



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΠΕΡΙΛΗΨΗ
ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ
(ΙΟΥΝΙΟΣ 2006 – ΜΑΙΟΣ 2007)**

ΑΘΗΝΑ 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
1. Καταναλωτικά ήθη και παγκοσμιοποίηση.....	4
2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.....	4
3. Μέτρα νομοθετικής προστασίας καταναλωτών.....	5
4. Θέσπιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	5
5. Νομική τεκμηρίωση αναφορών.....	6
6. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης.....	7
ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	8
1. Ο Νόμος 3297/2004.....	8
2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών.....	8
3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	9
4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής.....	9
ΜΕΡΟΣ Β: ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΡΓΟΥ.....	11
1. Γενικά.....	11
2. Εξέλιξη υπό επεξεργασία υποθέσεων περυσινής Ετήσιας Έκθεσης.....	11
3. Κατάσταση υποθέσεων φετινής Ετήσιας Έκθεσης.....	13
ΜΕΡΟΣ Γ: ΝΟΜΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ.....	19
1. Τράπεζες.....	19
2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες.....	24
3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων.....	28
4. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος.....	32
4.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες.....	32
4.2. Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ).....	34
5. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών.....	37
6. Ασφαλιστικές εταιρείες.....	40
6.1. Συμβάσεις ασφάλισης ζωής.....	40
6.2. Ασφάλιση ευθύνης εξ αυτοκινήτων.....	41
7. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών.....	44
7.1. Ταξιδιωτικά γραφεία.....	44
7.2. Αεροπορικές εταιρείες.....	44
7.3. Ξενοδοχεία.....	46
ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ.....	49

ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος	11
Γράφημα 2: Ροή αναφορών ανά μήνα (αριθμός αναφορών/ποσοστό).....	14
Γράφημα 3: Τρόποι υποβολής αναφορών.....	15
Γράφημα 4: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές.....	16
Γράφημα 5: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.....	17
Γράφημα 6: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο.....	18
Γράφημα 7: Κατάσταση καταγγελιών.....	18
Γράφημα 8: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες.....	23
Γράφημα 9: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες.....	23
Γράφημα 10: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες.....	27
Γράφημα 11: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες.....	27
Γράφημα 12: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος.....	31
Γράφημα 13: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος.....	31
Γράφημα 14: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος.....	36
Γράφημα 15: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος.....	36
Γράφημα 16: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	39
Γράφημα 17: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών.....	39
Γράφημα 18: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες.....	42
Γράφημα 19: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες.....	43
Γράφημα 20: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών	47
Γράφημα 21: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών.....	48

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Καταναλωτικά ήθη και παγκοσμιοποίηση

Οι διεθνείς οικονομικές και τεχνολογικές αλλαγές και η παγκοσμιοποίηση των αγορών έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην εικόνα του σύγχρονου εμπορικού περιβάλλοντος.

Κυρίαρχα χαρακτηριστικά της νέας καταναλωτικής πραγματικότητας μπορούν να θεωρηθούν: (α) η ζωηρή δραστηριοποίηση επιχειρηματιών και η αυξανόμενη ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών, (β) η πολυ-εθνοποίηση των επιχειρήσεων, (γ) η οικουμενική αποδοχή των κανόνων της αποκαλούμενης «οικονομίας της αγοράς», (δ) ο διαρκώς ογκούμενος ανταγωνισμός σε εθνικό και διεθνές επίπεδο ανάμεσα σε προμηθευτές, (ε) η ανάπτυξη και η εξέλιξη των υπηρεσιών διαφήμισης και προβολής, (στ) η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών ως μέσων προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, (ζ) η άρση των χρονικών και γεωγραφικών περιορισμών που υφίστανται στις συμβατικές αγοραπωλησίες, (η) η ενοποίηση των εθνικών αγορών σε ένα τεράστιο εικονικό κατάστημα με χαρακτηριστικά διευρυμένης ηλεκτρονικής πρόσβασης, καθώς και (θ) η διευκόλυνση της διακίνησης των αγαθών λόγω της κατάργησης των δασμών και της απελευθέρωσης του διεθνούς εμπορίου.

Οι εξελίξεις αυτές μπορούν να αποβαίνουν προς όφελος του σύγχρονου καταναλωτή, ο οποίος εισπράττει τα θετικά αποτελέσματα του ανταγωνισμού και της πληθώρας των αγοραστικών του επιλογών. Ταυτόχρονα όμως αυξάνονται ο κίνδυνος ο καταναλωτής να πέσει θύμα απάτης και των παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών που εφαρμόζουν κατ' εξακολούθηση κάποιοι ασύδοτοι και αισχροκερδούντες προμηθευτές.

2. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Οι συνηθέστερες διαπιστωθείσες παραβάσεις της νομοθεσίας εκ μέρους των προμηθευτών, βάσει της επεξεργασίας των αναφορών που έχουν υποβάλει οι πολίτες-καταναλωτές στην Αρχή, έχουν συνοπτικά ως εξής:

(α) Καταχρηστικές ρήτρες σε συμβάσεις

(β) Αυθαίρετες, υπερβολικές ή απροσδιόριστες χρεώσεις προϊόντων και υπηρεσιών

(γ) Αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση συμβατικών υποχρεώσεων προς παροχή εγγύησης

(δ) Κίνδυνοι για την υγεία των καταναλωτών

(ε) Προσβολή, παράνομη επεξεργασία ή άνευ ρητής συγκατάθεσης μεταβίβαση προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών σε τρίτους

(στ) Παραπλανητικές διαφημίσεις

(ζ) Εξαπάτηση των καταναλωτών με ψευδή στοιχεία για τις προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών

3. Μέτρα νομοθετικής προστασίας καταναλωτών

Οι πρακτικές αυτές εντείνουν την ανάγκη της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται η δραστηριοποίηση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και του υπαγόμενου σε αυτή Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, η λειτουργία της Γραμμής Καταναλωτή 1520, η ενίσχυση και πιστοποίηση των καταναλωτικών οργανώσεων, η δημιουργία του Δικτύου Προστασίας Καταναλωτή των Δυτικών Βαλκανίων, η ενεργοποίηση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και άλλα παρόμοια μέτρα.

Σημαντικό βήμα προόδου αποτελεί, ακόμη, η τροποποίηση του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή από το Υπουργείο Ανάπτυξης με ένα νέο νομοθετικό κείμενο, το οποίο λαμβάνει υπόψη τις εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση και εισάγει στην Ελληνική έννομη τάξη σημαντικές καινοτομίες σε σχέση με το παρελθόν. Μεταξύ των πρωτοποριακών διατάξεων που εισάγει ο νέος τροποποιητικός νόμος περιλαμβάνονται ρυθμίσεις για την προστασία των ανηλίκων και την ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή μη προβλέψιμων ή απροσδόκητων ρητρών συναλλαγών σε μία σύμβαση, η εισαγωγή της παράλειψης παροχής πληροφοριών ως προσδιοριστικού κριτηρίου της ευθύνης του προμηθευτή, η υποχρεωτική εφαρμογή του Ελληνικού Δικαίου για συναλλαγές στην Ελλάδα όταν τα μέρη επιλέξουν, χάριν παράκαμψης των προστατευτικών διατάξεων του νόμου, δίκαιο τρίτης χώρας, η επέκταση ισχύος των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη συναλλαγή, κ.ο.κ.

Εξέχουσα θέση ανάμεσα σε αυτές τις νομοθετικές πρωτοβουλίες κατέχει η πρόσφατη θεσμοθέτηση από την Πολιτεία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή». Βασισμένη στην αρχή της συναινετικής εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή φιλοδοξεί να συμβάλει στην ανάπτυξη καταναλωτικής συνείδησης και την αλλαγή της νοοτροπίας με την οποία αντιμετωπίζονται τα καταναλωτικά ζητήματα στη χώρα μας, τόσο από προμηθευτές όσο και από τους πολίτες-καταναλωτές.

4. Θέσπιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Εκτός από την ανάληψη νέων νομοθετικών πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση των παραβάσεων, υπάρχει η ανάγκη της αποτύπωσης της έννοιας του «ηθικώς επιχειρείν». Υλοποιώντας τη σχετική νομοθετική

πρόβλεψη του άρθρου 7 του ιδρυτικού του νόμου 3297/2004, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επεξεργάστηκε και κωδικοποίησε ένα ενιαίο κείμενο αρχών υπό τη μορφή σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ), το οποίο περιλαμβάνεται στο Παράρτημα της παρούσας Έκθεσης και προβλέπεται να κυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα.

Αντίθετα με τους Κώδικες Δεοντολογίας που γνωρίζουμε μέχρι σήμερα και καταρτίστηκαν μονομερώς από τους επαγγελματίες που καλούνται να τους εφαρμόσουν, ο νέος Κώδικας που εκπονήθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή προϋποθέτει την **προηγούμενη διαβούλευση ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη**, αποτελώντας, κατά συνειδητή επιλογή του νομοθέτη, ένα κείμενο νομικού χαρακτήρα που, όπως εξειδικεύεται σε κάθε περίπτωση, **δεσμεύει τους αποδέκτες του**.

Το σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας συστηματοποιεί τους ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής που επιβάλλεται να τηρούν οι προμηθευτές, ενώ παράλληλα λαμβάνει υπόψη τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και των ενώσεών τους, κυρίως δε την υποχρέωσή τους να απέχουν από την καταχρηστική άσκηση των δικαιωμάτων τους.

Ειδικότερα, ο Κώδικας εφαρμόζεται από το προσυμβατικό στάδιο και τη διατύπωση εμπορικών προσφορών, στη διαφήμιση, στη διατύπωση των γενικών όρων συναλλαγών χωρίς καταχρηστικές ρήτρες για τον καταναλωτή, του οποίου καλύπτει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τις συμβάσεις βάσει της νομοθεσίας, μέχρι την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Περιέχει, ακόμη, διατάξεις για την προστασία των ανηλίκων καταναλωτών, των καταναλωτών με αναπηρία και λοιπών ευπαθών ομάδων του πληθυσμού. Καλύπτει, επιπλέον, τις συναλλαγές εκτός εμπορικού καταστήματος και τις συναλλαγές από απόσταση, όπως και μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τέλος, εισάγει ειδικές υποχρεώσεις για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ινστιτούτα αδυνατίσματος, με στόχο την προστασία της υγείας, της ιδιωτικής ζωής και της οικονομικής ελευθερίας των καταναλωτών. Σημαντική, επίσης, πρόβλεψη συνιστά η εκ μέρους των ενώσεων των προμηθευτών θέσπιση ειδικών αποθεματικών κεφαλαίων και ταμείων εγγυοδοσίας για την κάλυψη των ζημιών που τυχόν υποστεί ο καταναλωτής από ενδεχόμενη πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή την αναστολή εμπορικής λειτουργίας του προμηθευτή-μέλους τους.

5. Νομική τεκμηρίωση αναφορών

Η παρούσα Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή επιχειρεί μια διεξοδική καταγραφή και κωδικοποίηση των τάσεων που κυριαρχούν στο Ελληνικό περιβάλλον της κατανάλωσης όσον αφορά, από τη μια, τις αναφορές που υποβάλλονται από τους πολίτες ανά τομέα εμπορικής δραστηριότητας και, από την άλλη, τις αθέμιτες πρακτικές που τυχόν μετέρχονται οι πάσης φύσης προμηθευτές.

Η μέχρι σήμερα εμπειρία αποδεικνύει ότι η πλειονότητα των προμηθευτών τείνουν να συμμορφώνονται και να ανταποκρίνονται θετικά στις αιτιάσεις των πολιτών που διατυπώνονται εναντίον τους. Αυτό συμβαίνει είτε με τη λήψη του πρώτου διαβιβαστικού εγγράφου που τους αποστέλλεται από την Αρχή είτε κατόπιν της διαδικασίας επίτευξης φιλικού διακανονισμού, η οποία διενεργείται στα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή παρουσία των εμπλεκόμενων μερών ή νομίμων εκπροσώπων τους και μελών του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού της Αρχής.

Κάθε αναφορά που υποβάλλεται στα γραφεία της Αρχής υπόκειται σε έλεγχο της βασιμότητας και της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό πάντοτε με τον ισάξιο και ισοβαρή συνυπολογισμό των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς. Στόχος είναι να εξασφαλίζεται τόσο το δίκαιο και το αμερόληπτο της διαμεσολάβησης, όσο και η προστασία της φήμης, του κύρους και της εμπορικής αξιοπιστίας των σύννομα λειτουργούντων προμηθευτών, καθώς και η αποφυγή δυσφήμισης των σοβαρών και αξιόπιστων εταιρειών κάθε εμπορικού και βιομηχανικού κλάδου από κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις παρανομούντων ανταγωνιστών τους.

6. Δομή της Ετήσιας Έκθεσης

Το κείμενο της Έκθεσης διαιρείται σε μέρη με κριτήριο τη θεματική και νοηματική ενότητα που αναλύεται. Το πρώτο μέρος αναφέρεται στην περιγραφή του σκεπτικού της σύστασης, του σκοπού λειτουργίας και των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Στο δεύτερο μέρος γίνεται η στατιστική αποτίμηση της ροής και η γραφική απεικόνιση, μέσω διαγραμμάτων, των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων των αναφορών των οποίων έγινε αποδέκτης η Αρχή μας. Στο τρίτο μέρος παρατίθεται ο κριτικός σχολιασμός και η νομική τεκμηρίωση των καταγγελιών των πολιτών ανά κλάδο και ανά κατηγορία καταγγελίας. Στο τέταρτο μέρος καταγράφονται με χρονολογική σειρά οι σημαντικότερες ενημερωτικές, μελετητικές και λοιπές δημόσιες δραστηριότητες, διαβουλεύσεις και πρωτοβουλίες που ανέλαβε φέτος ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Στο πέμπτο μέρος γίνεται αναφορά στη στελέχωση της Αρχής, ενώ στο έκτο και τελευταίο μέρος (Παράρτημα) παρατίθενται αυτούσιος ο ιδρυτικός νόμος του Συνηγόρου του Καταναλωτή, μαζί με το κείμενο του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ). Περιέχονται, επίσης, οι συστάσεις και οι μηνυτήριες αναφορές που έχει συντάξει και απευθύνει στα εμπλεκόμενα μέρη και τους αρμόδιους φορείς η Αρχή.

ΜΕΡΟΣ Α: ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ο Νόμος 3297/2004

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23-12-2004) εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως αυτές ορίζονται στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16-11-1994). Βασικός στόχος της λειτουργίας της Αρχής είναι η άμεση προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων του μέσω μιας ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών του που ανακύπτουν με προμηθευτές.

Με τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε περαιτέρω η εναρμόνιση της Ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στα 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 16-11-1993) περιλαμβάνεται η έγκριση μιας «σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών κατανάλωσης». Επιπροσθέτως, μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημοσιευμένων στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, αναφέρονται στο ζήτημα της σύστασης και λειτουργίας τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών, αλλά ακόμα και στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

2. Η συμβιβαστική επίλυση των ιδιωτικών διαφορών

Η Πολιτεία παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995 (ΦΕΚ Α' 62/04-04-1995). Με τις ανωτέρω διατάξεις, η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών καθιερώθηκε ως προϋπόθεση για τη συζήτηση της αγωγής στο Μονομελές και στο Πολυμελές Πρωτοδικείο. Η εφαρμογή των διατάξεων του νόμου αυτού είχαν ανασταλεί τρεις φορές (άρθρο 18 του ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V του ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. του ν. 2743/1999). Με τον ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α' 109/29-05-2001) αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς» με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που κατά το ουσιαστικό δίκαιο επιδέχονται συμβιβασμό, και τότε άρχισε να εφαρμόζεται η εν λόγω διαδικασία.

Με την εισαγωγή του όρου «εξώδικη επίλυση διαφοράς» διευρύνθηκαν οι προϋποθέσεις συμβιβασμού αρμοδιότητας του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, αφού δεν απαιτούνται πλέον αμοιβαίες υποχωρήσεις για την κατάρτιση του συμβιβασμού, όπως αξιώνει το ουσιαστικό Δίκαιο (άρθρο 871 ΑΚ), αλλά

αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός, αλλά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι τους. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου και επέχει θέση δικαστικής απόφασης.

3. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Η διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης των διαφορών προσαρμόστηκε με τις σχετικές διατάξεις του άρθρου 4, παρ.5 του ν. 3297/2004 στη λειτουργία του νέου θεσμού. Πιο συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάσουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον πρόεδρο της οικείας Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού (κατά περίπτωση), το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού.

4. Καταστατικές αρχές λειτουργίας της Αρχής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι ενδύθηκαν με προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία, ενώ η λειτουργία της Αρχής βασίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης, όπως περιγράφονται στις Οδηγίες 1998/257 και 2001/310 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, η οποία υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

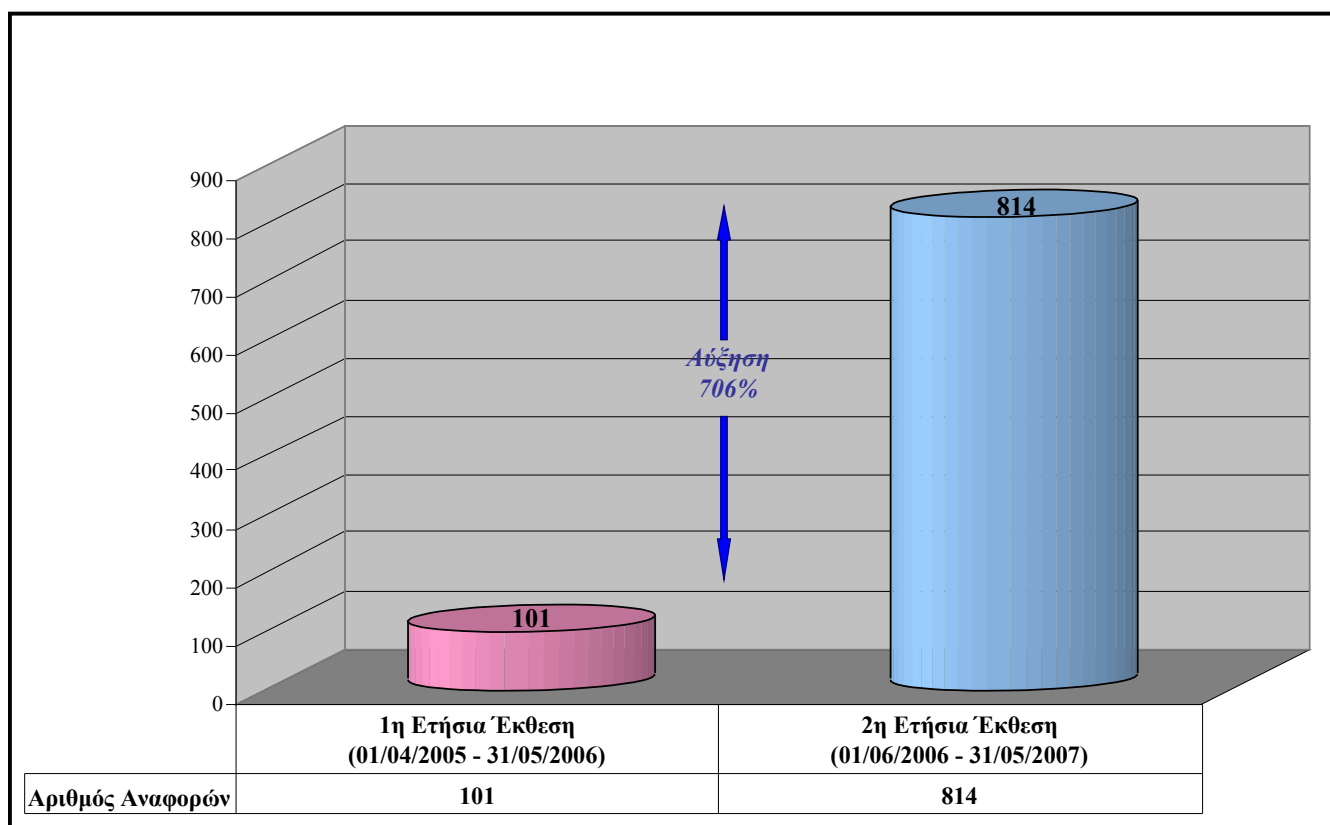
Οι καταγγελίες υποβάλλονται μέσω συμπλήρωσης και ενυπόγραφης υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή ή τηλεομοιοτυπία, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr) και από τα γραφεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Αθήνα (Λ. Αλεξάνδρας 144). Μαζί με την καταγγελία, οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν και όλα τα έγγραφα που θεωρούν χρήσιμα για τη διερεύνηση της αναφοράς τους (αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ.).

Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός κατά τη διαδικασία της φιλικής διευθέτησης της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη, με σκοπό την επίλυσή της. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του. Η Αρχή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την έκβαση της υπόθεσής του.

ΜΕΡΟΣ Β: ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

1. Γενικά

Ο αριθμός των αναφορών-καταγγελιών που υποβλήθηκαν φέτος από πολίτες-καταναλωτές προς διερεύνηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή αυξήθηκε θεαματικά κατά 706% σε σχέση με την περυσινή περίοδο. Οι περισσότερες καταγγελίες έγιναν τον Μάιο του 2007 (151 αναφορές) και οι λιγότερες τον Ιούνιο του 2006 (10 αναφορές), με την περίοδο Νοέμβριος 2006-Μάιος 2007 να εμφανίζει την υψηλότερη ροή και να έχει υποβληθεί το 89% του γενικού συνόλου των καταγγελιών (γραφήματα 1 και 2).



Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών ανά έτος¹

2. Εξέλιξη υπό επεξεργασία υποθέσεων περυσινής Ετήσιας Έκθεσης

Κατά την πρώτη περίοδο λειτουργίας του νεοσύστατου θεσμού υποβλήθηκαν συνολικά 101 καταγγελίες από πολίτες-καταναλωτές, εκ των οποίων μέχρι τις 31 Μαΐου 2006 δέκα (10) αναφορές είχαν επιλυθεί με συμβιβασμό, μία (1) αναφορά είχε προωθηθεί στον Εισαγγελέα, 24 είχαν τεθεί στο αρχείο και 66 είχαν παραμείνει σε καθεστώς επεξεργασίας. Εκ των 66 αυτών εκκρεμών

¹ Στο γενικό σύνολο (814) των αναφορών που αποτέλεσαν αντικείμενο διερεύνησης από τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τη φετινή περίοδο συμπεριλαμβάνονται και εννέα (9) αυτεπάγγελτες έρευνες.

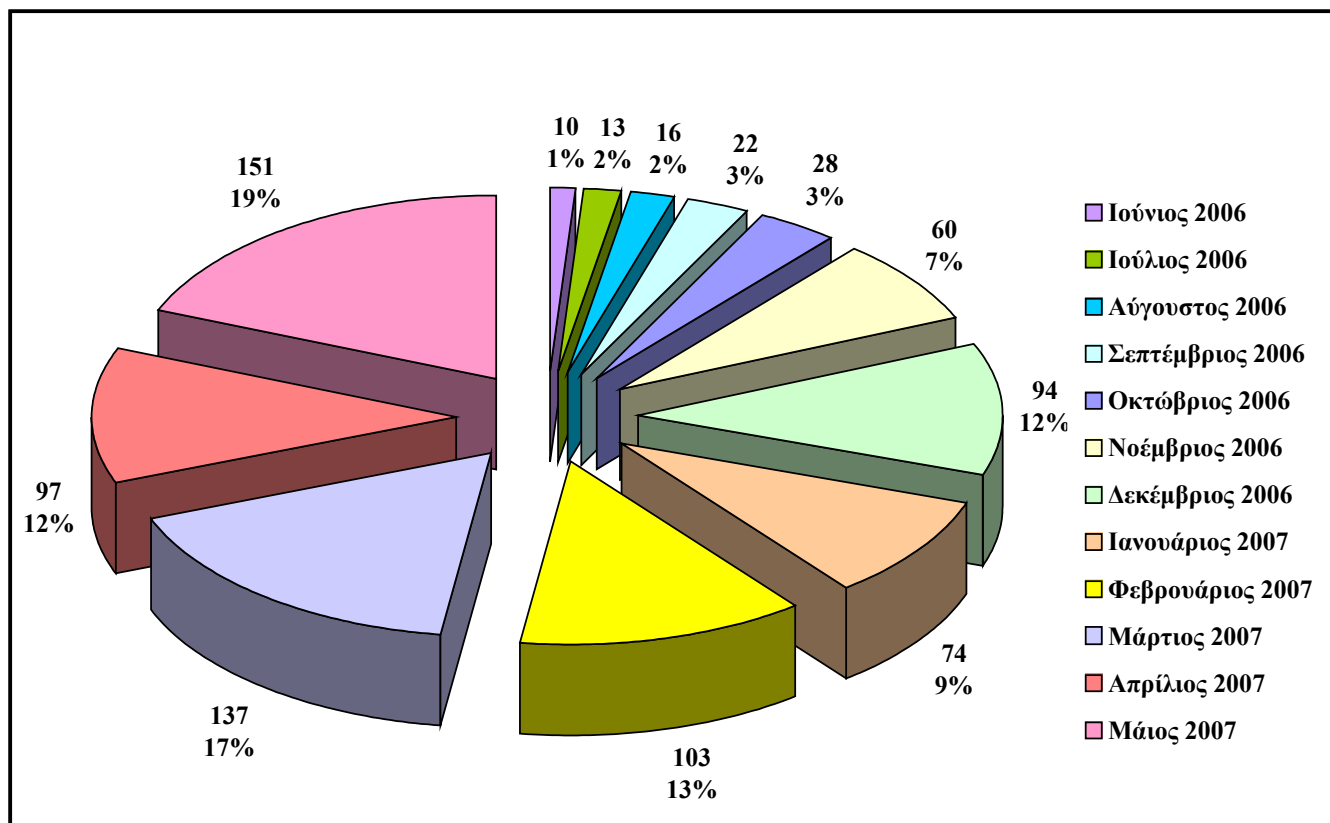
καταγγελιών, κατά τη φετινή περίοδο και μέχρι τις 31 Μαΐου 2007, 26 επιλύθηκαν με συμβιβαστικό τρόπο, 18 τέθηκαν στο αρχείο και 22 παραμένουν υπό επεξεργασία προς οριστική διευθέτησή τους την επόμενη περίοδο (πίνακας 1).

Πίνακας 1. Ταξινόμηση υποθέσεων περιόδου Απρίλιος 2005-Μάιος 2006 με βάση τα κριτήρια κατηγοριοποίησης που χρησιμοποιήθηκαν στην περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγούρου του Καταναλωτή²					
	Συμβιβασμός	Αρχείο (εκτός αρμοδιότητας, παρέλευση τριμήνου, αβάσιμο ή αόριστο αίτημα, εκκρεμοδικία, ανάκληση καταγγελίας, κ.ά.)	Παραπομπή στον Εισαγγελέα	Υπό επεξεργασία	Σύνολο
Τράπεζες	4	3	0	1	8
Ασφαλιστικές εταιρείες	0	0	0	4	4
Κέντρα αδυνατίσματος, επιχειρήσεις γυμναστηρίων	4	1	0	5	10
ΔΕΚΟ	2	0	0	2	4
Κινητή τηλεφωνία	2	1	0	4	7
Διάφορα	14	13	0	6	33
Σύνολο	26	18	0	22	66

² Για λόγους συνέχειας, ο πίνακας 1 σχεδιάστηκε με βάση την κατηγοριοποίηση των υποθέσεων (σελ. 22) και των τρόπων επίλυσής τους (σελ. 20) που χρησιμοποιήθηκαν στην περυσινή Ετήσια Έκθεση του Συνηγούρου του Καταναλωτή (Απρίλιος 2005-Μάιος 2006), ώστε η παρουσίασή τους να ακολουθεί τα ίδια στάνταρτ καταγραφής και να είναι δυνατή η ομοιογενής στατιστική αποτίμηση. Σημειωτέον ότι εφαρμόζεται διαφορετικού είδους (πιο αναλυτική) κατηγοριοποίηση όσον αφορά τον διαχωρισμό των εμπορικών κλάδων και την έκβαση των υποθέσεων της φετινής Ετήσιας Έκθεσης (Ιούνιος 2006-Μάιος 2007) προς χάρη μιας πιο λεπτομερούς και ακριβούς παρουσίας των ευρημάτων.

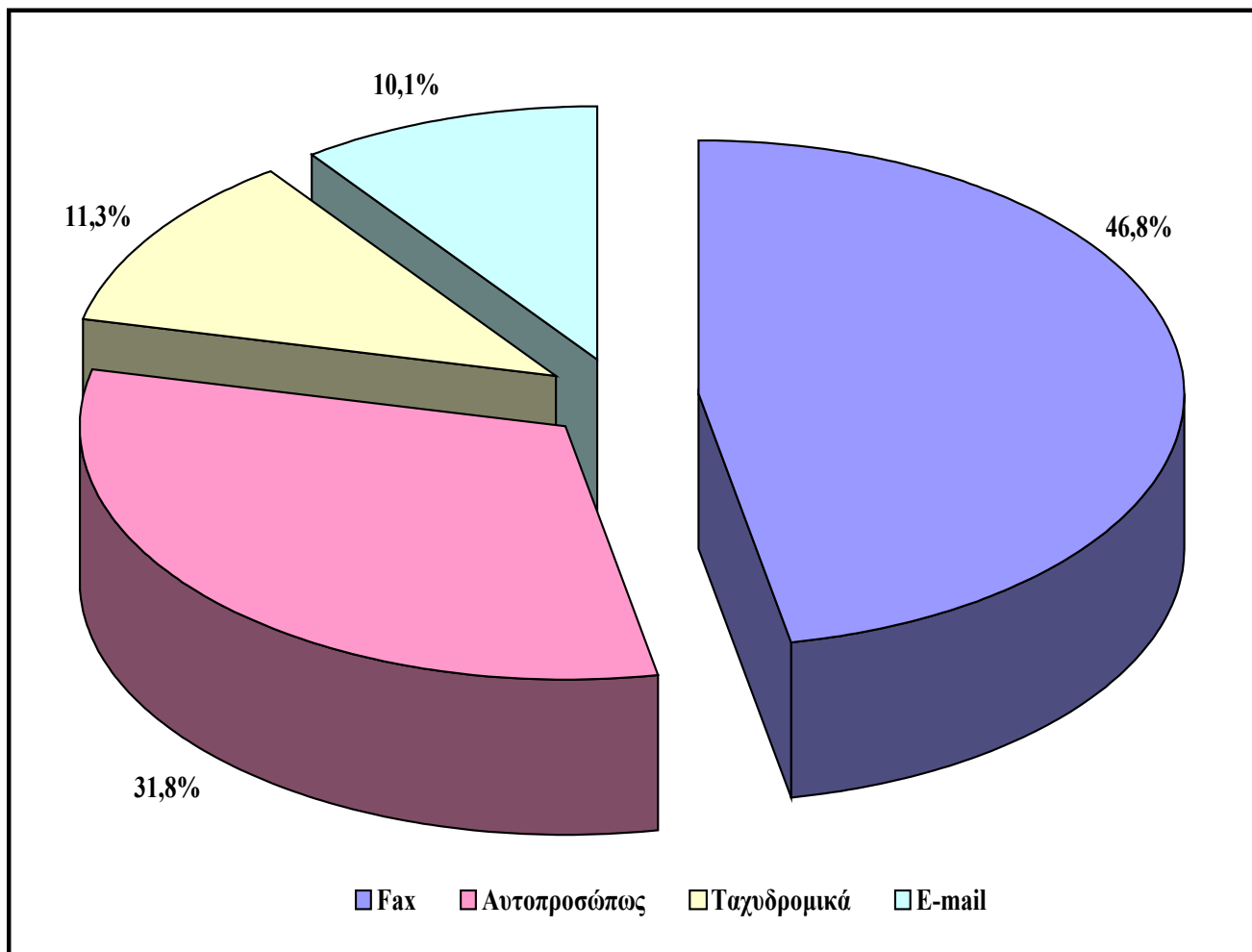
3. Κατάσταση υποθέσεων φετινής Ετήσιας Έκθεσης

Πίνακας 2: Κατάσταση υποθέσεων και σχετικές ενέργειες περιόδου Ιούνιος 2006-Μάιος 2007									
	Α. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ					Β. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ			
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Μη επιλυθείσες (κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού)	Αρχείο λόγω εκκρεμοδικίας, ασήμαντης διαφοράς, αόριστου αιτήματος, αναρμοδιότητας, ανάκλησης αναφοράς, κ.λπ.	Υπό επεξεργασία	Σύνολο	Πρακτικό συμβιβασμού	Σύσταση	Πόρισμα-αναφορά στον Εισαγγελέα
Τράπεζες	24	4	0	11	50	89	12	0	0
Λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες	65	3	3	33	102	206	20	1	0
Ινστιτούτα αδυνατίσματος, επιχειρήσεις γυμναστηρίων	16	0	0	4	53	73	2	0	5
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος (ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ΔΕΗ, ΟΣΕ, ΜΕΤΡΟ, κ.λπ.)	73	3	1	24	165	266	4	2	0
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών	14	0	4	6	34	58	6	1	0
Ασφαλιστικές εταιρείες	13	4	0	11	24	52	6	0	0
Τουρισμός-ταξίδια	11	1	0	8	12	32	2	0	0
Διάφορα (οικοδομικές/ κατασκευαστικές/ επισκευαστικές εργασίες, εστίαση, κ.λπ)	2	0	0	6	21	29	1	1	0
Σύνολο	218	15	8	103	461	805	53	5	5

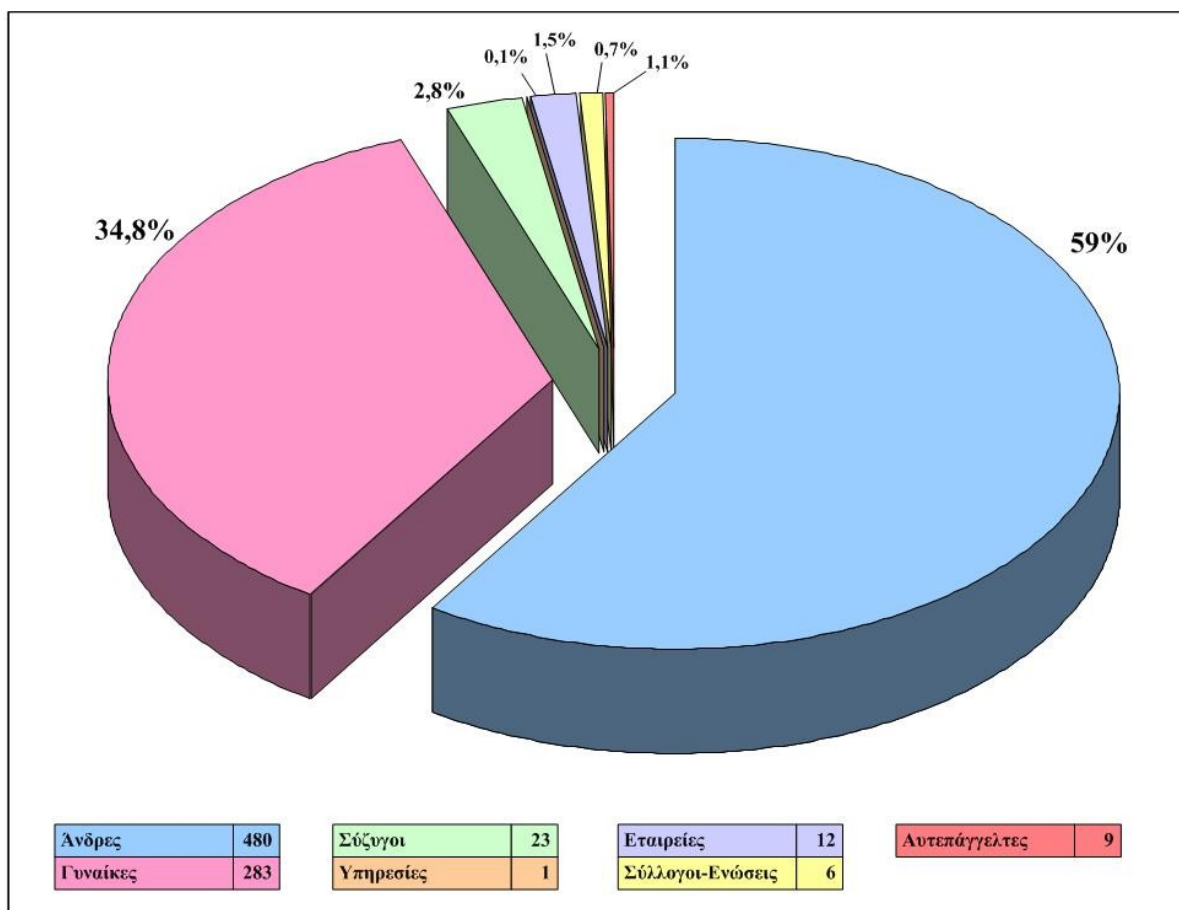


Γράφημα 2: Ροή αναφορών ανά μήνα (αριθμός αναφορών/ποσοστό)

Οι πολίτες φαίνεται να προτιμούν, ως μέσα υποβολής της αναφοράς τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, την επίσκεψη στα γραφεία της Αρχής ή την αποστολή τηλεομοιοτυπίας (fax) υποβολή των καταγγελιών τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή (το 78,6% του γενικού συνόλου των καταγγελιών έχει υποβληθεί κατ' αυτούς τους τρόπους. Βλέπε γράφημα 3).



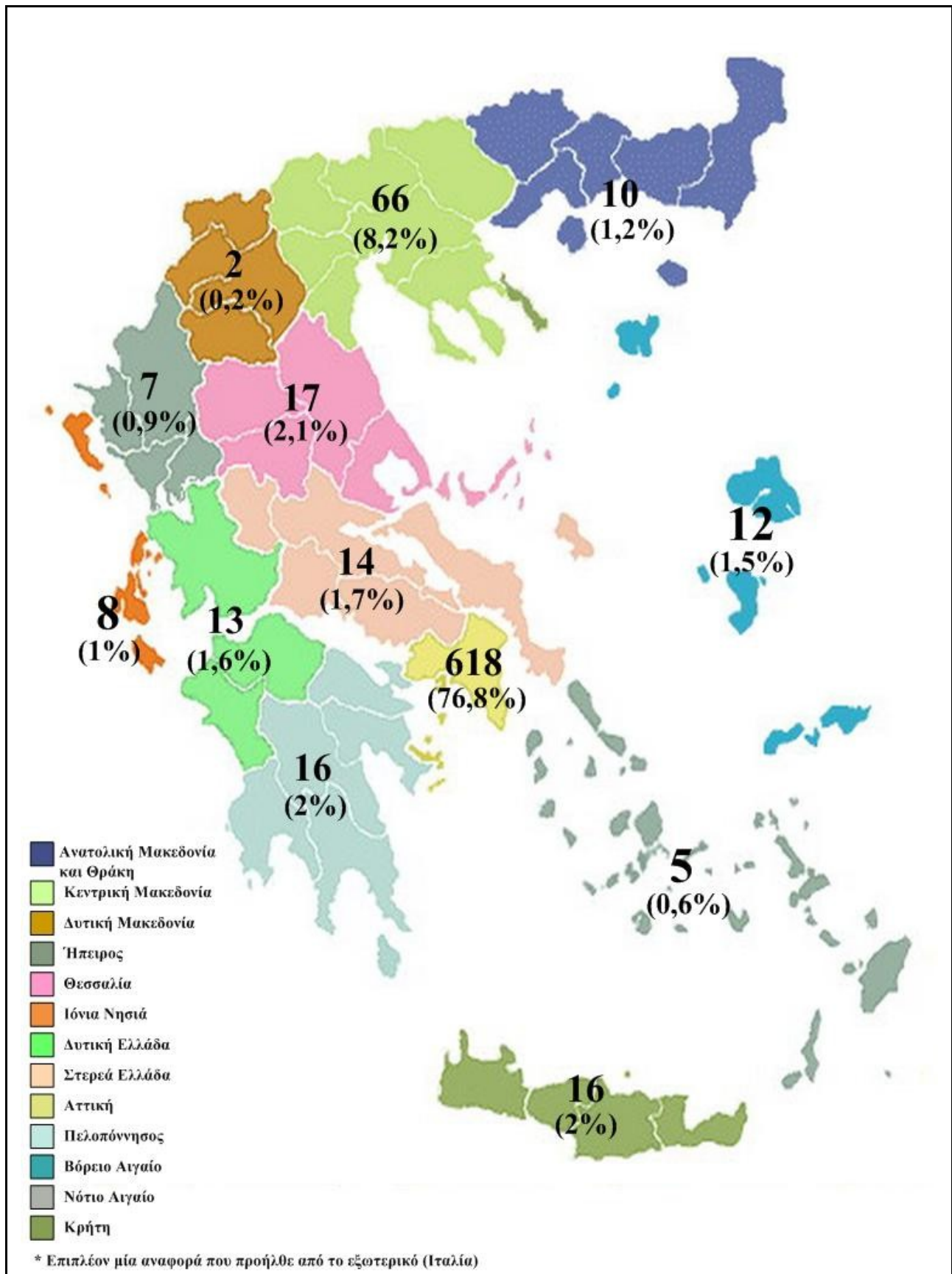
Γράφημα 3: Τρόποι υποβολής αναφορών



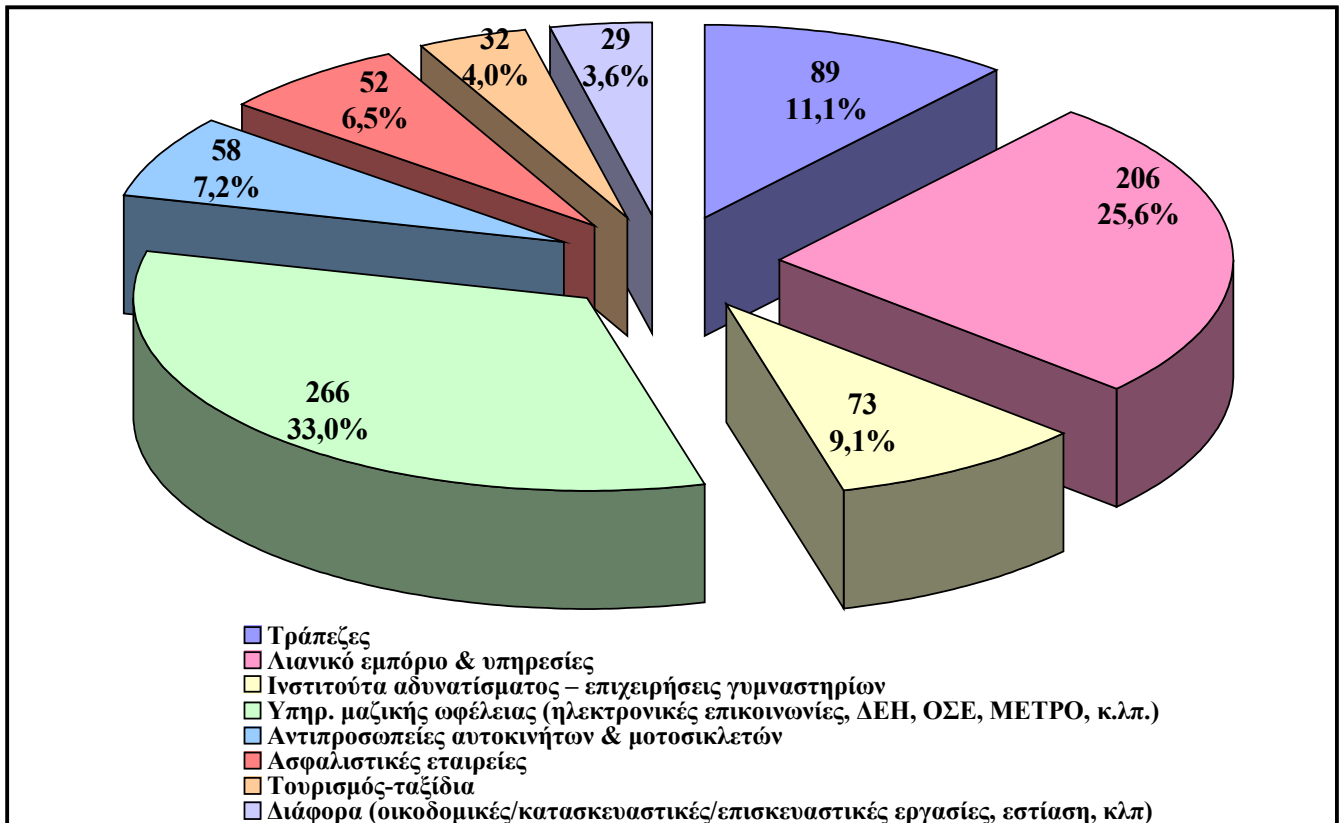
Γράφημα 4: Κατηγορίες όσων υπέβαλαν αναφορές

Οι περισσότερες αναφορές προέρχονται από κατοίκους του νομού Αττικής. Η εικόνα αυτή όμως σιγά-σιγά αλλάζει. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε σχέση με πέρυσι μειώθηκε η απόκλιση της χωροταξικής κατανομής των καταγγελιών ανάμεσα στην Αττική και την περιφέρεια, με την αναλογία να μετατρέπεται από 80%-20% σε 77%-23% (γράφημα 5).

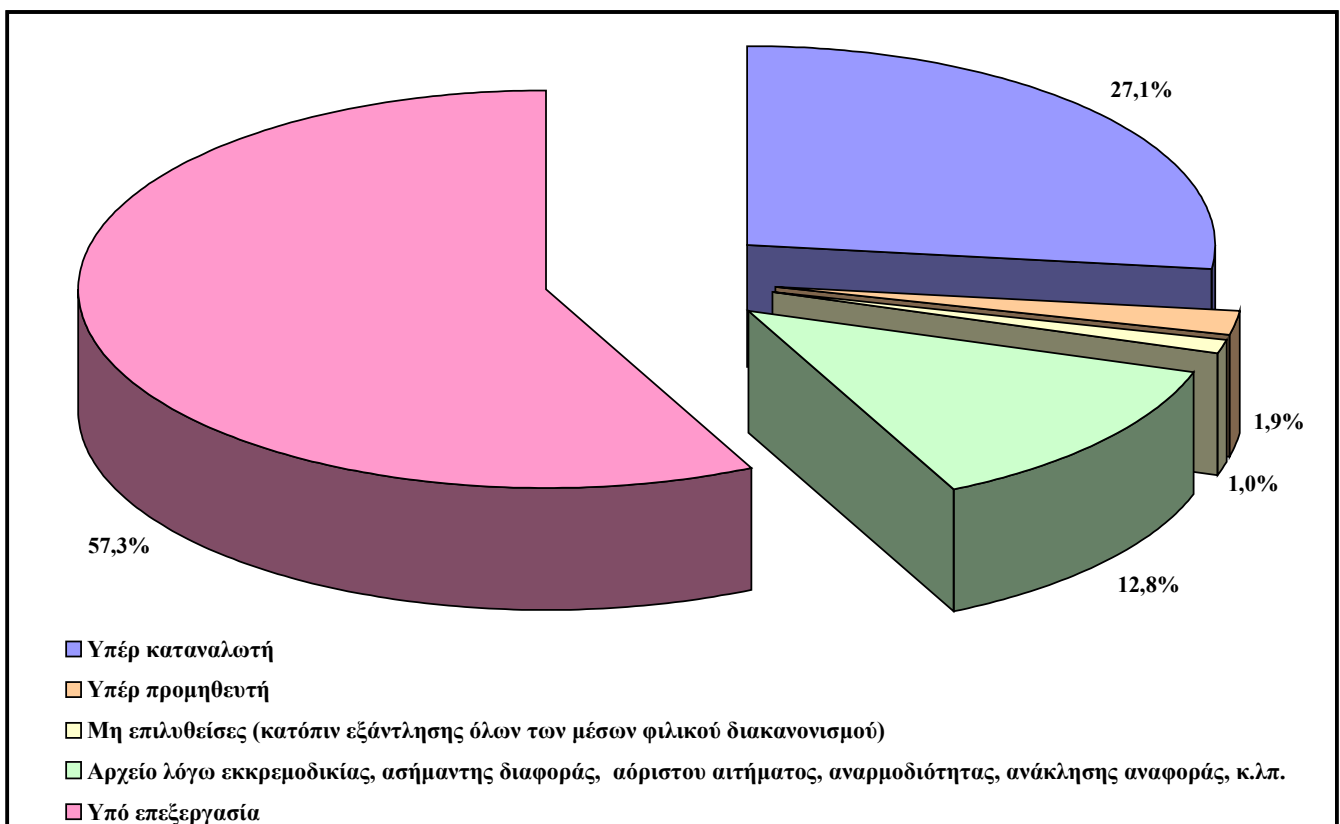
Οι υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος (στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες), το λιανικό εμπόριο και οι υπηρεσίες και οι τράπεζες αποτελούν τους εμπορικούς κλάδους που συγκεντρώνουν τις περισσότερες διαμαρτυρίες των καταναλωτών, φτάνοντας σχεδόν σε ποσοστό 70% επί του συνόλου των υποβληθεισών αναφορών (γράφημα 6). Στο τέλος της νομικής τεκμηρίωσης των καταγγελιών που αφορούν κάθε εμπορικό κλάδο ξεχωριστά παρατίθενται σχετικά επιμέρους γραφήματα με ειδικές πληροφορίες όσον αφορά τα συχνότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες-καταναλωτές, αλλά και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις καταναλωτικές διαφορές τους με τους αντίστοιχους προμηθευτές.



Γράφημα 5: Γεωγραφική διασπορά αναφορών



Γράφημα 6: Καταγγελίες ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 7: Κατάσταση καταγγελιών

ΜΕΡΟΣ Γ: ΝΟΜΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι υποβληθείσες αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατανέμονται ανά είδος, περιεχόμενο και θεματικό αντικείμενο ως εξής:

1. Τράπεζες

Τα παράπονα των καταναλωτών εστιάζονται κυρίως στην ύπαρξη καταχρηστικών όρων συναλλαγών σε τομείς όπως η τήρηση καταθετικών λογαριασμών, η καταναλωτική πίστη, η έκδοση πιστωτικών καρτών, η χορήγηση καταναλωτικών δανείων, κ.λπ.

Οι καταναλωτές διαμαρτύρονται συχνότερα **για την αθρόα και αλόγιστη έκδοση πιστωτικών καρτών εκ μέρους των τραπεζών και την εξ αυτού του λόγου αύξηση του δανεισμού, με πρόκληση δυσβάσταχτων οικονομικών επιβαρύνσεων** (τόκοι υπερημερίας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης των οφειλών, διαταγές πληρωμής, μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης σε βάρος της περιουσίας των καταναλωτών, κ.λπ.).

Παρατηρείται, επίσης, το φαινόμενο της **σύναψης καταναλωτικών δανείων και της χορήγησης πιστωτικών καρτών χωρίς να έχει προηγηθεί εξέταση της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών.**

Το συγκεκριμένο θέμα απασχόλησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή ήδη από τους πρώτους μήνες λειτουργίας του και για τον λόγο αυτό συμπεριελήφθη στο σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση, διάταξη περί της υποχρέωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων να προτείνουν το είδος και το συνολικό ποσόν της πίστωσης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις δυνατότητες αποπληρωμής του δανειολήπτη, στο πλαίσιο μιας πολιτικής υπεύθυνου δανεισμού, με απώτερο σκοπό την αποφυγή υπερχρέωσης των νοικοκυριών, αλλά και την αποδοτικότερη διαχείριση των δανειακών κεφαλαίων των ίδιων των τραπεζών.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι τράπεζες ακολουθούν μια πολιτική προώθησης δανειακών προϊόντων και έκδοσης πιστωτικών καρτών συχνά χωρίς κάποιον στοιχειώδη έλεγχο της οικονομικής κατάστασης και της δικαιοπρακτικής ικανότητας του αντισυμβαλλομένου. Είναι χαρακτηριστική η αναφορά που μας απέστειλε καταναλωτής, διαμαρτυρόμενος για το γεγονός ότι τράπεζα **προχώρησε στη χορήγηση καταναλωτικού δανείου και στην έκδοση πιστωτικής κάρτας στον ενήλικο μεν, πάσχοντα δε από σοβαρά διανοητικά μειονεκτήματα, γιο του.**

Υπήρξαν αναφορές για την ύπαρξη όρου σε σύμβαση έκδοσης χρεωστικής κάρτας, ο οποίος επιτρέπει τη **χορήγηση εκ μέρους της τράπεζας των προσωπικών δεδομένων του καταναλωτή σε τρίτους για διαφημιστικούς σκοπούς.** Ο συγκεκριμένος όρος έχει απασχολήσει και την Αρχή Προστασίας

Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία μάλιστα οδηγήθηκε στη λήψη τής με αριθμό 18/2007 απόφασης στις 6 Μαρτίου 2007 με αφορμή όμοια καταγγελία που υποβλήθηκε από πολίτη.

Κατά την άποψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο όρος για την έκδοση της χρεωστικής κάρτας του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος με τον οποίο παρέχεται εκ των προτέρων η συγκατάθεση του προσφεύγοντος στην τράπεζα προς επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του για διαφημιστικούς σκοπούς ή για προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών είναι παράνομος, εφόσον: **(α)** η επεξεργασία γίνεται για άλλους, πλην της εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς, **(β)** η συγκατάθεση δεν είναι ειδική, καθώς και **(γ)** δεν έχει προηγηθεί η απαιτούμενη από τις ανωτέρω διατάξεις του ν. 2472/1997 ενημέρωση των καταναλωτών για τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως και για τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν τις τραπεζικές συναλλαγές, η οποία ωστόσο αποτελεί πάγια υποχρέωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων βάσει και της ΠΔ/ΤΕ 2501/31-10-2002.

Με το ίδιο σκεπτικό αντιμετωπίζονται και οι καταγγελίες καταναλωτών περί **έκδοσης πιστωτικών καρτών και σύναψης καταναλωτικών δανείων μέσω της αγοράς προϊόντων σε εμπορικά καταστήματα που συνεργάζονται με τράπεζες**, χωρίς ωστόσο κάτι τέτοιο να έχει ζητηθεί με ειδική αίτηση των καταναλωτών και χωρίς να έχει προηγηθεί αναλυτική ενημέρωσή τους για τους όρους πρόσβασης σε αυτά τα δανειακά προϊόντα. Ανάλογης φύσης είναι και οι καταγγελίες για προσφορά τραπεζικών καρτών σε συνεργασία με γυμναστήρια, ινστιτούτα αισθητικής ή εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην εξ αποστάσεως πώληση.

Η αξιοποίηση των εμπορικών συναλλαγών για την έμμεση προώθηση τραπεζικών προϊόντων αντιβαίνει τόσο στην έννοια της συγκατάθεσης που πρέπει να δώσει ο καταναλωτής όσο και σε αυτή της επαρκούς πληροφόρησής του πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Τίθεται, δε, και θέμα νομιμότητας, από τη στιγμή που η σύμβαση συνάπτεται χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του καταναλωτή και του προμηθευτή (αρμόδιου εκπροσώπου της τράπεζας).

Καταναλωτές καταγγέλλουν, επίσης, **παραλείψεις εκ μέρους των τραπεζών στον έλεγχο της γνησιότητας των υπογραφών που βάζουν σε διάφορα παραστατικά αγοράς πριν προβούν στη χρέωση της πιστωτικής κάρτας τους, ακόμα δε και χρέωσή τους χωρίς διευκρινισμένη αιτιολογία**. Ο Συνηγόρος του Καταναλωτή έχει δεχθεί διαμαρτυρίες υπερχρέωσης καταναλωτών ως συνέπεια της απουσίας ουσιαστικού ελέγχου ταυτοπροσωπίας, τόσο από τα εμπορικά καταστήματα που διενεργούν συναλλαγές με τη χρήση πιστωτικών καρτών όσο και από τα τραπεζικά ιδρύματα που εκκαθαρίζουν τις συναλλαγές αυτές.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Η συνεργασία εμπορικών καταστημάτων και τραπεζών για την καταπολέμηση οικονομικών εγκλημάτων με τη χρήση πιστωτικών καρτών πρέπει να ενταθεί. Το ίδιο ισχύει και για την καταπολέμηση φαινομένων απάτης με κάρτες ανάληψης σε ΑΤΜ τραπεζών. Οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν επαρκή προσυμβατική ενημέρωση αναφορικά με τα συστήματα ασφαλείας. Ο βαθμός ασφαλείας των συναλλαγών θα πρέπει να εξελιχθεί και στην Ελλάδα σε ουσιώδη λόγο επιλογής πιστωτικού ιδρύματος ως εκδότη πιστωτικής κάρτας. Η έλλειψη διατραπεζικής συνεργασίας με σκοπό την πρόληψη και διερεύνηση εγκλημάτων με τη χρήση πιστωτικών καρτών επιτείνει τον κίνδυνο απάτης και αθέμιτης χρέωσης για τον καταναλωτή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε και καταγγελίες καταναλωτών περί της **αδυναμίας φυσικών προσώπων να εξοφλήσουν φόρο εισοδήματος σε τράπεζες στις οποίες δεν τηρούν λογαριασμό**. Για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού, η Αρχή πρότεινε με έγγραφη επιστολή της προς το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και τις αρμόδιες τράπεζες να επιτρέπεται, μέσω της Σύμβασης Διατραπεζικής Πληρωμής Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων που έχουν υπογράψει με τη ΔΙΑΣ Α.Ε., η είσπραξη του φόρου εισοδήματος ή δόσης αυτού, χωρίς να είναι απαραίτητο το φυσικό πρόσωπο να τηρεί λογαριασμό στην εκάστοτε τράπεζα.

Άλλες καταγγελίες αφορούν στη **χρέωση εξόδων κίνησης και τήρησης καταθετικού λογαριασμού**. Σύμφωνα με την Απόφαση 234/2006/Β-1872 περί τροποποίησης της απόφασης της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδας «Ενημέρωση συναλλασσόμενων με τα πιστωτικά ιδρύματα», απαγορεύεται η είσπραξη εξόδων αδράνειας σε λογαριασμούς καταθέσεων ταμειυτηρίου, στον βαθμό που αυτά υπερβαίνουν τους τόκους και θίγουν το εκάστοτε υπόλοιπο του κεφαλαίου της κατάθεσης.

Συνήθης πηγή καταναλωτικών διαφορών με υψηλή δημοσιότητα στον Τύπο είναι επίσης **η επιβολή ποινής (penalty) για την πρόωρη εξόφληση δανείων**. Με την απόφαση 430/2005 του Αρείου Πάγου έχει κριθεί καταχρηστική η επιβολή ποινής για την εξόφληση πριν από τη λήξη του δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο.

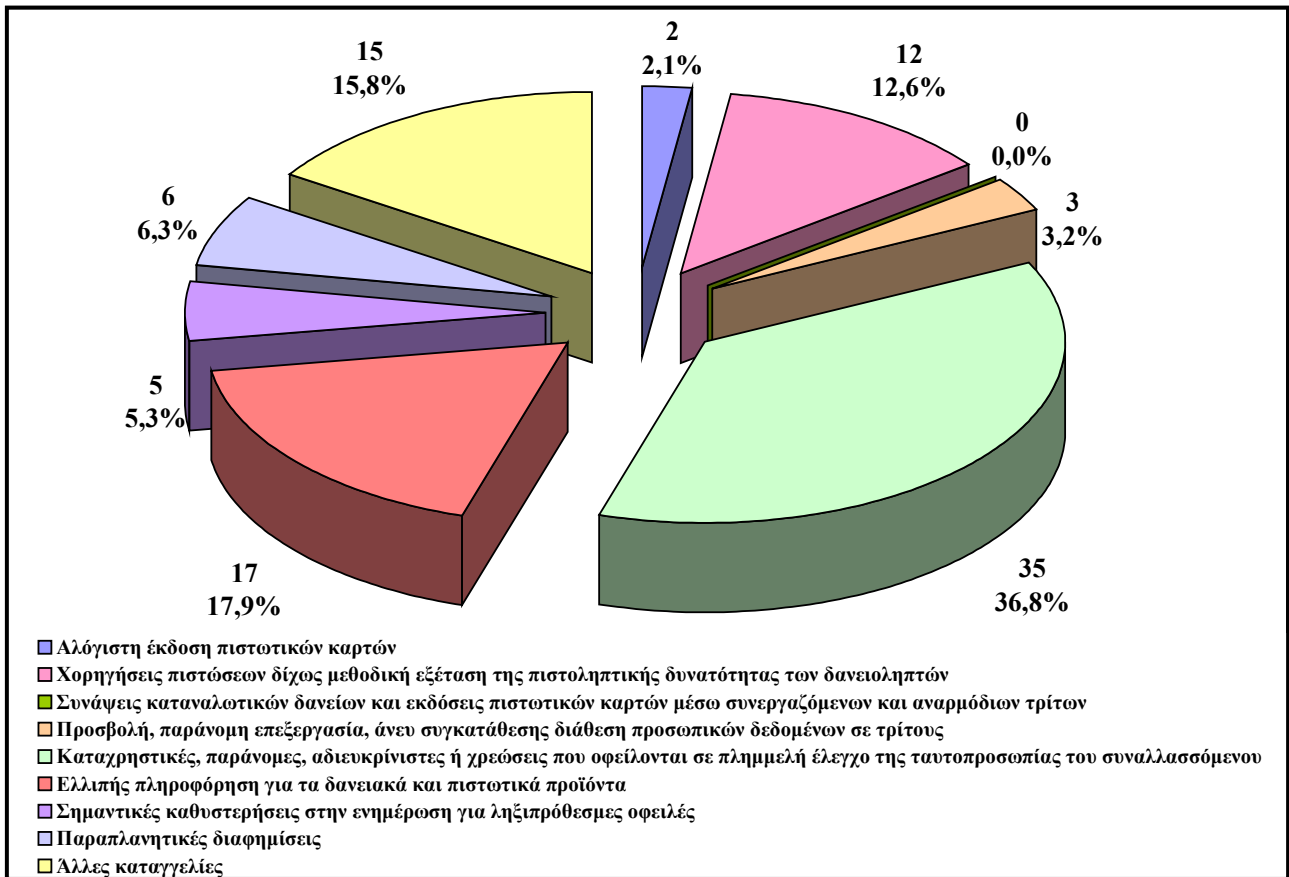
Προβληματικός σε κάθε περίπτωση κρίνεται **ο μη ακριβής ορισμός στη σύμβαση που συνάπτεται με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της ποινής που καλείται να πληρώσει καταναλωτής για πρόωρη εξόφληση προθεσμιακής κατάθεσης διάρκειας δύο ετών**. Σύμφωνα με την ΠΔΤΕ 2501/31-10-2002, τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν κατ' ελάχιστο, ανάμεσα σε άλλα στοιχεία και πληροφορίες, τυχόν όρους και προϋποθέσεις, όπως είναι και οι όροι πρόωρης απόδοσης. Ο μη ακριβής ορισμός προσκρούει, επιπλέον, στο εδάφιο ια' της παρ. 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, που ορίζει ως καταχρηστική πρακτική το αόριστο τίμημα και την αδυναμία προσδιορισμού

