



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ**

Αθήνα, **27-11-2023**

Αριθ. Πρωτ. : **111772 - 27-11-2023**

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10677
Τηλέφωνο : 210 3893572
Email : gen-sec@mindev.gov.gr

ΠΡΟΣ : Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Θέμα: «Απάντηση στην με αριθμό 1628/08-11-2023 Ερώτηση του βουλευτή της κοινοβουλευτικής ομάδας της Νέας Δημοκρατίας με θέμα «Λειτουργία γραμμής καταναλωτικών καταγγελιών 1520».

Σχετ: Το με αρ. πρωτ. 104995/09-11-2023 υπηρεσιακό σημείωμα της Υπηρεσίας Συντονισμού

Σε απάντηση της με αριθμό 1628/08-11-2023 Ερώτησης του βουλευτή της κοινοβουλευτικής ομάδας της Νέας Δημοκρατίας με θέμα «Λειτουργία γραμμής καταναλωτικών καταγγελιών 1520», σας γνωρίζουμε ότι το τηλεφωνικό κέντρο της γραμμής 1520 δέχεται κλήσεις με παρουσία φυσικού προσώπου, υπαλλήλου της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, από τις 09:00 έως και τις 15:00 τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας. Τις υπόλοιπες ώρες και ημέρες τις εβδομάδας, οι καταναλωτές μπορούν να αξιοποιούν, προκειμένου να ενημερωθούν σχετικά με ζητήματα προστασίας καταναλωτή τις ιστοσελίδες <https://gge.mindev.gov.gr/> και <https://kataggelies.mindev.gov.gr/>.

Η λήψη καταγγελιών για παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών είναι δυνατή, τόσο μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1520 όσο και μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας <https://kataggelies.mindev.gov.gr/>.

Ειδικότερα:

Σχετικά με το πρώτο ερώτημα, σας γνωρίζουμε ότι η γραμμή λειτουργεί αδιαλείπτως από τις 09:00 έως και τις 15:00 τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας και γίνεται προσπάθεια να απαντώνται όλες οι εισερχόμενες κλήσεις από τους αρμόδιους για το σκοπό αυτό υπαλλήλους. Σας γνωρίζουμε επίσης ότι οι υπάλληλοι ενημερώνονται διαρκώς για τις αλλαγές στο ρυθμιστικές αλλαγές στο πεδίο της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και καταβάλλουν ειλικρινή προσπάθεια να ανταποκριθούν με επάρκεια στα καθήκοντά τους. Σε κάθε περίπτωση, η λειτουργία της γραμμής ελέγχεται συστηματικά από τους επιφορτισμένους για το σκοπό αυτό προϊσταμένους και λαμβάνονται τα προσήκοντα μέτρα για τη βελτίωση της λειτουργίας της γραμμής.

Σχετικά με το δεύτερο ερώτημα, σας γνωρίζουμε ότι για τη λειτουργία της γραμμής 1520, λειτουργούν δύο βάρδιες υπαλλήλων, διάρκειας τριών (3) ωρών ημερησίως έκαστη, με ταυτόχρονη φυσική παρουσία τουλάχιστον δύο (2) υπαλλήλων στο τηλεφωνικό κέντρο από τις 09:00 έως και τις 15:00 τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας.

Σχετικά με το τρίτο ερώτημα, σας γνωρίζουμε ότι η γραμμή 1520 έχει πολλαπλούς σκοπούς όπως, την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων τους σε συνήθεις περιπτώσεις και προβλήματα που παρουσιάζονται στην αγορά, τη λήψη καταγγελιών από πολίτες που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα <https://kataggelies.mindev.gov.gr/> , όπως οι υπερήλικες συμπολίτες μας ή ΑΜΕΑ με προβλήματα όρασης, καθώς και την υποβοήθηση όσων έχουν τις ικανότητες να χρησιμοποιήσουν απλά ηλεκτρονικά μέσα να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στην εξειδικευμένη πλατφόρμα <https://kataggelies.mindev.gov.gr/> .

Η ως άνω ψηφιακή πλατφόρμα καθοδηγεί τον καταναλωτή στην υποβολή της καταγγελίας του, για ένα μεγάλο πλήθος ζητημάτων που αφορούν στην προστασία των δικαιωμάτων του, είτε η προστασία αυτών εμπίπτει στην αρμοδιότητα των υπηρεσιών του Υπουργείου Ανάπτυξης είτε εμπίπτει στην αρμοδιότητα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Στην πλατφόρμα μπορούν να υποβληθούν καταγγελίες ανώνυμα ή επώνυμα και στη συνέχεια να τύχουν επεξεργασίας από την αρμόδια υπηρεσία κατά προτεραιότητα ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας ή το μέγεθος της επίδρασης στο καταναλωτικό κοινό.

Στο πλαίσιο αυτό, επισημαίνεται ότι η υποβολή καταγγελιών μέσω ψηφιακής πλατφόρμας οδηγεί στην καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των διοικούμενων για πολλούς λόγους, οι βασικότεροι από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

α) οι καταγγελίες λαμβάνουν αυτομάτως αριθμό πρωτοκόλλου και εισέρχονται, άμεσα, στη διαδικασία αξιολόγησής τους προκειμένου να εξεταστούν κατά προτεραιότητα ανάλογα με τη βασιμότητα, τη σπουδαιότητα και το βαθμό τεκμηρίωσής τους, χωρίς να είναι απαραίτητη η αποδελτίωσή τους και η έγχαρτη αποστολή τους στην αρμόδια υπηρεσία,

β) οι καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν κάθε στιγμή της ημέρας, στο χρόνο που επιθυμεί ο καταναλωτής, και υπάρχει η δυνατότητα τεκμηρίωσης μέσω της συνυποβολής αρχείων κειμένου, εικόνας ή βίντεο κάτι που είναι αδύνατο δια τηλεφώνου,

γ) είναι δυνατή η ταχεία απόρριψη ψευδών ή καταχρηστικά υποβαλλόμενων καταγγελιών που σκοπό έχουν να παρακωλύσουν τους διοικητικούς και ελεγκτικούς μηχανισμούς του κράτους με σκοπό της δόλιας μείωσης της αποτελεσματικότητάς τους,

δ) παρέχεται η δυνατότητα στους διοικούμενους που αφορούν οι καταγγελίες, εφόσον δεν έχουν παραβιάσει το νόμο, η δυνατότητα να αμυνθούν δικαστικά κατά των τεκμηρίων που υποβάλλονται με την καταγγελία.

Άλλωστε, σε όλα τα προηγμένα κράτη, αλλά και σε άλλους δημόσιους φορείς της χώρας μας, για όλους τους προαναφερθέντες λόγους, οι καταγγελίες μέσω ψηφιακών μέσων έχουν αντικαταστήσει μερικώς ή ολικώς τις τηλεφωνικές καταγγελίες. Ενδεικτικά, στην Ελλάδα, αναφέρονται οι ιστότοποι υποβολής καταγγελιών στην ανεξάρτητη Επιτροπή Ανταγωνισμού (<https://www.epant.gr/nomothesia/nomothesia-antagonismou/kataggelies.html>), στην ανεξάρτητη Εθνική Αρχή Διαφάνειας (<https://aead.gr/complaints/>), καθώς και σε ευρωπαϊκό επίπεδο ο ιστότοπος υποβολής καταγγελιών στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (<https://www.eccgreece.gr/el/about-us/ypoboli-anaforas>), στη Γαλλία (https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/dependencies/litiges_anglais.pdf), στη Γερμανία (https://www.bafin.de/EN/DieBaFin/Kontakt/Verbraucher/verbraucher_node_en.html).

Σε κάθε περίπτωση ωστόσο, η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής 1520 είναι σημαντική, και για το λόγο αυτό επιδιώκεται η ενισχυμένη και αποτελεσματική λειτουργία της, προκειμένου να είναι δυνατή και η καλύτερη εξυπηρέτηση των υπερηλίκων συμπολιτών μας, των ατόμων που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα όρασης αλλά και των υπολοίπων πολιτών που αναζητούν πληροφορίες ή χρειάζονται καθοδήγηση για την υποβολή της καταγγελίας τους ηλεκτρονικά.

Σχετικά με το τέταρτο και το πέμπτο ερώτημα, σας γνωρίζουμε ότι μέσω της ηλεκτρονικής πύλης των καταγγελιών από 1.1.2023 έως 21.11.2023 υποβλήθηκαν 3.824 καταγγελίες εκ των οποίων 2.394 διαβιβάστηκαν στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και 1.301 διαβιβάστηκαν σε άλλες υπηρεσίες (279 σε άλλες υπηρεσίες εκτός Υπουργείου και 1.022 στη ΔΙΜΕΑ). Επίσης, από τις 16.11.2022 έως και τις 15.11.2023 το τηλεφωνικό κέντρο δέχτηκε και απάντησε 7.610 κλήσεις, για παροχή πληροφοριών, καθοδήγηση ή για την υποβολή καταγγελιών, όπου δεν ήταν δυνατή για αντικειμενικούς λόγους ή ηλεκτρονική υποβολή τους.

Τέλος, είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων είναι αρμόδια για την επιβολή κυρώσεων στους εμπόρους που παραβιάζουν τα δικαιώματα πολιτών που απορρέουν από την κείμενη καταναλωτική νομοθεσία αλλά δεν είναι αρμόδια για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών. Όπως και στην υπόλοιπη Ευρώπη, έτσι και στην Ελλάδα, αρμοδιότητα επί των ζητημάτων αυτών έχουν οι οργανισμοί εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR), όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, και τα αρμόδια πολιτικά δικαστήρια στα οποία οι καταναλωτές μπορούν να ασκούν αγωγή κατά μόνας ή συλλογικά μέσω της άσκησης αντιπροσωπευτικής αγωγής δια των ενώσεων καταναλωτών.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΤΣΙΝΤΖΟΥ ΘΕΟΔΩΡΑ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΣΩΤΗΡΙΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

1. Γραφείο Υπουργού Ανάπτυξης
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Εμπορίου
3. Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή
4. Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή