



Ελληνική Δημοκρατία

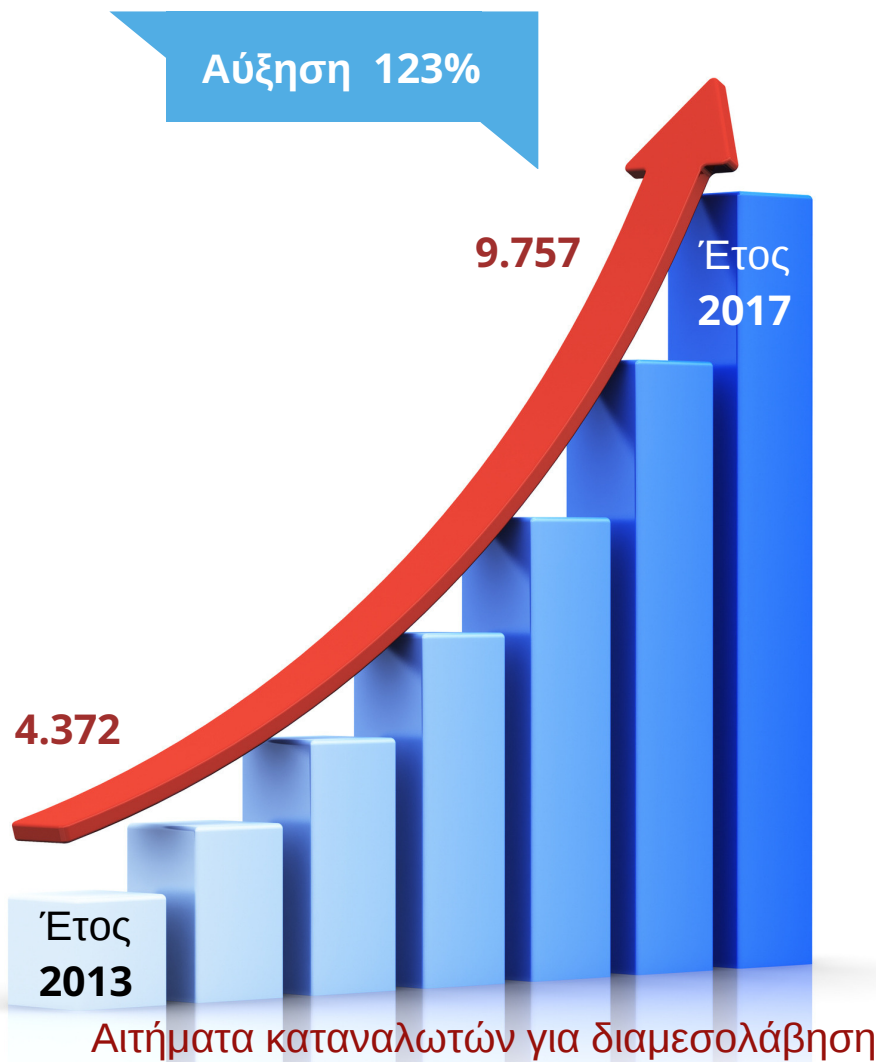


ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



# Η Εμπιστοσύνη στην πράξη

Συνήγορος του Καταναλωτή

Μία Αρχή για όλους

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2017

Συνοπτική Παρουσίαση



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Είναι κοινή διαπίστωση ότι η μακρά, οικονομική κρίση έχει πλήξει σοβαρά τόσο τους καταναλωτές όσο και την αγορά. Μεγάλη μερίδα πολιτών, εν μέσω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων και της υψηλής φορολόγησης, αδυνατούν να ανταποκριθούν σε όλες τις τρέχουσες οικονομικές υποχρεώσεις τους. Ταυτόχρονα, η έξαρση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, αλλά και στον ευαίσθητο τομέα της υγείας, θίγουν τα δικαιώματα μεγάλου αριθμού καταναλωτών.



Δεν είναι, συνεπώς, τυχαία η ραγδαία άνοδος των αιτημάτων διαμεσολάβησης κατά 28,2% το 2017 σε σχέση με το 2016. Στην αύξηση συμβάλλει, ακόμη, η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους, αλλά και η αποτελεσματικότητα της Αρχής. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα τελευταία τέσσερα χρόνια (2014-2017) υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή περισσότερες αναφορές απ' ό,τι τα πρώτα εννέα χρόνια (2005-2013) λειτουργίας του.

Αυτό σημαίνει εμπιστοσύνη στην πράξη.

Στην έκθεση περιγράφονται αναλυτικά οι δράσεις και οι παρεμβάσεις της Αρχής. Εξαιρετικά ευαίσθητο ζήτημα ήταν η αυτεπάγγελτη έρευνα για την παράνομη -χωρίς άδεια- λειτουργία ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων, που κατέληξε στην άσκηση ποινικής δίωξης κατά των φερομένων ως υπευθύνων. Πολύ σημαντικές και με μαζικό χαρακτήρα ήταν οι Συστάσεις προς παρόχους τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης για αθέμιτες πρακτικές ακούσιας εγγραφής σε συνδρομητικές υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης. Επίσης, οι Συστάσεις προς τις εταιρείες με το μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά της ενέργειας για την αναστολή αξιώσεων αμφισβητούμενων ή εσφαλμένων λογαριασμών. Η Αρχή παρενέβη και σε σχέση με τις αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στις διαδικασίες ελέγχου, συλλογής και διόρθωσης των δεδομένων κατανάλωσης ρεύματος. Δεν έλειψαν και Συστάσεις προς τράπεζες για αθέμιτες πρακτικές κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών.

