



[www.adrpoint.gr](http://www.adrpoint.gr) [info@adrpoint.gr](mailto:info@adrpoint.gr)

T + 30 2310 510005

## **ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ 2021-2022**

**Πληροφορίες δραστηριότητας φορέα σε εφαρμογή του άρθρου 17(3)  
της ΚΥΑ 70330/2015 (1421 Β')**

### **Εισαγωγή**

Η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών επίλυσης καταναλωτικών διαφορών αξιοποιήθηκε και τη διετία 2021-2022 από Έλληνες κυρίως και μικρό ποσοστό ξένων καταναλωτών που αγόρασαν υπηρεσίες και προϊόντα από προμηθευτές εγκατεστημένους στην Ελλάδα, με τις αναφορές στον τομέα του τουρισμού, της ενέργειας και των ηλεκτρονικών αγορών στο λιανικό εμπόριο να βρίσκονται στις τρεις πρώτες κατηγορίες διαφορών.

Το ADR point στο διάστημα της διετίας 2021-2022 χειρίστηκε έναν ελαφρά αυξημένο, σε σχέση με τη προηγούμενη διετία αναφοράς, όγκο καταναλωτικών διαφορών, σχεδόν στο σύνολό του με ηλεκτρονικό τρόπο, τόσο ως προς την διαδικασία υποβολής των αναφορών όσο και ως προς αυτήν της επίλυσής τους, διευκολύνοντας την πρόσβαση καταναλωτών στις υπηρεσίες του και καταγράφοντας μια μεγάλη, σχεδόν αποκλειστική στροφή των καταναλωτών στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, αλλά επισημαίνοντας ταυτόχρονα και την απουσία εισροής υποθέσεων online μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) της ΕΕ. Η εφαρμογή ADR4ALL για έξυπνα κινητά αναβαθμίστηκε για δεύτερη φορά προς το τέλος του 2022 με νέες λειτουργικότητες προσθέτοντας ένα ακόμη εργαλείο αναφοράς διαφορών στη διάθεση των καταναλωτών. Το διάστημα 2021-2022 αυξήθηκε η αναγνωρισιμότητά του φορέα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, ενώ στις σημαντικές παρατηρήσεις της περιόδου ανήκει και η ελαφρώς αυξημένη ανταπόκριση των προμηθευτών να επιλύσουν εξωδικαστικά καταναλωτικές διαφορές, κυρίως στο πρώτο επίπεδο της απευθείας επικοινωνίας με τους καταναλωτές.

Το ADR point ταυτόχρονα με τις διαδικασίες επίλυσης συνέχισε να αναπτύσσει πρωτοβουλίες για τη διάδοση της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, αυξάνοντας την παρουσία του στα social media με καμπάνιες ενημέρωσης, με παρουσιάσεις σε προμηθευτές, με συνεργασίες με ξένους φορείς ΕΕΔ, με τη συμμετοχή του σε ευρωπαϊκά δίκτυα ADR (πχ Travel Net), με δημιουργία πλατφόρμας τηλεκπαίδευσης για θέματα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, με δράσεις ενημέρωσης στην κοινωνία και άλλες πρωτοβουλίες.

## Δραστηριότητα προβολής σε αριθμούς

Τη διετία 2021-2022 το ADR point υλοποίησε ένα πρόγραμμα προώθησης των διαδικασιών εναλλακτικής επίλυσης που περιλάμβανε μεταξύ άλλων:

Παρουσιάσεις ΕΕΔ	Mobile εμφανίσεις	Video campaign views	Ενημερωτικά Έντυπα
43	310.000	21.600	31.000

Social media audience	Impressions	Clicks	Διαφήμιση σε λεωφορεία (σε ώρες)
300,989,774	1,324,113	21,430	2.160

Καταναλωτές επικοινωνήσαν με το ADR point για πληροφορίες με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
194	6	48

Προμηθευτές επικοινωνήσαν με το ADR point για πληροφορίες με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
84	2	18

