



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 8 Δεκεμβρίου 2011

Προς:

“Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ Α.Ε.”

ΕΚΔΟΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ – ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Εθνάρχου Μακαρίου & Δ. Φαληρέως 2

185 47, Νέο Φάληρο

Θέμα: Ανοικτή επιστολή – Απάντηση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” σε από 6-12-2011 δημοσίευσά σας.

Αξιότιμε Κύριε Εκδότη,

Με άρθρο του στην ηλεκτρονική έκδοση της Εφημερίδας σας με ημερομηνία 6-12-2011 και υπό τον τίτλο: “Αφού δεν έχουν νέα χρήσιμα να πουν...”, ο δημοσιογράφος, κ. Πάσχος Μανδραβέλης, ασκεί αρνητική κριτική στον Υπουργό Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κ. Μιχάλη Χρυσοχόϊδη, προς στοιχειοθέτηση της οποίας μεταχειρίζεται -μεταξύ άλλων- το επιχείρημα ότι κακώς δεν προχώρησε στο κλείσιμο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή ή του Συνηγόρου Καταναλωτή, αφού αποτελούν δύο υπηρεσίες του Δημοσίου με ίδιο αντικείμενο και χωρίς σοβαρά αποτελέσματα.

Η τρέχουσα δυσάρεστη οικονομική συγκυρία έχει priμοδοτήσει μια άκρως ενδιαφέρουσα συζήτηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα, τη χρησιμότητα και, εν τέλει, την αναγκαιότητα της κρατικής χρηματοδότησης φορέων του Δημοσίου Τομέα. Αν και από τη συζήτηση αυτή όλοι αναμένουμε να προκύψουν απροκατάληπτα συμπεράσματα προς όφελος της αναμόρφωσης και του εκσυγχρονισμού του κράτους, εντούτοις πολλές φορές δυστυχώς υπονομεύεται από τάσεις γενικευμένης ισοπέδωσης και άδικου συμψηφισμού των καταστάσεων.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της ύπαρξης αυτών των τάσεων είναι το ανωτέρω άρθρο του κ. Μανδραβέλη, κατά το μέρος που εντελώς λανθασμένα συγχέει την Ανεξάρτητη Αρχή μας με μια άλλη δημόσια υπηρεσία, ίσως λόγω της παρεμφερούς ονομασίας τους, απαξιώνοντας παράλληλα το πολύτιμο για τους πολίτες-καταναλωτές έργο που από συστάσεώς της έχει να επιδείξει και το οποίο πολλές φορές και εσείς έχετε τιμήσει με δημοσιογραφικές αναφορές σας.

Είναι αλήθεια πως μας εξέπληξε η διατύπωση μιας τόσο συγκεχυμένης άποψης ειδικά από τον κ. Μανδραβέλη, ο οποίος -υπό την ιδιότητα του συντονιστή συζήτησης σε ημερίδα που τον Μάρτιο 2007 συνδιοργάνωσαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών με θέμα: “Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο”- ήταν

και βρίσκεται σε θέση να γνωρίζει άριστα ποια είναι και τι ακριβώς κάνει η Αρχή μας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιδιώκει την εξωστρέφεια και αποζητεί την καλόπιστη κριτική, διότι μόνο έτσι μπορεί να είναι κοινωνικά υπόλογος για το έργο του και να αποκτά κίνητρα συνεχούς βελτίωσης. Γνωρίζουμε, ωστόσο, ότι δεν είναι εφικτή πάντοτε η αποφυγή και της κακόπιστης κριτικής, την οποία πράγματι έχουμε δεχτεί ορισμένες φορές στο παρελθόν, δεδομένου ότι με τις δημόσιες παρεμβάσεις μας μπορεί να θίγονται μεγάλα κατεστημένα οικονομικά συμφέροντα.

Δοθείσης, εν πάση περιπτώσει, της σημερινής ευκαιρίας, ας αποσαφηνίσουμε ότι οι αρμοδιότητες της Αρχής μας είναι απολύτως διακριτές και δεν είναι δυνατόν να συγχέονται με αυτές άλλων φορέων του κράτους, καθόσον ο Συνήγορος του Καταναλωτή προσφέρει μοναδικές διαμεσολαβητικές υπηρεσίες συναινετικής, εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

Προκειμένου να μην αναλωθούμε σε ασκόπως εξαντλητική επιχειρηματολογία για τη χρησιμότητα του εναλλακτικού αυτού τρόπου επίλυσης των διαφορών, περιοριζόμαστε στην επισήμανση ότι η πρόσβαση των Ευρωπαίων πολιτών σε εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης των διαφορών τους με προμηθευτές αποτελεί εδώ και χρόνια κυρίαρχη άποψη στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθόσον συνοδεύεται από τη βεβαιότητα ότι ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στην αγορά και, παράλληλα, εκτιμάται ότι μπορεί να εξοικονομήσει υπέρ τους περίπου 22,5 δισ. ευρώ ετησίως.

Το μέγιστο, μάλιστα, ενδιαφέρον για την ενδυνάμωση του θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών αντανακλάται στη δέσμευση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου να προβούν στην έκδοση Οδηγίας εντός του 2012, η οποία θα προβλέπει τη συγκρότηση φορέων εξωδικαστικής επίλυσης σε όσα κράτη-μέλη δεν διαθέτουν ήδη ανάλογους φορείς.

Δηλαδή, η Ελλάδα πρωτοπορεί εδώ και χρόνια στην εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη θεσμοθέτηση της Ανεξάρτητης Αρχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία κατά τη λειτουργία της πληροί ήδη τα πολύ αυστηρά κριτήρια ποιότητας και εκπληρώνει τους στόχους που θα θέτει μελλοντικά η Ευρωπαϊκή Οδηγία.

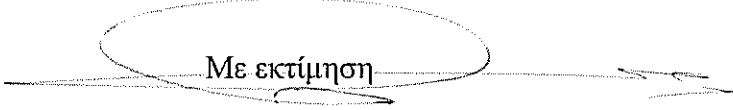
Συγκεκριμένα, μέχρι σήμερα στην Αρχή έχουν υποβληθεί περισσότερες από 19.000 έγγραφες αναφορές-αιτήματα καταναλωτών, τα οποία ικανοποιούνται σε ποσοστό 82% και εντός χρονικού διαστήματος που κατά μέσο όρο δεν ξεπερνά τις 88 ημέρες.

Το κατ' εκτίμηση οικονομικό όφελος που έχει προκύψει για τους καταναλωτές από το πλήθος των αυτεπάγγελτων παρεμβάσεων της Αρχής ανέρχεται σε πάνω από 500 εκατ. ευρώ, ενώ το οικονομικό όφελος που μπορεί με ακρίβεια να μετρηθεί υπολογίζεται σε περισσότερα από 28,8 εκατ. ευρώ, επιπλέον της τεράστιας εξοικονόμησης χρημάτων χάρη στη μη προσφυγή των καταναλωτών στη Δικαιοσύνη.

Ακόμη, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναλαμβάνει από την 1η Ιανουαρίου 2012 την εποπτεία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή της Ελλάδας, χωρίς την παραμικρή επαύξηση του προσωπικού του. Με την επαναλειτουργία του σημαντικού αυτού

Ευρωπαϊκού θεσμού στη χώρα μας οι πολίτες θα μπορούν να επιλύουν εξωδικαστικά και τις διασυνοριακές διαφορές τους με προμηθευτές άλλων κρατών-μελών και θα απολαμβάνουν πλέον καθολική αποτελεσματική προστασία στις συναλλαγές τους.

Ευελπιστούμε πως τα παραπάνω απαντούν εν συντομία στις αιτιάσεις του κ. Μανδραβέλη περί ανυπαρξίας σοβαρών αποτελεσμάτων από τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Παράλληλα, είμαστε βέβαιοι πως η δημοσίευση της παρούσας και μέσα από το ενημερωτικό Μέσο σας θα συμβάλει στη διαμόρφωση αντικειμενικής άποψης των αναγνωστών σας.



Με εκτίμηση

Ευάγγελος Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή