



8 Απριλίου 2013

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης 2012 της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή”.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, με τον Αναπληρωτή Συνήγορο, **κ. Δημήτρη Μάρκου**, παρέδωσαν στον Πρόεδρο της Βουλής και στον Πρωθυπουργό την Ετήσια Έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2012. **Σημαντικότερα σημεία της Έκθεσης είναι τα ακόλουθα:**

Στοιχεία γενικής οργάνωσης και λειτουργίας:

1. Ο αριθμός των αναφορών-αιτημάτων για φιλική επίλυση καταναλωτικών διαφορών που δέχτηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή **σημείωσε αύξηση 6,1%** σε σχέση με το 2011. Σε αυτόν τον αριθμό συμπεριλαμβάνονται και όσες αναφορές-αιτήματα υποβλήθηκαν στην Αρχή στο πλαίσιο εποπτείας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, **που αναλήφθηκε για πρώτη φορά το 2012**. Αύξηση κατά **1,5%** σημείωσε και ο αριθμός των αιτήσεων που υπέβαλαν υπερχρεωμένοι στην Αρχή για εξωδικαστική ρύθμιση χρεών (“νόμος Κατσέλη”).
2. Είναι αξιοσημείωτο ότι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας λειτούργησε πέρυσι τόσο υποδειγματικά, ώστε απέσπασε τα πλέον θετικά σχόλια και την ένθερμη υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής **για να διατηρηθεί ο κρίσιμος εποπτικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή και το 2013**. Ακόμα σημαντικότερο, βέβαια, είναι ότι το Κέντρο λειτούργησε με σχεδόν ανύπαρκτη χρηματοδότηση (**μόλις 15.300 ευρώ για ολόκληρο το 2012!**), γεγονός που οφείλεται στην **εθελοντική προσφορά εργασίας** ορισμένων εκ των υπαλλήλων της Αρχής.
3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπνέεται από την **τεχνοκρατική αντίληψη** ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες πρέπει να διακρίνονται για την **ποιότητά** τους και να αξιολογούνται με βάση **διεθνώς καθιερωμένους δείκτες**, όπως η **αποτελεσματικότητα** και η **ταχύτητα**. Έτσι λοιπόν, μέσα στο 2012 η Αρχή πέτυχε τη φιλική επίλυση του **80,5%** των καταναλωτικών διαφορών που ανέλαβε (δηλαδή, **8 στις 10 υποθέσεις επιλύθηκαν με τη διαμεσολάβηση της Αρχής**), ενώ για τη διεκπεραίωση κάθε υπόθεσης χρειάστηκαν κατά μέσο όρο **88 ημέρες**.
4. Από τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή προκύπτει σημαντικός **ανταποδοτικό όφελος** για τους πολίτες που προσφεύγουν, υπό τη μορφή χρηματικού ποσού που τους επιστρέφεται ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους. Για το 2012 αυτό το ποσόν ανέρχεται σε **863.748,00 ευρώ** και ισοδυναμεί περίπου με το

60% της ετήσιας χρηματοδότησης που έλαβε πέρυσι η Αρχή από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Επισημαίνεται ότι καθ' όλα τα χρόνια λειτουργίας της Αρχής, το χρηματικό ποσόν που έχει επιστραφεί σε καταναλωτές ανέρχεται σε σχεδόν **30 εκατ. ευρώ**, το οποίο είναι **τριπλάσιο** της δημόσιας χρηματοδότησης που τής έχει χορηγηθεί συνολικά (περίπου 9,2 εκατ. ευρώ). Συμπέρασμα είναι πως **ο Συνήγορος του Καταναλωτή καταφέρνει με το διαμεσολαβητικό του έργο να επιστρέφει -και με το παραπάνω- στους φορολογούμενους πολίτες τα χρήματα που δαπανά ως λειτουργικά έξοδα.**

Στοιχεία χειρισμού αναφορών:

1. **“Δημοφιλέστεροι” εμπορικοί κλάδοι**, με βάση τον αριθμό των καταγγελιών που δέχτηκαν μέσα στο 2012, είναι κατά σειρά: **(α)** οι Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες, **(β)** οι Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες), και **(γ)** ο κλάδος των γενικών Καταναλωτικών Αγαθών (αυτοκίνητα/μοτοσικλέτες, ηλεκτρικές/ηλεκτρονικές συσκευές, έπιπλα, κ.λπ.). Και οι τρεις αυτοί κλάδοι δέχτηκαν συνολικά τα **τρία τέταρτα (74,6%)** των αναφορών που συνολικά υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2012.
2. Η πλειονότητα των καταγγελιών (**το 43,7%**) υποβάλλονται για ζητήματα **“Τιμολόγησης/Χρέωσης και Είσπραξης Χρεών”**, γεγονός που αποδίδεται στην αδυναμία των πολιτών, λόγω της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης, να ανταποκρίνονται σε οικονομικές υποχρεώσεις σχεδόν σε όλους τους τομείς όπου υπάρχουν χρεώσεις πάγιας μορφής (π.χ. δόσεις τραπεζικών δανείων, πιστωτικών καρτών και διδάκτρων, λογαριασμούς τηλεφώνου-ρεύματος, κ.λπ.).
3. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί τον δημοφιλέστερο τρόπο αποστολής των αναφορών στην Αρχή (μέσα στο 2012, **34,1% εξ αυτών παρελήφθησαν μέσω e-mail**). Προκύπτει, δηλαδή, ότι χάρη στις διευκολύνσεις των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών, **διευρύνεται σημαντικά η πρόσβαση των πολιτών στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που προσφέρει ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανεξαρτήτως χωρο-χρονικών περιορισμών.**
4. Οι εμπορικοί κλάδοι των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, των γενικών Καταναλωτικών Αγαθών και των Γενικών Υπηρεσιών προς Καταναλωτή, εμφανίζουν τα **υψηλότερα ποσοστά επίλυσης διαφορών υπέρ καταναλωτή** (87,5 %, 73,3 % και 71,3 %, αντίστοιχα).
5. Ο κλάδος της Ενέργειας παρουσίασε εντός του 2012 πολύ μεγάλη μείωση του ποσοστού επίλυσης διαφορών υπέρ καταναλωτή, γεγονός που οφείλεται κυρίως στη **μη αποδοχή των Συστάσεων που απευθύνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή προς τη ΔΕΗ** επί ζητημάτων διακανονισμού οφειλών από λογαριασμούς ρεύματος και αποζημιώσεων υλικών ζημιών σε οικοσκευές εξαιτίας διαταραχών τάσης.
5. Σε ό,τι αφορά την αποτελεσματικότητα του εξωδικαστικού σκέλους του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, τα στοιχεία του 2012 δείχνουν ότι **η στάση των πιστωτών δεν έχει αλλάξει σε σχέση με πέρυσι**, δεδομένου ότι εξακολουθούν να εμφανίζουν **καθολικά αρνητική στάση** απέναντι στο ενδεχόμενο εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους οφειλέτες-καταναλωτές.

Σημαντικότερες δημόσιες παρεμβάσεις της Αρχής εντός του 2012:

1. Δημοσιοποίηση **Πορίσματος**, ύστερα από αυτεπάγγελτη έρευνα, και αποστολή **Μηνυτήριας Αναφοράς στον Εισαγγελέα** σχετικά με τον **αθέμιτο τρόπο λειτουργίας των ενεχυροδανειστηρίων αυτοκινήτων**.
2. Δημόσιες Συστάσεις προς τράπεζες σχετικά με την αποφυγή επιβολής εξόδων “μελέτης” ή “φακέλου” ή “προέγκρισης” ή “διαχείρισης” ή συναφών κατά τη χορήγηση τραπεζικών δανείων.
3. Δημόσιες Συστάσεις προς τις εταιρείες “Δ.Ε.Η. Α.Ε.” και “ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.” για τη **διασφάλιση της παροχής ρεύματος σε οικονομικά ασθενείς πολίτες**. Επισημαίνεται ότι με αφορμή τις Συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας προχώρησε σε διεύρυνση των ορίων εφαρμογής του **Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου**.
4. Μέσα στο 2012 υπήρξε η θετική αντίδραση του Ο.Α.Σ.Α. στις δημόσιες Συστάσεις που ήδη από το 2011 είχε απευθύνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή σχετικά με την **αποζημίωση επιβατών-κατόχων καρτών απεριόριστων διαδρομών** εξαιτίας απεργιών των εργαζομένων σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς.
5. Δημόσιες Συστάσεις για εγρήγορση των καταναλωτών απέναντι στην **παράνομη λειτουργία “ηλεκτρονικών φροντιστηρίων”**. Γνωστοποίηση σχετικών αναλυτικών συμπερασμάτων, που προέκυψαν ύστερα από εκτεταμένη αυτεπάγγελτη έρευνα της Αρχής, στον αρμόδιο Υπουργό Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού.
6. Ενσωμάτωση δημόσιων Συστάσεων της Αρχής σχετικά με τη **χρέωση μισού παγίου** σε όσους συνδρομητές έχει επιβληθεί το μέτρο της προσωρινής διακοπής των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από τους παρόχους στον **νέο Κανονισμό Γενικών Αδειών** της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Επισημαίνεται πως το πλήρες κείμενο της Ετήσιας Έκθεσης 2012 του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι διαθέσιμο από τον διαδικτυακό του τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr)