

Αθήνα, 14 Μαρτίου 2024

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.

Με την ευκαιρία της φετινής Παγκόσμιας Ημέρας Καταναλωτή (15 Μαρτίου), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Η Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή, πέραν των συμβολισμών, έχει και ουσιαστικό χαρακτήρα. Δίνει την ευκαιρία και για απολογισμό της χρονιάς που πέρασε. Η Ανεξάρτητη Αρχή 'Συνήγορος του Καταναλωτή' και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή κατά το έτος 2023 δέχθηκαν 16.721 αναφορές για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Ο αντίστοιχος αριθμός το 2022 ήταν 13.889. Αυτό σημαίνει αύξηση των αναφορών κατά 20,4 % το 2023, γεγονός που σηματοδοτεί εκτός από την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την ανάγκη ενίσχυσης της προστασίας τους.

Οι σημαντικότερες αυξητικές τάσεις το 2023 καταγράφονται στον κλάδο του λιανικού εμπορίου, κυρίως του ηλεκτρονικού, όπου υπάρχει σχεδόν διπλασιασμός των αναφορών (92,8%), καθώς και στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου η αύξηση είναι εξαιρετικά μεγάλη, αφού αγγίζει το 80%.

Πρόκειται για τομείς της αγοράς, στους οποίους η Αρχή προχώρησε εντός του 2023 σε δραστικές ενέργειες, ώστε να μην επιβαρυνθούν με περαιτέρω προβλήματα και, ει δυνατόν, να ομαλοποιηθούν. Όπως συνέβη και στο πρόσφατο παρελθόν με τον κλάδο της ενέργειας, όπου οι συστηματικές παρεμβάσεις της Αρχής συνέβαλαν στην αναστολή της εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής, στη διαφάνεια στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και στην ομαλοποίηση της αγοράς, με αποτέλεσμα να απαλλαγούν τα νοικοκυριά από ένα εξοντωτικό οικονομικό βάρος.

Στην ίδια κατεύθυνση, κατά το τελευταίο έτος ο Συνήγορος του Καταναλωτή πέτυχε με τη συμμετοχή του στη διαβούλευση της Ε.Ε.Τ.Τ. για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών να μην ενσωματωθεί προτεινόμενη διάταξη περί επιβολής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (κινητής και σταθερής τηλεφωνίας), που θα επέφερε δυσβάσταχτη και αιφνίδια επιβάρυνση στους συνδρομητές εν μέσω μάλιστα δύσκολης οικονομικής συγκυρίας. Επίσης, η Αρχή συμμετείχε και στη διαβούλευση για τον Κανονισμό Γενικών και Ειδικών Αδειών για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις, με την υποβολή συγκεκριμένων προτάσεων προς την κατεύθυνση του επαρκέστερου ελέγχου και του περιορισμού της παράνομης διακίνησης απομμητικών και λαθραίων προϊόντων στην αγορά.

Παρά την εκτόξευση του αριθμού των αναφορών και ενώ η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” παραμένει εξαιρετικά υποστελεχωμένη σε επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό, η αποτελεσματικότητα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών της παραμένει σε υψηλά επίπεδα αφού επιτυγχάνεται επίλυση σχεδόν του 80% των υποθέσεων, χάρη στις εντατικές και φιλότιμες προσπάθειες των εργαζομένων. Η υποστελέχωση σε συνδυασμό με την αύξηση του όγκου των υποθέσεων, που συνεχίζεται κλιμακούμενη και το πρώτο τρίμηνο του 2024, έχουν οδηγήσει την Αρχή σε ανησυχητικά οριακό σημείο. Απαιτούνται συνεπώς άμεσα μέτρα και ιδίως η αύξηση και η κάλυψη οργανικών θέσεων επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού.

Η επόμενη περίοδος είναι κομβική από πολλές απόψεις.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και βεβαίως και στη χώρα μας βρίσκεται σε εξέλιξη διαβούλευση για την αναθεώρηση της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ώστε ο θεσμός να ενδυναμωθεί περισσότερο και να καταστεί ακόμα πιο επιδραστικός στην κοινωνία και την αγορά. Είναι επομένως και για το λόγο αυτό, επιβεβλημένη η προσοχή της Πολιτείας προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή και η άμεση ενίσχυσή του προκειμένου να συνεχίσει να υπηρετεί την αποστολή του προς όφελος των πολιτών και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.