



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 31 Μαΐου 2018

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2017 στον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης & Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, παρέδωσε σήμερα στον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης & Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης, **κ. Γιάννη Δραγασάκη**, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2017. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Αθηνά Κοντογιάννη** και η Βοηθός Συνήγορος **κ. Βασιλική Μπώλου**.

Ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Η ραγδαία αύξηση των αναφορών των πολιτών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, οι οποίες για το 2017 ανήλθαν σε 9.757, αριθμός ιδιαίτερα αυξημένος κατά 28,2% σε σχέση με το 2016, οφείλεται τόσο στην ανάγκη των πολιτών για επίλυση, χωρίς κόστος, των καταναλωτικών τους διαφορών τους με τις επιχειρήσεις όσο και στη μεγάλη εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την Ανεξάρτητη Αρχή για τη φιλική, εξωδικαστική επίλυση των εγχώριων διαφορών τους και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή για τις διασυνοριακές διαφορές.

Το αντικείμενο των καταναλωτικών διαφορών που μας απασχόλησαν και επιλύθηκαν το 2017, ήταν σε ποσοστό 57% διαφορές οικονομικής φύσεως (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδιαφανείς τιμολογήσεις), το 24,6% αφορούσε θέματα ποιότητας αγαθών, ενώ σε υψηλά ποσοστά κινήθηκαν υποθέσεις που αφορούσαν πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση, μονομερή τροποποίηση συμβατικών όρων, καθυστερήσεις στην παράδοση αγαθών, μη τήρηση εγγυήσεων



και αθέμιτες παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές.

Ειδικά στον κλάδο των τραπεζικών υπηρεσιών η Αρχή χειριστήκε την τελευταία τριετία πάνω από 3.000 αναφορές. Διαπιστώνουμε με ικανοποίηση ότι έχουμε πλέον, ειδικά στον κώδικα δεοντολογίας των τραπεζών, υψηλό ποσοστό επίλυσης που φθάνει το 73%. Βεβαίως και όπου δεν υπήρξε επίλυση θα πρέπει να καταβληθεί μεγαλύτερη προσπάθεια από όλους και ιδίως από τις τράπεζες, με την υποβολή ρεαλιστικών προτάσεων, ώστε να έχουμε θετική έκβαση, αν είναι δυνατό, σε όλες τις υποθέσεις.

Θα ήθελα να σημειώσω ότι ήδη το πρώτο πεντάμηνο του 2018 έχουμε δεχθεί περίπου 4.500 αιτήματα διαμεσολάβησης και να διαβεβαιώσω ότι συνεχίζουμε να είμαστε στο πλευρό κάθε πολίτη που επιθυμεί να επιλύσει εξωδικαστικά, με αξιοπιστία και αντικειμενικότητα, τις καταναλωτικές διαφορές του σε σύντομο χρονικό διάστημα αποφεύγοντας τις χρονοβόρες δικαστικές διαμάχες, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη υγιών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών προς όφελος της κοινωνίας”.

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

