



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

13 Ιουνίου 2024

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 3421

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 46959

Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών και μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

(α) Του ν. 4622/2019 «Επιτελικό κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),

(β) του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5) και ιδίως της παρ. 8 του άρθρου 140,

(γ) του άρθρου 5 του ν. 3469/2006 «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» (Α' 131),

(δ) του άρθρου 13β «Διαχείριση αναφορών, καταγγελιών και ερωτημάτων καταναλωτών» και της παρ. 4ια του άρθρου 14 του ν. 2251/1994 (Α' 194) για την προστασία των καταναλωτών,

(ε) του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, (π.δ. 63/2005 - Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

(στ) του π.δ. 5/2022 «Οργανισμός Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων» (Α' 15),

(ζ) του π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130),

(η) του π.δ. 78/2023 «Αποδοχή παραίτησης Υπουργών» (Α' 131),

(θ) του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131),

(ι) της υπ' αρ. 74784/15.7.2021 απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών και μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων» (Β' 3114).

2. Το γεγονός ότι από την έκδοση της παρούσης δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, όπως προκύπτει από την υπ' αρ. 37790/14.5.2024 εισήγηση δημοσιονομικών επιπτώσεων της ΓΔΟΥ του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

3. Την υποχρέωση της Πολιτείας για την διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτικού κοινού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής

1. Αντικείμενο της παρούσας αποτελεί η ανάπτυξη και υιοθέτηση ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών στο πεδίο εποπτείας «Προστασία Καταναλωτή και Σύνομη (ή προσήκουσα) Παροχή Υπηρεσιών» που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης, με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των αναφορών / καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτή, την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτικών συμφερόντων και τη βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων.

2. Με την παρούσα καθορίζονται οι διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών / καταγγελιών σύμφωνα με το άρθρο 140 του ν. 4512/2018 και το άρθρο 13β του ν. 2251/1994.

Άρθρο 2

Σύστημα διαχείρισης αναφορών / καταγγελιών και προγραμματισμός διοικητικού ελέγχου

1. Η διαχείριση των αναφορών / καταγγελιών και ο σχεδιασμός διενέργειας διοικητικού ελέγχου της Γενι-

κής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή στηρίζεται στην αξιολόγηση του κινδύνου που δύναται να προκληθεί στα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών από συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές.

2. Η αξιολόγηση των αναφορών / καταγγελιών πραγματοποιείται με τη χρήση κριτηρίων αξιολόγησης προσανατολισμένων στην εκτίμηση κινδύνου και στοχεύει στην κατάταξή τους στις επιμέρους προβλεπόμενες

κατηγορίες. Με βάση την εν λόγω κατάταξη προσδιορίζονται οι αντίστοιχες ενέργειες διεξαγωγής διοικητικού ελέγχου.

3. Το Σύστημα διαχείρισης αναφορών/ καταγγελιών αρμοδιότητας της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου υιοθετείται με την παρούσα, αναλύεται στο Παράρτημα Ι και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών

Πεδίο Εποπτείας:

**Προστασία Καταναλωτή &
Σύννομη (ή Προσήκουσα) Παροχή Υπηρεσιών**

Εποπτεύουσα Αρχή:

Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας περιεχομένων

1.	Σκοπός
2.	Πεδίο Εφαρμογής
3.	Πολιτική της Γ.Δ.Α.Π.Κ. για τη διερεύνηση των Αναφορών/ Καταγγελιών
4.	Νομοθετικό Πλαίσιο
5.	Ροή Διαχείρισης των Αναφορών/ Καταγγελιών – Εμπλεκόμενα Μέρη.....
5.1	Τρόποι υποβολής των Αναφορών/ Καταγγελιών
5.2	Δομή της Φόρμας Αναφοράς/Καταγγελίας
6.	Ενημέρωση σχετικά με την Αναφορά/ Καταγγελία.....
7.	Διαδικασία Αξιολόγησης της Αναφοράς/ Καταγγελίας.....
7.1	Αρχική Αξιολόγηση
7.2	Αξιολόγηση Α' Επιπέδου
7.3	Αξιολόγηση Β' Επιπέδου - Βαθμολόγηση.....
7.4	Χαρακτηρισμός Αναφοράς/ Καταγγελίας και Πίνακας Ενεργειών Διαχείρισης.....
8.	Μεθοδολογία προτεραιοποίησης Αναφορών/ Καταγγελιών μεσαίου και χαμηλού κινδύνου
9.	Συσχετισμός Διαδικασιών
10.	Έντυπα.....

1) Σκοπός

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/ Καταγγελιών της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή (Γ.Δ.Α.Π.Κ.) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) είναι:

α) Η θέσπιση – βάσει κινδύνου – ενός αντικειμενικού, αμερόληπτου και αποτελεσματικού πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/ καταγγελιών που υποβάλλονται στην Γ.Δ.Α.Π.Κ. και οι οποίες εμπίπτουν στην νομοθεσία αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

β) Η διασφάλιση της αξιοποίησης των αναφορών/ καταγγελιών ως πηγή πληροφοριών με σκοπό τη βελτίωση της στόχευσης των κινδύνων στον σχεδιασμό των ελέγχων.

2) Πεδίο εφαρμογής

Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. αποτελεί εποπτεύουσα αρχή υπό την έννοια των άρθρων 128 και 130 έως 132 του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α'5).

Πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι το σύνολο των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στην Γ.Δ.Α.Π.Κ.

Ειδικότερα, οι αναφορές/καταγγελίες μπορεί να αφορούν :

- α) σε συμβάσεις που περιέχουν γενικούς - καταχρηστικούς όρους συναλλαγών,
- β) σε ζητήματα εγγυήσεων,
- γ) σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των προμηθευτών,
- δ) σε συμβάσεις από απόσταση,
- ε) σε συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος,
- στ) σε συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος,
- ζ) σε συμβάσεις εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση,
- η) σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών προς τους καταναλωτές σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 2251/1994,
- θ) σε άλλες ειδικότερες εθνικές ή ενωσιακές διατάξεις για την προστασία των δικαιωμάτων και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών σε τομείς για την εποπτεία των οποίων αρμόδια είναι η Γ.Δ.Α.Π.Κ. (πχ. συμβάσεις καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, συστήματα πληρωμών, οικονομικές δραστηριότητες ενημέρωσης οφειλετών, συμβάσεις με μονάδες αδυνατίσματος, συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης κ.α.).

Για τους σκοπούς του παρόντος ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) Καταγγελία: Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δήλωση που υποβάλλεται προς την Γ.Δ.Α.Π.Κ. σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή από καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών και συνοδεύεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

β) Αναφορά: Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δήλωση που υποβάλλεται προς την Γ.Δ.Α.Π.Κ. σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία, πλην όμως η ποιότητα της παρεχόμενης πληροφορίας, χορηγεί τη δυνατότητα στη Γ.Δ.Α.Π.Κ., στο πλαίσιο αυτεπάγγελτου ελέγχου, να διερευνήσει αν στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

γ) Πληροφορία που χρήζει αναλογικής μεταχείρισης όπως μία αναφορά: Οποιαδήποτε πληροφορία που δεν συνιστά καταγγελία ή αναφορά και περιέρχεται σε γνώση της Γ.Δ.Α.Π.Κ., μέσω της παρακολούθησης των μέσων μαζικής

ενημέρωσης και μέσων κοινωνικής δικτύωσης είτε από προσωπική εμπειρία είτε από την παρατήρηση των εποπτικών ενεργειών άλλης εποπτικής αρχής και η οποία (πληροφορία) στοιχειοθετεί ή ενδέχεται να στοιχειοθετεί παράβαση της εθνικής ή ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

3) Πολιτική της Γ.Δ.Α.Π.Κ. σχετικά με τη διαχείριση των Αναφορών/Καταγγελιών

Η πολιτική της Γ.Δ.Α.Π.Κ. σχετικά με τη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών στο πεδίο προστασίας του καταναλωτή, περιλαμβάνει τους παρακάτω άξονες:

- Διασφάλιση του δικαιώματος των καταναλωτών να υποβάλλουν αναφορές/καταγγελίες για παραβίαση των δικαιωμάτων τους και προσβολή των οικονομικών συμφερόντων τους.
- Αξιολόγηση και διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών με ενιαία, αντικειμενικά και αμερόληπτα κριτήρια, προσανατολισμένα στην αξιολόγηση κινδύνου, στη βάση των οποίων προσδιορίζεται η ελεγκτική διαδικασία και η λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.
- Ανταπόκριση του ελεγκτικού μηχανισμού, ανάλογα με τη σοβαρότητα και την τεκμηρίωση των ισχυρισμών της αναφοράς/καταγγελίας, λαμβάνοντας υπόψη τους εκάστοτε διαθέσιμους πόρους.
- Συγκέντρωση και αξιοποίηση σημαντικών πληροφοριών για τα προβλήματα, τις προκλήσεις και τις τάσεις της αγοράς.

4) Νομοθετικό πλαίσιο

Το βασικό νομοθετικό πλαίσιο που διέπει το Σύστημα Διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών είναι ιδίως:

- Ο ν. 2251/1994 (Α' 191) «Προστασία των καταναλωτών» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Ο ν. 4512/2018 (Α' 5) «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις»
- Ο ν. 4537/2018 (Α' 84) «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις»
- Ο ν. 4465/2017 (Α' 47) «Ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 2014 για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά και άλλες διατάξεις».
- Ο ν. 4438/2016 (Α' 220) «Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των Οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 1093/2010, και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Οικονομικών».
- Ο ν. 3758/2009 (Α' 68) «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις»,
- Το π.δ. 5/2022 (Α'15) «Οργανισμός του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων».
- Η κ.ν.α.18898/2019 (Β'746) «Λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού 2018/302 για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής

μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθμ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ».

- Η **κ.υ.α. 70330οικ./30.06.2015 (Β' 1421)** «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών».
- Η **κ.υ.α. Ζ1-130/2011 (Β' 295)** «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/122/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής».
- Η **κ.υ.α Ζ1-699/2010** «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ, αριθμ. L133 της 22.5.2008» (Β' 917).
- Η **υ.α. Ζ1-1262/2007 (Β' 122)** «Ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια».
- Ο **Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 (L 345)** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004.

5) Ροή Διαχείρισης Αναφορών/ Καταγγελιών – Εμπλεκόμενα Μέρη

Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δημοσιεύει και επικαιροποιεί στην ιστοσελίδα της το Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/ Καταγγελιών.

5.1 Τρόποι υποβολής των Αναφορών/ Καταγγελιών

Τρόποι υποβολής των αναφορών/καταγγελιών είναι οι εξής:

1.Ηλεκτρονικά με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας (ΠΚ-01) που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Γ.Δ.Α.Π.Κ. www.kataggelies.mindev.gov.gr.

Συνίσταται οι ανώνυμες αναφορές/καταγγελίες (μη υποβολή στοιχείων ταυτοποίησης) να υποβάλλονται μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας καταγγελιών (ΠΚ-01).

2.Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση 1520@mindev.gov.gr, με την αποστολή συμπληρωμένης της ειδικής φόρμας (ΠΚ-01).

3.Ταχυδρομικώς, με την αποστολή συμπληρωμένης της ειδικής φόρμας (ΠΚ-01) στην ταχυδρομική διεύθυνση:

Υπουργείο Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή
Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181, Αθήνα

4. Με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου με τη συμπλήρωση της ειδικής φόρμας (ΠΚ-01), που υπάρχει διαθέσιμη στο Πρωτόκολλο. Η παραλαβή της αναφοράς/καταγγελίας πραγματοποιείται από το Πρωτόκολλο (φυσικό ή/και ηλεκτρονικό) του Υπουργείου και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.

5.2 Δομή της Φόρμας Αναφοράς/Καταγγελίας

Η δομή της Φόρμας Αναφοράς/Καταγγελίας (ΠΚ-01) είναι η ακόλουθη:

Τα πεδία που συμπληρώνονται υποχρεωτικά από τον καταγγέλλοντα φέρουν την ένδειξη (*).

- Ανώνυμη ή Επώνυμη

Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται από τους καταναλωτές ως ανώνυμες ή επώνυμες. Στην περίπτωση της ανώνυμης καταγγελίας δεν συμπληρώνεται το πεδίο «Στοιχεία Καταγγέλλοντος».

Ακολουθεί η συμπλήρωση των πεδίων που αφορούν στα στοιχεία του καταγγέλλοντος και της καταγγελλόμενης επιχείρησης:

I. Στοιχεία Καταγγέλλοντος

- Επώνυμο (υποχρεωτικό πεδίο)
- Όνομα (υποχρεωτικό πεδίο)
- Διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)
- Τηλέφωνο (υποχρεωτικό πεδίο)
- E-mail (υποχρεωτικό πεδίο)

II. Στοιχεία Καταγγελλόμενης Επιχείρησης

- Επωνυμία / Διακριτικός Τίτλος (υποχρεωτικό πεδίο)
- Διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.) (υποχρεωτικό πεδίο)
- Χώρα: (Ελλάδα, Χώρα εντός Ε.Ε.,)
- Τηλέφωνο
- E-mail
- ΑΦΜ

III. Τομεακές πληροφορίες (προαιρετικό πεδίο)

Ο καταγγέλλων συμπληρώνει αν η καταγγελία αφορά σε:

- καταναλωτικά προϊόντα:

- ο Σημειώνεται ότι ο καταγγέλλων θα πρέπει να επιλέξει αν για την αγορά του προϊόντος εκδόθηκε: α) απόδειξη ή β) τιμολόγιο. Σε περίπτωση που έχει εκδοθεί τιμολόγιο δεν είναι δυνατή η υποβολή και επεξεργασία της καταγγελίας, καθώς ο καταγγέλλων έχει αποκτήσει τα προϊόντα για σκοπούς που εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα και συνεπώς δεν έχει την ιδιότητα του καταναλωτή.

- υπηρεσίες
- τραπεζικές υπηρεσίες
- ασφαλιστικές και λοιπές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών

IV. Μέθοδος πώλησης (προαιρετικό πεδίο)

Ο καταγγέλλων επιλέγει ως μέθοδο πώλησης τα εξής:

- Φυσικό κατάστημα
- Ηλεκτρονικό κατάστημα
- Τηλεφωνική αγορά
- Εκτός εμπορικού καταστήματος

V. Σχετικά με την καταγγελία (προαιρετικό πεδίο)

Ο καταγγέλλων παρέχει πληροφορίες που αφορούν στα εξής:

- αν η καταγγελλόμενη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων.

- αν η καταγγελλόμενη υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή λοιπών φορέων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.
- αν έχει υποστεί οικονομική ζημία. Σε θετική περίπτωση καταγράφει την εκτίμηση του ύψους της.
- ημερομηνία τέλεσης της παράβασης.

VI. Περιγραφή του προβλήματος (υποχρεωτικό πεδίο)

- Επισυναπτόμενα στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία:

Ο καταγγέλλων συμπληρώνει τα στοιχεία που επισυνάπτει στην αναφορά/καταγγελία που υποβάλλει προκειμένου να τεκμηριώσει την καταγγελλόμενη παράβαση, όπως παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετική αλληλογραφία, κ.λ.π.

6) Ενημέρωση σχετικά με την Αναφορά/ Καταγγελία

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται ότι:

α) Η αποστολή της Γ.Δ.Α.Π.Κ. συνίσταται στη διενέργεια στοχευμένων δράσεων υπέρ του καταναλωτικού κοινού, ιδίως μέσω της επιβολής κυρώσεων σε βάρος των προμηθευτών για παραβάσεις της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, και όχι στην επίλυση της ατομικής διαφοράς του καταναλωτή με τον προμηθευτή. Στο πλαίσιο αυτό η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν είναι αρμόδια για την αποκατάσταση της προσωπικής βλάβης που υφίσταται ο εκάστοτε καταγγέλλων, ούτε δύναται να επιδιώξει ή απαιτήσει πιθανή επιδίκαση αποζημίωσης λόγω υλικής ή ηθικής βλάβης ή τον εξαναγκασμό των προμηθευτών σε επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.

β) Οι αναφορές/καταγγελίες που παραλαμβάνονται, εξετάζονται από τη Γ.Δ.Α.Π.Κ., και ταξινομούνται ανάλογα με τη βαρύτητα των καταγγελλόμενων παραβάσεων. Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. προχωρά σε περαιτέρω έλεγχο και επεξεργασία των καταγγελιών που κρίνει αναγκαίο να διερευνηθούν, αξιολογώντας μια σειρά από κριτήρια και μεταξύ άλλων την ανάγκη προστασίας του δημοσίου συμφέροντος, τις πιθανές επιπτώσεις στο καταναλωτικό κοινό από την καταγγελλόμενη συμπεριφορά καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβαση της Γ.Δ.Α.Π.Κ. σε συγκεκριμένη υπόθεση σε σχέση ιδίως και με το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό. Τα έγγραφα της αξιολόγησης δεν δημοσιοποιούνται ούτε κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

γ) Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν προβαίνει σε γνωμοδοτήσεις ή απαντήσεις σε προφορικά ή γραπτά νομικά ερωτήματα.

δ) Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Στην Ελλάδα Εξωδικαστική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών αναλαμβάνουν οι τέσσερις (4) φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι σε ειδικό Μητρώο που συνιστάται και τηρείται στη Γ.Δ.Α.Π.Κ. σύμφωνα με τις διατάξεις της κ.ν.α. με αριθμό 70330/2015 (Β' 1421).

ε) Η αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στην καταγγελλόμενη επιχείρηση ή σε δημόσια αρχή.»

Επιπρόσθετα, ο καταγγέλλων ενημερώνεται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του, ως εξής:

«Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Νίκης αρ. 5-7, σας ενημερώνει, σύμφωνα με το αρ.13 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (679/2016/ΕΕ), ότι είναι υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων που συλλέγονται μέσω της παρούσας ηλεκτρονικής φόρμας αναφοράς/καταγγελίας του ΥΠ.ΑΝ. Το Υπουργείο Ανάπτυξης επεξεργάζεται τα παραπάνω δεδομένα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του (όπως αυτές προκύπτουν από την οικεία νομοθεσία) και για τους εξής νόμιμους λόγους: για την εκπλήρωση καθηκόντων που εκτελούνται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που του έχει ανατεθεί καθώς και για τη συμμόρφωσή του σε υποχρεώσεις που απορρέουν από το νόμο. Τα ανωτέρω δεδομένα διατηρούνται για το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την

εκπλήρωση των ανωτέρω λόγων επεξεργασίας και στη συνέχεια για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον. Τα δεδομένα ενδέχεται να διαβιβαστούν και σε άλλους δημόσιους φορείς λόγω αρμοδιότητας τους. Έχετε δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, περιορισμού, εναντίωσης, καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καθώς και δικαίωμα επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ανάπτυξης όπως αυτός ορίζεται κάθε φορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση: dpo@mnec.gr»

7) Διαδικασία αξιολόγησης Αναφοράς/ Καταγγελίας

Η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη Γ.Δ.Α.Π.Κ. είναι μεθοδολογικά προσανατολισμένη στην ανάλυση κινδύνου (risk assessment) και οδηγεί στην κατηγοριοποίηση/κατάταξή τους με βάση τον βαθμό επικινδυνότητας της καταγγελλόμενης παράβασης ως προς τα συμφέροντα του καταναλωτή. Τα έγγραφα της αξιολόγησης δεν δημοσιοποιούνται ούτε κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

Μετά την υποβολή της αναφοράς/καταγγελίας ακολουθούν τα εξής τρία (3) στάδια αξιολόγησης τους:

1.Αρχική Αξιολόγηση

2.Αξιολόγηση Α' Επιπέδου

3.Αξιολόγηση Β' Επιπέδου/ Βαθμολόγηση

7.1.Αρχική Αξιολόγηση

Οι αναφορές / καταγγελίες μετά από την πρωτοκόλλησή τους, αξιολογούνται αρχικά από το Τμήμα Επικοινωνίας με Καταναλωτές της Διεύθυνσης Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή της Γ.Δ.Α.Π.Κ. με την εφαρμογή κριτηρίων (κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης), τα οποία περιλαμβάνονται στην επισυναπτόμενη φόρμα Αρχικής Αξιολόγησης (ΠΚ-02).

Οι αναφορές/καταγγελίες που υποβάλλονται στη Γ.Δ.Α.Π.Κ. από ενώσεις καταναλωτών εξαιρούνται από τη διαδικασία της αρχικής αξιολόγησης και διαβιβάζονται απευθείας για περαιτέρω αξιολόγηση στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή.

7.1.1.Η πρόδηλη αναρμοδιότητα της Γ.Δ.Α.Π.Κ.

Αναφορές/καταγγελίες προδήλως εκτός του πεδίου αρμοδιότητας της Γ.Δ.Α.Π.Κ. διαβιβάζονται με κάθε πρόσφορο μέσο από το Τμήμα Επικοινωνίας με Καταναλωτές της Διεύθυνσης Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή της Γ.Δ.Α.Π.Κ στον αρμόδιο φορέα εποπτείας.

7.1.2.Αναφορές/καταγγελίες που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις υποβολής της αναφοράς/καταγγελίας.

Αναφορές/καταγγελίες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση 7.1.1 ελέγχονται ως προς την ορθή συμπλήρωση των υποχρεωτικών πεδίων της φόρμας ΠΚ-01.

Σε περίπτωση ελλιπούς ή μη ορθής συμπλήρωσης των υποχρεωτικών πεδίων της φόρμας ΠΚ-01, οι αναφορές/καταγγελίες αρχειοθετούνται και ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικώς με κάθε πρόσφορο μέσο.

7.1.3.Το προφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο του περιεχομένου της αναφοράς/καταγγελίας ή η καταχρηστική επανάληψή του.

Αναφορές/καταγγελίες με εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο περιεχόμενο ή που επαναλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό αρχειοθετούνται.

- Εάν σε ένα από τα παραπάνω κριτήρια αρχικής αξιολόγησης η απάντηση είναι ΝΑΙ τότε η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται από τον Προϊστάμενο

του Τμήματος Επικοινωνίας με Καταναλωτές της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή.

- Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση, εκτός από την περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία κρίνεται εμφανώς παράλογη, αόριστη, ακατάληπτη ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση, η αναφορά/καταγγελία διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή. Ακολούθως, ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή χρεώνει την αναφορά/καταγγελία στο αρμόδιο τμήμα της Διεύθυνσης.

7.2.Αξιολόγηση Α' Επιπέδου

Ο υπάλληλος του αρμοδίου τμήματος, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος αυτού, διενεργεί την Αξιολόγηση Α' Επιπέδου, με την εφαρμογή των παρακάτω κριτηρίων (Κριτήρια Αξιολόγησης Α' Επιπέδου), τα οποία περιλαμβάνονται στην επισυναπτόμενη φόρμα αξιολόγησης Αξιολόγηση Α' Επιπέδου (ΠΚ-03).

7.2.1.Το αβάσιμο, ακατάληπτο ή αόριστο του περιεχομένου της αναφοράς/καταγγελίας.

Αναφορές/καταγγελίες με εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο περιεχόμενο ή που επαναλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό αρχειοθετούνται.

7.2.2.Αδυναμία αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας λόγω μη προσκόμισης από τον καταγγέλλοντα των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων.

Στην περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν προσκομίζει τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία που καθιστούν εφικτή την αξιολόγηση και διερεύνηση μίας αναφοράς/καταγγελίας, είτε κατά τον χρόνο αρχικής υποβολής τους είτε κατόπιν σχετικής επικοινωνίας της Γ.Δ.Α.Π.Κ., αυτή αρχειοθετείται.

7.2.3.Αναφορά/καταγγελία που έχει ελεγχθεί πρόσφατα δίχως να διαπιστωθεί παράβαση, που επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό καθώς και κοινοποιήσεις εγγράφων τρίτων προς τη Γ.Δ.Α.Π.Κ.

Στην περίπτωση που τα αναφερόμενα σε μία αναφορά/καταγγελία, χωρίς ουσιώδη μεταβολή τους, έχουν ελεγχθεί πρόσφατα, χωρίς να έχει διαπιστωθεί παράβαση καθώς και στην περίπτωση που αναφορά/καταγγελία υποβάλλεται κατά τρόπο καταχρηστικό στην Γ.Δ.Α.Π.Κ. αυτή αρχειοθετείται.

Επίσης, αρχειοθετούνται κοινοποιήσεις εγγράφων από τρίτους προς τη Γ.Δ.Α.Π.Κ. με την επιφύλαξη της ενδεχόμενης αξιοποίησης της πληροφορίας από τη Γ.Δ.Α.Π.Κ. στο πλαίσιο αυτεπάγγελτου ελέγχου.

7.2.4. Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει αποστείλει στον προμηθευτή κλήση για προηγούμενη ακρόαση.

Στην περίπτωση που αναφορά/καταγγελία στρέφεται κατά του ίδιου προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει αποστείλει στον προμηθευτή κλήση για προηγούμενη ακρόαση, χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων, αυτή συσχετίζεται και αρχειοθετείται.

7.2.5. Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει επιβάλει στον προμηθευτή διοικητική κύρωση.

Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει επιβάλει διοικητική κύρωση, αρχειοθετείται,

εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης της απόφασης επιβολής διοικητικής κύρωσης.

7.2.6. Κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Στην περίπτωση που εκτιμάται ότι με την αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετείται παράβαση νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή αυτή αρχειοθετείται.

7.2.7. Αποδεικτική αδυναμία στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας

Πρόκειται για διαφορές ιδιωτικού δικαίου που απαιτείται απόδειξη πραγματικών περιστατικών η οποία αντικειμενικά δεν μπορεί να λάβει χώρα στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας εξέτασης αναφορών/καταγγελιών.

7.2.8. Δυνατότητα αναστολής ενεργειών διερεύνησης καταγγελίας

Στις περιπτώσεις που η αναφερόμενη/καταγγελλόμενη παράβαση συνιστά ζήτημα ευρύτερου ενδιαφέροντος που εκκρεμεί ενώπιον της Δικαιοσύνης, η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δύναται να αναβάλλει την περαιτέρω διερεύνησή της.

- Εάν σε ένα από τα παραπάνω κριτήρια Αξιολόγησης Α' επιπέδου η απάντηση είναι ΝΑΙ τότε η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος.
- Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση, εκτός από την περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία κρίνεται εμφανώς παράλογη, αόριστη, ακατάληπτη ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.
- Σε διαφορετική περίπτωση ακολουθεί η Αξιολόγηση Β' Επιπέδου/Βαθμολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας.

7.3. Αξιολόγηση Β' Επιπέδου - Βαθμολόγηση

Ο υπάλληλος του αρμόδιου τμήματος, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος αυτού, διενεργεί την Αξιολόγηση Β' Επιπέδου, με την εφαρμογή των παρακάτω κριτηρίων (Κριτήρια Αξιολόγησης Β' Επιπέδου/Βαθμολόγησης), τα οποία περιλαμβάνονται στην φόρμα Αξιολόγησης Β' Επιπέδου/Βαθμολόγησης (ΠΚ-04).

7.3.1. Το πλήθος των αναφορών/καταγγελιών που έχουν υποβληθεί κατά του ίδιου προμηθευτή, ιδίως για τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, τα τελευταία δύο (2) έτη

Η χαμηλή κατηγορία αφορά μέχρι δέκα (10) αναφορές/καταγγελίες, η μεσαία κατηγορία μέχρι πενήντα (50) αναφορές/καταγγελίες και η υψηλή κατηγορία περισσότερες από πενήντα (50) αναφορές/καταγγελίες.

Πλήθος υποβληθεισών αναφορών/ καταγγελιών	Βαθμοί
Πλήθος ≤ 10	1
10 < Πλήθος ≤ 50	3
Πλήθος > 50	5

7.3.2. Το πλήθος των δυνητικά θιγόμενων καταναλωτών από συγκεκριμένη εμπορική πρακτική

Ως θιγόμενοι καταναλωτές προσδιορίζονται οι αποδέκτες της καταγγελλόμενης συμπεριφοράς.

Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. αξιολογεί αν η καταγγελλόμενη εμπορική πρακτική δύναται να θίγει και τα συμφέροντα πλήθους άλλων καταναλωτών, πλην του καταγγέλλοντος.
Η βαθμολογία ανάλογα με το πλήθος των δυνητικά θιγόμενων καταναλωτών, έχει ως εξής:

Πλήθος Δυνητικά Θιγόμενων Καταναλωτών	Βαθμοί
Πλήθος ≤ 50	3
$50 < \text{Πλήθος} \leq 1000$	5
Πλήθος > 1000	7

7.3.3. Η οικονομική ζημία σε ευρώ ανά καταναλωτή

Αφορά στην οικονομική ζημία που προκαλείται στον καταναλωτή από την καταγγελλόμενη εμπορική πρακτική.

Η οικονομική ζημία αναφέρεται στις άμεσες οικονομικές συνέπειες που επιφέρει η παράβαση στην περιουσία του καταναλωτή.

Οικονομική Ζημία σε ευρώ ανά καταναλωτή	Βαθμοί
Οικονομική Ζημία ≤ 10 €	1
$10 \text{ €} < \text{Οικονομική Ζημία} \leq 100 \text{ €}$	3
$100 \text{ €} < \text{Οικονομική Ζημία} \leq 1000 \text{ €}$	5
Οικονομική Ζημία $> 1000 \text{ €}$	7

7.3.4. Ο βαθμός ενόχλησης των καταναλωτών

Αφορά στη μη αποτίμηση σε χρήμα ζημία που προκαλεί στους καταναλωτές η καταγγελλόμενη εμπορική πρακτική.

Περιπτώσεις τέτοιων συμπεριφορών είναι αυτές που αφορούν στην προσβολή της προσωπικότητας των καταναλωτών, όπως εφαρμογή επιθετικών εμπορικών πρακτικών, παρενοχλήσεις ή άλλες πρακτικές με τις οποίες προσβάλλονται ιδίως δικαιώματα που αφορούν στην ιδιωτική σφαίρα των καταναλωτών.

Ενδεικτικά, αναφέρονται τα εξής:

- Αναφορές/καταγγελίες που αφορούν σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (ιδίως παραπλανητικές και επιθετικές), γενικά απατηλές συμπεριφορές σε βάρος των καταναλωτών καθώς και πρακτικές που συνίστανται σε προσβολή της προσωπικότητας των καταναλωτών (πχ. παραβάσεις του ν. 3758/2009 από εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών) ή παραβιάζουν αποφάσεις που έχουν εκδοθεί δυνάμει του άρθρου 10 παρ. 21 (νυν άρθρου 14 παρ. 4ι) του ν. 2251/1994, και δημιουργούν πολύ υψηλό βαθμό ενόχλησης των καταναλωτών, δύναται να λαμβάνουν επτά (7) βαθμούς.
- Αναφορές/καταγγελίες που αφορούν σε καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών (άρθρο 2 του ν. 2251/1994), με την επιφύλαξη της προηγούμενης παραγράφου, στα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από τις διατάξεις των άρθρων 3α έως και 5β του ν. 2251/1994 (συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος, ζητήματα παράδοσης και εμπορικών εγγυήσεων) και δημιουργούν υψηλό βαθμό ενόχλησης των καταναλωτών, δύναται να λαμβάνουν πέντε (5) βαθμούς.
- Αναφορές/καταγγελίες που αφορούν σε πρακτικές οι οποίες αφηνιάζουν, υποβάλλουν σε δοκιμασία ή ταλαιπωρούν τον καταναλωτή στην άσκηση των δικαιωμάτων τους και δημιουργούν σημαντικό βαθμό ενόχλησης των καταναλωτών, δύναται να λαμβάνουν τρεις (3) βαθμούς.

Οι αναφορές/καταγγελίες που αφορούν σε πρακτικές οι οποίες δημιουργούν μικρό βαθμό ενόχλησης των καταναλωτών, δύναται να λαμβάνουν έναν (1) βαθμό.

Βαθμός ενόχλησης καταναλωτών	Βαθμοί
Μικρός	1
Σημαντικός	3
Υψηλός	5
Πολύ υψηλός	7

7.3.5. Το μέγεθος της καταγγελλόμενης επιχείρησης

Το μέγεθος μιας επιχείρησης -μεταξύ άλλων- προσδιορίζεται βάσει του κύκλου εργασιών της. Με αυτή την έννοια, η διάθεση μεγάλου όγκου προϊόντων και υπηρεσιών ενέχουν δυνητικά μεγαλύτερο κίνδυνο για τους καταναλωτές. Εξάλλου, η αξιοπιστία της αγοράς και η εμπιστοσύνη των καταναλωτών πλήττεται περισσότερο όταν η επιχείρηση έχει σημαντικό μερίδιο αγοράς.

Κύκλος εργασιών	Βαθμοί
Κύκλος εργασιών $\leq 3.000.000$ €	2
$3.000.000$ € < Κύκλος εργασιών $\leq 40.000.000$ €	3
Κύκλος εργασιών > 40.000.000 €	5

7.3.6. Επανάληψη ή εξακολούθηση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής

Ο επαναλαμβανόμενος χαρακτήρας, η συνέχιση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής ή η μη ανταπόκριση της επιχείρησης σε προηγούμενες υποδείξεις της Γ.Δ.Α.Π.Κ. αξιολογούνται από την Υπηρεσία και η σχετική αναφορά/καταγγελία λαμβάνει τρεις (3) βαθμούς.

Επανάληψη ή εξακολούθηση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής	Βαθμοί
Η καταγγελλόμενη πρακτική συνεχίζεται ή επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της Γ.Δ.Α.Π.Κ.	3
Η καταγγελλόμενη πρακτική δεν συνεχίζεται ή δεν επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή η καταγγελλόμενη επιχείρηση ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της Γ.Δ.Α.Π.Κ.	0

7.3.7. Λοιπές περιστάσεις κινδύνου.

Λαμβάνονται υπόψη άλλες περιστάσεις που χαρακτηρίζουν την καταγγελλόμενη συμπεριφορά και αυξάνουν την επικινδυνότητά της.

Κάθε μία από τις παρακάτω περιστάσεις κινδύνου λαμβάνεται υπόψη και βαθμολογείται ξεχωριστά.

	Βαθμολογία	
Λοιπές περιστάσεις κινδύνου	ΝΑΙ	ΟΧΙ

i) Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών	5	0
ii) Σπουδαιότητα αγαθού ή υπηρεσίας	3	0
iii) Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές	5	0
iv) Ανάγκη ειδικού χειρισμού της υπόθεσης	3	0

ι) Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών

Πρόκειται για αναφορά/καταγγελία που αφορά σε καταναλωτές που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες. Η ευαλωτότητα των καταναλωτών μπορεί να οφείλεται σε κοινωνικές περιστάσεις ή σε ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μεμονωμένων καταναλωτών ή ομάδων καταναλωτών, όπως η ηλικία, το γένος, η υγεία τους, ο ψηφιακός αναλφαριθμητισμός ή η οικονομική τους κατάσταση.

ii) Σπουδαιότητα αγαθού ή υπηρεσίας

Αφορά σε αναφορά/καταγγελία που σχετίζεται με τη διακινδύνευση ενός αγαθού που είναι αναγκαίο για την κάλυψη βασικής βιοτικής ανάγκης.

iii) Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές

Αφορά σε αναφορά/καταγγελία για καιροσκοπική συμπεριφορά επιχείρησης που αποβλέπει στην επιδίωξη παράνομου οφέλους. Ιδιαίτερα αξιολογείται ο κίνδυνος παύσης της δραστηριότητάς της επιχείρησης και η μη ανταπόκρισή της σε αξιώσεις αποζημίωσης των καταναλωτών.

iv) Ανάγκη ειδικού χειρισμού της αναφοράς/καταγγελίας

Αφορά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. κρίση πανδημίας), καθώς και σε περιπτώσεις όπου από τη συνολική εκτίμηση των περιστάσεων συνάγεται ότι λόγω συγκεκριμένων συνθηκών η καταγγελλόμενη εμπορική πρακτική ενδέχεται να έχει εξαιρετικά δυσμενείς συνέπειες στον καταναλωτή.

Επιμέρους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη είναι οι εξής:

✓ Συνθήκες κρίσης (υγειονομικής, οικονομικής)

✓ Ιδιαίτερες καιρικές συνθήκες (καύσωνας, παγετός)

✓ Εποχιακές λειτουργίες αγοράς (εκπτώσεις, Χριστούγεννα, Πάσχα κλπ)

Η αξιολόγηση Β' επιπέδου/Βαθμολόγηση εγκρίνεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή.

7.4.Χαρακτηρισμός Αναφοράς/ Καταγγελίας και Πίνακας Ενεργειών Διαχείρισης

Ανάλογα με τη συνολική βαθμολογία που λαμβάνει, κάθε αναφορά/καταγγελία κατατάσσεται σε Κατηγορία Κινδύνου (χαμηλού κινδύνου, μεσαίου κινδύνου και υψηλού κινδύνου) και προσδιορίζονται αντίστοιχα οι ενέργειες διαχείρισης τους από τη Γ.Δ.Π.Κ., ως ακολούθως:

Βαθμολογία «β»	Κατηγορία Κινδύνου	Ενέργεια Διαχείρισης
$8 \leq \beta < 19$	Χαμηλού κινδύνου	Διενέργεια ελέγχου στο πλαίσιο προτεραιοποίησης των καταγγελιών χαμηλού κινδύνου
$19 \leq \beta < 28$	Μεσαίου κινδύνου	Διενέργεια ελέγχου στο πλαίσιο προτεραιοποίησης των καταγγελιών μεσαίου κινδύνου.
$28 \leq \beta$	Υψηλού Κινδύνου	Άμεση διερεύνηση

- Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί «Χαμηλού Κινδύνου», η διερεύνηση της προτεραιοποιείται σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Κεφάλαιο 8.
- Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Μεσαίου κινδύνου», η διερεύνηση της προτεραιοποιείται σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Κεφάλαιο 8.
- Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Υψηλού Κινδύνου», διερευνάται το συντομότερο δυνατό, λαμβάνοντας υπόψη τη διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων.
- Με την ολοκλήρωση του ελέγχου, το αποτέλεσμα του εισάγεται στην αντίστοιχη φόρμα Αξιολόγησης Β' Επιπέδου - Βαθμολόγησης Αναφορών / Καταγγελιών.
- Σε περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται, ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση.

8) Μεθοδολογία προτεραιοποίησης Αναφορών/ Καταγγελιών μεσαίου και χαμηλού κινδύνου

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται και ιεραρχούνται οι αναφορές/καταγγελίες που χαρακτηρίστηκαν ως μεσαίου ή χαμηλού κινδύνου.

α) Αναφορές/ Καταγγελίες μεσαίου κινδύνου

Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. επιλέγει σε μηνιαία βάση ποιες από τις αναφορές/καταγγελίες μεσαίου κινδύνου θα διερευνήσει περαιτέρω λαμβάνοντας υπόψη τον θετικό αντίκτυπο από τη διεξαγωγή ελέγχου σε συνδυασμό με τους διαθέσιμους πόρους για την υλοποίησή του.

Στο πλαίσιο αυτό εξετάζονται οι θετικές συνέπειες στην αγορά και όχι μόνον όσον αφορά τα εμπλεκόμενα μέρη. Λαμβάνονται δε υπόψη οι επιβαρύνσεις ή οι δεσμεύσεις πόρων που προκύπτουν για την εποπτεύουσα αρχή από τη διεξαγωγή του ελέγχου καθώς και οι επιπτώσεις στο λοιπό έργο που αυτή έχει να καλύψει.

Υπό το πρίσμα αυτό, ο έλεγχος, κρίνεται σημαντικός καθώς διασαφηνίζει υποχρεώσεις των προμηθευτών απέναντι στους καταναλωτές, προάγοντας τη συμμόρφωση στην αγορά και των άλλων επιχειρήσεων και καθιστά προς τους καταναλωτές αντίστοιχα σαφή τα δικαιώματά τους.

Με βάση το σύνολο των αναφορών/καταγγελιών μεσαίου κινδύνου ενός (1) μήνα ο αρμόδιος Τμηματάρχης και ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή αποφασίζουν ποιες από αυτές πληρούν το ως άνω κριτήριο του θετικού αντίκτυπου στην αγορά και προωθούνται για περαιτέρω έλεγχο.

Σε περίπτωση που για μια αναφορά/καταγγελία μεσαίου κινδύνου δεν ληφθεί απόφαση διενέργειας ελέγχου κατά τον πρώτο μήνα, αυτή μεταφέρεται στη «δεξαμενή» (pool) αναφορών/καταγγελιών του επόμενου μήνα, προκειμένου να κριθεί εκ νέου η πλήρωση του κριτηρίου του θετικού αντίκτυπου τον επόμενο μήνα.

Σε περίπτωση που για τέσσερις (4) μήνες δεν κρίνεται ως σημαντική η περαιτέρω διερεύνηση της αναφοράς/καταγγελίας μεσαίου κινδύνου, αυτή μεταφέρεται στη δεξαμενή (pool) αναφορών/καταγγελιών χαμηλού κινδύνου.

β) Αναφορές/ Καταγγελίες χαμηλού κινδύνου

Οι καταγγελίες/αναφορές χαμηλού κινδύνου μεταφέρονται στη δεξαμενή (pool) αναφορών/καταγγελιών χαμηλού κινδύνου. Οι εν λόγω καταγγελίες εξετάζονται μόνο εφόσον δεν εκκρεμεί εξέταση ή έλεγχος καταγγελιών υψηλού ή μεσαίου κινδύνου και τίθενται στο αρχείο της υπηρεσίας μετά την πάροδο δώδεκα (12) μηνών από την μεταφορά τους στη δεξαμενή αναφορών/ καταγγελιών χαμηλού κινδύνου. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση.

9) Συσχετισμός Διαδικασιών

Η διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών συσχετίζεται με τις παρακάτω διαδικασίες του Συστήματος Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή:

- Μοντέλο Ενεργειών Συμμόρφωσης
- Κυρώσεις

10) Έντυπα

Επισυνάπτονται τα ακόλουθα έντυπα:

- 1.Φόρμα Αναφοράς/Καταγγελίας ΠΚ-01
- 2.Φόρμα Αρχικής Αξιολόγησης Αναφορών/ Καταγγελιών ΠΚ-02
- 3.Φόρμα Αξιολόγησης Α' Επιπέδου Αναφορών/ Καταγγελιών ΠΚ-03
- 4.Φόρμα Αξιολόγησης Β' Επιπέδου - Βαθμολόγησης Αναφορών/ Καταγγελιών ΠΚ-04



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΚ-01

ΑΝΩΝΥΜΗ

☐

ΕΠΩΝΥΜΗ

☐

(Τα πεδία με (*) συμπληρώνονται υποχρεωτικά. Στις ανώνυμες καταγγελίες δεν συμπληρώνονται τα στοιχεία καταγγέλλοντος.)

I. Στοιχεία Καταγγέλλοντος

ΕΠΩΝΥΜΟ*	
ΟΝΟΜΑ*	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ*	
E-MAIL*	

II. Στοιχεία Καταγγελλόμενης Επιχείρησης

ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ*		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ * (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)		
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ ☐	
	ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. ☐	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ		
E-MAIL		
ΑΦΜ		

III. Τομεακές πληροφορίες*
(εισάγετε «X» στο κατάλληλο πεδίο)

Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ				
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ & ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩ- ΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ
☐	☐	☐	☐	☐
Απόδειξη συναλλαγής:				
NAI ☐				
Τιμολόγιο:				
NAI ☐				
Δεν μπορείτε να προχωρήσετε στην υποβολή της καταγγελίας σας.				

ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΩΛΗΣΗΣ			
Φυσικό κατάστημα	Ηλεκτρονικό κατάστημα	Τηλεφωνική αγορά	Εκτός εμπορικού καταστήματος
☐	☐	☐	☐

IV. Σχετικά με την αναφορά/καταγγελία

Η υπόθεσή σας εκκρεμεί ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων;	NAI ☐	OXI ☐
Η υπόθεσή σας εκκρεμεί ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλου Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών;	NAI ☐	OXI ☐
Έχετε υποστεί οικονομική ζημία; Αν ναι, παρακαλούμε να προσδιορίσετε το ύψος της.	NAI ☐	OXI ☐
	ΥΨΟΣ ΖΗΜΙΑΣ	

Ημερομηνία τέλεσης παράβασης	
------------------------------	--

V. Περιγραφή του προβλήματος*

--

Η επισύναψη αποδεικτικών στοιχείων που τεκμηριώνουν την αναφορά/καταγγελία κρίνεται απαραίτητη (π.χ. παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετικήαλληλογραφία, κ.λ.π.)

1	
2	
3	

Σημείωση σχετικά με την αναφορά/ καταγγελία σας:

α) Η αποστολή της Γ.Δ.Α.Π.Κ. συνίσταται στη διενέργεια στοχευμένων δράσεων υπέρ του καταναλωτικού κοινού, ιδίως μέσω της επιβολής κυρώσεων σε βάρος των προμηθευτών για παραβάσεις της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή, και όχι στην επίλυση της ατομικής διαφοράς του καταναλωτή με τον προμηθευτή. Στο πλαίσιο αυτό η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν είναι αρμόδια για την αποκατάσταση της προσωπικής βλάβης που υφίσταται ο εκάστοτε καταγγέλλων, ούτε δύναται να επιδιώξει ή απαιτήσει πιθανή επιδίκαση αποζημίωσης λόγω υλικής ή ηθικής βλάβης ή τον εξαναγκασμό των προμηθευτών σε επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών.

β) Οι αναφορές/καταγγελίες που παραλαμβάνονται, εξετάζονται από τη Γ.Δ.Α.Π.Κ., και ταξινομούνται ανάλογα με τη βαρύτητα των καταγγελλόμενων παραβάσεων. Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. προχωρά σε περαιτέρω έλεγχο και επεξεργασία των καταγγελιών που κρίνει αναγκαίο να διερευνηθούν, αξιολογώντας μια σειρά από κριτήρια και μεταξύ άλλων την ανάγκη προστασίας του δημοσίου συμφέροντος, τις πιθανές επιπτώσεις στο καταναλωτικό κοινό από την καταγγελλόμενη συμπεριφορά καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβαση της Γ.Δ.Α.Π.Κ. σε συγκεκριμένη υπόθεση σε σχέση ιδίως και με το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό. Τα έγγραφα της αξιολόγησης δεν δημοσιοποιούνται ούτε κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

γ) Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν προβαίνει σε γνωμοδοτήσεις ή απαντήσεις σε προφορικά ή γραπτά νομικά ερωτήματα.

δ) Η Γ.Δ.Α.Π.Κ. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Στην Ελλάδα Εξωδικαστική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών αναλαμβάνουν οι τέσσερις (4) φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι σε ειδικό Μητρώο που συνιστάται και τηρείται στη Γ.Δ.Α.Π.Κ. σύμφωνα με τις διατάξεις της κ.υ.α. με αριθμό 70330/2015 (Β' 1421).

ε) Η αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στην καταγγελλόμενη επιχείρηση ή σε δημόσια αρχή.

Προσωπικά δεδομένα:

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Νίκης αρ. 5-7, σας ενημερώνει, σύμφωνα με το αρ.13 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (679/2016/ΕΕ), ότι είναι υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων που συλλέγονται μέσω της παρούσας ηλεκτρονικής φόρμας

αναφοράς/καταγγελίας του ΥΠ.ΑΝ. Το Υπουργείο Ανάπτυξης επεξεργάζεται τα παραπάνω δεδομένα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του (όπως αυτές προκύπτουν από την οικεία νομοθεσία) και για τους εξής νόμιμους λόγους: για την εκπλήρωση καθηκόντων που εκτελούνται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που του έχει ανατεθεί καθώς και για τη συμμόρφωσή του σε υποχρεώσεις που απορρέουν από το νόμο. Τα ανωτέρω δεδομένα διατηρούνται για το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την εκπλήρωση των ανωτέρω λόγων επεξεργασίας και στη συνέχεια για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον. Τα δεδομένα ενδέχεται να διαβιβαστούν και σε άλλους δημόσιους φορείς λόγω αρμοδιότητάς τους. Έχετε δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, περιορισμού, εναντίωσης, καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καθώς και δικαίωμα επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ανάπτυξης όπως αυτός ορίζεται κάθε φορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση: dpo@mnec.gr»

ΕΝΤΥΠΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΚ-02 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ-ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
--

ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	

Κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης

Κριτήριο Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Ενέργεια
1. Προφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο του περιεχομένου της αναφοράς/καταγγελίας ή η καταχρηστική επανάληψή του	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
2. Αναφορά/καταγγελία που δεν έχει υποβληθεί ορθά στη φόρμα ΠΚ-01, παρά τη σχετική ενημέρωση του καταγγέλλοντος από τη Γ.Δ.Π.Κ.	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
3. Πρόδηλη αναρμοδιότητα Γ.Δ.Π.Κ.	Ναι		Διαβίβαση στην αρμόδια Υπηρεσία
	Όχι		Αξιολόγηση Α' επιπέδου

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αρχειοθέτηση	
Διαβίβαση στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή	
Διαβίβαση στην αρμόδια Υπηρεσία (να αναγραφεί η Υπηρεσία)	

Υπογραφές/Ημερομηνία

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΚ-03
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Κριτήρια Αξιολόγησης Α' Επιπέδου

Κριτήριο Αξιολόγησης	Αξιολόγηση		Ενέργεια
1. Αβάσιμο/ακατάληπτο/αόριστο περιεχόμενο της αναφοράς/καταγγελίας	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
2. Αδυναμία αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας λόγω μη προσκόμισης από τον καταγγέλλοντα των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων (αρχική υποβολή ή κατόπιν σχετικής επικοινωνίας της Γ.Δ.Α.Π.Κ. με τον καταγγέλλοντα)	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
3. α) Αναφορά/καταγγελία που έχει ελεγχθεί πρόσφατα, δίχως να διαπιστωθεί παράβαση	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
β) Αναφορά/καταγγελία που επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
γ) Κοινοποίηση εγγράφων προς τη Γ.Δ.Π.Κ.	Ναι		Αρχειοθέτηση/ Ενδεχόμενη Αξιοποίηση Πληροφορίας
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
4. Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει αποστείλει στον προμηθευτή κλήση για προηγούμενη ακρόαση, χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία επιβολής διοικητικών κυρώσεων.	Ναι		Συσχέτιση και αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
5. Αναφορά/ καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Α.Π.Κ. έχει επιβάλλει διοικητική κύρωση, εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης απόφασης επιβολής	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου

διοικητικής κύρωσης.			
6. Αναφορά/καταγγελία που κατ' αρχήν δεν στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου
7. Αποδεικτική αδυναμία στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας (διαφορά ιδιωτικού δικαίου)	Ναι		Αρχειοθέτηση
	Όχι		Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αρχειοθέτηση	
Λιαβίβαση για αξιολόγηση Β' Επιπέδου	

Υπογραφές/Ημερομηνία

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ - ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΠΚ-04
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Κριτήρια Αξιολόγησης Β' Επιπέδου/Βαθμολόγησης

Κριτήρια Αξιολόγησης και Βαθμολόγησης			ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ Σ	ΒΑΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Πλήθος υποβληθέντων αναφορών/καταγγελιών κατά του ίδιου προμηθευτή, ιδίως για τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, τα τελευταία δύο (2) έτη	≤ 10	1		
		11 - 50	3		
		> 50	5		
2	Πλήθος δυνητικά θιγόμενων καταναλωτών από συγκεκριμένη εμπορική πρακτική	≤ 50	3		
		51 – 1.000	5		
		> 1.000	7		
3	Οικονομική ζημία σε ευρώ ανά καταναλωτή	≤ 10 €	1		
		11 – 100 €	3		
		101- 1.000 €	5		
		>1.000€	7		
4	Βαθμός ενόχλησης καταναλωτών	Μικρός	1		
		Σημαντικός	3		
		Υψηλός	5		
		Πολύ υψηλός	7		
5	Μέγεθος καταγγελλόμενης επιχείρησης (κύκλος εργασιών)	≤ 3.000.000 ευρώ	2		
		3.000.000 - 40.000.000 ευρώ	3		
		> 40.000.000 ευρώ	5		

6	Επανάληψη ή εξακολούθηση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής (εμπορική πρακτική που συνεχίζεται και κατά το χρόνο της αξιολόγησης ή καταγγελλόμενη επιχείρηση που δεν ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της Γ.Δ.Π.Κ.)	ΝΑΙ	3		
		ΟΧΙ	0		
	Λοιπές περιστάσεις κινδύνου* * καθεμία περίπτωση βαθμολογείται ξεχωριστά				
7	i) Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών	ΝΑΙ	5		
		ΟΧΙ	0		
	ii) Σπουδαιότητα αγαθού ή υπηρεσίας	ΝΑΙ	3		
		ΟΧΙ	0		
	iii) Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές	ΝΑΙ	5		
		ΟΧΙ	0		
	iv) Ανάγκη ειδικού χειρισμού της υπόθεσης	ΝΑΙ	3		
		ΟΧΙ	0		
Συνολική Βαθμολογία (β)					
Χαρακτηρισμός Αναφοράς / Καταγγελίας και Ενέργειες Διαχείρισης					
Κατηγορία κινδύνου		Εύρος Βαθμολογίας Β΄ επιπέδου	Κατάταξη	Ενέργεια Διαχείρισης	
Χαμηλού κινδύνου		8 - 18		Διενέργεια ελέγχου στο πλαίσιο προτεραιοποίησης των καταγγελιών χαμηλού κινδύνου.	
Μεσαίου κινδύνου		19 - 28		Διενέργεια ελέγχου στο πλαίσιο προτεραιοποίησης των καταγγελιών μεσαίου κινδύνου.	
Υψηλού Κινδύνου		>28		Άμεση διερεύνηση	

Υπογραφές/Ημερομηνία

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Άρθρο 3

Καταργούμενες διατάξεις

Με την έναρξη ισχύος της παρούσας καταργείται η υπ' αρ. 74784/15.7.2021 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών και μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης» (Β' 3114).

Άρθρο 4

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 13 Ιουνίου 2024

Ο Υπουργός

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΚΡΕΚΑΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο **www.et.gr**.

- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

Α. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

Β. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

- Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσιεύματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημ. Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30

Ιστότοπος: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: **webmaster.et@et.gr**

Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: **grammateia@et.gr**

Πείτε μας τη γνώμη σας,

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότοπό μας.



* 0 2 0 3 4 2 1 1 3 0 6 2 4 0 0 2 8 *