

Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή κ. Γιάννη Αδαμόπουλου στα εγκαίνια της Αρχής

«Η αναγκαιότητα σύστασης της Αρχής μας τεκμηριώνεται από τα συμπεράσματα της «Πράσινης Βίβλου» για τη ρύθμιση των καταναλωτικών διαφορών των πολιτών με προμηθευτές στην ενιαία αγορά, αλλά και από μια σειρά νομικών κειμένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αναφέρονται επισταμένα στο ζήτημα του σχηματισμού εξωδικαστικών θεσμών συναινετικής διαμεσολάβησης σε επίπεδο κρατών-μελών.

Στην Ελλάδα, ένας στους δύο καταναλωτές έχει αντιμετωπίσει πρόβλημα που συνιστά καταναλωτική διαφορά με προμηθευτή. Πολύ λίγοι είναι όμως όσοι προέβησαν σε κάποιου είδους διαμαρτυρία ή καταγγελία, και πραγματικά ελάχιστοι εκείνοι που κατέφυγαν στη χρονοβόρα και πολυδάπανη δικαστική οδό προκειμένου να δικαιωθούν.

Η σύσταση μιας ανεξάρτητης Αρχής σαν τη δική μας έρχεται να καλύψει αυτό ακριβώς το κενό, προσφέροντας στον πολίτη τη δυνατότητα της γρήγορης, αποτελεσματικής και χωρίς κόστος πρόσβασης σε μια διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς πάνω στη βάση των θεμελιωδών αρχών της διαφάνειας, της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της νομιμότητας, και της εκατέρωθεν ακροάσεως.

Προσδοκούμε να βελτιώσουμε την επικοινωνία ανάμεσα στον πολίτη και τον έμπορο-επιχειρηματία και να ενισχύσουμε σε όλους το πνεύμα της αμοιβαίας καλής πίστης. Ο μεν καταναλωτής θα ξέρει ότι μπορεί να εμπιστεύεται τους θεσμούς που έχουν επιφορτιστεί με την προστασία του, ο δε επιχειρηματίας ότι θα αντιμετωπισθεί αμερόληπτα και με βάση τον νόμο.

Σκοπός μας είναι να συμβάλλουμε στη διαμόρφωση ενός πλαισίου δράσης που θα ενθαρρύνει μεν την άνθιση του εμπορίου και της εν γένει επιχειρηματικής δραστηριότητας, δηλαδή την ανάπτυξη και την ευημερία, αλλά ταυτόχρονα θα αναζητεί και τα όρια που πρέπει να τίθενται, ώστε να προστατεύονται τα δικαιώματα του πολίτη-καταναλωτή, ιδιαίτερα δε όταν θίγεται μεγάλος αριθμός από αυτούς.

Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η δημόσια σύσταση που απηύθυνε πριν από μερικούς μήνες η Αρχή μας στην εταιρεία παροχής φυσικού αερίου, με την οποία καλούσε τους υπεύθυνους της εταιρείας να ανταποκριθούν στις αιτήσεις καταναλωτών για σύνδεσή τους με το δίκτυο παροχής φυσικού αερίου, λαμβάνοντας υπόψη τις καλόπιστες δαπάνες τους για

εγκατάσταση κατάλληλου εξοπλισμού, αλλά και την ανάγκη τήρησης του συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος. Και η σύστασή μας αυτή είχε τα αποτελέσματά της.

Η ενημέρωση του καταναλωτή ώστε να μπορεί να περιφρουρεί επαρκώς τα δικαιώματά του και η εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας αποτελούν εξίσου κεντρικούς στόχους της Αρχής, όπως άλλωστε προκύπτει και από το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της.

Οι τεχνολογικές, οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις αλλάζουν με γρήγορο ρυθμό την εικόνα του κόσμου γύρω μας. Η ζωνή δραστηριοποίηση επιχειρήσεων στον χώρο της παροχής υπηρεσιών που μέχρι σήμερα αποτελούσαν προνομιακό πεδίο του δημόσιου τομέα, η οικουμενική αποδοχή των κανόνων της αποκαλούμενης «οικονομίας της αγοράς», η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, θέτουν νέα δεδομένα. Το αποτέλεσμα είναι η γιγάντωση του ανταγωνισμού ανάμεσα στους προμηθευτές, η πληθώρα των προϊόντων και υπηρεσιών που τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών, σε συνδυασμό με τους ολοένα και περισσότερους εναλλακτικούς τρόπους προσέλκυσης του αγοραστικού κοινού.

Βιώνουμε πράγματι μια κατάσταση «καταναλωτικής ευδαιμονίας», με ορατό όμως τον κίνδυνο για τους πολίτες από την περιπλοκότητα του εμπορικού περιβάλλοντος και τις αθέμιτες πρακτικές που εφαρμόζουν ορισμένοι ανεξέλεγκτοι και αισχροκερδούντες προμηθευτές. Δημιουργείται έτσι η ανάγκη για ενισχυμένη προστασία του καλόπιστου και ανυποψίαστου καταναλωτή και ιδιαίτερα για τις ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού, ανήλικους, ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία, οι οποίες και διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να καταστούν θύματα οικονομικής εκμετάλλευσης ή να υποστούν μορφές σωματικής, ψυχολογικής ή ηθικής βλάβης.

Η συστηματική ενημέρωση των καταναλωτών μπορεί να αποτελέσει το ισχυρό ανάχωμα απέναντι σε φαινόμενα παραπλάνησης, αισχροκέρδειας και ανεντιμότητας. Αυτόν τον συμβουλευτικό και υποστηρικτικό ρόλο έρχεται να διαδραματίσει η Αρχή μας, με τη σύνταξη ενημερωτικών φυλλαδίων, με δημόσιες παρεμβάσεις όπου και όταν κρίνεται απαραίτητο, αλλά και με την έκδοση συστάσεων προς τους προμηθευτές που επιδεικνύουν αντιδεοντολογική συμπεριφορά και τραυματίζουν τα αισθήματα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που σηματοδοτούν την ηθική διάσταση της λειτουργίας της αγοράς.

Αποτελεί φιλοδοξία μας, πυρήνα της σκέψης μας και βασικό μοχλό των ενεργειών μας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή να αποτελέσει τον θεσμικό φορέα που θα καταστήσει κοινή πεποίθηση την επιτακτική ανάγκη για την προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τόσο μέσα από τις αυτορρυθμιστικές δεσμεύσεις που υπαγορεύουν οι Κώδικες Δεοντολογίας, όσο και μέσα από θεσμικές και νομοθετικές παρεμβάσεις της Πολιτείας.

Παρ' ότι ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι νέος, έτυχε από την αρχή θετικής ανταπόκρισης από τους πολίτες. Ήδη κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της Αρχής, χωρίς αυτή να έχει στελεχωθεί με το επιστημονικό προσωπικό που διαθέτει σήμερα και ενώ δεν είχε γίνει ακόμα ευρύτερα γνωστή στο κοινό, δέχθηκε 111 αναφορές. Οι αναφορές έχουν μέχρι αυτή τη στιγμή πενταπλασιαστεί και υπολογίζεται ότι θα παρουσιάσουν αυξητικές τάσεις στο άμεσο μέλλον, δείγμα του ότι οι πολίτες μάς περιβάλλουν με την εμπιστοσύνη τους και περιμένουν πολλά από εμάς.

Θέλουμε να συνοδεύσουμε τα σημερινά εγκαίνια των γραφείων της Αρχής με μία πρωτοβουλία την οποία θεωρούμε σημαντική. Θέτουμε σε δημόσια διαβούλευση, πριν από την αποστολή του στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

Ειδικότερα, ο Κώδικας θα εφαρμόζεται από το προσυμβατικό στάδιο και τη διατύπωση εμπορικών προσφορών, στη διαφήμιση, στη διατύπωση των γενικών όρων συναλλαγών χωρίς καταχρηστικές ρήτρες για τον καταναλωτή, του οποίου καλύπτει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση, βάσει της νομοθεσίας, μέχρι την εξυπηρέτησή του μετά την πώληση.

Περιέχει ακόμη διατάξεις για την προστασία των ανηλίκων καταναλωτών, των καταναλωτών με αναπηρία, των ηλικιωμένων, των ασθενών, των μεταναστών και λοιπών ευπαθών ομάδων του πληθυσμού. Καλύπτει επιπλέον τις συναλλαγές εκτός εμπορικού καταστήματος και τις συναλλαγές από απόσταση και μέσω δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Τέλος, εισάγει ειδικές υποχρεώσεις για τράπεζες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, ινστιτούτα αδυνατίσματος, με στόχο την προστασία της υγείας, της ιδιωτικής ζωής και της οικονομικής ελευθερίας των καταναλωτών.

Σημαντική επίσης πρόβλεψη συνιστά, νομίζουμε, και η θέσπιση από τις ενώσεις προμηθευτών ειδικών αποθεματικών κεφαλαίων και ταμείων εγγυοδοσίας για την κάλυψη των ζημιών που τυχόν θα υποστεί ο καταναλωτής από ενδεχόμενη πλημμελή παροχή υπηρεσιών ή την αναστολή εμπορικής λειτουργίας του προμηθευτή-μέλους τους.

Η πρωτοβουλία αυτή εκφράζει ως σύνολο τη βασική φιλοσοφία της Αρχής. Πιστεύουμε πως οι κανόνες που διέπουν τις συναλλαγές δεν θα πρέπει να σχεδιάζονται ερήμην των καταναλωτών και να επιβάλλονται εκ των άνω, αλλά να είναι το αποτέλεσμα εκτεταμένου διαλόγου ανάμεσα στα συναλλασσόμενα μέρη, ώστε να επιτυγχάνεται στον μέγιστο βαθμό ο αλληλοσεβασμός και να προτάσσεται η ηθική διάσταση της λειτουργίας της αγοράς».