του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

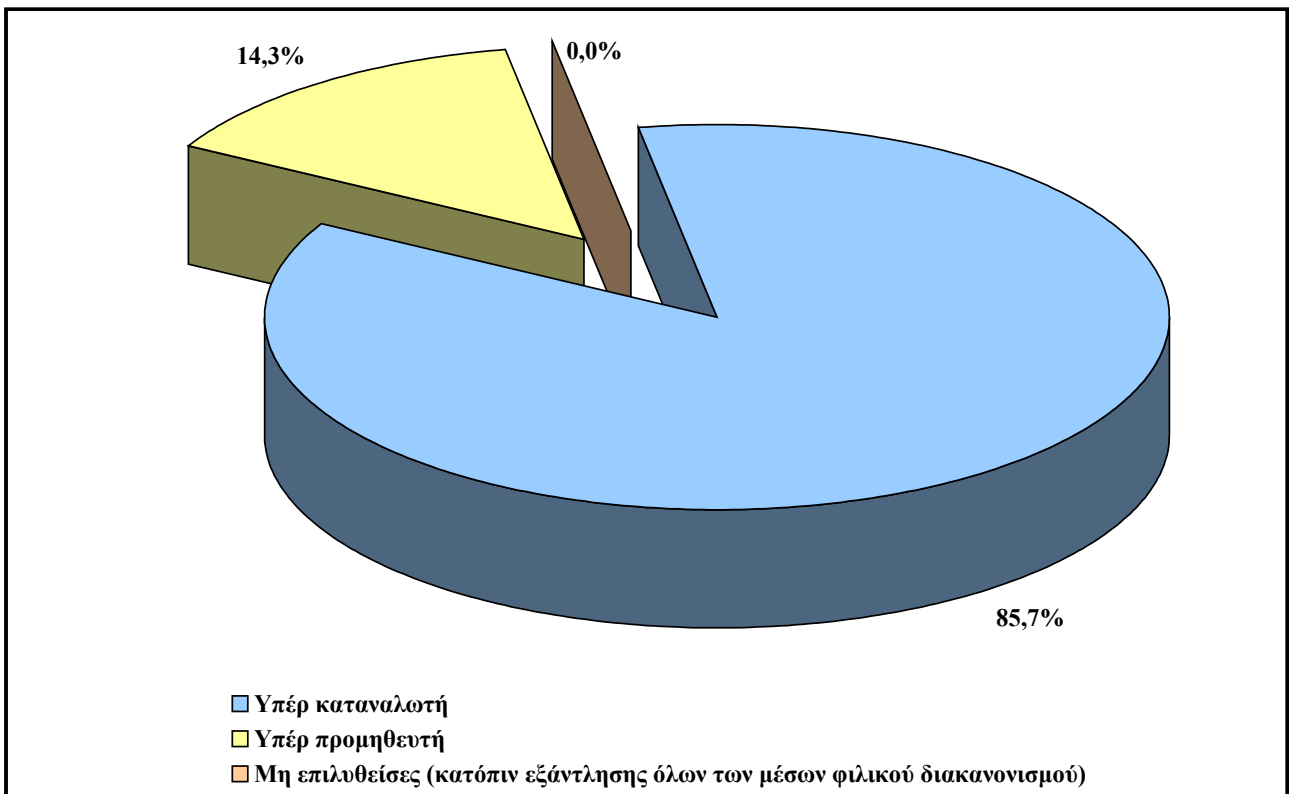
Ανάμεσα στις καταγγελίες που δέχθηκε φέτος η Αρχή περιλαμβάνονται οι **σημαντικές καθυστερήσεις των τραπεζών ως προς την ενημέρωση των πελατών τους περί της εξέλιξης ληξιπρόθεσμων οφειλών**. Η παράλειψη αυτή συνεπάγεται την επιβάρυνση των δανειοληπτών, αλλά και των εγγυητών δανείων και πιστώσεων, με τόκους υπερημερίας ή ακόμα και την κατάσχεση περιουσιακών στοιχείων τους σε περίπτωση που αρνηθούν την πληρωμή.

Επίσης, από καταγγελίες εγγυητών δανείων προκύπτει ότι, **λόγω ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης, αυτοί δεν αντιλαμβάνονταν τη σημασία του συμβατικού όρου με τον οποίο ο εγγυητής παραιτείται από την ένσταση δίζησης του άρθρου 855 του Αστικού Κώδικα**, ώστε αυτός να ευθύνεται έναντι της δανειστρίας τράπεζας ως πρωτοφειλέτης.

Ιδιαίτερη σημασία για την προστασία του καταναλωτή έχει, τέλος, ο τρόπος διαφήμισης και προβολής των τραπεζικών προϊόντων. Πολύ συχνά, έντυπες και τηλεοπτικές διαφημίσεις παρουσιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε **να μην γίνονται κατανοητοί οι όροι σύναψης και αποπληρωμής τους**. Μέσω διαφημίσεων του τύπου «έγκριση με ένα τηλεφώνημα», «άμεση εκταμίευση» κ.λπ., οι σχετικές διαφημίσεις προτάσσουν την υπερβολική ευκολία κτήσης του προϊόντος και δημιουργούν την ψευδαίσθηση ότι αυτό αποτελεί μεγάλη ευκαιρία για τους καταναλωτές. Εν προκειμένω, **η διαφήμιση έχει παραπλανητικό χαρακτήρα επειδή δημιουργεί στον καταναλωτή την εντύπωση της ιδιαίτερας ευνοϊκής προσφοράς**, αντιθέτως προς το πνεύμα της τιμιότητας που προτάσσει το εδάφιο β' του άρθρου 3 του αναθεωρημένου Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας που ισχύει από 01-01-2007, αλλά και ως προς τη συγκάλυψη της πραγματικής συνολικής τιμής αγοράς του δανειακού προϊόντος (εδάφιο ια', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994), γεγονός που, συνυπολογιζόμενων των παραπάνω, εγείρει προβληματισμό και ως προς τον βαθμό σεβασμού της αρχής της αλήθειας και της αντικειμενικότητας, η οποία προστατεύεται από το εδάφιο β' του άρθρου 5 του σχετικού ως άνω αναφερόμενου Κώδικα.



Γράφημα 8: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με τράπεζες



Γράφημα 9: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με τράπεζες

2. Λιανικό εμπόριο και υπηρεσίες

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που παρατηρούνται όλο και συχνότερα αφορά **τα εμπόδια που συναντούν οι καταναλωτές όταν νομίμως ζητούν από τους προμηθευτές την ακύρωση της παραγγελίας τους (υπαναχώρηση)**. Τα εμπόδια αυτά εμφανίζονται συνήθως όταν οι καταναλωτές θέλουν να υπαναχωρήσουν από μια σύμβαση λόγω **παρέλευσης υπερβολικού χρόνου για την εκτέλεση της παραγγελίας τους**.

Σε άλλες περιπτώσεις, οι καταναλωτές **θίγονται από την υπερβολική γι' αυτούς αύξηση του τιμήματος του προϊόντος ή της υπηρεσίας που αγόρασαν και εκφράζουν την επιθυμία να διακόψουν τη συναλλαγή**. Πράγματι, ορισμένοι προμηθευτές προβαίνουν σε αύξηση του τιμήματος που είχε αρχικά ορισθεί, επιβαρύνοντας κατά την πορεία της συναλλαγής τους καταναλωτές με κόστη που δεν είχαν προβλεφθεί στο κείμενο της σύμβασης ή στη συναφθείσα συμφωνία.

Την ίδια τάση **εμφανίζουν και προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην εξ αποστάσεως πώληση**. Σε τέτοιου είδους συναλλαγές, η έλλειψη φυσικής παρουσίας του πελάτη επιτρέπει στους προμηθευτές να παραπλανούν με φωτογραφίες και περιγραφές αγαθών που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα ως προς την ποιότητα, τις διαστάσεις ή άλλες ιδιότητες και χαρακτηριστικά του πράγματος.

Έχει διαπιστωθεί ότι **δεν εφαρμόζονται στην πράξη, σε συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματός, οι διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 3 του ν. 2251/1994 περί της δυνατότητας των καταναλωτών να παραιτούνται εντός ευλόγως σύντομου χρονικού διαστήματος (δέκα εργάσιμες ημέρες) από σύμβαση που σύνηψαν με πρωτοβουλία του προμηθευτή (βάσει του άρθρου 535 ΑΚ)**. Παράλληλα, οι πωλητές αγαθών εκτός εμπορικού καταστήματος τείνουν να αρνούνται την επιστροφή της ληφθείσας προκαταβολή σε περίπτωση άσκησης, εντός της νόμιμης προθεσμίας, του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον αγοραστή.

Μια σημαντική παράλειψη των προμηθευτών, η οποία αναφέρεται συχνά κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, είναι **η μη ενημέρωση των καταναλωτών εγγράφως για τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης που καλούνται να συνάψουν**.

Η αθέτηση ή η πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης καλής λειτουργίας των προϊόντων προκαλεί συνήθως μεγάλη ταλαιπωρία στους καταναλωτές, οι οποίοι έρχονται εξ αυτού του λόγου αντιμέτωποι με δηλώσεις των προμηθευτών ότι δήθεν αδυνατούν να αποκαταστήσουν βλάβες των προϊόντων που τους πούλησαν, παρ' ότι αυτά τα προϊόντα βρίσκονται εντός χρονικών ορίων της εγγύησης, ή ότι για τις βλάβες αυτές οι ευθύνες πρέπει να αναζητούνται στις εταιρείες παραγωγής και όχι στους πωλητές.

Σε άλλες περιπτώσεις, οι προμηθευτές διαβεβαιώνουν τους καταναλωτές ότι **οι αποδείξεις αγοράς ή τα τιμολόγια και τα δελτία παραλαβής των προϊόντων επέχουν θέση εγγύησης**, τη νόμιμη ισχύ της οποίας ωστόσο δεν αναγνωρίζουν όταν τα προϊόντα επιστρέφονται ως ελαττωματικά και χρήζοντα επισκευής ή αντικατάστασης.

Εκτός, όμως, από την άρνηση για την επισκευή ελαττωματικού, καλυπτόμενου από εγγύηση, προϊόντος, παρατηρείται και η πρακτική **της μετακύλισης του κόστους αυτής της επισκευής στους ίδιους τους καταναλωτές** και μάλιστα συχνά σε μέρος άλλο από τον τόπο αγοράς του προϊόντος.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνιστά στους προμηθευτές να μην περιορίζουν υπέρμετρα με τους γενικούς όρους που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις τα δικαιώματα και τη συναλλακτική ελευθερία των καταναλωτών. Η συμμόρφωση προς αυτή τη σύσταση θα συμβάλει σημαντικά στη μείωση των καταγγελιών σε βάρος των προμηθευτών, αλλά και στην ταύτισή τους με υγιείς και σύννομες επιχειρηματικές πρακτικές προς όφελος και της διασφάλισης του εμπορικού κύρους και της αξιοπιστίας τους στην αγορά.

Πολλές από τις αναφορές που έχει δεχθεί η Αρχή αφορούν στις λεγόμενες «εισπρακτικές εταιρείες». Οι εταιρείες αυτές, οι οποίες αυτοπροσδιορίζονται συνήθως ως «*Οικονομικές και Νομικές Υπηρεσίες*» και στις οποίες καταφεύγουν οι προμηθευτές (κυρίως τράπεζες) για τη συλλογή χρεών (debt collection), **χρησιμοποιούν μεθόδους είσπραξης και εκτέλεσης που συνεπάγονται την υπέρβαση των ορίων της νομιμότητας**. Ειδικότερα, η εκ μέρους των εισπρακτικών εταιρειών ανάληψη ενεργειών είσπραξης απαιτήσεων και αναγκαστικής εκτέλεσης, καθώς και η αόριστη προσαύξηση των οφειλών με «έξοδα είσπραξης», τα οποία εισπράττονται από αυτές απευθείας από τους πελάτες, ενώ η συμβατική τους σχέση υπάρχει μόνο με τους προμηθευτές, είναι παράνομη. Επίσης, η είσπραξη απαιτήσεων από τέτοιες εταιρείες χωρίς τις νόμιμες δικονομικές και διαδικαστικές εγγυήσεις θίγει τις θεσμοθετημένες από την Πολιτεία και τους νόμους σχετικές αποκλειστικές αρμοδιότητες δικηγόρων και δικαστικών επιμελητών.

Ερευνητέο είναι και το κατά πόσο επιτρέπεται οι εταιρείες αυτές να κατέχουν και να επεξεργάζονται, προφανώς χωρίς τη συναίνεση του οφειλέτη από τον οποίο διεκδικούν την είσπραξη, απόρρητα οικονομικά στοιχεία του από μια τραπεζική συναλλαγή, όπως είναι η σύναψη δανείου και οι οφειλόμενοι τόκοι υπερημερίας. Επισημαίνεται, τέλος, ότι **οι εφαρμοζόμενες από αυτές τις εταιρείες μέθοδοι είσπραξης στοιχειοθετούν παράβαση των αρχών της ευπρέπειας και του σεβασμού της προσωπικότητας του οφειλέτη**.

Αρκετές υπήρξαν και οι καταγγελίες που ενδεικτικά αφορούν:

(α) Την **αναντιστοιχία τιμών μεταξύ ραφιού-ταμείου στα εμπορικά καταστήματα και τα σούπερ μάρκετ**. Η συγκεκριμένη πρακτική επισείει πρόστιμα από το Υπουργείο Ανάπτυξης και παράλληλα προκαλεί την παρέμβαση των Εισαγγελικών Αρχών.

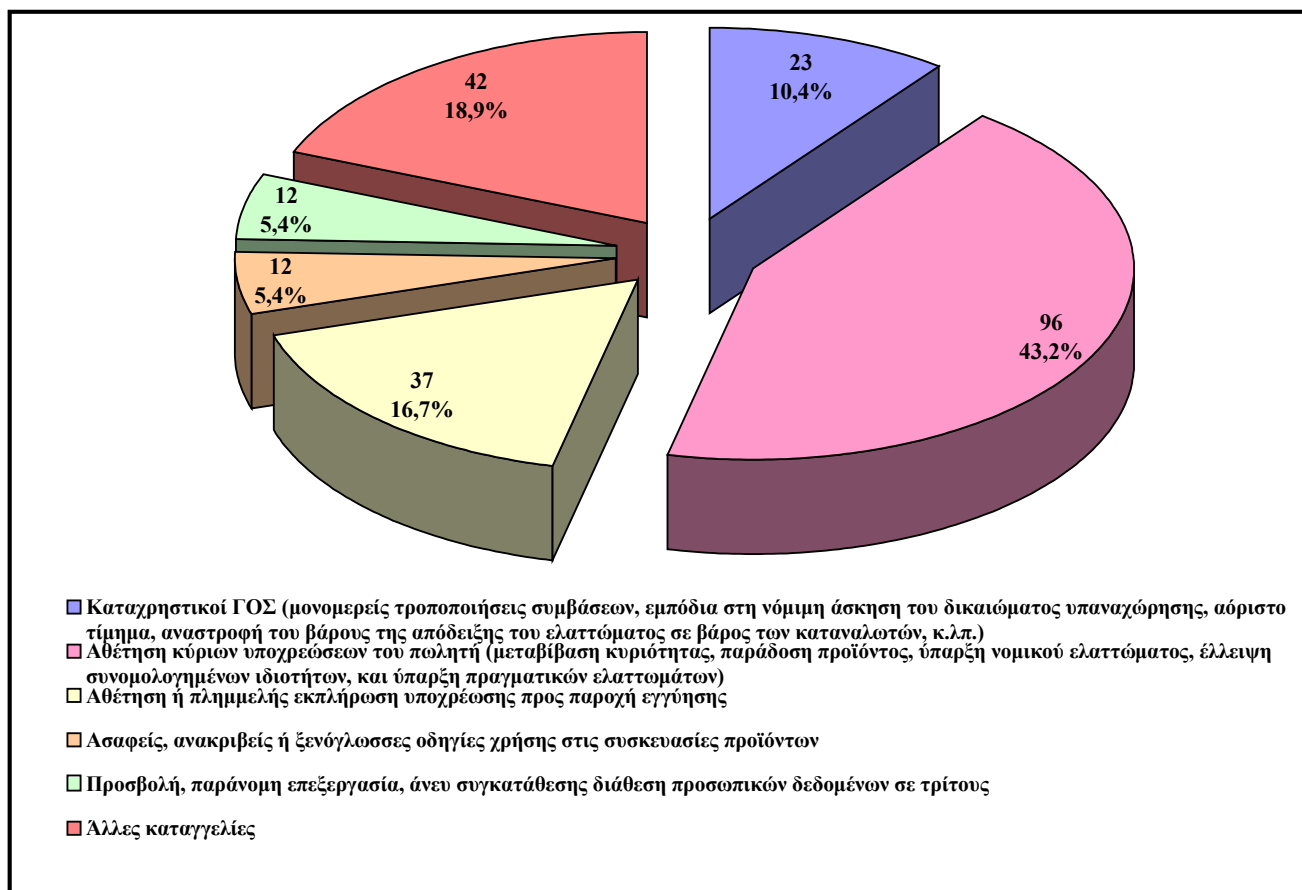
(β) Τη **διάθεση και κυκλοφορία από εμπορικές εταιρείες συσκευών που υπόσχονται θεραπευτικά αποτελέσματα**, κατά παράβαση του άρθρου 1 του Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (ν. 3418/2005, ΦΕΚ Α' 287/28-11-2005), που επισημαίνει ότι κάθε πράξη που σκοπό έχει τη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας του ανθρώπου είναι μόνο ιατρική.

(γ) Τη **χορήγηση εγγυήσεων προϊόντων γραμμένων στα Αγγλικά**, γεγονός που συνιστά παράβαση της παρ. 3 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994, σύμφωνα με την οποία οι προμηθευτές πρέπει να παρέχουν τις εγγυήσεις των προϊόντων τους στην Ελληνική γλώσσα.

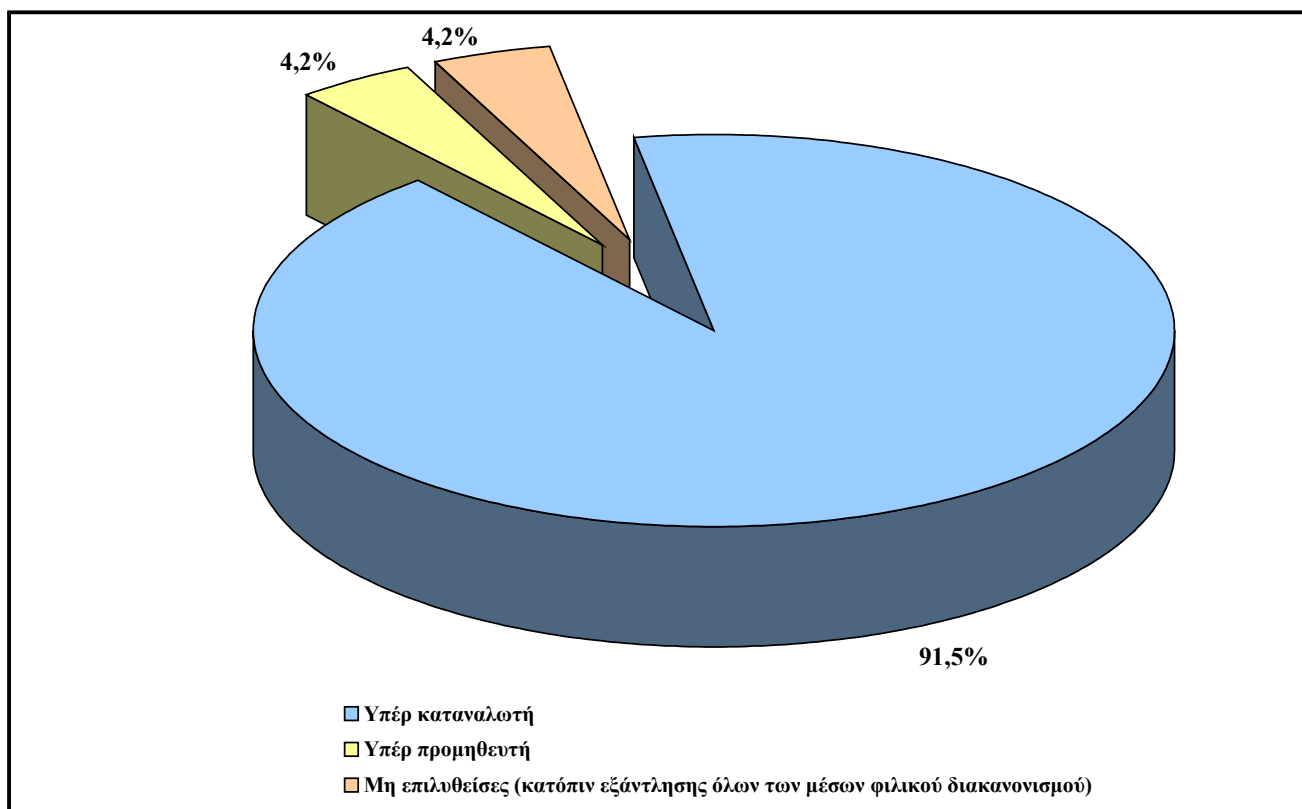
(δ) **Ασαφείς, ανακριβείς ή ξενόγλωσσες οδηγίες χρήσης στις συσκευασίες προϊόντων**, από την εφαρμογή των οποίων δεν προκύπτει το διαφημιζόμενο αποτέλεσμα ούτε η πλήρης αξιοποίησή τους σε σχέση με τον σκοπό που αγοράστηκαν.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισημαίνει ότι πρέπει να εφαρμόζεται, με τις ελάχιστες δυνατές εξαιρέσεις, η σχετική νομοθεσία που προβλέπει την αναγραφή στην Ελληνική γλώσσα των οδηγιών χρήσης των φαρμάκων και συναφών σκευασμάτων που κυκλοφορούν στην Ελληνική αγορά.



Γράφημα 10: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες



Γράφημα 11: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με λιανικό εμπόριο & υπηρεσίες

3. Ινστιτούτα αισθητικής, κέντρα αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων

Ο εμπορικός κλάδος των ινστιτούτων αισθητικής, των μονάδων αδυνατίσματος και των επιχειρήσεων εκμετάλλευσης γυμναστηρίων εμφανίζει τα τελευταία χρόνια δυναμική ανάπτυξη.

Στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, έντυπα και ηλεκτρονικά, εμφανίζονται συχνά διαφημίσεις για προσφερόμενες υπηρεσίες, πολλές φορές και με την υποστήριξη καλλυντικών και φαρμακευτικών προϊόντων.

Από την έναρξη λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε μεγάλο αριθμό καταγγελιών και εξακολουθεί να δέχεται καθημερινά αναφορές που αφορούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζουν σε βάρος των καταναλωτών επιχειρήσεις γυμναστηρίων, μονάδες αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος.

Αναφέρεται συχνά η **χρήση απατηλών μεθόδων προσέλκυσης πελατείας από ορισμένους προμηθευτές**, όπως και το γεγονός ότι σε πολλές από τις διαφημίσεις αυτών των ινστιτούτων τονίζεται ότι **οι υπηρεσίες ομορφιάς παρέχονται από ομάδες γιατρών, γυμναστών και εξειδικευμένων ψυχολόγων**.

Αρκετοί καταναλωτές αναφέρουν, επίσης, την **ελλιπή προσυμβατική ενημέρωσή τους ως προς τους όρους ένταξης σε διάφορα προγράμματα άθλησης και αισθητικής και τις δυνατότητες υπαναχώρησής τους από αυτά**. Ορισμένοι καταναλωτές κάνουν λόγο και για **αποσιώπηση των τυχόν αντενδείξεων συμμετοχής τους σε διάφορα προγράμματα με βάση την κατάσταση της υγείας τους και το ιατρικό τους ιστορικό**, γεγονός που θέτει επιτακτικά το ζήτημα της προστασίας της σωματικής, αλλά και της ψυχικής υγείας των καταναλωτών.

Πολλές καταγγελίες αναφέρονται στην **εκ των προτέρων (προκαταβολική) χρέωση όλου του ποσού που κοστίζει ένα πρόγραμμα ή μια θεραπεία**. Όταν, όμως, οι καταναλωτές ζητήσουν να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση, αντιμετωπίζουν την **άρνηση επιστροφής του υπολοίπου των χρημάτων που αντιστοιχούν στις μη παρασχεθείσες υπηρεσίες**. Για την κάλυψη του κόστους των υπηρεσιών, οι εταιρείες αυτές **παρουσιάζουν συχνά σαν υποχρεωτική διαδικασία την έκδοση πιστωτικής κάρτας ή τη σύναψη καταναλωτικού δανείου**. Ως αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής, άτομα χωρίς εργασία ή με ελάχιστο εισόδημα βρίσκονται ξαφνικά με πιστωτικές κάρτες στα χέρια τους, οι οποίες τους παρέχουν περιθώριο χρέωσης πολλών χιλιάδων ευρώ, χωρίς μάλιστα να έχουν εκ των προτέρων ενημερωθεί για τις **προϋποθέσεις έκδοσης πιστωτικών καρτών ή σύναψης καταναλωτικών δανείων**, ως ορίζει το άρθρο 2 του ν. 2251/1994.

Έχουν, επίσης, δημοσιοποιηθεί από μεμονωμένους πελάτες και ενώσεις καταναλωτών περιπτώσεις όπου η παροχή των συμφωνηθεισών υπηρεσιών διακόπτεται λόγω πτώχευσης ή αναστολής λειτουργίας του ινστιτούτου αισθητικής ή του γυμναστηρίου, **χωρίς ωστόσο να διακόπτεται η διεκδίκηση του οφειλόμενου ποσού (ακόμη και σε βάρος της περιουσίας του οφειλέτη)** εκ μέρους των τραπεζών που εξέδωσαν την κάρτα ή το καταναλωτικό δάνειο σε συνεργασία με τους αναξιόπιστους προμηθευτές, οι οποίοι σε κάθε περίπτωση έχουν προεισπράξει τα σχετικά ποσά.

Διατυπώθηκαν και αιτιάσεις για πλημμελή κτιριακή υποδομή, έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, διακίνηση απαγορευμένων ή μη εγκεκριμένων από τον ΕΟΦ συμπληρωμάτων διατροφής, αυξητικών ορμονών, καθώς και ένταξη σε προγράμματα εκγύμνασης και αδυνατίσματος χωρίς να έχει εκ των προτέρων ληφθεί υπόψη το ιατρικό ιστορικό του πελάτη.

Αξιίζει να τονιστεί ότι ορισμένα ινστιτούτα και επιχειρήσεις γυμναστηρίων ακολουθούν την τακτική **να συνάπτουν συμβάσεις με καταναλωτές ενώ δεν έχουν την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία άδεια λειτουργίας**. Μια τέτοια περίπτωση παράνομης λειτουργίας αποκαλύφθηκε, για παράδειγμα, ύστερα από αυτοψία της αρμόδιας Επιτροπής Ελέγχου της Νομαρχίας Πειραιά στην έδρα εταιρείας, για την οποία υπήρξε καταγγελία καταναλωτή στην Αρχή μας σχετικά με υπέρογκες και αδιευκρίνιστες χρεώσεις μέσω πιστωτικής κάρτας.

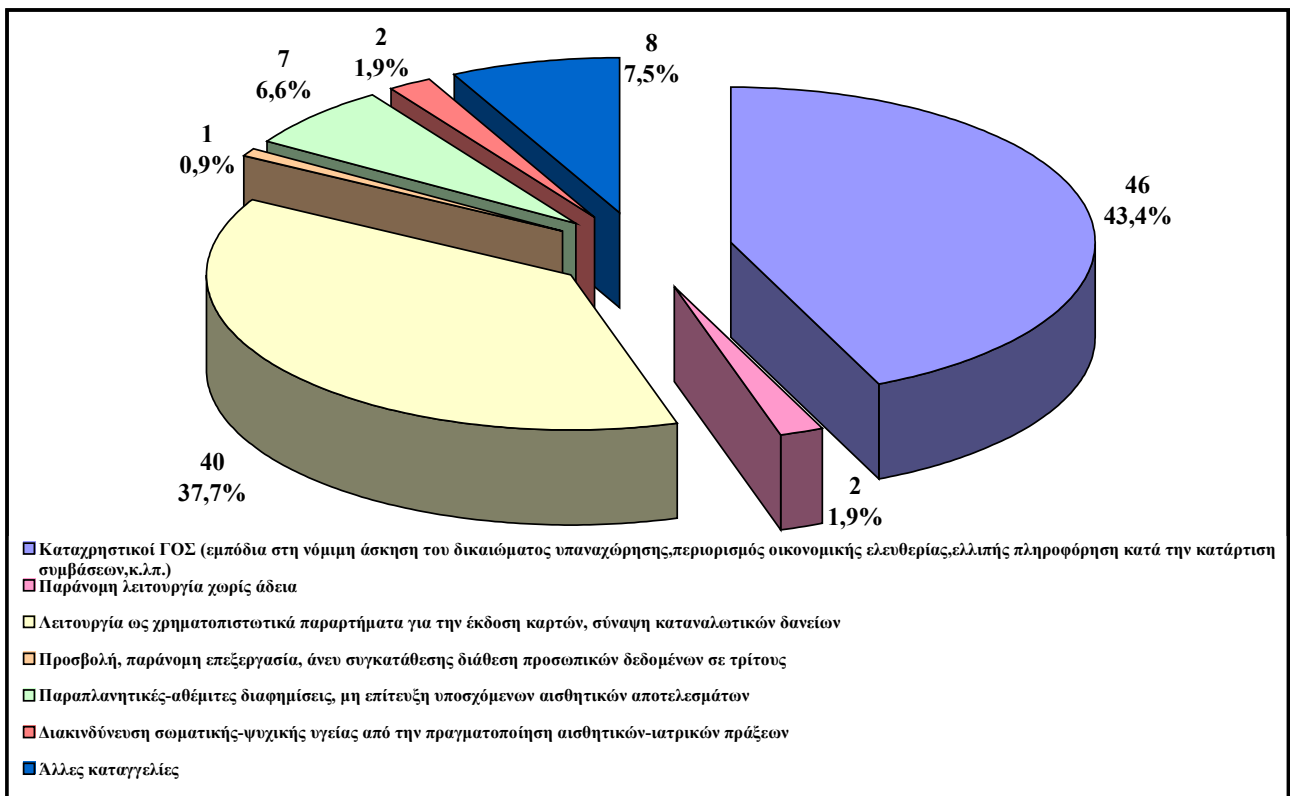
Επίσης, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των καταναλωτών τυγχάνουν μη νόμιμης επεξεργασίας, από τη στιγμή που δεν φαίνεται να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και για καθορισμένους και σαφείς σκοπούς, ως ορίζει το εδάφιο α' της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 2472/1997 (ΦΕΚ Α' 50/10-04-1997).

Όσον αφορά τη συμπεριφορά των υπευθύνων των μονάδων αδυνατίσματος απέναντι στη διαμεσολαβητική λειτουργία της Αρχής, θα πρέπει να σημειωθεί ότι **καθυστερούν συστηματικά να ανταποκριθούν στα διαβιβαστικά έγγραφα που τους αποστέλλονται ή αποφεύγουν παντελώς να επικοινωνήσουν μαζί μας**.

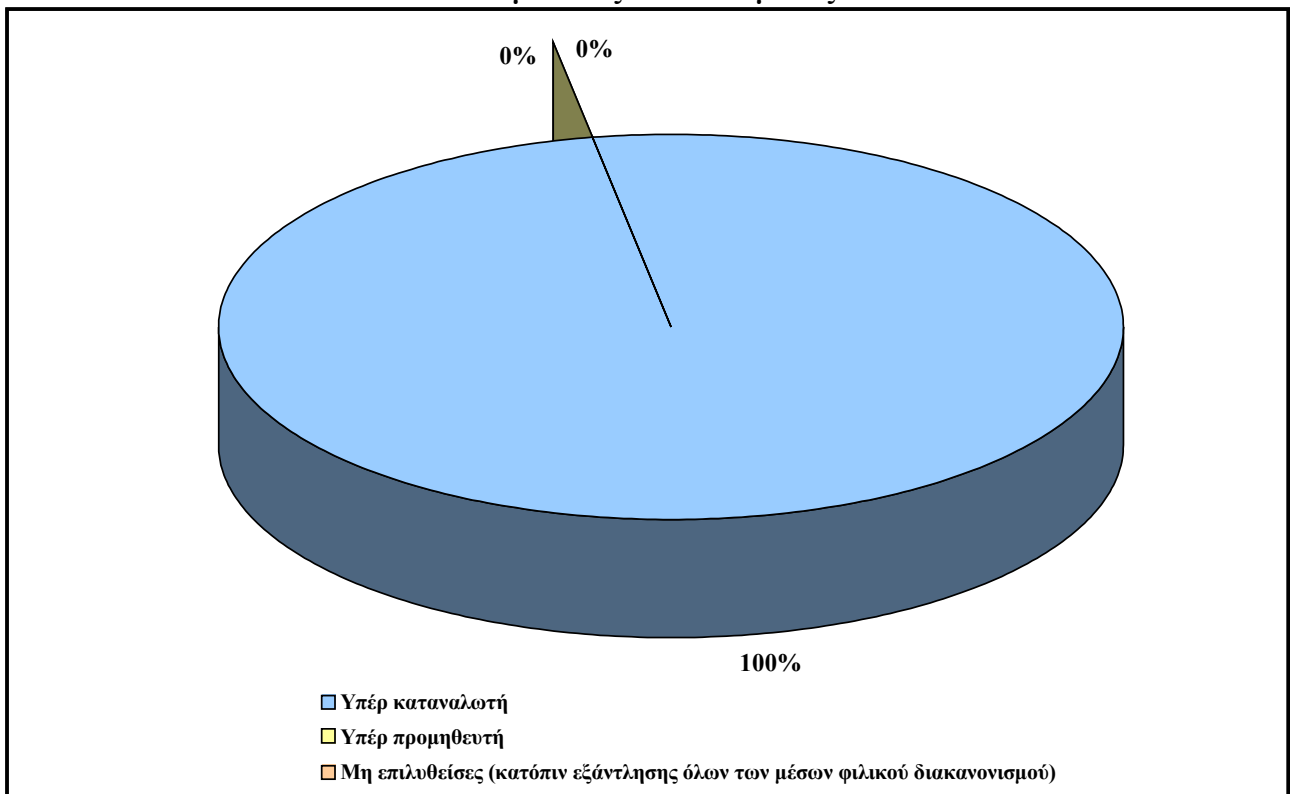
Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η δυνατότητα των καταναλωτών να διαθέτουν εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, εκτός των πιστωτικών καρτών, για υπηρεσίες κέντρων αισθητικής, ινστιτούτων αδυνατίσματος και επιχειρήσεων γυμναστηρίων. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας από τον χρήστη, ο προμηθευτής θα πρέπει να υποχρεούται να του επιστρέψει στη συμφωνηθείσα τιμή τυχόν αχρεωστήτως εισπραχθέντα χρηματικά ποσά ή να τον απαλλάξει από την πληρωμή δόσεων καρτών που δεν αντιστοιχούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες. Την ίδια υποχρέωση θα πρέπει να έχουν οι τράπεζες, οι οποίες σε περίπτωση

καταγγελίας ή υπαναχώρησης του καταναλωτή οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια είσπραξης των δόσεων από τον καταναλωτή, στρεφόμενες αποκλειστικά κατά του προμηθευτή προς τον οποίο έχουν τυχόν προκαταβάλει τα ποσά που αντιστοιχούν σε μη παρασχεθείσες υπηρεσίες.



Γράφημα 12: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ισοτιμία αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος



Γράφημα 13: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ισοτιμία αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος

4. Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας και κοινωνικού ενδιαφέροντος

4.1. Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Η απελευθέρωση της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, SMS, MMS, ευρυζωνικές συνδέσεις ADSL για γρήγορο ίντερνετ, μεταφορά δεδομένων, κ.λπ.) στη χώρα μας έχει ευνοήσει τον ανταγωνισμό και την εμπορική δραστηριοποίηση σημαντικού αριθμού εναλλακτικών παρόχων, οι οποίοι απευθύνονται στο αγοραστικό κοινό με την προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι περισσότερες αναφορές που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή αφορούν κυρίως **αδιευκρίνιστες ή υψηλές χρεώσεις, οι οποίες δεν αντιστοιχούν στα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα της παραγγελθείσας υπηρεσίας**. Οι χρεώσεις αυτές συνήθως προέρχονται: **(α)** από ταχύτητες συνδέσεων στο ίντερνετ μικρότερες από αυτές που συμφωνήθηκαν με τις παρόχους-εταιρείες, για τις οποίες ωστόσο οι καταναλωτές καλούνται να καταβάλουν το συμβατικό τίμημα, όσο και **(β)** από κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν μέσω λογισμικού που εγκαταστάθηκε παράνομα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή των χρηστών-καταναλωτών (dialers), εξαιτίας της σιωπηλής λειτουργίας του οποίου ο ανυποψίαστος καταναλωτής χρεώνεται για διεθνείς κλήσεις προς αριθμούς υψηλής χρέωσης.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Στις περιπτώσεις χρεώσεων που δεν αντιστοιχούν σε παρασχεθείσες υπηρεσίες ή κακόβουλης εκτροπής σε υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης του εξωτερικού εν αγνοία του καταναλωτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει στους καταγγέλλοντες πολίτες να προβαίνουν σε εξόφληση του μη αμφισβητούμενου τμήματος του λογαριασμού που αναλογεί στην επικοινωνία, ώστε να μη διακοπεί αυτή σε περίπτωση μη πληρωμής, μέχρι να εκδοθεί απόφαση από το αρμόδιο όργανο (ΕΕΤΤ ή δικαστήρια) για το υπό αμφισβήτηση τμήμα του λογαριασμού που αφορά υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης.

Παρατηρείται, επίσης, **σημαντική καθυστέρηση στην ενεργοποίηση προπληρωμένων ευρυζωνικών (broadband) συνδέσεων στο ίντερνετ και λοιπών τηλεπικοινωνιακών πακέτων πολλαπλών υπηρεσιών** (τηλεφωνία, ίντερνετ, βίντεο κατά παραγγελία ή, αγγλιστί, video on demand). Οι καθυστερήσεις αυτές αφορούν ιδιαίτερα συνδρομητές που επιθυμούν να αποδεσμευτούν πλήρως από τον ΟΤΕ, ανοίγοντας νέο λογαριασμό με κάποιον από τους εναλλακτικούς παρόχους.

Οι εναλλακτικοί φορείς, με τη σειρά τους, επισημαίνουν τη σημαντική καθυστέρηση του ΟΤΕ στην εγκατάσταση και παράδοση του τεχνικού εξοπλισμού (μισθωμένες γραμμές μεγάλης ταχύτητας, πόρτες δικτύου κ.λπ.) για την ευρυζωνική πρόσβαση, κατά παράβαση των όρων του υγιούς ανταγωνισμού.

Οι καταναλωτές, ωστόσο, είναι εκείνοι που ταλαιπωρούνται από τις **αδικαιολόγητες και υπερβολικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση των συνδέσεών τους, αλλά και για χαμηλή ποιότητα ή περιοδικές διακοπές στη λειτουργία των υπηρεσιών που αγόρασαν**, με αποτέλεσμα αφενός να μένουν χωρίς τηλεπικοινωνιακή πρόσβαση για αρκετό καιρό, αφετέρου δε να υφίστανται πολύωρες αναμονές στα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης των παρόχων, καθώς και την πλημμελή αντιμετώπιση των αιτημάτων τους από τους εκπροσώπους των εταιρειών. Έχει αναφερθεί, μάλιστα, ότι ορισμένοι πάροχοι **επιβάλλουν και χρέωση ανά λεπτό για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των συνδρομητών τους**, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση για την επιβολή του συγκεκριμένου κόστους, όπως απαιτεί ο νόμος.

Παρατηρείται, επίσης, **η περίπτωση ελλιπούς ενημέρωσης του καταναλωτή, ιδίως κατά τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως, ως προς το δικαίωμα υπαναχώρησης και το κόστος που συνεπάγεται η άσκησή του με την επιβολή τελών απεγκατάστασης.**

Επιπλέον, στα «ψιλά γράμματα» συμβάσεων εταιρειών κινητής τηλεφωνίας και ίντερνετ περιλαμβάνεται όρος που **δεν επιτρέπει τη διακοπή παροχής της υπηρεσίας κατόπιν επιθυμίας του πελάτη, αν πρώτα δεν περάσουν 30 ή ακόμα και 45 ημέρες από τη δήλωσή του περί διακοπής της σύνδεσης.** Αν, μάλιστα, ο καταναλωτής δεν ενημερώσει την πάροχο εταιρεία για την πρόθεσή του να σταματήσει να λαμβάνει τις υπηρεσίες από τη στιγμή λήξης της ισχύος της σύμβασης που έχει υπογραφεί, τότε η σύμβαση ανανεώνεται αυτόματα και εξακολουθούν να υφίστανται οι εξ αυτής απορρέουσες χρεώσεις, **χωρίς να ειδοποιηθεί ο συνδρομητής.**

Σημαντικό πρόβλημα συνιστούν, επιπλέον, οι **παράνομες ενεργοποιήσεις αριθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας χωρίς τη ρητή έγκριση των καταναλωτών ή εναλλακτικά με επίδειξη των απαιτούμενων δικαιολογητικών από τρίτους.** Οι καταναλωτές βαρύνονται με αυθαίρετες χρεώσεις, παρά τις εκ μέρους τους κατηγορηματικές διαβεβαιώσεις προς τις παρόχους-εταιρείες ότι ουδέποτε έχουν συνάψει οι ίδιοι τις σχετικές συμβάσεις που να τους καθιστούν δικαιούχους και ταυτόχρονα υπόχρεους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Καλούνται, μάλιστα, να πληρώσουν και τέλη απενεργοποίησης των μη ζητηθεισών συνδέσεων της τάξης των 50-100 ευρώ.

Διαπιστώνεται, επίσης, ότι στοιχεία των καταναλωτών που χρησιμοποιήθηκαν για τον σκοπό μιας συγκεκριμένης συναλλαγής περιέρχονται, χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή τους, στα χέρια τρίτων και στη συνέχεια **χρησιμοποιούνται εν αγνοία τους** για προωθητικές ενέργειες ή για τη σύναψη συμβάσεων που ουδέποτε ζήτησαν ή -πολύ περισσότερο- υπέγραψαν.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει, επιπλέον, αποδέκτης καταγγελιών από καταναλωτές, οι οποίοι διαμαρτύρονται για το γεγονός ότι **οι πάροχοι-**

εταιρείες συνάπτουν συμβόλαια τηλεφωνικών συνδέσεων και συνδέσεων στο ίντερνετ δίχως να απαιτούν την εκ μέρους των ετέρων συμβαλλομένων μερών παροχή εγγυήσεων πληρωμής (π.χ. εκκαθαριστικό εφορίας) για τις υπηρεσίες που πρόκειται να παρασχεθούν. Στο σχέδιο του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, έχει προταθεί από τον Συνήγορο του Καταναλωτή η υιοθέτηση συγκεκριμένου μέτρου για την αξιολόγηση της δυνατότητας των πολιτών να αποπληρώνουν τα αγαθά που αγοράζουν τμηματικά, βάσει των μηνιαίων εισοδηματικών απολαβών και των λοιπών περιουσιακών στοιχείων που διαθέτουν.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Πριν από τη σύναψη συμβάσεων για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πρέπει να ανακοινώνεται από τους παρόχους η πραγματική διαθεσιμότητα των αναγκαίων τεχνικών υποδομών και υπηρεσιών, καθώς και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά αυτών. Πρέπει, ακόμη, να λαμβάνεται υπόψη από τους προμηθευτές η ηλικία, η οικονομική κατάσταση και η αγοραστική ικανότητα των καταναλωτών, ιδιαίτερα των ανηλίκων, καθώς και να λαμβάνεται μέριμνα για την προστασία τους από αλόγιστη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας.

.4.2. Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)

Οι καταναλωτές καταγγέλλουν προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή την ασυνέπεια, ορισμένες φορές, των υπαλλήλων της εταιρείας **στην τήρηση των ραντεβού κατ' οίκον που συμφωνούνται για την πραγματοποίηση κάποιας τεχνικής εργασίας.**

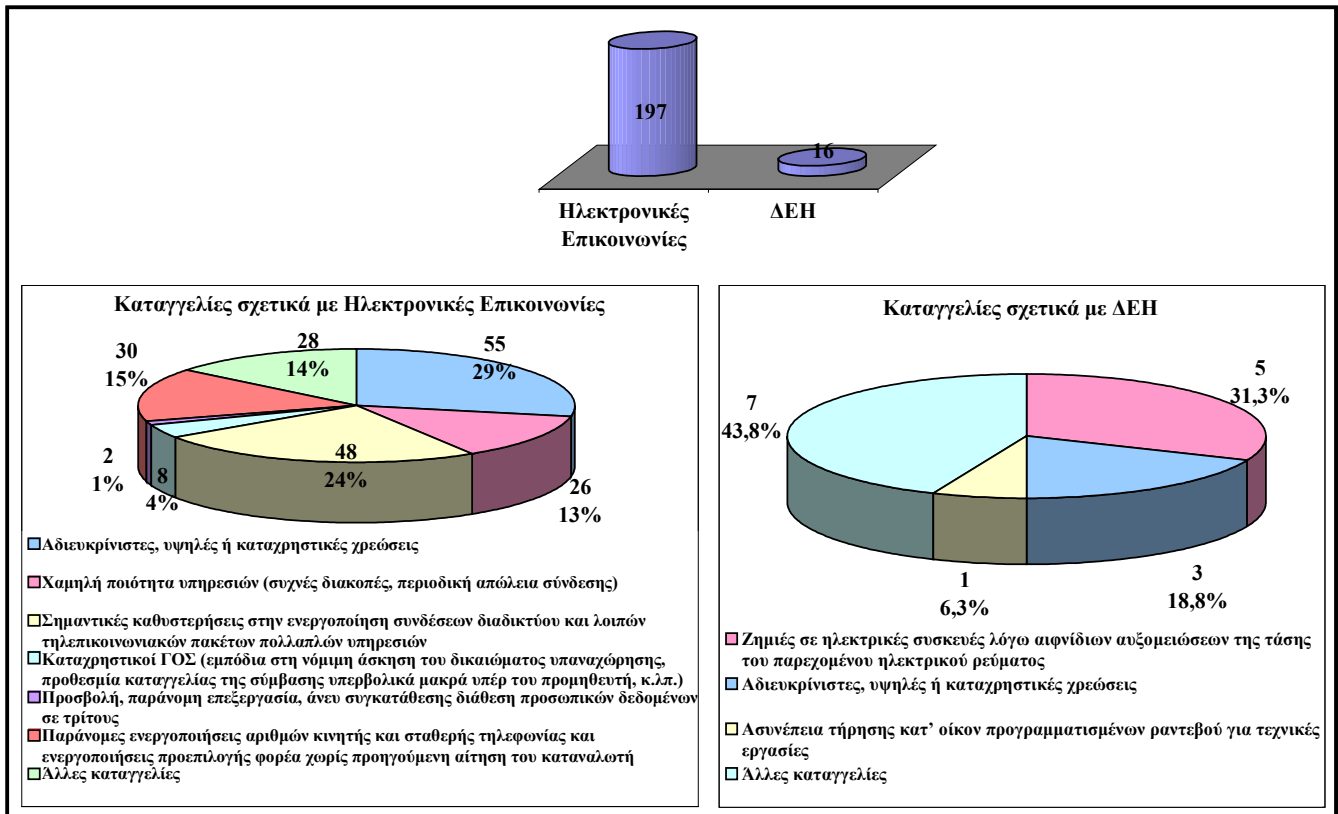
Επίσης, έχει καταγγελθεί περίπτωση όπου η ΔΕΗ προχώρησε, κατά παράβαση της υποχρέωσής της για έκδοση τετραμηνιαίου λογαριασμού, **στην έκδοση εκκαθαριστικού λογαριασμού οκταμήνου, με καταμέτρηση της συνολικής πραγματικής κατανάλωσης ρεύματος και την αντίστοιχη τιμολόγηση αυτού και των παγίων χρεώσεων με βάση τη χρονική περίοδο των οκτώ μηνών και με εφαρμογή συντελεστή αναγωγής ημερών, με την αιτιολογία ότι δεν κατέστη δυνατή η έγκαιρη μέτρηση της κατανάλωσης επειδή το ακίνητο εντός του οποίου βρισκόταν ο μετρητής βρέθηκε κλειστό.**

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

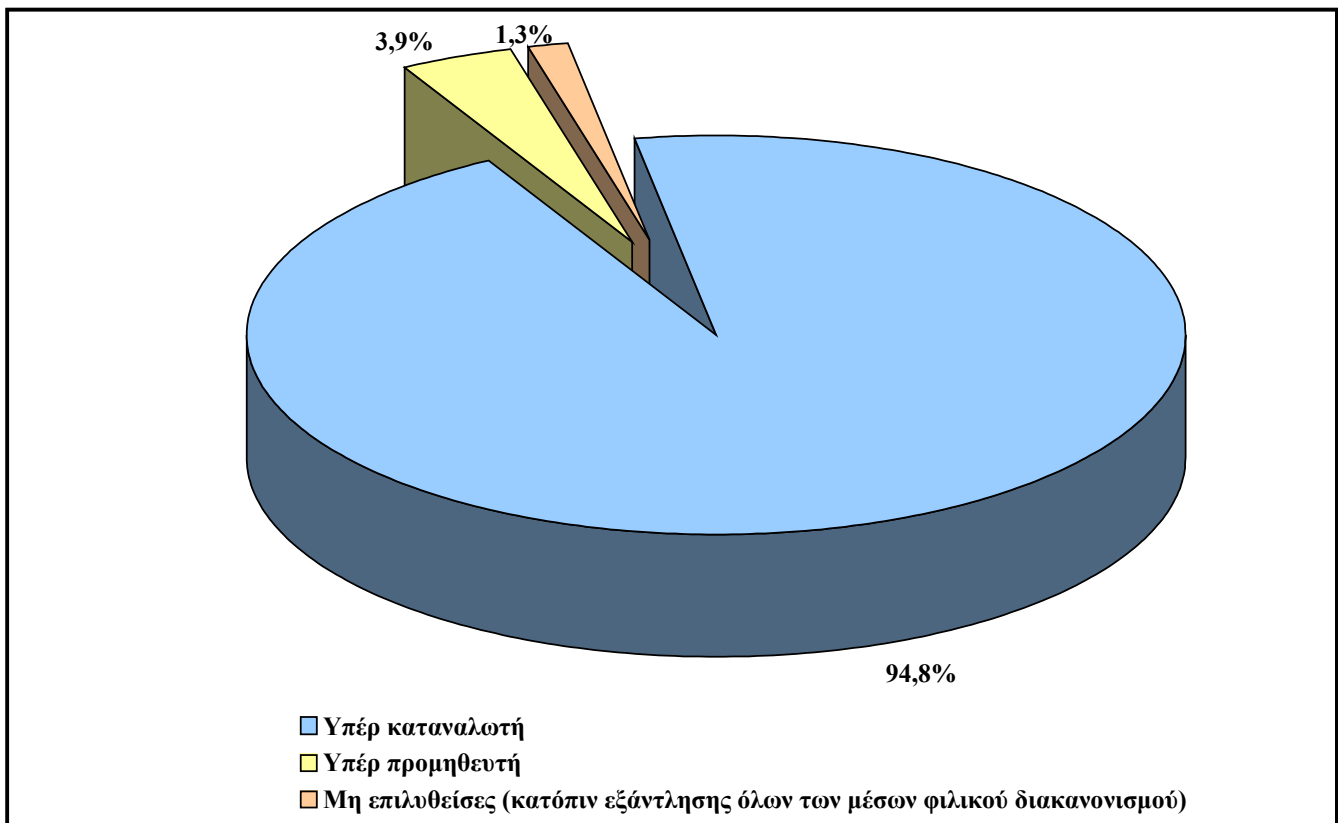
Η τήρηση των υποχρεώσεων της ΔΕΗ κρίνεται ως ιδιαίτερος σημαντική, με δεδομένο ότι η προοπτική πλήρους απελευθέρωσης της ενεργειακής αγοράς στο μέλλον την καθιστά επί του παρόντος μονοπωλιακό κατ' ουσία πάροχο, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να στερούνται της δυνατότητας να εκφράσουν την τυχόν δυσαρέσκειά τους επιλέγοντας άλλον πάροχο με γνώμονα τον μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησής τους από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Πάντως, το μεγαλύτερο μέρος των καταγγελιών που λαμβάνει η Αρχή μας αφορά **ζημιές που υφίστανται οι ηλεκτρικές συσκευές καταναλωτών λόγω αιφνίδιων αυξομειώσεων της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος**. Η εταιρεία δηλώνει, από την πλευρά της, ότι η ευθύνη για την προστασία των συσκευών από τις συγκεκριμένες ζημιές ανήκει στους καταναλωτές, οι οποίοι μπορούν, αν επιθυμούν την καταγραφή των ποιοτικών χαρακτηριστικών του ηλεκτρικού ρεύματος που τους παρέχεται, να τοποθετήσουν στις εσωτερικές εγκαταστάσεις τους ανάλογες συσκευές καταγραφής.

Πάντως, για την εξακρίβωση της υπαιτιότητας, που αποτελεί ζητούμενο χρονοβόρο, πολυδάπανο (αγορά και τοποθέτηση συσκευών καταγραφής) και τεχνικά δύσκολο για τους παθόντες καταναλωτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δρα διαμεσολαβητικά, διερευνώντας ad hoc τις εκάστοτε συνθήκες υπό τις οποίες παρουσιάστηκε η βλάβη. Ζητεί, δηλαδή, από τη ΔΕΗ διευκρινιστικές πληροφορίες σχετικά με το ακριβές μέγεθος και τον χρόνο διάρκειας της κάθε φορά υπό εξέταση διακύμανσης της τάσης, καθώς και τυχόν αντίγραφα των φύλλων περιοδικών και τακτικών συντηρήσεων των μετασχηματιστών, όπως και τυχόν αντίγραφα των πινάκων επιθεώρησης, όπου πρέπει να είναι επισήμως καταγεγραμμένοι οι προβλεπόμενοι έλεγχοι και οι ημερομηνίες διεξαγωγής αυτών. Μέσω αυτής της διαδικασίας, είναι δυνατόν να διαπιστωθεί αντικειμενικά η ύπαρξη ή μη υπαιτιότητας της εταιρείας.



Γράφημα 14: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος



Γράφημα 15: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας & κοινωνικού ενδιαφέροντος

5. Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και μοτοσικλετών

Υποβλήθηκαν αναφορές στην αρχή, οι οποίες αφορούν **βλάβες σε καινούργια αυτοκίνητα που δεν οφείλονται προδήλως σε υπαιτιότητα του καταναλωτή, αλλά σε εργοστασιακή ελαττωματικότητα**. Πρόκειται, δηλαδή, για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, για τις οποίες ευθύνεται ο πωλητής.

Παρά τις προστατευτικές διατάξεις του νόμου, έχουν καταγγελθεί προμηθευτές που **αρνούνται να προβούν σε επισκευές εξαρτημάτων αυτοκινήτων που καλύπτονται από την εργοστασιακή εγγύηση**, με το αιτιολογικό ότι οι όροι της εγγύησης δεν καλύπτουν συγκεκριμένα εξαρτήματα, εκτός εάν ήταν προφανώς ελαττωματικά πριν από τη χρήση τους, αλλά όχι έπειτα από κανονική χρήση, ή όταν η φθορά τους οφείλεται σε απρόσεκτη μεταχείριση, ατύχημα ή έκθεση σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες.

Οι παρεχόμενες εγγυήσεις έχουν την έννοια ότι ο προμηθευτής εγγυάται την ύπαρξη των συνομολογηθεισών ιδιοτήτων και την καλή λειτουργία του προϊόντος που εμπορεύεται, αναλαμβάνοντας ταυτόχρονα ρητή υποχρέωση επισκευής, συντήρησης ή αντικατάστασης του πωληθέντος πράγματος για ορισμένο χρονικό διάστημα μετά την πώληση. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι, κατά κατηγορηματική επιταγή του νόμου, «εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος».

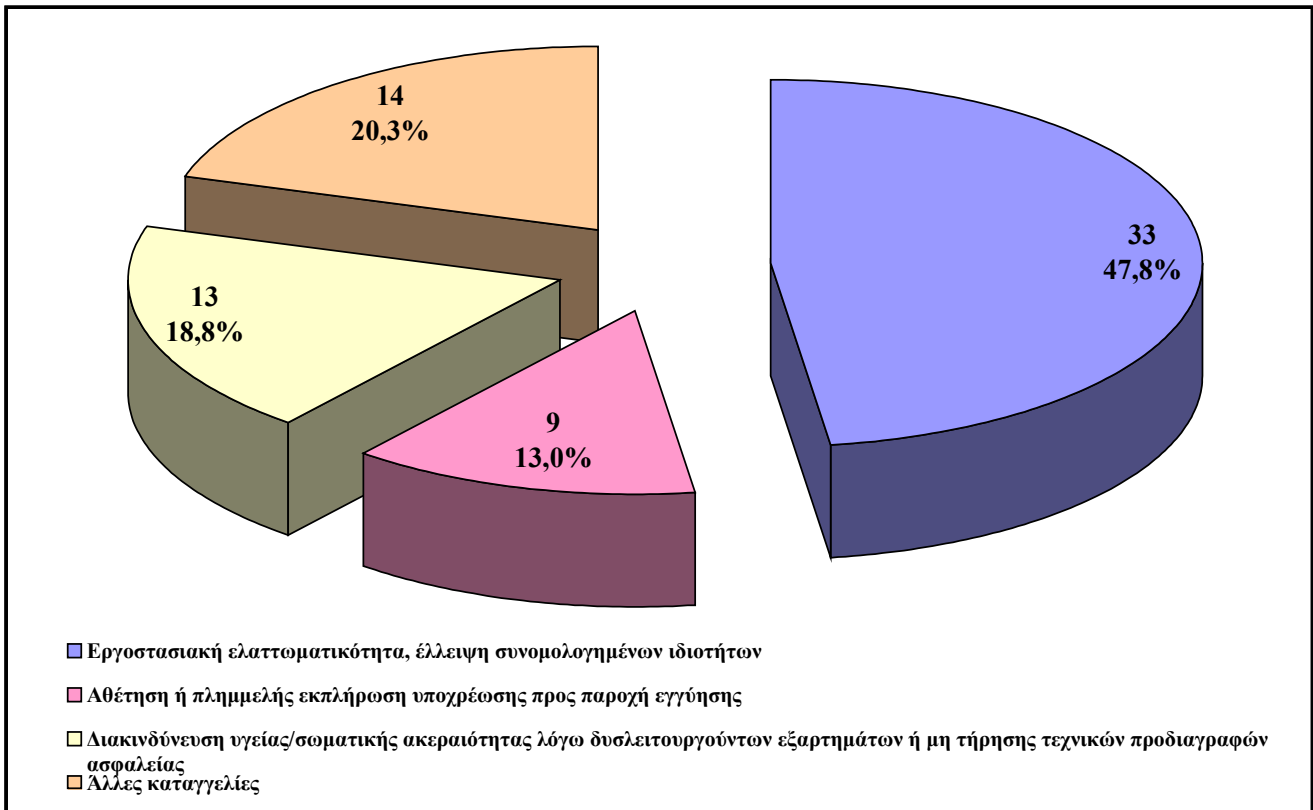
Θα πρέπει, πάντως, να επισημανθεί σε ορισμένες περιπτώσεις και η έλλειψη συναλλακτικής επιμέλειας των ίδιων των καταναλωτών κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών. Από καταγγελίες που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας παρατηρήθηκαν φαινόμενα ανεπιφύλακτης παραλαβής αυτοκινήτων, παρά τη γνώση ελαττώματος. Εκ των υστέρων, οι αγοραστές διαμαρτύρονται ότι τα οχήματα που αγόρασαν δεν φέρουν τα χαρακτηριστικά που είχαν αρχικά συμφωνήσει.

Από καταγγελίες καταναλωτών προκύπτουν, επίσης, **προβλήματα ασφαλείας από οχήματα που παραδίδονται στους καταναλωτές με τεχνικά ελαττώματα από τη γραμμή παραγωγής**.

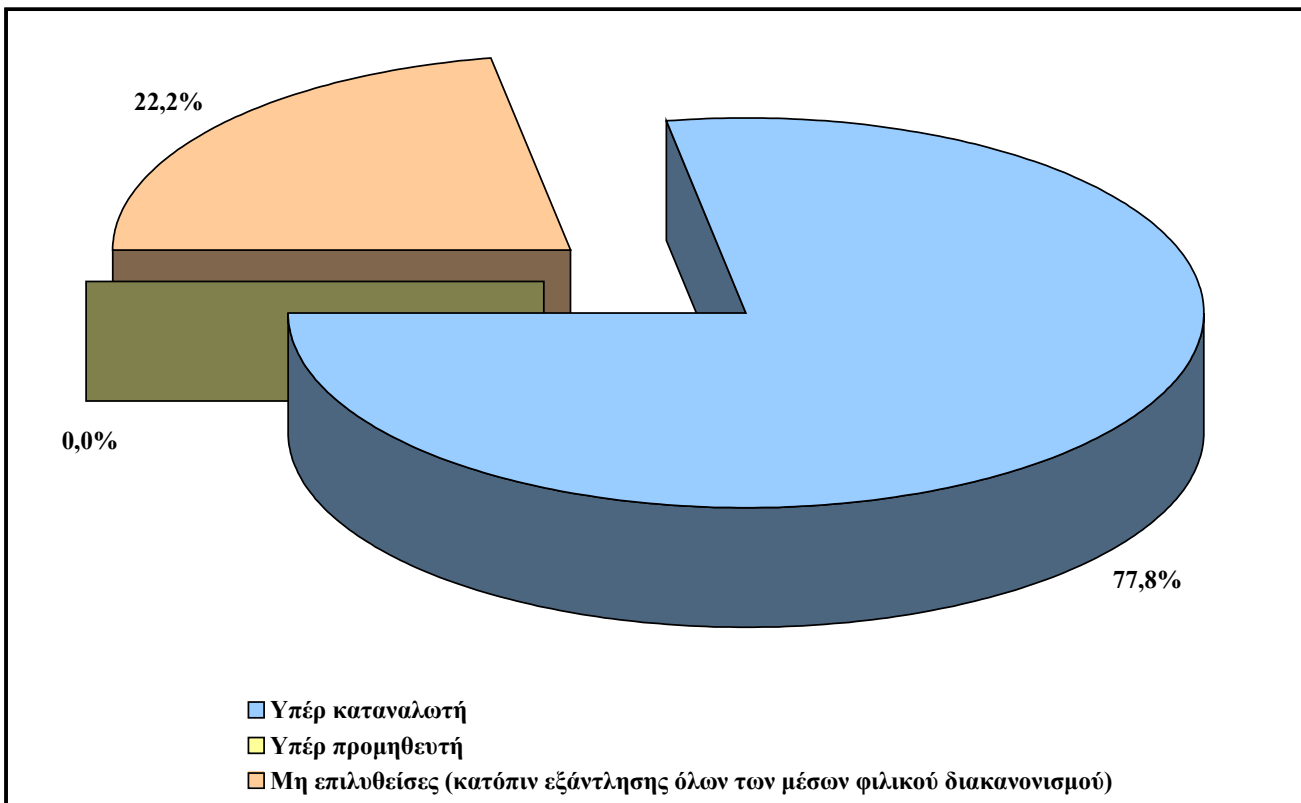
Τέλος, αναφέρθηκε, η **παροχή τεχνικού εγχειριδίου χρήσης που δεν είναι γραμμένο στην Ελληνική γλώσσα** με την αγορά μεγάλου κυβισμού μηχανής, εξ αντιδιαστολής με τα οριζόμενα στην παρ. 1 του άρθρου 5 του ν. 2251/1994 περί της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεων, ότι δηλαδή είναι υποχρεωτική εκ μέρους του προμηθευτή η παροχή των οδηγιών για ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος γραπτώς και στα Ελληνικά.

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Οι καταναλωτές δεν θα πρέπει να αμελούν να βεβαιώνονται ότι όλες οι συμφωνημένες ιδιότητες του πράγματος που αγοράζουν καταγράφονται στα σχετικά δελτία παραγγελίας και τη σχετική σύμβαση αγοράς. Εφόσον γνωρίζουν ότι αυτό είναι ελαττωματικό ή στερείται συνομολογημένων ιδιοτήτων, να αξιώνουν την αντικατάσταση αυτού, να υπαναχωρούν από τη σύμβαση ή να επιδιώκουν μείωση του τιμήματος.



Γράφημα 16: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών



Γράφημα 17: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με αντιπροσωπείες αυτοκινήτων & μοτοσικλετών

6. Ασφαλιστικές εταιρείες

6.1. Συμβάσεις ασφάλισης ζωής

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε σημαντικό αριθμό αναφορών για **μονομερείς (από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιρειών) τροποποιήσεις όρων συμβάσεων ασφάλισης ζωής**. Καταναλωτές καταγγέλλουν εν προκειμένω στην Αρχή μας την **υψηλή αναπροσαρμογή των ετήσιων ασφαλίσεων τους**.

Άλλοι καταναλωτές μάς επισημαίνουν με τις αναφορές τους το γεγονός ότι κάποιες φορές **οι εταιρείες καταγγέλλουν τα ασφαλιστήρια συμβολαίων ζωής με την αιτιολογία ότι οι περί υγείας δηλώσεις των ασφαλισμένων πάνω στις οποίες στηρίχθηκε κατά το παρελθόν η σύναψη των συμβολαίων ήταν αναληθείς**.

Σύμφωνα με τον ν. 2496/1997, κατά τη σύναψη της σύμβασης ο λήπτης της ασφάλισης υποχρεούται να δηλώσει στον ασφαλιστή κάθε στοιχείο ή περιστατικό που γνωρίζει, το οποίο είναι αντικειμενικά ουσιώδες για την εκτίμηση του κινδύνου, καθώς επίσης να απαντήσει σε κάθε σχετική ερώτηση του ασφαλιστή. Στοιχεία και περιστατικά για τα οποία ο ασφαλιστής έθεσε σαφείς γραπτές ερωτήσεις τεκμαίρεται ότι είναι τα μόνα που επηρεάζουν την από μέρους του εκτίμηση και αποδοχή του κινδύνου.

Εάν ο ασφαλιστής συνάψει τη σύμβαση με βάση γραπτές ερωτήσεις, δεν μπορεί να επικαλεστεί το γεγονός ότι συγκεκριμένες ερωτήσεις έμειναν αναπάντητες, ότι δεν ανακοινώθηκαν περιστάσεις που δεν αποτελούσαν αντικείμενα ερώτησης ή ότι δόθηκε καταφανώς ελλιπής απάντηση σε γενική ερώτηση, εκτός αν ο αντισυμβαλλόμενος ενήργησε κατά τον τρόπο αυτό με πρόθεση να εξαπατήσει τον ασφαλιστή.

Ορισμένες καταναλωτικές διαφορές που καλείται να επιλύσει η Αρχή μας ανακύπτουν από τη διάσταση απόψεων ανάμεσα σε καταναλωτές και εταιρείες επί του ακόλουθου θέματος: **οι ασφαλιστικές εταιρείες ισχυρίζονται ότι ενημερώνουν τους ασφαλισμένους για τις ληξιπρόθεσμες δόσεις τους και τις εξ αυτού του γεγονότος συνέπειες με ταχυδρομικές επιστολές που αποστέλλουν, τις οποίες όμως οι καταναλωτές δηλώνουν κατηγορηματικά ότι ουδέποτε έλαβαν**. Όπως όμως έχει κριθεί από τη νομολογία, δεν αρκεί η αποστολή της ειδοποίησης, αλλά η πραγματική περιέλευση αυτής στον ασφαλισμένο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνεται κατά περίπτωση στις αρμόδιες υπηρεσίες των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την πιστοποίηση ή όχι της αποστολής αυτών των επιστολών από τις ασφαλιστικές εταιρείες προς τους ασφαλισμένους, ώστε να υπάρχει απόδειξη σχετικά με το αν: **(α)** οι εταιρείες ορθώς και δικαιολογημένα κατά τον νόμο προέβησαν στη λύση της

ασφαλιστικής σύμβασης, ή αν **(β)** πρόκειται για αυθαίρετη και καταχρηστική πράξη τους σε βάρος των συμφερόντων των αντισυμβαλλόμενων.

.6.2. Ασφάλιση ευθύνης εξ αυτοκινήτων

Οι περισσότερες αναφορές σε αυτόν τον κλάδο προέρχονται από καταναλωτές που διαμαρτύρονται για **σημαντικές καθυστερήσεις στην αποκατάσταση ζημιών που προκλήθηκαν από ατύχημα**. Πιο συγκεκριμένα, καταγγέλλεται ότι οι εν λόγω καθυστερήσεις υπερβαίνουν κατά πολύ τη νόμιμη προθεσμία των τριάντα (30) ημερών από τη δήλωση του ατυχήματος που έχει ο ασφαλιστής στη διάθεσή του προκειμένου να προβαίνει στην ολοκλήρωση του διακανονισμού της ζημιάς.

Άλλες, σχετικές με τον κλάδο των ασφαλιστικών εταιρειών, καταγγελίες που έχουν υποβληθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή αφορούν τη **μη καταβολή πλήρους αποζημίωσης ποσών που αντιστοιχούν στα τιμολόγια επισκευής αυτοκινήτων** για ζημιές που προκλήθηκαν από οδηγό που έκανε θετική δήλωση στην ασφαλιστική εταιρεία του. Και στις περιπτώσεις αυτές, η Αρχή μας ακολούθησε την προβλεπόμενη διαδικασία, καλώντας σε ακρόαση τα εμπλεκόμενα μέρη με στόχο την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς.

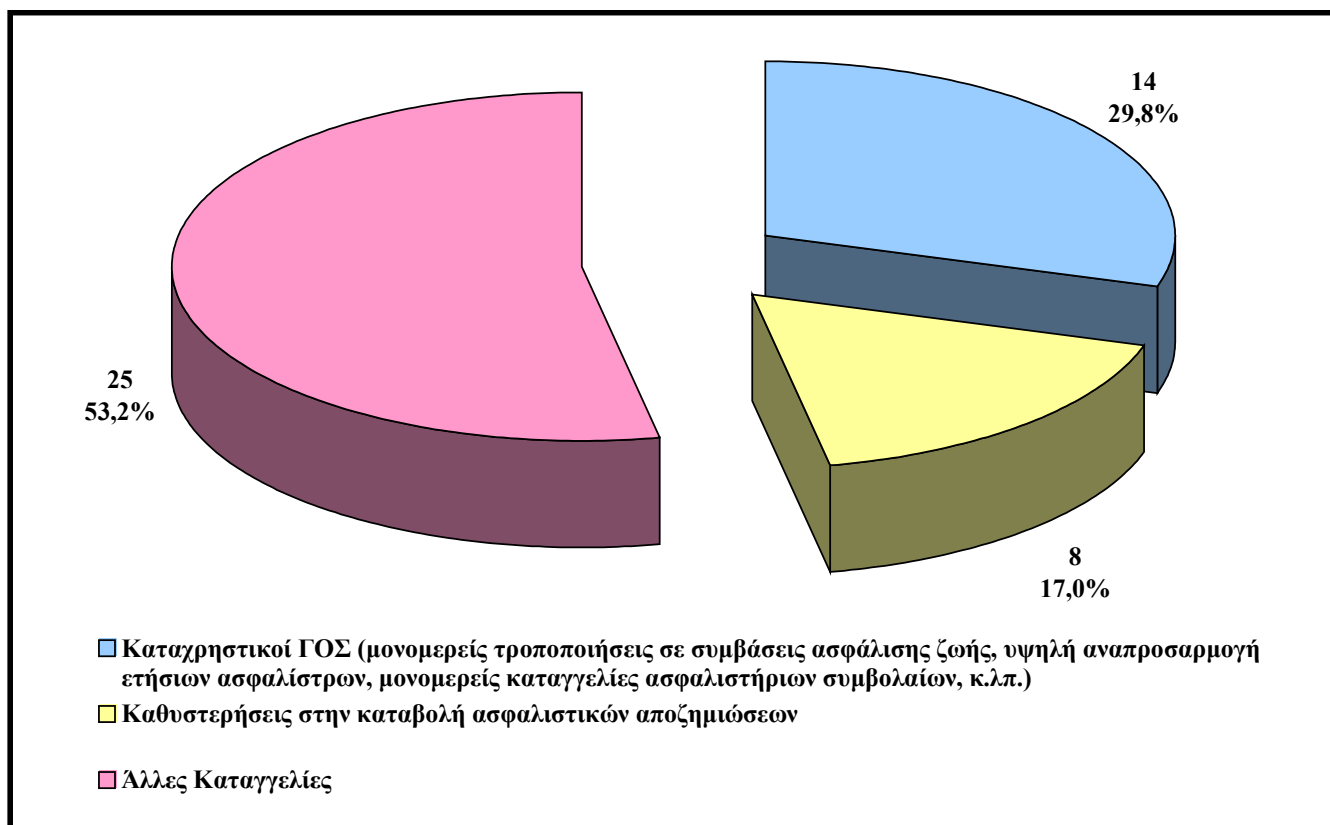
Έχουν υπάρξει, ακόμη, αιτιάσεις για τη **μη επισκευή ζημιών σε αυτοκίνητα που ενεπλάκησαν σε τροχαίο ατύχημα**, αλλά και για **άρνηση κάλυψης υλικών ζημιών** σύμφωνα με τους επίσημους πίνακες αξιών του Υπουργείου Ανάπτυξης, προς το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει διαβιβάσει τις σχετικές καταγγελίες.

Καταναλωτές διαμαρτύρονται, επιπλέον, για **την επιφύλαξη ορισμένων εταιρειών να υπαγάγουν προκληθείσες εκ τροχαίου ατυχήματος ζημιές στην ευνοϊκή διαδικασία του Φιλικού Διακανονισμού**. Στις περιπτώσεις αυτές, η Αρχή μας πληροφόρησε τους πολίτες για τον χαρακτήρα της διαδικασίας φιλικού διακανονισμού ζημιών ως μιας συμφωνίας μεταξύ ορισμένων μόνο ασφαλιστικών εταιρειών προς εξυπηρέτηση του καταναλωτή, η οποία ισχύει κατά κανόνα μόνο για περιπτώσεις χωρίς σωματικές βλάβες και προβλέπει ανώτατο όριο αποζημίωσης.

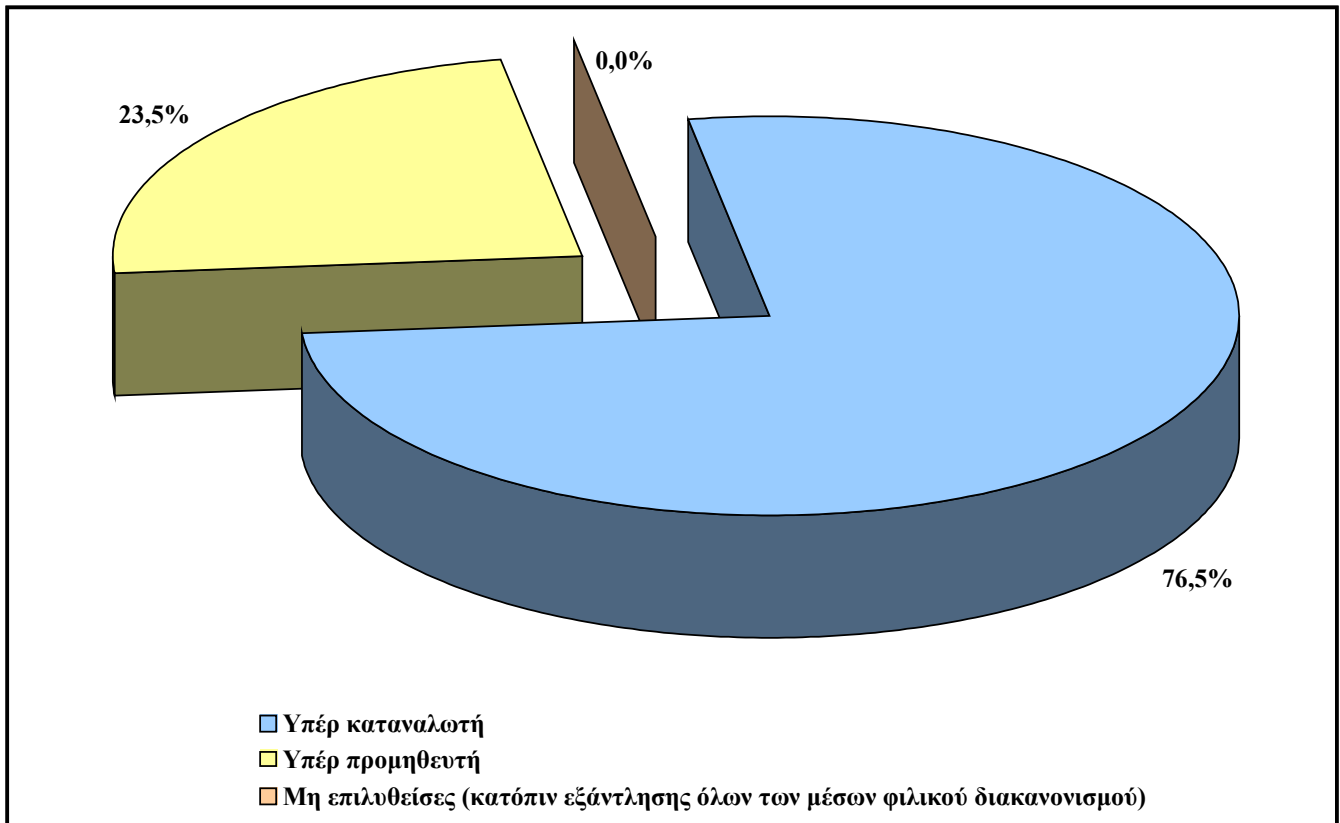
Τέλος, έχουν υποβληθεί ενώπιον της Αρχής αρκετές αναφορές που αφορούν **άρνηση ικανοποίησης αξιώσεων ατόμων που έχουν εμπλακεί σε τροχαία ατυχήματα και στρέφονται όχι κατά των ασφαλιστικών εταιρειών στις οποίες είναι οι ίδιοι ασφαλισμένοι, αλλά κατά των ασφαλιστικών εταιρειών στις οποίες είναι ασφαλισμένοι οι οδηγοί που, κατά δήλωσή τους, προκάλεσαν το ατύχημα**.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί ότι δεν υπάρχει αρμοδιότητα παρέμβασής του βάσει του άρθρου 3 του ιδρυτικού του νόμου 3297/2004, αφού δεν πρόκειται για καταναλωτική διαφορά ελλείψει

συμβατικής σχέσης μεταξύ του ζημιωθέντος από το ατύχημα καταναλωτή και του ασφαλιστή του φερομένου ως υπαιτίου τη σύγκρουσης οδηγού. Επομένως, η Αρχή διαβιβάζει τους συναφείς φακέλους στην αρμόδια εποπτική Αρχή (Υπουργείο Ανάπτυξης).



Γράφημα 18: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες



Γράφημα 19: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με ασφαλιστικές εταιρείες

7. Υπηρεσίες τουρισμού και ταξιδιών

.7.1. Ταξιδιωτικά γραφεία

Οι συνηθέστερες διαμαρτυρίες στον κλάδο των οργανωμένων ταξιδιών και εκδρομών απορρέουν από **την αναιτιολόγητη και απροειδοποίητη αλλαγή ουσιαστικών στοιχείων** (ώρα άφιξης ή αναχώρησης, ξενοδοχείο διαμονής, συνολικό κόστος ταξιδιωτικού πακέτου, κ.λπ.) των σχετικών συμβάσεων.

Πιο συγκεκριμένα, όταν πριν από την αναχώρηση ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει σε σημαντικό βαθμό ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, πρέπει να τα γνωστοποιήσει το γρηγορότερο δυνατό στον καταναλωτή. Ο τελευταίος δικαιούται, βάσει της παρ. 5 του άρθρου 4 του Π.Δ. 339/1996 (ΦΕΚ Α' 225/11-09-1996), είτε να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να υποστεί κυρώσεις είτε να αποδεχθεί μια τροποποιητική πράξη της σύμβασης, με αναπροσαρμογή των τροποποιήσεων στις τιμές.

Αρκετές είναι και οι διαμαρτυρίες καταναλωτών που αφορούν στην **πλημμελή εφαρμογή των ταξιδιωτικών προγραμμάτων**, που διαφημίζονταν ως υπηρεσίες σε ταξιδιωτικά πακέτα.

Σε κάθε περίπτωση, κάθε περιγραφή οργανωμένου ταξιδιού δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει απατηλές ενδείξεις (παρ. 1, άρθρο 3, Π.Δ. 339/1996), και όλες οι πληροφορίες γενικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι ακριβείς, να περιλαμβάνονται στα διαφημιστικά φυλλάδια ή στα άλλα μέσα προώθησης του εμπορικού μηνύματος και να δεσμεύουν τον προμηθευτή, εκτός εάν τυχόν μεταβολές που επέλθουν κοινοποιηθούν στον καταναλωτή εγγράφως και εγκαίρως. Για όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις, ο διοργανωτής και ο πωλητής έχει την υποχρέωση να αποζημιώσει τον καταναλωτή για τη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί, επίσης, καταγγελίες για ταξιδιωτικά γραφεία που **αρνούνται να επιστρέψουν το συνολικό τίμημα που καταβλήθηκε για την πραγματοποίηση εκδρομής στο εξωτερικό**, στην οποία όμως τελικά οι καταναλωτές δεν κατόρθωσαν να συμμετάσχουν για λόγους ανώτερης βίας που δεν μπορούσαν να προβλεφθούν. Σε τέτοιες περιπτώσεις προβλέπεται (εφόσον οι ΓΟΣ που περιέχονται στη σύμβαση δεν είναι καταχρηστικοί) το δικαίωμα των καταναλωτών να εκχωρούν την κράτησή τους σε άλλο πρόσωπο, αφού ενημερώσουν τον διοργανωτή ή τον πωλητή πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία αναχώρησης.

.7.2. Αεροπορικές εταιρείες

Οι αερομεταφορές αποτελούν, με τη σειρά τους, εστία καταναλωτικών διαφορών. Καταναλωτές έχουν παραπονεθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή

για μερική/ολική απώλεια ή καταστροφή των αποσκευών τους μετά το πέρας προγραμματισμένων πτήσεων.

Μέσω άλλης καταγγελίας καταναλωτή γνωστοποιήθηκε στην Αρχή ότι **τα εισιτήρια μεταφοράς επιβατών που εκδίδει συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία του εξωτερικού που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα δεν αναγράφουν το κόστος ανά κιλό για υπέρβαρες αποσκευές**. Η ασάφεια αυτή καθιστά, σε περίπτωση υπέρβαρων αποσκευών, το συνολικό τίμημα που καλούνται να καταβάλουν οι επιβάτες-καταναλωτές αόριστο και δύσκολο να προσδιοριστεί με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση (εδάφιο ια', παρ. 7, άρθρο 2 του ν. 2251/1994). Η συγκεκριμένη πληροφορία περιλαμβάνεται βέβαια στην ιστοσελίδα της εταιρείας, **όχι όμως στην Ελληνική γλώσσα**.

Επί συμβάσεων που καταρτίζονται στην Ελλάδα, προκειμένου οι καταναλωτές να λαμβάνουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους, οι γενικοί όροι συναλλαγών (ΓΟΣ) πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην Ελληνική γλώσσα. Από το κείμενο, ωστόσο, του νόμου (άρθρο 2, παρ. 2 του ν. 2251/1994) προκύπτει ότι ο κανόνας της διατύπωσης των ΓΟΣ στην Ελληνική γλώσσα αναφέρεται μόνο στις εθνικές συναλλαγές και δεν ισχύει για διεθνείς συναλλαγές που συνδέονται με αλλοδαπή έννομη τάξη.

Τα διεθνή συναλλακτικά ήθη, όμως, καθώς και η καλή πίστη επιβάλλουν στον χρήστη να μεταφράζει τους όρους μεταφοράς στη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Εξαιρούνται, βεβαίως, οι περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες οι ΓΟΣ είτε αποτελούν όρους διεθνών συμβάσεων που είναι διατυπωμένες σε γλώσσα διεθνών συναλλαγών, όπως είναι η Αγγλική, είτε όταν λόγω της φύσης της σύμβασης και των συγκεκριμένων συνθηκών, η εκ μέρους του καταναλωτή γνώση άλλης γλώσσας από εκείνη της κύριας σύμβασης είναι αξιόσιμη και δεν αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης.

Η γνώμη του Συνηγού του Καταναλωτή

Οι καταναλωτές θα πρέπει να διαθέτουν στοιχειώδη ενημέρωση για την ευθύνη του αερομεταφορέα προς αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας αποσκευών ή εμπορευμάτων. Η διοίκηση των Ελληνικών αερολιμένων θα πρέπει να συμβάλλει με ειδικά φυλλάδια στη διαδικασία ενημέρωσης του επιβατικού κοινού. Κάθε αλλοδαπός αερομεταφορέας που συναλλάσσεται στην Ελλάδα θα πρέπει, για λόγους διαφάνειας, να αναλαμβάνει το έργο μετάφρασης των γενικών όρων συναλλαγών των συμβάσεων αεροπορικής μεταφοράς στην Ελληνική γλώσσα.

.7.3. Ξενοδοχεία

Σημαντική είναι η αναφορά που έχει υποβληθεί στα γραφεία της Αρχής μας από συμβαλλόμενους σε χρονομεριστικές μισθώσεις ακινήτων (time sharing).

Οι εν λόγω καταναλωτές αναφέρουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή την **αύξηση, πάνω από τον ρυθμό μεταβολής του τιμαρίθμου και του πληθωρισμού, του ποσού που καλούνται να καταβάλουν ετησίως στον εκμισθωτή** για την κάλυψη όλων των λειτουργικών δαπανών πάγιας συντήρησης, διακόσμησης και καθαρισμού του ακινήτου που έχουν μισθώσει βάσει των διατάξεων του άρθρου 1 του ν. 1652/1986. Πιο συγκεκριμένα, η καταγγελία αφορά στην αξίωση εκ μέρους της εκμισθώτριας εταιρείας για την καταβολή, πέραν των ετησίως καταβαλλόμενων λειτουργικών εξόδων, και εξόδων ανακαίνισης των χρονομεριδίων.

Τέτοιου είδους αυξήσεις αποφασίζονται σε γενικές συνελεύσεις χρονομισθωτών, κατά το άρθρο 7 της ΑΥφυπΕθνΟικ Α9953/ΔΙΟΝΟΣΕ/1789/11-12-1987 (ΦΕΚ Β' 719/15-12-1987), με ποσοστό συμμετοχής και του εκμισθωτή, αντίστοιχο στις χρονικές περιόδους που δεν έχει εκμισθώσει. Παρατηρείται, ωστόσο, το φαινόμενο **η εκμισθώτρια εταιρεία να εκμισθώνει περιορισμένο μόνο αριθμό χρονομεριδίων ή για περιορισμένο χρονικό διάστημα, προκειμένου να συγκεντρώνει πάντα την πλειοψηφία και να εξασφαλίζει με αυτόν τον τρόπο το δικαίωμα λήψης αποφάσεων.**

Η γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή

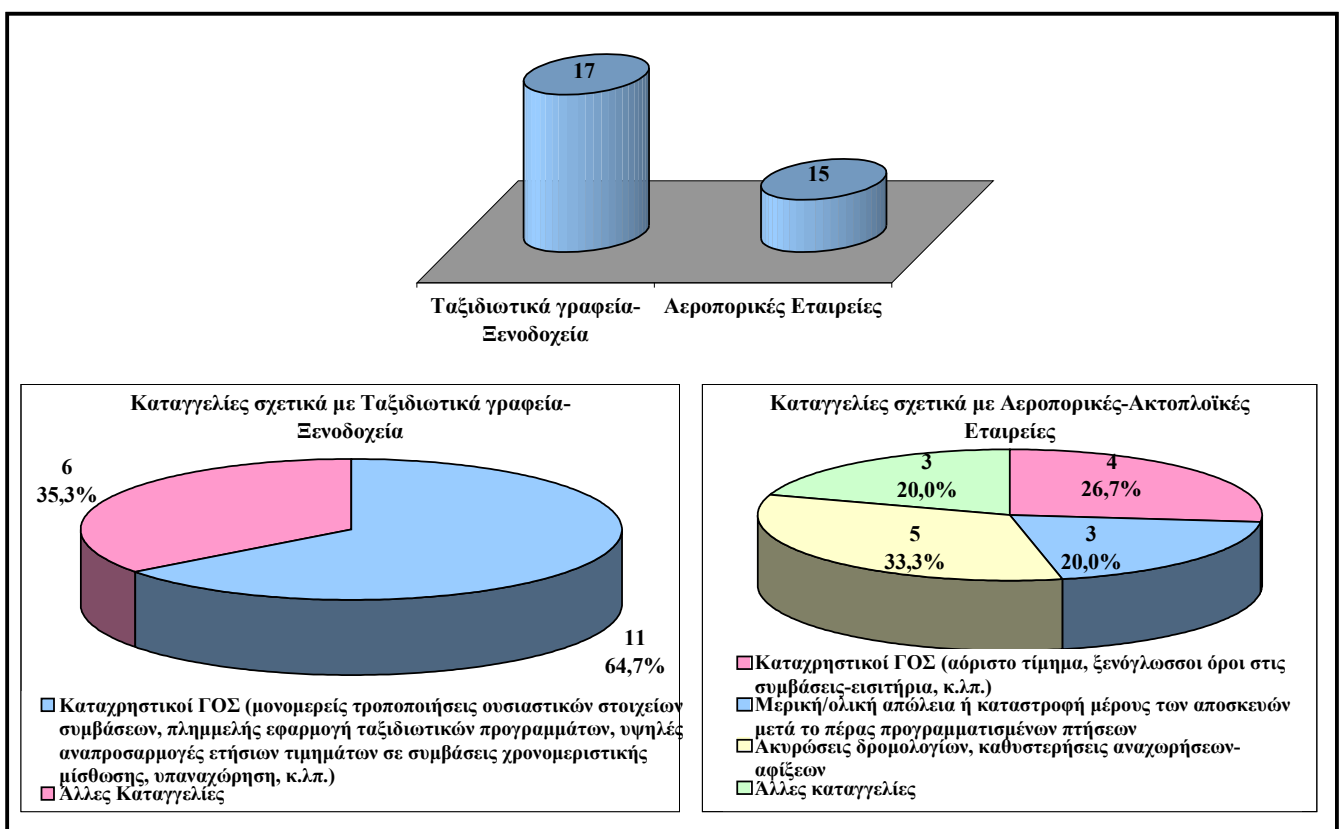
Συνιστάται η αποτελεσματικότερη ρύθμιση της λειτουργίας της συνέλευσης των χρονομισθωτών, ώστε να μην εμφανίζονται φαινόμενα ασυμμετρίας και υπερβολικής εκπροσώπησης των εκμισθωτών και να εξασφαλίζεται παράλληλα μέσω αυτής αποφασιστικότερος ρόλος στη διαχείριση και συντήρηση της ξενοδοχειακής μονάδας, όπως και υψηλότερη προστασία των χρονομεριδιούχων καταναλωτών από αυθαίρετες αυξήσεις του τιμήματος.

Επιπρόσθετα, καταναλωτής κατήγγειλε στην Αρχή μας την **εξαπάτησή του από εκπρόσωπο-πωλητή χρονομεριδίων**, ο οποίος σε κατ' οίκον επίσκεψη παρουσίασε ψευδή στοιχεία τόσο της επαγγελματικής ιδιότητάς του όσο και της παρεχόμενης υπηρεσίας, καταφέροντας μάλιστα να αποσπάσει υψηλή προκαταβολή.

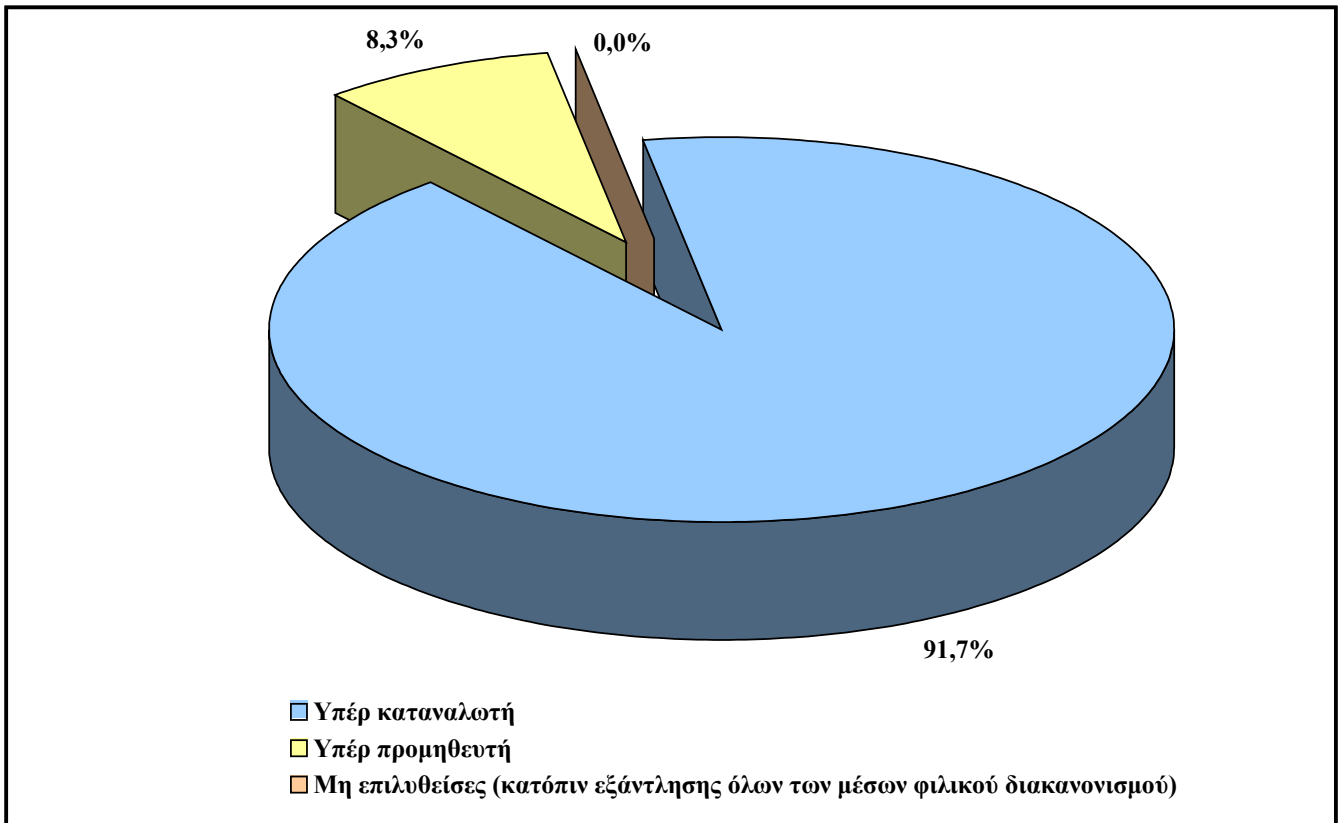
Σύμφωνα με μία άλλη περίπτωση εξαπάτησης καταναλωτών, ο προμηθευτής υπέγραψε ιδιωτικό συμφωνητικό μαζί τους με αντικείμενο την εξασφάλιση του δικαιώματος διαμονής τους σε τουριστικά καταλύματα για ορισμένο χρονικό διάστημα ανά έτος και εντός τριάντα πέντε (35) μηνών από τη σύναψη της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση, **η διάρκεια ισχύος της σύμβασης ήταν κατά ένα μήνα μικρότερη του κατώτατου ορίου που ορίζει ο νόμος (παρ. 1,**

άρθρο 1 του ν. 1652/1986) προκειμένου να θεωρείται η μίσθωση ως χρονομεριστική.

Το φαινόμενο των συναφών με τη χρονομεριστική μίσθωση προγραμμάτων που διαρκούν 35 μήνες με σκοπό την αποφυγή των συνεπειών από την εφαρμογή των διατάξεων του νόμου προβληματίζει έντονα και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Προς τον σκοπό, μάλιστα, της αντιμετώπισης του φαινομένου αυτού κινείται και η νέα πρόταση Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές της χρονομεριστικής μίσθωσης, των μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, της μεταπόλησης και της ανταλλαγής» [COM(2007) 303], με την οποία επιχειρείται μερική αναθεώρηση του προγενέστερου ρυθμιστικού πλαισίου (Οδηγία 94/47/ΕΚ).



Γράφημα 20: Κατηγορίες καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών



Γράφημα 21: Έκβαση καταγγελιών σχετικά με υπηρεσίες τουρισμού & ταξιδιών

ΜΕΡΟΣ Δ: ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

11/07/2006. Προκήρυξη για την πρόσληψη προσωπικού σε θέσεις Ειδικών Επιστημόνων και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων της Αρχής

Η πρόσληψη κατάλληλα καταρτισμένου, με επαρκή εξειδίκευση και με υψηλή εμπειρία επιστημονικού προσωπικού, όπως προβλέπει το άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, υπήρξε κεντρικό μέλημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος από την πρώτη στιγμή της λειτουργίας του δέχθηκε μεγάλο αριθμό αναφορών από πολίτες-καταναλωτές και έπρεπε να ανταποκριθεί με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Προσελήφθηκαν συνολικά είκοσι (20) ειδικοί και βοηθοί ειδικοί επιστήμονες στα γνωστικά αντικείμενα «Νομικά/Δίκαιο», «Οικονομικά», «Πληροφορική» και «Φιλοσοφία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων».

07/09/2006. Συμμετοχή στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετείχε για πρώτη φορά με δικό του περίπτερο στην 71^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης, όπου με έντυπο υλικό στο οποίο αναφέρονταν όλες οι δράσεις και οι ενέργειές του ενημέρωσε τους επισκέπτες-καταναλωτές για το τι θα πρέπει να προσέχουν και τι να αποφεύγουν στις συναλλαγές τους με προμηθευτές.

14/11/2006. Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης του Προσχεδίου Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης για την «Προστασία του Καταναλωτή»

Στο πλαίσιο αυτής της διαβούλευσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αφού χαιρέτισε την αξιόλογη τούτη προσπάθεια του Υπουργείου Ανάπτυξης προς την κατεύθυνση της επαρκούς προσαρμογής του ρυθμιστικού πλαισίου στις αυξημένες ανάγκες προστασίας του καταναλωτή στη σύγχρονη αγορά, με πρόβλεψη τόσο προληπτικών όσο και κατασταλτικών διατάξεων για τη δραστηριότητα των προμηθευτών, επεξεργάστηκε και κατέθεσε μια σειρά από προτάσεις με στόχο την ακόμα μεγαλύτερη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου προς όφελος των καταναλωτών, τις οποίες έχει παραθέσει και στην ιστοσελίδα του στη διάθεση των πολιτών που επιθυμούν να ενημερωθούν σχετικά.

28/02/2007. Εγκαίνια του Συνηγόρου του Καταναλωτή και προσφορά σε δημόσια διαβούλευση του σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» πραγματοποίησε τα εγκαίνια των γραφείων της στη Λ. Αλεξάνδρας 144 την Τετάρτη 28 Φεβρουαρίου και ώρα 11.00 π.μ., παρουσία του εποπτεύοντος Υπουργού Ανάπτυξης, κ. Δημήτρη Σιούφα, και των Υφυπουργών Ανάπτυξης, κ.κ. Γιάννη Παπαθανασίου και Αναστάσιου Νεράντζη. Η πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης απηύθυνε εγκάρδιο χαιρετισμό προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Γιάννη Αδαμόπουλο, αλλά και προς όλο το επιστημονικό και

διοικητικό προσωπικό της Αρχής, τους οποίους και διαβεβαίωσε για την αμέριστη στήριξη που είναι διατεθειμένο να παράσχει το Υπουργείο στο έργο τους, τηρώντας παράλληλα όλες τις απαραίτητες αποστάσεις, ώστε αυτό το έργο να είναι πραγματικά ανεξάρτητο και αμερόληπτο.

Τα εγκαίνια τίμησαν, επίσης, με την παρουσία τους ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Ανάπτυξης, κ. Νίκος Στεφάνου, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή, κ. Γιάννης Οικονόμου, ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου, κ. Γιάννης Μπενόπουλος, ο πρόεδρος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, κ. Δημήτρης Παξινός, καθώς και εκπρόσωποι καταναλωτικών ενώσεων.

Την ίδια ημέρα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθεσε σε δημόσια διαβούλευση, πριν από την αποστολή του στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, σχέδιο Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας ενόψει και της σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης του άρθρου 7 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, με σκοπό τον καθορισμό των αρχών εκείνων που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους. Το κείμενο του Κώδικα είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Αρχής και ο χρήστης μπορεί να τον μελετήσει και να καταθέσει σχόλια, παρατηρήσεις ή συγκεκριμένες προτάσεις που θα συνεισφέρουν στη βελτίωσή του.

20/03/2007. Λειτουργία της ανανεωμένης ιστοσελίδας του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Έπειτα από μια σύντομη περίοδο δοκιμαστικής λειτουργίας της ιστοσελίδας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε στον ριζικό ανασχεδιασμό της. Οι χρήστες μπορούν εύκολα και πρακτικά να ενημερωθούν για τις αρμοδιότητες της Αρχής, τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών, την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία και νομολογία για καταναλωτικά ζητήματα, αλλά και για το σύνολο των δραστηριοτήτων του θεσμού. Ακόμη, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εντοπίσουν στα αντίστοιχα πεδία της ιστοσελίδας τα Δελτία Τύπου και τις συστάσεις που εκδίδει η Αρχή, καθώς και μελέτες και ομιλίες στελεχών του θεσμού σε διάφορες δημόσιες εκδηλώσεις, θεματικές ημερίδες, επιστημονικά συνέδρια, κ.λπ.

22/03/2007. Διοργάνωση εκδήλωσης με θέμα «Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο» σε συνεργασία με τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών συνδιοργάνωσαν την Πέμπτη 22 Μαρτίου, στην αίθουσα εκδηλώσεων του ΔΣΑ, εκδήλωση με θέμα «Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο». Την εκδήλωση άνοιξαν με χαιρετισμό ο Πρόεδρος του ΔΣΑ κ. Δημήτρης Παξινός, και ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. Γιάννης Αδαμόπουλος. Ομιλητές στην εκδήλωση ήταν ο προϊστάμενος της υπηρεσίας δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος της ΕΛ.ΑΣ. κ. Σφακιανάκης, ο κ. Κώστας Χανδρινός του Ινστιτούτου Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του ΕΚΕΦΕ

«Δημόκριτος», ο δημοσιογράφος, συγγραφέας και συντονιστής της εκδήλωσης, κ. Πάσχος Μανδραβέλης, καθώς και ο ειδικός επιστήμονας του Συνηγούρου του Καταναλωτή κ. Αριστοτέλης Σταμούλας. Ακολούθησε συζήτηση, κατά την οποία αναπτύχθηκε προβληματισμός και αναγνωρίστηκε η συνεισφορά της εκδήλωσης στη συνειδητοποίηση των ωφελειών και των κινδύνων που προκύπτουν για τους ανήλικους από τη χρήση του διαδικτύου.

27/03/2007. Εισήγηση του Συνηγούρου του Καταναλωτή στη θεματική συνάντηση με τίτλο «Βιωσιμότητα και Καταναλωτισμός» της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης Cogniterra

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε από τη μη κερδοσκοπική οργάνωση Cogniterra, η οποία προωθεί την ευαισθητοποίηση διαφόρων κοινωνικών ομάδων στην Ελλάδα και το εξωτερικό πάνω σε θέματα που αφορούν στη βιώσιμη ανάπτυξη της Μεσογείου και τις σχετικές πρακτικές, να συμμετέχει δια εκπροσώπου του ομιλητή στη θεματική συνάντηση με τίτλο «Βιωσιμότητα και Καταναλωτισμός», την οποία διοργάνωσε σε συνεργασία με το Βρετανικό Συμβούλιο. Η εκδήλωση εντάσσεται σε έναν κύκλο μηνιαίων συναντήσεων με σκοπό τη δημιουργία και τον συντονισμό ενός μόνιμου και ανοιχτού βήματος παρουσίασης θέσεων και ανταλλαγής απόψεων στην Ελλάδα γύρω από θέματα που άπτονται της βιώσιμης ανάπτυξης στην περιοχή της Μεσογείου.

23-04-2007. Προτάσεις του Συνηγούρου του Καταναλωτή επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκανε διεξοδικά τις κατ' άρθρο παρατηρήσεις του και κατέθεσε κάποιες γενικότερες σκέψεις επί του Σχεδίου Νόμου που έθεσε σε δημόσια διαβούλευση το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας για την προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών θαλάσσιων μεταφορών, κατ' αντιστοιχία με τις υποχρεώσεις των προμηθευτών και των μεταφορέων.

26-04-2007. Συμμετοχή Συνηγούρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση επί του πλαισίου αρχών για την κοινωνική υπευθυνότητα των εταιρειών που συνέταξε ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Qualitynet Foundation

Ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Qualitynet Foundation προχώρησε στην πρωτοβουλία να κωδικοποιήσει σε ένα πλαίσιο αρχών τις παραμέτρους εκείνες που στη σύγχρονη εποχή οριοθετούν και σηματοδοτούν την έννοια «κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός». Το πλαίσιο που εκπόνησε η Επιστημονική Επιτροπή του οργανισμού είναι σε ικανοποιητικό βαθμό επαρκές, επίκαιρο και παρέχει σωστές κατευθυντήριες γραμμές. Επιπλέον, ο βαθμός αποδοχής και διεισδυτικότητας του πλαισίου αυτού στο σύνολο των εμπλεκόμενων μερών ενισχύεται από την απόφαση του οργανισμού να το θέσει σε δημόσια διαβούλευση, στην οποία κλήθηκε να συμμετάσχει -και με πολύ χαρά ανταποκρίθηκε- ο Συνήγορος του Καταναλωτή, καταθέτοντας τις δικές του επί του θέματος προτάσεις.