



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 11 Ιουλίου 2018

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2017 στη Βουλή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, και η Αναπληρώτρια Συνήγορος, κ. Αθηνά Κοντογιάννη, παρουσίασαν σήμερα την Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» για το 2017 σε κοινή συνεδρίαση της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής και της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής.

Ο κ. Ζαγορίτης κατά την παρουσίαση της Έκθεσης ανέδειξε την ιδιαίτερως μεγάλη αύξηση - κατά 28,2% - του αριθμού των αναφορών που κατατέθηκαν στην Αρχή το 2017 σε σχέση με το 2016, υπογραμμίζοντας ότι η αυξητική ροή εξακολουθεί και το 2018. Το ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων παρέμεινε εξαιρετικά υψηλό, άνω του 82%. Χαρακτηριστικό στοιχείο της κατακόρυφης αύξησης των αιτημάτων διαμεσολάβησης προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (αρμόδιο για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών) είναι ότι με βάση τα διαχρονικά στατιστικά στοιχεία, την περίοδο 2014-2018 δηλαδή τα τελευταία 4,5 χρόνια, υποβλήθηκαν 34.703 αναφορές, πολύ περισσότερες, σε σχέση με τις 27.932 που κατατέθηκαν τα πρώτα εννέα χρόνια (2005-2013) λειτουργίας της Αρχής. Είναι αυταπόδεικτο ότι η εξωδικαστική επίλυση των διαφορών κερδίζει συνεχώς έδαφος στη συνείδηση καταναλωτών, αλλά και προμηθευτών, οι οποίοι, όπως αποδεικνύεται και από το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό συμμετοχής στη μη υποχρεωτική διαδικασία της διαμεσολάβησης (94%), έχουν αντιληφθεί τη σημασία της στην εδραίωση της εμπιστοσύνης στην αγορά.

Οι τομείς της αγοράς με τις περισσότερες υποθέσεις είναι οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (τράπεζες, δάνεια), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες (σταθερή-κινητή τηλεφωνία, ίντερνετ) και η ενέργεια-ύδρευση και, βεβαίως, τα καταναλωτικά αγαθά. Είναι οι εμπορικοί κλάδοι με μεγάλη αύξηση αναφορών, που συνδέεται, μάλιστα, με την αδυναμία των πολιτών να ανταποκριθούν στις πάγιες οικονομικές υποχρεώσεις τους ως συνέπεια της οικονομικής κρίσης, που πλήττει τα οικογενειακά εισοδήματα. Επιπλέον, το 2017, η Αρχή διαπίστωσε, διπλασιασμό των αθέμιτων (κυρίως παραπλανητικών) εμπορικών πρακτικών, με έμφαση στους εμπορικούς κλάδους του χρηματοπιστωτικού τομέα, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της εκπαίδευσης, αλλά και της υγείας.

Στο πλαίσιο αυτό η Αρχή παρενέβη, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποτελεσματικότερη προστασία του καταναλωτικού κοινού, προχωρώντας, κατά περίπτωση, σε έγγραφες Συστάσεις προς τους προμηθευτές, εισηγήθηκε στις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες την επιβολή κυρώσεων και υπέβαλε, ιδίως σε υποθέσεις που αφορούσαν τη δημόσια υγεία, και μηνυτήριες αναφορές. Κορυφαίο θέμα για το 2017 υπήρξε η υπόθεση Ιδιωτικών Τραπεζών βλαστοκυττάρων το οποίο διερεύνησε η Αρχή ύστερα από αναφορές που υποβλήθηκαν από μεγάλο αριθμό γονέων. Ο κ. Ζαγορίτης καταθέτοντας τα σχετικά δημόσια έγγραφα, αναφέρθηκε στη μηνυτήρια αναφορά της Αρχής και στην άσκηση ποινικής δίωξης από την Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών, κατά των φερόμενων ως υπευθύνων, Ιδιωτικής Τράπεζας Ομφαλοπλακουντιακού Αίματος ύστερα από τη διαπίστωση ότι λειτουργούσε χωρίς νόμιμη άδεια ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη γενικότερη έρευνα από την Εισαγγελία.

Παράλληλα, όπως προκύπτει από τις αναφορές που έχει δεχθεί η Αρχή, παρατηρείται μεγάλη αύξηση των υποθέσεων του ηλεκτρονικού εμπορίου και, γενικότερα, των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η αύξηση αυτή συμπίπτει με τη θέση σε εφαρμογή των διαδικασιών ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, μέσω της σχετικής ευρωπαϊκής πλατφόρμας (πλατφόρμα ΗΕΔ) και στη διαδικασία αυτή ο Συνήγορος του Καταναλωτή καταγράφει σημαντικές επιδόσεις, επιλύοντας 8/10 υποθέσεις.

Ο κ. Ζαγορίτης αναφέρθηκε και στις σημαντικές θεσμικές παρεμβάσεις και πρωτοβουλίες της Αρχής, ανάμεσα στις οποίες (α) η εισήγηση προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ο οποίος κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα (Π.Δ. 10/2017) και αποτελεί, πλέον, πρόσθετο ρυθμιστικό εργαλείο για την καλή λειτουργία της αγοράς, (β) οι προτάσεις προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων σχετικά με την αναθεώρηση του Γενικού Κανονισμού Αδειών σε κρίσιμες για την προστασία των καταναλωτών διατάξεις, οι περισσότερες από τις οποίες λήφθηκαν υπόψη κατά τη διαμόρφωση του νέου Κανονισμού, (γ) οι προτάσεις για την τροποποίηση του ν. 2251/94, για την προστασία των Καταναλωτών (δ) οι προτάσεις για την αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου που διέπει τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού προς την κατεύθυνση της αποτελεσματικότερης λειτουργίας τους και (ε) οι προτάσεις για την τροποποίηση του θεσμικού πλαισίου (ν.3758/2009) για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλών (εισπρακτικές εταιρείες).

Τέλος, η κ. Κοντογιάννη ενημέρωσε την επιτροπή για τη λειτουργία του Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα το οποίο το 2017 κατέγραψε αύξηση αναφορών σε ποσοστό 43,4% σε σχέση με το 2016.