



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 1 Ιουλίου 2020

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για τα πεπραγμένα του 2019 στον Πρόεδρο της Βουλής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, **κ. Κωνσταντίνο Τασούλα**, τη νέα ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για τα πεπραγμένα του 2019. Στη συνάντηση παρέστη και η Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Βασιλική Μπώλου**.

Κατά την παράδοση, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα πεπραγμένα του 2019 αποτελεί τον απολογισμό του έργου, το οποίο συντελέστηκε σε μία χρονιά όπου συνεχίστηκε με αμείωτο ρυθμό η αύξηση των αιτημάτων διαμεσολάβησης των καταναλωτών προς την Αρχή, κατά 13,2% σε σχέση με το 2018.

Η τροφοδοτούμενη από την πολύ υψηλή αποτελεσματικότητα της Αρχής εμπιστοσύνη των καταναλωτών, (ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών 82,74%, μέσος χρόνος επίλυσης 83 ημέρες) η οποία συμπορεύεται με τον εξαιρετικά υψηλό βαθμό (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στις εφαρμοζόμενες εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών, αποτελούν εχέγγυο όχι μόνο της καθολικής αποδοχής, που πλέον έχει παγιωθεί, αλλά, πρωτίστως, του αντικειμενικού, αμερόληπτου και ανεξάρτητου χαρακτήρα της.

Η περυσινή χρονιά χαρακτηρίστηκε από μία σημαντική στροφή των καταναλωτών προς τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, γεγονός σημαντικό για την τόνωση και την ανοδική πορεία ενός κλάδου που είναι ήδη ιδιαίτερα ανεπτυγμένος σε αρκετά κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και διαθέτει μεγάλα περιθώρια περαιτέρω εξέλιξης και στη χώρα μας, με αξιόλογες, μάλιστα, δυνατότητες θετικής συμβολής στη συνολική οικονομική ανάπτυξη.

Είναι γεγονός, ωστόσο, ότι οι εξ αποστάσεως συναλλαγές καθιστούν πιο ευάλωτους τους καταναλωτές απέναντι σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και διαδικτυακές απάτες, μετερχόμενες από ευκαιριακούς και αμφίβολης φερεγγυότητας προμηθευτές,

προβάλλοντας έτσι, αναπόφευκτα, και την ανάγκη καλλιέργειας ισχυρού κλίματος εμπιστοσύνης, προκειμένου να μην αναστραφεί η δυναμική ανάπτυξη του σύννομου ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτό προέκυψε από πολυπληθείς αναφορές καταναλωτών που έλαβε το 2019 η Αρχή -και συνεχίζει να λαμβάνει- σχετικά με αγαθά που παραγγέλλονται, αλλά δεν παραδίδονται, χρήματα που προκαταβάλλονται, αλλά δεν επιστρέφονται, και ανύπαρκτη εξυπηρέτηση μετά την πώληση, σε συνδυασμό με παρελκυστικές πρακτικές. Εξ αποστάσεως αγορές αλλά χρειάζεται προσοχή. Για ασφαλείς συναλλαγές.

Παρεμφερής κλάδος, όπου εντός του 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 αυστηροποίηση του κείμενου νομοθετικού πλαισίου.

Τέλος, διαβεβαίωσα τον Πρόεδρο της Βουλής ότι η Αρχή θα παραμείνει αταλάντευτη στον βασικό προσανατολισμό της, εστιάζοντας στην προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή, αλλά και στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προαγωγή του ευ επιχειρείν, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη σύγχρονες τάσεις, νέες ανάγκες, αλλά και την εμφάνιση αναπάντεχων προκλήσεων, όπως η πρόσφατη πανδημία του COVID-19, που έθεσε τον πήχη της προστασίας των καταναλωτών σε νέα, πρωτόγνωρα επίπεδα”.

Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).