



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

29 Μαΐου 2025

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2638

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 35887

Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών και μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

1.1. Του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999, Α' 45),

1.2. του ν. 3377/2005 «Αρχές και Κανόνες για την εξυπηρέτηση της λειτουργίας και την ανάπτυξη βασικών τομέων του εμπορίου και της αγοράς - Θέματα Υπουργείου Ανάπτυξης.» (Α' 202) και ιδίως του άρθρου 11 αυτού,

1.3. του ν. 4177/2013 «Κανόνες ρύθμισης της αγοράς προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» (Α' 173),

1.4. του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

1.5. του ν. 4446/2016 «Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκαλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις», (Α' 240) και ιδίως του άρθρου 65 αυτού,

1.6. του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5) και ιδίως των άρθρων 139 και 140 αυτού,

1.7. του ν. 4712/2020 «Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς, ρύθμιση της οικονομικής δραστηριότητας, αντιμετώπιση του παράνομου εμπορίου, πρόστιμα για τη διακίνηση και εμπορία απομιμητικών/παραποιημένων προϊόντων, ρύθμιση θεμάτων για τη βιομηχανία, τις ιδιωτικές επενδύσεις, τις συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, την έρευνα, την καινοτομία και το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος και λοιπές διατάξεις» (Α' 146) και ιδίως του άρθρου 4 αυτού,

1.8. του ν. 4849/2021 «Αναμόρφωση και εκσυγχρονισμός του ρυθμιστικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας του υπαίθριου εμπορίου, ρυθμίσεις για την άσκηση

ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων και την απλούστευση πλαισίου δραστηριοτήτων στην εκπαίδευση, βελτιώσεις στην επιμελητηριακή νομοθεσία, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων και λοιπές επείγουσες διατάξεις» (Α' 207),

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

1.10. του ν. 2121/1993 «Πνευματική ιδιοκτησία, συγγενικά δικαιώματα και πολιτιστικά θέματα» (Α' 25),

1.11. του ν. 4818/2021 «α) Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία διατάξεων των Οδηγιών (ΕΕ) 2017/2455, (ΕΕ) 2019/1995 και (ΕΕ) 2018/1910 όσον αφορά υποχρεώσεις που απορρέουν από τον φόρο προστιθέμενης αξίας για παροχές υπηρεσιών και πωλήσεις αγαθών εξ αποστάσεως και σχετικές ρυθμίσεις, β) Τροποποιήσεις του ν. 4649/2019 «Πρόγραμμα παροχής εγγύησης σε τιτλοποιήσεις πιστωτικών ιδρυμάτων» (Α' 206), βάσει της υπό στοιχεία C(2021) 2545/9.4.2021 (2021/N) εγκριτικής απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για παράταση του προγράμματος «ΗΡΑΚΛΗΣ», γ) Διατάξεις για τη ρύθμιση οφειλών και την παροχή δεύτερης ευκαιρίας Τροποποιήσεις του ν. 4738/2020 και λοιπές διατάξεις δ) Λοιπές επείγουσες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Εθνικής Άμυνας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Υποδομών και Μεταφορών » (Α' 124),

1.12. του ν. 5045/2023 «Ενίσχυση του εισοδήματος των μισθωτών, των νέων, της οικογένειας και της εργασίας Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 136),

1.13. του ν. 5055/2023 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2121 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132 όσον αφορά τις διασυνοριακές μετατροπές, συγχωνεύσεις και διασπάσεις κεφαλαιουχικών εταιρειών και επείγουσες διατάξεις για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς» (Α' 161),

1.14. του ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 9),

1.15. του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού

σμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),

1.16. του π.δ. 5/2022 «Οργανισμός του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων» (Α' 15), και ιδίως του άρθρου 13,

1.17. 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),

1.18. του π.δ. 82/2023 «Μετονομασία Υπουργείου - Σύσταση και μετονομασία Γενικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων και θέσεων προσωπικού - Τροποποίηση και συμπλήρωση του π.δ. 77/2023 (Α' 130) - Μεταβατικές διατάξεις» (Α' 139),

1.19. του π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91),

1.20. της υπ' αρ. 91354/2017 υπουργικής απόφασης «Κωδικοποίηση Κανόνων Διακίνησης και Εμπορίας Προϊόντων και Παροχής Υπηρεσιών (Κανόνες ΔΙ.Ε.Π.Π.Υ.)» (Β' 2983),

1.21. της υπ' αρ. 105865/16.11.23 υπουργικής απόφασης «Περιστολή φαινομένων αθέμιτης κερδοφορίας. Καθορισμός της διαδικασίας ελέγχου και της επιβολής κυρώσεων των παρ. 4 και 5 του άρθρου 54 του ν. 5045/2023 (Α' 136), κλιμάκωση των προστίμων, εξειδίκευση των κατηγοριών των αγαθών που είναι απαραίτητα για τη διατροφή και τη διαβίωση των καταναλωτών και άλλες λεπτομέρειες που αφορούν στην εφαρμογή του ιδίου άρθρου - Τροποποίηση της υπ' αρ. 80372/08-09-2023 (Β' 5383) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης» (Β' 6553),

1.22. της υπ' αρ. 6969/30-01-2024 υπουργικής απόφασης «Εξειδίκευση κατηγοριών προωθητικών ενεργειών της παρ. 1, εκπτώσεων, πιστώσεων και άλλων παροχών της παρ. 2, κατηγοριών προϊόντων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των παρ. 2 και 3, διαδικασία ελέγχου και επιβολής των κυρώσεων των παρ. 6 και 7, κλιμάκωση των προστίμων και άλλες αναγκαίες λεπτομέρειες για την εφαρμογή του άρθρου 38 του ν. 5082/2024 (Α' 9)» (Β' 640),

1.23. της υπ' αρ. 12924/2024 υπουργικής απόφασης «Εξειδίκευση κατηγοριών προωθητικών ενεργειών της παρ. 1, εκπτώσεων, πιστώσεων και άλλων παροχών της παρ. 2, κατηγοριών προϊόντων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των παρ. 2 και 3, διαδικασία ελέγχου και επιβολής των κυρώσεων των παρ. 6 και 7, κλιμάκωση των προστίμων και άλλες αναγκαίες λεπτομέρειες για την εφαρμογή του άρθρου 38 του ν. 5082/2024 (Α' 9) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 6969/30-01-2024 (Β' 640) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης.» (Β' 1115),

1.24. της υπ' αρ. 119899/13-12-2023 κοινής απόφασης των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης «Ρυθμίσεις για την αποδοχή μέσων πληρωμής με κάρτα και άλλα μέσα πληρωμών Αντικατάσταση

της υπ' αρ. 45231/20-04-2017 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης και Οικονομικών «Ρύθμιση υποχρέωσης αποδοχής πληρωμών με κάρτα, σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4446/2016, (Α' 24) (Β' 1445)» (Β' 7115),

1.25. του άρθρου 90 του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184),

1.26. της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 3469/2006 «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» (Α' 131), όπως διαμορφώθηκε και τροποποιήθηκε με το άρθρο 50 του ν. 5143/24 (Α' 161),

1.27. της υπό στοιχεία ΔΙΔΔΗ/Φ.ΕΜΔΔ/19012/06.11.2024 κοινής απόφασης των Γενικών Γραμματέων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών και του Εθνικού Τυπογραφείου «Ρύθμιση ειδικότερων ζητημάτων εφαρμογής των διατάξεων της παρ. 2 του άρθρου 9 του ν. 3469/2006 (Α' 131)» (Β' 6148),

1.28. της απόφασης της Υφυπουργού Εσωτερικών με θέμα: Ζητήματα οργάνωσης και τήρησης του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών «Μίτος», κατ' εφαρμογή του άρθρου 90 του ν. 4727/2020 (Α' 184),

1.29. της υπό στοιχεία ΔΔΔΔ/Φ.ΕΜΔΔ/21687/27.12.2024 εγκυκλίου «Νέες προβλέψεις επί της διαδικασίας δημοσίευσης νομοθετικών ρυθμίσεων και κανονιστικών πράξεων στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως - Μηχανισμός αυτοματοποιημένης ενημέρωσης του ΕΜΔΔ - "Μίτος"» (ΑΔΑ: 9ΜΖΘ46ΜΤΛ6-ΙΑΩ).

