



<https://www.metaforespess.gr>

---

## **Αύξηση αναφορών 14,1% στον Συνήγορο του Καταναλωτή λόγω υποθέσεων σε ταχυμεταφορές και ηλεκτρονικό εμπόριο**

---

2021/09/01 18:07 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

---

Παραδόθηκε την Τετάρτη από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, Λευτέρη Ζαγορίτη, στον πρόεδρο της Βουλής, Κωνσταντίνο Τασούλα, [η ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής.](#)

Στη συνάντηση που έγινε στο γραφείο του προέδρου συμμετείχαν η αναπληρώτρια Συνήγορος, Βασιλική Μπώλου, κι ο βοηθός Συνήγορος, Ευθύμιος Τσίγκας.

Κατά την παράδοση, ο κ. Ζαγορίτης δήλωσε πως «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 **επιτήδευοι που, εκμεταλλευόμενοι την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχείρησαν - 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».

Σύμφωνα με τον κ. Ζαγορίτη, 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 τηλεργασίας, της τηλεεκπαίδευσης 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» επισήμανε ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Όπως συμπλήρωσε, «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» τόνισε ο κ. Ζαγορίτης.

Από την πλευρά του, ο πρόεδρος της Βουλής ευχαρίστησε τον Συνήγορο του Καταναλωτή για την εμπειριστατωμένη ενημέρωση και του είπε ότι θα διαβιβάσει

άμεσα την Έκθεση στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής προκειμένου να ενημερωθούν για όλα τα στοιχεία και οι βουλευτές.