



**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΚΓ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

Η συμβολή της ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα.

Επιβλέπων: Θωμόπουλος Ευάγγελος

Σπουδάστρια: Βαρσάμη Μάρθα

ΑΘΗΝΑ - 2015



Περίληψη

Η παροχή δυνατότητας ρύθμισης των καταναλωτικών διαφορών μέσω εξωδικαστικών μηχανισμών, αποτελεί σε διεθνές επίπεδο μια αποτελεσματική μορφή προστασίας των καταναλωτών, δεδομένου ότι οι μηχανισμοί αυτοί προσφέρουν οικονομία, ταχύτητα και απλότητα στη διαδικασία, συμβάλλοντας έτσι στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς.

Με την εναλλακτική επίλυση των διαφορών ασχολείται πληθώρα αρχών και φορέων, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με την Επιτροπή μάλιστα να ενθαρρύνει την προσφυγή στη διαμεσολάβηση ως μέθοδο επίλυσης αστικών και εμπορικών διαφορών. Στις περισσότερες χώρες, οι εν λόγω μηχανισμοί ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα, ενώ με το κύρος των Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών περιβάλλονται οι σχετικοί μηχανισμοί μόνο στην Ελλάδα και στις σκανδιναβικές χώρες.

Αντικείμενο της παρούσας μελέτης αποτελεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ), μια Ανεξάρτητη Αρχή που εμφανίστηκε στην εθνική έννομη τάξη το 2004 και έχει ως βασική αρμοδιότητα την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, με άλλα λόγια τη διαμεσολάβηση ανάμεσα στα αντισυμβαλλόμενα μέρη, με στόχο την επίτευξη συμβιβασμού. Υπόθεση εργασίας συνιστά η διερεύνηση του κατά πόσο ο ΣτΚ ανταποκρίνεται στο θεσμικό του ρόλο και το εάν δύναται, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, να συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα. Γίνεται αναφορά στην αποστολή, τις αρμοδιότητες, την οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας της Αρχής, με έμφαση στις σημαντικότερες καταναλωτικές διαφορές που την απασχόλησαν. Επιχειρείται η συνολική αποτίμηση της μέχρι τώρα λειτουργίας του και προς επίτευξη του σκοπού αυτού, εξετάζεται η στατιστική αποτύπωση της δράσης του, βάσει ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών, οι οποίοι παρατίθενται στις Ετήσιες Εκθέσεις της Αρχής. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε ημι-δομημένη συνέντευξη με την Αναπληρώτρια Συνήγορο, κα. Κοντογιάννη. Περαιτέρω, στη μελέτη περιλαμβάνεται μια σύντομη αναφορά στο εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο προστασίας των καταναλωτών, αλλά και στην εξέλιξη της ευρωπαϊκής αυτής πολιτικής. Τέλος, παρουσιάζονται προτάσεις τόσο για τη βελτίωση της λειτουργίας του ΣτΚ και την ενίσχυση της συνεργασίας του με παρεμφερείς φορείς, όσο και για την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών γενικότερα.

Λέξεις Κλειδιά: Συνήγορος του Καταναλωτή, Εξωδικαστική (εναλλακτική) επίλυση διαφορών, Προστασία των καταναλωτών, Διαμεσολάβηση, Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών, Προμηθευτές.



Abstract

Enabling the settlement of consumer disputes through extrajudicial mechanisms is an effective method of consumer protection at the international level, given that these mechanisms provide more economical, faster and simpler procedures, thus contributing to increasing consumer confidence in market operation.

A large number of authorities and bodies are working towards finding an alternative dispute resolution, both at national and European levels, with the Commission even encouraging the use of mediation as a method of resolving civil and commercial disputes. In most countries, these mechanisms are part of the private sector, whereas the relevant mechanisms only in Greece and the Nordic countries are surrounded by the prestige of the independent administrative authorities.

The Consumer Ombudsman is the object of the present study. This is an independent authority that appeared in the national legal order in 2004 and its core responsibility is the out-of-court settlement of consumer disputes, in other words the mediation between contracting parties so that a compromise could be reached. The working hypotheses and objectives of the current study are whether the Consumer Ombudsman is fulfilling its institutional role, as well as to investigate whether it could contribute, within its framework of competences, to improving the services provided by public sector organizations. Special reference is made to the authority's mission, responsibilities, organization and methods of operation, with an emphasis on the most significant consumer disputes it has attended to. The study attempts an overall assessment of the Ombudsman's past operation, by conducting a statistical survey of its action, based on quantitative and qualitative indicators, which are listed in the authority's annual reports. In supporting the aforementioned analysis, a semi-structured interview with the Deputy Ombudsman, Mrs. Kontogiannis, was carried out. Furthermore, the study includes a brief reference to the national and European legal framework for consumer protection, as well as the development of this European policy. Finally, proposals towards improving the operation of the Consumer Ombudsman and strengthening its cooperation with similar bodies, as well as providing more effective consumer protection in general, are discussed.

Key Words: Consumer Ombudsman, out-of-court (alternative) dispute resolution, consumer protection, mediation, independent administrative authority, European Consumer Centre, suppliers



Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	2
Abstract	3
Πίνακας Εικονογράφησης.....	5
Πίνακας Συντημήσεων.....	6
A. Εισαγωγή.....	7
B. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή: Θεσμικό Πλαίσιο και Λειτουργία.....	11
B.1 Ίδρυση – Αποστολή - Αρμοδιότητες	11
B.1.1 Πρόσθετες Αρμοδιότητες	14
B.2 Οργάνωση και Στελέχωση.....	16
B.3 Διαδικασία Λειτουργίας ΣτΚ – Η εξέταση των υποθέσεων	20
Γ. Οι σημαντικότερες καταναλωτικές διαφορές – Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	23
Γ.1 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2010	25
Γ.2 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2011	28
Γ.3 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2012	31
Γ.4 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2013	33
Γ.5 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2014	35
Γ.6. Δυνατότητα και αποτέλεσμα της παρέμβασης του ΣτΚ σε καταγγελίες που αφορούν σε Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας	38
Δ. Το διεθνές, ελληνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο προστασίας του Καταναλωτή.....	41
Δ.1 Οι Απαρχές Της Προστασίας Των Καταναλωτών Σε Διεθνές Επίπεδο	41
Δ.2 Η Προστασία του Καταναλωτή στο Ελληνικό Δίκαιο	42
Δ.3 Η Πολιτική Προστασίας Των Καταναλωτών Στην Ε.Ε.: Θεσμικό Πλαίσιο.....	43
Δ.4 Οι Εξελίξεις Σχετικά Με Την Εναλλακτική Επίλυση Των Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ) σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο	46
Ε. Συμπεράσματα και Προτάσεις.....	47
ΣΤ. Επίλογος.....	54
Βιβλιογραφία.....	55
Παράρτημα 1: Οι Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές στην Ελλάδα	58
Παράρτημα 2: Σχετικοί Ορισμοί, όπως αναφέρονται στο άρθρο 9 ^α του ν. 2251/1994 ό.ι.....	59
Παράρτημα 3: Νομοθεσία για τον Καταναλωτή.....	60
Παράρτημα 4: Τα βασικά δικαιώματα του Καταναλωτή.....	65
Παράρτημα 5: Έγγραφο υποβολής αναφοράς στο Συνήγορο του Καταναλωτή	66



Πίνακας Εκονογράφησης

Γράφημα 1: Οργανόγραμμα Αρχής του ΣτΚ.....	19
Γράφημα 2: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού στον ΣτΚ.....	19
Γράφημα 3: Διαδικασία χειρισμού αναφορών από τον ΣτΚ.....	22
Γράφημα 4: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον ΣτΚ.....	23
Γράφημα 5: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο διαχρονικά (2010-2014).....	24
Γράφημα 6: Τρόπος υποβολής αναφορών 2010.....	26
Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2010.....	26
Γράφημα 8: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2011.....	29
Γράφημα 9: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας 2011.....	29
Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αναφορών 2011.....	30
Γράφημα 11: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2012.....	31
Γράφημα 12: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας 2012.....	32
Γράφημα 13: Τρόποι υποβολής αναφορών 2012.....	32
Γράφημα 14: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2013.....	34
Γράφημα 15: Θέματα καταγγελιών 2013.....	34
Γράφημα 16: Τρόποι υποβολής αναφορών 2013.....	35
Γράφημα 17: Τρόποι υποβολής αναφορών 2014.....	36
Γράφημα 18: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2014.....	37
Γράφημα 19: Θέματα καταγγελιών 2014.....	37
Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών 2010-2014.....	24
Πίνακας 2: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους.....	25
Πίνακας 3: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο 2010.....	27
Πίνακας 4: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2010.....	27
Πίνακας 5: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010.....	28
Πίνακας 6: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2011.....	30
Πίνακας 7: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2012.....	33
Πίνακας 8: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2013.....	35
Πίνακας 9: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2014.....	38



Πίνακας Συντμήσεων

Συντομογραφία	Πλήρες Όνομα
ΑΔΑ	Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή
Άρθ.	Άρθρο
βλ.	Βλέπε
ΔΕΗ	Δημόσια Εταιρεία Ηλεκτρισμού
ΔΕΚΟ	Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΔ	Εναλλακτική επίλυση διαφορών
ΕΚ	Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
ΕΚΚ	Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
ΕΟΚ	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
ΕΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
ΕΟΧ	Ενιαίος Ευρωπαϊκός Χώρος
ΕΣΚ	Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών
ΕΥΔΑΠ	Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
ΕΦΔ	Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού
ΗΕΔ	Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών
ι.δ.	Ιδιωτικού Δικαίου
ΚΚΔ	Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητική Οργάνωση
ν.	Νόμος
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ο.ι.	Όπως ισχύει
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
παρ.	Παράγραφος
Πδ	Προεδρικό Διάταγμα
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣΛΕΕ	Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΣτΚ	Συνήγορος του Καταναλωτή
Στο	Συνήγορος του Πολίτη
ΤΑΙΠΕΔ	Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΧΥΚ	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή
ΕC	European Commission



A. Εισαγωγή

Η εξωδικαστική επίλυση διαφορών, η οποία έπεται της ατομικής και συλλογικής ένδικης προστασίας των καταναλωτών, συνιστά την τρίτη γενιά μέσω προστασίας των οικονομικών κυρίως συμφερόντων τους και πηγάζει από την αρχή της οικειοθελούς άσκησης των ιδιωτικών δικαιωμάτων (Παπαϊωάννου 2003:404). Η συναλλακτική υποχρέωση προστασίας του καταναλωτή αποβλέπει στην προστασία αφενός του προσώπου (της ζωής της προσωπικότητας και των αγαθών που την απαρτίζουν) και, αφετέρου, των οικονομικών του συμφερόντων (ήτοι της διαφύλαξης και εγγύησης της ακεραιότητας του συνόλου των περιουσιακών αγαθών του ατόμου) (Καράκωστας, 2008:72). Στην περίπτωση του καταναλωτή, η ασυμμετρία στην πληροφόρηση, με την καταπληκτική πρόοδο της τεχνολογίας και τη ραγδαία αύξηση των προσφερόμενων προϊόντων (Δελούκα – Ιγγλέση, 1992:28) μπορεί να δημιουργήσει ανισότητα στη διαπραγματευτική ισχύ, επομένως βασική επιδίωξη είναι η δημιουργία ενός προστατευτικού πλαισίου, δίκαιων ισορροπιών, όπου θα σταθμίζονται τα αντιτιθέμενα συμφέροντα των προμηθευτών και των καταναλωτών, εξασφαλίζοντας την εύρυθμη και ανταγωνιστική λειτουργία της αγοράς, όπως και το συμφέρον όχι μόνο των καταναλωτών αλλά και της εθνικής οικονομίας εν συνόλω (αιτιολογική έκθεση επί του σχεδίου νόμου 2251/1994 ό.ι.).

Το σύγχρονο παρεμβατικό κράτος δεν έμεινε αδρανές απέναντι στην αναγκαιότητα παρέμβασής του για την προστασία των καταναλωτών, ανάγκη που έγινε επιτακτικότερη λόγω των νέων συνθηκών που επικράτησαν στην παγκόσμια οικονομία, με τις ιδιωτικοποιήσεις δημοσίων υπηρεσιών και με τη δραστηριοποίηση όλο και περισσότερων ιδιωτών σε ευαίσθητους τομείς, όπως η υγεία και η ασφάλιση. Σαφές ωστόσο είναι, ότι η προστασία του καταναλωτή δεν απαιτείται μόνο απέναντι σε ιδιώτες προμηθευτές, αλλά και όταν προμηθευτής είναι το ίδιο το Κράτος ή νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (Δελούκα – Ιγγλέση, 1992:26). Σε πολλές χώρες δημιουργήθηκαν συντονιστικά όργανα, που λειτούργησαν ως πλαίσια διαλόγου, βοηθώντας τους καταναλωτές να αντιληφθούν πληρέστερα τα διαδραματιζόμενα στην αγορά, και τους προμηθευτές να κατανοήσουν περισσότερο τις καταναλωτικές ανάγκες. Πιο συγκεκριμένα, το κράτος δραστηριοποιήθηκε κυρίως στους τομείς της αντιπροσώπευσης, της πληροφόρησης, της υπεράσπισης των καταναλωτών και του ελέγχου των προϊόντων (Καράκωστας, 2008:442, 467).

Η εξωδικαστική / εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ), παρέχει πληθώρα ωφελειών στους καταναλωτές, οι οποίοι μέσω της οδού αυτής προστατεύονται έναντι των προμηθευτών και εξυπηρετούν τα συμφέροντά τους ταχύτερα, απλούστερα και οικονομικότερα, συγκριτικά με τις δικαστικές διαδικασίες. Ουσιαστικά, η ΕΕΔ στηρίζεται στην ύπαρξη ενός αμερόληπτου, ουδέτερου μέρους, κοινής αποδοχής, όπως ο διαιτητής/διαμεσολαβητής (ombudsman) ή ένα συμβούλιο καταγγελιών, το οποίο κατά βάση προτείνει ει δυνατόν αμοιβαίως αποδεκτές λύσεις, συνήθως καλώντας τα δύο μέρη σε συζήτηση. Στην Ελλάδα υπάρχουν οι εξής φορείς ΕΕΔ:



- ο Συνήγορος του Καταναλωτή,
- οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ),
- το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, και ο
- ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

Στη χώρα μας με την εναλλακτική επίλυση διαφορών, υπό την ευρεία έννοια ή εμμέσως, καταπιάνεται πλήθος υπηρεσιών (όπως η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς) που εποπτεύουν και ελέγχουν την εφαρμογή νομοθεσίας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που τους έχουν ανατεθεί, σε συγκεκριμένο όμως τομέα της αγοράς (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου, 2008:593). Αντίθετα, οι κατοχυρωμένες στο νόμο δυνατότητες εξώδικης προστασίας του καταναλωτή, έχουν οριζόντιο χαρακτήρα και στηρίζονται κυρίως στο φιλικό διακανονισμό του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 όπως σήμερα ισχύει και στην υποβολή αναφοράς στο Συνήγορο του Καταναλωτή (ΣτΚ).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί ομολογουμένως μια καινοτομία για τα δεδομένα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, αφού σχεδόν στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, με εξαίρεση την Ελλάδα και τις σκανδιναβικές χώρες, η εξωδικαστική επίλυση των ημεδαπών διαφορών πραγματοποιείται όχι από Ανεξάρτητες Αρχές, αλλά από ιδιωτικούς φορείς ή απλές κρατικές υπηρεσίες. Υποστηρίζεται μάλιστα, πως μια δημόσια αρχή υπερτερεί σχετικά με, λόγω χάρη, τις καταναλωτικές ενώσεις, αφού είναι συνήθως αντιπροσωπευτική όλων των τάσεων που ανακύπτουν μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών. Πρέπει να δοθεί όμως προσοχή ώστε αυτή να μη λειτουργεί γραφειοκρατικά και να μην υιοθετήσει τα μειονεκτήματα της δημόσιας διοίκησης (Καράκωστας, 2008:468). Προς την κατεύθυνση αυτή, η ευρωπαϊκή Οδηγία 2013/11/ΕΕ, έρχεται να ενισχύσει και ουσιαστικά να επικυρώσει στη χώρα μας τη σύσταση, ήδη από το 2004, μιας Ανεξάρτητης Αρχής, αρμόδιας για την προσπάθεια εξεύρεσης μιας συναινετικής, εναλλακτικής λύσης για τυχόν καταναλωτικές διαφορές, ήτοι ενός εξωδικαστικού συμβιβασμού. Αξίζει να σημειωθεί, πως παρά τις διαχρονικά αρκετές προσπάθειες σύστασης από την Ελληνική Πολιτεία οργάνων αρμόδιων για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, ο ΣτΚ είναι ο μόνος σχετικός φορέας που κατάφερε να επιβιώσει, διαγράφοντας μάλιστα επιτυχημένη πορεία. Παραδειγματικά αναφέρεται ο Τραπεζικός Μεσολαβητής, ο οποίος δεν κατάφερε να γίνει αποδεκτός από την ελληνική κοινωνία, καθώς αποτελεί όργανο της τράπεζας αφού χρηματοδοτείται από αυτήν και όχι ένα φορέα κοινής αποδοχής από τα μέρη, επομένως υπήρχαν έντονες αμφιβολίες ως προς την αμεροληψία που αυτός επιδεικνύει κατά την άσκηση των καθηκόντων του (Δούβλης και Μπώλος, 2008:1506επ).

Η πάροδος δεκαετίας και πλέον από τη σύσταση της Αρχής, αποτελεί ένα ασφαλές και πρόσφορο έδαφος, προκειμένου να επιχειρηθεί αφενός η παρουσίαση της δράσης και του έργου της, παράλληλα με μια προσπάθεια αποτίμησης αυτού, αφετέρου η διερεύνηση του κατά πόσο και εάν μπορεί ο θεσμός αυτός να συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από Οργανισμούς του Δημοσίου, είτε άμεσα, με απευθείας δηλαδή συστάσεις, είτε έμμεσα, με τη συντονισμένη και στοχευμένη συνεργασία του με παρεμφερείς Υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα, με απώτερο στόχο



την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών και για τις δύο μεριές και κυρίως τη μεγιστοποίηση του οφέλους για τους πολίτες.

Ακόμη και εν μέσω οικονομικής κρίσης, η οποία αναπόφευκτα επηρέασε το σύνολο των οργανισμών του Δημόσιου Τομέα στη χώρα μας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, παρά τη γενναία μείωση της κρατικής χρηματοδότησης που λαμβάνει, εξακολουθεί κάθε χρόνο να αυξάνει τόσο την παραγωγικότητα, όσο και την αποτελεσματικότητά του, χάρη στην επιμονή και στο ειλικρινές ενδιαφέρον και προσήλωση των ανθρώπων που στελεχώνουν την Αρχή, προς το σκοπό που καλούνται να επιτελέσουν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού αποτελεί η εθελοντική ανάληψη καθηκόντων (επιπρόσθετων των βασικών) από τα στελέχη του Συνηγόρου, και μάλιστα χωρίς πρόσθετες χρηματικές απολαβές, με μοναδικό στόχο την όσο το δυνατόν αρτιότερη διεκπεραίωση των υποθέσεων που αναλαμβάνουν, αλλά και την εξυπηρέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού πολιτών που τον εμπιστεύονται. Αξίζει να σημειωθεί πως οι δείκτες μέτρησης που αφορούν στα ποσοστά επίτευξης φιλικής διευθέτησης διαφορών από τον ΣτΚ βρίσκονται σε αρκετά υψηλότερα επίπεδα σε σχέση με τους αντίστοιχους ευρωπαϊκούς δείκτες και μάλιστα σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

Σύμφωνα με το οικονομικο-δικαιϊκό ρεύμα του «ρυθμιστικού φιλελευθερισμού» (Ordoliberalismus), το κράτος δεν πρέπει να λειτουργεί ως απλός παρατηρητής, ούτε όμως και ως γενικός ρυθμιστής της αγοράς, αλλά ως «εγγυητής της ύπαρξης και τήρησης έντιμων κανόνων παιχνιδιού» μεταξύ των κοινωνιών της (Δέλλιος, 2005:455). Περαιτέρω, οφείλει να παρεμβαίνει με προστατευτικά μέτρα που θίγουν τη μία πλευρά, μόνο για να αντισταθμίσει τυχόν ουσιώδη κοινωνικοτυπικά ελλείμματα δυνατοτήτων αυτοπροστασίας της άλλης πλευράς. Βάσει των ανωτέρω, και αναγνωρίζοντας πως ένα από τα βασικά της καθήκοντα είναι η διαρκής μέριμνα για την προστασία και περιφρούρηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η Ελληνική Πολιτεία στηρίχτηκε σε πληθώρα νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και θεσμοθέτησε το Συνήγορο του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητη Αρχή. Τα νομικά αυτά κείμενα είναι:

- i. 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 αναφέρεται η έγκριση «μιας Σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης»,
- ii. η 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»,
- iii. το Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών»,
- iv. 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»,



- v. 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»,
- vi. ο Κανονισμός (ΕΚ) υπ' αριθμόν 44/2001 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «Για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση Αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», και
- vii. η Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 (2001/310/EC) «Περί των αρχών για τα εξωδικαστικά Όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Σημειώνεται πως οι δύο Συστάσεις της Επιτροπής (i και vii) ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο με το άρθρο 4 της Κ.Υ.Α. Ζ1-111/2012 (ΦΕΚ Β' 267).

Ο παρεμβατικός ρόλος της εξωδικαστικής επίλυσης εστιάζεται κυρίως στο να προστατεύσει τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, καθώς σε βάρος αυτών προκύπτει η πλειοψηφία των προβλημάτων. Παρά το γεγονός αυτό όμως, δεν μπορεί να αποκλειστεί το ενδεχόμενο προμηθευτής να στραφεί κατά του τελικού αποδέκτη, δεδομένου ότι κάτι τέτοιο δεν απαγορεύεται από καμία νομοθετική διάταξη. Τα περιθώρια παρέμβασης και αποτελεσματικότητας ενός μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών επομένως είναι μεγάλα, ειδικά εάν επιτευχθεί η καλλιέργεια αντίστοιχης νοοτροπίας από τους παράγοντες της αγοράς όπως και η συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων του, συγκριτικά με την προσφυγή στη δικαιοσύνη (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:601).



Β. Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ του ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: Θεσμικό Πλαίσιο και Λειτουργία



« Υπηρετεί την ανάγκη συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών»

Β.1 Ίδρυση - Αποστολή - Αρμοδιότητες

Με το ν. 3297/2004 εισήχθη στην εσωτερική έννομη τάξη ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣτΚ) ως Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, χωρίς αντίστοιχο συνταγματικό έρεισμα, υπαγόμενη διοικητικά και οικονομικά στο Υπουργείο Ανάπτυξης (νυν Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού), στο οποίο μάλιστα τον ετήσιο προϋπολογισμό αναγράφονται οι αναγκαίες για τη λειτουργία της Αρχής πιστώσεις. Η νομοθετική αυτή πρωτοβουλία, της οποίας πρότυπο αποτελεί ο σκανδιναβικής προελεύσεως θεσμός του Consumer Ombudsman (Παπαϊωάννου, 2005:20), συμπληρώνει την εισαγωγή στην εσωτερική έννομη τάξη του ομόλογου θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη, προκειμένου να ενισχυθεί η θέση του ασθενέστερου μέρους στις ιδιωτικές συναλλαγές (Παπαϊωάννου, στο Αλεξανδρίδου, 2008:591). Περαιτέρω, αν και η επιλογή της ονομασίας του θεσμού τυγχάνει ευρείας αποδοχής, έχει υποστηριχτεί η άποψη πως η αποστολή του αποδίδεται με μεγαλύτερη ακρίβεια υπό τον όρο «Διαμεσολαβητής», παρά «Συνήγορος», δεδομένου ότι το όργανο αυτό δε διενεργεί έλεγχο νομιμότητας επί πράξεων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά κυρίως ασχολείται με τη συναινετική επίλυση ιδιωτικών διαφορών (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:597).

Πρωταρχικός και κυρίαρχος στόχος της ίδρυσης του μονομελούς αυτού διοικητικού οργάνου, ήταν η κάλυψη της ανάγκης για δημιουργία ενός εξωδικαστικού μηχανισμού παρέμβασης, με αρμοδιότητα την άμεση, ταχεία και ανέξοδη προώθηση της συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, υποστηρίζοντας τα δίκαια αιτήματα των καταναλωτών τόσο έναντι του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα. Δεδομένου ότι ο ΣτΚ δεν επιτελεί δικαιοδοτική λειτουργία και δεν συνδέεται οργανικά με το υφιστάμενο σύστημα απονομής δικαιοσύνης, συνάγεται πως αποστολή του δεν



είναι αυτή καθ' εαυτή η επίλυση των διαφορών, αλλά ο συμβιβασμός ανάμεσα στα δύο μέρη, ήτοι η επίτευξη συμβιβαστικής διευθέτησης της διαφοράς μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:596). Ο ΣτΚ παρέχει αφενός προστασία στους πολίτες-καταναλωτές και αφετέρου στήριξη στις επιχειρήσεις που προσφέρουν τα προϊόντα τους υπεύθυνα, και φιλοδοξεί να προάγει την καταναλωτική συνείδηση, διαμεσολαβώντας για να αποκατασταθούν οι αδικίες και οι προσβολές των καταναλωτικών συμφερόντων, φροντίζοντας ώστε να μειωθούν τα κρούσματα επανάληψής τους και αναδεικνύοντας τον υγιή ανταγωνισμό και τη θεμελιώδη αρχή του ηθικώς επιχειρείν (Καράκωστας 2008:454) Επιπρόσθετος στόχος, ήταν η ένταξη στο γενικότερο πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής που άπτεται της προστασίας του καταναλωτή, προκειμένου να εμπεδωθεί ένα αίσθημα εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και να βελτιωθεί η δυνατότητά τους να ωφελούνται από τα όσα αυτή τους προσφέρει (Παπαϊωάννου, στο Αλεξανδρίδου, 2012:589, 596).

Ο ΣτΚ επιλαμβάνεται επομένως των υποθέσεων που αφορούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών (όπως αμφότεροι ορίζονται κάθε φορά στο νόμο – βλ. Παράρτημα 2), και των ενώσεών τους, προβαίνοντας σε υποδείξεις ή συστάσεις προς τους τελευταίους, προσπαθώντας να αποκλιμακώσει τις έριδες, να μειώσει τις δικαστικές προσφυγές και να δημιουργήσει εν τέλει ένα πλαίσιο ειρηνικής επίλυσης των διαφορών, όπου θα προάγονται οι δεοντολογικοί κανόνες χρηστής συμπεριφοράς (βέλτιστης πρακτικής) των προμηθευτών. Η διαμεσολαβητική αυτή αρμοδιότητα ασκείται είτε αυτεπάγγελτα, είτε κατόπιν έγγραφης σχετικής αναφοράς του καταναλωτή. Με άλλα λόγια, σύμφωνα με τον ιδρυτικό του νόμο, ο ΣτΚ είναι αρμόδιος για την εναλλακτική επίλυση διαφορών του πολίτη με τις επιχειρήσεις, και παράλληλα δύναται να παρέμβει ακόμη και στην περίπτωση που οι εν λόγω υποθέσεις απορρίφθηκαν από άλλους ανάλογους φορείς, υπό την προϋπόθεση όμως ότι δεν εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών και δεν κρίνονται προδήλως αβάσιμες, αόριστες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Στο έβδομο άρθρο του ν. 3297/2004, προβλέπεται η κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ), μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, ο οποίος κυρώνεται με προεδρικό διάταγμα μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης. Η κατάρτιση, σύμφωνα με το νόμο έπρεπε να ολοκληρωθεί σε χρονικό διάστημα ενός έτους από τη δημοσίευση του νόμου, διάστημα το οποίο αποδείχτηκε στην πράξη αρκετά σύντομο για το μέγεθος και τις απαιτήσεις του εγχειρήματος αυτού (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου, 2008:609). Πριν να τεθεί σε ισχύ, το Φεβρουάριο του 2007, το σχέδιο του Κώδικα τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση από το ΣτΚ, ώστε να μην αποτελεί μια εκ των άνω επιβολή κανόνων, αλλά να ενσωματώνει και να αντανακλά όσο το δυνατόν περισσότερο τις πραγματικές καταναλωτικές ανάγκες. Στον ΚΚΔ καθορίζονται οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά, μέσα από μια σειρά εναλλακτικών κανόνων, οι οποίοι αλληλεπιδρώντας με τους κανόνες δικαίου, αποσκοπούν στον αυτοπεριορισμό των προμηθευτών και τη συμμόρφωσή τους με ρυθμίσεις που προστατεύουν τους καταναλωτές (Καράκωστας, 2008:73). Τέλος, ο ΚΚΔ, αποτελεί ένα νομικά δεσμευτικό



κείμενο και όχι ένα εργαλείο εθελοντικής συμμόρφωσης, αφού τυχόν παραβάσεις επισύρουν διοικητικές κυρώσεις. Επισημαίνεται παρ' όλα αυτά πως οι ρυθμίσεις του ΚΚΔ είναι σαφές πως δεν δύνανται να διευρύνουν ή να υπερκαλύπτουν υφιστάμενες νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις (Δούβλης και Μπώλος, 2008:1506).

Περαιτέρω, ο ΣτΚ προΐσταται της Αρχής, συντονίζοντας και κατευθύνοντας το έργο της. Συγκεκριμένα οι αρμοδιότητές του, όπως περιγράφονται στο άρθρο 10 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής (π.δ. 55/14.04.2014), είναι οι εξής:

- επίβλεψη, συντονισμός και κατεύθυνση του έργου των Βοηθών Συνηγόρων,
- εποπτεία κατεύθυνση και αξιολόγηση των Ειδικών Επιστημόνων, των Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων και του πάσης φύσεως προσωπικού απασχολείται στην Αρχή,
- τοποθέτηση των (Βοηθών) Ειδικών Επιστημόνων στους τομείς δραστηριότητας και του λοιπού προσωπικού στα τμήματα/γραφεία της Γραμματείας και μετακίνηση αυτών όταν υπαγορεύεται από σχετικές υπηρεσιακές ανάγκες,
- συγκρότηση επιτροπών και ομάδων εργασίας για την εκτέλεση πάσης φύσεως καθηκόντων, σχετικών με την προαγωγή του έργου της Αρχής,
- κατάρτιση του ετήσιου προϋπολογισμού της Αρχής.

Επιπρόσθετα, ο ΣτΚ αποτελεί τον πειθαρχικώς προϊστάμενο του διοικητικού και επιστημονικού προσωπικού της Αρχής, και είναι υποχρεωμένος να συντάσσει και να υποβάλλει μέχρι τέλος Μαρτίου κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και στον Πρόεδρο της Βουλής Ετήσια Έκθεση, η οποία δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Αρχής και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής («κοινωνική λογοδοσία»). Στην Έκθεση παρουσιάζεται το γενικότερο έργο της Αρχής, παρατίθενται οι σημαντικότερες εκ των υποθέσεων που επιλήφθηκε, στατιστικά στοιχεία, ενώ δυνατή είναι και η υποβολή εκ μέρους του Συνηγόρου συστάσεων και προτάσεων περί αναγκαίων κατά την κρίση του νομοθετικών παρεμβάσεων (άρ. 3, παρ. 10, 11, του ν. 3297/2004). Προβλέπεται επίσης η κατ' εξαίρεση δυνατότητα υποβολής Ειδικής Έκθεσης από τον Συνήγορο, στην οποία προτείνονται απαραίτητες νομοθετικές ρυθμίσεις για θέματα που κρίνονται επείγοντα.

Γενικότερα, το όραμα που καλείται να εκπληρώσει ο ΣτΚ είναι η διασφάλιση ενός πλαισίου που θα εγγυάται την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, ενώ παράλληλα φιλοδοξεί να καλύψει τα υπάρχοντα κενά στο πεδίο της (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ενισχύοντας την ποιοτική αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών και οικοδομώντας εν κατακλείδι σχέσεις αποδοχής και εμπιστοσύνης με αυτούς που επιλέγουν να του απευθυνθούν.



B.1.1 Πρόσθετες Αρμοδιότητες

Επιπροσθέτως της βασικής του αρμοδιότητας, που είναι η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί και κάποιες πρόσθετες αρμοδιότητες, οι οποίες είναι οι εξής:

1. Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ)

Ήδη από το 1994, με το 11^ο άρθρο του ν. 2251/1994 περί Προστασίας Καταναλωτών, είχε προβλεφθεί η σύσταση Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ), ως αποκεντρωμένο μόρφωμα, αποτελώντας την πρώτη ουσιαστικά θεσμοθετημένη μορφή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, στα νομοθετικά πρότυπα του Καναδά και της Αυστρίας (Εισηγητική Έκθεση επί του σχεδίου νόμου 2251/1994) Οι ΕΦΔ έδρευαν σε κάθε Νομαρχία και ήταν αρμόδιες για την εξώδικη επίλυση των διαφορών που προέκυπταν ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές. Το κράτος απέχει από οποιαδήποτε εμπλοκή στη σύνθεση και έλεγχο επί του έργου τους, μεριμνά όμως για την απαραίτητη για τη λειτουργία τους υποδομή (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου, 2008:594). Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο, οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να προσφεύγουν στις ΕΦΔ, με δυνατότητα μάλιστα εκπροσώπησης, προκειμένου να διευθετηθούν φιλικά οι όποιες διαφωνίες προκύπτουν ανάμεσα σε αυτούς και τους προμηθευτές.

Με το άρθ. 3 του ιδρυτικού νόμου του ΣτΚ (ν. 3297/2004), οι ΕΦΔ υπάγονται πλέον σε κοινό φορέα, στον οποίον εκχωρείται η αρμοδιότητα εποπτείας και συγκρότησής τους, και που έχει μάλιστα τη δυνατότητα διορισμού και παύσης των μελών τους. Η εκχώρηση αυτή απέβλεπε σε ένα διττό στόχο: αφενός στην ενίσχυση του ρόλου και του κύρους του Συνηγόρου και αφετέρου στην απόδοση ενός περισσότερο ουσιαστικού ρόλου στις εν λόγω Επιτροπές, κάτι το οποίο συνεπάγεται και αναβάθμιση τόσο στο επίπεδο των αρμοδιοτήτων τους, όσο και σε οργανωτικό επίπεδο (Καράκωστας, 2008:455). Οι υποθέσεις εισάγονται στην αρμόδια κατά περίπτωση επιτροπή μετά από αίτηση του καταναλωτή, ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών, καθώς και ύστερα από παραπομπή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή (άρθ.11 του ν. 2251/1994, ό.ι. μετά το ν. 3587/2007). Τα πορίσματα των επιτροπών υποχρεωτικά κοινοποιούνται στο ΣτΚ και στους ενδιαφερόμενους εντός όχι περισσότερων από δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους (άρθ. 3, παρ. 6), ενώ δεν παράγουν συνέπειες δικαστικής απόφασης, δεν αναστέλλουν ή επηρεάζουν την πορεία οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας και δεν αποτελούν εκτελεστό τίτλο (άρθ. 11§8, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθ. 14§5 του ν. 3587/2007). Ο Συνήγορος στη συνέχεια, δύναται να επανεξετάσει την εκάστοτε υπόθεση εκδίδοντας νέο, διαφορετικό πόρισμα, το οποίο δεν υπόκειται σε ανάκληση ή σε αναθεώρηση (άρθ. 3, παρ. 7).

Ο υπ' αριθμόν 3852 νόμος του 2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») εισήγαγε μια ευρεία μεταρρύθμιση των επιπέδων διοίκησης και αποκέντρωσης της χώρας, καταργώντας τις Νομαρχίες και καταλήγοντας σε δύο επίπεδα τοπικής αυτοδιοίκησης: τους Δήμους και τις Περιφέρειες. Έκτοτε, και συγκεκριμένα από 01/01/2011 (άρθ. 95, παρ. 1, εδ. α), αρμόδιοι για τη συγκρότηση των ΕΦΔ είναι οι Δήμοι (άρθ. 94, παρ. 2),



έτσι ώστε ο θεσμός αυτός να συνεχίσει τη λειτουργία του και εντός του νέου οργανωτικού και διοικητικού πλαισίου της χώρας. Η Πολιτεία τους τελευταίους μήνες επεξεργάζεται μία νέα πρόταση, σύμφωνα με την οποία οι ΕΦΔ θα συστήνονται όχι σε κάθε Δήμο, αλλά στις πρωτεύουσες των νομών, χωρίς όμως να έχει κατατεθεί ακόμη σχετικό σχέδιο νόμου.

Παρόλα αυτά, οι ΕΦΔ δεν μπορεί να ειπωθεί πως αποτελούν επιτυχημένο εγχείρημα, δεδομένου ότι σε ελάχιστους δήμους πραγματοποιήθηκε όντως η σύστασή τους, χωρίς μάλιστα να προβλέπονταν συγκεκριμένες αμοιβές για όσους τις στελεχώνουν. Σημαντική καινοτομία του ν. 3297/2004, που αποβλέπει στην αντιμετώπιση του βασικού προβλήματος της έλλειψης ουσιαστικής οικονομικής ενίσχυσης των επιτροπών, αποτελεί η πρόβλεψη αμοιβής των μελών της γραμματείας για την απασχόλησή τους, με αντίστοιχη επιβάρυνση του προϋπολογισμού του Συνηγόρου του Καταναλωτή (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:603).

2. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (Ε.Κ.Κ.) Ελλάδος

Το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ, ECC-Net) λειτουργεί διαμεσολαβητικά στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), αποσκοπώντας στην ενημέρωση των καταναλωτών περί των δικαιωμάτων τους και στην επίτευξη ασφάλειας στις διασυνοριακές συναλλαγές, παρέχοντας συμβουλές και πληροφορίες σε άτομα που αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες εντός της Ε.Ε. (συμπεριλαμβανομένων των Ισλανδία και Νορβηγία). Το δίκτυο υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμβάλλει στην εξασφάλιση και μεγιστοποίηση της εμπιστοσύνης καταναλωτών και προμηθευτών, ιδιαίτερα κατά τη διενέργεια εξ αποστάσεων συναλλαγών.

Στην Ελλάδα, από το 2005 μέχρι το 2010, το Ε.Κ.Κ. λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του πρώην Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Το 2010 όμως, ο ΣτΚ υπέβαλε στην Πολιτεία αίτηση σχετικά με την ανάληψη της εποπτείας της λειτουργίας του Κέντρου, κάτι το οποίο επετεύχθη δύο χρόνια αργότερα και μάλιστα μετά από διετή αναστολή της λειτουργίας του Ε.Κ.Κ. Με το άρθρο 113, παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδος αποτελεί πλέον αρμοδιότητα του ΣτΚ. Με αυτό τον τρόπο διευρύνονται οι δυνατότητες του τελευταίου, ο οποίος παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και αποτελεσματική προστασία στους πολίτες σε ευρύτερο πλέον φάσμα των καταναλωτικών τους διαφορών, ήτοι όχι μόνο εγχώρια, αλλά και διακρατικά, εντός της Ε.Ε..

Αξίζει να σημειωθεί εδώ πως έκτοτε το Κέντρο λειτουργεί με παντελή απουσία επιπρόσθετου λειτουργικού και μισθολογικού κόστους για την Πολιτεία, καθώς στελεχώνεται από υπαλλήλους του ΣτΚ, οι οποίοι εκτελούν τις σχετικές αρμοδιότητες αμισθί, παράλληλα με τα κύρια καθήκοντά τους. Αναγνωρίζοντας το γεγονός αυτό, την επί τριετούς βάσης δηλαδή εθελοντική προσφορά των μελών του ΣτΚ, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αύξησε για το τρέχον έτος το ποσοστό οικονομικής συμμετοχής της στη λειτουργία του Κέντρου από 50% που ισχύει για τα υπόλοιπα κράτη-μέλη, σε 60% κατ' εξαίρεση για την Ελλάδα.



Εν κατακλείδι, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποδείχτηκε παραπάνω από αντάξιος των προσδοκιών, δείχνοντας την πλέον υποδειγματική ανταπόκριση στις απαιτήσεις του σπουδαίου αυτού Ευρωπαϊκού Θεσμού.

3. Αρχή της ίσης μεταχείριση ανδρών και γυναικών

Κατ' εφαρμογή της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ, ανατέθηκε στον ΣτΚ η αρμοδιότητα παρακολούθησης και προώθησης της άνωθεν αρχής όταν πρόκειται για πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα (άρθ. 11 του ν. 3769/2009), δεδομένου ότι για την προστασία της εν λόγω αρχής όταν πρόκειται για δημόσιες υπηρεσίες, έχει οριστεί ως αρμόδιος φορέας ο Συνήγορος του Πολίτη.

4. Συμμετοχή σε σύνθεση άλλων οργάνων

Ο ΣτΚ μετέχει στις συνθέσεις των ακόλουθων οργάνων:

- της Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθ. 113, παρ. 3 του ν. 4314/2014),
- του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (άρθ. 12 του ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή,
- της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων του ν. 2251/1994, η οποία συμβουλεύει και γνωμοδοτεί στην προαναφερθείσα Γενική Γραμματεία.

B.2 Οργάνωση και Στελέχωση

Ο ΣτΚ ασκεί τα καθήκοντά του απολαμβάνοντας λειτουργικής και προσωπικής ανεξαρτησίας, την οποία εγγυώνται αφενός η κατά συνείδηση άσκηση των καθηκόντων του με μόνο περιορισμό το Σύνταγμα και τους νόμους και αφετέρου ο επί θητεία διορισμός του Συνηγόρου και η, όσο κρίνεται ικανός, απαγόρευση απομάκρυνσής του, ενώ προβλέπεται και ασυλία ανάλογη με τη βουλευτική, αφού μόνο λόγο για άσκηση δίωξης εναντίον του αποτελεί η εξύβριση, η συκοφαντική δυσφήμιση ή/και η παραβίαση απορρήτου (άρθ. 2, παρ. 2, 3, του ν. 3297/2004). Συγκεκριμένα αναφέρεται πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να απαλλαγθεί των καθηκόντων του με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου για «σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του» (άρθ. 256) και πρόκειται για τη μοναδική περίπτωση δυνατότητας παύσεως μέλους ΑΔΑ για ανεπάρκεια ως προς την εκτέλεση των καθηκόντων του (Τζώνος 2010:140)

Το σύνολο των απασχολούμενων στην Αρχή ανέρχεται στα τριανταεννέα (39) άτομα. Πιο αναλυτικά, ο ΣτΚ κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του επικουρείται από δύο (2) Βοηθούς Συνηγόρους (ένας εκ των οποίων αποτελεί και τον Αναπληρωτή ΣτΚ) και υποστηρίζεται από είκοσι εννέα (29) ειδικούς επιστήμονες (η διαδικασία και τα προσόντα διορισμού των τελευταίων ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 4 του ν.



3051/2002). Τη στελέχωση της Αρχής, συμπληρώνει επταμελές προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου (ι.δ.) που απασχολείται στα γραφεία του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων του Καταναλωτή. Ως προς τους τελευταίους, σε αντίθεση με ότι ισχύει για τους Βοηθούς Συνηγόρους του Πολίτη, σημειώνεται πως δεν απολαύουν ασυλίας (Τζώνος, 2010:140).

Ο ΣτΚ και οι Βοηθοί του διορίζονται για τετραετή θητεία, άπαξ ανανεώσιμη, διαδοχική ή μη, ενώ παράτασή της προβλέπεται αυτοδίκαια μέχρι το διορισμό των διαδόχων τους (άρθ. 2§5 του ν.3297/2004). Αναφορικά με τα προσόντα και τις ικανότητες των ανωτέρω, αυτά καθορίζονται εμμέσως από τον ρόλο που τους έχει αποδοθεί, ο οποίος μπορεί να συνοψιστεί ως «διαμεσολαβητής της αγοράς»: η μεσολάβηση εμπεριέχει εξ ορισμού υποκειμενική κρίση που οφείλει όμως να στηρίζεται στην ουδετερότητα, στην αμεροληψία και στην επιστημονική τεκμηρίωση. Τα πρόσωπα που επιλέγονται επομένως, οφείλουν να είναι έμπειρα, υψηλού κύρους, να απολαμβάνουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής και να χαρακτηρίζονται από υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση επί των θεμάτων που άπτονται της αποστολής και των αρμοδιοτήτων της Αρχής, ευθυκρίσια, κατανόηση κανόνων και επίγνωση των εννόμων συνεπειών τους (άρθ. 2 του ν. 3297/2004). Όσο περισσότερες είναι μάλιστα οι ικανότητες και οι αρετές τους, τόσο μεγιστοποιούνται η εμπιστοσύνη με την οποία η κοινωνία τους περιβάλλει και τα περιθώρια της παρέμβασής τους, ενώ αναβαθμίζεται παράλληλα το περιεχόμενο των εκθέσεων και των πορισμάτων τους (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:598). Για τον Συνήγορο και τους Βοηθούς του ισχύει ασυμβίβαστο μεταξύ της θέσης τους και οποιασδήποτε επαγγελματικής δραστηριότητας ή ανάληψης άλλων καθηκόντων, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Στην παρούσα φάση Συνήγορος του Καταναλωτή είναι ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης (από 19/09/2014), Αναπληρώτρια Συνήγορος η κ. Αθηνά Κοντογιάννη και Βοηθός Συνηγόρου η κ. Βασιλική Μπώλου.

Συστηματικά, οι αρχές που διέπουν τη λειτουργία της Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, διέπουν γενικώς την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, εισήχθησαν με τις Συστάσεις της Επιτροπής 98/257/EK και 2001/310/EK και είναι οι εξής (Παπαϊωάννου, στο Αλεξανδρίδου, 2008:592 και Καρακώστας, 2008:451επ.):

- ✓ Αρχή της ανεξαρτησίας: για την εξασφάλιση αμεροληψίας και αντικειμενικότητας εκ μέρους του ΣτΚ.
- ✓ Αρχή της διαφάνειας: στα εμπλεκόμενα μέρη πρέπει να γνωστοποιούνται οι αρμοδιότητες της Αρχής, οι κανόνες προσφυγής, η ακολουθούμενη διαδικασία και ο νομικός χαρακτήρας των αποφάσεων που εκδίδονται.
- ✓ Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης: και τα δύο μέρη πρέπει να έχουν τη δυνατότητα κοινοποίησης στην Αρχή των απόψεών τους, αλλά και να ενημερώνονται περί των αντίθετων απόψεων.
- ✓ Αρχή της αποτελεσματικότητας: ο καταναλωτής έχει δωρεάν πρόσβαση στην υπηρεσία, ενώ το χρονικό διάστημα από την προσφυγή στο αποτέλεσμα είναι σύντομο.

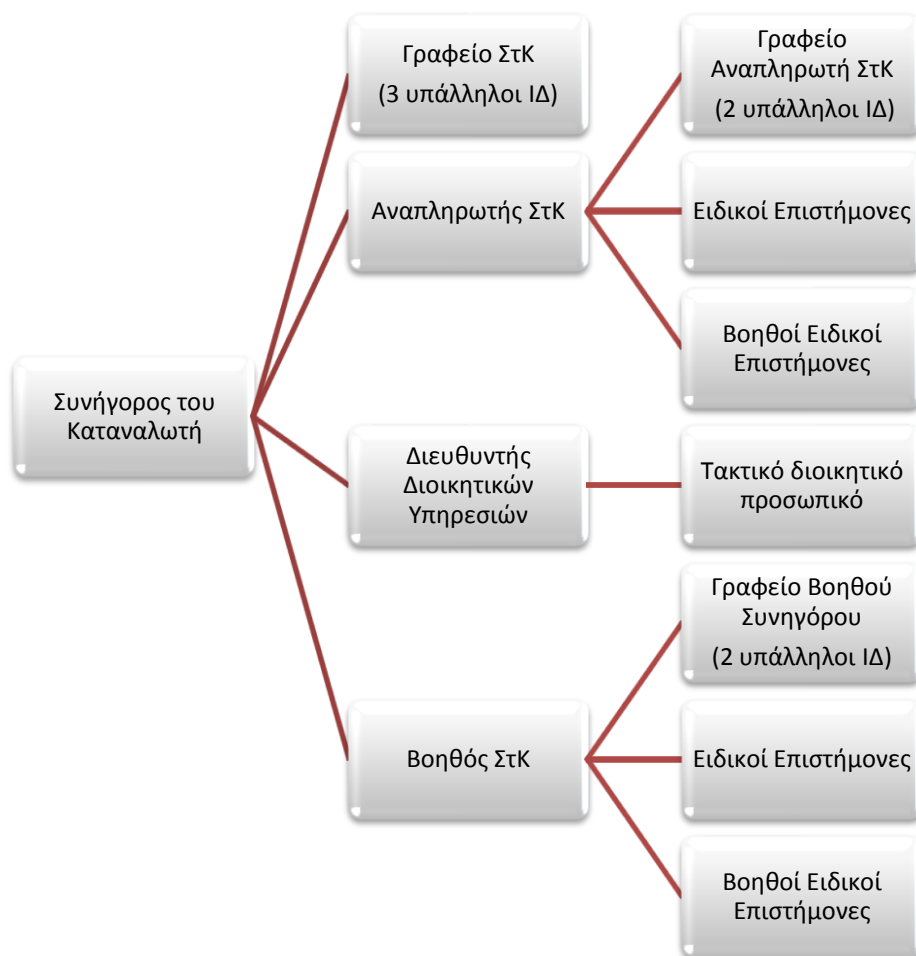


- ✓ Αρχή της εκπροσώπησης: κανένα μέρος, εφόσον προσφύγει στον ΣτΚ, και σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, δεν στερείται του δικαιώματος βοήθειας ή νόμιμης εκπροσώπησής του από τρίτο πρόσωπο.
- ✓ Αρχή της νομιμότητας: επιβάλλεται κατά τη λήψη απόφασης του οργάνου η τήρηση των υφιστάμενων κανόνων δικαίου, προκειμένου να διαφυλάσσονται τα δικαιώματα και οι αξιώσεις που παρέχονται στον καταναλωτή από την προστατευτική νομοθεσία.
- ✓ Αρχή της ελεύθερης βούλησης: η απόφαση του οργάνου δε δεσμεύει τα μέρη, παρά μόνο εάν αυτά έχουν προηγουμένως ενημερωθεί και ρητά αποδεχθεί το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης.

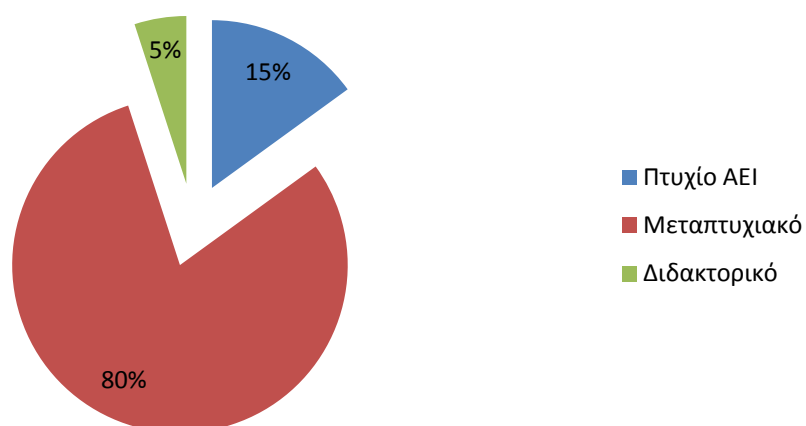
Σκόπιμη κρίνεται η προσθήκη ρητής πρόβλεψης για τήρηση και της αρχής της ισότητας κατά τη διάρκεια εξέτασης των υποθέσεων, ούτως ώστε να παρέχονται ίσα διαδικαστικά δικαιώματα και υποχρεώσεις στα μέρη και να διαφυλάσσεται περαιτέρω η αμεροληψία και η ουδετερότητα στις παρεμβάσεις του Συνηγόρου (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:606).



Γράφημα 1: Οργανόγραμμα Αρχής του ΣτΚ



Γράφημα 2: Μορφωτικό επίπεδο επιστημονικού προσωπικού στον ΣτΚ





B.3 Διαδικασία Λειτουργίας ΣτΚ - Η εξέταση των υποθέσεων

Σύμφωνα με το τέταρτο άρθρο του ν. 3297/20074, ο ΣτΚ επιλαμβάνεται υποθέσεων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπάγγελα, είτε κατόπιν έγγραφης αναφοράς τουλάχιστον ενός εκ των δύο ενδιαφερόμενων μερών (καταναλωτής – προμηθευτής), είτε κατόπιν παραπομπής της υπόθεσης σε αυτόν από τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (παρ. 1). Στη δεύτερη περίπτωση, η αναφορά καταχωρείται σε ειδικό μητρώο, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή έχει υποβληθεί εντός το περισσότερο τριών (3) μηνών από τη χρονική στιγμή που ενημερώθηκε σχετικά με την επιβλαβή για αυτόν πράξη ή παράλειψη ο ενδιαφερόμενος.

Ο κάθε καταναλωτής μπορεί να υποβάλλει αναφορά εντός τριών μηνών αφότου έλαβε γνώση για τη βλαπτική για αυτόν πράξη, με την οποία καταγγέλλεται η εν λόγω πράξη ή παράλειψη που θεωρεί πως θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλειά του ή/και συνιστά προσβολή των οικονομικών του συμφερόντων, η οποία και αποτελεί την καταναλωτική διαφορά. Μαζί με την αναφορά, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνησή της (Καράκωστας, 2008:455). Σημειώνεται πως η πράξη αυτή από τον ενδιαφερόμενο δεν αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ενδίκου βοηθήματος. Η αναφορά καταχωρείται σε ειδικό μητρώο, περιλαμβάνει τρία μέρη – το ιστορικό, τους λόγους και το αίτημα - και μπορεί να υποβληθεί αυτοπροσώπως, μέσω συμβατικού ταχυδρομείου, μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) ή και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Είναι κρίσιμο κάθε θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών να μεριμνά ώστε να ενημερώνει πλήρως και εγκαίρως τους καταναλωτές για τα όρια, τη διαδικασία και τις συνέπειες της παρέμβασής του, προκειμένου να αποφευχθούν παρανοήσεις που μπορούν να αποβούν καταλυτικές για τη φήμη και την αποτελεσματικότητα του μηχανισμού (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:606).

Υπό τους περιορισμούς που θέτουν οι διατάξεις περί απορρήτου και προστασίας δικαιωμάτων προσωπικού χαρακτήρα, ο ΣτΚ δύναται να ζητήσει από τα ενδιαφερόμενα μέρη και να λάβει γνώση οποιωνδήποτε εγγράφων σχετίζονται με την υπό διερεύνηση καταναλωτική διαφορά και μπορούν να διευκολύνουν στη διευθέτησή της, για τα οποία έγγραφα όμως, το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας (παρ. 7). Παράλληλα, έγγραφα και πληροφορίες μπορούν να ζητηθούν από δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης εφόσον κρίνεται πως κάτι τέτοιο θα διευκολύνει την επίλυση της υπόθεσης (παρ. 11), ενώ ο ΣτΚ έχει τη δυνατότητα συνεργασίας με άλλες υπηρεσίες και Αρχές που αφορούν στην προστασία του καταναλωτή (παρ. 9).

Η εξέταση της υπόθεσης γίνεται από το ΣτΚ κατά τρόπο αμερόληπτο και αντικειμενικό. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή δυνατότητας κοινοποίησης σε αυτόν της άποψης και των δύο μερών, ούτως ώστε να διαμορφωθεί όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένη άποψη από την Αρχή, με την ενημέρωση αυτών για την πορεία της έρευνας και για τα όσα ισχυρίζεται το αντιμαχόμενο μέρος και τηρώντας την αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως των μερών (παρ. 4). Επιπλέον υπάρχει η υποχρέωση ενημέρωσης του Εισαγγελέα (με γραπτή ανακοίνωση του Συνηγόρου, όπου



εμπεριέχονται όλα τα σχετικά με την αξιόποινη πράξη στοιχεία), υπό την προϋπόθεση ότι προκύπτουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης που διώκεται αυτεπαγγέλτως, από ένα εκ των δύο ενδιαφερόμενων μερών.

Σε συμφωνία και με τη γενικότερη αποστολή της Αρχής, ο ΣτΚ προτείνει αρχικά το συμβιβασμό ανάμεσα στα δύο μέρη, με τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Εάν κάτι τέτοιο επιτευχθεί συντάσσεται σχετικό πρακτικό συμβιβασμού. Στην αντίθετη περίπτωση, ο ΣτΚ, μη έχοντας τη δυνατότητα επιβολής οιασδήποτε μορφής ποινή, προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης - πορίσματος προς τα δύο μέρη, προκειμένου να επιλυθεί η διαφορά, και εάν και πάλι κάποιο εκ των δύο μερών αρνείται να συμμορφωθεί με τις συστάσεις του, ο Συνήγορος κοινοποιεί το πόρισμά του και δημοσιοποιεί το γεγονός (παρ. 5), εάν κάτι τέτοιο κρίνεται σκόπιμο για την ομαλή λειτουργία της αγοράς και για το συμφέρον των πολιτών. Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά με την έκβαση της υπόθεσής του (παρ. 6).

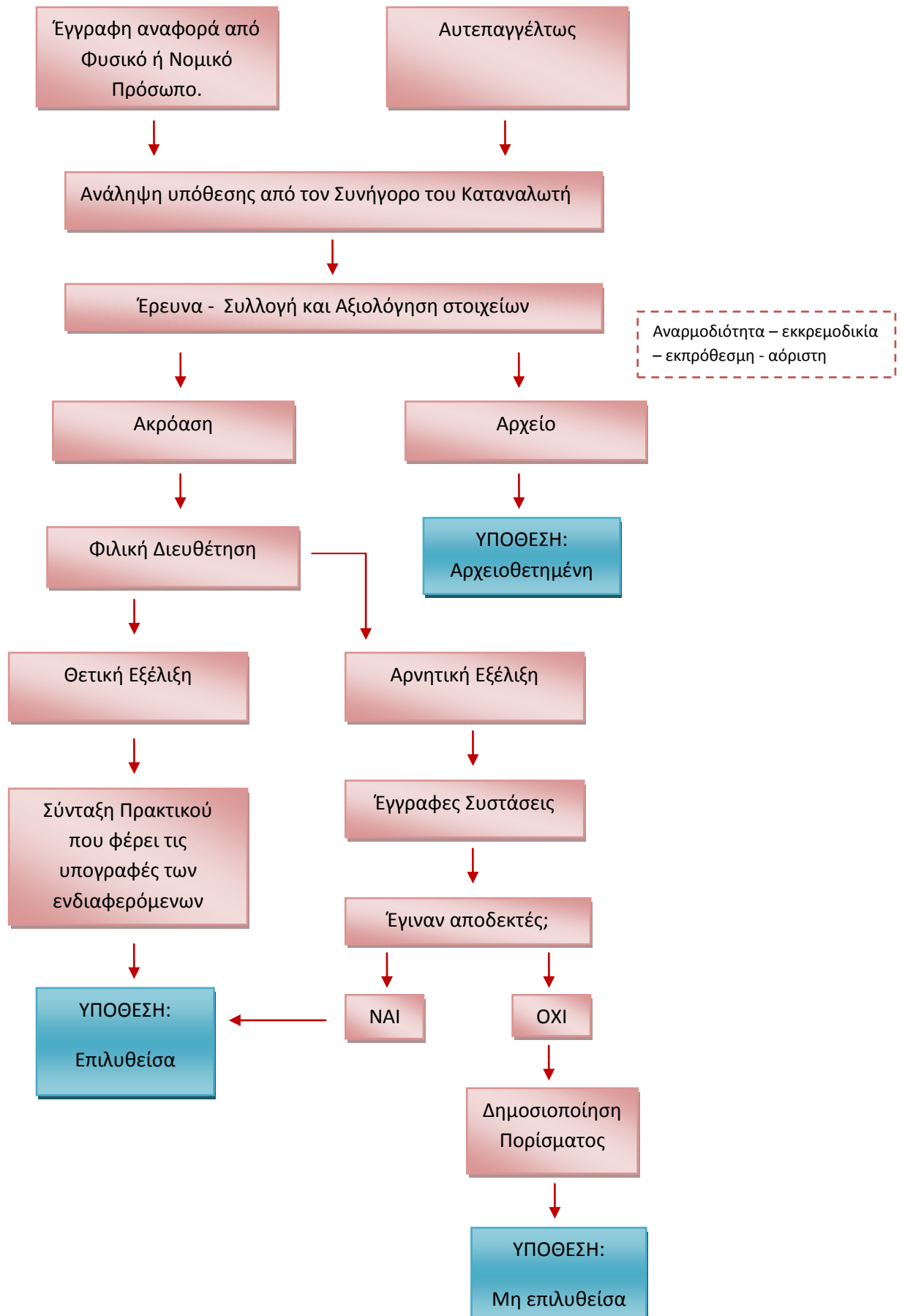
Σημειώνεται πως αναφορές που κρίνονται *προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της καλής πίστης*, τίθενται στο αρχείο, με απόφαση του ΣτΚ (παρ. 3).

Τα πορίσματα του Συνηγόρου δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση, δεν είναι δεσμευτικά κατά τα διεθνή κρατούντα πρότυπα, αφού δεν απαγορεύουν την έκδοση διαφορετικής απόφασης από τα δικαστήρια, δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων, δεν υπόκεινται σε δικαστική προσφυγή και δεν παράγουν δεδικασμένο (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:603). Η σημασία των πορισμάτων έγκειται στο ότι μπορούν να ληφθούν υπόψη από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων, όμως δεδομένου ότι αυτά συνιστούν κρίσεις που ενδεχομένως στηρίζονται σε αποδεικτικά μέσα, απλώς συνεκτιμώνται χωρίς να αποτελούν τα ίδια αποδεικτικό μέσο (Έκθεση της Διεύθυνσης Επιστημονικών Μελετών της Βουλής επί του σχεδίου νόμου του 2251/1994, άρθ. 10).

Εξαίρεση και καινοτομία του ν. 3297/2004 (άρθ. 4§5) αποτελεί το πρακτικό συμβιβασμού που έχει γίνει αποδεκτό από τα δύο μέρη, στο οποίο, αντίθετα με ότι ισχύει στις περιπτώσεις του ΣτΠ ή του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ο νομοθέτης επέλεξε να προσδώσει τη θέση δικαστικού συμβιβασμού (Δούβλης και Μπώλος, 2008:1495). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την ΚΥΑ 70330/9.07.2015, το πρακτικό συμβιβασμού αποτελεί εκτελεστό τίτλο, ενώ έχουν υπάρξει περιπτώσεις στην ευρωπαϊκή εμπειρία όπου αφήνεται ενδεχόμενο αναγνώρισης δεσμευτικού αποτελέσματος μετά την παρέλευση ρητής προθεσμίας από την κοινοποίηση του προτεινόμενου συμβιβασμού για την προσφυγή του ηττηθέντος στη δικαιοσύνη (Παπαϊωάννου 2005:24).



Γράφημα 3: Διαδικασία χειρισμού αναφορών από τον ΣτΚ

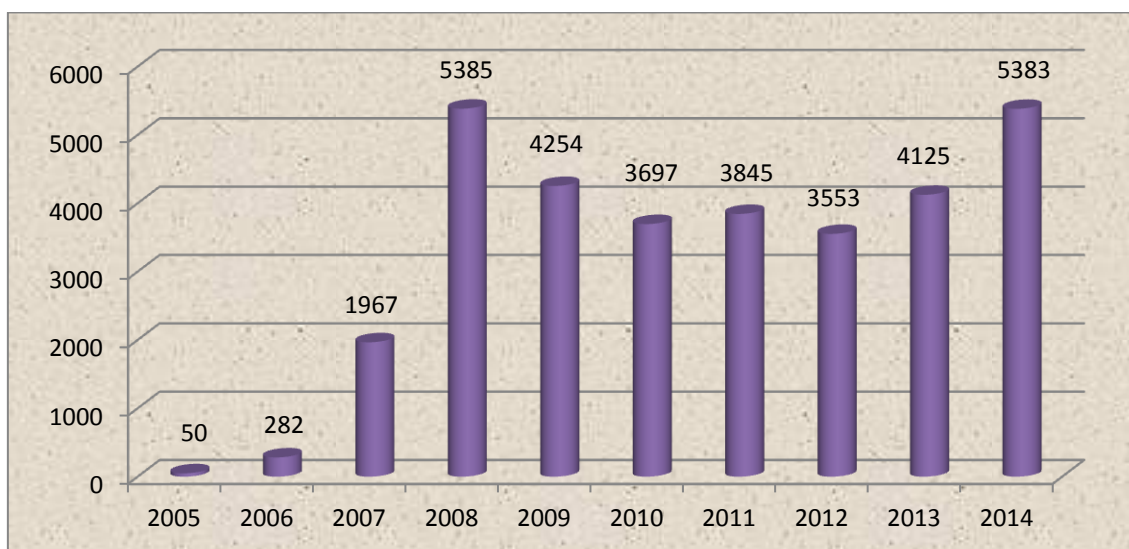


Γ. Οι σημαντικότερες καταναλωτικές διαφορές – Τα πορίσματα του Συνηγούρου του Καταναλωτή

Όπως προαναφέρθηκε, ο ΣτΚ υποχρεούται να υποβάλλει στη Βουλή ετήσια έκθεση πεπραγμένων, όπου παρουσιάζεται το έργο του. Βάσει εξέτασης των εκθέσεων αυτών, θα εντοπιστούν παρακάτω οι σημαντικότερες και συχνότερα εμφανιζόμενες καταναλωτικές διαφορές που προκάλεσαν την εμπλοκή της Αρχής, καθώς και τα σχετικά πορίσματα αυτής και θα εξαχθούν συμπεράσματα. Για το σκοπό αυτό θα χρησιμοποιηθούν ποσοτικοί (για παράδειγμα: αριθμός αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή, μέσος χρόνος επίλυσης) αλλά και ποιοτικοί δείκτες (για παράδειγμα: αποτέλεσμα που επετεύχθη από την Αρχή). Για λόγους οικονομίας, οι εκθέσεις που εξετάστηκαν αφορούν στο έτος 2010 και εντεύθεν.

Γενικά από το 2005, οπότε άρχισε να λειτουργεί η Αρχή, και μέχρι το 2008, παρατηρήθηκε μια ραγδαία αύξηση στο αριθμό των καταγγελιών που υποβλήθηκαν. Η τάση αυτή αντιστράφηκε μέχρι και το έτος 2012, χρονικό διάστημα κατά το οποίο οι αναφορές που υποβάλλονταν μειωνόντουσαν σταδιακά (με εξαίρεση μια μικρή αύξηση το 2011), καταλήγοντας στο 2014 όπου οι αναφορές έφτασαν και πάλι τα επίπεδα του 2008, τα οποία είναι και διαχρονικά τα υψηλότερα, γεγονός που συνεπάγεται τη δημόσια αναγνωρισιμότητα του Συνηγούρου αλλά και ίσως τη σταδιακή εδραίωση μιας συναινετικής κουλτούρας διεκδίκησης επίλυσης των διαφορών με εξωδικαστικά μέσα στη χώρα μας.

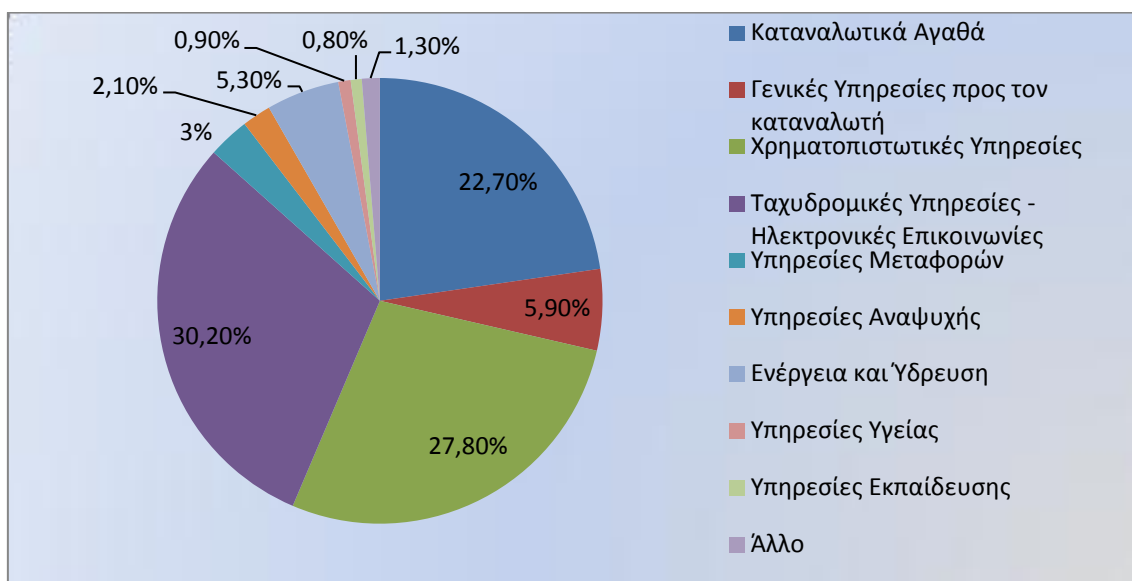
Γράφημα 4: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον ΣτΚ



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς, οι προαναφερθείσες καταγγελίες, αφορούσαν κυρίως σε ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπως και σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Αρκετές αναφορές που διαχρονικά υποβλήθηκαν στον Συνήγορο αφορούν επίσης σε καταναλωτικά αγαθά.

Γράφημα 5: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο διαχρονικά (2010-2014)



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Κατά το υπό εξέταση χρονικό διάστημα, ο ΣτΚ πετυχαίνει διαχρονικά την φιλική διευθέτηση των καταναλωτικών διαφορών σε ποσοστό άνω του 80%, γεγονός που επιβεβαιώνει την αποτελεσματική λειτουργία της Αρχής. Πιο συγκεκριμένα:

Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών 2010-2015

Συγκεντρωτικά στοιχεία μέχρι και το έτος:	Ποσοστά Επίλυσης		
	Υπέρ Καταναλωτή	Υπέρ Προμηθευτή	Σύνολο
2010	77,2%	4,9%	82,1%
2011	76,1%	5,7%	81,8%
2012	74%	6,4%	80,4%
2013	73,2%	7,3%	80,5%
2014	72,65%	8,49%	81,14%

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Για την αποδοτική λειτουργία της Αρχής, ο ΣτΚ διαθέτει Εσωτερικό Πληροφοριακό Σύστημα, του οποίου επιδιώκεται η μέγιστη αξιοποίηση προκειμένου να επιτευχθεί ο ελάχιστος απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης και επίλυσης των υποθέσεων. Από το 2012 μάλιστα, τέθηκε σε εφαρμογή η ηλεκτρονική καταμέτρηση του χρόνου ζωής (life-cycle) των υποθέσεων, ο οποίος ορίστηκε πως δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις 75 ημερολογιακές μέρες, εκτός εάν λόγοι ανωτέρας βίας προκαλέσουν την υπέρβασή του. Παρά το γεγονός αυτό όμως, εξακολουθούν να παρατηρούνται ορισμένες καθυστερήσεις, οι οποίες μπορεί να οφείλονται (παραδειγματικά) στην πιθανή ανάγκη υποβολής συμπληρωματικών εγγράφων από τα εμπλεκόμενα μέρη, τα οποία μάλιστα συχνά καλούνται σε συνάντηση προκειμένου να επιτευχθεί η φιλική επίλυση της υπόθεσής τους, στην εξαιρετικά χρονοβόρα και λεπτομερή επιστημονική μελέτη που απαιτείται προκειμένου να διατυπωθούν οι τυχόν έγγραφες συστάσεις και τα πορίσματα του Συνηγόρου προς τους ενδιαφερόμενους και στο ότι η Αρχή, αξιοποιώντας τη δυνατότητα που της παρέχεται από το ν. 3297/2004 (άρθ. 4, παρ.11),



επιλέγει συχνά να προσφύγει και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να διευκολυνθεί στην επίλυση και διαλεύκανση των υποθέσεων.

Πίνακας 2: Μέσοι χρόνοι επίλυσης διαφορών που επιλύονται εντός του έτους

	Κατά Έτος				
	2010	2011	2012	2013	2014
Μέσος χρόνος επίλυσης (σε ημερολογιακές μέρες)	49	50	54	51	55

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Από τα παραπάνω συγκεντρωτικά στοιχεία, προκύπτει το συμπέρασμα πως ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρεμβαίνει στη συντριπτική πλειοψηφία των υποθέσεων σε υποθέσεις όπου εμπλέκονται ιδιωτικοί φορείς της αγοράς και ελάχιστες είναι οι περιπτώσεις παρέμβασής του σε υποθέσεις που αφορούν Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ). Ενδιαφέρουσα είναι η οριοθέτηση στο σημείο αυτό της αρμοδιότητάς του σε σχέση με τον Συνήγορο του Πολίτη στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών από τον ευρύτερο δημόσιο τομέα: ο τελευταίος ορίζεται πως είναι αρμόδιος για υποθέσεις που αφορούν (εκτός των άλλων) «στα κρατικά νομικά πρόσωπα, στις δημόσιες επιχειρήσεις και επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (πχ ΕΥΔΑΠ, ΔΕΗ), στις επιχειρήσεις οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και στις επιχειρήσεις των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το Δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος» (άρθ. 3§1 του ν. 2477/1997). Ρητή εξαίρεση από το πεδίο αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη αποτελούν το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, και οι τράπεζες. Για τις τελευταίες είναι αρμόδιος, μεταξύ άλλων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, όπως και για τα ιδιωτικά μέσα συγκοινωνίας (π.χ. τα ΚΤΕΛ), για εταιρείες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και για γενικότερες πράξεις ιδιωτών.

Παρόλα αυτά όμως, στα πλαίσια της συνοπτικής παρουσίασης των ετήσιων εκθέσεων του ΣτΚ που ακολουθεί, και προς εξάντληση των υποθέσεων εργασίας της παρούσας μελέτης, θα εντοπιστούν και θα αναφερθούν περιπτώσεις, όπου αυτές υπάρχουν, στις οποίες εμπλέκονται δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί.

Γ.1 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2010

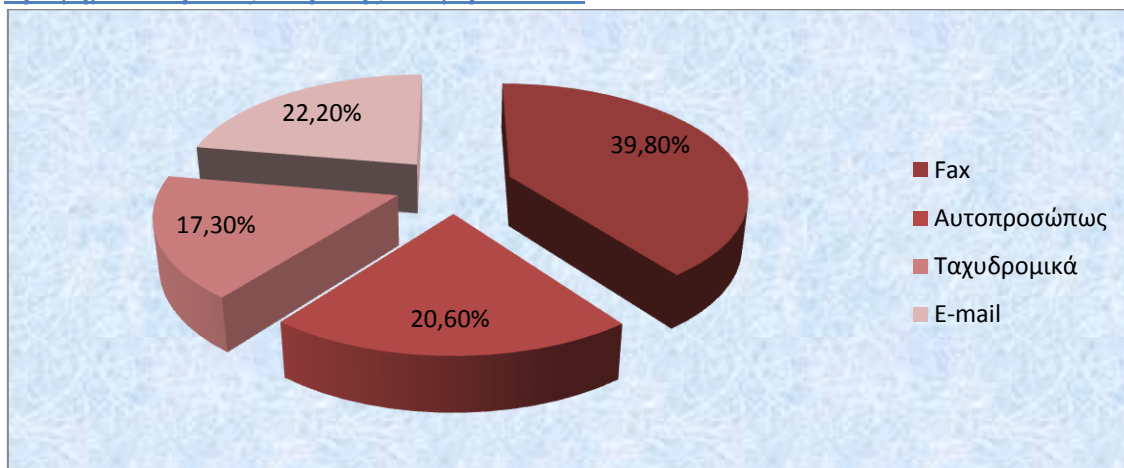
Από τον Ιούλιο του 2007, λειτουργεί στην Αρχή Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών, στην οποία οι πολίτες – καταναλωτές έχουν την δυνατότητα να απευθύνονται, εκφράζοντας τα παράπονά τους άμεσα, όπως και δύνανται να ενημερώνονται για τις επιλογές τους, ήτοι τον σωστό τρόπο υποβολής αναφοράς στον Συνήγορο. Το 2010 τα παράπονα αυτά αυξήθηκαν κατά 1/3 σε σχέση με τα δύο προηγούμενα έτη, φτάνοντας τα 10.956. Αξίζει να σημειωθεί πως πάνω από τα μισά παράπονα αφορούσαν σε τράπεζες (6.323) και ανέφεραν, ως επί τω πλείστον, αδυναμία εξόφλησης χρεών. Οι περισσότεροι παραπονούμενοι πολίτες επικοινωνήσαν τηλεφωνικά με την Αρχή (57,5%) ενώ οι υπόλοιποι προσήλθαν αυτοπροσώπως (42,5%).

