

Λευτέρης Ζαγορίτης στο Mononews: Απαιτείται στελεχιακή ενίσχυση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για να μην απαξιωθεί το κύρος του

- Αλεξιάννα Τσότσου
- 15 Απριλίου 2024



Λευτέρης Ζαγορίτης

Σε μια εποχή, στην οποία η εμπιστοσύνη των πολιτών στην αποτελεσματική και έγκαιρη λειτουργία της Δικαιοσύνης είναι κλονισμένη, ο αφοσιωμένος στο έργο του [Συνήγορος του Καταναλωτή, Λευτέρης Ζαγορίτης](#), εξηγεί στο Mononews γιατί οι καταγγελίες αυξάνονται κάθε χρόνο και πώς η εναλλακτική επίλυση διαφορών είναι επωφελής, τονίζει ποιες βελτιώσεις πρέπει να γίνουν στην ανεξάρτητη αρχή με στόχο την προστασία των καταναλωτών και δίνει τη δική του εκτίμηση για την επιτυχία των μέτρων κατά της ακρίβειας.

Το 2022 κυριάρχησαν οι καταγγελίες εναντίον προμηθευτών ενέργειας. Ποια ήταν η εικόνα το 2023; Ποιο ήταν το κύριο χαρακτηριστικό των καταγγελιών στον Συνήγορο του Καταναλωτή;

Πράγματι, ο αριθμός των αναφορών στον κλάδο ενέργειας κυριολεκτικά «εκτοξεύθηκε» το 2022. Η αύξηση ανήλθε στο δυσθεώρητο ποσοστό του 149,5% σε σχέση με το 2021. Κυριάρχησε η αλματώδης άνοδος των χρεώσεων στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας λόγω του ανεξέλεγκτου, αυθαίρετου και, συχνά, αδιαφανούς τρόπου ενεργοποίησης της λεγόμενης «ρήτρας αναπροσαρμογής» από αρκετούς προμηθευτές στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Αυτό ώθησε τις τιμές προς τα πάνω και επέφερε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έθεσε αποφασιστικό ανάχωμα στις παραπάνω πρακτικές με τις Συστάσεις του, προς τους προμηθευτές και, κυρίως, με την ανάδειξη του προβλήματος στο επίπεδο της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Το γεγονός αυτό συνέβαλε καθοριστικά στην άμεση νομοθέτηση της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής. Η αναστολή, σε συνδυασμό με την επιβληθείσα υποχρέωση στους προμηθευτές να ανακοινώνουν κάθε μήνα τις τιμές ανά KW, η δυνατότητα σύγκρισης, η δυνατότητα αλλαγής παρόχου αλλά και η κρατική επιδότηση οδήγησε στην ομαλοποίηση της αγοράς το 2023.

Το 2023, οι συνολικές αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή ήταν 16.771, περίπου 20% αυξημένες σε σχέση με το 2022. Οι σημαντικότερες αυξητικές τάσεις το 2023 καταγράφονται στον κλάδο του λιανικού εμπορίου, κυρίως του ηλεκτρονικού, όπου υπάρχει σχεδόν **διπλασιασμός των αναφορών** (92,8%), καθώς και στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου η αύξηση είναι εξαιρετικά μεγάλη, αφού αγγίζει το 80%.

Είχατε αναφερθεί παλαιότερα στη δυσκολία εξωδικαστικής επίλυσης μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαφορών που αφορούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, κυρίως λόγω της ακαμψίας των τραπεζών και της αδυναμίας των οφειλετών. Έχει αυτό βελτιωθεί από την υψηλότερη ρευστότητα στην αγορά και τις νομοθετικές παρεμβάσεις για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κόκκινων δανείων;

Πολλοί δανειολήπτες εξακολουθούν να απευθύνονται στην Αρχή με αιτήματα τη ρύθμιση των δανείων τους. Ένα μεγάλο μέρος των αναφορών αυτής της κατηγορίας δεν εντάσσεται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, ως εκ τούτου βρίσκεται εκτός της αρμοδιότητάς μας. Ωστόσο, όπως διαπιστώνεται από τις καταγγελίες που υποβάλλονται, η αδυναμία πολλών δανειοληπτών να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις εξακολουθεί να υφίσταται και αποτελεί μείζον ζήτημα. Ανάμεσά τους και **δανειολήπτες σε ελβετικό φράγκο**.

Βεβαίως, η διαδικασία του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών συμβάλλει στην αντιμετώπιση του ζητήματος της υπερχρέωσης, ιδίως μετά τις πρόσφατες βελτιωτικές παρεμβάσεις και λαμβάνοντας υπόψη το ειδικότερο πλαίσιο για τους ευάλωτους οφειλέτες.

Στον Συνήγορο του Καταναλωτή αναφέρονται αρκετά ζητήματα που ανακύπτουν κατά τη διαχείριση των «κόκκινων δανείων» από τους διαχειριστές, όπως καθυστερήσεις και ελλιπής πληροφόρηση. Αναμένουμε τα αποτελέσματα εφαρμογής του νέου νόμου για τους servicers, καθώς πλέον ρυθμίζεται μεταξύ άλλων και το πλαίσιο εξατομικευμένης ενημέρωσης και προσωποποιημένης πληροφόρησης των δανειοληπτών.

Ως υποστηρικτής επί σειρά ετών του καταναλωτή ως αδύναμου μέρους στις συναλλαγές, πώς κρίνετε τα μέτρα κατά της ακρίβειας που έχουν ληφθεί το τελευταίο διάστημα;

Η ακρίβεια, ιδίως στα τρόφιμα, τα καύσιμα και την ενέργεια αλλά και οι υψηλές χρεώσεις των τραπεζών είναι ένα πρόβλημα που διαχρονικά απασχολεί τους πολίτες, με διαφορετική ένταση κατά περιόδους. Δυστυχώς, σήμερα βιώνουμε το πρόβλημα σε μια από τις πιο έντονες, επίμονες και πρωτόγνωρες εκφάνσεις του, δεδομένου ότι βρισκόμαστε στο σταυροδρόμι μιας σειράς πολύ αρνητικών συγκυριών: Πόλεμοι που επηρεάζουν δυσμενώς τόσο την παραγωγή όσο και τη διακίνηση των αγαθών, διεθνείς πληθωριστικές πιέσεις, που αποδυναμώνουν τα εισοδήματα, ενεργειακή κρίση, που αυξάνει το κόστος της κατανάλωσης, φυσικές καταστροφές, που ανατρέπουν το παραγωγικό μοντέλο, ιδίως του πρωτογενούς αγροτικού τομέα.

Σε αυτές τις συνθήκες, η εξεύρεση λύσεων και η λήψη μέτρων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της ακρίβειας είναι με βεβαιότητα από τις **μεγαλύτερες προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει η κυβέρνηση**. Στη χώρα μας, αναλαμβάνονται πρωτοβουλίες που σίγουρα κινούνται στη σωστή κατεύθυνση και φανερώνουν ειλικρινείς προθέσεις πλην όμως... αναμένονται τα αποτελέσματα που ευχόμαστε να είναι καλά.

Έχοντας μεγάλη εμπειρία στην εναλλακτική επίλυση διαφορών, πώς κρίνετε το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο για τη διαμεσολάβηση; Ποιες βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν, ώστε να αποσυμφωρηθεί η δικαιοσύνη;

Η εναλλακτική επίλυση διαφορών, όπως έχει θεσμοθετηθεί στη χώρα μας και εφαρμόζεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, έχει αποδείξει όλα αυτά τα χρόνια ότι είναι ένας επωφελής και αποτελεσματικός θεσμός, τον οποίο εμπιστεύονται όχι μόνο οι πολίτες, όπως δείχνει η μεσοσταθμική εξέλιξη-αύξηση των αναφορών κάθε χρόνο, αλλά και οι προμηθευτές, δεδομένου ότι αναγνωρίζουν την αμεροληψία και αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

Θα έλεγα, λοιπόν, ότι το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο δεν χρειάζεται ρηξικέλευθες αλλαγές. Απαιτεί μόνο ενθάρρυνση ορισμένων προμηθευτών να βελτιώσουν τη συμμετοχή τους στις διαδικασίες του εξωδικαστικού συμβιβασμού, που είναι οικειοθελούς χαρακτήρα, ώστε να απαντούν με μεγαλύτερη σαφήνεια και ταχύτητα στις αναφορές των καταναλωτών.

Εκεί, όμως, που χρειάζονται άμεσες και ουσιαστικές παρεμβάσεις από την πλευρά της Πολιτείας είναι στον τομέα της **βελτίωσης της επιχειρησιακής ικανότητας της Αρχής** μέσω της στελεχιακής της ενίσχυσης, ώστε να μπορέσουν να διατηρηθούν ψηλά οι επιδόσεις της και να μην απαξιωθεί το κύρος και ο κοινωνικός της αντίκτυπος.

