



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδιος:
Δημήτρης Μάρκου
Αναπληρωτής Συνήγορος

Εισηγητής:
Αριστοτέλης Σταμούλας
Ειδικός Επιστήμονας
Τηλ.: 210-6460814
Fax: 210-6460414
[E-mail: astamoulas@synigoroskatanaloti.gr](mailto:astamoulas@synigoroskatanaloti.gr)

Αθήνα 2 Οκτωβρίου 2012
Αριθ. πρωτ.: Α/6700

Προς:
Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Γραφείο Υπουργού, κ. Κωνσταντίνου Αρβανιτόπουλου
Ανδρέα Παπανδρέου 37
151 80, Μαρούσι

Θέμα: Απόψεις, επισημάνσεις και προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη λειτουργία των “ηλεκτρονικών φροντιστηρίων”.

Αξιότιμε Κύριε Υπουργέ,

Με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259), όπως ισχύει τροποποιημένος, θεσμοθετήθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως Όργανο για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (άρθρο 3, παρ. 1). Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών (άρθρο 3, παρ. 2). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, μεταξύ άλλων, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις** (άρθρο 3, παρ. 10).

-Α-

Τον τελευταίο καιρό παρατηρούμε δυναμική εμφάνιση των αποκαλούμενων “**ηλεκτρονικών φροντιστηρίων**” (κυρίως της μέσης, αλλά και της ανώτερης εκπαίδευσης, ακόμα όμως και

της πρωτοβάθμιας), την ίδια στιγμή που πληθαίνει και ο αριθμός των αγγελιών σχετικά με την παράδοση **ηλεκτρονικών φροντιστηριακών μαθημάτων**. Η προσοχή και το γενικότερο ενδιαφέρον της Αρχής μας εστιάστηκαν προς αυτού του νέου τύπου τα φροντιστήρια, λαμβάνοντας **αφορμή από αναφορές που μας υποβλήθηκαν το τελευταίο χρονικό διάστημα και χάριν, πρωτίστως, της προστασίας των καταναλωτών, των μαθητών και των γονιών τους**, οι οποίοι με τις καταγγελίες τους διαμαρτύρονται για πλημμελή παροχή ή και για ολοσχερώς κακή ποιότητα των υπηρεσιών.

Συνεπεία τούτου, ξεκινήσαμε αυτεπαγγέλτως τη διενέργεια έρευνας, στο πλαίσιο της οποίας μέχρι σήμερα έχουμε εντοπίσει τους ακόλουθους παρόχους ηλεκτρονικών, φροντιστηριακής φύσης, εκπαιδευτικών υπηρεσιών (δίχως, βεβαίως, να αποκλείεται ο εντοπισμός και άλλων παρόχων, κατόπιν περαιτέρω έρευνας):

.....
.....
.....
.....

Πέραν αυτών, έχουμε εντοπίσει και τους ακόλουθους ιστοτόπους με παρουσιαζόμενη εξάσκηση παρόμοιας επιχειρηματικής δραστηριότητας:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

-B-

Τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια **διαφημίζουν και δραστηριοποιούνται στην παροχή εξ αποστάσεως (με τη βοήθεια του διαδικτύου) εκπαιδευτικών υπηρεσιών**, με σκοπό την υποστήριξη των μαθητών στα μαθήματα που διδάσκονται στο σχολείο με βάση την εγκεκριμένη από το Υπουργείο Παιδείας διδακτέα ύλη, αξιοποιώντας τις σύγχρονες τεχνολογίες (διαδικτυακές πλατφόρμες, audio και video conference, ηλεκτρονικούς διαδραστικούς πίνακες, κ.ά.) **και προσφέροντας κατά βάση δύο (2) κατηγορίες συστημάτων διδασκαλίας:**

(α) Τη σύγχρονη εκπαίδευση, δηλαδή τη διαδικτυακή αλληλεπίδραση μαθητή και εκπαιδευτικού, που απέχουν μεν στον χώρο, αλλά ταυτίζονται στον χρόνο.

