



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr

Συνέντευξη: Δευτέρης Ζαγορίτης, Συνήγορος του Καταναλωτή

1. Μιλήστε μας για τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του και πώς μπορεί να «επέμβει» για να βοηθήσει τον καταναλωτή;

Βασική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι η εξωδικαστική επίλυση των εγχώριων και, μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, των διασυνοριακών (εντός Ε.Ε.) καταναλωτικών διαφορών. Δηλαδή, η διευθέτηση των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών σε σύντομο χρόνο και με συμβιβαστικό τρόπο, χωρίς την ανάγκη προσφυγής σε χρονοβόρες και κοστοβόρες δικαστικές διαδικασίες. Οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται στην Αρχή και για συνδρομή στην εξωδικαστική ρύθμιση οφειλών τους από μη εξυπηρετούμενα προσωπικά δάνεια (στεγαστικά, καταναλωτικά, πιστωτικές κάρτες), εφόσον δεν έχει εξευρεθεί λύση με τα τραπεζικά ιδρύματα στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών. Σημαντική είναι και η δυνατότητα αυτεπάγγελτων παρεμβάσεων της Αρχής για σημαντικά ζητήματα που αφορούν μεγάλο αριθμό καταναλωτών, όπως, για παράδειγμα, η πρόσφατη δημόσια παρέμβασή μας για το θέμα της μη σύννομης επιβάρυνσης με 1 ευρώ κάθε έγχαρτου λογαριασμού της ΔΕΗ.

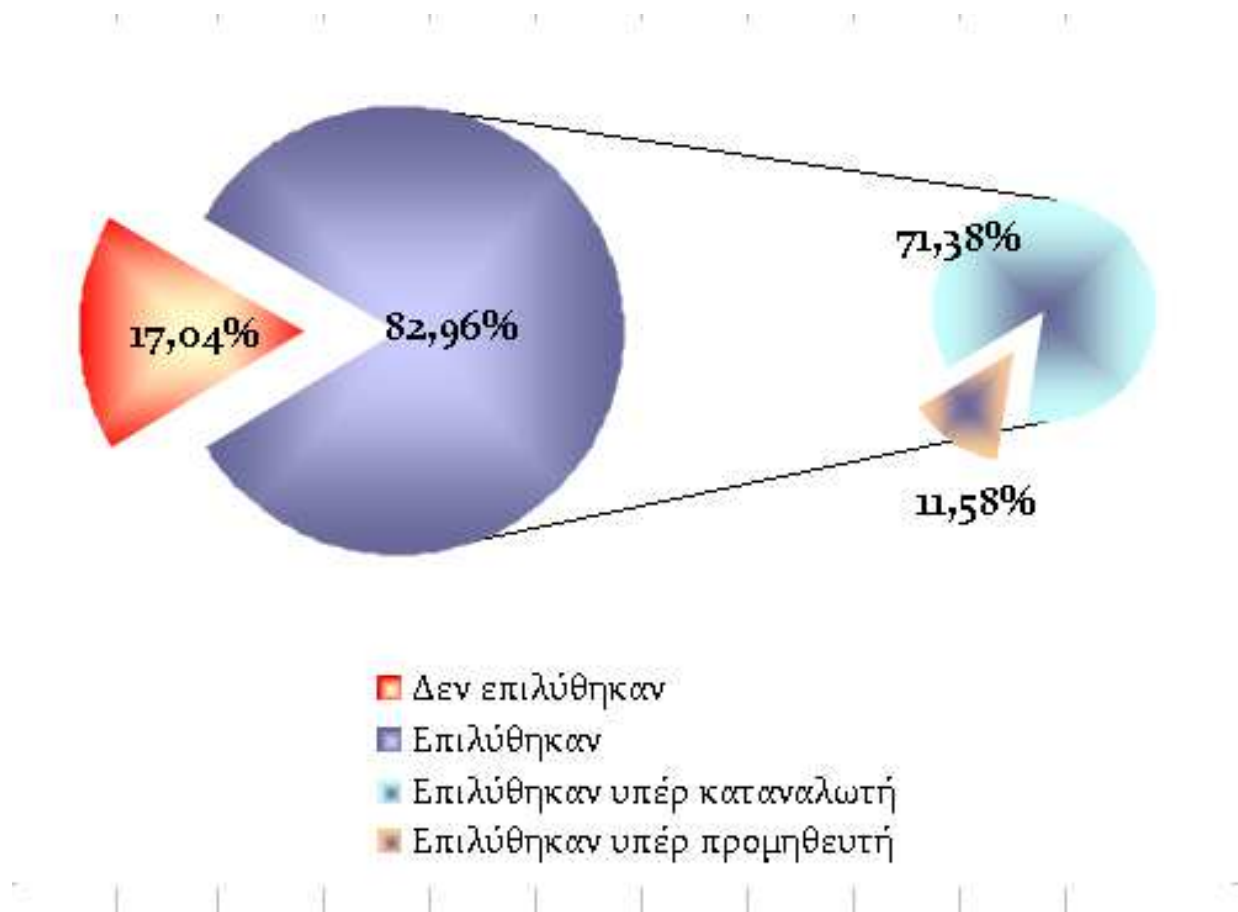
2. Κατά μέσο όρο, πόσες αναφορές δέχεται ετησίως η Αρχή, πόσες αναλαμβάνει και πόσες επιλύονται; Δώστε μας μια γενικότερη στατιστική εικόνα, τόσο της εξέλιξης που υπάρχει τα τελευταία χρόνια όσο και των πρώτων μηνών του 2019.

Το 2018, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε 10.017 αναφορές. Από κοινού με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, οι αναφορές έφθασαν τις 10.843, αριθμός αυξημένος κατά 11,1% σε σχέση με το 2017, ενώ τριπλασιάστηκαν σε σχέση με το 2010, όταν στην έναρξη της κρίσης ανήρχοντο σε 3.697. Το ποσοστό φιλικής επίλυσης των διαφορών είναι ιδιαίτερα υψηλό, κοντά στο 83%, (βλ.γράφημα) ενώ ο μέσος χρόνος επίλυσης είναι κατά κανόνα μικρότερος των τριών μηνών. Το πρώτο τρίμηνο του 2019, οι αναφορές που έχουν κατατεθεί στην Αρχή έχουν ήδη ξεπεράσει τις 3.000, γεγονός που επιβεβαιώνει τη συνεχή αυξητική τάση.



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr



3. Τι δείχνει, κατά την γνώμη σας, η αύξηση των καταγγελιών; Είναι κάτι θετικό ή αρνητικό;

Η αύξηση έχει διπλή ανάγνωση. Από τη μία πλευρά, καταδεικνύει την ύπαρξη προβλημάτων στην αγορά, ορισμένα από τα οποία, ιδίως εκείνα που συνδέονται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, χρειάζονται την ιδιαίτερη προσοχή της Πολιτείας και άμεση, αποτελεσματική αντιμετώπιση. Προς αυτή την κατεύθυνση συμβάλλουμε με τις εισηγήσεις και τις νομοθετικού περιεχομένου προτάσεις που κατά καιρούς απευθύνουμε για σημαντικά ζητήματα. Η πιο πρόσφατη είναι για την πρόβλεψη συμβατικής προστασίας των συνδρομητών κατά τη χρήση συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας με ειδική μέριμνα για τους ανήλικους. Από την άλλη πλευρά, η αύξηση των αναφορών είναι ενδεικτική της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και της τάσης για αποτελεσματικότερη διεκδίκησή



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr

τους, ιδιαίτερα την περίοδο της οικονομικής κρίσης, όπου τα εισοδήματα μειώθηκαν δραματικά.

4. Σε ποιους τομείς εντοπίζονται σήμερα τα περισσότερα προβλήματα; Και ποια η διαφοροποίηση που υπάρχει με το πέρασμα των ετών;

Οι εμπορικοί κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των καταναλωτικών αγαθών, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες), καθώς και της ενέργειας-ύδρευσης συγκεντρώνουν τις περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Η συγκεκριμένη διαπίστωση παραμένει διαχρονικά ίδια, χωρίς αξιολογες μεταβολές.

5. Επικεντρώνοντας στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, ποια είναι τα κυριότερα είδη υποθέσεων που φτάνουν σε εσάς; Πώς διαμορφώνονται τα δικαιώματα του καταναλωτή και τι θα πρέπει να γνωρίζει;

Τα στοιχεία της Αρχής δείχνουν μία στροφή των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως και, ιδίως, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ενδεικτικά, οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου αποτελούν περίπου το 35% του συνόλου των αναφορών που δέχτηκε το 2018 η Αρχή (από 25% το 2015). Η θέση σε ισχύ του Κώδικα Δεοντολογίας ειδικά για το ηλεκτρονικό εμπόριο, αλλά και του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, τον οποίο εισηγήθηκε η Αρχή και καταλαμβάνει όλους τους τύπους συναλλαγών, δείχνει το ενδιαφέρον της Πολιτείας στην ενδυνάμωση της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά και στην τόνωση της επιχειρηματικότητας. Παρατηρούμε ότι τα κυριότερα προβλήματα στον συγκεκριμένο τομέα σχετίζονται με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, την καθυστερημένη παράδοση και μη προσηκούμενη εκτέλεση της παραγγελίας. Προσφάτως, μάλιστα, καταθέσαμε σχετική μηνυτήρια αναφορά στην Εισαγγελία Πειραιά. Σημαντικός αριθμός αναφορών που χειρίζεται η Αρχή μας αφορά σε υποτιθέμενα νόμιμα ηλεκτρονικά καταστήματα που δρουν, ενίοτε, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook) και δαλεάζουν τους καταναλωτές με τις υπερβολικά χαμηλές τιμές τους, ενώ στην πραγματικότητα τους εξαπατούν, εμπορευόμενα μη γνήσια προϊόντα, ενώ και η επικοινωνία μαζί τους μετά την πώληση είναι σχεδόν αδύνατη.

6. Όσον αφορά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, ποια είναι σήμερα τα κυριότερα θέματα που υπάρχουν και ποια η αντιμετώπιση από τους παρόχους;



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr

Είναι κυρίως ζητήματα που αφορούν την επιβολή τελών πρόωρης αποδέσμευσης, την πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών για τις υποχρεώσεις τους, καθώς και αδικαιολόγητα αυξημένες χρεώσεις, ιδίως λόγω αμφισβητούμενων συνδρομών σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, τους γνωστούς πενταπήφους αριθμούς. Η Αρχή έχει, μάλιστα, προχωρήσει και σε Συστάσεις προς τους παρόχους για πρακτικές δέσμευσης των καταναλωτών χωρίς τη βούλησή τους σε Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης μέσα από banners (αναδυόμενα παράθυρα) κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο. Οι Συστάσεις μας έγιναν αποδεκτές και οι συγκεκριμένες πρακτικές αποσύρθηκαν.

7. Γενικότερα, ποια είναι η ανταπόκριση που υπάρχει από τις επιχειρήσεις απέναντι στην εξωδικαστική επίλυση των διαφορών;

Απόλυτα θετική. Οι προμηθευτές εμφανίζουν πολύ υψηλό βαθμό (περίπου 93,5%) ανταπόκρισης στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή. Η συγκεκριμένη διαπίστωση αποκτά ξεχωριστή σημασία, λόγω του μη υποχρεωτικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης, και δείχνει την αναγνώριση των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς όφελος τους, αφού καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές.

8. Θα λέγατε πως οι Έλληνες καταναλωτές γνωρίζουν σήμερα τα δικαιώματά τους; Από την άλλη, γνωρίζουν οι επιχειρήσεις τις υποχρεώσεις τους; Και κατά πόσον τις τηρούν;

Η πρόσβαση στην πληροφόρηση σήμερα είναι τέτοια που οι Έλληνες καταναλωτές είναι καλύτερα ενημερωμένοι για τα δικαιώματά τους. Έχουμε όμως πολύ δρόμο να διανύσουμε ακόμη. Κομβικής σημασίας ήταν και ο ρόλος της οικονομικής κρίσης, που έκανε τους καταναλωτές πιο διεκδικητικούς, αλλά και η επιτυχημένη λειτουργία του θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης, που τους έδωσε αποτελεσματική διέξοδο. Οι καταναλωτικές διαφορές αποτελούν ένα καθημερινό φαινόμενο. Ο υψηλός βαθμός επίλυσής τους με τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή δείχνει ότι οι επιχειρήσεις, έστω και εκ των υστέρων, αναγνωρίζουν και συμμορφώνονται προς τις νόμιμες και συμβατικές υποχρεώσεις τους. Αλλά και στις περιπτώσεις που δεν το κάνουν οικειοθελώς, φροντίζουμε, με τις Συστάσεις μας, που όταν υπάρχει ανάγκη



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr

δημοσιοποιούμε, να συμβάλλουμε στην ομαλοποίηση προβληματικών τομέων της αγοράς και του εμπορίου.

9. Σε πρόσφατο δελτίο Τύπου με αφορμή την ημέρα του καταναλωτή, κάνετε λόγο για «έλλειψη προσωπικού». Υπάρχουν προβλήματα που αντιμετωπίζετε ως Αρχή; Τι θα προτεινάτε για μια ενδεχόμενη βελτίωση του θεσμού;

Η Αρχή βρίσκεται αντιμέτωπη με τη συνεχή αύξηση των αναφορών που δέχεται. Παράλληλα, καλείται να φέρει εις πέρας και πρόσθετες απαιτητικές αρμοδιότητες που της έχουν ανατεθεί, όπως η διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση των μη εξυπηρετούμενων δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, η παρακολούθηση της τήρησης του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας και η λειτουργία σημείου επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού 524/2013. Η διατήρηση, σε υψηλά επίπεδα, της ποιότητας και της αμεσότητας των υπηρεσιών, αλλά και της αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στα οποία οφείλεται η εμπιστοσύνη που δείχνουν καταναλωτές και προμηθευτές, απαιτεί την άμεση ενδυνάμωση του στελεχιακού δυναμικού της Αρχής, ιδίως του επιστημονικού.

10. Ποιος είναι ο απολογισμός που θα κάνατε για την πορεία και τη δράση της Αρχής; Σε προσωπικό επίπεδο, είστε ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα που υπάρχει;

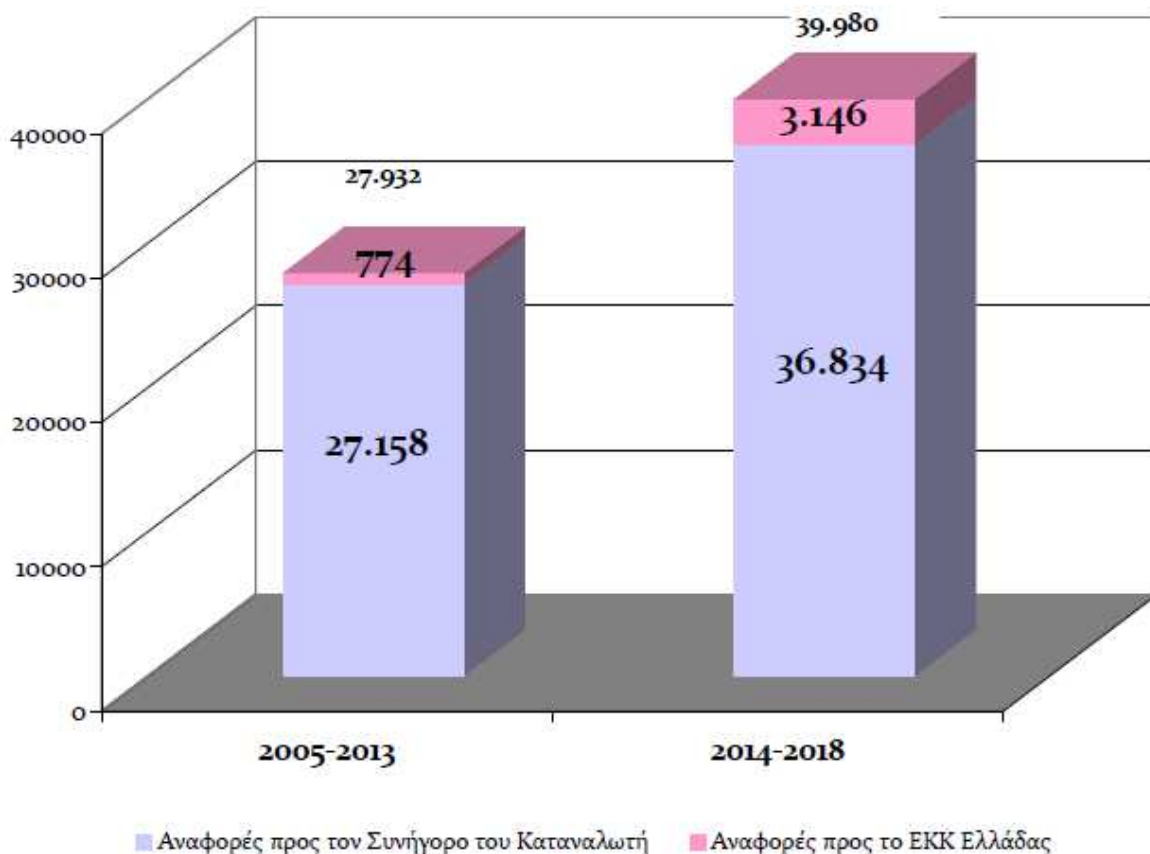
Ανέλαβα τα καθήκοντά μου ως Συνήγορος του Καταναλωτή το 2014. Στο διάστημα αυτό, η Αρχή έχει κάνει πολύ σημαντικά βήματα στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και στην προστασία των δικαιωμάτων τους. Μας απασχόλησαν υποθέσεις μείζονος ενδιαφέροντος, όπως στον τομέα των τηλεπικοινωνιών η υπόθεση των αδικαιολόγητων χρεώσεων με τα γνωστά «πενταπήφια» μέσω Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, στον Χρηματοπιστωτικό κλάδο τα δάνεια σε ελβετικό φράγκο, στον κλάδο υγείας το θέμα της φύλαξης βλαστοκυττάρων από εταιρείες χωρίς νόμιμη άδεια λειτουργίας και πολλά άλλα. Ακόμη και μετά τις φονικές πυρκαγιές του περασμένου καλοκαιριού, κάναμε παρεμβάσεις για την άμεση επαναλειτουργία των δικτύων ηλεκτροδότησης, ύδρευσης και τηλεπικοινωνιών στις πληγείσες περιοχές. Έχουμε δώσει έμφαση στις ευάλωτες ομάδες καταναλωτών και στην ανάγκη αυξημένης προστασίας τους, ενώ έχουμε ενισχύσει την ενημέρωση των



ΕΠΙΧΕΙΡΩ

www.epixeiro.gr

καταναλωτών για τα δικαιώματά τους και πώς να τα διεκδικούν αποτελεσματικά. Για να έχετε μία συγκεντρωτική εικόνα (βλ. γράφημα), την περίοδο 2014-2018 ο συνολικός αριθμός υποθέσεων έφθασε τις 39.980 ενώ την περίοδο 2005-2013 οι υποθέσεις ανήλθαν σε 2727.932.



Το σημαντικό είναι ότι χάρη στην υπερπροσπάθεια των στελεχών της Αρχής, οι επιδόσεις τόσο σε ποσοτικό όσο και σε ποιοτικό επίπεδο είναι εξαιρετικά υψηλές.

Δικαιολογημένα λοιπόν είμαι ικανοποιημένος από τα αποτελέσματα. Είναι μια προσπάθεια διαρκείας, που αποδίδει καρπούς και συνεχίζεται.