



28 Μαρτίου 2012

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Δημοσιοποίηση της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2011.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής και στον Πρωθυπουργό την Ετήσια Έκθεση πεπραγμένων της Αρχής για το 2011. Στην Έκθεση γίνεται εκτενής αναφορά στις σημαντικότερες δημόσιες παρεμβάσεις της Αρχής, ενώ παρουσιάζεται πλήθος αξιόπιστων ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων σχετικά με καταναλωτικές διαφορές στη χώρα μας. Ειδικότερα:

- Ο Συνήγορος του Καταναλωτή πραγματοποίησε μέσα στο 2011 **μεγάλο αριθμό δημόσιων παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση αθέμιτων επιχειρηματικών πρακτικών σε βάρος των καταναλωτών, αποφέροντας τεράστιο οικονομικό όφελος γι' αυτούς**. Σημαντικότερες ήταν οι παρεμβάσεις της Αρχής στους κλάδους: **(α) των τραπεζών** (παύση της αυθαίρετης έκδοσης πιστωτικών καρτών και της καταχρηστικής επιβολής εξόδων καθυστέρησης για υπερήμερες οφειλές, πάταξη φαινομένων τοκογλυφίας, ορθή αναπροσαρμογή κυμαινόμενου επιτοκίου σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων), **(β) των ασφαλιστικών εταιρειών** (εναρμόνιση ποσών ασφαλιστικής κάλυψης οχημάτων σύμφωνα με την εκάστοτε τρέχουσα πραγματική αξία τους), **(γ) των ηλεκτρονικών επικοινωνιών** (χρέωση του μισού παγίου σε συνδρομητές, στους οποίους έχει επιβληθεί προσωρινή διακοπή της παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών), **(δ) των υποδομών ενέργειας και νερού** (αποφυγή της διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων λογαριασμών παρά μόνο μετά την αποτυχία καταβολής διακανονισμένων οφειλών, μείωση των λογαριασμών νερού σε περιπτώσεις αφανών διαρροών), και **(ε) των μεταφορών** (αποζημίωση επιβατών για φθορά ή απώλεια αποσκευών στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές, αποζημίωση επιβατών-κατόχων καρτών απειριορίστων διαδρομών εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς).
- Στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν κατά τον προηγούμενο χρόνο 3845 έγγραφες αναφορές, αριθμός αυξημένος κατά 4% σε σχέση με πέρυσι. **Ποσοστό 82% εξ αυτών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση εντός χρονικού διαστήματος, που δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τις 88 ημέρες. Σε περισσότερες από τρεις στις τέσσερις υποθέσεις υπάρχει θετική έκβαση υπέρ καταναλωτή.**
- Ιδιαίτερος αυξημένα κατά 36% ήταν και τα παράπονα καταναλωτών που δέχτηκε τηλεφωνικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στον οποίο επιπλέον υποβλήθηκαν και 3420 αιτήσεις οφειλετών για εξωδικαστική ρύθμιση χρεών.

- Πρώτος καταγγελλόμενος εμπορικός κλάδος ήταν οι **Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες**, που δέχτηκαν περίπου το 1/3 του συνόλου των αναφορών (30,1%). Ακολούθησε ο κλάδος των **Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών**, που δέχτηκε το 25,8% του συνόλου των αναφορών, και ο κλάδος των **Γενικών Καταναλωτικών Αγαθών**, που δέχτηκε το 21,5% του συνόλου των αναφορών.
- Τα περισσότερα παράπονα που διατύπωσαν οι καταναλωτές αφορούν ζητήματα ορθής τιμολόγησης και ποιότητας αγαθών, καθώς και αθέτησης συμβατικών όρων. **Κατακόρυφη αύξηση, λόγω της τρέχουσας οικονομικής κρίσης και της μείωσης των εισοδημάτων, παρουσίασαν οι αναφορές των πολιτών σχετικά με την αδυναμία τους να ανταποκρίνονται στις οικονομικές τους υποχρεώσεις.** Η αδυναμία αυτή παρατηρείται σχεδόν σε όλους τους τομείς που υπάρχουν χρεώσεις πάγιας μορφής, όπως για παράδειγμα σε δόσεις τραπεζικών δανείων και πιστωτικών καρτών, σε λογαριασμούς τηλεφώνου-ρεύματος, κ.λπ.

Επίσης, στην Έκθεση επισημαίνονται μεταξύ άλλων:

- Η παντελής αποτυχία της εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών φυσικών προσώπων, που προβλέπεται από τον ν. 3869/2010. Συγκεκριμένα, από την έναρξη της εφαρμογής του νόμου (Σεπτέμβριος 2010) μέχρι το τέλος του 2011 εξωδικαστικός συμβιβασμός δεν έχει επιτευχθεί σε καμία από τις 2456 αιτήσεις οφειλετών που έχει επεξεργαστεί η Αρχή μας. **Το γεγονός αυτό υποχρέωσε τον Συνήγορο του Καταναλωτή να εισηγηθεί προς την Πολιτεία τη διακοπή τουλάχιστον της χρηματοδότησης και την εφεξής δωρεάν παροχή συνδρομής σε υπερχρεωμένους πολίτες από Ενώσεις Καταναλωτών, Δικηγορικούς Συλλόγους και, βεβαίως, τον Συνήγορο του Καταναλωτή.**
- Η προγραμματισμένη έκδοση Ευρωπαϊκής Οδηγίας μέσα στο 2012, η οποία θα υποχρεώνει τα κράτη-μέλη να διαθέτουν αξιόπιστους φορείς εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. **Η Ελλάδα είναι ήδη συμμορφωμένη με τις γενικές διατάξεις της μελλοντικής Οδηγίας, αφού στον συγκεκριμένο τομέα διακρίνεται και πρωτοπορεί εδώ και χρόνια σε Ευρωπαϊκό επίπεδο με τη λειτουργία και το έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή.**
- Η εμπιστοσύνη της Ελληνικής Πολιτείας και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο έργο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στον οποίο ανέθεσαν την εποπτεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, ενός σημαντικού θεσμού με εδραιωμένη την παρουσία του σε όλα τα κράτη-μέλη της Ένωσης. Το Κέντρο τέθηκε εκ νέου σε επιχειρησιακή ετοιμότητα ύστερα από μια μακρά περίοδο παύσης και στη σημερινή δυσάρεστη για τη χώρα οικονομική συγκυρία λειτουργεί χωρίς την πρόσληψη πρόσθετου προσωπικού, **αλλά χάρη στην απολύτως εθελοντική συνεισφορά των υπαλλήλων του Συνηγόρου του Καταναλωτή.**
- Η πρωτοβουλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή να προχωρήσει αυτοβούλως σε **περικοπή των ετήσιων δαπανών λειτουργίας του μέσα στο 2011 κατά περίπου 120.000 ευρώ**, ποσόν που ισοδυναμεί με το 8,5% της δημόσιας χρηματοδότησης που έλαβε και δαπάνησε πέρυσι η Αρχή.

Το πλήρες κείμενο της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι διαθέσιμο από τον διαδικτυακό του τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr)