



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 25 Μαΐου 2018

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2017 στον Πρόεδρο της Βουλής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, **κ. Νίκο Βούτση**, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2017. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Πρόεδρος της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου, βουλευτής Β' Αθηνών, **κ. Χαρά Καφαντάρη** και η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Αθηνά Κοντογιάννη**.

Ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Είναι κοινή διαπίστωση ότι η μακρά, οικονομική κρίση έχει πλήξει σοβαρά τόσο τους καταναλωτές όσο και την αγορά. Μεγάλη μερίδα πολιτών, εν μέσω της συρρίκνωσης των εισοδημάτων και της υψηλής φορολόγησης, αδυνατούν να ανταποκριθούν σε όλες τις τρέχουσες οικονομικές υποχρεώσεις τους. Ταυτόχρονα, η έξαρση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, ιδίως στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, αλλά και στον ευαίσθητο τομέα της υγείας, θίγουν τα δικαιώματα μεγάλου αριθμού καταναλωτών.

Δεν είναι, συνεπώς, τυχαία η ραγδαία άνοδος των αιτημάτων διαμεσολάβησης το 2017 που ανήλθαν σε 9.757 αυξημένες κατά 28,2% σε σχέση με το 2016. Στην αύξηση συμβάλλει, ακόμη, η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους, αλλά και η αποτελεσματικότητα της Αρχής. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα τελευταία τέσσερα χρόνια (2014-2017) υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή 29.137 αναφορές, ενώ τα πρώτα εννέα χρόνια (2005-2013) λειτουργίας είχαν υποβληθεί 27.932.

Αυτό σημαίνει εμπιστοσύνη στην πράξη.

Στην έκθεση περιγράφονται αναλυτικά οι δράσεις και οι παρεμβάσεις της Αρχής. Εξαιρετικά ευαίσθητο ζήτημα ήταν η αυτεπάγγελτη έρευνα για την παράνομη -χωρίς άδεια- λειτουργία ιδιωτικών τραπεζών βλαστοκυττάρων, που κατέληξε στην άσκηση ποινικής δίωξης κατά των φερομένων ως υπευθύνων. Πολύ σημαντικές και με μαζικό χαρακτήρα ήταν οι συστάσεις προς παρόχους τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης για αθέμιτες πρακτικές ακούσιας εγγραφής σε συνδρομητικές υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης. Επίσης, οι συστάσεις προς τις εταιρείες με το μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά της ενέργειας για την αναστολή αξιώσεων



αμφισβητούμενων ή εσφαλμένων λογαριασμών. Η Αρχή παρενέβη και σε σχέση με τις αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στις διαδικασίες ελέγχου, συλλογής και διόρθωσης των δεδομένων κατανάλωσης ρεύματος. Δεν έλειψαν και Συστάσεις προς τράπεζες για αθέμιτες πρακτικές κατά τη διαδικασία ρύθμισης οφειλών.

Παρά την αλματώδη αύξηση των υποθέσεων, οι επιδόσεις της Αρχής παραμένουν σε πολύ υψηλό επίπεδο. Πάνω από το 82% των καταναλωτικών διαφορών που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύθηκαν και, μάλιστα, σε σύντομο χρονικό διάστημα. Σε 84 ημέρες κατά μέσο όρο. Αυτό οφείλεται τόσο στους καταναλωτές όσο και στους προμηθευτές, που ανταποκρίνονται θετικά στη διαμεσολάβηση και στην εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η δικαστική εμπλοκή, που συνεπάγεται χρόνο, χρήμα και ταλαιπωρία”.

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

