



10 Απριλίου 2014

Δελτίο Τύπου

**Θέμα: Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2013.**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας**, και ο Αναπληρωτής Συνήγορος, **κ. Δημήτρης Μάρκου**, παρέδωσαν στον Πρόεδρο της Βουλής, **κο Ευάγγελο Μείμαράκη**, και στον Πρωθυπουργό, **κο Αντώνη Σαμαρά**, την Ετήσια Έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2013.

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν εντός του 2013 στην Αρχή **παρουσιάζεται σημαντικά αυξημένος κατά 16,1% σε σχέση με το 2012**, σημειώνοντας πορεία αντιστρόφως ανάλογη της πτώσης (κατά 6,7%) της ιδιωτικής κατανάλωσης στο αντίστοιχο διάστημα. **Η μεγαλύτερη αύξηση αναφορών εντοπίζεται στις υπηρεσίες εκπαίδευσης και υγείας, στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.**

Επιπροσθέτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επεξεργάστηκε **247 νέες αναφορές**, στο πλαίσιο λειτουργίας του **Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας**, το οποίο εποπτεύει.

Οι αναφορές στην Αρχή υποβλήθηκαν κατά **61,3% από γυναίκες** και κατά **38,7% από άνδρες**, με το 33,7% των αναφορών να προέρχεται από διαμένοντες καταναλωτές εκτός Αττικής.

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες αναδεικνύονται στον εμπορικό κλάδο **με τις περισσότερες αναφορές εις βάρος τους**. Ακολουθούν οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, που εμπεριέχουν αναφορές τόσο κατά πιστωτικών ιδρυμάτων όσο και κατά ασφαλιστικών εταιρειών, και ο κλάδος των γενικών καταναλωτικών αγαθών.

Κυριότερα, οι καταναλωτές καταγγέλλουν στην Αρχή **οικονομικές διαφορές** (π.χ. εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες τιμολογήσεις, αδιαφάνεια χρεώσεων, είσπραξη χρεών), **ζητήματα που αφορούν την ποιότητα και την παροχή των αγαθών** (π.χ. μη συμμόρφωση με την παραγγελία, εμφάνιση ελαττωμάτων, αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, απροειδοποίητη αναστολή της εκτέλεσης παραγγελιών ή της παροχής υπηρεσιών, κ.λπ.), καθώς επίσης **θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων** (π.χ. πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση, μονομερή τροποποίηση συμβατικών όρων, άρνηση δικαιώματος υπαναχώρησης, αιτήματα καταγγελίας συμβάσεων, κ.λπ.).

Ο οικονομικός αντιλογισμός των επιλυθεισών διαφορών, δηλαδή τα ποσά που αποδόθηκαν στους καταναλωτές ύστερα από φιλική επίλυση των διαφορών τους με εμπόρους με την επιτυχή διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, **ανήλθαν σε 753.475,00 ευρώ**, τα οποία ισοδυναμούν με το **63,5% του ετήσιου κόστους λειτουργίας του**. Οι μεγαλύτερες επιστροφές χρηματικών ποσών έχουν επιτευχθεί χάρη στην επίλυση διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Επισημαίνεται ότι η Αρχή διατήρησε σε υψηλά επίπεδα το ποσοστό των καταναλωτικών διαφορών που επιλύονται φιλικά και, ταυτόχρονα, αρκετά χαμηλά το χρονικό διάστημα, μέσα στο οποίο επιτυγχάνει κάτι τέτοιο. Συγκεκριμένα, **80,5% των αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση** (73,2% υπέρ καταναλωτή, 7,3% υπέρ προμηθευτή) εντός χρόνου, που δεν ξεπερνά κατά μέσο όρο τις **84 ημέρες**. Ο χρόνος επίλυσης γίνεται αρκετά μικρότερος (**51 ημέρες**), όταν οι διαφορές δεν είναι ιδιαίτερα περίπλοκες. Το υψηλότερο ποσοστό φιλικής επίλυσης εμφανίζει ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (**91,5 %**), ενώ το χαμηλότερο ο κλάδος της υγείας (**46,3 %**).

Εξαιρετικά δύσκολες διαφορές, για τις οποίες προκύπτει ανάγκη διατύπωσης έγγραφου Πορίσματος-Σύστασης της Αρχής ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέτρου, **επιλύονται σε ποσοστό 40,1%**. Πρόκειται για ιδιαίτερα σημαντικό ποσοστό, λαμβάνοντας υπόψη ότι υποθέσεις αυτού του βαθμού δυσκολίας, που παραμένουν ανεπίλυτες, συχνά καταλήγουν στις δικαστικές αίθουσες.

Τέλος, ο τραπεζικός τομέας αναδείχθηκε πρωταγωνιστής το 2013, σε ό,τι αφορά παρεμβάσεις που χρειάστηκε να κάνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την αποκατάσταση δυσλειτουργιών. Οι δυσλειτουργίες αυτές αφορούσαν συγκεκριμένα: **(α)** την ανάθεση, παρανόμως, σε εισπρακτικές εταιρείες της ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές, οι οποίες είχαν ήδη τεθεί σε καθεστώς αναγνωρισμένης διαδικασίας ρύθμισης, **(β)** την αδικαιολόγητη άρνηση πιστωτικών ιδρυμάτων να δέχονται αιτήματα χορήγησης βεβαιώσεων οφειλών σε δανειολήπτες, οι οποίοι επιθυμούσαν να υπαχθούν στις προστατευτικές διατάξεις του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, και **(γ)** την εξίσου αδικαιολόγητη άρνηση τραπεζών να παραλαμβάνουν υπεύθυνες δηλώσεις των καταθετών-πελατών τους προς προσδιορισμό του λογαριασμού, για τον οποίο επιθυμούσαν να ισχύει το ακατάσχετο του άρθρου 20 του ν. 4161/2013.

Επίσης, η Αρχή μας παρενέβη αυτεπαγγέλτως στο θέμα της περυσινής αύξησης του ελάχιστου χρόνου χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας (από 30 δευτερόλεπτα, πρώτα σε 45 και, στη συνέχεια, σε 60 δευτερόλεπτα), **απευθύνοντας δημοσίως σύσταση σε όλους τους παρόχους να καθορίσουν τον χρόνο χρέωσης στον πραγματικό χρόνο ομιλίας**, καθώς σε αντίθετη περίπτωση: **(α)** το κόστος χρήσης κινητής τηλεφωνίας πολλαπλασιάζεται για μεγάλο αριθμό καταναλωτών, και **(β)** οι καταναλωτές ενδέχεται να παραπλανιούνται ως προς την πραγματική διάρκεια του παρεχομένου παγίου χρόνου κλήσεων, αφού δεν μπορούν να υπολογίσουν με ασφάλεια τον εναπομείναντα χρόνο ομιλίας των προγραμμάτων τους, με αρνητική συνέπεια την πραγματοποίηση κλήσεων και πέραν του εντός παγίου χρόνου ομιλίας.

**Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης είναι ελεύθερα προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr))**