



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2005 - ΜΑΙΟΣ 2006**



Ανεξάρτητη Αρχή

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η δημιουργία της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣτΚ) ως εξωδικαστικού οργάνου συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, εντάσσεται στα πλαίσια βελτίωσης της ποιότητας της δημοκρατίας μας, της σύγχρονης χρηστής διοίκησης και ενίσχυσης του κράτους - δικαίου.

Σκοπός της ρυθμιστικής αυτής παρέμβασης της Πολιτείας είναι η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών τους με τις επιχειρήσεις-προμηθευτές αγαθών και υπηρεσιών, η ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς.

Η δράση της Αρχής μας διέπεται από τις θεμελιώδεις αρχές της προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας των μελών της, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εξειδικευμένης εκπροσώπησης των καταναλωτών.

Εκτός από την εξωδικαστική διαμεσολήβηση με σκοπό τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, η δράση μας αποσκοπεί και στην ενημέρωση της Ελληνικής κοινωνίας σε θέματα σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας και την ανάπτυξη της έννοιας της κοινωνικής ευθύνης εκ μέρους των επιχειρήσεων.

Ήδη από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του, ο ΣτΚ κέρδισε την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, από τους οποίους δέχθηκε πλήθος αναφορών, τις οποίες προσπάθησε να διεκπεραιώσει με επιτυχία. Η παρούσα ετήσια Έκθεση αποτελεί έναν πρώτο απολογισμό του έργου της νεοσύστατης Αρχής μας. Περιέχει τις σημαντικότερες υποθέσεις που αυτή χειρίστηκε ανά θεματική κατηγορία, διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων αρμοδιότητάς της, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες, κατά την κρίση μας, συνεργασίες με συναρμόδιες αρχές και νομοθετικές παρεμβάσεις.

Η περαιτέρω ενίσχυση του ρόλου του ΣτΚ, η επαρκής στελιέχωση και παροχή υλικοτεχνικής υποδομής αναμένεται να συμβάλει στην εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών, χωρίς το σημαντικό κόστος σε χρόνο και χρήμα που

συνεπάγεται για τον πολίτη η προσφυγή στη δικαιοσύνη. Συνεπώς, η επιτυχία του θεσμού αναμένεται να συμβάλει και στην αποσυμφόρηση των δικαστηρίων με γενικότερο οικονομικό και κοινωνικό όφελος.

Δεσμευόμαστε να καταβάλουμε κάθε προσπάθεια για την εκπλήρωση της αποστολής μας με αίσθημα δικαίου, κοινωνικής ευθύνης, αμεροληψίας και συνέπειας.

Τέλος, εκφράζω τις θερμές μου ευχαριστίες στα μέλη των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, που αφιλοκερδώς προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον πολίτη – καταναλωτή, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό την ομαλή λειτουργία της αγοράς.

Γάνης Δ. Αδαμόπουλος
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|---------|
| I. Εισαγωγή | σελ. 7 |
| II. Στελέχωση - Λειτουργία - Υποδομή | σελ. 10 |
| Οργανόγραμμα Συνηγόρου του Καταναλωτή..... | σελ. 12 |
| Ειδικό Επιστημονικό προσωπικό που θα υπηρετεί στο ΣτΚ | σελ. 13 |
| Τακτικό προσωπικό που θα υπηρετεί στο ΣτΚ | σελ. 14 |
| III. Απολογισμός έργου (25.04.2005 - 30.06.2006) | σελ. 15 |
| IV. Ροή και διεκπεραίωση των υποθέσεων - Στατιστικά στοιχεία | σελ. 17 |
| V. Παρουσίαση των σημαντικότερων υποθέσεων ανά θεματική κατηγορία | σελ. 25 |
| VI. Επισημάνσεις - προτάσεις της Αρχής επί θεμάτων που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης..... | σελ. 34 |
| VII. Άλλες δραστηριότητες της Αρχής | σελ. 42 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | σελ. 47 |
| I. Υφιστάμενες επιτροπές φιλικού διακανονισμού (αρ. 11 ν. 2251/1994) | |
| II. Νομοθετικά Κείμενα | σελ. 66 |
| Γνώμη της Ο.Κ.Ε. | σελ. 75 |
| «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή» (Σχέδιο Νόμου) | |
| III. Βιογραφικά σημειώματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων του Καταναλωτή | σελ. 87 |

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ (Άρθρο 3 παρ. 10 ν. 3297/2004)

I. Εισαγωγή

Με το νόμο 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α') 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 191 Α'). Βασικός στόχος της λειτουργίας της Αρχής είναι η άμεση προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή και η υποστήριξη των δικαιωμάτων αιτημάτων του μέσω μιας ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών.

Με τη σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προωθήθηκε η περαιτέρω εναρμόνιση της ελληνικής διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι 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». Περαιτέρω, 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. Ενδεικτικώς αναφέρονται τα κάτωθι κατά χρονολογική σειρά: α) Σύσταση της Επιτροπής της 30ης Μαΐου 1998 «**σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης**», β) Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 1999 «**για την κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών**», γ) Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 «**επί της ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών**», δ) Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000 «**περί ιδρύσεως διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών**», ε) Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης

Ιουνίου 2000 «για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά», στ) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», ζ) Σύσταση της Επιτροπής της 4ης Απριλίου 2001 «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Πέραν των ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι περισσότερες διαφορές καταναλωτικής φύσης τους χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής τους ρύθμισης, καθώς και το γεγονός ότι οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του, η δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο μέσω εξωδικαστικής διαδικασίας, αποτελεί σαφή μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει.

Η ανάγκη αντιμετώπισης των καταναλωτικών προβλημάτων που προέκυψαν τόσο από τις νέες συνθήκες στην παγκόσμια οικονομία (αυξανόμενη ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών, δραστηριοποίηση επιχειρηματιών στον ευαίσθητο τομέα παροχής υπηρεσιών υγείας ή στην ιδιωτική ασφάλιση κ.λπ.), όσο και από τις εξελίξεις σε επίπεδο τεχνολογίας (βιοτεχνολογία, Ψηφιακή τεχνολογία κ.λπ.), συνέβαλαν επίσης στη σύσταση του νέου θεσμού.

Η εμφάνιση αθέμιτων πρακτικών και μεθόδων προσέγγισης των καταναλωτών εκ μέρους ορισμένων προμηθευτών κατά τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών ή πώλησης προϊόντων, οδήγησε ευλόγως, την Πολιτεία τόσο στη νομοθετική – κανονιστική όσο και στη θεσμική παρέμβαση. Σκοπός των παρεμβάσεων αυτών υπήρξε αφενός μεν η εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, αφετέρου δε η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω της αντικειμενικής, αμερόληπτης και ταχείας επίλυσης των διαφορών.

Η Πολιτεία, παρενέβη στο ζήτημα της συμβιβαστικής επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών, ήδη με τις διατάξεις του ν. 2298/1995. 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 ν. 2335/1995, άρθρο 6 IV, V ν. 2479/1997, άρθρο 18 I. ν. 2743/1999). Με το ν. 2915/2001 αντικαταστάθηκε ο όρος «συμβιβαστική επίλυση διαφοράς», με τον όρο «εξώδικη επίλυση διαφοράς», που αφορά αγωγές που επιδέχονται κατά το ουσιαστικό δίκαιο συμβιβασμό. Με την εισαγωγή του όρου της «εξώδικης επίλυσης 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 Α.Κ.), αλλιά αρκεί η αποδοχή των θέσεων του ενός διαδίκου, χωρίς συμβιβαστικές υποχωρήσεις. Είναι χαρακτηριστικό, ότι στη διαδικασία αυτή δεν μετέχει δικαστικός λειτουργός αλλιά οι ίδιοι οι διάδικοι και οι δικηγόροι των διαδίκων. Το πρακτικό συμβιβασμού που συντάσσεται, επικυρώνεται από τον Πρόεδρο του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, ο οποίος το περιάπτει με τον εκτελεστήριο τύπο και αποτελεί πλέον τίτλο εκτελεστό, επέχοντας θέση δικαστικής απόφασης. Είναι άξιο επισήμανσης το γεγονός, ότι η συζήτηση της αγωγής ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου, για την οποία δεν έχει τηρηθεί η διαδικασία της εξώδικης επίλυσης της διαφοράς κηρύσσεται απαράδεκτη. Με τον τρόπο αυτό ο νομοθέτης, εκτός από την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής της πολιτικής δικαιοσύνης σε σοβαρού αντικείμενου υποθέσεις, θέλησε να αφήσει στα διάδικα μέρη τη δυνατότητα να επιλύσουν τη διαφορά τους και να επιληφθούν τα Δικαστήρια τότε μόνον όταν αυτοί οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να την επιλύσουν.

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.

Συγκεκριμένα, ο ΣτΚ και οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού που λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάσουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από το 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. Σημαντική τομή στο υφιστάμενο σύστημα επίλυσης διαφορών, αποτέλεσε η υπαγωγή στο Συνήγορο του Καταναλωτή των επιτροπών φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 - που τροποποίησαν τη σχετική διάταξη του άρθρου 42 του ν. 1961/1991 με την οποία συστάθηκαν σε κάθε

νομαρχία τα γραφεία συνδιαλλαγής καταναλωτικών διαφορών - και λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (τότε Νομαρχίες). Η ένταξη αυτή αποσκοπεί πέραν της ενδυνάμωσης του μηχανισμού του νέου θεσμού και στην αναβάθμιση των αρμοδιοτήτων και της αξιοπιστίας των επιτροπών, η λειτουργία των οποίων καθίσταται περισσότερο ουσιαστική και αποτελεσματική. Η αναβάθμιση των επιτροπών επιτυγχάνεται με τις αλλαγές που επήλθαν με το ν. 3297/2004, τόσο σε επίπεδο αρμοδιοτήτων, όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Η δυνατότητα επανεξέτασης των πορισμάτων των επιτροπών από το ΣτΚ διασφαλίζει την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων. Επιπροσθέτως, η διαδικασία στελέχωσης, η οποία καθορίζεται πλέον από το ΣτΚ, η πρόβλεψη δυνατότητας αμοιβής των μελών των επιτροπών και των μελών που παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη και η ενιαία ρύθμιση των λοιπών λεπτομερειών του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 από το ΣτΚ αποτελούν τις αναγκαίες προϋποθέσεις, προκειμένου οι επιτροπές να λειτουργήσουν αποδοτικότερα και πιο αποτελεσματικά.

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι, εξοπλιστηκαν με **προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία, ενώ η λειτουργία της Αρχής βασίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης.**

Η δράση της Αρχής βάσει των ανωτέρω προϋποθέσεων συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη – καταναλωτή στη λειτουργία της αγοράς, στην ανάδειξη του υγιούς ανταγωνισμού και της θεμελιώδους αρχής του «ηθικώς επιχειρείν».

II. Στελέχωση - Λειτουργία - Υποδομή

Με την υπ' αριθμ. Β3-154/25.4.2005 (ΦΕΚ 560 Β') απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, ύστερα από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής των Ελλήνων και επιλογή από το Υπουργικό Συμβούλιο, διορίσθηκε ο Δικηγόρος Αθηνών, μέχρι του διορισμού του εκλεγμένο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, **Ιωάννης Δ. Αδαμόπουλος**, ως πρώτος Συνήγορος του Καταναλωτή. Με όμοια απόφαση υπ' αριθμ. Β3-155/26.4.2005 (ΦΕΚ 564 Β') του Υπουργού Ανάπτυξης, ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, διορίσθηκαν ως Βοηθοί Συνή-

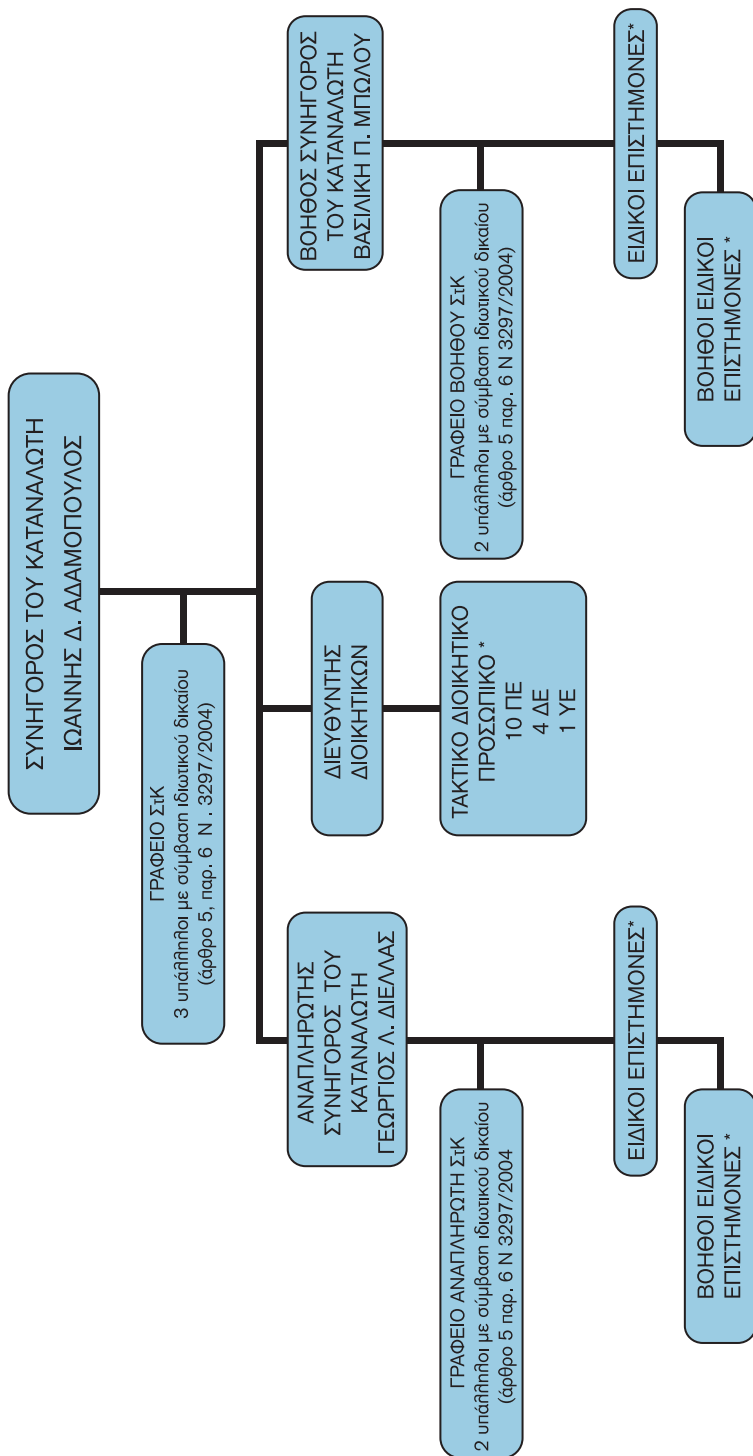
γοροι του Καταναλωτή ο **Γεώργιος Λ. Διέλλης**, Πολιτικός – Διοικητικός Επιστήμων και η **Βασιλική Π. Μπώλου**, Δρ.Ν. Δικηγόρος Αθηνών. Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή ορίσθηκε ο Βοηθός Συνήγορος **Γεώργιος Διέλλης**.

Εκτός του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων, στην Αρχή υπηρετούν βάσει των διατάξεων του άρθρου 37 του ν. 3325/2005 (ΦΕΚ 68 Α'), με το οποίο προστέθηκε η παράγραφος 6 στο άρθρο 5 του ν. 3297/2004, επτά υπάλληλοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου: Τρεις υπάλληλοι στο Γραφείο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, δύο υπάλληλοι στο Γραφείο του Αναπληρωτή Συνηγόρου του Καταναλωτή και δύο υπάλληλοι στο Γραφείο της Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή. Οι ανωτέρω υπάλληλοι από υπηρεσιακής και μισθολογικής απόψεως έχουν εξομοιωθεί με τους αντίστοιχους υπηρετούντες στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» βάσει των διατάξεων της παραγράφου 1 του άρθρου 8 του ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α').

Πέραν των ανωτέρω θέσεων προσωπικού, για την υποστήριξη της Αρχής προβλέπεται η πρόσληψη 15 ειδικών επιστημόνων και 5 βοηθών ειδικών επιστημόνων με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, 10 τακτικών υπαλλήλων κλάδου ΠΕ διοικητικού, 3 κλάδου ΔΕ διοικητικού, 1 οδηγού κλάδου ΔΕ και 1 κλητήρα κλάδου ΥΕ. Οι ανωτέρω θέσεις έχουν εγκριθεί με την υπ' αριθμ. ΔΙΠΠ/Φ. ΕΓΚΡ./ 16/93/6405/6 6 Απριλίου 2006, εγκριτική απόφαση της επιτροπής του άρθρου 2 παρ. 1 της υπ' αριθμ. 55/98 Π.Υ.Σ. (άρθρο 1, παρ. 51 ν. 2412/1996), έχει συγκροτηθεί η κατά νόμο αρμόδια επιτροπή προσλήψεων και επίκειται η δημοσίευση της σχετικής προκήρυξης που αφορά το επιστημονικό προσωπικό. Τέλος, στην Αρχή προβλέπεται να υπηρετεί ως Διευθυντής μόνιμος υπάλληλος δημόσιας υπηρεσίας που έχει τα προβλεπόμενα από τον υπαλληλικό κώδικα προσόντα.

Μέχρι σήμερα, η Αρχή φιλοξενήθηκε σε κατάλληλους χώρους του Υπουργείου Ανάπτυξης επί της Πλατείας Κάνιγγος. Αν και η ενέργεια αυτή υπήρξε επιβεβλημένη και κάλυψε τις αρχικές ανάγκες στέγασης του θεσμού, η εξεύρεση κατάλληλου αυτοτελούς κυρίου υπήρξε άμεση προτεραιότητα. Για τον λόγο αυτό, με νόμιμες και διαφανείς διαδικασίες, μέσω της Κτηματικής Υπηρεσίας του Δημοσίου (Κ.Υ.Δ.), η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», μίσθωσε γραφεία επί της Λ. Αλεξάνδρας αρ. 144. Επίσης, ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες πλήρους κάλυψης της Αρχής από άποψη υλικοτεχνικής υποδομής.

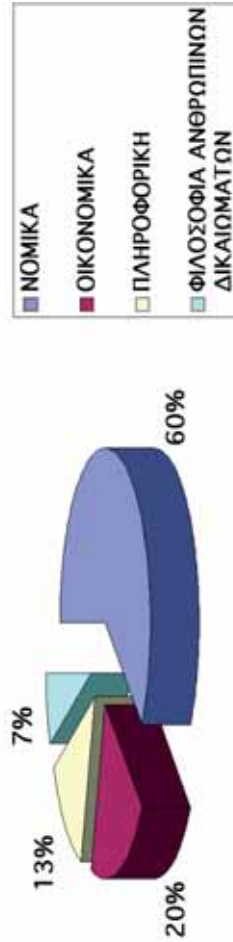
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



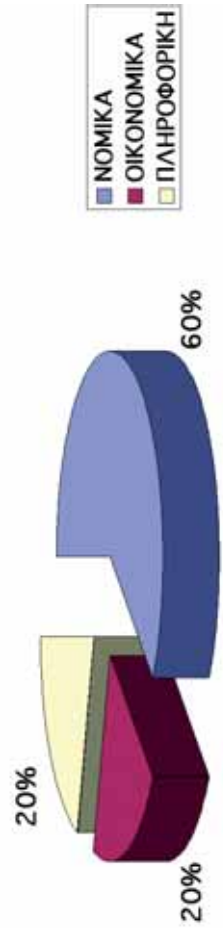
* Οι παραπάνω θέσεις έχουν εγκριθεί αλλά δεν έχουν πληρωθεί ακόμη

ΕΙΔΙΚΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΘΑ ΥΠΗΡΕΤΕΙ ΣΤΟ ΣτΚ

ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ : 15

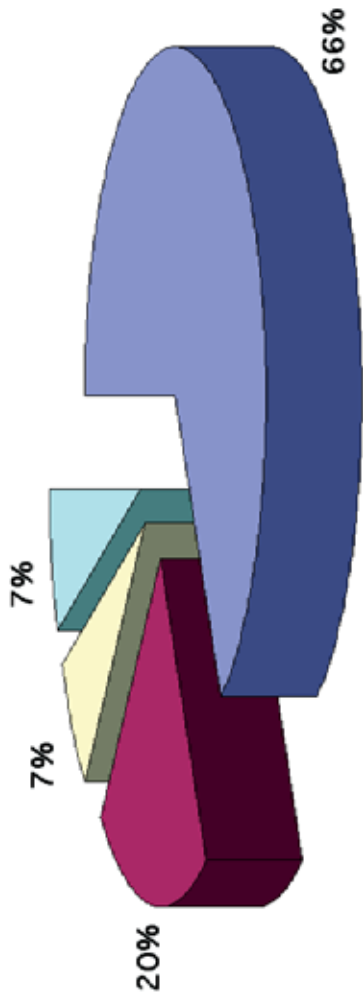


ΒΟΗΘΟΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ : 5



Σημείωση: (Η επιλογή των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4 παρ. 1 του ν. 3051/2002)

ΤΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΘΑ ΥΠΗΡΕΤΕΙ ΣΤΟ ΣτΚ



| | | | |
|---|--|---|--|
| ■ | ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | ■ | ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ |
| ■ | ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ ΟΔΗΓΟΥ | ■ | ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ ΚΛΗΤΗΡΑ |

| | |
|--|----|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | 10 |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | 3 |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ ΟΔΗΓΟΥ | 1 |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ ΚΛΗΤΗΡΑ | 1 |

Σημείωση: (Στη Γραμματεία της Αρχής προΐσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας Π.Ε. με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003 (άρθρο 5 παρ. 5 ν. 3297/2004))



III. Αποθλογισμός έργου (25.04.2005 - 30.06.2006).

III. Απολογισμός έργου (25.04.2005 - 30.06.2006).

Η επεξεργασία των αναφορών που περιήλθαν στο Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του αναδεικνύουν τα προβλήματα που αναφέρονται καθημερινά κατά τις συναλλαγές των καταναλωτών τόσο σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο αγοράς προϊόντων.

Ο νεοσύστατος θεσμός, παρά το γεγονός της πρόσφατης ίδρυσής του δέχθηκε αρκετά μεγάλο αριθμό αναφορών. Τα θέματα που απασχόλησαν το Συνήγορο του Καταναλωτή προέρχονται καταρχήν από το πεδίο των συναλλαγών με τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες ταχυμεταφορών (courier), ινστιτούτα αδυνατίσματος και αισθητικής, ταξιδιωτικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, γυμναστήρια κ.λπ. Πέραν αυτού αντιμετωπίστηκε πληθώρα αναφορών που σχετίζονται με την αγορά προϊόντων από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο του λιανικού ή χονδρικού εμπορίου.

Σε όλες τις υποθέσεις που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ακολούθησε απaráβata την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης. Προέβαινε στη γνωστοποίηση της αναφοράς στο μέρος που εγκαλείται, με πρόσκληση να διατυπώσει γραπτά τις απόψεις του. Με τον τρόπο αυτό ενισχύθηκε η αμεροληψία της Ανεξάρτητης Αρχής και η τήρηση ίσων αποστάσεων από τα εμπλεκόμενα μέρη. Στην τελική κρίση του, λάμβανε υπ' όψη του τους διατυπωθέντες ισχυρισμούς των δύο μερών και επεδίωκε τη σύνθεση των απόψεων, με στόχο την επίτευξη συμβιβασμού, υποδεικνύοντας, ταυτόχρονα, τη νόμιμη και συμβατή επιχειρηματική συμπεριφορά.

Οι υποθέσεις παροχής υπηρεσιών χαρακτηρίζονται κυρίως για τη χρήση καταχρηστικών Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ). Ενδεικτικά αναφέρονται οι περιπτώσεις της ασαφούς διατύπωσης των ΓΟΣ καθώς και της έλλειψης σωστής και έγκαιρης ενημέρωσης των καταναλωτών ως προς την ύπαρξη και το περιεχόμενο των ΓΟΣ. Επί πλέον, οι υποθέσεις παροχής υπηρεσιών, χαρακτηρίζονται από την αδυναμία, υπαίτια αλλήλα και ανυπαίτια, του μέρους που παρέχει τις υπηρεσίες για την ασφαλή χρήση τους από τον πολίτη – καταναλωτή.

Οι υποθέσεις που αφορούν την αγορά προϊόντων διακρίνονται για τη χρήση αθέμιτων πρακτικών εκ μέρους των προμηθευτών σε θέματα όπως η εγγύηση ή υπαναχώρηση από την εκάστοτε σύμβαση, που συνοδεύονται από συμπεριφορές που αντίκεινται στην καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

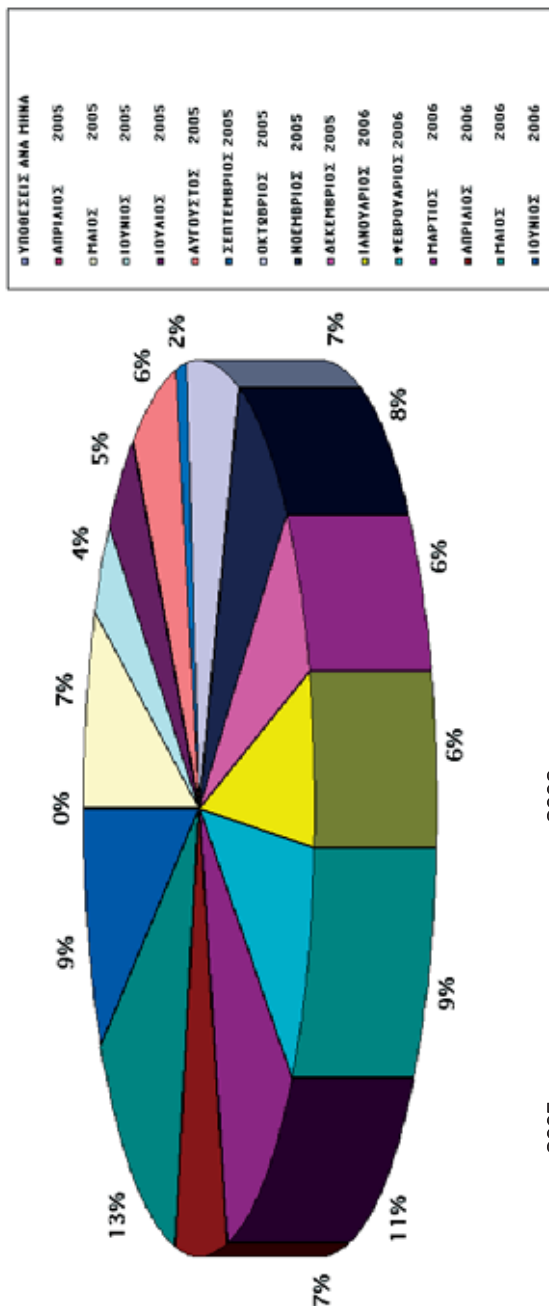
Τέλος, ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών κατέδειξε ότι τα περισσότερα προβλήματα των καταναλωτικών διαφορών προκύπτουν κυρίως από την έλλειψη ενημέρωσης του πολίτη – καταναλωτή για δικαιώματα και υποχρεώσεις του, που απορρέουν από την ισχύουσα νομοθεσία και έχουν θεσπιστεί για την προστασία του.

IV. Ροή και διεκπεραίωση των υποθέσεων - Στατιστικά στοιχεία.

Το σύνολο των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν από το Συνήγορο του Καταναλωτή κατά την περίοδο από 25 Απριλίου 2005 έως 30 Ιουνίου 2006, ανήλθε σε εκατόν έντεκα (111). Σ' αυτές δεν συμπεριλαμβάνονται χιλιάδες υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν από τις επιτροπές φιλικού διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, η στατιστική επεξεργασία των οποίων καθίσταται αδύνατη εξαιτίας της μη στελέχωσης της Αρχής με το κατάλληλο επιστημονικό προσωπικό.

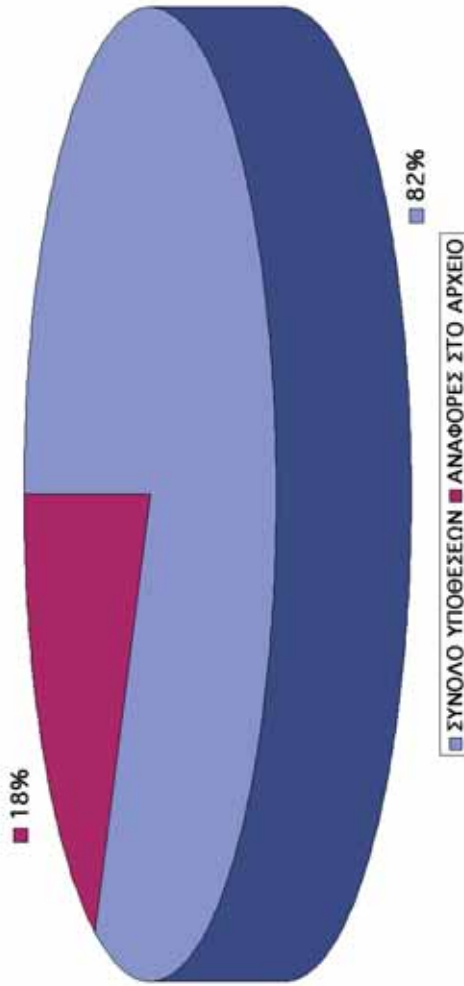
Από τις υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν από το ΣτΚ, οι έντεκα (11) κρίθηκαν βάσιμες και επιλύθηκαν υπέρ του πολίτη – καταναλωτή είτε με την επίτευξη συμβιβασμού είτε κατόπιν συστάσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς τις εταιρίες, είτε κατόπιν παροχής συμβουλών στον καταναλωτή. Εκτός αρμοδιότητας είτε λόγω παρέλευσης τριμήνου, είτε λόγω εκκρεμοδικίας, κρίθηκαν είκοσι τέσσερις (24). Για τις υπόλοιπες υποθέσεις έχουν γίνει οι κατά νόμο ενέργειες και βρίσκονται στο στάδιο της επεξεργασίας. Στη διεκπεραίωση και επεξεργασία των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή, προέβησαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι, παράλληλα με την άσκηση των λοιπών καθηκόντων τους.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΗΛΘΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΑΝΑ ΜΗΝΑ



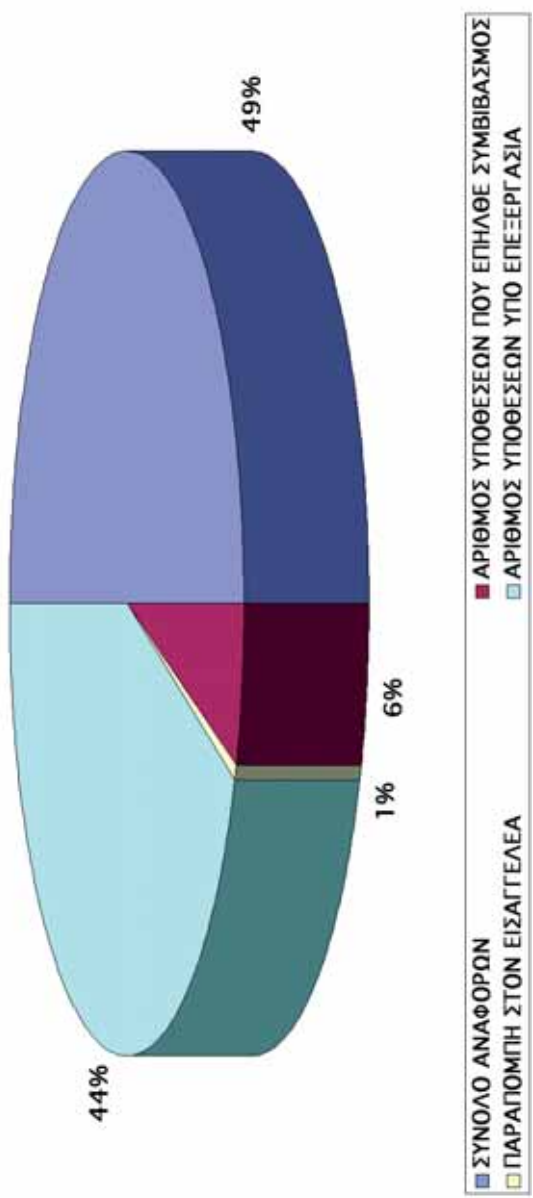
Σημείωση: Στα παραπάνω στοιχεία περιλαμβάνονται και οι δύο αυτεπάγγελτες έρευνες του Σ.Κ.

**ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΤΕΘΗΣΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΟΓΩ:
ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ, ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ, ΕΚΚΡΕΜΟΔΙΚΙΑΣ
ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΩΝ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ**



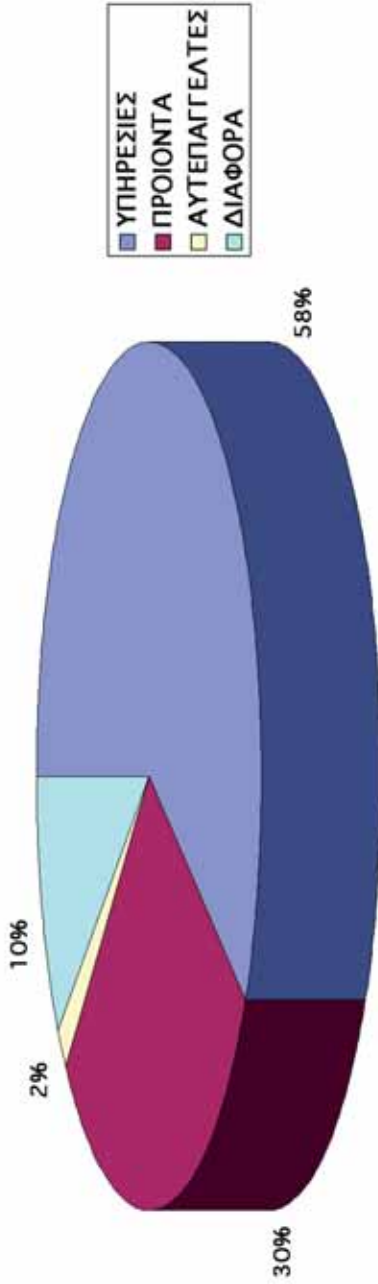
ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ: 111
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ: 24

ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΠΕΘΗΣΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ



| | |
|--|----|
| ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ | 87 |
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΠΗΛΘΕ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ | 10 |
| ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΟΝ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ | 1 |
| ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΠΟ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ | 76 |

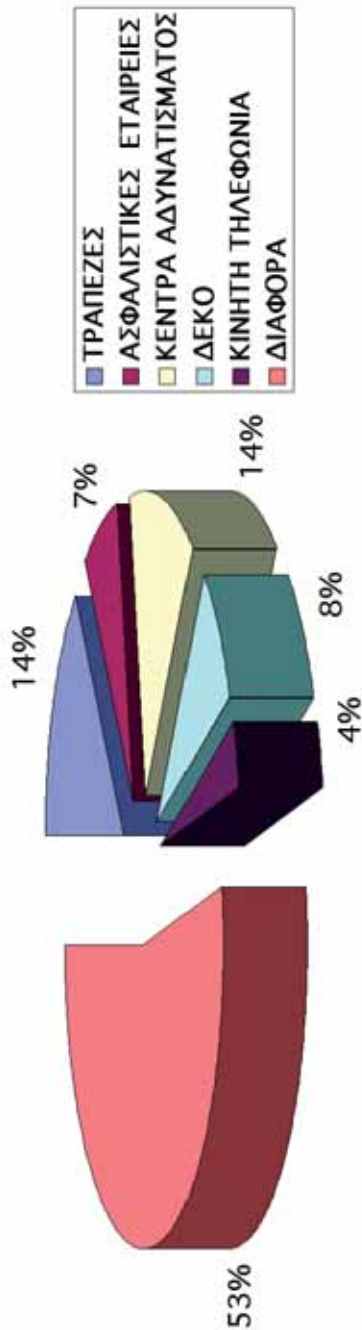
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



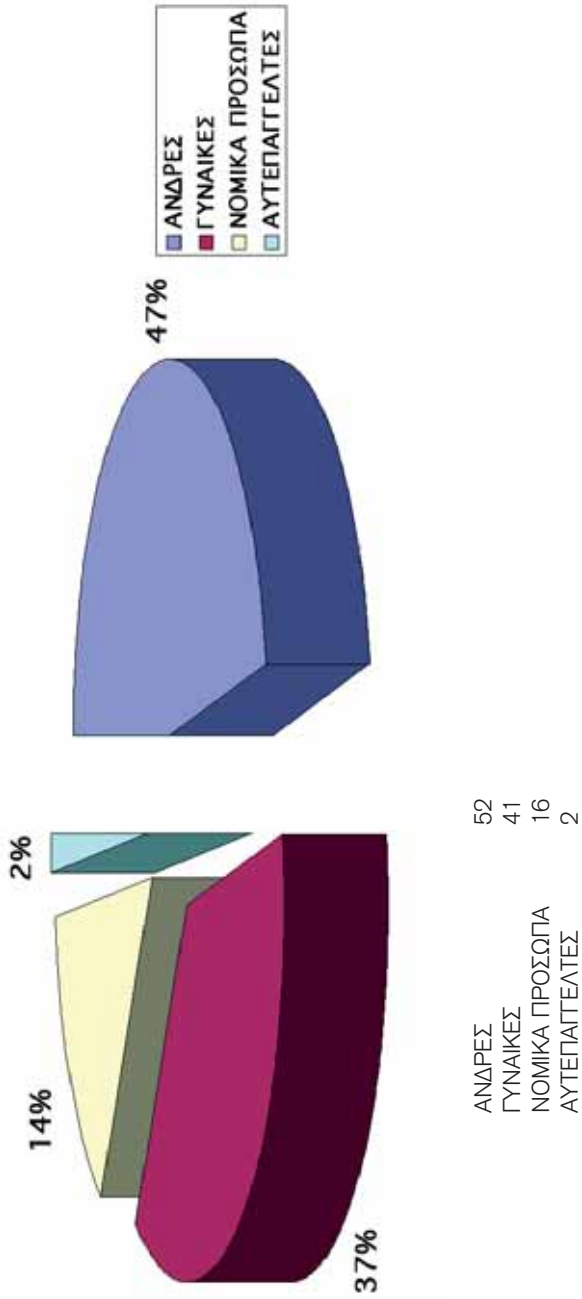
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ, ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ, ΔΕΚΟ, ΚΕΝΤΡΩΝ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ-ΓΥΜΝΑΣΤΙΚΗΣ, ΚΑΠ
 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ -ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΓΟΡΕΣ - ΠΙΩΛΗΣΕΙΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
 ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ
 ΆΛΛΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
 ΣΥΝΟΛΟ

65
 33
 2
 11
 111

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΡΑΠΕΖΕΣ, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ, ΔΕΚΟ, ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ, ΚΕΝΤΡΑ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟ -ΓΥΜΝΑΣΤΙΚΗΣ, ΑΛΛΟΥΣ ΕΜΠΟΡΟΥΣ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

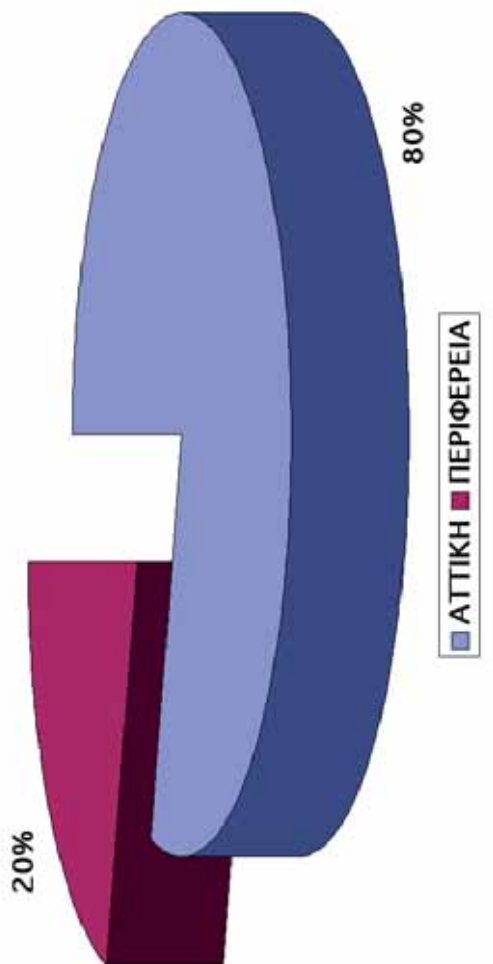


ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΟΣΩΝ ΥΠΕΒΑΛΛΑΝ ΑΝΑΦΟΡΕΣ



| | |
|----------------|----|
| ΑΝΔΡΕΣ | 52 |
| ΓΥΝΑΙΚΕΣ | 41 |
| ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ | 16 |
| ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΕΣ | 2 |

ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΟΣΩΝ ΥΠΕΒΑΛΛΑΝ ΑΝΑΦΟΡΕΣ



ΑΤΤΙΚΗ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

87
22

Σημείωση: Στα παραπάνω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται οι δύο αυτεπάγγελτες έρευνες του Σ.Τ.Κ

V. Παρουσίαση των σημαντικότερων υποθέσεων ανά θεματική κατηγορία.

1. Καταχρηστικοί Γενικοί Όροι Συναληθαγών.

Δικαίωμα υπαναχώρησης – Συγκεκριαυμμένη ποινική ρήτρα.

Καταναυητώτς υπέγραψε σύμβαση παροχής τουριστικών υπηρεσιών στις 3.12.2005 με ταυιδιωτικό γραφείο, εταιρεία που δραστηριοποιείται στο χώρο των ταυιδιών. Αντικείμενο παροχής ήταν το δικαίωμα διακοπών δύο ατόμων από μία έως οκτώ ημερολογιακές εβδομάδες σε χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της ανωτέρω σύμβασης και έως 24 μήνες υπό συγκεκριμένους όρους και ειδικότερες συμφωνίες.

Ο καταναυητώτς στις 12.12.2005, δηλαδή 9 μέρες μετά την υπογραφή της σύμβασης άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τον όρο 3.1 της σύμβασης, όπου οριζόταν το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 3 του ν. 2251/1994. Επιπρόσθετος όρος της σύμβασης ορίζει ότι σε περίπτωση υπαναχώρησης ο πελάτης θα πρέπει να καταβάλει στην εταιρεία το ποσό των 285 Ευρώ ως διοικητικά και ακυρωτικά έξοδα.

Μετά από προφορική και γραπτή παρέμβαση του Συνηγούρου του Καταναυητώτς επισημάνθηκε ότι σύμφωνα με το άρθρο 3 του ν. 2251/1994 απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος ακόμα και σε μορφή αρραβώνα, εγγυοδοσίας, έκδοσης ή αποδοχής ατυογράφων ή με άλλη μορφή κατά τη διάρκεια της προθεσμίας που θέτει το ίδιο άρθρο στην παρ. 5 για την υπαναχώρηση.

Αποτέλεσμα των ενεργειών του Συνηγούρου του Καταναυητώτς ήταν η μη είσπραξη από την εταιρεία του ποσού των 285 Ευρώ.

2. Αντισυμβατική συμπεριφορά.

α) Αθέτηση εγγύησης.

Καταναυητώτς αγόρασε ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο από γνωστή εταιρεία που δραστηριοποιείται στην εμπορία αυτοκινήτων με ένα χρόνο εγγύηση για την κάλυψη ορισμένων μηχανικών βλαβών, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβανό-

ταν και ο κλιματισμός του αυτοκινήτου. Την επόμενη ημέρα της αγοράς του αυτοκινήτου διαπίστωσε ότι δεν λειτουργούσε ο κλιματισμός. Κατόπιν επανειλημμένων επισκέψεων σε εξουσιοδοτημένα συνεργεία της εταιρείας ο κλιματισμός επισκευάστηκε. Η ανωτέρω εταιρεία αρνήθηκε να πληρώσει το έξοδα της επισκευής παρόλο που η ζημία καλυπτόταν από την εγγύηση και επομένως ο καταναλωτής κατέβαλε το ποσό των 315,59 Ευρώ για την επισκευή του κλιματισμού. Μετά από αλληλεπλήρη τηλεφωνικές επικοινωνίες και αλληλογραφία με τους υπεύθυνους της εταιρείας ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε στα εμπλεκόμενα μέρη πρόσκληση για κατάρτιση πρακτικού συμβιβασμού.

Τόσο ο καταναλωτής όσο και ο εκπρόσωπος της εταιρείας προσήλθαν στα γραφεία της Αρχής και, ύστερα από ανταλλαγή απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, επιλύθηκε η μεταξύ τους διαφορά. Συγκεκριμένα, η εταιρεία ανέλαβε την υποχρέωση να παρέχει δωρεάν υπηρεσίες service στο αυτοκίνητο που αγόρασε ο καταναλωτής σε εξουσιοδοτημένο συνεργείο της μέχρι του ύψους του ποσού των 315,59 Ευρώ και για όσα service απαιτούνται για την κάλυψη του ανωτέρω ποσού.

β) Παράνομη αύξηση ασφαλιστών από ασφαλιστική εταιρεία.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αρκετά μεγάλο αριθμό αναφορών σχετικά με την μονομερή αύξηση ασφαλιστών σε συμβάσεις ασφαλίσεως ζωής. Καταναλωτές είχαν υπογράψει ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής με μεγάλη ασφαλιστική εταιρεία, όπου διασαφηνιζόταν ότι η εταιρεία δεν μπορεί να προβεί σε αύξηση των ασφαλιστών νοσοκομειακής κάλυψης για οποιοδήποτε λόγο, παρά μόνο με τη σύνδεσή του με την Ευρωπαϊκή νομισματική μονάδα (ECU).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε έγγραφο στην ασφαλιστική εταιρεία, προκειμένου να του εκθέσει τις απόψεις της για την αντισυμβατική συμπεριφορά της ως προς την αύξηση των ασφαλιστών παρά τους δεσμευτικούς από το συμβόλαιο όρους για τα εμπλεκόμενα μέρη.

Η απάντηση της εταιρείας δεν υπήρξε ικανοποιητική και η υπόθεση βρίσκεται σε εξέλιξη, αφού οι περιστάσεις που επικαλείται (άρθρο 288 Α.Κ.), ακόμη και εάν θεωρηθούν ως αληθείς, δεν της παρέχουν το δικαίωμα μονομερούς μεταβολής ουσιώδους όρου της συμβάσεως, όπως είναι το ύψος του ασφαλιστρού. Απαιτείται είτε κοινή συμφωνία των μερών είτε προσφυγή στη Δικαιοσύνη, η οποία με διαπληστική απόφαση θα κρίνει το νόμιμο ή μη του αιτήματος και λαμβάνοντας υπ' όψη τους εκατέρωθεν ισχυρισμούς και τα πραγματι-

κά περιστατικά επί των οποίων στηρίζονται, θα κρίνει για τις τυχόν επεληθούσες μεταβολές, που εκτρέπουν τη σύμβαση από τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, έτσι ώστε να καθιστούν την εκτέλεσή της, επαχθή για το ένα μέρος. Εξ' άλλου, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 7 περ. ε' του ν. 2251/1994 «καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που α)..... ε)επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσεως της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο. Το εκ της τελευταίας αυτής διατάξεως πηγάζων προαπαιτούμενο της συγκεκριμενοποίησης και του ευλόγου της διαμορφώσεως των σχετικών εξουσιών επεμβάσεως του προμηθευτή (εν προκειμένου ασφαλιστή) προορίζεται να προστατεύσει το άλλο συμβαλλόμενο μέρος από τη μονομερή εξουσία προσδιορισμού της παροχής του προμηθευτή...» (Α.Π. 1030/2001 ΕλλΔνη 2001, σελ. 1603).

γ) Παραπλάνηση του καταναλωτή.

Καταναλωτής υπέγραψε ιδιωτικό συμφωνητικό με τον εκπρόσωπο εταιρείας που δραστηριοποιείται στην εμπορία αυτοκινήτων για την εισαγωγή ενός καινούργιου αυτοκινήτου από την Γερμανία για λογαριασμό του καταναλωτή. Η τιμή συμφωνήθηκε στο ποσό των 83.000 Ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (18%), χωρίς τα τέλη ταξινόμησης ύψους 600 Ευρώ. Τα δύο μέρη συμφώνησαν ότι η παράδοση του οχήματος θα γινόταν εντός 10 ημερών από τη στιγμή που θα δινόταν η προκαταβολή των 50.000 Ευρώ. Επίσης, συμφωνήθηκε να αφαιρεθεί από το τελικό ποσό της αξίας του καινούργιου αυτοκινήτου το ποσό των 10.000 Ευρώ, που αντιστοιχούσε στην αξία του αυτοκινήτου που παρέδωσε ο καταναλωτής. Παρόλα αυτά το αυτοκίνητο παραδόθηκε στον καταναλωτή μετά από καθυστέρηση δύο μηνών από τη συμφωνηθείσα ημερομηνία. Όταν παρελήφθη το αυτοκίνητο διαπιστώθηκε ότι στην άδεια κυκλοφορίας αναγραφόταν «μεταχειρισμένο χώρας ΕΟΚ». Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ύστερα από τη διατύπωση των απόψεων των δύο μερών, τα κάλεσε για την επίτευξη συμβιβασμού. Η πωλήτρια εταιρεία δεν προσήλθε την ορισθείσα ημέρα του συμβιβασμού. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέταξε πόρισμα, στο οποίο επεσήμανε ότι το πωληθέν αυτοκίνητο δεν ήταν καινούργιο, όπως είχε συμφωνηθεί, αλλά μεταχειρισμένο, γεγονός για το οποίο είχε λάβει γνώση ο εκπρόσωπος της πωλήτριας εταιρείας. Επίσης, προέβη σε σύσταση στην πωλήτρια εταιρεία για την επίλυση της διαφοράς, αποδεχόμενη την αναστροφή της πώλησης, που επιθυμούσε ο καταναλωτής.

Το πόρισμα εστάλη και στον κ. Εισαγγελέα Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά τις

διατάξεις του άρθρου 8 παρ. 2 του ν. 3297/2004, δεδομένου ότι υπήρχαν επαρκείς ενδείξεις για τη διάπραξη του αδικήματος της απάτης από τον εκπρόσωπο της πωλήτριας εταιρείας.

δ) Τραπεζικές υπηρεσίες

δ.α. Πελάτης - καταναλωτής διατηρούσε τραπεζικό λογαριασμό ταμειευτηρίου με σταθερό επιτόκιο και με δυνατότητα ανάληψης των τόκων, όποτε εκείνος το επιθυμούσε. Το Μάρτιο του 2006 διαπίστωσε ότι το ποσό δεν τοκίζοταν πλέον. Κατόπιν διαμαρτυρίας του στην τράπεζα πληροφορήθηκε ότι είχε υπογράψει σύμβαση προθεσμιακής κατάθεσης από 8.10.2004 έως 30.09.2009 υπό τον όρο της πρόωρης εξόφλησης. Ο ίδιος όμως ποτέ δεν υπέγραψε τέτοια σύμβαση, όπως αποδείχθηκε στη συνέχεια.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε έγγραφο στην τράπεζα, ζητώντας τις απόψεις της επί των αναφερομένων στην επιστολή του και ενημέρωση σχετικά με το ζήτημα της έλλειψης υπογραφής του αναφερομένου στην αίτηση για το άνοιγμα του εν λόγω λογαριασμού, καθώς και τη διευθέτηση του ζητήματος. Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ο πελάτης κλήθηκε στην τράπεζα, προκειμένου να επιλυθεί το θέμα του. Πρόταση της τράπεζας, την οποία τελικά αποδέχτηκε ο πελάτης ήταν η υπογραφή σύμβασης σταθερού επιτοκίου ύψους 2,5% μέχρι τις 28.06.2010 με τη δυνατότητα ανάληψης τόκων ανά τρίμηνο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε παρόμοιες με την ανωτέρω αναφορές, που αφορούν την ίδια τράπεζα, για τις οποίες έχουν γίνει ενέργειες εκ μέρους της Αρχής, αλλά βρίσκονται σε εξέλιξη.

δ.β. Καταναλωτής υπέβαλε αναφορά, σύμφωνα με την οποία τράπεζα του απέστειλε επιστολή συνοδευόμενη από πιστωτική κάρτα, χωρίς να το ζητήσει. Στην επιστολή – διαφήμιση αναγράφοντο τα πλεονεκτήματα της κάρτας χωρίς να αναφέρονται οι υποχρεώσεις του καταναλωτή. Παράλληλα υπήρχαν οδηγίες για υπογραφή και ενεργοποίηση της κάρτας. Η Αρχή μας απέστειλε έγγραφο στην τράπεζα ζητώντας την ακύρωση της κάρτας. Ύστερα από την παρέμβασή μας ικανοποιήθηκε το αίτημα του καταναλωτή και η κάρτα ακυρώθηκε.

δ.γ. Καταναλωτής, κάτοχος πιστωτικής κάρτας γνωστής τράπεζας διαμαρτύρεται στην αναφορά του, επειδή χρεώθηκε εις διπλούν με συμβατικό τόκο στη

μηνιαία εξόφληση των δόσεών του. Στις επανειλημμένες αναφορές που είχε απευθύνει προς την τράπεζα, με τις οποίες ζητούσε εξηγήσεις για τη διπλή χρέωση, ο καταναλωτής δεν πήρε απάντηση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε έγγραφο στην εν λόγω τράπεζα ζητώντας να αιτιολογήσει τη διπλή χρέωση στην οποία προέβη στο συγκεκριμένο καταναλωτή και να διευθετήσει το ζήτημα.

Σε συνέχεια του εγγράφου του Συνηγόρου του Καταναλωτή η τράπεζα επικοινωνήσε με τον πελάτη της, έδωσε τις απαραίτητες διευκρινήσεις και προχώρησε σε αντιλογισμό των ποσών και των δύο τόκων που εμφανίζονταν στο λογαριασμό του. Επίσης, προέβη στην ακύρωση της ετήσιας συνδρομής της κάρτας του καταναλωτή η οποία, όπως ισχυρίσθηκε, εκ παραδρομής, δεν είχε αντιλογισθεί, παρόλο που ο πελάτης είχε ακυρώσει την κάρτα του πριν από ένα χρόνο.

3. Ασφάλεια των συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρενέβη αυτεπαγγέλτως στο ζήτημα της προστασίας των χρηστών πιστωτικών καρτών με αφορμή σχετικά δημοσιεύματα που αφορούσαν προβλήματα παραχάραξης πιστωτικών καρτών γνωστής τράπεζας.

Στο έγγραφό του προς την τράπεζα την οποία αφορούσε το δημοσίευμα, μεταξύ άλλων ζήτησε να ενημερωθεί:

- i) Τι μέτρα λαμβάνει η τράπεζα, προκειμένου ο χρήστης πιστωτικής κάρτας να είναι ασφαλής στις συναλλαγές του και να μην πέφτει θύμα παραχαρακτών.
- ii) Πόσα παράπονα - καταγγελίες έχει δεχθεί η τράπεζα από χρήστες της κάρτας, με ισχυρισμό ότι ενεπλάκησαν σε συναλλαγές και χρεώθηκαν με ποσά χωρίς τη δική τους συμμετοχή, έγκριση ή εντολή.
- iii) Ποιες είναι οι λύσεις που έχει δώσει η τράπεζα σε περιπτώσεις καταγγελιών καταναλωτών στα παραπάνω ζητήματα.

Σε απάντηση του εγγράφου της Αρχής, ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της τράπεζας γνωστοποίησε στο ΣτΚ, ότι η εν λόγω τράπεζα προκειμένου να μειώσει τον κίνδυνο της παραχάραξης των πιστωτικών καρτών εφαρμόζει από το Νοέμβριο του 1999 ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα ελέγχου συναλλαγών. Επίσης, επεξεργάζεται σε ημερήσια βάση το σύνολο των συναλι-

ηλών που πραγματοποιούνται με πιστωτικές κάρτες στο δίκτυο αποδοχής συναλλαγών της τράπεζας αναζητώντας είδη και πηλέγματα συμπεριφοράς που ενδεχομένως υποδηλώνουν απατηλή χρήση.

Στις περιπτώσεις αποδεδειγμένης εξαπάτησης των πελατών, απαλλιάσει πλήρως τον κάτοχο από την υποχρέωση καταβολής των οφειλομένων που δημιουργήθηκαν από αυτήν την αιτία, ώστε ο κάτοχος-καταναλωτής να μην υφίσταται καμιά επιβάρυνση.

Παρά τις εξηγήσεις και επισημάνσεις που περιέχονται στην απάντηση της τράπεζας οι οποίες κάλυψαν μέρος μόνο των ερωτημάτων που ετέθησαν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν έχει θέσει την υπόθεση στο αρχείο του.

4. Αθέμιτη πρακτική.

α) Καταναλωτής υπέγραψε συμβόλαιο με ινστιτούτο αισθητικής για υπηρεσίες αισθητικής έναντι του ποσού των 2.922 Ευρώ. Επειδή ο καταναλωτής δε διέθετε το συγκεκριμένο ποσό τοις μετρητοίς προχώρησε στη σύναψη καταναλωτικών δανείων και την έκδοση πιστωτικής κάρτας από τράπεζα.

Η εταιρεία, που εκμεταλλευόταν το ινστιτούτο κηρύχθηκε σε πτώχευση και ανέστειλε τη λειτουργία του με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να είναι χρεωμένος για υπηρεσίες που δεν του παρασχέθηκαν. Ο καταναλωτής ζήτησε την ακύρωση του δανείου και την επιστροφή των χρημάτων του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε έγγραφο στην τράπεζα ζητώντας τη διευθέτηση του ζητήματος με την διενέργεια σχετικού αντιλογισμού. Στο απαντητικό έγγραφό της η τράπεζα μας πληροφόρησε ότι προέβη σε αντιλογισμό των δόσεων επιλύοντας θετικά την υπόθεση.

β) Καταναλώτρια υπέγραψε συμβόλαιο με ινστιτούτο αισθητικής για παροχή υπηρεσιών αξίας 700 Ευρώ. Λόγω προσωπικών προβλημάτων δεν ξεκίνησε το πρόγραμμα και προέβη σε υπαναχώρηση από την ανωτέρω σύμβαση.

Παρόλα αυτά το ανωτέρω ινστιτούτο έδωσε τα πλήρη στοιχεία του καταναλωτή σε τράπεζα, προκειμένου να εκδοθεί για λογαριασμό της πιστωτική κάρτα, επειδή δεν είχε την οικονομική δυνατότητα να πληρώσει μετρητοίς. Παρόλο που η καταγγέλιουσα προέβη σε δήλωση υπαναχώρησης ουδέποτε το ινστι-

τούτο ενημέρωσε την τράπεζα για την ακύρωση της συμφωνίας. Η καταναλώτρια, παρά το γεγονός ότι επανειλημμένα εξήγησε στους υπεύθυνους της τράπεζας το πρόβλημά της και ζήτησε την ακύρωση του δανείου η τράπεζα μέχρι και σήμερα δεν έχει προβεί σε καμία ενέργεια, προκειμένου να διευθετηθεί το ζήτημα και ούτε απάντησε σε επιστολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Η υπόθεση βρίσκεται σε εξέλιξη.

γ) Καταναλώτρια υπέγραψε συμβόλαιο με ινστιτούτο ομορφιάς και αδυνατίσματος, προκειμένου να βελτιώσει ουλές που υπήρχαν στο σώμα της από παλαιότερη επέμβαση λιποαναρρόφησης, λαμβάνοντας την υπόσχεση ότι το πρόβλημά της θα εξαλειφόταν σε ποσοστό 100%. Με συνεχείς υποσχέσεις και ψυχολογική πίεση κατέβαλε συνολικά το ποσό των 27.000 Ευρώ, χωρίς να υπάρξει βελτίωση στο πρόβλημά της. Η Αρχή απέστειλε στην παραπάνω επιχείρηση έγγραφο με το οποίο την καλούσε να εκφράσει τις απόψεις της επί των αναφερομένων. Με το ίδιο έγγραφο, επειδή υπήρχαν βάσιμες υπόνοιες ότι διενεργήθηκαν ιατρικές πράξεις, η Αρχή ζήτησε από την εταιρεία να της αποστείλει:

i. Αντίγραφο των καταστατικών της, με όλες τις ενδεχόμενες τροποποιήσεις τους.

ii. Αντίγραφα των αδειών ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας της, που αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

iii. Τα εκπονηθέντα προγράμματα για την περίπτωση της καταναλώτριας καθώς και ποιες οδηγίες της εδόθησαν από τους συνεργάτες του ινστιτούτου, κατά την παρακολούθηση των προγραμμάτων, που όφειλε να ακολουθήσει.

iv. Κατάσταση με το ιατρικό προσωπικό και τις ειδικότητές του και το βοηθητικό ιατρικό προσωπικό, που απασχολείται στο ινστιτούτο με οποιαδήποτε σχέση εργασίας και ειδικότερα κατάσταση του ιατρικού προσωπικού και του βοηθητικού ιατρικού προσωπικού που ασχολήθηκε με την περίπτωση της καταναλώτριας.

v. Κατάσταση με το εν γένει εξειδικευμένο προσωπικό, που επίσης απασχολείται στο ινστιτούτο, με οποιαδήποτε σχέση εργασίας.

vi. Κατάσταση με τα τυχόν μηχανήματα και τις προδιαγραφές τους, που χρησι-

μποποιούνται και που χρησιμοποιήθηκαν στην περίπτωση της καταναλώτριας, καθώς και τα τυχόν ιατρικά σκευάσματα.

Το αποσταλλέν από την Αρχή έγγραφο επέστρεψε ως «αζήτητο». Η Αρχή επανήλθε με νέο έγγραφο, το οποίο επέδωσε με υπάλληλό της στον εκπρόσωπο του ισοτιούτου. Μέχρι σήμερα η εταιρεία δεν έχει απαντήσει. Η Αρχή επεξεργάζεται την υπόθεση, σε συνδυασμό με άλλες όμοιες ή παρεμφερείς, προκειμένου ν' απευθυνθεί στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, ώστε να συντάξει και δημοσιοποιήσει το πόρισμά της.

5. Σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος.

Καταναλωτής αγόρασε μια ιατρική εγκυκλοπαίδεια από μία εταιρεία διακίνησης και εμπορίας βιβλίων, η οποία πουλά βιβλία «πόρτα πόρτα». Αντιπρόσωπος της εταιρείας επισκέφθηκε τον καταναλωτή στο χώρο κατοικίας του χωρίς πρόσκληση από τον τελευταίο. Κατόπιν επίμονης παρότρυνσης εκ μέρους του αντιπροσώπου της εταιρείας ο καταναλωτής αγόρασε την εγκυκλοπαίδεια ύψους 350 Ευρώ, παρόλο που και στις άμεσες προτεραιότητες δεν ήταν και καμία ανάγκη του δεν κάλυπτε. Συμφωνήθηκε η εξόφληση του ανωτέρω ποσού να γίνει σε δόσεις και ο καταναλωτής κατέβαλε την πρώτη δόση την ημερομηνία κατάρτισης της σύμβασης και παρέλαβε την εγκυκλοπαίδεια.

Πρέπει να επισημανθεί ότι στην απόδειξη της εταιρείας δεν αναγραφόταν ούτε η επωνυμία της εταιρείας, ούτε η πλήρης διεύθυνση του τόπου κατάρτισης της σύμβασης. Επίσης, στους όρους του συμφωνητικού αναφερόταν ότι επιστροφές δε γίνονται ενώ δεν υπήρχε όρος για την άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης. Κατόπιν επιστολής του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς την εταιρεία και παροχής συμβουλών στον καταναλωτή, η υπόθεση διευθετήθηκε. Ο καταναλωτής υπαναχώρησε της σύμβασης και η εταιρεία του επέστρεψε την προκαταβολή παίρνοντας πίσω την εγκυκλοπαίδεια.

6. Προστασία δικαιωμάτων επιβατών πλοίων

Με αφορμή εκτεταμένα δημοσιεύματα του Τύπου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρενέβη αυτεπαγγέλτως, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 παρ. 1, 2 και 11 και 4 παρ. 1 του ν. 3297/2004, προς το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, ζητώντας επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις ματαιώσεις δρομολογίων πλοίων, τα αίτια των ματαιώσεων ή καθυστερήσεων και τα μέτρα που

ελήφθησαν αρμοδίως για την προστασία των ταξιδιωτών – καταναλωτών, κατά την θερινή περίοδο του έτους 2005. Για το ίδιο θέμα ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρενέβη και δημοσίως με συνέντευξή του σε Κυριακάτικη εφημερίδα των Αθηνών. Την αυτεπάγγελτη παρέμβαση του ΣτΚ, προκάλεσε το γεγονός ότι το θέμα βρίσκεται σε έξαρση του καλοκαιρινούς μήνες, άπεται του δημοσίου συμφέροντος και επιδρά, στη διεθνή εικόνα της χώρας μας, με άμεσες επιπτώσεις και στην οικονομία.

