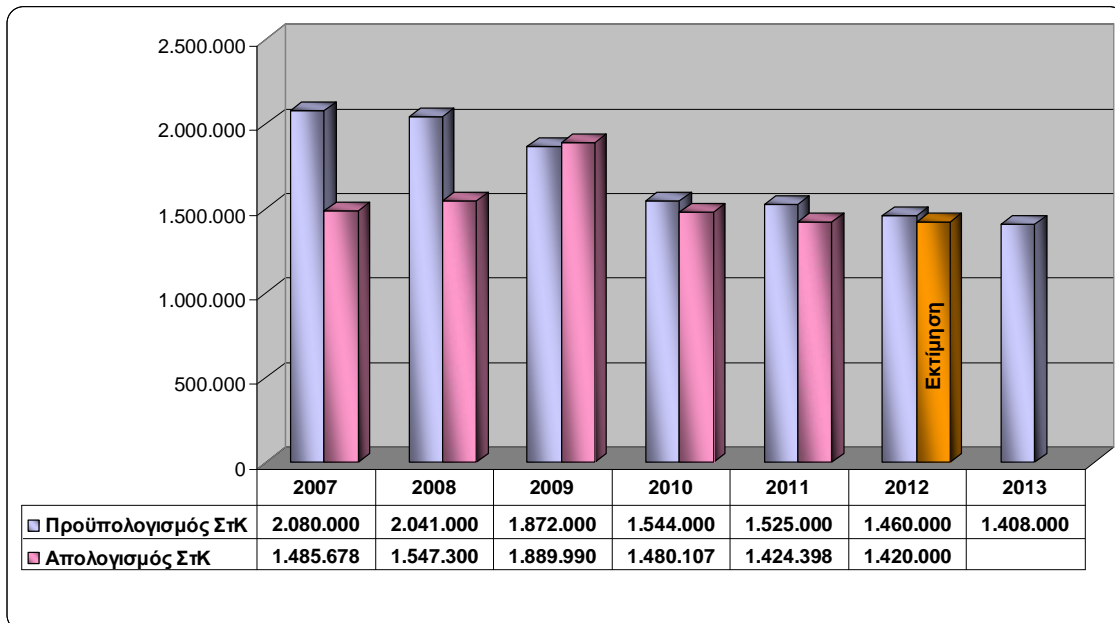
Στο Γράφημα 4 παρατίθενται οι αντίστοιχες πιστώσεις και αναλήψεις της τελευταίας εξαετίας (διάστημα στο οποίο έχει στελεχωθεί η Αρχή με Επιστημονικό Προσωπικό), όπως και οι πιστώσεις για το επόμενο έτος (2013), οι οποίες εμφανίζονται και πάλι μειωμένες (κατά περίπου 3,6% σε σχέση με το 2012) και ανέρχονται στα 1.408.000 ευρώ.

Σε ό,τι αφορά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, ο συνολικός προϋπολογισμός¹¹ του για το 2012 ανήλθε σε 15.300 ευρώ, ενώ ο αντίστοιχος προϋπολογισμός που έχει καταρτιστεί για το 2013 ανέρχεται στο ακόμα μικρότερο ποσόν των 2.728 ευρώ μόλις, καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο το Ελληνικό Κέντρο το φτηνότερο από άποψη λειτουργικής δαπάνης σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

¹¹ Προκύπτει από ποσοστιαία συγχρηματοδότηση «50-50» της Ελληνικής Κυβέρνησης και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η εξήγηση αυτού του «χρηματοδοτικού παραδόξου», δεδομένου ότι μιλούμε για έναν Ευρωπαϊκό Θεσμό, η λειτουργία του οποίου στα υπόλοιπα κράτη-μέλη όπου φιλοξενείται κοστίζει πολλαπλάσια, εντοπίζεται στη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας χάρη στην απολύτως εθελοντική συνεισφορά ορισμένων εκ των Ειδικών Επιστημόνων που εργάζονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, γεγονός που σημαίνει ότι δεν υπάρχει κανένα απολύτως πρόσθετο μισθολογικό ή ασφαλιστικό κόστος για τον προϋπολογισμό της Ελλάδας ή της Ένωσης.

Τέλος, λαμβάνοντας αφορμή από το γεγονός της ανάληψης, από την Αρχή μας, της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας από την 1η Ιανουαρίου 2012, επισημαίνεται ότι εν συγκρίσει με το παλαιότερο ετήσιο κόστος λειτουργίας του Κέντρου στη χώρα μας, προέκυψε υπολογίσιμο όφελος για τον Κρατικό Προϋπολογισμό του 2012 της τάξης των 146.000,00 ευρώ.



Γράφημα 4: Στοιχεία εγκεκριμένου τακτικού Προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή (τελευταία εξαετία)



Λογισμικό υποδομών

Όπως αναφέρθηκε και στην περυσινή Ετήσια Έκθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, χρησιμοποιεί ελεύθερο λογισμικό/λογισμικό ανοιχτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων:

- Εφαρμογές γραφείου
- Ανάπτυξη και λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος της Αρχής
- Λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές

Επισημαίνεται, στο σημείο αυτό, ότι η Στρατηγική που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ήδη από το 2000 («Strategy for the Internal Use of Open Source Software-OSS»), καθώς και κάποιες άλλες επίσημες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. «The Open Source Software in European Public Administrations-OSEPA Project»), προωθούν επισταμένα και συστηματικά την υποστήριξη της χρήσης ελεύθερου λογισμικού, δηλαδή προγραμμάτων για ηλεκτρονικούς υπολογιστές, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, να αντιγραφούν, να μελετηθούν, να τροποποιηθούν και να αναδιανεμηθούν χωρίς περιορισμούς, εν αντιθέσει με το κλειστό λογισμικό, που κατασκευάζεται και πωλείται από εταιρείες με κύριο σκοπό το κέρδος.

Είναι προφανές ότι η χρήση ελεύθερου λογισμικού, ειδικά από τις Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα, συνιστά άκρως συμφέρουσα επιλογή όχι μόνο από τεχνικής, αλλά και από οικονομικής άποψης, δεδομένου ότι η λειτουργική και η δημοσιονομική ωφέλεια που μπορεί να προκύψει σε βάθος χρόνου χάρη στην πλήρη ανεξαρτησία από προμηθευτές και μονοπώλια κλειστού λογισμικού είναι τεράστια.

Και αυτό διότι οι εφαρμογές ελεύθερου λογισμικού αξιοποιούν κατά κανόνα υπάρχουσες υποδομές και δεν απαιτούν πρόσθετες κοστοβόρες επενδύσεις, αναπτύσσονται σε μεγάλη κλίμακα και συντηρούνται με μηδαμινό κόστος, επιδέχονται συνεχούς βελτίωσης και περαιτέρω ανάπτυξης με απλά μέσα, διασφαλίζουν υψηλή διαλειτουργικότητα προγραμμάτων και υπηρεσιών με ασφάλεια και αξιοπιστία, ενώ την ίδια στιγμή ευνοούν την υιοθέτηση και την τυποποίηση καλών πρακτικών στη Δημόσια Διοίκηση.

Πρέπει, δε, να αναφερθεί ότι το συνολικό οικονομικό όφελος από τη χρήση ελεύθερου λογισμικού εκ μέρους του Συνηγόρου του Καταναλωτή εκτιμάται περίπου σε 20.000 ευρώ. Το εν λόγω εξοικονομούμενο ποσόν, εάν ιδωθεί ως κέρδος του Δημοσίου ανά υπάλληλο του προσωπικού της Αρχής μας, τότε το κέρδος αυτό διαμορφώνεται σε ποσόν ίσο με 670 ευρώ/υπάλληλο.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν αποτελεί μόνο εκφραστή μιας σύγχρονης διεθνούς τάσης, που ενθαρρύνει ολοένα περισσότερο τη χρήση ελεύθερου λογισμικού σε όλους τους τομείς, αλλά συνιστά ταυτόχρονα παράδειγμα έξυπνης αξιοποίησης διαθέσιμων εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων, συνετούς χρήσης των δημόσιων πόρων και εξορθολογισμού των δαπανών.

Εκτός αυτών, το εμπορικό (κλειστό) λογισμικό που χρησιμοποιεί η Αρχή είναι το εξής:

- Λειτουργικό σύστημα για όλους τους σταθμούς εργασίας (Windows XP Professional)
- Μία (1) άδεια χρήσης της εφαρμογής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) FineReader.

Λογισμικό εφαρμογών (Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής)

Όσον αφορά το εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής, το οποίο χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της λειτουργίας της (διαχείριση εγγράφων, διαχείριση υποθέσεων, κ.λπ.), όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες Ετήσιες Εκθέσεις, έχει υλοποιηθεί εξ ολοκλήρου με ίδια μέσα,

χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού. Μάλιστα, στο Σύστημα αυτό, από το 2009 (που τέθηκε σε λειτουργία) γίνονται συνεχώς αναβαθμίσεις και βελτιώσεις, με στόχο την περαιτέρω αυτοματοποίηση των διαδικασιών και την ελαχιστοποίηση της «χέρι με χέρι» διακίνησης εγγράφων.

Έτσι, λοιπόν, και μέσα στο 2012 υπήρξαν ορισμένες σημαντικές βελτιώσεις, η σημαντικότερη εκ των οποίων είναι η αυτόματη εισαγωγή αριθμού πρωτοκόλλου στα εξερχόμενα έγγραφα¹³, λειτουργικότητα η οποία μείωσε σημαντικά τον χρόνο προετοιμασίας και διακίνησής τους.

8.2. Δικτυακός τόπος και πληροφόρηση

Ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>)¹⁴ έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς ουδεμία επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το έργο της Αρχής, αλλά και την ενημέρωση του κοινού αναφορικά με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Κατά το 2012, το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου εμπλουτίστηκε με όλες τις ενέργειες και δράσεις της Αρχής, όπως είναι η δημοσιοποίηση Πορισμάτων-Συστάσεων, η αποστολή Μηνυτηρίων Αναφορών προς τις δικαστικές Αρχές, η έκδοση δελτίων Τύπου, η συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδηλώσεις, ομιλίες, διαβουλεύσεις, κ.λπ., καθώς και με νομοθεσία και νομολογία σχετική με καταναλωτικά θέματα.



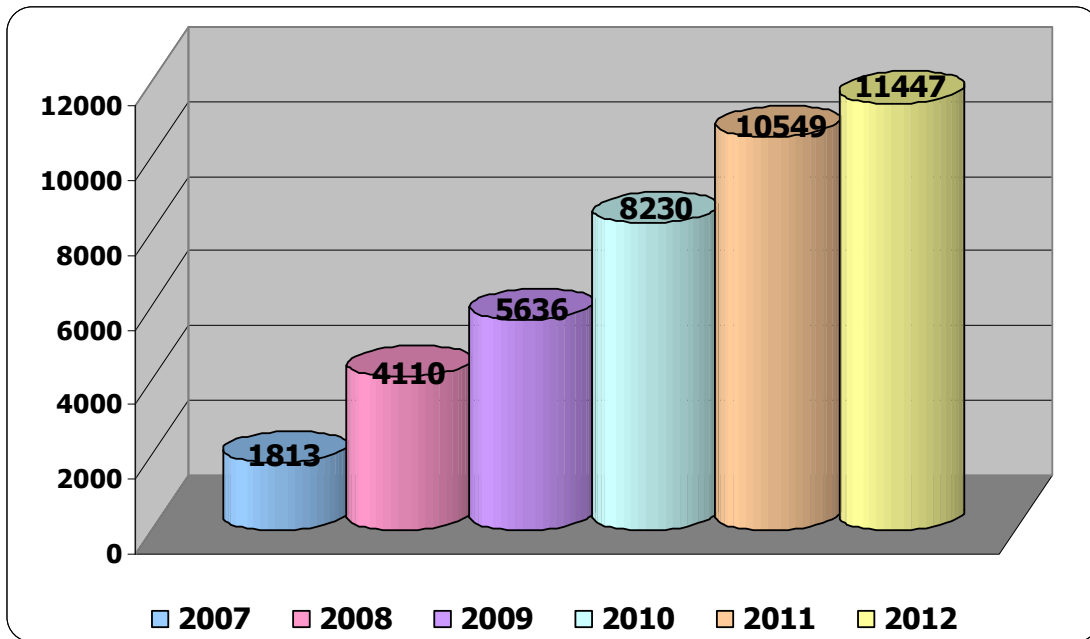
Αξίζει, επίσης, να τονιστεί η αύξηση της επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή για άλλη μία χρονιά, αφού το 2012 δέχτηκε κατά 8,5% περισσότερες επισκέψεις ανά μήνα σε σχέση με το 2011 (βλ. Γράφημα 5). Τις περισσότερες επισκέψεις δέχτηκαν οι σελίδες με τις οδηγίες υποβολής αναφοράς, τις συχνές ερωτήσεις, τις εκδοθείσες Συστάσεις, καθώς και με τα ενημερωτικά φυλλάδια που έχει εκδώσει η Αρχή.

Τέλος, στο πλαίσιο της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα που έχει αναλάβει η Αρχή, ανασχεδιάστηκε και αναβαθμίστηκε -κυρίως εικαστικά- (επίσης, χωρίς καμία επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού) ο δικτυακός τόπος του Κέντρου (http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html), ο οποίος λειτουργεί από αρχές του 2012 και φιλοξενείται εντός του υφιστάμενου δικτυακού τόπου του Συνηγόρου του Καταναλωτή (micro-site).



¹³ Για να επιτευχθεί αυτή η λειτουργικότητα, έχει υιοθετηθεί η χρήση «τυποποιημένων» εξερχόμενων εγγράφων (templates), έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα επέμβασης σε αυτά μέσω των εφαρμογών του Συστήματος.

¹⁴ Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, ο δικτυακός τόπος της Αρχής δεν φιλοξενείται σε υποδομές εντός της Αρχής, αλλά σε υποδομές παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (web hosting).



Γράφημα 5: Επισκεψιμότητα δικτυακού τόπου Συνηγόρου του Καταναλωτή – Μέσος όρος επισκέψεων σε μηνιαία βάση

8.3. Βιβλιοθήκη

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει βιβλιοθήκη με σημαντικό αριθμό βιβλίων, αλλά και περιοδικών εκδόσεων, που καλύπτουν ευρύ φάσμα γνωστικών αντικειμένων και θεματικών ενότητων, συναφών με το αντικείμενο ενασχόλησης της Αρχής, όπως για παράδειγμα το Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, το Δίκαιο ανταγωνισμού, το εμπορικό, ενοχικό, ποινικό και πτωχευτικό Δίκαιο, την ασφαλιστική και τραπεζική νομοθεσία, το Δίκαιο των μεταφορών, της ενέργειας, της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών, των προσωπικών δεδομένων, της υγείας, του τουρισμού, κ.ο.κ.

Αυτή τη στιγμή, ο αριθμός των τίτλων βιβλίων προσεγγίζει τους 600, ενώ οι τόμοι των περιοδικών εκδόσεων πλησιάζουν τους 400 και σε αυτές συγκαταλέγονται ο Κώδικας Νομικού Βήματος, η Ελληνική Δικαιοσύνη, το Νομικό Βήμα, η Διοικητική Δίκη, η Πολιτική Δικονομία, η Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου, η Επιθεώρηση Τραπεζικού Δικαίου, κ.ο.κ.

Βασικός σκοπός της βιβλιοθήκης είναι η υποστήριξη του Επιστημονικού Προσωπικού της Αρχής στο έργο του, τόσο της επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών όσο και γενικότερα των ερευνητικών ή και άλλων συναφών δραστηριοτήτων. Επιπρόσθετα, η βιβλιοθήκη είναι ανοικτή κατά τις ώρες που η Αρχή δέχεται κοινό (δηλαδή, από 9:00 έως 15:00) και για εξωτερικούς χρήστες (φοιτητές, δικηγόρους ή άλλους ενδιαφερόμενους), οι οποίοι θέλουν να μελετήσουν σχετικό υλικό επί τόπου. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι δεν υπάρχει δυνατότητα δανεισμού υλικού της βιβλιοθήκης.



9. Δομή της Έκθεσης

Το περιεχόμενο της Έκθεσης είναι ταξινομημένο σε πέντε (5) Κεφάλαια ως ακολούθως:

- Στο παρόν Κεφάλαιο («Κεφάλαιο Α») έγινε μια εμπειριστατωμένη γνωριμία του αναγνώστη με την Αρχή, εξηγώντας τον ιδρυτικό της νόμο, περιγράφοντας τον ρόλο, τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο χειρισμού των υποβαλλόμενων αναφορών, δίνοντας επίσης πληροφορίες για τη στελέχωση και τα οικονομικά της στοιχεία και αναλύοντας, επιπλέον, τις πληροφοριακές και τεχνικές της υποδομές, με όλες τυχόν τις εξελίξεις και βελτιώσεις τους.
- Στο «Κεφάλαιο Β» παρατίθενται γενικά στατιστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) στοιχεία επί των έγγραφων αναφορών και των τηλεφωνικών παραπόνων που έχει δεχτεί η Αρχή κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς (2012), αλλά και από αρχής ιδρύσεώς της (συγκεντρωτικά στοιχεία).
- Στο «Κεφάλαιο Γ», η παρουσίαση των αναφορών και των στοιχείων τους εξειδικεύεται ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, μνημονεύοντας τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταναλωτικών διαφορών, των οποίων επιλήφθηκε η Αρχή, και περαιτέρω περιγράφοντας τις πιο σημαντικές ανά υπόθεση επιμέρους ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και τυχόν κρίσιμες διαπιστώσεις ή επισημάνσεις του.
- Στο «Κεφάλαιο Δ» παρουσιάζεται το επιστημονικό έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που επιτελείται παράλληλα με το βασικό έργο της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, παρουσίες-εισηγήσεις σε συνέδρια και ημερίδες, η εκπόνηση ενημερωτικών φυλλαδίων και άλλων εκδόσεων, η δημοσίευση Συστάσεων της Αρχής σε επιστημονικά νομικά περιοδικά, κ.λπ.
- Τέλος, το «Κεφάλαιο Ε» αποτελεί Παράρτημα της Ετήσιας Έκθεσης, όπου παρατίθενται ο ιδρυτικός νόμος του Συνηγόρου του Καταναλωτή με όλες τις τροποποιήσεις του, συνοπτικός απολογισμός έργου του εποπτευόμενου από την Αρχή Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, καθώς και τα βιογραφικά σημειώματα του Προέδρου της Αρχής, των Βοηθών του και του απασχολούμενου Επιστημονικού Προσωπικού.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ¹⁵

¹⁵ Όπου «αναφορά» ή «καταγγελία» στο κείμενο της Έκθεσης εννοείται έγγραφη. Όπου «παράπονο» εννοείται τηλεφωνικό, το οποίο υποβλήθηκε στην Αρχή στο πλαίσιο λειτουργίας της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών.

1. Έγγραφες αναφορές και σχετικές ενέργειες

1.1. Γενικά στατιστικά στοιχεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2012

<u>Αύξηση των αναφορών για καταναλωτικές διαφορές:</u>	+ 6,1%
<u>Αύξηση των αιτήσεων για εξωδικαστική ρύθμιση χρεών:</u>	+ 1,5%

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά τη διάρκεια του 2012, συμπεριλαμβανομένων των παρεμβάσεων που πραγματοποίησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πλαίσιο των αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων του, ανήλθε σε 3.553. Επίσης, στο πλαίσιο ανάληψης της εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, η Αρχή δέχθηκε και επεξεργάστηκε 527 καταγγελίες, είτε Ελλήνων καταναλωτών κατά επιχειρήσεων με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση είτε καταναλωτών που διαμένουν σε κράτη-μέλη της Ένωσης (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας) κατά Ελλήνων προμηθευτών.

Επομένως, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής και αφορούν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών διαμορφώνεται συνολικά σε 4.080, δηλαδή σε απόλυτα νούμερα παρουσιάζεται κατά 6,1% αυξημένος σε σχέση με πέρυσι, παρότι στο αντίστοιχο χρονικό διάστημα οι ιδιωτικές δαπάνες για την αγορά καταναλωτικών αγαθών (προϊόντων και υπηρεσιών) σημείωσαν μείωση κατά 7,7%¹⁶.

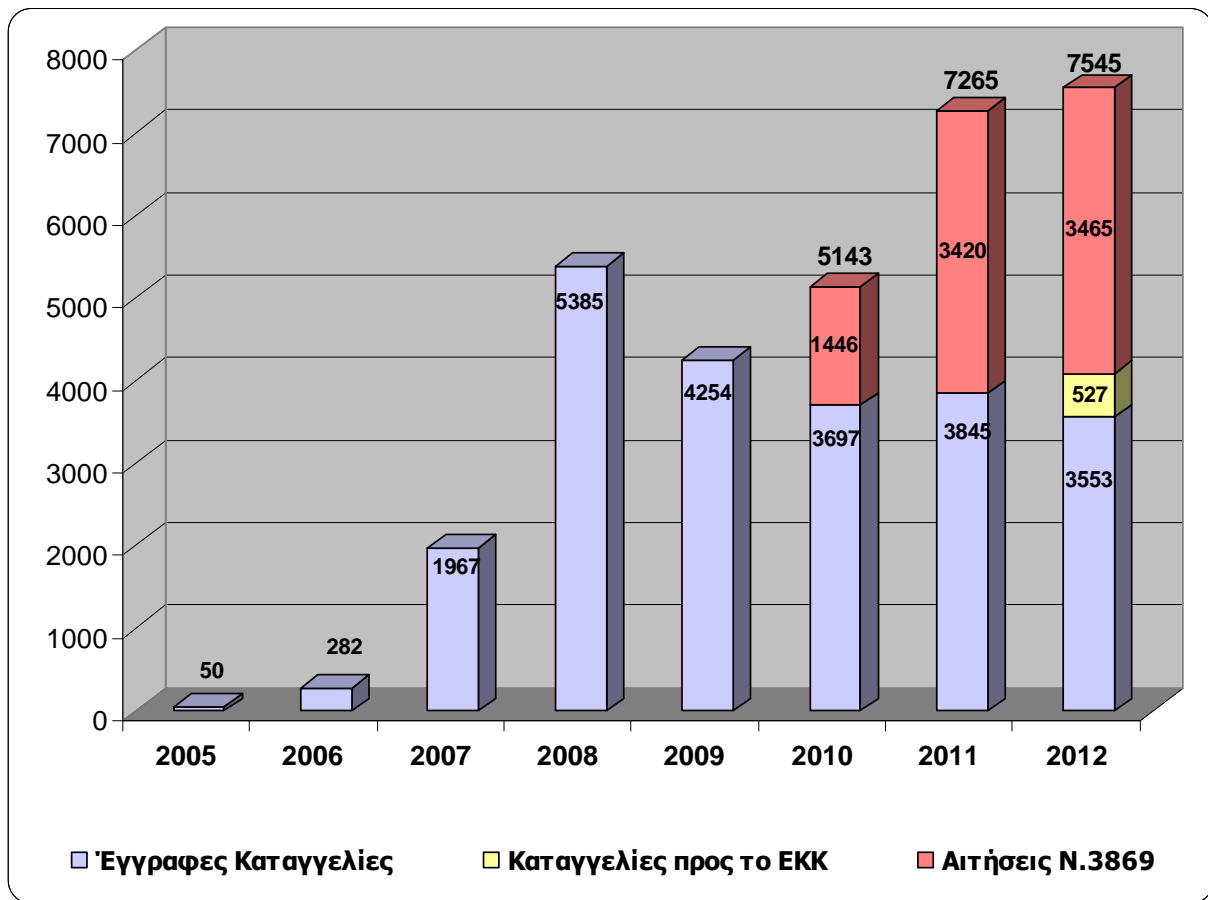
Δηλαδή, αν και εν μέσω οικονομικής ύφεσης ο όγκος των καταναλωτικών συναλλαγών έχει γενικά περιοριστεί, εντούτοις κάτι τέτοιο δεν μεταφράζεται σε λιγότερες καταναλωτικές διαφορές, η αυξητική τάση του αριθμού των οποίων καταδεικνύει μια υπαρκτή ανάγκη των πολιτών και επιβάλλει τη λειτουργία ενός Θεσμικού μηχανισμού φιλικής επίλυσης των διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για την ικανοποιητική αντιμετώπιση αυτής της ανάγκης.

Επιπρόσθετα, υποβλήθηκαν 3.465 αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό ρύθμισης χρεών, στο πλαίσιο της αρμοδιότητας που έχει ανατεθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή με τον ν. 3869/2010. Ο αριθμός αυτός παρουσιάζεται ελαφρά αυξημένος κατά περίπου 1,5% σε σχέση με την περασμένη χρονιά.

Η διαχρονική εξέλιξη του αριθμού όλων των τύπων των αναφορών, από αρχής ίδρύσεως του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αποτυπώνεται στο επόμενο Γράφημα (6):



¹⁶ Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών, «Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2013», Πίνακας 1.3 «Βασικά μεγέθη της Ελληνικής Οικονομίας», σελ. 25, Αθήνα, Οκτώβριος 2012.



Γράφημα 6: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος (περιλαμβάνονται αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, αναφορές προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και αιτήσεις του ν. 3869/2010)

Στα Γραφήματα που ακολουθούν έχουν αποτυπωθεί στατιστικά στοιχεία, από τα οποία εξάγονται συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Και το 2012, ο πρώτος εμπορικός κλάδος σε αναφορές είναι οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες. Ωστόσο, ο αριθμός των σχετικών αναφορών παρουσιάζεται σημαντικά μειωμένος, τόσο σε απόλυτα νούμερα (950, αντί των 1157 πέρυσι) όσο και σε ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών (26,7%, αντί του 30,1 πέρυσι). Ακολουθούν κατά σειρά οι Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, που εμπεριέχουν



αναφορές τόσο κατά πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και κατά ασφαλιστικών εταιρειών. Εδώ, οι υποβληθείσες αναφορές φτάνουν στο 26,1% του συνόλου, παρουσιάζοντας πολύ μικρή ποσοστιαία αύξηση σε σχέση με πέρυσι (25,7%). Τρίτος, με βάση τον αριθμό των υποβληθεισών καταγγελιών, εμπορικός τομέας είναι αυτός των Καταναλωτικών Αγαθών, για τον οποίο οι αντίστοιχες αναφορές φτάνουν στο 21,8% επί του συνόλου, παρουσιάζοντας πολύ μικρή ποσοστιαία αύξηση σε σχέση με πέρυσι (21,5%). Οι υπόλοιποι εμπορικοί κλάδοι εμφανίζουν ποσοστά αναφορών μικρότερα του 10% επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν εντός του 2012 στην Αρχή.

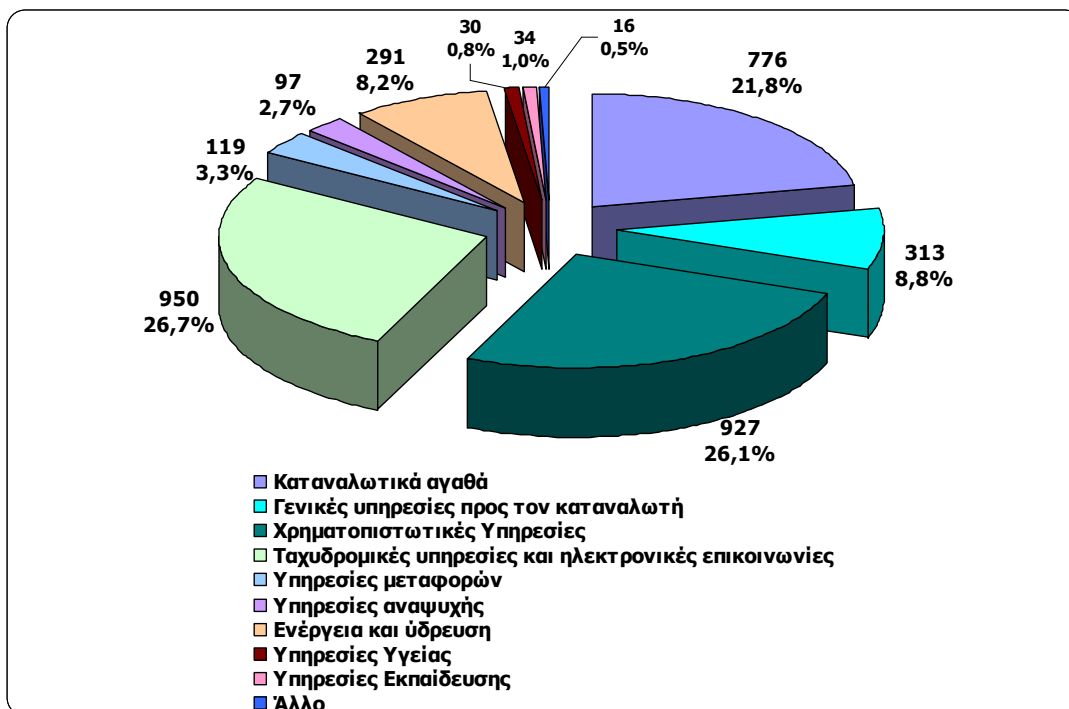
- Αξίζει να επισημανθεί η σημαντική αύξηση (σχεδόν διπλασιασμός) των αναφορών, τόσο σε απόλυτα νούμερα όσο και σε ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών, που εμπίπτουν γενικά στον τομέα Ενέργειας και Ύδρευσης (8,2%, αντί 4,9% πέρυσι), αλλά κυρίως εστιάζονται στον υποτομέα της Ενέργειας. Το γεγονός της σημαντικής αύξησης των αναφορών οφείλεται: **(α)** στην καταγγελία (τον Ιανουάριο 2012) των συμβάσεων Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας του Διαχειριστή Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ενέργειας (ΔΕΣΜΗΕ) με τις εταιρείες προμήθειας «ENERGA» και «HELLAS POWER», καθώς και στη διαγραφή αυτών από το Μητρώο Συμμετεχόντων της Χονδρεμπορικής Αγοράς λόγω μη εκπλήρωσης των εκ μέρους τους οικονομικών υποχρεώσεων, που είχε σαν αποτέλεσμα οι εν λόγω εταιρείες να μην είναι σε θέση, σύμφωνα με το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, να προμηθεύουν ηλεκτρική ενέργεια σε πελάτες, **(β)** στη χρέωση, μέσω των λογαριασμών ρεύματος, του Έκτακτου Ειδικού Τέλους Ηλεκτροδοτούμενων Δομημένων Επιφανειών (ΕΕΤΗΔΕ).
- Μείωση του αριθμού των αναφορών, τόσο σε απόλυτα νούμερα όσο και σε ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών, παρατηρείται στους εμπορικούς κλάδους των Υπηρεσιών Μεταφορών και Αναψυχής.
- Όσον αφορά τα είδη των καταγγελιών, δεδομένης της ενιαίας κατηγοριοποίησής τους, υπάρχει πλέον η δυνατότητα κωδικοποιημένης αποτύπωσης, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2012, ασχέτως των εμπορικών κλάδων στους οποίους αυτές αντιστοιχούν. Στο Γράφημα 8 έχει αναπαρασταθεί αυτή η κατηγοριοποίηση των αναφορών ως προς το είδος της καταγγελίας. Στο σύνολο, λοιπόν, των αναφορών, οι περισσότερες σχετίζονται κατά κύριο με ζητήματα: **(α)** «Τιμολόγησης/Χρέωσης και Είσπραξης Χρεών» (22,1%), καθώς επίσης **(β)** «Τιμής/Χρέωσης» (21,6%), γεγονός που μπορεί να αποδοθεί στην -λόγω παρατεταμένης κρίσης- αδυναμία των πολιτών να ανταποκρίνονται τακτικά στις οικονομικές τους υποχρεώσεις σχεδόν σε όλους τους τομείς, όπου υπάρχουν χρεώσεις πάγιας μορφής (π.χ. δόσεις τραπεζικών δανείων, πιστωτικών καρτών και διδάκτρων, λογαριασμοί τηλεφώνου-ρεύματος, κ.λπ.). Επιπλέον, σημαντικός είναι ο αριθμός των αναφορών που αφορούν θέματα «Ποιότητας Αγαθών και Υπηρεσιών» (14,6%), καθώς και «Παράδοση Αγαθών/Παροχής Υπηρεσιών» (11,7%).
- Ένα καινούριο στοιχείο που φέτος έχει καταγραφεί στατιστικά είναι η μέθοδος πώλησης των προϊόντων και των υπηρεσιών, στο πλαίσιο της οποίας προέκυψε η εκάστοτε καταναλωτική διαφορά. Ο Πίνακας 4 περιέχει τον αριθμό των αναφορών, καθώς και το σχετικό ποσοστό τους ανά μέθοδο πώλησης. Όπως φαίνεται, λοιπόν, η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών (σχεδόν 70%) αφορά συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, εντός δηλαδή της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων.
- Στο Γράφημα 9, όπου έχουν αποτυπωθεί τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων η Αρχή δέχεται τις υποβαλλόμενες αναφορές, παρατηρούμε για άλλη μια χρονιά ότι όλο περισσότεροι πολίτες δείχνουν προτίμηση στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Για πρώτη φορά, μάλιστα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί τον δημοφιλέστερο τρόπο αποστολής των αναφορών στην Αρχή, καθώς το 34,1% εξ αυτών παρελήφθησαν μέσω e-mail



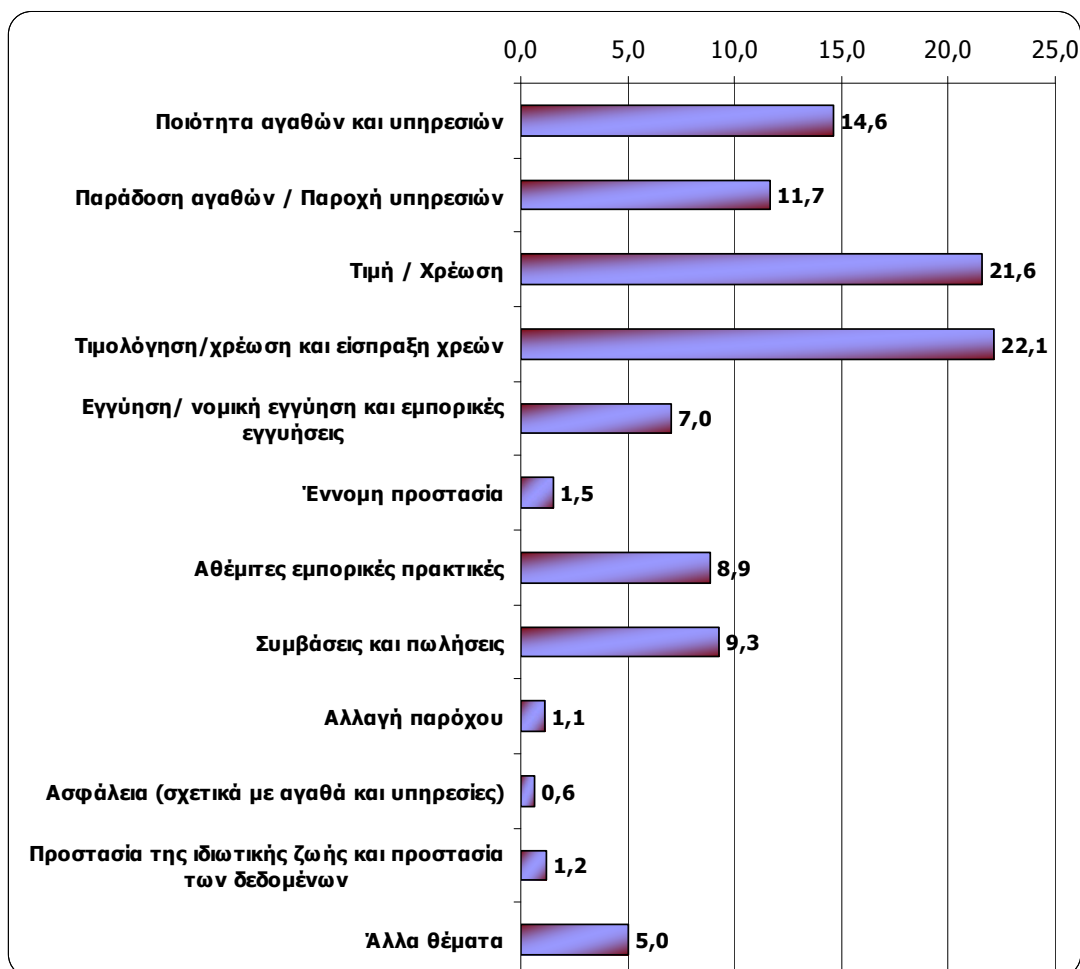
(αύξηση της τάξης του 20% σε σχέση με πέρυσι). Το συγκεκριμένο εύρημα συσχετίζεται με τη διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανεξαρτήτως χωρο-χρονικών περιορισμών, χάρη στην πλατιά εξάπλωση και την προοδευτική διείσδυση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) σε μεγάλα τμήματα του πληθυσμού. Ακολουθεί, μειούμενη, η αποστολή των αναφορών μέσω τηλεομοιοτυπίας (31,9% επί του συνόλου των αναφορών), ενώ μειωμένη είναι και η υποβολή αναφορών αυτοπροσώπως (19,3% επί του συνόλου των αναφορών), η οποία συμπεριλαμβάνει ενδεχομένως την προσωπική επαφή των καταναλωτών με κάποιον υπάλληλο της Αρχής για την απάντηση ερωτημάτων.

- Στο Γράφημα 10, όπου έχουν αποτυπωθεί αντίστοιχα τα κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων η Αρχή δέχεται τις αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010, παρατηρείται μια εντελώς διαφορετική συμπεριφορά των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, η συντριπτική πλειονότητα του κοινού (πάνω από το 90%) προτιμά την επίσκεψη στα γραφεία της Αρχής και την αυτοπρόσωπη υποβολή της αίτησης, ενώ πολύ λιγότεροι εμπιστεύονται το φαξ και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Αυτή η διαφορετική συμπεριφορά καταδεικνύει την ανάγκη που υπάρχει για διαπροσωπική επαφή των πολιτών με αρμόδιο υπάλληλο της Αρχής, προκειμένου να τους παρασχεθεί ουσιαστικότερη (σε σχέση με την τηλεφωνική επικοινωνία) συνδρομή κατά τη συμπλήρωση της πολυσέλιδης αίτησης που απαιτείται για την υπαγωγή τους στον νόμο. Αξίζει, δε, να επισημανθεί ότι σε σχέση με πέρυσι έχει μειωθεί σημαντικά η παραλαβή σχετικών αιτήσεων μέσω συμβατικού ταχυδρομείου, που σε μεγάλο βαθμό προέρχονταν από την επαρχία. Αυτό ενδεχομένως οφείλεται στη λειτουργία του Πανελληνίου Δικτύου υποστήριξης καταναλωτών σε θέματα υπερχρέωσης, οι κατά τόπους συμβεβλημένοι φορείς του οποίου παρείχαν δωρεάν συνδρομή στους υπερχρεωμένους πολίτες κατά τη συμπλήρωση και υποβολή των αιτήσεών τους.
- Όσον αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών (Γράφημα 12), το μεγαλύτερο μέρος (66,9%) εξακολουθεί να προέρχεται από την Περιφέρεια Αττικής, όπου βρίσκεται εξάλλου συγκεντρωμένο το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και εκεί, κατά συνέπεια, πραγματοποιείται μεγαλύτερος όγκος συναλλαγών. Πάντως, οι Περιφέρειες Δυτικής Ελλάδας, Στερεάς Ελλάδας και Νοτίου Αιγαίου παρουσιάζουν μεγάλη ποσοστιαία αύξηση στην υποβολή αναφορών, εν συγκρίσει με πέρυσι. Σε γενικές γραμμές, ενώ ο αριθμός του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή κατά το χρονικό διάστημα 2007-2012 έχει τριπλασιαστεί, ο αντίστοιχος αριθμός των αναφορών που προέρχονται πλέον από την επαρχία έχει τετραπλασιαστεί, γεγονός που επαληθεύει το προηγούμενο συμπέρασμα σχετικά με τη διεύρυνση, γεωγραφικά, της πρόσβασης των πολιτών στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.
- Αξίζει, τέλος, να αναφερθεί ότι το 93% των αιτήσεων που υποβάλλονται για εξωδικαστικό συμβιβασμό στο πλαίσιο του ν. 3869/2010 προέρχονται από την Αττική, γεγονός δικαιολογημένο, αφού -όπως προαναφέρθηκε- η πλειονότητα των πολιτών δείχνει να προτιμά τη διαπροσωπική επαφή για τη συμπλήρωση και την υποβολή των αιτήσεών τους.





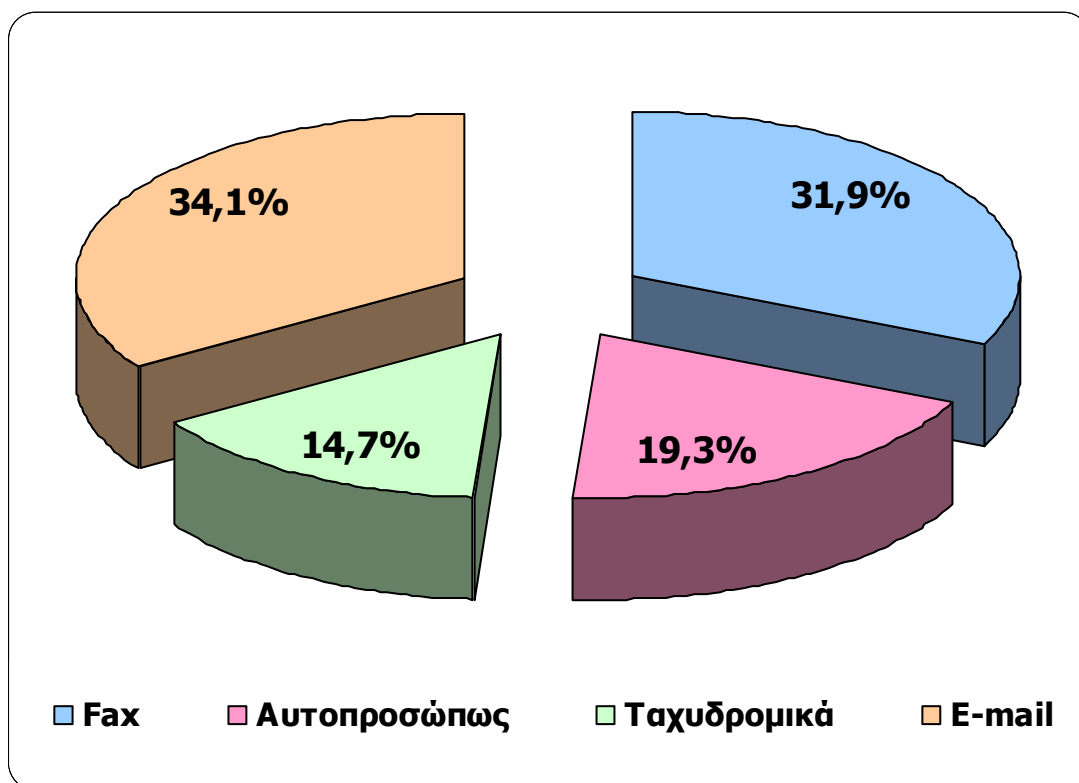
Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό τομέα (2012)



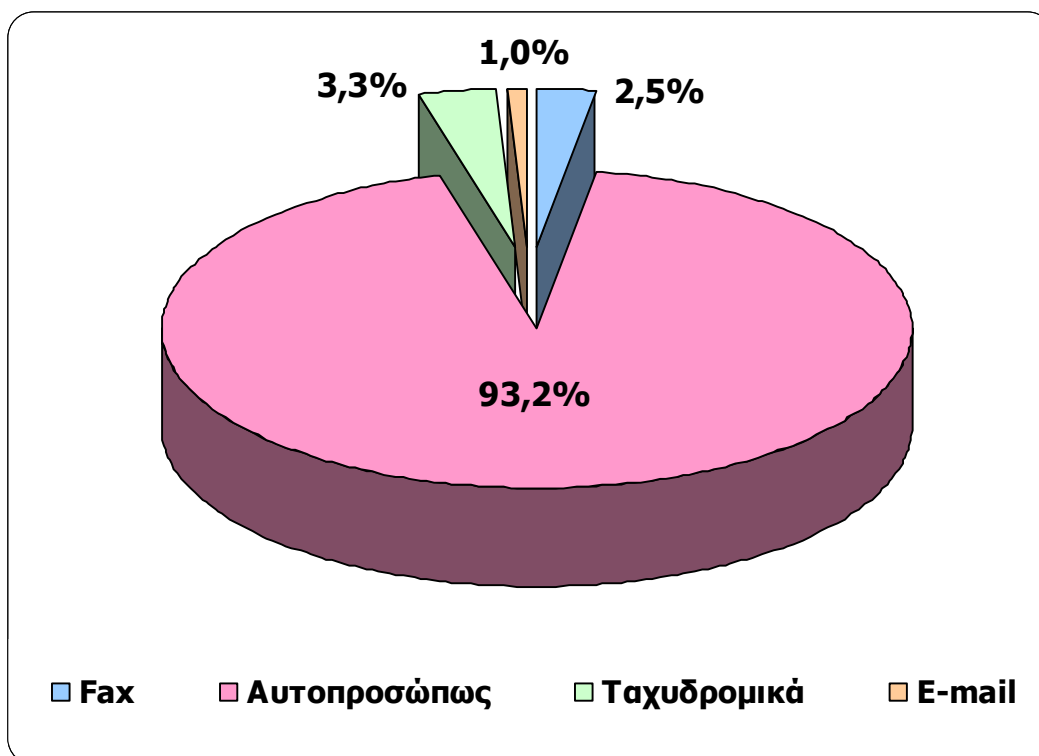
Γράφημα 8: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας (2012)

<i>Μέθοδος πώλησης αγαθού ή υπηρεσίας</i>	<i>Πλήθος αναφορών</i>	<i>Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών</i>
Πρόσωπο με πρόσωπο	2414	68,03 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	390	10,98 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	239	6,73 %
Κινητό εμπόριο	2	0,07 %
Αγορές, εμπορικές εκθέσεις	4	0,10 %
Πλειστηριασμοί	-	
Πλειστηριασμοί μέσω internet	-	
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων (off-premises)	37	1,05 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	11	0,31 %
Δεν εφαρμόζεται	452	12,73%

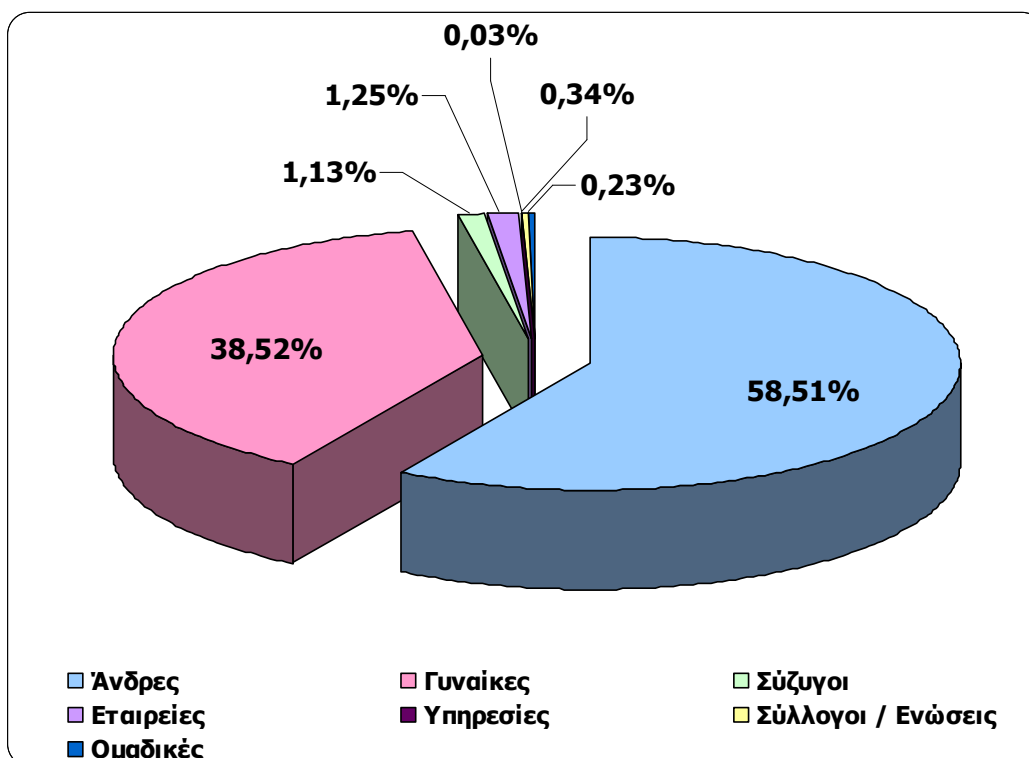
Πίνακας 4: Αναφορές του 2012 ανά μέθοδο πώλησης του σχετικού αγαθού (προϊόντος ή υπηρεσίας)



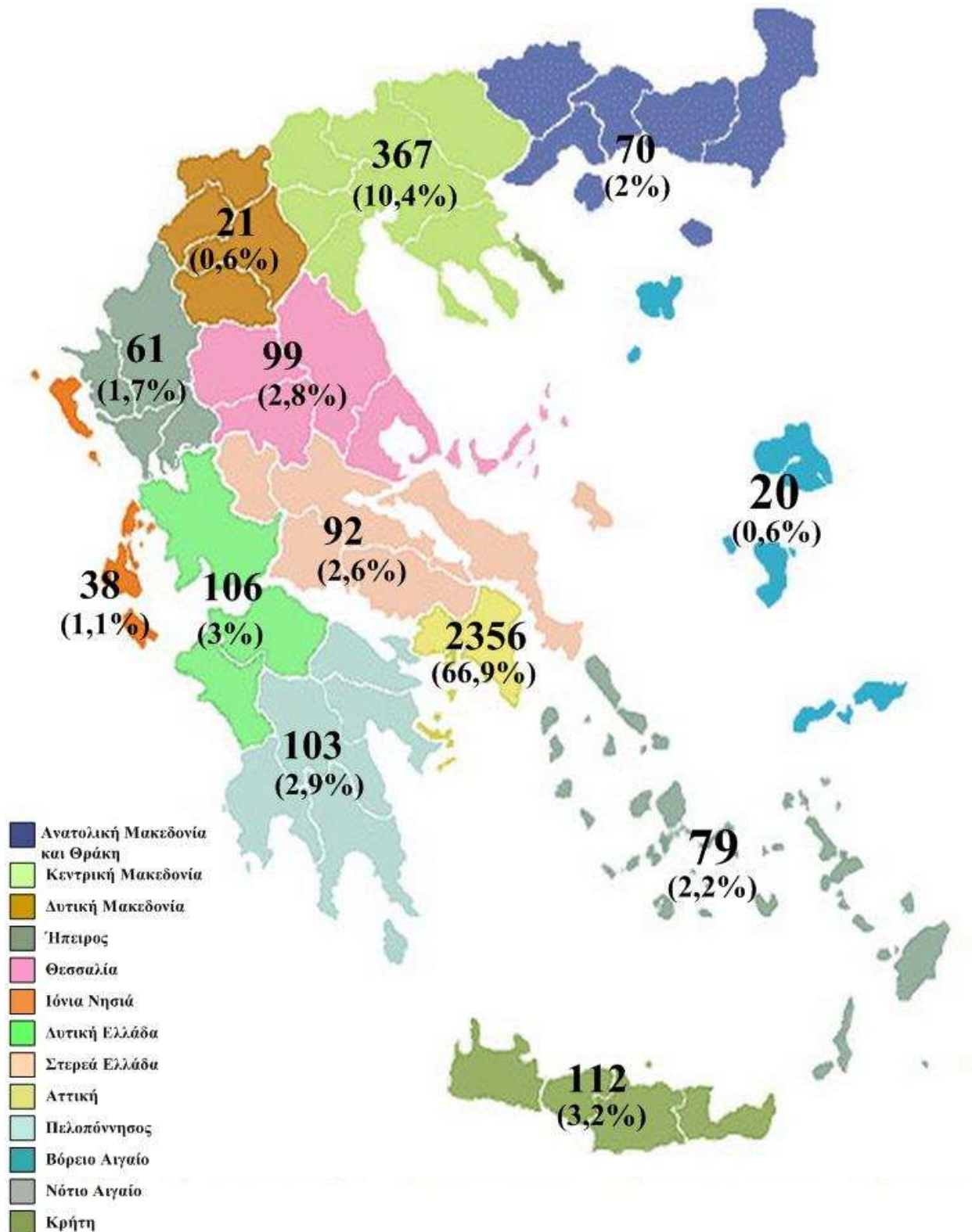
Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών (2012)



Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αιτήσεων για εξωδικαστικό συμβιβασμό του ν. 3869/2010 (2012)



Γράφημα 11: Κατηγορίες αναφερόντων (2012)

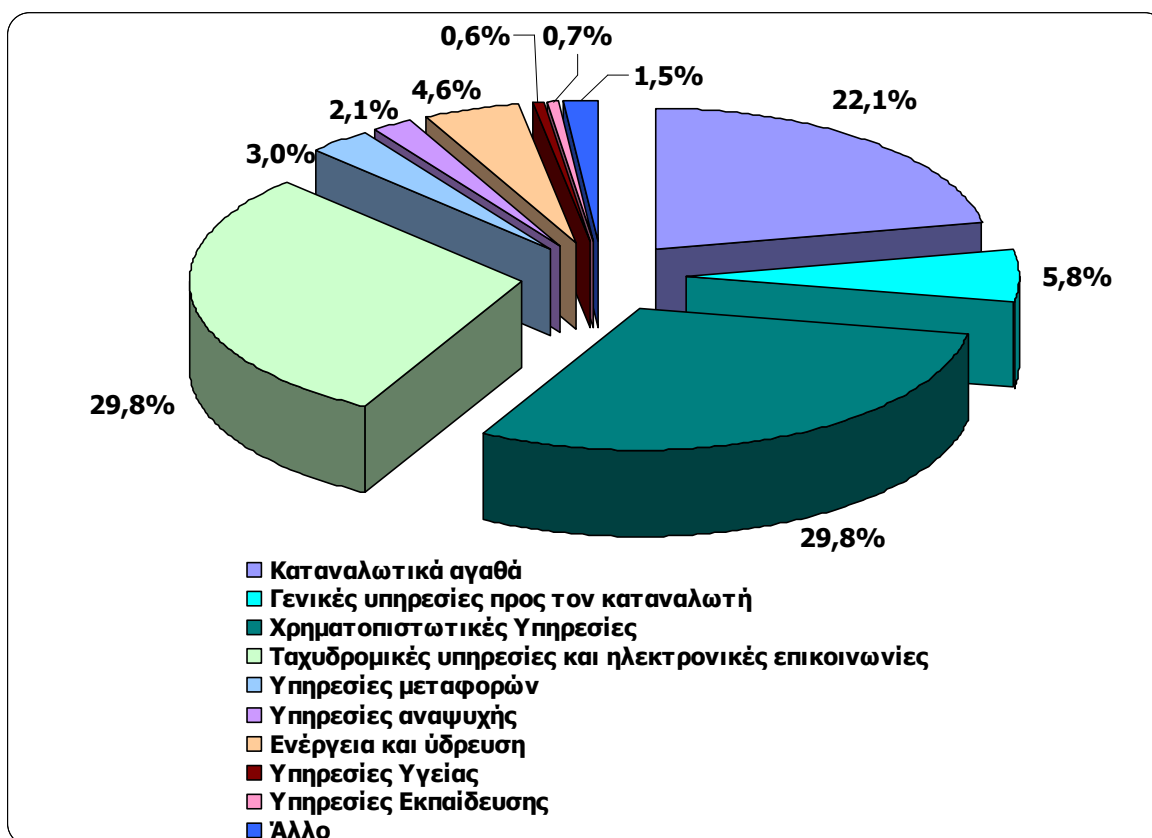
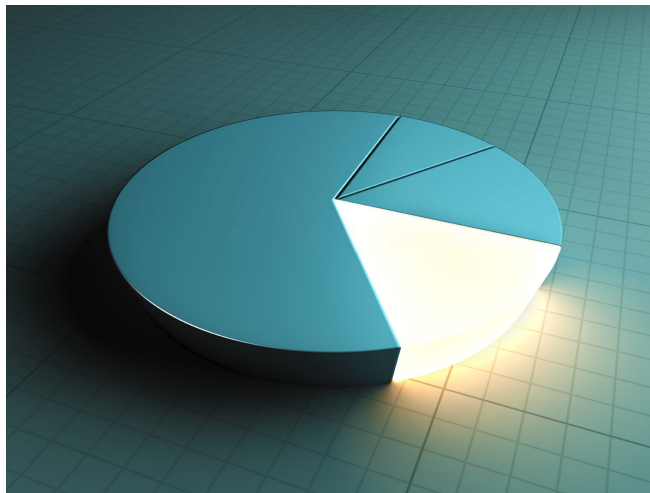


Γράφημα 12: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών¹⁷ του 2012

¹⁷ Δεν περιλαμβάνονται κάποιες αναφορές, οι οποίες υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό.

1.2. Γενικά στατιστικά στοιχεία επί του συνόλου των αναφορών που έχουν υποβληθεί στην Αρχή από την ίδρυσή της (συγκεντρωτικά στοιχεία)

Σύμφωνα με την κατανομή του συνόλου των αναφορών που έχει δεχτεί η Αρχή από την έναρξη της λειτουργίας της μέχρι και το τέλος του 2012 ανά εμπορικό κλάδο, όπως φαίνεται στο επόμενο Γράφημα (Γράφημα 13), οι περισσότερες αναφορές σχετίζονται με θέματα Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (29,8%) καθώς και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (29,8%). Τρίτος κλάδος σε πλήθος καταγγελιών είναι αυτός των Καταναλωτικών Αγαθών (ποσοστό 22,1% επί του συνόλου των αναφορών).



Γράφημα 13: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία)

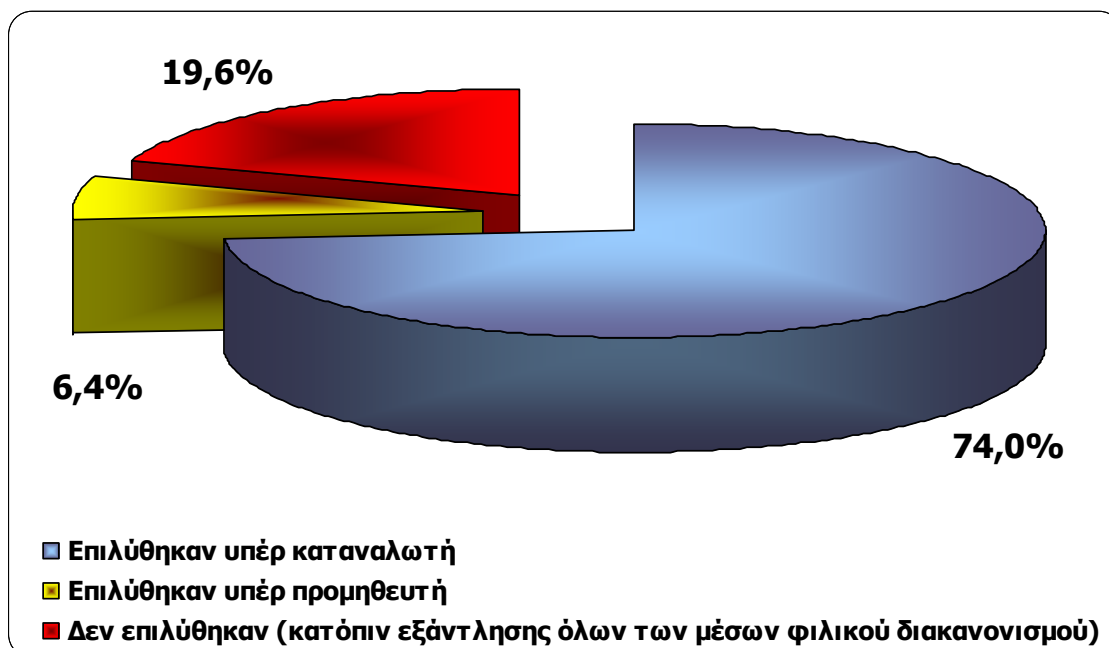
Στα Γραφήματα και τους πίνακες που ακολουθούν έχουν αποτυπωθεί στατιστικά στοιχεία, από τα οποία εξάγονται συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Το μεγαλύτερο μέρος (80,4%) των υποθέσεων διευθετείται φιλικά, ενώ σχεδόν σε τρεις στις τέσσερις υποθέσεις (74%) υπάρχει θετική έκβαση (ικανοποίηση αιτήματος) υπέρ του καταναλωτή (βλ. Γράφημα 14).
- Ο κλάδος των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών εμφανίζει το υψηλότερο ποσοστό (87,5%) επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή. Στον αντίποδα, ο κλάδος της Υγείας παρουσιάζει το χαμηλότερο ποσοστό (27,7%).



- Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι ο κλάδος Ενέργειας και Ύδρευσης παρουσίασε εντός του 2012 πολύ μεγάλη μείωση στο ποσοστό επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή. Το εύρημα αφορά ειδικότερα τον υποτομέα της Ενέργειας και οφείλεται βασικά στη μη αποδοχή, από πλευράς προμηθευτή, Συστάσεων που απηύθυνε η Αρχή μας, κυρίως επί ζητημάτων διακανονισμού οφειλών από λογαριασμούς ρεύματος και αποζημιώσεων υλικών ζημιών σε οικιακούς εξαιτίας διαταραχών τάσης.
- Το χρηματικό ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, ανέρχεται για το 2012 σε περίπου 863.000 ευρώ και οφείλεται κατά μεγάλο μέρος (περίπου 50%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών.
- Το ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση της Αρχής, καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανέρχεται σε σχεδόν 30 εκατ. ευρώ. Το εν λόγω ποσόν είναι κατά τρεις (3) φορές πολλαπλάσιο των απολογιστικών πιστώσεων (περίπου 9,2 εκατ. ευρώ) που έχει δεχτεί η Αρχή μέχρι και το 2012 από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Δηλαδή, το αποκαλούμενο «ανταποδοτικό όφελος» για τους πολίτες χάρη στη λειτουργία της Αρχής είναι τεράστιο, γεγονός που επιτρέπει τον χαρακτηρισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως Δημόσιας Υπηρεσίας αναδιανεμητικού χαρακτήρα, η οποία με τον τρόπο που λειτουργεί καταφέρνει να επιστρέφει -και με το παραπάνω- στους φορολογούμενους τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία της.
- Τονίζεται, μάλιστα, ότι στο ανωτέρω ποσόν δεν συυπολογίζονται όλες εκείνες οι περιπτώσεις, στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα ή την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα (π.χ. περιπτώσεις αντικατάστασης ή επισκευής ελαττωματικών προϊόντων). Επίσης, δεν μπορούν να συυπολογιστούν με απόλυτη ακρίβεια περιπτώσεις που αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών, στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, επιφέροντας τεράστια οικονομική ωφέλεια γι' αυτούς (π.χ. παρεμβάσεις στα ζητήματα της παράνομης και καταχρηστικής επιβάρυνσης δανειοληπτών με τέλη καταχώρησης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Κτηματολόγιο, της επιστροφής σε δανειολήπτες εισπραχθέντων ποσών από τη μη αναπροσαρμογή κυμαινόμενων επιτοκίων συμβάσεων στεγαστικών δανείων από το 2003 κι έπειτα με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, της μείωσης στο ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών σε όσους συνδρομητές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχει επιβληθεί από τους παρόχους το μέτρο της προσωρινής διακοπής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού, κ.λπ.). Το μέχρι

σήμερα όφελος από τις δύο παραπάνω περιπτώσεις, όπως και το μελλοντικό τους οικονομικό αντίκρισμα, υπολογίζονται σε περίπου 500 εκατ. ευρώ.



Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία

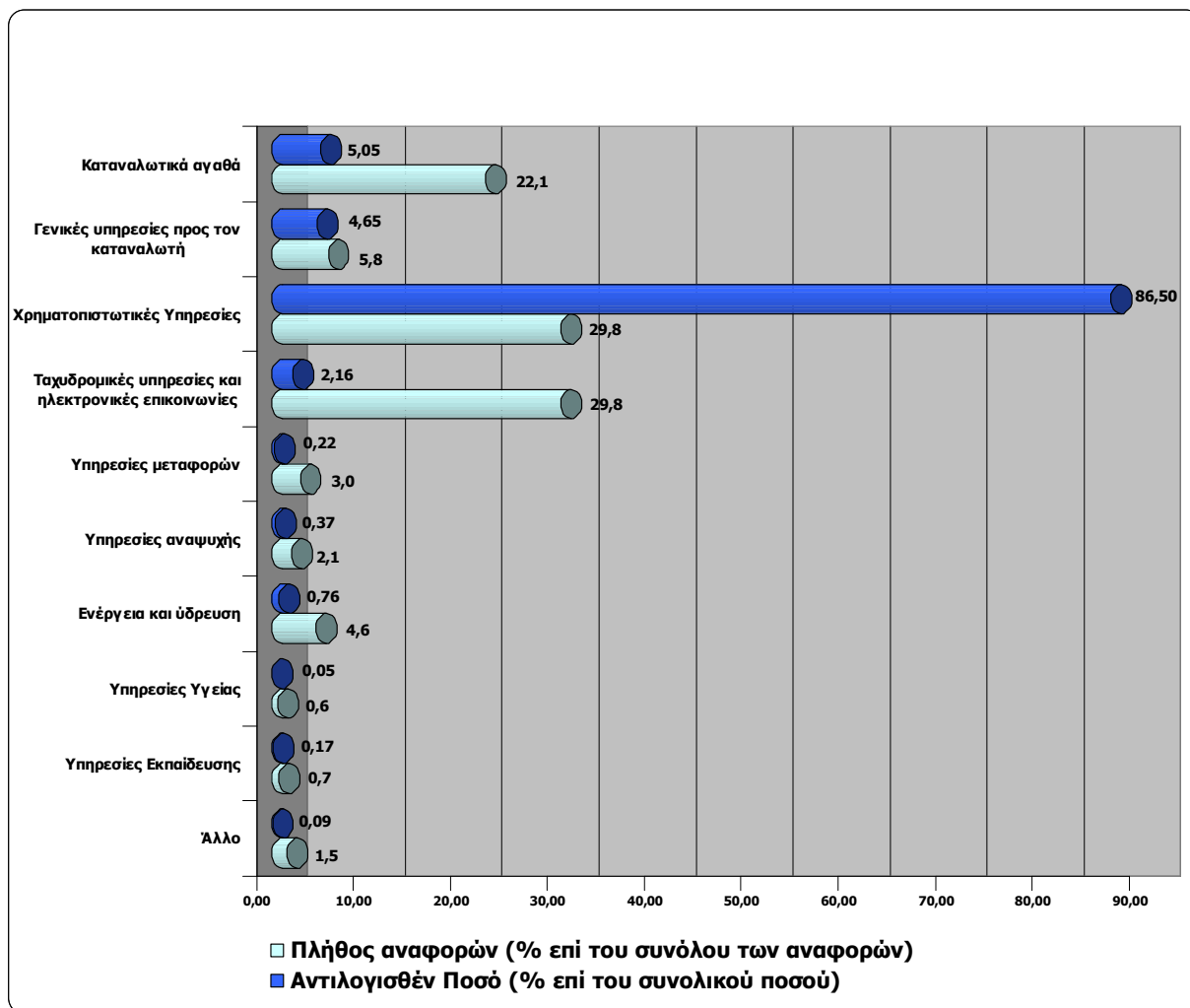
Εμπορικός κλάδος	Ποσοστό επίλυσης υπέρ καταναλωτή
Καταναλωτικά Αγαθά	73,3 %
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	71,3 %
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	60,5 %
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	87,5 %
Υπηρεσίες Μεταφορών	62,7 %
Υπηρεσίες Αναψυχής	66,1 %
Ενέργεια και Ύδρευση	55,3 %
Υπηρεσίες Υγείας	27,7 %
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	68,1 %

Πίνακας 5: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Ποσόν (€) που επιστράφηκε εντός του 2012</i>	<i>Συνολικό ποσόν (€)</i>	<i>Ποσοστό επί του συνολικού ποσού</i>
Καταναλωτικά Αγαθά	119.362	1.513.228	5,05
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	98.199	1.393.073	4,65
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	421.267	25.936.508	86,5
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	108.425	647.028	2,16
Υπηρεσίες Μεταφορών	5.244	67.192	0,22
Υπηρεσίες Αναψυχής	15.634	109.718	0,37
Ενέργεια και Ύδρευση	84.297	226.588	0,76
Υπηρεσίες Υγείας	2.543	13.933	0,05
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	8.787	52.431	0,17
Λοιπά	-	26.376	0,09
ΣΥΝΟΛΟ	863.758	29.986.075	

Πίνακας 6: Οικονομικός αντιλογισμός αναφορών





Γράφημα 15: Συσχέτιση πλήθους καταγγελιών και αντιλογισθέντων ποσών ανά εμπορικό κλάδο

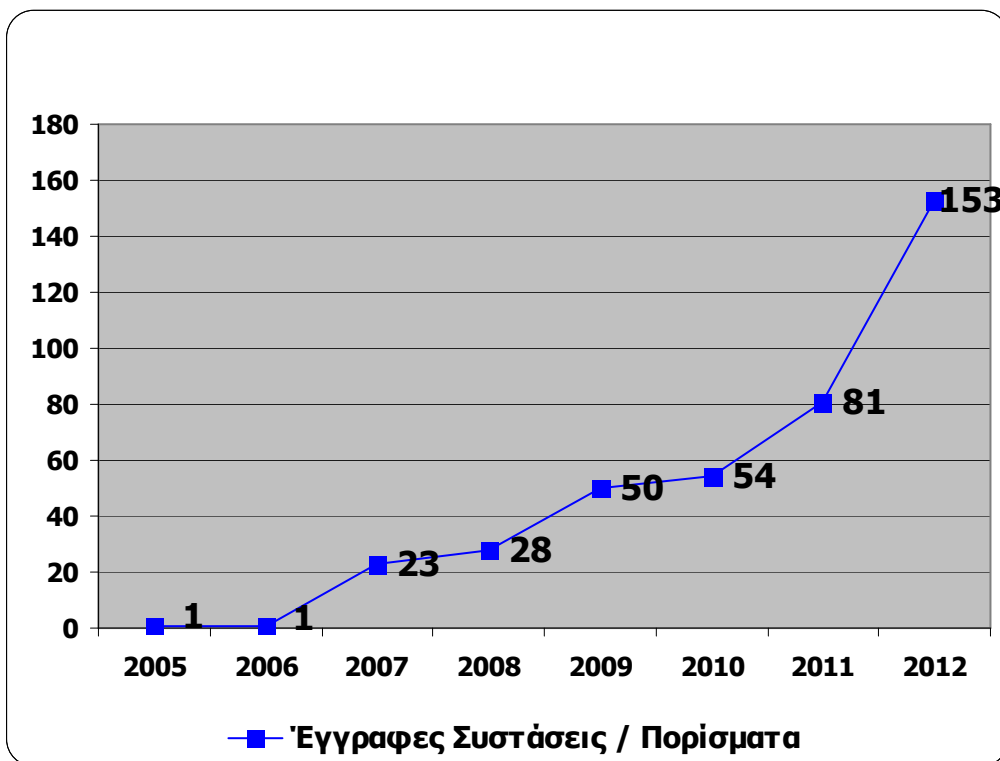


1.3. *Ενέργειες επί αναφορών εντός του 2012*

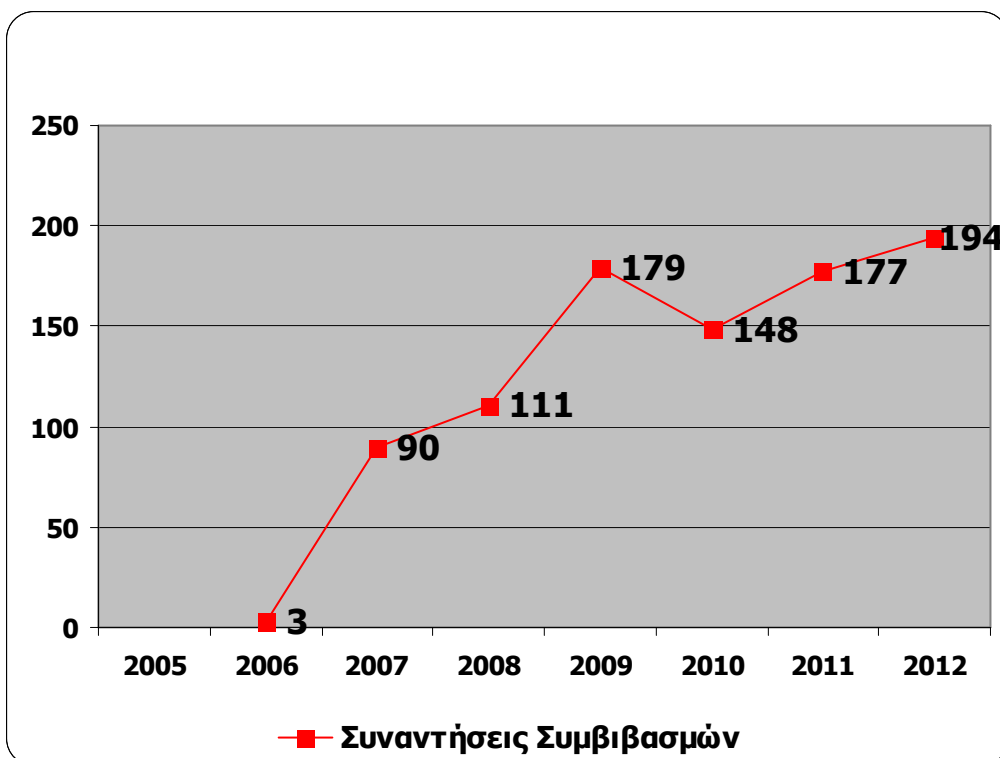
	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Συνάντηση συμβιβασμού	Έγγραφη Σύσταση-Πόρισμα	Μηνυτήρια Αναφορά	Διαβίβαση σε άλλη αρμόδια Υπηρεσία ¹⁸
Καταναλωτικά Αγαθά	33	14	-	88
Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	14	2	4	43
Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες	72	9	1	41
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	59	20	-	12
Υπηρεσίες Μεταφορών	2	3	-	6
Υπηρεσίες Αναψυχής	8	7	2	20
Ενέργεια και Ύδρευση	1	95	-	15
Υπηρεσίες Υγείας	2	-	-	2
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	3	2	-	8
Λοιπά	-	1	-	-
Σύνολο	194	153	7	235

Πίνακας 7: Ενέργειες επί αναφορών (2012)

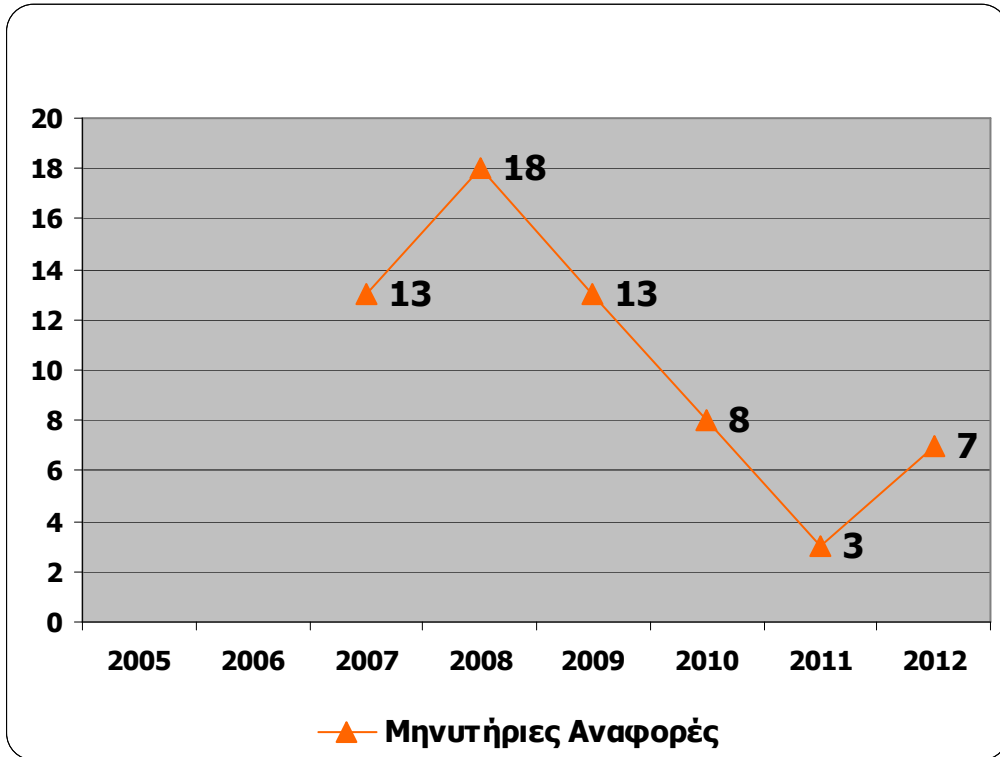
¹⁸ Στο πλαίσιο εφαρμογής της πρόβλεψης του άρθρου 4, παρ. 11 του ιδρυτικού του νόμου, βάσει της οποίας: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα Νομικά Πρόσωπα του Δημοσίου Τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της».



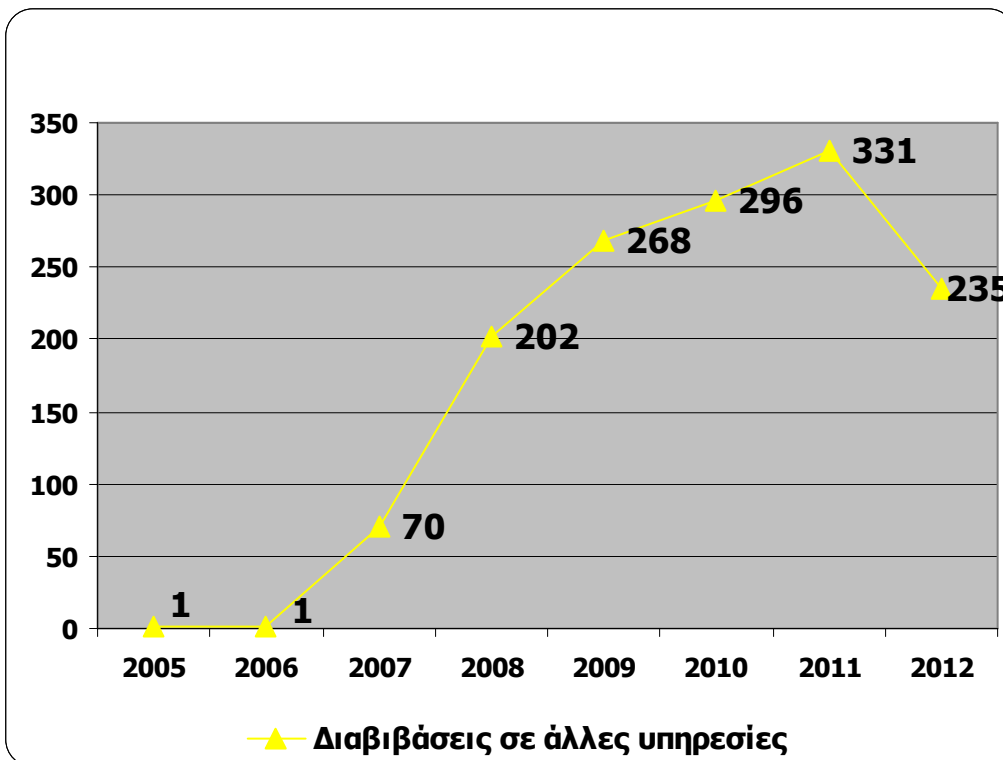
Γράφημα 16: Συστάσεις-Πορίσματα ανά έτος



Γράφημα 17: Συναντήσεις συμβιβασμών ανά έτος



Γράφημα 18: Μηνυτήριες Αναφορές ανά έτος



Γράφημα 19: Διαβιβάσεις σε άλλες Υπηρεσίες ανά έτος

2. Παράπονα καταναλωτών, που γνωστοποιούνται στην Αρχή μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών

Από τον Ιούλιο 2007 λειτουργεί στην Αρχή «Γενική Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών» (τηλεφωνικά, αλλά και δια της φυσικής παρουσίας των καταναλωτών), καθημερινά όλες τις εργάσιμες ημέρες, από τις 9 το πρωί έως τις 3 το μεσημέρι.

Για τη λειτουργία της Υπηρεσίας διατίθενται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση δύο (2) υπάλληλοι-μέλη του Επιστημονικού Προσωπικού, οι οποίοι αναλαμβάνουν να ενημερώνουν και να καθοδηγούν τους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής στον Συνήγορο του Καταναλωτή, καθώς και να διευκρινίζουν κάθε άλλο συναφές ζήτημα ή απορία τους.

Σε κάθε υπάλληλο-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναλογούν ανά μήνα κατά μέσο όρο δύο (2) τέτοιες γενικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης, οι οποίες δύνανται να καταλαμβάνουν το σύνολο σχεδόν της προβλεπόμενης οκτάωρης εργασίας τους.

Για την ειδικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών που ενδιαφέρονται να υποβάλουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης στο πλαίσιο του ν. 3869/2010 διατίθεται εκ περιτροπής σε καθημερινή βάση ένας (1) επιπλέον υπάλληλος-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού, ο οποίος παρομοίως αναλαμβάνει να ενημερώνει και να καθοδηγεί τους πολίτες στη συμπλήρωση των αιτήσεών τους, καθώς και να διευκρινίζει κάθε άλλο συναφές ζήτημα ή απορία.

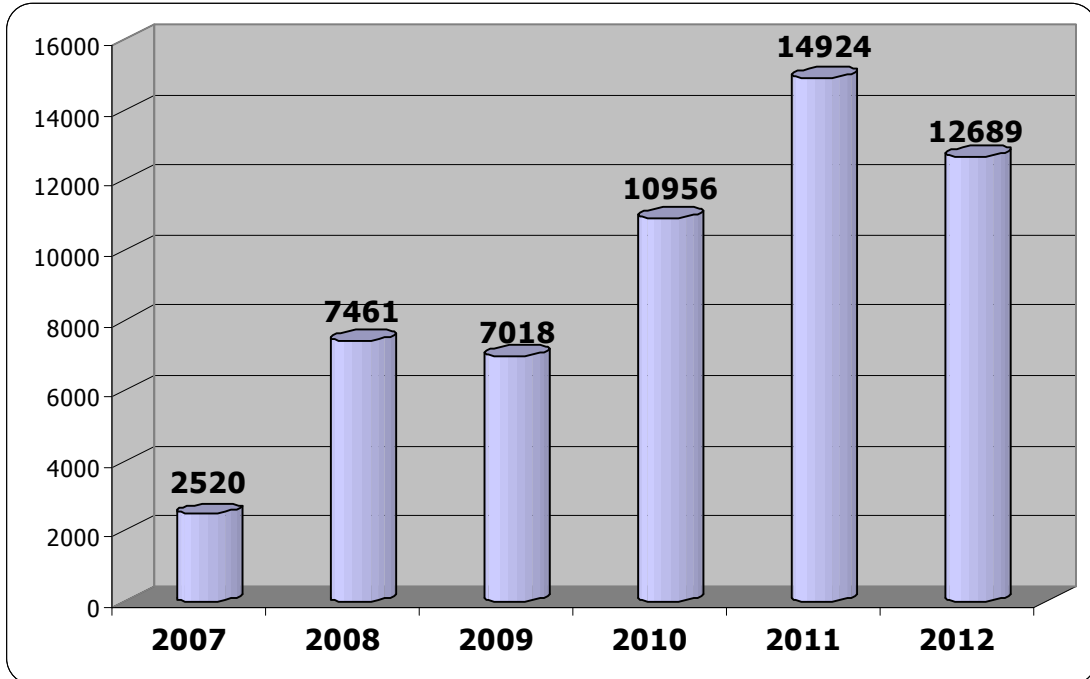
Σε κάθε υπάλληλο-μέλος του Επιστημονικού Προσωπικού αναλογεί ανά μήνα κατά μέσο όρο μία (1) τέτοια ειδική υπηρεσία εξυπηρέτησης (επιπρόσθετα των προαναφερόμενων δύο γενικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης κοινού), η οποία δύνανται να καταλαμβάνει το σύνολο σχεδόν της προβλεπόμενης οκτάωρης εργασίας του.

2.1. Αιτήματα για πληροφόρηση που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

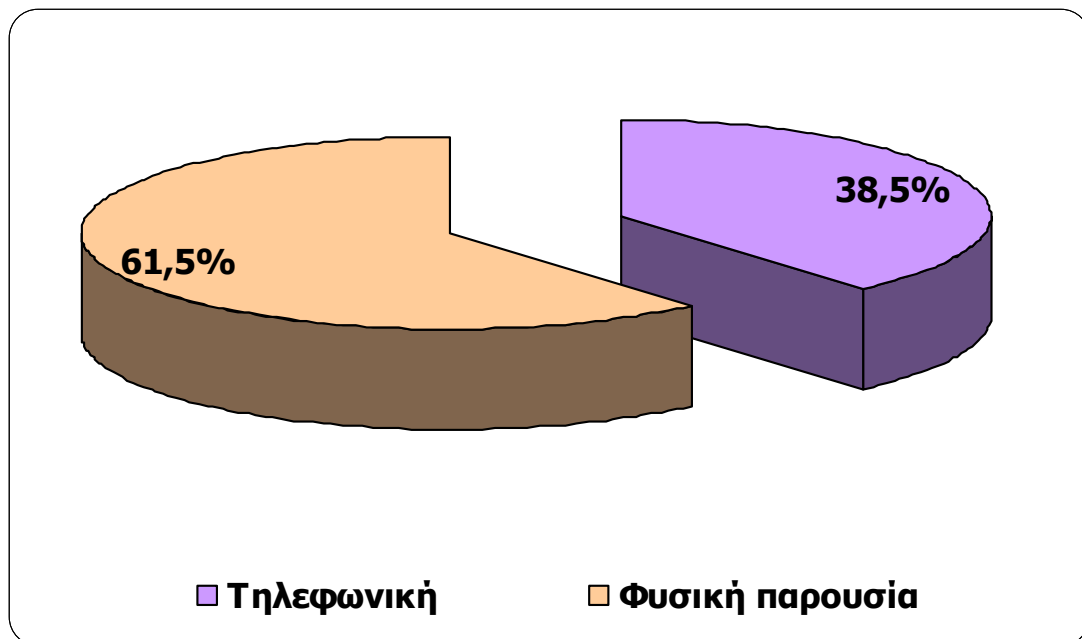
Στο πλαίσιο λειτουργίας του υπό την εποπτεία της Αρχής, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας ανταποκρίθηκε άμεσα και θετικά σε 38 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, που του απευθύνθηκαν ως επί το πλείστον από Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή άλλων κρατών-μελών. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτήθηκε προηγουμένως, λόγω της φύσης των περιεχόμενων ερωτημάτων τους, εκτεταμένη έρευνα.

Κυριότερα αιτήματα παροχής πληροφοριών, στα οποία ανταποκρίθηκε το Ελληνικό Κέντρο μέσα στο 2012, ήταν σχετικά με: **(α)** τη διαφήμιση συμπληρωμάτων διατροφής, **(β)** την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο οργανωμένων πακέτων ταξιδιών, **(γ)** την πολιτική ακύρωσης δωματίων, για τα οποία έχει γίνει κράτηση σε ξενοδοχεία και άλλα τουριστικά καταλύματα, **(δ)** το κόστος του Θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών για τους πολίτες, **(ε)** την προστασία των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, **(στ)** τη λειτουργία ιστοσελίδων με αντικείμενο την προώθηση-πώληση εκπαιδευτικών προσφορών, καθώς επίσης **(ζ)** τη διδασκαλία του μαθήματος της «Αγωγής Καταναλωτή» στα σχολεία.



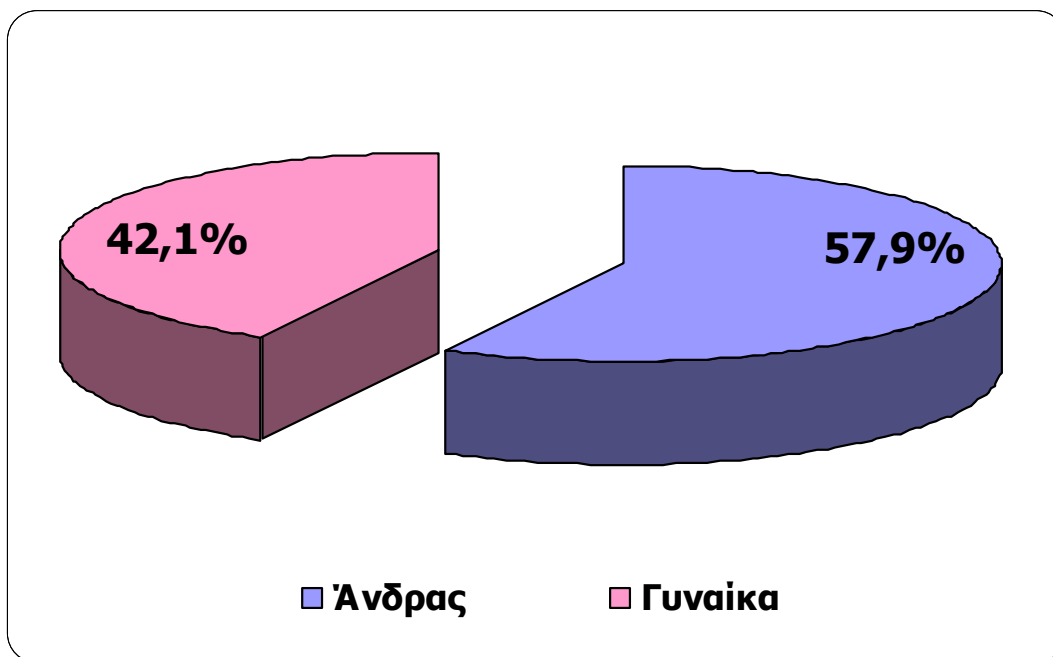


Γράφημα 20: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού παραπόνων¹⁹

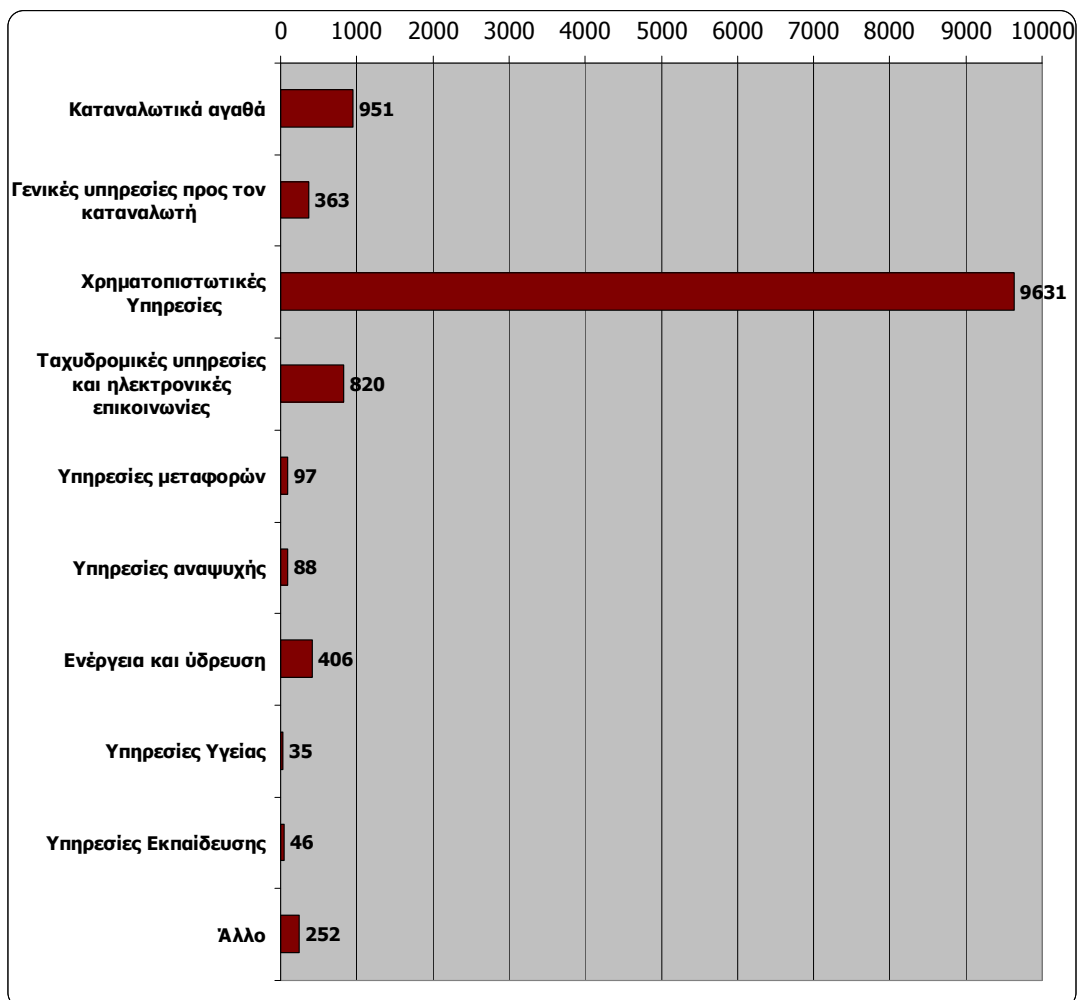


Γράφημα 21: Τρόπος επικοινωνίας παραπονούμενων πολιτών (2012)

¹⁹ Ένας αριθμός παραπόνων που έχουν υποβληθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή δεν είναι δυνατόν να συμπεριλαμβάνονται στον τελικό κατ' έτος αριθμό, καθώς ενδέχεται να έχουν απαντηθεί από τους υπαλλήλους της Αρχής που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, οι οποίοι ωστόσο δεν διαθέτουν την τεχνική δυνατότητα καταχώρησής τους στο Εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα της Αρχής, απ' όπου και εξαγονται τα πάσης φύσης στατιστικά στοιχεία της Έκθεσης.



Γράφημα 22: Κατανομή παραπονούμενων πολιτών ανά φύλο (2012)



Γράφημα 23: Παράπονα ανά εμπορικό κλάδο (2012)



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

1. Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες

Ο αριθμός των αναφορών που αφορούν τον κλάδο των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών κυμαίνεται περίπου στο ίδιο επίπεδο με την περυσινή χρονιά. Το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών (σχεδόν το 72%) αφορά υποθέσεις σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, οι οποίες μάλιστα έχουν αυξηθεί ποσοστιαία σε σχέση με πέρυσι, σε αντίθεση με τις υποθέσεις σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, οι οποίες αντίστοιχα έχουν μειωθεί.

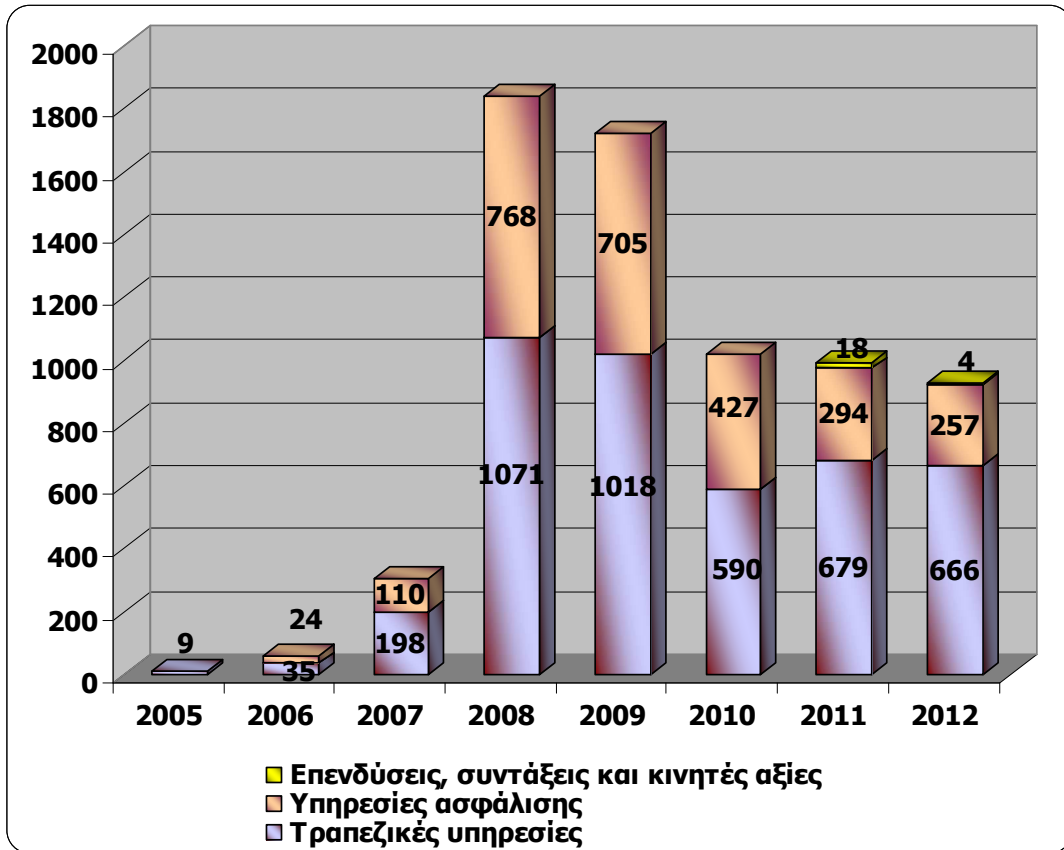


Όσον αφορά τις Τραπεζικές Υπηρεσίες, το μεγαλύτερο ποσοστό των υποβληθεισών αναφορών (47,9%) σχετίζεται με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για τη χορήγηση πιστώσεων (εξαιρουμένων των στεγαστικών δανείων και των υποθηκών). Όσον αφορά τις Υπηρεσίες Ασφάλισης, το μεγαλύτερο ποσοστό των σχετικών αναφορών (58,4%) σχετίζεται με ασφάλειες ζωής. Μιλώντας για τα είδη των καταγγελιών, το μεγαλύτερο μέρος τους (32,5%) αφορά θέματα τιμολόγησης, χρέωσης και είσπραξης χρεών.

Τέλος, όσον αφορά τα τηλεφωνικά παράπονα, ο αριθμός τους έχει μειωθεί σε σχέση με πέρυσι, αλλά και πάλι η πλειονότητά τους συνδέεται κατά κύριο λόγο με αιτήματα παροχής συνδρομής σε υπερχρεωμένους πολίτες στο πλαίσιο του ν. 3869/2010. Αυτό, άλλωστε, φαίνεται και από τα είδη των παραπόνων που διατυπώνουν οι καταναλωτές, αφού ποσοστό μεγαλύτερο του 90% σχετίζεται με την είσπραξη χρεών.

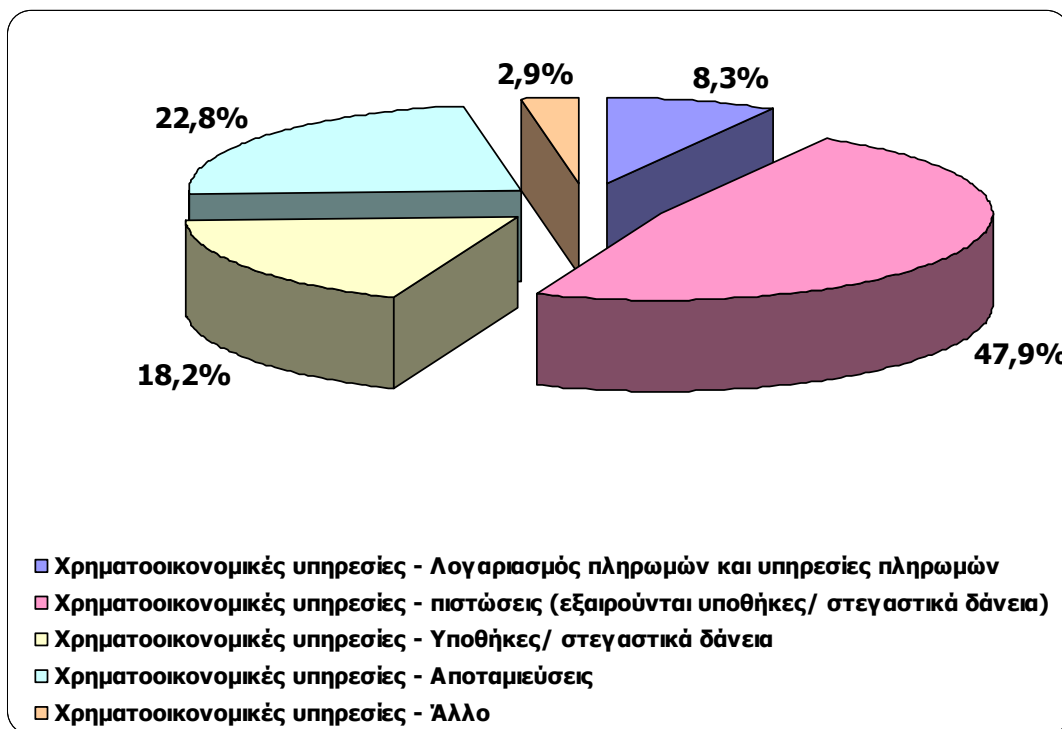
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	9	18 %
2006	59	20,9 %
2007	308	15,7 %
2008	1.839	34,2 %
2009	1.723	40,5 %
2010	1.017	27,5 %
2011	991	25,8 %
2012	927	26,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	6.873	29,8 %

Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος

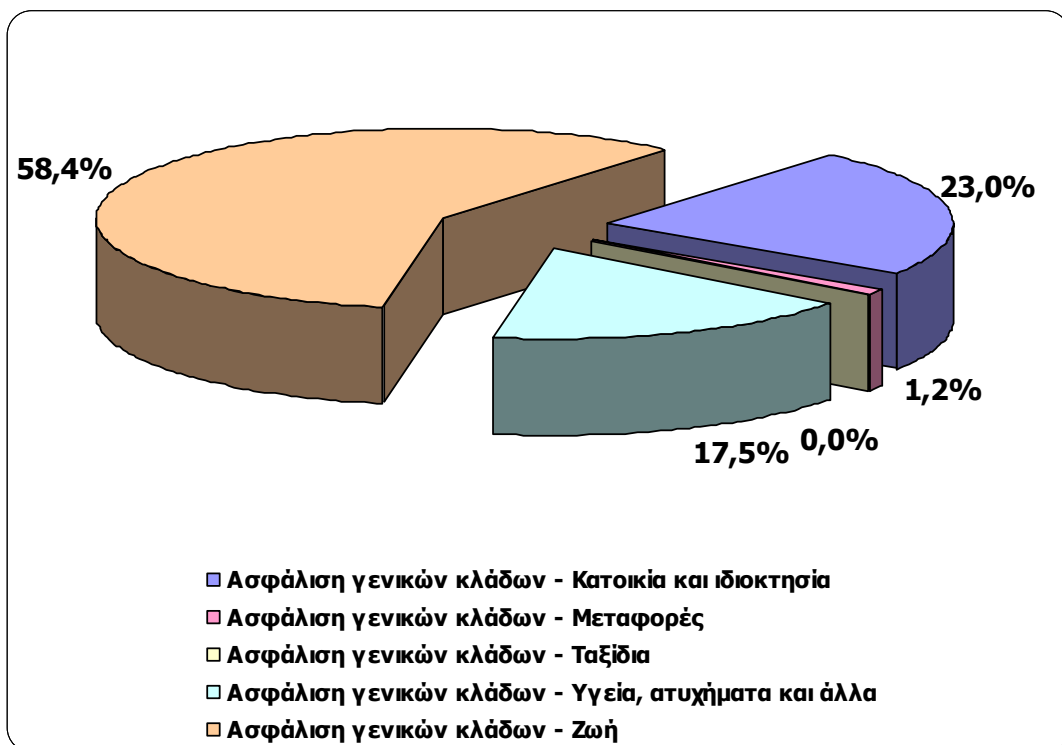


Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς ανά έτος

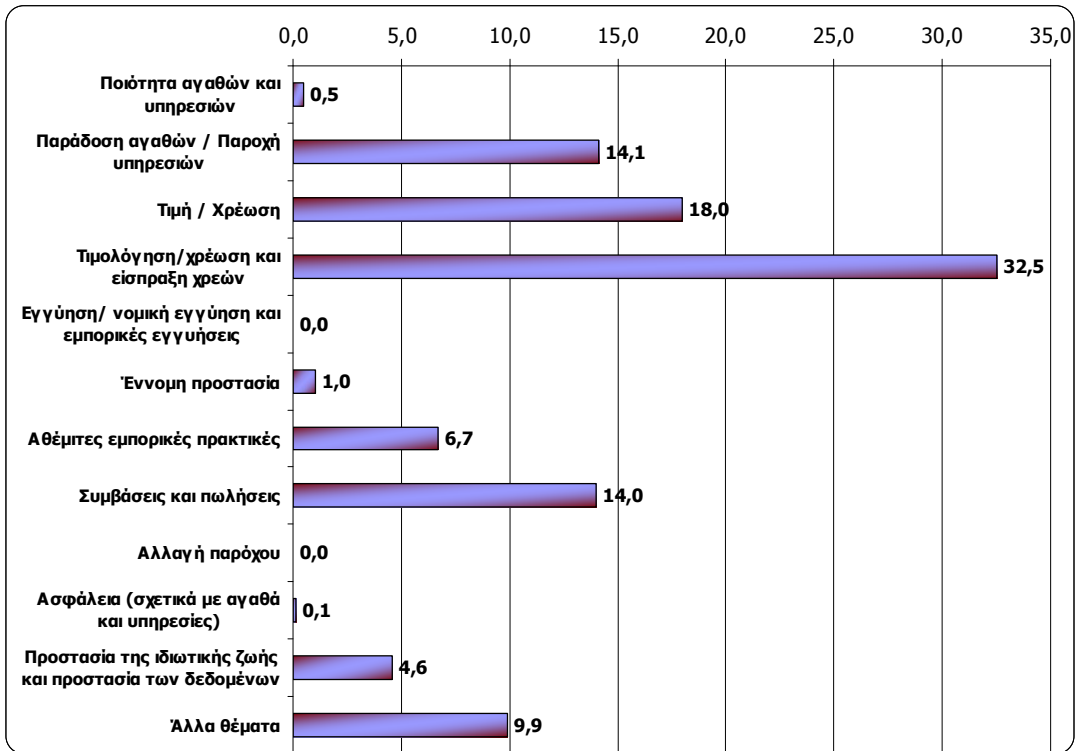




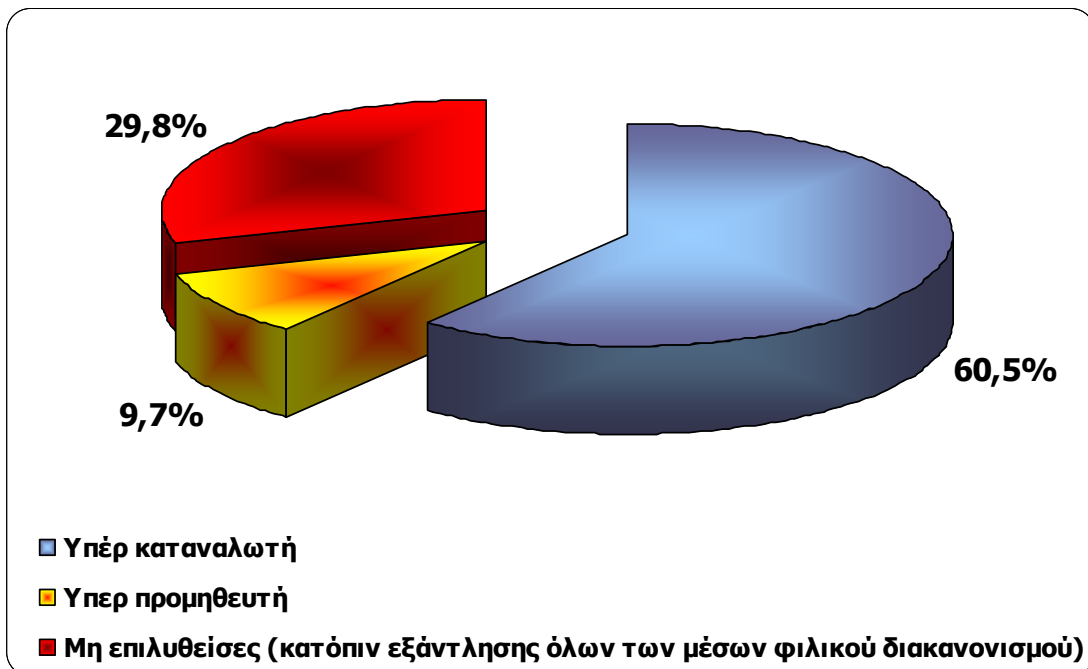
Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με Τραπεζικές Υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



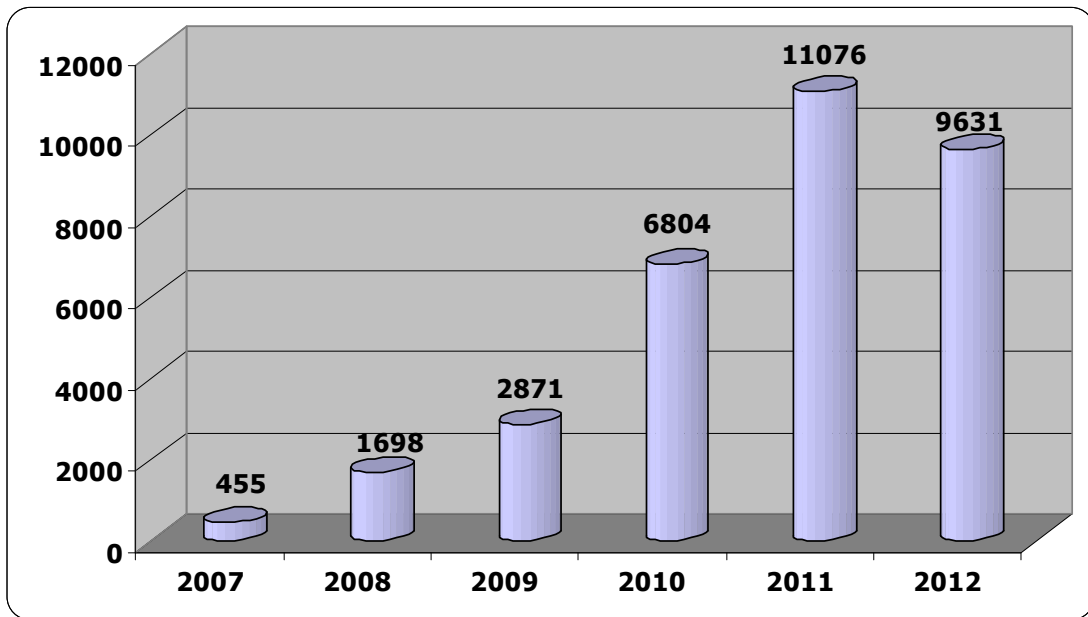
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



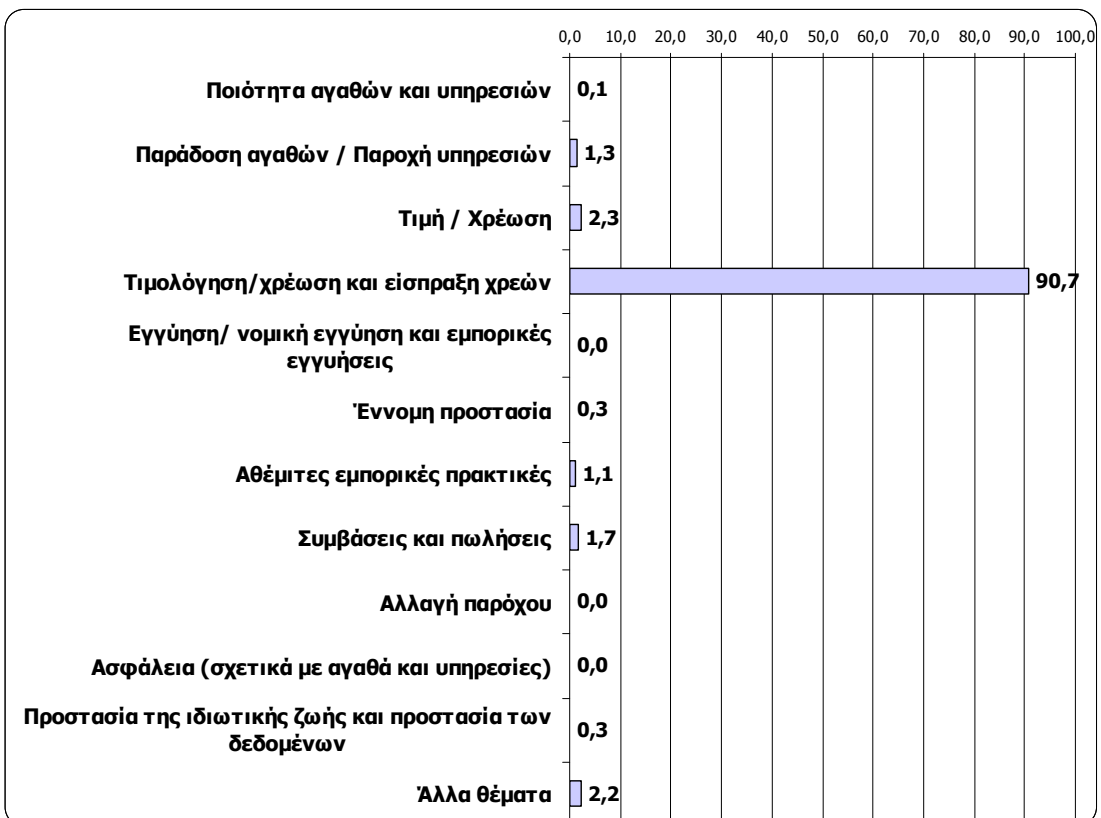
Γράφημα 27: Είδη καταγγελιών (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2012)



Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 29: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες ανά έτος



Γράφημα 30: Είδη παραπόνων (%) σχετικά με Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (2012)

1.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

1.1.1. Χειρισμός αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον ν. 3869/2010, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφορτίστηκε με την αρμοδιότητα του συνδράμοντα φορέα κατά τη διαδικασία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων (βλ. Κεφάλαιο Α, παρ. 3.2).

Οι αιτήσεις που υποβάλουν οι οφειλέτες, αφού πρώτα κατηγοριοποιηθούν και ομαδοποιηθούν ανά πιστωτή, στη συνέχεια διαβιβάζονται προς τους πιστωτές ανά τακτά χρονικά διαστήματα (κάθε δύο εβδομάδες). Η διαβίβαση των αιτήσεων γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω οπτικών δίσκων (CD), για λόγους καλύτερης και ταχύτερης διαχείρισης της όλης διαδικασίας, αλλά και για λόγους περιορισμού του υψηλού κόστους της γραφικής και εκτυπωτικής ύλης, που σε διαφορετική περίπτωση θα απαιτούσε ο συμβατικός (έγγραφος) τρόπος διαβίβασης.

Κατά το 2012, η Αρχή δέχτηκε 3.465 σχετικές αιτήσεις (βλ. και Γράφημα 6), αριθμός κατά 1,3% αυξημένος σε σχέση με πέρυσι. Οι εν λόγω αιτήσεις έχουν αποσταλεί (με τον τρόπο που αναφέρθηκε παραπάνω) συνολικά σε 8.701 πιστωτές. Δηλαδή, κάθε μία (1) αίτηση οφειλέτη περιλαμβάνει και αφορά κατά μέσον όρο 2,5 πιστωτές.

Σε ό,τι αφορά την ανταπόκριση των πιστωτών επί της διαδικασίας, από την έναρξη εφαρμογής του νόμου μέχρι το τέλος του 2012, η Αρχή είχε λάβει συνολικά 5.820 απαντήσεις, εκ των οποίων μόνο οι 1.608 εντός του 2012, οι οποίες κατανέμονται όπως φαίνεται στον επόμενο πίνακα. Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε, οι απαντήσεις που έλαβε η Αρχή εντός του 2012 είναι κατά πολύ μειωμένες (σχεδόν κατά 55%) σε σχέση με πέρυσι, γεγονός που καταδεικνύει την αρνητική στάση των πιστωτών (τραπεζικών ιδρυμάτων, ως επί το πλείστον) απέναντι στην εξωδικαστική διαδικασία του νόμου. Αυτό, άλλωστε, φαίνεται και από το σύνολο των σχετικών απαντήσεων που έχει δεχτεί η Αρχή, αφού αυτές αποτελούν το 24,4% των απεσταλμένων αιτήσεων, ποσοστό που κρίνεται ιδιαίτερος χαμηλό.



Είδος απάντησης	Αριθμός απαντήσεων				Ποσοστό (%) επί του συνόλου των απεσταλμένων αιτήσεων	Ποσοστό (%) επί των απαντήσεων
	2010	2011	2012	ΣΥΝΟΛΟ		
Θετικές απαντήσεις	9	18	5	32	0,13	0,6
Αρνητικές απαντήσεις	79	874	457	1.410	5,9	24,4
Αντιπροτάσεις	148	1.225	475	1.848	7,7	32,6
Αιτήματα για συμπληρωματικά στοιχεία	385	1.474	671	2.530	10,6	42,4
ΣΥΝΟΛΟ	621	3.591	1.608	5.820	24,4	

Πίνακας 9: Απαντήσεις πιστωτών σε αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

Όσον αφορά την ανταπόκριση των πιστωτών επί της ουσίας των προτάσεων που τους υποβάλουν οι οφειλέτες με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αποσκοπώντας στη ρύθμιση των χρεών τους, τονίζεται ότι κατά το 2012 εκδόθηκαν 3.161 βεβαιώσεις αποτυχίας εξωδικαστικού συμβιβασμού, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό των βεβαιώσεων αποτυχίας από την έναρξη ισχύος του νόμου στις 5.617. Αντίστοιχα, σε καμία σχετική υπόθεση (εξ όσων έχει περαιωθεί η επεξεργασία) δεν έχει επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος συμβιβασμός. Η στάση, δηλαδή, των πιστωτών δεν έχει αλλάξει σε σχέση με πέρυσι, δεδομένου ότι εξακολουθούν να εμφανίζουν καθολικά αρνητική στάση απέναντι στο ενδεχόμενο εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους οφειλέτες-καταναλωτές.

Είδος έκβασης αιτήσεων ν. 3869/2010	Αριθμός		
	2011	2012	ΣΥΝΟΛΟ
Πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού	0	0	0
Βεβαιώσεις αποτυχίας εξωδικαστικού συμβιβασμού	2.456	3.161	5.617

Πίνακας 10: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών του ν. 3869/2010

N.3869/2010
Υπερχρέωση Χρέη Πτώχευση
Χρέη Αναστολή πλειστηριασμών Υπερχρέωση
εξωδικαστικός συμβιβασμός Ρύθμιση οφειλών Χρέη
Υπερχρέωση Ρύθμιση οφειλών N.3869/2010 αδυναμία πληρωμής
Χρέη Υπερχρέωση Χρέη N.3869/2010 Ρύθμιση οφειλών
Πτώχευση Χρέη εξωδικαστικός συμβιβασμός Αναστολή πλειστηριασμών
εξωδικαστικός συμβιβασμός Χρέη Πτώχευση Χρέη αδυναμία πληρωμής
Χρέη Υπερχρέωση Ρύθμιση οφειλών N.3869/2010 Πτώχευση Χρέη
N.3869/2010 Ρύθμιση οφειλών Αναστολή πλειστηριασμών Χρέη Πτώχευση
Υπερχρέωση Χρέη αδυναμία πληρωμής Πτώχευση Ρύθμιση οφειλών Χρέη
Πτώχευση N.3869/2010 Χρέη Πτώχευση αδυναμία πληρωμής Υπερχρέωση
Χρέη εξωδικαστικός συμβιβασμός Υπερχρέωση Πτώχευση Ρύθμιση οφειλών
Ρύθμιση οφειλών Πτώχευση Αναστολή πλειστηριασμών αδυναμία πληρωμής Χρέη
Υπερχρέωση εξωδικαστικός συμβιβασμός Ρύθμιση οφειλών Χρέη Υπερχρέωση
Χρέη Ρύθμιση οφειλών αδυναμία πληρωμής N.3869/2010 Χρέη Πτώχευση
N.3869/2010 Χρέη εξωδικαστικός συμβιβασμός Ρύθμιση οφειλών Πτώχευση
Πτώχευση N.3869/2010 Υπερχρέωση Αναστολή πλειστηριασμών Χρέη
Ρύθμιση οφειλών εξωδικαστικός συμβιβασμός αδυναμία πληρωμής
Πτώχευση Ρύθμιση οφειλών εξωδικαστικός συμβιβασμός Χρέη
Χρέη Υπερχρέωση αδυναμία πληρωμής Ρύθμιση οφειλών
Ρύθμιση οφειλών Χρέη Αναστολή πλειστηριασμών
Ρύθμιση οφειλών Πτώχευση Υπερχρέωση
Αναστολή πλειστηριασμών Χρέη
Ρύθμιση οφειλών

1.1.2. Πόρισμα Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη λειτουργία ενεχυροδανειστηρίων αυτοκινήτων

Παίρνοντας αφορμή από τη συνεχή εμφάνιση επιχειρήσεων στην αγορά που λειτουργούν ως ενεχυροδανειστήρια αυτοκινήτων, δηλαδή ως εταιρείες που διαφημίζουν τη χορήγηση δανείων με μοναδική εγγύηση τα αυτοκίνητα των ενδιαφερομένων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε αναγκαία και επιτακτική τη διενέργεια έρευνας στο πλαίσιο των αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων του, ορμώμενος από το γεγονός ότι οι αρνητικές συνέπειες της οικονομικής συγκυρίας που βιώνει τα τελευταία χρόνια η χώρα (δραματική συρρίκνωση οικογενειακών εισοδημάτων, κρίση τραπεζικού συστήματος, αυστηρός περιορισμός τραπεζικού δανεισμού, αφόρητη πίεση ιδιωτών και επιχειρηματιών εξαιτίας ανειλημμένων οικονομικών υποχρεώσεων, εναγώνια αναζήτηση διεξόδου μέσα από εναλλακτικές μορφές δανεισμού) ευνοούν τη ραγδαία ανάπτυξη του συγκεκριμένου εμπορικού κλάδου, την ίδια στιγμή που αντιθέτως άλλοι κλάδοι της αγοράς γνωρίζουν πρωτόγνωρη ύφεση.

Η Αρχή, αφού προηγουμένως φρόντισε για τη διαμόρφωση πλήρους εικόνας σχετικά με τον τρόπο δράσης των ερευνώμενων εταιρειών, αλλά και γενικότερα σχετικά με τη συμπεριφορά και τις πρακτικές τους απέναντι στους δανειζόμενους, κατέληξε εν συνεχεία στα ακόλουθα τεκμηριωμένα συμπεράσματα:

- Η διαμόρφωση της συνολικής επιβάρυνσης των δανειζομένων, αναγόμενη σε επίπεδο έτους, καταλήγει να ισοδυναμεί με το 70% έως και σχεδόν 150% των κεφαλαίων των εκάστοτε χορηγούμενων δανείων, ενώ είναι επίσης κατά σχεδόν τέσσερις (4) έως και οκτώ (8) φορές υψηλότερη, συγκρινόμενη με τη συνολική επιβάρυνση που θα προέκυπτε από την επιβολή του νομίμου ετήσιου επιτοκίου της τάξης του 19%, που ενδεικτικά ισχύει για λογαριασμούς χρηματοδότησης πιστωτικών ιδρυμάτων από την Τράπεζα της Ελλάδος έναντι ενεχύρου τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου (βλ. υπ' αριθ. 1/30-3-1998 [ΦΕΚ Α' 74/1998] Πράξη του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής της Τράπεζας της Ελλάδος).
- Όσο μικρότερη είναι η εμπορική αξία των ενεχυριαζόμενων οχημάτων, τόσο μεγαλύτερη καταλήγει να είναι η συνολική επιβάρυνση για τους ενεχυριαστές. Δηλαδή, από τις υπέρογκες επιβαρύνσεις που συνοδεύουν τα συγκεκριμένα δάνεια επί ενεχύρω πλήττονται κυρίως οι κάτοχοι μιας μέσης εμπορικής αξίας οχημάτων, που αποτελούν και την πολυπληθέστερη ομάδα καταναλωτών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω κρίσιμα συμπεράσματα, αλλά και μια σειρά άλλων παραμέτρων, όπως ενδεικτικά ότι:

- Σε μια εποχή με ιδιαίτερος δυσμενή δημοσιονομικά χαρακτηριστικά, όπως η σημερινή, η ομάδα-στόχος των ενεχυροδανειστηρίων είναι προδήλως πολίτες με συσσωρευμένες και επείγουσες οικονομικές υποχρεώσεις, οι οποίοι ανήκουν σε μια κατά τεκμήριο ευκόλως χειραγωγούμενη κοινωνική ομάδα, δεδομένου ότι η πιεστική τους ανάγκη για δανεισμό λογίζεται ως αντικειμενική αδυναμία, που δύναται να τους στερεί τη δυνατότητα λήψης ψύχραιμων αποφάσεων και τους καθιστά ευάλωτους.
- Οι πολίτες αυτοί πρωτίστως από ανάγκη, λόγω των οικονομικών συνθηκών που επικρατούν, και όχι ίσως από αβίαστη και λελογισμένη επιλογή καταφεύγουν στον ενεχυριασμό των οχημάτων τους, προκειμένου κατ' αυτόν τον τρόπο να πετύχουν την επιδιωκόμενη άμεση και επείγουσα δανειοδότησή τους.
- Οι όροι συναλλαγής των δανειοληπτών με τις εταιρείες ενεχυροδανειστηρίων κρίνονται προδήλως επαχθείς, υπό το φως της υπέρμετρης συνολικής τους

επιβάρυνσης που προκύπτει εξαιτίας των πολλών -πέραν του ονομαστικού επιτοκίου- επιμέρους χρεώσεων που συνοδεύουν τα χορηγούμενα δάνεια.

- Δεν είναι απολύτως γνωστό ποια είναι η ακριβής προέλευση και η πηγή των κεφαλαίων των ενεχυροδανειστηρίων, από τα οποία δανειοδοτούνται οι ενδιαφερόμενοι, ούτε εάν τηρείται πάντοτε ο νόμιμος τύπος σύστασης των ενεχύρων.
- Έχει διαπιστωθεί, από κλιμάκιο της Ασφάλειας και του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος του Υπουργείου Οικονομικών, σωρεία σοβαρών παραβατικών ενεργειών από πλευράς ενεχυροδανειστηρίων.

Η Αρχή μας συνέταξε σχετικώς αναλυτική Αναφορά, συμπεριλαμβάνοντας στοιχεία των εταιρειών-ενεχυροδανειστηρίων που διερεύνησε, την οποία εν συνεχεία διαβίβασε προς την Προϊσταμένη της Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών με την παράκληση να διερευνηθεί η ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων.

Η Αναφορά της Αρχής μας κοινοποιήθηκε και προς την Τράπεζα της Ελλάδας, το Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος, καθώς επίσης την Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες, της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας & του Ελέγχου Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης.

Υπογραμμίζεται, τέλος, ότι σε συνέχεια της ως άνω Αναφοράς του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των περιεχομένων σε αυτήν συμπερασμάτων, στο συγκεκριμένο θέμα παρενέβη αρμοδίως και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, ενώ εν συνεχεία υπήρξε κοινή συνέντευξη Τύπου του Συνηγόρου και του Αναπληρωτή Συνηγόρου, κκ. Ζερβέα και Μάρκου, του Υφυπουργού, κκ. Σκορδά, και του Γενικού Γραμματέα, κκ. Στεργίου.

1.1.3. Επιβολή εξόδων «μελέτης» ή «φακέλου» ή «προέγκρισης» ή «διαχείρισης» ή συναφών κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων - Σύσταση προς την τράπεζα «EUROBANK EFG»

Η εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας των υποψηφίων δανειοληπτών από τα τραπεζικά ιδρύματα θεωρείται αναπόσπαστο όσο και επιβεβλημένο στάδιο της διαδικασίας χορήγησης δανείων, δεδομένου ότι αποσκοπεί θεσμικά στη γενική προστασία του Πιστωτικού Συστήματος από επισφαλή δάνεια, αλλά και στην προάσπιση των συμφερόντων των καταθετών-πελατών, καθώς και των πιστωτών του εκάστοτε τραπεζικού οργανισμού.

Η εγκριτική διαδικασία των δανείων, ανάλογα με το ύψος και τη σκοπούμενη χρήση τους, ενεργοποιεί διαφορετικές υπηρεσίες της κάθε τράπεζας και προϋποθέτει τη διεκπεραίωση σειράς ελέγχων και άλλων γραφειοκρατικών διατυπώσεων σε κλιμακωτά επίπεδα, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η ορθολογική χορήγησή τους. Η διατήρηση μιας τέτοιας οργανωτικής δομής, που είναι ομολογουμένως απαραίτητη, επισείει ένα εύλογο λειτουργικό κόστος για τα τραπεζικά ιδρύματα, το οποίο συνυπολογίζεται πάντοτε (μαζί με άλλους παράγοντες κόστους, επιχειρηματικού ρίσκου και κέρδους) στο επιτόκιο, με το οποίο χορηγούνται τα δάνεια στους καταναλωτές.

Επομένως, η επιβολή -από τα τραπεζικά ιδρύματα- πρόσθετων εξόδων «μελέτης» ή «φακέλου» ή «προέγκρισης» ή «διαχείρισης» ή άλλων συναφών εξόδων κατά τη χορήγηση δανείων ισοδυναμεί ουσιαστικά με επαναχρέωση μέρους του λειτουργικού τους κόστους στους καταναλωτές, εφόσον το εν λόγω κόστος έχει ήδη ληφθεί υπόψη και έχει συμπεριληφθεί στο συμφωνημένο επιτόκιο. Ζητείται, δηλαδή, κατ' αυτόν τον τρόπο από τους καταναλωτές να πληρώσουν διπλά για τα λειτουργικά έξοδα των τραπεζικών ιδρυμάτων, τόσο μέσω του επιτοκίου όσο και μέσω της χρέωσης των παραπάνω εξόδων, ενώ στην πραγματικότητα δεν απολαμβάνουν κάποια επιπλέον ανταποδοτική υπηρεσία ή αγαθό.

Για τους λόγους αυτούς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε αδικαιολόγητη την επιβολή εξόδων «μελέτης» ή «φακέλου» ή «προέγκρισης» ή «διαχείρισης» ή άλλων συναφών κατά τη

χορήγηση τραπεζικών δανείων και υπέδειξε στα τραπεζικά ιδρύματα να απέχουν από τη χρέωσή τους στους καταναλωτές, εκτός εάν πρόκειται για έξοδα υπέρ τρίτων (δικαστικά, δικηγορικά, έξοδα μηχανικού).

Παράλληλα, πριν από τη γενική αυτή υπόδειξη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε προβεί σε έκδοση και συγκεκριμένης Σύστασης ειδικά προς την τράπεζα «EUROBANK EFG», επ' αφορμής καταγγελίας που υπέβαλε στην Αρχή μας καταναλωτής σχετικά με την επιβολή «εξόδων προέγκρισης» σε σύμβαση προσωπικού δανείου που έλαβε από το εν λόγω τραπεζικό ίδρυμα.

Αν και στην επίμαχη περίπτωση τα εμπλεκόμενα μέρη κλήθηκαν από την Αρχή να παραστούν στα γραφεία της με σκοπό τη συζήτηση της υπόθεσής τους και την επίτευξη συμβιβασμού, εντούτοις το καταγγελλόμενο πιστωτικό ίδρυμα δεν ανταποκρίθηκε στην πρόσκληση.

Έπειτα από αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού πρώτα διαπίστωσε την καταχρηστικότητα σχετικού όρου περί επιβολής «εξόδων προέγκρισης», ο οποίος περιλαμβανόταν στο Τιμολόγιο Εργασιών της τράπεζας και προέβλεπε κλιμάκωση της χρέωσης ανάλογα με το εκάστοτε ποσόν του χορηγούμενου δανείου κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας, προέβη κατόπιν στη διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς την καταγγελλόμενη τράπεζα να επιστρέψει στον δανειολήπτη ως αχρεωστήτως καταβληθέν το ποσόν που εισπράχθηκε με την αιτιολογία «έξοδα προέγκρισης» στο προσωπικό του δάνειο. Η Σύσταση εν συνεχεία αναρτήθηκε στον διαδικτυακό τόπο της Αρχής, εφόσον δεν έγινε αποδεκτή από την ανωτέρω τράπεζα.

1.1.4. Παράνομη χρέωση επιπλέον συμβατικών τόκων σε δάνειο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε αναφορές από δανειολήπτες, τους οποίους ένα τραπεζικό ίδρυμα χρέωσε παράνομα με επιπλέον συμβατικούς τόκους, αναγραφόμενοι ως «τόκοι περιόδου χάριτος» σε προσωπικά τους δάνεια. Επρόκειτο για τόκους που είχαν γεννηθεί από την εκταμίευση των δανείων και δεν είχαν υπολογισθεί στις μηνιαίες δόσεις των καταγγελλόντων δανειοληπτών, ενώ η χρέωσή τους κοινοποιήθηκε σε αυτούς είτε κατά τη λήξη των δανείων είτε κατά τη διάρκεια αυτών και, πάντως, μετά την πάροδο αρκετών ετών από τη λήψη τους.

Από την έρευνα που διενήργησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπιστώθηκε ότι η καταγγελλόμενη τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στη συμβατική της υποχρέωση περί σαφούς και πλήρους ενημέρωσης των δανειοληπτών, κατά παράβαση της αρχής της διαφάνειας, εφόσον δεν υπεδείκνυε ρητά την ύπαρξη της επίμαχης χρέωσης και δημιούργησε ασαφή εικόνα σχετικά με τις οικονομικές επιβαρύνσεις που αναλάμβαναν οι δανειολήπτες κατά τη σύναψη των δανείων τους, αφήνοντας το συνολικό τίμημα αόριστο γι' αυτούς.

Κατ' εφαρμογή της αρχής του προβαδίσματος της ειδικότερης ρύθμισης και του κανόνα της υπέρ του καταναλωτή ερμηνείας αμφίβολων συμβατικών όρων, η Αρχή διαπίστωσε ότι η καταγγελλόμενη τράπεζα είχε παραβιάσει ευθέως τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, απαιτώντας παράνομα και καταχρηστικά να της καταβληθούν τα σχετικά ποσά των τόκων από τους καταγγέλλοντες δανειολήπτες.

Ακολούθως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την τράπεζα, αφενός, να πάψει να ζητεί από τους καταγγέλλοντες δανειολήπτες την καταβολή των ποσών των τόκων που προέκυψαν, αφετέρου, να επιστρέψει τα αμφισβητούμενα ποσά σε όσους ήδη τα είχαν καταβάλει. Το πλήρες κείμενο της Σύστασης, η οποία έγινε πλήρως αποδεκτή από την τράπεζα, είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής.

Παράλληλα, με δεδομένο ότι η εν λόγω παράνομη χρέωση αφορούσε εν δυνάμει μεγάλο αριθμό καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε από την τράπεζα τη διευθέτηση του θέματος όχι μόνο για τους συγκεκριμένους δανειολήπτες που προσέφυγαν, αλλά και για όλους τους υπόλοιπους που τυχόν θα προσέφυγαν στο μέλλον. Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε

θετικά, ικανοποιώντας όλους όσοι εν συνεχεία προσέφυγαν στην Αρχή για το συγκεκριμένο θέμα.

1.1.5. Εσφαλμένη εκτίμηση τράπεζας περί 20ετούς ακινησίας τραπεζικών καταθέσεων και παράνομη απόδοση του υπολοίπου τους στο Ελληνικό Δημόσιο λόγω παραγραφής

Η Αρχή μας έγινε αποδέκτης αναφορών από δικαιούχους καταθετικών λογαριασμών, στους οποίους ένα τραπεζικό ίδρυμα αρνήθηκε την απόδοση του υπολοίπου των καταθέσεων τους, υποστηρίζοντας ότι τα υπόλοιπα των σχετικών λογαριασμών είχαν ήδη αποδοθεί στο Ελληνικό Δημόσιο λόγω 20ετούς ακινησίας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού διαπίστωσε την πραγματοποίηση εγγραφής τόκων στα βιβλιάρια καταθέσεων των καταγελλόντων εντός της τελευταίας 20ετίας, υποστήριξε τη διακοπή της παραγραφής, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας και νομολογίας. Ειδικότερα, με έγγραφες επιστολές του επισήμανε στην τράπεζα ότι δεν επρόκειτο για απλή εγγραφή τόκων στις καρτέλες των πελατών, δηλαδή στα βιβλία της, γεγονός που δεν θα αποτελούσε αναγνώριση των αξιώσεών τους, αλλά για εμφάνιση των ίδιων των πελατών σε καταστήματά της και για υποβολή αιτήματος εκ μέρους τους για ενημέρωση των βιβλιαρίων τους με την εγγραφή των τόκων σε αυτό, γεγονός που αποτελούσε αναγνώριση των αξιώσεών τους και συνιστούσε λόγο διακοπής της παραγραφής.

Η Αρχή, καλώντας την τράπεζα να παραστεί στα γραφεία της για τη συζήτηση των υποθέσεων και την επίτευξη συμβιβασμού, έλαβε την έγγραφη ενημέρωση ότι η Διεύθυνση της Κανονιστικής της Συμμόρφωσης έχει καταθέσει σχετική εισήγηση στο Διοικητικό Συμβούλιο προς την κατεύθυνση της απόδοσης των θεωρούμενων ως παραγεγραμμένων ποσών στους λογαριασμούς των πελατών της, άρα εν προκειμένω και προς την κατεύθυνση της ικανοποίησης των καταγελλόντων. Η Αρχή αναμένει την οριστική διευθέτηση των εν λόγω υποθέσεων, άλλως θα προβεί σε διατύπωση έγγραφης Σύστασης προς τη συγκεκριμένη τράπεζα.

Πάντως, η συγκεκριμένη παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υπέρ των συμφερόντων των καταθετών αποκτά ιδιαίτερη σημασία ενόψει και του Νομοσχεδίου του Υπουργείου Οικονομικών για τις αδρανείς καταθέσεις, με το οποίο εισάγεται υποχρέωση των τραπεζών να ενημερώνουν τους πελάτες τους για «ξεχασμένους» καταθετικούς λογαριασμούς, που βρίσκονται σε ακινησία επί εικοσαετία, πριν τα χρήματά τους αποδοθούν υπέρ του Δημοσίου, όπως προβλέπει παλαιό Κατοχικό Διάταγμα.

Με την προτεινόμενη νομοθετική ρύθμιση, τουλάχιστον έξι μήνες πριν από τη συμπλήρωση της 20ετίας, η τράπεζα θα πρέπει πλέον να ενημερώνει εγγράφως τον καταθέτη ή τους συγγενείς του για την ύπαρξη μη κινούμενου λογαριασμού, καθώς και για το ποσόν που τηρείται σε αυτόν.

1.1.6. Χρήση έξυπνων καρτών με τεχνολογία «CHIP & PIN»

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται διαρκώς αυξανόμενη η χρήση χρεωστικών καρτών κατά την πραγματοποίηση συναλλαγών σε καταστήματα με σκοπό την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας των έξυπνων καρτών (chip), με ταυτόχρονη χρήση του προσωπικού τετραψήφιου αριθμού (PIN), θα διευκολύνει και θα εξασφαλίζει τους χρήστες στις συναλλαγές τους κατά τη χρήση τόσο των χρεωστικών όσο και των πιστωτικών τους καρτών στα σημεία πώλησης των καταστημάτων.

Με δελτίο Τύπου που εξέδωσε η Αρχή, συνέστησε στους καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και να τηρούν απαρέγκλιτα τους κανόνες φύλαξης των καρτών τους, αποτρέποντας έτσι πιθανές κακόβουλες χρεώσεις από μη νόμιμους κατόχους, δεδομένου ότι δεν έχουν ακόμη εναρμονιστεί πλήρως με τη συγκεκριμένη τεχνολογία όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (καταστήματα και τράπεζες).

Επίσης, για την ασφαλέστερη χρήση των καρτών στις αγορές μέσω διαδικτύου έχουν αναπτυχθεί ασφαλιστικές δικλείδες, όπως οι κωδικοί «Verified by Visa» και «MasterCard SecureCode», που διασφαλίζουν τη χρήση της κάρτας από τον νόμιμο κάτοχο. Ενόψει τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε την προσέλευση των κατόχων των καρτών στα τραπεζικά ιδρύματα-εκδότες των, προκειμένου να ενημερωθούν αναλυτικότερα για τις παραπάνω υπηρεσίες ασφαλείας.

Εκτός αυτών, αξιολογώντας σε κάθε περίπτωση ως θετικά οποιαδήποτε μέτρα λαμβάνονται προς την κατεύθυνση της προστασίας των καταναλωτών και, εν γένει, της διασφάλισης των συναλλαγών, η Αρχή μας συνέστησε επίσης:

- Στα τραπεζικά ιδρύματα, που έχουν εκδώσει κάρτες με τεχνολογία «Chip», να ενημερώσουν τους πελάτες-χρήστες των καρτών σχετικά με τις νέες δυνατότητες, καθώς και για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο θα είναι πλήρως διαθέσιμες οι δυνατότητες αυτές.
- Στα εμπορικά καταστήματα, που κάνουν συναλλαγές με την αποδοχή καρτών, να δείχνουν ιδιαίτερη επιμέλεια στην επιβεβαίωση της ταυτότητας του εκάστοτε πελάτη-χρήστη της κάρτας.