Παρά την αλματώδη αύξηση των υποθέσεων, οι επιδόσεις της Αρχής παραμένουν σε πολύ υψηλό επίπεδο. Πάνω από το 82% των καταναλωτικών διαφορών που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύθηκαν και, μάλιστα, σε σύντομο χρονικό διάστημα. Σε 84 ημέρες κατά μέσο όρο. Αυτό οφείλεται τόσο στους καταναλωτές όσο και στους προμηθευτές, που ανταποκρίνονται θετικά στη διαμεσολάβηση και στην εξωδικαστική

επίλυση των διαφορών, με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η δικαστική εμπλοκή, που συνεπάγεται χρόνο, χρήμα και ταλαιπωρία. Οφείλεται, όμως, και στην κατάρτιση, την εξειδίκευση και την εργατικότητα των στελεχών και των υπαλλήλων της Αρχής.

Επιβάλλεται, βέβαια, η ενίσχυση του Συνηγούρου του Καταναλωτή με επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, ώστε να συνεχίσει το διαμεσολαβητικό του έργο με την ίδια αποτελεσματικότητα και να διευρύνει τις παρεμβάσεις του προς όφελος των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους, αλλά και προς όφελος της ομαλής λειτουργίας της αγοράς, που είναι παράγοντας ανάπτυξης και προόδου.

Μάιος 2018

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

**Συνήγορος του Καταναλωτή**

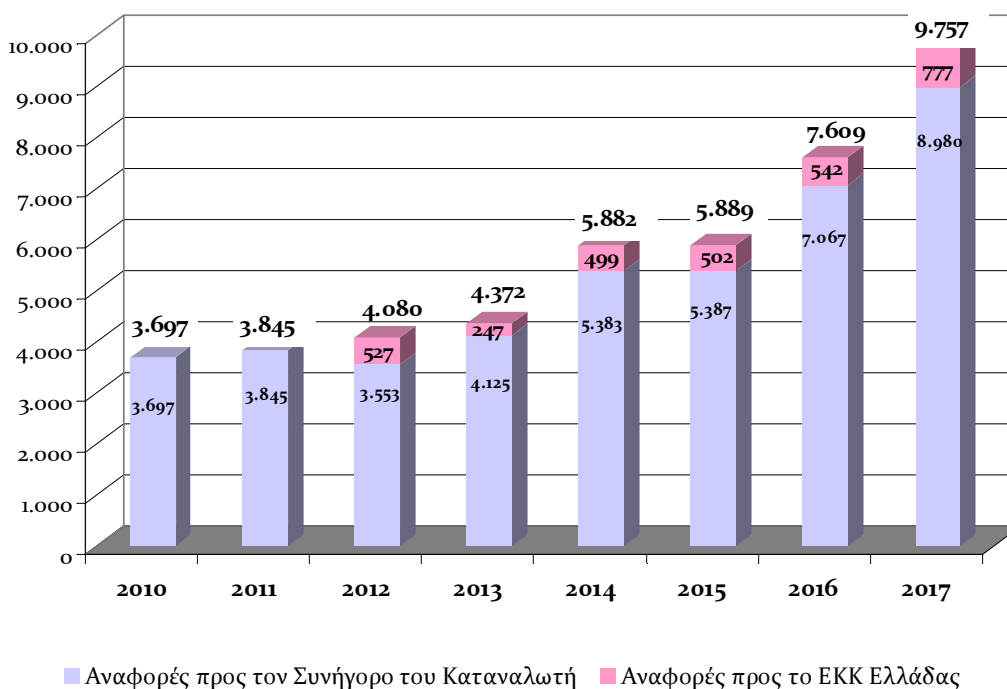


**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ  
ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»  
ΓΙΑ ΤΟ 2017**

**Α. Ποσοτικά στοιχεία**

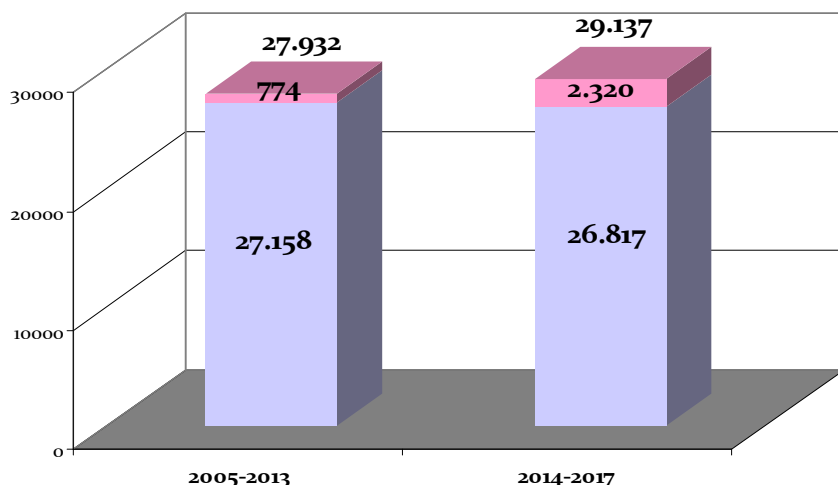
Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2017 στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών ανήλθαν σε 9.757, αριθμός ιδιαίτερα αυξημένος κατά 28,2% σε σχέση με το 2016. Από τις αναφορές αυτές, οι 8.980 κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και οι 777 στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, που λειτουργεί στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Αρχής.

