



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

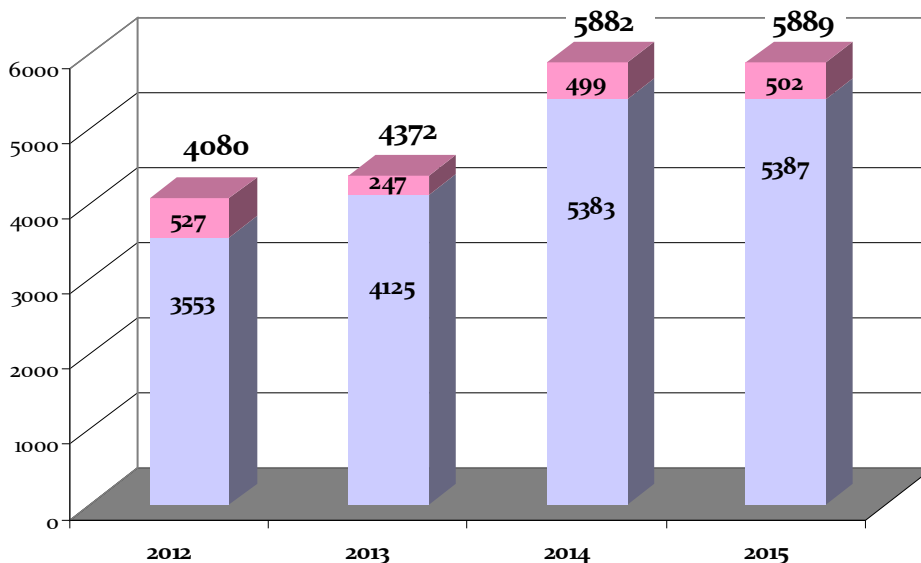


ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ "ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ" ΓΙΑ ΤΟ 2015

Ποσοτικά στοιχεία

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν μέσα στο 2015 στον Συνήγορο του Καταναλωτή για εξωδικαστική επίλυση διαφορών είναι οι περισσότερες από την ίδρυση της Αρχής. Ανήλθαν σε 5.387 και είναι κατά 30,5% αυξημένες σε σχέση με το 2013 και οριακά αυξημένες σε σχέση με το 2014. Το ίδιο ισχύει και με τον αριθμό των αναφορών για διασυνοριακές διαφορές που υποβλήθηκαν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα (502), που υπάγεται στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Έτσι, ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων των καταναλωτών για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές ανέβηκε σε 5.889.

Γράφημα 1: Εξέλιξη αριθμού αναφορών την τελευταία τετραετία

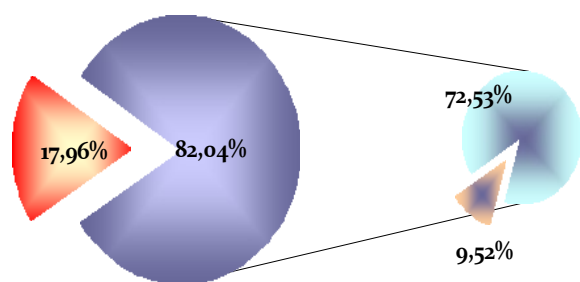


■ Αναφορές προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή ■ Αναφορές προς το ΕΚΚ Ελλάδας

Το ποσοστό επιτυχίας στη φιλική διευθέτηση αυξήθηκε σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και ανήλθε σε 82,04% (έναντι 81,4% το 2014 και 80,5% το 2013). Με αυτές τις υψηλές επιδόσεις, η Αρχή αποκτά την εμπιστοσύνη ολοένα περισσότερων καταναλωτών και προμηθευτών.

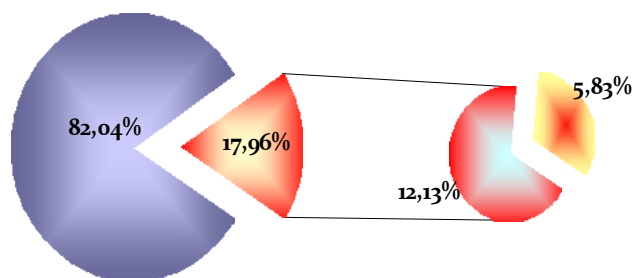


Γράφημα 2: Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών



- Δεν επιλύθηκαν
- Επιλύθηκαν
- Επιλύθηκαν υπέρ καταναλωτή
- Επιλύθηκαν υπέρ προμηθευτή

Γράφημα 3: Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών

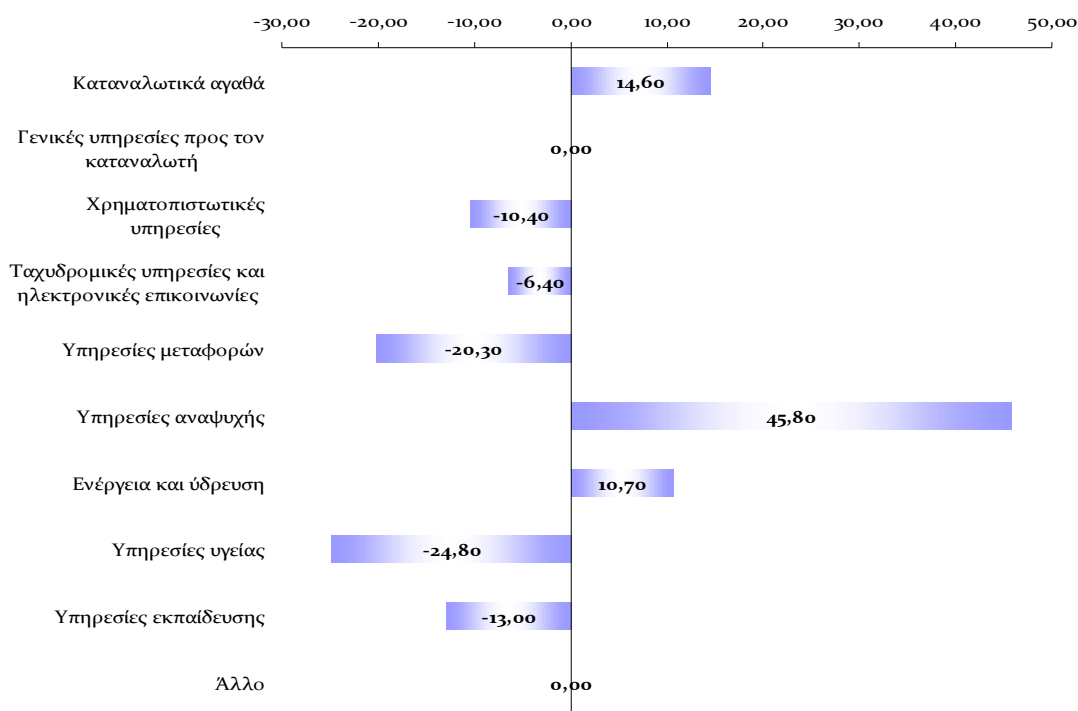


- Επιλύθηκαν
- Δεν επιλύθηκαν
- Κατόπιν εξάντλησης όλων των μέσων φιλικού διακανονισμού
- Ο προμηθευτής δεν ανταποκρίνεται ή έχει πάψει να λειτουργεί

Υπογραμμίζεται η **πολύ μεγάλη αύξηση κατά 103%** σε σχέση με το 2014 των αιτημάτων για παροχή πληροφόρησης και νομικής υποστήριξης που δέχθηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

Οι εμπορικοί κλάδοι που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση αναφορών το 2015 ήταν τα καταναλωτικά αγαθά, η ενέργεια/ύδρευση και οι υπηρεσίες αναψυχής. Μείωση παρουσίασαν οι κλάδοι των υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

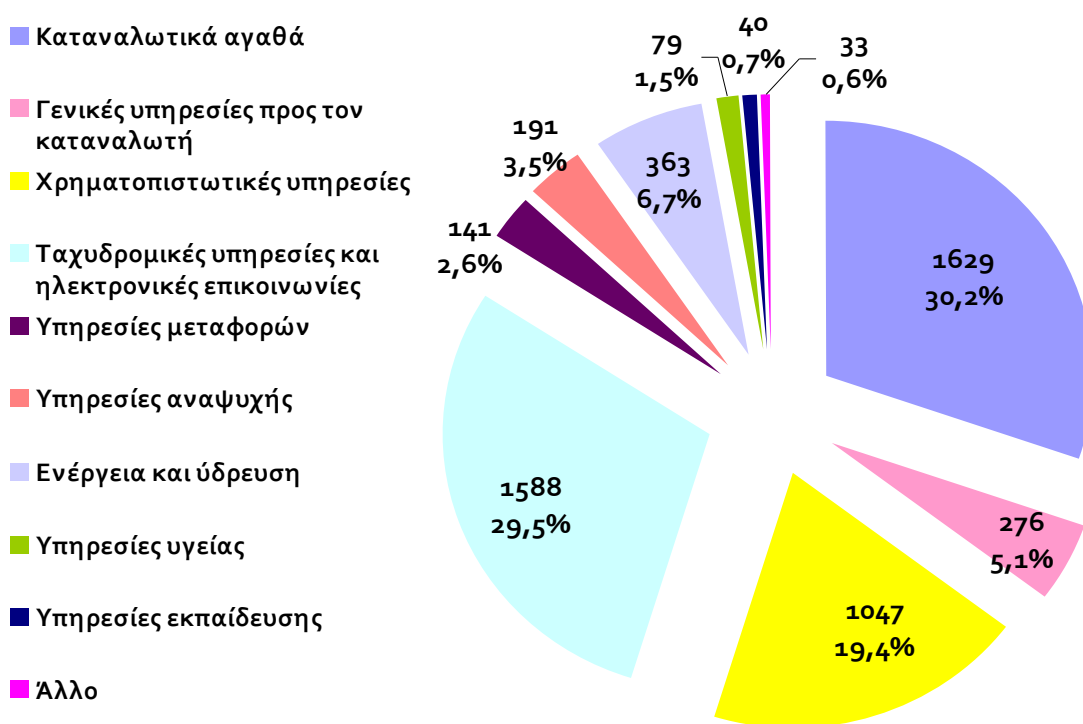
Γράφημα 4: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2014-2015)



Ο κλάδος με τις περισσότερες υποβληθείσες αναφορές ήταν τα καταναλωτικά αγαθά (αύξηση 14,6% σε σχέση με το 2014). Ακολουθούν οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Ηλεκτρονικές επικοινωνίες, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και καταναλωτικά αγαθά είναι διαχρονικά οι κλάδοι της αγοράς, για τους οποίους υποβάλλονται οι περισσότερες αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Κατά δεύτερο λόγο, σχετικά μεγάλος αριθμός αναφορών υποβάλλονται για τους κλάδους της ενέργειας/ύδρευσης και των γενικών υπηρεσιών προς καταναλωτή (υπηρεσίες υποστήριξης, προσωπικής μέριμνας, επισκευής μεταφορικών μέσων, καθαρισμού, κ.λπ.).

Γράφημα 5: Αναφορές του 2015 ανά εμπορικό κλάδο



Ποιοτικά στοιχεία

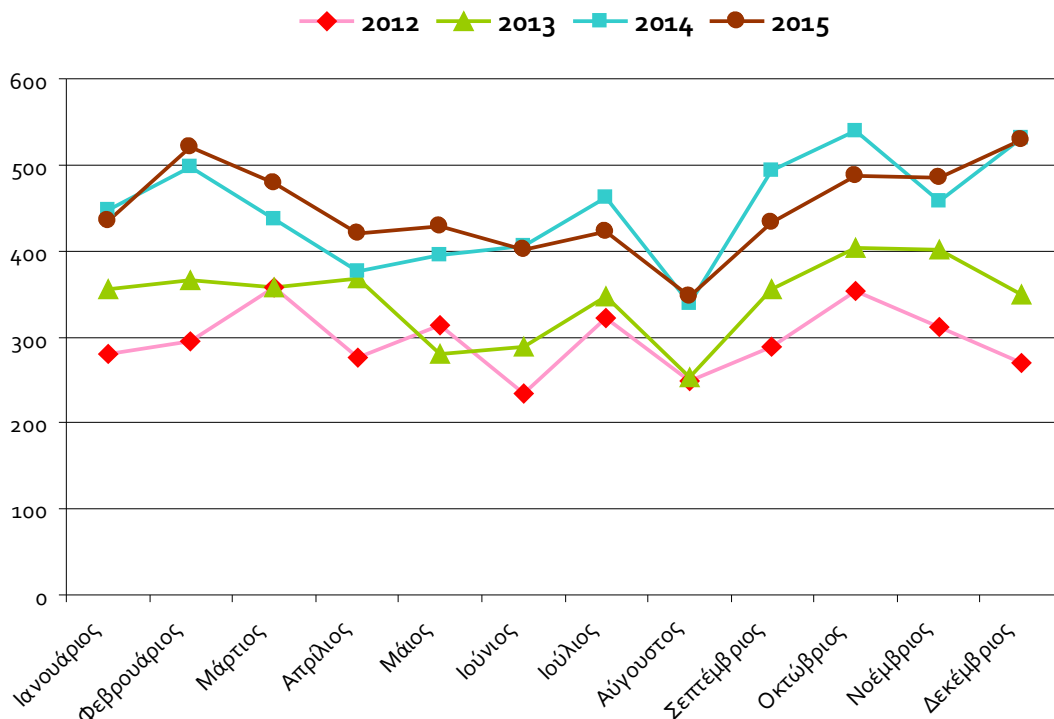
Το αρνητικό κλίμα που επικράτησε στις καταναλωτικές συναλλαγές από το δεύτερο εξάμηνο του 2015 και μετά, λόγω της προσωρινής διακοπής λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και, εν συνεχεία, της επιβολής περιορισμών στις κινήσεις κεφαλαίων, προκάλεσε εύλογα την προσωρινή ανάσχεση της ανοδικής τάσης του αριθμού των αναφορών που είχε καταγραφεί το πρώτο εξάμηνο του έτους (βλ. Γράφημα 6).

Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης, ιδίως η δραματική συρρίκνωση των εισοδημάτων και της αγοραστικής δύναμης, **φάνηκαν να συμβάλουν στην ενίσχυση της κουλτούρας διεκδίκησης των καταναλωτών και, δη, με εναλλακτικό (εξωδικαστικό) και ανέξοδο τρόπο**, καθώς επίσης, συνολικότερα, σε μια μεταστροφή της συμπεριφοράς τους, δεδομένου ότι οι διεκδικήσεις τους έδειξαν να αφορούν και σε



περιπτώσεις για τις οποίες παλαιότερα (π.χ. λόγω χαμηλού οικονομικού διακυβεύματος) ίσως και να μην υπέβαλαν καταγγελία.

Γράφημα 6: Μηνιαία εξέλιξη αριθμού αναφορών σε σύγκριση με τα τρία προηγούμενα έτη



Οι περισσότερες αναφορές σχετίζονταν, κυρίως, με:

- Την ποιότητα των αγαθών (ελαττωματικά αγαθά, αγαθά με έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων ή που δεν ανταποκρίνονται στην παραγγελία του καταναλωτή).
- Προβλήματα κατά την παράδοση των αγαθών (αγαθά που δεν παραδίδονται καθόλου ή παραδίδονται στον καταναλωτή μερικώς ή και με μεγάλες καθυστερήσεις).
- Θέματα με τις χρεώσεις, τις τιμές και την τιμολόγηση (εσφαλμένοι λογαριασμοί, αδικαιολόγητες ή αδιαφανείς χρεώσεις, αθέμιτες διαδικασίες είσπραξης χρεών, αλλαγές στον συνήθη τρόπο χρέωσης).
- Θέματα κατάρτισης και εκτέλεσης συμβάσεων (πλημμελής ή ελλιπής προσυμβατική ενημέρωση, μονομερής τροποποίηση συμβατικών όρων, προβλήματα στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ζητήματα διακοπής/καταγγελίας συμβάσεων).
- Πλημμελή τήρηση εγγυήσεων.
- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (παραπλανητικοί όροι και προϋποθέσεις συναλλαγής, εσφαλμένη ή παραπλανητική ένδειξη χρεώσεων, παραπλανητική διαφήμιση, επιθετικές πρακτικές).



Επισημαίνεται ότι ο **Συνήγορος του Καταναλωτή πέτυχε με τη διαμεσολάβησή του να επιλυθούν πάνω από οκτώ (8) στις δέκα (10) καταναλωτικές διαφορές** (72,53% υπέρ καταναλωτή, 9,52% υπέρ προμηθευτή). Κατά μέσο όρο, ο χρόνος που χρειάστηκε για την επίλυση δεν ξεπέρασε τις 85 ημέρες. Αν απομονωθούν οι πιο περίπλοκες αναφορές, καθώς και εκείνες, όπου οι καταγγελλόμενοι προμηθευτές ανταποκρίνονται με δυσκολία στο κάλεσμα της εναλλακτικής επίλυσης, τότε ο **χρόνος διευθέτησης με τη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής το 2015 δεν ξεπέρασε τις 58 ημέρες.**

Οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των καταναλωτικών αγαθών και των υπηρεσιών εκπαίδευσης εμφανίζουν τα συντριπτικότερα ποσοστά επίλυσης (άνω του 80%, έως και σχεδόν 93%), ενώ σε εξίσου υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) κυμαίνεται η φιλική επίλυση διαφορών που εμπίπτουν στους κλάδους των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών των γενικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή και των υπηρεσιών μεταφορών.

Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο

Εμπορικός κλάδος	Ποσοστά επίλυσης		
	Σύνολο	Υπέρ καταναλωτή	Υπέρ προμηθευτή
Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες	92,8 %	85,6 %	7,2 %
Καταναλωτικά αγαθά	81,3 %	71,7 %	9,6 %
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	83,7 %	63,9 %	19,8 %
Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή	76 %	65,6 %	10,4 %
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	72,1 %	58,5 %	13,6 %
Υπηρεσίες μεταφορών	79 %	62,4 %	16,6 %
Υπηρεσίες αναψυχής	63,2 %	54,3 %	8,9 %
Ενέργεια και ύδρευση	66,7 %	65,2 %	1,5 %
Υπηρεσίες υγείας	64,3 %	53,4 %	10,9 %

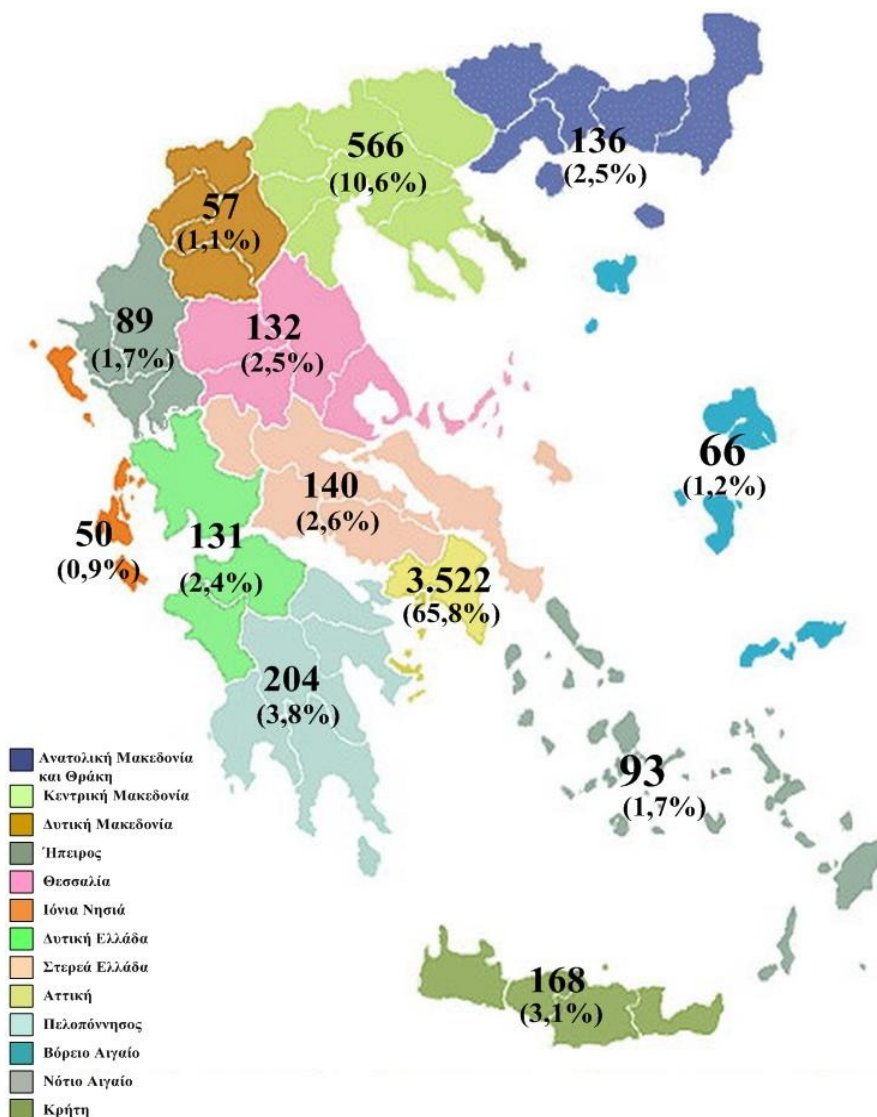
Το δημογραφικό προφίλ των πολιτών που προσέφυγαν το 2015 στον Συνήγορο του Καταναλωτή

Οι αναφορές στον Συνήγορο του Καταναλωτή υποβλήθηκαν κατά 58,7% από άνδρες και κατά 41,3% από γυναίκες.



Οι περισσότεροι προσφεύγοντες προήλθαν από τα αστικά κέντρα. (65,8% των αιτήσεων υποβλήθηκαν από καταναλωτές που διαμένουν στην Αττική και το 10,6% από διαμένοντες στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης).

Γράφημα 7: Γεωγραφική διασπορά των αναφορών (2015)



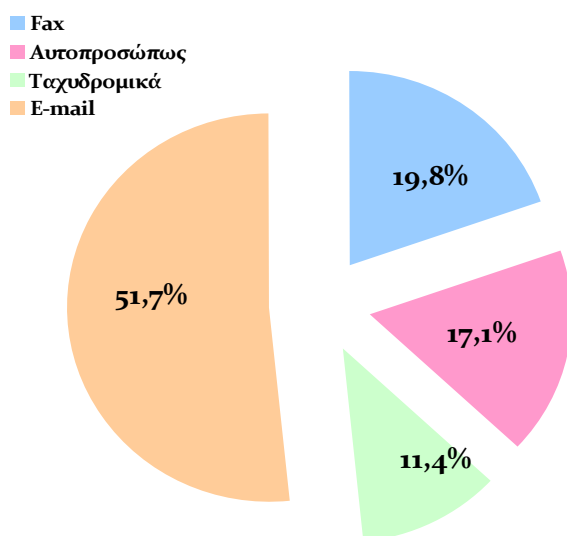
Τα 2/3 των αναφορών σχετίζονταν με συναλλαγές που έγιναν με τη φυσική παρουσία των καταναλωτών στις εγκαταστάσεις των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ενώ περίπου μία στις τέσσερις αναφορές σχετίζεται με συναλλαγή που έγινε εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) παγιώθηκε το 2015 ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι είναι η πρώτη φορά που



περισσότερες από τις μισές αναφορές (51,7%) που δέχθηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Γράφημα 8: Τρόποι υποβολής αναφορών



Ενημερωτικές δράσεις

Σύμφωνα με ευρωπαϊκές στατιστικές, η Ελλάδα παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση που, ενώ αντιμετώπισαν ένα μη αμελητέο πρόβλημα, εντούτοις δεν επιδίωξαν την επίλυσή του εξωδικαστικά. Υπάρχει, ως εκ τούτου, ανάγκη ακόμα μεγαλύτερης και καλύτερης ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων του, ιδίως μέσα από την αξιοποίηση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, που είναι ένας απολύτως ανέξοδος, αποτελεσματικός και γρήγορος τρόπος διευθέτησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανταποκρίθηκαν και το 2015 στην ανάγκη μέσα από ενημερωτικές και επιμορφωτικές δράσεις, που στόχο είχαν να συμβάλουν στη γνώση των πολιτών σε θέματα καταναλωτή και αγοράς, καθώς επίσης να καλλιεργήσουν καταναλωτική συνείδηση και υγιή κουλτούρα διεκδίκησης. Οι σημαντικότερες δράσεις που αναλήφθηκαν ήταν:

1. **Η πραγματοποίηση επιστημονικών-ενημερωτικών εκδηλώσεων** με αφορμή τη συμπλήρωση 10 χρόνων λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή.
2. **Η παραγωγή ενημερωτικών εντύπων** με πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με την ενοικίαση αυτοκινήτων, τις αγορές κατά τη διάρκεια των εκπτώσεων, τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές και την πραγματοποίηση ασφαλών ηλεκτρονικών αγορών.
3. **Η διοργάνωση ενημερωτικής εκστρατείας για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.**
4. **Η εξειδικευμένη ενημέρωση για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών** σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και σε φοιτητές της Νομικής Σχολής.



Θεσμικές εξελίξεις

Με την ΚΥΑ 70330/2015 έγινε προσαρμογή της νομοθεσίας προς την Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Κατόπιν τούτου, **ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί τον μόνο πιστοποιημένο από την Ευρωπαϊκή Ένωση φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, που καλύπτει όλους τους εμπορικούς κλάδους.**

Περαιτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα ορίστηκαν ως σημεία επαφής του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013, ο οποίος προβλέπει τη δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που προκύπτουν από συμβάσεις πώλησης προϊόντων και παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί διαδικτυακά.



