

2020 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Ανεξάρτητη Αρχή

ECC-Net
Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα



Η εποχή απαιτεί
υψηλές ταχύτητες

ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΛΕΥΤΕΡΗ Γ. ΖΑΓΟΡΙΤΗ

Το 2020 υπήρξε αναμφίβολα μια πρωτόγνωρη χρονιά, κατά τη διάρκεια της οποίας δοκιμάστηκαν οι λειτουργικές και ψυχολογικές αντοχές όχι μόνο της κοινωνίας, των πολιτών-καταναλωτών, αλλά, επίσης, των δομών του κράτους και της αγοράς. Η πανδημία του ιού COVID-19 μας αιφνιδίασε και μας σόκαρε όλους με τη σφοδρότητα της διασποράς του και των σοβαρών επιπτώσεων στην υγεία των πολιτών και, ταυτόχρονα, επέβαλε την προσαρμογή της καθημερινότητας σε νέο πλαίσιο.



Σε μία περίοδο, όπου περιορίστηκαν σημαντικά οι φυσικές συναλλαγές και θα έπρεπε, κανονικά, να υπάρχει αντίστοιχη μείωση των αναφορών προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή, παρατηρήθηκε, αντιθέτως, αύξηση κατά 14,1% σε σχέση με το 2019, δεδομένου ότι ανέβηκαν κατακόρυφα οι υποθέσεις που αφορούσαν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η αύξηση των υποθέσεων οφείλεται και στο γεγονός ότι, λόγω COVID-19, επλήγησαν σε μεγάλο βαθμό οι κλάδοι των αερομεταφορών και του τουρισμού από τις μαζικές ματαιώσεις ταξιδιών και τις ακυρώσεις τουριστικών πακέτων.

Η πανδημία, όμως, υπήρξε και ευκαιρία για την ταχεία ανάταξη καίριων πτυχών της δημόσιας κοινωνικής και οικονομικής ζωής με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Στο επίπεδο του κράτους, υπήρξε η ψηφιοποίηση και η δυνατότητα της εξ αποστάσεως διεκπεραίωσης δεκάδων διοικητικών διαδικασιών, που μείωσαν τη γραφειοκρατία και διευκόλυναν τη ζωή των πολιτών.

Στο επίπεδο της σχέσης καταναλωτή-αγοράς, παρατηρήθηκε, μετά τον αρχικό αιφνιδιασμό, ο σταδιακός εκσυγχρονιστικός μετασχηματισμός όχι μόνο μεμονωμένων επιχειρήσεων, αλλά ολόκληρων επιχειρηματικών κλάδων:

Μεγάλα καταστήματα λιανικής διέυρυναν τον κύκλο εργασιών τους μέσω των εξειδικευμένων e-shops που διέθεταν, αλλά και άλλα μικρότερα οδηγήθηκαν στη διέξοδο των ηλεκτρονικών πωλήσεων, μεγενθύνοντας τη μικρή και μεσαία επιχειρηματικότητα.

Ο κλάδος των σουπέρ μάρκετς κινήθηκε εξίσου δυναμικά στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και την κατ' οίκον παράδοση προϊόντων, προσφέροντας στους πολίτες όχι μόνο έναν γρήγορο και εύκολο, αλλά ταυτόχρονα υγειονομικά ασφαλή τρόπο πραγματοποίησης των καθημερινών αγορών τους.

Ανάλογη ανάπτυξη και αυξημένη χρήση από τους καταναλωτές σημείωσαν και οι πάσης φύσης ηλεκτρονικές πλατφόρμες που λειτουργούν διαμεσολαβητικά στην προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών (εστίαση, καταναλωτικά προϊόντα, ασφαλιστική αγορά, κ.λπ.).

Οι τράπεζες προώθησαν περαιτέρω τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, που πλέον εμφανίζουν πολύ μεγαλύτερο βαθμό διάχυσης στον πληθυσμό.

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις, μετά από τις καθυστερήσεις και τις δυσκολίες που διαπιστώθηκαν, επένδυσαν σε περισσότερες υλικές και τεχνολογικές υποδομές, αλλά και σε ανθρώπινους πόρους, προκειμένου για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της υψηλής ζήτησης των υπηρεσιών τους λόγω, κυρίως, της εκτόξευσης των ηλεκτρονικών αγορών την εποχή της πανδημίας.

Οι περισσότερες εκπαιδευτικές δομές ανέπτυξαν συστήματα τηλε-εκπαίδευσης και εξ αποστάσεως διδασκαλίας, προκειμένου να εξυπηρετήσουν επείγουσες μαθησιακές ανάγκες, όπως, εξάλλου, αντίστοιχα έπραξαν και πολλές οντότητες του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με τις μεθόδους της τηλε-απασχόλησης των εργαζομένων τους, που τις κατέστησαν βιώσιμες και λειτουργικές σε ικανοποιητικό βαθμό σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, χάρη στην υλικο-τεχνολογική του ετοιμότητα εφάρμοσε με επιτυχία την τηλε-εργασία του προσωπικού του, σύμφωνα με τις οδηγίες της Πολιτείας, με γνώμονα τη διατήρηση υψηλής ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Βέβαια, μέχρι του σημείου μιας ικανοποιητικής προσαρμογής στα νέα δεδομένα και ομαλοποίησης της αγοράς, ανέκυψαν σημαντικά προβλήματα, που ταλαιπώρησαν αφάνταστα τους καταναλωτές και τους έστρεψαν στην υποβολή αναφορών, ο αριθμός των οποίων, όπως προαναφέρθηκε, αυξήθηκε αρκετά σε σχέση με το 2019.

Για παράδειγμα, υπήρξαν επιτήδριοι που, εκμεταλλευόμενοι την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχείρησαν -και, σε ορισμένες περιπτώσεις, κατάφεραν- να εξαπατήσουν τους καταναλωτές, εισπράττοντας μεγάλα χρηματικά ποσά για προϊόντα που ποτέ δεν παρέδωσαν. Αλλά και στον ταχυδρομικό κλάδο, οι καθυστερημένες επιδόσεις ταχυδρομικών αντικειμένων ξεπέρασαν κάθε προηγούμενο, προκαλώντας την εξάντληση της υπομονής και την εύλογη αγανάκτηση των καταναλωτών. Επίσης, στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου η **ανάγκη για γρήγορο ίντερνετ** προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι απαιτήσεις της τηλε-εργασίας, της τηλε-εκπαίδευσης και των ηλεκτρονικών συναλλαγών υπονομεύτηκε σε πάμπολλες περιπτώσεις από **μεγάλες αποκλίσεις ανάμεσα στις ονομαστικές (συμβατικά προβλεπόμενες) και στις πραγματικές ταχύτητες** που μπόρεσαν, εν τέλει, να έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές.

Αναδεικνύεται, έτσι, η σημασία και η αξία των υψηλών ταχυτήτων που απαιτεί η εποχή, όπου όλα επιβάλλεται να τρέχουν γρήγορα και σε πραγματικό χρόνο: Η εξυπηρέτηση του πολίτη, οι εξ αποστάσεως συναλλαγές, η τηλεργασία και η τηλεεκπαίδευση, η προμήθεια και παράδοση των αγαθών και μαζί οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, που αποτελούν, συνάμα, το τεχνολογικό υπόβαθρο μιας τέτοιας -επιβεβλημένης- ψηφιακής μετάβασης.

Υπό αυτές τις συνθήκες, τα ανακλαστικά της Αρχής υπήρξαν κατά τεκμήριο άμεσα και αποτελεσματικά, αφού με τις ουσιαστικές παρεμβάσεις της σε όλα τα προβληματικά ζητήματα, όπως αυτές αναλύονται διεξοδικά στην παρούσα έκθεση, συνέβαλε αποφασιστικά στη σταδιακή αποκατάσταση και επίλυσή τους.

Επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα, προσήλωση και αποτελεσματικότητα στο νέο περιβάλλον και με όπλο τις υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα συνεχίσει να αποτελεί εγγυητικό παράγοντα της ομαλής και σύννομης λειτουργίας της αγοράς.

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

Συνήγορος του Καταναλωτή

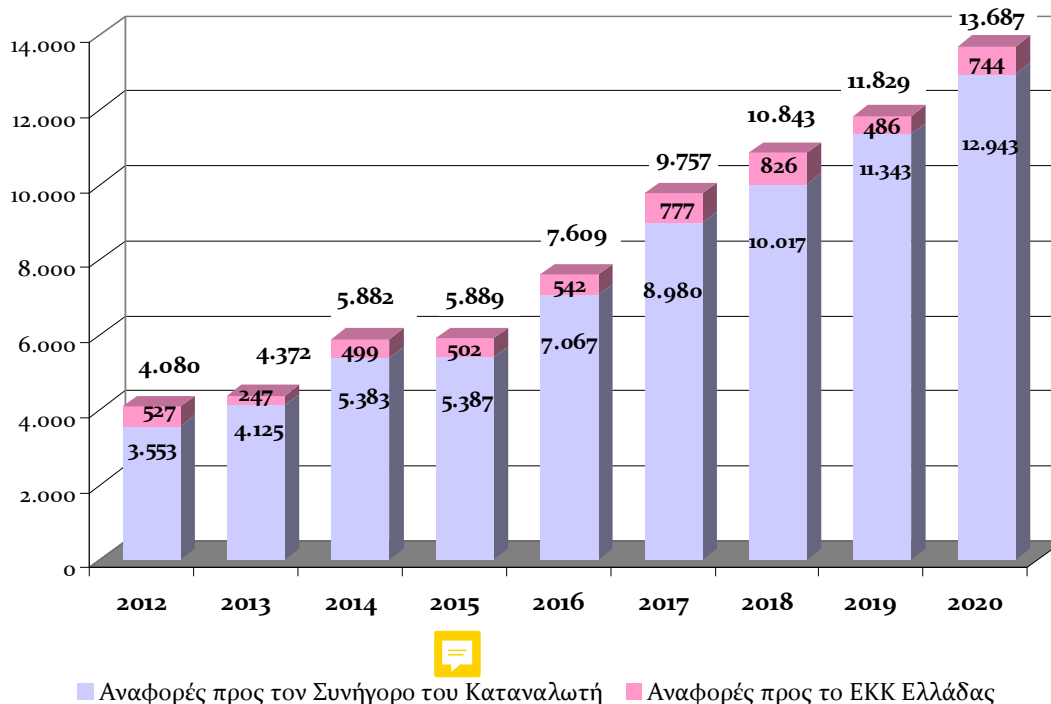
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΟ 2020

Α. Ποσοτικά στοιχεία

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2020 ανήλθαν σε 12.943, αριθμός σημαντικά αυξημένος κατά 14,1% σε σχέση με το 2019. Πρόκειται για την όγδοη συνεχή χρονιά που σημειώνεται ανοδική ετήσια μεταβολή των αιτημάτων των καταναλωτών προς την Αρχή για διαμεσολάβηση. Σημαντικά αυξημένος κατά 53% εμφανίζεται και ο αριθμός των αναφορών (744) που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2020 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (486).

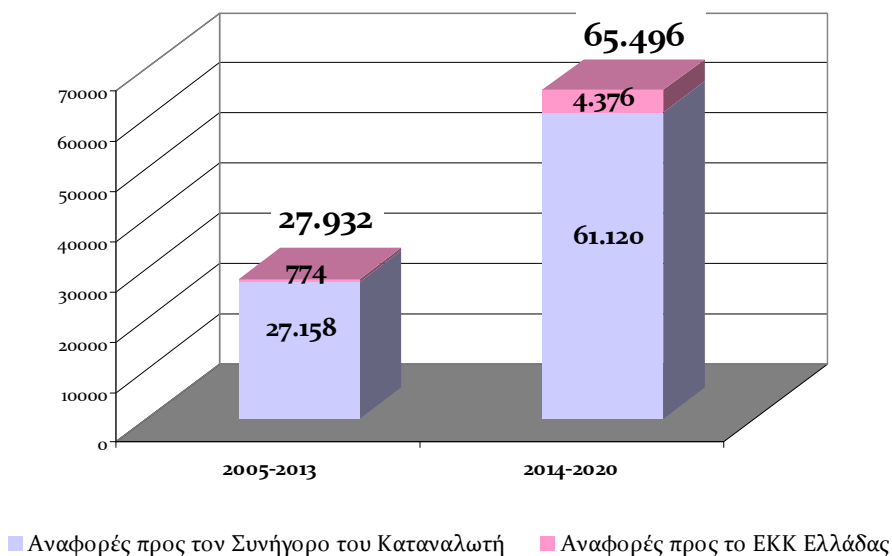
Αθροιστικά, ο αριθμός των αναφορών που χειρίστηκε το προσωπικό της Αρχής μέσα στο 2020 και αφορούσαν σε αιτήματα φιλικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας) διαμορφώθηκε σε 13.687, αυξημένος κατά 15,7% σε σχέση με το 2019.

Γράφημα 1: Διαχρονική εξέλιξη αριθμού αναφορών στον Σ.τ.Κ. και στο Ε.Κ.Κ.Ε.¹ (2012-2020)



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

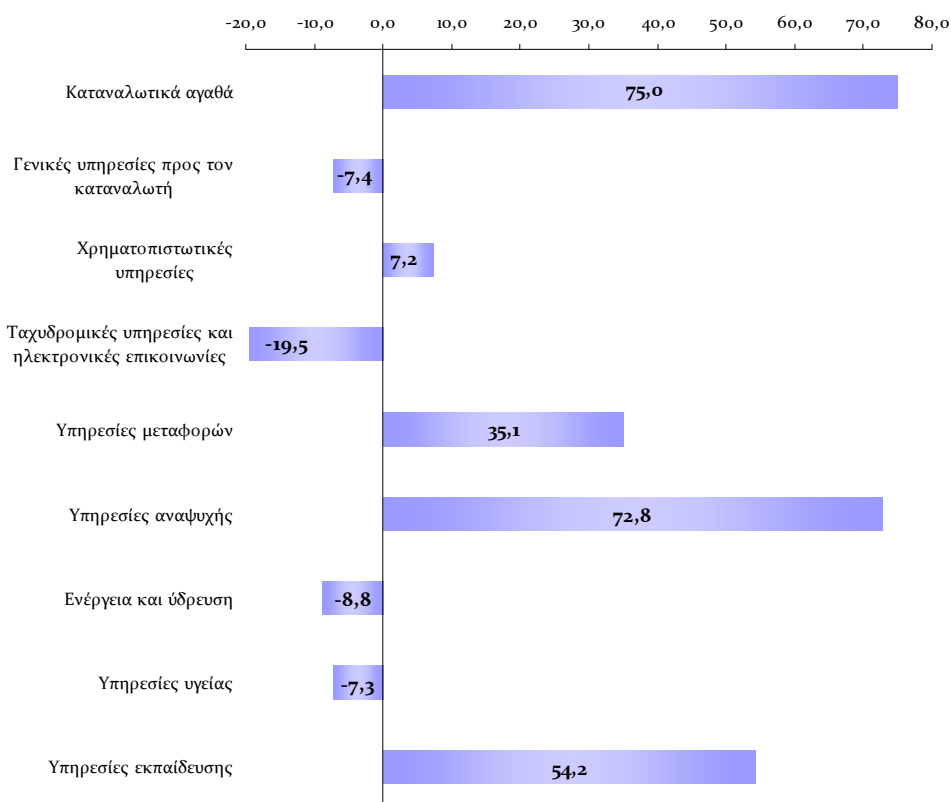
Γράφημα 2: Εξέλιξη συνολικού αριθμού αναφορών



Αύξηση αναφορών κατά εμπορικούς κλάδους

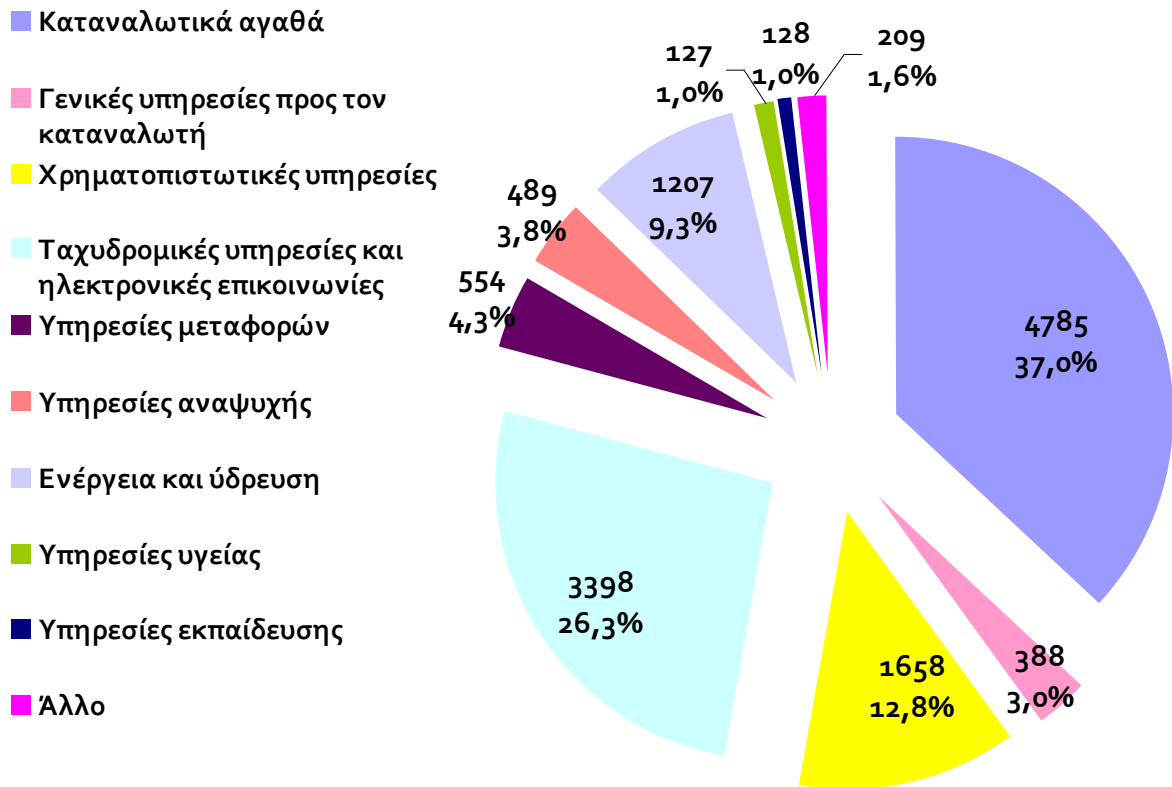
Οι εμπορικοί κλάδοι που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση του αριθμού των αναφορών που υπεβλήθησαν το 2020 σε σχέση με το 2019 ήταν ο κλάδος των καταναλωτικών αγαθών-λιανικού εμπορίου (75%) και των υπηρεσιών αναψυχής (72,8%), ενώ σημαντική αύξηση υπήρξε, επίσης, στις υπηρεσίες εκπαίδευσης (54,2%) και στις υπηρεσίες μεταφορών (35,1%).

Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο(2019-2020)



Οι κλάδοι με τις περισσότερες αναφορές, ως ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή, είναι τα καταναλωτικά αγαθά (37%), οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες-ταχυδρομικές υπηρεσίες (26,3%), οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (12,8%) και η ενέργεια-ύδρευση (9,3%).

Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2020) ανά εμπορικό κλάδο



Ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, καταναλωτικά αγαθά, καθώς και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες) είναι, διαχρονικά, οι κλάδοι της αγοράς που συγκεντρώνουν τις περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Σχετικά μεγάλος αριθμός αναφορών υποβάλλονται από καταναλωτές και για τον κλάδο των γενικών υπηρεσιών (υπηρεσίες υποστήριξης, προσωπικής μέριμνας, επισκευής μεταφορικών μέσων, καθαρισμού, κ.λπ.).



Η πλειονότητα των αναφορών σχετίζονται:

- Κατά 36,6% με οικονομικής φύσης διαφορές (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς τιμολογήσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, μονομερείς αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Κατά 32% με την παράδοση/παροχή των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Κατά 16,6% με την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).

- Κατά 13,1% με θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μη τήρηση του ορθού συμβατικού τύπου, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Κατά 5,7% με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικές διαφημίσεις, επιθετική πώληση αγαθών, πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, ανεπιθύμητα αγαθά).
- Κατά 4,5% με ζητήματα πλημμελούς τήρησης εγγυήσεων (εμπορικής/νόμιμης).