2. Την ανάγκη στήριξης της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας καθώς και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

3. Το γεγονός ότι από την παρούσα απόφαση δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, σύμφωνα με την υπ' αρ. 10306/06-02-2025 εισήγηση της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ανάπτυξης,

4. «Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας θεσπίζεται νέα διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο: «Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών και μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών ελέγχου στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), του Υπουργείου Ανάπτυξης», αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής

Σε εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 130 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και του άρθρου 4 του ν. 4712/2020 (Α' 146), σύμφωνα με τις οποίες η Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), ορίζεται ως Αρχή Εποπτείας και Διαχείρισης για το πεδίο εποπτείας «Προστασία καταναλωτή και σύννομη (ή προσήκουσα) παροχή υπηρεσιών».

1. Αντικείμενο της παρούσας αποτελεί η ανάπτυξη και υιοθέτηση ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών που

εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), του Υπουργείου Ανάπτυξης, με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτή, την αντιμετώπιση του παράνομου εμπορίου, τη βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών.

2. Πεδίο εφαρμογής της παρούσας, αποτελεί η προστασία της εσωτερικής αγοράς, η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικότητας, η προστασία του καταναλωτή από επικίνδυνα παράνομα αγαθά και υπηρεσίες που διακινούνται και προσφέρονται στο εσωτερικό της χώρας, η ενίσχυση της εθνικής ασφάλειας, μέσω της καταπολέμησης των παράνομων κυκλωμάτων εμπορίας και διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών, η προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας, η δημιουργία υπεραξίας των εμπορικών σημάτων, η αύξηση των οικονομικών μεγεθών των επιχειρήσεων και η αύξηση των δημοσίων εσόδων.

Με την παρούσα καθορίζονται:

α) 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 το άρθρο 4 του ν. 4712/2020 (Α' 146) και

β) η μεθοδολογία σχεδιασμού των ενεργειών εποπτείας, που περιλαμβάνει τη διαδικασία διοικητικού ελέγχου με βάση την ανάλυση κινδύνου και την κατηγοριοποίηση

των αναφορών/καταγγελιών μετά την αξιολόγησή τους σύμφωνα με την παρ. 8 του άρθρου 139 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και τα άρθρα 4 και 5 του ν. 4712/2020 (Α' 146).

Άρθρο 2

Σύστημα διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών και προγραμματισμός διοικητικού ελέγχου

1. Η διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών και ο σχεδιασμός διενέργειας διοικητικού ελέγχου της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.) του Υπουργείου Ανάπτυξης, 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. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των αναφορών/καταγγελιών είναι εμπιστευτικό, στερείται εκτελεστότητας και δεν δημοσιοποιείται ή κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα ή σε οποιονδήποτε τρίτο.

3. Το Σύστημα διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών αρμοδιότητας της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.) υιοθετείται με την παρούσα, αναλύεται στο Παράρτημα και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ****ΑΡΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:****ΔΙΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΓΟΡΑΣ
(ΔΙ.Μ.Ε.Α.)****ΠΕΔΙΟ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ:****ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ
ΣΥΝΝΟΜΗ (Η' ΠΡΟΣΗΚΟΥΣΑ) ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι:

1. Η θέσπιση - βάσει κινδύνου - ενός αντικειμενικού, αμερόληπτου και αποτελεσματικού πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητων της, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4712/2020 (Α' 146).

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

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), έχει ορισθεί ως Αρχή Εφαρμογής Εποπτείας και Διαχείρισης για το πεδίο εποπτείας «Προστασία καταναλωτή και σύννομη (ή προσήκουσα) παροχή υπηρεσιών», σε εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 130 του ν. 4512/2018 (Α' 5) και του άρθρου 4 του ν. 4712/2020 (Α' 146).

Πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών είναι το σύνολο των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), και εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της.

Οι αναφορές/καταγγελίες μπορεί να αφορούν, ενδεικτικά σε διατάξεις:

- α) Κανόνων ΔΙΕΠΠΥ
- β) Υπαίθριου Εμπορίου
- γ) Διάθεσης στην αγορά πλαστικών μιας χρήσης
- δ) Μέσων αποδοχής πληρωμών (POS, IRIS)
- ε) Αθέμιτης κερδοφορίας
- στ) Ηλεκτρονικού Εμπορίου
- ζ) Καλάθι νοικοκυριού
- η) Πλατφόρμας fuel-prices
- θ) Ελληνικού Σήματος
- ι) Ζώων συντροφιάς
- ια) Ανακοίνωσης μείωσης τιμής

καθώς και κάθε άλλο ζήτημα το οποίο δύναται να εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες της ΔΙ.Μ.Ε.Α.

ΟΡΙΣΜΟΙ

1. Αναφορά: Οποιοσδήποτε ισχυρισμός, ανακοίνωση, δήλωση ή παροχή πληροφορίας, που υποβάλλεται προς την Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, χωρίς να συνοδεύεται απαραίτητα από αποδεικτικά στοιχεία, πλην όμως η ποιότητα της παρεχόμενης πληροφορίας, παρέχει εύλογο υπόβαθρο στη Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), ότι στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας αρμοδιότητάς της, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4712/2020 (Α' 146). Μια ανακοίνωση ή δήλωση που παρέχει εύλογο υπόβαθρο ότι ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας αρμοδιότητας της ΔΙΜΕΑ συνιστά αναφορά, ακόμα και αν σε αυτήν εμπεριέχεται κάποιο ερώτημα. Οποιαδήποτε πληροφορία περιέχεται σε γνώση της ΔΙ.Μ.Ε.Α. 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 αρμοδιότητάς της, συνιστά αναφορά.

2. Καταγγελία: Οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δήλωση που υποβάλλεται προς την Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και συνοδεύεται από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία ότι στοιχειοθετείται ή ενδέχεται να στοιχειοθετείται παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας αρμοδιότητάς της, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4712/2020 (Α' 146).

ΣΤΟΧΟΙ

Οι στόχοι της ΔΙ.Μ.Ε.Α. σχετικά με τη διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών, περιλαμβάνουν τους παρακάτω άξονες:

- Διασφάλιση του δικαιώματος των πολιτών και των οικονομικών φορέων 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 να διασφαλιστούν η προστασία της εσωτερικής αγοράς, η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικότητας, η προστασία του καταναλωτή από επικίνδυνα παράνομα αγαθά και υπηρεσίες που διακινούνται και προσφέρονται στο εσωτερικό της χώρας, η ενίσχυση της εθνικής ασφάλειας, μέσω της καταπολέμησης των παράνομων κυκλωμάτων εμπορίας και διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών, η προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας, η δημιουργία υπεραξίας των εμπορικών σημάτων, η αύξηση των οικονομικών μεγεθών των επιχειρήσεων και η αύξηση των δημοσίων εσόδων.

- 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.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το Σύστημα Διαχείρισης αναφορών/καταγγελιών διέπεται από τις διατάξεις:

- Του ν. 3377/2005 «Αρχές και Κανόνες για την εξυγίανση της λειτουργίας και την ανάπτυξη βασικών τομέων του εμπορίου και της αγοράς - Θέματα Υπουργείου Ανάπτυξης.» (Α' 202).

- Του ν. 4177/2013 «Κανόνες ρύθμισης της αγοράς προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών και άλλες διατάξεις» (Α' 173).

- Του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5).

· Του ν. 4446/2016 «Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις» (Α' 240).

· Του ν. 4537/2018 «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις» (Α' 84).

· Του ν. 4736/2020 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/904 σχετικά με τη μείωση των επιπτώσεων ορισμένων πλαστικών προϊόντων στο περιβάλλον και λοιπές διατάξεις» (Α' 200).

· Του ν. 4712/2020 «Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς, ρύθμιση της οικονομικής δραστηριότητας, αντιμετώπιση του παράνομου εμπορίου, πρόστιμα για τη διακίνηση και εμπορία απομιμητικών/παραποιημένων προϊόντων, ρύθμιση θεμάτων για τη βιομηχανία, τις ιδιωτικές επενδύσεις, τις συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, την έρευνα, την καινοτομία και το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος και λοιπές διατάξεις» (Α' 146).

· Του ν. 4818/2021 «α) Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία διατάξεων των Οδηγιών (ΕΕ) 2017/2455, (ΕΕ) 2019/1995 και (ΕΕ) 2018/1910 όσον αφορά υποχρεώσεις που απορρέουν από τον φόρο προστιθέμενης αξίας για παροχές υπηρεσιών και πωλήσεις αγαθών εξ αποστάσεως και σχετικές ρυθμίσεις β) Τροποποιήσεις του ν. 4649/2019 «Πρόγραμμα παροχής εγγύησης σε τιτλοποιήσεις πιστωτικών ιδρυμάτων» (Α' 206), βάσει της υπό στοιχεία C(2021) 2545/9.4.2021 (2021/N) εγκριτικής απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για παράταση του προγράμματος «ΗΡΑΚΛΗΣ» γ) Διατάξεις για τη ρύθμιση οφειλών και την παροχή δεύτερης ευκαιρίας Τροποποιήσεις του ν. 4738/2020 και λοιπές διατάξεις δ) Λοιπές επείγουσες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Εθνικής Άμυνας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Υποδομών και Μεταφορών» (Α' 124),

· Του ν. 4849/2021 «Αναμόρφωση και εκσυγχρονισμός του ρυθμιστικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας του υπαιθρίου εμπορίου, ρυθμίσεις για την άσκηση ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων και την απλούστευση πλαισίου δραστηριοτήτων στην εκπαίδευση, βελτιώσεις στην επιμελητηριακή νομοθεσία, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων και λοιπές επείγουσες διατάξεις» (Α' 207).

· Του ν. 4830/2021 «Νέο πλαίσιο για την ευζωία των ζώων συντροφιάς Πρόγραμμα «ΑΡΓΟΣ» και λοιπές διατάξεις» (Α' 169).

· Του ν. 5019/2023 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2020 «σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ», ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, ρυθμιστικό πλαίσιο για την παλαίωση οίνων και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 27).

· Του ν. 5045/2023 «Ενίσχυση του εισοδήματος των μισθωτών, των νέων, της οικογένειας και της εργασίας Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 136).

· Του ν. 5055/2023 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2121 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132 όσον αφορά τις διασυνδριακές μετατροπές, συγχωνεύσεις και διασπάσεις κεφαλαιουχικών εταιρειών και επείγουσες διατάξεις για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς» (Α' 161).

· Του ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 9).

· Του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών» (Α' 191) και ειδικότερα των άρθρων 9ι-9ια.

· Του ν. 2121/1993 «Πνευματική ιδιοκτησία, συγγενικά δικαιώματα και πολιτιστικά θέματα» (Α' 25).

· Του ν. 5179/2025 «Αναδιοργάνωση του νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου με την επωνυμία «Εθνική Πινακοθήκη-Μουσείου Αλεξάνδρου Σούτσου» και του νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Μητροπολιτικός Οργανισμός Μουσείων Εικαστικών Τεχνών Θεσσαλονίκης», ενίσχυση των δράσεων του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Θεσσαλονίκης και του Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, μετονομασία του Προπαρασκευαστικού και Επαγγελματικού Σχολείου Καλών Τεχνών Πανόρμου Τήνου σε Ανώτερη Σχολή Καλών Τεχνών Μαρμαροτεχνίας Πανόρμου Τήνου και αναμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας της, ρυθμίσεις για το πρόγραμμα στήριξης οπτικοακουστικών έργων στην Ελλάδα και λοιπές διατάξεις» (Α' 26).

· Του π.δ. 131/2003 «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά. (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)» (Α' 116).

· Της υπουργικής απόφασης υπ' αρ. 91354/2017 «Κωδικοποίηση Κανόνων Διακίνησης και Εμπορίας Προϊόντων και Παροχής Υπηρεσιών (Κανόνες ΔΙ.Ε.Π.Π.Υ.)» (Β' 2893).

· Της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αρ. 119899/2023 «Ρυθμίσεις για την αποδοχή μέσων πληρωμής με κάρτα και άλλα μέσα πληρωμών Αντικατάσταση της υπ' αρ. 45231/20-04-2017 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης και Οικονομικών «Ρύθμιση υποχρέωσης αποδοχής πληρωμών με κάρτα, σύμφωνα με το άρθρο 65 του ν. 4446/2016, (Α' 240)» (Β' 1445).

· Των κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 54 του ν. 5045/2023 (Α' 136), υπουργικές αποφάσεις, σχετικές με διατάξεις περιστολής φαινομένων αθέμιτης κερδοφορίας, καθορισμού της διαδικασίας ελέγχου και της επιβολής κυρώσεων, κλιμάκωσης των προστίμων, καθώς και εξειδίκευσης των κατηγοριών των αγαθών που είναι απαραίτητα για τη διατροφή και τη διαβίωση των καταναλωτών και άλλες λεπτομέρειες που αφορούν στην εφαρμογή των σχετικών διατάξεων του νόμου.

· Των κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 38 του ν. 5082/2024 (Α' 9), υπουργικές αποφάσεις, σχετικές με διατάξεις εξειδίκευσης κατηγοριών προωθητικών ενεργειών, εκπώσεων, πιστώσεων και άλλων παροχών, κατηγοριών προϊόντων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των παρ. 2 και 3 του άρθρου, διαδικασίες ελέγχου και

επιβολής των κυρώσεων των παρ. 6 και 7, κλιμάκωσης των προστίμων, καθώς και άλλες αναγκαίες λεπτομέρειες για την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων.

· Των κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 15 του ν. 5055/2023 (Α' 161), υπουργικές αποφάσεις, σχετικές με την εξειδίκευση κατηγοριών προϊόντων για τα οποία προβλέπεται ανακοίνωση ανατιμήσεων προϊόντων και καθορισμός του περιεχομένου της ανακοίνωσης, της διαδικασίας αποστολής της, της διαδικασίας επιβολής των κυρώσεων και άλλων λεπτομερειών για την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων, καθώς και κάθε άλλης διάταξης πρωτογενούς ή/και δευτερογενούς νομοθεσίας, από την οποία απορρέει αρμοδιότητα της Διυπηρεσιακής Μονάδας Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.).

ΠΗΓΕΣ

Πηγές αναφορών/καταγγελιών αποτελούν:

α) Αναφορές/Καταγγελίες που δύνανται να υποβάλουν οι κάτωθι:

· Φυσικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως εάν διαμένουν ή όχι στην ελληνική επικράτεια.

· Νομικά πρόσωπα δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, που σύμφωνα με ειδικότερες διατάξεις δικαιούνται να υποβάλλουν αναφορά/καταγγελία στη ΔΙ.Μ.Ε.Α.

β) Πορίσματα και αναφορές που διαβιβάζονται από συναρμόδιους φορείς ή άλλους φορείς.

γ) Πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση της ΔΙ.Μ.Ε.Α. από άλλες πηγές, όπως τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κοινοποιήσεις εγγράφων τρίτων προς τη ΔΙ.Μ.Ε.Α. ή άλλο μέσο.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Μέθοδοι υποβολής των αναφορών/καταγγελιών είναι οι εξής:

1. Ηλεκτρονικά, με τη συμπλήρωση της ειδικής φόρμας καταγγελίας της ΔΙ.Μ.Ε.Α. με ταυτοποίηση μέσω TAXIS (Δ1), χωρίς ταυτοποίηση (Δ2) και με τη μορφή ανώνυμης καταγγελίας (Δ3). Η ειδική φόρμα καταγγελίας της ΔΙ.Μ.Ε.Α. είναι αναρτημένη στους ιστότοπους του Υπουργείου Ανάπτυξης <https://dimea.mindev.gov.gr/επικοινωνία>, kataggelies.mindev.gov.gr και <https://ekatanalotis.gov.gr>.

2. Ταχυδρομικώς, με την αποστολή συμπληρωμένης της ειδικής φόρμας καταγγελίας της ΔΙ.Μ.Ε.Α. στην ταχυδρομική διεύθυνση: Υπουργείο Ανάπτυξης, Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α.), Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181, Αθήνα.

3. Με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου με τη συμπλήρωση της ειδικής φόρμας, που υπάρχει διαθέσιμη στο Πρωτόκολλο.

Η αναφορά/καταγγελία παραλαμβάνεται από το Πρωτόκολλο του Υπουργείου και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.

ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Η δομή της ειδικής φόρμας καταγγελίας της ΔΙ.Μ.Ε.Α. είναι η ακόλουθη:

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

- Ανώνυμη ή Επώνυμη

Οι αναφορές/καταγγελίες υποβάλλονται από τους καταναλωτές ως ανώνυμες ή επώνυμες.

Στην περίπτωση επώνυμης καταγγελίας, δύναται να υλοποιηθεί ταυτοποίηση μέσω TAXIS.

Στην περίπτωση της ανώνυμης καταγγελίας δεν συμπληρώνεται το πεδίο «Στοιχεία Καταγγέλλοντος/Καταγγέλλουσας».

Ακολουθεί η συμπλήρωση των πεδίων που αφορούν στα στοιχεία του καταγγέλλοντος και του καταγγελλόμενου οικονομικού φορέα.

I. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΟΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ

- Επώνυμο (υποχρεωτικό πεδίο)

- Όνομα (υποχρεωτικό πεδίο)

- Διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)

- Τηλέφωνο (υποχρεωτικό πεδίο)

- E-mail (υποχρεωτικό πεδίο)

II. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ

- ΑΦΜ (εφόσον είναι σε γνώση)

- Επωνυμία/Διακριτικός Τίτλος (υποχρεωτικό πεδίο)

- Διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.) (υποχρεωτικό πεδίο)

- Χώρα: (Ελλάδα, Χώρα εντός Ε.Ε., Τρίτη Χώρα)

- Τηλέφωνο

- E-mail

III. ΕΙΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΟΝΤΟΤΗΤΑΣ

Ο καταγγέλλων συμπληρώνει αν η καταγγελία αφορά σε:

- ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

- ΥΠΑΙΘΡΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟ - ΑΛΛΟ

IV. ΕΙΔΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Ο καταγγέλλων επιλέγει τα εξής:

- ΑΠΟΜΙΜΗΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

- ΤΡΟΦΙΜΑ

- ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- ΠΡΑΤΗΡΙΑ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

- ΜΕΣΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (POS/IRIS)

- ΠΑΡΟΧΗ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ, κ.λπ.)

V. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΝΑΦΟΡΑ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ:

Ο καταγγέλλων συμπληρώνει:

- Αν η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων.

- Αν η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή άλλου Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.

- Αν έχει υποστεί οικονομική ζημία καθώς και το πιθανολογούμενο ύψος αυτής.

- Την ημερομηνία τέλεσης του συμβάντος.

VI. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ (ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ)

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.

- Προσθήκη συμπληρωματικού Εγγράφου/Πρωτοκόλλου.

Ο καταγγέλλων επισυνάπτει πρωτοκολλημένα έγγραφα φορέων (δημοσίου και αγοράς) καθώς και πρωτοκολλημένα έγγραφα τρίτων.

- Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας:

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται ότι:

- Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στον καταγγελλόμενο οικονομικό φορέα ή σε δημόσια αρχή.

- Η ΔΙ.Μ.Ε.Α. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ο καταγγέλλων ενημερώνεται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του, όπως ρητά αναφέρεται σε διακριτό πεδίο της ειδικής φόρμας καταγγελίας της ΔΙ.Μ.Ε.Α.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται στη ΔΙ.Μ.Ε.Α. είναι μεθοδολογικά προσανατολισμένη στην ανάλυση κινδύνου (risk assessment) και οδηγεί στην κατηγοριοποίηση/κατάταξή τους με βάση τον βαθμό επικινδυνότητας της καταγγελλόμενης παράβασης.

Κατόπιν της υποβολής της αναφοράς/καταγγελίας ακολουθούν τα εξής δύο (2) στάδια αξιολόγησης τους:

1. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ

2. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ/ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ

Το αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Συντονισμού και Διοικητικής Υποστήριξης της ΔΙΜΕΑ παραλαμβάνει την πρωτοκολλημένη φόρμα αναφοράς/καταγγελίας και διενεργεί την Αξιολόγηση Α' Επιπέδου, με την εφαρμογή των παρακάτω κριτηρίων (Κριτήρια Αξιολόγησης Α' Επιπέδου), τα οποία περιλαμβάνονται στην επισυναπτόμενη φόρμα Αξιολόγησης Α' Επιπέδου (έντυπο Δ4):

1. Η πρόδηλη αναρμοδιότητα της ΔΙΜΕΑ.

2. Το αβάσιμο, ακατάληπτο, αόριστο ή/και υβριστικό του περιεχομένου της αναφοράς/καταγγελίας.

3. Αδυναμία αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας λόγω μη προσκόμισης από τον καταγγέλλοντα των απαραίτητων στοιχείων για τη διεξαγωγή ελέγχου ή έρευνας ή ελλιπούς/μη ορθής συμπλήρωσης της φόρμας αναφοράς/καταγγελίας.

4. Καταχρηστικά επαναλαμβανόμενη υποβολή από τον ίδιο καταγγέλλοντα, οι ισχυρισμοί του οποίου δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους.

5. Η κατ' αρχήν εκτίμηση ότι η αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση της κείμενης εθνικής νομοθεσίας.

Στην περίπτωση που τουλάχιστον σε ένα από τα ανωτέρω κριτήρια Αξιολόγησης Α' επιπέδου των σημείων (2) έως και (5) η απάντηση είναι «ΝΑΙ», τότε η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται από το αρμόδιο Τμήμα.

Στην περίπτωση που στο κριτήριο αξιολόγησης Α' επιπέδου του σημείου (1), η απάντηση είναι «ΝΑΙ», τότε η αναφορά/καταγγελία διαβιβάζεται στην εκάστοτε αρμόδια αρχή.

Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται, ο/η καταγγέλλων/ουσα ενημερώνεται εντός

τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση με το ακόλουθο κείμενο:

«Αναφορικά με την καταγγελία σας, σας γνωρίζουμε ότι η διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών από τη ΔΙΜΕΑ πραγματοποιείται σύμφωνα με σύστημα αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) με βάση το γενικό πλαίσιο κανόνων για τις αρμόδιες αρχές εποπτείας που προβλέπονται στον ν. 4512/2018 (Α' 5). Ειδικότερα, η ΔΙΜΕΑ έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών το οποίο στηρίζεται στην αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτήν με ενιαία και αντικειμενικά κριτήρια, προσανατολισμένα στην εκτίμηση κινδύνου.

Με βάση την προτεραιοποίηση των αναφορών/καταγγελιών, η ΔΙΜΕΑ, αξιολογώντας τον εκτιμώμενο κίνδυνο, προβαίνει είτε σε διοικητικό έλεγχο είτε σε αρχειοθέτησή τους, με δυνατότητα ανάσυσράς τους σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου.

Σε εφαρμογή των ανωτέρω, σας ενημερώνουμε ότι η υπ' αρ. αναφορά/καταγγελία σας αρχειοθετείται και θα συνεκτιμηθεί με τυχόν μελλοντικές καταγγελίες, σε περίπτωση διοικητικού ελέγχου για τον ίδιο οικονομικό φορέα.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι για την επίλυση των ιδιωτικών διαφορών όπου απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών, ή για θέματα αποζημίωσης, επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών κ.τ.λ., αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια.»

Σε διαφορετική περίπτωση αποστέλλεται από το αρμόδιο Τμήμα, ανάλογα με το περιεχόμενό της, στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Διυπηρεσιακής Συνεργασίας για τον Έλεγχο της Αγοράς και την Καταπολέμηση του Παράνομου Εμπορίου ή στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Στατιστικής Επεξεργασίας Δεδομένων και Εποπτείας Ηλεκτρονικού Εμπορίου και ακολουθεί η Αξιολόγηση Β' Επιπέδου/Βαθμολόγηση της αναφοράς/καταγγελίας.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ/ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ

Το εκάστοτε αρμόδιο τμήμα της Διεύθυνσης Διυπηρεσιακής Συνεργασίας για τον Έλεγχο της Αγοράς και την Καταπολέμηση του Παράνομου Εμπορίου ή της Διεύθυνσης Στατιστικής Επεξεργασίας Δεδομένων και Εποπτείας Ηλεκτρονικού Εμπορίου παραλαμβάνει την αναφορά/καταγγελία και διενεργεί την Αξιολόγηση Β' Επιπέδου, με την εφαρμογή των παρακάτω κριτηρίων (Κριτήρια Αξιολόγησης Β' Επιπέδου/Βαθμολόγησης), τα οποία περιλαμβάνονται στη φόρμα Αξιολόγησης Β' Επιπέδου/Βαθμολόγησης (Έντυπο Δ5).

ΜΕΡΟΣ Α' - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Αδυναμία αξιολόγησης της αναφοράς/καταγγελίας λόγω μη προσκόμισης των απαραίτητων στοιχείων για τη διεξαγωγή ελέγχου ή έρευνας.

2. Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά οικονομικού φορέα και αφορά σε παράβαση για την οποία η ΔΙ.Μ.Ε.Α. έχει επιβάλει διοικητική κύρωση, εφόσον η καταγγελλόμενη παράβαση τελέστηκε σε χρονικό σημείο προγενέστερο της έκδοσης απόφασης επιβολής διοικητικής κύρωσης.

3. Αναστολή ενεργειών διερεύνησης καταγγελίας εφόσον η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον της Δικαιοσύνης και η καταγγελλόμενη παράβαση συνιστά ζήτημα ευρύτερου ενδιαφέροντος.

4. Επαναλαμβανόμενη υποβολή με ισχυρισμούς οι οποίοι δεν έχουν επαληθευτεί σε προγενέστερους ελέγχους, καθώς και κοινοποιήσεις εγγράφων τρίτων.

5. Αναφορά/καταγγελία που στρέφεται κατά οικονομικού φορέα και αφορά σε παράβαση για την οποία η ΔΙΜΕΑ έχει αποστείλει στον οικονομικό φορέα κλήση για προηγούμενη ακρόαση.

6. Αδυναμία αποδείξεως στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας ή εκτίμηση ότι η αναφορά/καταγγελία δεν στοιχειοθετεί παράβαση της νομοθεσίας αρμοδιότητας της ΔΙΜΕΑ.

Εάν σε ένα από τα παραπάνω κριτήρια Αξιολόγησης Β' επιπέδου η απάντηση είναι «ΝΑΙ» τότε η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται από το αρμόδιο Τμήμα, ή διαικίζεται στην εκάστοτε αρμόδια αρχή, σε περίπτωση αναρμοδιότητας.

Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται, ο/η καταγγέλλων/ουσα ενημερώνεται εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση με το ακόλουθο κείμενο:

«Αναφορικά με την καταγγελία σας, σας γνωρίζουμε ότι η διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών από τη ΔΙΜΕΑ πραγματοποιείται σύμφωνα με σύστημα αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) με βάση το γενικό πλαίσιο κανόνων για τις αρμόδιες αρχές εποπτείας που προβλέπονται στον ν. 4512/2018 (Α' 5). Ειδικότερα, η ΔΙΜΕΑ έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών το οποίο στηρίζεται στην αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτήν με ενιαία και αντικειμενικά κριτήρια, προσανατολισμένα στην εκτίμηση κινδύνου.

Με βάση την προτεραιοποίηση των αναφορών/καταγγελιών, η ΔΙΜΕΑ, αξιολογώντας τον εκτιμώμενο κίνδυνο, προβαίνει είτε σε διοικητικό έλεγχο είτε σε αρχειοθέτησή τους, με δυνατότητα ανασυρής τους σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου.

Σε εφαρμογή των ανωτέρω, σας ενημερώνουμε ότι η υπ' αρ. αναφορά/καταγγελία σας αρχειοθετείται και θα συνεκτιμηθεί με τυχόν μελλοντικές καταγγελίες, σε περίπτωση διοικητικού ελέγχου για τον ίδιο οικονομικό φορέα.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι για την επίλυση των ιδιωτικών διαφορών όπου απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών, ή για θέματα αποζημίωσης, επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών κ.τ.λ., αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια.»

Σε διαφορετική περίπτωση, το ανωτέρω αρμόδιο Τμήμα προχωρά στη βαθμολόγηση.

ΜΕΡΟΣ Β' - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Το πλήθος των αναφορών/καταγγελιών που έχουν υποβληθεί κατά του ίδιου οικονομικού φορέα, ιδίως για τη συγκεκριμένη εμπορική πρακτική, το τελευταίο έτος.

Πλήθος υποβληθεισών αναφορών/καταγγελιών	Βαθμοί
Πλήθος ≤ 10	1

10 < Πλήθος ≤ 50	2
50 < Πλήθος ≤ 100	3
Πλήθος > 100	4

2. Η εικαζόμενη οικονομική ζημία σε ευρώ

Η εικαζόμενη οικονομική ζημία αναφέρεται στις άμεσες οικονομικές συνέπειες που επιφέρει η παράβαση του οικονομικού φορέα.

Εικαζόμενη Οικονομική Ζημία σε ευρώ	Βαθμοί
Οικονομική Ζημία ≤ 10 €	1
10 € < Οικονομική Ζημία ≤ 100€	2
100 € < Οικονομική Ζημία ≤ 1000 €	3
Οικονομική Ζημία > 1000 €	4

3. Το μέγεθος του καταγγελλόμενου οικονομικού φορέα

Κύκλος εργασιών	Βαθμοί
Κύκλος εργασιών ≤ 3.000.000€	1
3.000.000€ < Κύκλος εργασιών ≤ 40.000.000 €	2
Κύκλος εργασιών > 40.000.000 €	3

4. Επανάληψη ή εξακολούθηση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής

Επανάληψη ή εξακολούθηση της καταγγελλόμενης εμπορικής πρακτικής	Βαθμοί
Η καταγγελλόμενη πρακτική συνεχίζεται ή επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας δεν ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της ΔΙ.Μ.Ε.Α.	3
Η καταγγελλόμενη πρακτική δεν συνεχίζεται ή δεν επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της ΔΙ.Μ.Ε.Α.	0

5. Το πλήθος των αναφορών/καταγγελιών που έχουν υποβληθεί για ομοειδή προϊόντα το τελευταίο έτος

Πλήθος υποβληθεισών αναφορών/καταγγελιών	Βαθμοί
Πλήθος ≤ 10	1
10 < Πλήθος ≤ 50	2
Πλήθος > 50	3
Πλήθος > 100	4

6. Πλήθος δυνητικών χρηστών/δυννητικά θιγόμενων καταναλωτών

Πλήθος δυνητικών χρηστών/ δυννητικά θιγόμενων καταναλωτών	Βαθμοί
Πλήθος ≤ 50	1
50 < Πλήθος ≤ 1000	2
Πλήθος > 1000	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.

Λοιπές περιστάσεις κινδύνου	Βαθμολογία	
	ΝΑΙ	ΟΧΙ
i) Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών	2	0
ii) Σπουδαιότητα αγαθού ή υπηρεσίας	2	0
iii) Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές	5	0
iv) Ανάγκη ειδικού χειρισμού της υπόθεσης	5	0
v) Υψηλός κίνδυνος για το κοινό ή το δημόσιο συμφέρον	5	0

i) Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών

Πρόκειται για αναφορά/καταγγελία που αφορά σε καταναλωτές που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες. Η ευάλωτοτητα 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 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.

Επιμέρους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη είναι οι εξής:

- Συνθήκες εκτάκτων μέτρων (υγειονομικών, ενέργειας, οικονομικών κ.λπ.)
- Ιδιαίτερες καιρικές συνθήκες (καύσωνας, παγετός)
- Εποχιακές λειτουργίες αγοράς (εκπτώσεις, Χριστούγεννα, Πάσχα κ.λπ.)

v) Υψηλός κίνδυνος για το κοινό ή το δημόσιο συμφέρον

Αφορά σε περιπτώσεις που απαιτούν άμεσες ενέργειες της ΔΙΜΕΑ για λόγους προστασίας του κοινού ή του δημόσιου συμφέροντος, όπως αυτό προκύπτει από τις εκάστοτε έκτακτες συνθήκες και ανάγκες της αγοράς και τα έκτακτα νομοθετικά μέτρα αρμοδιότητάς της.

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

ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ - ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Ανάλογα με τη συνολική βαθμολογία «Ω», που λαμβάνει, κάθε αναφορά/καταγγελία κατατάσσεται σε Κατηγορία Κινδύνου (χαμηλού κινδύνου, μεσαίου κινδύνου και

υψηλού κινδύνου), και προσδιορίζονται αντίστοιχα οι ενέργειες διαχείρισης τους, ως ακολούθως:

Βαθμολογία «Ω»	Κατηγορία Κινδύνου	Ενέργεια Διαχείρισης
$5 \leq \Omega \leq 10$	Χαμηλού κινδύνου	Αρχειοθέτηση με δυνατότητα ανάσχυσης σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου
$10 < \Omega \leq 17$	Μεσαίου κινδύνου	Ένταξη στον προγραμματισμό τακτικών ελέγχων
$\Omega > 17$	Υψηλού Κινδύνου	Άμεση διερεύνηση

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Α. Χαμηλού Κινδύνου:

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί «Χαμηλού Κινδύνου», αυτή αρχειοθετείται με απόφαση του Προϊστάμενου της οικείας Διεύθυνσης, με δυνατότητα ανάσχυσης σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου.

Β. Μεσαίου κινδύνου:

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Μεσαίου κινδύνου», η διερεύνηση της εντάσσεται στον ετήσιο προγραμματισμό τακτικών ελέγχων ή, κατά περίπτωση, διαβιβάζεται στην Δ/νση Ανάπτυξης της κατά τόπο αρμόδιας Περιφερειακής Ενότητας. Οι καταγγελίες «Μεσαίου κινδύνου» μπορούν να αρχειοθετηθούν με απόφαση του Προϊστάμενου της οικείας Διεύθυνσης, εφόσον δεν είναι εφικτή η διερεύνησή τους λαμβάνοντας υπόψη τις υπάρχουσες συνθήκες, τη διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων, τις ανάγκες που προκύπτουν από καταγγελίες ή άλλες πληροφορίες ή την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει η δυνατότητα ανάσχυσής τους σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου.

Γ. Υψηλού Κινδύνου:

Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Υψηλού Κινδύνου», διερευνάται το συντομότερο δυνατό από τη ΔΙΜΕΑ ή τη Δ/νση Ανάπτυξης της αρμόδιας Περιφερειακής Ενότητας, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενό της, τις προτεραιότητες της ΔΙΜΕΑ, τον χωρικό καταμερισμό των καταγγελιών και τη διαθεσιμότητα ανθρωπίνων πόρων.

Αρχειοθέτηση κατόπιν της διαδικασίας κατάταξης:

Στην περίπτωση που η αναφορά/καταγγελία αρχειοθετείται, ο/η καταγγέλλων/ουσα ενημερώνεται εντός τριάντα (30) ημερών από την αρχειοθέτηση με το ακόλουθο κείμενο:

«Αναφορικά με την καταγγελία σας, σας γνωρίζουμε ότι η διαχείριση των αναφορών/καταγγελιών από τη ΔΙΜΕΑ πραγματοποιείται σύμφωνα με σύστημα αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) με βάση το γενικό πλαίσιο κανόνων για τις αρμόδιες αρχές εποπτείας που προβλέπονται στον ν. 4512/2018 (Α' 5). Ειδικότερα, η ΔΙΜΕΑ έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών το οποίο στηρίζεται στην αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτήν με ενιαία και αντικειμενικά κριτήρια, προσανατολισμένα στην εκτίμηση κινδύνου.

Με βάση την προτεραιοποίηση των αναφορών/καταγγελιών, η ΔΙΜΕΑ, αξιολογώντας τον εκτιμώμενο κίνδυνο, προβαίνει είτε σε διοικητικό έλεγχο είτε σε αρχειοθέτησή τους, με δυνατότητα ανασυρής τους σε περίπτωση μελλοντικού διοικητικού ελέγχου.

Σε εφαρμογή των ανωτέρω, σας ενημερώνουμε ότι η υπ' αρ. αναφορά/καταγγελία σας αρχειοθετείται και θα συνεκτιμηθεί με τυχόν μελλοντικές καταγγελίες, σε περίπτωση διοικητικού ελέγχου για τον ίδιο οικονομικό φορέα.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι για την επίλυση των ιδιωτικών διαφορών όπου απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών, ή για θέματα αποζημίωσης, επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών κ.τ.λ., αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια».

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Σε εφαρμογή των αρμοδιοτήτων εποπτείας και διαχείρισης, όπως αυτές ρητά καθορίζονται στο άρθρο 13 του π.δ. 5/2022 (Α' 15), η διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών συσχετίζεται με τις διαδικασίες των ενεργειών Συμμόρφωσης και επιβολής Κυρώσεων της ΔΙ.Μ.Ε.Α.

ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΦΟΡΜΕΣ/ΕΝΤΥΠΑ

Επισυνάπτονται τα κάτωθι:

ΦΟΡΜΕΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Δ.1 ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επώνυμη με ταυτοποίηση μέσω TAXIS

Δ.2 ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Επώνυμη χωρίς ταυτοποίηση

Δ.3 ΦΟΡΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Ανώνυμη

ΕΝΤΥΠΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**Δ.4 ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Α΄ ΕΠΙΠΕΔΟΥ****Δ.5 ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Β΄ ΕΠΙΠΕΔΟΥ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

**Δ.1 Φόρμα Αναφοράς/Καταγγελίας
Επώνυμη με ταυτοποίηση μέσω TAXIS**

Στοιχεία Καταγγέλλοντος/Καταγγέλλουσας		
ΕΠΩΝΥΜΟ	(ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΜΕΣΩ TAXIS)	
ΟΝΟΜΑ	(ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΜΕΣΩ TAXIS)	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)	(ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΜΕΣΩ TAXIS)	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ*		
E-MAIL*		

Στοιχεία Καταγγελλόμενου Οικονομικού Φορέα	
ΑΦΜ	
Δε γνωρίζω τον ΑΦΜ	☐
ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ*	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ * (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)	
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ ☐ ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. ☐

	ΤΡΙΤΗ ΧΩΡΑ ☐
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
E-MAIL	

Είδος Οικονομικής Οντότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΥΠΑΙΘΡΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟ - ΑΛΛΟ	☐

Είδος Οικονομικής Δραστηριότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΑΠΟΜΙΜΗΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	☐
ΤΡΟΦΙΜΑ	☐
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	☐
ΜΕΣΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (POS/IRIS)	☐
ΠΡΑΤΗΡΙΑ ΚΑΥΣΙΜΩΝ	☐

ΠΑΡΟΧΗ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ, κλπ)



Σχετικά με Αναφορά/Καταγγελία

Η ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΑΣ ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΩΝ
ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ;

ΝΑΙ



ΟΧΙ



Η ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΑΣ ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΟΥ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ Η ΑΛΛΟΥ
ΦΟΡΕΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ;

ΝΑΙ



ΟΧΙ



ΕΧΕΤΕ ΥΠΟΣΤΕΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΖΗΜΙΑ;

ΝΑΙ



ΟΧΙ



ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΥΨΟΥΣ ΠΙΘΑΝΟΛΟΓΟΥΜΕΝΗΣ
ΖΗΜΙΑΣ

Ημερομηνία τέλεσης συμβάντος

Περιγραφή του προβλήματος (υποχρεωτικό πεδίο)

Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ *

--

Τα πεδία με (*) συμπληρώνονται υποχρεωτικά.

Στις ανώνυμες καταγγελίες δεν συμπληρώνονται τα στοιχεία καταγγέλλοντος

Προσθήκη συμπληρωματικού Εγγράφου / Πρωτοκόλλου	
--	--

Επισυναπτόμενα στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία	
---	--

(Όπως : παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετική αλληλογραφία, κ.λ.π.)

1	
---	--

2	
---	--

3	
---	--

4	
---	--

5	
---	--

Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας
--

- Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στον καταγγελλόμενο οικονομικό φορέα ή σε δημόσια αρχή.
- Η ΔΙ.Μ.Ε.Α. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Προσωπικά Δεδομένα

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Νίκης αρ. 5-7, σας ενημερώνει, ότι 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

Δ.2 Φόρμα Αναφοράς/Καταγγελίας Επώνυμη χωρίς ταυτοποίηση

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

Στοιχεία Καταγγελλόμενου Οικονομικού Φορέα	
ΑΦΜ	
Δε γνωρίζω τον ΑΦΜ	☐
ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ*	

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ * (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)	
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ ☐ ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. ☐ ΤΡΙΤΗ ΧΩΡΑ ☐
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
E-MAIL	

Είδος Οικονομικής Οντότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΥΠΑΙΘΡΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟ - ΑΛΛΟ	☐

Είδος Οικονομικής Δραστηριότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΑΠΟΜΙΜΗΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	☐
ΤΡΟΦΙΜΑ	☐

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	☐
ΜΕΣΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (POS/IRIS)	☐
ΠΡΑΤΗΡΙΑ ΚΑΥΣΙΜΩΝ	☐
ΠΑΡΟΧΗ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ, κλπ)	☐

Σχετικά με Αναφορά/Καταγγελία		
Η ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΑΣ ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ;	ΝΑΙ	☐
	ΟΧΙ	☐
Η ΥΠΟΘΕΣΗ ΣΑΣ ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ Η ΑΛΛΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ;	ΝΑΙ	☐
	ΟΧΙ	☐
ΕΧΕΤΕ ΥΠΟΣΤΕΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΖΗΜΙΑ;	ΝΑΙ	☐
	ΟΧΙ	☐
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΥΨΟΥΣ ΠΙΘΑΝΟΛΟΓΟΥΜΕΝΗΣ ΖΗΜΙΑΣ		

Ημερομηνία τέλεσης συμβάντος	
-------------------------------------	--

Περιγραφή του προβλήματος (υποχρεωτικό πεδίο)	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ *	

--

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

Προσθήκη συμπληρωματικού Εγγράφου / Πρωτοκόλλου	
--	--

Επισυναπτόμενα στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία	
(Όπως : παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετική αλληλογραφία, κ.λ.π.)	
1	
2	
3	
4	
5	

Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας

- Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στον καταγγελλόμενο οικονομικό φορέα ή σε δημόσια αρχή.
- Η ΔΙ.Μ.Ε.Α. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Προσωπικά Δεδομένα

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Νίκης αρ. 5-7, σας ενημερώνει, ότι 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



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δ.3 Φόρμα Αναφοράς/Καταγγελίας Ανώνυμη

Στοιχεία Καταγγελλόμενου Οικονομικού Φορέα	
ΑΦΜ	
Δε γνωρίζω τον ΑΦΜ	
ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ*	

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ * (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)	
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ Ε.Ε. ΤΡΙΤΗ ΧΩΡΑ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
E-MAIL	

Είδος Οικονομικής Οντότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΦΥΣΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	☐
ΥΠΑΙΘΡΙΟ ΕΜΠΟΡΙΟ - ΑΛΛΟ	☐

Είδος Οικονομικής Δραστηριότητας	
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ	
ΑΠΟΜΙΜΗΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	☐
ΤΡΟΦΙΜΑ	☐
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	☐
ΜΕΣΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (POS/IRIS)	☐
ΠΡΑΤΗΡΙΑ ΚΑΥΣΙΜΩΝ	☐
ΠΑΡΟΧΗ ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ, κλπ)	☐

Σχετικά με Αναφορά/Καταγγελία

ΕΧΕΤΕ ΥΠΟΣΤΕΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΖΗΜΙΑ;	ΝΑΙ ☐
	ΟΧΙ ☐
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΥΨΟΥΣ ΠΙΘΑΝΟΛΟΓΟΥΜΕΝΗΣ ΖΗΜΙΑΣ	

Ημερομηνία τέλεσης συμβάντος	
------------------------------	--

Περιγραφή του προβλήματος (υποχρεωτικό πεδίο)
Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΑΦΟΡΑ *

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

Επισυναπτόμενα στοιχεία που τεκμηριώνουν την καταγγελία

(Όπως : παραστατικά, αντίγραφα συμβάσεων, φωτογραφίες, σύνδεσμοι ιστοσελίδων, σχετική αλληλογραφία, κ.λ.π.)

1	
2	
3	
4	
5	

Σημείωση σχετικά με την αναφορά/καταγγελία σας

- Η παρούσα αναφορά/καταγγελία ενδέχεται να διαβιβαστεί στον καταγγελλόμενο οικονομικό φορέα ή σε δημόσια αρχή.
- Η ΔΙ.Μ.Ε.Α. δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Προσωπικά Δεδομένα

Το Υπουργείο Ανάπτυξης, το οποίο εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Νίκης αρ. 5-7, σας ενημερώνει, ότι 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

**Δ.4 ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ****ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		ΕΝΕΡΓΕΙΑ
1	ΠΡΟΔΗΛΗ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΜΕΛΑ	ΝΑΙ		ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΕ ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
2	ΑΒΑΣΙΜΟ, ΑΚΑΤΑΛΥΠΤΟ, ΑΟΡΙΣΤΟ Η'/ΚΑΙ ΥΒΡΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
3	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΛΟΓΩ ΜΗ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΛΕΓΧΟΥ/ΕΡΕΥΝΑΣ Η' ΕΛΛΙΠΗΣ/ΜΗ ΟΡΘΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
4	ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΑ ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ, ΟΙ ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΟΠΟΙΟΥ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΙ ΣΕ ΠΡΟΓΕΝΕΣΤΕΡΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥΣ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
5	ΜΗ ΣΤΟΙΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Α' ΕΠΙΠΕΔΟΥ				
ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ Ή ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΕ ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ				
ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΠΡΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ			Δ/ση Διυπηρεσιακής Συνεργασίας για τον Έλεγχο της Αγοράς και την Καταπολέμηση του Παράνομου Εμπορίου	
			Δ/ση Στατιστικής Επεξεργασίας Δεδομένων και Εποπτείας Ηλεκτρονικού Εμπορίου	
Α/Α		ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ		ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Α' ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ				

**Δ.5 ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ**

ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ				
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ				
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ				
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		ΕΝΕΡΓΕΙΑ
1	ΜΗ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΛΕΓΧΟΥ Η ΕΡΕΥΝΑΣ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
2	ΑΝΑΦΟΡΑ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ Η ΔΙ.Μ.Ε.Α. ΕΧΕΙ ΕΠΙΒΑΛΕΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΚΥΡΩΣΗ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
3	ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΦΟΣΟΝ Η ΥΠΟΘΕΣΗ ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΣΥΝΙΣΤΑ ΖΗΤΗΜΑ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
4	ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΜΕ ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΥΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΙ ΣΕ ΠΡΟΓΕΝΕΣΤΕΡΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΡΙΤΩΝ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
5	ΑΝΑΦΟΡΑ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ Η ΔΙΜΕΑ ΕΧΕΙ ΑΠΟΣΤΕΙΛΕΙ ΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΑΚΡΟΑΣΗ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
6	ΜΗ ΣΤΟΙΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΜΕΑ	ΝΑΙ		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ/ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΣΕ ΑΡΜΟΔΙΑ ΑΡΧΗ
		ΟΧΙ		ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΟΜΕΝΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ – ΠΡΩΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ	
ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ	
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β' ΜΕΡΟΥΣ	

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ					
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ					
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ		ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ		ΒΑΘΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΙΔΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ, ΙΔΙΩΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ, ΤΟ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΕΤΟΣ	≤ 10	1		
		11 - 50	2		
		51-100	3		
		>100	4		
2	Η ΕΙΚΑΖΟΜΕΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΣΕ ΕΥΡΩ	≤ 10 €	1		
		11 – 100 €	2		
		101- 1.000 €	3		
		>1.000€	4		
3	ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ (ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΕΥΡΩ)	≤ 3.000.000€	1		
		3.000.001€ - 40.000.000 €	2		
		>40.000.000 €	3		
4	ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ Η ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	Η καταγγελλόμενη πρακτική συνεχίζεται ή επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας δεν ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της ΔΙ.Μ.Ε.Α.	3		
		Η καταγγελλόμενη πρακτική δεν συνεχίζεται ή δεν επαναλαμβάνεται κατά το χρόνο αξιολόγησης ή ο καταγγελλόμενος οικονομικός φορέας ανταποκρίνεται στις υποδείξεις της ΔΙ.Μ.Ε.Α.	0		
5	ΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ	≤ 10	1		

	ΑΝΑΦΟΡΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙ ΓΙΑ ΟΜΟΕΙΔΗ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΕΤΟΣ	11 - 50	2		
		> 50	3		
		> 100	4		
6	ΠΛΗΘΟΣ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ/ ΔΥΝΗΤΙΚΑ ΘΙΓΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	≤ 50	1		
		51 - 1000	2		
		> 1000	3		
7	ΛΟΙΠΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (καθεμία περίπτωση βαθμολογείται ξεχωριστά)				
	Ευάλωτη κατηγορία καταναλωτών	ΝΑΙ	2		
		ΟΧΙ	0		
	Σπουδαιότητα αγαθού ή υπηρεσίας	ΝΑΙ	2		
		ΟΧΙ	0		
	Κίνδυνος από καιροσκοπικές συμπεριφορές	ΝΑΙ	5		
		ΟΧΙ	0		
	Ανάγκη ειδικού χειρισμού της υπόθεσης	ΝΑΙ	5		
		ΟΧΙ	0		
	Υψηλός κίνδυνος για το κοινό ή το δημόσιο συμφέρον	ΝΑΙ	5		
		ΟΧΙ	0		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ Β΄ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ					
ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΥΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ Β΄ ΕΠΙΠΕΔΟΥ (Ω)	ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ/Κ ΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ		
ΧΑΜΗΛΟΥ	$5 \leq \Omega \leq 10$		ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ		
ΜΕΣΑΙΟΥ	$10 < \Omega \leq 17$		ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟ ΤΑΚΤΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ		
ΥΨΗΛΟΥ	$\Omega > 17$		ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ		

Α/Α	ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η Δ/ΝΣΗΣ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Β' ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ			

Άρθρο 3

Η παρούσα ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 9 Μαΐου 2025

Ο Υπουργός

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΙΚΑΚΟΣ

**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 αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@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 στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
 - Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,30 €.
 - Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.
 - Υπάρχει δυνατότητα ετήσιας συνδρομής οποιουδήποτε τεύχους σε έντυπη μορφή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

- Α.** Αποστολή των εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση **https://eservices.et.gr**. Σχετικές εγκύκλιοι και οδηγίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Εθνικού Τυπογραφείου (**www.et.gr**) στη διαδρομή **Ανακοινώσεις → Εγκύκλιοι**.
- 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 Δημοσίευματος (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, 10432 Αθήνα**

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000

Ιστότοπος: **www.et.gr**

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

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση
https://eservices.et.gr

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

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

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

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

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

