



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

μία αρχή για όλους  
**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ανεξάρτητη Αρχή



**2022  
ΕΤΗΣΙΑ  
ΕΚΘΕΣΗ**



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΥΛΗΣ:

**Αριστοτέλης Σταμούλας**

Ειδικός Επιστήμονας

Προϊστάμενος Διεύθυνσης Γραμματείας

Διευθυντής Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδα

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ:

**Βησσαρίων Παπαγιάννης**

Ειδικός Επιστήμονας



**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ...</b>	<b>15</b>
1. Σύσταση - Ίδρυση .....	17
1.1. Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού .....	18
1.2. Καταστατικές αρχές λειτουργίας.....	18
1.3. Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες.....	19
2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση .....	21
2.1. Οικονομικά στοιχεία.....	22
2.2. Κοινωνική λογοδοσία.....	22
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....</b>	<b>23</b>
1. Ποσοτικά στοιχεία .....	25
2. Ποιοτικά στοιχεία .....	33
3. Δημογραφικά στοιχεία.....	38
4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας..	39
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ .....</b>	<b>41</b>
1. Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών .....	43
1.1. Προμήθεια και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....	43
1.2. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες .....	44
1.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες.....	45
1.4. Τράπεζες.....	45
1.4.1. Δάνεια σε ελβετικό φράγκο (CHF).....	46
1.5. Ηλεκτρονικό εμπόριο .....	47
1.6. Υπηρεσίες αναψυχής.....	48
1.6.1. Συνδρομητικές υπηρεσίες .....	48
1.7. Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	49
1.8. Υπηρεσίες μεταφορών .....	49
1.8.1. Επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές.....	49
1.8.2. Οδικές μεταφορικές υποδομές .....	51
2. Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	52
2.1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	52
2.2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	55
2.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες .....	59
2.4. Ενέργεια και ύδρευση.....	62
2.5. Υπηρεσίες μεταφορών .....	65
2.6. Υπηρεσίες αναψυχής.....	68
2.7. Υγεία.....	71
2.8. Εκπαίδευση.....	74
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΛΛΑΔΑΣ.....</b>	<b>77</b>
1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net) .....	79
2. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2022 με μια ματιά.....	80
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες και υπηρεσίες .....	81
4. Ποσοτικά στοιχεία .....	82
5. Ποιοτικά στοιχεία .....	84
6. Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις .....	86
7. Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	88
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:</b>	
<b>ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ .....</b>	<b>89</b>



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας χειρισμού αναφορών, προερχόμενων από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	20
Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ. ....	21
Γράφημα 3: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ. ....	25
Γράφημα 4: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2021-2022). ....	26
Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2022) ανά εμπορικό κλάδο.....	27
Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2022) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).....	28
Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....	29
Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....	29
Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....	30
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).....	30
Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).....	31
Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).....	32
Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....	32
Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	34
Γράφημα 15: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	34
Γράφημα 16: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.....	36
Γράφημα 17: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.....	37
Γράφημα 18: Τρόποι υποβολής αναφορών (2022).....	39
Γράφημα 19: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	40
Γράφημα 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	40
Γράφημα 21: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	52
Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	53
Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	53
Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2022).....	54
Γράφημα 25: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	54
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος. ....	55
Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2022). ....	56
Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία). ..	57
Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2022). ....	58
Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	58
Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	59

Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).....	60
Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2022).....	61
Γράφημα 34: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....	61
Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	62
Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	63
Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2022). ....	63
Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....	64
Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος. ....	65
Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	66
Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2022). ....	66
Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....	67
Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	68
Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	69
Γράφημα 45: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)...70	
Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2022).....	70
Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος. ....	71
Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).....	72
Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2022). ....	72
Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....	73
Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος. ....	74
Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2022). ....	75
Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....	75
Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	82
Γράφημα 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.....	83
Γράφημα 56: Source of consumer information (%) about ECC-GR. ....	83
Γράφημα 57: Consumer satisfaction from case-handling.....	84
Γράφημα 58: Consumer satisfaction from legal help and support.....	85
Γράφημα 59: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....	88



## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο. ....	35
Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2022) ανά μέθοδο πώλησης.....	38
Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	52
Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος. ....	55
Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	56
Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2022). ....	57
Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος. ....	59
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος. ....	62
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος. ....	65
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	68
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	71
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	74



## 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**





## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**





## 1. Σύσταση - Ίδρυση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστάθηκε με τον ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, ως Ανεξάρτητη Αρχή με τη βασική αρμοδιότητα της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή των διαφορών που ανακύπτουν από αθέτηση υποχρεώσεων στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Η συγκεκριμένη αρμοδιότητα ασκείται κατόπιν υποβολής αναφοράς από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο (ή ένωση προσώπων) που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με την προϋπόθεση ότι στρέφεται κατά προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας. Η Αρχή μπορεί να πραγματοποιεί αρμοδίως και αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις.

Με τη θεσμοθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε η εναρμόνιση της χώρας προς τις Συστάσεις 98/257/EK και 2001/310/EK σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Είναι, δε, χαρακτηριστικό ότι η προσαρμογή της Ελλάδας σε αυτόν τον τομέα ευρωπαϊκής πολιτικής υπήρξε πρωτοποριακή, εάν συνυπολογιστεί ότι η θέσπιση ανάλογων οργάνων κατέστη υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ της 21<sup>ης</sup> Μαΐου 2013, δηλαδή σε χρόνο που η Ελλάδα είχε ήδη για πάνω από επτά (7) χρόνια σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία τον συγκεκριμένο θεσμό.

Η επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποχρεωτική θεσμοθέτηση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στα κράτη-μέλη έχει στρατηγικό χαρακτήρα, αφού συγκαταλέγεται στους κύριους άξονες της εφαρμοζόμενης πολιτικής της στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και της υποστήριξής τους στο σύγχρονο και περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον της αγοράς. Απώτερος στόχος είναι η κατά το δυνατόν μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για το σύνολο της ευρωπαϊκής οικονομικής δραστηριότητας.

Κινητήριος δύναμη μιας τέτοιας πολιτικής είναι η πεποίθηση ότι η καθιέρωση της πρόσβασης των καταναλωτών σε αξιόπιστους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διευκολύνει τη διευθέτηση των διαφορών τους με τους προμηθευτές και συμβάλλει στην αποφυγή της τάλαιπωρίας, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στα δικαστήρια, βοηθώντας, ταυτόχρονα, τους πολίτες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο αγαθό που αγόρασαν να διαφυλάξουν με έναν ευέλικτο, γρήγορο, καινοτόμο και, πάνω απ' όλα, αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους.

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

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος με τη λειτουργία του υπηρετεί αυτή την ευρωπαϊκή στρατηγική, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, χωρίς να θίγεται η λειτουργική του ανεξαρτησία, ενώ υπάγεται στον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Είναι ενταγμένος σε ειδικό Μητρώο αναγνωρισμένων και

πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, το οποίο τηρείται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, ενώ αποτελεί τον μόνο εν Ελλάδι αναγνωρισμένο φορέα, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- **Δημόσιος** και, μάλιστα, με το κύρος μίας Ανεξάρτητης Αρχής, κάτι που εν τοις πράγμασι τον καθιστά έναν αντικειμενικό, ακέραιο και αμερόληπτο διαμεσολαβητή, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα και τα δίκαια αιτήματα όλων των εμπλεκομένων μερών (τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών).
- **Διατομεακός**, δεδομένου ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους.
- **Διασυνοριακός**, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας. Ο διασυνοριακός χαρακτήρας της διαμεσολάβησης εκτείνεται και στο πεδίο αναφυόμενων διαφορών από αγορές που πραγματοποιούν καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα από προμηθευτές εγκατεστημένους στην Ε.Ε., Νορβηγία, Ισλανδία και Ηνωμένο Βασίλειο χάρη στη λειτουργία του -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

### **1.1. Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού**

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

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

Ύστερα από νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), η έδρα των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού μεταφέρθηκε στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας.

**Ωστόσο, με τη νεότερη νομοθετική ρύθμιση του άρθρου 11 του ν. 5019/2023 (Α' 27) επήλθε η οριστική κατάργηση των Επιτροπών αυτών.**

Με βάση στοιχεία που απέστειλαν στην Αρχή μας οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού για το 2022, προκύπτει ο χειρισμός συνολικά 42 υποθέσεων καταναλωτικών διαφορών.

### **1.2. Καταστατικές αρχές λειτουργίας**

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

- **Αρχή της ανεξαρτησίας:** Στον Συνήγορο του Καταναλωτή παρέχονται εκ του νόμου οι απαραίτητες ισχυρές εγγυήσεις, οι οποίες εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα, ακεραιότητα και την αμεροληψία της διαμεσολάβησής του.

- Αρχή της διαφάνειας: Τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη γνωρίζουν εκ των προτέρων τις αρμοδιότητες της Αρχής, τους κανόνες της προσφυγής, τη διαδικασία διερεύνησης αναφορών, τον εκτιμώμενο χρόνο έκβασης της διαδικασίας, καθώς και τον νομικό χαρακτήρα των εκδιδόμενων προτάσεων, πορισμάτων, συστάσεων.
- Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης: Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του κατά τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος, καθώς και για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των εισηγητών-ειδικών επιστημόνων που χειρίζονται τις υποθέσεις τους.
- Αρχή της αποτελεσματικότητας: Η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης δεν απαιτεί τη συμπαράσταση από νομικό εκπρόσωπο, είναι εύκολη, γρήγορη, απλή και απολύτως δωρεάν, ενώ το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της προσφυγής και του αποτελέσματος είναι σχετικά σύντομο.
- Αρχή της εκπροσώπησης: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο της επιλογής τους (π.χ. δικηγόρο).
- Αρχή της ελευθερίας: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν με ρητή δήλωσή τους οποτεδήποτε από αυτή.

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

### 1.3. Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες

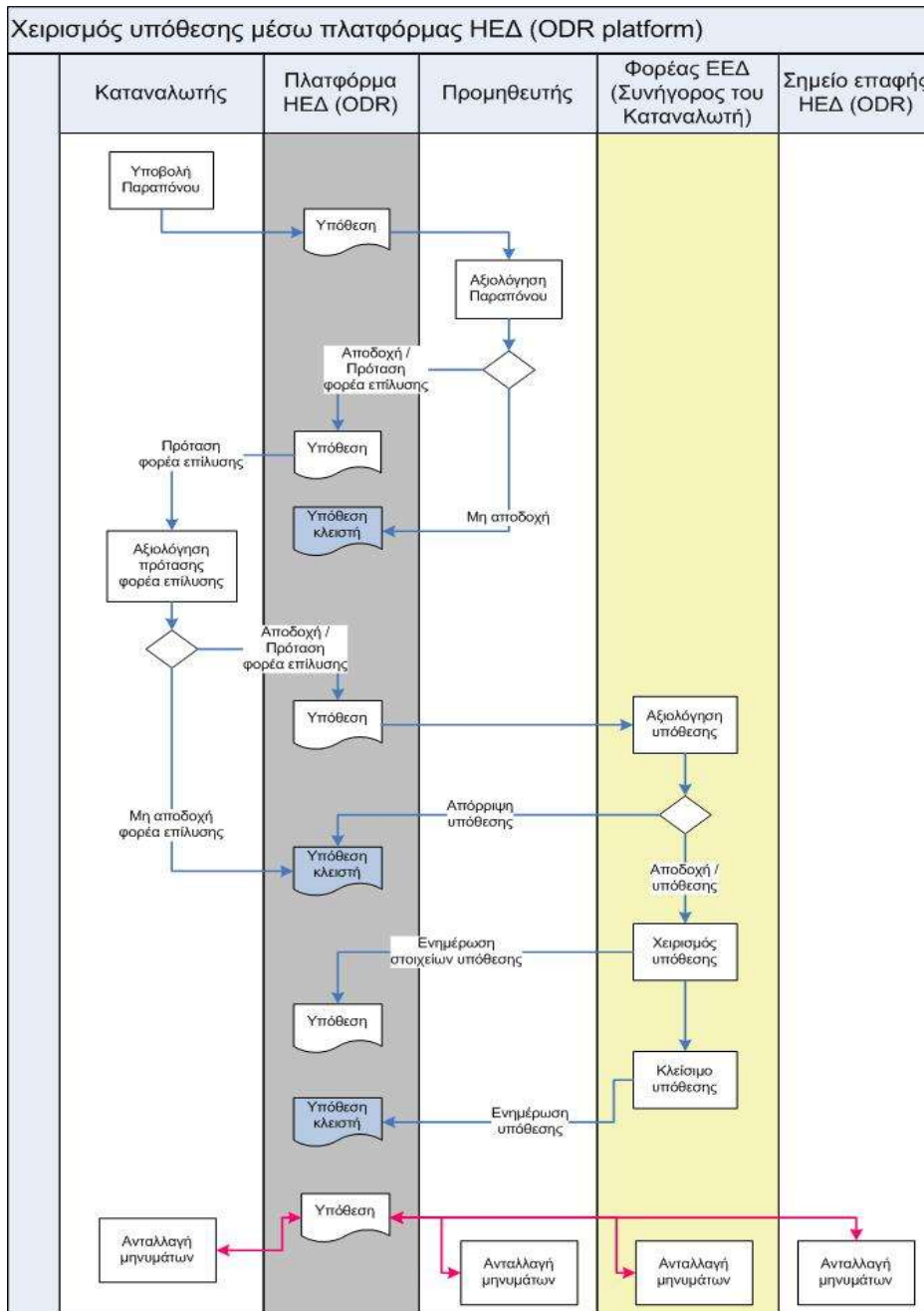
Εκτός της βασικής αρμοδιότητας της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (άρθρο 113 παρ. 1 ν. 4314/2014).
- Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (άρθρο 12 πδ 10/2017).
- Παρακολούθηση της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα (άρθρο 11 ν. 3769/2009).
- Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (ΚΥΑ 5921/2015).
- Διαμεσολάβηση σε διαφορές μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.
- Δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης (αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από παραπομπή) πορισμάτων των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (άρθρο 3 παρ. 6 ν. 3297/2004). **Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με μεταβατική διάταξη που περιλαμβάνεται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Αρχής (πδ 55/2014 –**

Α' 91, όπως ισχύει), τα πορίσματα των ανωτέρω Επιτροπών εξακολουθούν να επανεξετάζονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 3 παρ. 6 του ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών μετά την κατάργησή τους, δυνάμει του άρθρου 11 του ν. 5019/2023.

- Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (άρθρο 5 ΚΥΑ 70330/2015). Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.
- Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων σχετικά με παραβάσεις της ενωσιακής νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή που διαπράττονται από προμηθευτές (άρθρο 8 παρ. 2 ΚΥΑ 2126/2020). Πρόκειται για αρμοδιότητα που ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

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

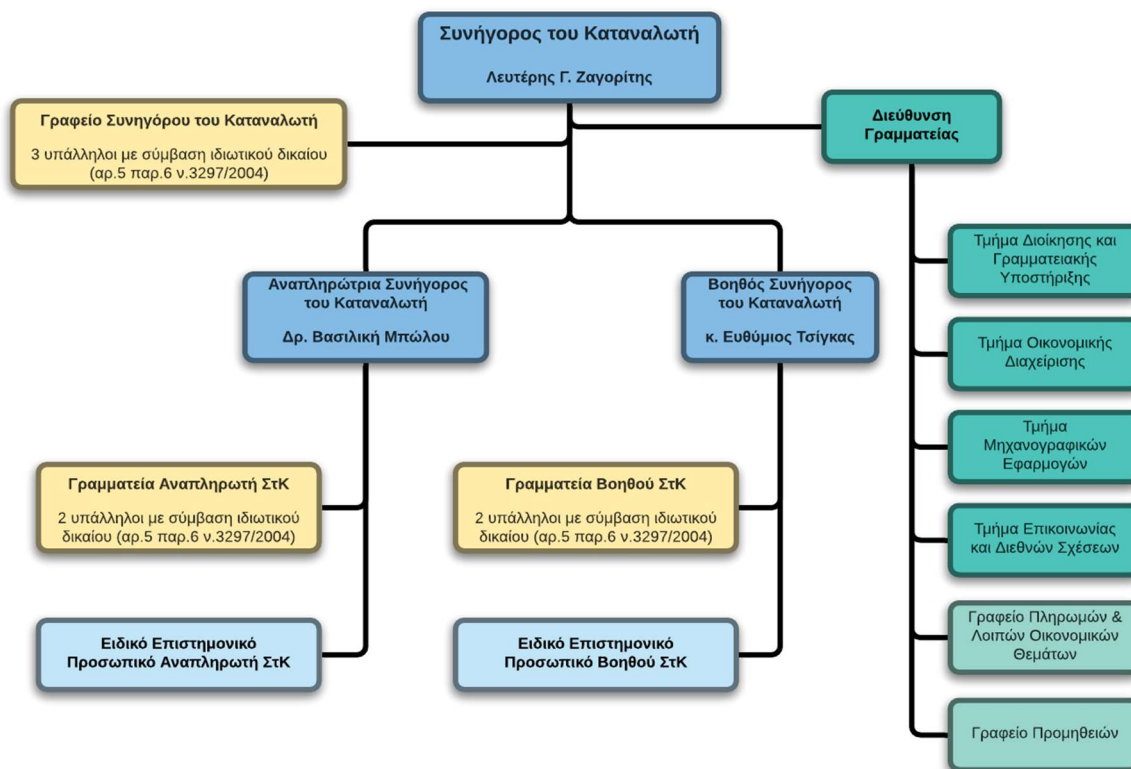


## 2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας (πδ 56/2014 – Α' 91, όπως ισχύει), σύμφωνα με τις διατάξεις του οποίου διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

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

**Γράφημα 2: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.**



Το προσωπικό της Αρχής αριθμεί συνολικά 50 υπαλλήλους (πλην των τριών -3- μελών της Διοίκησης), με την ακόλουθη κατανομή:

- Ειδικό επιστημονικό προσωπικό διάφορων γνωστικών αντικειμένων/ειδικοτήτων (ΙΔΑΧ και μόνιμοι): Τριάντα επτά (37) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό Διοικητικού-Οικονομικού: πέντε (5) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό Πληροφορικής: ένας (1) υπάλληλος.
- Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου (μετακλητοί): επτά (7) υπάλληλοι.

Η παραπάνω κατανομή έχει προκύψει από διαδοχικές αποφάσεις κατάργησης προβλεπόμενων οργανικών θέσεων της Αρχής και, αντ' αυτών, σύστασης νέων, προκειμένου να καλύπτονται καλύτερα οι υπηρεσιακές ανάγκες. Οι παραπάνω θέσεις ειδικού επιστημονικού και τακτικού προσωπικού δεν είναι καλυμμένες στο σύνολό τους, ενώ μερικές εξ αυτών βρίσκονται υπό πλήρωση μέσω διαδικασιών Α.Σ.Ε.Π.

### 2.1. Οικονομικά στοιχεία

Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Το 2022, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.834,000 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες αναλήψεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά σχεδόν 16% μικρότερες (στα 1.546.223,20 ευρώ).

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας διαθέτει δικό του προϋπολογισμό, το ύψος του οποίου προκύπτει από συγχρηματοδότηση του κόστους λειτουργίας (κατά 63% το 2022) από ευρωπαϊκά κονδύλια. Το συνολικό πραγματικό κόστος για το 2022 ανήλθε σε 87.738,28 ευρώ, εκ των οποίων τα 55.275,10 ευρώ αποτελούν την ευρωπαϊκή οικονομική συμμετοχή, επιφέροντας αντίστοιχη ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.

### 2.2. Κοινωνική λογοδοσία

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

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

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

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ**

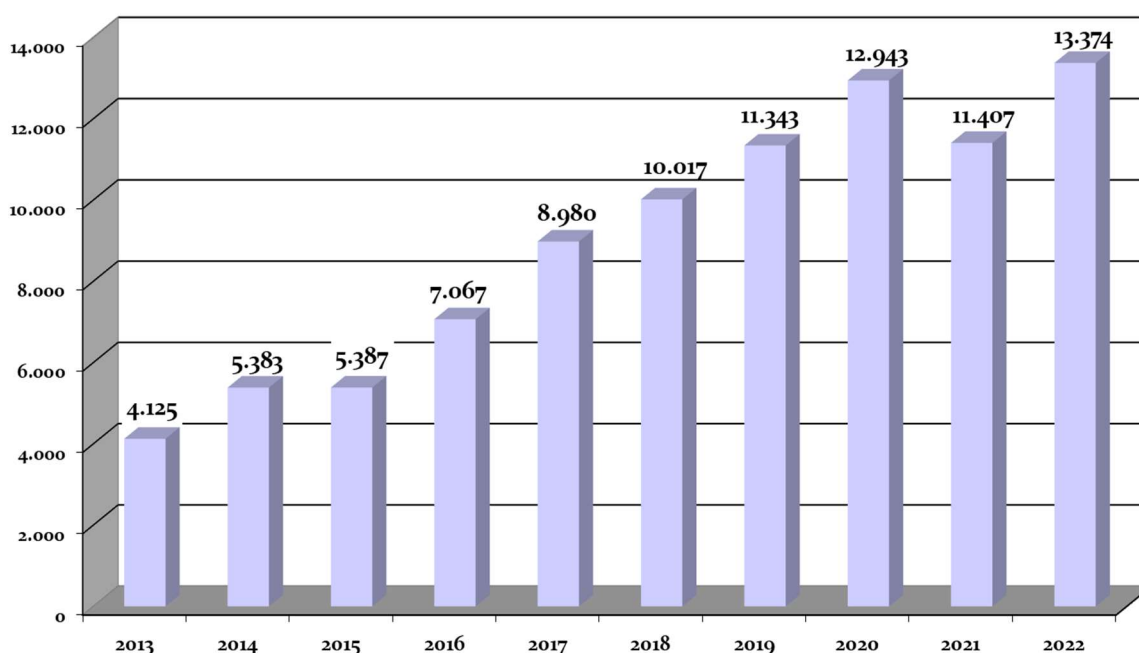




## 1. Ποσοτικά στοιχεία

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).

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



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.

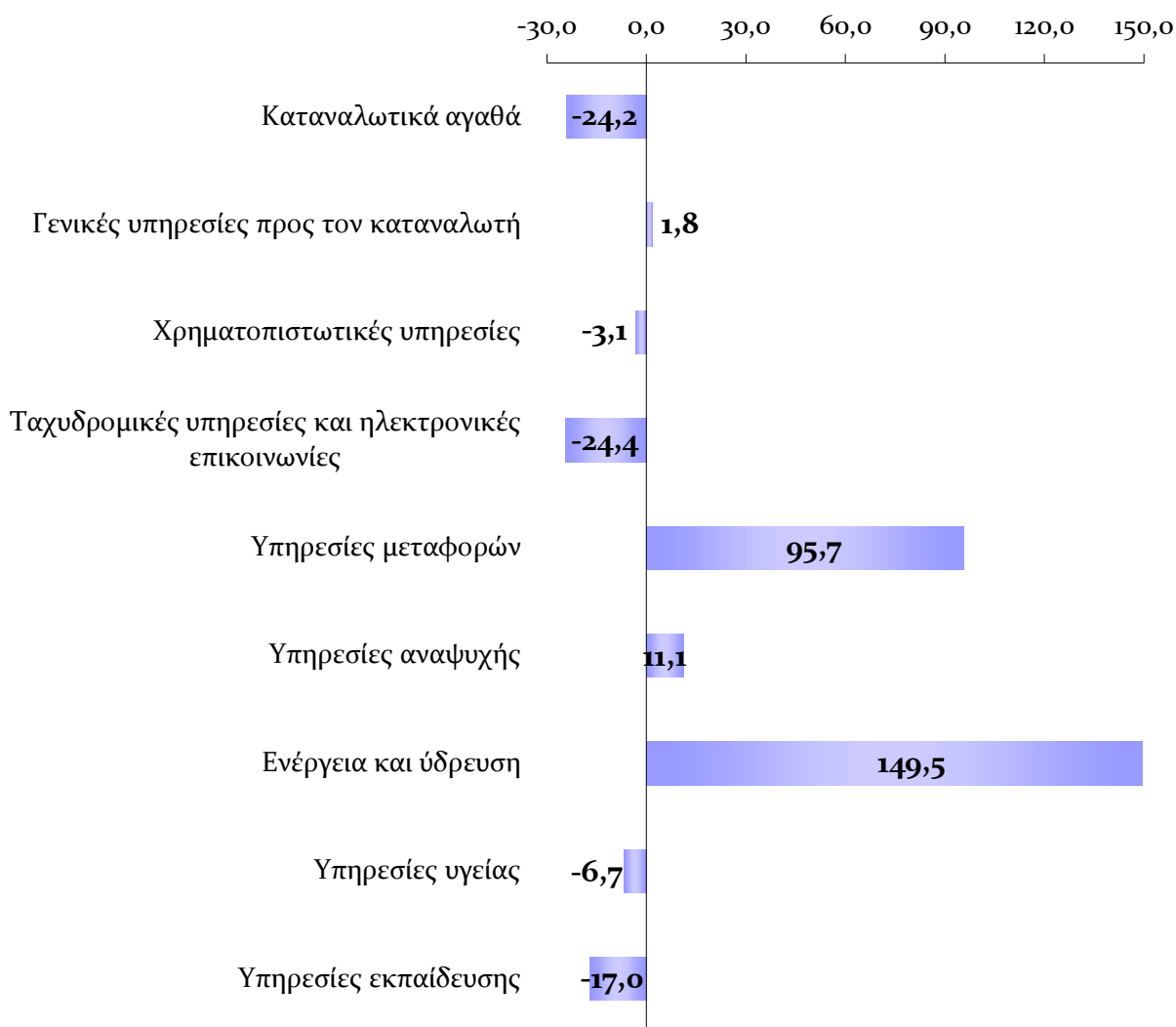
Ο τρόπος αυτός ώθησε τις τιμές κατανάλωσης προς τα πάνω και επέφερε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, αντί αυτός να λειτουργεί εξισορροπητικά και διορθωτικά στο πλαίσιο της νομιμότητας. Μάλιστα, η μαζικότητα της προσφυγής των καταναλωτών στην Αρχή για τα συγκεκριμένα ζητήματα ήταν άνευ προηγουμένου, 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 στην Αρχή 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 εμπíπτουν οι αυτοκινητόδρομοι, των οποίων η λειτουργία έχει παραχωρηθεί από το κράτος με σχετικές συμβάσεις σε ιδιωτικές εταιρείες. Είναι

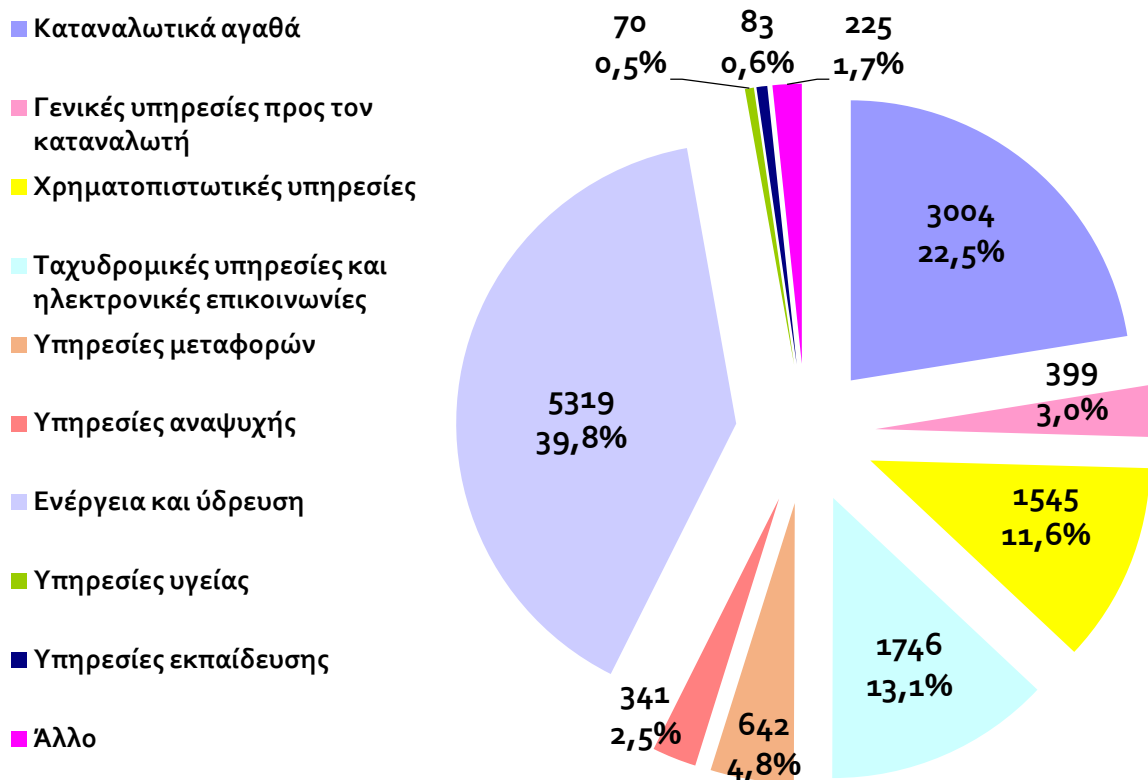
χαρακτηριστικό ότι εντός του 2022 οι αναφορές αυτής της υποκατηγορίας ανήλθαν σε ποσοστό 19,9% επί όλων των αναφορών του κλάδου των μεταφορών (από μόλις 1,8%, που ήταν το αντίστοιχο ποσοστό το 2021). Η εν λόγω αύξηση σχετίζεται με τον μεγάλο αριθμό αναφορών που υπέβαλαν καταναλωτές, οι οποίοι λόγω της 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.

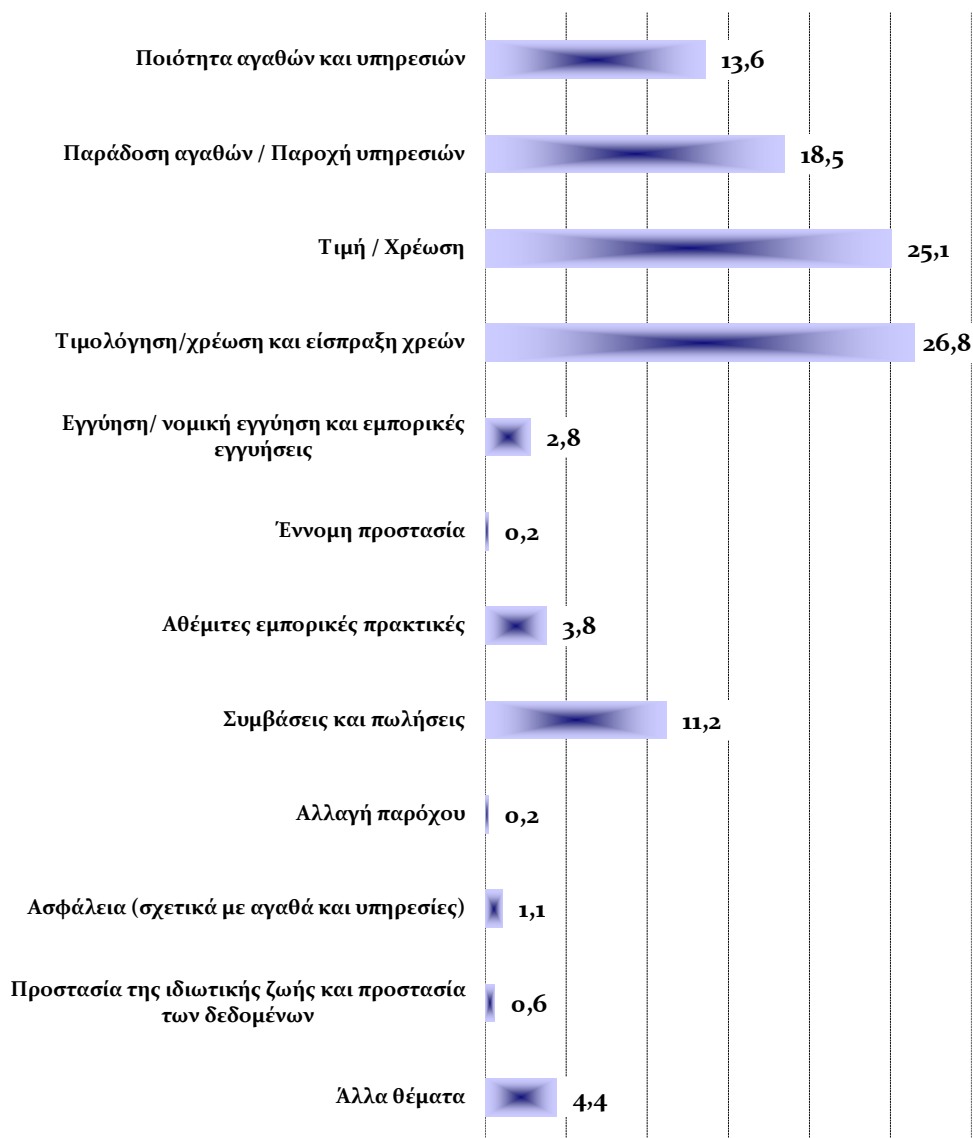
**Γράφημα 4: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2021-2022).**



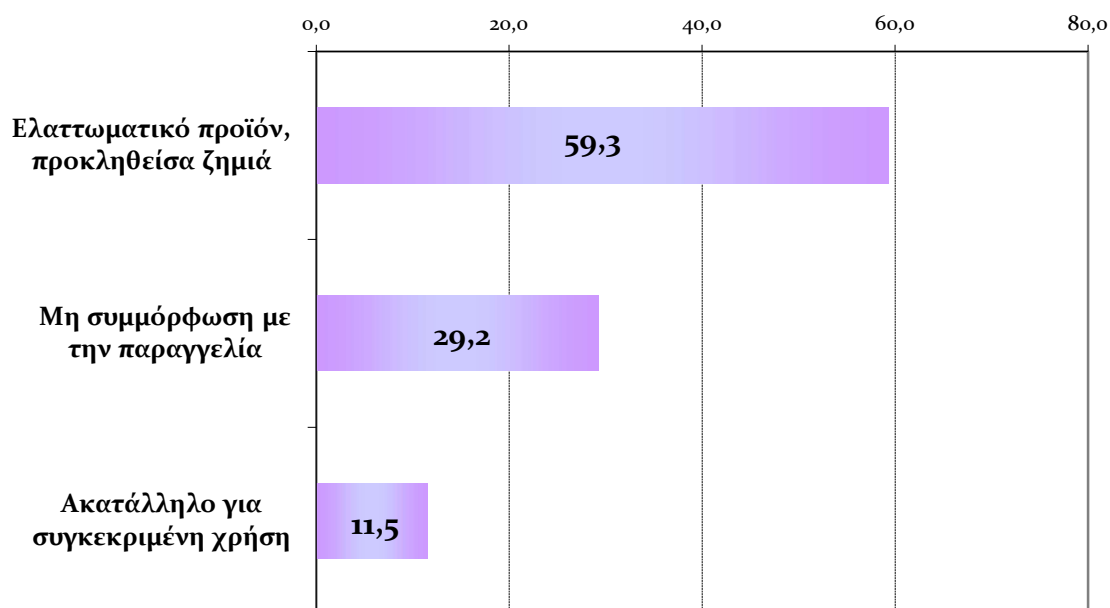
Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2022) ανά εμπορικό κλάδο.



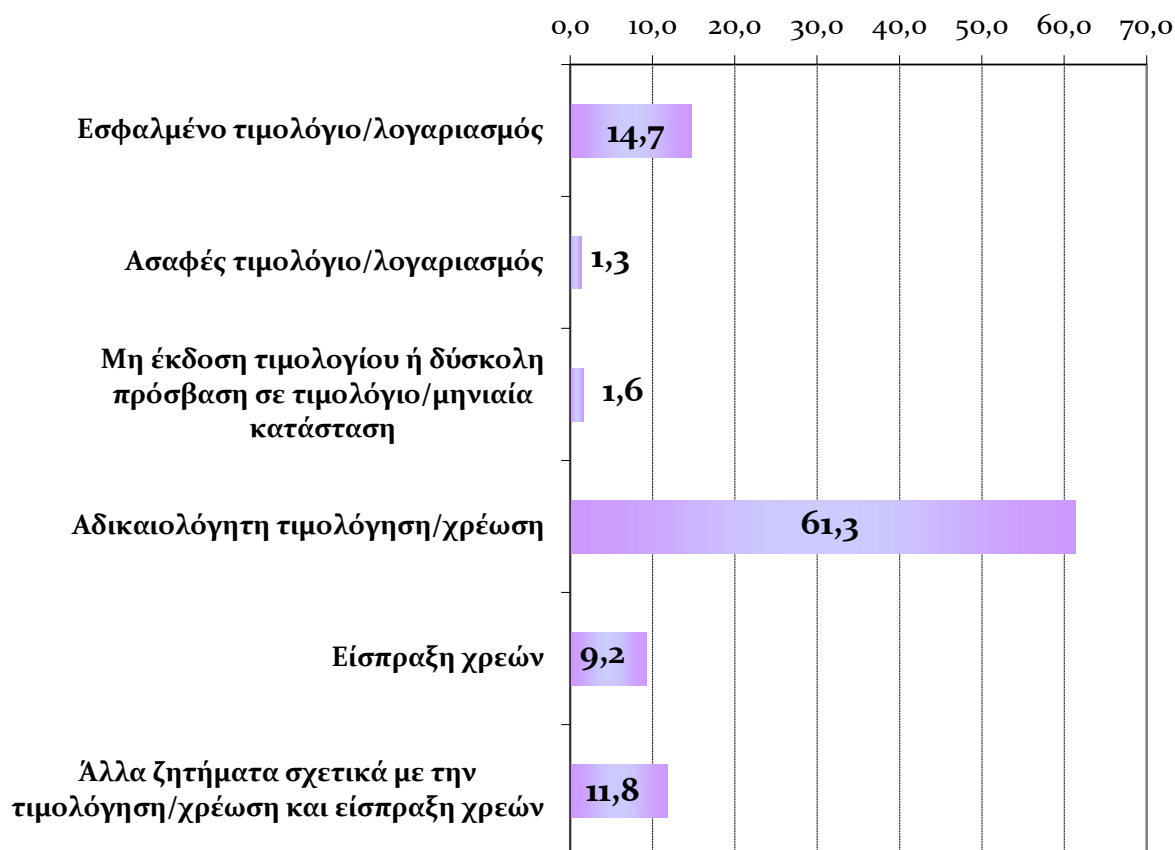
**Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2022) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).**



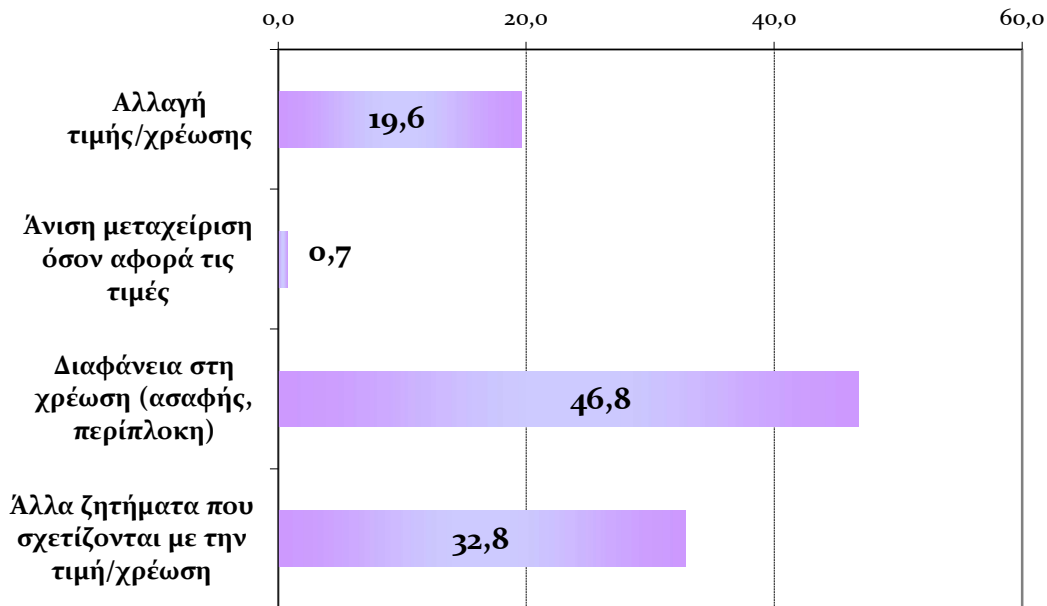
**Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).**



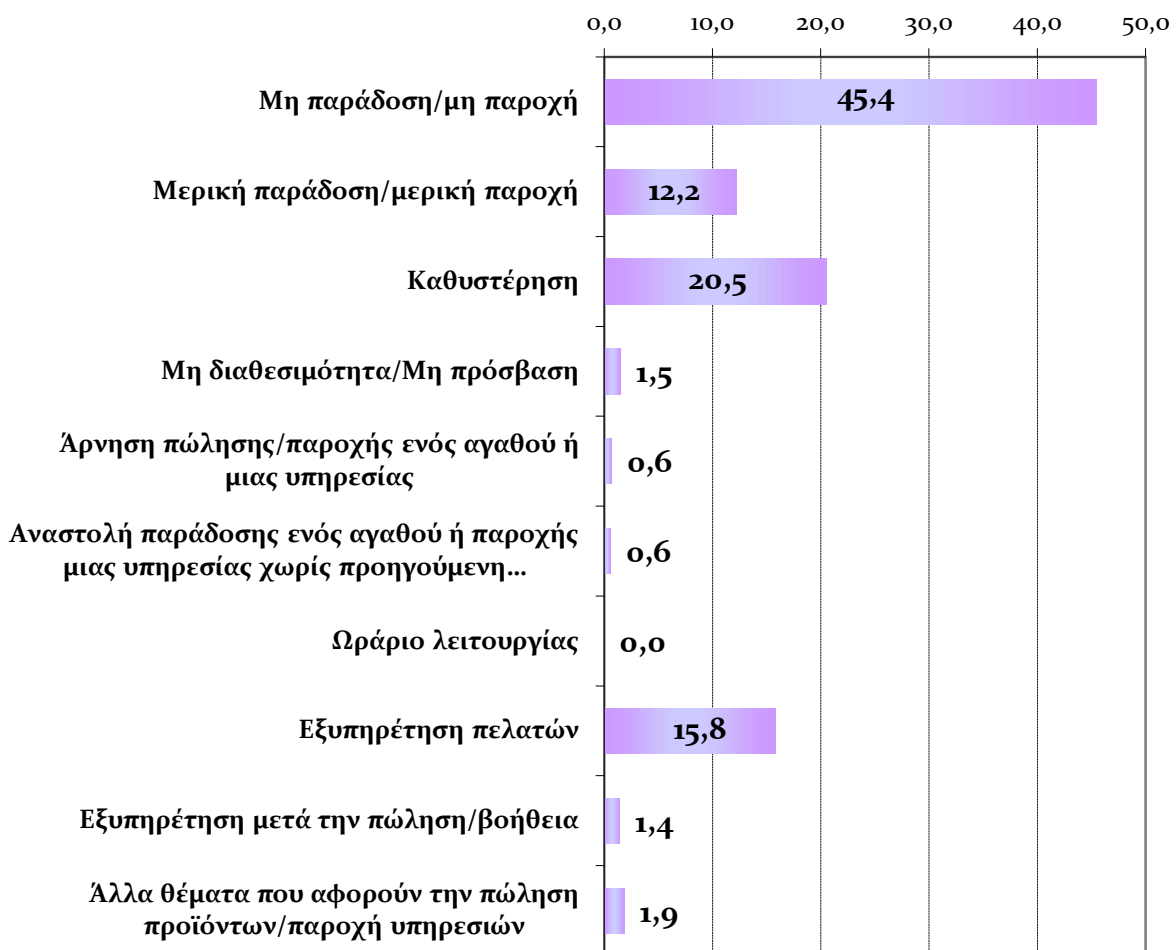
**Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).**



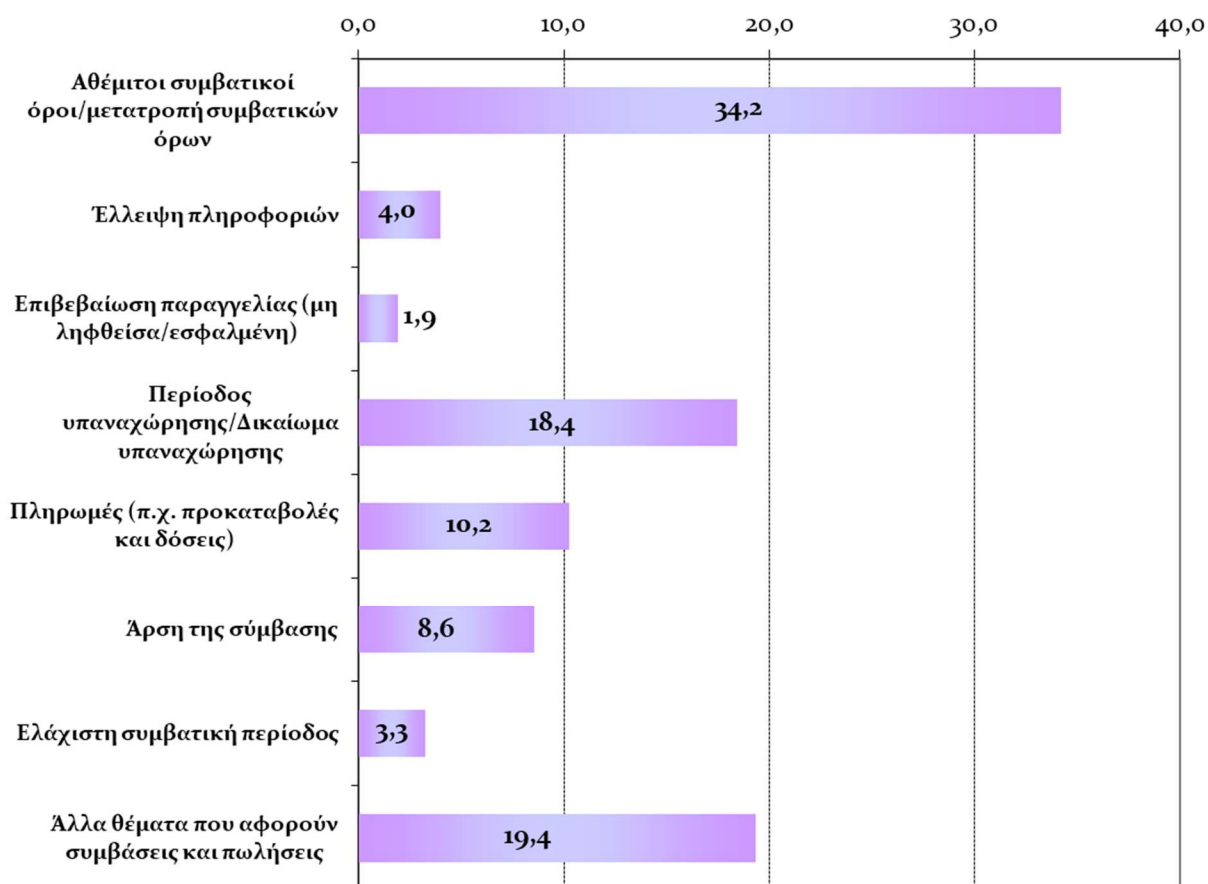
**Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).**

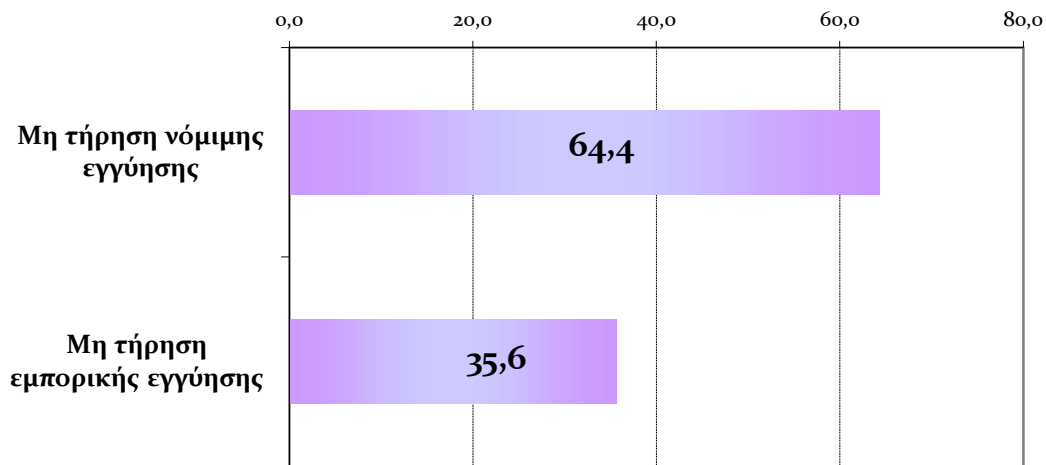
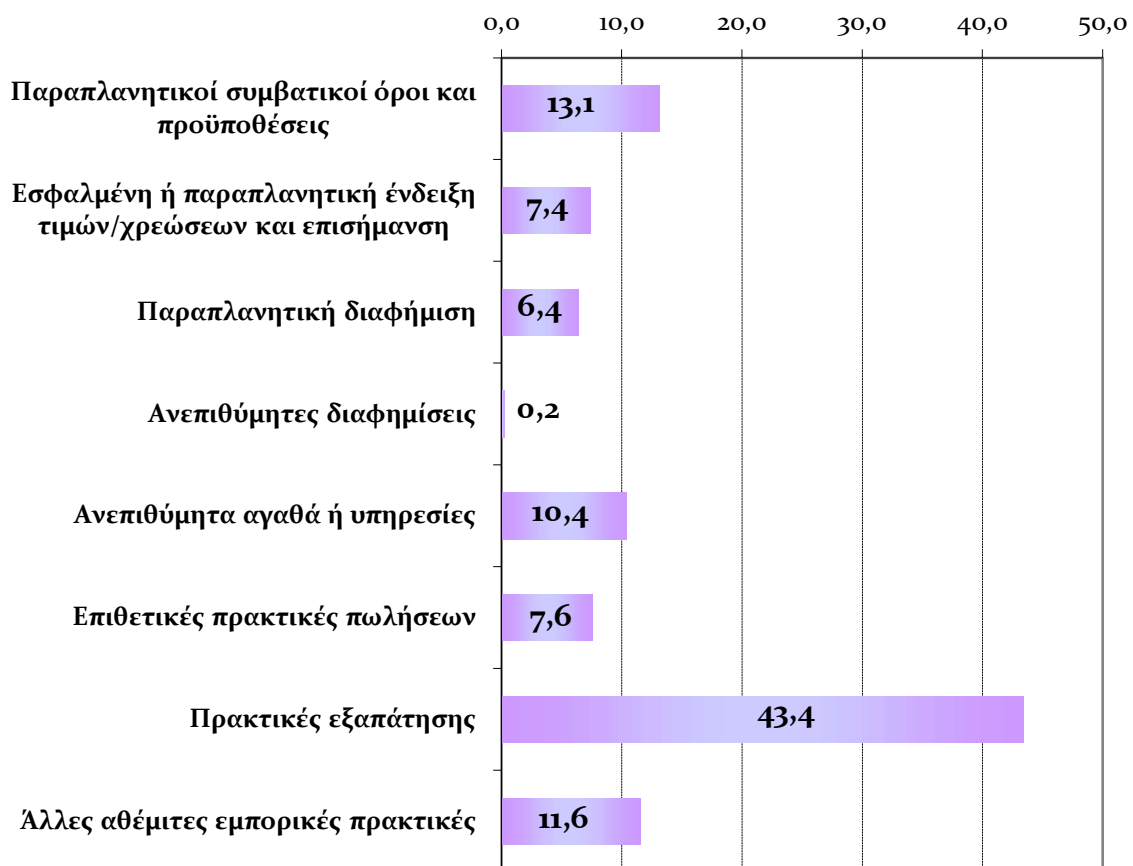


**Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).**



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



**Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).****Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).**



## 2. Ποιοτικά στοιχεία

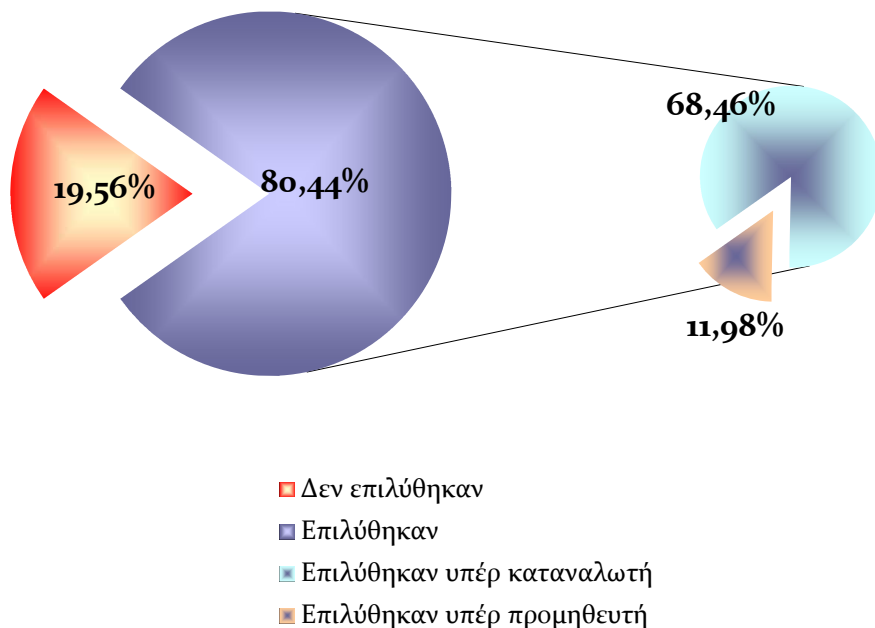
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80% (68,46% υπέρ καταναλωτή, 11,98% υπέρ προμηθευτή) και εντός -κατά μέσο όρο- 94 ημερών.

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 οκτώ (8) στις δέκα (10) 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.

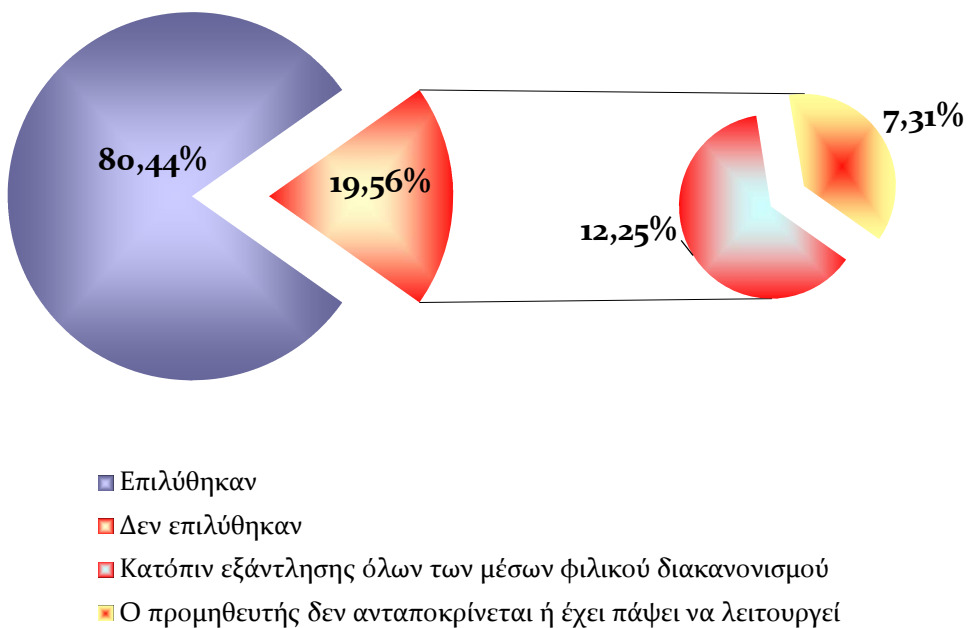
Κάποιες διαφορές δεν επιλύονται (19,56%), αλλά αυτό οφείλεται στον οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν. Επίσης, οφείλεται στο γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (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 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.**



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



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαδικασία φιλικής επίλυσης που εφαρμόζει η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό της χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση 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 σχετικά χαμηλό βαθμό αποδοχής των συστάσεων που τους απηύθυνε, συστηματικά, ο Συνήγορος του Καταναλωτή για τα θέματα της ρήτρας αναπροσαρμογής.

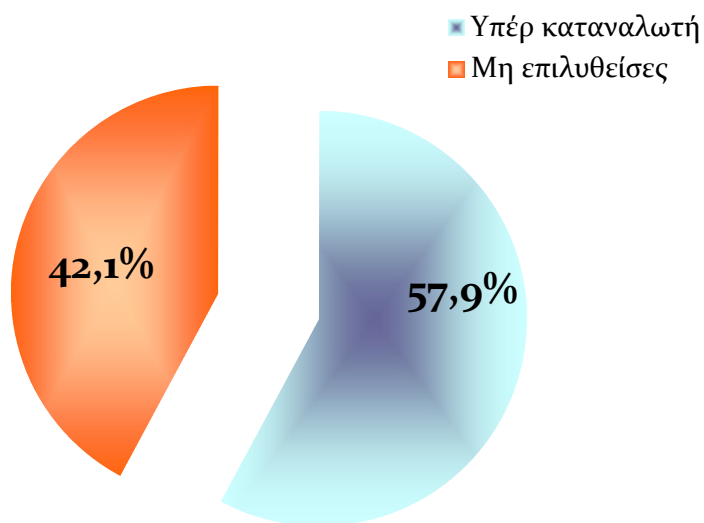
**Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.**

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,4 %	8,6 %	96 %
Υπηρεσίες μεταφορών	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 16: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.**

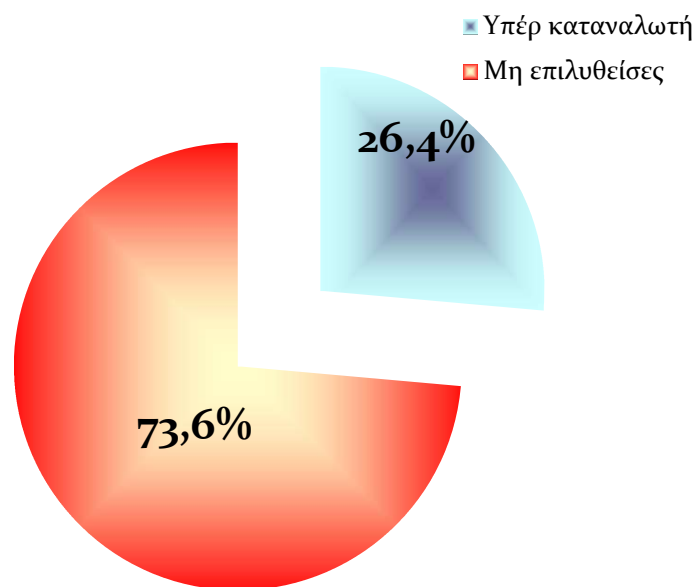


Τα πορίσματα-συστάσεις, από την άλλη πλευρά, είναι διαμεσολαβητικά μέσα ανώτερου κύρους και ισχύος, αφού περιέχουν αναλυτική και εμπειριστατωμένη νομική τεκμηρίωση, καθώς και αυστηρότερες υποδείξεις για συμμόρφωση προς τα εμπλεκόμενα μέρη, ενώ μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν υπάρξει αποδοχή, 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 17: 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.



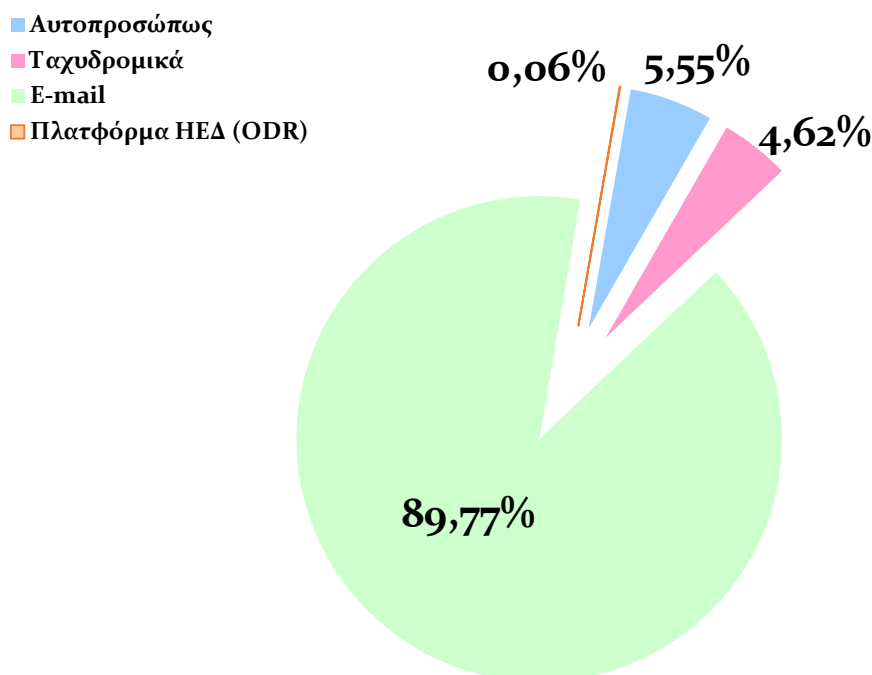
### 3. Δημογραφικά στοιχεία

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.

**Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2022) ανά μέθοδο πώλησης.**

<b>Μέθοδος πώλησης αγαθών</b>	<b>Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών</b>
Πρόσωπο με πρόσωπο	26,54 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	16,62 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	18,04 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	0,05 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	-
Πλειστηριασμοί	-
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	0,06 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	0,24 %
Δεν εφαρμόζεται	38,45 %

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.

**Γράφημα 18: Τρόποι υποβολής αναφορών (2022).**

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.

#### **4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

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

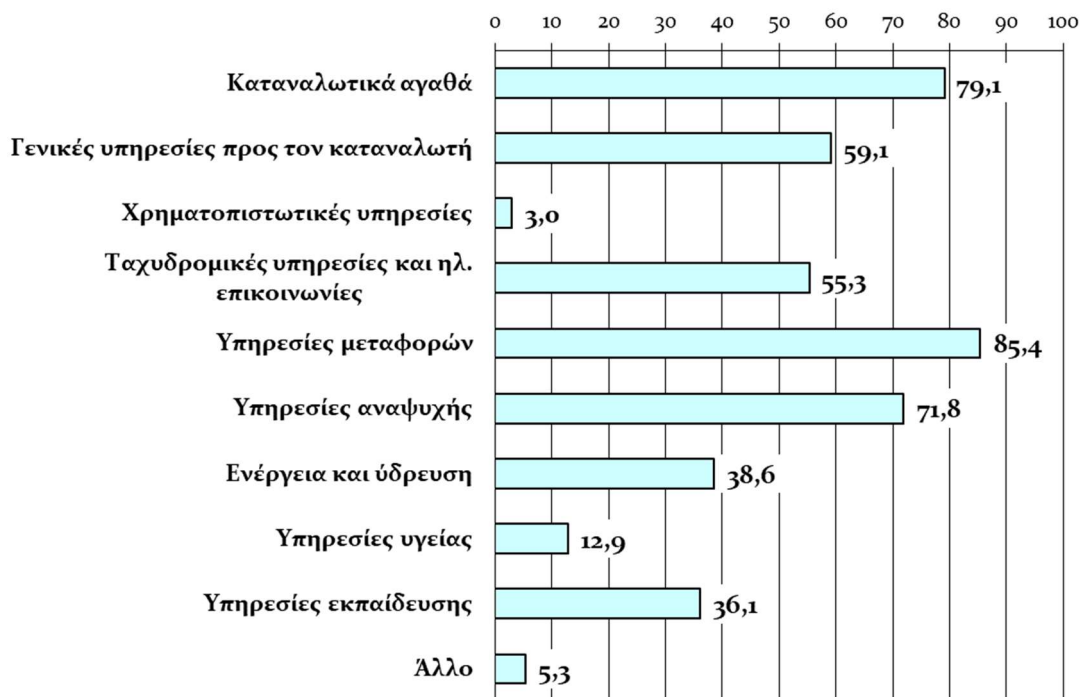
Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο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

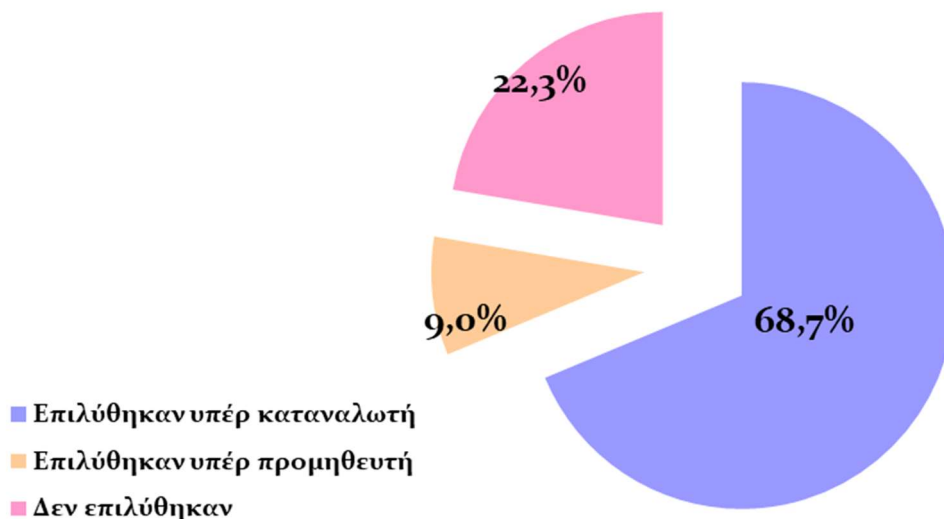
Το 49,6% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2022 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών, που την ίδια στιγμή εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα, αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών (3%).

**Γράφημα 19: 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 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.**





## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

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



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

### 1.1. Προμήθεια και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Το 2022 χαρακτηρίστηκε από οξύτατα προβλήματα στον ενεργειακό τομέα, τα οποία οδήγησαν στην αλματώδη αύξηση των αναφορών κατά των παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά και κατά του διαχειριστή του δικτύου. Η πορεία επίλυσης των υποθέσεων χαρακτηρίζεται, διαχρονικά, από τις σημαντικές καθυστερήσεις των παρόχων να απαντήσουν στις αναφορές, πρόβλημα που το 2022 διογκώθηκε εξαιτίας της αύξησης του αριθμού τους.

Συγκεκριμένα, ενώ ο μέσος χρόνος απάντησης των προμηθευτών όλων των εμπορικών κλάδων στην Αρχή το 2022 ανήλθε σε 33 ημέρες, στον κλάδο της ενέργειας έφτασε τις 53 ημέρες, επηρεάζοντας αρνητικά και τον μέσο χρόνο επίλυσης διαφορών κατά πέντε (5) ημέρες σε σχέση με το 2021 (από 89 σε 94 ημέρες). Αρνητικό είναι και το γεγονός ότι υπήρξαν 175 περιπτώσεις αναφορών, στις οποίες οι εμπλεκόμενες εταιρείες δεν απάντησαν καθόλου στην Αρχή.

Η πλειονότητα των αναφορών αφορούσαν στις ιδιαίτερα μεγάλες αυξήσεις της τιμής της ηλεκτρικής ενέργειας και διακρίνονται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες:

- Παραπλανητική ενημέρωση των καταναλωτών ως προς την ύπαρξη ρήτρας κυμαινόμενου τιμολογίου (ρήτρα ΟΤΣ ή Ρήτρα Κόστους Προμήθειας, κατά κύριο λόγο).
- Παράνομος και αδιαφανής καθορισμός των σχετικών ρητρών.
- Παράνομη και αναδρομική τροποποίηση των τιμολογίων προμήθειας, χωρίς την προηγούμενη κατάλληλη ενημέρωση των καταναλωτών.
- Επιβάρυνση των καταναλωτών με το σύνολο των αυξήσεων, χωρίς την ύπαρξη κατάλληλων προστατευτικών μέτρων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξακολούθησε να αποστέλλει συστάσεις στους παρόχους, με κοινοποίηση και στις αρμόδιες Αρχές, ιδίως σχετικά με την τήρηση της νομιμότητας κατά την εφαρμογή των ρητρών αναπροσαρμογής, δεδομένου ότι υπήρξε κεντρικό ζήτημα περίπου στο 50% όλων των αναφορών που δέχτηκε ο κλάδος της ενέργειας. Είναι σημαντικό, δε, ότι ως αποτέλεσμα των συστηματικών ενεργειών του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με κορύφωση την ενημέρωση της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής στις 23-6-2022, το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας προχώρησε στη νομοθέτηση της αναστολής εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, απαλλάσσοντας, έτσι, τους καταναλωτές από ένα ομολογουμένως άδικο, αδιαφανές, δυσβάσταχτο και -για τους περισσότερους- εξοντωτικό οικονομικό βάρος.

Κατά το υπόλοιπο μέρος τους, οι αναφορές αυτές αφορούσαν, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, αμφισβητήσεις χρεώσεων στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας. Τέτοιες αμφισβητήσεις απορρέουν είτε από τη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα συμβατικά τιμολόγια είτε από τον αδιαφανή καθορισμό και υπολογισμό των ισχυόντων τιμολογίων, χωρίς να αποκλείονται και προφανή λάθη κατά την τιμολόγηση από τους παρόχους (π.χ. μη απόδοση της έκπτωσης συνέπειας).

Σε ό,τι αφορά τις υποθέσεις καταναλωτών με τον διαχειριστή δικτύου (ΔΕΔΔΗΕ), οι απαντήσεις της εταιρείας αποστέλλονται από τα κατά τόπους καταστήματά της (και όχι από κάποια κεντρική υπηρεσία), με αποτέλεσμα να υφίστανται σημαντικές αποκλίσεις στον τρόπο χειρισμού τους.

Οι συγκεκριμένες αναφορές αφορούν, κατά κύριο λόγο, την αμφισβήτηση των μεγθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών (ιδίως, λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας) είτε κατά την

έκδοση λογαριασμών κατανάλωσης μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή πελάτη στην εκάστοτε παροχή. Περαιτέρω, η Αρχή δέχεται σταθερά σημαντικό αριθμό αναφορών σχετικά με καθυστερήσεις σε έργα σύνδεσης με το δίκτυο ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και επισκευής/αντικατάστασης μετρητών.

### 1.2. Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης πλήθους αναφορών από καταναλωτές σχετικά με υψηλές χρεώσεις από κλήσεις σε ειδικούς τηλεφωνικούς αριθμούς, οι οποίοι εξαιρούνται από τις ενσωματωμένες παροχές των οικονομικών προγραμμάτων τους. Για παράδειγμα:

- Σύντομοι πενταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 13, οι οποίοι χρησιμοποιούνται από παρόχους ενέργειας, ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κ.λπ. για την εξυπηρέτηση πελατών και για την αναφορά βλαβών.
- Σύντομοι πενταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 14, μέσω των οποίων παρέχονται υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις που έχουν επιλεγεί τέτοιοι αριθμοί και για υπηρεσίες τηλεφωνικού κλεισίματος ραντεβού.
- Σύντομοι τετραψήφιοι ή πενταψήφιοι αριθμοί της αριθμοσειράς 15, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών δημοσίου συμφέροντος ή υπηρεσιών προς το κοινωνικό σύνολο από Υπουργεία ή Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Δεκαψήφιοι αριθμοί μεριζόμενου κόστους της αριθμοσειράς 801, οι οποίοι, συνήθως, χρησιμοποιούνται από εταιρείες για την επικοινωνία με τμήματα τεχνικής υποστήριξης ή για τηλεφωνικές παραγγελίες.

Για όλους τους παραπάνω τηλεφωνικούς αριθμούς, με εξαίρεση τους αριθμούς της σειράς 137, οι οποίοι εκχωρούνται για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών για θέματα βλαβών και για τους οποίους υπάρχει ρητή πρόβλεψη μη χρέωσης των πραγματοποιούμενων κλήσεων, υπάρχει η δυνατότητα επιβολής χρέωσης με κάποιες προϋποθέσεις και περιορισμούς, οι οποίοι καθορίζονται από την τιμολογιακή πολιτική των παρόχων.

Η Αρχή έχει προχωρήσει σε συστάσεις προς όλες τις εταιρείες και τους φορείς που χρησιμοποιούν τέτοιους αριθμούς, προκειμένου:

- Να εξετάσουν το ενδεχόμενο κατάρτισης ειδικών συμφωνιών για την πραγματοποίηση ατελών κλήσεων σε περιπτώσεις αριθμών που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης σε μία σειρά από βασικά ζητήματα (π.χ. θέματα εργασιακά, συντάξεων, ασφάλισης, υγείας, κ.λπ.).
- Να προχωρήσουν σε καθιέρωση εναλλακτικών δεκαψήφιων γεωγραφικών αριθμών για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται στις ενσωματωμένες παροχές των οικονομικών προγραμμάτων τους και, άρα, δεν επισείουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Να παρέχουν σαφή πληροφόρηση στους καταναλωτές για ενδεχόμενες χρεώσεις που θα προκύψουν από τη χρήση των ειδικών αριθμών, τόσο κατά τη διαφημιστική τους προώθηση όσο και κατά την παροχή των υπηρεσιών μέσω αυτών, συνιστώντας και προτρέποντας τους καταναλωτές να συμβουλευονται τους τιμοκαταλόγους των παρόχων τους.

### 1.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Λαμβάνοντας υπόψη την πρόοδο της τεχνολογίας στον τομέα της πραγματοποίησης πληρωμών μέσω καρτών, ηλεκτρονικών πορτοφολιών και φορητών συσκευών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε το 2022 έγγραφες συστάσεις προς όλους τους ταχυδρομικούς παρόχους σχετικά με την αξιοποίηση των διαθέσιμων τεχνολογικών επιλογών για την αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στις κατ' οίκον επιδόσεις, προκειμένου να εξυπηρετούνται καλύτερα ιδίως οι καταναλωτές που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές και επιθυμούν την πληρωμή των προϊόντων τους κατά την παραλαβή με αντικαταβολή.

Το νομικό μέρος των συστάσεων στηρίχθηκε στη διάταξη του άρθρου 65 του ν. 4446/2016, με βάση την οποία οι δικαιούχοι πληρωμής στο πλαίσιο των συναλλαγών τους με πληρωτές, οι οποίοι ενεργούν για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα (καταναλωτές), υποχρεούνται, ανάλογα με τον κύριο Κωδικό Αριθμό Δραστηριότητάς τους (ΚΑΔ), να αποδέχονται μέσα πληρωμής με κάρτα για την ολοκλήρωση των πράξεων πληρωμής. Σύμφωνα με την ΚΥΑ αριθ. 45231/27-4-2017, ανάμεσα στους υπόχρεους συμμόρφωσης βάσει των κύριων ΚΑΔ συγκαταλέγονται τόσο οι ταχυδρομικές δραστηριότητες με υποχρέωση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας όσο και οι λοιπές ταχυδρομικές και ταχυμεταφορικές δραστηριότητες.

Στο πλαίσιο αυτό, με τις απευθυνόμενες συστάσεις της Αρχής κλήθηκαν οι ταχυδρομικοί πάροχοι όπως:

- Μεριμνήσουν το ταχύτερο για την αποδοχή μέσων πληρωμής με κάρτα στις κατ' οίκον επιδόσεις (κάνοντας χρήση υπηρεσιών Mobile POS ή άλλου συμβατικού τρόπου), με σκοπό τη διευκόλυνση των επί αντικαταβολή πληρωμών που πραγματοποιούν οι καταναλωτές.
- Ενημερώσουν τους καταναλωτές με κάθε πρόσφορο τρόπο αναφορικά με τον εν λόγω εναλλακτικό τρόπο που τίθεται στη διάθεσή τους για την εξόφληση παραγγελιών επί αντικαταβολή κατά τη στιγμή της κατ' οίκον επίδοσης.

### 1.4. Τράπεζες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης και το 2022 σημαντικού αριθμού αναφορών σχετικά με την πραγματοποίηση μη εγκεκριμένων/παράνομων ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών. Αναφέρθηκαν περιστατικά εξαπάτησης δικαιούχων τραπεζικών λογαριασμών, οι οποίοι ανυποψίαστα απαντούσαν σε παραπλανητικά sms ή email και προέβαιναν σε αποκάλυψη προσωπικών κωδικών πρόσβασης σε υπηρεσίες e-banking ή/και σε αποκάλυψη στοιχείων των χρεωστικών και πιστωτικών τους καρτών, με αποτέλεσμα να επιτρέπουν εν αγνοία τους την πρόσβαση τρίτων προσώπων στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς και τη μεταφορά ιδιαίτερα υψηλών χρηματικών ποσών, κυρίως προς τράπεζες της αλλοδαπής.

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

Η Αρχή, σε συνέχεια προηγούμενης ανακοίνωσής της προς τους καταναλωτές ήδη από το 2020, επανήλθε με νέο δελτίο Τύπου στις 17.3.2022, λαμβάνοντας υπόψη την ανησυχητική αύξηση των σχετικών καταγγελιών και την εκτεταμένη, πλέον, χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, καλώντας τους καταναλωτές να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή για την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπλέον, για το ίδιο θέμα πραγματοποιήθηκε συνάντηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή με αρμόδιους αξιωματικούς της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Γενικής Αστυνομικής Διεύθυνσης Αττικής.

Η Αρχή έγινε, επίσης, αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών από δανειολήπτες, οι οφειλές των οποίων μεταβιβάστηκαν σε εταιρείες απόκτησης και διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις. Οι εν λόγω εταιρείες εισήχθησαν στην έννομη τάξη με τον ν. 4354/2015, αδειοδοτούνται και εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Σημαντικότερο πρόβλημα αναδεικνύεται η επικοινωνία των δανειοληπτών με τις εν λόγω εταιρείες, καθώς η τηλεφωνική εξυπηρέτηση είναι πλημμελής, ενώ και η διαχείριση αιτημάτων (ακόμη και σε φαινομενικά απλές αναζητήσεις συμβάσεων, βεβαιώσεων, κ.λπ.) καταλήγει χρονοβόρα. Επιπλέον, αναφέρονται περιστατικά, όπου λόγω συστημικής αστοχίας (η οποία προκύπτει, συνήθως, κατά τη διαδικασία μεταβίβασης της απαίτησης), διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις στην ορθή υλοποίηση επιδοτούμενων προγραμμάτων, όπως το «ΓΕΦΥΡΑ».

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μεσολαβεί προς τις ως άνω εταιρείες στο πλαίσιο της εκ του νόμου προβλεπόμενης αρμοδιότητάς του, οι οποίες στην πλειονότητα των περιπτώσεων προστρέχουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης με σκοπό τη διευθέτηση των υποθέσεων. Εντούτοις, πρέπει να τονιστεί η αναγκαιότητα λήψης πρόσθετων μέτρων από τις συγκεκριμένες εταιρείες, με στόχο την αναβάθμιση των συστημάτων διαχείρισης των απαιτήσεων που βρίσκονται στο χαρτοφυλάκιό τους, αλλά και, γενικότερα, της εξυπηρέτησης των δανειοληπτών.

#### 1.4.1. Δάνεια σε ελβετικό φράγκο (CHF)

Σε συνέχεια της κατάθεσης ερωτήσεων από εκπροσώπους κομμάτων προς τους Υπουργούς Οικονομικών και Ανάπτυξης & Επενδύσεων στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου αναφορικά με το ζήτημα της προστασίας των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο (CHF), ο Συνήγορος του Καταναλωτή κλήθηκε να διατυπώσει αρμοδίως τις απόψεις του.

Στο πλαίσιο αυτό, επισημάνθηκε ότι η Αρχή είχε γίνει αποδέκτης πλήθους αναφορών καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο (CHF), τα οποία προσφέρονταν με επιτόκια σημαντικά χαμηλότερα έναντι των αντίστοιχων σε ευρώ και, ως εκ τούτου, αποτέλεσαν ιδιαίτερα δελεαστική επιλογή. Από το 2002 έως τα τέλη του 2007, η νομισματική ισοτιμία ευρώ-ελβετικού φράγκου κυμαινόταν με μικρό εύρος και αυξητική τάση, που ήταν θετική για τους δανειολήπτες. Από το 2008 έως τις αρχές του 2010, υπήρξαν ιδιαίτερα έντονες διακυμάνσεις, χωρίς, όμως, τελικά να ανατραπεί η σχετική σταθερότητα της ισοτιμίας. Η πορεία της ισοτιμίας ήταν έντονα καθοδική από το 2010 έως τις αρχές του 2012, οπότε και με παρεμβάσεις της Κεντρικής Τράπεζας της Ελβετίας σταθεροποιήθηκε στο 1€/1,2CHF. Η ποσοστιαία μεταβολή από το 2009 έως το 2012 ήταν περίπου 30%. Ως γνωστόν, στις αρχές του 2015 η ελβετική Κεντρική Τράπεζα αναθεώρησε την πολιτική σταθερότητας της ισοτιμίας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση του ελβετικού φράγκου στα επίπεδα του 1€/1,05CHF.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, από τα έγγραφα που προσκομίστηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και εξετάστηκαν δεν αποδείχθηκε η εκ μέρους των τραπεζών εκπλήρωση της νόμιμης υποχρέωσής τους για την παροχή πλήρους και εμπειριστατωμένης πληροφόρησης σχετικά με τις πτυχές εκείνες της σύμβασης που άπτονται των συναλλαγματικών κινδύνων και των μεθόδων προστασίας έναντι αυτών, με αποτέλεσμα οι δανειολήπτες να έχουν προχωρήσει στη σύναψη συμβάσεων όχι ως αποτέλεσμα τεκμηριωμένης απόφασης συναλλαγής και, μάλιστα, ιδιαίτερα σημαντικής, δεδομένης της μεγάλης χρονικής δέσμευσης και της σπουδαιότητας του σκοπού της (κάλυψη στεγαστικών αναγκών). Η παράλειψη αυτή συνιστά, κατά την άποψη της Αρχής, παραβίαση υποχρέωσης και γεννά ευθύνη των τραπεζών έναντι των οφειλετών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη το 2015 αρμοδίως στη διατύπωση πρότασης προς όλες τις εμπλεκόμενες τράπεζες για τη διευθέτηση των υποθέσεων, στη βάση της πληρωμής των δόσεων των δανείων σε σταθερή ισοτιμία 1€/1,40CHF και κάλυψης της προκύπτουσας διαφοράς από τις τράπεζες.

Για το εν λόγω ζήτημα ο Συνήγορος του Καταναλωτή πραγματοποίησε εντός του 2022 και συναντήσεις με εκπροσώπους σωματείων δανειοληπτών σε CHF, όπου ανέλυσε διεξοδικώς τις

κατά το παρελθόν ενέργειές του και τόνισε την προσήλωση στις θέσεις που ήδη παλαιότερα είχε διατυπώσει.

### 1.5. Ηλεκτρονικό εμπόριο

Το 2022 αυξήθηκε ο αριθμός των καταγγελιών σχετικά με ηλεκτρονικές αγορές, κυρίως ειδών ρουχισμού και υποδημάτων, καθώς επίσης αρωμάτων και εργαλείων, από ιστοσελίδες που προβάλλουν επώνυμα προϊόντα σε ασυνήθιστα χαμηλές τιμές. Από τα καταγγελλόμενα και τη διερεύνησή τους από την Αρχή προκύπτει σειρά προβληματικών ζητημάτων, όπως:

- Τα προϊόντα παραδίδονται κατ' οίκον μέσω εταιρειών ταχυμεταφορών και η πληρωμή τους γίνεται κυρίως με αντικαταβολή, αποκλειόμενων εναλλακτικών τρόπων εξόφλησης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, που εξασφαλίζουν κατά κανόνα περισσότερο τον καταναλωτή στην περίπτωση που η αγορά δεν εξελιχθεί ομαλά.
- Τα συνοδευτικά δελτία αποστολής συνήθως δεν αναγράφουν στοιχεία αποστολέα, ενώ όπου αναγράφονται, αυτά είναι κατά κύριο λόγο ψευδή, αφού δεν αντιστοιχούν σε πραγματικές διευθύνσεις και σίγουρα όχι σε υπαρκτές επιχειρήσεις.
- Οι καταναλωτές διαπιστώνουν συχνά κατά την παραλαβή ότι τα προϊόντα δεν είναι αυτά που παρήγγειλαν ή ότι είναι απομιμητικά.
- Λόγω της απουσίας στοιχείων επικοινωνίας των επιχειρήσεων ή της γνωστοποίησης ψευδών στοιχείων, καθίσταται αδύνατον για τους καταναλωτές να λάβουν υποστήριξη μετά την πώληση ή να ασκήσουν τα νόμιμα δικαιώματά τους, όπως της υπαναχώρησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αντιμετωπίζοντας σωρεία τέτοιων καταγγελιών και διαπιστώνοντας την τέλεση παραβάσεων, αποστέλλει τους σχετικούς φακέλους τόσο στην Οικονομική Αστυνομία όσο και στη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με τις οποίες συνεργάζεται στενά και αποτελεσματικά για την εξάρθρωση των οργανωμένων κυκλωμάτων διάθεσης απομιμητικών προϊόντων στην αγορά, αλλά και τη διαγραφή των παράνομων ιστοσελίδων που παραπλανούν το καταναλωτικό κοινό. Κατά περίπτωση, οι καταγγελίες διαβιβάζονται και στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Εκτός των παραπάνω, η Αρχή απευθύνεται και στις εμπλεκόμενες ταχυδρομικές εταιρείες, οι οποίες στις περισσότερες περιπτώσεις ανταποκρίνονται θετικά, είτε αποδίδοντας οι ίδιες στους καταναλωτές τα χρηματικά ποσά που έχουν καταβάλει είτε παρέχοντας στην Αρχή στοιχεία επικοινωνίας των ηλεκτρονικών καταστημάτων, προκειμένου να καταστεί εφικτός ο εντοπισμός τους και η περαιτέρω διερεύνηση των υποθέσεων.



### 1.6. Υπηρεσίες αναψυχής

Η Αρχή δέχτηκε εντός του 2022 μεγάλο αριθμό έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων από καταναλωτές σχετικά με την παράταση, μέχρι τις 31-12-2022, της ισχύος των πιστωτικών σημειωμάτων του άρθρου 70 της από 13.04.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου, που είχαν εκδοθεί από τουριστικές επιχειρήσεις.

Υπενθυμίζεται ότι με την από 13-4-2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (Α' 84), όπως αυτή είχε κυρωθεί με το άρθρο 1 του ν. 4690/2020 (Α' 104) και τροποποιήθηκε με τον ν. 4722/2020 (Α' 177), ρυθμίστηκαν, μεταξύ άλλων, θέματα σχετικά με την καταγγελία συμβάσεων μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων και των πελατών τους για την παροχή τουριστικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, προβλέφθηκε ότι για χρονικό διάστημα από τις 25-2-2020 έως τις 31-8-2020, οι τουριστικές επιχειρήσεις, που λόγω καταγγελίας συμβάσεων παροχής τουριστικών υπηρεσιών είχαν υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών που είχαν καταβληθεί ως προκαταβολή, εγγύηση, κ.λπ., δύνανται να προσφέρουν στους πελάτες τους, αντί της επιστροφής χρημάτων, ισόποσο πιστωτικό σημείωμα με διάρκεια ισχύος δεκαοκτώ (18) μηνών από την ημερομηνία έκδοσης. Ακολούθως, με το άρθρο 61 του ν. 4875/2020 (Α' 250) ορίστηκε ότι τα πιστωτικά σημειώματα, των οποίων η ισχύς είχε λήξει ή έληγε έως τις 31-12-2021, παρατείνονται εκ νέου έως τις 31-3-2022, ενώ με το άρθρο 57 του ν. 4917/2022 (Α' 67) και με το άρθρο 10 του ν. 4965/2022 (Α' 162) δόθηκαν επιπλέον παρατάσεις έως τις 30-6-2022 και τις 31-12-2022, αντίστοιχα.

Η Αρχή, με αφορμή την ακύρωση ταξιδιών που είχαν προγραμματιστεί από καταναλωτές, ανάμεσα στα οποία και πολλές σχολικές εκδρομές, είχε απευθύνει συστάσεις μετά την έκδοση της από 13-4-2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου προς τις αεροπορικές/ακτοπλοϊκές εταιρείες και τις επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών σχετικά με την άμεση επιστροφή χρημάτων, **κάτι που οι αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες αποδέχθηκαν**. Δεν συνέβη, όμως, το ίδιο και με τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Οι συνεχείς παρατάσεις ισχύος των πιστωτικών σημειωμάτων υπέρ των τουριστικών επιχειρήσεων αδικούσαν, κατά την άποψη της Αρχής, κατάφωρα τους καταναλωτές, στους οποίους μετακυλίωνταν ουσιαστικά οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 και, μάλιστα, σε μία περίοδο που είχαν παντελώς εκλείψει οι ειδικές και έκτακτες συνθήκες που εξαιτίας της είχαν διαμορφωθεί, ενώ παράλληλα σημειώθηκε και μία εξαιρετική τουριστική περίοδος για τη χώρα.

Στο πλαίσιο αυτό, η Αρχή απηύθυνε επιστολή προς τον αρμόδιο Υπουργό Τουρισμού, διατυπώνοντας την άποψη ότι μετά την παρέλευση και της τελευταίας προθεσμίας της 31-12-2022, τα χρήματα των καταναλωτών που παραμένουν δεσμευμένα με τη μορφή πιστωτικών σημειωμάτων θα πρέπει να επιστραφούν άμεσα σε μορφή μετρητών και εκφράζοντας, ταυτόχρονα, την πλήρη αντίθεσή της σε τυχόν θέσπιση νέας παράτασης, **η οποία τελικά δεν δόθηκε**.

#### 1.6.1. Συνδρομητικές υπηρεσίες

Περαιτέρω, η Αρχή δέχτηκε μεγάλο αριθμό αναφορών από καταναλωτές, οι οποίοι προχώρησαν στην απόκτηση συνδρομητικής υπηρεσίας τηλεοπτικών υπηρεσιών από την εταιρεία «ANTENNA TV B.V.» για την παρακολούθηση αποκλειστικού περιεχομένου που, μεταξύ άλλων, περιελάμβανε τη ζωντανή μετάδοση των αγώνων του Παγκόσμιου Κυπέλλου Ποδοσφαίρου 2022, καθώς και πρόσθετου περιεχομένου, ειδικά αφιερωμένου στη μεγάλη αυτή αθλητική διοργάνωση.

Ωστόσο, η λειτουργία της πλατφόρμας εμφάνισε σοβαρά τεχνικά προβλήματα, που παρεμπόδισαν την απρόσκοπτη πρόσβαση των συνδρομητών, οι οποίοι, σημειωτέον, έλαβαν την απόφαση να γίνουν συνδρομητές, προκειμένου να μπορέσουν να παρακολουθήσουν τις ζωντανές μεταδόσεις της συγκεκριμένης αθλητικής διοργάνωσης.



Ενόψει της κατάστασης, η εταιρεία επέτρεψε τη θέαση όλων των αγώνων της διοργάνωσης από την ελεύθερη (μη συνδρομητική) τηλεόραση του ANTI και την ιστοσελίδα του. Επίσης, χορήγησε τρεις (3) επιπλέον μήνες δωρεάν χρήσης της συνδρομητικής υπηρεσίας, ενώ μετά την παρέμβαση της Αρχής προχώρησε και σε επιστροφή του πλήρους αντιτίμου των συνδρομών στους καταναλωτές.

### 1.7. Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Η Αρχή μας έλαβε αναφορές εντός του 2022 κατά συγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών μη τυπικής μεταλυκειακής εκπαίδευσης (κολεγίου), οι οποίες αφορούσαν παραβάσεις: (α) του άρθρου 2 παρ. 1 του ν. 2251/1994 σχετικά με την απουσία δέσμευσης του καταναλωτή από συμβατικούς όρους, τους οποίους κατά την κατάρτιση της σύμβασης αγνοούσε ανυπαιτίως, (β) του άρθρου 3ε του ν. 2251/1994 σχετικά με την άσκηση υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συναφθείσα σύμβαση.

Από την έρευνα των συγκεκριμένων υποθέσεων προέκυψε ο αποκλεισμός της δυνατότητας των καταναλωτών να τους επιστραφούν χρηματικά ποσά που κατέβαλαν για αδιευκρίνιστο λόγο, αφού δεν τους είχε γνωστοποιηθεί από το κολέγιο κατά το προσυμβατικό στάδιο η αιτία και ο σκοπός της καταβολής των ποσών.

Σε άλλη περίπτωση που εξετάστηκε από την Αρχή, ο καταναλωτής αιτήθηκε τη λύση της σύμβασης παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών που καταρτίστηκε με το κολέγιο, το οποίο (αίτημα) ισοδυναμούσε, κατά τη νομική κρίση της Αρχής, με αίτημα υπαναχώρησης, αφού όλες οι σχετικές πληρωμές, αλλά και η αποδοχή της εγγραφής του καταναλωτή είχαν γίνει εξ αποστάσεως, όπως με τον ίδιο τρόπο (εξ αποστάσεως) υποβλήθηκε αργότερα και το αίτημα διακοπής της φοίτησης.

Στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού του ρόλου, ο Συνήγορος απηύθυνε επανειλημμένως προτάσεις φιλικής επίλυσης των υποθέσεων, επί των οποίων, όμως, η αντίδραση του κολεγίου ήταν αρχικά παρελκυστική και, εν τέλει, αρνητική, με αποτέλεσμα οι σχετικοί φάκελοι να διαβιβαστούν άμεσα στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων για περαιτέρω διερεύνηση και ενέργειες.

### 1.8. Υπηρεσίες μεταφορών

#### **1.8.1. Επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με άρνηση της εταιρείας «HELLENIC TRAIN A.E.» (πρώην «ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.») να προβεί σε αποζημίωσή του εξαιτίας της καθυστερημένης -κατά συνολικά 76 λεπτά- άφιξης της αμαξοστοιχίας στον προορισμό της, κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 που ρυθμίζει τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 16 του Κανονισμού, όταν αναμένεται ότι η καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό βάσει της σύμβασης μεταφοράς θα υπερβεί τα 60 λεπτά, οι επιβάτες έχουν την επιλογή: (α) να ακυρώσουν το ταξίδι τους και να τους επιστραφεί το κόμιστρο που κατέβαλαν στο ακέραιο, (β) να διακόψουν το ταξίδι τους, εφόσον αυτό είναι ήδη σε εξέλιξη, και να λάβουν πίσω το κόμιστρο που αντιστοιχεί στο μέρος του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε, (γ) να συνεχίσουν το ταξίδι τους προς τον τελικό προορισμό με την ίδια αμαξοστοιχία ή με επαναδρομολόγηση (χρήση άλλου μέσου μεταφοράς) υπό συγκρίσιμες συνθήκες, είτε με την πρώτη ευκαιρία είτε σε ύστερη ημερομηνία, κατά δική τους προαίρεση.

Εάν οι επιβάτες, αντί της επιστροφής κομίστρου, επιλέξουν τη συνέχιση του ταξιδιού τους, όπως είχαν προγραμματίσει, ώστε να μεταβούν στον τελικό προορισμό, τότε σύμφωνα με το άρθρο 17 δικαιούνται αποζημίωση λόγω καθυστέρησης, η οποία ανέρχεται στο 25% της τιμής του εισιτηρίου, εάν η καθυστέρηση είναι μεταξύ 1-2 ωρών, ή στο 50% της τιμής, εάν η καθυστέρηση

υπερβαίνει τις 2 ώρες, χάνοντας εξ ολοκλήρου το αποζημιωτικό τους δικαίωμα μόνο στην περίπτωση που είχαν ενημερωθεί για την καθυστέρηση πριν από την αγορά του εισιτηρίου και παρά ταύτα αποφάσισαν εν γνώσει τους να ταξιδέψουν.

Στην προκείμενη περίπτωση, από τα καταγγελλόμενα προέκυψε ότι ο αναφέρων πληροφορήθηκε την καθυστέρηση του επίμαχου δρομολογίου κατά τη μετάβαση στον σταθμό αναχώρησης και σε χρόνο μετά την αγορά του εισιτηρίου του, επιλέγοντας, αντί της επιστροφής κομίστρου, να πραγματοποιήσει το προγραμματισμένο ταξίδι του και φτάνοντας, εν τέλει, στον τελικό του προορισμό με αποδεδειγμένη καθυστέρηση που κυμάνθηκε ανάμεσα στις 1-2 ώρες, γεγονός που, σύμφωνα με τα παραπάνω, τον καθιστούσε δικαιούχο αποζημίωσης κομίστρου.

Ωστόσο, με την απάντηση που απέστειλε η εταιρεία στην Αρχή μας, πρόβαλε τον ισχυρισμό της εξαίρεσης από την εφαρμογή των άρθρων 10, 13, 15, 16, 17, 18 (2α, 2β και 4) του Κανονισμού και της, αντ' αυτού, θέσπισης όρων μεταφοράς με δική της πρωτοβουλία, με βάση τους οποίους η υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης ενεργοποιείται μόνο όταν ο χρόνος καθυστέρησης υπερβαίνει τα 90 λεπτά. Η ίδια ακριβώς πρόβλεψη αναπαράγεται και στους οικείους Όρους Σύμβασης Μεταφοράς (αριθ. 4.2), που ήταν αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της εταιρείας κατά τον χρόνο που η συγκεκριμένη αναφορά ήταν υπό διερεύνηση από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Επισημαίνεται ότι το άρθρο 2 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 παρέχει, όντως, την ευχέρεια στα κράτη-μέλη να χορηγούν εξαιρέσεις από την εφαρμογή των διατάξεών του, αλλά μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις και ιδίως: (α) στις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών, καθώς και (β) σε συγκεκριμένες γραμμές ή ταξίδια, εφόσον σημαντικό μέρος της επιβατικής σιδηροδρομικής γραμμής, συμπεριλαμβανομένου τουλάχιστον ενός τακτικού σταθμού, βρίσκεται εκτός της Κοινότητας, οι οποίες, όμως, δεν συνέτρεχαν στην υπό εξέταση υπόθεση.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε επανειλημμένα την εταιρεία σε παροχή διευκρινίσεων αναφορικά με το νομικό καθεστώς που διέπει την επικαλούμενη εξαίρεσή της από τις επίδικες διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, χωρίς, όμως, αποτέλεσμα. Ακολούθως, η αναφορά διαβιβάστηκε στη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων στο πλαίσιο της διάταξης του άρθρου 4 παρ. 11 του ν. 3297/2004, με το ερώτημα της παροχής ειδικής αιτιολογημένης γνώμης αρμοδίως σχετικά με το εάν είναι νόμιμη και επιτρεπτή η εξαίρεση που είχε θεσπίσει η εταιρεία και με την οποία προέβαινε σε επιμήκυνση (από 60 λεπτά που προβλέπει η ενωσιακή νομοθεσία σε 90 λεπτά) του χρονικού ορίου καθυστέρησης, η υπέρβαση του οποίου θεμελιώνει αντίστοιχο δικαίωμα είσπραξης αποζημίωσης από τους θιγόμενους από την καθυστέρηση επιβάτες.

Κατόπιν των ενεργειών της Αρχής μας, η εταιρεία προσχώρησε τελικά στην αναγνώριση της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης και προέβη, παράλληλα, σε ορθή τροποποίηση των Όρων Σύμβασης Μεταφοράς, ώστε να εναρμονίζονται με τις προβλέψεις του Κανονισμού.

Σε άλλη περίπτωση, η Αρχή δέχτηκε την αναφορά καταναλωτή σχετικά με πρακτικές δυσκολίες που αντιμετώπισε στην προσπάθειά του να ακυρώσει εισιτήριο σιδηροδρομικής μεταφοράς, το οποίο είχε αγοράσει διαδικτυακά.

Σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας, όταν το αίτημα ακύρωσης γνωστοποιείται από τον επιβάτη μέσα σε δύο (2) ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας, γίνεται επιστροφή του 80% ή του 50% της ονομαστικής αξίας του εισιτηρίου (ανάλογα με τον διαπιστωμένο ακριβή χρόνο κατά τον οποίο υποβλήθηκε το αίτημα ακύρωσης). Εναλλακτικά, ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται μέχρι 60 λεπτά πριν από την αναχώρηση είτε σε εκδοτήριο (εντός του ωραρίου λειτουργίας των σταθμών) είτε στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας, το οποίο λειτουργεί καθημερινά από 08:00 έως 20:00.

Στην προκείμενη περίπτωση, ο αναφέρων επέλεξε την κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο, αφού λόγω νόησης από COVID-19 δεν μπορούσε να μεταβεί αυτοπροσώπως σε σταθμό. Πλην, όμως, ο χρόνος κατά τον οποίο επιχειρήθηκε η τηλεφωνική επικοινωνία συνέπεσε με τον χρόνο που η γραμμή εξυπηρέτησης ήταν εκτός λειτουργίας.

Με αφορμή το συγκεκριμένο περιστατικό, η Αρχή μας εκτίμησε ότι δεν μπορεί να αποκλειστεί ένα ενδεχόμενο, κατά το οποίο η υποβολή ενός αιτήματος ακύρωσης μπορεί να γίνει υπό συνθήκες, όπου σωρευτικά ο ενδιαφερόμενος είτε δεν θα μπορεί για αντικειμενικό λόγο να μεταβεί αυτοπροσώπως σε σταθμό είτε το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας δεν θα λειτουργεί, με αποτέλεσμα, εν τέλει, να μην είναι εφικτή η εμπρόθεσμη υποβολή του αιτήματος και να καθίσταται, κατ' επέκταση, ανενεργό το δικαίωμα αποζημίωσης του επιβάτη.

Υπό έναν τέτοιο προβληματισμό και για την αποτελεσματικότερη διαχείριση παρόμοιων αιτημάτων στο μέλλον, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε συστάσεις στην εταιρεία όπως:

- Διευρύνει σημαντικά το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού της κέντρου, ενδεχομένως καθιστώντας τη λειτουργία αυτή ακόμα και σε 24ωρη βάση.
- Προβλέψει την παροχή και τρίτου εναλλακτικού τρόπου υποβολής αιτημάτων ακύρωσης εισιτηρίων μέσω αποκλειστικής για τον σκοπό αυτό διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που έχει και τα προφανή πλεονεκτήματα: (α) της απουσίας χρονικών περιορισμών στη λειτουργία του, (β) της δυνατότητας αυτόματης χρονικής σήμανσης των αιτημάτων, ώστε να επιβεβαιώνεται η εμπρόθεσμη υποβολή τους.

### **1.8.2. Οδικές μεταφορικές υποδομές**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών καταναλωτών-χρηστών της Αττικής Οδού, οι οποίοι δεν έλαβαν από την ανάδοχο (παραχωρησιούχο) εταιρεία την εξαγγελθείσα με δελτία Τύπου αποζημίωση του ποσού των 2.000 ευρώ εξαιτίας του εγκλωβισμού τους στον αυτοκινητόδρομο στις 24-1-2022 κατά τη διάρκεια έντονων καιρικών φαινομένων (χιονόπτωσης).

Για την καταβολή της αποζημίωσης, η εταιρεία ζήτησε από τους καταναλωτές την προσκόμιση συγκεκριμένων αποδείξεων, όπως φωτογραφίες με χρονικό προσδιορισμό λήψης, απ' όπου να προκύπτει ο αριθμός κυκλοφορίας των οχημάτων τους, καθώς και στοιχεία του χρόνου εξόδου των οχημάτων από τον αυτοκινητόδρομο, παρότι τα στοιχεία αυτά δεν ζητούνταν στην ειδική πλατφόρμα που είχε δημιουργήσει η εταιρεία για την απευθείας καταχώρηση σχετικών αποζημιωτικών αιτημάτων.

Η Αρχή προέβη σε έγγραφη πρόταση προς την εταιρεία, με την οποία έκρινε ως καταχρηστική την εκ των υστέρων αξίωση αποδεικτικών στοιχείων, το είδος των οποίων, μάλιστα, αυθαίρετα εκείνη προσδιόριζε και που, επιπλέον, δεν ήταν πρόσφορο να προσκομιστούν, τη στιγμή που σε πολλές περιπτώσεις οι καταναλωτές προσκόμισαν διαφορετικού είδους, αλλά ισοδύναμης αποδεικτικής αξίας στοιχεία, όπως στιγμιότυπα από Google Maps Timeline με την κίνηση των οχημάτων τους, στιγμιότυπα οθόνης των κινητών τους τηλεφώνων με τις κλήσεις προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης και με ανταλλαγή μηνυμάτων με οικεία τους πρόσωπα, κ.λπ., απ' όπου με ευκολία μπορούσε να διαπιστωθεί ο χρόνος παραμονής εντός του αυτοκινητόδρομου, σε συνδυασμό και με τις αποδείξεις πληρωμής διοδίων τελών.

Η Αρχή υπογράμμισε, επίσης, τον κύριο στόχο της εταιρείας, που είναι η συνεχής, αδιάλειπτη και ομαλή λειτουργία του αυτοκινητόδρομου, αλλά και η επαρκής και έγκαιρη πληροφόρηση των οδηγών για κάθε γεγονός που ενδέχεται να επηρεάσει τη χρήση του.

Κατόπιν της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Καταναλωτή στις σχετικές υποθέσεις, η εταιρεία προέβη στην καταβολή αποζημιώσεων, εμμένοντας, ωστόσο, στην άποψη ότι τα στοιχεία που προσκόμισαν οι καταναλωτές προς απόδειξη του εγκλωβισμού τους δεν ήταν επαρκή και διατυπώνοντας, επιπλέον, τον ισχυρισμό ότι, παρά τις δυσμενείς καιρικές συνθήκες, πολλοί οδηγοί δεν έφεραν αντιολισθητικές αλυσίδες επί των οχημάτων τους ως προληπτικό μέτρο.

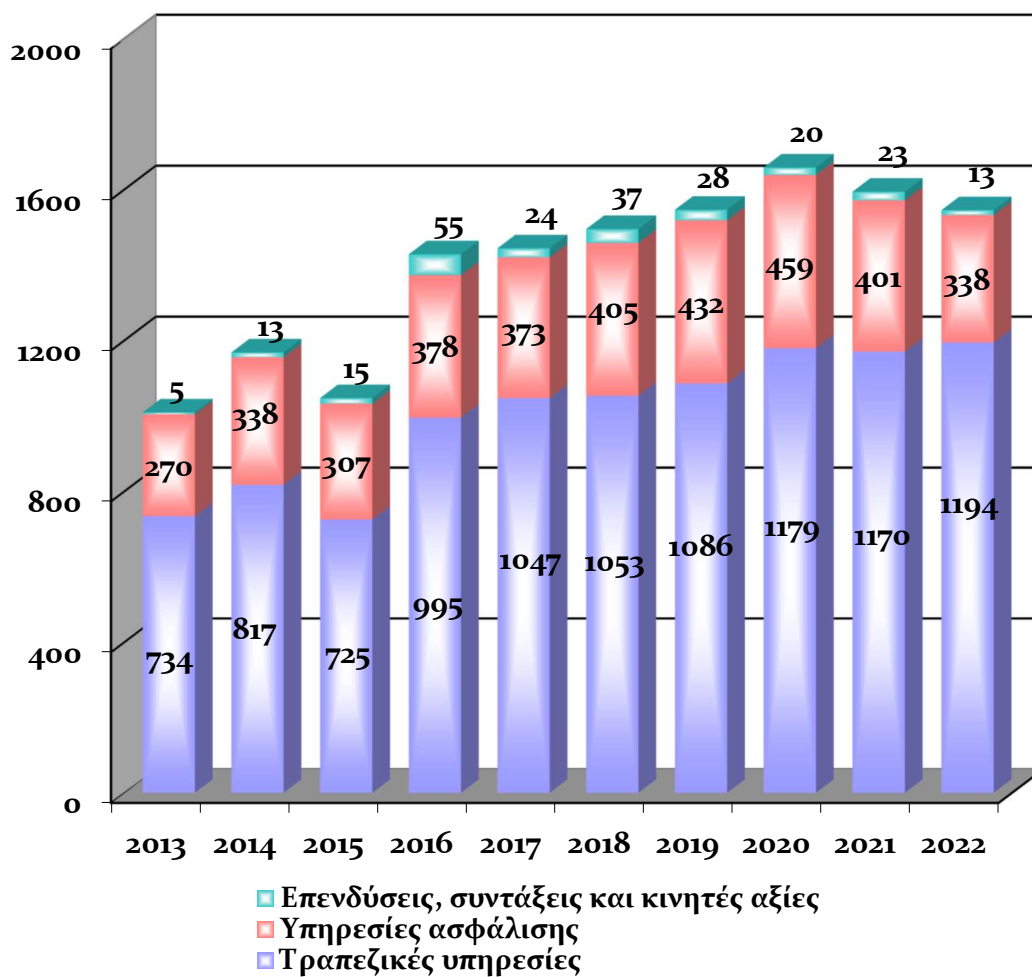
## 2. Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο

## 2.1. Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

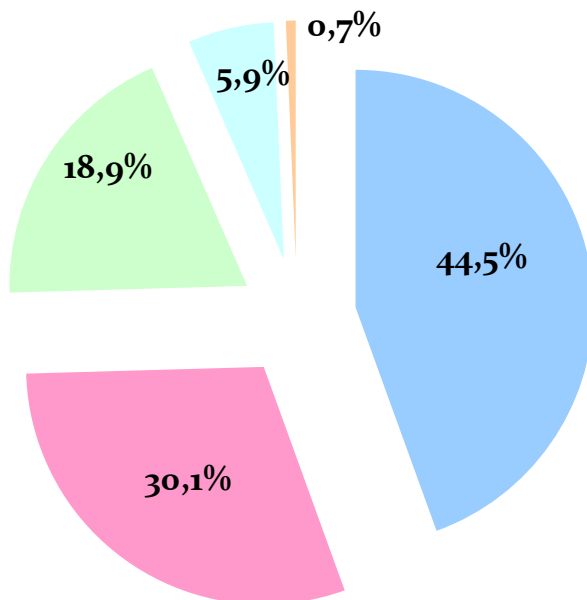
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	1.009	24,5 %
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
2019	1.546	13,6 %
2020	1.658	12,8 %
2021	1.594	14 %
2022	1.545	11,6 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>19.262</b>	<b>18,4 %</b>

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



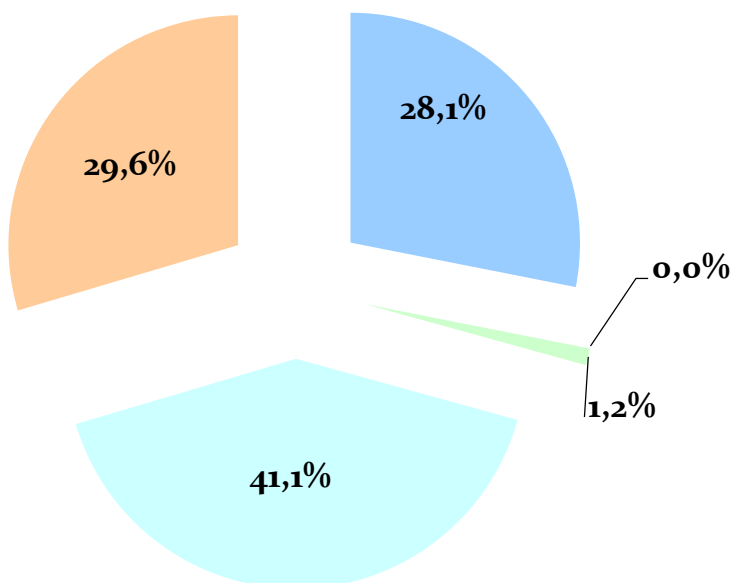
**Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**

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

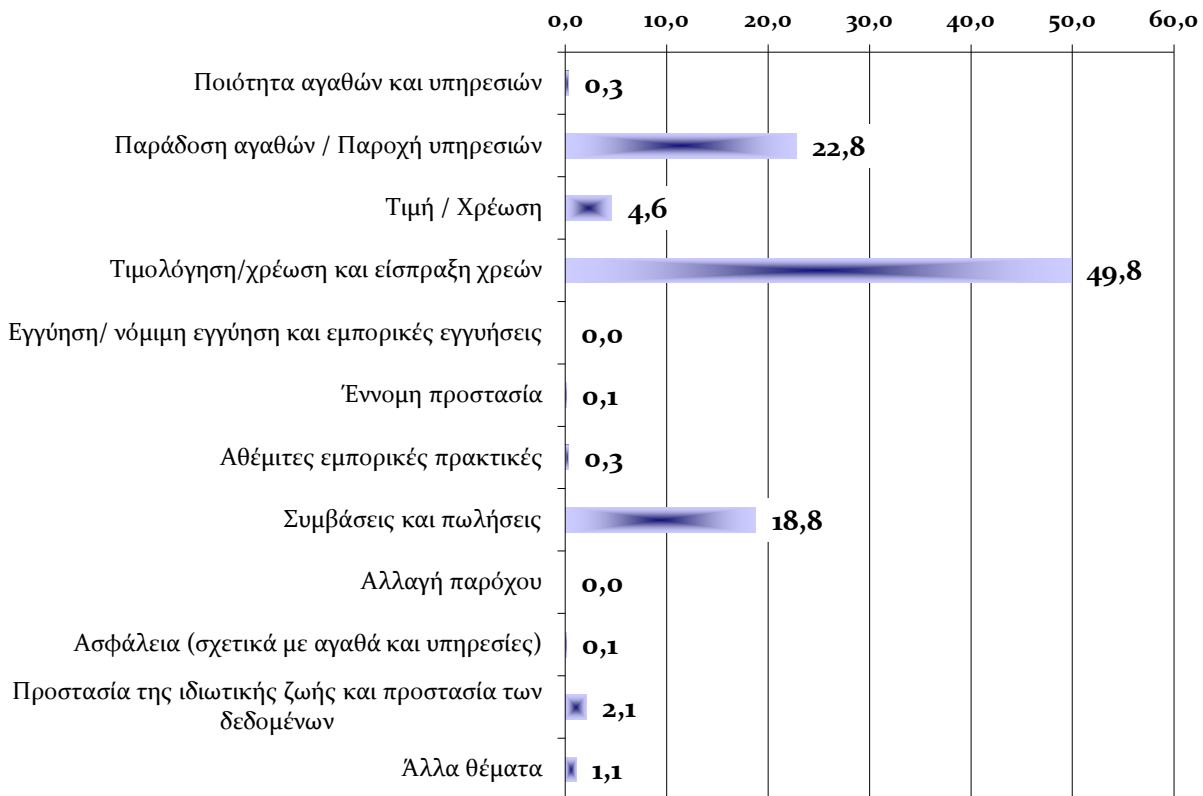


**Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**

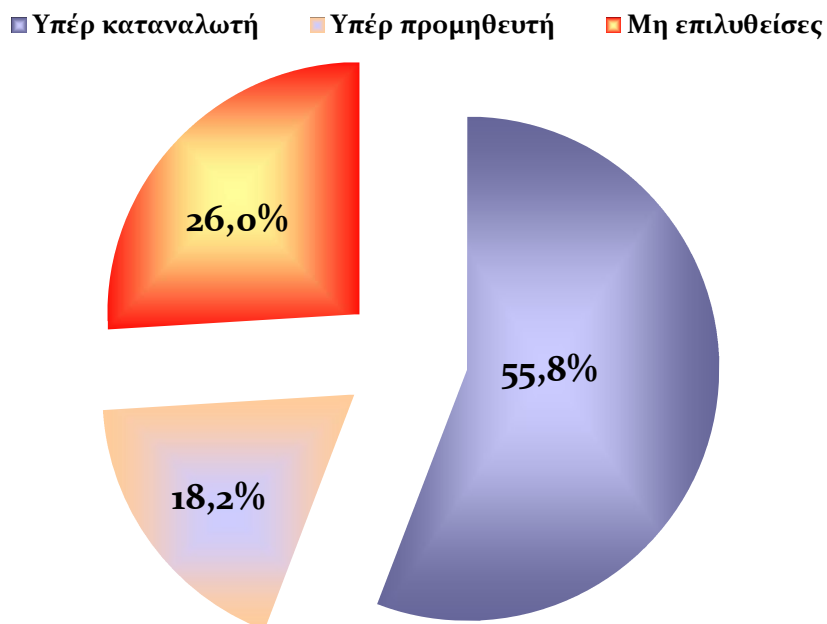
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή



**Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2022).**



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

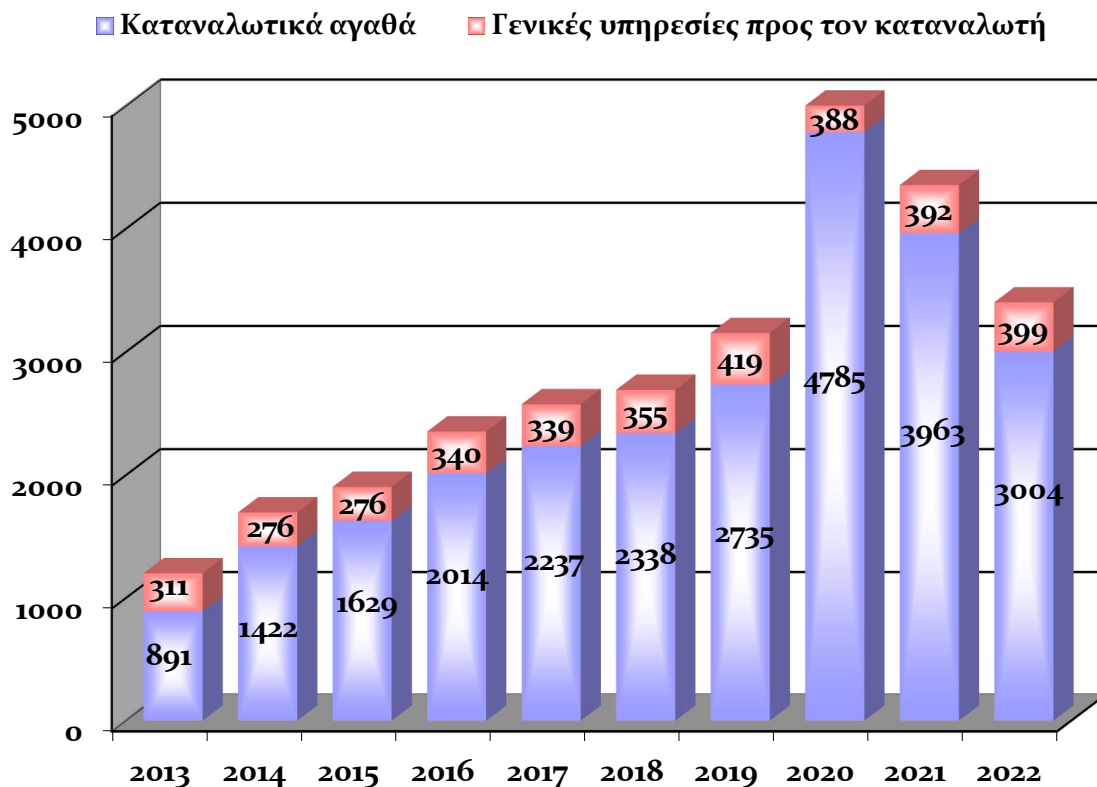


2.2. Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

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

Έτος	Καταναλωτικά αγαθά		Γενικές υπηρεσίες	
	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	891	21,6 %	311	7,5 %
2014	1.422	26,4 %	276	5,1 %
2015	1.629	30,3 %	276	5,1 %
2016	2.014	28,5 %	340	4,8 %
2017	2.237	24,9 %	339	3,8 %
2018	2.338	23,3 %	355	3,5 %
2019	2.735	24,1 %	419	3,7 %
2020	4.785	37 %	388	3 %
2021	3.963	34,7 %	392	3,4 %
2022	3.004	22,5 %	399	3 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>30.098</b>	<b>26,6 %</b>	<b>4.837</b>	<b>4,3 %</b>

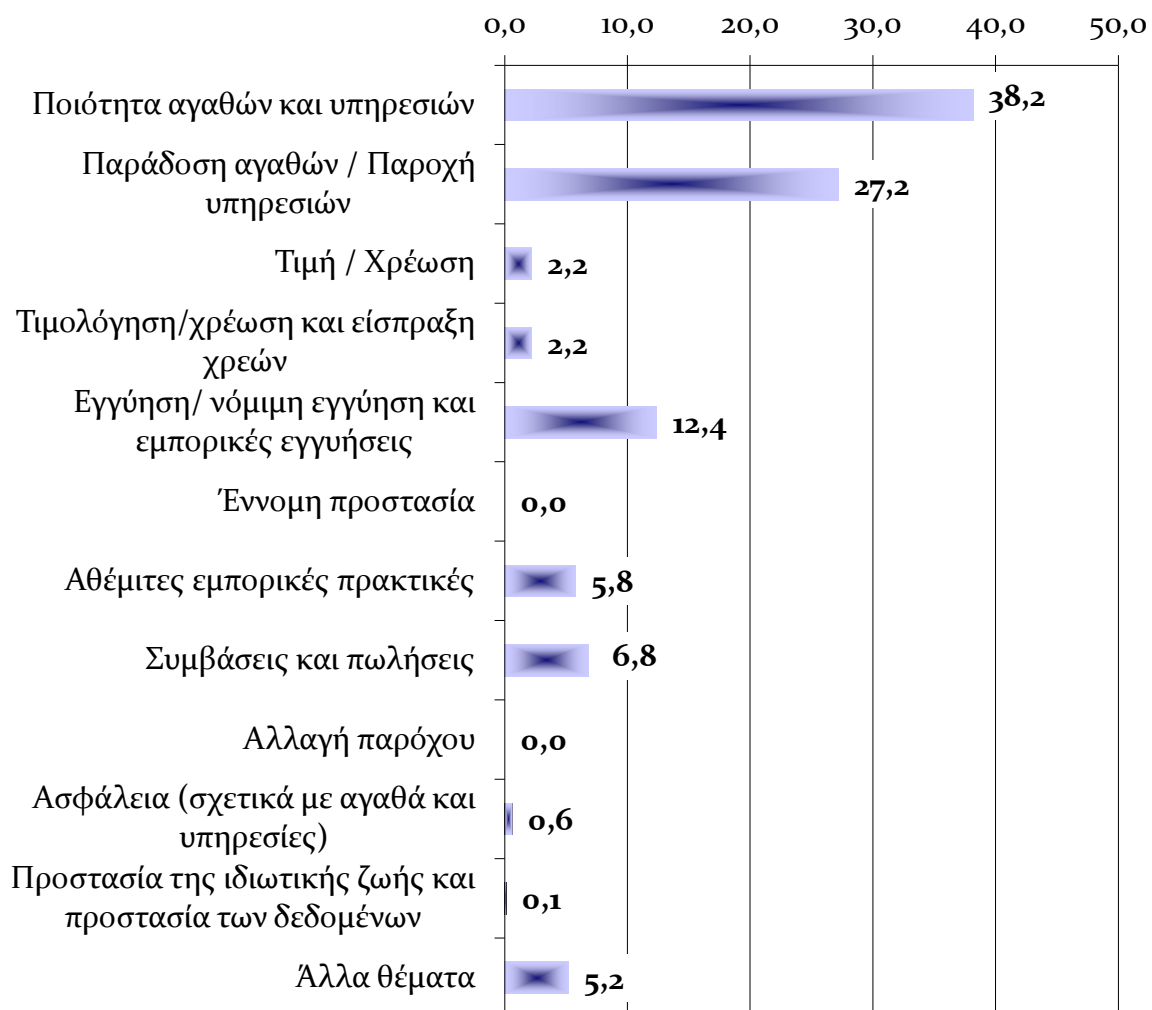
**Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.**



**Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2022).**

Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	631	21 %
Είδη ένδυσης και υπόδησης	588	19,6 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	468	15,6 %
Επίπλωση και διακόσμηση	241	8 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	199	6,6 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	124	4,1%
Μικρές οικιακές συσκευές	99	3,3 %

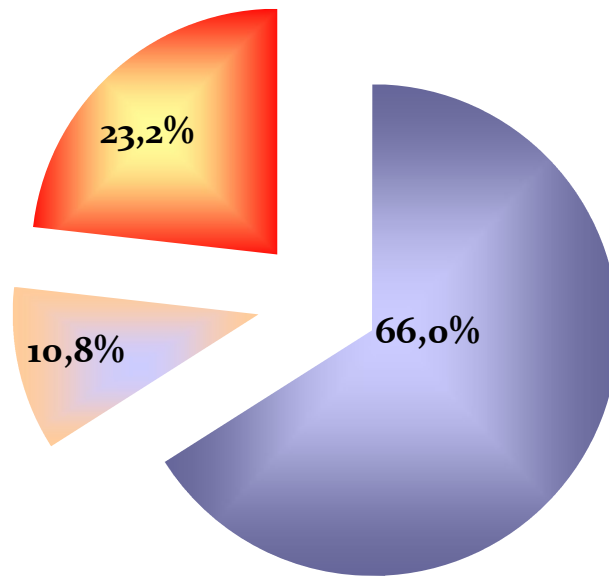
**Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2022).**





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

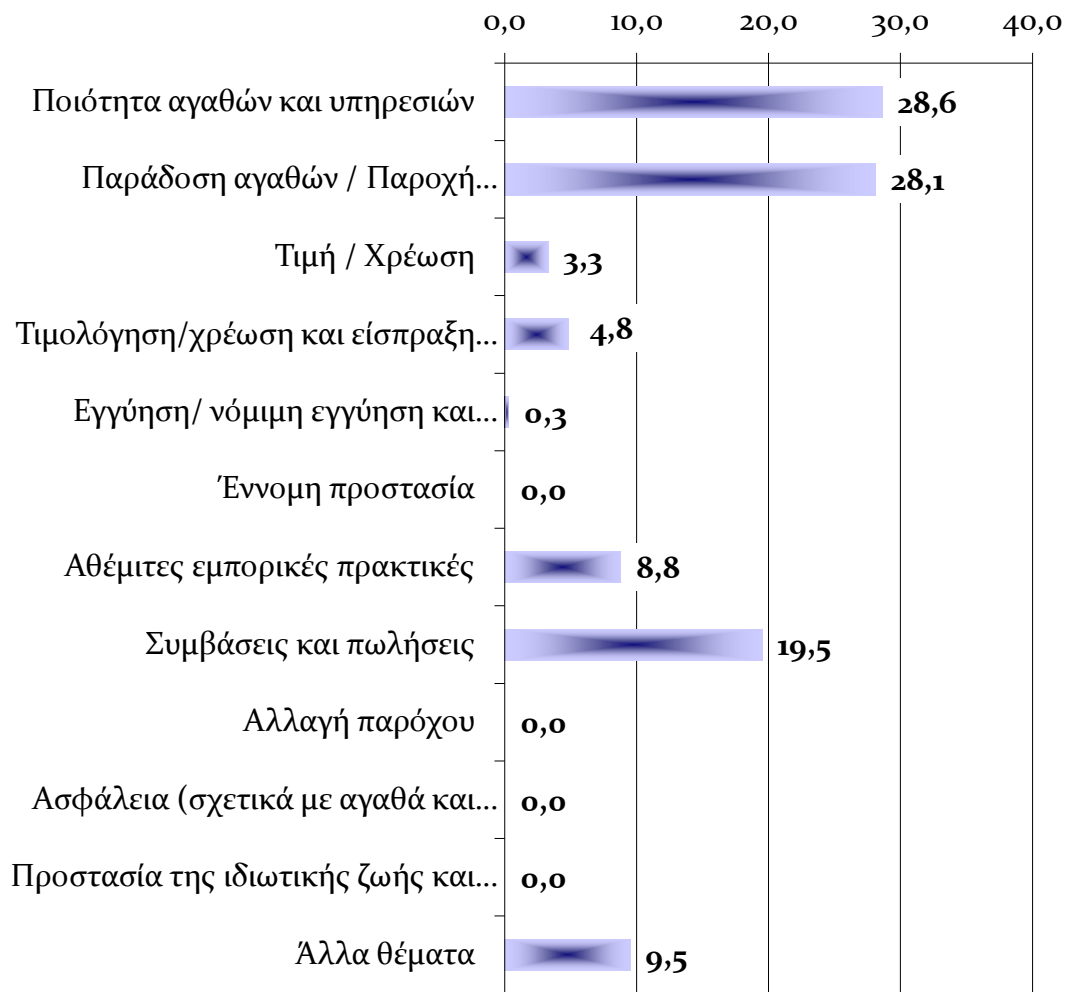
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



**Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2022).**

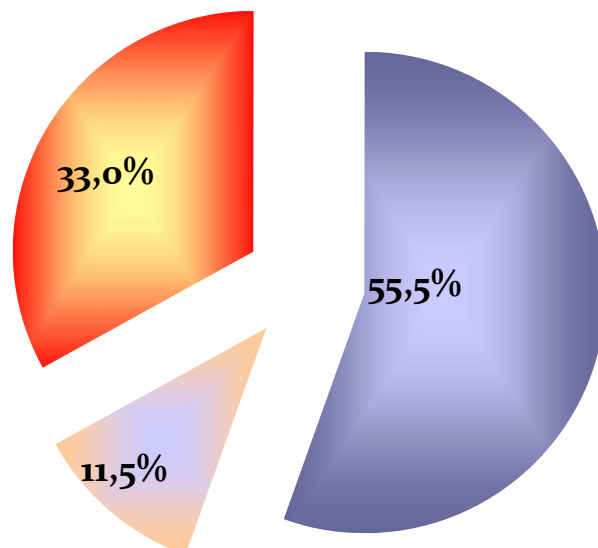
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	154	38,6 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	99	24,8 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	53	13,3 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	30	7,5 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	28	7 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	20	5 %

**Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2022).**



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

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

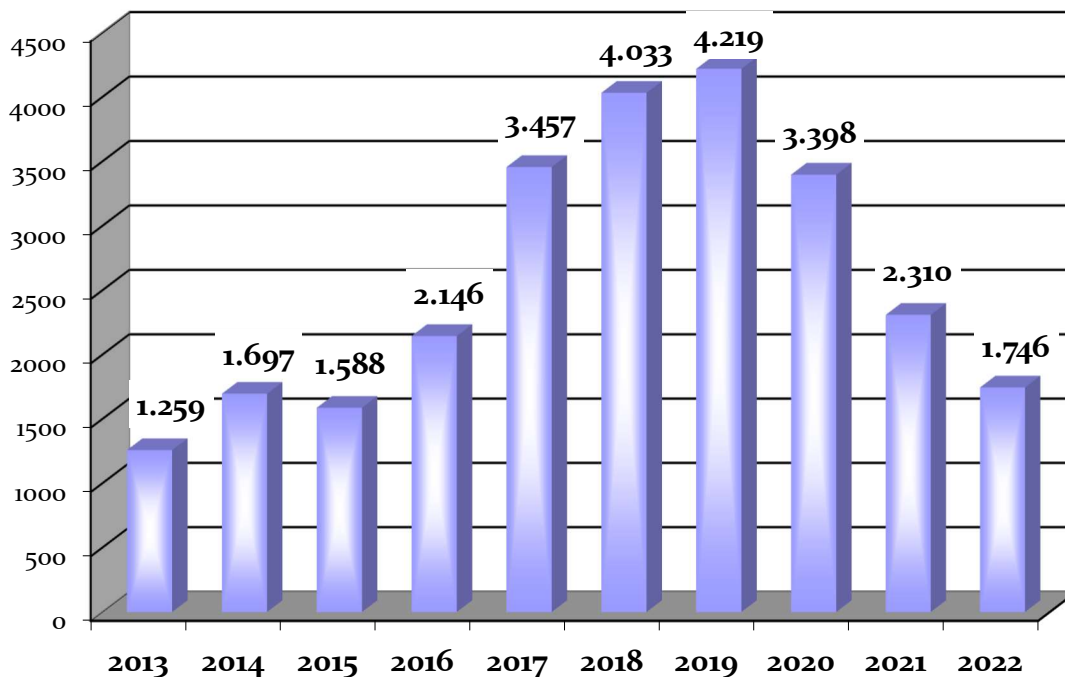


2.3. Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

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

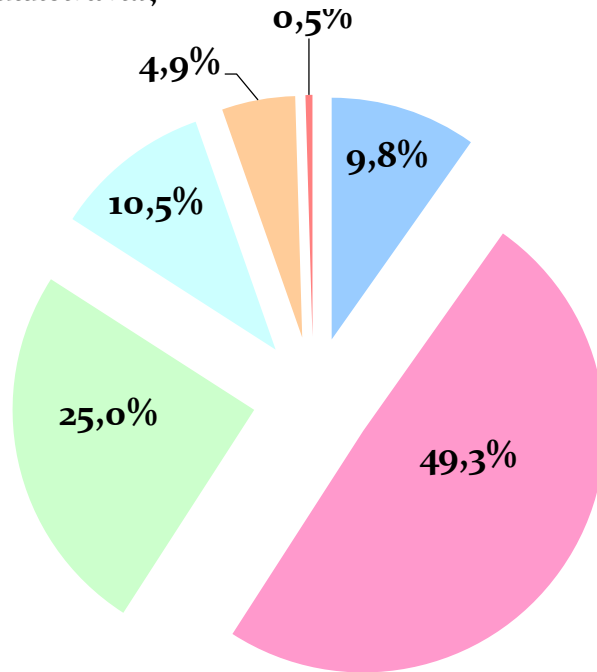
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	1.259	30,5 %
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
2019	4.219	37,2 %
2020	3.398	26,3 %
2021	2.310	20,3 %
2022	1.746	13,1 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>32.711</b>	<b>28,9 %</b>

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

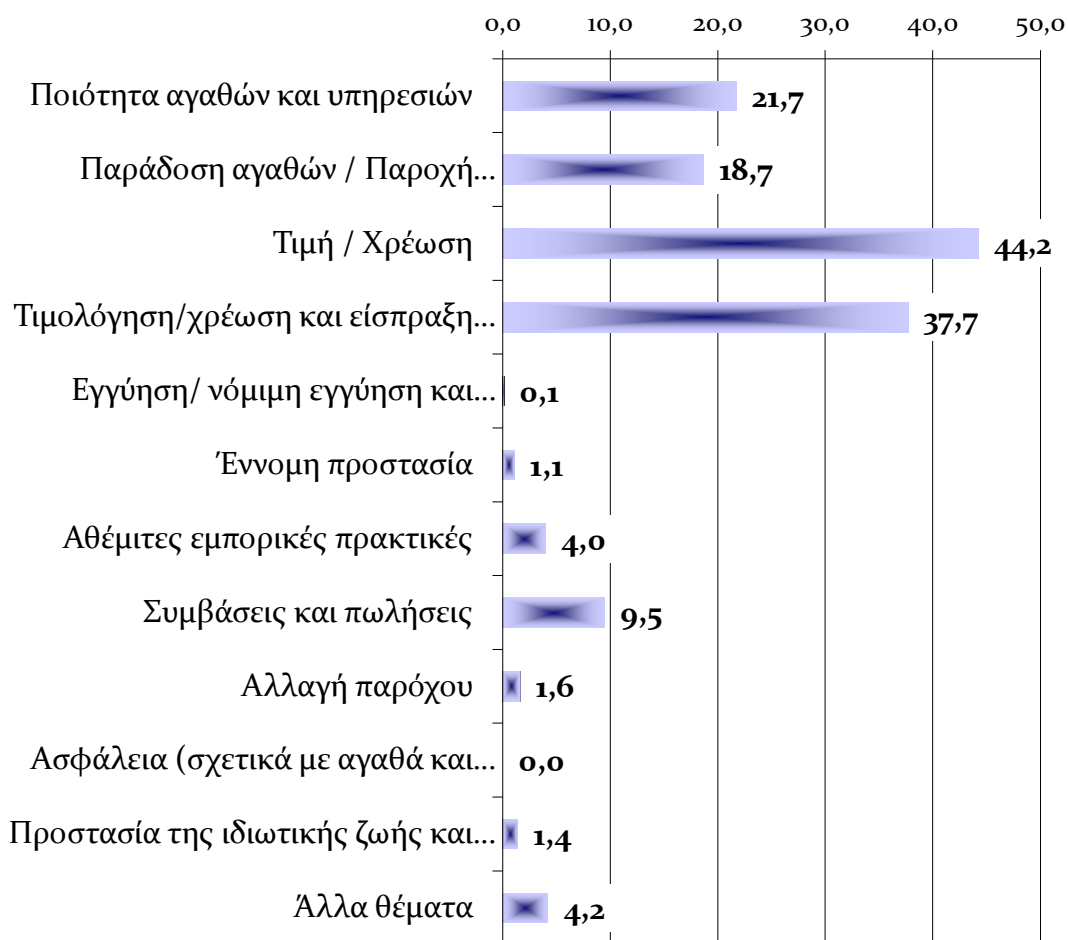


Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).

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

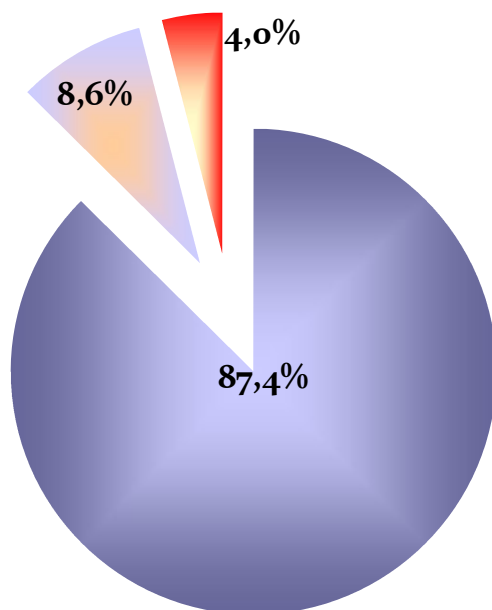


**Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2022).**



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

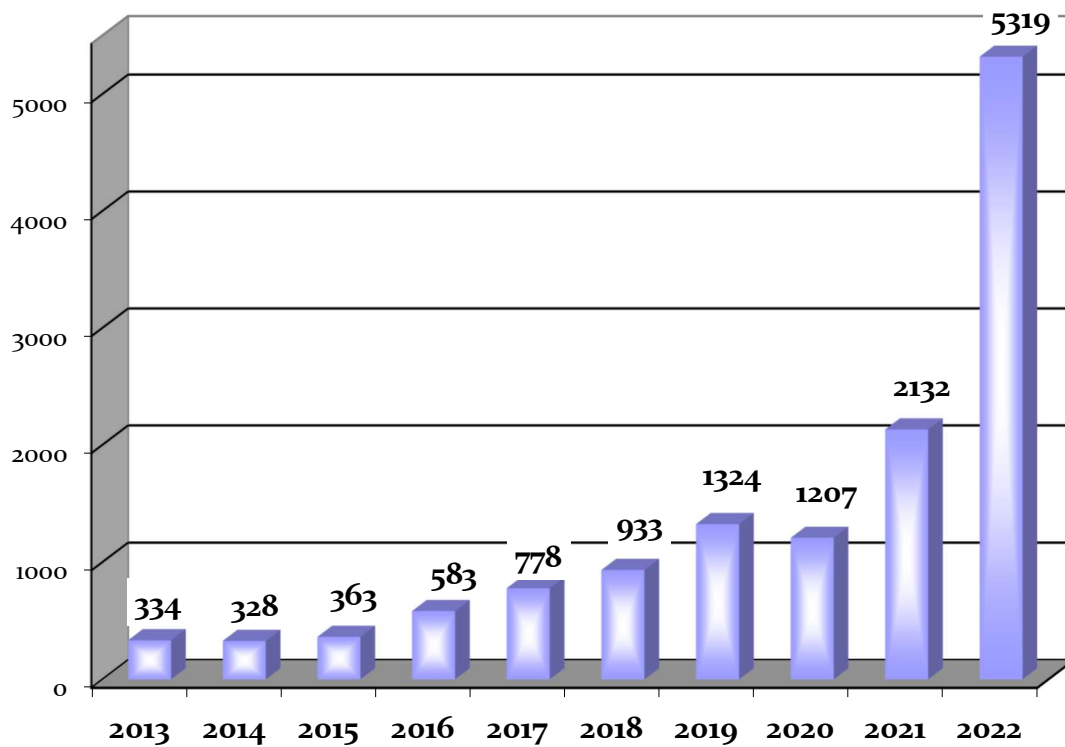
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



## 2.4. Ενέργεια και ύδρευση

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

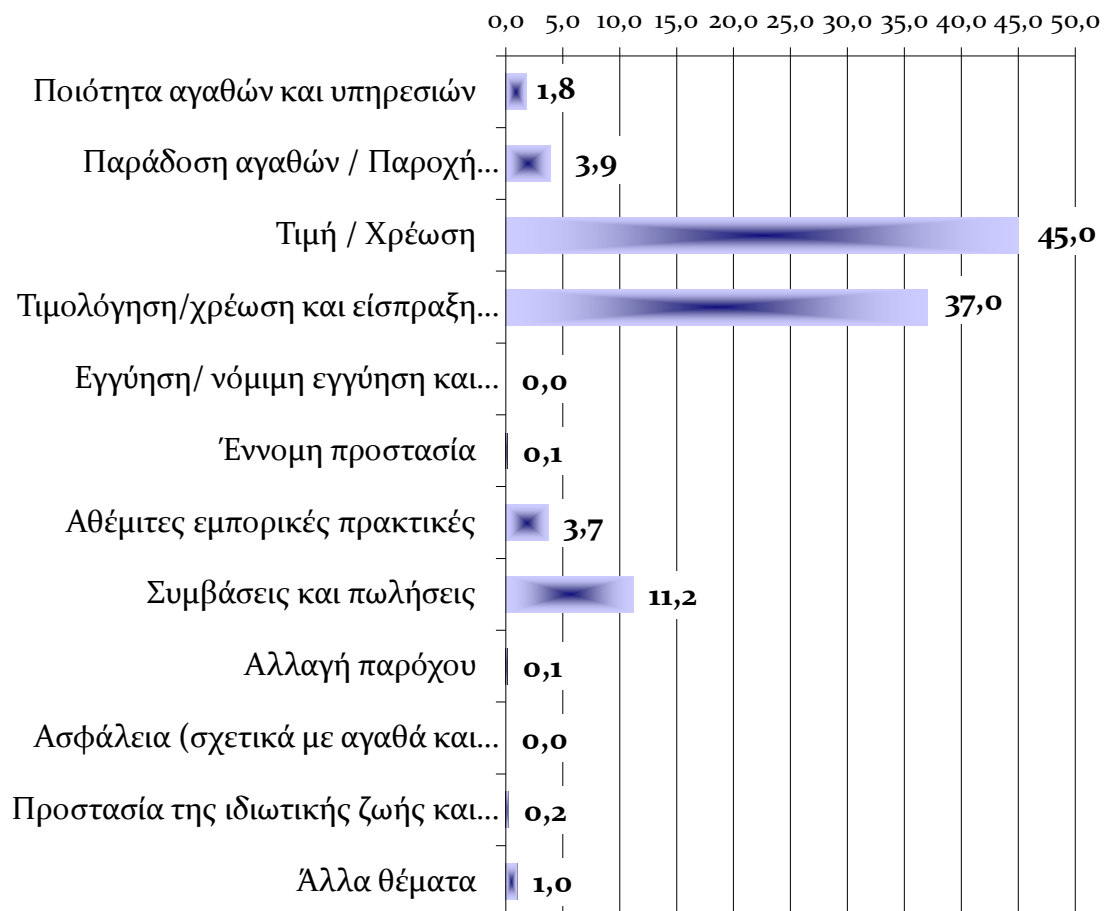
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	334	8,1 %
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
2019	1.324	11,7 %
2020	1.207	9,3 %
2021	2.132	18,7 %
<b>2022</b>	<b>5.319</b>	<b>39,8 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>14.350</b>	<b>12,7 %</b>

**Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.**

**Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**

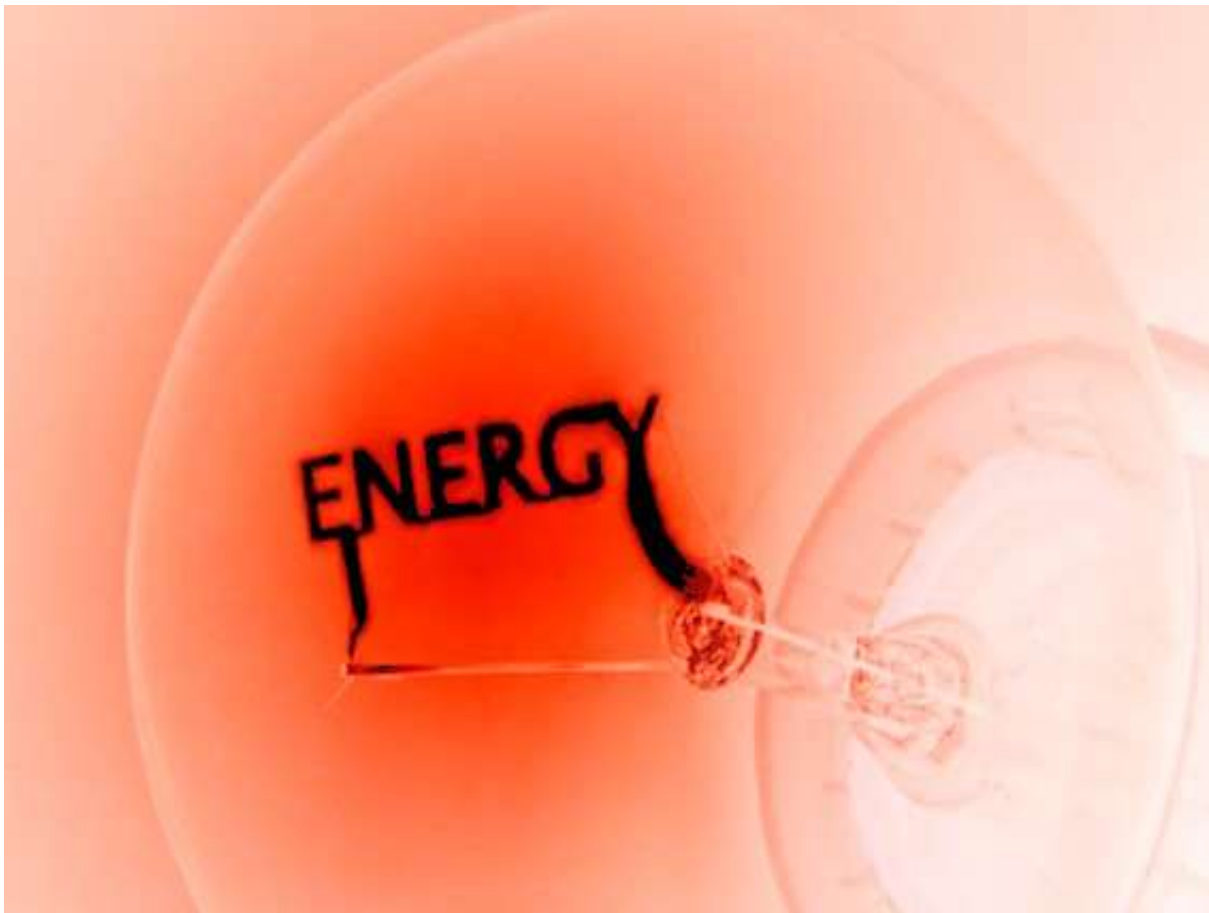
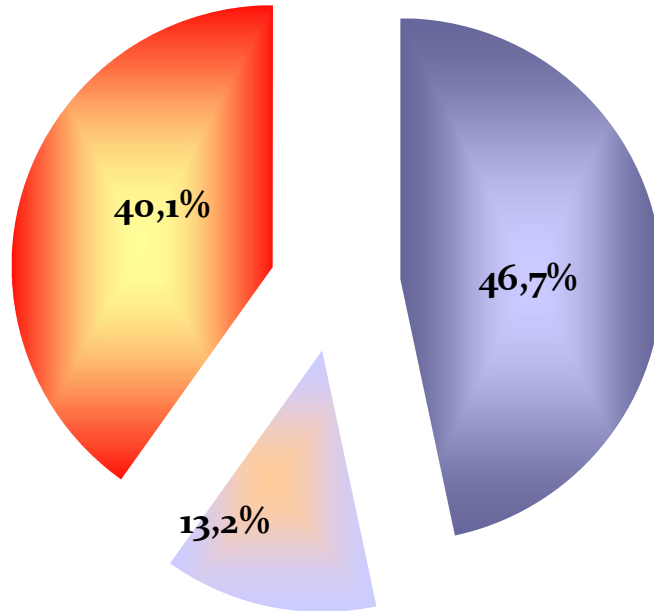


**Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2022).**



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

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

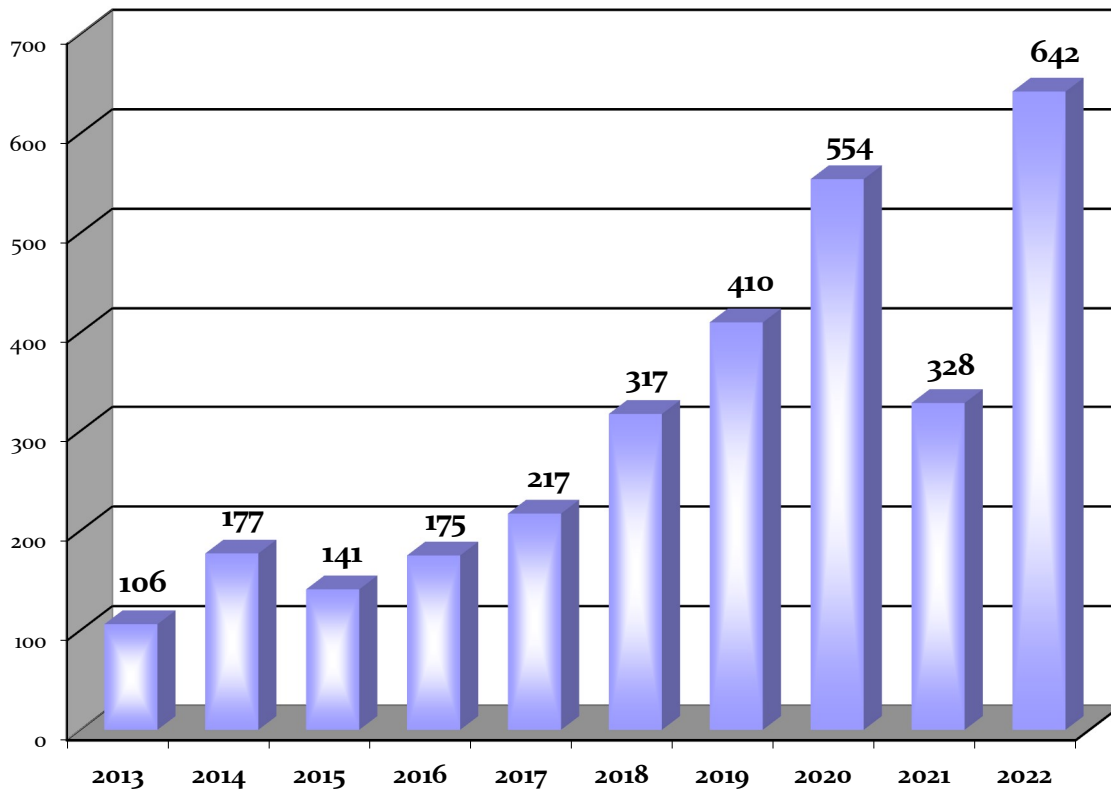




## 2.5. Υπηρεσίες μεταφορών

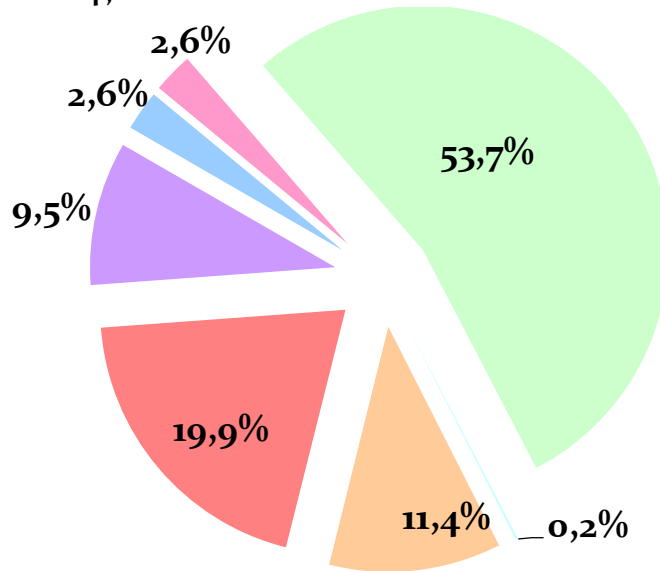
**Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.**

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	106	2,6 %
2014	177	3,3 %
2015	141	2,6 %
2016	175	2,5 %
2017	217	2,4 %
2018	317	3,2 %
2019	410	3,6 %
2020	554	4,3 %
2021	328	2,9 %
<b>2022</b>	<b>642</b>	<b>4,8 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3.747</b>	<b>3,3 %</b>

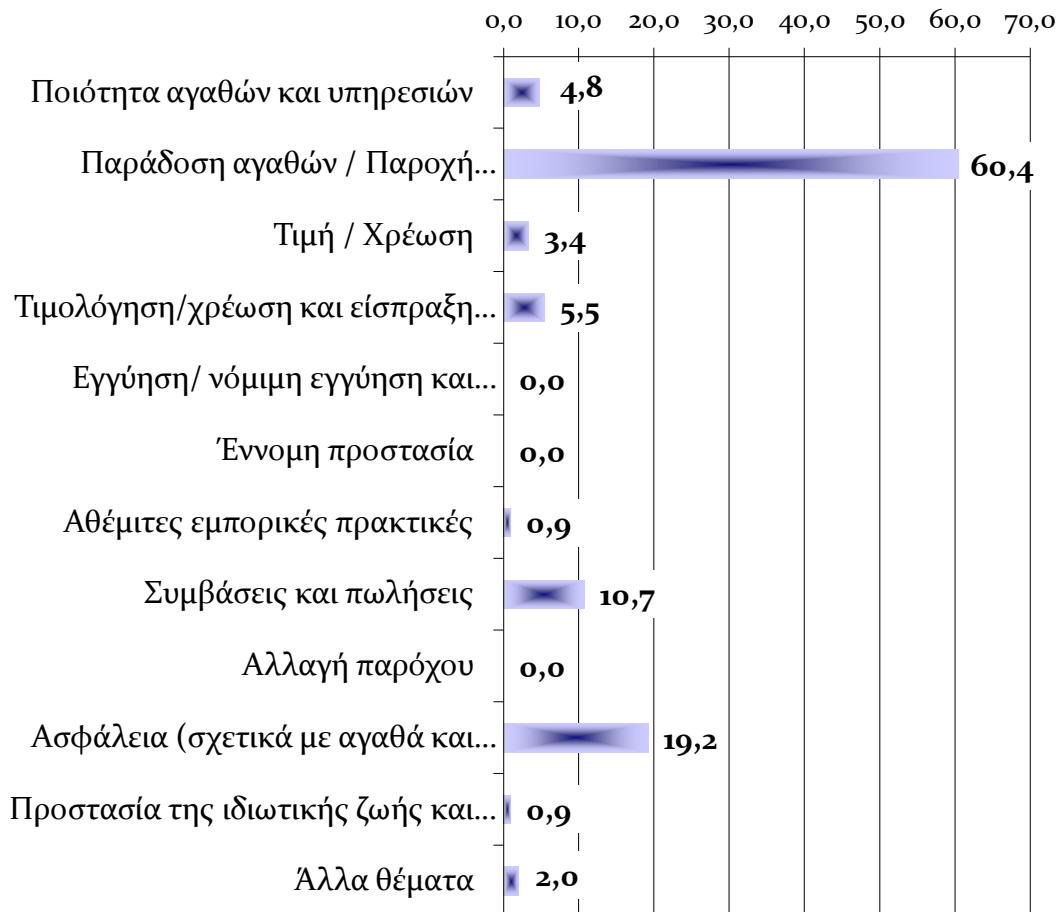
**Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.**

**Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**

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

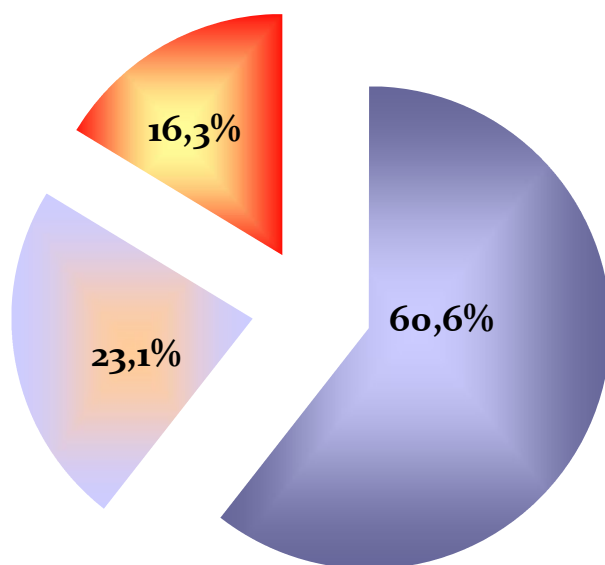


**Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2022).**



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

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

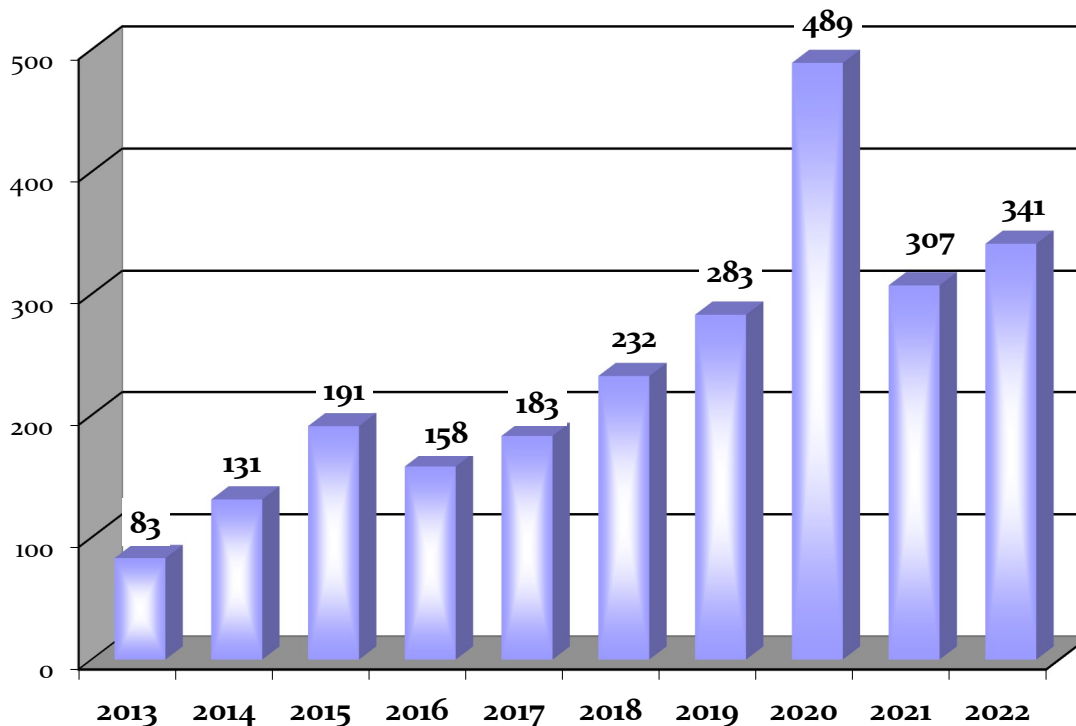


## 2.6. Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

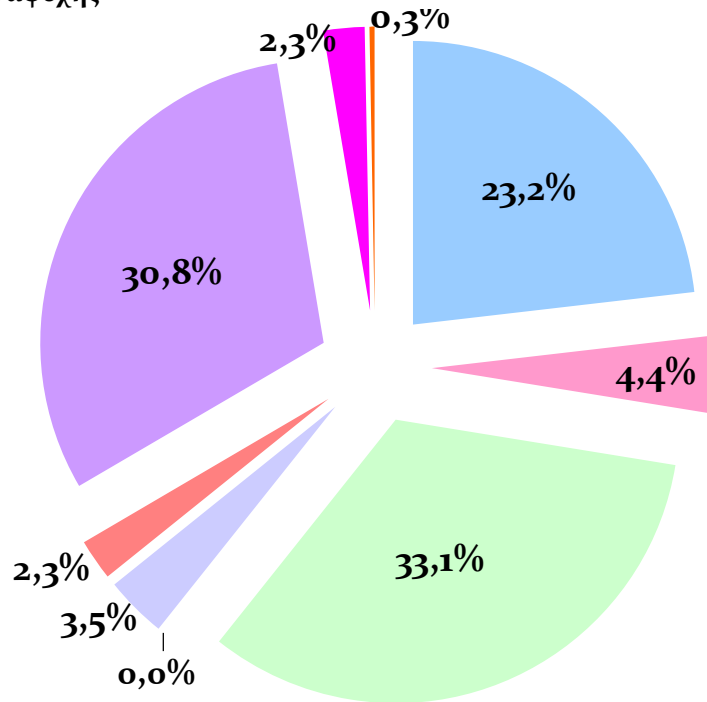
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2013	83	2 %
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
2019	283	2,5 %
2020	489	3,8 %
2021	307	2,7 %
<b>2022</b>	<b>341</b>	<b>2,5 %</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.882</b>	<b>2,5 %</b>

Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

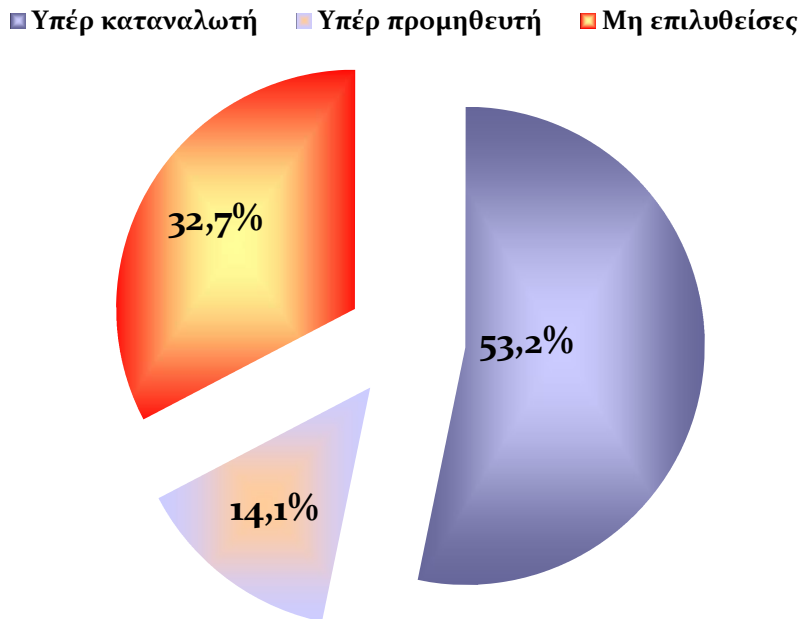


**Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**

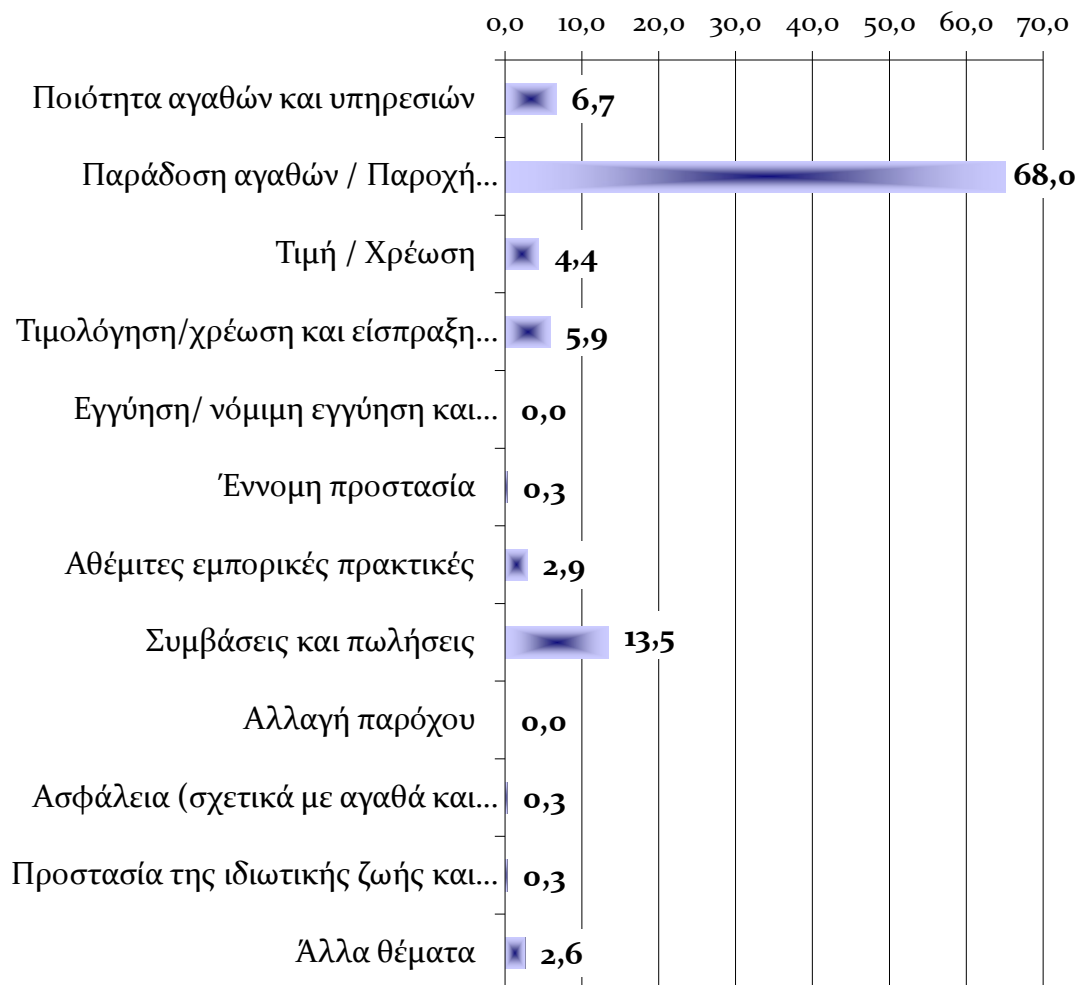
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχρά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



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



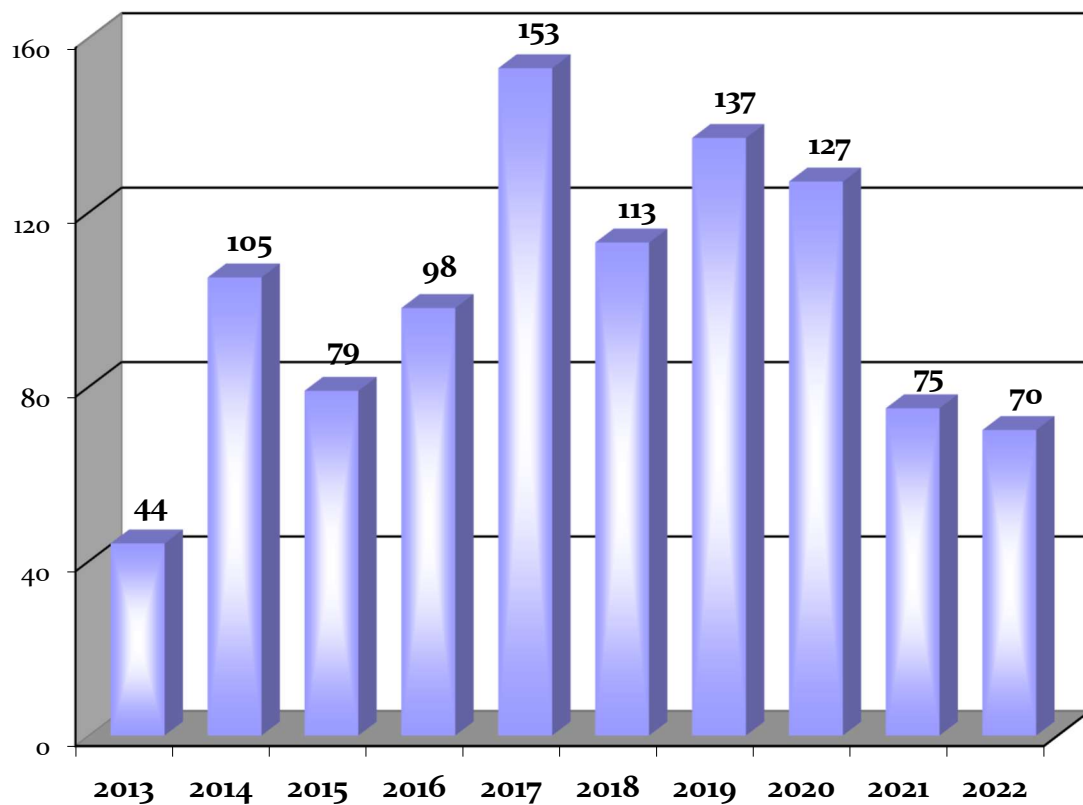
**Γράφημα 46: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2022).**



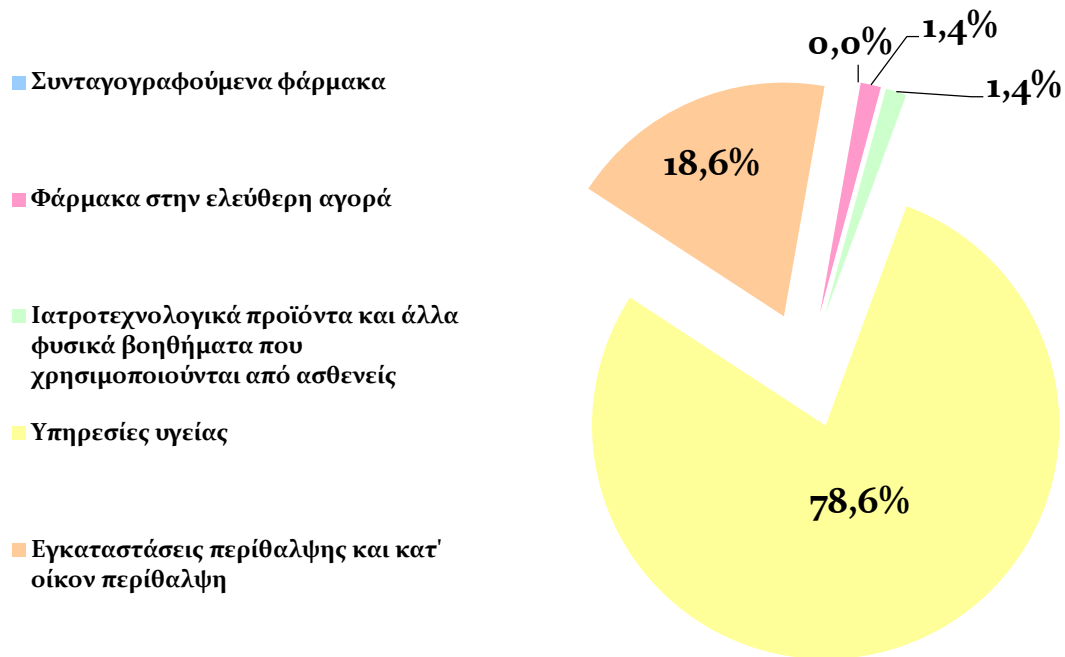
## 2.7. Υγεία

**Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.**

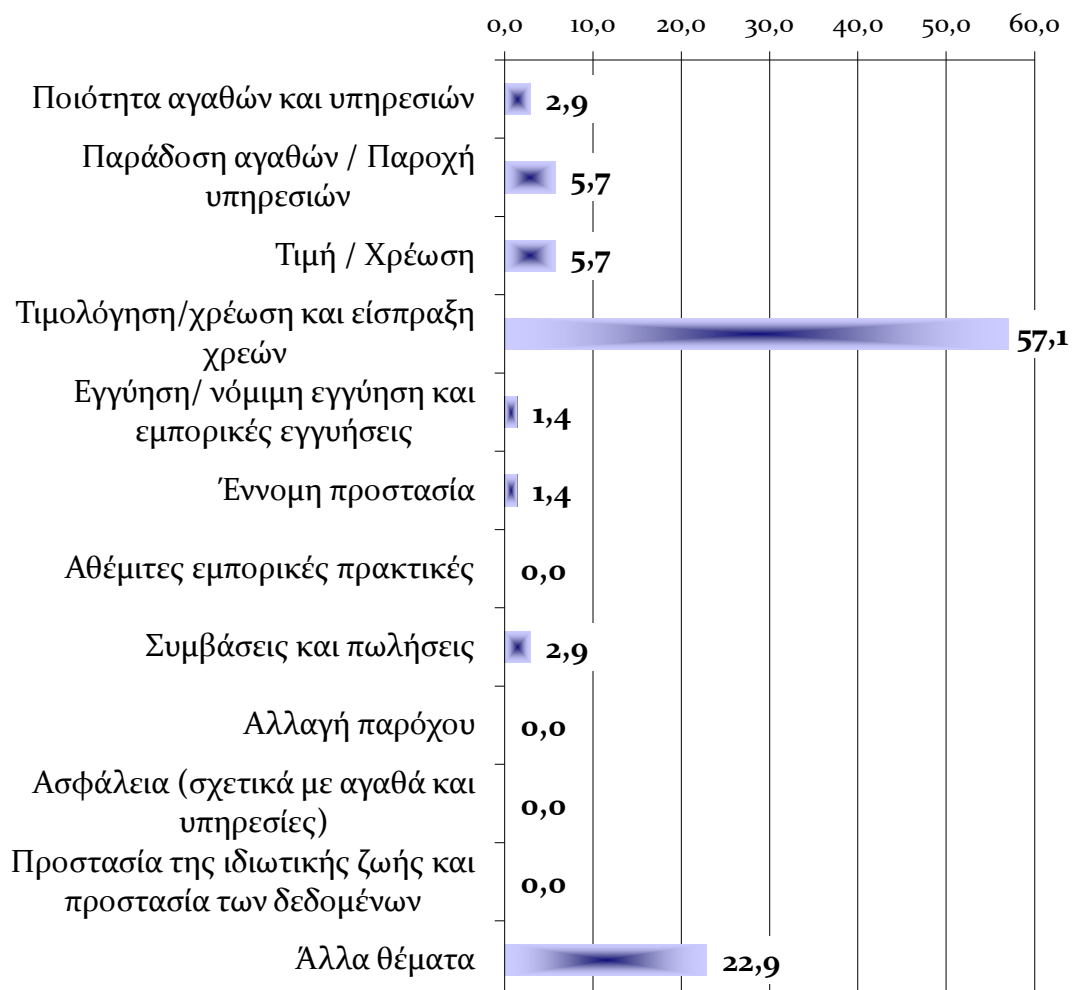
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	44	1,1 %
2014	105	2 %
2015	79	1,5 %
2016	98	1,4 %
2017	153	1,7 %
2018	113	1,1 %
2019	137	1,2 %
2020	127	1 %
2021	75	0,7 %
2022	70	0,5 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.141</b>	<b>1 %</b>

**Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.**

**Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2022).**



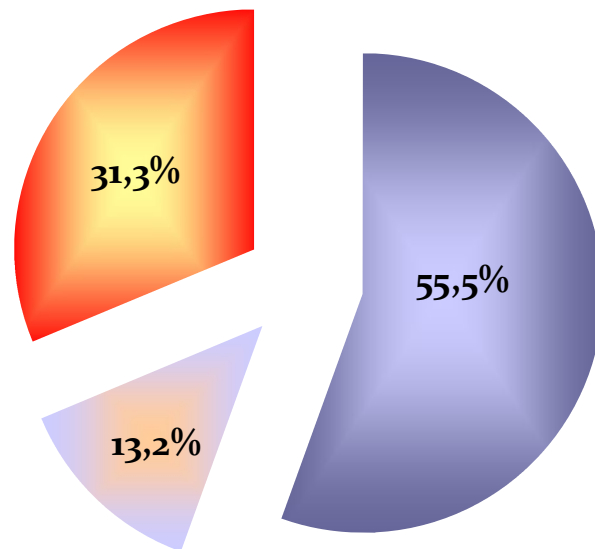
**Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2022).**





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

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

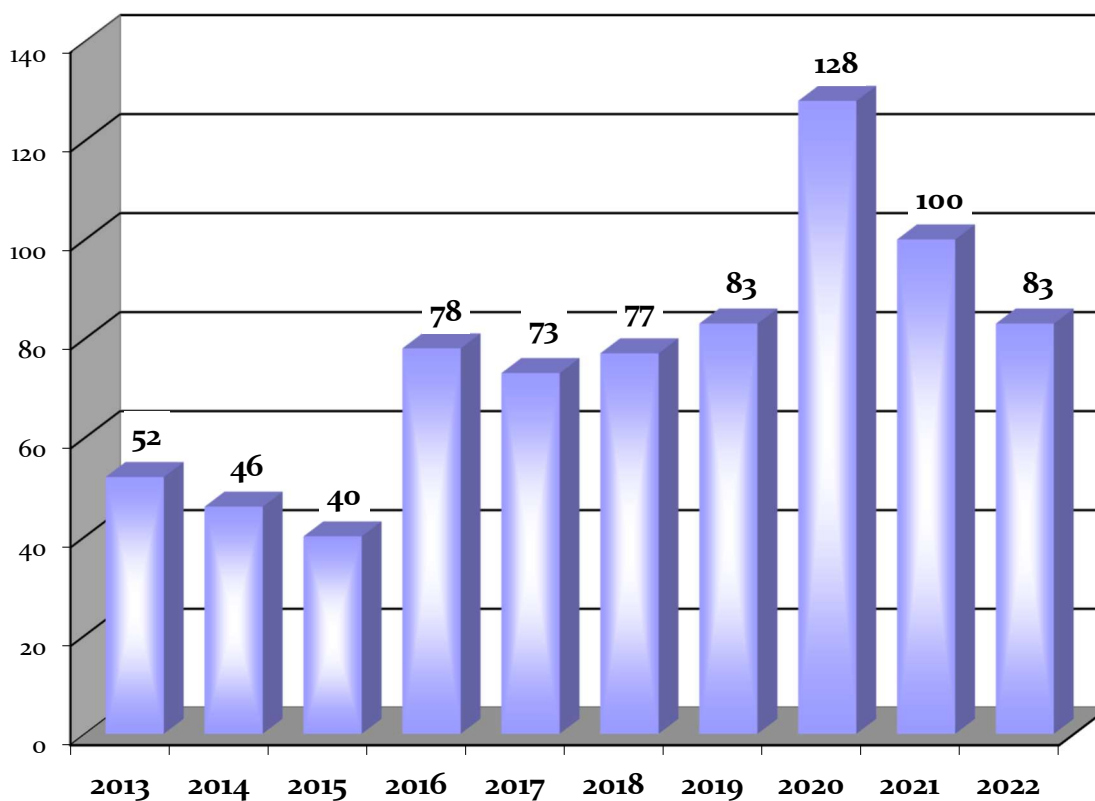


## 2.8. Εκπαίδευση

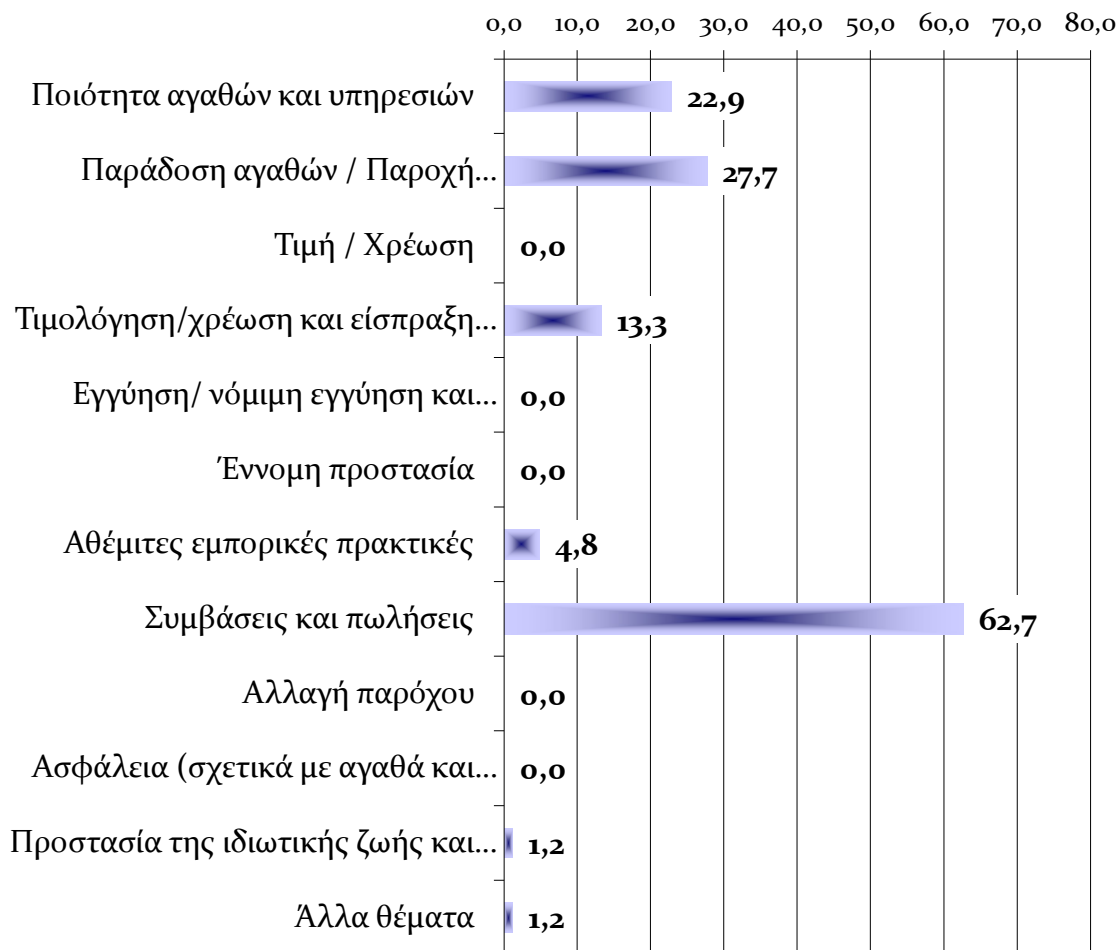
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2013	52	1,3 %
2014	46	0,9 %
2015	40	0,7 %
2016	78	1,1 %
2017	73	0,8 %
2018	77	0,8 %
2019	83	0,7 %
2020	128	1 %
2021	100	0,9 %
2022	83	0,6 %
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>932</b>	<b>0,9 %</b>

Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

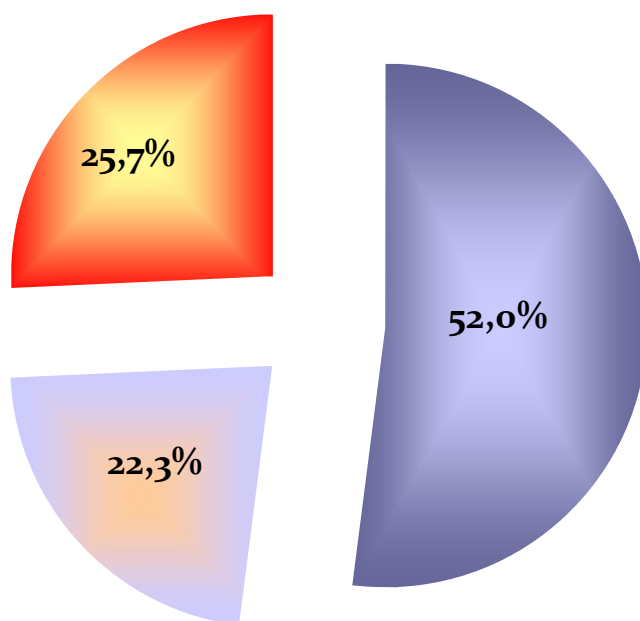


**Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2022).**



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

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες





**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΚΕΝΤΡΟ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΕΛΛΑΔΑΣ**



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

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

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

Το Πρόγραμμα αποβλέπει, γενικά, στην εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά, με όχημα τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματος στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση και την αυτό-οργάνωση.

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

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

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

Help and advice  
for consumers  
in Europe



## 2. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας 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 εργαστήριων. 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.



### 3. Πρόσθετες αρμοδιότητες και υπηρεσίες

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

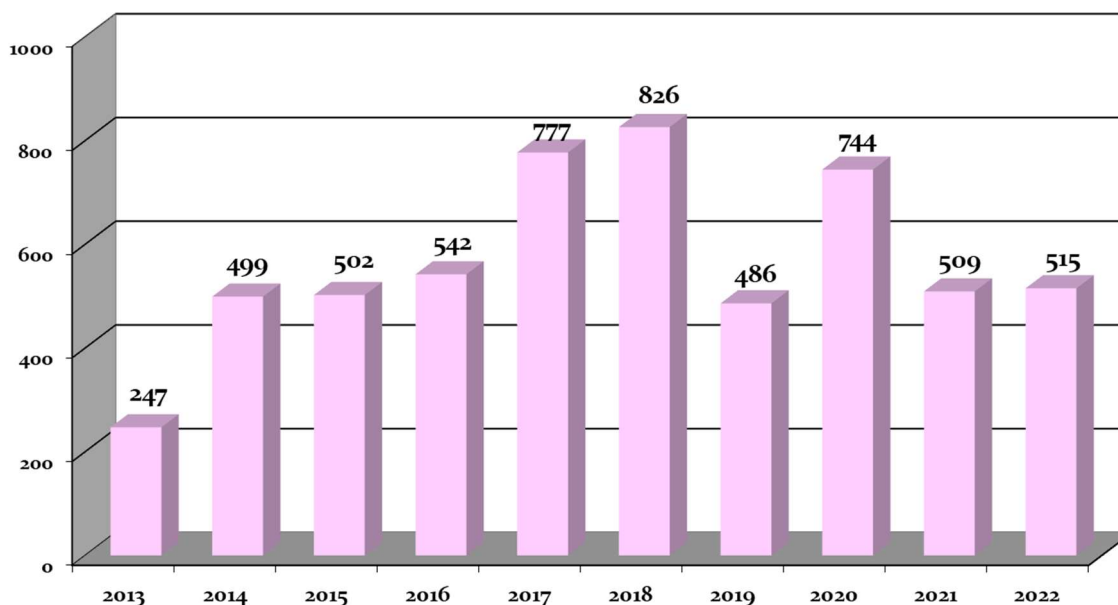
- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές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



#### 4. Ποσοτικά στοιχεία

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

**Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.<sup>1</sup>**



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

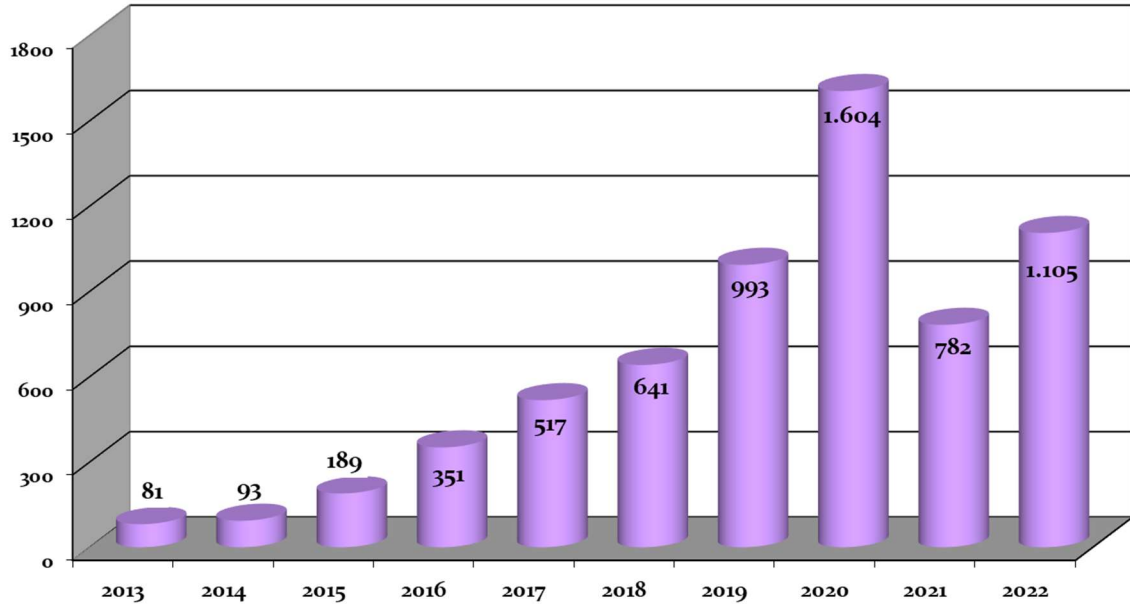
Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση 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 Ελλάδας 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.

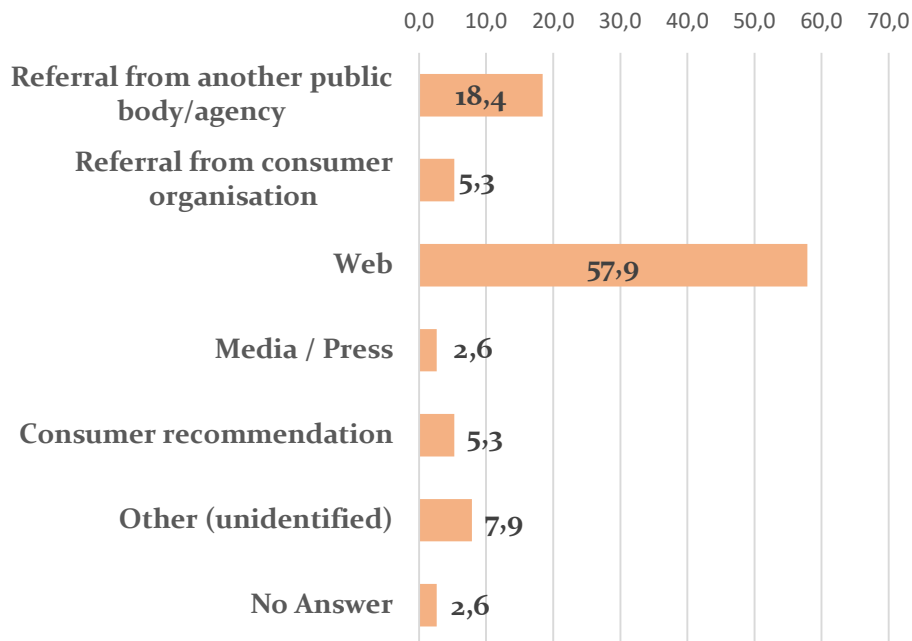
<sup>1</sup> Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

Υποθέσεις ή και ερωτήματα που δεν κατέστη δυνατόν να διευθετηθούν από το ΕΚΚ Ελλάδας 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 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.**



**Γράφημα 56: Source of consumer information (%) about ECC-GR.**

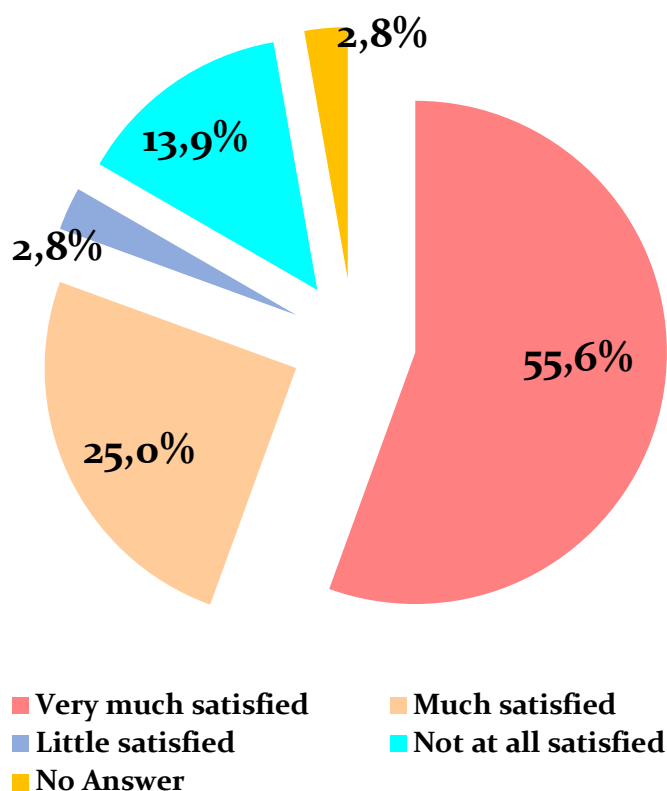


## 5. Ποιοτικά στοιχεία

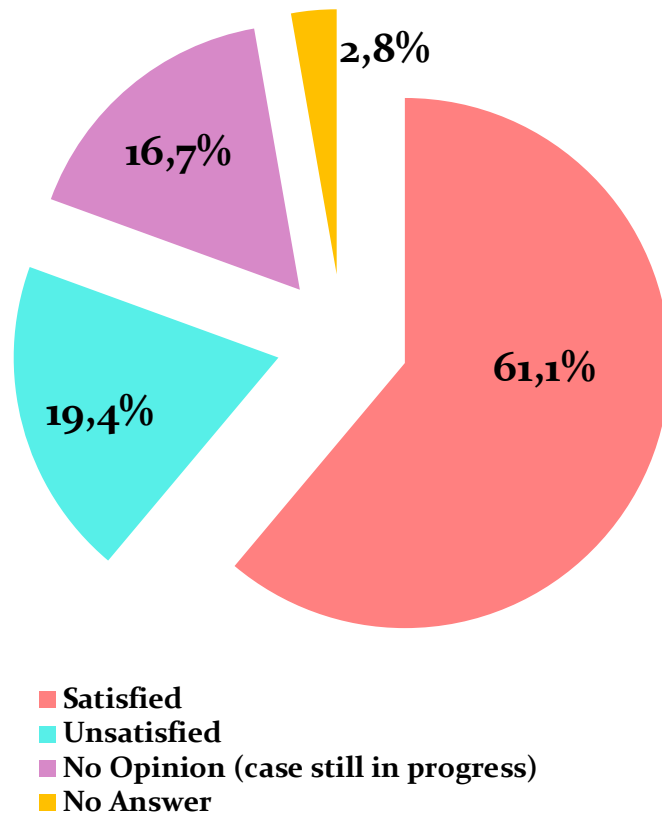
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 55,64%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 80% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου). 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 57: Consumer satisfaction from case-handling**



Γράφημα 58: Consumer satisfaction from legal help and support



## 6. Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις

### Εκδηλώσεις/συναντήσεις:

- 2-2022. Cooperation Day on case-handling issues, in the context of the French Presidency (online).
- 10-2-2022. European Consumer Summit in the context of the French Presidency (online).
- 15-2-2022. ECC-Net Directors' coffee session for the exchange of experiences, ideas, concerns and for the discussion of current issues and areas to be improved (online).
- 18-3-2022. ECC-Net Directors' meeting (online).
- 19-20 May 2022. IP in Education Network meeting (Paris).
- 13-15 June 2022. Participation to a discussion in the context of the revision of the Air Services Regulation (EC) No 1008/2008 (online).
- 21-6-2022. Cross-border ADR roundtable, organized by the European Commission in order to collect feedback from various stakeholders -ADR entities, ADR competent authorities, consumer and trader organisations, academics- on how to improve the existing ADR/ODR framework (online).
- 22-6-2022. ECC-Net Directors' meeting (online).
- 13-9-2022. ODR CP meeting (online).
- 22-9-2022. Roundtable on child and youth consumer protection in digital markets. Event hosted by the European Schoolnet as part of the Better Internet for Kids (BIK) initiative on behalf of DG CONNECT and DG JUST of the European Commission (online).
- 12-10-2022. ECC-Net directors' meeting for the discussion the future of the ADR/ODR, the revision of the Vademecum, EC projects on support of the Ukrainian consumers, as well as information to consumers on energy savings (online).
- 21-11-2022. Second edition of the Annual Digital Consumer Event organized by the Directorate-General for Justice and Consumers of the European Commission about the adequacy of EU consumer law to ensure fairness for consumers in digital markets (online).
- 7-12-2022. Participation to a meeting with all European Networks operating in Greece, organised by the local Representation of the European Commission (Athens).

### Διαβουλεύσεις/έρευνες:

- Participation to two surveys regarding (a) case preparation and (b) tackling of uncooperative traders, in the context of the Cooperation Day of 9/2/2022 in Strasbourg focusing on case handling, with a view to create a harmonized approach within the Network in order to smooth communication between case handlers.
- Public consultation on the Counterfeit and Piracy Watch List (consultation launched by the European Commission with an aim to identify online service providers and physical marketplaces located outside the European Union that are reported to engage in, facilitate or benefit from substantial IPR infringements, and in particular piracy and counterfeiting).
- Survey questionnaire of the European Commission (Directorate-General for Justice and Consumers - DG JUST) for consumer organisations and business associations eligible to issue external alerts (the survey forms part of the information gathering study to assist the Commission in complying with its obligations under Article 40 ("reporting") of Regulation (EU) 2017/2394 on Consumer Protection Cooperation).

- Public consultation on the functioning of cross-border consumer law enforcement in the EU.
- CPC study - survey for entities eligible to issue external alerts to the CPC Network.
- ECC-Net ADR survey organized by the ADR Joint Project Working Group, so that ECC's can provide insights and opinions about current situation of ADR in member-states, as well as about the role of ECC's in the future ADR landscape.
- Questionnaire for national ODR contact points by the European Commission DG JUST (an information gathering study on the application of the Alternative Dispute Resolution (ADR) Directive and the Online Dispute Resolution (ODR) Regulation, in line with Article 26 of the ADR Directive and Article 21 of the ODR Regulation, with an aim to provide the Commission with evidence from a legal and economic viewpoint on the application and impacts, efficiency and relevance of the ADR/ODR framework).
- Participation to the consultation about the importance of repair instead of replacement for durable goods, in the context of the meeting of ECC-Net with APPLiA Europe.
- Participation to the "Empowering Consumers Study 2022" by EUIPO (European Union Intellectual Property Office). Purpose: To map the EU state of play on Consumer Protection by consumer advisory bodies on Intellectual property rights infringement.
- Participation to the internal network evaluation of the running and functioning of the Strategic Management Group and the Focus Groups.
- Participation to the internal network evaluation of (a) objectives and KPIs proposal for next GA 2024-2025, (b) reporting templates.
- Participation to a survey in the context of a European Commission study on consumer education initiatives in the EU member-states.

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

- Is the COVID test for free? (Updated feedback 12-1-2022).
- Your helpful input - best practices for sustainable e-shoppers (ECC-FR for the purposes of drafting of a consumer guide).
- On the duration of legal guarantee (ECC-FR, 21-2-2022).
- About the transferability of guarantees (legal, commercial) in case of resale between consumers (ECC-FR, 28-2-2022).
- On controlling the excessive and worrying rise of prices in basic goods, such as fuel and electricity, due to the Ukraine war (ECC-BG, 13-3-2022).
- Power of Attorney (PoA) documents - Uniform version for all ECCs? (ECC-DE, 27-4-2022).
- Request for information on store receipts and legal guarantees (ECC-FR, 27-4-2022).
- Deadline for C to notify T of the defect according to article 12 of Directive 2019/771 (27-4-2022).
- Regarding competent consumer protection authorities in relation to monitoring violations of the Geo-blocking Regulation (ECC-FR, 12-9-2022).
- Query concerning transposition of the Sales of Goods Directive (EU) 2019/771 and, especially, of article 14 regarding the period for the seller to carry out repair or replacement of goods, after the seller has been informed by the consumer about the lack of conformity (ECC-Slovakia, 14-9-2022).
- On energy costs at holiday accommodations (ECC-DE, 12-10-2022).

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

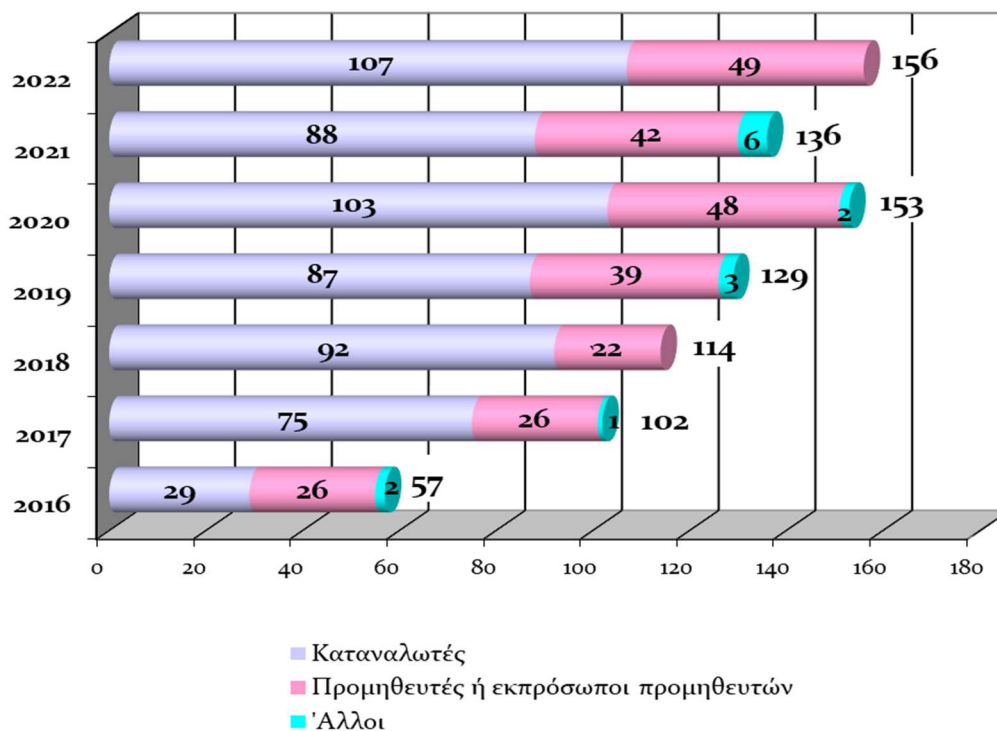
Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2022 ανήλθαν σε 156 (αυξημένα κατά 14,7% σε σχέση με το 2021). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (68,6%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (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.

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



**Γράφημα 59: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.**





## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

### Συμμετοχή σε όργανα

- Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών. Στη συνεδρίαση του Ε.Σ.Κ.Α. που πραγματοποιήθηκε στη Θεσσαλονίκη στις 12-9-2022, η Αρχή πρότεινε τα εξής θέματα για συζήτηση:
  - Τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και παραπλανητική ενημέρωση από προμηθευτές (επί του θέματος τοποθετήθηκε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Λευτέρης Ζαγορίτης).
  - Διαδικτυακές απάτες και προστασία καταναλωτών στις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές. Αναβάθμιση συστημάτων και λογισμικού ασφαλείας των τραπεζών.
  - Υπέρογκες χρεώσεις λόγω αφανών διαρροών ύδατος.
- Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων (άρθρο 7α παρ. 4 ν. 2251/1994), η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.
- Επιτροπή του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.
- Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (Πλατφόρμα IMI) όσον αφορά την έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων, σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού 2394/2017.
- Συνεργασία επί ευρωπαϊκών θεμάτων με τη Βουλή των Ελλήνων.
- Συνεργασία με το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους για τη μεταρρύθμιση του δημοσιονομικού συστήματος στην Κεντρική Διοίκηση και τη λοιπή Γενική Κυβέρνηση (ΟΠΣΥΔΔ-GOV-ERP)

### Δελτία Τύπου και ανακοινώσεις

- 15-3-2022: Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.
- 17-3-2022: Προστασία καταναλωτών στις τραπεζικές ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- 21-6-2022: Ανακοίνωση σχετικά με τις εκτός παγίου χρεώσεις σε λογαριασμούς τηλεφωνίας, προερχόμενες από κλήσεις προς ειδικούς αριθμούς.
- 24-6-2022: Συζήτηση της ετήσιας έκθεσης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το έτος 2020 στη Βουλή.
- 25-6-2022: Τροπολογία του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας σχετικά με την αναστολή της εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας.

- 2-8-2022: Πρόταση Συνηγόρου του Καταναλωτή σχετικά με τα θέματα ημερήσιας διάταξης για τη συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.) της 12<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2022 στη Θεσσαλονίκη.
- 22-9-2022: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2021 στον Πρόεδρο της Βουλής.
- 22-11-2022: Συμβουλές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας προς τους καταναλωτές για συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές κατά τη διάρκεια των εκπτώτικών γεγονότων της Black Friday και της Cyber Monday.
- 23-12-2022: Δημοσιοποίηση έγγραφων συστάσεων-πορισμάτων που δεν έγιναν αποδεκτές ούτε εν μέρει από τους προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας.

#### Δημοσιεύσεις και ομιλίες

- 10-7-2022: Συνέντευξη Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, στην ιστοσελίδα [www.thepowergame.gr](http://www.thepowergame.gr) για τα θέματα της ρήτρας αναπροσαρμογής στην προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος.
- Απρίλιος 2022: Συνέντευξη της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Βασιλικής Μπώλου, στο CNN Greece με θέμα τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των ελληνικών εταιρειών επιβατικών αερομεταφορών λόγω των έκτακτων μέτρων πρόληψης και αναχαίτισης της πανδημίας.
- Ιούνιος 2022: Τοποθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Λευτέρη Ζαγορίτη, της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Βασιλικής Μπώλου, και του Βοηθού Συνηγόρου, κ. Ευθύμη Τσίγκα, στη Βουλή κατά την παρουσίαση της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για τα πεπραγμένα του 2020.
- Οκτώβριος 2022: Συνέντευξη της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Βασιλικής Μπώλου, στο Balkan Insight με θέμα τις ηλεκτρονικές απάτες σε τραπεζικούς λογαριασμούς.
- Νοέμβριος 2022: Ομιλία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Βασιλικής Μπώλου, στην 4<sup>η</sup> Εθνική Συνδιάσκεψη Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών (18-19 Νοεμβρίου) με θέμα την αντιμετώπιση αναφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή σε σχέση με την Οδηγία 2016/97/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (I.D.D.) αναφορικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.
- Νοέμβριος 2022: Συνέντευξη της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Βασιλικής Μπώλου, στην εκπομπή «Αποχρώσεις» του ραδιοφωνικού σταθμού «Μεσόγειος FM 105,4».
- “Measuring the Effectiveness of Public Consumer ADR Schemes: Assessing Evidence from the Greek Consumer Ombudsman”, άρθρο του κ. Αριστοτέλη Σταμούλα, ειδικού επιστήμονα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Γραμματείας και Διευθυντή του ΕΚΚ Ελλάδας, που δημοσιεύτηκε στο ακαδημαϊκό περιοδικό *International Journal on Online Dispute Resolution*, 2022 (9) 2.
- Αναθεώρηση-επικαιροποίηση του δίγλωσσου (στα ελληνικά και αγγλικά) άρθρου που έχει συντάξει το ΕΚΚ Ελλάδας με θέμα τα δικαιώματα των καταναλωτών στις επιβατικές αεροπορικές μεταφορές και δημοσιεύεται στο επίσημο περιοδικό του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ready zboard» με θέμα τα δικαιώματα των επιβατών. Την αναθεώρηση-επικαιροποίηση του άρθρου ανέλαβαν ο κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, ειδικός επιστήμονας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

Γραμματείας και Διευθυντής του ΕΚΚ Ελλάδας, και η Δρ. Ευανθία Καρδούλια, ειδική επιστήμονας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και νομική σύμβουλος του ΕΚΚ Ελλάδας.

- Επιστημονικές δημοσιεύσεις της Δρ. Ευανθίας Καρδούλια, ειδικής επιστήμονα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και νομικής συμβούλου του ΕΚΚ Ελλάδας:
  - «Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η πολιτική της στον τομέα του τουρισμού», σε Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου, τεύχος 4/2022, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.
  - «Το πεδίο εφαρμογής του πδ 7/2018 για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς και η προστασία του ταξιδιώτη», σε ΤΝΠ Qualex, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 2022. Διαθέσιμο στο: <https://www.qualex.gr/el-GR/periexomeno/arthrografia/arthrografia?id=1793127>.
  - «Legal and economic dimensions of short-term rentals in Greece», σε Journal of Tourism Research, Dimitrios Laloumis (editor), Tourism Research Institute / A.DE.T.T.E. (Action for the Development of Tourism and Tourism Education), v. 28, Athens, 2022, σ. 93-109 (στα αγγλικά).
  - Μελέτη με θέμα: «The Impact of the Coronavirus on the Air Transport and Tourism Sectors under the European and Greek Legal Frameworks», η οποία δημοσιεύτηκε στο συλλογικό τόμο: Legal Impacts of COVID-19 in the Travel, Tourism and Hospitality Industry, Carlos Torres, F. Javier Melgosa Arcos (editors), ESHTe (Estoril Higher Institute for Tourism and Hotel Studies), INATEL, University of Salamanca, University of Milan-Bicocca, 2022, σ. 145-157 (στα αγγλικά). Διαθέσιμη και στο e-book: <https://publicacoes.eshte.pt/dir/covid19/144/>.
  - Μελέτη με θέμα: «Public and Private Tourism Law in Greece», η οποία δημοσιεύτηκε στο συλλογικό τόμο: Tourism Law in Europe, Carlos Torres, F. Javier Melgosa Arcos, Laurence Jégouzo, Vincenzo Franceschelli, Francesco Morandi (editors), ESHTe (Estoril Higher Institute for Tourism and Hotel Studies), INATEL, University of Salamanca, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, University of Sassari, 2022, σ. 243-267 (στα αγγλικά). Διαθέσιμη και στο e-book: <https://publications.eshte.pt/dir/tlie/tlie/243/>.
  - Εισήγηση (στα γαλλικά) με θέμα: «Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο του Τουρισμού - Διοικητικές δομές του ελληνικού τουρισμού – Εναλλακτικές μορφές τουρισμού» στην εκπαιδευτική επίσκεψη των φοιτητών του Μεταπτυχιακού στο Τουριστικό Δίκαιο (Master 2 Droit du Tourisme) του Πανεπιστημίου της Σορβόνης (Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne) στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, 2 Ιουνίου 2022. Η οργάνωση της εκπαιδευτικής επίσκεψης έγινε από την Ε. Καρδούλια σε συνεργασία με προϊσταμένους τμημάτων του Ε.Ο.Τ. και με τη Διευθύντρια του Μεταπτυχιακού στο Τουριστικό Δίκαιο του Πανεπιστημίου της Σορβόνης, κ. Laurence Jégouzo.

### Εκδηλώσεις και διαβουλεύσεις

- Συμμετοχή της Αρχής στην έρευνα της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) σχετικά με τους καταναλωτές χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών και τα βασικά ζητήματα που αναδεικνύονται μέσα από τις υποβληθείσες αναφορές τους. Σκοπός της έρευνας ήταν η συλλογή και ανάλυση των καταναλωτικών τάσεων για το διάστημα 2022-2023 στον τομέα της καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, των υπηρεσιών πληρωμών και της ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Συμμετοχή της Αρχής στη δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση ([www.opengov.gr](http://www.opengov.gr)) από 1<sup>η</sup> έως 16<sup>η</sup> Αυγούστου 2022 επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Δικαιοσύνη «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού

περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ».

- Συμμετοχή του κ. Ευθυμίου Τσίγκα, Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, στη συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης της Βουλής στις 31-8-2022 μέσω τηλεδιάσκεψης επί του ως άνω σχεδίου νόμου του Υπουργείου Δικαιοσύνης, όπου διατυπώθηκαν οι απόψεις της Αρχής.
- Συμμετοχή της Αρχής στη δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση ([www.opengov.gr](http://www.opengov.gr)) από 5<sup>η</sup> έως 26<sup>η</sup> Αυγούστου 2022 επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουνίου 2019 σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της Οδηγίας 2012/27/ΕΕ και άλλες περιβαλλοντικές διατάξεις».
- Συμμετοχή του κ. Ευθυμίου Τσίγκα, Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή, στη συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου της Βουλής στις 21-10-2022 μέσω τηλεδιάσκεψης επί του ως άνω σχεδίου νόμου, όπου διατυπώθηκαν οι απόψεις της Αρχής.









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 2023