



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

μία αρχή για όλους
**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ανεξάρτητη Αρχή



**2022
ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ**

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
κ. ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Το 2022 ήταν έτος γεγονότων διεθνούς εμβέλειας με έντονες και ορατές συνέπειες στην καθημερινή ζωή των καταναλωτών, τόσο στη χώρα μας όσο και στον υπόλοιπο κόσμο. Ο πόλεμος στην Ευρώπη, η παγκόσμια ενεργειακή κρίση και ο πληθωρισμός είχαν τεράστιες επιπτώσεις στην επάρκεια και στις τιμές των πάσης φύσης αγαθών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε αυξημένο αριθμό αναφορών σε σχέση με το 2021. Η μεγαλύτερη αύξηση (149,5%) αφορούσε στα πολλά και οξύτατα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι Έλληνες καταναλωτές ειδικά στον κλάδο της ενέργειας, όπου διαπιστώθηκε ότι οι προμηθευτές στην πλειονότητά τους προέβαιναν σε εσφαλμένη και πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, σε αναδρομική τροποποίηση των τιμολογίων προμήθειας, χωρίς την οφειλόμενη κατά νόμο προηγούμενη ενημέρωση και, κυρίως, σε αδιαφανείς πρακτικές σε σχέση με τον υπολογισμό της ρήτρας κόστους προμήθειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου, προκαλώντας την επιβάρυνση των καταναλωτών με υπέρογκες χρεώσεις, που εκτροχίασαν τους οικογενειακούς προϋπολογισμούς και βέβαια την εύλογη αγανάκτησή τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή 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 μη νόμιμης και προβληματικής κατάστασης προς κάθε αρμόδιο φορέα. Κορύφωση των παρεμβάσεων της Αρχής υπήρξε η ενημέρωση στις 23 Ιουνίου 2022 της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, γεγονός που συνέβαλε και στην άμεση νομοθέτηση, από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας.

Η αναστολή είχε ως αποτέλεσμα την επαναφορά της διαφάνειας στους λογαριασμούς, την ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση των καταναλωτών για τη μηνιαία τιμολόγηση ηλεκτρικού ρεύματος (ευρώ ανά kWh) και, εντεύθεν, σε συνδυασμό με την κρατική επιδότηση, την ομαλοποίηση της αγοράς και την κατακόρυφη μείωση των αναφορών.

Οι αξιόπιστες συναλλαγές προϋποθέτουν ορθή ενημέρωση και διαφάνεια.



Ένα άλλο πρόβλημα που απασχόλησε έντονα τους καταναλωτές το 2022 ήταν η ακρίβεια, που τους ώθησε, όπως ήταν φυσικό, στην εξεύρεση οικονομικότερων λύσεων για την κάλυψη καθημερινών αναγκών, κυρίως σε είδη ένδυσης και υπόδησης. Την ανάγκη αυτή εκμεταλλεύτηκαν διάφοροι επιτήδριοι, οι οποίοι, παριστάνοντας τους νόμιμους προμηθευτές στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, βρήκαν ευκαιρία να διοχετεύσουν στην αγορά μεγάλες ποσότητες απομιμητικών, ευτελούς ποιότητας και αξίας προϊόντων.

Όπως προκύπτει από τις σχετικές αναφορές που δέχθηκε η Αρχή, οι ανυποψίαστοι καταναλωτές έγιναν εύκολοι στόχοι τέτοιων παραπλανητικών πρακτικών, συνήθως μέσα από ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης, τις οποίες κατά κόρον χρησιμοποίησαν ως διαφημιστικό εργαλείο με δόλιες επιδιώξεις οργανωμένα κυκλώματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η Αρχή συνεργάστηκε στενά με τους αρμόδιους φορείς για την εξάρθρωση αυτών των κυκλωμάτων και, ταυτόχρονα, δημοσιοποίησε συμβουλές για ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές, αφού μόνο η εξασφάλιση διαφάνειας σε όλα τα στάδια μιας αγοράς και η διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών αποτελούν, εν τέλει, πραγματική λύση για την έγκαιρη αποφυγή φαινομένων εξαπάτησης, που μειώνουν την εμπιστοσύνη και πλήττουν τα οικονομικά τους συμφέροντα.

Όλοι οι άλλοι κλάδοι, πλην της ενέργειας, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των μεταφορών, κινήθηκαν σε φυσιολογικά (σε σχέση με προηγούμενες χρονιές) ή και σε πτωτικά επίπεδα.

Με δεδομένη την ανάγκη των καταναλωτών για αυξημένη προστασία σε ένα ρευστό περιβάλλον με απρόβλεπτες οικονομικές καταστάσεις και νεοεμφανιζόμενες παράνομες και καταχρηστικές εμπορικές πρακτικές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, παρά τη μεσοσταθμική αύξηση των αναφορών, αλλά και τα μεγάλα στελεχιακά κενά τόσο σε επιστημονικό όσο και σε διοικητικό προσωπικό, κατορθώνει διαχρονικά να παρέχει ουσιαστική βοήθεια και να παραμένει αποτελεσματικός, πετυχαίνοντας την εξωδικαστική επίλυση του 80% των υποθέσεων που επιλαμβάνεται.

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

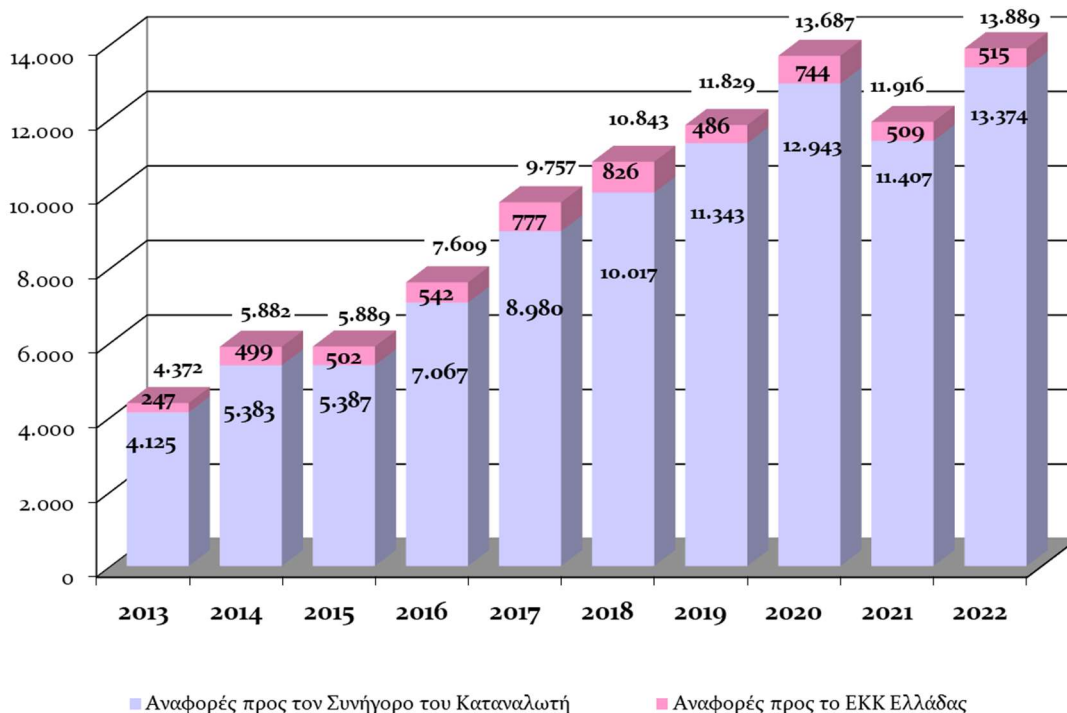
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΟ 2022

A. Ποσοτικά στοιχεία

Το 2022, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε κατά 17,2% περισσότερες αναφορές σε σχέση με το 2021 (13.374 έναντι 11.407). Η εν λόγω αύξηση αποδίδεται στην εκτόξευση του αριθμού αναφορών σε επιμέρους κλάδους της αγοράς και, ιδίως, στους κλάδους της ενέργειας (αύξηση κατά σχεδόν 150% σε σχέση με το 2021) και των μεταφορών (αύξηση κατά σχεδόν 96% σε σχέση με το 2021).

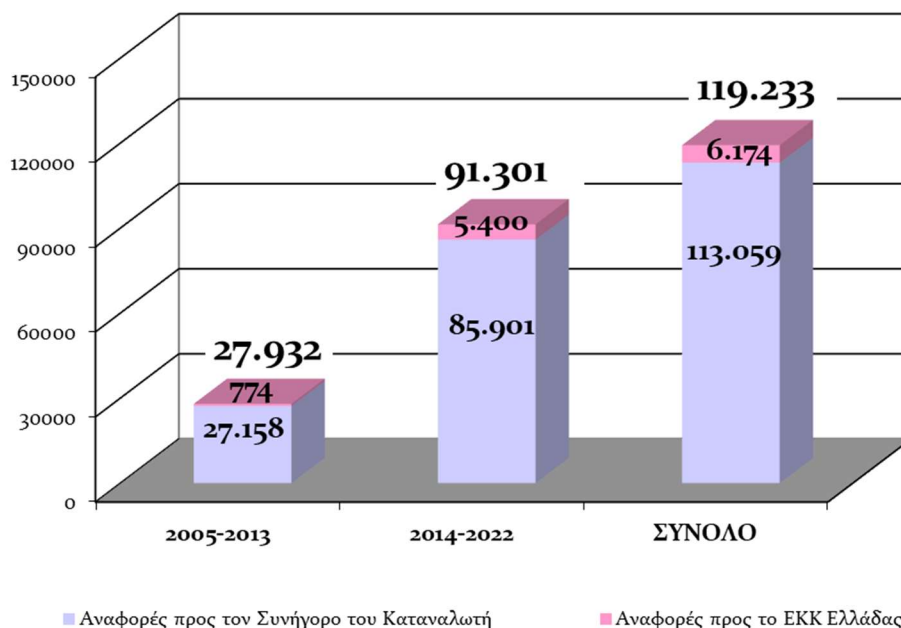
Αντίστοιχα, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας δέχθηκε 515 αναφορές, αριθμός ελαφρά αυξημένος σε σχέση με το 2021. Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή μέσα στο 2022 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή) διαμορφώθηκε σε 13.889.

Γράφημα 1: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ. και στο Ε.Κ.Κ.Ε.



Σε ό,τι αφορά τον κλάδο της ενέργειας, η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών (82%) είχαν να κάνουν με θέματα τιμών και χρεώσεων και η αλματώδης αύξησή τους σχετίζεται, αιτιωδώς, με το γεγονός ότι οι καταναλωτές βρέθηκαν για μεγάλο χρονικό διάστημα αντιμέτωποι με υπέρογκους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, συνεπεία του ανεξέλεγκτου, αυθαίρετου και, συχνά, αδιαφανούς τρόπου ενεργοποίησης της λεγόμενης «ρήτρας αναπροσαρμογής» από αρκετούς προμηθευτές ενέργειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου.

Γράφημα 2: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών

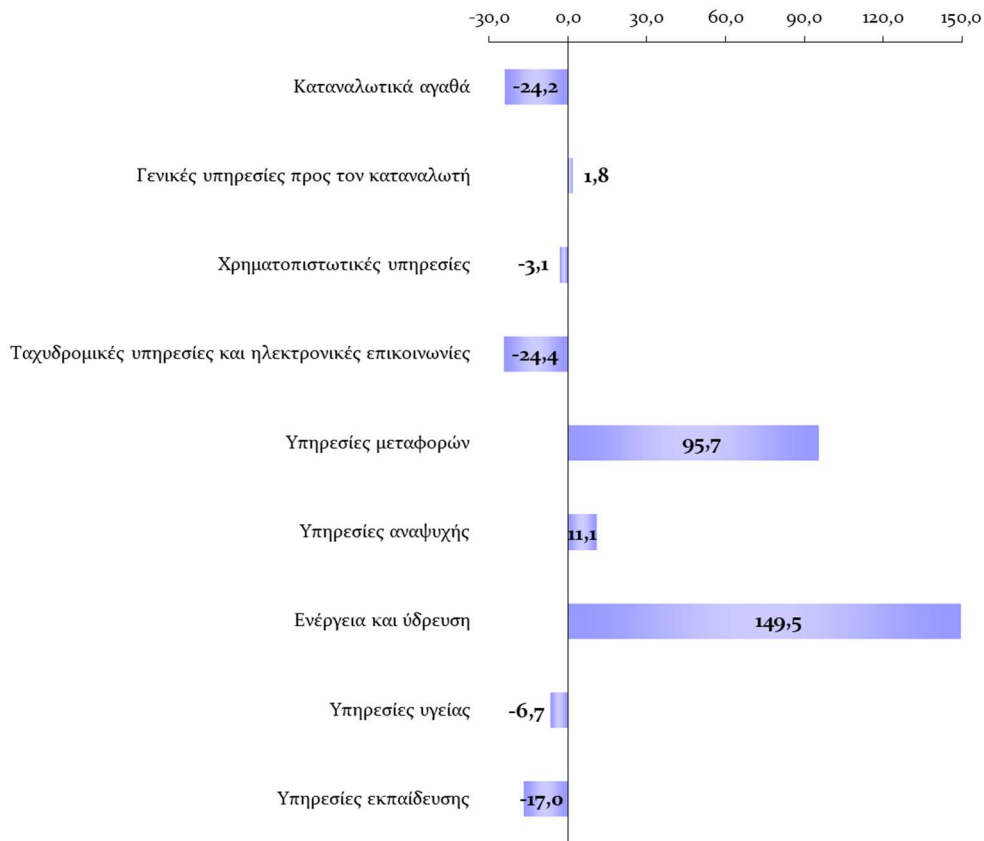


Ο αυθαίρετος τρόπος ενεργοποίησης και υπολογισμού της ρήτρας αναπροσαρμογής ώθησε τις τιμές κατανάλωσης προς τα πάνω και επέφερε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, αντί να λειτουργεί εξισορροπητικά και διορθωτικά στο πλαίσιο της νομιμότητας. Μάλιστα, η μαζικότητα της προσφυγής των καταναλωτών στην Αρχή για τα συγκεκριμένα ζητήματα ήταν άνευ προηγουμένου, κάτι που αντανακλάται και στη στατιστική διαπίστωση ότι οι αναφορές του κλάδου της ενέργειας αποτέλεσαν σχεδόν το 40% όλων των αναφορών που υποβλήθηκαν το 2022 στον Συνήγορο του Καταναλωτή για όλους τους εμπορικούς κλάδους.

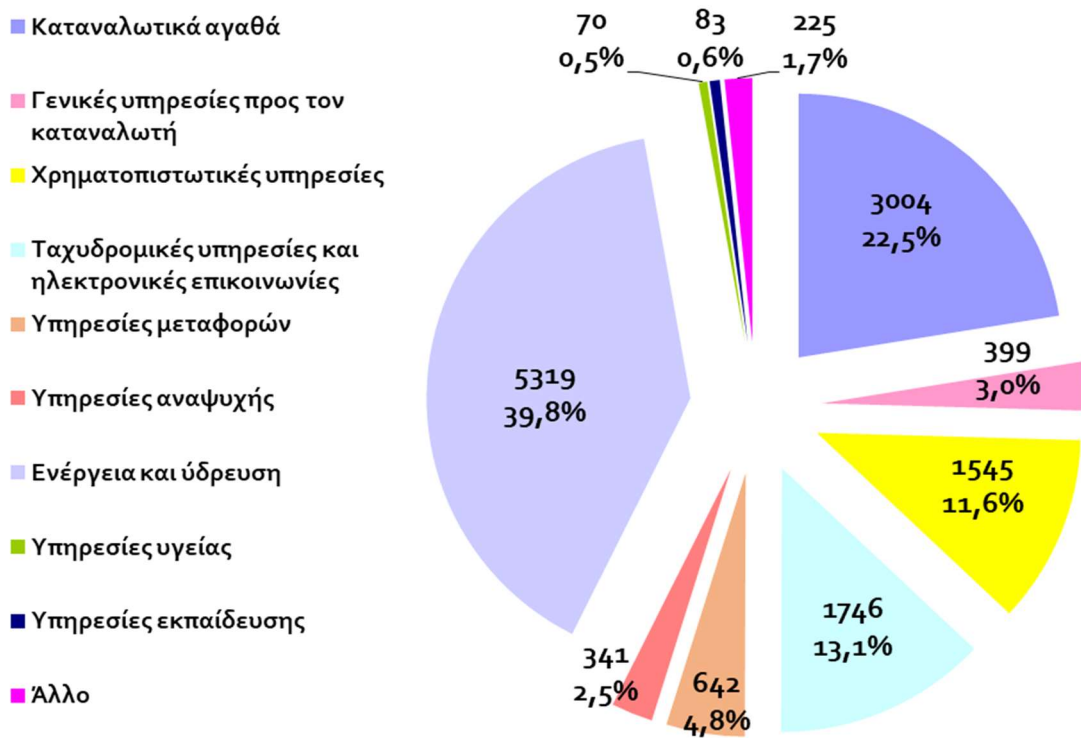
Σε ό,τι αφορά τον κλάδο των μεταφορών, η μεγάλη αύξηση των αναφορών εντοπίζεται στην υποκατηγορία των μεταφορικών υποδομών, όπου εμπίπτουν οι αυτοκινητόδρομοι, των οποίων η λειτουργία έχει παραχωρηθεί από το κράτος με σχετικές συμβάσεις σε ιδιωτικές εταιρείες. Είναι χαρακτηριστικό ότι εντός του 2022 οι αναφορές αυτής της υποκατηγορίας ανήλθαν σε ποσοστό 19,9% επί όλων των αναφορών του κλάδου των μεταφορών (από μόλις 1,8%, που ήταν το αντίστοιχο ποσοστό το 2021). Η εν λόγω αύξηση σχετίζεται με τον μεγάλο αριθμό αναφορών που υπέβαλαν καταναλωτές, οι οποίοι λόγω της χιονόπτωσης του Ιανουαρίου 2022 εγκλωβίστηκαν στην Αττική Οδό και δεν έλαβαν από την εταιρεία την εξαγγελθείσα αποζημίωση των 2.000 ευρώ.

Τέλος, το 2022 φαίνεται να συνεχίζεται με έντονο ρυθμό η μείωση των αναφορών που λαμβάνει η Αρχή στους κλάδους των καταναλωτικών αγαθών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών (κατά 24,2% και 24,4%, αντίστοιχα), η οποία (μείωση) είχε ξεκινήσει ήδη από το 2021). Αν και πρόκειται για κλάδους που εξακολουθούν να συγκαταλέγονται ανάμεσα σε εκείνους με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2022 (22,5% τα καταναλωτικά αγαθά, 13,1% οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες), εντούτοις δεν αναιρείται η διαπίστωση ότι διαγράφεται μία προοδευτική εξομάλυνση σημαντικών εμπορικών κλάδων της αγοράς, οι οποίοι κατά το διάστημα της πανδημίας εμφάνισαν σημαντικά προβλήματα λειτουργίας και νομιμότητας σε βάρος των καταναλωτών, με προεξάρχοντα τα φαινόμενα εξαπάτησης σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και τις μεγάλες καθυστερήσεις στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων.

