



Αθήνα, 20 Σεπτεμβρίου 2010

ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΟΥ Ε.Σ.Ε.Δ.Α
(Σχετικά με τις «προαναγγελθείσες», δια του τύπου, τροποποιήσεις του
Ν.3758/2009)

Ο Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης – Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων (Ε.Σ.Ε.Δ.Α.) αποτελεί τον μοναδικό εκπρόσωπο του κλάδου των Εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις. Σε αυτόν μετέχουν 12 από τις συνολικά 20 Εταιρείες του κλάδου, που έχουν αδειοδοτηθεί και έχουν λάβει αριθμό Μητρώου από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Είναι μέλος του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Εθνικών Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων (Federation of European National Collector Associations - F.E.N.C.A.).

Ο ΕΣΕΔΑ από την σύστασή του, το 2005, πρωτοστάτησε για την δημιουργία νομικού πλαισίου και για την θέσπιση αυστηρών κανόνων λειτουργίας των Εταιρειών του κλάδου, με σκοπό την αποφυγή αθέμιτων πρακτικών και τον σεβασμό της προσωπικότητας των δανειοληπτών και των οφειλετών.

Το 2009 ψηφίσθηκε ο νόμος 3758, με τον οποίο έγινε προσπάθεια να ρυθμισθεί η αγορά και να θεσπισθούν κανόνες, ώστε να μπει τάξη στην κατάσταση που τότε επικρατούσε. Για την διαμόρφωση αυτού του νέου νόμου συμβάλλαμε αποφασιστικά και εμείς, με παραστάσεις στην αρμόδια επιτροπή της Βουλής και υποβολή προτάσεων, που αφορούσαν κυρίως την εύρυθμη λειτουργία του κλάδου αλλά και την προστασία του καταναλωτή, παραβλέποντας το γεγονός, ότι ορισμένες από τις διατάξεις του, όπως π.χ. η μοναδικότητα του σκοπού των Εταιρειών που καθιέρωνε, δημιουργούσαν ανατροπές και δυσκολίες στον τρόπο λειτουργίας τους.

Μετά τον ν. 3758/2009 (ΦΕΚ τ.Α', 68/5-5-2009) επακολούθησαν η Υπουργική Απόφαση του κ.Υφυπουργού Ανάπτυξης 1/8-7-2009 (ΦΕΚ τ.Β', 1461/20-7-2009) και η Υπουργική Απόφαση της κας Υπουργού Οικονομίας Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας Ζ4-49 (ΦΕΚ τ.Β', 365/31-3-2010), με τις οποίες ρυθμίσθηκαν οι κανόνες τήρησης και λειτουργίας του Μητρώου εγγραφής των Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις (εφ'εξής «Μητρώο») και καθορίσθηκαν οι ειδικότερες λεπτομέρειες για την λειτουργία του τμήματος Μητρώου (αυτοτελές τμήμα που συστάθηκε στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας), την διαδικασία ελέγχου, την έναρξη λειτουργίας του κλπ. Κατόπιν άρχισε να λειτουργεί η υπηρεσία



Μητρώου, η οποία και χορήγησε στις Εταιρείες του κλάδου (αφού πρώτα εξέτασε τις σχετικές αιτήσεις-φακέλους τους) αριθμούς εγγραφής σε αυτό, από τα τέλη Μαΐου έως τις αρχές Ιουλίου του 2010.

Παρά λοιπόν το γεγονός ότι οι Εταιρείες του κλάδου αδειοδοτήθηκαν μόλις πριν από 2 μήνες, εμφανίσθηκαν δημοσιεύματα στον έντυπο και τον ηλεκτρονικό τύπο, που «προανήγγειλαν» επικείμενη τροποποίηση της πρόσφατης νομοθεσίας που διέπει τους κανόνες λειτουργίας των Εταιρειών του κλάδου και την καθιέρωση υπέρμετρου περιορισμού των δικαιωμάτων των δανειστών, όπως π.χ. τον περιορισμό των τηλεφωνικών επικοινωνιών τους και των Εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών με τους οφειλέτες σε 1 ή 2 τον μήνα.

Σχετικά λοιπόν με αυτά τα δημοσιεύματα και τις «προαναγγελλθείσες» τροποποιήσεις της υφιστάμενης νομοθεσίας, επιθυμούμε να επισημάνουμε τα εξής:

A. ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΔΟΘΕΙ Ο ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ.

Αναφέραμε ανωτέρω, ότι ο νόμος 3758/2009 ψηφίστηκε τον Απρίλιο του 2009 και ότι οι Εταιρείες του κλάδου αδειοδοτήθηκαν από το Μητρώο, μόλις πριν από 2 μήνες.

Είναι απαραίτητο λοιπόν να υπάρξει ένα χρονικό περιθώριο διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους από την αδειοδότηση, για να λειτουργήσει το Μητρώο ως έχει και να αξιολογηθεί από το κράτος και τους ενδιαφερομένους η αποτελεσματικότητά του και η αποτελεσματικότητα των διατάξεων του νόμου 3758/2009. Οι «προαναγγελλόμενες» τροποποιήσεις παραβλέπουν το ανωτέρω γεγονός, ότι δηλαδή το νομοθετικό πλαίσιο θεσπίστηκε τον Απρίλιο του 2009, η δε υπηρεσία Μητρώου λειτούργησε κατ'ουσίαν μόλις στις αρχές του καλοκαιριού του 2010 και συνεπώς δεν έχει παρέλθει ο αναγκαίος χρόνος, ώστε να εκτιμηθεί η δυνατότητα εύρυθμης λειτουργίας των Εταιρειών και η άσκηση ουσιαστικής εποπτείας στον κλάδο μέσω του θεσμού του Μητρώου.

Είναι απαραίτητο λοιπόν να λειτουργήσει το Μητρώο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία, ώστε να αντιμετωπίσει φαινόμενα θεσμικών εκτροπών - ιδίως να καταστείλει την παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης οφειλετών από μη εγγεγραμμένους στο Μητρώο, να επιβάλει κυρώσεις, εφ'όσον παραβιάζεται ο νόμος κλπ. Στη συνέχεια δε, είναι σκόπιμο και αναγκαίο να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητά του με έρευνα, σύγκριση ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων πριν και μετά τη λειτουργία του, ώστε να γίνουν, εφόσον απαιτηθούν, οι κατάλληλες συμπληρωματικές ρυθμίσεις.



Δεν έχει γίνει λοιπόν οποιαδήποτε μελέτη αποτελεσματικότητας, ώστε να επιβεβαιωθεί εάν υπάρχει πράγματι ανάγκη αλλαγής του υφιστάμενου πλαισίου και ιδίως ανάγκη αλλαγής της διάταξης που προβλέπει τηλεφωνικές κλήσεις στους οφειλέτες κάθε δεύτερη ημέρα, σε μία ή δύο κλήσεις το μήνα. Εξάλλου είναι αμφίβολο εάν οι υπό εξέταση υπέρμετροι περιορισμοί στη διεκδίκηση ληξιπρόθεσμων οφειλών εναρμονίζονται με τα συνταγματικά κατοχυρωμένα ατομικά οικονομικά δικαιώματα των δανειστών. Άλλωστε τέτοιοι υπέρμετροι περιορισμοί δεν ισχύουν και δεν εφαρμόζονται σε κάποια άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι θεωρούμε ως εντελώς αδικαιολόγητο τον σχετικό θόρυβο σε ορισμένα μέσα ενημέρωσης, το οποία «προτρέπουν» για την λήψη νέων πρόσθετων μέτρων για την δήθεν «προστασία» των οφειλετών, δεδομένου ότι το ποσοστό καταγγελιών – παραπόνων - των οφειλετών είναι εξαιρετικά χαμηλό, λαμβανομένου υπόψη ότι καθημερινά πραγματοποιούνται περίπου μισό εκατομμύριο τηλεφωνικές κλήσεις στους οφειλέτες. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι στον ΕΣΕΔΑ, από τον Ιανουάριο έως και το τέλος Αυγούστου του τρέχοντος έτους, οι επώνυμες διαμαρτυρίες από οφειλέτες, που υποβλήθηκαν (με e-mail, fax, κλπ), ανέρχονται σε σαράντα πέντε (45).

Αντίθετα δε, σύμφωνα με μελέτη που πραγματοποίησε ο ΕΣΕΔΑ, η οποία είναι στη διάθεση οποιουδήποτε ενδιαφερομένου, η θέσπιση διατάξεων περιορισμού του δικαιώματος των δανειστών για ενημέρωση των οφειλετών και ιδίως ο περιορισμός των τηλεφωνικών επικοινωνιών του οφειλέτη σε 1 ή 2 τον μήνα, θα έχει δυσμενέστερες συνέπειες.

B. ΔΥΣΜΕΝΕΙΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ «ΠΡΟΑΝΑΓΓΕΛΘΕΙΣΕΣ» ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

1. Γενίκευση τάσης απροθυμίας πληρωμής.

Όπως είναι γνωστό, ήδη έχει ψηφισθεί και εφαρμόζεται ο νόμος για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Όσοι πράγματι αδυνατούν να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους, μπορούν να κάνουν χρήση των διατάξεων του νόμου αυτού, ο οποίος παρέχει σημαντική ανακούφιση σε εκείνο το τμήμα των οφειλετών που δοκιμάζεται από τις άσχημες οικονομικές συνθήκες. Εάν όμως περιορισθεί υπέρμετρα η δυνατότητα και το δικαίωμα των δανειστών να ενημερώνουν τους οφειλέτες που δεν ανήκουν στην ανωτέρω κατηγορία (π.χ. με περιορισμό των τηλεφωνικών ενημερώσεων και υπενθυμίσεων σε 1 ή 2 φορές τον μήνα κλπ.) για τις νόμιμες και ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις τους και να διαπραγματεύονται μαζί τους για τον τρόπο και τον χρόνο αποπληρωμής, τότε είναι βέβαιο ότι θα «επωφεληθούν» της κατάστασης, που θα δημιουργηθεί, πρόσωπα που δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες οικονομικές δυσκολίες και θα «αποξενωθούν» τελικά από τις



υποχρεώσεις τους. Αποτέλεσμα δε, θα είναι να δημιουργηθεί στους οφειλέτες μια γενική τάση απροθυμίας και συνεχούς καθυστέρησης πληρωμής των οφειλών τους, με δυσμενέστατα αποτελέσματα για τον Τραπεζικό κλάδο, το χρηματοπιστωτικό σύστημα, την αγορά αλλά και την κοινωνία γενικότερα. Σημειώνουμε, ότι και η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί ότι η καθυστέρηση των πληρωμών αποτελεί ένα πολύ μεγάλο πρόβλημα και γι αυτό έχει θεσπίσει ειδικούς κανόνες για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων των πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές (οδηγία 2000/35/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29-6-2000). Η δε ελληνική νομοθεσία έχει προσαρμοσθεί στις ανωτέρω διατάξεις με την έκδοση του Προεδρικού Διατάγματος 166/2003.

2. Δραματική αύξηση των επισφαλειών.

Η γενίκευση απροθυμίας προς πληρωμή, η «αποξένωση» των οφειλετών από τις υποχρεώσεις τους καθώς και η καθυστέρηση είσπραξης, θα οδηγήσουν με βεβαιότητα σε δραματική αύξηση των ανείσπρακτων οφειλών και των επισφαλειών. Είναι ήδη γνωστό ότι ο ιδιωτικός δανεισμός σήμερα ανέρχεται σε πολλά δισεκατομμύρια ευρώ. Ειδικά δε για τις Τράπεζες, ο βαθμός καθυστέρησης στην είσπραξη των οφειλών, επιδρά καθοριστικά στην αξιολόγησή τους, τόσο από τις εποπτικές αρχές, όσο και από τους διεθνείς οίκους αξιολόγησης. Επηρεάζει δε σημαντικότερα την γενική πορεία του Τραπεζικού κλάδου.

Εάν λοιπόν υπάρξει σημαντική υστέρηση στην είσπραξη των ληξιπροθέσμων οφειλών, δηλαδή αύξηση των επισφαλειών (η οποία μετά βεβαιότητας θα υπάρξει στην περίπτωση θέσπισης των «προαναγγελθεισών» τροποποιήσεων), είναι πολύ πιθανόν να υπάρξει αμφισβήτηση της κεφαλαιακής επάρκειας των Τραπεζών, η οποία επιβάλλεται από τις εποπτικές αρχές και συνεπώς σημαντικός κλονισμός του Τραπεζικού συστήματος.

Εκτός δε τούτων η δραματική αύξηση των επισφαλειών θα επιφέρει πλήρη ανατροπή και αμφισβήτηση της συναλλακτικής πίστης σε όλη την αγορά, με απρόβλεπτες συνέπειες.

3. Τεράστια αύξηση των Δικαστικών ενεργειών και διεκδικήσεων.

Είναι αυτονόητο, ότι εφόσον οι υποχρεώσεις των οφειλετών δεν θα εκπληρώνονται και δεν θα επιλύονται εξωδικαστικά, οι δανειστές θα αναγκασθούν να διεκδικήσουν τις απαιτήσεις τους Δικαστικά και στη συνέχεια να εισπράξουν τις οφειλές με αναγκαστική εκτέλεση.



Εύκολα λοιπόν αντιλαμβάνεται κανείς ότι, εάν ο τεράστιος αυτός όγκος των εκατομμυρίων υποθέσεων οδηγηθεί στα Δικαστήρια, θα υπάρξει πραγματικό «έμφραγμα» στη λειτουργία της Δικαιοσύνης. Ήδη, μόνο για την αντιμετώπιση των υποθέσεων που εμπίπτουν στις διατάξεις του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, ο νόμος προέβλεψε την αύξηση, κατά 80, του αριθμού των οργανικών θέσεων των Ειρηνοδικών. Πόσες άραγε προσλήψεις Δικαστών θα πρέπει να γίνουν για να αντιμετωπισθεί ο τεράστιος και υπερπολλαπλάσιος (από τις υποθέσεις των υπερχρεωμένων νοικοκυριών) όγκος των υποθέσεων καθυστέρησης των οφειλών;

Από την άλλη μεριά ο χρόνος έκδοσης μία Δικαστικής απόφασης, λόγω του τεράστιου όγκου των υποθέσεων, θα είναι τέτοιος, που αναγκαστικά θα οδηγεί στην αρνησιδικία. Ήδη για την έκδοση μίας Διαταγής πληρωμής από το Πρωτοδικείο Αθηνών απαιτείται χρόνος τουλάχιστον 4 με 5 μηνών !! Μπορεί να φαντασθεί λοιπόν κάποιος πόσος χρόνος θα χρειάζεται για να εκδοθούν Δικαστικές αποφάσεις, εάν τα εκατομμύρια αυτών των υποθέσεων οδηγηθούν στα Δικαστήρια ;

4. Δυσμενείς συνέπειες για τον οφειλέτη. Αύξηση του κόστους. Εγγραφή στον Τειρεσία. Αναγκαστική εκτέλεση.

Οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, κατ'εντολή των δανειστών, ενημερώνουν τους οφειλέτες για τις υποχρεώσεις τους και διαπραγματεύονται μαζί τους τον τρόπο και τον χρόνο εξυπηρέτησης και αποπληρωμής των υποχρεώσεων αυτών. Όπως ήδη προαναφέραμε, ο υπέρμετρος περιορισμός αυτής της ενημέρωσης και διαπραγμάτευσης, αναγκαστικά θα οδηγήσει τις υποθέσεις των οφειλών στα Δικαστήρια και στην έκδοση Δικαστικών αποφάσεων εις βάρος των οφειλετών και στη συνέχεια στην αναγκαστική είσπραξη των οφειλών. Η έκδοση Δικαστικής απόφασης και στη συνέχεια η πιθανή αναγκαστική εκτέλεσή της, αποτελούν ενέργειες δυσμενέστερες και πλέον επιβαρυντικές για τους οφειλέτες, συγκρινόμενες με την ενημέρωσή τους και δι'αυτού του τρόπου με την υπενθύμιση για την υποχρέωσή τους να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους.

Επιπροσθέτως δε, θα επιβαρυνθούν οι οφειλέτες με τα Δικαστικά έξοδα. Οι αμοιβές που καταβάλλουν οι εντολείς (Τράπεζες, Εταιρείες κινητής τηλεφωνίας κλπ.) στις Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για τις ενέργειες ενημέρωσης, δεν μετακυλίνουν στους οφειλέτες, ενώ τα έξοδα και οι αμοιβές για τις Δικαστικές ενέργειες επιβαρύνουν τους οφειλέτες και έτσι θα αυξηθούν οι υποχρεώσεις τους.

Επιπλέον, η ενημέρωση αποτελεί έναν ήπιο τρόπο αποκατάστασης της λειτουργίας του πιστωτικού κύκλου για τη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων, χωρίς επιβάρυνση για τους οφειλέτες, ενώ εάν



τεθούν υπέρμετροι περιορισμοί στη δυνατότητα των δανειστών να τους ενημερώνουν, είναι σαφές ότι θα δημιουργηθούν δυσμενείς για τους οφειλέτες καταστάσεις, όπως έκδοση Διαταγής πληρωμής ή άλλων εις βάρος τους Δικαστικών αποφάσεων, που όχι μόνο θα τους επιβαρύνει, όπως προαναφέραμε, με έξοδα - πολλές φορές μεγαλύτερα από την οφειλόμενη δόση - αλλά θα συνεπάγεται και άμεσο πλήγμα στην πιστοληπτική τους ικανότητα λόγω εγγραφής τους στον Τειρεσία.

5. Άμεση κατάργηση 5.000 θέσεων εργασίας.

Οι εγγεγραμμένες στο Μητρώο Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών απασχολούν συνολικά προσωπικό άνω των 4.500 ατόμων και οι εργαζόμενοι στα αντίστοιχα εσωτερικά τμήματα των Τραπεζών, Εταιρειών κινητής τηλεφωνίας κλπ. ανέρχονται περίπου σε 2.000. Στην περίπτωση που ο αριθμός των επιτρεπομένων τηλεφωνικών ενημερώσεων και υπενθυμίσεων περιοριστεί σε μία ή δύο κλήσεις το μήνα, όπως έχει «προαναγγελθεί», είναι αναμενόμενο να προβούν οι Εταιρείες αμέσως σε δραματικές μειώσεις του προσωπικού τους, το οποίο, σε υψηλό ποσοστό, αποτελείται από νέους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να χαθούν 5.000 περίπου θέσεις εργασίας.

6. Απαξίωση επενδύσεων εκατομμυρίων ευρώ.

Ο νόμος 3758/2009 υποχρεώνει τις Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, αφενός μεν να είναι μοναδικού σκοπού (επιτρέπει δηλαδή σε αυτές να ασχολούνται μόνο με την ενημέρωση οφειλετών), αφετέρου δε, να διαθέτουν υψηλά ίδια κεφάλαια, σύγχρονη τεχνολογική υποδομή και να επιμορφώνουν το προσωπικό τους σε τακτά χρονικά διαστήματα. Ταυτόχρονα, οι Εταιρείες είναι υποχρεωμένες να διαθέτουν τη μηχανογραφική υποδομή που επιβάλλεται από την κείμενη νομοθεσία περί ανάθεσης (outsourcing) τραπεζικών εργασιών σε τρίτους (και ελέγχονται σχετικά από την Τράπεζα της Ελλάδος). Οι Εταιρείες έχουν ήδη προβεί σε υψηλού κόστους επενδύσεις για να μπορέσουν να τηρήσουν το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας τους και στην περίπτωση που ο αριθμός των επιτρεπομένων τηλεφωνικών ενημερώσεων περιοριστεί σε μία ή δύο κλήσεις το μήνα, όπως έχει «προαναγγελθεί», η συνέχιση της δραστηριότητάς τους θα καταστεί οικονομικά καταστροφική γι αυτές. Εάν θεσπισθούν οι «προαναγγελθείσες» διατάξεις, αρκετές από τις Εταιρείες θα υποχρεωθούν να διακόψουν τη λειτουργία τους και πιθανόν αυτό να ανοίξει πεδίο δράσης σε ευκαιριακές, εξοθιστικές και προφανώς μη εποπτευόμενες δραστηριότητες εις βάρος των οφειλετών.



Γ. Η ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΝ.

Όσον αφορά την καταγραφή των τηλεφωνικών ενημερώσεων, εφόσον επιλεγεί να δοθεί διαφορετική λύση από αυτή που προβλέπει ο υφιστάμενος νόμος, θα πρέπει η διαδικασία εφαρμογής της νέας λύσης αφενός μεν να μην υπονομεύει το δικαίωμα των δανειστών να ενημερώνουν τους οφειλέτες (είναι εκτός πραγματικότητας η απαίτηση να υπάρχει ρητή προηγούμενη συναίνεση του οφειλέτη για την καταγραφή της επικοινωνίας, προκειμένου, στη συνέχεια, να γίνει η ενημέρωση), αφετέρου δε, να προστατεύει τις ατομικές ελευθερίες και τα στοιχειώδη δικαιώματα των εργαζομένων που παρέχουν υπηρεσίες ενημέρωσης, οι οποίοι, σε όχι λίγες περιπτώσεις, γίνονται δέκτες ύβρεων και απαράδεκτων εκφράσεων κατά την εργασία τους.

Συμπερασματικά, θεωρούμε ότι το υφιστάμενο πλαίσιο λειτουργίας των Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών, για την ψήφιση του οποίου προηγήθηκαν εκτενέστατες διαβουλεύσεις μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, δεν έχει τύχει επαρκούς εφαρμογής, ούτε αξιολόγησης και είναι πρόωρη και επικίνδυνη οποιαδήποτε τροποποίησή του χωρίς προηγούμενη ψύχραιμη στάθμιση των συνεπειών.

Ο ΕΣΕΔΑ που αποτελεί, όπως προαναφέραμε, τον μοναδικό θεσμικό εκπρόσωπο του κλάδου, επιδιώκει να έχει διαρκή Δημόσιο διάλογο με την Πολιτεία, του Δημόσιους φορείς, τις Τράπεζες, τις Επιχειρήσεις και τους Καταναλωτές και να συμβάλει αποφασιστικά, τόσο στα θέματα ενημέρωσης και διαπραγμάτευσης οικονομικών απαιτήσεων, όσο και στην προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Είμαστε λοιπόν στην διάθεση όλων των ενδιαφερομένων για ανταλλαγή απόψεων και ελπίζουμε ότι αυτές οι τεκμηριωμένες απόψεις μας θα γίνουν αποδεκτές, ώστε να μην δημιουργηθούν οι ανωτέρω αναφερθείσες δυσμενέστατες για όλους καταστάσεις.