Σε απάντησή του στην αυτεπάγγελτη παρέμβαση του ΣτΚ ο Αρχηγός του Λιμενικού Σώματος, κοινοποίησε στην Αρχή μας σχετικούς πίνακες στους οποίους εμφανίζονταν τα στοιχεία των πλοίων, οι πλοιοκτήτριες εταιρείες, ο χρόνος καθυστέρησης εκτέλεσης των εγκεκριμένων δρομολογίων, καθώς και τα αίτια ματαίωσης ή καθυστέρησης των δρομολογίων. Επίσης, μας γνωστοποίησε ότι σε όλες τις περιπτώσεις αδικαιολόγητων καθυστερήσεων ή ματαίωσης, επιβλήθηκαν αρμοδίως οι προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία κυρώσεις. Σχετική με το ζήτημα αυτό υπήρξε και η υπ' αριθμ. 3317.1/34/05/12.8.2005 εγκύκλιος του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας κ. Ε. Κεφαλογιάννη που κοινοποιήθηκε στην Αρχή μας και απευθύνεται στις πλοιοκτήτριες εταιρείες ακτοπλοϊκών πλοίων γραμμών εσωτερικού, καθώς και στις λιμενικές Αρχές Εσωτερικού, με την οποία, εκτός των άλλων:

i. Υπενθυμίζεται η υποχρέωση των πλοιοκτητριών εταιρειών σε συνεργασία με τις κατά τόπους Λιμενικές Αρχές και τους φορείς εκμετάλλευσης των λιμένων, να ανακοινώνουν δημόσια τα δρομολόγια των πλοίων τους, με κάθε πρόσφορο μέσον και να πληροφορούν εγκαίρως το κοινό σχετικά με την εκτέλεσή τους.

ii. Επισημαίνεται η ευθύνη των πλοιοκτητριών εταιρειών στις περιπτώσεις απόκλισης των δρομολογίων των πλοίων από τα προγραμματισμένα, λόγω εκτάκτων περιστατικών οφειλομένων σε βλάβες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, καθυστερήσεις κ.λπ., υποδεικνύοντάς τους τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για το μετριασμό της ταλαιπωρίας των επιβατών, για τις περιπτώσεις που αυτή είναι αναπόφευκτη.

iii. Εντέλλονται οι Λιμενικές Αρχές να επιδιώκουν και να συμβάλουν στην με τον καλύτερο δυνατό τρόπο εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και να επιβάλλουν τις νόμιμες κυρώσεις στους υπαίτιους της διαταραχής των δρομολογίων.

Πέραν των ανωτέρω, ο ΣτΚ κρίνει ότι το υπάρχον σήμερα νομικό πλαίσιο δεν είναι επαρκές για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών και την πλήρη αποζημίωσή τους σε περίπτωση υπαίτιας ματαίωσης των δρομολογίων των πλοίων. Στους άμεσους στόχους της Αρχής είναι η έναρξη διαλόγου με τους εμπλεκόμενους φορείς, ώστε να καταστεί δυνατή η κατάρτιση κώδικα δεοντολογίας, που θα διέπει τις σχέσεις πλοιοκτητών- καταναλωτών. Επί πλέον, κρίνεται σκόπιμη τη θέσπιση κανόνων, που θα προβλέπουν την πλήρη αποζημίωση των επιβατών για τη θετική αθλή και αποθετική ζημία που υπέστησαν από υπαίτιες συμπεριφορές.

VI. Επισημάνσεις - Προτάσεις της Αρχής επί θεμάτων που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης

1. Η λειτουργία κέντρων αδυνατίσματος - αισθητικής - γυμναστηρίων

Ένα από τα πλέον σημαντικά ζητήματα που ανέκυψαν από τη μέχρι σήμερα λειτουργία του θεσμού, όπως προκύπτει και από τις σχετικές υποθέσεις που χειρίστηκε, είναι η λειτουργία των κέντρων αδυνατίσματος – αισθητικής και των γυμναστηρίων. Παρατηρείται το φαινόμενο μεγάλος αριθμός εξ' αυτών να λειτουργεί χωρίς να πληρούνται οι κατά νόμο οριζόμενες προϋποθέσεις (έλλειψη κατάλληλων χώρων, υλικοτεχνικού εξοπλισμού, επιστημονικού προσωπικού, κ.λπ.) και τις περισσότερες φορές χωρίς να υφίσταται ούτε η αναγκαία άδεια λειτουργίας.

Άμεση συνέπεια της ανωτέρω επισήμανσης είναι, πολλές φορές, η εξαπάτηση των καταναλωτών, με οδυνηρές συνέπειες που δεν εξαντλούνται μόνο στο οικονομικό επίπεδο. Τίθεται επιπλέον επιτακτικά το ζήτημα της προστασίας της σωματικής αθλή και ψυχικής υγείας τους, που πλήττονται άμεσα από την ανεύθυνη ή και ψευδεπίγραφη λειτουργία τέτοιων κέντρων.

Πέραν τούτων, οι επιχειρήσεις αυτές λειτουργούν εν πολλοίς, ως παραρτήματα των τραπεζών. Σ' αυτές εκτελούνται τραπεζικές εργασίες (έκδοση πιστωτικών καρτών, σύναψη καταναλωτικών δανείων, κ.λπ.), από τους ίδιους τους υπαλλήλους τους, χωρίς να τηρούνται οι όροι και οι διαδικασίες που επιβάλλει η τραπεζική νομοθεσία. Το κυριότερο δε, χωρίς ο καταναλωτής να έχει ασφαλή ενημέρωση αθλή αντίθετα να έχει στρεβλή και λανθασμένη πληροφόρηση. Με το πρόσχημα της διευκόλυνσης στην καταβολή του τιμήματος, απεμπολεί τα δικαιώματά του έναντι της παρέχουσας τις υπηρεσίες επιχείρη-

σης και καθίσταται οφειλέτης των τραπεζών, ανεξάρτητα από την παροχή ή όχι των υπηρεσιών που συμφωνήθηκαν.

Το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Αρχής μας υποδεικνύει την προτεραιότητα της επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών και υπό την έννοια αυτή, το ζήτημα της προστασίας της δημόσιας υγείας που επισημαίνεται, θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο γενικότερης διαβούλευσης και προβληματισμού. Θεωρούμε ότι θα ήταν σκόπιμο να συσταθεί άμεσα επιτροπή στην οποία εκτός, της Αρχής μας, μπορούν να συμμετέχουν μεταξύ άλλων, εκπρόσωποι των συναρμοδίων κρατικών υπηρεσιών, όπως του Συνηγόρου της Υγείας που λειτουργεί στο πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, του Πανελληνίου Ιατρικού Συλλόγου, της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, της Ένωσης Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (ΕΝΑΕ), αλλά και εκπρόσωποι των νομίμως λειτουργούντων κέντρων, με σκοπό την επεξεργασία ενός σύγχρονου και ασφαλούς νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας των παραπάνω επιχειρήσεων, με αυστηρά προκαθορισμένο το αντικείμενο δραστηριοποίησής τους, του τρόπου και των μεθόδων προσέληκσης της πελατείας τους.

2. Τραπεζικός δανεισμός

Άλλο σημαντικό ζήτημα που αναδεικνύεται από τη μέχρι τώρα λειτουργία του θεσμού, είναι το οξύτατο πρόβλημα του υπερδανεισμού των πολιτών – καταναλωτών από τις Τράπεζες. Το γεγονός δεν έχει μόνο οικονομικές αλλά και κοινωνικές συνέπειες. Σαφείς είναι οι επισημάνσεις που γίνονται στην τελευταία Έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το έτος 2005. Στην Έκθεση αυτή μεταξύ άλλων αναφέρεται: «**Η ταχεία πιστωτική επέκταση των τραπεζών προς τον ιδιωτικό τομέα και ιδίως προς τα νοικοκυριά ενισχύει την κερδοφορία των τραπεζών, αλλά αποτελεί και δυνητικό παράγοντα αύξησης του πιστωτικού κινδύνου γι' αυτές, ιδίως εάν υπάρξει σημαντική περαιτέρω επιβράδυνση του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης στην Ελλάδα ή περαιτέρω άνοδος των επιτοκίων στη ζώνη του Ευρώ. Δεδομένου ότι στην Ελλάδα το μεγαλύτερο μέρος των δανείων εκτοκίζεται με κυμαινόμενο επιτόκιο, ενδεχόμενη αύξηση των επιτοκίων θα αυξήσει αμέσως το κόστος εξυπηρέτησης των δανείων για πολλούς οφειλέτες και επομένως θα επηρεάσει τον πιστωτικό κίνδυνο των τραπεζών. Όσον αφορά τη χρηματοδότηση των νοικοκυριών, η συνεχιζόμενη ταχεία πιστωτική επέκταση των τραπεζών είχε αποτέλεσμα την αύξηση του συνολικού δανεισμού των νοικοκυριών (χωρίς τα τιτλοποιημένα δάνεια) ως ποσοστού του ονομαστικού ΑΕΠ από 30,7% το Δεκέμβριο του 2004 σε**

36,3% το Δεκέμβριο του 2005...η πιο πάνω σχέση παρέχει μόνο μια γενική ένδειξη για το ύψος του πιστωτικού κινδύνου των τραπεζών και το ενδεχόμενο υπερχρέωσης των νοικοκυριών». Επίσης, από σχετική μελέτη που ανέθεσε η Τράπεζα της Ελλάδος, προέκυψε ότι «το μέσο υπόλοιπο δανεισμού ανά νοικοκυριό αυξήθηκε κατά 26,4% σε σχέση με αυτό που είχε προκύψει από την έρευνα του 2002, ως αποτέλεσμα και της ταχείας πιστωτικής επέκτασης των τραπεζών την περίοδο 2002-2005». Τέλος, στην ίδια Έκθεση, ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος προβαίνει σε συστάσεις προς τις τράπεζες σχετικά με το ζήτημα του δανεισμού των νοικοκυριών: «Πάντως, κρίνεται σκόπιμη η περαιτέρω προσαρμογή της πιστοδοτικής πολιτικής των τραπεζών, ιδίως ώστε η σχέση του ποσού που απαιτείται για την εξυπηρέτηση του συνολικού δανεισμού κάθε οφειλέτη προς το εισόδημά του να διαμορφώνεται εντός των ορίων των σχετικών οδηγιών της Τράπεζας της Ελλάδος. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει ζητήσει από τις τράπεζες, κατά την αξιολόγηση αιτημάτων για δανεισμό, να μεριμνούν ώστε η σχέση αυτή να μην υπερβαίνει ένα εύλογο ποσοστό 30% έως 40%, αναλόγως του εισοδήματος». (Τράπεζα της Ελλάδος, Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2005, Αθήνα 2006, σελ. 69-70).

Θα πρέπει να ευαισθητοποιήσουμε τον πολίτη – καταναλωτή για το τι είναι δάνειο. Η ευθύνη αυτή ανήκει σε όλους μας. Πολιτεία – Ανεξάρτητες Αρχές – Φορείς των Καταναλωτών και φυσικά και στα ίδια τα πιστωτικά ιδρύματα. Δυστυχώς, πολλές φορές οι διαφημιστικές καταχωρίσεις των τραπεζών στρεβλώνουν την πραγματικότητα και δημιουργούν την εντύπωση ότι ο δανεισμός αποτελεί φυσιολογική αντιμετώπιση των προβλημάτων του πολίτη – καταναλωτή.

Με τη μορφή και την υφή των διαφημιστικών καταχωρίσεων επισημαίνονται τα δήθεν προνόμια της δανειοδότησης, χωρίς να προβάλλεται ξεκάθαρα το ακριβές κόστος του δανείου με τις, επί πλέον του επιτοκίου επιβαρύνσεις, οι οποίες στους μεν τηλεοπτικούς σταθμούς «περνούν» ταχύτατα και απορροφώνται από την κύρια εικόνα του διαφημιστικού μηνύματος, έτσι ώστε να μη γίνονται αντιληπτές από τους καταναλωτές, στις δε καταχωρίσεις στον τύπο αναγράφονται, ως δήθεν όληως επουσιώδη στοιχεία, με «ψιλά γράμματα», που ουδείς προσέχει. Δεν χωρεί αμφιβολία ότι τέτοιες πρακτικές εγγίζουν τα όρια της παραπλανητικής διαφήμισης.

Η σημερινή πραγματικότητα είναι αντίθετη με ό,τι ίσχυε παλαιότερα και, βεβαίως, είναι αντίθετη με το πνεύμα και τη φιλοσοφία των περί δανεισμού διατάξε-

ων του αστικού δικαίου, αλληλά και των διατάξεων που επιβάλλουν ευθεία και έντιμη συναλληλακτική συμπεριφορά. Ύστερα από διάλογο και δημόσια διαβούλευση, στην οποία πρέπει να συμμετέχουν όλοι οι συναρμόδιοι φορείς του κράτους και της αγοράς, πρέπει να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας του αδύνατου μέρους, που είναι ο πολίτης – καταναλωτής. Ουδείς αρνείται στα πιστωτικά ιδρύματα την πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Όμως, ουδείς ταυτόχρονα μπορεί να παραγνωρίσει το γεγονός ότι η δανειακή αιχμαλωσία εκατομμυρίων Ελλήνων, θα οδηγήσει σε κοινωνική έκρηξη. Θα εντείνει τη δράση των λεγόμενων «εισπρακτικών εταιρειών», θα γιγαντώσει τις παραβατικές και, σε πολλή περιπτώσεις, ποινικά κολλήσιμες συμπεριφορές εις βάρος του μέσου καταναλωτή. Ήδη, σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύθηκαν στον τύπο, διπλασιάστηκε ο αριθμός διαταγών πληρωμής από τράπεζες. Η Αρχή μας, με την ευκαιρία αυτή, επεξεργάζεται και προτίθεται να προτείνει τη λήψη συγκεκριμένων νομοθετικών μέτρων, που θα καθορίζουν επαρκώς το πλαίσιο λειτουργίας των «εισπρακτικών εταιρειών», ώστε οι πράξεις και οι ενέργειές τους να κινούνται στο χώρο της νομιμότητας, να μην υποκαθιστούν το ρόλο της Δικαιοσύνης και, βεβαίως, να μην αλλοιώνουν το νόημα και το πνεύμα των περί αναγκαστικής εκτέλεσης διατάξεων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας με την απαλλοτρίωση των δικαιωμάτων του πολίτη.

3. Γενικοί Όροι Συναληλαγών (Γ.Ο.Σ.)

Με πρόσφατη απόφασή της (6/2006) η Ολομέλεια του Αρείου Πάγου, έκρινε ότι :

«... Κατά τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994 «προστασία των καταναλωτών», όπως είχε πριν από την αντικατάσταση της με το άρθρο 10 παρ. 24 του ν. 2741/1999, οι γενικοί όροι των συναληλαγών (ΓΟΣ) δηλαδή οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, απαγορεύονται και είναι άκυροι αν έχουν ως αποτέλεσμα την υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας τέτοιου γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται. Ο περιέχων τη διάταξη αυτή νόμος 2251/1994 αποτελεί μεταφορά στο εθνικό δίκαιο της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5-4-1993 «σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με κατανα-

λιωτές». Στο άρθρο 3 παρ. 1 της εν λόγω Οδηγίας ορίζεται ότι «ρήτρα σύμβασης, που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγματεύσεως, θεωρείται καταχρηστική, όταν παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών, τα απορρέοντα από τη σύμβαση», ενώ κατά τη διάταξη του άρθρου 8 της ίδιας Οδηγίας «τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν ή διατηρούν, στον τομέα που διέπεται από την παρούσα Οδηγία, αυστηρότερες διατάξεις, σύμφωνες προς τη Συνθήκη, για να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή». Ενόψει των ανωτέρω η διάταξη του άρθρου 2 παρ. 6 εδάφ. α' του ν. 2251/1994, υπό την ισχύ της οποίας έγινε χρήση της επίμαχης ρήτρας, δεν είναι σύμφωνη με την διαληφθείσα διατύπωση του άρθρου 3 παρ. 1 της άνω Οδηγίας και περιορίζει σε μεγάλο βαθμό τον έλεγχο του περιεχομένου στους ΓΟΣ, αφού δεν διασφαλίζει στον καταναλωτή προστασία από τις καταχρήσεις ισχύος του αντισυμβαλλόμενου μέρους. Συνεπώς η ανάγκη σύμφωνης με την άνω Οδηγία ερμηνεία του εθνικού δικαίου επιβάλλει όπως ο όρος «υπέρμετρη διατάραξη» ερμηνευθεί συσταλτικά ως «σημαντική διατάραξη» της συμβατικής ισορροπίας, όπως ακριβώς ορίζει το άρθρο 3 παρ. 1 της Οδηγίας. Ήδη ο εθνικός νομοθέτης, συμμορφούμενος με την αρχή της μείζονος προστασίας του καταναλωτή που καθιερώνει το άρθρο 8 της Οδηγίας, προέβη στην απόφαση της λέξεως «υπέρμετρη» από την προαναφερόμενη διάταξη με το άρθρο 10 παρ. 24 του ν. 2741/1999...» (ΧρΙΔΔ ΣΤ/2006, σελ. 518).

Το ζήτημα των προκαθορισμένων Γενικών Όρων των Συναληθαγών (ΓΟΣ), είναι ένα από τα μείζονα θέματα που άπτονται της προστασίας του καταναλωτή. Η θεωρία και η νομολογία έχουν συμβάλει σημαντικά στην κήρυξη ως ανίσχυρων καταχρηστικών όρων συναληθαγών. Όμως, αυτό δεν αρκεί για την προστασία του καταναλωτή. Ο μέσος καταναλωτής δεν έχει την ψυχική και οικονομική δυνατότητα να διεξάγει δικαστικό αγώνα, προκειμένου να απαληλαγεί από τους όρους μιας λεόντιας σύμβασης που περιέχει καταχρηστικούς όρους. Όρους τους οποίους όχι μόνο δεν διαπραγματεύθηκε αλλά ούτε καν διάβασε ή κατάλαβε. Υποχρέωση, λοιπόν, της Πολιτείας είναι η διασφάλισή του με το αναγκαίο νομοθετικό πλαίσιο, ώστε να μην υπάρχουν εξαρχής καταχρηστικοί όροι στις κατ' ουσίαν συμβάσεις προσχωρήσεως.

4. Προστασία ευπαθών ομάδων πληθυσμού (ανήλικοι, ΑμεΑ, κ.λπ.)

Η Αρχή μας ήδη επεξεργάζεται σειρά συγκεκριμένων μέτρων για την προστα-

σία ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, όπως οι ανήλικοι καταναλωτές, τα άτομα με Αναπηρία, κ.λπ., ιδίως στο πλαίσιο της κατάρτισης του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που προβλέπεται στο άρθρο 7 του ν. 3297/2004.

Μια τέτοια ομάδα, στην οποία όλοι πρέπει να δείξουμε έμπρακτα την προσοχή μας, είναι οι ανήλικοι καταναλωτές. Πριν από λίγα χρόνια ο ανήλικος, μαθητής – καταναλωτής, ήταν χρήστης μόνο προϊόντων. Σήμερα, το παιδί, τουλάχιστον από τις τελευταίες τάξεις του δημοτικού σχολείου, αποτελεί στόχο πολιτικών ενεργειών προώθησης και μάρκετινγκ και ως χρήστης υπηρεσιών. Τέτοιων υπηρεσιών, που μπορεί να απολαμβάνει και ο ενήλικος πολίτης, που έχει κατά τεκμήριο εμπειρία και εξειδικευμένες γνώσεις.

Η χρήση σταθερών και κινητών τηλεφώνων, καθώς και υπηρεσιών ηλεκτρονικής πρόσβασης στο διαδίκτυο από ανήλικους είναι πλέον κανόνας. Όμως, η λειτουργία των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν περιορίζεται μόνο στην επικοινωνία, αλλά περιλαμβάνει και πλήθος υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου, μέσω σταθερής ή κινητής πρόσβασης στο διαδίκτυο και στις προσφερόμενες υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Είναι αναμφισβήτητο στην εποχή της ψηφιακής οικονομίας, ότι είναι χρήσιμο ο νέος να εξοικειώνεται με την τεχνολογική καινοτομία, με την ευρυζωνική πρόσβαση σε καινοτόμες χρηστικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διασκέδασης, καθώς και με το διαδραστικό περιβάλλον του διαδικτύου με σκοπό την εκπαίδευση, την επιμόρφωση, τις αγορές και τη διασκέδαση. Να ωφεληθεί από τις ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες και την ηλεκτρονική πληροφόρηση που τον ενδιαφέρει, αντιλώντας τις πληροφορίες από μια πληθώρα πηγών του παγκοσμίου ιστού. Να ανταλλάσσει απόψεις στα fora του διαδικτύου, να ενημερώνεται από τις ηλεκτρονικές εφημερίδες, ή, ακόμη, να δημιουργεί ένα δικό του θεματολογικό ιστοχώρο. Αλλά και η μετάλλαξη της εκπαίδευσης πολλές φορές υποχρεώνει τον ανήλικο μαθητή, να συμμετέχει σε διαδικτυακά εκπαιδευτικά σεμινάρια, που του προσφέρουν εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία. Αυτές είναι οι καλές όψεις του νομίσματος.

Όμως, από την άλλη πλευρά, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν από τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας, ιδιαίτερα για τον ανήλικο καταναλωτή, είναι αυξημένοι. Τούτο διότι ο κυβερνοχώρος προσφέρει, εκτός από τις παραπάνω επιμορφωτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες, και άλλες υπηρεσίες που μπορεί να αποδειχθούν παγίδες, κυρίως για τον ανήλικο χρήστη – καταναλωτή.

Πράγματι, η ανωνυμία του διαδικτύου επιτρέπει την χωρίς γονική συναίνεση και έλεγχο πρόσβαση των ανηλίκων σε επιβλαβές και ακατάλληλο για την ηλικία τους περιεχόμενο, όπως επίσκεψη σε ιστοσελίδες πορνογραφικού ή τρομοκρατικού περιεχομένου, αγορές καταναλωτικών προϊόντων από απόσταση με χρήση πιστωτικής κάρτας των γονέων τους, συμμετοχή σε διαγωνισμούς και παιχνίδια με χρηματικά ή άλλα έπαθλα με αποστολή σύντομων μηνυμάτων (SMS αυξημένης χρέωσης κ.λπ.), κλήση αριθμών αυξημένης χρέωσης, αποκάλυψη προσωπικών δεδομένων κ.λπ.

