

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



Οι επιπτώσεις
της πανδημίας COVID-19
στις καταναλωτικές συναλλαγές

**Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών
2020-2021**

Αθήνα, Φεβρουάριος 2022

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

ΓΡΑΦΗΜΑ	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 1	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2019-2021	7
ΓΡΑΦΗΜΑ 2	ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΗΝ ΤΡΙΕΤΙΑ 2019-2021	8
ΓΡΑΦΗΜΑ 3	ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΤΟΥΣ 2020	9
ΓΡΑΦΗΜΑ 4	ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΤΟΥΣ 2021	9
ΓΡΑΦΗΜΑ 5	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2019-2021	10
ΓΡΑΦΗΜΑ 6	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	11
ΓΡΑΦΗΜΑ 7	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2019-2021	12
ΓΡΑΦΗΜΑ 8	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2010-2021	13
ΓΡΑΦΗΜΑ 9	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ 2019-2021	14
ΓΡΑΦΗΜΑ 10	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2019-2021	15
ΓΡΑΦΗΜΑ 11	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2019-2021	16
ΓΡΑΦΗΜΑ 12	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2019-2021	17

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ INFOGRAPHICS

INFOGRAPHICS	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
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

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	ΠΟΣΟΣΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΗΝ ΤΡΙΕΤΙΑ	8

Πίνακας περιεχομένων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ INFOGRAPHICS	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΙΝΑΚΩΝ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
A. ΧΡΟΝΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	7
A.1. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2019-2021.....	7
A.2. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΗΣ ΤΡΙΕΤΙΑΣ 2019-2021	8
A.4. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΤΟΥΣ 2021	9
B. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ.....	10
B.1. ΑΚΙΝΗΤΑ	10
B.2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	11
B.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	12
B.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	13
B.5. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	14
B.6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ	15
B.6. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	16
B.7. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	17
B.7. ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2020-2021	18
Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	19
Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	21

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 την περίοδο της πανδημίας (έτη 2020 και 2021) ανά κατηγορία και τομέα, καθώς και, τη συγκριτική παρουσίαση σε σχέση με τις καταγγελίες που έλαβε με το έτος 2019, έτος προ της έλευσης της πανδημίας.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αποτυπώσει την κατάσταση που επικράτησε στην αγορά τη χρονική περίοδο που η πανδημία Covid-19 εξαπλώθηκε στη χώρα με σοβαρό αντίκτυπο σε υγειονομικό και οικονομικό επίπεδο.

Απώτερος στόχος αποτελεί η αποτύπωση της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Η κοινωνικο-οικονομική κρίση που προκάλεσε η πανδημία, η εντεύθεν προκαλούμενη έλλειψη ρευστότητας και ο περιορισμένος οικογενειακός προϋπολογισμός, ώθησαν τους καταναλωτές να αντιμετωπίζουν κάθε αγορά προϊόντος ή κάθε παροχή υπηρεσιών με σκεπτικισμό, ενώ ταυτόχρονα, να εκφράζουν ολοένα πιο δυναμικά 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.

Βασική διαπίστωση υπήρξε η ραγδαία αύξηση των καταγγελιών κατά την περίοδο της πανδημίας, η οποία προκύπτει από την αύξηση του όγκου και την ποσοστιαία ταξινόμηση των καταγγελιών ανά κατηγορία και τομέα.

Σημαντική παράμετρος αποτελεί η μείωση των εισοδημάτων των καταναλωτών και η συνεπαγόμενη αδυναμία εξόφλησης των καθημερινών και πάγιων δαπανών των νοικοκυριών. Η αναστολή εργασιών ολόκληρων κλάδων της οικονομίας και η συνεπακόλουθη αναστολή συμβάσεων εργασίας, δημιούργησαν ένα κύμα καταναλωτών που δεν κατόρθωσαν να ανταπεξέλθουν σε λογαριασμούς Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας, σε λογαριασμούς τηλεπικοινωνιών, σε δαπάνες που αφορούν τα ακίνητά τους, όπως λογαριασμούς κοινοχρήστων, μισθώματα κλπ, με αποτέλεσμα να απευθύνονται στην ΕΕΚΕ προκειμένου να ρυθμίσουν τις οφειλές τους.

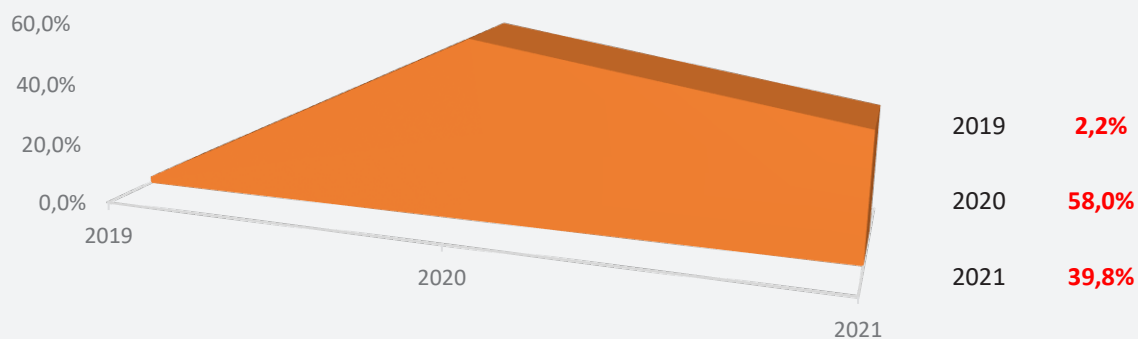
Εξίσου σημαντική παράμετρος αποτελεί η αύξηση των εξ αποστάσεως συναλλαγών εξαιτίας του lock down που εφαρμόστηκε, και πιο συγκεκριμένα, η αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών προϊόντων και υπηρεσιών και της διαδικτυακής τραπεζικής. Κι ενώ θα αναμενόταν να έχουν θετικό αντίκτυπο οι ψηφιακές συναλλαγές τόσο στις καταναλωτικές συνήθειες όσο και στον τρόπο ολοκλήρωσης των αγορών (ευρεία γκάμα προϊόντων, ευκολότερη σύγκριση τιμών, έρευνα-παραγγελία-αποστολή προϊόντων), οι καταναλωτές κατέστησαν πιο ευάλωτοι, κυρίως διότι βρέθηκαν απροετοίμαστοι και ανενημέρωτοι.

Η πανδημία Covid-19, διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην αλλαγή του χαρακτήρα και του περιεχομένου των καταγγελιών: α) αύξησε τον όγκο των εργασιών ορισμένων κλάδων, όπως στις ταχυμεταφορές β) αύξησε τα φαινόμενα εξαπάτησης του καταναλωτικού κοινού, τις παράτυπες χρεώσεις, την αδυναμία ακριβόχρονης παράδοσης των παραγγελιών κλπ. γ) επανέφερε τους καταναλωτές στην πρόσφατη παρελθούσα περίοδο της οικονομικής κρίσης που βίωσε η χώρα και σε κατάσταση αδυναμίας αποπληρωμής των βασικών δαπανών διαβίωσης.

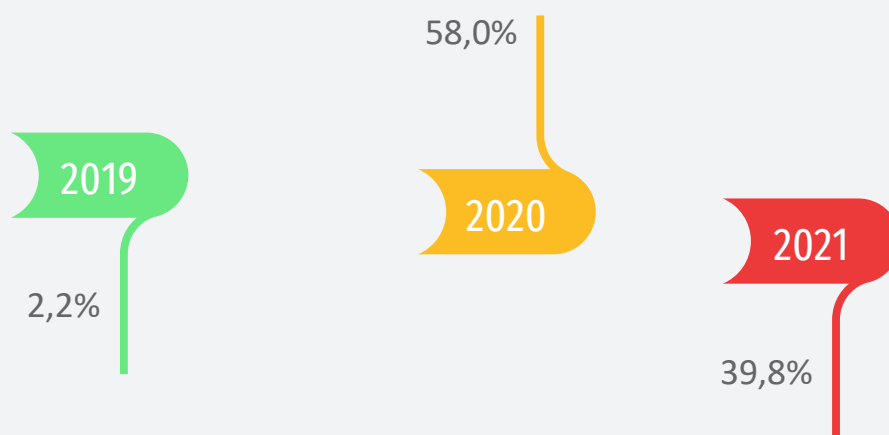
Η ΕΕΚΕ διαχειρίζεται χιλιάδες καταναλωτικές καταγγελίες που αφορούν μία ευρύτερη γκάμα κατηγοριών. Η διαχείριση των δύο τελευταίων ετών, 2020 και 2021, και η συγκριτική παρουσίαση σε σχέση με τη διαχείριση του έτους 2019 - πριν την έλευση της πανδημίας- συνοψίζεται στην παρούσα στατιστική μελέτη η οποία 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. ΧΡΟΝΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Α.1. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 1: ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2019-2021



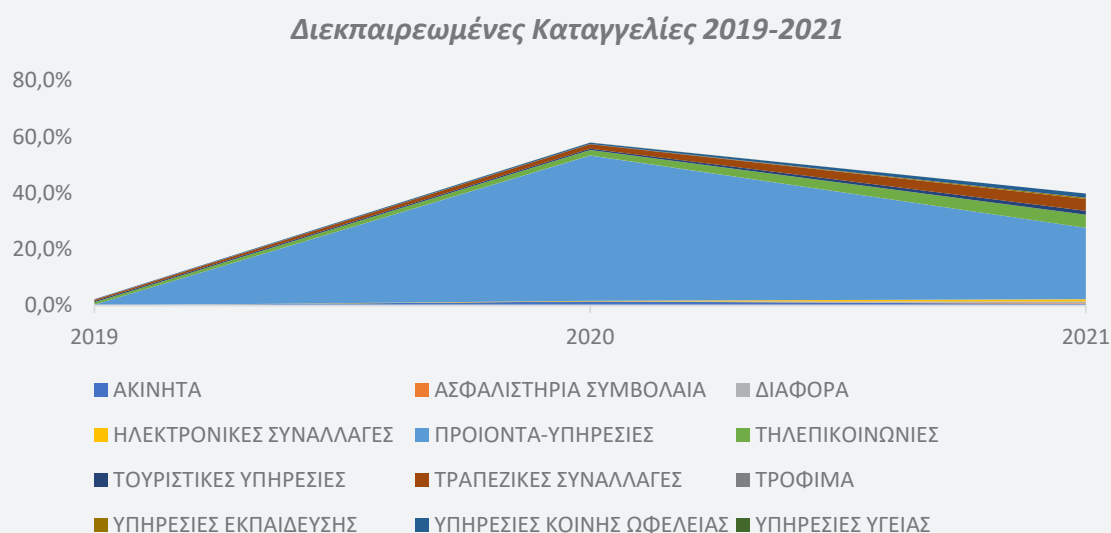
INFOGRAPHIC 1: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2019-2021

Εντυπωσιακή είναι η αύξηση του όγκου των καταγγελιών που σημειώνεται το έτος 2020 και στη συνέχεια το 2021. Από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ την τριετία 2019-2021, το πρωτοφανές ποσοστό 97,8% υποβλήθηκε τα έτη 2020 (58,0%) και 2021 (39,8%). Η ποσοστιαία μείωση των 18,2 μονάδων που καταγράφεται το έτος 2021 σε σχέση με το έτος 2020, οφείλεται πιθανότατα στο γεγονός ότι, εντός του έτους 2021 αρχίζει να ομαλοποιείται η κατάσταση από την αποδιοργάνωση της οικονομικής διαδικασίας που επέφεραν τα μέτρα υγειονομικής προστασίας των πληθυσμών.

Α.2. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΗΣ ΤΡΙΕΤΙΑΣ 2019-2021

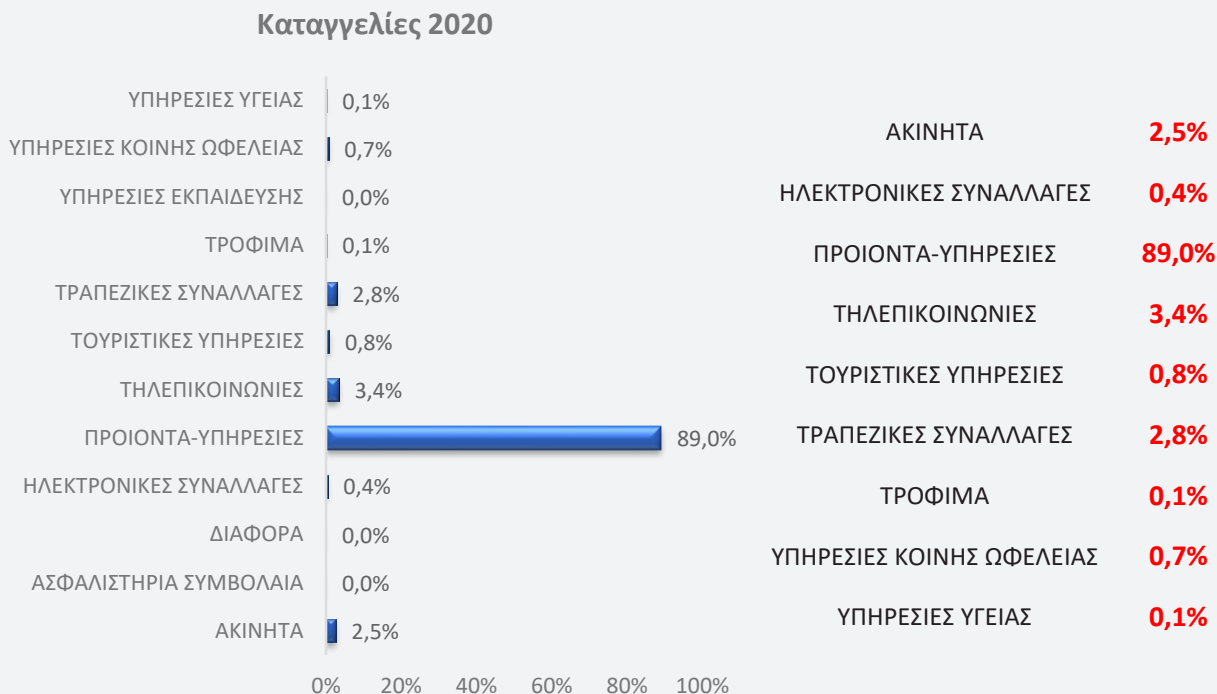
	2019	2020	2021
ΑΚΙΝΗΤΑ	0,0%	1,5%	0,5%
ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ	0,0%	0,0%	0,2%
ΔΙΑΦΟΡΑ	0,0%	0,0%	0,7%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	0,0%	0,2%	0,7%
ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,3%	51,6%	25,4%
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	0,8%	2,0%	4,7%
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,4%	0,5%	1,3%
ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	0,5%	1,6%	4,2%
ΤΡΟΦΙΜΑ	0,1%	0,1%	0,0%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	0,0%	0,0%	0,5%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ	0,1%	0,4%	1,4%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	0,0%	0,1%	0,1%
ΣΥΝΟΛΟ	2,2%	58,0%	39,8%

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΠΟΣΟΣΤΑ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΗΝ ΤΡΙΕΤΙΑ 2019-2021



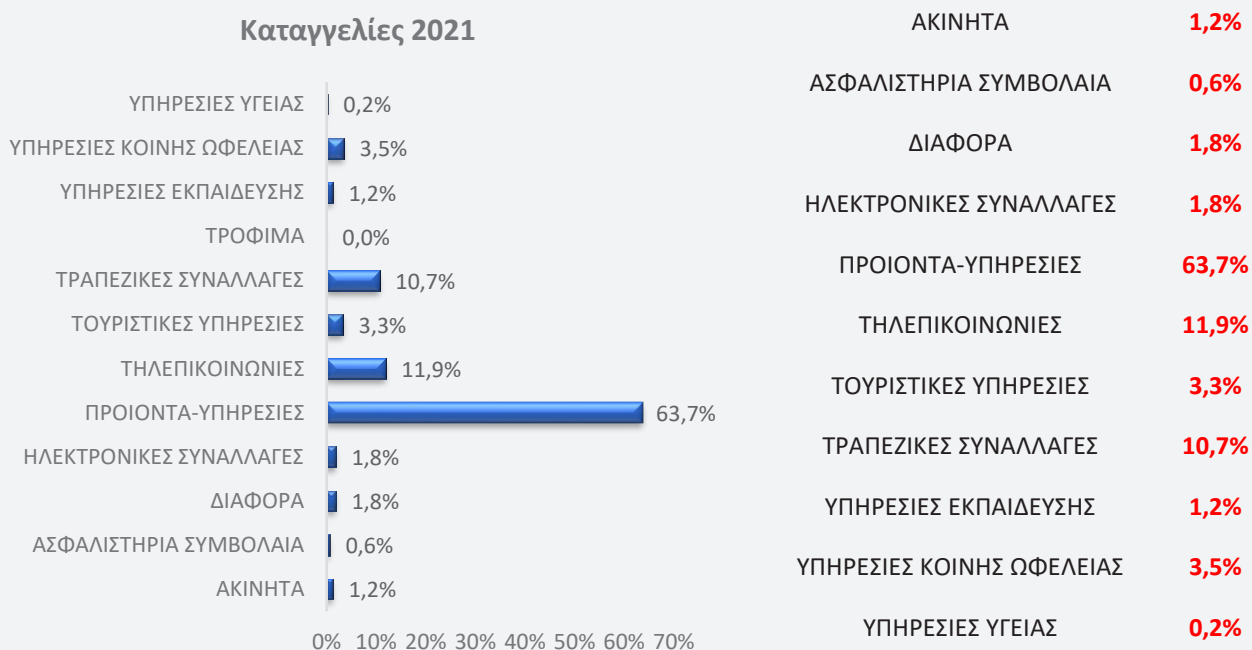
ΓΡΑΦΗΜΑ 2: ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΗΝ ΤΡΙΕΤΙΑ 2019-2021

Α.3. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΤΟΥΣ 2020



ΓΡΑΦΗΜΑ 3: ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΈΤΟΥΣ 2020

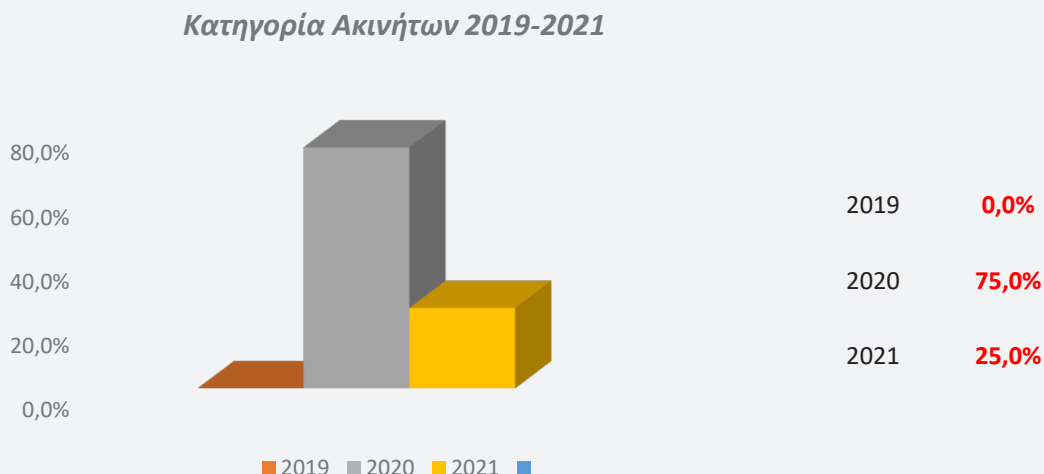
Α.4. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΤΟΥΣ 2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 4: ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΈΤΟΥΣ 2021

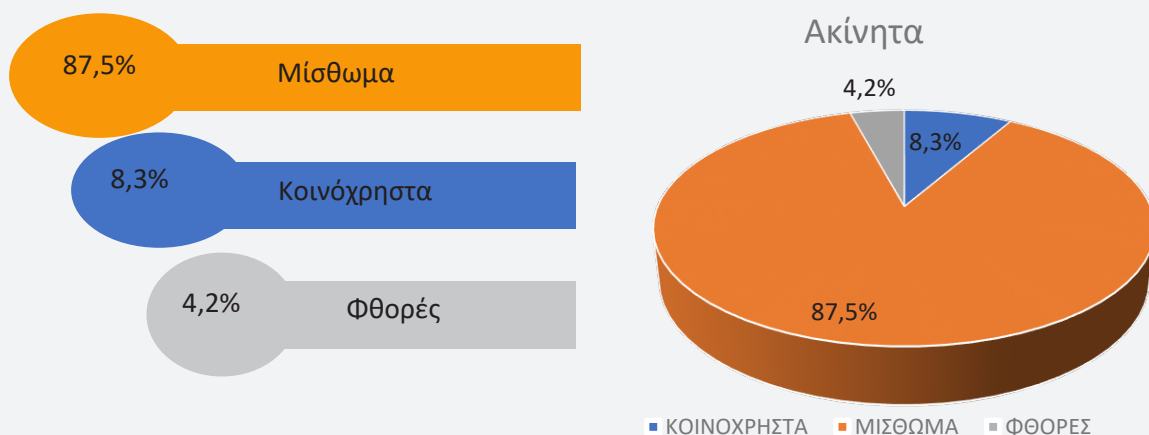
Β. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Β.1. ΑΚΙΝΗΤΑ



ΓΡΑΦΗΜΑ 5: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2019-2021

Υποκατηγορίες Ακινήτων 2020-2021



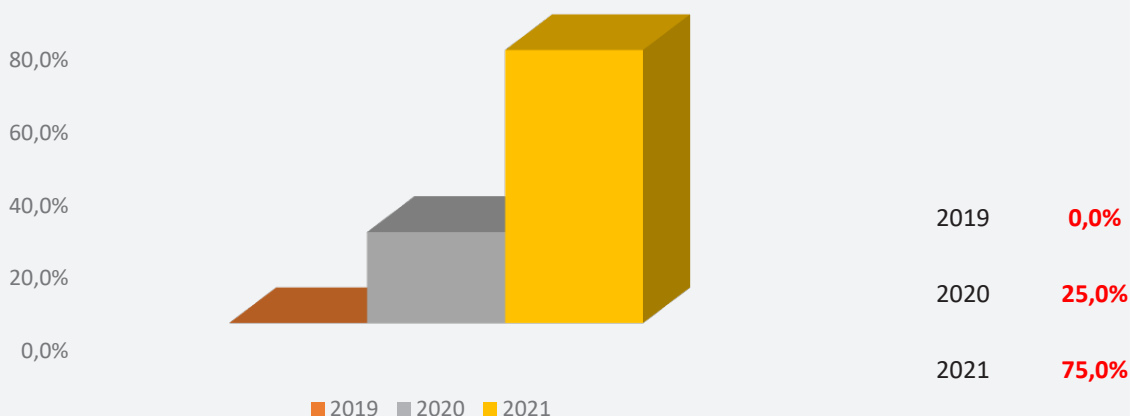
INFOGRAPHIC 2: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2020-2021

Σημειώνεται αύξηση του όγκου των καταγγελιών στην κατηγορία των Ακινήτων, κατά τα έτη 2020-2021. Ωστόσο, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι τα προβλήματα που αφορούν την επίλυση διαφορών στην εν λόγω κατηγορία αυξήθηκαν κατά την περίοδο της υγειονομικής κρίσης. Κατά το έτος 2019, η ΕΕΚΕ δεν έλαβε καταγγελίες που αφορούν την κατηγορία των ακινήτων. Κατά την περίοδο της πανδημίας, το ποσοστό του όγκου των καταγγελιών που αφορούν τα ακίνητα ανήλθε σε 75% το έτος 2020 και σε 25% το έτος 2021.

7 στις 10 καταγγελίες στην κατηγορία των ακινήτων, υποβλήθηκαν κατά το 2020 με τις πρώτες κυβερνητικές εξαγγελίες για τις οικονομικές ενισχύσεις ενοικιαστών και ιδιοκτητών ακινήτων. Τα δύο τελευταία έτη, τα ζητήματα που απασχόλησαν τους καταναλωτές αφορούν κυρίως το μίσθωμα κατοικιών σε ποσοστό 87,5% και την αδυναμία εξόφλησης των λογαριασμών των κοινοχρήστων σε ποσοστό 8,3%. Τέλος, 4,2% του όγκου των καταγγελιών στην κατηγορία αυτή, αφορούν φθορές στα ακίνητα.

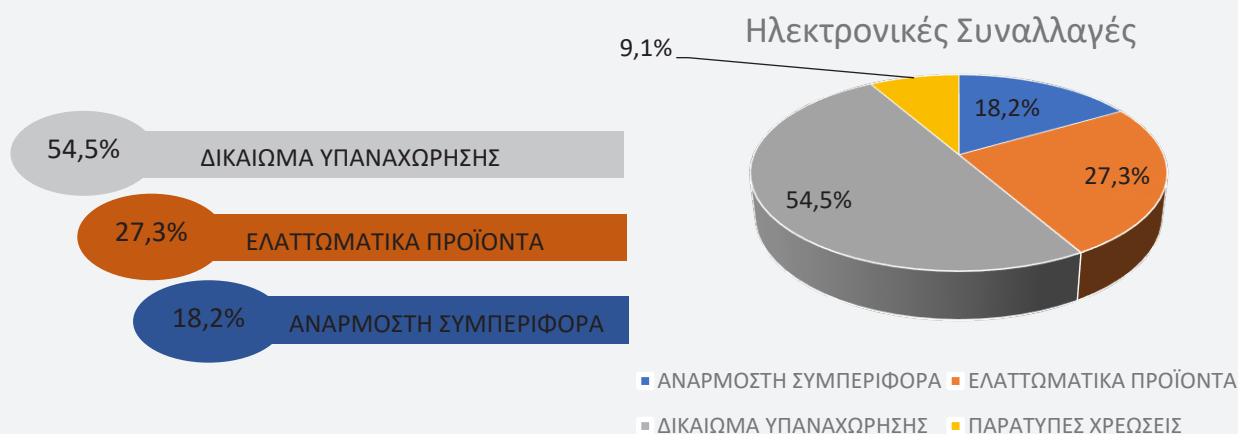
Β.2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Κατηγορία Ηλεκτρονικές Συναλλαγές 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 6: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Υποκατηγορίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 2020-2021



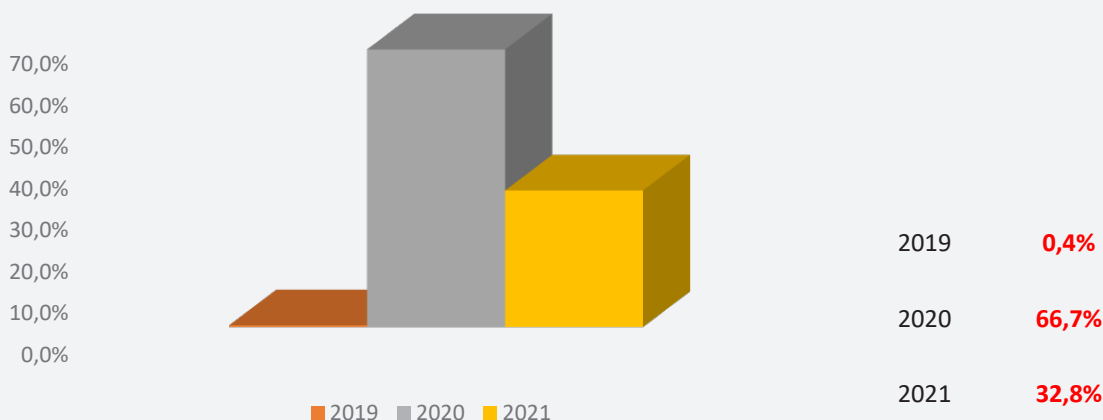
INFOGRAPHIC 3: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ 2020-2021

Αύξηση εντοπίζεται και στην κατηγορία των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Από το σύνολο των διεκπεραιωμένων καταγγελιών της συγκεκριμένης κατηγορίας, ποσοστό 75% αντιστοιχεί σε καταγγελίες που υπεβλήθησαν το 2021 και ποσοστό 25% το έτος 2020. Το κύριο καταναλωτικό πρόβλημα εστιάζεται στο δικαίωμα στην υπαναχώρηση (54,5%), ενώ το δικαίωμα της αντικατάστασης ελαττωματικών προϊόντων καταστρατηγήθηκε σε ποσοστό 27,3%. Τέλος, οι καταναλωτές υπέβαλλαν καταγγελίες για ανάρμοστη συμπεριφορά εκ μέρους των προμηθευτών, σε ποσοστό 18,2%.

Η ραγδαία αύξηση των καταγγελιών σε αυτήν την κατηγορία εντοπίζεται κατά τους τελευταίους μήνες του έτους 2020 και τις αρχές του έτους 2021 όπου σημειώνεται το δεύτερο lockdown και αυξάνονται ραγδαία οι εξ αποστάσεως συναλλαγές λόγω των αυστηρών μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης.

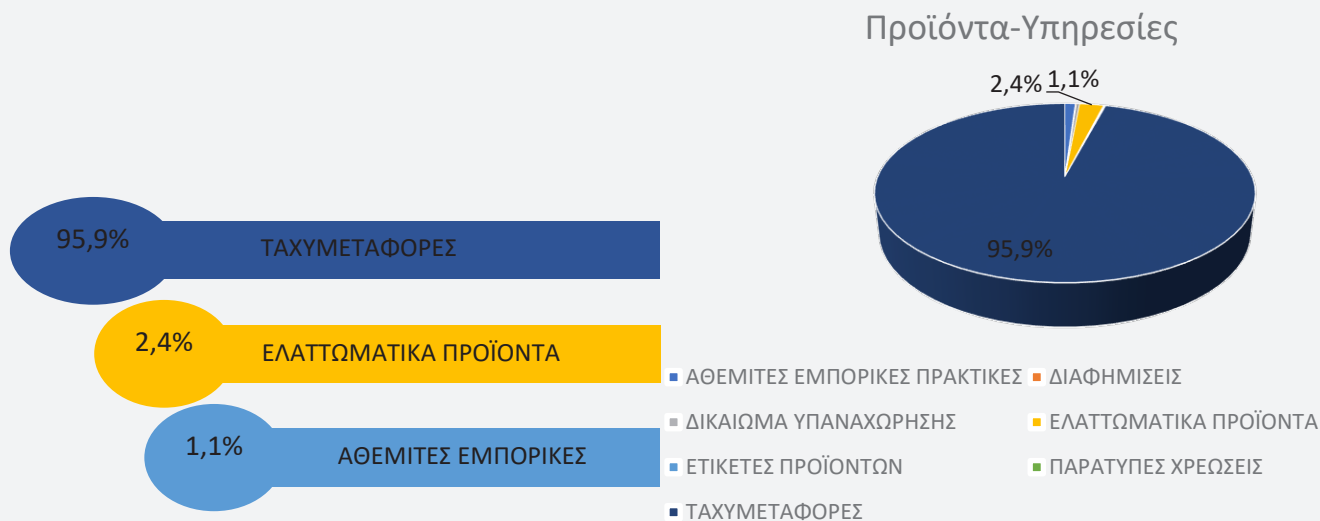
Β.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Κατηγορία Προϊόντα-Υπηρεσίες 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 7: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2019-2021

Υποκατηγορίες Προϊόντα και Υπηρεσίες 2020-2021



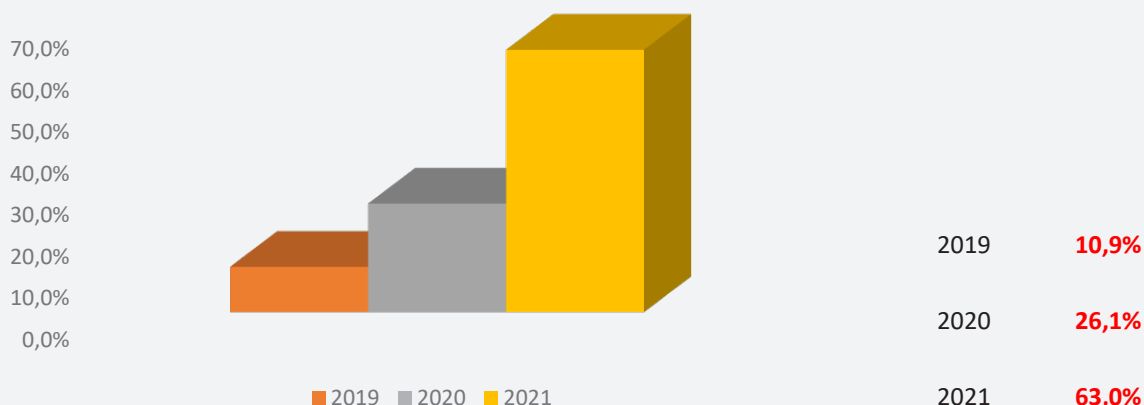
INFOGRAPHIC 4: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2020-2021

Το σοβαρότερο ζήτημα που προέκυψε στις συναλλαγές για αγορές Προϊόντων και Υπηρεσιών εντοπίζεται στον τομέα τον ταχυμεταφορών. Τα έτη 2020 και 2021 παρουσιάζεται ραγδαία αύξηση του όγκου των καταγγελιών που αγγίζει το εντυπωσιακό ποσοστό 95,9% του συνόλου των καταγγελιών στον τομέα αυτόν.

Σημειώνεται ότι, από την ανακοίνωση του πρώτου lockdown στη χώρα, οι καταναλωτές επέλεξαν εταιρείες ταχυμεταφορών για παραδόσεις προϊόντων, οι οποίες σημείωσαν καθυστερήσεις λόγω του μη αναμενόμενου όγκου ή δεν παρέδωσαν ποτέ τις παραγγελίες. Η άγνοια των όρων που διέπουν τις ταχυμεταφορές, κυρίως, αριθμός ημερών παράδοσης από την παραγγελία του προϊόντος, αποζημίωση καθυστέρησης παράδοσης προϊόντων, δικαιώματα καταναλωτών σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης και αποζημιώσεις απολεσθέντων ήταν τα κύρια αίτια των καταναλωτικών προβλημάτων.

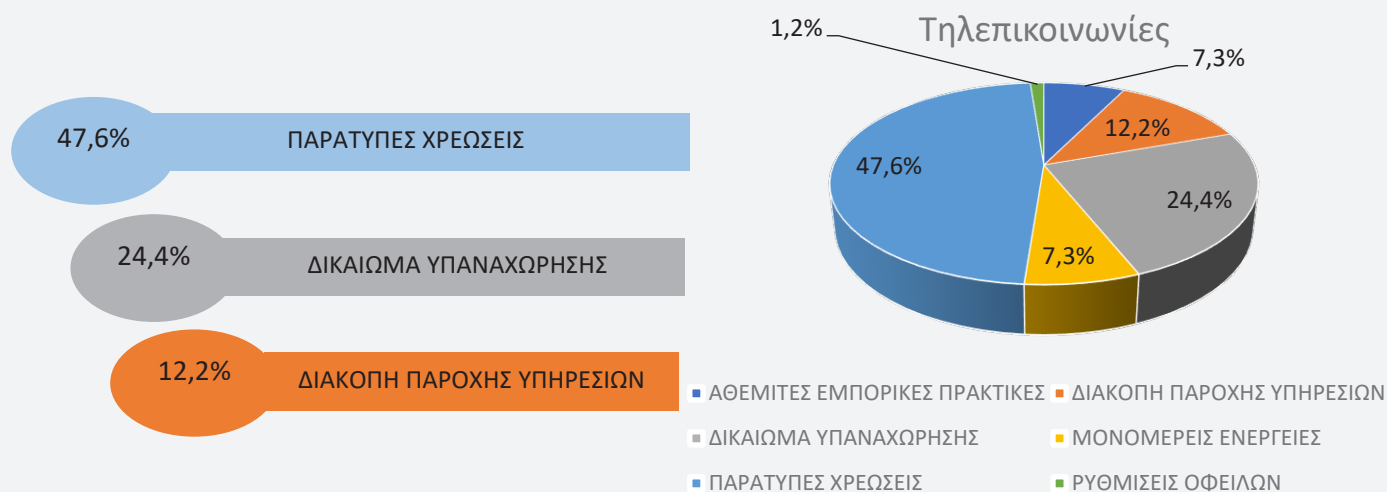
Β.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Κατηγορία Τηλεπικοινωνιών 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 8: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 2010-2021

Υποκατηγορίες Τηλεπικοινωνιών 2020-2021



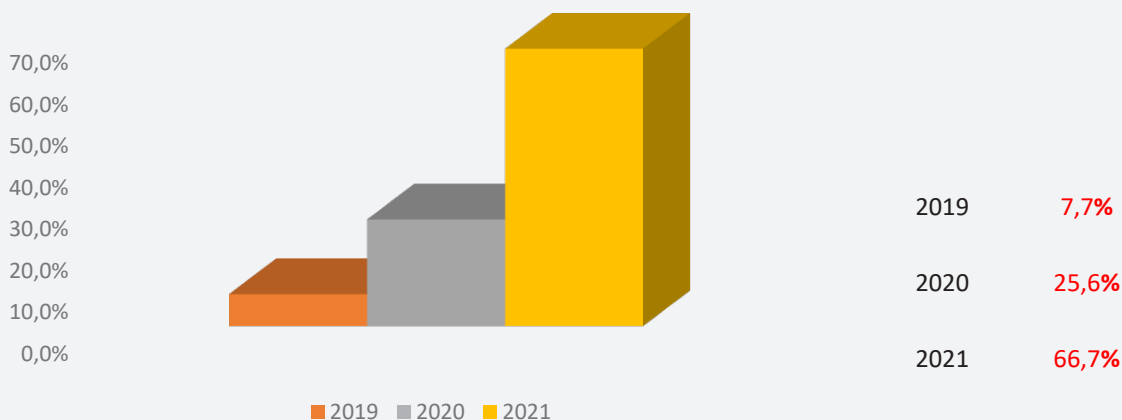
INFOGRAPHIC 5: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 2020-2021

Άνοδος των προβληματικών καταναλωτικών συναλλαγών εντοπίζεται στην κατηγορία των Τηλεπικοινωνιών. Τα έτη 2020 και 2021 υποβλήθηκαν αθροιστικά το 89% των καταγγελιών όταν το 2019 δεν ξεπερνούν το 10,9%. Οι περισσότερες αφορούν παράτυπες χρεώσεις (47,6%) αναφορικά με το κόστος σύνδεσης καταναλωτών στο διαδίκτυο και την τηλεφωνία, ειδικά κατά την περίοδο της εκτεταμένης τηλεκπαίδευσης και τηλεργασίας.

Αρκετοί καταναλωτές στις περιπτώσεις που οι παροχές δεν ήταν οι αναμενόμενες (χαμηλή απόδοση internet) άσκησαν το δικαίωμα της υπαναχώρησης σε ποσοστό 24,4%. Συχνό επίσης φαινόμενο υπήρξε και η διακοπή παροχής υπηρεσιών από την πλευρά των παρόχων καθώς οι καταναλωτές αδυνατούσαν να εξυπηρετήσουν τις οφειλές τους (12,2%).

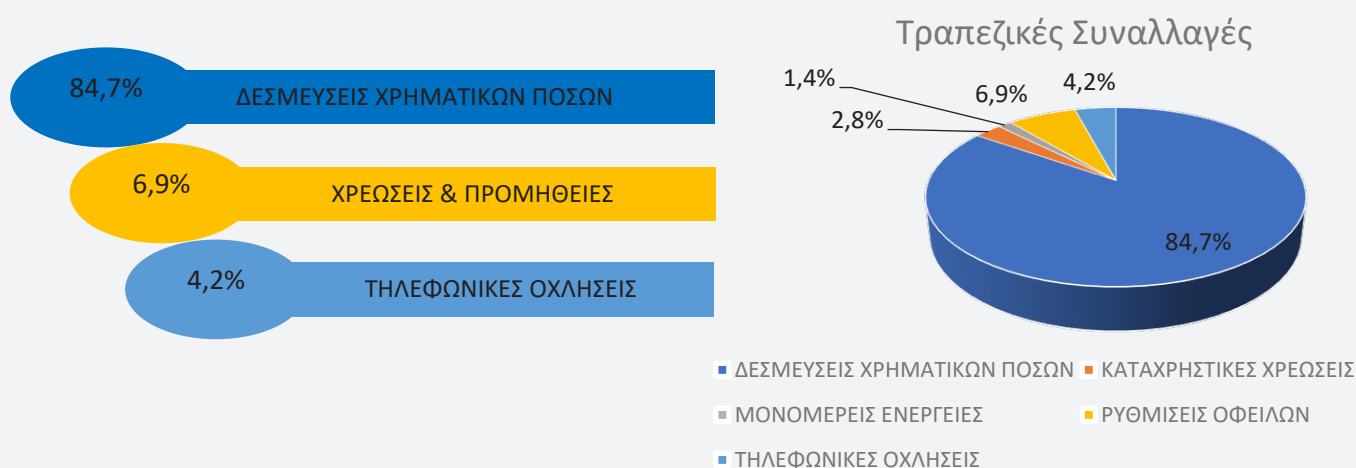
Β.5. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Κατηγορία Τραπεζικές Συναλλαγές 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 9: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ 2019-2021

Υποκατηγορίες Τραπεζικών Συναλλαγών 2020-2021

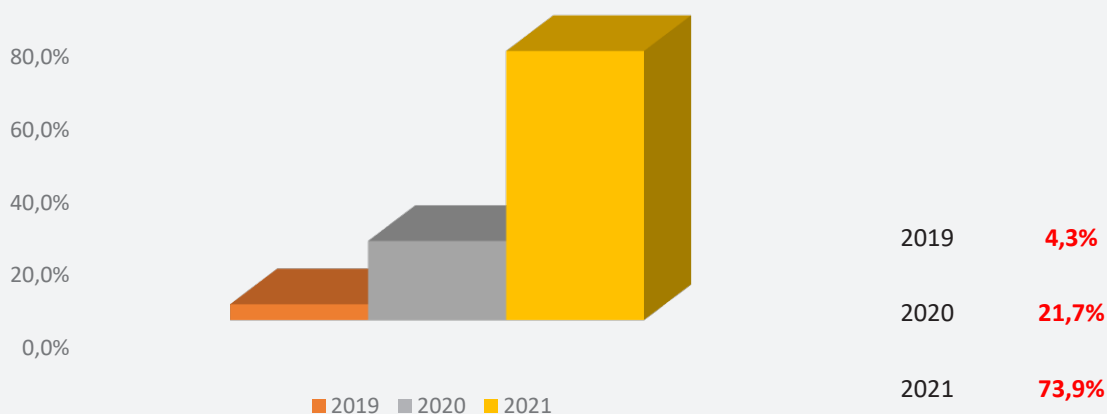


INFOGRAPHIC 6: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ 2019-2021

Αθέμιτες και καταχρηστικές πρακτικές σημειώθηκαν και σε αυτήν την κατηγορία. Αθροιστικά οι καταγγελίες των Τραπεζικών Συναλλαγών που έλαβε η ΕΕΚΕ το 2020 και 2021 ανήλθαν σε ποσοστό 92,3%. Κατακόρυφη αύξηση καταγράφεται στις δεσμεύσεις χρηματικών ποσών (84,7%), οι οποίες στην πλειονότητά τους αφορούν δεσμεύσεις επιδομάτων. Η υποβολή αιτημάτων για παράτυπες χρεώσεις και προμήθειες άγγιξαν το 6,9% και των τηλεφωνικών οχλήσεων το 4,2%.

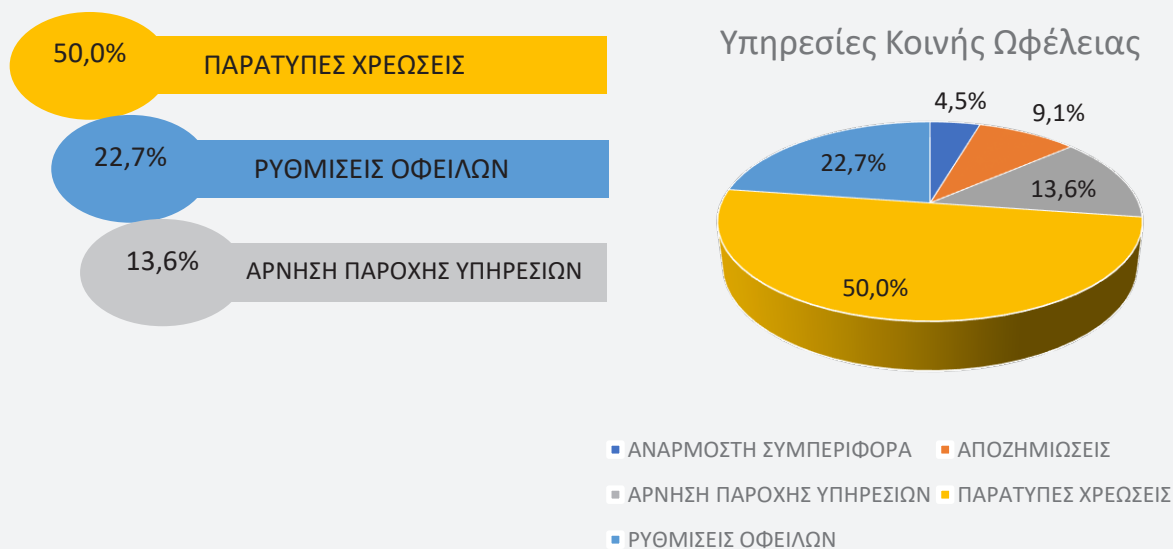
Β.6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

Κατηγορία Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 10: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2019-2021

Υποκατηγορίες Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας 2020-2021

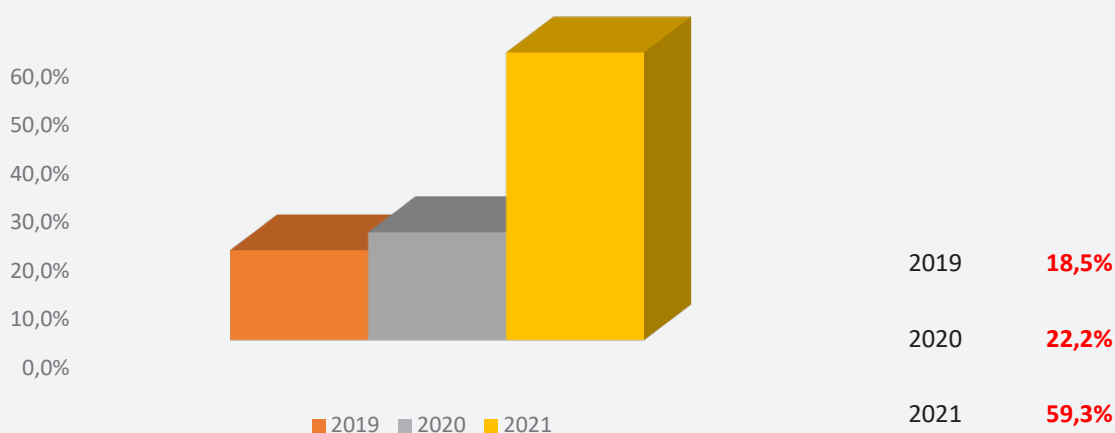


INFOGRAPHIC 7: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2020-2021

Η τηλεκαίδηση και η τηλεργασία αύξησαν το κόστος κατανάλωσης ενέργειας και λοιπών Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΟ) στα νοικοκυριά. Καταγράφεται αύξηση του όγκου των καταγγελιών στην εν λόγω κατηγορία, από 4,3% το 2019 σε ποσοστό 21,7% το 2020 και σε ποσοστό 73,9% το 2021.

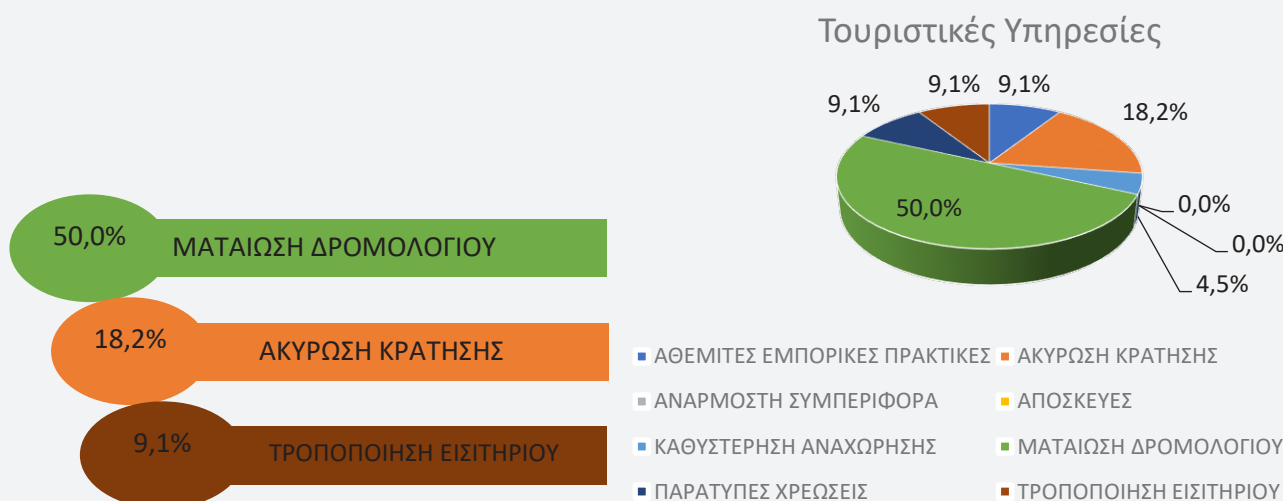
Β.6. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Κατηγορία Τουριστικές Υπηρεσίες 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 11: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2019-2021

Υποκατηγορίες Τουριστικών Υπηρεσιών 2020-2021

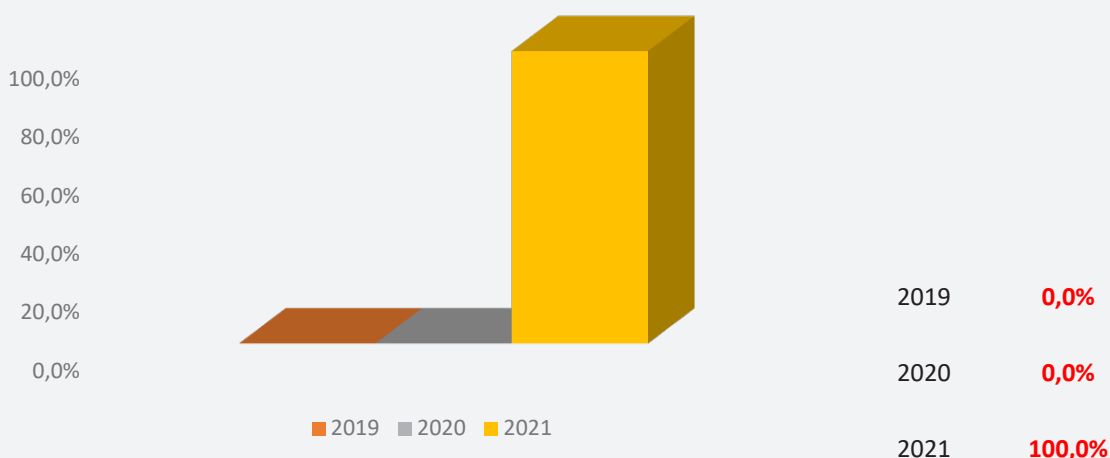


INFOGRAPHIC 8: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 2020-2021

Ο όγκος των καταγγελιών στην κατηγορία των τουριστικών υπηρεσιών το έτος 2019 φθάνει το 18,5%, το 2020 το 22,2% ενώ το έτος 2021 ανέρχεται σε ποσοστό 59,3%. Από τις καταγγελίες που υποβλήθηκαν, το 50% αφορούν ματαίωση δρομολογίου, το 18,2% ακύρωση κράτησης και το 9,1% τροποποίηση εισιτηρίου. Και σε αυτήν την κατηγορία, αποτυπώνεται ο σημαντικός αντίκτυπος της πανδημίας και τα προβλήματα που αναδείχθηκαν από τη μείωση των μετακινήσεων.

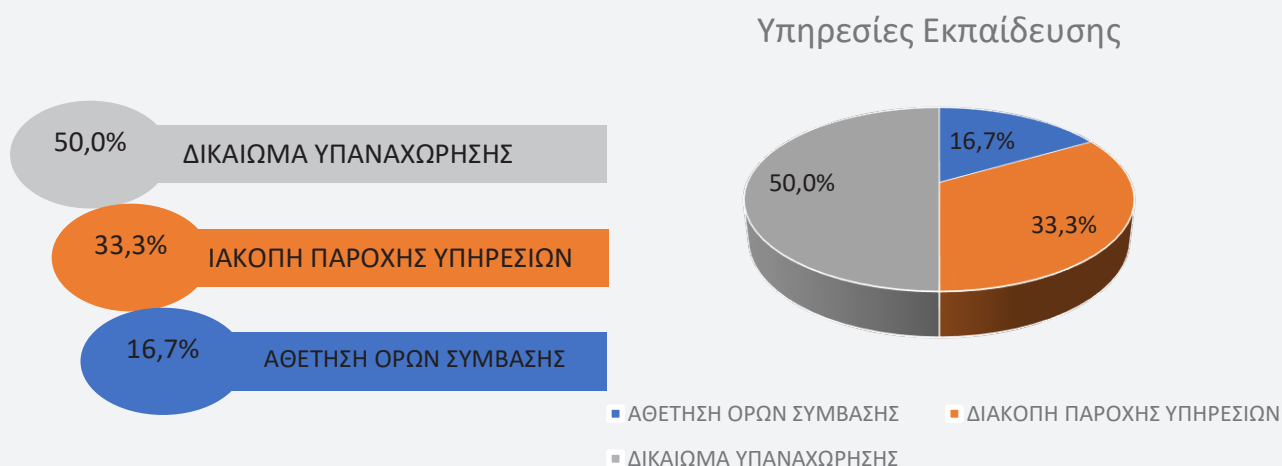
Β.7. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Κατηγορία Υπηρεσίες Εκπαίδευσης 2019-2021



ΓΡΑΦΗΜΑ 12: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2019-2021

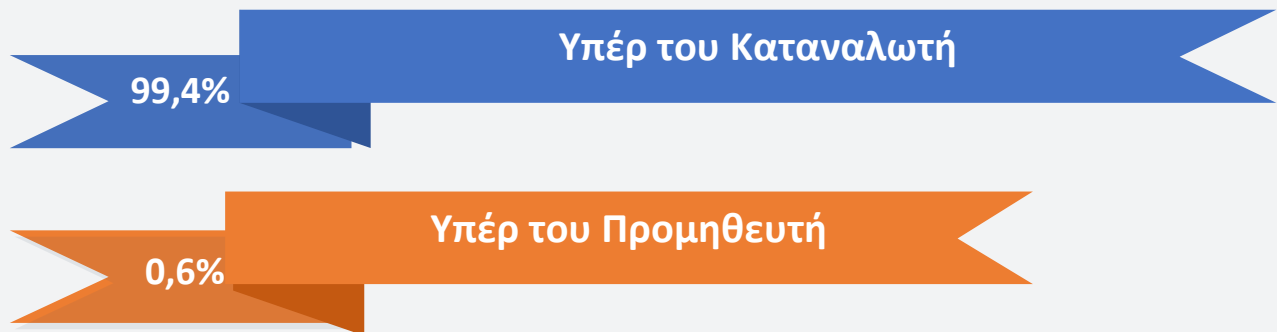
Υποκατηγορίες Υπηρεσιών Εκπαίδευσης 2020-2021



INFOGRAPHIC 9: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2020-2021

Οι καταγγελίες στην κατηγορία αυτή προκύπτουν κατά το έτος 2021. Οι μισές εξ αυτών αφορούν το δικαίωμα υπαναχώρησης, 33,3% διακοπή παροχής υπηρεσιών και 16,7% αθέτηση των όρων σύμβασης.

Β.7. ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2020-2021



INFOGRAPHIC 10: ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2020-2021

Η ΕΕΚΕ από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε κατά τα έτη 2020 και 2021, είχε ως έκβαση τη δικαίωση των καταναλωτών σε ποσοστό 99,4%.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εκτός από τις υγειονομικές επιπτώσεις, η πανδημία είχε σοβαρές συνέπειες και σε κοινωνικο οικονομικό επίπεδο, με αποτέλεσμα να μειωθεί δραστικά ο οικογενειακός προϋπολογισμός και ταυτόχρονα να καταγραφεί ραγδαία αύξηση του όγκου των καταναλωτικών καταγγελιών τα δύο τελευταία έτη.

Από το σύνολο των καταγγελιών που έχει δεχτεί η ΕΕΚΕ κατά τα έτη 2019, 2020 και 2021, η μεγαλύτερη αύξηση παρατηρείται κατά το έτος 2020 όπου ο αριθμός των καταγγελιών αυξάνεται στις 55,8 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με την προ-πανδημίας περίοδο, ενώ το επόμενο έτος μειώνεται κατά 18,2 ποσοστιαίες μονάδες, γεγονός που αποτυπώνει και την ομαλοποίηση της κατάστασης στην γενική εικόνα της αγοράς. Ωστόσο ο αριθμός καταγγελιών εξακολουθεί να είναι υψηλός.

Η μεγαλύτερη άνοδος εντοπίζεται στην κατηγορία **ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ** κατά τα έτη 2020 και 2021 (51,60% το 2020 και 25,4% το 2021). Το 2021 καταγράφεται αύξηση των καταγγελιών στην κατηγορία των **ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ** και 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:

- ✓ Στην κατηγορία **ΑΚΙΝΗΤΑ**, προκύπτει ότι το μέτρο της αναστολής των συμβάσεων εργασίας που εφαρμόστηκε ευρέως κατά τη διάρκεια της έξαρσης της πανδημίας και η καταβολή του επιδόματος των πεντακοσίων τριάντα τεσσάρων ευρώ (534€), οδήγησε στην αδυναμία των νοικοκυριών να ανταποκριθούν στις βασικές οικονομικές τους ανάγκες. Ως αποτέλεσμα σημειώνεται η αύξηση των περιπτώσεων είτε 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 **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ** κατά το 2021 καταγράφεται αύξηση του όγκου καθώς, καταναλωτές και προμηθευτές δεν είχαν εξοικειωθεί στις εξ αποστάσεως συναλλαγές. Οι μισές καταγγελίες στην κατηγορία αυτή αφορούν το δικαίωμα στην υπαναχώρηση, το αμέσως επόμενο ζήτημα αφορά τους όρους επιστροφής και αντικατάστασης ελαττωματικών προϊόντων σε ποσοστό 27,3%, ενώ 18,2% αφορά την ανάρμοστη συμπεριφορά που δέχθηκαν οι καταναλωτές από τους προμηθευτές.

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 μεγαλύτερο ζήτημα προέκυψε στις συναλλαγές στην κατηγορία **ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ** και πιο συγκεκριμένα στον τομέα τον **ταχυμεταφορών**. Η εντυπωσιακή αύξηση των καταγγελιών στον τομέα αυτόν, παρατηρήθηκε τα έτη 2020

και 2021 με τους καταναλωτές και τους προμηθευτές να αγνοούν τους όρους που διέπουν τις ταχυμεταφορές, όπως ενδεικτικά, ημέρες παράδοσης προϊόντων, αποζημιώσεις απολεσθέντων, κ.ο.κ. Ήδη από την ανακοίνωση του πρώτου lockdown στη χώρα, προμηθευτές και καταναλωτές επέλεξαν τις εταιρείες ταχυμεταφορών για την παράδοση και παραλαβή προϊόντων, γεγονός που οδήγησε σε καθυστερήσεις λόγω του μη αναμενόμενου όγκου ή δεν παραδόθηκαν ποτέ.

Πρωτοφανής ήταν η μαζική υποβολή καταγγελιών από καταναλωτές που διεκδίκησαν μέσω της ΕΕΚΕ την αποζημίωσή τους, ενώ αιτήθηκαν και υποστήριξη για την εύρεση των απολεσθέντων προϊόντων τους. Πληθώρα αιτημάτων δέχτηκε ο φορέας και από προμηθευτές που λόγω άγνοιας αναζήτησαν τους όρους και τις προϋποθέσεις της αποστολής προϊόντων με εταιρείες ταχυμεταφορών. Το ίδιο διάστημα αναδείχθηκε, ίσως για πρώτη φορά σε ευρεία κλίμακα, η δυνατότητα εφάπαξ αποζημίωσης του αποστολέα ή παραλήπτη (κατά περίπτωση) δέματος ή εγγράφου από εταιρεία ταχυμεταφορών λόγω καθυστερημένης παράδοσης, δοθέντος ότι, ειδικά την περίοδο των Χριστουγέννων 2020 το πρόβλημα διογκώθηκε.

- ✓ Άνοδος του όγκου των προβληματικών καταναλωτικών συναλλαγών εντοπίζεται και στην κατηγορία **ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ** κατά τα έτη 2020 και 2021. Το αξιοσημείωτο ποσοστό υποβληθέντων καταγγελιών των δύο τελευταίων ετών αγγίζει το 86,1%. 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 που ανήλθαν τα έτη 2020 και 2021 σε ποσοστό 84,7% του συνόλου των καταγγελιών που έχει διαχειριστεί η ΕΕΚΕ στην κατηγορία αυτή. Αμέσως ακολουθούν οι παράτυπες χρεώσεις και προμήθειες και οι τηλεφωνικές οχλήσεις.
- ✓ Παράλληλη υπήρξε και η αύξηση του όγκου των καταγγελιών των μη εξυπηρετούμενων οφειλών στις **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ**. Πληθώρα καταναλωτών που αντιμετώπισαν πρόβλημα και με τις ΔΕΚΟ ζήτησαν την υποστήριξη της ΕΕΚΕ για να ρυθμίσουν τις οφειλές τους. Μέτρα, όπως η τηλεκπαίδευση και η τηλεργασία αύξησαν το κόστος χρήσης της ενέργειας και λοιπών υπηρεσιών κοινής ωφελείας στα νοικοκυριά. Σε αρκετές δε, περιπτώσεις παρατηρήθηκαν διακοπές παροχής ρεύματος σε ποσοστό 13,6% τις οποίες διαχειρίστηκε με επιτυχία η ΕΕΚΕ.
- ✓ Τέλος, ο όγκος των καταγγελιών στην κατηγορία **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**, σημείωσε σημαντική αύξηση, γεγονός που οφείλεται στα μέτρα υγειονομικής προστασίας των πληθυσμών και τις επακόλουθες ακυρώσεις στη μετακίνηση και διαμονή, οι οποίες δεν αντιμετωπίστηκαν χωρίς την έλλειψη παραπλανητικών πρακτικών και παράτυπων χρεώσεων από την πλευρά των προμηθευτών.

Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από τα συμπεράσματα που εξάγονται από τη στατιστική μελέτη των καταγγελιών 2020-2021 που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ και τη συγκριτική ανάλυση με το έτος 2019-προ της έλευσης της πανδημίας, συνάγεται ότι, κατά την περίοδο της υγειονομικής κρίσης αυξήθηκαν οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές από την πλευρά των προμηθευτών. Ταυτόχρονα, όμως, αυξήθηκε και η επαγρύπνηση και η διεκδίκηση των δικαιωμάτων από την πλευρά των καταναλωτών, πιθανότατα, λόγω της ολοένα αυξημένης οικονομικής δυσπραγίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο συρρικνωμένος οικογενειακός προϋπολογισμός καθιστά, ειδικά τους ευάλωτους καταναλωτές, αδύναμους να ανταπεξέλθουν στις βασικές δαπάνες διαβίωσης με αποτέλεσμα να απευθύνονται στην ΕΕΚΕ για να ρυθμίσουν τις οφειλές τους.

Από την άλλη πλευρά, η μη εξοικείωση των καταναλωτών με την ασφαλή χρήση του διαδικτύου, η έλλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών γύρω από το νομοθετικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, αποτελούν τις βασικές αιτίες για τη συνήθη παραβίαση των δικαιωμάτων τους και την προσφυγή τους στην ΕΕΚΕ.

Η ΕΕΚΕ, από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε, είχε ως έκβαση τη δικαίωση των καταναλωτών σε ποσοστό 99,4%.

Πάρα ταύτα, το 2022 βρίσκει το μεγαλύτερο μέρος των καταναλωτών με:

- οφειλές προς τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας
- πιθανή διακοπή παροχής ρεύματος
- παράτυπες χρεώσεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών
- προβληματικές συναλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών





**ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Ιουλιανού 28, 104 33 Αθήνα, 6ος όροφος

T: 210 881 7730 • **F:** 210 881 7784 • **E:** info@eeke.gr

 [enosikatanaloton](https://www.facebook.com/enosikatanaloton)  [eeke_gr](https://twitter.com/eeke_gr)

www.eeke.gr