(β) Την ασύγχρονη εκπαίδευση, κατά την οποία εκπαιδευτής και εκπαιδευόμενος απέχουν τόσο στον χώρο όσο και στον χρόνο και παρέχεται πρόσβαση σε

αποθηκευμένο εκπαιδευτικό υλικό, που είναι διαθέσιμο ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε.

Σε αμφοτέρως τις περιπτώσεις, η έννοια της φροντιστηριακής τάξης ή του ιδιαίτερου μαθήματος δημιουργείται εικονικά, με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού υπολογιστή, μεθοδεύοντας την ανάλυση της σχολικής ύλης με κείμενο, εικόνα και ήχο στο διαδραστικό περιβάλλον και επιτρέποντας, περαιτέρω, την πρόσθετη στήριξη των μαθητών μέσα από την απάντηση ερωτήσεων και την επίλυση αποριών σε πραγματικό ή μη χρόνο. Είναι φανερό ότι η παροχή τέτοιων ηλεκτρονικών προγραμμάτων φροντιστηριακής υποστήριξης αποβλέπει στην κάλυψη των ιδιαίτερων εκπαιδευτικών αναγκών και των φιλοδοξιών των μαθητών και των γονιών τους, **στο ίδιο μήκος κύματος με τους φορείς της παραδοσιακής φροντιστηριακής εκπαίδευσης.**

Είναι, παράλληλα, αλήθεια πως η λειτουργία των ηλεκτρονικών φροντιστηρίων **εμφανίζει κάποια προφανή πλεονεκτήματα, εν συγκρίσει με τα κλασσικά φροντιστήρια και την παραδοσιακή οικοδιδασκαλία**, όπως επί παραδείγματι: χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών και ευκολότερη πρόσβαση, ανεξαρτήτως χρονικών ή γεωγραφικών περιορισμών. Το γεγονός αυτό, αναμφίβολα, ενισχύει την ελκυστικότητά τους και ευνοεί τη διάχυσή τους στην Ελληνική οικογένεια, **η οποία προβαίνει παραδοσιακά σε πολύ υψηλές -ακόμα και για τα διεθνή δεδομένα- ιδιωτικές εκπαιδευτικές δαπάνες.**

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, **η εξ αποστάσεως παροχή της φροντιστηριακής εκπαίδευσης ενέχει για τους αποδέκτες της τους γενικότερους κινδύνους που εγκυμονεί το διαδίκτυο κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές**, υπό την έννοια ότι υπάρχει πάντοτε η πιθανότητα οι πάροχοι να εκμεταλλεύονται την ανωνυμία του διαδικτύου για να δίνουν ελλειψείς, παραπλανητικές ή και καθόλου πληροφορίες για τα στοιχεία της δραστηριότητάς τους, **όπως ιδίως σχετικά με το αν η δραστηριότητά τους είναι νομίμως αδειοδοτημένη από τις αρμόδιες Αρχές ή και αν οι διδάσκοντες κατέχουν τα νόμιμα επαγγελματικά προσόντα.**

Ο παραπάνω κίνδυνος είναι πέρα για πέρα υπαρκτός και καθόλου θεωρητικός: Σας γνωρίζουμε, εν προκειμένω, ότι σε συνεργασία με τις κατάλληλες Υπηρεσίες του Υπουργείου σας, καταλήξαμε από κοινού στη διαπίστωση ότι καμία αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης δεν έχει χορηγήσει άδεια ίδρυσης και λειτουργίας σε όσα φροντιστήρια εντοπίσαμε μέσω της έρευνάς μας και παρατίθενται στον ανωτέρω πίνακα.