Είναι πλέον, δυστυχώς, σύνθηρες φαινόμενο και στη χώρα μας να αποκαλύπτονται από τις δικαστικές Αρχές υποθέσεις ηλεκτρονικής εγκληματικότητας, όπως η παιδική πορνογραφία, η παιδική πορνεία, η απάτη μέσω διαδικτύου, τα σοβαρότατα οικονομικά εγκλήματα, η παροχή πληροφοριών προς του ανηλίκους για την εκ μέρους τους διάπραξη άδικων πράξεων, φαινόμενα που μας υποχρεώνουν όλους σε διαρκή έλεγχο και συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς. Το ζήτημα είναι πολύ σοβαρό, γιατί πέραν των οικονομικών του διαστάσεων άπτεται της ομαλής ψυχοσωματικής ανάπτυξης του νέου, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για το περιβάλλον του και τη μετέπειτα ζωή του.

Δυστυχώς, μέχρι σήμερα δεν έχει βρεθεί τρόπος ώστε να διασφαλίζεται επαρκώς η προστασία του καταναλωτή, πόσο μάλλον του ανηλίκου καταναλωτή. Προς τον σκοπό αυτό, αλλιά και προς την κατεύθυνση της εφαρμογής των αναφερομένων στο άρθρο 16 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 και στις αντίστοιχες διατάξεις του π.δ. 131/2001 «προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο» (ΦΕΚ 116 Α') όπου γίνεται ιδιαίτερη μεία στα άτομα με ειδικές ανάγκες, στη συνεργασία με τις οργανώσεις τους, κ.λπ., προτείνουμε τη συγκρότηση μόνιμης επιτροπής στην οποία μεταξύ άλλων μπορεί να μετέχουν: εκπρόσωποι της Αρχής μας, του Συνηγόρου του Παιδιού που λειτουργεί στο πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, των συναρμοδίων Υπουργείων και Υπηρεσιών, των οργανώσεων των αναπήρων, της επιστημονικής κοινότητας, αλλιά και της κοινωνίας των πολιτών, με σκοπό της επεξεργασία ενός επαρκούς νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου προστασίας, αλλιά και παρακολούθησης της εφαρμογής του.

Επιπλέον, προτείνουμε, όπως έχει ήδη συμβεί σε πολλά κράτη της ΕΕ, και την ενθάρρυνση, σε συνεργασία με τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της χρήσης ειδικού λογισμικού – φίλτρου γονικού έλεγχου (parental control software) σε συνδυασμό με την δημιουργία μίας τηλεφωνικής γραμμής (hotline) καταγγελιών. Η γραμμή αυτή, μπορεί να λειτουργεί υπό την αιγίδα του ΣτΚ, υποστηριζόμενη από μια ομάδα ειδικών τεχνικών και εξειδικευμένων νομικών. Θα δέχεται και θα διερευνά τις καταγγελίες για παραβατική συμπεριφορά κατά την παροχή υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας και θα διοχετεύει κατά περίπτωση το υλικό στις δικτυακές αρχές (Σώμα δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος, Εισαγγελία κλπ). Ο ΣτΚ θα μπορούσε ακόμα να αναλάβει, μέσω κατάλληλης στελέχωσης, να μεσολαβεί μεταξύ καταναλωτή και παροχών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (Alternative Dispute Resolution).

5. Κανόνες αυτορρύθμισης - Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Η διάταξη, που περισσότερο από κάθε άλλη υποδεικνύει καταφανώς την ηθική διάσταση στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή, είναι αυτή του άρθρου 7 του ν. 3297/2004, που προβλέπει την κατάρτιση «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας». Ο Κώδικας καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, υποβάλλεται στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών όπου λαμβάνεται σχετική απόφαση και τελικώς κυρώνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης. Σχολιάζοντας τη σχετική διάταξη, η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή κατά τη διαδικασία διατύπωσης της γνώμης της επί του νομοσχεδίου, αναφέρει: «Η διάταξη κρίνεται θετικά στο πλαίσιο όμως της ενθάρρυνσης της αυτορρύθμισης των επαγγελματιών, προκειμένου να θεσπίζουν κώδικες συμπεριφοράς των μελών τους. Οι κώδικες δεοντολογίας από τη φύση και τη λειτουργία τους, που χαρακτηρίζεται από το στοιχείο της αυτοδέσμευσης των επαγγελματιών, δεν είναι ορθό να περιβάλλονται με κανονιστικό χαρακτήρα». Κρίνεται θετικά λοιπόν η κατάρτιση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

Είναι γεγονός, ότι οι κώδικες δεοντολογίας δεν αποτελούν απλώς συστηματοποιημένες συλλογές αυτορρυθμιστικών κανόνων σε κάθε τομέα, αλλά συνιστούν ως «κώδικες» μια νέα εναλλακτική κατηγορία κανόνων, μέσω των οποίων σε αλληλεπίδραση με τους κανόνες του θετικού δικαίου, επιβάλλεται ο αυτοπεριορισμός των επαγγελματιών. Οι αυτορρυθμιστικοί αυτοί κανόνες, που αποτελούν το περιεχόμενο των κωδίκων δεοντολογίας, παρά το ότι επενεργούν

σε περιορισμένο και εντελώς πρακτικό επίπεδο, εν τούτοις θέτουν τις βάσεις για τη συνέχιση της θεωρητικής συζήτησης, αναφορικά με την εσωτερική σχέση των κανόνων δικαίου, των εθιμικών κανόνων και των κανόνων της ηθικής.

Άλλωστε η μέχρι σήμερα εμπειρία από την κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας είναι ελλιπής σε σχέση με το εγχείρημα της κατάρτισης του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, δεδομένου ότι όλοι οι υφιστάμενοι κώδικες κατάρτισηκαν μονομερώς από τους επαγγελματίες που καλούνται να τους εφαρμόσουν (δεν απαιτήθηκε π.χ. κοινή διαβούλευση και συναίνεση ιατρών - ασθενών, δημοσιογράφων - αναγνώστων / τηλεθεατών, δικηγόρων - πελατών, τραπεζών - συναλλησσομένων, κ.λπ.). Το γεγονός αυτό δικαιολογεί περαιτέρω την κανονιστική περιβολή του Κώδικα. Πάντως η αναφορά της Σύστασης της Επιτροπής της 30ης Μαρτίου 1998 «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών καταναλωτικής» ότι «τα εξώδικα όργανα αποφασίζουν όχι μόνο βάσει νομικών διατάξεων, αλλά και σύμφωνα με την αρχή της επιείκειας και βάσει των κωδίκων συμπεριφοράς», υποδηλώνει ότι ο προβληματισμός για το θέμα μόλις ανοίγει.

Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική ως προς το υπό μελέτη ζήτημα, κρίνεται η αναφορά του άρθρου 16 της Οδηγίας 2000/31/ ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, που αφορά την κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας, και δηλώνει ότι **«τα κράτη μέλη και η Επιτροπή ενθαρρύνουν τη συμμετοχή ενώσεων ή οργανώσεων καταναλωτών στη διαδικασία κατάρτισης και εφαρμογής των κωδίκων δεοντολογίας»**, συμπληρώνει δε ότι **«για να ληφθούν υπόψη οι ειδικές τους ανάγκες, θα πρέπει να ζητείται η γνώμη ενώσεων που εκπροσωπούν άτομα με προβλήματα οράσεως και άτομα με ειδικές ανάγκες γενικώς»**.

VII. Άλλες δραστηριότητες της Αρχής

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» πέραν της κατ' εξοχήν αρμοδιότητάς της που είναι η εξωδικαστική διαμεσολάβηση με σκοπό την συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αποσκοπεί και στην ενημέρωση της ελληνικής κοινωνίας σε θέματα σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας και την ανάπτυξη της έννοιας της κοινωνικής ευθύνης εκ μέρους των επιχειρήσεων. Ο ρόλος αυτός του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τονίζεται ιδιαίτερα στις

διατάξεις των παρ. 1, 9 και 10 του άρθρου 3, 9 του άρθρου 4 και κυρίως του άρθρου 7 του ν. 3297/2004.

Προς την κατεύθυνση της υλοποίησης και αυτής της υποχρέωσης του θεσμού, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. **Ιωάννης Δ. Αδαμόπουλος**, ο Αναπληρωτής Συνήγορος κ. **Γεώργιος Διέλλης** και η Βοηθός Συνήγορος κ. **Βασιλική Μπώλου**, συμμετείχαν σε σειρά εκδηλώσεων με σκοπό την παρουσίαση του νέου θεσμού και την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού επί ζητημάτων αρμοδιότητάς του.

Συγκεκριμένα:

- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι, συνεργάστηκαν με τον εγκυρότερο επιστημονικό φορέα επί θεμάτων προστασίας καταναλωτή και συμμετείχαν σε σχετικές εργασίες της **Ένωσης Δικαίου Προστασίας του Καταναλωτή**, της οποίας είναι μέλη.
- Συμμετείχαν επανειλημμένως στις εργασίες του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών που συνεστήθη με τις διατάξεις του άρθρου 12 του ν. 2251/1994 ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης, τόσο στην Αθήνα όσο και στην επαρχία. Η συμμετοχή στις εργασίες του Ε.Σ.Κ. κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική αφού το Ε.Σ.Κ. εκφράζει τις θέσεις των καταναλωτών, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε καταναλωτικά θέματα και ιδίως για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές.
- Συμμετείχαν στις εργασίες των πιο κάτω συνεδρίων και ημερίδων:
- Ημερίδα που διοργανώθηκε από την Ένωση Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και την **ΕΚΠΟΙΖΩ** με θέμα: **«Υπεύθυνος δανεισμός και άμυνα των καταναλωτών»**.
- Συνέδριο που διοργανώθηκε από την **Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης και Επικοινωνίας** υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, με θέμα: **«Homo Consumer»**.
- Συνέδριο που διοργάνωσε η **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)** με θέμα: **Τις μεταφορικές και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες**.

- Συνέδριο που διοργάνωσε ο **Σύνδεσμος Εταιρειών Λιανικού Εμπορίου** με θέμα: **«Το λιανεμπόριο σε σταυροδρόμι»**.

Πέραν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. **Ιωάννης Αδαμόπουλος**, μίλησε στις πιο κάτω εκδηλώσεις και συνέδρια:

- Σε διημερίδα που οργάνωσε το **ΚΕΠΚΑ Θεσσαλονίκης**, στις 3 και 4 Ιουνίου 2005, με θέμα: **«Ακρίβεια - Ποιότητα: Μύθος και Πραγματικότητα»**.

- Σε εκδηλώσεις του **Ινστιτούτου «Κωνσταντίνος Καραμανλής»**, στην Αθήνα στις 25 Οκτωβρίου 2005, στη Θεσσαλονίκη στις 27 Μαρτίου 2006 και στην Πάτρα στις 5 Μαΐου 2006, με θέμα: **«Δικαιώματα και Προστασία του Καταναλωτή στην Ελλάδα και την Ε.Ε.»**

- Σε εκδήλωση της **Διεύθυνσης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Πειραιά**, στις 14 Νοεμβρίου 2005, με κεντρικό θέμα: **«Καταναλωτική Αγωγή για Γονείς και Εκπαιδευτικούς»**

- Στο συνέδριο με θέμα: **«Ευρωπαϊκή Στρατηγική καταναλωτή 2007-2013»**, που διοργανώθηκε από τη **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης** στις 3 – 4 Φεβρουαρίου 2006.

- Σε εκδήλωση που οργάνωσε, στις 10 Μαρτίου 2006 ο **Δικηγορικός Σύλλογος Βόλου**, με θέμα: **«Ο ρόλος και η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή»**

- Ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή κ. **Γεώργιος Διέλλης**, μίλησε στις πιο κάτω εκδηλώσεις και συνέδρια:

- Συνέδριο με θέμα: **«Ευρωπαϊκή Στρατηγική Καταναλωτή 2007 - 2013»**, που διοργανώθηκε από τη **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης**. Θέμα ομιλίας: **«Ηθικές διαστάσεις προστασίας του Καταναλωτή – Πολιτικές Αυτοδέσμευσης: Κώδικες Ηθικής και Δεοντολογίας»**.

- Συνέδριο με θέμα: **«Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Προκλήσεις της Ψηφιακής Εποχής»**, που διοργανώθηκε από το **Επιστημονικό Συμβούλιο για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών**. Θέμα ομιλίας: **«Προστασία του Καταναλωτή και νέες τεχνολογίες: Ηθικές και θεσμικές προσεγγίσεις»**.

- Συνέδριο με θέμα: **«Δ' Κ.Π.Σ. – Προτεραιότητες Ανάπτυξης για την Ανατολική Αττική»**, που διοργανώθηκε από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής. Θέμα ομιλίας: **«Προστασία του Καταναλωτή και Τοπική Ανάπτυξη – Ένα νέο Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα»**.
- Συνέδριο με θέμα: **«1ο Επιστημονικό Συνέδριο - Η Επιστήμη της Διοίκησης στον 21ο αιώνα: τάσεις, εξελίξεις, προοπτικές»**, που διοργανώθηκε από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Αθηνών. Θέμα ομιλίας: **«Ηθικώς Επιχειρείν: Νομική δέσμευση, ηθική υποχρέωση ή επιχειρηματική ανάγκη;»**.
- Ημερίδα με θέμα: **«Χάρτα υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή»**, που διοργανώθηκε από την Ένωση Ενεργών Καταναλωτών (ΕΝΕΚΑ). Θέμα ομιλίας: **«Η υιοθέτηση Χαρτών Υποχρεώσεων από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα»**.
- Επίσης, ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή κ. **Γ. Διέλλης** συμμετείχε στην Επιτροπή που συγκροτήθηκε με την υπ' αριθμ. 1013/16.5.2005 απόφαση (ΦΕΚ 669 Β') του Γενικού Γραμματέα της Κυβέρνησης, στο πλαίσιο λειτουργίας της Κεντρικής Επιτροπής Κωδικοποίησης, για την κατάρτιση κώδικα νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, καθώς και στη Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή που συγκροτήθηκε με τις υπ' αριθμ. Ζ1-1293/18.10.2005 (ΦΕΚ 1474 Β') και Ζ1-1364/14.11.005 (ΦΕΚ 1622 Β') αποφάσεις του Υπουργού Ανάπτυξης, με σκοπό την αναμόρφωση του ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών.
- Η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή κ. **Βασιλική Μπώλου**, μίλησε στις πιο κάτω εκδηλώσεις και συνέδρια:
- Συνέδριο με θέμα: **«Ευρωπαϊκή Στρατηγική Καταναλωτή 2007-2013»**, που διοργανώθηκε από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Θέμα ομιλίας: **«Συγκριτική παρουσίαση των θεσμών του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Συνηγόρου του Πολίτη»**.
- Ημερίδα με θέμα: **«Χάρτα υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή»**, που διοργανώθηκε από την Ένωση Ενεργών Καταναλωτών (ΕΝΕΚΑ). Θέμα ομιλίας: **«Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή μετά την εφαρμογή του ν. 3429/2005»**.
- Τέλος, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» υπέδειξε ως

εκπροσώπους της στο Εθνικό Συμβούλιο «Ηλεκτρονικώς Επιχειρείν» που συνεστήθη δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 18 του ν. 3377/2005 (ΦΕΚ 202 Α'), την Βοηθό Συνήγορο κ. Β. Μπώλιου ως τακτικό μέλος και τον Αναπληρωτή Συνήγορο κ. Γ. Διέλιθα, ως αναπληρωματικό, ενώ ο Αναπληρωτής Συνήγορος, υπεδείχθη και ως εκπρόσωπος της Αρχής στην Επιτροπή που συγκροτήθηκε δυνάμει της υπ' αριθμ. 2/11149/0004/25.4.2005 (ΦΕΚ 564 Β) απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών στο Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, για τη μελέτη των αποδοχών των μελών και του προσωπικού των ανεξάρτητων αρχών.

- Η Ανεξάρτητη Αρχή **«Συνήγορος του Καταναλωτή»** υπέγραψε από κοινού με τη **Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής**, Προγραμματική Σύμβαση, με αντικείμενο την οργάνωση δράσεων και εκδηλώσεων, για θέματα που άπτονται της προστασίας γενικά του καταναλωτή, για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της και μέχρι την 31-12-2006. Επίσης, προβλέπεται η διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης των εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (εκπαίδευση διδασκόντων) για θέματα προστασίας του καταναλωτή και δημιουργίας καταναλωτικής συνείδησης στους νέους καθώς επίσης και η έκδοση τριπτύχου ενημερωτικού φυλλαδίου σε 30.000 αντίτυπα, το οποίο θα μοιραστεί στις αγορές της Ανατολικής Αττικής, στους ΟΤΑ της περιοχής κ.λπ. Η σύμβαση αφορά τη συνεργασία κατά τη διάρκεια του 2006 για θέματα προστασίας καταναλωτή (ημερίδες, δημοσιεύσεις κ.λπ.).

- Επιπλέον, ο ΣτΚ εξετάζει τη συμμετοχή του στα δρώμενα των καταναλωτικών οργανώσεων στη Ελλάδα, στα άλλα κράτη-μέλη και στην ίδια την ΕΕ, με στόχο τη διαρκή ενημέρωσή του για τα δρώμενα στο χώρο και τις υιοθετούμενες ανά τομέα δράσεις σε αντικείμενα της αρμοδιότητάς του, και στη διάχυση της πληροφόρησης μέσω της ιστοσελίδας του, καθώς και εξειδικευμένων θεματικών εκδόσεων για καταναλωτικά θέματα.

- Τέλος, σημαντική θεωρείται η συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στη διαδικασία έκδοσης **Χαρτών Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.)** από τις επιχειρήσεις που υπάγονται στις διατάξεις του ν. 3429/2005.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (αρ. 11 ν. 2251/1994)

1. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών - Πειραιώς (Νομαρχία Αθηνών)

Κηφισίας 125-127, 115 24 Αθήνα

- α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Χατζημιχάλης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ζωή Μήλιου, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτα Καλαποθαράκου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ηλίας Κοκουγιάννης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Ανδρέας Καργιάνης (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)
κ. Αριστεά Συριοπούλου (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Αριστείδης Αβούρης (Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)
κ. Γεώργιος Πρέκας (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
- δ. Γραμματέας: **κ. Θεοδώρα Φιλντίση**
Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννα Μιχαήλ**

2. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών – Πειραιώς (Νομαρχία Πειραιά)

Ακτή Ποσειδώνος 14-16, 185 31 Πειραιάς (4181634)

- α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Πεταλής, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Παναγιώτης Παπαθεοδωρόπουλος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γρηγόριος Κουλιζος ή κ. Γεώργιος Νέρης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ολγα Νέρη**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Νικόλαος Μπινιάδης (ΕΒΕΠ)
κ. Δήμητρα Νεουτσάκου (ΕΕΠ)
κ. Μαρία Παπακώστα (Εμπ & Βιομ.)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Δημήτριος Μαρκομιχάλης (ΕΒΕΠ)
κ. Κωνσταντίνος Τρουπιώτης (ΕΕΠ)
κ. Παναγιώτα Αγαππού (Εμπ. & Βιομ.)

3. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ανατολικής Αττικής

17ο χλμ. Λ. Μαραθώνας, 153 44 Παλλήνη

- α. Πρόεδρος: **κ. Ρεγγίνα Καρρά, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Θωμάς Καμενόπουλος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίνα Πηλιάκου** (εκπρ. Εργατικού κέντρου)

- Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Νικολάου** (Αν. εκπρ. Εργατικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Χαρίσης**
κ. Χρήστος Παναγιώτου (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Άγγελος Καρούνης**
κ. Αριστείδης Κοηλιός (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
- δ. Γραμματέας: **κ. Ευανθία Λαδά**
Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Καφάση**

4. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δυτικής Αττικής

- Περσεφώνης 19 & Χατζηδάκη, 192 00 Ελευσίνα
- α. Πρόεδρος: **κ. Ευτυχία Βιγκλή, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Σαραφιανός, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μάκης Ζησιάδης** (Ε.Κ.Ε.Δ.Α.)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Λίγγος** (Ε.Κ.Ε.Δ.Α.)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Άγγελος Μακρυγιάννης (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
κ. Κωνσταντίνος Ανδρέογλου (ΕΒΕΠ)
κ. Ασημίνα Γιαννουσιάδου (ΒΕΠ)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Νικόλαος Πατιστής (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
κ. Κωνσταντίνος Καμπόλης (ΕΒΕΠ)
κ. Κυριακή Μερτζάνη (ΒΕΠ)
- δ. Γραμματέας: **κ. Σοφία Φράγκου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Πριτσιανάκη**

5. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αιτωλοακαρνανίας

- Κύπρου & Λεβίδου 1, 302 00 Μεσολόγγι
- α. Πρόεδρος: **κ. Παρασκευή Πετροπούλου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Καϊμενάκης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Συσσώβιτης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γρηγόριος Τζογάνης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Σφύρης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Λοκοβίτης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Καραγιάννης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεωργία Σχισμένου**

6. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αργολίδος

Παρ. Λεωφ. Ναυπηλίου – Νέας Κίου, 211 00 Ναύπλιο

- α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Γκότσης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Παπαδόπουλος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικόλαος Λυμπέρης**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Κοϊνης**
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Πίλατις**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Κωνσταντίνος Φρέντζος
- δ. Γραμματέας: **κ. Μιχαήλ Μανιάς**

7. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αρκαδίας

Πλ. Εθνάρχου Μακαρίου, 221 00 Τρίπολη

- α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Κωστογιάννης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Παναγιώτης Γιανήκος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Στάϊκος**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χρήστος Ρέππας**
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αθανάσιος Αρβανίτης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σωτήριος Σκανδάλης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Γιαννουσοπούλου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Ξανθή Τάρλια**

8. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Άρτας

Βλαχούτσι 4-6 Πλ. Εθν. Αντίστασης, 471 00 Άρτα

- α. Πρόεδρος: **κ. Αικατερίνη Ντέμσια, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος:
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικήτας Γληνάτσος**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Αλιφτήρας**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
- δ. Γραμματέας: **κ. Φωτεινή Παπακώστα**

9. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας

Κορίνθου 327, 261 10 Πάτρα

- α. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Τσέκουρας, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Αλεξόπουλος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Τάσος Νικολαδάκης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χρύσα Πανταζοπούλου**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χρήστος Γκοτσόπουλος**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Καρακίτσος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Αικατερίνη Αναστασοπούλου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Τσομάκος**

10. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Βοιωτίας

Σοφοκλείους 15, 321 00 Λειβαδιά

- α. Πρόεδρος: **κ. Χαράλαμπος Βλάχος, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ζωή Βασιληνά, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ανδρέας Μαυροχαλυβίδης**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Χαράλαμπος Ευταξίας**
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Κωνσταντίνος Παπασπύρου
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ευάγγελος Ρούσσης**
- δ. Εκπρόσωπος Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: **κ. Αθανάσιος Αποστόλου**
Αν. Εκπρόσωπος Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών: **κ. Ευστάθιος Κυτέας**
- ε. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Γκασδάρης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Νικολουδίας**

11. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Γρεβενών

Πλ. Ελευθερίας 1, 511 00 Γρεβενά

- α. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Μήλιος, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Θεοδώρα Γιώτα, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Κήλησιάρης**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Περικλής Ελευθεριάδης** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ελευθέριος Σαββίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αλέξανδρος Κολλέτσος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Αναγνώστου**

12. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δράμας

Διοικητήριο, 661 00 Δράμα

- α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Κασμερίδου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αναστασία Τσαούση, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ειρήνη Τριανταφυλλίδου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασιλική Κασάπη**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Νινιάκης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μιλτιάδης Κιάκος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ευμορφίτη Μπούτου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Ευηλιλία Παπαχρυσοστομίδου**

13. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δωδεκανήσου

Ρόδος

- α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Ρωμαίος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Καζουηλιάκης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σίμος Παρασκευάς**

14. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Έβρου

Κοραολή-Δημητρίου 40, 681 00 Αλεξανδρούπολη

- α. Πρόεδρος: **κ. Πέτρος Αλεπάκος, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Φαητσίδης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αικατερίνη Παπαδοπούλου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Όλγα Γκιούρδα**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Μεσιτίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου
κ. Εμμανουήλ Βουκουρεσλή
- δ. Γραμματέας: **κ. Μιλτιάδης Κουτρούλης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Δήμητρα Τιαβηλιάκα**

15. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευβοίας

Εθ. Βενιζέλου 6, 341 00 Χαλκίδα

- α. Πρόεδρος: **κ. Παναγιώτης Ζέρβας, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος:
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κώστας Κουλιουρίδης**
(εκπρ. Εργατικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεράσιμος Νικολάου** (Αν. εκπρ. Εργατικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μαρία Χριστοδούλη**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δαμιανός Γεωργιάδης**

- δ. Εκπρόσωπος Δικηγορικού Συλλόγου: **κ. Αστέριος Κουρούπης**
 Αν. Εκπρόσωπος Δικηγορικού Συλλόγου: **κ. Ειρήνη Παπαδάκη**
 ε. Εκπρόσωπος Εγνατίας Τράπεζας : **κ. Παναγιώτης Τζαφέρος**
 ζ. Γραμματέας: **κ. Ευστάθιος Μεγάλιος**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Καλαπόδη**

16. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ευρυτανίας

Καραϊσκάκη 1, 361 00 Καρπενήσι

- α. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Γιαννιώτη, Δικηγόρος**
 Αν. Πρόεδρος: **κ. Φωτεινή Φούρλια, Δικηγόρος**
 β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σεραφεΐμ Γεωργαλής**
 (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Λάμπρος Νταλαφούρας** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Χρήστος Γραμματίκας (Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)
κ. Χρήστος Αρβανίτης (Εμπορικού Επιμελητηρίου)
 Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Νικόλαος Πλακιάς (Βιομηχανικού Επιμελητηρίου)
κ. Ιωάννης Κεχριμπάρης (Εμπορικού Επιμελητηρίου)
 δ. Γραμματέας: **κ. Περσεφόνη Γιαταγάνη**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννα Παυλιέση**

17. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ζακύνθου

Διοικητήριο, 291 00 Ζάκυνθος

- α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Παπαδάτος, Δικηγόρος**
 Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Γιατρός, Δικηγόρος**
 β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Διονύσιος Κόμης** (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Θεόδωρος Σαρακίνης** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Γαργαλιέας**
 Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Κοντονής**
 δ. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Μαργάρης**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Νικόλαος Τσαγκαρόπουλος**

18. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας

Μανωλοπούλου 31, 271 00 Πύργος

- α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Κόκκαλης, Δικηγόρος**

- Αν. Πρόεδρος: κ. **Δημήτριος Εξαρχος, Δικηγόρος**
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Νικόλαος Ορφανός**
(εκπρ. Εργατικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Παναγιώτης Λαΐνας**
(Αν. εκπρ. Εργατικού Κέντρου)
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Δημήτριος Μακρυγιάννης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Δημήτριος Δεσκούτης**
δ. Γραμματέας: κ. **Χαραλαμπία Λαμπαούνα**

19. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ημαθίας

Μητροπόλεως 38, 591 00 Βέροια

- α. Πρόεδρος: κ. **Ελπίδα Χιονίδου, Δικηγόρος**
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Δημοσθένης Μπτσαλής**
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Σταύρος Γιαναβαρτζής**
δ. Γραμματέας: κ. **Κατερίνα Κουντούρη**

20. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηρακλείου

Αρχ. Μακάριου 22 Πλ. Ελευθερίας, 712 02 Ηράκλειο

- α. Πρόεδρος: κ. **Νικόλαος Φανταουτσάκης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Γεώργιος Γιαχνάκης**
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Νίκος Τζανάκης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Αντιγόνη Αγγελιάκη**
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Ειρήνη Σκουλιά-Νταγαλιά**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Πέτρος Μασκώστας**
δ. Γραμματέας: κ. **Κωνσταντίνος Καρυωτάκης**
Αν. Γραμματέας: κ. **Αντώνιος Αρχοντάκης**

21. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσπρωτίας

Τσαλδάρη 18, 461 00 Ηγουμενίτσα

- α. Πρόεδρος: κ. **Δημήτριος Χρήστου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Σπυρίδωνας Μαγγέλης, Δικηγόρος**
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Σωκράτης Σταυρατίης**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Ιωάννης Δημητρίου** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Γεώργιος Πασχάλης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Γεώργιος Χρόνης**
δ. Γραμματέας: κ. **Χαρίκλεια Μυρίληα**

Αν. Γραμματέας: κ. Ελένη Μάστορα

22. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης

Β. Όλγας 198, 541 00 Θεσσαλονίκη

- α. Πρόεδρος: κ. Εμμανουήλ Λαμτζίδης, Δικηγόρος
Αν. Πρόεδρος: κ. Λάμπρος Βοδιώτης, Δικηγόρος
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Νικόλαος Μυλωνίδης (ΚΕΠΚΑ)
κ. Ιωάννης Αρβανίτης (ΙΝΚΑ)
κ. Σουητάνα Κυριακίδη (Ε.ΚΑΤ.Ο)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Ευαγγελία Κεκελέκη (ΚΕΠΚΑ)
κ. Σωτήριος Δρούτσας (ΙΝΚΑ)
κ. Πέρυ Μέτζελου (Ε.ΚΑΤ.Ο)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Ελευθέριος Υφανίδης
κ. Παναγιώτης Ιακωβίδης (Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου)
κ. Βασίλειος Νουβάκης (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Αλέξανδρος Γιοβανίτσας
κ. Αβραάμ Αβραμίδης (Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου)
κ. Πρόδρομος Ευγενιάδης (Επαγγελματικού Επιμελητηρίου)
- δ. Γραμματέας: κ. Εμμανουήλ Θεοφανίδης
Αν. Γραμματέας: κ. Μιχαήλ Γκαμανής

23. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ιωαννίνων

Πλάτεια Πύρρου 1, 452 21 Ιωάννινα

- α. Πρόεδρος: κ. Ηρακλής Χανιώτης, Δικηγόρος
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Χριστόδουλος Πάντος
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Μιχαήλ Γκόλλας
- δ. Γραμματέας: κ. Δημήτριος Χρόνης

24. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας

Εθν. Αντιστάσεως 20, 651 00 Καβάλα

- α. Πρόεδρος: κ. Κωνσταντίνα Στάμου, Δικηγόρος
Αν. Πρόεδρος: κ. Ευγενία Παπαναστασίου, Δικηγόρος
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Αικατερίνη Γεροστεργίου
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Βασιλική Δρελιώτη
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Γεωργία Μιχαηλίδου
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Στυλιανή Γράσσου
- δ. Γραμματέας: κ. Ελευθέριος Λαζαρίδης
Αν. Γραμματέας: κ. Κωνσταντίνος Πηλιάκας

25. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καρδίτσας

Κουμουνδούρου 43, 431 00 Καρδίτσα

- α. Πρόεδρος: **κ. Ευγενία Νευρά, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Νάππας, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Βλάχος**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αντώνιος Ντάνης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αντώνιος Καρανιάς**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Ντινίσης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Βάιος Κωστέλλης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Αναστασία Γκούβη**

26. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καστοριάς

Διοικητήριο, 521 00 Καστοριά

- α. Πρόεδρος: **κ. Αγγή Κουνουκσή, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ευγενία Παπαδιαμαντοπούλη**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Διαμαντής**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **Ηλίας Ρέτζιος**
(Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Αβέλλης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέργιος Ράπης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Χαρίλαος Χαρισίου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Απόστολος Παπαρίζου**

27. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κερκύρας

Σαμαρά 13, 491 00 Κέρκυρα

- α. Πρόεδρος: **κ. Αλέξανδρος Σουέρεφ, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ασπασία Παϊπέτη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ανδρέας Κάντας**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μαρία Ρεγγή**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σπυρίδωνας Γιαννούλης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Βασίλειος Κοντός**
- δ. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Αθαμάνος**
Αν. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Κουλιούρης**

28. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κεφαλληνίας

Διοικητήριο, 281 00 Αργοστόλι

- α. Πρόεδρος: **κ. Ευάγγελος Μοσχόπουλος, Δικηγόρος**

- Αν. Πρόεδρος: **κ. Πηνελόπη Μουϊκη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Γιαννόπουλος**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γρηγόρης Ποιηλάτος** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Διονύσιος Μπάλδος**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Θεόδωρος Μιχαήλτος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Ρίζου**

29. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς

Μεταμορφώσεως 2, 611 00 Κιλκίς

- α. Πρόεδρος: **κ. Ντονέλλα Κοσκοσίδου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Καλλισθένης Πάκας, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αντώνιος Μιχαηλίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Βουλιγαράκης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αθανάσιος Τριανταφυλλίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αντώνιος Τσάτσος**

30. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κοζάνης

Δημοκρατίας 52, 501 00 Κοζάνη

- α. Πρόεδρος: **κ. Δέσποινα Μιχαηλίδου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Βασίλειος Τσιώτσιος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευάγγελος Μίκος** (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νικόλαος Πατσούρας** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παναγιώτης Αποστολίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αργύριος Δούσιος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Φιλιππίδου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεωργία Τσακνίδου**

31. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κορινθίας

Κροκιά 2, 01 00 Κόρινθος

- α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Στάμος, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελευθερία Καρσιώτη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παρασκευάς Νταβαρίνος**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλειος Μιχαηλίδης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στέφανος Γουγάς**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Σούφρης**

- δ. Γραμματέας: κ. Βασιλική Αραμπακλή
Αν. Γραμματέας: κ. Ελένη Μελέτη

32. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κυκλάδων

Πλατεία Τσιροπιά, 641 00 Ερμούπολη

- α. Πρόεδρος: κ. Κωνσταντίνος Δοκιμάκης, Δικηγόρος
Αν. Πρόεδρος: κ. Ευάγγελος Δεμέστιχας, Δικηγόρος
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Ευάγγελος Σκαρπέλης
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Ευάγγελος Αθυμαρίτης
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. Ιωάννης Κοντομήτσος
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Μαρία Μακρυωνίτου
δ. Γραμματέας: κ. Ιωάννης Σιγάλας (ΠΕ/Δ-Λ βαθμός Δ')

Αν. Γραμματέας: Καλλιόπη Μαύρη (ΔΕ/Δ-Λ βαθμός Α')

33. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λακωνίας

Όθωνος Αμαλίας 85, 231 00 Σπάρτη

- α. Πρόεδρος: κ. Βασίλειος Ορφανός, Δικηγόρος
Αν. Πρόεδρος: κ. Ανδρέας Πετρούλιας, Δικηγόρος
β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Σωτήριος Κανελλίδης
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. Κωνσταντίνος Σκιαδάς
γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Δημήτριος Κρικέλλης (Εμποροβιομηχανικό)
κ. Βασίλειος Σουχλάκος (Βιοτεχνικού)
κ. Γεώργιος Τσιμίδης (Επαγγελματικού)
κ. Μαυροειδής Αγγελόπουλος (Εξαγωγικού)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Βασιλική Δερτιλής – Σταματίου (Εμποροβιομηχανικό)
κ. Γεώργιος Κουλουριανάκος (Βιοτεχνικού)
κ. Χαράλαμπος Δεμάστιχας (Επαγγελματικού)
κ. Πέτρος Παπαδημητρακόπουλος (Εξαγωγικού)
δ. Γραμματέας: κ. Σαράντος Κανελλίδης
Αν. Γραμματέας: κ. Παναγιώτα Σάρτα

34. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λάρισας

Κουμουνδούρου & Παπαναστασίου, 412 22 Λάρισα

- α. Πρόεδρος: κ. Νικοηλέτα Μπασδέκη, Δικηγόρος
Αν. Πρόεδρος: κ. Χρήστος Νέτας, Δικηγόρος

- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιητιάδης Ευστρατιάδης**
 Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δημήτριος Ζιάννας**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ευμορφία Οικονόμου**
 Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μίητος Χατζηπούλιος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτης Σταυροθεόδωρος**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Χαρούλα Καραγγέλη**

35. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λασιθίου

Διοικητήριο, 721 00 Αγ. Νικόλαος

- α. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Καλιατζάκης, Δικηγόρος**
 Αν. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Μακράκης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Εμμανουήλ Πεπονής**
 (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Φαζός** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ειρήνη Γκερεδάκη**
 Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Καλλιτάκης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Αγγελική Στεργίου**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Βασιλική Κανακουσάκη**

36. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου

Πλ. Κωνσταντινουπόλεως, 811 00 Μυτιλήνη

- α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Βουιέλλη, Δικηγόρος**
 Αν. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Δελιόγκου, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Καλλιοντζής**
 Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δέσποινα Κασδαγλή**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χαράλαμπος Βούρος**
 Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Νικόλαος Μπουλιμπούλης
- δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Ασμάνης**
 Αν. Γραμματέας: **κ. Μαρία Κουμάνια**

37. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λευκάδας

ωάννου Μελά 3, 311 00 Λευκάδα

- α. Πρόεδρος: **κ. Ευσάθιος Σκληβενίτης, Δικηγόρος**
 Αν. Πρόεδρος: **κ. Ξενοφώντας Γράψας, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίκος Σταματέλλης**
 (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)

- Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Σπύρος Γεωργάκης** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Γεώργιος Βρεττός**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Στρατής Αραβάνης**

38. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μαγνησίας

- Αναλήψεως & Ιωλκού, 800 01 Βόλο
- α. Πρόεδρος: **κ. Αναστάσιος Βοηλιώτης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ιωάννης Διαμαντής, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κατερίνα Τασσοπούλου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Τσαγανός**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ευάγγελος Ζεϊμπέκης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Στάμος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Καλλιόπη Στεργίου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Τριανταφυλλιά Βελώνη**

39. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μεσσηνίας

- Διοικητήριο, 241 00 Καλαμάτα
- α. Πρόεδρος: **κ. Αλκιβιάδης Λαντζούνης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Χρήστος Αρχοντάκης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεωργία Σαραντέα-Κουινιάδου**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σωτήριος Σαραντέας**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Αριστείδης Χριστόφορος
- δ. Γραμματέας: **κ. Παναγιώτα Βρυώνη**
Αν. Γραμματέας: **κ. Ιωάννης Βουγιούκας**

40. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ξάνθης

- Διοικητήριο, 671 00 Ξάνθη
- α. Πρόεδρος: **κ. Μαρία Κασμερίδου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αναστασία Τσαούση, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ειρήνη Τρανταφυλλίδου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασιλική Κασάπη**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κωνσταντίνος Νινάκης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μιλτιάδης Κιάκος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ευμορφίλη Μπούτου**
Αν. Γραμματέας: **κ. Ευηλιμία Παπαχρυσοστομίδου**

41. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πέλλης

Διοικητήριο, 582 00 Έδεσσα

- α. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Γερογιάννη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αθανάσιος Δήμητρης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Χρήστος Μήνος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Δημήτρα Χατζηωσπηφίδου**

42. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πιερίας

28ης Οκτωβρίου 40, 601 00 Κατερίνη

- α. Πρόεδρος: **κ. Αθανάσιος Λιακόπουλος, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ηλίας Νικολαΐδης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Νίκο Κωνσταντίνου**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασιλίσσας Κοτρώνης** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Παύλος Μπατάλης**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Παλαϊγίδης**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Προβίδα**
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Περάκης**

43. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Πρεβέζης

Σπηλιάδου 8, 481 00 Πρέβεζα

- α. Πρόεδρος: **κ. Βάια Δράκου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Ελένη Μανίκη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Δονάτος Μπόχτης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Παναγιώτα Μάρκου**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Φώτιος Λαϊνάς**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Ιωάννης Γιαμιάς**
- δ. Γραμματέας: **κ. Ειρήνη Νταγιαντά**
Αν. Γραμματέας: **κ. Δημήτριος Σταύρου**

44. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ρεθύμνου

Πλατεία Ηρ. Πολυτεχνείου, 741 00 Ρέθυμνο

- α. Πρόεδρος: **κ. Γεώργιος Αποσταλάκης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Βασιλική Πετράκη, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννης Παπαζάνης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ιωάννα Μπιρλιράκη**

- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Μαρία Καλαϊτζάκη**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Νικόλαος Νίνος**
- δ. Γραμματέας: **κ. Μιχαήλ Σηματήρας**

45. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης

Δημοκρατίας 1, 691 00 Κομοτηνή

- α. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Σπύρου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αγαθονίκη Παυλίδου, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γαρυφαλιά Κυριαζίδου, Δικηγόρος**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Άννα Ατσεμιδάκη, Δικηγόρος**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Αλέκος Ιωάννου (Εμπορικού & Βιομηχανικού)
κ. Μαρία Στεπάνη (Βιοτεχνικού)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Μιχαήλ Παπακωνσταντίνος (Εμπορικού & Βιομηχανικού)
κ. Αργύριος Αργυρόπουλος (Βιοτεχνικού)
- δ. Γραμματέας: **κ. Ελένη Πανδρεμενίδου**

46. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σάμου

Καθημοίρη 1, 831 00 Σάμος

- α. Πρόεδρος: **κ. Κωστής Ευσταθίου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Σοφία Μαυρουδή, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Στέργιος Στεργίου**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Μιητιάδης Δάνος** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Δημήτριος Γαϊτανός**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Εμμανουήλ Φλώρου
- δ. Γραμματέας: **κ. Αγγελική Βαρελιλά**
Αν. Γραμματέας: **κ. Εριφύλη Καρατζά-Ζαλούμ**

47. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Σερρών

Μεραρχίας 36, 621 10 Σέρρες

- α. Πρόεδρος: **κ. Σπύρος Ιωαννίδης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Δημήτριος Κούρτης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Βασίλειος Μιχαηλίδης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Δάγκος**

- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Κυριακή Μήλιγκα**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Ευστάθιος Πολίτης
- δ. Γραμματέας: **κ. Κατίνα Βακαλίδου**

48. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Τρικάλων

- Β. Τσιτσάνη 31, 421 00 Τρίκαλα
- α. Πρόεδρος: **κ. Ειρήνη Γεροκώστα, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Νικόλαος Κουτρομπέζης, Δικηγόρος**
 - β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Οικονόμου**
(εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ευθύμιος Νταράλης** (Αν. εκπρ.
Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
 - γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Κωνσταντίνος Αβραμούλης
κ. Στυλιανή Γουλιπούδου (εκπρ. Δικηγορικού Συλλόγου)
κ. Βασίλειος Σπανός (εκπρ. Τράπεζας EFG)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
Γεώργιος Μπάμπουρης
κ. Απόστολος Γκάτζιος (Αν. εκπρ. Δικηγορικού Συλλόγου)
κ. Χαρίκλεια Σωτηροπούλου (Αν. εκπρ. Τράπεζας EFG)
 - δ. Γραμματέας: **κ. Στέργιος Μπαλαμώτης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Αργυρώ Μπέκα**

49. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φθιώτιδας

- Διοικητήριο Υψηλάντου, 351 00 Λαμία
- α. Πρόεδρος: **κ. Κωνσταντίνος Κουσουλάκης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Αργυρώ Γιαννακοπούλου, Δικηγόρος**
 - β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Αθανάσιος Κατόπης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Γεώργιος Τσιγαρίδας**
 - γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Καλλιόπη Καλτσά**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Σοφία Πράσσα**
 - δ. Γραμματέας: **κ. Βασίλειος Κουλαρμάνης**
Αν. Γραμματέας: **κ. Γεώργιος Λουκακούδης**

50. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φλώρινας

Διοικητήριο Πτολεμαίου 1, 531 00 Φλώρινα

- α. Πρόεδρος: κ. **Δήμητρα Δημητρίου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Βασιλική Μπούληπου, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Αριστείδης Μήτσας**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Παναγιώτης Κοΐδης**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Αριστείδης Αριστείδου**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Θωμάς Θεοδώρου**
- δ. Γραμματέας: κ. **Αφροδίτη Στεφανάκου**

51. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Φωκίδος

Γιδογιάννου 31, 331 00 Άμφισσα

- α. Πρόεδρος: κ. **Δημήτριος Παπαγεωργίου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Γεώργιος Δελμούζος, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Ι. Παπαιωάννου**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Αθανάσιος Καρανάσος**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Ν. Ασημακόπουλος**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Γεώργιος Γάζης**
- δ. Γραμματέας: κ. **Ιωάννα Τσάπληρη**

52. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χαλκιδικής

Διοικητήριο, 631 00 Πολύγυρος

- α. Πρόεδρος: κ. **Σοφία Κωνσταντινίδου, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Ζήσης Παντελής, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Νικόλαος Ράλλης**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Νικόλαος Παπακωνσταντίνου**
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Στέλλα Μπαλάση**
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: κ. **Αντώνιος Βεροκύτης**
- δ. Γραμματέας: κ. **Παναγιώτα Κόρμμη**
Αν. Γραμματέας: κ. **Βενετία Δημητρίου**

53. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων

Πλ. Ελευθερίας, 731 00 Χανιά

- α. Πρόεδρος: κ. **Γεώργιος Πισσαδάκης, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: κ. **Εμμανουήλ Βασιλοδημητράκης, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Βλάσης Μανουσάκης** κ. **Νίκη Αποστολάκη (INKA)**
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: κ. **Παναγιώτης Βλάχος**
κ. **Μαρία Σκρυβιλιωτάκη (INKA)**

- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Ευάγγελος Σπανουδάκης
- κ. **Στυλιανός Δημητρακάκης** (εκπρ. Τράπεζας EFG)
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Αριστείδης Τζεδάκης**
κ. Ασπασία Λαμπάκη (Αν. εκπρ. Τράπεζας EFG)
- δ. Γραμματέας: **κ. Ιωάννα Μελλάκη**
Αν. Γραμματέας: **κ. Εμμανουήλ Σταυρουλάκης**

54. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χίου

Διοικητήριο, 821 00 Χίος

- α. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα Αργυρούδη, Δικηγόρος**
Αν. Πρόεδρος: **κ. Μαρκέλλα Φιστέ, Δικηγόρος**
- β. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Κωνσταντίνος Φράγκος** (εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
Αν. Εκπρόσωπος Καταναλωτών: **κ. Ηλίας Θεοδοσόπουλος** (Αν. εκπρ. Εργατοϋπαλληλικού Κέντρου)
- γ. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:
κ. Παντελής Λαμπρινούλης
Αν. Εκπρόσωπος Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου: **κ. Λουκάς Κοσσένας**
- δ. Γραμματέας: **κ. Κωνσταντίνος Παντέλλας**
Αν. Γραμματέας: **κ. Βικτωρία Κρουσουλούδη**

II. Νομοθετικά κείμενα

Νόμος 3297 της 23.12.2004.Συνήγορος του Καταναλωτή – Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις. (Α259)

ΝΟΜΟΣ ΥΠ ΑΡΙΘ. 3297 (ΦΕΚ Α΄259/23.12.2004)

Άρθρο 1

Ίδρυση Αποστολή

1. Συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διώκεται και δεν εξετάζεται για γνώμη που διατύπωσε ή πράξη που εκτέλεσε κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Δίωξη επιτρέπεται ύστερα από έγκληση μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, οι Βοηθοί Συνήγοροι, οι ειδικοί επιστήμονες και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι με προσόντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που ενάγονται ή διώκονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορούν να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων δια μελών του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες.

7. Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Διατάκτης της δαπάνης είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος και εισπράττει τον προϋπολογισμό στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών.

Ειδικά, για το έτος 2005 οι δαπάνες της Αρχής θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης.

8. Τα θέματα της οικονομικής διαχείρισης της Αρχής, όπως είναι ιδίως η ανάληψη υποχρεώσεων, η διενέργεια δαπανών, τα βιβλία που πρέπει να τηρούνται και γενικά το λογιστικό της Αρχής, ρυθμίζονται με κανονισμό που καταρτίζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

Άρθρο 2

Εκλογή - Θητεία

1. Ως Συνήγορος του Καταναλωτή και Βοηθεί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους, που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση, γνώση και εμπειρία επί θεμάτων που σχετίζονται με την αρμοδιότητα και την αποστολή της Αρχής και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και διορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

3. Οι Βοηθεί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Αναπήρωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή χωρεί, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσωρινά να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Αναπηρωτής του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων που ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του.

5. Η θητεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων ορίζεται πενταετής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου ως Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν επιτρέπεται.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να παυθεί με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

7. Οι Βοηθοί Συνήγοροι μπορεί να παυθούν με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

8. Κατά τη διάρκεια της θτείας τους ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία επαγγελματική δραστηριότητα ή να αναλαμβάνουν άλλα καθήκοντα, αμειβόμενα ή μη, στο δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα. Η άσκηση οποιουδήποτε δημόσιου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. ή νομικού προσώπου του ευρύτερου δημόσιου τομέα, αναστέλλεται κατά τη διάρκεια της θτείας τους.

9. Οι αποδοχές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση από τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 3

Αρμοδιότητες

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών.

4. Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α') για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου άρθρου. Οι επιτροπές υπάγονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις αυτές. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από τις οικείες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και των προσώπων, που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη. Η σχετική δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Ζητήματα που ανάγονται στις λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994 ρυθμίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

6. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

7. Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

8. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων προς τους οποίους μπορεί να μεταβιβάζει με απόφαση του μέρος των αρμοδιοτήτων του. Η απόφασή του ανακαλείται οποτεδήποτε.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το προσωπικό πάσης φύσεως, που υπηρετεί στην Αρχή. Είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινές, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας

της Αρχής, ο οποίος εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

11. Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και τον Υπουργό Ανάπτυξης ειδικές εκθέσεις και κατά τη διάρκεια του έτους. Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου.

Άρθρο 4

Διαδικασία έρευνας

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις επιτροπές της παρ. 4 του άρθρου 3 είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτησή της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο

αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

4. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

5. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού 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. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας καταληκτικώς το πόρισμά του.

6. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.

7. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας.

8. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται μετά από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

9. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή

υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή.

10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4στ, του Ν. 703/1977 (ΦΕΚ 278 Α).

11. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α και β βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της.

Άρθρο 5

Ειδικό Επιστήμονες- Γραμματεία

1. Συνιστώνται δεκαπέντε (15) θέσεις ειδικών επιστημόνων και πέντε (5) θέσεις βοηθών ειδικών επιστημόνων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δέκα (10) τακτικού προσωπικού, κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Αρχής, τρεις (3) θέσεις ΔΕ Διοικητικού - Οικονομικού για τη διοικητική υποστήριξη της Γραμματείας της Αρχής, μία (1) θέση ΥΕ κλητήρα και μια (1) θέση ΔΕ οδηγού.

2. Για τα προσόντα και τη διαδικασία διορισμού των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α).

(Οι παρ. 1, 2 και 4 αντικαταστάθηκαν όπως παραπάνω με την παρ. 8 άρθρου 26 Ν. 3419/2005, ΦΕΚ Α 297/6.12.2005)

3. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να αποσπώνται και να ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως δέκα (10) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα προσόντα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2 ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και κατάλληλη γνώση ξένης γλώσσας. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού μετά από πρόταση του

Συνηγόρου του Καταναλωτή, κατά παρέκκλιση από κάθε άλλη γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη και μπορεί να παρατείνεται, μία ή περισσότερες φορές για ίσο χρόνο κάθε φορά και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του αποσπώμενου υπαλλήλου.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220 Α), οι αποδοχές των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών ειδικών επιστημόνων καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

5. Στη Γραμματεία της Αρχής προΐσταται δημόσιος υπάλληλος κατηγορίας Π.Ε. με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του

Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999 ΦΕΚ 19 Α'), που επιλέγεται με ανάληψη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 7 του άρθρου 5 του Ν. 3094/2003.

6. Στην ανεξάρτητη αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" συνιστώνται επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Οι θέσεις αυτές κατανέμονται ως εξής: τρεις (3) για τις ανάγκες του Συνηγόρου του Καταναλωτή και από δύο (2) για τις ανάγκες κάθε Βοηθού Συνηγόρου. Η πρόσληψη στις ανωτέρω θέσεις γίνεται, κατά περίπτωση, από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και Βοηθό Συνήγορο, με σχετική πράξη τους, χωρίς οποιαδήποτε διαδικασία. Οι αποδοχές του προσωπικού που προσλαμβάνεται στις προαναφερόμενες θέσεις είναι αντίστοιχες με αυτές του προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139 Α'), όπως ισχύουν εκάστοτε. Το προσλαμβανόμενο προσωπικό αποχωρεί αυτοδικαίως ταυτόχρονα με την αποχώρηση, για οποιονδήποτε λόγο, του οργάνου που το προσέλαβε, χωρίς άλλη διαδικασία. Η παροχή υπηρεσίας στις θέσεις της παρούσας παραγράφου δεν γεννά οποιοδήποτε δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλη αξίωση ή προνόμιο. Οι ανωτέρω θέσεις επιτρέπεται να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του Ν. 2190/1994 (ΦΕΚ 28 Α'), όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Ν. 2527/1997 (ΦΕΚ 206 Α'). Η απόσπαση γίνεται, ύστερα από αίτημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κοινή απόφαση του αρμόδιου Υπουργού και των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης, κατά παρέκκλιση των ισχυουσών διατάξεων.

(Η παρ. 6 προστέθηκε με το άρθρο 37 Ν. 3325/2005, ΦΕΚ Α 68/11.3.2005)

Άρθρο 6

Τίτλος της Αρχής

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή άλλου παρεμφερούς τίτλου, που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σχετικά με την Αρχή.

Άρθρο 7

Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίζεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος «Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας», ο οποίος κυρώνεται με προεδρικό διάταγμα εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης. Στον Κώδικα αυτόν καθορίζονται ιδίως οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλληλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

Άρθρο 8

Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής και των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια καθορίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, ο οποίος συντάσσεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή και εγκρίνεται με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης και Οικονομίας και Οικονομικών.



ΓΝΩΜΗ της Ο.Κ.Ε
«Ο Συνήγορος του Καταναλωτή»
(Σχέδιο Νόμου)

ΓΝΩΜΗ της Ο.Κ.Ε
«Ο Συνήγορος του Καταναλωτή»
(Σχέδιο Νόμου)

Αθήνα, 5 Νοεμβρίου 2004

Διαδικασία

Στις 14.10.2004, ο **Υπουργός Ανάπτυξης κ. Δημήτρης Σιούφας**, απέστειλε προς γνωμοδότηση στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή το Σχέδιο Νόμου «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή».

Η Εκτελεστική Επιτροπή της Ο.Κ.Ε συνέστησε, με τη διαδικασία του κατεπείγοντος, Επιτροπή Εργασίας αποτελούμενη από τον **κ. Χαράλαμπο Κεφάλια** ως Πρόεδρο και τους **κ.κ Γεώργιο Τσατήρη, Λευτέρη Αυγητίδη, Κωνσταντίνο Παπαντωνίου, Θεόδωρο Σχινά** και **Νικόλαο Τσεμπερλίδη**. Στην Επιτροπή Εργασίας συμμετείχαν ως Εμπειρογνώμονες η **κα Αθηνά Μανίκα** Δικηγόρος και ο **κ. Αντώνης Μέγγουλης**, Δικηγόρος. Τον επιστημονικό συντονισμό είχε ο Επιστημονικός Συνεργάτης της Ο.Κ.Ε Δρ. **Αθανάσιος Παπαϊωάννου**, Δικηγόρος.

Η Επιτροπή Εργασίας ολοκλήρωσε τις εργασίες της σε τρεις (3) συνεδριάσεις, ενώ η Εκτελεστική Επιτροπή διαμόρφωσε την εισήγησή της προς την Ολομέλεια στη συνεδρίαση της στις 26 Οκτωβρίου 2004.

Η Ολομέλεια της Ο.Κ.Ε στην οποία εισηγητές ήταν οι **κ.κ Κεφάλιας και Τσεμπερλίδης**, αφού ολοκλήρωσε τη συζήτηση για το θέμα στη συνεδρίαση της **5ης Νοεμβρίου 2004**, διατύπωσε την υπ' αριθμ. 112 Γνώμη της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΣΧ/Ν

Το **άρθρο 1** προβλέπει την ίδρυση ανεξάρτητης Αρχής με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή» που θα λειτουργεί ως «εξωδικαστικό όργανο επίλυσης καταναλωτικών διαφορών».

Το ίδιο άρθρο ορίζει ότι η Αρχή υπάγεται μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο και όχι σε έλεγχο από την κυβέρνηση ή άλλη Αρχή και καθιερώνει τη μη δίωξη του Συνηγόρου για γνώμη ή ενέργεια του κατά την άσκηση των καθηκόντων του, με εξαίρεση τις περιπτώσεις, συκοφαντικής δυσφήμισης, εξύβρισης ή παραβίασης του απορρήτου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους και υποστηρίζεται επιστημονικά από 25 ειδικούς επιστήμονες.

Το **άρθρο 2** αφορά στον ορισμό και τη θτεία του Συνηγόρου και των Βοηθών του.

Ο Συνήγορος επιλέγεται από το Υπουργικό Συμβούλιο μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και ακρόαση από την αρμόδια κοινοβουλευτική επιτροπή, ενώ οι Βοηθοί ορίζονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης μετά από πρόταση του Συνηγόρου.

Η θτεία του Συνηγόρου και των Βοηθών είναι 5ετής, ενώ δεν επιτρέπεται η ανανέωση της θτείας του Συνηγόρου.

Προβλέπεται η δυνατότητα παύσης του Συνηγόρου μόνο σε περίπτωση σωματικής ή πνευματικής ανικανότητας εκτέλεσης των καθηκόντων του, ενώ για τους Βοηθούς προβλέπεται ως επιπλέον λόγος παύσης τους η ανεπάρκεια κατά την εκπλήρωση των καθηκόντων τους, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

Καθιερώνεται το ασυμβίβαστο της ιδιότητας του Συνηγόρου και των Βοηθών με οποιαδήποτε άλλη επαγγελματική δραστηριότητα ή επ' αμοιβή άσκηση καθηκόντων στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα.

Το **άρθρο 3** ορίζει ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, ενώ παράλληλα εποπτεύει και συντονίζει φορείς με παρόμοια αποστολή.

Οι επιτροπές του άρθρου 11 του Ν.2251/1994 που είχαν συσταθεί για το φιλικό διακανονισμό τέτοιων διαφορών υπάγονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος διορίζει και παύει τα μέλη τους.

Ο Συνήγορος ενεργεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός εκ των εμπλεκομένων πλευρών. Επίσης, μπορεί να επιληφθεί κατόπιν αναφοράς καταναλωτή ή ένωσης καταναλωτών, των οποίων οι αναφορές σε άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης των διαφορών έχουν απορριφθεί.

Ο Συνήγορος δεν μπορεί να επιληφθεί υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον δικαστικής Αρχής.

Με το άρθρο αυτό, επίσης, ορίζεται ότι ο Συνήγορος συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων, ενώ παράλληλα εποπτεύει και κατευθύνει τους ειδικούς επιστήμονες και το πάσης φύσεως προσωπικό της Αρχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση που παρουσιάζει το έργο του και διατυπώνει προτάσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του. Η έκθεση υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης.

Το **άρθρο 4** καθορίζει τη διαδικασία της έρευνας. Ο Συνήγορος επιλαμβάνεται είτε αυτεπαγγέλτως είτε μετά από παραπομπή σε αυτόν από επιτροπές επίλυσης διαφορών που υπάγονται σε αυτόν είτε μετά από αναφορά οποιουδήποτε ενδιαφερομένου.

Ο Συνήγορος έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τα εμπλεκόμενα μέρη οποιοδήποτε σχετικό έγγραφο που είναι πρόσφορο για τη διευθέτηση της. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει την αναφορά εντός τριών μηνών από τότε που έλαβε γνώση των κρίσιμων πραγματικών περιστατικών από τα οποία δημιουργήθηκε η διαφορά.

Προβλέπεται η δυνατότητα του Συνηγόρου να θέσει στο αρχείο αναφορές, που είναι προδήλως αβάσιμες, αόριστες ή ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κακόπιστο.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι υποχρεωμένος να δίδει και στα δύο μέρη το δικαίωμα ακροάσεως και ενημέρωσης για τα επιχειρήματα του άλλου μέρους, καθώς και για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

Ο Συνήγορος, σε πρώτο στάδιο, προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Εάν επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται πρακτικό που επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού κατά το άρθρο 293 του Κ.Πολ.Δ.

Εάν αυτό δεν καταστεί δυνατό, προβαίνει σε έγγραφη σύσταση για τη διευθέτηση της διαφοράς και εάν αυτή δεν γίνει δεκτή από ένα μέρος, τότε ο Συνήγορος μπορεί να δημοσιοποιήσει το γεγονός και το σχετικό πόρισμα του.

Καθιερώνεται υποχρέωση εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία που περιέρχονται σε αυτόν κατά τη διάρκεια της έρευνας του και είναι απόρρητα.

Σε περίπτωση που προκύψουν αποχρώσεις ενδείξεις για την τέλεση ποινικού αδικήματος από κάποιο από τα μέρη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποδείξει στο άλληλο μέρος να προσφύγει στη δικαιοσύνη. Επίσης, ο Συνήγορος ανακοινώνει στην Επιτροπή Ανταγωνισμού οτιδήποτε υποπίπτει στην αντίληψη του και σχετίζεται με παραβιάσεις της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.

Το **άρθρο 5** αφορά στο προσωπικό της Αρχής. Ορίζει τα προσόντα των ειδικών επιστημόνων και των βοηθών κατ' αναλογία αυτών που προβλέπονται για επιστημονικό προσωπικό του Συνηγόρου του Πολίτη, ενώ προβλέπεται και η δυνατότητα απόσπασης προσωπικού από το δημόσιο τομέα έως δέκα ατόμων για να ασκήσουν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα. Η απόσπαση διαρκεί για τρία έτη.

Προϊστάμενος της Αρχής ορίζεται δημόσιος υπάλληλος Π.Ε με βαθμό διευθυντή και σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται για την αντίστοιχη θέση στο Συνήγορο του Πολίτη, σύμφωνα με το Νόμο 3094/2003 (άρθρο 5 παρ. 7).

Το **άρθρο 6** απαγορεύει τη χρήση του όρου «Συνήγορος του Καταναλωτή» ή παρεμφερούς τίτλου σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

Το **άρθρο 7** προβλέπει την έκδοση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας μέσω Π.Δ. που θα καταρτίζεται από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Το **άρθρο 8** προβλέπει την έκδοση Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής με Π.Δ που καταρτίζεται από το Συνήγορο και εκδίδεται μετά από πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Ανάπτυξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β' ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΣΧ/Ν

Η Ο.Κ.Ε. είχε και κατά το παρελθόν την ευκαιρία να γνωμοδοτήσει σε θέματα που άμεσα ή έμμεσα αφορούσαν στην προστασία του καταναλωτή και είχε τονίσει τη σημασία του θέματος όχι μόνο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά συνολικά για την κοινωνία και την οικονομία.

Το υπό κρίση Σχ/Ν αφορά ένα κρίσιμο ζήτημα για την προστασία του κατανα-

λιωτή και συγκεκριμένα τον τρόπο διευθέτησης των αξιώσεων που θεωρεί ότι αυτός έχει σε σχέση με ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία.

Είναι γεγονός, ότι οι διαφορές, που αναφέρονται στο πλαίσιο των σχέσεων παραγωγού / πωλητή και καταναλωτή, παρουσιάζουν συχνά ιδιαιτερότητες που δημιουργούν την ανάγκη για αναζήτηση νέων μορφών διευθέτησης των διαφορών εκτός δικαστικής οδού.

Οι ιδιαιτερότητες αυτές θα μπορούσαν να συνοψιστούν ως εξής:

- Το αντικείμενο της διαφοράς μπορεί να μην είναι ιδιαίτερα σημαντικό και να αφορά ένα μεμονωμένο καταναλωτή, οπότε να μην είναι πρόσφορη η προσφυγή στη διαδικασία των δικαστηρίων, η οποία συνεπάγεται κόστος για τον καταναλωτή και δεν διαθέτει την ευελιξία της διαδικασίας των εξωδικαστικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών.
- Η διαδικασία των δικαστηρίων μπορεί να είναι εξίσου αρνητική για την επιχείρηση κατά της οποίας προβάλλεται ένα άδικο παράπονο, στο βαθμό που επί μεγάλο χρονικό διάστημα θα αντιμετωπίζει μία δυσμενή για τη φήμη της αγωγή.
- Οι ίδιες οι υποθέσεις του δικαίου του καταναλωτή είναι πολλές φορές πρόσφορες για φιλική διευθέτηση, καθόσον αφορούν καθημερινές βιοτικές σχέσεις.
- Η ανέξοδη διαδικασία των εξωδικαστικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών, η ευελιξία που τις διακρίνει και η ταχεία επίλυση των υποθέσεων με την οδό αυτή διευκολύνει το έργο της δικαιοσύνης και απαλλοτριάζει τα δικαστήρια από ένα σημαντικό επιπλέον όγκο δουλειάς, λειτουργώντας προς το όφελος του καταναλωτή και των επιχειρήσεων.

Το υπό κρίση Σχ/Ν δημιουργεί έναν εναλλακτικό τρόπο επίλυσης των διαφορών αυτών, επιδιώκοντας την εξεύρεση συναινετικής λύσης μεταξύ των μερών.

