

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ανεξάρτητη Αρχή



ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΤΗ ΣΥΝΑΙΝΕΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ
ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΛΥΝΟΥΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

2023

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΥΛΗΣ:

Αριστοτέλης Σταμούλας

Ειδικός Επιστήμονας
Προϊστάμενος Διεύθυνσης Γραμματείας
Διευθυντής Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ:

Βησσαρίων Παπαγιάννης

Ειδικός Επιστήμονας Πληροφορικής

ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ:

Ελένη Αθανασίου

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Ελένη Αραπάκη

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Ευανθία Καρδούλια

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Ευαγγελία Κοζυράκη

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας Νομικός

Φωτεινή Μιστριώτη

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Μάρθα Πετράκη

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Διονύσης Ραυτόπουλος

Ειδικός Επιστήμονας Οικονομολόγος

Θεοδώρα Ρούμπου

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

Δήμητρα Χατζηγιαννάκη

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ...	15
1. Ίδρυση και λειτουργία.....	17
1.1 Καταστατικές αρχές λειτουργίας.....	18
1.2 Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες.....	19
2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση	21
2.1 Οικονομικά στοιχεία.....	22
2.2 Κοινωνική λογοδοσία.....	22
3. Η αναθεώρηση της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.....	23
4. Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....	25
1. Ποσοτικά στοιχεία	27
2. Ποιοτικά στοιχεία	36
3. Στοιχεία καταναλωτικής συμπεριφοράς και δημογραφικά.....	40
4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας..	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	45
1 Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών	47
1.1 Ενέργεια	47
1.1.1 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας	47
1.1.2 Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας	48
1.2 Ύδρευση.....	49
1.2.1 ΕΥΔΑΠ.....	49
1.2.2 Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης	49
1.3 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες	50
1.4 Τράπεζες.....	51
1.5 Ασφαλιστικές εταιρείες.....	52
1.6 Υπηρεσίες μεταφορών	52
1.6.1 Επιβατικές αεροπορικές μεταφορές	53
1.6.2 Επιβατικές θαλάσσιες μεταφορές	54
2 Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο.....	55
2.1 Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....	55
2.2 Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....	58
2.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες	62
2.4 Ενέργεια και ύδρευση.....	65
2.5 Υπηρεσίες μεταφορών	68
2.6 Υπηρεσίες αναψυχής.....	71
2.7 Υγεία.....	74
2.8 Εκπαίδευση.....	77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΛΛΑΔΑΣ	79
1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net).....	81
2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2023 με μία ματιά.....	82
3. Πρόσθετες αρμοδιότητες και λειτουργίες.....	83
4. Ποσοτικά στοιχεία	84
5. Ποιοτικά στοιχεία	86
6. Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις	88
7. Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:	
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΕΡΓΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ	91

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	27
Γράφημα 4: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών.....	28
Γράφημα 5: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2022-2023).....	29
Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2023) ανά εμπορικό κλάδο.....	30
Γράφημα 7: Νέες αναφορές (2023) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).....	31
Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....	32
Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).....	32
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....	33
Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....	33
Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).....	34
Γράφημα 13: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....	35
Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).....	35
Γράφημα 15: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....	37
Γράφημα 16: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....	37
Γράφημα 17: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.....	39
Γράφημα 18: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.....	39
Γράφημα 19: Τρόποι υποβολής αναφορών (2023).....	41
Γράφημα 20: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2023).....	42
Γράφημα 21: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	43
Γράφημα 22: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....	44
Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.....	55
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	56
Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	56
Γράφημα 26: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2023).....	57
Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	57
Γράφημα 28: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.....	58
Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2023).....	59
Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	60
Γράφημα 31: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2023).....	61

Γράφημα 32: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	61
Γράφημα 33: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....	62
Γράφημα 34: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	63
Γράφημα 35: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2023).....	64
Γράφημα 36: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	64
Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.....	65
Γράφημα 38: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	66
Γράφημα 39: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2023).....	66
Γράφημα 40: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	67
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.....	68
Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	69
Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2023).....	69
Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	70
Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	71
Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	72
Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	73
Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2023).....	73
Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.....	74
Γράφημα 50: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).....	75
Γράφημα 51: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2023).....	75
Γράφημα 52: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	76
Γράφημα 53: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	77
Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2023).....	78
Γράφημα 55: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).....	78
Γράφημα 56: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας.....	84
Γράφημα 57: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας.....	85
Γράφημα 58: Source of consumer information (%) about ECC Greece.....	85
Γράφημα 59: Consumer satisfaction from case-handling.....	86
Γράφημα 60: Consumer satisfaction from legal help and support.....	87
Γράφημα 61: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.	90

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.	38
Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2023) ανά μέθοδο πώλησης.....	40
Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....	55
Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.	58
Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2023).....	59
Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2023).	60
Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.	62
Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.	65
Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.	68
Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....	71
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.	74
Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....	77

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

κ. ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

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



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

- Την εισήγηση (κατόπιν ευρείας διαβούλευσης με ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών) για τη θέσπιση, με προεδρικό διάταγμα, του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, ενός κειμένου γενικών αρχών και κανόνων για την αποτελεσματικότερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.
- Τη συμβολή στη διαμόρφωση και την επίλυση υποθέσεων του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν. 4224/2013 σχετικά με τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, ενός οξύτατου προβλήματος με πολλές κοινωνικές προεκτάσεις που διογκώθηκε τη μακρά περίοδο της οικονομικής κρίσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διατύπωση πολλών βιώσιμων και ρεαλιστικών προτάσεων για τους πολίτες.
- Τη σύνταξη και αποστολή συστάσεων και μηνυτήριων αναφορών με αφορμή πολυάριθμες καταγγελίες καταναλωτών σε βάρος ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-shops), τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά για την αγορά προϊόντων, τα οποία στη συνέχεια δεν παρέδιδαν, χωρίς παράλληλα να επιστρέφουν χρήματα. Πρόκειται για πρόβλημα που γιγαντώθηκε εν μέσω πανδημίας, όταν τα φυσικά καταστήματα παρέμειναν για λόγους δημόσιας υγείας

κλειστά και οι περισσότερες συναλλαγές πραγματοποιούνταν αναγκαστικά μέσω διαδικτύου.

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

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

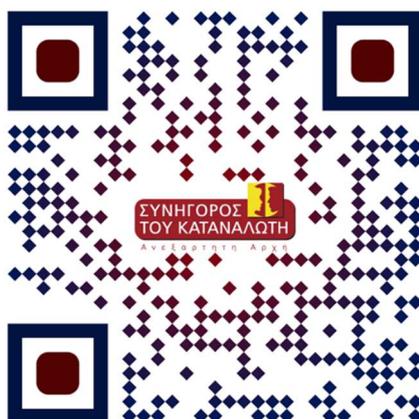
Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή διεύρυνε τις αρμοδιότητές του και στο πεδίο της εξωδικαστικής επίλυσης των διασυνοριακών (εντός Ε.Ε.) διαφορών με την ανάληψη του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, το οποίο πετυχαίνει σταθερά, με την υποβολή σχετικών αιτήσεων και την αποδοχή τους από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τη λήψη ευρωπαϊκής χρηματοδότησης κατά μεγάλο (63-67%) ποσοστό και σημειώνει ιδιαίτερα αξιόλογες επιδόσεις, οι οποίες χαιρούν της έγκρισης του αρμόδιου ελεγκτικού οργάνου (European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency).

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

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

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Ίδρυση και λειτουργία

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 διαφορών που ανακύπτουν από αθέτηση υποχρεώσεων στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Η άσκηση της συγκεκριμένης αρμοδιότητας ξεκινά με την υποβολή αναφοράς από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο (ή ένωση προσώπων) που έχει την κατά νόμο ιδιότητα του καταναλωτή και κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την προϋπόθεση ότι αφορά σε αίτημα επίλυσης διαφοράς με προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας. Η Αρχή μπορεί να παρεμβαίνει σε υποθέσεις της αρμοδιότητάς της και αυτεπαγγέλτως.

Με τη θεσμοθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε η εναρμόνιση της χώρας προς τις Συστάσεις 98/257/EΚ και 2001/310/EΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η προσαρμογή της Ελλάδας σε αυτόν τον κρίσιμο τομέα ευρωπαϊκής πολιτικής μπορεί να χαρακτηριστεί πρωτοποριακή, λαμβανομένου υπόψη ότι η θέσπιση ανάλογων οργάνων κατέστη υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ της 21^{ης} 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 μίας 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 στη Δικαιοσύνη, βοηθώντας ταυτόχρονα τους πολίτες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο αγαθό που αγόρασαν να διαφυλάξουν με έναν ευέλικτο, προσβάσιμο, γρήγορο, καινοτόμο, ανέξοδο 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 συμπεριλαμβάνεται, επιπλέον, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, προκειμένου να παρέχει εξειδικευμένη προστασία σε αυτού του τύπου τις συναλλαγές (διασυνοριακές).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο οποίος με τη λειτουργία του υπηρετεί τη συγκεκριμένη ευρωπαϊκή στρατηγική, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης, 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, 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 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 στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται.
- 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. Οι πληροφορίες αυτές βρίσκονται αναρτημένες και είναι ελεύθερως προσβάσιμες μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής.
- 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 εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει, απαραιτήτως, να ανταποκρίνονται οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργούν στα κράτη-μέλη, προκειμένου να είναι αναγνωρισμένοι και πιστοποιημένοι.

1.2 Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες

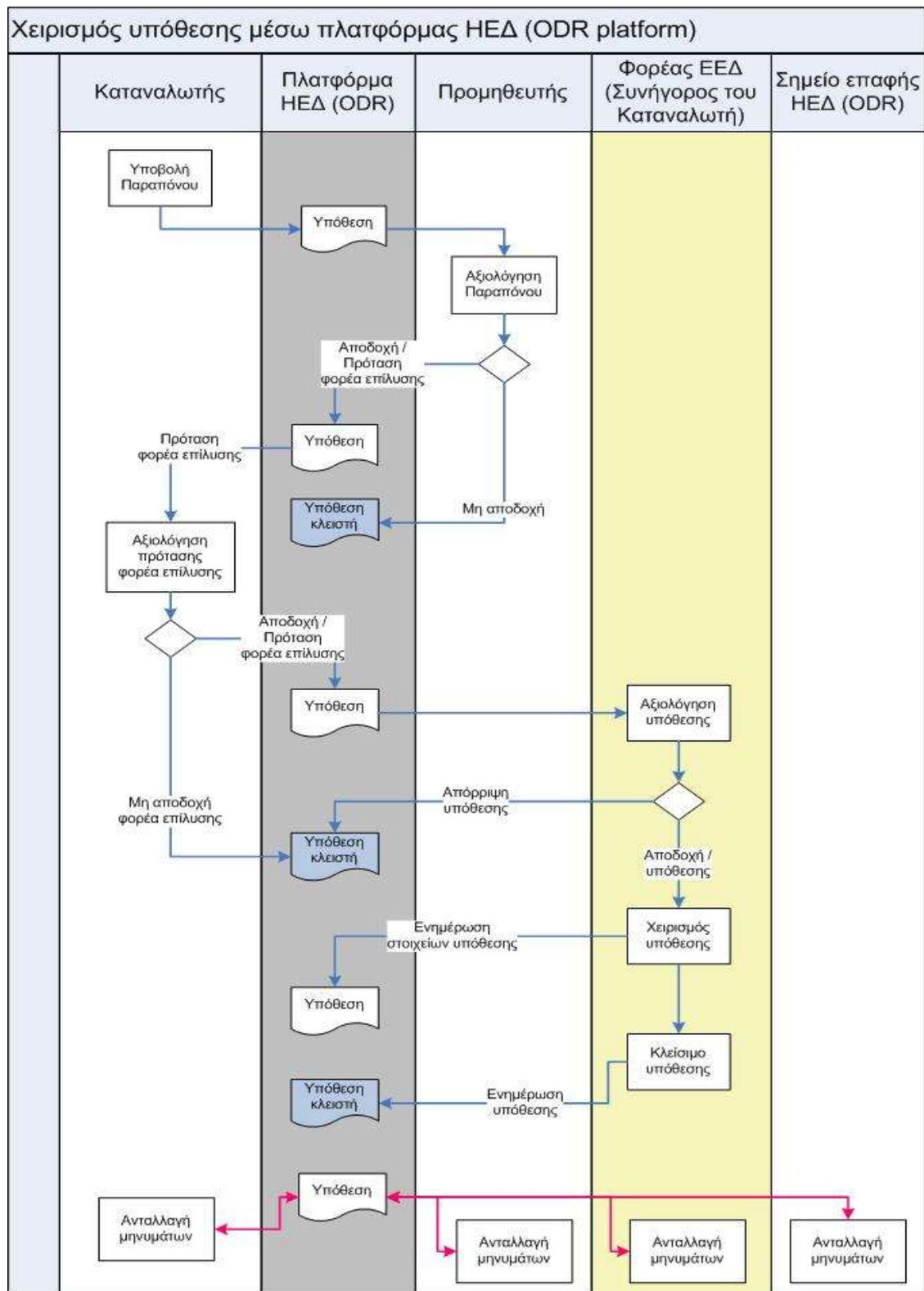
Εκτός της βασικής αρμοδιότητας της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- 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).
- 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 -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

European
Consumer Centres
Network



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

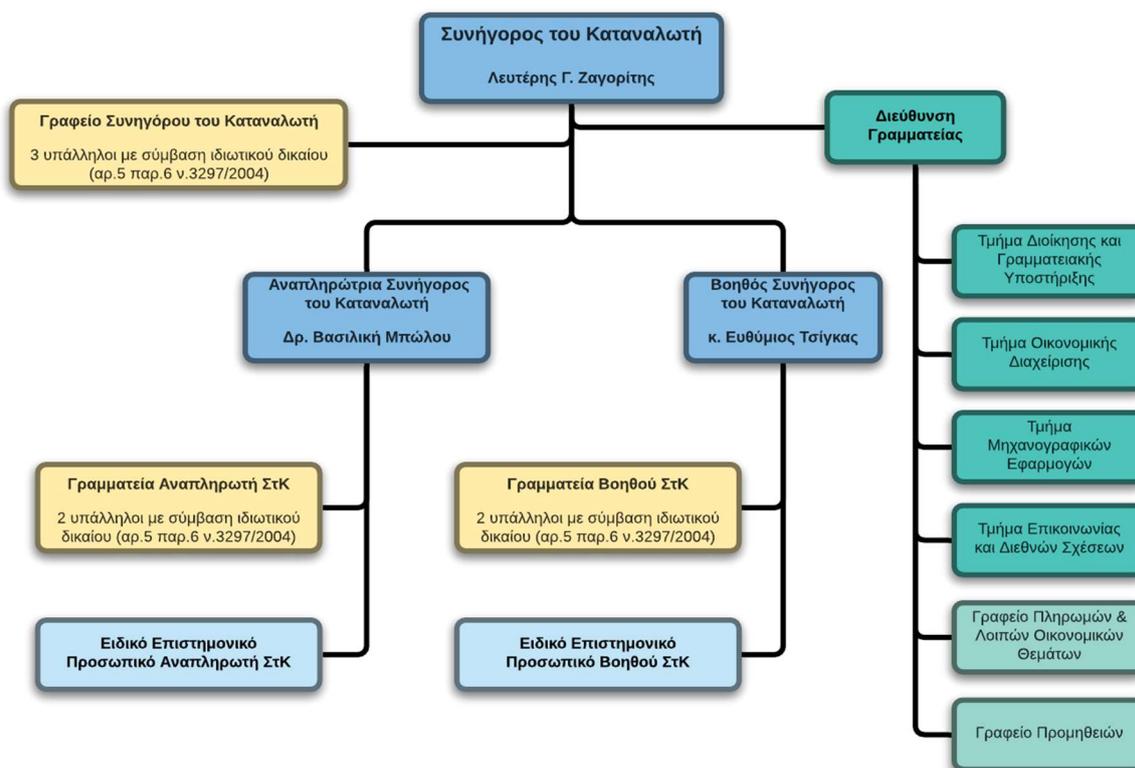


2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

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 (ΕΚΚ Ελλάδας), το οποίο 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 (ΕΕΠ) διάφορων γνωστικών αντικειμένων/ειδικοτήτων (ΙΔΑΧ και μόνιμοι): Τριάντα επτά (37) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού: πέντε (5) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό ΠΕ 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 με τον καλύτερο δυνατό τρόπο 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. Το 2023, 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 16,5% μικρότερες (στα 1.529.950,50 ευρώ).

Το ΕΚΚ Ελλάδας διαθέτει δικό του προϋπολογισμό, το ύψος του οποίου προκύπτει από συγχρηματοδότηση του κόστους λειτουργίας (κατά 63% το 2023) από ευρωπαϊκά κονδύλια. Το συνολικό πραγματικό κόστος για το 2023 ανήλθε σε 108.057,97ευρώ, εκ των οποίων τα 68.076,51ευρώ αποτελούν την ευρωπαϊκή οικονομική συμμετοχή, επιφέροντας αντίστοιχη -σημαντική- 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 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 εποπτευόμενα 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.

4. 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 κατάργηση των Επιτροπών αυτών.



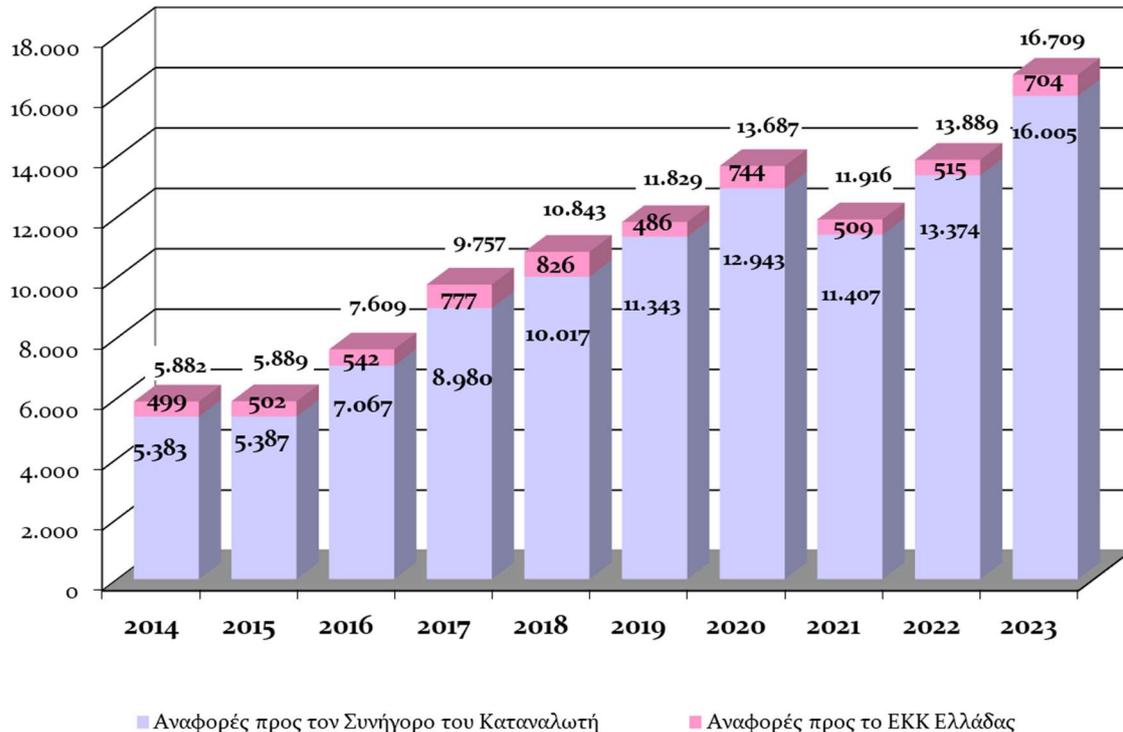
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

1. Ποσοτικά στοιχεία

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

Γράφημα 3: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών



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

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

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

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

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

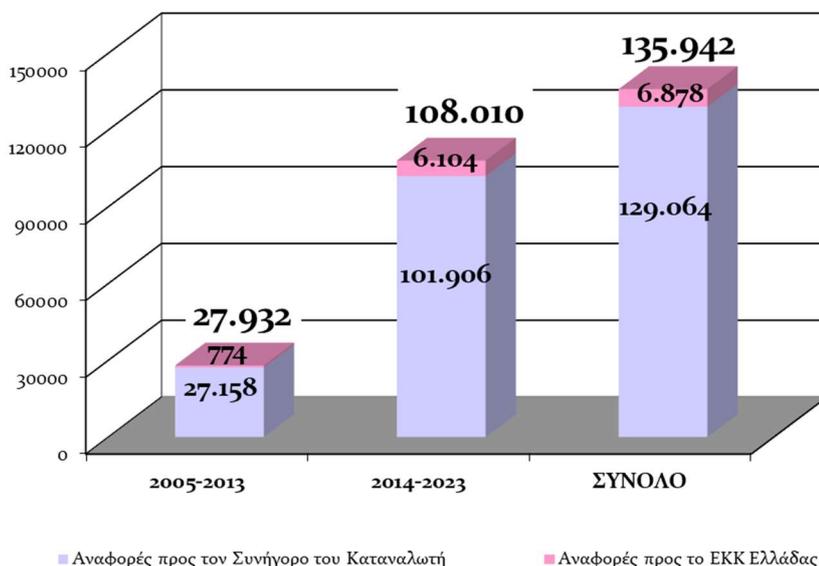
Στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ένας από τους λόγους αύξησης των αναφορών εντοπίζεται στην κατάρτιση εκπαιδευτών που σχετίζονται με την έκδοση ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-bill). Στον συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο, θα πρέπει να επισημανθεί η συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση της Ε.Ε.Τ.Τ.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

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

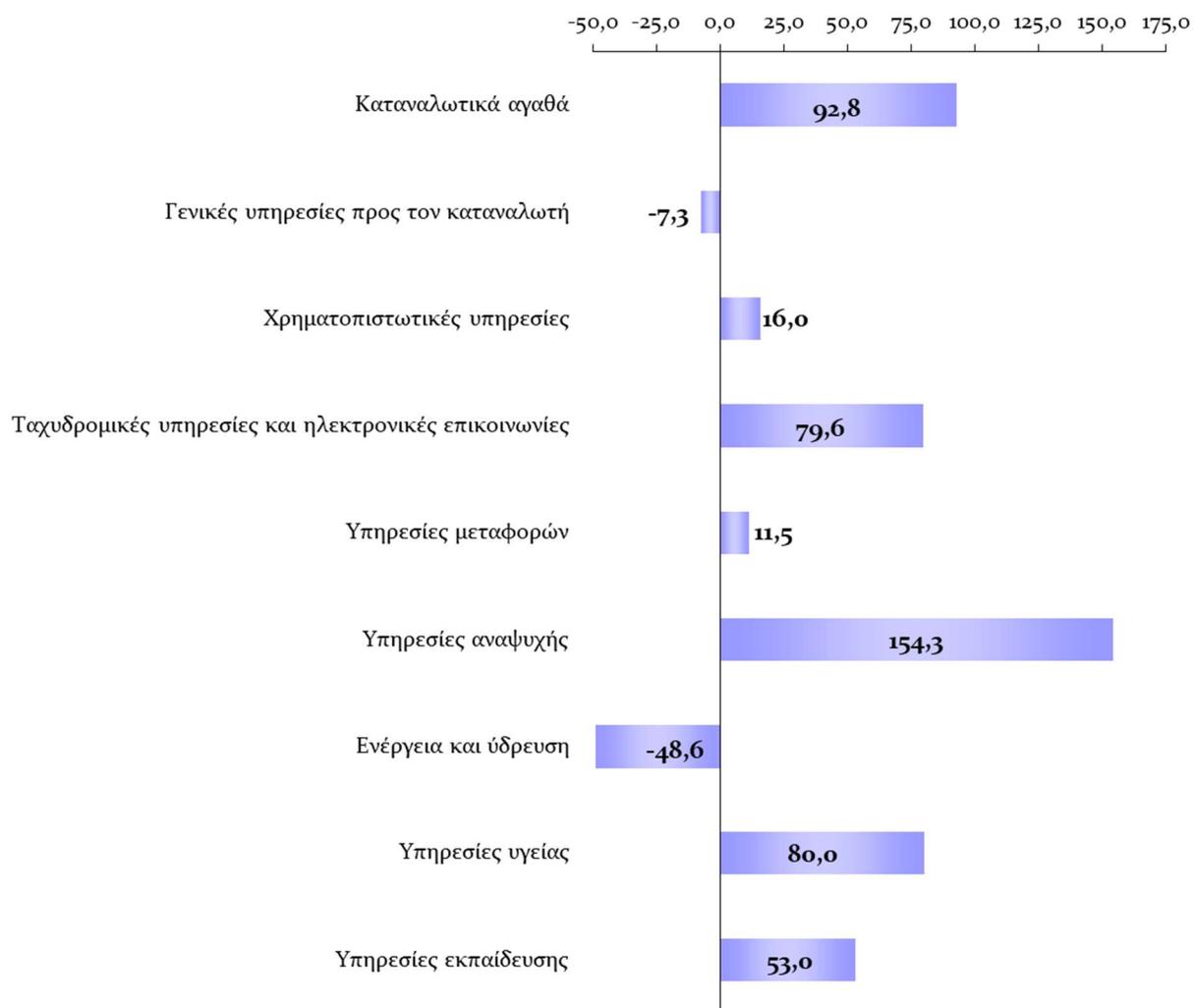
Η συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς αυτήν την κατεύθυνση ήταν σημαντική, καθώς έθεσε αποφασιστικό ανάχωμα στις παραπάνω πρακτικές με τις συστηματικές ενέργειές του, με εκατοντάδες συστάσεις προς προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας και, βέβαια, με την ευρεία και αδιάκοπη ανάδειξη της προβληματικής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

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

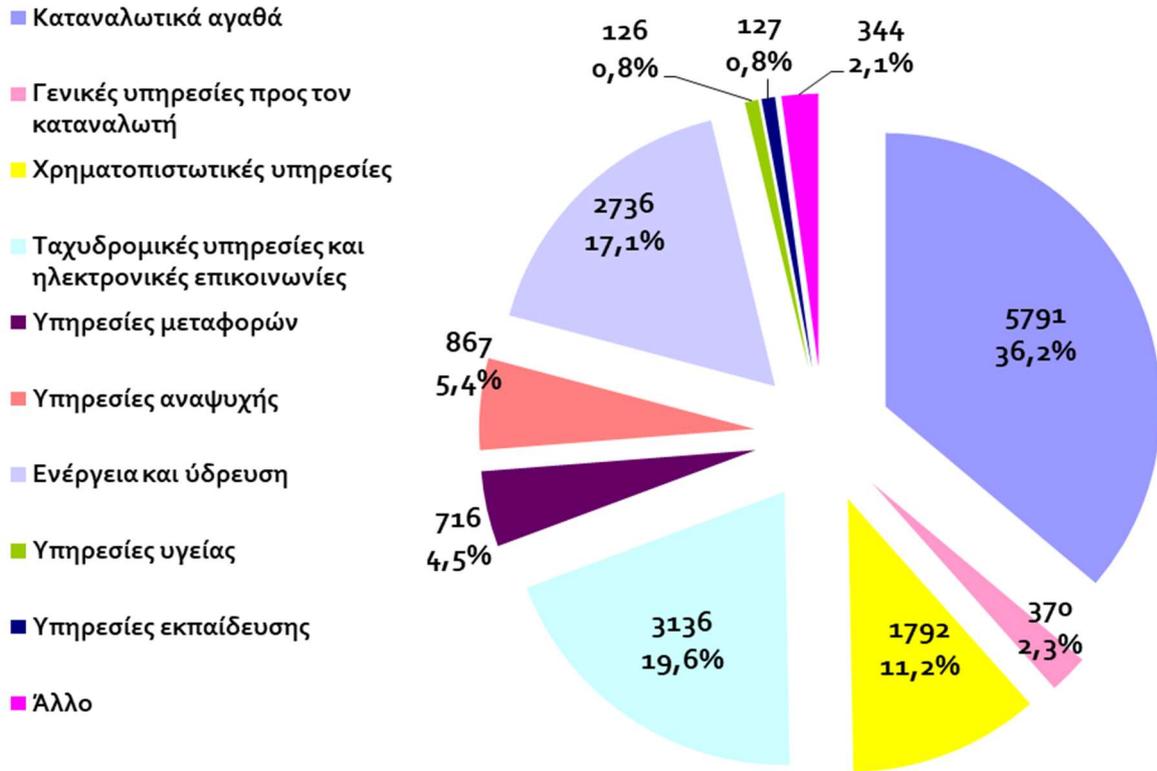
Γράφημα 4: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών



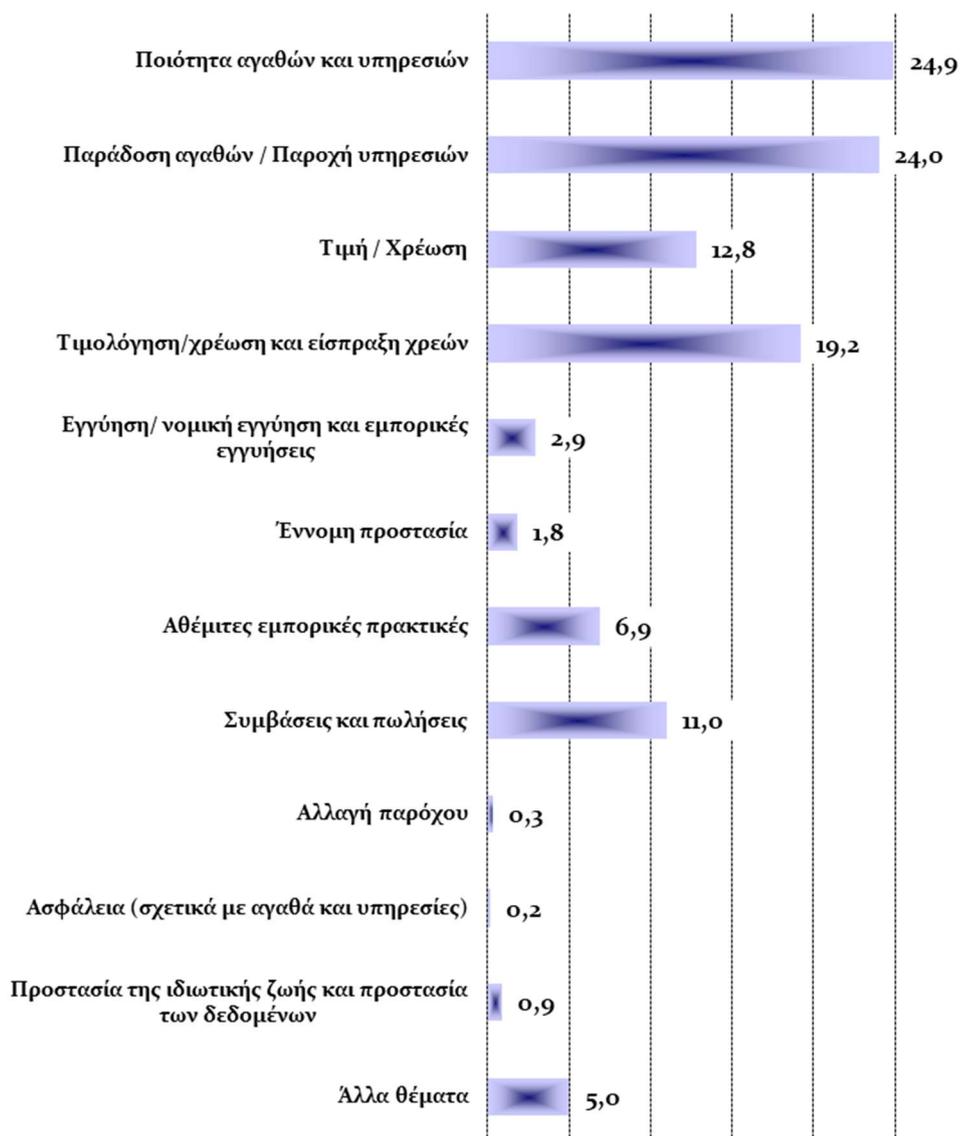
Γράφημα 5: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2022-2023).



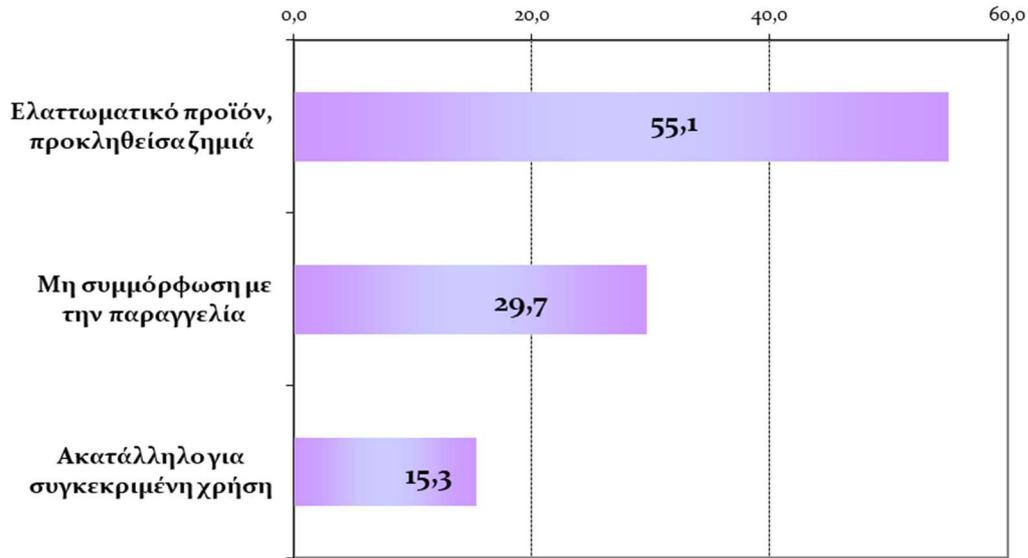
Γράφημα 6: Νέες αναφορές (2023) ανά εμπορικό κλάδο.



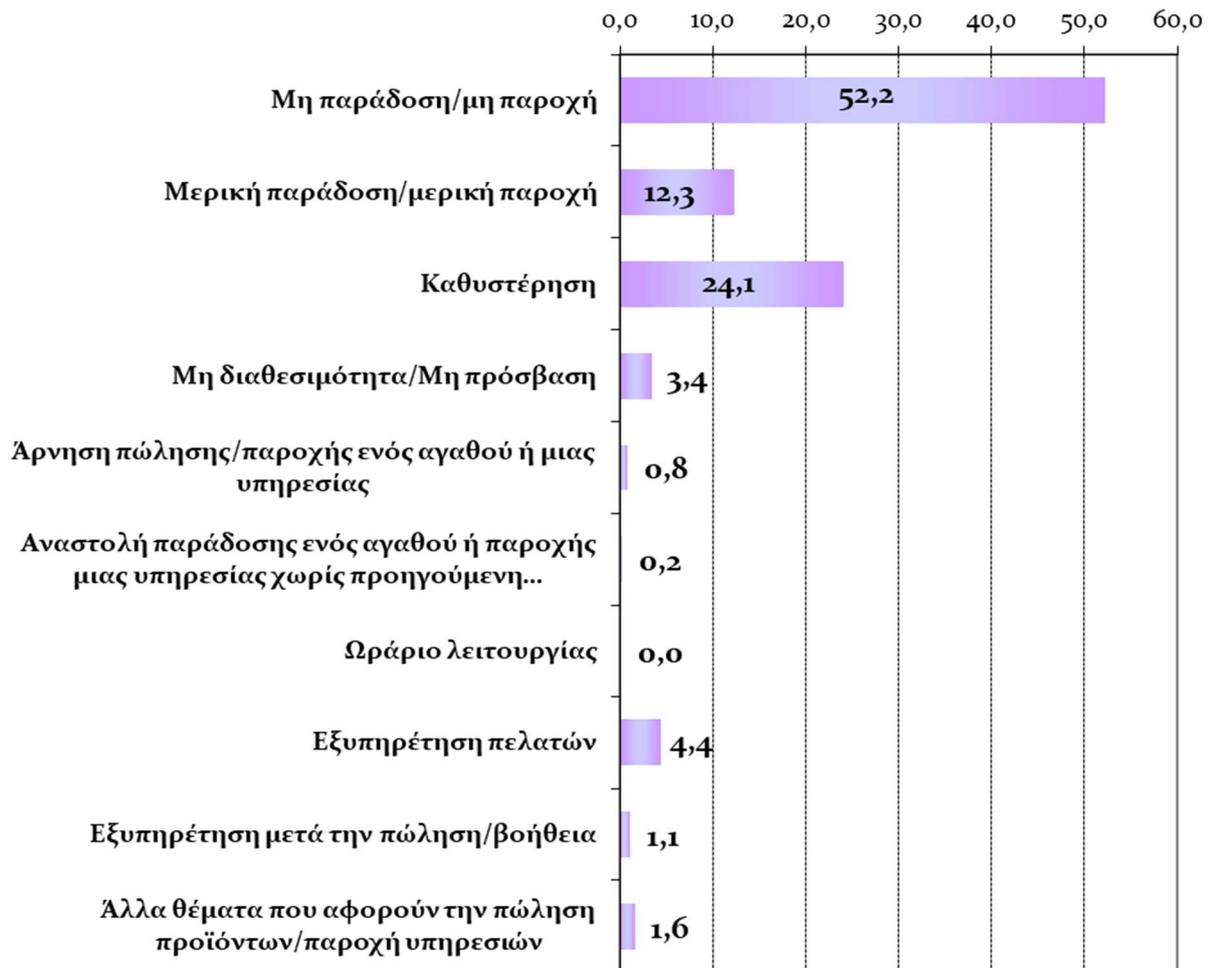
Γράφημα 7: Νέες αναφορές (2023) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



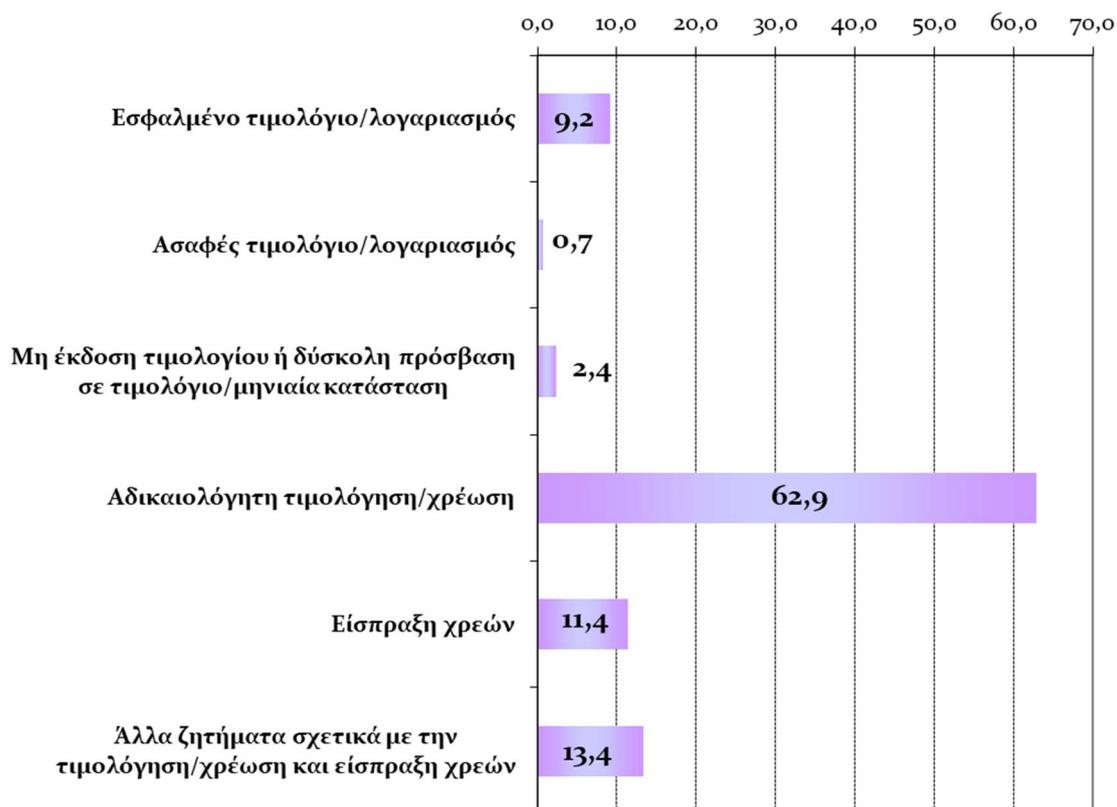
Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).



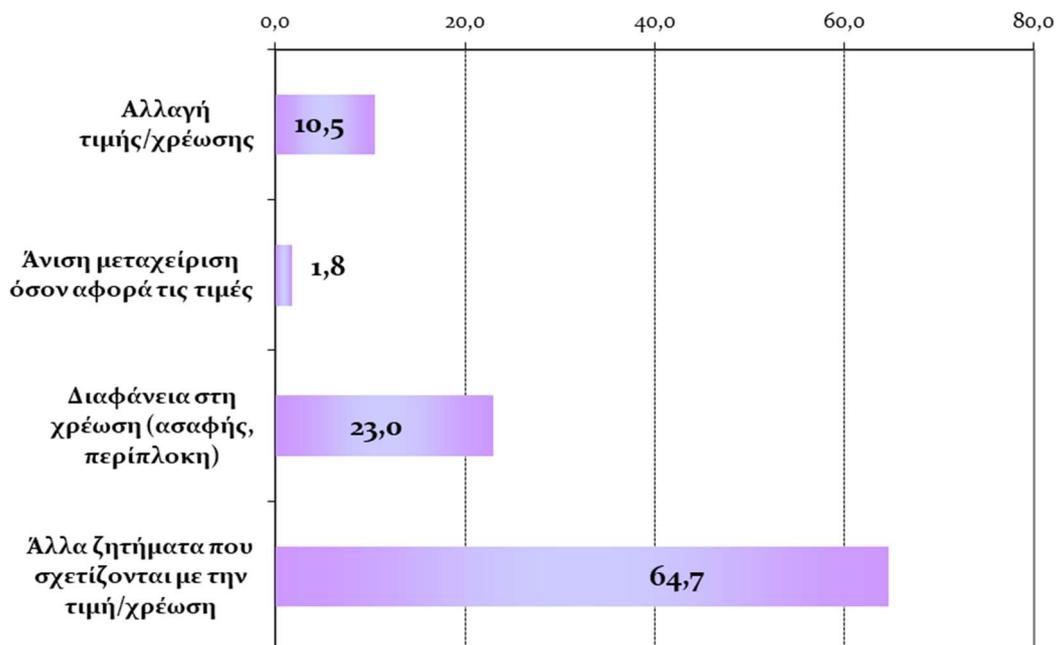
Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).



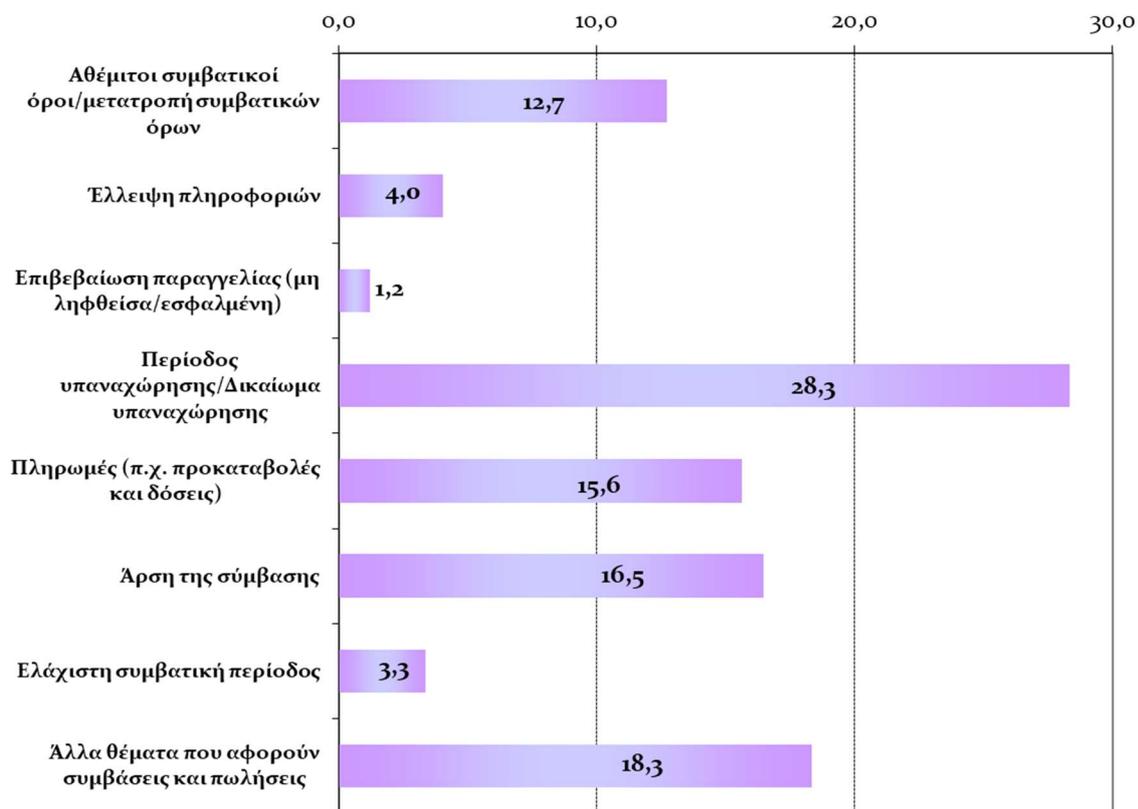
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).



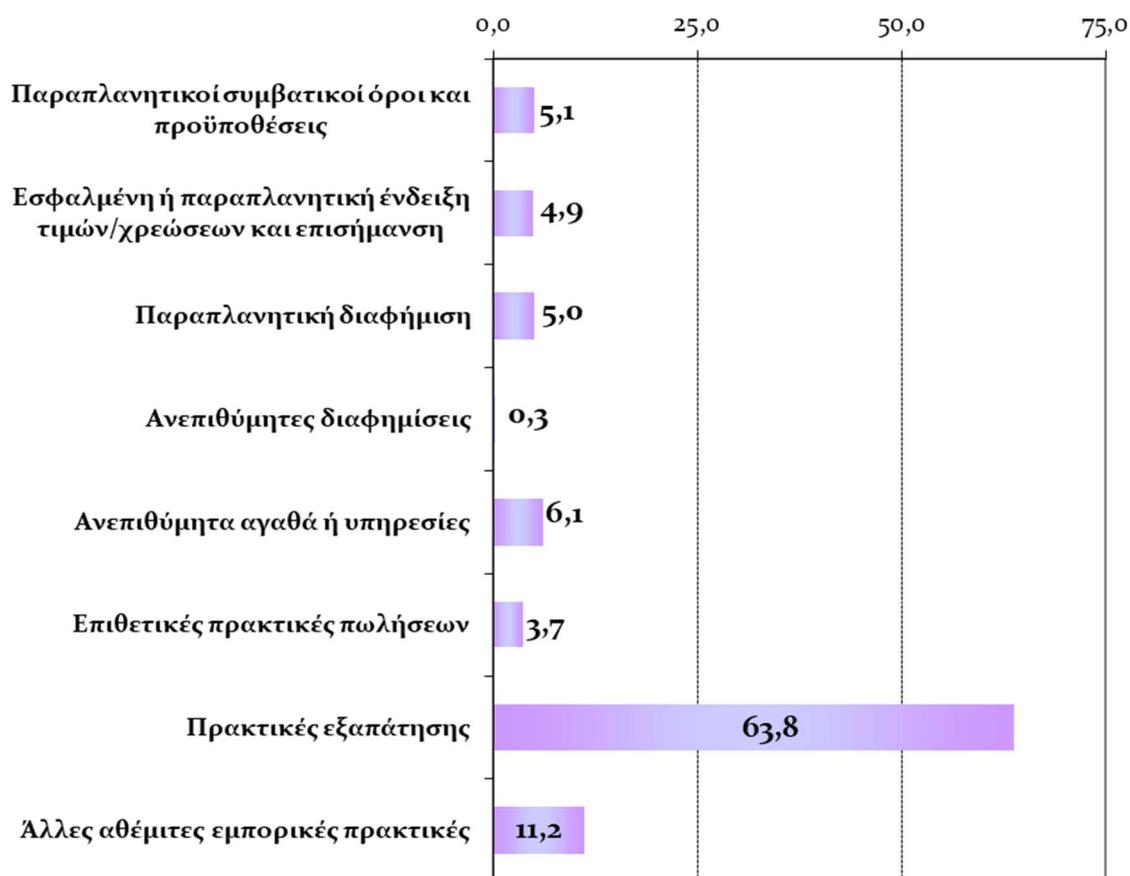
Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).



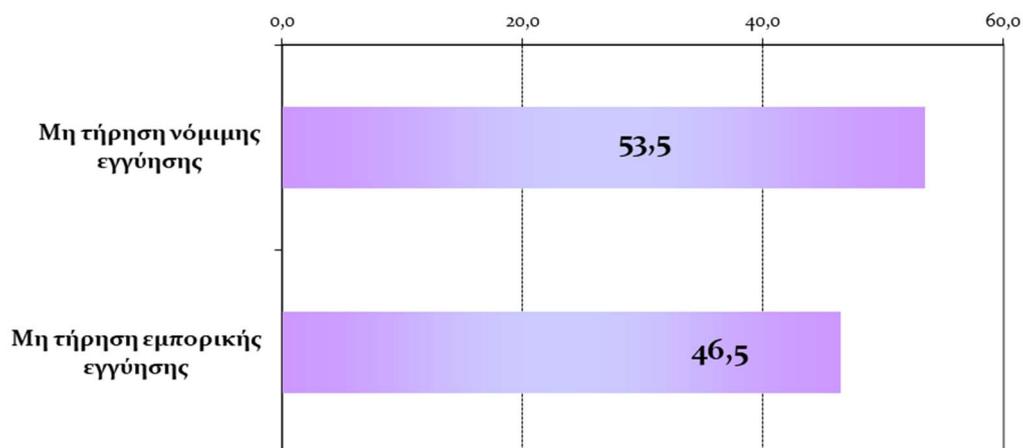
Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



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



Γράφημα 14: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγύσεων (%).



2. Ποιοτικά στοιχεία

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

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

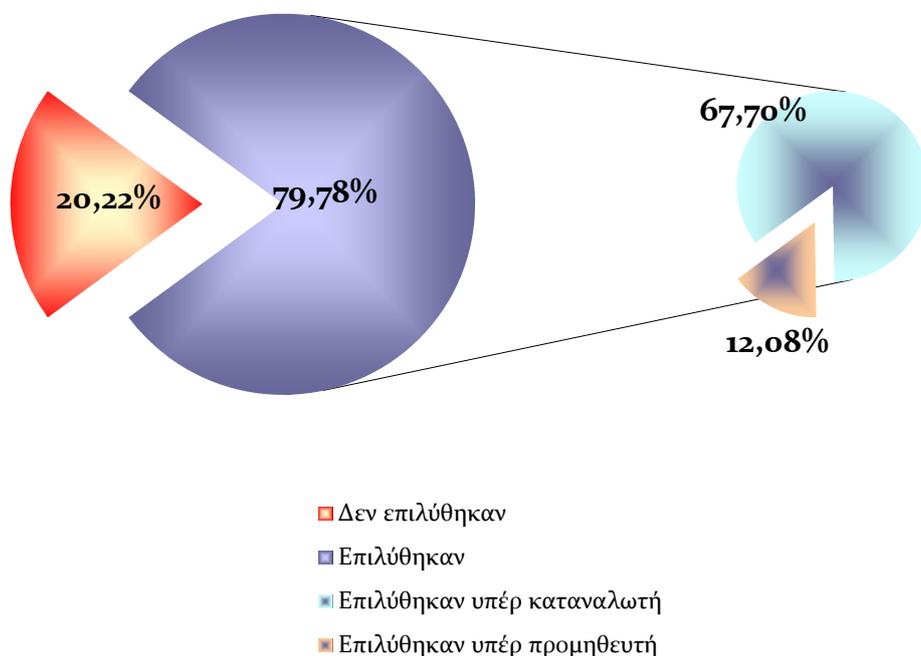
Σε σχέση, ειδικότερα, με το προβληματικό ζήτημα της υποστελέχωσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει 37 οργανικές θέσεις ειδικού επιστημονικού προσωπικού διαφόρων ειδικοτήτων, που συνολικά προορίζεται για τη διαχείριση των αναφορών που υποβάλλονται από καταναλωτές με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές. Εξ αυτών των θέσεων, δέκα (10) παραμένουν κενές, εκ των οποίων οι επτά (7) είναι δεσμευμένες σε ετήσιους προγραμματισμούς προσλήψεων ή σε φάση προκηρύξεων ΑΣΕΠ προς πλήρωση (αλλά με διαδικασίες που αποδεικνύονται εξαιρετικά χρονοβόρες), ενώ τρεις (3) ακόμα υπάλληλοι τελούν σε μακροχρόνιες αποσπάσεις σε άλλους φορείς. Συνεπώς, οι πραγματικά υπηρετούντες ειδικοί επιστήμονες είναι είκοσι τέσσερις (24) και αντιστοιχούν σε ποσοστό κάλυψης 64,8% επί του συνόλου των οργανικών θέσεων του οικείου κλάδου (ΕΕΠ).

Σε σχέση με τους ανωτέρω πραγματικά υπηρετούντες ως ειδικό επιστημονικό προσωπικό υπαλλήλους της Αρχής, θα πρέπει, επιπλέον, να συνυπολογιστεί ότι ικανός αριθμός εξ αυτών (7), ήτοι περίπου το 1/3 της πραγματικής στελεχιακής της δύναμης, εκτελούν υπηρεσιακά καθήκοντα εκτός του χειρισμού αναφορών, τα οποία είναι εξίσου σημαντικά για την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων της Αρχής και για την ομαλή καθημερινή διοικητική λειτουργία της. Συγκεκριμένα: Δύο (2) υπάλληλοι απασχολούνται part-time (50%) στο -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, προκειμένου να καλύψουν αντίστοιχες υπηρεσιακές ανάγκες και συμβατικές υποχρεώσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή απέναντι στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, που συγχρηματοδοτεί τη λειτουργία του Κέντρου, και πέντε (5) υπάλληλοι καλύπτουν θέσεις προϊσταμένων των οργανικών μονάδων της Αρχής, με αντίστοιχη ανάλογη ελάφρυνση από τον χειρισμό αναφορών.

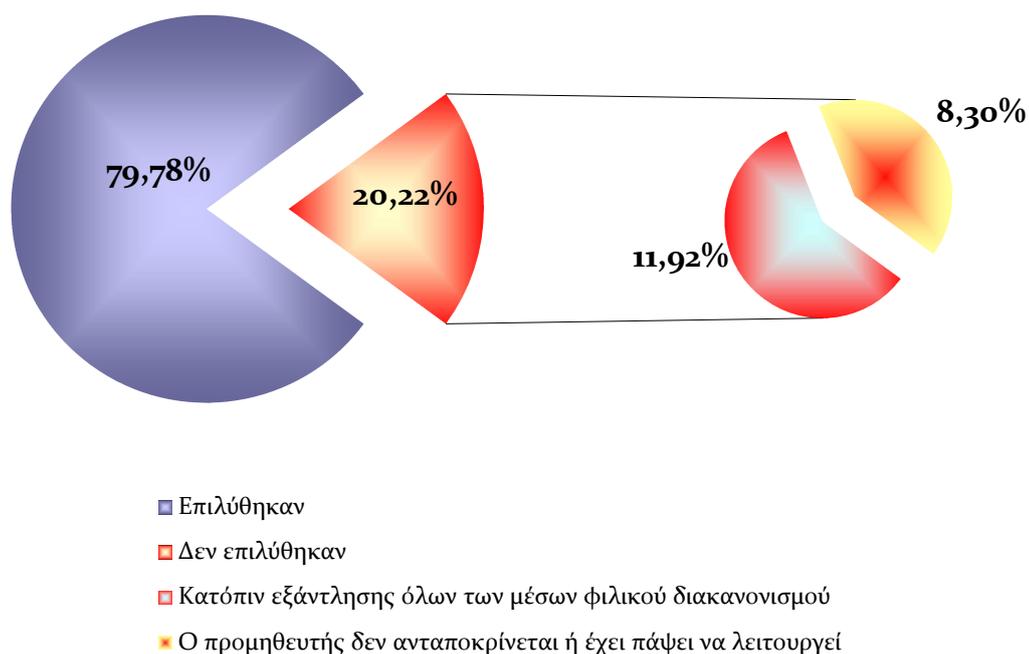
Κάποιες διαφορές δεν επιλύονται (20,22%), αλλά αυτό οφείλεται στον οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν.

Δεν πρέπει να αγνοείται και το γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη, τα οποία, συνεπώς, δεν υποχρεούνται σε συμμόρφωση επί ποινή επιβολής κυρώσεων. Υπάρχει, βεβαίως, και ένα μικρό ποσοστό υποθέσεων που για διάφορους λόγους (π.χ. ισχυρές -για τα δεδομένα της εξωδικαστικής επίλυσης- αποδεικτικές δυσκολίες, αρνητική στάση των εμπλεκόμενων μερών απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού μέσα από αμοιβαίες υποχωρήσεις, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και, αντ' αυτού, προτείνεται η προσφυγή στη Δικαιοσύνη. Σε αυτές περιλαμβάνονται και υποθέσεις που είναι εκτός της αρμοδιότητας της Αρχής.

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



Γράφημα 16: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 92%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαδικασία φιλικής επίλυσης που εφαρμόζει η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό της χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μιας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, διαρκείς σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές. Επίσης, αποκαλύπτει τον πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας και αποδοχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή όχι μόνο από τους προσφεύγοντες καταναλωτές, αλλά και από τους καταγγελλόμενους προμηθευτές, οι οποίοι αναγνωρίζουν την υψηλή επιστημονική εξειδίκευση του προσωπικού της Αρχής, την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

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

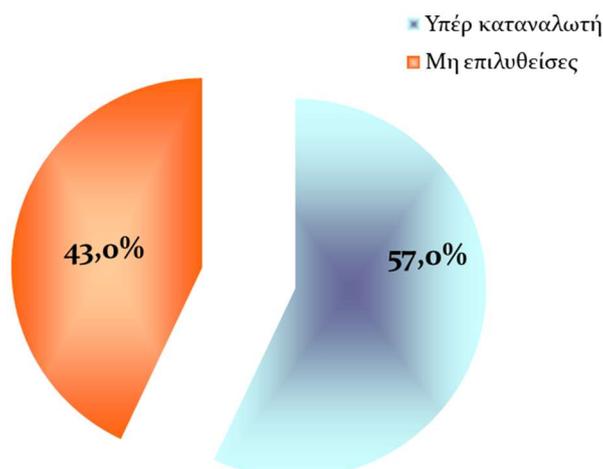
Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.

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

Στα μέσα επίλυσης διαφορών που αξιοποιεί η Αρχή συγκαταλέγονται οι προτάσεις και τα πορίσματα-συστάσεις. Οι προτάσεις αποτελούν ήπια και 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 φθάνει σε 57%.

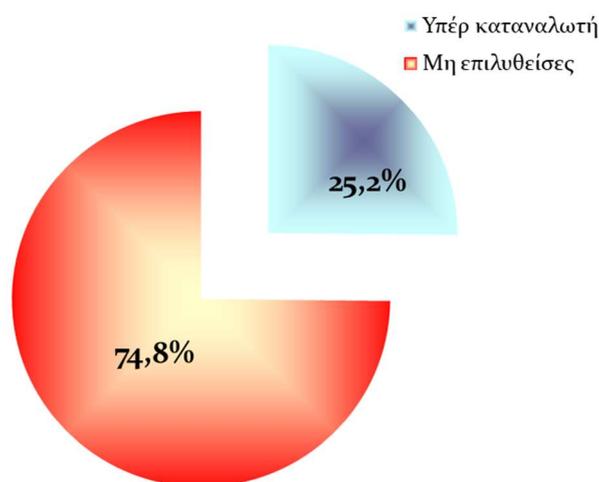
Γράφημα 17: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.



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

Υποθέσεις στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου θεωρούνται, κατά κανόνα, πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει πάνω από το $\frac{1}{4}$ των εμπλεκόμενων μερών (25,2%).

Γράφημα 18: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.



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

3. Στοιχεία καταναλωτικής συμπεριφοράς και δημογραφικά

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

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

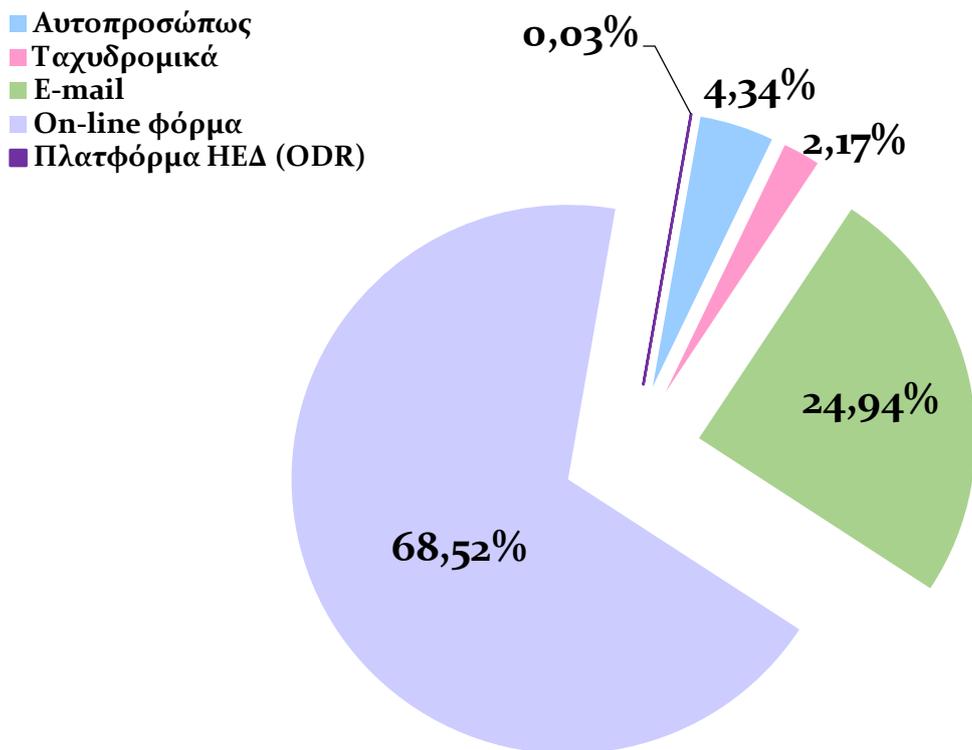
Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2023) ανά μέθοδο πώλησης.

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

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

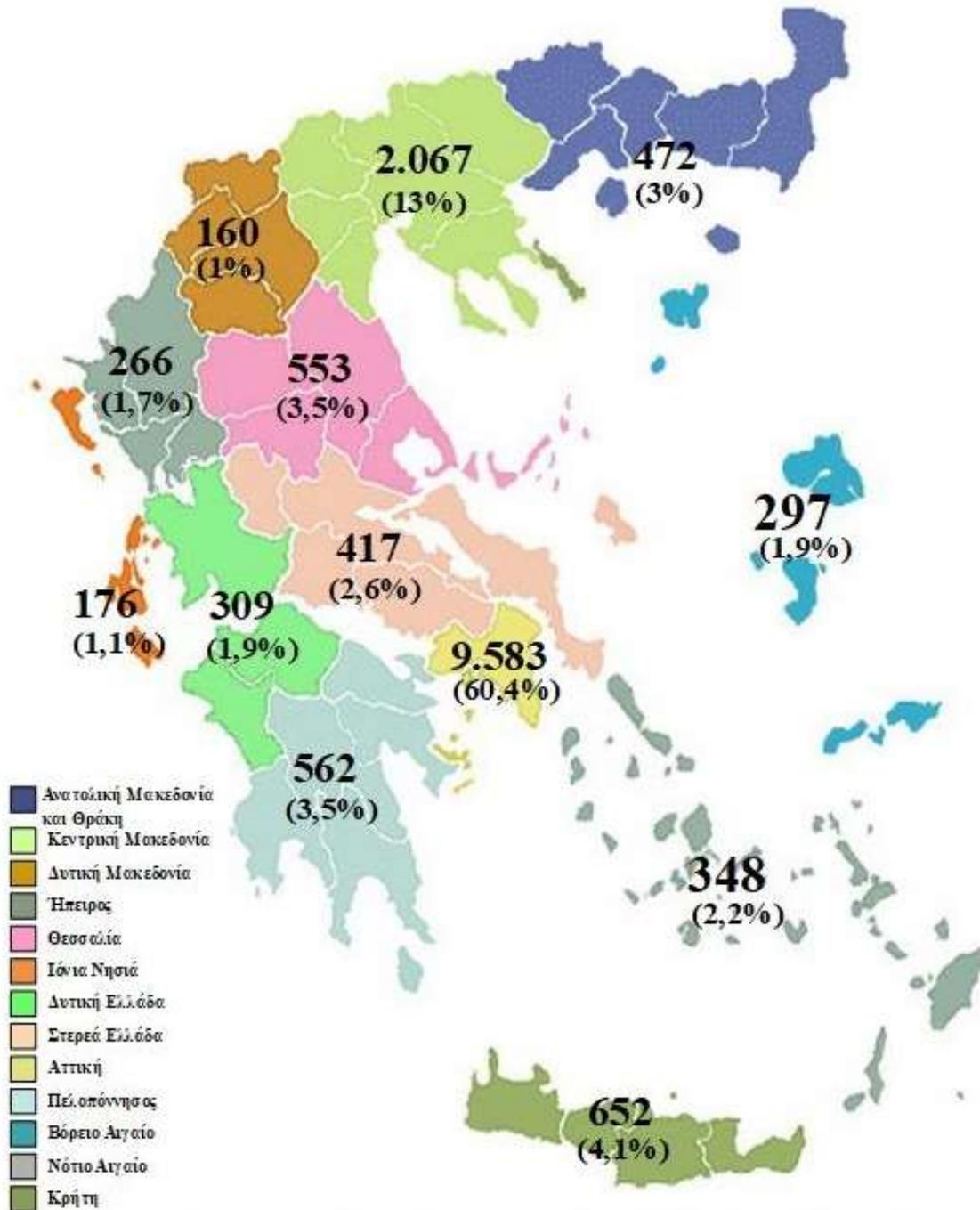
Παρά το γεγονός ότι ο νέος τρόπος υποβολής αναφορών τέθηκε σε λειτουργία από τον Απρίλιο του 2023, υιοθετήθηκε σχεδόν αμέσως από την πλειονότητα των πολιτών, αφού σχεδόν το 70% των αναφορών της περυσινής χρονιάς παρελήφθησαν μέσω της online φόρμας. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), που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

Γράφημα 19: Τρόποι υποβολής αναφορών (2023).



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

Γράφημα 20: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2023).



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.

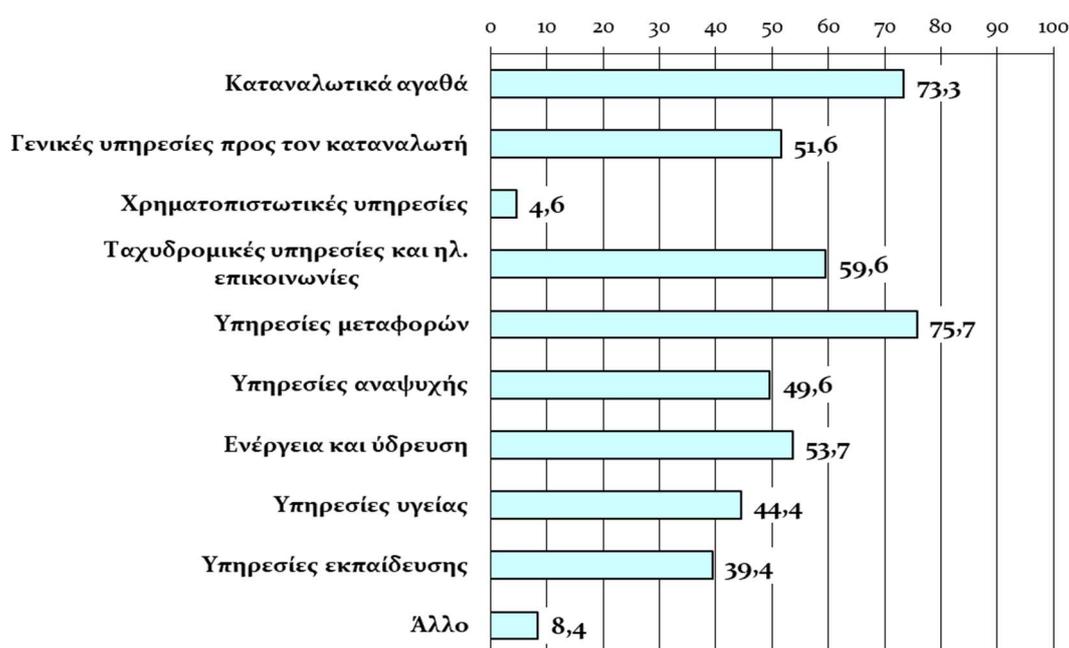
Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο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

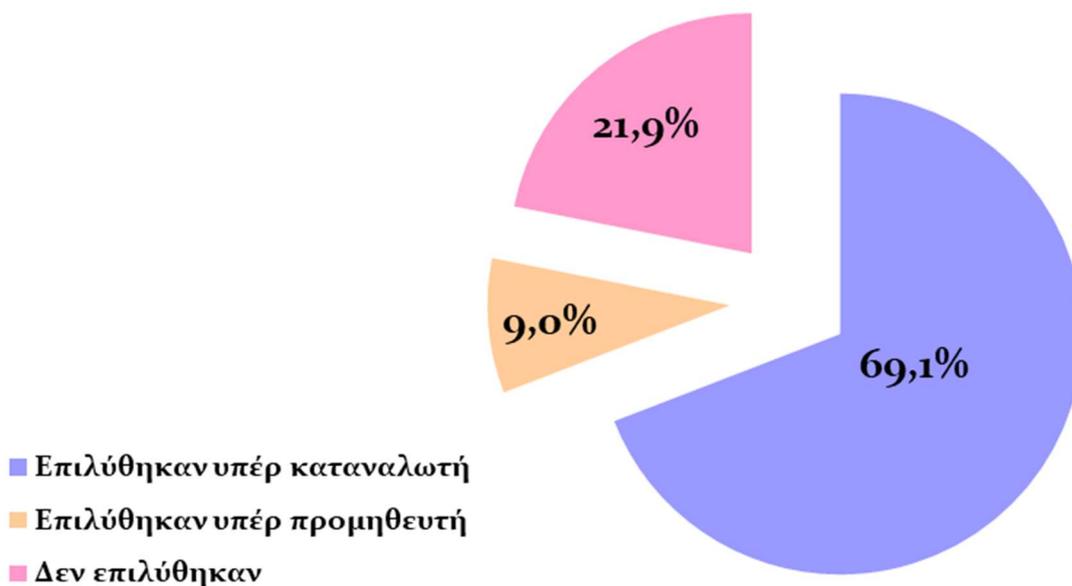
Το 56% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2023 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών, που την ίδια στιγμή εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα, αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών (4,6%).

Γράφημα 21: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



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

Γράφημα 22: 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 Ενέργεια

Το 2023 εξομαλύνθηκαν τα έντονα προβλήματα του ενεργειακού τομέα, που κατά το 2022 είχαν οδηγήσει σε αλματώδη αύξηση των αναφορών των καταναλωτών για τους παρόχους ενέργειας, αλλά και τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ). Η ραγδαία αύξηση του κόστους της ηλεκτρικής ενέργειας μέσω αδιαφανών ρητρών αναπροσαρμογής του τιμήματος αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά με την αναστολή χρέωσης τέτοιων ρητρών και τη μηνιαία ex ante ανακοίνωση των τιμών. Επίσης, με την παροχή κρατικών ενισχύσεων, αλλά και την πρόβλεψη δυνατότητας αζήμιας αλλαγής παρόχου ηλεκτρικής ενέργειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου.

1.1.1 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

Μετά τα έτη της ενεργειακής κρίσης, όπου τον πρώτο λόγο είχαν οι ρήτρες αναπροσαρμογής, η πλειονότητα των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2023 σχετίζονται, όπως και παλαιότερα, με αμφισβητήσεις των καταναλωτών για τις χρεώσεις που αποτυπώνονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας. Τέτοιες αμφισβητήσεις απορρέουν είτε από την πλημμελή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα συμβατικά τιμολόγια μέσω παραπλανητικών διαφημίσεων και εμπορικών προωθητικών ενεργειών είτε από τον αδιαφανή καθορισμό και υπολογισμό του ισχύοντος τιμολογίου στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή και από προφανή λάθη στην τιμολόγηση (π.χ. μη απόδοση της έκπτωσης συνέπειας).

Δύο ήταν τα σημαντικότερα προβλήματα: Η μη σύναψη εγγράφων συμβάσεων προμήθειας, κατά παράβαση της κείμενης νομοθεσίας, και η μη τήρηση τυπικών δικαιολογητικών κατά τη σύναψη νέων συμβάσεων.

Σε σχέση με το πρώτο ζήτημα, η Αρχή διαπίστωσε προβλήματα με την προφορική (τηλεφωνική) προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών, η οποία σε πολλές περιπτώσεις κρίνεται ανεπαρκής και παραπλανητική, ενώ δεν συνοδεύεται πάντα από ηχογράφηση των κλήσεων, που συνιστούν αποδεικτικό υλικό. Σε σχέση με το δεύτερο πρόβλημα, η Αρχή διέκρινε ότι οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας δεν τηρούν πάντα τις τυπικές απαιτήσεις του νόμου για υποβολή, από τους καταναλωτές, εγγράφου τεκμηρίωσης της σχέσης τους με το εκάστοτε ηλεκτροδοτούμενο ακίνητο, καθώς και φωτογραφίας ένδειξης του μετρητή, με συνέπεια την υποβολή πολλών αναφορών σχετικά με τη σύναψη αυθαίρετων συμβάσεων και την ύπαρξη λανθασμένων χρεώσεων κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή.

Άλλες προβληματικές διαπιστώσεις της Αρχής αφορούσαν:

- Την απουσία συμβατικών προβλέψεων για την καταβολή ποινικών ρητρών προς τους καταναλωτές, σε περίπτωση υπαιτιότητας του προμηθευτή και, ιδίως, σε περίπτωση μη έγκαιρης εξυπηρέτησης των καταναλωτών ή έκδοσης λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης.
- Την καθυστερημένη καταβολή πιστωτικών υπολοίπων των τελικών λογαριασμών κατανάλωσης, πέραν του ενός (1) μήνα από την έκδοση των σχετικών λογαριασμών.
- Τη μεγάλη αύξηση συστημικών λαθών σε υπολογισμούς χρεώσεων στους λογαριασμούς κατανάλωσης.
- Την πλημμελή ενημέρωση των καταναλωτών για το δικαίωμα υπαναχώρησης και τη μη χορήγηση σχετικού υποδείγματος.
- Τη μη αποστολή των τιμολογίων προμήθειας.
- Την έκδοση ιδιαίτερα αυξημένων «έναντι» λογαριασμών κατανάλωσης.

- Παράνομες τροποποιήσεις των τιμολογίων προμήθειας εντός έξι (6) μηνών από την έναρξη της σύμβασης ή χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του καταναλωτή.
- Μη αναλογική μείωση των ρητρών πρόωρης λύσης της σύμβασης, σύμφωνα με τον χρόνο διάρκειας της σύμβασης.
- Τη λανθασμένη εφαρμογή του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ).
- Τη μη καταβολή ποινικών ρητρών, λόγω έκδοσης λανθασμένων λογαριασμών.
- Τη μη απόδοση έκπτωσης συνέπειας, μετά την εμπρόθεσμη πληρωμή του τελικού λογαριασμού κατανάλωσης.

1.1.2 Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβάλλονται στην Αρχή κατά του ΔΕΔΔΗΕ αφορούν, κατά κύριο λόγο, στην αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών (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 αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε παροχή.

Σημαντικός εντός του 2023 ήταν και ο αριθμός των παραπόνων σχετικά με τον γενικό τρόπο λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ. Ο διαχειριστής δικτύου παίζει κρίσιμο ρόλο στην ομαλή λειτουργία της αγοράς, καθώς είναι υπεύθυνος για την καταμέτρηση της κατανάλωσης, τη συντήρηση του δικτύου, αλλά και την παροχή υπηρεσιών, όπως νέες συνδέσεις, αντικαταστάσεις μετρητών, επαύξηση ισχύος παροχών, κ.λπ. Κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες θεωρούνται τόσο σημαντικές, ώστε έχουν θεσπιστεί συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα μέσα στα οποία ο διαχειριστής οφείλει να ολοκληρώσει τις εργασίες του («εγγυημένες υπηρεσίες»).

Παρά το εξαντλητικό θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του διαχειριστή, εντούτοις παρατηρούνται ιδιαίτερα προβλήματα σε πεδία, όπως:

- Την ορθή και έγκαιρη καταμέτρηση των οικιακών καταναλώσεων ρεύματος.
- Τη διόρθωση λανθασμένων μετρήσεων, ιδιαίτερα κατά την αλλαγή παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας (αφορά καταναλώσεις, οι οποίες εύκολα προκύπτει, κατόπιν απλής εξέτασης του ιστορικού κατανάλωσης, ότι είναι λανθασμένες λόγω αυθαίρετων καταχωρίσεων του νέου προμηθευτή, οι οποίες ωστόσο γίνονται δεκτές από το ΔΕΔΔΗΕ. Η Αρχή έχει προχωρήσει σε μεγάλο αριθμό εγγράφων συστάσεων, οι οποίες δεν γίνονται αποδεκτές από την εταιρεία, με κοινοποίηση και προς τις αρμόδιες ρυθμιστικές Αρχές -Υπουργείο Ενέργειας, ΠΑΑΕΥ- χωρίς, όμως, να έχει υπάρξει κάποια ουσιαστική παρέμβαση για την επίλυση αυτού του ιδιαίτερα σημαντικού προβλήματος, που επιβαρύνει αδικώς τους καταναλωτές).
- Την έγκαιρη υλοποίηση νέων συνδέσεων.
- Την εγκατάσταση μετρητών με μειωμένο (νυκτερινό) τιμολόγιο.
- Την καθυστερημένη διακοπή της ηλεκτροδότησης, ύστερα από αίτημα του καταναλωτή.

Σημαντικό πρόβλημα στην εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών παραμένει η πρακτική του ΔΕΔΔΗΕ να υποβάλει απαντήσεις από τα κατά τόπους καταστήματα της εταιρείας και όχι από κάποια κεντρική υπηρεσία, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται σημαντικές αποκλίσεις στον τρόπο χειρισμού παρόμοιων προβλημάτων, σύμφωνα με τις εκάστοτε πεποιθήσεις του τοπικού υπεύθυνου.

Περαιτέρω, η διαδικασία συμβιβαστικής επίλυσης των ανωτέρω διαφορών ανέδειξε νέα σημαντικά θέματα αναφορικά με την τήρηση των υποχρεώσεων λειτουργίας του δικτύου

διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών από τον ΔΕΔΔΗΕ. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρήθηκαν τα εξής:

- Μη τήρηση της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης, σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτροδότησης για διάστημα άνω των 12 ωρών.
- Μη τήρηση της διαδικασίας καταβολής αποζημίωσης στον καταναλωτή, σε περίπτωση καθυστέρησης διακοπής της ηλεκτροδότησης.
- Μη τήρηση συμφωνημένων συναντήσεων για την πραγματοποίηση τεχνικών εργασιών.
- Μη έγκαιρη λήψη μέτρησης ύστερα από καταγγελία της σύμβασης προμήθειας, με αποτέλεσμα τη χρέωση του καταναλωτή για χρονικό διάστημα μετά την αποχώρησή του από το ακίνητο.
- Άρνηση ένταξης καταναλωτών στο ΚΟΤ, ύστερα από σχετικές διορθώσεις του αρμόδιου φορέα («ΗΔΙΚΑ Α.Ε.»).
- Μη τήρηση του ελέγχου της ορθότητας των δηλώσεων εκπροσώπησης (αριθμός μετρητή, διεύθυνση παροχής).
- Μη αναλυτική αιτιολόγηση της διόρθωσης μετρήσεων.
- Διόρθωση καταναλώσεων πέραν του νόμιμου διαστήματος (12 μήνες) από την ημερομηνία διαπίστωσης του προβλήματος, με αποτέλεσμα την υπέρμετρη χρέωση των καταναλωτών.

1.2 Υδρευση

1.2.1 ΕΥΔΑΠ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2023 αφορούσαν και πάλι, όπως το 2022, στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακριβωτα αίτια. Στο πλαίσιο της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών ενώπιον της Αρχής, σημαντικό πρόβλημα συνεχίζει να αποτελεί η αποτελεσματική και άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ενημέρωση και διακοπή υδροδότησης σε περίπτωση ασυνήθιστα μεγάλων καταναλώσεων, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.).

Περαιτέρω, η Αρχή εξέδωσε δύο έγγραφες συστάσεις για καταχρηστικούς Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) της εταιρείας και συγκεκριμένα:

- Όρο σχετικά με τον περιορισμό της αναμόρφωσης της κατανάλωσης μόνο στον αμέσως προηγούμενο (ύστερα από αντικατάσταση μετρητή) λογαριασμό.
- Όρο σχετικά με την εξάρτηση της μείωσης της οφειλής από αφανή διαρροή από την εμπρόθεσμη ή τακτική καταβολή της οφειλής. Ο εν λόγω όρος έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για τη μείωση των οφειλών από αφανείς διαρροές, οι οποίες δεν εξαρτούν τη μείωση από καμιά σχετική προϋπόθεση και παρέχουν εξουσιοδότηση στην εταιρεία για την έκδοση απόφασης διαδικαστικού χαρακτήρα, με σκοπό την επιβεβαίωση της διαρροής και την καταβολή των σχετικών ποσών.

1.2.2 Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης

Και εδώ οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή αφορούσαν κατά κύριο λόγο στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλών καταναλώσεων, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων

διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακριβώτα αίτια. Οι σημαντικότερες συστάσεις που εξέδωσε η Αρχή εντός του 2023 αφορούσαν:

- Την υποχρέωση έκδοσης ειδικού ενημερωτικού τεύχους για τους καταναλωτές, έστω και ηλεκτρονικά (σε εκτυπώσιμη μορφή, στην οικεία ιστοσελίδα).
- Τη θέσπιση διαδικασίας μείωση οφειλών, ιδιαίτερα όταν είναι υψηλές και οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).
- Την ενημέρωση των καταναλωτών για την αντικατάσταση του μετρητή, ώστε να είναι σε θέση να διαπιστώνουν την ορθή τοποθέτηση με μηδενική ένδειξη κατανάλωσης και την αποφυγή διαρροών λόγω καταπόνησης του δικτύου.

1.3 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε κατά τα προηγούμενα χρόνια αυξημένο αριθμό αναφορών καταναλωτών σχετικά με προβλήματα στην ταχύτητα του διαδικτύου, ιδίως αποκλίσεις μεταξύ της υπεσχημένης και της πραγματικής ταχύτητας, καθώς και διακοπές στην παροχή της υπηρεσίας. Μάλιστα, η αύξηση των σχετικών αναφορών υπερδιπλασιάστηκε κατά την περίοδο της πανδημίας και η τάση αυτή συνεχίστηκε και το 2023.

Την άνοιξη του 2023, εκδηλώθηκε από τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών η πρόθεση να εισαγάγουν ρήτρα τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στους ΓΟΣ. Από την πρώτη στιγμή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αντιτάχθηκε σθεναρά σε αυτήν την προοπτική, διατυπώνοντας τη θέση του τόσο προς τους παρόχους όσο και προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Τον Ιούνιο του 2023, η ΕΕΤΤ έθεσε σε δημόσια διαβούλευση πρόταση τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών, με αυτό ακριβώς το περιεχόμενο (την εισαγωγή όρου τιμαριθμικής αναπροσαρμογής στις συμβάσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών), επικαλούμενη αύξηση του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (ΔΤΚ) και την επιβάρυνση των παρόχων από τη γενικότερη επιδείνωση του οικονομικού περιβάλλοντος. Μάλιστα, πρότεινε και μεταβατική διάταξη για την άμεση εφαρμογή της αναπροσαρμογής και σε ενεργές συμβάσεις.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπέβαλε τις απόψεις του τον Ιούλιο του 2023, επισημαίνοντας μεταξύ άλλων ότι σύμφωνα με διεθνείς μελέτες, οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα κατά κανόνα ήδη κοστίζουν στον καταναλωτή ακριβότερα απ' ό,τι οι αντίστοιχες που παρέχονται σχεδόν σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, ενώ είναι και ποιοτικά υποδεέστερες αυτών. Εξάλλου, με δεδομένη τη μείωση της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών και τις αυξήσεις σε άλλα βασικά αγαθά, δεν θα μπορούσε να αποκλειστεί η δημιουργία συνθηκών κοινωνικού και οικονομικού αποκλεισμού αδύναμων καταναλωτών από την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες.

Η Αρχή επισήμανε, επίσης, ότι οι πάροχοι είναι σε θέση κατά την κατάρτιση μιας σύμβασης να εκτιμήσουν την αύξηση του κόστους βάσει μακροοικονομικών ή άλλων μεγεθών και να την ενσωματώσουν αναλόγως, καθώς και ότι η θέσπιση ρήτρας αναπροσαρμογής δίνει τελικά στον πάροχο δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης της σύμβασης, κατά τρόπο που οι σχετικοί προτεινόμενοι ΓΟΣ εισάγουν σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των συμβατικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος του καταναλωτή. Σε αυτή μας τη θέση επιμείναμε και απευθύναμε και επιστολή προς τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ. Ακολούθησε περαιτέρω αλληλογραφία με την ΕΕΤΤ τον Αύγουστο του 2023, ώστε εν τέλει η τροποποίηση αυτή δεν προχώρησε.

Την ίδια περίοδο, οι δύο μεγαλύτεροι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προχώρησαν στην ανακοίνωση κατάργησης της έκπτωσης e-λογαριασμού, ποσού 1 ευρώ. Η κατάργηση αυτή, που κατά την άποψη της Αρχής συνιστά καταχρηστική αύξηση του παγίου, εφαρμόστηκε ήδη από τον Οκτώβριο 2023, συνεχίζεται μέχρι σήμερα και αφορά εκατομμύρια συνδέσεις.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αρκετές αναφορές και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, προχωρήσαμε σε έρευνα και, εν τέλει, στην κοινοποίηση έγγραφης σύστασης-πορίσματος στους παρόχους, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ και τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου. Οι πάροχοι αρνήθηκαν να συμμορφωθούν και, έτσι, προχωρήσαμε στη δημοσιοποίηση των συστάσεων, ενώ περαιτέρω ανέπτυξαν μία επιχειρηματολογία, την οποία υιοθέτησε και η ΕΕΤΤ.

1.4 Τράπεζες

Στο πλαίσιο αυτεπάγγελτης έρευνας της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού στην αγορά τραπεζικών υπηρεσιών (λιανικής και επιχειρηματικής τραπεζικής), της έκδοσης και αποδοχής καρτών, καθώς και στις αγορές των διατραπεζικών συστημάτων, υπηρεσιών πληρωμών και ηλεκτρονικών συναλλαγών, προκειμένου να διερευνηθεί τυχόν παράβαση της νομοθεσίας για τον ελεύθερο ανταγωνισμό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημέρωσε, κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με την Επιτροπή Ανταγωνισμού, για ενέργειές του επί του θέματος των αυξήσεων στις προμήθειες και την αναπροσαρμογή του τιμολογίου των τραπεζών, προωθώντας το σύνολο των στοιχείων που είχε στη διάθεσή του.

Υπενθυμίζεται ότι το ζήτημα των χρεώσεων στις τραπεζικές προμήθειες έχει τεθεί εγγράφως από την Αρχή τόσο προς τις τράπεζες όσο και προς την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και την Τράπεζα της Ελλάδος, με έμφαση στα έξοδα μεταφοράς χρημάτων και, εν γένει, στη διαχείριση εμβασμάτων, στις συναλλαγές μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) και στα έξοδα ανανέωσης/επανεκδόσης κάρτας και αριθμού PIN.

Περαιτέρω, σε απάντηση υπηρεσιακού σημειώματος της Υπηρεσίας Συντονισμού (Γραφείο Κοινοβουλευτικών Θεμάτων) του Υπουργείου Ανάπτυξης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή παρείχε έγγραφες απόψεις σε Επίκαιρη Ερώτηση του κ. Αρσένη, βουλευτή του ΜΕΡΑ25, σχετικά με την προστασία ληπτών προϊόντων στεγαστικής πίστης σε ελβετικό φράγκο. Η Αρχή αναφέρθηκε στο σύνολο των ενεργειών, στις οποίες έχει προβεί διαχρονικά για το εν λόγω ζήτημα (διατύπωση πρότασης ρύθμισης και συστάσεων προς τις εμπλεκόμενες τράπεζες), υποβάλλοντας παράλληλα το σχετικό υποστηρικτικό υλικό.

Τέλος, σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, η ονομαστική αξία των δανείων του ιδιωτικού τομέα του εσωτερικού, τα οποία διαχειρίζονται οι εγχώριες ΕΔΑΔΠ και έχουν μεταβιβαστεί σε εξειδικευμένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού, διαμορφώθηκε σε 69,466 δισ. ευρώ στο τέλος του δ' τριμήνου του 2023. Μολονότι το ποσό αυτό εμφανίζει σταδιακή μείωση στις τρίμηνες ενημερώσεις, παραμένει υψηλό και προφανώς αφορά σε μεγάλο αριθμό δανειοληπτών, οι οποίοι καλούνται να συνεργαστούν με τους νέους δικαιούχους των απαιτήσεων και τους διαχειριστές για την εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων.

Η Αρχή έχει δεχθεί μεγάλο αριθμό αναφορών σχετικά με τα προβλήματα, τις καθυστερήσεις και τις δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην προσπάθειά τους να επικοινωνήσουν με τον διαχειριστή, να λάβουν ενημέρωση για την πορεία του δανείου, να έχουν πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούν στο δάνειο (κίνηση, πίνακα αποπληρωμής, βεβαιώσεις), καθώς και να υποβάλουν αιτήσεις ρύθμισης. Επίσης, αναφέρονται περιπτώσεις τηλεφωνικών επικοινωνιών με πρωτοβουλία εκπροσώπων των εταιρειών που ελέγχονται ως προς την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων που θέτει ο νόμος για την ενημέρωση των οφειλετών.

Με ενδιαφέρον αναμένεται η εφαρμογή και τα αποτελέσματα εφαρμογής του νέου νόμου για τους διαχειριστές και αγοραστές πιστώσεων του ν. 4354/2015, καθώς πλέον ρυθμίζεται, μεταξύ άλλων, το πλαίσιο εξατομικευμένης ενημέρωσης και προσωποποιημένης πληροφόρησης των δανειοληπτών, προάγοντας την καλή πίστη στις συναλλαγές, τη διαφάνεια και τον σεβασμό των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Οι δανειολήπτες εξακολουθούν να απευθύνονται στην Αρχή, αιτούμενοι τη ρύθμιση των δανείων τους. Ένα μεγάλο μέρος των αναφορών αυτού του είδους δεν εντάσσεται στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 και, ως εκ τούτου, βρίσκονται εκτός της αρμοδιότητάς μας.

Διαπιστώνεται, ωστόσο, ως μείζον ζήτημα η αδυναμία πολλών δανειοληπτών να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις. Αναμφίβολα, η διαδικασία του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών έρχεται να συμβάλει στη βιώσιμη και ολιστική αντιμετώπιση του ζητήματος της υπερχρέωσης, ιδίως μετά τις πρόσφατες βελτιωτικές παρεμβάσεις και λαμβάνοντας υπόψη το ειδικότερο πλαίσιο για τους ευάλωτους οφειλέτες.

1.5 Ασφαλιστικές εταιρείες

Ζήτημα με ιδιαίτερη σημασία για χιλιάδες καταναλωτές, το οποίο εξακολούθησε να απασχολεί έντονα την Αρχή μας και το 2023, είναι η προσθήκη στον ν. 2251/1994 διάταξης για την αναπροσαρμογή ασφαλιστρών σε ασφαλιστικές συμβάσεις, παρά τις επιφυλάξεις που αναλυτικά έχουν διατυπωθεί από την πλευρά μας κατά το παρελθόν (βλ. υπ' αριθ. πρωτ. 50617/21-10-2020 επιστολή ΣτΚ στον Υπουργό Ανάπτυξης).

Το πρόβλημα είναι ότι με τη συγκεκριμένη διάταξη, που στην ουσία απομειώνει την προστασία των καταναλωτών, πραγματοποιείται αυθαίρετη παρέμβαση σε υφιστάμενες, μακροχρόνιες ασφαλιστικές συμβάσεις, μεταβάλλοντας επί τα χείρω τη θέση των ασφαλισμένων, αφού τους υποχρεώνει σε υπέρογκες αυξήσεις και, εμμέσως, σε καταγγελία των συμβάσεων αυτών, τις οποίες με πολύ προσπάθεια και συνετή οικονομική διαχείριση είχαν καταφέρει επί χρόνια να διατηρήσουν.

Έκτοτε και μέχρι σήμερα, οι καταγγελίες σε βάρος των ασφαλιστικών εταιρειών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή σημειώνουν κατακόρυφη αύξηση, με κύριο αίτημα τον έλεγχο και την ακύρωση καταχρηστικών αυξήσεων στα ασφάλιστρα, ενώ παράλληλα παρατηρείται η τάση από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών να εγκαταλείπουν σταδιακά τα ισόβια ασφαλιστήρια ζωής και να τα αντικαθιστούν με ετήσια συμβόλαια.

Σε ό,τι αφορά το πεδίο της επιτυχούς διαμεσολάβησης της Αρχής μας σε υποθέσεις καταναλωτών με ασφαλιστικές εταιρείες, σε μία χαρακτηριστική περίπτωση καταβλήθηκε σε ασφαλισμένη η προβλεπόμενη αποζημίωση λόγω γυναικολογικής επέμβασης, την οποία (αποζημίωση) η εταιρεία καθυστέρησε με το πρόσχημα της προσκόμισης ιατρικής εξέτασης, που όμως δεν υφίστατο.

Σε άλλη περίπτωση, καταβλήθηκε επίδομα τοκετού σε ασφαλισμένη που απέκτησε τέκνο μέσω παρένθετης μητέρας. Στη συγκεκριμένη υπόθεση, η εταιρεία επικαλέστηκε ότι η παροχή του εν λόγω επιδόματος προβλέπεται σε περίπτωση υποβολής του ασφαλισμένου προσώπου σε διαδικασία τοκετού (δηλαδή, η κάλυψη προϋποθέτει ιατρική κατάσταση που συντρέχει στο πρόσωπο του ίδιου του ασφαλισμένου προσώπου και όχι τρίτου προσώπου μη ασφαλισμένου, για το οποίο η εταιρεία δεν έχει εισπράξει ασφάλιστρο).

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να επανεξετάσει τη θέση της, τονίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου που επιτελούν οι ασφαλιστικές εταιρείες, αφού σκοπός σύναψης μίας σύμβασης ιδιωτικής ασφάλισης είναι, μεταξύ άλλων, η δημιουργία αισθήματος ασφάλειας στον ασφαλισμένο. Το επίδομα τοκετού είναι μία παροχή για τη διευκόλυνση της μητρότητας και η ανακούφιση από τα έξοδά του αφορούν στην ασφαλισμένη που πληρώνει τη σχετική κάλυψη και είναι η νόμιμη μητέρα του τέκνου.

1.6 Υπηρεσίες μεταφορών

Το 2023 αποτέλεσε χρονιά επανεκκίνησης του τομέα των θαλάσσιων και αεροπορικών μεταφορών μετά την επιβολή περιοριστικών μέτρων στα ταξίδια λόγω της πανδημίας του κορονοϊού, παρουσιάζοντας σταδιακή ανάκαμψη της επιβατικής κίνησης. Σύμφωνα με εκτιμήσεις της ειδικής έκδοσης του ΙΝΣΕΤΕ, η επιβατική κίνηση εσωτερικού στην ακτοπλοΐα αυξήθηκε κατά 6,7% το 2023 σε σχέση με το 2022, ενώ το σύνολο των διεθνών αεροπορικών αφίξεων στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών κατέγραψε αύξηση κατά 27,9%. Η τόνωση του κλάδου

των μεταφορών αντικατοπτρίζεται και στο γεγονός της αύξησης των αναφορών των καταναλωτών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά 11,5% σε σχέση με το 2022.

1.6.1 Επιβατικές αεροπορικές μεταφορές

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, δέχθηκε αναφορά καταναλώτριας σχετικά με άρνηση αεροπορικής εταιρείας για επιβίβαση του ανήλικου τέκνου και του συζύγου της, επειδή, σύμφωνα με την αεροπορική εταιρεία, κατά τον έλεγχο των εγγράφων στο check in διαπιστώθηκε ότι έλειπε η φωτογραφία του παιδιού. Οι γονείς επέδειξαν κατά την επιβίβαση την κράτηση πτήσης, τις ταυτότητές τους, το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, καθώς και τη ληξιαρχική πράξη γέννησης του παιδιού τους, ηλικίας 8 ετών.

Με την απάντησή της προς την Αρχή, η εταιρεία παρέπεμψε σε σύνδεσμο της ιστοσελίδας της οδηγίες για τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έγγραφα των επιβατών, όπου αναφέρεται ότι παιδιά κάτω των δώδεκα (12) ετών χρειάζεται να φέρουν είτε βεβαίωση ταυτοπροσωπίας είτε πιστοποιητικό γέννησης με πρόσφατη φωτογραφία, επικυρωμένα από δημόσια Αρχή ή ΚΕΠ.

Ωστόσο, με βάση τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Δ.Ε.Ε.) και, συγκεκριμένα, την απόφαση της 30ής Απριλίου 2020 στην υπόθεση C-584/18, ο Κανονισμός (ΕΚ) 261/2004 προβλέπει ότι στην περίπτωση που αερομεταφορέας αρνηθεί την επιβίβαση επιβάτη με την αιτιολογία ότι επέδειξε ανεπαρκή ταξιδιωτικά έγγραφα, η άρνηση αυτή καθαυτή δεν στερεί από τον επιβάτη την προστασία που του παρέχει ο εν λόγω Κανονισμός. Στο πλαίσιο αυτό, ο αερομεταφορέας υποχρεούται να τον αποζημιώσει σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις και να του παράσχει κάθε απαραίτητη βοήθεια. Εκτός αυτού, ως «άρνηση επιβίβασης» νοείται στη νομοθεσία η άρνηση μεταφοράς επιβατών σε μία πτήση, μολονότι εμφανίσθηκαν προς επιβίβαση, εκτός εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι να μην τους επιτραπεί η επιβίβαση, όπως λόγοι υγείας, ασφάλειας της πτήσης ή αεροπορικής ασφάλειας ή έλλειψης επαρκών ταξιδιωτικών εγγράφων.

Η εκτίμηση των σοβαρών λόγων, σύμφωνα με το Δ.Ε.Ε., δεν επαφίεται στην αποκλειστική κρίση του αερομεταφορέα. Και τούτο, διότι τυχόν παροχή στον αερομεταφορέα της εξουσίας να εκτιμά και να αποφασίζει μονομερώς και οριστικώς ότι σε ορισμένη περίπτωση η άρνηση δικαιολογείται από σοβαρό λόγο και, κατά συνέπεια, να αποστερεί τους θιγόμενους επιβάτες από την προστασία που θα έπρεπε να απολαύουν θα ήταν αντίθετη προς τον επιδιωκόμενο σκοπό της διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών.

Στη συγκεκριμένη υπόθεση που εξέτασε ο Συνήγορος του Καταναλωτή, από τον συνδυασμό των εγγράφων που προσκόμισαν οι γονείς του παιδιού προέκυπτε με σαφήνεια η ταυτότητά του. Επομένως, η μη προσκόμιση φωτογραφίας δεν στοιχειοθετούσε σοβαρό λόγο που να δικαιολογεί την άρνηση επιβίβασης.

Στο πλαίσιο φιλικής επίλυσης της εν λόγω καταναλωτικής διαφοράς, η Αρχή πρότεινε την καταβολή της προβλεπόμενης στον νόμο αποζημίωσης των καταναλωτών, καθώς και την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου των εισιτηρίων, αφού δεν τους επιτράπη να πραγματοποιήσουν την πτήση. Τελικά, ύστερα από σειρά διαβουλεύσεων, η εταιρεία πρότεινε είτε τη χορήγηση τριών (3) δωρεάν αεροπορικών εισιτηρίων μονής διαδρομής για πτήσεις εσωτερικού εντός χρονικού διαστήματος ενός έτους είτε την επιστροφή του ποσού αγοράς των εισιτηρίων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι με τη διαμεσολάβηση της Αρχής επιλύθηκαν υπέρ καταναλωτή άλλες δύο παρόμοιες υποθέσεις.

Σε άλλη περίπτωση, η Αρχή εξέτασε την αναφορά καταναλωτή, ο οποίος, πειθόμενος από τη διαφημιστική καμπάνια αεροπορικής εταιρείας σχετικά με την έναρξη συνεργασίας με άλλη εταιρεία σε πτήσεις κοινού κωδικού, που θα απέφερε καλύτερη συνδεσιμότητα προορισμών και περισσότερα οφέλη για τους επιβάτες, προέβη στην αγορά εισιτηρίου, για να διαπιστώσει αργότερα ότι δεν έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένα αναμενόμενα προνόμια (πίστωση μιλίων, χρήση vip lounge, κλ.π.).

Η καταγγελλόμενη εταιρεία πρόβαλε το επιχείρημα ότι η επίμαχη πτήση εκτελείτο από τη δεύτερη συνεργαζόμενη εταιρεία, η οποία όμως δεν αποτελούσε μέλος της ίδιας αεροπορικής συμμαχίας (Star Alliance). Ωστόσο, από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι η εταιρεία δεν παρείχε τη σχετική διευκρίνιση ούτε μέσω της ιστοσελίδας της ούτε στη διαφημιστική καμπάνια που διεξήγαγε, γεγονός το οποίο χαρακτηρίζεται ως αθέμιτη εμπορική πρακτική.

Κατόπιν συστάσεων της Αρχής, η εταιρεία επιφυλάχθηκε να εμπλουτίσει την ιστοσελίδα της με όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις και προσέφερε μίλια εξαργύρωσης στον καταναλωτή ως ένδειξη καλής πίστης.

Τέλος, η Αρχή έλαβε την αναφορά καταναλώτριας, η οποία, πειθόμενη από προωθητική ενέργεια εταιρείας αερομεταφορών με την οποία διαφημιζόταν έκπτωση ποσοστού 40 % σε αεροπορικούς της ναύλους, προέβη σε αγορά εισιτηρίου που είχε τη δυνατότητα αλλαγής ημερομηνίας πτήσης ή διαδρομής στην ίδια κατηγορία ναύλου, χωρίς επιπλέον χρέωση. Όταν, όμως, θέλησε να αλλάξει την ώρα αναχώρησης της πτήσης της, ενημερώθηκε σχετικά με την ύπαρξη πρόσθετης επιβάρυνσης.

Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαπίστωσε ότι η εταιρεία δεν ανέφερε την πολιτική ακύρωσης που ίσχυε για το συγκεκριμένο εισιτήριο. Κάτι τέτοιο έχει ιδιαίτερη σημασία στην περίπτωση που τα τέλη διαχείρισης που χρεώνει ο αερομεταφορέας ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας στον καταναλωτή για την ακύρωση εισιτηρίου ανέρχονται στην πραγματικότητα στο κόστος του ίδιου του εισιτηρίου.

Η Αρχή απηύθυνε συστάσεις προς την εταιρεία να περιλαμβάνει σαφείς πληροφορίες στις προωθητικές της ενέργειες σχετικά με την εφαρμοζόμενη πολιτική ακύρωσης εισιτηρίων και τις χρεώσεις που τυχόν υφίστανται.

1.6.2 Επιβατικές θαλάσσιες μεταφορές

Η Αρχή δέχτηκε αναφορές καταναλωτών κατά ακτοπλοϊκής εταιρείας, η οποία τροποποιούσε την ώρα και τον τόπο άφιξης του δρομολογίου της από Αγκόνα προς Ηγουμενίτσα, καταπλέοντας στο λιμάνι της Πάτρας, με αποτέλεσμα να προκαλείται ταλαιπωρία των επιβατών, αφού ήταν αναγκασμένοι να καλύψουν μεγαλύτερη απόσταση και να επιβαρυνθούν περισσότερα έξοδα μετακίνησης (βενζίνης και διοδίων), τα οποία η εταιρεία δεν αποζημίωνε. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απέστειλε σχετική επιστολή στην εταιρεία, την οποία κοινοποίησε στο Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, προτείνοντας την κάλυψη του επιπρόσθετου κόστους μετακίνησης των επιβατών, κάτι που η εταιρεία αποδέχτηκε.

Ένα άλλο ζήτημα, με το οποίο ασχολήθηκε η Αρχή κατόπιν αναφορών καταναλωτών, αφορούσε στην άρνηση ακτοπλοϊκής εταιρείας να επιστρέψει το αντίτιμο εισιτηρίων σε επιβάτες που δεν μπορούσαν να ταξιδέψουν λόγω κατάργησης του δρομολογίου τους. Συγκεκριμένα, επιβάτες είχαν προβεί στην έκδοση εισιτηρίων για το ακτοπλοϊκό δρομολόγιο Πειραιάς-Χανιά, τα οποία εν συνεχεία μετέτρεψαν σε ανοιχτά (open). Ωστόσο, όταν θέλησαν να κάνουν χρήση των εισιτηρίων τους στην εν λόγω διαδρομή, πληροφορήθηκαν από την εταιρεία ότι το συγκεκριμένο δρομολόγιο καταργήθηκε, αλλά παρ' όλα αυτά ότι δεν μπορεί να τους επιστραφεί το αντίτιμο του ναύλου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρεία να επανεξετάσει τη θέση της και να επιστρέψει στους καταναλωτές το αντίτιμο των εισιτηρίων τους, αφού δεν τους παρασχέθηκε η συμφωνημένη μεταφορική υπηρεσία. Το έγγραφο της Αρχής κοινοποιήθηκε και στο Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, το οποίο με τη σειρά του κάλεσε την εταιρεία να συμμορφωθεί προς τις υποδείξεις της Αρχής.

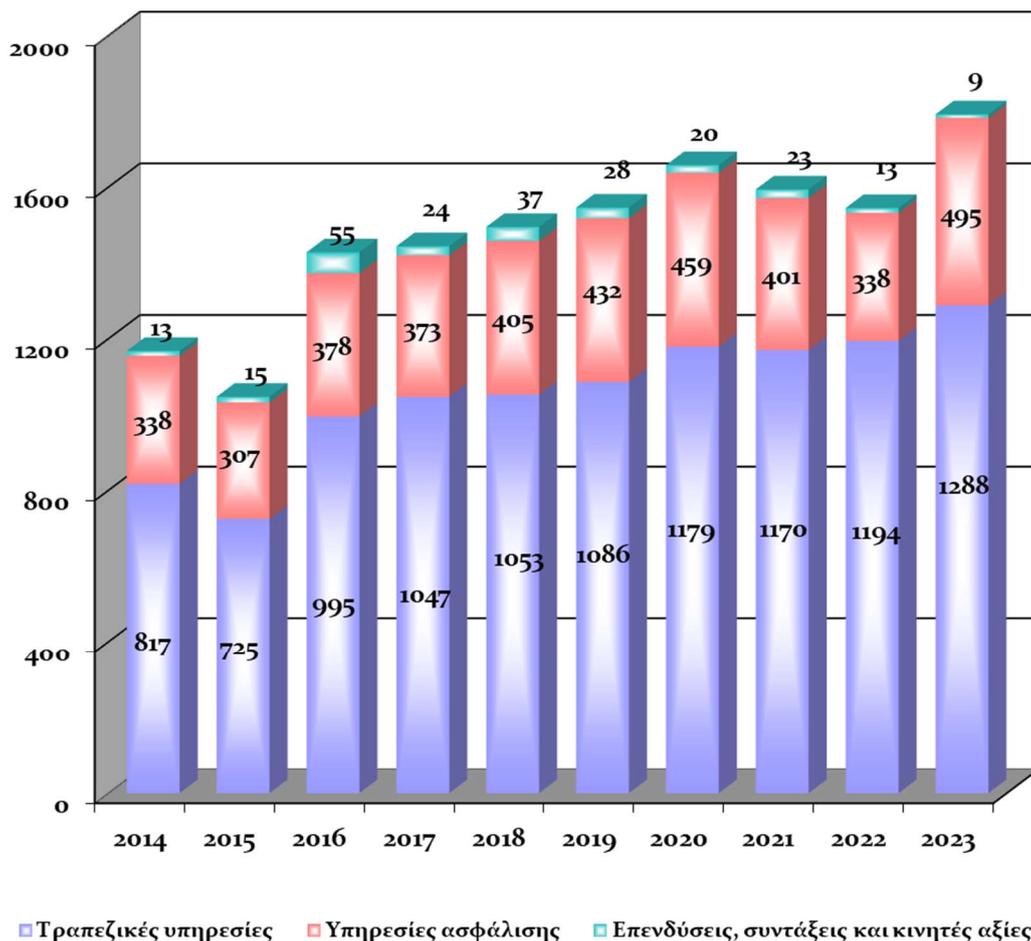
2 Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο

2.1 Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

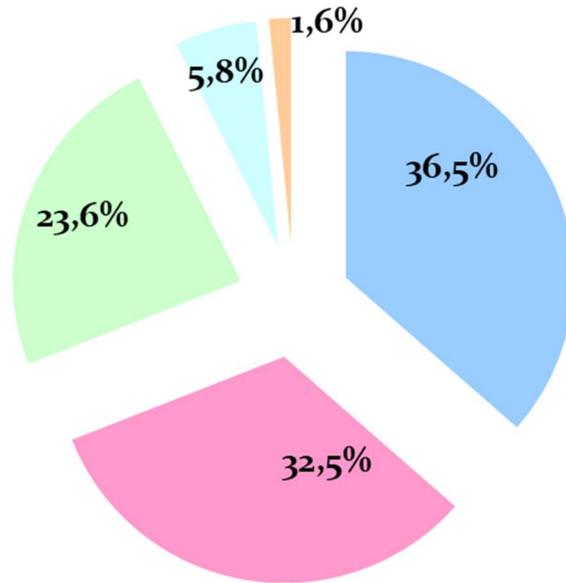
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2014	1.168	21,7 %
2015	1.047	19,5 %
2016	1.428	20,2 %
2017	1.444	16,1 %
2018	1.495	14,9 %
2019	1.546	13,6 %
2020	1.658	12,8 %
2021	1.594	14 %
2022	1.545	11,6 %
2023	1.792	11,2 %
ΣΥΝΟΛΟ	22.599	17,5 %

Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



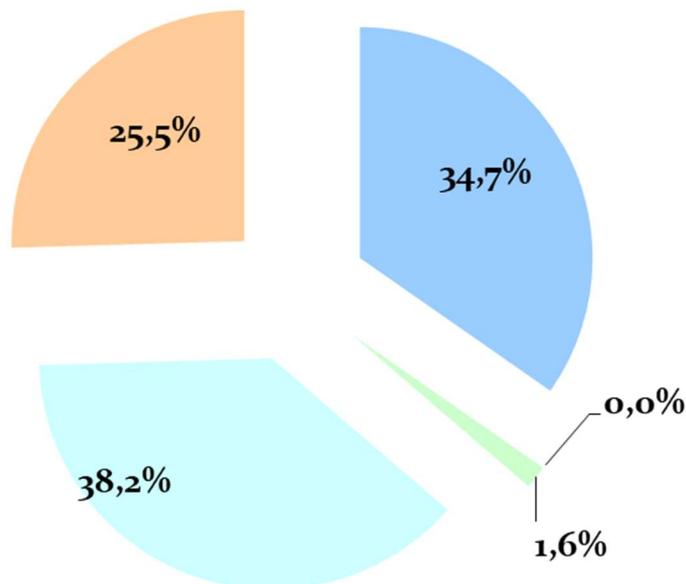
Γράφημα 24: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

- 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

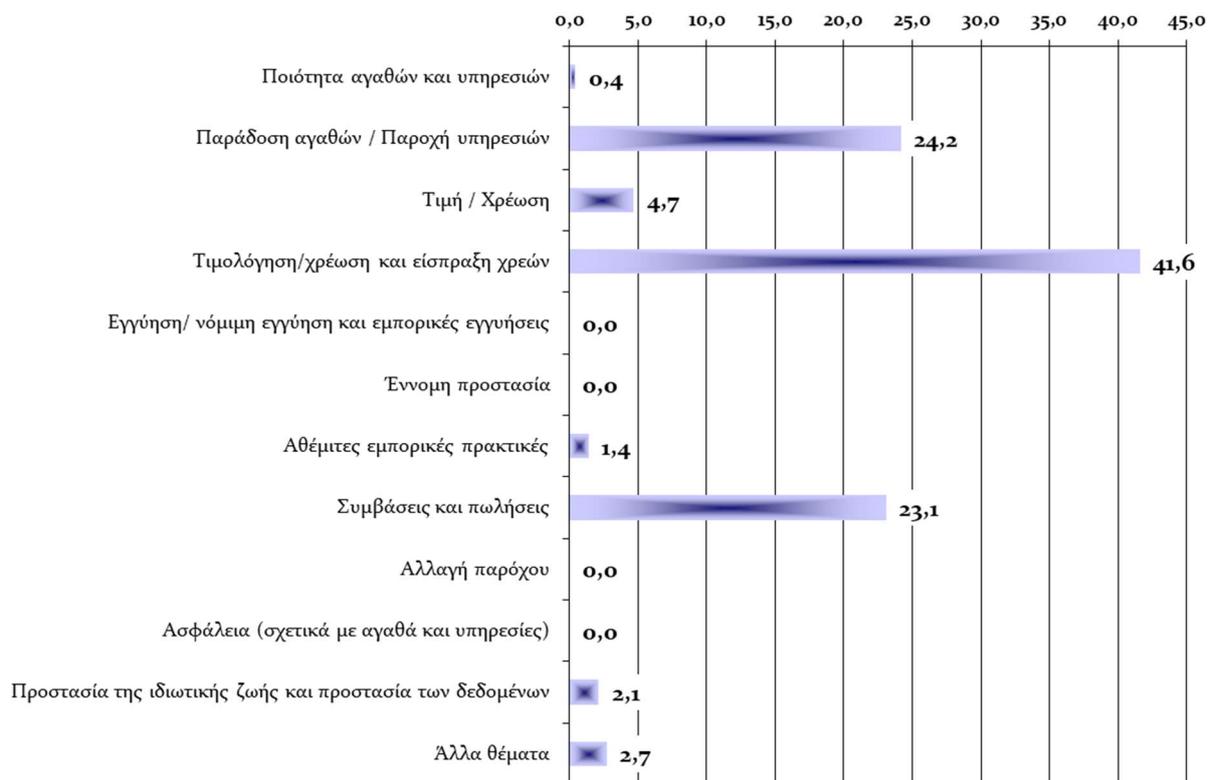


Γράφημα 25: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

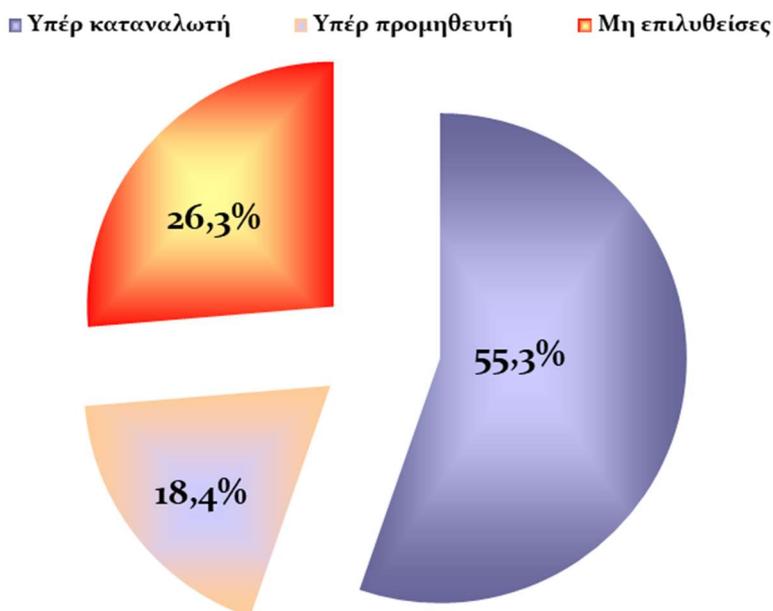
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή



Γράφημα 26: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2023).



Γράφημα 27: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

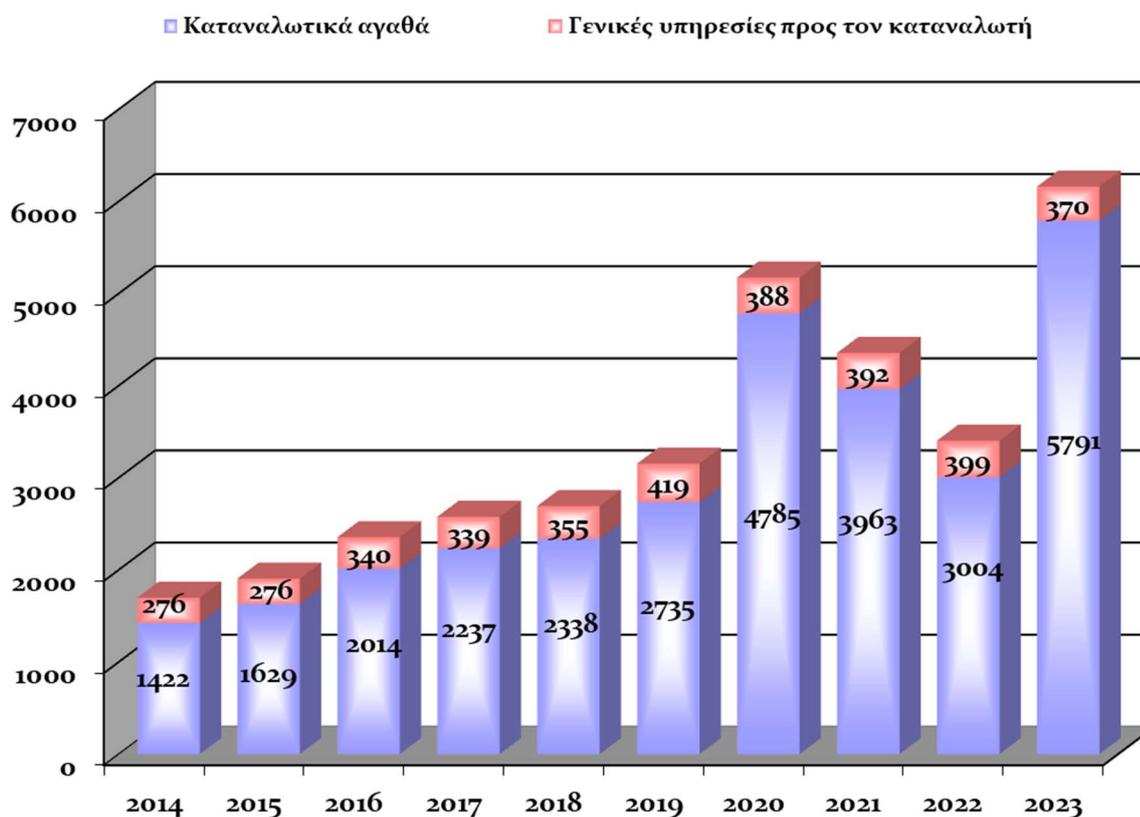


2.2 Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

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
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 %
2023	5.791	36,2 %	370	2,3 %
ΣΥΝΟΛΟ	35.889	27,8 %	5.207	4 %

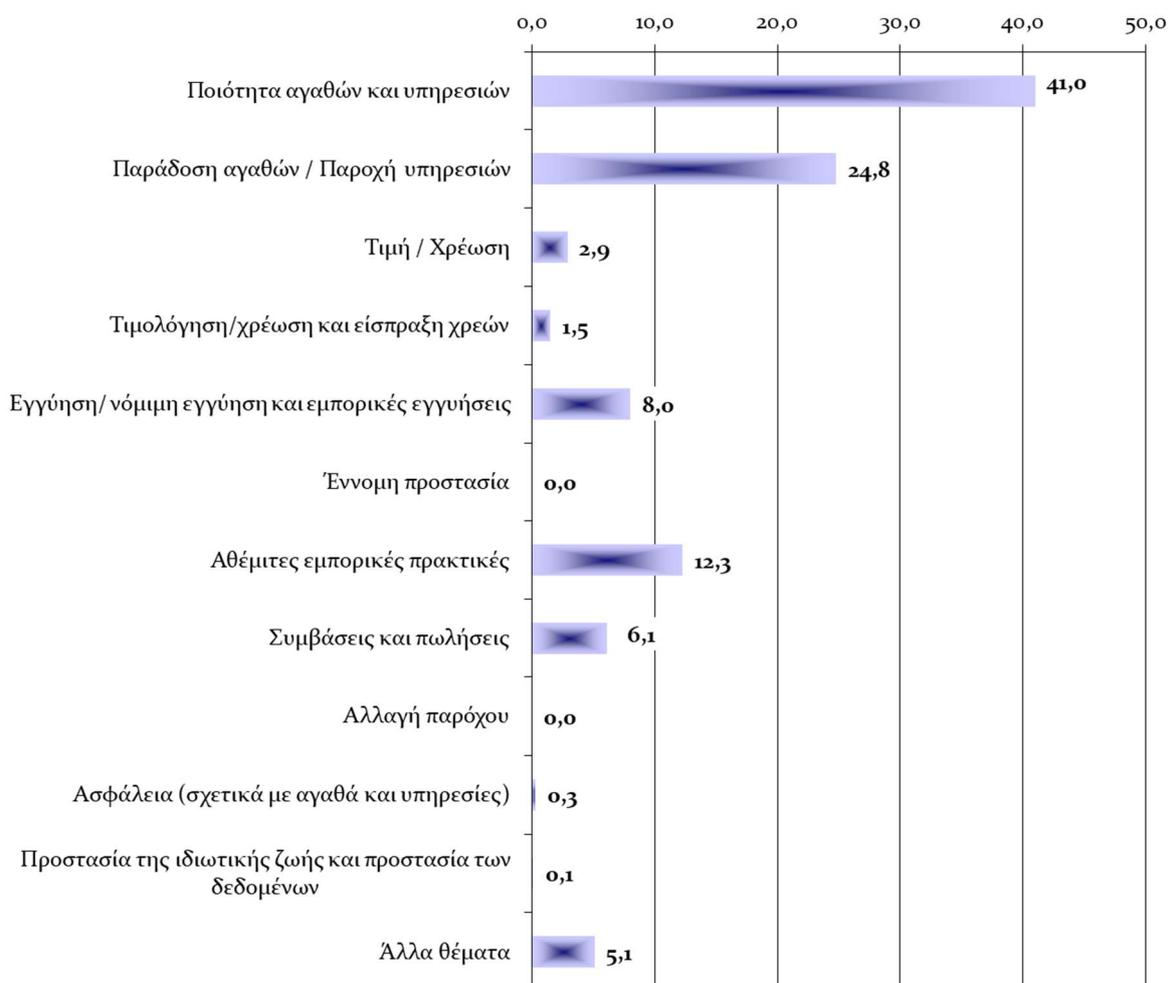
Γράφημα 28: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2023).

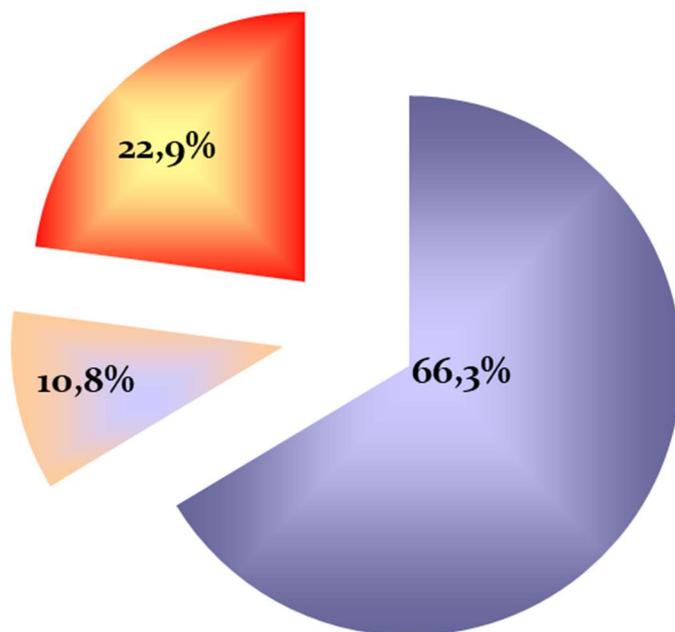
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά
Είδη ένδυσης και υπόδησης	1.292	22,3 %
Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	1.062	18,3 %
Μεγάλες οικιακές συσκευές	946	16,3 %
Επίπλωση και διακόσμηση	694	12 %
Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας	376	6,5 %
Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)	287	5 %
Μικρές οικιακές συσκευές	185	3,2 %

Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2023).



Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).

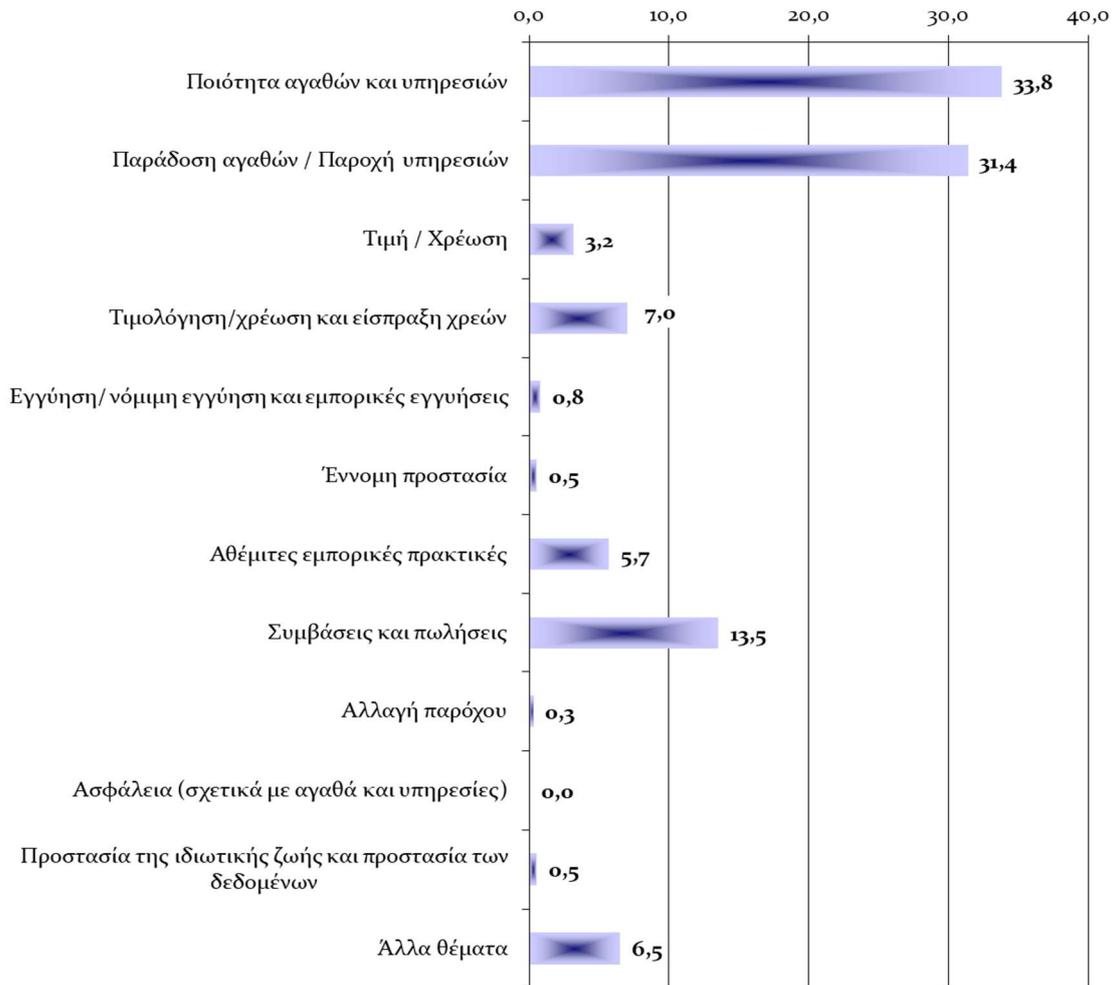
■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες



Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2023).

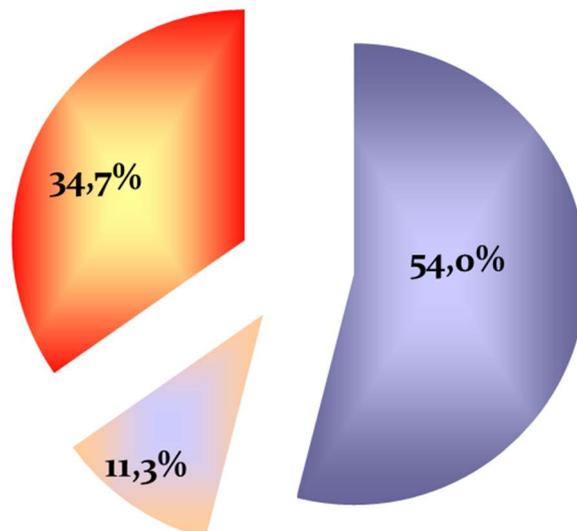
Εμπορικός τομέας	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή)
Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας	100	27 %
Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης	76	20,5 %
Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών	72	19,5 %
Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων	43	11,6 %
Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα	40	10,8 %
Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων	21	5,7 %

Γράφημα 31: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2023).



Γράφημα 32: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

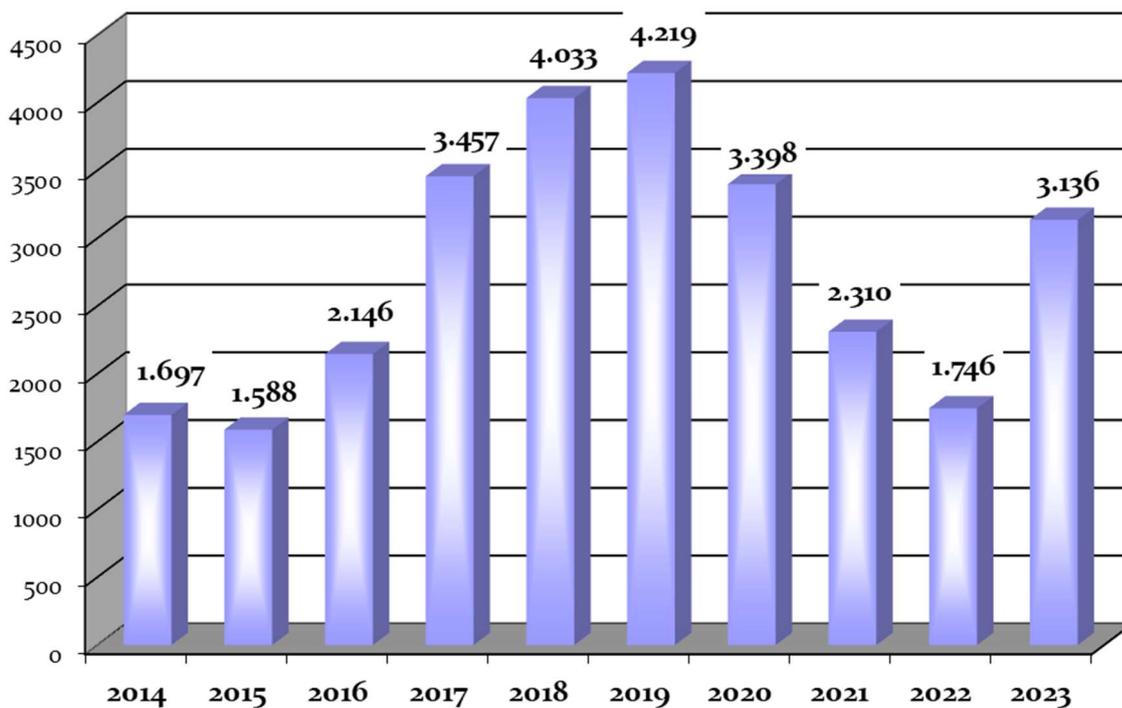


2.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

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

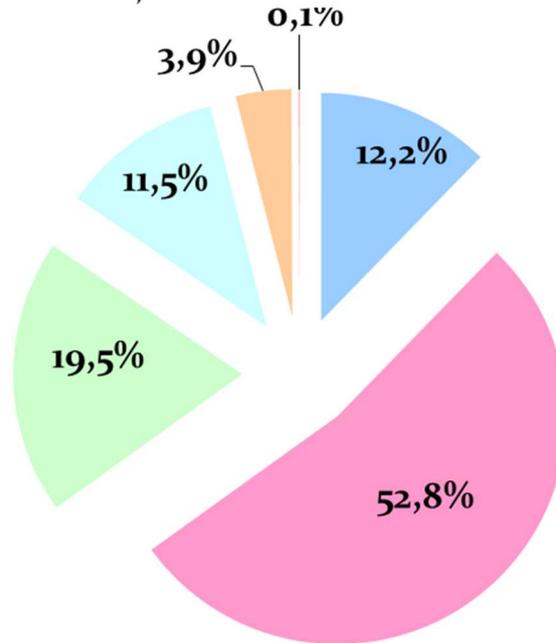
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2014	1.697	31,5 %
2015	1.588	29,5 %
2016	2.146	30,4 %
2017	3.457	38,5 %
2018	4.033	40,3 %
2019	4.219	37,2 %
2020	3.398	26,3 %
2021	2.310	20,3 %
2022	1.746	13,1 %
2023	3.136	19,6 %
ΣΥΝΟΛΟ	35.847	27,8 %

Γράφημα 33: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

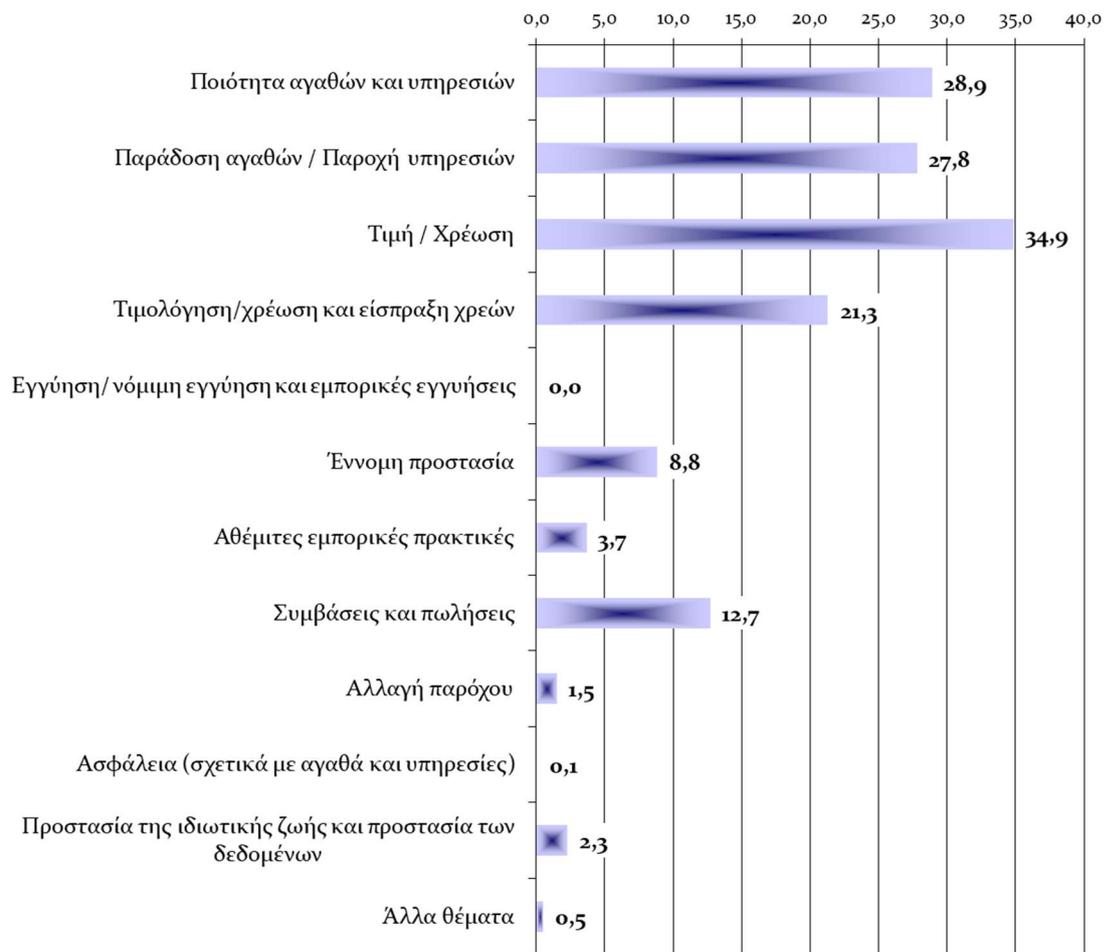


Γράφημα 34: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

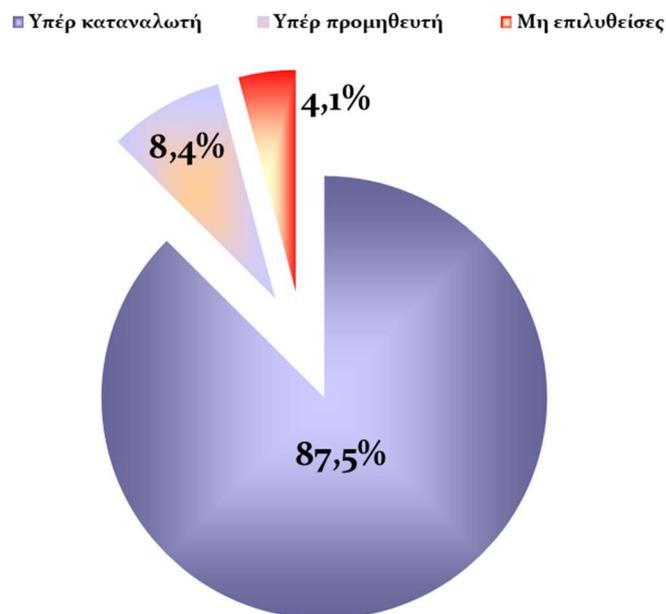
- Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ταχυμεταφορές
- Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες διαδικτύου
- Υπηρεσίες τηλεόρασης
- Άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας



Γράφημα 35: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2023).

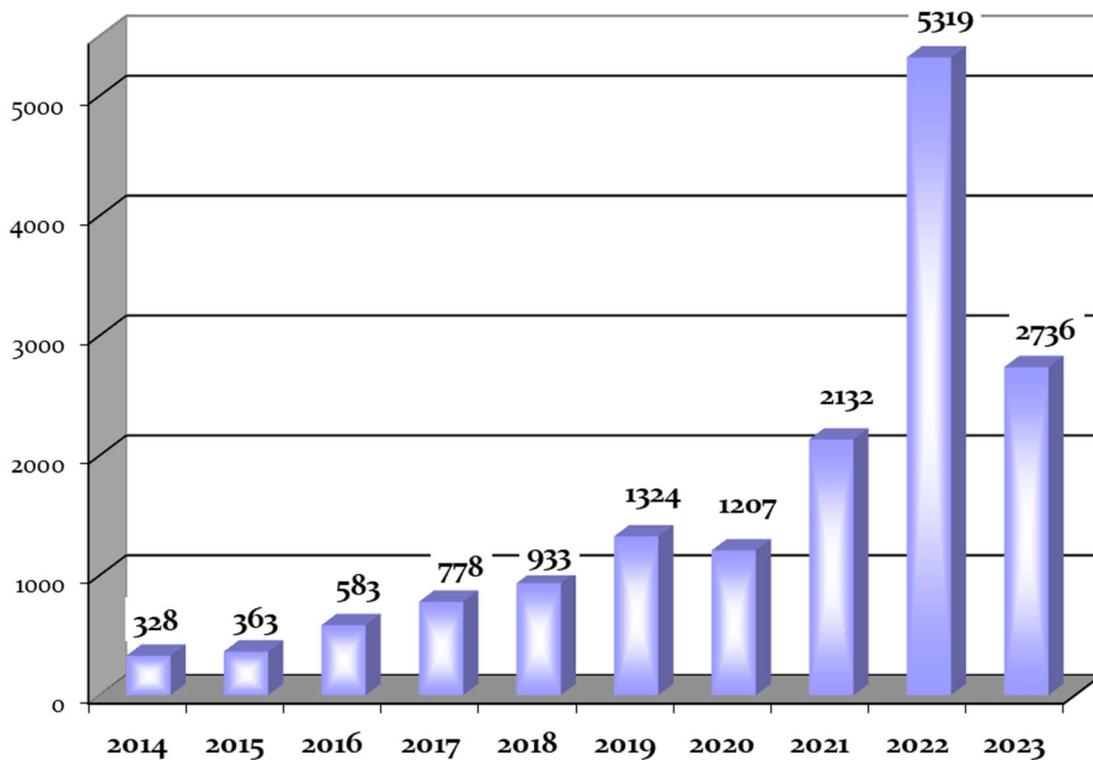


Γράφημα 36: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).

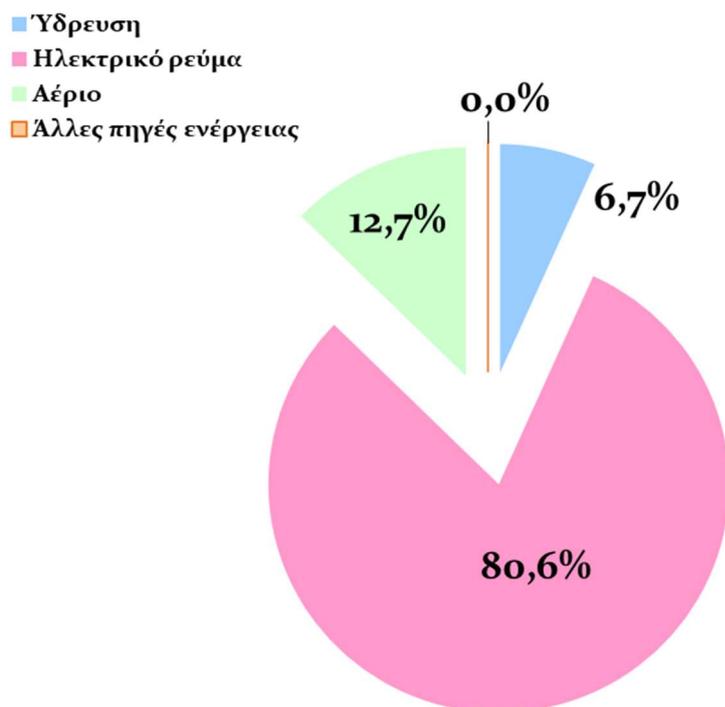


2.4 Ενέργεια και ύδρευση**Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.**

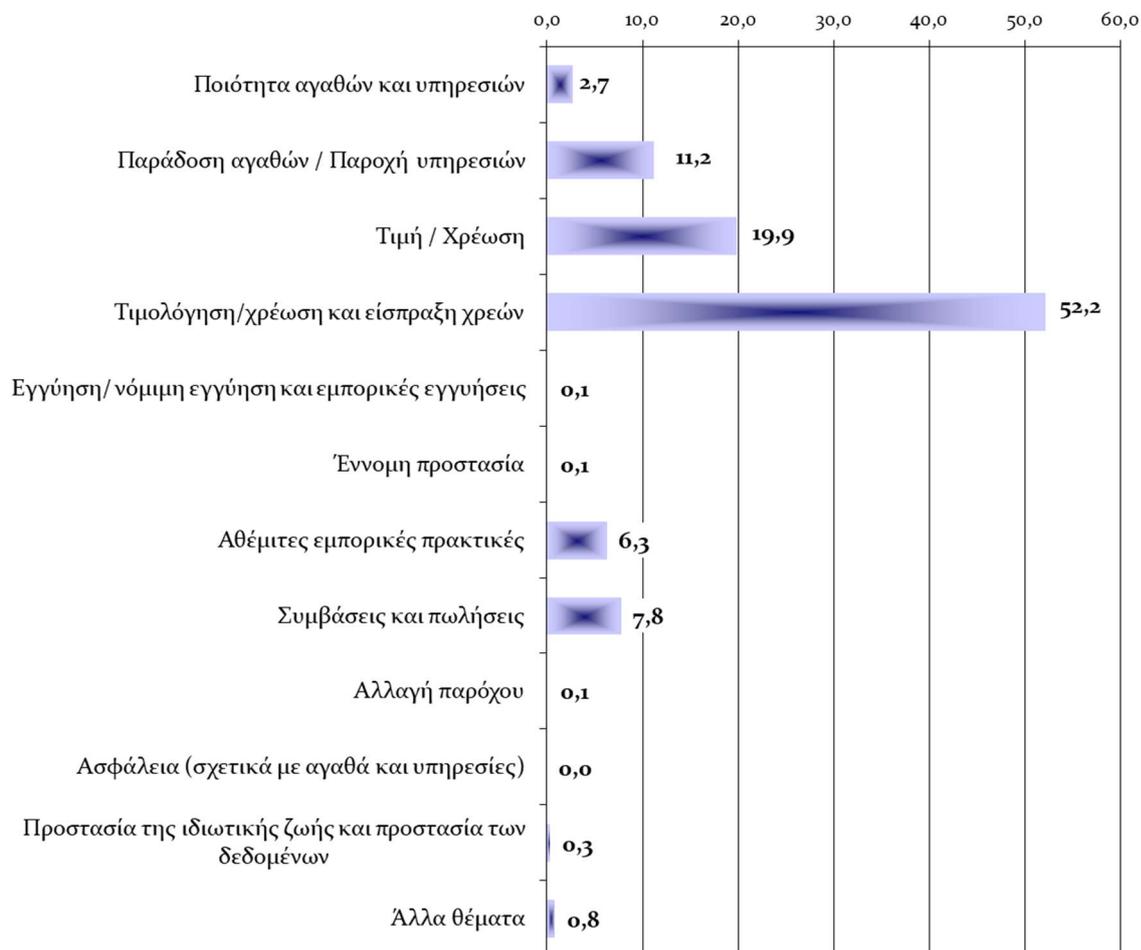
Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
2014	328	6,1 %
2015	363	6,7 %
2016	583	8,3 %
2017	778	8,7 %
2018	933	9,3 %
2019	1.324	11,7 %
2020	1.207	9,3 %
2021	2.132	18,7 %
2022	5.319	39,8 %
2023	2.736	17,1 %
ΣΥΝΟΛΟ	17.086	13,2 %

Γράφημα 37: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.

Γράφημα 38: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

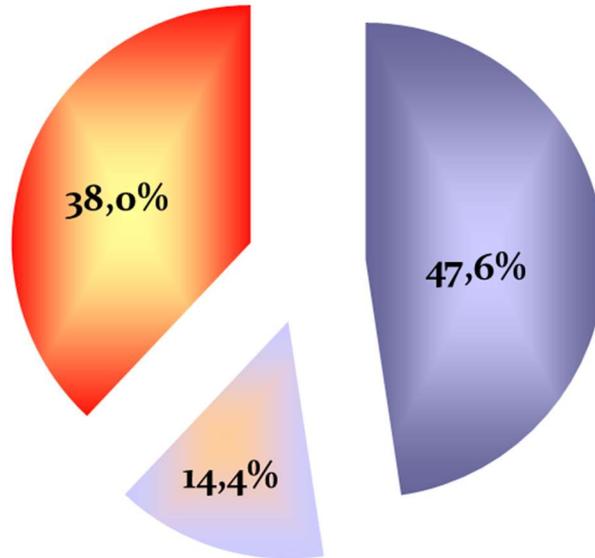


Γράφημα 39: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2023).



Γράφημα 4ο: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

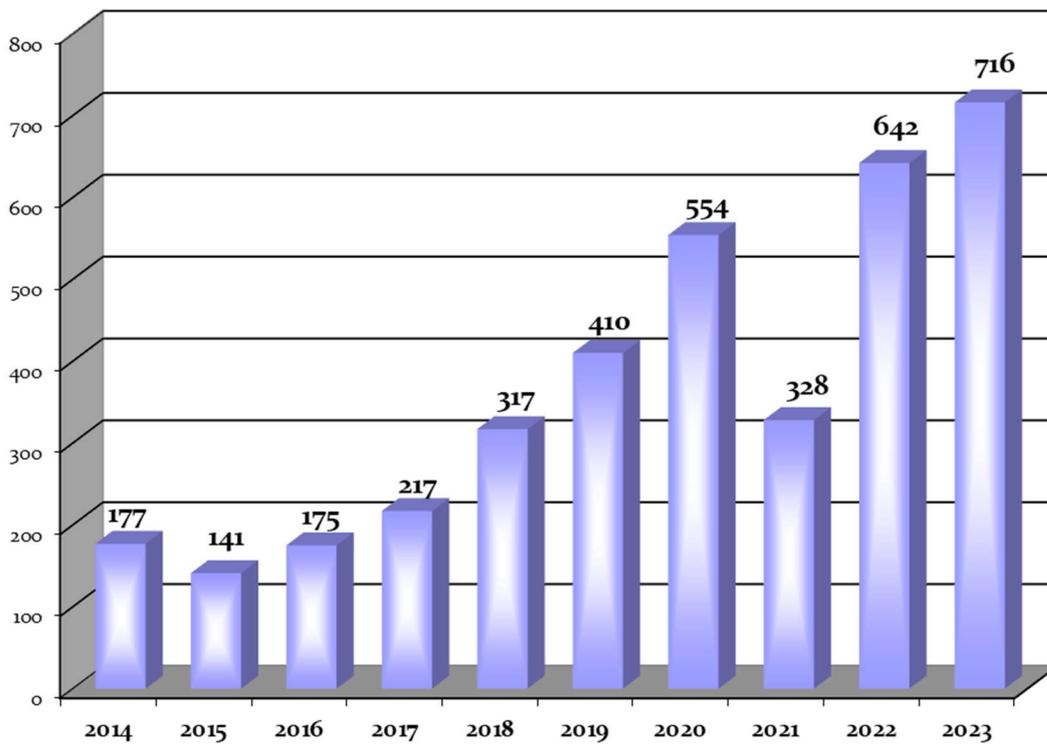


2.5 Υπηρεσίες μεταφορών

Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
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 %
2022	642	4,8 %
2023	716	4,5 %
ΣΥΝΟΛΟ	4.463	3,5 %

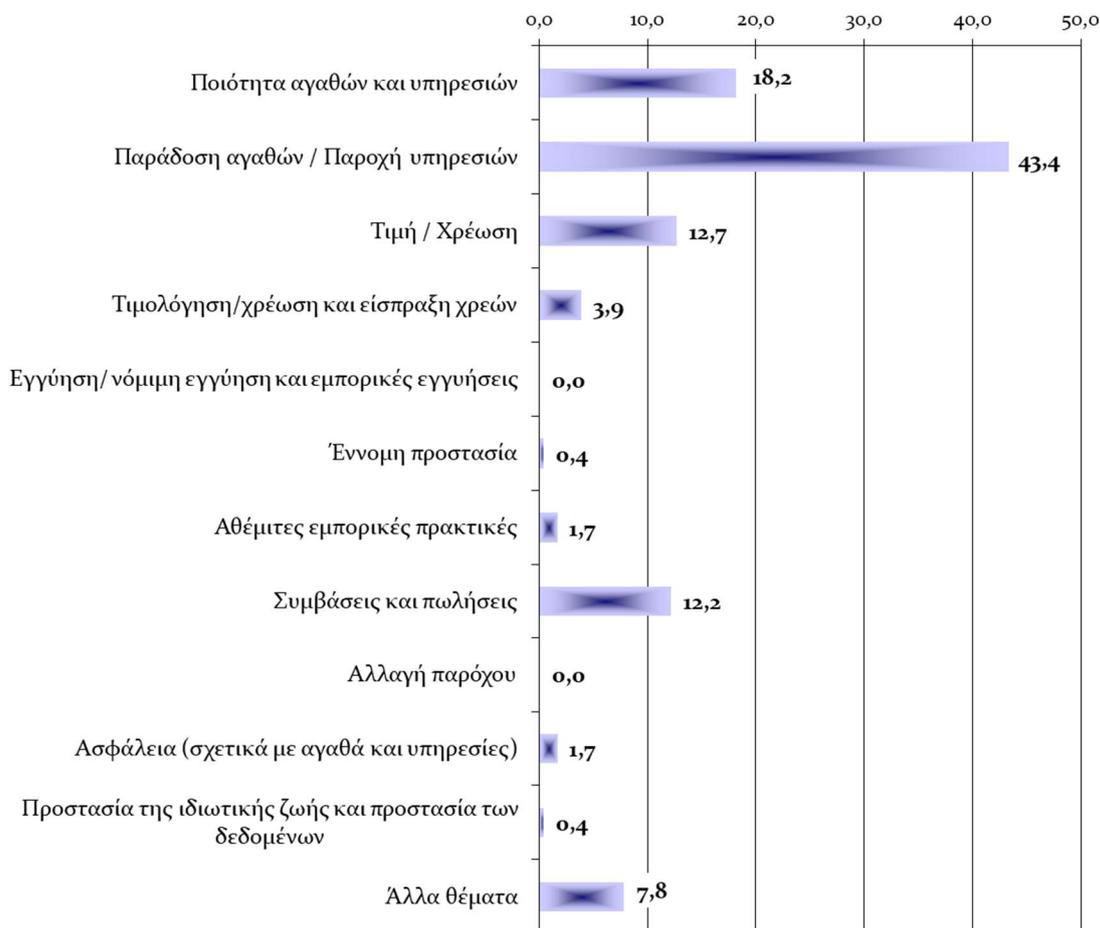
Γράφημα 41: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.



Γράφημα 42: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

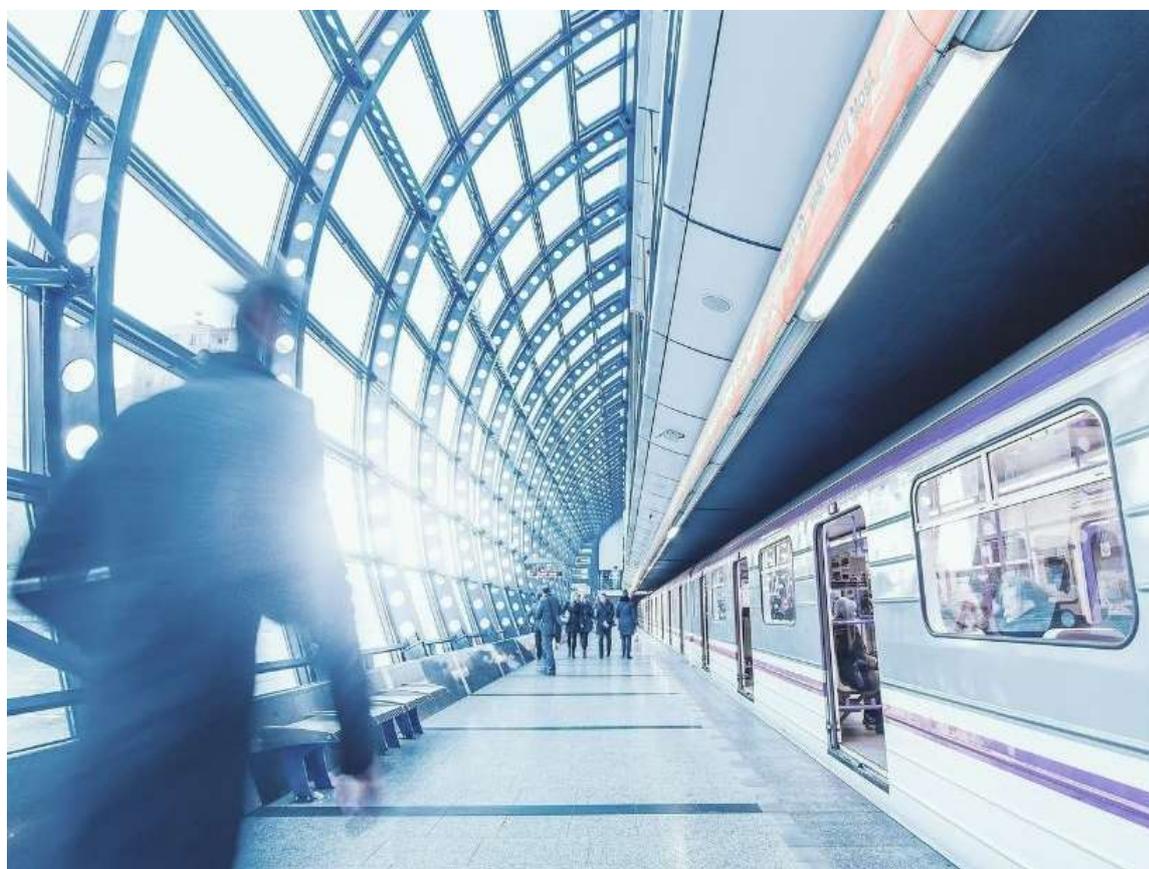
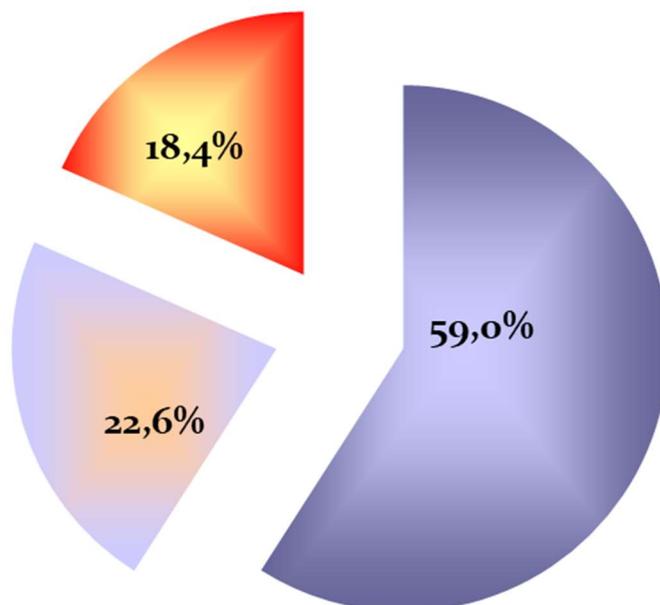


Γράφημα 43: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2023).



Γράφημα 44: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

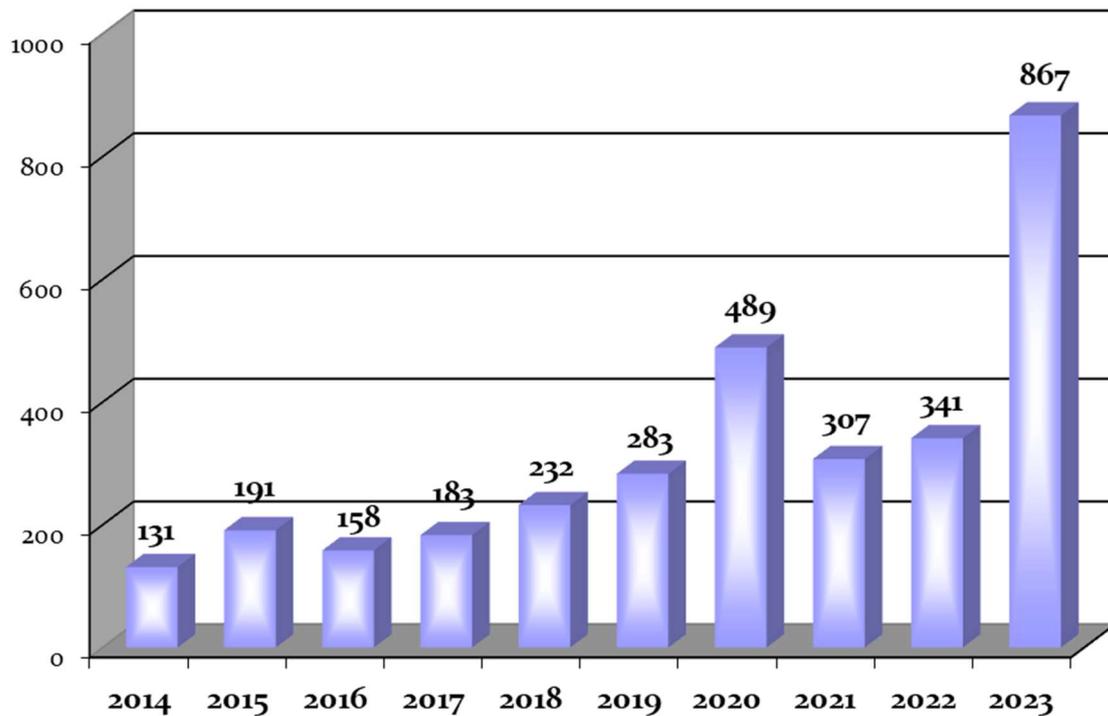


2.6 Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

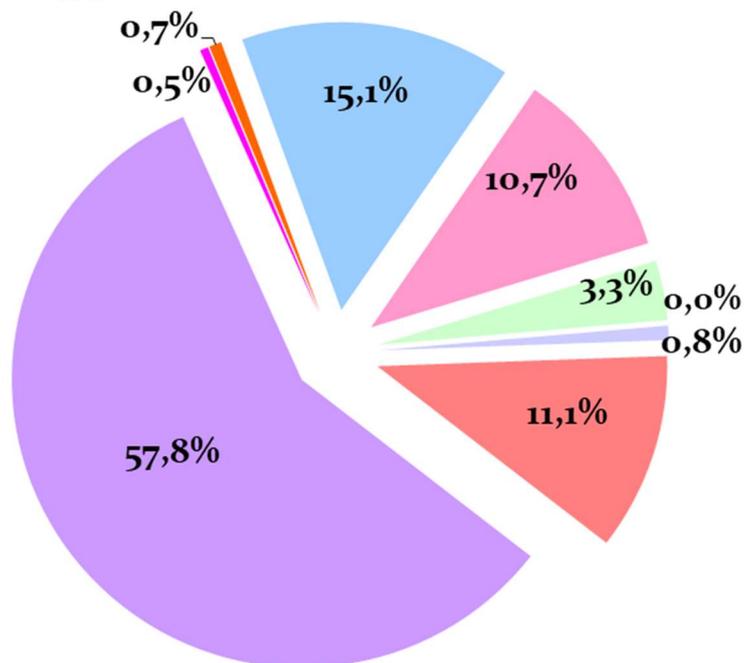
Έτος	Αριθμός αναφορών	Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών
2014	131	2,4 %
2015	191	3,6 %
2016	158	2,2 %
2017	183	2 %
2018	232	2,3 %
2019	283	2,5 %
2020	489	3,8 %
2021	307	2,7 %
2022	341	2,5 %
2023	867	5,4 %
ΣΥΝΟΛΟ	3.749	2,9 %

Γράφημα 45: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

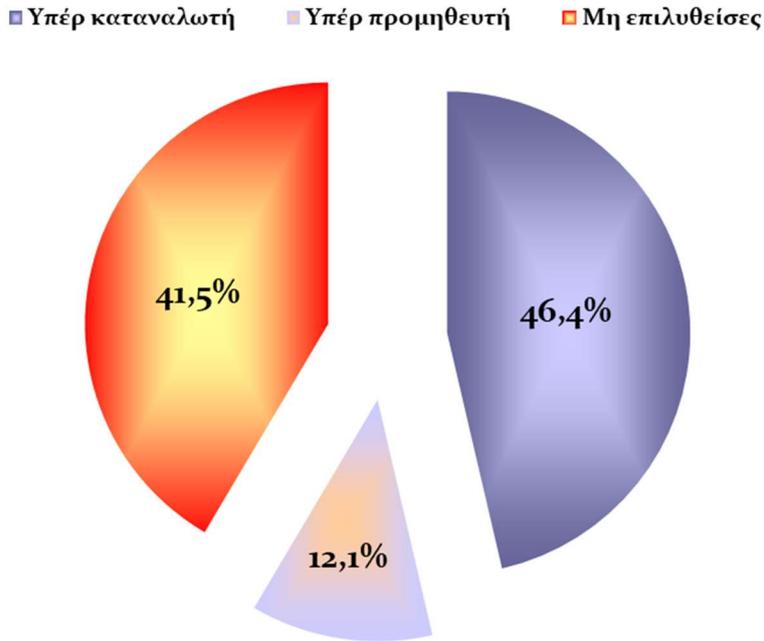


Γράφημα 46: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

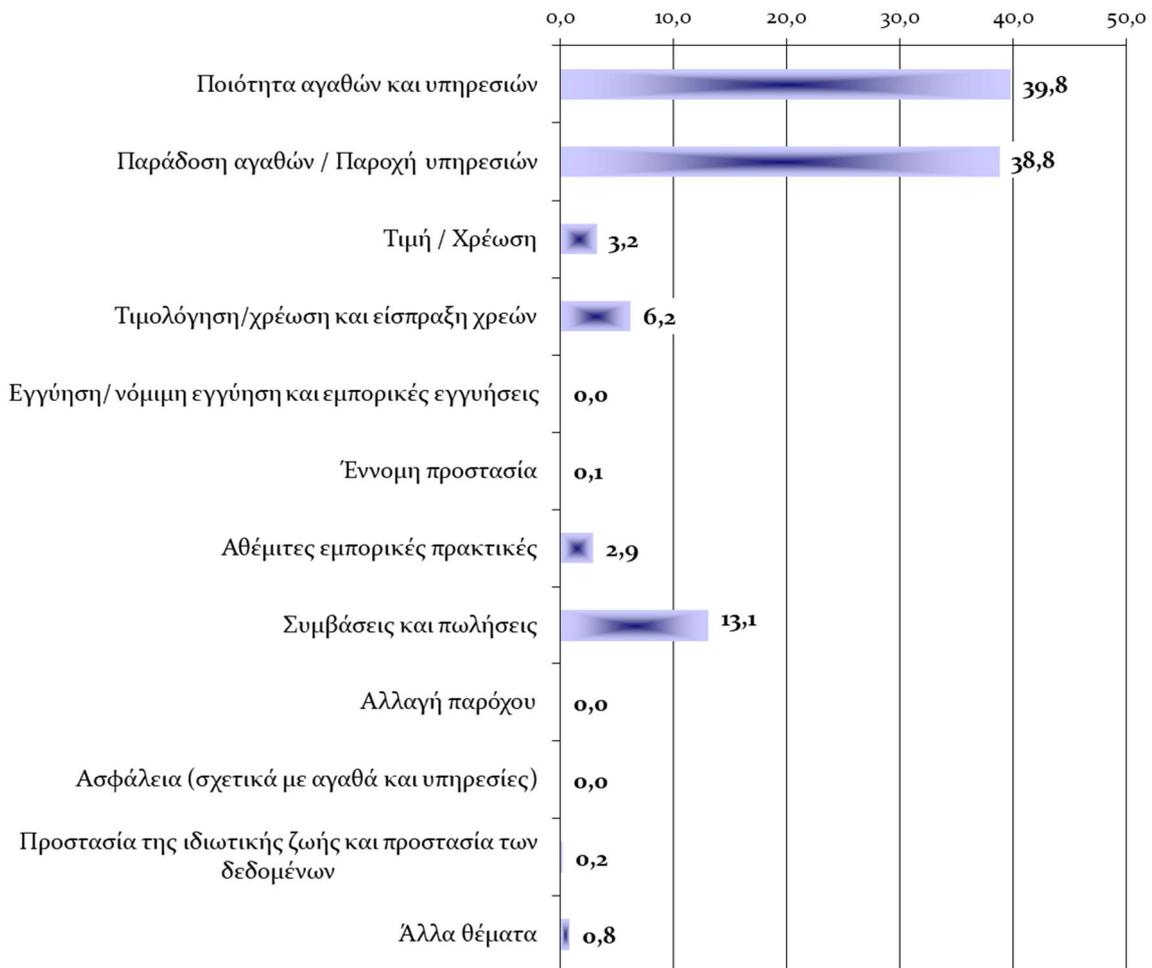
- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχερά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες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



Γράφημα 47: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).



Γράφημα 48: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2023).

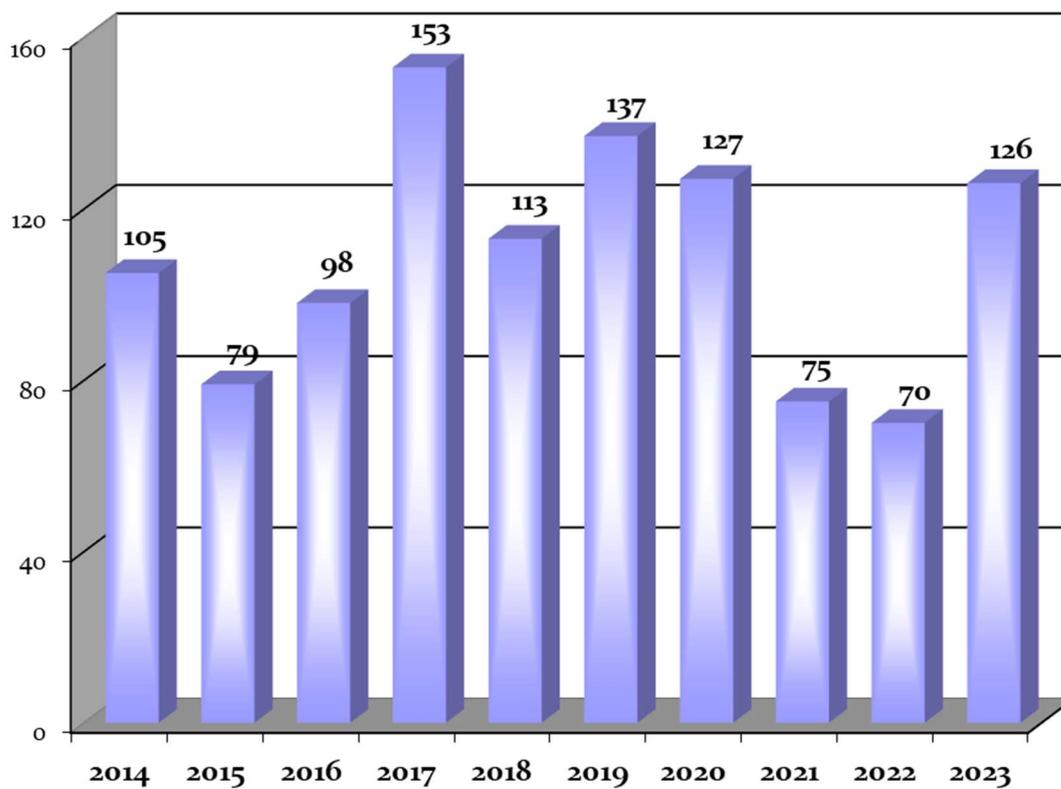


2.7 Υγεία

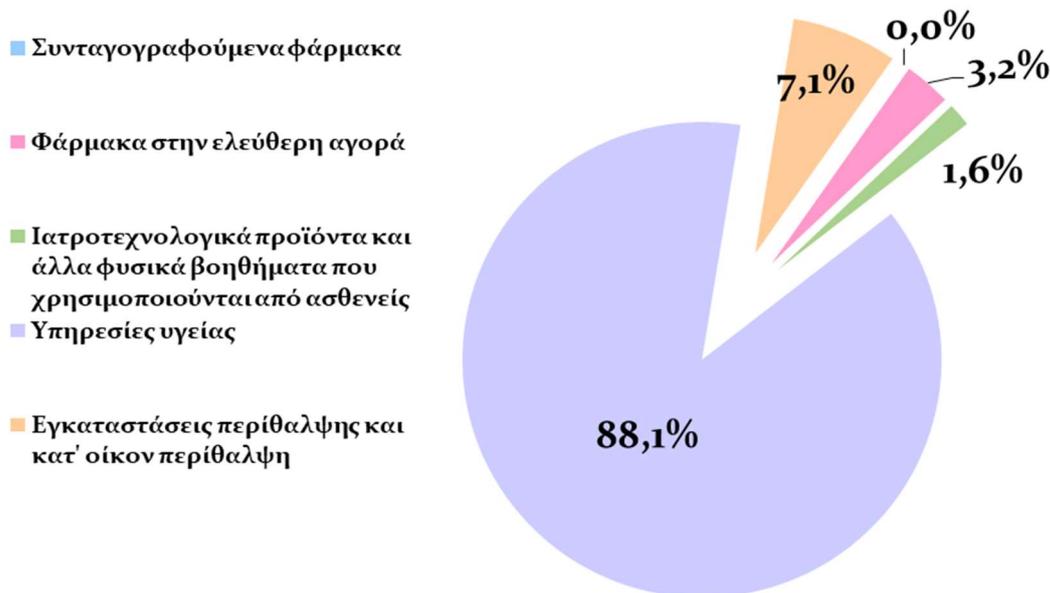
Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
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 %
2023	126	0,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.267	1 %

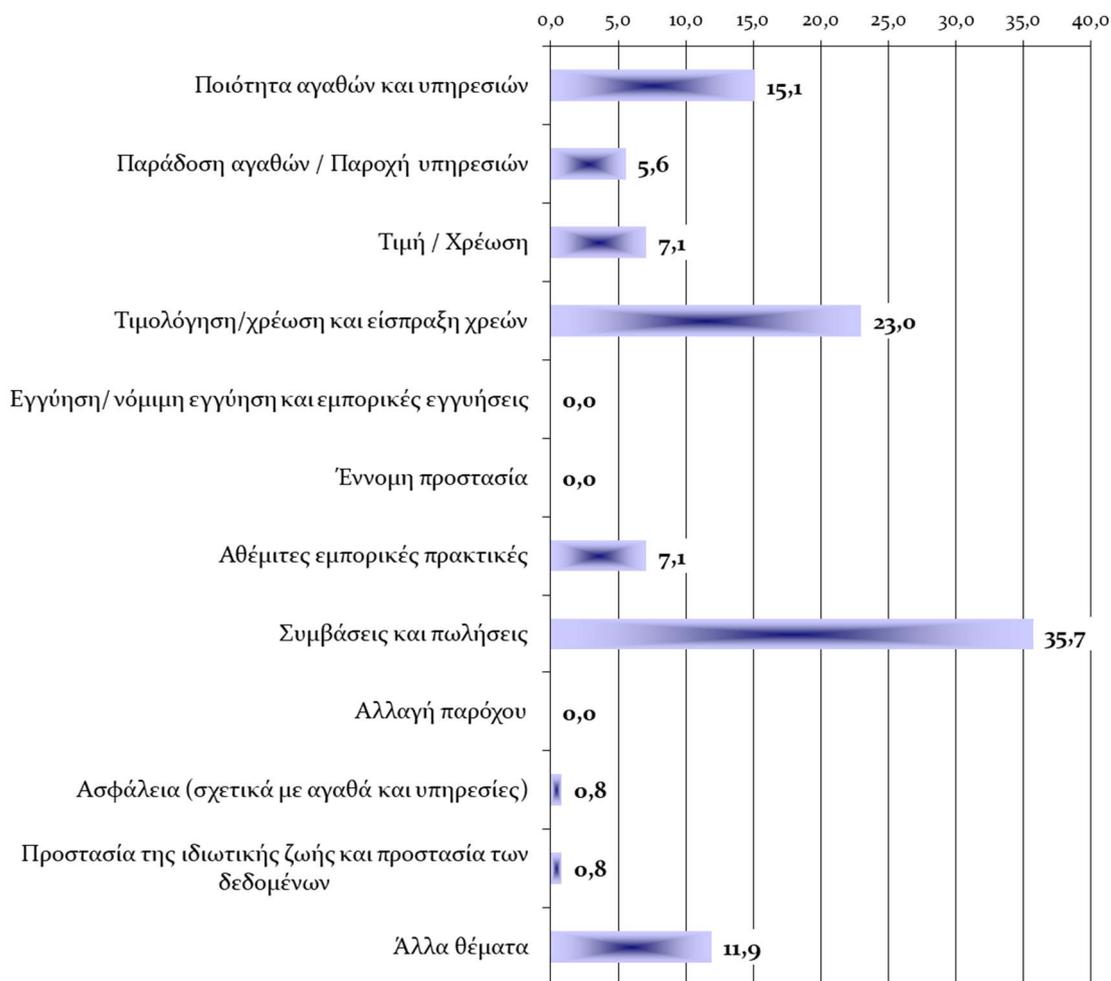
Γράφημα 49: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.



Γράφημα 50: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2023).

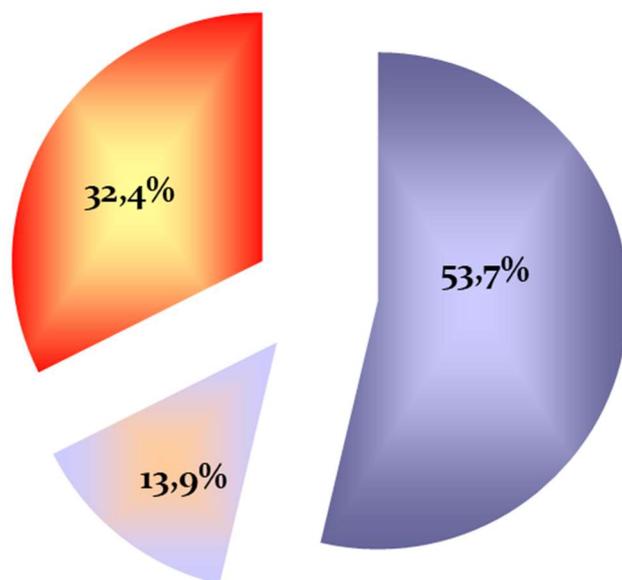


Γράφημα 51: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2023).



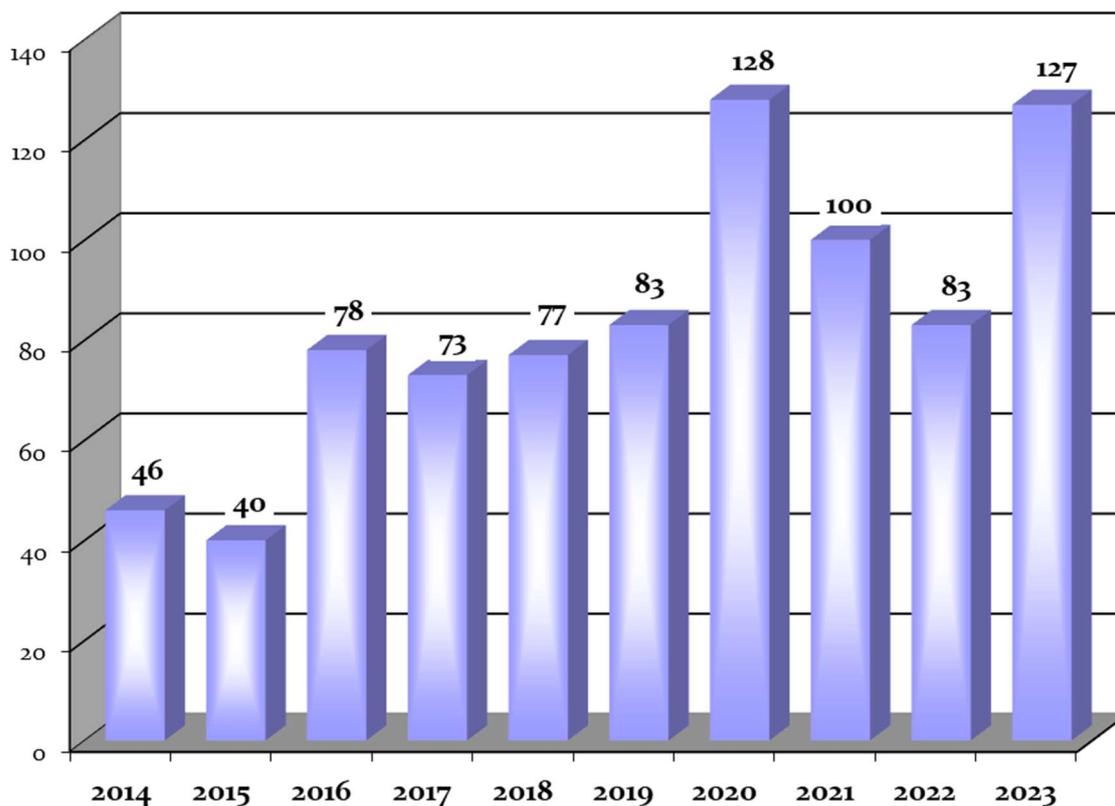
Γράφημα 52: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή ■ Υπέρ προμηθευτή ■ Μη επιλυθείσες

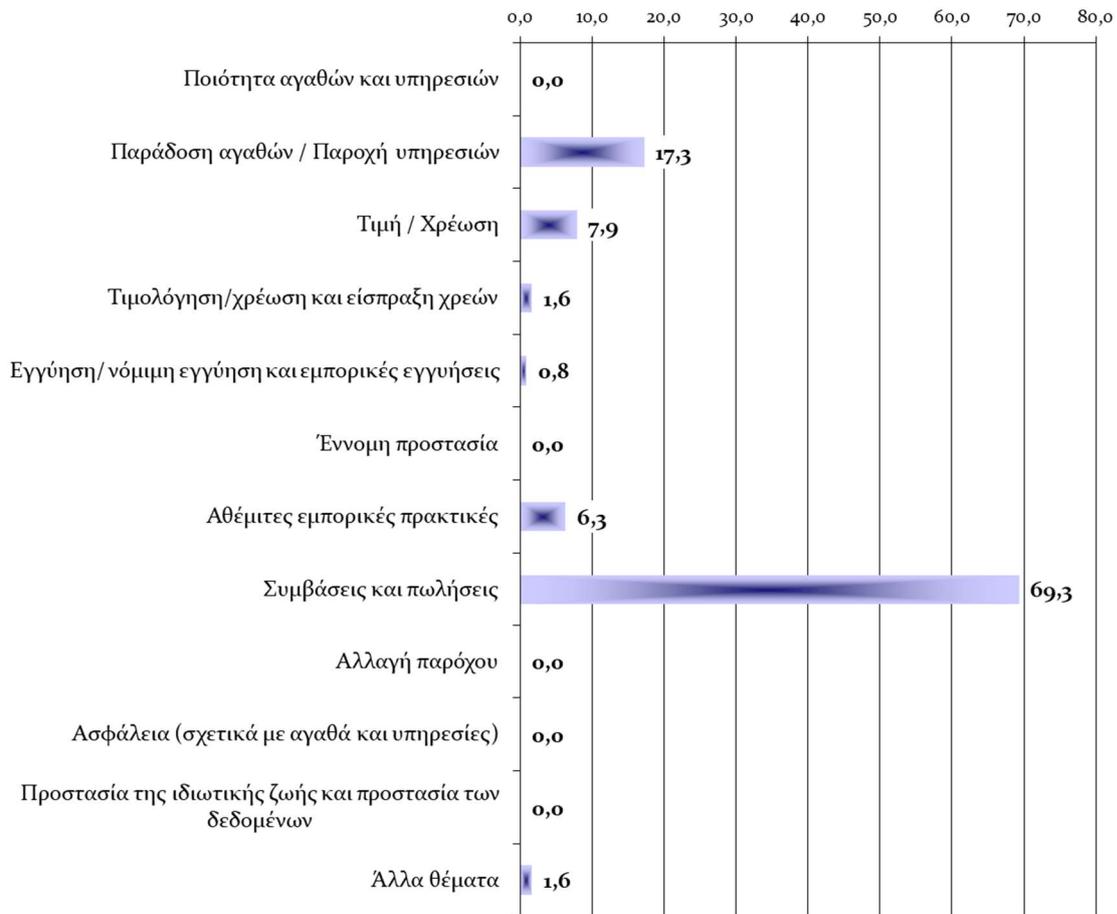


2.8 Εκπαίδευση**Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.**

Έτος	Αριθμός αναφορών	% επί του συνόλου των αναφορών
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 %
2023	127	0,8 %
ΣΥΝΟΛΟ	1.059	0,8 %

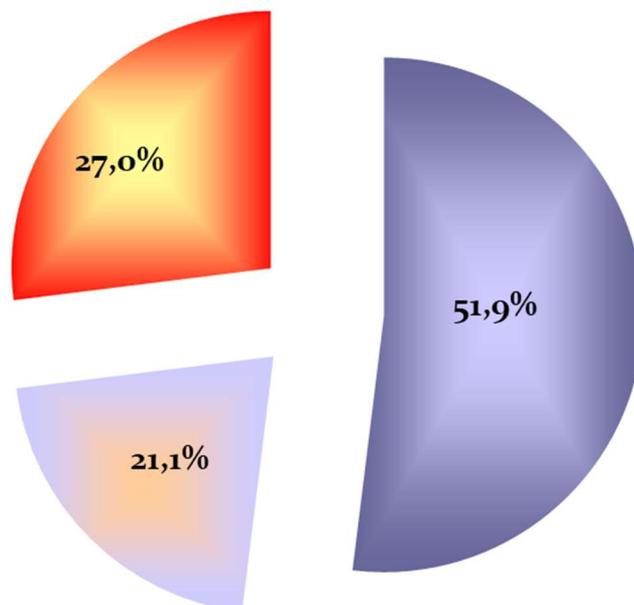
Γράφημα 53: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.

Γράφημα 54: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2023).



Γράφημα 55: 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 και των υπηρεσιών του Δικτύου, που παρέχονται δωρεάν στους πολίτες, είναι:

- Η διάθεση πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες 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 που εδρεύουν σε κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, εκτός της χώρας διαμονής τους.

Το Πρόγραμμα αποβλέπει στην εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά με 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 (Δίκτυο ΕΚΚ) προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο ΕJE»), 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 ΕΚΚ Ελλάδας συγκαταλέγεται στις αρμοδιότητες του Συνηγούρου 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 σε όλους ανεξαιρέτως τους εμπορικούς κλάδους.

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

2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2023 με μία ματιά

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

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

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

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

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

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

Επίσης, ανταποκριθήκαμε έγκαιρα και έγκυρα σε όλες τις εργασίες που μας ανατέθηκαν, είτε μέσω των κεντρικών καναλιών επικοινωνίας του Δικτύου ΕΚΚ είτε απευθείας από μεμονωμένα ΕΚΚ άλλων κρατών-μελών. Οι εργασίες αυτές περιλάμβαναν τη συμμετοχή μας σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, στα οποία προσφέραμε άμεσες και καλά

τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς επίσης κάθε είδους επίσημες συναντήσεις που διοργανώνονται ετησίως από το Δίκτυο ΕΚΚ ή από μεμονωμένα ΕΚΚ, όπου ήμασταν παρόντες και ενεργοί συντελεστές με εποικοδομητικές απόψεις.

