



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 3 Σεπτεμβρίου 2024

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων 2023 της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” στον Πρόεδρο της Βουλής.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο, κ. Βασιλική Μπάλου, και τον Βοηθό Συνήγορο, κ. Ευθύμιο Τσίγκα, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Κωνσταντίνο Τασούλα, την ετήσια έκθεση της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2023. Κατά την παράδοση της έκθεσης, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Η φετινή ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εκτός του ότι αποτυπώνει αναλυτικά το έργο της Αρχής που επιτελέστηκε στη διάρκεια της προηγούμενης χρονιάς, σηματοδοτεί παράλληλα την ολοκλήρωση της δεύτερης συνεχόμενης -και τελευταίας- θητείας μου.

Είναι μεγάλη μου τιμή που επί δεκαετία βρέθηκα στο τιμόνι μίας Αρχής που έχει αποδειξει ότι στέκεται δίπλα στον πολίτη και λύνει προβλήματα: Περισσότερες από 120.000 αναφορές έχουν υποβληθεί κατά τη διάρκεια της θητείας μου. Το 80% των καταναλωτικών διαφορών, στις οποίες διαμεσολαβήσαμε με αντικειμενικότητα και αμεροληψία, έχουν διευθετηθεί κατά μέσο όρο εντός τριών (3) μηνών.

Κάνοντας μία γρήγορη ανασκόπηση αυτής της μακράς περιόδου, μπορώ να ανασύρω στη μνήμη μου τη συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε πάμπολλες διαβουλεύσεις κρίσιμων νομοθετικών κειμένων (Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας, Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών, Κανονισμός Γενικών Αδειών και Κανονισμός Γενικών και Ειδικών Αδειών ταχυδρομικών επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ, ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, κ.λπ.), την υποβολή καθοριστικών προτάσεων για τη διευκόλυνση και την οικονομική ανακούφιση των καταναλωτών (αναστολή ρήτρας αναπροσαρμογής σε λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, πρόταση αναδιάρθρωσης στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο, διαφάνεια τραπεζικών προμηθειών, ανάσχεση ακούσιων εγγραφών σε συνδρομητικές υπηρεσίες πενταψήφιων αριθμών πολυμεσικής πληροφόρησης υψηλής χρέωσης, αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής σε σταθμούς διοδίων, κ.λπ.), καθώς και τις ουσιαστικές παρεμβάσεις μας για την πάταξη σοβαρών φαινομένων εξαπάτησης (αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ηλεκτρονικών καταστημάτων, παράνομη λειτουργία τραπεζών φύλαξης βλαστοκυττάρων, κ.λπ.).



Ο περιορισμένος χώρος δεν επιτρέπει διεξοδικότερη αναφορά σε όλο μας το έργο, το οποίο όμως είμαι βέβαιος ότι οι πολίτες γνωρίζουν καλά μέσα από τη θετική του συμβολή στην επίλυση των προβλημάτων της καθημερινότητάς τους. Εξάλλου, είναι γεγονός ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει κατορθώσει να κερδίσει την εμπιστοσύνη τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών, όχι μόνο ως ένας γρήγορος και αποτελεσματικός φορέας επίλυσης διαφορών, αλλά, πρωτίστως, ως ακέραιος εφαρμοστής της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή.

Απόδειξη της εμπιστοσύνης είναι ο τετραπλασιασμός των υποθέσεων τα χρόνια αυτά. Από 4.372 αναφορές το 2013, φτάσαμε τις 16.709 το 2023 (αύξηση 282%), ενώ η μεγάλη αυξητική πορεία συνεχίζεται και το 2024, όπου το πρώτο οχτάμηνο έχουν υποβληθεί ήδη 12.592 αναφορές, οι οποίες είναι κατά 27,8% περισσότερες από τις αναφορές του αντίστοιχου περυσινού διαστήματος. Στις αναφορές αυτές περιλαμβάνονται και εκείνες που έχει δεχτεί το -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, το οποίο μέχρι σήμερα έχει βοηθήσει χιλιάδες πολίτες να επιλύσουν φιλικά τις διασυννοριακές διαφορές τους με Ευρωπαίους προμηθευτές.

Οφείλω να εξάρω την ευσυνειδησία και τον επαγγελματισμό του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού της Αρχής, που σε συνθήκες πολύχρονης υποστελέχωσης έχουν υπερβάλλει εαυτούς για να διατηρήσουν την ποιότητα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση των πολιτών σε υψηλά επίπεδα. Και, φυσικά, να αποδώσω τα εύσημα στα μέλη διοίκησης της Αρχής, πολύτιμους αρωγούς στην εύρυθμη λειτουργία της.

Οφείλουμε θερμές ευχαριστίες στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Κωνσταντίνο Τασούλα, και στους προκατόχους του για την εμπιστοσύνη με την οποία σταθερά περιέβαλαν την Αρχή όλα αυτά τα χρόνια.

Επίσης, θέλουμε να εκφράσουμε την ικανοποίησή μας, διότι όλες οι Κυβερνήσεις σεβάστηκαν απόλυτα την ανεξαρτησία της Αρχής, η οποία μπόρεσε να λειτουργήσει απερίσπαστα και με προσήλωση στην αποτελεσματική εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της.

Προσωπικά, θέλω ακόμη να ευχαριστήσω τον πρώην Πρωθυπουργό, κ. Αντώνη Σαμαρά, που με επέλεξε το 2014 για τη θέση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε μία πολύ δύσκολη -οικονομικά και πολιτικά- συγκυρία. Και, βεβαίως, τον σημερινό Πρωθυπουργό, κ. Κυριάκο Μητσοτάκη, που ανανέωσε την εμπιστοσύνη στο πρόσωπό μου, δείγμα εκτίμησης και αναγνώρισης του έργου που επιτελέστηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή.

Είμαι βέβαιος ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα συνεχίσει με ακόμα εντατικότερο ρυθμό την παραγωγή χρήσιμου έργου για τους πολίτες, την αγορά, αλλά και για την οικονομία της χώρας”.

Ο Πρόεδρος της Βουλής, κ. Κωνσταντίνος Τασούλας, ευχαρίστησε τον κ. Ζαγορίτη για την υποβληθείσα εμπρόθεσμη Έκθεση, την οποία και θα διαβιβάσει στην αρμόδια Επιτροπή της Βουλής και παράλληλα τον συνεχάρη για τη δεκαετή ευδόκιμη θητεία του στην Αρχή, που αναβάθμισε τον ρόλο και το κύρος της προς όφελος του καταναλωτή.

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