Σε συνέχεια των παραπάνων αυτών, το 2010, οι έγγραφες αναφορές που υποβλήθηκαν στον ΣτΚ έφτασαν τις 3.697 (εξαιρουμένων των 1.446 αιτήσεων που υποβλήθηκαν δυνάμει του ν. 3869/2010 και σχετίζονταν αποκλειστικά με τράπεζες). Οι



εν λόγω αναφορές έφτασαν στην Αρχή μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας. Οι περισσότερες κατατέθηκαν μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax), ενώ οι λιγότερες ταχυδρομικά. Ένας στους πέντε πολίτες επέλεξε να προσέλθει αυτοπροσώπως στην Υπηρεσία, όπου υπάρχει η δυνατότητα αφενός άμεσης επίλυσης οποιωνδήποτε αποριών, και αφετέρου διευκόλυνσης ως προς τον τρόπο υποβολής της αίτησης.

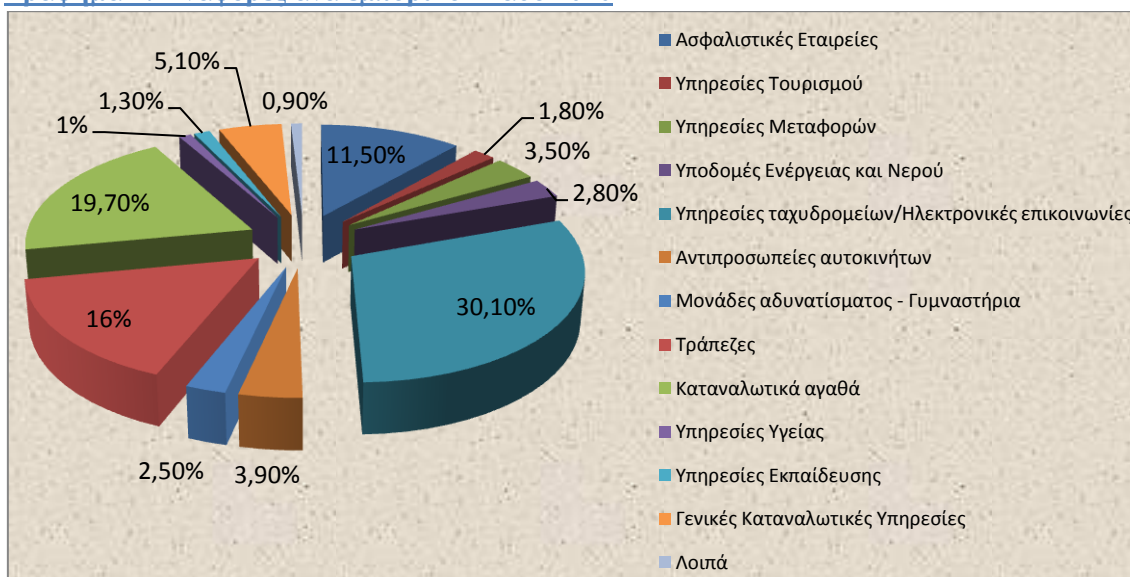
Γράφημα 6: Τρόπος υποβολής αναφορών 2010



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2010)

Οι καταγγελίες αφορούσαν σε αρκετά είδη εμπορικών κλάδων, οι περισσότερες όμως στρέφονταν κατά υπηρεσιών ταχυδρομείων και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τραπεζών και γενικά κατά καταναλωτικών αγαθών.

Γράφημα 7: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2010



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2010)

Από τις ως άνω αναφορές, αυτές των οποίων η επεξεργασία ολοκληρώθηκε (88,1%), επιλύθηκαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία υπέρ του καταναλωτή (77,2%), με ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά μάλιστα στις περιπτώσεις εμπορικών κλάδων όπως οι υπηρεσίες ταχυδρομείων και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι μονάδες αδυνατίσματος



και τα γυμναστήρια. Αντίθετα, οι περιπτώσεις που αφορούσαν σε υπηρεσίες υγείας, επιλύθηκαν υπέρ του καταναλωτή σε ποσοστό μικρότερο του 25%.

Πίνακας 3: Ποσοστά επίλυσης υποθέσεων υπέρ καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο 2010

Εμπορικός Κλάδος	% επίλυσης διαφορών υπέρ καταναλωτή
Ασφαλιστικές Εταιρείες	63,3%
Υπηρεσίες Τουρισμού	69,6%
Υπηρεσίες Μεταφορών	74,5%
Υποδομές Ενέργειας και Νερού	63,9%
Υπηρεσίες Ταχυδρομείων και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες	89,3%
Αντιπροσωπείες Αυτοκινήτων	74,4%
Μονάδες Αδυνατίσματος & Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων	87,5%
Τράπεζες	60,1%
Καταναλωτικά Αγαθά	77%
Γενικές Καταναλωτικές Υπηρεσίες	59,7%
Υπηρεσίες Υγείας	23,1%
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	73,9

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2010)

Στον ακόλουθο πίνακα, παρουσιάζεται η γεωγραφική διασπορά των αναφορών ανά γεωγραφική περιφέρεια της χώρας. Σημειώνεται πως εδώ δεν συμπεριλαμβάνονται αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή από διαμένοντες στο εξωτερικό, ή οι αναφορές των οποίων δεν διευκρινίζεται ο τόπος προέλευσης (η σημείωση αυτή αφορά και όλους τους σχετικούς πίνακες των επόμενων ετών). Από τον πίνακα συνάγεται, πως οι περισσότερες αναφορές προέρχονται από την Αττική, γεγονός που δικαιολογείται από το ότι εκεί διαμένει το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού κι επομένως εκεί πραγματοποιείται και ο μεγαλύτερος όγκος των συναλλαγών.

Πίνακας 4: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2010

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Ανατολική Μακεδονία – Θράκη	61	1,7%
Κεντρική Μακεδονία	350	9,5%
Δυτική Μακεδονία	28	0,8%
Ήπειρος	60	1,6%
Θεσσαλία	88	2,4%
Ιόνια Νησιά	39	1,1%
Δυτική Ελλάδα	81	2,2%
Στερεά Ελλάδα	72	2%
Αττική	2.561	69,8%
Πελοπόννησος	107	2,9%
Βόρειο Αιγαίο	41	1,1%
Νότιο Αιγαίο	78	2,1%
Κρήτη	105	2,9%

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2010)

Νομοθετική Εξέλιξη: Το 2010, δυνάμει του ν. 3869/2010, φυσικά πρόσωπα άνευ πτωχευτικής ικανότητας που βρίσκονται (χωρίς δόλο) σε διαρκή αδυναμία αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους, απέκτησαν τη δυνατότητα να προσφεύγουν στο αρμόδιο δικαστήριο προκειμένου να καταθέσουν αίτηση ώστε να ρυθμιστούν οι εκάστοτε οφειλές τους. Με τον ίδιο νόμο, ορίστηκε η προσπάθεια

επίτευξης εξωδικαστικής επίλυσης ως απαραίτητο προαπαιτούμενο για την προσφυγή στην ελληνική δικαιοσύνη, στην οποία εν τέλει μπορεί να απευθυνθεί ο οφειλέτης μόνο εφόσον η εξωδικαστική επίλυση αποτύχει. Στην προσπάθεια αυτή συνδράμει, όπως αναφέρεται στο δεύτερο άρθρο του εν λόγω νόμου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, μαζί με άλλους αρμόδιους φορείς (όπως για παράδειγμα η Ένωση Καταναλωτών). Η ανάθεση της νέας αυτής αρμοδιότητας στην Αρχή, αποδείκνυε έμπρακτα την εμπιστοσύνη της Πολιτείας σε αυτήν. Με το ν. 4163/2013 (τροποποιητικός του ν. 3869/2010) όμως, η δυνατότητα εξωδικαστικής ρύθμισης των οφειλών καταργήθηκε. Στα τρία χρόνια που βρισκόταν εν ισχύ παρ' όλα αυτά, στον Συνήγορο κατατέθηκαν 1.190 σχετικές αιτήσεις με το αξιοσημείωτο αποτέλεσμα μηδενικής επίτευξης συμφωνίας με τους πιστωτές, οι οποίοι και διατήρησαν, μόνιμα και συνολικά, αρνητική στάση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού.

Πίνακας 5: Έκβαση αιτήσεων εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών ν. 3869/2010

Έτος	Έκβαση Εξωδικαστικών Συμβιβασμών (ν. 3869/2010)	
	Πρακτικά Εξωδικαστικού Συμβιβασμού	Βεβαιώσεις Αποτυχίας Εξωδικαστικού Συμβιβασμού
2010	0	0
2011	0	2.456
2012	0	3.161
2013	0	1.036
Σύνολο	0	6.653

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2013)

Γ.2 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2011

Το επόμενο υπό εξέταση έτος, με την Γενική Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών της Αρχής, επικοινωνήσαν 14.924 πολίτες (οι περισσότεροι επέλεξαν τη φυσική παρουσία), ενώ περισσότερο από τα 4/5 αυτών εξέφρασαν, όπως και το 2010, παράπονα σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (11.076).

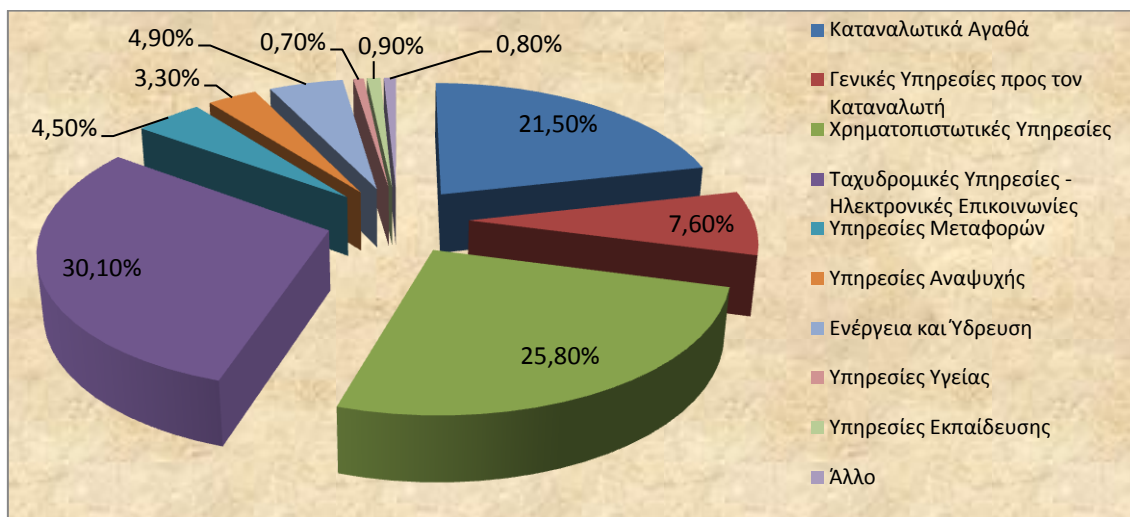
Τελικά από τα παράπονα αυτά, σε έγγραφες αναφορές πολιτών στον ΣτΚ κατέληξαν τα 3.845, αριθμός που υποδηλώνει 4% αύξηση σε σχέση με το 2010. Συμπληρωματικά με τις αναφορές αυτές, κατατέθηκαν και 3.420 αιτήσεις για εξωδικαστικό συμβιβασμό ρύθμισης χρεών (στο πλαίσιο της νέας αρμοδιότητας του Συνηγόρου, η οποία του ανατέθηκε βάσει του ν. 3869/2010), ανεβάζοντας τις συνολικές αναφορές του 2011 στις 7.265. Ο μέσος χρόνος επίλυσης των υποθέσεων που διευθετήθηκαν φιλικά, ανέρχεται για το 2011 στις 50 ημερολογιακές ημέρες (βλ. Πίνακας 2)

Τα ποσοστά των αναφορών ανά εμπορικό κλάδο δεν διαφοροποιούνται αισθητά συγκριτικά με το 2010, καθώς και πάλι στην πρώτη θέση βρίσκονται οι Ταχυδρομικές υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (σχεδόν το 1/3 των συνολικών αναφορών). Μείωση παρουσιάζουν οι καταγγελίες που στρέφονται εναντίον Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (πιο συγκεκριμένα τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες) όπως και ο κλάδος των Καταναλωτικών Αγαθών, κάτι που πιθανώς δικαιολογείται από την οξυμένη



οικονομική κρίση της χώρας, της οποίας απόρροια είναι η ελαχιστοποίηση της γενικότερης κατανάλωσης, δεδομένου και του περιορισμού των εισοδημάτων. Αντίθετα, αυξημένες ήταν οι καταγγελίες στους κλάδους των Υπηρεσιών Μεταφορών, Αναψυχής και Ενέργειας και Ύδρευσης.

Γράφημα 8: Αναφορές ανά Εμπορικό Κλάδο 2011



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2011)

Το 2011 εισήχθη η δυνατότητα ενιαίας κατηγοριοποίησης των καταγγελιών, με την κωδικοποιημένη πλέον αποτύπωσή τους, χωρίς να συσχετίζονται με τον εμπορικό κλάδο στον οποίο αντιστοιχούν, αλλά με το είδος τους. Λαμβάνοντας υπόψη τη νέα αυτή κατηγοριοποίηση των καταγγελιών, σχεδόν το ¼ του συνόλου αφορούν σε θέματα «Τιμολόγησης / Χρέωσης» και «Είσπραξης Χρεών», κάτι το οποίο επίσης σχετίζεται με την, λόγω της δημοσιονομικής κατάστασης, αδυναμία των πολιτών να ανταποκρίνονται σε πάγιες οικονομικές τους υποχρεώσεις, ενώ πάνω από το 1/5 των καταγγελιών αφορούν σε θέματα «Ποιότητας Αγαθών και Υπηρεσιών».

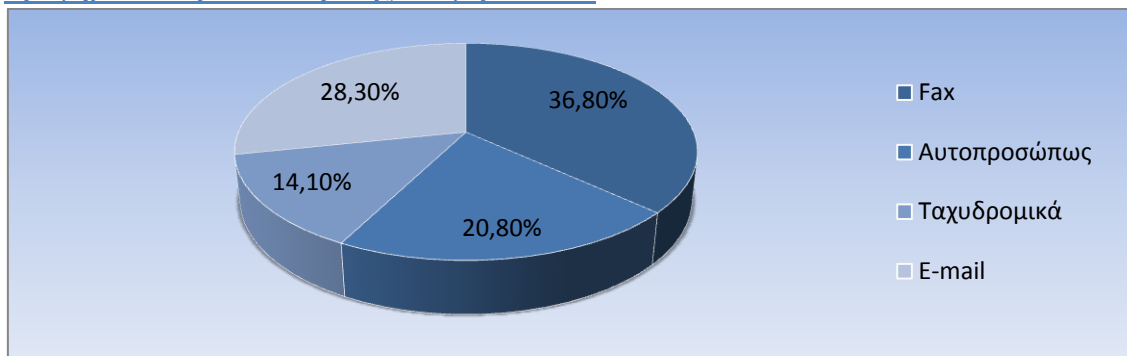
Γράφημα 9: Αναφορές ανά περιεχόμενο Καταγγελίας 2011



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2011)

Ως προς τον τρόπο επικοινωνίας με την Αρχή, το 2011 ήταν εμφανής η μεταστροφή των πολιτών από τη χρήση του παραδοσιακού, στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το οποίο επέλεξαν 27% περισσότεροι σε σχέση με το 2010. Παράλληλα, σταθερό ποσοστό παρουσίασε η αυτοπρόσωπη υποβολή καταγγελιών.

Γράφημα 10: Τρόποι υποβολής αναφορών 2011



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2011)

Αντίθετα, όσον αφορά στις αιτήσεις που υποβλήθηκαν για την εξωδικαστική ρύθμιση των οφειλών τους, οι περισσότεροι πολίτες (πάνω από το 80% του συνόλου), επέλεξαν την αυτοπρόσωπη παρουσία τους στις εγκαταστάσεις της Αρχής, γεγονός που αιτιολογείται από την ανάγκη εξειδικευμένης και ουσιαστικής συνδρομής και καθοδήγησής τους από το προσωπικό της Υπηρεσίας, ως προς τον ενδεδειγμένο τρόπο συμπλήρωσης της απαιτούμενης, πολυσέλιδης αίτησης, προκειμένου να υπαχθούν στο νόμο. Το ποσοστό αυτό συνδυάζεται με το ότι, από τους πολίτες αυτούς, ποσοστό της τάξεως του 85% προερχόταν από την περιφέρεια της Αττικής.

Πιο συγκεκριμένα, ως προς τη γεωγραφική διασπορά των έγγραφων αναφορών, αυτές από την Περιφέρεια της Αττικής, αν και εμφάνισαν μικρή μείωση, ήταν και το έτος αυτό περισσότερες από το ½ του συνόλου, ενώ τη μεγαλύτερη αύξηση εμφάνισαν οι περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας, Θεσσαλίας και Κρήτης.

Πίνακας 6: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών 2011

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Ανατολική Μακεδονία – Θράκη	78	2%
Κεντρική Μακεδονία	399	10,4%
Δυτική Μακεδονία	22	0,6%
Ήπειρος	59	1,5%
Θεσσαλία	109	2,9%
Ιόνια Νησιά	40	1%
Δυτική Ελλάδα	86	2,3%
Στερεά Ελλάδα	87	2,3%
Αττική	2.573	67,4%
Πελοπόννησος	126	3,3%
Βόρειο Αιγαίο	38	1%
Νότιο Αιγαίο	70	1,8%
Κρήτη	133	3,5%

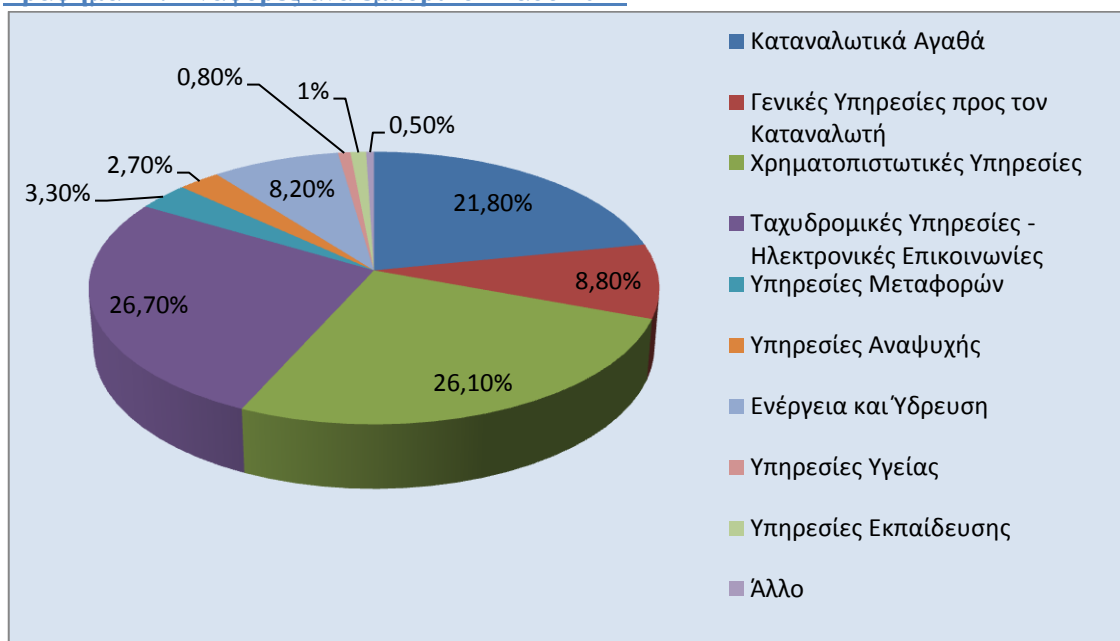
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2011)

Γ.3 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2012

Κατά τη διάρκεια του 2012, οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον ΣτΚ, συναθροισμένες με τις αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις της Αρχής, έφτασαν τις 3.553. Επιπρόσθετα, η Αρχή προέβη στην επεξεργασία 527 καταγγελιών, οι οποίες υπεβλήθησαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό των υποθέσεων στις 4.080 (αύξηση κατά 6,1% σε σχέση με το 2011). Όσον αφορά στα αιτήματα για εξωδικαστική ρύθμιση των χρεών (ν. 3869/2010), παρουσιάστηκε ελαφριά αύξηση (1,7%), καθώς ο σχετικός αριθμός ήταν 3.465.

Ο εμπορικός κλάδος που δέχτηκε τις περισσότερες καταγγελίες ήταν και αυτό το έτος οι «Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες», αν και παρατηρήθηκε αισθητή μείωση των αναφορών, τόσο σε απόλυτα νούμερα, όσο και στο ποσοστό επί του συνόλου. Ακολουθούν οι ελάχιστα αυξημένες αναφορές που αφορούσαν σε «Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες» και σε «Καταναλωτικά Αγαθά», ενώ αξιοσημείωτος είναι ο σχεδόν διπλασιασμός των αναφορών κατά του κλάδου «Ενέργεια και Ύδρευση».

Γράφημα 11: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2012



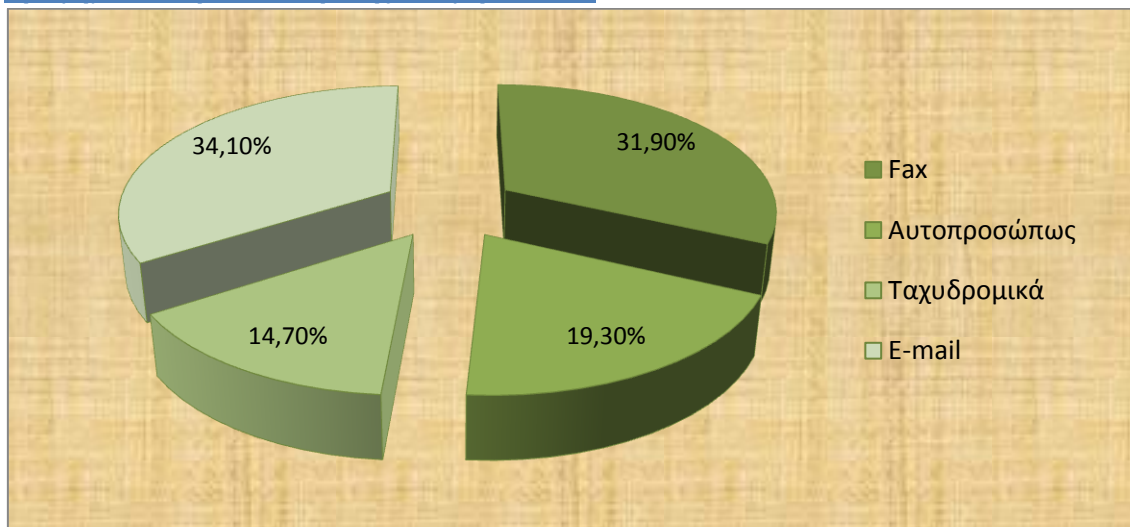
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2012)

Στο επόμενο γράφημα παρουσιάζονται οι αναφορές, ανά είδος καταγγελίας. Και πάλι, οι μισές αφορούν αφενός σε θέματα «Τιμολόγησης / Χρέωσης και Είσπραξης των Χρεών», αφετέρου σε θέματα «Τιμής / Χρέωσης», ενώ μείωση εμφάνισαν οι αναφορές που αφορούν σε ζητήματα «Ποιότητας Αγαθών και Υπηρεσιών».

Γράφημα 12: Αναφορές ανά περιεχόμενο καταγγελίας 2012

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2012)

Ως προς τον τρόπο επικοινωνίας που επέλεξαν οι πολίτες, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο διατηρεί την ανοδική του πορεία, καταλήγοντας μάλιστα το 2012 να αποτελεί για πρώτη φορά το δημοφιλέστερο κανάλι επικοινωνίας. Η τηλεομοιοτυπία (fax) συνεχίζει να έχει πτωτικές τάσεις, ενώ η αυτοπρόσωπη παρουσία και το παραδοσιακό ταχυδρομείο διατηρούνται σε σταθερά επίπεδα.

Γράφημα 13: Τρόποι υποβολής αναφορών 2012

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2012)

Τέλος, όσον αφορά στη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, η πλειονότητα συνεχίζει να προέρχεται από την Αττική, δεδομένου ότι εκεί κατοικεί και το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Από τις υπόλοιπες περιφέρειες, τη μεγαλύτερη αύξηση εμφάνισαν η Δυτική Ελλάδα, η Στερεά Ελλάδα και το Νότιο Αιγαίο.

