

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ανεξάρτητη Αρχή



ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΤΗ ΣΥΝΑΙΝΕΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ
ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΛΥΝΟΥΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

2023

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

κ. ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Στη φετινή ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτυπώνεται το έργο της Αρχής που επιτελέστηκε στη διάρκεια της προηγούμενης χρονιάς. Ωστόσο, με την ευκαιρία της ολοκλήρωσης της δεύτερης συνεχόμενης -και τελευταίας- θητείας μου, δίνεται ταυτόχρονα η αφορμή για μία ανασκόπηση της περιόδου που μεσολάβησε από την ανάληψη των καθηκόντων μου το 2014, που δείχνει πόσο χρήσιμος μπορεί να είναι ένας θεσμός για την κοινωνία, όταν λειτουργεί στο μέγιστο των δυνατοτήτων του με σκοπό να είναι παραγωγικός και να λύνει προβλήματα.



Οι καταστάσεις μπορεί να αλλάζουν, οι τεχνολογικές εξελίξεις να τρέχουν, το διεθνές οικονομικό περιβάλλον διαρκώς να αιφνιδιάζει. Αυτό που μένει πάντα ίδιο είναι η ανάγκη των πολιτών να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά και να απολαμβάνουν την προστασία των πάσης φύσης δικαιωμάτων τους με τη μέριμνα της Πολιτείας. Σε αυτό το πεδίο, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, που υπηρετεί τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, έχει να επιδείξει πολλά και σημαντικά επιτεύγματα, τα οποία μόνο ενδεικτικά θα μπορούσαν να μνημονευθούν σε ένα σύντομο προλογικό σημείωμα:

- Την εισήγηση (κατόπιν ευρείας διαβούλευσης με ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών) για τη θέσπιση, με προεδρικό διάταγμα, του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ενός κειμένου γενικών αρχών και κανόνων για την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.
- Τη συμβολή στη διαμόρφωση και την επίλυση υποθέσεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 σχετικά με τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, ενός οξύτατου προβλήματος με πολλές κοινωνικές προεκτάσεις που διογκώθηκε τη μακρά περίοδο της οικονομικής κρίσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διατύπωση πολλών βιώσιμων και ρεαλιστικών προτάσεων για τους πολίτες.
- Τη σύνταξη και αποστολή συστάσεων και μηνυτήριων αναφορών με αφορμή πολυάριθμες καταγγελίες καταναλωτών σε βάρος ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά για την αγορά προϊόντων, τα οποία στη συνέχεια δεν παρέδιδαν, χωρίς παράλληλα να επιστρέφουν χρήματα. Πρόκειται για πρόβλημα που γιγαντώθηκε εν μέσω πανδημίας, όταν τα φυσικά καταστήματα παρέμειναν για λόγους δημόσιας υγείας κλειστά και οι περισσότερες συναλλαγές πραγματοποιούνταν αναγκαστικά μέσω διαδικτύου.
- Τις ουσιαστικές και αποτελεσματικές παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση νέων μορφών επιθετικών εμπορικών πρακτικών στον χώρο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και, συγκεκριμένα, την ακούσια εγγραφή των καταναλωτών σε συνδρομητικές Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (πενταψήφιους αριθμούς υψηλής χρέωσης), που επέφερε σημαντικές επιβαρύνσεις στους λογαριασμούς τους.

- Τις προτάσεις και συστάσεις υπέρ των δανειοληπτών προς τραπεζικά ιδρύματα για την αναδιάρθρωση στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο, οι οποίες όμως δεν προχώρησαν λόγω προσφυγής των εμπλεκόμενων μερών στη Δικαιοσύνη.
- Τις παρεμβάσεις για το φλέγον ζήτημα των χρεώσεων στις τραπεζικές προμήθειες, κυρίως τα έξοδα μεταφοράς χρημάτων και διαχείρισης εμβασμάτων, τις συναλλαγές μέσω Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) και τα έξοδα ανανέωσης/επανέκδοσης κάρτας και αριθμού PIN, τόσο προς τις τράπεζες όσο και προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και την Τράπεζα της Ελλάδος.
- Τη σύνταξη και αποστολή συστάσεων και μηνυτήριων αναφορών με αφορμή καταγγελίες καταναλωτών για τη μη τήρηση, εκ μέρους τραπεζών φύλαξης ομφαλοπλακουντιακού αίματος, των συμβατικώς συμφωνηθέντων σχετικά με τη φύλαξη του βιολογικού υλικού (βλαστοκυττάρων) που λήφθηκε κατά τη γέννηση των παιδιών τους.
- Τις συστάσεις προς αεροπορικές εταιρείες και εταιρείες παροχής τουριστικών υπηρεσιών (ταξιδιωτικά γραφεία) για την ολοσχερή επιστροφή χρημάτων που κατέβαλαν οι καταναλωτές με σκοπό την αγορά εισιτηρίων ή τη συμμετοχή τους σε οργανωμένα ταξίδια, τα οποία όμως δεν μπόρεσαν να πραγματοποιήσουν εξαιτίας των έκτακτων υγειονομικών συνθηκών που προέκυψαν στη διάρκεια της πανδημίας.
- Τις προτάσεις προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις σχετικά με την πλήρη ικανοποίηση αποζημιωτικών αιτημάτων των καταναλωτών λόγω πολυήμερων καθυστερήσεων στην επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων τους που σημειώθηκαν με ιδιαίτερα μεγάλη συχνότητα κατά την περίοδο της πανδημίας.
- Την εγκατάσταση τερματικών αποδοχής καρτών (POS) σε σταθμούς διοδίων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, Ελλήνων και αλλοδαπών τουριστών, ύστερα από προτάσεις της Αρχής προς τους παραχωρησιούχους.
- Τη συμβολή στην ομαλοποίηση του κλάδου της ενέργειας με προτάσεις και συστάσεις προς τους προμηθευτές, αλλά και την ενημέρωση των αρμοδίων Αρχών και της Βουλής, μετά τα πολλά και οξύτατα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι καταναλωτές την περίοδο 2021-2023 λόγω αθέμιτων πρακτικών των προμηθευτών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνέδραμε, ώστε το σημαντικό αυτό ζήτημα να αντιμετωπιστεί με τη νομοθέτηση της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας και την ελεύθερη επιλογή προμηθευτή.
- Την απόλυτη αντίθεση στην επιχειρούμενη, μέσω τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ, ενσωμάτωση διάταξης περί επιβολής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε ενεργές συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, που θα επέφερε δυσβάσταχτη και αιφνίδια επιβάρυνση στους συνδρομητές εν μέσω μιας ήδη πολύ δύσκολης οικονομικής συγκυρίας.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκανε σημαντικά βήματα και προς την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του, αφού τέθηκε σε λειτουργία ένας νέος τρόπος παραλαβής αναφορών μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, στην οποία οι πολίτες αποκτούν εύκολη πρόσβαση χρησιμοποιώντας τα προσωπικά τους διαπιστευτήρια taxisnet. Επίσης, από το 2022 η Αρχή διαθέτει νέα, σύγχρονα σχεδιασμένη ιστοσελίδα, με την οποία παρέχονται πληρέστερες και καλύτερα δομημένες πληροφορίες και συμβουλές στους καταναλωτές.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή διεύρυνε τις αρμοδιότητές του και στο πεδίο της εξωδικαστικής επίλυσης των διασυννοριακών (εντός Ε.Ε.) διαφορών με την ανάληψη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, το οποίο πετυχαίνει σταθερά,

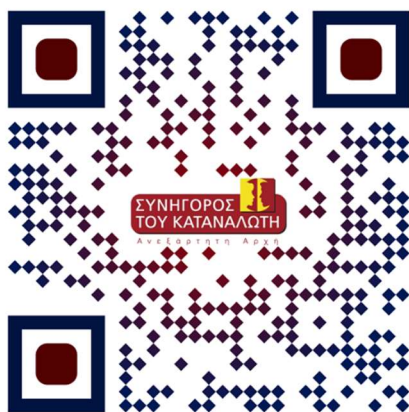
με την υποβολή σχετικών αιτήσεων και την αποδοχή τους από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τη λήψη ευρωπαϊκής χρηματοδότησης κατά μεγάλο (63-67%) ποσοστό και σημειώνει ιδιαίτερα αξιόλογες επιδόσεις, οι οποίες χαίρουν της έγκρισης του αρμόδιου ελεγκτικού οργάνου (European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency).

Φυσικά, το έργο της Αρχής δεν θα ήταν δυνατόν να παραχθεί χωρίς την ευσυνειδησία και τον επαγγελματισμό του επιστημονικού και διοικητικού της προσωπικού, που καθημερινά, σε συνθήκες πολύχρονης υποστελέχωσης, υπερβάλλει εαυτόν για να διατηρεί την ποιότητα των προσφερόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση των πολιτών σε υψηλά επίπεδα, σύμφωνα με ευρωπαϊκά πρότυπα. Τους ευχαριστώ ειλικρινά από καρδιάς. Ιδιαίτερα τους Αναπληρωτές και Βοηθούς Συνηγόρους, Δρ. Βασιλική Μπώλου, Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη και κ. Ευθύμιο Τσίγκα, που θήτευσαν δίπλα μου αυτά τα χρόνια και με τις γνώσεις και την εμπειρία τους αποτέλεσαν πολύτιμους αρωγούς στη χρηστή διοίκηση και την εύρυθμη λειτουργία της Αρχής.

Είναι μεγάλη μου τιμή που επί δεκαετία βρέθηκα στο τιμόνι μίας Αρχής που έχει κατορθώσει να επιβεβαιώσει τη χρησιμότητά της και να εδραιώσει την παρουσία της στη δημόσια σφαίρα. Χωρίς εξωτερικές παρεμβάσεις. Με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και συμβιβαστικό πνεύμα, κρατώντας χαμηλό προφίλ, αλλά με υψηλό κύρος και ειδικό βάρος, με αξιόλογο επιστημονικό νομικό υπόβαθρο και πλατύ κοινωνικό αντίκρισμα, όπως μαρτυρά η επί σειρά ετών εμπιστοσύνη καταναλωτών και προμηθευτών, το έργο συνεχίζεται...

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

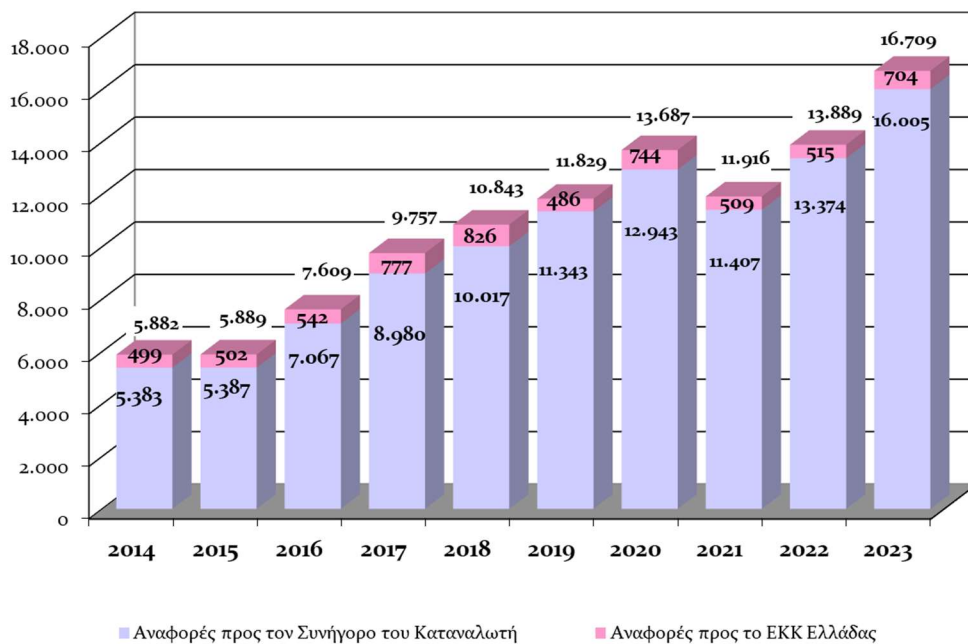


**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΟ 2023**

Α. Ποσοτικά στοιχεία

Το 2023, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε κατά 19,7% περισσότερες αναφορές σε σχέση με το 2022 (16.005 έναντι 13.374). Η αύξηση γίνεται μεγαλύτερη (20,30%), εάν συνυπολογιστούν και οι αναφορές που υποβλήθηκαν στο -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- ΕΚΚ Ελλάδας (από 13.889 το 2022 σε 16.709 αναφορές το 2023).

Γράφημα 1: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών



Τη μεγαλύτερη αύξηση σε αναφορές το 2023 σε σχέση με το 2022 παρουσίασαν οι κλάδοι των υπηρεσιών αναψυχής (154,3%), των καταναλωτικών αγαθών (92,8%), των υπηρεσιών υγείας (80%), των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών (79,6%), καθώς και των υπηρεσιών εκπαίδευσης (53%).

Η αύξηση σε ό,τι αφορά τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών οφείλεται, κατά μείζονα λόγο, σε σοβαρές δυσλειτουργίες του ηλεκτρονικού εμπορίου (κυρίως, αναστολή εκτέλεσης παραγγελιών λόγω της αιφνίδιας και απροειδοποίητης παύσης λειτουργίας δημοφιλών e-shops), όπου ο Συνήγορος του Καταναλωτή έδρασε αποτελεσματικά: Ομαδοποίησε τις αναφορές των καταναλωτών και, όπου διαπιστώθηκε υπεξαίρεση χρηματικών ποσών, συνέταξε και απέστειλε μηνυτήριες αναφορές, προκειμένου να επιληφθεί αρμοδίως η Δικαιοσύνη, ενώ παράλληλα εισηγήθηκε και στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων.

Η αύξηση των αναφορών στον κλάδο των υπηρεσιών υγείας δείχνει να σχετίζεται με την άνοδο κατά 32,8% σε σχέση με το 2022 των παραπόνων που αφορούν στην κατάρτιση και εκτέλεση συμβάσεων, σε συνδυασμό και με το γεγονός ότι η τιμολόγηση υπηρεσιών ήταν ζήτημα που και το 2023 παρέμεινε σε σχετικά υψηλό επίπεδο (23%).

Στον κλάδο της εκπαίδευσης, η μεγάλη αύξηση των αναφορών δεν δείχνει να σχετίζεται με κάποιον ιδιαίτερο προβληματικό παράγοντα που δεν είχε παρατηρηθεί τα προηγούμενα χρόνια, δεδομένου ότι τα περισσότερα παράπονα των καταναλωτών εξακολουθούν να

αφορούν στην κατάρτιση και εκτέλεση συμβάσεων. Συνεπώς, η εν λόγω αύξηση δείχνει μάλλον να αντανακλά τη γενικότερη αυξητική τάση που παρουσιάζει ο αριθμός των αναφορών που δέχτηκε η Αρχή το 2023 σε σχέση με το 2022.

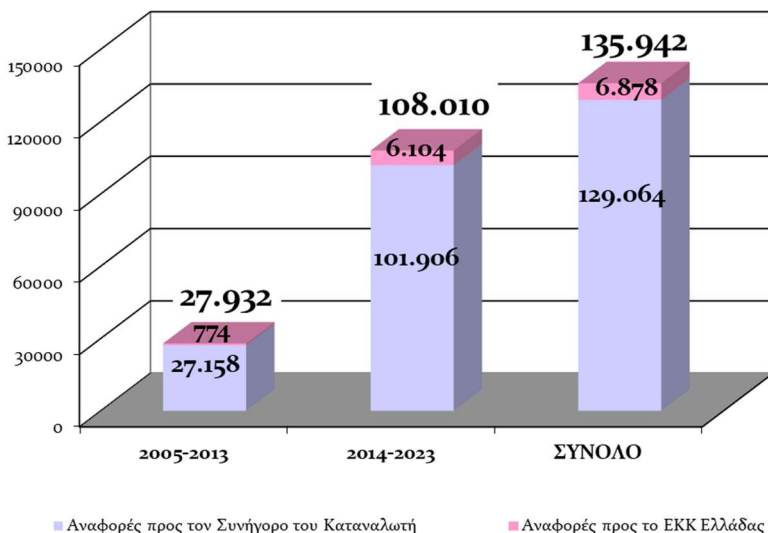
Στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ένας από τους λόγους αύξησης των αναφορών εντοπίζεται στην κατάργηση εκπτώσεων που σχετίζονται με την έκδοση ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-bill). Στον συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο, θα πρέπει να επισημανθεί η συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση της Ε.Ε.Τ.Τ. για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών και, συγκεκριμένα, η σθεναρή άρνηση της Αρχής στην επιχειρούμενη ενσωμάτωση διάταξης περί επιβολής ρήτρας τιμαριθμικής αναπροσαρμογής σε ενεργές συμβάσεις παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (κινητής και σταθερής τηλεφωνίας), που θα επέφερε δυσβάσταχτη και αιφνίδια επιβάρυνση στους συνδρομητές, εν μέσω μάλιστα μιας ήδη πολύ δύσκολης οικονομικής συγκυρίας.

Αξιοσημείωτη, από την άλλη πλευρά, είναι η μείωση των αναφορών του κλάδου της ενέργειας κατά 48,6%, δείγμα της ομαλοποίησης που έχει επέλθει σταδιακά μετά τα πολλά και οξύτατα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι Έλληνες καταναλωτές την περίοδο 2021-2023 λόγω αθέμιτων πρακτικών των προμηθευτών (εσφαλμένη και πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, αναδρομικές τροποποιήσεις των τιμολογίων προμήθειας χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, αδιαφανείς πρακτικές σε σχέση με τον υπολογισμό της ρήτρας κόστους προμήθειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου).

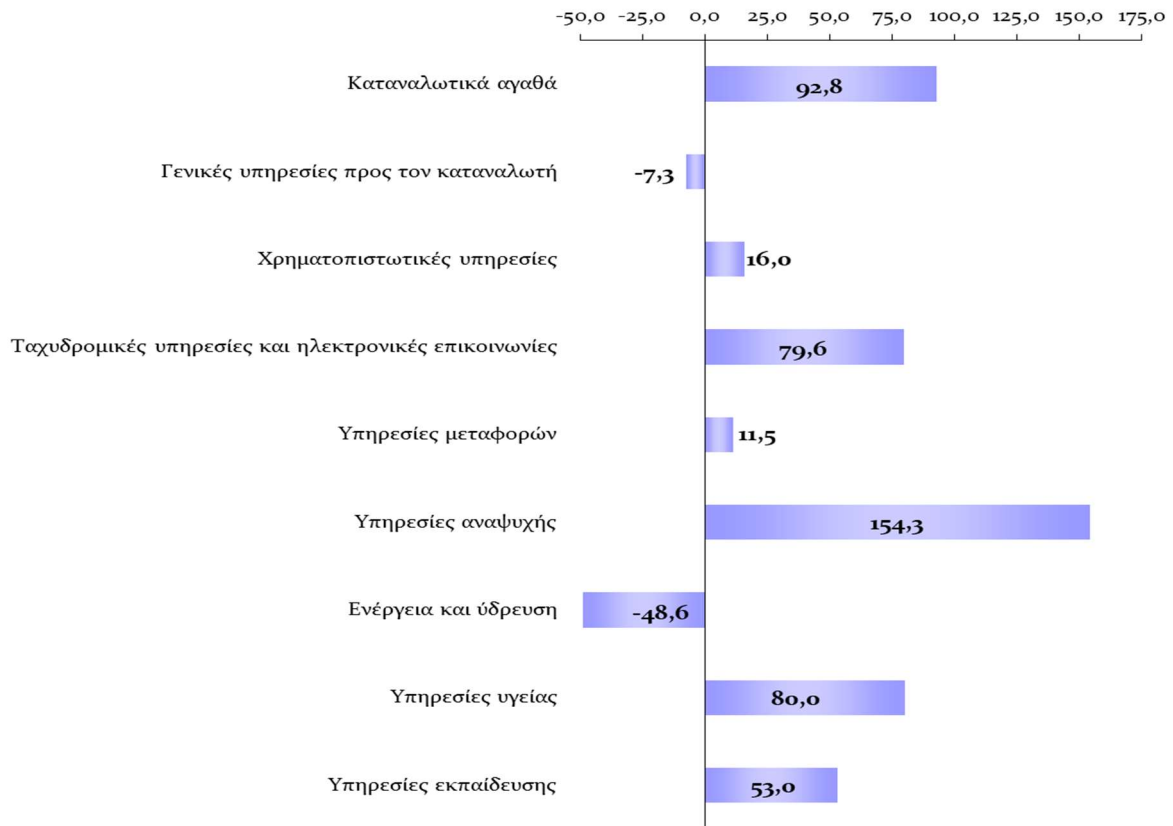
Η συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς αυτήν την κατεύθυνση ήταν σημαντική, καθώς έθεσε αποφασιστικό ανάχωμα στις παραπάνω πρακτικές με τις συστηματικές ενέργειές του, με εκατοντάδες συστάσεις προς προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και, βέβαια, με την ευρεία και αδιάκοπη ανάδειξη της προβληματικής κατάστασης προς κάθε αρμόδιο φορέα. Το ζήτημα αντιμετωπίστηκε, εν τέλει, με τη νομοθέτηση της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, που είχε ως αποτέλεσμα την επαναφορά της διαφάνειας στους λογαριασμούς, την ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση των καταναλωτών για τη μηνιαία τιμολόγηση ηλεκτρικού ρεύματος και, εντεύθεν, σε συνδυασμό και με τις κρατικές επιδοτήσεις, την κατακόρυφη μείωση των υποβαλλόμενων αναφορών.

Τέλος, η πολύ μεγάλη αύξηση των αναφορών του κλάδου των υπηρεσιών αναψυχής οφείλεται σε παράπονα που υπέβαλαν οι καταναλωτές σχετικά με τη συναυλία γνωστού συγκροτήματος για τον λόγο ότι αυτή διεξήχθη κανονικά στην προγραμματισμένη ημερομηνία, παρά την επικράτηση άστατων και έντονων καιρικών συνθηκών-φαινομένων.

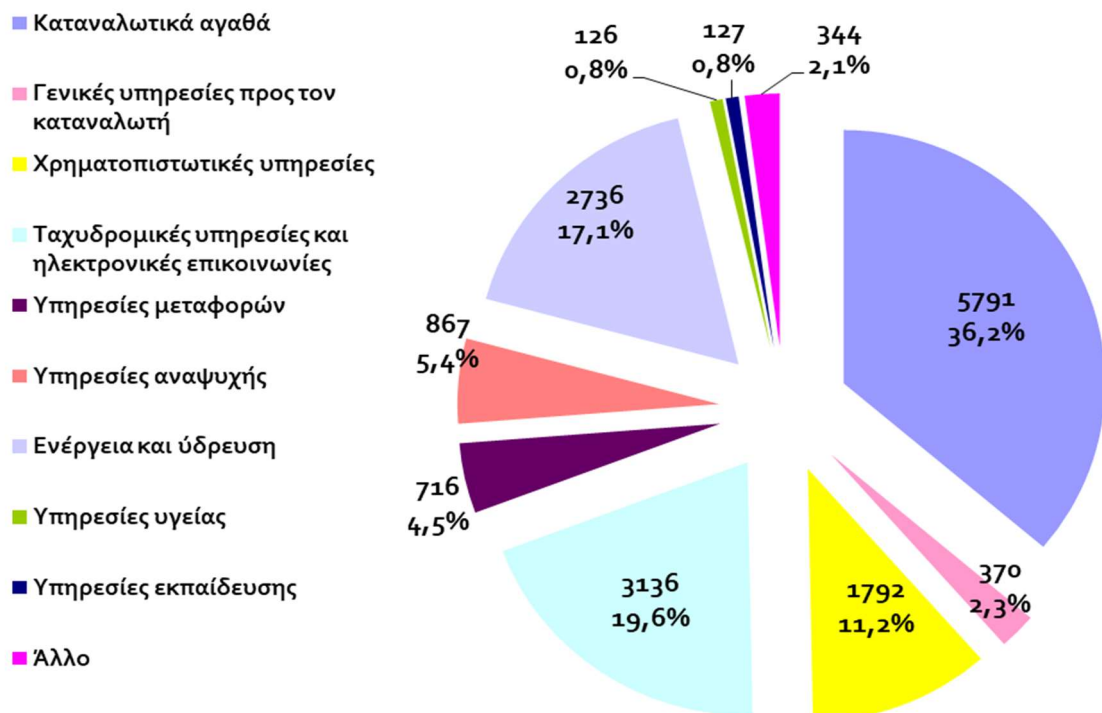
Γράφημα 2: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών



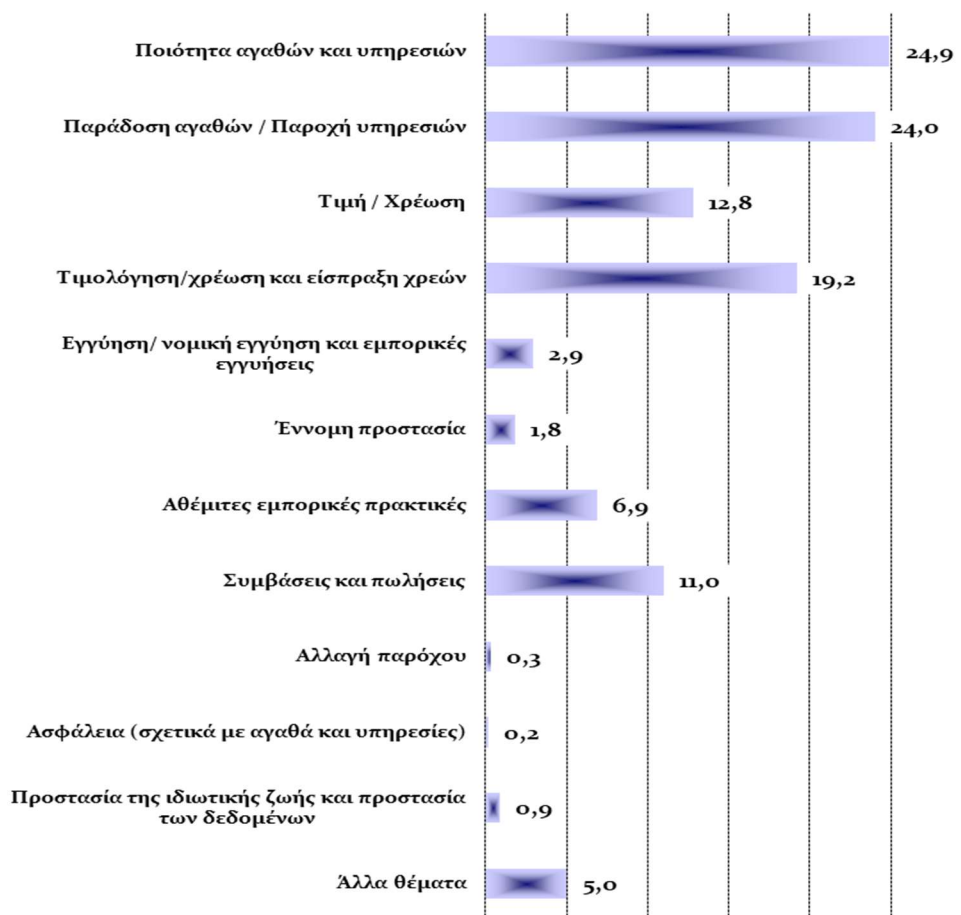
Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2022-2023).



Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2023) ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2023) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%)



Β. Ποιοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό σχεδόν 80% (67,70% υπέρ καταναλωτή, 12,08% υπέρ προμηθευτή) και εντός -κατά μέσο όρο- 96 ημερών.

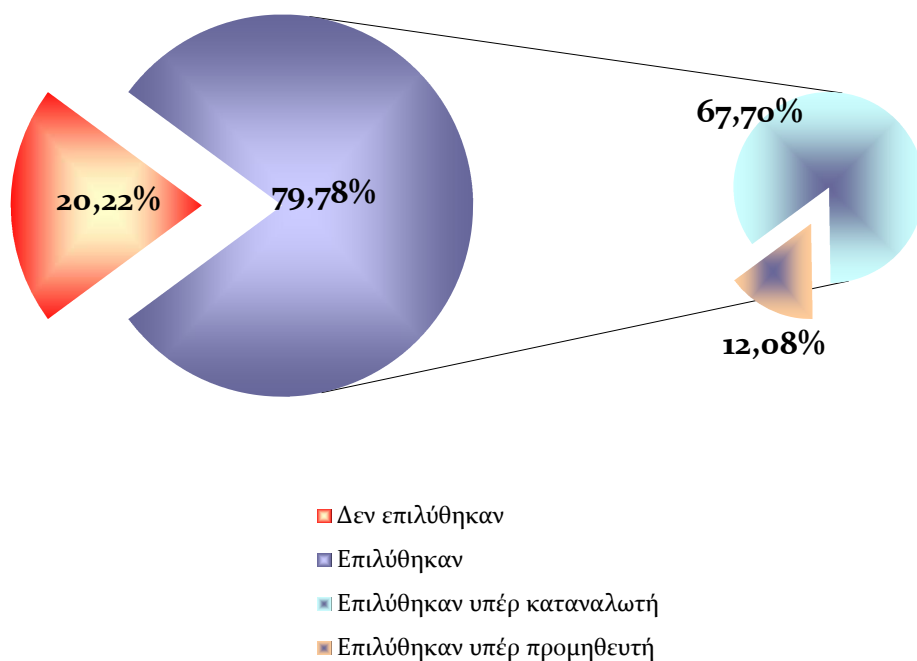
Αν και το συνολικό ποσοστό επίλυσης διαφορών (79,78%) παραμένει, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, σε ικανοποιητικά υψηλό επίπεδο, υπό την έννοια ότι με τη διαμεσολάβηση της Αρχής επιτυγχάνεται στατιστικά η επίλυση οκτώ (8) στις δέκα (10) διαφορών, εντούτοις ο μέσος χρόνος επίλυσης σημειώνει περαιτέρω ελαφρά επιδείνωση κατά δύο (2) ημέρες σε σχέση με το 2022. Η εξήγηση εντοπίζεται στον συνδυασμό: (α) της μεγάλης μεσοσταθμικής αύξησης των αναφορών και (β) της χρονίζουσας υποστελέχωσης της Αρχής, δεδομένου ότι οι ίδιοι ή λιγότεροι σε σχέση με το 2022 ειδικοί επιστήμονες καλούνται να χειριστούν μεγαλύτερο αριθμό αναφορών.

Κάποιες διαφορές δεν επιλύονται (20,22%), αλλά αυτό οφείλεται στον οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν.

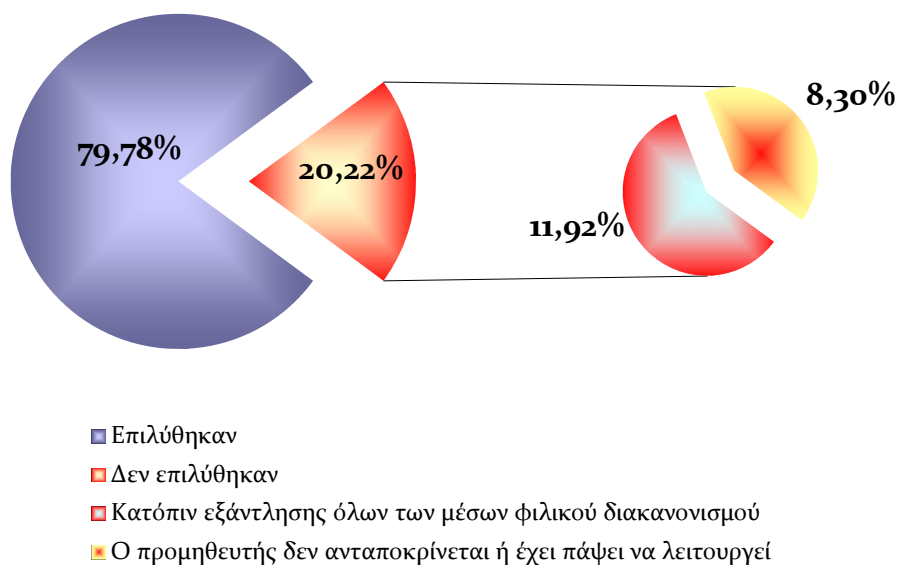
Δεν πρέπει να αγνοείται και το γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη, τα οποία, συνεπώς, δεν υποχρεούνται σε συμμόρφωση επί ποινή επιβολής κυρώσεων. Υπάρχει, βεβαίως, και ένα μικρό ποσοστό υποθέσεων που για

διάφορους λόγους (π.χ. ισχυρές -για τα δεδομένα της εξωδικαστικής επίλυσης- αποδεικτικές δυσκολίες, αρνητική στάση των εμπλεκόμενων μερών απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού μέσα από αμοιβαίες υποχωρήσεις, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και, αντ' αυτού, προτείνεται η προσφυγή στη Δικαιοσύνη. Σε αυτές περιλαμβάνονται και υποθέσεις που είναι εκτός της αρμοδιότητας της Αρχής.

**Γράφημα 6: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.
Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών**



**Γράφημα 7: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία.
Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών**



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 92%) 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 μιας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, 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, οι οποίοι αναγνωρίζουν την υψηλή επιστημονική εξειδίκευση του προσωπικού της Αρχής, την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως και των μεταφορών, εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επίλυσης (95,9% και 81,6%, αντίστοιχα). Πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζουν, επίσης, οι κλάδοι των καταναλωτικών αγαθών, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης.

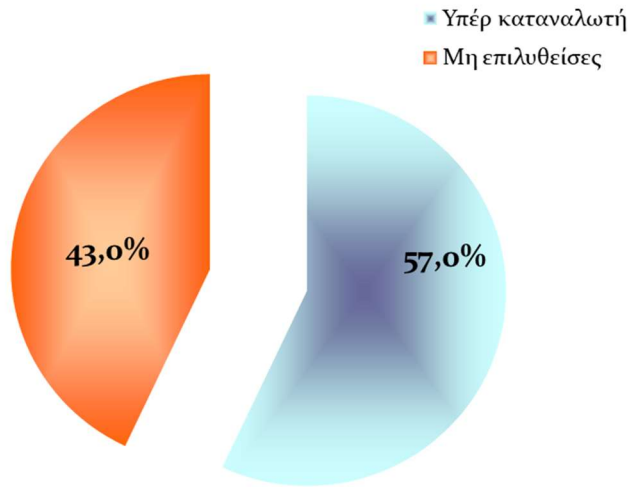
Πίνακας 1: Διαχρονικά ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,5 %	8,4 %	95,9 %
Υπηρεσίες μεταφορών	59 %	22,6 %	81,6 %
Καταναλωτικά αγαθά	66,3 %	10,8 %	77,1 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	55,3 %	18,4 %	73,7 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	51,9 %	21,1 %	73 %
Υπηρεσίες υγείας	53,7 %	13,9 %	67,6 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	54 %	11,3 %	65,3 %
Ενέργεια και ύδρευση	47,6 %	14,4 %	62 %
Υπηρεσίες αναψυχής	46,4 %	12,1 %	58,5 %

Στα μέσα επίλυσης διαφορών που αξιοποιεί η Αρχή συγκαταλέγονται οι προτάσεις και τα πορίσματα-συστάσεις. Οι προτάσεις αποτελούν ήπια και εύελικτα διαμεσολαβητικά μέσα, με τα οποία η Αρχή επιδιώκει τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, 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 φθάνει σε 57%.

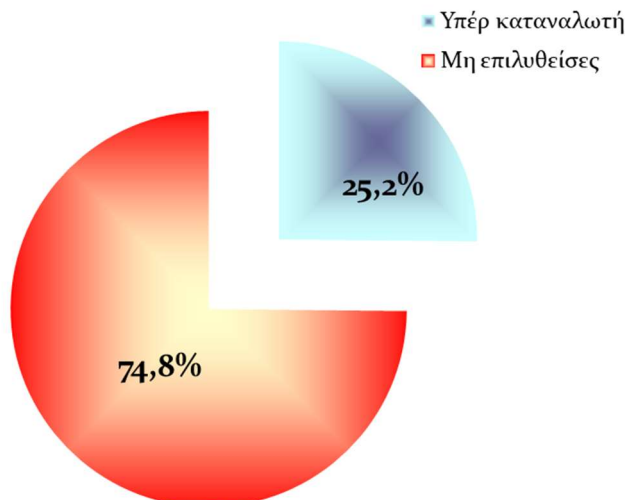
Γράφημα 8: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής



Τα πορίσματα-συστάσεις, από την άλλη πλευρά, είναι διαμεσολαβητικά μέσα ανώτερου κύρους και ισχύος, αφού περιέχουν αναλυτική και εμπειριστατωμένη νομική τεκμηρίωση, καθώς και αυστηρότερες υποδείξεις για συμμόρφωση προς τα εμπλεκόμενα μέρη, ενώ μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν υπάρξει αποδοχή, με ανάλογες σοβαρές αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των προμηθευτών στην αγορά. Επίσης, μπορούν να διαβιβαστούν σε άλλες αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες για την επιβολή κυρώσεων εις βάρος των διαπιστωμένων παραβατών, αλλά και να αξιοποιηθούν ως δικαστικά τεκμήρια από τα εμπλεκόμενα μέρη, σε περίπτωση που η υπόθεσή τους καταλήξει τελικά στα Δικαστήρια.

Υποθέσεις στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου θεωρούνται, κατά κανόνα, πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει πάνω από το ¼ των εμπλεκόμενων μερών (25,2%).

Γράφημα 9: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα-σύσταση της Αρχής



Επισημαίνεται ότι εντός του 2023 εκδόθηκαν συνολικά 226 πορίσματα-συστάσεις και 119 προτάσεις φιλικής επίλυσης διαφορών, ενώ καταρτίστηκαν και 11 πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού με δεσμευτική ισχύ ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη.

Γ. Στοιχεία καταναλωτικής συμπεριφοράς και δημογραφικά

Τα στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών το 2023 δείχνουν τη σταθερή προτίμηση των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές (περισσότερες από το 50% του συνόλου), ενώ για πρώτη φορά το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών προέρχονται από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά (34,11%).

Φαίνεται πως οι σημαντικές αλλαγές που υπέστη ο τομέας του λιανικού εμπορίου με τον ψηφιακό μετασχηματισμό μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων, ιδίως από το διάστημα της πανδημίας κι έπειτα, σε συνδυασμό με την εδραίωση κουλτούρας άυλων συναλλαγών, υπό την έννοια ότι οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν καταστεί ιδιαίτερα διαδεδομένες και περισσότερο συστηματικές στην καθημερινότητα των Ελλήνων καταναλωτών, έχουν συμβάλει σημαντικά στη διαμόρφωση νέων καταναλωτικών συνηθειών.

Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2023) ανά μέθοδο πώλησης.

Μέθοδος πώλησης αγαθών	Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών
Ηλεκτρονικό εμπόριο & κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ).	34,11 %
Πρόσωπο με πρόσωπο	31,15 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου & του κινητού εμπορίου	18,54 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης (συμπεριλαμβάνονται αγορές και εμπορικές εκθέσεις, πλειστηριασμοί, κ.λπ.)	0,44 %
Δεν εφαρμόζεται	15,76 %

Η εξοικείωση των καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα αντικατοπτρίζεται και στον τρόπο που επικοινωνούν με την Αρχή. Το 2023 ήταν η πρώτη χρονιά που η Αρχή υιοθέτησε την παραλαβή νέων αναφορών μέσω ηλεκτρονικής φόρμας που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της. Σημειώνεται, δε, ότι για την υποβολή νέας αναφοράς πρέπει οι πολίτες να εισέλθουν στην σχετική εφαρμογή, χρησιμοποιώντας τα προσωπικά τους διαπιστευτήρια taxisnet.

Παρά το γεγονός ότι ο νέος τρόπος υποβολής αναφορών τέθηκε σε λειτουργία από τον Απρίλιο του 2023, υιοθετήθηκε σχεδόν αμέσως από την πλειονότητα των πολιτών, αφού σχεδόν το 70% των αναφορών της περυσινής χρονιάς παρελήφθησαν μέσω της online φόρμας. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), που ήταν ο δημοφιλέστερος τρόπος για την υποβολή αναφορών το 2022, περιορίστηκε σχεδόν στο 25%. Ωστόσο, αθροιστικά, οι τρόποι ηλεκτρονικής υποβολής αναφορών (δηλαδή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και online φόρμας) υπερβαίνουν το 90% των αναφορών του 2023.

Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, σχεδόν το 74% προέρχεται από τις μητροπολιτικές περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ενώ οι προσφεύγοντες στην Αρχή το 2022 ήταν κατά 55,8% άνδρες και κατά 44,2% γυναίκες.

Δ. 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.

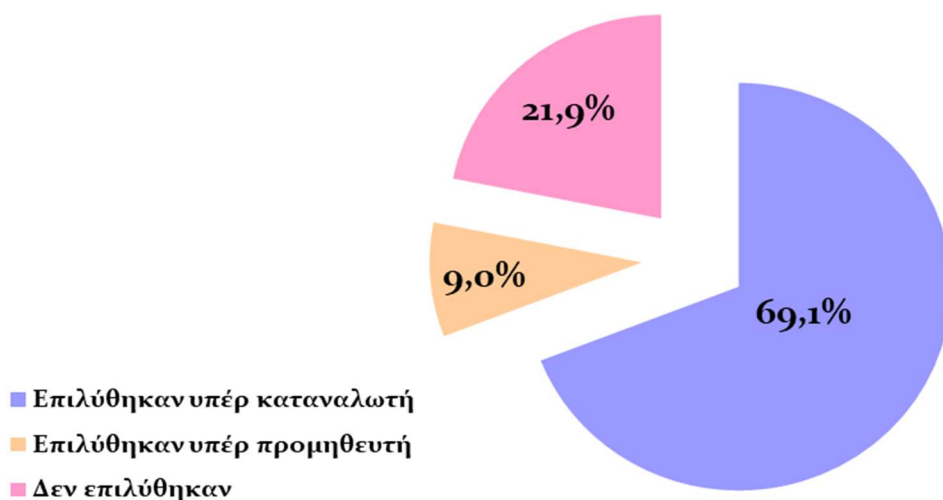
Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο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

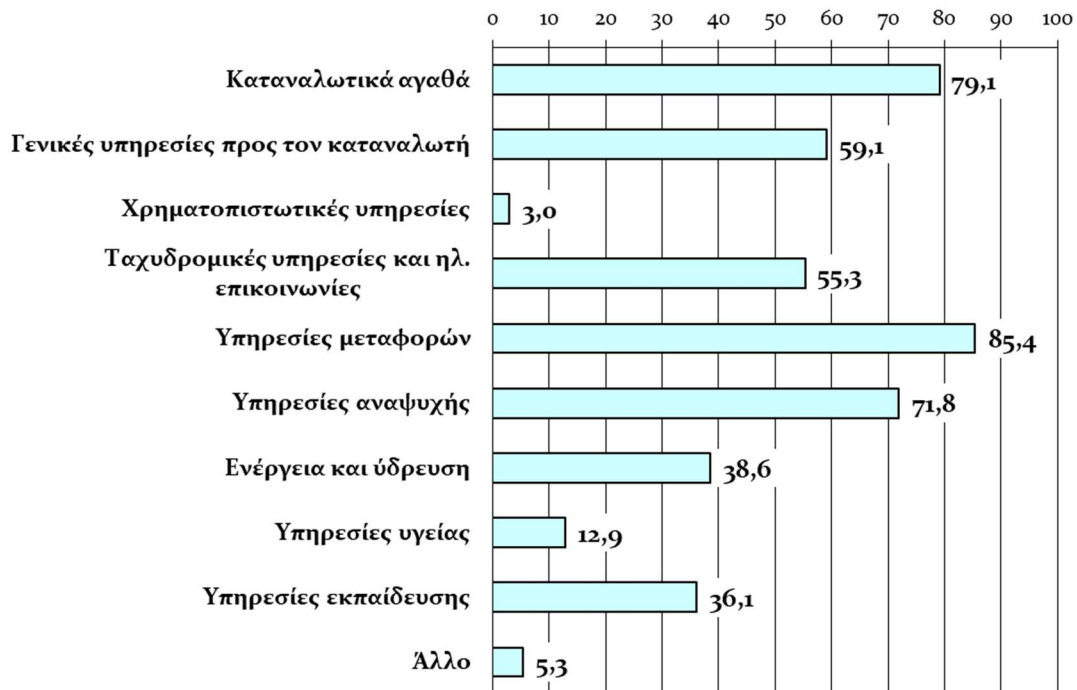
Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής 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% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2023 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 (4,6%).

Γράφημα 10: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Γράφημα 11: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.

Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 78,1% και είναι οριακά μικρότερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής (79,78%).

Ε. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2023 με μια ματιά

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας εντός του 2023 επικεντρώθηκε σχολαστικά στην υλοποίηση της δράσης που συνδέεται με τους ειδικούς στόχους που αναφέρονται στο άρθρο 3 παρ. 2 στοιχείο δ' σημείο (i) και στο άρθρο 9 παρ. 5 του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός [ΕΕ] αριθ. 2021/690 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου). Βασικός σκοπός ήταν η εκπλήρωση μίας σειράς σαφώς προκαθορισμένων στόχων, οι οποίοι μεταξύ άλλων περιλάμβαναν:

- Την υποστήριξη της έννομης προστασίας των καταναλωτών, μέσα από την εξωδικαστική επίλυση υποθέσεων και την απάντηση ερωτημάτων.
- Την οργάνωση δράσεων γενικής ενημέρωσης του κοινού.
- Την ενεργή συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε πάσης φύσης συνεργατικές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ.
- Τη σύμπραξη με συναρμόδιους (σσ. στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών) φορείς.

Πραγματοποιώντας το παραπάνω έργο και εκπληρώνοντας με επιτυχία τους στόχους που είχαν τεθεί, το ΕΚΚ Ελλάδας κατάφερε να ενδυναμώσει και να βοηθήσει τους καταναλωτές στην αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων τους, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι είχαν συνεχή, πλήρη και εύκολη πρόσβαση στον εξωδικαστικό μηχανισμό επίλυσης διαφορών του Δικτύου ΕΚΚ. Ειδικότερα:

Κατά τη διάρκεια του 2023, λάβαμε συνολικά 719 αιτήματα πληροφόρησης, στα οποία ανταποκριθήκαμε με ταχύτητα (86,3% των αιτημάτων διεκπεραιώθηκαν μέσα σε λιγότερο από 14 εργάσιμες ημέρες). Στο 92,5% των ερωτημάτων, οι καταναλωτές έλαβαν κατάλληλες πληροφορίες και συμβουλές για τα δικαιώματά τους, ενώ το υπόλοιπο (7,5%) των ερωτημάτων που δεν απαντήθηκαν ήταν επειδή ήταν είτε εκτός των αρμοδιοτήτων του Δικτύου ΕΚΚ είτε αβάσιμα και αόριστα.

Ο αριθμός των αναφορών που χειριστήκαμε το 2023 σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 36,7% σε σύγκριση με το 2022. Στο 53,5% των υποθέσεων συμβάλαμε επιτυχώς, από κοινού με τα ΕΚΚ των υπολοίπων κρατών-μελών με τα οποία συνεργαστήκαμε, στην επίτευξη ικανοποιητικών για τα εμπλεκόμενα μέρη εξωδικαστικών συμβιβασμών.

Οι δεξιότητες αποτελεσματικής διαμεσολάβησης και η υψηλή νομική κατάρτιση των στελεχών του ΕΚΚ Ελλάδας αντικατοπτρίζονται στο γεγονός ότι ήταν πολύ χαμηλό το ποσοστό εκείνων των υποθέσεων (17,5%) που αναγκαστήκαμε να παραπέμφουμε σε άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι οι περισσότερες υποθέσεις που χειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδας μπόρεσαν να επιλυθούν επιτυχώς, καθιστώντας έτσι περιττή την παραπομπή τους σε άλλα μέσα επίλυσης, κάτι που, ειλικρινά, θα απαιτούσε μεγαλύτερο χρόνο διεκπεραίωσης και, ίσως, οδηγούσε σε δυσμενή έκβαση για τους καταναλωτές.

Επίσης, ανταποκριθήκαμε έγκαιρα και έγκυρα σε όλες τις εργασίες που μας ανατέθηκαν, είτε μέσω των κεντρικών καναλιών επικοινωνίας του Δικτύου ΕΚΚ είτε απευθείας από μεμονωμένα ΕΚΚ άλλων κρατών-μελών. Οι εργασίες αυτές περιλάμβαναν τη συμμετοχή μας σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, στα οποία προσφέραμε άμεσες και καλά τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς επίσης κάθε είδους επίσημες συναντήσεις που διοργανώνονται ετησίως από το Δίκτυο ΕΚΚ ή από μεμονωμένα ΕΚΚ, όπου ήμασταν παρόντες και ενεργοί συντελεστές με εποικοδομητικές απόψεις.

Σε επίπεδο δημοσιότητας, είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ότι ο συνολικός (συνδυασμένος) όγκος δελτίων Τύπου, δημόσιων ανακοινώσεων, δημοσιευμένων άρθρων και συνεντεύξεων που εκδόθηκαν από το ΕΚΚ Ελλάδας σημείωσε αξιοσημείωτη αύξηση κατά 145% σε σύγκριση με το 2022. Η δημόσια προβολή επωφελήθηκε πολύ από τη συμμετοχή μας σε διάφορα συνέδρια και εκδηλώσεις, είτε ως διοργανωτές είτε ως ομιλητές είτε ως απλοί συμμετέχοντες. Μεταξύ αυτών, ξεχώρισαν η ενημερωτική επίσκεψη στις εγκαταστάσεις μας μαθητών του δημόσιου ΙΕΚ Νέας Σμύρνης, προκειμένου να τους κάνουμε μία εκτενή παρουσίαση της λειτουργίας του ΕΚΚ Ελλάδας και του Δικτύου ΕΚΚ, καθώς και το συνέδριο με τίτλο: «Παιδιά και καταναλωτικές συνήθειες», το οποίο συνδιοργανώθηκε με τον Συνήγορο του Πολίτη και στο οποίο ο διευθυντής του ΕΚΚ Ελλάδας συμμετείχε ως ένας από τους τέσσερις κύριους ομιλητές.

Όσον αφορά, τέλος, στο επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες χειρισμού υποθέσεων του ΕΚΚ Ελλάδας, το 76,1% ανέφεραν ότι ήταν από πολύ έως πολύ ικανοποιημένοι. Ένα επιπλέον 60,87% των καταναλωτών επιβεβαίωσε την ικανοποίησή του από την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν από το προσωπικό του ΕΚΚ Ελλάδας στα αιτήματα πληροφόρησης που υπέβαλαν. Τα σχετικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες μας αποτελούν ένα σταθερό, διαχρονικό επίτευγμα.

Ποσοτικά στοιχεία

Το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και χειρίστηκε συνολικά 704 υποθέσεις διαμεσολάβησης το 2023. Όπως προαναφέρθηκε, ο αριθμός αυτός παρουσιάζει σημαντική αύξηση κατά 36,7% σε σχέση με το 2022.

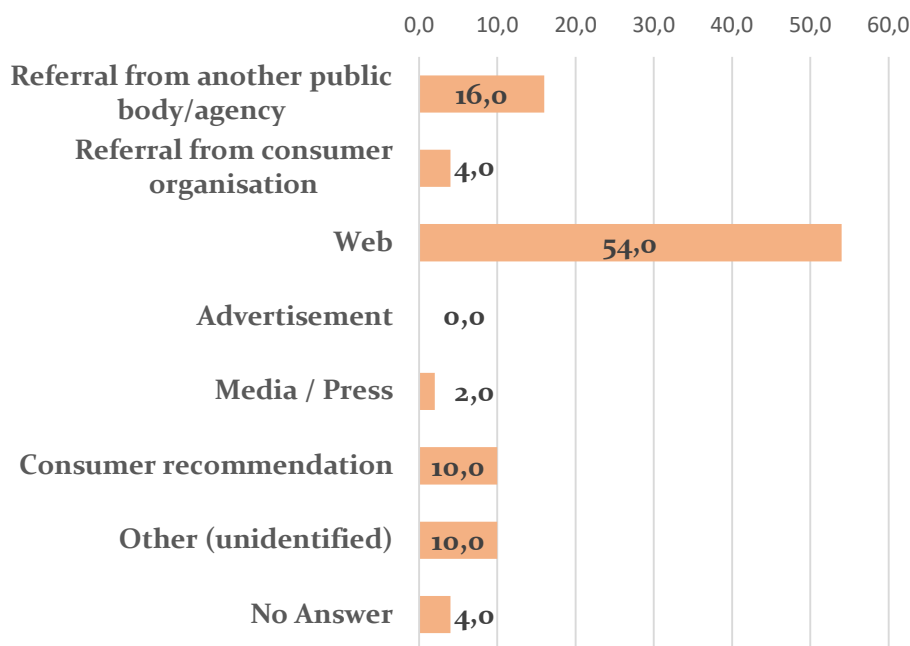
Ποσοστό 41,3% των αναφορών που διαχειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 58,7% ήταν

αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τη Νορβηγία, την Ισλανδία ή το Ηνωμένο Βασίλειο.

Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση κρατήσεων, μη τήρηση συμφωνιών ως προς το είδος και τις παροχές των καταλυμάτων) και της υπόδησης/ένδυσης (μη παραλαβή παραγγελιών, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων). Στον αντίποδα, οι ξένοι καταναλωτές υπέβαλαν αναφορές ομοίως για τους κλάδους των αερομεταφορών και των τουριστικών καταλυμάτων, καθώς επίσης για τον κλάδο των υπηρεσιών αναψυχής (μουσεία, συναυλίες, κ.λπ.), αλλά και της εστίασης.

Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2023 σε 719 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, για την απάντηση των οποίων απαιτείται συνήθως, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως, σε θέματα συγκριτικού Δικαίου.

Γράφημα 12: Source of consumer information (%) about ECC Greece



Ποιοτικά στοιχεία

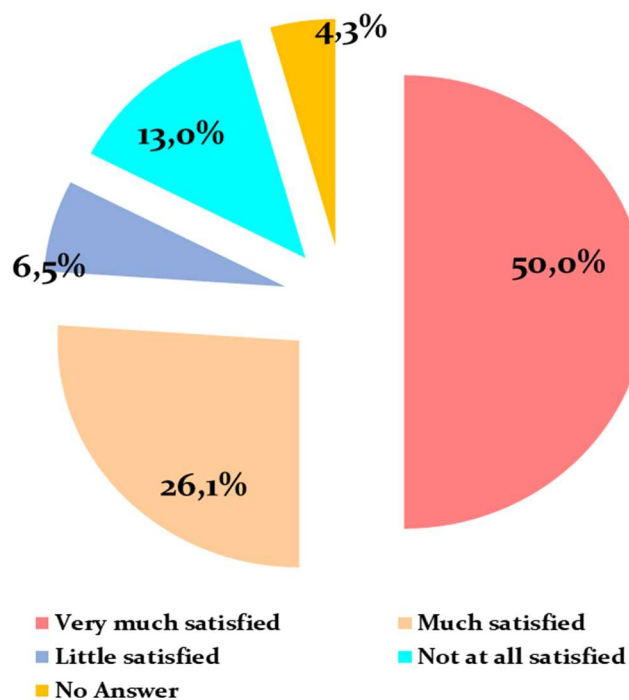
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 53,5%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 67,6% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου ΕΚΚ).

Το μέσο οικονομικό όφελος για τους καταναλωτές ανά επιλυθείσα υπόθεση ανήλθε σε ποσό 200 ευρώ.

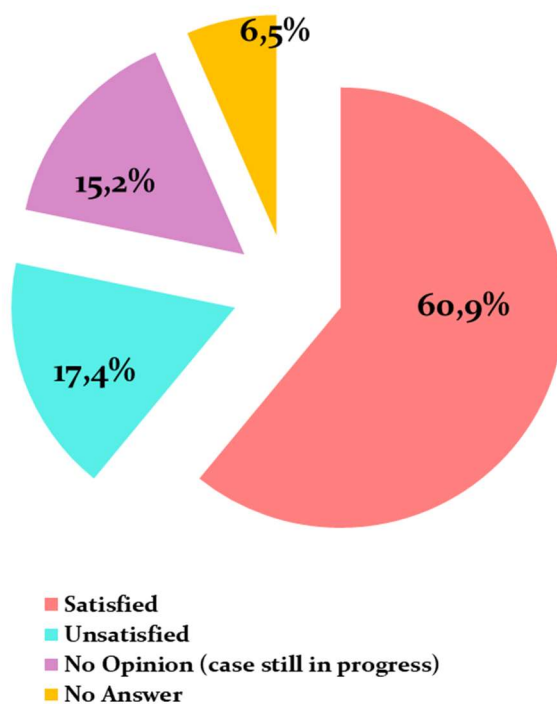
Αντιστοίχως, η ανταπόκριση του ΕΚΚ Ελλάδας εντός διαστήματος 14 εργάσιμων ημερών επιτεύχθηκε για ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό (86,3%) των ερωτημάτων πληροφόρησης που υποβλήθηκαν, τα οποία είναι αξιοσημείωτο ότι απαντήθηκαν επιτυχώς σε εξαιρετικά υψηλό ποσοστό της τάξης του 92,5%.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται ετησίως, το 2023 ήταν μία χρονιά όπου κατά μέσο όρο το 68,5%% των καταναλωτών δήλωσαν πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας, τόσο σε επίπεδο διαμεσολάβησης με σκοπό την επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές όσο και σε επίπεδο παροχής πληροφόρησης, απάντησης ερωτημάτων και επίλυσης αποριών.

Γράφημα 13: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα 14: Consumer satisfaction from legal help and support

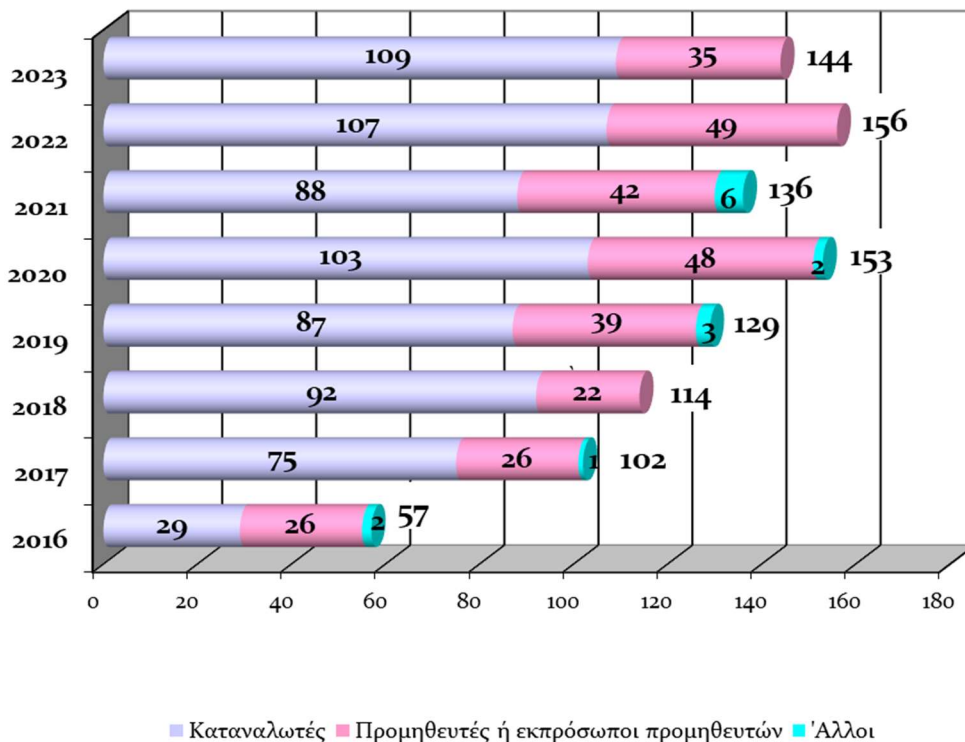


Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

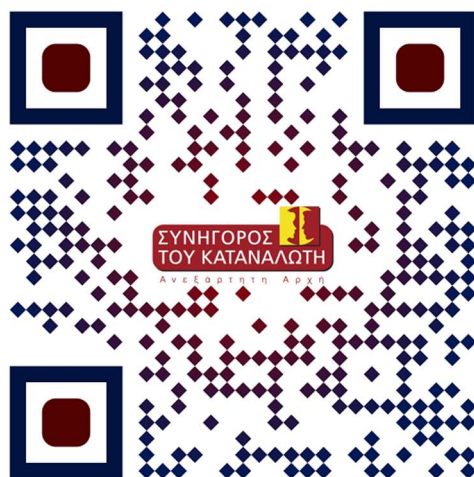
Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2023 ανήλθαν σε 144 (μειωμένα κατά 7,7% σε σχέση με το 2022). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (75,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (24,3%), 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 σχετίζονται με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 56,9% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 43,1% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

Γράφημα 15: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Το πλήρες κείμενο της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2022 είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό της τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr).





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



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

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2024