



1924
16/2

15 FEB. 2012

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΥ
ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ &
ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**Αθήνα 9 Φεβρουαρίου 2012
Αριθ. Πρωτ.: 5769**

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου
✓ Τμήμα Αναφορών
Αθήνα

Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 40
Ταχ. Κώδικας: 101 82 - Αθήνα
TELEFAX: 2105203872
Πληροφορίες: Ι. Αντωνοπούλου
Τηλέφωνο: 2105295194, -216
e-mail: ypertns@ypakp.gr

ΚΟΙΝ: Συνήγορο του Καταναλωτή
Λ. Αλεξάνδρας 144
11471 Αθήνα

ΘΕΜΑ: Σχετικά με την ενοποίηση της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή
με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.
ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ. 1424/10-1-2012 ΠΑΒ

Απαντώντας στο ανωτέρω σχετικό, που κατατέθηκε στη Βουλή από το Βουλευτή κ. Ν. Νικολόπουλο, σχετικά με το ανωτέρω θέμα, σας πληροφορούμε τα εξής:

Η **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (ΓΓΚ)**, η οποία συστήθηκε το 1997, εισηγείται και εφαρμόζει την πολιτική για την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, συνεργάζεται με τους αρμόδιους θεσμικούς φορείς, μεριμνά για την ενίσχυση του καταναλωτικού κινήματος και την προαγωγή της πληροφόρησης και επιμόρφωσης των καταναλωτών και ασκεί ένα πλήθος αρμοδιοτήτων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και ο έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Πρόβλεψη για οργανικές θέσεις απέκτησε η ΓΓΚ με το άρθρο 9 του ν. 3892/2010, σήμερα δε είναι οργανωμένη σε 4 διευθύνσεις, το δε προσωπικό της (65 υπάλληλοι) εξασκολουθεί να αποτελείται από αποσπασμένους και λιγοστούς υπαλλήλους που έχουν μεταταχθεί σε προσωποπαγείς θέσεις. Ο διαθέσιμος προϋπολογισμός για τη λειτουργία της ΓΓΚ ανήλθε για το 2011 σε 1.160.124 ευρώ (και οι πραγματοποιηθείσες από αυτόν δεσμεύσεις 805.386 ευρώ).

Στο πλαίσιο της εποπτείας που ασκεί η ΓΓΚ για την τήρηση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών η αρμόδια για τον χειρισμό των καταγγελιών Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτών (που αριθμεί πλέον 23 συνολικά υπαλλήλους) ασχολήθηκε το 2011 με 10.304 καταγγελίες και αναφορές (έναντι 9.145 το 2010). Δεν περιλαμβάνονται σε αυτές υποθέσεις που προέκυψαν από αυτεπάγγελτους ελέγχους. Οι καταγγελίες και αναφορές διαβιβάζονται στις επιχειρήσεις για να εξετάσουν την υπόθεση υπό το πρίσμα της αναφερόμενης νομοθεσίας και να εκθέσουν τις απόψεις τους. Σε περίπτωση που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα άλλων αρχών διαβιβάζονται σε αυτές με ενημέρωση του καταναλωτή. Το μεγαλύτερο μέρος των υποθέσεων αυτών (περί το 65%) επιλύεται ή διευθετείται συμβιβαστικά με την παραπάνω επικοινωνία.

Η ΓΓΚ χειρίζεται ένα ιδιαίτερα μεγάλο, λαμβάνοντας υπόψη το προσωπικό της, όγκο αναφορών και καταγγελιών, ωστόσο με διάφορες δημόσιες, προς συναρμόδιους φορείς ή άλλες, παρεμβάσεις ή πρωτοβουλίες ή και επιβολή κυρώσεων, η ΓΓΚ επιτυγχάνει σε αρκετούς τομείς πολλαπλασιαστικά οφέλη για τους καταναλωτές. Κατά το 2011 η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή εξέδωσε 211 πράξεις επιβολής προστίμων για παραβιάσεις της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, επιβάλλοντας συνολικά πρόστιμα ύψους 5.390.500 ευρώ. Κατά το 2010 εκδόθηκαν 171 πράξεις επιβολής προστίμου, ενώ ουδέποτε στο παρελθόν ο αριθμός των εν λόγω πράξεων υπερέβη σε ετήσια βάση διψήφιο αριθμό. Εξάλλου, το Νοέμβριο ενσωματώθηκε στη ΓΓΚ η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής 1520 που από το 2007 είχε ανατεθεί σε ιδιώτη, εξοικονομώντας για το Δημόσιο δαπάνες 200.000 ευρώ, που δέχεται αναφορές, ερωτήματα ή καταγγελίες καταναλωτών, ενώ αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το Μάρτιο η ηλεκτρονική και λογισμική αναβάθμιση της καταγραφής, ταξινόμησης, επεξεργασίας και παρακολούθησης των αναφορών ή καταγγελιών. Η ΓΓΚ διαδραματίζει σήμερα τον καίριο ρόλο στη διοικητική προστασία των καταναλωτών, με την άσκηση εποπτικής και κυρωτικής αρμοδιότητάς, έργο που πραγματοποιεί κάτω από δυσχερείς συνθήκες, καθώς υστερεί σε στελέχωση και εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό για την κάλυψη των λειτουργιών της.

Ο θεσμός του **Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣτΚ)** ως ανεξάρτητης αρχής εισήχθη με το ν. 3297/2004 ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Με το άρθρο 11 του ν. 3869/2009 ορίστηκε ο ΣτΚ ως φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Τέλος, με το άρθρο 2 του ν. 3869/2010 ο ΣτΚ ορίστηκε ως ένας από τους φορείς που συνδράμουν τους υπερχρεωμένους καταναλωτές στην προσπάθεια για την εξωδικαστική ρύθμιση των χρεών τους.

Το σύνολο των εργαζομένων στο ΣτΚ ανέρχεται σήμερα σε τριάντα, ήτοι τον Συνήγορο του Καταναλωτή, τους δύο βοηθούς Συνηγόρου, 15 ειδικούς επιστήμονες, πέντε βοηθούς επιστήμονες και 7 μετακλητούς που στελεχώνουν το προσωπικό γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών. Ο ΣτΚ δεν έχει οικονομική αυτοτέλεια και εξυπηρετούνταν από τις οικονομικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και πλέον, από το τρέχον έτος, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης— Γενική Γραμματεία Καταναλωτή). Ο προϋπολογισμός του ΣτΚ για το 2011 ανέρχεται σε 1.525.000 ευρώ.

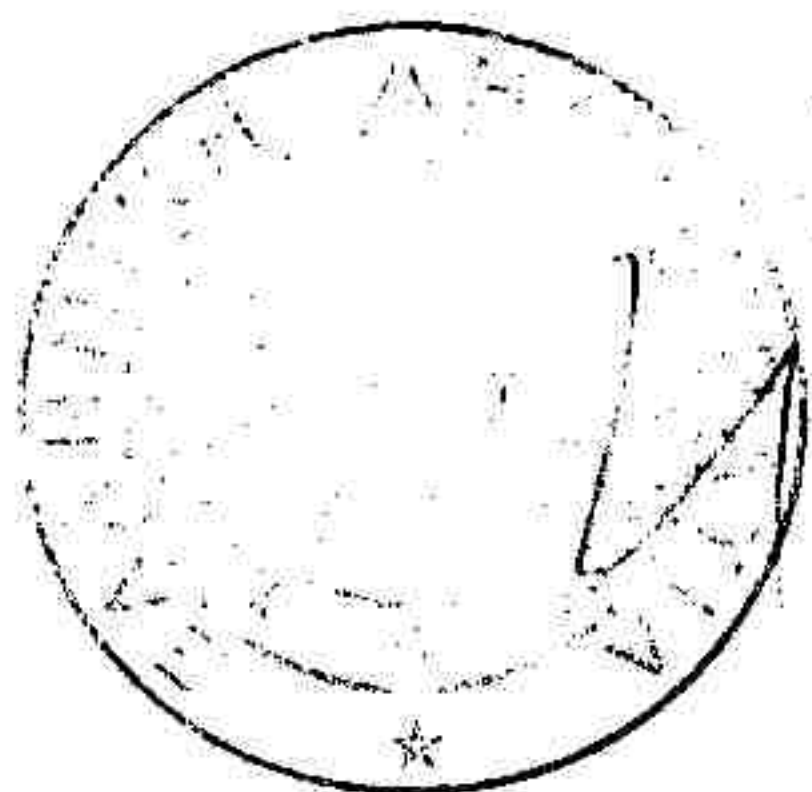
Σύμφωνα με την Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων του ΣτΚ για το 2010, το σύνολο των αναφορών προς τον ΣτΚ ανήλθε σε 3.697. Από αυτές, 883 τέθηκαν στο αρχείο και 90 αποσύρθηκαν. Από τις υπόλοιπες 2.724 επιλύθηκαν 1228, δεν επιλύθηκαν 277 και 1219 βρίσκονται υπό επεξεργασία (σ. 36 της Έκθεσης). Το 30,1% των υποθέσεων αφορά ασφαλιστικές υπηρεσίες και το 16% τραπεζικές υπηρεσίες. Το 69,8% των υποθέσεων προέρχονται από την Αττική. Για τις αναφορές αυτές το 2010 πραγματοποιήθηκαν 148 συναντήσεις συμβιβασμού, εκδόθηκαν 54 έγγραφες συστάσεις-πορίσματα, υποβλήθηκαν 8 μηνυτήριες αναφορές στον εισαγγελέα και 296 υποθέσεις διαβιβάστηκαν σε άλλη αρμόδια υπηρεσία (σ. 45 της Έκθεσης).

Ας επισημανθεί ότι ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως δημόσια οντότητα (Consumer Ombudsman) υπάρχει κυρίως στις σκανδιναβικές χώρες, με έμφαση σε άλλες αρμοδιότητες. Πρόκειται για όργανα που συμμετέχουν στην εποπτεία της αγοράς με αρμοδιότητες που προσιδιάζουν σε διοικητικές αρχές και έχουν τη δυνατότητα να παρεμβαίνουν και να αναλαμβάνουν με ευελιξία πρωτοβουλίες για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Η διαμεσολάβηση δεν αποτελεί το αποκλειστικό ή το βασικό τους αντικείμενο (ο φινλανδός και ο δανός Consumer Ombudsman δεν προσφέρουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης).

Όσον ειδικότερα αφορά τη διαμεσολάβηση στις καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας, επισημαίνεται περαιτέρω ότι με το άρθρο 11 του ν. 2251/1994 είχαν ιδρυθεί στο πλαίσιο των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που έχουν ανάλογο αντικείμενο με αυτό του ΣτΚ, δηλαδή την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών. Η εποπτεία των επιτροπών αυτών ανήκει στο ΣτΚ. Με τον «Καλλικράτη» οι επιτροπές αυτές μεταφέρθηκαν στους δήμους, δίχως ωστόσο να έχουν τεθεί μέχρι σήμερα σε ικανοποιητική λειτουργία. Με το σχέδιο νόμου για την εδραίωση της διαφάνειας στη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς και την ενδυνάμωση της προστασίας των καταναλωτών, του οποίου η διαβούλευση έχει ολοκληρωθεί, επιχειρείται η αναδιοργάνωση της λειτουργίας των επιτροπών αυτών και μία αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου εν γένει για τη διαμεσολάβηση σε καταναλωτικές διαφορές ή την εξώδικη επίλυσή τους. Όπως δε προκύπτει από τα παραπάνω, και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, στο πλαίσιο της εποπτείας που έχει για την εφαρμογή του ν. 2251/94 για την προστασία καταναλωτών ή άλλων συναφών νομοθετημάτων, ασκεί στη πράξη, με την προώθηση των καταγγελιών στις επιχειρήσεις, και υπό το βάρος της επιβολής κυρώσεων, έναν ισχυρό διαμεσολαβητικό ρόλο. Ανάλογος ρόλος θα μπορούσε να αποδοθεί και σε κλαδικά εποπτικά όργανα, όπως λ.χ. την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, την Τράπεζα της Ελλάδος, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς κ.ά. Τέλος, στον ιδιωτικό χώρο έχουν συσταθεί από επιχειρηματικούς κλάδους διαμεσολαβητικά όργανα που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης (όπως ενδεικτικά ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών), ενώ έναν αντίστοιχο ρόλο δεν παύουν να διαδραματίζουν και οι ενώσεις καταναλωτών.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης επανεξετάζει το ισχύον σύστημα διοικητικής προστασίας των καταναλωτών προς την κατεύθυνση ενοποίησης των δύο αρχών σε μία Αρχή που θα εξασφαλίζει εξοικονόμηση σημαντικών δαπανών και ταυτόχρονα ένα περισσότερο ορθολογικό, κατάλληλα στελεχωμένο και σύγχρονο οργανωτικό σχήμα για την άσκηση των διοικητικών αρμοδιοτήτων σχετικά με την προστασία των καταναλωτών. Ένα σύνθετο, συνεχώς εξελισσόμενο και εμπλουτιζόμενο αντικείμενο, όπως αυτό της προστασίας του καταναλωτή, προϋποθέτει άλλωστε την υιοθέτηση διοικητικών μεθόδων λειτουργίας, ευέλικτων και παραγωγικών που να εγγυώνται την ταχεία παρέμβαση της αρμόδιας αρχής προστασίας του καταναλωτή για την άσκηση της εποπτείας, την ανάπτυξη των αναγκαίων δράσεων και τη λήψη κανονιστικών μέτρων για την προστασία του καταναλωτικού κοινού.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ



ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Ι. ΚΟΥΤΣΟΥΚΟΣ