## Στοιχεία διαδικασιών επίλυσης

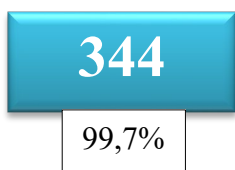
Το στοιχεία των διαδικασιών επίλυσης των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στο ADR point για την περίοδο 2021-2022 αποτυπώνονται παρακάτω:

### Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν στο ADR point για ΕΕΔ

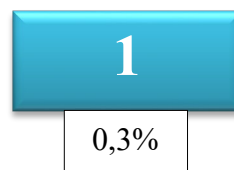
345

100%

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν απευθείας στο ADR point για ΕΕΔ



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



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

#### ΔΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν κυρίως αγορές που έγιναν online και είχαν ως αντικείμενο κακή ποιότητα προϊόντων, κατεστραμμένη συσκευασία, καθυστερημένη αποστολή, διαφορετικό προϊόν, άρνηση αντικατάστασης ελαττωματικού προϊόντος, άρνηση επιστροφής χρημάτων κ.ά	152 ↓	13,6%
---	----------	-------

#### ΤΑΞΙΔΙΑ -ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν καθυστερήσεις και ακυρώσεις πτήσεων, άρνηση αποζημίωσης, παραπλανητική εικόνα δωματίου σε καταλύματα, χρέωση διαφορετικής τιμής, ακύρωση κράτησης, άρνηση επιστροφής χρημάτων, χρέωση κάρτας για προϋπάρχουσα ζημιά από εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων κ. ά	106 ↓	10,9%
--	----------	-------

### ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν αδιαφανείς χρεώσεις, χρεώσεις roaming εκτός ΕΕ, χρεώσεις χρήσης data, αύξηση τιμολογίου μετά τη λήξη συμβολαίου κλπ	27 ↑	22,7%
---	---------	-------

### ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν αδιαφανείς χρεώσεις λογαριασμών, προβλήματα κατά την αλλαγή παρόχου, τιμολόγιο διαφορετικό από αυτό που συμφωνήθηκε κ.ά.	19 ↑	-
--	---------	---

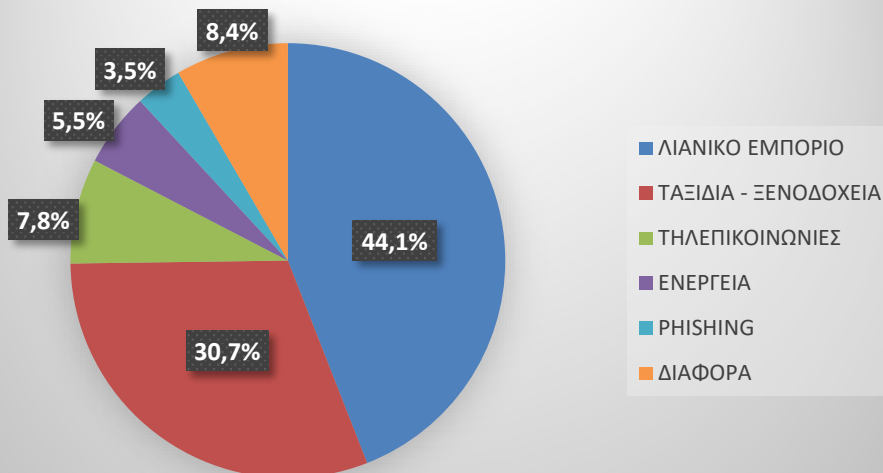
### PHISHING

Αντικείμενο των αναφορών ήταν αφαίρεση ποσών από τραπεζικό λογαριασμό, χρήση πιστωτικής κάρτας από μη κάτοχο, άρνηση τραπεζών να αποζημιώσουν τους πελάτες που εξαπατήθηκαν, κ.ά.	12 ↑	200%
---	---------	------

### ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Αντικείμενο των αναφορών ήταν μεμονωμένες υποθέσεις, με χρηματικές διαφορές σε συνεργεία αυτοκινήτων, έξοδα νοσηλείας, μη καταβολή αποζημίωσης από ασφαλιστική εταιρία, καταναλωτικά δάνεια, καθυστερημένες παραδόσεις εταιριών ταχυμεταφορών, κ.ά.	29 ↑	70,6%
---	---------	-------

### ΤΟΜΕΙΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ



## ADR4ALL v ΦΟΡΜΑ ONLINE

Στο τέλος του 2022 ολοκληρώθηκε η δεύτερη αναβάθμιση της πιλοτικής εφαρμογής για έξυπνα κινητά ADR4ALL η οποία έδωσε σε καταναλωτές τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Οι αναφορές που υποβλήθηκαν μέσω της εφαρμογής ήταν 57 σε σύνολο 345 αναφορών, δηλαδή ποσοστό 16,5%, που δείχνει πως η εφαρμογή αποκτά σταδιακά επιλογή των καταναλωτών, η οποία αναμένεται να αυξηθεί αποκτώντας μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα μέσα από τις ενέργειες προώθησης και αναμένεται να αυξηθεί με την χρήση του συστήματος επίλυσης από προμηθευτές.



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

296

85,8%

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

49

14,2%

### Λόγοι για τους οποίους οι αναφορές δεν έγιναν δεκτές για ΕΕΔ

Η διαφορά υποβλήθηκε για επίλυση και σε άλλον επίσημο φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης	22	44,9%
Ο καταναλωτής δε διαπραγματεύτηκε πρώτα με τον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς	17	34,7%
Η αξία της διαφοράς ήταν πολύ χαμηλή	9	18,4%
Η αναφορά υποβλήθηκε εκπρόθεσμα	1	2%



### Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ και μετά αποσύρθηκαν

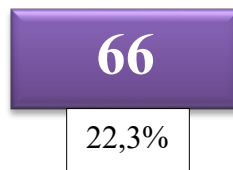
67  
22,6%

### Λόγοι για τους οποίους αποσύρθηκαν

Δόθηκε λύση από τον προμηθευτή	Δε δόθηκε αιτιολογία απόσυρσης
<b>53</b> (79,1%)	<b>14</b> (20,9%)



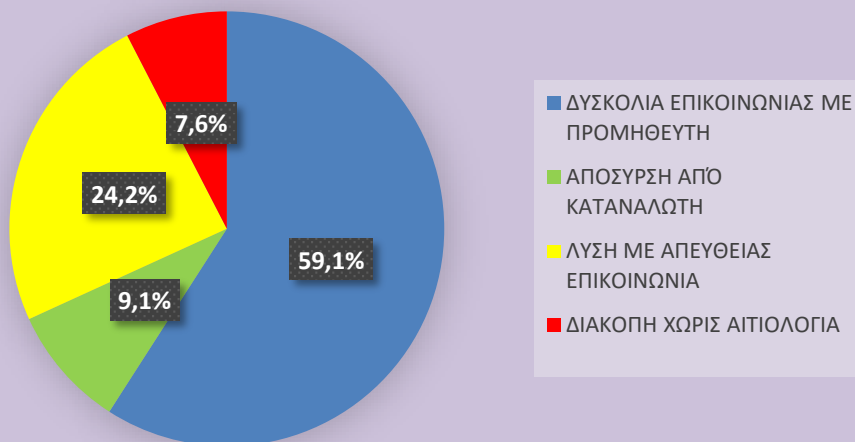
### Ποσοστό διαδικασιών που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα μέσω των διαδικασιών ΕΕΔ



### Λόγοι διακοπής των διαδικασιών ΕΕΔ

Δυσκολία επικοινωνίας με τον προμηθευτή	<b>39</b>	59,1%
Ο καταναλωτής αποσύρθηκε μετά την έναρξη της διαδικασίας	<b>6</b>	9,1%
Τα μέρη έλυσαν μεταξύ τους το πρόβλημα μετά την πρώτη επικοινωνία του φορέα με τον προμηθευτή	<b>16</b>	24,2%
Τα μέρη διέκοψαν χωρίς αιτιολογία	<b>5</b>	7,6%

## ΛΟΓΟΙ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΕΔ



### Ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ οι οποίες ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα

163

55%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν  
υπέρ του καταναλωτή

126

77,3%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν  
υπέρ του προμηθευτή

37

22,7%

Μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την ΕΕΔ των υποθέσεων που υποβλήθηκαν

23 ημέρες



## Σημειώσεις

1

Σε ότι αφορά τη συμμόρφωση των μερών για την εκτέλεση της συμφωνίας, το ADR point δε λαμβάνει σχετική ενημέρωση από τα μέρη της διαφοράς και συνεπώς δεν έχει εικόνα του ποσοστού συμμόρφωσής τους με το αποτέλεσμα της διαδικασίας, ενώ το σύνολο των υποθέσεων που έχει διαχειριστεί αφορά απλές καταναλωτικές διαφορές για τις οποίες δεν έχει υπογραφεί πρακτικού συμβιβασμού. Όπως και στα προηγούμενα έτη αναφοράς, το γεγονός πως κανένα μέρος δεν έχει επανέλθει αναφέροντας αθέτηση της συμφωνηθείσας λύσης, ίσως μπορεί να θεωρηθεί ενδεικτικό της πιθανότητας συμμόρφωσης,

2

Τα θέματα της ενέργειας ήταν ανάμεσα σε αυτά που κυριάρχησαν στη συγκεκριμένη περίοδο αναφοράς, λόγω της ενεργειακής κρίσης και της αύξησης των τιμών, με αποτέλεσμα να υπάρχουν σχετικές αναφορές αλλά και αρκετές επικοινωνίες καταναλωτών με τον φορέα για ζητήματα υψηλών χρεώσεων, για τα οποία στις περισσότερες περιπτώσεις δεν μπορούσε να υπάρξει πεδίο επίλυσης ανάμεσα στον καταναλωτή και τον πάροχο.

3

Παρότι η πρόσβαση των καταναλωτών σε διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης είναι ευκολότερη, ο όγκος υποθέσεων συνεχίζει να είναι χαμηλός λόγω μιας σειράς αιτιών μεταξύ των οποίων, η έλλειψη γνώσης για τη δυνατότητα ΕΕΔ και για την ύπαρξη επίσημων φορέων επίλυσης, η περιορισμένη χρήση της διαδικασίας από τους προμηθευτές και η δυσκολία πρόσβασης των καταναλωτών στις διαδικασίες/συστήματα επίλυσης διαφορών των προμηθευτών. Αυτό καταδεικνύει και την ανάγκη ακόμη εντονότερης προώθησης της διαδικασίας στους καταναλωτές αλλά και την απαραίτητη ένταξη των προμηθευτών στις διαδικασίες ΕΕΔ μέσα σε ένα ενιαίο περιβάλλον online επίλυσης και όχι με χρήση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας.

4

Όπως και στην προηγούμενη περίοδο αναφοράς το θέμα της εγγύησης των προϊόντων, με σκοπό την επιστροφή προϊόντος/χρημάτων, συνεχίζει να αποτελεί την συχνότερη αιτία διαφοράς μεταξύ προμηθευτών & καταναλωτών, ενώ κινητικότητα συνεχίζει να υπάρχει στις διαφορές που προκύπτουν από ταξίδια κυρίως ως προς την παραπλανητική εικόνα των καταλυμάτων και των συνδεδεμένων υπηρεσιών.

5

Μεγάλο θέμα παραμένει η περιορισμένη συμμετοχή των προμηθευτών σε διαδικασίες ΕΕΔ. Επισημαίνεται εκ νέου η ανάγκη πιο ενεργής συνδρομής των επιμελητηρίων για τη χρήση από τα μέλη τους των μεθόδων ΕΕΔ, που θα μπορούσε να πλαισιωθεί από μια εκστρατεία ενημέρωσης του υπουργείου ανάπτυξης προς την ίδια κατεύθυνση, ενώ παραμένει η πρότασή μας για τη χρησιμότητα μιας νομοθετικής πρόβλεψης σχετικά με κάποιας μορφής υποχρεωτικότητας συμμετοχής των προμηθευτών στις διαδικασίες ΕΕΔ.

Στη διάθεσή σας για κάθε σχετική διευκρίνιση και πληροφορία,

Με εκτίμηση

Πέτρος Ζουρδούμης

Γενικός Διευθυντής ADR point