



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 15.3.2017

Δελτίο Τύπου

Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή (15 Μαρτίου), ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. Λευτέρης Ζαγορίτης έκανε την ακόλουθη δήλωση:

«Η Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή συμπίπτει φέτος με την έκδοση του πρώτου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος κυρώθηκε με το π.δ. 10/2017 και τίθεται σε ισχύ την 1^η Απριλίου 2017, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και ευρεία διαβούλευση. Με τον Κώδικα θεσπίζονται, αρχές και κανόνες που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των καταναλωτών και των προμηθευτών και των ενώσεών τους, στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα και με δεσμευτική ισχύ. Η έκδοση του Κώδικα θωρακίζει περαιτέρω την καταναλωτική νομοθεσία και ενισχύει το κλίμα εμπιστοσύνης στην αγορά, η οποία, εξακολουθεί να δοκιμάζεται από την πολυετή και πολυεπίπεδη οικονομική κρίση.

Είναι ενδεικτικό το γεγονός ότι, το 2016 κατατέθηκαν στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» 7.067 αναφορές για εξωδικαστική επίλυση διαφορών. Αν προστεθούν και οι 542 υποθέσεις του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, οι αναφορές έφθασαν τις 7.609. Το 2010 ανέρχονταν σε 3.697. Υπήρξε, συνεπώς, υπερδιπλασιασμός των υποθέσεων κατά τη διάρκεια της κρίσης, αφού οι καταναλωτές αναζητούν τη γρήγορη, αξιόπιστη και χωρίς κόστος εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους. Είναι πολύ σημαντικό ότι πάνω από το 80% των υποθέσεων επιλύονται και, μάλιστα, στη συντριπτική τους πλειονότητα υπέρ του καταναλωτή, με μέσο χρόνο επίλυσης μικρότερο των 90 ημερών.

Εξάλλου, με την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μέσω της Ευρωπαϊκής πλατφόρμας που εφαρμόζει η Αρχή από τις 15.2.2016 για τις συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτύου, οι καταναλωτές απέκτησαν ένα ακόμη εργαλείο, με το οποίο τα θετικά αποτελέσματα της διαμεσολάβησης επιτυγχάνονται ακόμη ταχύτερα για τα μέρη, με

μέσο χρόνο επίλυσης τις 48 ημέρες.

Πέραν του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέβαλε, με σειρά από θεσμικές προτάσεις και παρεμβάσεις, μεταξύ των οποίων η αυστηροποίηση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις εισπρακτικές εταιρείες και ιδίως τη μη όχληση των καταναλωτών όσο εκκρεμεί η εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς, τη θέση σαφών και διαφανών κριτηρίων για τη διαμόρφωση του πλαισίου αναπροσαρμογής του κυμαινόμενου επιτοκίου, την πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση και τη χορήγηση του σχεδίου της δανειακής σύμβασης εύλογο χρόνο πριν από την υπογραφή της για μελέτη από τον υποψήφιο δανειολήπτη. Ακόμη στο ενεργητικό της Αρχής είναι οι προτάσεις για την αλλαγή του κανονιστικού πλαισίου που διέπει τις τηλεπικοινωνιακές συμβάσεις, αλλά και την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των προσωπικών δεδομένων τους στον υπό προώθηση Κώδικα Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Προτεραιότητα μας εξακολουθεί να είναι η ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους, έτσι ώστε να τα γνωρίζουν για να μπορούν να τα διεκδικούν».