



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 5 Ιουνίου 2019

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2018 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 2018.

Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η κ. Αθηνά Κοντογιάννη Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και η κ. Βασιλική Μπώλου Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή και η κ. Ευαγγελία Καρακώστα, Αντιπρόεδρος της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής.

Με την ευκαιρία της συνάντησης, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Το 2018 ήταν, από οικονομικής και κοινωνικής άποψης, μία ακόμη δύσκολη χρονιά για τους πολίτες, οι οποίοι προσέφυγαν στην Αρχή για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Η υλοποίηση της υποχρέωσης της χώρας μας σχετικά με την εναρμόνιση της νομοθεσίας της προς την αντίστοιχη ευρωπαϊκή, που επέφερε την καθιέρωση του στενότερου ορισμού του καταναλωτή, αλλά και την απομείωση ορισμένων παγιωμένων δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως την άρση της υποχρεωτικότητας της εμπορικής εγγύησης, δεν ανέκοψε τη μαζική προσφυγή των πολιτών στην Αρχή, η οποία ξεπέρασε για πρώτη φορά από συστάσεώς της τις 10.000 αναφορές. Οι αναφορές, εγχώριες και διασυνοριακές, έφθασαν τις 10.843, σημειώνοντας περαιτέρω αύξηση σε σχέση με το 2017 και έχοντας υπερδιπλασιασθεί την τελευταία πενταετία. Είναι χαρακτηριστικό ότι η συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών έφθασε το 83% των υποθέσεων, γεγονός που αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα της Αρχής.

Όπως αποτυπώνεται αναλυτικά στην Έκθεση, το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών υγείας, παρουσίασε αύξηση του αριθμού των αναφορών το 2018 σε σχέση με το 2017, με τη σημαντικότερη αύξηση να σημειώνεται στους κλάδους των Υπηρεσιών μεταφορών (46,1%), των υπηρεσιών αναψυχής (26,8%), της ενέργειας-ύδρευσης (19,9%) και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (16,7%). Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές ήταν και το 2018 οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες -ταχυδρομικές



υπηρεσίες, τα καταναλωτικά αγαθά, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και η ενέργεια-ύδρευση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέβαλε στην αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών και με τις αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις, είτε προληπτικού είτε κατασταλτικού χαρακτήρα, που πραγματοποίησε σε μια σειρά ζητημάτων, όπου οι θιγόμενοι ήταν πολλοί και η συνολική διευθέτησή τους απαιτούσε οριζόντια αντιμετώπιση.

Μεταξύ αυτών, σημαντικότερες ήταν οι δημόσιες παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από παρόχους υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με υποτιθέμενες δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market, για την απόσυρση της επιβάρυνσης των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της ΔΕΗ, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών από τους προμηθευτές στους τομείς της αγοράς ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών, αλλά και για την ταχύτερη αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας στις περιοχές της Αττικής που επλήγησαν λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου 2018.

Σε επίπεδο νομοθετικών παρεμβάσεων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επανέφερε το ζήτημα για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών (ν. 3758/2009). Ακόμη, υπογράμμισε την αναγκαιότητα επανεξέτασης και αποσαφήνισης ορισμένων ρυθμίσεων του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ. , η οποία φαίνεται και από τα υψηλά ποσοστά αναφορών στον συγκεκριμένο κλάδο. Επιπλέον, ανέδειξε και την απαίτηση για τον εκσυγχρονισμό και την προσαρμογή της νομοθεσίας στην απελευθερωμένη αγορά της ενέργειας, η οποία εμφανίζει προβληματικά φαινόμενα που σχετίζονται, ιδίως, με την ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών.

Διαρκής και σταθερή επιδίωξη της Αρχής είναι να βρίσκεται στο κέντρο των αναγκών του καταναλωτή και της αγοράς, να ανταποκρίνεται στο ύψος των απαιτήσεων και των προσδοκιών τους για έναν σύγχρονο, ευρωπαϊκού επιπέδου φορέα επίλυσης διαφορών με διευρυμένες δυνατότητες και υψηλή αποτελεσματικότητα, αλλά και να αποτελεί παράγοντα εμπέδωσης εμπιστοσύνης στην αγορά, προϋπόθεση απαραίτητη για την οικονομική ανάκαμψη”.

Το πλήρες κείμενο της έκθεσης είναι ελεύθερος προσβάσιμο από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

