

# ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

**του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και  
Τουρισμού**

**με**

**την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»**

**και το**

**Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας**

Στην Αθήνα σήμερα στις **15 του μηνός Ιουνίου 2015,**

- **Το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού,** με έδρα την Αθήνα, που εκπροσωπείται από την Αναπληρώτρια Υπουργό κ. Έλενα Κουντουρά,
- **η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή,** με έδρα την Αθήνα, που εκπροσωπείται από το Συνήγορο του Καταναλωτή κ. Ελευθέριο Ζαγορίτη,
- **το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας,** με έδρα στην Αθήνα, στο κατάστημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που εκπροσωπείται νόμιμα από τη Διευθύντριά του και Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Αθηνά Κοντογιάννη,

οι οποίοι θα καλούνται εφεξής «**τα μέρη**», έχοντας υπόψη ότι:

- Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» είναι, σύμφωνα με τις παρ. 1 και 10 του άρθρου 3 του ν. 3297/2004 (Α' 259), αρμόδια ιδίως για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή των ενώσεών τους, με δυνατότητα επιπλέον: **(α)** να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, κυρίως όταν από την επιχειρηματική

συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών, (β) να διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της, καθώς και τυχόν αναγκαίες νομοθετικές παρεμβάσεις (άρθρο 3 παρ. 10 του ν. 3297/2004), (γ) να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή (άρθρο 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004).

- Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, μέλος του οποίου είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, χρηματοδοτείται δυνάμει της Απόφασης υπ' αριθ. 1926/2006/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2006 για τη θέσπιση Προγράμματος Κοινοτικής δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές (2007-2013) και του Κανονισμού υπ' αριθ. 282/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαρτίου 2014 σχετικά με τη θέσπιση τρίτου Προγράμματος για τη δράση της Ένωσης στον τομέα της υγείας (2014-2020), ως φορέας αρμόδιος για: (α) την παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή, (β) την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που έχουν ανακλύψει από συναλλαγές που οι καταναλωτές πραγματοποίησαν σε κράτη-μέλη της Ένωσης, εκτός της χώρας διαμονής τους.

- Το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού (τομέας Τουρισμού) είναι αρμόδιο, σύμφωνα με την υποπαρ. ΙΔ.2.1, 3 και 6 της παρ. Α του άρθρου πρώτου του ν. 4254/2014 (Α' 85), όπως ισχύει, για την οργάνωση, ανάπτυξη και προώθηση του τουρισμού στην Ελλάδα με την αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων της χώρας, καθώς και για την εν γένει εποπτεία της τουριστικής αγοράς.

- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή ανατέθηκε, με την παρ. 1 του άρθρου 113 του ν. 4314/2014 (Α' 265), η αρμοδιότητα εποπτείας και λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.

## **1. Αναγνωρίζουν από κοινού ότι:**

α. Η Ελλάδα αποτελεί, παγκοσμίως, εξαιρετικά δημοφιλή τουριστικό προορισμό, με πολλά εκατομμύρια εισερχόμενων αλλοδαπών καταναλωτών ετησίως, πολλοί από τους οποίους προέρχονται από κράτη μέλη της Ε.Ε. και για τους οποίους έχουν προβλεφθεί μηχανισμοί προστασίας απέναντι σε κάθε επιχειρηματική πρακτική που τυχόν θίγει τα συμφέροντα και τα δικαιώματά τους.

β. Στο σύγχρονο κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον, η προώθηση της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των μηχανισμών εποπτείας της τουριστικής αγοράς και την

ενίσχυση της διαλειτουργικότητάς τους με άλλους συναρμόδιους φορείς στη χώρα μας, συμβάλλουν στην ανάπτυξη βιώσιμης επιχειρηματικότητας και στην ενδυνάμωση του υγιούς ανταγωνισμού.

γ. Ειδικότερα, η αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών συνιστά, τόσο για τη χώρα μας και όσο και για την Ευρωπαϊκή Ένωση, βασική προτεραιότητα και ουσιαστικό παράγοντα ενδυνάμωσης της εμπιστοσύνης τους προς την αγορά, ιδιαίτερα την τουριστική, επηρεάζοντας περαιτέρω την εύρυθμη λειτουργία της και επιδρώντας καταλυτικά στον εξορθολογισμό της άσκησης συναφών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, όπως και στη διατήρηση, σε υψηλό επίπεδο, του κύρους και της ανταγωνιστικότητας των Ελληνικών επιχειρήσεων.

## **2. Συμφωνούν να συνεργαστούν στενά, με στόχο:**

Την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση καταναλωτών και επιχειρήσεων προς την κατεύθυνση της διαμόρφωσης και εδραίωσης κουλτούρας: **(α)** καταναλωτικής συνείδησης και χρηστής επιχειρηματικότητας, **(β)** φιλικής, εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, στον τομέα αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή.

## **3. Συμφωνούν σε ένα κοινό πλαίσιο δράσης που περιλαμβάνει:**

α. Την ανάληψη πρωτοβουλιών για την πραγματοποίηση ενημερωτικών ή άλλων δράσεων και για την προβολή τους, στην Ελλάδα και την Ε.Ε., με στόχο την ευαισθητοποίηση και την ευρύτερη δυνατή πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής τουριστικής αγοράς.

β. Τη διάχυση και κεφαλαιοποίηση των καλών πρακτικών των επιχειρήσεων αναφορικά με την ικανοποίηση αιτημάτων των ευρωπαίων καταναλωτών.

γ. Την ομαδοποίηση, με βάση τις Εκθέσεις της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, των δυσλειτουργιών που σχετίζονται με πρακτικές των τουριστικών επιχειρήσεων και που οδηγούν συχνότερα στην πρόκληση καταναλωτικών διαφορών.

δ. Την υποβολή προτάσεων και την προώθηση δράσεων, προς αποκατάσταση των ως άνω δυσλειτουργιών.

#### **4. Τα μέρη συναποδέχονται, ειδικότερα, τα εξής:**

α. Τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη στρατηγικού επικοινωνιακού προγράμματος, τον προγραμματισμό και την υλοποίηση δράσεων προβολής και διάχυσης πληροφοριακού υλικού, όπως μηνύματα και δελτία τύπου στα μμε, ημερίδες, συνέδρια, τηλεοπτικές εκπομπές, αρθρογραφία, καταχωρήσεις, παραγωγή φυλλαδίων και αφισών, διοργάνωση εκδηλώσεων, κ.λπ. στην Ελλάδα και τα υπόλοιπα κράτη-μέλη, ιδίως σε όσα αποτελούν τις μεγαλύτερες χώρες προέλευσης τουριστών-καταναλωτών προς τη χώρα μας.

β. Την καθιέρωση προγράμματος επιβράβευσης προμηθευτών που εφαρμόζουν καλές επιχειρηματικές πρακτικές και που προάγουν την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με καταναλωτές, αξιοποιώντας τους θεσμούς του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας.

γ. Την καθιέρωση σήματος εμπιστοσύνης (trustmark), καθώς και την απονομή του σε τουριστικές επιχειρήσεις, που δηλώνουν ότι υπάγονται στις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που εφαρμόζουν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος στο πλαίσιο των επιμέρους αρμοδιοτήτων τους.

δ. Την ενδυνάμωση της συνεργασίας τους στην ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών, όπου απαιτείται, για την πραγματοποίηση παρεμβάσεων με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών και τη διευκόλυνση της φιλικής επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και τουριστικών επιχειρήσεων.

#### **5. Για την επίτευξη των σκοπών του παρόντος Πρωτοκόλλου Συνεργασίας τα μέρη δεσμεύονται και αναλαμβάνουν τα εξής:**

– Να μεριμνήσουν για τις διοικητικές, θεσμικές ή άλλες παρεμβάσεις που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση του παρόντος.

– Να προωθήσουν την ένταξη έργων που emπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος στο οικείο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του ΕΣΠΑ 2014-2020.

– Να συστήσουν κοινή **Επιτροπή Παρακολούθησης και Συντονισμού** για την παρακολούθηση και τον συντονισμό των δράσεων υλοποίησης του παρόντος Πρωτοκόλλου και για την υποβολή περιοδικών εκθέσεων προόδου προς τα συμβαλλόμενα μέρη.

6. Το παρόν Πρωτόκολλο τίθεται σε ισχύ με την υπογραφή του από τους εκπροσώπους των μερών. Η διάρκεια ισχύος του ορίζεται τριετής και η πρόοδος του θα υπόκειται σε ετήσια αξιολόγηση από τα συμβαλλόμενα μέρη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5 του παρόντος.

**Οι Συμβαλλόμενοι**

**Για το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού  
Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**Έλενα Κουντουρά**

**Για την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»  
Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

**Λευτέρης Ζαγορίτης**

**Για το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας  
Η ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ**

**Αθηνά Κοντογιάννη  
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή**