



Αθήνα, 3 Ιουλίου 2024

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Ανάπτυξης

Θέμα: «Τηλεφωνικές χρεώσεις για κλήσεις στη γραμμή Καταναλωτή 1520 και διαχείριση καταγγελιών»

Εν μέσω πρωτοφανούς αισχροκέρδειας και αυξανόμενων περιστατικών παραβάσεων της καταναλωτικής νομοθεσίας, οι πολίτες που επιθυμούν να ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές, να λάβουν καθοδήγηση και να υποβάλουν την καταγγελία τους όταν θεωρούν ότι αυτά παραβιάζονται, απευθύνονται στην ψηφιακή πλατφόρμα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης ή καλούν στην τηλεφωνική γραμμή Καταναλωτή 1520.

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που εμφανίζονται στη σχετική ιστοσελίδα, η γραμμή Καταναλωτή λειτουργεί τις εργάσιμες ημέρες από τις 9:00 έως τις 15:00, με την επιπλέον υποσημείωση ότι η «κλήση χρεώνεται σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο του εκάστοτε παρόχου».

Σύμφωνα με το υπ' αριθ. 111772/27.11.2023 έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, το τηλεφωνικό κέντρο δέχθηκε και απάντησε σε διάστημα ενός έτους 7.610 κλήσεις και υποβλήθηκαν 3.824 καταγγελίες. Παρότι υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής καταγγελιών, πολίτες που χρειάζονται καθοδήγηση σχετικά με τη διαδικασία καταγγελίας, υπερήλικοι και άτομα με προβλήματα όρασης καλούν τον τετραψήφιο αριθμό επιβαρυνόμενοι το κόστος για τη χρήση μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Σύμφωνα με καταγγελίες πολιτών, όταν μάλιστα ο όγκος κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο είναι μεγάλος, χρειάζεται να αναμένουν αρκετή ώρα

προκειμένου να εξυπηρετηθούν, αναμονή για την οποία επίσης χρεώνονται, με αποτέλεσμα να βλέπουν στους λογαριασμούς τους μεγάλες χρεώσεις για τις κλήσεις που πραγματοποιούν στο 1520. Οι χρεώσεις αυτές γίνονται ανά λεπτό και διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία.

Ερωτάται ο αρμόδιος κ. Υπουργός:

- 1. Τελεί σε γνώση της δυσaréσκειας των πολιτών για την τιμολόγηση των τηλεφωνικών κλήσεων στη γραμμή Καταναλωτή όπου απευθύνονται για την προστασία των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτές;**
- 2. Προτίθεται να εξετάσει την παροχή αυτής της υπηρεσίας δωρεάν ή με κανονική αστική χρέωση;**
- 3. Υπάρχουν επικαιροποιημένα στατιστικά στοιχεία για τις κλήσεις που δέχθηκε το τηλεφωνικό κέντρο και τις καταγγελίες που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά;**
- 4. Πόσες καταγγελίες έχουν προωθηθεί προς διερεύνηση και πόσες έχουν αρχειοθετηθεί;**
- 5. Με ποια κριτήρια οι υποβαλλόμενες καταγγελίες είτε προωθούνται προς διερεύνηση είτε τίθενται στο αρχείο;**

Οι Ερωτώντες Βουλευτές

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Παππάς Νίκος

Αυλωνίτης Αλέξανδρος-Χρήστος

Βέττα Καλλιόπη

Γαβρήλος Γεώργιος

Δούρου Ειρήνη

Θρασκιά Ουρανία

Καλαματιανός Διονύσης

Κασιμάτη Νίνα

Κοντοτόλη Μαρίνα

Μάλαμα Κυριακή

Μαμουλάκης Χαράλαμπος

Μπάρκας Κωνσταντίνος

Νοτοπούλου Αικατερίνη

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας

Παπαηλιού Γεώργιος

Παππάς Πέτρος

Τζάκρη Θεοδώρα

Ψυχογιός Γεώργιος