

Σχετικά με το σχέδιο νόμου για το «Συνήγορο του Καταναλωτή»

25.11.2004

Το σχέδιο νόμου προβλέπει και ρυθμίζει τον ΣτΚ ως **εξωδικαστικό όργανο επίλυσης καταναλωτικών διαφορών**. Πρόκειται ουσιαστικά δηλαδή για έναν διαμεσολαβητή σε καταναλωτικές διαφορές. Δεν πρόκειται, επομένως, για ΣτΚ, τον γνωστό ως Ombudsmann στις βορειοευρωπαϊκές χώρες.

Ο ΣτΚ, ως αντίστοιχο προς τον ombudsman θεσμό, όπως καλύτερα γνωρίζετε, έχει έναν περισσότερο παρεμβατικό ρόλο. Καλύπτει σε πολλές περιπτώσεις την ανάγκη να υπάρχει μία ανεξάρτητη υπηρεσία που θα ελέγχει την τήρηση των κανόνων προστασίας των καταναλωτών και θα λαμβάνει μέτρα για την προστασία τους. Ο Ombudsman αντιπροσωπεύει έτσι τα συμφέροντα των καταναλωτών απέναντι στις επιχειρήσεις και μπορεί να διεξάγει δίκες για την προστασία του καταναλωτικού κοινού. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του αναλαμβάνει πρωτοβουλίες συνεργασίας για την επίλυση προβλημάτων σε διάφορους τομείς (λ.χ. τη διαμεσολάβηση για τη σύνταξη ενός κώδικα δεοντολογίας), διακρίνεται για τις ευέλικτες τακτικές παρέμβασης στην αγορά, προβαίνει σε έρευνα της αγοράς, μεριμνά για την προαγωγή της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης κ.α. Δεν ασχολείται αντιθέτως με τη διαμεσολάβηση σε καταναλωτικές διαφορές (τα παραπάνω σημειώνω κατ' αντιδιαστολή προς το ΣτΚ του Σ/Ν).

Επί **υπουργίας κ. Τσοχατζόπουλου** είχε προβληθεί πράγματι η ιδέα δημιουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Ωστόσο, δεν είχε αποκρυσταλλωθεί το περιεχόμενό της που παρέμενε αρκετά ασαφές. Σε ένα σχετικό κείμενο συλλαμβανόταν ως μία υπηρεσία καταρχήν του Υπουργείου Ανάπτυξης, με προοπτική ανεξάρτητης αρχής, ο δε βασικός ρόλος του συνίστατο στην προαγωγή του καταναλωτικού κινήματος. Δεν θα πρόσφερε διαμεσολάβηση σε μεμονωμένους καταναλωτές και ως αποδέκτες των υπηρεσιών του αναφερόντουσαν οι ενώσεις καταναλωτών.

Το Σ/Ν προβλέπει τον ΣτΚ ως όργανο εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Με αυτή την έννοια **ο όρος «Συνήγορος του Καταναλωτή» δημιουργεί σύγχυση και είναι απρόσφορος**, καθώς το δημιουργούμενο όργανο ως διαμεσολαβητικό οφείλει να έχει μία αμερόληπτη προσέγγιση της διαφοράς (προφανώς χρησιμοποιείται για επικοινωνιακούς λόγους).

Είναι γεγονός ότι η εξωδικαστική επίλυση είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους καταναλωτές, καθώς με απλές διαδικασίες και χωρίς δικαστικό κόστος μπορούν να επιδιώξουν την επίλυση της διαφοράς. Παράλληλα, έχουν έτσι την κρίση ενός ανεξάρτητου οργάνου επί της διαφοράς και μπορούν να εκτιμούν καλύτερα αν τελικά θα προσφύγουν ενώπιον της δικαιοσύνης. Τούτο, όμως, καθιστά και περισσότερο σημαντική την ανεξαρτησία του οργάνου.

Είναι γεγονός, εξάλλου, ότι οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού που θεσπίστηκαν με τον ν. 2251/94 δεν υποστηρίχθηκαν επαρκώς και δεν αξιοποιήθηκαν. Παράλληλα, λειτουργούν θεσμοί διαμεσολάβησης στην αγορά που έχουν διαμορφωθεί μονομερώς από προμηθευτές δίχως να τηρούν τις εγγυήσεις ανεξαρτησίας και αμεροληψίας. Με αυτή την έννοια το πεδίο είναι πρόσφορο για νομοθετική παρέμβαση.

Ωστόσο, ο προβληματισμός που θα εξέφραζα είναι ο ακόλουθος: Ενδεχομένως θα ήταν καλύτερα, λόγω και της εξειδίκευσης των προβλημάτων, να επιδιώξουμε και να υποστηρίξουμε κλαδικούς διαμεσολαβητές (π.χ. σε τραπεζικά, τηλεπικοινωνιακά,

ασφαλιστικά, σε αυτοκίνητα κ.ο.κ.) και στα λοιπά να αναδιοργανωθούν και να υποστηριχθούν οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού. Στην περίπτωση αυτή το κόστος λειτουργίας του διαμεσολαβητικού οργάνου θα αναλάμβανε, όπως συμβαίνει και σε άλλες χώρες, ο φορέας που αντιπροσωπεύει τους προμηθευτές, το δε όργανο και οι διαδικασίες θα διαμορφώνονταν με την κοινή σύμπραξη εκπροσώπων προμηθευτών και καταναλωτών, σύμφωνα άλλωστε με αρχές και κανόνες που έχουν θεσπισθεί ήδη σε κοινοτικές συστάσεις.

Σε αυτή την περίπτωση η νομοθετική πρωτοβουλία θα μπορούσε να έχει τον ακόλουθο χαρακτήρα: Να ενσωματώσει τις κοινοτικές συστάσεις στη νομοθεσία μας και να ορίσει τις αρχές και τους κανόνες που πρέπει να πληρούν οι διαμεσολαβητικοί θεσμοί προκειμένου να διαφυλάσσεται η ανεξαρτησία, η αμεροληψία, η διαφάνεια, η νομιμότητα, η αποτελεσματικότητα, η ίση εκπροσώπηση στη λειτουργία τους. Συγχρόνως, να θέσει μία προθεσμία (π.χ. δύο ετών), εντός της οποίας θα πρέπει όλοι οι υφιστάμενοι θεσμοί που προσφέρουν σε καταναλωτές διαμεσολαβητικές υπηρεσίες να προσαρμοστούν στις επιταγές του νέου νόμου.

Κατά τον παραπάνω τρόπο θα μπορούσε να εξοικονομηθεί μία σημαντική δαπάνη, περιοριζόμενο το Υπουργείο στην εποπτεία των κανόνων που θα θεσπισθούν για τους διαμεσολαβητικούς θεσμούς.

Νομίζω το ν/σ. υπεραπλοποιεί το θεσμό μίας ανεξάρτητης αρχής για την προστασία του καταναλωτή. Θα ήταν χρήσιμο να είχε προηγηθεί μία μελέτη των διαφορετικών συστημάτων από τα οποία θα μπορούσε να αντλήσει και να συνδυάσει στοιχεία που ανταποκρίνονται στην ελληνική πραγματικότητα (σε συνάρτηση και με το ρόλο που διαδραματίζουν οι ενώσεις καταναλωτών).