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

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

3. Πρόσθετες αρμοδιότητες και λειτουργίες

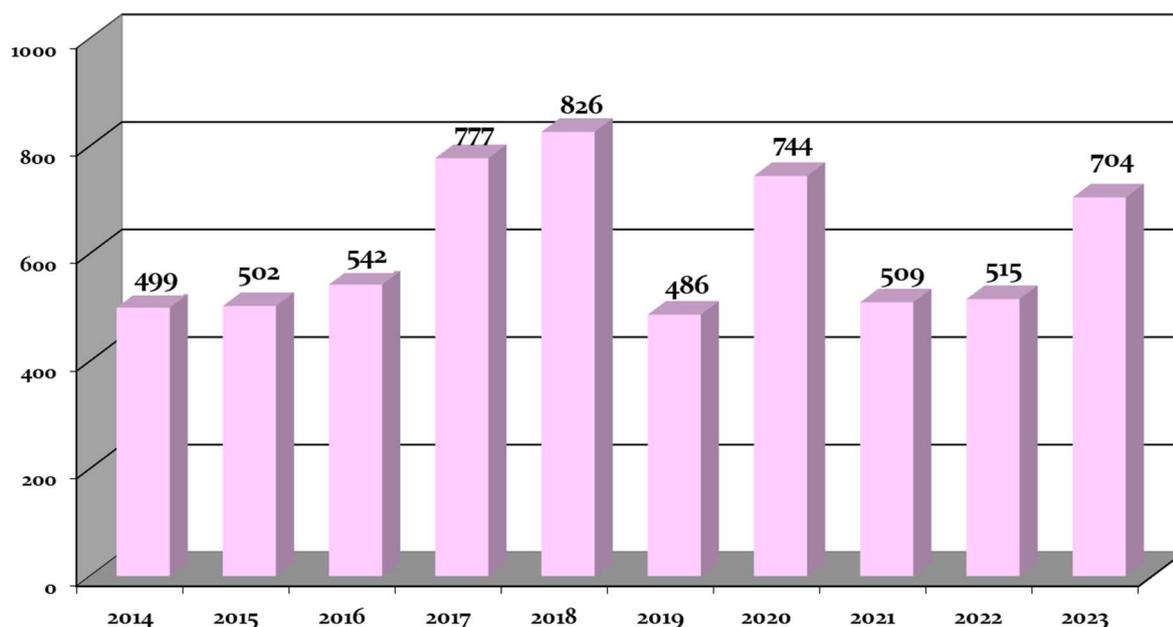
Εκτός της βασικής αποστολής του ως μέλος του Δικτύου ΕΚΚ, το ΕΚΚ Ελλάδας ενεργεί, επιπροσθέτως, ως σημείο επαφής ή/και ως αρμόδιος φορέας για τα εξής θέματα:

- 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

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

Γράφημα 56: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας

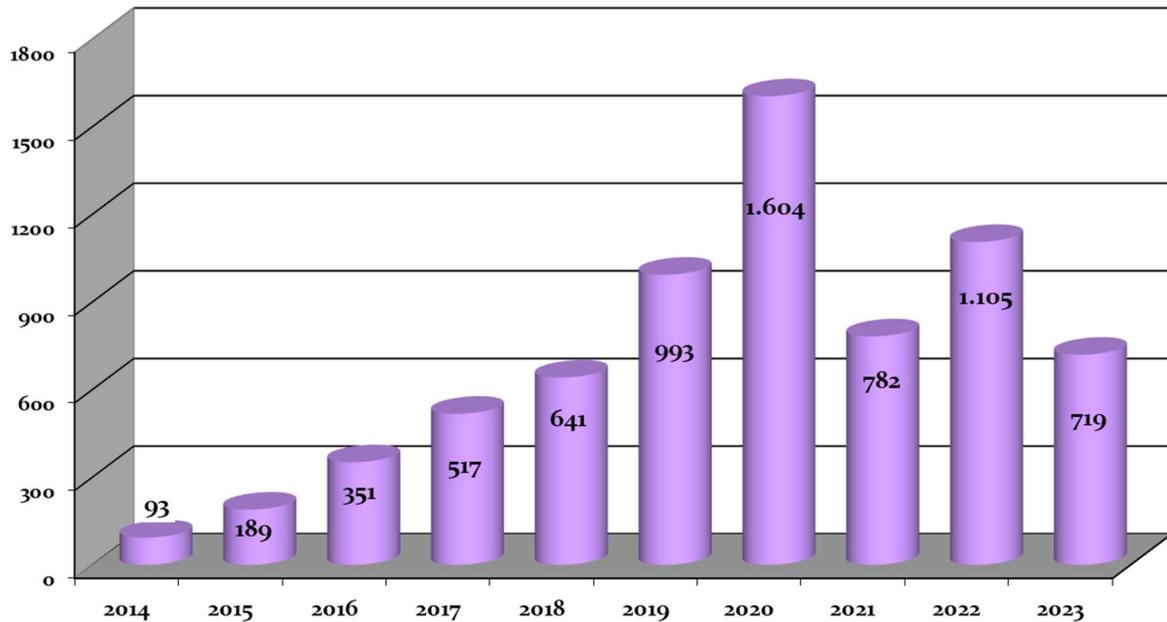


Ποσοστό 41,3% των αναφορών που διαχειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 58,7% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τη Νορβηγία, την Ισλανδία ή το Ηνωμένο Βασίλειο.

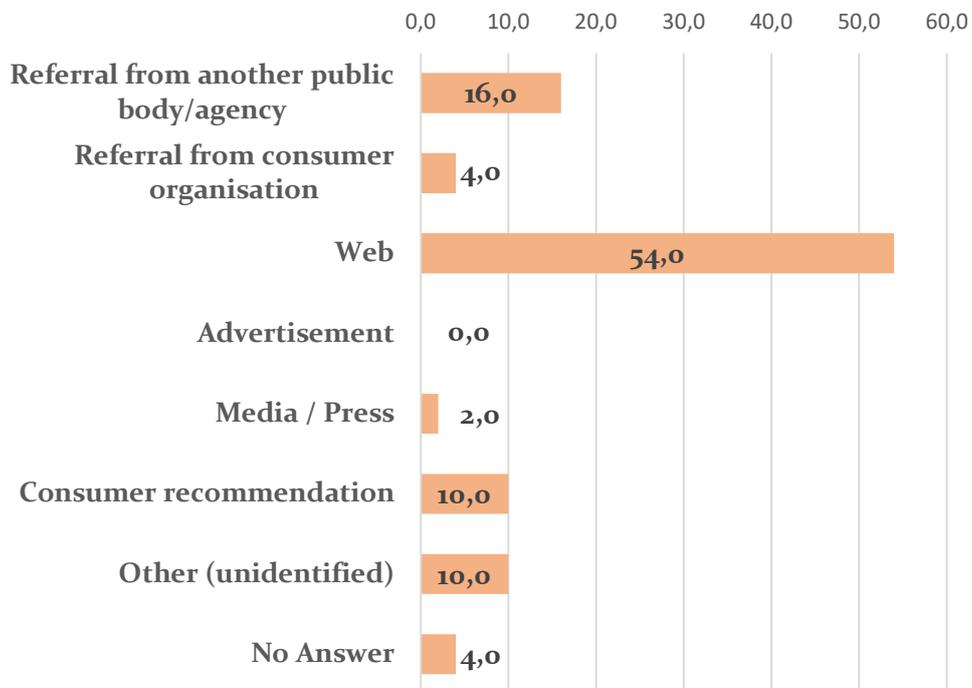
Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση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

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

Γράφημα 57: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας



Γράφημα 58: Source of consumer information (%) about ECC Greece



5. Ποιοτικά στοιχεία

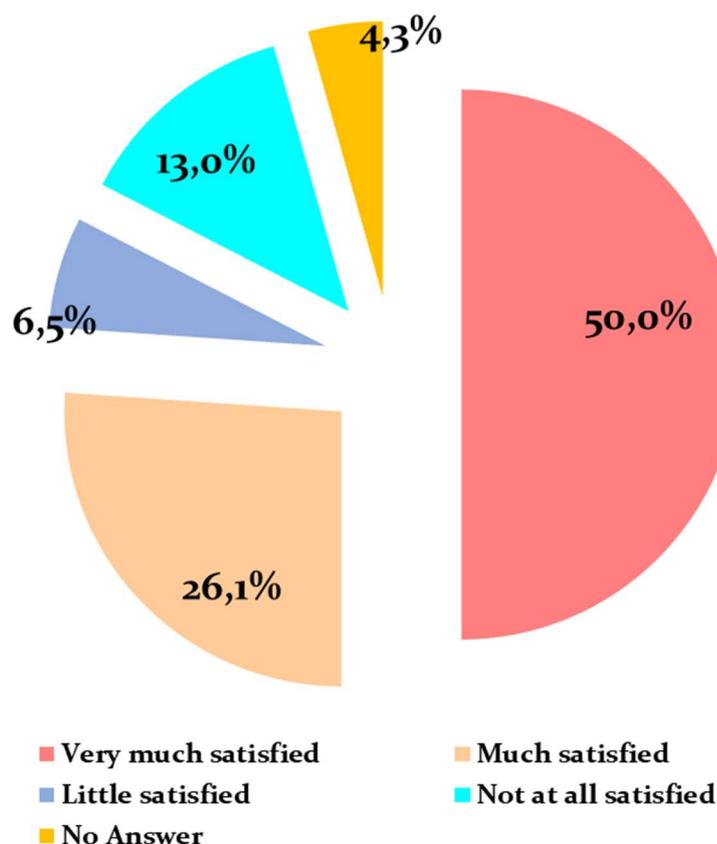
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 53,5%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 67,6% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου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

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

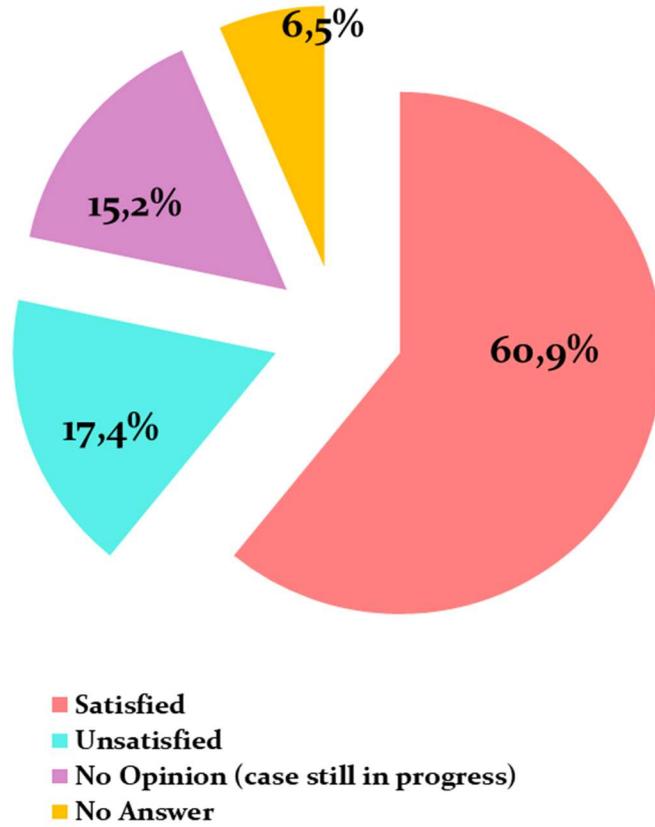
Αντιστοίχως, η ανταπόκριση του ΕΚΚ Ελλάδας εντός διαστήματος 14 εργάσιμων ημερών επιτεύχθηκε για ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό (86,3%) των ερωτημάτων πληροφόρησης που υποβλήθηκαν, τα οποία είναι αξιοσημείωτο ότι απαντήθηκαν επιτυχώς σε εξαιρετικά υψηλό ποσοστό της τάξης του 92,5%.

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

Γράφημα 59: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα 6ο: Consumer satisfaction from legal help and support



6. Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις

Εκδηλώσεις/συναντήσεις:

- 18-1-2023. Meeting with EISMEA (Info Day) on the GA 2022-2023 payments (online).
- 29-3-2023. ECC-Net Directors' meeting (online).
- 10-5-2023. Info Sessions with EISMEA regarding (a) the method to calculate unit cost for travels and how to report on them, (b) the interim payment process (online, 2 meetings).
- 16-17 May 2023. Cooperation Day and ECC-Net Directors' meeting, organised by ECC-Sweden in the context of the Swedish EU Presidency (physical attendance).
- 9-6-2023. Info Sessions with EISMEA regarding the GA 2024-2025 proposal preparation and submission process (online, 2 meetings).
- 12-13 June 2023. Study-visit and People Development Group meeting, organised by ECC-Cyprus (physical attendance).
- 10-12 October 2023. Communication workshop & ECC-Net Director's meeting (Brussels, physical attendance).
- 28-3-2023. Participation to the European Consumer Summit, titled: "What's next on the Consumer Agenda – Moving ahead while managing multiple crises" (online).
- 14-6-2023. 9th conference on aspects of European consumer law, organised by ECC-Luxembourg (online participation).

Διαβουλεύσεις/έρευνες:

- Critical discussion, within the People Development Focus Group, on the ECC priorities for 2024-25 to be benefited by the EUDA scheme, which were shared at the round table of the November 2022 Directors' meeting.
- Participation to the 23-2-2023 survey by ECC-Finland, titled: "What issues consumers face when shopping on different platforms and marketplaces online?".
- 7-3-2023. Contribution to the drafting of the agenda regarding EUDA activities to be discussed during the Info session of the 29-3-2023 Directors' meeting.
- 8-3-2023. Participation to the annual (2022) survey of the National Documentation Centre regarding staff employment in R&D activities.
- 13-3-2023. Participation to the European Commission's ECC Net Case-Handling Survey 2023.
- 28-3-2023. Contribution to the ECC-Net's outcome report, by sharing our national D1 reports for 2021 and 2022 (drafted on the new ppt documents), as well as our 2022 consumer satisfaction survey report, following a request by the Brand and Visibility Focus Group.
- Participation to the 23-8-2023 People Development & Network Engagement Focus Groups performance evaluation survey and "2024 Action Planning".
- Participation to the 11-9-2023 Strategic Management Group, titled: "Performance Evaluation and Strategy Assistant Evaluation Surveys".
- Participation to the 13-9-2023 shared tool data assistance evaluation survey.
- Provision of feedback on the ECC-Net Communication Workshop of October 2023 in Brussels (20-10-2023).
- Questionnaire on the cooperation between SAs and competition and consumer protection authorities (10-11-2023).
- Participation to the 18-12-2023 "2023 EISMEA Client Satisfaction Survey – Applicants and Beneficiaries".

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

- Handling fees in e-stores (ECC-Estonia, 10-1-2023).
- Regulation status of e-scooters in Europe (ECC-Germany, 31-1-2023).
- Consumer protection against airlines insolvencies (ECC-France, 14-3-2023).
- Chargeback in ECC-Net countries (ECC-France, 22-3-2023).
- Consumer warranty rights in sale contracts of refurbished or reconditioned goods (ECC-Germany, 28-3-2023).
- Debt collection agencies (question by ECC-Germany in the context of a project on business practices of debt collection agencies and the legal framework with the purpose to improve the situation for consumers, 19-5-2023).
- Info to DG Just regarding ECC cases in relation to minors and youngsters and, more specifically, about in- app purchases, online gaming, lootboxes, darks patterns, influencer issues etc. Info to be used by "The Better Internet for Kids (BIK)" and DG Connect (24-5-2023).
- Provision of information on national, well-known and established eco-labels, in the context of a project by ECC-Germany about "sustainability and shopping" (27-6-2023).
- Liability for damages in cases of unauthorized payment transactions in the context of the revised Payment Services Directive (PSD2), 5-7-2023.
- Notification of the transposition act of directive 2020/1828 on representative actions in EU member-states (ECC-France, 19-7-2023).
- Extraterritorial territories covered by the ECC-Net (ECC-France, 23-8-2023).
- ADR for air passenger rights (ECC-Netherlands, 23-8-2023).
- Mandatory ADR mandatory in EU member-states and the appointment of ECCs as ODR/ADR contact points (questions by ECC-France and the ADR Working Group, 18-10-2023 and 30-10-2023).
- "Is an ADR procedure obligatory prior to introducing a small claims procedure before the courts of your country?" (Confluence, 31-10-2023).
- Assistance to shared tool data (agreement for case data transfer to stakeholders), 28-11-2023.
- Cooling off right - markets and fairs (ECC-France, 1-12-2023).

Διεθνής παρουσία

- Cooperation Days in Karlstad, organised by ECC-Sweden, 16-17 May.
- Combined study-visit and People Development Group meeting, organised by ECC-Cyprus, 12-13 June.
- Combined communication workshop & Director's meeting, organised by the Commission, 10-12 October, Brussels.

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

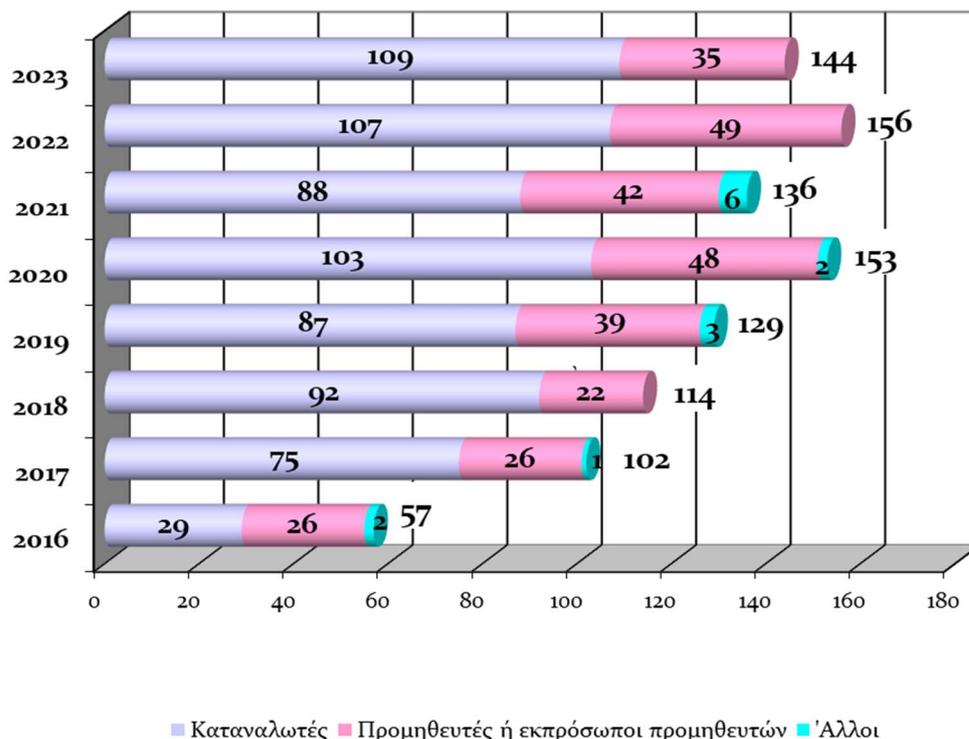
Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2023 ανήλθαν σε 144 (μειωμένα κατά 7,7% σε σχέση με το 2022). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (75,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (24,3%), με τους καταναλωτές να ζητούν πληροφόρηση, κυρίως, επί της διαδικασίας διεκπεραίωσης των αναφορών και τους προμηθευτές να αιτούνται, κυρίως, την παροχή βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σε σχέση με την εγγραφή τους στην Πλατφόρμα, αλλά και τον τρόπο χρήσης της.

Από τα ερωτήματα που σχετίζονται με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 56,9% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 43,1% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

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



Γράφημα 61: 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
- Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων (άρθρο 7α παρ. 6 ν. 2251/1994), η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου 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 πραγματικής 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.
- Συμμετοχή σε νομοπαρασκευαστική επιτροπή του Υπουργείου Ανάπτυξης αναφορικά με την ενσωμάτωση ενωσιακής νομοθεσίας (Οδηγίες 2023/2225 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και 2023/2673 σχετικά με τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που συνάπτονται εξ αποστάσεως).

Δελτία Τύπου και ανακοινώσεις

- 24-2-2023: Τροποποίηση του ν. 2251/1994 - Κατάργηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.
- 15-3-2023: Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή.
- 26-9-2023: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2022 στον Πρόεδρο της Βουλής.
- 5-10-2023: Παράδοση της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2022 στον Υπουργό Ανάπτυξης και τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου.
- 20-11-2023: Συμβουλές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας προς τους καταναλωτές για έξυπνες και ασφαλείς συναλλαγές κατά τη διάρκεια των εκπτώτικων γεγονότων της Black Friday και της Cyber Monday.

Δημοσιεύσεις και ομιλίες

Δρ. Βασιλική Μπώλου, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή:

- «Υπηρεσίες υγείας και ασφάλισης / Συγκέντρωση και συνεργασίες από τη σκοπιά του ανταγωνισμού», ομιλία στο πλαίσιο της κλαδικής έρευνας της Επιτροπής Ανταγωνισμού στην Παροχή Ιδιωτικών Υπηρεσιών Υγείας και Ασφάλισης.
- «Τι ρόλο διαδραματίζουν οι ψευδείς πράσινοι ισχυρισμοί στις καταναλωτικές διαφορές και σε ποιο βαθμό θεωρείται ότι επηρεάζει με αθέμιτα μέσα την καταναλωτική συμπεριφορά», περιοδικό Lawyer, The Business Magazine.
- «Ηλεκτρονικό εμπόριο: Ναι, αλλά με προσοχή!», στο περιοδικό του ΣΕΒ, τεύχος Απριλίου.
- «Ο ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην αντιμετώπιση κρίσεων με γνώμονα την προστασία των καταναλωτών», εναρκτήρια ομιλία στην εκδήλωση της πρωτοβουλίας Women@CompetitionGR.
- “The role of competition policy for the European economy and for Greece”, Roundtable discussion.
- Ομιλία στην εκδήλωση του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (14-3-2023), με θέμα: «Προστασία καταναλωτή: Η σωστή ενημέρωση, όφελος για επιχειρήσεις και καταναλωτές».

κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, Διευθυντής ΕΚΚ Ελλάδας:

- «Γιατί η μείωση του ΦΠΑ στα τρόφιμα δεν είναι η λύση», Καθημερινή, 3-1-2023.
- «Καταναλωτική εμπιστοσύνη και εκλογική συμπεριφορά», capital.gr, 24-5-2023.
- «Το στοίχημα της αυθεντικής πολιτικής εκπροσώπησης των πολιτών», Athensvoice, 19-6-2023.
- «Η αναπτυξιακή δυναμική του ηλεκτρονικού εμπορίου ως εν δυνάμει αχίλλειος πτέρνα», capital.gr, 20-7-2023.
- «Οι πολίτες-καταναλωτές στην εποχή των vouchers», capital.gr, 8-9-2023.
- «Ποιος είναι ο νέος ευάλωτος καταναλωτής», capital.gr, 9-10-2023.
- «Ταχυμεταφορές σε αργή κίνηση», συνέντευξη στην Καθημερινή, 3-11-2023.
- «Οι εκπτώσεις ως (αχρείαστος) ψυχολογικός καταναγκασμός των καταναλωτών», capital.gr, 17-11-2023.
- «Σκοτεινά μοτίβα στο διαδίκτυο και κρυφοί κίνδυνοι για τους ανήλικους», εισήγηση στην εκδήλωση του Συνηγόρου του Πολίτη με θέμα: «Παιδί και καταναλωτικές συνήθειες» (13-12-2023).

Δρ. Ευανθία Καρδούλια, Ειδική Επιστήμονας Νομικός Συνηγόρου του Καταναλωτή / Στέλεχος ΕΚΚ Ελλάδας:

- «Politique et gouvernance touristique de la Grèce», άρθρο δημοσιευμένο στο περιοδικό *Espaces - revue du tourisme, de la culture et des loisirs*, 2023, αριθ. 37, σελ. 64-69, Éditions ESPACES (το άρθρο είναι διαθέσιμο και στο: <https://www.tourisme->

espaces.com/doc/11428.nouveau-dossier-politiques-touristiques-modes-gouvernance-niveau-europeen.html).

- Εισήγηση με θέμα: «Μηχανισμοί εναλλακτικής και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών για την φιλική επίλυση των συγκρούσεων στον τομέα των ταξιδιών. Το νομικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ο Διεθνής Κώδικας για την προστασία των τουριστών» στο 10^ο Διεθνές Σεμινάριο Τουριστικού Δικαίου του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, το οποίο συνδιοργανώθηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το Πανεπιστήμιο της Σαλαμάνκας και το Πανεπιστήμιο της Σορβόνης και έλαβε χώρα στο Πανεπιστήμιο της Σαλαμάνκας στις 30 Νοεμβρίου - 1 Δεκεμβρίου 2023.

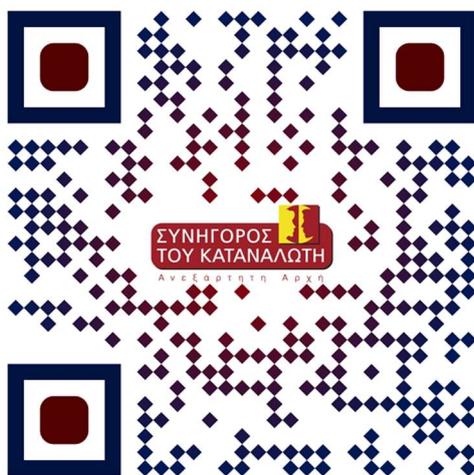
κ. Ευαγγελία Κοζυράκη, Ειδική Επιστήμονας Νομικός / Πρόεδρος του Επιστημονικού Σωματείου ΕΥΠΡΑΓΙΑ:

- «Νομοθετική & νομολογιακή εξέλιξη τη δεκαετία 2014-2024 στην ασφάλιση ζωής υπό το πρίσμα της προστασίας του καταναλωτή», εισήγηση σε ημερίδα της Ένωσης Ελλήνων Επενδυτών στο πλαίσιο του διεθνούς πολυσυνέδριου «Athens Money Show 2024 (20 Απριλίου).

Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις και εκδηλώσεις

- Υποβολή σχολίων προς τον Υπουργό Ανάπτυξης και τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου, στο πλαίσιο διαβούλευσης επί της νομοθετικής πρωτοβουλίας με τίτλο: «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2020 'σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ', ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, ρυθμιστικό πλαίσιο για την παλαίωση οίνων και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης».
- Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.
- Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων αναφορικά με το προτεινόμενο σχέδιο του νέου Κανονισμού Γενικών και Ειδικών Αδειών για τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις.
- Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για την τροποποίηση του Εθνικού Κανονισμού Ανοικτού Διαδικτύου.
- Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση της Ρυθμιστικής Αρχής Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων σχετικά με την επιβολή ρυθμιστικών μέτρων στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε μικρούς πελάτες, κατά το άρθρο 23 του ν. 4001/2011.
- Συμμετοχή στην ψηφιακή εκδήλωση του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (14-3-2023), με θέμα: «Προστασία καταναλωτή: Η σωστή ενημέρωση, όφελος για επιχειρήσεις και καταναλωτές».
- Συμμετοχή σε ημερίδα με θέμα: «Παρουσίαση του ελεγκτικού έργου του Ελεγκτικού Συνεδρίου επί του προσυμβατικού ελέγχου» (23-10-2023).
- Συμμετοχή στην εκδήλωση του Συνηγόρου του Πολίτη (13-12-2023), με θέμα: «Παιδί και καταναλωτικές συνήθειες».
- Συμμετοχή στη συνέντευξη εκ μέρους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου αναφορικά με την Οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 25 Μαΐου 2023 μέσω τηλεδιάσκεψης. Η διατύπωση των απόψεων της Αρχής στο σχετικό ερωτηματολόγιο έγινε από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μπώλου, και την Ειδική Επιστήμονα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Ευανθία Καρδούλια.

- Συμμετοχή της Αρχής στη διαβούλευση επί των προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την τροποποίηση Ευρωπαϊκών Κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών με τα μέσα μαζικής μεταφοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση (5 Ιανουαρίου 2024). Η διατύπωση των απόψεων της Αρχής στο σχετικό ερωτηματολόγιο έγινε από την Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μπώλου, και την Ειδική Επιστήμονα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Δρ. Ευανθία Καρδούλια.





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



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

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2024