Βασικότερες αιτίες αύξησης των αναφορών

Η αύξηση των αναφορών το 2020 σε αρκετούς κλάδους της αγοράς υπήρξε ιδιαίτερος συνέπεια της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19. Συγκεκριμένα:

- Η εντατικοποίηση των ηλεκτρονικών αγορών, λόγω της επιβολής πρωτόγνωρων νομοθετικών περιορισμών στη φυσική λειτουργία των καταστημάτων, συνδέθηκε με τον ιδιαίτερα αυξημένο αριθμό αναφορών που υποβλήθηκαν για τον κλάδο των καταναλωτικών αγαθών. Κύριο αντικείμενο των αναφορών αποτέλεσαν, όπως και το 2019, αφενός, φαινόμενα εξαπάτησης των καταναλωτών, οι οποίοι πλήρωσαν για προϊόντα που ποτέ δεν παρέλαβαν, αλλά και χωρίς να λάβουν πίσω τα χρήματά τους, αφετέρου, καταγγελίες των καταναλωτών σχετικά με πλημμελή ή ανύπαρκτη ενημέρωση από τα ηλεκτρονικά καταστήματα, με τα οποία συναλλάχθηκαν, σχετικά με ενδεχόμενες καθυστερήσεις στην αποστολή των προϊόντων τους, λόγω λειτουργικών προβλημάτων των συνεργαζόμενων ταχυδρομικών επιχειρήσεων.
- Σημειώθηκε, κυριολεκτικά, **εκτίναξη των αναφορών για τον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών**, η οποία ανήλθε στο **133,3% το 2020** σε σχέση με το 2019, με το **45% των αναφορών να αφορά, ειδικώς, σε προβλήματα (καθυστερήσεις) στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, εν συγκρίσει με το αρκετά χαμηλότερο αντίστοιχο ποσοστό (26,6%) του 2019**. Είναι γεγονός ότι η έναρξη της πανδημίας τον Μάρτιο του 2020 και οι επιπτώσεις της στην καθημερινή κοινωνική και οικονομική ζωή των πολιτών συνδυάστηκαν με μία άνευ προηγουμένου άσκηση πίεσης στις λειτουργικές αντοχές του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε ό,τι αφορά τη διακίνηση τόσο του συνήθους όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων (επιστολών και δεμάτων) όσο, πολύ περισσότερο, και τη διακίνηση εμπορευμάτων, ο αριθμός των οποίων αυξήθηκε τρομακτικά ως συνέπεια, όπως προαναφέρθηκε, της εντατικοποίησης των ηλεκτρονικών αγορών από τους καταναλωτές.
- Στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρήθηκε μια μετατόπιση των παραπόνων των καταναλωτών από οικονομικά ζητήματα, που, βεβαίως, δεν έχασαν τη σημασία και τη δυναμική τους, σε **ζητήματα χαμηλών ποιοτικών υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο (μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ ονομαστικών-πραγματικών ταχυτήτων, συχνές αποσυνδέσεις, υπερφορτωμένο δίκτυο, κ.λπ.)**, καθώς η σχετική ζήτηση εύλογα αυξήθηκε κατά τη διάρκεια της καραντίνας λόγω της συστηματικής χρήσης μεθόδων τελε-εργασίας και τηλε-εκπαίδευσης.
- Ομοίως πολύ μεγάλη ήταν η αύξηση του αριθμού των αναφορών που σημειώθηκε στον κλάδο των ιδιωτικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών όλων των τύπων και βαθμίδων (προσχολική και πρωτοβάθμια εκπαίδευση, Ι.Ι.Ε.Κ., κολέγια). Από την έναρξη της πανδημίας και κατά τη διάρκειά της, προωθήθηκε συστηματικά ο



θεσμός της τηλε-εκπαίδευσης ως εναλλακτικός τρόπος, προκειμένου να μην ανακοπεί η μαθησιακή διαδικασία μαθητών και σπουδαστών, γεγονός, όμως, που συνέβαλε στην **έγερση πολυάριθμων οικονομικών αιτημάτων των καταναλωτών για μείωση ή αναπροσαρμογή διδάκτρων κατ' αναλογία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης** και έθεσε την Αρχή μας στο επίκεντρο για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας (άρθρο 5 της αριθ. οικ. 14199/249/2020 - Β' 1217 απόφασης) που θεσπίστηκε για τον λόγο αυτό.

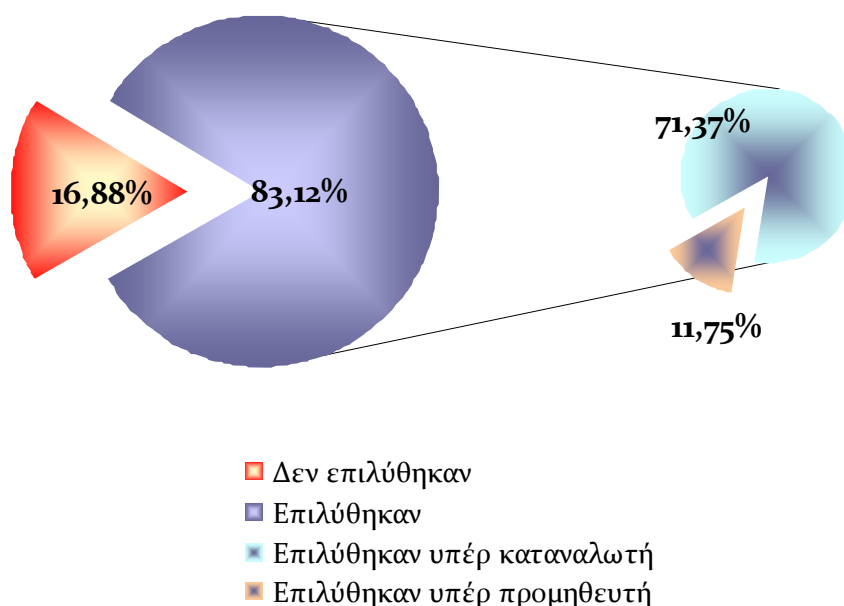
- Κοινός τόπος για τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας αποτέλεσε η σημαντική αύξηση των αναφορών, αλλά και των αιτημάτων πληροφόρησης που δέχτηκαν για τους κλάδους των μεταφορών και των τουριστικών υπηρεσιών (επιβατικές αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές, καθώς και κρατήσεις ξενοδοχείων) και σχετίζονταν, ως επί το πλείστον, με ζητήματα ορθής εφαρμογής του ισχύοντος ενωσιακού Δικαίου υπό το φως της επείγουσας νομοθεσίας που εισήχθη στη χώρα μας για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19, με τη θεσμοθέτηση της χορήγησης πιστωτικών σημειωμάτων (**vouchers**) **σε καταναλωτές λόγω ματαιώσεων πτήσεων ή αναγκαστικών καταγγελιών συμβάσεων παροχής τουριστικών υπηρεσιών, μεμονωμένα ή με τη μορφή οργανωμένων ταξιδιών (πακέτων).**
- Οι πρωτόγνωρες συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και οδήγησαν στη λήψη περιοριστικών μέτρων όσον αφορά τις συναθροίσεις είχε σοβαρές επιπτώσεις και στον κλάδο των ψυχαγωγικών υπηρεσιών, που μεταφράστηκε και εδώ σε εξαιρετικά αυξημένο αριθμό αναφορών προς την Αρχή, καθώς διάφορες προγραμματισμένες συναυλίες, παραστάσεις, κ.λπ. ακυρώθηκαν, προκαλώντας ζητήματα επιστροφής χρημάτων στους καταναλωτές, που και στην περίπτωση αυτή μεθοδεύτηκε με τον θεσμό του πιστωτικού σημειώματος (voucher).



Β. Ποιοτικά στοιχεία

Ποσοστό 83,12% καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (71,37% υπέρ καταναλωτή, 11,75% υπέρ προμηθευτή). Η επίλυση των διαφορών επιτυγχάνεται εντός, κατά μέσο όρο, 84 ημερών, χρονικό διάστημα που σταθερά κινείται εντός και, μάλιστα, αρκετά καλύτερα σε σχέση με την ποιοτική στόχευση που θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ αναφορικά με την ολοκλήρωση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης στα κράτη-μέλη, ιδανικά, εντός 90 ημερολογιακών ημερών. Επίσης, παρά τη διαρκή αύξηση του αριθμού των αναφορών, ο βαθμός αποτελεσματικότητας της διαμεσολάβησης της Αρχής με βάση τον δείκτη επίλυσης διαφορών παραμένει σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα, σημειώνοντας, μάλιστα, και ελαφρά βελτίωση σε σχέση με την αντίστοιχη επίδοση του 2019 (82,74%).

Γράφημα 5: Έκβαση αναφορών



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

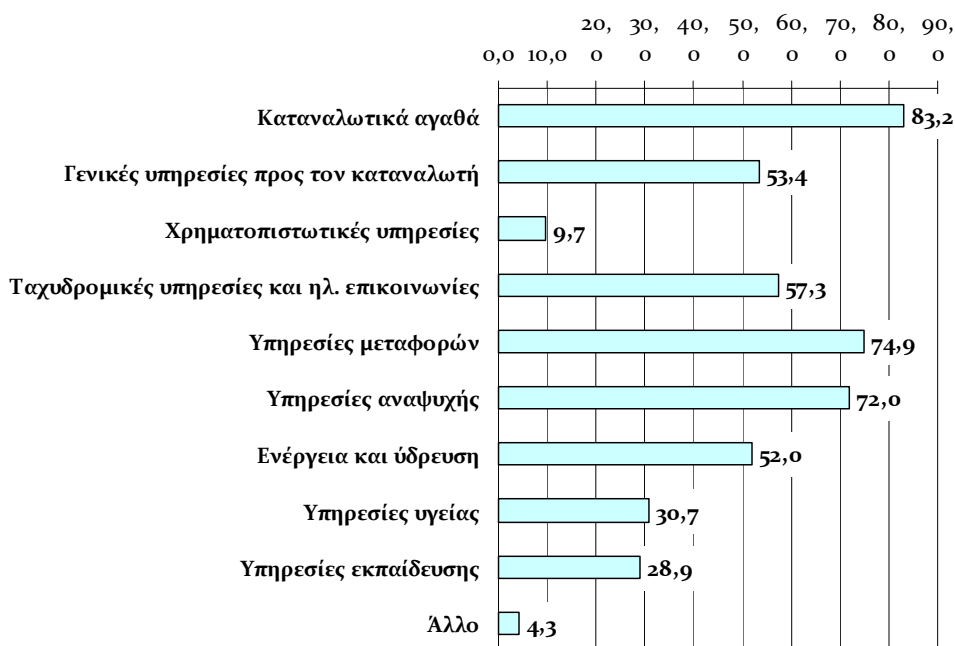
Στα θετικά της διαμεσολάβησης θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 93%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαμεσολαβητική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή, δεδομένου του προαιρετικού χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης 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 τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές.



Γ. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

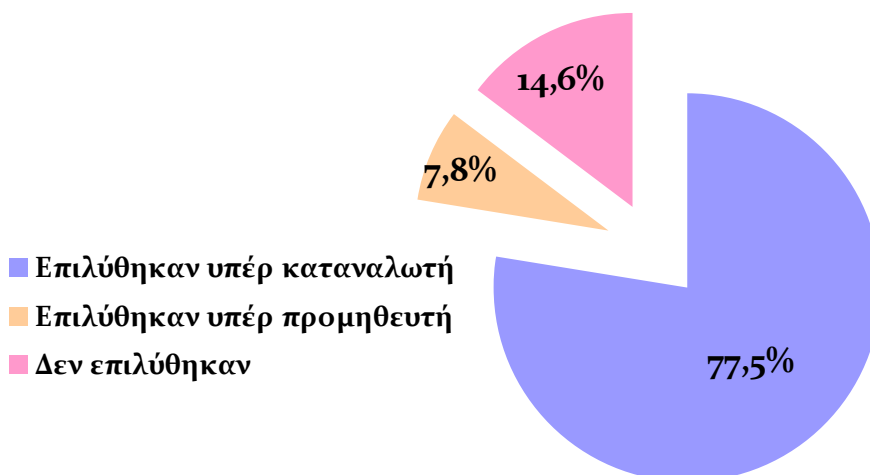
Το 60,1% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2020 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών που, την ίδια στιγμή, εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών. Από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζεται ότι η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων λιανικού εμπορίου εμπίπτουν, ως παραβάσεις, και στις διατάξεις του Κώδικα.

Γράφημα 6: Κατανομή αναφορών, σχετιζομένων με τον Κ.Κ.Δ.



Επισημαίνεται ότι το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 85,3% και είναι σημαντικά αυξημένο σε σχέση με το 2019, καθώς και ελαφρώς μεγαλύτερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής.

Γράφημα 7: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Δ. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2020 με μια ματιά

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων πληροφόρησης σημείωσε μεγάλη αύξηση κατά 48,5% σε σχέση με το 2019. Ομοίως, μεγάλη αύξηση κατά 50,91% σημείωσε και ο αριθμός των έγγραφων αναφορών. Οι δυσμενείς επιπτώσεις της πανδημίας, ιδίως στις αερομεταφορές και τις κρατήσεις ξενοδοχείων, υπήρξαν το βασικό αίτιο αυτής της αύξησης, η οποία, πάντως, αντιμετωπίστηκε από το προσωπικό του Κέντρου με επιτυχία, παρά τις υπηρεσιακές δυσκολίες.

Η συνεργασία του ΕΚΚ Ελλάδας με τον Συνήγορο του Καταναλωτή και άλλες υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων περί προστασίας καταναλωτών ή επιλαμβάνονται, γενικότερα, θεμάτων που αφορούν τον

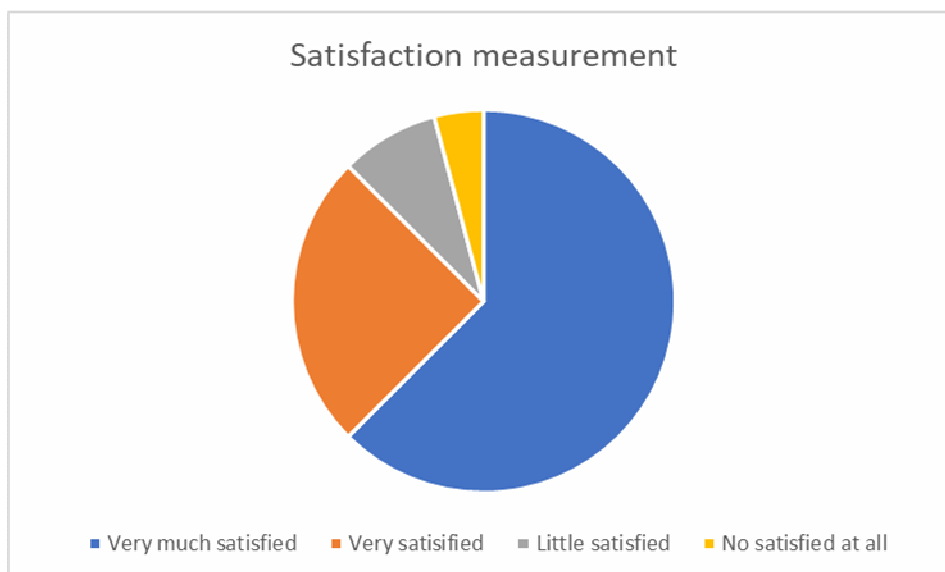


καταναλωτή ήταν αρκετά παραγωγική, δεδομένου ότι, αντίστοιχα, το 41,4% και το 66,6% των περιπτώσεων που δεν επιλύθηκαν άμεσα με προμηθευτές διαβιβάστηκαν προς αυτούς τους φορείς για περαιτέρω διαμεσολάβηση ή/και έρευνα.

Ικανοποίηση καταναλωτών από το ΕΚΚ Ελλάδα

Σύμφωνα με έρευνα που διενεργήθηκε το 2020 υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για όλα τα μέλη του Δικτύου ΕΚΚ, με σκοπό να διαπιστωθεί ο βαθμός ικανοποίησης των καταναλωτών από τη λειτουργία τους, προέκυψε πως, σε ό,τι αφορά το ΕΚΚ Ελλάδα, το 87,5% των καταναλωτών δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι, υπερβαίνοντας σημαντικά τους καταναλωτές που ανέφεραν καθόλου ή μικρό βαθμό ικανοποίησης (12,5%).

Γράφημα 8: Ικανοποίηση καταναλωτών από το Ε.Κ.Κ. Ελλάδα



Επισημαίνεται ότι η έρευνα διενεργήθηκε σε αντιπροσωπευτικό δείγμα καταναλωτών, όπου το 62,5% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες και το 37,5% γυναίκες.

