



Αθήνα, 18 Μαρτίου 2021

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2019 στη Βουλή.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος, κα Βασιλική Μπώλου και ο Βοηθός Συνήγορος κ. Ευθύμιος Τσίγκας, παρουσίασαν σήμερα 18 Μαρτίου 2021 την Ετήσια Έκθεση για το έτος 2019 της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» στη συνεδρίαση της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής.

Ο κ. Ζαγορίτης κατά την παρουσίαση της Έκθεσης ανέδειξε τη μεγάλη αύξηση (κατά 13,2%) του αριθμού των αναφορών που κατατέθηκαν τόσο στην Αρχή όσο και στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2019 σε σχέση με το 2018. Υπογράμμισε ότι η αυξητική τάση συνεχίστηκε και το 2020 με 13.689 αναφορές σε σχέση με 11.830 το 2019 (αύξηση 15,7%) παρά τη σημαντική κάμψη της οικονομικής δραστηριότητας λόγω την πανδημίας COVID-19.

Το ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων παρέμεινε εξαιρετικά υψηλό (82,74%).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή τόνισε ότι τόσο η διοίκηση όσο και οι εργαζόμενοι στην Αρχή συνεχίζουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια προκειμένου να προστατεύσουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, παρά τη συνεχή αύξηση των υποθέσεων, τη μείωση του ειδικού επιστημονικού προσωπικού λόγω κατά παρέκκλιση αποσπάσεων, την έλλειψη διοικητικών υπαλλήλων και φυσικά παρά τις αυτονόητες λειτουργικές δυσκολίες που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας.

Οι τομείς της αγοράς που συγκέντρωσαν τις περισσότερες υποθέσεις το 2019 ήταν οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες με ποσοστό επί του συνόλου των υποθέσεων 37,2% (σταθερή-κινητή τηλεφωνία, ίντερνετ), τα καταναλωτικά αγαθά με 24,1%, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες) με 13,6% και η ενέργεια-ύδρευση με 11,7%. Αντίθετα το 2020 οι υποθέσεις που αφορούσαν τα καταναλωτικά αγαθά αυξήθηκαν στο 37% του συνολικού αριθμού των υποθέσεων της Αρχής ενώ οι υποθέσεις των ηλεκτρονικών επικοινωνιών υποχώρησαν στο 26,2%. Η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρήθηκε το 2019 ήταν η αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι οποίες υπερέβησαν το 12% του συνόλου των υποθέσεων. Η ίδια τάση συνεχίστηκε με ακόμα πιο έντονο ρυθμό το 2020 αφού τα καταστήματα παρέμειναν για μεγάλο διάστημα κλειστά εξαιτίας του

περιορισμού των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Πάνω από το 1/4 των υποθέσεων που απασχόλησαν την Αρχή αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Παράλληλα προβλήματα παρουσιάστηκαν και στις εταιρείες μεταφορών (courier) με καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρθηκε στις σημαντικές πρωτοβουλίες και παρεμβάσεις της Αρχής για την αντιμετώπιση της αθέμιτης δράσης ορισμένων ηλεκτρονικών καταστημάτων τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά από καταναλωτές για την αγορά προϊόντων, τα οποία, όμως, στη συνέχεια δεν παρέδιδαν.

Η Αρχή προχώρησε α) στην έκδοση δελτίων τύπου με αναλυτικές οδηγίες και συμβουλές προς τους καταναλωτές σχετικά με την πραγματοποίηση ασφαλών διαδικτυακών αγορών, β) σε εισηγήσεις προς τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την επιβολή κυρώσεων (επιβλήθηκαν υψηλά πρόστιμα στους υπευθύνους των καταστημάτων) και γ) σε ανακοινώσεις προς τους αρμόδιους εισαγγελείς για την ποινική διερεύνηση ενδεχόμενων αξιόποινων πράξεων (απάτης, υπεξαίρεσης) από υπευθύνους συγκεκριμένων ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops).

Κορυφαίο θέμα για το 2019 στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, ήταν οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης («πενταψήφια»), όπου, ιδίως η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο τρόπος τιμολόγησης, είχε εξελιχθεί σε σοβαρό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές, των οποίων οι σχετικές αναφορές προς την Αρχή το 2019 σημείωσαν δραματική αύξηση κατά 85% σε σχέση με το 2018. Η Αρχή ανταποκρίθηκε σε αυτήν την αυξημένη ανάγκη για προστασία των καταναλωτών και την ομαλοποίηση της αγοράς, προτείνοντας συγκεκριμένες διατάξεις για την αυστηροποίηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου. Οι προτάσεις της αποτέλεσαν τον πυρήνα της πρόσφατης τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης από την Ε.Ε.Τ.Τ. Το πρόβλημα αντιμετωπίστηκε αφού πλέον για να χρεωθούν οι καταναλωτές πρέπει να λάβουν και να απαντήσουν θετικά σε γραπτό μήνυμα (sms), ώστε να εξασφαλίζεται η συναίνεσή τους στη λήψη και τη χρέωση των Υ.Π.Π.

Η Αναπληρώτρια Συνήγορος κα Μπώλου αναφέρθηκε στον χρηματοπιστωτικό τομέα και ειδικότερα στις δράσεις της Αρχής για τη διευκόλυνση των καταναλωτών στις συναλλαγές τους με τις τράπεζες όπως γραμμές επικοινωνίας χωρίς χρέωση, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής καταβολής δόσεων (e-banking) για τους οφειλέτες του ν.3869/2010 και για τη μείωση των προμηθειών στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές ιδίως την περίοδο της πανδημίας.

Ο Βοηθός Συνήγορος κ. Τσίγκας έθεσε το θέμα της άμεσης, ισότιμης, οικονομικά προσιτής, επαρκούς και αποτελεσματικής ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο σε όλη την Ελληνική επικράτεια, κατ' εφαρμογή του Νόμου 4727/2020 από τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες που έχουν δημιουργηθεί λόγω της τηλεκπαίδευσης και της εξ αποστάσεως εργασίας.