



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΝΟΜΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΟΜΗΡΟΥ 19 - 106 72 ΑΘΗΝΑ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«Κράτος και Δημόσια Πολιτική»

Διπλωματική Εργασία με θέμα

*«Το Δίκτυο Προστασίας Καταναλωτή: Δημόσιοι Φορείς & Ενώσεις
Καταναλωτών Νομού Αττικής»*

Επιβλέπουσα: Καλλιόπη Σπανού

Φοιτήτρια: Παναγιώτα Αλειφέρη

(αρ. μητρώου: 25319)

Αθήνα Ιανουάριος 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	3
ABSTRACT	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ.....	11
1 Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ (Ε.Ε.).....	12
2 ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	18
3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	25
3.1 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	25
<i>Α) ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....</i>	<i>28</i>
<i>Β) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....</i>	<i>43</i>
<i>Γ) ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....</i>	<i>51</i>
3.2 ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	57
3.3 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	63
3.4 ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ Β΄ ΒΑΘΜΟΥ.....	67
<i>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ.....</i>	<i>72</i>
4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ & ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	81
4.1 ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ (ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ.)	88
4.2 ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ.	93
5 ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ.....	96
5.1 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	98
5.2 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ.....	108
5.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	109
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	112
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	114
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	122

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Α.Ε.Μ.Υ.: Ανώνυμη Εταιρεία Μονάδων Υγείας
Α.Κ.: Αστικός Κώδικας
Γ.Γ.Β.: Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας
Γ.Γ.Ε.: Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Γ.Γ.Κ.: Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Γ.Ο.Κ.Ε.: Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας
Γ.Χ.Κ.: Γενικό Χημείο του Κράτους
Δ.Ε.Η.: Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΕ.ΚΑ.: Δευτεροβάθμια Οργάνωση Καταναλωτών
Δ.Ε.Κ.Ο.: Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί
Δ.Ε.Θ.: Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης
Δ.Σ.: Διοικητικό Συμβούλιο
Ε.Ε.: Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Ε.Π.: Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη
Ε.Κ.Δ.Ο. – Χ.Υ.: Ένωση Καταναλωτών Δημόσιων Οργανισμών – Χρηστών Υπηρεσιών
Ε.Π.ΕΛΛ.: Ένωση Πολιτών Ελλάδος
Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.: Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής
Ε.ΠΟΙ.ΖΩ.: Ένωση για την Ποιότητα Ζωής
ΕΛ.Ο.Τ.: Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΛ.ΤΑ.: Ελληνικά Ταχυδρομεία
Ε.Ο.Φ.: Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων
Ε.Σ.Α.Κ.: Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς & Καταναλωτή
Ε.Σ.Κ.: Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών
Ε.Τ.Α.Τ.: Εταιρεία Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης Βιομηχανίας Τροφίμων
Ε.Υ.Α.Θ.: Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης
Ε.ΥΔ.Α.Π.: Εταιρεία Ύδρευσης & Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
Ε.Φ.Ε.Τ.: Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων
Ι.Μ.Α.Κ.: Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς & Καταναλωτή
ΙΝ.ΚΑ.: Ινστιτούτο Καταναλωτών
ΚΕ.Π.ΚΑ.: Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών
Κ.Υ.Α.: Κοινή Υπουργική Απόφαση

Μ.Μ.Ε.: Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας

Ν.Α.: Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

Ν.Π.Δ.Δ.: Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου

Ν.Π.Ι.Δ.: Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου

Ο.Α.Ε.Δ.: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Ο.Α.Σ.Α.: Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών

Ο.Κ.Ε.: Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

Ο.Τ.Α.: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Π.Δ.: Προεδρικό Διάταγμα

Π.Ε.Κ.: Πανελλήνια Ένωση Καταναλωτών

ΠΚΠΦ&ΠΕ: Περιφερειακό Κέντρο Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου

Π.Ο.Κ.: Πανελλήνιο Οικολογικό Κίνημα

ΣτΚ: Συνήγορος του Καταναλωτή

Σ.Υ.Κ.Ε.: Σταθμός Υγειονομικού Κτηνιατρικού Ελέγχου

ΣΥΝ.Ε.Α.Κ.: Συνοικιακές Επιτροπές Αυτοάμυνας Καταναλωτών

ΥΠ.ΑΝ: Υπουργείο Ανάπτυξης

Υ.Π.Ε.Κ.: Υπηρεσία Προστασίας & Ενημέρωσης Καταναλωτή

Χ.Υ.Κ.: Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή

ABSTRACT

The purpose of this study is to present the function of the consumer's protection network in Greece as well as the role of the public services involved and the two most representative consumers' unions in the region of Attica. We will concentrate on the way the right for consumer's protection is carried out through the parallel action of all these entities and also examine to what extent this right is either reinforced by cooperation or undermined by rivalries between them.

The study consists of five chapters. In the first chapter a historical retrospection and presentation of the policy for consumer's protection in the framework of the European Union is attempted. In the second chapter we point out the basic elements of the Greek national law for the guarantee of consumer's protection (laws 1961/1991 and 2251/1994) and also cite the main changes introduced by the new legal framework that, while this project was being worked out, was at the stage of public consultation.

In the third chapter we present the most important public services involved in consumer's protection policy in Greece. Firstly, we focus on the competencies and activities of the entities of central administration (Secreteriat General for Consumer's Protection in the Ministry of Development, Directorates in charge of food safety within the Ministry of Food & Agricultural Development and the United Conveyor of Food Control). Then, we proceed with an analysis of the way Public Utility Services participate in the policy for consumer's protection through the compulsory constitution of Charts for the Commitments towards Consumers. Finally, we present the function of the second level Local Administration in the field and choose the Prefecture of Piraeus as a case study, due to the emphasis it has placed to consumer's protection policy.

In the fourth chapter we attempt to outline the role of the civil society through Consumers' Unions. We point out the basic characteristics of consumers' movement nowadays in our country and present the activity of the two most dynamic consumers' unions in Attica: Consumers' Union for Life Quality (E.K.POIZO.) and New Consumers' Institute (NEO IN.KA.). In the last chapter we examine the cooperation between the abovementioned entities – especially the public ones – and at the same time we underline the conflicts that derive either from overlaps in competencies or from vagueness in the limits of activities between them, as well as from the inherent and rational attempt of their representatives to

increase their domain of influence and the power they possess. An effort to interpret these relations is based on popular theories of Administrative Science.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Κράτος και Δημόσια Πολιτική» του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης της Σχολής Νομικών Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Σκοπός της είναι να καταγράψει τη λειτουργία του δικτύου προστασίας καταναλωτή στη χώρα μας, με το ρόλο που διαδραματίζουν σε αυτό τόσο οι άμεσα εμπλεκόμενοι δημόσιοι φορείς όσο και οι δύο αντιπροσωπευτικότερες ενώσεις καταναλωτών του Νομού Αττικής. Το ενδιαφέρον μας θα επικεντρωθεί στο πώς πραγματώνεται το δικαίωμα της προστασίας του καταναλωτή με τη δράση όλων αυτών των επάλληλων φορέων και σε ποιο βαθμό το εν λόγω δικαίωμα ενισχύεται από τη συνεργασία ή υποθάλπεται από τις ανταγωνιστικές μεταξύ τους σχέσεις. Επιπλέον, γίνεται προσπάθεια να ερμηνευθούν οι τάσεις αυτές μέσα από γνωστές θεωρίες της Διοικητικής Επιστήμης και να εξαχθούν συμπεράσματα για την πραγματικότητα και τη δυναμική του μάλλον ασαφούς δικτύου προστασίας καταναλωτή στη χώρα μας.

Το ενδιαφέρον για τη δημόσια πολιτική προστασίας του καταναλωτή οφείλεται καταρχάς στη διαχρονική σημασία της αλλά και στη συντριπτική ευρύτητα των ομάδων – στόχος στις οποίες απευθύνεται, αφού όπως χαρακτηριστικά ανέφερε ο αμερικανός πρόεδρος Κένεντυ σε μήνυμά του προς το Κογκρέσσο στις 15-03-1962 *«Καταναλωτές είμαστε όλοι. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη οικονομική ομάδα, η οποία επηρεάζει αλλά και επηρεάζεται σχεδόν από κάθε δημόσια ή ιδιωτική οικονομική απόφαση, τη μόνη σημαίνουσα οικονομική ομάδα, η οποία δεν είναι αποτελεσματικά οργανωμένη και της οποίας οι απόψεις δεν ακούγονται...»*.

Αναμφισβήτητα ζούμε σε ένα περιβάλλον όπου οι κανόνες της ελεύθερης παγκοσμιοποιημένης αγοράς κυριαρχούν στις συναλλαγές των καταναλωτών, ενώ οι εξελίξεις στην τεχνολογία - τη βιοτεχνολογία, τους γενετικά τροποποιημένους οργανισμούς, και την ψηφιακή τεχνολογία - καθιστούν από δύσκολη έως αδύνατη την αυτο-προστασία τους. Στη χώρα μας το ενδιαφέρον του θέματος οφείλεται επιπροσθέτως στο γεγονός ότι κατά τα δύο τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί μία ιδιαίτερα αυξημένη προβολή από τα ηλεκτρονικά Μ.Μ.Ε. των ζητημάτων που αφορούν στην ασφάλεια και υγεία των καταναλωτών, πράγμα που δείχνει το διάχυτο προβληματισμό για την αποτελεσματικότητα του υφιστάμενου μηχανισμού προστασίας των συμφερόντων αυτής της μεγαλύτερης

οικονομικής ομάδας, της οποίας όλοι είμαστε μέλη. Η δημόσια διοίκηση, αναγνωρίζοντας αυτήν την αυξανόμενη ανάγκη έχει προσφάτως προσπαθήσει να εκσυγχρονίσει τις δομές της με τη σύσταση της ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή αλλά και με την ενεργοποίηση της τηλεφωνικής γραμμής καταναλωτή, μιας ιδιαίτερα ευέλικτης και αποτελεσματικής ως προς την προσβασιμότητα του πολίτη υπηρεσίας του Υπουργείου Ανάπτυξης. Με τη σειρά της και η Τοπική Αυτοδιοίκηση Β' βαθμού έχει αρχίσει να προσδίδει τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερη σημασία στον έλεγχο της ορθής εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου που κατοχυρώνει την προστασία του καταναλωτή.

Η έλλειψη σχετικής βιβλιογραφίας, που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς για την προσέγγιση του θέματος και τη συγγραφή της παρούσας εργασίας, αποτέλεσε παράγοντα δυσχέρειας κατά την εκπόνησή της. Η υλοποίηση μιας σειράς συνεντεύξεων με στελέχη των αρμόδιων φορέων, δημόσιων και μη, που προσπάθησε να καλύψει το κενό της παραπάνω έλλειψης αποδείχτηκε μία τόσο επωφελής όσο και «περίπλοκη» διαδικασία. Καθώς νέες πτυχές του θέματος αναδύονταν κατά τη συγγραφή της εργασίας, κάποιες συνεντεύξεις χρειάστηκε να επαναληφθούν για να εμπλουτιστούν, ενώ δεν έλλειψαν και οι περιπτώσεις που η δημόσια διοίκηση στάθηκε ιδιαίτερα επιφυλακτική στην παροχή στοιχείων που θα φώτιζαν όλες τις πλευρές της υφιστάμενης κατάστασης στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή. Οι όποιες δυσχέρειες αναιρέθηκαν από τη συνεργασία με την επιβλέπουσα, η καθοδήγηση της οποίας υπήρξε πολύτιμη.

Η παρούσα εργασία αρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο επιχειρείται μία ιστορική αναδρομή και παρουσίαση της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αφού η θεσμοθέτησή της στο εθνικό μας δίκαιο προέκυψε από την ανάγκη εναρμόνισης μιας σειράς κοινοτικών Οδηγιών που ρύθμιζαν συναφή θέματα. Από τη Διάσκεψη Κορυφής του Παρισιού και την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη, στη Συνθήκη του Μάαστριχτ και τη Συνθήκη του Άμστερνταμ, η ευρωπαϊκή πολιτική προστασίας του καταναλωτή θέτει άξονες προτεραιότητας και υποχρεώνει τα κράτη-μέλη να ενισχύσουν στην κείμενη νομοθεσία τους την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Στο δεύτερο κεφάλαιο επισημαίνονται τα βασικά στοιχεία που εισάγουν στο εθνικό μας δίκαιο οι θεσπισμένοι μέχρι σήμερα νόμοι για τη διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή (Ν. 1961/1991 και Ν. 2251/1994), ενώ παρατίθενται οι βασικές τομές του νέου νομοθετικού

πλαισίου, που κατά τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας ήταν ακόμα στο στάδιο της διαβούλευσης.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των κατεξοχήν εμπλεκόμενων δημόσιων φορέων στην πολιτική προστασίας του καταναλωτή στην Ελλάδα. Πρώτα παρουσιάζονται οι αρμοδιότητες και η δράση των φορέων της κεντρικής διοίκησης (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, αρμόδιες Διευθύνσεις του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων), ενώ επισημαίνεται η κατακόρυφα αυξημένη ενεργοποίηση του διοικητικού μηχανισμού για την προστασία του καταναλωτή και η ταυτόχρονη έλλειψη των ανθρώπινων και άλλων πόρων που θα υποστήριζαν αποτελεσματικότερα αυτήν την πολιτική επιλογή. Αυτή η εκ πρώτης όψεως αντίφαση επιχειρείται να εξηγηθεί από το θεωρητικό υπόδειγμα της νέας πολιτικής οικονομίας, που αποδεικνύει πώς και γιατί το εκάστοτε κυβερνητικό κόμμα απορρίπτει τις κοινωνικές λειτουργίες της διακυβέρνησης ακόμη και αν το κίνητρό του για δράση είναι τελείως άσχετο με αυτές. Επιπλέον, διαπιστώνεται η μέχρι στιγμής αδυναμία του Ε.Φ.Ε.Τ. να επιτελέσει τον σίγουρα φιλόδοξο σκοπό της σύστασής του, που είναι ο συντονισμός και εποπτεία όλων των κεντρικών και περιφερειακών υπηρεσιών, επιφορτισμένων με το ιδιαίτερα ευρύ αντικείμενο του ελέγχου της ασφάλειας των τροφίμων.

Στη συνέχεια περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο οι Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί συμμετέχουν στην πολιτική προστασίας του καταναλωτή μέσα από την υποχρεωτική κατάρτιση των Χαρτών Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή και επιλέγονται τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ως περίπτωση μελέτης της αποτελεσματικότητάς τους στην πράξη. Ακολουθεί παρουσίαση του νεοπαγούς θεσμού του Συνήγορου του Καταναλωτή, ο οποίος παρά τις μεγάλες ελλείψεις σε προσωπικό έχει καταφέρει στον ενάμιση χρόνο λειτουργίας του να παράξει σημαντικό έργο και να ενισχύσει τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, αρμοδιότητα που μέχρι πρόσφατα μονοπωλούσαν οι δευτεροβάθμιοι Ο.Τ.Α. Τέλος, από την παρουσίαση των δημόσιων φορέων υπεύθυνων για την εξασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή δεν θα μπορούσε να λείπει ο θεσμός της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, αφού οι καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες της ελέγχουν και εφαρμόζουν σε ολόκληρη την επικράτεια όσα τα αρμόδια Υπουργεία Ανάπτυξης και Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων σχεδιάζουν και νομοθετούν σε κεντρικό επίπεδο. Ως περίπτωση μελέτης επιλέγεται η Νομαρχία Πειραιά, καθώς τον τελευταίο ενάμιση χρόνο έχει προσδώσει εξέχουσα σημασία στην πολιτική προστασίας του καταναλωτή.

Στο τέταρτο κεφάλαιο επιχειρείται η σκιαγράφηση του ρόλου της κοινωνίας των πολιτών στο εν λόγω πεδίο μέσα από τις Ενώσεις Καταναλωτών, όπως αυτές συστάθηκαν για πρώτη φορά με το Ν. 1961/91 και σύμφωνα με τις πρόσθετες προϋποθέσεις ανεξαρτησίας που ορίζει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο του Ν. 2251/94. Εντοπίζονται τα βασικά χαρακτηριστικά του καταναλωτικού κινήματος σήμερα στη χώρα μας και παρουσιάζεται η δράση των δύο πιο δυναμικών καταναλωτικών ενώσεων του Νομού Αττικής, της Ένωσης Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.) και του Νέου Ινστιτούτου Καταναλωτών (ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ.).

Στο τελευταίο κεφάλαιο εξετάζεται καταρχάς ο βαθμός συνεργασίας ανάμεσα στους δημόσιους φορείς αλλά και οι ανταγωνισμοί που απορρέουν τόσο από τις επικαλύψεις αρμοδιοτήτων και την ασάφεια στα όρια δράσης καθενός από αυτούς, όσο και από την εγγενή και ορθολογική προσπάθεια των εκπροσώπων τους να αυξήσουν το χώρο επιρροής και την εξουσία που διαθέτουν. Το φαινόμενο μας βοηθάει να εξηγήσουμε επιστημονικά η θεωρία του ζωτικού χώρου, την οποία η Διοικητική Επιστήμη με τον Anthony Downs δανείζεται για να εξηγήσει τις σχέσεις μεταξύ των διοικητικών οργανώσεων, καθώς και η θεωρία της δημόσιας επιλογής, που με κύριο εκφραστή της τον William Niskanen προεκτείνει την οικονομική θεωρία της πολιτικής στη γραφειοκρατία. Στη συνέχεια εξετάζονται χωριστά οι σχέσεις συνεργασίας και ανταγωνισμού ανάμεσα στις ίδιες τις καταναλωτικές ενώσεις και οι σχέσεις μεταξύ αυτών και των προαναφερθέντων δημόσιων φορέων.

ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ

- ✓ Προστασία Καταναλωτή
- ✓ Υπουργείο Ανάπτυξης
- ✓ Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
- ✓ Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
- ✓ Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων
- ✓ Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων
- ✓ Δημόσιες Επιχειρήσεις & Οργανισμοί
- ✓ Ελληνικά Ταχυδρομεία
- ✓ Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή
- ✓ Συνήγορος του Καταναλωτή
- ✓ Νομαρχία Πειραιά
- ✓ Ενώσεις Καταναλωτών
- ✓ Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.
- ✓ ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ.
- ✓ Θεωρία της Δημόσιας Επιλογής
- ✓ Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
- ✓ Θεωρία του ζωτικού χώρου

1 Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ (Ε.Ε.)¹

Η σύλληψη μιας κοινοτικής πολιτικής για τα θέματα του καταναλωτή εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του '70. Η Συνθήκη της Ρώμης δεν προέβλεπε τη θέσπιση τέτοιας πολιτικής και μόνο στη Διάσκεψη Κορυφής του Παρισιού το 1972 οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εκδήλωσαν για πρώτη φορά την πολιτική βούληση για το θέμα αυτό. Λίγο μετά, η Επιτροπή υπέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με την προστασία των καταναλωτών [Επίσημη Εφημερίδα C 92, 25.04.1975]. Αυτό το προκαταρκτικό πρόγραμμα αναφέρει πέντε κατηγορίες θεμελιωδών δικαιωμάτων που αποτελούν τη βάση της κοινοτικής νομοθεσίας στο θέμα αυτό, δηλαδή:

- ✓ το δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας,
- ✓ το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων,
- ✓ το δικαίωμα στην αποκατάσταση των ζημιών,
- ✓ το δικαίωμα στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση και
- ✓ το δικαίωμα στην εκπροσώπηση.

Στη συνέχεια, καταρτίστηκαν και άλλα προγράμματα δράσης που αναφέρονταν σε έναν ορισμένο αριθμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και αρχών. Σε πρώτη φάση η Κοινότητα νομοθέτησε σε θέματα ασφάλειας των καλλυντικών προϊόντων, επισημάνσεως των τροφίμων, παραπλανητικής διαφήμισης και πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος. Ωστόσο, έπρεπε να μεσολαβήσει η Ενιαία Πράξη για να σημειωθεί ουσιαστική πρόοδος στην πολιτική για τους καταναλωτές.

Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη (Ε.Ε.Π.), που ετέθη σε ισχύ την 1^η Ιουλίου 1987, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη: το άρθρο 100Α (νέο άρθρο 95 παρ. 3 ενοποιημένης ΣυνθΕΟΚ) καθιστά την Επιτροπή αρμόδια για να υποβάλει προτάσεις σχετικά με τα μέτρα προστασίας των καταναλωτών, λαμβάνοντας ως βάση “ένα υψηλό επίπεδο προστασίας”. Η έννοια αυτή δεν αποτέλεσε το αντικείμενο επακριβούς ορισμού. Ωστόσο, το άρθρο αυτό έχει το πλεονέκτημα ότι **θέτει τις βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές**. Επιπλέον, με την Ενιαία Πράξη

¹ Τα βασικά στοιχεία του κεφαλαίου έχουν ληφθεί από τη Γνώμη της Οικονομικής & Κοινωνικής Επιτροπής (ΟΚΕ) της Ελλάδας “Η Προστασία του Καταναλωτή”, Αθήνα 23 Οκτωβρίου 2003, σελ. 6-10.

καταργήθηκε ο κανόνας της ομοφωνίας για την έκδοση οδηγιών σε πολλούς τομείς που αφορούν λίγο ή πολύ την προστασία των καταναλωτών.

Η πολιτική για τους καταναλωτές εντάχθηκε συνεπώς στο πλαίσιο μιας γενικότερης πολιτικής για την πραγματοποίηση της εσωτερικής αγοράς, προοπτική που της έδωσε νέα ώθηση. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1^η Ιανουαρίου 1993 είχε ως αποτέλεσμα μια αγορά 340 εκατομμυρίων καταναλωτών και πλέον, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για συνοδευτικούς κανόνες. Επιπροσθέτως, έγινε συνειδητό ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή λειτουργία της αγοράς.

Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα στους ακόλουθους τομείς: ασφάλεια των παιχνιδιών και γενική ασφάλεια των προϊόντων, διασυνοριακές πληρωμές, καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις, εξ αποστάσεως πωλήσεις, χρονομεριστική μίσθωση. Δημιουργήθηκε κατ' αυτόν τον τρόπο ένα σημαντικό νομοθετικό υπόβαθρο που συνιστά το κοινοτικό δίκαιο της προστασίας των καταναλωτών.

Αυτή η θετική εξέλιξη επιβεβαιώθηκε με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, που δίνει στην προστασία των καταναλωτών τη διάσταση αληθινής κοινοτικής πολιτικής. Όχι μόνο δηλώνεται ρητώς στους γενικούς στόχους (άρθρο 2 ΣυνθΕΚ) ότι η Κοινότητα οφείλει να “συμβάλει στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών” αλλά και το άρθρο 129Α (νέο 153) αποτελεί το αναντίρρητο νομικό πλαίσιο που επιτρέπει τη διεξαγωγή της πολιτικής των καταναλωτών.

Προκειμένου να απαντήσει στις νέες προκλήσεις - την παγκοσμιοποίηση, την αναδιάρθρωση των δημοσίων υπηρεσιών, την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας και τις εξελίξεις στον τομέα της βιοτεχνολογίας - η Επιτροπή συγκέντρωσε τις προτεραιότητές της για την περίοδο **1996 – 1998** γύρω από τρεις άξονες:

- ✓ τις οικονομικές υπηρεσίες, τις υπηρεσίες κοινωφελούς χαρακτήρα και τα είδη διατροφής,
- ✓ την εκπαίδευση των καταναλωτών, ώστε να ενθαρρυνθούν κατά πρώτο λόγο οι καταναλωτικές συμπεριφορές που αφορούν στη βιώσιμη κατανάλωση και να διευκολυνθεί η πρόσβαση στην κοινωνία της πληροφορίας,
- ✓ τη βοήθεια στις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης και τις αναπτυσσόμενες χώρες, προκειμένου να μπορέσουν να επεξεργαστούν τη δική τους πολιτική για τους καταναλωτές.

Η Συνθήκη του Άμστερνταμ χωρίς να τροποποιεί αυτές τις κατευθύνσεις δίνει νέα ώθηση στην πολιτική για τους καταναλωτές. Η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η προώθηση του δικαιώματός τους στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση και την οργάνωσή τους με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους είναι - σύμφωνα με το νέο άρθρο 129Α (άρθρο 153 μετά τη νέα αρίθμηση) - οι βασικοί στόχοι. Επιπλέον, σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαμόρφωση και εφαρμογή των άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων. Τέλος, και άλλες διατάξεις της συνθήκης, κυρίως αυτές που αφορούν στη δημόσια υγεία, αποσκοπούν στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο αυτό εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης για την πολιτική σχετικά με τους καταναλωτές για την περίοδο **1999 – 2001**, στο οποίο ορίζονται τρεις μεγάλοι τομείς δραστηριότητας:

- ✓ Η εκπροσώπηση και εκπαίδευση των καταναλωτών με την οργάνωση συστηματικότερων διαβουλεύσεων, ο καλύτερος διάλογος μεταξύ των ενώσεων αφενός και μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων αφετέρου με την οργάνωση κατάλληλων εκστρατειών πληροφόρησης, την ανάπτυξη των Euroguichets και την ενίσχυση της συνεργασίας με τα κράτη-μέλη στον τομέα της εκπαίδευσης για θέματα που αφορούν στην κατανάλωση.
- ✓ Η υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών, βάσει των καλύτερων δυνατών επιστημονικών γνωματεύσεων και της ενιαίας ανάλυσης των κινδύνων, με την έκδοση νομοθεσίας που διασφαλίζει υγιεινότερα προϊόντα και ασφαλέστερες υπηρεσίες και με την καλύτερη αντιμετώπιση των καταστάσεων επείγουσας ανάγκης.
- ✓ Τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, με τον έλεγχο της εφαρμογής της ισχύουσας νομοθεσίας, την προσαρμογή αυτής στην εξέλιξη των προϊόντων και των υπηρεσιών - κυρίως των οικονομικών - και την ενσωμάτωση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών στις άλλες κοινοτικές πολιτικές, όπως οι τηλεπικοινωνίες, οι μεταφορές ή η μεταρρύθμιση της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής.

Έχοντας ως βασικό άξονα πολιτικής την προστασία του καταναλωτή, η Ε.Ε. προχώρησε το **2001** στη σύνταξη της **Πράσινης Βίβλου για την Προστασία του Καταναλωτή**. Η Πράσινη Βίβλος είχε ως στόχο να προκαλέσει μία εκτενή δημόσια διαβούλευση, καθώς επίσης και να δρομολογήσει μία συζήτηση για τις μελλοντικές επιλογές της ευρωπαϊκής πολιτικής και για τα ρυθμιστικά καθεστώτα στο πεδίο της

προστασίας του καταναλωτή. Εστίασε δε στη διαβούλευση πάνω στην ιδέα μίας πιθανής νέας μορφής ρύθμισης, που θα επέβαλε σε όλους τους συντελεστές της αγοράς μία γενική υποχρέωση – και τη συνακόλουθη αναγνώριση ενός δικαιώματος – για δίκαιες συναλλαγές (“trade fairly”) ή τουλάχιστον την αρνητική όψη του να μην δεσμεύεται κάποιος σε “αθέμιτες συναλλαγές”. Το δικαίωμα αυτό θα μπορούσε να αποτελέσει ένα μέσο προσαρμογής στις ταχεία μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

Η διαδικασία διαβούλευσης, που δρομολογήθηκε σε συνέχεια της Πράσινης Βίβλου του 2001, οδήγησε στην κοινή πεποίθηση ότι η έκδοση Οδηγίας με στόχο την εναρμόνιση των εθνικών κανόνων των κρατών-μελών για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές θα ήταν η ενδεδειγμένη πολιτική παρέμβασης. Έτσι, στις 18 Ιουνίου 2003 η Επιτροπή υιοθέτησε την πρόταση Οδηγίας για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές, σκοπός της οποίας είναι να καταστήσει σαφέστερα τα δικαιώματα των καταναλωτών και απλούστερες τις διαδικασίες του ενδοκοινοτικού εμπορίου μέσω ενός ενιαίου πλαισίου κανόνων για όλα τα κράτη - μέλη της Ε.Ε.

Στις 7 Μαΐου 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε μία **νέα στρατηγική πολιτική για τους καταναλωτές**, προσδιορίζοντας τη γενική πολιτική προσέγγισή της για την πενταετία **2002 – 2006** και εστιάζοντας σε τρεις μεσοπρόθεσμους στόχους:

- ✓ *Ένα υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών*: αυτό σημαίνει εναρμόνιση με τα πλέον κατάλληλα μέσα ρύθμισης (π.χ. οδηγία πλαίσιο, πρότυπα, βέλτιστες πρακτικές κ.λπ.) τόσο των κανόνων για την ασφάλεια των αγαθών και υπηρεσιών όσο και εκείνων των οικονομικών και νομικών συμφερόντων, έτσι ώστε να καταστούν ικανοί οι καταναλωτές να αγοράζουν με εμπιστοσύνη παντού και με οποιοδήποτε μέσο στην Ε.Ε.
- ✓ *Πραγματική θέση σε ισχύ των κανόνων προστασίας των καταναλωτών*: οι δράσεις προτεραιότητας στην κατεύθυνση αυτή αναφέρονται στη θέσπιση ενός διοικητικού πλαισίου συνεργασίας μεταξύ των κρατών-μελών και μηχανισμών αποζημίωσης υπέρ των καταναλωτών.
- ✓ *Κατάλληλη συμμετοχή των Οργανώσεων των Καταναλωτών στις πολιτικές της Ε.Ε.*: οι κύριες δράσεις συνίστανται στην επανεξέταση των μηχανισμών συμμετοχής των εκπροσώπων των καταναλωτών στη λήψη των αποφάσεων.

Τέλος, η **στρατηγική για την προστασία της υγείας και του καταναλωτή** που προτείνει η Επιτροπή για την περίοδο **2007 - 2013** θέτει τους εξής γενικούς και ειδικούς στόχους²:

1. Ως γενικοί στόχοι για την Προστασία της Υγείας και του Καταναλωτή τίθενται:
 - ✓ η προστασία των πολιτών από κινδύνους και απειλές που δεν είναι υπό τον έλεγχό τους (π.χ. απειλές για την υγεία που επηρεάζουν συνολικά την κοινωνία, μη ασφαλή προϊόντα, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές),
 - ✓ η αύξηση της ικανότητάς τους να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις για την υγεία τους και τα συμφέροντά τους ως καταναλωτών,
 - ✓ η προτεραιότητα των στόχων που αφορούν στην προστασία της υγείας και του καταναλωτή.
2. Ως ειδικοί στόχοι για την Υγεία τίθενται:
 - ✓ η προστασία των πολιτών από τις απειλές κατά της υγείας τους,
 - ✓ η προώθηση πολιτικών που οδηγούν σε έναν υγιεινότερο τρόπο ζωής,
 - ✓ η συμβολή στη μείωση της συχνότητας των σοβαρών ασθενειών,
 - ✓ η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των συστημάτων υγείας.
3. Ως ειδικοί στόχοι για την Προστασία του Καταναλωτή τίθενται:
 - ✓ η καλύτερη κατανόηση των καταναλωτών και των αγορών,
 - ✓ η καλύτερη κανονιστική ρύθμιση της προστασίας του καταναλωτή,
 - ✓ η καλύτερη εφαρμογή, παρακολούθηση και αποκατάσταση,
 - ✓ οι καλύτερα ενημερωμένοι, μορφωμένοι και υπεύθυνοι καταναλωτές.

Η Γενική Διεύθυνση Υγείας & Προστασίας των Καταναλωτών (SANCO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι υπεύθυνη για την προώθηση της παραπάνω πολιτικής, με βασικούς τομείς δράσης:

- την πολιτική για τους καταναλωτές (άρθρα 95 και 153 της συνθήκης του Άμστερνταμ)
- τη δημόσια υγεία (άρθρα 95, 152 και 300 της συνθήκης του Άμστερνταμ)

² Πρβλ. COM (2005)115 «Proposal for a DECISION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL establishing a Programme of Community action in the field of Health and Consumer protection for 2007-2013» Brussels, 06-04-2005.

- την ασφάλεια των τροφίμων, την υγεία των ζώων, την καλή διαβίωση των ζώων και το φυτο-υγειονομικό τομέα (άρθρα 37, 95 και 152 της συνθήκης του Άμστερνταμ).³

³ Βλ. «Οδηγός Καταναλωτή» Υπουργείου Ανάπτυξης, Αθήνα 2004 σελ. 8.

2 ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Το ελληνικό δίκαιο μέχρι πολύ πρόσφατα αγνοούσε την έννοια του καταναλωτή, αν και περιελάμβανε αρκετές διατάξεις που έτειναν άμεσα ή έμμεσα στην προστασία του. Είναι χαρακτηριστικό ότι ακόμα και σε νόμους για τους οποίους γίνεται πλέον αποδεκτό ότι αποβλέπουν και στην προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή - π.χ. ο Ν. 146/1914 «περί αθέμιτου ανταγωνισμού» - απουσιάζει οποιαδήποτε αναφορά σε αυτά. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του Ν. 703/1977 «περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού», από τον οποίο απουσιάζει οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αναφορά στα συμφέροντα του καταναλωτή, αν και περιλαμβάνει διατάξεις που τουλάχιστον αντανάκλαστικά κατατείνουν στην προστασία του, όπως για παράδειγμα η γενική απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (άρθρ. 1) και η απαγόρευση της παραπλανητικής διαφήμισης (άρθρ. 3).⁴ Πάντως, μέχρι την ψήφιση ειδικού σχετικού νόμου, οι αγορανομικές διατάξεις αποτελούσαν το βασικότερο τμήμα της νομοθεσίας που στόχευε στην προστασία του έλληνα καταναλωτή από τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

Στο ελληνικό δίκαιο η έννοια του καταναλωτή προσδιορίστηκε για πρώτη φορά με το Ν. 1961/91 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις», σύμφωνα με το άρθρο 2 του οποίου «καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων που ενεργεί συναλλαγές με σκοπό την απόκτηση ή τη χρησιμοποίηση κινητών ή ακινήτων πραγμάτων ή υπηρεσιών για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών του αναγκών».

Έτσι, ο νέος νόμος έρχεται να καλύψει ένα σοβαρό κενό στη νομοθεσία μας και να υλοποιήσει την ανάγκη προστασίας του οικονομικά ασθενέστερου συμβαλλόμενου σε μία συναλλαγή, του καταναλωτή, όταν μέχρι τότε το αστικό δίκαιο τον έθετε στην ίδια νομική θέση με τον προμηθευτή, ο οποίος μπορεί να ήταν από πολυεθνική επιχείρηση μέχρι Δ.Ε.Κ.Ο.⁵

Ωστόσο, από τις πρώτες ημέρες εφαρμογής του Ν.1961/91 επισημάνθηκε η αδυναμία του να καλύψει όχι μόνο τον επιχειρηματία – φυσικό πρόσωπο, που προβαίνει σε συναλλαγές για την αντιμετώπιση επαγγελματικών του αναγκών έναντι του προμηθευτή του

⁴ Βλ. Δημήτρη Αυγητίδη «Η ευθύνη του αναδόχου στο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 2005, σελ. 279-289.

⁵ Βλ. Εισηγητική Έκθεση επί του σχεδίου νόμου «Περί προστασίας του καταναλωτή».

αλλά και τη μικρομεσαία επιχείρηση, η οποία στις συναλλαγές της με περισσότερο έμπειρα και ισχυρότερα οικονομικά πρόσωπα τίθεται διαπραγματευτικά σε θέση μειονεξίας παρόμοια με αυτή του καταναλωτή και γι' αυτό το λόγο θα έπρεπε να τυγχάνει της παρεχόμενης σε αυτόν προστασίας.⁶

Ο νόμος περιέλαβε σε τρία κεφάλαια το εναρμονισμένο - βάσει των αντίστοιχων κοινοτικών Οδηγιών - ελληνικό δίκαιο περί ευθύνης του κατασκευαστή, περί παραπλανητικής διαφήμισης και περί πωλήσεων εκτός του καταστήματος, ενώ ακολούθησε όλες τις κατευθυντήριες γραμμές Οδηγιών ή προτάσεων Οδηγιών της ΕΟΚ που ρύθμιζαν άλλα θέματα (π.χ. τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, την αθέμιτη διαφήμιση κ.α.).

Η βασικότερη τομή που εισάγει είναι η δυνατότητα των καταναλωτών να ιδρύουν Συλλόγους και Ενώσεις Καταναλωτών, ενώ αποσαφηνίζεται η διάκριση μεταξύ των δύο ενώσεων προσώπων, λόγω των ιδιαίτερων αρμοδιοτήτων που ο νόμος αναθέτει στις δεύτερες, δηλ. τις Ενώσεις Καταναλωτών και του ιδιαίτερου ρόλου που τους επιφυλάσσει ως βασικών συνομιλητών με το κράτος. Επιπλέον, προβλέπεται η σύσταση σε κάθε Νομαρχία Γραφείου Συνδιαλλαγής Καταναλωτικών Διαφορών για τον εξώδικο διακανονισμό των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών, καθώς και η σύσταση ανώτατου διοικητικού γνωμοδοτικού οργάνου που θα συνεπικουρεί τον Υπουργό Εμπορίου σε θέματα προστασίας του καταναλωτή, του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.).

Πάντως, ελλείψει μιας ώριμης κοινωνίας πολιτών και με δεδομένες τις αυστηρές προϋποθέσεις που ο Ν.1961/91 έθετε για τη σύσταση των Ενώσεων Καταναλωτών (σε πόλεις άνω των 40.000 κατοίκων από 1.000 τουλάχιστον φυσικά πρόσωπα και σε πόλεις κάτω των 40.000 κατοίκων από 500 τουλάχιστον φυσικά πρόσωπα) προδικάστηκε και η μελλοντική εξέλιξή του, αφού δεν κατάφερε - κατά γενική ομολογία - να ισορροπήσει τα συγκρουόμενα συμφέροντα μεταξύ αφενός των προμηθευτών που μέχρι τότε ήταν οι κυρίαρχοι παίκτες στο χώρο και αφετέρου των καταναλωτών που δεν είχαν ακόμα τη δύναμη να αξιώσουν και εν συνεχεία να επιβάλλουν την εφαρμογή των όρων και προϋποθέσεων για την προστασία τους.

Η επανάληψη της νομοθετικής προσπάθειας για την προστασία του καταναλωτή μετά από μόλις τρία χρόνια ήρθε ως φυσικό επακόλουθο της επισήμανσης των σημαντικών ατελειών του Ν. 1961/91, όχι μόνο σε σχέση με συγκεκριμένες διατάξεις όπως αυτή του ορισμού του καταναλωτή, αλλά σε σχέση με τη φιλοσοφία που απέπνεε και σε ό,τι αφορά το ρόλο των ενώσεων καταναλωτών. Έτσι, σύμφωνα με την εισηγητική έκθεση του νέου Ν.

⁶ Βλ. Δημήτρη Αυγητίδη ό.π., σελ. 279-289.

2251/94, θεμελιώδες γνώρισμά του είναι ότι δεν αναθέτει την προστασία του καταναλωτή στο κράτος – και μάλιστα στη δημόσια διοίκηση – αλλά στο ίδιο το καταναλωτικό κίνημα, εξοπλισμένο θεσμικά έτσι ώστε να μπορεί να διαχειριστεί αποτελεσματικά τα συμφέροντά του, να πάρει την τύχη του στα χέρια του και να αναλάβει την κοινωνική του ευθύνη. Πρόκειται για νόμο που, σε αντίθεση με τον ισχύοντα ν. 1961/1991, δεν είναι ούτε κρατιστικός ούτε πατερναλιστικός αλλά βαθύτατα κοινωνικός.

Ο νέος νόμος καταρχήν διευρύνει σημαντικά τον κύκλο των υποκειμένων προστασίας του αφού, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 1, «καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά, ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος». Με τον ορισμό αυτό σηματοδοτείται η στροφή του ελληνικού δικαίου σε ό,τι αφορά την προσέγγιση της έννοιας του καταναλωτή, με την αποδέσμευση από το κριτήριο της κάλυψης μη επαγγελματικών αναγκών και την επικέντρωση στο κριτήριο του τελικού αποδέκτη.⁷

Σήμερα στην Ελλάδα το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή εδράζεται κυρίως στο Ν. 2251/94, όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει.⁸ Με ορισμένες διατάξεις του ο μακροβιότερος νόμος για την προστασία του καταναλωτή επιφέρει εναρμόνιση του ελληνικού δικαίου προς μία σειρά από κοινοτικές Οδηγίες,⁹ ενώ η εναρμόνιση προς άλλες Οδηγίες που δεν έχουν ενσωματωθεί στο Ν.2251/94 έλαβε τη μορφή Προεδρικών Διαταγμάτων ή Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων.¹⁰ Το νομοθετικό πλαίσιο υποστηρίζεται συμπληρωματικά από ένα πλέγμα κανονιστικών/διοικητικών διατάξεων (Αγορανομικές Διατάξεις, Υπουργικές Αποφάσεις κ.λπ.) για τον καθορισμό και έλεγχο των όρων κυκλοφορίας των προϊόντων, η διαμόρφωση των οποίων άρχισε πολύ πριν την ψήφιση

⁷ Βλ. Δημήτρη Αυγητίδη ό.π., σελ. 279-289.

⁸ Τροποποιήσεις έχουν επέλθει με τους νόμους 2469/97 (ΦΕΚ 87Α'), 2741/1999 (ΦΕΚ 199Α') και 3043/2002 (ΦΕΚ 192Α'), το Π.Δ. 301/2002 (ΦΕΚ 267Α') και τις Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (Κ.Υ.Α.) αριθμ. Ζ1-496/7-12-2000 και Ζ1-659/14-10-2002.

⁹ Οδηγίες: 84/450 σχετικά με την παραπλανητική διαφήμιση, 85/577 σχετικά με τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (door to door sales), 85/374 σχετικά με την ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, 93/13 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, 97/7 σχετικά με τις συμβάσεις από απόσταση, 97/55 σχετικά με τη συγκριτική διαφήμιση, 99/34 σχετικά με την ευθύνη του παραγωγού από ελαττωματικά προϊόντα.

¹⁰ Οδηγίες: 87/102 σχετικά με την καταναλωτική πίστη, 90/314 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και διακοπές, 94/47 σχετικά με τη χρονομεριστική μίσθωση (time-sharing), 98/6 σχετικά με την τιμή μονάδας μέτρησης, 99/44 σχετικά με τις εγγυήσεις.

του Ν. 2251/94, με στόχο τον καθορισμό και τον έλεγχο των όρων κυκλοφορίας των προϊόντων (ως προς την ποιότητα και την ασφάλεια).¹¹

Στο πρώτο μέρος του (ουσιαστικές διατάξεις) εμπλουτίζει τα άρθρα του προηγούμενου νόμου σχετικά με τους γενικούς όρους συναλλαγών και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ενώ εισάγει νέα άρθρα σχετικά με τις συμβάσεις από απόσταση και την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.

Στο δεύτερο μέρος (οργανωτικές διατάξεις) ρυθμίζει τους τρεις βασικούς θεσμούς του καταναλωτικού κινήματος: τις Ενώσεων Καταναλωτών, τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού και το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών. Έτσι, για να συσταθεί μία Ένωση Καταναλωτών χρειάζονται 100 τουλάχιστον πρόσωπα, ενώ σε δήμους με πληθυσμό μέχρι 3.000 κατοίκους αρκούν 20 πρόσωπα. Κεντρικό όπλο στα χέρια των αντιπροσωπευτικότερων ενώσεων καταναλωτών, που συγκροτούνται πια μόνο ως σωματεία, είναι η συλλογική αγωγή. Η συλλογική αγωγή λοιπόν κατατίθεται μόνο από ενώσεις καταναλωτών και στο όνομα του καταναλωτικού κοινού γενικά - και όχι στο όνομα συγκεκριμένων ατόμων, όπως στην ομαδική αγωγή, για την οποία επιδικάζεται αποζημίωση. Έτσι, τα οφέλη αφορούν στο σύνολο των καταναλωτών και η απόφαση γίνεται νομολογία που χρησιμοποιείται σε παρόμοιες υποθέσεις.

Επιπλέον, εισάγεται η συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού στις Νομαρχίες ως εξέλιξη της τριμελούς επιτροπής των Γραφείων Συνδιαλλαγής Καταναλωτικών Διαφορών του Ν. 1961/91, τα οποία είναι ιδιαίτερα αμφίβολο αν λειτούργησαν ποτέ στην πράξη. Τέλος, αλλάζει η σύνθεση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, καθώς θεωρήθηκε ότι με τον προηγούμενο νόμο η συμμετοχή των καταναλωτικών ενώσεων σε αυτό ήταν αδύναμη, ενώ απρόσφορη και αντιφατική με το ρόλο του ήταν και η συμμετοχή του Γενικού Γραμματέα του Υπουργείου Εμπορίου ως προεδρεύοντος μέλους.¹²

¹¹ Βλ. Γνώμη ΟΚΕ όπ.π., σελ. 11.

¹² Σύμφωνα με το άρθρο 45 του **Ν. 1961/91**, το **Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών** αποτελείται από **εννέα (9) μέλη**, που διορίζονται μαζί με τους αναπληρωτές τους με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου ως εξής: **α)** τέσσερις (4) εκπροσώπους των καταναλωτών, ύστερα από πρόταση των αντιπροσωπευτικών ενώσεων καταναλωτών **β)** δύο (2) εκπροσώπους των προμηθευτών, ύστερα από πρόταση της Κεντρικής Ένωσης των Επιμελητηρίων **γ)** ένα (1) πρόσωπο με ειδικευση σε ζητήματα καταναλωτών, που προέρχεται κατά προτίμηση από τα ΑΕΙ **δ)** έναν υπάλληλο του Υπουργείου Εμπορίου, που έχει ασχοληθεί με ζητήματα καταναλωτών. Στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών **προεδρεύει ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Εμπορίου**, αναπληρούμενος από πρόσωπο που ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου.

Σύμφωνα με το άρθρο 12 του **Ν. 2251/94**, το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών αποτελείται από **α)** εννέα (9) εκπροσώπους των Ενώσεων Καταναλωτών **β)** δύο (2) πρόσωπα με ειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή **γ)** έναν (1) εκπρόσωπο της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος **δ)** έναν (1) εκπρόσωπο της Ανώτατης Διοικητικής Επιτροπής Δημοσίων Υπαλλήλων **ε)** έναν (1) εκπρόσωπο της Πανελλήνιας Συνομοσπονδίας Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών **στ)** έναν (1) εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης των

Την ώρα που γράφονται αυτές οι γραμμές έχει μόλις ολοκληρωθεί το στάδιο της διαβούλευσης και πρόκειται να κατατεθεί για ψήφιση **νέος νόμος** για την προστασία των καταναλωτών, σε αντικατάσταση του Ν.2251/94. Αξίζει να αναφέρουμε τις σημαντικότερες αλλαγές που εισάγει στην προσπάθειά του να εκσυγχρονίσει τα εργαλεία άσκησης μιας αποτελεσματικής δημόσιας πολιτικής υπέρ του καταναλωτή, σε ένα περιβάλλον που οι κανόνες της αγοράς και η τεχνολογική εξέλιξη καθιστούν συχνά τη θέση του όλο και πιο επισφαλή.

Έτσι, στο πρώτο μέρος του νέου νόμου (ουσιαστικές διατάξεις):

1. Εισάγεται για πρώτη φορά η έννοια της βιώσιμης κατανάλωσης.
2. Εμπλουτίζεται το άρθρο για την Υγεία και Ασφάλεια του Καταναλωτή.
3. Εισάγεται για πρώτη φορά σε νόμο για την προστασία του καταναλωτή άρθρο για την Ψυχική Υγεία των Ανηλίκων, στο οποίο προβλέπεται και η σύσταση συμβουλευτικού οργάνου, της Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων.
4. Μετά από τον καταιγισμό καταγγελιών τόσο μεμονωμένων καταναλωτών όσο και ενώσεων καταναλωτών τίθεται ειδική διάταξη για τις Συμβάσεις με Μονάδες Αδυνατίσματος και Επιχειρήσεις Γυμναστηρίων.
Αξίζει να επισημάνουμε ότι μέχρι σήμερα για τα γυμναστήρια και τα κέντρα αδυνατίσματος ισχύουν οι γενικές διατάξεις του Ν. 2251/94 και του Αστικού Κώδικα.
5. Μετά από την ενσωμάτωση της κοινοτικής Οδηγίας 2005/29/EK, προστίθεται άρθρο για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές (διαφήμιση κ.λπ.), ενώ εισάγονται ξεχωριστά άρθρα για τις Παραπλανητικές Πράξεις, τις Παραπλανητικές Παραλείψεις και τις Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές.

Εν συνεχεία, στο δεύτερο μέρος του νέου νόμου (οργανωτικές διατάξεις):

6. Το άρθρο 20 «Ενώσεις Καταναλωτών – Συλλογικά Μέσα Προστασίας» καθιερώνει την οργάνωση των ενώσεων καταναλωτών σε Β' βαθμό, κάτι που

Επιμελητηρίων **ζ)** έναν (1) εκπρόσωπο του Συνδέσμου Ελληνικών Βιομηχανιών **η)** έναν (1) εκπρόσωπο της Ένωσης Εμπορικών Συλλόγων **θ)** έναν (1) εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας και **ι)** το διευθυντή της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Εμπορίου. Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών **εκλέγει κάθε έτος από τα μέλη του έναν συντονιστή** μαζί με τον αναπληρωτή του.

αποτελούσε πάγιο αίτημά τους. Έτσι, τουλάχιστον θεωρητικά, ενισχύεται η εκπροσώπηση του καταναλωτικού κινήματος.

7. Συμπληρώνονται οι διατάξεις που αφορούν στους πόρους των ενώσεων καταναλωτών, στους οποίους προστίθεται το 35% των επιδικαζομένων λόγω ηθικής βλάβης ποσών, όταν ο ενάγων είναι ένωση καταναλωτών. Σε μία προσπάθεια να τονιστεί η ανάγκη διατήρησης της ανεξαρτησίας τους, απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών να δέχονται κάθε είδους ενισχύσεις από προμηθευτές και πολιτικά κόμματα.

8. Συστήνεται για πρώτη φορά τριμελής επιτροπή για την πιστοποίηση της πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και την ανάκληση αυτής για όσες επί δύο συναπτά έτη παραμένουν αδρανείς. Σε αυτήν την περίπτωση, δεν δικαιούνται κρατική επιχορήγηση ή επιχορήγηση από Ο.Τ.Α.

Η θεσμοθέτηση κριτηρίων για το ποιες οργανώσεις είναι δραστήριες και υπαρκτές ήταν πάγιο αίτημα των ενεργών καταναλωτικών ενώσεων, προκειμένου να κατανέμονται ορθολογικότερα οι κρατικές επιχορηγήσεις. Ως γνωστόν, από τις περίπου εξήντα οκτώ (68) ενώσεις καταναλωτών που είναι σήμερα εγγεγραμμένες στο μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης δεν δραστηριοποιούνται στην πράξη περισσότερες από δέκα. Παρόλα αυτά, όλες - ενεργές και ανενεργές - λαμβάνουν κρατική επιχορήγηση τουλάχιστον 1.000€ ετησίως, απλώς και μόνον επειδή είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο. Αυτό εκτός από παράλογο είναι και ενισχυτικό της πολυδιάσπασης και της παρεπόμενης αποδυνάμωσης του καταναλωτικού κινήματος.

9. Συμπληρώνονται οι διατάξεις σε ό,τι αφορά την ευθύνη των καταναλωτικών ενώσεων για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν.

10. Το άρθρο περί Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού έχει συμπεριλάβει όλες τις αλλαγές που έχει επιφέρει σε αυτές ο Ν. 3297/2004, ο οποίος προβλέπει την υπαγωγή τους στην ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και άλλες ρυθμίσεις σχετικές με τον τρόπο λειτουργίας τους.

Αξιοσημείωτο είναι ότι παρέχεται στο Συνήγορο του Καταναλωτή η δυνατότητα να επανεξετάζει μία υπόθεση και να εκδίδει νέο πόρισμα, λειτουργώντας έτσι ως δευτεροβάθμιο όργανο εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, σύμφωνα και με τη Σύσταση 2001/310/EK.

11. Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών του Ν. 2251/94 μετατρέπεται σε Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς & Καταναλωτή (Ε.Σ.Α.Κ.). Έτσι, από συμβουλευτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης αντιπροσωπευτικού των θέσεων και προτάσεων αποκλειστικά των καταναλωτών για την προώθηση των συμφερόντων τους, μετατρέπεται και σε εκπρόσωπο της αγοράς και των συμφερόντων της σε θέματα ανταγωνισμού. Ακολουθώντας, έχει ευρύτερη ποιοτικά και ποσοτικά εκπροσώπηση, ενώ ως πρόεδρός του ορίζεται ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή που ορίζει και την ημερήσια διάταξη στις συνεδριάσεις.
Αυτή η αλλαγή προβλέπεται να προκαλέσει την αντίδραση των ενώσεων καταναλωτών, οι οποίες θα δουν να αποδυναμώνεται ακόμη περισσότερο η εκπροσώπησή τους σε ένα όργανο που, όταν δεν ήταν εντελώς ανενεργό, δεν λειτουργούσε ικανοποιητικά και στο βαθμό που αυτές θα επιθυμούσαν.
12. Συνίσταται για πρώτη φορά Ν.Π.Ι.Δ. με την επωνυμία Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς & Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.), με έδρα το νομό Αττικής και σκοπό την έρευνα και εκπόνηση μελετών για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής για τους καταναλωτές της χώρας και την υποστήριξη του Υπουργείου Ανάπτυξης.
13. Καταργείται η Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δημόσιων Υπηρεσιών & Οργανισμών του άρθρου 13 του Ν. 2251/94, η οποία ήταν υπεύθυνη για την υποβολή προτάσεων και υποδείξεων προς τις Δ.Ε.Κ.Ο. που στόχευαν στη βελτίωση των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ σύμφωνα με το άρθρο 9 του Ν. 2414/96 της υποβάλλονταν για έγκριση από τις Δ.Ε.Κ.Ο. οι Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές.
14. Αναπροσαρμόζεται το ανώτατο και κατώτατο όριο προστίμων που επιβάλλει η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για κάθε παράβαση των διατάξεων του νέου νόμου.

3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

3.1 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ο βασικός φορέας χάραξης και εφαρμογής της πολιτικής για την προστασία του καταναλωτή σε επίπεδο κεντρικής δημόσιας διοίκησης είναι η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Γ.Γ.Κ.) του Υπουργείου Ανάπτυξης. Βασικός σκοπός και καθήκον της είναι να νομοθετεί σε εθνικό επίπεδο και να εναρμονίζει την εθνική προς την κοινοτική νομοθεσία, καθώς επίσης να φροντίζει για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας που αφορά στην προστασία και τα συμφέροντα του καταναλωτή κυρίως για:

- την υγεία και ασφάλειά του
- τα οικονομικά του συμφέροντα
- την οργάνωσή του σε ενώσεις καταναλωτών
- το δικαίωμα ακρόασής του σε θέματα που τον αφορούν
- την πληροφόρηση και επιμόρφωσή του σε καταναλωτικά θέματα.

Ωστόσο, επειδή οι πολιτικές για τον καταναλωτή αφορούν σε πολλούς και διαφορετικούς τομείς, σε αρκετές περιπτώσεις οι υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή συμπληρώνονται και συνεπικουρούνται στο έργο τους και από άλλες δημόσιες αρχές. Έτσι, σημαντική σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων είναι η συμβολή του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων καθώς και του Ε.Φ.Ε.Τ., τον ιδιαίτερο ρόλο των οποίων θα δούμε σε επόμενα κεφάλαια.

Εξάλλου, κατ' εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 2006/2004 “Συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών για την προστασία των καταναλωτών”, η χώρα μας όρισε τη Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης ως το Ενιαίο Γραφείο Σύνδεσης για την εφαρμογή του, καθώς και τις ακόλουθες δημόσιες αρχές ως τις αρμόδιες για την επιβολή της σχετικής με την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών νομοθεσίας:

1. Τη Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, ως αρμόδια αρχή για τις Οδηγίες:

- 84/450/ΕΟΚ, σχετικά με την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών-μελών για την παραπλανητική διαφήμιση
 - 85/577/ΕΟΚ, σχετικά με την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος
 - 87/102/ΕΟΚ, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών-μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη
 - 93/13/ΕΟΚ, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές
 - 94/47/ΕΚ, περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν στην απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης
 - 97/7/ΕΚ, σχετικά με την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις
 - 97/55/ΕΚ, σχετικά με την τροποποίηση της Οδηγίας 84/450/ΕΟΚ για την παραπλανητική διαφήμιση, προκειμένου να συμπεριληφθεί η συγκριτική διαφήμιση
 - 1999/44/ΕΚ, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών
 - 2000/31/ΕΚ, σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»)
 - 2002/65/ΕΚ, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.
2. Το *Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης*, ως αρμόδια αρχή για την Οδηγία 89/552/ΕΟΚ σχετικά με το συντονισμό ορισμένων νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών ως προς την άσκηση τηλεοπτικών δραστηριοτήτων (άρθρα 10-21).
3. Τον *Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού* του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης, ως αρμόδια αρχή για την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις.

4. Τη Διεύθυνση Τιμών Τροφίμων & Ποτών καθώς και τη Διεύθυνση Βιομηχανικών Προϊόντων & Φαρμάκων της *Γενικής Γραμματείας Εμπορίου* του Υπουργείου Ανάπτυξης, ως αρμόδιες αρχές για την Οδηγία 98/6/EK περί της προστασίας των καταναλωτών σχετικά με την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές.
5. Τον *Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων* του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ως αρμόδια αρχή για την Οδηγία 2001/83/EK περί κοινοτικού κώδικα σχετικά με τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση (άρθρα 86-100).
6. Την *Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας* του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών, ως αρμόδια αρχή για τον Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 σχετικά με τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης.

Α) ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Μέχρι τη σύσταση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (Γ.Γ.Κ.) στους κόλπους του Υπουργείου Ανάπτυξης, η ανάθεση της ευθύνης για την προστασία του καταναλωτή πέρασε μέσα από διαφορετικές οργανωτικές – διοικητικές μονάδες του πρώην Υπουργείου Εμπορίου, που φανερώσουν και τη βαρύτητα που προσέδιδε σε αυτήν η εκάστοτε πολιτική ηγεσία.

Ο θεμέλιος λίθος για την ενσωμάτωση της προστασίας του καταναλωτή ως αυτοτελούς αντικειμένου – όχι ακόμα πολιτικής – στην ελληνική δημόσια διοίκηση τέθηκε το 1977 με την Υπηρεσία Προστασίας & Ενημέρωσης Καταναλωτή (Υ.Π.Ε.Κ.) του **Υπουργείου Εμπορίου**. Οι αρμοδιότητες της Υ.Π.Ε.Κ., που όταν πρωτολειτούργησε ονομαζόταν “Γραφείο Ενημέρωσης Καταναλωτή”, αρχικά περιορίζονταν στην προσωπική ή τηλεφωνική επαφή με το κοινό. Από τον Ιανουάριο του 1982, μετά από έκδοση σχετικής απόφασης του Υπουργού Εμπορίου, η Υ.Π.Ε.Κ. λειτούργησε σε νέα βάση και με νέες διευρυμένες αρμοδιότητες. Βασικότερες από αυτές ήταν, εκτός από την ενημέρωση των καταναλωτών, η καταγραφή και διαβίβαση καταγγελιών στις αρμόδιες υπηρεσίες, η άτυπη παρέμβαση μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών σε περιπτώσεις αντιδικιών (κάτι σαν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που σήμερα επιτελούν οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και ο Συνήγορος του Καταναλωτή αλλά σε εντελώς άτυπο επίπεδο), η αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εμπορίου και άλλων Υπουργείων για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας του καταναλωτή, οι ανακοινώσεις στον ημερήσιο και περιοδικό τύπο σε θέματα επίκαιρα και περιοδικά, η έκδοση φυλλαδίων (και η αποστολή τους στις Νομαρχίες, σε καταναλωτικές οργανώσεις, σε σχολεία, κ.λπ.), η Γραμματεία του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών και η επαφή με όλες τις οργανώσεις καταναλωτών, καθώς και η αλληλογραφία με αντίστοιχες υπηρεσίες καταναλωτή ευρωπαϊκών και άλλων χωρών.¹³

Στη συνέχεια, με το Π.Δ. 397/18-8-1988 έχουμε την ενοποίηση της Υπηρεσίας Προστασίας & Ενημέρωσης Καταναλωτή με την προϋπάρχουσα Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου και τη δημιουργία της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου & Προστασίας Καταναλωτή. Την εν λόγω Διεύθυνση απαρτίζουν το *Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας Αγαθών* (με κύριες αρμοδιότητες τη σύνταξη τεχνικοοικονομικών και εργαστηριακών μελετών για τη

¹³ Πρβλ. *Αγγ. Καλλία Αντωνίου* «Η Προστασία των Καταναλωτών στην Ελλάδα Κρατικές Υπηρεσίες και Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί Αρμοδιότητες – Δραστηριότητες», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή 1989, σελ. 19.

συμπλήρωση και βελτίωση των κείμενων διατάξεων με σκοπό την προστασία του καταναλωτή και την προσαρμογή στα νέα τεχνολογικά δεδομένα, την επεξεργασία και εισήγηση ρυθμίσεων που αφορούν στην κυκλοφορία – διάθεση και επισήμανση των προϊόντων, την παρακολούθηση και μελέτη των τεχνολογικών εξελίξεων στη βιομηχανική παραγωγή των προϊόντων και των επιδράσεων τους στο κόστος τους, κ.λπ.), το *Τμήμα Χημικών Εργαστηρίων* (με βασικές αρμοδιότητες την εργαστηριακή έρευνα και μελέτη των φυσικών, χημικών και τεχνολογικών – εμπορευματολογικών χαρακτηριστικών διαφόρων προϊόντων για τη σύνταξη και αναθεώρηση νομοθετικών ρυθμίσεων, την εργαστηριακή έρευνα για την εξεύρεση και τον καθορισμό νέων μεθόδων ανάλυσης για τον προσδιορισμό της νοθείας σε διάφορα προϊόντα, κ.λπ.), το *Τμήμα Μετρολογίας* (στο οποίο υπάγονται ο καθορισμός των μονάδων μέτρησης των διαφόρων φυσικών μεγεθών, ο καθορισμός των τεχνικών προδιαγραφών που πρέπει να πληρούν όλα τα σταθμικά και μετρικά όργανα που χρησιμοποιούνται για εμπορική και επιστημονική χρήση – σταθμά, μετρητές υγρών καυσίμων, ταξίμετρα, θερμόμετρα, αλκοολόμετρα, κ.λπ.) και το *Τμήμα Προστασίας και Ενημέρωσης Καταναλωτή*, περίπου με τις αρμοδιότητες της πρώην Υ.Π.Ε.Κ.

Με το Π.Δ. 228/05-07-1990 αλλάζει η διάρθρωση των τμημάτων της προαναφερθείσας Διεύθυνσης, την οποία τώρα συγκροτούν τα εξής τμήματα: Τμήμα Προδιαγραφών Καταναλωτικών Αγαθών, Τμήμα Ελέγχου Ποιότητας Καταναλωτικών Αγαθών, Τμήμα Ερευνών & Μελετών, Τμήμα Αναλύσεων & Ελέγχου και Τμήμα Προστασίας & Ενημέρωσης Καταναλωτή (το προαναφερθέν τμήμα Μετρολογίας εξελίσσεται σε Διεύθυνση και απαρτίζεται από τέσσερα τμήματα).

Μετά από έξι χρόνια το Π.Δ. 27/01-02-96 συγχωνεύει στο **Υπουργείο Ανάπτυξης** τα Υπουργεία Τουρισμού, Βιομηχανίας, Ενέργειας & Τεχνολογίας και Εμπορίου. Η Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου & Προστασίας Καταναλωτή αποτελεί πια υπηρεσία της νεοσύστατης με το Π.Δ. 59/18-03-1996 Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Ανάπτυξης. Ωστόσο, έναν περίπου χρόνο μετά συστήνεται η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στο ίδιο Υπουργείο, σύμφωνα με το Π.Δ. **197/30-07-97** «Σύσταση Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και καθορισμός των αρμοδιοτήτων της» (ΦΕΚ τ.Α'156). Κάποια από τα τμήματα της προηγούμενης Δ/νσης Τεχνικού Ελέγχου & Προστασίας Καταναλωτή μετεξελίσσονται σε Δ/νσεις της Γ.Γ. Εμπορίου, ενώ κάποια άλλα αποτελούν οργανικές μονάδες της νεοσύστατης και πολλά υποσχόμενης Γ.Γ. Καταναλωτή.

Σήμερα το Υπουργείο Ανάπτυξης αποτελείται από τις εξής Γενικές Γραμματείες, όπως εμφανίζονται στον οργανισμό του: α) Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας (Γ.Γ.Β.) β)

Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας γ) Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) και δ) Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Επιπλέον, έχει συσταθεί Ειδική Γραμματεία για την Ανταγωνιστικότητα και οι εξής Γενικές Διευθύνσεις: α) Γενική Διεύθυνση Ενέργειας β) Γενική Διεύθυνση Φυσικού Πλούτου και γ) Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης.

Όπως προκύπτει από το Π.Δ. 197/97, η κύρια ευθύνη και αρμοδιότητα για την υλοποίηση της πολιτικής του καταναλωτή στη χώρα μας ανήκει στη **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή**. Ωστόσο, μέχρι σήμερα δεν έχει εκπονήσει κατά συστηματικό τρόπο βραχυπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο πρόγραμμα δράσης, παρόλο που αυτό προβλέπεται ρητά στο άρθρο 4 (παρ. 2 εδ. α) του Π.Δ. 197/97. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αποτελείται από:

Τη Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή, που στελεχώνεται από δεκατέσσερις (14) μόνιμους υπαλλήλους και έχει τις παρακάτω βασικές αρμοδιότητες:

- ο *Τμήμα Πολιτικής Καταναλωτή*: εισηγείται τη λήψη μέτρων και τη χάραξη πολιτικής για την προστασία του καταναλωτή, συντάσσει το ετήσιο πρόγραμμα δράσης της Γ.Γ.Κ. για την πολιτική καταναλωτή, προβαίνει στην εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με το κοινοτικό δίκαιο σε θέματα προστασίας καταναλωτή, συμμετέχει στα όργανα και τις επιτροπές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των διεθνών οργανισμών για θέματα προστασίας καταναλωτή, ενώ ασκεί τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το νόμο αναφορικά με τις Ενώσεις Καταναλωτών, το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και την Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δ.Ε.Κ.Ο.
- ο *Τμήμα Ενημέρωσης Καταναλωτή*: φροντίζει για την εκπαίδευση των καταναλωτών στη σχολική ηλικία και ενημερώνει τους καταναλωτές με τη διοργάνωση εκδηλώσεων, σεμιναρίων και συνεδρίων, είτε με την έκδοση και διανομή εντύπων και φυλλαδίων.

Τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή με δεκαοκτώ (18) μόνιμους υπαλλήλους, που αποτελείται από :

- ο *Το Τμήμα Καταναλωτικών Αγαθών*, στο οποίο υπάγονται τα κάθε είδους τρόφιμα και άλλα προϊόντα (συσκευασμένα και μη), τα κάθε είδους φάρμακα και καλλυντικά και τα κάθε είδους βιομηχανικά προϊόντα (ιδίως μηχανήματα, ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, αυτοκίνητα, μοτοποδήλατα και ποδήλατα, παιχνίδια, ρούχα υφάσματα, υποδήματα κ.λπ.).

- Ο Το *Τμήμα Υπηρεσιών*, στο οποίο υπάγεται η παροχή κάθε είδους υπηρεσιών και ιδίως η παροχή τουριστικών υπηρεσιών, υπηρεσιών από δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς και άλλες επιχειρήσεις του ευρύτερου δημόσιου τομέα, χρηματοδοτικών υπηρεσιών και ιδίως τραπεζικών υπηρεσιών, ασφαλιστικών υπηρεσιών, υπηρεσιών καταναλωτικής πίστης, οικοδομικών υπηρεσιών, ιατρικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών, εκπαιδευτικών υπηρεσιών και κάθε είδους μισθώσεων.

Τα παραπάνω δύο τμήματα δέχονται καταγγελίες, αναφορές και παράπονα καταναλωτών και ενώσεων καταναλωτών για παραβίαση των κανόνων που αποβλέπουν στην προστασία του καταναλωτή από καταναλωτικά αγαθά και υπηρεσίες, ιδίως σε σχέση με την ποιότητα, την ποσότητα και την τιμή τους, τις συνθήκες πώλησης ή παροχής τους, τα συστατικά ή τεχνικά τους χαρακτηριστικά, τη συμμόρφωσή τους προς τις υπάρχουσες προδιαγραφές, όρους κυκλοφορίας και ασφάλειας, τις χρησιμοποιούμενες στην αγορά πρακτικές προώθησής τους (ιδιαίτερα τις προσφορές και εκπτώσεις, την παροχή δώρων, την με οποιονδήποτε τρόπο διαφήμιση - έντυπη, κινηματογραφική, ραδιοφωνική ή τηλεοπτική) και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών μετά την πώληση ή παροχή της υπηρεσίας, την ύπαρξη ή μη οδηγιών χρήσεως, την ονομασία τους, το όνομα και τη διεύθυνση του παραγωγού, του εισαγωγέα και του παρασκευστή και κάθε άλλο συναφές στοιχείο.

Επιπλέον, ελέγχουν και αυτεπάγγελτα την παραβίαση των παραπάνω κανόνων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών. Επίσης, μπορούν να ζητούν από συναρμόδιες υπηρεσίες να προβούν στον απαιτούμενο έλεγχο, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές τους, και να τους διαβιβάζουν το πόρισμα ελέγχου τους.

- Ο Το *Τμήμα Υποστήριξης*, το οποίο επιβλέπει τη νομική αρτιότητα των εκδιδόμενων από τις αρμόδιες καθ' ύλην υπηρεσίες της Γ.Γ.Κ. αποφάσεων επιβολής διοικητικών κυρώσεων, καθοδηγεί τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Κ. με γνωμοδοτήσεις και συμβουλές, ενώ συνεργάζεται στην κατάρτιση των νομοσχεδίων, προεδρικών διαταγμάτων και άλλων διοικητικών πράξεων που αφορούν σε θέματα αρμοδιότητας της Γ.Γ.Κ.

Τη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου με είκοσι τρεις (23) μόνιμους υπαλλήλους, αποτελούμενης από τα εξής τμήματα:

- Ο *Τμήμα Καθορισμού και Ελέγχου Όρων Κυκλοφορίας Προϊόντων*: μελετά τεχνικά θέματα που τίθενται από τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Κ. ή από άλλες κρατικές υπηρεσίες ή από τις εμποροβιομηχανικές τάξεις, εισηγείται την κανονιστική ρύθμιση θεμάτων που είναι σχετικά με τους όρους διάθεσης των καταναλωτικών αγαθών στην αγορά

(ιδίως σε ό,τι αφορά την ασφάλεια, την ποιότητα, τη συσκευασία, την επισήμανση και την καταστολή νοθειών), διενεργεί ελέγχους, επιθεωρήσεις και δειγματοληψίες σε διανομαρχιακό επίπεδο, μεριμνά για τον εφοδιασμό των νομαρχιακών υπηρεσιών με αναγκαίο δειγματοληπτικό υλικό και για την αποστολή των δειγμάτων στα αρμόδια εργαστήρια.

- ο *Τμήμα Εργαστηρίων*: προβαίνει σε εργαστηριακή έρευνα και μελέτη καταναλωτικών προϊόντων σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Γ.Γ.Κ. και των λοιπών υπουργείων, διερευνά την ανεύρεση νέων μεθόδων αναλύσεων για τον περιορισμό και την καταπολέμηση της νοθείας, παρακολουθεί και μελετά τις τεχνολογικές εξελίξεις στη βιομηχανική παραγωγή ειδών διατροφής και ειδών βιοτικής ανάγκης, συμμετέχει σε διεθνή προγράμματα για τη μελέτη και εφαρμογή νέων μεθόδων αναλύσεων με σκοπό την προστασία του καταναλωτή από τη νοθεία και την κυκλοφορία στην αγορά καλύτερου ποιοτικά προϊόντος.

Με το Π.Δ. 197/97 και τη σύσταση της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή είναι σαφής η αναγνώριση εκ μέρους της πολιτικής ηγεσίας του Υπουργείου της σπουδαιότητας της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή και η πρόθεσή της για αναβάθμιση των διοικητικών δομών που επιλαμβάνονται σχετικών θεμάτων. Οι Γενικές Γραμματείες, ως δημόσιες υπηρεσίες υπό την εποπτεία του Υπουργού, έχουν σαφώς μεγαλύτερη πολιτική ορατότητα ακόμα και από τις Γενικές Διευθύνσεις (πολλώ δε μάλλον από τις απλές Διευθύνσεις), ιδιαίτερα στο μέτρο που προΐσταται αυτών πολιτικά διοριζόμενο πρόσωπο, ο Γενικός Γραμματέας.¹⁴ Βέβαια, μέχρι το 2004, οπότε και διορίστηκε Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή σε μόνιμη βάση και με τη μεγαλύτερη μέχρι τότε θητεία, η Γ.Γ.Κ. παρέμεινε εν πολλοίς ακέφαλη – με ένα σύντομο διάστημα διορισμού Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή, που όμως σύντομα προωθήθηκε στη θέση του προέδρου του νεοσύστατου τότε Ε.Φ.Ε.Τ.

Έτσι, διαφαίνεται αφενός μία σαφής πρόθεση ενίσχυσης της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή και αφετέρου μία ολιγωρία ή αδιαφορία για τη στελέχωση της ηγεσίας της. Σε μία πρώτη ερμηνεία μπορούμε να αποδώσουμε την παραπάνω αντίφαση είτε στον συγκεντρωτισμό των εκάστοτε υπουργών και υφυπουργών – που κατά τα άλλα μπορεί να άσκησαν μία θετική καταναλωτική πολιτική – είτε σε εσωκομματικές διαφωνίες για το πρόσωπο που ενδεχομένως θα υπηρετούσε αποτελεσματικότερα τον τομέα του καταναλωτή.

¹⁴ Βλ. Καλλιόπη Σπανού «Οργάνωση και Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης» Σημειώσεις Παραδόσεων, Αθήνα 2000, σελ. 25.

Ωστόσο, μία βαθύτερη ανάγνωση μας κάνει να σκεφτούμε ότι ίσως τελικά η πολιτική προστασίας του καταναλωτή να μην αποτελεί παρά δευτερεύουσα προτεραιότητα για την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης, αφού στους κόλπους του ενδημούν και οι μάλλον ανταγωνιστικές ως προς το αντικείμενό τους Γενικές Γραμματείες Βιομηχανίας και Εμπορίου, οι οποίες είναι υπεύθυνες όχι μόνο για την εξασφάλιση των συμφερόντων του καταναλωτή αλλά – και ίσως πρωτίστως – και για τη διασφάλιση των συμφερόντων του προμηθευτή.

Βοηθητική στο σημείο αυτό είναι η *Οικονομική Θεωρία της Πολιτικής*, η οποία εξηγεί ότι τα κίνητρα των πράξεων και επιλογών των πολιτικών στελεχών σχετίζονται άμεσα με την ενίσχυση του προσωπικού τους συμφέροντος. Οι πολιτικοί στο θεωρητικό υπόδειγμα που υιοθετεί ο κύριος εκφραστής της παραπάνω θεωρίας, Anthony Downs, δεν επιζητούν ποτέ την εξουσία ως μέσο για να εφαρμόσουν ορισμένες πολιτικές, αφού οι κοινωνικές λειτουργίες είναι συνήθως τα υποπροϊόντα και οι προσωπικές φιλοδοξίες οι σκοποί της ανθρώπινης ορθολογικής δράσης. Έτσι, τα κόμματα μάλλον χαράσσουν την πολιτική τους με σκοπό να κερδίσουν τις εκλογές και δεν επιδιώκουν να κερδίσουν τις εκλογές για να εφαρμόσουν κάποια πολιτική.¹⁵

Το ίδιο Π.Δ. 197/97, εκτός από την “προαγωγή” της υπεύθυνης για θέματα προστασίας καταναλωτή διοικητικής μονάδας από Διεύθυνση σε Γενική Γραμματεία, εισήγαγε και ένα βασικό εργαλείο άσκησης της ανωτέρω πολιτικής στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Προστασίας του Καταναλωτή, την τηλεφωνική γραμμή καταναλωτή 1520,¹⁶ η οποία δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να καταγγείλει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και από οποιοδήποτε σημείο της επικράτειας με μόνο ένα τηλεφώνημα κάθε φυσικό πρόσωπο ή επιχείρηση που παραβαίνει τις νόμιμες υποχρεώσεις του. Αξίζει να σημειωθεί ότι παρόλο που το τηλεφωνικό κέντρο καταναλωτή λειτουργεί από το 1999 έχει αξιοποιηθεί στο έπακρο μόνο κατά τα δύο τελευταία χρόνια (2005 – 2006), καταγράφοντας κάθε καταγγελία, επιλύοντας ή παραπέμποντάς την αρμοδίως αν χρειάζεται. Αυτό δεν οφείλεται σε καμία πρότερη αδυναμία της διοίκησης να επιτελέσει το έργο που ούτως ή άλλως και σήμερα επιτελεί με τους ίδιους ελάχιστους ανθρώπινους πόρους που διαθέτει. Οφείλεται μάλλον στον απλό αλλά όχι και «αθώο» λόγο ότι η ύπαρξή του ήταν ελάχιστα γνωστή. Έτσι, από το 2004 και μετά, με πρωτοβουλία της ίδιας της πολιτικής ηγεσίας που αποφάσισε να αναδείξει σε πρωτεύουσα τη σημασία της πολιτικής προστασίας του

¹⁵ Βλ. *Anthony Downs*, “Οικονομική Θεωρία της Δημοκρατίας”, εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1990, σελ. 49-54.

¹⁶ Μέχρι πριν δύο χρόνια ήταν 1720.

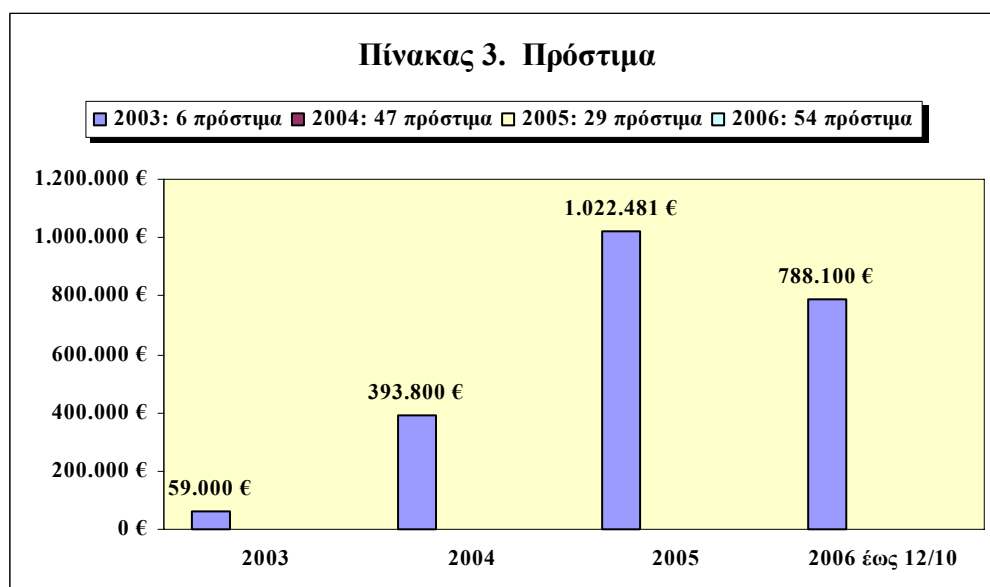
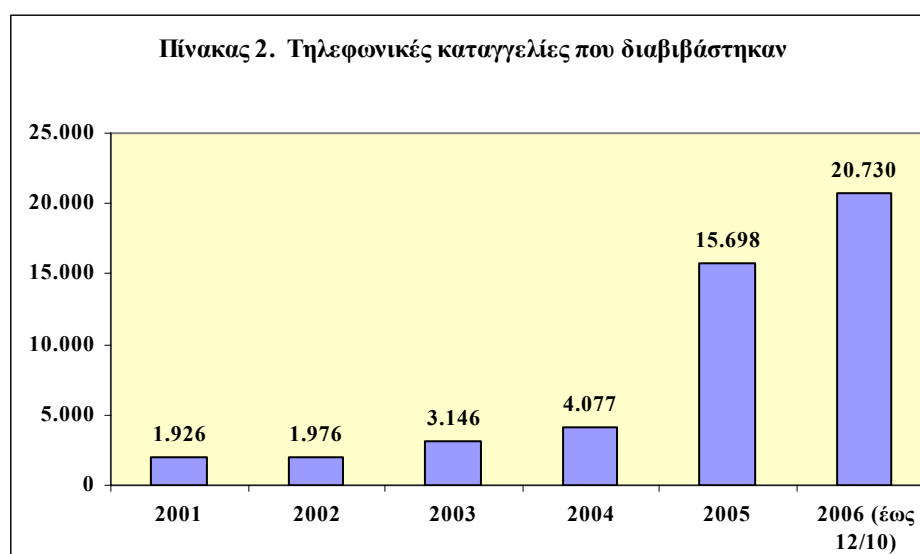
καταναλωτή, έχουμε έναν διαφημιστικό καταγισμό του 1520 μέσα από φυλλάδια και συνεχή ενημερωτική καμπάνια στον ηλεκτρονικό τύπο, ο οποίος απέδειξε για άλλη μια φορά την παντοδυναμία του.

Σήμερα οι υπάλληλοι του τηλεφωνικού κέντρου 1520 δέχονται 150-400 κλήσεις ημερησίως, με τη διακύμανση να οφείλεται κυρίως στη δημοσιότητα που τα ηλεκτρονικά Μ.Μ.Ε. δίνουν κατά καιρούς σε ορισμένα θέματα. Από αυτές περίπου οι μισές διαβιβάζονται με τη μορφή καταγγελιών είτε σε άλλες υπηρεσίες του Υπουργείου Ανάπτυξης (κυρίως σε Διευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και δευτερευόντως της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας) είτε σε άλλους φορείς (Υπουργεία, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, κ.λπ.), ενώ για τις υπόλοιπες δίνεται άμεσα η απαραίτητη πληροφόρηση στον πολίτη.

Στον πρώτο πίνακα που ακολουθεί φαίνεται η ραγδαία αύξηση του συνόλου των κλήσεων που δέχεται η γραμμή καταναλωτή 1520 κατά τα τελευταία δύο χρόνια, ενώ στο δεύτερο αποτυπώνονται οι τηλεφωνικές καταγγελίες που καταλήγουν ως εισερχόμενες στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή προκειμένου στη συνέχεια να διαβιβαστούν στις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες, κεντρικές ή αποκεντρωμένες. Σύμφωνα με μαρτυρίες υπαλλήλων, η πλειονότητα των καταγγελιών που φθάνουν στο τηλεφωνικό κέντρο αφορά σε διαφορά τιμής προϊόντων από το ράφι στο ταμείο, σε ελαττωματικά προϊόντα, καθώς και σε τραπεζικά ζητήματα.

Στον τρίτο πίνακα παρουσιάζονται τα διοικητικά πρόστιμα που έχουν επιβληθεί από το 2003 έως σήμερα από τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ., τα οποία εμφανίζουν από το 2005 μία αισθητά ανοδική πορεία. Η δυνατότητα επιβολής των προστίμων έχει ανατεθεί στον Υφυπουργό υπεύθυνο για θέματα προστασίας καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του έχει εξουσιοδοτήσει το Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή για επιβολή προστίμων από 3.000 έως 30.000 €. Τα περισσότερα από αυτά αφορούν σε παραβάσεις των άρθρων 2 - 9 του Ν. 2251/94 (γενικοί όροι συναλλαγών – καταχρηστικοί γενικοί όροι, συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, συμβάσεις από απόσταση, εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών, ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες και διαφήμιση), καθώς και διάφορων υπουργικών αποφάσεων περί απαγόρευσης διάθεσης συγκεκριμένων προϊόντων στην αγορά.¹⁷

¹⁷ Πρόκειται για την ΚΥΑ Ζ3-2810/04, την Υ.Α. Φ1-806/20-05-98, την Υ.Α. Ζ3-840/25-05-04 και την Κ.Υ.Α. Ζ3-68/1999.



Από στοιχεία που τηρούνται στο γραφείο του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή το 80% των πολιτών παρουσιάζεται ευχαριστημένο από τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Κ. Ωστόσο, δεν

φαίνεται να είναι το ίδιο ευχαριστημένο και το προσωπικό, καθώς το τμήμα της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή που είναι υπεύθυνο για το τηλεφωνικό κέντρο στελεχώνεται μόνο από τρεις (3) μόνιμους υπαλλήλους (όσους δηλαδή και κατά τα προηγούμενα χρόνια) και έχει ενισχυθεί μόνο από δώδεκα (12) περίπου συμβασιούχους, που εργάζονται καθημερινά από το πρωί έως τις 10 μ.μ. καθώς και το πρωί του Σαββάτου. Αντιλαμβάνεται κανείς πως ένας υπάλληλος με δεκαοκτάμηνη σύμβαση εργασίας του Ο.Α.Ε.Δ. ούτε είναι δυνατόν να είναι πλήρως ενημερωμένος για τις αγορανομικές και λοιπές διατάξεις προκειμένου να μπορεί στη συνέχεια να επιλύει σχετικά θέματα και να συμβουλεύει υπεύθυνα τους πολίτες, ούτε – κυρίως – δικαιούται να αποστέλλει με υπογραφή του απαντήσεις σε πολίτες ή διαβιβαστικά έγγραφα προς άλλες υπηρεσίες. Έτσι, πολύ συχνά καταγγελίες που αφορούν σε θέματα αρμοδιότητας άλλων Υπουργείων και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων αντί να διαβιβάζονται απευθείας σε αυτές, διαβιβάζονται καταρχάς σε άλλα τμήματα της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή, όπου το εξίσου λιγοστό αλλά μόνιμο προσωπικό αντί να ασχολείται με τις οικείες υποθέσεις (π.χ. χρονομεριστικές μισθώσεις και γενικούς όρους συναλλαγών), για τις οποίες την αποκλειστική αρμοδιότητα έχει η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, καταλήγουν να γίνονται απλοί διακομιστές για λογαριασμό του τηλεφωνικού κέντρου και να βλέπουν τα έγγραφά τους να συσσωρεύονται στα γραφεία τους. Αυτό εκτιμάται ότι δεν θα συνέβαινε αν δινόταν μία διαφορετική κατεύθυνση από την πολιτική ηγεσία και το τμήμα του τηλεφωνικού κέντρου ενισχυόταν δυναμικά με μόνιμο προσωπικό, ούτως ώστε όλες οι καταγγελίες να διαβιβάζονταν απευθείας στους αρμόδιους φορείς και να μην χάνεται πολύτιμος χρόνος τόσο για τη διοίκηση όσο και για τον πολίτη.

Φαίνεται πάντως πως στο δημόσιο τομέα ο νόμος της αδράνειας συχνά κατischύει και των πιο φερέλπιδων και φιλόδοξων μεταρρυθμίσεων. Ακόμα και αυτή η ορθολογικότερη κατανομή του προσωπικού μέσω απλών μετακινήσεων υπαλλήλων του ίδιου φορέα από τη μία Διεύθυνση στην άλλη - και όχι μέσω νέων προσλήψεων που θα αντιμετώπιζαν την άρνηση του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους να εγκρίνει τη δημιουργία νέων οργανικών θέσεων - προσκρούει αφενός μεν στην άρνηση των διευθυντικών στελεχών να απωλέσουν προσωπικό αμφιβόλου γ'αυτούς χρησιμότητας, αφετέρου δε στην αβουλία της πάντα προσωρινής πολιτικής ηγεσίας να «συγκρουστεί» με τον πάντα μόνιμο διοικητικό μηχανισμό.

Έτσι, έχουμε από τη μια μεριά την πολιτική ηγεσία που έχει αντιληφθεί τη συμβολική σημασία και την αυξημένη απήχηση στον πολίτη – ψηφοφόρο της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή αλλά αδυνατεί να παρέμβει στην οργάνωση του αντικειμένου σε διοικητικό επίπεδο. Από την άλλη μεριά, έχουμε τη διοίκηση να διεκδικεί για τον εαυτό

της ένα αντικείμενο, στις αυξημένες απαιτήσεις του οποίου αντικειμενικά αδυνατεί να ανταπεξέλθει, μόνο και μόνο επειδή έχει βαρύνουσα σημασία για την πολιτική ηγεσία και γιατί φυσικά της προσδίδει γόητρο και ιδιαίτερο λόγο ύπαρξης.

Επιπροσθέτως, η μεγάλη διαφήμιση του τηλεφωνικού κέντρου 1520 και η συνακόλουθη κατακόρυφη αύξηση των διαβιβαζόμενων καταγγελιών, προκάλεσε αρχικά την έντονη δυσaréσκεια και αντίδραση εκ μέρους και των υπηρεσιών - αποδεκτών αυτών των καταγγελιών, που δεν διέθεταν τα μέσα για να ανταποκριθούν στα όλο και αυξανόμενα αιτήματα των καταναλωτών. Κάποιες νησιωτικές Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, όπως για παράδειγμα αυτή της Ζακύνθου, ακόμα δεν διαθέτουν προσωπικό που να ασχολείται με θέματα προστασίας καταναλωτή. Πάντως σε κάποιες άλλες, όπως είναι η Νομαρχία Πειραιά, η οποία λόγω του ειδικού βάρους που προσέδωσε σε αυτά τα ζητήματα θα μας απασχολήσει σε ξεχωριστό κεφάλαιο, η αύξηση των διαβιβασθεισών μέσω του 1520 καταγγελιών στάθηκε σίγουρα μία από τις αιτίες για τη δυναμική ενίσχυση του προσωπικού της, ακόμα και για την αναμόρφωση του οργανισμού εσωτερικής λειτουργίας της.

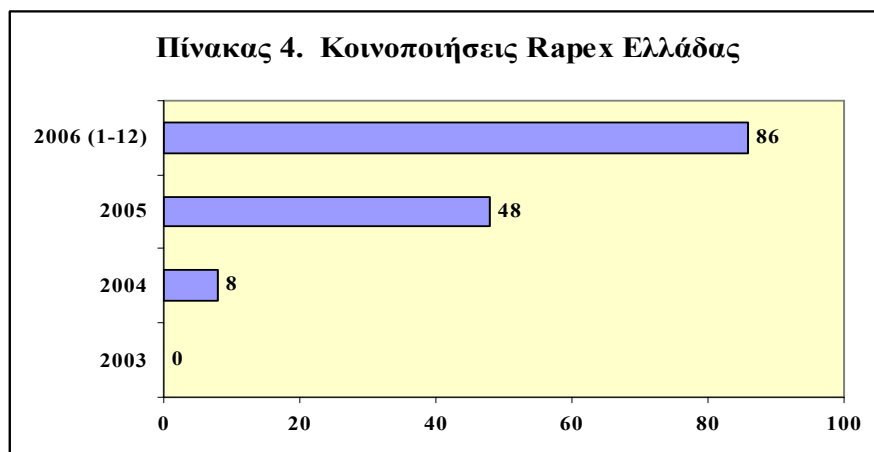
Αν θα θέλαμε να ερμηνεύσουμε αυτήν την τόσο διαφορετική στάση ανάμεσα στους τοπικούς άρχοντες της περιφέρειας και του κέντρου απέναντι στην πολιτική προστασίας του καταναλωτή, πρέπει να αναλογιστούμε τόσο τη διαφορά στο συσχετισμό πολιτικών δυνάμεων κέντρου – περιφέρειας όσο και τη διαφορά τους στο συσχετισμό δυνάμεων μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών. Ο αιρετός νομάρχης ενός μεγάλου αστικού κέντρου, ανταγωνιζόμενος συχνά την πολιτική ηγεσία της κεντρικής διοίκησης και στερημένος ουσιαστικά από πόρους και αρμοδιότητες για τη χάραξη και υλοποίηση οποιασδήποτε πολιτικής, “αναγκάζεται” να προβάλλει το έργο του και να δηλώνει την παρουσία του - συχνά με υπερβολικό τρόπο - μέσα από τον έλεγχο της ορθής εφαρμογής της πολιτικής που έχει χαράξει η κεντρική διοίκηση. Ταυτόχρονα, ο ρόλος του ως προστάτη της υγείας και ασφάλειας ενός μεγάλου ποσοστού του συνολικού πληθυσμού της χώρας προστατεύει και τον ίδιο από τις αρνητικές συνέπειες επί του εκλογικού αποτελέσματος μιας ενδεχόμενης ρήξης με τα οργανωμένα και ισχυρά συμφέροντα του εμπορικού κόσμου. Αντίθετα, ο αιρετός νομάρχης της περιφέρειας, που στον τόπο του θεωρείται αναμφισβήτητος και κυρίαρχος πολιτικός παίκτης, από τη μια μεριά δεν αισθάνεται την ανάγκη – πλην ορισμένων φαινών εξαιρέσεων – να αντιπολιτευτεί την κεντρική πολιτική ηγεσία και από την άλλη είναι “αναγκασμένος” να εξαρτά σε μεγάλο βαθμό την πολιτική του υπόσταση από τη στήριξη του εμπορικού κόσμου της τοπικής κοινωνίας που εκπροσωπεί.

Πάντως, παρά τα μεγάλα προβλήματα που παρουσιάζει η διαχείρισή του, το τηλεφωνικό κέντρο 1520 του Υπουργείου Ανάπτυξης φαίνεται πως έχει καταφέρει να

συμβάλει σημαντικά στη δημιουργία καταναλωτικής συνείδησης σε μεγάλη μερίδα πολιτών, παρέχοντάς τους ταυτόχρονα την αίσθηση της ενεργού παρουσίας του κράτους στα καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους με κάθε είδους προμηθευτές.

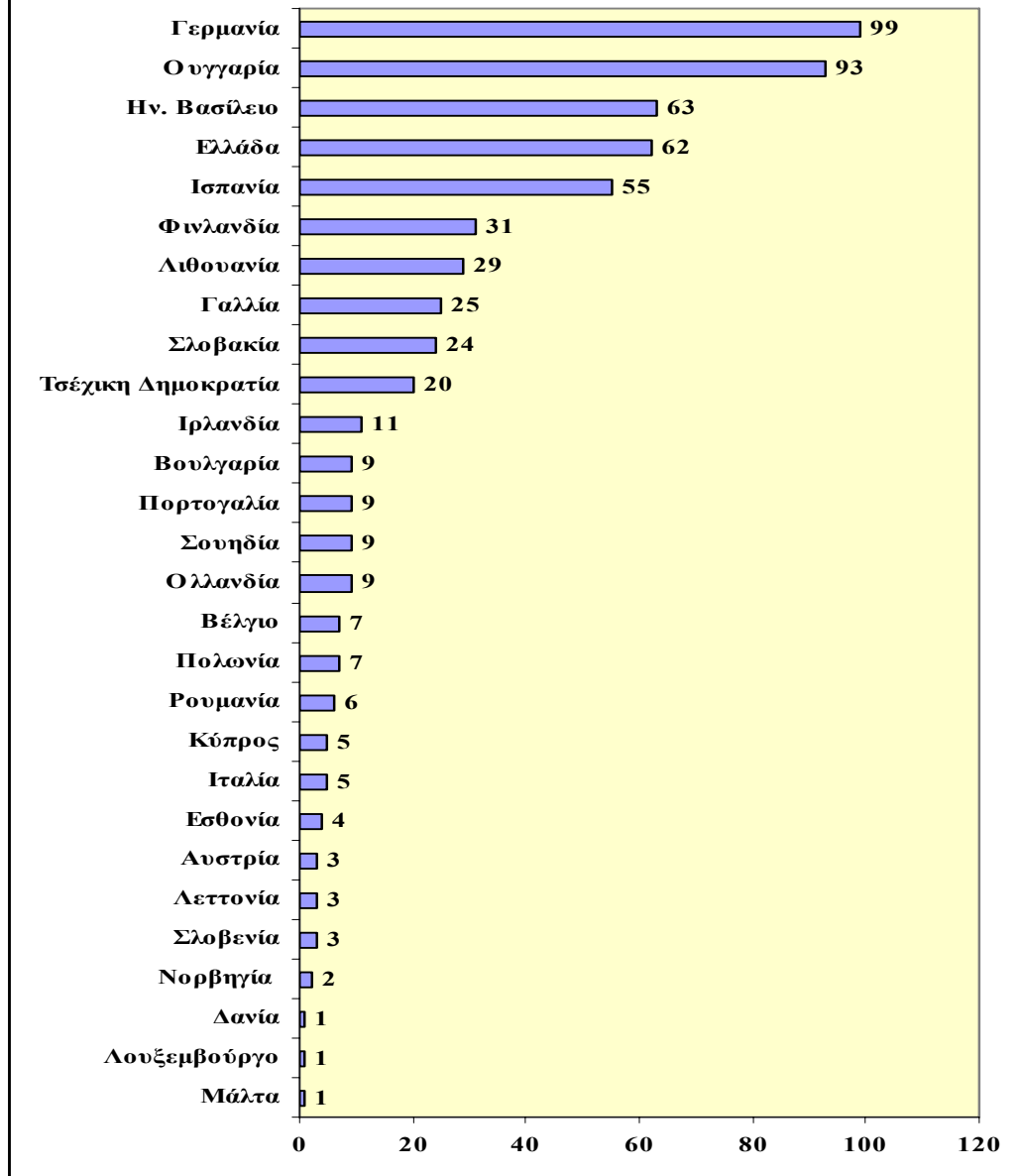
Το Τμήμα Καθορισμού και Ελέγχου Όρων Κυκλοφορίας Προϊόντων της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου είναι αρμόδιο α) για τον έλεγχο της ασφάλειας και β) για τον έλεγχο της ποιότητας και της επισήμανσης των προϊόντων.¹⁸ Οι προτεραιότητες που θέτει προκειμένου να ασκήσει τις αρμοδιότητές του είναι α) οι καταγγελίες που του διαβιβάζονται από το τηλεφωνικό κέντρο 1520 β) η πληροφόρηση που λαμβάνει από το ενδοκοινοτικό σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών για επικίνδυνα προϊόντα [Rapid Alert System for non-food consumer products (RAPEX)] γ) τα διάφορα ετήσια προγράμματα που συντονίζει με αποστολή εγκυκλίων στα αντίστοιχα τμήματα Τεχνικού Ελέγχου των Διεύθυνσεων Εμπορίου των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (π.χ. κάθε Σεπτέμβριο για τα σχολικά είδη, κάθε Φεβρουάριο για τα αποκριάτικα κ.λπ.) δ) τα διάφορα ευρωπαϊκά προγράμματα στα οποία συμμετέχει.

Αξιοσημείωτη είναι η κατά τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερα αυξημένη δραστηριότητα της εν λόγω Διεύθυνσης στον εντοπισμό των μη ασφαλών προϊόντων που διατίθενται στην αγορά (πίνακας 4), η οποία αποτυπώνεται και στην τέταρτη θέση που κατέχει σήμερα η χώρα μας μεταξύ των κρατών-μελών της Ε.Ε. στις κοινοποιήσεις Rapex (πίνακας 5).



¹⁸ Όταν εντοπίζει μη ασφαλή προϊόντα παραπέμπει στον εισαγγελέα και ταυτόχρονα επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, ενώ όταν διαπιστώνει παράβαση κατά τον έλεγχο ποιότητας (π.χ. αν, μετά από δειγματοληψία και έλεγχο στο Γενικό Χημείο του Κράτους, αποδειχθεί ότι η σύσταση ενός υφαντουργικού προϊόντος δεν είναι αυτή που δηλώνεται) παραπέμπει μόνο στον εισαγγελέα.

**Πίνακας 5. Κοινοποιήσεις Rapex
κρατών-μελών από 1/1 έως 31/8/2006**



Η κατακόρυφη αύξηση των κοινοποιήσεων Rapex της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου, όπως καταγράφεται στους παραπάνω πίνακες, αποδεικνύει το πρόσφατο μεγάλο ενδιαφέρον και την αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού, που οφείλεται εν πολλοίς:

α) στην εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας 2001/95/EK (στη χώρα μας ενσωματώθηκε στις 20/12/2004 με την ΚΥΑ Ζ3-2810),¹⁹ η οποία έθετε πιο αυστηρούς όρους από την προηγούμενη.²⁰

¹⁹ Σε κάποιες ευρωπαϊκές χώρες τώρα ολοκληρώνεται η ενσωμάτωσή της.

β) στην αφύπνιση τόσο των αρχών όσο και της κοινής γνώμης, μετά και από ένα ατύχημα που προκάλεσε η χρήση ενός ηλεκτρικού σίδερου και στοίχισε τη ζωή σε τρεις ανθρώπους.²¹

γ) στη βαθμιαία καλύτερη οργάνωση και στελέχωση του αρμόδιου τμήματος με εξειδικευμένο προσωπικό.

Αντίστοιχα, ο μικρός αριθμός κοινοποιήσεων προηγμένων χωρών, όπως η Ιταλία και η Αυστρία, δείχνουν μάλλον το περιορισμένο ενδιαφέρον των αρμόδιων αρχών για τον εντοπισμό των μη ασφαλών προϊόντων παρά το μεγάλο βαθμό ασφάλειας των προϊόντων που διακινούνται στις αγορές τους.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθούμε στον τρόπο λειτουργίας του παραπάνω ενδοκοινοτικού συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών για επικίνδυνα προϊόντα (Rapex), καθώς αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα δικτύου συνεργασίας εθνικών και υπερεθνικών φορέων με στόχο την προστασία του καταναλωτή. Έτσι, η κεντρική ομάδα Rapex της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας & Προστασίας των Καταναλωτών (SANCO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής λαμβάνει από τα κράτη-μέλη κοινοποιήσεις για τα μη ασφαλή προϊόντα που έχουν εντοπιστεί στην αγορά τους και στη συνέχεια ενημερώνει τα υπόλοιπα κράτη-μέλη. Η Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή – σημείο επαφής της χώρας μας για το σύστημα Rapex – δημοσιεύει κάθε Δευτέρα στο δικτυακό της χώρο αυτές τις κοινοποιήσεις και αν έχει σχετικές καταγγελίες πολιτών τις αποστέλλει στις αρμόδιες κατά περίπτωση αρχές, προκειμένου να διενεργήσουν ελέγχους στην αγορά.²² Πρόκειται για α) τις τέσσερις Διευθύνσεις Κλαδικής Βιομηχανικής Πολιτικής της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης β) τα τμήματα Τεχνικού Ελέγχου των Διευθύνσεων Εμπορίου των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων γ) τον Ε.Ο.Φ. (προκειμένου για καλλυντικά) δ) το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας (αν πρόκειται για σκάφη ή μηχανές που προορίζονται για είδη αναψυχής) ε) το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης (για όπλα) στ) τα Τελωνεία, που υπάγονται στο Υπουργείο Οικονομικών (αν πρόκειται για προϊόντα που εισάγονται από τρίτες χώρες) ζ) το Γενικό Χημείο του Κράτους του Υπουργείου Οικονομικών.

Αντίστοιχα, η Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου ενημερώνει τη Γενική Διεύθυνση Υγείας & Προστασίας των Καταναλωτών της Ε.Ε. με τις δικές της κοινοποιήσεις, τις οποίες αντλεί

²⁰ Οδηγία 92/59/ΕΟΚ για τη Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων, που στην Ελλάδα ενσωματώθηκε στις 19/2/1996 με την ΚΥΑ Φ1-503.

²¹ Το οποίο δημοσιεύτηκε τον Απρίλιο του 2005 αλλά είχε συμβεί έναν χρόνο πριν.

²² Αν στις κοινοποιήσεις της Ε.Ε. υπάρχει όνομα έλληνα παραγωγού ή διανομέα ή αν υπάρχει κάποια σοβαρή καταγγελία για την οποία πρέπει να γίνει άμεσα έλεγχος στην περιοχή της Αθήνας, τότε υπάλληλοι της Δ/σης Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ.Κ. προβαίνουν σε απόσυρση του μη ασφαλούς προϊόντος (σε συνεργασία με τον πωλητή) και δημοσιεύουν δελτίο τύπου.

είτε από τις Κλαδικές Διευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας,²³ είτε από κοινοποιήσεις που λαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων,²⁴ είτε από τις αιτήσεις για ανακλήσεις μη ασφαλών προϊόντων που εθελοντικά πραγματοποιούν οι ίδιοι οι επιχειρηματίες. Επισημαίνεται ότι σχεδόν καθημερινά γίνονται αιτήσεις από τις ίδιες τις εταιρείες για ανάκληση μη ασφαλών προϊόντων,²⁵ καθώς η προαναφερθείσα Κ.Υ.Α. Ζ3-2810/2004 θέτει αυστηρούς όρους και υποχρεώνει τις επιχειρήσεις να εντοπίζουν από μόνες τους τα μη ασφαλή προϊόντα που πρόκειται να διατεθούν στην αγορά, καθιστώντας τες έτσι άμεσα συνυπεύθυνες. Μελλοντικός στόχος της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ.Κ. είναι η δημιουργία βάσης δεδομένων σε ένα σύστημα on-line, που θα περιλαμβάνει τα αποτελέσματα όλων των ελέγχων Rapex από τους προαναφερθέντες αρμόδιους φορείς, προκειμένου να υπάρχουν διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για όλη τη χώρα.

Τέλος, στη χώρα μας λειτουργεί από την 01-01-2005 το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (European Consumer Center), ως αυτοτελές τμήμα στο πλαίσιο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, το οποίο αποτελεί μέλος δικτύου αντίστοιχων κέντρων που λειτουργούν σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε.²⁶ Το κέντρο είναι στελεχωμένο από εννέα (9) υπαλλήλους με σύμβαση έργου, ασχολείται αποκλειστικά με καταγγελίες που αφορούν διασυννοριακές συναλλαγές τόσο ευρωπαίων καταναλωτών στη χώρα μας όσο και ελλήνων καταναλωτών στα κράτη-μέλη της Ε.Ε., ενώ αποσκοπεί στην παροχή βοήθειας για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που είναι εγκατεστημένοι σε διαφορετικές χώρες της Ε.Ε.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή κατά τη διάρκεια του έτους 2005 δέχθηκε εκατόν ογδόντα τρεις (183) καταγγελίες ελλήνων και ευρωπαίων καταναλωτών, καθώς και διακόσια πέντε (205) αιτήματα για πληροφορίες σχετικά με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία προστασίας καταναλωτή και τις παρεχόμενες από το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή υπηρεσίες.

²³ Για παράδειγμα αν πρόκειται για μη ασφαλές ηλεκτρικό προϊόν υπεύθυνη είναι η 4^η Διεύθυνση Κλαδικής Βιομηχανικής Πολιτικής.

²⁴ Οι ίδιες οι Ν.Α. δεν είναι σε θέση να κρίνουν αν ένα προϊόν είναι ασφαλές ή όχι διότι δεν διαθέτουν εργαστήρια. Αν μετά από διαβίβαση δείγματος σε κάποιο διαπιστευμένο εργαστήριο προκύψει ότι ένα προϊόν είναι μη ασφαλές, τότε αποστέλλουν την υπόθεση στον εισαγγελέα και κοινοποιούν στη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

²⁵ Με πιο συχνές αυτές που προέρχονται από εταιρείες εμπορίας οχημάτων.

²⁶ Συμπεριλαμβανομένης της Ισλανδίας και Νορβηγίας.

Τα περισσότερα αιτήματα για πληροφορίες, σε ποσοστό 81%, υποβλήθηκαν από έλληνες καταναλωτές, ενώ αρκετά ερωτήματα υποβλήθηκαν από καταναλωτές της Μ.Βρετανίας. Από το σύνολο των 183 καταγγελιών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, το 34% αφορούσε σε συμβάσεις εγγραφής σε διαφημιστικούς καταλόγους,²⁷ το 25% σχετίζονταν με υπηρεσίες ταξιδιών, ενώ το 11% αφορούσε σε αγορές ηλεκτρονικών ειδών. Οι περισσότερες καταγγελίες υποβλήθηκαν από έλληνες καταναλωτές, σε ποσοστό 76%, ενώ το 25% των καταγγελιών αφορούσε σε συναλλαγές μέσω του διαδικτύου.

Ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή θεωρείται αποτελεσματικός, δεδομένου ότι από το σύνολο των εκατόν ογδόντα τριών (183) υποθέσεων που διαχειρίστηκε οι πενήντα εννέα (59) είχαν θετική έκβαση για τους καταναλωτές, οι τριάντα εννέα (39) προωθήθηκαν σε άλλο φορέα αρμόδιο για την εξωδικαστική επίλυση της υπόθεσης, οι τριάντα δύο (32) δεν είχαν θετική έκβαση για τους καταναλωτές – λόγω άρνησης των προμηθευτών να συμμετέχουν στη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς ή λόγω ελλιπούς πληροφόρησης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους – ενώ πενήντα τρεις (53) υποθέσεις βρίσκονται σε εξέλιξη.

²⁷ Παρά το γεγονός ότι το Κέντρο ασχολείται μόνο με καταναλωτικές συναλλαγές, για τις υποθέσεις αυτές έγινε προσπάθεια εύρεσης συμβιβαστικής λύσης, λόγω του όγκου των καταγγελιών.

Β) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Υ1/10-03-2004 απόφαση του Πρωθυπουργού «Μεταβολή τίτλων Υπουργείων και καθορισμός της σειράς τάξης των Υπουργείων» το Υπουργείο Γεωργίας μετονομάζεται σε Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων μεταφέροντας σε αυτό όλες τις αρμοδιότητες, τις οργανικές μονάδες και το προσωπικό του. Από τις διευθύνσεις του, αυτές που σχετίζονται άμεσα με θέματα προστασίας καταναλωτή – και δη ασφάλειας τροφίμων – είναι η Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας που ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Κτηνιατρικής, καθώς και η Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής που δεν υπάγεται σε Γενική Διεύθυνση.

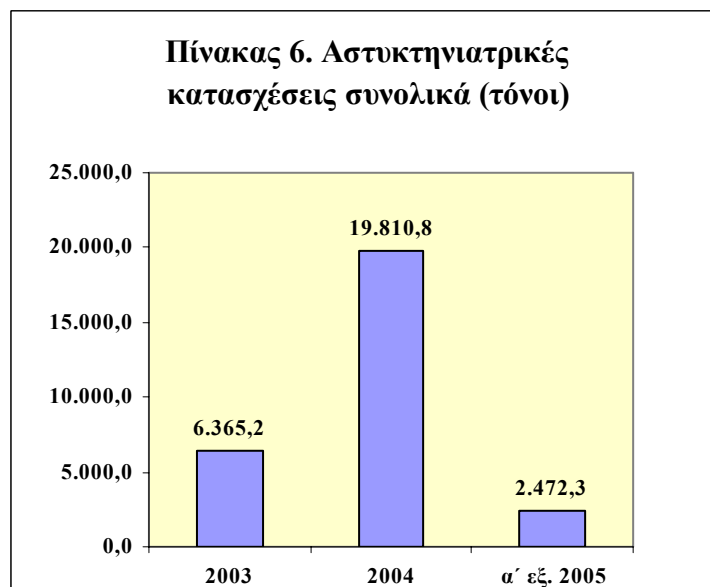
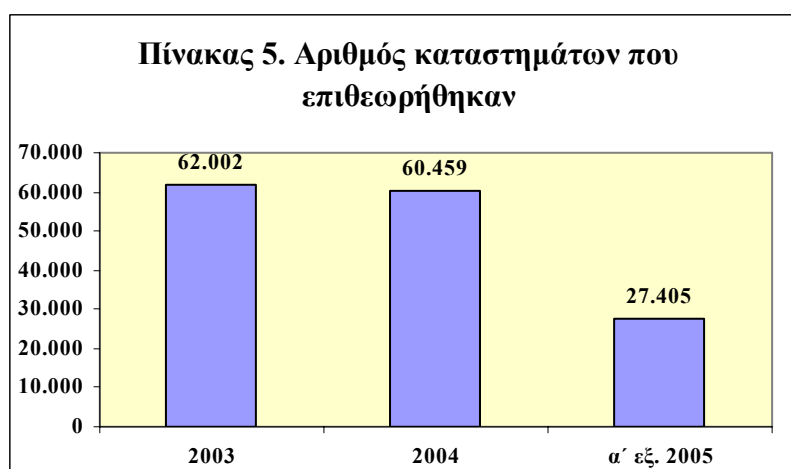
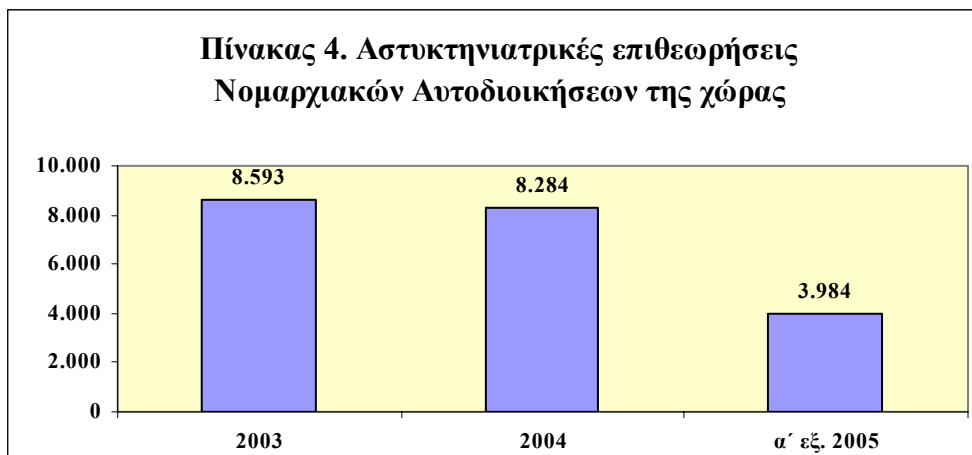
Η **Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας** στελεχώνεται σήμερα από έντεκα (11) μόνιμους υπαλλήλους και αποτελείται από τα εξής τμήματα και γραφεία: α) Τμήμα Κρεάτων, Πουλερικών και Προϊόντων Κρέατος β) Τμήμα Σφαγείων και λοιπών Εγκαταστάσεων γ) Τμήμα Γάλακτος, Γαλακτοκομικών Προϊόντων, Αυγών και λοιπών τροφίμων δ) Τμήμα Αλιευμάτων και Προϊόντων Αλιείας ε) Τμήμα Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων στ) Γραφείο Οικονομικής Εξυπηρέτησης και ζ) Γραφείο Γραμματείας. Η **Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής** στελεχώνεται από είκοσι οκτώ (28) μόνιμους υπαλλήλους και αποτελείται από τα εξής τμήματα και γραφεία: α) Τμήμα Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Γεωργικών Προϊόντων Φυτικής Προέλευσης β) Τμήμα Μεταποιημένων Γεωργικών Προϊόντων Φυτικής Προέλευσης γ) Τμήμα Οίνου & Αλκοολούχων Ποτών δ) Τμήμα Αγορών Γεωργικών Προϊόντων ε) Τμήμα Συσκευαστηρίων, Συντήρησης & Μεταφοράς Γεωργικών Προϊόντων Φυτικής Προέλευσης και στ) Γραφείο Γραμματείας.

Το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων έχει επιτελικό ρόλο, κάνει εναρμόνιση κοινοτικού δικαίου, εκδίδει εγκυκλίους, αποστέλλει εφαρμοστικά μέτρα στις περιφερειακές και εποπτευόμενες υπηρεσίες του και συντονίζει – εφαρμόζει διάφορα προγράμματα που εγκρίνει και χρηματοδοτεί η Γενική Διεύθυνση Υγείας & Προστασίας των Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Επιπλέον, δέχεται καταγγελίες πολιτών, τις οποίες συνήθως διαβιβάζει στον Ε.Φ.Ε.Τ. αλλά και στις αντίστοιχες Διευθύνσεις Κτηνιατρικής και Γεωργίας των κατά τόπους Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, αφού το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων δεν έχει αρμοδιότητα ελέγχου και δεν διαθέτει δικό του κυρωτικό σύστημα – όπως το Υπουργείο Ανάπτυξης – δηλαδή δεν επιβάλλει το ίδιο πρόστιμα.

Για την υλοποίηση των προγραμμάτων της **Διεύθυνσης Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας** έχουν συσταθεί δύο Κέντρα Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη,²⁸ ενώ σε αυτά υπάγονται δεκαπέντε (15) περιφερειακά Κτηνιατρικά Εργαστήρια που αντιστοιχούν περίπου στις διοικητικές περιφέρειες της επικράτειας.²⁹ Την ώρα που συντάσσεται η παρούσα εργασία η Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας συντονίζει και εφαρμόζει δεκαεπτά (17) προγράμματα (πρόγραμμα καταλοίπων, σαλμονελλώσεων, βρουκελλώσεων, φυματίωσης κ.λπ.). Έλεγχοι στα έγγραφα που συνοδεύουν κάθε φορτίο αστυκτηνιατρικού ενδιαφέροντος διενεργούνται από τους έντεκα (11) Σταθμούς Υγειονομικού Κτηνιατρικού Ελέγχου (Σ.Υ.Κ.Ε.) ανά την επικράτεια, ενώ αν χρειαστεί δείγματα αποστέλλονται από τους Σ.Υ.Κ.Ε. στα κτηνιατρικά εργαστήρια ή το Γενικό Χημείο του Κράτους. Αστυκτηνιατρικούς ελέγχους διενεργούν κανονικά οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και ο Ε.Φ.Ε.Τ. και όποτε χρειαστεί αποστέλλουν δείγματα στα παραπάνω εργαστήρια ή το Γενικό Χημείο του Κράτους και επιβάλλουν διοικητικά πρόστιμα. Κάθε μήνα οι Διευθύνσεις Κτηνιατρικής των Ν.Α. αποστέλλουν στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων αποτελέσματα των αστυκτηνιατρικών επιθεωρήσεων που έχουν διενεργήσει. Το Υπουργείο διαθέτει στοιχεία για το 2003, το 2004 και το α' εξάμηνο του 2006, τα οποία παρατίθενται παρακάτω. Πάντως, σύμφωνα με σχέδιο Π.Δ. που προέκυψε από κοινοτικό Κανονισμό, τα πρόστιμα που μέχρι τώρα επιβάλλει ο Νομάρχης για αστυκτηνιατρικές παραβάσεις στο εξής θα επιβάλλονται από Γενικό Διευθυντή του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων. Ο λόγος είναι ότι υπάρχει διάχυτη η εντύπωση ότι οι αιρετοί δέχονται πιέσεις και «βάζουν τα πρόστιμα στο συρτάρι», σε αντίθεση με τους υπηρεσιακούς παράγοντες της κεντρικής διοίκησης που δεν τελούν υπό την απειλή της μη επανεκλογής τους.

²⁸ Στο **Κέντρο Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων Αθηνών** υπάγονται τα εξής Κτηνιατρικά Ινστιτούτα: α) Ινστιτούτο Λοιμωδών & Παρασιτικών Νοσημάτων β) Ινστιτούτο Βιοχημείας, Τοξικολογίας & Παθολογίας της Διατροφής των Ζώων γ) Ινστιτούτο Βιολογικών Προϊόντων δ) Ινστιτούτο Αφθώδους Πυρετού & Εξωτικών Νοσημάτων ε) Ινστιτούτο Υγιεινής Τροφίμων στ) Ινστιτούτο Αναπαραγωγής & Τεχνητής Σπερματέγχυσης. Στο **Κέντρο Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων Θεσσαλονίκης** αντίστοιχα υπάγονται τα εξής Ινστιτούτα: α) Ινστιτούτο Λοιμωδών & Παρασιτικών Νοσημάτων β) Ινστιτούτο Υγιεινής Τροφίμων και γ) Ινστιτούτο Αναπαραγωγής & Τεχνητής Σπερματέγχυσης (Π.Δ. 455/90).

²⁹ Στο Κέντρο Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων Αθηνών υπάγονται τα Κτηνιατρικά Εργαστήρια Λαμίας, Χαλκίδας, Ιωαννίνων, Πατρών, Τριπόλεως, Μυτιλήνης, Ρόδου, Χανίων, Ηρακλείου Κρήτης και Κέρκυρας. Στο Κέντρο Κτηνιατρικών Ιδρυμάτων Θεσσαλονίκης υπάγονται τα Κτηνιατρικά Εργαστήρια Κομοτηνής, Καβάλας, Σερρών, Κοζάνης και Λάρισας. Από τη δεκαετία του '80 υπάρχουν επίσης τα Εθνικά Εργαστήρια Αναφοράς (π.χ. για τη γρίπη των πτηνών Εθνικό Εργαστήριο Αναφοράς είναι αυτό της Θεσσαλονίκης), τα οποία προστέθηκαν στο δίκτυο των αντίστοιχων Κοινοτικών Εργαστηρίων Αναφοράς.

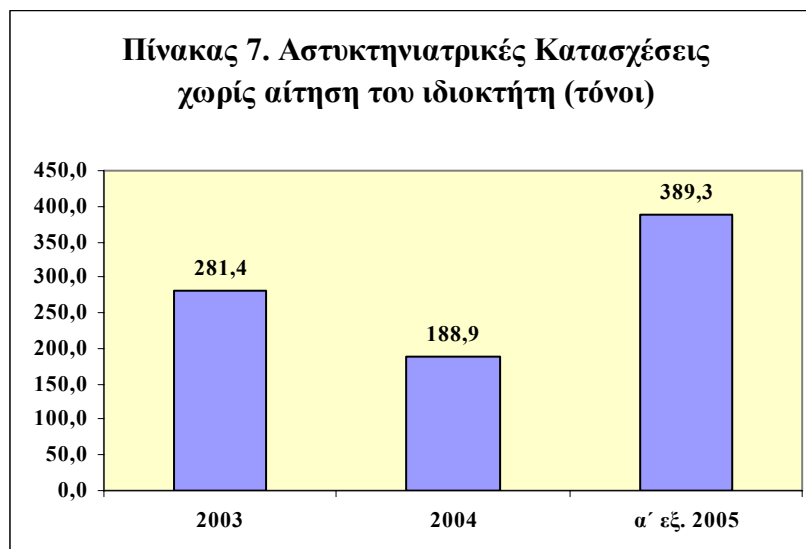


Έχει ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε στους παραπάνω πίνακες ότι, ενώ ο αριθμός των επιθεωρήσεων και των καταστημάτων που ελέγχθηκαν αστυνομιατρικά κατά τα τρία τελευταία χρόνια είναι περίπου ο ίδιος, κατά το 2004 έχουμε σχεδόν τριπλάσιες ποσότητες

τροφίμων που κρίθηκαν ακατάλληλες και κατασχέθηκαν, πράγμα που μάλλον οφείλεται στις ιδιαίτερα αυξημένες εισαγωγές που πραγματοποίησε η χώρα μας λόγω Ολυμπιακών Αγώνων.

Σε αυτό το σημείο είναι χρήσιμο να διευκρινιστεί ότι οι κατασχέσεις σε είδη ζωικής προέλευσης πραγματοποιούνται είτε μετά από αυτεπάγγελτες επιθεωρήσεις που διενεργούν οι Διευθύνσεις Κτηνιατρικής των Ν.Α. είτε μετά από αίτηση του επιχειρηματία. Η δεύτερη είναι η περίπτωση κατά την οποία ο επιχειρηματίας διαπιστώνει αλλοίωση στα προϊόντα που πρόκειται να διαθέσει στην αγορά και με αίτησή του ζητά ο ίδιος την κατάσχεσή τους, οπότε έτσι δεν ακολουθεί παραπομπή στον εισαγγελέα και επιπλέον οι κατασχεθείσες ποσότητες εκπίπτουν φορολογικά. Αυτά είναι ιδιαίτερα σημαντικά κίνητρα που ωθούν τους επιχειρηματίες στην υποβολή αίτησης, αλλά τη μελέτη μας ενδιαφέρουν κυρίως οι κατασχέσεις – καταστροφές που προκύπτουν μετά από αυτεπάγγελτες επιθεωρήσεις των ελεγκτικών μηχανισμών.

Αξιοσημείωτη λοιπόν είναι η διαφοροποίηση των κατασχεθεισών ποσοτήτων τροφίμων όταν οι έλεγχοι δεν γίνονται με αίτηση του ενδιαφερόμενου (πίνακας 7). Έτσι, και σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που οι ίδιες οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις αποστέλλουν κάθε μήνα στη Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου, από το σύνολο των κατασχεθεισών ποσοτήτων μόνο το 4,4% προέκυψε από αυτεπάγγελο αστυκτηνιατρικό έλεγχο κατά το 2003, το 1% κατά το 2004, ενώ το ίδιο ποσοστό σημειώνει ιδιαίτερη αύξηση κατά το α' εξάμηνο του 2005 και ανέρχεται στο 15,7%. Ωστόσο, αυτή η αύξηση δεν έχει απαραίτητα λογική εξήγηση, με την έννοια ότι μπορεί να τυχαίνει πραγματικά κάποια χρονικά διαστήματα να βρεθούν μεγάλες παρτίδες εισαγόμενων φορτίων μολυσμένες από κάποιο μικρόβιο.



Σε ό,τι αφορά τα προϊόντα φυτικής προέλευσης και την υλοποίηση αντίστοιχων προγραμμάτων από τη **Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής** του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, έχουν συσταθεί οκτώ (8) Περιφερειακά Κέντρα Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου (ΠΚΠΦ&ΠΕ),³⁰ σύμφωνα με το Π.Δ. 402/88.

Επιπροσθέτως, στην εν λόγω Διεύθυνση λειτουργεί κατά τα δύο τελευταία έτη – σε εφαρμογή του κοινοτικού Κανονισμού 1148/2001 – το πρόγραμμα «Βάση Δεδομένων στα Νωπά Οπωροκηπευτικά» με στοιχεία όλων των ελεγχόμενων που εμπλέκονται στην εμπορία νωπών οπωροκηπευτικών (παραγωγών, εισαγωγέων, εξαγωγέων, εμπόρων χονδρικής και εμπόρων λιανικής αγοράς). On line σε αυτή τη βάση δεδομένων που βελτιώνεται διαρκώς είναι η Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του Υπουργείου, τα 8 Περιφερειακά Κέντρα Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου που υπάγονται στο Υπουργείο, καθώς και οι Διευθύνσεις Γεωργίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Τα εγγεγραμμένα έως τώρα μέλη της ανέρχονται στα 30.000 και μπορεί να διευκολύνει ιδιαίτερα το έργο του ελεγκτικού μηχανισμού, αφού οποιαδήποτε παρατυπία εισάγεται άμεσα σε αυτήν και είναι γνωστή ανά πάσα στιγμή σε μελλοντικούς ελέγχους. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι με τη λειτουργία μιας τέτοιας βάσης δεδομένων σκοπό της ευρωπαϊκής αγροτικής πολιτικής αποτελούν πλέον οι στοχευμένοι και όχι οι ποσοτικοί έλεγχοι, οι έλεγχοι με έμφαση στην ποιότητα βάσει των πληροφοριών που αντλούνται από το παραπάνω σύστημα (πού και πότε εντοπίστηκε το πρόβλημα). Σε εξέλιξη βρίσκεται και η δημιουργία ενός συστήματος ανάλυσης κινδύνων.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει να σημειώσουμε ότι όταν μιλάμε για ελεγκτικό μηχανισμό στα νωπά οπωροκηπευτικά - εισαγωγές-εξαγωγές και εγχώρια αγορά³¹ - εννοούμε τις περιφερειακές και εποπτευόμενες υπηρεσίες του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, δηλαδή τα οκτώ Περιφερειακά Κέντρα Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου

³⁰ **α)** Περιφερειακό Κέντρο Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου Πειραιώς, με έδρα τον Πειραιά και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Αττικής, Εύβοιας, Φωκίδας, Λέσβου, Σάμου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου **β)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Θεσσαλονίκης, με έδρα τη Θεσσαλονίκη και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Θεσσαλονίκης, Ημαθίας, Πέλλας, Πιερίας, Φλώρινας, Κιλκίς, Χαλκιδικής, Καστοριάς, Κοζάνης και Γρεβενών **γ)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Αχαΐας, με έδρα την Πάτρα και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Αχαΐας, Ηλείας, Μεσσηνίας, Αιτωλοακαρνανίας, Ζακύνθου και Κεφαλλονιάς **δ)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Ηρακλείου, με έδρα το Ηράκλειο και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Ηρακλείου, Χανίων, Ρεθύμνου και Λασιθίου **ε)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Καβάλας, με έδρα την Καβάλα και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Ξάνθης, Ροδόπης και Έβρου **στ)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Μαγνησίας, με έδρα το Βόλο και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Μαγνησίας, Λάρισας, Φθιώτιδας, Ευρυτανίας, Καρδίτσας και Τρικάλων **ζ)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Ιωαννίνων, με έδρα τα Ιωάννινα και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Ιωαννίνων, Άρτας, Πρέβεζας, Θεσπρωτίας, Κέρκυρας και Λευκάδας **η)** ΠΚΠΦ&ΠΕ Αργολίδας, με έδρα το Ναύπλιο και περιφέρεια δικαιοδοσίας τους Νομούς Αργολίδας, Κορινθίας, Αρκαδίας και Λακωνίας.

³¹ Εγχώρια αγορά σημαίνει ο,τιδήποτε πωλείται στο ράφι (σούπερ-μάρκετ, μανάβικα, λαϊκή αγορά).

καθώς και τις Διευθύνσεις Γεωργίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Οι προαναφερθείσες υπηρεσίες έχουν αρμοδιότητα σε ό,τι αφορά τα μεταποιημένα προϊόντα φυτικής προέλευσης μόνο για τις εισαγωγές - εξαγωγές στα διάφορα περιφερειακά σημεία εισόδου και εξόδου, ενώ τα μεταποιημένα – επεξεργασμένα στην εγχώρια αγορά ελέγχονται αποκλειστικά από τον Ε.Φ.Ε.Τ.³² Η κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων κάνει μόνο επιλεκτικούς και δειγματοληπτικούς ελέγχους (πρωτοβάθμιους και δευτεροβάθμιους) στις λαϊκές αγορές και την Κεντρική Λαχαναγορά Αθηνών. Στην πραγματικότητα επαληθεύει τους ελέγχους των ΠΚΠΦ&ΠΕ, δηλ. κάνει «έλεγχο του ελέγχου», όπως άλλωστε επιτάσσει η κοινοτική νομοθεσία.

Η Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του Υπουργείου διαθέτει συγκεντρωτικά στοιχεία για τους ελέγχους που διενεργούν τα 8 ΠΚΠΦ&ΠΕ και οι περιφέρειες δικαιοδοσίας τους (δηλ. οι Διευθύνσεις Γεωργίας των αντίστοιχων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων) μόνο για τους οκτώ πρώτους μήνες του 2006.³³ Έτσι, δεν είναι δυνατόν γίνει μία συγκριτική μελέτη της απόδοσης του ελεγκτικού μηχανισμού κατά τα τελευταία χρόνια στον τομέα αυτό. Αξιοποιήσιμα είναι τα παρακάτω στοιχεία στο βαθμό που μας βοηθούν να συναγάγουμε συμπεράσματα σχετικά με το κατά πόσο η αγορά είναι συμμορφωμένη με τους κανόνες που ορίζουν οι ελεγκτικοί μηχανισμοί αλλά και σχετικά με τον αριθμό των παραβάσεων που τελικά φθάνουν στην Α'βάθμια Επιτροπή Κυρώσεων για την επιβολή επίπληξης ή προστίμου.³⁴

Τα κενά που απαντώνται στους παρακάτω πίνακες σχετίζονται κυρίως με την έλλειψη υποδομών των συγκεκριμένων υπηρεσιών ή την έλλειψη παραγωγής συγκεκριμένων προϊόντων στις διάφορες περιφέρειες. Έτσι, οι ποσοτικοί-ποιοτικοί έλεγχοι στα νωπά οπωροκηπευτικά πραγματοποιούνται βασικά σε χυμοποιεία, που δεν διαθέτει για παράδειγμα το Περιφερειακό Κέντρο Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου των Ιωαννίνων (πίνακας 7) αλλά αντίθετα υλοποιεί η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση της Άρτας και αυτό καταγράφεται ως νούμερο στον πίνακα 8. Τέλος, στους δύο τελευταίους πίνακες που αφορούν στα μεταποιημένα - επεξεργασμένα οπωροκηπευτικά δεν απαντάται η κατηγορία Ποιοτικοί Έλεγχοι Εγχώρια Αγορά, αφού - όπως είπαμε - μόνο ο Ε.Φ.Ε.Τ. διενεργεί τους σχετικούς ελέγχους.

³² Βλέπε επόμενο κεφάλαιο.

³³ Στις αρχές του 2007 θα υπάρχουν συγκεντρωτικά στοιχεία και για τους ελέγχους που διενεργήθηκαν το 2005.

³⁴ Την πρώτη φορά που διαπιστώνεται μία παράβαση γίνεται συνήθως σύσταση, ενώ στις περιπτώσεις που η παράβαση δεν φθάνει στην Α'βάθμια Επιτροπή Κυρώσεων γίνεται άρση της μη συμμόρφωσης, δηλ. επαναδιαλογή, διόρθωση της σήμανσης κ.λπ. Σύμφωνα με την Υ.Α.313312/94, η εν λόγω Επιτροπή συστήνεται με απόφαση του Νομάρχη, είναι τριμελής και αποτελείται από α) τον προϊστάμενο της οικείας Δ/σης Γεωργίας της Ν.Α. β) τον επόπτη του οικείου ΠΚΠΦ&ΠΕ και γ) τον τακτικό ποιοτικό ελεγκτή της οικείας Δ/σης Γεωργίας της Ν.Α.

Πίνακας 7

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ <u>ΝΩΠΛ</u> ΟΠΩΡΟΚΗΠΕΥΤΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 1/1/2006 ΕΩΣ 30/8/2006 ΑΠΟ ΠΚΠΦ&ΠΕ										
A/A	ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ	ΠΑΤΡΑ	ΘΕΣΣ/ ΝΙΚΗ	ΚΑΒΑΛΑ	ΒΟΛΟΣ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΝΑΥΠΑΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1	Ποιοτικοί Εισαγωγές – Εξαγωγές Ενδοκοινοτική Διακίνηση	-	63	23	-	10	1.380	105	-	1.581
2	Ποιοτικοί Εγχώρια Αγορά	284	23	147	30	194	40	255	-	973
3	Ποσοτικοί – Λογιστικοί	-	3	71	-	-	-	-	-	74
4	Εργαστηριακοί	285	20	122	17	347	110	42	-	943
5	Εγκαταστάσεων & Μηχανολογικού Εξοπλισμού	-	5	103	-	12	-	2	-	122
6	Δειγματοληψίες	-	-	-	-	-	-	47	-	47
7	Διάφοροι	-	-	-	-	-	-	60	-	60
8	ΣΥΝΟΛΟ	569	114	466	47	563	1.530	511	0	3.800
9	Παραβάσεις	7	1	10	2	70	19	64	0	173
10	Παραπομπή στην Α' βάρθια Επιτροπή Κυρώσεων	5	1	10	0	68	17	64	0	165

Πίνακας 8

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ <u>ΝΩΠΛ</u> ΟΠΩΡΟΚΗΠΕΥΤΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 1/1/2006 ΕΩΣ 30/8/2006 (περιφέρεια δικαιοδοσίας των ΠΚΠΦ&ΠΕ, δηλ. Δ/νσεις Γεωργίας των Ν.Α.)										
A/A	ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ	ΠΑΤΡΑ	ΘΕΣΣ/ ΝΙΚΗ	ΚΑΒΑΛΑ	ΒΟΛΟΣ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΝΑΥΠΑΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1	Ποιοτικοί Εισαγωγές – Εξαγωγές Ενδοκοινοτική Διακίνηση	658	6.369	28.195	2.251	752	1.163	1.302	8.194	48.884
2	Ποιοτικοί Εγχώρια Αγορά	149	255	750	250	398	204	280	6	2.292
3	Ποσοτικοί – Λογιστικοί	566	1.422	-	-	471	102	230	16	2.807
4	Εργαστηριακοί	-	51	151	3	122	31	63	18	439
5	Εγκαταστάσεων & Μηχανολογικού Εξοπλισμού	16	15	173	-	54	182	2	3	445
6	Δειγματοληψίες	-	-	-	-	-	-	-	-	0
7	Διάφοροι	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	ΣΥΝΟΛΟ	1.389	8.112	29.269	2.504	1.797	1.682	1.877	8.237	54.867
9	Παραβάσεις	10	47	412	11	18	98	61	1	658
10	Παραπομπή στην Α' βάρθια Επιτροπή Κυρώσεων	0	0	47	10	4	88	60	0	209

Πίνακας 9

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ ΜΕΤΑΠΟΙΗΜΕΝΑ – ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΜΕΝΑ ΟΠΩΡΟΚΗΠΕΥΤΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 1/1/2006 ΕΩΣ 30/8/2006 ΑΠΟ ΠΚΠΦ&ΠΕ										
Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ	ΠΑΤΡΑ	ΘΕΣΣ/ΝΙΚΗ	ΚΑΒΑΛΑ	ΒΟΛΟΣ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΝΑΥΠΑΛΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1	Ποιοτικοί	215	48	230	5	70	357	32	11.780	12.737
2	Ποσοτικοί – Λογιστικοί	-	-	15	-	-	-	-	-	15
3	Εργαστηριακοί	45	1.031	850	32	362	2.583	2.582	32	7.517
4	Εγκαταστάσεων & Μηχανολογικού Εξοπλισμού	-	6	10	-	10	45	-	-	71
5	Δειγματοληψίες	-	-	-	-	-	-	461	-	461
6	Διάφοροι	-	-	-	-	-	-	10	-	10
7	ΣΥΝΟΛΟ	260	1.085	1.105	37	442	2.985	3.085	11.812	20.811
8	Παραβάσεις	20	0	35	1	0	23	0	0	79
9	Παραπομπή στην Α' βάρθμια Επιτροπή Κυρώσεων	19	-	-	-	-	-	-	-	19

Πίνακας 10

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ ΜΕΤΑΠΟΙΗΜΕΝΑ – ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΜΕΝΑ ΟΠΩΡΟΚΗΠΕΥΤΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 1/1/2006 ΕΩΣ 30/8/2006 (περιφέρεια δικαιοδοσίας των ΠΚΠΦ&ΠΕ, δηλ. Δ/νσεις Γεωργίας των Ν.Α.)										
Α/Α	ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΝΑ	ΠΑΤΡΑ	ΘΕΣΣ/ΝΙΚΗ	ΚΑΒΑΛΑ	ΒΟΛΟΣ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΝΑΥΠΑΛΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1	Ποιοτικοί	181	2.939	10.121	2.733	6.465	3.514	403	1.092	27.448
2	Ποσοτικοί – Λογιστικοί	88	262 ^η	98		4.787	391	493	46	6.165
3	Εργαστηριακοί		186	285	62	1.571	119	13		2.236
4	Εγκαταστάσεων & Μηχανολογικού Εξοπλισμού	20	57	48		36	51	37		249
5	Δειγματοληψίες							70		70
6	Διάφοροι									0
7	ΣΥΝΟΛΟ	289	3.444	10.552	2.795	12.859	4.075	1.016	1.138	36.168
8	Παραβάσεις	1	42	138	40	11	36	1	0	269
9	Παραπομπή στην Α' βάρθμια Επιτροπή Κυρώσεων	1	7	0	15	4	5	1	0	33

Γ) ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η έκταση και πολυπλοκότητα του ελέγχου τροφίμων στη χώρα μας αντικατοπτρίζεται στην πολυπλοκότητα των διοικητικών δομών στις οποίες έχουν διαμοιραστεί οι αρμοδιότητες ελέγχου τροφίμων, αφού κανένα υπουργείο και καμία υπηρεσία δεν θα ήταν δυνατόν να επιφορτιστεί με τον πλήρη έλεγχο όλων των κατηγοριών τροφίμων σε όλα τα στάδια παραγωγής και μεταποίησής τους. Στη χώρα μας λοιπόν, μέχρι την ψήφιση του Ν. 2741/99 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης και λοιπές διατάξεις», ο επίσημος έλεγχος τροφίμων ασκούσαν από τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Το Υπουργείο Οικονομικών – Γενικό Χημείο του Κράτους (Δ/νη Τροφίμων της Κεντρικής Υπηρεσίας και Περιφερειακές Χημικές Υπηρεσίες σε όλους τους Νομούς).
- Το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων (Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας, Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής, Κτηνιατρικά Εργαστήρια, Περιφερειακά Κέντρα Προστασίας Φυτών & Ποιοτικού Ελέγχου).
- Το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Διεύθυνση Δημόσιας Υγιεινής).
- Το Υπουργείο Ανάπτυξης (Δ/νη Τεχνικού Ελέγχου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή).
- Τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (Διευθύνσεις Κτηνιατρικής, Γεωργίας, Δημόσιας Υγείας και Εμπορίου).

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις στη βιομηχανία τροφίμων, η εμφάνιση των αμφιλεγόμενων μεταλλαγμένων τροφίμων, καθώς και το παγκοσμιοποιημένο διατροφικό περιβάλλον με τους συνεπαγόμενους διατροφικούς εφιάλτες που συχνά θορύβησαν την κοινή γνώμη, οδήγησαν στη διαπίστωση της ανάγκης για άμεση λύση των προβλημάτων που πηγάζαν από την έλλειψη συντονισμού και εποπτείας των παραπάνω υπηρεσιών.

Ως πλέον ενδεδειγμένη λύση για την κάλυψη αυτής της έλλειψης συντονισμού επιλέχθηκε η δημιουργία μίας νέας διοικητικής δομής και όχι η δημιουργία ενός τμήματος ή γραφείου στο πλαίσιο μιας εκ των προϋπαρχουσών. Και αυτό γιατί θεωρήθηκε ότι οι αρμοδιότητες που προστίθενται είναι μεγαλύτερης σημασίας από αυτές που ασκούσαν από τις προϋπάρχουσες διοικητικές δομές και συχνά διαπερνούν και καθορίζουν την αποτελεσματικότητα των τελευταίων. Επειδή δε στην περίπτωση της ασφάλειας τροφίμων

εκτός από συντονισμός απαιτείται και εποπτεία, ως πλέον ενδεδειγμένη λύση επιλέχθηκε τελικά η δημιουργία μιας νέας «ανεξάρτητης» διοικητικής δομής, αφού η εποπτεία προϋποθέτει καταρχήν την αναγκαία απόσταση από τις προϋπάρχουσες.³⁵

Έτσι, με το Ν. 2741/99 συστήνεται ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.) με τη μορφή του νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου, υπαγόμενου όχι στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, όπως θα ανέμενε ο κλάδος των γεωτεχνικών,³⁶ αλλά στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Ο λόγος γι' αυτό είναι ότι η πολιτική προστασίας του καταναλωτή από νωρίς, όπως είδαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, βρήκε έδαφος και επωάσθηκε στους κόλπους του Υπουργείου Ανάπτυξης. Για το πρώην Υπουργείο Γεωργίας, που ήταν πάντα προσανατολισμένο στην άσκηση παραδοσιακότερων δημόσιων πολιτικών – όπως η χάραξη και υλοποίηση μιας εθνικής αγροτικής πολιτικής – η πολιτική προστασίας του καταναλωτή ποτέ δεν υφίστατο ως ανεξάρτητο και αυτοτελές αντικείμενο αλλά υλοποιούνταν παράπλευρα και στο πλαίσιο άσκησης ευρύτερων οικονομικών πολιτικών.

Οι αρμοδιότητες του νεοσύστατου φορέα, σύμφωνα με τον ιδρυτικό του νόμο, είναι οι εξής:

- I. Καθορίζει τις προδιαγραφές ποιότητας που πρέπει να πληρούν τα προσφερόμενα στην κατανάλωση τρόφιμα, αρμοδιότητα που πριν ασκούνταν από το Ανώτατο Χημικό Συμβούλιο του Γενικού Χημείου του Κράτους ως προς τις φυσικοχημικές ιδιότητες, από τη Δ/ση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων ως προς την υγειονομική πλευρά των μέσων συσκευασίας των επεξεργασμένων κρεάτων και από τη Δ/ση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων ως προς την κατάρτιση εθνικών προδιαγραφών τυποποίησης και ποιοτικού ελέγχου για τα διακινούμενα γεωργικά προϊόντα, για τα οποία δεν έχουν εκδοθεί κοινοτικοί κανονισμοί.
- II. Καθορίζει τα πρότυπα και τις αρχές στις οποίες θα πρέπει να στηρίζεται η μελέτη και εφαρμογή των συστημάτων παραγωγής υγιεινών προϊόντων, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, από τις επιχειρήσεις τροφίμων και τις προδιαγραφές για τους επιστήμονες που θα ασχοληθούν με την εγκατάσταση τέτοιων συστημάτων. Η αρμοδιότητα αυτή

³⁵ Βλ. Πτυχιακή Εργασία της *Ευαγγελίας Μπούφα* στη ΙΓ' εκπαιδευτική σειρά της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης με θέμα "Ο Ε.Φ.Ε.Τ. και το διοικητικό περιβάλλον του", Αθήνα 2002, σελ. 14-17.

³⁶ Στον κλάδο των γεωτεχνικών συμπεριλαμβάνονται οι κτηνίατροι και οι γεωπόνοι.

αποσπάστηκε από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγιεινής του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

III. Καθορίζει ή επικυρώνει τους κανόνες ορθής υγιεινής πρακτικής σύμφωνα με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ και κάθε άλλο συναφή κανόνα διεθνούς ή κοινοτικού δικαίου και ελέγχει την τήρηση αυτών των κανόνων. Στο πλαίσιο αυτό καθορίζει τους υγειονομικούς όρους ίδρυσης και λειτουργίας των επιχειρήσεων τροφίμων και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για να είναι τα τρόφιμα ασφαλή και υγιεινά. Και αυτή η αρμοδιότητα ασκούνταν από τη Διεύθυνση Δημόσιας Υγιεινής του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

IV. Τηρεί μητρώο επιχειρήσεων τροφίμων και καθορίζει τα προγράμματα ελέγχων που διενεργούνται από τις υπηρεσίες του ή από άλλες αρχές και υπηρεσίες.

V. Διενεργεί με τα όργανά του ή παραγγέλλει σε άλλες υπηρεσίες, συντονίζει και διευθύνει τους ελέγχους σε όλα τα στάδια μετά την πρωτογενή παραγωγή, δηλ. στα στάδια της μεταποίησης, παραγωγής, συσκευασίας, αποθήκευσης, μεταφοράς, διανομής, διακίνησης, προσφοράς προς πώληση ή της διάθεσης στον καταναλωτή στα νωπά ή επεξεργασμένα τρόφιμα που παράγονται, διακινούνται ή εισάγονται στη χώρα μας ή εξάγονται από αυτήν. Οι έλεγχοι αυτοί συνίστανται ιδίως σε επιθεωρήσεις των επιχειρήσεων τροφίμων, στον έλεγχο του συστήματος παραγωγής των επιχειρήσεων, στη διενέργεια δειγματοληψιών και αναλύσεων τροφίμων σε δικά του ή άλλα εργαστήρια τροφίμων.

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό, η παρούσα αρμοδιότητα καθιστά τον Ε.Φ.Ε.Τ. κύριο ρυθμιστή των ελέγχων, δίνοντάς του το δικαίωμα να χρησιμοποιεί όλα τα εργαστήρια του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και το Γενικό Χημείο του Κράτους για τη διενέργεια ελέγχων σύμφωνα με τους όρους του. Ταυτόχρονα, μετατρέπει τις υπόλοιπες υπηρεσίες σε εκτελεστικά όργανα του Ε.Φ.Ε.Τ. και ως εκ τούτου έχει προκαλέσει την αντίδραση και ανησυχία τους. Επιπλέον, αφήνοντας την πρωτογενή παραγωγή στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, ο Ε.Φ.Ε.Τ. επεμβαίνει σε όλα τα στάδια μετά την πρώτη μεταποίηση, καθιστώντας συναρμόδια τα μέχρι πρότινος αποκλειστικά αρμόδια Τμήματα του συγκεκριμένου Υπουργείου, κάτι που προκαλεί την έντονη δυσaráσκεια του τελευταίου.

VI. Συμμετέχει στα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Διεθνών Οργανισμών για τη διαμόρφωση των σχετικών με τις αρμοδιότητές του αποφάσεων, μεριμνά για την προσαρμογή και συμμόρφωση προς οδηγίες, αποφάσεις, κανονισμούς

και συστάσεις που εκδίδονται από τα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άλλους Διεθνείς Οργανισμούς σε θέματα της αρμοδιότητάς του. Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα ασκούνταν από το Γενικό Χημείο του Κράτους και άλλες υπηρεσίες των Υπουργείων Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης στις ομάδες εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ανάλογα με το θέμα.

VII. Σε μια προσπάθεια δημιουργίας ενός Ενιαίου Προγράμματος Ελέγχου, ο Ν. 2741/99 καταργεί τους αγορανομικούς ελέγχους, αφαιρώντας από τα αστυνομικά τμήματα την αρμοδιότητα παραλαβής καταγγελιών και της επακόλουθης αποστολής δειγμάτων στο Γενικό Χημείο του Κράτους για αναλύσεις. Σήμερα ο Ε.Φ.Ε.Τ. είναι ο μόνος αποδέκτης των καταγγελιών.³⁷

Το Π.Δ. 223/2000 «Οργανισμός του Ε.Φ.Ε.Τ.» προβλέπει τη σύσταση μιας Κεντρικής Υπηρεσίας και δεκατριών (13) Περιφερειακών Διευθύνσεων του Ε.Φ.Ε.Τ., οι οποίες αντιστοιχούν στις δεκατρείς αποκεντρωμένες διοικητικές μονάδες της χώρας.³⁸ Ωστόσο, από το 2002 που ο Ε.Φ.Ε.Τ. λειτουργεί στην πράξη έως το 2003 λειτουργούσαν μόνο τέσσερις (4) από τις παραπάνω Περιφερειακές Διευθύνσεις (Αττικής, Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Ελλάδας και Κρήτης), ενώ το 2004 συστάθηκε και η Περιφερειακή Διεύθυνση Θεσσαλίας. Παρά το εύρος των αρμοδιοτήτων που ο Ε.Φ.Ε.Τ. απέσπασε από την παραδοσιακή κεντρική δημόσια διοίκηση, στην πράξη μέχρι στιγμής παρουσιάζει προβλήματα στη λειτουργία του, καθώς δεν έχει γίνει ακόμα αποδεκτός από την πληθώρα των υπηρεσιών που καλείται να συντονίσει και να εποπτεύσει. Επιπλέον, είναι ιδιαίτερα υποστελεχωμένος, με την Κεντρική και τις πέντε (5) Περιφερειακές του υπηρεσίες σήμερα να επανδρώνονται συνολικά μόνο από 176 υπαλλήλους διαφόρων ειδικοτήτων. Αξιοσημείωτο είναι ότι η Περιφερειακή Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Αττικής διαθέτει περίπου είκοσι κτηνίατρους, όταν μόνο η Νομαρχία Πειραιά έχει δεκατέσσερις.³⁹

³⁷ Βλ. *Ευαγγελία Μπρούφα* ό.π., σελ. 27-29.

³⁸ Οι προβλεπόμενες από το Π.Δ. 223/2000 να λειτουργήσουν **Περιφερειακές Διευθύνσεις του Ε.Φ.Ε.Τ.** είναι οι εξής: **1)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Αττικής με έδρα την Αθήνα **2)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης με έδρα την Κομοτηνή **3)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Κεντρικής Μακεδονίας με έδρα τη Θεσσαλονίκη **4)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Ηπείρου με έδρα τα Ιωάννινα **5)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Θεσσαλίας με έδρα τη Λάρισα **6)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Δυτικής Ελλάδας με έδρα την Πάτρα **7)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Κρήτης με έδρα το Ηράκλειο **8)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Δυτικής Μακεδονίας με έδρα την Κοζάνη **9)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Ιονίων Νήσων με έδρα την Κέρκυρα **10)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Στερεάς Ελλάδας με έδρα τη Λαμία **11)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Πελοποννήσου με έδρα την Τρίπολη **12)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Βορείου Αιγαίου με έδρα τη Μυτιλήνη και **13)** Διεύθυνση Ε.Φ.Ε.Τ. Νοτίου Αιγαίου με έδρα την Ερμούπολη.

³⁹ Στοιχεία Απριλίου 2006.

Από στοιχεία που μας διέθεσε το Γραφείο Προέδρου του Ε.Φ.Ε.Τ. προκύπτει καταρχάς μία ανοδική πορεία των ελέγχων από καταγγελίες πολιτών μετά το 2004, με σημαντική κορύφωση τα δύο τελευταία χρόνια. Αυτό αποδεικνύει τόσο την αυξημένη ευασητοποίηση του καταναλωτικού κοινού, όσο και την αυξανόμενη εμπιστοσύνη του στο νεοπαγή φορέα. Η μεγάλη αύξηση των καταγγελιών τα τελευταία χρόνια φαίνεται πάντως πως επηρεάζει τη διενέργεια των τακτικών ελέγχων και των επανελέγχων, οι οποίοι σημειώνουν μία μείωση σίγουρα όχι άσχετη με την προαναφερθείσα μεγάλη έλλειψη προσωπικού. Τέλος, η αναντιστοιχία μεταξύ παραβάσεων και κατασχεθεισών ποσοτήτων που παρατηρείται και στους ελέγχους που διενεργεί ο Ε.Φ.Ε.Τ. αποδεικνύει την προηγούμενη εκτίμησή μας ότι οφείλεται λιγότερο στη συχνότητα των ελέγχων και περισσότερο στον τυχαίο εντοπισμό μεγάλων μολυσμένων παρτίδων.

ΕΤΟΣ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΣΥΝΟΛΟ)	ΤΑΚΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ	ΕΠΑΝΕΛ ΕΓΧΟΙ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΠΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ	ΚΑΤΑΣΧΕΘΕΙ ΣΕΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ (τόνοι)
2002	10.806	10.295		511	804	35
2003	9.158	8.599	679	559	728	192
2004	10.315	9.411		904	825	410
2005	8.712	6.410	180	2302	750	135
2006 (έως 23/11)	6.841	4.872		1.969	613	325

Αυτό που έχει σημασία να τονιστεί ως προς το ρόλο και τις αρμοδιότητες του Ε.Φ.Ε.Τ. είναι ότι μέχρι το Ν.2741/99 το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων - πάντα μαζί με τις Διευθύνσεις Κτηνιατρικής και Γεωργίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων - διενεργούσε όλους τους ελέγχους, τόσο στην πρωτογενή όσο και στη δευτερογενή παραγωγή και ήταν αποκλειστικά υπεύθυνο για τη χάραξη της πολιτικής ασφάλειας των τροφίμων. Η ψήφιση του Ν. 2741/99 έρχεται να αλλάξει το σκηνικό και να καταστήσει τον Ε.Φ.Ε.Τ. ως τον βασικό παίκτη στον έλεγχο της ασφάλειας των τροφίμων σε όλους τους τομείς παραγωγής, με ευθύνη για τη χάραξη, το συντονισμό και υλοποίηση ενός ενιαίου προγράμματος ελέγχου τροφίμων σε όλη τη χώρα. Τελικά στην πράξη, και παρά τις φιλοδοξίες του νέου νόμου, ο Ε.Φ.Ε.Τ. κράτησε για τον εαυτό του τον έλεγχο για την ασφάλεια των τροφίμων στη δευτερογενή παραγωγή, αφήνοντας στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων ελεύθερο το πεδίο του πρωτογενούς τομέα. Έτσι, τυπικά

τουλάχιστον, ενώ αρμοδιότητα ελέγχου σήμερα μέχρι το σφαγείο και τη σφράγιση των κρεάτων έχουν το Υπουργείο και οι Νομαρχίες, στα επόμενα στάδια παραγωγής επιλαμβάνεται ο Ε.Φ.Ε.Τ. Όσο για τα προϊόντα φυτικής προέλευσης, εδώ τα πράγματα είναι πιο “ενδιαφέροντα”: το Υπουργείο και οι Νομαρχίες έχουν την αρμοδιότητα ελέγχου στα νωπά οπωροκηπευτικά τόσο στις εισαγωγές – εξαγωγές (τελωνεία) όσο και στην εγχώρια αγορά (ράφι), ενώ διατηρούν τη σχετική αρμοδιότητα και στις εισαγωγές – εξαγωγές των μεταποιημένων προϊόντων. Ο Ε.Φ.Ε.Τ. από τη μεριά του επιλαμβάνεται του ελέγχου μόνο στα μεταποιημένα – επεξεργασμένα προϊόντα φυτικής προέλευσης που διατίθενται στην εγχώρια αγορά. Αυτό συμβαίνει επειδή, σύμφωνα με κοινοτικό κανονισμό, έπρεπε να είναι μία η υπεύθυνη αρχή για τον έλεγχο των νωπών οπωροκηπευτικών από το χωράφι μέχρι τον καταναλωτή και αφού το Υπουργείο διέθετε όλη την υποδομή, το προσωπικό και τη σχετική οργάνωση, η αρμοδιότητα παρέμεινε σε αυτό. Όπως χαρακτηριστικά μας ανέφερε υπάλληλος του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, όταν έρχονται κοινοτικοί επιθεωρητές από τη Διεύθυνση SANCO χρειάζονται στην αρχή δύο με τρεις ώρες μέχρι να τους εξηγήσουν ποιος κάνει τι...

Ωστόσο οφείλουμε να σημειώσουμε ότι, παρά τα προβλήματα και τη σύγχυση που συχνά προκαλεί σε καταναλωτές και δημόσιους λειτουργούς η παραπάνω επικάλυψη αρμοδιοτήτων, τα τελευταία δύο χρόνια ο Ε.Φ.Ε.Τ. δείχνει να είναι περισσότερο από ποτέ ενεργοποιημένος και ενισχυμένος. Καταρχάς, διότι απέσπασε από το Γενικό Χημείο του Κράτους τη σημαντική αρμοδιότητα σύνταξης του Κώδικα Τροφίμων & Ποτών με τη συνακόλουθη υποχρέωση εναρμόνισης σχετικών οδηγιών και έτσι είναι σε θέση να ασκεί πολιτική τροφίμων, ως κεντρική αρμόδια αρχή. Επιπλέον, επειδή με την πρόσφατη έκδοση υπουργικών αποφάσεων έχει γίνει προσπάθεια ξεκαθάρισης του παραπάνω νεφελώδους τοπίου. Έτσι, με την ΚΥΑ 088/13-2-2006 ορίστηκαν ως Κεντρικές Αρμόδιες Αρχές Ελέγχου για τα Τρόφιμα ο Ε.Φ.Ε.Τ. και το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, ενώ με την ΚΥΑ 15523/30-08-2006 έχουν μεταβιβαστεί στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις ενισχυμένες αρμοδιότητες και κοινό κυρωτικό σύστημα επιβολής χρηματικών ποσών από τους παραβάτες. Αυτό που μένει τώρα είναι η εφαρμογή αυτών των κανονιστικών ρυθμίσεων, ούτως ώστε να πάψουν οι μπερδεμένες αρμοδιότητες να αποτελούν το άλλοθι στις ευθύνες τόσο των Υπουργών όσο και των Νομαρχών.

3.2 ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

Η έννοια της δημόσιας επιχείρησης εμφανίζει την ιδιαιτερότητα να αναλύεται εξ ορισμού σε δύο συστατικά: ως «επιχείρηση» παραπέμπει σε έναν αυτόνομο οικονομικό οργανισμό που επιδιώκει συγκεκριμένο οικονομικό αποτέλεσμα με την άσκηση παραγωγικής δραστηριότητας, ενώ με τον επιθετικό προσδιορισμό «δημόσια» επισημαίνεται η επικέντρωσή της στη συλλογική διάσταση της κοινωνίας και στα κοινά συμφέροντα των μελών της και άρα η επιδίωξη εκ μέρους της σκοπών γενικότερου (δημόσιου) συμφέροντος. Έτσι, ο δημόσιος χαρακτήρας των Δ.Ε.Κ.Ο. αποτελεί το ουσιαστικό κριτήριο διαφοροποίησής τους από τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα.

Επιπροσθέτως, η λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών στο πλαίσιο της οικονομίας της αγοράς και η υπαγωγή τους στους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου συντελεί αναμφισβήτητα στον ιδιωτικό χαρακτήρα των συναλλαγών τους με τον πολίτη. Ταυτόχρονα, καθώς οι δημόσιοι επιχειρηματικοί φορείς εντάσσονται στην ευρεία έννοια της δημόσιας διοίκησης, υπόκεινται άμεσα στους βασικούς κανόνες που προβλέπονται από το Σύνταγμα (αρχές της ισότητας και της προηγούμενης ακρόασης) ή αποτελούν γενικές αρχές του δημόσιου δικαίου (αρχές της χρηστής διοίκησης, της αναλογικότητας, της συνεχούς και αδιατάραχτης λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των διοικούμενων).⁴⁰

Βασικό ζήτημα για τον καταναλωτή αποτελεί η προστασία του έναντι των περισσότερων δημόσιων επιχειρήσεων επειδή αυτές κατέχουν δεσπόζουσα θέση στην αγορά, δρουν δηλαδή μονοπωλιακά ή ολιγοπωλιακά. Ο καταναλωτής συνήθως συνάπτει τις λεγόμενες «συμβάσεις προσχωρήσεως», στις οποίες ως συμβαλλόμενος έχει μεν δικαίωμα σύναψης ή μη της σύμβασης αλλά δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους ήδη διατυπωμένους και συχνά τυποποιημένους για μεγάλο αριθμό συμβαλλομένων όρους. Πρόκειται λοιπόν εδώ για έναν περιορισμό της συμβατικής ελευθερίας του καταναλωτή, καθώς είναι υποχρεωμένος να αποδεχτεί όρους που δεν είναι δυνατόν να ελέγξει και στους οποίους δεν μπορεί να αντιδράσει. Σύμφωνα με το Ν. 2251/94, οι ενώσεις καταναλωτών και ο κάθε καταναλωτής έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη δικαιοσύνη ή να ασκήσει τα όποια δικαιώματα προβλέπονται για να προστατευθεί από δραστηριότητες των δημοσίων επιχειρήσεων. Ωστόσο, η διαδικασία αυτή έπρεπε να συμπληρωθεί και με μία άλλη, ώστε η

⁴⁰ Βλ. Διπλωματική εργασία *Μαγδαληνής Νικολακοπούλου* στο Μ.Π.Σ. Κράτος & Δημόσια Πολιτική με θέμα «Ο Πολίτης απέναντι στις Δημόσιες Επιχειρήσεις. Οι περιπτώσεις των ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΟΣΕ», Αθήνα 2003, σελ. 14-19.

πολιτεία να επεμβαίνει προληπτικά για να αντιμετωπίζει τριβές, προτού αυτές εκδηλωθούν ως δικαστικές διαμάχες. Μία δυνατότητα θα ήταν να υπάρχουν εκπρόσωποι των καταναλωτικών ενώσεων στο διοικητικό συμβούλιο των δημόσιων επιχειρήσεων. Όμως ο νομοθέτης επέλεξε μία άλλη δυνατότητα.⁴¹

Έτσι, με το άρθρο 13 του Ν. 2251/94 «Προστασία του Καταναλωτή» επιβάλλεται η υποχρέωση των Δ.Ε.Κ.Ο. να παρέχουν πληροφορίες, εξηγήσεις και κάθε είδους υποστήριξη στην **Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών**⁴² για τη διευκόλυνση του έργου της, το οποίο συνίσταται στη διατύπωση προτάσεων και υποδείξεων προς τις Δ.Ε.Κ.Ο., αφενός για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν και αφετέρου για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή. Σε αντίθετη δε περίπτωση ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να τους επιβάλει πρόστιμο ύψους έως 6.000€. Στην Επιτροπή προέδρευε αρχικά ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου και στη συνέχεια ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή ενώ συμμετείχαν ως μέλη ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Δ.Ε.Κ.Ο. του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών, δύο εκπρόσωποι των καταναλωτών προτεινόμενοι από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και ένας εκπρόσωπος της Κεντρικής Ένωσης Δήμων & Κοινοτήτων.

Δύο χρόνια μετά και στο πλαίσιο άσκησης μιας εξωστρεφούς στρατηγικής εκσυγχρονισμού των Δ.Ε.Κ.Ο. με βασικό στόχο τη στροφή προς τον πελάτη – καταναλωτή ο νομοθέτης επιχειρεί την ενδυνάμωση της προστασίας του με την εισαγωγή μιας καινοτομίας στην ελληνική διοίκηση.⁴³ Έτσι, με το άρθρο 9 του Ν. 2414/96 «Εκσυγχρονισμός των Δ.Ε.Κ.Ο. κ.ά. διατάξεις» του Υπουργείου Οικονομικών κάθε δημόσια επιχείρηση που προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές υποχρεούται να καταρτίσει και να υποβάλει για έγκριση στο εποπτεύον Υπουργείο έναν **Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (Χ.Υ.Κ.)**. Προκειμένου για τη σύνταξή του, οι δημόσιες επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να ζητούν εγγράφως τις απόψεις της παραπάνω Επιτροπής του άρθρου 13 του Ν.2251/94. Ο Χ.Υ.Κ. καθορίζει τις καταστατικές υποχρεώσεις, τους όρους υπό τους οποίους

⁴¹ Βλ. Γιάννη Καρακώστα «Προστασία του Καταναλωτή Ν. 2251/94» εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα Αθήνα - Κομοτηνή 1997, σελ. 228-234.

⁴² Η Επιτροπή συγκροτείται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας & Οικονομικών και Ανάπτυξης, έχει τριετή θητεία και απαρτίζεται από: α) το Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου ως πρόεδρο, β) το Διευθυντή της Διεύθυνσης Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, γ) δύο εκπροσώπους των καταναλωτών, που προτείνονται από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και δ) έναν εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων της Ελλάδας, που προτείνεται από αυτήν. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής συμμετέχει χωρίς ψήφο και εκπρόσωπος της δημόσιας επιχείρησης ή οργανισμού που αφορά το υπό συζήτηση θέμα.

⁴³ Πρβλ. Στέργιου Μπαμπανάση «Δημόσιες Επιχειρήσεις - Οργάνωση & Διοίκηση» εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1998, σελ. 646-653.

η δημόσια επιχείρηση παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της προς τους καταναλωτές και τη διαδικασία *αποζημίωσης* προς αυτούς, σε περίπτωση μη τήρησης εκ μέρους της των ανωτέρω υποχρεώσεων και όρων.

Ακολούθως, ο Ν. 3429/2005 έρχεται με το άρθρο 7 να ενισχύσει και να επεκτείνει τη δέσμευση των Δ.Ε.Κ.Ο. να καταρτίζουν Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές, ο οποίος τώρα υποβάλλεται για έγκριση στη Διυπουργική Επιτροπή Δημοσίων Επιχειρήσεων & Οργανισμών και όχι μόνο στον εποπτεύοντα Υπουργό, όπως προέβλεπε ο προηγούμενος νόμος.⁴⁴ Επιπλέον, και αυτό νομίζουμε έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, ζητείται υποχρεωτικά η **γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή**, της ανεξάρτητης αρχής επιφορτισμένης τόσο με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών όσο και με την εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και την ανάπτυξη της έννοιας της κοινωνικής ευθύνης εκ μέρους των επιχειρήσεων.⁴⁵

Πριν εξετάσουμε το παράδειγμα του Χ.Υ.Κ. των ΕΛ.ΤΑ. ως περίπτωση μελέτης της αποτελεσματικότητας του καινοτόμου εγχειρήματος, είναι χρήσιμο να δούμε πώς υλοποιήθηκε στην πράξη η υποχρέωση των δημόσιων επιχειρήσεων να καταρτίζουν Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές μέσα από τη λειτουργία της υπεύθυνης για την έγκρισή τους Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών των Δ.Ε.Κ.Ο. του άρθρου 13 του Ν.2251/94. Η εν λόγω Επιτροπή έχει συνεδριάσει μέχρι σήμερα συνολικά εννέα φορές, με πρώτη τη συνεδρίαση που πραγματοποιήθηκε στις 27-11-1995. Στη συνεδρίαση της 18-12-1995 εγκρίθηκε ο Εσωτερικός Κανονισμός της Επιτροπής, ενώ στην τρίτη συνεδρίαση (30-10-1996) καταρτίστηκε από την Επιτροπή σχέδιο Χ.Υ.Κ., τέθηκε δηλαδή το πλαίσιο στο οποίο κλήθηκαν οι Δ.Ε.Κ.Ο. να βασιστούν προκειμένου στη συνέχεια να συντάξουν τους δικούς τους Χ.Υ.Κ. Κατά τη διάρκεια της τέταρτης συνεδρίασης (03-06-1997) πραγματοποιήθηκε ανταλλαγή απόψεων των εκπροσώπων των Δ.Ε.Κ.Ο. για τους Χ.Υ.Κ. Τελικά, μετά από δύο ολόκληρα χρόνια και στη συνεδρίαση της 07-10-1997 παρουσιάστηκαν στα μέλη της Επιτροπής από δεκαπέντε (15), επί συνόλου περίπου πενήντα (50), Δ.Ε.Κ.Ο.⁴⁶ οι Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές, οι οποίοι προέβλεπαν - εκτός από αποζημιώσεις σε περίπτωση πλημμελούς εξυπηρέτησης του καταναλωτικού κοινού - και τη σύσταση των *Γραφείων Επίλυσης Διαφορών* σε κάθε Δ.Ε.Κ.Ο.

⁴⁴ Βλ. Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί».

⁴⁵ Βλ. επόμενο κεφάλαιο.

⁴⁶ Επειδή μόνο αυτές είχαν άμεση σχέση με τους καταναλωτές.

Η έγκριση των Χ.Υ.Κ., κυρίως με τις προβλεπόμενες αποζημιώσεις και τα Γραφεία Επίλυσης Διαφορών, αποτελεί κατά την άποψη των υπαλλήλων της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ. το σημαντικότερο έργο της συγκεκριμένης Επιτροπής, για την οποία επιπλέον θεωρείται ότι λειτούργησε αποτελεσματικότερα ακόμη και από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών. Στο έργο της Επιτροπής καταγράφεται επιπροσθέτως και η επίλυση συλλογικών καταγγελιών για τις Δ.Ε.Κ.Ο. σε διμερές επίπεδο παρεμβάσεων, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως.⁴⁷ Στη συνέχεια η Επιτροπή συνεδρίασε στις 08-04-1998 και στις 17-12-1998 με θέμα γενικά τους καταχρηστικούς όρους των συμβάσεων των Δ.Ε.Κ.Ο., ενώ στην 01-06-1999 την απασχόλησαν τα μέτρα εγκατάστασης υδρομετρητών της ΕΥΔΑΠ και οι καταχρηστικοί όροι επί του θέματος που περιείχαν οι συμβάσεις της σε βάρος των καταναλωτών.

Από τότε μέχρι σήμερα η Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών των Δ.Ε.Κ.Ο. συνεδρίασε ξανά στις 20-02-2006. Σε αυτή τη συνεδρίαση ασχολήθηκε κυρίως με το νέο θεσμικό πλαίσιο που εισήγαγε ο Ν. 3429/2005 για τη μετοχοποίηση των Δ.Ε.Κ.Ο., καθώς και με την κατάρτιση νέων Χ.Υ.Κ. από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες σύμφωνα με το άρθρο 12 του νόμου διαχωρίζουν το κόστος που προορίζεται για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών γενικού οικονομικού συμφέροντος (ΥΓΟΣ) από το κόστος που σχετίζεται με δραστηριότητες που είναι ανοιχτές στον ανταγωνισμό. Στις 11-03-2006 προτάθηκε από την Επιτροπή υπόδειγμα για τη σύνταξη των νέων Χ.Υ.Κ., τους οποίους δεν είναι υποχρεωμένες να συντάξουν οι εισηγμένες στο χρηματιστήριο δημόσιες επιχειρήσεις αλλά μπορούν να το κάνουν προαιρετικά και για λόγους κοινωνικού συμφέροντος. Έτσι, ορίστηκε η 30-06-2006 ως καταληκτική ημερομηνία υποβολής από τις δημόσιες επιχειρήσεις των νέων Χαρτών Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή, τόσο στην Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτή Δ.Ε.Κ.Ο. της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή όσο και στην ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Αυτή θα είναι και η τελευταία φορά που η εν λόγω Επιτροπή θα εγκρίνει Χ.Υ.Κ. αφού, όπως προαναφέραμε, ο νέος νόμος για την προστασία του καταναλωτή την καταργεί. Μέχρι στιγμής (Δεκέμβριος 2006) έχουν υποβάλλει Χ.Υ.Κ. στην Επιτροπή δεκαεννέα (19) δημόσιες επιχειρήσεις, ενώ οι υπόλοιπες οκτώ (8) δεν συνέταξαν Χ.Υ.Κ. με την αιτιολογία ότι οι υπηρεσίες που προσφέρουν απευθύνονται σε επιχειρήσεις και όχι στους καταναλωτές. Επιπλέον, σύμφωνα με στοιχεία που μας έδωσε ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχουν υποβάλλει σε αυτόν Χ.Υ.Κ. οι περισσότερες δημόσιες επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων της Δ.Ε.Η., του Ο.Α.Σ.Α., της Δ.Ε.Θ., του ΕΛ.Ο.Τ., της Ε.Υ.Δ.Α.Θ.,

⁴⁷ Η Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών των Δ.Ε.Κ.Ο. δεν επέλυε ατομικές καταγγελίες, ενώ ο ρόλος της δεν ήταν η εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

της Α.Ε.Μ.Υ., της Ε.Τ.Α.Τ., της Κεντρικής Αγοράς Θεσσαλονίκης και όλων των Οργανισμών Λιμένος.

Στη συνέχεια εξετάζεται ο υφιστάμενος Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.). Ο συγκεκριμένος Χ.Υ.Κ. αποτελείται από κεφάλαια που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης, τα τεχνικά χαρακτηριστικά και χρονικά όρια των παρεχομένων υπηρεσιών,⁴⁸ τη διαδικασία διανομής - επίδοσης, τα ποσά και τη διαδικασία των αποζημιώσεων, τα σχετικά με το ταχυδρομικό τιμολόγιο, την εξυπηρέτηση πελατών, τη συμπεριφορά και ευπρέπεια του προσωπικού, τη σύσταση γραφείου πληροφόρησης, την επιτροπή επίλυσης διαφορών, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, τη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες, τη συντήρηση του ταχυδρομικού δικτύου, την ενημέρωση της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών, το διαρκή εκσυγχρονισμό των ΕΛ.ΤΑ. και τέλος τις περιπτώσεις για τις οποίες δεν ισχύει ο Χ.Υ.Κ.

Αυτό που καταρχάς παρατηρεί κανείς διαβάζοντας το Χ.Υ.Κ. των ΕΛ.ΤΑ. είναι ότι δεν ορίζεται η υποχρέωση τους να καταβάλλουν αποζημίωση για όλες τις κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχουν. Έτσι, για τα συνήθη αντικείμενα του επιστολικού ταχυδρομείου, συμπεριλαμβανομένων και των αντικειμένων που έχουν υπαχθεί στην ειδική διαχείριση του κατεπείγοντος και των αποδείξεων παραλαβής, τα ΕΛ.ΤΑ. δεν ευθύνονται για την απώλεια ή την καθυστερημένη επίδοσή τους, αφού για τα αντικείμενα αυτά δεν τηρούνται στοιχεία διαχείρισής τους, σύμφωνα με το άρθρο 55 του Ν.4581/1930 και το άρθρο 2 του από 21-09-35 Π.Διατάγματος. Ακόμα όμως και για τις κατηγορίες για τις οποίες προβλέπεται αποζημίωση, αυτή συνήθως αντιστοιχεί σε τόσο μικρά χρηματικά ποσά που από μόνα τους αποδυναμώνουν το κίνητρο του πελάτη - καταναλωτή να προχωρήσει στη διαδικασία διεκδίκησής τους και ως εκ τούτου λειτουργούν σε βάρος του.⁴⁹

Το δεύτερο σημείο που επισημαίνεται και είναι εμφανές και από το παραπάνω απόσπασμα είναι ότι το καινοτόμο πνεύμα του νομοθέτη για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μέσα από την έγγραφη διατύπωση των υποχρεώσεων των Δ.Ε.Κ.Ο. και την ταυτόχρονη ανάδειξη των δικαιωμάτων του καταναλωτή ακυρώνεται στο βαθμό που ο

⁴⁸ α) υπηρεσία επιστολικού ταχυδρομείου β) υπηρεσία δεμάτων γ) υπηρεσίες ταχυμεταφοράς αντικειμένων δ) χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ε) υπηρεσία ταχυπληρωμής στ) λογαριασμοί ταχυδρομικού ταμιευτηρίου ζ) υπηρεσία φιλοτελισμού και η) άλλες παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. τηλεταχυδρομείο, αγορά ξένων τραπεζογραμματίων κ.λπ.).

⁴⁹ Το ποσό αποζημίωσης για απώλεια ή βλάβη περιεχομένου συστημένης επιστολής εσωτερικού ανέρχεται στα 36€, ενώ για συστημένη επιστολή εξωτερικού στα 30€. Επίσης, το μέγιστο ποσό αποζημίωσης για απώλεια ή βλάβη περιεχομένου δέματος με προορισμό το εξωτερικό φθάνει τα 40€.

X.Y.K. καλείται να συμπληρώσει και να συνυπάρξει με διατάξεις που ψηφίστηκαν πριν από περίπου 70 χρόνια!

Τέλος, από επιτόπια επίσκεψη το Νοέμβριο του 2006 σε δύο κεντρικά καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. στην πλατεία Συντάγματος και την Καλλιθέα, που εξυπηρετούν μεγάλο όγκο καταναλωτών και έχουν διευρυμένο ωράριο (08.00 π.μ. – 20.00 μ.μ.), συμπεράναμε ότι το θέμα της αποτελεσματικότητας των X.Y.K. στην πράξη κρίνεται μάλλον στο επίπεδο της ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού για την ύπαρξή τους παρά στην εκπλήρωση των Δ.Ε.Κ.Ο. της υποχρέωσης κατάρτισής τους. Έτσι, σε κανένα από τα δύο προαναφερθέντα καταστήματα δεν υπήρχε X.Y.K. αναρτημένος σε εμφανές σημείο, ενώ το φυλλάδιο με τίτλο «Κέντρο Πληροφόρησης & Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛ.ΤΑ.» που υπήρχε σε προβολή του καταστήματος στην πλατεία του Συντάγματος και φιλοξενούσε στο εσωτερικό του απόσπασμα του εγκριθέντος X.Y.K. – με αναφορά στα ποσά που καταβάλλονται ως αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης περιεχομένου συστημένων επιστολών και δεμάτων – δύσκολα θα μπορούσε να το διακρίνει κανείς ανάμεσα στα δεκάδες άλλα φυλλάδια που διαφήμιζαν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των ΕΛ.ΤΑ. Στο κατάστημα της Καλλιθέας δεν υπήρχε διαθέσιμο αντίστοιχο φυλλάδιο στις προβολές και ο υπεύθυνος προϊστάμενος μας ανέφερε πως θα φρόντιζε για τον άμεσο εφοδιασμό του. Φαίνεται λοιπόν πως από τη διττή υπόσταση της εν λόγω δημόσιας επιχείρησης προκρίνεται τελικά η ιδιότητα της ως επιχείρησης και δευτερευόντως ο δημόσιος χαρακτήρας της.

3.3 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Με το νόμο 3297/23-12-2004 εισήχθη πλέον και στην ελληνική έννομη τάξη ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣτΚ). Πρόκειται για Ανεξάρτητη Αρχή υπεύθυνη για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών μέσω του φιλικού συμβιβασμού των εμπλεκόμενων μερών. Βασικός στόχος του η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων του καταναλωτή μέσω μια ευέλικτης, ανέξοδης και ταχείας διευθέτησης των διαφορών.

Με τη σύσταση του ΣτΚ προωθήθηκε η περαιτέρω εναρμόνιση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, καθώς και η έννοια της διοικητικής σύγκλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι στα συμπεράσματα της Πράσινης Βίβλου για την προσφυγή των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των καταναλωτικών διαφορών στην ενιαία αγορά περιλαμβάνεται η έγκριση μιας *“Σύστασης της Επιτροπής με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των καταναλωτικών διαφορών”*.⁵⁰ Περαιτέρω, μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης δημοσιευμένων στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αναφέρονται στο ζήτημα της σύστασης και λειτουργίας τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών αλλά ακόμη και στη δημιουργία ενός διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.⁵¹

Οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές λόγω της φύσης τους χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και κόστους της δικαστικής τους ρύθμισης, ενώ οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες αποτρέπουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του. Έτσι, η δυνατότητα αποτελεσματικής ρύθμισης των καταναλωτικών διαφορών μέσω μιας

⁵⁰ (COM (93) 576 τελικό της 16.11.1993).

⁵¹ Ενδεικτικά και κατά χρονολογική σειρά αναφέρονται: α) Σύσταση της Επιτροπής της 30^{ης} Μαΐου 1998 “σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης” β) Ψήφισμα του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιουνίου 1999 “για την κοινοτική πολιτική υπέρ των καταναλωτών” γ) Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Α4-0208/99 “επί της ανακοίνωσης της Επιτροπής για το σχέδιο δράσης στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών” δ) Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 2000 “περί ιδρύσεως διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών” ε) Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8^{ης} Ιουνίου 2000 “για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά” στ) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44 του Συμβουλίου της 22ας Δεκεμβρίου 2000 “για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις” ζ) Σύσταση της Επιτροπής της 4^{ης} Απριλίου 2001 “περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών”.

εξωδικαστικής διαδικασίας αποτελεί σαφή μέριμνα αφενός για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και αφετέρου για την αύξηση της ικανότητάς τους να εκμεταλλεύονται πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει.⁵²

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν διενεργεί ελέγχους ούτε επιβάλλει κυρώσεις, όπως οι υπηρεσίες της κεντρικής διοίκησης και της δευτεροβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Πρόκειται για καθαρά διαμεσολαβητικό θεσμό, με μεγαλύτερα όπλα του αυτά της πειθούς και της δημοσιοποίησης. Έτσι, ο ΣτΚ επιλαμβάνεται αυτεπάγγελα ή κατόπιν αναφοράς πολίτη/ένωσης καταναλωτών της εξωδικαστικής συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών μεταξύ πολιτών ή ενώσεων καταναλωτών και προμηθευτών για προϊόντα ή υπηρεσίες. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία και υπάρξει αρνητική εξέλιξη, ο ΣτΚ διατυπώνει έγγραφη σύσταση - μη δεσμευτική - προς τα εμπλεκόμενα μέρη. Εάν αυτή δεν γίνει δεκτή, τότε μπορεί να δημοσιοποιήσει το πόρισμά του. Όπως έχει δείξει η διεθνής εμπειρία, η εφαρμογή θεσμών συναινετικής επίλυσης των διαφορών και κυρίως η αποδοχή και υποστήριξή τους από την κοινή γνώμη, οδηγεί τους προμηθευτές στο σεβασμό των δικαιωμάτων του καταναλωτή σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας και στη διασφάλιση των οικονομικών του συμφερόντων. Άλλωστε, η καλή φήμη μιας επιχείρησης είναι αποτέλεσμα μακροχρόνιας προσπάθειας και επένδυσης, ενώ η δυσφήμισή της από τη δημοσιοποίηση μιας δυσμενούς γι' αυτήν σύστασης σίγουρα δρα αποτελεσματικά υπέρ των καταναλωτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν υποκαθιστά σε καμία περίπτωση τη Δικαιοσύνη, η προσφυγή στην οποία έχει - όπως προαναφέρθηκε - σημαντικό κόστος σε χρόνο και χρήμα. Πάντως, το πόρισμά του μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον πολίτη στα δικαστήρια, ενώ σε περίπτωση που υπάρχουν αποχρώσεις ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης ο ίδιος ο ΣτΚ μπορεί να διαβιβάσει την υπόθεση στον Εισαγγελέα.

Σημαντική τομή στο υφιστάμενο σύστημα επίλυσης διαφορών αποτελεί η υπαγωγή στο ΣτΚ των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν. 2251/94⁵³ και λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Η υπαγωγή αυτή αποσκοπεί, πέραν της ενδυνάμωσης του μηχανισμού του νέου θεσμού, και στην αναβάθμιση του ρόλου και της αξιοπιστίας των Επιτροπών, η λειτουργία των οποίων καθίσταται με αυτόν τον τρόπο περισσότερο ουσιαστική και αποτελεσματική. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 6 του Ν. 3297/2004, τα πορίσματα των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού των Νομαρχιακών

⁵² Βλ. «Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Καταναλωτή Απρίλιος 2005 – Μάιος 2006», σελ. 7-11.

⁵³ Το εν λόγω άρθρο τροποποίησε τη σχετική διάταξη του άρθρου 42 του Ν. 1961/1991, με την οποία συστάθηκαν σε κάθε Νομαρχία τα Γραφεία Συνδιαλλαγής Καταναλωτικών Διαφορών.

Αυτοδιοικήσεων⁵⁴ κοινοποιούνται υποχρεωτικά και μέσα σε προθεσμία 15 ημερών από την έκδοσή τους στο ΣτΚ, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν αναφοράς ενός τουλάχιστον εκ των ενδιαφερομένων μερών να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, που κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην Επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο. Κατ' αυτόν τον τρόπο ο ΣτΚ λειτουργεί σαν ένα δευτεροβάθμιο όργανο εξωδικαστικής εξέτασης των υποθέσεων, διασφαλίζοντας την ενότητα των αποφάσεων των περιφερειακών αυτών οργάνων και την ομοιόμορφη εφαρμογή των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων. Κυρίως όμως διασφαλίζει τον έλεγχο της εύρυθμης λειτουργίας των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, για τις οποίες μέχρι τώρα - και λόγω της μη εφαρμογής εκ μέρους τους κυρωτικού συστήματος - δεν υπήρχε καμία εποπτεία από αρμόδια κεντρική αρχή.

Στην πράξη, ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή λειτουργεί στη χώρα μας από τον Απρίλιο του 2005. Μέχρι στιγμής το ανθρώπινο δυναμικό του απαρτίζουν ο Συνήγορος του Καταναλωτή, δύο (2) Βοηθοί Συνήγοροι - οι αρμοδιότητες των οποίων πρόκειται να οριστούν στον υπό επεξεργασία Κανονισμό Λειτουργίας - και επτά (7) υπάλληλοι που υποστηρίζουν γραμματειακά το έργο τους.⁵⁵ Έχουν ήδη προκηρυχθεί οι θέσεις δεκαπέντε (15) Ειδικών Επιστημόνων και πέντε (5) Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων, των οποίων η διαδικασία επιλογής βρίσκεται σε εξέλιξη την ώρα που γράφεται η παρούσα εργασία. Πάντως, παρά τις μεγάλες ελλείψεις στη στελέχωσή του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι δύο Βοηθοί Συνήγοροι κατάφεραν για το διάστημα Απριλίου 2005 – Ιουνίου 2006 να επιτελέσουν σημαντικό έργο, το οποίο αναμένεται να ενισχυθεί μετά και την ολοκλήρωση πλήρωσης των παραπάνω θέσεων.

Τα θέματα που απασχόλησαν το ΣτΚ κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του προέρχονται κυρίως από το πεδίο των συναλλαγών με τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες ταχυμεταφορών (courier), ινστιτούτα αδυνατίσματος και αισθητικής, γυμναστήρια, ταξιδιωτικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες και εταιρείες κινητής τηλεφωνίας. Το σύνολο των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν από τις 25 Απριλίου 2005 έως τις 30 Ιουνίου 2006 ανήλθε σε εκατόν έντεκα (111). Από αυτές οι δέκα (10) κρίθηκαν βάσιμες και επιλύθηκαν υπέρ του πολίτη - καταναλωτή είτε με την επίτευξη συμβιβασμού, είτε κατόπιν συστάσεων του ΣτΚ προς τις επιχειρήσεις, είτε κατόπιν παροχής συμβουλών στον καταναλωτή, ενώ για μία (1) έγινε παραπομπή στον εισαγγελέα. Είκοσι τέσσερις (24) κρίθηκαν εκτός αρμοδιότητας ΣτΚ και τέθηκαν στο αρχείο, είτε λόγω εκπρόθεσμου υποβολής είτε λόγω

⁵⁴ Βλ. επόμενο κεφάλαιο.

⁵⁵ Στοιχεία Νοεμβρίου 2006.

εκκρεμοδικίας, ενώ για τις υπόλοιπες εβδομήντα έξι (76) έχουν γίνει οι κατά νόμο ενέργειες και βρίσκονται στο στάδιο της επεξεργασίας. Οι πολίτες που υπέβαλαν αναφορές στο ΣτΚ προέρχονταν στην πλειονότητά τους και σε ποσοστό 80% από το νομό Αττικής. Τέλος, το 52% των αναφορών υπεβλήθησαν από άνδρες, το 41% από γυναίκες, το 16% από νομικά πρόσωπα, ενώ μόλις το 2% έγιναν αυτεπάγγελα με πρωτοβουλία του ΣτΚ.

3.4 ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ Β' ΒΑΘΜΟΥ

Οι Ο.Τ.Α. Α' βαθμού δεν εμπλέκονται στην προστασία του καταναλωτή, αφήνοντας τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση (Ν.Α.) να επιτελεί το σημαντικό έργο του ελέγχου – σε τοπικό επίπεδο – της εφαρμογής της νομοθεσίας που θεσπίζεται για την προστασία του καταναλωτή σε κεντρικό επίπεδο.

Για τις ανάγκες συγγραφής της παρούσας εργασίας επιλέχθηκε ως σημείο αναφοράς το **Νομαρχιακό Διαμέρισμα Πειραιά**, καθώς αποτελεί κατά γενική ομολογία έναν από τους πιο δραστήριους – αν όχι τον πιο δραστήριο – δευτεροβάθμιο Ο.Τ.Α. στον τομέα της Προστασίας του Καταναλωτή. Ενισχυτικό της παραπάνω άποψης αποτελεί το γεγονός ότι, ενώ οι ιστοσελίδες των υπόλοιπων Ν.Α. προσπαθούν να προσελκύσουν το ενδιαφέρον του περιηγητή του Διαδικτύου με θέματα που αφορούν στον πολιτισμό, τον τουρισμό, τα αξιοθέατα και τις οικονομικές δραστηριότητες του νομού, μόνη η Νομαρχία Πειραιά επικεντρώνει με το πρώτο άνοιγμα της ιστοσελίδας της σχεδόν αποκλειστικά σε θέματα προστασίας του καταναλωτή. Έτσι, στην ιστοσελίδα www.nomarchiapeiraia.gr μπορεί κανείς να δει στις 28-04-2006 τους παρακάτω τίτλους – συνδέσεις:

- ο *Κατάσχεση ακατάλληλων κρεάτων στη Σαλαμίνα*
- ο *Είσπραξη υπερτιμήματος σε δύο καταστήματα του Πειραιά*
- ο *Λουκέτο της Νομαρχίας Πειραιά σε κρεοπωλείο της Δημοτικής Αγοράς*
- ο *Κατασχέσεις αρνιών ... δυσανάγνωστης προέλευσης στην αγορά του Ρέντη*
- ο *Κατάσχεση ακατάλληλων κρεάτων στη Δημοτική Αγορά Πειραιά*
- ο *Κατασχέσεις 213 αρνιών με το ... καλημέρα στην αγορά του Ρέντη*
- ο *Έλεγχοι – ασπίδα της Νομαρχίας Πειραιά. Δώδεκα συμβουλές για ασφαλείς πασχαλινές αγορές.*

Όπως φαίνεται και από τους παραπάνω τίτλους, τη “μάχη” για την προστασία του καταναλωτή τη δίνει πρώτη η Διεύθυνση Κτηνιατρικής της Νομαρχίας Πειραιά. Το έργο της είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι από την Κεντρική Κρεαταγορά του Ρέντη και την Ιχθυόσκαλα του Κερατσινίου προέρχεται περίπου το 80% των κρεάτων και αλιευμάτων που διακινούνται στο νομό Αττικής.

Ωστόσο, με την πρόσφατη απόφαση 131/05 (ΦΕΚ τ.Β' 1787/20-12-2005) περί «Τροποποίησης του Οργανισμού Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας των Υπηρεσιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς Νομαρχιακό Διαμέρισμα Πειραιά», στη Νομαρχία Πειραιά συστήνεται καθ' ύλην αρμόδια και ανεξάρτητη Διεύθυνση

Προστασίας Καταναλωτή, αποτελούμενη από τα τμήματα Προστασίας Καταναλωτή, Τεχνικού Ελέγχου, Μετρολογίας και Διοικητικής Μέριμνας. Με την προηγούμενη απόφαση 59976/1-12-2003 (ΦΕΚ τ.Β΄ 1778/01-12-2003) οι αρμοδιότητες προστασίας του καταναλωτή εντάσσονταν στο Τμήμα Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Διεύθυνσης Εμπορίου & Τουρισμού, η οποία αποτελούνταν επιπλέον από το Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Α΄, το Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Β΄, το Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου, το Τμήμα Μετρολογίας, το Τμήμα Τουρισμού και το Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης. Πάντως, η μετάβαση στην πράξη στα προβλεπόμενα της απόφασης 131/05 ολοκληρώθηκε το Σεπτέμβριο του 2006.

Με την ίδια απόφαση 131/05 το τμήμα Υγειονομικού Ελέγχου της Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας “προάγεται” και αυτό σε Διεύθυνση Υγειονομικών Ελέγχων,⁵⁶ αποτελούμενη από τα τμήματα Υγειονομικού Ελέγχου, Υγειονομικού Ελέγχου Λιμένος Πειραιά και Διοικητικής Μέριμνας και επιφορτισμένη με το έργο της χορήγησης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, τη χορήγηση αδειών επεξεργασίας και διάθεσης αποβλήτων και λυμάτων αυτών των επιχειρήσεων και τη χορήγηση βεβαιώσεων καταλληλότητας οχημάτων για μεταφορά τροφίμων.

Αν σε αυτά προσθέσουμε και το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια του τελευταίου χρόνου οι παραπάνω οργανικές μονάδες στελεχώθηκαν δυναμικά με προσωπικό, νομίζουμε πως εξηγείται με σαφήνεια η επιλογή της Νομαρχίας Πειραιά ως περίπτωσης μελέτης της πολιτικής καταναλωτή στην δευτεροβάθμια αυτοδιοίκηση.

Ωστόσο, πριν προχωρήσουμε στην παρουσίαση του μηχανισμού προστασίας του καταναλωτή στη Νομαρχία Πειραιά, έχει ενδιαφέρον να δούμε συνολικά τι θέση έχουν οι αρμόδιες υπηρεσίες στο οργανόγραμμα των άλλων **Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της χώρας**, καθώς η διάκριση των οργανικών μονάδων μιας υπηρεσίας σε διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία δεν είναι ούτε απλώς περιγραφική ούτε κενή περιεχομένου. Αντιθέτως, είναι και ουσιαστική και δηλωτική κάποιας ιεράρχησης προτεραιοτήτων, αφού μικρότερες οργανικές μονάδες έχουν συνήθως λιγότερες ή λιγότερο σημαντικές αρμοδιότητες, απασχολούν λιγότερους ανθρώπινους πόρους και ως εκ τούτου ενδέχεται να επιτελούν πιο περιορισμένο – ποσοτικά και ποιοτικά – έργο.

⁵⁶ Ο προηγούμενος Οργανισμός Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας των Υπηρεσιών προέβλεπε Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, με τμήμα Δημόσιας Υγιεινής, τμήμα Αδειών Επαγγελματιών Υπηρεσιών Υγείας, τμήμα Υγειονομικού Ελέγχου Λιμένος Πειραιά, τμήμα Υγειονομικού Ελέγχου, τμήμα Φαρμάκων – Φαρμακείων, τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης και Γραφείο Ιατρών.

Έτσι, από τις ιστοσελίδες των πενήντα τεσσάρων (54) Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Νομαρχιακών Διαμερισμάτων της χώρας προκύπτουν στοιχεία για τις εξής σαράντα μία (41):⁵⁷

- Σε δεκαοκτώ (18) από αυτές – Ν.Δ. Αθηνών, Έβρου, Ξάνθης, Ν.Α. Δυτικής Αττικής, Εύβοιας, Ημαθίας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Ιωαννίνων, Χίου, Αργολίδας, Κορινθίας, Μεσσηνίας, Λάρισας, Μαγνησίας, Αχαΐας, Αιτωλοακαρνανίας και Φλώρινας – οι οργανισμοί εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών προβλέπουν Τμήμα Προστασίας Καταναλωτή,⁵⁸ το οποίο υπάγεται στη Διεύθυνση Εμπορίου.⁵⁹
- Σε δύο (2) από αυτές - Ν.Α. Άρτας και Λευκάδας - έχουμε Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή, που υπάγεται στο Τμήμα Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Διεύθυνσης Ανάπτυξης.
- Σε πέντε (5) από αυτές (Ν.Α. Φωκίδας, Πιερίας, Θεσπρωτίας, Κεφαλληνίας και Τρικάλων) οι αρμοδιότητες προστασίας του καταναλωτή εντάσσονται στο Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή, υπαγόμενο στο Τμήμα Εμπορίου (δεν υπάρχει αντίστοιχη Δ/ση).
- Σε δύο (2) από αυτές (Ν.Α. Ζακύνθου και Ν.Δ. Δράμας) έχουμε μόνο Τμήμα Εμπορίου, που δεν απαρτίζεται από αυτοτελή γραφεία, με αποτέλεσμα να εντάσσονται σε αυτό και αρμοδιότητες άσχετες με την προστασία του καταναλωτή, όπως π.χ. αυτές της σύστασης και λειτουργίας ανωνύμων εταιρειών.
- Σε οκτώ (8) από αυτές (Ν.Α. Φθιώτιδας, Βοιωτίας, Χαλκιδικής, Ηρακλείου, Κέρκυρας, Σάμου, Λακωνίας και Ηλείας) υπάρχουν Διευθύνσεις Εμπορίου, ενώ σε δύο (2) από αυτές (Ν.Α. Κιλκίς και Γρεβενών) Τμήματα Εμπορίου, στα οποία υποθέτουμε ότι εντάσσονται οι σχετικές με την προστασία του καταναλωτή αρμοδιότητες, αφού οι αντίστοιχες ιστοσελίδες δεν αναλύουν σε περαιτέρω οργανικές μονάδες ούτε διευκρινίζουν αρμοδιότητες.

⁵⁷ Βλ. ιστοσελίδα Ένωσης Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της Ελλάδας (www.enae.gr). Για τις υπόλοιπες δεκατρείς (13) είτε δεν υπάρχουν ιστοσελίδες (Ν.Α. Λέσβου, Καρδίτσας και Χανίων) είτε οι ιστοσελίδες δεν διαθέτουν κάποια σύνδεση (link) με τις υπηρεσίες (Ν.Α. Ανατολικής Αττικής, Ευρυτανίας, Πέλλας, Λασιθίου, Πρέβεζας, Αρκαδίας, Δωδεκανήσου, Κυκλάδων και Ν.Δ. Καβάλας και Ροδόπης).

⁵⁸ Με τις εξής παραλλαγές από Ν.Α. σε Ν.Α.: Τμήμα Προστασίας Καταναλωτή & Τεχνικού Ελέγχου, Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου, Προστασίας Καταναλωτή & Λαϊκών Αγορών, Τμήμα Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή, Τμήμα Εμπορίου, Προστασίας Καταναλωτή & Τεχνικού Ελέγχου.

⁵⁹ Η Δ/ση Εμπορίου & Τουρισμού, Δ/ση Ανωνύμων Εταιρειών & Εμπορίου, Δ/ση Βιομηχανίας & Εμπορίου, Δ/ση Εμπορίου, Βιομηχανίας & Περιβάλλοντος, Δ/ση Εμπορίου & Απασχόλησης.

- Σε τρεις (3) από αυτές (Ν.Α. Ρεθύμνου, Κοζάνης, Καστοριάς) δεν υπάρχει στο οργανόγραμμα καμία οργανική μονάδα – διεύθυνση, τμήμα ή γραφείο – με αρμοδιότητες σχετικές με την προστασία του καταναλωτή.

Στα παραπάνω τμήματα/γραφεία Προστασίας Καταναλωτή των Ν.Α. λειτουργεί τριμελής *Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού*, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν.2251/1994, για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών. Η επιτροπή αυτή αποτελείται από α) έναν δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, ως πρόεδρο β) έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου και γ) έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών. Η θητεία τους είναι ετήσια και μπορεί να ανανεώνεται απεριόριστα. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού έχουν τη δυνατότητα να ζητούν πληροφορίες από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους. Τα πορίσματά τους δεν υπόκεινται σε προσβολή, αναθεώρηση ή ανάκληση, δεν είναι εκτελεστά, δεν παράγουν δεδικασμένο και δεν αναστέλλουν ούτε επηρεάζουν την πορεία οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας, μπορούν όμως να λαμβάνονται υπόψη από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων. Τα πορίσματα των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού αρχειοθετούνται στην κατά τόπο αρμόδια Ν.Α. και καθένας μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο τους.

Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν. 3297/2004, οι εν λόγω Επιτροπές υπάγονται πλέον στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος με απόφασή του διορίζει και παύει τα μέλη τους, ενώ η γραμματειακή υποστήριξή τους παρέχεται από τις οικείες Ν.Α. Για πρώτη φορά με τον ίδιο νόμο προβλέπεται η δυνατότητα αμοιβής των μελών των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού και των προσώπων που παρέχουν τη γραμματειακή υποστήριξη, προκειμένου αυτές να λειτουργήσουν αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα.⁶⁰

Επιπλέον, τα τμήματα Προστασίας Καταναλωτή των Ν.Α. είναι υπεύθυνα για:

⁶⁰ Λόγω της προαναφερθείσας έλλειψης προσωπικού του Συνηγόρου του Καταναλωτή, τα πορίσματα των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού δεν έχουν ακόμα γίνει αντικείμενο επεξεργασίας και αξιολόγησης και έτσι δεν έχουμε τη δυνατότητα να εκτιμήσουμε συνολικά τη δραστηριοποίηση συνολικά των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων στην εξώδικαστική επίλυση διαφορών.

- α) Τον έλεγχο των τιμών προϊόντων και υπηρεσιών, την παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και τον έλεγχο της εφαρμογής του Αγορανομικού Κώδικα και των Αγορανομικών Διατάξεων.
- β) Το διορισμό των μελών της Νομαρχιακής Επιτροπής Εμπορίου, που επιβάλλει διοικητικά πρόστιμα (για είσπραξη υπερτιμήματος, νοθεία σε τρόφιμα ή καύσιμα κ.λπ.).
- γ) Την αναγνώριση των σωματείων των Ενώσεων Καταναλωτών.
- δ) Τη διενέργεια δειγματοληψιών ποιοτικού ελέγχου σε τρόφιμα, ποτά και είδη κοινής χρήσης (καύσιμα, απορρυπαντικά, οικιακά είδη, χαρτικά),⁶¹ τον έλεγχο προϊόντων – τροφίμων και μη – που έχουν χαρακτηριστεί ως μη ασφαλή, καθώς και τον έλεγχο των συνθηκών αποθήκευσης και συντήρησης των τροφίμων σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ψυκτικούς θαλάμους.
- ε) Τον περιοδικό και έκτακτο έλεγχο των μετρικών οργάνων και των σταθμικών μονάδων (δηλ. κάθε είδους ζυγαριών και αντλιών πρατηρίων υγρών καυσίμων).

Οι ανωτέρω οργανικές μονάδες συνεπικουρούνται στο έργο της προστασίας του καταναλωτή από τις Δ/νσεις Κτηνιατρικής, Γεωργίας και Δημόσιας Υγείας των Ν.Α, οι οποίες διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό (κτηνιάτρους, γεωπόνους και επόπτες δημόσιας υγείας).

⁶¹ Σε συνεργασία με το Γενικό Χημείο του Κράτους.

ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

Η Νομαρχία Πειραιά έχει δώσει από τον Ιούλιο του 2005 ιδιαίτερη έμφαση στο ελεγκτικό μέρος της πρώην Δ/νσης Εμπορίου & Τουρισμού και σιγά σιγά τα τμήματά του, που μέχρι τότε ήταν ιδιαίτερα υποστελεχωμένα, επανδρώθηκαν με προσωπικό με αποτέλεσμα να εντατικοποιηθούν οι έλεγχοι για την προστασία του καταναλωτή. Σήμερα η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή στελεχώνεται από είκοσι (20) μόνιμους υπαλλήλους. Ως προς το αντικείμενό της θα λέγαμε ότι είναι μάλλον ευρύ, αφού αποτελεί μικρογραφία του αντικείμενου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή καθώς και της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης. Πάντως επισημαίνεται ότι μετά από μία αρχική έξαρση που παρατηρήθηκε στους ελέγχους που διενεργούσε το τμήμα Προστασίας Καταναλωτή (της Διεύθυνσης Εμπορίου & Τουρισμού) κατά το β' εξάμηνο του 2005, από τον επόμενο χρόνο (2006) έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη διενέργεια έκτακτων ελέγχων από μεικτά κλιμάκια, στα οποία συμμετέχουν ταυτόχρονα υπάλληλοι των Διευθύνσεων Προστασίας Καταναλωτή, Κτηνιατρικής και Δημόσιας Υγείας.

Η υπηρεσία διαθέτει στοιχεία μόνο για τους ελέγχους που πραγματοποιήθηκαν κατά τα έτη 2004 και 2005. Ως προς τις καταγγελίες πολιτών που παραπέμφθηκαν στην Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού υπάρχουν στοιχεία και για το 2003. Για το έτος 2006 τα στοιχεία δεν ήταν διαθέσιμα, επειδή κατά την περίοδο που συγκεντρωνόταν το υλικό δεν ήταν ολοκληρωμένα.

Τμήμα Προστασίας Καταναλωτή

Πρέπει καταρχάς να επισημάνουμε ότι πρόκειται για το μόνο από τα τμήματα της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή που έχει και αρμοδιότητες, οι οποίες δεν σχετίζονται με την προστασία του καταναλωτή.⁶² Μέχρι τον Ιούνιο του 2005 το εν λόγω τμήμα διενεργούσε τακτικούς αγορανομικούς ελέγχους κατά βάση σε περιόδους εκπτώσεων (σε εμπορικά καταστήματα) και με την έναρξη του σχολικού έτους (σε κυλικεία σχολείων), ενώ έκτακτους μόνο όταν υπήρχε κάποια σοβαρή καταγγελία. Μετά την στελέχωσή του με προσωπικό αλλά και τον βομβαρδισμό τηλεφωνικών καταγγελιών μέσω της γραμμής 1520

⁶² Πρόκειται για τη χορήγηση αδειών πλανόδιου εμπορίου, τη χορήγηση αδειών για την οργάνωση εμπορικών εκθέσεων κ.λπ.

του Υπουργείου Ανάπτυξης που, όπως είδαμε, άρχισε να αξιοποιείται στο έπακρο το 2005, διενεργεί πολύ περισσότερους τακτικούς και έκτακτους ελέγχους και εξετάζει όλες τις καταγγελίες των πολιτών ή των ενώσεων καταναλωτών που λαμβάνει.⁶³ Οι περισσότερες από αυτές τις καταγγελίες διαβιβάζονται από το Υπουργείο Ανάπτυξης αλλά γίνονται και απευθείας στη Νομαρχία από καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα στις συναλλαγές τους.

Το Τμήμα Προστασίας Καταναλωτή παρέπεμψε στην **Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού** τρεις (3) καταγγελίες πολιτών κατά το έτος **2003**, η συζήτηση των οποίων αναβλήθηκε για το επόμενο έτος (έτσι, το **2004** σε δύο από αυτές επετεύχθη συμβιβασμός, ενώ σε μία δεν επετεύχθη συμβιβασμός). Κατά το έτος **2005** παραπέμφθηκαν στην Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού δέκα (10) καταγγελίες πολιτών (σε έξι επετεύχθη συμβιβασμός, σε τρεις δεν επετεύχθη συμβιβασμός, ενώ δόθηκε αναβολή για τη συζήτηση μιας από αυτές).

Οι **έλεγχοι** που πραγματοποιήθηκαν κατά το έτος **2004** από το Τμήμα Προστασίας Καταναλωτή είναι οι εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Πλοία	17
Πρατήρια υγρών καυσίμων	-
Σούπερ μάρκετ	14
Εμπορικά καταστήματα	248
Λαϊκές αγορές	5
Κυλικεία σχολείων – νοσοκομείων	28
Καταστήματα εστίασης και αναψυχής	388

Αντίστοιχα, οι **έλεγχοι** που πραγματοποιήθηκαν κατά το έτος **2005** είναι:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΣΤΙΜΑ N. 3190/03	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ
Εμπορικά καταστήματα	522	48	26	3	26
Σούπερ μάρκετ	46	18	9	10	10
Πλοία	29	7	0	9	1
Πρατήρια υγρών καυσίμων	215	8	6	3	
Λαϊκές αγορές	7	4	0	4	0
Κυλικεία σχολείων – νοσοκομείων	59	13	0	13	0
Διάφορα (κρεοπωλεία, οπωροπωλεία, καταστήματα εστίασης και αναψυχής κ.λπ.)	41	8	2	6	0

⁶³ Κυρίως της Ένωσης Καταναλωτών Ελλάδας, που έχει την έδρα της στον Πειραιά και συνεργάζεται στενά με τη Νομαρχία.

Κατά το έτος **2005** το συγκεκριμένο τμήμα δέχτηκε εκατόν πενήντα τρεις (**153**) **καταγγελίες**. Από τον έλεγχο των καταγγελιών σε δεκατρείς (13) περιπτώσεις επεβλήθη πρόστιμο, σε είκοσι πέντε (25) εστάλη μηνυτήρια αναφορά στον εισαγγελέα, ενώ έντεκα (11) παραπέμφθηκαν στην αρμόδια επιτροπή για επιβολή διοικητικού προστίμου. Το 2005 επεβλήθησαν **πρόστιμα** συνολικού ύψους **67.703,54€**, τα οποία αφορούσαν και παραβάσεις παλαιότερων ετών που η υπηρεσία δεν είχε διευθετήσει. Δεν υπάρχουν αντίστοιχα στοιχεία για το 2004.

Εξετάζοντας κανείς τα παραπάνω μπορεί να παρατηρήσει καταρχάς ότι το 2005 τα διαθέσιμα στοιχεία είναι πληρέστερα και επιπλέον ότι, με εξαίρεση τα καταστήματα εστίασης και αναψυχής, οι έλεγχοι ήταν αρκετά ή πολύ πιο εντατικοί σε όλες τις κατηγορίες επιχειρήσεων, παρόλο που το 2004 ήταν έτος διεξαγωγής των ολυμπιακών αγώνων. Έτσι, το 2004 δεν πραγματοποιήθηκε κανένας έλεγχος σε πρατήρια υγρών καυσίμων,⁶⁴ ενώ έμφαση δόθηκε κατά την προ-ολυμπιακή και ολυμπιακή περίοδο στα καταστήματα εστίασης και αναψυχής.

⁶⁴ Οι έλεγχοι που διενεργεί το τμήμα Προστασίας Καταναλωτή στα πρατήρια υγρών καυσίμων αφορούν στην ορθή ανάρτηση των πινακίδων τιμών, την ύπαρξη τιμοκαταλόγων και την τήρηση βιβλίου διακίνησης καυσίμων. Το τμήμα Τεχνικού Ελέγχου κάνει δειγματοληψίες για την ποιότητα του καυσίμου (διαπίστωση νοθείας, κ.λπ.), ενώ το τμήμα Μετρολογίας ελέγχει την ακρίβεια των μετρητών των αντλιών και την ύπαρξη σφραγίδας στους ογκομετρητές.

Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου

Κατά το έτος **2004** το Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου της Διεύθυνσης Εμπορίου και Τουρισμού πραγματοποίησε τις εξής **δειγματοληψίες**:⁶⁵

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΩΝ	ΜΗ ΚΑΝΟΝΙΚΑ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ	ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ/ ΑΠΟΣΥΡΣΕΙΣ	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ	ΚΑΝΟΝΙΚΑ
Σούπερ μάρκετ	109	18	17			91
Καταστήματα τροφίμων	47	7	6	2	2	40
Καταστήματα απορρυπαντικών και χαρτικών	-					
Πρατήρια υγρών καυσίμων	5	1	1			4
Επιχειρήσεις παραγωγής – Εισαγωγείς	2	2	2	1	1	
Καταστήματα ενδυμάτων	-					
Καταστήματα παιχνιδιών	6	4	4			2
Καταγγελίες	1	1	1			
Καταστήματα οικιακών ειδών	8	7	4	2	1	1
ΣΥΝΟΛΟ	178	39	35	5	4	139

Κατά το ίδιο έτος το Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου πραγματοποίησε τους εξής **ελέγχους**:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ
Rapex ⁶⁶	43	1
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων	14	
Rapex από καταγγελίες	1	
Κοσμηματοπωλεία ⁶⁷	-	

⁶⁵ Οι δειγματοληψίες πραγματοποιούνται: α) κατόπιν συμβολαίων της Συντονιστικής Επιτροπής Ελέγχου Τροφίμων της Αθήνας σε συνεργασία με το Γενικό Χημείο του Κράτους β) κατόπιν εγγράφων που αποστέλλει το Υπουργείο Ανάπτυξης γ) μετά από καταγγελίες πολιτών.

⁶⁶ Πρόκειται για μη ασφαλή προϊόντα (όχι τρόφιμα), π.χ. αναπτήρες σε σχήμα παιχνιδιού/κινητού τηλεφώνου, παιδικά έπιπλα, παιχνίδια, ρούχα συνθετικά που μπορεί να προκαλέσουν αλλεργίες κ.λπ.

⁶⁷ Έλεγχος των τριψηφίων κωδικών που φέρουν τα κοσμήματα (δηλωτικών της περιεκτικότητάς τους στο μέταλλο), καθώς και του κωδικού κάθε εργαστηρίου (δηλωτικού της προέλευσής του).

Το έτος **2005** το Τμήμα Τεχνικού Ελέγχου πραγματοποίησε τις εξής **δειγματοληψίες**:⁶⁸

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΩΝ	ΜΗ ΚΑΝΟΝΙΚΑ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ	ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ/ ΑΠΟΣΥΡΣΕΙΣ	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ	ΚΑΝΟΝΙΚΑ
Σούπερ μάρκετ	155	9		10		87
Καταστήματα τροφίμων	30					10
Καταστήματα απορρυπαντικών και χαρτικών	2					
Πρατήρια υγρών καυσίμων	4					2
Επιχειρήσεις παραγωγής – Εισαγωγείς	6			3	2	5
Καταστήματα ενδυμάτων	10					
Καταστήματα παιχνιδιών	10					1
Καταγγελίες	13	2	1			6
Καταστήματα οικιακών ειδών	-					
ΣΥΝΟΛΟ	230	11	1	13	2	111

Το ίδιο τμήμα πραγματοποίησε τους εξής **ελέγχους** κατά το **2005**:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ
Rapex	75	1
Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων	34	
Rapex από καταγγελίες	15	
Κοσμηματοπωλεία	29	

Τέλος, το **2005** επεβλήθησαν **πρόστιμα** ύψους **939.000€**.

Ως προς τα παραπάνω στοιχεία, μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι κατά το 2005 ο αριθμός τόσο των δειγματοληψιών όσο και των ελέγχων ήταν αρκετά ή κατά πολύ αυξημένος σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο. Επιπλέον, το 2005 παρατηρούμε ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό καταγγελιών, για τις οποίες πραγματοποιήθηκαν δειγματοληψίες τροφίμων/ ποτών.

⁶⁸ Το άθροισμα των μη κανονικών και κανονικών δειγμάτων στις δειγματοληψίες του 2005 δεν δίνει το σύνολο που αναγράφεται στη στήλη του αριθμού των δειγμάτων, καθώς, όταν καταρτίστηκαν οι παραπάνω πίνακες, δεν είχε ολοκληρωθεί ακόμα η διαδικασία ελέγχου των δειγμάτων που εστάλησαν στο Γενικό Χημείο του Κράτους κατά τους μήνες Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2005. Τα συγκεκριμένα στοιχεία παραχωρήθηκαν από τις υπηρεσίες της Νομαρχίας Πειραιά τον Απρίλιο του 2006.

Τμήμα Μετρολογίας

Τα διαθέσιμα στοιχεία και του τμήματος Μετρολογίας, του πλέον υποστελεχωμένου τμήματος της Διεύθυνσης Εμπορίου & Τουρισμού (το οποίο απέκτησε δικό του προϊστάμενο μόλις το καλοκαίρι του 2006), επιβεβαιώνουν το συμπέρασμα α) για μεγαλύτερη πληρότητα στοιχείων το 2005 και β) για διπλασιασμό ή και υπερδιπλασιασμό των ελέγχων κατά το 2005 σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο.

Έλεγχοι που διενεργήθηκαν το έτος 2004:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Ζυγαριές	510
Πρατήρια υγρών καυσίμων	77

Πραγματοποιήθηκε αρχικός έλεγχος σε δύο (2) πρατήρια υγρών καυσίμων. Δεν υπάρχουν στοιχεία για παραβάσεις και παραπομπή στον εισαγγελέα.

Έλεγχοι που διενεργήθηκαν το 2005:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
Ζυγαριές	967
Πρατήρια υγρών καυσίμων	160

Πραγματοποιήθηκε αρχικός έλεγχος σε δεκαπέντε (15) πρατήρια υγρών καυσίμων. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν δεκατρείς (13) έλεγχοι από **καταγγελίες**. Από τους παραπάνω ελέγχους παραπέμφθηκαν στον εισαγγελέα τρεις (3) **παραβάσεις**.

Διεύθυνση Κτηνιατρικής

Η Δ/ση Κτηνιατρικής διεξάγει τακτικούς ελέγχους βάσει μηνιαίων (στην κεντρική κρεαταγορά του Ρέντη και την ιχθυόσκαλα του Κερατσινίου) και εβδομαδιαίων (στα λοιπά καταστήματα-εγκαταστάσεις προϊόντων ζωικής προέλευσης) προγραμμάτων. Επίσης, διενεργεί έκτακτους ελέγχους κατόπιν καταγγελιών, για τις οποίες διαθέτει στοιχεία μόνο για το 2005.⁶⁹ Από τα στοιχεία που ακολουθούν φαίνεται ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία παρουσιάζει μία σχετική σταθερότητα ως προς τους ελέγχους που πραγματοποιεί. Θα μπορούσε πάντως να μιλήσει κανείς για ανοδική πορεία των ποσοτήτων ζωικής προέλευσης που έχουν κατασχεθεί κατά τα τρία τελευταία χρόνια.

Αξίζει να επισημάνουμε ότι υπάρχει αναντιστοιχία μεταξύ των στοιχείων που τηρεί η Διεύθυνση Κτηνιατρικής της Νομαρχίας Πειραιά και η Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων για τον αριθμό των αστυκτηνιατρικών επιθεωρήσεων και των ποσοτήτων που κατασχέθηκαν. Στην παρούσα μελέτη έγινε προσπάθεια συγκερασμού των πληροφοριών και από τους δύο φορείς.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2003	2004	2005
Αστυκτηνιατρικές επιθεωρήσεις	167	204	210
Εγκαταστάσεις-καταστήματα και χώροι ομαδικής εστίασης που επιθεωρήθηκαν ⁷⁰	886	2.500	2.600
Κατασχεθείσες ποσότητες (χωρίς αίτηση)	73.012 kg	107.191 kg	109.100 kg
Παραπομπές στον εισαγγελέα για ακατάλληλα οχήματα μεταφοράς κρεάτων & αλιευμάτων και έλλειψη σήμανσης σε κλειστά κιβώτια αλιευμάτων	(δεν υπάρχουν στοιχεία)	30	13
Καταγγελίες που διευθετήθηκαν	(δεν υπάρχουν στοιχεία)	(δεν υπάρχουν στοιχεία)	23

Πέραν αυτών, η Δ/ση Κτηνιατρικής της Νομαρχίας Πειραιά πραγματοποιεί ελέγχους σε ακτοπλοϊκά μέσα, αναλαμβάνει δράσεις για την αντιμετώπιση της γρίπης των πτηνών, κάνει δειγματοληψίες για τον εντοπισμό διοξινών σε τρόφιμα ζωικής προέλευσης και, γενικότερα, επιλαμβάνεται άμεσα οποιουδήποτε προβλήματος προκύψει σχετικά με θέματα αρμοδιότητάς της.

⁶⁹ Οι καταγγελίες γίνονται είτε τηλεφωνικά (συνήθως ανώνυμες), είτε με συμπλήρωση ειδικού εντύπου στην υπηρεσία από τον καταγγέλλοντα (ο οποίος συνήθως φέρει μαζί του και το αλλοιωμένο προϊόν), είτε μετά από διαβίβασή τους από άλλες υπηρεσίες. Στις δύο τελευταίες περιπτώσεις η υπηρεσία απαντά εγγράφως στον καταγγέλλοντα για τα αποτελέσματα του διενεργηθέντος ελέγχου.

⁷⁰ Όπως ψυκτικές εγκαταστάσεις, αποθήκες τροφίμων ζωικής προέλευσης (γαλακτοκομικά, μέλι και αλλαντικά), νοσοκομεία, λαϊκές αγορές, ιχθυοπωλεία, κρεοπωλεία, σούπερ μάρκετ, εργαστήρια, ιδρύματα και στα καταστήματα της Δημοτικής Αγοράς του Πειραιά.

Διεύθυνση Γεωργίας

Το μωσαϊκό του ελεγκτικού μηχανισμού για την προστασία του καταναλωτή στη Νομαρχία Πειραιά συμπληρώνουν τα κλιμάκια της Διεύθυνσης Γεωργίας, τα οποία διενεργούν ποιοτικούς ελέγχους για την τήρηση των προδιαγραφών εμπορίας που εφαρμόζονται στον τομέα i) των νωπών οπωροκηπευτικών ii) των επεξεργασμένων – μεταποιημένων οπωροκηπευτικών και iii) των προϊόντων φυτικής προέλευσης βαθείας κατάψυξης. Οι εν λόγω έλεγχοι πραγματοποιούνται κατόπιν έκδοσης αναλυτικού προγράμματος ανά μήνα και εβδομάδα. Πρόκειται α) για ελέγχους εισαγωγών – εξαγωγών στα τελωνεία επί καθημερινής βάσης και β) για ελέγχους εσωτερικής αγοράς (στην κεντρική λαχαναγορά του Ρέντη, τη Δημοτική Αγορά του Πειραιά, σούπερ μάρκετ, λαϊκές αγορές, μανάβικα και ψυκτικούς θαλάμους) όταν το επιτρέπουν οι υπηρεσιακές ανάγκες.

Από τα στοιχεία που ακολουθούν φαίνεται πως, με εξαίρεση τους ελέγχους στην εγχώρια αγορά για νωπά και υπερκατεψυγμένα οπωροκηπευτικά, οι έλεγχοι κατά τον προηγούμενο χρόνο εντατικοποιήθηκαν σε σχέση με το 2004. Επισημαίνεται ότι η Δ/ση Γεωργίας της Νομαρχίας Πειραιά - σε αντίθεση με τις Δ/σεις Προστασίας Καταναλωτή, Υγειονομικών Ελέγχων και Κτηνιατρικής - δέχεται πολύ λίγες καταγγελίες πολιτών. Αυτές συνήθως αφορούν σε προϊόντα μεταποιημένα στο ράφι, οπότε και απευθύνονται στον Ε.Φ.Ε.Τ.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ	2004	2005
Εισαγωγές νωπών προϊόντων	747	1.137
Εξαγωγές νωπών προϊόντων	411	380
Εγχώρια αγορά: νωπά και βαθείας κατάψυξης	600	101
Εισαγωγές μεταποιημένων – επεξεργασμένων	4.083	5.214
Εξαγωγές μεταποιημένων – επεξεργασμένων	1.545	6.351
ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ⁷¹	35	24

⁷¹ Οι παραβάσεις παραπέμπονται στην Α' βάρθμια Επιτροπή Κυρώσεων για την επιβολή διοικητικού προστίμου (βλ. υποσημείωση 34).

Διεύθυνση Υγειονομικών Ελέγχων

Η συγκεκριμένη Διεύθυνση διενεργεί ελέγχους σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος αυτεπάγγελτα, εκτάκτως, κατόπιν καταγγελιών αλλά και προελέγχους (προκειμένου να εκδοθεί μία άδεια).⁷² Σε περίπτωση παράβασης οι επόπτες δημόσιας υγείας μπορούν να ανακαλέσουν την άδεια ή να παραπέμψουν στον εισαγγελέα, ενώ δεν προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία επιβολή διοικητικού προστίμου.

Τα διαθέσιμα στοιχεία είναι ελάχιστα αφενός γιατί κατά το παρελθόν δεν τηρούνταν και αφετέρου διότι ολόκληρη η υπηρεσία, που είναι στελεχωμένη από τριάντα έξι (36) επόπτες δημόσιας υγείας, διαθέτει μόνο έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Ωστόσο, είναι ενδεικτικά της ποσότητας αλλά και της ποιότητας των ελέγχων που διενεργούνται τα τελευταία δύο χρόνια.

Έτσι, οι έλεγχοι στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος υπερδιπλασιάστηκαν κατά τα έτη 2004-2005 και εντοπίστηκαν 625 καταστήματα χωρίς άδεια, ενώ τον προηγούμενο χρόνο δεν βρέθηκε ούτε ένα να εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία. Επιπλέον, οι παραπομπές στον εισαγγελέα υπερτριπλασιάστηκαν από το 2003 στο 2005.

Το συμπέρασμα που συνάγεται από αυτά τα στοιχεία είναι ότι στη συγκεκριμένη Διεύθυνση προτεραιότητα κατά το παρελθόν αποτελούσε μόνο η έκδοση αδειών και όχι ο έλεγχος για την τήρηση των προϋποθέσεων λειτουργίας ενός καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος. Σίγουρα κάτι τέτοιο αποτέλεσε επιλογή καταρχήν της πολιτικής ηγεσίας, η οποία έτσι προέκρινε το συμφέρον του επιχειρηματία – ψηφοφόρου έναντι του καταναλωτή – ψηφοφόρου.

ΕΤΟΣ	ΕΛΕΓΧΟΙ	ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΧΩΡΙΣ ΑΔΕΙΑ	ΑΝΑΚΛΗΣΕΙΣ ΑΔΕΙΩΝ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΕΙΣΑΓΓΕΛΕΑ	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ
2005	7.852	364	1	152	394
2004	6.390	261	2	46	293
2003	3.041	-	-	46	228

⁷² Η αρχή που εκδίδει την άδεια για τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος (για ό,τι δηλ. σχετίζεται με τρόφιμο κ' ποτό) είναι ο Δήμος, ο οποίος όμως προτού προβεί σε μια τέτοια ενέργεια θα πρέπει να έχει λάβει τρεις θετικές εισηγήσεις: α) της Δ/σης Πολεοδομίας της Ν.Α. για την καταλληλότητα του οικήματος β) της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας για την πυρασφάλεια και γ) της Δ/σης Υγειονομικών Ελέγχων της Ν.Α. για τις συνθήκες υγιεινής (χώροι, διαδικασία παραγωγής κ.λπ.).

4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ & ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Αν όλοι οι παραπάνω φορείς συνθέτουν το δίκτυο προστασίας του καταναλωτή από την πλευρά του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα σε υπερεθνικό, εθνικό και τοπικό επίπεδο, τότε οι ενώσεις καταναλωτών συνιστούν την παρουσία της κοινωνίας των πολιτών στο εν λόγω πεδίο.

Το καταναλωτικό κίνημα, που ξεκίνησε ως απότοκος της βιομηχανικής καταναλωτικής κοινωνίας, έκανε την εμφάνισή του τη δεκαετία του 1950 στη Δυτική Ευρώπη και την Αμερική (το 1947 στη Δανία), ενώ η ίδρυση της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (BEUC)⁷³ χρονολογείται από το 1962. Στην Ελλάδα πριν από την ίδρυση των ενώσεων καταναλωτών υπήρχαν οι καταναλωτικοί συνεταιρισμοί, τα λεγόμενα *consum*, κατά το σουηδικό μοντέλο κοπερατίβας. Στόχος της σύστασης τέτοιων συνεταιρισμών με μετόχους και ιδιοκτήτες τους ίδιους τους καταναλωτές ήταν η διαμεσολάβηση ανάμεσα σε παραγωγούς και καταναλωτές και η διατήρηση των τιμών σε χαμηλά επίπεδα.

Από τις **αρχές της δεκαετίας του 1970** ιδρύθηκαν καταναλωτικές ενώσεις με τη μορφή σωματείων και κύρια - αλλά όχι μοναδική - επιδίωξη την προστασία των καταναλωτών. Ειδικό νομοθετικό πλαίσιο για τη λειτουργία τους δεν υπήρχε και έτσι διέπονταν αποκλειστικά από τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα (ΑΚ). Πρώτη προσπάθεια θέσπισης ειδικών κανόνων για τις καταναλωτικές οργανώσεις έγινε στα τέλη της δεκαετίας του 1980. Το τελικό κείμενο της ειδικής νομοπαρασκευαστικής επιτροπής, που συστήθηκε από το Υπουργείο Εμπορίου για την εκπόνηση σχεδίου νόμου με στόχο την προστασία του καταναλωτή, διέκρινε μεταξύ συλλόγων και ενώσεων καταναλωτών. Οι σύλλογοι μπορούσαν να συνιστώνται ως σωματεία σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ, ενώ για τη σύσταση ενώσεων καταναλωτών θεσπίζονταν αυξημένες προϋποθέσεις (300 - 1000 φυσικά πρόσωπα) και απαιτούνταν σχετική εγκριτική απόφαση του Υπουργού Εμπορίου.⁷⁴

Ο Ν. 1961/1991 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις» δεν κατήργησε τη διάκριση μεταξύ συλλόγων και ενώσεων, επέτρεψε όμως για μεν τους πρώτους να συνιστώνται όχι μόνο ως σωματεία αλλά και ως άτυπες ενώσεις για δε τις δεύτερες έθεσε αυστηρότερες – όσον αφορά στον αριθμό των μελών – προϋποθέσεις. Ο νόμος εισήγαγε και το θεσμό του Μητρώου Ενώσεων Καταναλωτών που έπρεπε να τηρείται

⁷³ Bureau Europeen des Unions des Consommateurs (www.beuc.org).

⁷⁴ Βλ. Γιάννη Καρακώστα, *όπ.π.* σελ. 183.

στις Νομαρχίες και το Υπουργείο Εμπορίου. Μία ένωση αποκτούσε νομική προσωπικότητα με την καταχώριση στο οικείο μητρώο της απόφασης του Υπουργού Εμπορίου, που διαπίστωνε τη συνδρομή των νόμιμων προϋποθέσεων για τη σύστασή της. Οι ενώσεις των καταναλωτών ήταν αρμόδιες να πληροφορούν και να συμβουλεύουν τους καταναλωτές, να συμμετέχουν με εκπροσώπους τους υποχρεωτικά σε κάθε όργανο, συμβούλιο ή επιτροπή της δημόσιας διοίκησης όταν επρόκειτο να ληφθεί απόφαση που αφορούσε στους καταναλωτές και να ενθαρρύνουν τις οργανώσεις των προμηθευτών στην κατάρτιση κωδίκων επαγγελματικής δεοντολογίας και σχεδίων τυποποιημένων συμβάσεων. Πάντως οι ρυθμίσεις του Ν.1961/91 επικρίθηκαν από πολλές πλευρές, επειδή θεωρήθηκε ότι οι ενώσεις και οι σύλλογοι καταναλωτών τέθηκαν υπό κρατική κηδεμονία ενώ παραμελήθηκε η κύρια αποστολή τους, δηλαδή η προστασία των ατομικών και συλλογικών συμφερόντων τους.⁷⁵

Σήμερα η λειτουργία των καταναλωτικών οργανώσεων διέπεται από τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Ν. **2251/1994**. Για τους σκοπούς του νόμου επιλέγεται αποκλειστικά η νομική μορφή του σωματείου, με ορισμένες όμως αποκλίσεις από όσα ρυθμίζει ο Αστικός Κώδικας, οι οποίες αφορούν: α) στο σκοπό, που είναι αποκλειστικά η προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού β) στον αποκλεισμό των νομικών προσώπων από την ιδιότητα του μέλους ένωσης καταναλωτών και γ) στον ελάχιστο αριθμό μελών για την εξασφάλιση κοινωνικής αντιπροσωπευτικότητας (20 - 100 φυσικά πρόσωπα). δ) Στην αποκλειστική απαρίθμηση των πόρων με στόχο την εξασφάλιση της ουσιαστικής ανεξαρτησίας των ενώσεων από οποιαδήποτε επιχείρηση παραγωγής ή διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά οι συνδρομές των μελών τους, οι συνδρομές και λοιπές εισπράξεις από τη διάθεση των εντύπων που εκδίδουν, οι εισπράξεις από δημόσιες εκδηλώσεις, καθώς και οι επιχορηγήσεις από το κράτος, τους Ο.Τ.Α., την Ε.Ε. και από τις διεθνείς ενώσεις καταναλωτών. Οποιασδήποτε άλλης μορφής ιδιωτική χρηματοδότηση με πράξη εν ζωή απαγορεύεται. Έτσι, παρά τον προφανή κίνδυνο της δημιουργίας εξαρτήσεων από το κράτος, η κρατική χρηματική βοήθεια φαίνεται ότι παρέχει τις μεγαλύτερες εγγυήσεις σε σχέση με άλλες χρηματοδοτικές πηγές προερχόμενες από τρίτους. Οι δωρεές εκ μέρους των καταναλωτών αποκλείονται διότι στην πραγματικότητα θα μπορούσαν να υποκρύπτουν δωρεές προμηθευτών. ε) Στην εγγραφή, αντί του βιβλίου σωματείων, σε ειδικό μητρώο ενώσεων καταναλωτών, το οποίο τηρείται σε κάθε Νομαρχία και είναι δημόσιο βιβλίο. Καθένας μπορεί να το συμβουλευτεί και να ζητήσει αντίγραφο ή πιστοποιητικό οποιασδήποτε εγγραφής του. Στο Υπουργείο Εμπορίου (ήδη Υπουργείο Ανάπτυξης) τηρείται συγκεντρωτικό μητρώο για όλες τις ενώσεις

⁷⁵ Βλ. Εισηγητική Έκθεση του Ν.2251/94 και Γιάννη Καρακώστα, ό.π.

καταναλωτών της χώρας. Σημαντική απόκλιση, που ελέγχεται ίσως και συνταγματικά, είναι η απαγόρευση που τίθεται σε έναν καταναλωτή να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών. Οι εγγραφές πέραν της πρώτης είναι άκυρες.

Τα καθήκοντα των ενώσεων καταναλωτών είναι πολύ σημαντικά. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα που προβλέπεται η εκπροσώπησή τους, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές. Για την επίτευξη των στόχων τους έχουν δικαίωμα να ζητούν και να λαμβάνουν πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, Ν.Π.Δ.Δ. και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Επίσης, νομιμοποιούνται να ζητούν για τα δικαιώματα των μελών τους ως καταναλωτών έννομη προστασία οποιασδήποτε μορφής, ενώ δικαιούνται να παρεμβαίνουν σε εκκρεμείς δίκες μελών τους για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους.

Σε ό,τι αφορά τη δυνατότητα άσκησης συλλογικής αγωγής εκ μέρους των ενώσεων καταναλωτών επισημαίνεται ότι πρόκειται για την αγωγή που ασκείται για την προστασία συλλογικών συμφερόντων, δηλαδή συμφερόντων που δεν αφορούν ατομικά σε έναν καταναλωτή αλλά σε ολόκληρες κατηγορίες καταναλωτών ή και σε όλους γενικά τους καταναλωτές. Τα συλλογικά αυτά συμφέροντα ή έννομα αγαθά των καταναλωτών που προστατεύονται με την άσκηση συλλογικής αγωγής είναι κυρίως η ζωή, η υγεία, η ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα.⁷⁶

Ως αναγκαίο αντιστάθμισμα στις εξουσίες που παρέχονται στις ενώσεις καταναλωτών με τις παραγράφους 8-13 του άρθρου 10, θεσπίζονται λόγοι ευθύνης και αυστηρές κυρώσεις σε βάρος τους. Έτσι, αν αίτημα χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης απορριφθεί τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμο, ο εναγόμενος προμηθευτής μπορεί να ζητήσει με αγωγή του αποζημίωση από την ενάγουσα ένωση καταναλωτών και προσωπικά από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, τα οποία ευθύνονται εις ολόκληρον. Οι ενώσεις των καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Η επανειλημμένη ανακοίνωση αναληθών πληροφοριών αποτελεί λόγο έκπτωσης του διοικητικού συμβουλίου. Το δικαστήριο μπορεί επίσης να διατάξει τη διάλυση ένωσης καταναλωτών, αν αυτή άσκησε κατ' επανάληψη αγωγές χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμες, εφόσον οι αγωγές αυτές ασκήθηκαν με δόλο ή από βαριά

⁷⁶ Βλ. Γιάννη Καράκωστα, όπ.π. σελ. 187-199.

αμέλεια. Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 10 §4, απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών οποιαδήποτε διαφήμιση επιχειρήσεων.

Με το άρθρο 12 του Ν. 2251/94 προβλέπεται διευρυμένη και αναβαθμισμένη ως προς τη συμμετοχή των ενώσεων καταναλωτών σύσταση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.) σε σχέση με ό,τι προέβλεπε ο προηγούμενος Ν.1961/91.⁷⁷ Το Ε.Σ.Κ. είναι συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης για κάθε θέμα αρμοδιότητας του Υπουργείου σχετικά με την προστασία του καταναλωτή. Στόχος του Ν.2251/94 είναι να αναδείξει το Ε.Σ.Κ. σε σημαντικό μοχλό για την άσκηση επιρροής και συμμετοχής των καταναλωτών σε θέματα πολιτικής που αφορούν στην προστασία τους. Σύμφωνα με την εισηγητική έκθεση του νόμου «*η συγκρότηση και η λειτουργία του Ε.Σ.Κ. γίνονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζονται η αντιπροσωπευτικότητα και η ανεξαρτησία του οργάνου απέναντι σε κρατικές παρεμβάσεις. Η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε θέματα κατανάλωσης αποτυπώνει την αρχή ότι η προστασία του καταναλωτή είναι υπόθεση της κοινωνίας*». Στην πράξη πάντως η λειτουργία του οργάνου αυτού παραμένει μάλλον υποτονική και, σύμφωνα με όσα μαρτυρούν μεγάλες και ενεργές ενώσεις καταναλωτών του νομού Αττικής, δεν δικαιώνει την εκπλήρωση του παραπάνω σκοπού. Όπως χαρακτηριστικά μας είπαν «πολλές αποφάσεις βγήκαν και νόμοι ψηφίστηκαν χωρίς να γνωρίζουν τίποτα οι ενώσεις καταναλωτών και χωρίς να γνωμοδοτεί το Ε.Σ.Κ. Ουσιαστικά πάντα υπολειτουργούσε».

Στην Ελλάδα νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο προαναφερθέν μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης έχουν συνολικά εξήντα οκτώ (68) Ενώσεις Καταναλωτών.⁷⁸ Μόνο στο Νομό Αττικής εμφανίζονται να δραστηριοποιούνται δεκαοκτώ (18). Οι μεγαλύτερες από αυτές – με σειρά αρχαιότητας – είναι το ΙΝ.ΚΑ. (1972), το ΚΕ.Π.ΚΑ. (1982) και η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. (1988). Τα κύρια χαρακτηριστικά του καταναλωτικού κινήματος στην Ελλάδα σήμερα θα μπορούσαν να περιγραφούν ως ακολούθως:

- ✓ Το ανενεργές της συντριπτικής πλειονότητας των καταναλωτικών ενώσεων. Οι περισσότερες από αυτές υπάρχουν μόνο ως καταχωρίσεις στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών του Υπουργείου Ανάπτυξης και είναι αμφίβολο αν αναλαμβάνουν οποιαδήποτε δράση για την προστασία του καταναλωτή. Εικάζεται ότι από τις παραπάνω εξήντα οκτώ ενεργές δεν είναι περισσότερες από δέκα (10).

⁷⁷ Βλ. υποσημείωση 12, σελ. 20.

⁷⁸ Βλ. παράρτημα.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι για όσες βρίσκονται στην περιφέρεια, θεωρείται ότι λειτουργούν ακόμα και όταν κάνουν πέντε ανακοινώσεις το χρόνο...

- ✓ Η εξάρτηση της δράσης τους από «χαρισματικούς ηγέτες», που όταν εκλείπουν είτε φθίνουν και οι ίδιες είτε επιδεικνύουν εσωστρέφεια αναλωνόμενες σε ατέρμονους δικαστικούς αγώνες για την επίλυση εσωτερικών τους θεμάτων και υπονομεύοντας το δίκτυο καλής συνεργασίας μεταξύ τους. Ως χαρακτηριστικές τέτοιες περιπτώσεις αναφέρονται αυτή της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου, καθώς και του ΙΝ.ΚΑ., της πρώτης ένωσης καταναλωτών που συστάθηκε στη χώρα μας.⁷⁹
- ✓ Ο κατακερματισμός τους, με την ύπαρξη ενός μεγάλου αριθμού ενώσεων καταναλωτών, χωρίς ταυτόχρονα να υφίσταται θεσμοθετημένο νομοθετικό πλαίσιο βάσει του οποίου οι οργανώσεις αυτές να εκπροσωπούνται σε δευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο. Κάποιες καταναλωτικές ενώσεις έχουν δημιουργήσει ομοσπονδίες,⁸⁰ οι οποίες όμως δεν αναγνωρίζονται ως δευτεροβάθμιες οργανώσεις, με αποτέλεσμα να στερούνται το δικαίωμα άσκησης συλλογικής αγωγής, του ένδικου δηλαδή βοηθήματος με το οποίο παρέχεται η προβλεπόμενη από το Ν.2251/94 συλλογική έννομη προστασία των καταναλωτών.
- ✓ Η έλλειψη επαρκών και σταθερών οικονομικών πόρων, οι οποίοι επιπλέον εμφανίζονται κατακερματισμένοι, αφού επιχορήγηση από το Υπουργείο Ανάπτυξης λαμβάνουν όλες οι καταναλωτικές ενώσεις, ακόμα και αυτές που δεν υποβάλλουν απολογισμό δράσεων, μόνο και μόνο επειδή είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο.

⁷⁹ Η Ένωση Καταναλωτών Βόλου είναι από τις παλαιότερες και μέχρι πριν δυο χρόνια, οπότε πέθανε ο πρόεδρός της κ. Παυλόπουλος, είχε ιδιαίτερα έντονη παρουσία στον τοπικό τύπο (στο t.v. Μαγνησία υπήρχε ανακοίνωση ή παρουσία του περίπου τις μισές ημέρες της εβδομάδας).

Ο Χαράλαμπος Κουρής εκτός από το ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ. στο τέλος του 1996, ίδρυσε και άλλα σωματεία (π.χ. το ΙΝ.ΚΑ. Μακεδονίας, το ΙΝ.ΚΑ. Ιωαννίνων), ενώ το 1997 ίδρυσε τη Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος (Γ.Ο.Κ.Ε.) και προέδρευε τόσο στο ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ. όσο και στη Γ.Ο.Κ.Ε., υπογράφοντας ως Πρόεδρος ΙΝ.ΚΑ. – Γ.Ο.Κ.Ε. Από το θάνατό του και μετά (2004) οι δύο καταναλωτικές ενώσεις έχουν διαφορετικό πρόεδρο και βρίσκονται στα δικαστήρια επειδή ο πρόεδρος της Γ.Ο.Κ.Ε. (ο Γ. Λεχουρίτης, πρόεδρος και του ΙΝ.ΚΑ. Αιτωλοακαρνανίας) προωθεί την ομοσπονδία ως ΙΝ.ΚΑ. - Γ.Ο.Κ.Ε.

⁸⁰ Τέτοιες είναι η Γ.Ο.Κ.Ε., που σύστησε ο ιδρυτής του ΙΝ.ΚΑ. Χ. Κουρής με τη συμμετοχή σαράντα (40) καταναλωτικών οργανώσεων, καθώς και η Ομοσπονδία στην οποία συμμετέχουν οι εξής επτά (7) ενώσεις καταναλωτών: ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ., Ένωση Καταναλωτών Ηρακλείου Κρήτης, Πατραϊκή Ένωση Καταναλωτών, Ένωση Καταναλωτών Βόλου, Ένωση Καταναλωτών Λέσβου, Ένωση Καταναλωτών Καβάλας και Ένωση Καταναλωτών Καλαμάτας.

- ✓ Η αξιοσημείωτη αδυναμία κατά τα τελευταία οκτώ χρόνια όλων των ενώσεων καταναλωτών να καταθέσουν πρόταση για την υλοποίηση ευρωπαϊκού προγράμματος με την παραμικρή ελπίδα αυτή να εγκριθεί, κάτι που επηρεάζει άμεσα τα έτσι και αλλιώς πενιχρά οικονομικά τους, αφού:
 - από το 1998 τα ευρωπαϊκά προγράμματα για την προστασία του καταναλωτή χρηματοδοτούνται κατά 50% από την Ε.Ε., ενώ το υπόλοιπο 50% πρέπει να καλυφθεί από ίδιους πόρους που οι ελληνικές ενώσεις καταναλωτών ποτέ δεν διαθέτουν.
 - ως το 1998 η προσφορά εθελοντικής εργασίας αναγνωριζόταν ως ποσοστό της ίδιας συμμετοχής, ενώ τώρα μόνο μικρό τμήμα της μπορεί να ενταχθεί σε αυτό το ποσοστό.
 - μέχρι το 1998 παρέχονταν κίνητρα για τον ευρωπαϊκό νότο με τη χρηματοδότηση προγραμμάτων που υλοποιούνταν αμιγώς σε μία μόνο χώρα. Τώρα τα προγράμματα είναι διευρωπαϊκά και σε αυτά πρέπει να συμμετέχουν τουλάχιστον δεκατρείς χώρες, εκ των οποίων οι πέντε να ανήκουν στα δέκα νέα κράτη-μέλη που εισήλθαν με την τελευταία διεύρυνση.
- ✓ Η χαμηλή καταναλωτική συνείδηση που, σε συνδυασμό με τα παραπάνω, δικαιολογεί επιφυλάξεις για το βαθμό απήχησης του καταναλωτικού κινήματος στους πολίτες.

Πριν περάσουμε στην παρουσίαση των δύο – κατά γενική ομολογία – πιο δυναμικών καταναλωτικών ενώσεων του Νομού Αττικής είναι χρήσιμο να επισημάνουμε ότι σε κάθε περίπτωση η προστασία του καταναλωτή είναι μία επιταγή και ταυτόχρονα ανάγκη που δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί ερήμην και απουσία του ίδιου του καταναλωτή. Οι προσδοκίες και απαιτήσεις των πολιτών για κάλυψη βασικών τους αναγκών - όπως είναι η υγεία, η ασφάλεια, η πληροφόρηση και η οικονομική ευημερία - θεμελιώνονται όχι μόνο ως έκφραση δικαιωμάτων αλλά και ως υποχρέωση απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Είναι δηλαδή προφανές ότι, πέρα από τα όσα θετικά ή μη προβλέπει το θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή, τα δικαιώματα προϋποθέτουν καταρχήν υποχρεώσεις που καθιστούν δυνατή την άσκησή τους ή αυξάνουν την αποτελεσματικότητά τους. Στο βαθμό δε που η υποχρέωση γίνεται η βάση για απαίτηση και προσδοκία δεν μπορεί να παραγνωριστεί η διαμεσολάβηση και ο ρόλος της πολιτικά οργανωμένης κοινότητας, της οποίας κατεξοχήν έκφραση είναι η έννοια του δικαιώματος.

Έτσι, η ανάπτυξη του καταναλωτικού κινήματος μπορεί να υπάρχει μόνο ως αποτέλεσμα ανάληψης ενεργού συλλογικής δράσης στο πλαίσιο της κοινωνίας των πολιτών, του χώρου δηλαδή που βρίσκεται ανάμεσα σε αυτό που ορίζει το κράτος και σε ό,τι περιλαμβάνει η αγορά. Αναπόφευκτα κρίνεται αναγκαίος ο περιορισμός του κρατικού παρεμβατισμού που οδηγεί στο διοικητικό πατερναλισμό, όχι όμως με τη μεταφορά των αντίστοιχων λειτουργιών στην αγορά αλλά μέσα από την ενδυνάμωση της έννοιας της κοινότητας. Στην αντίθετη περίπτωση που ο καταναλωτισμός εντάσσεται στο αγοραίο πρότυπο και αναγνωρίζει μόνο τις ατομικές προτιμήσεις των καταναλωτών αλλά δεν τους ενθαρρύνει να λάβουν υπόψη τις προτιμήσεις των άλλων, όταν δηλαδή απουσιάζουν οι υποχρεώσεις, αντανakλάται και η απουσία της συλλογικής δράσης, αφού ο πελάτης – καταναλωτής δεν φαίνεται να οφείλει τίποτα στην κοινότητα.⁸¹

⁸¹ Πρβλ. Καλλιόπης Σπανού «Διοίκηση Πολίτες και Δημοκρατία», εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2000, σελ. 490 – 526.

4.1 ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ (ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ.)

Το 1977 ιδρύθηκε στην Αθήνα η **Ένωση για την Ποιότητα Ζωής (Ε.ΠΟΙ.ΖΩ.)**, ως φορέας πολύ ευρύτερος από όσα ορίζει σήμερα ο νόμος για τις ενώσεις καταναλωτών. Στους κόλπους της φιλοξενούσε περιβαλλοντικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες καθώς και μία Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτή που είχε όμως καθαρά ενημερωτικό χαρακτήρα, ελλείπει - όπως προείπαμε - την εποχή εκείνη νομοθετικού πλαισίου για την προστασία του καταναλωτή.

Η αυξανόμενη διατύπωση παραπόνων πολιτών στην Ε.ΠΟΙ.ΖΩ. για καταναλωτικά θέματα οδήγησε το 1988 στη δημιουργία μιας αυτοτελούς ένωσης με τη μορφή σωματείου και την ονομασία **Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.)**, σε μια προσπάθεια αναβάθμισης της προαναφερθείσας Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτή. Παράλληλα, ως φορείς που με τη σειρά τους αυτονομήθηκαν από την Ε.ΠΟΙ.ΖΩ., συγκροτήθηκαν το 1990 η Ελληνική Προστασία Δασών και ο Σύλλογος Οικολογικής Γεωργίας.

Αναμφισβήτητα, από το 1988 μέχρι σήμερα η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. έχει καταφέρει με τα πενιχρά μέσα που διαθέτει να κερδίσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού και το σεβασμό των δημόσιων αρχών, όχι μόνο για την αξιοπιστία των πληροφοριών και την εγκυρότητα των νομικών συμβουλών που παρέχει αλλά κυρίως για την αποτελεσματικότητα των δικαστικών της παρεμβάσεων.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. είναι σωματείο με επταμελές διοικητικό συμβούλιο, όπως όλες οι ενώσεις καταναλωτών. Η εσωτερική της οργάνωση είναι οριζόντια και δεν υπακούει σε καμία ιεραρχική δομή. Στελεχώνεται από δύο υπαλλήλους με πλήρη απασχόληση, οι οποίοι είναι οι μόνοι που αμείβονται για το έργο που παράγουν.⁸² Επιπλέον, υποστηρίζεται από έναν κύκλο 30-50 ατόμων που προσφέρουν εργασία εθελοντικά ή αναλαμβάνουν επιμέρους δραστηριότητες στο πλαίσιο υλοποίησης δράσεων εντασσόμενων σε ευρωπαϊκά προγράμματα. Πριν από μερικά χρόνια, και συγκεκριμένα κατά τη διετία 1995-1997, στην Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. απασχολούνταν με πλήρες ωράριο δέκα με δεκαπέντε άτομα, τα οποία αμείβονταν από ευρωπαϊκά προγράμματα και συνεργασίες με άλλες χώρες. Τώρα η έλλειψη πόρων και προσωπικού εμφανίζεται ως το μεγαλύτερο πρόβλημα μιας από τις δυναμικότερες και σοβαρότερες ενώσεις καταναλωτών στη χώρα μας.

⁸² Πρόκειται για μία ασκούμενη δικηγόρο και μία υπάλληλο υπεύθυνη για τη γραμματειακή υποστήριξη.

Τα εγγεγραμμένα μέλη της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά τα 3–4 τελευταία χρόνια είναι περισσότερα από 5.000–6.000. Ωστόσο, τα ενεργά μέλη – ή αλλιώς τα οικονομικώς τακτοποιημένα – δεν ξεπερνούν τα 2.000. Κάθε χρόνο εγγράφονται στην Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. 500–800 νέα μέλη, τα περισσότερα από τα οποία συνήθως αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα ως καταναλωτές, ανανεώνουν τη συνδρομή τους για τον επόμενο χρόνο αλλά μετά «εξαφανίζονται». Έτσι, ο παραπάνω αριθμός των εγγεγραμμένων μελών θα ξεπερνούσε τα 15.000 αν δεν διαγράφονταν όσα από αυτά δεν πληρούν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις την τελευταία τριετία. Σε ό,τι αφορά το προφίλ των μελών της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., αυτά ανήκουν σε όλες τις κοινωνικές τάξεις, ενώ συχνά άτομα χαμηλού οικονομικού ή μορφωτικού επιπέδου είναι από τα σταθερά μέλη της ένωσης.

Σε ό,τι αφορά τις πηγές χρηματοδότησης, πέραν των συνδρομών των μελών της - που όπως είδαμε ακολουθούν μία μάλλον φθίνουσα πορεία - αναφέρονται οι ελάχιστες επιχορηγήσεις από το Υπουργείο Ανάπτυξης, οι οποίες κυμαίνονται ετησίως στο ποσό των 10.000 – 20.000 €. Για το 2006 δεν υπάρχει ακόμα (18 Οκτωβρίου) καμία επιχορήγηση από το παραπάνω υπουργείο. Τέλος, από τη συνεργασία της με άλλες ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών που συντονίζουν διευρωπαϊκά προγράμματα, λαμβάνει τμήμα της κοινοτικής επιχορήγησης για τις δράσεις που υλοποιεί.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. δέχεται καθημερινά έναν μεγάλο όγκο αιτημάτων καταναλωτών, περίπου 100–150 τηλεφωνικές κλήσεις και 15–20 ηλεκτρονικά μηνύματα και τηλεομοιοτυπήματα. Τα περισσότερα από αυτά γίνονται προκειμένου να ενημερωθεί ο καταναλωτής για το φορέα προς τον οποίο πρέπει να απευθυνθεί ή προκειμένου να ζητηθεί παρέμβαση της ίδιας της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., ενώ ένα ποσοστό της τάξης του 20% αφορά σε γενικές διαμαρτυρίες–καταγγελίες (π.χ. διαμαρτυρία για την αύξηση των τιμών στη λαϊκή αγορά). Η πλειονότητα των προβλημάτων που διατυπώνονται τηλεφωνικά επιλύονται επί τόπου, σχετίζονται άμεσα με την επικαιρότητα⁸³ και συνήθως αφορούν σε αυξήσεις τιμών αγαθών, χρηματοοικονομικά και τραπεζικά ζητήματα, κέντρα αδυνατίσματος και ποιότητα τροφίμων.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. διαθέτει συγκεντρωτικά απολογιστικά στοιχεία της δράσης της μόνο για τα έτη 2003–2004. Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται ο αριθμός και τα ποσοστά των τηλεφωνικών καταγγελιών ανά τομέα για αυτήν τη διετία.⁸⁴ Έτσι, από το σύνολο των

⁸³ Όπως χαρακτηριστικά μας είπε εκπρόσωπος της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., «όταν έκλεισαν τα γυμναστήρια “Universal”, ο όγκος των τηλεφωνημάτων έφτασε σε σημείο παράνοιας».

⁸⁴ Βλ. «Απολογισμός Δράσεων της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. 2003–2004».

50.688 κλήσεων που δέχτηκε, χειρίστηκε 8.500 υποθέσεις μελών, το 90% των οποίων επιλύθηκε εξωδικαστικά χάρη στην παρέμβαση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.

A/A	TOMEIS KATAGGELIΩN	2003		2004	
1	Αυξήσεις τιμών αγαθών	6.024	23,9%	6.056	23,7%
2	Τράπεζες, χρηματοοικονομικά (πιστωτικές κάρτες, δάνεια καταθέσεις)	5.731	22,8%	6.017	23,6%
3	Κέντρα αδυνατίσματος	2.303	9,2%	2.524	9,9%
4	Τρόφιμα, υγεία και ασφάλεια	1.843	7,3%	1.478	5,8%
5	Διαφημίσεις - ΜΜΕ	1.842	7,3%	1.361	5,3%
6	Ιδιωτική Ασφάλιση	1.670	6,6%	1.974	7,7%
7	Ελαττωματικά προϊόντα	1.371	5,4%	1.709	6,7%
8	Τουρισμός - ταξίδια (χρονομεριστικές μισθώσεις, ψυχαγωγία κ.λπ.)	1.262	5,1%	1.204	4,7%
9	Κινητή τηλεφωνία	924	3,7%	822	3,2%
10	ΔΕΚΟ	538	2,1%	461	1,8%
11	Υπηρεσίες υγείας	504	2,0%	529	2,1%
12	Πωλήσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος	343	1,4%	643	2,5%
13	Λοιπές υπηρεσίες (σέρβις, τεχνικά, μισθώσεις κ.λπ.)	279	1,1%	345	1,4%
14	Υπηρεσίες	266	1,1%	217	0,8%
15	Συγκοινωνίες	154	0,6%	98	0,4%
16	Περιβάλλον	104	0,4%	92	0,4%
	ΣΥΝΟΛΟ	25.158	100,0%	25.530	100,0%

Κατά την ίδια περίοδο η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. εξέδωσε, εκτός από το τριμηνιαίο ενημερωτικό φυλλάδιο “Ανοιχτή Γραμμή”, σειρά ενημερωτικών φυλλαδίων καθώς και κώδικα δεοντολογίας για τις επιχειρήσεις που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου, ενώ εξέδωσε και μοίρασε σε δίκτυο 202 σχολείων υλικό (φυλλάδα και cd-rom) για την εκπαίδευση του καταναλωτή. Επιπλέον, εξέδωσε συνολικά σαράντα εννέα (49) δελτία τύπου για επίκαιρα και διαχρονικά θέματα προστασίας του καταναλωτή, ενώ η δημοσιότητά της στα μέσα μαζικής ενημέρωσης ήταν εκτεταμένη και απεικονίζεται κατά προσέγγιση στον ακόλουθο πίνακα:

Εφημερίδες - Περιοδικά - Ιστοσελίδες	άνω των 2.000 (άρθρα)
Ραδιόφωνο	άνω των 600 (συνεντεύξεις- παρουσιάσεις) ⁸⁵
Τηλεόραση	άνω των 1.000 (συνεντεύξεις- παρουσιάσεις) ⁸⁶

Κατά τη διετία 2003–2004 έλαβαν χώρα 33 ομιλίες της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. σε μαθητές της Α΄ βάθμιας και Β΄ βάθμιας εκπαίδευσης, εκπαιδευτικούς και συλλόγους γονέων & κηδεμόνων, ενώ έγιναν 36 ομιλίες – παρεμβάσεις στο πλαίσιο συνεδρίων, ημερίδων και συσκέψεων για θέματα προστασίας καταναλωτή στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν σειρά διοικητικών παρεμβάσεων σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο, όπως για παράδειγμα προτάσεις προς το ΥΠ.ΑΝ. για θεσμοθέτηση ή τροποποίηση νόμων, επιστολές σε βουλευτές και ευρωβουλευτές προ της ψήφισης νόμων, οδηγιών και κανονισμών με συγκεκριμένες προτάσεις, διαβήματα στο Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης για τις παραβιάσεις του διαφημιστικού χρόνου, προτάσεις στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών για τις εταιρείες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.

Ένα σημαντικό εργαλείο που παρέχει ο Ν.2251/94 στις ενώσεις καταναλωτών και αξιοποιήθηκε μόνο από την Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. είναι η άσκηση συλλογικής αγωγής, η οποία στη συνέχεια - και μετά την έκδοση σχετικών αποφάσεων από τον Άρειο Πάγο - οδήγησε και το αρμόδιο Υπουργείο Ανάπτυξης στην επιβολή διοικητικών κυρώσεων με τη μορφή προστίμων. Χαρακτηριστικά αναφέρεται το παράδειγμα της συλλογικής αγωγής της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., μετά από σωρεία καταγγελιών μελών της, κατά ασφαλιστικής εταιρείας για καταχρηστικούς όρους που αφορούσαν στην αναπροσαρμογή ασφαλιστρών σε συμβόλαια ζωής. Σύμφωνα με την απόφαση του δικαστηρίου, οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν το δικαίωμα να αναπροσαρμόζουν κατά βούληση τα ασφάλιστρα, αρκεί στο συμβόλαιο να υπάρχει σχετική ρήτρα. Επιπλέον, μετά από άσκηση συλλογικής αγωγής της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. για τα στεγαστικά δάνεια κρίθηκαν παράνομα τα έξοδα φακέλου και η ποινή προεξόφλησης σε δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο. Συνολικά και πάντα κατά τη διετία 2003-2004 η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. άσκησε 7 νέες συλλογικές αγωγές, σε σύνολο 34 που είχε καταθέσει μέχρι τότε, εναντίον τραπεζών για καταχρηστικούς όρους στις συμβάσεις και εναντίον εταιρειών

⁸⁵ Σε αυτές περιλαμβάνονται μόνο οι ζωντανές συνεντεύξεις και όχι οι αυτόβουλες αναφορές των σταθμών στις διάφορες δράσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.

⁸⁶ Δεν περιλαμβάνονται οι επαναλήψεις των εκπομπών.

για παραπλανητικές και παράνομες διαφημίσεις. Επιπλέον, κατέθεσε σειρά ασφαλιστικών μέτρων (άνω των 10) πετυχαίνοντας έτσι την απαγόρευση μετάδοσης παράνομων διαφημίσεων, ενώ κατέθεσε 340 ομαδικές αγωγές κατά τραπεζών, ασφαλιστικών εταιρειών και εταιρειών χρονομίσθωσης για λογαριασμό 1.700 μελών της.

4.2 ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ.

Το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) ιδρύθηκε από το Χαράλαμπο Κουρή το 1971, κατά την περίοδο της δικτατορίας. Τα τέσσερα πρώτα χρόνια δεν λειτούργησε ουσιαστικά ως φορέας προστασίας καταναλωτών αλλά ως φορέας καλυμμένης αντιδικτατορικής δράσης. Από το 1975, που είχε πλέον αποκατασταθεί η δημοκρατία στη χώρα, άρχισε να λειτουργεί ως καταναλωτικός συνεταιρισμός και καταναλωτική οργάνωση. Είχε περιβαλλοντικές αλλά και εμπορικές δραστηριότητες, ενώ κατάλοιπα των καταστημάτων που είχε ανοίξει αποτελούν τα σούπερ μάρκετ ΙΝ.ΚΑ. που συναντά κανείς ακόμα και σήμερα στην Κρήτη.

Κατά την πορεία της λειτουργίας του το ΙΝ.ΚΑ. ίδρυσε σειρά άλλων επιτροπών – οργανώσεων που λειτούργησαν επί ορισμένο χρονικό διάστημα για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων. Για παράδειγμα το 1975 ίδρυσε την Πανελλήνια Ένωση Ενοικιαστών και το Σύνδεσμο Ι.Χ. Το 1976 ίδρυσε το Πανελλήνιο Οικολογικό Κίνημα (Π.Ο.Κ.), την Πανελλήνια Ένωση Καταναλωτών (Π.Ε.Κ.) και το Συνεταιρισμό Μελών ΙΝ.ΚΑ. “77 ΣΠΕ” και το 1978 το Πρόγραμμα Επιβίωσης της Αθήνας. Το 1980 πτώχευσε ο Συνεταιρισμός Μελών ΙΝ.ΚΑ. “77 ΣΠΕ” και το ΙΝ.ΚΑ. ανέλαβε την αποπληρωμή των χρεών του, ενώ βρισκόταν συχνά στα δικαστήρια από μηνύσεις μελών ή εμπόρων που ζητούσαν να λάβουν τα χρήματα που έχασαν.

Για μεγάλο χρονικό διάστημα και για μεγάλο μέρος της κοινής γνώμης το όνομα του ΙΝ.ΚΑ. συνδέθηκε με δίκες, μηνύσεις και χρέη. Δημιούργησε νέες οργανώσεις, στις οποίες συμμετείχαν τα ίδια άτομα που εργάζονταν σε αυτό, με σκοπό σταδιακά να εγκαταλείψει την αρχική του ονομασία. Έτσι το 1982 ίδρυσε την οργάνωση ΔΕ.ΚΑ. (Δευτεροβάθμια Οργάνωση Καταναλωτών) και το ΣΥΝ.Ε.Α.Κ. (Συνοικιακές Επιτροπές Αυτοάμυνας Καταναλωτών), ενώ το 1983 σύστησε την Ένωση Πολιτών Ελλάδος (Ε.Π.ΕΛΛ.) και το 1984 την Ένωση Καταναλωτών Δημόσιων Οργανισμών Χρηστών Υπηρεσιών (Ε.Κ.Δ.Ο. – Χ.Υ.). Τελικά το ΙΝ.ΚΑ. δεν εγκατέλειψε την αρχική του ονομασία, διότι, όπως ισχυριζόταν ο πρόεδρός του, ο κόσμος προτιμούσε την ονομασία ΙΝ.ΚΑ. από τις υπόλοιπες.⁸⁷

Με το νόμο 2251/94 το ΙΝ.ΚΑ. αδρανοποιήθηκε, αφού η εμπορική δραστηριότητα που ασκούσε δεν ήταν σύμφωνη με όσα αυτός όριζε. Έτσι, το Νοέμβριο του 1996 συστήνεται το **ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ.** ως αμιγής ένωση καταναλωτών, ενώ ο ιδρυτής του σύστησε έναν χρόνο μετά και τη Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας (Γ.Ο.Κ.Ε.) με μέλη μόνο σωματεία. Τον Αύγουστο του 2004 ο πρόεδρος και ιδρυτής του ΝΕΟΥ ΙΝ.ΚΑ. και της Γ.Ο.Κ.Ε. πέθανε, με αποτέλεσμα οι δύο ενώσεις να διασπαστούν και από τότε να βρίσκονται

⁸⁷ Βλ. *Αγγελικής Καλλία Αντωνίου*, όπ.π. σελ. 82-83.

στα δικαστήρια εξαιτίας του σφετερισμού από την τελευταία της ονομασίας IN.KA. - Γ.Ο.Κ.Ε.

Σήμερα η έδρα του Ν. IN.KA. είναι στην Καλλιθέα και φιλοξενείται σε κτήριο που ο πρόεδρος του μισθώνει για την άσκηση άλλων επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Στελεχώνεται από δύο αμειβόμενους συμβούλους με πλήρη απασχόληση και επιπροσθέτως πλαισιώνεται από δέκα περίπου εθελοντές (νομικούς και άλλους επιστημονικούς συνεργάτες) που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους κυρίως μέσα από τον προσωπικό χώρο εργασίας τους. Κατά καιρούς εθελοντική εργασία προσφέρουν στο Ν. IN.KA. και φοιτητές.

Το Ν. IN.KA. αριθμεί περίπου 6.000 ενεργά μέλη, ήτοι ταμειακώς τακτοποιημένα. Τα έσοδά του από τις κρατικές επιχορηγήσεις είναι πενιχρά: 8.000€ για το 2004, 10.000€ για το 2005, ενώ για το 2006 δεν έχει λάβει ακόμα (τέλος του έτους) από το Υπουργείο Ανάπτυξης καμία οικονομική ενίσχυση.

Στα γραφεία του λειτουργεί τηλεφωνικό κέντρο πληροφόρησης και νομικής υποστήριξης, στο οποίο καθημερινά δέχεται περίπου 50 τηλεφωνήματα καταναλωτών. Κατά την ενημέρωση των πολιτών σε καταναλωτικά θέματα, το IN.KA. δεν περιορίζεται στην εφαρμογή της νομοθεσίας αλλά δίνει έμφαση στην εμπέδωση μιας πολιτικής εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

Σύμφωνα με τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων 2006 του Ν. IN.KA., στις επικοινωνιακές δράσεις του εντάσσονται δύο συνεντεύξεις τύπου, εκστρατείες ενημέρωσης για το φυσικό αέριο (με συμμετοχή Δήμων της Αττικής, της Εταιρείας Παροχής Αερίου Αττικής Α.Ε., της Διαδημοτικής Επιχείρησης «Αττικό Αέριο Α.Ε.» και της Γενικής Τράπεζας), συμμετοχή του προέδρου σε δύο ειδησεογραφικές και ενημερωτικές τηλεοπτικές εκπομπές, συμμετοχή σε σειρά εκδηλώσεων, ημερίδων και συνεδρίων, η έκδοση δύο τευχών του περιοδικού «Τι;», καθώς και δελτία τύπου με διάφορα θέματα (ενημερωτική καμπάνια για το φυσικό αέριο, επέκταση του τραμ στον Πειραιά, παγκόσμια ημέρα καταναλωτή, παγκόσμια ημέρα υγείας, η τιμή των ... αμνών, το παιδικό παιχνίδι, διεθνής ημέρα κατά του θορύβου, και το θύμα ο ... πελάτης, ενημερωτική επιστολή στα Μ.Μ.Ε.: IN.KA. – Γ.Ο.Κ.Ε., παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος, εκπτώσεις στις ... ανάγκες μας, ταξιδεύοντας με αεροπλάνο, ταξιδεύοντας με πλοίο, ταξιδεύοντας με τρένο - ΚΤΕΛ, φωτοπροστασία, φόρος τιμής στο Χαράλαμπο Κουρή, πυρκαγιές, τιμές σχολικών ειδών, κώδικας οδικής κυκλοφορίας, ευρωπαϊκή ημέρα χωρίς αυτοκίνητο, λαϊκό δικαστήριο το Ε.Σ.Κ., παγκόσμια ημέρα διατροφής, συμβουλές για

το πετρέλαιο θέρμανσης, παγκόσμια ημέρα αποταμίευσης, Τρώμε κρέας; Ναι ... αλλά τι τρώμε;).

Επιπλέον, κατά το 2006 μέλη του Ν. ΙΝ.ΚΑ. συμμετείχαν σε ευρωπαϊκά προγράμματα και είχαν συνεργασία με διάφορους διεθνείς οργανισμούς, ενώ φιλοξένησαν και εκπαίδευσαν δύο ομάδες καταναλωτών από το εξωτερικό (από τη Νομαρχία Βουδαπέστης και από την Κρατική Διεύθυνση Βιομηχανίας & Εμπορίου του Κέντρου Ερευνών της Κίνας).

Τέλος, στο πλαίσιο ενημέρωσης και ευασθητοποίησης των καταναλωτών σε θέματα της καθημερινότητάς τους, το Ν. ΙΝ.ΚΑ. διεξήγαγε αυτόν το χρόνο τις παρακάτω έρευνες:

- ο Φαρμακευτικό Marketing – Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των Φαρμακευτικών Εταιρειών.
- ο Σχολικά Είδη – Έναρξη Σχολικής Περιόδου 2006 - 2007.
- ο Βενζίνη – Τιμές Προϊόντων στο πλαίσιο του Ανταγωνισμού που επικρατεί σε διάφορες περιοχές της χώρας.
- ο Παρακεταμόλη – Τιμές Προϊόντων στο πλαίσιο του Ανταγωνισμού που επικρατεί σε διάφορες περιοχές της χώρας.
- ο Μελάνια – Τιμές Προϊόντων στο πλαίσιο του Ανταγωνισμού που επικρατεί σε διάφορες περιοχές της χώρας.

5 ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ

Όπως είναι φανερό από τα προηγούμενα κεφάλαια, η πολιτική προστασίας του καταναλωτή στη χώρα μας υλοποιείται μέσα από διαφορετικές υπηρεσίες που ανήκουν σε διαφορετικά επίπεδα της δημόσιας διοίκησης. Η κεντρική δημόσια διοίκηση είναι αυτή που χαράσσει την πολιτική, νομοθετεί σε εθνικό επίπεδο, εναρμονίζει το εθνικό προς το κοινοτικό δίκαιο, συντονίζει και φροντίζει για τον έλεγχο της εφαρμογής στην πράξη της κείμενης νομοθεσίας. Η ίδια δεν διαθέτει εκτεταμένους ελεγκτικούς μηχανισμούς και διενεργεί ελέγχους στην αγορά μόνο κατ' εξαίρεση ή ως δευτεροβάθμιο όργανο ελέγχου. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης αποτελεί το βασικό κεντρικό φορέα άσκησης της πολιτικής προστασίας καταναλωτή, ωστόσο πρωταγωνιστικό ρόλο σε κεντρικό επίπεδο ως προς την ασφάλεια των τροφίμων - βασικότατης συνιστώσας της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή - έχει το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων μαζί με το νεοσυσταθέντα Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων.

Κατεξοχήν αρμόδιοι φορείς για τον επιτόπιο έλεγχο της εφαρμογής της πολιτικής που χαράσσουν και της νομοθεσίας που παράγουν οι κεντρικοί φορείς είναι οι πενήντα τέσσερις (54) Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας αλλά και ο Ε.Φ.Ε.Τ., με την κεντρική και τις πέντε περιφερειακές υπηρεσίες του. Αυτές οι υπηρεσίες διαθέτουν το διοικητικό μηχανισμό που πραγματοποιεί καθημερινούς ελέγχους σε όλα τα στάδια της παραγωγής είτε μετά από καταγγελίες πολιτών είτε αυτεπάγγελτα και πάντα στο πλαίσιο των δυνατοτήτων που τους παρέχουν οι υφιστάμενοι πόροι (ανθρώπινο δυναμικό, χρήματα, πληροφόρηση, επιρροή). Το παραπάνω μωσαϊκό από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης συμπληρώνει ο νεοσυσταθείς Συνήγορος του Καταναλωτή, η ανεξάρτητη αρχή που δεν διαθέτει ελεγκτικό μηχανισμό επιβολής κυρώσεων αλλά προσπαθεί, ως εξωδικαστικό όργανο επίλυσης διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών, να απαλλάξει τον πολίτη από τις χρονοβόρες και κοστοβόρες δικαστικές διαδικασίες που συνεπάγονται οι διαφορές του με κάθε είδους παραγωγό ή προμηθευτή. Βέβαια το δίκτυο προστασίας του καταναλωτή είναι πλήρες μόνο με την παρουσία και του καταναλωτικού κινήματος, με εκπροσώπους τις καταχωρημένες στο μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης Ενώσεις Καταναλωτών της χώρας, οι οποίες συχνά αποτελούν τους διαύλους επικοινωνίας μεταξύ δημόσιας διοίκησης και πολιτών και, κυρίως, τις άμεσες πηγές πληροφόρησης και ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού.

Όπως αντιλαμβάνεται κανείς από τη μέχρι τώρα ανάλυση των αρμοδιοτήτων και της δράσης όλων αυτών των φορέων, δημόσιων και μη, κανείς τους δεν (μπορεί να) διαθέτει την αποκλειστική αρμοδιότητα αφενός χάραξης της πολιτικής προστασίας καταναλωτή και αφετέρου ελέγχου της εφαρμογής της στον τομέα όπου δραστηριοποιείται, είτε πρόκειται για ασφάλεια τροφίμων, είτε πρόκειται για γενικότερη ασφάλεια προϊόντων, είτε πρόκειται για τήρηση των αγορανομικών διατάξεων που σχετίζονται με τις τιμές των αγαθών και των υπηρεσιών. Έτσι, η ομαλή και εύρυθμη λειτουργία αυτού του δικτύου προϋποθέτει καταρχήν την καλή συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων και στη συνέχεια την ενεργοποίηση των ίδιων των πολιτών μέσα από τη θεσμοθετημένη συμμετοχή τους στις καταναλωτικές ενώσεις και τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους, με την ταυτόχρονη - όπως προείπαμε - αναγνώριση των υποχρεώσεων και ευθυνών τους.

5.1 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε ότι υφίσταται συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων, αφού μία διαφορετική εκτίμηση θα αμφισβητούσε την αποτελεσματικότητα των ήδη πραγματοποιηθέντων ελέγχων και κυρώσεων εκ μέρους του κρατικού μηχανισμού που περιγράφονται στις προηγούμενες σελίδες και ταυτόχρονα θα υπονοούσε την πλήρη κυριαρχία των κανόνων της αγοράς στις συναλλαγές μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Τα προηγούμενα κεφάλαια αποδεικνύουν ότι και έργο με στόχο την προστασία του καταναλωτή γίνεται και συνεργασία για την επίτευξή του υπάρχει μεταξύ των διαφορετικών δημόσιων φορέων. Στη συνέχεια θα δούμε πώς διαμορφώνεται αυτή η συνεργασία και πώς εκδηλώνονται ανταγωνισμοί καταρχάς στο εσωτερικό κάθε φορέα ξεχωριστά (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Νομαρχία Πειραιά) και μετά στις μεταξύ των διαφορετικών φορέων και επιπέδων διοίκησης σχέσεις (συμπεριλαμβανομένων επιπλέον του Ε.Φ.Ε.Τ., των Δ.Ε.Κ.Ο. και του Συνήγορου του Καταναλωτή).

Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή συνεργάζεται με όλες τις καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις τόσο της Γ.Γ. Καταναλωτή όσο και των άλλων Γενικών Γραμματειών του **Υπουργείου Ανάπτυξης**, κυρίως όμως της Γ.Γ. Εμπορίου (Δ/νση Τιμών Παροχής Υπηρεσιών και Δ/νση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων). Επιπλέον, συνεργάζεται με αρμόδιες για θέματα προστασίας καταναλωτή υπηρεσίες άλλων υπουργείων, καταρχάς επειδή τους διαβιβάζει καταγγελίες του τηλεφωνικού κέντρου 1520 που αφορούν στο αντικείμενό τους, ενώ στη συνέχεια ενημερώνεται για τις σχετικές ενέργειές τους. Η Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ.Κ. συνεργάζεται τόσο με τις Διευθύνσεις της Γ.Γ. Εμπορίου για την από κοινού επεξεργασία και περαιτέρω έκδοση αγορανομικών διατάξεων σχετικών με την εμπορία, επισήμανση, αποθήκευση και διακίνηση προϊόντων όσο και με τις τέσσερις Διευθύνσεις Κλαδικής Βιομηχανικής Πολιτικής της Γ.Γ. Βιομηχανίας, αφού επιπλέον τους διαβιβάζει και καταγγελίες που αφορούν σε μη ασφαλή προϊόντα.

Ωστόσο, η παραπάνω καλή συνεργασία δεν θα μπορούσε να μην εμπεριέχει στοιχεία ανταγωνισμού και μεταξύ των Γενικών Γραμματειών αλλά και μεταξύ των Διευθύνσεων εντός των ίδιων Γενικών Γραμματειών. Αυτοί οι ανταγωνισμοί προκύπτουν καταρχάς από την ανάγκη προσωπικής προβολής κάθε Γενικού Γραμματέα προς τον Υπουργό και κάθε Διευθυντή προς το Γενικό Γραμματέα αντίστοιχα, αλλά και από την ασάφεια του

αντικειμένου και των ορίων των αρμοδιοτήτων των διαφόρων φορέων, δηλ. του ποια υπηρεσία είναι αρμόδια να επιληφθεί ενός προβλήματος (π.χ. για ένα προϊόν το πρόβλημα μπορεί να είναι ηλεκτρολογικό αλλά ταυτόχρονα και χημικό). Αντιπαράθεση υπάρχει και επειδή κάποιες υπηρεσίες επιθυμούν να διατηρήσουν ή και να αυξήσουν τον όγκο των αντικειμένων που καλούνται να διαχειριστούν αλλά και επειδή - αντιθέτως - μπορεί να θέλουν να αποποιηθούν μέρος αυτών. Επιπλέον, διαφωνίες μπορεί να προκύψουν μεταξύ της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ. Καταναλωτή και των Διευθύνσεων Κλαδικής Βιομηχανικής Πολιτικής της Γ.Γ. Βιομηχανίας στις προτεραιότητες που θέτουν αλλά και στη σοβαρότητα που αποδίδουν σε μία παράβαση, λόγω της διαφορετικής φύσης του αντικειμένου τους και των τελικών αποδεκτών αυτού. Έτσι, ενώ η Γ.Γ. Καταναλωτή είναι εξ ορισμού και αποκλειστικά υπεύθυνη για την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή, η Γ.Γ. Βιομηχανίας αντιμετωπίζει ως «πελάτες» τόσο τους καταναλωτές - στο βαθμό που διενεργεί ελέγχους για την ασφάλεια και ποιότητα των βιομηχανικών προϊόντων - όσο και τους κατασκευαστές/προμηθευτές βιομηχανικών ειδών - στο βαθμό που τους αδειοδοτεί και τους χρηματοδοτεί. Η Γ.Γ. Βιομηχανίας προσπαθεί να διατηρεί κατά κάποιο τρόπο τις ισορροπίες μεταξύ των διαφορετικών αποδεκτών των δράσεών της και αυτό μπορεί να την οδηγήσει σε αντιπαράθεση με τη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ. Καταναλωτή, η οποία για παράδειγμα μπορεί να θεωρεί ένα προϊόν περισσότερο επικίνδυνο.

Οι Διευθύνσεις Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας και Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του **Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων** έχουν επιτελικό ρόλο, ενώ, όπως προαναφέραμε, η εφαρμογή στην πράξη του νομοθετικού πλαισίου που παράγουν γίνεται από τις περιφερειακές υπηρεσίες που υπάρχουν στο Υπουργείο (Σ.Υ.Κ.Ε., ΠΚΠΦ&ΠΕ, Εργαστήρια) καθώς και από τις Διευθύνσεις Κτηνιατρικής και Γεωργίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της χώρας. Κυρίαρχος κλάδος στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων είναι αυτός των γεωτεχνικών. Παρόλο που το αντικείμενο των κτηνιάτρων φαίνεται απόλυτα διακριτό από αυτό των γεωπόνων μερικές φορές συναντά κανείς ανταγωνισμούς και μεταξύ τους. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα που μας ανέφερε υπάλληλος του Υπουργείου «καμιά φορά τίθεται το ερώτημα: πρόκειται για κονσέρβα που περιέχει αρακά με κρέας ή κρέας με αρακά». Ποιος θα επιληφθεί του ελέγχου και ποιος θα επιβάλλει τις κυρώσεις; Παρόμοιοι ανταγωνισμοί υπάρχουν και μεταξύ γεωπόνων και χημικών. Αυτοί οι ανταγωνισμοί ωστόσο δεν παίρνουν σε καμία περίπτωση την έκταση που έχει λάβει στο πεδίο ελέγχου της ασφάλειας των τροφίμων ο ανταγωνισμός μεταξύ Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης &

Τροφίμων και Διευθύνσεων Κτηνιατρικής και Γεωργίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων αφενός και Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων αφετέρου, όπως θα δούμε στη συνέχεια.

Σε ό,τι αφορά το εσωτερικό της **Νομαρχίας Πειραιά**, παρατηρείται σε γενικές γραμμές καλή συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων των διαφορετικών Διευθύνσεων, αφού ανήκουν σε διαφορετικές ειδικότητες χωρίς συγκρουόμενα μεταξύ τους κλαδικά συμφέροντα. Πρόκειται για κτηνίατρους, γεωπόνους, επόπτες δημόσιας υγείας, τεχνολόγους τροφίμων και διοικητικούς υπαλλήλους με τις διαφορές ως προς τις πρόσθετες χρηματικές απολαβές τους να οφείλονται κυρίως στην προέλευση όσων διορίστηκαν πριν το 1994 από τα αντίστοιχα Υπουργεία Ανάπτυξης (υπάλληλοι της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή), Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων (υπάλληλοι των Δ/σεων Κτηνιατρικής και Γεωργίας) και Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης (υπάλληλοι της Δ/σης Δημόσιας Υγείας). Οι παραπάνω Διευθύνσεις - πλην της Διεύθυνσης Γεωργίας - συνεργάζονται στενά και συμμετέχουν πολύ συχνά σε μεικτά κλιμάκια, προκειμένου οι έλεγχοι να είναι ενιαίοι και πλήρεις και να μην εμφανίζεται το φαινόμενο μία επιχείρηση να ελέγχεται δύο ή και τρεις διαφορετικές φορές την εβδομάδα από υπαλλήλους της Νομαρχίας.

Στη Νομαρχία Πειραιά, που έχει καταφέρει με την εντατικοποίηση των ελέγχων στην εσωτερική αγορά τον τελευταίο ενάμιση χρόνο να ελκύει σχεδόν καθημερινά τους προβολείς της τηλεοπτικής δημοσιότητας, οι όποιοι ανταγωνισμοί καταγράφονται κυρίως μεταξύ των Διευθυντών αλλά και των υπεύθυνων Αντινομαρχών. Όλοι αυτοί, επιζητώντας να κερδίσουν την εύνοια ενός Νομάρχη που έχει κάνει σημαία τον αγώνα για την προστασία του καταναλωτή, συχνά ανταγωνίζονται για τον αριθμό των παραβάσεων που οι υπάλληλοι της Διεύθυνσής τους εντοπίζουν ή ακόμα και για μία θέση στον τηλεοπτικό φακό. Αυτός ο ανταγωνισμός αναπόδραστα επηρεάζει και ορισμένους υπαλλήλους, οι οποίοι επιδεικνύοντας υπερβάλλοντα ζήλο αναμειγνύονται ακόμη και στο ελεγκτικό έργο άλλων Διευθύνσεων, προκειμένου να καταγράψουν περισσότερες - και γιατί όχι εντυπωσιακότερες - παραβάσεις.

Η τάση προσωπικής προβολής υπαλλήλων, Διευθυντών, Γενικών Γραμματέων Υπουργείων και Αντινομαρχών Νομαρχιών μας παραπέμπει στη *θεωρία της δημόσιας επιλογής*, η οποία δίνει έμφαση στο ρόλο των δυνάμεων της αγοράς όχι μόνο ως ελαχιστοποίησης του κράτους προς όφελος του ιδιωτικού τομέα αλλά - στη σύγχρονη εκδοχή της - και με την εισαγωγή του ανταγωνισμού στο εσωτερικό της γραφειοκρατίας και τη δημιουργία εσωτερικών αγορών. Σύμφωνα με τον William Niskanen, ο οποίος

προεκτείνει την οικονομική θεωρία της πολιτικής στη γραφειοκρατία, σε αντίθεση με την αγορά όπου μονάδες προϊόντος προσφέρονται σε ορισμένη τιμή, οι γραφειοκρατίες προσφέρουν ένα συνολικό επίπεδο αποτελέσματος σε αντάλλαγμα προς έναν προϋπολογισμό. Ο γραφειοκράτης τείνει να μεγιστοποιεί τον προϋπολογισμό ενώ η γραφειοκρατία τείνει να αυξάνει σε μέγεθος. Επισημαίνεται ότι οι γραφειοκράτες είναι άνθρωποι που δεν υποκινούνται εξ ολοκλήρου από το κοινό καλό ή τα συμφέροντα του κράτους. Επιδιώκουν τη μεγιστοποίηση του προϋπολογισμού τόσο για λόγους που σχετίζονται με την ορθολογική συμπεριφορά τους όσο και για λόγους που σχετίζονται με την ανάγκη τους για επιβίωση.

Έτσι από τη μία μεριά, ορθολογικά δρών, ο γραφειοκράτης επιδιώκει να μεγιστοποιήσει τα οφέλη του με τη διόγκωση του χώρου επιρροής του, την αύξηση του μισθού και των πρόσθετων αμοιβών του, την αύξηση του προσωπικού στο οποίο προϊστάται, την αύξηση του γοήτρου αλλά και της προστασίας που χαίρει από την πολιτική ηγεσία. Είναι αδύνατον για έναν γραφειοκράτη να ενεργήσει για το κοινό καλό εξαιτίας αφενός της περιορισμένης πληροφόρησης που έχει για τις προσωπικές προτιμήσεις των πολιτών και για τις δυνατότητες παραγωγής των υπηρεσιών που παρέχει και αφετέρου εξαιτίας των συγκρουόμενων συμφερόντων άλλων γραφειοκρατών, οι οποίοι επιπλέον μπορεί να έχουν διαφορετική αντίληψη για την έννοια του κοινού καλού. Από την άλλη μεριά, η μεγιστοποίηση του προϋπολογισμού μπορεί για το γραφειοκράτη να μην είναι τόσο απόρροια ορθολογικής συμπεριφοράς όσο ανάγκη για διατήρηση της θέσης του, η οποία εξαρτάται και από τους κατώτερους υπαλλήλους - που μπορεί να είναι συνεργάσιμοι και να ανταποκρίνονται στις εντολές του αλλά μπορεί και να υποθάλουν το έργο του – αλλά και από την πολιτική ηγεσία του φορέα που υπηρετεί - η οποία ευθύνεται για το διορισμό του και ταυτόχρονα έχει τη δυνατότητα να τον υποβαθμίσει ή να τον υποχρεώσει σε παραίτηση. Εφόσον τα συμφέροντα των υπαλλήλων στους οποίους προϊστάται έχουν ανάγκη από μεγάλους προϋπολογισμούς, προκειμένου να είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τα οικονομικά και άλλα αιτήματά τους και αφού η πολιτική ηγεσία από τη μεριά της πιέζει το γραφειοκράτη για τη διεκδίκηση όλο και μεγαλύτερου προϋπολογισμού, προκειμένου να νομιμοποιήσει τον εποπτικό της ρόλο, υπονομεύεται ακόμα περισσότερο η όποια πρόθεση εκ μέρους του να δράσει με γνώμονα το κοινό καλό.⁸⁸

Σε ό,τι αφορά τις σχέσεις συνεργασίας και ανταγωνισμού μεταξύ των παραπάνω φορέων αλλά και μεταξύ αυτών και του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ε.Φ.Ε.Τ.,

⁸⁸ Βλ. *Niskanen William A.* "Bureaucracy: Servant or Master?" Institute of Economic Affairs, 1973.

μπορούμε να κάνουμε ορισμένες ενδιαφέρουσες επισημάνσεις. Καταρχάς ότι επιδιώκεται και υφίσταται καλή συνεργασία μεταξύ τους α) στο βαθμό που τα όρια των αρμοδιοτήτων τους είναι με σαφήνεια διακριτά και β) στην περίπτωση που δεν υπάρχει αντιπολιτευτικό διακύβευμα. Στην αντίθετη περίπτωση κατά την οποία δεν συντρέχουν οι παραπάνω δύο προϋποθέσεις, η καλή συνεργασία υποθάλπεται και μαζί της η πολιτική προστασίας του καταναλωτή.

Έτσι, δεν υπάρχει κανένας λόγος ασυνεννοησίας και ανταγωνισμού μεταξύ των υπηρεσιών διαφορετικών υπουργείων και δη του Υπουργείου Ανάπτυξης και του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων. Λόγος ανταγωνισμού δεν συντρέχει επίσης ούτε μεταξύ αυτών και του Συνηγόρου του Καταναλωτή, μιας ανεξάρτητης αρχής με το διαμεσολαβητικό ρόλο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που ήρθε μάλλον για να συμπληρώσει τα κενά της κεντρικής δημόσιας διοίκησης παρά για να αποσπάσει αλλότριες αρμοδιότητες. Εξάλλου, ο ΣτΚ συνεργάζεται με τις κεντρικές δημόσιες αρχές μόνο ad hoc και όταν παρουσιαστεί συγκεκριμένος λόγος. Για παράδειγμα συνεργάστηκε με το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας όταν έκανε αυτεπάγγελτη έρευνα για τα αίτια των καθυστερήσεων στα δρομολόγια των πλοίων. Πάντως, στις μέχρι τώρα ad hoc συνεργασίες του τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα θετικά. Οι υπηρεσίες με τις οποίες από τον ιδρυτικό του νόμο οφείλει να συνεργάζεται στενά και σε τακτά χρονικά διαστήματα είναι οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και οι Δ.Ε.Κ.Ο. Οι πρώτες στο βαθμό που είναι υποχρεωμένες να του αποστέλλουν μέσα σε 15 ημέρες από την έκδοσή τους τα πορίσματα της Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού. Οι δεύτερες με την υποβολή για έγκριση στο ΣτΚ του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή. Σε αυτό το πλαίσιο, οι περισσότερες Δ.Ε.Κ.Ο. και Ν.Α. έχουν συνεργαστεί ομαλά μέχρι στιγμής με το ΣτΚ, με κάποιες - ευτυχώς ελάχιστες - εξαιρέσεις δευτεροβάθμιων Ο.Τ.Α., οι οποίοι δεν έχουν αποστείλει ακόμη πορίσματα της παραπάνω Επιτροπής με τη δικαιολογία ότι δεν διαθέτουν ούτε γραφείο ούτε υπαλλήλους για τη στελέχυσή της. Αυτή η στάση μπορεί να μεταφραστεί ως απροθυμία να στηρίξουν το νεοπαγή θεσμό, τον οποίο ίσως αντιμετωπίζουν ως άλλη μία κεντρική αρχή που εμφανίστηκε για να τους ασκήσει έλεγχο και εποπτεία. Μπορεί εξάλλου να σημαίνει ότι κρίνεται ωφελιμότερη για τις εν λόγω Ν.Α. η αξιοποίηση του προσωπικού τους για διενέργεια ελέγχων και επιβολή διοικητικών προστίμων ή ακόμα και για την έκδοση πάσης φύσεως αδειών παρά η στήριξη ενός θεσμού με διαμεσολαβητικό ρόλο για την προστασία του καταναλωτή, που ούτε πρόστιμα επιβάλλει ούτε «πουλάει» επικοινωνιακά. Πάντως, μέχρι σήμερα ο ΣτΚ έχει επιδιώξει και επιτύχει συνεργασία με τη Ν.Α. Ανατολικής Αττικής και για την έκδοση δύο ενημερωτικών φυλλαδίων, το ένα με γενικές συμβουλές προς τους

καταναλωτές και το άλλο με συμβουλές που απευθύνονται σε μαθητές προκειμένου να μοιραστεί σε σχολεία.

Η Νομαρχία Πειραιά έχει καταρχάς καλή συνεργασία με τις κεντρικές υπηρεσίες των υπουργείων, όταν αυτές της διαβιβάζουν καταγγελίες για τις οποίες πρέπει να διενεργήσει ελέγχους, ενώ δεν παραλείπει να ενημερώνει τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την έκβαση των ελέγχων που πραγματοποιεί μετά από καταγγελίες καταναλωτών στο τηλεφωνικό κέντρο 1520. Επίσης, ως εκτελεστικές υπηρεσίες των νόμων και άλλων κανονιστικών διατάξεων που παράγει η κεντρική διοίκηση, οι Διευθύνσεις της Νομαρχίας Πειραιά έχουν συχνή επικοινωνία με τα υπουργεία για διευκρινίσεις που αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο και σχετίζονται με τη διεξαγωγή των ελέγχων και την επιβολή των σχετικών κυρώσεων. Ανταγωνισμοί προκύπτουν στο βαθμό που - καθαρά για επικοινωνιακούς ή (αντι)πολιτευτικούς λόγους - η Νομαρχία Πειραιά εμφανίζεται ως ο μόνος εν ενεργεία ελεγκτικός μηχανισμός στην αγορά και επιδιώκει να τονίσει το έργο της, το οποίο συχνά φαίνεται να παρακωλύεται από μία κεντρική διοίκηση που ούτε την εφοδιάζει με το απαιτούμενο προσωπικό και τους αναγκαίους οικονομικούς πόρους ούτε της επιτρέπει να επιβάλλει το απαιτούμενο ύψος των προστίμων που θα τιμωρούσε ικανοποιητικά τους παραβάτες.

Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζουν όμως οι σχέσεις του σχετικά νεοσύστατου και εποπτευόμενου από το Υπουργείο Ανάπτυξης Ε.Φ.Ε.Τ. τόσο με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων όσο και με τις υπηρεσίες της Νομαρχίας Πειραιά. Αυτή η σχέση ωστόσο είναι διμερής και όχι τριμερής, καθώς το διακύβευμα δεν υπάρχει μεταξύ της Νομαρχίας Πειραιά και του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων αλλά μεταξύ αυτών των δύο από τη μια μεριά και του Ε.Φ.Ε.Τ. από την άλλη. Εξάλλου, υπενθυμίζουμε τον ομφάλιο λώρο που ακόμα συνδέει τους περισσότερους υπαλλήλους των Δ/σεων Κτηνιατρικής και Γεωργίας των Νομαρχιών με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, οι οποίοι αισθάνονται ακόμα και σήμερα ως υπάλληλοι του Υπουργείου παρόλο που έχουν απωλέσει αυτή την ιδιότητα με τη διαδικασία των υποχρεωτικών μετατάξεων ήδη από το 2001. Εξακολουθούν όμως να παίρνουν επιδόματα που λαμβάνουν οι υπάλληλοι της κεντρικής διοίκησης και η σχέση μαζί τους ήταν πάντα συμπληρωματική (επιτελικός ο ρόλος του υπουργείου, εκτελεστικός - ελεγκτικός ο ρόλος της Νομαρχίας) και ποτέ ανταγωνιστική. Επειδή δε οι όποιες σχέσεις ανταγωνισμού αποτυπώνονται καλύτερα στο επίπεδο του ελέγχου παρά στο επίπεδο της χάραξης πολιτικής, λόγω της επικοινωνιακής διάστασης του πρώτου και της άμεσης απήχυσής του στον πολίτη-καταναλωτή, έχει ενδιαφέρον να εξετάσουμε τη σχέση του Ε.Φ.Ε.Τ. με τη Νομαρχία Πειραιά.

Για κάποιες από τις αρμοδιότητες των Διευθύνσεων Κτηνιατρικής και Γεωργίας των Νομαρχιών υπάρχει συναρμοδιότητα με τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων. Σύμφωνα δε με την §2 του άρθρου 4 του Ν. 2741/99 *«Οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις έχουν την υποχρέωση να παρέχουν κάθε δυνατή συνδρομή στο έργο του Ε.Φ.Ε.Τ. και να διενεργούν ελέγχους ή άλλες πράξεις που ζητούν τα εντεταλμένα όργανα του Ε.Φ.Ε.Τ. και στο πλαίσιο των σχετικών οδηγιών και εντολών του Ε.Φ.Ε.Τ.»*. Ωστόσο, στην πραγματικότητα και σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες της Νομαρχίας Πειραιά τα πράγματα είναι αρκετά διαφορετικά. Οι υπάλληλοι της Νομαρχίας Πειραιά δεν εκδηλώνουν ενδιαφέρον για τα σεμινάρια που διοργανώνει ο Ε.Φ.Ε.Τ. ούτε δέχονται εντολές από αυτόν για τη διενέργεια ελέγχων. Δεν είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε πώς ακριβώς λειτουργεί η συνεργασία του Ε.Φ.Ε.Τ. με άλλες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Πάντως από γενικές πληροφορίες που έχουμε συμπεραίνουμε ότι όντως υπάρχουν προβλήματα, τα οποία ξεκινούν από την άρνηση του κλάδου των γεωτεχνικών των Ν.Α. της χώρας να συνεργαστούν με έναν φορέα εποπτευόμενο από το Υπουργείο Ανάπτυξης και όχι από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, όπως θα ήταν λογικό κατ' αυτούς ή απλώς ευκαταίο.

Ιδιαίτερο δε ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ο Ε.Φ.Ε.Τ. και οι Ν.Α. εφαρμόζουν διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο για τις ίδιες παραβάσεις. Πιο συγκεκριμένα, ο νόμος δίνει τη δυνατότητα στον Ε.Φ.Ε.Τ. να πραγματοποιεί δειγματοληψίες τροφίμων/ποτών, καθώς και ελέγχους για μη ασφαλή τρόφιμα και για τις συνθήκες αποθήκευσης και συντήρησης τροφίμων σε ψυκτικούς θαλάμους. Ωστόσο στην πράξη, και πάντα στα γεωγραφικά-διοικητικά όρια της Νομαρχίας Πειραιά, κάνει μόνο δειγματοληψίες τροφίμων/ποτών και όταν διαπιστώσει παράβαση ακολουθεί διαφορετική από τη Νομαρχία Πειραιά διαδικασία. Ενώ δηλαδή το τμήμα Τεχνικού Ελέγχου της Δ/σης Προστασίας Καταναλωτή παραπέμπει τις παραβάσεις για νοθεία τροφίμων/ποτών τόσο στον εισαγγελέα όσο και στην Νομαρχιακή Επιτροπή Εμπορίου του Ν. 1401/83 για επιβολή διοικητικού προστίμου, ο Ε.Φ.Ε.Τ. τις παραπέμπει μεν στον εισαγγελέα αλλά επιβάλλει γι' αυτές πρόστιμα βάσει διαφορετικού νομοθετικού πλαισίου και δεν τις κοινοποιεί στη Νομαρχία για την ενεργοποίηση της προαναφερθείσας επιτροπής. Κατά τον ίδιο τρόπο, η Νομαρχία δεν αποστέλλει στον Ε.Φ.Ε.Τ. τα μη κανονικά δείγματα που εντοπίζει κατά τη διάρκεια των ελέγχων που διενεργεί.

Ως προς τον έλεγχο σε προϊόντα ζωικής προέλευσης, κανονικά αυτός διενεργείται από τη Νομαρχία μόνο σε επίπεδο σφαγείου (εποπτεία σφαγής και σφραγίσματος του σφάγιου) και από τον Ε.Φ.Ε.Τ. σε επίπεδο εμπορικών καταστημάτων. Ωστόσο, όπως

φαίνεται και από τα προαναφερθέντα στοιχεία της Δ/σης Κτηνιατρικής, η Νομαρχία Πειραιά ολοκληρώνει τους ελέγχους και σε επίπεδο καταστημάτων και χώρων ομαδικής εστίασης. Επιπλέον, μετά από συμφωνία μεταξύ Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και Ε.Φ.Ε.Τ., οι έλεγχοι στην κρεαταγορά Ρέντη διενεργούνται από τη Νομαρχία και τον Ε.Φ.Ε.Τ. εκ περιτροπής ανά εβδομάδα, ενώ στην ιχθυόσκαλα Κερατσινίου ελέγχους διενεργεί μόνο η Νομαρχία Πειραιά. Και εδώ ο εφαρμόζεται διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο, με χαρακτηριστικό το παράδειγμα των επιτροπών που εξετάζουν την ένσταση του παραβαίνοντος μετά από κατάσχεση: όταν την κατάσχεση κάνει η Νομαρχία η επιτροπή που συστήνεται είναι τριμελής ή πενταμελής, ανάλογα με την κατασχεθείσα ποσότητα, ενώ όταν η κατάσχεση πραγματοποιείται από τον Ε.Φ.Ε.Τ. η επιτροπή είναι σε κάθε περίπτωση πενταμελής. Περιττό δε να αναφέρουμε ότι η σύσταση των παραπάνω επιτροπών είναι διαφορετική κατά περίπτωση.

Τέλος, ενδιαφέρον παρουσιάζει η συναρμοδιότητα μεταξύ Ε.Φ.Ε.Τ. και Νομαρχίας και στους ελέγχους των οπωροκηπευτικών. Μετά από συμφωνία μεταξύ Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και Ε.Φ.Ε.Τ., οι έλεγχοι στα τελωνεία διενεργούνται μόνο από τη Διεύθυνση Γεωργίας της Νομαρχίας, ενώ οι έλεγχοι στην εσωτερική αγορά (δηλ. στο ράφι) πραγματοποιούνται και από τον Ε.Φ.Ε.Τ. ως εξής: ο έλεγχος στα νωπά οπωροκηπευτικά διεξάγεται από τη Νομαρχία, ενώ για τα επεξεργασμένα-μεταποιημένα οπωροκηπευτικά επιλαμβάνεται μόνο ο Ε.Φ.Ε.Τ. Αυτό εκτός από παράλογο είναι στην πράξη ενοχλητικό για τους καταστηματάρχες και προβληματικό για τους πολίτες που ενδιαφέρονται να κάνουν κάποια καταγγελία. Έτσι, για κάποιον που διαμένει στα διοικητικά-γεωγραφικά όρια της Νομαρχίας Πειραιά η καταγγελία για μεταποιημένα οπωροκηπευτικά είναι μία μάλλον επίπονη διαδικασία, αφού πρέπει να υποβληθεί στα γραφεία του Ε.Φ.Ε.Τ. στην Αθήνα, γι' αυτό και αποφεύγεται. Χαρακτηριστικό πάντως είναι ότι, ακόμα κι αν κλιμάκιο της Νομαρχίας Πειραιά επιληφθεί του ελέγχου σε επεξεργασμένα - μεταποιημένα προϊόντα φυτικής προέλευσης, τις ποινές θα επιβάλει ο Ε.Φ.Ε.Τ. Όσο για τους ψυκτικούς θαλάμους αποθήκευσης υπερκατεψυγμένων οπωροκηπευτικών, τα κλιμάκια ποιοτικού ελέγχου της Δ/σης Γεωργίας της Νομαρχίας ελέγχουν μόνο τη θερμοκρασία και τη σύσταση συσσωματωμάτων, ενώ ο Ε.Φ.Ε.Τ. μόνο την τήρηση κανόνων υγιεινής (αν οι θάλαμοι είναι καθαροί, αν χρησιμοποιούνται γάντια και στολές κ.λπ.).

Εύλογα τίθεται το ερώτημα γιατί ο έλεγχος των τροφίμων να διέπεται από τέτοιο κατακερματισμό, γιατί να υπάρχουν τόσες επικαλύψεις αρμοδιοτήτων και ασάφειες ως προς τα όρια κάθε μιας από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα

απαιτεί μια προσέγγιση της συμπεριφοράς των οργανώσεων μεταξύ τους, που αν και περιγραφική αποδεικνύεται τελικά εξαιρετικά χρήσιμη.

Η Διοικητική Επιστήμη δανείζεται την ιδέα του «ζωτικού χώρου» που εφαρμόζεται στη μελέτη της συμπεριφοράς των ζώων και την ανάγει στις διοικητικές οργανώσεις προκειμένου να μελετήσει τις σχέσεις μεταξύ τους. Σύμφωνα με τον Antony Downs, κάθε διοικητική οργάνωση έχει το δικό της «ζωτικό χώρο», η διατήρηση του οποίου είναι μεγάλης σημασίας για την επιβίωση της ίδιας και των μελών της. Κάθε οργάνωση δραστηριοποιείται και ασκεί τις αρμοδιότητές της εντός των ορίων του ζωτικού της χώρου. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα του παραρτήματος II, ο ζωτικός χώρος κάθε οργάνωσης δεν είναι ενιαίος και ομοιόμορφος αλλά χωρίζεται σε ζώνες.

Στο εσωτερικό αυτού του χώρου (heartland) η οργάνωση είναι η μοναδική που δραστηριοποιείται και ασκεί τις κυρίαρχες αρμοδιότητές της. Πρόκειται για το “σκληρό πυρήνα” των αρμοδιοτήτων της, γύρω από τον οποίο αναγνωρίζεται μία ευρύτερη περιοχή (interior fringe), στην οποία η οργάνωση παρόλο που συνεχίζει να είναι κυρίαρχη δεν είναι και η μοναδική που δραστηριοποιείται αλλά υπάρχουν και άλλες οργανώσεις που ασκούν κάποια επίδραση. Στη συνέχεια, γύρω από την τελευταία ζώνη υπάρχει η περιοχή *no man’s land*, όπου καμία οργάνωση δεν είναι κυρίαρχη αλλά πολλές εμπλέκονται ασκώντας μέρος των σχετικών αρμοδιοτήτων. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι στον περιβάλλοντα χώρο κάθε οργάνωσης υπάρχει πάντα μία τέτοια περιοχή. Η αμέσως επόμενη ζώνη αναφέρεται στην εξωτερική περιοχή μιας οργάνωσης (exterior), που είναι χώρος της κύριας αρμοδιότητας κάποιων άλλων οργανώσεων. Ο χώρος αυτός υποδιαιρείται σε δύο υποζώνες: την περιφέρεια (periphery), όπου η οργάνωση ασκεί ορισμένες συναρμοδιότητες αλλά κάποια άλλη είναι κυρίαρχη και την ξένη περιοχή (alien territory), όπου η οργάνωση δεν έχει καμία επίδραση και δεν ασκεί καμία αρμοδιότητα. Επισημαίνεται ότι ο εσωτερικός χώρος μιας οργάνωσης είναι ξένη περιοχή για κάθε άλλη οργάνωση.

Μπορούμε να δούμε το πρόβλημα των επικαλύψεων αρμοδιοτήτων μέσα από το πρίσμα της παραπάνω θεωρίας. Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, ο χώρος ελέγχου των τροφίμων καλύπτεται από τη δράση πολλών υπηρεσιών, καθεμιά από τις οποίες ασκεί ορισμένες αρμοδιότητες κατά αποκλειστικότητα. Ωστόσο, υπάρχουν κάποιες αρμοδιότητες που δεν είναι κυρίαρχες για καμιά από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες (no man’s land). Στις περιοχές heartland, όπου μία μόνο οργάνωση ασκεί τις συγκεκριμένες αρμοδιότητες, τα πράγματα είναι μάλλον αποσαφηνισμένα, αφού καμία από τις υπόλοιπες οργανώσεις δεν παρεμβάλλεται, όποτε δεν παρατηρούνται και επικαλύψεις αρμοδιοτήτων. Στις υπόλοιπες περιοχές υπάρχουν συναρμοδιότητες αλλά από τη στιγμή που κάποια από τις

εμπλεκόμενες οργανώσεις είναι κυρίαρχη, οι επικαλύψεις δεν είναι τόσο έντονες όσο είναι στην περιοχή no man's land, όπου καμία οργάνωση δεν είναι κυρίαρχη αλλά πολλές δραστηριοποιούνται εντός της.

Κατά συνέπεια, και σύμφωνα με το θεωρητικό υπόδειγμα του Antony Downs, οι συναρμοδιότητες και οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων είναι σύμφυτες με τη συμπεριφορά των οργάνωσεων σε έναν χώρο πολιτικής όπου δραστηριοποιούνται περισσότερες από μία οργανώσεις.⁸⁹

⁸⁹ Βλ. *Downs Anthony* "Inside Bureaucracy", Little, Brown and Co, Boston 1967, σελ. 211-217.

5.2 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ο βαθμός συνεργασίας ανάμεσα στις ενώσεις καταναλωτών είναι μάλλον μικρός, τόσο επειδή οι περισσότερες δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να ανταποκριθούν όσο και επειδή μεταξύ των ενεργών ενώσεων υπάρχει ένας άτυπος και ανομολόγητος ανταγωνισμός, που απορρέει από την ανάγκη προβολής, αύξησης του γοήτρου τους και διασφάλισης περισσότερων οικονομικών πόρων για την επιβίωσή τους.

Στο δίκτυο συνεργασίας των καταναλωτικών ενώσεων εντάσσεται η συνεργασία του ΝΕΟY ΙΝ.ΚΑ. με τα ΙΝ.ΚΑ. Μακεδονίας και Ιωαννίνων, καθώς και η συνεργασία της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. με την Ένωση Καταναλωτών Ηρακλείου Κρήτης, την Πατραϊκή Ένωση Καταναλωτών, την Ένωση Καταναλωτών Βόλου, την Ένωση Καταναλωτών Λέσβου, την Ένωση Καταναλωτών Καβάλας και την Ένωση Καταναλωτών Καλαμάτας, με τις οποίες έχει συστήσει και δευτεροβάθμια οργάνωση. Όπως όμως χαρακτηριστικά μας είπε μέλος του Δ.Σ. της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., για να λειτουργήσει η συνεργασία σε επίπεδο δευτεροβάθμιας οργάνωσης πρέπει να υπάρχουν ισχυρές πρωτοβάθμιες καταναλωτικές οργανώσεις. Έτσι, ακόμα κι όταν παραμερίζονται οι ανταγωνισμοί και υπάρχει καλή πρόθεση, είναι δύσκολο να παραχθεί συλλογικό έργο λόγω έλλειψης χρημάτων, ανθρώπινου δυναμικού και πληροφόρησης, ιδιαίτερα των περιφερειακών ενώσεων καταναλωτών.

Πιο συχνά επιδιωκόμενη είναι η συνεργασία των ελληνικών καταναλωτικών ενώσεων με αντίστοιχες ευρωπαϊκές, μέσα από τη συμμετοχή τους σε διευρωπαϊκά προγράμματα, καθώς όπως προαναφέραμε οι ελληνικές ενώσεις αδυνατούν πλέον πρακτικά να αναλάβουν οι ίδιες την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων. Επισημαίνεται ότι αυτές οι συνεργασίες αποφέρουν το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων των ενεργών καταναλωτικών ενώσεων, οι οποίες βλέπουν τις ελάχιστες κρατικές επιχορηγήσεις να κατακερματίζονται ανάμεσα σε αυτές και όσες δεν πραγματοποιούν καθόλου δράσεις, πράγμα που εντείνει τη δυσарέσκεια και τις όποιες ανταγωνιστικές μεταξύ τους τάσεις.

5.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΙ ΜΕΤΑΞΥ ΕΝΩΣΕΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Οι σχέσεις ανάμεσα στις ενώσεις καταναλωτών και τους φορείς της δημόσιας διοίκησης θεωρούνται σε γενικές γραμμές καλές αλλά συνήθως δεν δείχνουν να παράγουν συγκεκριμένο έργο. Ο λόγος φαίνεται να είναι ότι το κράτος, σε όλες τις εκφάνσεις του, δεν περιλαμβάνει τις καταναλωτικές ενώσεις στους βασικούς συνομιλητές του, ενώ αντιθέτως η θέση των ενώσεων των προμηθευτών στην πολιτική σκακιέρα θεωρείται αδιαπραγμάτευτη. Το ίδιο το καταναλωτικό κίνημα σίγουρα δεν είναι άμοιρο ευθυνών γι' αυτή την κατάσταση, αφού μάλλον δεν έχει πείσει ακόμη για την ωριμότητα και τη δυναμική του.

Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή δεν λειτούργησε ποτέ στην πράξη ως γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης, αφού δεν κατάφερε να ξεπεράσει την υποτονικότητά του ακόμα και όταν το θεσμικό πλαίσιο ενίσχυσε τη θέση των καταναλωτικών ενώσεων σε αυτό. Επιπλέον, η διαφαινόμενη αντικατάστασή του από το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς & Καταναλωτή προοιωνίζεται την ακόμα μεγαλύτερη αποδυνάμωση των θέσεων των καταναλωτών στο εν λόγω όργανο, αφού τώρα θα καλείται να συγκεράσει δύο εξ ορισμού ανταγωνιστικούς χώρους, αυτόν της αγοράς και της κοινωνίας των πολιτών.

Ως προς τη διαμόρφωση στην καθημερινότητα της συνεργασίας του καταναλωτικού κινήματος με τις δημόσιες αρχές, και οι δύο ενώσεις καταναλωτών με τις οποίες ήρθαμε σε επαφή παραπονέθηκαν ότι οι δημόσιοι φορείς μπορεί να δέχονται τις καταγγελίες που τους διαβιβάζουν αλλά συνήθως καθυστερούν να ανταποκριθούν στη διευθέτησή τους, είτε επειδή δεν θέτουν προτεραιότητες είτε επειδή τις βάζουν στο «συρτάρι» μέχρι την έκδοση κάποιας δικαστικής ή άλλης απόφασης που θα τους ωθήσει να προβούν σε συγκεκριμένες ενέργειες (π.χ. στην επιβολή προστίμου). Χαρακτηριστικά αναφέρεται η περίπτωση των στεγαστικών δανείων, για τα οποία τα έξοδα φακέλου και η ποινή προεξόφλησης σε κυμαινόμενο επιτόκιο κρίθηκαν μετά από συλλογική αγωγή της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. παράνομα και για τα οποία το Υπουργείο Ανάπτυξης δεν επέβαλε διοικητικά πρόστιμα, παρά τις συνεχείς καταγγελίες που του διαβιβάζονταν από αυτήν, μέχρι την έκδοση σχετικών αποφάσεων του Αρείου Πάγου. Αξίζει επίσης να αναφερθεί και η περίπτωση κατά την οποία το Ν. ΙΝ.ΚΑ προσπάθησε να προωθήσει σωρεία καταγγελιών για το ινστιτούτο αδυνατίσματος “Persona” που έδρευε στον Πειραιά, επειδή δεν επέστρεφε στους καταναλωτές τα χρήματά τους μετά από αιτήσεις υπαναχώρησης. Απευθυνόμενο κατ’ επανάληψη στην αρμόδια υπηρεσία της Νομαρχίας Πειραιά (Μάιος-Ιούνιος 2005), η οποία τηρεί λίστα με τα ινστιτούτα

αδυνατίσματος της έδρας της, προκειμένου να ενημερωθεί για το αν η συγκεκριμένη επιχείρηση διέθετε άδεια λειτουργίας, το Ν. ΙΝ.ΚΑ δεν ελάμβανε καμία απάντηση.⁹⁰ Μόνο όταν οι ιδιοκτήτες του ινστιτούτου, που τελικά ποτέ δεν λειτούργησε με άδεια, “εξαφανίστηκαν” κυριολεκτικά, η Νομαρχία Πειραιά ενημέρωσε επίσημα πια το ΙΝ.ΚΑ. για το οριστικό κλείσιμο της επιχείρησης και διαβίβασε τις καταγγελίες του στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Σε ό,τι αφορά την κρατική οικονομική ενίσχυση των καταναλωτικών ενώσεων, αυτή προέρχεται μόνο από το Υπουργείο Ανάπτυξης και ποτέ από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις ή άλλους οργανισμούς, είναι ετήσια και - όπως προαναφέρθηκε - ιδιαίτερα πενιχρή, αν σκεφτεί κανείς το εύρος των δραστηριοτήτων και λειτουργικών εξόδων που καλείται να καλύψει. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση κατά την οποία το Ν. ΙΝ.ΚΑ. ζήτησε τον Ιούνιο του 2006 τη συμμετοχή αλλά και οικονομική ενίσχυση για τα έξοδα (ύψους 35.000 - 40.000 €) διοργάνωσης ημερίδας με θέμα «Πρακτικές Marketing Φαρμακευτικών Εταιρειών» από το Υπουργείο Ανάπτυξης, το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τον Ε.Ο.Φ. και τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών - Πειραιά. Από τους παραπάνω φορείς το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και η Ν.Α. Αθηνών - Πειραιά ούτε καν απάντησαν στο αίτημα, ενώ ο Ε.Ο.Φ. απάντησε αρνητικά. Όλοι αυτοί δεν έστειλαν ούτε ευχαριστήρια επιστολή στο Ν. ΙΝΚΑ όταν έλαβαν δελτίο τύπου με ενημερωτικό έντυπο υλικό και απολογιστικά στοιχεία της ημερίδας. Μόνο το Υπουργείο Ανάπτυξης συνεισέφερε διαθέτοντας την αίθουσα για τη διεξαγωγή της ημερίδας, στην οποία παραστάθηκε ο Διευθυντής Πολιτικής Καταναλωτή της Γ.Γ. Καταναλωτή, αλλά δεν παρείχε καμία οικονομική ενίσχυση.

Τέλος, οι δημόσιοι φορείς δεν δείχνουν να εκπληρώνουν ικανοποιητικά ούτε την υποχρέωσή τους να παρέχουν ενημέρωση στις καταναλωτικές ενώσεις, όπως αυτή προκύπτει από τις διατάξεις του ισχύοντος Ν. 2251/94. Ο μόνος φορέας που συστηματικά και επίσημα ενημερώνει τις ενώσεις καταναλωτών είναι ο Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων. Ο Ε.Φ.Ε.Τ. απέστειλε σε αυτές μόνο κατά το τελευταίο δίμηνο δελτίο τύπου αναφορικά με τις απαγορεύσεις και αποσύρσεις προϊόντων που έχει πραγματοποιήσει. Ούτε η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. ούτε το Ν. ΙΝ.ΚΑ. έχουν λάβει ποτέ ενημέρωση από τις Νομαρχίες και τον Ε.Φ.Ε.Τ. για την έκβαση των υποθέσεων που τους έχουν διαβιβάσει μετά από καταγγελίες καταναλωτών.

⁹⁰ Σχετικά έγγραφα του Ν. ΙΝ.ΚΑ. προς το Τμήμα Αδειών Επαγγελματιών Υπηρεσιών Υγείας της Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και το Τμήμα Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή της Διεύθυνσης Εμπορίου στις 31-05-2005 και 13-06-2005 αντίστοιχα.

Αυτή η αδιαφορία και εν τέλει απαξίωση του καταναλωτικού κινήματος είναι τουλάχιστον άξια απορίας, αν λάβει κανείς υπόψη του την έμφαση στα θέματα προστασίας καταναλωτή που έχει αποδοθεί κατά τα τελευταία χρόνια από τους προαναφερθέντες δημόσιους φορείς.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως προκύπτει από τη μέχρι τώρα ανάλυσή μας, η πολιτική για την προστασία του καταναλωτή εμπλέκει ένα ευρύτατο φάσμα δημόσιων και μη φορέων. Λόγω της περιπλοκότητας και της αυξημένης σημασίας του αντικειμένου, αυτό το δίκτυο μπορεί να λειτουργήσει ικανοποιητικά μόνο όταν δεν εκδηλώνονται ανταγωνισμοί ανάμεσα τόσο στους δημόσιους φορείς που εκπροσωπούν το κράτος όσο και στις ενώσεις καταναλωτών που εκπροσωπούν την κοινωνία των πολιτών αλλά και μεταξύ αυτών των δύο διαφορετικών επιπέδων δράσης. Ωστόσο, η πραγματικότητα είναι κάπως διαφορετική.

Συντεχνιακές αντιδικίες και διοικητικοί ανταγωνισμοί προκύπτουν τόσο από την ασάφεια του αντικειμένου και των ορίων αρμοδιότητας κάθε φορέα όσο και από την εγγενή και ορθολογική τάση των γραφειοκρατών για εξασφάλιση των προσωπικών τους συμφερόντων και διόγκωση του χώρου επιρροής τους. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του Ε.Φ.Ε.Τ., που αδυνατεί να υλοποιήσει το στόχο του συντονισμού και της εποπτείας των προϋπαρχουσών διοικητικών δομών στο πεδίο της ασφάλειας και υγιεινής τροφίμων, εξαιτίας της σθεναρής αντίδρασης της παραδοσιακής διοίκησης να απωλέσει κεκτημένα και της άτυπης προβληματικής συμπεριφοράς της.

Παρά την έξαρση που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στη δράση του διοικητικού μηχανισμού για την προστασία του καταναλωτή, φαίνεται πως αυτή αποτελεί απλώς το όχημα για την επίτευξη των προσωπικών στόχων της πολιτικής ηγεσίας, που είναι η διατήρησή της στην εξουσία μέσα από την εξασφάλιση όλο και περισσότερων ψήφων. Απόδειξη αποτελεί η απροθυμία της να ενισχύσει τις αρμόδιες υπηρεσίες με ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους, ακόμα και να ξεκαθαρίσει τις ασάφειες που υπάρχουν σχετικά με το χώρο επιρροής της καθεμιάς. Ενισχυτική της παραπάνω άποψης είναι και η απαξίωση των καταναλωτικών ενώσεων, με τις οποίες σπάνια η πολιτική ηγεσία συνεργάζεται για να παράξει κάποιο έργο, ενώ ταυτόχρονα τις καταδικάζει σε οικονομικό μαρασμό με τις ελάχιστες έως ανύπαρκτες κρατικές επιχορηγήσεις που τους παρέχει. Η πολιτική προστασίας του καταναλωτή ενδιαφέρει την πολιτική ηγεσία μόνο στο βαθμό που ασκώντας την διευρύνει τις προσωπικές φιλοδοξίες των μελών της. Η σχεδόν καθημερινή τηλεοπτική προβολή του έργου των αρμόδιων για την προστασία του καταναλωτή υπηρεσιών καθώς και των πολιτικών προϊσταμένων τους είναι σχεδόν σίγουρο ότι ενισχύει το γόητρο και τα όρια εξουσίας των πρώτων, καθώς και τις πιθανότητες επανεκλογής των δεύτερων.

Από τη μεριά του το καταναλωτικό κίνημα στη χώρα μας εμφανίζεται κατακερματισμένο, ανίσχυρο, με μικρή και μάλλον περιστασιακή συμμετοχή των πολιτών, οι οποίοι, κατά γενική ομολογία, παρουσιάζουν σημαντικό έλλειμμα ενημέρωσης. Υπονομεύεται από την ίδια τη νοοτροπία των μελών του, που θεωρούν ότι έχουν μόνο δικαιώματα, της προστασίας των οποίων είναι υποχρεωμένο να επιληφθεί το κράτος. Δεν διαθέτει ακόμα την ωριμότητα, που χαρακτηρίζει την κοινωνία των πολιτών σε άλλες δυτικές χώρες, να αντιληφθεί ότι τα δικαιώματα προϋποθέτουν καταρχήν υποχρεώσεις απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, οι οποίες καθιστούν δυνατή την άσκησή τους και αυξάνουν την αποτελεσματικότητά τους. Τελικά, όλα αυτά του έχουν στερήσει τη δυνατότητα να αποτελεί έναν από τους βασικούς συνομιλητές του κράτους όταν αυτό νομοθετεί και αποφασίζει για την τύχη του.

Ας ελπίσουμε ότι το κοινό αίτημα για την εξασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών θα γίνει συνείδηση καταρχάς στους ίδιους τους καταναλωτές και ταυτόχρονα θα υπερισχύσει της αδράνειας και αντιπαλότητας της παραδοσιακής διοίκησης. Άλλωστε, είναι γεγονός ότι η αποτελεσματική άσκηση οποιασδήποτε δημόσιας πολιτικής μπορεί να ξεκινά με την θέσπιση ενός νομοθετικού πλαισίου αλλά η επιτυχία της ολοκληρώνεται μόνο εφόσον υπάρχει η καλή θέληση και σύμπραξη του συνόλου των δυνάμεων που μετέχουν σε αυτήν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- I. *Αυγητίδης Δημήτρης* «Η ευθύνη του αναδόχου στο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 2005.
- II. *Downs Anthony* «Inside Bureaucracy», Little, Brown and Co, Boston 1967.
- III. *Downs Anthony* «Οικονομική Θεωρία της Δημοκρατίας», εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1990.
- IV. *Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.* «Απολογισμός Δράσεων 2003 – 2004.
- V. *Καλλία Αντωνίου Αγγελική* «Η Προστασία των Καταναλωτών στην Ελλάδα Κρατικές Υπηρεσίες και Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί Αρμοδιότητες – Δραστηριότητες», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1989.
- VI. *Καράκωστας Γιάννης* «Προστασία του Καταναλωτή Ν. 2251/94», εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1997.
- VII. *Μπαμπανάσης Στέργιος* «Δημόσιες Επιχειρήσεις – Οργάνωση & Διοίκηση, εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 1998.
- VIII. *Μπούφα Ευαγγελία* «Ο Ε.Φ.Ε.Τ. και το Διοικητικό Περιβάλλον του», Πτυχιακή Εργασία στην ΙΓ' εκπαιδευτική σειρά της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα 2002.
- IX. *Νικολακοπούλου Μαγδαληνή* «Ο Πολίτης απέναντι στις Δημόσιες Επιχειρήσεις. Οι περιπτώσεις των ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΟΣΕ», Διπλωματική Εργασία στο Μ.Π.Σ. Κράτος & Δημόσια Πολιτική του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, Αθήνα 2003.
- X. *Niskanen William A.* «Bureaucracy: Servant or Master?», Institute of Economic Affairs 1973.
- XI. *Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή (Ο.Κ.Ε.)* της Ελλάδας, Γνώμη για την Προστασία του Καταναλωτή, Αθήνα 23 Οκτωβρίου 2003.
- XII. *Σπανού Καλλιόπη* «Διοίκηση Πολίτες και Δημοκρατία», εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2000.
- XIII. *Σπανού Καλλιόπη* «Οργάνωση και Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης» Σημειώσεις Παραδόσεων, Αθήνα 2000.
- XIV. *Συνήγορος του Καταναλωτή* «Ετήσια Έκθεση Απρίλιος 2005 – Μάιος 2006».

XV. Υπουργείο Ανάπτυξης «Οδηγός Καταναλωτή», Αθήνα 2004.

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- I. Ν. 1401/1983 «Τροποποίηση διατάξεων του Ν.Δ. 136/1946 “Περί κυρώσεως, τροποποιήσεως και συμπληρώσεως του από 10/11-05-1946 Ν.Δ. περί Αγορανομικού Κώδικος” και άλλες διατάξεις».
- II. Ν. 1961/1991 «Για την Προστασία του Καταναλωτή και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ τ. Α΄ 132/03-09-1991) και Εισηγητική Έκθεση του νόμου.
- III. Ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» (ΦΕΚ τ.Α΄ 191/16-11-94) και Εισηγητική Έκθεση του νόμου.
- IV. Ν. 2414/1996 «Εκσυγχρονισμός των Δ.Ε.Κ.Ο. και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ τ. Α΄ 135/25-06-1996).
- V. Ν. 2741/1999 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Ανάπτυξης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ τ.Α΄ 199/28-09-99) και Εισηγητική Έκθεση του νόμου.
- VI. Ν. 3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή, ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ τ.Α΄ 259/23-12-04).
- VII. Ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί» (ΦΕΚ τ. Α΄ 314/27-12-2005) και Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου.
- VIII. Π.Δ. 607/1976 «Περί του Οργανισμού του Υπουργείου Εμπορίου» (ΦΕΚ τ. Α΄ 224/21-08-1976).
- IX. Π.Δ. 397/1988 «Οργανισμός του Υπουργείου Εμπορίου» (ΦΕΚ τ. Α΄ 185/25-08-1988).
- X. Π.Δ. 402/1988 «Οργανισμός Υπουργείου Γεωργίας» (ΦΕΚ τ. Α΄ 187/26-08-1988).
- XI. Π.Δ. 228/1990 «Τροποποίηση και Συμπλήρωση του Π.Δ. 397/1988 “Οργανισμός του Υπουργείου Εμπορίου” (Α΄185)» (ΦΕΚ τ. Α΄ 85/05-07-1990).
- XII. Π.Δ. 455/1990 «Σύσταση και αναδιάρθρωση Κτηνιατρικών Υπηρεσιών Υπουργείου Γεωργίας» (ΦΕΚ τ. Α΄ 174/14-12-1990).
- XIII. Π.Δ. 27/1996 «Συγχώνευση των Υπουργείων Τουρισμού, Βιομηχανίας, Ενέργειας & Τεχνολογίας και Εμπορίου στο Υπουργείο Ανάπτυξης» (ΦΕΚ τ. Α΄ 19/01-02-1996).

- XIV. Π.Δ. 59/1996 «Σύσταση Γενικής Γραμματείας Εμπορίου στο Υπουργείο Ανάπτυξης και καθορισμός των αρμοδιοτήτων της» (ΦΕΚ τ. Α΄ 51/18-03-1996).
- XV. Π.Δ. 197/97 «Σύσταση Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και καθορισμός των αρμοδιοτήτων της» (ΦΕΚ τ.Α΄ 156/30-07-1997).
- XVI. Π.Δ. 223/2000 «Οργανισμός του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων» (ΦΕΚ τ.Α΄ 192/06-09-2000).
- XVII. 131/05 Απόφαση Τροποποίησης του Οργανισμού Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας των Υπηρεσιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς/Νομαρχιακού Διαμερίσματος Πειραιά (ΦΕΚ τ.Β΄ 1787/20-12-2005).
- XVIII. 59976/03 Απόφαση Τροποποίησης του Οργανισμού Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας των Υπηρεσιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών – Πειραιώς/Νομαρχιακού Διαμερίσματος Πειραιά (ΦΕΚ τ.Β΄ 1778/01-12-2003).
- XIX. Νομ. Διάτ. 136/30-09-1946 «Περί κυρώσεως, τροποποιήσεως και συμπληρώσεως του από 10/11-05-1946 Ν.Δ. περί Αγορανομικού Κώδικος».
- XX. COM (2005)115 «Proposal for a DECISION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL establishing a Programme of Community action in the field of Health and Consumer protection for 2007-2013» Brussels, 06-04-2005.
- XXI. ΕΛ.ΤΑ.. Χάρτης Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή (1997).
- XXII. Σειρά Υπουργικών Αποφάσεων και Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων.
- XXIII. Σειρά κοινοτικών Οδηγιών.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- I. Ιστοσελίδα της Ένωσης Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδας:
www.enae.gr
- II. Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: www.europa.eu
- III. Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών: www.beuc.org
- IV. Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή Υπουργείου Ανάπτυξης:
www.efpolis.gr

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

- I. I. Κωτσέλης, Τμηματάρχης στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης), Οκτώβριος - Νοέμβριος 2006.
- II. B. Τζιλίρα, Τμηματάρχης στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Οκτώβριος - Νοέμβριος 2006.
- III. A. Καπουράνη, υπάλληλος στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Οκτώβριος 2006.
- IV. Αθ. Καρναχωρίτου, υπάλληλος στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Οκτώβριος 2006.
- V. Δ. Ταταρίδης, υπάλληλος στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Οκτώβριος - Νοέμβριος 2006.
- VI. M. Σιδηροπούλου, υπάλληλος στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Νοέμβριος 2006.
- VII. M. Τσάτση, Τμηματάρχης στη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Δεκέμβριος 2006.
- VIII. I. Πούλος, υπάλληλος στη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Δεκέμβριος 2006.
- IX. K. Θεοχάρη, υπάλληλος στη Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2006.
- X. K. Τσαγκαράκη, υπάλληλος στη Διεύθυνση Πολιτικής Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Δεκέμβριος 2006.
- XI. K. Αλεξίου, υπάλληλος στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Γ.Γ.Κ (Υπουργείο Ανάπτυξης), Δεκέμβριος 2006.
- XII. Π. Σταματέλου, υπάλληλος στη Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Οκτώβριος - Νοέμβριος 2006.
- XIII. E. Συμεωνίδου, υπάλληλος στη Διεύθυνση Κτηνιατρικής Δημόσιας Υγείας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Νοέμβριος 2006.
- XIV. Θ. Ανανιάδης, σύμβουλος του Υφυπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Νοέμβριος - Δεκέμβριος 2006.
- XV. Γ. Γκόλφης, Τμηματάρχης στη Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Νοέμβριος 2006.

- XVI. Ν. Πεταλάς, υπάλληλος στη Διεύθυνση Μεταποίησης Τυποποίησης & Ποιοτικού Ελέγχου Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Δεκέμβριος 2006.
- XVII. Χ. Τσιμενίδης, Τμηματάρχης στη Διεύθυνση Κτηνιατρικής της Νομαρχίας Πειραιά, Απρίλιος 2006.
- XVIII. Αθ. Ζάππας, Διευθυντής στη Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της Νομαρχίας Πειραιά, Απρίλιος 2006.
- XIX. Λ. Μυρωνίδης, υπάλληλος στη Διεύθυνση Γεωργίας της Νομαρχίας Πειραιά, Μάρτιος 2006.
- XX. Μ. Μπάρμπα, υπάλληλος στη Διεύθυνση Εμπορίου & Τουρισμού της Νομαρχίας Πειραιά, Μάρτιος 2006.
- XXI. Αλ. Κουλούρης, υπάλληλος στη Διεύθυνση Εμπορίου & Τουρισμού της Νομαρχίας Πειραιά, Απρίλιος 2006.
- XXII. Μ. Παπακοσμά, υπάλληλος στη Διεύθυνση Εμπορίου & Τουρισμού της Νομαρχίας Πειραιά, Μάρτιος 2006.
- XXIII. Β. Μπώλου, Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή, Οκτώβριος 2006.
- XXIV. Π. Καλαποθαράκου, Αντιπρόεδρος της ΕΚ..ΠΟΙ..ΖΩ., Απρίλιος 2006.
- XXV. Ηλ. Κοκουγιάννης, μέλος του Δ.Σ. της ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ, Οκτώβριος 2006.
- XXVI. Δ. Κάππος, ειδικός σύμβουλος στο ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ, Δεκέμβριος 2006.
- XXVII. Χ. Πιπερίγκα, ειδική σύμβουλος στο ΝΕΟ ΙΝ.ΚΑ, Δεκέμβριος 2006.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΕΝΩΣΕΩΝ Καταχωρημένων στο Συγκεντρωτικό Μητρώο της Δ/σης Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (03-02-2006) Νομός Αττικής

	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX
1	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Θεσσαλονίκης (ΚΕΠΚΑ)	Τσιμισκή 54, 54623 Θεσσαλονίκη E-mail: consumers@kepka.org Website: www.kepka.org	2310-269449	2310-242211
2	Σύλλογος Καταναλωτών Σύρου	Πλ. Λαϊκής Κυριαρχίας 1, Ερμούπολη, Σύρος 84100	22810-88279	22810-86661
3	Ινστιτούτο Καταναλωτών Κρήτης (IN.KA)	Νεοζηλανδών Μαχητών 14, 73133 Χανιά	28210-43144	28210-43144
4	Ένωση Καταναλωτών Ηρακλείου Κρήτης	Μιλάτου 1 και Αγ. Τίτου, 71200 Ηράκλειο.	2810-381911	2810-542650
5	Πατραϊκή Ένωση Καταναλωτών	Υψηλάντου 68, 26225 Πάτρα E-mail: nikoladakis_t@gr.pvmgrp.com	2610-272481	2610-451256
6	Ένωση Καταναλωτών Βόλου και Θεσσαλίας	Αγ. Νικολάου 104, 38221 Βόλος	24210-45615	24210-71331
7	Ένωση Καταναλωτών «Η Ποιότητα της Ζωής» (ΕΚΠΟΙΖΩ)	Βαλτετσίου 43-45, 10681 Αθήνα E-mail: ekpizo@ath.fothenet.gr Website: www.ekpizo.gr	210-3304444	210-3300591
8	Ένωση Καταναλωτών Καβάλας	Αγ. Όρους 18, 65403 Καβάλα E-mail: enoikokay@yahoo.com	2510-243942 2510-243900	2510-620533 2510-233387
9	Σύλλογος για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή και του Πολίτη	Κολοκοτρώνη 70, 18531 Πειραιάς	210-4226879	210-4226879
10	Ένωση Πολιτών Γενικός Οργανισμός Καταναλωτών Ελλάδας	Αλκυόνης 9, 17561 Π. Φάληρο E-mail: cun@inka.gr Website: www.cun.gr	210-9829152 2310-676220	210-9825096 2310-676221
11	Ένωση Προστασίας Καταναλωτών Έβρου (ΕΠΚΕ)	Τ.Θ. 172, Θερμοπυλών 21 ^Α Τσιμισκή, 68100 Αλεξανδρούπολη E-mail: epkevrou@otenet.gr	25510-20729 25510-23206	25510-20729 25510-23206
12	Ινστιτούτο Καταναλωτών Θεσσαλίας	Ανθίμου Γαζή 31, 26331 Λάρισα	2410-538080 2410-251626	2410-251626
13	Ένωση Καταναλωτών Καρδίτσας	Κολοκοτρώνη 11, 43100 Καρδίτσα	24410-26005	24410-26005
14	Ινστιτούτο Καταναλωτών Μακεδονίας	Μοναστηρίου 17, 54627 Θεσσαλονίκη E-mail: macedonia@inka.gr Website: www.inkamak.eisodos.com	2310-535263 2310-517492 4ηγήφιο 11721	2310-517492
15	Ένωση Καταναλωτών Λέσβου	Καβέτσου & Ξενοφώντος 2, 81100 Μυτιλήνη E-mail: enkal@in.gr	22510-25738	22510-25738
16	Ένωση Καταναλωτών Ελλάδας	Γούναρη 4-6, 18531 Πειραιάς	210-4111080	210-4111080
17	Ένωση Καταναλωτών Κέρκυρας	Ακαδημίας 3, 49100 Κέρκυρα	26610-45826	26610-36250
18	Ινστιτούτο Καταναλωτών Δωδεκανήσου	Μαρμαροτό, 85300 Κως E-mail: fil.pap@yahoo.com	22420-26377 22420-30278	22420-48905
19	Ένωση Καταναλωτών – Νέο IN.KA.	Καλυψούς 105, 17671 Καλλιθέα E-mail: inka@inka.org.gr Website: www.inka.org.gr	210-9577877-9	210-9533471
20	Πανελλήνια Ένωση Καταναλωτών	Αμαλιάδος 4-6, 11523 Αθήνα	210-6465928	210-6465928
21	Ένωση για τα Δικαιώματα των Πολιτών	Λυκαβηττού 18, 10673 Αθήνα	210-3600410	210-3600411

22	Ινστιτούτο Καταναλωτών Ιωαννίνων	Θ. Πασχίδη 52, 45445 Ιωάννινα E-mail: ioannina@inka.gr inkaioanninon@hotmail.com	26510-65178	26510-65178
23	Ένωση Καταναλωτών Νομού Αττικής	25 ^{ης} Μαρτίου 4, Ταύρος	210-8231817	
24	Ένωση Καταναλωτών Νέας Ιωνίας Μαγνησίας	Κ. Καρτάλη 150, 38221 Ν.Ιωνία Βόλου	24210-32389	24210-32389
25	Σύλλογος Προστασίας Τηλεθεατών	Ακαδημίας 37, 10672 Αθήνα	210-3618849	210-3619822
26	Ένωση Καταναλωτών Νομού Αιτωλοακαρνανίας	Σ. Τσικνιά (Τσαλδάρη) 48, 30100 Αγρίνιο E-mail: inka-ait@otenet.gr	26410-24444	26410-21344
27	Σύλλογος Προστασίας Καταναλωτών Έδεσσας	Ίωνος Δραγούμη 2, 58200 Έδεσσα	23810-27647	23810-29966
28	Ένωση Προστασίας Καταναλωτών Σερρών	Περιστέρη Κωστοπούλου 12, 69122 Σέρρες E-mail: epkas@mail.gr	23210-22518	23210-22518
29	Ένωση Καταναλωτών Ροδόπης	Πεζόδρομος Αντωνίου Παπαδήμα 14, 69100 Κομοτηνή	25310-20011	25310-20011
30	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Δυτικής Ελλάδος	Εμπορικό Κέντρο Πλατεία Γεωργίου Α΄ & Ρήγα Φεραίου 93, 26221 Πάτρα E-mail: kepka@zeusnet.pat.forthnet.gr	2610-622655	2610-272425
31	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Αθηνών	Φλέμινγκ 4, Αγ. Δημήτριος	210-9704701 κ. Μαρία Μαστοράκη	
32	Ινστιτούτο Καταναλωτών Ρόδου	Κλαυδίου Πέπερ 6 ^{ος} όροφος, Κτήριο ΤΑ, Ρόδος E-mail: kazinka@otenet.gr	22410-36611 22410-43822	22410-23787
33	Ινστιτούτο Καταναλωτών Φωκίδας	Επισκόπου Δαυίδ 15, 33100 Άμφισσα	22650-29124	22650-29997
34	Ινστιτούτο Καταναλωτών Ξάνθης	Φιλελλήνων 22, 24100 Ξάνθη	25410-72203	25410-26116
35	Ένωση Καταναλωτών Μεσσηνίας «ΕΚΜΕ»	Κανάρη 86, 24100 Καλαμάτα	27210-93317, 85367, 24050	27210-93317, 85367
36	Ένωση Καταναλωτών Δυτικής Αθήνας – Πειραιά και Νήσων	Κανάρη 6, 12351 Αγ. Βαρβάρα	210-5446460	210-5690341
37	Ένωση Καταναλωτών Κεφαλλονιάς & Ιθάκης (ΕΝ.ΚΑ.ΚΙ)	ΤΚ 28100 Λάσση – Αργοστόλι Κεφαλλονιά E-mail: sanloren@otenet.gr	26710-27051 26710-28549 κ. Παν. Τσιτιμάκης	26710-27051
38	Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση ΕΚΑΤΟ	Δημοκρίτου 10, 54352 Θεσσαλονίκη E-mail: info@ekato.org & ekato@ekato.org ekato@otenet.gr Website: www.ekato.org	2310-226426 2310-949321	2310-908519 2310-226426
39	Ένωση Καταναλωτών Καλλιθέας	Φιλαρέτου 60, 17672 Καλλιθέα E-mail: ekatkall@can.gr	210-9577045	210-9577044
40	Ένωση Προστασίας Καταναλωτών «ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ» Αλόννησος	Παράρτημα: Πατρ. Ιωακείμ 4, 54622 Θεσσαλονίκη	2310-220918 2310-241655	2310-220918
41	Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση Πελοποννήσου «ΕΚΑΤΟ»	Πηλέως 17, 20400 Ευλόκαστρο	27430-22737, 23661 (κ. Τσοκάρης 23399)	27430-25555
42	Ινστιτούτο Καταναλωτών Πιερίας «ΙΝΚΑ ΠΙΕΡΙΑΣ»	28 ^{ης} Οκτωβρίου 40, 60100 Κατερίνη	23510-92660	23510-92659
43	ΚΕΠΚΑ Πρέβεζης	Υδραγωγείο Πρέβεζας, 48100 Πρέβεζα	26820-22832	26820-61385
44	Ένωση Καταναλωτών Νομού Δράμας	Πλατεία Ελευθερίας 19 (5 ^{ος} όροφος), 66100 Δράμα	25210-27111 25210-35775	25210-35775
45	Ινστιτούτο Καταναλωτών	Τέρμα Φάνα, 22100 Τρίπολη	2710-226127	2710-237577

	Αρκαδίας			
46	Ένωση Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής (Πολύγυρος)	Χάλκης 19, 55132 Καλαμαριά Θεσσαλονίκης	2310-451133 23990-51247	2310-451115
47	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Χαλκιδικής (Νέα Μουδανιά)	Εθνικής Αντιστάσεως 45, 63200 Χαλκιδική	23730-24447	23730-65271
48	Ινστιτούτο Καταναλωτών Άρτας	Μακρυγιάννη 15, 47100 Άρτα	26810-76959	26810-72220
49	Ένωση Καταναλωτών Γρεβενών	Γ. Μπουσίου 1, 51100 Γρεβενά	24620-25480 (κ. Γ. Νταγκούμας)	24620-25480
50	Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση Γρεβενών	Μ. Αλεξάνδρου 37, 51100 Γρεβενά	24620-23491	24620-28741
51	Ινστιτούτο Καταναλωτών Λακωνίας	Μενελάου 24, 23100 Σπάρτη	27310-81342	27310-25233
52	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Φλώρινας	Ταχ. Θυρίδα 77, Φλώρινα	23850-28326 (κ. Κοΐδης)	23850-54581
53	Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση Φλώρινας (Ε.ΚΑΤ.Ο.)	Μ. Αλεξάνδρου 62, Φλώρινα	23850-22332	23850-22332
54	ΙΝΚΑ Κορινθίας	Κοραή 15, 20100 Κόρινθος	27410-72386	27410-81090
55	ΙΝΚΑ Αργολίδος	Δημοκρατίας 13, 21200 Πυργέλα Άργος	27510-61114	27510-21881
56	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Νάουσας	Δημαρχίας 30, κτήριο ΔΗΚΕΝΑ, 59200 Νάουσα	23320-52152	23320-52153
57	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Κοζάνης	Μπλιούρα (Πανδώρας) 2 (3 ^{ος} όροφος), 50100 Κοζάνη	24610-42282	24610-54098 24610-22204
58	Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιβατών Ακτοπλοϊκών Συγκοινωνιών	Φίλωνος 48, 18535 Πειραιάς E-mail: psagr@spark.net.gr	210-4531311 210-4119329	210-4524659
59	Ινστιτούτο Καταναλωτών Στερεάς Ελλάδος	Δημουλά 14, 35100 Λαμία E-mail: dimpallas@sch.gr	22310-51676 (κ. Μπαχλαβάς Γιάννης)	22310-25136
60	Σύλλογος Καταναλωτών Νομού Κιλκίς	Λέκκα 13, 61100 Κιλκίς E-mail: skanki@in.gr	23410-22455 23410-25181	23410-25181
61	Ένωση Καταναλωτών Ρεθύμνου	Λεωφ. Πορτάλιου 28, 74100 Ρέθυμνο Website: www.inaep.org/enka	28310-58350 28310-20315	28310-58354
62	Βιοκαταναλωτές για Ποιοτική Ζωή «ΒΙΟΖΩ»	Καπετάν Χρονά 55, 11525 Αθήνα E-mail: biozo@email.com	210-2282632	210-2282632
63	Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση Αθήνας «ΕΚΑΤΟ ΑΘΗΝΑΣ»	Ακαδημίας 41, 10672 Αθήνα	210-3645800	210-3600863
64	Ένωση Προστασίας Καταναλωτών Ν. Κιλκίς	Βυζαντίου 3, 61100 Κιλκίς	23410-22384 23410-28705	23410-22384
65	ΚΕΠΚΑ Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Καβάλας	Κουντουριώτου 11, Καβάλα	2510-220380 (κ. Σακατιάς Βλάσσης)	
66	Μοτοσυκλετιστική Ένωση Καταναλωτών	Λαγουμιτζή 44, 11745 Αθήνα	210-9212588 210-4973364	210-9212588 210-4973364
67	Ελληνικό Κέντρο Καταναλωτών - ΕΛΚΕΚΑ	Κάνιγγος 19, 6 ^{ος} όροφος, 106 77 Αθήνα E-mail: elceka@yahoo.gr	210-3803116	210-3803116
68	Ένωση Ενεργών Καταναλωτών ΕΝ.Ε.ΚΑ.	Ευφράνορος 9, 11635 Αθήνα	210-7518749	210-7518749 210-7470501

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II