



Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών

2022



Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών 2022

Αθήνα, Φεβρουάριος 2023

Πίνακας περιεχομένων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ INFOGRAPHICS.....	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
Α. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2022	7
Β.ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ.....	8
Β.1. ΑΚΙΝΗΤΑ.....	8
Β.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ.....	8
Β.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	9
Β.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	9
Β.5. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	10
Β.6. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	10
Β.6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	11
Β.7. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ.....	11
Β.8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	12
Γ. ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2022	12
Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	13
Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	14

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ INFOGRAPHICS

INFOGRAPHICS	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ
INFOGRAPHIC 1	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2019-2021	7
INFOGRAPHIC 2	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2020-2021	10
INFOGRAPHIC 3	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ 2020-2021	11
INFOGRAPHIC 4	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2020-2021	12
INFOGRAPHIC 5	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 2020-2021	13
INFOGRAPHIC 6	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ 2019-2021	14
INFOGRAPHIC 7	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2020-2021	15
INFOGRAPHIC 8	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020-2021	16
INFOGRAPHIC 9	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2020-2021	17
INFOGRAPHIC 10	ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2020-2021	18

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ) διαθέτει εξειδικευμένο τμήμα διευθέτησης καταγγελιών, με αποστολή τη διερεύνηση και εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν στις καταναλωτικές συναλλαγές μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

Η παρούσα μελέτη παρουσιάζει τη στατιστική ανάλυση των καταγγελιών, που έλαβε και διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2022, δηλ. το έτος που ακολούθησε τη δύσκολη περίοδο της πανδημίας (έτη 2020 και 2021) ανά κατηγορία και τομέα. Σκοπός της παρούσας μελέτης, είναι να αποτυπώσει τις διαφορές που ανέκυψαν μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Μετά την κοινωνικο-οικονομική κρίση που προκάλεσε η πανδημία, την εντεύθεν προκαλούμενη έλλειψη ρευστότητας και τον περιορισμένο οικογενειακό προϋπολογισμό, οι καταναλωτές αντιμετώπισαν κάθε αγορά προϊόντος ή κάθε παροχή υπηρεσιών με σκεπτικισμό. Από την άλλη μεριά (λόγω και της εκρηκτικής ανόδου του ηλεκτρονικού εμπορίου), εξέφρασαν ολοένα και πιο έντονα την επιθυμία τους να ενημερώνονται για όλες τις πτυχές των καταναλωτικών δικαιωμάτων τους και να τα διεκδικούν δυναμικά, απευθυνόμενοι για καθοδήγηση και προστασία σε συλλογικούς φορείς, όπως η ΕΕΚΕ.

Η σημαντικότερη μεταβολή της καταναλωτικής συμπεριφοράς το έτος 2022 (αρχής γενομένης από τα τέλη του 2021) είναι η σταδιακή άνοδος των τιμών σε όλο το φάσμα της οικονομικής ζωής, η οποία έλαβε εκρηκτικές διαστάσεις μετά την έναρξη του πολέμου στην Ουκρανία. Το κύμα ακρίβειας που σαρώνει τη χώρα δεν έχει προηγούμενο. Οι τιμές στα βασικά είδη διατροφής έχουν εκτοξευθεί ενώ και οι τιμές της ενέργειας (μαζί με τον παραλογισμό της «ρήτρας αναπροσαρμογής») βρίσκονται σε δυσθεώρητα ύψη.

Παράλληλα, οι πλειστηριασμοί κατοικιών είναι, πλέον, καθημερινό φαινόμενο, αφού οι τράπεζες και τα funds που απέκτησαν τα δάνεια, επιταχύνουν τις αναγκαστικές διαδικασίες για την είσπραξη απαιτήσεών τους από στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια. Η αύξηση των κατασχέσεων σε ακίνητα αλλά και των κατασχετηρίων σε τραπεζικούς λογαριασμούς έχει λάβει εκρηκτικές διαστάσεις (ήδη στα Ειρηνοδικεία διαπιστώνεται ότι οι κατασχέσεις εις χείρας τρίτων έχουν πολλαπλασιαστεί), ενώ ο καταναλωτής αδυνατεί πλέον να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις του.

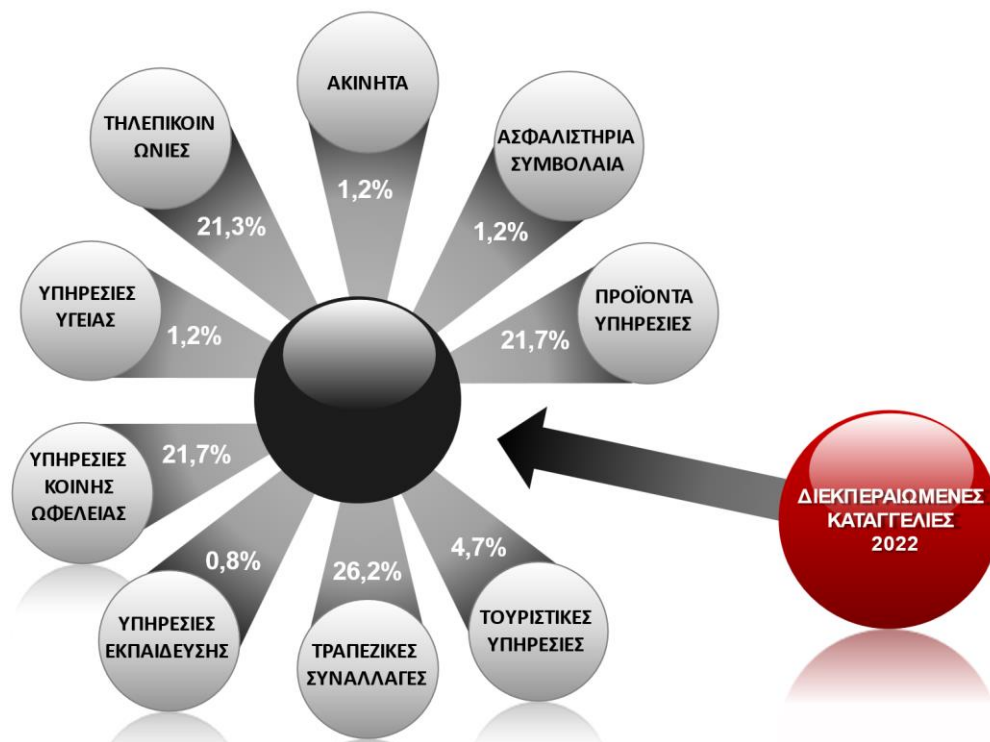
Τα αποτελέσματα του τακτικού Ευρωβαρόμετρου για το Φθινόπωρο 2022, δηλαδή της τακτικής έρευνας που διεξάγεται πανευρωπαϊκά για μία σειρά επίκαιρων θεμάτων που αφορούν τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι ενδεικτικά του κλίματος που αποτυπώνεται και στην παρούσα μελέτη. Η αγωνία των Ελλήνων για το αυξανόμενο κόστος ζωής ξεπερνά κάθε άλλη χώρα, αλλά και κάθε προηγούμενο, αγγίζοντας το ιστορικό 100% – ένα ποσοστό που δεν έχει ξανακάνει την εμφάνισή του στα μέχρι τώρα αποτελέσματα.

Το 51% των Ελλήνων δήλωσαν ότι αντιμετωπίζουν «κάποιες δυσκολίες» και το 28% ότι αντιμετωπίζουν «πολλές δυσκολίες» σε αντιδιαστολή με τους υπόλοιπους Ευρωπαίους πολίτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν μεγάλες οικονομικές δυσκολίες σε ποσοστό μόλις 9%. Και όλα αυτά εντός ενός δυσμενούς νομοθετικού πλαισίου, στο οποίο δεν προστατεύεται η κύρια κατοικία, έχουν εκτοξευθεί οι αριθμοί των πλειστηριασμών ακινήτων από κοινού με τις κατασχέσεις τραπεζικών λογαριασμών ακόμα και για μικρές οφειλές σε δημόσιο ή εταιρείες παροχής κοινωφελών υπηρεσιών.

Το περιβάλλον αυτό αποτυπώνεται από τις καταγγελίες που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2022. Κύρια διαπίστωση είναι ότι ο τραπεζικός τομέας (αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, δεσμεύσεις χρηματικών ποσών) υπήρξε ο πιο προβληματικός για τους καταναλωτές (26,2%). Η δεύτερη κατηγορία αφορά καταγγελίες για προϊόντα και υπηρεσίες αλλά και καταγγελίες προς Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας (21,7%).

Η διαχείριση των καταγγελιών του έτους 2022 παρουσιάζεται στην παρούσα στατιστική μελέτη η οποία προσδοκά, μέσω της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της, να επιτύχει τη βελτίωση του αγοραστικού κλίματος, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενημερωμένου και συνειδητοποιημένου καταναλωτικού κοινού που όχι μόνο γνωρίζει τα δικαιώματά του αλλά δε διστάζει να τα διεκδικήσει.

Α. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2022



INFOGRAPHIC 1: ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2022

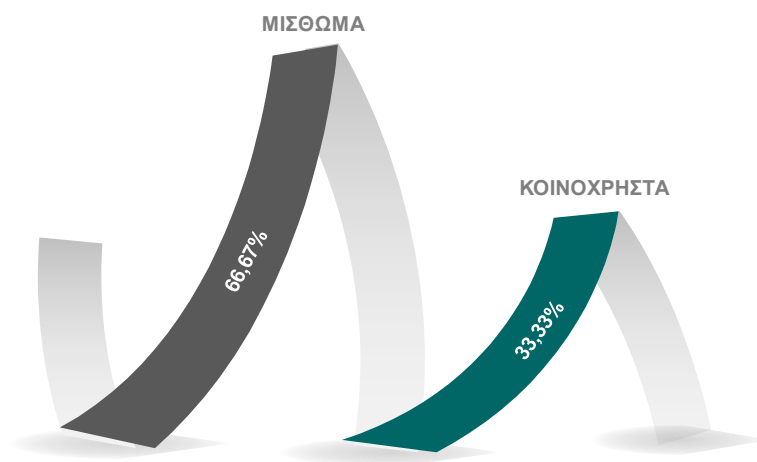
Από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2022 φαίνεται πως ο τραπεζικός τομέας (αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, δεσμεύσεις χρηματικών ποσών) υπήρξε ο πιο προβληματικός για τους καταναλωτές (26,2%). Η δεύτερη κατηγορία αφορά καταγγελίες για προϊόντα και υπηρεσίες αλλά και καταγγελίες προς Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας (21,7%).

Τέλος, συνεχίζουν για ακόμα μία χρονιά τα προβλήματα των καταναλωτών στις τηλεπικοινωνίες σε ποσοστό 21,3% (δικαίωμα υπαναχώρησης, παράτυπες χρεώσεις, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές).

Η διαπίστωση αυτή δικαιολογείται από δύο αιτίες: α) το γεγονός της υπερχρέωσης του Έλληνα καταναλωτή τα τελευταία χρόνια, από την έναρξη της οικονομικής κρίσης το 2010, κρίση η οποία συνδυάστηκε με τον οικονομικό αντίκτυπο της υγειονομικής κρίσης της περιόδου 2020-2022, δημιούργησε νέες οφειλές και διόγκωσε τις υπάρχουσες, με αποτέλεσμα να πολλαπλασιαστούν οι επιθετικές πρακτικές των πιστωτών (Δημοσίου, Τραπεζών, ιδιωτών κλπ.) μέσω διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης και β) η διεύρυνση της δυνατότητας χρήσης του ηλεκτρονικού εμπορίου, τις εξ αποστάσεως αγορές και συμβάσεις υπηρεσιών οδήγησε στην αύξηση φαινομένων αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, παραπλανητικών και αντισυμβατικών συμπεριφορών εκ μέρους των προμηθευτών αλλά και αδικαιολόγητες ή/και παράνομες χρεώσεις αγοράς προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών.

Β. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

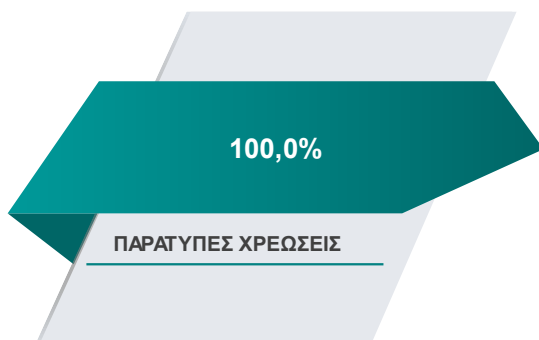
Β.1. ΑΚΙΝΗΤΑ



INFOGRAPHIC 2: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2022

Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι τα προβλήματα που αφορούν την επίλυση διαφορών στην κατηγορία των ακινήτων αφορούν κατά κύριο λόγο ζητήματα που έχουν να κάνουν με μισθώματα κατοικιών (66,67%) και σε ένα μικρότερο βαθμό σε ζητήματα κοινοχρήστων (33,33%).

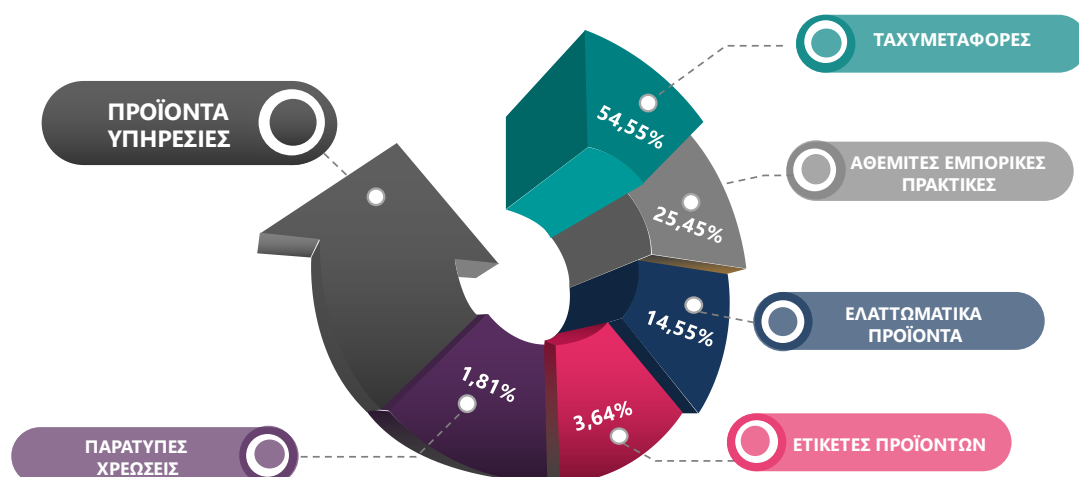
Β.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ



INFOGRAPHIC 3: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΩΝ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ 2022

Οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν το έτος 2022 για ζητήματα ασφαλιστήριων συμβολαίων αφορούσαν στο σύνολο τους παράτυπες χρεώσεις (100%). Το γεγονός αυτό επιτείνεται από το ότι στα ασφαλιστήρια συμβόλαια δεν έχουν απαλειφθεί όροι και συμφωνίες καταχρηστικού περιεχομένου, με συνέπεια την παραπλάνηση του καταναλωτή με τη συνομολόγηση ρητρών που εξασθενούν τη συμβατική του θέση.

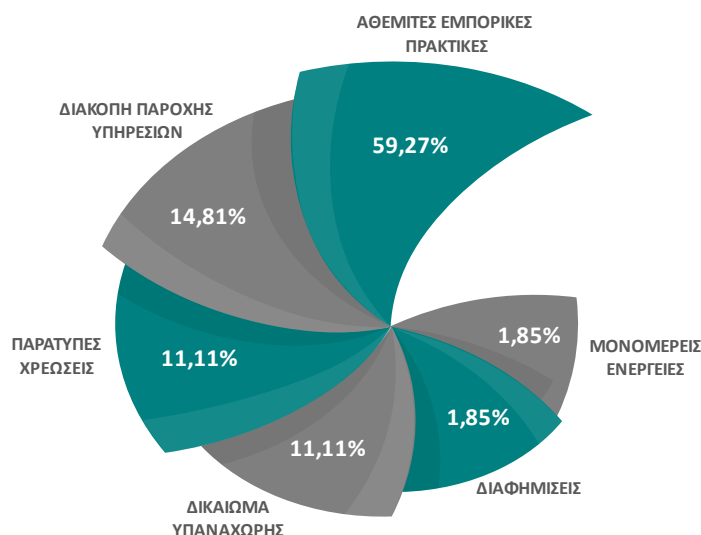
Β.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



INFOGRAPHIC 4: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2022

Εξακολουθεί για μία ακόμα φορά να επιβαρύνει τους καταναλωτές ο κλάδος των ταχυμεταφορών αφού από το σύνολο των περιπτώσεων που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ στην κατηγορία των Προϊόντων και Υπηρεσιών κατέχουν την πρώτη θέση καταγγελιών (54,55%). Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ταλαιπωρούν επίσης τους καταναλωτές σε ποσοστό 25,45% καθώς επίσης και η εξυπηρέτηση των καταναλωτών σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος (14,55%).

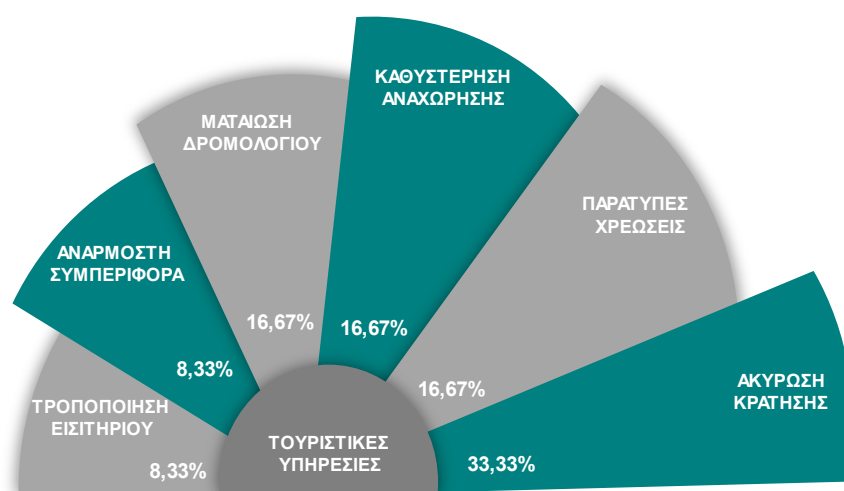
Β.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ



INFOGRAPHIC 5: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2022

Στις τηλεπικοινωνίες τα προβλήματα που κατήγγειλαν οι καταναλωτές το 2022 αφορούν στην πλειοψηφία τους αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (59,27%) όπως για παράδειγμα μη παροχή των συμφωνημένων υπηρεσιών (χαμηλότερη ταχύτητα δικτύου κλπ.), πρόσθετες και μη ζητηθείσες υπηρεσίες κλπ. ενώ δεν ήταν λίγες και οι καταγγελίες που αφορούσαν διακοπές παροχής υπηρεσιών (14,81%).

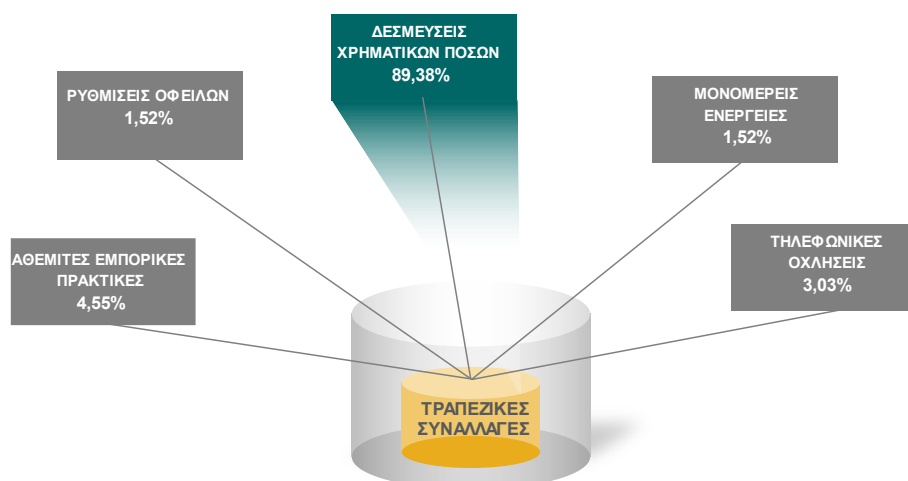
Β.5. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



INFOGRAPHIC 6: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2022

Από τις καταγγελίες των Τουριστικών Υπηρεσιών που υποβλήθηκαν, το 33,33% αφορούν ακυρώσεις κρατήσεων ενώ στη συνέχεια πολλές υπήρξαν και οι καταγγελίες για παράτυπες χρεώσεις, καθυστερήσεις αναχωρήσεων και ματαιώσεις δρομολογίων σε ποσοστό 16,67% η κάθε μία.

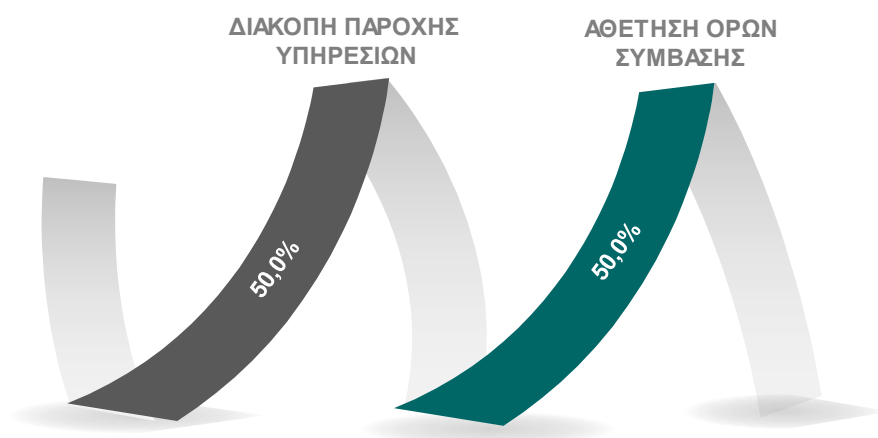
Β.6. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ



INFOGRAPHIC 7: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2022

Σημαντικό εύρημα της στατιστικής μελέτης αποτελεί για ακόμα μία χρονιά η πρωτιά των καταγγελιών στις τραπεζικές υπηρεσίες που καταγράφουν οι δεσμεύσεις χρηματικών ποσών (89,38%), οι οποίες στην πλειονότητά τους αφορούν δεσμεύσεις επιδομάτων. Σημειωτέον ότι, με βάση τις νομοθετικές προβλέψεις, επιδόματα που στοχεύουν στην ενίσχυση των πολιτών (π.χ. λόγω της πανδημίας Covid-19, επιδόματα που χορηγούνται από τη Δ.ΥΠ.Α. κλπ.) είναι ακατάσχετα, παρά ταύτα υπήρξαν πολλές περιπτώσεις που οι Τράπεζες αγνόησαν τον κανόνα αυτόν.

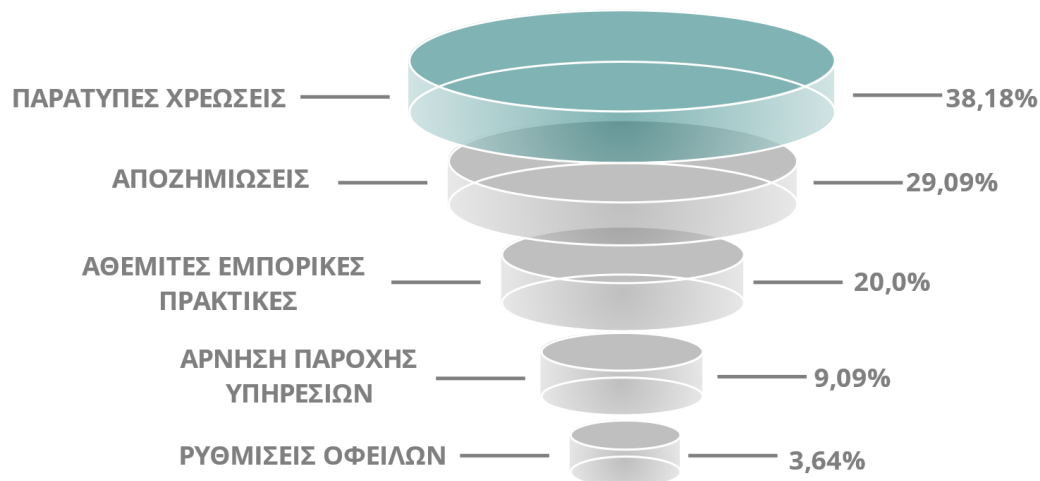
Β.6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



INFOGRAPHIC 8: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2022

Οι μισές καταγγελίες στην κατηγορία των Υπηρεσιών Εκπαίδευσης αφορούν τη διακοπή παροχής Υπηρεσιών ενώ οι άλλες μισές εξ αυτών την αθέτηση όρων σύμβασης (50%).

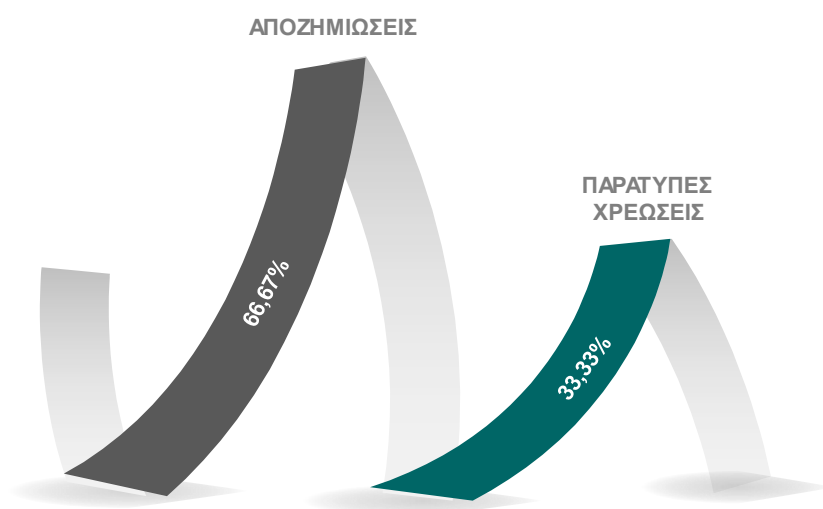
Β.7. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ



INFOGRAPHIC 9: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2022

Η ενεργειακή κρίση έφερε και τις αντίστοιχες αυξήσεις καταγγελιών στο τομέα των υπηρεσιών κοινής ωφελείας και κυρίως στον τομέα της ενέργειας με πληθώρα καταγγελιών για παράτυπες χρεώσεις (38,18%).

