



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο
Καταναλωτή Ελλάδας

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΟΝΟ ΜΕ E-MAIL

Αθήνα 23/12/2020
Αριθ. Πρωτ. :61519

Προς:
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Νίκης 5-7, 101 80 Αθήνα (Σύνταγμα)
n.stamatiou@m nec.gr

Θέμα: Απάντηση στο υπ' αριθ. πρωτ. 134302/17-12-2020 έγγραφό σας.

Σε απάντηση του εν θέματι, που αφορά τη διαβίβαση της από 14-12-2020 ερώτησης βουλευτών του ΣΥΡΙΖΑ-ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΜΑΧΙΑ σχετικά με προβλήματα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στις ταχυμεταφορές (καθυστερήσεις) και σε ό,τι αφορά τα ζητήματα που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές μας, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα :

Τα διαθέσιμα στοιχεία της Αρχής μας δείχνουν, μία σημαντική αύξηση των υποθέσεων ηλεκτρονικού εμπορίου το 2020 κατά 113,5% σε σχέση με το 2019 (1396 αναφορές το 2019, 2981 αναφορές μέχρι 21-12-2020), γεγονός που αναδεικνύει αφενός μια μεγάλη στροφή των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, αλλά και αφετέρου την αύξηση των προβλημάτων και των διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Μάλιστα, οι αναφορές ηλεκτρονικού εμπορίου που υποβλήθηκαν μέχρι 21/12/2020 δείχνουν να αποτελούν περίπου το 1/4 (23,9%) των συνολικών αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

Το συγκεκριμένο εύρημα είναι σίγουρα συμβατό με την κατάσταση της τρέχουσας υγειονομικής κρίσης και των περιορισμών που έχουν επιβληθεί στις μετακινήσεις των πολιτών και στην μερική αναστολή της λειτουργίας των καταστημάτων λιανεμπορίου τόσο στην πρώτη φάση της πανδημίας όσο και στην παρούσα.

Λαμβάνοντας υπόψη την άρρηκτη σχέση του ηλεκτρονικού εμπορίου με τον κλάδο των υπηρεσιών ταχυμεταφορών, που εξυπηρετεί την παράδοση των αγαθών στους καταναλωτές, προκύπτει κατ' αναλογία μια εξίσου σημαντική αύξηση των αναφορών του κλάδου των ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά 133,3% το 2020 σε σχέση με το 2019. Μάλιστα, το 45% των αναφορών του 2020 κατά ταχυδρομικών επιχειρήσεων αφορά σε



προβλήματα στην επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων (καθυστερήσεις), όταν το αντίστοιχο ποσοστό πέρυσι ήταν αρκετά μικρότερο (26,6%), γεγονός που επιβεβαιώνει, αφενός, την ύπαρξη λειτουργικών προβλημάτων του συγκεκριμένου κλάδου, αφετέρου, τη μεγέθυνση της δυσανεξίας των καταναλωτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

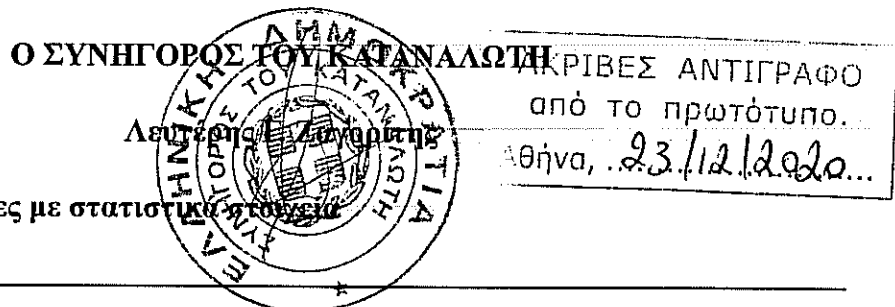
Επισημαίνεται, ότι τα αιτήματα των καταναλωτών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Καταναλωτή και δεν αφορούν στην επίλυση αμιγώς οικονομικών θεμάτων (π.χ. αποζημιώσεις) ή, εν γένει, συμβατικών διαφορών, αλλά τον έλεγχο του τρόπου λειτουργίας των ταχυδρομικών παρόχων (π.χ. τήρηση των διατάξεων σχετικά με την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων), οι σχετικές αναφορές διαβιβάζονται στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ως Ανεξάρτητης Αρχής καθ' ύλην αρμόδιας για την άσκηση εποπτείας της ταχυδρομικής αγοράς και των δραστηριοποιούμενων σε αυτή επιχειρήσεων.

Σημαντικά προβλήματα έχουν παρατηρηθεί και στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Τα προβλήματα αυτά, που αφορούν στη λειτουργία περιορισμένου αριθμού καταστημάτων που εφαρμόζουν αθέμιτες και παρελκυστικές εμπορικές πρακτικές και σε καμία περίπτωση δεν χαρακτηρίζουν το σύνολο των σύννομα δραστηριοποιούμενων e-shops, ομαδοποιούνται κυρίως: (α) σε ανακριβείς ή παραπλανητικές επισημάνσεις σχετικά με τη διαθεσιμότητα προϊόντων, (β) στη μη παράδοση παραγγελθέντων αγαθών, (γ) στην παρακράτηση χρηματικών ποσών που έχουν προκαταβληθεί από τους καταναλωτές ταυτόχρονα με τις παραγγελίες τους προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών, (δ) στην παντελή έλλειψη ανταπόκρισης σε αιτήματα πληροφόρησης των καταναλωτών σχετικά με την εξέλιξη των συναλλαγών τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αναδείξει τις εν λόγω πρακτικές, διαβιβάζοντας τις σχετικές υποθέσεις στην αρμόδια Υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή) του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, η οποία έχει προχωρήσει στην επιβολή σημαντικών οικονομικών κυρώσεων εις βάρος των παραβατών κατόπιν των τεκμηριωμένων εισηγήσεών μας. Περαιτέρω, όπου ανέκυψε η αναγκαιότητα και της ποινικής διερεύνησης των σχετικών υποθέσεων, η Αρχή μας τις διαβίβασε προς τις αρμόδιες Εισαγγελικές Αρχές.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει συστηματικά το καταναλωτικό κοινό με πλήθος δημόσιων παρεμβάσεων σχετικά με τους κινδύνους που εγκυμονούν οι εξ αποστάσεως συναλλαγές, αλλά και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να απολαμβάνουν τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου με ασφάλεια, διαφυλάσσοντας αποτελεσματικά τα συμφέροντα και τα δικαιώματά τους.

Στη διάθεσή σας για κάθε άλλη συνεργασία.



Συνημμένα : 4 πίνακες με στατιστικά στοιχεία

