



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας

μία αρχή για όλους

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



Ανεξάρτητη Αρχή

Δίπλα στην Κοινωνία

**2021
ΕΤΗΣΙΑ
ΕΚΘΕΣΗ**

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ**

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Το 2021, δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πανδημίας, βρήκε τους καταναλωτές, αλλά και τους προμηθευτές περισσότερο έτοιμους και εξοικειωμένους στις καθημερινές συναλλαγές, ιδίως τις ψηφιακές, χωρίς ωστόσο να λείπουν νέες προκλήσεις, αλλά και δυσκολίες. Το κύμα ακρίβειας που σαρώνει την οικονομία από τα μέσα του τρίτου τριμήνου λόγω της εκτόξευσης του κόστους της ενέργειας και των καυσίμων συμπαρασύρει τις τιμές όλων σχεδόν των προϊόντων και δημιουργεί ασφυκτικές συνθήκες για πολλά νοικοκυριά.



Τα έντονα προβλήματα που σημειώθηκαν την πρώτη χρονιά της πανδημίας κυρίως στο ηλεκτρονικό εμπόριο (αθέμιτες πρακτικές), τις αερομεταφορές, τα οργανωμένα ταξίδια και τα ξενοδοχειακά καταλύματα (ακυρώσεις κρατήσεων), αλλά και τις ταχυμεταφορές (καθυστερήσεις στις επιδόσεις), εξομαλύνθηκαν και σε μεγάλο βαθμό αντιμετωπίστηκαν πλήρως μέσα στο 2021. Η επίλυση των υποθέσεων αυτών ήταν αποτέλεσμα και των διαρκών προσπάθειών και των επιτυχημένων παρεμβάσεων της Αρχής, καθώς και των αντιστοίχων χειρισμών του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, που αντιμετώπισε με επιτυχία ανάλογα ζητήματα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Ωστόσο, οι καταναλωτές βρέθηκαν αυτή τη χρονιά αντιμετώπι, εκτός των άλλων, με υπέρογκους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, με αποτέλεσμα να δοκιμαστούν οι οικονομικές αντοχές τους και αρκετοί να φτάσουν σε αδιέξοδο.

Η παγιωμένη πλέον κατάσταση, η οποία πήρε ακόμα μεγαλύτερες διαστάσεις το πρώτο τρίμηνο του 2022, προκλήθηκε κυρίως από τον ανεξέλεγκτο και συχνά αυθαίρετο τρόπο ενεργοποίησης της λεγόμενης ρήτρας αναπροσαρμογής από αρκετούς προμηθευτές ενέργειας στις συνδέσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Ο τρόπος ενεργοποίησης υπήρξε εξόχως αδιαφανής, καθώς κάποιοι προμηθευτές ενέργειας δεν ενημέρωναν ορθά και επαρκώς τους καταναλωτές, ενώ χρησιμοποιούσαν διαφορετικό τύπο και τρόπο υπολογισμού της ρήτρας, χωρίς οι καταναλωτές να έχουν τη δυνατότητα επαλήθευσης. Η αδιαφάνεια στις χρεώσεις ώθησε τις τιμές κατανάλωσης προς τα πάνω και επέφερε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, που πρέπει να λειτουργεί εξισορροπητικά και διορθωτικά στο πλαίσιο της νομιμότητας.

Σε αυτές τις συνθήκες, οι πολίτες από την πρώτη στιγμή στράφηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, όπως αποτυπώνεται στις χιλιάδες αναφορές που κατατέθηκαν στην Αρχή, αλλά και όπως προκύπτει από το γεγονός ότι η ενέργεια ήταν ο μόνος εμπορικός κλάδος που το 2021 παρουσίασε αύξηση και, μάλιστα, της τάξης του 76,6% σε σχέση με το 2020. Σημειωτέον ότι οι υποθέσεις που έφτασαν στην Αρχή αφορούσαν κυρίως σημαντικές αυξήσεις των λογαριασμών, με χρεώσεις έως και πολλαπλάσιες των προηγούμενων περιόδων. Επιπλέον, οι αναφορές των καταναλωτών αφορούσαν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, έλλειψη ενημέρωσης ή και παραπλάνηση ως προς την ύπαρξη ρήτρας

αναπροσαρμογής, μονομερείς μετατροπές συμβάσεων και χρεώσεις χωρίς την προαπαιτούμενη ενημέρωση προ εξήντα ημερών, αλλά και την επιβολή -παρانونόμως- ρήτρας πρόωρης αποδέσμευσης από συμβάσεις κυμαινόμενου τιμολογίου. Αναδείχθηκε, έτσι, η σοβαρότητα και η συχνότητα των προβλημάτων σε αυτόν τον κοινωνικά ευαίσθητο τομέα της αγοράς.

Η παρέμβαση της Αρχής υπήρξε ουσιαστική, καθώς διαπιστώσαμε πολύ γρήγορα το πρόβλημα, εντοπίσαμε και κατηγοριοποιήσαμε τις καταχρηστικές και παραβατικές συμπεριφορές και εγκαίρως, πριν το ζήτημα λάβει τις σημερινές διαστάσεις, προβήκαμε στη διατύπωση πληθώρας συστάσεων προς προμηθευτές ενέργειας, υποδεικνύοντας την τήρηση της νομιμότητας κατά την εφαρμογή της ρήτρας αναπροσαρμογής, την αποχή από αθέμιτες ή και παράνομες εμπορικές πρακτικές και, εν κατακλείδι, τη μείωση των χρεώσεων τουλάχιστον κατά το ήμισυ. Κοινοποιήσαμε, δε, τις συστάσεις αυτές στα αρμόδια Υπουργεία, αλλά και στην έχουσα εποπτικό ρόλο Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας για την παρέμβασή τους και την επιβολή κυρώσεων.

Περαιτέρω, προβήκαμε και σε δημόσιες τοποθετήσεις σχετικά με την ανάγκη ρυθμιστικής παρέμβασης για τη συνολική αντιμετώπιση του μείζονος αυτού κοινωνικού προβλήματος και, εν τέλει, για την αναστολή της ρήτρας αναπροσαρμογής μέχρι να εφαρμοστεί με ενιαίο, διαφανή και σωστό τρόπο, ώστε να απαλλαγούν τα νοικοκυριά από ένα άδικο και εξοντωτικό βάρος, αλλά και για να επέλθει σταδιακά η ομαλοποίηση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

Είναι σημαντικό ότι παρ' όλα αυτά η Αρχή που το 2021 ξεπέρασε τις 100.000 αναφορές (έφτασε τις 105.344) από την ίδρυσή της, διατήρησε σε υψηλό επίπεδο την ποιότητα της διαμεσολάβησης, όπως αυτή διαμορφώνεται από το ποσοστό 83,02% και τον μέσο χρόνο (89 ημέρες) φιλικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Βεβαίως, υπάρχει μεγάλος κίνδυνος, λόγω των υποθέσεων του κλάδου ενέργειας, αυτές οι καλές επιδόσεις το 2022 να αλλοιωθούν. Σε κάθε περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συνεχίζει να κερδίζει σταθερά την εμπιστοσύνη όχι μόνο των πολιτών που προσφεύγουν, αλλά και των προμηθευτών, οι οποίοι ανταποκρίνονται θετικά στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Είναι μια Ανεξάρτητη Αρχή που βρίσκεται δίπλα στους καταναλωτές και την κοινωνία!

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

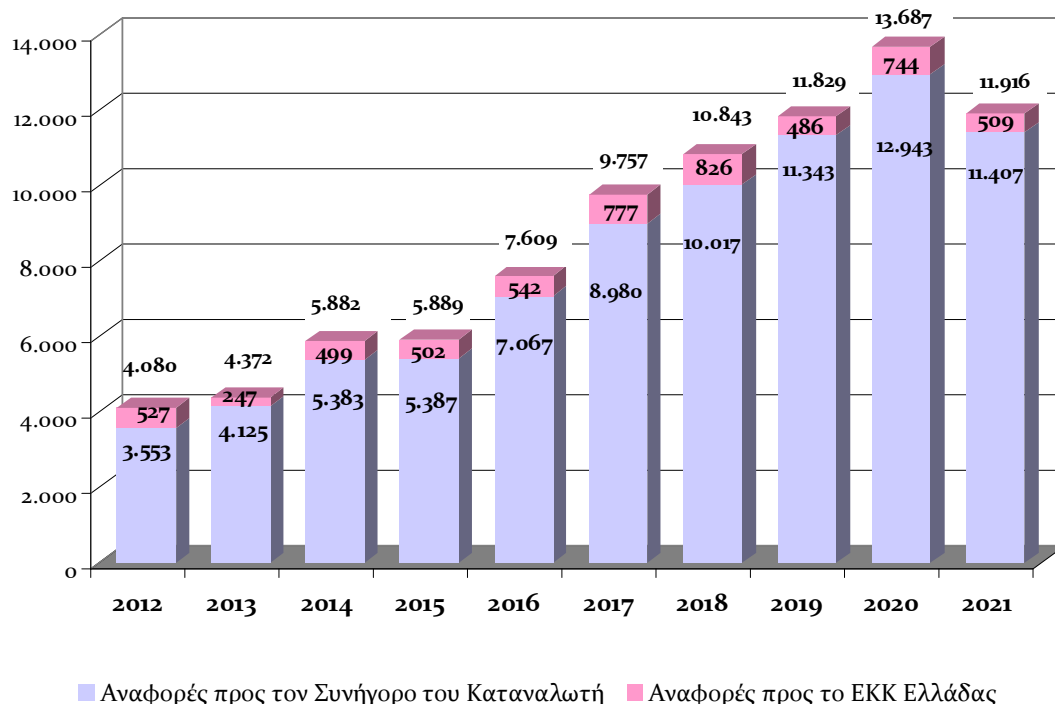
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΟ 2021

Α. Ποσοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή το 2021 δέχθηκε 11.497 αναφορές κατά 11,9% λιγότερες σε σχέση με το 2020. Σύμφωνα με τα στοιχεία, η συγκράτηση των αναφορών δείχνει να οφείλεται σε προβλήματα συγκεκριμένων κλάδων της αγοράς, τα οποία ενώ έκαναν έντονη την εμφάνισή τους στην πρώτη και δεύτερη φάση της πανδημίας (Μάρτιος-Δεκέμβριος 2020), στη συνέχεια αντιμετωπίστηκαν αποτελεσματικά και σταδιακά εξομαλύνθηκαν με τη συμβολή του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

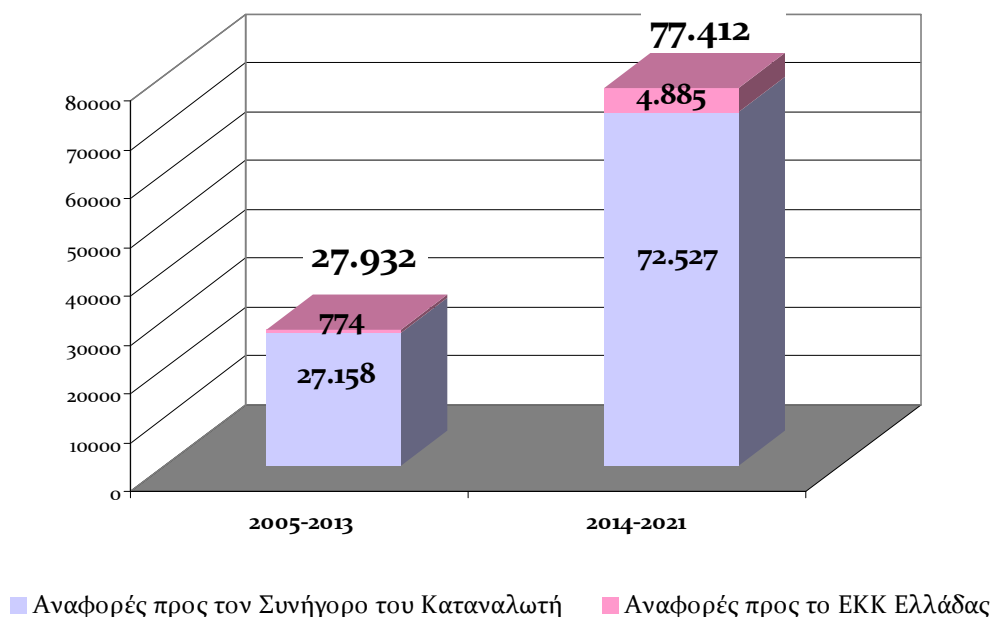
Αντίστοιχα, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή δέχθηκε 509 αναφορές. Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή μέσα στο 2021 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας) διαμορφώθηκε σε 11.916.

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



Το 2021 όμως είναι η χρονιά που οι αναφορές που δέχθηκε η Αρχή από την ίδρυσή της, ξεπέρασαν τις 100.000 και έφθασαν τις 105.344.

Γράφημα 2: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών

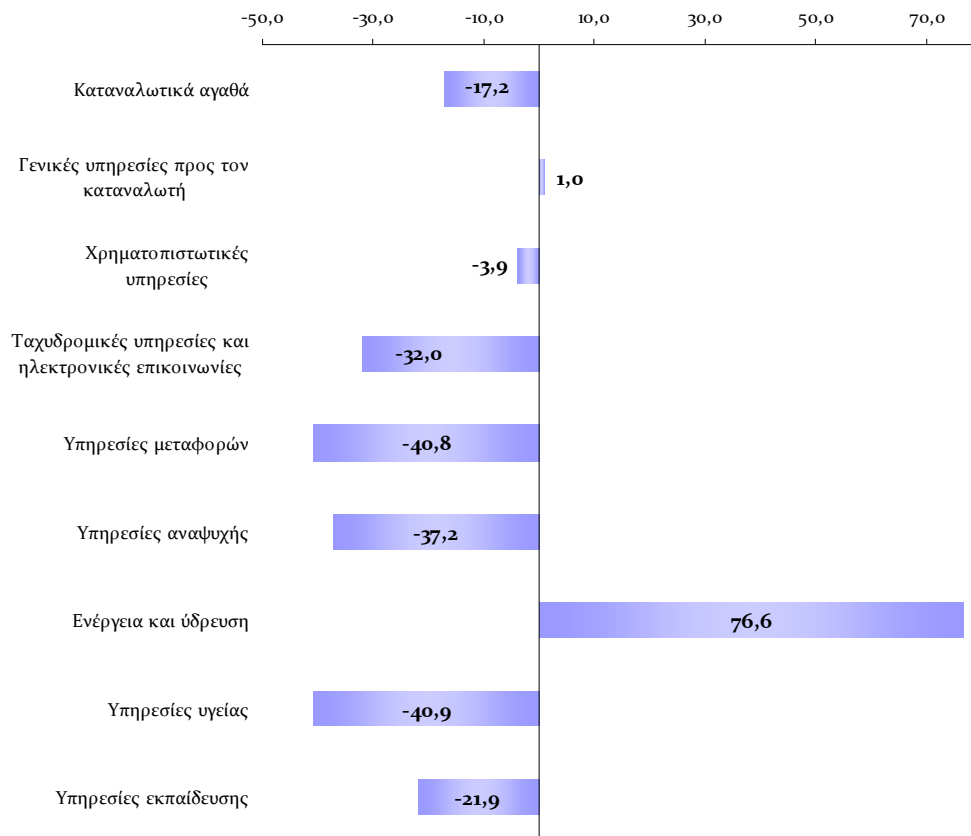


Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της Αρχής για το 2020, τα προβλήματα αυτά αφορούσαν κυρίως (α) φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες εντατικοποιήθηκαν μέσα στην πανδημία, (β) μεγάλες καθυστερήσεις στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, εξαιτίας της αδυναμίας των ταχυδρομικών παρόχων να ανταπεξέλθουν πλήρως στη μεγάλη ζήτηση των υπηρεσιών τους, (γ) ζητήματα ορθής εφαρμογής του ισχύοντος ενωσιακού Δικαίου που διέπει τις επιβατικές αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές και, ιδίως, τις ακυρώσεις πτήσεων, ταξιδιών, αλλά, συνδυαστικά, και τις ακυρώσεις κρατήσεων τουριστικών καταλυμάτων, (δ) ακυρώσεις προγραμματισμένων πολιτιστικών εκδηλώσεων, λόγω λήψης έκτακτων περιοριστικών μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας όσον αφορά τις δημόσιες συναθροίσεις.

Πράγματι, τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία δείχνουν, πλέον, μία κάμψη του αριθμού των αναφορών το 2021 σε σχέση με το 2020 στους περισσότερους εμπορικούς κλάδους της αγοράς και, ιδίως, στους κλάδους των καταναλωτικών αγαθών (-17,2%), των ταχυδρομικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών (-32%), των μεταφορών (-40,8%) και της αναψυχής (-37,2%), οι οποίοι είχαν πληγεί συγκριτικά περισσότερο τον καιρό της έξαρσης της πανδημίας.

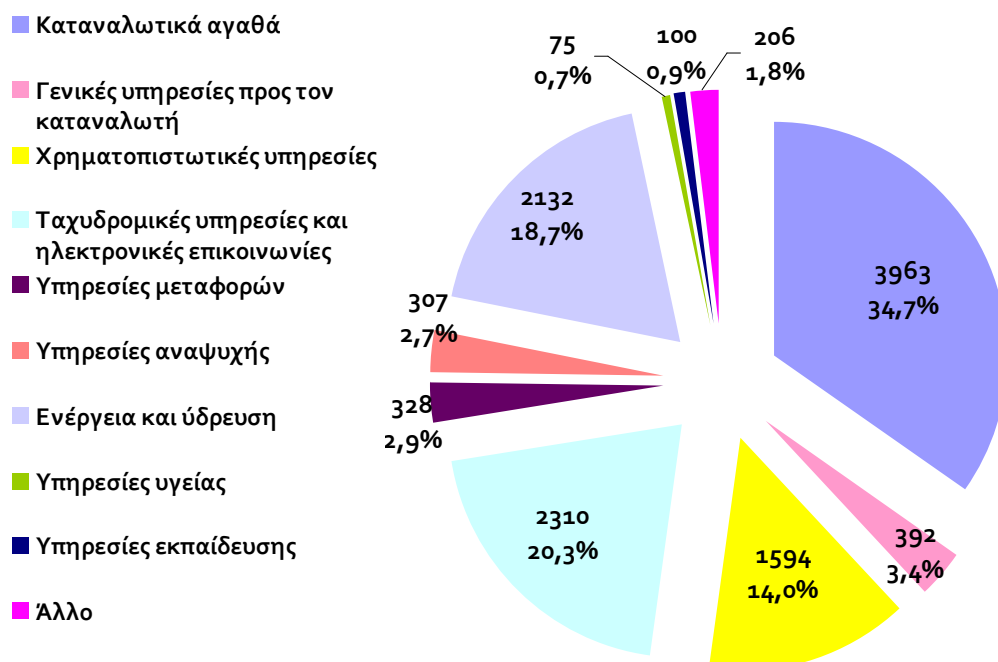
Ο μόνος εμπορικός κλάδος που παρουσίασε αύξηση και, μάλιστα, αρκετά μεγάλη το 2021 σε σχέση με το 2020 είναι της ενέργειας και ύδρευσης, για τον οποίο υποβλήθηκαν πολλά παράπονα και αναφορές καταναλωτών κυρίως για οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένους λογαριασμούς, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, οφειλόμενες και στην επιβολή της ρήτρας αναπροσαρμογής, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης, κ.λπ.), για θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβάσεων χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και συγκατάθεση του καταναλωτή, κ.λπ.), αλλά και λόγω αδυναμίας εξόφλησης οφειλών των καταναλωτών.

Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο(2020-2021)

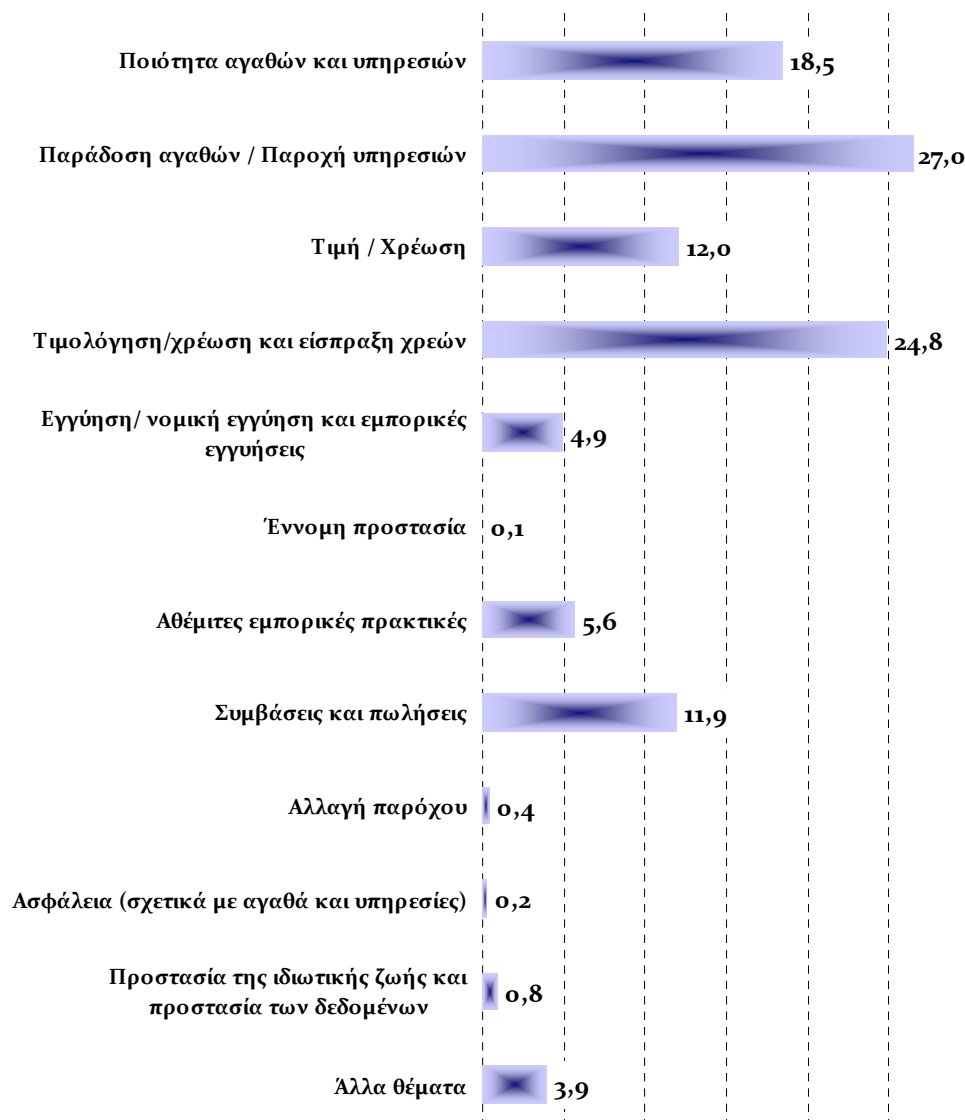


Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εντός του 2021, είναι τα καταναλωτικά αγαθά (34,7%), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες (20,3%), η ενέργεια και ύδρευση (18,7%) και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (14,0%).

Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2021) ανά εμπορικό κλάδο



Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2021) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%)

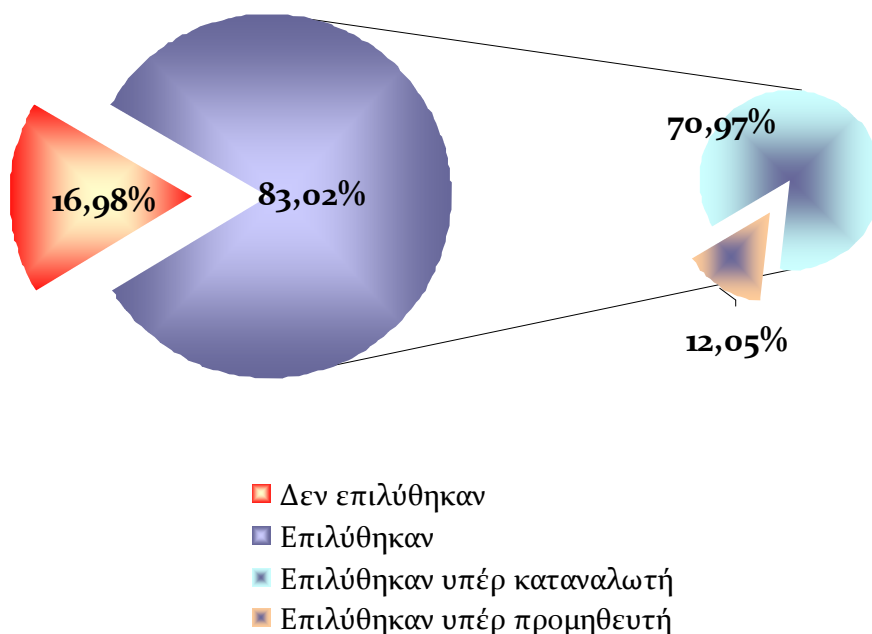


Β. Ποιοτικά στοιχεία

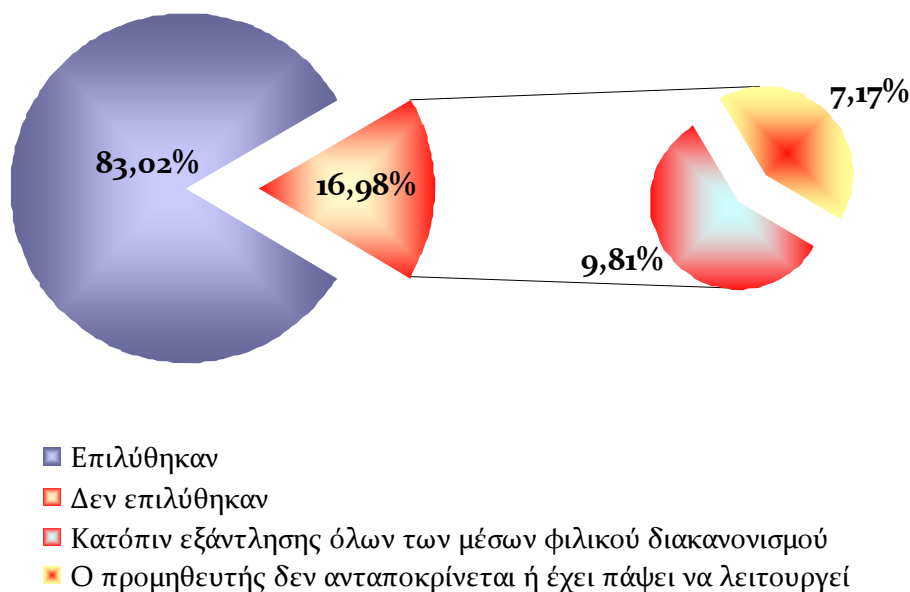
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό 83,02% (70,97% υπέρ καταναλωτή, 12,05% υπέρ προμηθευτή) εντός -κατά μέσο όρο- 89 ημερών. Αυτό το χρονικό διάστημα κινείται, διαχρονικά, εντός της ποιοτικής στόχευσης που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη.

Το σχετικά μικρό ποσοστό διαφορών που παραμένει ανεπίλυτο (16,98%) οφείλεται στον θεσμικά οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν. Επίσης, οφείλεται στο γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη και, συνεπώς, τα μέρη δεν υποχρεούνται σε συμμόρφωση. Υπάρχει, βεβαίως, και ένα μικρό ποσοστό, όπου για διάφορους λόγους (πχ ισχυροί και αγεφύρωτοι αντικρουόμενοι ισχυρισμοί των εμπλεκόμενων μερών, αρνητική προδιάθεση και στάση απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και αντ' αυτού τα μέρη προσφεύγουν στη Δικαιοσύνη.

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



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



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαδικασία φιλικής επίλυσης που εφαρμόζει η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό της χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωση, 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, χάρη στην αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό επίλυσης, που υπερβαίνει το 95%. Πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζουν όλοι οι υπόλοιποι εμπορικοί κλάδοι, πλην των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή, καθώς και των υπηρεσιών υγείας και αναψυχής, που όμως και αυτοί κινούνται σε ικανοποιητικά επίπεδα, αφού σε κάθε περίπτωση τα ποσοστά φιλικής επίλυσης που επιτυγχάνει η Αρχή δεν πέφτουν ποτέ κάτω από 68%.

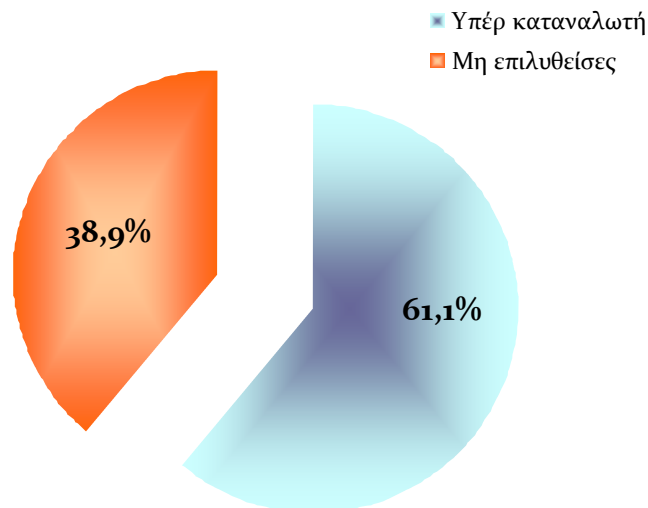


Πίνακας 1: Διαχρονικά ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή	Σύνολο
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	87,4 %	8,6 %	96 %
Υπηρεσίες μεταφορών	62,5 %	22,6 %	85,1 %
Καταναλωτικά αγαθά	66,9 %	10,7 %	77,6 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	53 %	21,7 %	74,7 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	56,6 %	18 %	74,6 %
Ενέργεια και ύδρευση	54,8 %	16,6 %	71,4 %
Υπηρεσίες υγείας	57,7 %	12,2 %	69,9 %
Υπηρεσίες αναψυχής	53,8 %	14,6 %	68,4 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	56,4 %	11,7 %	68,1 %

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

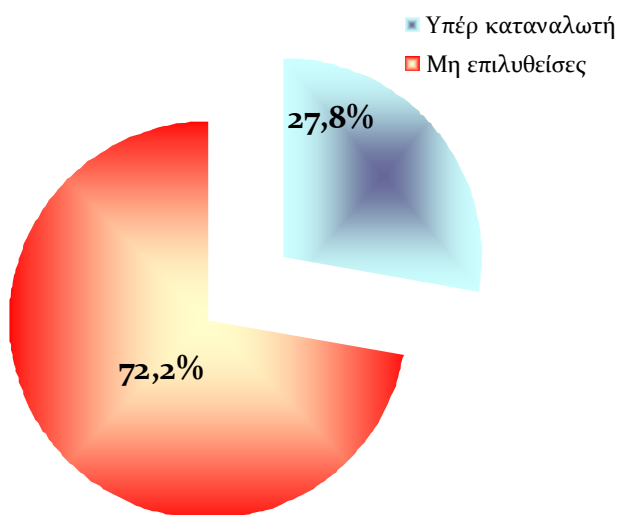
Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με αρκετά μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο υπερβαίνει το 60%.

Γράφημα 8: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής

Τα πορίσματα-συστάσεις, από την άλλη πλευρά, είναι διαμεσολαβητικά μέσα ανώτερου κύρους και ισχύος, αφού περιέχουν αναλυτική και εμπειριστατωμένη νομική τεκμηρίωση, καθώς και αυστηρότερες υποδείξεις για συμμόρφωση προς τα εμπλεκόμενα μέρη, ενώ μπορούν να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν υπάρξει αποδοχή, με ανάλογες σοβαρές αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των προμηθευτών στην αγορά. Επίσης, μπορούν να διαβιβαστούν σε άλλες συναρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες για την επιβολή κυρώσεων εις βάρος των διαπιστωμένων παραβατών. Τα πορίσματα και οι συστάσεις της Αρχής μπορούν να αξιοποιηθούν και 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 τα εμπλεκόμενα μέρη σε ποσοστό που αγγίζει το 28% (δηλαδή, περίπου 1 στις 3 υποθέσεις).

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



Επισημαίνεται ότι εντός του 2021 εκδόθηκαν συνολικά 219 πορίσματα-συστάσεις και 118 προτάσεις φιλικής επίλυσης διαφορών, ενώ καταρτίστηκαν και 21 πρακτικά εξωδικαστικού συμβιβασμού με δεσμευτική ισχύ ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη.



Γ. Δημογραφικά στοιχεία

Τα στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών το 2021 δεν έχουν διαφοροποιηθεί σημαντικά σε σχέση με το 2020 και δείχνουν τη σταθερή προτίμηση των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές (σχεδόν 45% του συνόλου), μεγάλο τμήμα των οποίων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ (27,24%). Προς αυτή την κατεύθυνση συνέβαλαν και οι σημαντικές αλλαγές που υπέστη ο τομέας του λιανικού εμπορίου, οι περισσότερες από τις οποίες έλαβαν αφορμή από το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 και αφορούν στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων.

Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2021) ανά μέθοδο πώλησης

Μέθοδος πώλησης αγαθών	Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών
Πρόσωπο με πρόσωπο	31,61 %
Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου, του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	16,89 %
Ηλεκτρονικό εμπόριο, εξαιρουμένων του κινητού εμπορίου και των πλειστηριασμών μέσω διαδικτύου	27,14 %
Κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ)	0,10 %
Αγορές και εμπορικές εκθέσεις	0,01 %
Πλειστηριασμοί	0,02 %
Πλειστηριασμοί μέσω διαδικτύου	-
Πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων	0,05 %
Λοιπές μέθοδοι πώλησης	0,57 %
Δεν εφαρμόζεται	23,61 %

Η εξοικείωση των καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα αντικατοπτρίζεται και στον τρόπο που επικοινωνούν με την Αρχή, αφού η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για την υποβολή αναφορών σημείωσε περαιτέρω αύξηση το 2021 (87,5%) σε σχέση με το 2020 (85%) έναντι όλων των υπόλοιπων συμβατικών μέσων, αποτελώντας, γενικότερα, τη δημοφιλέστερη, αλλά και αποδοτικότερη επιλογή, δεδομένου ότι η λήψη των αναφορών ή των ερωτημάτων των καταναλωτών και η έναρξη της επεξεργασίας τους μπορεί να γίνεται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, το 74,% προέρχεται από τις μητροπολιτικές περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ενώ οι προσφεύγοντες στην Αρχή το 2021 ήταν κατά 57,6% άνδρες και κατά 42,4% γυναίκες.

Δ. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

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

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

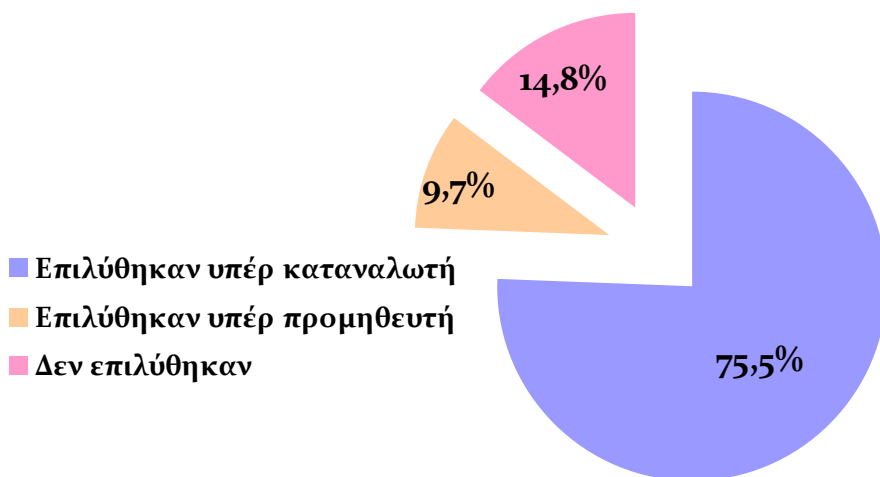
Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής 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 56,5% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2021 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. Από την άλλη πλευρά, η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν, ως παραβάσεις, και στις διατάξεις του Κώδικα.

Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που ειδικώς σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 85,2%, και παραμένει σταθερό σε σχέση με το 2020, όπως επίσης ελαφρώς μεγαλύτερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής (83,02%).

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



Ε. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2021 με μια ματιά

Το 2021 ήταν, όπως και το 2020, μια χρονιά που επηρεάστηκε σοβαρά από τις συνέπειες της πανδημίας COVID-19, καθώς οι φυσικές συναλλαγές των καταναλωτών ήταν αρκετά περιορισμένες. Τα πράγματα δεν ήταν εύκολα ούτε για τη λειτουργία του Δικτύου, αλλά η εμπειρία που αποκτήθηκε από το πρώτο έτος της πανδημίας συνέβαλε στην καλύτερη προσαρμογή στις συνθήκες, που παρέμειναν δύσκολες.

Οι δραστηριότητες που απαιτούσαν φυσική παρουσία (πχ προωθητικές ενέργειες και καμπάνιες ενημέρωσης των καταναλωτών) ήταν, σίγουρα, ένας τομέας αναπόφευκτα χαμηλής απόδοσης. Και ενώ κάτι τέτοιο είναι απολύτως κατανοητό λόγω της πανδημίας, εντούτοις ο αντίκτυπος στις διαδικτυακές δραστηριότητες του Δικτύου, στις οποίες συμμετείχε ενεργά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ήταν μηδαμινός, αφού η αποτελεσματική εναλλακτική λύση των εξ αποστάσεως συναντήσεων με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων επέτρεψε την ανεμπόδιστη υλοποίησή τους.

Η δραστηριότητα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ήταν αρκετά έντονη και ικανοποιητική και σε άλλους σημαντικούς τομείς. Συγκεκριμένα:

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων των καταναλωτών για τη λήψη πληροφόρησης (information requests) που εξυπηρετήθηκαν μέσα στο 2021 σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 31,14% σε σχέση με την αρχική στοχοθεσία. Αξιοσημείωτη βελτίωση σημείωσε και το ποσοστό φιλικής διευθέτησης των καταναλωτικών διαφορών, που έφτασε το πολύ ικανοποιητικό (για τα δεδομένα της διασυννοριακής επίλυσης) 67,4% (από 57,2% το 2020). Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό επίτευγμα, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό-εθελοντικό χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης για τους εμπόρους, αλλά και τη σχετική μακρόχρονη εμπειρία από τη λειτουργία του Δικτύου, που δείχνει ότι δεν είναι δεκτικές εξωδικαστικής επίλυσης όλες ανεξαιρέτως οι καταναλωτικές διαφορές.

Σημαντική υπήρξε και η συμβολή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στη διάχυση και εδραίωση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Απόδειξη γι' αυτό είναι το γεγονός ότι σχεδόν τα δύο τρίτα των ανεπίλυτων υποθέσεων δεν αρχειοθετήθηκαν, αλλά, αντιθέτως, παραπέμφθηκαν σε άλλους μηχανισμούς επίλυσης με αυξημένες δυνατότητες, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για περαιτέρω χειρισμό και διερεύνηση. Η συνεργασία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας με άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης υπήρξε, από την άποψη αυτή, παραγωγική όχι μόνο προς όφελος των ίδιων των καταναλωτών, αλλά και της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ ομόλογων θεσμών, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της ορθής εφαρμογής της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή στα κράτη-μέλη.

Τέλος, η ιστοσελίδα του Κέντρου συνέβαλε σημαντικά στην καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πολιτών, αφού οι μοναδικοί επισκέπτες έφτασαν τους 18.070 το 2021, ξεπερνώντας αρκετά τον αντίστοιχο αριθμό της προηγούμενης χρονιάς (14.000), ενώ και ο αριθμός των επισκέψεων (23.554) αυξήθηκε εξίσου σε σχέση με το 2020 (18.869).

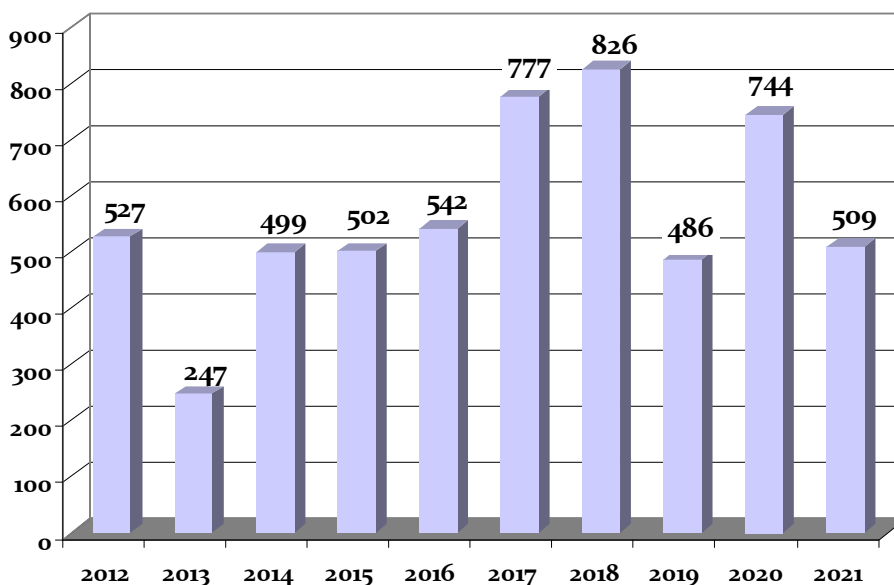
**Help and advice
for consumers
in Europe**



Ποσοτικά στοιχεία

Ο αριθμός των αναφορών που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2021 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά ήταν μειωμένος κατά 31,6%, αλλά αυτό μπορεί εύλογα να συσχετιστεί με τους χαμηλότερους αριθμούς εισερχόμενων (Ευρωπαίων) στην Ελλάδα και εξερχόμενων (Ελλήνων) στο εξωτερικό καταναλωτών, ως αποτέλεσμα των περιοριστικών μέτρων στις διεθνείς μετακινήσεις που έλαβαν το σύνολο των κυβερνήσεων των κρατών-μελών για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας, επηρεάζοντας έτσι και την έκταση των συναλλαγών σε κρίσιμους τομείς της αγοράς και, ιδίως, στον τουρισμό (επιβατικές μεταφορές, διαμονή, σίτιση, αναψυχή, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κ.λπ.), όπου διακρίνεται ιδιαίτερος κατά τους καλοκαιρινούς μήνες η χώρα μας.

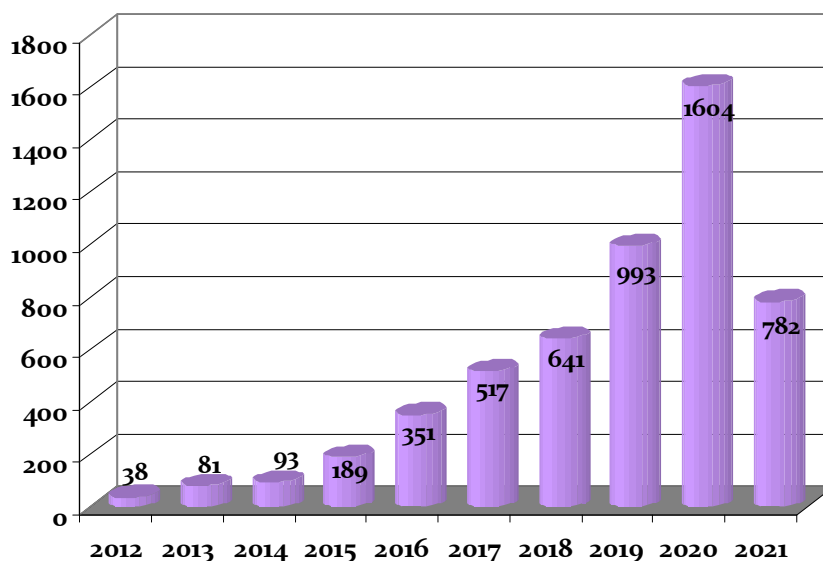
Γράφημα 11: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.



Ποσοστό 67,8% των αναφορών που διαχειρίστηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 32,2% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

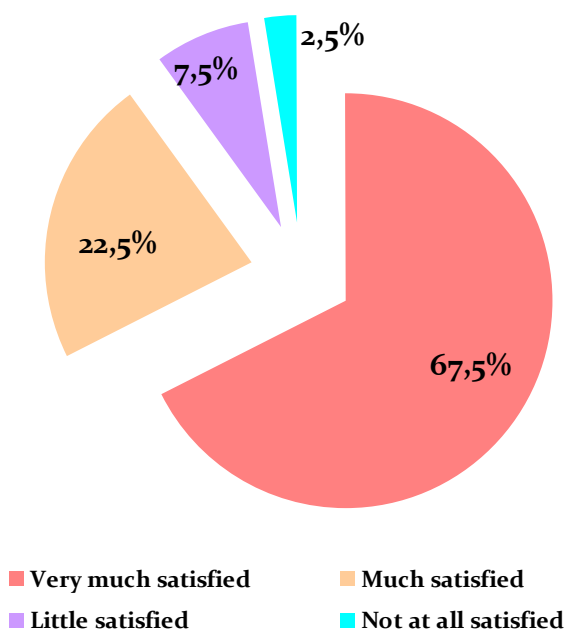
Οι περισσότερες αναφορές εντός του 2021 υποβλήθηκαν για τον κλάδο των αεροπορικών μεταφορών και τα περισσότερα προβλήματα των καταναλωτών, τόσο των Ελλήνων όσο και των αλλοδαπών, σχετίζονταν με καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων, άρνηση επιβίβασης, καθώς και με τις χρεώσεις των κρατήσεων (booking fees). Οι ξένοι καταναλωτές που επισκέφτηκαν τη χώρα μας αντιμετώπισαν, επιπλέον, προβλήματα με τον εμπορικό κλάδο των ενοικιάσεων αυτοκινήτων, ιδίως σε σχέση με τους συμβατικούς όρους των μισθώσεων, αλλά και με χρεώσεις των πιστωτικών τους καρτών μετά το πέρας της μίσθωσης για την κάλυψη αμφισβητούμενων υλικών ζημιών. Τρίτος πιο προβληματικός κλάδος για τους ξένους καταναλωτές αναδείχτηκε ο ξενοδοχειακός (τα πάσης φύσης καταλύματα), αλλά και η εστίαση.

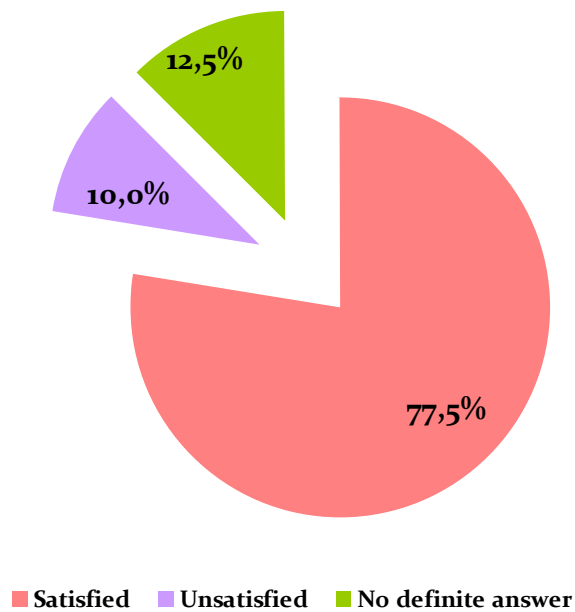
Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2021 σε 782 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτείται κατά κανόνα, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού Δικαίου.

Γράφημα 12: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.**Ποιοτικά στοιχεία**

Σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2021 ήταν μία χρονιά όπου το 90% των καταναλωτών δήλωσε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στην επίλυση των προβλημάτων τους. Πρόκειται για ένα σημαντικό εύρημα όχι μόνο από συγκριτική άποψη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, που ο βαθμός ικανοποίησης ήταν κατά τι χαμηλότερος (87,5%), αλλά κυρίως επειδή υπερτερεί συντριπτικά έναντι εκείνων των καταναλωτών που αναφέρουν μικρή ή καθόλου ικανοποίηση (10%) από τις σχετικές προσφερόμενες υπηρεσίες.

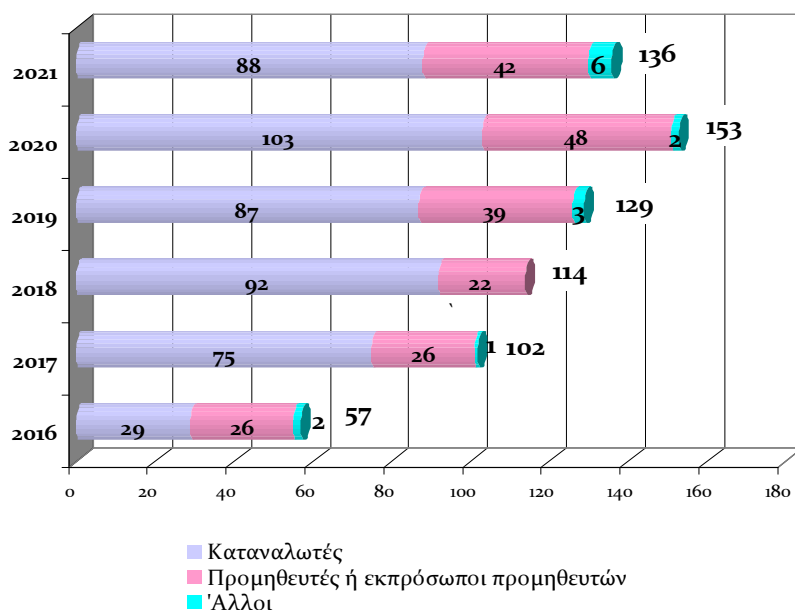
Ανάλογα μεγάλος βαθμός ικανοποίησης προκύπτει και για την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν εντός του 2021 οι καταναλωτές από το προσωπικό του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας όσον αφορά στην απάντηση των αιτημάτων πληροφόρησης που υπέβαλαν.

Γράφημα 13: Consumer satisfaction from case-handling

Γράφημα 14: Consumer satisfaction from legal help and support**Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών**

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2021 ανήλθαν σε 136. Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (64,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (30,9%), 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 σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 60% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 40% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

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

Το πλήρες κείμενο της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2021 είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό της τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr).





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



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

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2022