Σημειωτέον, επιπροσθέτως, ότι οι επτά (7) προαναφερόμενες περιπτώσεις ιστοσελίδων, τις οποίες εντοπίσαμε να διαφημίζουν και να δραστηριοποιούνται στην παροχή ηλεκτρονικής φροντιστηριακής εκπαίδευσης, δίνουν εντελώς ανεπαρκή στοιχεία επικοινωνίας (συνήθως έναν αριθμό τηλεφώνου μόνο ή κάποια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), **καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο εξαιρετικά δύσκολη υπόθεση τη διαδικασία του εντοπισμού και του ελέγχου τους.**

Άλλη παράνομη πράξη που διαπιστώσαμε ότι συχνά τελείται είναι η υπόσχεση για την παροχή ηλεκτρονικής φροντιστηριακής υποστήριξης σε μαθητές και της πρωτοβάθμιας (πέραν της δευτεροβάθμιας και ανώτερης) εκπαίδευσης, **παρότι τα φροντιστήρια**

Δημοτικής εκπαίδευσης, που προβλέπονταν μεν από τον α.ν. 2545/1940 (ΦΕΚ Α' 287), έχουν πλέον εδώ και χρόνια καταργηθεί με το άρθρο 56 του ν. 682/1977 (ΦΕΚ Α' 244).

-Γ-

Είναι αναμενόμενο ότι με την εξέλιξη της τεχνολογίας κάποια πράγματα που θεωρούνται παγωμένα αρχίζουν να αλλάζουν. Η χρήση του διαδικτύου, χαρακτηριζόμενη από τα δυναμικά οφέλη της τεχνολογίας των πολυμέσων (διαδραστικότητα, ευελιξία), διευκολύνει θεμελιώδεις και ποιοτικές αλλαγές στη φύση της διδασκαλίας, ανοίγει μια νέα σειρά ευκαιριών μάθησης και προσφέρει απεριόριστες εκπαιδευτικές δυνατότητες σε όλους τους εμπλεκόμενους.

Από την πλευρά της Πολιτείας, οι δυνατότητες αυτές μπορούν να αξιοποιηθούν στον σχεδιασμό και την υλοποίηση καινοτόμων εκπαιδευτικών πολιτικών. Συγκεκριμένα, **στον τομέα της πρόσθετης διδακτικής στήριξης των μαθητών**, γνωρίζουμε ότι το Υπουργείο σας έχει προβεί στην υλοποίηση των ακόλουθων προγραμμάτων:

Το πρόγραμμα “Ψηφιακό Σχολείο”:

Το πρόγραμμα αυτό στηρίζεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ), επιδιώκοντας τη μετάβαση στο “Νέο Σχολείο” μέσα από αλλαγές, μεταξύ άλλων, στη διδασκαλία και τη μάθηση. Απώτερος στόχος της σκοπούμενης μετάβασης είναι η δημιουργία της λεγόμενης “ψηφιακής τάξης”, με την ενσωμάτωση των σύγχρονων εργαλείων των ΤΠΕ (υποδομές δικτύου, ψηφιακές πλατφόρμες ανοικτού λογισμικού, ηλεκτρονικός εξοπλισμός, ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο) στην υπηρεσία της διαδραστικής αλληλεπίδρασης μαθητών-εκπαιδευτικών. **Στους βασικούς άξονες του προγράμματος συγκαταλέγεται και το “ψηφιακό φροντιστήριο” με βιντεοσκοπημένες πρότυπες διδασκαλίες για τους μαθητές της Γ’ Λυκείου, προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβασή τους από το σπίτι για περαιτέρω εμπέδωση της ύλης και εξάσκηση.**

Το πρόγραμμα των “Ψηφιακών Εκπαιδευτικών Βοηθημάτων”:

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος έχει δημιουργηθεί ιστότοπος, μέσω του οποίου παρέχεται στους μαθητές της Γ' Λυκείου πρόσβαση σε βοηθήματα της διδασκόμενης ύλης για τη διευκόλυνση της εξεταστικής προετοιμασίας τους. Η πρόσβαση υλοποιείται με τη χρήση των σύγχρονων εργαλείων των ΤΠΕ (διαδραστικούς πίνακες, βιντεοδιαλέξεις), **συμπεριλαμβανομένης παράλληλα της δυνατότητας των μαθητών να υποβάλλουν ηλεκτρονικά ερωτήσεις και απορίες, τις οποίες επεξεργάζονται και απαντούν σύμβουλοι-καθηγητές.**

Δεν θα ήταν λάθος, επομένως, εάν θεωρούσαμε ότι τα προγράμματα αυτά της Πολιτείας δημιουργούν εύλογο και ισχυρό νομιμοποιητικό έρεισμα για την ανάπτυξη ανάλογων ψηφιακών προγραμμάτων φροντιστηριακής υποστήριξης μαθητών και από ιδιώτες.

-Δ-

Η παιδεία, σύμφωνα με το άρθρο 16, παρ. 2 του Συντάγματος, ανάγεται σε βασική αποστολή του Κράτους. Η διδασκαλία μαθητών σε φροντιστήρια και κατ' οίκον, χωρίς να

εμπίπτει στη βασική αυτή αποστολή, αποσκοπεί επικουρικά και συμπληρωματικά στη μετάδοση ή εμπέδωση γνώσεων που παρέχονται στις αντίστοιχες βαθμίδες εκπαίδευσης. Από την άποψη αυτή, **τα φροντιστήρια προσφέρουν σημαντικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες, δρώντας παράλληλα, συμπληρωματικά και ενισχυτικά προς το υφιστάμενο Ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα.**

Επιβάλλεται, επομένως, η διασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών, μέσω της θέσπισης των αναγκαίων προϋποθέσεων που αναφέρονται στα ουσιαστικά προσόντα των ιδρυτών των φροντιστηρίων, αλλά και των διδασκόντων, προκειμένου να τηρούνται υψηλά πρότυπα επαγγελματικής ακεραιότητας. **Μια τέτοια ποιοτική συνθήκη επιτυγχάνεται δια της υπαγωγής της ίδρυσης και της λειτουργίας των φροντιστηρίων, καθώς και της αδειοδότησης των διδασκόντων, στη γενική εποπτεία του Υπουργείου σας.**

Η ανάγκη να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές, οι μαθητές και οι γονείς τους, θα γίνονται αποδέκτες ενός ικανοποιητικού επιπέδου υπηρεσιών φροντιστηριακής εκπαίδευσης από τους νεοεμφανιζόμενους “ψηφιακούς παρόχους” παραμένει αδιαπραγμάτευτη και στη νέα πραγματικότητα της μετεξελιγμένης όψης -με σύγχρονα τεχνολογικά χαρακτηριστικά- των κλασικών φροντιστηρίων και της παραδοσιακής οικοδιδασκαλίας.

Ο α.ν. 2545/1940 (ΦΕΚ Α' 287), και σειρά άλλων ύστερων νομοθετικών ρυθμίσεων¹, θέτουν συνδυαστικά τις προϋποθέσεις που ισχύουν σήμερα για την:

- (α) ίδρυση και λειτουργία φροντιστηρίων μέσης και ανώτερης εκπαίδευσης, όπως και των κέντρων ξένων γλωσσών
- (β) αδειοδότηση των διδασκόντων, τόσο στα φροντιστήρια όσο και κατ' οίκον
- (γ) επιβολή χρηματικών και διοικητικών ποινών σε βάρος όσων ιδρύουν φροντιστήρια χωρίς άδεια, καθώς και σε όσους εξακολουθούν να διατηρούν σε λειτουργία φροντιστήριο μετά την άρση της σχετικής αδείας

Είναι φυσικό, ωστόσο, να εγείρονται κάποια ερωτήματα σε σχέση με την επάρκεια των κανονιστικών διατάξεων του α.ν. 2545/1940 να συμπεριλαμβάνουν τις νέες “ηλεκτρονικές” μορφές παροχής προγραμμάτων φροντιστηριακής υποστήριξης σε μαθητές, δεδομένου ότι το άρθρο 63 του νόμου ορίζει περιοριστικά ως φροντιστήριο την “εν τω αυτώ χώρο διδασκαλία μαθημάτων σε ομάδα προσώπων”, **αφού δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθεί τότε η σημερινή ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και η δυνατότητα αξιοποίησής της για την εξέλιξη και την εφαρμογή σύγχρονων και ασύγχρονων συστημάτων εξ αποστάσεως**

