

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

European Consumer Centre of Greece

Πεπραγμένα του 2023

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. 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, την εκπαίδευση και την αυτό-οργάνωση.

Το σημερινό 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 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 διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.



Σύμφωνα με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του 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 (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών) και σε όλους ανεξαιρέτως τους εμπορικούς κλάδους.

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 2023 με μία ματιά

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας εντός του 2023 επικεντρώθηκε σχολαστικά στην υλοποίηση της δράσης που συνδέεται με τους ειδικούς στόχους που αναφέρονται στο άρθρο 3 παρ. 2 στοιχείο δ' σημείο (i) και στο άρθρο 9 παρ. 5 του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός [ΕΕ] αριθ. 2021/690 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου). Βασικός σκοπός ήταν η εκπλήρωση μίας σειράς σαφώς προκαθορισμένων στόχων, οι οποίοι μεταξύ άλλων περιλάμβαναν:

- Την υποστήριξη της έννομης προστασίας των καταναλωτών, μέσα από την εξωδικαστική επίλυση υποθέσεων και την απάντηση ερωτημάτων.
- Την οργάνωση δράσεων γενικής ενημέρωσης του κοινού.
- Την ενεργή συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε πάσης φύσης συνεργατικές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ.
- Τη σύμπραξη με συναρμόδιους (σσ. στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών) φορείς.

Πραγματοποιώντας το παραπάνω έργο και εκπληρώνοντας με επιτυχία τους στόχους που είχαν τεθεί, 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. Ειδικότερα:

Κατά τη διάρκεια του 2023, λάβαμε συνολικά 719 αιτήματα πληροφόρησης, στα οποία ανταποκριθήκαμε με ταχύτητα (86,3% των αιτημάτων διεκπεραιώθηκαν μέσα σε λιγότερο από 14 εργάσιμες ημέρες). Στο 92,5% των ερωτημάτων, οι καταναλωτές έλαβαν κατάλληλες πληροφορίες και συμβουλές για τα δικαιώματά τους, ενώ το υπόλοιπο (7,5%) των ερωτημάτων που δεν απαντήθηκαν ήταν επειδή ήταν είτε εκτός των αρμοδιοτήτων του Δικτύου ΕΚΚ είτε αβάσιμα και αόριστα.

Ο αριθμός των αναφορών που χειριστήκαμε το 2023 σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 36,7% σε σύγκριση με το 2022. Στο 53,5% των υποθέσεων συμβάλαμε επιτυχώς, από κοινού με τα ΕΚΚ των υπολοίπων κρατών-μελών με τα οποία συνεργαστήκαμε, στην επίτευξη ικανοποιητικών για τα εμπλεκόμενα μέρη εξωδικαστικών συμβιβασμών.

Οι δεξιότητες αποτελεσματικής διαμεσολάβησης και η υψηλή νομική κατάρτιση των στελεχών του ΕΚΚ Ελλάδας αντικατοπτρίζονται στο γεγονός ότι ήταν πολύ χαμηλό το ποσοστό εκείνων των υποθέσεων (17,5%) που αναγκαστήκαμε να παραπέμψουμε σε άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι οι περισσότερες υποθέσεις που χειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδας μπόρεσαν να επιλυθούν επιτυχώς, καθιστώντας έτσι περιττή την παραπομπή τους σε άλλα μέσα επίλυσης, κάτι

που, ειλικρινά, θα απαιτούσε μεγαλύτερο χρόνο διεκπεραίωσης και, ίσως, οδηγούσε σε δυσμενή έκβαση για τους καταναλωτές.

Επίσης, ανταποκριθήκαμε έγκαιρα και έγκυρα σε όλες τις εργασίες που μας ανατέθηκαν, είτε μέσω των κεντρικών καναλιών επικοινωνίας του Δικτύου ΕΚΚ είτε απευθείας από μεμονωμένα ΕΚΚ άλλων κρατών-μελών. Οι εργασίες αυτές περιλάμβαναν τη συμμετοχή μας σε μεγάλο αριθμό ερευνών, διαβουλεύσεων και ερωτηματολογίων, στα οποία προσφέραμε άμεσες και καλά τεκμηριωμένες απαντήσεις, καθώς επίσης κάθε είδους επίσημες συναντήσεις που διοργανώνονται ετησίως από το Δίκτυο ΕΚΚ ή από μεμονωμένα ΕΚΚ, όπου ήμασταν παρόντες και ενεργοί συντελεστές με εποικοδομητικές απόψεις.

Σε επίπεδο δημοσιότητας, είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ότι ο συνολικός (συνδυασμένος) όγκος δελτίων Τύπου, δημόσιων ανακοινώσεων, δημοσιευμένων άρθρων και συνεντεύξεων που εκδόθηκαν από το ΕΚΚ Ελλάδας σημείωσε αξιοσημείωτη αύξηση κατά 145% σε σύγκριση με το 2022. Η δημόσια προβολή επωφελήθηκε πολύ από τη συμμετοχή μας σε διάφορα συνέδρια και εκδηλώσεις, είτε ως διοργανωτές είτε ως ομιλητές είτε ως απλοί συμμετέχοντες. Μεταξύ αυτών, ξεχώρισαν η ενημερωτική επίσκεψη στις εγκαταστάσεις μας μαθητών του δημόσιου ΙΕΚ Νέας Σμύρνης, προκειμένου να τους κάνουμε μία εκτενή παρουσίαση της λειτουργίας του ΕΚΚ Ελλάδας και του Δικτύου ΕΚΚ, καθώς και το συνέδριο με τίτλο: «Παιδιά και καταναλωτικές συνήθειες», το οποίο συν- διοργανώθηκε με τον Συνήγορο του Πολίτη και στο οποίο ο διευθυντής του ΕΚΚ Ελλάδας συμμετείχε ως ένας από τους τέσσερις κύριους ομιλητές.

Όσον αφορά, τέλος, στο επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες χειρισμού υποθέσεων του ΕΚΚ Ελλάδας, το 76,1% ανέφεραν ότι ήταν από πολύ έως πολύ ικανοποιημένοι. Ένα επιπλέον 60,87% των καταναλωτών επιβεβαίωσε την ικανοποίησή του από την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν από το προσωπικό του ΕΚΚ Ελλάδας στα αιτήματα πληροφόρησης που υπέβαλαν. Τα σχετικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες μας αποτελούν ένα σταθερό, διαχρονικό επίτευγμα.

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:

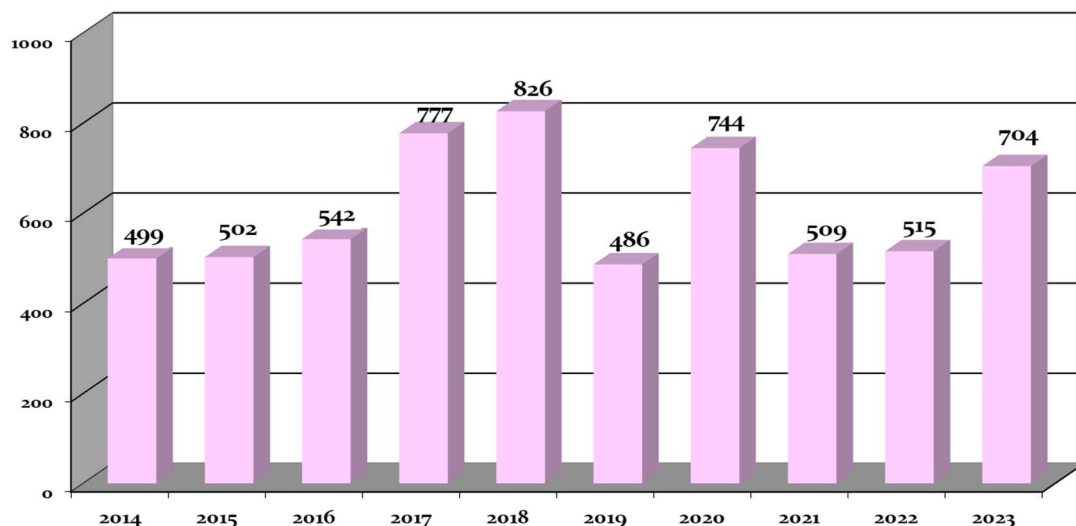
- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές 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. Ποσοτικά στοιχεία

Το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και χειρίστηκε συνολικά 704 υποθέσεις διαμεσολάβησης το 2023. Όπως προαναφέρθηκε, ο αριθμός αυτός παρουσιάζει σημαντική αύξηση κατά 36,7% σε σχέση με το 2022.

Γράφημα 1: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας

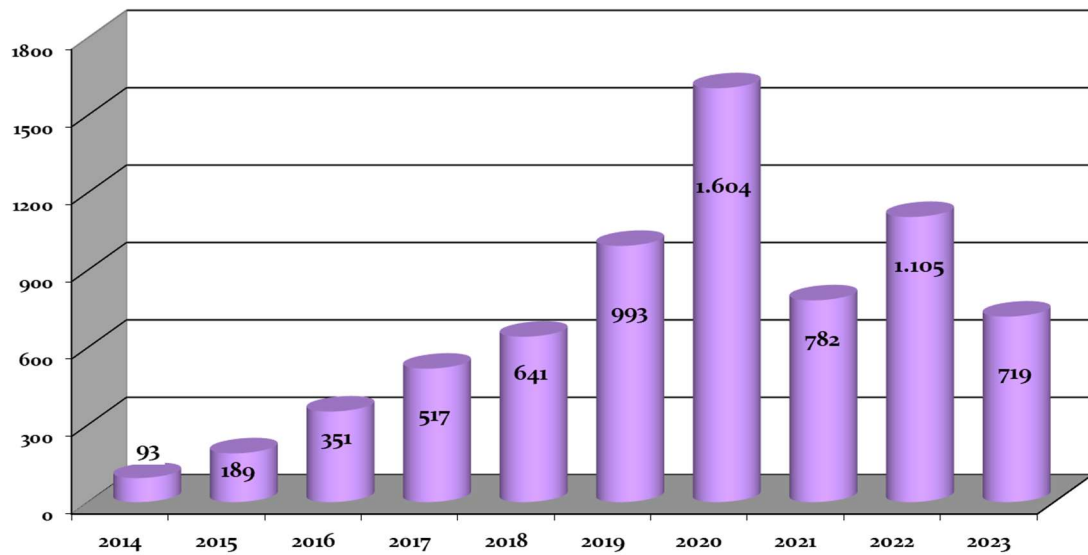


Ποσοστό 41,3% των αναφορών που διαχειρίστηκε το ΕΚΚ Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 58,7% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τη Νορβηγία, την Ισλανδία ή το Ηνωμένο Βασίλειο.

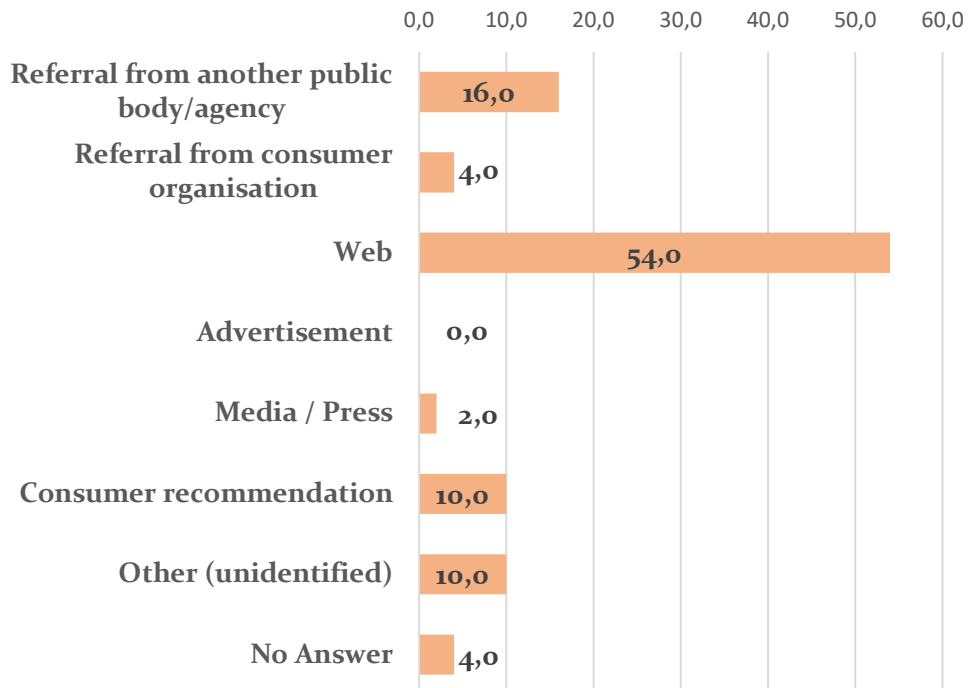
Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση 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.

Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2023 σε 719 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.

Γράφημα 2: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας



Γράφημα 3: Source of consumer information (%) about ECC Greece



5. Ποιοτικά στοιχεία

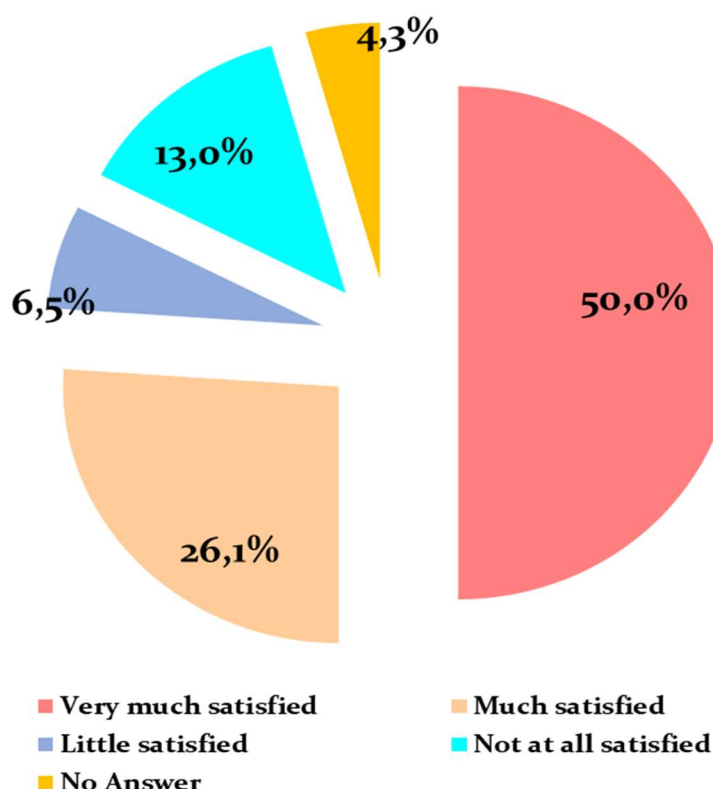
Οι υποθέσεις καταναλωτικών διαφορών επιλύθηκαν σε ποσοστό 53,5%, ενώ είναι αξιοσημείωτο ότι σε ποσοστό 67,6% αυτών των υποθέσεων το ΕΚΚ Ελλάδας κατόρθωσε να επιληφθεί πολύ γρήγορα προς όφελος του καταναλωτή, ήτοι σε διάστημα λιγότερο των 14 εργάσιμων ημερών (που αποτελεί γενικό ποιοτικό στόχο του Δικτύου ΕΚΚ).

Το μέσο οικονομικό όφελος για τους καταναλωτές ανά επιλυθείσα υπόθεση ανήλθε σε ποσό 200 ευρώ.

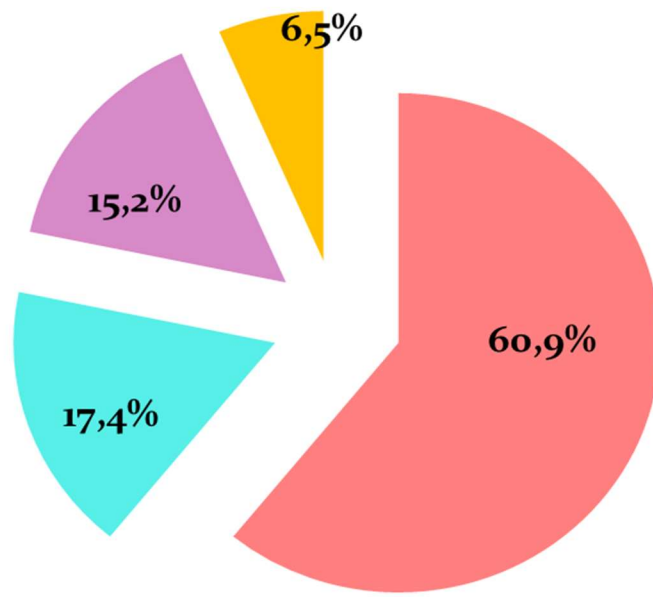
Αντιστοίχως, η ανταπόκριση του ΕΚΚ Ελλάδας εντός διαστήματος 14 εργάσιμων ημερών επιτεύχθηκε για ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό (86,3%) των ερωτημάτων πληροφόρησης που υποβλήθηκαν, τα οποία είναι αξιοσημείωτο ότι απαντήθηκαν επιτυχώς σε εξαιρετικά υψηλό ποσοστό της τάξης του 92,5%.

Περαιτέρω, σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται ετησίως, το 2023 ήταν μία χρονιά όπου κατά μέσο όρο το 68,5% των καταναλωτών δήλωσαν πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας, τόσο σε επίπεδο διαμεσολάβησης με σκοπό την επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές όσο και σε επίπεδο παροχής πληροφόρησης, απάντησης ερωτημάτων και επίλυσης αποριών.

Γράφημα 4: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα 5: Consumer satisfaction from legal help and support



- Satisfied
- Unsatisfied
- No Opinion (case still in progress)
- No Answer



6. Συμμετοχή του ΕΚΚ Ελλάδας σε ευρωπαϊκές δράσεις

Εκδηλώσεις/συναντήσεις:

- 18-1-2023. Meeting with EISMEA (Info Day) on the GA 2022-2023 payments (online).
- 29-3-2023. ECC-Net Directors' meeting (online).
- 10-5-2023. Info Sessions with EISMEA regarding (a) the method to calculate unit cost for travels and how to report on them, (b) the interim payment process (online, 2 meetings).
- 16-17 May 2023. Cooperation Day and ECC-Net Directors' meeting, organised by ECC-Sweden in the context of the Swedish EU Presidency (physical attendance).
- 9-6-2023. Info Sessions with EISMEA regarding the GA 2024-2025 proposal preparation and submission process (online, 2 meetings).
- 12-13 June 2023. Study-visit and People Development Group meeting, organised by ECC-Cyprus (physical attendance).
- 10-12 October 2023. Communication workshop & ECC-Net Director's meeting (Brussels, physical attendance).
- 28-3-2023. Participation to the European Consumer Summit, titled: "What's next on the Consumer Agenda – Moving ahead while managing multiple crises" (online).
- 14-6-2023. 9th conference on aspects of European consumer law, organised by ECC-Luxembourg (online participation).

Διαβουλεύσεις/έρευνες:

- Critical discussion, within the People Development Focus Group, on the ECC priorities for 2024-25 to be benefited by the EUDA scheme, which were shared at the round table of the November 2022 Directors' meeting.
- Participation to the 23-2-2023 survey by ECC-Finland, titled: "What issues consumers face when shopping on different platforms and marketplaces online?".
- 7-3-2023. Contribution to the drafting of the agenda regarding EUDA activities to be discussed during the Info session of the 29-3-2023 Directors' meeting.
- 8-3-2023. Participation to the annual (2022) survey of the National Documentation Centre regarding staff employment in R&D activities.
- 13-3-2023. Participation to the European Commission's ECC Net Case-Handling Survey 2023.
- 28-3-2023. Contribution to the ECC-Net's outcome report, by sharing our national D1 reports for 2021 and 2022 (drafted on the new ppt documents), as well as our 2022 consumer satisfaction survey report, following a request by the Brand and Visibility Focus Group.
- Participation to the 23-8-2023 People Development & Network Engagement Focus Groups performance evaluation survey and "2024 Action Planning".
- Participation to the 11-9-2023 Strategic Management Group, titled: "Performance Evaluation and Strategy Assistant Evaluation Surveys".
- Participation to the 13-9-2023 shared tool data assistance evaluation survey.
- Provision of feedback on the ECC-Net Communication Workshop of October 2023 in Brussels (20-10-2023).

- Questionnaire on the cooperation between SAs and competition and consumer protection authorities (10-11-2023).
- Participation to the 18-12-2023 “2023 EISMEA Client Satisfaction Survey – Applicants and Beneficiaries”.

