



www.adrpoint.gr info@adrpoint.gr

T + 30 2310 510005

ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ 2023-2024

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

Εισαγωγή

Η διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με επιχειρήσεις αξιοποιήθηκε τη διετία 2023-2024 κυρίως από Έλληνες καταναλωτές προϊόντων και υπηρεσιών και από μικρότερο αναλογικά ποσοστό ξένων καταναλωτών που αγόρασαν υπηρεσίες και προϊόντα από επιχειρήσεις εγκατεστημένες στην Ελλάδα. Στις τρεις πρώτες κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό αναφορών βρέθηκαν οι ηλεκτρονικές αγορές καταναλωτικών αγαθών, οι υπηρεσίες σχετικές με τον τουρισμό και οι διαφορές από την παροχή τραπεζικών-ασφαλιστικών υπηρεσιών.

Ο όγκος των διαφορών που έφτασαν προς διαχείριση στο ADR point τη διετία 2023-2024 ήταν περίπου 10% μεγαλύτερος, σε σχέση με τη προηγούμενη διετία αναφοράς. Όλες σχεδόν οι αναφορές υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά, (ένας μικρός αριθμός καταναλωτών επικοινωνήσε τηλεφωνικά και ανακατευθύνθηκε στη χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής), ενώ και η διαδικασία επίλυσης έγινε με ηλεκτρονικό τρόπο, με σημαντικό μέρος της να γίνεται μέσω της εφαρμογής ADR4ALL για έξυπνα κινητά (v.III) στην οποία προστέθηκαν νέες λειτουργικότητες, μέσα από την αναβάθμισή της στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος ODR ecosystem for consumers & traders.

Δεν υπήρξε καμία υπόθεση που ανατέθηκε στον φορέα μας μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (HEΔ) της ΕΕ. Το διάστημα 2023-2024 (περίοδος που έτρεξε το ευρωπαϊκό πρόγραμμα) αυξήθηκε σημαντικά η αναγνωρισιμότητα του φορέα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, μέσα από μια σειρά δράσεων και ενεργειών επικοινωνίας, χωρίς ωστόσο ακόμη να υπάρξει θεαματικά αυξημένη ανταπόκριση των επιχειρήσεων στη χρήση της ΕΕΔ, στάση που φαίνεται να παρουσιάζει μια ανθεκτικότητα που ίσως να αλλάξει μόνο με την επικείμενη νομοθετική αλλαγή της Οδηγίας ADR και της υποχρέωσης των προμηθευτών να απαντούν στα αιτήματα καταναλωτών που υποβάλλονται σε φορείς επίλυσης.

Στο μεγαλύτερο διάστημα της διετίας 2023-2024, το ADR point ταυτόχρονα με τις διαδικασίες επίλυσης, υλοποίησε 14μηνη καμπάνια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook – Instagram), direct marketing σε περισσότερες από 53.000 ελληνικές και ξένες

επιχειρήσεις, street campaigns, εμφανίσεις στα media, κληρώσεις δώρων συμμετοχή σε εκθέσεις καινοτομίας και τεχνολογίας, διανομή φυλλαδίων και διαφημιστικού υλικού, έρευνα σε επιχειρήσεις κ.ά.

Δραστηριότητα προβολής σε αριθμούς

Τη διετία 2023-2024 το ADR point υλοποίησε ένα πρόγραμμα προώθησης των υπηρεσιών που παρέχει για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών, που περιλάμβανε μεταξύ άλλων:

Παρουσιάσεις ΕΕΔ	App downloads	Direct marketing to traders	Ενημερωτικά Έντυπα
52	12.000	53.000	40.000

META appearances	Interactions by users	Google ads impressions	Διαφήμιση σε λεωφορεία (σε ώρες)
8.440.000	76.500	1.150.000	1.160

Καταναλωτές επικοινωνήσαν με το ADR point για πληροφορίες με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
79	-	21

Προμηθευτές επικοινωνήσαν με το ADR point για πληροφορίες με:

Τηλεφωνικές κλήσεις	Επισκέψεις στα σημεία επίλυσης	Αιτήματα ενημέρωσης μέσω live chat
117	4	11

Στοιχεία διαδικασιών επίλυσης

Το στοιχεία των διαδικασιών επίλυσης των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στο ADR point για την περίοδο 2023-2024 αποτυπώνονται παρακάτω:

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν στο ADR point για ΕΕΔ

381

100%

Αριθμός διαφορών που υποβλήθηκαν
απευθείας στο ADR point

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

381


100%

0


0%

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


ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν online αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, με αντικείμενο κακή ποιότητα προϊόντων, λειτουργίες που δεν υπήρχαν στο προϊόν, παραπλανητική διαφήμιση, καθυστερημένη αποστολή, χρέωση μεταφορικών, άρνηση αντικατάστασης ελαττωματικού προϊόντος, άρνηση επιστροφής χρημάτων κ.ά	221 	45,4%
---	---	-------


ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν καθυστερήσεις πτήσεων και άρνηση αποζημίωσης, ακύρωση κράτησης χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, χρέωση πρωϊνού το οποίο περιλαμβάνονταν στην τιμή, παραπλανητική εικόνα καταλύματος, άρνηση επιστροφής χρημάτων, μη επιστροφή εγγύησης για ενοικιαζόμενο αυτοκίνητο για προϋπάρχουσα ζημιά, κ. ά	114 	7,5%
--	---	------


ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν όρους συμβολαίου ασφάλισης για πληρωμή ζημιάς, καταναλωτικά δάνεια σε καθυστέρηση, αδικαιολόγητη χρέωση πιστωτικής κάρτας, προμήθεια για μετατροπή ξένου νομίσματος σε ευρώ, απόρριψη εξόδων από ασφαλιστική, μη καταβολή αποζημίωσης από ασφαλιστική εταιρία κ.ά.	15 	-
--	--	---

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

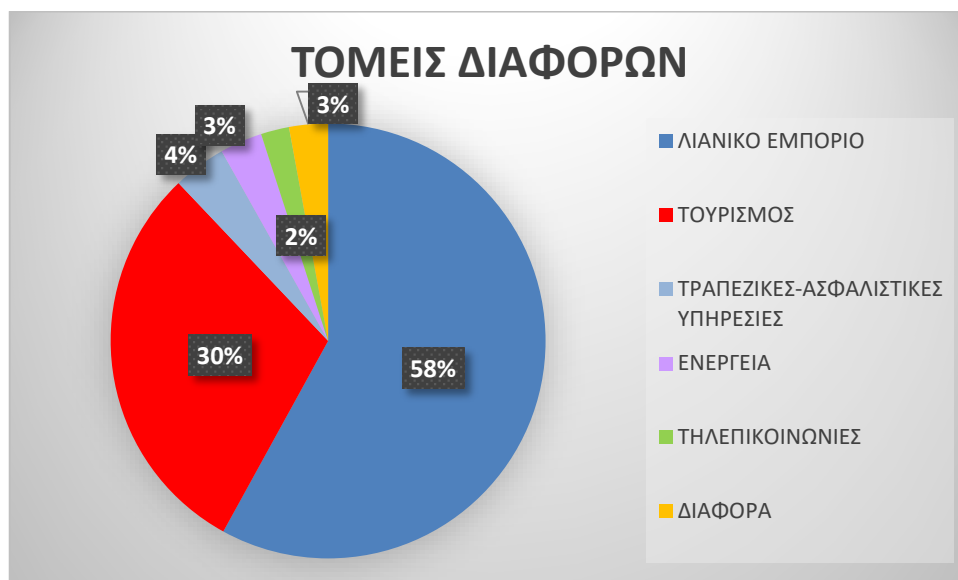
Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν αδιαφανείς χρεώσεις λογαριασμών, προβλήματα κατά την αλλαγή παρόχου, τιμολόγιο διαφορετικό από αυτό που συμφωνήθηκε, διακοπή σύνδεσης κ.ά.	12 	37%
--	--	-----

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν αδιαφανείς χρεώσεις, χρεώσεις roaming εκτός ΕΕ, χρεώσεις χρήσης data, αύξηση τιμολογίου μετά τη λήξη συμβολαίου, έλλειψη σήματος και δεδομένων κλπ	8 	70,5%
--	---	-------

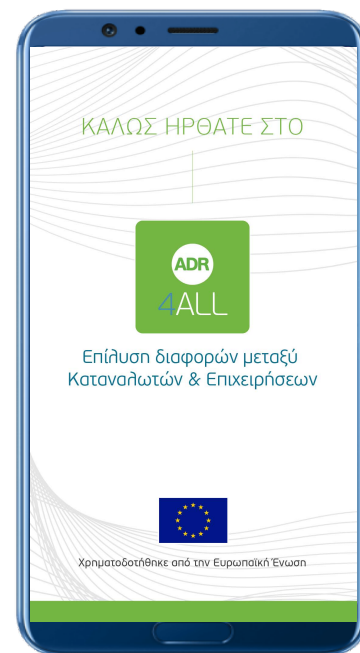
ΔΙΑΦΟΡΕΣ

Οι διαφορές που υποβλήθηκαν αφορούσαν μεμονωμένες υποθέσεις, για διαδικτυακό στοίχημα, για ζημιά σε συνεργείο αυτοκινήτων, καθυστερημένες παραδόσεις εταιριών ταχυμεταφορών, phishing, αδιαφανή ποσά για δαπάνη νοσηλείας, παραπλανητικές υπηρεσίες από ινστιτούτο αισθητικής, κ.α.	11 ↓	62,1%
---	---------	-------



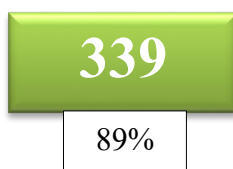
ADR4ALL v ΦΟΡΜΑ ONLINE

Στο τέλος της διετίας 2023-2024 ολοκληρώθηκε η τρίτη αναβάθμιση της εφαρμογής ADR4ALL, και του συστήματος επίλυσης ODR ecosystem, που βελτίωσε την εμπειρία του χρήστη στην υποβολή και επίλυση διαφορών του με προμηθευτές. Η νέα αναβάθμιση ενσωματώθηκε στην εφαρμογή τον Δεκέμβριο του 2024. Ωστόσο ενώ το 2022, οι αναφορές που υποβλήθηκαν μέσω της εφαρμογής ήταν 57 σε σύνολο 345 (16,5%), στο τέλος του 2024 αυξήθηκαν σε 128, δηλ, αύξηση 124,6%. Αν και κινείται ακόμη σε χαμηλά επίπεδα, (μόνο το 33,6% των αναφορών υποβλήθηκαν μέσω εφαρμογής), σταδιακά αυξάνονται οι χρήστες που επιλέγουν την εφαρμογή, κάτι που αναμένεται να αυξηθεί με την χρήση του συστήματος από μεγάλες εταιρίες και οργανισμούς αλλά και με την επικείμενη εισαγωγή της υποχρεωτικότητας, στην υπό αναθεώρηση οδηγία ADR.

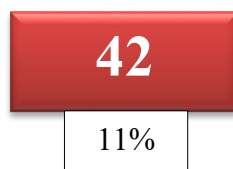




Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ από το ADR point



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	25	59,5%
Η αξία της διαφοράς ήταν πολύ χαμηλή	9	21,4%
Ο καταναλωτής δε διαπραγματεύτηκε πρώτα με τον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς	6	14,3%

Η αναφορά υποβλήθηκε εκπρόθεσμα

2

4,8%



Αριθμός διαφορών που έγιναν δεκτές για ΕΕΔ και μετά αποσύρθηκαν

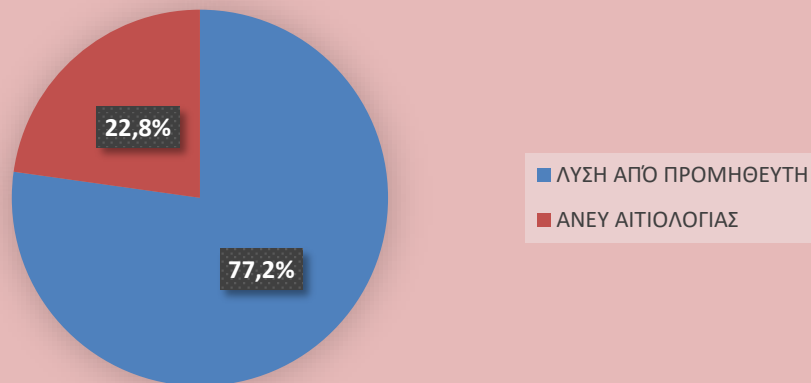
79

23,3%

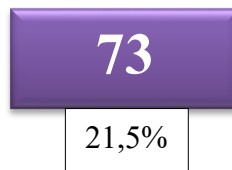
Λόγοι για τους οποίους αποσύρθηκαν

Δόθηκε λύση από τον προμηθευτή	Δε δόθηκε αιτιολογία απόσυρσης
61 (77,2%)	18 (22,8%)

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΔΕΚΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΣΥΡΘΗΚΑΝ



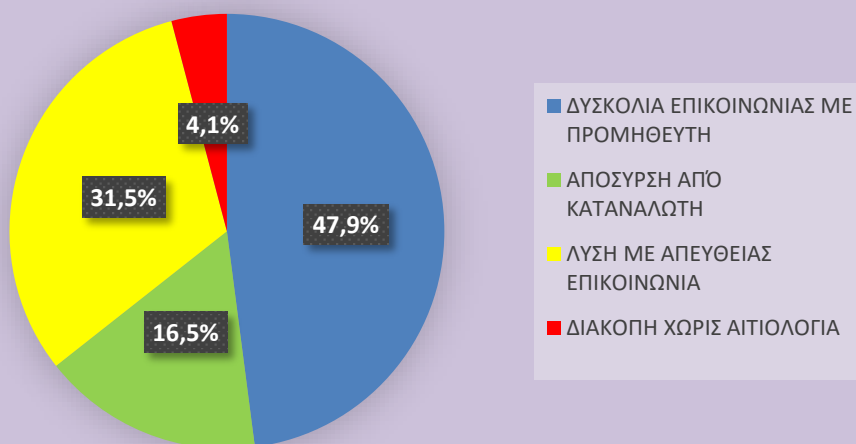
Ποσοστό διαδικασιών που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα μέσω των διαδικασιών ΕΕΔ



Λόγοι διακοπής των διαδικασιών ΕΕΔ

Δυσκολία επικοινωνίας με τον προμηθευτή	35	47,9%
Ο καταναλωτής αποσύρθηκε μετά την έναρξη της διαδικασίας	12	16,5%
Τα μέρη έλυσαν μεταξύ τους το πρόβλημα μετά την πρώτη επικοινωνία του φορέα με τον προμηθευτή	23	31,5%
Τα μέρη διέκοψαν χωρίς αιτιολογία	3	4,1%

ΛΟΓΟΙ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΕΔ



Ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ οι οποίες ολοκληρώθηκαν με αποτέλεσμα

187

55,1%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν
υπέρ του καταναλωτή

154

82,3%

Υποθέσεις ΕΕΔ που επιλύθηκαν
υπέρ του προμηθευτή

33

17,7%

Μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την ΕΕΔ των υποθέσεων που υποβλήθηκαν

25 ημέρες

Σημειώσεις

Οι γενικές παρατηρήσεις, σε ότι αφορά το είδος των διαφορών, την ανταπόκριση των μερών, τη διάρκεια επίλυσης και τα γενικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από αυτές της προηγούμενης διετίας και έχουν ως εξής:

1

Σε ότι αφορά τη συμμόρφωση των μερών για την εκτέλεση της συμφωνίας, συνεχίζουν να μην υπάρχουν στατιστικά, αφού ως φορέας δεν λαμβάνουμε ενημέρωση και ούτε κρίνουμε πως υπάρχει ιδιαίτερος λόγος να επιβαρύνουμε τα μέρη με μια τέτοια υποχρέωση. Μπορούμε μόνο να εικάσουμε πως η συμφωνία των μερών εκτελείται από το γεγονός πως κανένα μέρος δεν έχει επανέλθει αναφέροντας αθέτηση της συμφωνηθείσας λύσης.

2

Ο κλάδος της ενέργειας συνέχισε να παράγει διαφορές, αν και συγκριτικά λιγότερες, κυρίως λόγω του ότι πολλά από τα θέματα των χρεώσεων ρυθμίστηκαν κεντρικά και οριζόντια, αλλά και του ότι στις περισσότερες περιπτώσεις φάνηκε να μην υπάρχει πεδίο συνεννόησης ανάμεσα στον καταναλωτή και τον πάροχο ενέργειας.

3

Στη διετία 2023-2024 στην ομάδα με τις κυριότερες διαφορές προστέθηκαν κάποιες τραπεζικές διαφορές, οι οποίες θα μπορούσαν εν δυνάμει να αποτελέσουν μια μεγάλη κατηγορία διαφορών που μπορούν να επιλυθούν στο πλαίσιο της ΚΥΑ 70330, καλύπτοντας χιλιάδες καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες σε καθυστέρηση, και αυτή είναι μια κατεύθυνση την οποία ο φορέας μας προτίθεται να διερευνήσει, τόσο με τις συστημικές τράπεζες όσο και με τις εταιρίες διαχείρισης απαιτήσεων.

4

Η έλλειψη γνώσης για τη δυνατότητα ΕΕΔ και για την ύπαρξη επίσημων φορέων επίλυσης, συνεχίζει να παράγει χαμηλούς όγκους διαφορών που υποβάλλονται σε φορείς, ενώ η περιορισμένη χρήση της διαδικασίας από τους προμηθευτές παραμένει μια πραγματικότητα που δυσχεραίνει σημαντικά την ευρύτερη εφαρμογή της διαδικασίας. Η ΕΕΔ φαίνεται πως δεν αποτελεί προτεραιότητα των περισσότερων προμηθευτών, τουλάχιστον όχι στη μορφή που έχει νομοθετηθεί, οι περισσότεροι από τους οποίους χρησιμοποιούν δικά τους κανάλια επίλυσης – εξυπηρέτησης πελατών και μεταθέτουν την επίλυση αυτής της μορφής ως θέμα προς συζήτηση σε μια μελλοντική ημερομηνία, και εφόσον αυτό απαιτηθεί νομοθετικά.

5

Δεν έχει αλλάξει η σύνθεση του κύριου όγκου των υποθέσεων (Λιανικό Εμπόριο) όπου το θέμα της εγγύησης των προϊόντων, με σκοπό την επιστροφή προϊόντος/χρημάτων, συνεχίζει να αποτελεί την συχνότερη αιτία διαφοράς μεταξύ προμηθευτών & καταναλωτών, ενώ αύξηση των υποθέσεων υπάρχει στις διαφορές που προκύπτουν από ταξίδια κυρίως ως προς την παραπλανητική εικόνα καταλυμάτων και συνδεδεμένων υπηρεσιών και γενικά στον κλάδο του τουρισμού.

6

Με τη νέα αναβάθμιση του συστήματος επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ODR ecosystem και της εφαρμογής ADR4ALL, που αποτελεί ένα πολύ στοχευμένο εργαλείο πρόσβασης σε διαδικασίες ΕΕΔ για τους καταναλωτές και τους προμηθευτές και απλοποιεί τη διαδικασία επίλυσης, θα μπορεί η διαδικασία να γίνει προσιτή σε χιλιάδες καταναλωτές,

με τη συνδρομή μεγάλων οργανισμών κοινής ωφέλειας, μεγάλων επιχειρήσεων κάθε κλάδου, marketplaces και market leaders, και αυτή είναι μια προτεραιότητα του φορέα για την επόμενη διετία.

7

Από τα προβλήματα που επισημαίνουμε διαρκώς, κύριο παραμένει η περιορισμένη συμμετοχή των προμηθευτών σε διαδικασίες ΕΕΔ αλλά και η απουσία πιο ενεργής συνδρομής των επιμελητηρίων για τη χρήση από τα μέλη τους των μεθόδων ΕΕΔ. Η δυναμική της ανάπτυξης της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που συντελείται στην αστική και εμπορική διαμεσολάβηση του ν. 4640/2019, με την εισαγωγή της υποχρεωτικότητας, δεν φαίνεται παραδόξως να υπάρχει στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών, γεγονός που μάλλον δείχνει την κατεύθυνση που θα πρέπει να ακολουθηθεί νομοθετικά, σε έναν τομέα μαζικών διαφορών πολύ μικρότερης αξίας, όπου θα πρέπει να βρεθεί τρόπος να επιλύονται εξωδικαστικά προστατεύοντας τον καταναλωτή αλλά και την σχέση των μερών.

Στη διάθεσή σας για κάθε σχετική διευκρίνιση και πληροφορία,

Με εκτίμηση

Πέτρος Ζουρδούμης

Γενικός Διευθυντής ADR point

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