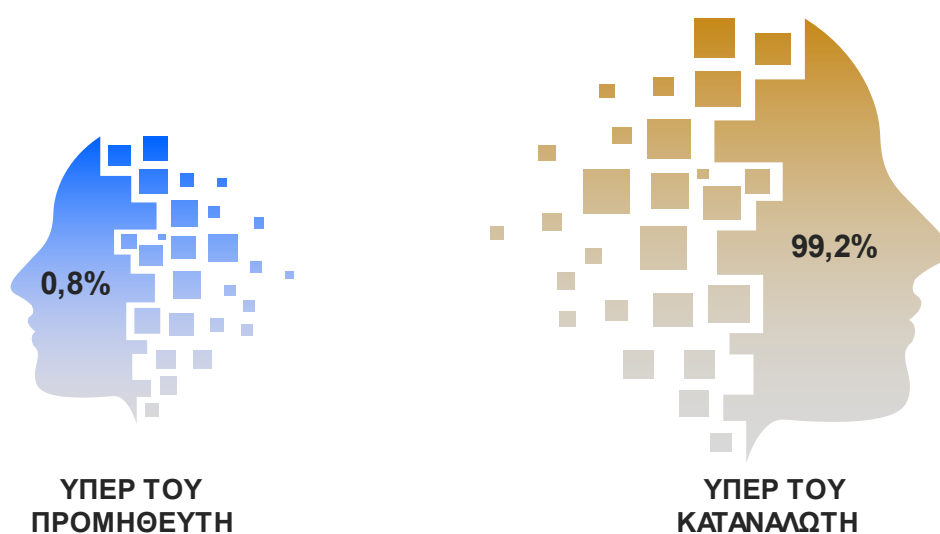
Β.8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ



INFOGRAPHIC 10: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ 2022

Στην κατηγορία Υπηρεσίες Υγείας, η πλειοψηφία των καταγγελιών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ αφορούν αποζημιώσεις (66,67%) ενώ το υπόλοιπο 33,33% αφορά παράτυπες χρεώσεις.

Γ. ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2022



INFOGRAPHIC 11: ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2022

Με σχεδόν απόλυτη επιτυχία για ακόμα μία χρονιά η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας διαχειρίστηκε όλο το πλήθος των καταγγελιών. Συγκεκριμένα από όλες τις καταγγελίες που υπεβλήθησαν το 2022, σε ποσοστό 99,2% οι καταγγελίες είχαν έκβαση υπέρ του καταναλωτή.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αν και φαίνεται ότι οι συνέπειες της υγειονομικής κρίσης που ξεκίνησε από τις αρχές του 2020, αμβλύνονται το 2022, εν τούτοις, ειδικά στο οικονομικό πεδίο, παραμένει η επίδρασή της στους οικογενειακούς προϋπολογισμούς, με άμεση επίπτωση και στην καταναλωτική συμπεριφορά και, εξ αντιδιαστολής, στην αύξηση των αθέμιτων πρακτικών εκ μέρους των προμηθευτών, τραπεζών κλπ.

Παράλληλα, η εκτίναξη του κόστους ζωής με την τεράστια ακρίβεια στις τιμές, συμπαράσχει και την δυνατότητα των νοικοκυριών για τακτοποίηση των οφειλών κάθε είδους (δάνεια, λογαριασμοί κλπ.), με αποτέλεσμα ο «φαύλος κύκλος» συνεχώς να διευρύνεται.

Το 2022 καταγράφηκε το μεγαλύτερο ποσοστό των καταγγελιών που δέχθηκε η ΕΕΚΕ, στην κατηγορία των ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ, χωρίς να αφήνουν όμως αδιάφορες τις υπόλοιπες κατηγορίες οι οποίες στην ανάλυσή τους αποτυπώνουν τα ουσιαστικά προβλήματα που αναδύθηκαν εξαιτίας της πανδημίας.

Πιο συγκεκριμένα:

✓ Για τις καταγγελίες στον τομέα ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ και κατά το 2022, καταγράφεται σημαντικός αριθμός καταγγελιών που αφορούν το δικαίωμα στην υπαναχώρηση, τους όρους επιστροφής και αντικατάστασης ελαττωματικών προϊόντων. Είναι προφανές ότι μεγάλο τμήμα των καταγγελιών θα είχε αποφευχθεί αν οι καταναλωτές είχαν γνώση του προστατευτικού πλαισίου του νόμου 2251/1994 και των εξ αυτού προερχομένων δικαιωμάτων τους αναφορικά με την υπαναχώρηση, την αξίωση για αντικατάσταση ελαττωματικού προϊόντος, την αξίωση για παροχή μεταπωλητικών υπηρεσιών (service κλπ.).

✓ Στην ίδια λογική, το ζήτημα που είχε προκύψει το 2021 στις συναλλαγές στην κατηγορία ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ και πιο συγκεκριμένα στον τομέα των ταχυμεταφορών, συνεχίστηκε και το 2022. Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει στο ότι το 2022 προστέθηκαν και νέες κατηγορίες στον τομέα αυτόν, που δεν μας είχαν απασχολήσει στο παρελθόν, όπως οι καταγγελίες για ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ή ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, δείγμα ότι οι αθέμιτες πρακτικές έχουν διαχυθεί σε πολλούς τομείς της οικονομίας.

✓ Στην κατηγορία ΑΚΙΝΗΤΑ, προκύπτει ότι και το 2022 συνεχίστηκε η αδυναμία των νοικοκυριών να ανταποκριθούν στις βασικές οικονομικές τους ανάγκες. Ως αποτέλεσμα σημειώνεται η ύπαρξη σημαντικού αριθμού διαφορών είτε της εξαιτίας της αδυναμίας πληρωμής μισθωμάτων ή κοινοχρήστων, είτε δημιουργίας διαφορών μεταξύ εκμισθωτών – μισθωτών σχετικά με το μίσθωμα αλλά και την επισκευή των φθορών.

✓ Για τις καταγγελίες στον τομέα ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ, η αύξηση σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια είναι σημαντική, ιδίως στον τομέα των υπηρεσιών παροχής ενέργειας, όπου με τη λεγόμενη «ρήτρα αναπροσαρμογής», οι καταχρηστικές και παράνομες πρακτικές μέσω ανύπαρκτων συμβατικά χρεώσεων απογειώθηκαν, σε τέτοιο βαθμό ώστε να οδηγηθούμε και σε νομοθετική παρέμβαση επίλυσης του ζητήματος.

✓ Παραμένει υψηλό και το 2022 το ποσοστό των καταγγελιών στην κατηγορία ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ με το μεγαλύτερο μέρος να καλύπτει τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (59,27%) όπως για παράδειγμα μη παροχή των συμφωνημένων υπηρεσιών (χαμηλότερη

ταχύτητα δικτύου κλπ.), πρόσθετες και μη ζητηθείσες υπηρεσίες κλπ. ενώ δεν ήταν λίγες και οι καταγγελίες που αφορούσαν διακοπές παροχής υπηρεσιών (14,81%). Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντάται στις παράτυπες χρεώσεις (47,6%) οι οποίες επί το πλείστον αφορούν το κόστος σύνδεσης καταναλωτών στο διαδίκτυο και την τηλεφωνία, ειδικά κατά την περίοδο της εκτεταμένης τηλεκπαίδευσης και τηλεργασίας.

✓ Αρνητικά επηρεάστηκαν και οι ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ, με κυρίαρχο ζήτημα τις δεσμεύσεις χρηματικών ποσών και ακολουθούν οι παράτυπες χρεώσεις και προμήθειες και οι τηλεφωνικές οχλήσεις.

Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από τα συμπεράσματα που εξάγονται από τη στατιστική μελέτη των καταγγελιών του 2022 που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ, συνάγεται ότι διατηρούνται για μία ακόμα χρονιά, σε υψηλό ποσοστό, οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές από την πλευρά των προμηθευτών.

Η αύξηση των καταγγελιών σε τομείς που μέχρι πρότινος δεν μας είχαν απασχολήσει, όπως ο Τουρισμός, η Εκπαίδευση, οι Υπηρεσίες Υγείας κλπ. αλλά και η διατήρηση παραδοσιακών κλάδων παράτυπης συμπεριφοράς όπως οι Τράπεζες, οι Τηλεπικοινωνίες, οι Ταχυμεταφορές κλπ., δείχνουν ότι ο καταναλωτής κινείται σε ένα περιβάλλον το οποίο κάθε άλλο από ασφαλές μπορεί να χαρακτηριστεί. Ταυτόχρονα φαίνεται ότι διατηρείται η επαγρύπνηση και η διεκδίκηση των δικαιωμάτων από την πλευρά των καταναλωτών, πιθανότατα, λόγω της ολοένα αυξημένης οικονομικής δυσπραγίας.

Το τεράστιο κύμα ακρίβειας που διογκώθηκε το 2022 συνετέλεσε στο γεγονός της αύξησης των καταγγελιών αλλά και της προσφυγής των καταναλωτών στις υπηρεσίες της ΕΕΚΕ, προκειμένου να προστατεύσουν τα συμφέροντά τους.

Η διαρκής καθημερινή ενημέρωση της ΕΕΚΕ, για τα μέτρα αντιμετώπισης της ακρίβειας που θεσπίστηκαν το τελευταίο τρίμηνο του 2022, όπως το «Καλάθι του Νοικοκυριού» και η συνεχιζόμενη παρακολούθηση των τιμών, η οποία συνοδεύεται από υποβολή μελετών, προτάσεων, ενημέρωσης σχετικά με παραβάσεις του νόμου στα αρμόδια κυβερνητικά όργανα και Αρχές, έχει καταξιώσει την ΕΕΚΕ ως τον βασικό θεσμικό φορέα της Κοινωνίας των Πολιτών, αναφορικά με την προστασία του καταναλωτή.

Η ΕΕΚΕ, από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε, είχε ως έκβαση τη δικαίωση των καταναλωτών σε ποσοστό 99,2 %.

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



Ιουλιανού 28, 10433 Αθήνα



+302108817730



+302108817784



info@eeke.gr



www.eeke.gr



enosikatanaloton



eeke_gr



EEKE



EEKE