Πού θεωρείτε ότι οφείλεται η αλματώδης αύξηση των αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή τα τελευταία 10 χρόνια; Αντικατοπτρίζει αύξηση των παράνομων πρακτικών ή μεγαλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών;

Η αύξηση των αναφορών οφείλεται, κατά πρώτον, στην αποτελεσματικότητα της Αρχής, που είναι μετρήσιμη και άμεσα ορατή: **Οκτώ στις δέκα καταναλωτικές διαφορές επιλύονται** με τη διαμεσολάβησή μας σε σύντομο χρονικό διάστημα και αυτό κάνει τους πολίτες να νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια στις συναλλαγές τους και να συζητούν θετικά για τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Μεγάλο ρόλο παίζει, βεβαίως, και η σταδιακή εξοικείωση των πολιτών με τον θεσμό της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης, που πριν από 15 χρόνια ήταν άγνωστος. Από την άλλη πλευρά, ας μην ξεχνάμε ότι στην αγορά πάντοτε δημιουργούνται διαφορές και πάντα θα υπάρχουν συναλλαγές που εξελίσσονται ανώμαλα.

Και, σίγουρα, η ραγδαία μετεξέλιξη των καταναλωτικών συναλλαγών στον σύγχρονο κόσμο του ηλεκτρονικού εμπορίου «κρύβει» νέα προβλήματα και δημιουργεί νέα πεδία παραβατικότητας για κακόπιστους προμηθευτές που εξαπατούν τους καταναλωτές με “προσφορές” και τους αποσπούν χρήματα χωρίς να παραδίδουν τα προϊόντα που παραγγέλθηκαν ή παραδίδουν απομιμήσεις. Σε κάθε περίπτωση, η Αρχή έρχεται αρωγός στα προβλήματα των καταναλωτών και αυτό προκαλεί την αύξηση όσων προσφεύγουν στις υπηρεσίες της.

Θέλετε να μοιραστείτε μαζί μας κάποια επιτυχή σας διαμεσολάβηση και ποιες ήταν οι κυριότερες προκλήσεις για να την επιτύχετε;

Θα ήθελα να μοιρασθώ μαζί σας περισσότερες της μίας. Εκτός των χιλιάδων υποθέσεων του κλάδου της ενέργειας, στις οποίες διαμεσολαβήσαμε, ώστε να ανασταλεί η εφαρμογή της ρήτρας αναπροσαρμογής, ενεργήσαμε προληπτικά για την αποφυγή και μιας άλλης αναπροσαρμοστικής ρήτρας, τιμαριθμικής μάλιστα, η οποία αφορούσε στις συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Αναφέρομαι στην πρόσφατη δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, στο πλαίσιο της οποίας συμμετείχαμε ενεργά και εκφράσαμε ρητά την πλήρη αντίθεση μας. Αντιδράσαμε στην περαιτέρω **οικονομική επιβάρυνση των καταναλωτών στους λογαριασμούς κινητής και σταθερής τηλεφωνίας**. Ο αντίκτυπος στην ασφάλεια των υφιστάμενων συμβάσεων θα ήταν πολύ μεγάλος με τη θεσμοθέτηση μιας τέτοιας ρύθμισης.

Σημαντική ήταν, επίσης, η διαμεσολάβησή μας σε υποθέσεις που αφορούσαν στην επιστροφή χρημάτων που κατέβαλαν καταναλωτές σε e-shops για την αγορά προϊόντων που δεν παραδόθηκαν. Σε άλλες περιπτώσεις, για e-shops που δεν συμμορφώθηκαν καταθέσαμε μηνυτήριες αναφορές ενώπιον της αρμόδιας Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών.

Πάντως, θυμάμαι έντονα την παρέμβασή μας για την διερεύνηση της παραβίασης της νομοθεσίας που αφορούσε τη λειτουργία, **χωρίς νόμιμη άδεια, τραπεζών φύλαξης βλαστοκυττάρων**, ζήτημα που ήταν πολύ ευαίσθητο και αφορούσε δεκάδες χιλιάδες πολίτες.

Οι περιπτώσεις αυτές τονίζουν την ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Και αυτή είναι η μεγαλύτερη πρόκληση για μας.