

Αθήνα, 14 Μαρτίου 2019

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή

Η 15η Μαρτίου έχει καθιερωθεί παγκοσμίως ως ημέρα εορτασμού των καταναλωτών. Πρόκειται για συμβολισμό με ουσιαστική σημασία, καθώς αναδεικνύει και διασφαλίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών και τον κομβικό τους ρόλο στη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί πυλώνα για την οικονομική ανάπτυξη. Μέσα από τη γνώση και τη συστηματική διεκδίκηση αυτών των δικαιωμάτων, που ενισχύθηκαν με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, οι καταναλωτές μπορούν να συμβάλουν στην τόνωση της αγοράς και του υγιούς εμπορίου.

Τον στόχο αυτό στηρίζει και η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” που με τον αντικειμενικό και αμερόληπτο διαμεσολαβητικό της ρόλο εξασφαλίζει τη συμβιβαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, χωρίς να χρειαστεί να επιληφθεί η Δικαιοσύνη, γρήγορα και χωρίς κόστος.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, το 2018, δέχθηκε 10.843 αναφορές από τις οποίες οι 826 είναι υποθέσεις του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδος που λειτουργεί ως αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και διευκολύνει τη φιλική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο αριθμός των υποθέσεων αυξάνεται διαρκώς. Οι αναφορές τριπλασιάστηκαν το 2018 σε σχέση με το 2010 όταν, στην έναρξη της οικονομικής κρίσης, ανέρχονταν σε 3.697.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή πέτυχε στο διάστημα αυτό εντυπωσιακά ποσοστά επίλυσης που αγγίζουν το 83% των υποθέσεων. Η επίλυση των διαφορών επιτυγχάνεται εξωδικαστικά σε μέσο χρόνο κάτω των τριών μηνών. Η Αρχή παράλληλα συναντά τη θετική ανταπόκριση της πλειονότητας (93,5%) των προμηθευτών, παρά το γεγονός ότι οι διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης είναι προαιρετικές.

Η Ανεξάρτητη Αρχή προχώρησε σε σημαντικές παρεμβάσεις σε τομείς όπου διαπιστώθηκαν τα μεγαλύτερα προβλήματα και σημειώθηκαν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όπως ο τομέας της ενέργειας, των τηλεπικοινωνιών, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών.

Σε μία δύσκολη εποχή έντονης αμφισβήτησης των θεσμών, οι επιδόσεις αυτές αναδεικνύουν την αξιοπιστία της Αρχής και την ενδυνάμωσή της στη συνείδηση τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών ως χρήσιμοι και κυρίως αποτελεσματικού φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, παρά την έλλειψη σε προσωπικό, θα συνεχίσει να δίνει τη μάχη για την υπεράσπιση και προώθηση των δίκαιων αιτημάτων των καταναλωτών, συμβάλλοντας όχι μόνο στην αποκατάσταση του δικαίου αλλά και στην εδραίωση του σεβασμού των δικαιωμάτων τους.