

Συνέντευξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη

στο portal www.kokkinodaneio.gr

(26.10.2016)

- 1. Ο ρόλος σας ως Διαμεσολαβητή μεταξύ της Αγοράς και του Καταναλωτή, αποτελεί μια ποιοτική κατάκτηση για το θεσμικό μας περιβάλλον. Πόσο δυσκολότερη γίνεται αυτή η διαμεσολάβηση μέσα σε συνθήκες παρατεταμένης κρίσης, όπως αυτή που διέρχεται η χώρα μας;**

Είμαστε σε μια πολύ κρίσιμη για όλους περίοδο. Η οικονομική κρίση και η δραματική συρρίκνωση των εισοδημάτων και της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών δυσκολεύουν ακόμη περισσότερο την κατάσταση. Και τη διαμεσολάβηση. Υπάρχει όμως και μια θετική διάσταση. Όπως δείχνουν τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Αρχή, συνέβαλαν στην ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης με εξωδικαστικό τρόπο, που είναι όχι μόνο εξαιρετικά αποτελεσματικός (ποσοστό επίλυσης διαφορών άνω του 82%), αλλά και χωρίς κανένα κόστος. Την περίοδο αυτή, κλάδοι όπως ο τραπεζικός και ο ασφαλιστικός παρουσιάζουν ραγδαία αύξηση αναφορών.

Εκτός από την αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που προσφεύγουν στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών και οι επιχειρήσεις εμφανίζουν από την πλευρά τους πολύ υψηλό βαθμό (94%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία, που, είναι προαιρετική γι' αυτές, δεδομένου ότι η φιλική επίλυση μιας διαφοράς είναι και προς δικό τους όφελος, αφού καλλιεργεί σχέση εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές και επομένως, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες. Υπάρχει όμως και η άλλη πλευρά. Οι επιχειρήσεις που κλείνουν και οι καταναλωτές δεν μπορούν να ικανοποιηθούν.

- 2. Αποτελείτε μια Ανεξάρτητη Αρχή, που καλείται να υπερασπίσει κρίσιμα αγαθά για την Κοινωνία. Αγαθά όπως η αξιοπρεπής Διαβίωση των Πολιτών, αλλά και η βιώσιμη, εύρυθμη Αγορά. Ποια είναι τα «κύρια μέτωπα» αυτής της καθημερινότητας;**

Οι κλάδοι με τη μεγαλύτερη ένταση, σε ό,τι αφορά την πρόκληση διαφορών, είναι τα καταναλωτικά αγαθά, οι τηλεπικοινωνίες και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες δηλαδή οι διαφορές με τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες. Τα βασικότερα προβλήματα για τα οποία προσφεύγουν στην Αρχή οι καταναλωτές είναι η ποιότητα των αγαθών, οι κάθε είδους οικονομικές διαφορές, θέματα εκτέλεσης συμβάσεων, καθώς και η μη τήρηση εγγυήσεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί τον διαμεσολαβητικό του ρόλο πάντοτε στη βάση των αρχών της αντικειμενικότητας, της αμεροληψίας και της ακρόασης όλων των πλευρών, ώστε να αποκρούονται τυχόν καταχρηστικές αναφορές, και να βρίσκονται λύσεις αμοιβαία αποδεκτές, και εφαρμόσιμες από τα εμπλεκόμενα μέρη.

3. **Πόσο δυσκολότερο γίνεται το έργο σας, μέσα σε απορρυθμισμένες αγορές, όπως η κατοικία (αποεπένδυση κατά 95% μέσα σε μια οκταετία) ή το λιανεμπόριο (25% μείωση από το 2010 ως σήμερα); Πόσο δυσκολότερη είναι η διαμεσολάβηση όταν εμφανίζονται κρίσιμα προβλήματα όπως το παραεμπόριο, η νόθευση αγαθών, η παραβίαση προδιαγραφών και συναλλακτικών κανόνων;**

Είναι σαφές ότι προμηθευτές που υιοθετούν παράνομες και αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές πάντα βρίσκουν τρόπο να παρεισφρήσουν στην αγορά, εις βάρος των ανυποψίαστων καταναλωτών. Η διαμεσολάβηση γίνεται δυσκολότερη, όταν οι προμηθευτές αυτοί, ελάχιστοι ευτυχώς, δεν ανταποκρίνονται στη διαμεσολαβητική διαδικασία ή αγνοούν τις συστάσεις που τους απευθύνει η Αρχή για συμμόρφωση. Σε αυτές τις περιπτώσεις, υπάρχει πάντοτε συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλες κρατικές Υπηρεσίες που διαθέτουν τις κατά περίπτωση κυρωτικές αρμοδιότητες, αλλά και με τις δικαστικές Αρχές, προς τις οποίες ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει και αποστέλλει μηνυτήριες αναφορές για τη διερεύνηση τέλεσης τυχόν αξιόποινων πράξεων.

4. **Έχετε στήριξη από τους «συγγενείς» θεσμούς αλλά και την Πολιτεία, στο έργο σας; Κυρίως στην πιστοποίηση της μη ορθής συμπεριφοράς, η οποία απαιτεί σύνθετους τεχνολογικούς ελέγχους, όπως στα τρόφιμα, η ποιότητα κατασκευής συσκευών νέας τεχνολογίας ή το ηλεκτρονικό εμπόριο.**

Στον ιδρυτικό νόμο της Αρχής υπάρχει ειδική πρόβλεψη για τη συνεργασία με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών, καθώς και για την αναζήτηση στοιχείων και πληροφοριών που έχουν σχέση με τις καταναλωτικές διαφορές και συμβάλλουν στην επίλυσή της. Όποτε κρίνεται αναγκαίο από τις περιστάσεις μιας υπόθεσης, η Αρχή ζητά και λαμβάνει τη στήριξη των παραπάνω φορέων.

Έχουμε καλή συνεργασία με τον ΕΦΕΤ, την Υπηρεσία Δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος και άλλες Υπηρεσίες που μπορούν να μας εξοπλίσουν με γνωματεύσεις επειδή η Αρχή μας δεν έχει πραγματογνώμονες.

5. **Πόσο υπερασπίζεται τις Ανεξάρτητες Αρχές, τόσο η Πολιτεία, αλλά και ο Πολίτης; Έχουν ωριμάσει θεσμικά στη χώρα μας και πόσο αξιοποιήθηκε από την Πολιτεία η εμπειρία σας, σε σχέση με το γεγονός ότι προϋπήρξατε ως αρχή, μια δεκαετία πριν την κοινοτική Οδηγία 2013/11/ΕΕ;**

Η Πολιτεία αναγνωρίζει τον ειδικό ρόλο των Ανεξάρτητων Αρχών και εμπιστεύεται τη λειτουργία τους σε μια σειρά σοβαρών ζητημάτων. Παράδειγμα, στην περίπτωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αποτελεί το γεγονός ότι οι αρμοδιότητές του έχουν ενισχυθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια με την ανάληψη (α) της λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, μέλους του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για την εξωδικαστική επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών

διαφορών, (β) της διαμεσολάβησης για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, και (γ) της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.

Το γεγονός ότι η Αρχή λειτουργεί εδώ και πολλά χρόνια, προτού ο θεσμός της εναλλακτικής επίλυσης καταστεί υποχρεωτικός για όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. μας έδωσε σαφές προβάδισμα σε ό,τι αφορά τη συσσώρευση σχετικής τεχνογνωσίας και εμπειρίας. Επέτρεψε, δε, στη χώρα μας να είναι από τις πρώτες, σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, που βρίσκονταν σε ετοιμότητα και εναρμονίστηκαν επιτυχώς με την Οδηγία, κάτι που δεν συνέβη σε όλα τα κράτη-μέλη (π.χ. Ισπανία, Γαλλία και άλλες).

6. Κόκκινα Δάνεια : Μια «νάρκη» για τις Τράπεζες και την Εθνική Οικονομία, ένας εφιάλτης για εκατοντάδες χιλιάδες επιχειρήσεις και εκατομμύρια νοικοκυριά. Ποιος ο θεσμικός σας ρόλος στο κεφαλαϊώδες αυτό πρόβλημα;

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχει ανατεθεί από την Πολιτεία διαμεσολαβητικός ρόλος για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, ο οποίος είναι εξαιρετικά κρίσιμος, δεδομένου ότι η επίτευξη συμφωνίας εξωδικαστικής ρύθμισης, μεταξύ πιστωτικού ιδρύματος και οφειλέτη, καθιστά μια δανειακή οφειλή βιώσιμη και άμεσα εξυπηρετούμενη. Αποφεύγεται έτσι η κοστοβόρα και χρονοβόρα προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Επισημαίνεται ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής αφορά στη ρύθμιση δανειακών υποχρεώσεων φυσικών προσώπων μόνο (στεγαστικά-καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες) και με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν καταγγεληθεί οι σχετικές συμβάσεις.

Για την εξεύρεση της κατάλληλης λύσης λαμβάνονται υπόψη τόσο η συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος με τις εποπτικές του υποχρεώσεις όσο και το επίπεδο των ευλόγων δαπανών διαβίωσης του δανειολήπτη, ο οποίος πάντως θα πρέπει να είναι συνεργάσιμος, ιδίως σε σχέση με τη γνωστοποίηση πληροφοριών αναφορικά με την τρέχουσα ή τη μελλοντική οικονομική του κατάσταση. Για να μπορέσουμε φυσικά να προσφέρουμε και να αποκτήσει η σχετική νομοθετική πρόβλεψη, ουσιαστικό περιεχόμενο, θα πρέπει και τα Πιστωτικά Ιδρύματα να προσέρχονται με διάθεση συνδιαλλαγής και να υποβάλλουν βιώσιμες προτάσεις.

Φυσικά, όπως και σε όλους τους κλάδους, παρακολουθούμε την τήρηση της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή και παρεμβαίνουμε όποτε το κρίνουμε αναγκαίο.

7. Κόκκινα Δάνεια: Πόσο επηρεάζουν, με βάση την εμπειρία σας, οι καθυστερήσεις στην θέσπιση, όσο το δυνατόν, κοινά αποδεκτών κανόνων; Πώς βλέπετε τόσο τα όρια αντοχής της Οικονομίας, όσο και της Κοινωνίας στο «Γόρδιο» αυτό δεσμό;

Τα πράγματα είναι οριακά. Μετά τις καθυστερήσεις που υπήρξαν στην έναρξη της διαδικασίας και τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο και τον Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, τώρα θα κριθεί και θα αποτιμηθεί η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας και θα βρεθούν όλοι προ των ευθυνών τους

ως προς τις πραγματικές τους διαθέσεις για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών. Ο Γόρδιος δεσμός παραμένει, ιδίως όσον αφορά τα επιχειρηματικά δάνεια.

8. Πόσο καλά αρθρωμένο είναι το πλαίσιο συνεργασίας Πολιτείας και Θεσμών, ώστε ο Καταναλωτής να προσβλέπει ότι δεν θα χαθεί στη διαδρομή;

Η επιτυχία ενός θεσμού εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την Πολιτεία γιατί ανεξαρτήτως καλών προθέσεων, υπάρχουν ουσιώδεις ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό, σε διοικητική υποστήριξη και σε υποδομές.

Πολλές φορές, για ένα ζήτημα που απασχολεί κάποιον πολίτη υφίσταται αρμοδιότητα περισσότερων από μίας Υπηρεσιών. Η επικάλυψη αρμοδιοτήτων ή η ύπαρξη συναρμοδιοτήτων πράγματι δημιουργεί σύγχυση, αλλά και απογοήτευση, όταν τελικώς ο πολίτης δεν εξυπηρετείται. Η Αρχή μας φροντίζει, ώστε κι αν ακόμα δεν είναι αρμόδια να επιληφθεί μιας αναφοράς, να κατευθύνει τον πολίτη πού ακριβώς πρέπει να απευθυνθεί ή και η ίδια να αναλαμβάνει, κατά περίπτωση, το έργο της επαναπροώθησης μιας αναφοράς στην κατά περίπτωση αρμόδια Υπηρεσία.

9. Πόση σημασία έχει όταν προστρέχει σε σας ένας απελπισμένος πολίτης, να γνωρίζεις με ακρίβεια και πώς να «μεταφέρει» την αγωνία του, αλλά και τι να περιμένει από την Αρχή;

Είναι σημαντικό οι πολίτες-καταναλωτές να υποβάλλουν τις αναφορές τους με πληρότητα στην έκθεση της υπόθεσης και με όλα τα αποδεικτικά στοιχεία, προκειμένου να διευκολύνουν το ερευνητικό έργο της Αρχής, αλλά και να αποφεύγουν άσκοπες καθυστερήσεις στην επίλυση των διαφορών τους, λόγω της ανάγκης προσκόμισης συμπληρωματικών στοιχείων.

Η εξωδικαστική επίλυση είναι ένας αποτελεσματικός και ωφέλιμος θεσμός, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι διαφορές που υποβάλλονται στην Αρχή επιλύονται σε ποσοστό άνω του 82% και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνά τις 85 ημέρες. Ωστόσο, οι πολίτες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι η φιλική επίλυση στηρίζεται εξ ορισμού στη βούληση των μερών να συμβιβαστούν. Η εμπλοκή των καταγγελλόμενων προμηθευτών στη διαδικασία αυτή δεν είναι εκ του νόμου υποχρεωτική. Συνεπώς, ενδέχεται ορισμένες διαφορές να παραμένουν ανεπίλυτες, παρά την εξάντληση όλων των συμβιβαστικών προσπαθειών.

10. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Μεγάλη η προσπάθεια από την πλευρά σας και μάλιστα σε δύσκολα πεδία, όπως τα «ψιλά γράμματα» των τραπεζών. Πόσο «αμέριμνες» ήταν και οι τράπεζες και ο καταναλωτής, μέχρι πρόσφατα στη σύναψη συμβάσεων;

Η ευημερία των προηγούμενων δεκαετιών δημιούργησε μια πλασματική εντύπωση σε ό,τι αφορά τις πραγματικές, χωρίς προσφυγή σε δανεισμό, οικονομικές δυνατότητες της χώρας και των πολιτών. Είναι αλήθεια ότι υπήρξαν ενδογενή αίτια για την πρόκληση της σημερινής κατάστασης, τα οποία εντοπίζονται τόσο στις πρακτικές ανεύθυνου δανεισμού, που κατά κόρον

υιοθέτησαν οι τράπεζες με στόχο το υπερκέρδος, όσο και στην αλόγιστη καταναλωτική συμπεριφορά των ίδιων των δανειοληπτών, αν και ο ρόλος του πιστωτικού συστήματος υπήρξε ισχυρότερος και, συνεπώς, φέρει το μεγαλύτερο μερίδιο ευθύνης.

Οι σχέσεις πιστωτικών ιδρυμάτων και καταναλωτών θα πρέπει να διέπονται από αμοιβαία και διαρκώς επιβεβαιούμενη εμπιστοσύνη, υπό την έννοια ότι αμφότερες οι πλευρές οφείλουν να επιδεικνύουν, ήδη από το στάδιο των διαπραγματεύσεων, διάθεση συνεργασίας, ειλικρινούς προσπάθειας εξυπηρέτησης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν και προστασίας των οικονομικών τους συμφερόντων. Είναι επιβεβλημένη η επαρκέστερη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, γεγονός που προϋποθέτει, αφενός, την ύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού των τραπεζών, αλλά και τη χορήγηση αντιγράφων των προς υπογραφή σχεδίων συμβάσεων στους καταναλωτές, προκειμένου εγκαίρως να μπορούν να τα μελετήσουν. Πριν από την υπογραφή των δανειακών συμβάσεων. Επισημαίνεται ότι σχετική πρόβλεψη έχει συμπεριληφθεί στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, τον οποίο υπέβαλε η Αρχή μας ως πρόταση στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, που μετά την έγκρισή του θα κυρωθεί με προεδρικό διάταγμα. Κατά τα λοιπά, για πρώτη φορά, η χώρα μας θα απαιτήσει Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος καλύπτει το σύνολο των εμπορικών κλάδων. Αποκτά σάρκα και οστά μια νομοθετική πρόβλεψη που είχε μείνει κενό γράμμα εδώ και 10-12 χρόνια.

11. Δάνεια σε Ελβετικό Φράγκο. Τι σημαίνει η διαμεσολάβησή σας με βάση την διαπίστωση σας, ως προς την «προσήκουσα προσυμβατική ενημέρωση των δανειοληπτών»;

Από τις αναφορές που έλαβε και διερεύνησε η Αρχή, φάνηκε ότι οι τράπεζες δεν είχαν εκπληρώσει τη νόμιμη υποχρέωσή τους για παροχή πλήρους και εμπειριστατωμένης πληροφόρησης στους καταναλωτές. Το διαπιστωμένο έλλειμμα πληροφόρησης αφορούσε συγκεκριμένα τις πτυχές εκείνες των συμβάσεων που άπτονται των συναλλαγματικών κινδύνων και των μεθόδων προστασίας έναντι αυτών, μη επιτρέποντας κατ' αυτόν τον τρόπο στους καταναλωτές να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, συνυπολογιζομένων της χρονικής διάρκειας της δέσμευσης και της σπουδαιότητας του σκοπού της (κάλυψη στεγαστικών αναγκών).

Έχουμε συντάξει και αποστέλλει στις Τράπεζες πρόταση για την οριστική επίλυση του ζητήματος των Δανείων σε Ελβετικό Φράγκο μετά την διαπίστωση των ανωτέρω παραβάσεων. Θεωρούμε ότι είναι μια δίκαιη πρόταση. Απάντηση δεν έχουμε λάβει ακόμη. Επιφυλασσόμεθα για τις επόμενες κινήσεις μας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας.