

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

European Consumer Centre of Greece

Πεπραγμένα του 2022

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)

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

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



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

Το σημερινό Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο ΕΙΕ»), 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 διαφανιζόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

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

καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών) και ανεξαρτήτως εμπορικού κλάδου.

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

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2022 με μια ματιά

Το 2022 ήταν χρονιά ανάκαμψης από τις μακροχρόνιες συνέπειες της πανδημίας COVID-19 και σταδιακής επαναφοράς των βασικών πτυχών της καθημερινής κοινωνικής και οικονομικής ζωής στην κανονικότητα. Το ΕΚΚ Ελλάδας δεν σταμάτησε ποτέ να προσφέρει ποιοτικές διαμεσολαβητικές υπηρεσίες σε καταναλωτές και προμηθευτές για τη φιλική επίλυση των διαφορών τους, καθώς επίσης να συμμετέχει ενεργά στις κοινές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ, παρά τις δύσκολες συνθήκες.

Στο επίπεδο της παροχής βοήθειας στους καταναλωτές, τα πράγματα πήγαν εξαιρετικά καλά όσον αφορά, ιδιαιτέρως, τη διαχείριση αιτημάτων πληροφόρησης, δεδομένου ότι το ΕΚΚ Ελλάδας παρείχε βοήθεια και καθοδήγηση σε 1.105 τέτοια αιτήματα, τα οποία διαβιβάστηκαν με διάφορους τρόπους (ερωτήσεις που δημιουργήθηκαν από το ΕΚΚ Ελλάδας στο εργαλείο πληροφορικής [IT-tool] του Δικτύου, ερωτήσεις που προήλθαν από άλλα ΕΚΚ, ερωτήσεις που λήφθηκαν μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, καθώς και αιτήματα για πληροφόρηση που οι καταναλωτές ανάρτησαν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του ΕΚΚ Ελλάδας). Πρόκειται για υπολογίσιμη αύξηση της τάξης του 19,5% σε σύγκριση με το 2021. Επίσης, έγινε χειρισμός 515 υποθέσεων (ελαφρώς περισσότερες κατά 3% σε σχέση με το 2021), στις οποίες υπήρξε ενεργή και, ως επί το πλείστον, αποτελεσματική διαμεσολάβηση για την ικανοποίηση αιτημάτων των καταναλωτών.

Σε επίπεδο δικτύωσης (networking), το ΕΚΚ Ελλάδας μετείχε ενεργά στην Ομάδα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (People Development Group) μαζί με τα ΕΚΚ της Ολλανδίας, Δανίας, Κύπρου, Βουλγαρίας, Ουγγαρίας και Ρουμανίας, λαμβάνοντας μέρος σε όλες τις προγραμματισμένες συναντήσεις (πέντε -5- συνολικά εντός του 2022). Επίσης, ανταποκριθήκαμε γρήγορα και αποτελεσματικά σε όλα τα καθήκοντα που μας ανατέθηκαν, είτε κεντρικά από το Δίκτυο είτε από μεμονωμένα ΕΚΚ. Αναφέρουμε, ενδεικτικά, τη συμμετοχή μας σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, στα οποία προσφέραμε άμεσες και καλά τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς και την παρουσία μας σε επίσημες συναντήσεις του Δικτύου με τη συνεισφορά εποικοδομητικών απόψεων.

Σε επίπεδο διαχείρισης (management), φροντίσαμε για την επιμόρφωση του προσωπικού που απασχολείται στο ΕΚΚ Ελλάδας μέσα από την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και εργαστήριων. Επίσης, συνεχίζοντας την παραδοσιακά καλή μας επίδοση στις έρευνες ικανοποίησης καταναλωτών, τα σχετικά ευρήματα του 2022 αποκάλυψαν την ικανοποίηση των καταναλωτών στο επίπεδο του 80,6% τόσο από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας όσο και από την ποιότητα και πληρότητα της νομικής υποστήριξης που έλαβαν στα πάσης φύσης αιτήματα πληροφόρησης που απηύθυναν.

Τέλος, επιδιώξαμε την ενδυνάμωση της δημόσιας παρουσίας μας μέσω του Τύπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης που διαθέτουμε (ο αριθμός των ακολούθων σε όλους τους λογαριασμούς μας αυξήθηκε κατά 4% το 2022) και, επιπλέον, με την κατασκευή νέας ιστοσελίδας, η οποία διαμορφώνει ένα πιο σύγχρονο δημόσιο προφίλ του ΕΚΚ Ελλάδας, αλλά -το σημαντικότερο- συμβάλλει στην παροχή καλύτερης πληροφόρησης και βοήθειας στους καταναλωτές, ενώ τους δίνει, επιπλέον, τη δυνατότητα να υποβάλλουν μέσω φόρμας κάθε είδους αίτημα πληροφόρησης εύκολα και γρήγορα. Είναι πολύ ενδιαφέρουσα η διαπίστωση ότι ύστερα από αυτή την εξέλιξη, όλα τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τον ιστότοπο του ΕΚΚ Ελλάδας παρουσίασαν μια άνευ προηγουμένου αύξηση το 2022 σε σύγκριση με το 2021, δηλαδή 95% σε ό,τι αφορά τον αριθμό των μοναδικών επισκεπτών, 78,82% για τον αριθμό των επισκέψεων και 72,21% για τις προβολές σελίδων.



Πρόσθετες αρμοδιότητες και υπηρεσίες

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

- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).

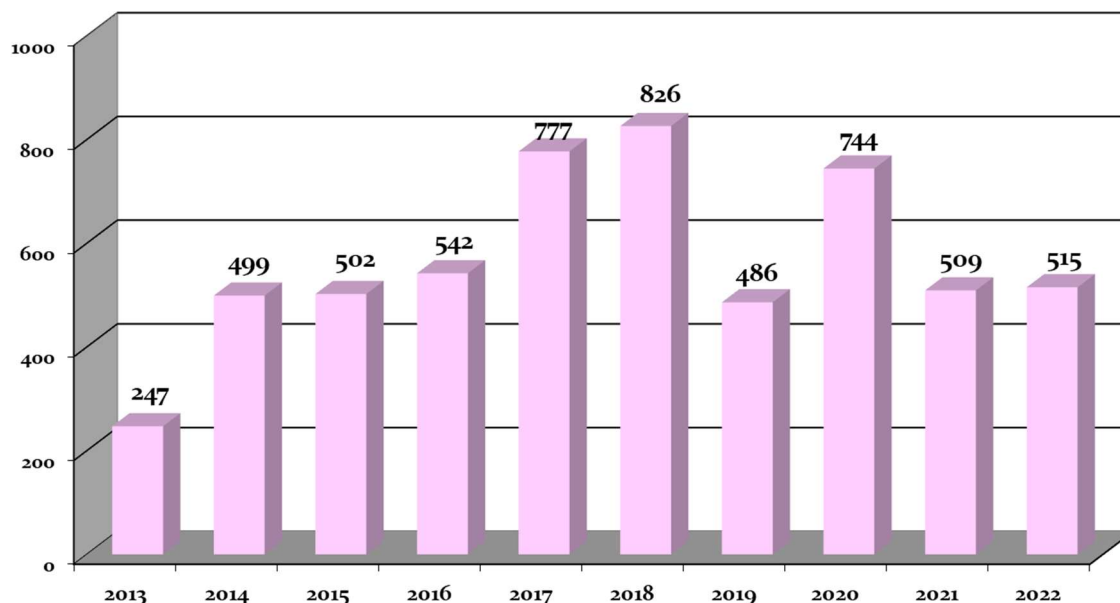
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών (άρθρο 14 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Την υποστήριξη καταναλωτών σε καταγγελίες που αφορούν αδικαιολόγητες γεωγραφικές (με βάση τη χώρα κατοικίας)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



Ποσοτικά στοιχεία

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

Γράφημα: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας¹



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

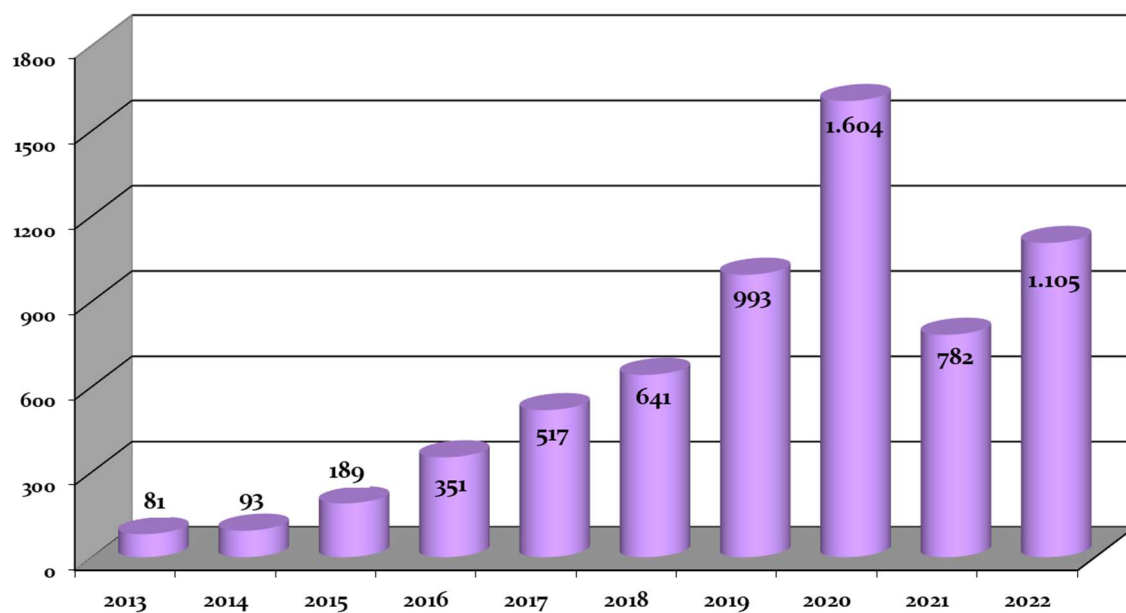
Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση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

Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2022 σε 1.105 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, για την απάντηση των οποίων απαιτείται συνήθως, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως, σε θέματα συγκριτικού Δικαίου.

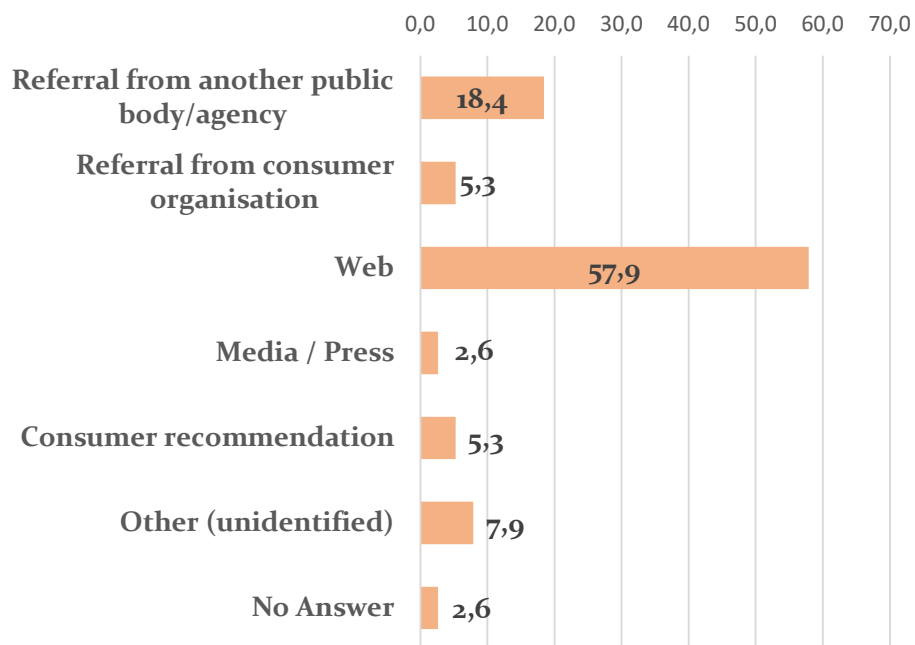
Υποθέσεις ή και ερωτήματα που δεν κατέστη δυνατόν να διευθετηθούν από το ΕΚΚ Ελλάδας προωθήθηκαν σε άλλους αρμόδιους φορείς και όργανα επίλυσης (όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή) για περαιτέρω έρευνα ή/και χειρισμό. Το ποσοστό αυτών των περιπτώσεων ανήλθε σε 26,33% επί του συνόλου των υποθέσεων/αιτημάτων πληροφόρησης.

¹ Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Συνήγορος του Καταναλωτή ανέλαβε την εποπτεία του ΕΚΚ Ελλάδας, 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: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας



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

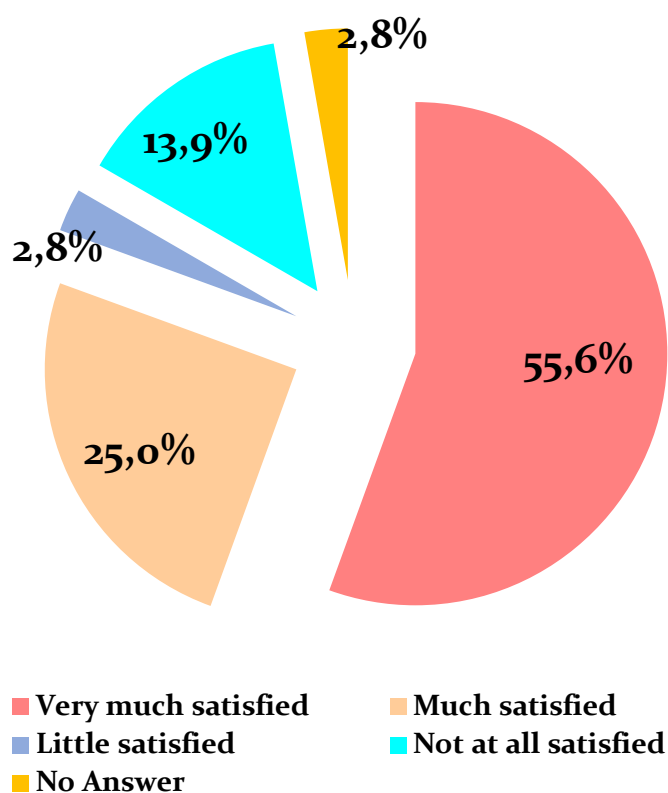


Ποιοτικά στοιχεία

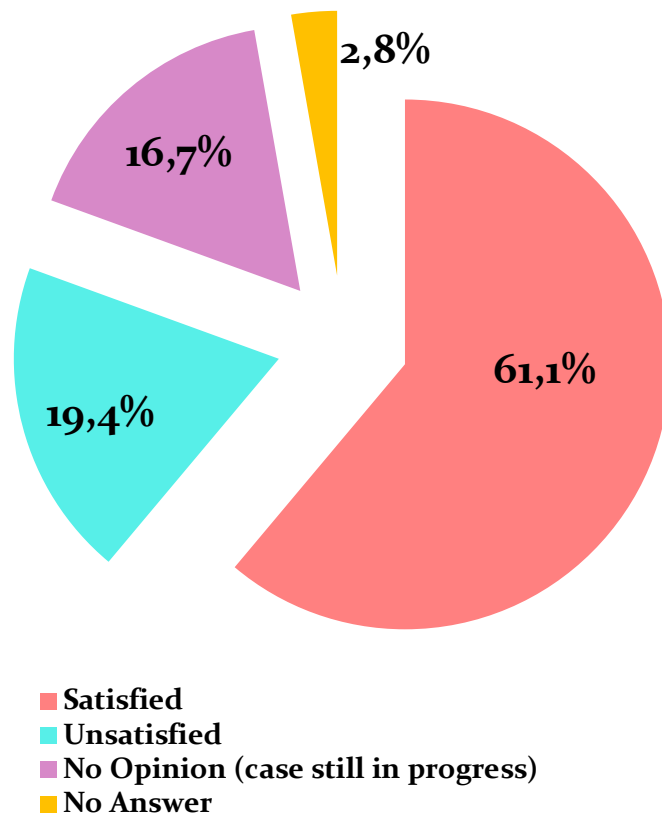
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 55,64%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 80% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου). Αντιστοίχως, η ανταπόκριση του ΕΚΚ Ελλάδας εντός διαστήματος 14 εργάσιμων ημερών επιτεύχθηκε για το σύνολο σχεδόν (99%) των ερωτημάτων πληροφόρησης που δέχθηκε, τα οποία είναι αξιοσημείωτο ότι απαντήθηκαν επιτυχώς σε εξαιρετικά υψηλό ποσοστό της τάξης του 95,1%.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2022 ήταν μία χρονιά όπου πάνω από 80% των καταναλωτών δήλωσε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας στην επίλυση των προβλημάτων τους. Πρόκειται για σημαντικό εύρημα, που δείχνει διαχρονική σταθερότητα σε ό,τι αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Γράφημα: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα: Consumer satisfaction from legal help and support



Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις

Εκδηλώσεις/συναντήσεις:

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

Διαβουλεύσεις/έρευνες:

- Participation to two surveys regarding (a) case preparation and (b) tackling of uncooperative traders, in the context of the Cooperation Day of 9/2/2022 in

Strasbourg focusing on case handling, with a view to create a harmonized approach within the Network in order to smooth communication between case handlers.

- Public consultation on the Counterfeit and Piracy Watch List (consultation launched by the European Commission with an aim to identify online service providers and physical marketplaces located outside the European Union that are reported to engage in, facilitate or benefit from substantial IPR infringements, and in particular piracy and counterfeiting).
- Survey questionnaire of the European Commission (Directorate-General for Justice and Consumers - DG JUST) for consumer organisations and business associations eligible to issue external alerts (the survey forms part of the information gathering study to assist the Commission in complying with its obligations under Article 40 (“reporting”) of Regulation (EU) 2017/2394 on Consumer Protection Cooperation).
- Public consultation on the functioning of cross-border consumer law enforcement in the EU.
- CPC study - survey for entities eligible to issue external alerts to the CPC Network.
- ECC-Net ADR survey organized by the ADR Joint Project Working Group, so that ECC’s can provide insights and opinions about current situation of ADR in member-states, as well as about the role of ECC’s in the future ADR landscape.
- Questionnaire for national ODR contact points by the European Commission DG JUST (an information gathering study on the application of the Alternative Dispute Resolution (ADR) Directive and the Online Dispute Resolution (ODR) Regulation, in line with Article 26 of the ADR Directive and Article 21 of the ODR Regulation, with an aim to provide the Commission with evidence from a legal and economic viewpoint on the application and impacts, efficiency and relevance of the ADR/ODR framework).
- Participation to the consultation about the importance of repair instead of replacement for durable goods, in the context of the meeting of ECC-Net with APPLiA Europe.
- Participation to the “Empowering Consumers Study 2022” by EUIPO (European Union Intellectual Property Office). Purpose: To map the EU state of play on Consumer Protection by consumer advisory bodies on Intellectual property rights infringement.
- Participation to the internal network evaluation of the running and functioning of the Strategic Management Group and the Focus Groups.
- Participation to the internal network evaluation of (a) objectives and KPIs proposal for next GA 2024-2025, (b) reporting templates.
- Participation to a survey in the context of a European Commission study on consumer education initiatives in the EU member-states.

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

- Is the COVID test for free? (Updated feedback 12-1-2022).

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

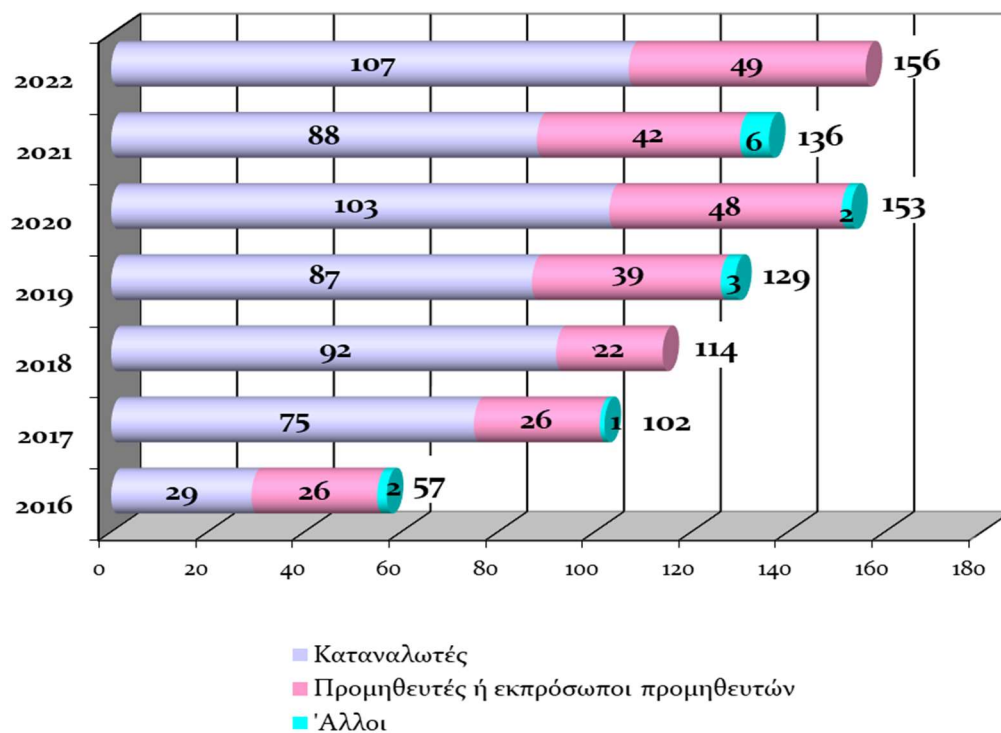
Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Εκτός της βασικής αρμοδιότητας της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή λειτουργεί, επιπροσθέτως, ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών Πρόκειται για αρμοδιότητα, η οποία εν τοις πράγμασι ασκείται από το ΕΚΚ Ελλάδας.

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2022 ανήλθαν σε 156 (αυξημένα κατά 14,7% σε σχέση με το 2021). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (68,6%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (31,4%), με τους καταναλωτές να ζητούν πληροφόρηση, κυρίως, επί της διαδικασίας διεκπεραίωσης των αναφορών και τους προμηθευτές να αιτούνται, κυρίως, την παροχή βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σε σχέση με την εγγραφή τους στην Πλατφόρμα, αλλά και τον τρόπο χρήσης της.

Από τα ερωτήματα που σχετίζονται με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 61% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 39% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

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



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



Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centres Network

Co-funded by
the European Union



The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA), or its successor entity the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

The content of this presentation, made available on the europa.eu domain, may contain “external links” to websites in domains other than europa.eu which are the author’s sole responsibility. Commission services have no control, and assume no responsibility, over these “external links”.

When visitors to European Commission websites choose to follow such “external links” to websites in domains other than europa.eu, they do so at their own responsibility and would leave the official domain of the European Commission. In particular, these visitors would be subject to the cookie, privacy and legal policies (including data protection and accessibility requirements) of the external website.