



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 17 Ιουλίου 2019

Δελτίο Τύπου

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Προκόπη Παυλόπουλο, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2018.

Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, και η Βοηθός Συνήγορος, κ. Βασιλική Μπώλου.

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

«Ενημερώσαμε τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας κ.Παυλόπουλο για τις δράσεις και τα πεπραγμένα της Αρχής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπήρξε για μία ακόμη χρονιά ένα ισχυρό στήριγμα για τους πολίτες που ζήτησαν και έλαβαν τη διαμεσολαβητική του συνδρομή στις υποθέσεις τους.

Παρά την αύξηση κατά 11,5% των αναφορών που κατατέθηκαν το 2018 σε σχέση με το 2017, αλλά και τον υπερδιπλασιασμό τους τα τελευταία χρόνια (αύξηση κατά 148% την περίοδο 2013-2018), η αποτελεσματικότητα της Αρχής παραμένει σε εξαιρετικά υψηλά επίπεδα, δεδομένου ότι οι καταναλωτικές διαφορές επιλύονται φιλικά σε ποσοστό που φτάνει στο 83% και κατά μέσο όρο μέσα σε 84 ημέρες, επίτευγμα που βρίσκεται εντός του ποιοτικού στόχου των 90 ημερών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για όλα τα κράτη-μέλη.

Η ανοδική τάση των αναφορών συνεχίζεται και το 2019 (η πρόβλεψη είναι ότι ο αριθμός τους θα ξεπεράσει τις 12.000 στο τέλος του έτους), αποδεικνύοντας, πρωτίστως, το μέγεθος της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην Αρχή αλλά και την ενίσχυση, στη συνείδησή τους, του θεσμού της διαμεσολάβησης για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών.



Η προστασία των πολιτών-καταναλωτών εξασφαλίστηκε και με τις δημόσιες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή το 2018, ανάμεσα στις οποίες ξεχώρισαν η αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από παρόχους πολυμεσικής πληροφόρησης με δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες σούπερ μάρκετ , οι συστάσεις της Αρχής για την απόσυρση της επιβάρυνσης των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της ΔΕΗ, καθώς και η επαναφορά του ζητήματος της αναμόρφωσης του θεσμικού πλαισίου (ν. 3758/2009) που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως ένας σύγχρονος, ευρωπαϊκού επιπέδου φορέας επίλυσης διαφορών, θα συνεχίσει με τον υπεύθυνο διαμεσολαβητικό του ρόλο να αποτελεί παράγοντα εμπέδωσης εμπιστοσύνης στις καταναλωτικές συναλλαγές, αλλά και ανάπτυξης της οικονομικής δραστηριότητας και του υγιούς εμπορίου».