

Νέο σύστημα καταγγελιών των καταναλωτών ενεργοποιεί το υπουργείο Ανάπτυξης – Πως θα λειτουργεί

Την εφαρμογή ενός νέου συστήματος διαχείρισης αναφορών και καταγγελιών των καταναλωτών προβλέπει απόφαση του υπουργείου Ανάπτυξης.

Η απόφαση στοχεύει στην αποτελεσματικότερη προστασία των καταναλωτικών δικαιωμάτων και στην ενίσχυση της διαφάνειας στην αγορά.

Το νέο σύστημα διαχείρισης, το οποίο εντάσσεται στις αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, θα παρέχει ένα αντικειμενικό και αμερόληπτο πλαίσιο αξιολόγησης και διαχείρισης των καταγγελιών. Η αξιολόγηση θα γίνεται με βάση τον κίνδυνο που προκαλείται από συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές στα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Η υποβολή των καταγγελιών θα γίνεται μέσω ειδικής φόρμας στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταχυδρομικώς ή με αυτοπρόσωπη παρουσία. Οι καταγγελίες θα αξιολογούνται αρχικά από το Τμήμα Επικοινωνίας με Καταναλωτές και στη συνέχεια από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή.

Το σύστημα προβλέπει τρία επίπεδα αξιολόγησης των καταγγελιών, με κριτήρια όπως ο βαθμός ενόχλησης των καταναλωτών, η οικονομική ζημία, και το μέγεθος της καταγγελλόμενης επιχείρησης. Ανάλογα με τη συνολική βαθμολογία, οι καταγγελίες θα κατηγοριοποιούνται σε χαμηλού, μεσαίου ή υψηλού κινδύνου και θα ακολουθούνται οι αντίστοιχες ενέργειες διερεύνησης και ελέγχου. Ειδικότερα:

1. Αρχική Αξιολόγηση:

ο Πρόδηλη Αναρμοδιότητα: Αν η καταγγελία δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, διαβιβάζεται στον αρμόδιο φορέα.
ο Ορθή Συμπλήρωση: Ελέγχεται αν η καταγγελία έχει συμπληρωθεί σωστά. Καταγγελίες με ελλιπή ή μη ορθά συμπληρωμένα πεδία αρχειοθετούνται.

ο Περιεχόμενο: Καταγγελίες με παράλογο, αόριστο ή καταχρηστικά επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο επίσης αρχειοθετούνται.

2. Αξιολόγηση Α' Επιπέδου:

ο Βάσιμο Περιεχόμενο: Εξετάζεται αν το περιεχόμενο της καταγγελίας είναι αβάσιμο ή αόριστο. Αν ναι, αρχειοθετείται.

ο Αποδεικτικά Στοιχεία: Εάν η καταγγελία δεν συνοδεύεται από τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, αρχειοθετείται.

ο Προηγούμενες Αποφάσεις: Καταγγελίες που έχουν ήδη ελεγχθεί χωρίς να διαπιστωθεί παράβαση, ή που αφορούν σε προηγούμενες παραβάσεις για τις οποίες έχουν ήδη επιβληθεί κυρώσεις, αρχειοθετούνται.

ο Μη Στοιχειοθέτηση Παράβασης: Αν η καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, αρχειοθετείται.

3. Αξιολόγηση Β' Επιπέδου - Βαθμολόγηση:

ο Πλήθος Αναφορών: Βαθμολογείται ο αριθμός των καταγγελιών που έχουν υποβληθεί κατά της ίδιας επιχείρησης τα τελευταία δύο έτη.

ο Δυνητικά Θιγόμενοι Καταναλωτές: Βαθμολογείται το πλήθος των καταναλωτών που ενδέχεται να θιγούν από την καταγγελλόμενη εμπορική πρακτική.

ο Οικονομική Ζημία: Βαθμολογείται η οικονομική ζημία σε ευρώ ανά καταναλωτή από την καταγγελλόμενη πρακτική.

ο Βαθμός Ενόχλησης: Εκτιμάται ο μη χρηματικός βαθμός ενόχλησης των καταναλωτών, όπως η προσβολή της προσωπικότητας ή οι επιθετικές πρακτικές.

ο Μέγεθος Επιχείρησης: Αξιολογείται το μέγεθος της επιχείρησης με βάση τον κύκλο εργασιών της.

ο Επανάληψη Πρακτικής: Βαθμολογείται αν η καταγγελλόμενη πρακτική επαναλαμβάνεται ή συνεχίζεται παρά τις υποδείξεις της Γενικής Διεύθυνσης.

ο Λοιπές Περιστάσεις Κινδύνου: Συμπεριλαμβάνονται περιστάσεις όπως η ευαλωτότητα των καταναλωτών, η σπουδαιότητα του αγαθού ή της υπηρεσίας, ο κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές και η ανάγκη ειδικού χειρισμού της υπόθεσης.

Η απόφαση αναμένεται να ενισχύσει την προστασία των καταναλωτών και να βελτιώσει τη λειτουργία της αγοράς, παρέχοντας ένα πιο αξιόπιστο και διαφανές περιβάλλον για όλους τους καταναλωτές.