*Γράφημα 1: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα (2010-2017).*



Με βάση τα διαχρονικά συγκριτικά στοιχεία, προκύπτει ότι μέσα στην τελευταία τετραετία 2014-2017 υποβλήθηκαν περισσότερες αναφορές σε σχέση με τα πρώτα εννέα (9) χρόνια λειτουργίας του Συνήγορου του Καταναλωτή (2005-2013), γεγονός που αποδεικνύει την εμπέδωση, στη συνείδηση των πολιτών, της αποτελεσματικότητας της Αρχής.

**Γράφημα 2:** Περιοδική σύγκριση αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

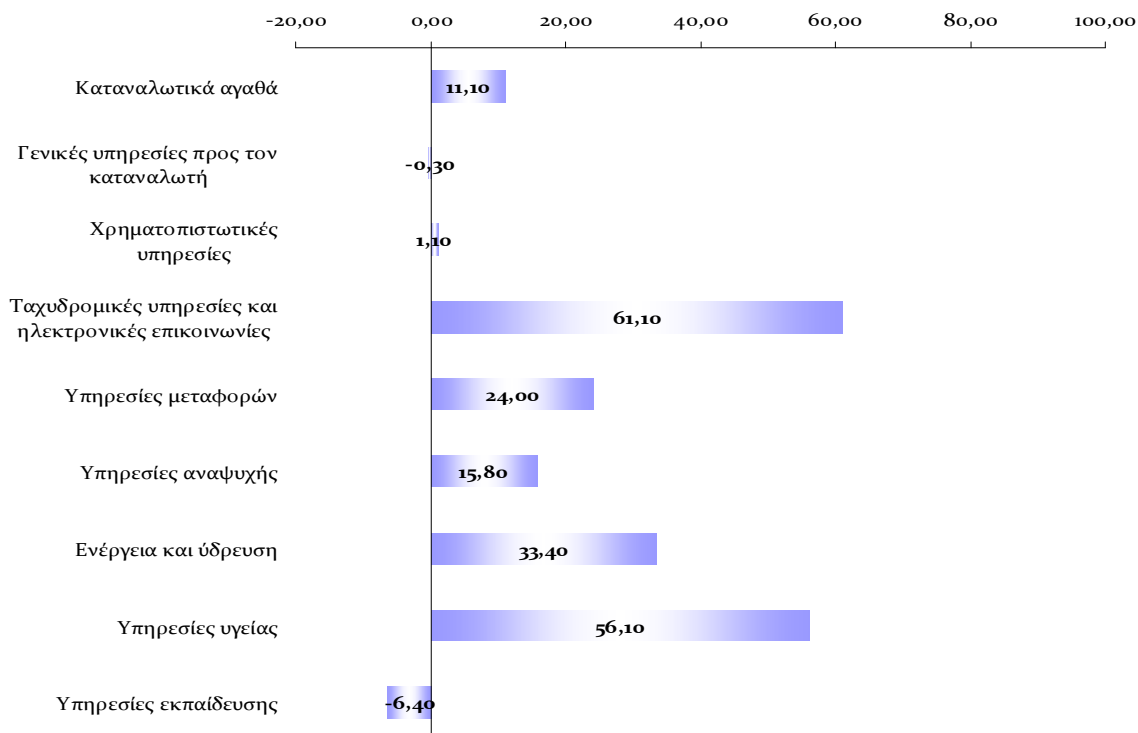


■ Αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή    ■ Αναφορές προς το ΕΚΚ Ελλάδας

### Αύξηση αναφορών κατά εμπορικούς κλάδους

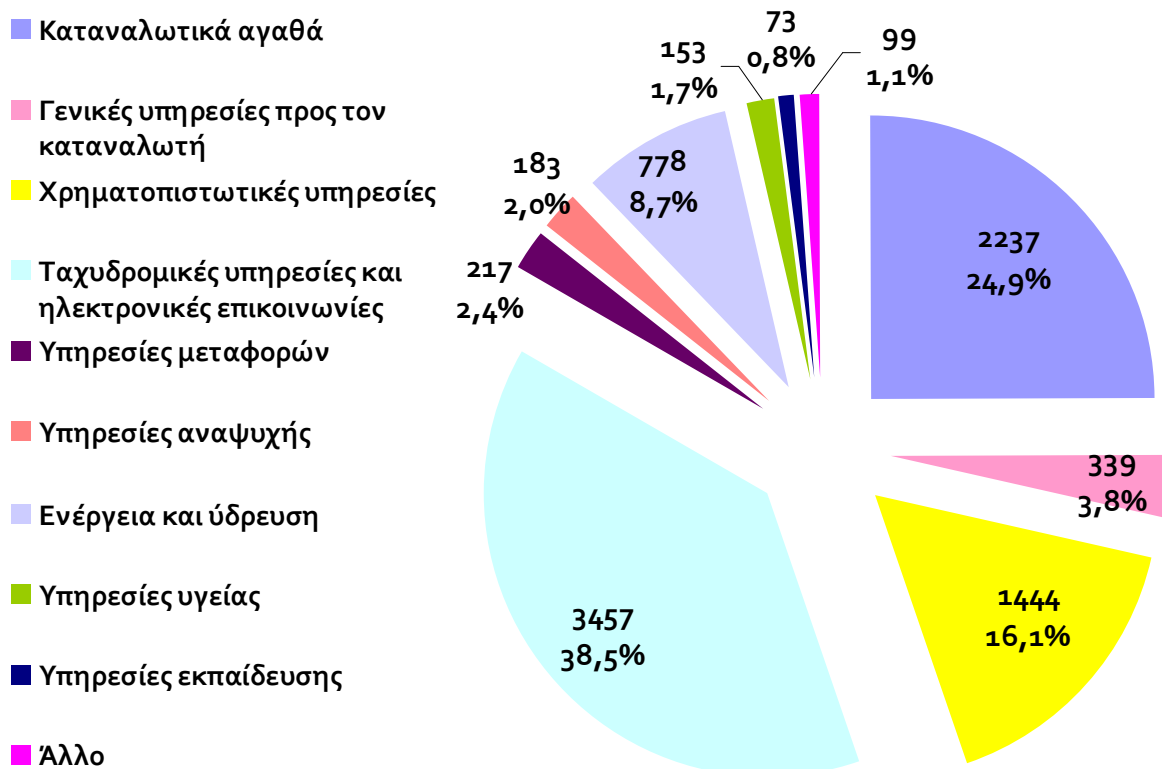
Το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών εκπαίδευσης, παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2017 σε σχέση με το 2016. Σημαντικότερη αύξηση σημειώθηκε στους κλάδους των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών (61,1%), των υπηρεσιών υγείας (56,1%), της ενέργειας-ύδρευσης (33,4%), των μεταφορών (24%) και των υπηρεσιών αναψυχής (15,8%).

**Γράφημα 3:** Ετήσια διακύμανση αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή (2016-2017).



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών της Αρχής, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (38,5%), τα καταναλωτικά αγαθά (24,9%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (16,1%) και η ενέργεια-ύδρευση (8,7%).

Γράφημα 4: Αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο.



Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 57,7% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης, αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 24,6% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 21% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 16,8% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή καθυστερημένα).
- Κατά 8,1% με τη μη τήρηση εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).
- Κατά 8% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετικές πρακτικές ως προς την πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).

**Βασικότερες αιτίες πρόκλησης – αύξησης των αναφορών**

Η αύξηση των αναφορών κατά βάση οφείλεται:

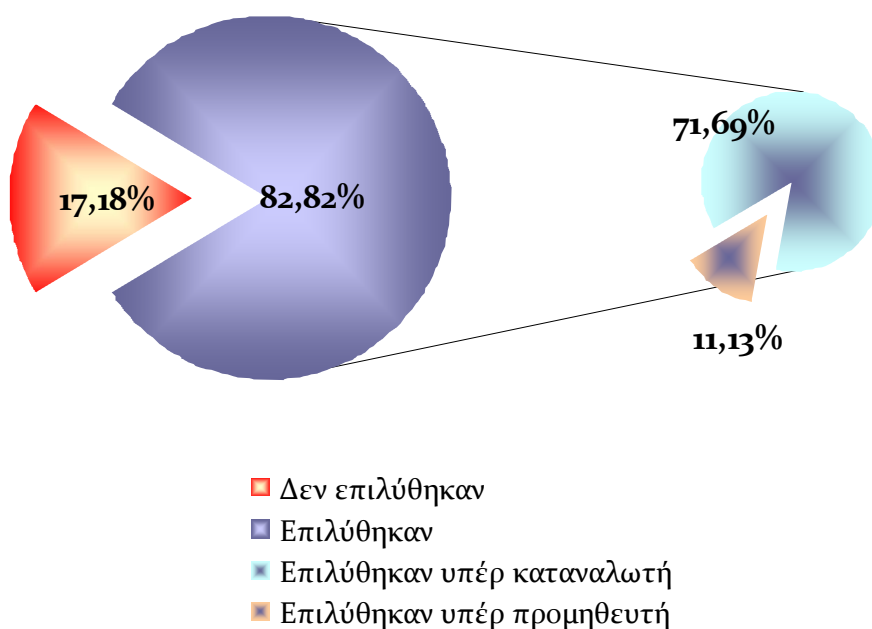
- Στην παρατεταμένη και παγιωμένη αδυναμία των καταναλωτών, εν μέσω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων τους και της υψηλής φορολογικής πίεσης που δέχονται, να εξυπηρετήσουν, ταυτόχρονα, και τις πάγιου χαρακτήρα οικονομικές υποχρεώσεις τους (τράπεζες-δάνεια, ενέργεια-ύδρευση, ηλεκτρονικές επικοινωνίες), με αποτέλεσμα να αυξάνονται τα αιτήματα ρύθμισης και διακανονισμού οφειλών και οι συναφείς καταγγελίες αναφορικά με τις διαδικασίες είσπραξής τους, ιδίως, με την εμπλοκή εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών (εισπρακτικών εταιρειών).
- Στα περισσότερα προβλήματα που συναντούν οι καταναλωτές, ιδίως σε ό,τι αφορά την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικότητα, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων), αλλά και την κατάρτιση-εκτέλεση συμβάσεων.
- Στην έξαρση των αθέμιτων (κυρίως παραπλανητικών) εμπορικών πρακτικών, που σχεδόν διπλασίασαν την εμφάνισή τους στις αναφορές των καταναλωτών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2017 σε σχέση με το 2016, με έμφαση στους εμπορικούς κλάδους του χρηματοπιστωτικού τομέα, των καταναλωτικών αγαθών, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της εκπαίδευσης, αλλά και της υγείας (υπόθεση παράνομης λειτουργίας ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων), υποχρεώνοντας την Αρχή να παρέμβει με την έκδοση έγγραφων Συστάσεων και άλλες, κατά περίπτωση, ενδεδειγμένες ενέργειες (μηνυτήριες αναφορές, εισηγήσεις για την επιβολή κυρώσεων από άλλες αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες, κ.λπ.).
- Στην επανεμφάνιση προβλημάτων, για τα οποία η Αρχή έχει εκδώσει Συστάσεις κατά το παρελθόν, προς τις οποίες δεν συμμορφώνονται οι προμηθευτές (π.χ., αναστολή αξιώσεων της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.» εύλογα αμφισβητούμενων ή λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης, πολύμηνες καθυστερήσεις και σημαντικά λάθη από την εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» κατά τη διαδικασία ελέγχου, συλλογής και διόρθωσης των μετρήσεων, επιβολή τελών αποχέτευσης από την εταιρεία «ΕΥΔΑΠ Α.Ε.» σε περιπτώσεις αφανών διαρροών ύδατος, παραβίαση υποχρέωσης σαφούς αποτύπωσης βασικών όρων σε συμβάσεις παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, κ.λπ.).
- Στη μεγάλη αύξηση, κατά 9% σε σχέση με το 2016, των εξ αποστάσεως (διαδικτυακών, τηλεφωνικών) συναλλαγών, στις οποίες ενέχονται, συνηθέστερα, προβλήματα σχετικά με τις καταρτιζόμενες συμβάσεις (δικαίωμα υπαναχώρησης, προσυμβατική ενημέρωση, τήρηση ορθού συμβατικού τύπου) και με την παράδοση/παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.



## B. Ποιοτικά στοιχεία

Ποσοστό 82,82% των διαφορών, στις οποίες διαμεσολαβεί η Αρχή, καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,69% υπέρ καταναλωτή, 11,13% υπέρ προμηθευτή). Παρά την πολύ μεγάλη αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή μέσα στο 2017, δεν μειώθηκε καθόλου το πολύ υψηλό επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών, ο οποίος βελτιώθηκε οριακά κατά 0,29% εν συγκρίσει με την προηγούμενη χρονιά.

Γράφημα 5: Έκβαση αναφορών.



Η επίλυση των διαφορών γίνεται, κατά μέσο όρο, εντός 84 ημερών, διάστημα που κινείται αρκετά κάτω σε σχέση με την ποιοτική-χρονική στόχευση που θέτει η Ευρωπαϊκή Οδηγία αναφορικά με την έκβαση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, οι οποίες, ιδανικά, ολοκληρώνονται εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών.

Οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών μεταφορών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επίλυσης (από 80% έως και 94%), ενώ σε εξίσου υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή.

Πίνακας 1: Έκβαση αναφορών ανά εμπορικό κλάδο.

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	85,5 %	8,5 %	94 %
Υπηρεσίες μεταφορών	60 %	21,6 %	81,6 %
Καταναλωτικά αγαθά	70 %	11,2 %	81,2 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	57,9 %	23,1 %	81 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	57,9 %	15,1 %	73 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	61,6 %	11,3 %	72,9 %
Ενέργεια και ύδρευση	60 %	9,2 %	69,2 %
Υπηρεσίες υγείας	56,5 %	10 %	66,5 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,3 %	11 %	64,3 %

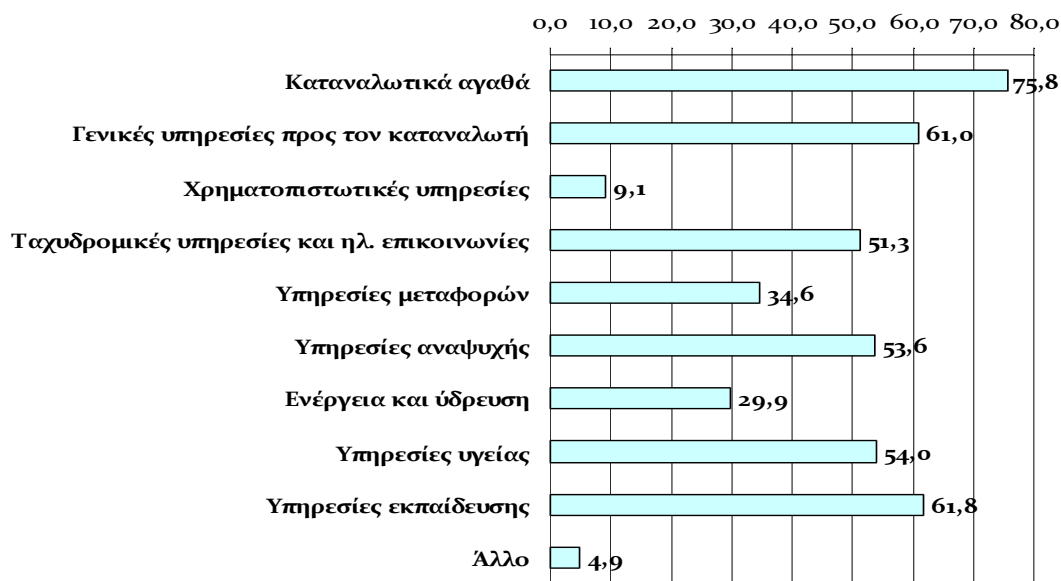
Ειδική αναφορά πρέπει να γίνει στον βαθμό ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, ο οποίος είναι πολύ υψηλός και αγγίζει το 94%. Το συγκεκριμένο εύρημα είναι εξαιρετικά σημαντικό και ενδεικτικό της εμπιστοσύνης που δείχνουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και οι προμηθευτές, όπως, άλλωστε, και οι καταναλωτές, δεδομένου ότι η διαδικασία επίλυσης ενώπιον της Αρχής είναι προαιρετική και όχι υποχρεωτική για τα εμπλεκόμενα μέρη.

#### Γ. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Το 2017 κυρώθηκε με το π.δ. 10/2017 και τέθηκε σε ισχύ ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ύστερα από εισήγηση-πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς. Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της Αρχής για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα, προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Το 48,4% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2017 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Οι εμπορικοί κλάδοι, στους οποίους εντοπίζονται τα περισσότερα προβλήματα, είναι τα καταναλωτικά αγαθά, οι γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, καθώς και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης και αναψυχής.

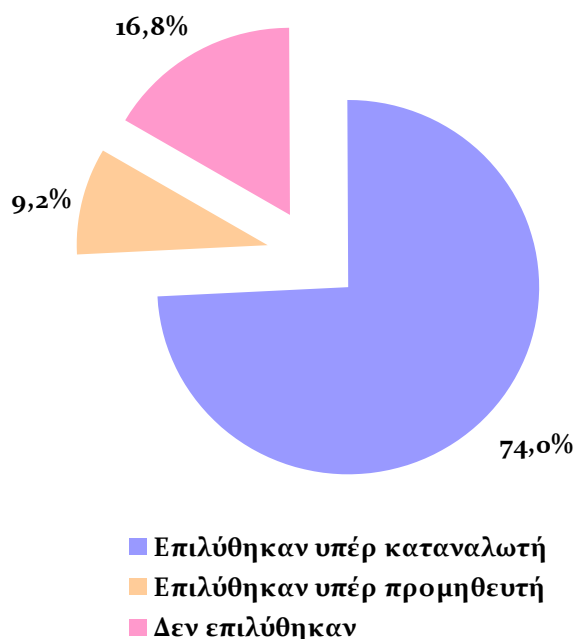
**Γράφημα 6:** Κατανομή αναφορών, σχετιζομένων με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.



Τα προβλήματα αυτά αφορούν, κυρίως, σε παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, δευτερευόντως, σε θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, ενώ παρατηρήθηκαν, σε μικρότερη έκταση, και περιπτώσεις συναλλαγών, όπου δεν λήφθηκαν από τους προμηθευτές υπόψη οι ιδιαιτερότητες εύλωτων ομάδων καταναλωτών.

Στοιχείο με ξεχωριστή σημασία είναι ότι η επίκληση των διατάξεων του Κώδικα σε υποθέσεις που χειρίστηκε η Αρχή συνέβαλε στην επίτευξη οριακά μεγαλύτερων ποσοστών φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

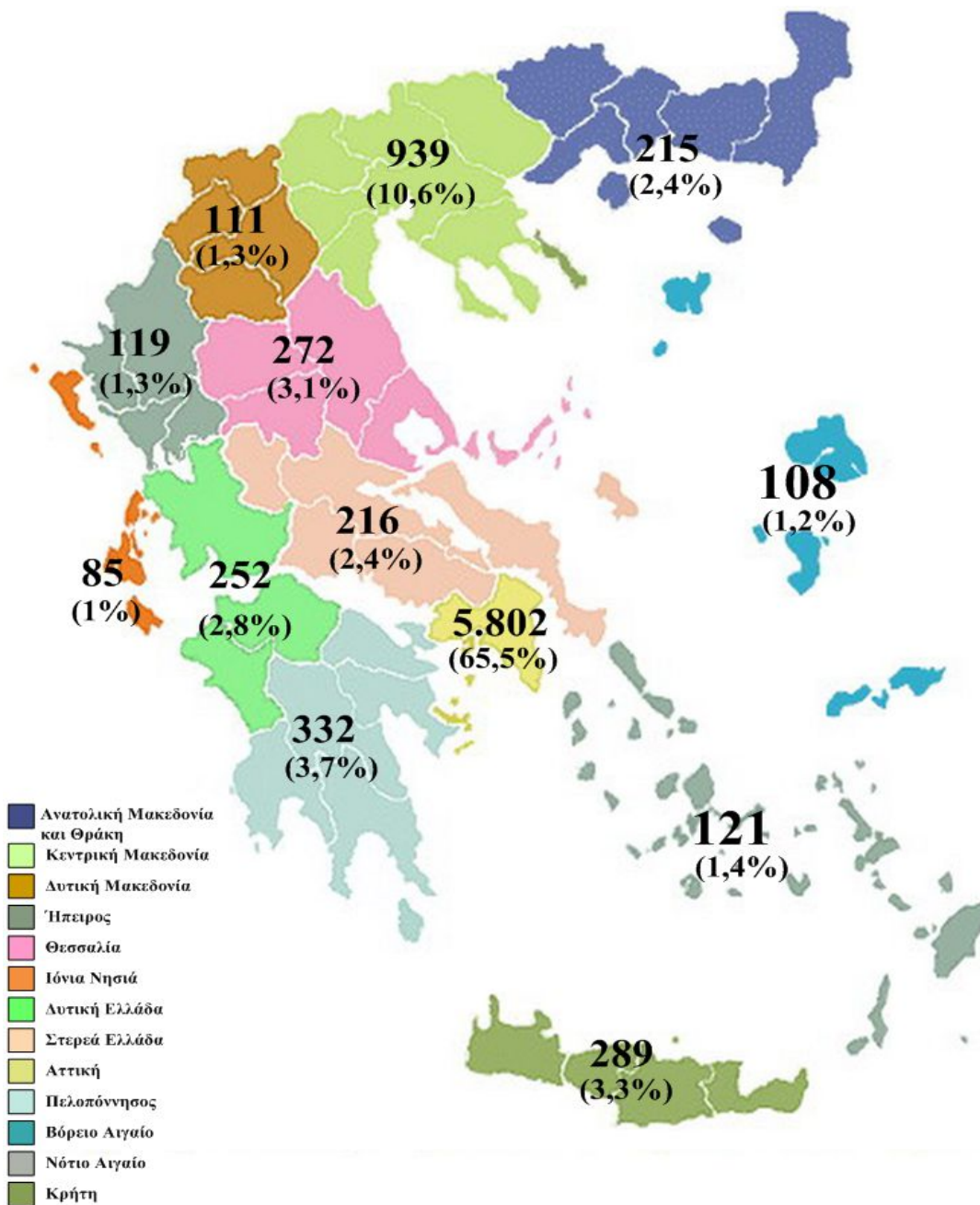
**Γράφημα 7:** Έκβαση αναφορών, σχετιζομένων με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.



**Δ. Το προφίλ των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2017**

Οι αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν σε ποσοστό 58,8% από άνδρες και σε ποσοστό 41,2% από γυναίκες. Οι περισσότεροι προσφεύγοντες προήλθαν από τα μεγάλα αστικά κέντρα (65,5% των αιτήσεων υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Αττική και το 10,6% από διαμένοντες στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης).

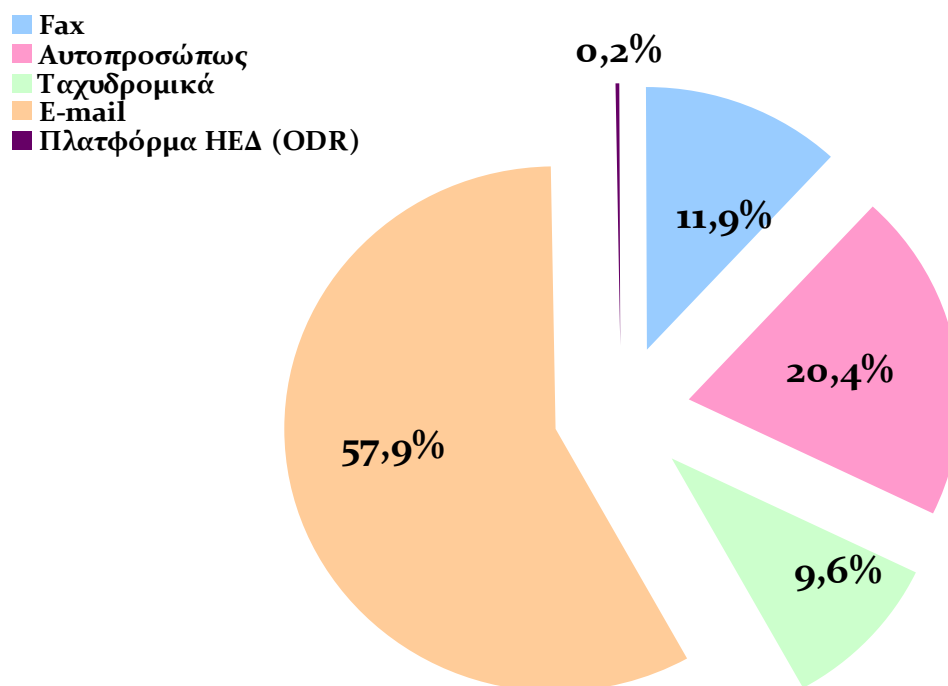
*Γράφημα 8: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.*



Με την πρόσφατη αλλαγή του θεσμικού πλαισίου για τη συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Φίλικού Διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών, οι αποφάσεις των οποίων υπάγονται στη δευτεροβάθμια κρίση της Αρχής, στις έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των επαρχιών της χώρας προσδοκείται μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Ο συνηθέστερος τρόπος προσφυγής των πολιτών στην Αρχή είναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (57,9%). Συνολικά, με την αξιοποίηση όλων των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ και συμβατικό ταχυδρομείο) υποβάλλονται στην Αρχή τα 4/5 των συνολικών αναφορών.

Γράφημα 9: Τρόποι υποβολής αναφορών.



Την ίδια περίοδο, παρατηρήθηκε ακόμη μεγαλύτερη στροφή των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως και, ιδίως, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, προς τις οποίες στο παρελθόν έδειχναν μικρότερη ή και καθόλου εμπιστοσύνη (ανάλογα με τις ηλικιακές κατηγορίες και το μορφωτικό τους επίπεδο). Κάτι τέτοιο προκύπτει από τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, με βάση τα οποία υπήρξε υπολογίσιμη αύξηση των αναφορών που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου (περίπου 35% των αναφορών το 2017 από 26% το 2016), ενώ, αντίστοιχα, μειώθηκαν ποσοστιαία οι αναφορές που αφορούν σε συναλλαγές που έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο, δηλαδή εντός της εγκατάστασης των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων (περίπου 56% το 2017 από 64% το 2016).

**Ε. Χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή το 2017**

- Αυτεπάγγελτη έρευνα του Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τη χωρίς την προβλεπόμενη από τον νόμο άδεια λειτουργίας ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων και τη θέση σε κίνδυνο αναντικατάστατου γενετικού υλικού, ως αποτέλεσμα της οποίας κατατέθηκε από την Αρχή μηνυτήρια αναφορά και ασκήθηκε από τον αρμόδιο εισαγγελέα ποινική δίωξη κατά παντός υπευθύνου.
- Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας με την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας για την προώθηση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και την ενδυνάμωση της συμμετοχής των προμηθευτών στις σχετικές διαδικασίες.
- Σύσταση σε βάρος τράπεζας για την παύση αθέμιτης πρακτικής (προώθηση πρακτικών συμφωνιών με φερόμενη συναίνεση των καταναλωτών) κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών.
- Συστάσεις σε παρόχους Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης για αθέμιτες πρακτικές ακούσιας εγγραφής καταναλωτών σε συνδρομητικές υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης, ιδίως μέσω της πρακτικής των αναδύομενων παραθύρων και banners.
- Συστάσεις στην εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.» λόγω μη αναστολής αξιώσεων εύλογα αμφισβητούμενων ή/και εσφαλμένων λογαριασμών κατανάλωσης.
- Συστάσεις στην εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» λόγω μη πραγματοποίησης ή πολύμηνης καθυστέρησης ελέγχου της ορθής συλλογής μετρήσεων, καθώς και λόγω της μη αιτιολογημένης ή λανθασμένης διόρθωσης των δεδομένων μέτρησης.
- Ενσωμάτωση σημαντικών προτάσεων της Αρχής στον νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών που εξέδωσε η Ε.Ε.Τ.Τ. και ρυθμίζει την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή (υποβολή μηνυτηρίων αναφορών) για την παύση της παράνομης και αθέμιτης δραστηριότητας μονάδων αδυνατίσματος (λειτουργία χωρίς άδεια, πρόκληση επικίνδυνων σωματικών βλαβών, διενέργεια ιατρικών πράξεων από μη ιατρικό προσωπικό).
- Παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση προβλημάτων απώλειας ή/και καταστροφής αποσκευών κατά τις τακτικές επιβατικές οδικές μεταφορές.
- Παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών Κέντρων Δια Βίου Μάθησης (λειτουργία χωρίς άδεια, παραπλανητικές διαφημίσεις, ασαφείς συμβάσεις, κ.λπ.).

Το πλήρες κείμενο της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2017 είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό της τόπο ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)).





Συνήγορος του Καταναλωτή  
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα  
Τ.: 2106460612  
F.: 2106460414  
grammateia@synigoroskatanaloti.gr  
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας  
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα  
Τ.: 2106460734  
F.: 2106460784  
info@eccgreece.gr  
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική  
επίλυση  
διαφορών



Αθήνα 2018