



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Αθήνα, 25-11-2024

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

Αριθ. Πρωτ. : 91597 - 25-11-2024

Ταχ. Δ/νση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 101 81 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Ι. Χαϊμαντάς
Τηλέφωνο : 210 3893216
Email : chaimantas@mindev.gov.gr

ΠΡΟΣ : **ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ
(Ιδίου Υπουργείου)**
Υπ' όψιν κας Γ. Σταθούλη
e mail: gstathouli@mnec.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην με αρ. πρωτ. 1466/14-11-2024 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου.
ΣΧΕΤ.: Το υπ' αρ. πρωτ. : 88737/15-11-2024 Υπηρεσιακό σας σημείωμα.

Σε απάντηση της υπ' αρ. πρωτ. 1466/14-11-2024 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου του Βουλευτού της «Ελληνικής Λύσης» της εκλογικής περιφέρειας Α' Ανατολικής Αττικής, κου Στυλιανού Φωτόπουλου, με θέμα: «Άδικοι όροι για τους χρήστες στην παροχή υπηρεσιών της καρτοκινητής τηλεφωνίας», σας γνωρίζουμε τα εξής:

Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης είναι αρμόδια για τον έλεγχο εφαρμογής, ιδίως κατόπιν καταγγελιών, μίας σειράς νομοθετημάτων με γενικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή, μεταξύ αυτών και του Ν. 2251/1994 και επιβάλλει σχετικές διοικητικές κυρώσεις σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης.

Ο Ν.2251/1994 περιλαμβάνει μεταξύ άλλων διατάξεις για τους γενικούς όρους συναλλαγών (άρθρο 2), για την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή (άρθρα 3α επ.) καθώς και για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (άρθρα 9α-9θ), οι οποίες εφαρμόζονται οριζόντια στις σχέσεις καταναλωτών και προμηθευτών, ανεξαρτήτως του κλάδου του προμηθευτή (π.χ λιανεμπόριο, τραπεζικές υπηρεσίες, τηλεπικοινωνίες κ.τλ.).

Ειδικά για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές επισημαίνεται ότι το άρθρο 9γ παρ. 1 του Ν.2251/1994 ορίζει ότι: «Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν». Σύμφωνα δε με το άρθρο 9γ παρ. 2 του Ν. 2251/1994: «Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών». Δηλαδή, με το άρθρο αυτό θεσπίζεται γενική απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Ωστόσο, η κρίση

περί ύπαρξης αθέμιτης εμπορικής πρακτικής κρίνεται ad hoc με βάση συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά μιας καταγγελίας, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη αν ο καταναλωτής ενημερώνεται ορθά για το ότι οι μονάδες εξαντλούνται εντός του μήνα.

Επιπρόσθετα, οι διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές του Ν.2251/1994 συμπληρώνουν τις διατάξεις τομεακής νομοθεσίας που ρυθμίζουν συγκεκριμένες πτυχές των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (π.χ στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών) και συνεπώς λειτουργούν ως «δίκτυ ασφαλείας», με το οποίο εξασφαλίζεται η δυνατότητα διατήρησης υψηλού κοινού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε όλους τους τομείς.

Στους τομείς όπου έχει θεσπιστεί ειδική τομεακή ή άλλη νομοθεσία της ΕΕ και οι διατάξεις της αλληλεπικαλύπτονται με τις διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές του Ν.2251/1994, υπερισχύουν οι αντίστοιχες διατάξεις της ειδικής νομοθεσίας (*lex specialis*). Πράγματι, το άρθρο 9β παρ.3 του Ν.2251/1994 διευκρινίζει ότι «σε περίπτωση σύγκρουσης των διατάξεων του μέρους αυτού με άλλους κανόνες κοινοτικού δικαίου που ρυθμίζουν συγκεκριμένες πτυχές αθέμιτων πρακτικών, υπερισχύουν οι κανόνες αυτοί». Υπό αυτό το πρίσμα συνεπώς, προέχει η εφαρμογή της ειδικής τομεακής νομοθεσίας, η οποία εφαρμόζεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.).

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή παρέχει άμεση ενημέρωση στον καταναλωτή και για την δυνατότητά του, να απευθυνθεί στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) η οποία εποπτεύει την τήρηση του ειδικού κανονιστικού πλαισίου σε θέματα τηλεπικοινωνιών και να υποβάλει σχετική καταγγελία καθότι η εν λόγω Αρχή παρεμβαίνει με δράσεις της για τα θέματα αυτά, προκειμένου να διασφαλίζεται η παροχή ενός βασικού επιπέδου υπηρεσιών για όλους τους πολίτες και να θεσπίζονται ειδικότερα δικαιώματα και υποχρεώσεις για τους καταναλωτές στην αγορά των τηλεπικοινωνιών.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του
Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

κ α α

Ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου

Σωτήριος Αναγνωστόπουλος

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