1.1.7. Αυθαίρετη και μονομερής αναπροσαρμογή ασφαλιστρών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορές ασφαλισμένων, οι οποίοι κατήγγειλαν την ασφαλιστική τους εταιρεία για καταχρηστική, αυθαίρετη και μονομερή αύξηση των ασφαλιστρών σε βασική ασφάλιση ζωής.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι ασφαλισμένοι παραπονέθηκαν και για το ότι η εταιρεία προέβη απλώς σε αποστολή προδιατυπωμένων επιστολών, στις οποίες ανακοίνωνε την ήδη αποφασισθείσα αύξηση των ασφαλιστρών, το ποσοστό αυτής και τους σχετικούς λόγους, ταυτόχρονα με την αποστολή της ειδοποίησης πληρωμής των ασφαλιστρών, χωρίς έτσι να έχει δοθεί η δυνατότητα στους καταναλωτές να λάβουν έγκαιρα γνώση της αναπροσαρμογής, να τη σταθμίσουν και να συζητήσουν με την εταιρεία οποιαδήποτε αντίρρησή τους ή να τη διαπραγματευτούν.

Προς αιτιολόγηση των ανωτέρω ενεργειών της η εταιρεία επικαλέστηκε σχετικό όρο των συμβολαίων, που όμως κρίθηκε καταχρηστικός από την Αρχή μας, διότι άφηνε χωρίς σπουδαίο λόγο τη μελλοντική αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών στην απόλυτη μονομερή κρίση της, από τη στιγμή που η αύξησή τους εξαρτιόταν από κριτήρια γενικά και ασαφή, τα οποία δεν προσδιορίζονταν κατά τρόπο αντικειμενικό, εύλογο και συγκεκριμένο στη σύμβαση, με συνέπεια το συνολικό τίμημα να παραμένει για τους ασφαλισμένους αδικαιολογήτως αόριστο.

Ειδικότερα, η εταιρεία στήριξε την αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών: **(α)** στην αλλαγή τιμολογιακής κλάσης, **(β)** στο κόστος των νοσηλίων, των τιμών των φαρμάκων και των εφαρμοζομένων μεθόδων διάγνωσης και θεραπείας που χρησιμοποιούνται από τα νοσοκομεία, **(γ)** στη σχέση μεταξύ αποζημιώσεων και ασφαλιστρών (δείκτης ζημίας), και **(δ)** στην αναλογιστική τεχνική που εφαρμόζεται για την τιμολόγηση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Επί των εν λόγω ισχυρισμών της εταιρείας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε τα ακόλουθα:

- Σε ό,τι αφορά την αναπροσαρμογή λόγω αλλαγής τιμολογιακής κλάσης, η εταιρεία εξήγησε ότι αυτή γίνεται σύμφωνα με τις κατηγορίες ηλικιών του τιμολογίου του νοσοκομειακού προγράμματος, δηλαδή σύμφωνα με κείμενο εκτός του συμβολαίου, που δεν τέθηκε υπόψη των ασφαλισμένων κατά την υπογραφή της σύμβασης, με αποτέλεσμα να μην έχουν λάβει γνώση αυτού. Άρα, το συγκεκριμένο κείμενο δεν

μπορεί να αποτελεί δεσμευτικό συμβατικό περιεχόμενο. Εξάλλου, η αλλαγή στην ηλικία των ασφαλισμένων δεν μπορεί να δικαιολογήσει αοριστία στο ασφάλιστρο, καθώς αφού κατά τον χρόνο ασφάλισης η εταιρεία γνώριζε την ηλικία τους, ήταν επομένως σε θέση να εκτιμήσει την όποια μεταβολή επιφέρει η αλλαγή της ηλικίας στο ασφάλιστρο και, κατ' επέκταση, στην επίταση του ασφαλιστικού κινδύνου.

- Ως προς το κόστος των νοσηλίων, φαρμάκων κ.λπ., για να είναι ένα τέτοιο κόστος προσβάσιμο και ελέγξιμο από τους ασφαλισμένους, θα έπρεπε να γίνεται συσχέτιση με τον αντικειμενικό «υποδείκτη Υγείας» της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, λύση που έχει προταθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και σε ανάλογες περιπτώσεις αναφορών που έχει επιληφθεί κατά το παρελθόν και η οποία έχει γίνει αποδεκτή από άλλες ασφαλιστικές εταιρείες.
- Ως προς τον δείκτη ζημίας, πρέπει να λεχθεί ότι η ίδια η φύση και ο χαρακτήρας της ιδιωτικής ασφάλισης στηρίζεται στην ανάληψη κινδύνου και στην καταβολή σχετικής αποζημίωσης, επομένως η τυχόν επικαλούμενη από την εταιρεία ζημία δεν μπορεί να μετακυλύεται στους ασφαλισμένους. Δεν μπορεί να αποτελεί κριτήριο για τον πρόσθετο λόγο ότι βρίσκεται στο πεδίο ευθύνης της εταιρείας και, ως εκ τούτου, δεν αποτελεί αντικειμενικό μέγεθος, προσβάσιμο και ελέγξιμο από τους ασφαλισμένους.
- Τέλος, η αναλογιστική τεχνική που εφαρμόζεται για την τιμολόγηση αποτελεί μέθοδο για την αναπροσαρμογή των ασφαλίσεων και όχι κριτήριο για την εκτίμηση του κινδύνου που αναλαμβάνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Γενικά, τα επικαλούμενα από την εταιρεία κριτήρια δεν επιτρέπουν την πρόβλεψη του τελικού ύψους της επιβάρυνσης των ασφαλισμένων. Η αιτία, μάλιστα, της ετήσιας αναπροσαρμογής του κόστους των ασφαλίσεων δεν είναι καθόλου ευκρινής, καθώς άλλος παράγοντας δημιουργεί την εντύπωση ότι η αναπροσαρμογή γίνεται για λόγους αποκατάστασης της ζημίας της εταιρείας και άλλος ότι αφορά σε αντίτιμο για παροχή, με αποτέλεσμα να μην τηρείται η αρχή της διαφάνειας, την ίδια στιγμή που κάποια από τα κριτήρια εξαρτώνται από εσωτερικές, άρα μονομερείς αποφάσεις της εταιρείας.

Με βάση τις ανωτέρω επισημάνσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην ασφαλιστική εταιρεία να μην προβαίνει στο μέλλον κατά τρόπο μονομερή, παράνομο και καταχρηστικό σε αύξηση των ασφαλίσεων. Όμως, η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρεία.

1.1.8. Αντισυμβατική άρνηση εταιρείας για κάλυψη δαπάνης, προβλεπόμενης σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο αυτοκινήτου

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε τις αναφορές δύο καταναλωτών κατά ασφαλιστικής εταιρείας σχετικά με την άρνησή της να καλύψει τη δαπάνη για την επιδιόρθωση βλάβης που παρουσιάστηκε στα ρουλεμάν των αυτοκινήτων τους, παρότι βρίσκονταν σε ισχύ ασφαλιστήρια συμβόλαια, με τα οποία γινόταν επέκταση της εγγύησης στα αυτοκίνητά τους για δύο επιπλέον έτη, πέραν της εργοστασιακής εγγύησης.

Επιχείρημα της ασφαλιστικής εταιρείας για την άρση της εγγυητικής της ευθύνης στην προκειμένη περίπτωση ήταν ότι τα αυτοκίνητα είχαν υπερβεί το χιλιομετρικό όριο των 50.000 χλμ., μετά την παρέλευση του οποίου η αλλαγή ρουλεμάν εντάσσεται, κατά την κρίση της, σε δαπάνες που προέρχονται από τη φυσιολογική χρήση και φθορά των αυτοκινήτων. Επικαλέστηκε προς τούτο όρο στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, ο οποίος εξέθεσε ότι εξειδικεύει διάταξη της ασφαλιστικής νομοθεσίας, σύμφωνα με την οποία: «Στην ασφάλιση πραγμάτων δεν παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη, στο μέτρο που η πραγματοποίηση του ασφαλιστικού κινδύνου προέρχεται από φυσική απομείωση των πραγμάτων αυτών». Επ' αυτού του επιχειρήματος της εταιρείας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανέπτυξε τις ακόλουθες θέσεις:

- Η ασφαλιστική νομοθεσία δεν εξαιρεί της κάλυψης αδιακρίτως και άνευ ετέρου τα πράγματα που υπόκεινται σε φυσική απομείωση, αλλά μόνο στο μέτρο που η φυσική απομείωση των πραγμάτων συνέβαλε στην πραγματοποίηση του κινδύνου. Εάν, λοιπόν, σκοπός της εταιρείας ήταν η επικαλούμενη εξαίρεση του συμβολαίου να αποτελέσει εξειδίκευση της εκ του νόμου τιθέμενης εξαίρεσης, τότε η διατύπωση της εν λόγω εξαίρεσης στους όρους του συμβολαίου θα έπρεπε να είναι με διαφορετικό και σαφέστερο περιεχόμενο, δεδομένου ότι σκοπός του νόμου δεν είναι να εξαιρεί τα πράγματα που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά, αλλά να εξαιρεί της κάλυψης τις περιπτώσεις εκείνες, των οποίων η επέλευση οφείλεται σε φυσική απομείωση του πράγματος. Επομένως, η εξαίρεση θα έπρεπε να διατυπώνεται, έχοντας ως σημείο αναφοράς τις βλάβες ή φθορές που προέρχονται από φυσιολογική φθορά και χρήση και όχι τα τμήματα του οχήματος που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά και χρήση.
- Ακόμη και αν υποθεθεί ότι η σχετική εξαίρεση διατυπώνεται με σαφήνεια και ότι αποδίδει σωστά το περιεχόμενο της ανωτέρω διάταξης της ασφαλιστικής νομοθεσίας, το επιχείρημα της εταιρείας περί φυσιολογικής φθοράς λόγω του αριθμού των διανυθέντων χιλιομέτρων από μόνο του δεν δικαιολογεί την άρνησή της να καλύψει τη ζημιά ούτε, βεβαίως, μπορεί η εταιρεία να επικαλείται κριτήρια, όπως τον χιλιομετρικό περιορισμό των 50.000 χλμ., τα οποία όμως δεν εξειδικεύονται στο συμβόλαιο, δεν τέθηκαν ουδέποτε υπόψη του ασφαλισμένου και δεν έχουν καταστεί συμβατικό δεσμευτικό περιεχόμενο. Εξάλλου, εύλογη είναι η απορία που δημιουργείται ως προς τον σκοπό του συγκεκριμένου ασφαλιστικού προγράμματος, όταν με αυτή την εξαίρεση η εταιρεία αναιρεί τον λόγο ύπαρξης της εγγύησης, αφού σε κάθε περίπτωση και σε όλα τα οχήματα αδιακρίτως όταν συμπληρωθεί αντίστοιχη χρήση, θα θεωρείται ότι υπάρχει αυτονόητη φυσιολογική φθορά.

Κατόπιν όλων των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να καταβάλει άμεσα τα ποσά που δαπάνησαν οι καταναλωτές για την αντικατάσταση του ανταλλακτικού, όπερ και έγινε αποδεκτό.

1.1.9. Ο ασφαλιστικός πράκτορας ως άμεσος αντιπρόσωπος της αντισυμβαλλόμενης ασφαλιστικής εταιρείας

Καταναλωτής υπέβαλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορά σχετικά με ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του λόγω μη καταβολής ασφαλιστρών. Όπως προέκυψε τόσο από τα έγγραφα του φακέλου της υπόθεσης όσο και κατά τη συζήτηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της Αρχής, οι επικαλούμενες από την εταιρεία σχετικές επιστολές καταγγελίας της σύμβασης εστάλησαν στη διεύθυνση που είχε δηλωθεί από τον ασφαλισμένο κατά τη σύναψη της ασφάλισης, η οποία ωστόσο είχε πάψει να ισχύει, γεγονός που εγκαίρως είχε γνωστοποιηθεί από τον καταναλωτή στον ασφαλιστικό του πράκτορα.

Άποψη της εταιρείας, ωστόσο, ήταν ότι ο ασφαλισμένος όφειλε, βάσει της σύμβασης, να γνωστοποιήσει ο ίδιος εγγράφως τυχόν αλλαγή της διεύθυνσής του, ενώ σε κάθε περίπτωση ουδέποτε περιήλθε σε γνώση της οποιαδήποτε σχετική ενημέρωση, είτε απευθείας είτε δια οποιουδήποτε άλλου. Σε Σύσταση που απηύθυνε ο Συνήγορος του Καταναλωτή προς την εταιρεία με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς επισημάνθηκαν, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Η εταιρεία δεν μπορεί να επικαλεστεί άγνοια για περιστατικά που αποδεδειγμένα βρίσκονται σε γνώση προσώπου, το οποίο δρα ως άμεσος αντιπρόσωπός της, η δε από πλευράς του αντιπροσώπου γνώση πραγματικού περιστατικού, που θα μπορούσε να επιδράσει στη σύμβαση, ισοδυναμεί με ταυτόχρονη όμοια γνώση και δική της.
- Σύμφωνα με τον νόμο, ο ασφαλιστικός πράκτορας έχει ως αποκλειστικό έργο την ανάληψη ασφαλιστικών εργασιών στο όνομα και για λογαριασμό μίας ή περισσοτέρων

ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Δηλαδή, από τη στιγμή που ασφαλιστική εταιρεία προσλάβει πρόσωπο ως ασφαλιστικό πράκτορά της, εκείνος καθίσταται πλέον άμεσος αντιπρόσωπός της, είτε κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων προς σύναψη σύμβασης ασφάλισης είτε κατά τη σύναψη είτε ακόμη και καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της σύμβασης.

- Από τη στιγμή που ο ασφαλιστικός πράκτορας είναι άμεσος αντιπρόσωπος της ασφαλιστικής εταιρείας, η δήλωση του ασφαλισμένου που γίνεται στον ασφαλιστικό πράκτορα είναι σαν να έγινε στον ίδιο τον ασφαλιστή.

Όπως προέκυψε από έγγραφη βεβαίωση του ασφαλιστικού πράκτορα στην προκειμένη περίπτωση, ο καταγγέλων καταναλωτής είχε εγκαίρως γνωστοποιήσει την αλλαγή της διεύθυνσής του, γεγονός σχετικά με το οποίο ακολούθως ενημερώθηκε καταλλήλως και η ασφαλιστική εταιρεία. Κατ' αυτόν τον τρόπο, επομένως, θεωρείται ότι ο ασφαλισμένος-καταναλωτής εκπλήρωσε κανονικά τη νόμιμη και συμβατική του υποχρέωση απέναντι στην εταιρεία.

Εσφαλμένως, λοιπόν, κατά την εκτίμηση της Αρχής μας έγινε ακύρωση του συμβολαίου του αναφέροντα και για τον λόγο αυτόν απευθύνθηκε Σύσταση προς την εταιρεία να αναγνωρίσει το επίμαχο ασφαλιστήριο ως ευρισκόμενο εν ισχύ, υπό τον όρο βεβαίως της καταβολής από πλευράς του καταναλωτή των εν τω μεταξύ εκκρεμούντων ασφαλίσεων.

Η Σύσταση έγινε αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρεία.

1.1.10. Ερμηνεία της ασαφώς διατυπωμένης έννοιας «νοσηλεία» σε ασφαλιστική σύμβαση

Καταναλωτής υπέβαλε στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφορά σχετικά με άρνηση της ασφαλιστικής του εταιρείας να καταβάλει ολόκληρη τη δαπάνη για τη νοσοκομειακή του περίθαλψη, η οποία στο σύνολό της συνίστατο όχι μόνο στην πραγματοποίηση επιβεβλημένης εγχείρισης για την αντιμετώπιση της αιτίας της νόσου του, αλλά και σε επαναλαμβανόμενους κύκλους χημειοθεραπείας, άμεσα συναρτώμενους με την πορεία της θεραπείας του μετεγχειρητικά.

Για την ασφαλιστική εταιρεία, καθένας εξ αυτών των κύκλων χημειοθεραπείας θεωρείτο ως αυτοτελής νοσηλεία ανεξαρτήτως αιτίας και ότι, επομένως, έπρεπε να αφαιρείται το συμφωνηθέν στη σύμβαση ως εκπιπτόμενο ποσόν, αναγνωρίζοντας ως οφειλόμενη ασφαλιστική αποζημίωση το τυχόν επιπλέον αυτού ποσόν. Αντιθέτως, ο ασφαλισμένος-καταναλωτής θεώρησε ότι με βάση τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του και υπό τις συγκεκριμένες περιστάσεις επρόκειτο για μία ενιαία νοσηλεία χημειοθεραπειών, που διεξάγεται μεν σε επαναλαμβανόμενους κύκλους, αλλά αποδίδεται στην ίδια ασθένεια και αποβλέπει στη θεραπεία της. Θα έπρεπε λοιπόν, κατά την άποψή του, μετά την αφαίρεση του εκπιπτόμενου ποσού από την πρώτη αποζημιωθείσα (με χρήση του συγκεκριμένου ασφαλιστηρίου συμβολαίου) χημειοθεραπεία, να αποζημιώνεται εφεξής για το 100% των αναγνωριζόμενων ως ασφαλιστικά καλυπτόμενων εξόδων για κάθε μετέπειτα επαναλαμβανόμενη χημειοθεραπεία για την ίδια αιτία, χωρίς άλλη παρακράτηση.

Έπειτα από συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, χωρίς ωστόσο να επιλυθεί φιλικά η διαφορά, απευθύνθηκε Σύσταση προς την εταιρεία, όπου -μεταξύ άλλων- επισημάνθηκε ότι στην προκειμένη περίπτωση ο ορισμός του όρου «νοσηλεία» δεν καθορίζεται ρητά από το επίμαχο ασφαλιστήριο συμβόλαιο ούτε και προκύπτει με σαφήνεια από τους υπόλοιπους όρους αυτού. Ως εκ τούτου, γεννάται αμφιβολία ως προς το τι συμφώνησαν τα μέρη, η οποία πρέπει να αρθεί με ερμηνεία των όρων της σύμβασης.

Δεδομένων των περιστάσεων, ο όρος στη σύμβαση περί αφαίρεσης του εκπιπτόμενου ποσού από κάθε νοσηλεία πρέπει, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και εφόσον το περιεχόμενο του προκαλεί αμφιβολία, να ερμηνευθεί υπέρ του ασφαλισμένου-καταναλωτή, ώστε -κατά την άποψη που υιοθέτησε η Αρχή μας- η έννοια του όρου «κάθε νοσηλεία» να περιλαμβάνει το σύνολο της ενδεδειγμένης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης που απαιτείται για τη θεραπεία

από την ίδια νόσο ή το ίδιο ατύχημα και παρέχεται σε εσωτερικό σε νοσοκομείο ασθενή σε μία ή σε περισσότερες από μία περιόδους περιθαλψης.

Με αυτή τη Σύστασή του, λοιπόν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να αφαιρέσει το συμφωνηθέν ως εκπιπόμενο ποσόν από το σύνολο της δαπάνης νοσηλείας που παρασχέθηκε για την ίδια νόσο στον ασφαλισμένο ως εσωτερικό ασθενή και όχι από κάθε ξεχωριστή περίοδο περιθαλψης για την ίδια αιτία εντός του νοσοκομείου. Η ασφαλιστική εταιρεία, παρόλο που ενέμεινε στην ορθότητα της δικής της ερμηνείας των όρων του συγκεκριμένου ασφαλιστηρίου, δέχτηκε εντούτοις να καταβάλει την ασφαλιστική αποζημίωση, όπως αυτή προσδιορίστηκε με τη Σύσταση της Αρχής.

Το πλήρες κείμενο της υπόψη Σύστασης βρίσκεται αναρτημένο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

1.2. Νομοθετικές εξελίξεις

1.2.1. Προτάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο της συζητούμενης τροποποίησης του ν. 3869/2010

Οι ακόλουθες προτάσεις της Αρχής μας έχουν κατατεθεί στους αρμόδιους φορείς:

- Να περιοριστεί η έννοια του «δόλου» στο άρθρο 1, παρ. 1 του νόμου. Δεδομένου ότι τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν τη δυνατότητα ελέγχου της πιστοληπτικής ικανότητας του δανειολήπτη, δεν νοείται δόλος κατά την υποβολή αιτήματος λήψης δανείου, εκτός εάν αποδειχθεί ότι ο δανειολήπτης προσκόμισε πλαστά στοιχεία προκειμένου να λάβει το δάνειο. Επομένως, τυχόν δολιότητα του δανειολήπτη θα πρέπει να εξετάζεται μόνο για την περιέλευση σε αδυναμία πληρωμής, προκειμένου να υπαχθεί στις διατάξεις του παρόντος.
- Στη ρητή εξαίρεση της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου θα πρέπει να συμπεριληφθούν και χρέη που προκύπτουν από λοιπές συμβάσεις Αστικού Δικαίου (π.χ. χρέη από δανεισμό, διατροφή, μισθώματα κ.ά.).
- Η τετραετία, που προβλέπεται για τις καταβολές του άρθρου 8, παρ. 2 του νόμου, θα πρέπει να επιμηκυνθεί στα έξι ή ενδεχομένως και στα οχτώ χρόνια και να είναι στην ευχέρεια του δικαστή ο καθορισμός της ακριβούς διάρκειας, λαμβάνοντας υπόψη του και την αντίστοιχη πρόταση του οφειλέτη.
- Το ίδιο θα πρέπει να γίνεται και για τον προσδιορισμό της περιόδου τοκοχρεολυτικής εξόφλησης της συνολικής οφειλής του άρθρου 9 παρ. 2, ήτοι προτείνεται να προβλεφθεί επιμήκυνση της εικοσαετίας στα σαράντα χρόνια και να μπορεί ο δικαστής να αποφασίσει, μέσα σε αυτό το πλαίσιο, για το ακριβές χρονικό διάστημα των καταβολών, αφού λάβει υπόψη του και την ηλικία του δανειολήπτη.
- Προτείνεται, στο άρθρο 9 του νόμου για τη ρευστοποίηση, να γίνει υποχρεωτική η πρόταση από τους πιστωτές προσώπου ως εκκαθαριστή για να μην καθυστερεί η διαδικασία, δεδομένου ότι οι πιστωτές δεν προτείνουν συγκεκριμένο πρόσωπο ως εκκαθαριστή, ενώ οι εκκαθαριστές που διορίζονται από τον κατάλογο πραγματογνωμόνων του Δικαστηρίου συχνά προβαίνουν σε αποποίηση του διορισμού τους.
- Θα πρέπει να προβλεφθεί ρητά ότι οι συνέπειες της δόλιας απόκρυψης του άρθρου 10 για το καθήκον ειλικρινούς δήλωσης θα αφορούν και στη δήλωση του δανειολήπτη για τις μεταβιβάσεις εμπραγμάτων δικαιωμάτων επί ακινήτων κατά την τελευταία τριετία και για την εισοδηματική κατάσταση του συζύγου του, που προβλέπει το άρθρο 4, παρ. 1 & 2.

1.2.2. Ενσωμάτωση Οδηγίας 2011/90/ΕΕ

Με το άρθρο 1 της Κ.Υ.Α. Ζ1-111/7-3-2012 (ΦΕΚ Β' 627) ενσωματώθηκε στην Ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2011/90/ΕΕ για την τροποποίηση του μέρους ΙΙ του Παραρτήματος Ι της Οδηγίας 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, με το οποίο προβλέπονται πρόσθετα κριτήρια για τον υπολογισμό του συνολικού ετήσιου πραγματικού επιτοκίου (Σ.Ε.Π.Ε.).

1.2.3. Τροποποίηση του καθεστώτος λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών

Με τον ν. 4038/2012 (ΦΕΚ Α' 14) επήλθαν οι κάτωθι αλλαγές στον ν. 3758/2009 (ΦΕΚ Α' 68), που έθετε το πλαίσιο λειτουργίας εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις:

- Οι εταιρείες μπορούν να αρχίσουν τις τηλεφωνικές επικοινωνίες για την ενημέρωση του οφειλέτη για ληξιπρόθεσμη απαίτηση μετά την πάροδο δέκα ημερών από την ημέρα που αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη.
- Προσδιορίζεται συγκεκριμένο ωράριο για την επικοινωνία με τον οφειλέτη (από 09.00 έως 20.00) κατά τις εργάσιμες μόνο ημέρες.
- Η επικοινωνία καταγράφεται και τηρείται σε ηλεκτρονικό αρχείο για ένα έτος, ώστε να ελέγχεται η παραβίαση του νόμου σε περίπτωση καταγγελίας.
- Οι εταιρείες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλουν να χορηγούν, χωρίς επιβάρυνση, στον οφειλέτη ή, έπειτα από καταγγελία του, στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης κατάσταση με τα συναφή δεδομένα κίνησης των τηλεφωνικών συνδέσεων, καθώς και τα αναγνωριστικά στοιχεία του κατόχου της τηλεφωνικής παροχής, από την οποία πραγματοποιήθηκε η επικοινωνία με τον οφειλέτη, προκειμένου να ελεγχθεί καταγγελία για παραβίαση του νόμου.
- Οι διατάξεις για την προστασία των οφειλετών εφαρμόζονται όχι μόνο στις εταιρείες ενημέρωσης, αλλά και στους δανειστές, όταν οι ίδιοι προβαίνουν σε επαναλαμβανόμενη ενημέρωση.
- Πέραν της εταιρείας ενημέρωσης που έχει εγγραφεί στο σχετικό Μητρώο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, απαγορεύεται σε οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο να προβαίνει σε ενημέρωση οφειλετών.
- Εξασφαλίζεται η δυνατότητα επιβολής κυρώσεων, μεταξύ άλλων, και από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα όχι μόνο στις εταιρείες ενημέρωσης, αλλά και σε όλους όσους παραβιάζουν τις διατάξεις του νόμου.

2. Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή

Ο αριθμός των αναφορών του υποτομέα των Καταναλωτικών Αγαθών παρουσιάζει φέτος μικρή μείωση σε σχέση με πέρυσι, ενώ κυμαίνεται στο ίδιο επίπεδο όσον αφορά το ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών.

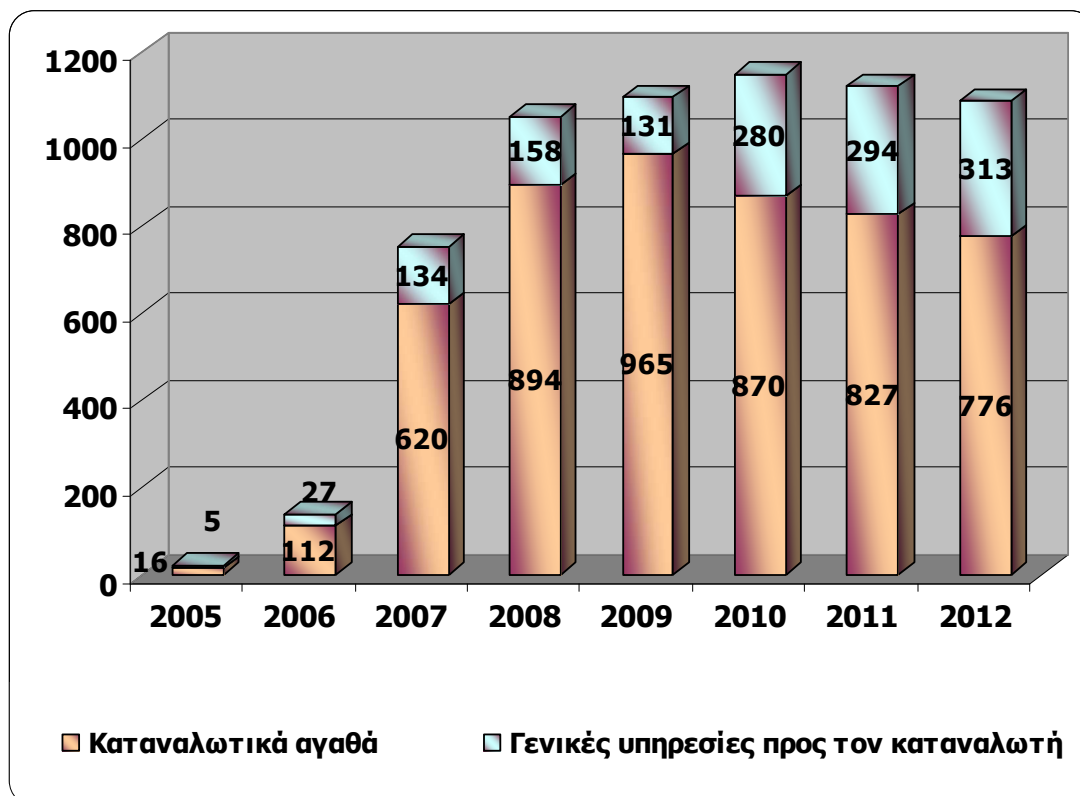
Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών (20,3%) αφορά αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), ενώ η ποιότητα των αγαθών είναι ο λόγος για τον οποίο υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές από τους καταναλωτές (39,3%).



Αντίστοιχα, ο αριθμός των αναφορών του υποτομέα των Γενικών Υπηρεσιών προς Καταναλωτή παρουσιάζει αύξηση σε σχέση με πέρυσι, τόσο σε απόλυτο νούμερο όσο και ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών. Το μεγαλύτερο, δε, ποσοστό των σχετικών αναφορών (41,2%) αφορά υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας, οι οποίες περιλαμβάνουν κέντρα αδυνατίσματος, κέντρα αισθητικής, κέντρα περιποίησης σώματος (σπα, χαμάμ, σολάριουμ), κομμωτήρια, κουρέια, κ.λπ. Σημειωτέον ότι οι περισσότερες καταγγελίες υποβάλλονται για ζητήματα παροχής υπηρεσιών (28,6%), ποιότητας υπηρεσιών (23,5%), τιμής/χρέωσης των παρασχεθεισών υπηρεσιών (23,5%), καθώς επίσης συμβάσεων και πωλήσεων (23,1%).

Έτος	Καταναλωτικά Αγαθά		Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή	
	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	16	32 %	5	10 %
2006	112	39,7 %	27	9,6 %
2007	620	31,5 %	134	6,8 %
2008	894	16,6 %	158	2,9 %
2009	965	22,7 %	131	3,1 %
2010	870	23,5 %	280	7,6 %
2011	827	21,5 %	294	7,7 %
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	5.080	22,1 %	1.342	5,8 %

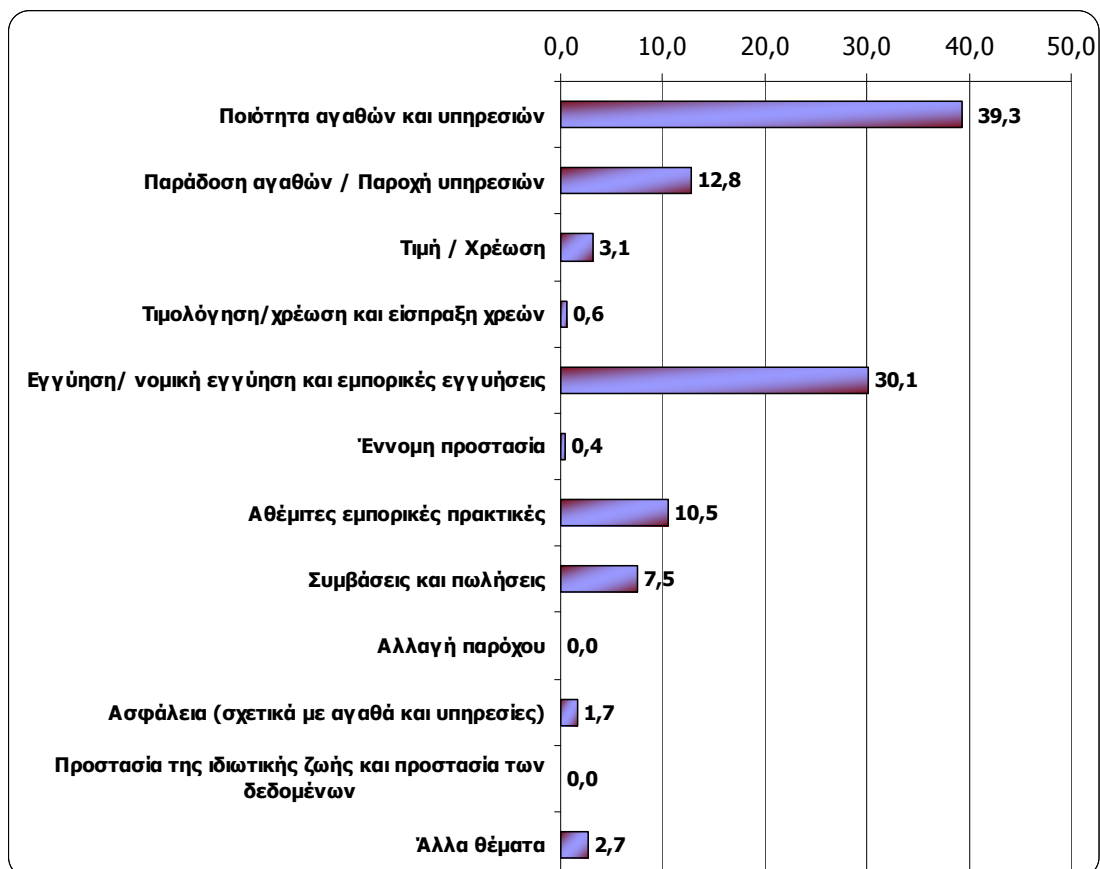
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος



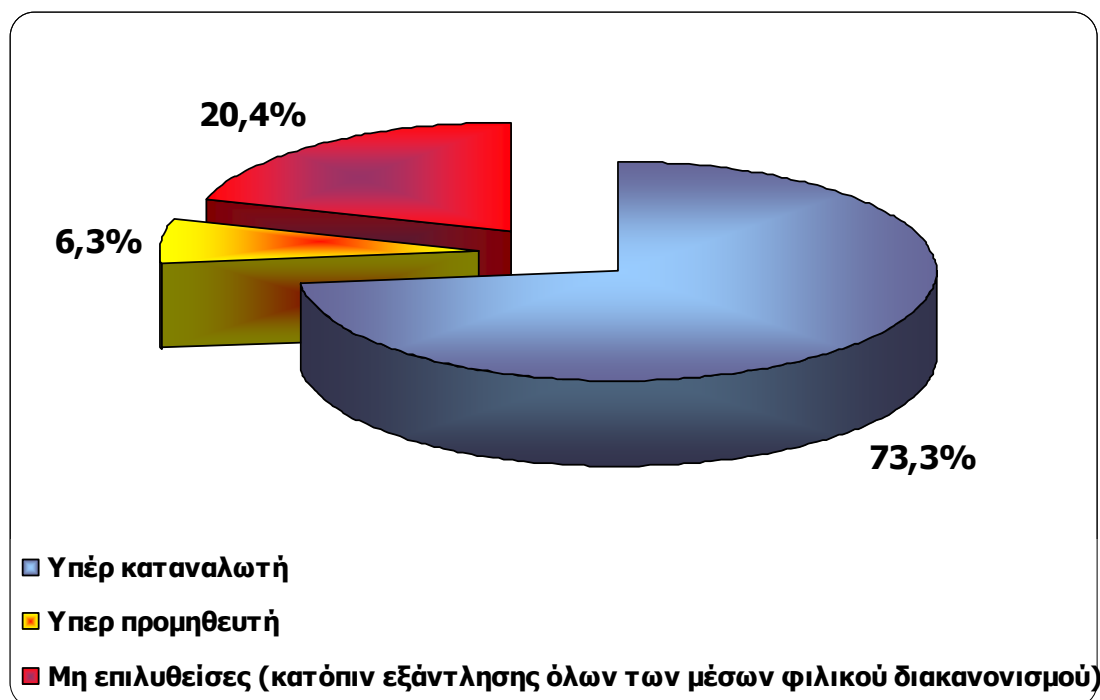
Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά και Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος

<i>Εμπορικός τομέας</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά)</i>
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	168	20,3 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	85	10,3 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	71	8,6 %
Επίπλωση και διακόσμηση	64	7,7 %
Καινούργια αυτοκίνητα	64	7,7 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	60	7,3 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	51	6,2 %

Πίνακας 12: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012)



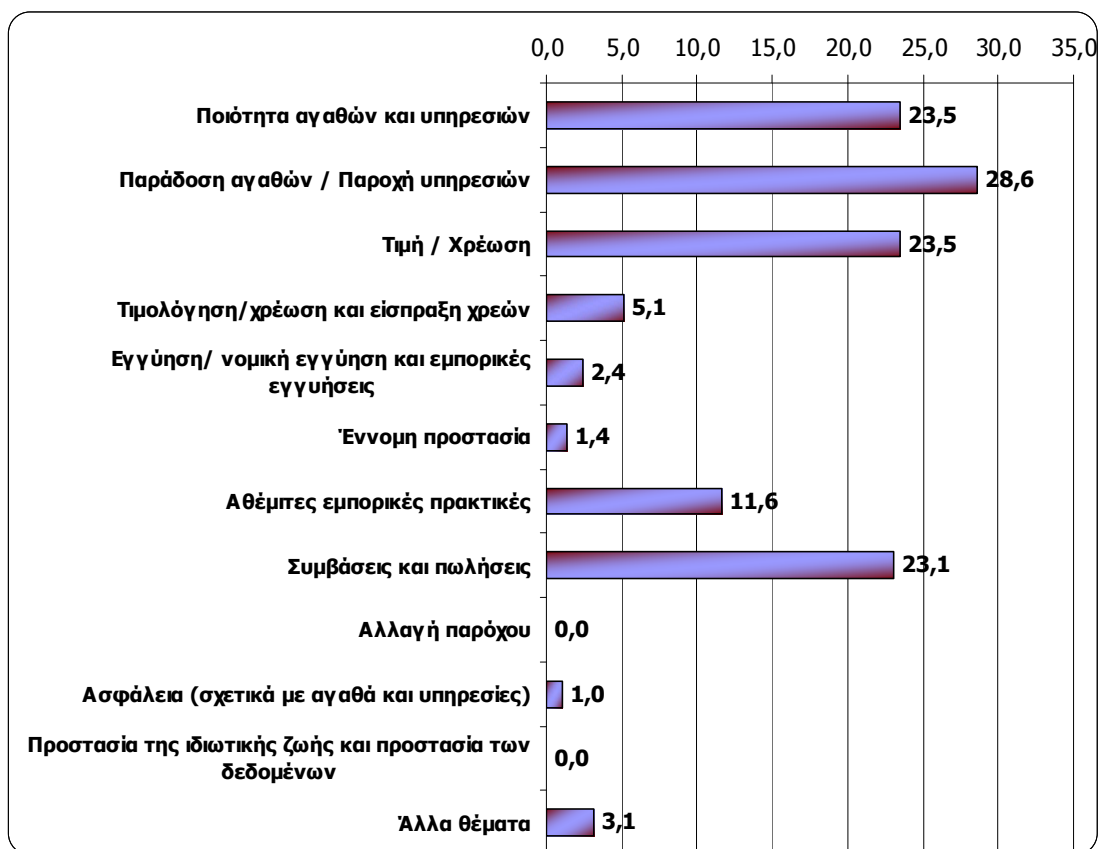
Γράφημα 32: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012)



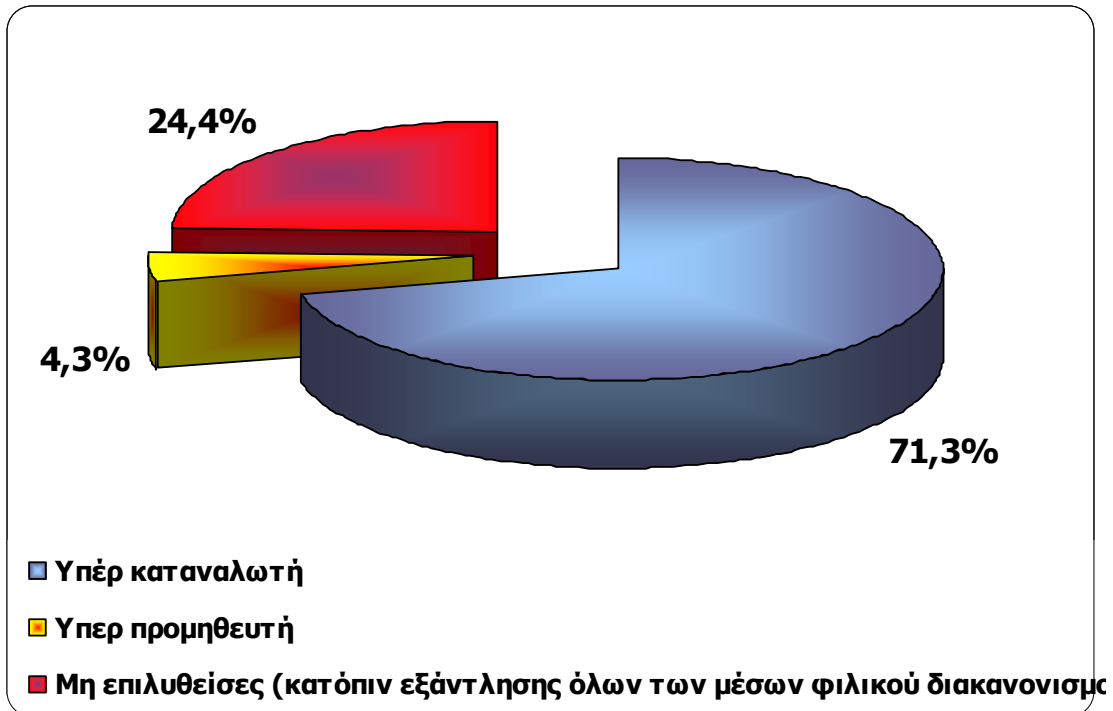
Γράφημα 33: Έκβαση αναφορών σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)

<i>Εμπορικός τομέας</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)</i>
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	121	41,2 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	88	29,9 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	24	8,2 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	23	7,8 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	22	7,5 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	21	7,1 %

Πίνακας 13: Κυριότεροι εμπορικοί τομείς που αφορούν οι αναφορές σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012)

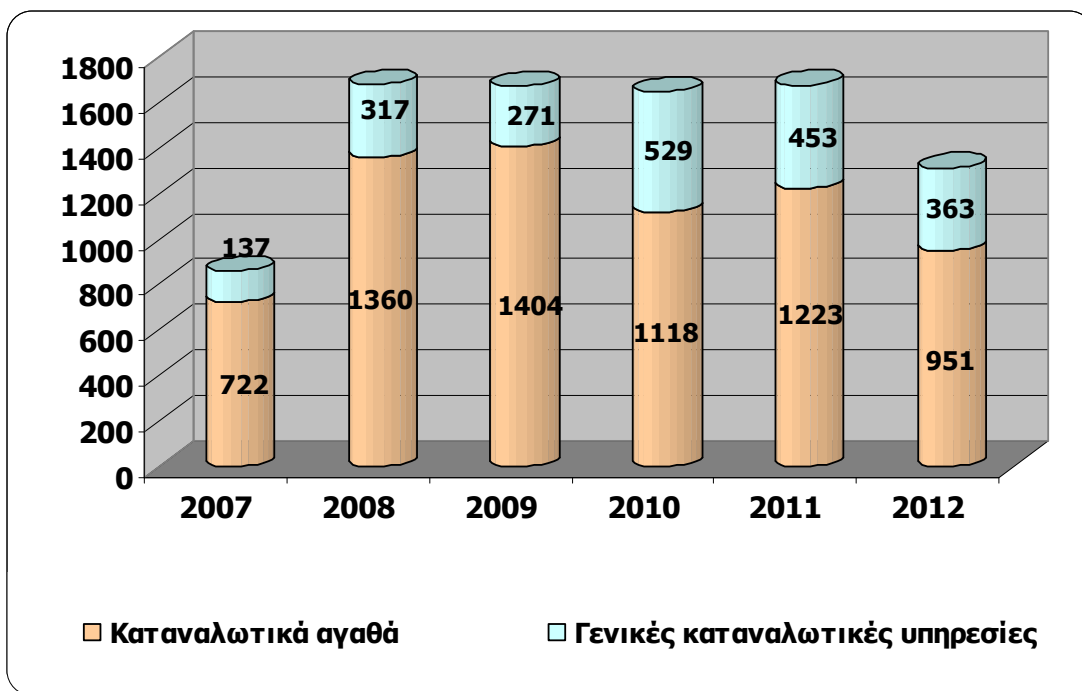


Γράφημα 34: Κατηγορίες αναφορών (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012)

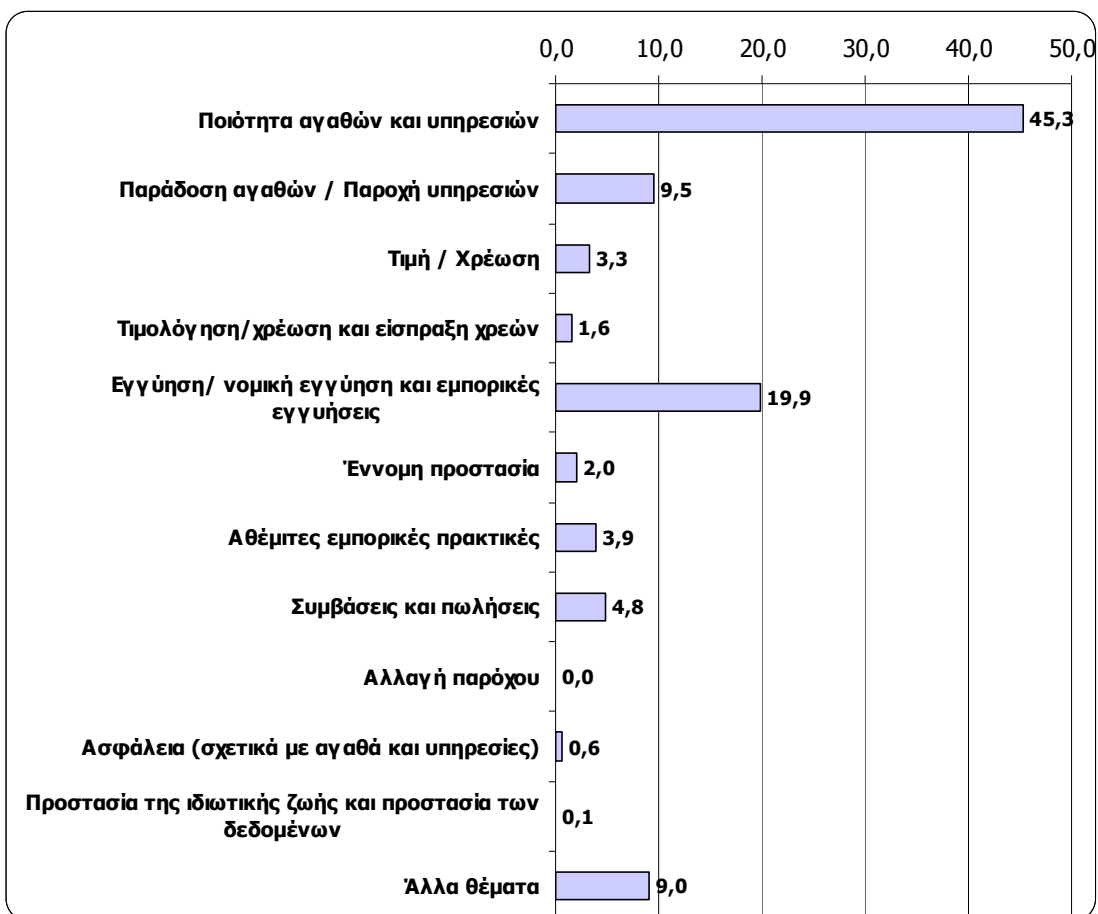


Γράφημα 35: Έκβαση αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία)

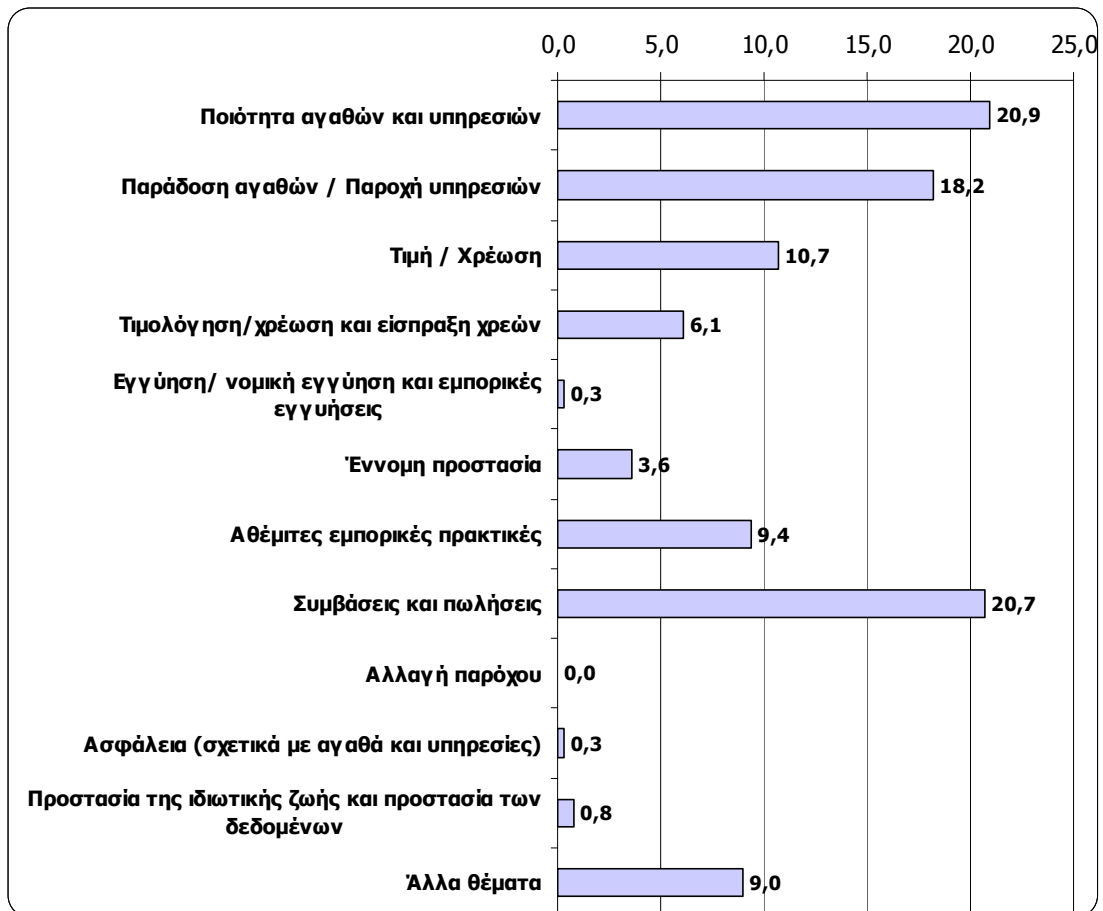




Γράφημα 36: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά & Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή ανά έτος



Γράφημα 37: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Καταναλωτικά Αγαθά (2012)



Γράφημα 38: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή (2012)

2.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

2.1.1. Ζητήματα τήρησης εγγυήσεων σε καινούργια αυτοκίνητα

Καταναλωτής κατήγγειλε εταιρεία, η οποία αρνήθηκε να καλύψει βλάβη του αυτοκινήτου του (οξειδωση κινητήρα) στο πλαίσιο της εργοστασιακής εγγύησης, με την αιτιολογία ότι αυτή προκλήθηκε λόγω συγκεκριμένων περιβαλλοντικών συνθηκών (στάθμευση του αυτοκινήτου πλησίον της θάλασσας), οι οποίες θεμελιώνουν λόγο εξαιρέσης της εγγυητικής της ευθύνης.

Ωστόσο, η συγκεκριμένη ρήτρα εξαιρέσης κρίθηκε από την Αρχή μας ως καταχρηστική και υπερβολική, αφού συσχετίζεται με γεγονότα (περιβαλλοντικές συνθήκες) που είναι αόριστα και εκφεύγουν του ελέγχου του μέσου καταναλωτή, ο οποίος στην προκειμένη περίπτωση, αφενός, δεν πρόβλεψε σε χρησιμοποίηση του αυτοκινήτου που δεν ήταν εύλογα αναμενόμενη και κοινωνικά πρόσφορη, αφετέρου βρίσκεται σε σχέση με τον προμηθευτή σε γνωσιολογικό έλλειμμα ως προς τις ειδικές τεχνικές γνώσεις που αφορούν τις περιβαλλοντολογικές εκείνες συνθήκες που θεωρούνται κατάλληλες για τη χρήση του.

Με βάση τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέστησε στην αναφερόμενη εταιρεία να προβεί σε δωρεάν αντικατάσταση του κινητήρα του αυτοκινήτου με άλλον καινούριο. Η εν λόγω Σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή σε βάρος εταιρείας, η οποία αρνήθηκε να καλύψει εντός της εργοστασιακής εγγύησης πρόβλημα στο κιβώτιο ταχυτήτων που παρουσίασε το αυτοκίνητό του δύο φορές και, μάλιστα, ήδη από τον πρώτο χρόνο κυκλοφορίας του, με την αιτιολογία ότι τα εξαρτήματα του κιβωτίου ταχυτήτων είναι αναλώσιμα, που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά από τη χρήση και, άρα, εξαιρούνται της εγγύησης. Η εταιρεία μεταχειρίστηκε, επίσης, ως επιχείρημα το γεγονός ότι ο εν λόγω καταναλωτής χρησιμοποιούσε το αυτοκίνητό του για ρυμούλκηση σκάφους, με αποτέλεσμα να επιταχυνθεί η φθορά του συστήματος συμπλέκτη.

Το σκεπτικό που ο Συνήγορος του Καταναλωτή υιοθέτησε στη συγκεκριμένη περίπτωση είχε ως βασικά σημεία τα εξής:

- Η φύση της επίμαχης βλάβης δεν δικαιολογείται ούτε από το σύντομο χρονικό διάστημα από την αγορά του αυτοκινήτου και τον μικρό αριθμό των διανυθέντων χιλιομέτρων ούτε από την προσδοκία που γεννά στον υποψήφιο αγοραστή ένα τέτοιο αυτοκίνητο για την ποιότητά του, ειδικά εάν ληφθεί παράλληλα υπόψη ο τρόπος με τον οποίο αυτό διαφημίζεται ως ένα όχημα ελεύθερου χρόνου, με ισχυρή спор ταυτότητα και ιδανικό για χωμάτινα μονοπάτια.
- Ο καταναλωτής υπέμεινε αρχικά την επισκευή του αυτοκινήτου και, μάλιστα, καταβάλλοντας ο ίδιος τη σχετική δαπάνη. Δεν είναι, ωστόσο, υποχρεωμένος να υπομείνει πολλές προσπάθειες διόρθωσης, ενώ όταν εμφανίζονται διαδοχικά περισσότερα του ενός ελαττώματα, δικαιολογημένα κλονίζεται η εμπιστοσύνη του, οπότε δικαιούται να ασκήσει κάποια από τις προβλεπόμενες στον νόμο αξιώσεις.

Με βάση τα παραπάνω, συνυπολογίζοντας παράλληλα τις δυσκολίες για την εκκαθάριση της εκ της υπαναχώρησης σχέσης, καθώς και την αρχή της αναλογικότητας, δεδομένου ότι το συγκεκριμένο ήταν ένα αυτοκίνητο κυκλοφορίας του 2008, το οποίο είχε διανύσει κάποιον αριθμό χιλιομέτρων, η Αρχή μας πρότεινε ως ενδεδειγμένο τρόπο συμβιβαστικής επίλυσης της παρούσας διαφοράς τη μείωση του τιμήματος αγοράς του συγκεκριμένου αυτοκινήτου ή την αντικατάστασή του με άλλο, απαλλαγμένο από πραγματικά ελαττώματα, το οποίο δεν θα είναι απαραίτητα καινούριο, αλλά θα έχει τα ίδια χαρακτηριστικά, θα έχει τεθεί σε κυκλοφορία κατά τον ίδιο χρόνο και θα έχει διανύσει περίπου ίσο αριθμό χιλιομέτρων. Η πρόταση αυτή της Αρχής μας δεν έγινε, παρ' όλα αυτά, αποδεκτή από την εταιρεία.

2.1.2. Ζητήματα ευθύνης του πωλητή και τήρησης εγγυήσεων σε καταναλωτικά προϊόντα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας εμπορίας προϊόντων Πληροφορικής, η οποία στην περίπτωση του δεν εφάρμοσε τους όρους της εκτεταμένης εγγύησης που συνόδευαν τον φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή του, μεταξύ των οποίων περιλαμβανόταν και η αντικατάσταση σε περίπτωση κλοπής.

Ο καταναλωτής έπεσε θύμα διάρρηξης στο διαμέρισμά του, στο πλαίσιο της οποίας εκλάπη ο εν λόγω υπολογιστής που είχε αγοράσει από την καταγγελλόμενη εταιρεία. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της εταιρείας, η επίμαχη εγγύηση δεν ίσχυε στην παρούσα περίπτωση, καθώς ο αναφέρων δεν είχε προβεί -παράλληλα με την ενεργοποίηση της βασικής εγγύησης- και στην ηλεκτρονική ενεργοποίηση της εκτεταμένης εγγύησης εντός συγκεκριμένης προθεσμίας που προβλεπόταν, αρχής γενομένης από την ημερομηνία αγοράς του υπολογιστή.

Η Αρχή μας θεώρησε πως προβαίνοντας ο καταναλωτής στην ενεργοποίηση της βασικής εγγύησης για το μηχάνημά του, δικαιολογημένα είχε την πεποίθηση ότι λάμβανε και την εκτεταμένη εγγύηση, καθώς πουθενά δεν γινόταν διάκριση μεταξύ των δύο τύπων εγγυήσεων. Πέραν τούτου, διαφήμιση της εταιρείας σχετικά με την παροχή της εκτεταμένης εγγύησης δημιουργούσε εύλογα την εντύπωση στους υποψήφιους αγοραστές ότι όλοι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που θα αγοράζονταν εντός του προσδιοριζόμενου από τη διαφήμιση χρονικού διαστήματος επρόκειτο να καλύπτονται από την εν λόγω εγγύηση.

Στο πλαίσιο ενός τέτοιου σκεπτικού που υιοθέτησε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την καταγγελλόμενη εταιρεία να προβεί σε αντικατάσταση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του καταναλωτή, κατά τα προβλεπόμενα στην εκτεταμένη εγγύηση, όπερ και έγινε αποδεκτό.

Περαιτέρω, με αφορμή καταγγελίες καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει απευθύνει Συστάσεις προς την εταιρεία «JUMBO Α.Ε.Ε.», χωρίς όμως αυτές να έχουν γίνει αποδεκτές, για σειρά ζητημάτων σχετικών με την πλημμελή από μέρους της τήρηση των εκ του νόμου υποχρεώσεων: **(α)** που αφορούν την ευθύνη του πωλητή λόγω μη ανταπόκρισης του πράγματος στους όρους της σύμβασης κατά τον χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή, **(β)** παροχής εγγύησης σε καινούργια καταναλωτικά αγαθά μακράς διάρκειας, **(γ)** εξασφάλισης της παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης μετά την πώληση καινούργιων καταναλωτικών αγαθών μακράς διάρκειας, και **(δ)** επιστροφής ολόκληρου του τιμήματος μετά την υπαναχώρηση από σύμβαση πώλησης ελαττωματικού προϊόντος.

Τέλος, η Αρχή μας έλαβε αναφορά κατά της εταιρείας με την επωνυμία «ROSSI ΕΜΠΟΡΙΑ & ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΑΝΔΡΙΚΗΣ ΕΝΔΥΣΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» από καταναλώτρια, η οποία επικαλέστηκε την εμφάνιση ζημίας σε προϊόν αμέσως μετά την αγορά του.

Κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης και λαμβάνοντας, κυρίως, υπόψη ότι η επίμαχη αισθητική ατέλεια που εμφάνιζε το προϊόν δεν κρίθηκε ουσιώδης για τη χρήση του, ωστόσο η τιμή αγοράς του θα μπορούσε να αποτελέσει εν προκειμένω κριτήριο προσδιορισμού της σπουδαιότητας της ατέλειας και της εύλογης προσδοκίας της καταναλώτριας, συστήθηκε στην εταιρεία να προβεί στην έκδοση πιστωτικού τιμολογίου, ποσού ίσου με το 30% εκείνου που καταβλήθηκε για την αγορά του προϊόντος.

Η Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

2.1.3. Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή για απάτη και υπεξαίρεση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στην υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς προς τον Εισαγγελέα Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά εταιρείας εμπορίας αυτοκινήτων, προς διερεύνηση ενδεχόμενης τέλεσης των αδικημάτων της απάτης και της υπεξαίρεσης εκ μέρους του Γενικού Διευθυντή και τυχόν λοιπών υπευθύνων της εταιρείας.

Αφορμή αυτής της ενέργειας της Αρχής μας στάθηκε αναφορά καταναλωτή, που αγόρασε καινούργιο αυτοκίνητο. Ωστόσο, οι υπεύθυνοι της πωλήτριας εταιρείας παρίσταναν ψευδώς ότι το αυτοκίνητο ήταν ιδιοκτησίας τους, αποκρύπτοντας ότι το είχαν μεταβιβάσει και ότι εκείνοι απλώς είχαν την κατοχή του, παρουσιάζοντας στον καταναλωτή άδεια κυκλοφορίας του οχήματος στο όνομα της εταιρείας τους. Έτσι, τον έπεισαν να καταβάλει το συμφωνηθέν τίμημα, χωρίς όμως ποτέ να γίνει μεταβίβαση του αυτοκινήτου στο όνομά του και χωρίς να του επιστρέψουν ούτε το αξιόγραφο που είχε παραδώσει ούτε το χρηματικό ποσόν που είχε καταβάλει σε μετρητά.

Εκτιμήθηκε ότι τα παραπάνω κατατείνουν σε δόλια προαίρεση των υπευθύνων της εταιρείας να ιδιοποιηθούν παράνομα πράγμα που είναι ξένο, πράξη που εκδηλώθηκε με την κατακράτηση και τη μη απόδοση του αυτοκινήτου στον καταναλωτή. Η πράξη της εταιρείας να μην επιστρέφει το αξιόγραφο και τα χρήματα, μετά τη ματαίωση της μεταβίβασης του αυτοκινήτου, δηλώνει τη θέλησή της να τα εξουσιάζει σαν δικά της και, έτσι, διαπράττει υπεξαίρεση.

2.1.4. Μηνυτήρια Αναφορά Συνηγόρου του Καταναλωτή σε βάρος της εταιρείας με διακριτικό τίτλο «GILLI DIET»

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι -στα πλαίσια συμβάσεων παραγγελίας γευμάτων υγιεινής διατροφής

με τις εταιρείες με την επωνυμία «ΑΤΤΙΚΑ ΕΔΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΤΑΓΜΑ Ε.Π.Ε.» και «ΕΔΕΣΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ Ε.Π.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «GILLI DIET»- έλαβαν ένα μέρος μόνο των συμφωνηθέντων και εξοφληθέντων γευμάτων, ενώ ορισμένοι άλλοι δεν παρέλαβαν κανένα, καθώς η εταιρεία διέκοψε απροειδοποίητα τη λειτουργία των καταστημάτων της. Το γεγονός αυτό, σύμφωνα με σχετικά έντυπα και ηλεκτρονικά δημοσιεύματα, οφειλόταν σε επίσχεση εργασίας των εργαζομένων της.

Έπειτα από εκτεταμένη έρευνα της Αρχής μας στα σχετικά αρχεία του Πρωτοδικείου Αθηνών, της Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Αττικής και της αρμόδιας Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.), προέκυψε συνδυαστικά ότι για την ανωτέρω εταιρεία δεν είχε κατατεθεί αίτηση για να κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης, τουναντίον αυτή παρέμενε ενεργή και λειτουργούσε κανονικά, βάσει της αντίστοιχης άδειας ίδρυσης και λειτουργίας που της είχε χορηγηθεί.

Κατόπιν της αιφνίδιας διακοπής της λειτουργίας της, η εταιρεία δεν ήταν, αφενός, πλέον σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές, αφετέρου, δεν τους απέδωσε, ως όφειλε, τα αχρεωστήτως καταβληθέντα χρηματικά ποσά. Παρά ταύτα και παρά το γεγονός ότι γνώριζε ότι τα χρήματα αυτά δεν ανήκαν στην κυριότητά της, η εταιρεία τα ιδιοποιήθηκε έμπρακτα και παρανόμως και με τον τρόπο αυτόν τα αποστέρησε οριστικά από τους ιδιοκτήτες τους,

Εκτιμώντας τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοίνωσε προς τους Προϊσταμένους της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Θεσσαλονίκης και Αθηνών την αξιόποινη πράξη της υπεξαίρεσης κατ' εξακολούθηση.

2.1.5. Αμφισβήτηση παροχής μεσιτικών υπηρεσιών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά καταναλωτή κατά εταιρείας παροχής μεσιτικών υπηρεσιών, η οποία τον χρέωσε για την παροχή υπηρεσιών σχετικών με την πραγματοποίηση αγοράς ακινήτου. Ο καταναλωτής αμφισβήτησε το γεγονός της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών, ισχυριζόμενος ότι για τη συγκεκριμένη αγοραπωλησία δεν μεσολάβησε η αναφερόμενη εταιρεία, καθώς προχώρησε ο ίδιος στην υπογραφή του συμβολαίου αγοράς του ακινήτου απευθείας με τον κατασκευαστή. Ζήτησε, ως εκ τούτου, από την εταιρεία την επιστροφή του χρηματικού ποσού που της είχε καταβάλει ως αμοιβή.

Συγκεκριμένα επιχειρήματα που προέβαλε ενώπιον της Αρχής μας ο αναφέρων καταναλωτής προς στήριξη του αιτήματός του ήταν ότι στο εν λόγω συμβόλαιο δηλώθηκε ότι για την αγορά δεν μεσολάβησε μεσίτης, καθώς και ότι επρόκειτο για διαμέρισμα εμβαδού μικρότερου εμβαδού από αυτό που αναγραφόταν στην επίμαχη σύμβαση μεσιτείας.

Στην εν λόγω σύμβαση, που είχε ως αντικείμενο την υπόδειξη διαμερισμάτων, ανάμεσα στα οποία περιλαμβάνονταν και το αγορασθέν, μνημονευόταν ότι τα συμπεριλαμβανόμενα στη σύμβαση ακίνητα ήταν άγνωστα στον καταγγέλοντα πριν από την υπογραφή της, ενώ γινόταν λόγος και για την καταβολή μεσιτικής αμοιβής, ίσης με το 2% της συνολικής πραγματικής τιμής του ακινήτου που τελικά θα αγοράζόταν.

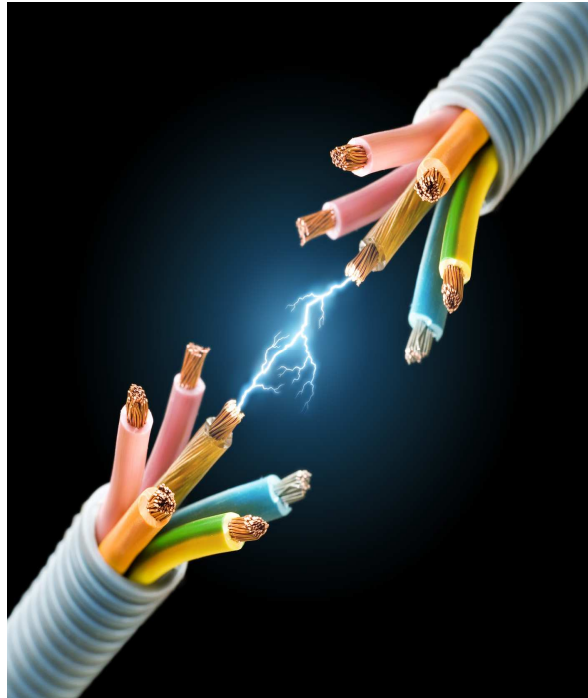
Λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, ότι από τα προσκομισθέντα στοιχεία ενώπιον της Αρχής μας δεν αποδείχθηκε ότι ο αναφέρων γνώριζε πριν από την υπογραφή της σύμβασης μεσιτείας το διαμέρισμα που τελικώς αγόρασε, δεδομένου επιπλέον ότι η συμφωνηθείσα αμοιβή είναι η συνήθης για περιπτώσεις ανάλογων ακινήτων, η Αρχή μας δεν θεώρησε τεκμηριωμένη την από πλευράς του καταναλωτή διατυπωμένη αμφισβήτηση και απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία απλώς να υπολογίσει την αμοιβή της επί του πραγματικού τιμήματος της πραγματοποιηθείσας αγοραπωλησίας, επιστρέφοντας στον αναφέροντα τυχόν επιπλέον ποσόν που αδικαιολογήτως εισέπραξε.

3. Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών έχει μειωθεί σημαντικά σε σχέση με την περυσινή χρονιά, τόσο ως απόλυτο νούμερο όσο και ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών του έτους. Αντίστοιχη μείωση παρατηρείται και στα τηλεφωνικά παράπονα που δέχτηκε η Αρχή.

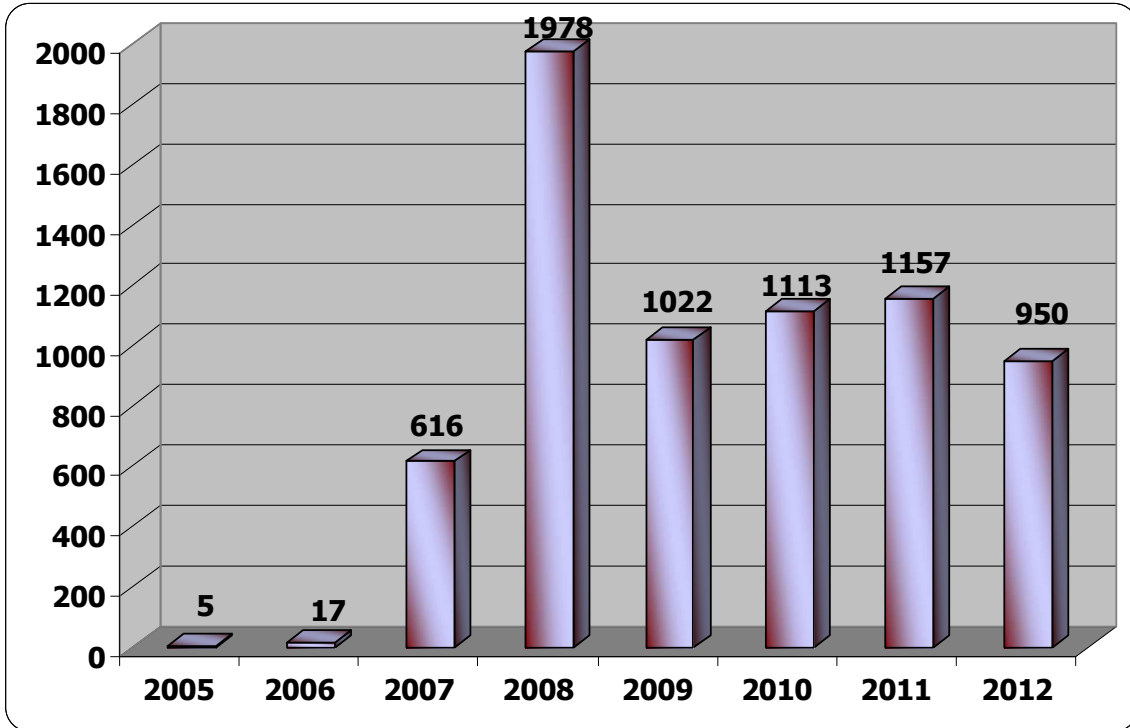
Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών (45,3%) αφορά υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, ενώ εξίσου μεγάλο μέρος (41,2%) αφορά υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας. Ζητήματα «τιμής/χρέωσης» (53,2%), με κυριότερο αντικείμενο τις αλλαγές στις τιμές ή τις χρεώσεις, καθώς επίσης «τιμολόγησης/χρέωσης και είσπραξης χρεών» (30,1%), με κυριότερο αντικείμενο την αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση (δηλαδή, την τιμολόγηση/χρέωση για υπηρεσίες που δεν αγοράστηκαν), είναι αυτά για τα οποία υποβλήθηκαν οι περισσότερες καταγγελίες στην Αρχή από τους καταναλωτές.

Αξίζει, σε κάθε περίπτωση, να ειπωθεί ότι ο τομέας των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό (87,5%) επίλυσης των υποθέσεων υπέρ καταναλωτή.

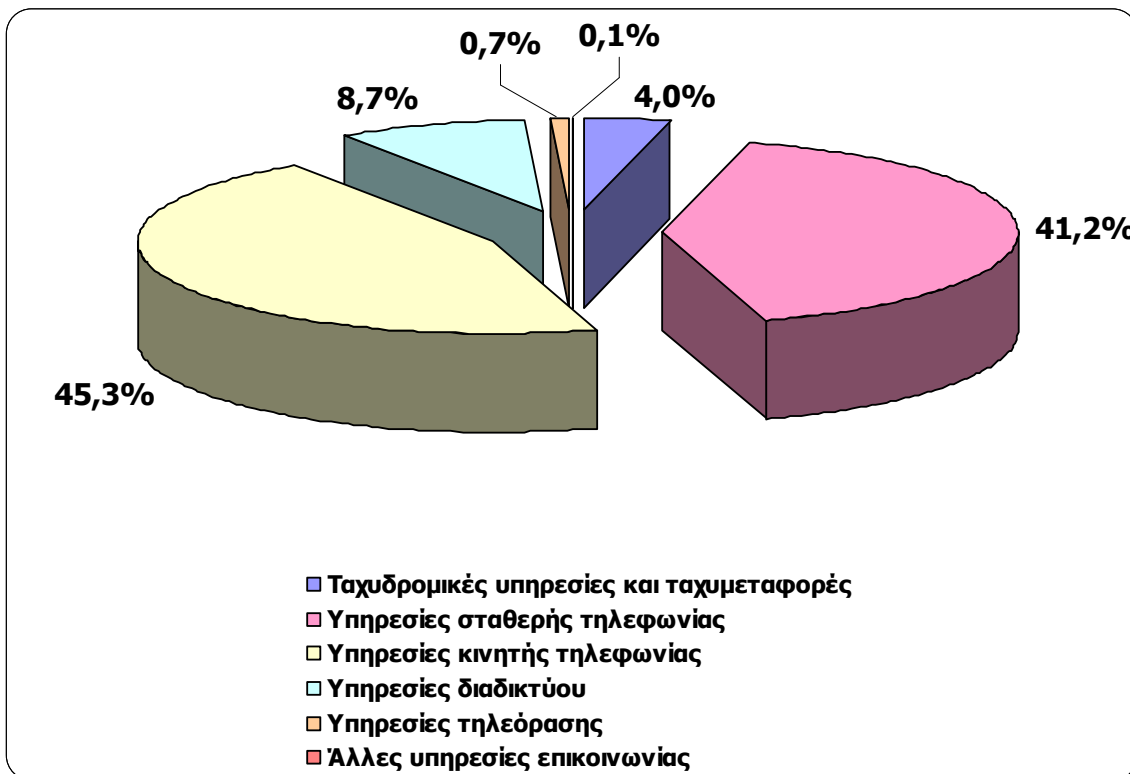


Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	5	10 %
2006	17	6 %
2007	616	31,3 %
2008	1.978	36,7 %
2009	1.022	24 %
2010	1.113	30,1 %
2011	1.157	30,1 %
2012	950	26,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	6.858	29,8 %

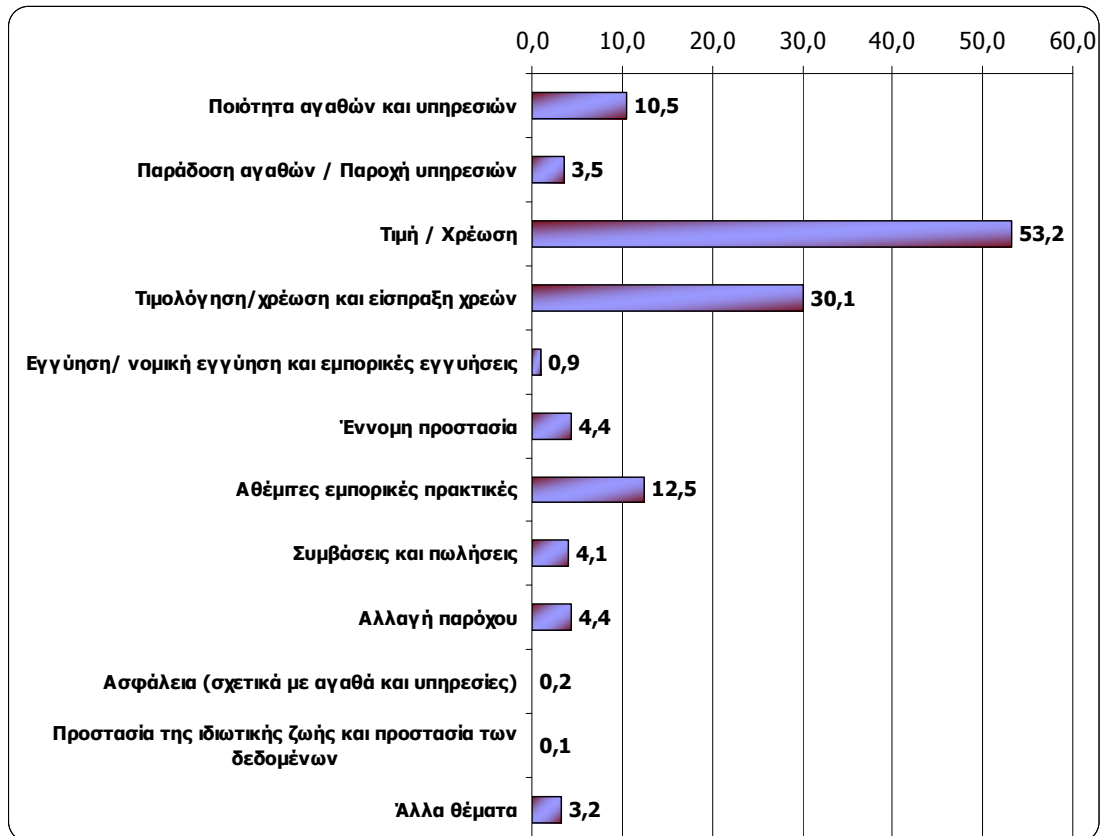
Πίνακας 14: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



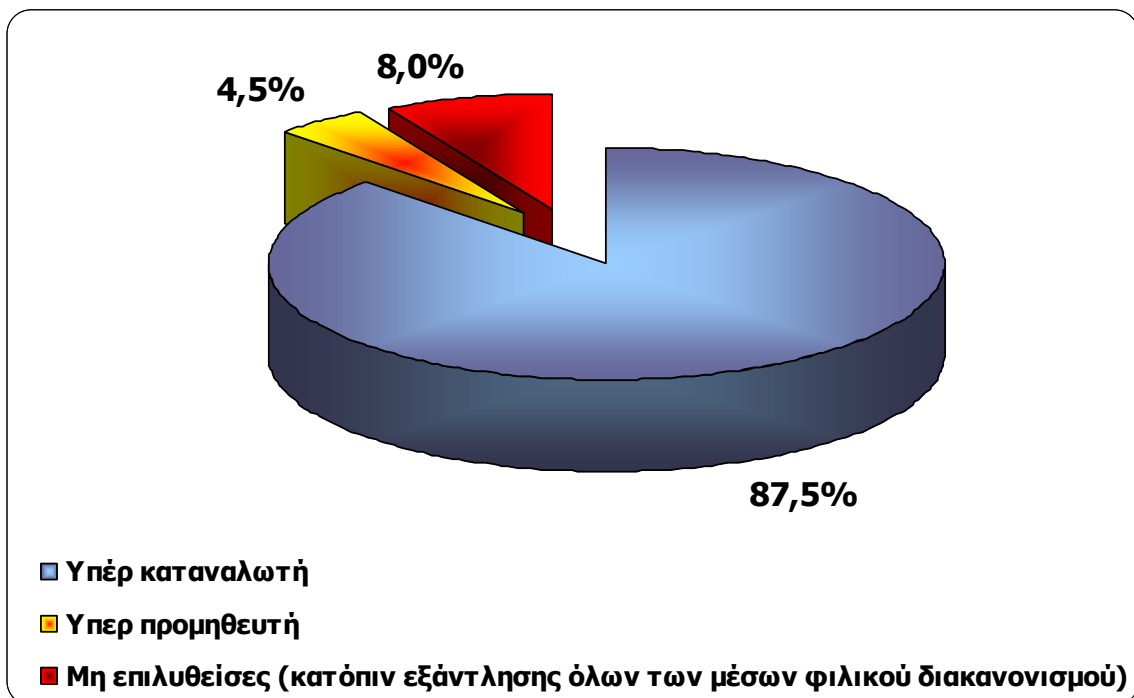
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



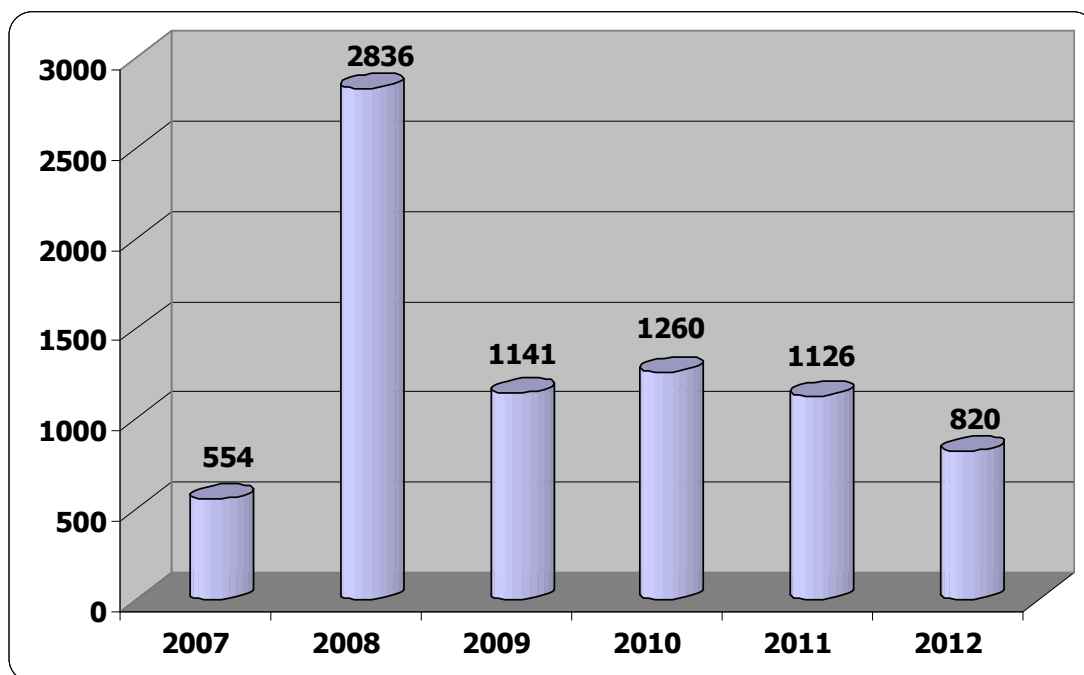
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



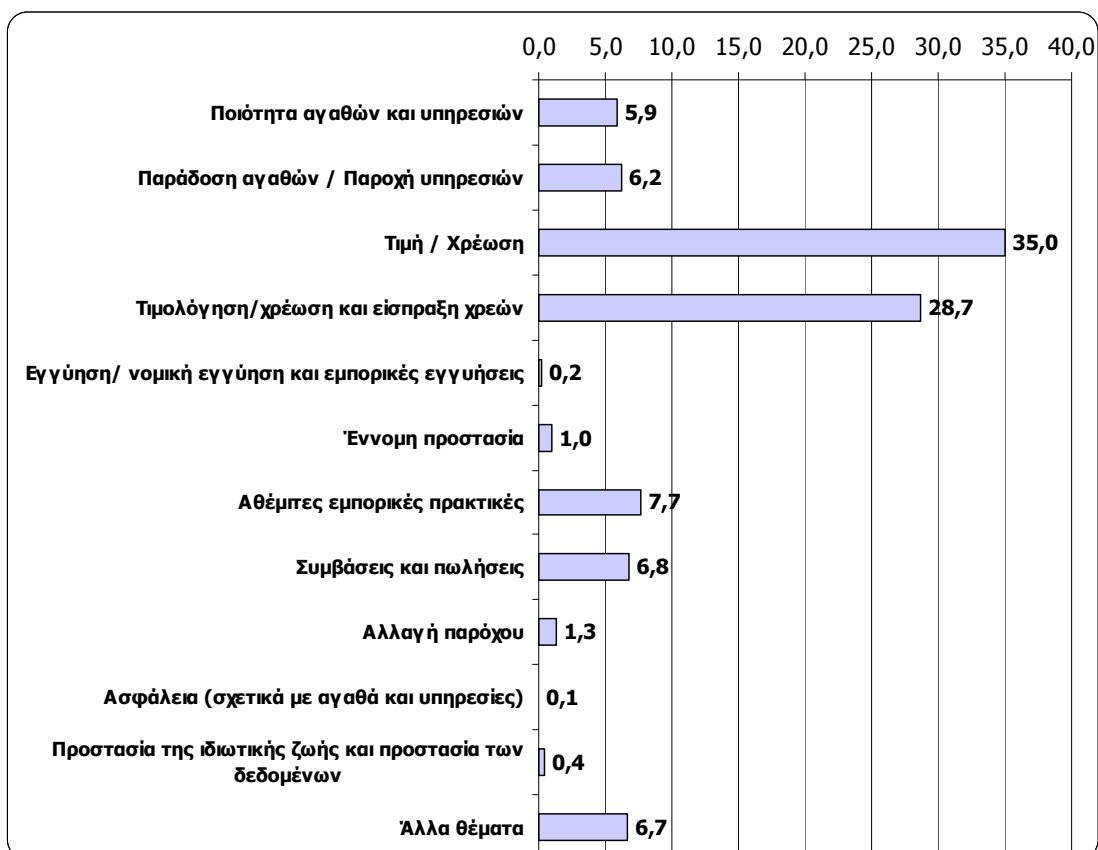
Γράφημα 41: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2012)



Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 43: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ανά έτος



Γράφημα 44: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες & Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (2012)

3.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

3.1.1. Θέματα ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αναφορά καταναλώτριας κατά εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, λόγω παράλειψης ενημέρωσής της σχετικά με τη διαδικασία που ακολουθείται μετά την υποβολή αίτησης για νέα τηλεφωνική σύνδεση.

Συγκεκριμένα, η αναφέρουσα παρέλαβε από την εταιρεία τον τηλεφωνικό της αριθμό πριν από την ενεργοποίηση της γραμμής, σε αντίθεση με τη σύμβαση σύνδεσης, που προέβλεπε την αποστολή του αριθμού κατόπιν της ενεργοποίησης, αποκτώντας κατ' αυτόν τον τρόπο την πεποίθηση ότι η ενεργοποίηση της γραμμής της θα υλοποιηθεί, κάτι που όμως τελικά δεν συνέβη. Επισημαίνεται ότι η εταιρεία γνώριζε πως η επίμαχη αίτηση για παροχή βρόχου από τον ΟΤΕ εκκρεμούσε και ότι υπήρχε ενδεχόμενο να απορριφθεί. Στο μεταξύ, η αναφέρουσα είχε προβεί στην παραγγελία και εκτύπωση των επαγγελματικών της καρτών, πινακίδων για το γραφείο της, καθώς και της σφραγίδας της με τα νέα στοιχεία της έδρας της.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία: **(α)** να προβαίνει γενικά σε πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την ακολουθούμενη διαδικασία ενεργοποίησης νέων τηλεφωνικών συνδέσεων και, ιδιαίτερα, για το ενδεχόμενο απόρριψης των αιτήσεων τους λόγω μη διαθέσιμου βρόχου από τον ΟΤΕ, και **(β)** να προβεί, ειδικότερα, σε αποζημίωση της αναφέρουσας για την κάλυψη μέρους των εξόδων, στα οποία εν προκειμένω αδικώς υποβλήθηκε. Η Σύσταση έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αναφορά κατά εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, με αίτημα της καταγγέλλουσας καταναλώτριας την πίστωση χρεωθέντων παγίων τελών, ύστερα από κατάργηση της τηλεφωνικής της σύνδεσης.

Η καταγγελλόμενη εταιρεία ισχυρίστηκε ότι η καταναλώτρια αιτήθηκε τηλεφωνικά την κατάργηση του πακέτου της και την ενεργοποίηση προσφοράς με νέα δωδεκάμηνη δέσμευση. Στη συνέχεια, κατόπιν αιτήματος της καταναλώτριας, η τηλεφωνική της σύνδεση καταργήθηκε, μαζί με αυτή και το νέο πακέτο, με αποτέλεσμα να χρεωθούν στον λογαριασμό τα υπόλοιπα πάγια τέλη του λόγω της ενεχόμενης δωδεκάμηνης δέσμευσης.

Κύριο αντικείμενο της παρούσας διαφοράς υπήρξε ο ισχυρισμός της εταιρείας περί ύπαρξης ηχογραφημένης συνομιλίας, με βάση το περιεχόμενο της οποίας προέκυπτε ότι η συνδρομήτρια είχε ενημερωθεί καταλλήλως για τη νέα δωδεκάμηνη δέσμευση, τη στιγμή αντιθέτως που η καταναλώτρια ανέφερε ότι ουδέποτε είχε ενημερωθεί για κάτι τέτοιο.

Κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης, η Αρχή μας διαπίστωσε ότι δεν υπήρχαν έγγραφα αποδεικτικά στοιχεία ενημέρωσης της καταναλώτριας. Όσον αφορά, δε, στον ισχυρισμό της εταιρείας περί ύπαρξης ηχογραφημένης συνομιλίας, ουδέποτε δόθηκε στην καταναλώτρια αντίγραφο του σχετικού ηχητικού αρχείου, παρότι έντονα αμφισβήτησε την επίμαχη χρέωση.

Με βάση τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία να προβεί σε πίστωση της αμφισβητούμενης χρέωσης, όπερ και έγινε αποδεκτό.

3.1.2. Επιβολή αναδρομικών χρεώσεων

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλώτριας κατά εταιρείας παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η οποία προχώρησε σε αναδρομική χρέωση τηλεφωνικών κλήσεων ένα χρόνο μετά την πραγματοποίησή τους, λόγω συστημικού προβλήματος του μηχανογραφικού της κέντρου.

Η καταναλώτρια αμφισβήτησε τις εν λόγω χρεώσεις και η εταιρεία προχώρησε, αρχικά, σε διακοπή των εξερχόμενων και, εν συνεχεία, και των εισερχόμενων κλήσεων στην τηλεφωνική της σύνδεση. Σαν αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, διακόπηκε το σύστημα ασφαλείας που λειτουργούσε στο κατάστημα της καταναλώτριας και διαταράχθηκε, επιπλέον, σημαντικά η

λειτουργία του ηλεκτρονικού μηχανήματος πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών, με παρεπόμενη συνέπεια την πρόκληση ζημίας στην επιχείρησή της.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε υπόψη του στην προκειμένη περίπτωση ότι η παράλειψη της έγκαιρης χρέωσης των κλήσεων της καταναλώτριας οφειλόταν σε προβληματική λειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος της εταιρείας, δηλαδή σε δική της υπαιτιότητα, εξαιτίας της οποίας δεν ήταν δυνατός ο εκ μέρους της καταναλώτριας τακτικός έλεγχος της χρήσης της τηλεφωνικής της σύνδεσης, ούτως ώστε να είναι σε θέση να προβεί ενδεχομένως σε λήψη απόφασης για την παύση της τηλεφωνικής της σύνδεσης ή για την αλλαγή οικονομικού προγράμματος ή παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Με βάση τα παραπάνω, η Αρχή μας απηύθυνε πρόταση στην εταιρεία να προχωρήσει σε πίστωση χρηματικού ποσού, που αντιστοιχεί στο ήμισυ της αξίας των τηλεφωνικών κλήσεων των υπό κρίση λογαριασμών της καταναλώτριας, συνοδεία τυχόν και κάποιου σχεδίου διακανονισμού για την τμηματική πληρωμή του υπόλοιπου ποσού.

Η εταιρεία συμφώνησε να προχωρήσει σε πίστωση των παγίων τελών του συνόλου των υπηρεσιών που διαθέτει στην τηλεφωνική της σύνδεση η καταναλώτρια για το χρονικό διάστημα που υπήρχε η προσωρινή διακοπή, καθώς και των τελών που χρεώθηκε κατά την επανασύνδεσή της, όπως και των παγίων του συνόλου των υπηρεσιών του λογαριασμού της για το χρονικό διάστημα ενός μηνός.

3.1.3. Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την εταιρεία «UPS of GREECE, Inc.» - Μη ορθή παράδοση ταχυδρομικού αντικειμένου (συνυπαιτιότητα και του χρήστη των ταχυδρομικών υπηρεσιών)

Καταναλωτής κατήγγειλε στην Αρχή μας την εταιρεία παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών «UPS of Greece, Inc.» για τη μη κανονική παράδοση ταχυδρομικού του αντικειμένου. Συγκεκριμένα, το επίμαχο αντικείμενο δεν παραδόθηκε στα χέρια του αναφέροντα, ως του υποδεικνυόμενου παραλήπτη, αλλά σε άλλο πρόσωπο, το οποίο εμφανίστηκε να απαντά στο διαμέρισμα, από το οποίο στο μεταξύ ο αναφέρων είχε μετακομίσει. Ο καταναλωτής αξίωσε από την εταιρεία την καταβολή χρηματικής αποζημίωσης ίσης με την αξία του περιεχομένου του δέματος, σε αντιστάθμισμα της -κατά την άποψή του- πλημμελούς παροχής των υπηρεσιών της.

Η εν λόγω αξίωση δεν ικανοποιήθηκε από την εταιρεία, καθώς η ίδια θεώρησε πως παρείχε άρτια τις ταχυδρομικές της υπηρεσίες στην προκειμένη περίπτωση, από τη στιγμή που το επίμαχο δέμα προωθήθηκε επιτυχώς για παράδοση στην επί της φορτωτικής αναγραφόμενη διεύθυνση και παρελήφθη από άτομο που εμφανίστηκε ως εξουσιοδοτημένο σχετικά, εκλαμβάνοντάς το ως τέτοιο (εξουσιοδοτημένο) από το γεγονός ότι δεν αρνήθηκε να υπογράψει για την παραλαβή του δέματος.

Κατά την κείμενη νομοθεσία, που ρυθμίζει τις υποχρεώσεις των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, οι πάροχοι οφείλουν να τηρούν το απόρρητο της αλληλογραφίας και να διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής των χρηστών. Η επιμελής τήρηση μιας τέτοιας συνθήκης προφυλάσσει και διατηρεί σε υψηλά επίπεδα την αξιοπιστία του εμπορικού κλάδου των ταχυδρομικών μεταφορών, όπως και τη δυνατότητά του να ανταποκρίνεται στις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις και ανάγκες του συναλλασσόμενου καταναλωτικού κοινού.

Η αξιοπιστία είναι προδήλως μία σημαντική ποιοτική διάσταση της λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς και από την πλευρά των χρηστών-καταναλωτών, οι οποίοι δικαιολογημένα αναμένουν από τους παρόχους την καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας και την ανάληψη κάθε αναγκαίας ενέργειας για την εχέμυθη διαχείριση και την περιφρούρηση της εμπιστευτικότητας του περιεχομένου των ταχυδρομικών αντικειμένων τους.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκανε τις ακόλουθες επισημάνσεις επί της υπόθεσης:

- Η καταγγελλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση εμφανίζεται θεωρητικά πλήρως εναρμονισμένη με την κείμενη νομοθεσία, εφόσον στους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες της γίνεται ειδική μνεία στην παράδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων στον παραλήπτη που ονοματίζεται στην εκάστοτε φορτωτική ή, εναλλακτικά, σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, υπό την προϋπόθεση βεβαίως ότι αυτό παρουσιάζεται εξουσιοδοτημένο να αποδέχεται την παράδοση της αποστολής για λογαριασμό του νόμιμου παραλήπτη. Παρ' όλα αυτά, στην προκειμένη περίπτωση η εταιρεία δεν μπόρεσε να παρουσιάσει ενώπιον της Αρχής μας την εξουσιοδότηση, βάσει της οποίας προχώρησε στην παράδοση του επίμαχου δέματος σε πρόσωπο άλλο από τον αναφέροντα καταναλωτή.
- Πρόβλημα ανακύπτει εδώ με την έννοια της εξουσιοδότησης, όπως η εταιρεία θέλησε ως άνω να την εκλάβει, διότι: **(α)** μια τέτοια εκληφθείσα ερμηνεία δεν ισοδυναμεί με αμάχητο αποδεικτικό της βούλησης του αναφέροντα να υποκατασταθεί από άλλο άτομο για την παραλαβή του δέματός του, και **(β)** η εξουσιοδότηση νοείται, κατά τα κοινά συναλλακτικά ήθη, ως έγγραφη. Επισημαίνεται ότι η παρουσία απλώς του τρίτου ατόμου στη δηλωμένη διεύθυνση του αναφέροντα δεν διαμορφώνει από μόνη της περίσταση που ισοδυναμεί με εξουσιοδότηση, διότι ακόμα και στην περίπτωση αυτή παραμένει παντελώς αδιευκρίνιστη η σχέση που συνδέει το εν λόγω άτομο με τον νόμιμο παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, την ίδια στιγμή που δεν είναι καθόλου βέβαιο ότι εξασφαλίζεται η επιβεβλημένη εμπιστευτικότητα του περιεχομένου του δέματος.
- Από την άλλη πλευρά, βέβαια, ο αναφέρων δεν παρέλαβε το δέμα του στη διεύθυνση που ο ίδιος είχε δηλώσει στον αποστολέα λόγω αλλαγής του τόπου κατοικίας του, για την οποία (αλλαγή) σημειώνεται ότι δεν είχε φροντίσει προηγουμένως να δώσει κατάλληλη ενημέρωση. Υπό αυτό το πρίσμα, ασχέτως του καταλογισμού υπαιτιότητας στην εταιρεία, εκτιμήθηκε από την Αρχή μας ότι ήταν δυνατόν, με προσήκουσες ενέργειες και του αναφέροντα, να αποφευχθεί εξίσου η έγερση της παρούσας καταναλωτικής διαφοράς.

Κατόπιν όλων αυτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναγνώρισε την ύπαρξη ευθυνών και στα δύο εμπλεκόμενα μέρη, απευθύνοντας Συστάσεις στον μεν αναφέροντα να περιορίσει τη χρηματική του απαίτηση, στη δε αναφερόμενη να ικανοποιήσει τη συγκεκριμένη απαίτηση κατά το ήμισυ. Η εν λόγω Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή, με αποτέλεσμα το πλήρες κείμενό της να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Αρχής.

3.2. Νομοθετικές εξελίξεις

3.2.1. *Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ.*

Με την υπ' αριθ. 676/41/20-12-2012 Απόφασή της, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων προχώρησε στην αναμόρφωση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, με τον οποίο ρυθμίζεται κάθε είδους δραστηριότητα ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορά στην παροχή δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Σημαντική προσθήκη στον Νέο Κανονισμό είναι η πρόβλεψη που γίνεται σε ό,τι αφορά το καθεστώς της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών στους συνδρομητές λόγω μη εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων και, ιδίως, λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών τους προς τους παρόχους. Συγκεκριμένα, όπου η προσωρινή διακοπή ισχύει για ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, προβλέπεται η δυνατότητα των παρόχων να χρεώνουν μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες, για τις οποίες δεν υφίσταται η προσωρινή διακοπή.

Επισημαίνεται ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, λαμβάνοντας αφορμή από μεγάλο αριθμό υποβληθεισών καταγγελιών, είχε προχωρήσει πέρυσι στην έκδοση του υπ' αριθ. 9601/25-11-2011 Πορίσματος (βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του), δια του οποίου για πρώτη φορά απευθυνόταν δημοσίως από αρμόδιο φορέα Σύσταση προς τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να χρεώνουν το ήμισυ των παγίων μηνιαίων τελών σε όσους συνδρομητές έχει επιβληθεί το μέτρο της προσωρινής διακοπής της παροχής των υπηρεσιών τους και για όσο χρονικό διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η επιβολή του μέτρου αυτού.

Υπενθυμίζεται ότι η εν λόγω Σύσταση είχε στηριχθεί στο σκεπτικό ότι αν και η εφαρμογή του μέτρου της προσωρινής διακοπής προβλέπεται ως νόμιμη μορφή προστασίας των παρόχων απέναντι σε συνδρομητές που δεν εκπληρώνουν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, ιδίως τις οικονομικές, εντούτοις οι θεμελιώδεις αρχές της εύλογης αντιστοιχίας των ανταλασσόμενων παροχών και της αναπροσαρμογής των συμβατικών παροχών στο πλαίσιο της καλής πίστης επιβάλλουν την τιμολόγηση των συνδρομητών κατ' αναλογία με τις υπηρεσίες στις οποίες έχουν πραγματική πρόσβαση, μη συμπεριλαμβανομένων όσων η παροχή έχει προσωρινά διακοπεί.

Και τούτο διότι εάν περιστέλλεται η δυνατότητα χρήσης του εύρους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, δίχως όμως ταυτόχρονα να αναπροσδιορίζεται και το αρχικό τίμημά τους κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στο υπαρκτό μέγεθος της επιτρεπόμενης πρόσβασης, τότε οι οικονομικές επιβαρύνσεις τις οποίες θα υφίστανται οι καταναλωτές-συνδρομητές δύνανται να χαρακτηριστούν ως υπέρμετρες και καταχρηστικές, σύμφωνα με τον νόμο.



4. Ενέργεια και Ύδρευση

Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου της Ενέργειας-Ύδρευσης έχει παρουσιάσει και φέτος σημαντική αύξηση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, τόσο ως απόλυτο νούμερο όσο και ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών του έτους.

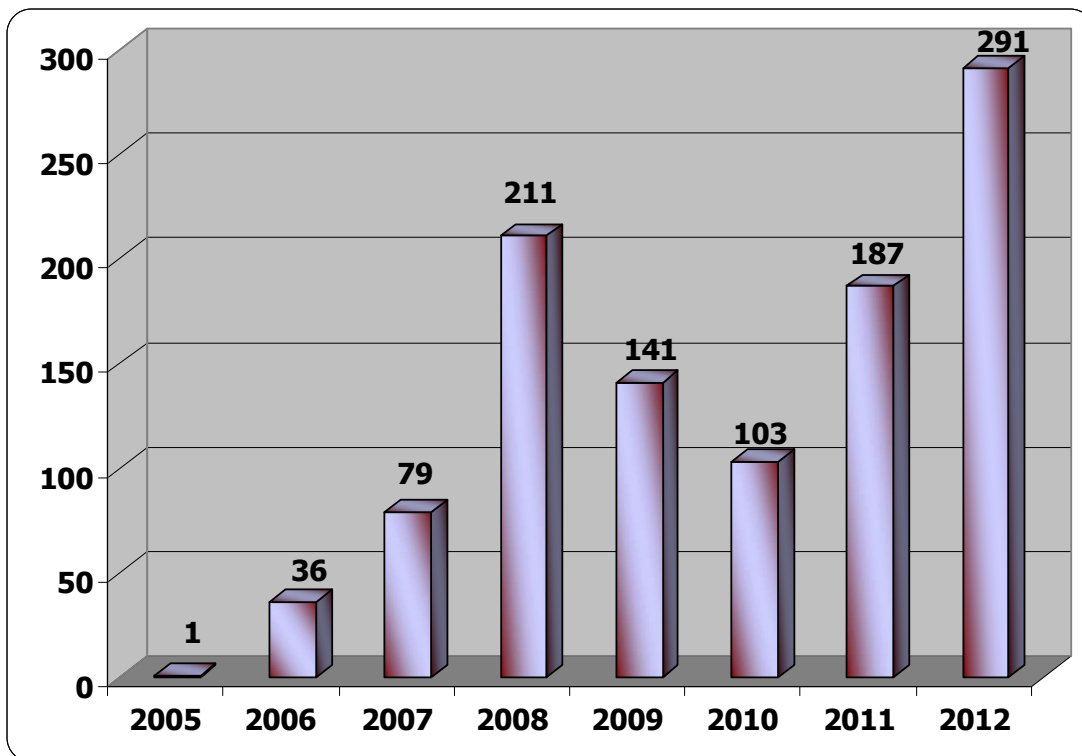
Εξ αυτών, σχεδόν τρεις στις τέσσερις αναφορές (74,2%) εμπίπτουν στον υποτομέα της Ενέργειας και οι υπόλοιπες (19,6%) σε αυτόν της Ύδρευσης.

Οι καταναλωτές καταγγέλλουν κατά κύριο λόγο θέματα «τιμολόγησης/χρέωσης και είσπραξης χρεών» (76,3%), με κύριο αντικείμενο την αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση (δηλαδή, τιμολόγηση/χρέωση για υπηρεσίες που δεν παρασχέθηκαν).

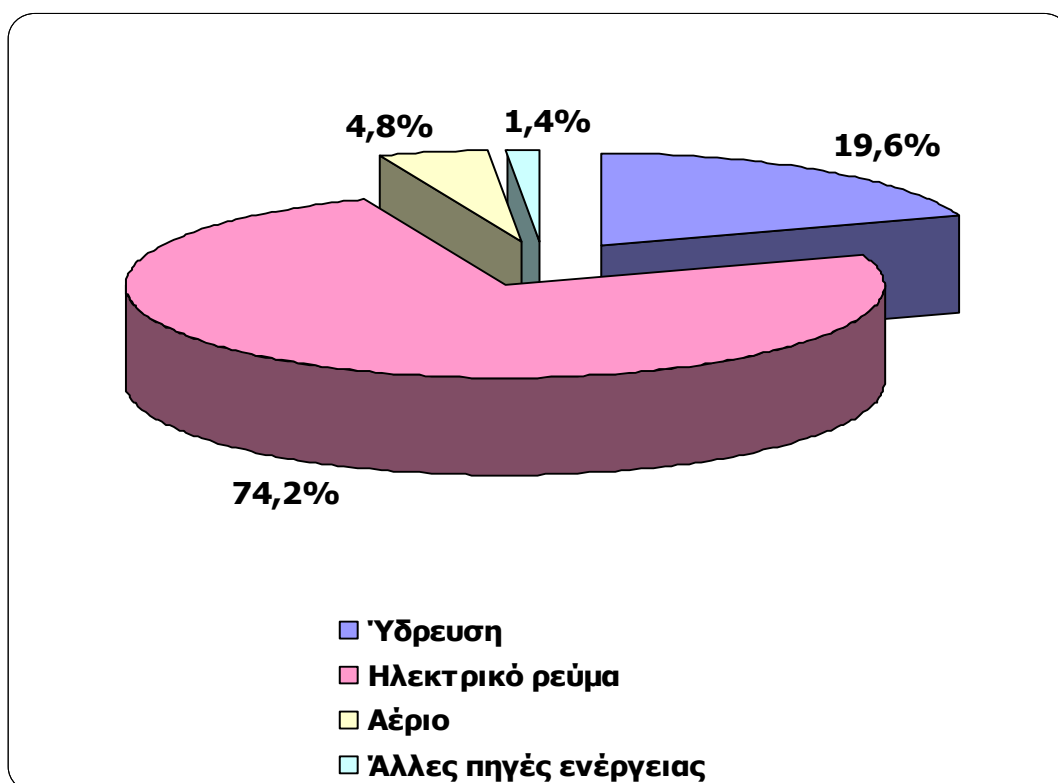


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	1	2 %
2006	36	12,8 %
2007	79	4 %
2008	211	3,9 %
2009	141	3,3 %
2010	103	3,3 %
2011	187	4,9 %
2012	291	8,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.049	4,6 %

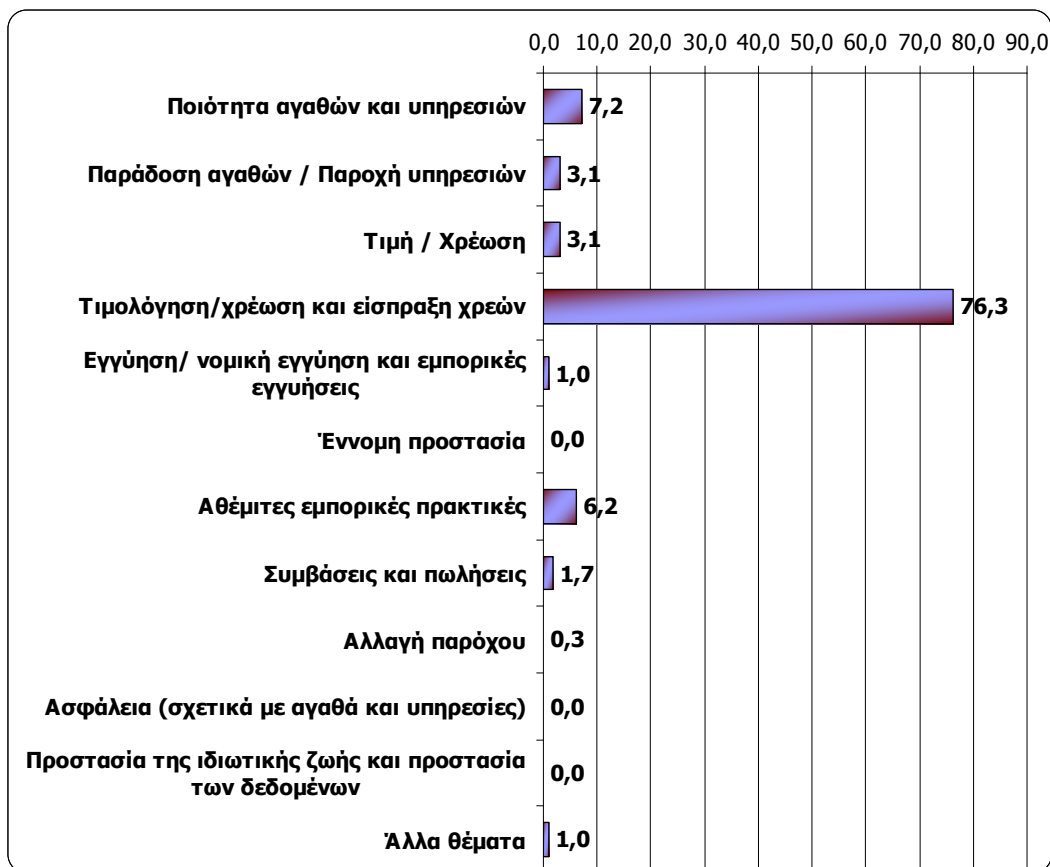
Πίνακας 15: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



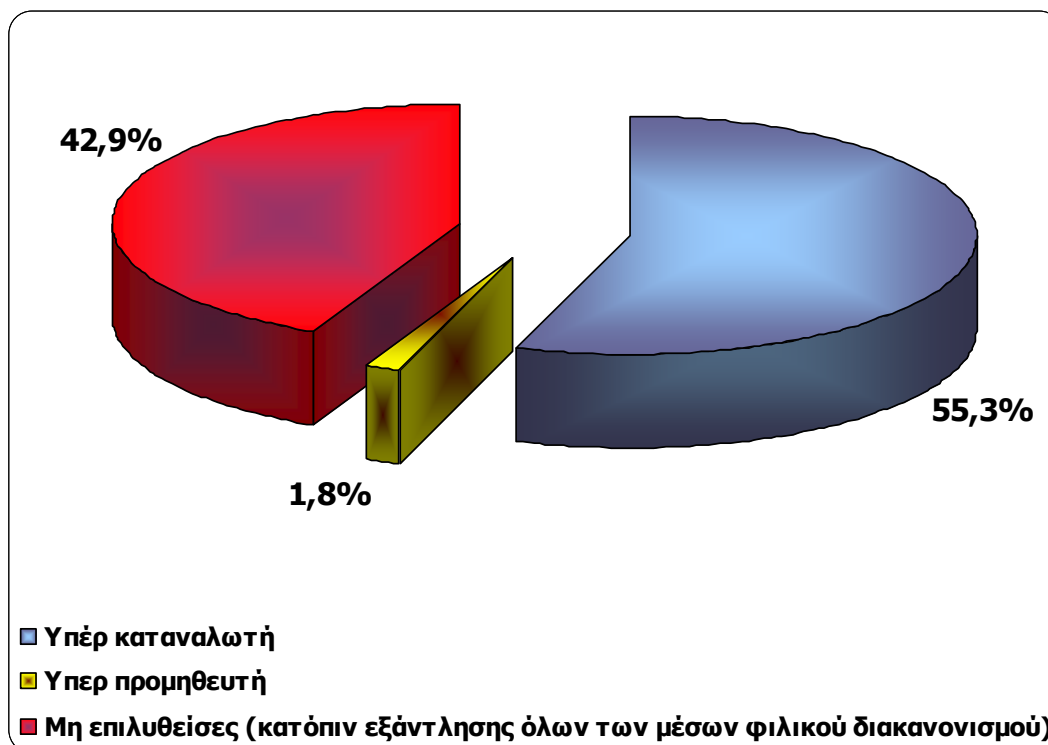
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



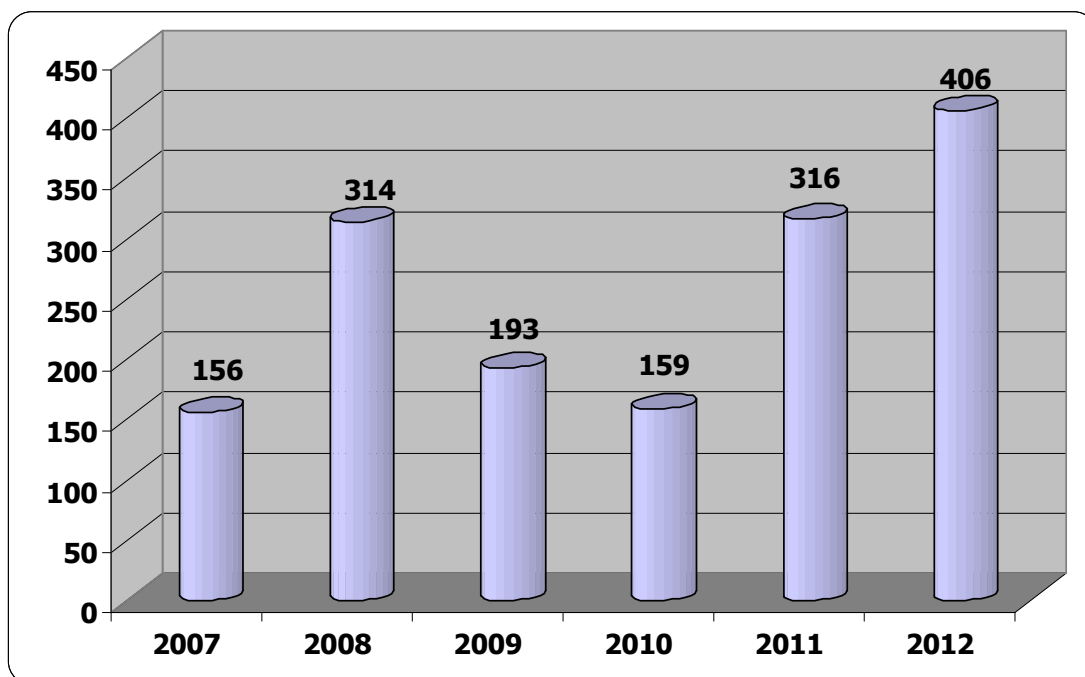
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



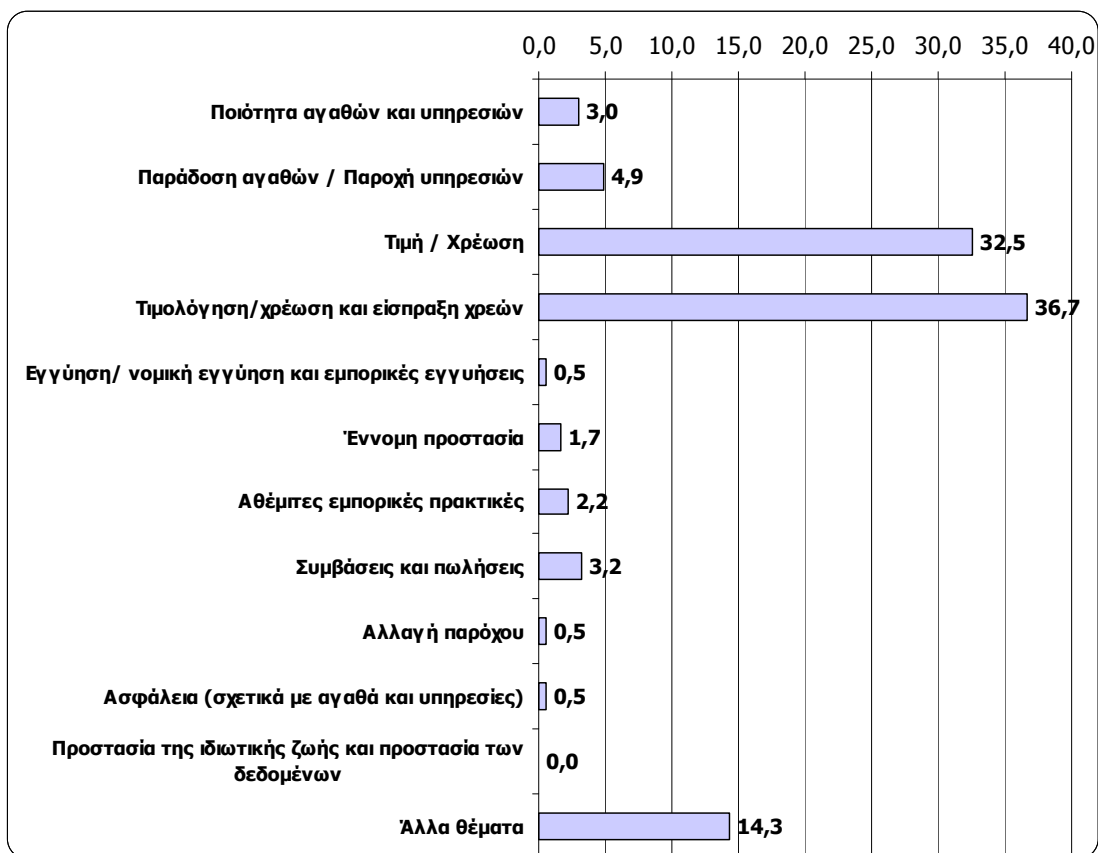
Γράφημα 47: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2012)



Γράφημα 48: Έκβαση αναφορών σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 49: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση ανά έτος



Γράφημα 50: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Ενέργεια & Ύδρευση (2012)

4.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

4.1.1. Υποθέσεις σχετικά με Ενέργεια

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» διακρίνονται, αφενός, στις πάγια πλέον διαμορφωμένες κατηγορίες: **(α)** των ζημιών οικιακού εξοπλισμού από διαταραχές στην τάση του ηλεκτρικού ρεύματος, και **(β)** της μη πραγματοποίησης ή της μη ορθής τετραμηνιαίας καταμέτρησης της κατανάλωσης, λόγω προβλημάτων στον μετρητή ρεύματος (στασιμότητα, αντίστροφη καταγραφή ημερήσιας και νυκτερινής κατανάλωσης), καθώς και σε δύο νέες κατηγορίες, για τις οποίες υποβλήθηκε φέτος σημαντικός αριθμός αναφορών: **(γ)** την είσπραξη του Έκτακτου Ειδικού Τέλους Ηλεκτροδοτούμενων Επιφανειών (Ε.Ε.Τ.Η.Δ.Ε.), και **(δ)** την αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος..

Σχετικά με τις ζημίες από διαταραχές στην τάση του ρεύματος ισχύουν γενικώς όσα έχουν αναφερθεί και σε προηγούμενες Εκθέσεις. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αν και αναγνωρίζει ότι η ισχύουσα καταβολή αποζημίωσης (300-400 ευρώ κατ' ανώτατο όριο για μονοφασική και τριφασική παροχή αντίστοιχα, για ζημίες από διακοπή ουδετέρου αγωγού) αποτελεί σημαντικό βήμα για τη συμβιβαστική επίλυση των σχετικών διαφορών που επιλαμβάνεται, θεωρεί ωστόσο ότι η αύξηση της αποζημίωσης κατά 200 ευρώ για κάθε ζημία, ανεξαρτήτως της αιτίας της διαταραχής, θα επιλύσει πλήρως το ιδιαίτερα περίπλοκο αυτό ζήτημα.

Σχετικά με την παραβίαση της υποχρέωσης της ορθής συλλογής και ελέγχου των δεδομένων και των μετρητικών διατάξεων από τον Διαχειριστή του Δικτύου («ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»), που επιφέρει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στη συναλλακτική σχέση με τους καταναλωτές (συσσώρευση οφειλών, αδυναμία διαχείρισης της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος, κ.ά.), πέραν των Συστάσεων για ταχεία διόρθωση των μετρήσεων και διακανονισμό των οφειλών, η Αρχή μας έχει επιπλέον επισημάνει δύο κρίσιμα ζητήματα τόσο προς τον Διαχειριστή του Δικτύου όσο και προς την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» με βάση την κείμενη νομοθεσία (ιδίως το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου):

- Για τη διόρθωση και τον υπολογισμό της μέτρησης απαιτείται η σύνταξη αιτιολογημένης έκθεσης και η κοινοποίησή της στον καταναλωτή.
- Η διόρθωση της μέτρησης δεν δύναται να υπερβαίνει τους 24 μήνες, που προηγούνται της διαπίστωσης του προβλήματος, ή το ήμισυ της περιόδου μεταξύ του τελευταίου ελέγχου ή της δοκιμής του μετρητή.

Για τις αναφορές καταναλωτών σχετικά με την είσπραξη του Ε.Ε.Τ.Η.Δ.Ε. θα πρέπει να επισημάνουμε ότι μετά την έκδοση των ιδιαίτερα σημαντικών Αποφάσεων των Ελληνικών δικαστηρίων γύρω από την αντισυνταγματικότητα του δικαιώματος διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος λόγω μη καταβολής του εν λόγω τέλους, εφόσον παράλληλα καταβάλλεται η οφειλή για τον λογαριασμό κατανάλωσης, αλλά και μετά τις σχετικές Εγκυκλίους του Υπουργείου Οικονομικών σχετικά με τη διόρθωση των στοιχείων υπολογισμού του Ε.Ε.Τ.Η.Δ.Ε. και τη δυνατότητα διαχωρισμού του από τον λογαριασμό του ηλεκτρικού ρεύματος, η συναλλακτική δραστηριότητα, τουλάχιστον κατά το μέρος που αφορά στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, έχει ομαλοποιηθεί.

Τέλος, λαμβάνοντας αφορμή από πλήθος προφορικών και εγγράφων αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι εξέφρασαν την αδυναμία τους να εξυπηρετήσουν οικονομικές υποχρεώσεις από την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος, με δυσάρεστο συνεπακόλουθο τη διακοπή της παροχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε εντός του 2012 στη διατύπωση Συστάσεων και στη δημοσιοποίηση δελτίου Τύπου, όπου έκανε γνωστές τις θέσεις του.

Συγκεκριμένα, η Αρχή αναγνωρίζει ότι η παροδική ή μακρόχρονη ανεργία, που μαστίζει ολοένα μεγαλύτερο αριθμό πολιτών, σε συνδυασμό με τη δραματική συρρίκνωση των οικογενειακών εισοδημάτων λόγω της συστηματικής θεσμοθέτησης μέτρων δημοσιονομικής προσαρμογής, συνιστούν αντικειμενικές αιτίες της πρόσκαιρης ή και μόνιμης σε πολλές περιπτώσεις αδυναμίας των καταναλωτών να εξοφλούν τρέχουσες ή συσσωρευμένες οφειλές τους από λογαριασμούς ρεύματος.

Από την άλλη πλευρά, η επιχειρηματική πολιτική που ακολουθεί η εταιρεία «Δ.Ε.Η. Α.Ε.» δεν θεωρείται ότι αντιμετωπίζει αποτελεσματικά το φαινόμενο, καθώς προβαίνει σε ιδιαίτερα βραχυπρόθεσμους διακανονισμούς οφειλών, οι οποίοι ομολογουμένως είναι αδύνατον να τηρηθούν από καταναλωτές που βρίσκονται παρατεταμένα σε δυσχερή οικονομική θέση. Κατά συνέπεια, με δεδομένη τη σπουδαιότητα της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για τη σωματική, ψυχική, ηθική και κοινωνική υπόσταση των καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε δημοσίως Σύσταση προς τις εταιρείες «Δ.Ε.Η. Α.Ε.» και «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»:

- Να προβαίνουν σε προτάσεις διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές, λαμβάνοντας υπόψη ως κριτήριο τη δυνατότητά τους να καταβάλουν τη συνήθη τετραμηνιαία κατανάλωση ρεύματος με βάση την πραγματική οικονομική τους κατάσταση και υπό την προϋπόθεση, παράλληλα, ότι η ευχέρεια κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος κατά τη διάρκεια ισχύος των διακανονισμών κρίνεται απολύτως αναγκαία συνθήκη για την αξιοπρεπή τους διαβίωση.
- Να προχωρούν στην αυτόματη μετάπτωση των καταναλωτών, που αντικειμενικά αδυνατούν να εξοφλήσουν τις οφειλές τους, στο καθεστώς της «Καθολικής Υπηρεσίας» μέχρι και την έκδοση των σχετικών Κανονιστικών Πράξεων εφαρμογής της Καθολικής Υπηρεσίας, με τους ίδιους όρους που ισχύουν για τους καταναλωτές «Προμηθευτών Τελευταίου Καταφυγίου».

Παράλληλα, η Αρχή μας απηύθυνε έκκληση προς το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (Υ.Π.Ε.Κ.Α.), καθώς και προς τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.), να επισπεύσουν -στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους- την έκδοση των Κανονιστικών Πράξεων που κρίνονται απαραίτητες για την άμεση αντιμετώπιση του ζητήματος της Ενεργειακής Πενίας.

Πράγματι, στο τέλος του 2012, η Ρ.Α.Ε. εξέδωσε δύο σημαντικές γνωμοδοτήσεις, οι οποίες έγιναν αποδεκτές από το Υ.Π.Ε.Κ.Α. και αφορούν στην έκδοση του νέου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και τη διεύρυνση των ορίων εφαρμογής του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου.

Η διεύρυνση αυτή, σε συνδυασμό με τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας για: **(α)** την υποχρέωση μακρόχρονων, μηνιαίων διακανονισμών των ληξιπρόθεσμων οφειλών των Ευάλωτων Πελατών, με ανώτατο ύψος το 50% της αξίας της μηνιαίας κατανάλωσης, **(β)** τη μετάπτωση όσων αδυνατούν να προμηθευτούν ρεύμα στην ελεύθερη αγορά στον Προμηθευτή Καθολικής Υπηρεσίας, και **(γ)** τη δυνατότητα αλλαγής Προμηθευτή, παρά την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών, αποτελούν σημαντικά βήματα σε συμφωνία με τις Συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4.1.2. Υποθέσεις σχετικές με Ύδρευση

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας για διαφορές μεταξύ καταναλωτών και της εταιρείας «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» σχετίζονται κατά κύριο λόγο και φέτος με την έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε εντός του 2012 έγγραφες Συστάσεις για την αποτελεσματική επίλυση των υπό κρίση διαφορών και την τήρηση της κείμενης νομοθεσίας, οι οποίες ωστόσο δεν γίνονται αποδεκτές από την εταιρεία.

Υπενθυμίζουμε ότι δύο ιδιαίτερα σημαντικές Συστάσεις της Αρχής μας, οι οποίες δεν έχουν γίνει αποδεκτές από την εταιρεία, αφορούν:

- Τη μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις αφανών διαρροών, ιδιαίτερα όταν ο καταναλωτής δεν έχει επιδείξει βαριά αμέλεια ως προς τον εντοπισμό και τον περιορισμό της διαρροής, καθώς παρατηρείται ότι η μείωση των αντίστοιχων λογαριασμών με βάση τις διατάξεις της κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσας υπ' αριθ. 15551/2005 Απόφασης του Δ.Σ. της ΕΥΔΑΠ (τιμολόγηση των επιπλέον της ενδεικτικής [προηγούμενου έτους] κατανάλωσης κυβικών με την τρίτη κλίμακα του Γενικού Τιμολογίου, μειωμένη κατά 40%) καταλήγει και πάλι σε ιδιαίτερα υψηλές οφειλές για τον μέσο καταναλωτή.
- Τον υπολογισμό της αξίας των τελών αποχέτευσης σε περιπτώσεις αφανών διαρροών επί του συνόλου της κατανάλωσης και όχι επί της συνήθους κατανάλωσης ύδατος, όπως θεωρούμε ότι επιβάλλει η κείμενη νομοθεσία και όπως έχουν αποφανθεί, σε πρώτο βαθμό, τα Ελληνικά Δικαστήρια.
- Τη μη αξίωση από τον καταναλωτή των χρεώσεων από διαρροές ύδατος, οι οποίες προκύπτουν από βλάβες στις εγκαταστάσεις ευθύνης της εταιρείας και, συγκεκριμένα, από το εσωτερικό προσαρμοστικό (ρακόρ) του υδρομετρητή και πέρα, προς την πλευρά του δικτύου ύδρευσης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε, επίσης, αποδέκτης προφορικών και εγγράφων αναφορών σχετικά με την επιβολή αυξημένων τελών ύδρευσης με αναδρομική ισχύ από Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης και Αποχέτευσης.

Κατόπιν επισταμένης διερεύνησης των καταγγελλομένων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε πράγματι ότι σε πλήθος περιπτώσεων η επιβάρυνση των πολιτών με αυξημένα τέλη δεν αφορούσε μόνο την κατανάλωση νερού μετά τη λήψη της απόφασης, τον Απρίλιο 2011, για αύξηση των δημοτικών τελών, αλλά και προγενέστερα χρονικά διαστήματα κατανάλωσης, γεγονός που καθιστά τις συγκεκριμένες επιβαρύνσεις παράνομες και καταχρηστικές, δεδομένου ότι οι κανονιστικές πράξεις στερούνται αναδρομικής ισχύος.

Εκτός αυτού, η διαφάνεια, καθώς επίσης η ορθή και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το τίμημα των αγαθών θεωρούνται με βάση τον νόμο ζητήματα θεμελιώδους σημασίας, διότι εξασφαλίζουν την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη στις συναλλαγές, μα πάνω απ' όλα διότι επιτρέπουν στους καταναλωτές να συναλλάσσονται με τους προμηθευτές εν πλήρη γνώσει των πραγμάτων, να προϋπολογίζουν και να προσαρμόζουν τις καταναλωτικές τους συνήθειες και, τελικά, να παίρνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Κατά συνέπεια, η Αρχή μας απηύθυνε Σύσταση προς τις Δημοτικές Επιχειρήσεις να προβούν άμεσα σε έλεγχο και σωστή επανατιμολόγηση των επίμαχων υπηρεσιών.



5. Υπηρεσίες Μεταφορών

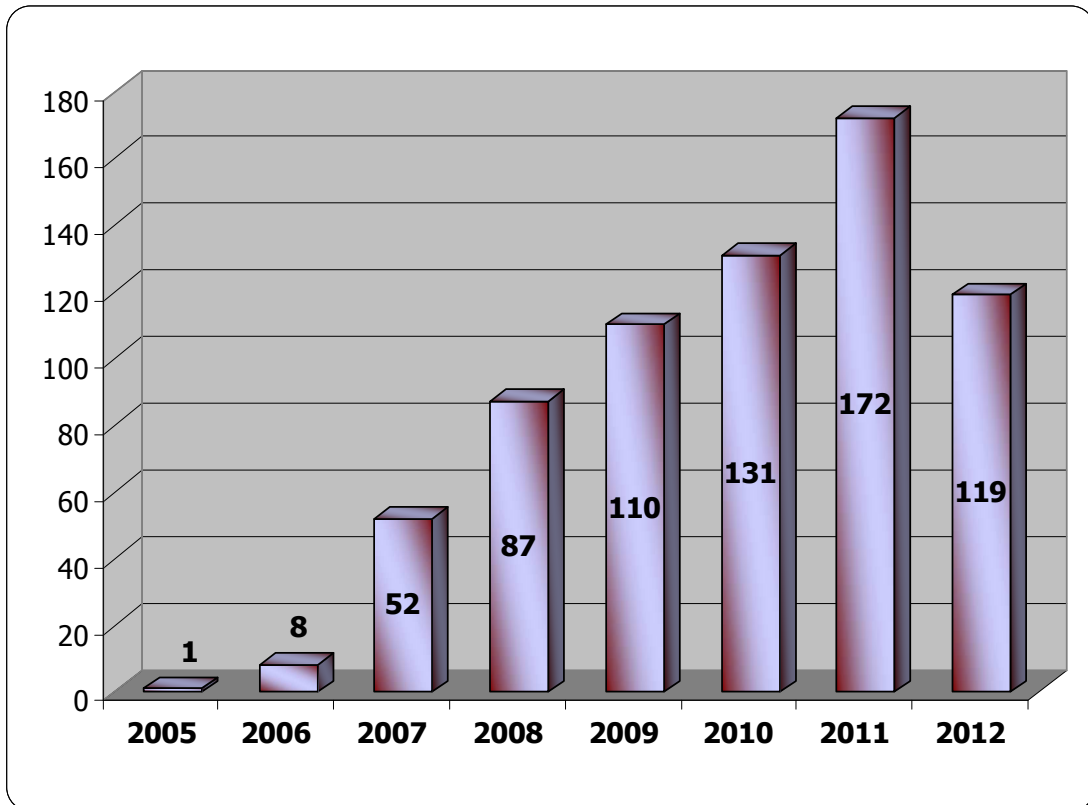
Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου των Υπηρεσιών Μεταφορών έχει παρουσιάσει μείωση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, τόσο ως απόλυτο νούμερο όσο και ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών, αποτελώντας το 3,4% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2012. Αντίστοιχη μείωση παρατηρείται και στα σχετικά τηλεφωνικά παράπονα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών (51,3%) σχετίζεται με θέματα αεροπορικών μεταφορών, ενώ ένα επίσης σημαντικό τμήμα (22,7%) σχετίζεται με επίγεια μέσα μαζικής μεταφοράς (λεωφορεία, τραμ, μετρό, κ.λπ.). Κυριότερα, οι καταναλωτές παραπονούνται για ζητήματα παροχής των υπηρεσιών (37,8%).

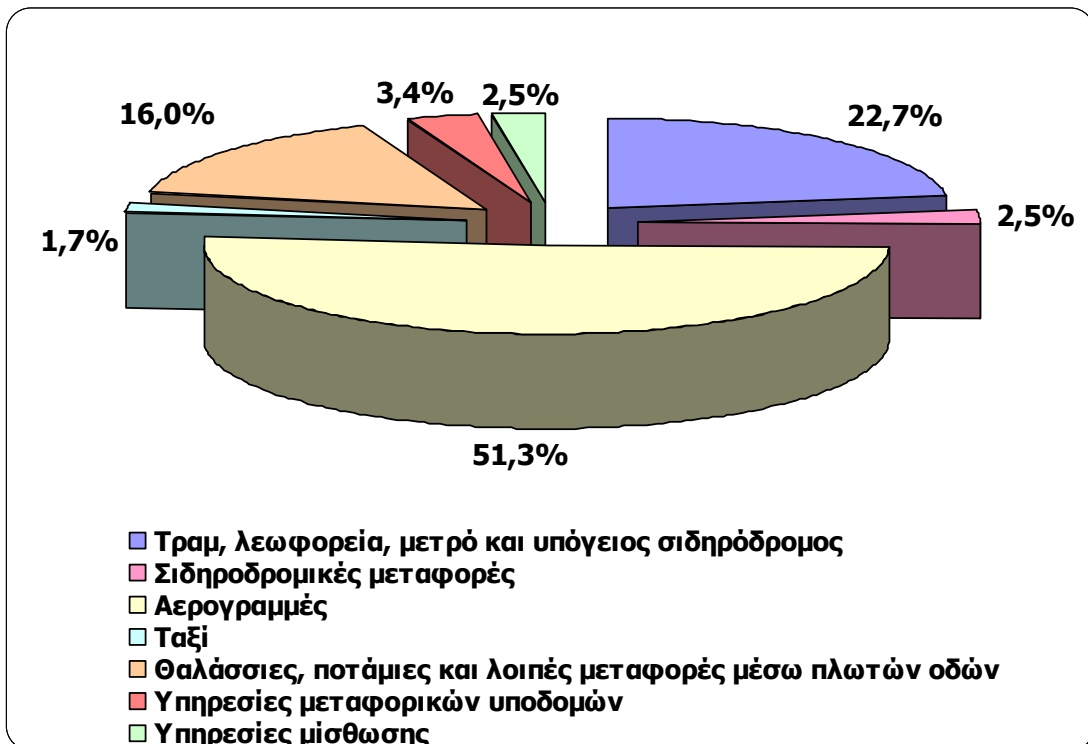


Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2005	1	2 %
2006	8	2,8 %
2007	52	2,6 %
2008	87	1,6 %
2009	110	2,6 %
2010	131	3,5 %
2011	172	4,5 %
2012	119	3,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	680	3 %

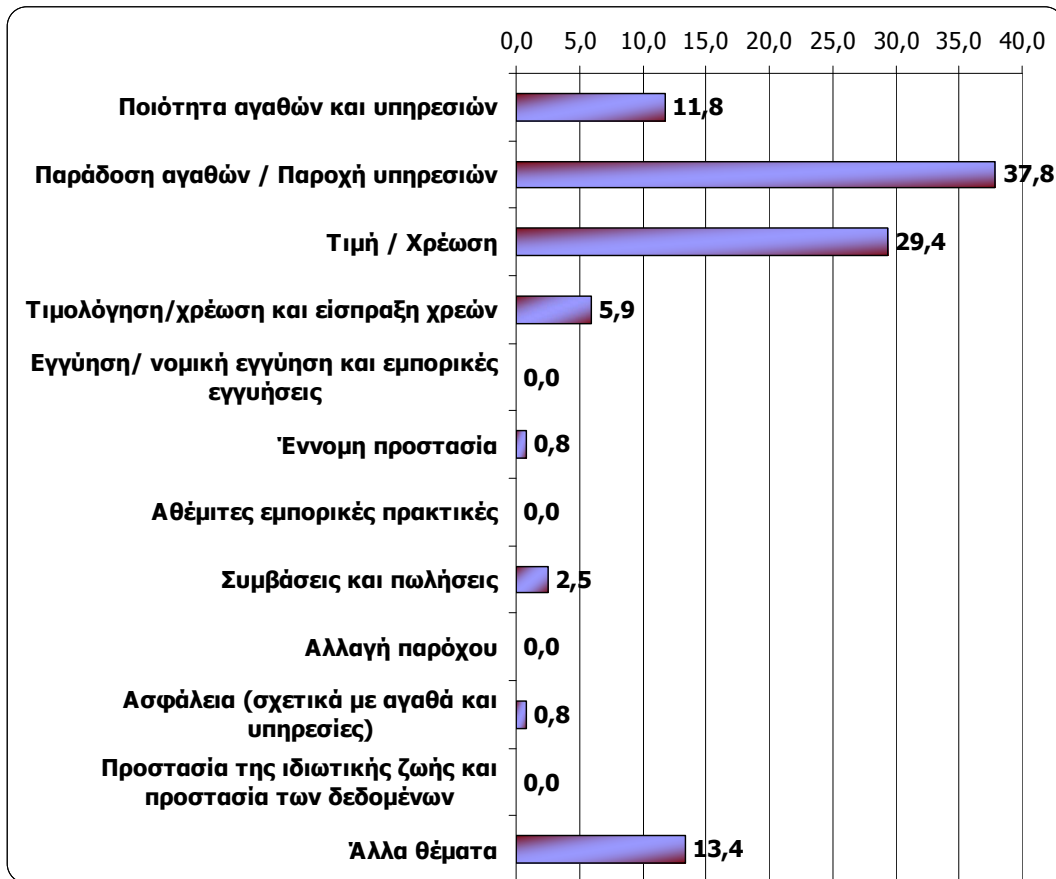
Πίνακας 16: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



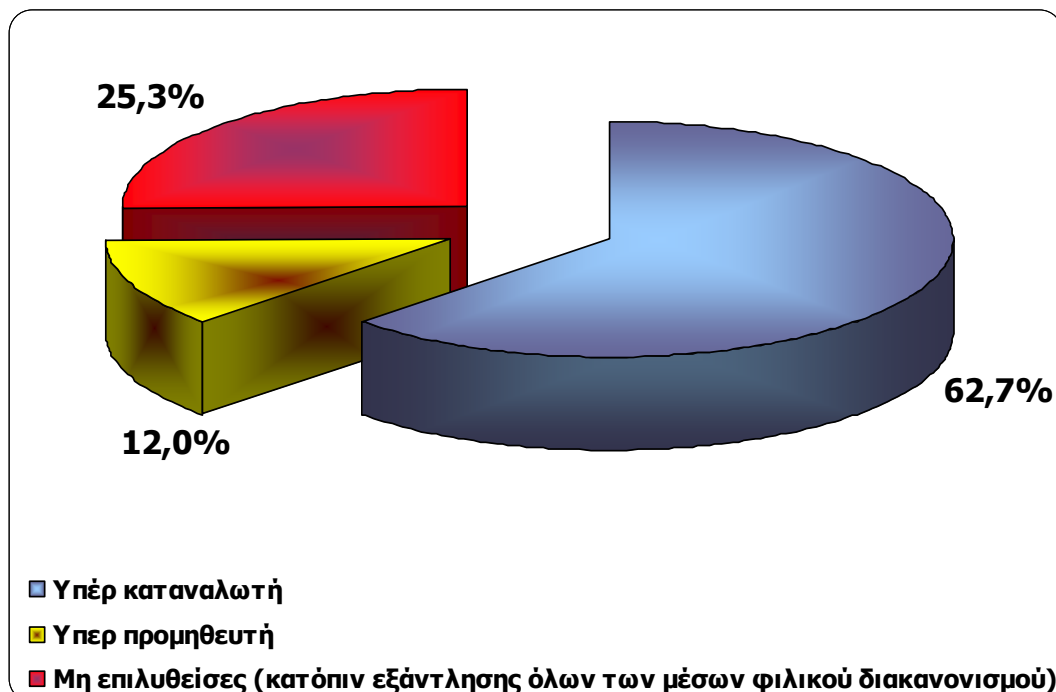
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



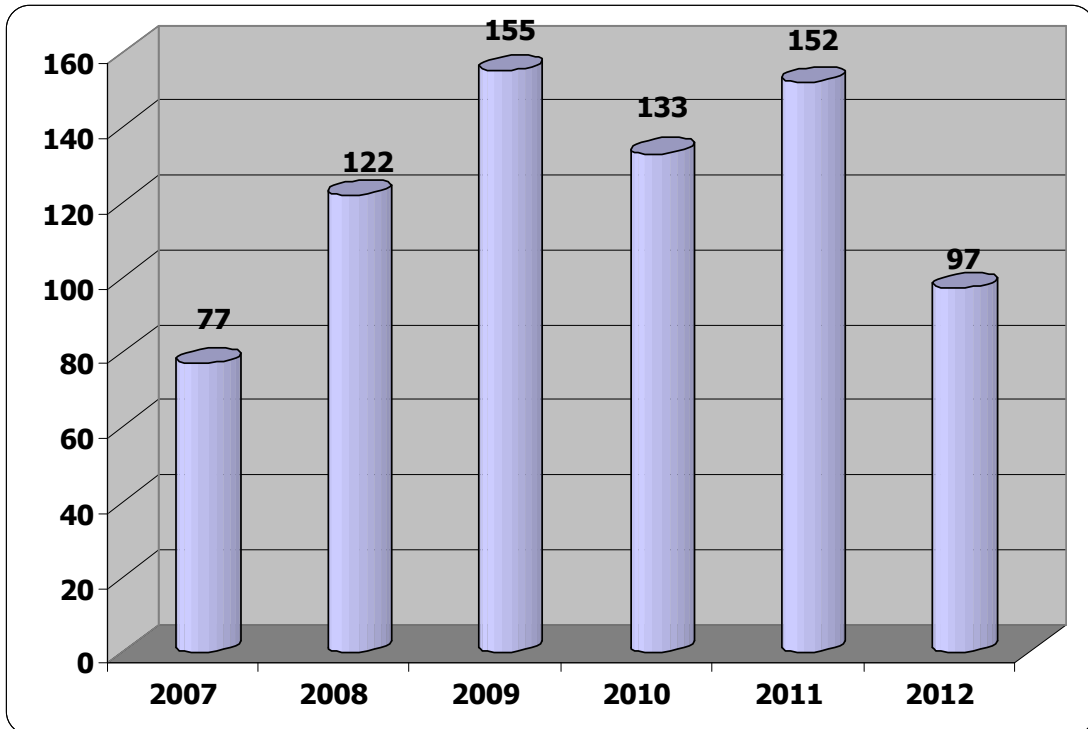
Γράφημα 52: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



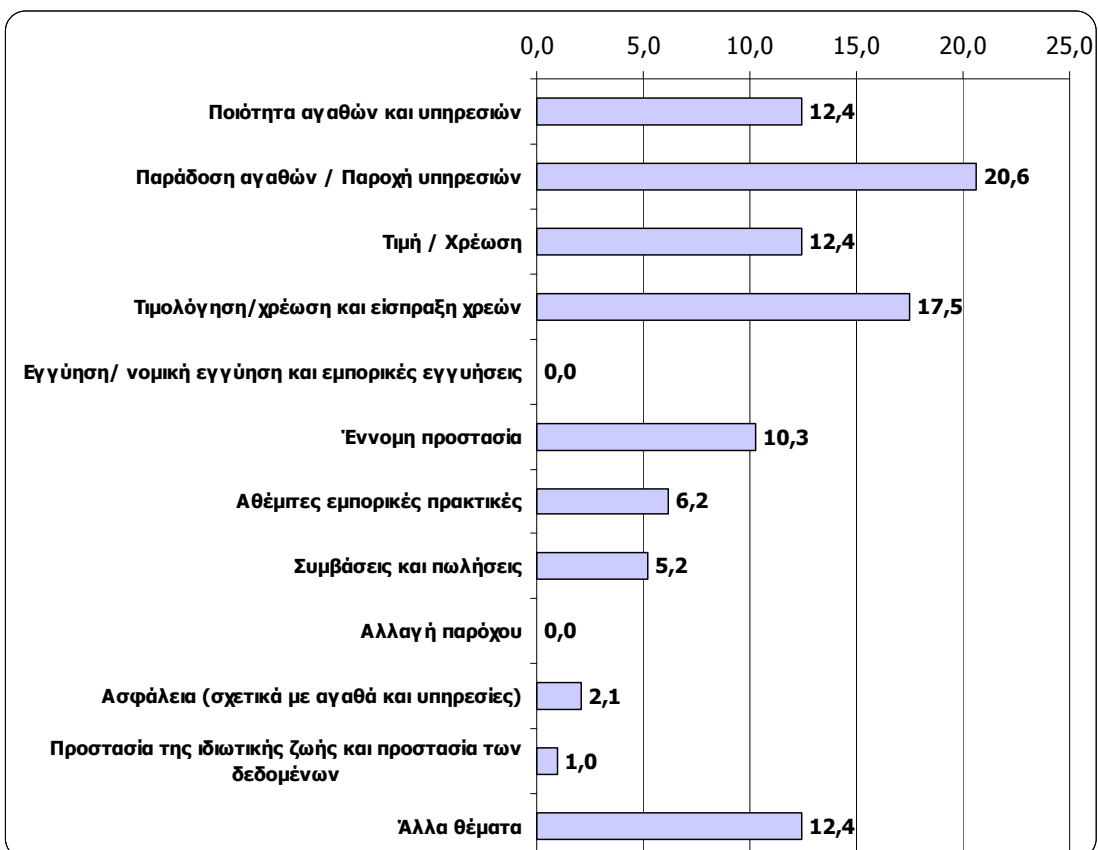
Γράφημα 53: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2012)



Γράφημα 54: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 55: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών ανά έτος



Γράφημα 56: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Μεταφορών (2012)

5.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

5.1.1. Αποζημίωση επιβατών (κατόχων καρτών απεριορίστων διαδρομών) εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

Λαμβάνοντας αφορμή από το φαινόμενο των απεργιακών κινητοποιήσεων των εργαζομένων στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, που κατά τα τελευταία χρόνια είναι συχνά επαναλαμβανόμενο, με αποτέλεσμα πολλές να είναι οι τηλεφωνικές και έγγραφες καταγγελίες των καταναλωτών, η Αρχή μας -επικαλούμενη τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας- απηύθυνε δημοσίων Συστάσεις προς τον «Όργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών της Αθήνας – Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.» να προβαίνει σε παράταση της ισχύος των καρτών απεριορίστων διαδρομών για χρονική διάρκεια ίση με εκείνη των απεργιών ή να χορηγεί αντίστοιχη έκπτωση στην τιμή αγοράς νέων καρτών υπέρ όσων καταναλωτών έχουν προκαταβάλει το αντίτιμο των καρτών κατά την παραλαβή τους, αλλά στερήθηκαν της δυνατότητας να τις χρησιμοποιήσουν.

Αρχικά, απέναντι στις ανωτέρω Συστάσεις της Αρχής μας, ο Ο.Α.Σ.Α. είχε αντιπαραβάλει τον ισχυρισμό περί έλλειψης δικής του υπαιτιότητας στις περιπτώσεις μη εκτέλεσης δρομολογίων. Εντούτοις, εν συνεχεία, λάβαμε τη διαβεβαίωση από την εταιρεία ότι το εν λόγω ζήτημα της αποζημίωσης πρόκειται να εξεταστεί εκ νέου μετά την εγκατάσταση ενός νέου συστήματος πώλησης και επικύρωσης εισιτηρίων, υπό την ονομασία: «Αυτόματο Σύστημα Συλλογής Κομίστρου», το οποίο πρόκειται να εφαρμοστεί στο δίκτυο αστικών συγκοινωνιών της Αθήνας με στόχο την απλοποίηση των υπάρχοντων τύπων κομίστρου, καθώς και τη διευκόλυνση της μετακίνησης των επιβατών.



6. Υπηρεσίες Αναψυχής

Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου των Υπηρεσιών Αναψυχής έχει παρουσιάσει μείωση σε σχέση με πέρυσι, αποτελώντας το 2,7% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή εντός του 2012. Πολύ μεγάλη μείωση, επίσης, παρατηρείται στα σχετικά τηλεφωνικά παράπονα.

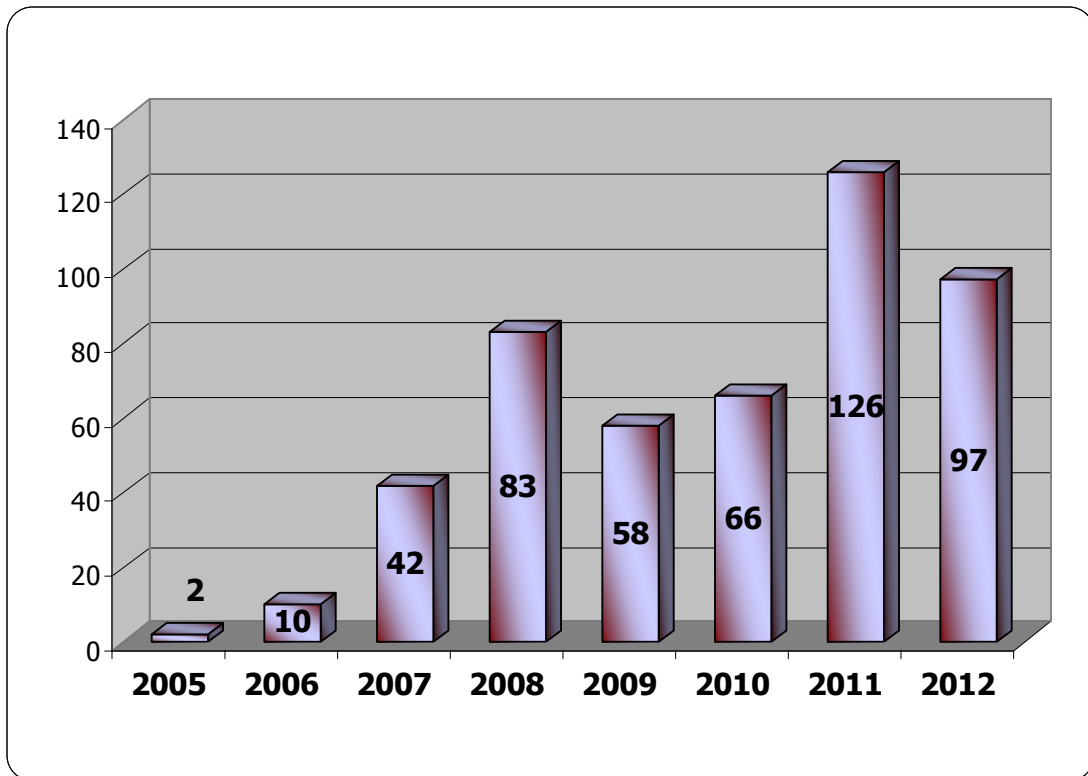
Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών (43,3%) σχετίζεται με οργανωμένα ταξίδια, καθώς επίσης με ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών (21,6%).

Οι περισσότερες καταγγελίες γίνονται για ζητήματα πλημμελούς παροχής υπηρεσιών (40,2%) και άσκησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης (21,6%).

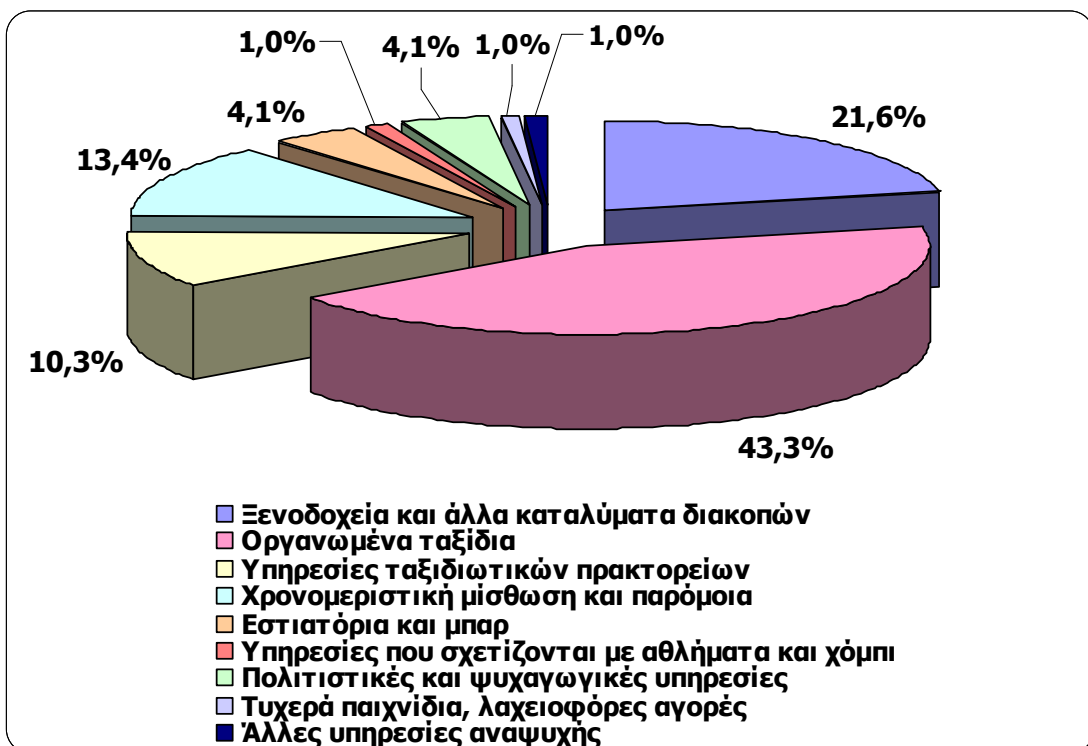


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005	2	4 %
2006	10	3,5 %
2007	42	2,1 %
2008	83	1,5 %
2009	58	1,4 %
2010	66	1,8 %
2011	126	3,3 %
2012	97	2,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	484	2,1 %

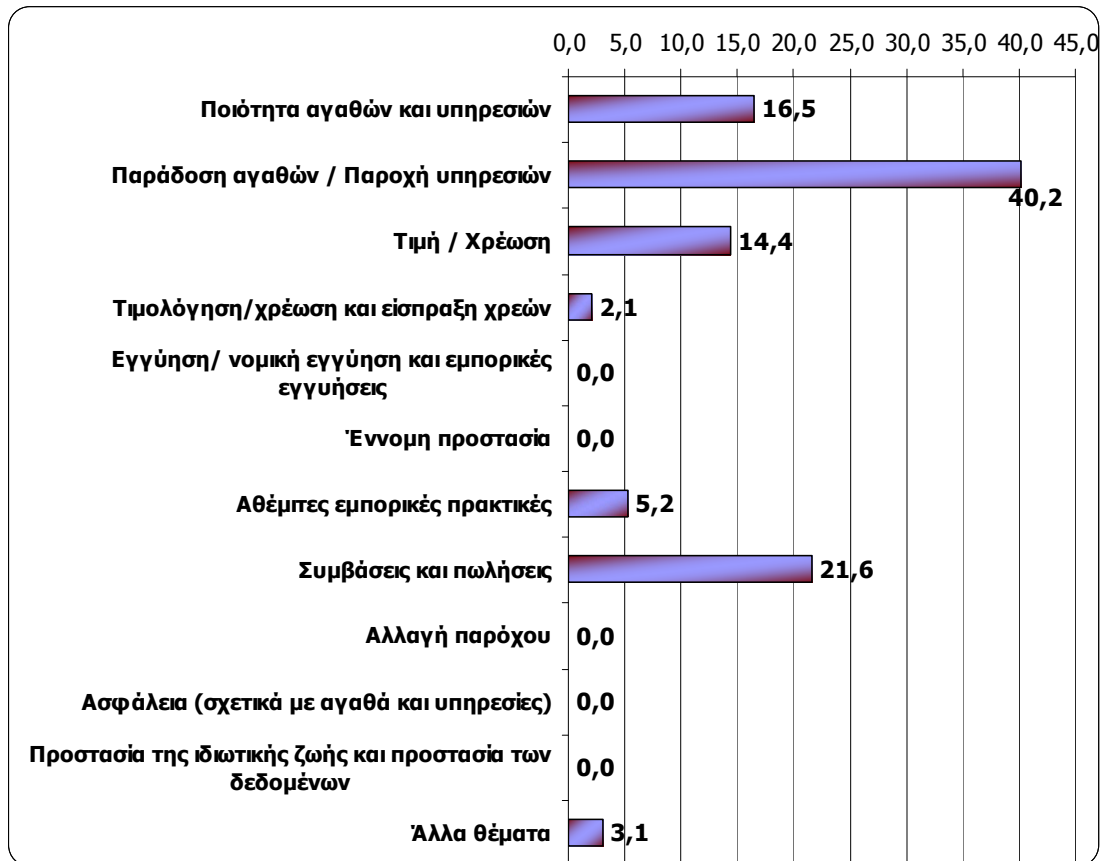
Πίνακας 17: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



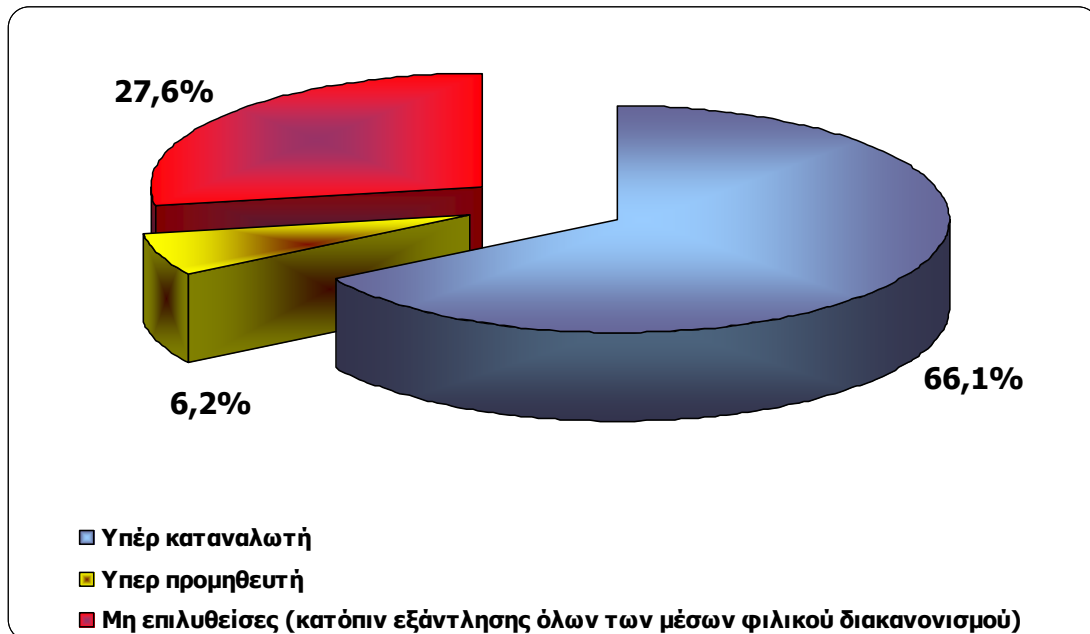
Γράφημα 57: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



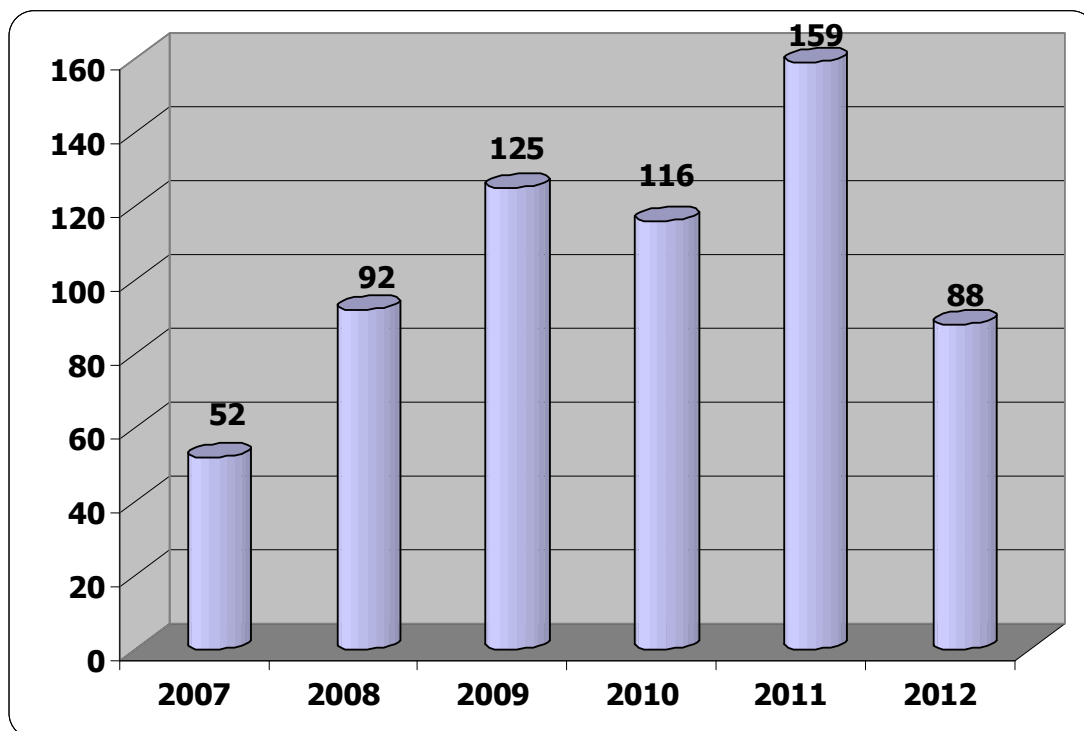
Γράφημα 58: Αναφορές σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



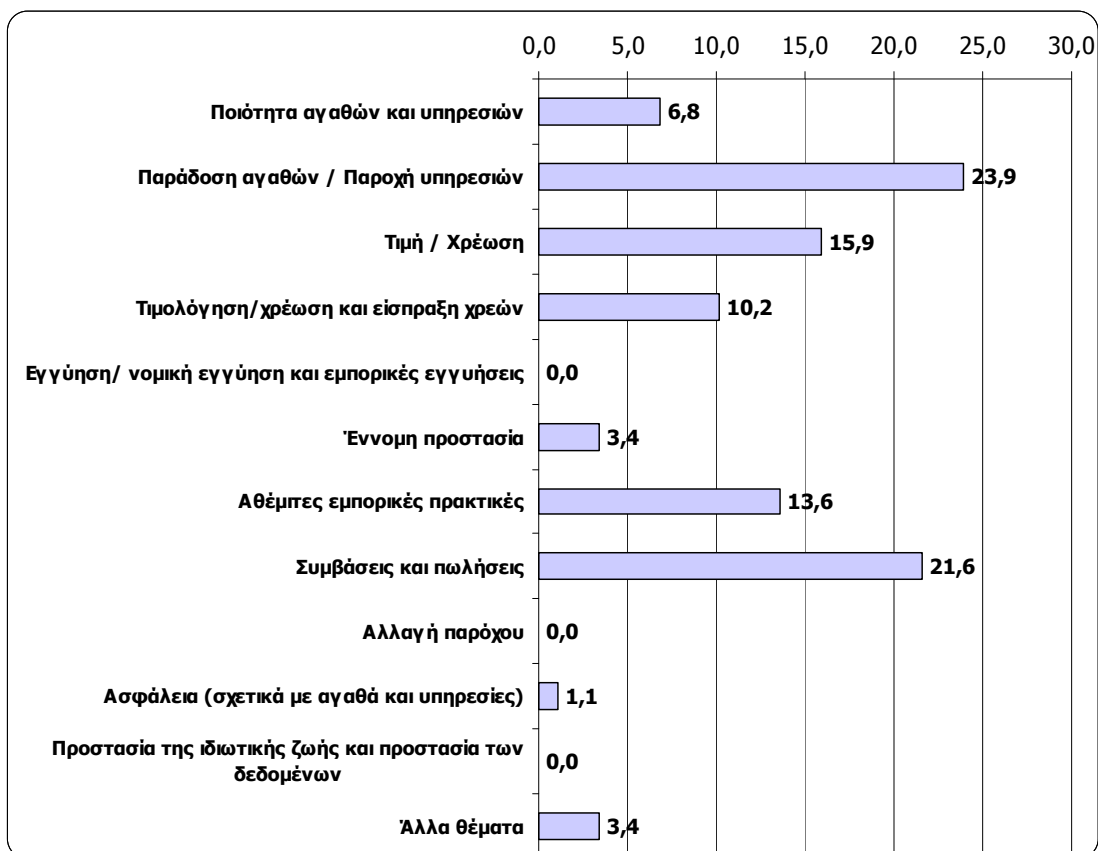
Γράφημα 59: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2012)



Γράφημα 60: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 61: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής ανά έτος



Γράφημα 62: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υπηρεσίες Αναψυχής (2012)

6.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

6.1.1. Παραπλανητική συμπεριφορά του ταξιδιωτικού γραφείου «HOBBY TRAVEL» - Υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς Συνηγόρου του Καταναλωτή για απάτη και υπεξαίρεση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού καταγγελιών από καταναλωτές σε βάρος του ταξιδιωτικού γραφείου με διακριτικό τίτλο: «HOBBY TRAVEL» και «HOBBY ALTERNATIVE TRAVEL» και έδρα λειτουργίας στη Θεσσαλονίκη.

Αν και το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας του εν λόγω ταξιδιωτικού γραφείου είχε ανακληθεί ήδη από τις 7 Μαρτίου 2012 με Απόφαση της αρμόδιας Υπηρεσίας του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), εντούτοις το γραφείο εξακολουθούσε να διαφημίζεται τηλεοπτικά, ραδιοφωνικά και μέσα από ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης. Παράλληλα, διατηρούσε ενεργό διαδικτυακό τόπο, όπου ανακοίνωνε τρέχοντα και μελλοντικά προγράμματα οργανωμένων εκδρομών στο εξωτερικό, ενώ οι υπάλληλοί του απαντούσαν κανονικά σε τηλεφώνω καταναλωτών και έδιναν πληροφορίες για παρεχόμενες ταξιδιωτικές υπηρεσίες και πακέτα.

Για τους λόγους αυτούς, εξάλλου, είχε επιβληθεί από τον Ε.Ο.Τ. και ποινή χρηματικού προστίμου ύψους 10.000 ευρώ στο παράνομο ταξιδιωτικό γραφείο, το οποίο ωστόσο έδειξε να αγνοεί τις συστάσεις της Πολιτείας, αφού κατά προκλητικό τρόπο συνέχιζε να διαφημίζει την παροχή υπηρεσιών.

Καθώς η παράσταση της λειτουργίας του συγκεκριμένου ταξιδιωτικού γραφείου ψευδώς ως νόμιμης, χωρίς στην πραγματικότητα να διαθέτει την προβλεπόμενη γι' αυτόν τον σκοπό άδεια, συνιστούσε παραπλανητική επιχειρηματική πρακτική, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε άμεσα δελτίο Τύπου, με το οποίο επιστούσε την προσοχή των καταναλωτών στον αθέμιτο τρόπο λειτουργίας του και, επιπλέον, τους καλούσε να μη συναλλάσσονται καθ' οιονδήποτε τρόπο μαζί του, ούτως ώστε να αποφύγουν ανεπιθύμητες οικονομικές και ψυχολογικές συνέπειες της συναλλαγής.

Επισημαίνεται ότι σε βάρος της ίδιας επιχείρησης η Αρχή μας δέχθηκε εντός του 2012 πληθώρα αναφορών καταναλωτών σχετικά με ποσά που καταβλήθηκαν στα πλαίσια συμβάσεων παροχής οργανωμένων ταξιδιών ή αερομεταφοράς, οι οποίες ουδέποτε εκτελέστηκαν, χωρίς ωστόσο παράλληλα να αποδοθούν στους καταναλωτές τα αχρεωστήτως καταβληθέντα χρηματικά ποσά.

Εν προκειμένω, ο εκπρόσωπος της επιχείρησης, προκειμένου να αποκομίσει ο ίδιος παράνομο περιουσιακό όφελος, έβλαψε ξένη περιουσία, πείθοντας τους καταναλωτές σε συναλλαγή με την εν γνώσει παράσταση ψευδών γεγονότων σαν αληθινών και την αθέμιτη απόκρυψη αληθινών γεγονότων. Συγκεκριμένα, πιθανολογείται ότι ενώ ο εκπρόσωπος της επιχείρησης ήξερε ότι απαγορεύεται να διενεργεί τουριστικές πράξεις, δεδομένου ότι είχε ανακληθεί το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας της επιχείρησής του, εντούτοις παρίστανε ψευδώς ότι εξακολουθεί να είναι νόμιμος ιδιοκτήτης πρακτορείου. Η πράξη του, δε, να μην επιστρέφει τα χρήματα που εισέπραττε από τους καταναλωτές μετά τη ματαιώση της εκτέλεσης των συναφθέντων συμβάσεων δηλώνει τη θέλησή του να τα εξουσιάζει σαν δικά του και, έτσι, διαπράττει υπεξαίρεση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή γνωστοποίησε τα ανωτέρω στον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Θεσσαλονίκης, με την παράκληση να διερευνήσει την ενδεχόμενη τέλεση των αξιόποινων πράξεων της απάτης και της υπεξαίρεσης.



6.1.2. Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το τουριστικό γραφείο «Sotiriou Famous Travel»: Αθέτηση των συμβατικών και νόμιμων υποχρεώσεων του διοργανωτή οργανωμένου ταξιδιού

Σε έγγραφη αναφορά που δέχθηκε η Αρχή μας, καταναλωτής κατήγγειλε ότι επισκέφτηκε το τουριστικό γραφείο «Sotiriou Famous Travel» με τη σύζυγό του, προκειμένου να ενημερωθούν σχετικά με τη διοργάνωση οργανωμένου δεκαήμερου οδικού ταξιδιού. Μετά την ενημέρωση, οι καταναλωτές προσκόμισαν για τυπικό έλεγχο τα διαβατήριά τους και, εν συνεχεία, συμπλήρωσαν τα απαιτούμενα στοιχεία επί των συμβάσεων, ταξιδιωτικών τίτλων, vouchers ξενοδοχείων, κ.λπ. Αν και το διαβατήριο της συζύγου του καταναλωτή είχε εκδοθεί από τη Δημοκρατία του Καζακστάν, εντούτοις ο αρμόδιος υπάλληλος του γραφείου διαβεβαίωσε ότι κανένα πρόβλημα δεν υφίσταται με την κανονική πραγματοποίηση του ταξιδιού.

Μετά την έναρξη της εκδρομής και φθάνοντας στα σύνορα των Σκοπίων, διαπιστώθηκε ωστόσο από τους υπαλλήλους του Τελωνείου ότι η σύζυγος του καταναλωτή αδυνατούσε να συνεχίσει το ταξίδι, καθότι δεν διέθετε θεώρηση διέλευσης (transit visa), με αποτέλεσμα το γκρουπ να συνεχίσει την προκαθορισμένη διαδρομή, αλλά ο καταναλωτής με τη σύζυγό του να εγκαταλειφθούν στη συνοριακή ζώνη και να υποστούν, έτσι, μεγάλη ταλαιπωρία.

Κατά την επισταμένη ενασχόλησή του με την υπόθεση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε υπόψη τα ακόλουθα:

- Σύμφωνα με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις των διοργανωτών/πωλητών πακέτων οργανωμένων ταξιδιών, οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν, πριν από τη σύναψη σχετικής σύμβασης, γενικές πληροφορίες γύρω από τα εκάστοτε ισχύοντα με τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις βίζας, ανάλογα με τον τόπο προορισμού.
- Ο διοργανωτής οφείλει να παρέχει στους καταναλωτές, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνσή τους, ανάλογο μεταφορικό μέσο προκειμένου να επιστρέψουν στον τόπο αναχώρησης του ταξιδιού τους, εάν χρειάζεται. Ωστόσο, ο καταγγελλόμενος διοργανωτής στην παρούσα περίπτωση όχι μόνο δεν μερίμνησε προς τούτο, αλλά αντιθέτως εγκατέλειψε τους καταναλωτές στα σύνορα μιας ξένης χώρας, χωρίς να ενδιαφερθεί εάν οι ίδιοι διαθέτουν επαρκείς πόρους για την επιστροφή τους.
- Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης μιας σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού, ο καταναλωτής αποκτά δικαίωμα μείωσης του τιμήματος, καθώς και καταβολής αποζημίωσης για ζημίες (π.χ. πρόσθετες δαπάνες) που υφίσταται.

Το καταγγελλόμενο τουριστικό πρακτορείο ισχυρίστηκε ότι υπεύθυνος για το θέμα της βίζας είναι αποκλειστικά και μόνο ο καταναλωτής, σύμφωνα με του γενικούς όρους της συμμετοχής του στο ταξίδι. Με αυτόν τον τρόπο, όμως, αναιρείται η έννοια του «οργανωμένου ταξιδιού», καθώς μετακυλύεται στον καταναλωτή η ευθύνη της κατοχής απαιτούμενων ειδικών γνώσεων περί διακρατικών ρυθμίσεων visa, τις οποίες εύλογα αναμένεται να κατέχει ο επαγγελματίας οργανωτής ταξιδιών. Παρομοίως, ανεπίτρεπτη θεωρείται η παραίτηση των καταναλωτών από τα δικαιώματά τους, την οποία θέσπιζε άλλος όρος της επίμαχης σύμβασης σχετικά με το ότι τυχόν μη εξασφάλιση έγκαιρης έκδοσης ή θεώρησης ταξιδιωτικών εγγράφων δεν δικαιολογεί την ακύρωση της συμμετοχής τους στο ταξίδι.

Με βάση τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς την εταιρεία είτε να παρέχει απολύτως δωρεάν ένα οργανωμένο ταξίδι ίδιας ποιότητας στους καταγγέλλοντες καταναλωτές είτε να τους επιστρέψει το συνολικό ποσό που δαπάνησαν για τη συμμετοχή τους στο ταξίδι.

Η Σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την εταιρεία.

7. Υγεία

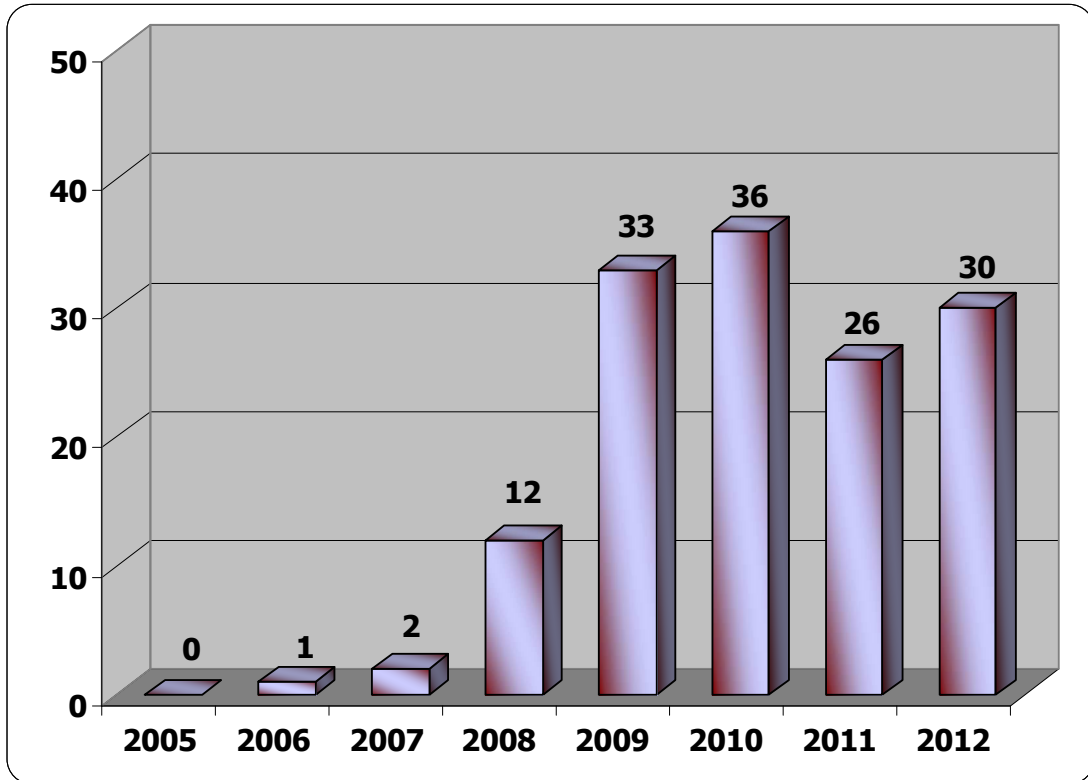
Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου της Υγείας έχει παρουσιάσει μικρή αύξηση σε σχέση με πέρυσι, ενώ γενικά αποτελεί μικρό ποσοστό (0,8%) επί του συνόλου των αναφορών που δέχεται η Αρχή.

Το μεγαλύτερο μέρος των αναφορών (63,3%) σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών υγείας, με τις περισσότερες καταγγελίες (30%) να υποβάλλονται για αδικαιολόγητη τιμολόγηση/χρέωση, δηλαδή, τιμολόγηση/χρέωση για υπηρεσίες που δεν παρασχέθηκαν.

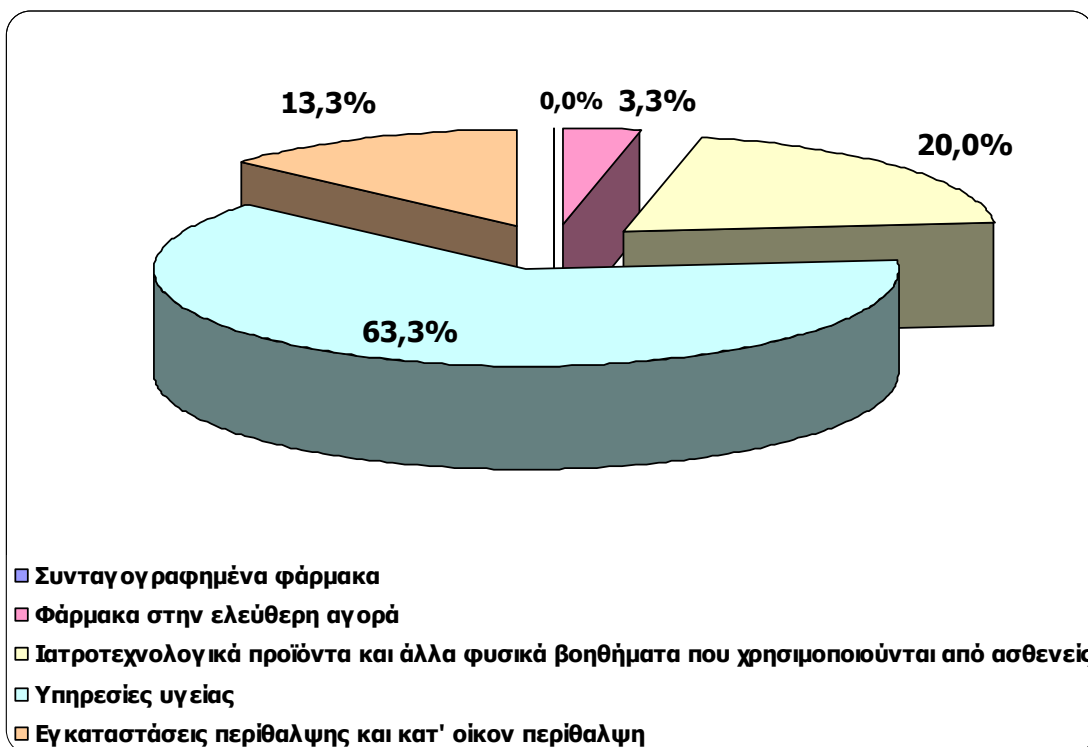


<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005		
2006	1	0,4 %
2007	2	0,1 %
2008	12	0,2 %
2009	33	0,8 %
2010	36	1 %
2011	26	0,7 %
2012	30	0,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	140	0,6 %

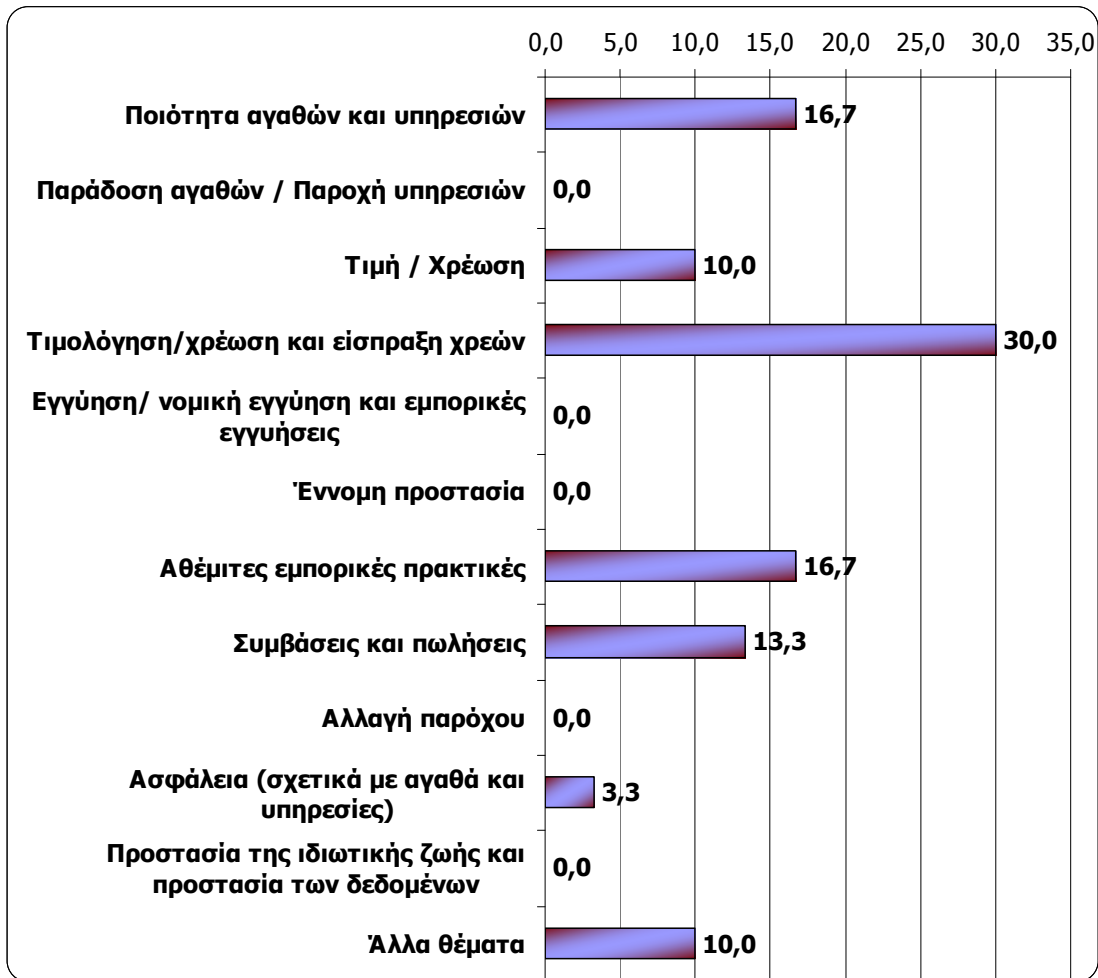
Πίνακας 18: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος



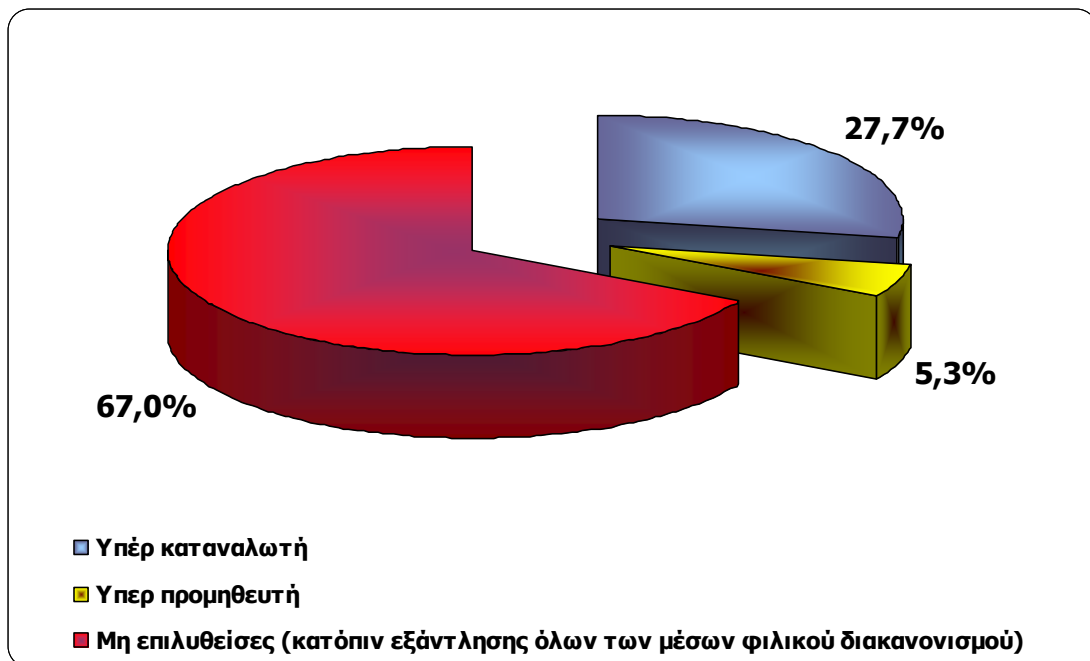
Γράφημα 63: Αναφορές σχετικά με Υγεία ανά έτος



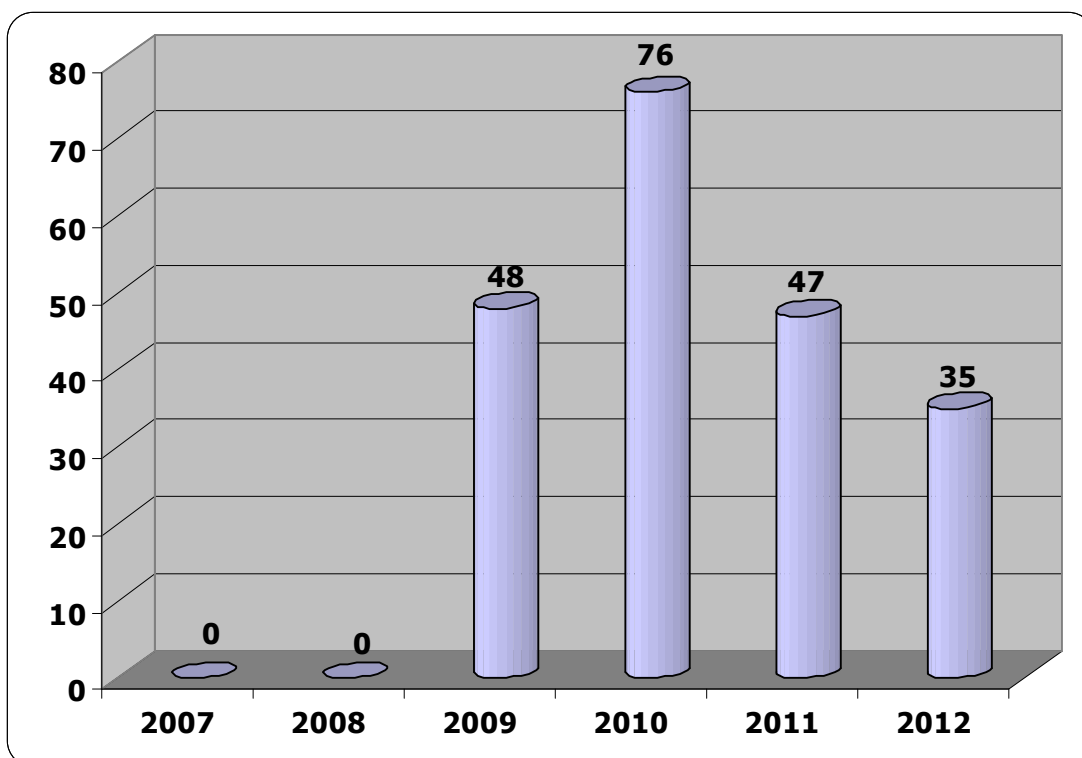
Γράφημα 64: Αναφορές σχετικά με Υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2012)



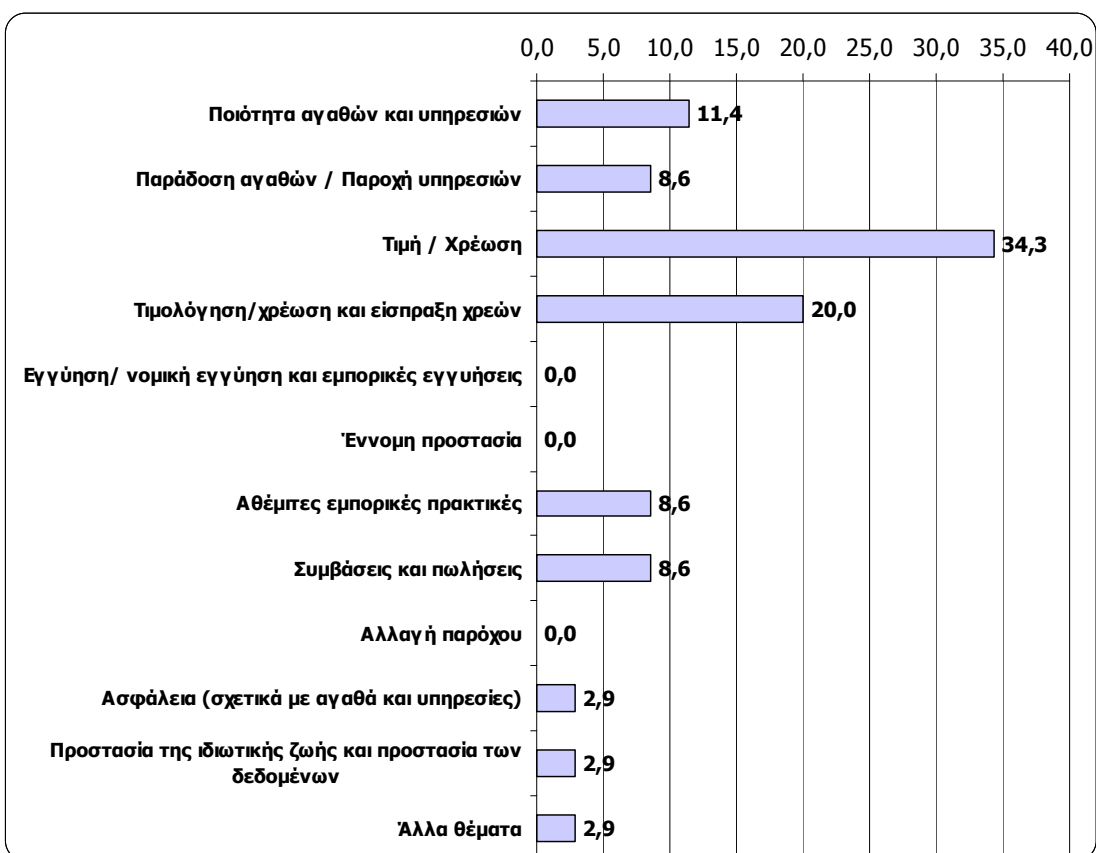
Γράφημα 65: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Υγεία (2012)



Γράφημα 66: Έκβαση αναφορών σχετικά με Υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)



Γράφημα 67: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Υγεία ανά έτος



Γράφημα 68: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Υγεία (2012)

8. Εκπαίδευση



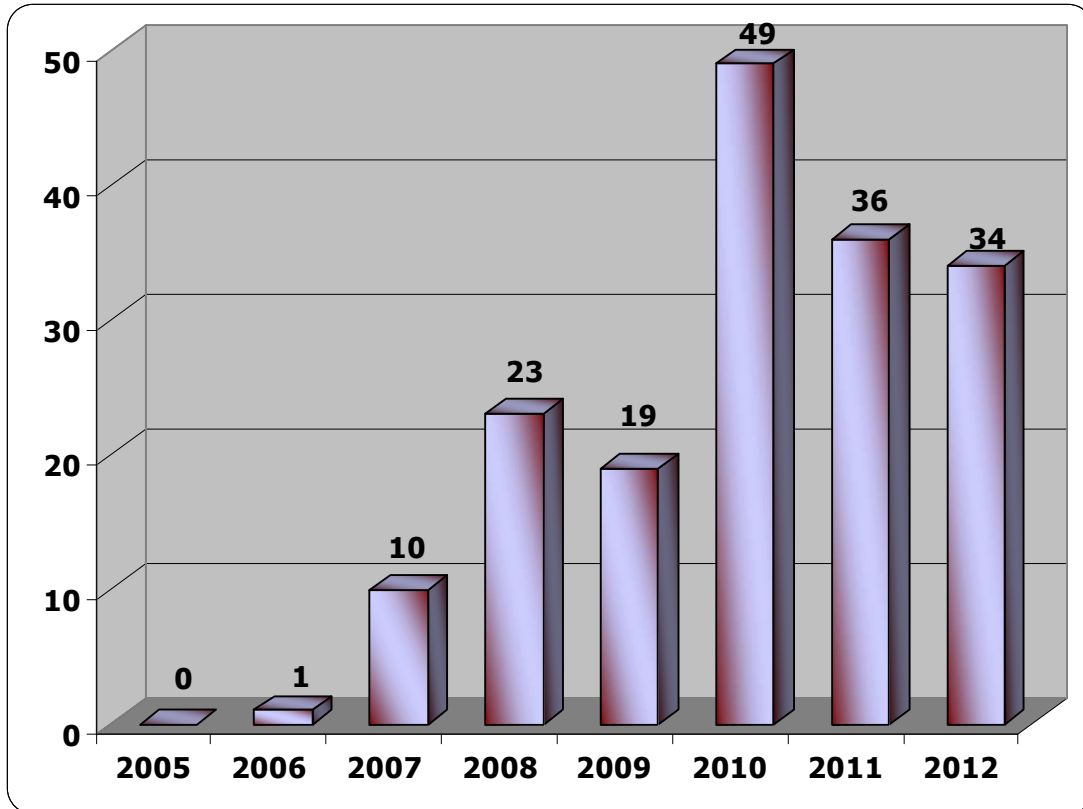
Ο αριθμός των αναφορών του κλάδου της Εκπαίδευσης δεν έχει παρουσιάσει κάποια σημαντική αυξομείωση σε σχέση με την περυσινή χρονιά, αποτελώντας μικρό σχετικά ποσοστό (1%) επί του συνόλου των αναφορών που έχει δεχτεί η Αρχή.

Εξ αυτών, λίγο λιγότερες από τις μισές (47,1%) καταγγελίες αφορούν σχολεία και εκπαιδευτικά προγράμματα, ενώ λίγο περισσότερες από τις μισές (52,9%) αφορούν υπηρεσίες για εκμάθηση ξένων γλωσσών, μαθήματα οδήγησης και άλλα ιδιαίτερα μαθήματα.

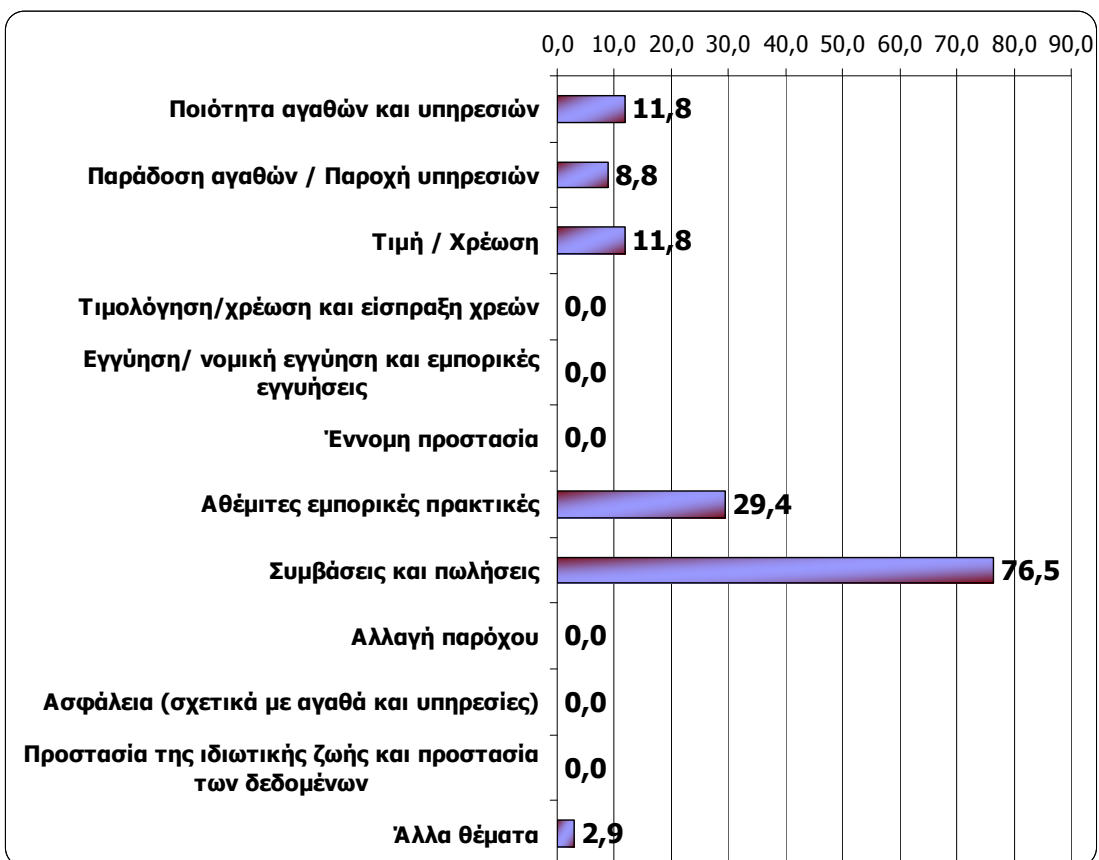
Όσον αφορά τους κυριότερους λόγους, για τους οποίους υποβάλλονται οι καταγγελίες, αυτοί σχετίζονται με ζητήματα ανάκλησης ή ακύρωσης μίας σύμβασης παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, αλλά και με παραπλανητικές διαφημίσεις.

<i>Έτος</i>	<i>Αριθμός αναφορών</i>	<i>Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών</i>
2005		
2006	1	0,4 %
2007	10	0,5 %
2008	23	0,4 %
2009	19	0,5 %
2010	49	1,3 %
2011	36	0,9 %
2012	34	1 %
ΣΥΝΟΛΟ	172	0,8 %

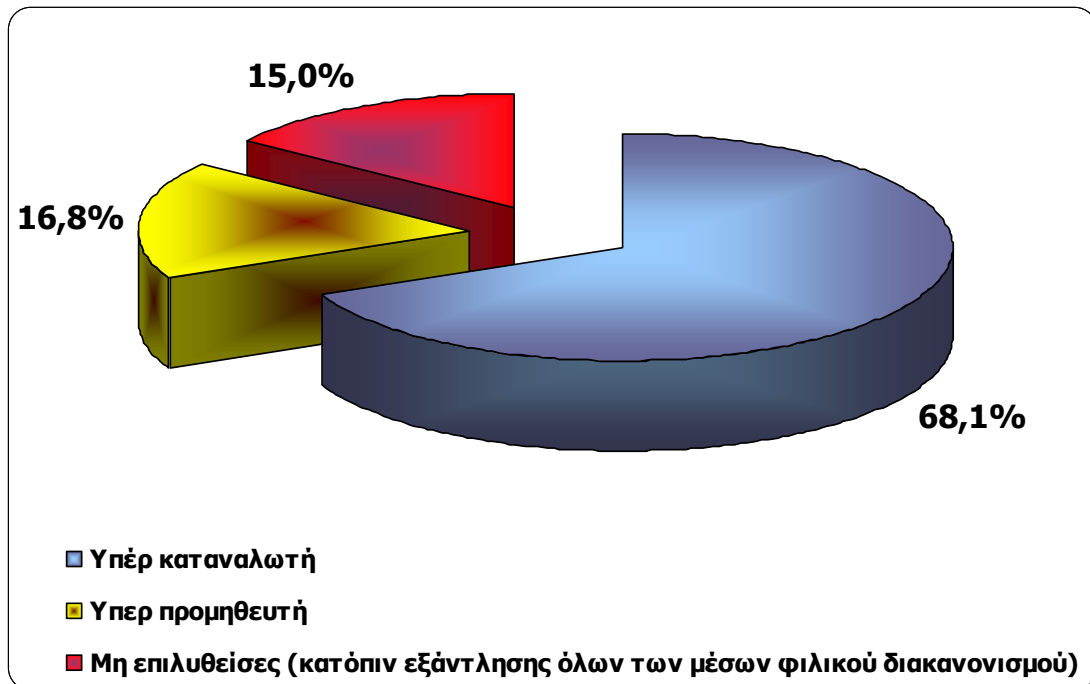
Πίνακας 19: Έγγραφες αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



Γράφημα 69: Αναφορές σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος

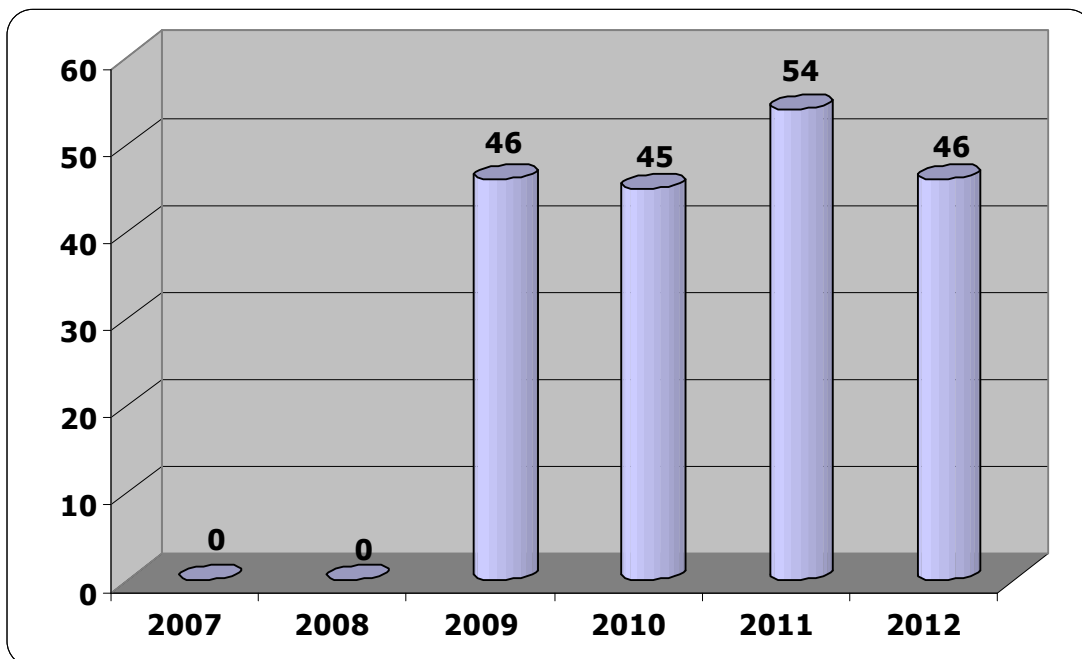


Γράφημα 70: Κατηγορίες καταγγελιών (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2012)

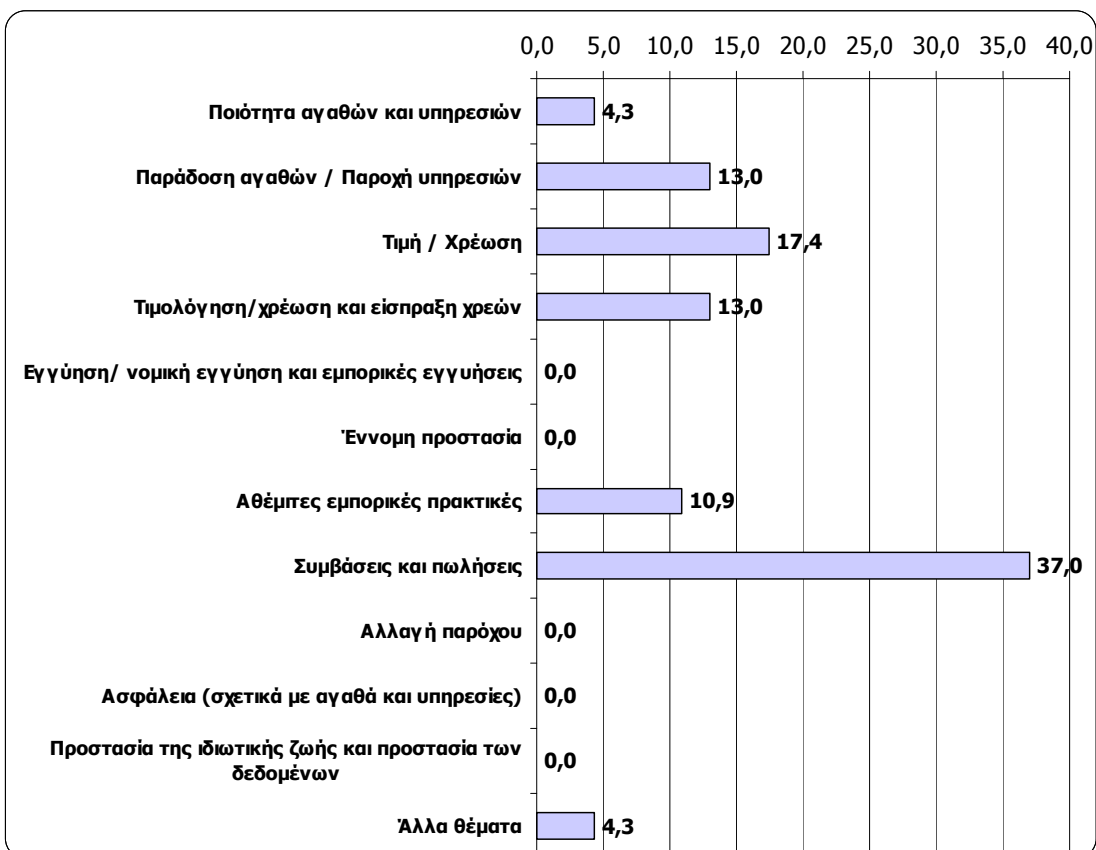


Γράφημα 71: Έκβαση αναφορών σχετικά με Εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)





Γράφημα 72: Τηλεφωνικά παράπονα σχετικά με Εκπαίδευση ανά έτος



Γράφημα 73: Κατηγορίες παραπόνων (%) σχετικά με Εκπαίδευση (2012)

8.1. Ενέργειες επί υποθέσεων

8.1.1. Αιφνίδια διακοπή συμβάσεων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών λόγω της οικονομικής κρίσης

Όπως δείχνουν και τα φετινά στατιστικά στοιχεία, αυξήθηκε ιδιαίτερα ο αριθμός των αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή μας από καταναλωτές με αίτημα τη διακοπή συμβάσεων παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών (π.χ. ιδιωτικά σχολεία, φροντιστήρια, ιδιωτικά Ι.Ε.Κ., Κέντρα Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης). Οι λόγοι, τους οποίους στην πλειονότητα των περιπτώσεων επικαλούνται οι αιτούντες καταναλωτές που είναι επιφορτισμένοι με την πληρωμή των διδάκτρων, είναι οικονομικής φύσης και έχουν να κάνουν με την αντικειμενική δυσκολία τους να ανταποκρίνονται στις οικονομικές τους υποχρεώσεις, εξαιτίας μειώσεων στο εισόδημά τους ή και απώλειας της εργασίας τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αντιμετωπίζει αυτές τις αναφορές με ιδιαίτερη ευαισθησία και επιδιώκει πάντοτε τον συμβιβασμό των εμπλεκόμενων μερών, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα τόσο τις εύλογες οικονομικές δυσκολίες των καταναλωτών, οι οποίοι οδηγούνται αναγκαστικά στη λήψη μιας ομολογουμένως δύσκολης απόφασης, όπως είναι η διακοπή των σπουδών, όσο και το γεγονός ότι οι εκπαιδευτικοί πάροχοι είναι παρομοίως εκτεθειμένοι απέναντι σε μια σειρά δικών τους ανειλημμένων υποχρεώσεων, καθώς εν γένει και σε όλες εκείνες τις αναγκαίες προπαρασκευαστικές ενέργειες (π.χ. πρόσληψη προσωπικού, απόκτηση-συντήρηση τεχνικών υποδομών, κ.λπ.) που επιβάλλονται για την καλή εκπλήρωση των υπηρεσιών τους.

8.1.2. Ηλεκτρονικά φροντιστήρια

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρατήρησε την προοδευτική εμφάνιση των λεγόμενων «ηλεκτρονικών φροντιστηρίων», καθώς και αύξηση του αριθμού των μικρών αγγελιών που αφορούν παράδοση -σε πραγματικό ή μη χρόνο- φροντιστηριακών μαθημάτων σε μαθητές όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης εξ αποστάσεως, με τη βοήθεια του διαδικτύου.

Η αξιοποίηση του διαδικτύου στην εκπαίδευση εισάγει καινοτόμες αλλαγές στη φύση της διδασκαλίας και προσφέρει νέες μαθησιακές δυνατότητες. Σε ένα τέτοιο τεχνολογικά εξελιγμένο περιβάλλον, η λειτουργία των ηλεκτρονικών φροντιστηρίων εμφανίζει προφανή πλεονεκτήματα εν συγκρίσει με τα κλασσικά φροντιστήρια και την παραδοσιακή οικοδιδασκαλία, όπως χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών και ευκολότερη πρόσβαση, ανεξαρτήτως χρονικών ή γεωγραφικών περιορισμών. Είναι αναμενόμενο, επομένως, τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια να φαντάζουν ως μία ελκυστική και συμφέρουσα επιλογή.

Δεδομένου, ωστόσο, ότι ο ρόλος των φροντιστηρίων νοείται ως συμπληρωματικός και ενισχυτικός προς το τυπικό εκπαιδευτικό σύστημα, είναι αδιαπραγμάτευτη ανάγκη να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές, οι μαθητές και οι γονείς τους, θα γίνονται αποδέκτες ενός ικανοποιητικού επιπέδου υπηρεσιών φροντιστηριακής εκπαίδευσης, τηρουμένων πάντοτε υψηλών προτύπων επαγγελματικής ακεραιότητας και επιστημονικής κατάρτισης από τους νεοεμφανιζόμενους ηλεκτρονικούς παρόχους.

Παίρνοντας αφορμή από σχετικές καταγγελίες καταναλωτών, η Αρχή μας διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα και διαπίστωσε την ύπαρξη, στο διαδίκτυο, τουλάχιστον 15 παρόχων εξ αποστάσεως φροντιστηριακής εκπαίδευσης. Από την έρευνα προέκυψαν, επίσης, τα εξής ευρήματα:

- Σε κανένα από τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια που ελέγχθηκαν δεν είχε χορηγηθεί η προβλεπόμενη από τον νόμο άδεια ίδρυσης και λειτουργίας.
- Τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια φαίνεται να αξιοποιούν την ανωνυμία που τους εξασφαλίζουν οι εξ αποστάσεως συναλλαγές μέσω διαδικτύου, αφού κατά κανόνα

δίνουν στο κοινό ανεπαρκέστατα στοιχεία επικοινωνίας (συνήθως μόνο έναν αριθμό τηλεφώνου ή μία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο εξαιρετικά δύσκολη υπόθεση τη διαδικασία του εντοπισμού και του ελέγχου τους.

- Υπό τέτοιες συνθήκες, δεν μπορεί να διακριβωθεί ούτε εάν οι διδάσκοντες σε αυτά κατέχουν τα νόμιμα επαγγελματικά προσόντα, καθώς και την προβλεπόμενη άδεια διδασκαλίας.
- Διαφημίζεται, επίσης, συχνά η παροχή φροντιστηριακής στήριξης σε μαθητές και του Δημοτικού, παρανόμως όμως, δεδομένου ότι τα φροντιστήρια Δημοτικής εκπαίδευσης έχουν εδώ και πολλά χρόνια (από το 1977) καταργηθεί.

Για τους λόγους αυτούς, η Αρχή μας επέστησε -με δελτίο Τύπου που εξέδωσε- την προσοχή των γονιών, ως κηδεμόνων, στα ηλεκτρονικά φροντιστήρια, τους πρότεινε να απευθύνονται στις κατά τόπους αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και να ενημερώνονται σχετικά με τη νομιμότητα της λειτουργίας τους, εφόσον επιθυμούν να εγγράψουν τα παιδιά τους σε αυτά, καθώς επίσης τους συνέστησε να γνωρίζουν τους εκπαιδευτικούς που διδάσκουν ηλεκτρονικά στα παιδιά τους, όπως επίσης εάν κατέχουν σχετική άδεια διδασκαλίας σε ισχύ.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή γνωστοποίησε τα πορίσματα της έρευνάς του στον αρμόδιο Υπουργό Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού, κ. Κωνσταντίνο Αρβανιτόπουλο, στον οποίο επισήμανε ταυτόχρονα την ανάγκη για:

- Τη διεξαγωγή τακτικών και συστηματικών ελέγχων σε επιχειρήσεις ηλεκτρονικών φροντιστηρίων, ώστε τυχόν παραβάτες της κείμενης νομοθεσίας να εντοπίζονται και να τους επιβάλλονται οι δέουσες κυρώσεις και ποινές.
- Τον εκσυγχρονισμό του νομοθετικού πλαισίου που ισχύει για την αδειοδότηση και τη λειτουργία των φροντιστηρίων, όπου -λόγω των σύγχρονων τεχνολογικών εξελίξεων- κάτι τέτοιο επιβάλλεται.

8.1.3. Παράνομη λειτουργία του Κέντρου Ελευθέρων Σπουδών Κινησιολογίας «PILATES-EYITA ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ»

Καταναλώτριες υπέβαλαν αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά του παραπάνω Κέντρου Ελευθέρων Σπουδών, με το οποίο είχαν υπογράψει ιδιωτικό συμφωνητικό για την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών και τη χορήγηση πιστοποιητικού επαγγελματικής κατάρτισης πάνω στο ολοκληρωμένο αυθεντικό σύστημα «PILATES», σύμφωνα με τις προδιαγραφές του «The Pilates Studio» της Νέας Υόρκης, απ' όπου -όπως δηλωνόταν στο συγκεκριμένο συμφωνητικό- το Κέντρο ήταν καταλλήλως εξουσιοδοτημένο.

Οι καταγελούσες αιτήθηκαν την επιστροφή του συνόλου των χρημάτων που είχαν καταβάλει ως δίδακτρα λόγω παραπλάνησής τους, αφού το καταγγελλόμενο εκπαιδευτήριο λειτουργούσε χωρίς την εκ του νόμου άδεια λειτουργίας που απαιτείται για τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών και δεν είχε, επιπλέον, αποκτήσει άδεια Κέντρου Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών από τον ανωτέρω αλλοδαπό Οργανισμό, όπως ψευδώς διατεινόταν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε Σύσταση προς το εκπαιδευτήριο να ικανοποιήσει τα αιτήματα των καταναλωτριών, προχωρώντας εν συνεχεία στη δημοσιοποίηση της Σύστασής του για τον λόγο ότι αυτή δεν έγινε αποδεκτή.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

1. Άρθρα, παρουσιάσεις και ομιλίες

- 24-1-2012. Ομιλία Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Ευάγγελου Ζερβέα, και του Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, στην εκδήλωση για τα εγκαίνια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.
- 28-1-2012. Συμμετοχή Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, σε Ημερίδα που διοργάνωσαν η εφημερίδα «ΠΟΛΙΤΙΚΗ» του Δήμου Αχαρνών και όμορων Δήμων και το Σωματείο «ΑΧΑΡΝΕΩΝ ΦΙΛΙΚΗ», με θέμα: «ΑΣΦΑΛΗΣ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ».
- 3-2-2012. Προλογικό σημείωμα του Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Ευάγγελου Ζερβέα, και θέση υπό την αιγίδα της Αρχής του έργου με τίτλο: «Ψωνίζω συνετά, δεν σκορπώ τα λεφτά» από τη σειρά «Παιδική Νομική Βιβλιοθήκη» του εκδοτικού οίκου «Νομική Βιβλιοθήκη».
- 8-2-2012. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, σε Συνέδριο της Υποδιεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για την Παγκόσμια Ημέρα Ασφαλούς Πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Divani Caravel).
- 22-3-2012. Προλογικό Σημείωμα Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, στην επιχειρηματική έκδοση «Business Κύπρου-Ελλάδας 2012».
- 29-3-2012. Ομιλία της Βοηθού Συνηγούρου του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλικής Μπώλου, στην ετήσια συνάντηση του Δικτύου «Europe DIRECT».
- 30-6-2012. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, στην Ημερίδα της Ακαδημίας Ευρωπαϊκού Δικαίου με θέμα: «Η Διαμεσολάβηση στην Ελλάδα: Το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο και η Εφαρμογή του».
- Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2012. Άρθρο του Ειδικού Επιστήμονα του Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Νεκτάριου Μακρυδάκη, στην εφημερίδα «Μυλοποταμίτικα Νέα» (τεύχος αριθ. 178), με θέμα: «Ρύθμιση Χρεών Δανειοληπτών».
- 19-10-2012. Ομιλία Αναπληρωτή Συνηγούρου του Καταναλωτή, κου Δημήτρη Μάρκου, στην εκδήλωση που διοργάνωσαν η Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα και το Υπουργείο Οικονομικών, με θέμα: «20 χρόνια Ενιαία Αγορά: Νέα ώθηση στην Οικονομία».

2. Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και έρευνες

- Συμμετοχή της Αρχής σε έρευνα της εταιρείας «Civic Consulting» για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Directorate General for Health and Consumers - DG SANCO) «On the functioning of the market for internet access and provision from a consumer perspective in the EU».
- Συμμετοχή Συνηγούρου του Καταναλωτή, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, στην Ευρωπαϊκή διαβούλευση για τη διαμόρφωση του κειμένου της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (γνωστής εν συντομία και ως «ADR Directive»).
- Συμμετοχή Συνηγούρου του Καταναλωτή σε έρευνα της εταιρείας «Civic Consulting» για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.
- Συμμετοχή Συνηγούρου του Καταναλωτή σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον ρόλο των Σημάτων Αξιοπιστίας (trustmarks) στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό, διασυνοριακό εμπόριο.

- Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε δημόσια διαβούλευση για την κατάρτιση του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (ΧΥΚ) των συγκοινωνιακών εταιρειών «Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.», «Ο.ΣΥ. Α.Ε.» και «ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.».



ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. **Ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (ν. 3297/2004 - ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος**

Άρθρο 1 - Ίδρυση – Αποστολή

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

(β) *Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στον ιδιωτικό τομέα της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ.*

***** Το δεύτερο εδάφιο της παρ.1 προστέθηκε με το άρθρο 14, παρ.3 του ν. 3769/2009 (ΦΕΚ Α' 105/1-7-2009)**

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 απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο ύστερα 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 ύστερα 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 τετραετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή επιτρέπεται για μία ακόμη θητεία, διαδοχική ή μη. Σε περίπτωση παραίτησης ή παύσης Συνηγόρου ή Βοηθού Συνηγόρου, διορίζεται αντικαταστάτης για το υπόλοιπο της θητείας του παραιτηθέντος ή παυθέντος, η οποία κατά τη λήξη της παρατείνεται αυτοδικαία για μία ακόμη πλήρη θητεία. Η θητεία του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων παρατείνεται αυτοδικαίως μέχρι το διορισμό των νέων.*

***** Η παρ. 5 αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 42, παρ. 4 του ν. 3734/2009 (ΦΕΚ Α' 8/28-1-2009)**

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυτεί 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 παυτούν με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ύστερα 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, στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημοσίου 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 στον 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 Α' 191) 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 ενδιαφερομένων 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 απόφασή 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 εμπίπτουν 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 τον 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 ύστερα 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 ΝΠΔΔ, στους ΟΤΑ 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 και 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 τίθενται όπως αντικαταστάθηκαν με την παρ.8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α 297/6.12.2005]

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 ΟΤΑ α' και β' βαθμού και των ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα 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 ύστερα 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 αποσπασμένου 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 ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

***** Η παρ. 4 τίθεται όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ Α' 297/6-12-2005)**

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προΐσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ 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 τον 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 οποιονδήποτε 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 τίθεται όπως προστέθηκε με το άρθρο 37 του ν. 3325/2005 (ΦΕΚ Α' 68/11-3-2005)**

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, ύστερα 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. Executive Summary to the 2012 Final Report of the Greek European Consumer Centre (ECC-Greece) ²⁰

2.1. *Introductory remarks*

In 2011, the Hellenic Consumer Ombudsman (HCO)²¹ applied for a first time for a Grant within the framework context of action 10.2 (Decision 1926/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006), which relates to the funding of the European Consumer Centres Network (ECC-Net), with an aim to be granted status of "host organisation" to ECC-Greece as from the 1st of January 2012. Driving motives behind such a critical decision can be summarised as follows:

Motives of institutional nature:

- The urgent need to re-open ECC-Greece, following a long period of suspended operations, in order to restore the country's membership to an important EU Institution for consumer protection.
- The need to make Greece a positive contributing Agent to a general EU policy, which considers enhancement of both consumer and trade trust through the implementation of effective ADR schemes as an essential tool to boost growth of e-commerce and of the general volume of cross-border consumer transactions.
- The need to implement local legislation and, at the same time, to make Greece consistent with its legislative commitments towards the EU²².

Motives of practical usefulness:

- To be able to offer instant help to EU consumers seeking a fast, reliable and cost-free mechanism to settle their cross-border disputes.
- To be able to take advantage of HCO's solid know-how, expertise and long-acquired experience in the field of ADR, for the benefit of ECC-Greece and of the ECC-Network alike.

2.2. *Operational status and functional abilities of the Centre*

Due to severe restraints (posed by the financial crisis) on new recruitments in the Greek Public Sector, HCO was unable to conclude employment contracts with people who would be selected to work for ECC-Greece. The Centre, therefore, managed to become fully functional during 2012 only thanks to the voluntary contribution of a few (6) of HCO's employees, who

²⁰ Αποτελεί περιληπτική απόδοση της αναλυτικής Τεχνικής και Οικονομικής Έκθεσης που έχει αποσταλεί από τη χώρα μας στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησης των Κέντρων-μελών του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή. Συντάκτης της Τεχνικής Έκθεσης είναι ο Αριστοτέλης Σταμούλας (Ειδικός Επιστήμονας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και Senior Administrator του ECC-Greece) και της Οικονομικής ο κ. Δημήτρης Μάρκου (Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή και Director του ECC-Greece).

²¹ An Independent Authority of the Greek State mandated with the out-of-court resolution of consumer disputes.

²² Article 22 of Law 3844/2010, which incorporated Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on Services in the Internal Market, designates ECC-Greece as contact point for providing information to consumers as regards: **(a)** the requirements applicable relating to consumer protection, **(b)** the means of redress available in the case of a dispute between a supplier and a consumer, **(c)** the contact details of associations or organisations, from which consumers may obtain practical assistance.

decided to offer their labour at absolutely no extra salary. This explains the Centre's tiny annual budget of just 7.650,00 euros per funding side.

Exactly because of extremely limited human and financial resources, it was decided by HCO (and, later, approved by the Commission) that the 2012 Work Program of the Greek Centre will focus on carrying out basic operational aspects, namely case-handling and provision of information/assistance to consumers, narrowing or even excluding other actions, such as organizing conferences or participating in ECC-Net meetings.

2.3. Work Program implementation

Limited human and financial resources, as explained above, can be considered main culprits why ECC-Greece failed to carry out a few only of the planned activities (eg. creation/distribution of information material). In a large part of other activity areas (eg. collection of information on EU/national laws, contacts with the Press/Press releases, cooperation with other EU networks, participation in the Network's meetings), although ECC-Greece did not excel, yet we believe that it managed to achieve quite a descent score. In any case, it must be considered a major success for the Centre, under its new host regime, the fact that it performed exceptionally well in some crucial areas for the Network, such as:

- The development, enhancement and maintenance of its website (on 18-12-2012, the brand new ECC-Greece site «hit» the web, showing a more appealing appearance to visitors and containing many brand new or upgraded features).
- The handling of normal and simple complaints, the total number of which in 2012 far exceeded our initial calculations, not ignoring at the same time the positive contribution of ECC-Greece to a great number of information requests received not only from consumers, but also from fellow ECC's on various matters²³.
- The vivid participation in joint research projects and in EU/national consultations, which gave our Centre the chance to show a remarkably extrovert and cooperative attitude.

2.4. Prospects

The Commission has approved the application of HCO to remain «host» of ECC-Greece also for 2013. The previous situation with the limited financial resources of the Centre has not changed and, unfortunately, it is not expected to change throughout the whole year. What is more, this year (2013) the Centre will be operating on an even smaller budget compared to 2012 (just 1.364,25 euros per funding side), rendering ECC-Greece probably the cheapest Centre throughout the whole Union from a cost-effective analysis perspective, not lacking in productivity whatsoever.

The situation is not easy from the side of human resources either, taking into consideration the huge workload those volunteers of the Centre have to cope with daily as -first and foremost- permanent employees of the host organization. Such a fact is not to be underestimated in its power to have certain aspects of the Centre's activity considerably affected from time to time.

²³ Indicatively, some of the answered queries by ECC-Greece during 2012 were about: Consumer rights protection in the construction sector (by ECC-Lithuania), advertising of supplement foods (by ECC-Latvia), consumer protection in travel packages (by ECC-Italy), hotel room cancellation policies (by ECC-France), the cost of ADR for consumers (by ECC-Denmark), consumer protection in distance-selling contracts (by ECC-UK), online bargain shopping (by ECC-Finland), as well as about consumer education (by ECC-Malta).

Despite obvious hardships and obstacles, we will try to remain committed to -at least- a basic operation of ECC-Greece, given the real extent of our capacities and of external circumstances beyond our control. Likewise, we are fully assured that the Commission acknowledges the value of our voluntary effort to sustain an important EU Institution in Greece and that vigorously supports this effort with appropriate understanding.



3. Συνοπτικά Βιογραφικά Συνηγόρου του Καταναλωτή, Βοηθών Συνηγόρων και Επιστημονικού Προσωπικού

Βιογραφικό Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο κ. Ευάγγελος Ζερβέας γεννήθηκε στη Μάνη το 1955. Αποφοίτησε με άριστα από το 1ο Λύκειο Καλαμάτας. Εισήλθε μεταξύ των πρώτων το 1973 στη Νομική Σχολή του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, απ' όπου αποφοίτησε το 1978. Παρακολούθησε σπουδές Δημοσιογραφίας, Οργάνωσης, Διοίκησης και Επικοινωνίας. Είναι μέλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ) από το έτος 1981.

Ως μάχιμος δικηγόρος επί τριάντα έτη απέκτησε πλούσια δικαστηριακή πείρα στους τομείς του αστικού, εμπορικού, ποινικού και διοικητικού δικαίου. Εξελέγη πρώτη φορά Σύμβουλος και Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2005 έως 15-3-2008 και επανεξελέγη Σύμβουλος και Μέλος του ΔΣ του ΔΣΑ για την τριετία 16-3-2008 έως 15-3-2011.

Διετέλεσε μέλος του 1ου Πειθαρχικού Συμβουλίου του ΔΣΑ από το 2005 και συμμετείχε σε Επιτροπές του ΔΣΑ. Διετέλεσε μέλος του ΔΣ του Ταμείου Χρηματοδοτήσεως Δικαστικών Κτιρίων (ΤΑΧΔΙΚ) από τον Ιανουάριο 2007 και Τακτικό Μέλος της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.(ΕΕΔΑ) από τον Οκτώβριο 2005 και Προεδρεύων Τμήματός της. Τακτικό Μέλος της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδας (ΟΚΕ) από τον Ιανουάριο 2008.

Άρθρα του δημοσιεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε νομικά περιοδικά. Το έτος 2005 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ». Το 2008 συνέγραψε και διένειμε δωρεάν σε όλους τους δικηγόρους – μέλη του ΔΣΑ το βιβλίο του «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ – ΔΙΚΑΙΟ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ – ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΟΔΟΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ».

Διετέλεσε Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Προνοίας Προσωπικού Εμπορικών και Βιομηχανικών – Επαγγελματικών και Βιοτεχνικών Επιμελητηρίων του Κράτους (1990-1994) και Αναπληρωτής Πρόεδρος του ΔΣ του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Ραδιοφωνίας και Τουρισμού (1991-1994).

Γνωρίζει την Αγγλική γλώσσα.

Είναι παντρεμένος με τη Σοφία Δημίδη και έχουν αποκτήσει έναν γιο, τον Άγι, δικηγόρο.

Βιογραφικό Αναπληρωτή Συνηγόρου

Ο κ. Δημήτρης Μάρκου γεννήθηκε στα Σπάτα το 1969. Αποφοίτησε από το Λύκειο Σπάτων.

Είναι κάτοχος Master of Business Administration από το European University - Γαλλία με ειδίκευση στη Χρηματοοικονομική Ανάλυση (Επιχειρήσεων και Τραπεζών) καθώς επίσης και στα συστήματα προβλέψεων.

Είναι κάτοχος Bachelor of Business Administration από το European University - Ελβετία με ειδίκευση στη Διεθνή Διοίκηση και το Μάρκετινγκ.

Έχει διατελέσει Διευθυντής Υποκαταστήματος και μέλος Δ.Σ. Χρηματιστηριακών Εταιρειών Λήψης και Διαβίβασης Εντολών.

Έχει διατελέσει Πρόεδρος της Νομαρχιακής Επιτροπής Λαϊκής Επιμόρφωσης της Νομαρχίας Ανατολικής Αττικής.

Έχει διατελέσει μέλος της 9ης Μόνιμης Επιτροπής Εμπειρογνομόνων του Υπουργείου Ανάπτυξης σε θέματα Κοστολόγησης και Έρευνας Αγορών Τιμών.

Γνωρίζει την Αγγλική και Γαλλική γλώσσα.

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: «Ένοχική 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 εναρμόνιση 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.

Σύντομα Βιογραφικά Ειδικών Επιστημόνων

Αθανασίου Ελένη

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

Αλεξίου Όλγα

Η Όλγα Αλεξίου είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει αποκτήσει μεταπτυχιακό δίπλωμα με εξειδίκευση σε θέματα φύλου και καταναλωτών. Έχει απασχοληθεί ως νομική σύμβουλος στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας, έχει συντάξει συγκριτικές μελέτες για την εθνική και Ευρωπαϊκή καταναλωτική νομοθεσία και συμμετείχε ως εισηγήτρια σε διεθνή συνέδρια για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ως δικηγόρος, έχει εμπειρία σε θέματα αστικού και εμπορικού δικαίου. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνίδων Επιστημόνων.

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). Από το 1994 ασκεί ελεύθερη δικηγορία 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. Έχει ασκήσει από το 1996 συμβουλευτική δικηγορία σε θέματα εμπορικού δικαίου. Είναι ιδρυτικό μέλος της Ελληνικής Ένωσης Χρηματοοικονομικού Δικαίου (AEDBF), μέλος του Συνδέσμου Ελλήνων Εμπορικολόγων, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και της Ελληνικής Ένωσης Ευρωπαϊκού Δικαίου.

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 και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου MBA (Master in Business Administration) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Έχει εργαστεί σε πολυεθνικές επιχειρήσεις ως Διευθυντής κατηγορίας προϊόντων - Product Manager στη Βιομηχανία - Όμιλο SATO, στην εμπορική διεύθυνση της AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ – DELHAIZE LE LION GROUP, στις εγγυητικές επιστολές και δάνεια της BNP - Paribas bank (Banque Nationale de Paris – Paribas), ως Σύμβουλος Επιχειρηματικότητας & Ανάπτυξης Επιχειρήσεων στο ΥΠΑΝ, με κύρια αντικείμενα ενδιαφέροντος τη διαμόρφωση στρατηγικού σχεδιασμού, marketing planning, χρηματοοικονομική ανάλυση, προβολή online marketing, διερεύνηση των αναγκών των καταναλωτών, κατάρτιση προϋπολογισμού, διαπραγμάτευση, έλεγχο προόδου έργου, την τιμολογιακή πολιτική, την προώθηση προϊόντων.

Επίσης, κατέχει άδεια άσκησης Οικονομολογικού Επαγγέλματος και άδεια Λογιστή – Φοροτεχνικού από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος. Είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος, του Ινστιτούτου Οικονομικής Διοίκησης και του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάρκετινγκ.

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 και έχει διατελέσει σύμβουλος της Ειδικής Γραμματείας για την Ανταγωνιστικότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης.

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 (eGovernment) με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών και εργαλείων, και ειδικότερα στην διαχείριση έργων (project management) ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων.

Επίσης, είναι μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ), καθώς και της IEEE Computer Society.

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 (MA, Πανεπιστήμιο του Kent στο Canterbury), στα Διεθνή Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Πολιτισμική Σχετικότητα (MPhil, Πανεπιστήμιο του Essex) και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Ευρωπαϊκές Εργασιακές Σχέσεις (PgD, Πανεπιστήμιο του Keele). Έχει απασχοληθεί σε θέσεις Επιστημονικού Συνεργάτη στο Ελληνικό Κοινοβούλιο και στο Υπουργείο Πολιτισμού. Αντικείμενα των επιστημονικών και ερευνητικών ενδιαφερόντων του αποτελούν η περιφερειακή και διεθνής προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα οικονομικά και το μάντζμεντ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς επίσης οι μηχανισμοί προστασίας των καταναλωτών στο σύγχρονο οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, σχετικά με τα οποία έχει πλήθος δημοσιεύσεων σε επιστημονικά περιοδικά της Ελλάδας και του εξωτερικού.

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 Δημοκρίτειου 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 Ταμιευτήριο Ελλάδος» από το 2004.

Χατζηγιαννάκη Δήμητρα

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





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΛΕΩΦ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 – ΑΘΗΝΑ

ΤΗΛ. 210 6460814, 210 6460734, 210 6460458, 210 6460612

FAX: 210 6460414

E-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr