



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



2 Δεκεμβρίου 2011

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Η Ελλάδα με τον Συνήγορο του Καταναλωτή, πρωτοπόρος στην Ευρώπη στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αναλαμβάνει και τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή.

Η έγκριση δέσμης νομοθετικών προτάσεων που ανακοίνωσε προχθές ο Ευρωπαίος Επίτροπος, αρμόδιος για θέματα υγείας και καταναλωτών, αποδεικνύει το **μέγιστο ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ενδυνάμωση του θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.**

Κυρίαρχη άποψη στην Ευρώπη είναι πως η πρόσβαση των πολιτών σε εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών τους ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στην αγορά και, παράλληλα, μπορεί να εξοικονομήσει υπέρ τους περίπου 22,5 δισ. ευρώ ετησίως. Η σχετική Οδηγία, που θα εκδοθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο εντός του 2012, **θα προβλέπει τη συγκρότηση φορέων εξωδικαστικής επίλυσης και στα κράτη-μέλη που δεν διαθέτουν ήδη ανάλογους φορείς.**

Η Ελλάδα πρωτοπορεί εδώ και χρόνια στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, **η οποία κατά τη λειτουργία της πληροί ήδη τα πολύ αυστηρά κριτήρια ποιότητας και εκπληρώνει τους στόχους που θα θέτει μελλοντικά η Ευρωπαϊκή Οδηγία.**

Συγκεκριμένα, μέχρι σήμερα στην Αρχή έχουν υποβληθεί περισσότερες από **19.000** έγγραφες αναφορές-αιτήματα καταναλωτών, τα οποία ικανοποιούνται σε ποσοστό **82%** και εντός χρονικού διαστήματος που δεν ξεπερνά τις **88 ημέρες**. Επίσης, έχουν υποβληθεί περισσότερες από **4.500** αιτήσεις εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών, στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 3869/2010.

Το κατ' εκτίμηση οικονομικό όφελος που έχει προκύψει για τους καταναλωτές από το πλήθος των αυτεπάγγελτων παρεμβάσεων της Αρχής (π.χ., υποθέσεις Lehman Brothers, παραπλανητικών διαφημίσεων κολεγίων, διακύμανσης επιτοκίων σε στεγαστικά δάνεια, τοκογλυφίας, μείωσης παγίων σε τηλεφωνικές συνδέσεις σε διακοπή, κ.λπ.) ανέρχεται σε πάνω από **500 εκατ. ευρώ**, ενώ το οικονομικό όφελος που μπορεί με ακρίβεια να μετρηθεί υπολογίζεται σε περισσότερα από **28,8 εκατ. ευρώ**, επιπλέον της τεράστιας εξοικονόμησης χρημάτων χάρη στη μη προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη.

Παράλληλα, για όλα τα χρόνια λειτουργίας της η Αρχή έχει δαπανήσει συνολικά περίπου **8 εκατ. ευρώ** από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Δηλαδή, ο χειρισμός κάθε υπόθεσης που αναλαμβάνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή κοστίζει στο κράτος **340 ευρώ**, τη στιγμή που

με βάση τα μετρήσιμα οικονομικά στοιχεία επιφέρει όφελος κατά μέσο όρο **1515 ευρώ** υπέρ των προσφευγόντων πολιτών. Υπό αυτή την έννοια, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια Δημόσια Υπηρεσία **αναδιανεμητικού χαρακτήρα**, η οποία επιστρέφει στους φορολογούμενους κατά πολλαπλάσιο τρόπο τα χρήματα που δαπανά για τη λειτουργία της.

Ακόμη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναλαμβάνει από την 1η Ιανουαρίου 2012 και για πρώτη φορά την εποπτεία του **Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας**, που τον τελευταίο χρόνο είχε πάψει να λειτουργεί. Με την επαναλειτουργία του σημαντικού αυτού Ευρωπαϊκού θεσμού στη χώρα μας οι πολίτες θα μπορούν να επιλύουν εξωδικαστικά και τις διασυνοριακές διαφορές τους με προμηθευτές άλλων κρατών-μελών και θα απολαμβάνουν πλέον καθολική αποτελεσματική προστασία στις συναλλαγές τους.