

2019 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



**Εξ αποστάσεως αγορές,
αλλά με προσοχή.
Για να είμαστε ασφαλείς!**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Οι εκσυγχρονιστικές τάσεις της δημόσιας διοίκησης διεθνώς στηρίζονται στην αναγνώριση της ανάγκης των πολιτών να έχουν τη δυνατότητα να διευθετούν τα προβλήματά τους με απλά, εύκολα προσβάσιμα, ευέλικτα, διαφανή και, κυρίως, αποτελεσματικά μέσα.

Με λιγότερη γραφειοκρατία.

Η θεσμοθέτηση φορέων που λειτουργούν με βάση το ανωτέρω πλαίσιο αποτελούν στη δημόσια ζωή έμπρακτη έκφραση του σεβασμού και της μέριμνας που ένα σύγχρονο κράτος οφείλει να επιδεικνύει απέναντι στους πολίτες, που, ταυτόχρονα είναι και καταναλωτές.



Στη χώρα μας, η ανάγκη αυτή έχει καταστεί ακόμα επιτακτικότερη, λόγω της καταλυτικής επίδρασης της πολυετούς οικονομικής κρίσης στην επιδείνωση των προβλημάτων της κοινωνικής και οικονομικής ζωής των πολιτών.

Η ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» καλύπτει ένα από τα σημαντικότερα πεδία της καθημερινότητας των πολιτών, τις καταναλωτικές τους συναλλαγές, που σχετίζονται άμεσα με την εισοδηματική τους κατάσταση και απαιτούν, ταυτόχρονα, τη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές, ως προϋπόθεση για την τόνωση της αγοράς και, κατ' επέκταση, την οικονομική ανάκαμψη και σταθερότητα.

Ο ρυθμός της ετήσιας υποβολής αναφορών στην Αρχή, που το διάστημα 2014-2019 έχει σημειώσει θεαματική αύξηση κατά 170,6%, δείχνει εμπράκτως ότι ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί. Η διαρκώς διευρυνόμενη εμπιστοσύνη των πολιτών-καταναλωτών τροφοδοτείται από την αποτελεσματικότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε συνδυασμό με το πολύ υψηλό ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών (82,74%) μέσα σε εξαιρετικά σύντομο χρόνο (83 ημέρες κατά μέσο όρο). Λαμβάνοντας υπόψη και τον αξιοσημείωτο βαθμό (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στις εξωδικαστικές διαδικασίες που εφαρμόζει η Αρχή, που είναι προαιρετικού χαρακτήρα, αναδεικνύεται όχι μόνο η καθολική της αποδοχή, αλλά, πρωτίστως, ο αντικειμενικός και αμερόληπτος χαρακτήρας των διαμεσολαβητικών της ενεργειών, υπηρετώντας απαρέγκλιτα τις βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της.

Καθώς, μάλιστα, το πεδίο των συναλλαγών στην Ελλάδα δείχνει να μετατοπίζεται με αυξητικό ρυθμό στο ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως συμβαίνει ήδη στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημιουργείται περαιτέρω ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και καλλιέργειας της εμπιστοσύνης τους, δεδομένου ότι εκ θέσεως γίνονται πιο ευάλωτοι απέναντι σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Από τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρήθηκε το 2019 ήταν η αύξηση σε σχέση με το 2018 των

αναφορών που υποβάλλονται στην Αρχή και σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 12% του συνόλου. Η ίδια τάση παρατηρείται ακόμα πιο έντονη το πρώτο τετράμηνο του 2020 -και αναμένεται να παγιωθεί-, καθώς ο περιορισμός των φυσικών συναλλαγών λόγω της πανδημίας του COVID-19 διαμόρφωσε νέα καταναλωτικά πρότυπα και έστρεψε τους πολίτες ακόμα περισσότερο προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές για την κάλυψη των καταναλωτικών αναγκών τους.

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, διαπιστώνεται μία αναλογική αύξηση των προβλημάτων και κινδύνων που εγκυμονεί το ηλεκτρονικό εμπόριο, ιδίως όταν σε αυτό δραστηριοποιούνται αμφιβόλου ποιότητας και ευκαιριακοί προμηθευτές, που με τη συμπεριφορά τους αμαυρώνουν την καλή γενική εικόνα του κλάδου.

Αγαθά που δεν παραδίδονται, χρήματα που δεν επιστρέφονται, ανύπαρκτη εξυπηρέτηση μετά την πώληση αποτελούν παρελκυστικές πρακτικές που όχι μόνο ζημιώνουν τους καταναλωτές, αλλά ταυτόχρονα κλονίζουν την εμπιστοσύνη τους στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εμποδίζοντας τη δυναμική του ανάπτυξη και εξέλιξη. Εξ αποστάσεως αγορές αλλά με προσοχή. Για ασφαλείς συναλλαγές.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας στο επίκεντρο της δράσης του την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, αλλά και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, συνέβαλε καταλυτικά μέσα στο 2019, αλλά και μέχρι τη δημοσίευση της παρούσας έκθεσης, στον περιορισμό τέτοιων φαινομένων, εισηγούμενος την επιβολή κυρώσεων σε βάρος των παρανομούντων προμηθευτών και παραπέμποντας τους υπεύθυνους στη Δικαιοσύνη.

Παρόμοια εικόνα υπάρχει και στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, με τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης, όπου, ιδίως η παραπλανητική προώθηση, η ανεπιθύμητη παροχή τους και ο τρόπος τιμολόγησης, φαίνεται να έχουν εξελιχθεί σε σοβαρό πρόβλημα για τους ανυποψίαστους καταναλωτές, των οποίων οι σχετικές αναφορές προς την Αρχή το 2019 σημείωσαν δραματική αύξηση κατά 85% σε σχέση με το 2018.

Η Αρχή ανταποκρίθηκε σε αυτήν την αυξημένη ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και ομαλοποίησης της συγκεκριμένης αγοράς, προτείνοντας συγκεκριμένες διατάξεις για την αυστηροποίηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου. Οι προτάσεις της αποτέλεσαν τον πυρήνα της πρόσφατης τροποποίησης του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Για μία ακόμα χρονιά, η έγκαιρη αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων στο πεδίο του εμπορίου, όπου παρατηρήθηκαν αυξημένα προβλήματα των καταναλωτών, και οι καίριες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την αποκατάστασή τους αποτέλεσαν παράγοντες διαφύλαξης και εδραίωσης των καλών πρακτικών στην αγορά, συμβάλλοντας στην ομαλή και αξιόπιστη λειτουργία της.

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

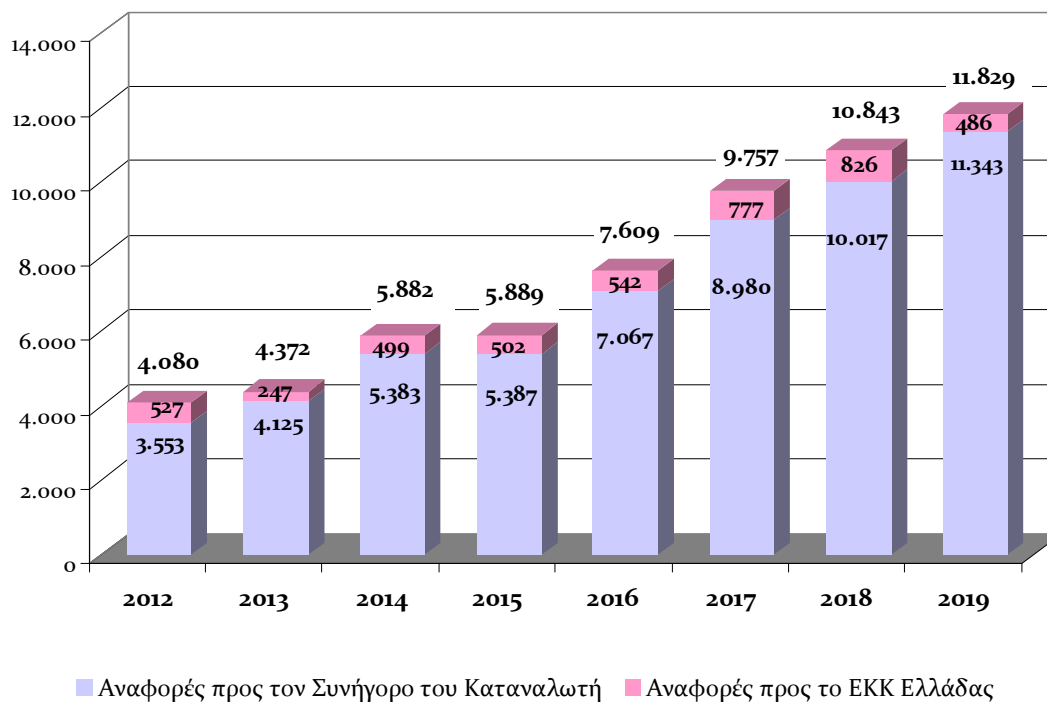
Συνήγορος του Καταναλωτή

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΟ 2019

A. Ποσοτικά στοιχεία

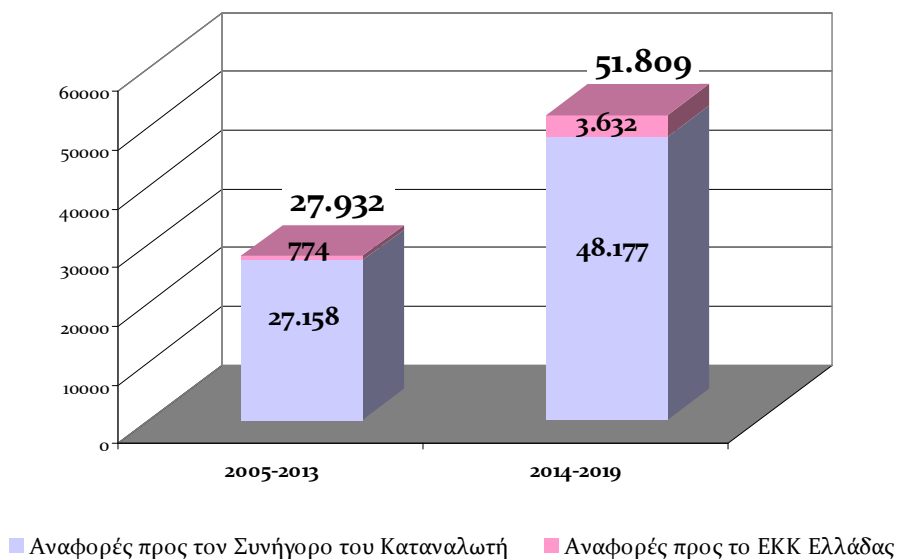
Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2019 ανήλθαν σε 11.343, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 13,2% σε σχέση με το 2018. Πρόκειται για την έβδομη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση. Ωστόσο, μειωμένος εμφανίζεται ο αριθμός των αναφορών (486) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2019 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (826). Η μείωση αυτή οφείλεται στη ραγδαία αύξηση (σχεδόν κατά 55%) των αιτημάτων πληροφόρησης (information requests) που έλαβε το Κέντρο σε σχέση με το 2018 και στο γεγονός ότι πολλά από τα προβλήματα των καταναλωτών φαίνεται ότι ικανοποιήθηκαν, χωρίς να απαιτηθεί η υποβολή αναφοράς.

Γράφημα 1: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (2012-2019)



Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2019 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας) διαμορφώθηκε σε 11.829, αυξημένος κατά 9,1% σε σχέση με το 2018.

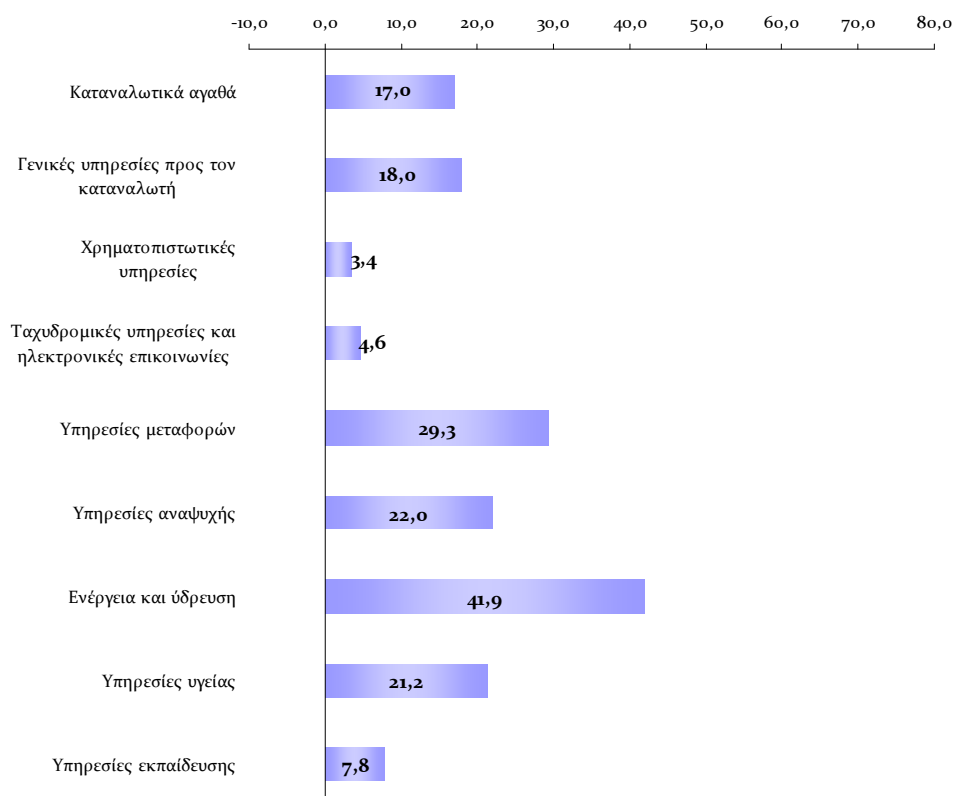
Γράφημα 2: Περιοδική σύγκριση αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα



Αύξηση αναφορών κατά εμπορικούς κλάδους

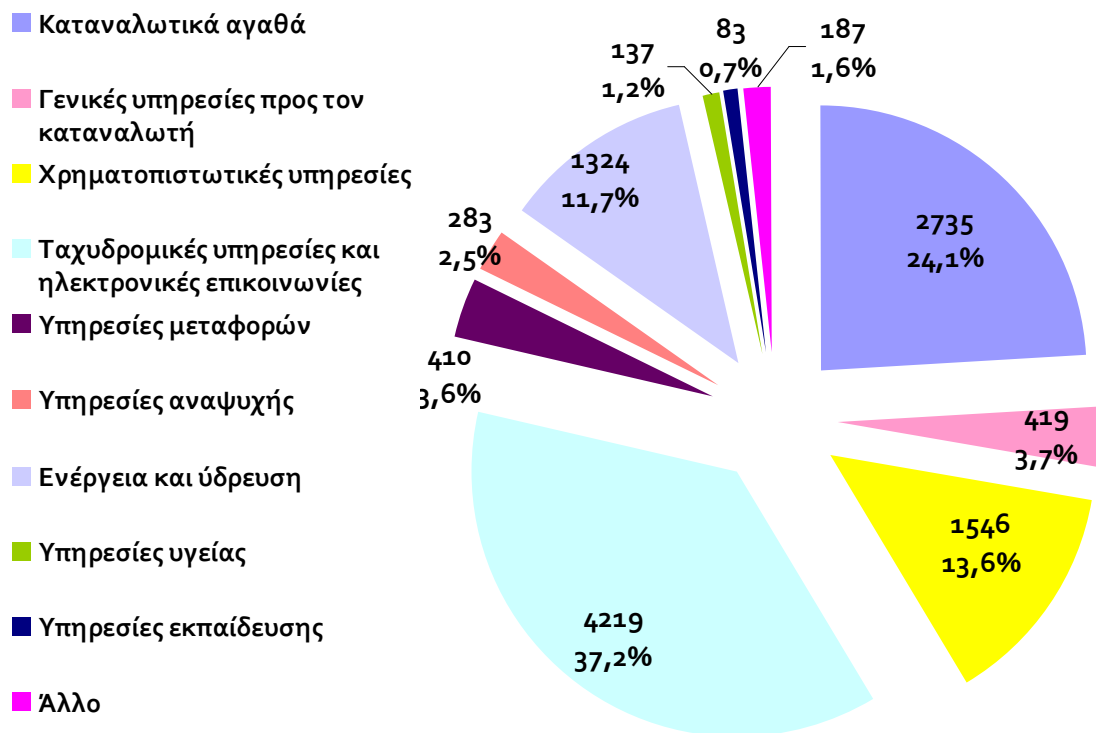
Το σύνολο των εμπορικών κλάδων παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2019 σε σχέση με το 2018, με σημαντικότερη την αύξηση που σημειώθηκε στους κλάδους της ενέργειας-ύδρευσης (41,9%), των υπηρεσιών μεταφορών (29,3%), των υπηρεσιών αναψυχής (22%) και των υπηρεσιών υγείας (21,2%).

Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2018-2019)



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (37,2%), τα καταναλωτικά αγαθά (24,1%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (13,6%) και η ενέργεια-ύδρευση (11,7%).

Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2019) ανά εμπορικό κλάδο



Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 43,4% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 18,7% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 17,4% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 12,6% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 8,5% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 6,5% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

Βασικότερες αιτίες αύξησης των αναφορών

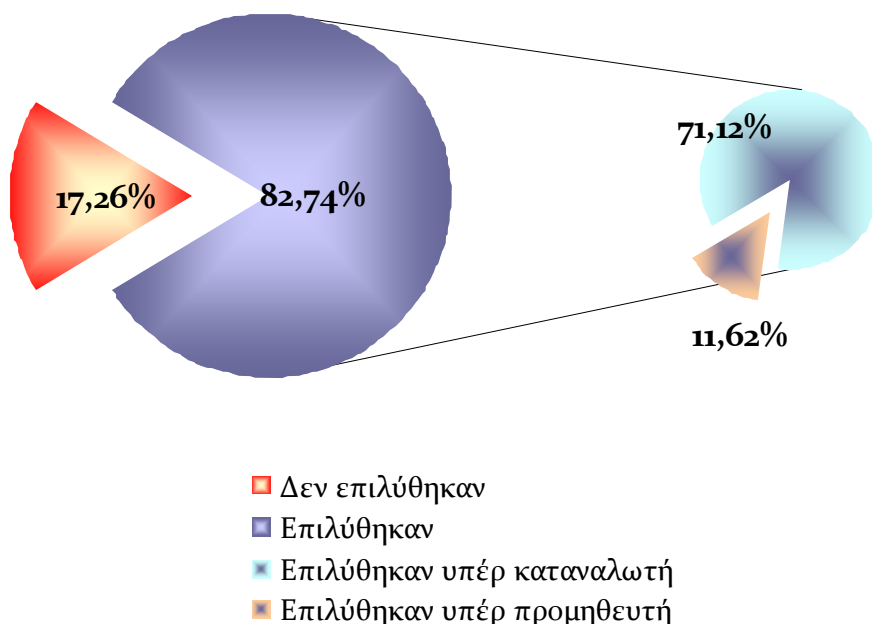
Η αύξηση των αναφορών συνδέεται, μεταξύ άλλων, με τους ακόλουθους λόγους:

1. Τη μαζική προσφυγή καταναλωτών στην Αρχή κατά ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), από τα οποία εξαπατήθηκαν συστηματικά και ζημιώθηκαν, πληρώνοντας για προϊόντα που ποτέ δεν παρέλαβαν, γεγονός που αποτέλεσε τον δεύτερο συχνότερο λόγο (28%) προσφυγής εντός του 2019 για τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών, αλλά και χωρίς ποτέ να λάβουν πίσω τα χρήματά τους ή να έχουν οιασδήποτε μορφής επικοινωνία με τους προμηθευτές, ώστε να μπορούν να πληροφορηθούν την εξέλιξη των συναλλαγών τους.
2. Την έξαρση αναφορών που σχετίζονται με δανειακές οφειλές του τραπεζικού τομέα, αλλά και οφειλές των καταναλωτών από χρήση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και από προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος και ύδατος. Οι εν λόγω αναφορές συνδυάζονται, συχνά, με καταγγελίες των καταναλωτών σχετικά με τη λειτουργία εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών. Υπογραμμίζεται ότι αυτού του τύπου τα προβλήματα ανάγκασαν τους καταναλωτές να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2019 συχνότερα από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με τους τομείς των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καθώς και της ενέργειας-ύδατος (47,6% και 57,6%, αντίστοιχα), ενώ αποτέλεσε το δεύτερο συχνότερο πρόβλημα (29,7%) του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πίσω από τα θέματα τιμολόγησης. Ως γενικό συμπέρασμα προκύπτει ότι οι καταναλωτές εξακολουθούν, ακόμα και μετά την έξοδο από τη δεκαετή σχεδόν κρίση, να βιώνουν έντονα τις αρνητικές της συνέπειες και να αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες στην ομαλή αποπληρωμή των χρεών τους, έχοντας σε πολλές περιπτώσεις ανάγκη τη διαμεσολάβηση της Αρχής για την επίτευξη ευνοϊκών και βιώσιμων διακανονισμών με τους πιστωτές τους.
3. Τη συνεχιζόμενη (από το 2018) αύξηση των αναφορών σχετικά με τη λήψη ανεπιθύμητων υπηρεσιών και, ιδίως, υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης (Υ.Π.Π.), γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν, όπως και το 2018, να προσφύγουν στην Αρχή συχνότερα (34,2%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
4. Μία νέα κατηγορία αναφορών του εμπορικού τομέα της ενέργειας, που αφορά ζητήματα μη ορθής προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή, η οποία εμφανίστηκε για πρώτη φορά μετά την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, απασχόλησε έντονα την Αρχή και το 2018 και φαίνεται ότι συνεχώς διευρύνεται.
5. Την αύξηση κατά 21,2% των αναφορών για υπηρεσίες υγείας (και, ιδίως, των καταγγελιών περί πρόκλησης σωματικών βλαβών και περί άρνησης ικανοποίησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις παροχής ιατρικών υπηρεσιών), οι οποίες, αντιθέτως, το 2018 είχαν σημείωση δραματική μείωση κατά 26,1%.
6. Τη διατήρηση σε πολύ υψηλά ή και αυξανόμενα σε σχέση με το 2018 ποσοστά πάγιων προβλημάτων των καταναλωτών (π.χ. ζητήματα του τομέα καταναλωτικών αγαθών που σχετίζονται με ελαττωματικά προϊόντα ή με την πλημμελή τήρηση υποχρεώσεων των προμηθευτών στο πλαίσιο εγγυήσεων, καθώς και ζητήματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων, όπως, για παράδειγμα, του τομέα της υγείας και των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, όπου σημειώθηκε αντίστοιχα αύξηση κατά 3,5% και 4,1% σε σχέση με το 2018).
7. Την αύξηση κατά 7,4% σε σχέση με το 2018 των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή και ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

B. Ποιοτικά στοιχεία

Ποσοστό 82,74% των αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,12% υπέρ καταναλωτή, 11,62% υπέρ προμηθευτή). Παρά την αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή μέσα στο 2019, το επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών κυμάνθηκε στα ίδια καλά επίπεδα με το 2018, ενώ ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης σημείωσε μικρή βελτίωση (83 ημέρες), διάστημα που σταθερά εξακολουθεί να κινείται εντός και, μάλιστα, αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών.

Γράφημα 5: Έκβαση αναφορών



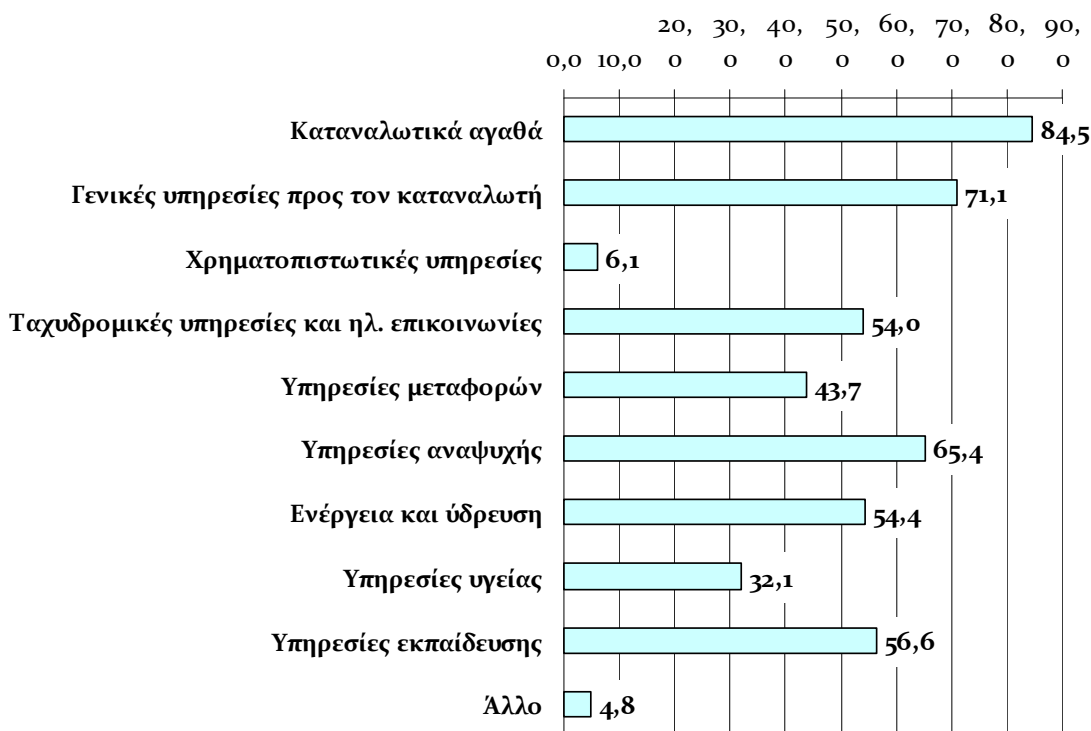
Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που υπερβαίνει το 95%, ενώ υψηλά ποσοστά (άνω του 75%) εμφανίζουν και οι κλάδοι των υπηρεσιών μεταφορών, των υπηρεσιών εκπαίδευσης και των καταναλωτικών αγαθών. Θα πρέπει να επισημανθεί ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, διαπίστωση που, σε συνδυασμό και με τη διαρκώς διευρυνόμενη εμπιστοσύνη των καταναλωτών, αποκτά ξεχωριστή σημασία, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών, και που, επιπλέον, αποκαλύπτει όχι μόνο την καθολική αποδοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά, πρωτίστως, τον ανεξάρτητο, αντικειμενικό και αμερόληπτο χαρακτήρα των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

ΕΠΙΛΥΣΗ

Γ. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Το 54,4% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2019 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, υπογραμμίζεται ότι η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα. Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 79,5%.

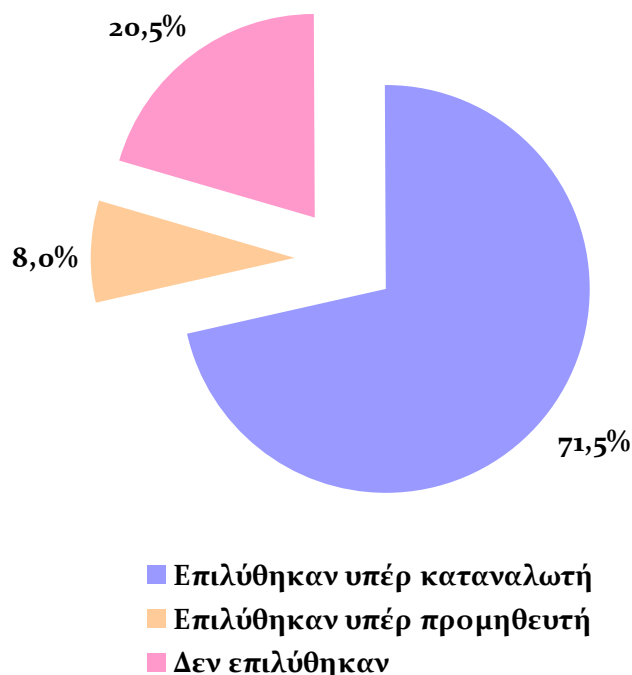
Γράφημα 6: Κατανομή αναφορών, σχετιζομένων με τον Κ.Κ.Δ.



Ως επί το πλείστον, τα προβλήματα αυτά αφορούν παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, ακολούθως, θέματα με ευάλωτες ομάδες καταναλωτών και θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, για τα οποία υπάρχει ειδική ρύθμιση σε άρθρο του Κώδικα. Πρόβλημα παραμένει και η περιορισμένη τήρηση της υποχρέωσης των προμηθευτών να ενημερώνουν τους καταναλωτές, ήδη κατά το προσυμβατικό στάδιο, αναφορικά με τη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών.



Γράφημα 7: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Δ. Το προφίλ των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2019

Όπως προκύπτει από τα στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, ο Έλληνας καταναλωτής εξελίσσεται όλο και περισσότερο σε «ηλεκτρονικό καταναλωτή», δεδομένου ότι η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρείται είναι η αύξηση κατά 4,18% σε σχέση με το 2018 των αναφορών που σχετίζονται με ηλεκτρονικό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 12% του συνόλου των αναφορών. Γενικότερα, οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου, υπερβαίνουν το 36% του συνόλου, ενώ οι αναφορές που σχετίζονται με κατά πρόσωπο (φυσικές) συναλλαγές, για πρώτη φορά, είναι κάτω του 50% του συνόλου των αναφορών (μείωση κατά 6,98% σε σχέση με το 2018).

Η εξοικείωση των Ελλήνων καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα φαίνεται και από τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για την υποβολή των αναφορών τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, η οποία συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων (ταχυδρομείο, φαξ, αυτοπρόσωπη υποβολή). Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή είχαν παραληφθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ το 2019 ήταν η πρώτη χρονιά που περισσότερες από τα 2/3 των νέων αναφορών παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Κατά τα λοιπά, οι αναφορές στην Αρχή υποβλήθηκαν κατά 57,2% από άνδρες και κατά 42,8% από γυναίκες, ενώ για μία ακόμα χρονιά οι περισσότεροι προσφεύγοντες προήλθαν από τα μεγάλα αστικά κέντρα (76,4% των αναφορών υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Αττική και στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης).

Ε. Χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή το 2019

- Παρέμβαση για τον περιορισμό της αθέμιτης δράσης ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά από καταναλωτές για την αγορά προϊόντων, τα οποία, όμως, στη συνέχεια δεν παρέδιδαν. Η παρέμβαση της Αρχής πήρε τη μορφή:
 - (α) Εισηγήσεων προς τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την επιβολή κυρώσεων (επιβλήθηκαν υψηλά πρόστιμα στους υπευθύνους των καταστημάτων).
 - (β) Μηνυτήριων αναφορών προς τους αρμόδιους εισαγγελείς για την ποινική διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων που έλαβε η Αρχή.
 - (γ) Δελτίων Τύπου με αναλυτικές οδηγίες και συμβουλές προς τους καταναλωτές σχετικά με την πραγματοποίηση ασφαλών διαδικτυακών αγορών.
- Πρόταση προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.), η οποία και έγινε αποδεκτή, για την τροποποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Παροχής Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, προκειμένου οι καταναλωτές να πρέπει να λάβουν και να απαντήσουν θετικά σε γραπτό μήνυμα sms, ώστε να εξασφαλίζεται η συναίνεσή τους στη λήψη των Υ.Π.Π. Κατατέθηκε, επίσης, πρόταση για την υιοθέτηση των κλασικών μεθόδων πληρωμής που ισχύουν ευρέως για το ηλεκτρονικό εμπόριο (πιστωτική/προπληρωμένη κάρτα, paypal, κ.λπ.) για την αγορά αυτών των υπηρεσιών, σε αντικατάσταση του καθεστώτος που ισχύει σήμερα και επιτρέπει την πραγματοποίηση των χρεώσεων μέσω των λογαριασμών που εκδίδουν οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι.
- Σύσταση σε ασφαλιστική εταιρεία, η οποία έγινε πλήρως αποδεκτή, για την εξάλειψη της εξαίρεσης της κάλυψης ασθενειών των γυναικείων γεννητικών οργάνων και των επιπλοκών τους από τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά της, δεδομένου ότι μία τέτοια πρακτική συνιστούσε διάκριση στις ασφαλιστικές παροχές με βάση το φύλο που αντιβαίνει την αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες, την τήρηση της οποίας, κατ' αρμοδιότητα, ελέγχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.
- Παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε ασφαλιστική εταιρία για την προσθήκη και αριθμού αστικής χρέωσης για την εξυπηρέτηση των προγραμμάτων ασφάλισης αυτοκινήτων, προκειμένου να αποφεύγονται οι υψηλές χρεώσεις των καταναλωτών.
- Παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε πιστωτικά ιδρύματα για χρέωση των καταναλωτών με έξοδα ανανέωσης του πλαστικού χρεωστικών καρτών (6 ευρώ) σε περίπτωση μη συμβατικής πρόβλεψης ή αδιαφανούς συμβατικού όρου. Οι τράπεζες, κατόπιν σχετικής υπόδειξης, προβαίνουν σε αντιλογισμό.
- Παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή σε πιστωτικά ιδρύματα για χρέωση των καταναλωτών με έξοδα εγγραφής των δικαιωμάτων εμπράγματης εξασφάλισης των δανείων στα ενυπόθηκα ακίνητα των οφειλετών. Η Αρχή ζήτησε την απαλλαγή των καταναλωτών από τα έξοδα όταν δεν υπάρχει συμβατική πρόβλεψη ή ο σχετικός όρος είναι αδιαφανής και καταχρηστικός.
- Επιτυχής διαμεσολάβηση σε υποθέσεις δανείων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013, οι οποίες στην πλειονότητά τους κατέληξαν σε οριστικές – βιώσιμες ρυθμίσεις μεταξύ τραπεζών και δανειοληπτών, ενώ πληθώρα δανειοληπτών οι οποίοι είχαν χαρακτηριστεί ως «μη συνεργάσιμοι» χωρίς ουδέποτε να έχουν λάβει από τις τράπεζες γραπτές ειδοποιήσεις σχετικά με την

ανάγκη ρύθμισης των οφειλών τους, αποχαρακτήριστσαν κατόπιν παρέμβασης της Αρχής.

- Πρόταση προς την εταιρεία «ΔΕΗ Α.Ε.», η οποία έγινε μερικώς δεκτή, όπως, αντί της μη νόμιμης χρέωσης με 1 επιπλέον ευρώ των έγχαρτων λογαριασμών, προχωρήσει στη μείωση κατά ένα 1 ευρώ κάθε λογαριασμού κατανάλωσης, εφόσον ο πελάτης-καταναλωτής επιλέξει την ηλεκτρονική αποστολή του λογαριασμού.
- Πρόταση προς το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού για την εισαγωγή νομοθετικής ή άλλης κανονιστικής ρύθμισης σχετικά με τη θέσπιση διαδικασίας απόδοσης ηλικιακών διαβαθμίσεων σε παιδικά βιβλία ή έγκρισης των ηλικιακών διαβαθμίσεων που τους αποδίδουν οι συγγραφείς ή/και οι εκδοτικοί οίκοι, με σκοπό την επίτευξη ενός αποτελεσματικού επιπέδου προστασίας των ανηλίκων αναγνωστών.
- Μετά τη νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), με την οποία οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού εδρεύουν, πλέον, στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σε συνεργασία με τις Περιφέρειες, συνέβαλε στη σύσταση 58 ΕΦΔ.
- Ενεργός συμμετοχή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας σε πολυάριθμες δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως συναντήσεις, έρευνες, διαβουλεύσεις κ.λπ., συμβάλλοντας με τον αυτόν τον τρόπο στην ενισχυμένη συμμετοχή της χώρας στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.





Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr



Αθήνα 2020