Τέλος, μεταξύ Συνηγόρου του Καταναλωτή και Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπογράφηκε συγκεκριμένο πλαίσιο συνεργασίας (*Framework Partnership Agreement*) αναφορικά με τη συγχρηματοδοτούμενη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για την τριετία 2015-2017, με προοπτική ανανέωσης της συνεργασίας.

Οργανωτικές αλλαγές

1. Το 2015 τέθηκε σε λειτουργία ο **νέος δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (www.eccgreece.gr)** με βάση τις σχετικές προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Στο πλαίσιο αυτό, **πραγματοποιήθηκε σημαντική αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών** μέσα από ένα φιλικότερο, αισθητικά καλύτερο, περισσότερο διαδραστικό και προσανατολισμένο στη σωστή εξυπηρέτηση των καταναλωτών, περιβάλλον. Ιδιαίτερο βάρος δόθηκε στην παρουσίαση των θεμάτων με βάση τα συνηθέστερα παράπονα των καταναλωτών, ώστε η αναζήτηση των σχετικών πληροφοριών να γίνεται πιο εύκολα και με μεγαλύτερη ταχύτητα, ενώ λήφθηκε και μέριμνα για την πρόσβαση από άτομα με αναπηρία. Πρέπει, δε, να τονιστεί ότι ο νέος δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας **παρέχει τη δυνατότητα on-line υποβολής αναφορών, επιτρέποντας τη διαχείρισή τους σε συντομότερους χρόνους.**
2. Έγινε **εμπλουτισμός της υπηρεσίας εξυπηρέτησης κοινού με την προσθήκη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης** (μέσω της διαδικασίας λήψης και απάντησης μηνυμάτων στα κοινωνικά δίκτυα που διατηρούν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας).



Γράφημα 9: Παρουσία Συνηγόρου του Καταναλωτή και ΕΚΚ Ελλάδας στα κοινωνικά δίκτυα



3. Θεσπίστηκε διαδικασία ηλεκτρονικής (μέσω e-mail) επικοινωνίας με τους καταγγελλόμενους προμηθευτές, προκειμένου να επιτυγχάνονται τόσο μείωση λειτουργικών εξόδων όσο και ταχύτερος χειρισμός των υποθέσεων.

Χαρακτηριστικότερες παρεμβάσεις και προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή για το 2015

1. **Πρόταση για τη διευθέτηση διαφορών μεταξύ πιστωτικών ιδρυμάτων και καταναλωτών-ληπτών στεγαστικών δανείων σε ελβετικό φράγκο.**
2. **Πρόταση προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας,** ενός κειμένου μεγάλης σημασίας για καταναλωτές και προμηθευτές, δεδομένου ότι αποτυπώνει τα βασικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καλύπτοντας οριζόντια όλους τους εμπορικούς κλάδους και τις μορφές καθημερινών συναλλαγών.
3. **Παρέμβαση για την εξασφάλιση της παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας στους καταναλωτές κατά τη διάρκεια της τραπεζικής αργίας.**
4. **Παρέμβαση για την εξυπηρέτηση καταναλωτών που δεν διέθεταν πιστωτική ή χρεωστική κάρτα κατά το διάστημα της τραπεζικής αργίας.**
5. **Παρέμβαση για την αντιμετώπιση καθυστερήσεων των τραπεζικών ιδρυμάτων κατά τη χορήγηση αναλυτικών καταστάσεων (βεβαιώσεων) οφειλών στους δανειολήπτες.**
6. **Προτάσεις προς την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για την αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτών,** ιδίως στα θέματα της μονομερούς τροποποίησης συμβάσεων από τους παρόχους, της τηλεφωνικής ανανέωσης συμβάσεων και της αποφυγής υπερβολικών χρεώσεων.
7. **Μηνυτήριες αναφορές για παραπλανητικές πρακτικές μεγάλης εταιρείας-πωλήτριας εισαγόμενων μεταχειρισμένων αυτοκινήτων.**
8. **Υπογραφή Πρωτοκόλλων Συνεργασίας με το Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών για την ενίσχυση της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών, Ελλήνων και αλλοδαπών, στον τομέα του τουρισμού και των υπηρεσιών υγείας.**

Το πλήρες κείμενο της Ετήσιας Έκθεσης για το 2015 είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

