



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 24 Ιουνίου 2022

## Δελτίο Τύπου

### **Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το έτος 2020 στη Βουλή**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος, κα Βασιλική Μπώλου και ο Βοηθός Συνήγορος, κ. Ευθύμιος Τσίγκας, παρουσίασαν χθες 23 Ιουνίου του 2022 την Ετήσια Έκθεση για το έτος 2020 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 14,1%) του αριθμού των αναφορών που κατατέθηκαν τόσο στην Αρχή όσο και στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2020 σε σχέση με το 2019. Υπογράμμισε ότι η αυξητική τάση συνεχίστηκε και το 2020, παρά τη σημαντική κάμψη της οικονομικής δραστηριότητας λόγω την πανδημίας COVID-19 και τα κλειστά φυσικά καταστήματα. Από τις 13.687 αναφορές του 2020, οι 12.943 υποθέσεις υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ενώ οι 744 ήταν οι υποθέσεις που χειρίστηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.

Και για το έτος 2020 το ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων παρέμεινε εξαιρετικά υψηλό, φτάνοντας σε ποσοστό 83,12% επί του συνόλου των υποθέσεων, εκ των οποίων ποσοστό 71,37% των υποθέσεων επιλύθηκαν υπέρ των καταναλωτών και 11,75% υπέρ των προμηθευτών.

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 την αύξηση των υποθέσεων και την έλλειψη επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού.

Ο τομέας της αγοράς που συγκέντρωσε τις περισσότερες υποθέσεις το 2020 ήταν τα καταναλωτικά αγαθά με ποσοστό επί του συνόλου των υποθέσεων 37% κυρίως λόγω της αυξημένης παραβατικότητας στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εν συνεχεία οι τηλεπικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες με ποσοστό 26,3%, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες) και η ενέργεια-ύδρευση. Σημαντικός αριθμός υποθέσεων που αφορούσαν τις μεταφορές απασχόλησαν επίσης την Αρχή, οι οποίες μεταξύ άλλων είχαν ως βασική αιτία την ακύρωση πτήσεων λόγω της πανδημίας, όπου κατόπιν Συστάσεων της Αρχής που έγιναν αποδεκτές, οι αεροπορικές εταιρίες ανταποκρίθηκαν και επέστρεψαν το αντίτιμο του εισιτηρίου στους επιβάτες που δεν επιθυμούσαν να λάβουν κουπόνι.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναφέρθηκε στις σημαντικές 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. Το φαινόμενο διογκώθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας, με αποτέλεσμα η Αρχή να δεχθεί πλήθος αναφορών (3833). Υπό τη διαρκή πίεση της Αρχής επετεύχθη σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμη και η πλήρης επιστροφή των εισπραχθέντων. Είναι αρκετές ωστόσο οι περιπτώσεις όπου κατόπιν της κοινοποίησης των Συστάσεων η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε υψηλά πρόστιμα στους υπευθύνους των καταστημάτων, ενώ ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε σε ανακοινώσεις προς τους αρμόδιους εισαγγελείς για την ποινική διερεύνηση ενδεχόμενων αξιόποινων πράξεων (απάτης, υπεξαίρεσης) από υπευθύνους συγκεκριμένων ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops).

Ο κ. Ζαγορίτης αναφέρθηκε και στις τηλεπικοινωνίες, καθώς η Αρχή δέχθηκε πλήθος αναφορών συνέπεια και των αυξημένων αναγκών που δημιουργήθηκαν κατά την πανδημία λόγω της τηλεεκπαίδευσης και της εξ αποστάσεως εργασίας, αναφέρθηκε δε ιδιαίτερα στις χαμηλές ταχύτητες του Διαδικτύου, ειδικότερα και στις μεγάλες αποκλίσεις ανάμεσα στις ονομαστικές (συμβατικώς προβλεπόμενες) και στις πραγματικές που είχαν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές και μάλιστα με το κόστος των υπηρεσιών να είναι από τα υψηλότερα στην Ευρώπη.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αναφέρθηκε στην έκρηξη που παρουσιάζεται κατά το τρέχον έτος στον κλάδο της ηλεκτρικής ενέργειας. Συγκεκριμένα από τις 7161 αναφορές που έχουν υποβληθεί ενώπιον της Αρχής μέχρι 21/06/2022, πάνω από το 1/3 αφορούν την Ενέργεια. Ενδεικτικά το πρώτο εξάμηνο του 2021 η Αρχή είχε δεχθεί 713 αναφορές από τον κλάδο της Ενέργειας, ενώ κατά το ίδιο διάστημα το 2022 δέχθηκε 2585 αναφορές. Ο λόγος της αύξησης είναι δυστυχώς η εφαρμογή αθέμιτων πρακτικών από πολλές εταιρείες ενέργειας, που έχουν ως αποτέλεσμα υπέρογκες αυξήσεις στις χρεώσεις κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος. Ο κ. Ζαγορίτης ανέφερε ότι η Αρχή έχει διαπιστώσει ότι πολλοί εκ των προμηθευτών δεν εφαρμόζουν τις διατάξεις του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αλλά και της υπ' αριθ. 409/2020 απόφασης της ΠΑΕ σχετικά με τους μηχανισμούς αναπροσαρμογής τιμήματος. Ενδεικτικά: α) δεν αναφέρουν με σαφήνεια και διαφάνεια την ύπαρξη ρήτρας αναπροσαρμογής στη σύμβαση προμήθειας, β) δεν τηρούν την προθεσμία ενημέρωσης των 60 ημερών για την τροποποίηση του τιμολογίου προμήθειας, γ) δεν καθορίζουν στις συμβάσεις ένα και μόνον σαφώς ορισμένο μέγεθος, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, για την ενεργοποίηση των ρητρών αναπροσαρμογής, αλλά χρησιμοποιούν το άθροισμα περισσότερων μεγεθών, με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση στον καταναλωτή που δεν μπορεί να αντιληφθεί το εύρος διακύμανσης, δ) ενεργοποιούν τον μηχανισμό αναπροσαρμογής σε κάθε περίπτωση ανεξάρτητα από το εύρος διακύμανσης του μεγέθους αναφοράς, ε) δεν προβλέπουν προστασία του καταναλωτή από τη διακύμανση των τιμών, μεταφέροντας όλο τον κίνδυνο της αύξησης του κόστους προμήθειας στον καταναλωτή, στ) επιβάλλουν ρήτρα πρόωρης αποχώρησης σε συμβάσεις με κυμαινόμενο τιμολόγιο, ενώ η ρήτρα αυτή νόμιμα μπορεί να επιβληθεί μόνο σε συμβάσεις σταθερού τιμολογίου. Ο κ. Ζαγορίτης αναφέρθηκε στο πλήθος των Συστάσεων που έχει εκδώσει η Αρχή προς τους προμηθευτές ενέργειας, οι οποίες έχουν κοινοποιηθεί τόσο στα συναρμόδια Υπουργεία όσο και στην εποπτεύουσα τον χώρο Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και τόνισε την ανάγκη εποπτείας και ελέγχου της αγοράς ενέργειας ώστε να αντιμετωπιστούν φαινόμενα υπερχρέωσης και παραβιάσεων των σχετικών διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας και της 409/2020 απόφασης της ΠΑΕ. Τόνισε ακόμη ότι θα πρέπει να επιβάλλονται κυρώσεις στους παρόχους που έχουν παραβατική συμπεριφορά.

Η Αναπληρώτρια Συνήγορος κα Βασ. Μπώλου αναφέρθηκε στον χρηματοπιστωτικό τομέα και ειδικότερα στα φαινόμενα fishing που διογκώθηκαν κατά την ίδια περίοδο με

συνέπεια η Αρχή να γίνει δέκτης πλήθους αναφορών. Αναφέρθηκε τόσο στις εξελιγμένες παραβατικές τεχνικές των δραστών, όσο και στην αδυναμία των συστημάτων ασφαλείας των τραπεζών, τα οποία πρέπει να αναβαθμιστούν για να μπορούν να προστατεύσουν τους καταναλωτές από τέτοια φαινόμενα. Παρέθεσε συγκεκριμένα παραδείγματα, όπου τράπεζες απέτυχαν να σταματήσουν εξελισσόμενες και επαναλαμβανόμενες μεταφορές χρημάτων. Η Αρχή προχώρησε στην έκδοση δελτίων τύπου προς τους καταναλωτές προειδοποιώντας τους για τις χρησιμοποιούμενες τεχνικές εξαπάτησης με λεπτομερείς οδηγίες για την αποφυγή τους, ενώ επεσήμανε την ευθύνη των τραπεζικών ιδρυμάτων. Περαιτέρω, η κα Μπώλου αναφέρθηκε στις υποθέσεις που αφορούν στην αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών στα ισόβια ασφαλιστήρια συμβόλαια, επεσήμανε τη μη ορθή ένταξη της σχετικής διάταξης στον Ν. 2251/1994 και τα προβλήματα που μπορούν να προκύψουν για τους ασφαλισμένους εφόσον δεν αποδεχθούν τις επιβαλλόμενες αναπροσαρμογές καθώς δεν έχουν στην πραγματικότητα την επιλογή να αλλάξουν ασφαλιστικό πάροχο και κινδυνεύουν να μείνουν ανασφάλιστοι.

Ο Βοηθός Συνήγορος κ. Ευθ. Τσίγκας έθεσε το ζήτημα που έχει αναδείξει η Αρχή και αφορά την χρέωση τελών αποχέτευσης σε περιπτώσεις αφανών διαρροών. Η Αρχή έχει δεχθεί πολλές αναφορές που αποτυπώνουν το οξύμωρο φαινόμενο του να επιβαρύνεται ο καταναλωτής πέραν του κόστους του ύδατος που διέρρευσε και επιπρόσθετα με ποσό 75% επί του κόστους αυτού, ως τέλη αποχέτευσης, ενώ δεν έχει γίνει αντίστοιχη χρήση του δικτύου αποχέτευσης. Αυτό οφείλεται στην οριζόντια εφαρμογή των διατάξεων του Ν.1068/1980, σχετικά με την οποία ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει επισημάνει ότι στις περιπτώσεις αυτές είναι παράνομη η χρέωση τελών αποχέτευσης, προέβη σε Συστάσεις προς την πάροχο εταιρεία ύδρευσης, έχει ενημερώσει τα συναρμόδια υπουργεία και έχει εισηγηθεί λύσεις (κυρίως την δια τροπολογίας συμπλήρωση του άρθρου 19§4 Ν.1068/1980) για την οριστική και πλήρη διευθέτηση του ζητήματος.