



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

15 Ιουλίου 2021

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 3114

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 74784

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

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως έχει κωδικοποιηθεί με την υπ' αρ. 5338/17-01-2018 υπουργική απόφαση «Κωδικοποίηση του ν. 2251/1994 (Α' 191) «Προστασία των Καταναλωτών» σε ενιαίο κείμενο» (Β' 40) και ιδίως της παραγράφου 4 του άρθρου 13β, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 48 του ν. 4811/2021 (Α' 108),

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 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),

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

ε) του π.δ. 147/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης» (Α' 192),

στ) του π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119),

ζ) του π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121) και διόρθωση σφαλμάτων (Α' 126),

η) του π.δ. 84/2019 «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων» (Α' 123),

θ) του ν. 4622/2019 «Επιτελικό κράτος: Οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133) και ιδίως το άρθρο 13 αυτού.

2. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, 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 Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, 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 την παρ. 8 του άρθρου 140 του ν. 4512/2018 και την παρ. 4 του άρθρου 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 Γενικής Διεύθυνσης 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 προσαρμοσμένων 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 Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή υιοθετείται με την παρούσα, αναλύεται στο Παράρτημα Ι και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών

Πεδίο Εποπτείας:

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

Εποπτεύουσα Αρχή:

Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πίνακας περιεχομένων

1.	Σκοπός	
2.	Πεδίο Εφαρμογής	
3.	Πολιτική της Γ.Δ.Π.Κ. για τη διερεύνηση των αναφορών/καταγγελιών	
4.	Νομοθετικό Πλαίσιο	
5.	Πηγές αναφορών/καταγγελιών	
6.	Ροή Διαχείρισης των Αναφορών/Καταγγελιών – Εμπλεκόμενα Μέρη	
6.1	Τρόποι υποβολής των αναφορών/καταγγελιών	
6.2	Δομή της Φόρμας Αναφοράς/Καταγγελίας (ΠΚ01)	
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 κινδύνου	
9.	Συσχετισμός Διαδικασιών	
10.	Έντυπα	

1. Σκοπός

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

1. Η θέσπιση – βάσει κινδύνου – ενός αντικειμενικού, αμερόληπτου και αποτελεσματικού πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στην Γ.Δ.Π.Κ. και οι οποίες αφορούν στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.
2. 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.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.Π.Κ. και αφορούν στην προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών και εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Γ.Δ.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 επιχειρήσεων,
- δ) σε συμβάσεις από απόσταση,
- ε) σε συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος,
- στ) σε ορισμένες πτυχές συμβάσεων 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) στην ευθύνη του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων,
- ι) 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.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:

- 1. Αναφορά:** Οποιοσδήποτε ισχυρισμός, ανακοίνωση, δήλωση ή παροχή πληροφορίας, που υποβάλλεται προς την Γ.Δ.Π.Κ σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία, πλην όμως η ποιότητα της παρεχόμενης πληροφορίας, παρέχει εύλογο υπόβαθρο στη Γ.Δ.Π.Κ. ότι στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.
- 2. Καταγγελία:** Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δήλωση που υποβάλλεται προς την Γ.Δ.Π.Κ. σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή 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.
- 3. Πληροφορία που χρήζει αναλογικής μεταχείρισης όπως μία καταγγελία:** Οποιαδήποτε πληροφορία που δεν συνιστά καταγγελία ή αναφορά και περιέρχεται σε γνώση της Γ.Δ.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.Π.Κ. για τη διερεύνηση των αναφορών/καταγγελιών

Η πολιτική της Γ.Δ.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:

- Ο ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» (Α' 191) και η υ.α. 5338/2018 (Β' 40) «Κωδικοποίηση του ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» σε ενιαίο κείμενο» (Α' 191).
- Ο ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5).
- Ο ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις» (Α' 84).
- Ο ν. 4465/2017 «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» (Α' 47).
- Ο ν. 4438/2016 «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» (Α' 220).
- Ο ν. 3758/2009 «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» (Α' 68).
- Το π.δ. 147/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης» (Α' 192).
- Η κ.υ.α. 18898/2019 «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» (Β' 746).
- Η κ.υ.α. 70330οικ./30.06.2015 «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) αριθμ. 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» (Β' 1421).
- Η κ.υ.α. Ζ1-130/2011 «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», που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. αριθμ. L 33 της 3.2.2009» (Β' 295).

- 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 «Ρύθμιση των τύπων και των όρων των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με μονάδες αδυνατίσματος και γυμναστήρια» (Β' 2122).
- Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 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. Πηγές Αναφορών/Καταγγελιών

Πηγές αναφορών/καταγγελιών αποτελούν:

α) αναφορές/καταγγελίες που δύνανται να υποβάλλουν οι κάτωθι:

- οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο φέρει την ιδιότητα του καταναλωτή, ανεξαρτήτως εάν διαμένει ή όχι στην ελληνική επικράτεια,
- ενώσεις καταναλωτών, που είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών του ν. 2251/1994,
- καθώς και φυσικά ή νομικά πρόσωπα που σύμφωνα με ειδικότερες διατάξεις δικαιούνται να υποβάλλουν αναφορά/καταγγελία στη Γ.Δ.Π.Κ.

β) πορίσματα και αναφορές που διαβιβάζονται από φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή άλλους φορείς.

γ) πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση της Γ.Δ.Π.Κ. από άλλες πηγές, όπως τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κοινοποιήσεις εγγράφων τρίτων προς τη Γ.Δ.Π.Κ. ή άλλο μέσο.

6. Ροή Διαχείρισης των Αναφορών/Καταγγελιών – Εμπλεκόμενα Μέρη

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

6.1 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.Π.Κ.
2. **Τηλεφωνικά**, στη Γραμμή Καταναλωτή 1520, με ταυτόχρονη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας (ΠΚ-01) από τον αρμόδιο υπάλληλο και μόνο για εξαιρετικούς λόγους του καταγγέλλοντος περί αδυναμίας χρήσης των λοιπών μέσων.

3. Μέσω του **ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**, στην ηλεκτρονική διεύθυνση 1520@efpolis.gr, με την αποστολή συμπληρωμένης της ειδικής φόρμας (ΠΚ-01).
4. **Ταχυδρομικώς**, με την αποστολή συμπληρωμένης της ειδικής φόρμας (ΠΚ-01) στην ταχυδρομική διεύθυνση:

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

5. 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.

6.2 Δομή της Φόρμας Αναφοράς/Καταγγελίας (ΠΚ01)

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., Τρίτη Χώρα)
- Τηλέφωνο
- E-mail
- ΑΦΜ

III. Τομεακές πληροφορίες (προαιρετικό πεδίο)

Ο καταγγέλλων συμπληρώνει αν η καταγγελία αφορά σε:

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

IV. Μέθοδο 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.

- V. 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.

- Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας:

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται ότι:

- Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στην καταγγελλόμενη επιχείρηση ή σε δημόσια αρχή.
- Η Γ.Δ.Π.Κ. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

- Προσωπικά Δεδομένα

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του.

7. Διαδικασία Αξιολόγησης της Αναφοράς / Καταγγελίας

Η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη Γ.Δ.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.

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

Η συμπληρωμένη φόρμα αναφοράς/καταγγελίας (ΠΚ-01), μετά από την πρωτοκόλλησή της, αξιολογείται αρχικά από το Τμήμα Επικοινωνίας με Καταναλωτές της Διεύθυνσης Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή της Γ.Δ.Π.Κ., με την εφαρμογή των παρακάτω κριτηρίων (κριτήρια Αρχικής Αξιολόγησης), τα οποία περιλαμβάνονται στην επισυναπτόμενη φόρμα Αρχικής Αξιολόγησης (ΠΚ-02):

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

Αναφορές/καταγγελίες με προφανώς αβάσιμο, ακατάληπτο ή αόριστο περιεχόμενο αρχειοθετούνται.

Η **ανώνυμη καταγγελία**, εφόσον περιλαμβάνει επαρκή τεκμηρίωση, δεν χαρακτηρίζεται ως αβάσιμη.

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

Αναφορές/καταγγελίες:

- που δεν έχουν υποβληθεί στη φόρμα αναφοράς/καταγγελίας (ΠΚ-01) ή
- έχουν μεν υποβληθεί στη φόρμα αναφοράς/καταγγελίας (ΠΚ-01), χωρίς, ωστόσο, να έχουν συμπληρωθεί ορθά, παρά τη σχετική επικοινωνία της Γ.Δ.Π.Κ. με τον καταγγέλλοντα, αρχειοθετούνται.

3. Η πρόδηλη αναρμοδιότητα της Γ.Δ.Π.Κ.

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

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.

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 Αξιολόγησης Α' Επιπέδου (ΠΚ-03).

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

Αναφορές/καταγγελίες με αβάσιμο, ακατάληπτο ή αόριστο περιεχόμενο αρχειοθετούνται.

Η ανώνυμη αναφορά/καταγγελία, εφόσον περιλαμβάνει επαρκή τεκμηρίωση, δεν χαρακτηρίζεται ως αβάσιμη.

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 διερεύνησή μίας αναφοράς/καταγγελίας, είτε κατά τον χρόνο αρχικής υποβολής τους είτε κατόπιν σχετικής επικοινωνίας της Γ.Δ.Π.Κ., αυτή αρχειοθετείται.

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.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.Π.Κ., αυτή αρχειοθετείται.

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

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

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

Αναφορά/ καταγγελία που στρέφεται κατά προμηθευτή και αφορά σε παράβαση για την οποία η Γ.Δ.Π.Κ. έχει επιβάλει διοικητική κύρωση, αρχειοθετείται, εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης της απόφασης επιβολής διοικητικής κύρωσης.

- 6. Την κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση της καταναλωτικής νομοθεσίας.**

Στην περίπτωση που εκτιμάται ότι με την αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετείται παράβαση νομοθεσίας αρμοδιότητας της Γ.Δ.Π.Κ., αυτή αρχειοθετείται.

- 7. Αποδεικτική αδυναμία στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας**

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

- 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.Π.Κ. δύναται να αναβάλει 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.

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).

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
$10 < \text{Πλήθος} \leq 50$	3
Πλήθος > 50	5

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

Ως θιγόμενοι καταναλωτές προσδιορίζονται οι αποδέκτες της καταγγελλόμενης συμπεριφοράς.

Η Γ.Δ.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

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 $\leq 10 \text{ €}$	1
$10 \text{ €} < \text{Οικονομική Ζημία} \leq 100 \text{ €}$	3
$100 \text{ €} < \text{Οικονομική Ζημία} \leq 1000 \text{ €}$	5
Οικονομική Ζημία $> 1000 \text{ €}$	7

4. Ο βαθμός ενόχλησης των καταναλωτών.

Αφορά στη μη αποτιμητή 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 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 αιφνιδιάζουν, 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

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

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.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.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.Π.Κ.	0

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.

Λοιπές περιστάσεις κινδύνου	Βαθμολογία	
	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

i) 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 αναλφαβητισμός 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 επίδιωξη 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 (καύσωνα, 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	Αρχειοθέτηση
$19 \leq \beta < 28$	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», αυτή αρχειοθετείται με απόφαση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή.

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 κινδύνου

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

Η Γ.Δ.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 αρχειοθετείται. 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

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 <input type="checkbox"/> ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. <input type="checkbox"/> ΤΡΙΤΗ ΧΩΡΑ <input type="checkbox"/>
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 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΟΦΕΙΛΕΤΩΝ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΩΛΗΣΗΣ			
Φυσικό κατάστημα	Ηλεκτρονικό κατάστημα	Τηλεφωνική αγορά	Εκτός εμπορικού καταστήματος
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Σχετικά με την αναφορά/καταγγελία

Η υπόθεσή σας εκκρεμεί ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
Η υπόθεσή σας εκκρεμεί ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλου Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών;	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
Έχετε υποστεί οικονομική ζημία; Αν ναι, παρακαλούμε να προσδιορίσετε το ύψος της.	ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>	ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
Ημερομηνία τέλεσης παράβασης	ΥΨΟΣ ΖΗΜΙΑΣ	<input type="text"/>		

V. Περιγραφή του προβλήματος*

:

--

**Επισυναπτόμενα στοιχεία που τεκμηριώνουν την αναφορά/καταγγελία
(π.χ. παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετική
αλληλογραφία, κ.λ.π.)**

1	
2	
3	

Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας:

1. Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στην καταγγελλόμενη επιχείρηση ή σε δημόσια αρχή.
2. Η Υπηρεσία μας δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Προσωπικά δεδομένα:

Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή συλλέγει, επεξεργάζεται και διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση της αποστολής της και των καθηκόντων δημοσίου συμφέροντος που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές της, σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 1 περίπτ. ε του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Γ.Κ.Π.Δ.),

Για την άσκηση των προβλεπόμενων από τα άρθρα 15, 16 και 18 του Γ.Κ.Π.Δ. δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (πρόσβασης, διόρθωσης και περιορισμού) που επεξεργάζεται κατά την εξέταση της αναφοράς σας, καθώς και όσων έχουν συλλεχθεί στο πλαίσιο και εντός των ορίων και του σκοπού της σχετικής έρευνας, μπορείτε να απευθύνεσθε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε: <http://www.mindev.gov.gr/politiki-prostastias-dedomenon/>

**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 αβάσιμο/ακατάληπτο/αόριστο περιεχόμενο της αναφοράς/καταγγελίας	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 (κατά την αρχική υποβολή ή κατόπιν σχετικής επικοινωνίας της Γ.Δ.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.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.Π.Κ. έχει επιβάλλει διοικητική κύρωση, εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης απόφασης επιβολής διοικητικής κύρωσης.	Ναι	Αρχειοθέτηση
	Όχι	Αξιολόγηση επόμενου κριτηρίου

6. Αναφορά/καταγγελία που κατ' αρχήν δεν στοιχειοθετεί παράβαση της καταναλωτικής νομοθεσίας.	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	
Διαβίβαση για Αξιολόγηση Β' Επιπέδου/Βαθμολόγηση	

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 ΒΑΘΜΟ- ΛΟΓΙΑΣ	ΒΑΘΜΟ Σ	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	ΝΑΙ	3		

	που συνεχίζεται και κατά το χρόνο της αξιολόγησης ή καταγγελλόμενη επιχείρηση που δεν ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της Γ.Δ.Π.Κ.)	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		Αρχειοθέτηση		
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
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, 5 Ιουλίου 2021

Ο Υπουργός

ΣΠΥΡΙΔΩΝ - ΑΔΩΝΙΣ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