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

- Handling fees in e-stores (ECC-Estonia, 10-1-2023).
- Regulation status of e-scooters in Europe (ECC-Germany, 31-1-2023).
- Consumer protection against airlines insolvencies (ECC-France, 14-3-2023).
- Chargeback in ECC-Net countries (ECC-France, 22-3-2023).
- Consumer warranty rights in sale contracts of refurbished or reconditioned goods (ECC-Germany, 28-3-2023).
- Debt collection agencies (question by ECC-Germany in the context of a project on business practices of debt collection agencies and the legal framework with the purpose to improve the situation for consumers, 19-5-2023).
- Info to DG Just regarding ECC cases in relation to minors and youngsters and, more specifically, about in- app purchases, online gaming, lootboxes, darks patterns, influencer issues etc. Info to be used by “The Better Internet for Kids (BIK)” and DG Connect (24-5-2023).
- Provision of information on national, well-known and established eco-labels, in the context of a project by ECC-Germany about "sustainability and shopping" (27-6-2023).
- Liability for damages in cases of unauthorized payment transactions in the context of the revised Payment Services Directive (PSD2), 5-7-2023.
- Notification of the transposition act of directive 2020/1828 on representative actions in EU member-states (ECC-France, 19-7-2023).
- Extraterritorial territories covered by the ECC-Net (ECC-France, 23-8-2023).
- ADR for air passenger rights (ECC-Netherlands, 23-8-2023).
- Mandatory ADR mandatory in EU member-states and the appointment of ECCs as ODR/ADR contact points (questions by ECC-France and the ADR Working Group, 18-10-2023 and 30-10-2023).
- “Is an ADR procedure obligatory prior to introducing a small claims procedure before the courts of your country?” (Confluence, 31-10-2023).
- Assistance to shared tool data (agreement for case data transfer to stakeholders), 28-11-2023.
- Cooling off right - markets and fairs (ECC-France, 1-12-2023).

Διεθνής παρουσία

- Cooperation Days in Karlstad, organised by ECC-Sweden, 16-17 May.
- Combined study-visit and People Development Group meeting, organised by ECC-Cyprus, 12-13 June.
- Combined communication workshop & Director's meeting, organised by the Commission, 10-12 October, Brussels.

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

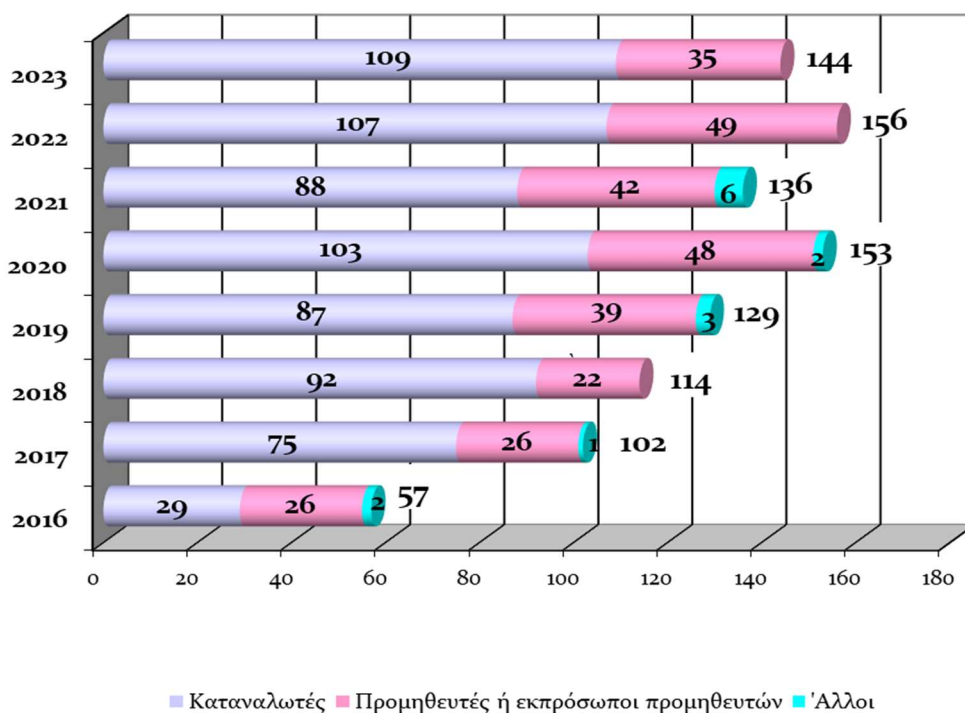
Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2023 ανήλθαν σε 144 (μειωμένα κατά 7,7% σε σχέση με το 2022). Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (75,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (24,3%), 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 56,9% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 43,1% 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



Γράφημα 6: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.





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