

# 2018 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

# 83%

*επίλυση καταναλωτικών διαφορών*





## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποτέλεσε και το 2018 ισχυρό στήριγμα για τους πολίτες, οι οποίοι, σε μία ακόμη δύσκολη οικονομικά χρονιά, ζήτησαν την αρωγή της, διεκδικώντας τα δικαιώματά τους.



Αυτό προκύπτει αβίαστα από το γεγονός ότι η αύξηση των αναφορών ήταν μεγάλη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, παρά την εναρμόνιση της νομοθεσίας της χώρας προς την ευρωπαϊκή, που επέφερε την καθιέρωση του στενότερου ορισμού του καταναλωτή, αλλά και την απομείωση ορισμένων παγιωμένων δικαιωμάτων των καταναλωτών, όπως την άρση της υποχρεωτικότητας της εμπορικής εγγύησης και τον περιορισμό της υποχρέωσης των προμηθευτών να εξασφαλίζουν την επισκευή και προμήθεια ανταλλακτικών των προϊόντων για χρονικό διάστημα δύο ετών και όχι για διάστημα που ισούται με την πιθανή διάρκεια ζωής τους. Πρέπει να σημειωθεί ότι η θέση της Αρχής ήταν υπέρ της διατήρησης αυτών των δικαιωμάτων, που προστάτευαν περισσότερο τους καταναλωτές.

Στο πλαίσιο αυτό, οι υποθέσεις που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2018 ξεπέρασαν, για πρώτη φορά, τις 10.000. Σε αυτές προστίθενται οι 826 υποθέσεις του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα, που αφορούσαν υποθέσεις καταναλωτών που πραγματοποίησαν διασυνοριακές συναλλαγές και, ιδίως, συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το γεγονός, δε, ότι από τις 67.912 αναφορές που έχει δεχθεί η Αρχή από το 2005 έως και το 2018 οι 40.000 από αυτές υποβλήθηκαν την τελευταία πενταετία καταδεικνύει πόσο μεγάλη είναι η στροφή των καταναλωτών προς τη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών.

Ακόμη πιο σημαντική, όμως, από την αύξηση των υποθέσεων είναι η αποτελεσματικότητα της Αρχής, η οποία πετυχαίνει με τη διαμεσολάβησή της την επίλυση της συντριπτικής πλειονότητας –σχεδόν 83%– των διαφορών που έχουν οι πολίτες-καταναλωτές με τους προμηθευτές. Σε αυτούς, εκτός των καταστημάτων λιανικού εμπορίου, συμπεριλαμβάνονται και μεγάλοι προμηθευτές, όπως τράπεζες, πάροχοι τηλεπικοινωνιών, ενέργειας, ύδρευσης, μεταφορών, κ.λπ., με τους οποίους συναλλάσσεται το σύνολο σχεδόν των καταναλωτών και, συνεπώς, η εξωδικαστική επίλυση των σχετικών διαφορών είναι επιβεβλημένη και για κοινωνικούς, πέρα από αμιγώς οικονομικούς, λόγους.

Η προστασία των καταναλωτών εξασφαλίζεται, παράλληλα, και με τις αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις της Αρχής, είτε προληπτικού είτε κατασταλτικού χαρακτήρα, σε μια σειρά ζητημάτων, όπου οι θιγόμενοι είναι πολλοί και που για τη συνολική διευθέτησή τους δεν αρκεί απλώς η επίλυση μεμονωμένων διαφορών, αλλά απαιτείται οριζόντια αντιμετώπιση.

Κρίσιμες υπήρξαν, ιδίως, οι δημόσιες παρεμβάσεις που πραγματοποίησε την προηγούμενη περίοδο ο Συνήγορος του Καταναλωτή και αφορούσαν (α) την ανάδειξη, με την καταλυτική συμβολή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή, και αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από παρόχους υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market, (β) την απόσυρση της επιβάρυνσης των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της ΔΕΗ, (γ) την επίσπευση της απόδοσης παρακρατούμενων χρηματικών ποσών από τα ΕΛΤΑ προς εξόφληση των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος των καταναλωτών και για την αποφυγή των εις βάρος τους συνεπαγόμενων αρνητικών συνεπειών (απώλεια «εκπτώσεων συνέπειας», απώλεια ρυθμίσεων αποπληρωμής οφειλών, διακοπή ηλεκτροδότησης), (δ) την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών από τους προμηθευτές στους τομείς της αγοράς ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών, (ε) την εξασφάλιση της δυνατότητας των καταναλωτών να επιλέγουν, για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας, την απενεργοποίηση της ανέπαφης λειτουργίας των πιστωτικών και χρεωστικών τους καρτών, καθώς και (στ) την ταχύτερη αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας στις περιοχές που επλήγησαν λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου.

Επιπλέον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή επανέφερε το ζήτημα για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών. Ακόμη, υπογράμμισε την αναγκαιότητα επανεξέτασης και αποσαφήνισης ορισμένων ρυθμίσεων του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ., οι οποίες είτε δεν υπηρετούν αποτελεσματικά την ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών είτε εκτιμάται ότι θα δημιουργήσουν προβλήματα κατά την εφαρμογή τους. Περαιτέρω, ανέδειξε την απαίτηση για τον εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας στην αγορά της ενέργειας, η οποία, μετά την πλήρη απελευθέρωσή της και την ενεργό δραστηριοποίηση μεγάλου αριθμού ιδιωτών προμηθευτών, βρίσκεται αντιμετώπι με ζητήματα, ιδίως, ορθής προσυμβατικής και ενδοσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών, ανάλογα με τα προβλήματα που είχε εμφανίσει και παλαιότερα η απελευθέρωση του κλάδου των τηλεπικοινωνιών.

Διαρκής επιδίωξη της Αρχής είναι να βρίσκεται στο κέντρο των αναγκών του καταναλωτή και της αγοράς, να ανταποκρίνεται στο ύψος των απαιτήσεων και των προσδοκιών τους για έναν σύγχρονο, ευρωπαϊκού επιπέδου φορέα επίλυσης διαφορών με διευρυμένες δυνατότητες και υψηλή αποτελεσματικότητα, αλλά και να αποτελεί παράγοντα εμπέδωσης εμπιστοσύνης στην αγορά, προϋπόθεση απαραίτητη για τη δημοσιονομική σταθερότητα και την οικονομική ανάκαμψη.

**Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης**

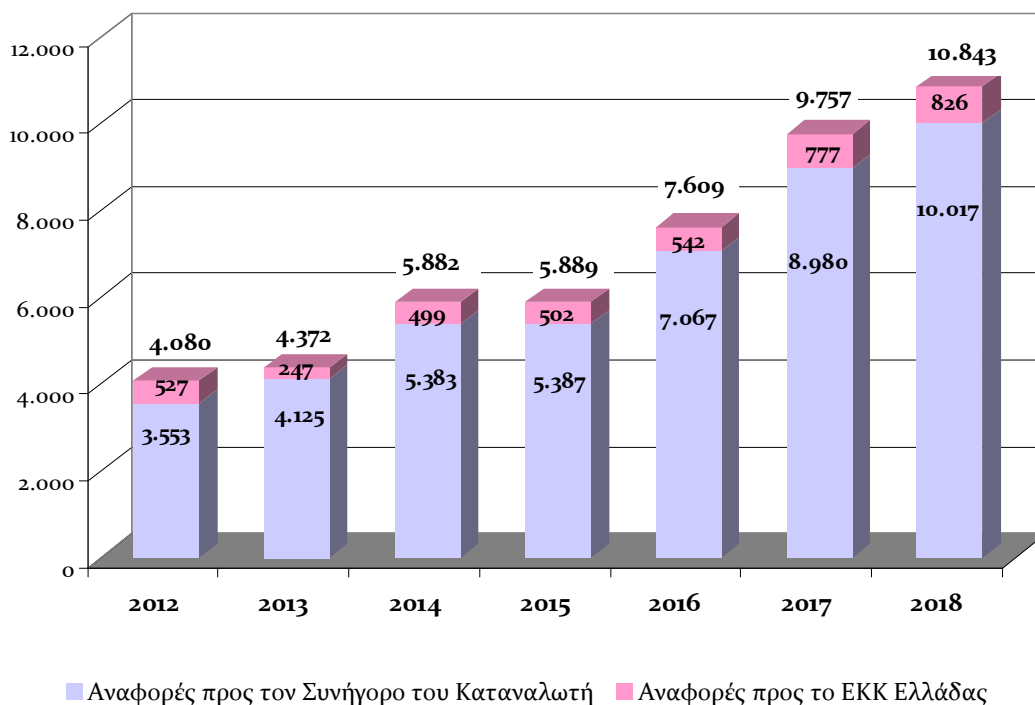
**Συνήγορος του Καταναλωτή**

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ  
ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»  
ΓΙΑ ΤΟ 2018**

**A. Ποσοτικά στοιχεία**

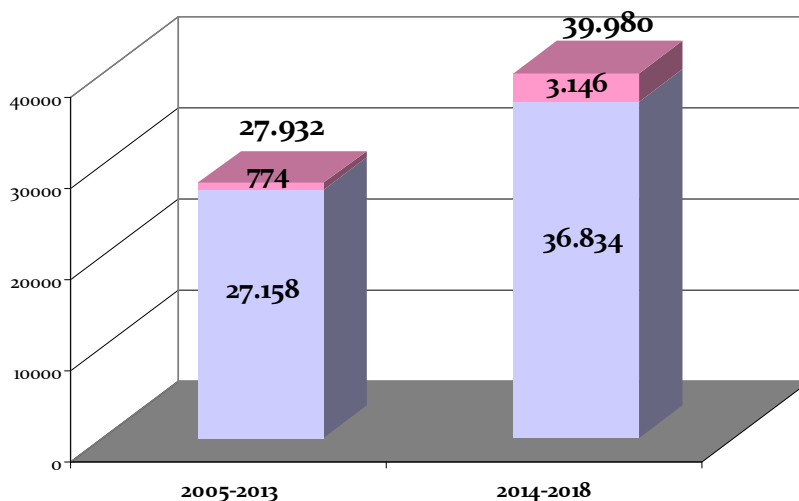
Οι αναφορές που υποβλήθηκαν το 2018 στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής-εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών ανήλθαν σε 10.843, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 11,1% σε σχέση με το 2017. Από τις αναφορές αυτές, οι 10.017 κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και οι 826 στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, που λειτουργεί ως αρμοδιότητα της Αρχής.

*Γράφημα 1: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (2012-2018).*



Η διαρκής ανοδική πορεία που παρουσιάζει ο αριθμός των αναφορών που δέχονται ετησίως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας συνδέεται όχι μόνο με αυτή καθ' αυτή την πρόκληση, καθημερινά, καταναλωτικών διαφορών, κάτι που, ούτως ή άλλως, συνιστά ένα δυναμικό φαινόμενο συνεπεία αναπόφευκτων προβλημάτων της αγοράς, αλλά και με τη μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση των Ελλήνων καταναλωτών στο θέμα της προστασίας των συμφερόντων και της διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, ιδίως στον καιρό της οικονομικής κρίσης, που έχει πλήξει καίρια τα εισοδήματα και την αγοραστική τους δύναμη.

**Γράφημα 2:** Περιοδική σύγκριση αριθμού αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

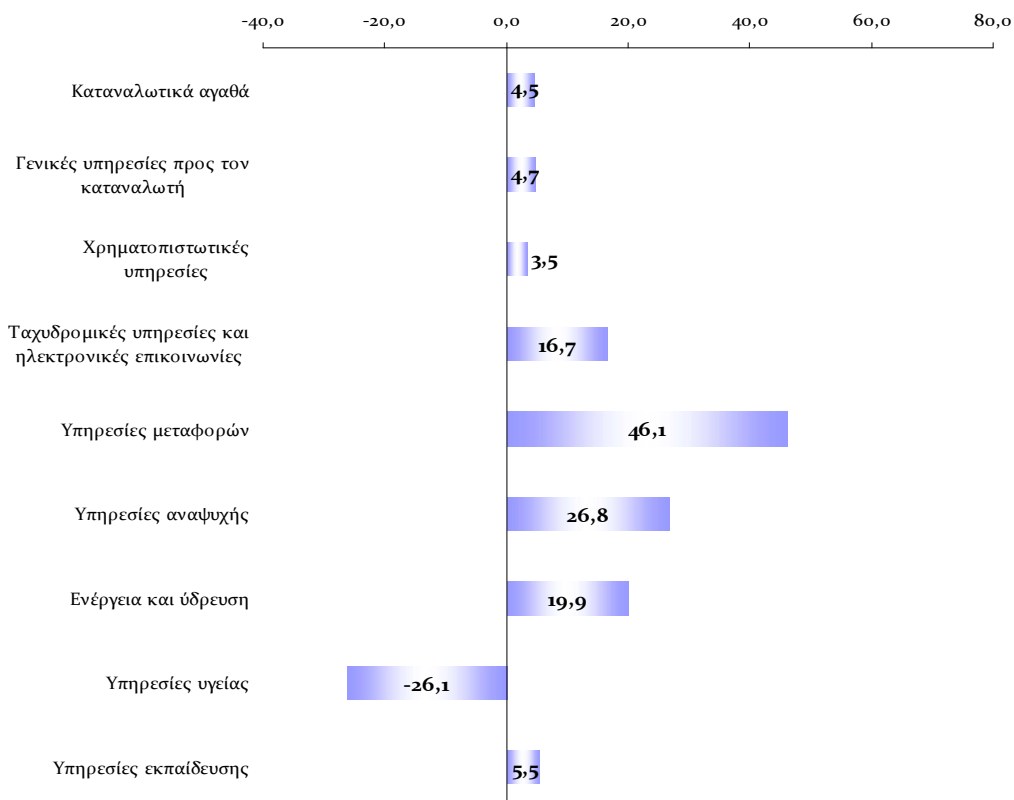


■ Αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή ■ Αναφορές προς το ΕΚΚ Ελλάδας

### Αύξηση αναφορών κατά εμπορικούς κλάδους

Το σύνολο των εμπορικών κλάδων, εκτός των υπηρεσιών υγείας, παρουσίασαν αύξηση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκαν το 2018 σε σχέση με το 2017, με σημαντικότερη την αύξηση που σημειώθηκε στους κλάδους των υπηρεσιών μεταφορών (46,1%), των υπηρεσιών αναψυχής (26,8%), της ενέργειας-ύδρευσης (19,9%) και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών-ταχυδρομικών υπηρεσιών (16,7%).

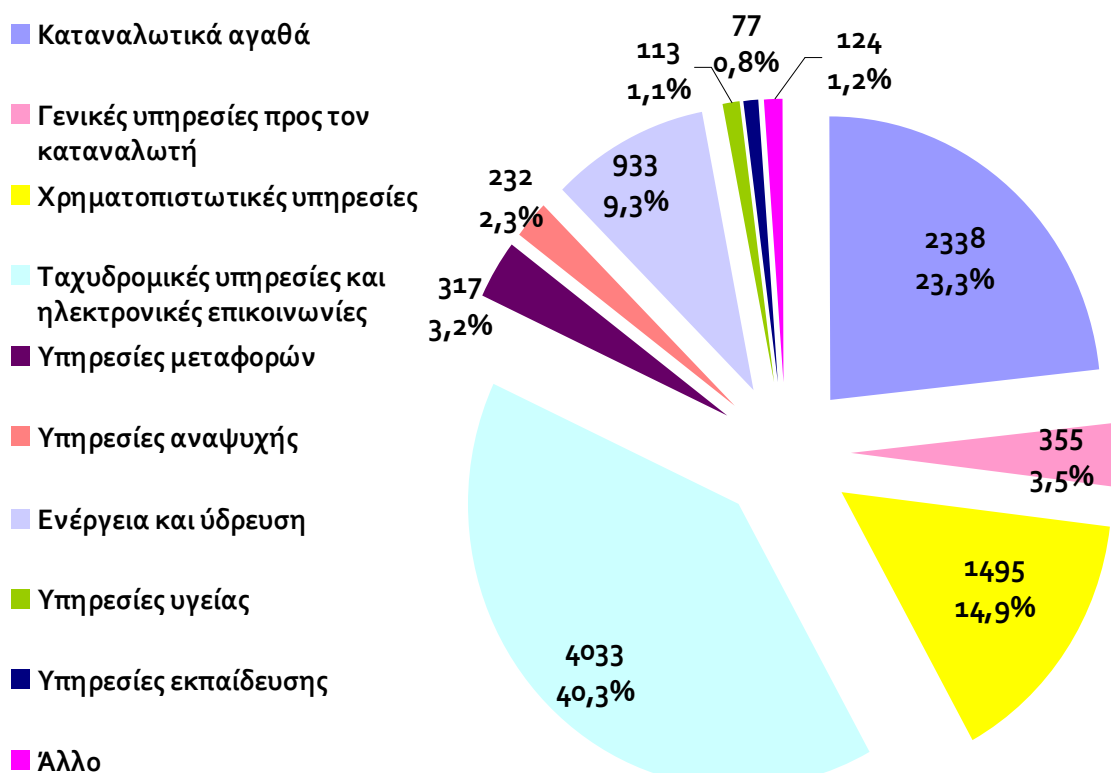
**Γράφημα 3:** Ετήσια διακύμανση αναφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή (2017-2018).



Η μείωση των αναφορών του κλάδου των υπηρεσιών υγείας οφείλεται στο γεγονός ότι μετά την κατάθεση Μηνυτήριας Αναφοράς από την Αρχή για τις υποθέσεις που εμφανίστηκαν το 2017 και αφορούσαν την παράνομη λειτουργία ιδιωτικής τράπεζας βλαστοκυττάρων και την άσκηση ποινικής δίωξης, οι σχετικές υποθέσεις οδηγούνται, πλέον, ενώπιον της Δικαιοσύνης.

Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών, είναι οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (40,3%), τα καταναλωτικά αγαθά (23,3%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (14,9%) και η ενέργεια-ύδρευση (9,3%).

Γράφημα 4: Αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή ανά εμπορικό κλάδο.



Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 44,2% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 20,3% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Κατά 15,5% 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 15,2% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 6% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 5,1% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

### **Βασικότερες αιτίες πρόκλησης – αύξησης των αναφορών**

Η αύξηση συνδέεται, μεταξύ άλλων, με την υποβολή αναφορών στην Αρχή ιδίως σε σχέση με τα εξής θέματα, τα οποία κατά το 2018 αποδείχτηκε ότι απασχόλησαν μεγάλο αριθμό καταναλωτών:

- Στον τομέα της ενέργειας, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 19,9% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
  1. Την εμφάνιση μίας νέας κατηγορίας αναφορών, που συνδέονται με την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας και εκπορεύονται από προβλήματα κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή και, ιδίως, από τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, τόσο για τα τιμολόγια προμήθειας (μέγεθος εκπτώσεων, ρήτρες προσαρμογής, ρήτρα οριακής τιμής συστήματος) όσο και, γενικότερα, για τα νόμιμα δικαιώματά τους (π.χ. υπαναχώρηση).
  2. Την καθυστερημένη απόδοση χρηματικών ποσών, τα οποία οι καταναλωτές κατέβαλαν εμπρόθεσμα στην εταιρεία «ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.» προς εξόφληση λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος της εταιρείας «ΔΕΗ Α.Ε.», με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να εμφανίζονται με ανεξόφλητες οφειλές και να υφίστανται τις σχετικές αρνητικές συνέπειες (απώλεια «εκπτώσεων συνέπειας», απώλεια ρυθμίσεων αποπληρωμής οφειλών, διακοπή ηλεκτροδότησης).
- Στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 16,7% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
  1. Την άγρα πελατών από εκπροσώπους των εταιρειών-παρόχων, οι οποίοι προσεγγίζουν τους καταναλωτές εξ αποστάσεως και εφαρμόζουν επιθετικές πολιτικές πώλησης, συνοδευόμενες από τη χρήση παραπλανητικών ισχυρισμών, όπως, ιδίως, ψευδών διαβεβαιώσεων ότι η μετάβαση των καταναλωτών σε άλλον πάροχο, ενόσω βρίσκονται σε ισχύ συμβόλαια ορισμένου χρόνου με τους υφιστάμενους παρόχους τους, δεν επισείει καμία εις βάρος τους αρνητική συνέπεια, ενώ στην πραγματικότητα μία τέτοια ενέργεια ενεργοποιεί συμβατικές ρήτρες περί επιβολής χρηματικών ποινών λόγω πρόωρης αποδέσμευσης.
  2. Τη λήψη ανεπιθύμητων υπηρεσιών, γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2018 συχνότερα (33,9%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Συγκεκριμένα, την ακούσια (χωρίς την εισαγωγή τηλεφωνικού αριθμού) εγγραφή των καταναλωτών σε



Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης αυξημένης χρέωσης, οι οποίες είτε διαφημίζονται αιφνιδιαστικά μέσω αναδυόμενων παραθύρων (pop-up windows) ή banners κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο είτε υποκρύπτονται σε προωθητικές ενέργειες-διαγωνισμούς με έπαθλα (συνήθως, εκπωτικά κουπόνια και δωροεπιταγές) που κοινοποιούνται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή αποστέλλονται στους καταναλωτές απευθείας με SMS ή/και e-mail και φέρονται, ψευδώς και παραπλανητικά, να διενεργούνται από γνωστά και μεγάλα super markets.

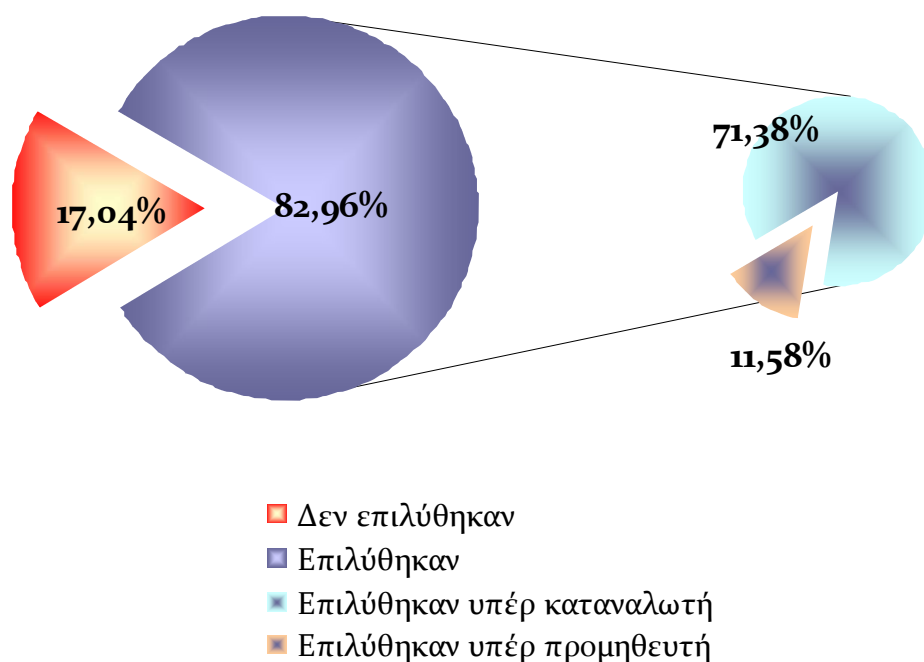
- Στον τομέα των καταναλωτικών αγαθών, ο οποίος σημείωσε αύξηση κατά 4,5% σε σχέση με το 2017 των αναφορών που δέχτηκε:
  1. Συναλλαγές με ηλεκτρονικά καταστήματα που ασκούν τη δραστηριότητά τους δια των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook, instagram) και δελεάζουν τους καταναλωτές με όχημα τις υπερβολικά χαμηλές τιμές, ενώ στην πραγματικότητα τους εξαπατούν, αφού δεν αποτελούν επιχειρήσεις που έχουν κάνει νομίμως έναρξη επιτηδεύματος ή εγγραφή στο αρμόδιο Επιμελητήριο, ενώ δηλώνουν ψευδή στοιχεία επικοινωνίας και, επιπλέον, εμπορεύονται συχνά μη γνήσια προϊόντα (συνήθως ένδυσης-υπόδησης), τα οποία είτε δεν αποστέλλουν καθόλου στους καταναλωτές είτε τα αποστέλλουν, χωρίς, όμως, τα προϊόντα αυτά να ανταποκρίνονται στις παραγγελίες τους.
  2. Τον περιορισμένο-προβληματικό βαθμό ικανοποίησης του νόμιμου δικαιώματος υπαναχώρησης των καταναλωτών από συμβάσεις πώλησης που έχουν συναφθεί εξ αποστάσεως, γεγονός εξαιτίας του οποίου οι καταναλωτές αναγκάστηκαν να προσφύγουν στην Αρχή εντός του 2018 συχνότερα (33,7%) από οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με την κατάρτιση και την εκτέλεση συμβάσεων.
  3. Πάγια ζητήματα που σχετίζονται με ελαττωματικά αγαθά, καθώς και με προβλήματα πλημμελούς ανταπόκρισης των προμηθευτών σε αιτήματα των καταναλωτών για τη λήψη δωρεάν υποστήριξης (διόρθωση, αντικατάσταση αγαθών) στο πλαίσιο εγγυήσεων (εμπορικής ή νόμιμης).



## B. Ποιοτικά στοιχεία

Ποσοστό 82,96% των διαφορών, στις οποίες διαμεσολάβησε η Αρχή, κατέληξαν σε φιλική διευθέτηση (71,38% υπέρ καταναλωτή, 11,58% υπέρ προμηθευτή). Παρά τη σχετικά μεγάλη αύξηση του αριθμού των αναφορών το 2018 σε σχέση με το 2017, δεν μειώθηκε καθόλου το πολύ υψηλό επίπεδο αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών, ο οποίος βελτιώθηκε εν συγκρίσει με την προηγούμενη χρονιά, ενώ και ο μέσος χρόνος επίλυσης διατηρήθηκε στις 84 ημέρες, διάστημα που κινείται εντός της ποιοτικής στόχευσης που θέτει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφορικά με την έκβαση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερών.

Γράφημα 5: Έκβαση αναφορών.



Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που φτάνει σχεδόν στο 95%, ενώ υψηλά ποσοστά (άνω του 75%) εμφανίζουν και οι κλάδοι των υπηρεσιών μεταφορών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης.

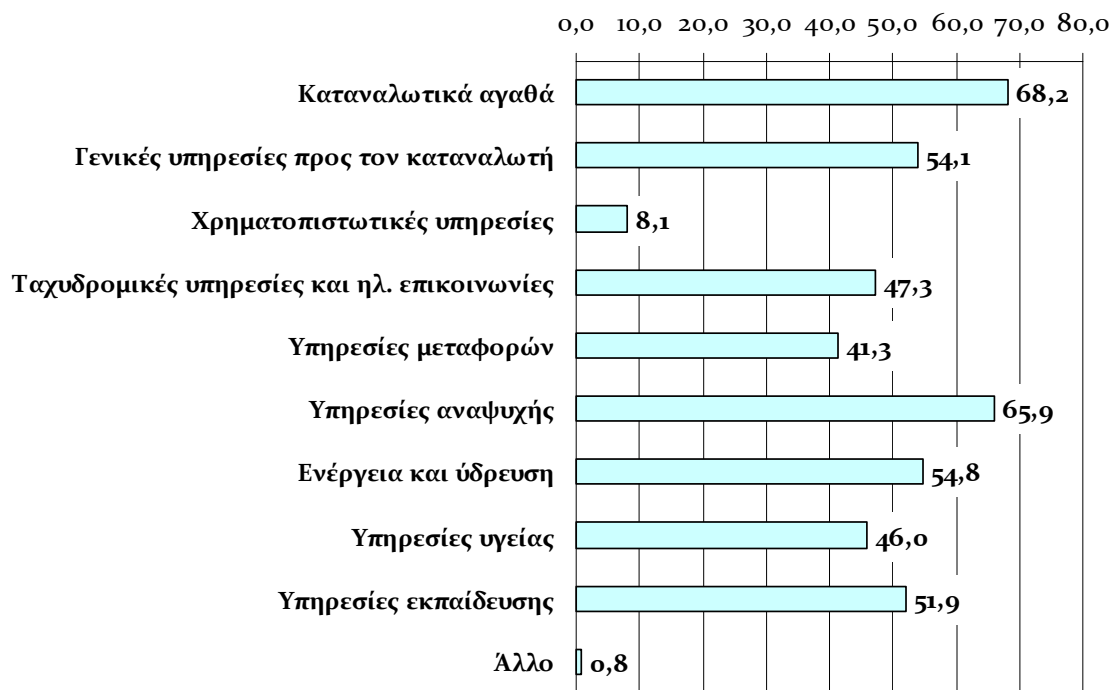
Ειδική αναφορά πρέπει να γίνει στον βαθμό ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, ο οποίος είναι πολύ υψηλός και αγγίζει το 93,5%. Πρόκειται για εξαιρετικά σημαντική διαπίστωση, η οποία είναι ενδεικτική της εμπιστοσύνης που δείχνουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και οι προμηθευτές, όπως, άλλωστε, και οι καταναλωτές, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό χαρακτήρα της εναλλακτικής επίλυσης.

### Γ. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Το 47% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2018 ενείχαν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα αφορούσαν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και το 2017, συγκέντρωσε χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών.

Από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζεται η ιδιαίτερος μεγάλη, κατά σχεδόν 30%, αύξηση των παραβάσεων του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που εμφάνισε ειδικά ο κλάδος της ενέργειας-ύδρευσης σε σχέση με το 2017.

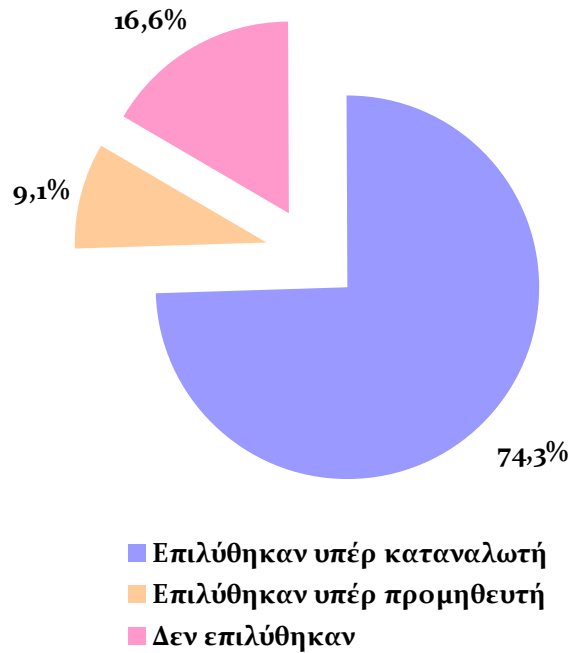
*Γράφημα 6: Κατανομή αναφορών, σχετιζομένων με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.*



Ως επί το πλείστον, τα προβλήματα αυτά αφορούσαν παραβάσεις της καταναλωτικής νομοθεσίας και, ιδίως, του ν. 2251/1994 και, δευτερευόντως, 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 η περιορισμένη τήρηση της εκ του νόμου υποχρέωσης των προμηθευτών να ενημερώνουν τους καταναλωτές, ήδη κατά το προσυμβατικό στάδιο, αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών

Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα (83,4%) είναι ελαφρώς αυξημένο τόσο σε σχέση με το 2017 (αύξηση κατά 0,2%) όσο και σε σχέση με το εντός του 2018 γενικό ποσοστό επίλυσης της Αρχής (βελτίωση κατά 0,5%).

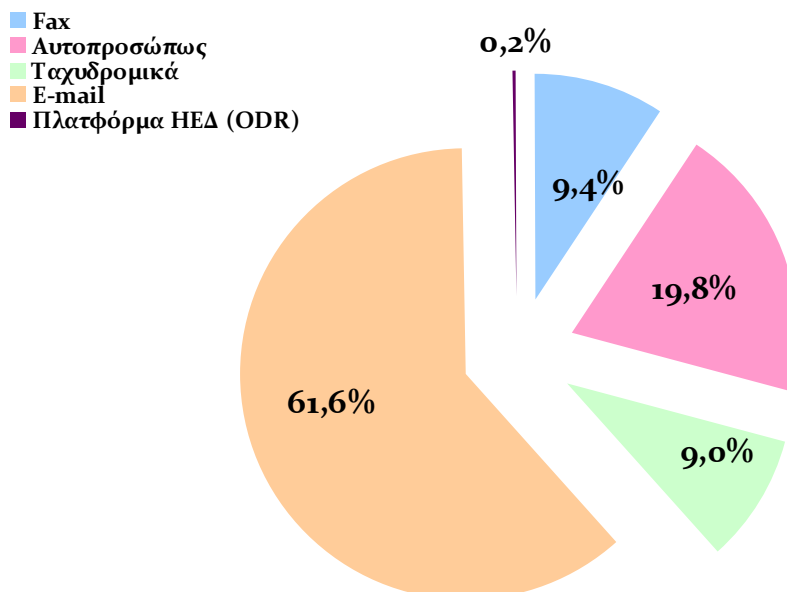
Γράφημα 7: Έκβαση αναφορών, σχετιζομένων με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.



**Δ. Το προφίλ των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2018**

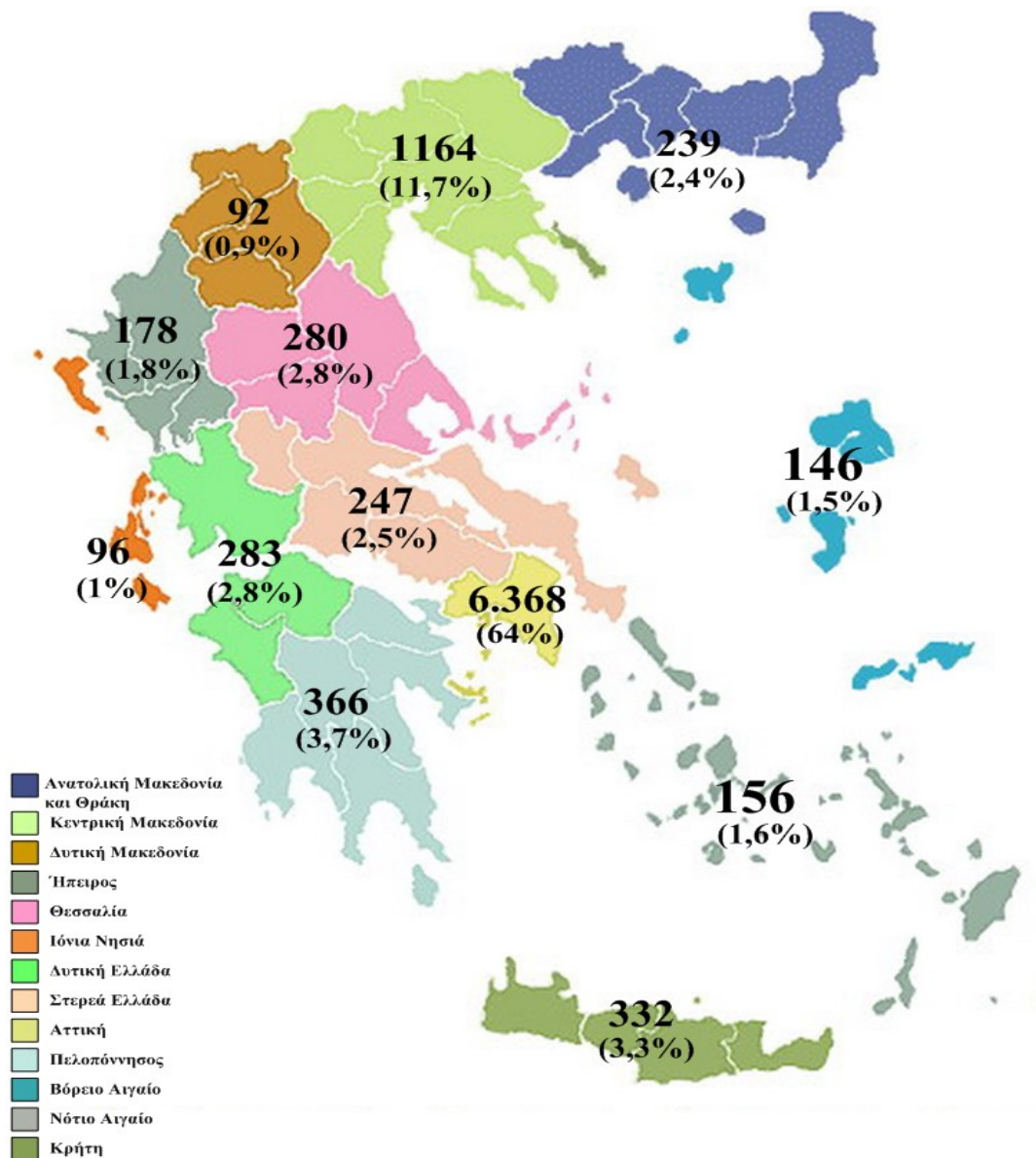
Ο συνηθέστερος τρόπος προσφυγής των πολιτών στην Αρχή ήταν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (61,6%). Συνολικά, με την αξιοποίηση όλων των εξ αποστάσεως τρόπων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ και συμβατικό ταχυδρομείο) υποβλήθηκαν στην Αρχή περισσότερα από τα 4/5 των συνολικών αναφορών.

Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών.



Οι αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν σε ποσοστό 57,9% από άνδρες και σε ποσοστό 42,1% από γυναίκες. Οι περισσότεροι προσφεύγοντες προήλθαν από τα μεγάλα αστικά κέντρα (64% των αιτήσεων υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Αττική και το 11,7% από διαμένοντες στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης).

Γράφημα 9: Γεωγραφική διασπορά αναφορών.



Σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, οι συναλλαγές που πραγματοποίησαν οι καταναλωτές εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού εμπορίου, αποτελούν περίπου το 35% του συνόλου, ποσοστό ιδιαίτερα αυξημένο κατά 25% σε σχέση με πριν από 4 χρόνια (2015), με αντίστοιχη μείωση κατά 2,87% των κατά πρόσωπο (φυσικών) συναλλαγών, οι οποίες, πάντως, εξακολουθούν με ποσοστό 52,72% να είναι περισσότερες.

**Ε. Χαρακτηριστικότερες δημόσιες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή το 2018**

1. Ανάδειξη, με την καταλυτική συμβολή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, και αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών από παρόχους υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης με δέλεαρ ανύπαρκτες δωροεπιταγές για αγορές από γνωστές αλυσίδες super market.
2. Σύσταση για απόσυρση της επιβάρυνσης, με ένα ευρώ, των έγχαρτων λογαριασμών κατανάλωσης ρεύματος της ΔΕΗ.
3. Επίσπευση της απόδοσης παρακρατούμενων χρηματικών ποσών από τα ΕΛΤΑ στη ΔΕΗ, προς εξόφληση των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος των καταναλωτών και για την αποφυγή των εις βάρος τους συνεπαγόμενων αρνητικών συνεπειών.
4. Καλύτερη εξυπηρέτηση και ορθότερη προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών από τους προμηθευτές στους τομείς της αγοράς ενέργειας και τηλεπικοινωνιών.
5. Εξασφάλιση της δυνατότητας των καταναλωτών να επιλέγουν, για λόγους μεγαλύτερης ασφάλειας, την απενεργοποίηση της ανέπαφης λειτουργίας των πιστωτικών και χρεωστικών τους καρτών.
6. Ταχύτερη αποκατάσταση ζημιών στις υποδομές δικτύων ενέργειας και σταθερής τηλεφωνίας, λόγω της καταστροφικής πυρκαγιάς της 23ης Ιουλίου 2018.
7. Επικαιροποίηση και επαναφορά προτάσεων της Αρχής για την αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών.
8. Πρόταση για την επανεξέταση και την αποσαφήνιση ρυθμίσεων του νέου Κανονισμού Γενικών Αδειών της Ε.Ε.Τ.Τ., αλλά και του Κώδικα Δεοντολογίας Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης, που κρίνεται ότι δεν υπηρετούν αποτελεσματικά την ανάγκη της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών.







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

Ηλεκτρονική  
επίλυση  
διαφορών



Αθήνα 2019