



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 22 Ιουνίου 2011

**Προς:**

Εφημερίδα «ΠΡΩΤΟ ΘΕΜΑ»  
Αποστόλου Παύλου 6  
151 23, Μαρούσι

**Θέμα:** Ανοικτή επιστολή – Απάντηση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» στα από 19-6-2011 και 21-6-2011 δημοσιεύματα της Εφημερίδας «Πρώτο Θέμα».

Αξιότιμε Κύριε Εκδότη,

Με άρθρο του στην έντυπη Κυριακάτικη έκδοση της Εφημερίδας σας της 19<sup>ης</sup> Ιουνίου 2011 υπό τον τίτλο: «Απαξιώνονται οι Ανεξάρτητες Αρχές», ο δημοσιογράφος **κ. Δημήτρης Μαρκόπουλος** κάνει ευθεία αρνητική αναφορά στην Αρχή του Συνηγούρου του Καταναλωτή, σχολιάζοντας ειδικότερα ότι «... έχει εξαφανιστεί από τον χάρτη και οι παρεμβάσεις της είναι ανύπαρκτες» και ακόμη ότι «... λάμπει δια της απουσίας και της ανυπαρξίας έργου».

Το περιεχόμενο του εν λόγω δημοσιεύματος μάς υποχρεώνει να τοποθετηθούμε επί της ουσίας των σοβαρών τούτων -**ωστόσο παντελώς ανυπόστατων, όπως θα εξηγηθεί κατωτέρω**- αιτιάσεων, στο όνομα της κοινωνικής λογοδοσίας που πρέπει να διέπει κάθε Φορέα ταγμένο από την Πολιτεία να προσφέρει δημόσιες υπηρεσίες και να παράγει κοινωφελές έργο, αλλά και χάριν εν γένει της αποκατάστασης της αλήθειας, επιδίωξη την οποία είμαστε βέβαιοι ότι ομοίως μαζί μας στηρίζετε.

Κατά την πρώτη πενταετία (2005-2010) λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει γίνει αποδέκτης **15.635** αναφορών από πολίτες. Ο αριθμός αυτός γίνεται σημαντικά μεγαλύτερος (**20.240**), εάν υπολογίσουμε επιπλέον:

- (α) Τις αιτήσεις που έχει δεχτεί η Αρχή στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3869/2010, που αφορά την εξωδικαστική ρύθμιση χρεών πολιτών που έχουν περιέλθει σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους (**2.833** αιτήσεις).
- (β) Λοιπές αναφορές για καταναλωτικές διαφορές που έχει δεχτεί η Αρχή κατά το πρώτο εξάμηνο του τρέχοντος έτους (**1.772** αναφορές).

Το **77,2%** του συνόλου των αναφορών που αφορούν καταναλωτικές διαφορές και των οποίων έχει περαιωθεί η επεξεργασία (δηλαδή, περίπου 8 στις 10 αναφορές) έχει έκβαση υπέρ καταναλωτών. Το πραγματικό οικονομικό όφελος που έχει προκύψει για τους καταναλωτές ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανερχόταν μόνο για το έτος 2010 σε **23.559.375,00 ευρώ**. Από αυτή την άποψη, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί Φορέα του Δημόσιου Τομέα με αναδιανεμητικό χαρακτήρα**, αφού με τον τρόπο που λειτουργεί καταφέρνει να επιστρέφει με πολλαπλάσιο τρόπο στους φορολογούμενους τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία του.

Σημειωτέον ότι στο ανωτέρω ποσόν, **που είναι με βεβαιότητα κατά πολύ μεγαλύτερο**, δεν συνυπολογίζονται:

(α) Περιπτώσεις στις οποίες ικανοποιήθηκαν μεν οι καταναλωτές, αλλά η Αρχή δεν έχει την ευχέρεια να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους τους σε χρήματα (π.χ. περιπτώσεις αντικατάστασης ή επισκευής ελαττωματικών προϊόντων). Σημαντικά, επίσης, είναι τα έμμεσα (οικονομικά και μη) οφέλη που προκύπτουν από τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, όπως είναι η αποφυγή των δικαστικών εξόδων στα οποία θα είχαν υποβληθεί οι καταναλωτές, εάν είχαν προσφύγει στη Δικαιοσύνη για την επίλυση της διαφοράς τους, καθώς επίσης αντίστοιχα η αποσυμφόρηση της λειτουργίας των Δικαστικών Αρχών χάρη στην απαλλαγή τους από την εκδίκαση μεγάλου αριθμού υποθέσεων.

(β) Περιπτώσεις που αφορούν απροσδιόριστο αριθμό καταναλωτών και στις οποίες παρενέβη αυτεπαγγέλτως ο Συνήγορος του Καταναλωτή. Οι κυριότερες παρεμβάσεις της Αρχής κατά την τελευταία τριετία (2008-2011), οι οποίες απέφεραν κατ' εκτίμηση τεράστιο οικονομικό όφελος στους πολίτες-καταναλωτές ύψους **500.000.000,00 ευρώ**, κωδικοποιούνται ως εξής:

- Αυτεπάγγελτη έρευνα επί υποθέσεων πιθανής τοκογλυφίας και Μηνυτήρια Αναφορά του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς τον Εισαγγελέα
- Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με την αυθαίρετη έκδοση πιστωτικών καρτών
- Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς ασφαλιστικές εταιρείες σχετικά με υπαίτιες καθυστερήσεις στην καταβολή ασφαλισμάτων σε δικαιούχους ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής
- Μηνυτήρια Αναφορά προς τον Εισαγγελέα κατά των υπευθύνων των ασφαλιστικών εταιρειών «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ» και «COMMERCIAL VALUE» σχετικά με καθυστερήσεις πληρωμής των αξιών εξαγοράς ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής με επενδυτικό χαρακτήρα.
- Σύσταση στην τράπεζα Citibank και Μηνυτήρια Αναφορά προς τον Εισαγγελέα σχετικά με την υπόθεση των δομημένων ομολόγων της Lehman Brothers
- Σύσταση προς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με την καταγραφή και την ορθότητα χρέωσης των κλήσεων προς εθνικούς και διεθνείς προορισμούς αυξημένης και μη χρέωσης
- Δελτίο Τύπου σχετικά με καταγγελίες για παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσω αποστολής και λήψης SMS σε σύντομους πενταψήφιους αριθμούς της σειράς 54XXX (συνεργασία Συνηγόρου του Καταναλωτή με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων, καθώς και με

**τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ασφάλειας Αττικής – Σχηματισμός Δικογραφίας και αποστολή της στον Εισαγγελέα)**

- Αλληπάλληλες Συστάσεις προς την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», συνεπεία των οποίων **-και με τη συνεργασία παράλληλα Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας-** υπήρξε η αλλαγή της πολιτικής αποζημιώσεων της εταιρείας, ορίζοντας ανώτερο ύψος άμεσα καταβληθείσας αποζημίωσης των καταναλωτών που υπέστησαν βλάβες στον οικιακό τους εξοπλισμό εξαιτίας διαταραχών της τάσης του παρεχόμενου ρεύματος
- Σύσταση προς την αεροπορική εταιρεία «MALEV-HUNGARIAN AIRLINES» και τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικής Μεταφοράς (IATA) σχετικά με τη γλώσσα διατύπωσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών στη Σύμβαση Αεροπορικής Μεταφοράς
- Σύσταση που αφορά τη διακύμανση επιτοκίων σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου **(ακολούθησε σωρεία αγωγών από καταναλωτές κατά τραπεζών, ενώ για το θέμα που ανακίνησε ο Συνήγορος του Καταναλωτή επήλθε συμβιβασμός μεταξύ Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας και Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας)**
- Σύσταση που αφορά καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών για εγγραφή εμπραγμάτων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο
- Σύσταση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών κατά τις «τηλε-αγορές»
- Σύσταση για αθέμιτη, δημόσια πρόσκληση της εδρεύουσας στην Κύπρο εταιρείας «Avensia Investments LTD» σε καταναλωτές για τη συμμετοχή σε διαγωνισμό
- Δελτίο Τύπου σχετικά με τον ανεπαρκή μηχανισμό ενημέρωσης των καταναλωτών κατά το προσυμβατικό στάδιο σύνδεσής τους με το δίκτυο φυσικού αερίου
- Σύσταση σχετικά με την επιβολή αθέμιτων χρεώσεων από ιδιωτικά μαιευτήρια για τη συλλογή βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος **(ακολούθησαν ανακοινώσεις των μαιευτηρίων «ΙΑΣΩ» και «ΛΗΤΩ» σχετικά με απόφαση που έλαβαν να παρέχουν εφεξής εντελώς δωρεάν στους γονείς τη συλλογή, φύλαξη και διάθεση των βλαστοκυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος, τόσο για οικογενειακή όσο και για δημόσια χρήση)**

Από κει και πέρα, διαδραματίζοντας με συνέπεια τον ρόλο του ως συμβούλου της Πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασχολήθηκε επισταμένα και συνέβαλε καταλυτικά με την έρευνα και τις προτάσεις του στη θεραπεία χρονιζουσών προβληματικών περιοχών** τεραστίου μεγέθους και σπουδαιότητας (αρνητικής) επίδρασης στην καθημερινή ζωή των πολιτών ως ακολούθως:

► Εισπρακτικές εταιρείες: Με αφορμή τον μεγάλο αριθμό καταγγελιών που είχε δεχτεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή σχετικά με σειρά αθέμιτων πρακτικών που υιοθετούσαν εισπρακτικές εταιρείες σε βάρος οφειλετών, η Αρχή ξεκίνησε το 2007 μια ευρείας κλίμακας αυτεπάγγελτη έρευνα, στο πλαίσιο της οποίας συγκεντρώθηκαν στοιχεία με τα οποία διαφωτίστηκαν διάφορες πτυχές της σύστασης και εν γένει της λειτουργίας και δράσης των εταιρειών αυτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξακολούθησε να διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην υπόθεση, **συντάσσοντας το Προσχέδιο Νόμου για τον καθορισμό της ορθής λειτουργίας των εισπρακτικών εταιρειών**, πάνω στο κείμενο του οποίου στηρίχτηκε αργότερα ο ν. 3758/2009 (ΦΕΚ Α' 68), με τον οποίο θεσπίστηκαν εν τέλει για πρώτη φορά συγκεκριμένες αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς, κανόνες λειτουργίας και κρατικής εποπτείας των εισπρακτικών εταιρειών και, επίσης, ρυθμίστηκαν με σαφήνεια ζητήματα των σχέσεών τους με τους δανειστές και τους οφειλέτες αυτών.

► **Κέντρα Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης:** Στο στόχαστρο του Συνηγόρου του Καταναλωτή βρέθηκαν πολλάκις σειρά παραπλανητικών πράξεων και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών που συστηματικά ακολουθούσε το σύνολο των μεταδευτεροβάθμιων ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων (γνωστότερων παλαιότερα ως «κολεγίων»).

Ακολούθησε σειρά αυτεπάγγελτων Συστάσεων της Αρχής από το 2007 έως και το 2010 για το θέμα, **οι οποίες αναμφίβολα το ανέδειξαν πλατιά, κινητοποίησαν τις δυνάμεις της Πολιτείας και συνέβαλαν στην αποτελεσματική ρύθμιση του ευαίσθητου αυτού εκπαιδευτικού χώρου** με τη θέσπιση, από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης & Θρησκευμάτων, του ν. 3696/2008 (ΦΕΚ Α' 177), όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον ν. 3848/2010 (ΦΕΚ Α' 71).

► **Δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές θαλάσσιες μεταφορές:** Με τον ν. 3709/2008 ρυθμίστηκαν βασικές πτυχές της σύμβασης τακτικής θαλάσσιας μεταφοράς, με σκοπό την αναβάθμιση και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των θαλάσσιων μεταφορών, καθώς επίσης τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των χρηστών ακτοπολικών υπηρεσιών.

Ήδη κατά το στάδιο της διαβούλευσης του σχετικού Σχεδίου Νόμου, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή είχε διατυπώσει εγγράφως αναλυτικές παρατηρήσεις και επισημάνσεις στις επιμέρους προτεινόμενες ρυθμίσεις**, ενώ εν συνεχεία ο Πρόεδρος της Αρχής, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, κλήθηκε να παραστεί σε συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής, προκειμένου να καταθέσει επιπλέον αναλυτικό υπόμνημα με τις θέσεις της Ανεξάρτητης Αρχής επί του εν λόγω Σχεδίου Νόμου.

Παράλληλα με την ανωτέρω δράση του, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρουσιάζει ζωνρή συμμετοχή σε επιστημονικές διαβουλεύσεις νομοθετικών και λοιπών κανονιστικών κειμένων στην Ελλάδα και το εξωτερικό**. Ειδικότερα, μνείας χρήζουν οι ακόλουθες συμμετοχές της Αρχής:

- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε διαβούλευση για την κατάρτιση Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛ.ΓΑ. προς τους καταναλωτές
- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για το Προσχέδιο Νόμου ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2004/113/ΕΚ για την εφαρμογή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες

- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για την Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα μέσα συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών
- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε Ευρωπαϊκή διαβούλευση με θέμα την εναρμονισμένη ταξινόμηση καταναλωτικών καταγγελιών στα κράτη-μέλη
- ο Συμμετοχή στην κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου και της Ειδικής Διαρκούς Επιτροπής Ευρωπαϊκών Υποθέσεων της Βουλής, με θέμα ημερήσιας διάταξης την εξέταση της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών
- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή σε Τραπέζι Εργασίας (Workshop) που διοργάνωσε η Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Υγεία και τους Καταναλωτές (DG SANCO - Βρυξέλλες, 18-11-2010)
- ο Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη δημόσια διαβούλευση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Όλες οι παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχουν τύχει ευρείας αποδοχής και δημόσιας προβολής, ενώ τόσο ο Πρόεδρος της Αρχής, κ. Ευάγγελος Ζερβέας, όσο και οι Βοηθοί Συνήγοροι είναι πάντοτε διαθέσιμοι για την παροχή πρόσθετων και διευκρινιστικών παρατηρήσεων, απ' όποιον και όποτε τους ζητηθεί.

Σε άρθρο του της 21<sup>ης</sup> Ιουνίου 2011 στη διαδικτυακή έκδοση της Εφημερίδας σας, ο ίδιος δημοσιογράφος εξακολουθεί να καταφέρεται με ευθείες αρνητικές αναφορές κατά του Συνηγόρου του Καταναλωτή, θίγοντας αυτή τη φορά ζητήματα που αφορούν τον προϋπολογισμό του και, ειδικότερα, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι οι δαπάνες της Αρχής σημείωσαν αύξηση μετά το 2008, τη στιγμή που μέχρι τότε λειτουργούσε με μείον 20%. Στο ίδιο κείμενο, γίνεται μνεία σε υποτιθέμενη «*οργή των αρμόδιων ελεγκτών, που έχει να κάνει και με τις πιέσεις για νέες προσλήψεις 15 τουλάχιστον επιστημονικών συνεργατών που επιδιώκει ο κ. Ζερβέας*».

Ανατρέχοντας διαχρονικά στους ετήσιους προϋπολογισμούς του Συνηγόρου του Καταναλωτή, διαπιστώνεται ότι οι εγγεγραμμένες **ονομαστικές πιστώσεις** υπέρ της Αρχής ανέρχονταν σε **2.080.000,00 ευρώ** για το 2007 και σε **2.041.000,00 ευρώ** για το επόμενο έτος. Από το 2008 έως και το 2011, **παρατηρείται ποσοστιαία μείωση των πιστώσεων αυτών της τάξης του 25%** και τούτο παρά το γεγονός ότι μεσολάβησε αύξηση των **απολογιστικών πιστώσεων** κατά το χρονικό διάστημα 2008-2009 ύψους 22,1% λόγω της μισθολογικής εξίσωσης των μελών του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής με τις απολαβές των Ειδικών Επιστημόνων του Συνηγόρου του Πολίτη, **όπως ρητά όριζε ο νόμος** (βλ. και σελ. 29 Ετήσιας Έκθεσης 2010).

Πέραν τούτου και σε ό,τι αφορά ευρύτερα τη δημοσιονομική του συμπεριφορά, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή αντιλαμβάνεται με υψηλό αίσθημα ευθύνης την πιεστική ανάγκη για περιορισμό των δαπανών που επιβάλλουν οι επικρατούσες οικονομικές συνθήκες**, επιδεικνύοντας τη δέουσα δημοσιονομική πειθαρχία και με σεβασμό, πάνω απ' όλα, στην αρχή της ηθικά συνετής, πρακτικά ορθολογικής και οικονομικά αποτελεσματικής διαχείρισης των δημόσιων πόρων της χώρας.

Την αναγκαιότητα αυτή ο Συνήγορος του Καταναλωτή στηρίζει έμπρακτα και με σαφώς μετρήσιμα αποτελέσματα, αποτελώντας **τον πρώτο κυριολεκτικά Φορέα του Δημόσιου Τομέα που προέβη με δική του πρωτοβουλία σε επαναδιαπραγμάτευση του ετήσιου μισθώματος του ακινήτου στο οποίο στεγάζεται, πετυχαίνοντας υπολογίσιμη μείωση 20%** και συμφωνώντας με τον ιδιοκτήτη του ακινήτου τη διατήρηση της μείωσης αυτής σε ισχύ επί τριετία.

Η Αρχή πέτυχε, επιπλέον, **μείωση των δαπανών για υπηρεσίες φύλαξης και καθαριότητας** των εγκαταστάσεων της για το έτος 2011 σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ύψους **48%** και **26%** αντίστοιχα.

Αντίστοιχη μείωση επιτεύχθηκε στις **δαπάνες Τύπου** (προμήθειας εφημερίδων), καθώς και στις **τηλεπικοινωνιακές δαπάνες** της Αρχής, η οποία επιπροσθέτως από το 2009 κι έπειτα **τερμάτισε τη συμμετοχή της με περίπτερο στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης**, μηδενίζοντας έτσι και τις αντίστοιχες δαπάνες σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει προβεί στην υλοποίηση ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο έχει παγιωθεί ως ένα απαραίτητο εργαλείο στην έγκυρη και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών της Αρχής, **με ίδια μέσα και χωρίς την παραμικρή επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού.**

Παρομοίως, ο δικτυακός τόπος του Συνηγόρου του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr>) έχει κατασκευαστεί **με ίδια μέσα της Αρχής, χωρίς επιβάρυνση του Κρατικού Προϋπολογισμού**, αποτελώντας κεντρικό σημείο αναφοράς για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το έργο της, αλλά και την ενημέρωση του κοινού αναφορικά με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές της.

Τέλος, ως συμβολισμός, με ουσιαστικό όμως περιεχόμενο, της δημοσιονομικής πειθαρχίας που με συνέπεια επιδεικνύει ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να χαρακτηριστεί **η απόφασή του να παράγει και να διανείμει τις δύο τελευταίες Ετήσιες Εκθέσεις που συνέταξε αποκλειστικά σε ηλεκτρονική έκδοση**, επιφέροντας σχεδόν μηδενικό κόστος στον Κρατικό Προϋπολογισμό.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν επιτεύγματα, για τα οποία εύκολα μπορεί να ενημερωθεί ο κάθε ενδιαφερόμενος, **πόσω μάλλον ο ειδικός ερευνητής-δημοσιογράφος**, με μια απλή επίσκεψή του στην ιστοσελίδα της Αρχής ή με το γρήγορο έστω φυλλομέτρημα των Ετήσιων Εκθέσεων της, ακόμα-ακόμα και μέσω της αναλυτικότερης πληροφόρησης που έχει την ευχέρεια να λάβει για πιο εξειδικευμένα ζητήματα από τους εκπροσώπους της Υπηρεσίας, εφόσον απευθύνει σχετικό αίτημα.

Αν και περιττεύει, μάλλον ωστόσο η περίπτωση απαιτεί να κοινολογήσουμε, λέγοντας το ευρέως γνωστό: Ότι η έρευνα αποτελεί το σημαντικότερο εργαλείο του δημοσιογράφου που σέβεται την υποχρέωσή του να προσεγγίζει σε βάθος, με αντικειμενικότητα και αμεροληψία τα θέματά του, επιτελώντας την ίδια στιγμή το καθήκον του να εξασφαλίζει την αξιόπιστη και έγκυρη ενημέρωση της κοινής γνώμης, της οποίας μέσω της άσκησης του λειτουργήματός του αποτελεί καταλυτικό διαμορφωτή.

Σε αυτό το δεοντολογικό πλαίσιο, ο κ. Μαρκόπουλος θα έπρεπε με υπευθυνότητα να έχει ενημερώσει τους αναγνώστες της Εφημερίδας σας αναφορικά και με το ζήτημα των προσλήψεων προσωπικού, **το οποίο με προκλητικά ανακριβή τρόπο θίγει με τα δημοσιεύματά του**. Και τούτο διότι αφενός τα άτομα για τα οποία έχει ζητηθεί η σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου με την Αρχή (και όχι η πρόσληψή τους) είναι 7 και όχι 15, αφετέρου δε διότι τα εν λόγω άτομα δεν ζητούνται για την κάλυψη αναγκών σε προσωπικό του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά για τη στελέχωση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, ενός θεσμού-τομή που εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη-μέλη και **συγχρηματοδοτείται** από την Ευρωπαϊκή Ένωση και που, επιπροσθέτως, **η άμεση λειτουργία του αποτελεί όρο του Μνημονίου που έχει υπογράψει η χώρα μας με τους δανειστές της**.

