

Αθήνα, 6 Ιουλίου 2020

### Δελτίο Τύπου

## Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2019 στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

Στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων, **κύριο Γεωργιάδη** παραδόθηκε σήμερα η Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για τα πεπραγμένα του 2019 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρη Ζαγορίτη**. Στη συνάντηση παρέστη και η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Βασιλική Μπώλου**.

Ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

*“Παραδώσαμε σήμερα στον Υπουργό κ. Άδωνη Γεωργιάδη την Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” με τον απολογισμό του έργου που συντελέστηκε το 2019.*

*Παρά τη ραγδαία αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας πετύχαμε την επίλυση της συντριπτικής τους πλειονότητας (82,74%) σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η ροή των αιτημάτων διαμεσολάβησης από καταναλωτές προς την Αρχή συνεχίζεται μέχρι και σήμερα με αμείωτη ένταση.*

*Το πρώτο εξάμηνο του 2020 κατατέθηκαν στην Αρχή 7.126 αναφορές. Είναι κατά 30,4 % αυξημένες σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2019 και περισσότερες από τις 7.067 αναφορές που κατατέθηκαν ολόκληρο το 2016. Εργαζόμαστε σκληρά προκειμένου να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά τον όγκο των υποθέσεων. Το προσωπικό της Αρχής καταβάλλει φιλότιμες και σκληρές προσπάθειες προκειμένου να ανταποκριθεί με υψηλή επιστημονική επάρκεια και υπευθυνότητα στην εξωδικαστική επίλυση των υποθέσεων χωρίς έκπτωση στην ποιότητα και την ταχύτητα. Η Αρχή, όμως, χρειάζεται κατεπειγόντως ενίσχυση με νέους Ειδικούς Επιστήμονες και επιπλέον Διοικητικό Προσωπικό.*

*Τα σημαντικότερα ζητήματα που αντιμετώπισε η Αρχή το 2019 αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις τηλεπικοινωνίες και τον τραπεζικό κλάδο. Το 2019 χαρακτηρίστηκε από μία μεγάλη στροφή στις εξ αποστάσεως συναλλαγές που κορυφώθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας με τον περιορισμό της κυκλοφορίας και το κλείσιμο των καταστημάτων. Δυστυχώς είχαμε μεγάλη αύξηση στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις διαδικτυακές απάτες από ευκαιριακούς και αφερέγγυους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και δυσφημούν με*

την συμπεριφορά τους έναν κλάδο που αναπτύσσεται συνεχώς και στον οποίο συμμετέχουν πολλές υγιείς επιχειρήσεις που προσφέρουν καλές υπηρεσίες στην αγορά και τους καταναλωτές.

Ένας ακόμη κλάδος όπου μέσα στο 2019 σημειώθηκε εξίσου ραγδαία (85%) αύξηση των καταγγελιών που δέχτηκε η Αρχή, είναι εκείνος των Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπου η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο συγκεχυμένος και αδιαφανής τρόπος τιμολόγησης, είχαν εξελιχθεί το 2019 σε καθημερινό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές.

Η Αρχή ανταποκρίθηκε αποτελεσματικά στην αυξημένη ανάγκη προστασίας των καταναλωτών σε όλα τα παραπάνω φαινόμενα, επιλύοντας την πλειονότητα των υποθέσεων αλλά και παραπέμποντας κατά περίπτωση τις υποθέσεις σε συναρμόδιες Αρχές για την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες είτε στη Δικαιοσύνη για περαιτέρω ποινική διερεύνηση. Επιπλέον, προτείναμε, όπου απαιτείτο, συγκεκριμένες διατάξεις για τη συμπλήρωση κενών και την αστηροποίηση του κείμενου νομοθετικού πλαισίου.

Στον τραπεζικό τομέα ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαμεσολάβησε με επιτυχία σε υποθέσεις δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, οι οποίες στην πλειονότητά τους κατέληξαν σε ορίστηκες, βιώσιμες ρυθμίσεις μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών ενώ πληθώρα δανειοληπτών οι οποίοι είχαν χαρακτηριστεί ως “μη συνεργάσιμοι” χωρίς ουδέποτε να έχουν λάβει από τις τράπεζες γραπτές ειδοποιήσεις σχετικά με την ανάγκη ρύθμισης των οφειλών τους, αποχαρακτηρίστηκαν κατόπιν παρέμβασης της Αρχής”.