

Αθήνα, 6 Δεκεμβρίου 2016

## Ανακοίνωση

### Ο Συνήγορος του Καταναλωτή στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη και η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μπώλου, παρουσίασαν σήμερα τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» για τα έτη 2014 και 2015 στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Ο κ. Ζαγορίτης, αφού ανέλυσε τις δράσεις της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για τα έτη 2014 και 2015, αναφέρθηκε στα σπουδαιότερα θέματα που απασχόλησαν την Αρχή και ειδικότερα στις υποθέσεις που αφορούσαν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες), της ενέργειας και ύδρευσης, καθώς και των τηλεπικοινωνιών, τομείς που δέχθηκαν τον μεγαλύτερο όγκο καταγγελιών από την πλευρά των καταναλωτών. Απαντώντας σε ερωτήσεις τόνισε ότι η Αρχή το προηγούμενο χρονικό διάστημα δέχθηκε 32% περισσότερες καταγγελίες και αιτήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από όλο το φάσμα των επιχειρηματικών κλάδων, εγχώριων και διασυνοριακών, τα οποία, στην πλειοψηφία τους, επιλύθηκαν σε ποσοστό άνω του 80%. Υπογράμμισε ότι οι αναφορές κατά τραπεζών αυξήθηκαν κατά 59,2% σε σχέση με το προηγούμενο ενδεκάμηνο και επεσήμανε, ότι, ιδίως οι τράπεζες, πρέπει, κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, να επιδεικνύουν μεγαλύτερη ευελιξία και να κάνουν βιώσιμες και ρεαλιστικές προτάσεις, κυρίως για τις περιπτώσεις δανειοληπτών που έχουν πραγματικά μειωμένη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους.

Ο κ. Λ. Ζαγορίτης έδωσε, τέλος, έμφαση στη συμβολή της Ανεξάρτητης Αρχής στην προώθηση του θεσμού της διαμεσολάβησης και του φιλικού εξωδικαστικού συμβιβασμού, ανάμεσα σε καταναλωτές και επιχειρήσεις, τονίζοντας ότι υπάρχει μεγάλη ανταπόκριση τόσο από τους πολίτες όσο και από τις επιχειρήσεις.