Η καλόπιστη και στοιχειοθετημένη κριτική προωθεί τον απροκατάληπτο και δημιουργικό διάλογο και δημιουργεί ευκαιρίες βελτίωσης και προόδου για όλους. Η κακόβουλη, προϊόν πλημμελούς ή και παντελώς αστοιχείωτης έρευνας, δημοσιογραφική προσέγγιση των γεγονότων καταστρατηγεί τη σοβαρότητα με την οποία πρέπει να λαμβάνει χώρα η ενημέρωση της κοινής γνώμης, προσβάλλει τους αναγνώστες και χειραγωγεί τη νοημοσύνη τους, **αλλά κυρίως δημιουργεί εύλογες απορίες για τα κίνητρα και τους απώτερους σκοπούς που επιδιώκει**.

Ενόψει τούτων, καθώς επίσης επειδή:

**(α)** Τα συγκεκριμένα δημοσιεύματα αποδεδειγμένα δεν ανταποκρίνονται στην αλήθεια και επιχειρούν δολίως να υποβαθμίσουν το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, και

**(β)** Σύμφωνα με το άρθρο 1, εδ. στ' του Κώδικα Επαγγελματικής, Ηθικής και Κοινωνικής Ευθύνης των δημοσιογράφων-μελών της Ε.Σ.Η.Ε.Α., ο δημοσιογράφος οφείλει να επαυνοθώνει χωρίς χρονοτριβή, με ανάλογη παρουσίαση και ενδεδειγμένο τονισμό, ανακριβείς πληροφορίες και ψευδείς ισχυρισμούς που προσβάλλουν την τιμή και την υπόληψη του ανθρώπου και του πολίτη και να δημοσιεύει ή να μεταδίδει την αντίθετη άποψη...

**► Παρακαλούμε να προβείτε σε δημοσίευση της παρούσας επιστολής μας στο επόμενο φύλο της εφημερίδας σας, καθώς και στη διαδικτυακή έκδοσή της.**

Παράλληλα, επειδή:

**(α)** Η περιφρόνηση της ελεύθερης και αντικειμενικής δημοσιογραφίας αποτελεί μείζον θέμα και αδήριτη προϋπόθεση εύρυθμης λειτουργίας του Δημοκρατικού μας Πολιτεύματος, και

**(β)** Σύμφωνα με το άρθρο 1, εδ. α', β' και ε' του Κώδικα Επαγγελματικής, Ηθικής και Κοινωνικής Ευθύνης των δημοσιογράφων-μελών της Ε.Σ.Η.Ε.Α., ο δημοσιογράφος οφείλει -κατά πρώτον- να θεωρεί πρώτιστο καθήκον του προς την κοινωνία και τον εαυτό του τη δημοσιοποίηση όλης της αλήθειας, επιπλέον να θεωρεί προσβολή για την κοινωνία και πράξη μειωτική για τον εαυτό του τη διαστρέβλωση, απόκρυψη, αλλοίωση ή την πλαστογράφηση των πραγματικών περιστατικών, τέλος δε να ερευνά προκαταβολικά με αίσθημα ευθύνης και με επίγνωση των συνεπειών την ακρίβεια της πληροφορίας ή της είδησης που πρόκειται να μεταδώσει.

► Την παρούσα κοινοποιούμε και προς την Ένωση Συντακτών Ημερησίων Εφημερίδων Αθηνών, με την παράκληση να αξιολογήσει αρμοδίως και διεξοδικά εάν ο δημοσιογράφος-συντάκτης των επίμαχων δημοσιευμάτων εργάστηκε στην προκειμένη περίπτωση σύμφωνα με τις αρχές και το πνεύμα του ως άνω Κώδικα Δεοντολογίας.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι χάριν του ανοικτού και δημόσιου διαλόγου, τον οποίο πρωτίστως επιδιώκουμε, αλλά και της απρόσκοπτης και ολόπλευρης ενημέρωσης κάθε ενδιαφερόμενου για το ανακύψαν θέμα, η παρούσα θα αναρτηθεί εν είδει ανοικτής επιστολής στην ιστοσελίδα της Αρχής μας.

Με εκτίμηση,

**Ευάγγελος Ζερβέας**  
**Συνήγορος του Καταναλωτή**

Κοιν.:

- (1) κ. Μιχάλη Χρυσοχοΐδη  
Υπουργό Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας
- (2) ΕΝΩΣΗ ΣΥΝΤΑΚΤΩΝ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ  
Ακαδημίας 20  
106 71, Αθήνα