



Ελληνική Δημοκρατία



ΠΡΟΤΑΣΗ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
για την κατάρτιση
ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Δεκέμβριος 2015

ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Άρθρο 1 Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (ΚΚΔ) είναι:
 - (α) Η θέσπιση αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και των καταναλωτών.
 - (β) Η ρύθμιση των σχέσεων των προμηθευτών και των ενώσεών τους με τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους.
2. Για τις ανάγκες του Κώδικα, οι έννοιες των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους είναι εκείνες που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.
3. Οι γενικές αρχές που εισάγει ο Κώδικας εξειδικεύονται και συμπληρώνονται από την κείμενη ειδική νομοθεσία ανά κλάδο της αγοράς, από τις αποφάσεις των αρμόδιων ρυθμιστικών και εποπτικών Αρχών και τους τυχόν ισχύοντες ειδικούς Κώδικες Δεοντολογίας ανά τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας και ανά κατηγορία προμηθευτών.
4. Η εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα αποσκοπεί στη διασφάλιση της νομιμότητας της δράσης των προμηθευτών υπό καθεστώς ελεύθερου και υγιούς ανταγωνισμού, χωρίς να θίγονται τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών.

Άρθρο 2 Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

1. Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών διέπεται από τον σεβασμό:
 - (α) Των γενικών και ειδικών διατάξεων της κείμενης Ευρωπαϊκής και Ελληνικής νομοθεσίας.
 - (β) Των γενικών και ειδικών αρχών του δικαίου και, ιδίως, των αρχών της προστασίας του καταναλωτή, της καλής πίστης, της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας.
 - (γ) Της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων, της υγείας, της ασφάλειας, της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας, της προστασίας των ανηλίκων και των πάσης φύσης εύάλωτων ομάδων του πληθυσμού (ηλικιωμένων, ατόμων με αναπηρία, κ.ά.).Επίσης, η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών εξασφαλίζει την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Ειδικότερα, οι προμηθευτές επιδεικνύουν ευπρέπεια, εντιμότητα, επαγγελματική ευσυνειδησία, ενδιαφέρον για τα έννομα αγαθά του καταναλωτή, που επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από την ενοχική σχέση, και συνεργάζονται πρόθυμα για την επίτευξη του σκοπού της σύμβασης.

2. Οι προμηθευτές χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα εκάστοτε ισχύοντα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, καθώς και για την προστασία του περιβάλλοντος.

3. Οι προμηθευτές παρέχουν εγγράφως πλήρη και σαφή ενημέρωση στους καταναλωτές, τόσο για τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας, επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και της εμπορικής τους επωνυμίας όσο και για τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά, τις εγγυήσεις, τους όρους ή τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, καθώς και για τους κινδύνους που τυχόν εγκυμονεί αυτή η χρήση. Ιδιαίτερη μέριμνα επιδεικνύεται από την πλευρά των προμηθευτών στην προσβασιμότητα όλων των παραπάνω πληροφοριών από καταναλωτές με αναπηρία.

4. Η προμήθεια προϊόντων και η παροχή υπηρεσιών στο καταναλωτικό κοινό συνοδεύεται από τα κατά την κείμενη νομοθεσία προβλεπόμενα έγγραφα, όπως εγγυήσεις, συμβατικά κείμενα, τεχνικά εγχειρίδια, υλικό τεκμηρίωσης, καθώς και από την κατά περίπτωση αναγκαία σήμανση (π.χ. ποιότητας, ασφάλειας, καταλληλότητας).

5. Στην πρόταση για σύναψη σύμβασης, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, οι προμηθευτές προσδιορίζουν με σαφήνεια και διαφάνεια κατ' ελάχιστον:

(α) Το συνολικό τίμημα ή τον τρόπο υπολογισμού του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, συμπεριλαμβανομένων φόρων, τελών, εξόδων, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε είδους πρόσθετων, σε σχέση με το ελάχιστο περιεχόμενο της σύμβασης, επιβαρύνσεων.

(β) Τους όρους και τις προϋποθέσεις, βάσει των οποίων προβλέπεται τυχόν αναπροσαρμογή του τιμήματος εξαιτίας ορισμένου, ειδικού και σπουδαίου λόγου.

(γ) Τους όρους εξόφλησης του τιμήματος και, εν γένει, εκπλήρωσης της οφειλόμενης αντιπαροχής.

(δ) Την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους ανανέωσης/παράτασής της.

(ε) Τυχόν ειδικούς συμβατικούς όρους.

(στ) Ενδεχόμενη ειδική προσφορά ή το ποσοστό έκπτωσης, σε συνδυασμό με την τιμή του αγαθού πριν και μετά τη χορήγησή της.

(ζ) Τυχόν χρεώσεις για πρόωρη διακοπή της σύμβασης.

6. Πριν δεσμευθούν οι καταναλωτές με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, οι προμηθευτές παρέχουν όλες τις πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία, καθώς και σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

7. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους όρους εξυπηρέτησης μετά την πώληση, τις εμπορικές εγγυήσεις (περιεχόμενο, διάρκεια και έκταση εδαφικής ισχύος), επιπλέον της υπενθύμισης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, και για την πιθανή διάρκεια

ζωής των προϊόντων. Ακόμη, εξασφαλίζουν την ύπαρξη επάρκειας αποθεμάτων ανταλλακτικών σε τιμή προσιτή και ανάλογη με την τρέχουσα αξία των αγαθών, τηρούν τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από κάθε είδους δήλωση εγγύησης, παρέχουν τεχνικές υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής για χρονικό διάστημα ανάλογο της πιθανής διάρκειας ζωής τους και προχωρούν σε προσωρινή αντικατάσταση των υπό επισκευή αγαθών, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Επιπλέον, ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ενδεχόμενη ανάγκη συχνής συντήρησης των αγαθών ή για την ύπαρξη ανταλλακτικών, ιδιαίτερα μεγάλου κόστους σε σχέση με την τρέχουσα τιμή των αγαθών αυτών.

Άρθρο 3

Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

1. Οι καταναλωτές οφείλουν να διαβάζουν προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων που πρόκειται να συνάψουν με σκοπό την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ είναι επιφυλακτικοί με τη χορήγηση των προσωπικών τους δεδομένων. Ομοίως, διαβάζουν προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης, προφύλαξης και συντήρησης των αγαθών που προμηθεύονται και ζητούν πρόσθετες διευκρινίσεις ή οδηγίες για ό,τι δεν κατανοούν.
2. Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι συνεπείς στις οικονομικές τους υποχρεώσεις έναντι των προμηθευτών και, στο πλαίσιο της καλής πίστης, γνωστοποιούν εγκαίρως κάθε ενδεχόμενη αδυναμία τους να ανταποκριθούν σε αυτές κατά τον τρόπο που έχει συμφωνηθεί.
3. Οι καταναλωτές απέχουν από πράξεις δυσφήμισης προμηθευτών, που ως αποκλειστικό σκοπό έχουν να πλήξουν την επαγγελματική τους υπόληψη.
4. Για κάθε ερώτημα, παράπονο ή αίτημα υποστήριξης ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία που προμηθεύτηκαν, οι καταναλωτές απευθύνονται άμεσα στον προμηθευτή, προκειμένου εκείνος να ενεργήσει εντός των υπό του νόμου προβλεπόμενων προθεσμιών ή, εφόσον δεν ορίζονται τέτοιες, εντός ευλόγου χρόνου από τη λήψη του σχετικού αιτήματος.
5. Οι καταναλωτές γνωστοποιούν στους προμηθευτές, εφόσον τους ζητούνται και συναινούν σε αυτό, τα στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας τους, ενώ ενημερώνουν για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή τους.
6. Οι καταναλωτές συμπεριφέρονται με ευγένεια και ευπρέπεια στους υπαλλήλους ή τους εκπροσώπους των προμηθευτών κατά τη διατύπωση των παραπόνων, των ερωτημάτων ή των πάσης φύσης αιτημάτων τους σε σχέση με προϊόντα ή υπηρεσίες.
7. Οι καταναλωτές δεν ασκούν καταχρηστικά τα δικαιώματά τους και φροντίζουν, ώστε τα παράπονά τους, τόσο προς τους προμηθευτές όσο και προς τις αρμόδιες Αρχές, να είναι επαρκώς τεκμηριωμένα.
8. Οι καταναλωτές ελέγχουν εάν έλαβαν το σύνολο των κατά περίπτωση αναγκαίων συνοδευτικών εγγράφων (παραστατικά, αποδείξεις, έντυπα συμβάσεων, οδηγιών χρήσης, εγγυήσεων, κ.λπ.), στο πλαίσιο κάθε συναλλαγής που πραγματοποιούν.

Άρθρο 4 **Γενικοί όροι συμβάσεων**

1. Οι γενικοί όροι των συμβάσεων διατυπώνονται από τους προμηθευτές με τρόπο, ώστε να εξασφαλίζουν επαρκή ενημέρωση των καταναλωτών και ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με την κείμενη Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, την καλή πίστη, τα χρηστά και συναλλακτικά ήθη και με σεβασμό στις αρχές της διαφάνειας, καθώς και στην ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.
2. Οι βασικοί όροι των συμβάσεων είναι εκ των προτέρων διαθέσιμοι στους καταναλωτές, κατά τρόπο που να τους δίνεται η δυνατότητα να γνωρίζουν το περιεχόμενο και την έκταση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών τους.
3. Μεταξύ των όρων που περιέχονται σε συμβάσεις, με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, περιλαμβάνονται κατά περίπτωση:
 - (α) Η αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εγκατάστασης και σύνδεσης με τα κάθε είδους δίκτυα.
 - (β) Οι όροι χορήγησης πίστωσης και παροχής χρηματοοικονομικών ή επενδυτικών υπηρεσιών.
 - (γ) Οι προθεσμίες παράδοσης των προϊόντων και παροχής των υπηρεσιών.
 - (δ) Η διαθεσιμότητα και οι όροι αναστολής ή διακοπής παροχής της υπηρεσίας.
 - (ε) Οι προϋποθέσεις απαλλαγής ή περιορισμού ευθύνης των προμηθευτών, βάσει της κείμενης, ανά κλάδο, νομοθεσίας και των αποφάσεων των αρμόδιων εποπτικών ή ρυθμιστικών Αρχών.
 - (στ) Οι οφειλόμενες εκπτώσεις ή επιστροφές τελών, σε περίπτωση έλλειψης διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, πέραν της εγγυημένης από τη σύμβαση.
 - (ζ) Οι όροι ανανέωσης της σύμβασης.
 - (η) Το ύψος κάθε είδους νόμιμης επιβάρυνσης ανά είδος προϊόντος ή τύπο υπηρεσίας.
 - (θ) Οι παρεχόμενες εγγυήσεις καλής εκτέλεσης και λειτουργίας.
 - (ι) Οι όροι επισκευής και συντήρησης.
 - (ια) Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών.
 - (ιβ) Οι διαθέσιμοι τρόποι εξόφλησης, η συχνότητα και το ύψος των δόσεων.
 - (ιγ) Οι προϋποθέσεις και οι όροι καταγγελίας ή διακοπής της σύμβασης και άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένης σχετικά τυχόν επιβολής τελών ή άλλης επιβάρυνσης.
 - (ιδ) Η διαδικασία επιστροφής τυχόν εφάπαξ ποσών που καταβλήθηκαν από τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Άρθρο 5 **Κατάρτιση και εκτέλεση της σύμβασης**

1. Με ευθύνη του προμηθευτή, καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία (π.χ. ότι μια παραγγελία έχει γίνει δεκτή προς εκτέλεση, έπειτα από έλεγχο διαθεσιμότητας και ορθότητας της τιμής του παραγγελθέντος προϊόντος).

2. Όπου απαιτείται έγγραφος τύπος, αντίγραφο της σύμβασης χορηγείται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή το αργότερο με την παράδοση του προϊόντος ή την έναρξη παροχής της υπηρεσίας, εκτός εάν πρόκειται για ανανέωση της σύμβασης υπό τους ίδιους ακριβώς όρους. Σε περίπτωση τροποποίησης οποιουδήποτε όρου της αρχικής σύμβασης ή ανανέωσης, ο προμηθευτής υποχρεούται να χορηγήσει στον καταναλωτή υπογεγραμμένο αντίγραφο της.
3. Οι προμηθευτές τηρούν τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις τους, όπως αυτές απορρέουν από τη σύμβαση που καταρτίστηκε, από τον Αστικό Κώδικα και την κατά περίπτωση ειδική νομοθεσία ή τον επαγγελματικό Κώδικα που τους διέπει, με κύριο γνώμονα την πλήρη ικανοποίηση των καταναλωτών.
4. Οι προμηθευτές ελέγχουν περιοδικά τα αποθέματά τους, ώστε να μην παρατηρούνται ελλείψεις στα προς διάθεση αγαθά. Σε περίπτωση εξάντλησης των διαθέσιμων αποθεμάτων, οι προμηθευτές πληροφορούν τους καταναλωτές αμελλητί και με κάθε πρόσφορο μέσο σχετικά με την αδυναμία εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων και αναφέρουν λεπτομερώς τους λόγους για την αδυναμία αυτή, προκειμένου οι καταναλωτές να ασκήσουν τα δικαιώματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία. Η παράδοση των αγαθών πραγματοποιείται εντός του χρόνου που συμφωνήθηκε μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, εντός του χρόνου που ορίζει ο νόμος.

Άρθρο 6

Εξυπηρέτηση καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς, καθώς επίσης επαρκές και εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο ασχολείται με την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Ειδικά στην περίπτωση που ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης του προμηθευτή, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να μην υφίσταται υπερβολική αναμονή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτυακής φόρμας επικοινωνίας ή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προμηθευτή, λαμβάνεται μέριμνα για την αποστολή όσο το δυνατόν συντομότερης απάντησης από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του καταναλωτή.
2. Στο πλαίσιο της ως άνω επικοινωνίας τους με καταναλωτές, οι προμηθευτές παρέχουν κάθε αναγκαία κατά τις περιστάσεις συνδρομή για την απάντηση ερωτημάτων ή την αντιμετώπιση προβλημάτων και καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Άρθρο 7

Ασφάλεια συναλλαγών και προστασία ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές λαμβάνουν μέριμνα για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία, χρησιμοποιούν τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που

συλλέγουν και επεξεργάζονται. Επιπλέον, ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τους όρους ασφάλειας και τήρησης απορρήτου με ειδική μνεία στην ιστοσελίδα τους.

2. Η συλλογή, επεξεργασία και χρήση των προσωπικών δεδομένων γίνεται μόνον όταν αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και πάντα στον βαθμό που απαιτείται για τον σκοπό που προορίζονται. Οι προμηθευτές εξασφαλίζουν ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται δεν γνωστοποιούνται ούτε μεταβιβάζονται σε τρίτους, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του προσώπου που αφορούν. Οι προμηθευτές σέβονται την επιθυμία των καταναλωτών να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών.

Άρθρο 8 **Συναλλαγές με πιστωτικά ιδρύματα**

1. Οι συναλλαγές των πιστωτικών ιδρυμάτων με τους καταναλωτές διέπονται από αμοιβαία εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και διαφάνεια.

2. Οι καταναλωτές οφείλουν να επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια και σύνεση στις οικονομικές συναλλαγές τους.

3. Στο πλαίσιο της Ελληνικής και της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, των ειδικών κανόνων της Τράπεζας της Ελλάδος, της καλής πίστης, των χρηστών και συναλλακτικών ηθών, τα πιστωτικά ιδρύματα επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια κατά τον σχεδιασμό και την προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων, την προβολή των τραπεζικών υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, καθώς και τη συλλογή και τήρηση των πληροφοριών που τους αφορούν. Επιπλέον, εξασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκειας, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.

4. Τα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν επαρκείς, σαφείς και κατανοητές γενικές πληροφορίες για τις διαθέσιμες συμβάσεις. Όπου προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία, παρέχονται στον καταναλωτή τυποποιημένες εξατομικευμένες πληροφορίες, απαραίτητες για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης.

5. Σύμφωνα με το όσα ειδικότερα ορίζονται στην Ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία, οι πιστωτικοί φορείς, πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, προβαίνουν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, όπως αυτή προκύπτει από τις βάσεις δεδομένων και τα στοιχεία που παρέχει ο καταναλωτής, ώστε να εκτιμάται η πραγματική δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει.

6. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, οι διαφημιστικές και εμπορικές ανακοινώσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων πρέπει να είναι θεμιτές, σαφείς και μη παραπλανητικές.

Άρθρο 9

Σχέσεις προμηθευτών και ενώσεων προμηθευτών με ενώσεις καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους συνεργάζονται με τις ενώσεις καταναλωτών στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση, προς εξασφάλιση της ευρύτερης δυνατής εναρμόνισής τους στο πλαίσιο της καλής πίστης και της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.
2. Οι προμηθευτές και οι ενώσεις τους θέτουν σε δημόσια διαβούλευση τα προτεινόμενα σχέδια Κωδίκων Δεοντολογίας που τους διέπουν, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή των καταναλωτών και των ενώσεών τους σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.
3. Οι ενώσεις καταναλωτών μεριμνούν για τη συχνή υλοποίηση δράσεων, προς εκπλήρωση του καταστατικού σκοπού της προστασίας των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

Άρθρο 10

Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού

1. Κατά την επιχειρηματική δράση τους και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους στην αγορά, οι προμηθευτές δρουν με γνώμονα την προστασία των ανηλίκων, των ηλικιωμένων και των υπόλοιπων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.
2. Κάθε προωθητική ενέργεια που απευθύνεται προς πρόσωπα των ανωτέρω ομάδων διενεργείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να λαμβάνει υπόψη την ηλικία, τις γνώσεις, την αντίληψη και τον βαθμό ωριμότητας των αποδεκτών της, τους οποίους δεν επιτρέπεται να εκμεταλλεύεται σωματικά, ψυχολογικά ή ηθικά.
3. Κάθε διαφήμιση και προωθητική ενέργεια που απευθύνεται ειδικά σε κοινό ανηλίκων δεν επιτρέπεται να τους υποκινεί, άμεσα ή έμμεσα, σε πράξεις βίας, σε έκθεση σε κινδύνους, σε χρήση οινοπνευματωδών ποτών, προϊόντων καπνού, τοξικών ουσιών ή σε οποιασδήποτε μορφής επικίνδυνη για την ασφάλεια και την υγεία τους συμπεριφορά.
4. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμετάλλευση της ευπιστίας, της ευαισθησίας και της έλλειψης εμπειρίας ανηλίκων και ατόμων με αναπηρία για εμπορικούς σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών. Οι προμηθευτές προβαίνουν σε προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των αγαθών τους που απευθύνονται σε τέτοια άτομα, ώστε να μην τα παραπλανούν όσον αφορά το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, τον σκοπό, την ανθεκτικότητα, την απόδοση και την τιμή του εκάστοτε διαφημιζόμενου αγαθού.
5. Οι προμηθευτές διαθέτουν στην αγορά μόνο προϊόντα που φέρουν τις κατά περίπτωση απαραίτητες πιστοποιήσεις καταλληλότητας και ασφάλειας.

6. Οι προμηθευτές τηρούν τους ηλικιακούς περιορισμούς που θέτει η κείμενη νομοθεσία σε ό,τι αφορά την πώληση συγκεκριμένων κατηγοριών αγαθών.

Άρθρο 11

Εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

1. Οι προμηθευτές ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης τυχόν διαφοράς και τους πληροφορούν για τους αναγνωρισμένους ή άλλους φορείς από τους οποίους καλύπτονται, όταν αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να τους χρησιμοποιήσουν για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Σε περίπτωση απουσίας τέτοιας δέσμευσης ή υποχρέωσής τους, οι προμηθευτές διευκρινίζουν οπωσδήποτε εάν θα κάνουν χρήση των σχετικών φορέων.
2. Οι ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών επιμελούνται την προβολή, με κάθε πρόσφορο τρόπο, των αναγνωρισμένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών και των διαδικασιών τους, όπως επίσης την προώθηση της χρήσης αυτών από τα μέλη τους.

Άρθρο 12

Τήρηση του Κώδικα

1. Για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Κώδικα αρμόδιος είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Σε περίπτωση που διαπιστώσει παράβαση του παρόντος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων του, ιδίως δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του ή και αποστέλλοντάς το στις κατά περίπτωση αρμόδιες για την επιβολή κυρώσεων Αρχές και υπηρεσίες.
2. Οι προμηθευτές, οι καταναλωτές και οι ενώσεις τους παρέχουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή κάθε αναγκαία συνδρομή στο έργο της παρακολούθησης της εφαρμογής του Κώδικα.
3. Ο παρών Κώδικας δεν περιορίζει το δικαίωμα των ενώσεων προμηθευτών να επιβάλουν στα μέλη τους πρόσθετες υποχρεώσεις, πειθαρχικά μέτρα, κ.λπ. με άλλα μέσα ή τρόπους.

Άρθρο 13

Ισχύς του Κώδικα

Η ισχύς του Κώδικα αρχίζει τριάντα (30) ημέρες μετά τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460862-612-814
Fax: 210 6460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460284-734
Fax: 210 6460784
info@eccgreece.gr
<http://www.eccgreece.gr>