

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

European Consumer Centre of Greece

Πεπραγμένα του 2024

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. Βασικοί 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 και την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Ιστορικά, το 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 οργάνωσεων, 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 ΕΚΚ υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση με τη βοήθεια της τεχνολογίας και την πλατιά διάχυση του διαδικτύου στα νοικοκυριά.

Σύμφωνα με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (ΕΚΚ 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 (ενδοσυννοριακών και διασυννοριακών) και σε όλους ανεξαιρέτως τους εμπορικούς κλάδους συναλλαγών.

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 2024 με μία ματιά

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας εντός του 2024 επικεντρώθηκε σχολαστικά στην υλοποίηση της δράσης που περιγράφεται στο άρθρο 3 παρ. 2 στοιχείο δ' σημείο (i) και στο άρθρο 9 παρ. 5 του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά, με πρωταρχική επιδίωξη την εκπλήρωση μίας σειράς σαφώς προκαθορισμένων στόχων και κυρίως:

- Την υποστήριξη της έννομης προστασίας των καταναλωτών μέσα από την εξωδικαστική επίλυση διασυννοριακών καταναλωτικών διαφορών και την απάντηση ερωτημάτων.
- Την οργάνωση δράσεων γενικής ενημέρωσης του κοινού.
- Την ενεργή συμμετοχή σε πάσης φύσης συνεργατικές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ.
- Τη σύμπραξη με συναρμόδιους (σσ. στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών) φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό (π.χ. BEUC).

Υλοποιώντας το παραπάνω έργο και πετυχαίνοντας τους στόχους του, 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.

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας ήταν εξίσου επωφελές για την υλοποίηση της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον στρατηγικό τομέα της υποστήριξης των ευρωπαϊών καταναλωτών στο σύγχρονο και περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον, αλλά και της ενθάρρυνσής τους να αξιοποιούν στο έπακρο τις ευκαιρίες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυννοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για ολόκληρη την ευρωπαϊκή οικονομική δραστηριότητα.

Ποσοτικά στοιχεία

Το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και ανταποκρίθηκε εντός του 2024 σε κατά 35,47% περισσότερα αιτήματα πληροφόρησης των καταναλωτών σε σύγκριση με το 2023 (750 / 974). Για την απάντηση των ερωτημάτων απαιτήθηκε, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού Δικαίου. Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και χειρίστηκε κατά 23,44% περισσότερες διασυννοριακές υποθέσεις σε σχέση με το 2023 (704 / 869).

Source of consumer information about ECC-GR.

		Answers	Ratio
Referral from another state body or agency		17	16.83%
Referral from a consumer organisation		2	1.98%
Internet		64	63.37%
Promotional activity		1	0.99%
Media / Press		1	0.99%
Consumer recommendation		6	5.94%
Other source (not specified)		4	3.96%
No Answer		11	10.89%

Ποσοστό 39,4% των αναφορών υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 60,6% 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.

Μπορούμε οπωσδήποτε να πούμε ότι τα οικονομικά οφέλη για τους καταναλωτές χάρη στον αποτελεσματικό χειρισμό των υποθέσεων τους από το ΕΚΚ Ελλάδας ήταν αρκετά σημαντικά, καθώς η μέση αξία οικονομικού διακανονισμού ανά επιλυθείσα υπόθεση έφτασε τα 352€ (σημειώνοντας αξιοσημείωτη αύξηση σε σύγκριση με τη μέση αξία διακανονισμού των 200€ ανά επιλυθείσα υπόθεση το 2023).

Ποιοτικά στοιχεία

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η παροχή των υπηρεσιών του ΕΚΚ Ελλάδας στους πολίτες ήταν εξαιρετικά γρήγορη και εντός του ποιοτικού στόχου που θέτει το Δίκτυο ΕΚΚ, δεδομένου ότι εντός 14 εργάσιμων ημερών απαντήθηκε το 82,3% των ερωτημάτων των καταναλωτών και εντός του ίδιου χρονικού διαστήματος έγινε πρώτη διαβίβαση στους καταγγελλόμενους προμηθευτές του 95,4% των αναφορών, διασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν υπηρεσίες που διακρίνονται όχι μόνο για την υψηλή τους ποιότητα, αλλά και για την ταχύτητά τους.

Πράγματι, καταφέραμε επιπλέον να πετύχουμε τον στόχο των (όχι περισσότερων από) 90 ημερών ως μέσου χρόνου διεκπεραίωσης για το 87,5% των αναφορών, καθώς επίσης τον στόχο των (όχι περισσότερων από) 30 ημερών ως μέσου χρόνου απάντησης για το 98,9% των ερωτημάτων.

Περαιτέρω, σύμφωνα με έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, η οποία διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2024 ήταν μία χρονιά όπου κατά μέσο όρο το 73,26% των καταναλωτών δήλωσαν από μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας σε επίπεδο διαμεσολάβησης με σκοπό την επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές.

General consumer satisfaction level from case-handling.

		Answers	Ratio
Very much satisfied		35	34.65%
Much satisfied		39	38.61%
Little satisfied		6	5.94%
Not at all satisfied		13	12.87%
No Answer		10	9.9%

Ομοίως, η μεγάλη πλειονότητα των καταναλωτών (52,48%) δήλωσαν την ικανοποίησή τους από την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν από το προσωπικό του ΕΚΚ Ελλάδας σε επίπεδο παροχής πληροφόρησης, απάντησης ερωτημάτων και επίλυσης αποριών.

General consumer satisfaction level from legal help and support.

		Answers	Ratio
Satisfied		53	52.48%
Unsatisfied		19	18.81%
No opinion (case still in progress)		20	19.8%
No Answer		11	10.89%

Ενημερωτικές και συνεργατικές δράσεις

Σε επίπεδο συνεργατικών δράσεων εντός του Δικτύου ΕΚΚ, ήμασταν αρκετά ενεργοί δια της συμμετοχής μας σε τέσσερις (4) επίσημες συναντήσεις, δια της συμβολής μας σε τέσσερα (4) joint projects, καθώς και με την εμπλοκή μας σε τριάντα μία (31) γενικές δραστηριότητες δικτύωσης (δηλαδή, ολοκληρωμένες εργασίες μέσω των διαδικτυακών

portals του Δικτύου EKK -WIKI/CONFLUENCE-, έρευνες, διαβουλεύσεις και εκδηλώσεις). Επίσης, το EKK Ελλάδας αποτελεί μέλος του «People Development Focus Group», μίας ομάδας που λειτουργεί συστηματικά ως σύνδεσμος μεταξύ των εργαζομένων σε όλα τα EKK του Δικτύου, οργανώνοντας συναντήσεις και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες καλής συνεργασίας και διαρκούς επικοινωνίας.

Αναλυτικότερα:

Study visits and staff exchanges

- Belgium: Cooperation Days (16-17 April) & Consumer Summit (18 April).
- Study-visit to ECC-IT (Rome, 13-14 May).
- Communication workshop (ECC-Bulgaria, Sofia, 9-10/10).
- Directors' meeting (Brussels, 13-14/11).

Group participation

- People Development Group (meetings on: 19/2, 11/4 onboarding of new Director ECC-LT, 11/6 farewell to ECC-LUX Director, 29/8, 31/10, 28/11 onboarding of new Directors of ECC's Ireland, Luxembourg and Romania). Also, in 2024 we created the "New colleagues 2024" WIKI page, so that newly-appointed ECC staff across the whole Network (case-handlers, directors, legal advisors, communication officers, etc.) can present shortly themselves and make an introduction to other Network colleagues.
- Permanent committee for the protection of under-age consumers, mandated by the General Secretariat for Commerce of the Ministry of Development (regular meetings on: 12/1, 9/2, 22/3, 26/4, 21/6, 18/10, 15/11 and 9/12).
- National Council of Market and Consumers, mandated by the General Secretariat for Commerce of the Ministry of Development (1 meeting).
- Participation to a law-drafting committee, mandated by the Ministry of Development in the context of preparations for the national incorporation of the soon-to-be amended ADR Directive (1 meeting).

Feedbacks / contributions to ECC-Net

- Duration of reversal of burden of proof to the benefit of C (Confluence, 18/1).
- ECC's communication plans for the EU elections 2024 (response to ECC's FR and GER 24/1).
- Provision of stats to ECC-BE, TO BE SHARED IN THE CONTEXT OF THE 2024 COOPERATION DAYS IN MECHELEN (12/3).
- Information request from the host of ECC Luxembourg regarding the legal status, funding, staffing and general operation of ECC-GR (10/4).
- Activities and highlights of the ECC-Net in 2023 (ECC Germany, 29/4). Action for the purposes of an article scheduled for publication on the ECC-Net website on the 8th of May.
- Request for input to fourth bimonthly newsletter 2024 (response to ECC-FR, 8/7).

- Question about difficulties with the IMI system/templates (response to ECC-FR, 19/8).
- Question about major traders not responding to the ECC-Net (response to ECC-FR, 19/8).
- Question about unjustified termination of user accounts (Meta & Microsoft) – Response to ECC-BE, 23/8.
- Procedure documents in place in your ECC? (participation to ECC-BE survey in the context of the “case-handling efficiency project - EUDA ECCBE 2024-2025”).
- Question about the positioning of the ECC within the organisational structure of the host (response to ECC-NL, 13/9).
- Brainstorming on the “20 Years ECC-Net Anniversary”, (question by the SMG assistant, 13-9-2024).
- Questionnaire on rail passenger rights in the context of a meeting of ECC-Net with DG MOVE in 26-11-2024 (response to ECC-FR, 19/11).
- Questionnaire on air passenger rights specifically of persons with disabilities and persons with reduced mobility, in the context of a meeting of ECC-Net with DG MOVE in 11-12-2024 (response to ECC-FR, 19/11).
- Question about cooperation with regard to fraud and good practices from member-states (response to ECC-FR, 19/11).
- Participation to a feedback survey after Cooperation Days 2024 in Belgium 16-17 April (response to ECC-BE 22/4).
- Participation in case-handler survey for Improving the cloning functionality and the input of trader names in the IT-tool (17/6).
- Participation to the consultation on the “ECC-Net Training Recommendation List” (ie recommended trainings for ECC-Net employees), which was drafted during Cooperation Days 2024 in Mechelen (10/9).
- Participation to the annual SMG & Focus Group evaluation surveys 2024 (17/9).
- Participation to the annual Internal FG evaluation 2024 for the People Development Group (20/9).
- Participation to the ECC-Net / CPC joint meeting (Brussels, 17/4).
- Participation to online Directors’ Meeting (12-13/6).
- Online meeting with ECC-BE in the context of individual exchanges with all ECC’s for the purposes of the “Case Handling Efficiency Project”, in order to discuss: Feedback on Current Projects and Engagement, Identifying Current Challenges, Future Projects, Next steps (4/12).
- Publication of the joint report “Purchases at fairs and exhibitions: The right of withdrawal in the 27 states of the European Union” published by the Group of Individual Photovoltaic Electricity Producers in January 2024. ECC-GR contributed to the report, by providing a detailed answer to an information request of ECC-FR about the cooling off right - markets and fairs.
- Contribution to the summer 2024 edition of the SMG newsletter.
- Contribution to the ECC-Net position paper “Parcel delivery issues met by ECC-Net in the e-commerce sector” (9/7).
- Assistance to the “EUDA case handling efficiency project 2024-2025” led by ECC-BE, by providing on request analytic input on all different parts of the project, as well as by participating in an online individual exchange with the person appointed by ECC-BE as responsible to carry it out.
- Participation to an online information session with ECC-Ireland (11/12).

Όσον αφορά την επικοινωνιακή μας στρατηγική, ο συνολικός (συνδυασμένος) όγκος δημοσιεύσεων (Δελτία Τύπου, δημόσιες ανακοινώσεις, δημοσιευμένα άρθρα και συνεντεύξεις) του ΕΚΚ Ελλάδας το 2024 διπλασιάστηκε σε σύγκριση με το 2023 (αύξηση 100%). Παρατηρήσαμε, επίσης, σημαντική αύξηση της τάξης του 35,57% των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας (<https://www.eccgreece.gr/>).

Όσον αφορά, ειδικότερα, τα στατιστικά του ιστότοπου, δεχτήκαμε 18.720 μοναδικούς επισκέπτες/χρήστες, οι οποίοι πραγματοποίησαν συνολικά 135.850 συνδέσεις (website sessions), δείχνοντας ότι τα άτομα που επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΕΚΚ Ελλάδας όχι μόνο τη βρίσκουν αρκούντως ενδιαφέρουσα, διαδραστική και ενημερωτική, αλλά και ότι αφιερώνουν αρκετό χρόνο αναζητώντας και μελετώντας το περιεχόμενό της.

Τέλος, σε ό,τι αφορά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του ΕΚΚ Ελλάδας, μετρήσαμε αύξηση 9% των ακολούθων μας στο Facebook και σημαντική αύξηση 73,22% των ακολούθων στο Instagram σε σύγκριση με το 2023. Είχαμε, επίσης, 28 πρωτότυπες αναρτήσεις με σχετικά ικανοποιητική αφοσίωση (engagement) των χρηστών (44 κοινοποιήσεις/επαναδημοσιεύσεις και 129 αντιδράσεις στο αναρτημένο περιεχόμενό μας).



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

Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προβλέφθηκε η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και έχουν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Με το άρθρο 5 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

- Την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών (καταναλωτών και προμηθευτών) σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι αναγνωρισμένοι και πιστοποιημένοι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
- Την παροχή βοήθειας προς τους καταναλωτές πριν και μετά την υποβολή αναφοράς.

- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας, όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους σε συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που συνάπτονται διαδικτυακά.
- Την υποβολή, κάθε δύο (2) χρόνια, έκθεσης δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με κοινοποίηση στα υπόλοιπα κράτη-μέλη.
- Τη συμμετοχή, δύο (2) φορές κάθε χρόνο, στις συνεδριάσεις των μελών του Δικτύου Σημείων Επαφής Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών, με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη συζήτηση τυχόν προβλημάτων που εντοπίζονται στη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2024 ανήλθαν σε 204 (αυξημένα κατά 41,7% σε σχέση με το 2023).

Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (64,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (34,8%), 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 66,9% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 33,1% 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**





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