

Ομιλία Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα, στην ημερίδα που διοργάνωσε το Πολιτιστικό Κέντρο Κρυονερίου και η εφημερίδα «Βορεινή» με θέμα την προστασία του καταναλωτή (30-4-2009)

(Προσφωνήσεις...)

Η επιλογή της Πολιτείας να μου εμπιστευθεί τη θέση του Συνηγόρου του Καταναλωτή πριν από περίπου ένα χρόνο υπήρξε μέγιστη πρόκληση και, παράλληλα, αποτέλεσε ύψιστη τιμητική πράξη προς το πρόσωπό μου.

Είναι αυτονόητο ότι η ανάληψη των νέων μου καθηκόντων συνοδεύεται από μεγάλες και σημαντικές ευθύνες, τις οποίες πρέπει να συνειδητοποιεί κάθε πρόσωπο προς το οποίο η Πολιτεία εμπιστεύεται και αναθέτει την άσκηση οποιασδήποτε μορφής δημόσιας εξουσίας.

Με γνώμονα το χρέος που φέρω να φανώ αντάξιος αυτής της τιμής και έχοντας πλήρως αντιληφθεί το μέγεθος και τη βαρύτητα των ευθυνών που έχω αναλάβει, επιδίωξα από την πρώτη στιγμή να υπάρξω παραγωγικός και αποτελεσματικός στο έργο μου.

Στο πλαίσιο αυτό, έθεσα προς υλοποίηση ένα στρατηγικό όραμα, που στηρίζεται σε δύο βασικούς πυλώνες:

Κατά πρώτον, στόχευσα στη μεγέθυνση της εξωστρέφειας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, προκειμένου η σχετικά νέα Ανεξάρτητη Αρχή να αποκτήσει ένα ευρύτατα αναγνωρίσιμο δημόσιο προφίλ και να καταξιωθεί στο κοινωνικό υποσυνείδητο ως ο πλέον αποτελεσματικός μηχανισμός για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και για τον έγκαιρο εντοπισμό και την άμεση θεραπεία τυχόν προβληματικών τομέων της αγοράς.

Προς την κατεύθυνση αυτή συμβάλει καταλυτικά η αποκεντρωμένη λειτουργία της Αρχής σε κάθε νομό της χώρας μέσω των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού των Καταναλωτικών Διαφορών, τις οποίες διορίζει με απόφασή της και εποπτεύει το έργο τους.

Είναι προφανές ότι η υλοποίηση του οράματός μου για τον Συνήγορο του Καταναλωτή απαιτεί συστηματική, μεθοδική, στοχευμένη και πολυ-επίπεδη δράση. Θεωρώ ότι αρκετά και σημαντικά είναι τα βήματα που έχουν γίνει προς την κατεύθυνση αυτή.

Υπό αυτή την έννοια, ιδιαίτερη μέριμνα έχει δοθεί τόσο στις αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις της Αρχής για σημαντικά ζητήματα που αφορούν ευρύτατα τους καταναλωτές όσο και στη διαβουλευτική δραστηριότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία έχει αναδείξει τη συμβολή και την αναγκαιότητα του ρόλου του σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Επιτρέψτε μου να αναφέρω ενδεικτικά και συνοπτικά:

- την κατάθεση υπομνήματος στη Διαρκή Επιτροπή Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής με τις θέσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες
- τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Ευρωπαϊκή διαβούλευση με θέμα την εναρμονισμένη ταξινόμηση καταγγελιών που αφορούν καταναλωτικά ζητήματα στα κράτη-μέλη
- τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για την κατάρτιση του νέου Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛ.ΤΑ. προς τους καταναλωτές
- τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για την Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα μέσα συλλογικής έννομης προστασίας των καταναλωτών
- τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή που κατέθεσε το Σχέδιο Νόμου για τον καθορισμό της ορθής λειτουργίας των εισπρακτικών εταιρειών. Χρήζει επισήμανσης το γεγονός ότι το εν λόγω Σχέδιο Νόμου στηρίχθηκε ως επί το πλείστον στα συμπεράσματα και τις επισημάνσεις της Αρχής που προέκυψαν από σχετική αυτεπάγγελτη έρευνα που διενήργησε
- τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση για το προσχέδιο νόμου ενσωμάτωσης της Οδηγίας για την εφαρμογή της ίσης

μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες. Σημειωτέον ότι μετά την κατάθεση των θέσεων και των τεκμηριωμένων απόψεων της Αρχής στο πλαίσιο αυτής της διαβούλευσης, αποφασίστηκε από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου η ανάθεση στον Συνήγορο του Καταναλωτή εποπτικού ρόλου εφαρμογής της εν λόγω Οδηγίας στη χώρα μας, σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί επιμελώς και εντατικά τη δυνατότητα που του δίνει ο ιδρυτικός του νόμος να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως ζητημάτων της αρμοδιότητάς του, που θίγουν ή αφορούν μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

Η αξία της αυτεπάγγελτης παρέμβασης για την προστασία των πολιτών-καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς από διαπιστωμένα εναρμονισμένες ή μεμονωμένες αθέμιτες, παράνομες και παραπλανητικές επιχειρηματικές πρακτικές είναι όχι μόνο αυτονόητη, αλλά και επιβεβλημένη για όλους τους εμπλεκόμενους:

- (α) Για τους καταναλωτές, διότι διασφαλίζεται η περιφρούρηση της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους
- (β) Για τους προμηθευτές, διότι διασώζεται το κύρος εκείνων που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά με σύννομο και υπεύθυνο τρόπο
- (γ) Για την Πολιτεία, διότι λαμβάνει γνώση προβληματικών τομέων της αγοράς προκειμένου κατόπιν να αναλαμβάνει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την άμεση και αποτελεσματική θεραπεία τους

Πράγματι, είναι γεγονός ότι στις περισσότερες των περιπτώσεων, η αυτεπάγγελτη δράση του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχει συμβάλει αποδεδειγμένα στον περιορισμό ή την πάταξη τέτοιων αθέμιτων πρακτικών, δίνοντας ταυτόχρονα το έναυσμα για την ανάληψη ενεργειών από την πλευρά της Πολιτείας είτε προς την κατεύθυνση του ακόμα εντατικότερου ελέγχου της αγοράς είτε προς την κατεύθυνση του σχεδιασμού νέων κατάλληλων νομοθετικών εργαλείων, όπου αυτό κρίθηκε απαραίτητο. Σας αναφέρω εν τάχει τις σημαντικότερες δημόσιες παρεμβάσεις μας:

για τις παραπλανητικές διαφημίσεις των κέντρων ελευθέρων σπουδών
για τα DVD εφημερίδων και περιοδικών με άσεμνο και επιβλαβές για τους
ανήλικους περιεχόμενο
για την ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών φυσικού αερίου
για τις καταχρηστικές χρεώσεις τραπεζών κατά δανειοληπτών για την εγγραφή
εμπράγματων δικαιωμάτων στο Εθνικό Κτηματολόγιο
για Γενικούς Όρους Συναλλαγών τραπεζικών συμβάσεων που έχουν κριθεί
καταχρηστικοί με δικαστικές αποφάσεις
για τη μη αναπροσαρμογή κυμαινόμενων επιτοκίων συμβάσεων στεγαστικών
δανείων από το 2003 κι έπειτα με βάση τη διακύμανση των παρεμβατικών
επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας
Επιπροσθέτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέθεσε μηνυτήρια αναφορά στον
Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά της τράπεζας
Citibank, κατόπιν αναφορών που υπέβαλαν στην Αρχή καταναλωτές και
αφορούν την υπόθεση των δομημένων ομολόγων της Lehman Brothers. Με
αφορμή τη μηνυτήρια αναφορά της Αρχής, επιβλήθηκε στην τράπεζα
πρόστιμο από τον Υπουργό Ανάπτυξης

Μέσα σε όλα αυτά, δεν θα πρέπει να αγνοηθεί ο ενημερωτικός ρόλος που έγκυρα και
υπεύθυνα διαδραματίζει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, προβαίνοντας τακτικά στην
παραγωγή έντυπου υλικού με χρηστικές και πρακτικές πληροφορίες για τους πολίτες-
καταναλωτές. Μέχρι σήμερα έχουν εκδοθεί ενημερωτικά φυλλάδια:

για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αυξημένης χρέωσης
για τα τραπεζικά δάνεια
για τα ινστιτούτα αισθητικής, τις μονάδες αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις
γυμναστηρίων
για την προστασία των καταναλωτών από το ηλεκτρονικό έγκλημα
για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικού
εμπορίου
για την προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο

Για το άμεσο μέλλον έχει προγραμματιστεί η έκδοση δύο νέων ενημερωτικών
φυλλαδίων για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές και για τις

ιδιωτικές υπηρεσίες μεταλυκειακής εκπαίδευσης που παρέχουν κολλέγια και εργαστήρια ελευθέρων σπουδών.

Επιπλέον, η ενημέρωση του κοινού για θέματα αρμοδιότητας της Αρχής συντελείται σε σημαντικό βαθμό και σε καθημερινή βάση μέσα από την υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών, που τέθηκε σε λειτουργία πριν από περίπου δύο χρόνια.

Κίνητρο γι' αυτή την προσπάθεια αποτέλεσε η εξασφάλιση ενός ευέλικτου τρόπου για την άμεση διατύπωση των παραπόνων που έχουν οι καταναλωτές, σε συνδυασμό με τη διαφύλαξη της αξιοπρέπειας και της προάσπισης των δικαιωμάτων τους, όταν αυτά αποδεικνύεται ότι βάζονται από κακόβουλες ενέργειες προμηθευτών.

Η δημοσιοποίηση, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, των στοιχείων και των συμπερασμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αφενός αναδεικνύει τα προβλήματα και λειτουργεί ως ασπίδα για τους καταναλωτές. Περαιτέρω, δίνει τη δυνατότητα στους προμηθευτές να βελτιώσουν τις εμπορικές τους πρακτικές στους συγκεκριμένους προβληματικούς τομείς που εντοπίζονται. Δίνει, τέλος, τη δυνατότητα στην Πολιτεία να εντοπίζει κενά, να σχεδιάζει και να υλοποιεί συγκεκριμένες πρωτοβουλίες με σκοπό τη διαρκή ενίσχυση του πλαισίου προστασίας των καταναλωτών και λειτουργίας της αγοράς.

Απώτερος σκοπός μέσα από τη διαρκή ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού είναι η εξασφάλιση δεοντολογικά ορθής, ηθικά ευπρεπούς και επιχειρηματικά σύννομης συμπεριφοράς εκ μέρους των προμηθευτών.

Από αυτή την άποψη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμβάλλει στην εδραίωση της έννοιας της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, δηλαδή την προσήλωση σε παράγοντες που αποτελούν συνιστώσες της σύγχρονης επιχείρησης ως ενότητας που πολλαπλασιάζει οφέλη όχι μόνο για τους μετόχους, αλλά και για όλους τους εμπλεκόμενους.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνιστά παράγοντα εμπέδωσης καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας των πολιτών, οι οποίοι αποκτούν ολοένα περισσότερο τη δυνατότητα να αναπτύσσουν κριτική στάση και τεκμηριωμένη

αντίληψη για το εμπορικό-οικονομικό περιβάλλον που τους πλαισιώνει και τη θέση τους μέσα αυτό.

Κλείνοντας, ευελπιστώ ότι μέσα στον σχετικά σύντομο χρόνο λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια Ανεξάρτητη Αρχή που έχει αποδείξει την αναγκαιότητα ύπαρξής, αλλά και την υψηλή χρησιμότητά της για το κοινωνικό σύνολο.

Εξάλλου, αυτό είναι κάτι που προκύπτει από τις κατά πλειονότητα θετικές αντιδράσεις τόσο των προσφευγόντων καταναλωτών όσο και των καταγγελλόμενων προμηθευτών απέναντι στην αμεροληψία, το επιστημονικό βάθος και τη σοβαρότητα με την οποία γίνεται ο χειρισμός των υποθέσεων που επιλαμβάνεται η Αρχή.

Δεσμεύομαι και σας διαβεβαιώνω ότι με τον ίδιο αταλάντευτο και αποτελεσματικό τρόπο θα εξακολουθήσουμε και στο μέλλον να παράγουμε το έργο για το οποίο έχουμε ταχθεί.