

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 5445
Ημερομ. Κατάθεσης: 16/5/2025



ΕΡΩΤΗΣΗ

Αθήνα, 16/05/2024

Του: Στυλιανού Φωτόπουλου, Βουλευτή Α΄ Ανατολικής Αττικής

ΠΡΟΣ: Τον κ. Υπουργό Ανάπτυξης

ΘΕΜΑ: «Αδύνατη η επικοινωνία των πολιτών με τη Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου»

Κύριε Υπουργέ,

Ποικίλες είναι οι διαμαρτυρίες συμπολιτών μας οι οποίες σχετίζονται με τη δυσχέρεια επικοινωνίας τους με τις Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή. Ως γνωρίζετε, η προηγούμενη Υπηρεσία αποτελεί Τμήμα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου σας, σύμφωνα με το Π.Δ. 5/2022. Στην εν λόγω Γενική Διεύθυνση κατατίθενται ταυτοποιημένες αναφορές και καταγγελίες πολιτών σχετικά με τυχούσες αθέμιτες πρακτικές από τη δράση των εταιρειών διαχείρισης χρέους, που ενίοτε, θίγουν τα δικαιώματά τους, ως καταναλωτών και ως οφειλετών.

Δυστυχώς, ποικίλες είναι οι καταγγελίες συμπολιτών μας που ανήκουν στην παραπάνω κατηγορία θιγόμενων και διαμαρτύρονται για το ότι, μετά την κατάθεση της εγγράφου καταγγελίας τους και την απόδοση σχετικού πρωτοκόλλου από την παραπάνω Υπηρεσία, δεν ενημερώνονται, ούτε για την εξέλιξη της καταγγελίας-αναφοράς τους, αλλά ούτε και για την τελική έκβαση αυτής. Το μοναδικό, δε, τηλέφωνο επικοινωνίας της Διεύθυνσης, το οποίο παρέχεται στο κοινό από τη Γραμματεία του Υπουργείου, σχεδόν ποτέ δεν απαντάται προς παροχή απάντησης.

Ως εκ τούτου, θίγεται το δικαίωμα ενημέρωσης των πολιτών για την έκβαση της καταγγελίας τους, ενώ, οι πολίτες στερούνται αποδεικτικού στοιχείου σε περίπτωση που προσφύγουν στη Δικαιοσύνη, προς υπεράσπιση των νόμιμων δικαιωμάτων τους.

Βάσει των ανωτέρω:

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1) Για ποιους λόγους καθίσταται ανέφικτη η επικοινωνία με την ως άνω Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου σας, γεγονός που δυσχεραίνει τη θέση των διοικούμενων, κατά την επικοινωνία τους με τη Δημόσια Διοίκηση, ως μη όφειλε;

- 2) Σε ποιον αριθμό ανέρχεται το ανθρώπινο δυναμικό που υπηρετεί στην ως άνω Διεύθυνση;
- 3) Για ποιους λόγους ανέχεστε οι ως άνω καταγγέλλοντες πολίτες να στερούνται του δικαιώματος ενημέρωσης περί της εξέλιξης και της τελικής έκβασης μιας καταγγελίας τους;
- 4) Πώς κοινοποιείται η σχετική απόφαση επί της καταγγελίας καταγγέλλοντα πολίτη;
- 5) Σε ποιες ενέργειες θα προβείτε, προκειμένου οι καταγγέλλοντες πολίτες να δύνανται να επικοινωνούν ανεμπόδια με την ανωτέρω Διεύθυνση, ώστε να ενημερώνονται, άμεσα και χωρίς κωλυσιεργία, σχετικά με την πορεία χειρισμού μιας καταγγελίας τους;

Ο ερωτών Βουλευτής

ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΣ ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