



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

μία αρχή για όλους

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



Ανεξάρτητη Αρχή

Δίπλα στην Κοινωνία

**2021
ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας

Προϊστάμενος Διεύθυνσης Γραμματείας

Διευθυντής Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ:

Βησσαρίων Παπαγιάννης

Ειδικός Επιστήμονας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	15
1. Σύσταση - Ίδρυση	16
1.1. Ο Θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού	17
1.2. Καταστατικές αρχές λειτουργίας.....	17
1.3. Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες.....	18
1.4. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση.....	20
1.5. Οικονομικά στοιχεία.....	21
1.6. Κοινωνική λογοδοσία.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....	23
1. Ποσοτικά στοιχεία	25
2. Ποιοτικά στοιχεία	33
3. Δημογραφικά στοιχεία.....	38
4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	41
1. Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών..	43
1.1. Προμήθεια και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....	43
1.2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες.....	44
1.3. Τηλεπικοινωνίες	46
1.4. Τράπεζες.....	46
1.5. Ηλεκτρονικό εμπόριο	47
1.6. Εκπαίδευση.....	48
1.7. Επιχειρήσεις γυμναστηρίων	49
2. Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	50
2.1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	50
2.2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	53
2.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	57
2.4. Ενέργεια και ύδρευση.....	60
2.5. Υπηρεσίες μεταφορών	63
2.6. Υπηρεσίες αναψυχής.....	66
2.7. Υγεία.....	69
2.8. Εκπαίδευση.....	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ	75
1. Διοικητική συνεργασία.....	77
2. Δελτία Τύπου	78
3. Δημοσιεύσεις.....	78
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΛΛΑΔΑΣ	79
1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)	81
2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2021 με μια ματιά	82
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες.....	83
4. Ποσοτικά στοιχεία	83
5. Ποιοτικά στοιχεία	85
6. Συμμετοχή σε ευρωπαϊκές δράσεις	87
7. Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	89

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων καταγγελιών, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	19
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.	20
Γράφημα 3: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.	25
Γράφημα 4: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2020-2021)....	26
Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2021) ανά εμπορικό κλάδο	27
Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2021) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%)	28
Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....	29
Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....	29
Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....	30
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%)	30
Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%)	31
Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%)	31
Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....	32
Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	33
Γράφημα 15: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	34
Γράφημα 16: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.....	36
Γράφημα 17: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.....	37
Γράφημα 18: Τρόποι υποβολής αναφορών (2021)	39
Γράφημα 19: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	40
Γράφημα 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	40
Γράφημα 21: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	50
Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	51
Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	51
Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2021)	52
Γράφημα 25: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	52
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος	53
Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2021).....	54
Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	55
Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2021).....	56
Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	56

Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	57
Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	58
Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2021).....	59
Γράφημα 34: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)	59
Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος	60
Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	61
Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2021)	61
Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	62
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος	63
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	64
Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2021).....	64
Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	65
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	66
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	67
Γράφημα 45: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία) ..	68
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2021)	68
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος	69
Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)	70
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2021).....	70
Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)	71
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος	72
Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2021)	73
Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)	73
Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	84
Γράφημα 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	85
Γράφημα 56: Consumer satisfaction from case-handling.....	86
Γράφημα 57: Consumer satisfaction from legal help and support	86
Γράφημα 58: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	89

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο	35
Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2021) ανά μέθοδο πώλησης	38
Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	50
Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος	53
Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2021)	54
Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2021).....	55
Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	57
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.	60
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος	63
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	66
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	69
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	72

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Το 2021, δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πανδημίας, βρήκε τους καταναλωτές, αλλά και τους προμηθευτές περισσότερο έτοιμους και εξοικειωμένους στις καθημερινές συναλλαγές, ιδίως τις ψηφιακές, χωρίς ωστόσο να λείπουν νέες προκλήσεις, αλλά και δυσκολίες. Το κύμα ακρίβειας που σαρώνει την οικονομία από τα μέσα του τρίτου τριμήνου λόγω της εκτόξευσης του κόστους της ενέργειας και των καυσίμων συμπαρασύρει τις τιμές όλων σχεδόν των προϊόντων και δημιουργεί ασφυχτικές συνθήκες για πολλά νοικοκυριά.



Τα έντονα προβλήματα που σημειώθηκαν την πρώτη χρονιά της πανδημίας κυρίως στο ηλεκτρονικό εμπόριο (αθέμιτες πρακτικές), τις αερομεταφορές, τα οργανωμένα ταξίδια και τα ξενοδοχειακά καταλύματα (ακυρώσεις κρατήσεων), αλλά και τις ταχυμεταφορές (καθυστερήσεις στις επιδόσεις), εξομαλύνθηκαν και σε μεγάλο βαθμό αντιμετωπίστηκαν πλήρως μέσα στο 2021. Η επίλυση των υποθέσεων αυτών ήταν αποτέλεσμα και των διαρκών προσπαθειών και των επιτυχημένων παρεμβάσεων της Αρχής, καθώς και των αντιστοίχων χειρισμών του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, που αντιμετώπισε με επιτυχία ανάλογα ζητήματα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Ωστόσο, οι καταναλωτές βρέθηκαν αυτή τη χρονιά αντιμέτωποι, εκτός των άλλων, με υπέρογκους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, με αποτέλεσμα να δοκιμαστούν οι οικονομικές αντοχές τους και αρκετοί να φτάσουν σε αδιέξοδο.

Η παγιωμένη πλέον κατάσταση, η οποία πήρε ακόμα μεγαλύτερες διαστάσεις το πρώτο τρίμηνο του 2022, προκλήθηκε κυρίως από τον ανεξέλεγκτο και συχνά αυθαίρετο τρόπο ενεργοποίησης της λεγόμενης ρήτρας αναπροσαρμογής από αρκετούς προμηθευτές ενέργειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Ο τρόπος ενεργοποίησης υπήρξε εξόχως αδιαφανής, καθώς κάποιοι προμηθευτές ενέργειας δεν ενημέρωναν ορθά και επαρκώς τους καταναλωτές, ενώ χρησιμοποιούσαν διαφορετικό τύπο και τρόπο υπολογισμού της ρήτρας, χωρίς οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα επαλήθευσης. Η αδιαφάνεια στις χρεώσεις ώθησε τις τιμές κατανάλωσης προς τα πάνω και επέφερε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, που πρέπει να λειτουργεί εξισορροπητικά και διορθωτικά στο πλαίσιο της νομιμότητας.

Σε αυτές τις συνθήκες, οι πολίτες από την πρώτη στιγμή στράφηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, όπως αποτυπώνεται στις χιλιάδες αναφορές που κατατέθηκαν στην Αρχή, αλλά και όπως προκύπτει από το γεγονός ότι η ενέργεια ήταν ο μόνος εμπορικός κλάδος που το 2021 παρουσίασε αύξηση και, μάλιστα, της τάξης του 76,6% σε σχέση με το 2020. Σημειωτέον ότι οι υποθέσεις που έφτασαν στην Αρχή αφορούσαν κυρίως σημαντικές αυξήσεις των λογαριασμών, με χρεώσεις έως και πολλαπλάσιες των προηγούμενων περιόδων. Επιπλέον, οι αναφορές των καταναλωτών αφορούσαν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, έλλειψη ενημέρωσης ή και παραπλάνηση ως προς την ύπαρξη ρήτρας αναπροσαρμογής, μονομερείς μετατροπές συμβάσεων και χρεώσεις χωρίς την προαπαιτούμενη ενημέρωση προ εξήντα ημερών, αλλά και την επιβολή -παρانونόμως- ρήτρας πρόωρης αποδέσμευσης από συμβάσεις κυμαινόμενου

τιμολογίου. Ανεδείχθη, έτσι, η σοβαρότητα και η συχνότητα των προβλημάτων σε αυτόν τον κοινωνικά ευαίσθητο τομέα της αγοράς.

Η παρέμβαση της Αρχής υπήρξε ουσιαστική, καθώς διαπιστώσαμε πολύ γρήγορα το πρόβλημα, εντοπίσαμε και κατηγοριοποιήσαμε τις καταχρηστικές και παραβατικές συμπεριφορές και εγκαίρως, πριν το ζήτημα λάβει τις σημερινές διαστάσεις, προβήκαμε στη διατύπωση πληθώρας συστάσεων προς προμηθευτές ενέργειας, υποδεικνύοντας την τήρηση της νομιμότητας κατά την εφαρμογή της ρήτηρας αναπροσαρμογής, την αποχή από αθέμιτες ή και παράνομες εμπορικές πρακτικές και, εν κατακλείδι, τη μείωση των χρεώσεων τουλάχιστον κατά το ήμισυ. Κοινοποιήσαμε, δε, τις συστάσεις αυτές στα αρμόδια Υπουργεία, αλλά και στην έχουσα εποπτικό ρόλο Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για την παρέμβασή τους και την επιβολή κυρώσεων.

Περαιτέρω, προβήκαμε και σε δημόσιες τοποθετήσεις σχετικά με την ανάγκη ρυθμιστικής παρέμβασης για τη συνολική αντιμετώπιση του μείζονος αυτού κοινωνικού προβλήματος και, εν τέλει, για την αναστολή της ρήτηρας αναπροσαρμογής μέχρι να εφαρμοστεί με ενιαίο, διαφανή και σωστό τρόπο, ώστε να απαλλαγούν τα νοικοκυριά από ένα άδικο και εξοντωτικό βάρος, αλλά και για να επέλθει σταδιακά η ομαλοποίηση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Είναι σημαντικό ότι παρ' όλα αυτά η Αρχή διατήρησε σε υψηλό επίπεδο την ποιότητα της διαμεσολάβησης, όπως αυτή διαμορφώνεται από το ποσοστό 83,02% και τον μέσο χρόνο (89 ημέρες) φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Βεβαίως, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος, λόγω των υποθέσεων του κλάδου ενέργειας, αυτές οι καλές επιδόσεις το 2022 να αλλοιωθούν. Σε κάθε περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεχίζει να κερδίζει σταθερά την εμπιστοσύνη όχι μόνο των πολιτών που προσφεύγουν, αλλά και των προμηθευτών, οι οποίοι ανταποκρίνονται θετικά στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Είναι μια Ανεξάρτητη Αρχή που βρίσκεται δίπλα στους καταναλωτές και την κοινωνία!

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Σύσταση - Ίδρυση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήθηκε με τον ν. 3297/2004 ως Ανεξάρτητη Αρχή με τη βασική αρμοδιότητα της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών που ανακύπτουν από αθέτηση υποχρεώσεων στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών. Προωθήθηκε, κατ' αυτόν τον τρόπο, η έγκαιρη εναρμόνιση της Ελλάδας προς τις Συστάσεις 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ενώ είναι χαρακτηριστικό ότι αυτό συνέβη πολύ πριν η θέσπιση τέτοιων οργάνων καταστεί μετέπειτα υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Η επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποχρεωτική θεσμοθέτηση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στα κράτη-μέλη ήταν στρατηγικού χαρακτήρα και συγκαταλέγεται στους κύριους άξονες της εφαρμοζόμενης πολιτικής της για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και για την υποστήριξη τους στο σύγχρονο, αλλά και περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον, ώστε να αξιοποιούν στο έπακρο τις δυνατότητες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για το σύνολο της ευρωπαϊκής οικονομικής δραστηριότητας.

Βασική πεποίθηση είναι ότι η καθιέρωση της πρόσβασης σε αξιόπιστους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διευκολύνει τη διευθέτηση των διαφορών και συμβάλλει στην αποφυγή της ταλαιπωρίας, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στα δικαστήρια, βοηθώντας ταυτόχρονα τους πολίτες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία που προμηθεύτηκαν να διαφυλάξουν με έναν ευέλικτο, γρήγορο, καινοτόμο και αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους.

Είναι αυτονόητο ότι μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμη επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη. Γι' αυτό και στους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς εξωδικαστικής προστασίας των καταναλωτών συμπεριλαμβάνονται, επιπλέον, η Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (Κανονισμός ΕΕ 524/2013) και το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (Κανονισμός ΕΕ 2021/690), που παρέχουν εξειδικευμένη προστασία σε αυτού του τύπου τις (εξ αποστάσεως και ηλεκτρονικές) συναλλαγές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος με τη λειτουργία του υπηρετεί πιστά την παραπάνω ευρωπαϊκή στρατηγική, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, χωρίς να θίγεται η λειτουργική του ανεξαρτησία, ενώ υπάγεται στον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Είναι ενταγμένος σε ειδικό Μητρώο αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που τηρείται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και αποτελεί τον μόνο φορέα εντός του Μητρώου που είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, έχοντας το κύρος της Ανεξάρτητης Αρχής, κάτι που εξ ορισμού σημαίνει ότι είναι ένας αντικειμενικός και αμερόληπτος διαμεσολαβητής, από τη στιγμή που εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα και τις δίκαιες απαιτήσεις τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών.

- Διατομεακός, δεδομένου ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας έτσι την πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους.
- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας.

1.1. Ο Θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού

Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Με το άρθρο 94 παρ. 2 του ν. 3852/2010 (Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» («Πρόγραμμα Καλλικράτης»), οι αρμοδιότητες της σύστασης των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, μεταβιβάστηκαν στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο χρήσιμος αυτός θεσμός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Ύστερα από νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού εδρεύουν, πλέον, στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας.

1.2. Καταστατικές αρχές λειτουργίας

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή διέπεται συστηματικά από τις ακόλουθες αρχές:

- Αρχή της ανεξαρτησίας: Στον Συνήγορο του Καταναλωτή παρέχονται εκ του νόμου οι απαραίτητες ισχυρές εγγυήσεις, οι οποίες εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της διαμεσολάβησής του.
- Αρχή της διαφάνειας: Τα εμπλεκόμενα σε μια διαφορά μέρη γνωρίζουν εκ των προτέρων τις αρμοδιότητες της Αρχής, τους κανόνες της προσφυγής, τη διαδικασία διερεύνησης των αναφορών, τον εκτιμώμενο χρόνο έκβασης της διαδικασίας, καθώς και τον νομικό χαρακτήρα των εκδιδόμενων προτάσεων, πορισμάτων, συστάσεων.
- Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης: Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του κατά τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος, αλλά και για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των εισηγητών-ειδικών επιστημόνων.
- Αρχή της αποτελεσματικότητας: Η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης δεν απαιτεί τη συμπαράσταση από νομικό εκπρόσωπο, είναι απολύτως δωρεάν, ενώ το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της προσφυγής και του αποτελέσματος είναι σχετικά σύντομο.
- Αρχή της εκπροσώπησης: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο της επιλογής τους (πχ δικηγόρο).

- Αρχή της ελευθερίας: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν με ρητή δήλωσή τους οποτεδήποτε από αυτή.

Οι παραπάνω αρχές βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει απαραίτητως να ανταποκρίνονται οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργούν στα κράτη-μέλη, προκειμένου να είναι αναγνωρισμένοι και πιστοποιημένοι.

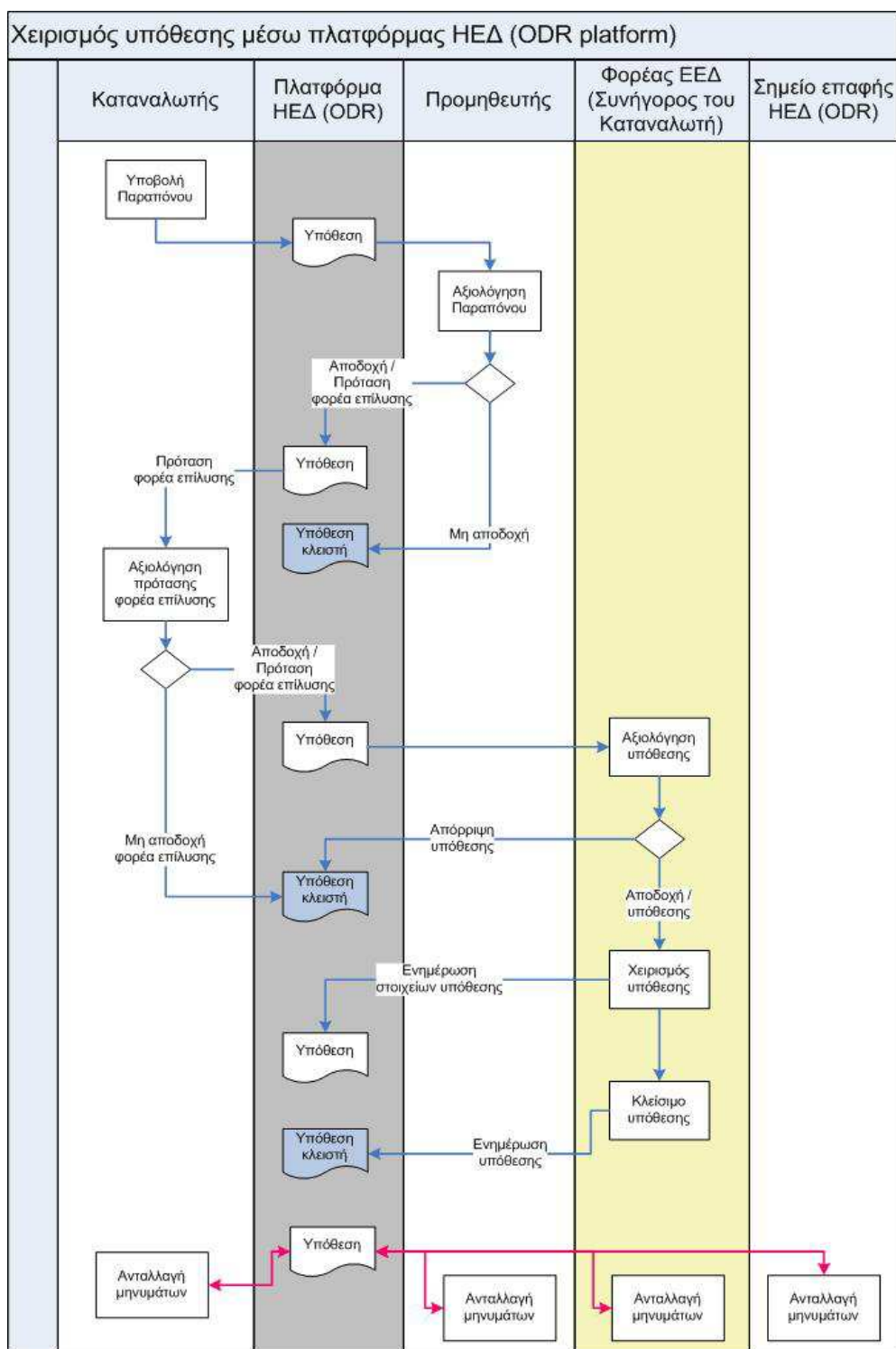
1.3. Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες

Εκτός της βασικής αρμοδιότητας της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο Συνηγός του Καταναλωτή ασκεί επιπροσθέτως τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (άρθρο 113 παρ. 1 ν. 4314/2014).
- Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (άρθρο 12 πδ 10/2017).
- Παρακολούθηση της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα (άρθρο 11 ν. 3769/2009).
- Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (ΚΥΑ 5921/2015).
- Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.
- Γνωμοδοτική αρμοδιότητα επί καταγγελιών, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων ή/και του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (άρθρο 13β ν. 2251/1994 και άρθρο 109 παρ. 7 και 8 ν. 4512/2018).
- Δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης (αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από παραπομπή) πορισμάτων των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (άρθρο 3 παρ. 6 ν. 3297/2004).
- Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (άρθρο 5 ΚΥΑ 70330/2015). Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.
- Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων σχετικά με παραβάσεις της ενωσιακής νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή που διαπράττονται από προμηθευτές (άρθρο 8 παρ. 2 ΚΥΑ 2126/2020). Πρόκειται για αρμοδιότητα που ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.



Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού υποθέσεων καταγγελιών, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.

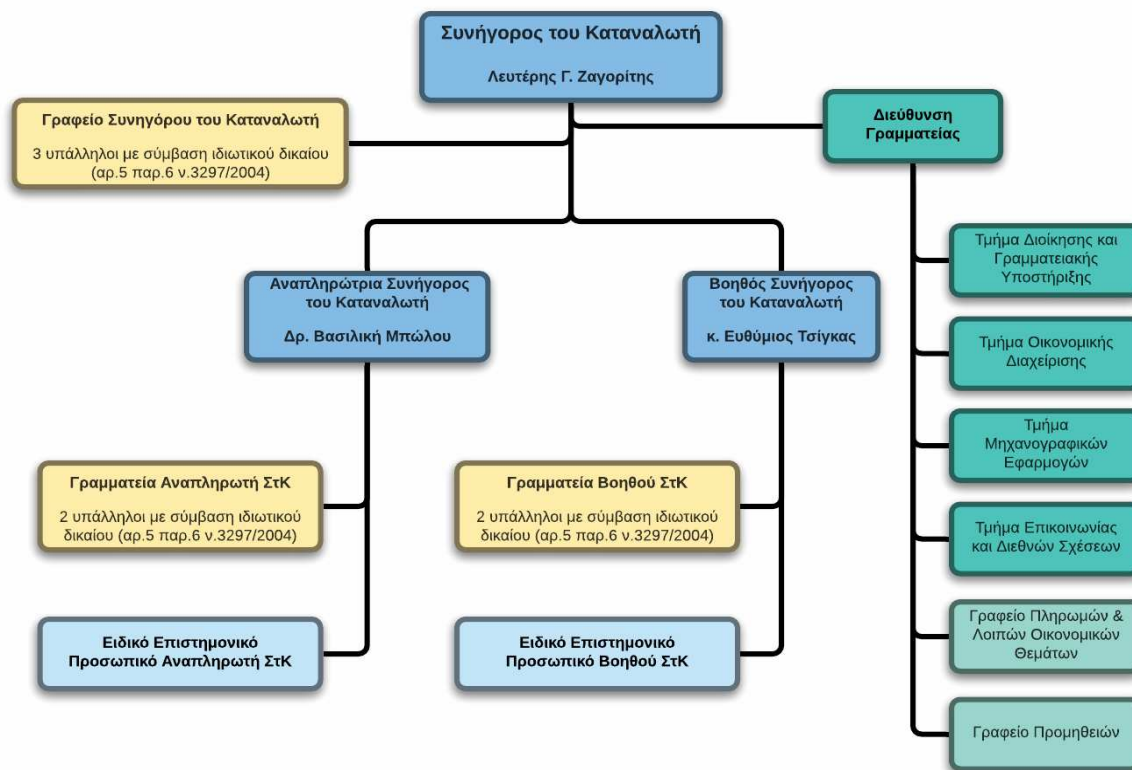


1.4. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας (πδ 56/2014), σύμφωνα με τις διατάξεις του οποίου διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

- Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή
- Γραφείο Αναπληρωτή Συνηγόρου
- Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου
- Γραμματεία, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης και συγκροτείται από 4 Τμήματα και 2 Γραφεία, ως εξής:
 - Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης
 - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης
 - Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών
 - Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων
 - Γραφείο Πληρωμών και Λοιπών Οικονομικών Θεμάτων
 - Γραφείο Προμηθειών
- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (ως αυτοτελές Τμήμα)

Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.



Το προσωπικό της Αρχής αριθμεί συνολικά 50 υπαλλήλους (πλην της Διοίκησης, που είναι τριμελής), με την ακόλουθη κατανομή:

- Τριάντα πέντε (35) ειδικούς επιστήμονες, μόνιμους ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, διαφόρων ειδικοτήτων (στην πλειονότητα, νομικούς).
- Τέσσερις (4) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Έναν (1) μόνιμο υπάλληλο κατηγορίας ΠΕ Πληροφορικής.
- Τρεις (3) μόνιμους υπαλλήλους κατηγορίας ΔΕ Διοικητικού-Οικονομικού.
- Επτά (7) υπαλλήλους με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου, προοριζόμενους για την κάλυψη των αναγκών των γραφείων του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των Βοηθών Συνηγόρων.

Οι παραπάνω θέσεις δεν είναι καλυμμένες στο σύνολό τους (14 θέσεις είναι υπό προκήρυξη ή κενές).

1.5. Οικονομικά στοιχεία

Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Το 2021, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.834,000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 20% μικρότερες (στα 1.493.798 ευρώ).

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διαθέτει δικό του προϋπολογισμό, το ύψος του οποίου προκύπτει από συγχρηματοδότηση του κόστους λειτουργίας κατά 65% από ευρωπαϊκά κονδύλια. Το κόστος αυτό για το 2021 ανήλθε σε 153.634,17 ευρώ, εκ των οποίων 99.862,20 ευρώ καλύφθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση, επιφέροντας σημαντική ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.

1.6. Κοινωνική λογοδοσία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο του, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε κατά το έτος αναφοράς και διατυπώνει προτάσεις για την αποκατάσταση προβλημάτων που εντόπισε σε διάφορους τομείς της αγοράς και εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση ειδικών (πχ θεματικών) εκθέσεων.

Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιείται στον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερως προσβάσιμα για το κοινό, και γνωστοποιούνται δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων που χρησιμοποιεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

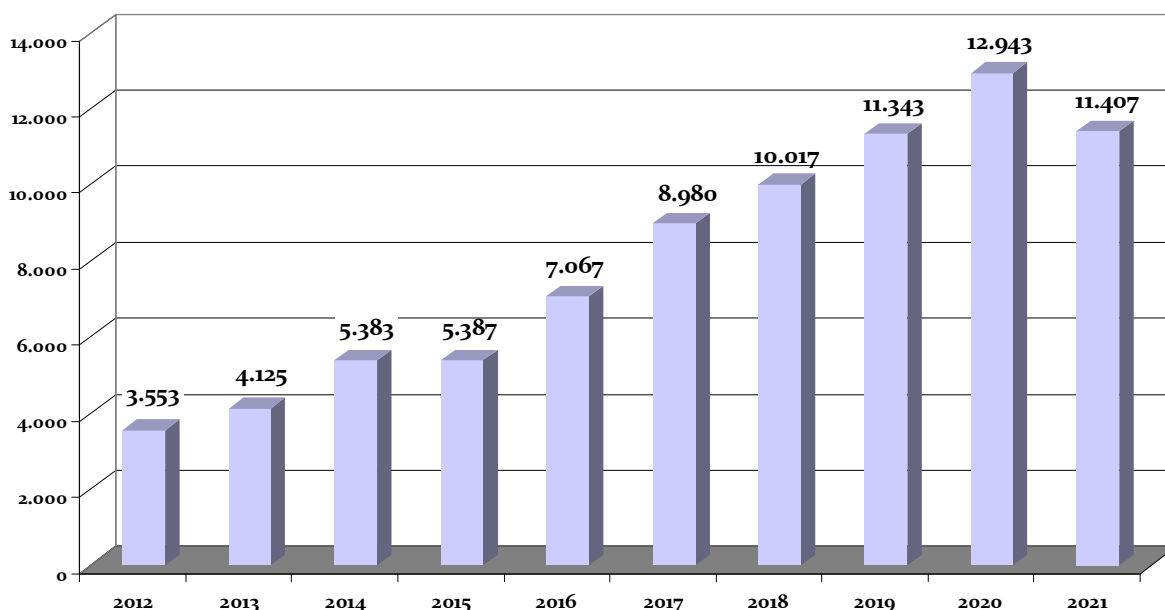
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

1. Ποσοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε το 2021 κατά 11,9% λιγότερες αναφορές σε σχέση με το 2020 (11.497 έναντι 12.943). Σύμφωνα με τα στοιχεία, η συγκράτηση των αναφορών δείχνει να οφείλεται σε προβλήματα συγκεκριμένων κλάδων της αγοράς, τα οποία ενώ έκαναν έντονη την εμφάνισή τους στην πρώτη και δεύτερη φάση της πανδημίας (Μάρτιος-Δεκέμβριος 2020), μπόρεσαν στη συνέχεια να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά και σταδιακά να εξομαλυνθούν με τη συμβολή και του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Γράφημα 3: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ.

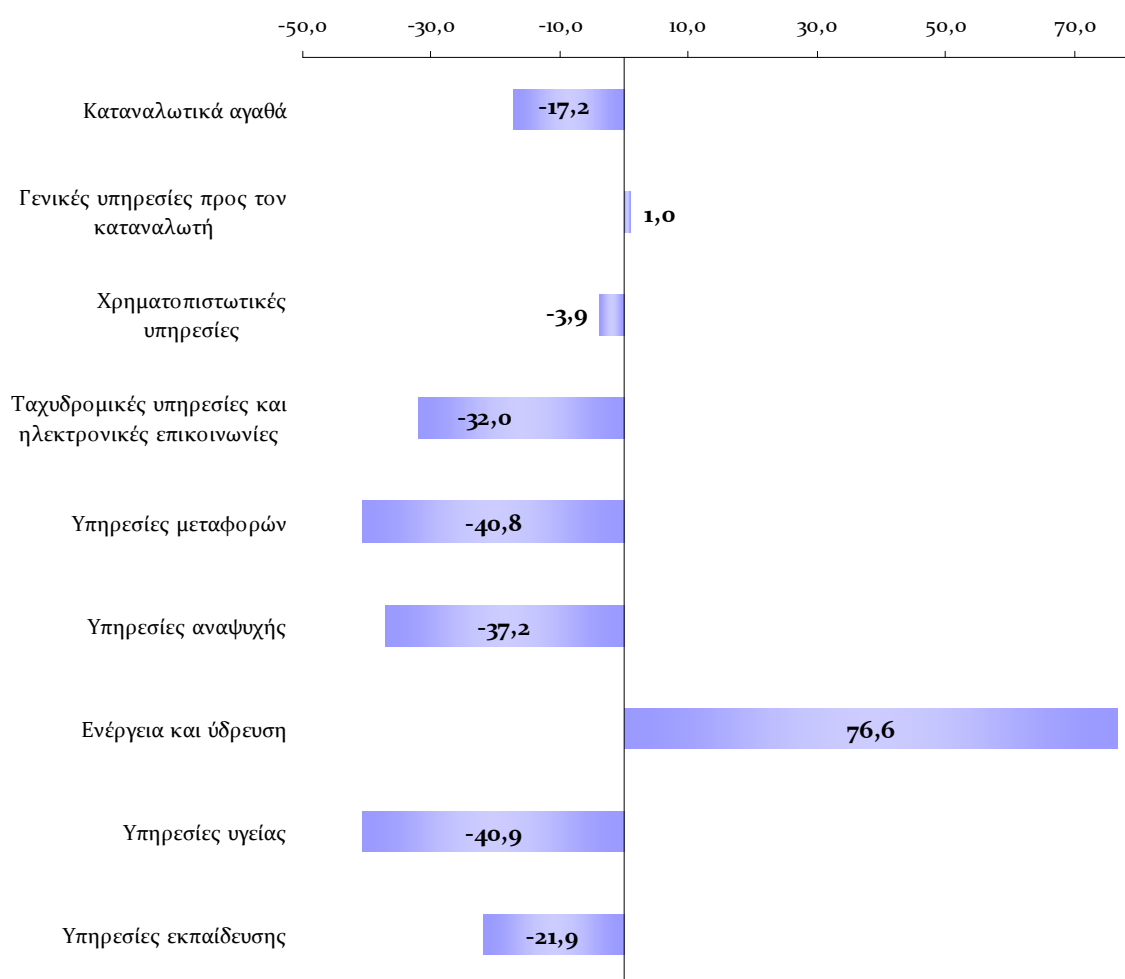


Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με την προηγούμενη ετήσια έκθεση της Αρχής για το 2020, τα προβλήματα αυτά αφορούσαν κυρίως (α) φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες εντατικοποιήθηκαν μέσα στην πανδημία, (β) μεγάλες καθυστερήσεις στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, εξαιτίας της αδυναμίας των ταχυδρομικών παρόχων να ανταπεξέλθουν πλήρως στη μεγάλη ζήτηση των υπηρεσιών τους, (γ) ζητήματα ορθής εφαρμογής του ισχύοντος ενωσιακού Δικαίου που διέπει τις επιβατικές αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές και, ιδίως, τις ακυρώσεις πτήσεων, ταξιδιών, αλλά, συνδυαστικά, και τις ακυρώσεις κρατήσεων τουριστικών καταλυμάτων, (δ) ακυρώσεις προγραμματισμένων πολιτιστικών εκδηλώσεων, λόγω λήψης έκτακτων περιοριστικών μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας όσον αφορά τις δημόσιες συναθροίσεις.

Πράγματι, τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία δείχνουν, πλέον, μία αξιοσημείωτη κάμψη του αριθμού των αναφορών το 2021 σε σχέση με το 2020 στους περισσότερους εμπορικούς κλάδους της αγοράς και, ιδίως, στους κλάδους των καταναλωτικών αγαθών (-17,2%), των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών (-32%), των μεταφορών (-40,8%) και της αναψυχής (-37,2%), οι οποίοι είχαν πληγεί συγκριτικά περισσότερο τον καιρό της έξαρσης της πανδημίας, παρουσιάζοντας και μια εύλογη, κατά συνέπεια, αύξηση αναφορών το 2020 σε σχέση με το 2019 (πλην του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που και το 2020 είχε μείωση αναφορών σε σχέση με το 2019, αλλά η μείωση αυτή υπήρξε ακόμα μεγαλύτερη -κατά 12,5%- το 2021).

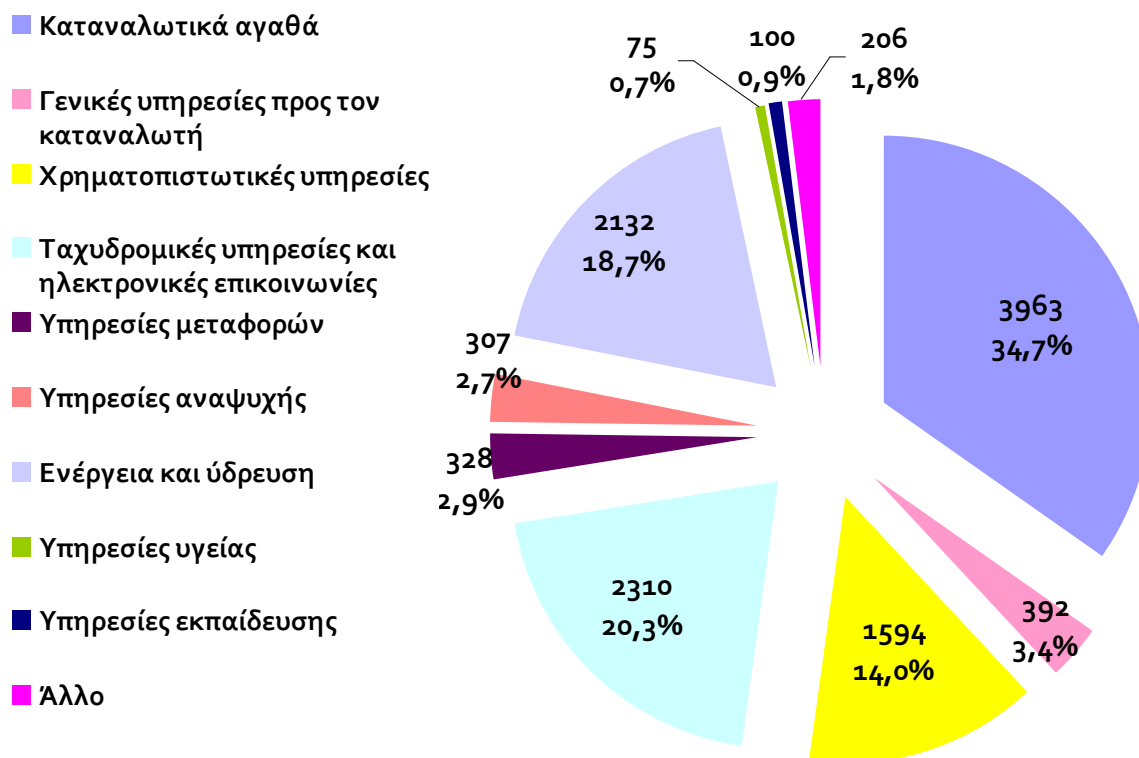
Ο μόνος εμπορικός κλάδος που παρουσίασε αύξηση και, μάλιστα, αρκετά μεγάλη το 2021 σε σχέση με το 2020 είναι της ενέργειας και ύδρευσης, για τον οποίο υποβλήθηκαν πολλά παράπονα και αναφορές καταναλωτών κυρίως για οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, οφειλόμενες και στην επιβολή της ρήτρας αναπροσαρμογής, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης, κ.λπ.), για θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβάσεων χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του καταναλωτή, κ.λπ.), αλλά και λόγω αδυναμίας εξόφλησης οφειλών των καταναλωτών.

Γράφημα 4: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2020-2021)

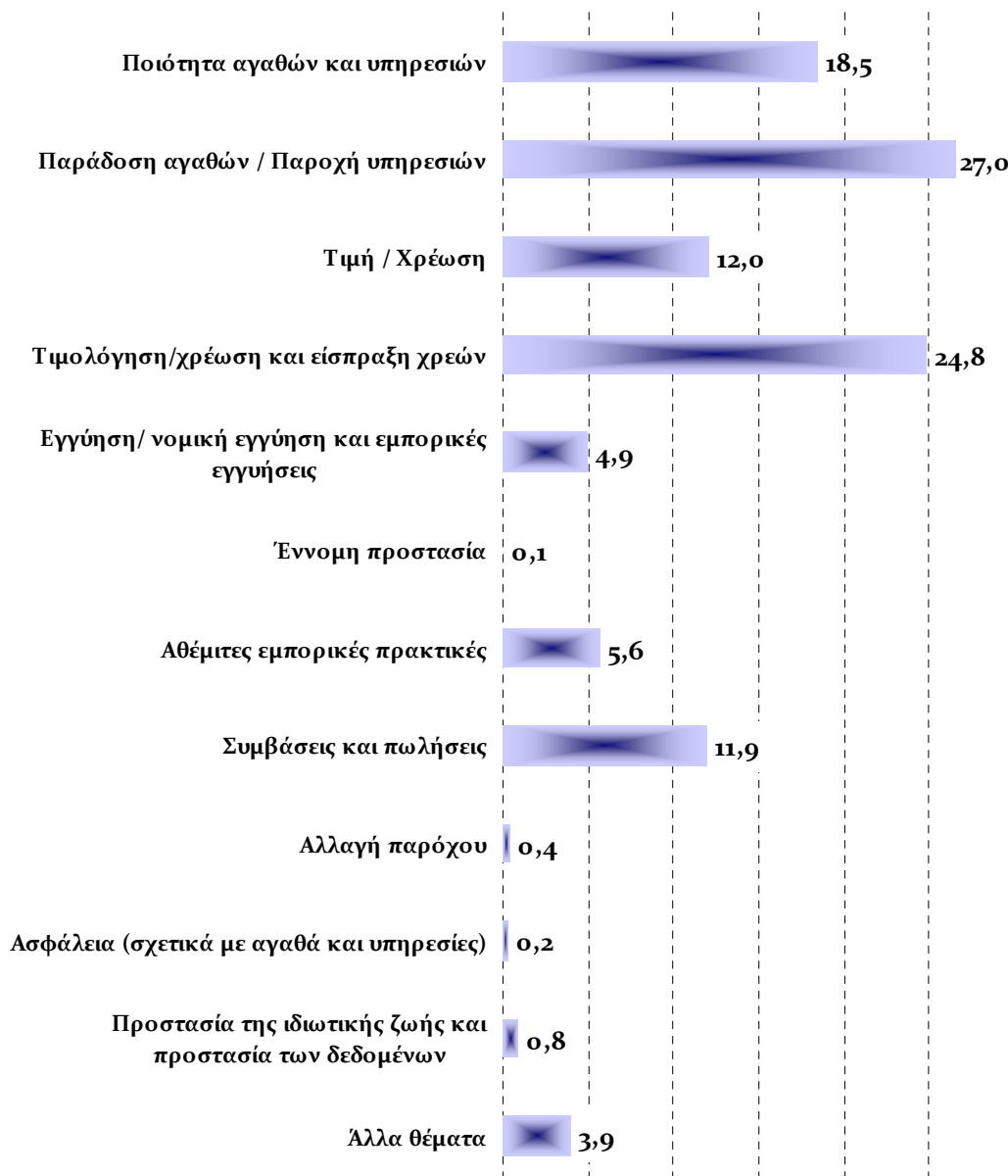


Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2021, είναι τα καταναλωτικά αγαθά (34,7%), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες (20,3%), η ενέργεια και ύδρευση (18,7%) και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (14%).

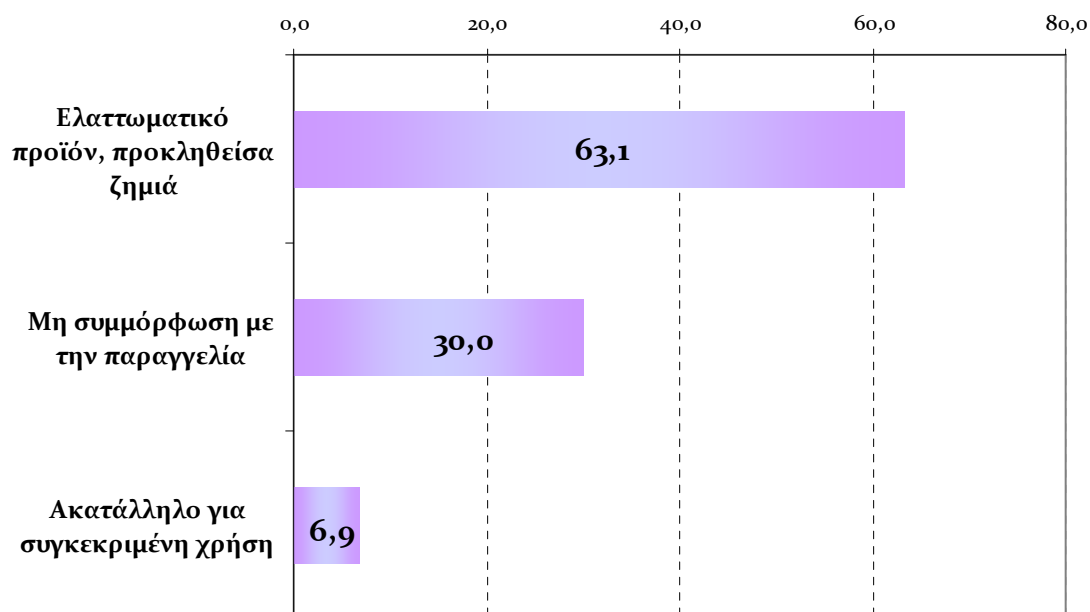
Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2021) ανά εμπορικό κλάδο



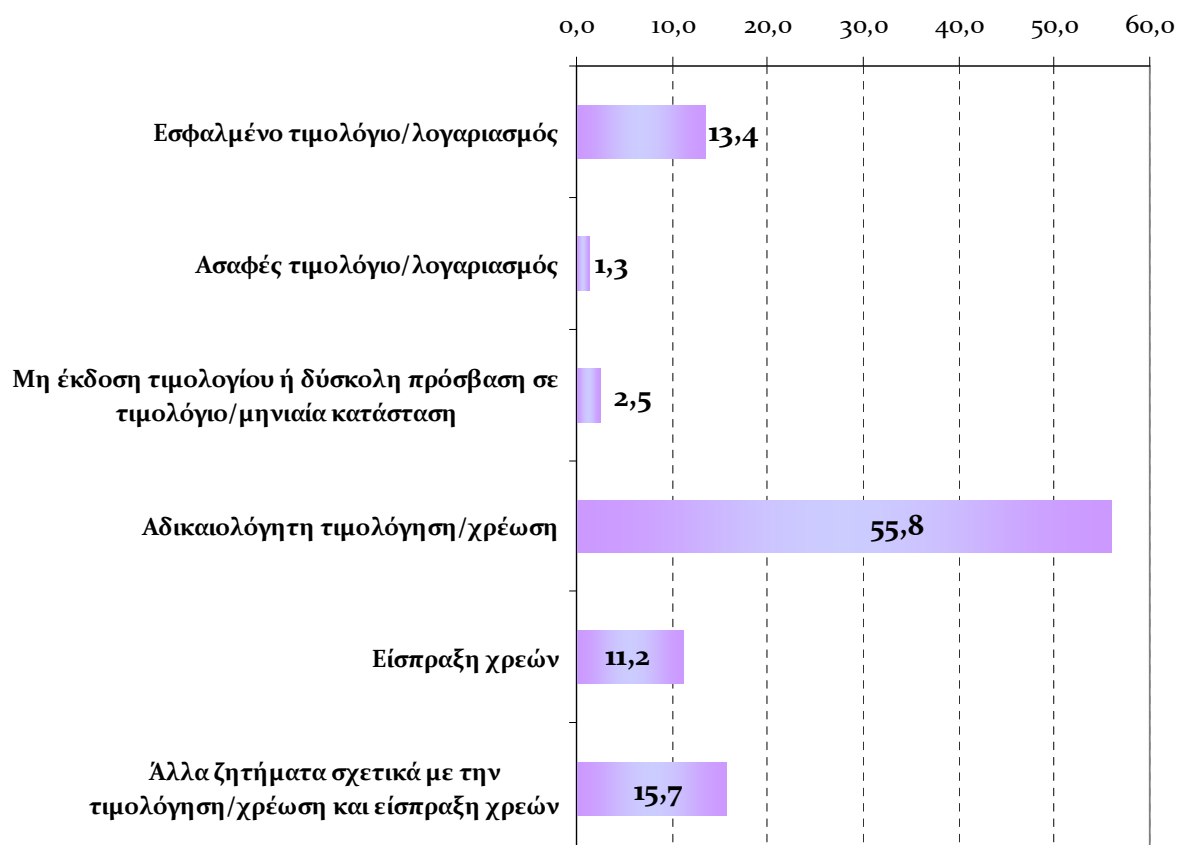
Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2021) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%)



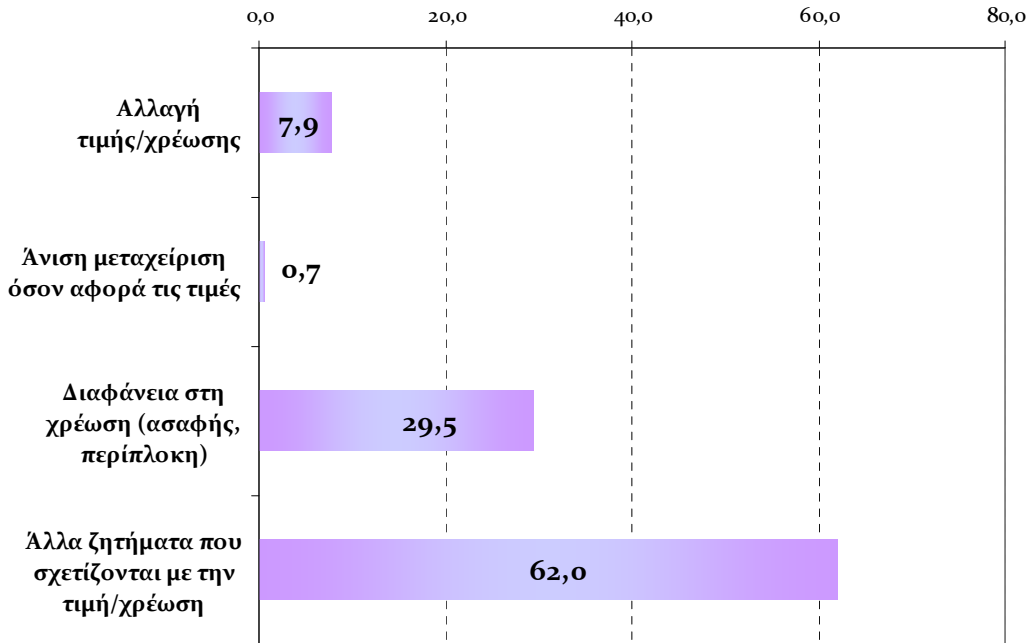
Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%)



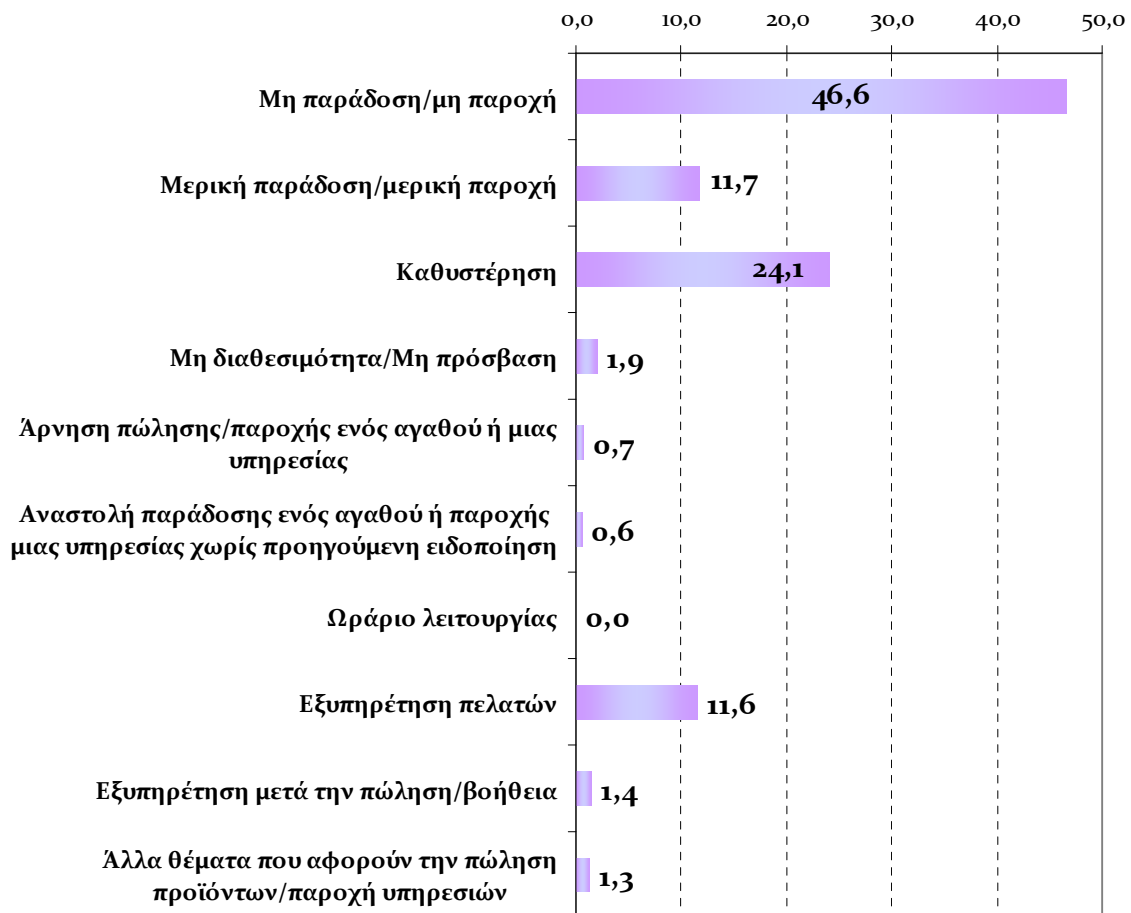
Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%)



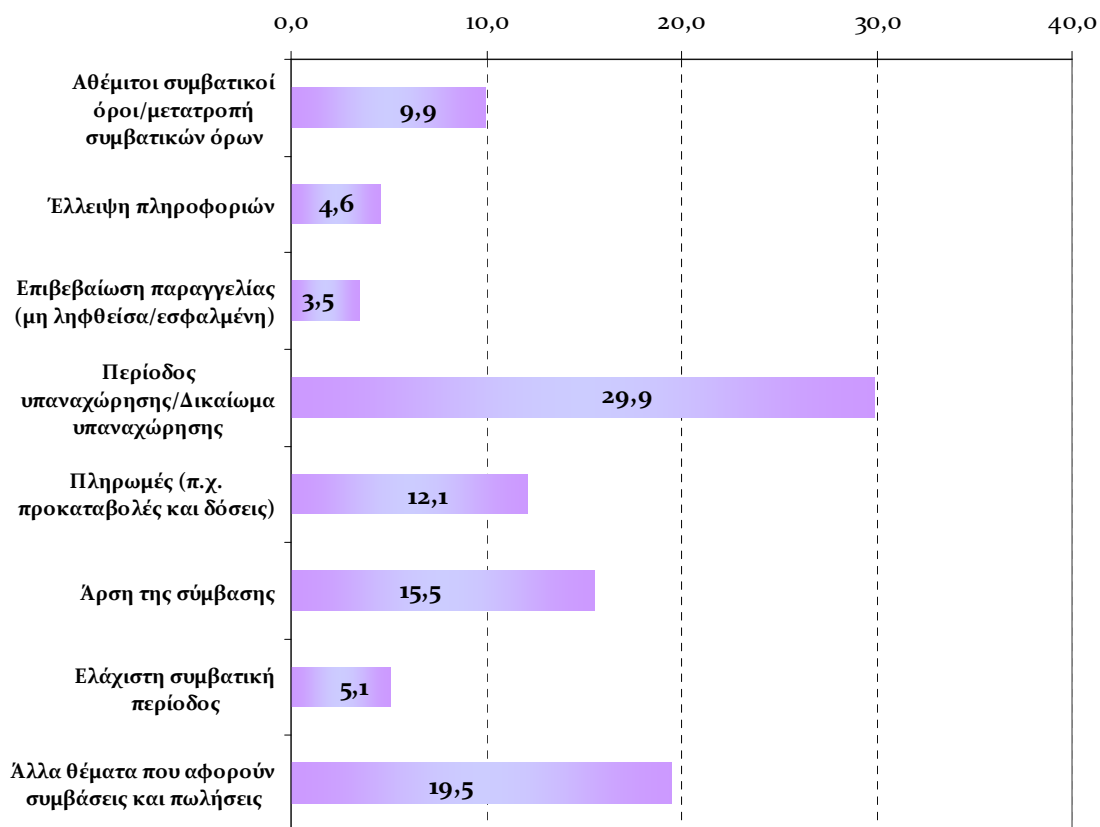
Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%)



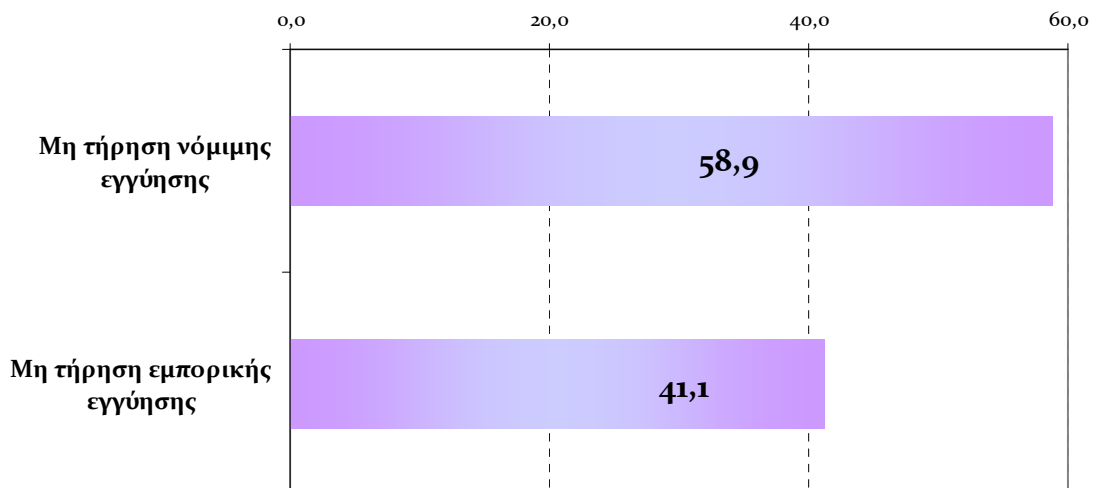
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%)



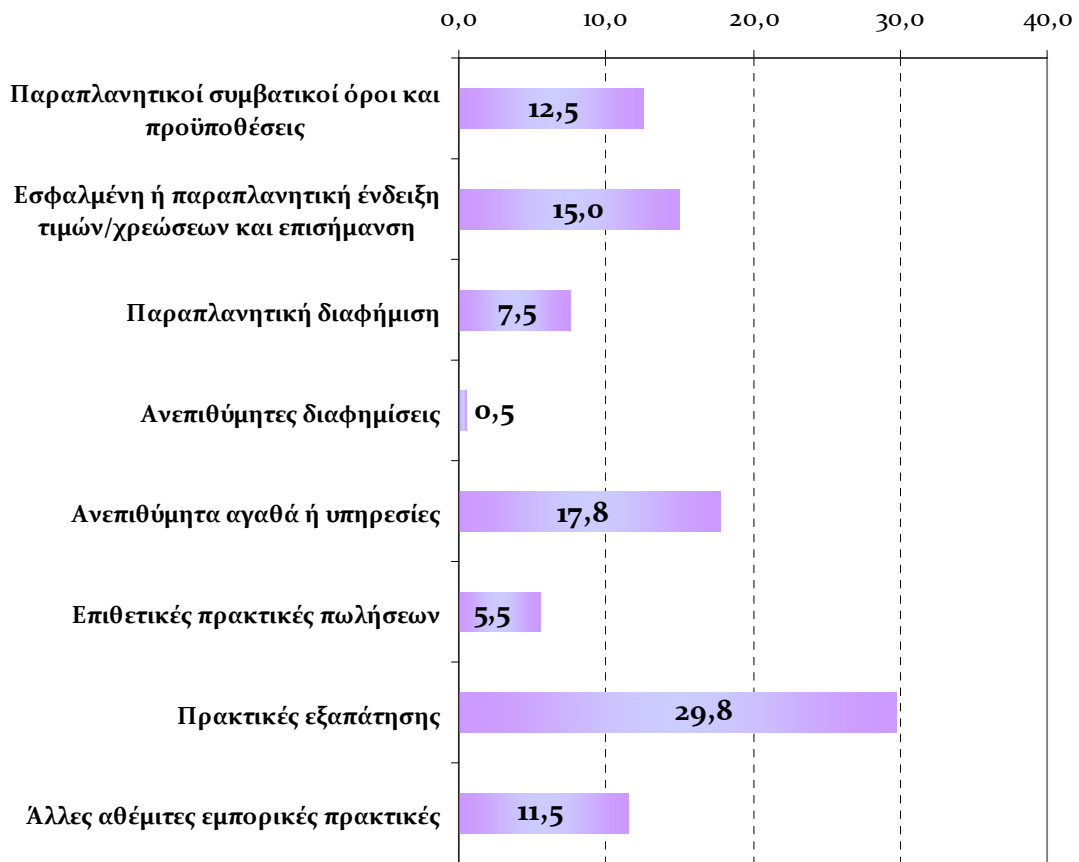
Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%)



Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%)



Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%)

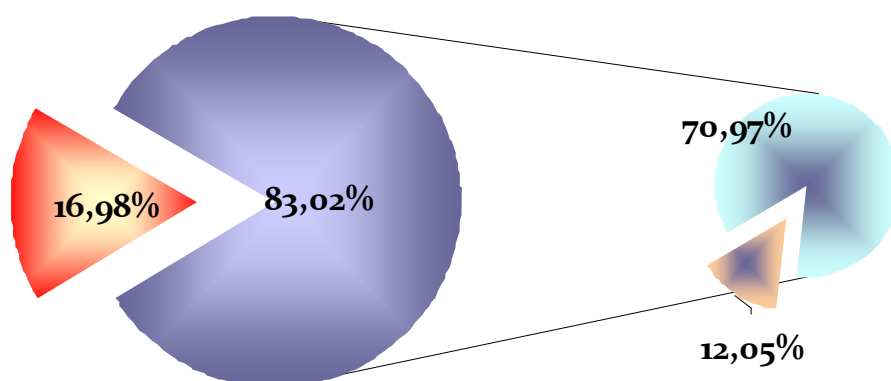


2. Ποιοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό 83,02% (70,97% υπέρ καταναλωτή, 12,05% υπέρ προμηθευτή) εντός -κατά μέσο όρο- 89 ημερών. Αυτό το χρονικό διάστημα κινείται, διαχρονικά, εντός της ποιοτικής στόχευσης που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών.

Το σχετικά μικρό ποσοστό διαφορών που παραμένει ανεπίλυτο (16,98%) οφείλεται στον θεσμικά οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν. Επίσης, οφείλεται στο γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη και, συνεπώς, τα μέρη δεν υποχρεούνται σε συμμόρφωση. Υπάρχει, βεβαίως, και ένα μικρό ποσοστό υποθέσεων, όπου για διάφορους λόγους (πχ ισχυροί και αγεφύρωτοι αντικρουόμενοι ισχυρισμοί των εμπλεκόμενων μερών, αρνητική προδιάθεση και στάση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και αντ' αυτού τα μέρη προσφεύγουν -και με την παραίτηση της Αρχής- στη Δικαιοσύνη.

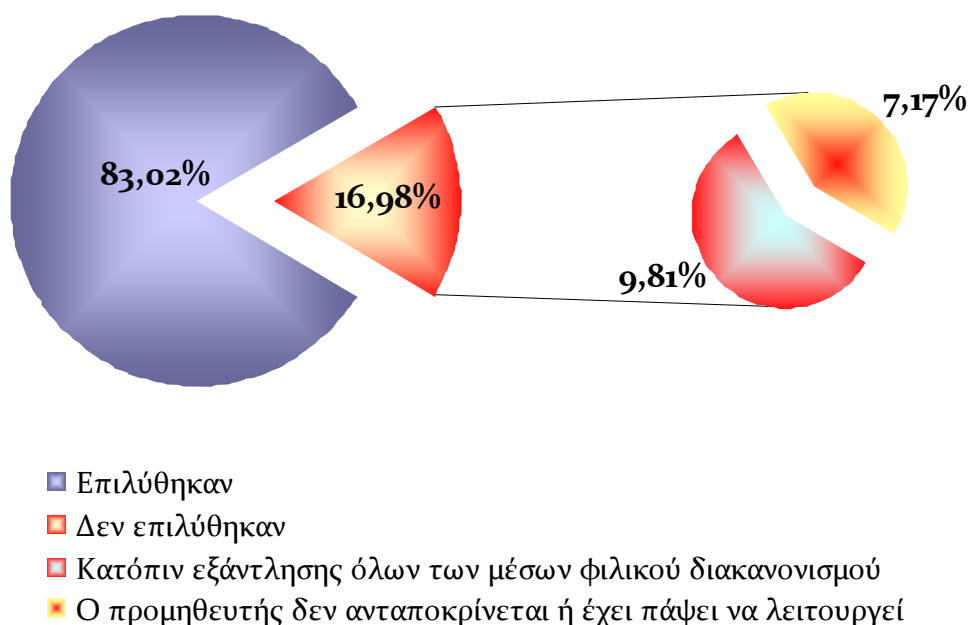
Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών



- Δεν επιλύθηκαν
- Επιλύθηκαν
- Επιλύθηκαν υπέρ καταναλωτή
- Επιλύθηκαν υπέρ προμηθευτή



Γράφημα 15: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαδικασία φιλικής επίλυσης που εφαρμόζει η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό της χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωση, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, διαρκείς σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές. Επίσης, αποκαλύπτει τον πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας και αποδοχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή όχι μόνο από τους προσφεύγοντες καταναλωτές, αλλά και από τους καταγγελλόμενους προμηθευτές, χάρη στην αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που υπερβαίνει το 95%. Πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζουν όλοι οι υπόλοιποι εμπορικοί κλάδοι, πλην των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή, καθώς και των υπηρεσιών υγείας και αναψυχής, που όμως και αυτοί κινούνται σε ικανοποιητικά επίπεδα, αφού σε κάθε περίπτωση τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 68%.



Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο

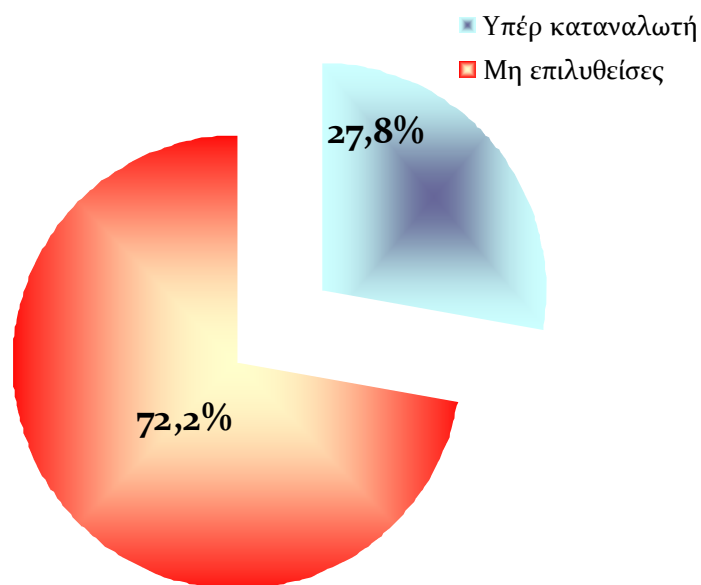
Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,4 %	8,6 %	96 %
Υπηρεσίες μεταφορών	62,5 %	22,6 %	85,1 %
Καταναλωτικά αγαθά	66,9 %	10,7 %	77,6 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	53 %	21,7 %	74,7 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	56,6 %	18 %	74,6 %
Ενέργεια και ύδρευση	54,8 %	16,6 %	71,4 %
Υπηρεσίες υγείας	57,7 %	12,2 %	69,9 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,8 %	14,6 %	68,4 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	56,4 %	11,7 %	68,1 %

Στα μέσα επίλυσης διαφορών που αξιοποιεί η Αρχή συγκαταλέγονται οι προτάσεις και τα πορίσματα-συστάσεις. Οι προτάσεις αποτελούν ήπια και ευέλικτα διαμεσολαβητικά μέσα, με τα οποία η Αρχή επιδιώκει μια δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο και κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής πίστης, χωρίς να γίνεται εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο ούτε αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό.

Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με αρκετά μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο υπερβαίνει το 60%.



Γράφημα 17: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής



Επισημαίνεται ότι εντός του 2021 εκδόθηκαν συνολικά 219 πορίσματα-συστάσεις και 118 προτάσεις φιλικής επίλυσης διαφορών, ενώ καταρτίστηκαν και 21 πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού με δεσμευτική ισχύ ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη.



3. Δημογραφικά στοιχεία

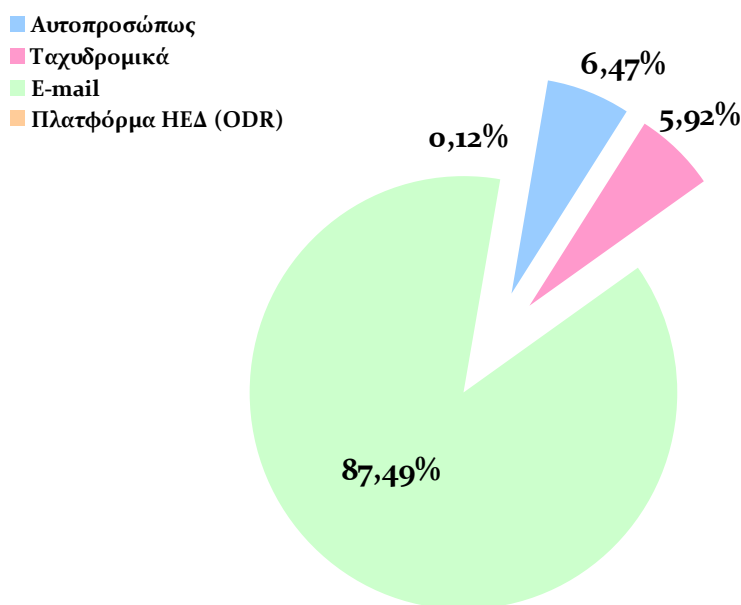
Τα στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών το 2021 δεν έχουν διαφοροποιηθεί σημαντικά σε σχέση με το 2020 και δείχνουν τη σταθερή προτίμηση των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές (σχεδόν 45% του συνόλου), μεγάλο τμήμα των οποίων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ (27,24%). Προς αυτή την κατεύθυνση συνέβαλαν και οι σημαντικές αλλαγές που υπέστη ο τομέας του λιανικού εμπορίου, οι περισσότερες από τις οποίες έλαβαν αφορμή από το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 και αφορούν στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων.

Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2021) ανά μέθοδο πώλησης

Μέθοδος πώλησης αγαθών	Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	31,61 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	16,89 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	27,14 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	0,10 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	0,01 %
Πλειστηριασμοί	0,02 %
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	0,05 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	0,57 %
Δεν εφαρμόζεται	23,61 %

Η εξοικείωση των καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα αντικατοπτρίζεται και στον τρόπο που επικοινωνούν με την Αρχή, αφού η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για την υποβολή αναφορών σημείωσε περαιτέρω αύξηση το 2021 (87,5%) σε σχέση με το 2020 (85%) έναντι όλων των υπόλοιπων συμβατικών μέσων, αποτελώντας, γενικότερα, τη δημοφιλέστερη, αλλά και αποδοτικότερη επιλογή, δεδομένου ότι η λήψη των αναφορών ή των ερωτημάτων των καταναλωτών και η έναρξη της επεξεργασίας τους μπορεί να γίνεται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Γράφημα 18: Τρόποι υποβολής αναφορών (2021)



Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, το 74,% προέρχεται από τις μητροπολιτικές περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ενώ οι προσφεύγοντες στην Αρχή το 2021 ήταν κατά 57,6% άνδρες και κατά 42,4% γυναίκες.

4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (πδ 10/2017) αποτέλεσε εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, το οποίο αποφάσισε, εν συνεχεία, την έκδοσή του. Προηγήθηκε ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με το σύνολο των κοινωνικών εταίρων και, κυρίως, με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

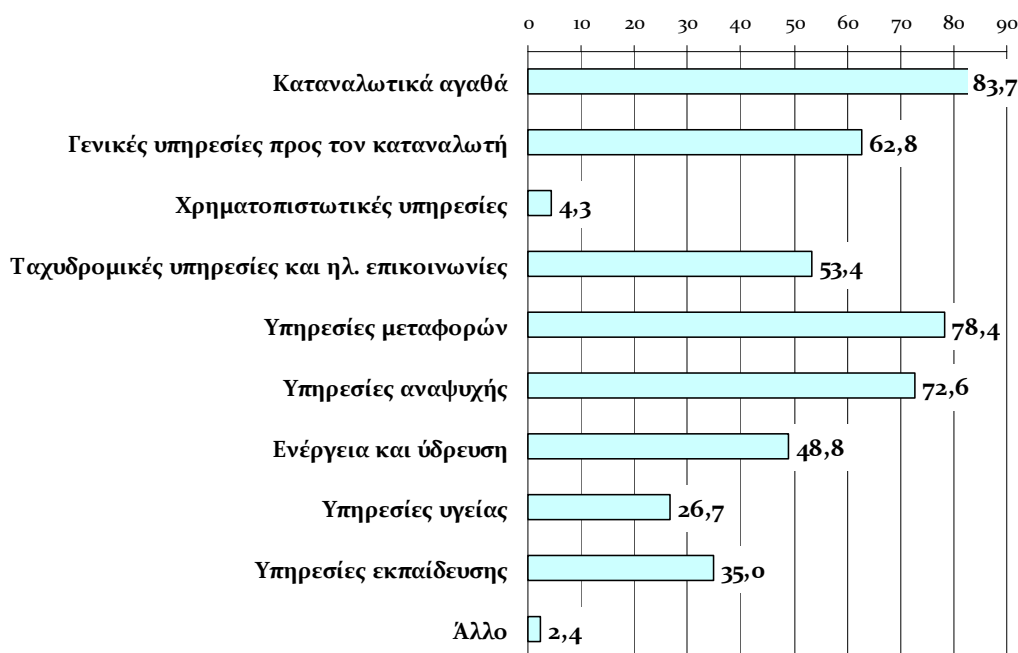
Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο για τους προμηθευτές, αλλά και για τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται εξίσου ως υπεύθυνους συντελεστές στη συνδιαμόρφωση ενός πλαισίου σύννομης και ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, την οποία οι ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών οφείλουν να υποστηρίζουν και να προωθούν στα μέλη τους.

Με το άρθρο 12 του Κώδικα ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η παρακολούθηση της εφαρμογής του.

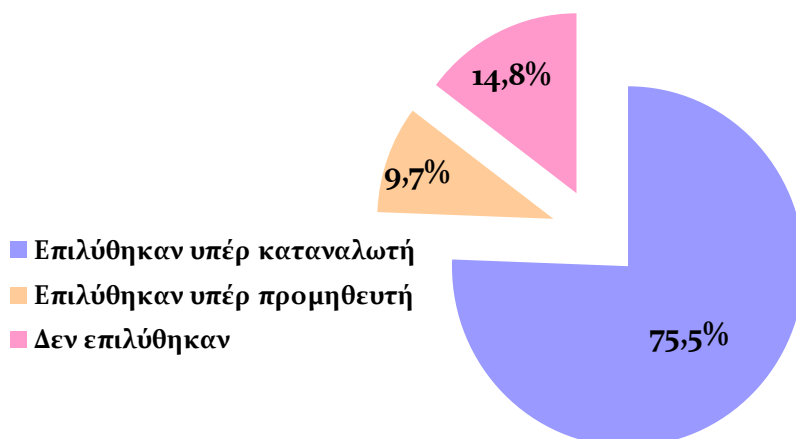
Το 56,5% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2021 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών, που την ίδια στιγμή εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα, αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών. Από την άλλη πλευρά, η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν, ως παραβάσεις, και στις διατάξεις του Κώδικα.

Γράφημα 19: Κατανομή αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που ειδικώς σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 85,2%, και παραμένει σταθερό σε σχέση με το 2020, όπως επίσης ελαφρώς μεγαλύτερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής (83,02%).

Γράφημα 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ –
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ**

1. Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών

1.1. Προμήθεια και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Το 2021, οι περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν για τα θέματα της ενέργειας και ανήλθαν στο 91,3% επί του συνόλου των αναφορών του κλάδου της ενέργειας-ύδρευσης, κάτι που σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η ενέργεια ήταν ο μόνος εμπορικός κλάδος που παρουσίασε αύξηση και, μάλιστα, της τάξης του 76,6% σε σχέση με το 2020, φανερώνει το πλήθος και τη συχνότητα των προβλημάτων των καταναλωτών σε αυτόν τον ευαίσθητο τομέα της αγοράς.

Κυρίαρχη θέση με ποσοστό 51,9% κατείχαν τα θέματα της ορθής τιμολόγησης της κατανάλωσης, ιδιαίτερα σε σχέση με την επιβολή και τον υπολογισμό της ρήτρας αναπροσαρμογής, αλλά και της αδυναμίας εξόφλησης λογαριασμών. Σε μικρότερο, αλλά αξιόλογο βαθμό, οι καταναλωτές αντιμετώπισαν προβλήματα και σε σχέση με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (16.2%).

Η αμφισβήτηση των χρεώσεων τιμολόγησης των λογαριασμών ηλεκτρικής ενέργειας απορρέει είτε από τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών είτε από την αδιαφανή εφαρμογή των ισχυόντων τιμολογίων στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή και από προφανή λάθη ή παραλείψεις των προμηθευτών κατά την τιμολόγηση (πχ μη απόδοση της έκπτωσης συνέπειας). Η πλημμελής προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, που κατ' επέκταση ενέχει στοιχεία παραπλανητικής εμπορικής προώθησης, συνίσταται ιδίως στην:

- Απουσία ενημέρωσης για το δικαίωμα υπαναχώρησης και παράλειψη χορήγησης υποδείγματος υπαναχώρησης με την κατάρτιση νέας σύμβασης.
- Μη σύναψη έγγραφων συμβάσεων προμήθειας.
- Μη σύναψη διακριτής προσφοράς και σύμβασης προμήθειας.
- Μη αποστολή των τιμολογίων προμήθειας.
- Απουσία ενημέρωσης ή πλημμελή ενημέρωση σχετικά με την ύπαρξη ρήτρας αναπροσαρμογής (η εφαρμογή της ρήτρας δεν αναφέρεται δίπλα στο εκάστοτε διαφημιζόμενο τιμολόγιο, όπως επιβάλλεται από τη νομοθεσία, αλλά σε άρθρο των γενικών όρων της σύμβασης, ενώ καταγράφονται και πολλές περιπτώσεις, όπου οι καταναλωτές διαβεβαιώνονται ψευδώς από τους προμηθευτές ότι η ρήτρα αυτή δεν υφίσταται και δεν τους επηρεάζει).
- Ασαφή περιγραφή του μηχανισμού και των προϋποθέσεων ενεργοποίησης της ρήτρας αναπροσαρμογής ως ρυθμιζόμενης χρέωσης.
- Απουσία εύλογου χρόνου μεταξύ της παράδοσης και της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας.

Περαιτέρω, παρατηρήθηκε ότι η διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και σύναψης νέας σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, όπως αυτή καθορίζεται από την κείμενη νομοθεσία, δεν τηρείται σε πολλές περιπτώσεις από αρκετούς προμηθευτές, με αποτέλεσμα τα προαναφερόμενα προβλήματα να ανακύπτουν αρκετά συχνά. Μάλιστα, εντός του 2021 σημείωσαν ιδιαίτερη αύξηση φαινόμενα αυθαίρετης εκπροσώπησης των συνδέσεων ηλεκτρικού ρεύματος από τους προμηθευτές χωρίς τη συναίνεση των καταναλωτών, καθώς και μη τήρησης της υποχρέωσης έγγραφης σύναψης σύμβασης προμήθειας με παράλληλη αποστολή

αντιγράφου της σύμβασης στον καταναλωτή. Επίσης, η Αρχή διαπίστωσε τη συχνή παραβίαση της κανονιστικής πρόβλεψης σχετικά με τη μη επιβολή ποινής πρόωρης λύσης της σύμβασης από τους προμηθευτές σε περίπτωση καταγγελίας από τον καταναλωτή, όταν το τιμολόγιο προμήθειας που καθορίζεται από τη σύμβαση δεν είναι σταθερό, αλλά κυμαινόμενο.

Πάντως, οι ιδιαίτερα μεγάλες χρεώσεις στους λογαριασμούς ρεύματος λόγω της εφαρμογής ρητρών αναπροσαρμογής με τις συνήθειες ονομασίες «Ρήτρα ΟΤΣ» ή «Ρήτρα Κόστους Προμήθειας» αποτέλεσαν τη συχνότερη διαμαρτυρία στις αναφορές των καταναλωτών, προφανώς λόγω και της τρέχουσας ενεργειακής κρίσης, η οποία αποδυναμώνει σημαντικά τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς.

Το ζήτημα είναι ότι η ρήτρα πρέπει να αποτελείται από ένα και μόνο μέγεθος της αγοράς, το οποίο να είναι σαφώς ορισμένο και εύλογα επαληθεύσιμο και να ενεργοποιείται μόνο σε περίπτωση που οι τιμές του μεγέθους αναφοράς είναι εκτός των συμβατικά καθορισμένων ορίων. Η συγκεκριμένη προϋπόθεση δεν τηρείται στην πλειονότητα των περιπτώσεων, ενώ μερικοί προμηθευτές χρησιμοποιούν τόσα πολλά και αόριστα μεγέθη, ώστε ο ακριβής υπολογισμός της ρήτρας να καθίσταται πρακτικά δυσχερής ή αδύνατος. Το πρόβλημα επιδεινώνεται και από την απουσία μηχανισμού διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, που έχει ως αποτέλεσμα τη μετακύληση των δυσμενών οικονομικών επιπτώσεων της ενεργειακής κρίσης κατά κύριο λόγο στους καταναλωτές.

Η Αρχή απηύθυνε σειρά συστάσεων προς τους προμηθευτές ενέργειας σχετικά με την τήρηση της νομιμότητας κατά την εφαρμογή των ρητρών αναπροσαρμογής, ενημερώνοντας σε κάθε περίπτωση τα αρμόδια Υπουργεία και τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για τις δικές τους ενέργειες.

Πολλές ήταν, όμως, και οι αναφορές των καταναλωτών κατά του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας («ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»), οι οποίες αφορούσαν ως επί το πλείστον σε αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών (ιδίως λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας) είτε κατά την έκδοση λογαριασμών μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε σύνδεση ηλεκτρικής ενέργειας.

Όπως προκύπτει ύστερα από απλή εξέταση των ιστορικών κατανάλωσης, τα μεγέθη αυτά είναι εμφανέστατα λανθασμένα και θα έπρεπε, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, να ελέγχονται και να διορθώνονται άμεσα από τον Διαχειριστή του Δικτύου. Ωστόσο, η Αρχή μας διαπίστωσε ότι η εταιρεία δεν προβαίνει σε τήρηση μητρώου για την καταχώριση φωτογραφικών ενδείξεων μέτρησης κατά την αλλαγή προμηθευτή ούτε σε αυτόματο έλεγχο των καταχωρημένων ενδείξεων σε σχέση με το ιστορικό κατανάλωσης της εκάστοτε παροχής.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξέδωσε και εντός του 2021 πληθώρα συστάσεων σχετικά με την αποζημίωση των καταναλωτών για ζημιές του ηλεκτρικού-ηλεκτρονικού οικιακού εξοπλισμού τους εξαιτίας διαταραχών στην τάση του ρεύματος ή λόγω πολυήμερων διακοπών της ηλεκτροδότησης, ιδίως κατά τη διάρκεια μεγάλων κακοκαιριών, ωστόσο η εταιρεία «ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.» αρνείται να συμμορφωθεί προς αυτές τις συστάσεις, επικαλούμενη αόριστα λόγους ανωτέρας βίας.

1.2. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Αν και η κατάσταση με τη χαμηλή ποιότητα των ταχυδρομικών και, ιδίως, των ταχυμεταφορικών υπηρεσιών έδειξε σαφή σημάδια βελτίωσης το 2021 σε σχέση με το 2020 (όταν λόγω της πανδημίας είχαν παρουσιαστεί συχνά φαινόμενα καθυστερημένης επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, ξεπερνώντας σε ορισμένες περιπτώσεις και τον ενάμιση μήνα), εντούτοις η κατάσταση αυτή δεν εξομαλύνθηκε πλήρως, με αποτέλεσμα η Αρχή μας να συνεχίζει να δέχεται σχετικές αναφορές.

Μάλιστα, τα προβλήματα που καταγγέλλουν οι καταναλωτές δεν εντοπίζονται μόνο στην τήρηση των συμβατικών δεσμεύσεων των ταχυμεταφορέων αναφορικά με την αδιάταρακτη παροχή των υπεσχρημένων υπηρεσιών τους σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητας (δηλαδή, την επείγουσα επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων -επιστολών και δεμάτων), αλλά πολύ περισσότερο στην άρνηση ανάληψης αποζημιωτικής ευθύνης, όταν η παροχή των υπηρεσιών αυτών είναι πλημμελής, γεγονός που προκαλεί την εύλογη αγανάχτηση των καταναλωτών και τους εξωθεί στην προσφυγή στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ακόμα κι όταν πρόκειται για χαμηλά ποσά αποζημιώσεων (της τάξης των 10-20 ευρώ).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με την έναρξη της πανδημίας στις αρχές του 2020 προέκυψαν, πράγματι, πρωτόγνωρες συνθήκες για τον κλάδο των ταχυμεταφορών, ο οποίος έδειξε σημάδια αιφνιδιασμού που μπορούσαν να θεωρηθούν εύλογα στο πρώτο της στάδιο, όχι όμως και κατά την πολύμηνη εξέλιξή της. Και τούτο, αφενός, διότι η εξέλιξη μεταξύ των πανδημικών φάσεων υπήρξε αδιάκοπη και διαδοχική, αφετέρου, διότι οι νομοθετικά επιβεβλημένοι περιορισμοί που ήδη ίσχυαν στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων εν μέσω της κατάστασης της πανδημίας, που προοδευτικά παγιώθηκε, σε συνδυασμό με την αναμενόμενη εκτίναξη των ηλεκτρονικών αγορών κατά τη διάρκεια των μεγάλων εκπωτικών γεγονότων των Black Friday και Cyber Monday, αλλά και της εορταστικής περιόδου των Χριστουγέννων, θα έπρεπε να είχε θέσει τους παρόχους σε κατάσταση ικανοποιητικής ετοιμότητας για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της αυξημένης καταναλωτικής ζήτησης.

Μάλιστα η Αρχή, θέλοντας να βοηθήσει ουσιαστικά προς αυτή την κατεύθυνση, απηύθυνε δημοσίως συστάσεις προς τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών με δελτίο Τύπου τον Νοέμβριο 2021.

Περαιτέρω, με αφορμή αναφορές και τηλεφωνικά παράπονα που υποβλήθηκαν από καταναλωτές σχετικά με την περιορισμένη αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στις κατ' οίκον επιδόσεις από τους ταχυδρομικούς παρόχους, η Αρχή απηύθυνε δημόσιες συστάσεις, προκειμένου οι πάροχοι να μεριμνήσουν το ταχύτερο (στον βαθμό που δεν το είχαν ήδη κάνει) για την αποδοχή τέτοιων μέσων (πχ κάνοντας χρήση υπηρεσιών Mobile POS ή άλλου συμβατικού τρόπου), με σκοπό τη διευκόλυνση, ιδίως, των πάσης φύσης πληρωμών που πραγματοποιούν οι καταναλωτές με αντικαταβολή.

Εξάλλου, πρόκειται για την καθυστερημένη εφαρμογή μιας νόμιμης υποχρέωσης των παρόχων, αφού με βάση τον κύριο Κωδικό Αριθμό Δραστηριότητάς τους (ΚΑΔ) όφειλαν ήδη το αργότερο από τις αρχές του 2020 να αποδέχονται μέσα πληρωμής με κάρτα για την ολοκλήρωση των πράξεων πληρωμής. Το γεγονός, δε, ότι η πρόοδος της τεχνολογίας έχει καταστήσει δυνατή την πραγματοποίηση πληρωμών μέσω καρτών, ηλεκτρονικών πορτοφολιών και φορητών συσκευών με δυνατότητα NFC (Near Field Communication), κάνοντας χρήση ειδικού λογισμικού POS που εγκαθίσταται εύκολα στο κινητό τηλέφωνο του δικαιούχου της πληρωμής, ώστε να μπορεί να λαμβάνει χρήματα στον επαγγελματικό του λογαριασμό σε πραγματικό χρόνο και να κάνει άμεση, ανέπαφη και ασφαλή εκκαθάριση συναλλαγών, αποτελεί επιπλέον επιχειρήματα για την επίτευξη αυτής της δυνατότητας από τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.

Πολλοί από τους παρόχους ανταποκρίθηκαν θετικά στις συστάσεις που τους απευθύνθηκαν, ενώ για όσους δεν το έπραξαν, η Αρχή ενημέρωσε αρμοδίως τόσο την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων όσο και τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για τις δικές τους ενέργειες.

Σε γενικές γραμμές, πάντως, η συνεργασία της Αρχής με τους ταχυδρομικούς παρόχους κρίνεται πολύ καλή, κάτι που επιβεβαιώνεται και από το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών (96%), που είναι το υψηλότερο από όλους τους εμπορικούς κλάδους.

1.3. Τηλεπικοινωνίες

Σημαντικά προβλήματα παρουσιάστηκαν στον τομέα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, η ποιότητα των οποίων επηρεάζει την καθημερινότητα των πολιτών ιδίως εν μέσω της νέας πραγματικότητας που διαμορφώθηκε με την πανδημία και, συγκεκριμένα, λόγω των αυξημένων αναγκών για εξ αποστάσεως εργασία και εκπαίδευση, αλλά και λόγω της μεγάλης στροφής των καταναλωτών προς τις ψηφιακές συναλλαγές και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Με αφορμή τη διαπίστωση αυτών των προβλημάτων, η Αρχή παρενέβη με επιστολή προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τονίζοντας τη σπουδαιότητα της ένταξης των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο στην Καθολική Υπηρεσία, έτσι όπως ήδη προβλεπόταν από τον ν.4727/2020, και προτάσσοντας την επιτάχυνση των απαιτούμενων ενεργειών για την αναθεώρηση του περιεχομένου της Καθολικής Υπηρεσίας και των δεικτών ποιότητας των υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτή.

Επίσης, πολλές ήταν οι αναφορές καταναλωτών σχετικά με τις υψηλές χρεώσεις κλήσεων της γραμμής εξυπηρέτησης του ΕΦΚΑ (1555) και της γραμμής εξυπηρέτησης δημότη του Δήμου Αθηναίων (1595). Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, η Αρχή παρενέβη ζητώντας από τους υπευθύνους των δύο γραμμών εξυπηρέτησης:

- Να τροποποιηθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης, ώστε να διορθωθεί η ενημέρωση των πολιτών για τις σχετικές χρεώσεις και να μην υπάρχει χρέωση για το χρονικό διάστημα της αναμονής.
- Να υπάρξει μέριμνα για την ενημέρωση του κοινού, ώστε σε όλα τα σημεία που προτείνεται η επικοινωνία μέσω των γραμμών εξυπηρέτησης να αναφέρεται, επίσης, η επιλογή της επικοινωνίας μέσω γεωγραφικού δεκαψήφιου αριθμού, η χρήση του οποίου δεν συνεπάγεται πρόσθετες χρεώσεις.
- Να εξεταστεί το ενδεχόμενο σύναψης ειδικών συμφωνιών για ατελείς κλήσεις προς τις δύο γραμμές εξυπηρέτησης.

Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση της γραμμής εξυπηρέτησης 1555 υπήρξε ανταπόκριση από τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίοι διαβεβαίωσαν (και όντως συνέβη) ότι από τις 31 Ιουλίου 2021 οι χρεώσεις για κλήσεις προς τον ειδικό αριθμό 1555 έγιναν μηδενικές.

Στην περίπτωση της γραμμής εξυπηρέτησης 1595, υπήρξε θετική ανταπόκριση του Δήμου Αθηναίων, ο οποίος τροποποίησε το ηχογραφημένο μήνυμα που ακούγεται κατά την έναρξη της συνομιλίας, ώστε να υπάρχει ενημέρωση τόσο για την εναλλακτική επιλογή επικοινωνίας μέσω γεωγραφικού δεκαψήφιου αριθμού όσο και για το γεγονός ότι οι πραγματοποιούμενες κλήσεις έχουν κόστος, το οποίο καθορίζεται από την τιμολογιακή πολιτική του εκάστοτε παρόχου. Επίσης, ενημερώθηκε και η ενότητα «Επικοινωνία» της ιστοσελίδας του Δήμου, δια της προσθήκης ότι υφίσταται εναλλακτικός γεωγραφικός δεκαψήφιος αριθμός επικοινωνίας, καθώς και ότι η χρέωση για κλήσεις στο 1595 εξαρτάται από την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων. Τέλος, ο Δήμος προώθησε τη σύσταση της Αρχής και στην αρμόδια Υπηρεσία Καθαρισμού, προκειμένου η εναλλακτική επιλογή για επικοινωνία μέσω γεωγραφικού δεκαψήφιου αριθμού να αναφέρεται σε όλα τα σημεία, όπου προτείνεται και η τηλεφωνική επικοινωνία μέσω του 1595 (κάδοι, απορριμματοφόρα οχήματα, κ.λπ.).

1.4. Τράπεζες

Μεγάλος αριθμός αναφορών που δέχθηκε η Αρχή το 2021 σχετίζονταν με την πραγματοποίηση μη εγκεκριμένων/παράνομων ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν περιστατικά, όπου οι καταναλωτές απαντούν ανυποψίαστα σε παραπλανητικά

sms ή emails και προβαίνουν σε αποκάλυψη των προσωπικών κωδικών πρόσβασης στις υπηρεσίες e-banking ή στοιχείων των χρεωστικών-πιστωτικών τους καρτών, με αποτέλεσμα να παρέχεται ανεμπόδιστη πρόσβαση σε άγνωστα τρίτα πρόσωπα στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς, από τους οποίους εν συνεχεία μεταφέρονται ιδιαίτερα υψηλά χρηματικά ποσά, κυρίως προς τράπεζες του εξωτερικού.

Η διατραπεζική αναζήτηση των ποσών αυτών μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα, ενώ η επιστροφή τους στους εξαπατηθέντες καταναλωτές είναι σχεδόν αβέβαιη, καθώς στην πλειονότητα των περιπτώσεων το σύνολο των χρημάτων έχει άμεσα αναληφθεί από τον δικαιούχο του λογαριασμού, στον οποίο μεταφέρθηκαν.

Η Αρχή έχει ήδη από το 2020 εκδώσει σχετική δημόσια ανακοίνωση προς τους καταναλωτές σχετικά με τα αυξημένα μέτρα πρόνοιας και επιμέλειας που πρέπει να επιδεικνύουν σε σχέση με τη φύλαξη και μεταχείριση προσωπικών κωδικών και άλλων ευαίσθητων ταυτοποιητικών στοιχείων των τραπεζικών τους λογαριασμών, ενώ επέστησε εκ νέου την ιδιαίτερη προσοχή τους στην ασφαλή χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παράλληλα, κάλεσε και τις τράπεζες να επικαιροποιούν και να αναβαθμίζουν διαρκώς τα συστήματα και το λογισμικό ασφαλείας που χρησιμοποιούν για τη διενέργεια ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

Ωστόσο, οι απάτες στον τομέα των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών δεν δείχνουν να μειώνονται, ενώ πλέον λαμβάνουν και νέες μορφές, όπως ενδεικτικά προσέγγιση των υποψήφιων θυμάτων μέσω αγγελιών που τα ίδια έχουν αναρτήσει. Συγκεκριμένα, ιδιαίτερα αυξημένος παρουσιάζεται ο αριθμός αναφορών που λαμβάνει η Αρχή σχετικά με την εξαπάτηση καταναλωτών που έχουν αναρτήσει ιδιωτικές αγγελίες στο διαδίκτυο. Η εξαπάτηση γίνεται μέσω τηλεφωνικών κλήσεων που δέχονται από άγνωστα πρόσωπα, τα οποία, προσποιούμενα τους υποψήφιους αγοραστές προϊόντων ή υπηρεσιών που τίθενται προς πώληση, τους παραπείθουν σε αποκάλυψη προσωπικών κωδικών πρόσβασης e-banking ή στοιχείων χρεωστικών-πιστωτικών καρτών.

Τέλος, σημαντικός αριθμός αναφορών αφορούσε την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας ένταξης δανειοληπτών στο πρόγραμμα «ΓΕΦΥΡΑ Ι», στο πλαίσιο εφαρμογής του ν. 4714/2020. Η Αρχή διαμεσολάβησε για την επίλυση διαφορών που αφορούσαν την άρση διαδικαστικών εκκρεμοτήτων από την πλευρά των πιστωτών, ώστε να ενημερωθεί η πλατφόρμα του προγράμματος και να υλοποιηθεί η συνεισφορά του Δημοσίου στην αποπληρωμή των δόσεων των επιλέξιμων οφειλών.

1.5. Ηλεκτρονικό εμπόριο

Τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι περισσότεροι καταναλωτές το 2021, αν και σε μικρότερη έκταση σε σχέση με το 2020, εντοπίστηκαν εκ νέου στον τομέα των ηλεκτρονικών αγορών, όπως ήταν εξάλλου αναμενόμενο, αφού πλέον τείνουν να κυριαρχήσουν έναντι των φυσικών συναλλαγών. Τα εν λόγω προβλήματα αφορούσαν σε παρελκυστικές πρακτικές και πρακτικές εξαπάτησης που υιοθετούνται από ορισμένα eshops, όπως ιδίως η μη παράδοση παραγγεληθέντων ειδών, για τα οποία το αντίστοιχο τίμημα είχε προεισπραχθεί, καθώς και η παράδοση προϊόντων απομίμησης ή προϊόντων με διαφορετικές ιδιότητες από τις συνομολογημένες.

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν, μεταξύ άλλων, αθλητικά ενδύματα και υποδήματα πολύ γνωστών εμπορικών εταιριών που προσφέρονταν σε τιμές-κράχτες, αφού είναι ιδιαίτερα και σε ύποπτο βαθμό χαμηλές σε σχέση με τις συνήθεις τιμές διάθεσης αυτών των προϊόντων στην αγορά. Τα προϊόντα αυτά, όποτε παραδίδονται στους καταναλωτές, διαπιστώνεται ότι είναι πολύ χαμηλής ποιότητας και, συνήθως, σε χρώμα ή/και νούμερο διαφορετικά από την παραγγελία, χωρίς δυνατότητα αλλαγής, αφού η έδρα των πωλητών για την επιστροφή των προϊόντων δεν αναφέρεται στις ιστοσελίδες τους ή δηλώνονται ψευδή στοιχεία επικοινωνίας. Για τις συναλλαγές αυτές δεν εκδίδεται ή εκδίδεται πλαστό παραστατικό (απόδειξη λιανικής πώλησης), ενώ είναι χαρακτηριστική και η τακτική πολλών τέτοιων επιτήδειων να λειτουργούν

περισσότερες ιστοσελίδες με παρεμφερή ονόματα χώρου (domain names) και να παριστάνουν ψευδώς ότι είναι διαφορετικά καταστήματα που δήθεν ανταγωνίζονται μεταξύ τους, ώστε να πείθουν ευκολότερα και να εξαπατούν τους καταναλωτές.

Αφού εντοπίσει τις σχετικές ενδείξεις ότι μάλλον πρόκειται για δόλιες μεθοδεύσεις από πλευράς των φερόμενων προμηθευτών, η Αρχή παραπέμπει κατόπιν τις υποθέσεις αυτές μαζί με όλο το αποδεικτικό υλικό που έχει συλλέξει στον αρμόδιο Εισαγγελέα για τη διερεύνηση πιθανής τέλεσης αξιόποινων πράξεων, αφού πρώτα τις έχει διαβιβάσει για την επιβολή κυρώσεων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή και στη Διεύθυνση Οικονομικής Αστυνομίας. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή με τον τρόπο αυτό συμβάλλει κατά το μείζον δυνατόν και εντός του περιθωρίου των αρμοδιοτήτων του στον περιορισμό και τη μελλοντική αποτροπή τέτοιων φαινομένων εις βάρος των πολιτών.

1.6. Εκπαίδευση

Το 2021 παρατηρήθηκε σημαντική πτώση των αναφορών που σχετίζονταν με αιτήματα των καταναλωτών για μείωση ή αναπροσαρμογή διδάκτρων σε ιδιωτικές εκπαιδευτικές δομές διάφορων βαθμίδων (ιδιωτική πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, Ι.Ι.Ε.Κ., κολέγια). Τα ζητήματα αυτά είχαν κάνει έντονη εμφάνιση με την έναρξη της πανδημίας το 2020, αλλά στη συνέχεια υποχώρησαν, αφού σταδιακά ελαχιστοποιήθηκε η χρήση της τηλε-εκπαίδευσης και αποκαταστάθηκε η φυσική παρουσία εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων στην τάξη.

Κατόπιν αυτής της εξέλιξης, τα περισσότερα προβλήματα εντοπίζονται πλέον στο παραδοσιακό πεδίο της μεταμέλειας που δείχνουν οι καταναλωτές για εγγραφές που πραγματοποίησαν σε διάφορα εκπαιδευτήρια και σε αιτήματα ακύρωσης αυτών των εγγραφών, με παράλληλη επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλαν ως δίδακτρα. Ωστόσο, τέτοια αιτήματα συναντούν συνήθως την έντονη άρνηση των προμηθευτών να τα ικανοποιήσουν, με βασικό δικαιολογητικό λόγο ότι αυτοί υφίστανται ανυπαίτιως οικονομικές ζημιές, οι οποίες πρέπει με κάποιον τρόπο να καλυφθούν.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, βέβαια, η Αρχή μας εντοπίζει παραβατικές συμπεριφορές και υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών εκ μέρους των εκπαιδευτικών παρόχων, σύμφωνα με την ενδεικτική καταγραφή που ακολουθεί, οι οποίες διαταράσσουν τη συμβατική σχέση εις βάρος των καταναλωτών και κρίνονται, επομένως, ιδιαίτερα προβληματικές:

- Άρνηση επιστροφής χρημάτων επί εμπροθέσμως ασκηθείσας υπαναχώρησης από συμβάσεις που έχουν καταρτιστεί εξ αποστάσεως.
- Προσέλκυση υποψήφιων σπουδαστών με το δέλεαρ φοιτητικών υποτροφιών και, εν συνεχεία, άσκηση ασφυκτικών πιέσεων για την πραγματοποίηση της εγγραφής.
- Μεγάλες εκπαιδευτικές προσφορές στα δίδακτρα, οι οποίες δήθεν ισχύουν μόνο για εξαιρετικά περιορισμένο διάστημα (πχ μία-δύο ημέρες), ώστε να αποσπαστεί ευκολότερα η συναλλακτική συναίνεση των ενδιαφερομένων.
- Ανύπαρκτος ή εξαιρετικά περιορισμένος χρόνος στη διάθεση των υποψήφιων σπουδαστών για τη μελέτη των προς υπογραφή εκπαιδευτικών συμβάσεων, συνήθως κατά τη στιγμή των διαπραγματεύσεων.
- Ανάληψη υπερβολικών ή/και παράνομων συμβατικών δεσμεύσεων από τους υποψήφιους σπουδαστές (πχ ότι δεν θα διακόψουν τη φοίτησή τους για οποιονδήποτε λόγο, ακόμα και ανωτέρας βίας ή υπαιτιότητας του προμηθευτή, ή ότι θα απωλέσουν το δικαίωμα μετεγγραφής, όπου υφίσταται από τον νόμο, σε άλλο εκπαιδευτήριο της επιλογής τους, επί ποινή καταβολής του συνόλου των διδάκτρων).

- Παρουσίαση γνωστών και επιτυχημένων επαγγελματιών της αγοράς ως διδάσκοντες με μεγάλη εμπειρία και δημόσια αναγνώριση σε εκπαιδευτικά προγράμματα, στα οποία όμως ποτέ δεν εμφανίζονται ή εμφανίζονται μόνο σε κάποιο εναρκτήριο μάθημα.

Επί τέτοιων διαπιστωμένων περιστατικών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει συστάσεις συμμόρφωσης προς τους προμηθευτές για την αποκατάσταση της νομιμότητας, ενώ όπου δεν επιτυγχάνεται συμμόρφωση, διαβιβάζει πάραυτα τους φακέλους των υποθέσεων μαζί με τα αναλυτικά πορίσματά του στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή ή σε άλλες Υπηρεσίες με αρμοδιότητα εμπλοκής (πχ Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας) για τις ενέργειές τους.

1.7. Επιχειρήσεις γυμναστηρίων

Λόγω των έκτακτων συνθηκών που επικράτησαν με την κατάσταση της πανδημίας, αρκετά ζητήματα ανέκυψαν στον τομέα παροχής υπηρεσιών από γυμναστήρια, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να στραφούν στον Συνήγορο του Καταναλωτή για τη διευθέτησή τους,

Κύριο αίτημα των καταναλωτών ήταν η επιστροφή χρημάτων για τις χρονικές περιόδους που οι επιχειρήσεις παρέμειναν κλειστές (lockdown) και δεν παρείχαν, επομένως, τις συμφωνηθείσες και προπληρωμένες υπηρεσίες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασαν ορισμένες περιπτώσεις, όπου οι επιχειρήσεις απέρριψαν αρχικά τα σχετικά αιτήματα ως εκπρόθεσμα, δηλαδή με το σκεπτικό ότι υποβλήθηκαν μετά τη λήξη των συνδρομών.

Η Αρχή αντιμετώπισε ad hoc την κάθε καταγγελία, ανάλογα με τις ειδικότερες περιστάσεις. Στις περιπτώσεις που τα αιτήματα επιστροφής υποβλήθηκαν μετά τη λήξη της σύμβασης, αλλά άμεσα μετά τη λήξη των έκτακτων μέτρων (συνεπώς, δεν υπήρξε υπαίτια καθυστέρηση από τους καταναλωτές), κρίθηκε καταχρηστικός ο ισχυρισμός των επιχειρήσεων περί εκπρόθεσμης άσκησης υπαναχώρησης, αφού δεν επρόκειτο περί αναιτιολόγητης καταγγελίας συμβάσεων, αλλά περί επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών για χρονικό διάστημα που οι συμβάσεις ήταν ενεργές.

Ακολούθως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τις καταγγελλόμενες επιχειρήσεις να επιστρέψουν στους καταναλωτές αναλογικό μέρος του προεισπραχθέντος τιμήματος για το διάστημα που παρέμειναν κλειστές και οι τελευταίες ανταποκρίθηκαν θετικά, επιλύοντας έτσι μεγάλο αριθμό σχετικών υποθέσεων υπέρ των καταναλωτών.



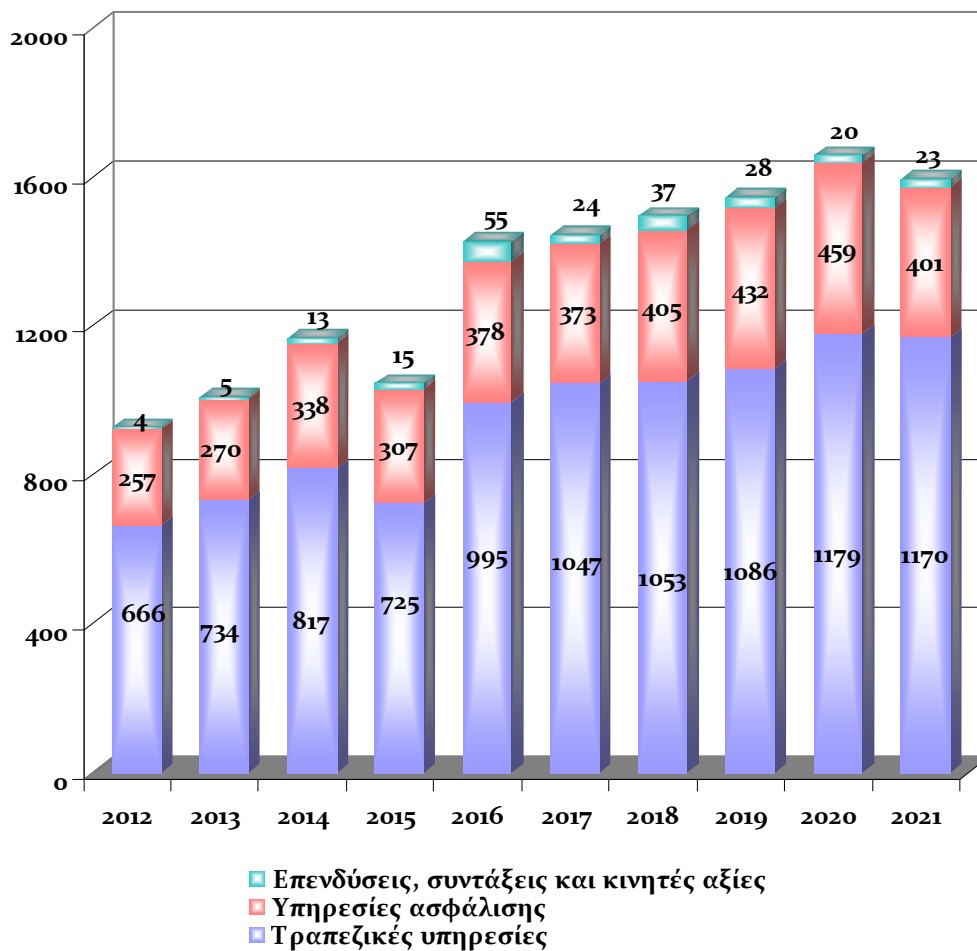
2. Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο

2.1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος

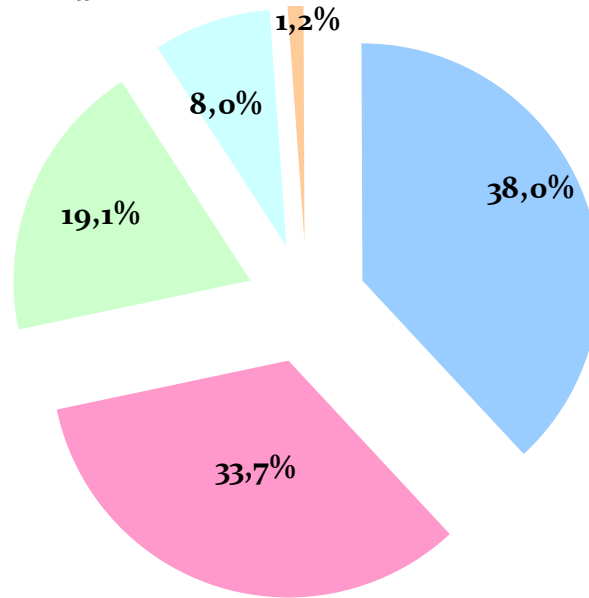
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	927	26,1 %
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
2019	1.546	13,6 %
2020	1.658	12,8 %
2021	1.594	14 %
ΣΥΝΟΛΟ	19.262	20 %

Γράφημα 21: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος



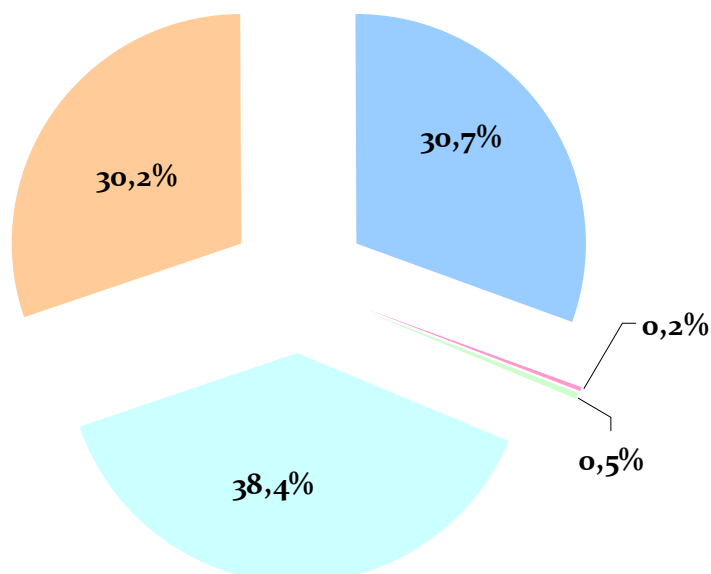
Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Λογαριασμός πληρωμών και υπηρεσίες πληρωμών
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - πιστώσεις (εξαιρούνται υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια)
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Αποταμιεύσεις
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Άλλο

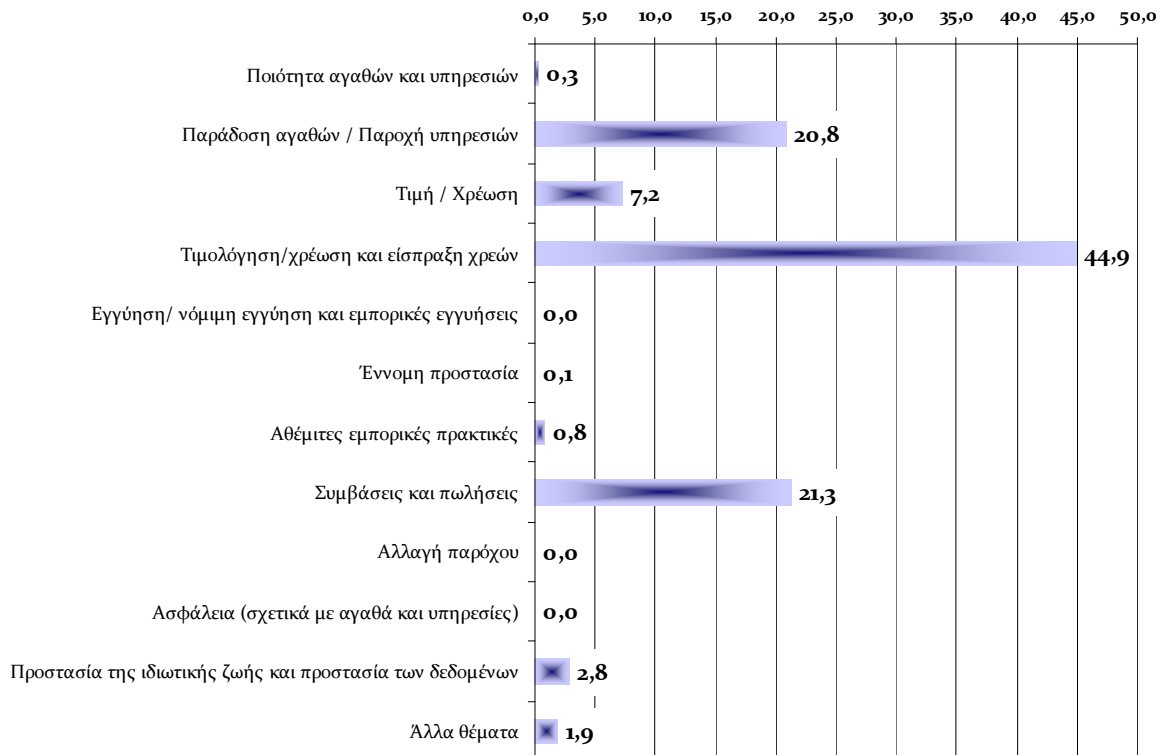


Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή

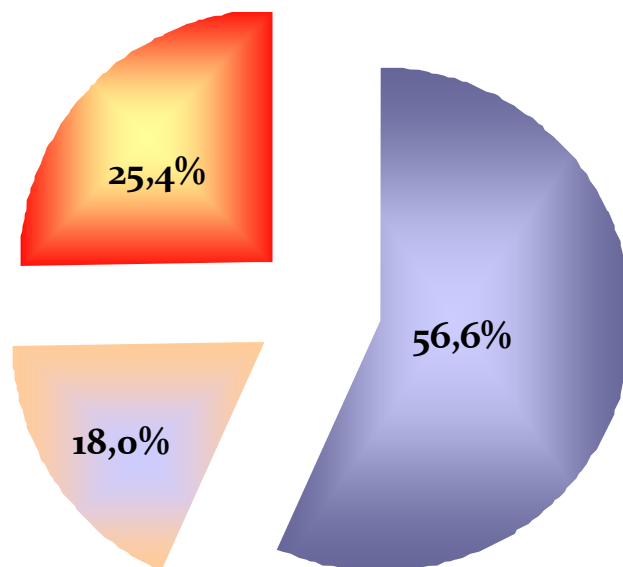


Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2021)



Γράφημα 25: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

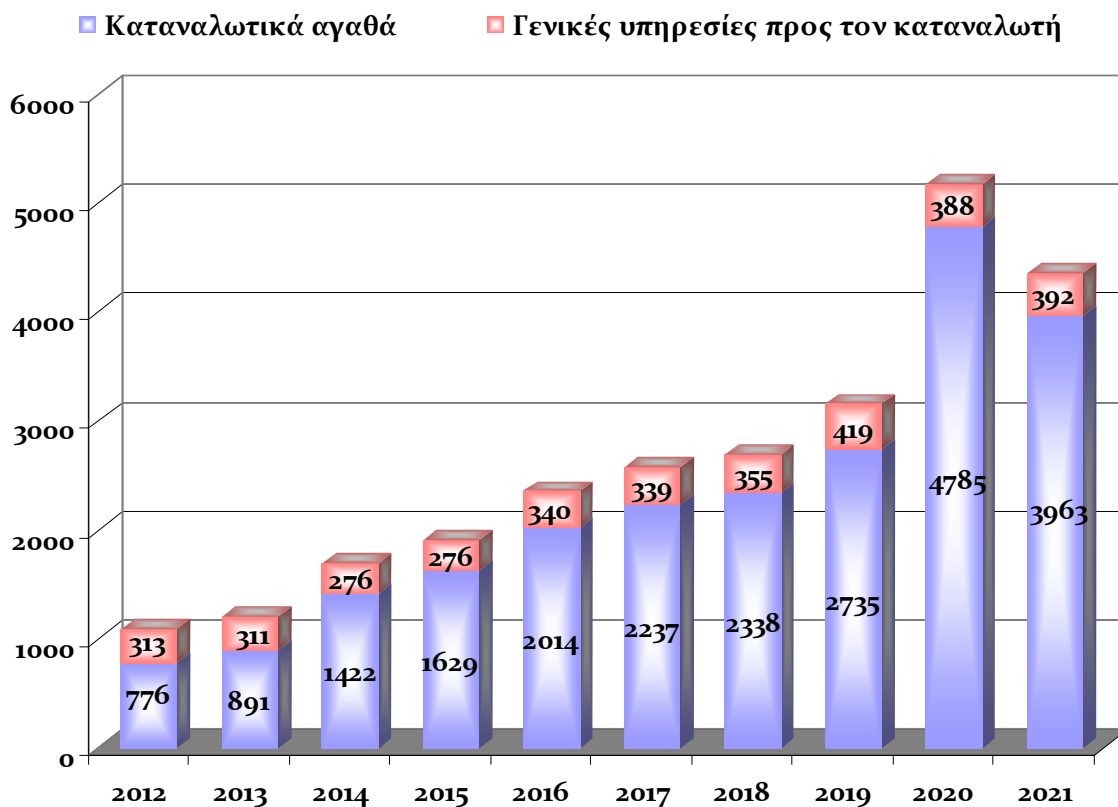


2.2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	776	21,8 %	313	8,8 %
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
2018	2.338	23,3 %	355	3,5 %
2019	2.735	24,1 %	419	3,7 %
2020	4.785	37 %	388	3 %
2021	3.963	34,7 %	392	3,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	27.094	27,2 %	4.438	4,5 %

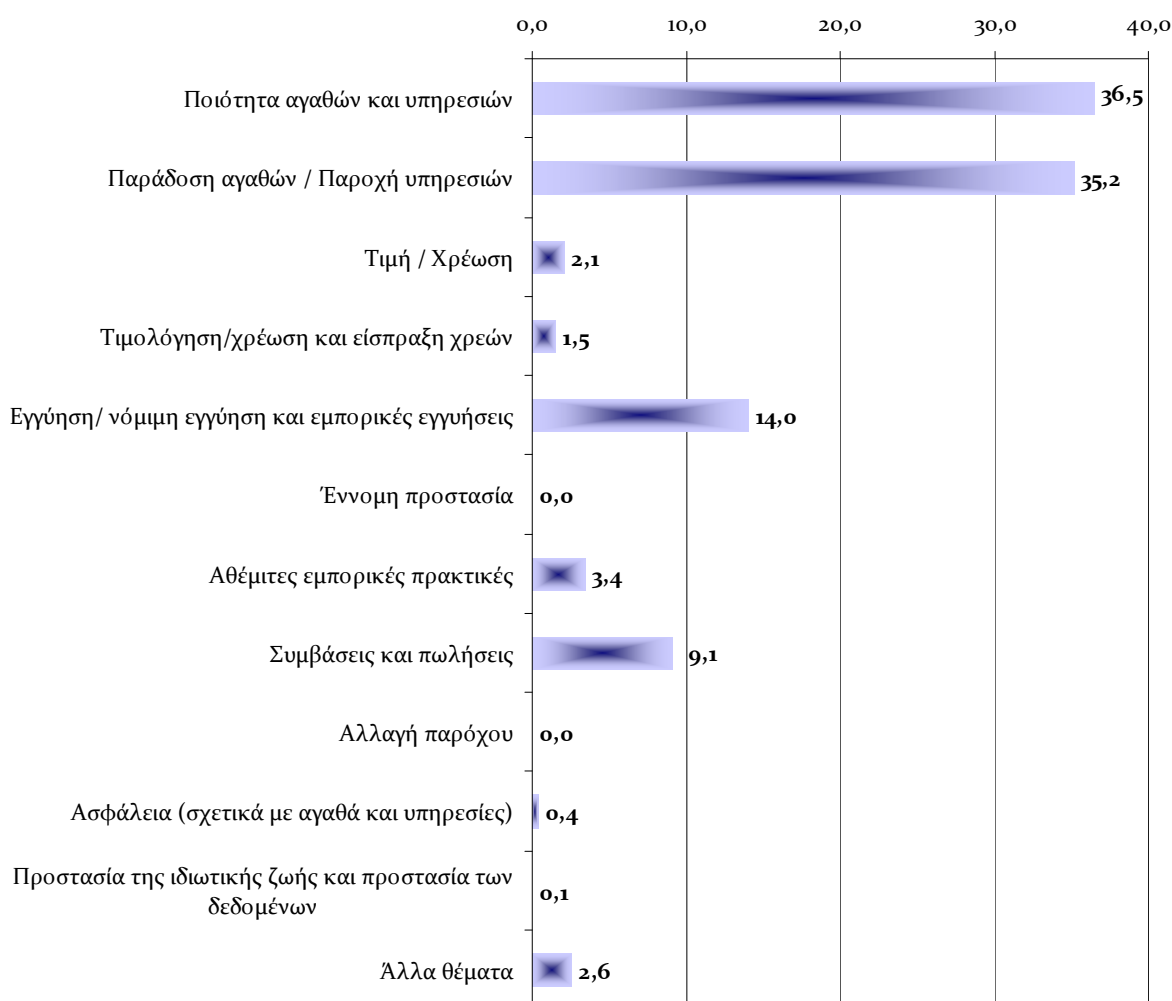
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος



Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2021)

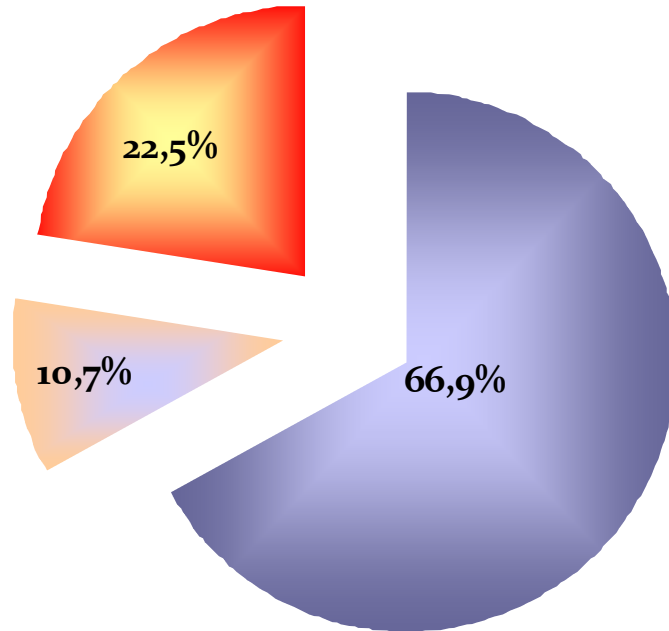
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	1.028	25,9 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	577	14,6 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	481	12,1 %
Επίπλωση και διακόσμηση	403	10,2 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	273	6,9%
Μικρές οικιακές συσκευές	268	6,8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	219	5,5 %

Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2021)



Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία)

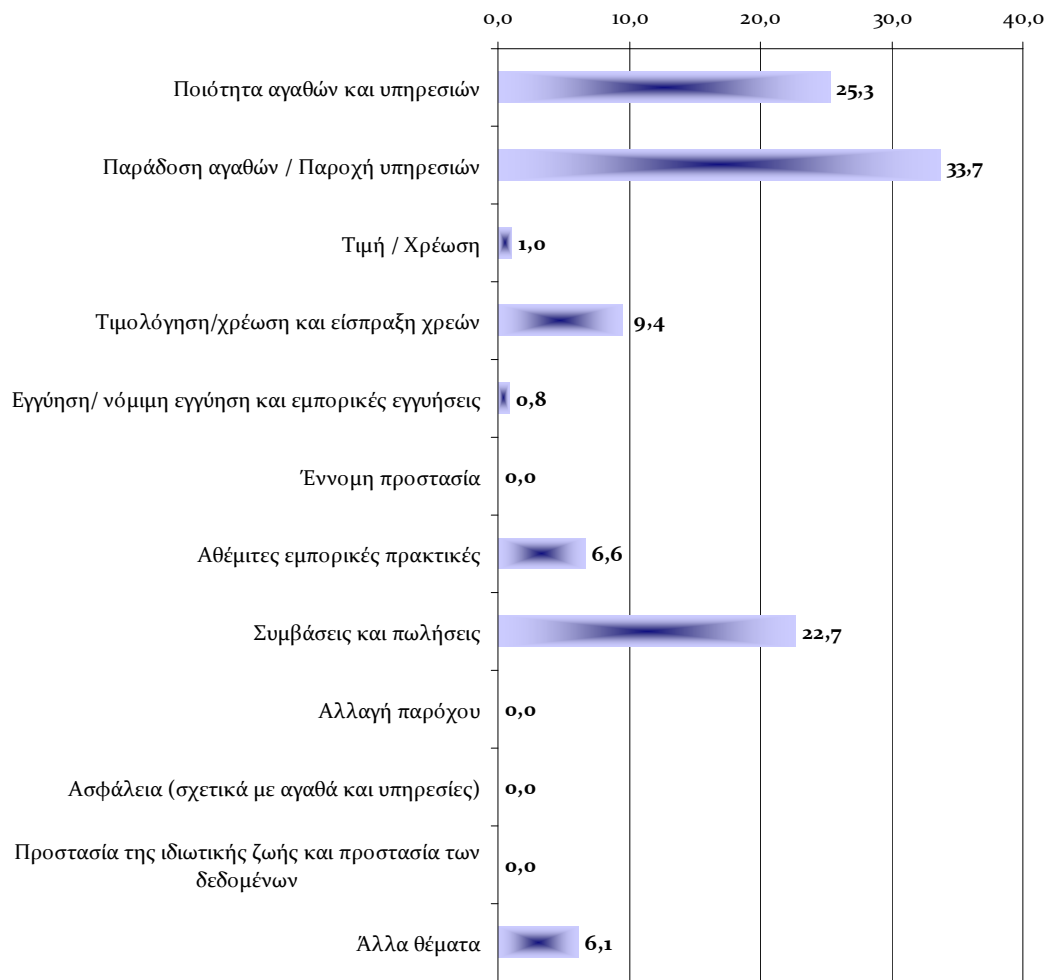
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2021).

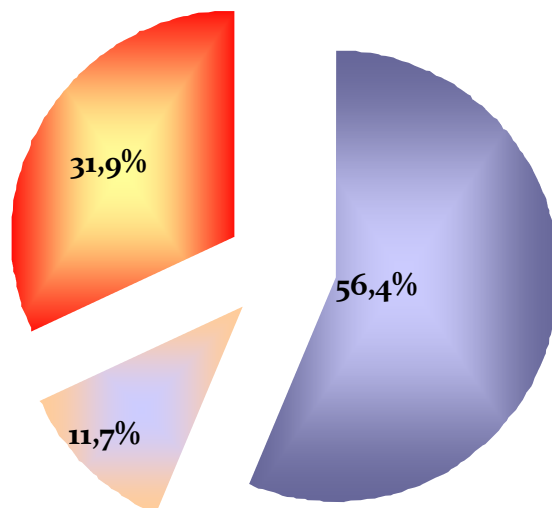
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	164	41,8 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	86	21,9 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	60	15,3 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	25	6,4 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	21	5,4 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	18	4,6 %

Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2021)



Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

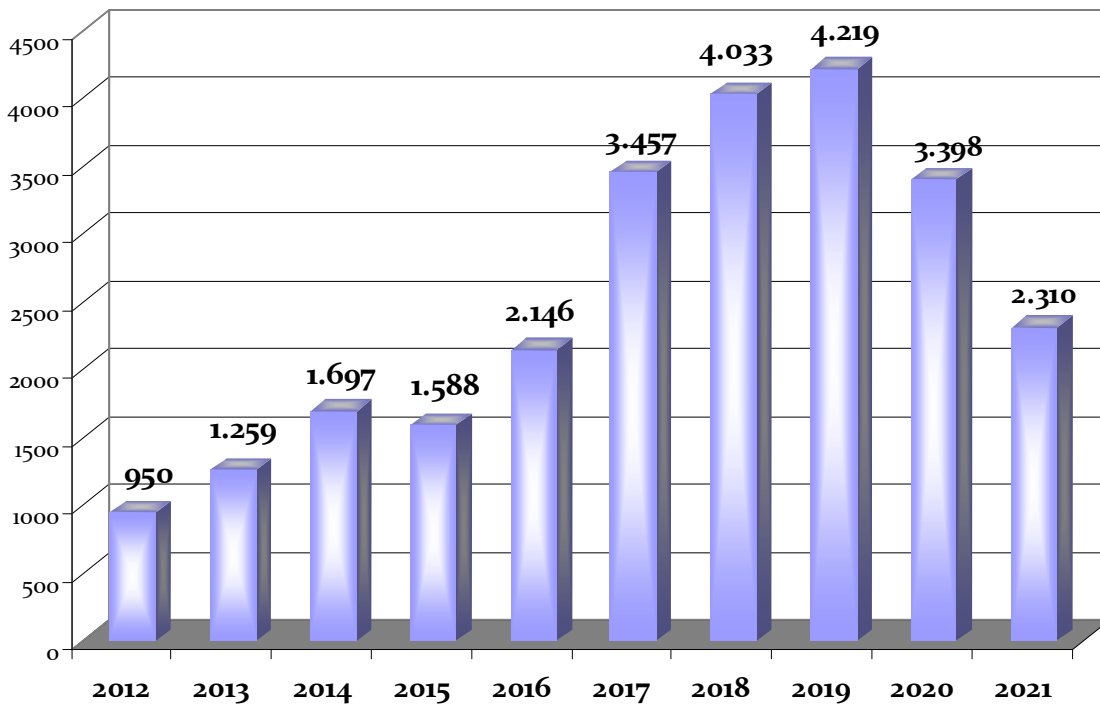


2.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

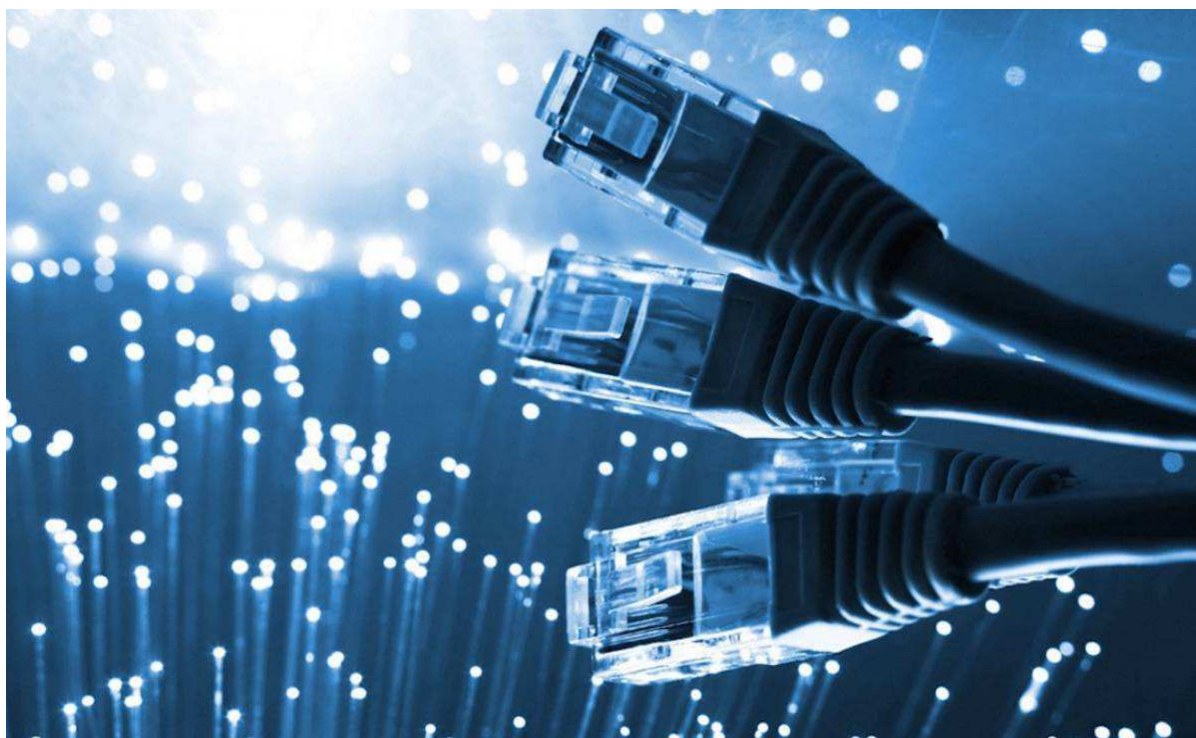
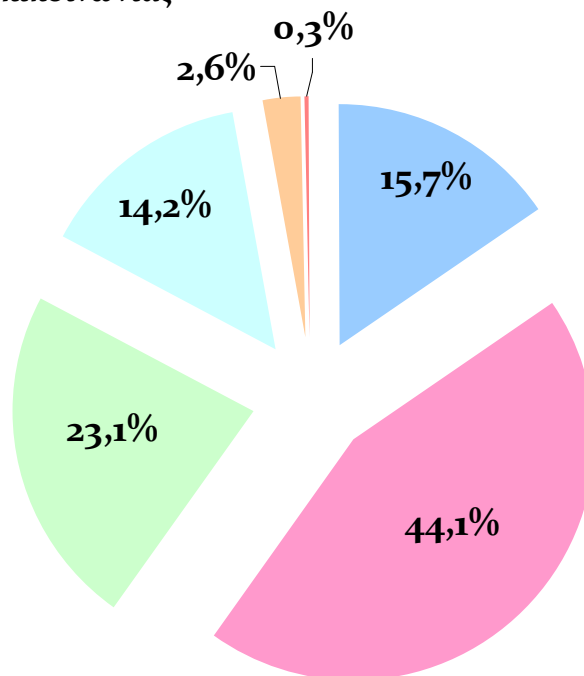
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	950	26,7 %
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
2019	4.219	37,2 %
2020	3.398	26,3 %
2021	2.310	20,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	30.965	31,1 %

Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος

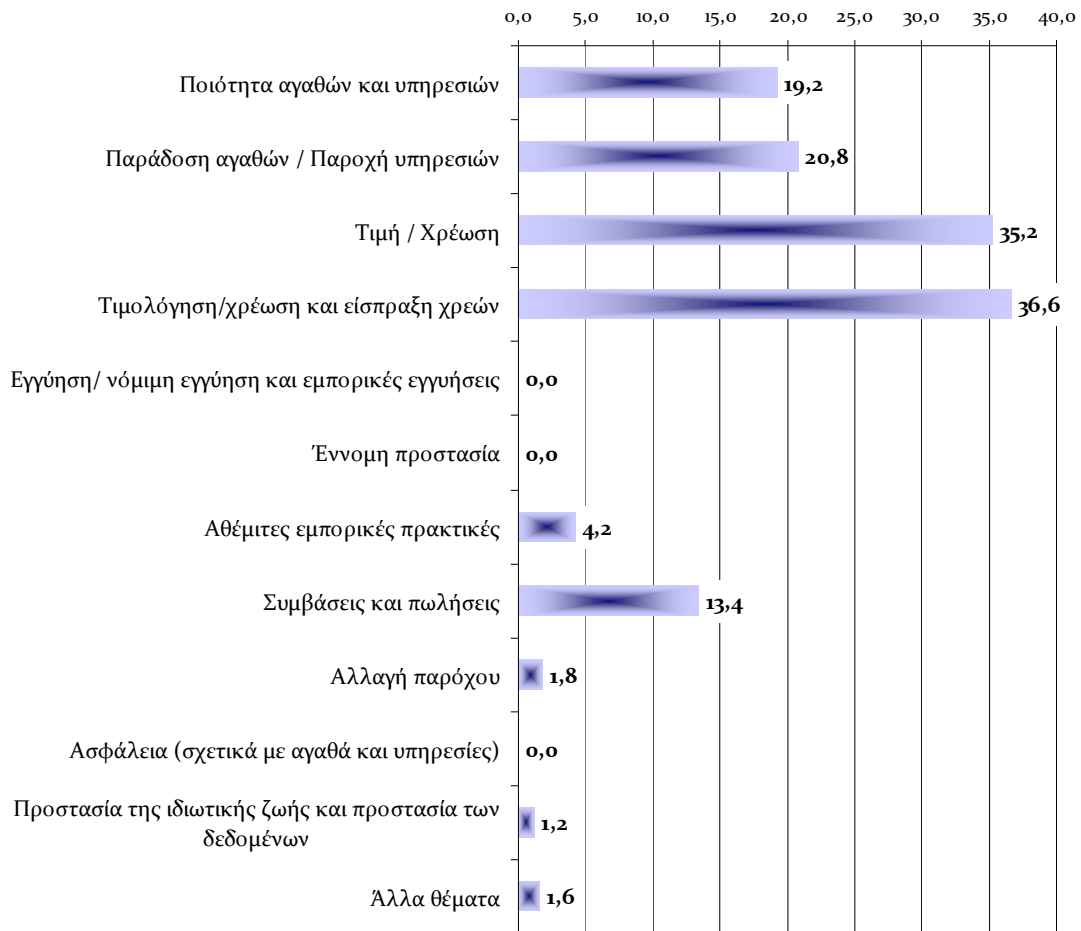


Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

- Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ταχυμεταφορές
- Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες διαδικτύου
- Υπηρεσίες τηλεόρασης
- Άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας

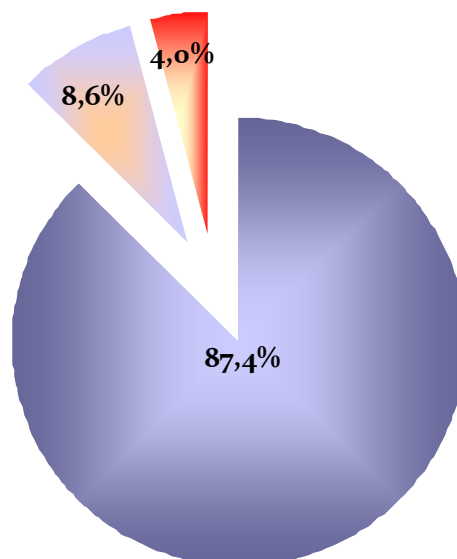


Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2021)



Γράφημα 34: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

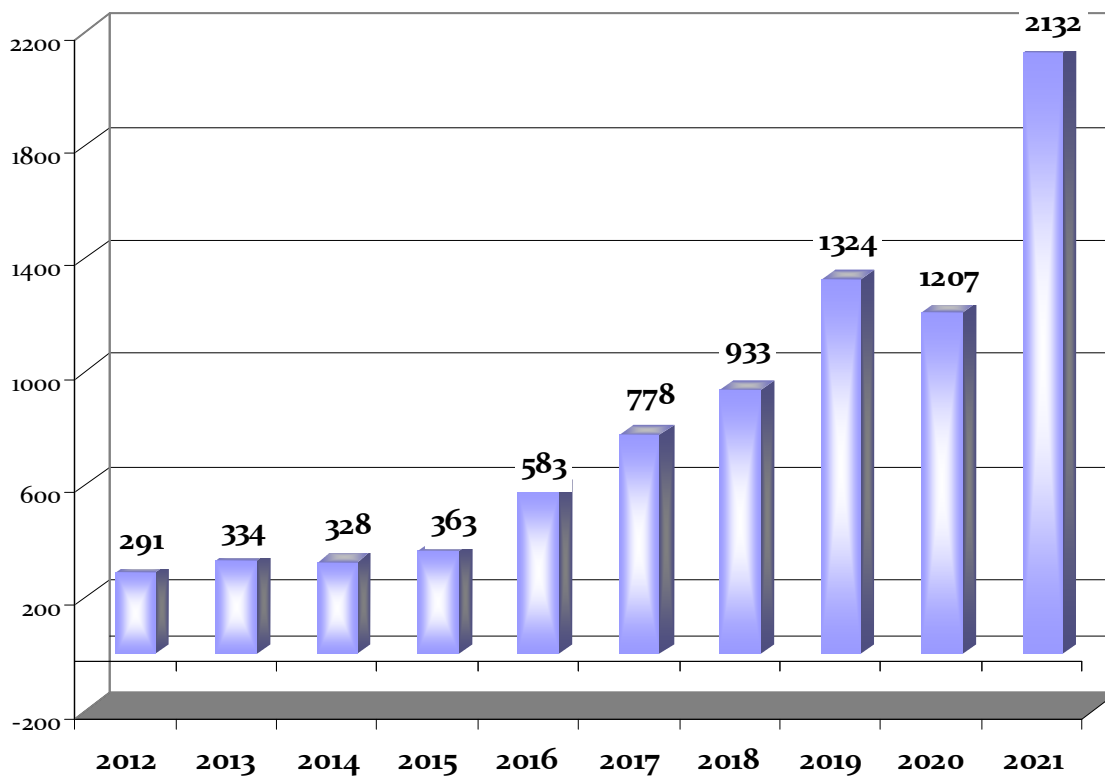


2.4. Ενέργεια και ύδρευση

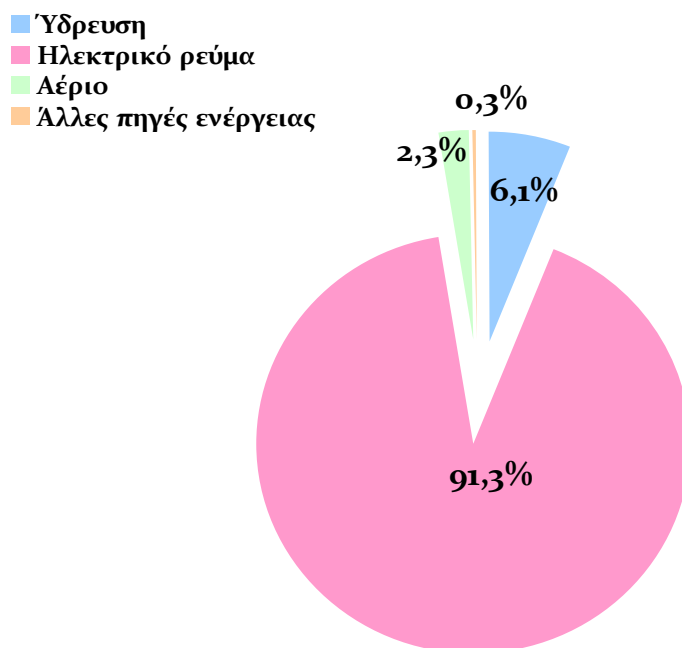
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	291	8,2 %
2013	334	8,1 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
2019	1.324	11,7 %
2020	1.207	9,3 %
2021	2.132	18,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	9.031	9,1 %

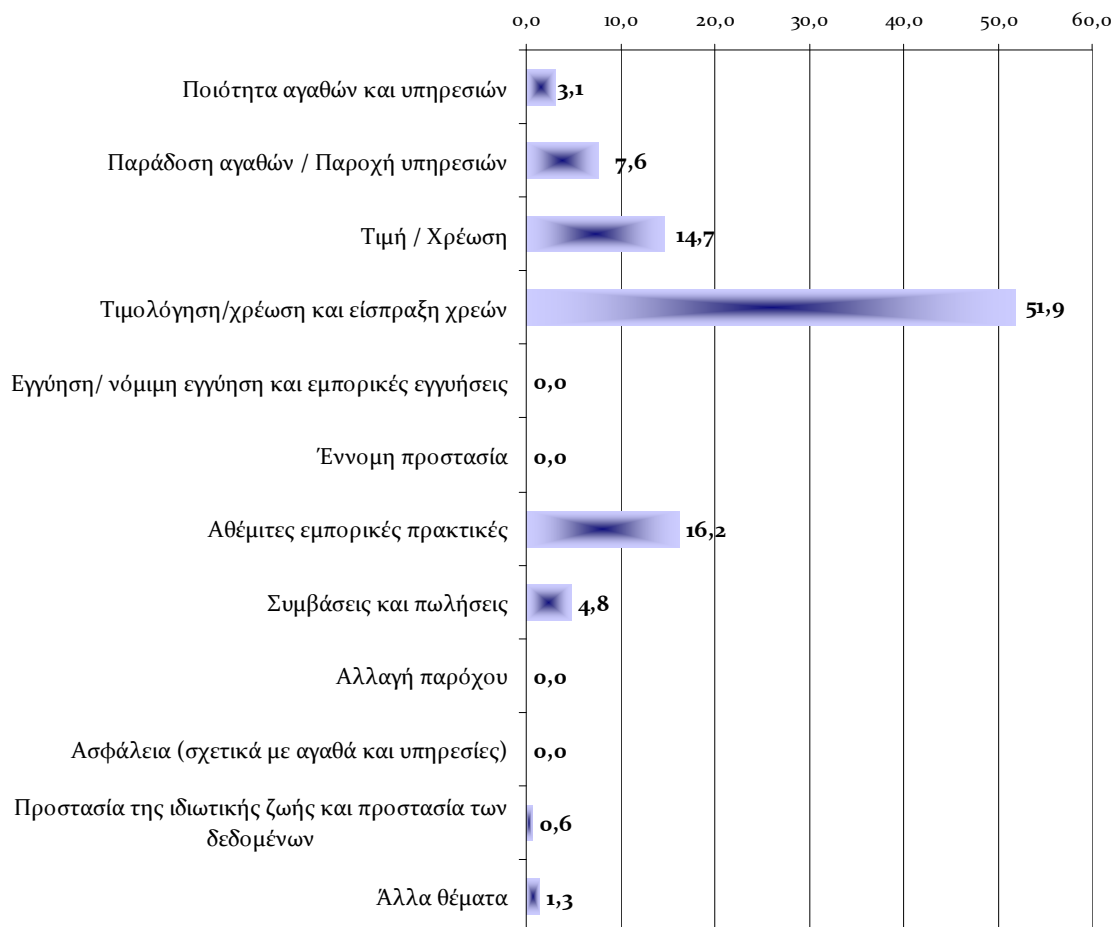
Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος



Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

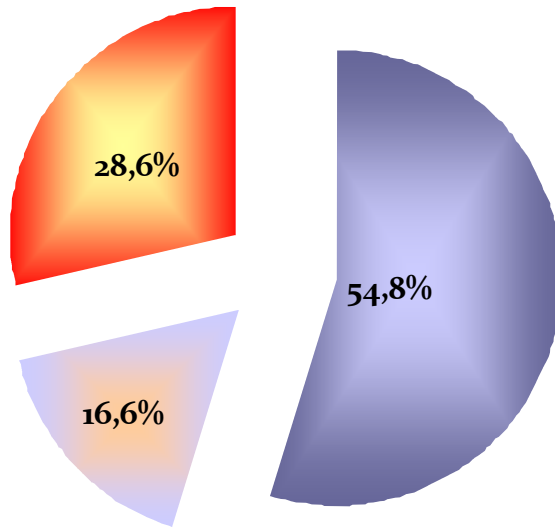


Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2021)



Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

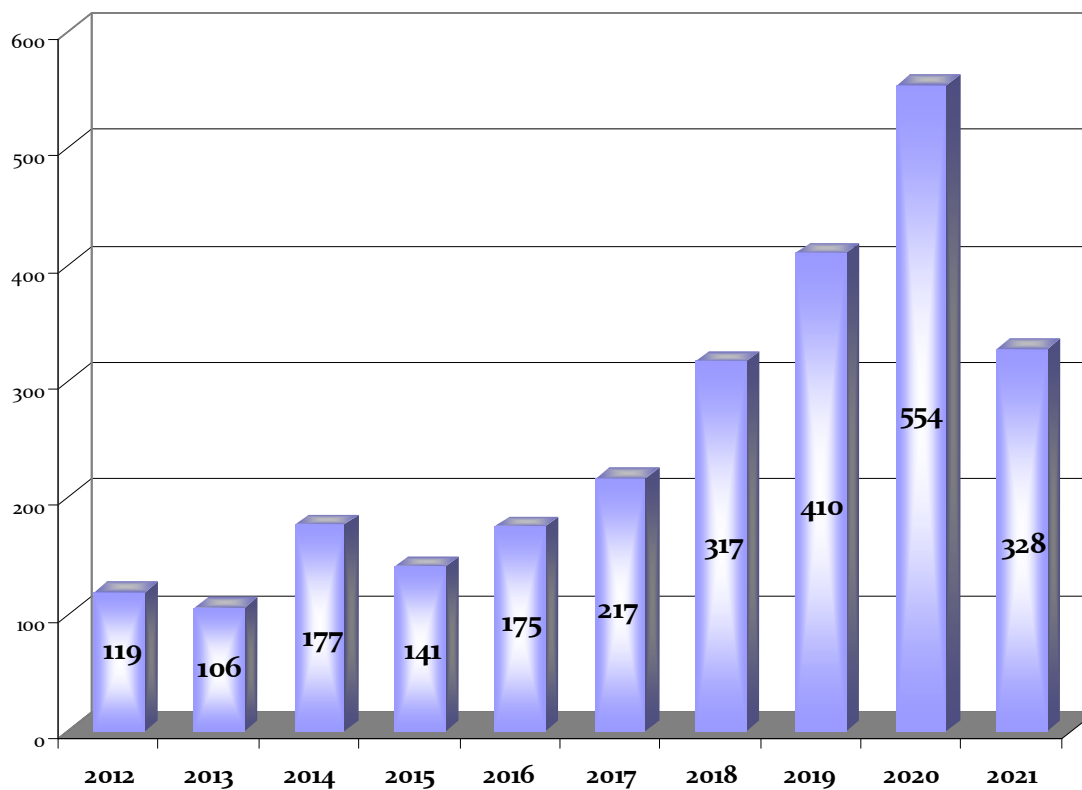


2.5. Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος

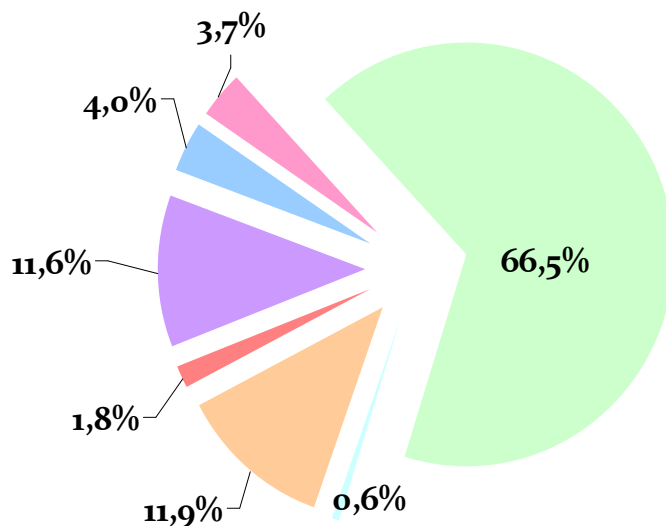
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	119	3,4 %
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
2018	317	3,2 %
2019	410	3,6 %
2020	554	4,3 %
2021	328	2,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	3.105	3,1 %

Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος

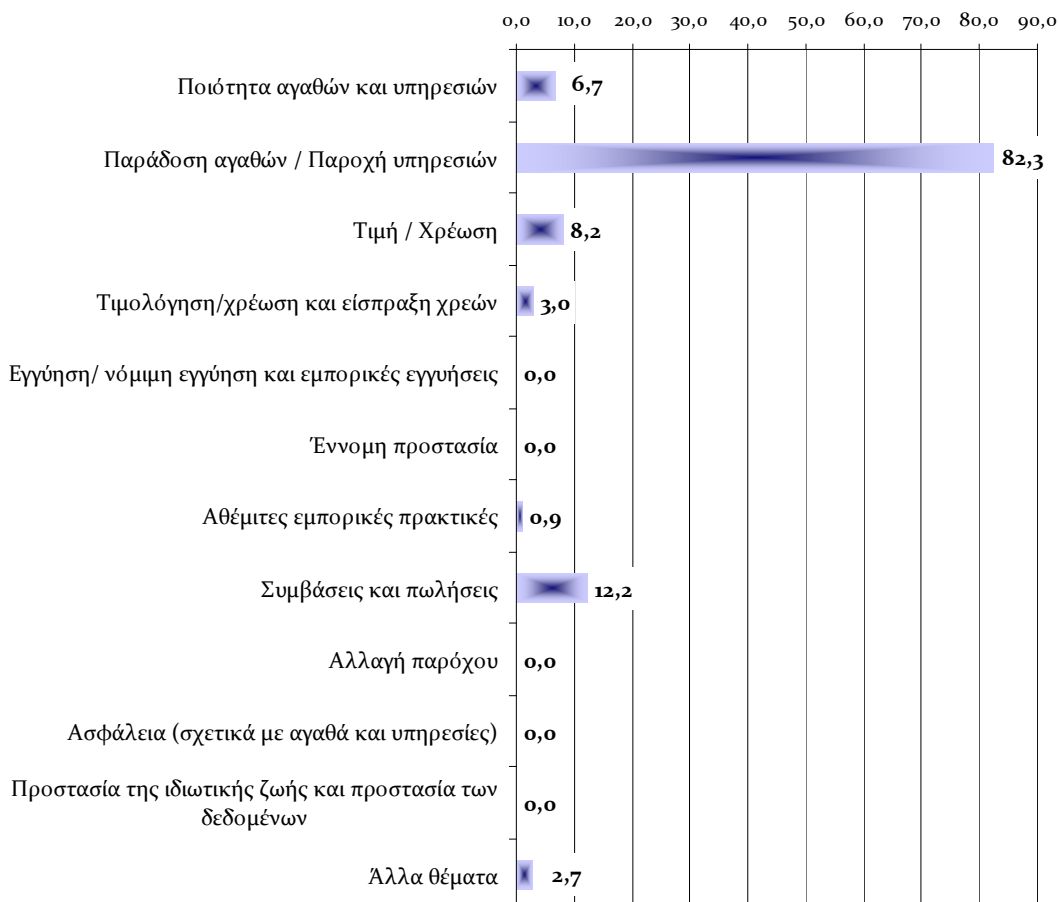


Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

- Τραμ, λεωφορεία, μετρό και υπόγειος σιδηρόδρομος
- Σιδηροδρομικές μεταφορές
- Αερογραμμές
- Ταξί
- Θαλάσσιες, ποτάμιες και λοιπές μεταφορές μέσω πλωτών οδών
- Υπηρεσίες μεταφορικών υποδομών
- Υπηρεσίες μίσθωσης

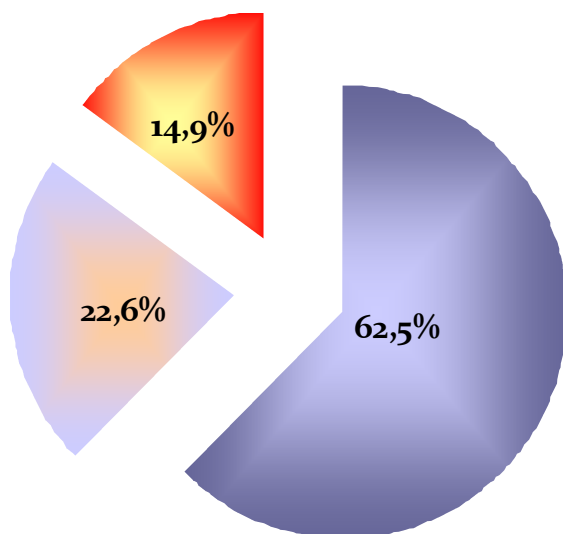


Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2021)



Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

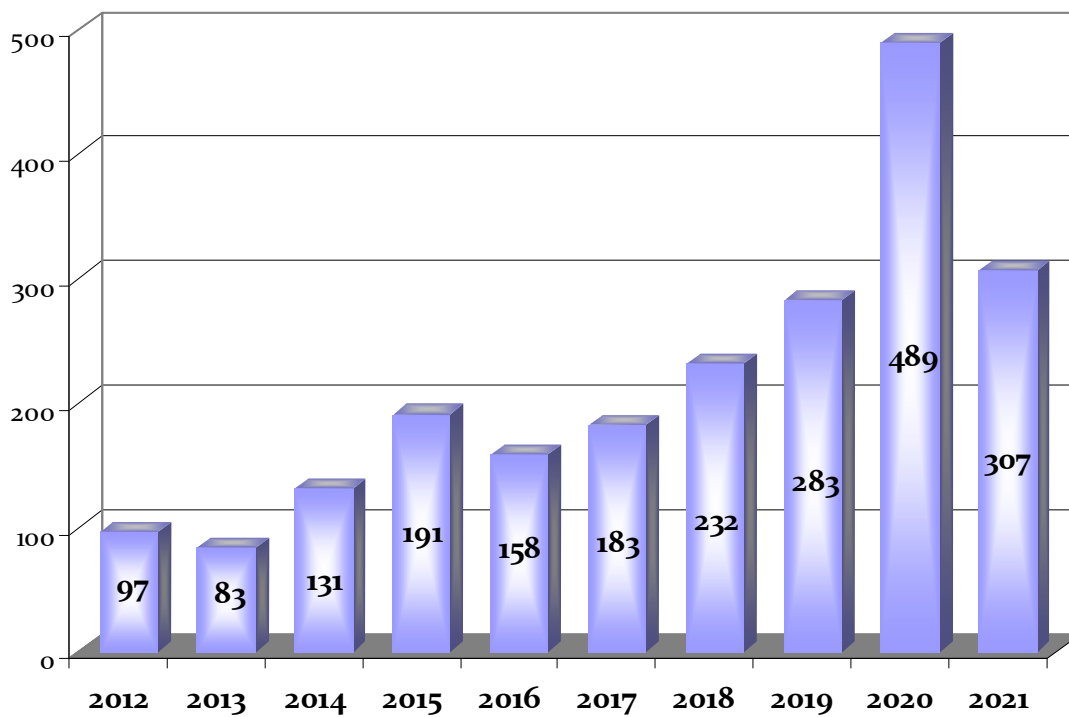


2.6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

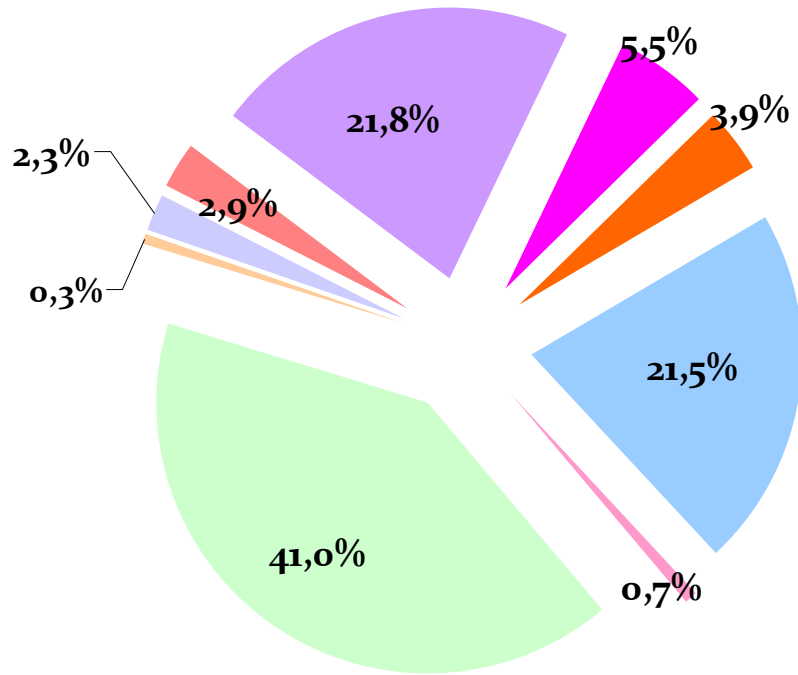
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2012	97	2,7 %
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
2019	283	2,5 %
2020	489	3,8 %
2021	307	2,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	2.541	2,6 %

Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος



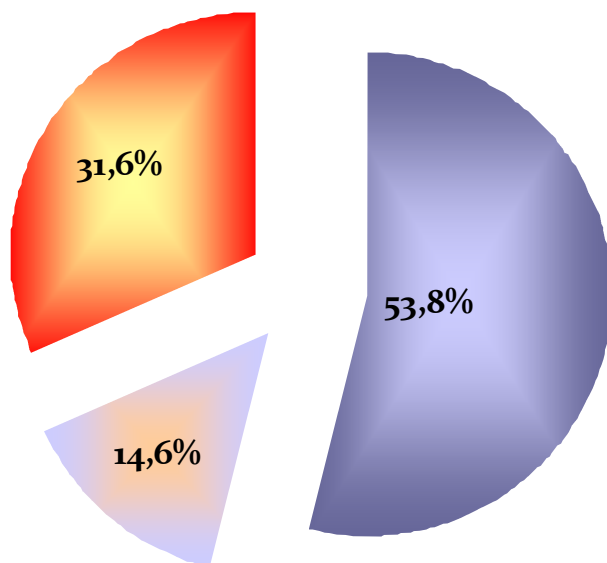
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες αναψυχής



Γράφημα 45: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2021)

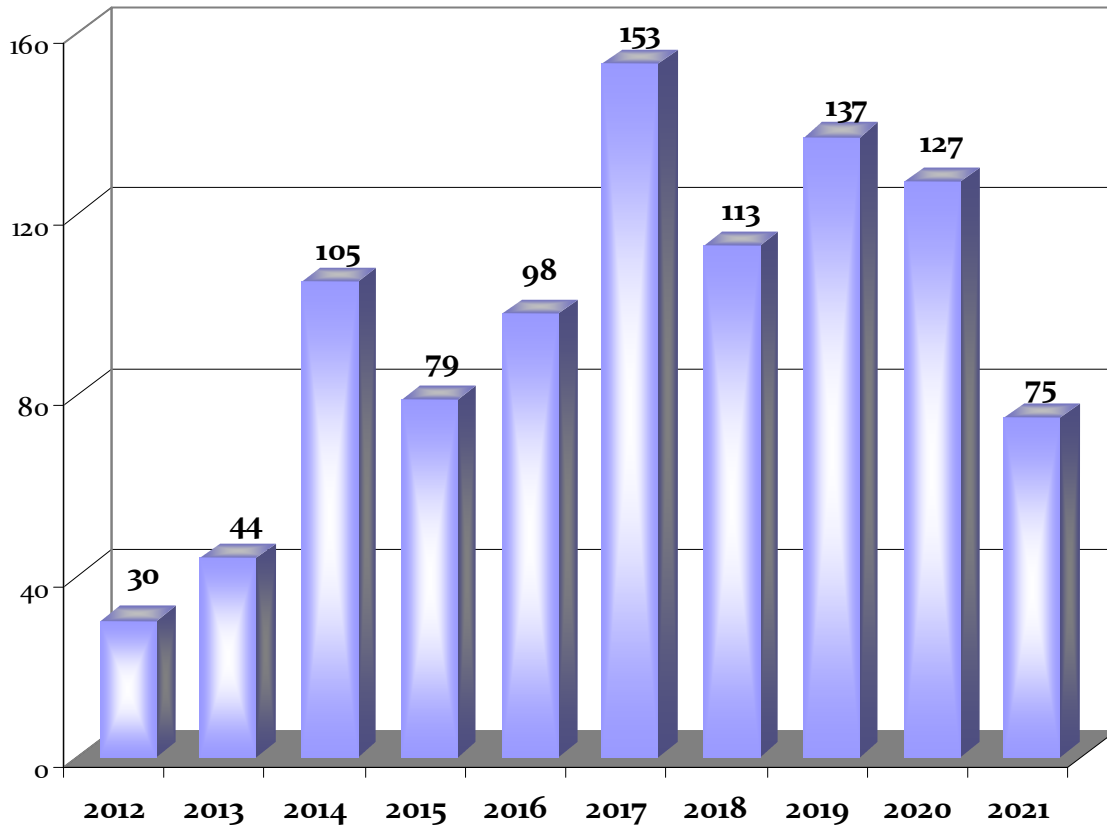


2.7. Υγεία

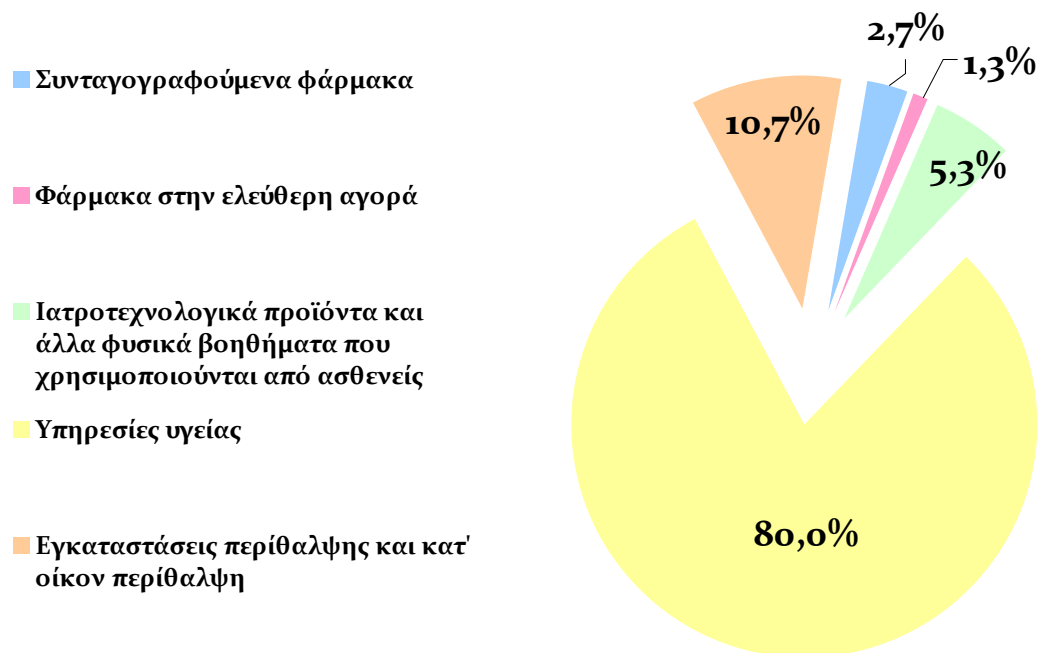
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	30	0,8 %
2013	44	1,1 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
2018	113	1,1 %
2019	137	1,2 %
2020	127	1 %
2021	75	0,7 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.071	1,1 %

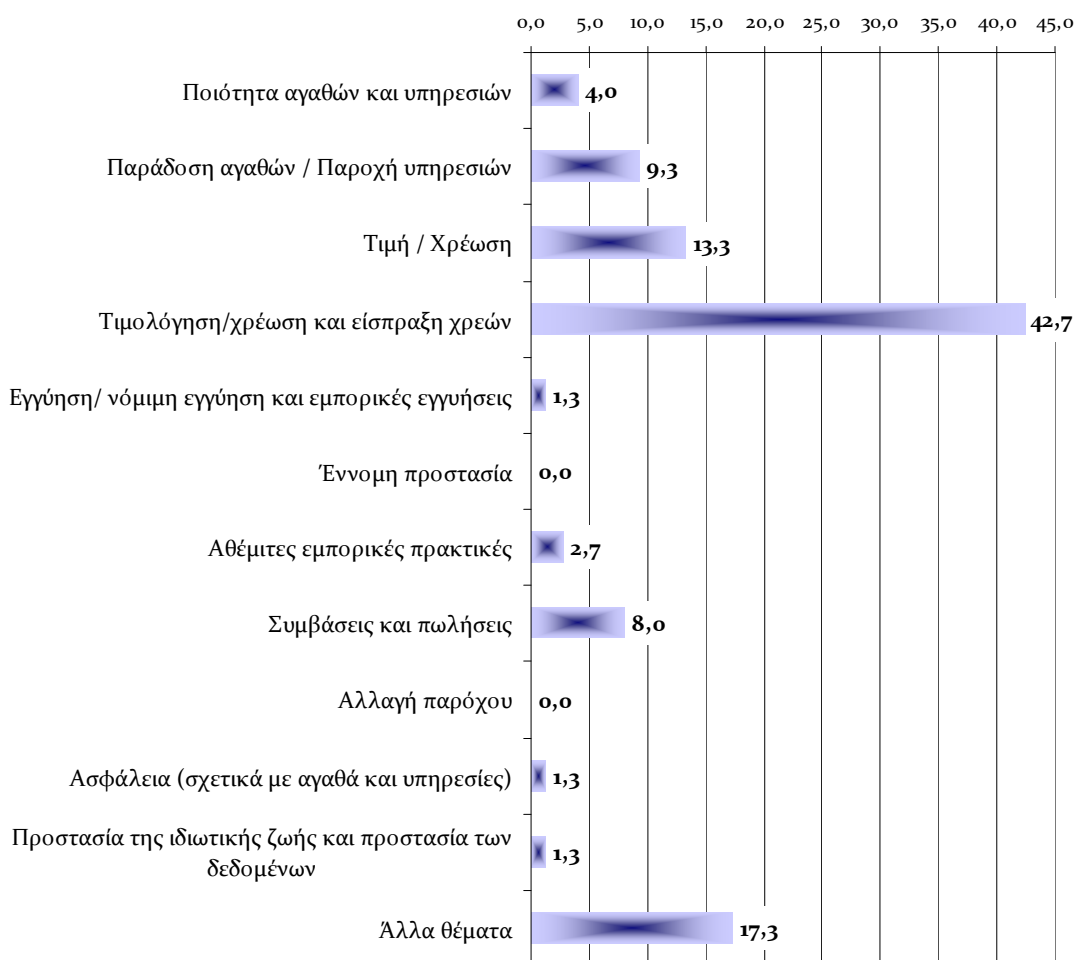
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος



Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2021)

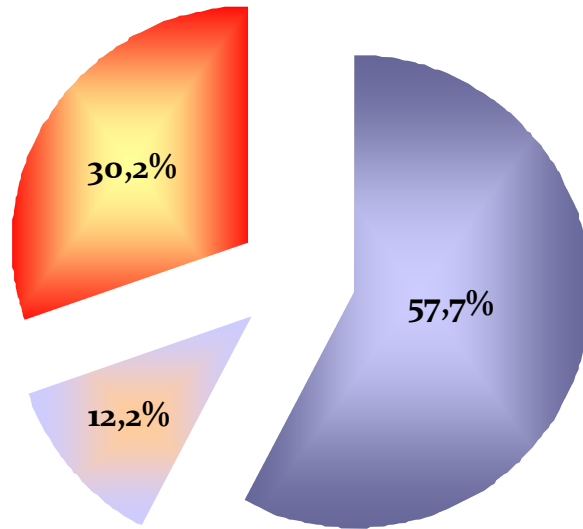


Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2021)



Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

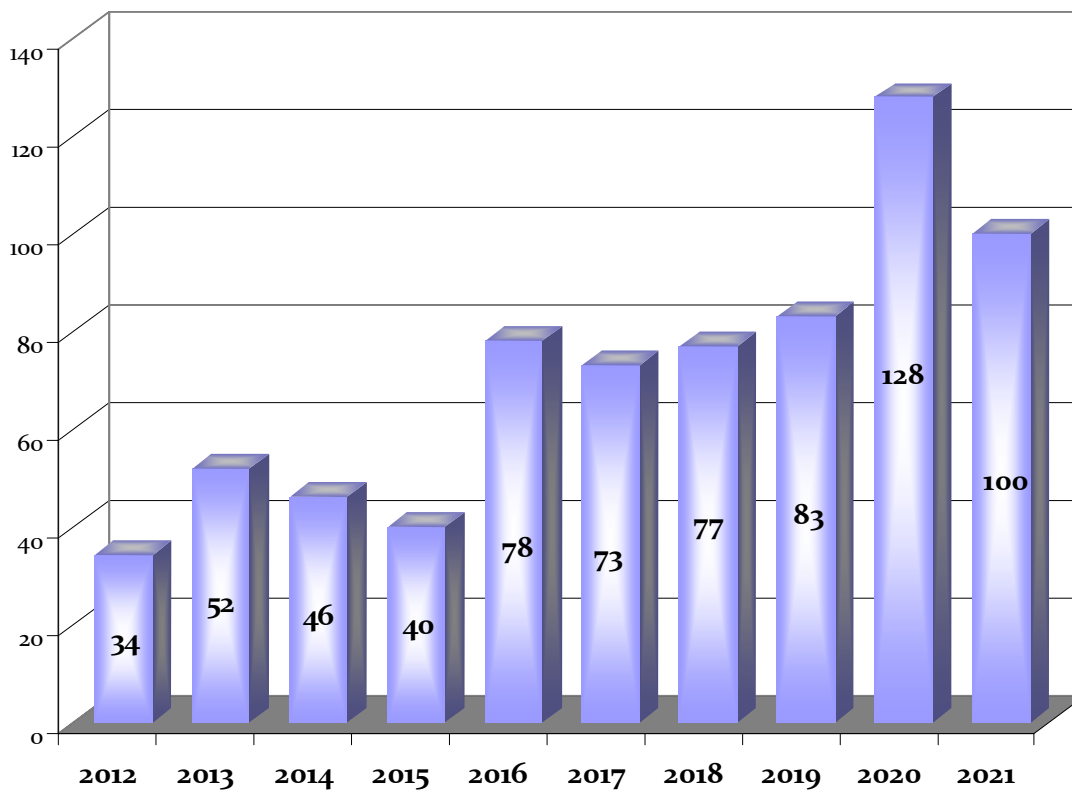


2.8. Εκπαίδευση

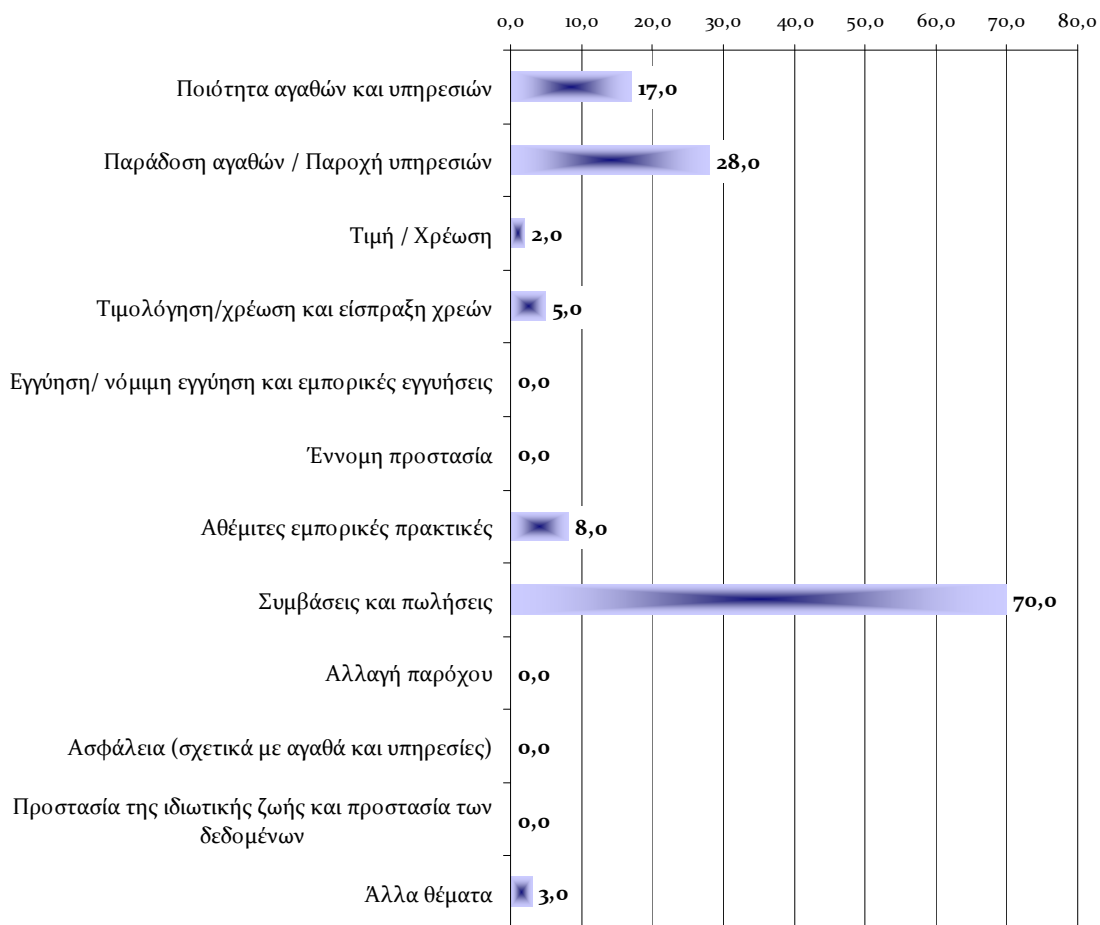
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2012	34	1 %
2013	52	1,3 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
2018	77	0,8 %
2019	83	0,7 %
2020	128	1 %
2021	100	0,9 %
ΣΥΝΟΛΟ	849	0,9 %

Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος

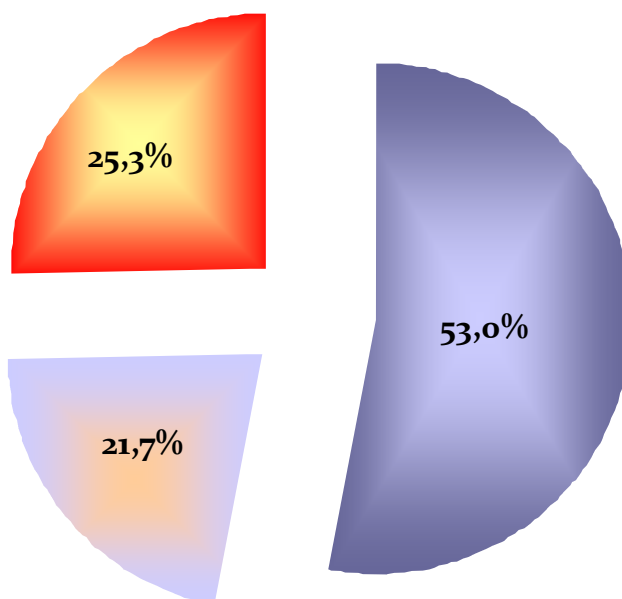


Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2021)



Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία)

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ως Ανεξάρτητη Αρχή, έχει συχνή και καλή συνεργασία με κάθε κοινωνικό εταίρο στην Ελλάδα και την Ευρώπη στο πεδίο της προστασίας καταναλωτή. Η συνεργασία αυτή λαμβάνει ποικίλες μορφές και δράσεις και συμβάλλει στην ανάδειξη του ρόλου της Αρχής τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ουσιαστική για την εξωστρέφεια της Αρχής είναι και η συμβολή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, αξιοποιώντας τις ευρείες δυνατότητες που του εξασφαλίζει η συμμετοχή στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

1. Διοικητική συνεργασία

Η διάταξη του άρθρου 4 παρ. 9 του ν. 3297/2004 προβλέπει τη συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή. Πρόκειται για ευχέρεια που αξιοποιείται συστηματικά ενόψει της ανάγκης αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτικού κοινού, ιδίως όταν πρόκειται για συστηματικές παραβάσεις της νομοθεσίας με αποδέκτες μεγάλο αριθμό καταναλωτών, οι οποίοι απλώς δεν έχει τύχει να προσφύγουν με αναφορά τους στην Αρχή.

Περαιτέρω, η Αρχή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων της, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με τις υπό διερεύνηση καταναλωτικές διαφορές και συμβάλλουν στην επίλυσή τους.

Η συνεργασία του Συνηγόρου του Καταναλωτή υφίσταται, επιπλέον, με τις δικαστικές Αρχές, προς τις οποίες μπορεί, μέσω μηνυτήριων αναφορών, να ανακοινώνει την ενδεχόμενη τέλεση αξιόποινων πράξεων, αλλά και με την Επιτροπή Ανταγωνισμού, προς την οποία μπορεί να ανακοινώνει ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις διατάξεων της αρμοδιότητας της Επιτροπής.

Σημειώνεται ότι συνολικά εντός του 2021 υπήρξαν 100 διαβιβάσεις/παραπομπές υποθέσεων σε άλλες Υπηρεσίες.

Επίσης, η Αρχή μετέχει στις συνθέσεις των ακόλουθων διαρκών οργάνων:

- Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών.
- Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (άρθρο 113 παρ. 3 ν. 4314/2014), η οποία υπάγεται στον Πρωθυπουργό και αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου.
- Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων (άρθρο 7α παρ. 4 ν. 2251/1994), η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.
- Επιτροπή του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.

- Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (Πλατφόρμα IMI) όσον αφορά την έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων, σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού 2394/2017.
- Συνεργασία επί ευρωπαϊκών θεμάτων με τη Βουλή των Ελλήνων.

Εντός του 2021 η Αρχή εκπροσωπήθηκε, επίσης, σε ομάδα εργασίας του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2020/1828, η οποία αφορά τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.

2. Δελτία Τύπου

- 19/11/2021. Ενημέρωση και προστασία καταναλωτών ενόψει των εκπτώτικων γεγονότων των Black Friday και Cyber Monday.
- 01/11/2021. Συστάσεις Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας προς ταχυδρομικούς παρόχους ενόψει των επερχόμενων εκπτώτικων γεγονότων της Black Friday και Cyber Monday, καθώς και της εορταστικής περιόδου των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς.
- 01/09/2021. Παράδοση της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» για το 2020 στον Πρόεδρο της Βουλής.
- 18/03/2021. Συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2019 στη Βουλή.
- 14/03/2021. Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.

3. Δημοσιεύσεις

- Απρίλιος 2021. Συνέντευξη του Προέδρου της Αρχής, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στην εφημερίδα «Οικονομική Ασφαλιστική».
- Νοέμβριος 2021. Συνέντευξη του Προέδρου της Αρχής, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στο περιοδικό “Lawyer”.
- “Learn, check, travel! Air passenger rights”, άρθρο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας που δημοσιεύεται στο επίσημο περιοδικό του Αερολιμένα Αθηνών “zboard” (τεύχος No. 50, Χειμώνας 2020-2021).
- “MEASURING THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC CONSUMER ADR SCHEMES: ASSESSMENT EVIDENCE FROM THE GREEK CONSUMER OMBUDSMAN”, άρθρο του Διευθυντή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, που έχει υποβληθεί για δημοσίευση στο ακαδημαϊκό περιοδικό “Dispute Resolution Journal”.
- Οκτώβριος 2021. Συνέντευξη του Διευθυντή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, στην κα Αλευρίτου της Ένωσης Καταναλωτών “ΕΚΠΟΙΖΩ”, στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού προγράμματος “Consumer PRO”.
- “Καταναλωτικός ακτιβισμός και ψηφιακή οικονομία”, άρθρο του Διευθυντή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, στην εφημερίδα “Καθημερινή”, 26-9-2021.

¹ Το πρόγραμμα “Consumer PRO” υλοποιείται υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποσκοπεί στην εκπαίδευση στελεχών που απασχολούνται σε φορείς προστασίας των καταναλωτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΕΛΛΑΔΑΣ**

1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός ΕΕ 2021/690) και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Σκοπός της λειτουργίας του Δικτύου είναι:

- Η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.
- Η εναλλακτική (εξωδικαστική) επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές των καταναλωτών με προμηθευτές σε κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, εκτός της χώρας διαμονής τους.
- Ο ρόλος των Κέντρων είναι, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών.

Ο γενικός στόχος του Προγράμματος είναι η εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά, μέσα από τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματός τους στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση και την αυτό-οργάνωση.

Το σημερινό Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο EJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000, και του Δικτύου των Ευρωθυρίδων, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους. Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Σύμφωνα με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συγκαταλέγεται στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος με τον τρόπο αυτό αναδεικνύεται σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες όσον αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών) και ανεξαρτήτως εμπορικού κλάδου.

Με την αριθ. 38121/3-9-2021 (Β' 4467) απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που τροποποίησε τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχει αναχθεί σε αυτοτελές Τμήμα με δική του διοίκηση και αποτελεί, πλέον, οργανική μονάδα της Αρχής.

2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2021 με μια ματιά

Το 2021 ήταν, όπως και το 2020, μια χρονιά που επηρεάστηκε σοβαρά από τις συνέπειες της πανδημίας COVID-19, καθώς οι φυσικές συναλλαγές των καταναλωτών ήταν αρκετά περιορισμένες. Τα πράγματα δεν ήταν εύκολα ούτε για τη λειτουργία του Δικτύου, αλλά η εμπειρία που αποκτήθηκε από το πρώτο έτος της πανδημίας συνέβαλε στην καλύτερη προσαρμογή στις συνθήκες, που παρέμειναν δύσκολες.

Οι δραστηριότητες που απαιτούσαν φυσική παρουσία (πχ προωθητικές ενέργειες και καμπάνιες ενημέρωσης των καταναλωτών) ήταν, σίγουρα, ένας τομέας αναπόφευκτα χαμηλής απόδοσης. Και ενώ κάτι τέτοιο είναι απολύτως κατανοητό λόγω της πανδημίας, εντούτοις ο αντίκτυπος στις διαδικτυακές δραστηριότητες του Δικτύου, στις οποίες συμμετείχε ενεργά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ήταν μηδαμινός έως ανύπαρκτος, αφού η αποτελεσματική εναλλακτική λύση των εξ αποστάσεως συναντήσεων με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων επέτρεψε την ανεμπόδιστη υλοποίησή τους.

Η δραστηριότητα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ήταν αρκετά έντονη και ικανοποιητική και σε άλλους σημαντικούς τομείς. Συγκεκριμένα:

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων των καταναλωτών για τη λήψη πληροφόρησης (information requests) που εξυπηρετήθηκαν μέσα στο 2021 σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 31,14% σε σχέση με την αρχική στοχοθεσία. Αξιοσημείωτη βελτίωση σημείωσε και το ποσοστό φιλικής διευθέτησης των καταναλωτικών διαφορών, που έφτασε το πολύ ικανοποιητικό (για τα δεδομένα της διασυνοριακής επίλυσης) 67,4% (από 57,2% το 2020). Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό επίτευγμα, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό-εθελοντικό χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης για τους εμπόρους, αλλά και τη σχετική μακρόχρονη εμπειρία από τη λειτουργία του Δικτύου, που δείχνει ότι δεν είναι δεκτικές εξωδικαστικής επίλυσης όλες ανεξαιρέτως οι καταναλωτικές διαφορές.

Σημαντική υπήρξε και η συμβολή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στη διάχυση και εδραίωση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Απόδειξη γι' αυτό είναι το γεγονός ότι σχεδόν τα δύο τρίτα των ανεπίλυτων υποθέσεων δεν αρχειοθετήθηκαν, αλλά, αντιθέτως, παραπέμφθηκαν σε άλλους μηχανισμούς επίλυσης με αυξημένες δυνατότητες, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για περαιτέρω χειρισμό και διερεύνηση. Η συνεργασία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας με άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης υπήρξε, από την άποψη αυτή, αρκετά παραγωγική όχι μόνο προς όφελος των ίδιων των καταναλωτών, αλλά και της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ ομόλογων θεσμών, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της ορθής εφαρμογής της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή στα κράτη-μέλη.

Τέλος, η ιστοσελίδα του Κέντρου συνέβαλε σημαντικά στην καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πολιτών, αφού οι μοναδικοί επισκέπτες έφτασαν τους 18.070 το 2021, ξεπερνώντας αρκετά τον αντίστοιχο αριθμό της προηγούμενης χρονιάς (14.000), ενώ και ο αριθμός των επισκέψεων (23.554) αυξήθηκε εξίσου σε σχέση με το 2020 (18.869).



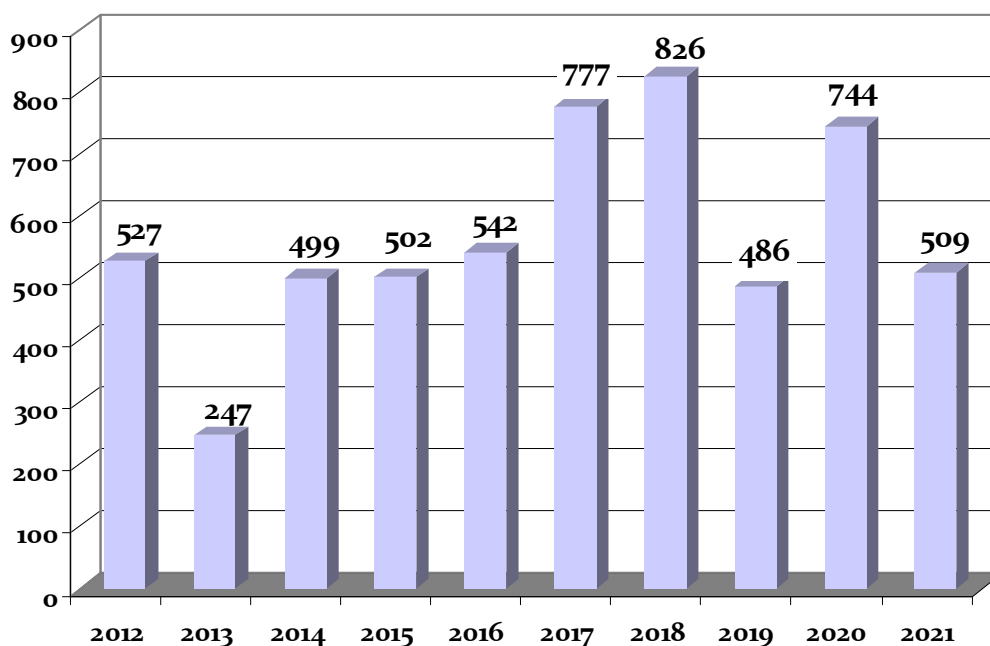
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες

Εκτός της βασικής αποστολής του ως μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ενεργεί, επιπροσθέτως, ως σημείο επαφής ή/και ως αρμόδιος φορέας για τα εξής θέματα:

- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/EK).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών (άρθρο 14 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Την υποστήριξη καταναλωτών σε καταγγελίες που αφορούν αδικαιολόγητες γεωγραφικές (με βάση τη χώρα κατοικίας) διακρίσεις σε βάρος τους κατά την προμήθεια αγαθών (άρθρο 8 του Κανονισμού [ΕΕ] 2018/302).
- Την έκδοση εξωτερικών ειδοποιήσεων προς κάθε αρμόδια Αρχή για ύποπτες παραβάσεις της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (άρθρο 27 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394).
- Την ανταλλαγή πληροφοριών στο Σύστημα Πληροφοριών για την Εσωτερική Αγορά (IMI) με ομόλογους φορείς σε άλλες χώρες σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς να κυκλοφορούν ελεύθερα στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο για εργασία, σπουδές, εμπόριο κ.λπ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής στην Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών (ESCP) για αξιώσεις έως 5.000 ευρώ, εάν οι διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές δεν μπορούν να επιλυθούν φιλικά μέσω του Δικτύου ΕΚΚ ή άλλου διαθέσιμου μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης.

4. Ποσοτικά στοιχεία

Ο αριθμός των αναφορών που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2021 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά ήταν μειωμένος κατά 31,6%, αλλά αυτό μπορεί εύλογα να συσχετιστεί με τους χαμηλότερους αριθμούς εισερχόμενων (Ευρωπαίων) στην Ελλάδα και εξερχόμενων (Ελλήνων) στο εξωτερικό καταναλωτών, ως αποτέλεσμα των περιοριστικών μέτρων στις διεθνείς μετακινήσεις που υποχρεώθηκαν να λάβουν το σύνολο των εθνικών κυβερνήσεων των κρατών-μελών για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας, επηρεάζοντας έτσι και την έκταση των συναλλαγών σε κρίσιμους τομείς της αγοράς και, ιδίως, στον τουρισμό (επιβατικές μεταφορές, διαμονή, σίτιση, αναψυχή, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κ.λπ.), όπου διακρίνεται ιδιαίτερος κατά τους καλοκαιρινούς μήνες η χώρα μας.

Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.²

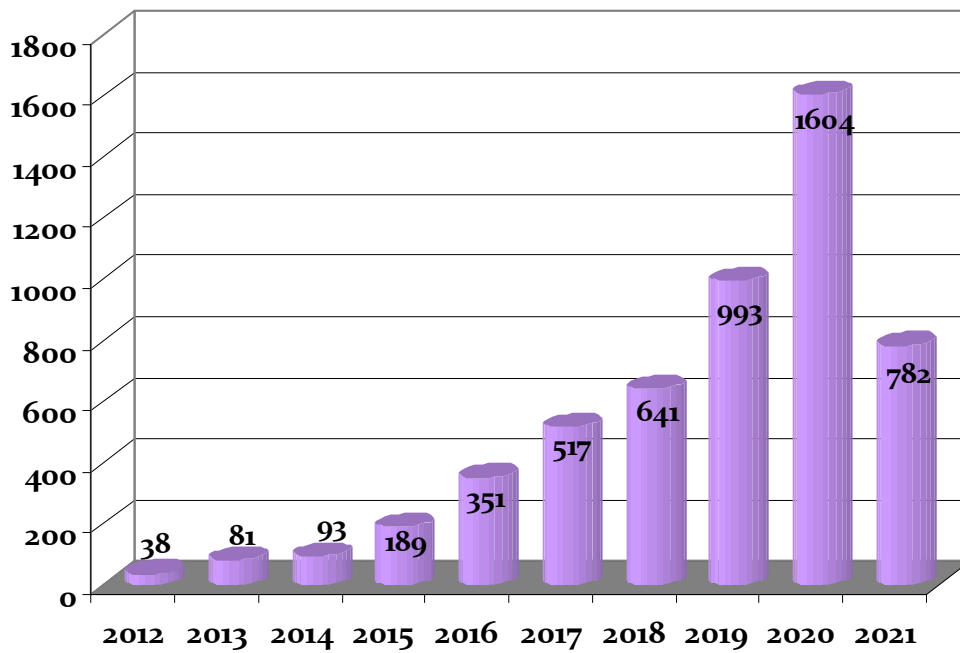
Ποσοστό 67,8% των αναφορών που διαχειρίστηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 32,2% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι περισσότερες αναφορές εντός του 2021 υποβλήθηκαν για τον κλάδο των αεροπορικών μεταφορών και τα περισσότερα προβλήματα των καταναλωτών, τόσο των Ελλήνων όσο και των αλλοδαπών, σχετιζονταν με καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων, άρνηση επιβίβασης, καθώς και με τις χρεώσεις των κρατήσεων (booking fees). Οι ξένοι καταναλωτές που επισκέφτηκαν τη χώρα μας αντιμετώπισαν, επιπλέον, προβλήματα με τον εμπορικό κλάδο των ενοικιάσεων αυτοκινήτων, ιδίως σε σχέση με τους συμβατικούς όρους των μισθώσεων, αλλά και με χρεώσεις των πιστωτικών τους καρτών μετά το πέρας της μίσθωσης για την κάλυψη αμφισβητούμενων υλικών ζημιών. Τρίτος πιο προβληματικός κλάδος για τους ξένους καταναλωτές αναδείχτηκε ο ξενοδοχειακός (τα πάσης φύσης καταλύματα), αλλά και η εστίαση.

Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2021 σε 782 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτείται κατά κανόνα, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού Δικαίου.

² Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Γράφημα 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.



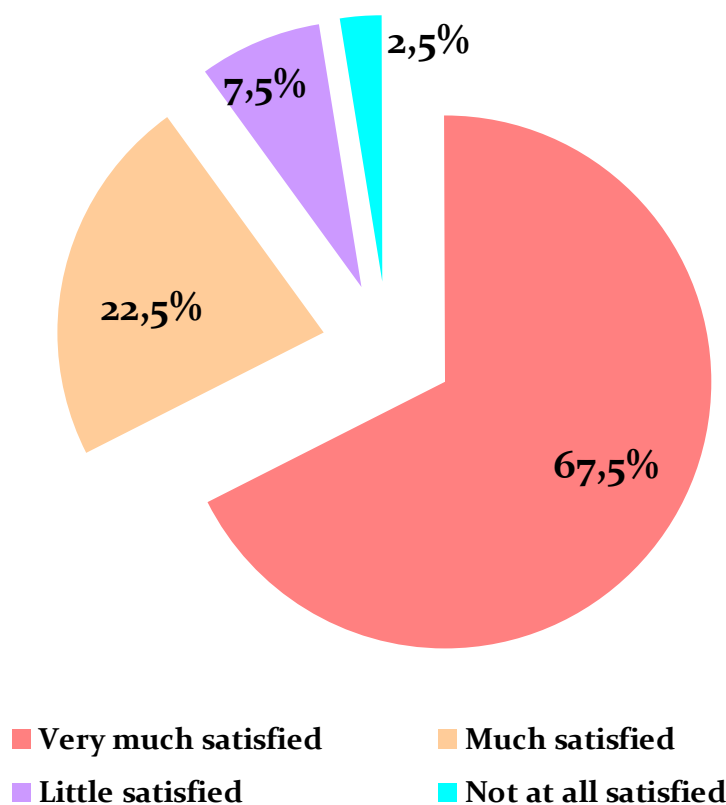
5. Ποιοτικά στοιχεία

Σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2021 ήταν μία χρονιά όπου το 90% των καταναλωτών δήλωσε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στην επίλυση των προβλημάτων τους. Πρόκειται για ένα σημαντικό εύρημα όχι μόνο από συγκριτική άποψη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, που ο βαθμός ικανοποίησης ήταν κατά τι χαμηλότερος (87,5%), αλλά κυρίως επειδή υπερτερεί συντριπτικά έναντι εκείνων των καταναλωτών που αναφέρουν μικρή ή καθόλου ικανοποίηση (10%) από τις σχετικές προσφερόμενες υπηρεσίες.

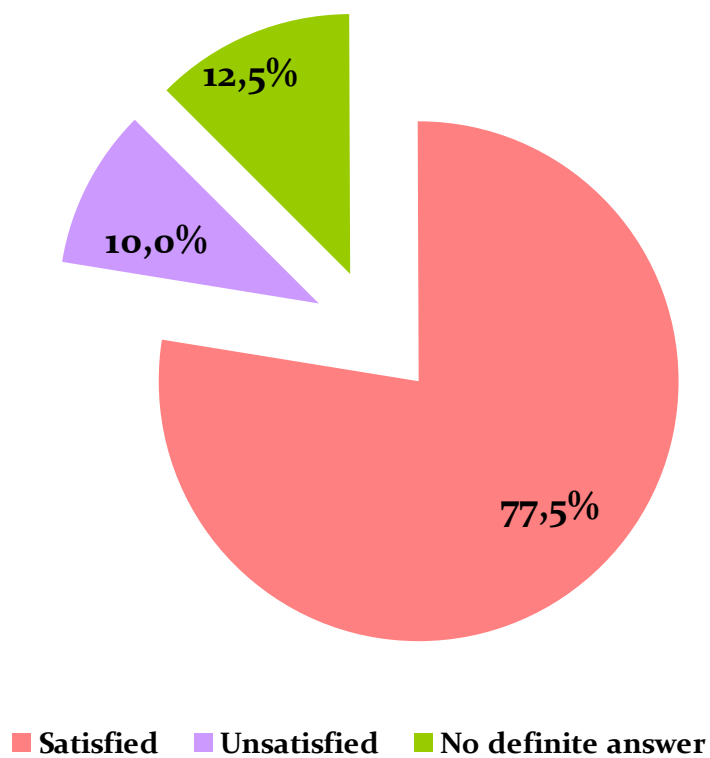
Ανάλογα μεγάλος βαθμός ικανοποίησης προκύπτει και για την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν εντός του 2021 οι καταναλωτές από το προσωπικό του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας όσον αφορά στην απάντηση των αιτημάτων πληροφόρησης που υπέβαλαν.



Γράφημα 56: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα 57: Consumer satisfaction from legal help and support



6. Συμμετοχή σε ευρωπαϊκές δράσεις

Εκδηλώσεις:

- Call for Communication Officers, 3 March 2022 (Presentation of the World Consumer Rights Day campaign, update on the Communication Workshop, discussion on the 2021 joint projects, presentation of the Subgroup 3 of Strategy group on the increase of ECC-Net visibility and outreach).
- “Civil Society Organizations during and after Covid-19: What challenges and what future?” (Conference organised by the Diversity Europe Group on 12 March, aiming at: (a) raising awareness of the fundamental contribution of civil society organisations (CSOs) during the pandemic, (b) assisting CSOs to redesign their own structures and to become more sustainable, (c) helping CSOs to be involved in the design and implementation of the Recovery Plan for Europe, (d) feeding into the wider debates on the Conference on the Future of Europe and on the Social Summit in Porto in May 2021).
- European Consumer Summit (Lisbon Presidency, 15 March).
- ECC Directors meeting, 19 May (event organized by the subgroup 2 “People Development & Network Involvement” of the Strategy Group of the ECC-Net in order to discuss about matters like the focus point on network involvement, bottlenecks that prevent engagement on network level, strong and weak points of the network, WIKI contribution to the provision of information regarding network projects, etc.).
- 2nd Alternative Dispute Resolution (ADR) Assembly, 28-29 September (organised by the European Commission, Directorate-General Justice and Consumers, for all ADR entities notified to the Commission in line with the ADR Directive and other key consumer stakeholders, with an aim to: (a) facilitate the sharing of best practices across the EU on effective case-handling, including the use of advanced digital technologies, good governance of ADR models, etc., (b) discuss the challenges faced by ADR entities, notably during the pandemic and those stemming from increasingly digitalised markets, (c) reflect on how to make ADR more effective to boost consumer trust and encourage more traders to participate, (d) showcase high-quality ADR projects in the virtual ADR fair).
- Conference on digital self-determination for consumers, 14-15 September (co-organized by the Federal Ministry of Justice and Consumer Protection (BMJV) of Germany and the ASEAN Committee on Consumer Protection (ACCP), with support by the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, with a view to provide a forum for a solution-oriented exchange among policymakers, academics, practitioners and the broad public).
- Cooperation Day (Ljubljana, 21-23 September).
- 8th Conference on Aspects of European Consumer Law, 18-22 October (organized by ECC Luxembourg, where a panel of international experts presented different themes linked to consumers in the EU and their rights).
- E-commerce during the pandemic, 16 November (an online debate organised by the ECC-Net with panelists experts from BEUC, Amazon, Svensk Handel, German e-commerce directive contact point for a discussion on the following topics: (a) Who has benefited from the pandemic? (b) What are the biggest challenges for the industry and consumers? (c) Have any new consumer trends emerged?).

- Annual Digital Consumer Event, 25 November (a follow-up event of the 2021 Consumer Summit, focusing on two core issues linked to the digital transformation of consumers, namely (a) whether current EU rules ensure equal fairness online and offline, (b) extending the successful voluntary Product Safety Pledge commitments to new consumer law areas, encouraging online marketplaces to go for the extra mile in the interest of EU consumers).
- Directors' Meeting & Strategy Meeting, 29-30 November.
- ODR Contact Points' Network web-meeting, 17 December.

Διαβουλεύσεις:

- Communication Workshop: On spot or online?
- How does your ECC save time in writing letters to consumers and traders?
- ECC-Net survey for the purposes of the ECC-Net presentation at the ADR Assembly (28-29/9).
- Contribution to the "ECC Participation in Single Digital Gateway" survey (a survey aiming to assess the steps needed to be taken by ECC's for participation in the Single Digital Gateway).
- ECC-Net online debate "E-commerce during the pandemic", 16 November.
- Participation to the survey about the ECC-Net Strategic planning documentation 2022-2023.

Διεκπεραίωση αιτημάτων πληροφόρησης (μέσω της πλατφόρμας επικοινωνίας του Δικτύου EKK):

- About which ECCs have been designated as external alert mechanisms under the new CPC regulation.
- On the experiencing using the new IT Tool.
- About quick COVID-19 self-testing.
- About online identity theft of consumers (evidence to be used by ICF (via DG JUST) for a comparative study on the problem of online identity theft and identity-related crime in the EU, in order to provide a comprehensive mapping and comparative analysis of current legislative, regulatory and non-regulatory approaches and measures to combat online identity theft and identity-related crime).
- On legal guarantees on animal purchases.
- On data privacy (insertion of the consumer's name in the IT-Tool case title).
- On distance selling and oral contracts. Written proof and maximum amount (question from ECC BE).
- On the new IT tool. First experiences & update in 2021.
- Continuous update of the coronavirus law in the case-handler knowledge base.
- On the handling of real estate complaints.
- Questionnaires regarding (a) cases handled by each ECC (b) the handling of financial services cases.
- Contribution to the development of the anniversary website.

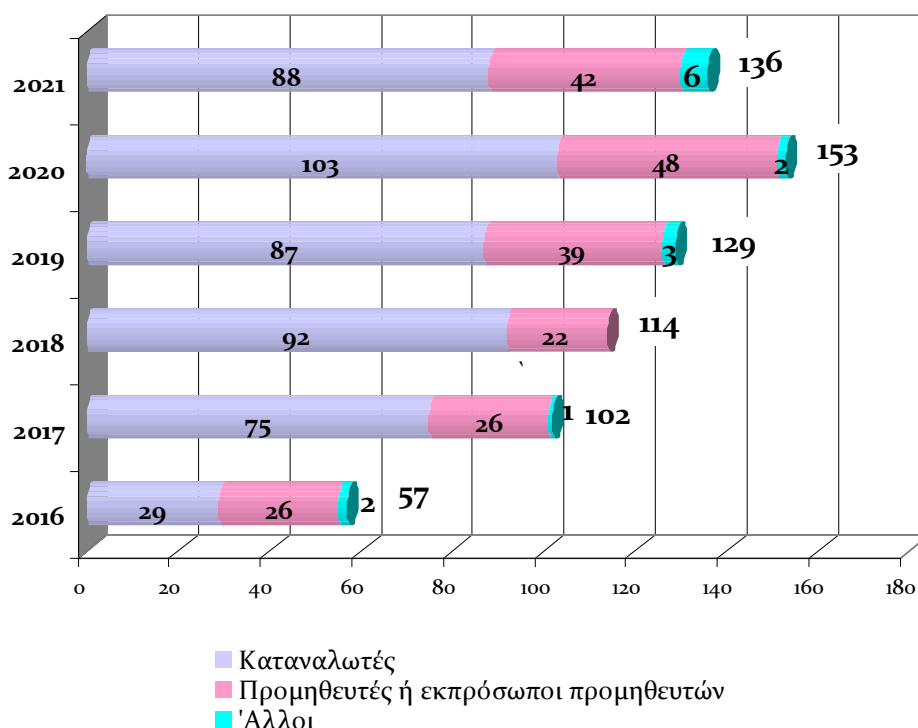
- On the purchase cost of COVID-19 tests.
- On the implementation of Directive 2009/22/EC on injunctions for the protection of consumers' interests and Directive (EU) 2020/1828 on representative actions for the protection of the collective interests of consumer (questions from ECC Croatia).
- On measuring media impact and reach of ECC's (question from ECC France).

7. Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2021 ανήλθαν σε 136. Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (64,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (30,9%), με τους καταναλωτές να ζητούν πληροφόρηση κυρίως επί της διαδικασίας διεκπεραίωσης των αναφορών και τους προμηθευτές να αιτούνται, κυρίως, την παροχή βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σε σχέση με την εγγραφή τους στην Πλατφόρμα, αλλά και τον τρόπο χρήσης της.

Από τα ερωτήματα που σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 60% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 40% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

Γράφημα 58: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Προβλήματα με τις ηλεκτρονικές αγορές σας;
 Δοκιμάστε την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών





Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
grammateia@synigoroskataloti.gr
www.synigoroskataloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2022