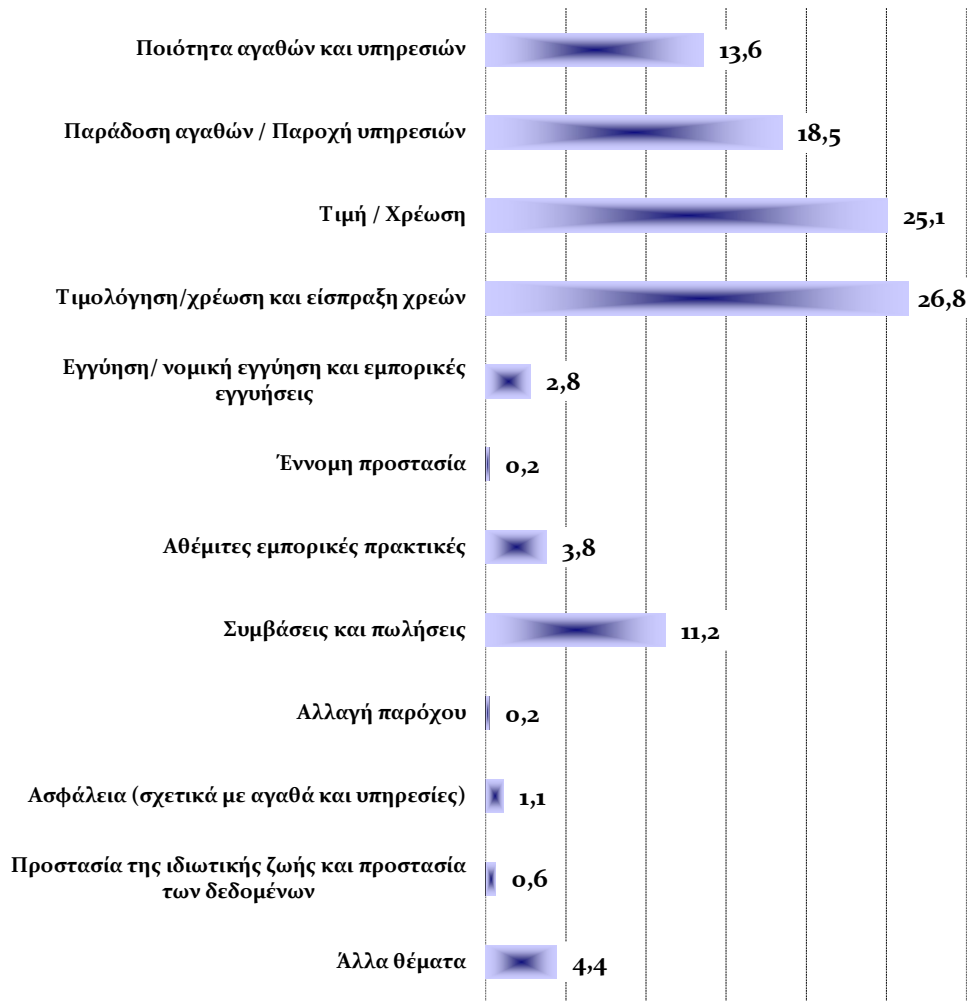
Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο(2021-2022)



Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2022) ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2022) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%)



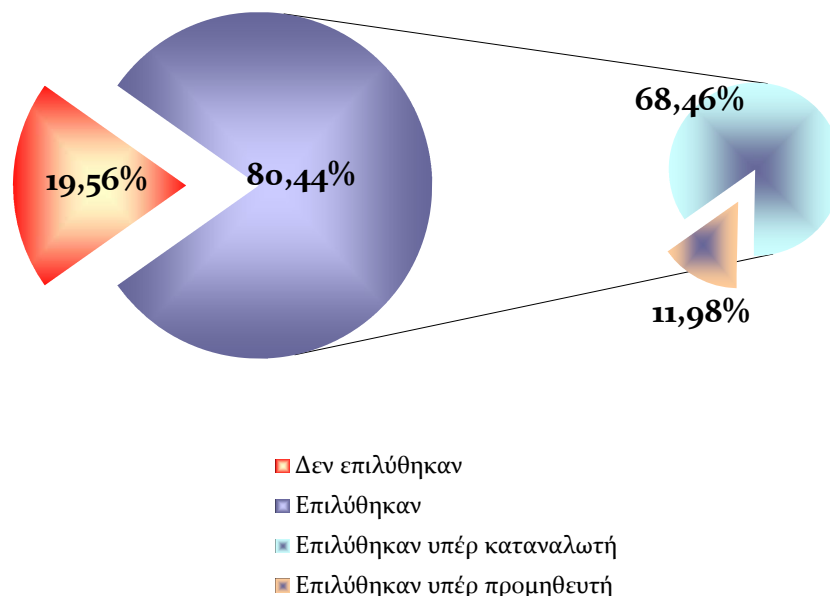
B. Ποιοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80% (68,46% υπέρ καταναλωτή, 11,98% υπέρ προμηθευτή) και εντός -κατά μέσο όρο- 94 ημερών.

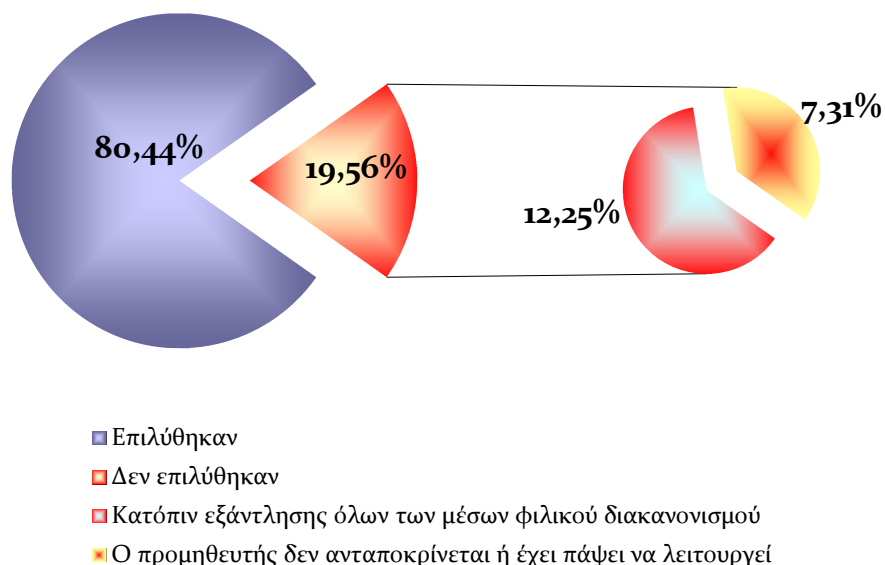
Αν και το συνολικό ποσοστό επίλυσης διαφορών του 2022 (80,44%) παραμένει, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, σε ικανοποιητικά υψηλό επίπεδο, υπό την έννοια ότι με τη διαμεσολάβηση της Αρχής επιτυγχάνεται στατιστικά η επίλυση του 80% και πλέον των διαφορών, εντούτοις ο μέσος χρόνος επίλυσης σημειώνει ελαφρά επιδείνωση κατά πέντε (5) ημέρες σε σχέση με το 2021. Η εξήγηση εντοπίζεται στον εύλογο συνδυασμό: (α) της μεσοσταθμικής αύξησης των αναφορών, (β) των μεγαλύτερων, συγκριτικά με το 2021, καθυστερήσεων στην αποστολή απαντήσεων εκ μέρους των προμηθευτών του ενεργειακού, ιδίως, τομέα, καθώς και (γ) της επιστημονικής υποστελέχωσης της Αρχής, δεδομένου ότι οι ίδιοι ή λιγότεροι σε σχέση με το 2021 ειδικοί επιστήμονες (λόγω συνεπειών της κινητικότητας στον δημόσιο τομέα, αλλά και καθυστερήσεων στην πλήρωση κενών οργανικών θέσεων με διαδικασίες Α.Σ.Ε.Π.) καλούνται να χειριστούν μεγαλύτερο αριθμό αναφορών, οι οποίες, μάλιστα, το 2022 ήταν περισσότερες από κάθε άλλη χρονιά.

Κάποιες διαφορές δεν επιλύονται (19,56%), 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. Επίσης, οφείλεται στο 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 απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού μέσα από αμοιβαίες υποχωρήσεις, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και, αντ' αυτού, τα μέρη προσφεύγουν 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 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 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 αμεροληψία και 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 (96% και 83,7%, αντίστοιχα). Πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζουν, επίσης, οι κλάδοι των καταναλωτικών αγαθών, των υπηρεσιών εκπαίδευσης και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ενώ σε κάθε περίπτωση τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 67%.

Εξάιρεση αποτελεί ο κλάδος της ενέργειας και ύδρευσης, ο οποίος, αν και το 2021 σημείωσε ικανοποιητικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της τάξης του 71,4%, εντούτοις το ποσοστό αυτό κατέληξε, επιδεινούμενο, σε περίπου 60% το 2022. Αυτό, ωστόσο, είναι κάτι που πρέπει να εξηγηθεί στη βάση του πολύ αυξημένου αριθμού αναφορών που δέχτηκε ο εν λόγω κλάδος εντός του 2022, σε συνδυασμό με το ότι οι προμηθευτές ενέργειας επέδειξαν χαμηλό βαθμό αποδοχής των συστάσεων που τους απηύθυνε, συστηματικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τα θέματα της ρήτηρας αναπροσαρμογής.

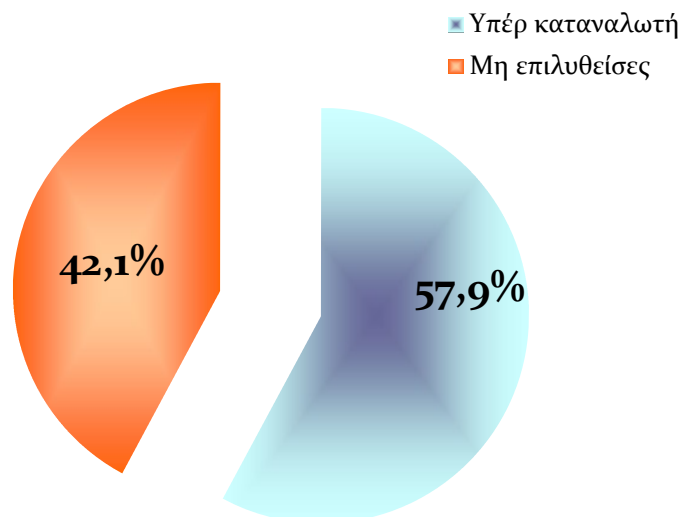
Πίνακας 1: Διαχρονικά ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,4 %	8,6 %	96 %
Υπηρεσίες μεταφορών	60,6 %	23,1 %	83,7 %
Καταναλωτικά αγαθά	66 %	10,8 %	76,8 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	52 %	22,3 %	74,3 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	55,8 %	18,2 %	74 %
Υπηρεσίες υγείας	55,5 %	13,2 %	68,7 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,2 %	14,1 %	67,3 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	55,5 %	11,5 %	67 %
Ενέργεια και ύδρευση	46,7 %	13,2 %	59,9 %

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 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 αγγίζει το 58%.

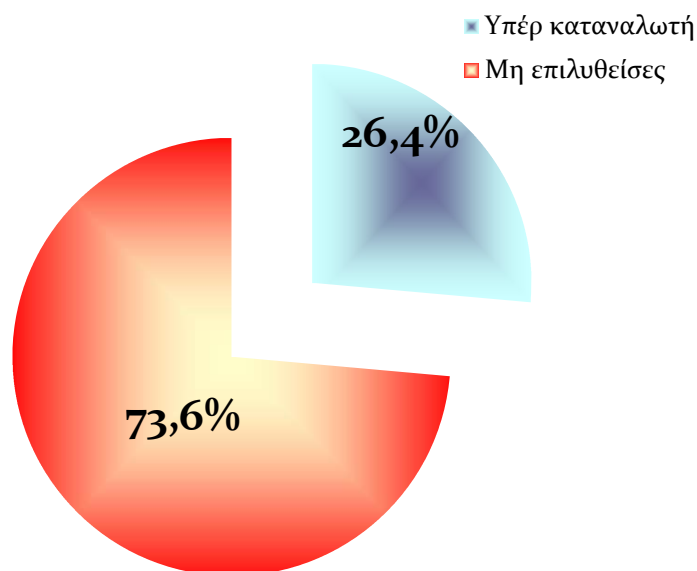
Γράφημα 8: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής



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 συναρμόδιες 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 (26,4%).

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



Επισημαίνεται ότι εντός του 2022 εκδόθηκαν συνολικά 250 πορίσματα-συστάσεις και 128 προτάσεις φιλικής επίλυσης διαφορών, ενώ καταρτίστηκαν και 31 πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού με δεσμευτική ισχύ ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη.



Γ. Δημογραφικά στοιχεία

Τα στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών το 2022 δείχνουν τη σταθερή προτίμηση των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές (σχεδόν 35% του συνόλου), με αντίστοιχη μείωση (κατά 5% σε σχέση με το 2021) των φυσικών (πρόσωπο με πρόσωπο) συναλλαγών. 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 έχει συμβάλει σημαντικά στην παγίωση μιας τέτοιας προτίμησης.

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 και, πλέον, σχεδόν το 90% των νέων αναφορών του 2022 παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποτελώντας τη δημοφιλέστερη όσο 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.

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 2022 ήταν κατά 56,8% άνδρες και κατά 43,2% 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.

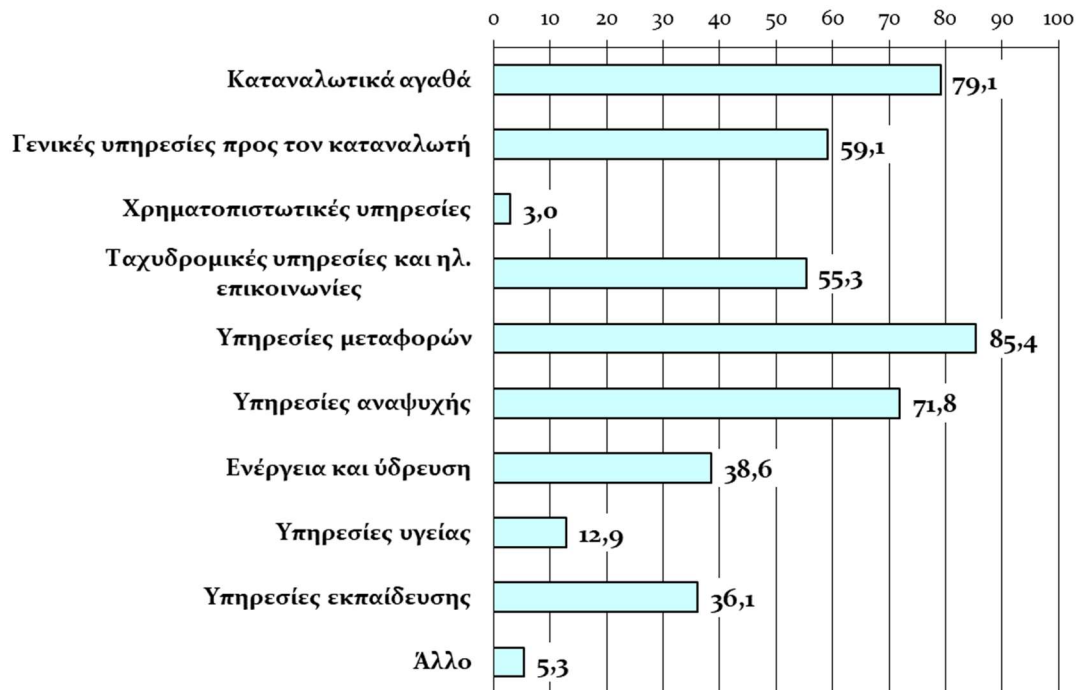
Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο 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.

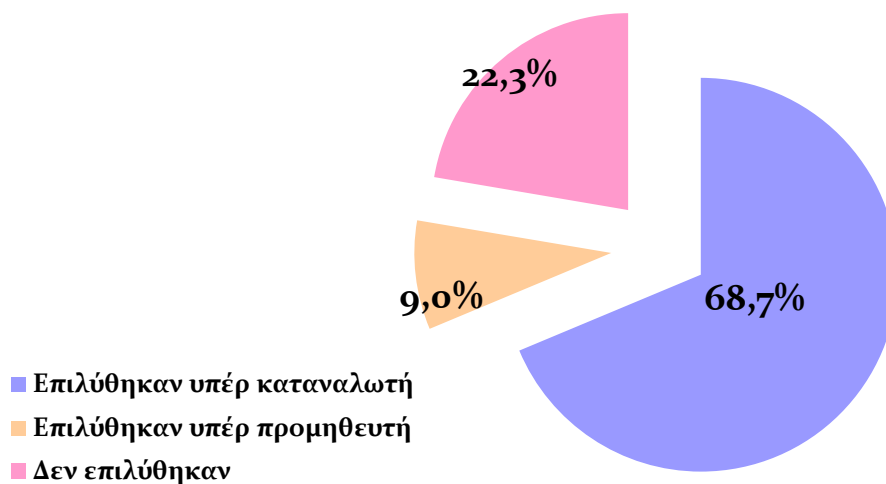
Το 49,6% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2022 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας.

Γράφημα 10: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 77,7% και είναι οριακά μικρότερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής (80,44%).

Γράφημα 11: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



E. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα το 2022 με μια ματιά

Το 2022 ήταν χρονιά ανάκαμψης από τις μακροχρόνιες συνέπειες της πανδημίας COVID-19 και σταδιακής επαναφοράς των βασικών πτυχών της καθημερινής κοινωνικής και οικονομικής ζωής στην κανονικότητα. Το ΕΚΚ Ελλάδας δεν σταμάτησε ποτέ να προσφέρει ποιοτικές διαμεσολαβητικές υπηρεσίες σε καταναλωτές και προμηθευτές για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους, καθώς επίσης να συμμετέχει ενεργά στις κοινές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ, παρά τις δύσκολες συνθήκες.

Στο επίπεδο της παροχής βοήθειας στους καταναλωτές, τα πράγματα πήγαν εξαιρετικά καλά όσον αφορά, ιδιαιτέρως, τη διαχείριση αιτημάτων πληροφόρησης, δεδομένου ότι το ΕΚΚ Ελλάδας παρείχε βοήθεια και καθοδήγηση σε 1.105 τέτοια αιτήματα, τα οποία διαβιβάστηκαν με διάφορους τρόπους (ερωτήσεις που δημιουργήθηκαν από το ΕΚΚ Ελλάδας στο εργαλείο πληροφορικής [IT-tool] του Δικτύου, ερωτήσεις που προήλθαν από άλλα ΕΚΚ, ερωτήσεις που λήφθηκαν μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, καθώς και αιτήματα για πληροφόρηση που οι καταναλωτές ανάρτησαν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του ΕΚΚ Ελλάδας). Πρόκειται για υπολογίσιμη αύξηση της τάξης του 19,5% σε σύγκριση με το 2021. Επίσης, έγινε χειρισμός 515 υποθέσεων (ελαφρώς περισσότερες κατά 3% σε σχέση με το 2021), στις οποίες υπήρξε ενεργή και, ως επί το πλείστον, αποτελεσματική διαμεσολάβηση για την ικανοποίηση αιτημάτων των καταναλωτών.

Σε επίπεδο δικτύωσης (networking), το ΕΚΚ Ελλάδας μετείχε ενεργά στην Ομάδα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (People Development Group) μαζί με τα ΕΚΚ της Ολλανδίας, Δανίας, Κύπρου, Βουλγαρίας, Ουγγαρίας και Ρουμανίας, λαμβάνοντας μέρος σε όλες τις προγραμματισμένες συναντήσεις (πέντε -5- συνολικά εντός του 2022). Επίσης, ανταποκριθήκαμε γρήγορα και αποτελεσματικά σε όλα τα καθήκοντα που μας ανατέθηκαν, είτε κεντρικά από το Δίκτυο είτε από μεμονωμένα ΕΚΚ. Αναφέρουμε, ενδεικτικά, τη συμμετοχή μας σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, στα οποία προσφέραμε άμεσες και καλά τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς και την παρουσία μας σε επίσημες συναντήσεις του Δικτύου με τη συνεισφορά εποικοδομητικών απόψεων.

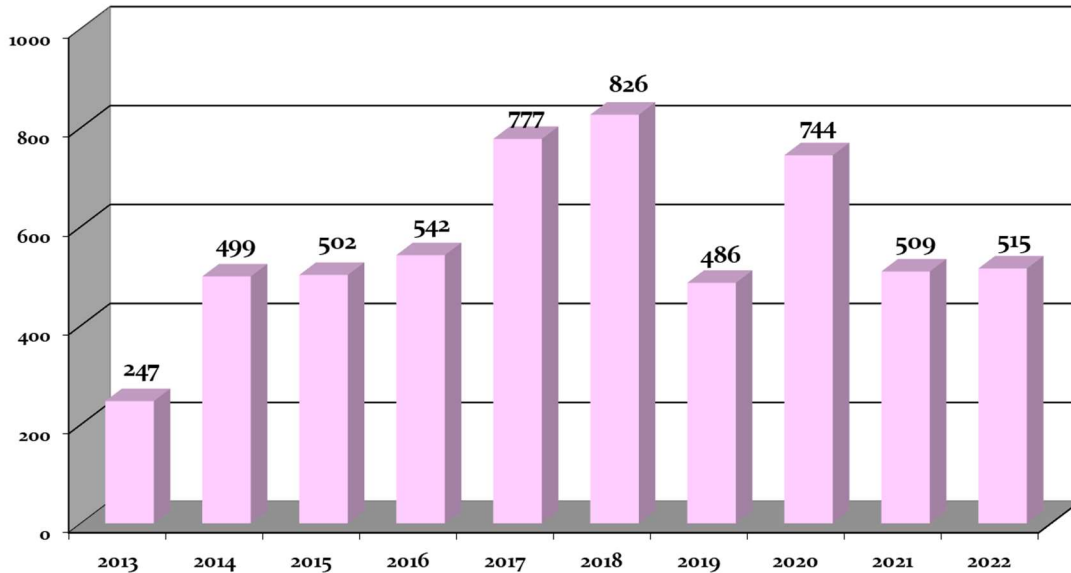
Σε επίπεδο διαχείρισης (management), φροντίσαμε για την επιμόρφωση του προσωπικού που απασχολείται στο ΕΚΚ Ελλάδας μέσα από την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και εργαστηρίων. Επίσης, συνεχίζοντας την παραδοσιακά καλή μας επίδοση στις έρευνες ικανοποίησης καταναλωτών, τα σχετικά ευρήματα του 2022 αποκάλυψαν την ικανοποίηση των καταναλωτών στο επίπεδο του 80,6% τόσο από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας όσο και από την ποιότητα και πληρότητα της νομικής υποστήριξης που έλαβαν στα πάσης φύσης αιτήματα πληροφόρησης που απηύθυναν.

Τέλος, επιδιώξαμε την ενδυνάμωση της δημόσιας παρουσίας μας μέσω του Τύπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης που διαθέτουμε (ο αριθμός των ακολούθων σε όλους τους λογαριασμούς μας αυξήθηκε κατά 4% το 2022) και, επιπλέον, με την κατασκευή νέας ιστοσελίδας, η οποία διαμορφώνει ένα πιο σύγχρονο δημόσιο προφίλ του ΕΚΚ Ελλάδας, αλλά -το σημαντικότερο- συμβάλλει στην παροχή καλύτερης πληροφόρησης και βοήθειας στους καταναλωτές, ενώ τους δίνει, επιπλέον, τη δυνατότητα να υποβάλλουν μέσω φόρμας κάθε είδους αίτημα πληροφόρησης εύκολα και γρήγορα. Είναι πολύ ενδιαφέρουσα η διαπίστωση ότι ύστερα από αυτή την εξέλιξη, όλα τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τον ιστότοπο του ΕΚΚ Ελλάδας παρουσίασαν μια άνευ προηγουμένου αύξηση το 2022 σε σύγκριση με το 2021, δηλαδή 95% σε ό,τι αφορά τον αριθμό των μοναδικών επισκεπτών, 78,82% για τον αριθμό των επισκέψεων και 72,21% για τις προβολές σελίδων.

Ποσοτικά στοιχεία

το ΕΚΚ Ελλάδα δέχτηκε και χειρίστηκε συνολικά 515 υποθέσεις διαμεσολάβησης το 2022. Ο αριθμός αυτός παρουσιάζει μικρή αύξηση σε σχέση με το 2021.

Γράφημα 12: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.



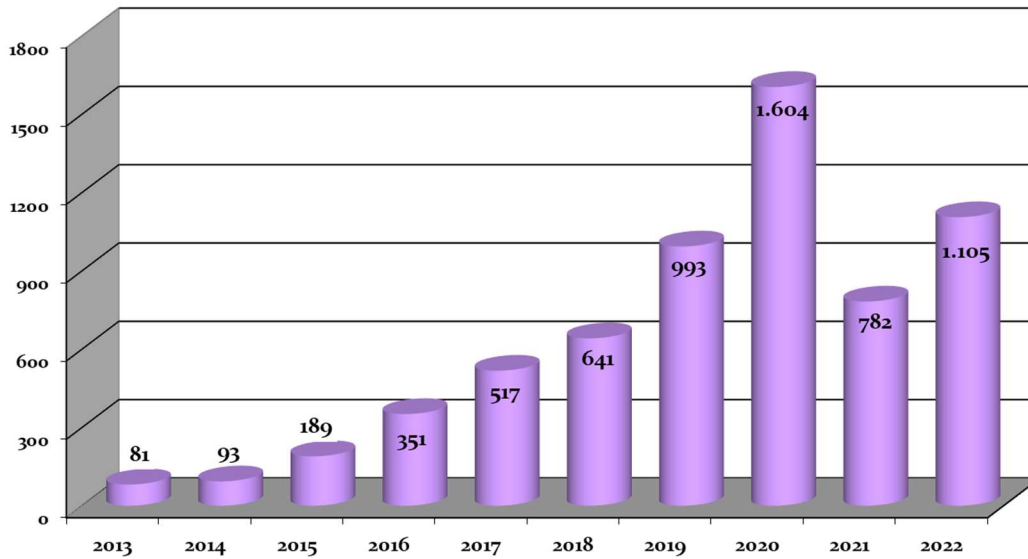
Ποσοστό 62,9% των αναφορών που διαχειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδα υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 37,1% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

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 Ελλάδα ανταποκρίθηκε μέσα στο 2022 σε 1.105 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.

Υποθέσεις ή και ερωτήματα που δεν κατέστη δυνατόν να διευθετηθούν από το ΕΚΚ Ελλάδα προωθήθηκαν σε άλλους αρμόδιους φορείς και όργανα επίλυσης (όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή) για περαιτέρω έρευνα ή/και χειρισμό. Το ποσοστό αυτών των περιπτώσεων ανήλθε σε 26,33% επί του συνόλου των υποθέσεων/αιτημάτων πληροφόρησης.

Γράφημα 13: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.

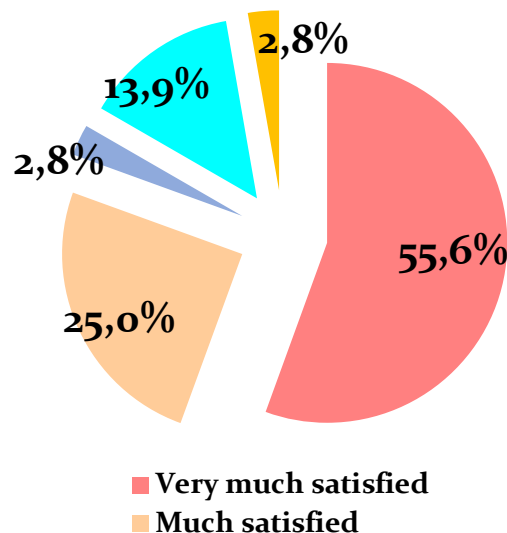


Ποιοτικά στοιχεία

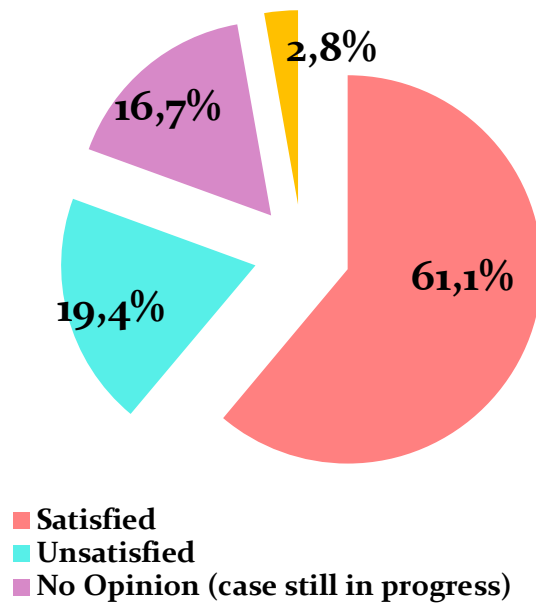
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 55,64%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 80% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου). Αντιστοίχως, η ανταπόκριση του ΕΚΚ Ελλάδας εντός διαστήματος 14 εργάσιμων ημερών επιτεύχθηκε για το σύνολο σχεδόν (99%) των ερωτημάτων πληροφόρησης που δέχθηκε, τα οποία είναι αξιοσημείωτο ότι απαντήθηκαν επιτυχώς σε εξαιρετικά υψηλό ποσοστό της τάξης του 95,1%.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2022 ήταν μία χρονιά που πάνω από 80% των καταναλωτών δήλωσε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας στην επίλυση των προβλημάτων τους. Πρόκειται για σημαντικό εύρημα, που δείχνει διαχρονική σταθερότητα σε ό,τι αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Γράφημα 14: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα 15: Consumer satisfaction from legal help and support

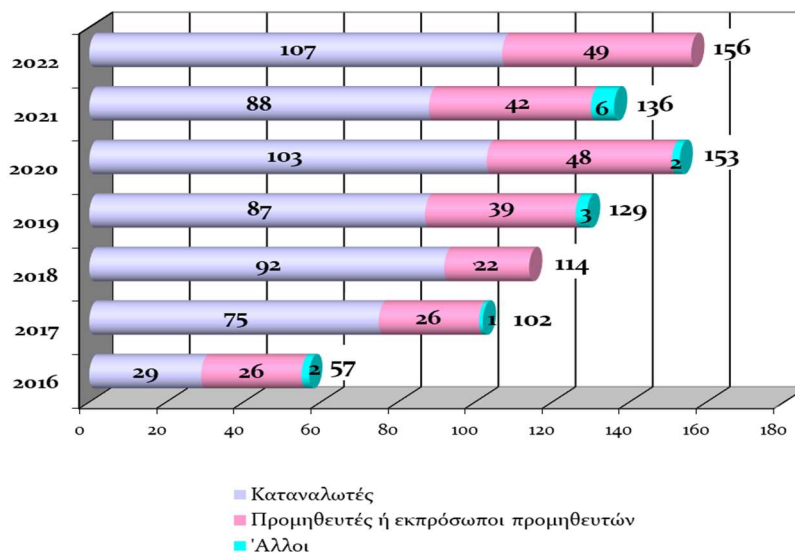


Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

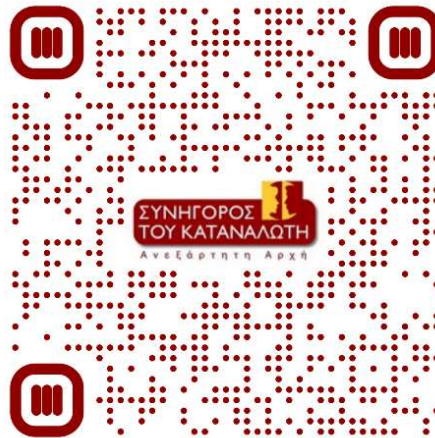
Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2022 ανήλθαν σε 156 (αυξημένα κατά 14,7% σε σχέση με το 2021). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (68,6%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (31,4%), 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 61% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 39% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

Γράφημα 16: 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 Ελλάδα
Λεωφ. Αλέξανδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2023