



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



## Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

*Εισηγήση Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στην πρώτη συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς*

18 Δεκεμβρίου 2015

Έχετε ήδη στα χέρια σας, τόσο εγγράφως όσο και σε ψηφιακή μορφή, την πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που αφορά τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

Είναι η πρώτη φορά που καταρτίζεται Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας στη χώρα μας και θα έχει τη νομική μορφή προεδρικού διατάγματος. Ένας Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί από τη φύση του κείμενο γενικών αρχών, ώστε να εξασφαλίζεται όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αντοχή στον χρόνο, αλλά και ταυτόχρονα να μην έρχεται σε αντίθεση με την κείμενη νομοθεσία, γενική και ειδική, ή με άλλους θεματικούς Κώδικες.

Στην περίπτωση, ιδιαίτερα, της προστασίας του καταναλωτή και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς, το έργο της κατάρτισης ενός Κώδικα Δεοντολογίας είναι, συγκριτικά με άλλους τομείς, δυσκολότερο, δεδομένου ότι η σχετική νομοθεσία στη χώρα μας θεωρείται αρκετά πλήρης, πολύ περισσότερο μετά την ενσωμάτωση σειράς Οδηγιών της Ε.Ε. που αφορούν διάφορους τομείς προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Υπάρχουν, δε, και άλλοι Κώδικες ή κανονιστικές πράξεις, που εξειδικεύουν κατά τρόπο εξαντλητικό τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις καταναλωτών και προμηθευτών (π.χ. Κανονισμός Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ.).

Η πρόταση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που εισάγεται προς συζήτηση στην πρώτη συνεδρίαση του ΕΣΚΑ μετά την εκ νέου συγκρότησή του, υιοθετεί μια οριζόντια προσέγγιση στους υφιστάμενους κανόνες δικαίου, ώστε να καλύπτει το σύνολο των καθημερινών συναλλαγών και να τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε εμπορικό κλάδο του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

Για τον σκοπό αυτό, αποφεύγεται η θεματική προσέγγιση των σχέσεων



καταναλωτών-προμηθευτών ανά τομέα δραστηριότητας, με εξαίρεση τον τραπεζικό κλάδο, όπου απαιτείται ειδικότερη προσέγγιση και ανάπτυξη επιμέρους θεμάτων, με έμφαση στην πληρότητα της ενημέρωσης, προσυμβατικής και ενδοσυμβατικής, που πρέπει να παρέχουν τα πιστωτικά ιδρύματα στους καταναλωτές.

Τα πιστωτικά ιδρύματα, εκτός από ιδιωτικές επιχειρήσεις διαμεσολάβησης στην κυκλοφορία του χρήματος, ασκούν παράλληλα δημόσια λειτουργία, αφού η δραστηριότητά τους αντανακλά ευθέως στην εθνική οικονομία και την ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό και, ιδίως, όσον αφορά στις σχέσεις με τους καταναλωτές, αυτές πρέπει να διέπονται από αμοιβαία και διαρκώς επιβεβαιούμενη εμπιστοσύνη, υπό την έννοια ότι αμφότερες οι πλευρές οφείλουν να επιδεικνύουν, ήδη από το στάδιο των διαπραγματεύσεων, διάθεση συνεργασίας, ειλικρινούς προσπάθειας εξυπηρέτησης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν και προστασίας των οικονομικών τους συμφερόντων.

Διότι πρόκειται για συμβάσεις με πολυετή διάρκεια και η μη ομαλή εξέλιξή τους επηρεάζει τόσο την οικονομική ελευθερία, τη ζωή και την προσωπικότητα των καταναλωτών, όσο και την εν γένει χρηματοπιστωτική σταθερότητα.

Από κει και πέρα, η πρόταση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας αποτυπώνει την πολυετή εμπειρία που έχει σωρεύσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή στο πεδίο της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και την αξιοποίηση αυτής της εμπειρίας, προκειμένου να καταστούν σαφέστερες -και, άρα, αποτελεσματικότερες- ορισμένες επιμέρους όψεις της κείμενης νομοθεσίας. Για παράδειγμα:

- Γίνεται μια δίκαιη και ισόρροπη στάθμιση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων καταναλωτών-προμηθευτών, με γνώμονα την προώθηση της ομαλής εξέλιξης και εκπλήρωσης της σύμβασης μέσα σε πνεύμα καλής πίστης και αμοιβαίας συνεργασίας.
- Δίνεται έμφαση στην εξυπηρέτηση του καταναλωτή, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά την εκτέλεσή της, προκειμένου να υπάρχει η αναγκαία τεχνική ή άλλη υποστήριξη.
- Λαμβάνεται ειδική μέριμνα για τις εξ αποστάσεως και, ιδίως, για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, με έμφαση στην ενημέρωση του καταναλωτή για τα δικαιώματα που του παρέχονται στο ιδιαίτερο αυτό συναλλακτικό περιβάλλον.
- Δεν απαριθμούνται υποχρεώσεις μόνο των προμηθευτών, αλλά και των καταναλωτών και των ενώσεών τους, τους οποίους ο Κώδικας επίσης αντιλαμβάνεται ως δυναμικούς και υπεύθυνους παράγοντες στη διαμόρφωση ενός υγιούς καταναλωτικού περιβάλλοντος.
- Υπογραμμίζεται η σπουδαιότητα της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, για την οποία γίνεται ειδική αναφορά σε ξεχωριστό άρθρο του Κώδικα.



Σημείο που διαφοροποιεί τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας από άλλους Κώδικες αυτορρυθμιστικού χαρακτήρα είναι ότι, κατόπιν της κύρωσής του με προεδρικό διάταγμα, θα έχει νομική δεσμευτικότητα. Στο πλαίσιο αυτό, θα παρέχεται η δυνατότητα στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος σύμφωνα με την πρόταση θα είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του, να δημοσιοποιεί σοβαρές περιπτώσεις παραβάσεων, ώστε προληπτικά να εφιστάται η προσοχή των καταναλωτών, αλλά και να κοινοποιούνται τα πορίσματά του στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων Αρχές και υπηρεσίες.

Αναμένουμε με ιδιαίτερο ενδιαφέρον τις απόψεις, επισημάνσεις σας, κ.λπ., που θα κατατεθούν στη Γραμματεία του ΕΣΚΑ μέχρι τις 20-1-2016 και θα συμβάλλουν στη βελτίωση της πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας και στη διαμόρφωση του τελικού κειμένου.