¹ Βλ. ΠΔ 211/1994 (ΦΕΚ Α' 132), όπως έχει τροποποιηθεί με το ΠΔ 394/1997 (ΦΕΚ Α' 278) και ισχύει, αναφορικά με τη χορήγηση αδειών: (α) της ίδρυσης και λειτουργίας φροντιστηρίων, (β) της πρόσληψης διδακτικού προσωπικού σε φροντιστήρια, και (γ) της κατ' οίκον διδασκαλίας και σε υπηκόους κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης που διαθέτουν τα απαιτούμενα κατά νόμο προσόντα. Επίσης, βλ. την ΚΥΑ υπ' αριθ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.2.1./26356 (ΦΕΚ Β' 2884/2011), βάσει της οποίας οι διοικητικές διαδικασίες για τη χορήγηση αδειών: (α) ίδρυσης και λειτουργίας φροντιστηρίου και (β) κατ' οίκον διδασκαλίας και διδασκαλίας σε φροντιστήρια μπορούν να διεκπεραιώνονται και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης. Επίσης, βλ. την ΚΥΑ υπ' αριθ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.2.1./25207 (ΦΕΚ Β' 2926/2011), βάσει της οποίας η παροχή υπηρεσιών: (α) διδασκαλίας σε φροντιστήρια δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, (β) διδασκαλίας σε κέντρα ξένων γλωσσών και (γ) κατ' οίκον διδασκαλίας στην Ελληνική επικράτεια δύναται να προσφέρεται από επαγγελματίες νόμιμα εγκατεστημένους σε άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε. χωρίς εγκατάσταση στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 του ν. 3844/2010 (ΦΕΚ Α' 63).

διδασκαλίας.

Εάν τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια εκληφθούν σήμερα ως μορφή οικοδιδασκαλίας, κατά πιστή λεκτική εφαρμογή του ορισμού που δίνεται στον νόμο (“διδασκαλία μαθημάτων, μη πληρούσα τους όρους του άρθρου 63, θεωρείται κατ' οίκον διδασκαλία”), ώστε να θεωρηθεί έτσι ότι υπάγονται στις διατάξεις του υπάρχοντος νομοθετικού πλαισίου, **τότε φρονούμε ότι δεν αίρεται η υποχρέωση των ιδρυτών τους να έχουν προμηθευτεί προηγουμένως άδεια λειτουργίας**, εφόσον λειτουργούν ως επιχειρήσεις, **ούτε βεβαίως και η υποχρέωση των διδασκόντων να κατέχουν τα σχετικά νόμιμα προσόντα και την απαιτούμενη άδεια άσκησης επαγγέλματος**.

Σε μία τέτοια περίπτωση, δεδομένου κυρίως ότι τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια που εντοπίστηκαν από την παρούσα έρευνά μας βρέθηκαν να λειτουργούν χωρίς άδεια, **υπογραμμίζουμε την ανάγκη για εγρήγορση των αρμόδιων Υπηρεσιών του Υπουργείου σας και για τη διεξαγωγή -σε τακτική βάση- συστηματικών ελέγχων**, ώστε τυχόν παραβάτες να εντοπίζονται άμεσα και να τους επιβάλλονται οι δέουσες κυρώσεις και ποινές. Στην προσπάθειά σας αυτή, **να είστε βέβαιος ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα είναι αρωγός** και θα σας ενημερώνει για κάθε σχετική παραβατική περίπτωση, η οποία παντοιοτρόπως θα περιέρχεται σε γνώση του.

Σε περίπτωση, αντιθέτως, που τα ηλεκτρονικά φροντιστήρια δεν εμπίπτουν σε κάποια από τις κατηγορίες που προβλέπει ο α.ν. 2545/1940, **τότε προκύπτει πως λειτουργούν αυτή τη στιγμή ανεξέλεγκτα εκτός κανονιστικού πλαισίου και ότι θα πρέπει επείγοντως αυτό το πλαίσιο να διαμορφωθεί και να ισχύσει το γρηγορότερο δυνατό**.

Με Εκτίμηση

Ευάγγελος Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

Συν.:

A: Ηλεκτρονικά δημοσιεύματα και εμπορικού χαρακτήρα ανακοινώσεις στο διαδίκτυο.

B: Το από 8-6-2012 ερώτημά μας και η από 27-7-2012 απάντηση του Υπουργείου σας.