



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Αθήνα, 14-03-2022

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ Β' ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αριθ. Πρωτ. : 27423 - 14-03-2022

Ταχ. Δ/ση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Ι. Χαϊμαντάς
Τηλέφωνο : 210 3893216
Email : 1520@efpolis.gr

ΠΡΟΣ : ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
(Ιδίου Υπουργείου)
Υπ'όψιν κας Χατζηγιακουμή Άννας-
Μαρίας
e mail : am.hatzigiakoumi@mnec.gr

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην με αρ. πρωτ. 3693/03-03-2022 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου».
ΣΧΕΤ.: «Το υπ'αρ.πρωτ. : 24436/04-03-2022 Υπηρεσιακό σας σημείωμα».

Σε απάντηση της υπ' αρ. πρωτ. 3693/03-03-2022 Ερώτησης Βουλευτών ΣΥΡΙΖΑ, με θέμα « Προσπίζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας; », σας ενημερώνουμε, κατά το μέρος της αρμοδιότητάς μας, ήτοι για το αρίθμ. 2 ερώτημα, τα εξής:

Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς & Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, έχει, σύμφωνα με το Π.Δ. 5/2022 ως και το προγενέστερο Π.Δ. 147/2017, αρμοδιότητα για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών στον τομέα, μεταξύ άλλων, των υπηρεσιών, καθώς και την παραλαβή και εξέταση καταγγελιών καταναλωτών αναφορικά με παραβάσεις του ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο ελέγχου της εφαρμογής και τήρησης της εν λόγω νομοθεσίας, το Τμήμα Υπηρεσιών της προαναφερθείσας Διεύθυνσης εξέτασε κατά την τελευταία τριετία, πλήθος σχετικών καταγγελιών σε βάρος τηλεπικοινωνιακών παρόχων χωρίς να εντοπίσει παραβάσεις του προαναφερθέντος νόμου, ενώ σε μία περίπτωση επέβαλε διοικητικό πρόστιμο σε βάρος παρόχου κινητής τηλεφωνίας ύψους 10.000,00 ευρώ (αρ. πρωτ. απόφασης 47440/14.5.2020) για παράβαση των διατάξεων του άρθρου 2 «γενικοί όροι συναλλαγών» του νόμου αυτού.

Επισημαίνεται ότι αρμόδια αρχή για την εποπτεία της τήρησης του νομοθετικού- κανονιστικού πλαισίου από τις εταιρείες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τον καθορισμό των υποχρεώσεών τους έναντι των καταναλωτών και την επιβολή κυρώσεων σε περιπτώσεις μη τήρησης αυτών, έχει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

Η υπηρεσία μας, εφόσον διαπιστώσει ότι οι υποβληθείσες σε αυτήν καταγγελίες καταναλωτών σε βάρος τηλεπικοινωνιακών παρόχων δεν παραβαίνουν διατάξεις της νομοθεσίας αρμοδιότητάς της, διαβιβάζει αυτές στην εν λόγω Αρχή για τις κατά νόμο ενέργειές της.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:
Γεν. Δ/ση Αγοράς και Προστασίας
Καταναλωτή