

Αθήνα, 1 Σεπτεμβρίου 2021

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Καταναλωτή" για τα πεπραγμένα του 2020 στον Πρόεδρο της Βουλής.

Παραδόθηκε σήμερα 1.9.2021 από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρη Ζαγορίτη** στον Πρόεδρο της Βουλής, **κ. Κωνσταντίνο Τασούλα**, η ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Καταναλωτή". Στη συνάντηση που έγινε στο γραφείο του Προέδρου συμμετείχαν η Αναπληρώτρια Συνήγορος κ. Βασιλική Μπώλου και ο Βοηθός Συνήγορος κ. Ευθύμιος Τσίγκας

Κατά την παράδοση, ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

" Το 2020 ήταν αναμφισβήτητα μία χρονιά πρωτόγνωρη κατά τη διάρκεια της οποίας το κράτος, η αγορά και οι καταναλωτές δοκιμάστηκαν από την πανδημία του ιού COVID-19 και υποχρεώθηκαν σε μία βίαιη προσαρμογή στη νέα και εξαιρετικά δύσκολη πραγματικότητα.

Σε μία περίοδο, όπου περιορίστηκαν σημαντικά οι φυσικές συναλλαγές και θα έπρεπε να υπάρχει αντίστοιχη μείωση των αναφορών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, παρατηρήθηκε, αύξηση κατά 14,1% σε σχέση με το 2019, δεδομένου ότι ανέβηκαν κατακόρυφα οι υποθέσεις που αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Υπήρξαν επιτήδεις που, εκμεταλλευόμενοι την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχειρήσαν -και, σε ορισμένες περιπτώσεις, κατάφεραν- να εξαπατήσουν τους καταναλωτές, εισπράττοντας μεγάλα χρηματικά ποσά για προϊόντα που ποτέ δεν παρέδωσαν. Το φαινόμενο αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά με την ενημέρωση των καταναλωτών, την επιβολή των οικονομικών κυρώσεων στους παραβάτες και την παραπομπή τους στη Δικαιοσύνη.

Η αύξηση των υποθέσεων οφείλεται ακόμη στο γεγονός ότι, λόγω COVID-19, επλήγησαν σε μεγάλο βαθμό οι κλάδοι των αερομεταφορών και του τουρισμού από τις μαζικές ματαιώσεις ταξιδιών και τις ακυρώσεις τουριστικών πακέτων.

Άλλοι κλάδοι, όπως οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, εμφάνισαν ανεπάρκειες, εξαιτίας της κατακόρυφης αύξησης της ζήτησης. Οι καθυστερημένες επιδόσεις ταχυδρομικών αντικειμένων ξεπέρασαν κάθε προηγούμενο, προκαλώντας την εύλογη αγανάκτηση των καταναλωτών, ενώ οι απαιτήσεις της τηλε-εργασίας, της τηλε-εκπαίδευσης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών υπονομεύτηκαν από τις χαμηλές ταχύτητες στο ίντερνετ αφού σε πάμπολες περιπτώσεις υπήρξαν μεγάλες αποκλίσεις ανάμεσα στις ονομαστικές (συμβατικά προβλεπόμενες) και στις πραγματικές ταχύτητες που μπόρεσαν να έχουν εν τέλει στη διάθεσή τους οι καταναλωτές αυτή την κρίσιμη περίοδο.

Σε κάθε περίπτωση, η πανδημία ανέδειξε τη σημασία των υψηλών ταχυτήτων που απαιτεί η εποχή σε όλους τους τομείς για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη-καταναλωτή, αλλά και για την υποστήριξη των συναλλαγών που, πλέον, γίνονται εξ αποστάσεως σε ολοένα μεγαλύτερο βαθμό.

Στη συγκυρία αυτή, τα ανακλαστικά της Αρχής υπήρξαν κατά τεκμήριο άμεσα και αποτελεσματικά, αφού με τις ουσιαστικές παρεμβάσεις της σε όλα τα προβληματικά ζητήματα που ανέκυψαν συνέβαλε αποφασιστικά στη σταδιακή αποκατάσταση και επίλυσή τους.

Επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα, προσήλωση και αποτελεσματικότητα στο νέο περιβάλλον και με όπλο τις υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεχίζει και θα συνεχίσει να αποτελεί εγγυητικό παράγοντα της ομαλής και σύννομης λειτουργίας της αγοράς”.

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