



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
& ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ &  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αθήνα, 4/2/2019

## Δ Ε Λ Τ Ι Ο Τ Υ Π Ο Υ

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή ανακοινώνει ότι κατά το έτος 2018 επεβλήθησαν, είτε κατόπιν εκτεταμένης αυτεπάγγελτης έρευνας, είτε κατόπιν καταγγελιών καταναλωτών και εισήγησης της αρμόδιας Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή, **πρόστιμα συνολικού ύψους 404.600,00 Ευρώ**, για παραβάσεις της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και συγκεκριμένα για τους γενικούς όρους συναλλαγών, τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, την εμπορία από απόσταση προϊόντων και υπηρεσιών, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, τις εγγυήσεις, την λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών, ειδικότερων τραπεζικών και ασφαλιστικών θεμάτων, κλπ.

Ειδικότερα, επεβλήθησαν:

- Χρηματικά πρόστιμα συνολικού ύψους **277.500,00 ευρώ σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα** αναφορικά με την συχνότητα όχλησης των οφειλετών, τη μη ταυτοποίησή τους, την όχλησή τους στην εργασία και με περιπτώσεις που οι οφειλές τους βρίσκονται σε ρύθμιση ή διακανονισμό.
- Χρηματικά πρόστιμα **συνολικού ύψους 85.500,00 ευρώ** σε επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου και ηλεκτρονικά καταστήματα, για μη εκπλήρωση της εγγύησης, για είσπραξη ποσών για αγορά αγαθών τα οποία δεν παραδόθηκαν, για μη αναγνώριση του δικαιώματος της αναιτιολόγητης υπαναχώρησης στην εξ αποστάσεως σύμβαση εντός της ορισμένης χρονικής προθεσμίας των 14 ημερών, για την παραπλάνηση των καταναλωτών σχετικά με την τιμή και την διαθεσιμότητα αγαθού, για την παραπλάνηση των καταναλωτών σε σχέση με τα δικαιώματά τους από την νόμιμη εγγύηση και τις

υποχρεώσεις του προμηθευτή ηλεκτρονικού καταστήματος, για δημιουργία αναληθούς εντύπωσης ως προς την ταυτότητα του προμηθευτή, για παροχή εσφαλμένων πληροφοριών ως προς τα χαρακτηριστικά του αγαθού και για μη επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλε ο καταναλωτής μετά από ακύρωση σύμβασης αγοράς αγαθού εξ αποστάσεως.

- Χρηματικό πρόστιμο ύψους **39.600,00 ευρώ σε ισοτιτούτο αισθητικής**, επειδή δεν κατήρτισε έντυπες συμβάσεις παροχής υπηρεσιών με τους καταναλωτές και δεν επέστρεψε τα αχρεωστήτως εισπραχθέντα ποσά.
- Χρηματικό πρόστιμο ύψους **2.000,00 ευρώ σε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα**, επειδή δεν χορήγησε σε οφειλέτη, εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου, την αναλυτική κατάσταση οφειλών του, προκειμένου να την καταθέσει στο αρμόδιο Ειρηνοδικείο.
- Επιπλέον η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε 9 διοικητικές κυρώσεις σύστασης για συμμόρφωση επιχειρήσεων με την νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή.

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή ανακοινώνει επίσης ότι, κατά την διάρκεια του προηγούμενου έτους πραγματοποιήθηκαν παρεμβάσεις από την Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή με σκοπό την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών και των προμηθευτών ως προς το νέο διαμορφωθέν θεσμικό πλαίσιο για την προστασία των καταναλωτών, ως ακολούθως:

- **Συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή & Αγοράς (ΕΣΚΑ) - 23.3.2018.**

Συζητήθηκαν μεταξύ άλλων επίκαιρα θέματα για την προστασία των καταναλωτών όπως η «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές», ο νόμος 3758/2009 για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, η εφαρμογή του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 για τα προσωπικά δεδομένα, η Οδηγία 2011/83 για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, η εναλλακτική και ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (ADR, ODR), η εκπαιδευτική δράση για ενημέρωση των ευάλωτων ομάδων - παιδιά, θέματα ιδιωτικού χρέους, οι διεθνείς εμπορικές συμφωνίες (ΙΑΠΩΝΙΑ, CETA, MERCOSU, κλπ), η απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και τα προβλήματα

που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές από τον βασικό προμηθευτή και τους εναλλακτικούς προμηθευτές.

➤ **Ημερίδα για τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων-Ηλεκτρονικό Εμπόριο - 24.5.2018.**

Η εκδήλωση για τον νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR)-Ηλεκτρονικό Εμπόριο εστίασε στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του νέου κανονισμού τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους προμηθευτές.

➤ **Ημερίδα «Εθνικός Διάλογος Καταναλωτών» - 13.9.2018**

Η εκδήλωση διοργανώθηκε από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Σκοπός της εκδήλωσης ήταν η ενημέρωση των καταναλωτών για τη «Νέα Συμφωνία για τους καταναλωτές» και η ανάκτηση της εμπιστοσύνης τους στην ενιαία αγορά στο πλαίσιο των ραγδαίων μεταβολών της.

Η εκδήλωση μεταδόθηκε ταυτόχρονα διαδικτυακά και το σχετικό βίντεο αναρτήθηκε στον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Επίσης, κατά το έτος 2018, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή εξέδωσε τέσσερα Δελτία Τύπου για την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού σε θέματα επικαιρότητας και συνεργάστηκε με την Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών (DG JUST) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση της ευρωπαϊκής καμπάνιας ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την ενεργειακή απόδοση μέσω της ανάρτησης σχετικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr).

Τέλος, η γραμμή καταναλωτή 1520 υποδέχτηκε καταγγελίες των καταναλωτών και παρείχε συμβουλές για τις συναλλαγές τους με τις επιχειρήσεις.

**Από το Γραφείο Τύπου**