**Πίνακας 7: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών 2012**

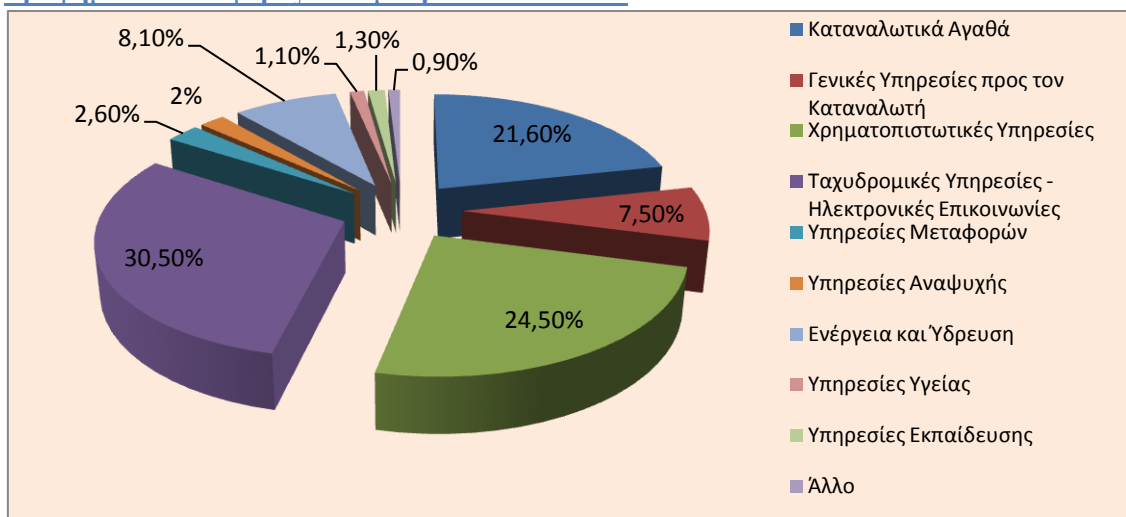
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Ανατολική Μακεδονία – Θράκη	70	2%
Κεντρική Μακεδονία	367	10,4%
Δυτική Μακεδονία	21	0,6%
Ήπειρος	61	1,7%
Θεσσαλία	99	2,8%
Ιόνια Νησιά	38	1,1%
Δυτική Ελλάδα	106	3,3%
Στερεά Ελλάδα	92	2,6%
Αττική	2.356	66,9%
Πελοπόννησος	103	2,9%
Βόρειο Αιγαίο	20	0,6%
Νότιο Αιγαίο	79	2,2%
Κρήτη	112	3,2%

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση του ΣτΚ 2012)

Γ.4 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2013

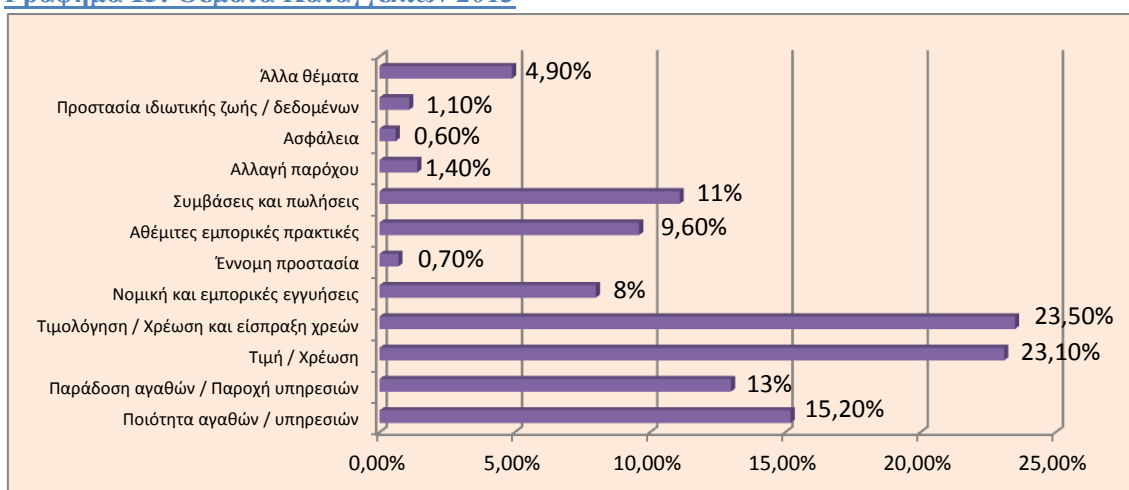
Το 2013, παρά την συνέχιση της οικονομικής ύφεσης που ταλανίζει τη χώρα και τη συνεπακόλουθη μείωση των καταναλωτικών συναλλαγών, ο αριθμός των καταναλωτικών διαφορών αυξήθηκε, με τις συνολικές παρεμβάσεις του ΣτΚ να φτάνουν τις 4.125, σημειώνοντας αύξηση κατά 16,1% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι υποθέσεις που κλήθηκε η Αρχή να διαχειριστεί, ανέρχονται σε 4.372, εάν συμπεριληφθούν σε αυτές και οι 247 νέες αναφορές / καταγγελίες που υπεβλήθησαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Οι τελευταίες, παρουσίασαν μείωση κατά 53,1% σε σχέση με το 2012, κάτι που όμως δικαιολογείται από το γεγονός ότι το 2012 αποτέλεσε το έτος έναρξης της εποπτείας του Κέντρου από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος και χειρίστηκε αρκετές εκκρεμούσες υποθέσεις από τις περιόδους που το Κέντρο λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

Η συνολική αύξηση των αναφορών το υπό εξέταση έτος αφορά πληθώρα εμπορικών κλάδων, με εξαίρεση τις υπηρεσίες αναψυχής και μεταφορών όπου παρατηρήθηκε μείωση σε σχέση με το 2012. Αντίθετα, μεγαλύτερη αύξηση καταγγελιών παρατηρήθηκε κατά υπηρεσιών εκπαίδευσης και υγείας όπως και κατά ταχυδρομικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

**Γράφημα 14: Αναφορές ανά εμπορικό κλάδο 2013**

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2013)

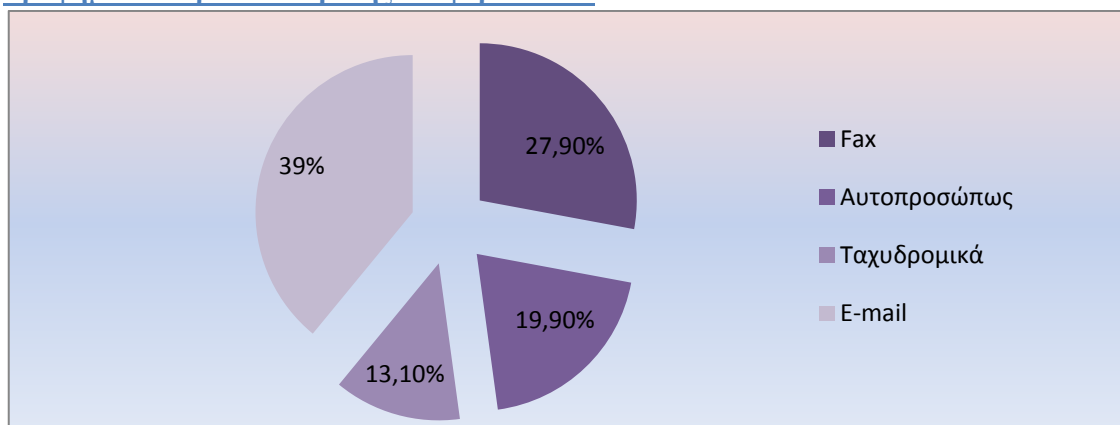
Όσον αφορά στο περιεχόμενο των καταγγελιών, οι περισσότερες σχετίζονται με οικονομικές διαφορές, ενώ ακολουθούν καταγγελίες αναφορικά με την ποιότητα και την παροχή υπηρεσιών / αγαθών.

Γράφημα 15: Θέματα Καταγγελιών 2013

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2013)

Ως προς τον τρόπο που επιλέγουν οι πολίτες για να επικοινωνήσουν με την Αρχή, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) συνεχίζει να αναδεικνύεται ως ο δημοφιλέστερος, ενώ το παραδοσιακό ταχυδρομείο επιλέγεται από τη μειοψηφία των πολιτών που απευθύνονται στην Αρχή.

Γράφημα 16: Τρόποι υποβολής αναφορών 2013



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2013)

Η γεωγραφική διασπορά των αναφορών δεν παρουσιάζει ιδιαίτερες διαφοροποιήσεις σε σχέση με το 2012, καθώς και πάλι το συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό προέρχεται από την Αττική και την Κεντρική Μακεδονία (αθροιστικά 77%), ενώ το ποσοστό των υπόλοιπων περιφερειών της χώρας κυμαίνεται σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα (κάτω του 3,5%).

Πίνακας 8: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2013

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Ανατολική Μακεδονία – Θράκη	84	2%
Κεντρική Μακεδονία	441	10,7%
Δυτική Μακεδονία	30	0,7%
Ήπειρος	79	1,9%
Θεσσαλία	104	2,5%
Ιόνια Νησιά	37	0,9%
Δυτική Ελλάδα	109	2,7%
Στερεά Ελλάδα	108	2,6%
Αττική	2.722	66,3%
Πελοπόννησος	112	2,7%
Βόρειο Αιγαίο	32	0,8%
Νότιο Αιγαίο	107	2,6%
Κρήτη	140	3,4%

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2013)

Γ.5 Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2014

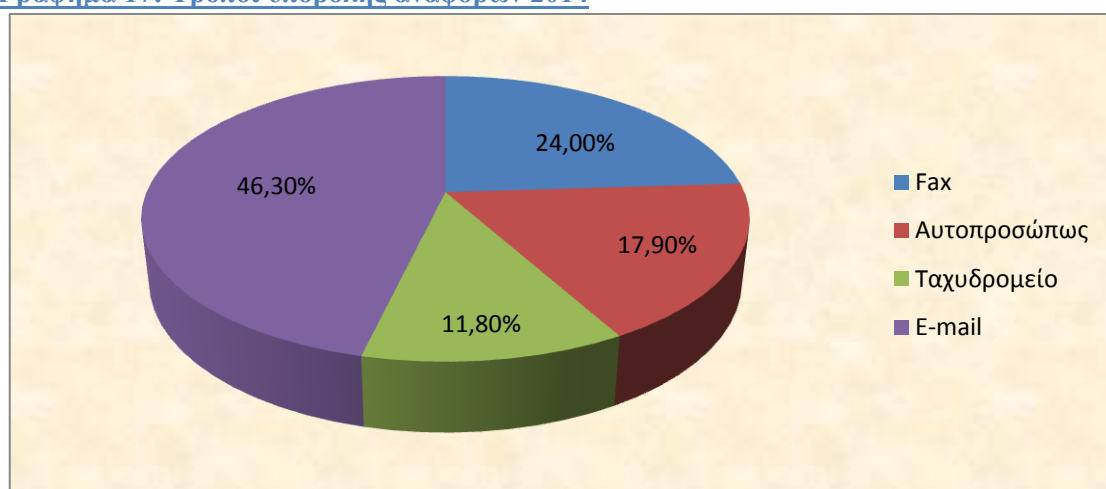
Κατά το έτος 2014, οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μαζί με τις απευαγγέλτες παρεμβάσεις, ανήλθαν στις 5.383, αριθμός που αποδεικνύει αύξηση της τάξεως του 30,5% συγκριτικά με το 2013. Ραγδαία αύξηση, ήτοι 102%, παρουσίασαν και οι αναφορές που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (499) κατά το υπό εξέταση έτος, γεγονός που αυξάνει τον αριθμό των συνολικών αναφορών που διαχειρίστηκε ο ΣτΚ στις 5.882. Οι αναφορές αυτές αιτούνταν τη φιλική διευθέτηση καταναλωτικών διαφορών και προκειμένου να αιτιολογηθεί η αύξησή τους, εκτός από τα ποιοτικά στοιχεία που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, πρέπει να συνεκτιμηθεί και η γενικότερη αύξηση της ιδιωτικής κατανάλωσης, όπως αυτή



αποτυπώνεται αφενός στην αύξηση κατά 2,4% του δείκτη όγκου λιανικών πωλήσεων και αφετέρου στην κατά 10% μικρότερη μείωση του γενικού δείκτη κύκλου εργασιών στο λιανικό εμπόριο από το 2013 στο 2014, σε σύγκριση με τη μείωση του εν λόγω δείκτη από το 2012 στο 2013 (Υπουργείο Οικονομικών, «Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2015», σελ. 19, Αθήνα, Νοέμβριος 2014).

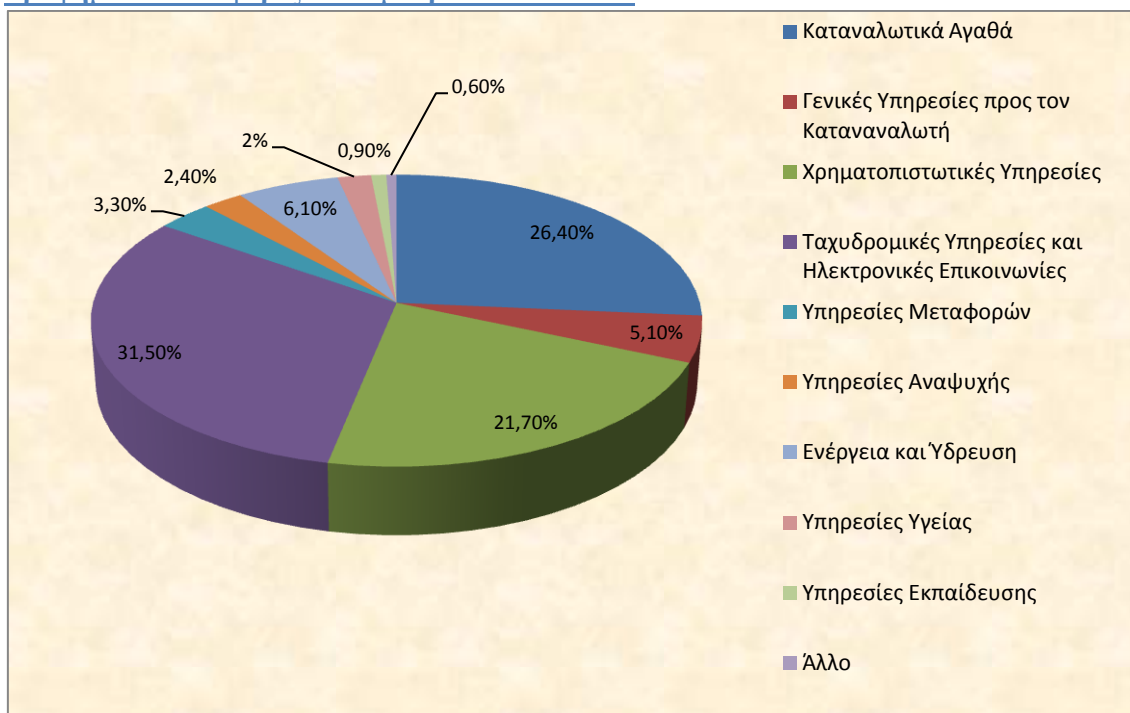
Ως προς τον τρόπο επικοινωνίας με την Αρχή, οι πολίτες αναδεικνύουν δημοφιλέστερη τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) προκειμένου να αποστείλουν τις αναφορές τους, κάτι που τεκμηριώνεται από την άρση των γεωγραφικών περιορισμών που ο τρόπος αυτός παρέχει. Συνολικά, το έτος 2014, τα 4/5 των αναφορών υποβλήθηκαν στην Αρχή με τη χρήση των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας.

Γράφημα 17: Τρόποι υποβολής αναφορών 2014



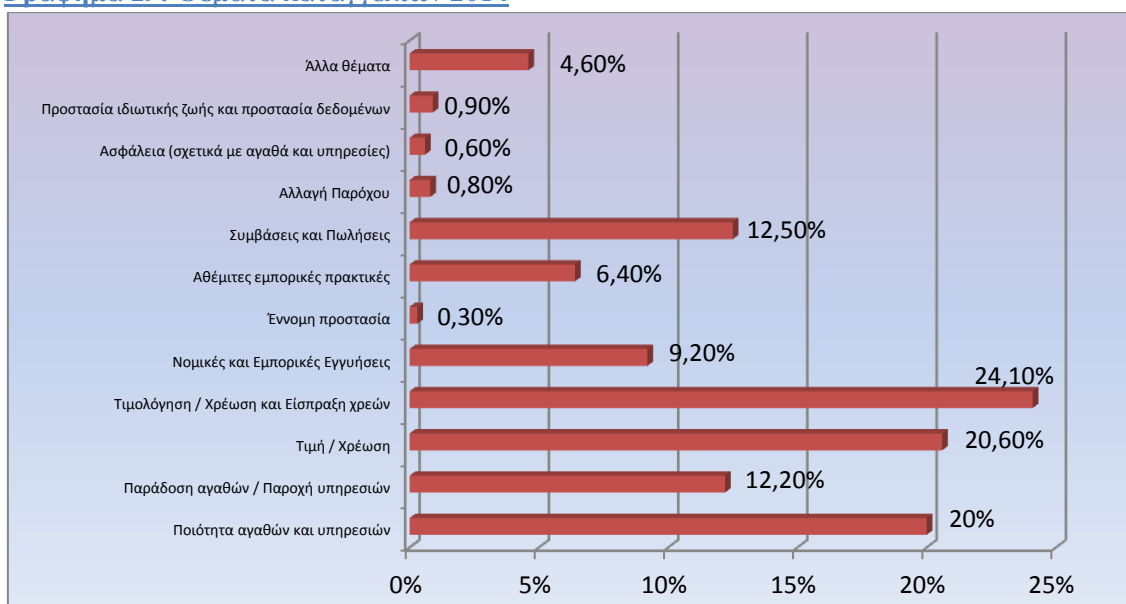
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση Στκ 2014)

Οι αναφορές του έτους 2014, ανά εμπορικό κλάδο, επιμερίζονται κυρίως στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, στα Καταναλωτικά Αγαθά και στις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (αθροιστικά το ποσοστό των τριών αυτών κλάδων ανέρχεται στο 79,6%). Σημειώνεται, πως η κατηγοριοποίηση των αναφορών γίνεται βάσει του περιεχομένου της καταγγελίας, ήτοι της περιγραφής των υπηρεσιών / προϊόντων στην αναφορά και της εκάστοτε εφαρμοστέας ελληνικής νομοθεσίας.

Γράφημα 18: Αναφορές ανά Εμπορικό κλάδο 2014


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Σε ειδικότερο επίπεδο, οι περισσότερες αναφορές καταγγέλλουν και πάλι την ποιότητα των αγαθών / υπηρεσιών (ελαττωματικά προϊόντα), και οικονομικές διαφορές (χρεώσεις, τιμολογήσεις), όπως φαίνεται και από το αμέσως παρακάτω διάγραμμα:

Γράφημα 19: Θέματα καταγγελιών 2014


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Ως προς τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, πάνω από τις μισές προέρχονται από την περιφέρεια της Αττικής με ποσοστό 66.5%, ακολουθεί η Κεντρική Μακεδονία με 10,2% του συνόλου, ενώ οι υπόλοιπες 11 Περιφέρειες της χώρας έπονται με ποσοστά κάτω του 5% η κάθε μία. (Συνήγορος του Καταναλωτή, «Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων 2014», Αθήνα, 2015).

Πίνακας 9: Γεωγραφική διασπορά αναφορών 2014

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Ανατολική Μακεδονία – Θράκη	147	2,7%
Κεντρική Μακεδονία	572	10,7%
Δυτική Μακεδονία	36	0,7%
Ήπειρος	80	1,5%
Θεσσαλία	150	2,8%
Ιόνια Νησιά	36	0,7%
Δυτική Ελλάδα	146	2,7%
Στερεά Ελλάδα	127	2,4%
Αττική	3.560	66,5%
Πελοπόννησος	165	3,1%
Βόρειο Αιγαίο	59	1,1%
Νότιο Αιγαίο	130	2,4%
Κρήτη	148	2,8%

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΣτΚ 2014)

Γ.6. Δυνατότητα και αποτέλεσμα της παρέμβασης του ΣτΚ σε καταγγελίες που αφορούν σε Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας

Οι Δημόσιες Επιχειρήσεις διαφέρουν από τις Ιδιωτικές ως προς το ότι ο καταναλωτής, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, αποτελεί το αδύνατο μέρος, το οποίο δικαιούται να συνάψει ή όχι τη σύμβαση, χωρίς όμως να διαπραγματευτεί τους όρους της. Αντίθετα η εκάστοτε δημόσια επιχείρηση, δεν έχει μεν τη δυνατότητα να αρνηθεί τη σύναψη της σύμβασης, καθορίζει όμως τους όρους που θα τη διέπουν μόνη της (Λιακόπουλος, 1997:10). Απόρροια των παραπάνω, είναι ο καταναλωτής να προσχωρεί στους ήδη διατυπωμένους, ίσως και τυποποιημένους όρους, που ήδη έχουν διατυπωθεί από τον αντισυμβαλλόμενο του, γεγονός που αποτελεί μερικό περιορισμό της συμβατικής του ελευθερίας (Καράκωστας, 2008:472). Προκειμένου λοιπόν να προστατευθεί ο καταναλωτής, έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη δικαιοσύνη ή να ασκήσει τα όποια δικαιώματα προβλέπονται για την προστασία του από τις ενέργειες των δημόσιων επιχειρήσεων (ν. 2251/1994).

Όπως προαναφέρθηκε, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εμπλέκεται, στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, σε καταναλωτικές διαφορές που προκύπτουν μεταξύ πολιτών και ιδιωτικών φορέων της αγοράς. Παρ' όλα αυτά υπάρχουν ελάχιστες περιπτώσεις όπου πολίτες σε αναφορές τους στον ΣτΚ, στρέφονται κατά επιχειρήσεων (δημόσιων και δημοτικών), των οποίων βασικός μέτοχος είναι το Ελληνικό Δημόσιο. Από τη μελέτη των ετήσιων εκθέσεων της Αρχής, προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις αυτές δραστηριοποιούνται στο χώρο της ύδρευσης και της ενέργειας και είναι οι ΕΥΔΑΠ Α.Ε. και η ΔΕΗ Α.Ε. Κατά τα υπό εξέταση έτη (2010-2014) οι σχετικές καταγγελίες πολιτών αποτέλεσαν το 5,3% του συνόλου (βλ. Γράφημα 5). Στο παρόν υποκεφάλαιο θα αναφερθούν τα κυριότερα παράπονα των εν λόγω πελατών, οι



αντιδράσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τα εκάστοτε αποτελέσματα της δράσης του, βάσει των στατιστικών στοιχείων που εμπεριέχονται στις δημοσιευμένες Ετήσιες Εκθέσεις Πεπραγμένων του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

1. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ), περιήλθε στη σημερινή νομική της μορφή το 1999, όταν τα κυριότερα πάγια της εταιρείας απορροφήθηκαν από την Εταιρεία Παγίων ΕΥΔΑΠ ΝΠΔΔ, παραμένοντας στην κυριότητα του Ελληνικού Δημοσίου, του οποίου το ποσοστό συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας (ύψους 61,33%) μεταβιβάστηκε το 2012 στο ΤΑΙΠΕΔ.

Το κυριότερο θέμα που απασχόλησε το Συνήγορο του Καταναλωτή όσον αφορά στην ΕΥΔΑΠ και συγκέντρωσε τις περισσότερες καταγγελίες (σε ποσοστό περίπου 70%), είναι οι μεγάλες χρεώσεις που προκύπτουν από αφανείς διαρροές ύδατος ή ελαττωματικούς υδρομετρητές και η απουσία έγκαιρης ενημέρωσης των καταναλωτών όταν παρατηρείται ασυνήθιστα μεγάλη κατανάλωση. Η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από την Εταιρεία ως προς τη διαδικασία που ακολουθείται τόσο για τον περιοδικό έλεγχο των υδρομετρητών, όσο και για την ενημέρωση των καταναλωτών, διαπιστώνοντας ελλείψεις και παρατυπίες ως προς την έγκαιρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση των καταναλωτών και ως προς τη συντήρηση και την επισκευή των υδρομετρητών. Κατόπιν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στην ΕΥΔΑΠ Α.Ε. σειρά Συστάσεων, συγκεκριμένα κατά τα έτη 2008, 2009, 2012 και 2014 (ενδεικτικά ΣτΚ: Δελτίο Τύπου, 05/2012), καλώντας την σε συμμόρφωση, οι οποίες όμως δεν έγιναν αποδεκτές από την Εταιρεία, με συνέπεια τη δημοσιοποίησή τους.

2. ΔΕΗ Α.Ε.

Το Ελληνικό Δημόσιο ελέγχει άμεσα ή έμμεσα, μέσω του ΤΑΙΠΕΔ το 51,12% των κοινών μετοχών της Δημόσιας Εταιρείας Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) Α.Ε.. Αναλυτικότερα, το Ελληνικό Δημόσιο μετέχει σε ποσοστό 34,12% και το ΤΑΙΠΕΔ, από τον Απρίλιο του 2014, σε ποσοστό 17%¹.

Στο επίκεντρο των αναφορών που διαχρονικά δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, βρίσκονται παράπονα που αφορούν στην ανυπαρξία βιώσιμων διακανονισμών προς διευκόλυνση εξόφλησης των οφειλών ευπαθών ομάδων των καταναλωτών. Δεδομένης της οικονομικής κρίσης που βιώνει η χώρα τα τελευταία έτη και τη συρρίκνωση των οικογενειακών εισοδημάτων, παρά τη σύσταση Μητρώου Ευάλωτων Πελατών από την Πολιτεία (ν. 4320/15), αρκετοί καταναλωτές αδυνατούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους και εξακολουθεί να υπάρχει πληθώρα πολιτών που δεν πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης στο Μητρώο, με απόρροια τη διακοπή σε αυτούς της παροχής τροφοδότησης ηλεκτρικής ενέργειας, κάτι το οποίο οπωσδήποτε επηρεάζει τα εν λόγω άτομα σωματικά, ηθικά, κοινωνικά και ψυχολογικά.

¹ Στοιχεία από τον επίσημο ιστότοπο της ΔΕΗ (www.dei.gr) με τελευταία ενημέρωση στις 31.12.2014



Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη σε σχετικές έγγραφες συστάσεις επί του θέματος, χωρίς όμως καμία ανταπόκριση από τη ΔΕΗ, όπως και στη δημοσιοποίηση δελτίων τύπου όπου γνωστοποιούσε τις θέσεις του (ΣτΚ: Δελτίο Τύπου, 07/2013). Επιπρόσθετα, έγγραφες συστάσεις εκδόθηκαν και αναφορικά με τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών, καθώς πολλά παράπονα ανέφεραν την πλήρη αδυναμία τηλεφωνικής επικοινωνίας με την εταιρεία. Οι προσπάθειες του Συνηγόρου απέβησαν άκαρπες, καθώς η εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε., στην καλύτερη περίπτωση προτείνει διακανονισμό σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα σε σχέση με το μέγεθος της οφειλής και την οικονομική κατάσταση του οφειλέτη, ή ακόμη απορρίπτει εξαρχής τον διακανονισμό λόγω του ότι οι καταναλωτές είτε αθέτησαν προηγούμενους διακανονισμούς, είτε προέβησαν σε παραβιάσεις των μετρικών διατάξεων.

Δεδομένων των παραπάνω, εκτός των έγγραφων συστάσεων, ο ΣτΚ έδρασε παράλληλα, απευθύνοντας έκκληση στο αρμόδιο Υπουργείο και στη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), να επισπεύσουν την έκδοση Κανονιστικών Πράξεων που στοχεύουν στην αντιμετώπιση του ζητήματος της -όπως αποκαλέστηκε- Ενεργειακής Πενίας (ΣτΚ: Δελτίο Τύπου, 11/2012). Αποτέλεσμα ήταν η έκδοση από τη ΡΑΕ στα τέλη του 2012 δύο γνωμοδοτήσεων, τις οποίες αποδέχτηκε το ΥΠΕΚΑ, αναφορικά με την έκδοση νέου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και με τη διεύρυνση των ορίων εφαρμογής του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου. Συνεπεία των παραπάνω, το 2013 παρατηρήθηκε πτωτική πορεία των αιτημάτων που αφορούν σε αδυναμία αποπληρωμής οφειλών, η οποία συνεχίστηκε και το 2014, γεγονός που οφείλεται στην αποτελεσματικότητα του θεσπισμένου κανονιστικού πλαισίου.

Συμπερασματικά, δεν παρατηρείται άμεση δυνατότητα διόρθωσης καταστάσεων από το Συνήγορο του Καταναλωτή όταν πρόκειται για Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς, δεδομένης της μη υποχρεωτικής συμμόρφωσης με τις συστάσεις του, όταν αυτές δε γίνονται αποδεκτές και από τα δύο μέρη. Παρατηρείται όμως η με πρωτοβουλία του παρακίνηση των αρμόδιων οργάνων προς την κατεύθυνση που ο ίδιος υποδεικνύει, προκειμένου να καλυφθούν τυχόν νομοθετικά κενά. Επιβεβαιώνεται με τον τρόπο αυτό έμπρακτα η τεχνογνωσία και η εξειδίκευση που αυτός διαθέτει, όπως και οι επιτυχημένες εκβάσεις που μπορούν να έχουν οι συντονισμένες κινήσεις και η συνεργασία του ίδιου με άλλες δημόσιες αρχές που άπτονται του πεδίου προστασίας του καταναλωτή.

Για λόγους πληρότητας του παρόντος υποκεφαλαίου, άξια αναφοράς, παρά την κατάργησή της με το ν. 3587/2007, είναι η Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών. Η εν λόγω Επιτροπή προβλεπόταν από τα άρθ. 13 του ν. 2251/1994 και ήταν αρμόδια για τη διατύπωση προτάσεων και υποδείξεων προς τις δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς, προκειμένου να επιτευχθεί η βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και η διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών (Καράκωστας, 2008:473). Οι δημόσιες επιχειρήσεις από τη μεριά τους, ήταν υποχρεωμένες να παράσχουν στην Επιτροπή πληροφορίες και εξηγήσεις προκειμένου να τη διευκολύνουν στο έργο της. Η σημαντική διαφορά με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, είναι ότι η Επιτροπή υποχρέωνε τους εκπροσώπους των



διοικήσεων των Δημοσίων Επιχειρήσεων να παραστούν ενώπιον της, προκειμένου να απολογηθούν για εκπεφρασμένα παράπονα ή προβλήματα των καταναλωτών (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή: 85).

Δ. Το διεθνές, ελληνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο προστασίας του Καταναλωτή

Δ.1 Οι Απαρχές Της Προστασίας Των Καταναλωτών Σε Διεθνές Επίπεδο

Ο εθνικός νομοθέτης στη Ευρώπη, ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1970, αποπειράθηκε να ρυθμίσει ορισμένα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή (για παράδειγμα στη Γαλλία με το ν. 72-1137/1972). Η γενική υπερεθνική αρχή προστασίας του καταναλωτή επομένως, τρόπον τινά απορρέει αρχικά από τις γενικές αρχές των εθνικών δικαίων περί προστασίας του αδυνάτου μέρους στις συμβατικές σχέσεις και στη συναλλακτική ζωή γενικότερα (Καράκωστας 2002:45-46). Μετά τη δεκαετία του '70, αντίστοιχη τάση για τη συναλλακτική υποχρέωση - αρχή προστασίας των καταναλωτών παρουσιάστηκε και σε διεθνές επίπεδο, κυρίως στον ΟΗΕ, τον ΟΟΣΑ και το Συμβούλιο της Ευρώπης (Χριστιανός, 1997:19).

- Όσον αφορά στον ΟΗΕ, το 1978 συντάχθηκε έκθεση σχετικά με νομικές και θεσμικές ρυθμίσεις στο πεδίο προστασίας καταναλωτών (United Nations, “Consumer Protection: A Survey of Institutional Arrangements and Legal Measures”, Report of the Secretary – General, 1978), ενώ επτά χρόνια αργότερα υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση το Ψήφισμα υπ’ αριθμ. 39/248, το οποίο περιελάμβανε γενικές οδηγίες αναφορικά με την προστασία των καταναλωτών (United Nations, “General Assembly – Consumer Protection”, Resolution n 39/248, 1985).
- Σε αντίστοιχο πλαίσιο, εκπονήθηκαν από την Επιτροπή για την Πολιτική καταναλωτών του ΟΟΣΑ ειδικές αλλά και ετήσιες εκθέσεις για την πορεία της προστασίας των καταναλωτών στις χώρες μέλη του Οργανισμού (βλ. OECD, Rapports annuels sur la politique a l’ egard des consommateurs dans les pays membres de l’ OECD από το 1974 και εντεύθεν).
- Τέλος, το 1973, η Συμβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης, εξέδωσε το ψήφισμα 543, το οποίο και αποτέλεσε τον καταστατικό Χάρτη της Προστασίας των Καταναλωτών, θεσπίζοντας για πρώτη φορά σε πανευρωπαϊκό επίπεδο τα δικαιώματά τους, όπως το δικαίωμα για προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή και το δικαίωμα σε πληροφόρηση και σε εκπαίδευση (για λεπτομέρειες όσον αφορά στα δικαιώματα, βλ. Παράρτημα 4. Δελούκα – Ιγγλέση, 1992:48 επ.).



Δ.2 Η Προστασία του Καταναλωτή στο Ελληνικό Δίκαιο

Μέχρι και το 1991, στην ελληνική έννομη τάξη, δεν υπήρχαν ειδικές διατάξεις για την καθολική προστασία του καταναλωτή, παρά μόνο οι γενικές διατάξεις του αστικού, εμπορικού, ποινικού και διοικητικού δικαίου (Κάλλια – Αντωνίου, Νικέα – Μουράτογλου και Παλαιολόγου, 1993:71) . Με το ν. 1961/1991 όμως, τέθηκε στην Ελλάδα για πρώτη φορά το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή. Ο εν λόγω νόμος δεσμεύει τις επιχειρήσεις τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα και ορίζει τα θεμελιώδη δικαιώματα του καταναλωτή, όπως αυτά προβλέφθηκαν στο Χάρτη περί προστασίας του καταναλωτή που ενέκρινε το 1973 με το υπ' αριθ. 543 Ψήφισμά της η Συμβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Με τον ίδιο νόμο εισάγεται για πρώτη φορά νομοθετικό πλαίσιο για την ίδρυση και λειτουργία των ενώσεων και συλλόγων των καταναλωτών, οι οποίοι μπορεί να είναι σωματεία ή ενώσεις προσώπων. Η σημαντικότερη όμως και σχετικότερη με την παρούσα μελέτη καινοτομία του ν. 1961/91, είναι η παροχή δυνατότητας για εξώδικο διακανονισμό διαφορών που προκύπτουν μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών, σχετικά με την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών, κάτι το οποίο αποτελούσε και στόχο του Συμβουλίου της ΕΟΚ ήδη από το 1975 (βλ. Ψήφισμα της 14,04,1975, EEC 92/24.4.1975, 32), ιδρύοντας σε κάθε Νομαρχία τα λεγόμενα «γραφεία συνδιαλλαγής καταναλωτικών διαφορών». Οι αποφάσεις τους βέβαια δεν αποτελούσαν εκτελεστές διοικητικές πράξεις, παρά είχαν στόχο το να προτιμήσουν τα μέρη το συμβιβασμό, από την προσφυγή στο δικαστήριο. Τέλος, με το ν. 1961/91 θεσμοθετήθηκε το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών (ΕΣΚ), ως κεντρικό όργανο, με βασική αρμοδιότητα την εποπτεία και το συντονισμό όλων των ενεργειών που άπτονται των συμφερόντων του καταναλωτή (Κάλλια – Αντωνίου, Νικέα – Μουράτογλου και Παλαιολόγου, 1993: 131-134).

Βασικό νομοθετικό πρόβλημα όσον αφορά στο δίκαιο της κατανάλωσης, είναι η οριοθέτηση της έννοιας του καταναλωτή, όσο προφανής και εάν είναι η ανάγκη αυτή. Ο ορισμός του καταναλωτή είναι δύσκολο να βρεθεί στο εσωτερικό δίκαιο (Περράκης, 1995:32 επ.), πόσο μάλλον στο κοινοτικό, καθώς είναι σχεδόν αδύνατο να εντοπιστεί ένα ενιαίο πρότυπο του ευρωπαϊού καταναλωτή, δεδομένου ότι οι διάφοροι κοινωνιολογικοί τύποι διαφέρουν μεταξύ του (Χριστιανός, 1997:42). Ωστόσο, στην τελευταία παράγραφο του πρώτου άρθρου του ν. 2251/1994, ο οποίος αντικατέστησε το βραχύβιο ν. 1961/1991 και θέσπισε ένα πληρέστερο πλαίσιο προστασίας, υποχρεώνοντας το κράτος να μεριμνά για τα συμφέροντα των καταναλωτών, ορίζονται οι έννοιες του «καταναλωτή» και του «προμηθευτή» (βλ. Παράρτημα 2), οι οποίες έχουν γενική εφαρμογή σε όλες τις προστατευτικές ρυθμίσεις του νόμου (Καράκωστας, 2008:76).

Με την τροποποίηση του εν λόγω νόμου (με το ν. 3587/2007), εκτός από τα συμφέροντα, το κράτος πλέον υποχρεούται να μεριμνά και για τα δικαιώματα των καταναλωτών, αναπτύσσοντας κατάλληλες δράσεις με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους (Καράκωστας, 2008:74). Πιο συγκεκριμένα, το κράτος οφείλει να

μεριμνά για την υγεία, την ασφάλεια, τα οικονομικά συμφέροντα, την πληροφόρηση, την ενημέρωση και την οργάνωση σε ενώσεις των καταναλωτών (άρθ. 1§1 και §2).

Επίσης, στο τροποποιημένο άρθρ. 1§3 ορίζεται πως ο νόμος εφαρμόζεται σε φυσικά και νομικά πρόσωπα όχι μόνο του ιδιωτικού, αλλά και του δημόσιου τομέα. Σημαντικό είναι να σημειωθεί, πως εντός έξι μηνών από τη θέση του ν. 3429/2005 σε ισχύ, οι δημόσιες επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα σε καταναλωτές, υποχρεούνται να καταρτίσουν Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή² (Χ.Υ.Κ.), ενώ εντός τριμήνου έπρεπε να ζητήσουν εγγράφως τις απόψεις επί του θέματος του Συνηγόρου του Καταναλωτή και της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών (σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρ. 7§3 του ίδιου νόμου). Οι Χάρτες αυτοί αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της προσπάθειας εκσυγχρονισμού των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών, καθώς έτσι διαμορφώνεται ένα ελάχιστο πλαίσιο προτυποποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, 2004:86). Συγκεκριμένα οι ΧΥΚ των ΔΕΚΟ που παρέχουν γενικές υπηρεσίες κοινής ωφέλειας στους καταναλωτές, οφείλουν να έχουν αυξημένη ισχύ σε σχέση με τα συμβόλαια, όταν αυτά εμπεριέχουν καταχρηστικούς για τους καταναλωτές όρους.

Δ.3 Η Πολιτική Προστασίας Των Καταναλωτών Στην Ε.Ε.: Θεσμικό Πλαίσιο

Η αναγκαιότητα της παρέμβασης του κράτους για την προστασία των καταναλωτών έχει επισημανθεί από πολλές πλευρές. Με τη δημιουργία Κοινής, και αργότερα Ενιαίας Αγοράς, έγινε αντιληπτό πως ο ευρωπαϊός καταναλωτής χρήζει προστασίας, δεδομένης της τεράστιας πλέον ποικιλίας αγαθών και υπηρεσιών εντός της οποίας καλείται να επιλέξει και προκειμένου να διασφαλιστούν τα δικαιώματά του έναντι εμπόρων. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τον κίνδυνο εμφάνισης εμποδίων στην ελεύθερη κυκλοφορία και διακίνηση αγαθών και υπηρεσιών, εάν επαφίονταν σε κάθε κράτος-μέλος ανεξάρτητα να λάβει προστατευτικά μέτρα υπέρ του καταναλωτή, κατέστησαν επιτακτική την ανάγκη λήψης ανάλογων μέτρων, ελάχιστης προστασίας, σε κοινοτικό επίπεδο (Χριστιανός, 1997:23).

Στη Συνθήκη της ΕΟΚ, δεν εμπεριέχονται παρά υπαινιγμοί για το συμφέρον των καταναλωτών (αρ. 39, 40 §3, 85 §3 και 86 ΣυνθΕΟΚ), με κατ' αρχήν προσπάθεια προώθησης της πληροφόρησης αυτών, χωρίς να κρίνεται απαραίτητη η θέσπιση μιας κοινής πολιτικής προστασίας των καταναλωτών (όπως για παράδειγμα συνέβη με την κοινή αγροτική πολιτική). Μόλις το 1972 ανατέθηκε στην Επιτροπή να μελετήσει μια σχετική πολιτική σε κοινοτικό επίπεδο, με αποτέλεσμα την έκδοση Ψηφίσματος από το Συμβούλιο (1975), όπου και περιλαμβάνεται προκαταρκτικό πρόγραμμα για την

² Ο Χάρτης αυτός αναφέρει τις καταστατικές υποχρεώσεις, τους όρους υπό τους οποίους η εκάστοτε δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα / υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και τη διαδικασία αποζημίωσης προς αυτούς σε περίπτωση μη τήρησης κάποιων εκ των προαναφερόμενων όρων και υποχρεώσεων.



πολιτική προστασίας των καταναλωτών, θεσπίζοντας τα θεμελιώδη δικαιώματα των τελευταίων. Επρόκειτο ουσιαστικά για σχέδια δράσης και όχι ακόμη για μια κοινοτική πολιτική. Ακολούθησε δεύτερο Ψήφισμα (της 19.05.1981), και το 1985 η πρόταση της Επιτροπής για να δοθεί «νέα ώθηση για την πολιτική προστασίας των καταναλωτών» [Ανακοίνωση Επιτροπής στο Συμβούλιο, COM (85) 314]. Η Επιτροπή της ΕΟΚ είχε όμως ήδη από το 1975 προτείνει, να αναλάβουν την υπεράσπιση των καταναλωτών δημόσιες αρχές ή όργανα, όπως είναι ο επίτροπος των καταναλωτών – ombudsman des consommateurs (Καράκωστας 2008:467). Παρά την παρατηρούμενη ύπαρξη βούλησης, η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη (1986), δεν αναγνώρισε αυτοτελή πολιτική προστασίας του καταναλωτή, ενώ για πρώτη φορά γίνεται ρητή αναφορά στην προστασία των καταναλωτών, μεταξύ άλλων νέων πολιτικών, με την ολοκλήρωση της Ενιαίας Αγοράς (1992): Η Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση, προσέθεσε στην Συνθήκη τον Τίτλο XI «Προστασία των Καταναλωτών», με μόνο το άρθρο 129^A, όπου προβλέπεται ότι «η Κοινότητα συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας καταναλωτών» τόσο με λήψη μέτρων, όσο και με ειδικές δράσεις. Περαιτέρω, άξιο μνείας είναι το δεύτερο κεφάλαιο του πέμπτου μέρους της Συμφωνίας για τον Ενιαίο Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ, 2 Μαΐου 1992), το οποίο η Κοινότητα και οι χώρες ΕΖΕΣ αφιέρωσαν στην προστασία του καταναλωτή.

Την εξέλιξη του ενωσιακού οικοδομήματος επισφράγισε η είσοδος του ενιαίου νομίσιματος αλλά και η ταχεία εξάπλωση του διευρωπαϊκού - διαδικτυακού εμπορίου. Προκειμένου λοιπόν τα προϊόντα που διατίθενται εκεί να είναι ασφαλή, να μην υπολείπονται των αντίστοιχων εθνικών και οι περίπου μισό δισεκατομμύριο καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ελεύθερα την καλύτερη ποιότητα στη χαμηλότερη τιμή, όντας παράλληλα πλήρως προστατευμένοι, διαμορφώθηκε σταδιακά μια πολιτική προστασίας των καταναλωτών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μιλώντας σήμερα για την πολιτική προστασίας των καταναλωτών εντός της Ε.Ε. και τη νομική της βάση, αναφερόμαστε στην ουσία στο 38^ο άρθρο του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου αναφέρεται πως οι πολιτικές της Ένωσης πρέπει να διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, καθώς και στα άρθρα 45², 12, 114 και 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ). Το τελευταίο άρθρο διευρύνει το πεδίο εφαρμογής του 114^{ου} όσον αφορά στην προστασία των καταναλωτών, πέρα από το πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς και σε άλλες πολιτικές της Ένωσης, ορίζοντας πως «προκειμένου να προωθήσει τα συμφέροντα των καταναλωτών και να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η Ένωση συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους».

Επιπρόσθετα, η Επιτροπή ανακοίνωσε την «Στρατηγική της ΕΕ για την πολιτική καταναλωτών 2007-2013» (COM/2007/99), με την οποία έθεσε πέντε (5) τομείς/προτεραιότητες αποσκοπώντας στην ενίσχυση του λιανικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά, με την καθιέρωση ισοδύναμου επιπέδου ασφάλειας και προστασίας



των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ένωση (Καράκωστας, 2008:85). Ακολούθησε το «Πολυετές Πρόγραμμα της ΕΕ για τους καταναλωτές (2014-2020)» (Κανονισμός 254/2014), του οποίου πρωταρχικός στόχος είναι η ουσιαστική ενδυνάμωση αυτών, με κυρίως βελτίωση της εκπαίδευσής τους και ενίσχυση των δικαιωμάτων τους. Ο γενικός αυτός στόχος εξειδικεύεται σε τέσσερις (4) ειδικότερους, η προσπάθεια επίτευξης των οποίων γίνεται εντός του γενικότερου πλαισίου που θέτει η Στρατηγική για την Ευρώπη 2020, η οποία αποβλέπει σε μια έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς βιώσιμη ανάπτυξη (Μούσης, 2011, κεφ.11).

Στο πλαίσιο αυτό, βάσει του Κανονισμού 2006/2004, όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό 524/2013 και την Οδηγία 2013/11, τα κράτη-μέλη, μέσω των αρμόδιων για την επιβολή της ως άνω νομοθεσίας αρχών τους, οφείλουν να προστατεύουν τα συμφέροντα των καταναλωτών και ει δυνατόν να τα ενισχύουν, όντας σε επικοινωνία και συνεχή συνεργασία τόσο μεταξύ τους, όσο και με την Επιτροπή και αποβλέποντας στην ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας και λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Προς την κατεύθυνση αυτή, με την απόφαση 2009/705/EK, θεσπίστηκε η Ευρωπαϊκή Συμβουλευτική Ομάδα Καταναλωτών (ECCG), προκειμένου να αποτελέσει το βασικό φόρουμ συζητήσεων ανάμεσα στην Επιτροπή και τις διάφορες εθνικές και ευρωπαϊκές ομάδες καταναλωτών και έτσι ώστε η πρώτη να παρέχει άμεσα συμβουλές στις δεύτερες, για οτιδήποτε άπτεται των συμφερόντων των καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ακόμη και όταν υπάρχει νομοθετικό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή, αυτός δεν είναι σε θέση να επωφεληθεί από αυτό, διότι δεν το γνωρίζει ή δεν έχει τα μέσα ή την τόλμη να ασκήσει τα δικαιώματά του. Για αυτό η ανάγκη για σωστή πληροφόρηση και ενημέρωση του καταναλωτή έχει αναχθεί σε ένα από τα βασικά του δικαιώματα. Η τάση σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο είναι να ληφθούν μέτρα υπέρ του καταναλωτή για όλες τις πτυχές της ζωής του, της υγείας του, της οικονομικής και κοινωνικής του οντότητας και δεν πρέπει κανένα συμφέρον να εμποδίσει την πραγμάτωσή τους. Εξάλλου, η εκπαίδευση των πολιτών ως καταναλωτών επιδιώκεται σε αρκετές χώρες, με την οργάνωση διαλέξεων για ενήλικες, αλλά και με την εισαγωγή σχετικών μαθημάτων σε σχολεία, πανεπιστήμια κ.ά. (Δελούκα – Ιγγλέση, 1992:32). Η ΕΕ, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ορθής ενημέρωσης, και προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, δημιούργησε το 2005 τα προαναφερόμενα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών (ECC-Net - http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm) και παράλληλα με αυτά, το δίκτυο FIN-NET (http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm), το οποίο επιτελεί την ίδια ακριβώς λειτουργία, με εξειδίκευση όμως στις καταγγελίες που αφορούν σε διασυνοριακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως και το δίκτυο SOLVIT (http://ec.europa.eu/solvit/index_el.htm), το οποίο όμως δε χειρίζεται προβλήματα που αφορούν στα δικαιώματα του καταναλωτή, αλλά προβλήματα που οφείλονται σε πλημμελή εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες διοικήσεις.



Τέλος, προκειμένου για την αποτελεσματικότερη και ορθότερη εφαρμογή της νομοθεσίας, καθώς είναι καθολικά αποδεκτό ότι η εξασφάλιση της τήρησης είναι εξίσου σημαντική με την ύπαρξη αυτής καθαυτής της εκάστοτε νομοθεσίας, βάσει του Κανονισμού του ΕΚ αριθ. 2006/2004, οι εθνικές αρχές συνδέονται πλέον σε ένα πανευρωπαϊκό δίκτυο. Στο δίκτυο αυτό έχουν τη δυνατότητα να συνεργάζονται, προκειμένου να προστατεύονται οι καταναλωτές και να αντιμετωπίζονται οι όποιες παραβιάσεις στη σχετική νομοθεσία, δεδομένου ότι οι εθνικές αρχές έχουν κατ' εξοχήν την αρμοδιότητα για την επιβολή της. Τέλος η Οδηγία 2011/83/ΕΕ με την οποία, σύμφωνα με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, ενισχύονται τα δικαιώματα των Καταναλωτών, είναι υποχρεωτικό να μεταφερθεί στις εθνικές έννομες τάξεις των κρατών – μελών, από τις 13 Ιουνίου 2014 κι έπειτα. Στην Ελλάδα η σχετική Οδηγία είχε ήδη ενσωματωθεί με την ΚΥΑ Ζ1-891 του 2013.

Δ.4 Οι Εξελίξεις Σχετικά Με Την Εναλλακτική Επίλυση Των Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ) σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο

Σε δελτίο τύπου της (Βρυξέλλες, 29 Νοεμβρίου 2011, IP/11/1461), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφέρει πως το 2010, 1 στους 5 καταναλωτές συνάντησε σκοπέλους, ενόσω αγόραζε προϊόντα και υπηρεσίες στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς, ενώ η εξωδικαστική επίλυση διαφορών ήταν δυνατή σε περιορισμένους μόνο επιχειρηματικούς κλάδους και γεωγραφικές περιοχές. Γενικά, η Επιτροπή προωθεί την προσφυγή στη διαμεσολάβηση ως μέθοδο επίλυσης αστικών και εμπορικών διαφορών, καθώς ο τρόπος αυτός αντιπροσωπεύει έναν από τους κατεξοχήν ευρωπαϊκούς στόχους: τη δημιουργία ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης (Καράκωστας 2008:441).

Μετά από σειρά νομοθετικών προτάσεων, περί τα μέσα του 2013, δημοσιεύτηκε η Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου, η οποία και αποτέλεσε το νέο νομοθετικό πλαίσιο της ΕΕ για την εναλλακτική, με άλλα λόγια εξωδικαστική, επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Οι ευρωπαίοι καταναλωτές μπορούν πλέον να επιλύουν τα όποια προβλήματά τους, χωρίς να περάσουν από τα Δικαστήρια, αλλά προσφεύγοντας σε ειδικούς φορείς που πληρούν προκαθορισμένα ποιοτικά κριτήρια, ανεξάρτητα από τον τόπο όπου έγινε η συναλλαγή και το προϊόν/υπηρεσία που αυτή αφορούσε. Με τον τρόπο αυτό εκτιμάται πως, εκτός από χρόνο, οι καταναλωτές θα εξοικονομήσουν και περίπου 22,5 εκατομμύρια ευρώ.

Η Οδηγία 2013/11/ΕΕ, μαζί με τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013, συναποτελούν το νέο νομοθετικό πλαίσιο της ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των διαφορών. Με τον Κανονισμό θεσμοθετείται η ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών (ΗΕΔ) σε απευθείας σύνδεση με τη βοήθεια της τεχνολογίας, εξυπηρετώντας ιδιαίτερα τις συναλλαγές που γίνονται (όλο και περισσότερο στις μέρες μας) μέσω διαδικτύου, εξαλείφοντας ουσιαστικά τη γεωγραφική απόσταση μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου.

Συμπληρωματικά, προβλέπεται η θεσμοθέτηση μιας πανευρωπαϊκής ενιαίας διαδραστικής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών, η οποία θα συνδέει άμεσα όλους τους αρμόδιους για ΕΕΔ εθνικούς φορείς. Η λειτουργία της εν λόγω πλατφόρμας αρχίζει από τις 09 Ιανουαρίου 2016. Σημειώνεται πως με την ΚΥΑ αριθ. 70330οικ./2015 πραγματοποιήθηκε η εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς τους ενωσιακούς κανόνες ΕΕΔ.

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο σήμερα, υπάρχουν περισσότεροι από 750 φορείς αρμόδιοι για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών (Επιτροπή, MEMO/11/840).

Ε. Συμπεράσματα και Προτάσεις

Οι εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών αναπτύσσονται με αλματώδεις ρυθμούς, γεγονός που αποδεικνύει εν μέρει τη δυστοκία των δικονομικών κανόνων όσον αφορά σε καταστάσεις που χρήζουν άμεσης προσαρμογής στα διαρκώς εξελισσόμενα κοινωνικοοικονομικά δεδομένα. Η ωριμότητα των αγορών και η ενημέρωση των καταναλωτών παίζουν καθοριστικό ρόλο στην «από-δικαστηριοποίηση» αυτών των μηχανισμών επίλυσης, με τρόπο ώστε να εμπεδωθεί πως αυτοί δεν αποτελούν απλώς ένα χρονοβόρο και άσκοπο βοήθημα που στόχο έχει μόνο την εκτόνωση της πίεσης προς τον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή (Αλεξανδρίδου, 1996:219). Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλείται τα την τελευταία δεκαετία να παίζει τον δικό του ρόλο στην εμπέδωση του παραπάνω αισθήματος, σε μια χώρα που ομολογουμένως δύσκολα κι αργά προσαρμόζεται στο διαφορετικό και εναλλακτικό. Όπως ο Συνήγορος του Πολίτη (ΣτΠ) αποτελεί ένα *Παρατηρητήριο της Κακοδιοίκησης* και διαμεσολαβεί αντισταθμίζοντας την εξ ορισμού άνιση σχέση του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση (Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Πολίτη 2003:14-15), έτσι και ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπερασπίζεται τον καταναλωτή έναντι του κατ' αρχήν ισχυρότερου προμηθευτή και ανάγεται σε ένα παρατηρητήριο καταναλωτικών σχέσεων με δυνατότητα σφαιρικής διάγνωσης των όποιων παθογενειών εμπεριέχονται σε αυτό (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:596).

1. Τα Πλεονεκτήματα της λειτουργίας του ΣτΚ

Η πρωτοβουλία της ελληνικής Πολιτείας να συστήσει τον ΣτΚ εξ αρχής ως ανεξάρτητη αρχή, καταδεικνύει αφενός τη σπουδαία σημασία που έχει η επίλυση των καταναλωτικών διαφορών να πραγματοποιείται από ένα αμερόληπτο και ουδέτερο τρίτο μέρος, αναγνωρισμένου κύρους, και αφετέρου την αναγνώριση των πολλαπλών πλεονεκτημάτων που χαρακτηρίζουν την εναλλακτική επίλυση των διαφορών γενικά και από τον ΣτΚ ειδικότερα. Παραδειγματικά, ως τέτοια αναφέρονται:



- η ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων, αφού η κάθε υπόθεση κλείνει εντός, κατά μέσο όρο, ενός τριμήνου,
- η ευελιξία που προσδίδεται και η εμπιστοσύνη που καλλιεργείται λόγω του προαιρετικού χαρακτήρα προσφυγής στον ΣτΚ,
- η απλότητα στη χρήση και η ευκολία στην πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει ο ΣτΚ, συγκριτικά με την προσφυγή στη Δικαιοσύνη,
- η δωρεάν παροχή των υπηρεσιών του ΣτΚ στους πολίτες, (οπότε μπορεί να ειπωθεί πως εξυπηρετούνται και ευάλωτες ή ευπαθείς κατηγορίες καταναλωτών), και παράλληλα η εξοικονόμηση κόστους το οποίο θα προέκυπτε εάν οι υποθέσεις αυτές επιλύονταν από τα Δικαστήρια,
- η αποσυμφόρηση των Δικαστηρίων, ειδικά σε ότι έχει να κάνει με μικροδιαφορές,
- η, λόγω των ανωτέρων, παροχή ενός βασικού κινήτρου στους καταναλωτές, προκειμένου να μπουν στη διαδικασία να προστατεύσουν τα συμφέροντά τους και να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους,
- αντίστοιχα, η παροχή κινήτρου στις επιχειρήσεις να αποδίδουν τη δέουσα σημασία στις σχέσεις τους με τους πελάτες, προκειμένου να διαφυλάξουν την υπόληψη και τη φήμη τους, αποφεύγοντας τη δημοσίευση από την Αρχή αρνητικών για αυτές πορισμάτων. Εκτός αυτού υπολογίζεται πως οι επιχειρήσεις θα εξοικονομούν έως και 3 δισεκατομμύρια ευρώ εάν χρησιμοποιούν την ΕΕΔ αντί της προσφυγής στα δικαστήρια (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, MEMO/11/840).

Η αποτελεσματικότητα του κάθε μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών όμως, δεν εξαρτάται μόνο από την οικονομία, την ταχύτητα και την απλούστευση της διαδικασίας, αλλά εξίσου και από τη γνωστοποίηση της στο καταναλωτικό κοινό και κυρίως από την τήρηση ορισμένων θεμελιωδών αρχών, όπως η διαφάνεια, η νομιμότητα και η ανεξαρτησία (άρθ. 3 της ΚΥΑ Ζ1-692/2005). Ο πολλαπλασιασμός των χώρων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, παρά την ποικιλομορφία τους, τεκμηριώνει αν όχι την επιτυχία, τουλάχιστον τη δημοτικότητα που αυτοί απολαμβάνουν.

2. Προβληματισμοί για το εύρος των αρμοδιοτήτων του ΣτΚ. Λύση: η Συνεργασία

Αναφορικά με προβληματισμούς γύρω από την αδυναμία επιβολής ποινής από τον ΣτΚ, έχει υποστηριχτεί πως η αναζήτηση αποζημίωσης στη βάση της πρόκλησης ηθικής βλάβης ιδιαίτερα ως αυτοτελής αξίωση εξαντλεί, αν όχι υπερβαίνει, τα όρια της εξωδικαστικής επίλυσης, ενώ παράλληλα έχει υποστηριχτεί και ότι η έλλειψη κυρωτικής λειτουργίας και εκτελεστότητας των συστάσεων της Αρχής έμμεσα ενισχύει τη λειτουργία της, αφού της επιτρέπει να παρεμβαίνει με ταχύτητα και χωρίς αγκυλώσεις τυπολαγνείας, κάτι που δεν θα συνέβαινε αν οι συστάσεις, ως εκτελεστές διοικητικές πράξεις, «τελούσαν υπό την αναβλητική αίρεση της διοικητικής τους επιβεβαίωσης» (Παπαϊωάννου, στο Αλεξανδρίδου, 2008:600, 603).



Σε κάθε περίπτωση, ίσως η δυνατότητα θεμελίωσης δικαιώματος για τον Συνήγορο είσπραξης (συμβολικών έστω) ανταποδοτικών εσόδων / προστίμων, όπως για παράδειγμα συμβαίνει με την Επιτροπή Ανταγωνισμού, να βοηθήσει την Αρχή στο πρόβλημα υπο-χρηματοδότησης που αντιμετωπίζει, καθώς τα εν λόγω έσοδα θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν κάλλιστα στην κάλυψη ορισμένων εκ των λειτουργικών κυρίως εξόδων της Αρχής.

Εν συνεχεία, είναι γενικότερα αποδεκτό, ότι η αδυναμία ορισμού ποινής, χρηματικής ή άλλης από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, προκειμένου να επιβάλλει τις αποφάσεις του, αποδυναμώνει κατά μία έννοια τη λειτουργία του. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός πως ορισμένοι προμηθευτές επιδεικνύουν μόνιμη αδιαφορία, όπως για παράδειγμα ο ΟΤΕ, ο οποίος μετά βίας απαντάει στις προσκλήσεις για διαπραγμάτευση. Πόσο μάλλον, στις περιπτώσεις όπου τα πορίσματα του Συνηγόρου καλούν τους εκάστοτε προμηθευτές σε συμμόρφωση ή σε διορθωτικές κινήσεις. Δεδομένου ότι στην ισχύουσα νομοθεσία δεν προβλέπεται ρητά η συμμόρφωση, αυτή επαφίεται στη βούληση και στη διακριτική ευχέρεια των προμηθευτών. Το παραπάνω πρόβλημα βέβαια μπορεί να αντιμετωπιστεί με τη συνεργασία με άλλους συναφείς εξειδικευμένους φορείς, που διαθέτουν την αποφασιστική αρμοδιότητα λήψης κατασταλτικών ή και προληπτικών μέτρων, επιβάλλοντας μάλιστα κυρώσεις που όμως δε θίγουν τα όρια της ελευθερίας των συμβάσεων. Χαρακτηριστικά αναφέρονται τα πεδία των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και του ελεύθερου ανταγωνισμού (Παπαϊωάννου, στο Αλεξανδρίδου, 2008:601).

Παράδειγμα των δυνατοτήτων συνεργασίας αποτελεί το εξής: για τις περιπτώσεις όπου ορισμένες συμπεριφορές, κυρίως περιπτώσεις παραβίασης της καταναλωτικής νομοθεσίας, επαναλαμβάνονται κατ' εξακολούθηση από συγκεκριμένους προμηθευτές, η Αρχή δύναται να διαβιβάσει τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης και όλα τα σχετικά στοιχεία στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή, του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών Ναυτιλίας και Τουρισμού (ή στον ΕΟΤ για θέματα που αφορούν στον τουρισμό), η οποία μπορεί να επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις.

Υπό τα παραπάνω δεδομένα, ο Συνήγορος κατ' αρχάς, στις περιπτώσεις όπου κάποιο από τα διαλαμβανόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύστασή του, προσπαθεί να περιορίσει τις λαθεμένες συμπεριφορές ή τις τυχόν αδικίες με μόνο όπλο τη δημοσιοποίηση των εκάστοτε πορισμάτων και συστάσεων του στην ιστοσελίδα του, ώστε οι επιχειρήσεις να ωθούνται σε ορθή / χρηστή συμπεριφορά προς διαφύλαξη του κύρους τους. Πρόκειται για τη μόνη έμμεση κύρωση, ηθικού χαρακτήρα, που μπορεί να επιβάλλει η Αρχή, η οποία δεν παράγει έννομες συνέπειες μεν, μπορεί δε να έχει ουσιαστικές επιπτώσεις για τη δημόσια εικόνα ενός προμηθευτή στην αγορά. Η δημοσιοποίηση επομένως πρέπει να ασκείται με φειδώ και αμεροληψία, όχι όμως με επιείκεια, καθώς η ψυχραιμη ενημέρωση του κοινού από το ΣτΚ αποτελεί εχέγγυα της δέουσας αξιοποίησης αυτού του μέτρου (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου, 2008:604).



Προς ενίσχυση της προτεινόμενης συνεργασίας, είναι σκόπιμο να διαμορφωθούν ουσιαστικοί διάυλοι επικοινωνίας και να αναπτυχθούν συντονισμένες δράσεις μεταξύ των φορέων (δημόσιων ή/και ιδιωτικών) που επιλαμβάνονται ζητημάτων της αγοράς και της προστασίας των καταναλωτών. Ειδικότερα, όσον αφορά στις οργανώσεις με αποκλειστικό σκοπό την προστασία του καταναλωτή, οι οποίες έχουν κατακτήσει στο ευρύ κοινό, στη διοίκηση και στους επιστημονικούς φορείς την εικόνα της «καλής οργάνωσης», είναι θεμιτό να προωθηθεί η συνεργασία τόσο μεταξύ τους, όσο και με τους σχετικούς δημόσιους φορείς. Απόρροια του παραπάνω θα είναι η ποιοτική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, από όχι μόνο ιδιωτικές, αλλά και δημόσιες επιχειρήσεις, καθώς και η διάχυση της απαιτούμενης για την επίτευξη συμβιβαστικών λύσεων τεχνικής γνώσης (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:607).

3. Οι Δημόσιοι Οργανισμοί και Επιχειρήσεις στο μικροσκόπιο.

Ειδικά όταν πρόκειται για Δημόσιους Οργανισμούς και Επιχειρήσεις, δεδομένης της αρκετά περιορισμένης δυνατότητας παρέμβασης του ΣτΚ λόγω και της παράλληλης λειτουργίας του ΣτΠ, (ο οποίος βάσει του 3^{ου} άρθρου του ιδρυτικού του νόμου αποτελεί τον καθ' ύλην και πρωταρχικά αρμόδιο φορέα για διαφορές μεταξύ πολιτών και Δημόσιων Οργανισμών), είναι σκόπιμο να αποσαφηνιστούν στην πράξη τα πεδία δράσης των δύο ανεξάρτητων αρχών, κυρίως και προς αποφυγή δημιουργίας συγχύσεων στο καταναλωτικό κοινό. Είναι φανερό πως, όπως συχνά συμβαίνει στη δημόσια διοίκηση, έτσι και σε ορισμένες περιπτώσεις δημοσίων υπηρεσιών που εργάζονται για την προστασία του καταναλωτή, παρατηρούνται αλληλοεπικαλυπτόμενες ή ασαφώς προσδιορισμένες αρμοδιότητες, χωρίς τον απαραίτητο μεταξύ τους συντονισμό (Κάλλια – Αντωνίου, 1989:134). Στις περιπτώσεις αυτές επομένως κρίνεται αναγκαίος ο επαναπροσδιορισμός και ο σαφής διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων, αλλά και ο συντονισμός τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.

Συγκεκριμένα για την περίπτωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ίσως είναι προσφορότερο αυτός να επικεντρώνεται σε καταναλωτικές διαφορές που εντοπίζονται σε συναλλαγές με ιδιωτικούς φορείς της αγοράς, διαφορές που έτσι κι αλλιώς αποτελούν το 95% των υποθέσεων που χειρίζεται. Η πρόταση αυτή βεβαίως, δε συνεπάγεται την πλήρη απόσυρσή του από το πεδίο του Δημόσιου Τομέα, αλλά την άτυπη συνεργασία του με τους αρμόδιους φορείς, όπως σαφώς ορίζεται και στο άρθ. 4§9 του ν. 3297/2004, σύμφωνα με το οποίο «ο ΣτΚ μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή». Ιδιαίτερα προκρίνεται η συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη, κάτι που μέχρι στιγμής δεν παρατηρείται στην πράξη. Ο ΣτΚ μπορεί να αποβεί εξαιρετικά χρήσιμος, παρέχοντας συμβουλές, ανταλλάσσοντας απόψεις και διαχέοντας την τεχνογνωσία και εμπειρία που έχει αποκτήσει πάνω στην επίλυση διαφορών, κάτι που παρά την αδυναμία του να εξαναγκάσει τα αντισυμβαλλόμενα μέρη σε οποιαδήποτε ενέργεια, επιβεβαιώνεται τόσο από τις θετικές αξιολογήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσο και από τις αποδεδειγμένες επιτυχίες του (ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών άνω του

80%). Επιπρόσθετα, η λειτουργία της Αρχής του ΣτΚ, διέπεται από ορισμένες αρχές (βλ. κεφάλαιο Β2), οι οποίες δε συναντώνται συχνά στη Δημόσια Διοίκηση, τουλάχιστον όχι πέραν του θεωρητικού επιπέδου. Οι αρχές αυτές, όπως η αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης και της εκπροσώπησης, είναι θεμιτό να εμφυσηθούν στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, εντείνοντας την εξωστρέφειά της και ωθώντας την να βρεθεί ένα βήμα κοντύτερα στους πολίτες και τις ανάγκες τους.

4. Η σχέση με τη Δικαιοσύνη και η Σημασία των πορισμάτων του ΣτΚ.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον κατεξοχήν αρμόδιο φορέα για την εξωδικαστική επίλυση των ημεδαπών καταναλωτικών διαφορών στη χώρα μας. Σύμφωνα με τον Παναγιώτη Τσούκα (2012), ο χρόνος της ελληνικής δικαιοσύνης είναι διαχρονικά «ασάλευτος». Παρόλο που η κακή σχέση με το χρόνο είναι ένα γενικότερο ελληνικό φαινόμενο, αντίστοιχες καταστάσεις βραδυπορίας όσον αφορά στην επίλυση διοικητικών διαφορών, παρατηρούνται και σε άλλες έννομες τάξεις, ιδιαίτερα του ηπειρωτικού δικαίου (Δελλής, 2013:3). Οι χρονικές αγκυλώσεις και καθυστερήσεις της Δικαιοσύνης επομένως αποτελούν ένα υπερεθνικό φαινόμενο, κοινό στην Ευρώπη, το οποίο συνήθως εντάσσεται στην «ευρύτερη θεσμική κρίση του Κράτους», ενώ το όποιο αίτημα για περιορισμό του χρόνου εκφοράς του δικανικού έργου συχνά συναντά αντιδράσεις, με επιχείρημα την ανάγκη προστασίας της ποιότητας και του αξιακού του χαρακτήρα (Δελλής, 2013:4-5). Στο πλαίσιο αυτό επομένως, ενισχύεται η σημασία και πληθαίνουν οι συζητήσεις για θεσμούς εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών, ιδιαίτερα για περιπτώσεις όπου το κόστος μια δικαστικής διευθέτησης της διαφοράς υπερκαλύπτει την οικονομική αξία της συναλλαγής που πραγματοποιήθηκε (μικροδιαφορές), αλλά και προκειμένου να αποφευχθεί η δικαστική σύγκρουση που συχνά πλήττει ανεπανόρθωτα τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή (Δούβλης και Μώλος, 2008: 1484). Παράλληλα, η έλλειψη αποκλειστικής αρμοδιότητας των εναλλακτικών μέσων (άρθ. 14§6 του ν. 2251/1994 ό.ι.) συνεπάγεται τη δυνατότητα πολλαπλής προσφυγής και το δυνητικό ρόλο τους ως σύμβουλο και αρωγό της παραδοσιακής δικαιοσύνης. Προσέχοντας αυτοί να μην καταλήξουν να λειτουργούν ως προθάλαμος των δικαστηρίων ή ως παραμυθία των αδικηθέντων, θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα είδος πρόκλησης ανταγωνισμού ως προς την ποιότητα και την ταχύτητα των παρεχόμενων από τα Δικαστήρια υπηρεσιών (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:592).

Είναι σημαντικό, πως έπειτα από πρόσφατη νομοθετική παρέμβαση, ισχύει ότι εφόσον τα μέρη αποδεχθούν τον προτεινόμενο συμβιβασμό, το εν λόγω πόρισμα περιβάλλεται πλέον με το αποδεικτικό κύρος και τα έννομα αποτελέσματα που έχει το πρακτικό του δικαστικού συμβιβασμού (σύμφωνα με την ΚΥΑ της 9.07.2015 υπ' αριθμ. 70330οικ. σχετικά με την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και κατά το άρθρ. 293§1 ΚΠολΔ) και μπορεί να συνιστά εκτελεστό τίτλο κατά την έννοια του άρθρου 904 του ΚΠολΔ. Άλλωστε το πρακτικό συμβιβασμού του ΣτΚ, αφού συντάσσεται από δημόσιο λειτουργό στα όρια της αρμοδιότητάς του, φέρει

χαρακτήρα δημοσίου εγγράφου και μπορεί να αποτελέσει εκτελεστό τίτλο. Σκοπός του νομοθέτη ως προς τα παραπάνω, ήταν αναμφίβολα να προκαλέσει την αποδοχή του προτεινόμενου συμβιβασμού από τα μέρη, με απώτερο στόχο την αποτροπή της ένδικης κλιμάκωσης της έριδας (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:604).

Περαιτέρω, δεδομένου ότι το περιεχόμενο της σύστασης του Συνηγόρου είναι πιθανό να αποβεί κρίσιμο στη δίκη που τυχόν θα ακολουθήσει μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή στα τακτικά δικαστήρια και να ληφθεί υπόψη ως δικαστικό τεκμήριο, θα ήταν σκόπιμο αυτό να ορίζεται ρητά και να γνωστοποιείται άμεσα στα μέρη, κάτι το οποίο μπορεί να λειτουργήσει ως μέτρο άσκησης πίεσης προκειμένου να επιτευχθεί συμβιβασμός ή έστω να δεχθούν τα μέρη να προσέλθουν σε διαπραγμάτευση (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:604).

5. Η σχέση με τη νομοθεσία που επιβάλλει η Ευρωπαϊκή Ένωση και την Πολιτική Καταναλωτών

Είναι γενικά παραδεκτό, ότι η εθνική νομοθεσία για τους καταναλωτές, όσο πλήρης κι αν είναι, δεν δύναται από μόνη της να επιλύσει τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά τη διενέργεια διασυνοριακών συναλλαγών, αλλά και συναλλαγών εντός των κρατών μελών. Για το λόγο αυτό, η Συνθήκη της ΕΚ (άρθ. 152§2) προβλέπει την ενσωμάτωση των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ (Καράκωστας, 2008:85). Υπό τη δεδομένη ύπαρξη ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους καταναλωτές επομένως, αλλά και δεχόμενοι τις ιδιαιτερότητες των κρατών μελών, όσον αφορά στο κατά πόσον το δίκαιο της ΕΕ θα δύναται να περιορίσει τα περιθώρια προσαρμογής και διορθωτικής παρέμβασης του εθνικού δικαστή στο πεδίο προστασίας που καθορίζουν οι εθνικές πράξεις προσαρμογής, ιδιαίτερα σημαντικές είναι οι αρχές της επικουρικότητας της προστασίας των καταναλωτών και της αναλογικότητας των μέσων της.

Αναφορικά με το «πώς», ήτοι με ποια μέσα θα παρασχεθεί η προστασία στους καταναλωτές, είναι απαραίτητο τα μέσα προστασίας που αποφασίζονται να είναι ευθέως ανάλογα με την αξία προστασίας κατάσταση του καταναλωτή. Εδώ όμως, πρέπει να συνυπολογίζονται και τα δικαιολογημένα συμφέροντα της άλλης πλευράς, καθώς η υπέρβαση του «αναγκαίου μέτρου προστασίας» μπορεί να θίγει τόσο τον προμηθευτή, όσο η παράλειψη του «ικανού μέτρου» θίγει τον καταναλωτή. Η αρχή της αναλογικότητας επομένως, είναι θεμιτό να συλλαμβάνεται και από τα δύο άκρα, αφενός αυτό του «ελάχιστου ορίου προστασίας» του ενός, αφετέρου αυτό του «ανώτατου ορίου προσβολής» των δικαιωμάτων του άλλου.

Εκτός αυτού όμως, δεδομένου ότι η Κοινότητα μπορεί να θεσπίζει μέτρα προστασίας των καταναλωτών μόνο επικουρικά, είναι ιδιαίτερα σημαντική η μέθοδος εναρμόνισης που κάθε φορά επιλέγει ο κοινοτικός νομοθέτης, δεδομένου ότι αυτή καθορίζει την έκταση της δυνατότητας διορθωτικών παρεμβάσεων του εθνικού δικαστή στο εσωτερικό του δίκαιο. Εφόσον η γενικευμένη πλήρης εναρμόνιση αποτελεί τροχοπέδη και περιορίζει τις εθνικές διορθωτικές κινήσεις, αφού λειτουργεί ταυτόχρονα ως ανώτατο και ως κατώτατο όριο προστασίας, είναι μάλλον προτιμότερη η μέθοδος



της ελάχιστης εναρμόνισης, σύμφωνα με την οποία το μόνο που απαγορεύεται είναι η κάτω από το κοινοτικό όριο συσταλτική παρέμβαση (Δέλλιος, 2005, κεφ.10). Αντίθετα, η μέθοδος της γενικευμένης εναρμόνισης θα έπρεπε να χρησιμοποιείται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις άμεσης και ουσιώδους διακινδύνευσης των θεμελιωδών κοινοτικών ελευθεριών (Δέλλιος, 2005:459). Σε κάθε περίπτωση, η ουσιαστική εφαρμογή της κοινοτικής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών απαιτεί τη δράση – μεμονωμένα και συντονισμένα – πολλών παραγόντων: καταναλωτών, εμπόρων, μέσων ενημέρωσης, ΜΚΟ προστασίας καταναλωτών, οργάνων αυτορρύθμισης και δημόσιων αρχών. Η ενημέρωση των καταναλωτών επιπροσθέτως, ενισχύεται σίγουρα με τη συγχρηματοδότηση του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, αλλά και με την επιπλέον διοργάνωση ενημερωτικών εκστρατειών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο (Καράκωστας 2008:86).

Ακολουθώντας τα πρότυπα άλλων κρατών, θα ήταν θεμιτή η λειτουργία και στην Ελλάδα ειδικού ερευνητικού κέντρου για τα ζητήματα της κατανάλωσης, το οποίο θα μπορούσε να συνεισφέρει τα μέγιστα με την παροχή εξειδικευμένης γνώσης για την αντιμετώπιση διαφορών με ευρύτερες επιπτώσεις στις καταναλωτικές σχέσεις (Παπαϊωάννου στο Αλεξανδρίδου 2008:609). Η ανάγκη ενός τέτοιου κέντρου γίνεται περισσότερο επιτακτική αν αναλογιστεί κανείς το περιορισμένο (σε σχέση τουλάχιστον με το Συνήγορο του Πολίτη) ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει το Συνήγορο του Καταναλωτή, συγκριτικά μάλιστα με το πλήθος των καταναλωτικών διαφορών που καλείται να διαχειριστεί και την ιδιαίτερη φύση των καθημερινών ιδιωτικών συναλλαγών. Παράλληλα, έχοντας πάντοτε υπόψη τις περιορισμένες δημοσιονομικές δυνατότητες της χώρας κατά τα τρέχοντα έτη, βαρύνουσας σημασίας είναι η πρόσληψη έμπυχου δυναμικού όχι μόνο με επαρκή θεωρητική εμπειρία αλλά και με γνώση της συναλλακτικής πρακτικής, κάτι το οποίο μπορεί να αποβεί καθοριστικό στην επίτευξη αφενός ουσιαστικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τα εμπλεκόμενα μέρη, και αφετέρου διαμόρφωσης του περιεχομένου των παρεμβάσεων του Συνηγούρου με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνεται ευκολότερο αποδεκτό. Μία ακόμη πρόταση για την αντιμετώπιση του προβλήματος της υπο-στελέχωσης της Αρχής, είναι η προσπάθεια περαιτέρω αποκέντρωσης του συστήματος εξωδικαστικής επίλυσης, με την εξάντληση των δυνατοτήτων παρέμβασης των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, πριν την παραπομπή των υποθέσεων στο Συνήγορο του Καταναλωτή.



ΣΤ. Επίλογος

Αντί επιλόγου, παρατίθεται δήλωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, η οποία εύγλωτα συνοψίζει τη σπουδαιότητα και αποτελεσματικότητα του θεσμού: «Η σταθερά αυξανόμενη ανάγκη των καταναλωτών για πρόσβαση και αξιοποίηση υπηρεσιών συναινετικής επίλυσης διαφορών είναι δεδομένη... Η αποτελεσματικότητα του θεσμού, η αντικειμενικότητα, η αμεσότητα και το μηδενικό κόστος των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τα ποσοστά φιλικής επίλυσης των διαφορών, που διαχρονικά παραμένουν πολύ υψηλά, επιβεβαιώνουν ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί αντιπροσωπευτικό παράδειγμα της ορθής και διορατικής κρίσης της Πολιτείας, ήδη από το 2004, αναφορικά με την έγκαιρη αντιμετώπιση μιας κοινωνικής ανάγκης με σαφείς οικονομικές προεκτάσεις, που με την πάροδο του χρόνου μεγεθύνεται και γίνεται ολοένα επιτακτικότερη, τόσο στην χώρα μας όσο και διεθνώς» (Ετήσια Έκθεση ΣτΚ, 2014:3).



Βιβλιογραφία

1. Κάλλια – Αντωνίου, Α. (1989) *Η προστασία των καταναλωτών στην Ελλάδα. Κρατικές Υπηρεσίες και Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί. Αρμοδιότητες – Δραστηριότητες*. Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα
2. Δελούκα – Ιγγλέση, Κ. (1992) *Νομική και Κοινωνική προστασία του Καταναλωτή*. Πειραιάς: Σταμούλης
3. Κάλλια – Αντωνίου, Α., Νικέα – Μουράτογλου, Τ., Παλαιολόγου, Ν. (1993) *Τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό και το ελληνικό δίκαιο*. Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα
4. Αλεξανδρίδου. Ε. (1996) *Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, ελληνικό και κοινοτικό*. Τόμος II. Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
5. Καρακώστας, Γ. (1997) *Προστασία των καταναλωτών Ν 2251/1994*. Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα
6. Λιακόπουλος, Θ. (1997) *Ζητήματα Εμπορικού Δικαίου*. Αθήνα: Σάκκουλας
7. Καρακώστας, Ι. (2002) *Προστασία του Καταναλωτή*. Αθήνα: Αντ. Σάκκουλα
8. Παπαϊωάννου, Γ. (2003) Η εθνική και ευρωπαϊκή διάσταση του ζητήματος της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. *Digesta Περιοδικό*. Τεύχος Δ. 402-423
9. Σουσιοπούλου, Π. (2004) *Προστασία του καταναλωτή στο ιδιωτικό διεθνές δίκαιο της ΕΕ*. Αθήνα – Κομοτηνή: 2004
10. Δέλλιος, Γ. (2005) *Προστασία των καταναλωτών και συστήματα Ιδιωτικού Δικαίου*. Τόμος Ι. Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
11. Παπαϊωάννου, Γ. (2005) Το σκανδιναβικό πρότυπο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στο *Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου*. Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας. 20-24
12. Αλεξανδρίδου, Ε. (2008) *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ελληνικό – Κοινοτικό, κατ' άρθρο ερμηνεία του ν. 2251/1994 όπως ισχύει μετά το ν. 3587/2007*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
13. Δουβλής, Β. και Μώλος Α. (2008) *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών*. Τόμος II. Αθήνα- Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
14. Καρακώστας, Ι. (2008) *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή: Ν 2251/1994 όπως ισχύει μετά το Ν 3587/2007*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
15. Θεοχαροπούλου, Ζ. (2010) *Η διαμεσολάβηση του Συνηγούρου του Καταναλωτή στις ιδιωτικές διαφορές ως νέα μορφή δράσης της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης στο Διοικητική Δίκη*, τόμος ΚΒ, τεύχος 5. Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας
16. Τζώνος, Θ. (2010) *Οι Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές*. Αθήνα: Παπαζήση
17. Μούσης, Ν. (2011) *Προστασία των καταναλωτών στο Ευρωπαϊκή Ένωση: Δίκαιο, Οικονομία, Πολιτική*. Αθήνα: Παπαζήση
18. Τσούκας, Π. (2012) *Ο ασάλευτος χρόνος της Ελληνικής Δικαιοσύνης, εξήντα επτά κείμενα κριτικής 1880-2011*. Αθήνα: Καλλίγραφος
19. Δελλής, Γ. (2013) *Η διοικητική δικαιοσύνη σε αναζήτηση ταχύτητας: ανατρέποντας το μύθο της «ωραίας κοιμωμένης»*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
20. Ετήσιες Εκθέσεις Πεπραγμένων του Συνηγούρου του Καταναλωτή (2010, 2011, 2012, 2013, 2014). Αθήνα: αναρτημένες στο διαδίκτυο



21. Συνήγορος του Καταναλωτή (2012) *Δελτίο Τύπου της 4^{ης} Μαΐου 2012 με θέμα: «Καταχρηστική η επιβολή αυξημένων τιμών ύδρευσης με αναδρομική ισχύ»*. Αθήνα
22. Συνήγορος του Καταναλωτή (2012) *Δελτίο Τύπου της 29^{ης} Νοεμβρίου 2012 με θέμα: «Διασφάλιση παροχής ρεύματος σε οικονομικά ασθενείς πολίτες»*. Αθήνα
23. Συνήγορος του Καταναλωτή (2013) *Δελτίο Τύπου της 16^{ης} Ιουλίου 2013 με θέμα: «Ρυθμίσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών και διακοπές ηλεκτροδότησης από την εταιρεία ΔΕΗ Α.Ε.»*. Αθήνα
24. Εθνικό Τυπογραφείο, 1994. Νόμος υπ' αριθ. 2251: «Προστασία των καταναλωτών» (ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994) (όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του ν. 3587/2007 – κωδικοποιημένος με ευθύνη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών)
25. Εθνικό Τυπογραφείο, 2004. Νόμος υπ' αριθ. 3297: «Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004)
26. Εισηγητική Έκθεση του ν. 3297/2004
27. Εθνικό Τυπογραφείο, 2007. Νόμος υπ' αριθ. 3587: «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ Α' 152/10.07.2007)
28. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (2004) *Οδηγός του Καταναλωτή*. Υπουργείο Ανάπτυξης (http://www.neagenia.gr/appdata/documents/odigos_katanaloti.pdf)
29. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
30. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 254/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26^{ης} Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με ένα πολυετές πρόγραμμα για τους Καταναλωτές για τα έτη 2014-2020 και την κατάργηση της απόφασης αριθ. 1926/2006/ΕΚ
31. Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών
32. Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών
33. Πράσινη Βίβλος για την επανεξέταση του κοινοτικού κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών
34. Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 (1999/C 206/01) «Για την Κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών»
35. 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»
36. Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 (2000/C 155/01) «Περί της ίδρυσης δια-Κοινοτικού δικτύου εθνικών Οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών»



37. Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2014) *Η Ευρωπαϊκή Ένωση με απλά λόγια: Καταναλωτές*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεως της Ευρωπαϊκής Ένωσης (http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/el/consumer_el.pdf)
38. Ανακοίνωση της Επιτροπής της 2ας Ιουλίου 2009: COM(2009) 0330
39. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δελτίο Τύπου, Βρυξέλλες, 29 Νοεμβρίου 2011
40. http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/el/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.1.html
41. http://europa.eu/pol/cons/index_el.htm
42. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1438103357046&uri=URISERV:132054>
43. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1438103357046&uri=URISERV:090101_1
44. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2013.165.01.0001.01.ELL
45. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2013.165.01.0063.01.ELL
46. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:co0010>



Παράρτημα 1: Οι Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές στην Ελλάδα

1. Συνταγματικά κατοχυρωμένες Αρχές (με την αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001)

- Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ): ιδρύθηκε με το ν. 1866/1989 και κατοχυρώνεται στην παρ.2 του άρ.105 του Συντάγματος.
- Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ): ιδρύθηκε με το ν. 2190/1994 και κατοχυρώνεται συνταγματικά στην παρ.7 του άρ.103 του Συντάγματος.
- Αρχή Προστασίας Δικαιωμάτων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ): ιδρύθηκε με το ν. 2472/1997 και κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρ.9^A του Συντάγματος.
- Συνήγορος του Πολίτη (ΣτΠ): ιδρύθηκε με το ν. 2477/1997 και κατοχυρώνεται συνταγματικά στην παρ.9 του άρ.103 του Συντάγματος.
- Αρχή Διασφάλισης Απόρρητου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ): συστάθηκε με το ν.3115/2003 και κατοχυρώνεται συνταγματικά στην παρ.2 του άρ.19 του Συντάγματος.

2. Νομοθετικά κατοχυρωμένες Αρχές

- Επιτροπή (Προστασίας) Ανταγωνισμού
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
- Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
- Εθνική Αναλογιστική Αρχή
- Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων
- Συνήγορος του Καταναλωτή
- Εθνική Αρχή Ιατρικώς Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής
- Εθνικό Συμβούλιο Δημόσιας Υγείας
- Εθνικό Συμβούλιο Δημόσιας Υγείας
- Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση
- Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και Ελέγχου των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης
- Επιτροπή Διερεύνησης Ατυχημάτων και Ασφάλειας Πτήσεων
- Ελληνική Στατιστική Αρχή
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων
- Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς

Παράρτημα 2: Σχετικοί Ορισμοί, όπως αναφέρονται στο άρθρο 9^α του ν. 2251/1994 ό.ι.

- «Καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.
- «Προμηθευτής»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, καθώς και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή.
- «Προϊόν»: κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας, και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.
- «Εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές»: κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές.
- «Ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών»: η χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δε θα ελάμβανε.
- «Κώδικας συμπεριφοράς»: κάθε συμφωνία ή σύνολο κανόνων που δεν επιβάλλονται στη νομοθετική, κανονιστική ή διοικητική διάταξη που καθορίζουν, όσον αφορά μία ή περισσότερες συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές ή επιχειρηματικούς τομείς, τη συμπεριφορά των προμηθευτών που αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από τον κώδικα αυτόν.
- «Επαγγελματική ευσυνειδησία»: το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή.
- «Κατάχρηση επιρροής»: η εκμετάλλευση της σχέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.
- «Απόφαση συναλλαγής»: η απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι.



Παράρτημα 3: Νομοθεσία για τον Καταναλωτή

1. Ελληνική Νομοθεσία

- Ν 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» (ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994) (όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις του ν. 3587/2007 – κωδικοποιημένος με ευθύνη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών),
- Ν 3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ Α' 152/10.07.2007),
- Ν 4224/2013 «Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο Αξιοποίησης Περιουσίας του Δημοσίου και άλλες επείγουσες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 288/31.12.2013),
- Ν 4161/2013 «Πρόγραμμα διευκόλυνσης για ενήμερους δανειολήπτες, τροποποιήσεις στο ν. 3869/2010 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 143/14.06.2013),
- Ν 4001/2011 «Λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011), βλ. ιδιαίτερο το Β' Μέρος περί Προστασίας των Καταναλωτών,
- Ν 3996/2011 «Τροποποιήσεις διατάξεων του ν.3869/2010» (ΦΕΚ Α' 170/05.08.2011), άρθρο 85,
- Ν 3869/2010 «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 130/03.08.2010),
- Ν 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 68/05.05.2009).
- Ν 3709/2008 «Δικαιώματα – υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές και άλλες διατάξεις» και τροποποιήσεις αυτού σύμφωνα με το ν. 4150/2013,
- Ν 3043/2002 «Ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων» (ΦΕΚ Α' 192/21.08.2002),
- Ν 2328/1995 «Νομικό καθεστώς της ιδιωτικής τηλεόρασης και της τοπικής ραδιοφωνίας, ρύθμιση θεμάτων της ραδιοτηλεοπτικής αγοράς και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 159/03.08.1995).
- ΠΔ 131/2003 για την προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Κοινοτικής Οδηγίας 2000/31 σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου (ΦΕΚ Α' 116/16.05.2003),
- ΠΔ 293/2001 τροποποίηση του ΠΔ 182/99 σχετικά με την προστασία των αγοραστών υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης (ΦΕΚ Α' 205/17.09.2001),



- ΠΔ 100/2000 για την εναρμόνιση της ελληνικής ραδιοηλεκτρικής νομοθεσίας στις διατάξεις Ευρωπαϊκών Οδηγιών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών (ΦΕΚ Α' 98/17.03.2000),
- ΠΔ 182/1999 για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Κοινοτικής Οδηγίας 94/47/ΕΚ «Περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης» (ΦΕΚ Α' 171/25.08.1999),
- ΠΔ 339/1996 περί οργανωμένων ταξιδιών (ΦΕΚ Α' 225/11.09.1996).
- ΚΥΑ 5921 του 2015: Καθορισμός των όρων και της διαδικασίας της μεσολάβησης του Συνηγούρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο του ν.4224/2013 (ΦΕΚ Β' 92/20.01.2015),
- ΥΑ 56885 του 2014: Κώδικας Δεοντολογίας για την προστασία του καταναλωτή κατά τις προσφορές, τις εκπτώσεις και τις προωθητικές ενέργειες (ΦΕΚ Β' 3107/19.11.2014),
- ΥΑ Δ5/ΗΛ/Β/Φ.29/οικ.10205/12.06.2014: Τροποποίηση της υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027 Απόφασης Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Εφαρμογή Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου». Διεύρυνση και βελτίωση του Κ.Ο.Τ. με ειδικές προβλέψεις για τους δικαιούχους των Φορέων Πρόνοιας και τους ανέργους,
- ΚΥΑ Ζ1-891 του 2013 για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα Δικαιώματα των Καταναλωτών (ΦΕΚ Β' 2144/30.08.2013),
- ΥΑ Ζ1-743/12.07.2013 (ΦΕΚ Β' 1731/15.07.2013) περί καθορισμού των δικαιολογητικών που προβλέπονται από την παρ.2 του άρ.3 του ν. 4161/2013 (ΦΕΚ Α' 143/14.06.2013),
- ΥΑ Δ5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.12112/20.06.2013: Κατηγορίες, κριτήρια και διαδικασίες ένταξης Πελατών στους Ευάλωτους Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας (ΦΕΚ Β' 1521/21.06.2013),
- Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013),
- ΚΥΑ Ζ1-569 του 2013: Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής (Εναλλακτικής) Επίλυσης Διαφορών (ΦΕΚ Β' 77/18.01.2013),
- ΚΥΑ Ζ1-111 του 2012 σχετικά με την προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς α) Οδηγία 2011/90/ΕΕ, β) Οδηγία 2009/22/ΕΚ, γ) τα σημεία 11 και 26 του Παραρτήματος Ι της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ και δ) τις συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ (ΦΕΚ Β' 627/07.03.2012),
- ΚΥΑ Ζ1-130 του 2011 σχετικά με συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής (ΦΕΚ Β' 295/22.02.2011),
- ΥΑ Ζ1-74 του 2011 σχετικά με απαγορευμένους ΓΟΣ σε ασφαλιστικές συμβάσεις – «Τροποποίηση – συμπλήρωση της υπ' αριθ. Ζ1-789/25.06.2008 απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης για την απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές



αποφάσεις όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει με την ΥΑ Ζ1-21/17.01.2011» (ΦΕΚ Β' 292/22.02.2011),

- ΥΑ Ζ1-21 του 2011 σχετικά με απαγορευμένους ΓΟΣ σε συμβάσεις με πιστωτικά ιδρύματα – «Τροποποίηση – συμπλήρωση της υπ' αριθ. Ζ1-789/25.06.2008 απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης για την απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει με την ΥΑ Ζ1-21/17.01.2011» (ΦΕΚ Β' 21/18.01.2011),
- ΚΥΑ Ζ1-1398 του 2010 «Καθορισμός πιστοποιητικών, δηλώσεων, καταστάσεων και σχεδίων διευθέτησης οφειλών που προβλέπονται από την παρ.7 του άρθρου 4 του ν. 3869/2010» (ΦΕΚ Β' 1/03.01.2011),
- ΥΑ Ζ1-798 του 2008 σχετικά με απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις,
- ΥΑ Ζ1-1262 του 2007 σχετικά με ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια (ΦΕΚ Β' 2122/31.10/2007),
- ΚΥΑ Ζ1-827 του 2006: Λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών (ΦΕΚ Β' 1086/09.08.2006),
- ΚΥΑ Ζ1-629 του 2005 για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (ΦΕΚ Β' 720/30.05.2005),
- ΚΥΑ Ζ3/2810 του 2004: Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων – Εναρμόνιση με την Οδηγία 2001/95/ΕΚ (ΦΕΚ Β' 1885/20.12.2004),
- ΚΥΑ Ζ1-404 του 2001: περί αναγραφής των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (ΦΕΚ Β' 827/28.06.2001),
- ΚΥΑ Ζ1-178 του 2001 περί συναλλαγών που γίνονται με κάρτες (ΦΕΚ Β' 255/09.03.2001),
- ΚΥΑ Ζ1-496 του 2001 περί πωλήσεων από απόσταση (ΦΕΚ Β' 1545/18.12.2000),
- ΚΥΑ Φ1-503 του 1996 για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (ΦΕΚ Β' 98/19.02.1996)
- ΥΑ Υ6α/776 του 1993 για την εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την αντίστοιχη Κοινοτική σχετικά με τη διάθεση και διαφήμιση φαρμακευτικών προϊόντων που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση (ΦΕΚ Β' 536/20.07.1993),
- ΚΥΑ Φ1-983 του 1991 σχετικά με την Καταναλωτική Πίστη (ΦΕΚ Β' 172/21.03.1991) όπως ισχύει – κωδικοποιημένη με ευθύνη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.



2. Ευρωπαϊκή Νομοθεσία

- Πράσινη Βίβλος για την Προστασία των Καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Βρυξέλλες (COM(2001)531/2.10.2001),
- Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (L 165/63/18.06.2013),
- Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (L 304/64/22.11.2011),
- Κανονισμός 2009/544/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Κοινότητας (L 167/12/29.06.2009),
- Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά (L149/22/11.06.2005),
- Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (L 271/16/09.10.2002),
- Κανονισμός (ΕΚ) 178/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τον καθορισμό των γενικών αρχών και απαιτήσεων της νομοθεσίας για τα τρόφιμα (L 31/1/01.02.2002),
- Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (L 11/4/15.01.2002),
- Οδηγία 2001/83/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί κοινοτικού κώδικος για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση (L 311/67/28.11.2001),
- Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένες νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου (L 178/1/12.07.2000),
- Οδηγία 2000/13/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την επισήμανση, την παρουσίαση και τη διαφήμιση των τροφίμων (L 109/29/06.05.2000),
- Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών (L 171/12/07.07.1999),
- Οδηγία 98/27/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (L 166/51/11.06.1998),
- Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (L 080/18.03.1998),
- Οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (L 144/04.06.1997),
- Οδηγία 94/47/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που



αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης (L 280/29.10.1994),

- Οδηγία 93/13/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (L 095/21.04.1993),
- Οδηγία 90/314/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (L 158/23.06.1990),
- Οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος (L 372/31.12.1985).



Παράρτημα 4: Τα βασικά δικαιώματα του Καταναλωτή

- ✓ Προστασία υγείας και ασφάλειας: επιτρέπεται να διακινούνται αγαθά και υπηρεσίες που δεν θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών. Στην πράξη αυτό συνεπάγεται καθορισμό ελάχιστων απαιτήσεων ασφαλείας, κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών και προστασία τους από βλάβες που δυνητικά μπορεί να προκληθούν.
- ✓ Προστασία των οικονομικών συμφερόντων: το σκοπό αυτό εξυπηρετεί η πάταξη της παραπλανητικής διαφήμισης και της αθέμιτης συμπεριφοράς εκ μέρους των επιχειρήσεων.
- ✓ Πρόσβαση στην πληροφόρηση: ο καταναλωτής να προβαίνει σε αγορές, έπειτα από ενδελεχή και αξιόπιστη ενημέρωσή του, όσον αφορά στην ποιότητα, τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που αγοράζει.
- ✓ Δικαίωμα εκπαίδευσης: προϋπόθεση της ορθής πληροφόρησης, αποτελεί η ολοκληρωμένη και από νεαρή ηλικία εκπαίδευση και αγωγή των καταναλωτών με μέριμνα του κράτους.
- ✓ Δικαίωμα εκπροσώπησης: όταν λαμβάνονται αποφάσεις σε θέματα που άπτονται των καταναλωτών, οι τελευταίοι πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να γνωστοποιούν τις απόψεις τους και να συμμετέχουν στις σχετικές διαδικασίες, σε εθνικό, κοινοτικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.
- ✓ Πρόσβαση στη δικαιοσύνη: το δικαίωμα αυτό έχει διττή διάσταση: όταν οι καταναλωτές έχουν υποστεί μια οιασδήποτε μορφής βλάβης πρέπει, προς αποκατάσταση αυτής, να έχουν τη δυνατότητα αφενός παροχής συμβουλών και βοήθειας, αφετέρου χρήσης μη χρονοβόρων, μη δαπανηρών και απλών διαδικασιών διακανονισμού.
- ✓ Πρόσβαση στην αειφόρο κατανάλωση: σε συμφωνία με την έννοια της «αειφόρου ανάπτυξης», η αειφόρος κατανάλωση συνεπάγεται τη δυνατότητα οι καταναλωτές προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την εξάντληση των βασικών πόρων του πλανήτη και χωρίς να υπονομεύεται η κάλυψη των βασικών αναγκών των μελλοντικών γενεών.



Παράρτημα 5: Έγγραφο υποβολής αναφοράς στο Συνήγορο του Καταναλωτή



ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή

(υποβάλλεται ατελώς)

Τρόποι Υποβολής Αναφοράς

Με αυτοπρόσωπη παρουσία στα γραφεία της Αρχής	Με ταχυδρομείο: Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471 Αθήνα	Με fax: 210-6460414	Με email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
--	--	------------------------	--

1. Στοιχεία Καταναλωτή *(Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά)*

Όνομα*:	Επώνυμο*:
Πατρώνυμο*:	Επάγγελμα:
Οδός*:	Αριθμός*:
Δήμος*:	ΤΚ*:
Σταθερό Τηλ.:	Κινητό Τηλ.*:
Email*:	Fax:

2. Στοιχεία Καταγγελλόμενων Επιχειρήσεων

(Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με () είναι υποχρεωτικά)*

<u>Επιχείρηση Α</u>	<u>Επιχείρηση Β</u>
Επωνυμία*:	Επωνυμία*:
Έδρα-Οδός*:	Έδρα-Οδός*:
Αριθμός*:	Αριθμός*:
Πόλη*:	Πόλη*:
Τηλέφωνο*:	Τηλέφωνο*:
Email:	Email:
ΤΚ*:	ΤΚ*:
Fax:	Fax:

3. Καταναλωτική Διαφορά *(Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά)*



Η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικών αρχών*: ΝΑΙ ΟΧΙ

(Συμπληρώστε με **X** το αντίστοιχο πεδίο. Αν οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη της υπόθεσης έχει προσφύγει ενώπιον των δικαστικών αρχών συμπληρώστε το ΝΑΙ)

Ημερομηνία*:

(Αναφέρετε τον ακριβή χρόνο που διαπιστώθηκε το πρόβλημα)

Περιγραφή Ιστορικού*:

(Περιγράψτε το πρόβλημα με σαφή τρόπο και με ευανάγνωστα γράμματα)

Αίτημα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή*:

4. Παρατηρήσεις



(Γράψτε οποιαδήποτε παρατήρηση θεωρείτε χρήσιμη και ιδίως αν έχει επιληφθεί της υπόθεσης άλλη δημόσια Αρχή)

5. Επισυναπτόμενα Έγγραφα

(Υποβάλετε σε αντίγραφα, οποιοδήποτε έγγραφο θεωρείτε χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης, **ενδεικτικά**: αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ.)

-
-
-
-

Ημερομηνία/..../.....

Υπογραφή

Σχετικά με την αναφορά:

- ▶ Η παρούσα αναφορά διαβιβάζεται στη καταγγελλόμενη επιχείρηση αυτούσια.
- ▶ Η υποβολή αναφοράς ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος (Άρθρο 4, π.2, Ν.3297/2004).

Αν επιθυμείτε να λαμβάνετε newsletter με τα νέα της Ανεξάρτητης Αρχής, συμπληρώστε το email σας

.....



Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΣΔΔΑ)
Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Ταύρος
τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479
www.ekdd.gr