



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 12 Μαρτίου 2021

### Δελτίο Τύπου

**Θέμα:** 15 Μαρτίου 2021 Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.

Για περισσότερο από έναν χρόνο η πανδημία του κορωνοϊού επισκιάζει το σύνολο σχεδόν των πτυχών της κοινωνικής και οικονομικής ζωής των πολιτών, οι οποίοι είναι αναγκασμένοι να ζουν με πρωτόγνωρους περιορισμούς. Αυτή η παρατεταμένη κατάσταση έχει πλήξει καίρια την ελεύθερη λειτουργία του εμπορίου και έχει προκαλέσει σημαντικές αλλαγές στις καθημερινές καταναλωτικές συνήθειες.

Λόγω των αναγκαίων μέτρων για την αποτροπή της διασποράς του ιού περιορίστηκαν έως και διακόπηκαν μία σειρά από εμπορικές δραστηριότητες, όπως μεταξύ άλλων οι μεταφορές, ο τουρισμός, η εστίαση, πάσης φύσεως εκδηλώσεις, κοινωνικές, αθλητικές και ψυχαγωγικές.

Παράλληλα, η αναστολή λειτουργίας του φυσικού λιανεμπορίου ή η λειτουργία του με σημαντικούς περιορισμούς έστρεψε τους καταναλωτές με ταχύτερο ρυθμό στη λύση των ηλεκτρονικών αγορών, προκαλώντας μία άνευ προηγουμένου αύξηση της διακίνησης εμπορευμάτων μέσω των εταιρειών ταχυμεταφορών, οι οποίες κλήθηκαν να αναλάβουν το βάρος της διακίνησης των αγαθών. Αυτό οδήγησε σε σημαντικές αρρυθμίες της προμηθευτικής αλυσίδας και σε ασυνήθιστα μεγάλες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων.

Ταυτόχρονα, η τεράστια αύξηση των εξ αποστάσεως αγορών αποτέλεσε πρόσφορο πεδίο εκμετάλλευσης από ορισμένους αμφιβόλου εντιμότητας προμηθευτές που αμαυρώνουν την καλή εικόνα του κλάδου χρησιμοποιώντας αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εις βάρος ανυποψίαστων καταναλωτών.

**Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, προέβη, με την ευκαιρία της “Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή 2021”, στην ακόλουθη δήλωση:**

*“Η πανδημία του κορωνοϊού διόγκωσε υφιστάμενα, λόγω της δεκαετούς οικονομικής κρίσης, προβλήματα και δημιούργησε νέα, θέτοντας επιτακτικά την ανάγκη της ταχείας αντιμετώπισής τους. Η Πολιτεία προχώρησε σε σειρά έκτακτων μέτρων σε όλο σχεδόν το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών, η επιτυχία των οποίων στηρίζεται, εν πολλοίς, στην αποτελεσματικότητα των φορέων που καλούνται να συνδράμουν στην εφαρμογή τους. Το 2020, σημειώθηκε μεγάλη αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” από πολίτες για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές. Παρά τη μεγάλη πτώση των συναλλαγών, οι υποθέσεις έφτασαν τις 13.689, αυξημένες κατά 15,7% σε σχέση με το 2019 και υπερδιπλάσιες σε σχέση με το 2015. Θα*

*ήθελα να ευχαριστήσω τους καταναλωτές για την εμπιστοσύνη τους και να διαβεβαιώσω ότι η Αρχή θα εξακολουθήσει να προστατεύει τα δικαιώματά τους, παρά τη συνεχή αύξηση των υποθέσεων, την έλλειψη του αναγκαίου αριθμού επιστημόνων και διοικητικών υπαλλήλων και παρά τις αυτονόητες λειτουργικές δυσκολίες που δημιουργήθηκαν λόγω της πανδημίας. Σε αυτή την κρίσιμη καμπή της πανδημίας, όπου η κοινωνική κόπωση είναι εμφανής, πρέπει όλοι να είμαστε αισιόδοξοι, αλλά και να μην υποτιμούμε το πρόβλημα. Πρέπει να παίρνουμε τα αναγκαία μέτρα, ώστε σε σύντομο χρονικό διάστημα να επανέλθουμε στην κανονικότητα.”*