Συγκεκριμένα :

- Προβλέπει τη δημιουργία μιας ανεξάρτητης Αρχής.
- Καθιερώνει μια διαδικασία μέσα από την οποία η διευθέτηση μιας διαφοράς δεν θα επιδιώκεται μέσω της επιβολής ποινών, αλλά:

- με το κύρος της Αρχής που θα πηγάζει από την ανεξαρτησία της,
- με την προσπάθεια φιλικού διακανονισμού της διαφοράς και τη δημοσιοποίηση μιας αρνητικής για ένα εμπλεκόμενο μέρος έκθεσης σε περίπτωση που αυτό δεν συμμορφωθεί με τη σύσταση της Αρχής και
- λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη και άλλων καθιερωμένων φορέων εξώδικης ρύθμισης επιμέρους καταναλωτικών διαφορών, που λειτουργούν στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης και επωφελιούμενης από την τεχνογνωσία, την εξειδίκευση που διαθέτουν και την εμπειρία τους.

Η Ο.Κ.Ε., η οποία άλλωστε είχε προτείνει και τη σύσταση αυτής της Αρχής (βλ. Γνώμη υπ' αριθμ.97), θεωρεί ότι η δημιουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτελεί ένα θετικό μέτρο που μπορεί πράγματι να συμβάλει στην προστασία του καταναλωτή, αλλά και των επιχειρήσεων που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες κατά τρόπο υπεύθυνο, καθώς μπορεί να οδηγήσει στη γρηγορότερη επίλυση των σχετικών διαφορών κατά τρόπο αμοιβαία ικανοποιητικό και να μειώσει τον αριθμό των διαφορών που επιλύονται δια της δικαστικής οδού.

Μεταξύ των ρυθμίσεων που καθιερώνονται με το υπό κρίση Σχ/Ν επισημαίνονται ως σημαντικότερες οι εξής:

α. Η καθιερούμενη ανεξαρτησία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών του, κατά τα πρότυπα του Συνηγόρου του Πολίτη.

Η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι θα συνέβαλλε στην ενίσχυση του κύρους του θεσμού η υιοθέτηση της συναινετικής διαδικασίας επιλογής του Συνηγόρου που ακολουθείται για άλλες Αρχές, όπως ο Συνήγορος του Πολίτη (επιλογή με απόφαση του Προεδρείου της Βουλής με ομοφωνία, άλλως με πλειοψηφία των τεσσάρων πέμπτων).

β. Η έμφαση στη συναινετική επίλυση των διαφορών και στο διαμεσοληθτικό ρόλο του Συνηγόρου.

γ. Η υπαγωγή σε αυτόν των υφιστάμενων νομαρχιακών επιτροπών φιλικού διακανονισμού, ώστε να αναβαθμισθούν με τη δημοσιότητα και το κύρος που θα δώσει σε αυτές η υπαγωγή τους σε μία ανεξάρτητη Αρχή, αλλά και να εφαρμοστεί μια ενιαία στάση από τους ασκούντες, στο πλαίσιο των διαδικασιών της Πολιτείας, ρόλο διαμεσολήθσης σε τέτοιες διαφορές.

Στο σημείο όμως αυτό, θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι η υπαγωγή αυτή δεν θα ανατρέξει την αντιπροσωπευτική σύνθεση των επιτροπών αυτών (εκπρόσωποι των καταναλωτικών ενώσεων, των τοπικών επιμελητηρίων και των δικηγορικών συλλόγων).

δ. Παράλληλα, διασφαλίζεται η εποικοδομητική συνεργασία και με τους υφιστάμενους καθιερωμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για επιμέρους τομείς δραστηριότητας και να επωφεληθεί από την τεχνογνωσία, την εξειδίκευση που διαθέτουν και την εμπειρία τους.

Με την ευκαιρία όμως αυτής της Γνώμης, η Ο.Κ.Ε. τονίζει για μια ακόμη φορά την ανάγκη συστηματικής θεώρησης της καταναλωτικής πολιτικής στη χώρα μας. Προς το σκοπό αυτό θεωρεί ότι διατηρεί την επικαιρότητά της η πρόταση που είχε διατυπώσει πριν από ένα χρόνο για την αναβάθμιση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών κατά το πρότυπο άλλων Εθνικών Επιτροπών (π.χ. Για την Απασχόληση και την Κοινωνική Προστασία)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ' **ΚΑΤ' ΑΡΘΡΟΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Άρθρο 1 **Ίδρυση και Αποστολή**

Παράγραφος 6

Η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι θα πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη και θέσεων εργασίας γραμματειακής και διοικητικής στήριξης για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Αρχής.

Προς το σκοπό αυτό, θα πρέπει να υπάρξει είτε απευθείας πρόβλεψη στο Σχ/Ν, είτε να προβλεφθεί η έκδοση Π.Δ για τη δημιουργία τέτοιων θέσεων εργασίας.

Άρθρο 2 **Εκλογή και Θητεία**

Παράγραφος 2

Για την επιλογή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, βλ. παρατήρηση στη Γενική Αξιολόγηση του Σχ/Ν.

Άρθρο 3 Αρμοδιότητες

Παράγραφος 2

Όπως έχει ήδη επισημανθεί, η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι ήδη στη χώρα μας λειτουργούν με επιτυχία και αποτελεσματικότητα θεσμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης. Οι φορείς αυτοί, όπως ο Τραπεζικός Μεσοληβητικής και ο Μεσοληβητικής Κεφαλαιαγοράς, έχουν δημιουργηθεί σύμφωνα με τις επιταγές κοινοτικών πράξεων και είναι αναγνωρισμένοι από τα κοινοτικά όργανα. Για τους λόγους αυτούς και με γνώμονα την ορθολογική και την κατά το δυνατό αποτελεσματικότερη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ειδικά σε ό,τι αφορά φορείς τομέων με εξειδικευμένο χαρακτήρα, όπως ο χρηματοπιστωτικός τομέας ή στο μέλλον και φορείς άλλων τομέων, η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι θα πρέπει να προστεθεί το εξής εδάφιο μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου εδαφίου της 2ης παραγράφου του άρθρου 3:

«Όπου υφίστανται καθιερωμένοι φορείς εξώδικης ρύθμισης επιμέρους καταναλωτικών διαφορών, οι υποθέσεις που υπάγονται στην αρμοδιότητα τους ή στην αρμοδιότητα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού, εξετάζονται από τους εν λόγω φορείς, είτε κατόπιν αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών και προμηθευτών, είτε κατόπιν παραπομπής της υπόθεσης από το Συνήγορο του Καταναλωτή»

Παράγραφος 4

Ο τοπικός και ο αντιπροσωπευτικός χαρακτήρας των επιτροπών φιλικού διακανονισμού και η λειτουργία τους σε αποκεντρωμένη βάση, θα πρέπει να διατηρηθούν, καθώς με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η επίλυση των θεμάτων τοπικού κυρίως ενδιαφέροντος με ευέλικτο τρόπο και σύμφωνα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της τοπικής αγοράς. Η διάταξη του νόμου θα πρέπει να αναδιατυπωθεί κατά τρόπο που να μην αφήνει αμφιβολία ότι η σύνθεση των επιτροπών, όπως ορίζεται από το άρθρο 11 του Ν.2251/1994, παραμένει ίδια.

Παράγραφος 5

Η διάταξη προβλέπει τη ρύθμιση τεχνικών λεπτομερειών που αφορούν στη λειτουργία των νομαρχιακών επιτροπών με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η εξουσιοδότηση για απλή ρύθμιση τεχνικών λεπτομερειών δεν επαρκεί. Οι επιτροπές αυτές μέχρι τώρα δεν διαθέτουν την απαραίτητη υλικότεχνική υπο-

δομή και διοικητική στήριξη. Υφίσταται μάλιστα ο κίνδυνος, μετά την υπαγωγή τους από τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις στο Συνήγορο του Καταναλωτή, να απωλέσουν και την όποια στήριξη είχαν από τις νομαρχίες. Πρέπει να προβλεφθεί η έκδοση Π.Δ., εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, που θα ρυθμίζει τα θέματα υποδομής και των επιτροπών.

Άρθρο 4

Διαδικασία έρευνας

Παράγραφος 1

Μεταξύ άλλων προβλέπεται η δυνατότητα του Συνηγόρου να ζητεί οποιαδήποτε σχετικά έγγραφα κρίνει πρόσφορα για τη διευθέτηση της διαφοράς.

Θα πρέπει να προστεθεί στο τέλος του σχετικού εδαφίου η φράση «τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας των προσωπικών δεδομένων».

Παράγραφος 2

Προβλέπεται τρίμηνη προθεσμία για την υποβολή αναφοράς από πλευράς καταναλωτή «αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά...»

Προτείνεται να προστεθεί ο όρος «πλήρη» πριν τη λέξη γνώση για να καθυφθούν και οι περιπτώσεις σταδιακής διαπίστωσης της πράξης ή παράλειψης.

Παράγραφος 5

Παρατήρηση: Η εξομοίωση του πρακτικού που συνάπτεται από τον Συνήγορο σε περίπτωση φιλικής διευθέτησης της διαφοράς με το δικαστικό συμβιβασμό του άρθρου 293 του Κ.Πολ.Δ. δημιουργεί αρκετά ερμηνευτικά και εν γένει νομικά προβλήματα και προκαλεί προβληματισμό συνταγματικής υφής στο βαθμό που ενδεχομένως θίγει το δικαίωμα προσφυγής στη Δικαιοσύνη και παρεμβαίνει στη διάκριση των εξουσιών.

Ως προς τη δυνατότητα δημοσιοποίησης του πορίσματος από το Συνήγορο του Καταναλωτή, προτείνεται να προστεθεί στο τέλος του τελευταίου εδαφίου της παραγράφου 5 η φράση «λαμβάνοντας υπ' όψιν τα εκατέρωθεν συμφέροντα».

Άρθρο 5**Ειδικοί Επιστήμονες-Βοηθοί Επιστήμονες-Γραμματεία****Παράγραφος 3**

Προβλέπεται, μεταξύ άλλων, η δυνατότητα απόσπασης υπαλλήλων από το στενό ή ευρύτερο δημόσιο τομέα για να ασκήσουν καθήκοντα ειδικών επιστημόνων. Η πλήρωση θέσεων της Ανεξάρτητης Αρχής με αποσπάσεις από το Δημόσιο Τομέα θα πρέπει να αποφεύγεται, γιατί μπορεί να λειτουργήσει σε βάρος της ανεξαρτησίας της Αρχής.

Παράγραφος 5

Η παρατήρηση αυτή ισχύει ακόμη περισσότερο για τον προϊστάμενο της Αρχής. Η ανεξαρτησία της Αρχής επιβάλλει την πρόσληψη ατόμου που δεν θα έχει καμία εξάρτηση από τη δημόσια διοίκηση. Επίσης, όπως επισημάνθηκε και ανωτέρω, θα πρέπει να προβλεφθούν θέσεις γραμματειακής / διοικητικής στήριξης της Αρχής, ενώ είναι απαραίτητο και να παρασχεθεί η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού. Παρόμοια μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί και για τις επιτροπές που θα λειτουργούν σε νομαρχιακό επίπεδο, ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν ικανοποιητικά.

Βλ. σχετικά την πρόταση Ο.Κ.Ε. που διατυπώνεται στο άρθρο 3 παρ.5.

Τέλος, θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα του Συνηγόρου να χρησιμοποιεί σε συγκεκριμένες διαφορές εμπειρογνώμονες, με σύμβαση έργου, εφ' όσον διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις, αναγκαίες σε δυσχερείς από τη φύση τους περιπτώσεις.

Άρθρο 7**Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

Η διάταξη κρίνεται θετικά στο πλαίσιο όμως ενθάρρυνσης της αυτορρύθμισης των επαγγελματιών, προκειμένου να θεσπίζουν κώδικες συμπεριφοράς των μελών τους. Οι κώδικες δεοντολογίας από τη φύση και τη λειτουργία τους που χαρακτηρίζεται από το στοιχείο της αυτοδέσμευσης των επαγγελματιών, δεν είναι ορθό να περιβάλλονται με κανονιστικό χαρακτήρα. Πέραν αυτού, οι κώδικες λειτουργούν πιο αποτελεσματικά και έχουν προστιθέμενη αξία για τον καταναλωτή εφόσον καθιερώνουν κανόνες ανά τομέα δραστηριότητας, λαμβάνοντας υπόψη τα ειδικά χαρακτηριστικά, τις αδυναμίες και τις ανάγκες του συγκεκριμένου κλάδου. Συνεπώς, για να είναι πράγματι κώδικας δεοντολογίας και όχι μια επιπλέον ρυθμιστική παρέμβαση, θα πρέπει να ενθαρρυνθεί με

το νόμο αποκλειστικά στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης . Για το λόγο αυτό και σύμφωνα με την κοινοτική και τη διεθνώς ισχύουσα πρακτική, δεν συνάδει η επικύρωση των Κωδίκων Δεοντολογίας με Προεδρικό Διάταγμα.

Επίσης, θα πρέπει να διαγραφεί η φράση «την επιχειρηματική συμπεριφορά», δεδομένου ότι αντικείμενο του Κώδικα δεν θα είναι εν γένει η επιχειρηματική συμπεριφορά, αλλά οι σχέσεις επιχειρήσεων και καταναλωτή.



III. Βιογραφικά σημειώματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

III. Βιογραφικά σημειώματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Ιωάννης Δ. Αδαμόπουλος
Συνήγορος του Καταναλωτή

Γενήθηκε το 1962, στο Σκλήηρού Μεσσηνίας.

Πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης.

Το 1986 ενεγράφη στο Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών και άσκησε ανελλιπώς, επί 19 χρόνια, ελεύθερη (μαχόμενη) δικηγορία, με ιδιαίτερη ενασχόληση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο.

Είναι Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο.

Από το 1999 εκλεγόταν πρώτος σε ψήφους Σύμβουλος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (εκλογές 1999, 2002 και 2005).

Στη διετία 1999-2001, διετέλεσε Πρόεδρος της Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού της Νομαρχίας Αθηνών ως εκπρόσωπος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών.

Στη τριετία 1999-2002 διετέλεσε αναπληρωτής εκπρόσωπος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών στην ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ.

Κατά το χρόνο της θητείας του στο Διοικητικό Συμβούλιο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, διετέλεσε μέλος του Πειθαρχικού Του Συμβουλίου, μέλος της Διαχειριστικής του Επιτροπής καθώς και μέλος και εισηγητής σε άλλες επιτροπές που επεξεργάστηκαν και υπέβαλαν προτάσεις σχετικά με θέματα που αφορούν στην εύρυθμη λειτουργία της Δικαιοσύνης και την ορθή απονομή της.

Είναι μέλος της Ένωσης Ελλήνων Δικονομολόγων της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή, και άλλων επιστημονικών ενώσεων.

Ως Δικηγόρος και Σύμβουλος του Δ.Σ.Α. εξέδιδε και διένειμε το νομικό περιοδικό «Κοινωνία των Νομικών», ποικίλης νομικής ύλης και το βιβλίο – βοήθημα για νέους, κυρίως, δικηγόρους και ασκούμενους με τον τίτλο «Απλή και Χρήσιμα» (4 εκδόσεις) και πρόσφατα εξέδωκε και διένειμε το βιβλίο «Υποθηκοφυλακεία – Ακίνητα».

Στις 28 Απριλίου 2005, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, ύστερα από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, διορίστηκε Συνήγορος του Καταναλωτή.

Γεώργιος Λ. Διέλλης **Αναπήρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή**

Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1972.

Σπουδές

Είναι πτυχιούχος πολιτικής επιστήμης και δημόσιας διοίκησης της Σχολής νομικών, οικονομικών και πολιτικών επιστημών, του Πανεπιστημίου Αθηνών και πτυχιούχος οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων. Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης του Πανεπιστημίου Αθηνών στους τομείς της διοικητικής επιστήμης και του δημοσίου δικαίου (με υποτροφία του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών) και πιστοποιητικού μεταπτυχιακής εξειδίκευσης στην κοινωνική πολιτική – διοίκηση μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Εκπονεί διδακτορική διατριβή στο Πανεπιστήμιο Αθηνών, με θέμα την ανάπτυξη της κοινωνικής οικονομίας στην Ελλάδα.

Ξένες γλώσσες: Γαλλικά, Αγγλικά, Ισπανικά.

Σταδιοδρομία

Τον Απρίλιο του 2005 διορίσθηκε Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή και ορίσθηκε Αναπήρωτής Συνήγορος. Από το 2004 ως το 2005 διετέλεσε ειδικός επιστήμων στο Υπουργείο Ανάπτυξης και υπήρξε ο εμπνευστής και βασικός συντάκτης του νόμου 3297/2004 με τον οποίο εισήχθη στην ελληνική έννομη τάξη η Ανεξάρτητη Αρχή 'Συνήγορος του Καταναλωτή'. Από το 2003 ως το 2004 διετέλεσε επιστημονικός συνεργάτης του Κέντρου Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου, όπου ασχολήθηκε με την κατάρτιση βασικής νομοθεσίας σε χώρες της νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και με τη σύνταξη εσωτερικών κανονισμών οργάνωσης και λειτουργίας και προσωπικού, νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου. Από το 2001 ως το 2003 διετέλεσε ειδικός επιστήμων στο Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας. Επεξεργάστηκε ζητήματα όπως ο νόμος 3106/2003 για την αναδιοργάνωση του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας, η νομοθετική κατοχύρωση του προγράμματος 'Βοήθεια στο Σπίτι', κ.α. Επίσης, διετέλεσε σύμβουλος στις Νομαρχίες Αθηνών και Ανατολικής Αττικής. Υπήρξε τακτικό μέλος της Ομάδας Διοίκησης Έργου για τη διοργάνωση της Ελληνικής Προεδρίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Υγείας και Πρόνοιας. Διετέλεσε τακτικό μέλος της Συμβουλευτικής Επιτροπής για τα Άτομα με Αναπηρία και τη διοργάνωση του Ευρωπαϊκού Έτους ΑμεΑ της Commission στις Βρυξέλλες και τακτικό μέλος της Επιτροπής Ανώτατων Αξιωματούχων του Συμβουλίου της Ευρώπης στο Στρα-

σβούργο, για την προετοιμασία της υπουργικής συνόδου των υπουργών κοινωνικής πολιτικής του ΣτΕ. Διετέλεσε πρόεδρος και μέλος σε επιτροπές και συμβούλια νομοπαρασκευαστικού, συμβουλευτικού ή εκτελεστικού χαρακτήρα, αρμοδιότητας πολλών υπουργείων (Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Ανάπτυξης, Δικαιοσύνης, Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υγείας & Πρόνοιας, Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης). Από το 2002, διδάσκει Δημόσια Διοίκηση και Δημοσιονομική Νομοθεσία και Διαχείριση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Κοινωνική δραστηριότητα

Διετέλεσε πρόεδρος του Ινστιτούτου Διοικητικών και Κοινωνικών Μελετών και του Κέντρου Εκπαίδευσης και Πολιτισμού, οικονομικός σύμβουλος και μέλος του δ.σ. του Κοινωνικού Κέντρου Οικογένειας και Νεότητας, καθώς και μέλος του δ.σ. του Διοικητικού Επιμελητηρίου Ελλάδος. Είναι μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Διοικητικών Επιστημών, της Ελληνικής Εταιρείας Πολιτικής Επιστήμης, του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής, του Επιστημονικού Συμβουλίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή και άλλων επιστημονικών φορέων και οργανώσεων.

Έργο

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στους τομείς της προστασίας του καταναλωτή, της κοινωνικής πολιτικής, των σχέσεων θρησκείας και κράτους, της διοικητικής επιστήμης, κ.α. και έχει κάνει ανακοινώσεις σε επιστημονικά συνέδρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Συμμετείχε στην έκδοση του συλλογικού τόμου "Η μαρτυρία της Αγάπης" για την τεκμηρίωση του κοινωνικού έργου της Εκκλησίας της Ελλάδος. Έχει συγγράψει εκπαιδευτικά εγχειρίδια στο αντικείμενο οικονομίας και διοίκησης για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και στον τομέα της δημοσιονομικής νομοθεσίας και διαχείρισης, για την εισαγωγική εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Βασιλική Π. Μπώλου **Βοθός Συνήγορος του Καταναλωτή**

Γεννήθηκε στη Λάρισα το 1970.

Σπουδές

Αποφοίτησε από τη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου της Κολωνίας (Albertus Magnus Universität zu Köln) το 1994. Είναι διδάκτωρ της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου της Φραγκφούρτης (Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.). Θέμα της διατριβής της: «Ενοχική αποτίμηση της έννοιας του εράνου. Η προβληματική της προστασίας του καταναλωτή σε δωρεές προς κοινωφελή και φιλανθρωπικά ιδρύματα».

Ξένες γλώσσες : Γερμανικά, Αγγλικά .

Σταδιοδρομία

Τον Απρίλιο του 2005 διορίστηκε ως Βοθός Συνήγορος του Καταναλωτή. Από το Νοέμβριο του 1998 εργάστηκε ως ειδικός επιστήμονας στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη, αναλαμβάνοντας υποθέσεις που αφορούσαν θέματα κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και προστασίας ευπαθών ομάδων.

Άσκησε δικηγορία στην Αθήνα με ειδίκευση στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Υπήρξε Βοθός Καθηγητή στο Ινστιτούτο του Ποινικού Δικαίου και Εγκληματολογίας του Πανεπιστημίου της Κολωνίας. Εργάστηκε στην Βουλή της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, όπου ασχολήθηκε με την επεξεργασία σχεδίων νόμων που αφορούσαν την εναρμόνιση κοινοτικών οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή στο γερμανικό Δίκαιο.

Δημοσιεύσεις

Έχει δημοσιεύσει άρθρα στα ελληνικά και γερμανικά καθώς και το βιβλίο: Schuldrechtliche Beurteilung des Spendenwesens. Zuwendungen an gemeinnützige und karitative Hilfsorganisationen - Kundenschutzproblematik. Πρόκειται για τη διδακτορική της διατριβή, η οποία δημοσιεύτηκε σε εκδοτικό οίκο της Γερμανίας.

Είναι μέλος της Ένωσης Δικαίου Προστασίας Καταναλωτή.

