



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

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ 2019-2020

**Πληροφορίες δραστηριότητας φορέα σε εφαρμογή του άρθρου 17(3)
της ΚΥΑ 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 αξιοποιήθηκε και τη διετία 2019-2020 από Έλληνες και ξένους καταναλωτές με ιδιαίτερο χαρακτηριστικό την υποβολή αναφορών και τη διαχείριση υποθέσεων που προέκυψαν εν μέσω και εξαιτίας της πανδημίας COVID-19, το έτος 2020.

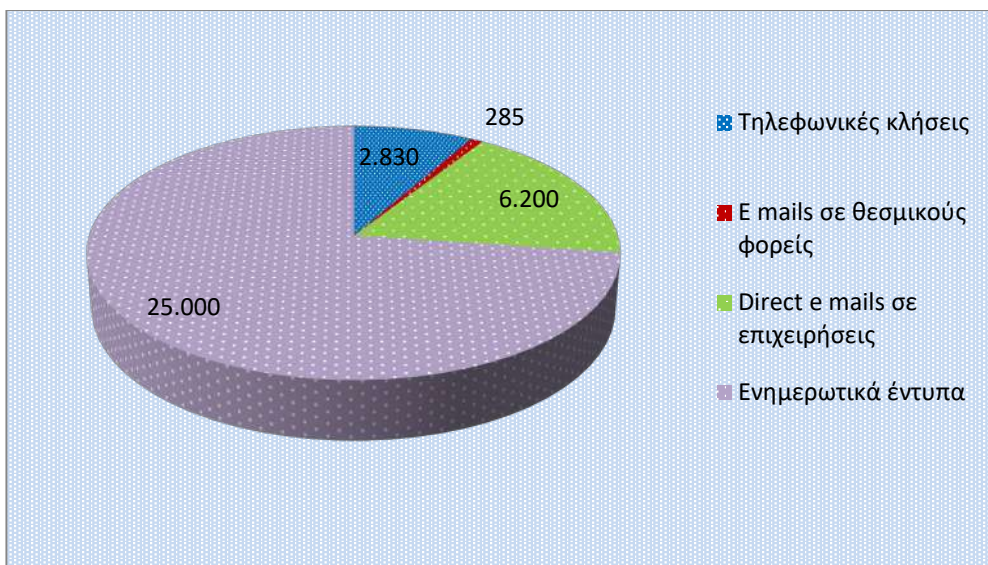
Το ADR point στο διάστημα της διετίας 2019-2020 πρόσθεσε στις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες νέα εργαλεία επίλυσης μέσα από τη αξιοποίηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων που πρόσφεραν στους καταναλωτές ένα επιπλέον κανάλι υποβολής αναφορών και διευκόλυναν τη γρήγορη και εύκολη πρόσβασή τους στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η προσθήκη της εφαρμογής ADR4ALL για έξυπνα κινητά λειτούργησε για πρώτη φορά το 2019 σε λειτουργικό περιβάλλον ios και android και έδωσε στον χρήστη τη δυνατότητα υποβολής αναφορών μέσα από το κινητό του αλλά και τη δυνατότητα online παρακολούθησης της εξέλιξης της υπόθεσης. Η εφαρμογή αλλά και η ροή υποθέσεων μέσα από τις online φόρμες της ιστοσελίδας του φορέα συνέβαλε στην ακόμη μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητά του σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, την περαιτέρω επέκτασή του στην Ελλάδα και το εξωτερικό και τη διαχείριση ενός διαρκώς αυξανόμενου όγκου καταγγελιών & αιτημάτων ενημέρωσης σε σχέση με την επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Το ADR point ταυτόχρονα με τις διαδικασίες επίλυσης ανέπτυξε πρωτοβουλίες και για την προώθηση των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με έντονη παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και με παρουσιάσεις σε επιχειρήσεις και φορείς. Τέλος, πέρα από τις ειδικές συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία και συντέλεσαν στην αύξηση διαφορών σε συγκεκριμένους κλάδους και μορφές συναλλαγών, τα βασικά συμπεράσματα σε σχέση με τη λειτουργία των διαδικασιών επίλυσης στη Ελλάδα παραμένουν σε μεγάλο βαθμό αμετάβλητα και συνοψίζονται στο τέλος της έκθεσης δραστηριότητας.

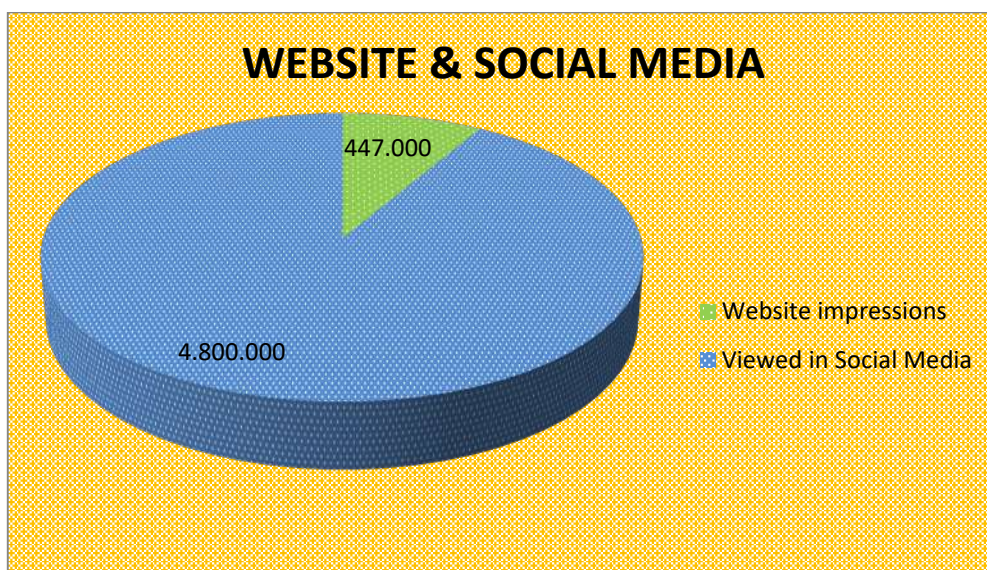
Δραστηριότητα προβολής σε αριθμούς

Τη διετία 2019-2020 το ADR point οργάνωσε και υλοποίησε ένα πρόγραμμα έμμεσου και άμεσου marketing με σκοπό την προώθηση των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης που περιλάμβανε μεταξύ άλλων:

E MAILS – ΤΗΛΕΦΩΝΑ - ΕΝΤΥΠΑ			
Τηλεφωνικές κλήσεις	E-mails σε θεσμικούς φορείς	Direct e-mails σε επιχειρήσεις	Ενημερωτικά Έντυπα
2.830	285	6.200	25.000

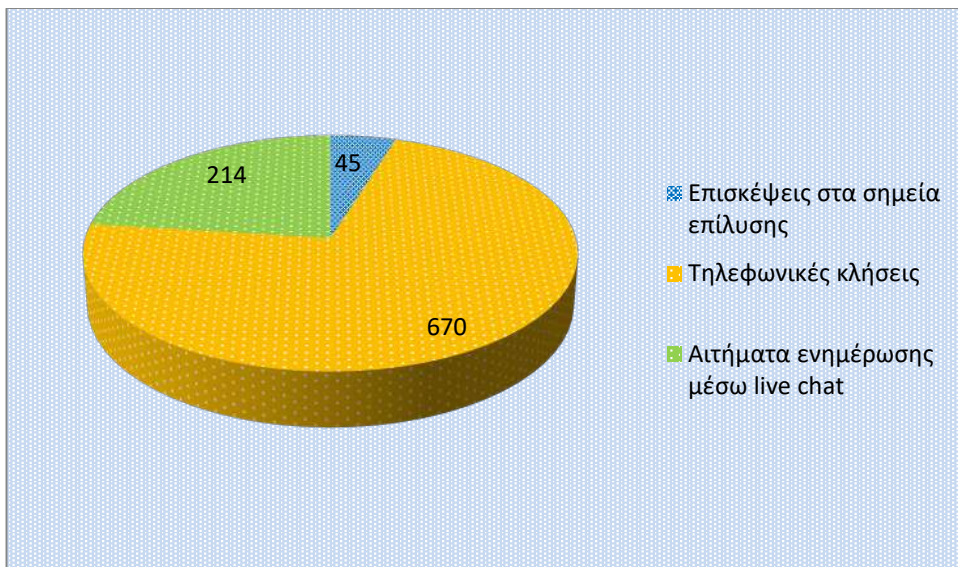


WEBSITE & SOCIAL MEDIA	
Viewed in Social Media	Website impressions
4.800.000	447.000



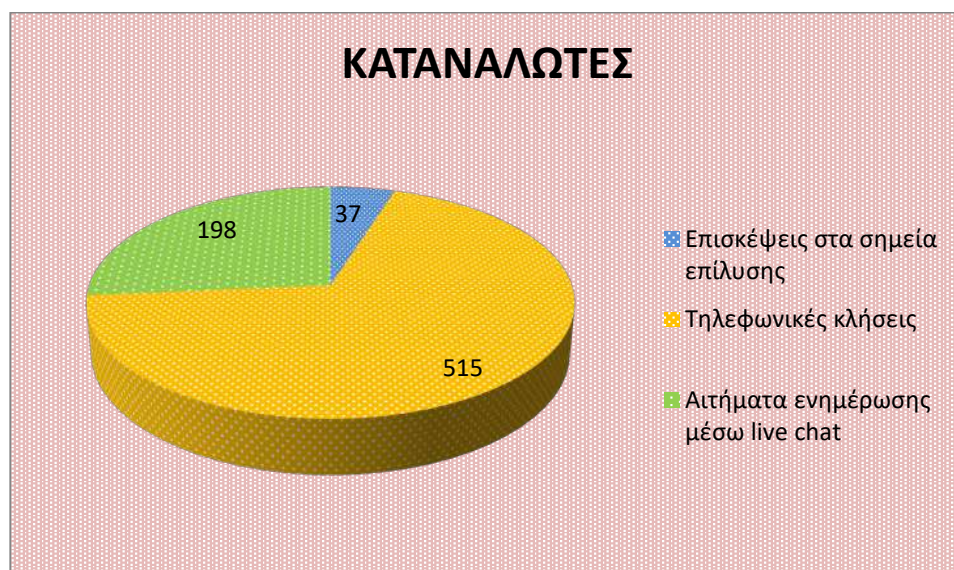
Οι καταναλωτές & προμηθευτές επικοινωνήσαν με το ADR point με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
670	45	214

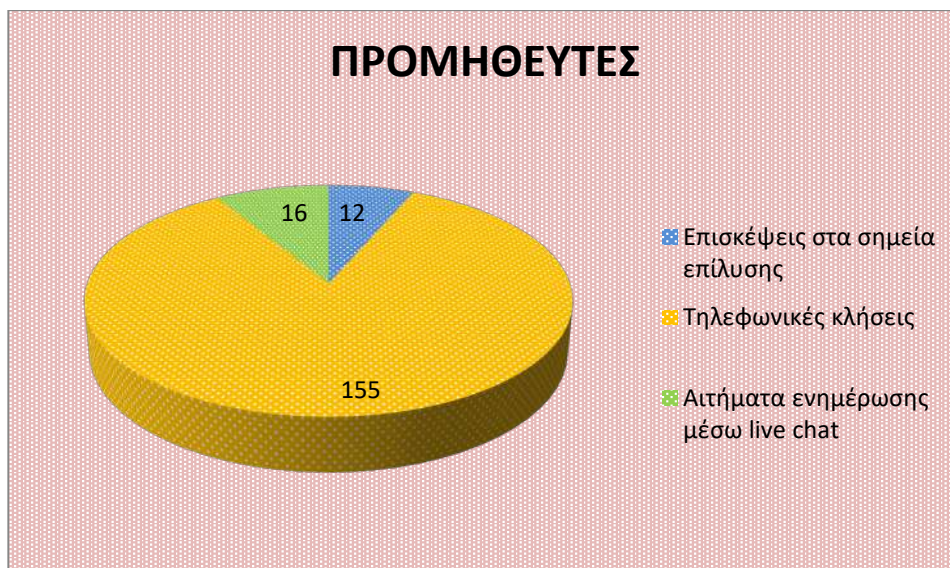


Η εικόνα επικοινωνίας για κάθε μέρος της διαφοράς αποτυπώνεται παρακάτω:

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ		
Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
515	37	198



ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ		
Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
155	12	16



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

341

100%

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν απευθείας στο ADR point για ΕΕΔ

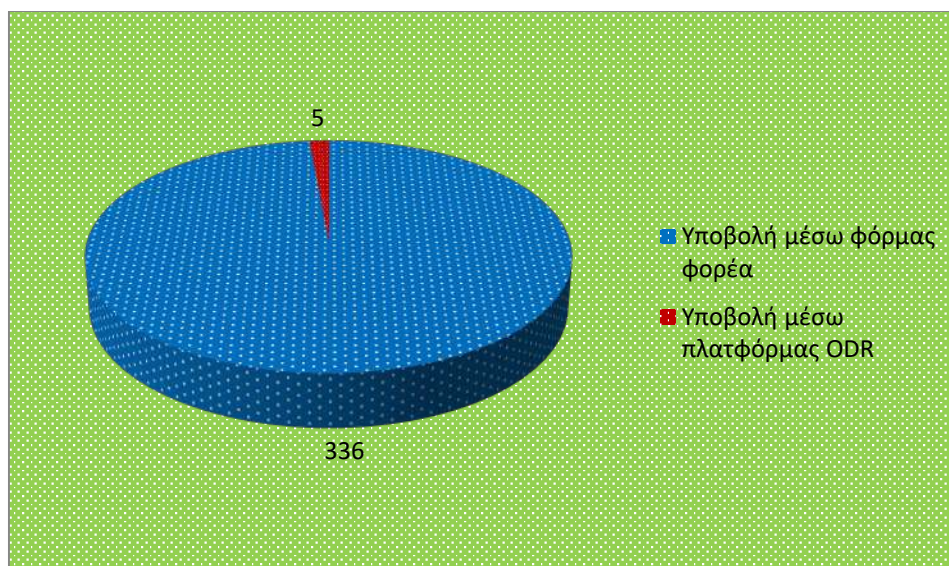
336

98,5%

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

5

1,5%



Τα είδη των διαφορών που υποβλήθηκαν προς επίλυση στο ADR point αφορούν τους παρακάτω τομείς:

ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν κυρίως αγορές που έγιναν online και είχαν ως αντικείμενο εκπρόθεσμες αποστολές προϊόντων, αποστολή προϊόντων διαφορετικών από τα παραγγελθέντα. παροχή υπηρεσιών που προκάλεσαν ζημιά σε προϊόντα, άρνηση εγγυήσεων, άρνηση επιστροφής χρημάτων κλπ	176 ↑	51,6%
---	-----------------	-------

ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων, άρνηση αποζημίωσης, ματαίωση πτήσης, άρνηση επιστροφής χρημάτων, χορήγηση voucher κλπ	81 ↑	23,8%
--	----------------	-------

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν υπερβολικές και παράτυπες χρεώσεις, σε αιτήσεις φορητότητας και αλλαγή τηλεπικοινωνιακού παρόχου κλπ	22 ↑	6,4%
--	----------------	------

ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν επιπλέον χρεώσεις ασφάλισης στην πιστωτική κάρτα, μίσθωση αυτοκινήτου διαφορετικού από το συμφωνηθέν, ασαφείς όρους μίσθωσης κλπ	3 ↓	0,9%
--	---------------	------

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

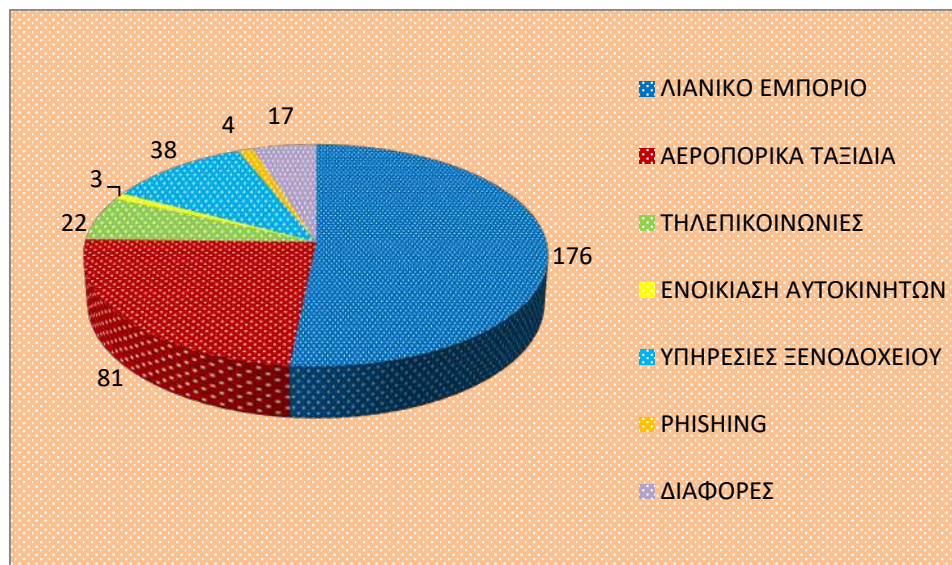
Αντικείμενο των αναφορών ήταν άρνηση ακύρωσης δωματίου και επιστροφής χρημάτων, άρνηση αλλαγής δωματίου, μη συμφωνηθείσες χρεώσεις, ξενοδοχειακές υποδομές διαφορετικές από τις διαφημιζόμενες κλπ	38 ↑	11,1%
--	----------------	-------

PHISHING

Αντικείμενο των αναφορών ήταν αφαίρεση χρημάτων από τραπεζικούς λογαριασμούς, χρήση πιστωτικής κάρτας, άρνηση τραπεζών να αποζημιώσει τον πελάτη της που εξαπατήθηκε, κλπ	4 ↑	1,2%
---	---------------	------

ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν μεμονωμένες υποθέσεις, όπως επιστροφή χρημάτων από δίδακτρα φροντιστηρίου, διαφορά από σε εξοδολόγιο κλινικής, επιστροφή ασφάλιστρου, κλπ	17 ↑	5%
---	----------------	----

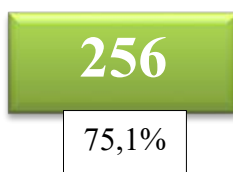


ADR4ALL v ΦΟΡΜΑ ONLINE

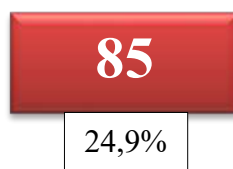
Στο δεύτερο βμηνο του 2020 λειτούργησε για πρώτη φορά η εφαρμογή για έξυπνα κινητά ADR4ALL η οποία έδωσε στους καταναλωτές τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Οι αναφορές που υποβλήθηκαν μέσω της εφαρμογής ήταν 39 σε σύνολο 341 αναφορών, δηλαδή ποσοστό 11,4% που κρίνεται ικανοποιητικό σε σχέση με τον μικρό διάστημα παρουσίας της εφαρμογής στην αγορά επίλυσης διαφορών.



Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ από το ADR point



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

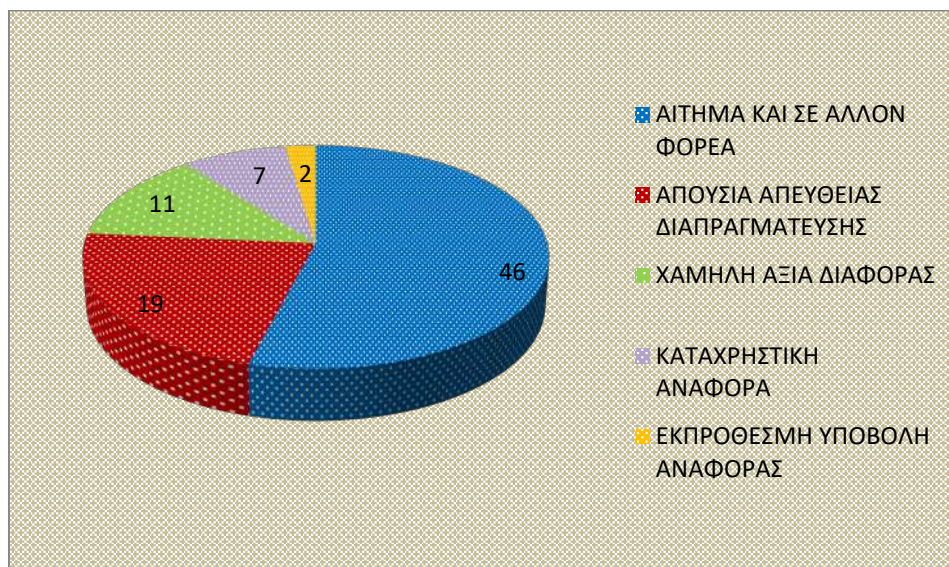


Λόγοι για τους οποίους οι αναφορές δεν έγιναν δεκτές για ΕΕΔ

Η διαφορά υποβλήθηκε για επίλυση και σε άλλον επίσημο φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης	46	54,1%
Ο καταναλωτής δε διαπραγματεύτηκε με τον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς	19	22,4%
Η αξία της διαφοράς ήταν πολύ χαμηλή	11	12,9%

Η αναφορά ήταν καταχρηστική	7	8,2%
-----------------------------	---	------

Η αναφορά υποβλήθηκε εκπρόθεσμα	2	2,4%
---------------------------------	---	------



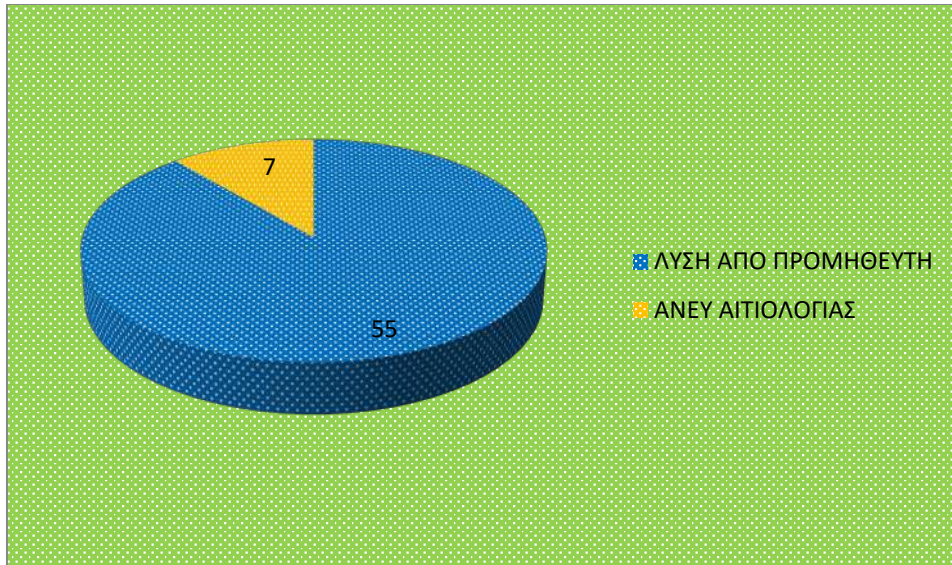
Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ και μετά αποσύρθηκαν

62
24,2%

Λόγοι για τους οποίους αποσύρθηκαν

Δόθηκε λύση από τον προμηθευτή*	Δε δόθηκε αιτιολογία απόσυρσης
55	7

*το μεγαλύτερο μέρος αφορά σε διαφορές ακύρωσης πτήσεων και χορήγηση vouchers

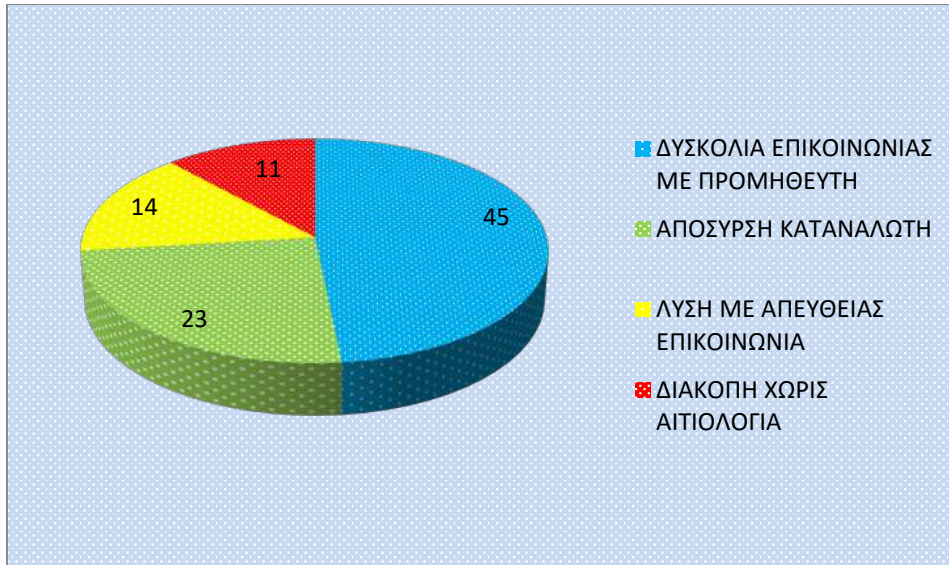


Ποσοστό διαδικασιών που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα μέσω των διαδικασιών ΕΕΔ

93
47,9%

Λόγοι διακοπής των διαδικασιών ΕΕΔ

Δυσκολία επικοινωνίας με τον προμηθευτή	45	48,4%
Ο καταναλωτής αποσύρθηκε μετά την έναρξη της διαδικασίας	23	24,7%
Τα μέρη έλυσαν μεταξύ τους το πρόβλημα μετά την πρώτη επικοινωνία του φορέα με τον προμηθευτή	14	15,1%
Τα μέρη διέκοψαν χωρίς αιτιολογία	11	11,8%



Ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ οι οποίες ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα

101

52,1%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν υπέρ του καταναλωτή

72

71,3%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν υπέρ του προμηθευτή

29

28,7%

Μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την ΕΕΔ των υποθέσεων που υποβλήθηκαν

24 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** Τα μέτρα περιορισμού των μετακινήσεων και της ακύρωσης πτήσεων καθώς και οι πολιτικές των vouchers δημιούργησαν μια πολύ μεγαλύτερη της συνηθισμένης κινητικότητα στις διαφορές αυτού του κλάδου της αγοράς. Μέρος των διαφορών αποσύρθηκε σε διαφορετικά στάδια της διαδικασίας, ενώ ένας τεράστιος όγκος διαφορών δεν προχώρησε σε υποβολή αναφοράς όταν η πολιτική των vouchers παγιώθηκε και δεν υπήρχε εναλλακτική λύση.
- 3** Η πρόσβαση των καταναλωτών σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης συνεχίζει να είναι περιορισμένη λόγω της απουσίας εύκολων και γρήγορων διαδικασιών. Η διαδικασία υποβολής και επίλυσης θα πρέπει να απλοποιηθεί και γίνει πολύ ευκολότερη μέσα από τεχνολογικές εφαρμογές αιχμής. Με δεδομένο πως οι διαφορές επιλύονται κυρίως μέσω συστημάτων ασύγχρονης επικοινωνίας είναι αναγκαίο αυτό να γίνει μέσα σε ένα ενιαίο περιβάλλον online επίλυσης και όχι με χρήση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας.
- 4** Το θέμα της εγγύησης των προϊόντων συνεχίζει να αποτελεί ένα τα συχνότερα σημεία 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.
- 5** Το θέμα της περιορισμένης συμμετοχής των προμηθευτών σε διαδικασίες ΕΕΔ συνεχίζει να αποτελεί πρόβλημα που δυσχεραίνει την εφαρμογή της ΕΕΔ και συχνά ακυρώνει τις προσδοκίες των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν μια φιλική μέθοδο εξεύρεσης λύσης. Είναι αναγκαίο να συζητηθεί η πιο ενεργή συνδρομή των επιμελητηρίων για τη χρήση των μεθόδων ΕΕΔ από τα μέλη τους και μια αναλόγως στοχευμένη καμπάνια του υπουργείου ανάπτυξης προς την ίδια κατεύθυνση πριν από τη συζήτηση για τη χρησιμότητα μιας νομοθετικής πρόβλεψης σχετικά με την υποχρεωτικότητα συμμετοχής στη διαδικασία.
- 6** Οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγγεγραμμένοι στο μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης κινούνται σε ένα δεσμευτικό πλαίσιο παροχής δωρεάν υπηρεσιών επίλυσης προς του καταναλωτές. Θα ήταν σκόπιμο να προβλεφθεί μια ετήσια επιχορήγηση προς τους φορείς επίλυσης η οποία θα μπορούσε να επενδυθεί σε ενέργειες προώθησης των μεθόδων ΕΕΔ, σε πρόσληψη και εκπαίδευση χειριστών διαφορών και σε αναβάθμιση των τεχνολογιών επίλυσης.

Στη διάθεσή σας για κάθε σχετική διευκρίνιση και πληροφορία,

Με εκτίμηση

Πέτρος Ζουρδούμης

Γενικός Διευθυντής ADR point

■ ■ **ΛΥΝΟΥΜΕ** καθημερινά... καθημερινές **ΔΙΑΦΟΡΕΣ!** ■ ■