



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

## Μια Αρχή για όλους



Ανεξάρτητη Αρχή

### Τρία Χρόνια από την ίδρυση και λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής Απολογισμός έργου

#### Εισαγωγή – Χαιρετισμός

Η εισαγωγή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ελληνική έννομη τάξη δεν αποτελεί απλώς μια ακόμη ευκαιρία για τον πολίτη - καταναλωτή. Ούτε προσαρμόζει απλώς τη χώρα μας προς πρότυπα που έχουν καθορισθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Στην πραγματικότητα ο νέος αυτός θεσμός που λειτουργεί ως Ανεξάρτητη Αρχή, αλλάζει τα δεδομένα στη λειτουργία της αγοράς. Η σχέση καταναλωτή - προμηθευτή δεν είναι πλέον η ίδια. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί μια σημαντική συμβολή στην άμβλυση της άνιση σχέσης ισχύος που μέχρι σήμερα λειτουργούσε εις βάρος του καταναλωτή. Πλέον ο καταναλωτής, χωρίς κόστος μπορεί να διεκδικήσει το δίκιο του σε ατομικό ή και συλλογικό επίπεδο, ενώ παράλληλα η αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις του Συνηγόρου συνιστούν ένα ισχυρό πλαίσιο προληπτικής δράσης. Το γεγονός αυτό, αναδεικνύει πέρα από τον διαμεσολαβητικό και τον πρωτίστως παιδευτικό ρόλο που καλείται να διαδραματίσει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Η εμπειρία τριών ετών λειτουργίας του Συνηγόρου, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι δυστυχώς δεν υπάρχουν κλάδοι επιχειρηματικής δραστηριότητας στους οποίους να μην εμφανίζονται προβλήματα. Φυσικά η μελέτη των στατιστικών στοιχείων μπορεί να οδηγήσει σε μια μορφή ιεράρχησης των προβλημάτων με κριτήριο για παράδειγμα τον αριθμό των αναφορών που υποβάλλονται. Αυτό το κριτήριο θα αναδείκνυε ως πρωταθλητή τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

#### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή - Χαιρετισμός	1
Αριθμός και Εξέλιξη Καταγγελιών	3
Οικονομικός Αντιλογισμός - Όφελος των Καταναλωτών	4
Οικονομικά Στοιχεία της Αρχής	4

Το παράδειγμα των τηλεπικοινωνιακών παρόχων είναι ένα καλό μάθημα για όσους υποστηρίζουν ότι ο ανταγωνισμός από μόνος του μπορεί να λύσει τα προβλήματα της αγοράς. Στην περίπτωση αυτή η τιμή είναι μία σημαντική παράμετρος αλλά όχι η μόνη. Αν όμως σ' αυτό τον τομέα παρουσιάζονται τα περισσότερα προβλήματα αριθμητικά, ο τομέας που έχει τη βαθύτερα ανθρώπινη διάσταση είναι ο τραπεζικός. Εκεί τα προβλήματα είναι οξύτερα και η παρέμβαση άμεση. Οι παράνομες και καταχρηστικές χρεώσεις, τα ψιλά γράμματα, οι άκριτες πιστοληπτικά χορηγήσεις, το μεγάλο άνοιγμα της ψαλίδας των επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων και η χρήση της μίστιγας των εισπρακτικών εταιρειών, δίνει το περίγραμμα ενός τομέα που από την πρώτη στιγμή βρέθηκε στο στόχαστρο του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Τέλος, τα προβλήματα που δημιουργούνται με τις πρώην ΔΕΚΟ υποδεικνύουν την ανάγκη να περιφρουρηθεί ο κοινωνικός τους ρόλος, του οποίου η υποχώρηση είναι αντιστρόφως ανάλογη της αύξησης των προβλημάτων, ενώ σημαντικά είναι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε με τη λειτουργία πολλών ισοτιούτων αισθητικής, αδυνατίσματος, κ.λπ. Στον τομέα αυτό, που στοχεύει στην καρδιά των νέων καταναλωτικών προτύπων, αντιμετωπίσαμε εκτός των άλλων και

την έμμεση κάλυψη δημοσίων υπηρεσιών και υπηρεσιών της αυτοδιοίκησης. Αυτό για μας συνιστά προφανώς μια χαρακτηριστική περίπτωση διαφθοράς την οποία με κάθε ευκαιρία αναδείξαμε επώνυμα.

Δυστυχώς μέχρι σήμερα τα δείγματα αντίδρασης από πλευράς των καταναλωτών δεν επιτρέπουν μεγάλη αισιοδοξία. Επί δεκαετίες ο Έλληνας καταναλωτής αφέθηκε έρμαιο του marketic και εν πολλοίς εξελίχθηκε σε παθητικό δέκτη μηνυμάτων και προτύπων. Δεν θα ήταν υπερβολή να αναφερθούμε στο νέο homo consumerus. Η κοινωνία των πολιτών όπως και σε άλλους τομείς - αν και πρωτοπόρος - κατακερματίστηκε, σε σημείο οι ενώσεις καταναλωτών στην πατρίδα μας να αριθμούν αρκετές δεκάδες, ενώ σε χώρες με εξαπλάσιο πληθυσμό να μην ξεπερνούν τις δέκα. Ο καταναλωτής οφείλει να είναι υπεύθυνος και να μην περιμένει τα πάντα από τρίτους, παράλληλα όμως οφείλει να απαιτήσει από την πολιτεία να εξισορροπήσει τις ανισότητες της αγοράς. Σε κάθε περίπτωση η αντίδραση οφείλει να προέλθει από τον καθένα μας, εγκαταλείποντας την παθητικότητα του καναπέ. Ας επανέλθουμε από το *emo ergo sum* (αγοράζω άρα υπάρχω) στο *cogito ergo sum*. Η εκχώρηση της ευθύνης μας, στην πραγματικότητα συνιστά παραίτηση.

Με την εμπειρία των τριών ετών λειτουργίας του Συνηγόρου από τα οποία τους τελευταίους έξι μήνες ασκώ τα καθήκοντα του επικεφαλής της Αρχής και έχοντας περάσει πια τις πρώτες παιδικές ασθένειες του θεσμού, πιστεύω πως το κρίσιμο σημείο από το οποίο θα κριθεί η επιτυχία του εγχειρήματος, είναι η ανεξαρτησία από τον εναγκαλισμό της εκάστοτε πολιτικής εξουσίας. Η θεμελιώδης αυτή προϋπόθεση, σε συνδυασμό με την αμεροληψία, την αξιοκρατική στελέχωση, την υποχρέωση λογοδοσίας και την προγραμματισμένη δουλειά, θα καταξιώσουν το

Συνήγορο του Καταναλωτή στη συνείδηση της Ελληνικής κοινωνίας, που στην πραγματικότητα, μαζί με τη νομιμότητα και τη δεοντολογία, αποτελούν τα μόνα σημεία αναφοράς του νέου θεσμού.

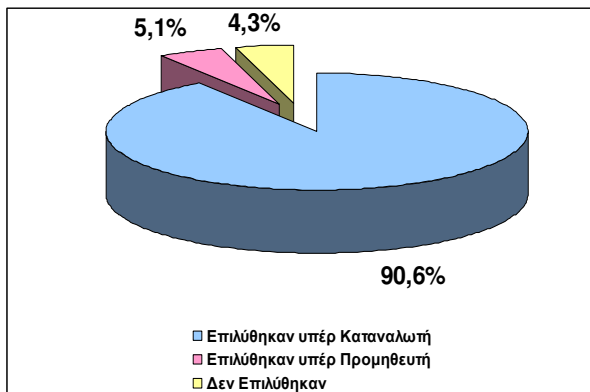
Με τις σκέψεις αυτές, παραδίδω σήμερα έναν συνοπτικό απολογισμό των πεπραγμένων της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή», ελπίζοντας ότι θα αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο εξαγωγής συμπερασμάτων για μια προσπάθεια, οι καρποί της οποίας μόλις αρχίζουν να γίνονται εμφανείς.

Αθήνα, 12 Μαΐου 2008

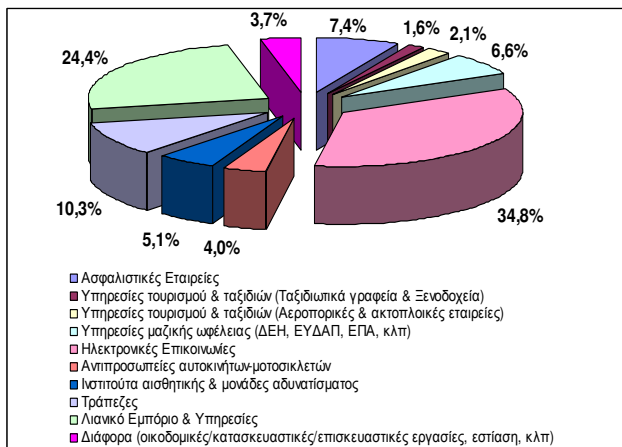
Γιώργος Διέλλας

## Αριθμός & Εξέλιξη Καταγγελιών

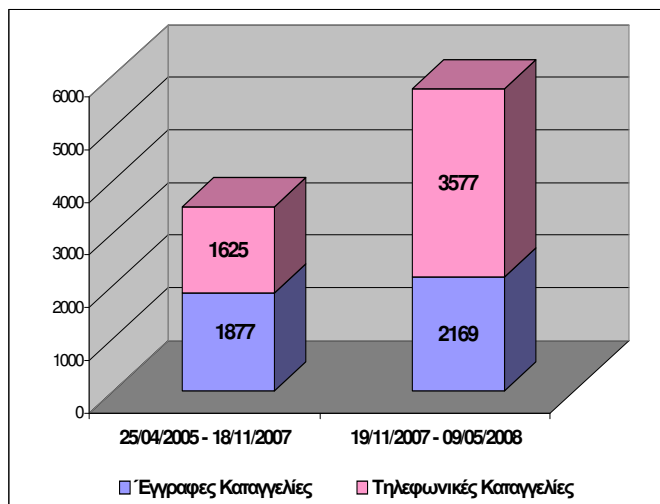
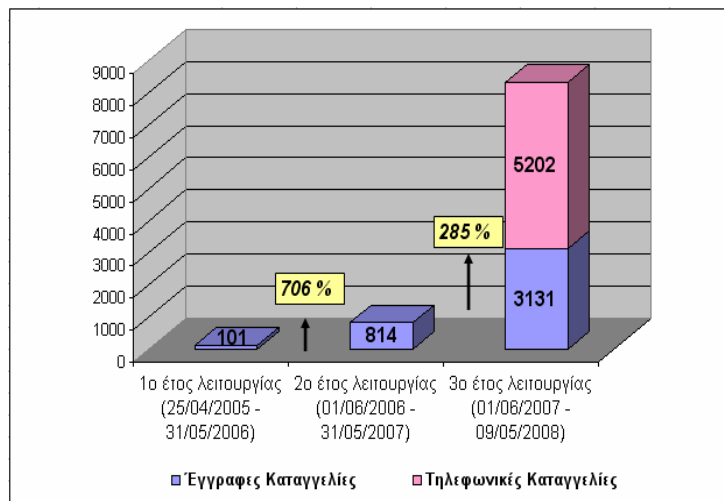
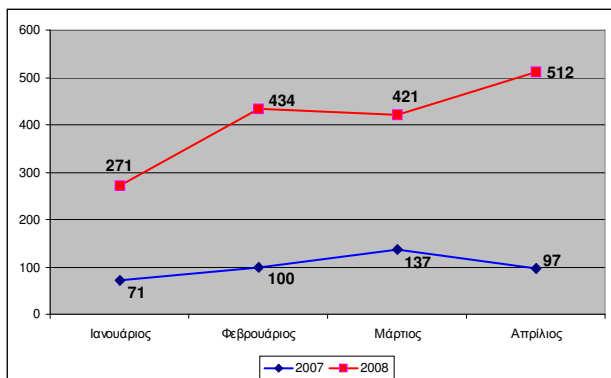
Αριθμός Έγγραφων Καταγγελιών	4046
Αριθμός Τηλεφωνικών Καταγγελιών	5202
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>9248</b>



Έκβαση καταγγελιών επί των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή



Αριθμός καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο



Συνολική αύξηση των καταγγελιών στο 1<sup>ο</sup> τετράμηνο του 2008 σε σχέση με το αντίστοιχο του 2007 **304%**

Σύγκριση καταγγελιών στο πρώτο τετράμηνο 2007 & 2008

## Οικονομικός Αντιλογισμός Όφελος των Καταναλωτών

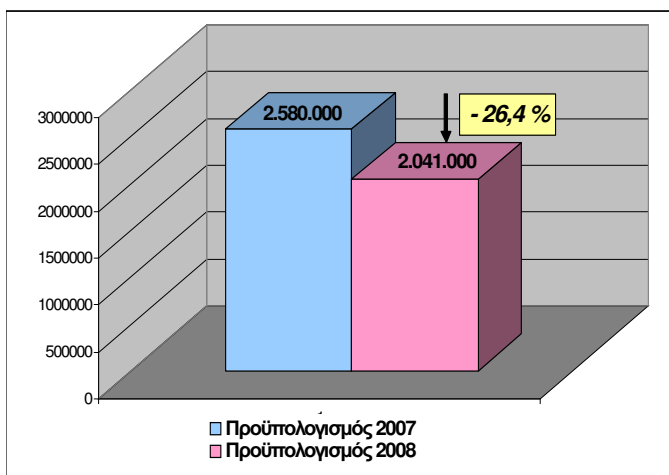
**1.034.931 €**

Το ποσόν αυτό αντιστοιχεί στο **50,7%** του προϋπολογισμού της Αρχής για το 2008

Στο ανωτέρω ποσόν δεν συνυπολογίζονται υποθέσεις που δεν μπορούν να αποτιμηθούν οικονομικά, καθώς και τα έξοδα στα οποία θα υποβάλλονταν οι καταναλωτές μέσω δικαστικής διεκδίκησης.

Επίσης δεν συνυπολογίζονται οι υποθέσεις που επιλύθηκαν από τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού στις κατά τόπους Νομαρχίες.

## Οικονομικά Στοιχεία της Αρχής



Μείωση του προϋπολογισμού της Αρχής.



**Ανεξάρτητη Αρχή**  
**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**  
Λ. Αλεξάνδρας 144  
Αθήνα, 11471

**Τηλέφωνα:**  
210-6460612, 210-6460284, 210-6460658

**Fax:**  
210-6460414

**E-Mail:**  
[grammateia@synigoroskatanaloti.gr](mailto:grammateia@synigoroskatanaloti.gr)

---

*Η διεύθυνσή μας στο διαδίκτυο*

*[www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)*

---

**Μια Αρχή για όλους**