



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



Ανεξάρτητη Αρχή

Αθήνα, 15 Ιουνίου 2015

## Δελτίο Τύπου

**Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού με την Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στον τομέα του τουρισμού.**

Πρωτόκολλο Συνεργασίας υπεγράφη σήμερα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού (Τομέας Τουρισμού) αφενός, και, αφετέρου, της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας. Το Πρωτόκολλο Συνεργασίας υπέγραψε, από πλευράς Υπουργείου, η Αν. Υπουργός κ. Έλενα Κουντουρά, αμόδια για τα θέματα του τουρισμού και της τουριστικής ανάπτυξης.

Σκοπός του Πρωτοκόλλου είναι η ενίσχυση της αποτελεσματικότερης προστασίας των δικαιωμάτων των εκατομμυρίων καταναλωτών/τουριστών, Ελλήνων και αλλοδαπών, και η ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης τους προς την τουριστική αγορά της Ελλάδας, η οποία τηρεί, πιστοποιημένα, τους κανόνες της χρηστής επιχειρηματικότητας.

Στο πλαίσιο αυτό προβλέπεται από το Πρωτόκολλο Συνεργασίας μια σειρά από κοινές δράσεις των συμβαλλόμενων μερών, μεταξύ των οποίων:

- ▶ Η προώθηση δράσεων για την ευρύτερη και καλύτερη δυνατή ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους στον τομέα του τουρισμού.
- ▶ Η πρόβλεψη προγράμματος επιβράβευσης προμηθευτών που εφαρμόζουν καλές επιχειρηματικές πρακτικές και που προάγουν την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με καταναλωτές, μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.
- ▶ Η συνεργασία και η ανταλλαγή πληροφοριών για αμεσότερη παρέμβαση και διευκόλυνση της φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.
- ▶ Η καθιέρωση σήματος εμπιστοσύνης (trustmark) και η απονομή του σε τουριστικές επιχειρήσεις, που δηλώνουν ότι υπάγονται στις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που εφαρμόζουν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος.

Πρόκειται για μια πρωτοποριακή, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, πρωτοβουλία, η οποία συμβάλλει στη δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης στον καταναλωτή ότι, ακόμη και αν



ανακύψει διαφορά κατά τη χρήση των υπηρεσιών τουρισμού στην ελληνική τουριστική αγορά, υπάρχει αξιόπιστος μηχανισμός προστασίας των δικαιωμάτων του (ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος) που, με ταχείες και ανέξοδες διαδικασίες, θα εργασθούν για τη φιλική επίλυση της διαφοράς αυτής.

Μετά την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. Λευτέρης Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

*«Η αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους συνιστά, τόσο για τη χώρα μας και όσο και για την Ευρωπαϊκή Ένωση, βασική προτεραιότητα. Με την ενίσχυση της ενδυναμώνουμε την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς την αγορά, ιδιαίτερα την τουριστική. Με το Πρωτόκολλο Συνεργασίας που υπογράψαμε σήμερα, λίγο πριν από την κορύφωση της τουριστικής περιόδου, συμβάλλουμε, στην περαιτέρω διατήρηση, σε υψηλό επίπεδο, του κύρους και της ανταγωνιστικότητας των Ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων. **Εγγύηση γι' αυτό αποτελούν τα υψηλά ποσοστά επιτυχούς διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Ιδιαίτερα αυτή την περίοδο της οικονομικής κρίσης οφείλουμε όλοι να προσπαθούμε ακόμα περισσότερο και να γίνουμε καλύτεροι σε κάθε επίπεδο. Ακόμα και στον τομέα του τουρισμού όπου πιστοποιημένα πληρούνται οι κανόνες χρηστής επιχειρηματικότητας.***

Η Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή κ. Αθηνά Κοντογιάννη επεσήμανε τα εξής:

*«Σε μια χώρα όπως η Ελλάδα που είναι κατεξοχήν τουριστικός προορισμός η ενίσχυση της συνεργασίας ανάμεσα στους κύριους φορείς φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, και τις αρμόδιες Υπηρεσίες τουρισμού του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, οδηγεί σε καλύτερη συμβουλευτική υποστήριξη των καταναλωτών, αλλά και σε ταχύτερη επίλυση των καταναλωτών διαφορών. Και αυτό έχει ακόμη μεγαλύτερη σημασία αν αναλογισθεί κανείς ότι, **σύμφωνα με τα στοιχεία του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή αν και ο απόλυτος αριθμός παραπόνων των Ευρωπαίων τουριστών για τις ελληνικές επιχειρήσεις δεν είναι υψηλός, η πλειοψηφία τους αφορά ιδίως τον τομέα των εστιατορίων και των επιχειρήσεων παροχής καταλυμάτων.***

