



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
& ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αθήνα, 01/02/2017

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Χρηματικά πρόστιμα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για παραβάσεις νομοθεσίας αρμοδιότητάς της για το έτος 2016

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή κατά την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή επέβαλε κατά το έτος 2016 χρηματικά πρόστιμα συνολικού ύψους **1.156.000 ευρώ**.

Ειδικότερα, για παραβάσεις του Ν. 2251/94 «*Προστασία των καταναλωτών*», όπως ισχύει, για συναλλαγές κατά την αγορά καταναλωτικών προϊόντων επεβλήθησαν 25 πρόστιμα συνολικού ύψους 153.500 ευρώ και έγιναν 5 συστάσεις για συμμόρφωση.

Οι διαπιστωθείσες παραβάσεις για τις οποίες επεβλήθησαν τα ανωτέρω πρόστιμα αφορούσαν σε μη τήρηση των διατάξεων του Ν.2251/94 για τις εξ αποστάσεων συναλλαγές (ηλεκτρονικό εμπόριο), σε μη παροχή/τήρηση εγγυήσεων, σε μη παράδοση αγαθών, σε αθέμιτες πρακτικές και σε μη απάντηση επί καταγγελίας. Επιπλέον, κατ' εφαρμογή της Υ.Α. Ζ1 Υ.Α Ζ1-1262/2007 «*Ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια*» επεβλήθησαν 2 πρόστιμα συνολικού ύψους 25.000 ευρώ, διότι, ενώ ο καταναλωτής υπαναχώρησε από την σύμβαση ως εδικοιούτο, η επιχείρηση δεν επέστρεψε το σύνολο των αχρεωστήτως εισπραχθέντων χρηματικών ποσών εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας (30 ημερολογιακές ημέρες).

Όσον αφορά στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, κατά το έτος 2016 επεβλήθησαν σε τράπεζες 84 πρόστιμα ύψους 512.500 ευρώ κυρίως για παραβίαση του νόμου 3869/2010 (νόμου Κατσέλη), όπως ισχύει. Η σχετική ρύθμιση αφορά στην υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να χορηγούν χωρίς επιβάρυνση εντός δέκα (10) ημερών στο δανειολήπτη που επιθυμεί να υπαχθεί στις διατάξεις του νόμου αναλυτική βεβαίωση οφειλών και να τον ενημερώνουν εγγράφως για το ποσό που αντιστοιχεί στο

10% της τελευταίας ενήμερης δόσης. Οι καθυστερήσεις που παρατηρήθηκαν σε πολλές περιπτώσεις ξεπερνούσαν κατά πολύ την ανωτέρω προθεσμία.

Σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών και τράπεζες επεβλήθησαν επίσης 12 πρόστιμα ύψους 315.000 ευρώ κυρίως για μη ταυτοποίηση, για αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές, για μη τήρηση τραπεζικού απορρήτου, για κλήση σε τηλέφωνο εργασίας, για συχνότητα οχλήσεων, για τη δυσφήμιση στο οικογενειακό περιβάλλον και για κλήσεις πριν καταστεί ληξιπρόθεσμη η οφειλή. Επιπλέον λόγοι επιβολής προστίμου ήταν η ανάθεση εντολής ενημέρωσης χωρίς να υπάρχει ληξιπρόθεσμη οφειλή, η καθυστέρηση απάντησης στον οφειλέτη και η μη χορήγηση στοιχείων εντός προθεσμίας, η μη αποστολή πρακτικού διακανονισμού, η επικοινωνία σε μη δηλωμένο τηλέφωνο, η μη χορήγηση ηλεκτρονικού αντιγράφου καταγεγραμμένων συνομιλιών και ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού αρχείου, καθώς και η παρέκκλιση από τις εντολές του δανειστή.

Πρόστιμο ύψους 150.0000 ευρώ επεβλήθη επίσης σε ασφαλιστική εταιρεία λόγω του ότι αποζημίωσε μέρος μόνο των εξόδων νοσηλείας που κατέβαλαν οι ασφαλισμένοι, δίχως να συμπεριλάβει στην ασφαλιστική αποζημίωση, ως όφειλε δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής, τον αναλογούντα Φ.Π.Α. επί των εξόδων νοσηλείας.

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή συνεχίζει να παρακολουθεί την εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου και όπου προκύπτει παράβαση των σχετικών διατάξεων, είτε μετά από καταγγελίες καταναλωτών, είτε μετά από αυτεπάγγελτη έρευνα, επιβάλλει τις δέουσες κυρώσεις.

Κατά το έτος 2016 οι αρμόδιες υπηρεσίες και η γραμμή εξυπηρέτησης 1520 δέχτηκαν 6.370 καταγγελίες – ερωτήματα και ολοκληρώθηκε η εξέταση σε 4.413 υποθέσεις. Ενδεικτικά, ο χειρισμός των υποθέσεων αφορά είτε, απάντηση σε ερώτημα (1.052 περιπτώσεις), είτε επιβολή προστίμου (120 περιπτώσεις), είτε σύσταση για συμμόρφωση (5 υποθέσεις), είτε διαβίβαση σε άλλη υπηρεσία λόγω αρμοδιότητας (1.047), ενώ για πλήθος περιπτώσεων η εξέταση των καταγγελιών είναι σε εξέλιξη.

Υπενθυμίζεται επίσης ότι, η τηλεφωνική γραμμή 1520 είναι πάντα στη διάθεση των πολιτών για ενημέρωση και παροχή κατευθύνσεων για καταναλωτικά θέματα που αφορούν, είτε σε αγαθά, είτε σε παροχή υπηρεσιών.

Από το Γραφείο Τύπου