



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα 18 Φεβρουαρίου 2022
Αριθ. Πρωτ. :7107

Προς:
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Νίκης 5-7
101 80 Αθήνα (Σύνταγμα)
spyrou.ch@mnec.gr

Θέμα: Απάντηση στο υπ' αριθ. πρωτ. 14654-11-02-2022 έγγραφό σας.

Σε απάντηση του εν θέματι, που αφορά στη διαβίβαση της από 07-2-2022 ερώτησης της βουλευτού της Ελληνικής Λύσης κ. Χαϊδως -Σοφίας Ασημακοπούλου (αρ.πρωτ. Ερωτήσεων 3094) σας γνωρίζουμε ότι έχει ήδη αναρτηθεί στον ιστότοπο της Ανεξάρτητης Αρχής Συνήγορος του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr/> η Δήλωση Προσβασιμότητας κατά τα προβλεπόμενα από τον Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α'184 23/09/2020), όπως ισχύει (ενσωμάτωση Οδηγίας ΕΕ/2016/2102).

Όπως εμφανίζεται στο σώμα της Δήλωσης ο ιστότοπος της Αρχής δεν έχει εναρμονισθεί στην παρούσα φάση με το πρότυπο EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) και συγκεκριμένα λόγω προσωρινής αδυναμίας που οφείλεται στην δυσανάλογη οικονομική επιβάρυνση που απαιτείται και στην έλλειψη προσωπικού. Σχετική πρόβλεψη υπάρχει στο άρθρο 40 του Ν. 4727/2020 (άρθρο 5 Οδηγίας ΕΕ/2016/2102).

Δεδομένου ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι ένας φορέας με περιορισμένους πόρους και επιπλέον οι υπηρεσίες που παρέχει είναι εξειδικευμένες και εξατομικευμένες, η επίτευξη της ανωτέρω συμμόρφωσης απαιτεί περίπλοκη παραμετροποίηση και συνολική αναβάθμιση της λειτουργίας του ιστοτόπου του. Προσφέρονται, ωστόσο, εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας που είναι: α) η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (ο οποίος είναι και ο συνήθης τρόπος υποβολής Αναφορών προς την Αρχή) στη διεύθυνση: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, β) η επικοινωνία μέσω συμβατικής/ταχυδρομικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση της Αρχής, γ) η τηλεφωνική επικοινωνία (2106460862, 2106460814, 2106460612, 2106460734, 2106460458) και

δ) η δυνατότητα αυτοπρόσωπης επίσκεψης και επικοινωνίας στα γραφεία της Αρχής (υπό τις προϋποθέσεις ασφαλείας που ισχύουν στο πλαίσιο των μέτρων για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας).

Σημειωτέον ότι λόγω της φύσεως των υπηρεσιών που παρέχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή οι ανωτέρω τρόποι επικοινωνίας αποτελούν επί της ουσίας βασικές και επί σειρά ετών δοκιμασμένες οδούς επικοινωνίας, δια των οποίων οι καταναλωτές υποβάλλουν τις έγγραφες αναφορές τους (κυρίως μέσω email) και ενημερώνονται για τις υποθέσεις τους (μέσω email και τηλεφωνικής επικοινωνίας). Επειδή κάθε υπόθεση είναι διαφορετική, απαιτούνται κατά περίπτωση εξατομικευμένοι χειρισμοί από τον ειδικό επιστήμονα που την αναλαμβάνει, εξειδικευμένες και επαναλαμβανόμενες επικοινωνίες και ξεχωριστή για κάθε υπόθεση διαδικασία διαμεσολάβησης. Ως εκ τούτου, μετά την αρχική υποβολή της αναφοράς, ακολουθεί πλήθος προσωπικών επικοινωνιών, οι οποίες είναι απολύτως εφικτό αλλά και δόκιμο να γίνονται δια των ανωτέρω οδών. Ιδίως κατά τα τελευταία έτη οι τρόποι αυτοί επικοινωνίας δοκιμάστηκαν συστηματικά ως προς την λειτουργικότητά τους τόσο λόγω των ειδικών συνθηκών της πανδημίας όσο και λόγω της κατακόρυφης αύξησης του αριθμού των αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή (ενδεικτικά από 5.889 το 2015 οι αναφορές αυξήθηκαν σε 13.687 το 2020). Πολύ αποτελεσματικά λοιπόν και κατά το προηγούμενο έτος και με ιδιαίτερη ευαισθησία ως προς τους καταναλωτές που είναι Αμε Α, μέσω των ανωτέρω οδών επικοινωνίας επετεύχθη ο χειρισμός των νέων αναφορών και πολλών άλλων ενεργιών υποθέσεων.

Παρά ταύτα, επειδή η ευχερής πρόσβαση των καταναλωτών, καθώς και η διευκόλυνση της όλης διαδικασίας διαμεσολάβησης μεταξύ των μερών μέχρι την επίτευξη αποτελέσματος, είναι πρωταρχικής σημασίας για την ευδόκιμη άσκηση του έργου που επιτελεί η Αρχή, επιδιώκεται η με κάθε τρόπο αναβάθμιση και της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας της. Στο πλαίσιο αυτό και με δεδομένο ότι ενισχύεται έστω και στοιχειωδώς η Αρχή με προσωπικό ενώ παράλληλα μπορεί να αντιμετωπιστεί στον τρέχοντα προϋπολογισμό η δαπάνη προχωρούμε σε ενίσχυση και βελτιώσεις της λειτουργίας του ιστοτόπου μας που συνιστούν ταυτόχρονα και μέτρα συμμόρφωσης με το πρότυπο EN 301 549 V1.1.2 (2015-04), ήτοι σε επανασχεδιασμό ολοκλήρου του ιστοτόπου με συμβατή θεματική παρουσίαση και παραμετροποίηση ώστε να είναι ευχερέστερα προσβάσιμος και συμβατός ως προς την προβολή και χρήση του μέσω φορητών συσκευών και δη προς την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των καταναλωτών και ιδιαίτερα των ΑμεΑ.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.
Αθήνα, 18/2/2022