



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 20 Σεπτεμβρίου 2022

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση στον Πρόεδρο της Βουλής της ετήσιας έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Καταναλωτή" για τα πεπραγμένα του 2021.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, συνοδευόμενος από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή κ. Βασιλική Μπώλου και τον Βοηθό Συνήγορο του Καταναλωτή κ. Ευθύμιο Τσίγκα, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, **κ. Κωνσταντίνο Τασούλα**, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Καταναλωτή" για τα πεπραγμένα του 2021.

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

"Η περυσινή χρονιά χαρακτηρίστηκε από την πολύ μεγάλη, κατά 77%, αύξηση των υποθέσεων του κλάδου της ενέργειας. Υποβλήθηκαν αναφορές καταναλωτών όχι μόνο για κατεχοχρήν οικονομικής φύσεως διαφορές, αλλά κυρίως για θέματα πλημμελούς προσυμβατικής ενημέρωσης και αδιαφάνειας χρεώσεων, εξαιτίας του ανεξέλεγκτου και αυθαίρετου τρόπου ενεργοποίησης της λεγόμενης ρήτρας αναπροσαρμογής από αρκετούς προμηθευτές ενέργειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Το πρόβλημα διογκώθηκε όχι μόνο επειδή εκτοξεύτηκαν οι χρεώσεις κατανάλωσης προς τα πάνω, προκαλώντας ιδιαίτερες δυσκολίες στα νοικοκυριά για την εξόφληση υπέρογκων λογαριασμών, αλλά και διότι επήλθε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού.

Το 2022 (α' εξάμηνο) η κατάσταση επιδεινώθηκε αφού οι αναφορές αυξήθηκαν στον κλάδο της ενέργειας σχεδόν κατά 300% σε σχέση με το 2021.

Η Αρχή απηύθυνε σειρά συστάσεων προς προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας σχετικά με τις αθέμιτες και αδιαφανείς εμπορικές πρακτικές τους αλλά και προκειμένου να τηρείται η νομιμότητα κατά την μετατροπή των συμβάσεων και την εφαρμογή των ρητρών αναπροσαρμογής, ενημερώνοντας σε κάθε περίπτωση τα αρμόδια Υπουργεία και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ) για τα τεράστια προβλήματα στο χώρο της ενέργειας, προκειμένου να προχωρήσουν στις ενέργειές τους σύμφωνα με την αρμοδιότητα τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί επιβεβλημένη την προσπάθεια από όλους για την εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας και παράλληλα την επίσπευση της εγκατάστασης "έξυπνων" μετρητών παντού. Μέχρι τότε πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής καταχώρισης των ενδείξεων κατανάλωσης ώστε οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και ο Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) να εκδίδουν εκκαθαριστικούς λογαριασμούς σε μηνιαία βάση.

Μεγάλος αριθμός αναφορών υποβλήθηκαν και για τον τραπεζικό τομέα, όπου τα φαινόμενα μη εγκεκριμένων/παράνομων ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (μέσω phishing) πολλαπλασιάστηκαν ανησυχητικά. Η Αρχή προέβη σε δημόσιες ανακοινώσεις εφιστώντας την προσοχή των καταναλωτών, αλλά και σε σχετικές συστάσεις προς τις τράπεζες για τη λήψη αυξημένων μέτρων επιμέλειας αλλά και την αναβάθμιση του λογισμικού και των μέτρων ασφαλείας από πλευράς τους ώστε να προστατευθούν οι καταναλωτές -πελάτες τους.

Το 2021, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε 11.916 αναφορές, εκ των οποίων οι 509 απευθύνθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, σπάζοντας το φράγμα των 100.000 υποθέσεων (105.344) από την έναρξη της λειτουργίας του. Διατήρησε και τη χρονιά αυτή υψηλή την ποιότητα των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του προς τους καταναλωτές, αφού η επίλυση των υποθέσεων ανέρχεται σε ποσοστό περίπου 83%.

Η συγκράτηση των αναφορών το 2021 σε σχέση με το 2020 μετατράπηκε σε αύξηση το 2022 και μάλιστα όπως προκύπτει από τα μέχρι τώρα στατιστικά δεδομένα η αύξηση αυτή ανέρχεται σε 29% και οφείλεται στην εκτόξευση, δυστυχώς, των αναφορών που σχετίζονται με τον κλάδο της ενέργειας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή με προσήλωση στην αποστολή του και με γνώμονα την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεών του, θα συνεχίσει να βρίσκεται σταθερά δίπλα στον πολίτη και την κοινωνία".

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