Ε. Το προφίλ των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή το 2020

Η τάση του Έλληνα καταναλωτή να εξελίσσεται όλο και περισσότερο σε «ηλεκτρονικό καταναλωτή» εξακολουθεί να μεγαλώνει δυναμικά, λαμβάνοντας υπόψη την αύξηση κατά 175% που παρατηρήθηκε το 2020 σε σχέση με το 2019 των αναφορών που σχετίζονται με ηλεκτρονικό και κινητό εμπόριο, οι οποίες υπερβαίνουν, πλέον, το 29% του συνόλου των αναφορών.

Γενικότερα, οι αναφορές που σχετίζονται με συναλλαγές που έγιναν εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων του ηλεκτρονικού και του κινητού (κυρίως μέσω smartphones) εμπορίου, αποτελούν σχεδόν το 50% του συνόλου, ενώ οι αναφορές που σχετίζονται με κατά πρόσωπο (φυσικές) συναλλαγές, αποτελούν περίπου το 35% του συνόλου των αναφορών και εμφανίζουν μείωση κατά 11,8% σε σχέση με το 2019.

Η εξοικείωση των Ελλήνων καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα αναδεικνύεται και από τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για την υποβολή των αναφορών τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, η οποία συνεχίζει να αυξάνεται έναντι των υπόλοιπων συμβατικών μέσων (ταχυδρομείο, αυτοπρόσωπη υποβολή). Αξίζει να τονιστεί ότι το 2015 ήταν η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές που δέχτηκε η Αρχή είχαν παραληφθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ το 2020 οι αναφορές που παρελήφθησαν ηλεκτρονικά αυξήθηκαν κατά 40% σε σχέση με το 2019, με αποτέλεσμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο να αποτελεί, πλέον, βασικό κανάλι εισόδου για το 85% των νέων αναφορών.

Τέλος, ενδιαφέρουσα διαπίστωση, που προκύπτει από τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, είναι η σταδιακή αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που προέρχονται από περιοχές της Ελλάδας, πλην της Αττικής και της ευρύτερης περιοχής της Θεσσαλονίκης. Οι προσφεύγοντες που προήλθαν από τα μεγάλα αστικά κέντρα ανήλθαν το 2020 στο 73,6%, όταν το 2010 αποτελούσαν σχεδόν το 80%. Πέραν της αύξησης της αναγνωρισιμότητας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, το γεγονός αυτό οφείλεται και στην αύξηση των διαφορών που προκύπτουν από συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες δεν εμποδίζονται από φυσικούς (γεωγραφικούς) περιορισμούς.



ΣΤ. Χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις του Συνηγούρου του Καταναλωτή το 2020

- Συνεχείς παρεμβάσεις της Αρχής για τον περιορισμό της αθέμιτης δράσης ηλεκτρονικών καταστημάτων, τα οποία αποσπούσαν σημαντικά χρηματικά ποσά από καταναλωτές για την αγορά προϊόντων, τα οποία, όμως, ουδέποτε παρέδωσαν. Οι παρεμβάσεις της Αρχής είχαν τη μορφή:
 - (α) Εισηγήσεων προς τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την επιβολή κυρώσεων (επιβλήθηκαν υψηλά πρόστιμα στους υπευθύνους των καταστημάτων).
 - (β) Μηνυτήριων αναφορών προς τους αρμόδιους εισαγγελείς για την ποινική διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων που έλαβε η Αρχή.
 - (γ) Δελτίων Τύπου σχετικά με την προστασία των καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και τις εξ αποστάσεως αγορές.
- Έγγραφο προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετικά με προβλήματα των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο και την ανάγκη βελτίωσής τους προς όφελος των καταναλωτών, ιδίως την περίοδο της πανδημίας, όπου λόγω τηλε-εργασίας, τηλε-εκπαίδευσης και της ανόδου των ηλεκτρονικών αγορών αυξήθηκε κατακόρυφα η σχετική ζήτηση.
- Συστάσεις προς ταχυδρομικές επιχειρήσεις για την ικανοποίηση αποζημιωτικών αιτημάτων των καταναλωτών, λόγω σημαντικών καθυστερήσεων στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων.
- Συστάσεις προς αεροπορικές εταιρείες και ταξιδιωτικά γραφεία σχετικά με τη συμμόρφωσή τους προς την κείμενη ευρωπαϊκή νομοθεσία (Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 και Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302) αναφορικά με την επιστροφή χρημάτων από ματαιωμένες λόγω COVID-19 πτήσεις και οργανωμένα ταξίδια σε όσους καταναλωτές δεν επιθυμούσαν να λάβουν πιστωτικό κουπόνι (voucher).
- Έγγραφο του Συνηγούρου του Καταναλωτή προς τους Υπουργούς Ανάπτυξης & Επενδύσεων, Παιδείας & Θρησκευμάτων και Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων σχετικά με το ζήτημα της υποχρέωσης καταβολής διδάκτρων σε εκπαιδευτικές δομές εν μέσω πανδημίας COVID-19 και τηλε-εκπαίδευσης



Το πλήρες κείμενο της ετήσιας έκθεσης της Αρχής για το 2019 είναι προσβάσιμο από τον διαδικτυακό της τόπο (www.synigoroskatanaloti.gr).



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



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

Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Αθήνα 2021