www.adrpoint.gr info@adrpoint.gr T 2310510005

Πληροφορίες δραστηριότητας φορέα σε εφαρμογή σε εφαρμογή του άρθρου 17(3) της ΚΥΑ με αριθμό 70330/2015 (1421 Β’)

Εισαγωγή

Η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών επίλυσης καταναλωτικών διαφορών μέσω της ΚΥΑ 70330/2015 που εκδόθηκε σε εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2013/11 και του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 524/2013 έχει διανύσει δύο χρόνια σε ένα περιβάλλον διαρκούς εξέλιξης της σχέσης προμηθευτών-καταναλωτών.

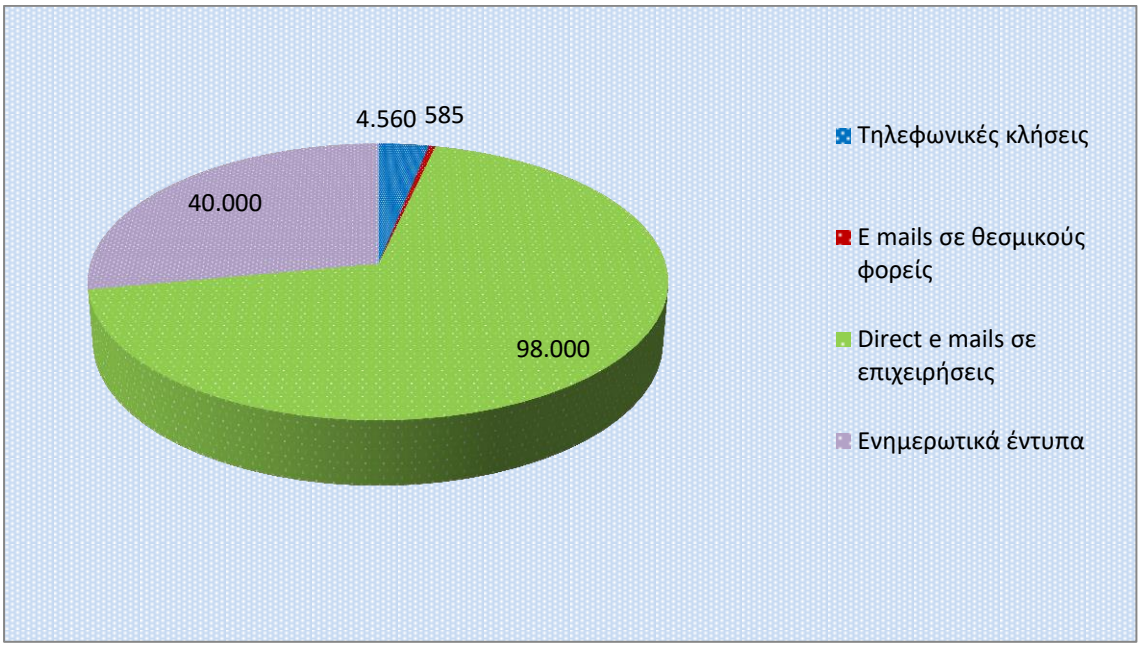
Το ADR point είχε ως σημείο εκκίνησης την εγγραφή του στο ειδικό μητρώο της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή (Ιούλιος 2016) και σε διάστημα δύο ετών κινήθηκε σταθερά ανοδικά πετυχαίνοντας την ολοένα και μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα του εμπορικού του σήματος σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, την επέκτασή του σε 40 σημεία επίλυσης σε ολόκληρη την Ελλάδα και τη διαχείριση ενός σημαντικού όγκου καταγγελιών & αιτημάτων ενημέρωσης σε σχέση με τον χρόνο ενεργούς παρουσίας του στο συγκεκριμένο τομέα υπηρεσιών.

Στο διάστημα αυτό ενεργοποίησε ηλεκτρονικές υπηρεσίες υποβολής αναφορών, εφαρμογές ζωντανής 24ωρης επικοινωνίας και προώθηση των υπηρεσιών του σε καταναλωτικές οργανώσεις, ενώσεις επιμελητηρίων και μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Γνωρίζοντας πως η καθιέρωση φορέων επίλυσης απαιτεί σημαντικό χρόνο, διαρκή προβολή και εξοικείωση επιχειρήσεων& καταναλωτών με τη νέα διαδικασία, το ADR point συνεχίζει ηλεκτρονικά & συμβατικά το πρόγραμμα διάδοσης της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών έχοντας ως επιπλέον πλεονέκτημα τη θετική αξιολόγηση των καταναλωτών-προμηθευτών που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες επίλυσης και ενημέρωσης του φορέα.

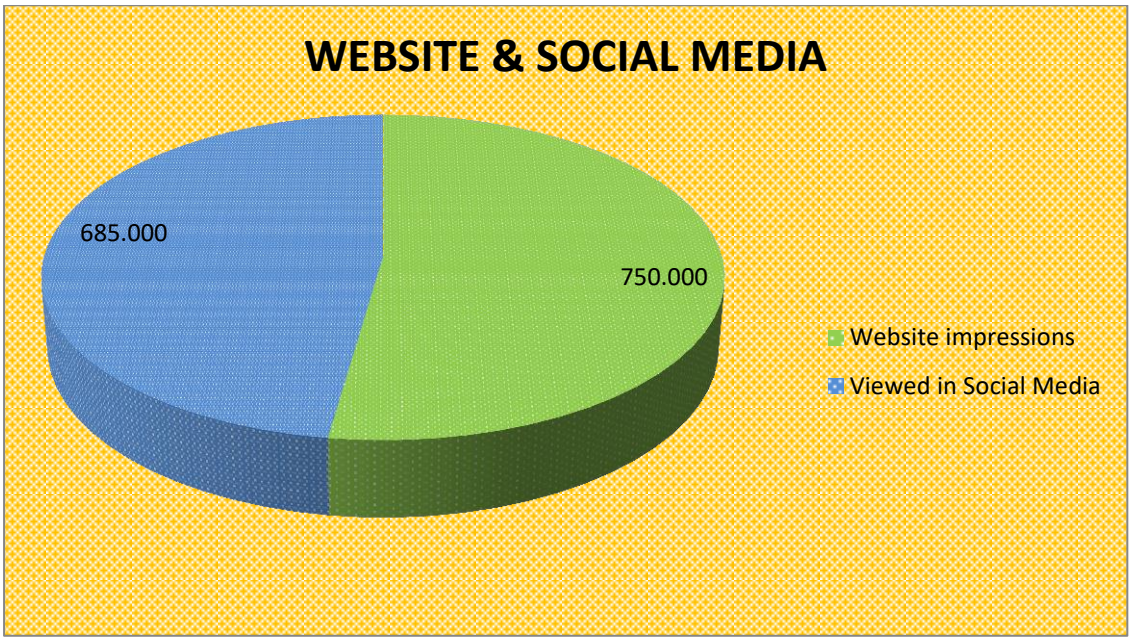
Δραστηριότητα προβολής σε αριθμούς

Τη διετία 2016-2018 ο φορέας εκτέλεσε ένα πρόγραμμα έμμεσου και άμεσου marketing με σκοπό τη διάδοση των διαδικασιών επίλυσης και την αναγνωρισιμότητα του εμπορικού του σήματος που περιελάμβανε:

E MAILS – ΤΗΛΕΦΩΝΑ - ΕΝΤΥΠΑ			
Τηλεφωνικές κλήσεις	Emails σε θεσμικούς φορείς	Direct emails σε επιχειρήσεις	Ενημερωτικά Έντυπα
4.560	**585**	**98.000**	**40.000**

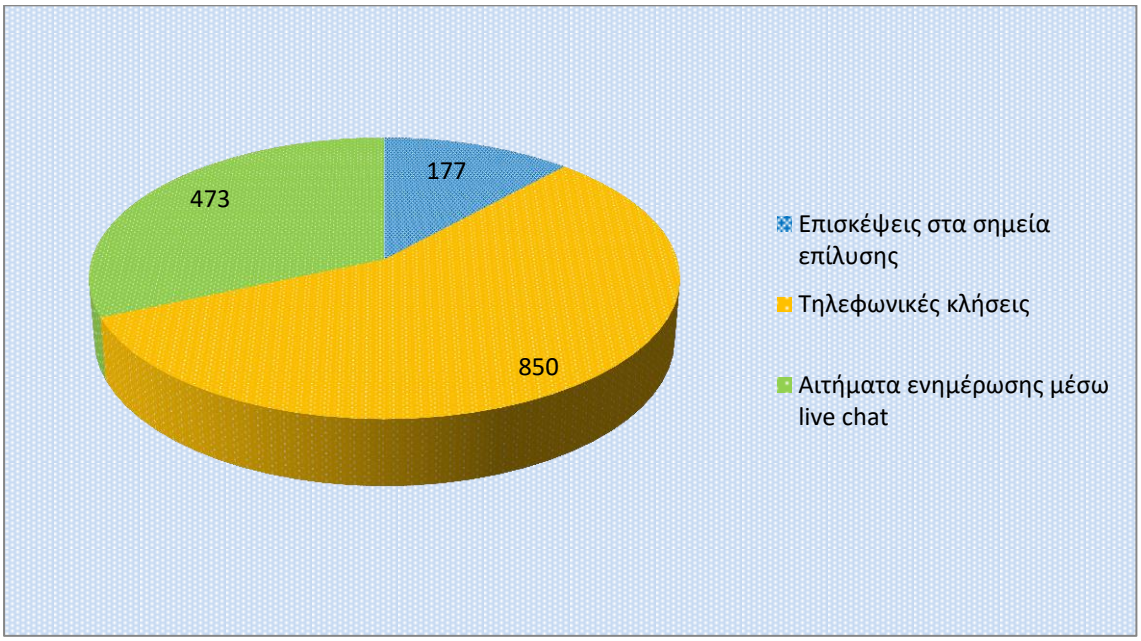


WEBSITE & SOCIAL MEDIA	
Viewed in Social Media	Website impressions
750.000	**685.000**



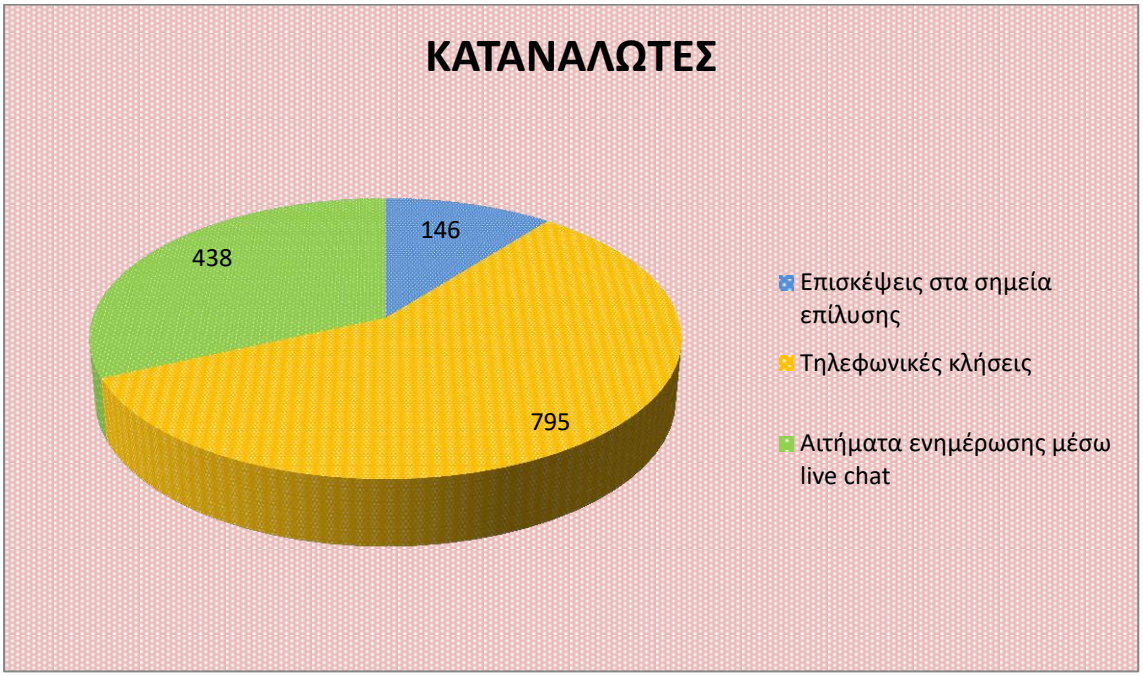
Οι καταναλωτές & προμηθευτές επικοινώνησαν με το ADR point με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
850	**177**	**473**

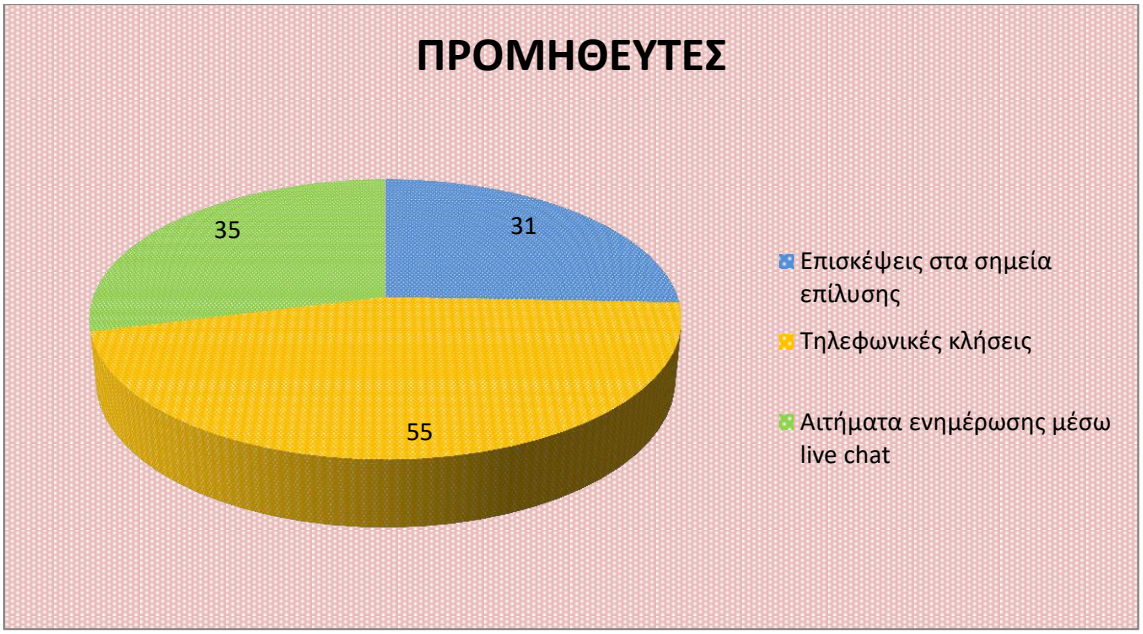


Η εικόνα επικοινωνίας για κάθε μέρος της διαφοράς αποτυπώνεται παρακάτω:

	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	
Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
795	**146**	**438**



	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	
Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
55	**31**	**35**



Στοιχεία διαδικασιών επίλυσης

Το στοιχεία των διαδικασιών επίλυσης των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στο ADR point αποτυπώνονται παρακάτω:

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν στο ADR point για ΕΕΔ

214

100%

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν απευθείας στο ADR point για ΕΕΔ

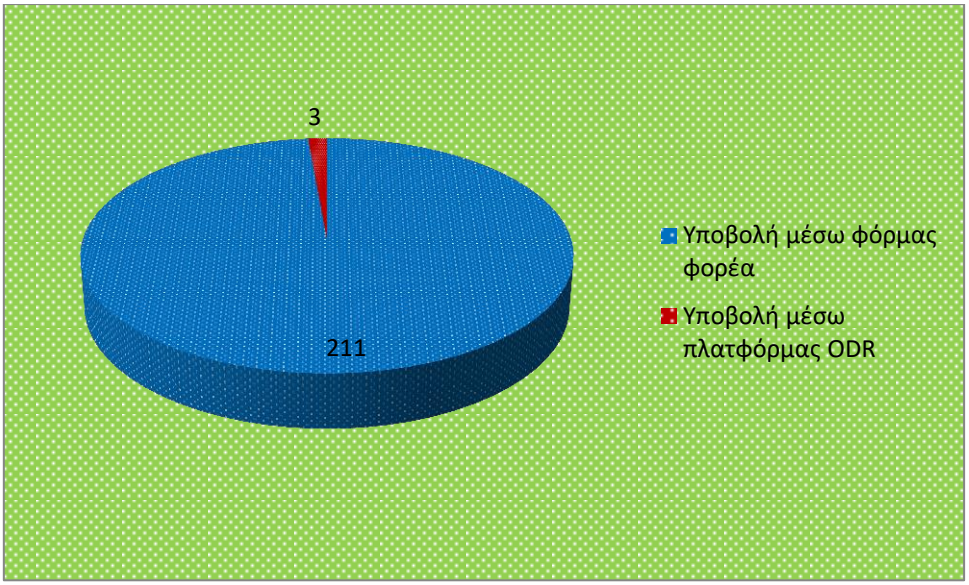
211

98,6%

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν στο ADR point για ΕΕΔ μέσω Ευρωπαϊκής Πλατφόρμας ΗΕΔ

3

1,4%



Τα είδη των διαφορών που υποβλήθηκαν στο ADR point για ΕΕΔ αφορούν τους παρακάτω τομείς:

ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε αγορές που έγιναν online και σε φυσικό κατάστημα και είχαν ως αντικείμενο εκπρόθεσμες αποστολές προϊόντων, αποστολή προϊόντων διαφορετικών από τα παραγγελθέντα. παροχή υπηρεσιών που προκάλεσαν ζημιά σε προϊόντα, άρνηση εγγυήσεων, κλπ	**143**	66,8%

ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε καθυστερήσεις πτήσεων, άρνηση αποζημίωσης, ματαίωση πτήσης, άρνηση επιστροφής χρημάτων, κλπ	**28**	13,1%

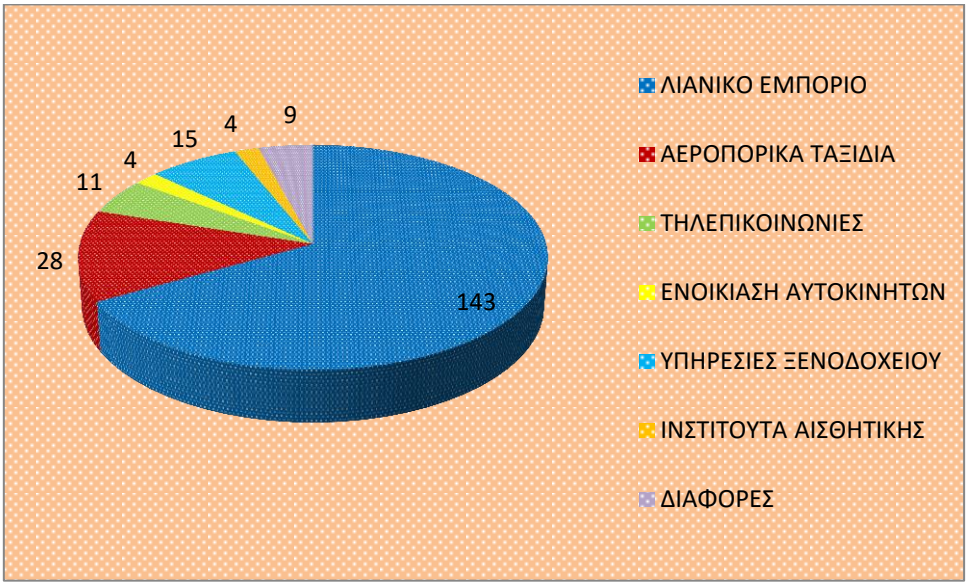
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε υπερβολικές χρεώσεις, σε αιτήσεις φορητότητας και αλλαγή τηλεπικοινωνιακού παρόχου κλπ	**11**	5,1%

ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε επιπλέον χρεώσεις ασφάλισης στην πιστωτική κάρτα, μίσθωση αυτοκινήτου διαφορετικού από το συμφωνηθέν, κλπ	**4**	1.9%

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε άρνηση αλλαγής δωματίου, μη συμφωνηθείσες χρεώσεις, ξενοδοχειακές υποδομές διαφορετικές από τις διαφημιζόμενες κλπ	**15**	7%

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε πλημμελή εκπλήρωση συμβατικών υποχρεώσεων για την παροχή υπηρεσιών αισθητικής, άρνηση επιστροφής χρημάτων, κλπ	**4**	1,9%

ΔΙΑΦΟΡΕΣ		
Οι υποθέσεις ΕΕΔ αφορούσαν σε μεμονωμένες υποθέσεις, όπως άρνηση αποζημίωσης για αλλαγή δρομολογίου πλοίου, διαφορά ιδιοκτήτη ΙΧ με συνεργείο αυτοκινήτων, επιστροφή ασφάλιστρου, κλπ	**9**	4,2%



Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ από το ADR point

168

78,5%

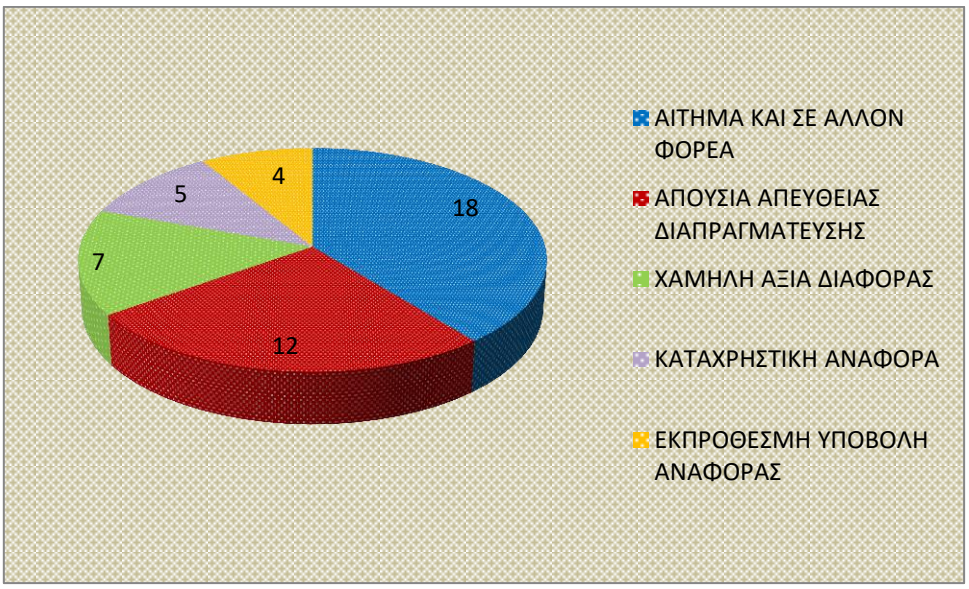
Αριθμός διαφορών που ΔΕΝ έγιναν δεκτές για ΕΕΔ από το ADR point

46

21,5%

Λόγοι για τους οποίους οι αναφορές δεν έγιναν δεκτές για ΕΕΔ

Η διαφορά υποβλήθηκε για επίλυση και σε άλλον επίσημο φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης	18	39,1%
Ο καταναλωτής δε διαπραγματεύτηκε με τον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς	12	26,1%
Η αξία της διαφοράς ήταν πολύ χαμηλή	7	15,2%
Η αναφορά ήταν καταχρηστική	5	10,9%
Η αναφορά υποβλήθηκε εκπρόθεσμα	4	8,7%



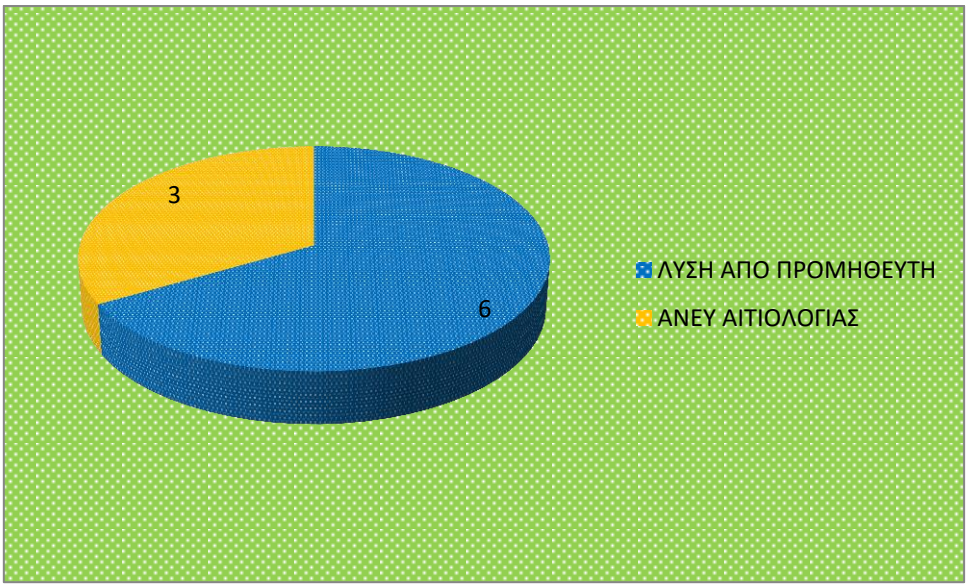
Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ και μετά αποσύρθηκαν

9

5,4%

Λόγοι για τους οποίους αποσύρθηκαν

Δόθηκε λύση από τον προμηθευτή	Δε δόθηκε αιτιολογία απόσυρσης
6	**3**



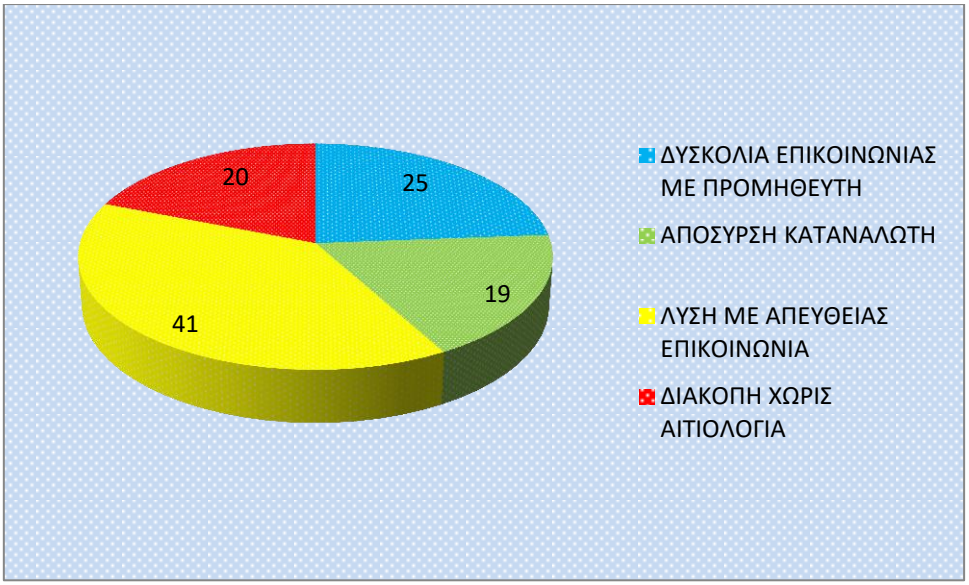
Ποσοστό διαδικασιών που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα μέσω των διαδικασιών ΕΕΔ

105

66%

Λόγοι διακοπής των διαδικασιών ΕΕΔ

Δυσκολία επικοινωνίας με τον προμηθευτή	**25**	23,8%
Ο καταναλωτής αποσύρθηκε μετά την έναρξη της διαδικασίας	**19**	18,1%
Τα μέρη έλυσαν μεταξύ τους το πρόβλημα μετά την πρώτη επικοινωνία του φορέα με τον προμηθευτή	**41**	39%
Τα μέρη διέκοψαν χωρίς αιτιολογία	**20**	19,1%



Ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ οι οποίες ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα

54

34%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν υπέρ του καταναλωτή

41

75,9%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν υπέρ του προμηθευτή

13

24,1%

Μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την ΕΕΔ των υποθέσεων που υποβλήθηκαν

18 ημέρες

Σημειώσεις

1 Το ADR point δε λαμβάνει ενημέρωση από τα μέρη της διαφοράς για την εφαρμογή της συμφωνίας που επιτεύχθηκε στο πλαίσιο των διαδικασιών ΕΕΔ και συνεπώς δεν έχει εικόνα του ποσοστού συμμόρφωσής τους με το αποτέλεσμα της διαδικασίας. Αν μπορεί να θεωρηθεί ενδεικτικό της πιθανότητας συμμόρφωσης, κανένα μέρος δεν έχει επανέλθει αναφέροντας αθέτηση της συμφωνηθείσας λύσης.

2 Το θέμα της εγγύησης των προϊόντων αποτελεί το συχνότερο σημείο διαφοράς μεταξύ προμηθευτών & καταναλωτών. Χρειάζεται εκτενής ενημέρωση των καταναλωτών αλλά και των προμηθευτών προκειμένου να γίνει σαφέστερο το σχετικό δικαίωμα και να μην αποτελεί αντικείμενο διαφωνίας και διαδικασιών ΕΕΔ.

3 Ο φορέας ADR point προωθεί συχνά καταναλωτές σε άλλους ευρωπαϊκούς φορείς επίλυσης όπως και στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή όταν προκύπτουν διαφορές εκτός της γεωγραφικής του αρμοδιότητας. Αποτελεί επίσης ιδρυτικό φορέα ενός από τα τρία ευρωπαϊκά δίκτυα φορέων ΕΕΔ με σκοπό την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.

4 Ο φορέας ADR point παρέχει ενημέρωση, εκπαίδευση & κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που αναλαμβάνουν την ΕΕΔ και είναι κυρίως διαμεσολαβητές πιστοποιημένοι από το υπουργείο δικαιοσύνης. Η εκπαίδευση παρέχεται στις δομές του φορέα, από ειδικούς εκπαιδευτές και περιλαμβάνει τεχνικές διαπραγμάτευσης & επικοινωνίας, εξοικείωση με τη νομοθεσία, χειρισμό της Ευρωπαϊκής Πλατφόρμας ΗΕΔ και τεχνικές επίλυσης.

5 Ο φορέας ADR point λαμβάνει πολύ συχνά αναφορές ξένων & ελλήνων καταναλωτών για διαφορές τους με προμηθευτές εγκαταστημένους σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης τις οποίες αδυνατεί να διαχειριστεί λόγω της γεωγραφικής του αρμοδιότητας. Ωστόσο, με τη θεαματική αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών ελλήνων καταναλωτών από ξένες εταιρίες και των πολλών διαφορών που προκύπτουν όταν αυτοί επισκέπτονται ξένες χώρες, το νομικό πλαίσιο τους υποχρεώνει να χρησιμοποιούν μόνο ξένους φορείς για την επίλυση των διαφορών αυτών. Θεωρούμε αναγκαία μια αναθεώρηση των σχετικών διατάξεων που θα επιτρέπει στους φορείς του Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή να επεκτείνουν το πεδίο επίλυσης και σε φορείς εγκαταστημένους σε άλλες χώρες της ΕΕ, όπως προβλέπεται σε άλλες εθνικές νομοθεσίες.

6 Η αξιολόγηση των υπηρεσιών του φορέα ADR point προκύπτει από τα σχόλια κυρίως των καταναλωτών που γνωρίζουν ή χρησιμοποιούν τη νέα δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς τους. Το ADR point διατηρεί μαζί τους μια ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας για την επίλυση της διαφοράς και τους ενημερώνει για κάθε εξέλιξη στην πορεία επίλυσης. Επιπλέον, ο φορέας μας παρέχει και το αναγκαίο τεχνολογικό περιβάλλον για την ταχύτερη υποβολή και ολοκλήρωση της διαδικασίας. Ωστόσο η αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των αριθμών συνολικά για τους φορείς επίλυσης σε ολόκληρη την Ευρώπη μπορεί να προέλθει α) από μια καθολική ενημέρωση των καταναλωτών για τη νέα διαδικασία και β) από την υποχρεωτική συμμετοχή των προμηθευτών στις διαδικασίες ΕΕΔ. Θεωρούμε πως η αποδοτικότητα των διαδικασιών είναι ζήτημα συστημικό και πως θα πρέπει να περάσει από τη φάση της υποχρεωτικότητας πριν αποτελέσει συνείδηση καταναλωτών & προμηθευτών.

Στη διάθεσή σας για κάθε σχετική διευκρίνιση και πληροφορία,

Με εκτίμηση

Πέτρος Ζουρδούμης
Γενικός Διευθυντής ADR point