

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2023

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων 2022 της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στον Υπουργό Ανάπτυξης κ. Κώστα Σκρέκα και στον κ. Σωτήρη Αναγνωστόπουλο Γενικό Γραμματέα Εμπορίου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο, κ. Βασιλική Μπώλου, και τον Βοηθό Συνήγορο, κ. Ευθύμιο Τσίγκα, παρέδωσε σήμερα στον Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Κώστα Σκρέκα και στον κ. Σωτήρη Αναγνωστόπουλο Γενικό Γραμματέα Εμπορίου την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2022. Κατά την παράδοση της έκθεσης, ο κ. Ζαγορίτης προέβη αναλυτικά στην ακόλουθη δήλωση:

“Το 2022 ήταν μια χρονιά με οξύτατα προβλήματα στον κλάδο της ενέργειας, ιδίως σε σχέση με την αυθαίρετη και αδιαφανή εφαρμογή της ρήτρας αναπροσαρμογής και τους, κατά συνέπεια, υπέρογκους λογαριασμούς που κλήθηκαν να πληρώσουν οι καταναλωτές. Το πρόβλημα αντιμετωπίστηκε με την αναστολή της ρήτρας αναπροσαρμογής.

Παράλληλα, διαπιστώθηκε έξαρση της παραβατικότητας και στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυξήθηκαν τα φαινόμενα παραπλάνησης των καταναλωτών αλλά και της διακίνησης απομιμητικών προϊόντων στην αγορά.

Επιτήδριοι εκμεταλλεόμενοι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με παραπλανητικές διαφημίσεις προσέγγιζαν πλήθος καταναλωτών, κατευθύνοντας πολλούς από αυτούς μεθοδευμένα σε ιστοσελίδες, όπου πωλούνταν σε εξαιρετικά χαμηλές τιμές προϊόντα γνωστών εταιρειών, κυρίως αθλητικών ειδών, ένδυσης και υπόδησης. Οι καταναλωτές που εν τέλει πραγματοποίησαν αγορές από αυτές τις ιστοσελίδες διαπίστωσαν εκ των υστέρων ότι εξαπατήθηκαν, αφού αντί των προϊόντων που είχαν παραγγείλει και πληρώσει παρέλαβαν είτε εντελώς διαφορετικά προϊόντα είτε φθηνές και ευτελούς ποιότητας απομιμήσεις.

Οι παράνομες αυτές ιστοσελίδες, που έχουν κατακλύσει το διαδίκτυο, “στήνονται” εν μία νυκτί και σε πολλές περιπτώσεις “εξαφανίζονται” σε ελάχιστο χρόνο, ενώ ο εντοπισμός των υπευθύνων είναι εξαιρετικά δύσκολος. Οι καταναλωτές δεν έχουν στη διάθεσή τους τα πραγματικά στοιχεία επικοινωνίας προκειμένου να λάβουν υποστήριξη μετά την πώληση ή να ασκήσουν τα νόμιμα δικαιώματά τους, όπως αυτό της υπαναχώρησης, ούτε βεβαίως να στραφούν κατά των υπευθύνων δια της δικαστικής οδού.



Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αντιμετώπισε σωρεία τέτοιων καταγγελιών και συνεργάζεται στενά με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ανάπτυξης και, κυρίως, με τη ΔΙ.Μ.Ε.Α. όχι μόνο για την εξάρθρωση των οργανωμένων κυκλωμάτων διάθεσης των απομμητικών προϊόντων, αλλά και για τη διαγραφή των παράνομων ιστοσελίδων που συστηματικά παραπλανούν το καταναλωτικό κοινό.

Υπενθυμίζεται ότι την περίοδο της πανδημίας είχαν εντοπιστεί ξανά φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, τα οποία τότε αφορούσαν, ως επί το πλείστον, την υπεξαίρεση μεγάλων χρηματικών ποσών που οι καταναλωτές είχαν καταβάλει για προϊόντα που, όμως, ποτέ δεν παρέλαβαν. Τα προβλήματα αυτά αντιμετωπίστηκαν σε μεγάλο βαθμό με την ενημέρωση των καταναλωτών με συνεχείς Συστάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή αλλά και τη διαβίβαση τους προς τις αρμόδιες εποπτικές αρχές για την επιβολή κυρώσεων. Επιπλέον, όπου κρίθηκε επιβεβλημένο κατατέθηκαν μηνυτήριες αναφορές προς τις οικείες Εισαγγελικές Αρχές.

Ωστόσο οι καταναλωτές έχουν ανάγκη από συνεχή και αποτελεσματική προστασία των συμφερόντων και των δικαιωμάτων τους.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα υποβάλει έγγραφες απόψεις και παρατηρήσεις στη δημόσια διαβούλευση για τον νέο Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της Ε.Ε.Τ.Τ. και θα προτείνει συγκεκριμένες διατάξεις προς την κατεύθυνση της ενδυνάμωσης του ρόλου των ταχυδρομικών εταιρειών (courier), ώστε και με τη δική τους συμβολή και συνεργασία μέσα σε ένα ισχυρότερο θεσμικό πλαίσιο να διασφαλίζεται η ταυτοποίηση των κυκλωμάτων που δρουν παράνομα και αμαυρώνουν το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Σε κάθε περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δίνει καίρια σημασία και έμφαση στην ενημέρωση των καταναλωτών ώστε να αντιλαμβάνονται την ανάγκη λήψης μέτρων αυτοπροστασίας και, κυρίως, να εκπαιδεύονται σε μία κουλτούρα πραγματοποίησης ασφαλών ηλεκτρονικών αγορών, οι οποίες αποτελούν σημαντικό εργαλείο οικονομικής ευημερίας και ανάπτυξης”.

Το πλήρες κείμενο της έκθεσης είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

