

Αθήνα, 2 Μαρτίου 2017

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα, μετά από πρόταση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο **Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας** (π.δ. 10/2017 Α' 23). Ο Κώδικας εκδόθηκε **μετά από εισήγηση-πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κ. Λευτέρη Ζαγορίτη** και απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς. Προηγήθηκε **ευρεία, ουσιαστική και παραγωγική διαβούλευση με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και, κυρίως, με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών στο ΕΣΚΑ υπό την προεδρία του Γ. Γ. Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή κ. Αντ. Παπαδεράκη.**

Με τον Κώδικα θεσπίζονται, πέραν της κείμενης νομοθεσίας, **για πρώτη φορά**, αρχές και κανόνες που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των καταναλωτών και των προμηθευτών και των ενώσεών τους, **καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα και με δεσμευτική ισχύ.** Με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος αποσκοπεί στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην αγορά, μεταξύ άλλων δίνεται έμφαση:

- ▶ Στην **υποχρέωση του προμηθευτή για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση** του καταναλωτή, η οποία περιλαμβάνει το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.
- ▶ Στο ότι **οι Γενικοί Όροι των Συμβάσεων πρέπει να είναι σαφείς, απλοί, κατανοητοί και διαθέσιμοι εκ των προτέρων** στον καταναλωτή.
- ▶ Στην **καλύτερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή**, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά ή μετά την κατάρτισή της, **χωρίς μεγάλη αναμονή.**
- ▶ Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και ασφάλειας των καταναλωτών.
- ▶ Στη **διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες** και των κάθε είδους **ευάλωτων κοινωνικών ομάδων**, αλλά και στην ίση μεταχείριση και ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει **υποχρεώσεις** και για τους **καταναλωτές** και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται ως **υπεύθυνους παράγοντες** στη διαμόρφωση ενός υγιούς καταναλωτικού περιβάλλοντος.

Ιδιαίτερη μέριμνα έχει ληφθεί σχετικά με την κατάρτιση των τραπεζικών

συμβάσεων, όπου γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας του καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό τα πιστωτικά ιδρύματα οφείλουν:

- ▶ Να χορηγούν υποχρεωτικώς στους καταναλωτές αντίγραφο του σχεδίου της δανειακής σύμβασης, εφόσον το ζητήσουν, προκειμένου να το μελετήσουν, έχοντας εύλογο χρόνο στη διάθεσή τους, έως την υπογραφή της, ώστε να μην ενεργούν υπό πίεση, όπως συνέβαινε έως τώρα, και να μπορούν να έχουν εξειδικευμένες συμβουλές πριν δεσμευθούν.
- ▶ Να διαθέτουν εξειδικευμένο και καταρτισμένο προσωπικό που παρέχει διαφανή, σαφή, κατανοητή και αξιόπιστη πληροφόρηση στους καταναλωτές, σέβεται τα προσωπικά τους δεδομένα και τους υποστηρίζει με ειλικρίνεια στη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης για σύναψη ή μη σύμβασης με το πιστωτικό ίδρυμα.

Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, την οποία **οι ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών υποχρεούνται να προωθούν στα μέλη τους.**

Η παρακολούθηση της τήρησης του Κώδικα ανατίθεται στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», η οποία θα συντάσσει σχετική ετήσια έκθεση.