



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

# 2024 ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ



**Με γνώμονα τον καταναλωτή**  
διαφάνεια και δράση



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΥΛΗΣ:

**Αριστοτέλης Σταμούλας**

Ειδικός Επιστήμονας  
Προϊστάμενος Διεύθυνσης Γραμματείας  
Διευθυντής Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ:

**Βησσαρίων Παπαγιάννης**

Ειδικός Επιστήμονας Πληροφορικής

ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ:

**Ελένη Αθανασίου**

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

**Ελένη Αραπάκη**

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

**Ανδρέας Μαντζουράνης**

Ειδικός Επιστήμονας Νομικός

**Έφη Παπαδημητρίου**

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

**Θεοδώρα Ρούμπου**

Ειδική Επιστήμονας Νομικός

**Δήμητρα Χατζηγιαννάκη**

Ειδική Επιστήμονας Νομικός



**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ...</b>   | <b>11</b> |
| 1. Ίδρυση και λειτουργία.....   | 13        |
| 1.1 Καταστατικές αρχές λειτουργίας.....   | 14        |
| 1.2 Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες.....  | 15        |
| 1.3 Συμμετοχή σε όργανα.....  | 16        |
| 2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση.....   | 17        |
| 2.1 Οικονομικά στοιχεία.....  | 18        |
| 2.2 Κοινωνική λογοδοσία.....  | 18        |
| 3. Νέα Συνήγορος του Καταναλωτή.....  | 19        |
| 4. Η αναθεώρηση της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.....   | 19        |
| 5. Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού.....  | 20        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.....</b>   | <b>21</b> |
| 1. Ποσοτικά στοιχεία.....   | 23        |
| 2. Ποιοτικά στοιχεία.....   | 31        |
| 3. Στοιχεία καταναλωτικής συμπεριφοράς και δημογραφικά.....   | 35        |
| 4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας..   | 37        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ .....</b> | <b>39</b> |
| 1 Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών.....   | 41        |
| 1.1 Ενέργεια.....   | 41        |
| 1.1.1 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.....   | 41        |
| 1.1.2 Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας.....   | 42        |
| 1.1.3 Προμήθεια Φυσικού Αερίου.....   | 43        |
| 1.1.4 Διανομή Φυσικού Αερίου.....   | 43        |
| 1.2 Ύδρευση.....  | 43        |
| 1.2.1 ΕΥΔΑΠ.....  | 43        |
| 1.2.2 Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης.....  | 44        |
| 1.3 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....  | 45        |
| 1.4 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.....   | 46        |
| 1.5 Τράπεζες.....   | 46        |
| 1.6 Ασφαλιστικές εταιρείες.....   | 47        |
| 1.7 Υπηρεσίες μεταφορών.....  | 49        |
| 1.8 Καταναλωτικά αγαθά.....   | 50        |
| 1.9 Υπηρεσίες υγείας.....   | 51        |
| 1.10 Προστασία ανηλίκων.....  | 51        |
| 2 Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο.....  | 53        |
| 2.1 Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.....  | 53        |
| 2.2 Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή.....   | 56        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.3  | Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες..... | 60        |
| 2.4  | Ενέργεια και ύδρευση .....                                | 63        |
| 2.5  | Υπηρεσίες μεταφορών .....                                 | 66        |
| 2.6  | Υπηρεσίες αναψυχής.....                                   | 69        |
| 2.7  | Υγεία.....  | 72        |
| 2.8  | Εκπαίδευση.....   | 75        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΕΛΛΑΔΑΣ .....</b> |   | <b>77</b> |
| 1.   | Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net).....    | 79        |
| 2.   | Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2024 με μία ματιά .....                 | 80        |
| 2.1  | Ποσοτικά στοιχεία.....                                    | 80        |
| 2.2  | Ποιοτικά στοιχεία.....                                    | 82        |
| 2.3  | Ενημερωτικές και συνεργατικές δράσεις .....               | 84        |
| 3.   | Πρόσθετες αρμοδιότητες και λειτουργίες.....               | 87        |
| 4.   | Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.....      | 88        |

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

|   |    |
|---|----|
| Γράφημα 1: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ. ....   | 17 |
| Γράφημα 2: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών .....  | 23 |
| Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2023-2024).....                            | 24 |
| Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2024) ανά εμπορικό κλάδο. ....  | 25 |
| Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2024) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).....  | 26 |
| Γράφημα 6: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).....            | 27 |
| Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).....            | 27 |
| Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).....      | 28 |
| Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).....                            | 28 |
| Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).....                     | 29 |
| Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).....               | 30 |
| Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).....                           | 30 |
| Γράφημα 13: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.....         | 32 |
| Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.....      | 32 |
| Γράφημα 15: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής. ....  | 34 |
| Γράφημα 16: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.....                   | 34 |
| Γράφημα 17: Τρόποι υποβολής αναφορών (2024).....  | 35 |
| Γράφημα 18: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2024).....  | 36 |
| Γράφημα 19: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....                                   | 38 |
| Γράφημα 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.....   | 38 |
| Γράφημα 21: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος..... | 53 |
| Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....          | 54 |
| Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....           | 54 |
| Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2024).....                    | 55 |
| Γράφημα 25: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....                 | 55 |
| Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος. ....           | 56 |
| Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2024). ....                            | 57 |
| Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία). ..                            | 58 |
| Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2024). ....             | 59 |
| Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....           | 59 |
| Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.....                | 60 |

|   |    |
|---|----|
| Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024)..... | 61 |
| Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2024).....                 | 62 |
| Γράφημα 34: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....              | 62 |
| Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος. ....   | 63 |
| Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....                                | 64 |
| Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2024). ....  | 64 |
| Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία). .   | 65 |
| Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος. ....  | 66 |
| Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....                                 | 67 |
| Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2024). ....   | 67 |
| Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).<br>.....   | 68 |
| Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....  | 69 |
| Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....                                  | 70 |
| Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2024). ....  | 71 |
| Γράφημα 46: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία)...   | 71 |
| Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος. ....  | 72 |
| Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024). ....   | 73 |
| Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2024). ....   | 73 |
| Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....   | 74 |
| Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος. ....   | 75 |
| Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2024). ....  | 76 |
| Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία). ....  | 76 |
| Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας.....  | 81 |
| Γράφημα 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας.....  | 81 |
| Γράφημα 56: Source of consumer information (%) about ECC Greece .....   | 82 |
| Γράφημα 57: General Consumer satisfaction (%) from case-handling .....  | 83 |
| Γράφημα 58: General Consumer satisfaction (%) from legal help and support .....   | 84 |
| Γράφημα 59: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.....   | 89 |

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

|   |    |
|---|----|
| Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο. ....   | 33 |
| Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2024) ανά μέθοδο πώλησης.....   | 35 |
| Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.....  | 53 |
| Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος. ....  | 56 |
| Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2024). ....                | 57 |
| Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2024). .... | 58 |
| Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος. ....                                | 60 |
| Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος. ....  | 63 |
| Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος. ....   | 66 |
| Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.....  | 69 |
| Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος. ....  | 72 |
| Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.....  | 75 |



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



## 1. Ίδρυση και λειτουργία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστάθηκε με τον ν. 3297/2004 (Α' 259), όπως ισχύει, ως Ανεξάρτητη Αρχή με βασική αρμοδιότητα την εναλλακτική (εξωδικαστική) επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών που ανακύπτουν από αθέτηση υποχρεώσεων στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που έχουν συναφθεί μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Η άσκηση της συγκεκριμένης αρμοδιότητας ξεκινά με την υποβολή αναφοράς από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο (ή ένωση προσώπων) που έχει την κατά νόμο ιδιότητα του καταναλωτή και κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την προϋπόθεση ότι αφορά σε αίτημα επίλυσης διαφοράς με προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας. Η Αρχή μπορεί να παρεμβαίνει σε υποθέσεις της αρμοδιότητάς της και αυτεπαγγέλτως.

Με τη θεσμοθέτηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προωθήθηκε η εναρμόνιση της χώρας προς τις Συστάσεις 98/257/EΚ και 2001/310/EΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Η προσαρμογή της Ελλάδας σε αυτόν τον κρίσιμο τομέα ευρωπαϊκής πολιτικής μπορεί να χαρακτηριστεί ως πρωτοποριακή, λαμβανομένου υπόψη ότι η θέσπιση ανάλογων οργάνων κατέστη υποχρεωτική για όλα τα κράτη-μέλη από τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ της 21<sup>ης</sup> Μαΐου 2013, δηλαδή σε χρόνο που η Ελλάδα είχε ήδη για πάνω από επτά (7) χρόνια σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία και με παραγωγικά αποτελέσματα τον συγκεκριμένο θεσμό.

Η επιλογή της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποχρεωτική θεσμοθέτηση της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στα κράτη-μέλη έχει στρατηγικό χαρακτήρα, αφού συγκαταλέγεται στους κύριους άξονες της εφαρμοζόμενης πολιτικής της στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και της υποστήριξής τους στο σύγχρονο και περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον της αγοράς. Απώτερος στόχος είναι η κατά το δυνατόν μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για το σύνολο της ευρωπαϊκής οικονομικής δραστηριότητας.

Κινητήριος δύναμη μίας τέτοιας πολιτικής είναι η πεποίθηση ότι η καθιέρωση της πρόσβασης των καταναλωτών σε αξιόπιστους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διευκολύνει τη διευθέτηση των διαφορών τους με τους προμηθευτές και συμβάλλει στην αποφυγή της τάλαιπωρίας, της απώλειας χρόνου και του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η προσφυγή στη Δικαιοσύνη, βοηθώντας ταυτόχρονα τους πολίτες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα σε σχέση με κάποιο αγαθό (προϊόν ή υπηρεσία) που αγόρασαν να διαφυλάξουν με έναν ευέλικτο, προσβάσιμο, γρήγορο, καινοτόμο, ανέξοδο και, πάνω απ' όλα, αποτελεσματικό τρόπο τα δικαιώματά τους.

Μία τέτοια ανάγκη γίνεται ακόμα επιτακτικότερη στις εξ αποστάσεως συναλλαγές, όπου καταναλωτής και προμηθευτής μπορούν να συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου και να βρίσκονται εγκατεστημένοι ακόμη και σε διαφορετικά κράτη-μέλη. Αυτός είναι ο λόγος που στους ευρωπαϊκούς μηχανισμούς εξωδικαστικής προστασίας των καταναλωτών συμπεριλαμβάνεται, επιπλέον, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, προκειμένου να παρέχει εξειδικευμένη προστασία σε αυτού του τύπου τις συναλλαγές (διασυνοριακές). Είναι, δε, τόσο μεγάλη η σημασία που αποδίδεται σε αυτόν τον τομέα, που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συγχρηματοδοτεί (από κοινού με τις εθνικές κυβερνήσεις) τη λειτουργία των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή που εδρεύουν στα κατά τόπους κράτη-μέλη.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, έχοντας υπό την αρμοδιότητά του το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και που με τη λειτουργία του υπηρετεί τη συγκεκριμένη ευρωπαϊκή στρατηγική σε όλα τα επίπεδα, τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης, χωρίς να θίγεται η λειτουργική του ανεξαρτησία, ενώ υπάγεται στον έλεγχο της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Είναι ενταγμένος σε ειδικό Μητρώο αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, το οποίο τηρείται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, ενώ αποτελεί τον μόνο εν Ελλάδι αναγνωρισμένο φορέα, ο οποίος είναι ταυτόχρονα:

- Δημόσιος και, μάλιστα, με το κύρος μίας Ανεξάρτητης Αρχής, που εν τοις πράγμασι τον καθιστά έναν αντικειμενικό, ακέραιο και αμερόληπτο διαμεσολαβητή, υπό την έννοια ότι εκπροσωπεί εξίσου τα συμφέροντα και τα δίκαια αιτήματα όλων των εμπλεκομένων μερών (τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών).
- Διατομεακός, δεδομένου ότι καλύπτει διαφορές στο σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την πλήρη πρόσβαση των πολιτών στη δυνατότητα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε ολόκληρο το φάσμα των καθημερινών συναλλαγών τους (*umbrella ADR*).
- Διασυνοριακός, δεδομένου ότι η διαμεσολάβηση της Αρχής για θέματα της αρμοδιότητάς της μπορεί να ζητηθεί από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο που κατοικεί ή εδρεύει σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει κάποια διαφορά με προμηθευτή που εδρεύει εντός της ελληνικής επικράτειας. Ο διασυνοριακός χαρακτήρας της διαμεσολάβησης εκτείνεται και στο πεδίο αναφυόμενων διαφορών από αγορές που πραγματοποιούν καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα από προμηθευτές εγκατεστημένους στην Ε.Ε., Νορβηγία, Ισλανδία και Ηνωμένο Βασίλειο χάρη στη λειτουργία του -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

### 1.1 Καταστατικές αρχές λειτουργίας

Η λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή διέπεται, συστηματικά, από τις ακόλουθες αρχές:

- Αρχή της ανεξαρτησίας: Στον Συνήγορο του Καταναλωτή παρέχονται εκ του νόμου οι απαραίτητες ισχυρές εγγυήσεις, οι οποίες εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα, ακεραιότητα και την αμεροληψία της διαμεσολάβησής του στις υποθέσεις που επιλαμβάνεται.
- Αρχή της διαφάνειας: Τα εμπλεκόμενα σε μία διαφορά μέρη γνωρίζουν εκ των προτέρων, μέσω αναλυτικών πληροφοριών που παρέχονται στην ιστοσελίδα και στις ετήσιες εκθέσεις, τις αρμοδιότητες της Αρχής, τους κανόνες της προσφυγής, τη διαδικασία διερεύνησης αναφορών, τον εκτιμώμενο χρόνο έκβασης της διαδικασίας, τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της διαμεσολάβησης, καθώς και τον νομικό χαρακτήρα των εκδιδόμενων προτάσεων, πορισμάτων, συστάσεων.
- Αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης: Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του κατά τρόπο, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τους ισχυρισμούς και τα επιχειρήματα που προβάλλει το άλλο μέρος, καθώς και για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των εισηγητών-ειδικών επιστημόνων που χειρίζονται τις υποθέσεις τους.

- Αρχή της αποτελεσματικότητας: Η πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης δεν απαιτεί, αλλά ούτε και αποκλείει τη συμπαράσταση από νομικό εκπρόσωπο, είναι εύκολη, γρήγορη, απλή και απολύτως δωρεάν, ενώ το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της προσφυγής και του αποτελέσματος είναι σχετικά σύντομο.
- Αρχή της εκπροσώπησης: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να συνεπικουρούνται ή να εκπροσωπούνται νόμιμα από τρίτο πρόσωπο της επιλογής τους (π.χ. δικηγόρο).
- Αρχή της ελευθερίας: Η εναλλακτική επίλυση διαφορών ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή δεν στερεί από τα μέρη, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας, το δικαίωμα να αποχωρήσουν με ρητή δήλωσή τους οποτεδήποτε (πριν από την έκδοση πορίσματος ή σύστασης) από αυτή. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν ιδίως μέσω μίας αναφοράς τίθενται γενικότερα ζητήματα προστασίας μεγάλου αριθμού καταναλωτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, παρά την παραίτηση, να συνεχίσει τη διερεύνησή της αυτεπάγγελα. Στην περίπτωση αυτή, το εκδιδόμενο πόρισμα ή σύσταση δεν αφορούν τον παρατηθέντα, αλλά τα γενικότερα ζητήματα που τίθενται.

Οι παραπάνω αρχές βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση με τις ειδικές προβλέψεις της ενωσιακής νομοθεσίας αναφορικά με τα κριτήρια εμπειρογνωμοσύνης, ανεξαρτησίας, αμεροληψίας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και ποιότητας, στα οποία πρέπει, αναγκαίως, να ανταποκρίνονται οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που λειτουργούν στα κράτη-μέλη, προκειμένου να μπορούν να καταχωριστούν στο Μητρώο αναγνωρισμένων και πιστοποιημένων φορέων της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

### 1.2 Πρόσθετες ασκούμενες αρμοδιότητες

Εκτός της βασικής αρμοδιότητας της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ασκεί, επιπροσθέτως, τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (άρθρο 113 παρ. 1 ν. 4314/2014).
- Παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (άρθρο 12 πδ 10/2017).
- Παρακολούθηση της τήρησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε προϊόντα και υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα (άρθρο 11 ν. 3769/2009).
- Διαμεσολάβηση για τη ρύθμιση μη εξυπηρετούμενων δανείων, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών (ΚΥΑ 5921/2015).
- Έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων σχετικά με παραβάσεις της ενωσιακής νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή που διαπράττονται από προμηθευτές (άρθρο 8 παρ. 2 ΚΥΑ 2126/2020). Πρόκειται για αρμοδιότητα που ασκείται από το -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

### 1.3 Συμμετοχή σε όργανα

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμμετέχει:

- Στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (άρθρο 12 ν. 2251/1994) της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, το οποίο λειτουργεί ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών.
- Στην Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων (άρθρο 7α παρ. 6 ν. 2251/1994), η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών.
- Στην Επιτροπή του άρθρου 10 παρ. 12 του ν. 2251/1994 για την πιστοποίηση της λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών.
- Στο Σύστημα Πληροφόρησης για την Εσωτερική Αγορά (Πλατφόρμα IMI) όσον αφορά την έκδοση εξωτερικών προειδοποιήσεων, σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού 2394/2017.

Η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, Δρ. Βασιλική Μπώλου, συμμετείχε με ομιλία της στη θεματική ενότητα: «Αρμοδιότητες και Συνεργασίες της Επιτροπής Ανταγωνισμού», στο πλαίσιο Συνεδρίου με τίτλο: «Ανταγωνισμός και Πράσινη Οικονομία: Μία Υπόθεση Όλων» που διοργανώθηκε στις 8/9/2024. Επίσης, απηύθυνε ομιλία με θέμα: «Ο Ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή στην Αντιμετώπιση Κρίσεων με Γνώμονα την Προστασία του Καταναλωτή» κατά την εναρκτήρια εκδήλωση της πρωτοβουλίας W@CompetitionGR με τίτλο «Ο Ρόλος των Αρχών Ανταγωνισμού σε Περιόδους Κρίσης» που φιλοξενήθηκε στο Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης. Τέλος, η κ. Μπώλου συμμετείχε ως μέλος σε συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου στις 20/5/2024 που έλαβε χώρα στην Αίθουσα Γερουσίας της Βουλής, προκειμένου να εκθέσει τις απόψεις της επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης «Διατάξεις για την ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή, της ανάπτυξης και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς, ρυθμίσεις για την ενίσχυση των επιχειρήσεων που πλήττονται από καταστροφές και άλλες διατάξεις».

Η Αρχή έχει και θεσμική συνεργασία επί ευρωπαϊκών θεμάτων με τη Βουλή των Ελλήνων. Ως σύνδεσμος του Συνηγόρου του Καταναλωτή με τη Βουλή των Ελλήνων για τον σκοπό αυτό έχει οριστεί από το 2021 ο κ. Αριστοτέλης Σταμούλας, ειδικός επιστήμονας Πολιτικών Επιστημών, εκτελών καθήκοντα Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Γραμματείας της Αρχής, καθώς και Διευθυντή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

Επίσης, η Αρχή συμμετέχει και σε κάθε νομοπαρασκευαστική επιτροπή που την καλούν για να εισφέρει την εξειδικευμένη γνώση και την εμπειρία από την άσκηση των αρμοδιοτήτων της.

Εντός του 2024, η κ. Θεοδώρα Ρούμπου, ειδική επιστήμονας-νομικός της Αρχής, συμμετείχε σε ομάδα εργασίας του Υπουργείου Ανάπτυξης για την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2023/2225 σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές και την κατάργηση της Οδηγίας 2008/48/ΕΚ. Η εν λόγω Οδηγία στοχεύει στην προσαρμογή της καταναλωτικής πίστης στις νέες μορφές πίστωσης που διατίθενται μέσω του διαδικτύου, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών. Στη διάρκεια των συνεδριάσεων της ομάδας, η Αρχή εξέθεσε εγγράφως όσο και προφορικά τις θέσεις και προτάσεις της, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και των δικαιωμάτων τους στο σύγχρονο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον.

Τέλος, εντός του 2024 και στο πλαίσιο του διατμηματικού προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών της Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης «Τεχνολογίες

Πληροφορικής και Επικοινωνίας-Δίκαιο και Πολιτική», η κ. Ελένη Αραπάκη, ειδική επιστήμονας-νομικός της Αρχής, έδωσε διάλεξη στους φοιτητές με θέμα: «Πρακτικές Εφαρμογές Δικαίου Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών & Προστασία Καταναλωτή – Παρεμβάσεις ΣτΚ» (16-12-2024).

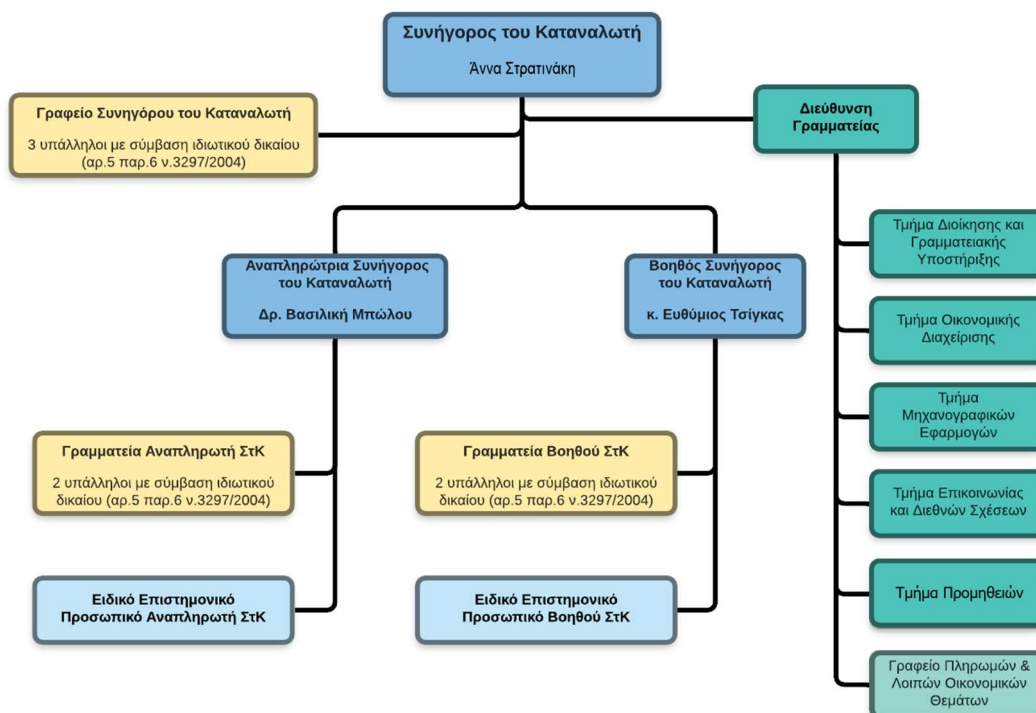
## 2. Διοικητική οργάνωση και στελέχωση

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαθέτει Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας (πδ 56/2014 – Α' 91, όπως ισχύει), σύμφωνα με τις διατάξεις του οποίου διαρθρώνεται στις εξής υπηρεσίες:

Γραφείο Συνηγόρου του Καταναλωτή.

- Γραφείο Αναπληρωτή Συνηγόρου.
- Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου.
- Γραμματεία, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης και συγκροτείται από 5 Τμήματα και 1 Γραφείο, ως εξής:
  - Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης.
  - Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.
  - Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
  - Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.
  - Τμήμα Προμηθειών.
    - Γραφείο Πληρωμών και Λοιπών Οικονομικών Θεμάτων.
- Αυτοτελές Τμήμα Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (υπάγεται απευθείας στον Συνήγορο του Καταναλωτή).

**Γράφημα 1: Οργανόγραμμα του Σ.τ.Κ.**



Το προσωπικό της Αρχής αριθμεί συνολικά 50 υπαλλήλους (πλην των τριών -3- μελών της Διοίκησης), με την ακόλουθη κατανομή:

- Ειδικό επιστημονικό προσωπικό (ΕΕΠ) διάφορων γνωστικών αντικειμένων/ειδικοτήτων (ΙΔΑΧ και μόνιμοι): Τριάντα επτά (37) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού: Πέντε (5) υπάλληλοι.
- Τακτικό προσωπικό ΠΕ Πληροφορικής: Ένας (1) υπάλληλος.
- Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου (μετακλητοί): Επτά (7) υπάλληλοι.

Η παραπάνω κατανομή έχει προκύψει από διαδοχικές αποφάσεις κατάργησης προβλεπόμενων οργανικών θέσεων της Αρχής και, αντ' αυτών, σύστασης νέων, προκειμένου να καλύπτονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι υπηρεσιακές ανάγκες. Οι παραπάνω θέσεις ειδικού επιστημονικού και τακτικού προσωπικού δεν είναι καλυμμένες στο σύνολό τους, ενώ μερικές εξ αυτών βρίσκονται υπό πλήρωση μέσω διαδικασιών Α.Σ.Ε.Π.

### 2.1 Οικονομικά στοιχεία

Οι απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της Αρχής εγγράφονται σε ειδικό φορέα και ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το 2024, οι ονομαστικές πιστώσεις του κρατικού προϋπολογισμού για τη λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή ανήλθαν στο ποσό των 1.833.850 ευρώ, ενώ οι αντίστοιχες εξοφλήσεις που πραγματοποιήθηκαν για την κάλυψη δαπανών (απολογιστικές πιστώσεις) εμφανίζονται κατά 12,4% μικρότερες (στα 1.606.573,86 ευρώ).

Το ΕΚΚ Ελλάδας διαθέτει δικό του προϋπολογισμό, το ύψος του οποίου προκύπτει από συγχρηματοδότηση του κόστους λειτουργίας (κατά 67% το 2024) από ευρωπαϊκά κονδύλια. Το συνολικό πραγματικό κόστος για το 2024 ανήλθε σε 81.706,70 ευρώ, εκ των οποίων τα 54.743,48 ευρώ αποτελούν την ευρωπαϊκή οικονομική συμμετοχή, επιφέροντας αντίστοιχη -υπολογίσιμη- ελάφρυνση του κρατικού προϋπολογισμού.

### 2.2 Κοινωνική λογοδοσία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο και τις δραστηριότητές του, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις με τις οποίες ασχολήθηκε κατά το έτος αναφοράς και διατυπώνει προτάσεις για την αποκατάσταση προβλημάτων που εντόπισε σε διάφορους τομείς της αγοράς και εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες νομοθετικές παρεμβάσεις. Προβλέπεται, επίσης, η κατάρτιση ειδικών (π.χ. θεματικών) εκθέσεων.

Η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιείται στον εποπτεύοντα Υπουργό, ενώ δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής.

Τα κείμενα των εκθέσεων αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Αρχής, προκειμένου να είναι ελεύθερα προσβάσιμα σε κάθε ενδιαφερόμενο. Επίσης, γνωστοποιούνται δια του Τύπου και των κοινωνικών μέσων/δικτύων που χρησιμοποιεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή για την επικοινωνία του με τους πολίτες και για την προβολή του έργου και των διαμεσολαβητικών υπηρεσιών του.

Αντίστοιχη έκθεση ετήσιων πεπραγμένων και οικονομικού απολογισμού συντάσσει και το ΕΚΚ Ελλάδας, την οποία υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που εποπτεύει

το συγχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα (Εκτελεστικός Οργανισμός για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Καινοτομίας και τις ΜΜΕ - EISMEA).

### 3. Νέα Συνήγορος του Καταναλωτή

Με την αριθ. 78774/14-10-2024 απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης διορίστηκε ως νέα Συνήγορος του Καταναλωτή η κ. Άννα Στρατινάκη.

Η κ. Στρατινάκη γεννήθηκε το 1971 στην Αθήνα και είναι Δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω. Είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών στο Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο και υποψήφια Διδάκτωρ στη Νομική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Διετέλεσε Γενική Γραμματέας Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας από 18-3.2011 έως 17-3.2015. Ασκεί μάχιμη δικηγορία από το 1996, με έμφαση στο εμπορικό και το εργατικό δίκαιο. Έχει διατελέσει νομικός σύμβουλος σε διάφορες θέσεις της Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ. Καταναλωτή, Υπ. Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Υπ. Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, Υπ. Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης). Νομοπαρασκευαστικά επεξεργάστηκε τον ιδρυτικό Νόμο του ΕΦΕΤ, τον Νόμο για τα Υπερχρεωμένα Νοικοκυριά (Νόμος Κατσέλη), τον Νόμο για την Απλοποίηση Ίδρυσης Επιχειρήσεων, τον Αναπτυξιακό Νόμο και τον Νόμο για την Κοινωνική Οικονομία.

Από 8-7-2019 μέχρι 1-8-2024 ήταν Γενική Γραμματέας Εργασίας και μετέπειτα Εργασιακών Σχέσεων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Νομοπαρασκευαστικά επεξεργάστηκε, κατά λόγο αρμοδιότητας, τον ν. 4808/2021 για την προστασία της εργασίας και τη σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Επιθεώρησης Εργασίας». Επίσης, τον ν. 4635/2019 «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» ως προς τις διατάξεις των εργασιακών σχέσεων.

Κατά τα έτη της πανδημίας, επεξεργάστηκε νομοπαρασκευαστικά όλα τα μέτρα στήριξης της αγοράς εργασίας που θεσπίστηκαν και ήταν υπεύθυνη για την επιχειρησιακή τους εφαρμογή και υλοποίηση.

Η κυρία Στρατινάκη διετέλεσε Μέλος του Δ.Σ. του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών από το 2008 έως το 2011 και ήταν Μέλος της Επιστημονικής Επιτροπής του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, καθώς και Μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου.

### 4. Η αναθεώρηση της Οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Στις 17 Οκτωβρίου 2023, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε νομοθετική πρόταση για την αναθεώρηση του πλαισίου εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία 2013/11/ΕΕ), με στόχο να επιφέρει σημαντικές βελτιώσεις που θα ενισχύσουν ακόμα περισσότερο το κύρος, την αξιοπιστία και την αποτελεσματικότητα των πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών - ΕΕΔ (όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή) που δραστηριοποιούνται στα κράτη-μέλη. Οι σημαντικότερες από αυτές τις βελτιώσεις εντοπίζονται:

- Στη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας, προκειμένου να μπορεί να εφαρμόζεται σε όλες τις παραβιάσεις του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αφορούν στην προστασία των καταναλωτών (π.χ. σε σχέση με την παραπλανητική αναγραφή τιμών, πρακτικές που εισάγουν διακρίσεις, ζητήματα που σχετίζονται με την αλλαγή

- παρόχου υπηρεσιών, παράλειψη προσυμβατικών πληροφοριών, φορητότητα περιεχομένου, μέσα προσφυγής που σχετίζονται με το δικαίωμα επισκευής, κ.λπ.).
- Στην ενίσχυση της συμμετοχής των προμηθευτών στις εφαρμοζόμενες διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης (η συμμετοχή των προμηθευτών παραμένει οικειοθελής, ωστόσο θα πρέπει να απαντούν εντός είκοσι [20] εργάσιμων ημερών στο αίτημα ενός φορέα ΕΕΔ σχετικά με το αν προτίθενται να συμμετάσχουν ή όχι στη διαδικασία).
  - Στην παροχή στοχευμένης βοήθειας προς τους καταναλωτές στο πλαίσιο διευθέτησης διασυννοριακής ή εγχώριας καταναλωτικής διαφοράς (θα προβλέπεται ο ορισμός, από τα κράτη-μέλη, κάποιου αρμόδιου φορέα, όπως τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή, ως σημείου επαφής ΕΕΔ με σκοπό να διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, να συνδράμουν στη διαδικασία, να παρέχουν στα μέρη και στους φορείς ΕΕΔ γενικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και για τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι πιστοποιημένοι φορείς ΕΕΔ, να ενημερώνουν σχετικά με άλλα μέσα έννομης προστασίας, όταν μία διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της διαδικασίας ΕΕΔ, κ.λπ.).
  - Στην προστασία των ευάλωτων καταναλωτών κατά τις ψηφιακές αγορές (οι καταναλωτές θα μπορούν να υποβάλουν καταγγελία και διάφορα συνοδευτικά έγγραφα στους φορείς ΕΕΔ ηλεκτρονικά, αλλά και να έχουν πρόσβαση σε έγγραφα που είναι σε μη ψηφιακή μορφή κατόπιν σχετικού αιτήματος).
  - Στην απλούστευση των διαδικασιών ΕΕΔ (θα προβλέπεται η δυνατότητα των φορέων ΕΕΔ να ομαδοποιούν υποθέσεις με παρόμοια στοιχεία, αφού πρώτα οι καταναλωτές ενημερωθούν και συμφωνήσουν με μία τέτοια επιλογή).



## 5. Ο θεσμός των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού

Θεσμικά, η εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών εισήχθη για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη με τη συγκρότηση των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (Α' 191), όπως ισχύει, στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Με το άρθρο 94 παρ. 2 του ν. 3852/2010 (Α' 87) για τη «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης» («Πρόγραμμα Καλλικράτης»), οι αρμοδιότητες της σύστασης των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, καθώς και της τήρησης αρχείων των πορισμάτων τους και μητρώων καταναλωτών, μεταβιβάστηκαν στους Δήμους της χώρας, προκειμένου ο θεσμός αυτός να συνεχίσει το έργο του στο καινούργιο οργανωτικό σχήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Ύστερα από νέα ρύθμιση (άρθρο 108 παρ. 9 του ν. 4512/2018), η έδρα των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού μεταφέρθηκε στις κατά τόπους έδρες των Περιφερειακών Ενοτήτων και των Επαρχείων της χώρας.

Ωστόσο, με τη νεότερη νομοθετική ρύθμιση του άρθρου 11 του ν. 5019/2023 (Α' 27) επήλθε η κατάργηση των Επιτροπών αυτών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

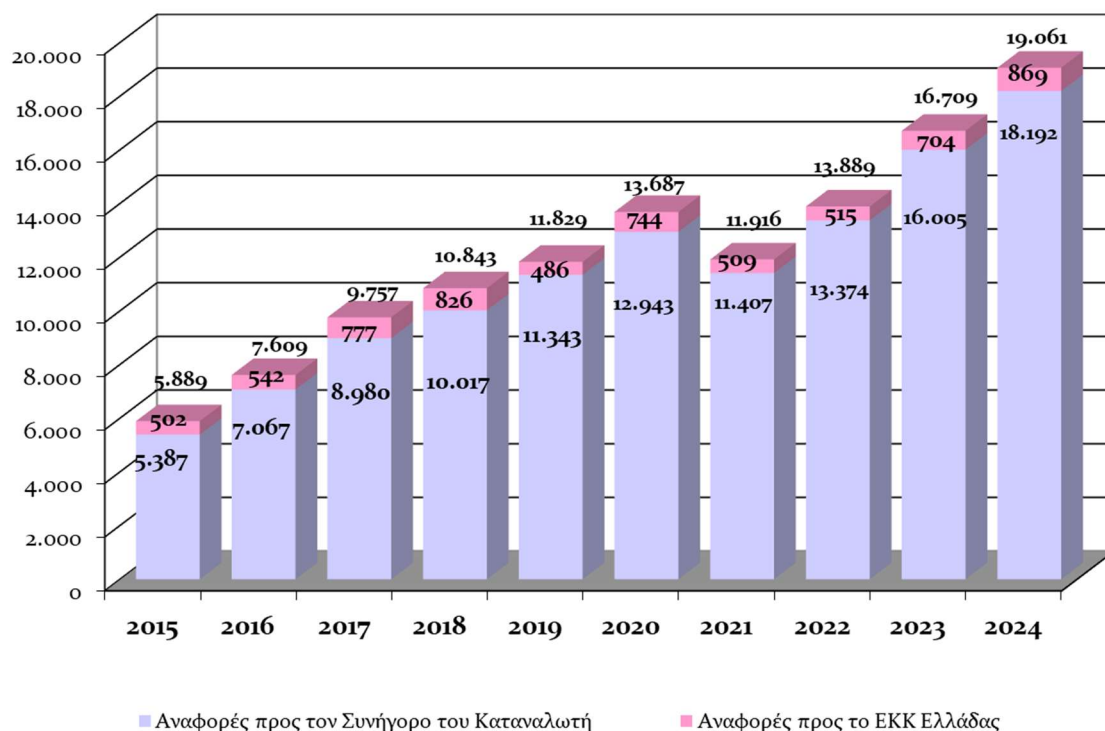
### **ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ**



## 1. Ποσοτικά στοιχεία

Το 2024, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε κατά 13,7% περισσότερες αναφορές σε σχέση με το 2023 (18.192 έναντι 16.005). Η αύξηση είναι οριακά μεγαλύτερη (14,1%), εάν συνυπολογιστούν και οι αναφορές που υποβλήθηκαν στο -υπό την αρμοδιότητα της Αρχής- ΕΚΚ Ελλάδας (από 16.709 το 2023 σε 19.061 αναφορές το 2024).

**Γράφημα 2: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών**



Στον τομέα της ενέργειας, η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών αφορούσαν στην προμήθεια-διανομή του ηλεκτρικού ρεύματος, παρουσιάζοντας, μάλιστα, αύξηση κατά 10% σε σχέση με το 2023. Αντιθέτως, οι αναφορές σχετικά με την προμήθεια-διανομή φυσικού αερίου παρουσίασαν μείωση κατά σχεδόν 50%. Οι περισσότερες αναφορές του κλάδου (σχεδόν 60%) αφορούσαν σε ζητήματα τιμολόγησης και είσπραξης οφειλών (εσφαλμένα ή ασαφή τιμολόγια, μη έκδοση τιμολογίων).

Στον τομέα της ύδρευσης, οι αναφορές παρουσίασαν μείωση κατά 11,3% σε σχέση με το 2023, με την πλειονότητά τους να σχετίζεται, όπως και στον τομέα της ενέργειας, με ζητήματα τιμολόγησης και είσπραξης οφειλών (εσφαλμένα ή ασαφή τιμολόγια, μη έκδοση τιμολογίων).

Ο κλάδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν εμφανίζει αξιοσημείωτες αλλαγές από πέρυσι σε σχέση με τον συνολικό αριθμό αναφορών. Ωστόσο, οι αναφορές σχετικά με σταθερές συνδέσεις παρουσίασαν μείωση κατά 16%, ενώ οι αναφορές σχετικά με κινητές συνδέσεις παρουσίασαν αύξηση κατά 19,3%. Όσον αφορά στο είδος των καταγγελιών, οι περισσότερες (36,7%) αφορούσαν σε ζητήματα παροχής υπηρεσιών (μη παροχή, μερική παροχή, καθυστέρηση, μη διαθεσιμότητα, άρνηση πώλησης υπηρεσίας, εξυπηρέτηση πελατών).

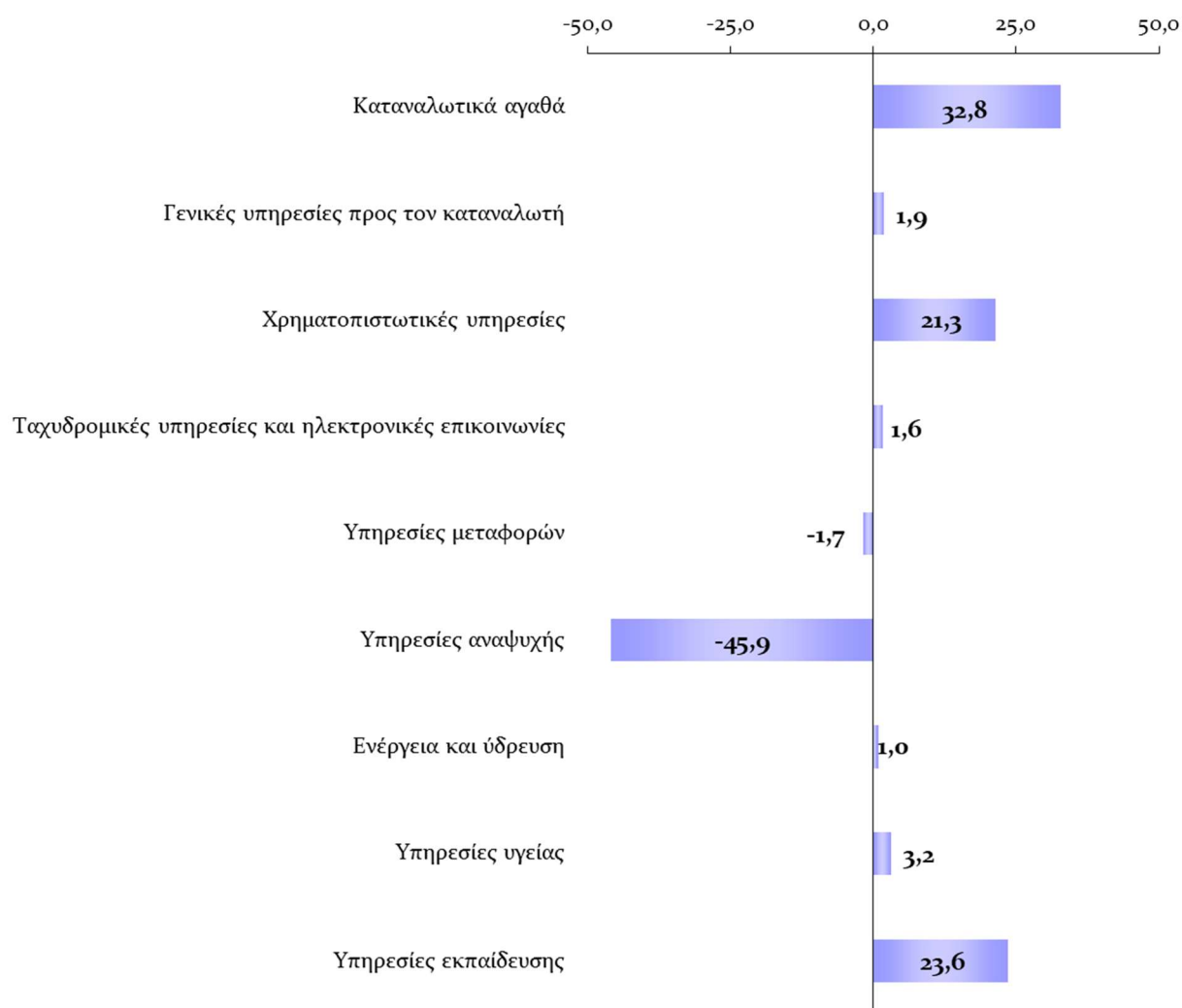
Οι αναφορές του τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών παρουσίασαν αύξηση κατά 19,1% το 2024. Οι περισσότερες (περίπου 41%) αφορούσαν σε λογαριασμούς και υπηρεσίες πληρωμών,

παρουσιάζοντας μάλιστα αύξηση κατά 34,5% σε σχέση με το 2023. Οι αναφορές σχετικά με δανειακά προϊόντα παρέμειναν στάσιμες.

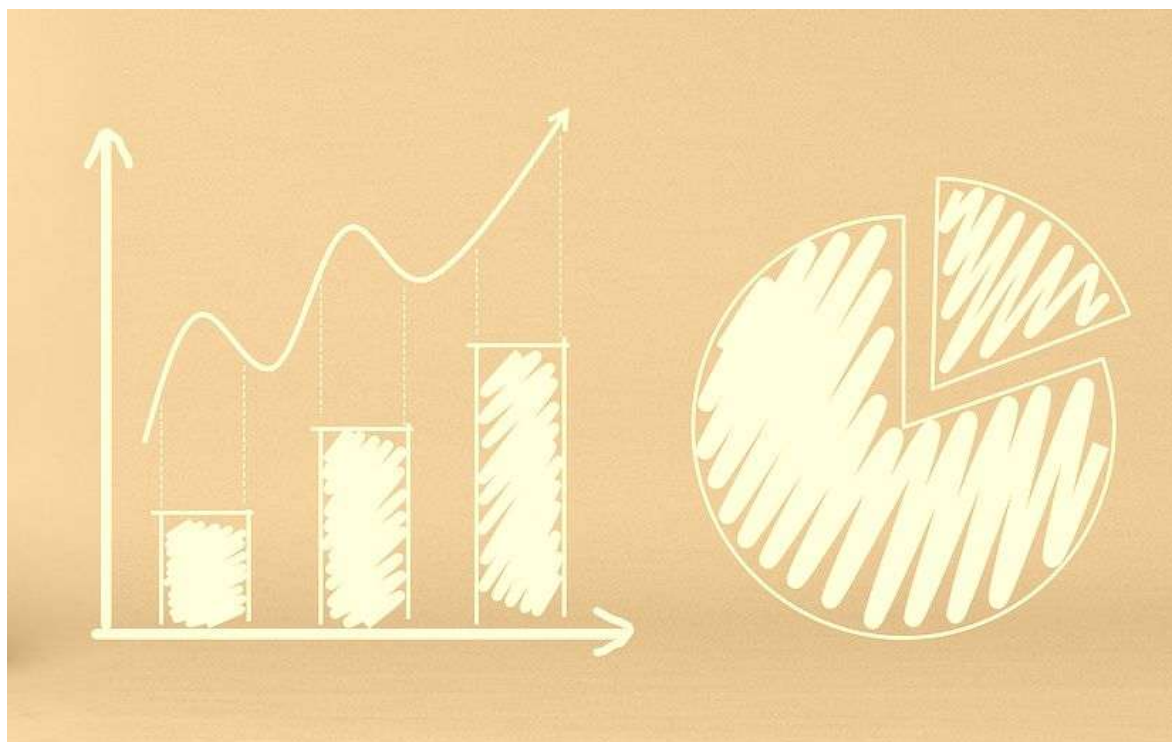
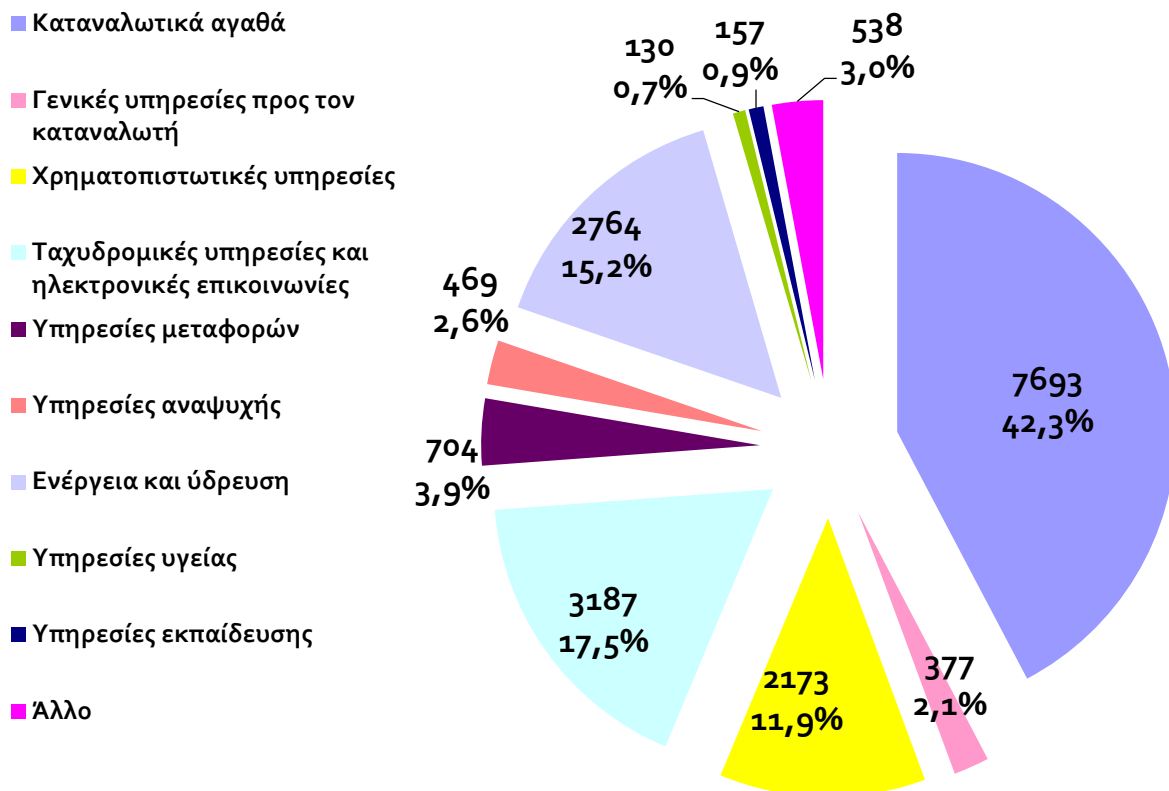
Οι αναφορές σχετικά με ασφαλιστικές εταιρίες παρουσίασαν αύξηση κατά 27,7%. Οι περισσότερες εξ αυτών αφορούσαν σε ασφάλιση κατοικίας και ιδιοκτησίας (περίπου 40%), παρουσιάζοντας μάλιστα αύξηση κατά 44,2% σε σχέση με το 2023. Η αύξηση αυτή σχετίζεται κατά πάσα πιθανότητα, μεταξύ άλλων λόγων, στις εκπτώσεις του ΕΝΦΙΑ που αποδίδονται σε ασφαλιζόμενες -για συγκεκριμένες καλύψεις- κατοικίες και έχουν κινητοποιήσει τη σύναψη μεγαλύτερου, σε σχέση με το παρελθόν, αριθμού αντίστοιχων ασφαλιστήριων συμβολαίων.

Τέλος, ο τομέας των καταναλωτικών αγαθών παρουσιάζει τεράστια αύξηση (πλέον του 150% σε σχέση με το 2023) στα αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών. Σημαντική ήταν και η αύξηση του αριθμού των αναφορών σχετικά με την αγορά ειδών επίπλωσης και διακόσμησης (πλέον του 40%). Σχεδόν το 50% των αναφορών αφορούσαν σε θέματα σχετικά με την παράδοση των αγαθών (μη παράδοση, μερική παράδοση, καθυστέρηση, άρνηση πώλησης, εξυπηρέτηση πελατών).

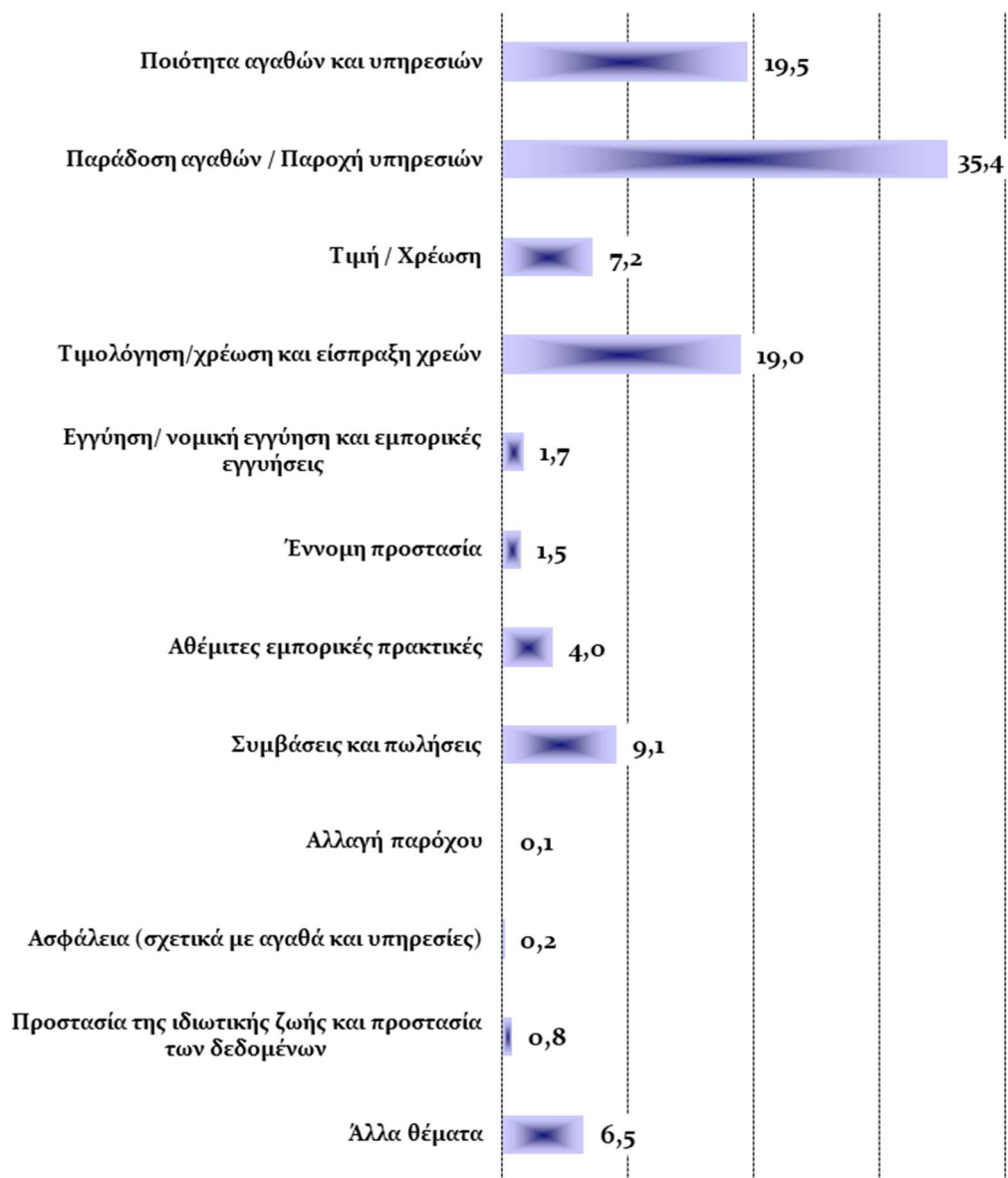
**Γράφημα 3: Διακύμανση του αριθμού των αναφορών (%) ανά εμπορικό κλάδο (2023-2024).**



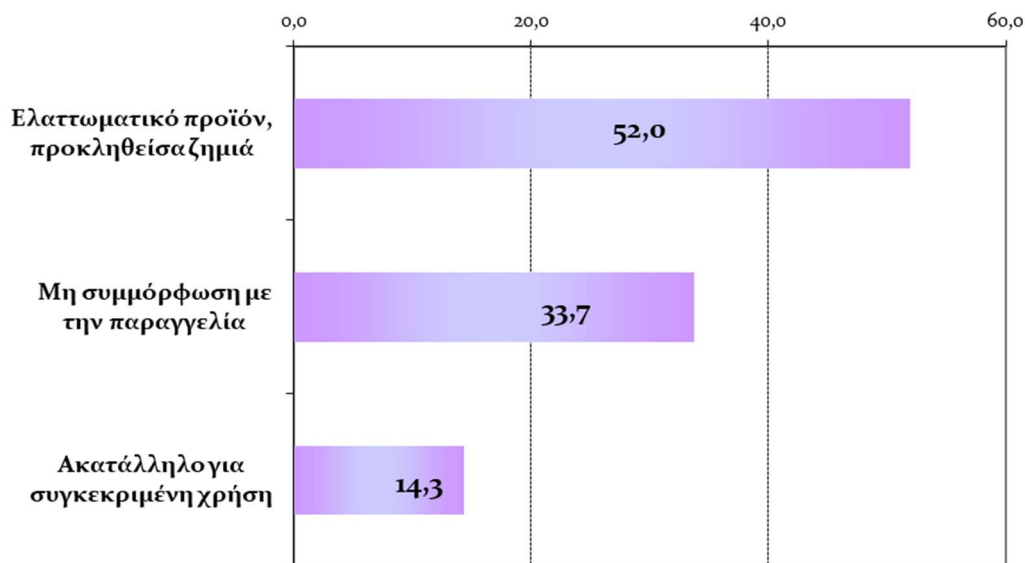
Γράφημα 4: Νέες αναφορές (2024) ανά εμπορικό κλάδο.



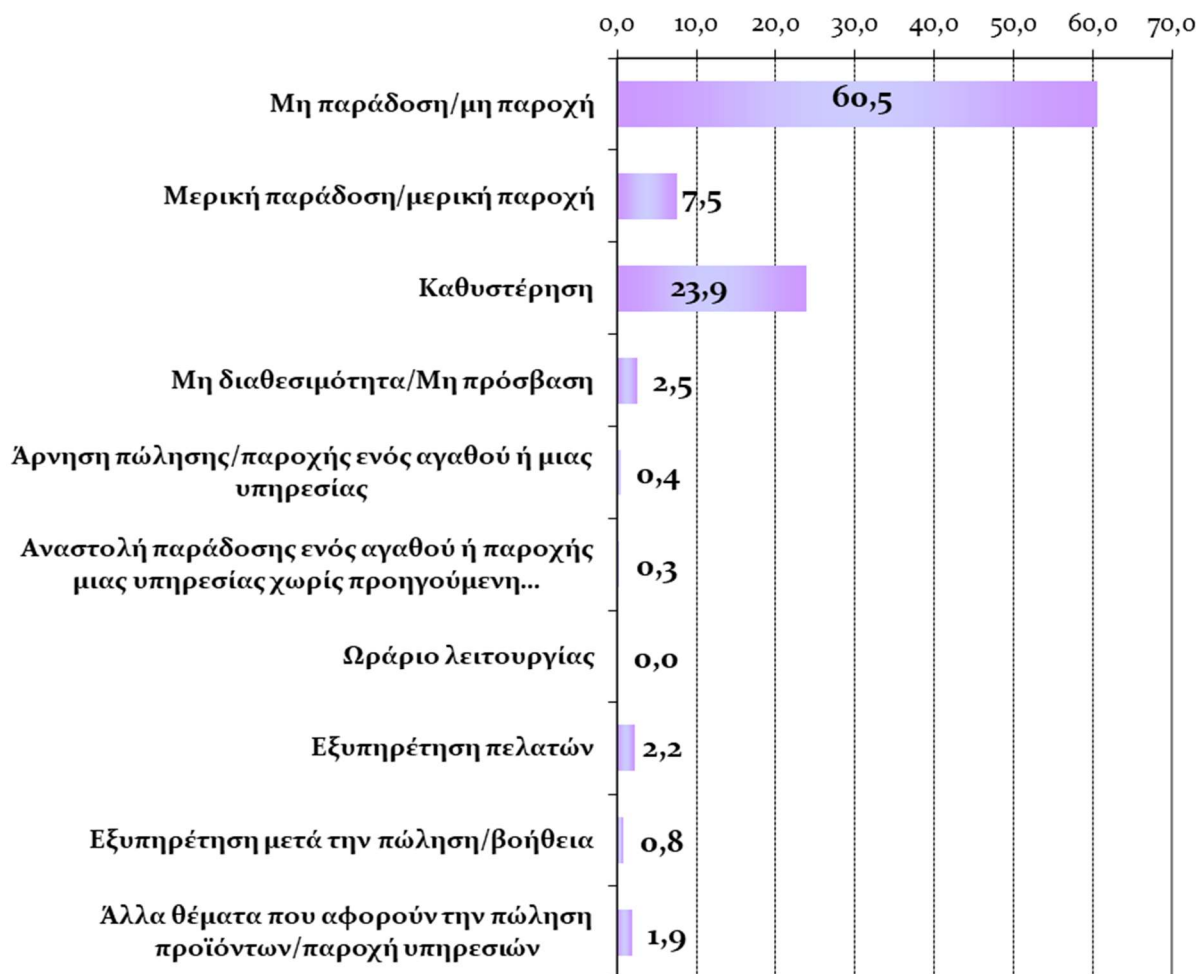
Γράφημα 5: Νέες αναφορές (2024) ανά περιεχόμενο καταγγελίας (%).



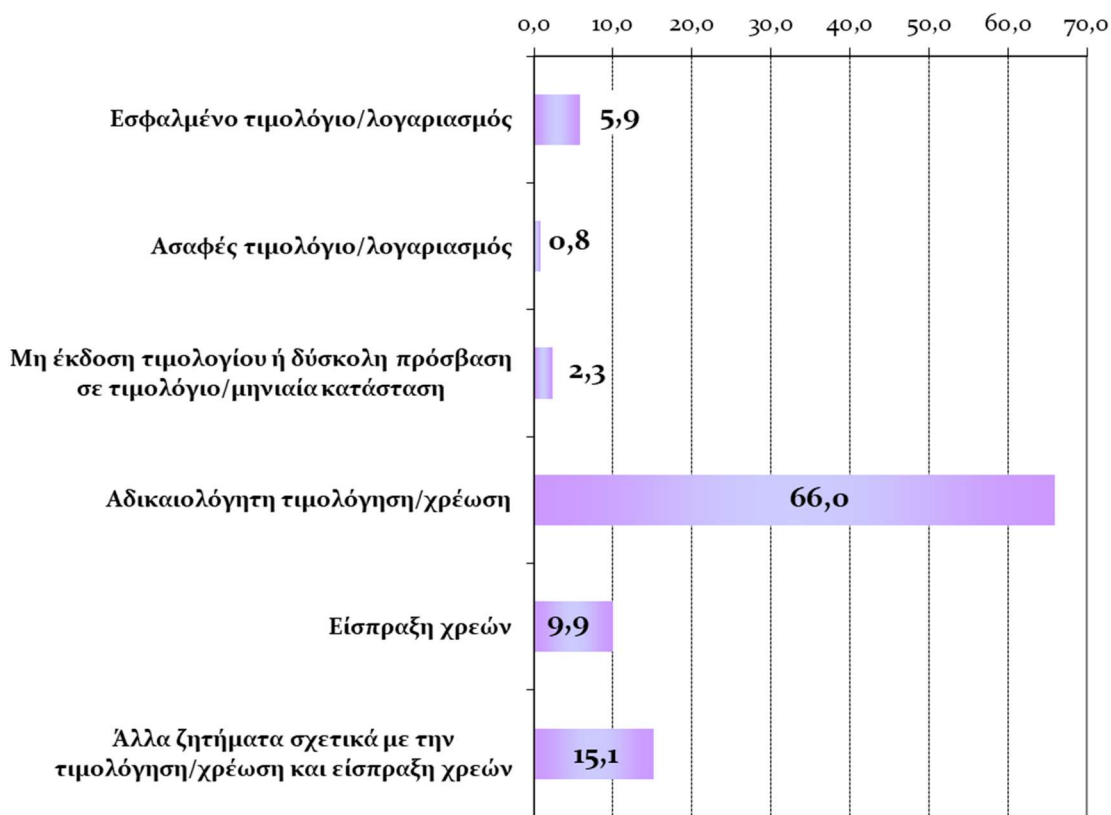
**Γράφημα 6: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών (%).**



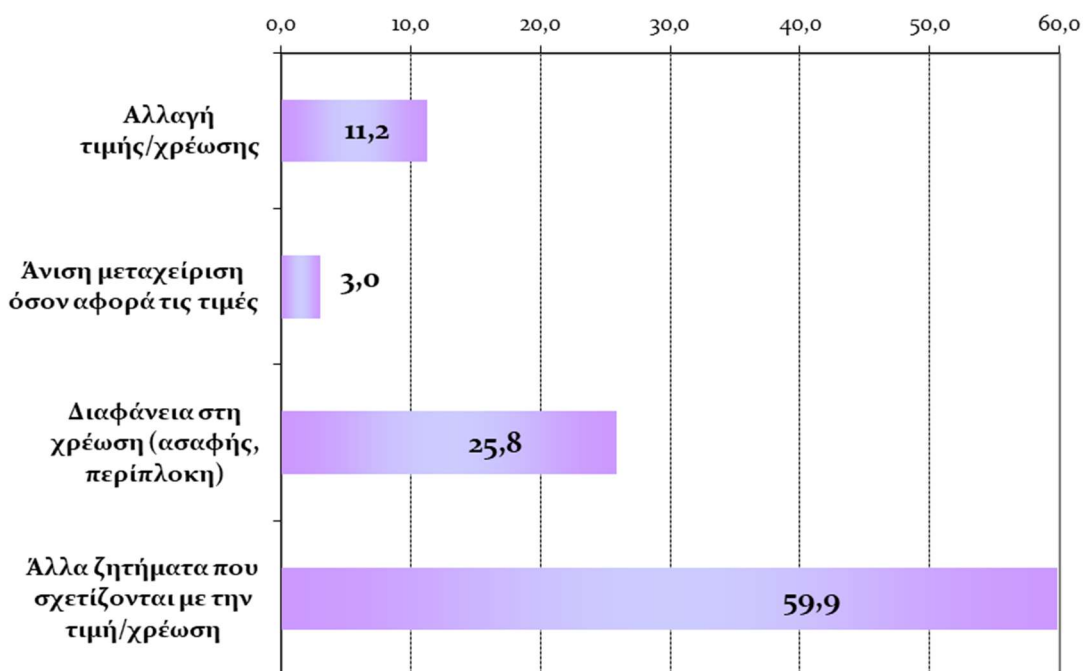
**Γράφημα 7: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με παράδοση αγαθών/παροχή υπηρεσιών (%).**



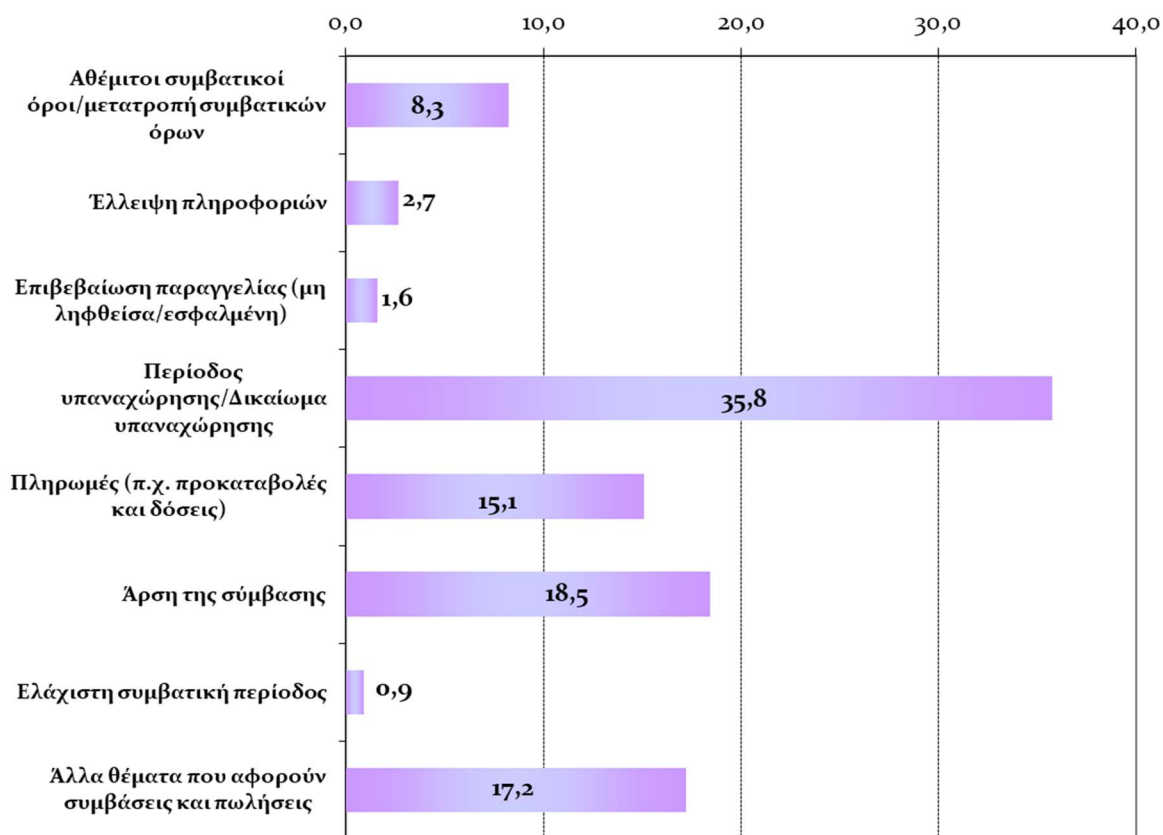
**Γράφημα 8: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα τιμολόγησης και είσπραξης χρεών (%).**



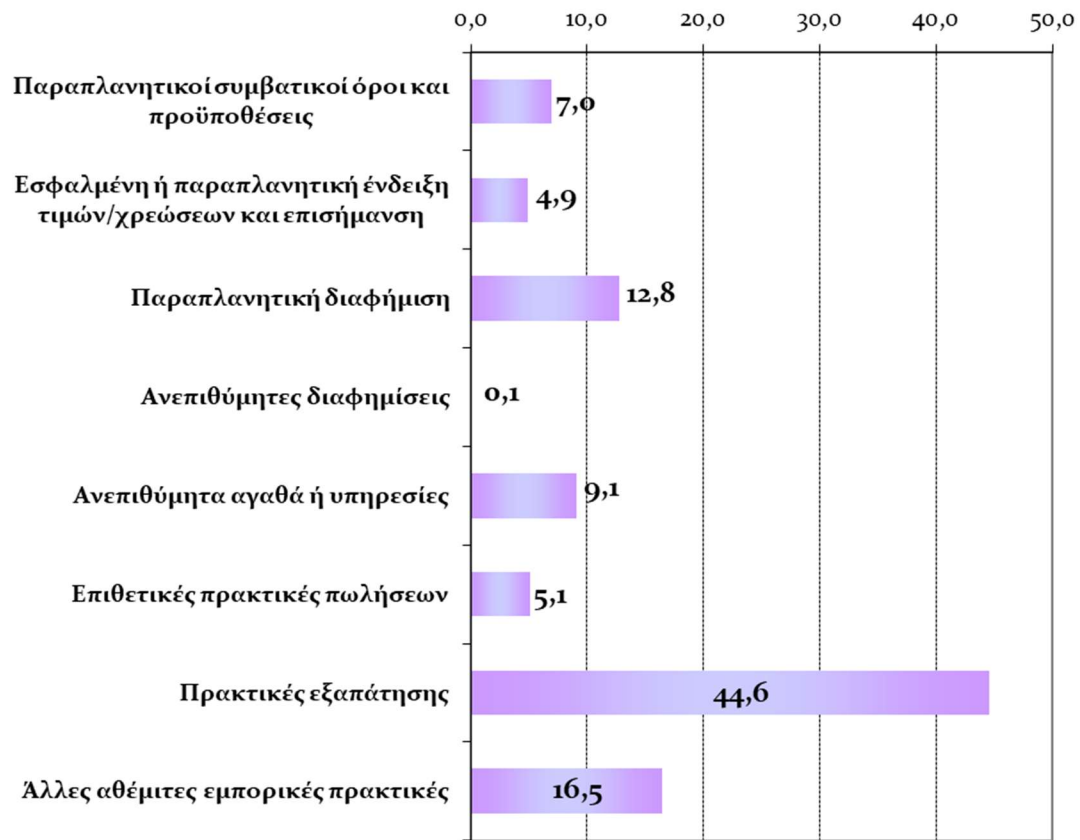
**Γράφημα 9: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με τιμές / χρεώσεις (%).**



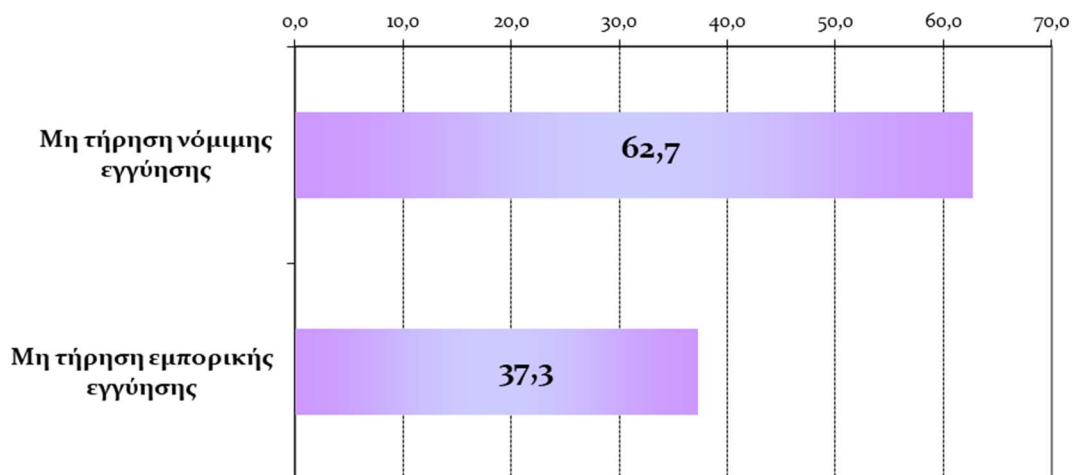
Γράφημα 10: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με συμβάσεις και πωλήσεις (%).



**Γράφημα 11: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (%).**



**Γράφημα 12: Υποκατηγορίες καταγγελιών για αναφορές σχετικά με θέματα εγγυήσεων (%).**



## 2. Ποιοτικά στοιχεία

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλύει τις αναφορές της αρμοδιότητάς του σε ποσοστό σχεδόν 80% (67,46% υπέρ καταναλωτή, 12,22% υπέρ προμηθευτή) και εντός -κατά μέσο όρο- 95 ημερών.

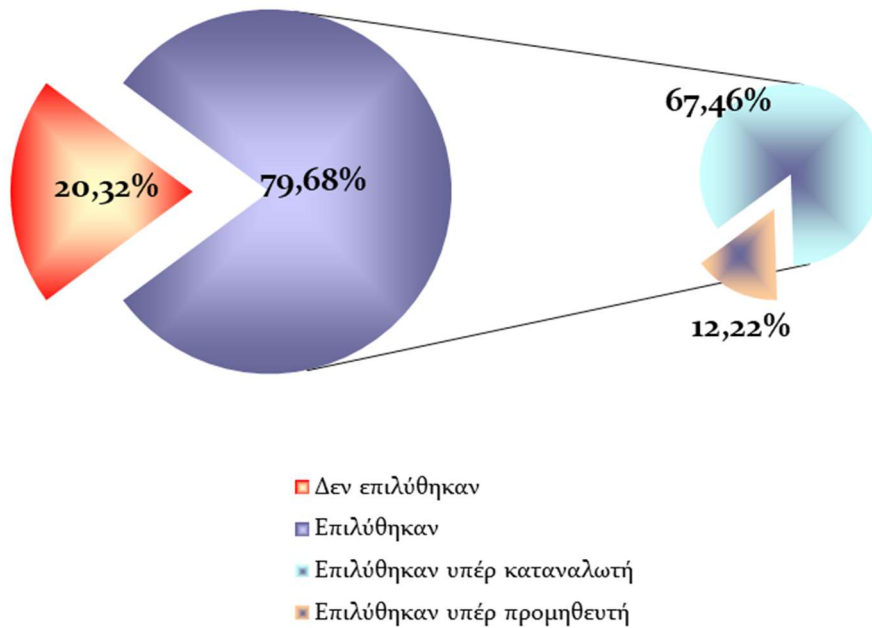
Το ποσοστό επίλυσης διαφορών παραμένει, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, σε ικανοποιητικά υψηλό επίπεδο, υπό την έννοια ότι με τη διαμεσολάβηση της Αρχής επιτυγχάνεται στατιστικά η επίλυση οκτώ (8) στις δέκα (10) διαφορών. Ο μέσος χρόνος επίλυσης κινείται ελαφρώς πάνω από τη στόχευση των ενενήντα (90) ημερών που (ενδεικτικά και όχι υποχρεωτικά) θέτει η Οδηγία 2013/11/ΕΕ, όμως κρίνεται σχετικά ικανοποιητικός, λαμβανομένων υπόψη: (α) της μεγάλης μεσοσταθμικής αύξησης των αναφορών, (β) της χρονίζουσας υποστελέχωσης της Αρχής σε ειδικό επιστημονικό προσωπικό που χειρίζεται υποθέσεις. Ο χρόνος επίλυσης εξαρτάται, φυσικά, και από τον βαθμό περιπλοκότητας και δυσκολίας ορισμένων υποθέσεων, καθιστώντας μερικές φορές αναγκαία την εξέτασή τους για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 90 ημερών.

Κάποιες διαφορές δεν επιλύονται (20,32%), αλλά αυτό οφείλεται στον οικειοθελή χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, αφού η σχετική διαδικασία που εφαρμόζει η Αρχή αντλεί τη δυναμική της από τη βούληση των μερών όχι μόνο να εμπλακούν, αλλά και να συμβιβαστούν.

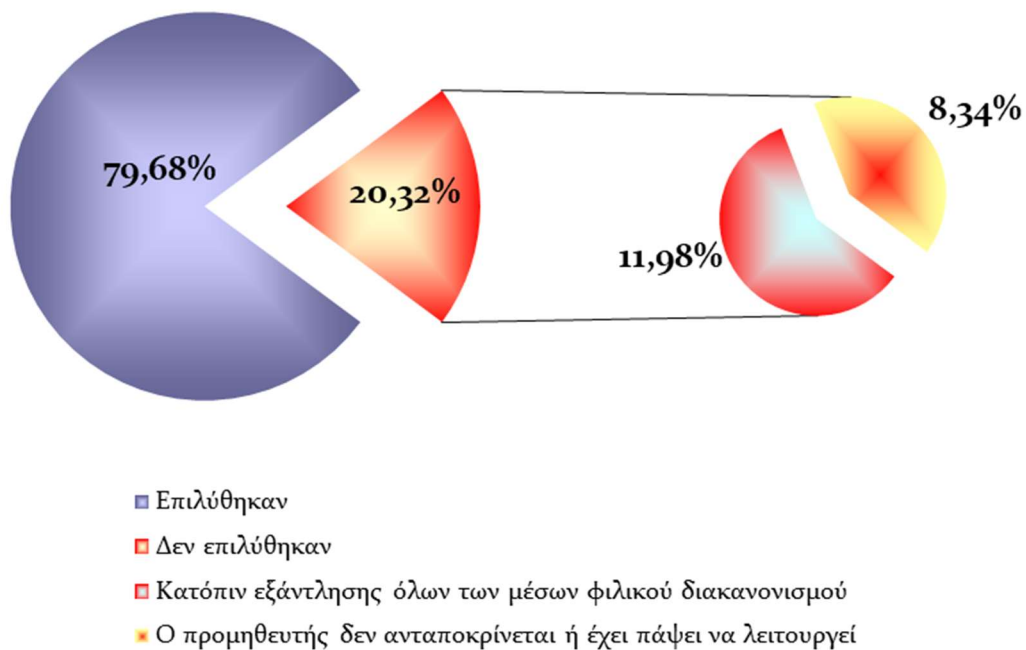
Δεν πρέπει να αγνοείται και το γεγονός ότι οι διάφορες αποφάσεις (προτάσεις, πορίσματα και συστάσεις) που εκδίδει η Αρχή δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη, τα οποία, συνεπώς, δεν υποχρεούνται σε συμμόρφωση επί ποινή επιβολής κυρώσεων. Υπάρχει, βεβαίως, και ένα μικρό ποσοστό υποθέσεων που για διάφορους λόγους (π.χ. ισχυρές - για τα δεδομένα της εξωδικαστικής επίλυσης- αποδεικτικές δυσκολίες, αρνητική στάση των εμπλεκόμενων μερών απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού μέσα από αμοιβαίες υποχωρήσεις, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό μέσο επίλυσης και, αντ' αυτού, προτείνεται η προσφυγή στη Δικαιοσύνη. Σε αυτές περιλαμβάνονται και υποθέσεις που είναι εκτός της αρμοδιότητας της Αρχής.



Γράφημα 13: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση επιλυθεισών αναφορών.



Γράφημα 14: Έκβαση αναφορών, των οποίων έχει ολοκληρωθεί η επεξεργασία. Ανάλυση μη επιλυθεισών αναφορών.



Στα θετικά της διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνεται, οπωσδήποτε, ο πολύ υψηλός βαθμός (περίπου 92%) ανταπόκρισης των προμηθευτών στη διαδικασία φιλικής επίλυσης που εφαρμόζει η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό της χαρακτήρα. Η συγκεκριμένη διαπίστωση είναι ενδεικτική της έμπρακτης αναγνώρισης των προμηθευτών ότι η φιλική επίλυση μίας διαφοράς ή, έστω, η ειλικρινής διάθεση για την καλόπιστη συζήτησή της είναι και προς δικό τους όφελος, αφού τους δίνει τη δυνατότητα να εντοπίσουν όψεις της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που επιδέχονται βελτίωσης, δημιουργεί ικανοποιημένους και σταθερούς πελάτες και καλλιεργεί, πάνω απ' όλα, διαρκείς σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές. Επίσης, αποκαλύπτει τον πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας και αποδοχής του Συνηγόρου του Καταναλωτή όχι μόνο από τους προσφεύγοντες καταναλωτές, αλλά και από τους καταγγελλόμενους προμηθευτές, οι οποίοι αναγνωρίζουν την υψηλή επιστημονική εξειδίκευση του προσωπικού της Αρχής, την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των παρεχόμενων διαμεσολαβητικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, οι κλάδοι των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως και των μεταφορών, εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά επίλυσης (95,8% και 81,3%, αντίστοιχα). Πολύ υψηλά ποσοστά (άνω του 70%) εμφανίζουν, επίσης, οι κλάδοι των καταναλωτικών αγαθών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

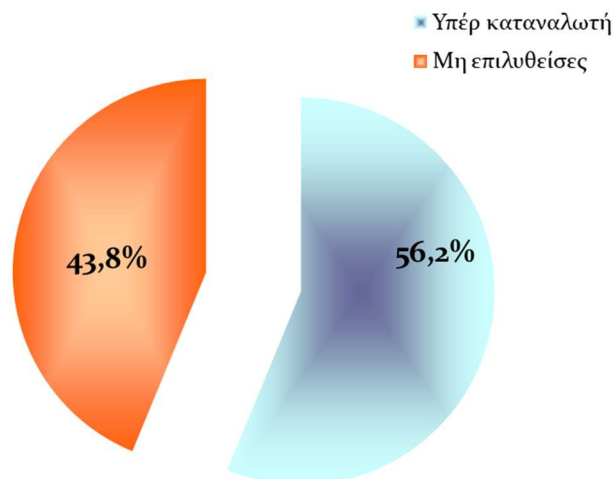
**Πίνακας 1: Ποσοστά φιλικής επίλυσης διαφορών ανά εμπορικό κλάδο.**

| Εμπορικός κλάδος                                   | Ποσοστά επίλυσης |                 |        |
|--|------------------|-----------------|--------|
|  | Υπέρ καταναλωτή  | Υπέρ προμηθευτή | Σύνολο |
| Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες | 87,4 %           | 8,4 %           | 95,8 % |
| Υπηρεσίες μεταφορών                                | 59,1 %           | 22,2 %          | 81,3 % |
| Καταναλωτικά αγαθά                                 | 66 %             | 10,8 %          | 76,8 % |
| Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες                        | 55,1 %           | 18,6 %          | 73,7 % |
| Υπηρεσίες εκπαίδευσης                              | 49,1 %           | 19 %            | 68,1 % |
| Υπηρεσίες υγείας                                   | 52,9 %           | 14 %            | 66,9 % |
| Γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή                  | 53,1 %           | 11,3 %          | 64,4 % |
| Ενέργεια και ύδρευση                               | 48,6 %           | 14,8 %          | 63,4 % |
| Υπηρεσίες αναψυχής                                 | 46,6 %           | 11,4 %          | 58 %   |

Στα μέσα επίλυσης διαφορών που αξιοποιεί η Αρχή συγκαταλέγονται οι προτάσεις και τα πορίσματα-συστάσεις. Οι προτάσεις αποτελούν ήπια και ευέλικτα διαμεσολαβητικά μέσα, με τα οποία η Αρχή επιδιώκει τη δίκαιη εξισορρόπηση των συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών και τη συμφιλίωσή τους στον συντομότερο δυνατό χρόνο, κατ' επίκληση, κυρίως, της αμοιβαίας καλής θέλησης και πίστης, χωρίς να γίνεται εκτενής αναφορά στο οικείο κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο ούτε αυστηρή υπαγωγή της εκάστοτε καταναλωτικής διαφοράς σε αυτό.

Τα σχετικά στοιχεία δείχνουν ότι πρόκειται για ένα διαμεσολαβητικό μέσο εξαιρετικής αποτελεσματικότητας και με αρκετά μεγάλη αποδοχή από τους εμπλεκόμενους, δεδομένου ότι η επίλυση των διαφορών με αυτόν τον τρόπο φθάνει στο 56,2%.

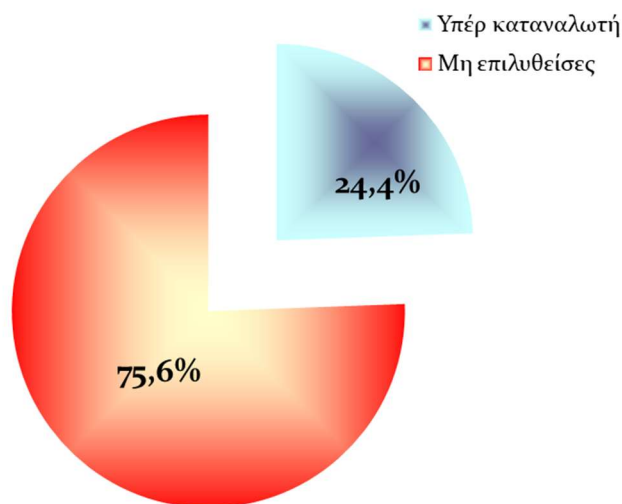
Γράφημα 15: Έκβαση υποθέσεων, ύστερα από πρόταση της Αρχής.



Τα πορίσματα-συστάσεις, από την άλλη πλευρά, είναι διαμεσολαβητικά μέσα ανώτερου κύρους και ισχύος, αφού περιέχουν αναλυτική και εμπειριστατωμένη νομική τεκμηρίωση, καθώς και αυστηρότερες υποδείξεις για συμμόρφωση προς τα εμπλεκόμενα μέρη, ενώ μπορούν και να δημοσιοποιηθούν, εάν δεν υπάρξει αποδοχή, με ανάλογες σοβαρές αρνητικές συνέπειες για τη φήμη των προμηθευτών στην αγορά. Επίσης, μπορούν να διαβιβαστούν σε άλλες αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες για την επιβολή κυρώσεων εις βάρος των διαπιστωμένων παραβατών, αλλά και να αξιοποιηθούν ως δικαστικά τεκμήρια από τα εμπλεκόμενα μέρη, σε περίπτωση που η υπόθεσή τους καταλήξει τελικά στα Δικαστήρια.

Υποθέσεις στις οποίες προκύπτει η ανάγκη διατύπωσης έγγραφου πορίσματος-σύστασης ως ύστατου διαμεσολαβητικού μέσου θεωρούνται, κατά κανόνα, πιο περίπλοκες και δυσκολότερες για επίλυση. Ωστόσο, ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις, που εάν δεν επιλυθούν, είναι αρκετά πιθανό να καταλήξουν αργότερα στις δικαστικές αίθουσες, είναι σημαντικό ότι ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατορθώνει να συμφιλιώσει σχεδόν το ¼ των εμπλεκόμενων μερών (24,2%).

Γράφημα 16: Έκβαση υποθέσεων, για τις οποίες απαιτήθηκε έγγραφο πόρισμα- σύσταση της Αρχής.



Επισημαίνεται ότι εντός του 2024 εκδόθηκαν συνολικά 209 πορίσματα-συστάσεις και 93 προτάσεις φιλικής επίλυσης διαφορών.

### 3. Στοιχεία καταναλωτικής συμπεριφοράς και δημογραφικά

Τα στοιχεία σε σχέση με τις μεθόδους πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών το 2024 δείχνουν τη σταθερή προτίμηση των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές (περίπου το 57% του συνόλου), ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών προέρχονται από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά (36,6%).

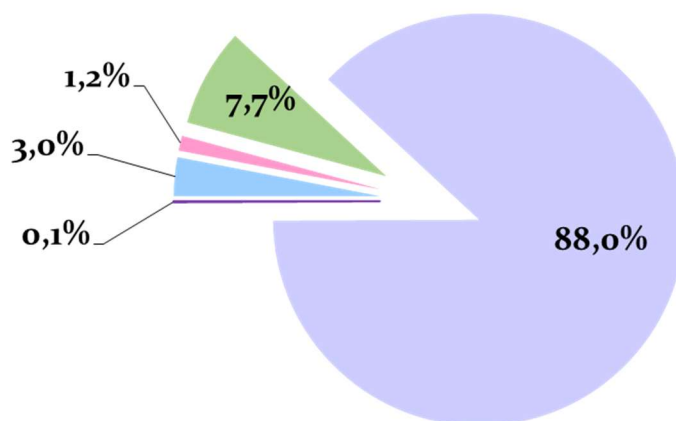
**Πίνακας 2: Νέες αναφορές (2024) ανά μέθοδο πώλησης.**

| Μέθοδος πώλησης αγαθών   | Ποσοστό (%) επί του συνόλου των αναφορών |
|--|--|
| Ηλεκτρονικό εμπόριο & κινητό εμπόριο (μέσω φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ).  | 36,6 %                                   |
| Πρόσωπο με πρόσωπο   | 24,2 %                                   |
| Πώληση εξ αποστάσεως, εξαιρουμένων του ηλεκτρονικού εμπορίου & του κινητού εμπορίου              | 20,4 %                                   |
| Λοιπές μέθοδοι πώλησης (συμπεριλαμβάνονται αγορές και εμπορικές εκθέσεις, πλειστηριασμοί, κ.λπ.) | 0,3 %                                    |
| Δεν εφαρμόζεται  | 18,5 %                                   |

Η εξοικείωση των καταναλωτών με τα ηλεκτρονικά μέσα αντικατοπτρίζεται και στον τρόπο που επικοινωνούν με την Αρχή. Το 2024, δεύτερη χρονιά λειτουργίας της υπηρεσίας ηλεκτρονικής υποβολής αναφορών, η συντριπτική πλειονότητα των νέων αναφορών (88%) παρελήφθησαν μέσω της online φόρμας. Ακόμα και η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), που ήταν ο δημοφιλέστερος τρόπος για την υποβολή αναφορών το 2022, περιορίστηκε σχεδόν στο 7,7%. Ωστόσο, αθροιστικά, οι τρόποι ηλεκτρονικής υποβολής αναφορών (δηλαδή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και online φόρμας) υπερβαίνουν το 95% των αναφορών του 2024.

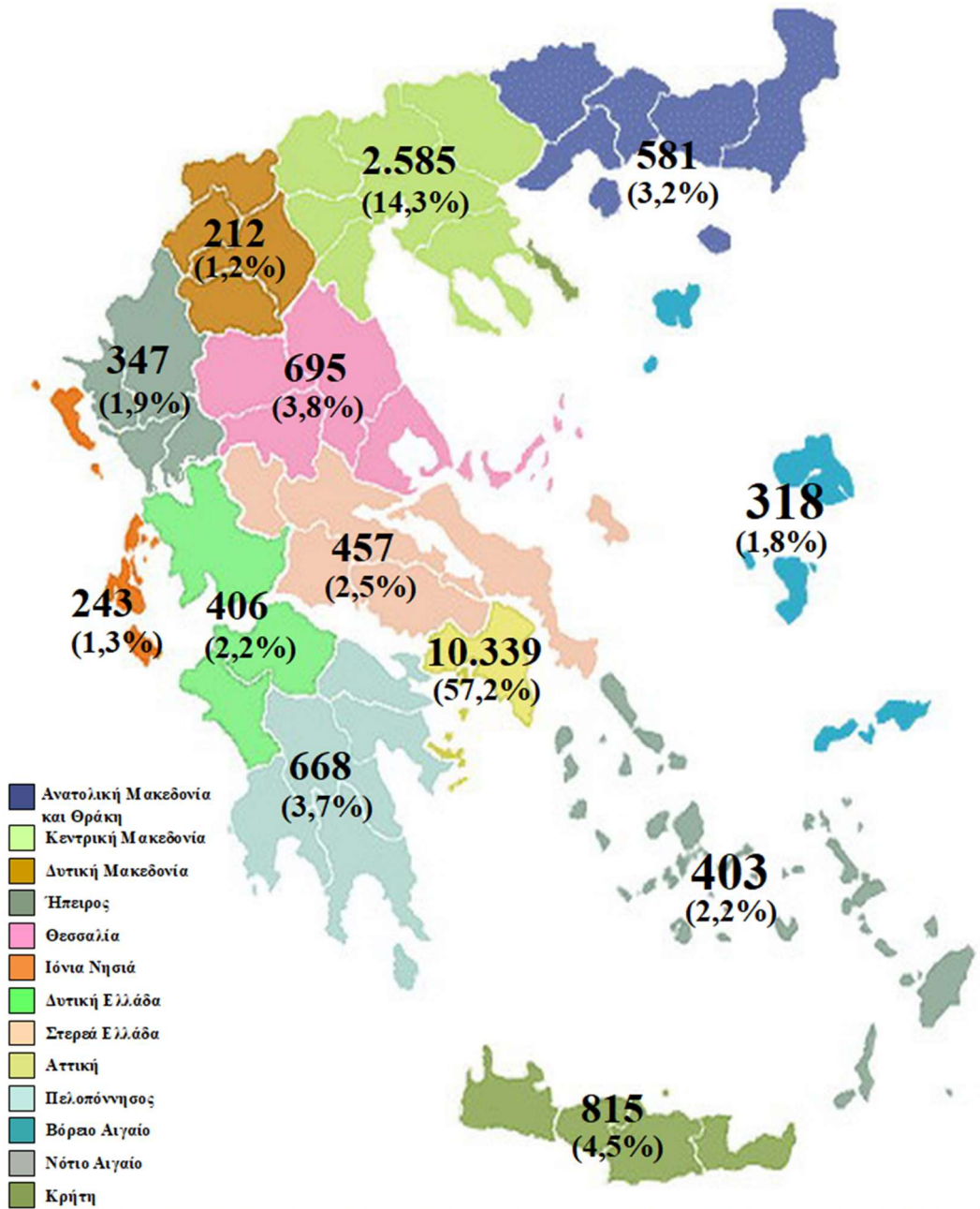
**Γράφημα 17: Τρόποι υποβολής αναφορών (2024).**

- Αυτοπροσώπως
- Ταχυδρομικά
- E-mail
- On-line φόρμα
- Πλατφόρμα ΗΕΔ (ODR)



Σε ό,τι αφορά τη γεωγραφική διασπορά των αναφορών, σχεδόν το 70% προέρχεται από τις μητροπολιτικές περιοχές της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, ενώ για πρώτη φορά το ποσοστό των αναφορών που προέρχονται από την Αττική έπεσε κάτω από 60%.

Γράφημα 18: Γεωγραφική διασπορά αναφορών (2024).



#### 4. Συμπεράσματα από την παρακολούθηση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας

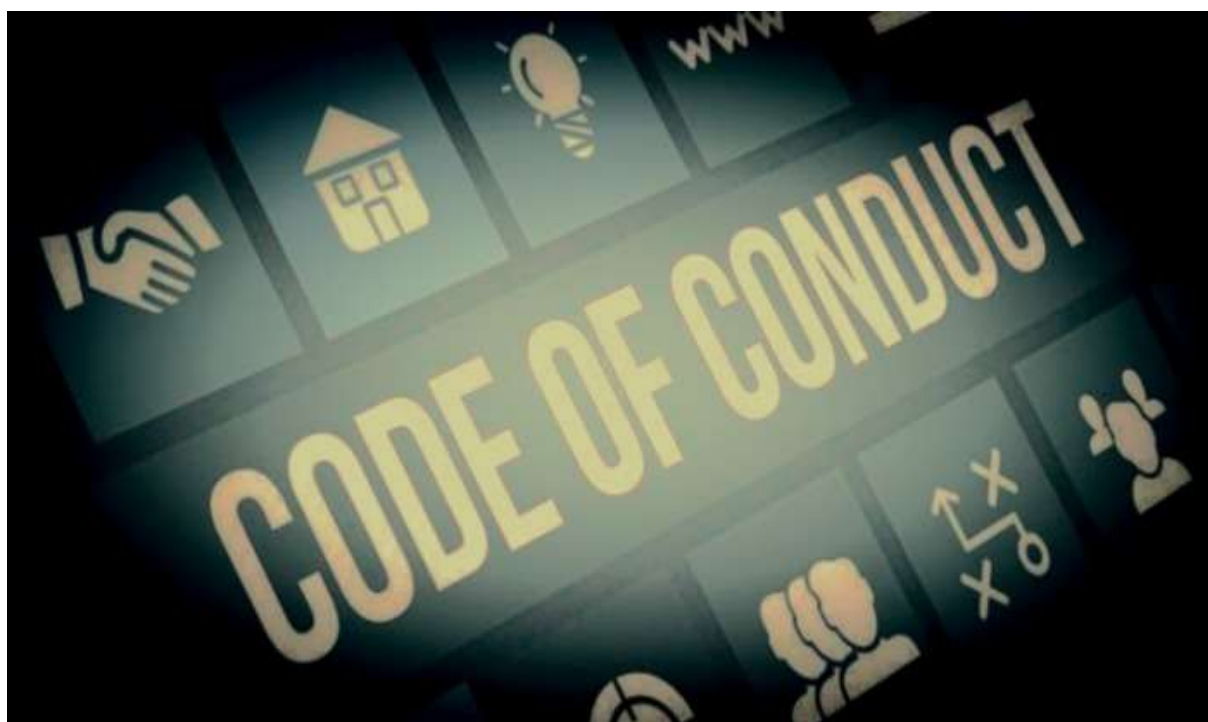
Ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας (πδ 10/2017) αποτέλεσε εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή προς το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς, το οποίο αποφάσισε, εν συνεχεία, την έκδοσή του. Προηγήθηκε ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με το σύνολο των κοινωνικών εταίρων και, κυρίως, με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών.

Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Επισημαίνεται ότι ο Κώδικας αναγνωρίζει υποχρεώσεις όχι μόνο για τους προμηθευτές, αλλά και για τους καταναλωτές και τις ενώσεις τους, τους οποίους αντιλαμβάνεται ως εξίσου υπεύθυνους συντελεστές στη συνδιαμόρφωση ενός πλαισίου σύννομης και ομαλής λειτουργίας της αγοράς.

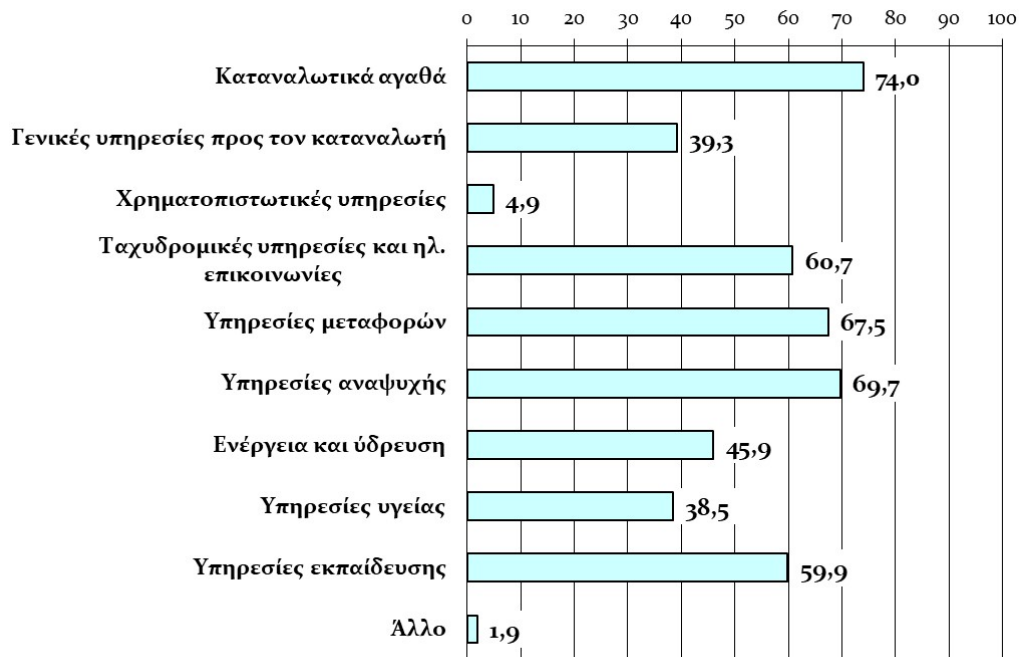
Ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στον τομέα των τραπεζικών συμβάσεων, όπου με τον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας γίνονται σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της προστασίας των καταναλωτών-δανειοληπτών. Με τον Κώδικα αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, την οποία οι ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών οφείλουν να υποστηρίζουν και να προωθούν στα μέλη τους.

Με το άρθρο 12 του Κώδικα ανατέθηκε στον Συνήγορο του Καταναλωτή η παρακολούθηση της εφαρμογής του.

Το 56% των αναφορών που δέχθηκε η Αρχή εντός του 2024 ενέχουν, ταυτόχρονα, παραβάσεις του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Τα προβλήματα των καταναλωτών, που την ίδια στιγμή εμπίπτουν και στις διατάξεις του Κώδικα, αφορούν κατά μείζονα λόγο όλους τους εμπορικούς κλάδους, πλην του χρηματοπιστωτικού, ο οποίος, όπως και τις προηγούμενες χρονιές, συγκεντρώνει χαμηλό ποσοστό των σχετικών αναφορών (4,9%).

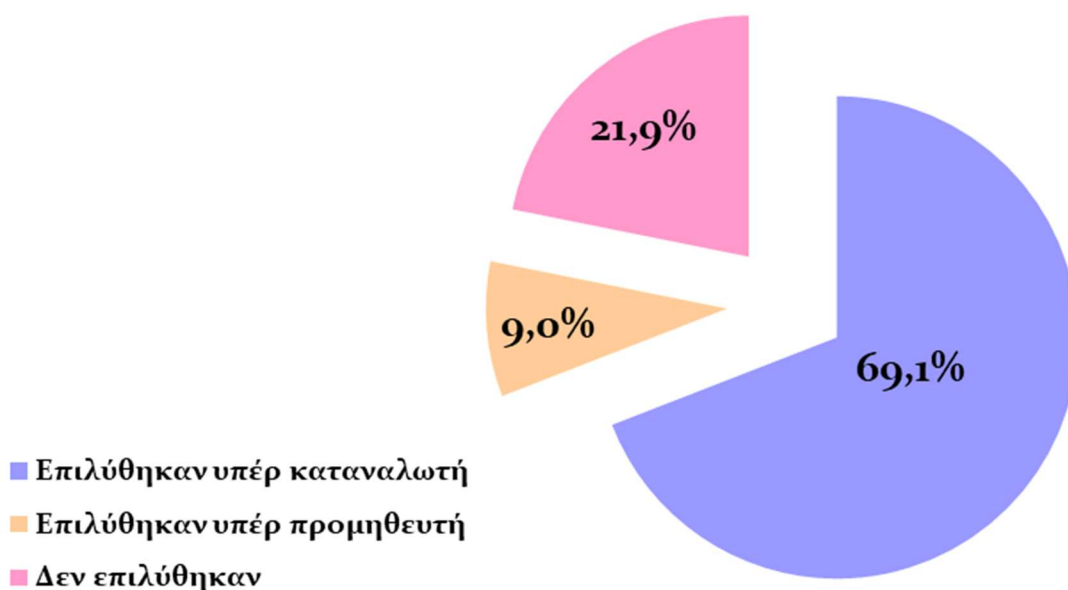


Γράφημα 19: Ποσοστά αναφορών ανά εμπορικό κλάδο, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



Το ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών που, ειδικώς, σχετίζονται με τον Κώδικα ανέρχεται σε 78,1% και είναι οριακά μικρότερο από το γενικό ποσοστό επίλυσης διαφορών της Αρχής (79,68%).

Γράφημα 20: Έκβαση αναφορών, σχετιζόμενων με τον Κ.Κ.Δ.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ  
ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ  
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ –  
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ  
ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ  
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΛΑΔΟ**



## 1 Γενικές παρατηρήσεις και συμπεράσματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών

### 1.1 Ενέργεια

Η διερεύνηση των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2024 καταδεικνύουν μία ποιοτική αλλαγή στην αγορά ενέργειας και, ιδίως, τη μετατόπιση από καταγγελίες που αφορούν αυξήσεις της τιμής της ηλεκτρικής ενέργειας σε πιο λειτουργικά σημεία της σύμβασης προμήθειας. Αυτά αφορούν, ως επί το πλείστον, στην ορθή και πλήρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη διαμόρφωση του τελικού τιμήματος (π.χ. καθορισμός του σύνθετου τρόπου χρέωσης των κυμαινόμενων τιμολογίων, υπολογισμός εκπτώσεων συνέπειας, μη απόδοση συμφωνημένων παροχών ή δώρων), σε προβλήματα κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή, στην ορθή και τακτική μέτρηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στην απρόσκοπτη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και στην παράνομη χρέωση ρητρών πρόωρης λύσης της σύμβασης.

#### 1.1.1 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

Ο αριθμός των αναφορών το 2024 σημείωσε σημαντική μείωση κατά 50% σε σχέση με το 2022 της έντονης ενεργειακής κρίσης. Το μεγαλύτερο μέρος (45%) σχετίζεται με την αμφισβήτηση χρεώσεων του τιμολογίου και, συνήθως, επιλύονται υπέρ των καταναλωτών, είτε με την παροχή απαραίτητων διευκρινήσεων από τους προμηθευτές είτε με την καταβολή αποζημίωσης σε περιπτώσεις διαπίστωσης παραπλανητικών πρακτικών.

Περαιτέρω, η Αρχή μας διέκρινε δύο σημαντικά προβλήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία μετάβασης σε νέο προμηθευτή. Δεδομένης της πρόθεσης για ευελιξία στην αγορά ενέργειας, είναι σημαντικό η διαδικασία αυτή να είναι διαφανής και γρήγορη. Το κανονιστικό πλαίσιο υπάρχει, αλλά δυστυχώς δεν εφαρμόζεται πάντοτε με συνέπεια.

Πρώτο πρόβλημα, εν προκειμένω, αποτελεί το φαινόμενο της αυθαίρετης σύναψης συμβάσεων. Η Αρχή έχει διαπιστώσει την πρακτική της αυθαίρετης εντολής εκπροσώπησης από προμηθευτή για πελάτες, χωρίς τη σύναψη έγγραφης σύμβασης και την υποβολή των νομίμων δικαιολογητικών (στοιχεία ταυτοποίησης και έννομης σχέσης με το ακίνητο), με αποτέλεσμα είτε την αυθαίρετη αλλαγή προμηθευτή χωρίς την πραγματική βούληση του καταναλωτή είτε την πραγματοποίηση της αλλαγής χωρίς έγγραφη ενημέρωση για τη σύναψη της νέας σύμβασης, παρά μόνο με τηλεφωνική επικοινωνία, κατά την οποία δίνονται ασαφείς ή υπερβολικές δεσμεύσεις, τις οποίες μετά η εταιρεία αρνείται, χωρίς να υποβάλει ηχητικό αντίγραφο της σχετικής επικοινωνίας, ώστε να μπορεί να επιβεβαιωθεί το περιεχόμενό της.

Ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα κατά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή αφορά στην άσκηση του νόμιμου δικαιώματος της υπαναχώρησης από τη νέα σύμβαση. Από τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων, καταγράφονται εμπορικές πρακτικές παρακώλυσης που εδράζονται σε ελλιπή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και στην παράλειψη αποστολής σχετικού υποδείγματος. Περαιτέρω και σε περίπτωση που ο καταναλωτής ζητήσει την άμεση έναρξη της σύμβασης προμήθειας, αλλά στη συνέχεια ασκήσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης, παρατηρείται η πρακτική της επιβολής πλήρους της ρήτρας πρόωρης λύσης της σύμβασης, αντί ενός ανάλογου με τη διάρκεια της σύμβασης ποσού, παρά το γεγονός ότι η εκπροσώπηση του πελάτη διήρκεσε μόνο λίγες ημέρες.

Τέλος, σχετικά με την επιβολή ρητρών πρόωρης λύσης, παρατηρούμε την πρακτική της επιβολής έμμεσων χρεώσεων με διαφορετικές ονομασίες (δώρο, συνδρομή) σε συμβάσεις κυμαινόμενου τιμολογίου, οι οποίες, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, είναι παράνομες.

Άλλες προβληματικές διαπιστώσεις της Αρχής αφορούσαν, όπως και πέρυσι:

- Την απουσία συμβατικών προβλέψεων για την καταβολή ποινικών ρητρών προς τους καταναλωτές, σε περίπτωση υπαιτιότητας του προμηθευτή και, ιδίως, σε περίπτωση μη έγκαιρης εξυπηρέτησης των καταναλωτών ή έκδοσης λανθασμένων λογαριασμών κατανάλωσης.
- Την καθυστερημένη καταβολή πιστωτικών υπολοίπων των τελικών λογαριασμών κατανάλωσης, πέραν του ενός (1) μήνα από την έκδοση των σχετικών λογαριασμών.
- Τη μεγάλη αύξηση συστημικών λαθών σε υπολογισμούς χρεώσεων στους λογαριασμούς κατανάλωσης.
- Την έκδοση ιδιαίτερα αυξημένων «έναντι» λογαριασμών κατανάλωσης.
- Παράνομες τροποποιήσεις των τιμολογίων προμήθειας εντός έξι (6) μηνών από την έναρξη της σύμβασης ή χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του καταναλωτή.
- Τη λανθασμένη εφαρμογή του Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου (ΚΟΤ).
- Τη μη απόδοση έκπτωσης συνέπειας, μετά την εμπρόθεσμη πληρωμή του τελικού λογαριασμού κατανάλωσης.

### 1.1.2 Διανομή ηλεκτρικής ενέργειας

Οι αναφορές που υποβάλλονται στην Αρχή κατά του ΔΕΔΔΗΕ αφορούν, κατά κύριο λόγο, στην αμφισβήτηση των μεγεθών κατανάλωσης που αποτυπώνονται στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας, είτε κατά την έκδοση των τακτικών εκκαθαριστικών λογαριασμών (λόγω λαθών στη συλλογή των μετρήσεων ή λόγω τεχνικών προβλημάτων των μετρητών ηλεκτρικής ενέργειας) είτε κατά την έκδοση λογαριασμών κατανάλωσης μετά τη διαδικασία αλλαγής προμηθευτή ή αλλαγής πελάτη στην εκάστοτε παροχή.

Σημαντικός εντός του 2024 ήταν και ο αριθμός των παραπόνων σχετικά με τον γενικό τρόπο λειτουργίας του ΔΕΔΔΗΕ. Ο διαχειριστής δικτύου παίζει κρίσιμο ρόλο στην ομαλή λειτουργία της αγοράς, καθώς είναι υπεύθυνος για την καταμέτρηση της κατανάλωσης, τη συντήρηση του δικτύου, αλλά και την παροχή υπηρεσιών, όπως νέες συνδέσεις, αντικαταστάσεις μετρητών, επαύξηση ισχύος παροχών, κ.λπ. Κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες θεωρούνται τόσο σημαντικές, ώστε έχουν θεσπιστεί συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα μέσα στα οποία ο διαχειριστής οφείλει να ολοκληρώσει τις εργασίες του («εγγυημένες υπηρεσίες»).

Παρά το εξαντλητικό θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του διαχειριστή, εντούτοις παρατηρούνται ιδιαίτερα προβλήματα σε πεδία, όπως:

- Την ορθή και έγκαιρη καταμέτρηση των οικιακών καταναλώσεων ρεύματος.
- Τη διόρθωση λανθασμένων μετρήσεων, ιδιαίτερα κατά την αλλαγή παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας (αφορά καταναλώσεις, οι οποίες εύκολα προκύπτει, κατόπιν απλής εξέτασης του ιστορικού κατανάλωσης, ότι είναι λανθασμένες λόγω αυθαίρετων καταχωρίσεων του νέου προμηθευτή).
- Την έγκαιρη υλοποίηση νέων συνδέσεων.
- Την εγκατάσταση μετρητών με μειωμένο (νυκτερινό) τιμολόγιο.
- Την καθυστερημένη διακοπή της ηλεκτροδότησης, ύστερα από αίτημα του καταναλωτή.
- Μη τήρηση συμφωνημένων συναντήσεων για την πραγματοποίηση τεχνικών εργασιών (επανασύνδεση παροχής κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, διακοπή παροχής κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, λοιπές τεχνικές εργασίες στο μετρητή).
- Μη τήρηση της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης, σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτροδότησης για διάστημα άνω των δώδεκα (12) ωρών.
- Μη τήρηση της διαδικασίας καταβολής αποζημίωσης στον καταναλωτή, σε περίπτωση καθυστέρησης διακοπής της ηλεκτροδότησης.

- Μη έγκαιρη λήψη μέτρησης ύστερα από καταγγελία της σύμβασης προμήθειας, με αποτέλεσμα τη χρέωση του καταναλωτή για χρονικό διάστημα μετά την αποχώρησή του από το ακίνητο.
- Μη τήρηση του ελέγχου της ορθότητας των δηλώσεων εκπροσώπησης (αριθμός μετρητή, διεύθυνση παροχής).
- Μη αναλυτική αιτιολόγηση της διόρθωσης μετρήσεων.
- Διόρθωση καταναλώσεων πέραν του νόμιμου διαστήματος (12 μήνες) από την ημερομηνία διαπίστωσης του προβλήματος, με αποτέλεσμα την υπέρμετρη χρέωση των καταναλωτών.

Σημαντικό πρόβλημα στην εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών παραμένει η πρακτική του ΔΕΔΔΗΕ να υποβάλει απαντήσεις από τα κατά τόπους καταστήματα της εταιρείας και όχι από κάποια κεντρική υπηρεσία, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται σημαντικές αποκλίσεις και ανομοιογένειες στον τρόπο χειρισμού παρόμοιων προβλημάτων, σύμφωνα με τις εκάστοτε πεποιθήσεις του τοπικού υπεύθυνου.

### 1.1.3 Προμήθεια Φυσικού Αερίου

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μας το 2024 αφορούσαν, κατά κύριο λόγο, στην αμφισβήτηση των χρεώσεων προμήθειας και, ιδίως, στην αναλυτική αιτιολόγηση του υπολογισμού των χρεώσεων, οι οποίες είναι βασικά κυμαινόμενες και χρήζουν, συνεπώς, ειδικής ανάλυσης και επεξήγησης. Η Αρχή προέβη στην έκδοση συστάσεων προς τους προμηθευτές για το θέμα αυτό.

### 1.1.4 Διανομή Φυσικού Αερίου

Η Αρχή έλαβε και πάλι μεγάλο αριθμό αναφορών προς τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου σχετικά με την εκτέλεση των υπηρεσιών του. Κύριο αντικείμενο των αναφορών αποτελούν οι μεγάλες καθυστερήσεις στην κατασκευή των έργων σύνδεσης των καταναλωτών με το δίκτυο διανομής. Παράλληλα, σε εξίσου σημαντικό και ανερχόμενο πρόβλημα αναδεικνύεται η μη ορθή, πλήρης και διαφανής ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών του Διαχειριστή. Η Αρχή διέκρινε ιδίως τα εξής προβληματικά σημεία:

- Αυθαίρετη χρέωση κόστους υπηρεσιών τροποποίησης της σύνδεσης.
- Μη ενημέρωση των καταναλωτών για το ιδιαίτερα μεγάλο κόστος της πραγματοποίησης εργασιών διακοπής, αποσύνδεσης και επανασύνδεσης της εσωτερικής εγκατάστασης.
- Μη αναλυτική αιτιολόγηση της κατανομής της κατανάλωσης με βάση την κατηγορία παροχών.
- Μη υπολογισμός της εκτίμησης της κατανάλωσης της παροχής σε περίπτωση ελαττωματικού μετρητή με βάση το ιστορικό κατανάλωσης της συγκεκριμένης παροχής.
- Καθυστέρηση στην πραγματοποίηση παύσης εκπροσώπησης της παροχής και στην έκδοση τελικού λογαριασμού.

## 1.2 Ύδρευση

### 1.2.1 ΕΥΔΑΠ

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2024 αφορούσαν στο γνωστό πρόβλημα της έκδοσης λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλής κατανάλωσης ύδατος, κυρίως λόγω αφανών ή

δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακριβωτα αίτια. Στο πλαίσιο της διαδικασίας συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών ενώπιον της Αρχής, σημαντικό πρόβλημα συνεχίζει να αποτελεί η αποτελεσματική και άμεση ενημέρωση των καταναλωτών για θέματα ύδρευσης του ακινήτου τους (ενήμερωση και διακοπή υδροδότησης σε περίπτωση ασυνήθιστα μεγάλων καταναλώσεων, αυξημένες οφειλές μισθωτή, αδυναμία καταμέτρησης, αντικατάσταση μετρητών, κ.λπ.), αλλά και η δραστικότερη μείωση ασυνήθιστα αυξημένων οφειλών.

Περαιτέρω, η Αρχή συνέχισε να εκδίδει συστάσεις για καταχρηστικούς Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) της εταιρείας και συγκεκριμένα:

- Όρους σχετικά με τον περιορισμό της αναμόρφωσης της κατανάλωσης μόνο στον αμέσως προηγούμενο (ύστερα από αντικατάσταση μετρητή) λογαριασμό.
- Όρους σχετικά με την εξάρτηση της μείωσης της οφειλής από αφανή διαρροή από την εμπρόθεσμη ή τακτική καταβολή της οφειλής (ο εν λόγω όρος έρχεται σε πλήρη αντίθεση με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για τη μείωση των οφειλών από αφανείς διαρροές, οι οποίες δεν εξαρτούν τη μείωση από καμιά σχετική προϋπόθεση και παρέχουν εξουσιοδότηση στην εταιρεία για την έκδοση απόφασης διαδικαστικού χαρακτήρα, με σκοπό την επιβεβαίωση της διαρροής και την καταβολή των σχετικών ποσών).

Άλλες συστάσεις που εξέδωσε η Αρχή αφορούσαν:

- Τη μείωση της οφειλής σε περιπτώσεις ιδιαίτερα μεγάλων καταναλώσεων, οι οποίες οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).
- Την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την πραγματοποίηση εργασιών (αντικατάσταση μετρητών) από την εταιρεία, ώστε να του παρέχεται η δυνατότητα παράστασης και να διασφαλίζεται, αφενός, η εξακρίβωση των καταγεγραμμένων ενδείξεων, αφετέρου, η παρέμβαση του καταναλωτή για αποκατάσταση τυχόν ζημιών στις εσωτερικές του εγκαταστάσεις, οι οποίες δύνανται να προκύψουν κατά την αντικατάσταση υδρομετρητών λόγω της καταπόνησης του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης.
- Την υποχρέωση άμεσης τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με τη διαπίστωση μεγάλης αύξησης στην κατανάλωση ή και τη διακοπή της υδροδότησης.
- Τον περιορισμό αξιώσεων εντός του χρόνου της πενταετούς παραγραφής (ΑΚ 250).
- Την καταβολή αποζημίωσης λόγω μη επανυδροδότησης εντός της ίδια μέρας, μετά την εξόφληση οφειλής.

#### 1.2.2 Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης-Αποχέτευσης

Και εδώ οι αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή αφορούσαν κατά κύριο λόγο στην έκδοση λογαριασμών ασυνήθιστα υψηλών καταναλώσεων, κυρίως λόγω αφανών ή δυσδιάκριτων διαρροών ύδατος, αλλά και από ανεξακριβωτα αίτια. Οι σημαντικότερες συστάσεις που εξέδωσε η Αρχή εντός του 2024 αφορούσαν:

- Στη θέσπιση διαδικασίας μείωση οφειλών, ιδιαίτερα όταν είναι υψηλές και οφείλονται σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης ή και σε κάποιες

περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λπ.).

- Στην ενημέρωση των καταναλωτών για την αντικατάσταση του μετρητή, ώστε να είναι σε θέση να διαπιστώνουν την ορθή τοποθέτηση με μηδενική ένδειξη κατανάλωσης και την αποφυγή διαρροών λόγω καταπόνησης του δικτύου.
- Στον περιορισμό αξιώσεων εντός του χρόνου της πενταετούς παραγραφής (ΑΚ 250).
- Στην αξίωση οφειλών από τον ιδιοκτήτη της παροχής κατά τη γένεσή τους και όχι από τον επόμενο ιδιοκτήτη.

### 1.3 Ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε πλήθος αναφορών κατά των εταιρειών τηλεπικοινωνιών σχετικά με την ανατροπή του συμφωνηθέντος -κατά την κατάρτιση της σύμβασης- τελικού συμβατικού τιμήματος των υπηρεσιών τους, εξαιτίας της κατάργησης της έκπτωσης που λάμβαναν οι καταναλωτές/συνδρομητές, όταν οι λογαριασμοί τους αποστέλλονταν αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή. Κατά τις αναφορές, οι εταιρείες εμφάνιζαν την επίμαχη έκπτωση ως αναπόσπαστο και διαρκές τμήμα του παγίου, που ισοδυναμούσε με μείωση του ύψους του σε ορίζοντα διετίας, ενώ οι συνδρομητές δεν ενημερώνονταν για την πιθανότητα κατάργησης της εν λόγω έκπτωσης.

Η Αρχή, αφού διαπίστωσε παραβάσεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου προστασίας καταναλωτή, λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι από τη συγκεκριμένη επιχειρηματική συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός συνδρομητών, εξέδωσε έγγραφες συστάσεις-πορίσματα, καλώντας τις εταιρείες να επαναφέρουν την καταργηθείσα έκπτωση αναδρομικά για το σύνολο των καταναλωτών, καθώς επίσης να συνεχίζουν να παρέχουν την έκπτωση αυτή μέχρι τη λύση των υφισταμένων συμβάσεων.

Οι ως άνω εταιρείες δεν αποδέχθηκαν τις συστάσεις της Αρχής και, έτσι, αυτές αναρτήθηκαν στην επίσημη ιστοσελίδα της και, παράλληλα, κοινοποιήθηκαν στις αρμόδιες για τη διενέργεια ελέγχου και την επιβολή κυρώσεων υπηρεσίες.

Επίσης, η Αρχή έλαβε πλήθος αναφορών για το ζήτημα της παρακράτησης χρηματικών ποσών από εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, όταν οι καταναλωτές δεν ανανεώνουν το υπόλοιπο καρτοκινητής τηλεφωνίας εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος (το οποίο συνήθως ορίζεται στους δύο -2- μήνες). Η διαγραφή των χρηματικών ποσών, τα οποία οι χρήστες δεν έχουν προλάβει να αναλώσουν στο σύντομο χρονικό διάστημα που οι ίδιες οι εταιρείες θέτουν μονομερώς, έχει σαν αποτέλεσμα την οικονομική επιβάρυνσή τους. Σημειώνεται, δε, ότι η καρτοκινητή τηλεφωνία προτιμάται από οικονομικά ασθενέστερα και πιο ευάλωτα τμήματα του πληθυσμού.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας να παύσουν την εν λόγω πρακτική, προτείνοντας να διατηρηθούν τα χρηματικά υπόλοιπα που δεν έχουν αναλωθεί για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος των συνδέσεων.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης πλήθους αναφορών που σχετίζονταν με την άρνηση των τηλεπικοινωνιακών εταιρειών να συνεχίσουν την υφισταμένη σύμβαση παροχής υπηρεσιών σε περίπτωση που οι συνδρομητές αιτούνταν μεταφορά της σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση λόγω αλλαγής κατοικίας. Η πρακτική αυτή είχε ως αποτέλεσμα οι συνδρομητές να υποχρεώνονται σε υπογραφή νέας σύμβασης και σε ανανέωση της διετούς δέσμευσής τους.

Η Αρχή παρενέβη αποτελεσματικά, ζητώντας από τις εταιρείες την εφαρμογή των εκάστοτε συμβατικών όρων που προέβλεπαν ρητά τη δυνατότητα μεταφοράς μίας σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση, χωρίς να μεταβληθεί η διάρκεια της υφιστάμενης σύμβασης. Στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή για τεχνικούς λόγους (λ.χ. μη διαθεσιμότητα δικτύου οπτικών ινών) η μεταφορά της

ίδιας υπηρεσίας, τότε θα πρέπει να παρέχεται στους συνδρομητές η δυνατότητα είτε αλλαγής/υποβάθμισης της υπηρεσίας, με αντίστοιχη μείωση του τιμήματος, είτε αζήμιας καταγγελίας της σύμβασης.

#### 1.4 Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Το 2024, σημειώθηκε μεγάλη αύξηση αναφορών σχετικά με περιστατικά απάτης μέσω ταχυδρομικών αποστολών, που αφορούσαν κυρίως στη μη παράδοση παραγγελθέντων προϊόντων από συναλλαγές μέσω μη ασφαλών ιστοσελίδων ή/και μέσω ηλεκτρονικών καταστημάτων που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά σε κοινωνικά δίκτυα, χωρίς να διαθέτουν φυσική έδρα ή/και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας. Είναι αυτονόητο ότι οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών δεν δύνανται να γνωρίζουν το περιεχόμενο μίας αποστολής, ωστόσο κάθε ταχυδρομική εταιρεία οφείλει να καταγράφει τα πλήρη στοιχεία εκάστου αποστολέα και να τα κοινοποιεί στις Αρχές που τα ζητούν αρμοδίως.

Επιπλέον, οι χρήστες ταχυδρομικών υπηρεσιών έχουν τη δυνατότητα παραλαβής των ταχυδρομικών αντικειμένων με επιφύλαξη, εφόσον δηλώνουν την επιλογή τους αυτή με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο στην εταιρεία εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παράδοσης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής διαδικασίας που εφαρμόζει, συνέβαλε αποφασιστικά, ώστε η έγκαιρη άσκηση του δικαιώματος επιφύλαξης κατά την παραλαβή να αποκτήσει ουσιαστικό περιεχόμενο, το οποίο συνίσταται κυρίως στην άμεση επιστροφή από την ταχυδρομική εταιρεία του καταβληθέντος τιμήματος στις περιπτώσεις που αυτό είναι εφικτό (λ.χ. αγορές με αντικαταβολή).

Σημειώνεται ότι ο παραλήπτης ταχυδρομικού αντικειμένου έχει δικαίωμα να εκφράσει επιφύλαξη, που ισοδυναμεί με άρνηση παραλαβής, και στις περιπτώσεις που από τα χαρακτηριστικά της εξωτερικής συσκευασίας (χτυπημένη, σκισμένη, ανοιγμένη, αλλοιωμένη, κ.λπ.) προκύπτει εμφανώς ότι το περιεχόμενο έχει υποστεί οιασδήποτε μορφής φθορά ή απώλεια.

#### 1.5 Τράπεζες

Η Αρχή εξακολουθεί να δέχεται σημαντικό αριθμό αναφορών σχετικά με δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην προσπάθειά τους να λάβουν ενημέρωση για τα δάνειά τους, τα οποία βρίσκονται υπό τη διαχείριση εταιρειών του ν. 4354/2015. Επίσης, αναφέρονται περιπτώσεις τηλεφωνικών επικοινωνιών με πρωτοβουλία εκπροσώπων των εταιρειών, που ελέγχονται ως προς την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων που θέτει ο νόμος για την ενημέρωση των οφειλετών.

Αρκετές αναφορές υποβάλλονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή σχετικά και με την ερμηνεία και τον έλεγχο της ορθότητας εφαρμογής των όσων ορίζονται στο διατακτικό δικαστικών αποφάσεων που εκδίδονται στο πλαίσιο του ν. 3869/2010. Η Αρχή ενημερώνει τους καταναλωτές ότι ο έλεγχος αποφάσεων ως προς τη διαμόρφωση της μηνιαίας δόσης και, ως εκ τούτου, του συνολικού ποσού προς αποπληρωμή εκφεύγει της εκ του νόμου προβλεπόμενης αρμοδιότητάς της, καθώς μόνο αρμόδιο για την άρση τυχόν αμφιβολίας κατά την εκτέλεση της απόφασης είναι το δικαστήριο που εξέδωσε την απόφαση, κατά τη διαδικασία του άρθρου 316 ΚΠολΔ.

Ωστόσο, το ζήτημα της διαμόρφωσης της μηνιαίας δόσης οφειλών που ρυθμίστηκαν με τον ν. 3869/2010, δηλαδή εάν το επιτόκιο θα εφαρμόζεται στη δόση μηνός ή θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, είναι πολύ σημαντικό για τους δανειολήπτες και η Αρχή μας το παρακολουθεί στενά. Με την υπ' αριθ. 2/2024 Πράξη Επιτροπής του Αρείου Πάγου κατ' άρθρο 20Α του ΚΠολΔ, έχει παραπεμφθεί προς συζήτηση στην Πλήρη Ολομέλεια το ζήτημα που αφορά στον τρόπο εκτοκισμού των αποφάσεων του ν. 3869/2010 και αναμένεται η σχετική απόφαση.

## 1.6 Ασφαλιστικές εταιρείες

Δεκτή έγινε έγγραφη Σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με την οποία έκρινε ότι η πρακτική ασφαλιστικής εταιρείας να μην καλύπτει τη δαπάνη της ρομποτικής μεθόδου σε επέμβαση που υποβλήθηκε ο ασφαλισμένος χαρακτηρίζεται από έντονη αντίθεση προς τα χρηστά ήθη και την καλή πίστη σε βάρος του ασφαλισμένου και της συναλλακτικά δικαιολογημένης προσδοκίας του, όπως αυτή δημιουργείται από τη φύση και τον σκοπό της ασφαλιστικής σύμβασης.

Η Αρχή επισήμανε ότι σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις παροχής της ασφαλιστικής κάλυψης, στα αναγνωριζόμενα έξοδα περιλαμβάνονται και τα έξοδα ρομποτικής, που είναι μία νέα αποδεκτή μέθοδος από την ιατρική κοινότητα, καθώς έχουν άμεση συνάφεια με την ασθένεια του ασφαλισμένου και δεν προβλέπεται ρητή εξαίρεση. Παράλληλα, ο ισχυρισμός της εταιρείας περί μη τεκμηρίωσης της υπεροχής της μεθόδου της ρομποτικής έναντι άλλων μεθόδων προβάλλεται αβάσιμα, καθώς ο ασφαλισμένος ούτε μπορεί ούτε οφείλει να υποδείξει τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο ίασης του, την οποία προτείνει μόνο ο θεράπων ιατρός, που έχει και την ευθύνη αποκατάστασης της υγείας του.

Σε άλλη περίπτωση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε ασφαλιστική εταιρεία, που προέβη μονομερώς στην καταγγελία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλίσεων, να το επαναφέρει σε ισχύ, θεωρώντας την καταγγελία ως άκυρη και μηδέποτε γενομένη υπό την προϋπόθεση της καταβολής του οφειλόμενου ασφαλίστρου.

Σύμφωνα με τον Ασφαλιστικό Νόμο (άρθρο 6 παρ. 2), η λύση της σύμβασης επέρχεται μετά την πάροδο ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης καταγγελίας στον λήπτη της ασφάλισης. Συνεπώς, θα πρέπει να προκύπτει ότι περιήλθε στον ασφαλισμένο επιστολή ειδοποίησης για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του σε περίπτωση μη καταβολής των ασφαλίσεων, ώστε οι περιεχόμενες σε αυτή δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη, κατά τον νόμο, ενέργεια (δηλαδή, την ακύρωση της ασφαλιστικής σύμβασης). Η εταιρεία επικαλέστηκε την αποστολή, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, σχετικής ειδοποίησης, καθώς και γραπτών μηνυμάτων (sms) στον δηλωθέντα αριθμό επικοινωνίας κινητού τηλεφώνου του ασφαλισμένου.

Η Αρχή απέρριψε τον ισχυρισμό της εταιρείας ότι ο ασφαλισμένος λαμβάνει τη σχετική με το ασφαλιστήριο συμβολαίο του αλληλογραφία στη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση από το 2018, ύστερα από έγγραφη του σε ειδική πλατφόρμα, και ότι ο ίδιος είναι υποχρεωμένος να αποδείξει ότι δεν διάβασε το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ότι αυτό πήγε στην ανεπιθύμητη αλληλογραφία, καθώς πρέπει να προκύπτει ότι το αποσταθθέν μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου περιήλθε σε γνώση του ασφαλισμένου, ώστε οι περιεχόμενες σε αυτό δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη κατά τον Ασφαλιστικό Νόμο νομική ενέργεια της ακύρωσης της ασφαλιστικής σύμβασης μετά την πάροδο ενός (1) μηνός από την κοινοποίησή της. Πρέπει να έχει προειδοποιηθεί ο λήπτης της ασφάλισης με ρητή έγγραφη δήλωση της ασφαλιστικής εταιρείας και η ειδοποίηση αυτή να έχει τη μορφή όχλησης προς πληρωμή και γνωστοποίησης της επικείμενης διάλυσης της ασφαλιστικής σύμβασης, σε περίπτωση μη εξόφλησης του ασφαλίστρου.

Το περιεχόμενο των μηνυμάτων που εστάλησαν μέσω sms στο κινητό τηλέφωνο του ασφαλισμένου συνίστατο στην υπενθύμιση της οφειλής, χωρίς να ειδοποιείται για την επικείμενη ακύρωση του συμβολαίου του, ενώ το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν προκύπτει ότι παραλήφθηκε, ούτως ώστε να πληρούται η προϋπόθεση της κοινοποίησης στον ασφαλισμένο της εντολής ειδοποίησης για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του. Η ασφαλιστική εταιρεία, σε συμμόρφωση με τον Ασφαλιστικό Νόμο, θα έπρεπε να είναι σε θέση να προσκομίσει στοιχεία σχετικά με τη διαχείριση και την επίδοση της επιστολής ακύρωσης.

Ο, δε, ισχυρισμός της εταιρείας ότι η ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας είναι επαρκής δυνάμει της καταργημένης διάταξης του άρθρου 2Α του ν. 2251/1994, καθώς ο ίδιος ο ασφαλισμένος πραγματοποίησε έγγραφη στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της εταιρείας,

αποδεχόμενος αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας και δηλώνοντας διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τη μεταξύ τους επικοινωνία, κρίθηκε αβάσιμος, καθώς ένας τέτοιος τρόπος επικοινωνίας είναι έγκυρος για τις τρέχουσες ανάγκες επικοινωνίας, αλλά όχι για το σοβαρό ζήτημα της λύσης της ασφαλιστικής σύμβασης, που ρυθμίζεται αποκλειστικά από τον Ασφαλιστικό Νόμο.

Εξάλλου, η διάταξη του καταργημένου άρθρου 2Α του ν. 2251/1994 αφορούσε μόνο στις συμβατικές ρήτρες αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε μακροχρόνιες συμβάσεις ασφάλισης υγείας και, συνεπώς, σε καμία περίπτωση δεν τύγγανε εφαρμογής στο θέμα της καταγγελίας της ασφαλιστικής σύμβασης λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλιστρών, ενώ ούτε τροποποιούσε ούτε υπερτερούσε της ειδικής διάταξης του Ασφαλιστικού Νόμου.

Τέλος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε διακριτές αναφορές δικαιούχων ασφαλιστικής αποζημίωσης από ατομικά ασφαλιστήρια ζωής συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρείας με παραρτηματική κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης σχετικά με άρνηση καταβολής των σχετικών (κατά τα λοιπά ασφαλιστικά καλυπτόμενων) δαπανών (εξόδων νοσηλείας και αμοιβών ιατρών για χειρουργικές επεμβάσεις) στο σύνολό τους και περιορισμό εκ μέρους της ασφαλιστικής εταιρείας της αναγνωριζόμενης ως οφειλόμενης υποχρέωσης σε μέρος του εκάστοτε ανακώψαντος ποσού, που η ίδια θεωρούσε ως εύλογο και δίκαιο για τέτοιου είδους επεμβάσεις.

Επισημαίνεται ότι οι όροι των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, επί των οποίων βασιζόταν η όποια απαίτηση, δεν περιλαμβάνουν συμβατικούς περιορισμούς ως προς την επιλογή θεράποντος ιατρού ή κλινικής ούτε συγκεκριμένο πλαφόν ως προς το ύψος της ασφαλιστικής κάλυψης των αμοιβών/χρεώσεων των προσώπων αυτών, ενώ παράλληλα οι ασφαλισμένοι καταναλωτές προσκόμιζαν όλα τα εκδοθέντα παραστατικά που αποδείκνυαν ότι πράγματι είχαν υποβληθεί στην αντίστοιχη δαπάνη.

Η άρνηση της εταιρείας βασιζόταν στον ισχυρισμό ότι, παρά την ύπαρξη απεριόριστης κάλυψης (γεγονός που προφανώς λαμβάνεται υπόψη, τόσο για την αρχική τιμολόγηση του ασφαλιστρού όσο και για την τυχόν εκάστοτε αναπροσαρμογή αυτού), τα επίμαχα έξοδα υπερέβαιναν κατά πολύ και αδικαιολόγητα τα δεδομένα της αγοράς, τις συνήθειες χρεώσεις των νοσοκομείων και τις συνήθειες αμοιβές των ιατρών για ανάλογης μορφής παροχή ιατρικών υπηρεσιών και, ακολούθως, ότι οποιαδήποτε υποχρέωση κάλυψης ποσού πέραν των ήδη καταβληθέντων θα ήταν εκτός του πλαισίου που επιβάλλεται από την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τους όρους των επίμαχων ασφαλιστικών συμβάσεων, το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και τις συγκεκριμένες περιστάσεις, επισήμανε στην ασφαλιστική εταιρεία ότι από την τοποθέτησή της προκαλείται σύγχυση και αβεβαιότητα στους ασφαλισμένους-καταναλωτές ως προς τα δικαιώματά τους και την έκταση της συμβατικά συμφωνηθείσας ασφαλιστικής κάλυψης έναντι του καταβαλλόμενου ασφαλιστρού, αλλά και ως προς τους ακριβείς λόγους και τη νομιμότητα άρνησης παροχής ολόκληρης της εκάστοτε αιτούμενης ασφαλιστικής κάλυψης. Επίσης, οι αιτιάσεις περί ενδεχόμενης υπέρβασης συνήθων και εύλογων -για τα δεδομένα της αγοράς- χρεώσεων ενδέχεται να συνιστούν παραβίαση των διατάξεων περί ευθύνης του παρέχοντος υπηρεσίες και περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών του ν. 2251/1994.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ζήτησε από την εταιρεία να επαναξιολογήσει όλες τις σχετικές παραμέτρους και να επανέλθει με αναθεωρημένη πρόταση συμβιβαστικής επίλυσης των επίμαχων υποθέσεων, όμως εκείνη ενέμεινε στις απόψεις της, χωρίς να καταλείπεται κανένα περιθώριο εξεύρεσης συμβιβαστικής λύσης.

Η Αρχή, πιθανολογώντας ότι λόγω της φύσης του συγκεκριμένου ζητήματος, η διαφαινόμενη πρακτική δεν αφορά μόνο στα συγκεκριμένα ασφαλιστήρια συμβόλαια ούτε μόνο στις συγκεκριμένες ασφαλιστικές περιπτώσεις, αλλά ενδέχεται να εκτείνεται σε απροσδιόριστο αριθμό ενεργών ασφαλιστηρίων συμβολαίων της ίδιας ασφαλιστικής εταιρείας που περιέχουν αντίστοιχες καλύψεις και, ως εκ τούτου, να αφορά απροσδιόριστο αριθμό και άλλων

ασφαλισμένων-καταναλωτών του συγκεκριμένου ασφαλιστικού προϊόντος, αποφάσισε να διαβιβάσει πλήρη αντίγραφα των φακέλων των επίμαχων υποθέσεων προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης για τις κατά την κρίση της ενέργειες αρμοδίως (διενέργεια σχετικών ελέγχων και επιβολή προβλεπόμενων διοικητικών και οικονομικών κυρώσεων).

Πράγματι, κατόπιν της ανωτέρω εισήγησης της Αρχής μας, για τις επίμαχες υποθέσεις επιβλήθηκε στην εμπλεκόμενη ασφαλιστική εταιρεία χρηματικό πρόστιμο για παράβαση διατάξεων της νομοθεσίας.

### 1.7 Υπηρεσίες μεταφορών

Σωρεία αναφορών επιβατών κατατέθηκαν το 2024 στον Συνήγορο του Καταναλωτή για ζημίες σε παραδοτέες αποσκευές (φθορές, καταστροφές, απώλειες). Αεροπορικές εταιρείες ανάρτησαν στις ιστοσελίδες τους γενικούς όρους μεταφοράς, με τους οποίους απέκλειαν ή περιορίζαν την ευθύνη τους για συγκεκριμένες μορφές φθορών (τροχοί, λαβές, λουριά, φερμουάρ, εξωτερικά εξαρτήματα), κατά παρέκκλιση της Σύμβασης του Μόντρεαλ και του Κανονισμού (ΕΚ) 2027/97, με αποτέλεσμα να μην αποζημιώνουν τους καταναλωτές για τη φθορά ή καταστροφή της αποσκευής τους ή να τους αποζημιώνουν με ένα υποτυπώδες ποσό, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την πραγματική αξία της αποσκευής ή παραθέτοντας ως δικαιολογητικό λόγο την έλλειψη διαθεσιμότητας αποσκευών προς αντικατάσταση.

Ο αερομεταφορέας υπέχει γνήσια αντικειμενική ευθύνη για τις ελεγμένες αποσκευές, αρκεί το ζημιογόνο γεγονός να συνέβη κατά τη διάρκεια της αεροπορικής μεταφοράς και για όσο διάστημα οι αποσκευές βρίσκονται υπό τον έλεγχο και τη φύλαξή του, απαλλασσόμενος μίας τέτοιας ευθύνης μόνο εάν η ζημία προκλήθηκε από προϋπάρχον ελάττωμα στις αποσκευές που οφείλεται σε κατασκευαστική ατέλεια ή σε αμέλεια ή άλλη εσφαλμένη πράξη ή παράλειψη του ίδιου του επιβάτη.

Οποιοσδήποτε γενικός όρος μεταφοράς περιορίζει ή αποκλείει ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και την ευθύνη του αερομεταφορέα σχετικά με τις αποσκευές αξιολογείται ως προς την καταχρηστικότητα του, σύμφωνα με τη νομοθεσία (παρ. 6 και 7 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 και άρθρο 26 της Σύμβασης του Μόντρεαλ).

Στο πλαίσιο μίας τέτοιας αξιολογικής κρίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή απηύθυνε σύσταση προς τις αεροπορικές εταιρείες να εξαλείψουν από τις ιστοσελίδες τους όρους που περιορίζουν την ευθύνη τους και, παράλληλα, να προβαίνουν σε πλήρη αποζημίωση των καταναλωτών, βάσει της πραγματικής αξίας της αποσκευής, διαφορετικά σε αντικατάστασή της με ισάξια.

Η Αρχή έλαβε, επίσης, καταγγελίες από επιβάτες-καταναλωτές, σύμφωνα με τις οποίες κατά την προσπάθειά τους να ακυρώσουν τα αεροπορικά τους εισιτήρια (κατηγορίας ναύλου που προέβλεπε αποκλειστικά την επιστροφή των φόρων αεροδρομίου σε περίπτωση ακύρωσης), διαπιστώθηκε ότι η ακύρωση της κράτησης ήταν εφικτή μόνο μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, με επιβάρυνση τέλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ύψους 23 ευρώ ανά εισιτήριο. Η αεροπορική εταιρεία, συμψηφίζοντας το εν λόγω ποσό με τους επιστρεπτέους φόρους αεροδρομίου, ουσιαστικά δεν απέδιδε καμία επιστροφή στους καταναλωτές.

Κατόπιν επιτυχούς διαμεσολαβητικής παρέμβασης της Αρχής, η εταιρεία επέστρεψε στους καταγγέλλοντες τους φόρους αεροδρομίου, ενώ δεσμεύτηκε στο άμεσο μέλλον να παρέχει τη δυνατότητα και ηλεκτρονικής ακύρωσης των εισιτηρίων.



### 1.8 Καταναλωτικά αγαθά

Όπως κάθε χρόνο, η Αρχή ανέλαβε και το 2024 ενημερωτική πρωτοβουλία για την προστασία των καταναλωτών κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών γεγονότων της Black Friday και της Cyber Monday, ώστε να προβούν σε συμφέροντες και ασφαλείς αγορές λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:

#### Διαφάνεια εκπτώσεων

- Πολλά καταστήματα εμφανίζουν μεγάλες εκπτώσεις, χωρίς να είναι πάντα πραγματικές. Συνιστάται προσεκτικός έλεγχος και σύγκριση των τιμών των προϊόντων πριν και κατά την περίοδο των εκπτώσεων.
- Η εξέλιξη των τιμών σε βάθος χρόνου αρκετών μηνών μπορεί να γίνει εύκολα από τους καταναλωτές με τη χρήση σχετικών διαδικτυακών εργαλείων.

#### Έρευνα για τη φήμη του καταστήματος

- Καλό είναι η επιλογή καταστημάτων να γίνεται όχι μόνο με γνώμονα τις χαμηλές τιμές, αλλά επιπλέον με βάση την καλή φήμη και τη μακρόχρονη παρουσία τους στην αγορά.
- Οι θετικές εμπειρίες και κριτικές άλλων καταναλωτών αποτελούν, επίσης, μία παράμετρο που μπορεί να βοηθήσει στην τελική επιλογή.
- Συνιστάται η αποφυγή συναλλαγών με ηλεκτρονικά καταστήματα που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά μέσω κοινωνικών δικτύων, χωρίς να διαθέτουν παράλληλα φυσική έδρα και χωρίς να γνωστοποιούν πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση, αριθμό σταθερού τηλεφώνου), καθώς επίσης αριθμό καταχώρισης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).

#### Ασφάλεια στις διαδικτυακές αγορές

- Η Black Friday και η Cyber Monday αποτελούν ευκαιρία για επιτήδειους, προκειμένου να εξαπατήσουν ανυποψίαστους καταναλωτές με προτίμηση στις ηλεκτρονικές αγορές. Συνιστάται η επίσκεψη των καταναλωτών σε ασφαλείς ιστοσελίδες καταστημάτων, που ξεκινούν με "https" (με πιστοποιητικό SSL).
- Καλό είναι να αποφεύγεται η αποθήκευση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, όπως αριθμών πιστωτικών καρτών, σε ιστοσελίδες καταστημάτων με τις οποίες οι καταναλωτές δεν συναλλάσσονται συχνά, αλλά και η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών κατά τη σύνδεση σε δημόσια Wi-Fi δίκτυα.

BLACK  
FRIDAY

CYBER  
MONDAY

### Έλεγχος του τελικού κόστους στο «καλάθι»

- Σε ορισμένες περιπτώσεις, το αρχικό κόστος ενός προϊόντος μπορεί να αυξηθεί σημαντικά με την προσθήκη επιπλέον χρεώσεων στο καλάθι αγορών, όπως εξόδων αποστολής, αντικαταβολής και ασφάλισης. Προς αποφυγή δυσάρεστων εκπλήξεων, ελέγχεται πάντα πριν από την ολοκλήρωση της συναλλαγής η συνολική αξία κάθε αγοράς.

### Προσοχή σε ύποπτες προσφορές και email

- Οι ηλεκτρονικές απάτες μέσω email αυξάνονται ραγδαία κατά την περίοδο των εκπτώσεων. Συνιστάται η ιδιαίτερη προσοχή των καταναλωτών σε εμπορικές προσφορές που αποστέλλονται μέσω email από αγνώστους ή με πολύ ελκυστικές τιμές, καθώς μπορεί να αποτελούν παγίδες υποκλοπής (phishing) ευαίσθητων προσωπικών στοιχείων μέσω ανοίγματος κακόβουλων εξωτερικών συνδέσμων (links) ή συνημμένων αρχείων.

### Υπεύθυνες αγορές

- Κάθε εκπτωτικό γεγονός που υπόσχεται χαμηλές τιμές ενθαρρύνει την υπερβολική κατανάλωση. Πρέπει πάντα να λαμβάνονται υπόψη οι πραγματικές ανάγκες σε αγορές που έχουν απόλυτη προτεραιότητα, κάνοντας σωστό προγραμματισμό με βάση τον διαθέσιμο προϋπολογισμό.

#### 1.9 Υπηρεσίες υγείας

Κατά τη διερεύνηση αναφορών σε βάρος ιδιωτικών κλινικών, προέκυψε ζήτημα ελλιπούς προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών ως προς τις επιβαλλόμενες χρεώσεις, καθώς υφίσταται αρκετά μεγάλη απόκλιση ανάμεσα στις χρεώσεις που πραγματοποιούνται και στις χρεώσεις για τις οποίες οι καταναλωτές ενημερώνονται τηλεφωνικά από τα λογιστήρια των κλινικών.

Μετά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, σε μία περίπτωση η κλινική προέβη σε διαγραφή των οφειλόμενων νοσηλίων κατά 33%, ενώ μία άλλη περίπτωση παραπέμφθηκε για έλεγχο στη Διυτηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙ.Μ.Ε.Α), καθώς στην ιστοσελίδα του νοσοκομείου δεν εντοπίστηκαν οι πληροφορίες χρέωσης ούτε προσκομίστηκε σχετικός τιμοκατάλογος.

Από τον έλεγχο που διενεργήθηκε, διαπιστώθηκε παράβαση της κείμενης νομοθεσίας και εκδόθηκε αρμοδίως απόφαση επιβολής προστίμου.

#### 1.10 Προστασία ανηλίκων

Η Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 7α παρ. 6 ν. 2251/1994, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο στον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου επί προϊόντων, υπηρεσιών ή επιχειρηματικών πρακτικών που μπορεί να βλάπτουν την ψυχική υγεία των παιδιών και στην οποία μετέχει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, συνεδρίασε τακτικά και είχε έντονη δράση εντός του 2024:

- Εξέτασε διαφήμιση, μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος, παιχνιδιού δεξιοτήτων προοριζόμενου για παιδιά ηλικίας 8 ετών, το οποίο η παραγωγός εταιρεία είχε αποσύρει από την κυκλοφορία, επειδή λόγω λάθους κατά την παραγωγή του περιελάμβανε ακατάλληλες κάρτες σεξουαλικής φύσης από την έκδοση του παιχνιδιού για ενήλικες. Τα

μέλη της Επιτροπής αναγνώρισαν τη σοβαρότητα του ζητήματος και συμφώνησαν στην αποστολή συστάσεων προς το ηλεκτρονικό κατάστημα σχετικά με την απόσυρση της εν λόγω διαφημιστικής καταχώρησης από την ιστοσελίδα του.

- Με αφορμή την εξέταση αναφοράς σχετικά με την πώληση, στη διάρκεια της αποκριάτικης περιόδου, πλαστικού μαχαιριού με αληθοφανή απομίμηση αίματος, τα μέλη της Επιτροπής συζήτησαν σφαιρικά το ζήτημα των παιχνιδιών που απεικονίζουν γραφική βία και θεώρησαν ότι θα πρέπει να υπάρχει αυξημένη μέριμνα κατά την πώλησή τους στα καταστήματα, καθώς ενέχονται κίνδυνοι για την ψυχολογία και τη διάπλαση του χαρακτήρα των παιδιών, ώστε να εφιστάται η προσοχή των γονέων-κηδεμόνων (π.χ. συνοδεία ειδικής σήμανσης ότι αναπαράγει γραφική βία). Αποφασίστηκε, στο πλαίσιο αυτό, η αποστολή σχετικής επιστολής με συστάσεις προς την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων, καθώς και στο συγκεκριμένο κατάστημα, προς το οποίο έγιναν και περαιτέρω ειδικές συστάσεις για τη λήψη μέριμνας κατά τη χωροταξική τοποθέτηση αυτών των προϊόντων για λόγους προστασίας των ανηλίκων.
- Στη συνεδρίαση της 26/4/2024, που έγινε με την παρουσία του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και με χαιρετισμό προς τα μέλη της Επιτροπής σε αναγνώριση για το έργο και την προσπάθεια που καταβάλουν, συζητήθηκε το ζήτημα του ατιμίσματος ηλεκτρονικών τσιγάρων, το οποίο είναι μείζονος σπουδαιότητας, καθώς υπάρχουν ανήλικα παιδιά που κυκλοφορούν στα σχολεία χρησιμοποιώντας τέτοια προϊόντα. Το πρόβλημα εντοπίζεται στις προωθητικές ενέργειες των εταιρειών, οι οποίες ισχυρίζονται ότι τα συγκεκριμένα προϊόντα δεν είναι τόσο επιβλαβή. Γεγονός, όμως, στο οποίο συμφώνησαν όλοι, είναι ότι υφίσταται άμεση ανάγκη προστασίας των ανήλικων καταναλωτών, τόσο με την αναμόρφωση του αντικαπνιστικού νόμου, που είναι κάπως απαρχαιωμένος, όσο και με την αντιμετώπιση του ελλείματος στους μηχανισμούς που ελέγχουν την πώληση σε ανηλίκους. Επισημάνθηκε, επίσης, η χρησιμότητα διεξαγωγής κάποιας μελλοντικής έρευνας από την αρμόδια Υπηρεσία (Δ/νση Αντιμετώπισης Εξαρτήσεων Υπουργείου Υγείας), με την οποία να καταγράφονται η έκταση και οι επιπτώσεις της χρήσης προϊόντων καπνού από παιδιά, σε συνδυασμό με την ανάληψη δράσεων ευαισθητοποίησης συνολικά της ελληνικής κοινωνίας, δεδομένου ότι διαφαίνεται σχετικό ενημερωτικό έλλειμμα.
- Σε συνέχεια διαβίβασης αναφοράς από την Επιτροπή προς την Εθνική Αρχή Διαφάνειας με αίτημα τη διενέργεια ελέγχου τήρησης της απαγόρευσης πώλησης καπνικών προϊόντων σε ανήλικους από αντίστοιχα καταστήματα στην Κρήτη, ο έλεγχος, που έγινε κυρίως για ενημερωτικούς λόγους και όχι με σκοπό την επιβολή προστίμων, διαπίστωσε την τέλεση παραβάσεων (απουσία ανάρτησης εμφανούς σήμανσης περί απαγόρευσης πώλησης καπνικών προϊόντων σε ανήλικους, έλλειψη τήρησης του βιβλίου αναφοράς του ν. 3868/2010 περί καταγραφής παραβάσεων της αντικαπνιστικής νομοθεσίας) και οδήγησε σε συστάσεις για την απομάκρυνση διαφημιστικών πινακίδων καπνικών προϊόντων που είχαν τοποθετηθεί σε εξωτερικούς και υπαίθριους χώρους των ελεγχθέντων καταστημάτων.
- Συζητήθηκε η προώθηση προϊόντων μέσω του καθημερινού τρόπου ζωής των influencers, που στοχεύει τους εφήβους με συγκεκριμένο τρόπο (χωρίς, δηλαδή, να γίνεται σαφές ότι στην ουσία πρόκειται για διαφήμιση προϊόντων).
- Τέλος, η Επιτροπή εξέτασε θετικά την προοπτική συμπερίληψης όλων των οδηγίων, προτάσεων, κ.λπ. που εκδίδει τακτικά για τους ανήλικους καταναλωτές σε βιβλίο, το οποίο ενδεικτικά μπορεί να φέρει την ονομασία «Η Βίβλος του παιδιού-καταναλωτή». Μία τέτοια έκδοση, η οποία αρχικά θα απευθύνεται σε παιδιά από έξι (6) μέχρι δώδεκα (12) ετών και αργότερα με κάποια διαμόρφωση και σε εφήβους, θα μπορεί για παιδαγωγικούς σκοπούς να ενσωματωθεί στα εκπαιδευτικά προγράμματα σχολείων ή να αποτελέσει τη βάση για ενημερωτικές δράσεις που μπορούν να βοηθήσουν στη γενικότερη ευαισθητοποίηση της κοινωνίας.

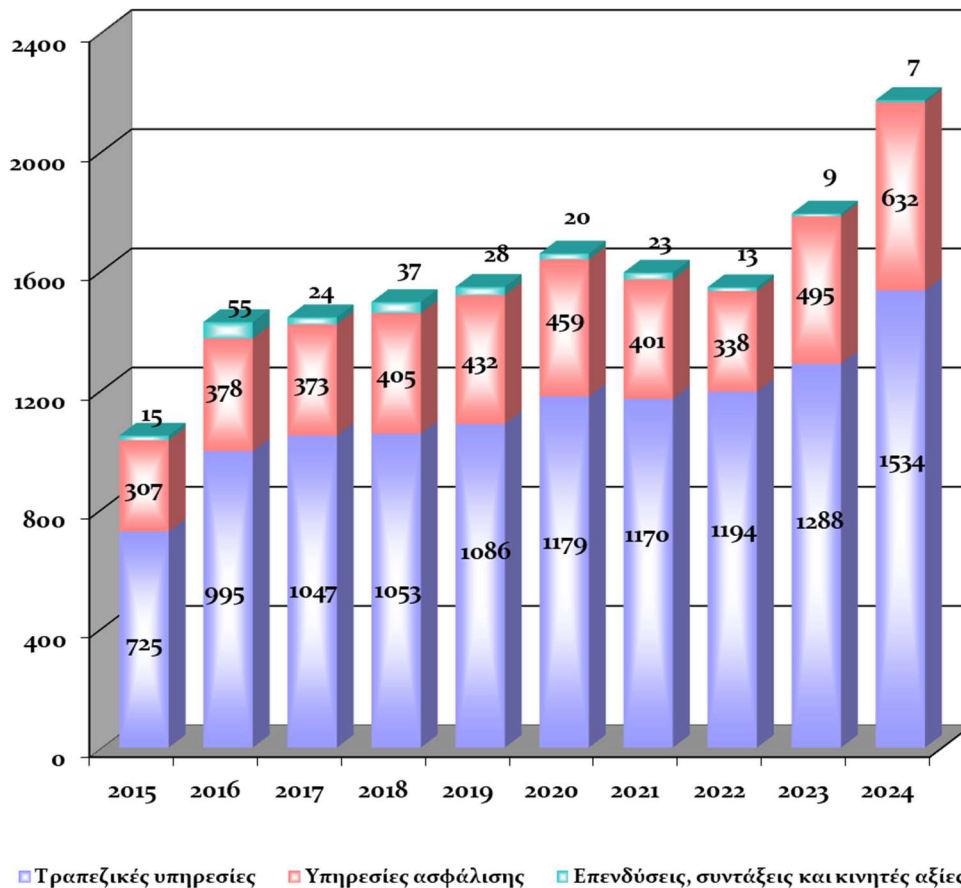
2 Στατιστικά στοιχεία αναφορών ανά εμπορικό κλάδο

2.1 Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

Πίνακας 3: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ανά έτος.

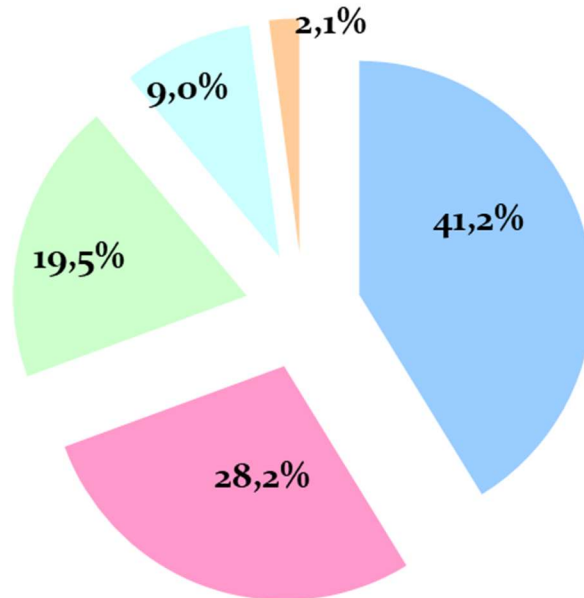
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 1.047            | 19,5 %                         |
| 2016          | 1.428            | 20,2 %                         |
| 2017          | 1.444            | 16,1 %                         |
| 2018          | 1.495            | 14,9 %                         |
| 2019          | 1.546            | 13,6 %                         |
| 2020          | 1.658            | 12,8 %                         |
| 2021          | 1.594            | 14 %                           |
| 2022          | 1.545            | 11,6 %                         |
| 2023          | 1.792            | 11,2 %                         |
| 2024          | 2.173            | 11,9 %                         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>24.772</b>    | <b>16,8 %</b>                  |

Γράφημα 21: Αναφορές σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς, ανά έτος.



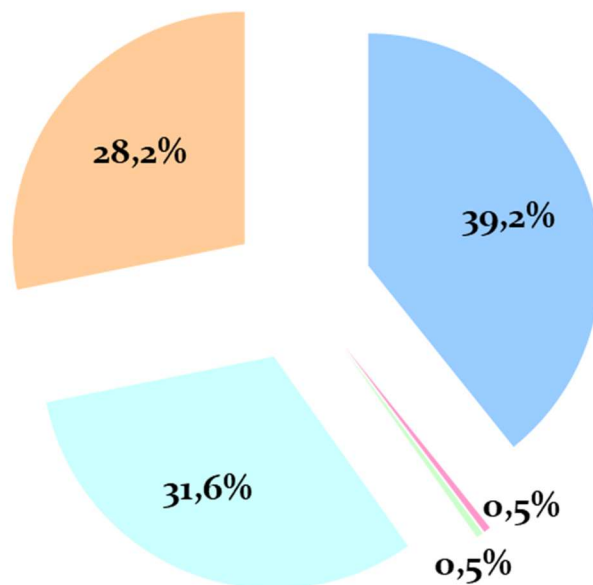
**Γράφημα 22: Αναφορές σχετικά με τραπεζικές υπηρεσίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).**

- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Λογαριασμός πληρωμών και υπηρεσίες πληρωμών
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - πιστώσεις (εξαιρούνται υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια)
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Υποθήκες/ στεγαστικά δάνεια
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Αποταμιεύσεις
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες - Άλλο

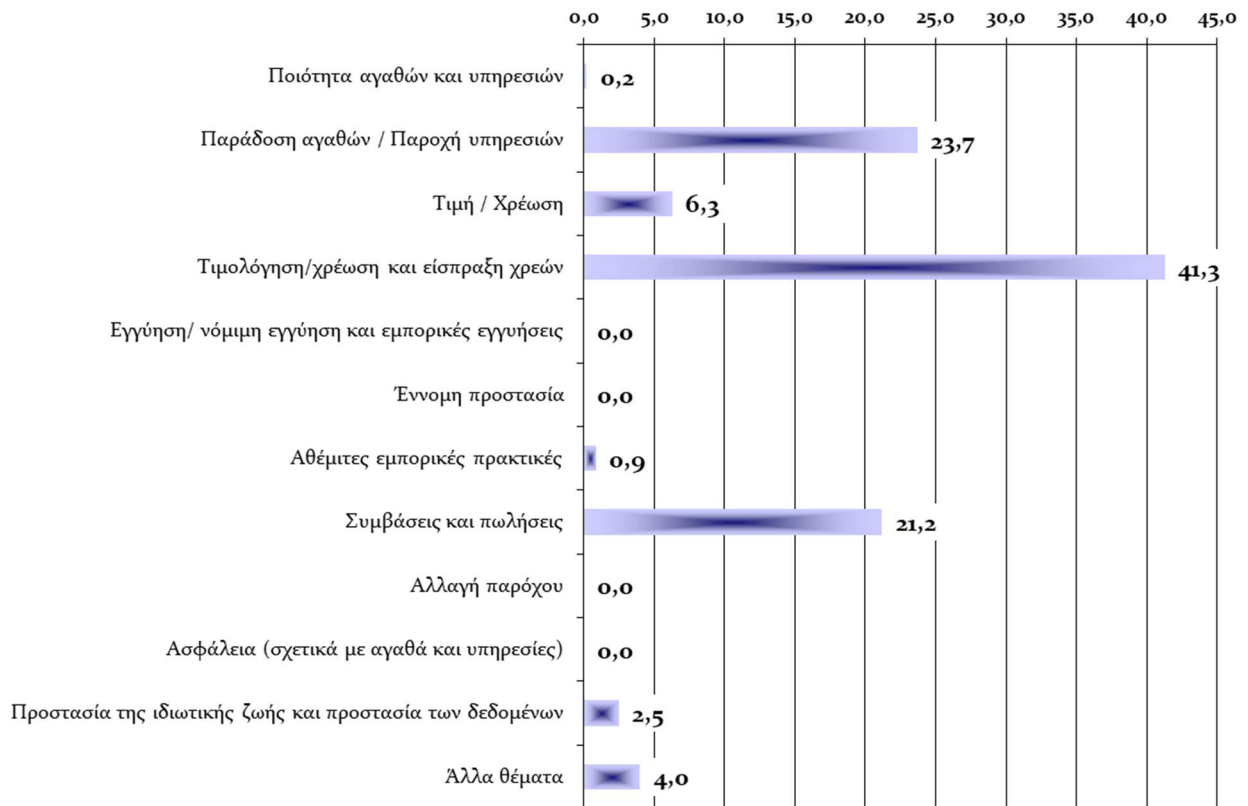


**Γράφημα 23: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες ασφάλισης, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).**

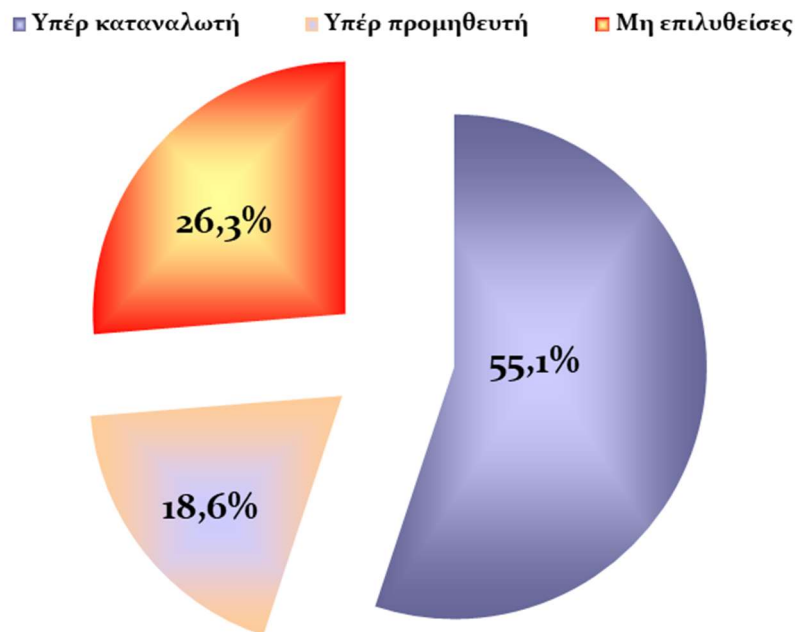
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Κατοικία και ιδιοκτησία
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Μεταφορές
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ταξίδια
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Υγεία, ατυχήματα και άλλα
- Ασφάλιση γενικών κλάδων - Ζωή



**Γράφημα 24: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (2024).**



**Γράφημα 25: Έκβαση αναφορών σχετικά με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

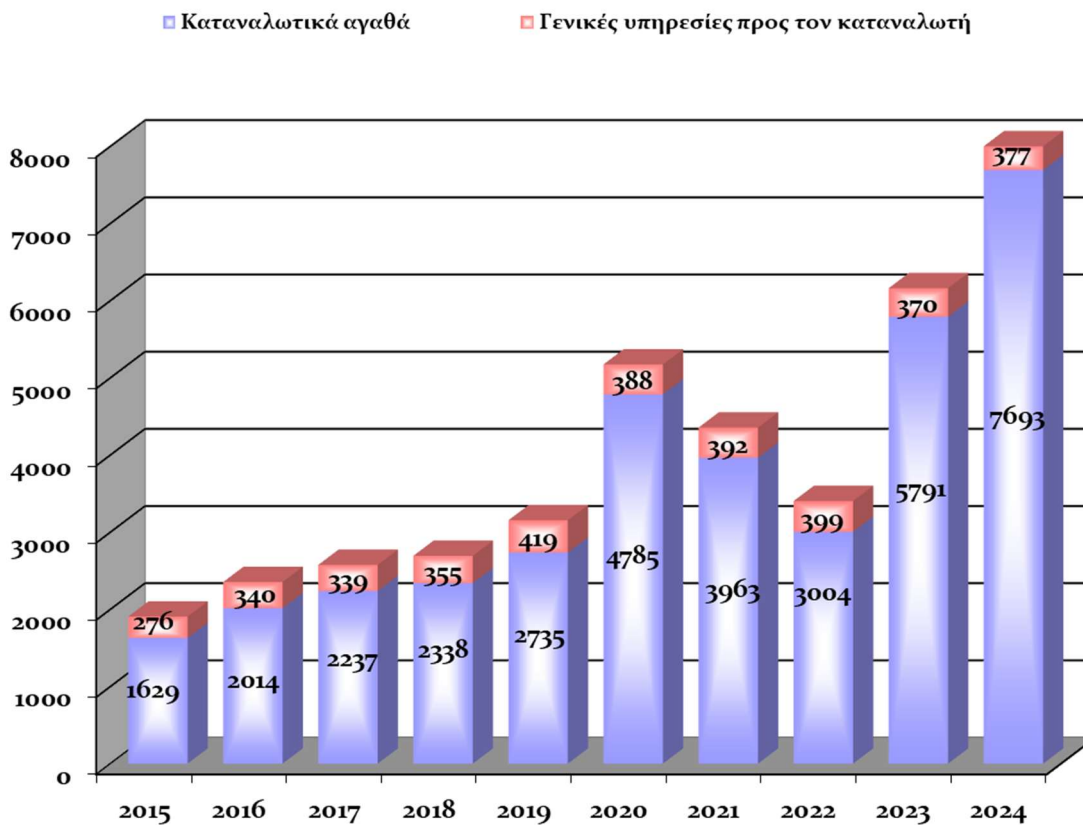


## 2.2 Καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή

Πίνακας 4: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες ανά έτος.

| Έτος          | Καταναλωτικά αγαθά |                                | Γενικές υπηρεσίες |                                |
|---------------|--------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|
|               | Αριθμός αναφορών   | % επί του συνόλου των αναφορών | Αριθμός αναφορών  | % επί του συνόλου των αναφορών |
| 2015          | 1.629              | 30,3 %                         | 276               | 5,1 %                          |
| 2016          | 2.014              | 28,5 %                         | 340               | 4,8 %                          |
| 2017          | 2.237              | 24,9 %                         | 339               | 3,8 %                          |
| 2018          | 2.338              | 23,3 %                         | 355               | 3,5 %                          |
| 2019          | 2.735              | 24,1 %                         | 419               | 3,7 %                          |
| 2020          | 4.785              | 37 %                           | 388               | 3 %                            |
| 2021          | 3.963              | 34,7 %                         | 392               | 3,4 %                          |
| 2022          | 3.004              | 22,5 %                         | 399               | 3 %                            |
| 2023          | 5.791              | 36,2 %                         | 370               | 2,3 %                          |
| 2024          | 7.693              | 42,3 %                         | 377               | 2,1 %                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>43.582</b>      | <b>29,6 %</b>                  | <b>5.584</b>      | <b>3,8 %</b>                   |

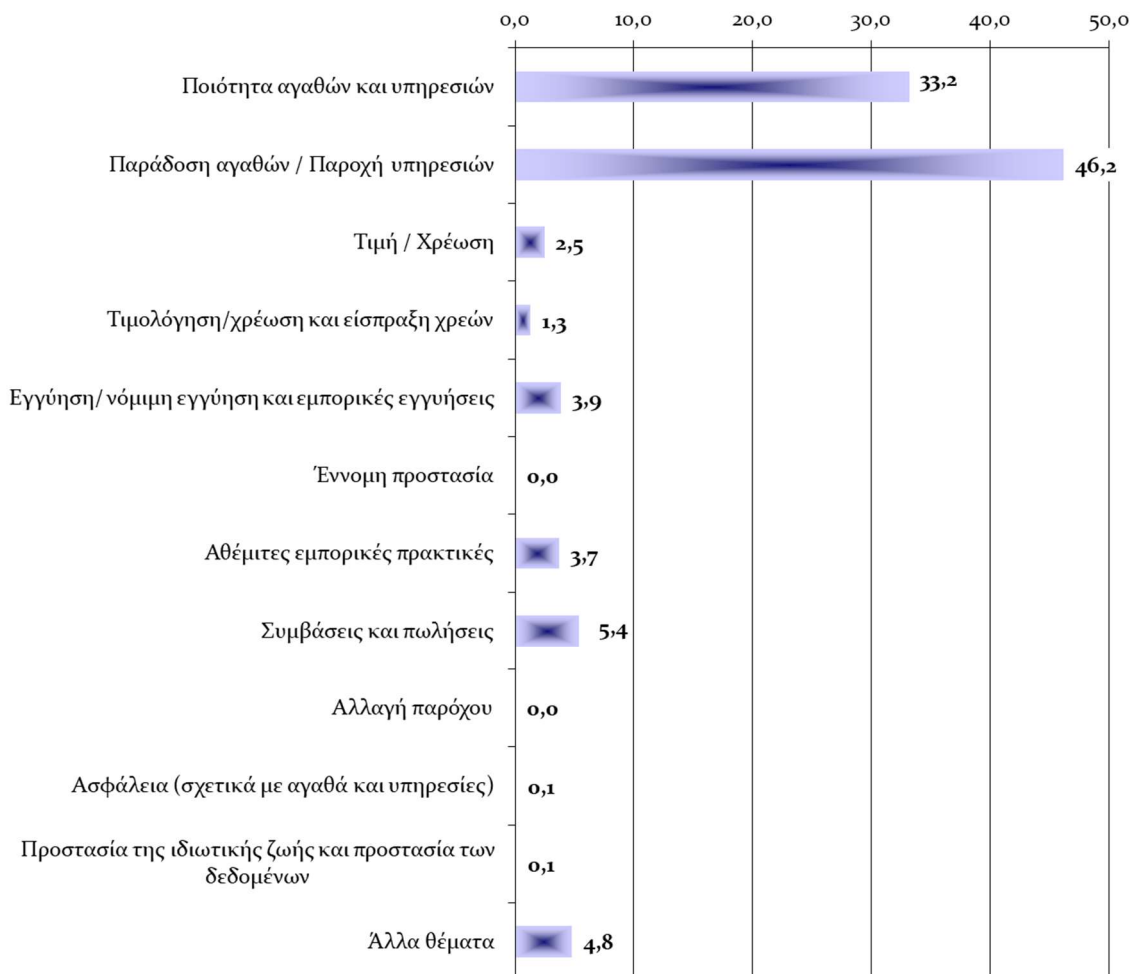
Γράφημα 26: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά και γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή ανά έτος.



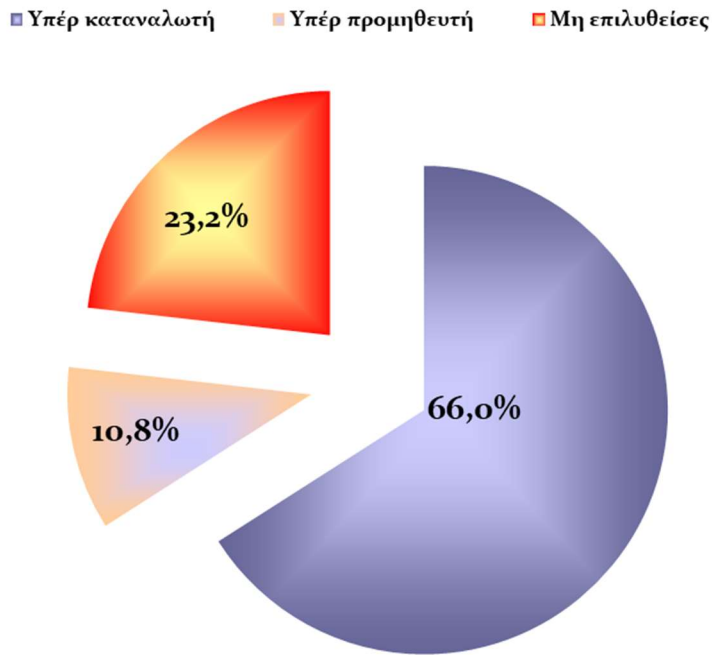
**Πίνακας 5: Αναφορές σχετικά με καταναλωτικά αγαθά, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2024).**

| Εμπορικός τομέας  | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά |
|---|------------------|--|
| Αγαθά τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) | 2.675            | 34,8 %   |
| Είδη ένδυσης και υπόδησης                               | 991              | 12,9 %   |
| Επίπλωση και διακόσμηση                                 | 976              | 12,7 %   |
| Μεγάλες οικιακές συσκευές                               | 858              | 11,2 %   |
| Αγαθά για συντήρηση και βελτίωση κατοικίας              | 514              | 6,7 %  |
| Ηλεκτρονικά αγαθά (μη Τ.Π.Ε. / ψυχαγωγίας)              | 267              | 3,5 %  |
| Καλλυντικά και είδη υγιεινής προσωπικής μέριμνας        | 228              | 3 %  |

**Γράφημα 27: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (2024).**



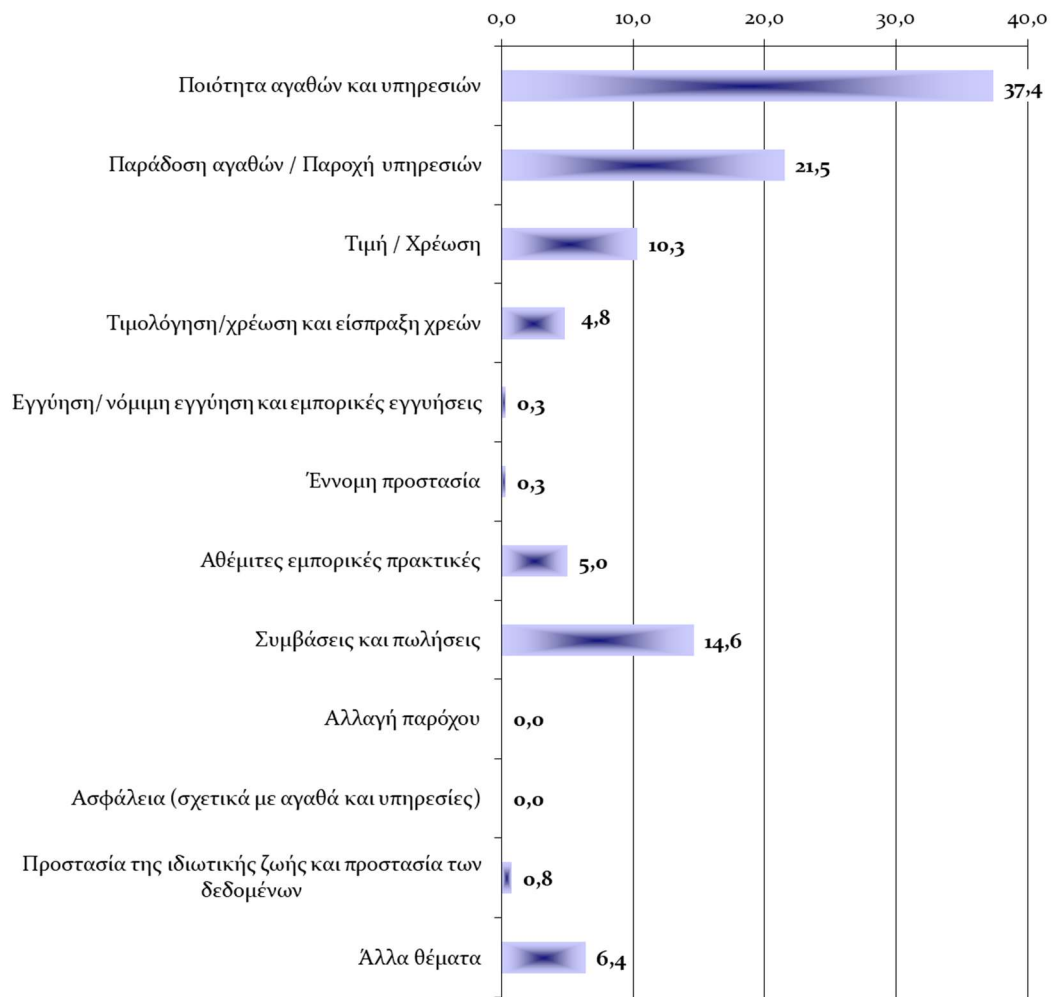
**Γράφημα 28: Έκβαση αναφορών σχετικά με καταναλωτικά αγαθά (συγκεντρωτικά στοιχεία).**



**Πίνακας 6: Αναφορές σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή, επιμερισμένες ανά κυριότερους εμπορικούς υποτομείς (2024).**

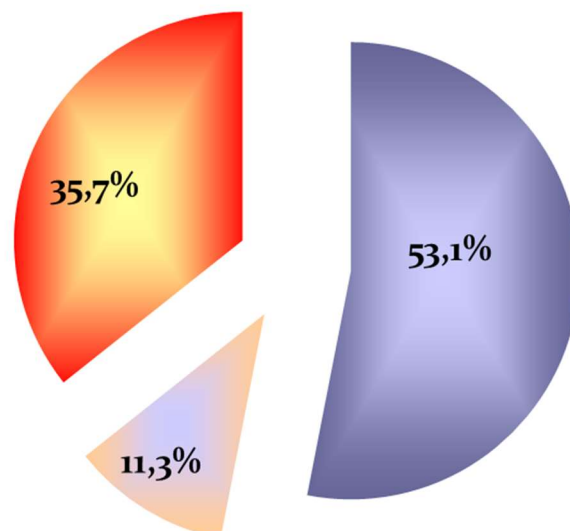
| Εμπορικός τομέας  | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό (επί του συνόλου των αναφορών σχετικά με Γενικές Υπηρεσίες προς Καταναλωτή) |
|---|------------------|---|
| Υπηρεσίες προσωπικής μέριμνας                                 | 71               | 18,8 %  |
| Υπηρεσίες συντήρησης και βελτίωσης κατοικιών                  | 70               | 18,6 %  |
| Υποστήριξη, έρευνα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης               | 65               | 17,2 %  |
| Συντήρηση και επισκευή οχημάτων και άλλων μεταφορικών μέσων   | 60               | 15,9 %  |
| Υπηρεσίες που συνδέονται με ακίνητα                           | 44               | 11,7 %  |
| Καθάρισμα, επιδιόρθωση και ενοικίαση ενδυμάτων και υποδημάτων | 32               | 8,5 %   |

**Γράφημα 29: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (2024).**



**Γράφημα 30: Έκβαση αναφορών σχετικά με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτή (συγκεντρωτικά στοιχεία).**

■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες

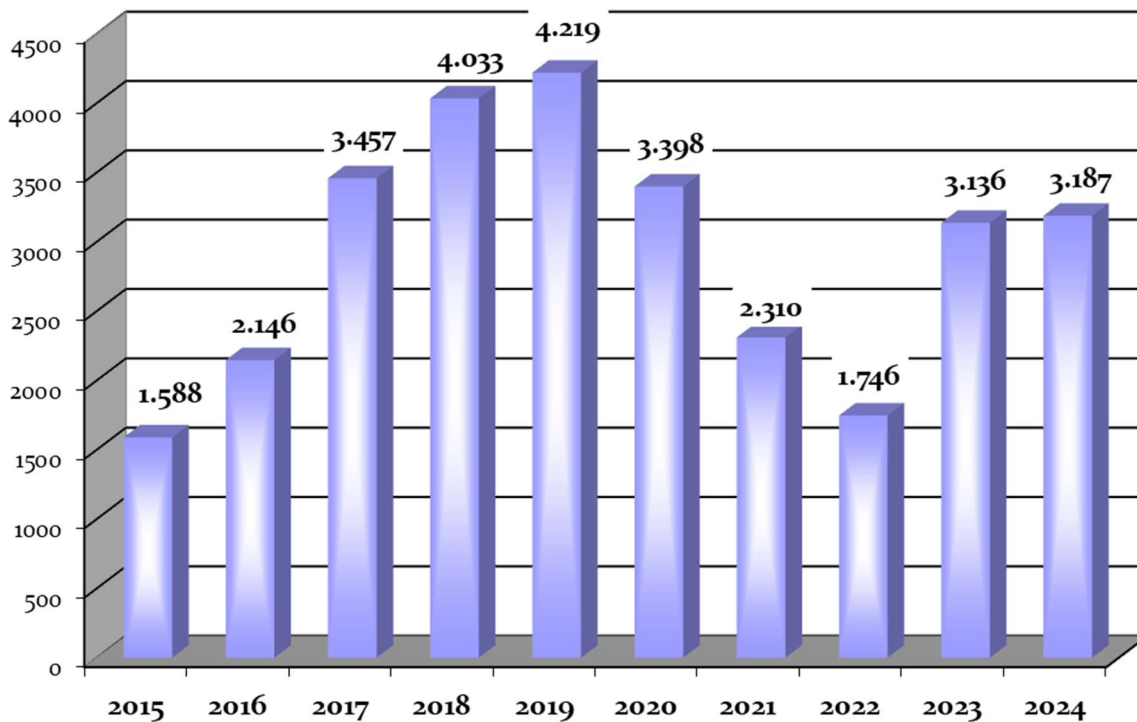


## 2.3 Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Πίνακας 7: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

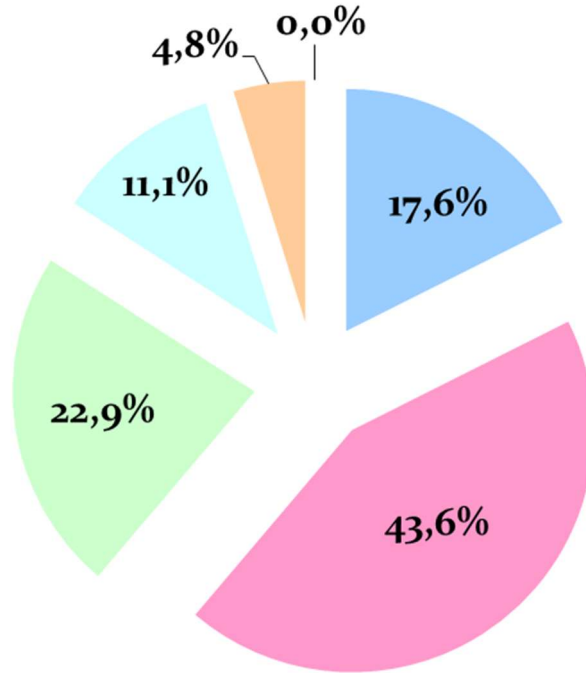
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 1.588            | 29,5 %                         |
| 2016          | 2.146            | 30,4 %                         |
| 2017          | 3.457            | 38,5 %                         |
| 2018          | 4.033            | 40,3 %                         |
| 2019          | 4.219            | 37,2 %                         |
| 2020          | 3.398            | 26,3 %                         |
| 2021          | 2.310            | 20,3 %                         |
| 2022          | 1.746            | 13,1 %                         |
| 2023          | 3.136            | 19,6 %                         |
| 2024          | 3.187            | 17,5 %                         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>39.034</b>    | <b>26,5 %</b>                  |

Γράφημα 31: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες ανά έτος.

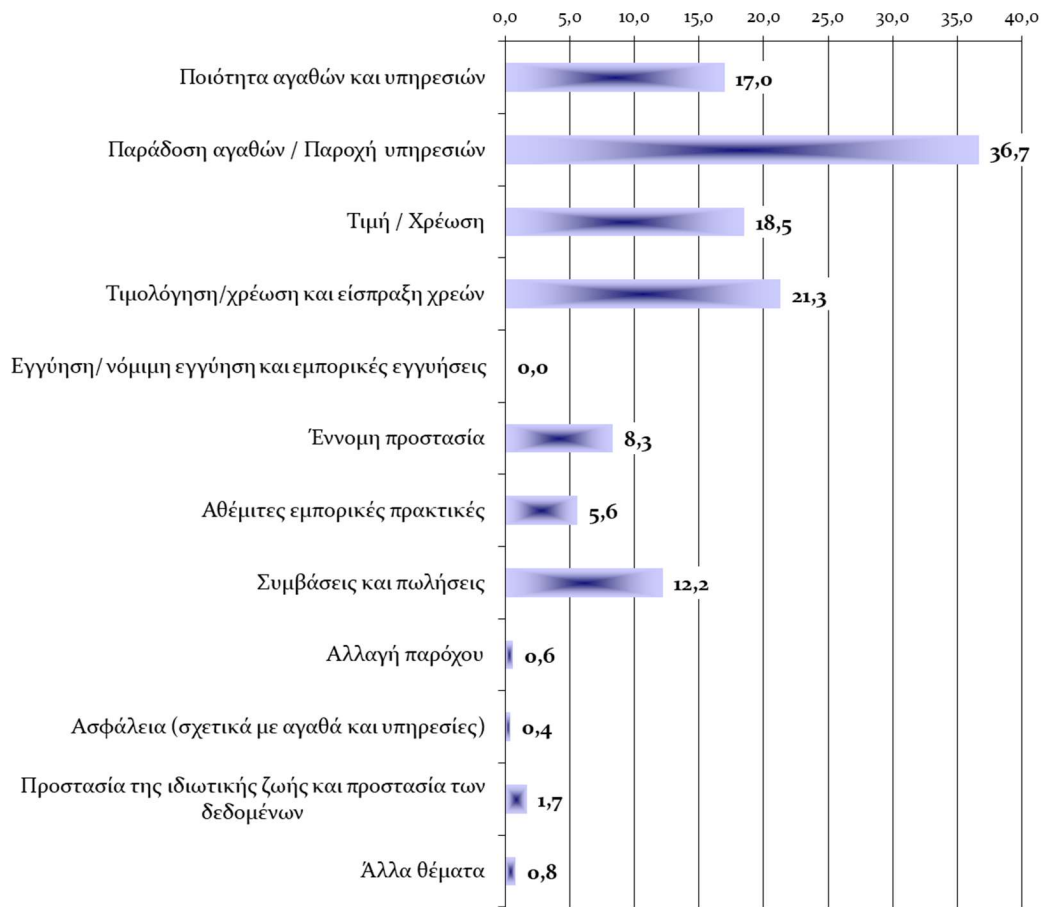


Γράφημα 32: Αναφορές σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).

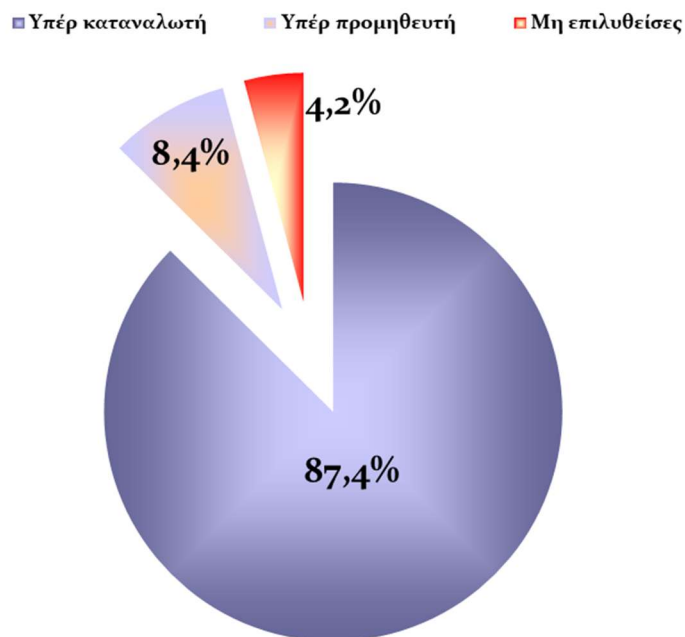
- Ταχυδρομικές υπηρεσίες και ταχυμεταφορές
- Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες διαδικτύου
- Υπηρεσίες τηλεόρασης
- Άλλες υπηρεσίες επικοινωνίας



**Γράφημα 33: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2024).**

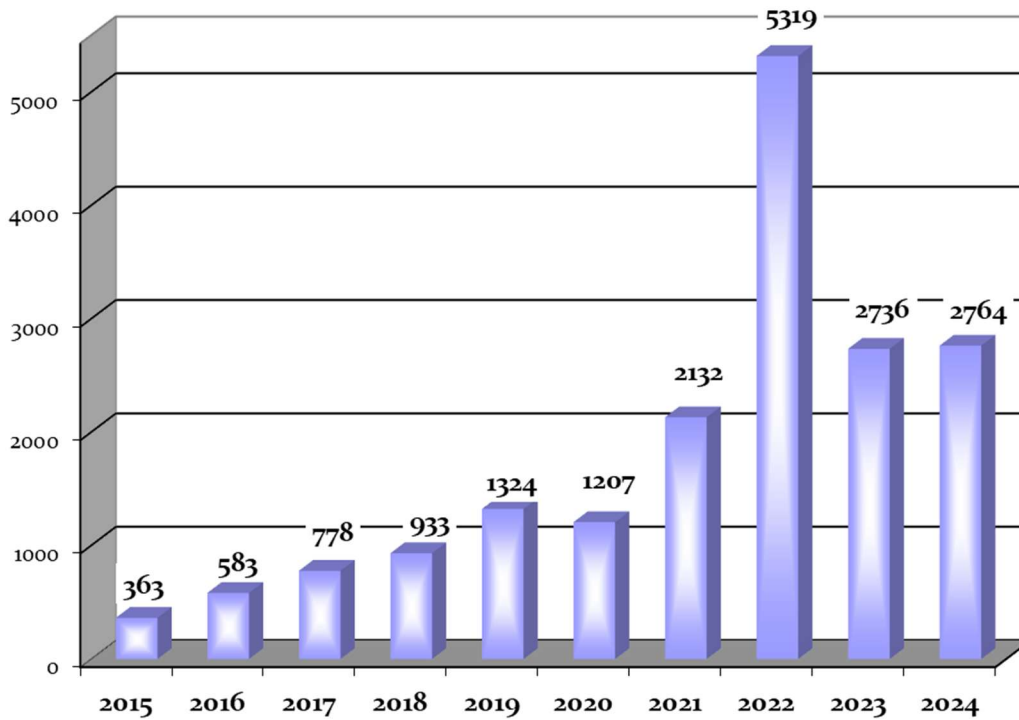


**Γράφημα 34: Έκβαση αναφορών σχετικά με ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες (συγκεντρωτικά στοιχεία).**



2.4 Ενέργεια και ύδρευση**Πίνακας 8: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.**

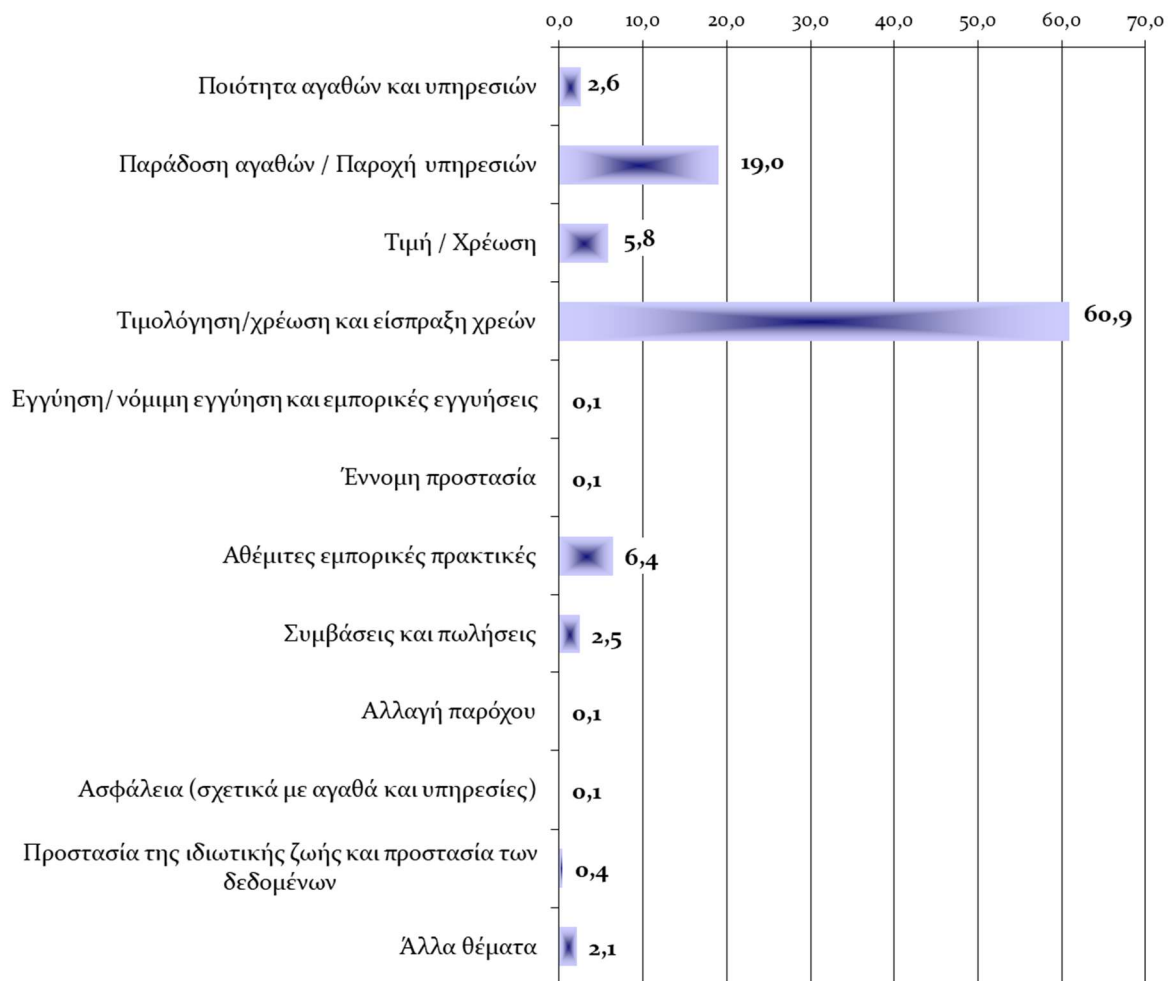
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 363              | 6,7 %                          |
| 2016          | 583              | 8,3 %                          |
| 2017          | 778              | 8,7 %                          |
| 2018          | 933              | 9,3 %                          |
| 2019          | 1.324            | 11,7 %                         |
| 2020          | 1.207            | 9,3 %                          |
| 2021          | 2.132            | 18,7 %                         |
| 2022          | 5.319            | 39,8 %                         |
| 2023          | 2.736            | 17,1 %                         |
| 2024          | 2.764            | 15,2 %                         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>19.850</b>    | <b>13,5 %</b>                  |

**Γράφημα 35: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση ανά έτος.**

Γράφημα 36: Αναφορές σχετικά με ενέργεια και ύδρευση, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).

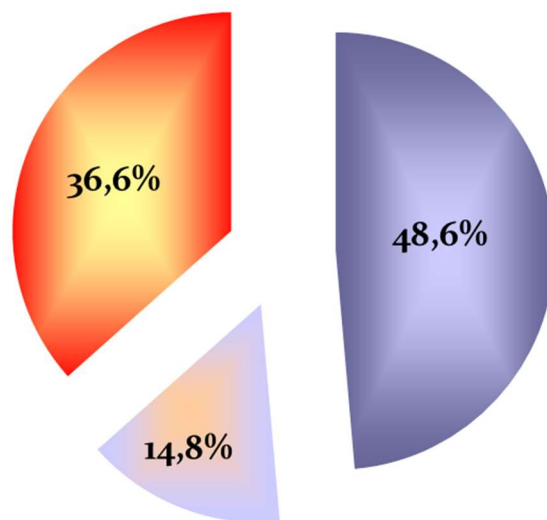


Γράφημα 37: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (2024).



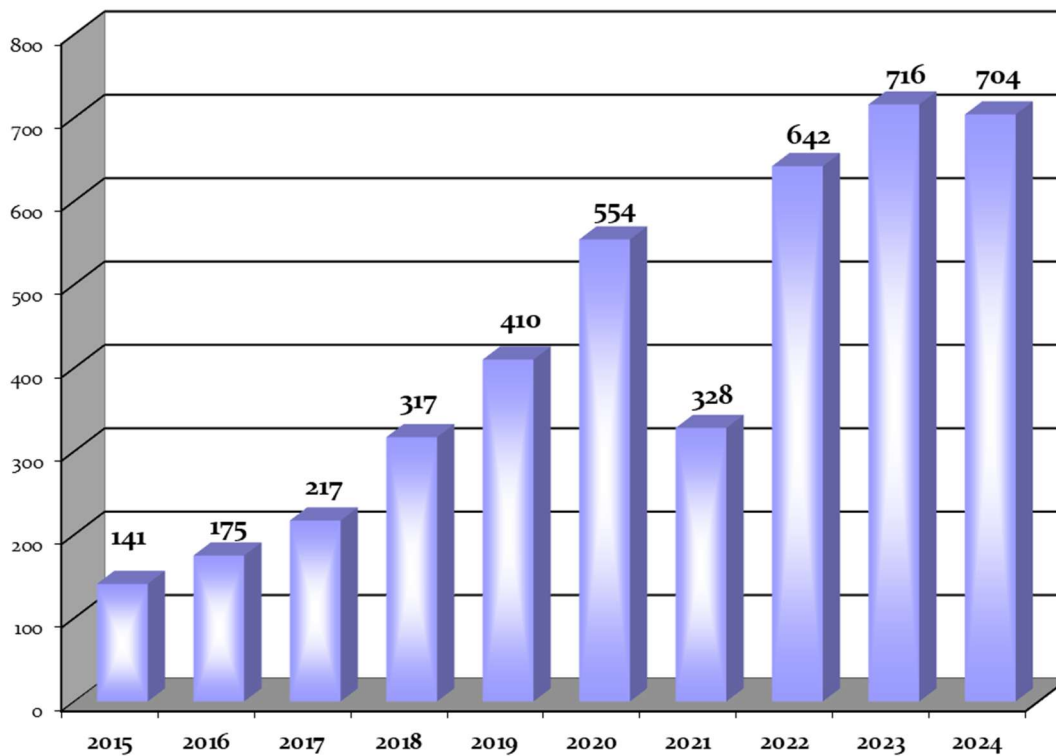
Γράφημα 38: Έκβαση αναφορών σχετικά με ενέργεια και ύδρευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες



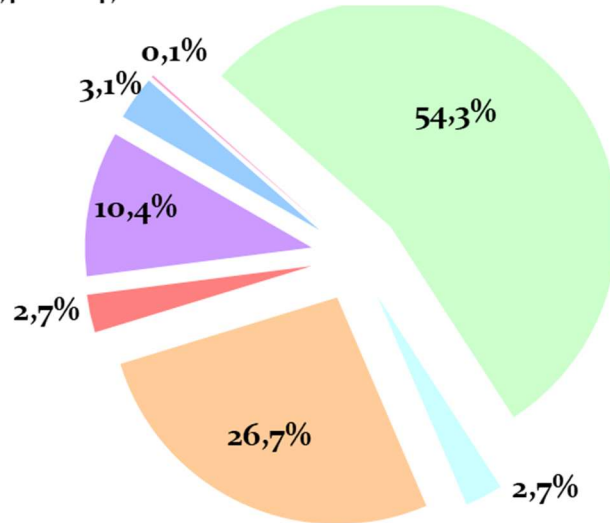
2.5 Υπηρεσίες μεταφορών**Πίνακας 9: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.**

| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 141              | 2,6 %                          |
| 2016          | 175              | 2,5 %                          |
| 2017          | 217              | 2,4 %                          |
| 2018          | 317              | 3,2 %                          |
| 2019          | 410              | 3,6 %                          |
| 2020          | 554              | 4,3 %                          |
| 2021          | 328              | 2,9 %                          |
| 2022          | 642              | 4,8 %                          |
| 2023          | 716              | 4,5 %                          |
| <b>2024</b>   | <b>704</b>       | <b>3,9 %</b>                   |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>5.167</b>     | <b>3,5 %</b>                   |

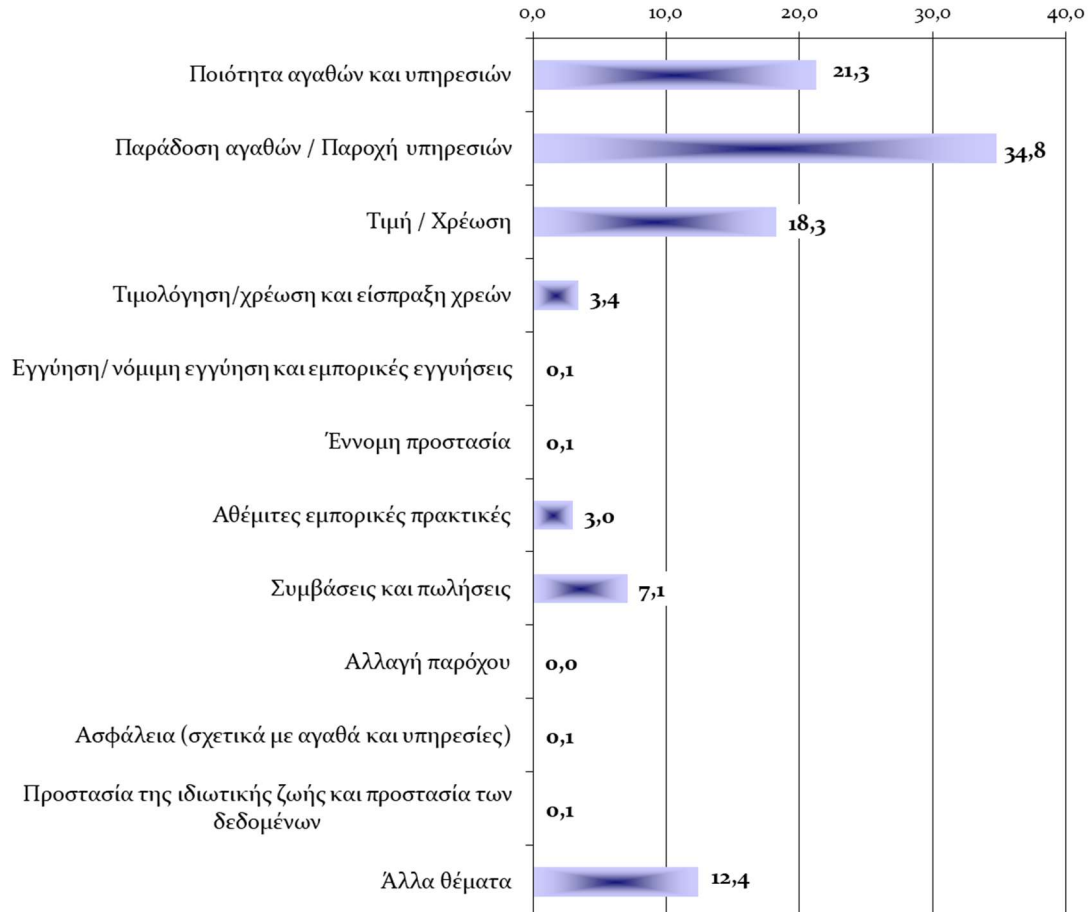
**Γράφημα 39: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών ανά έτος.**

**Γράφημα 40: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).**

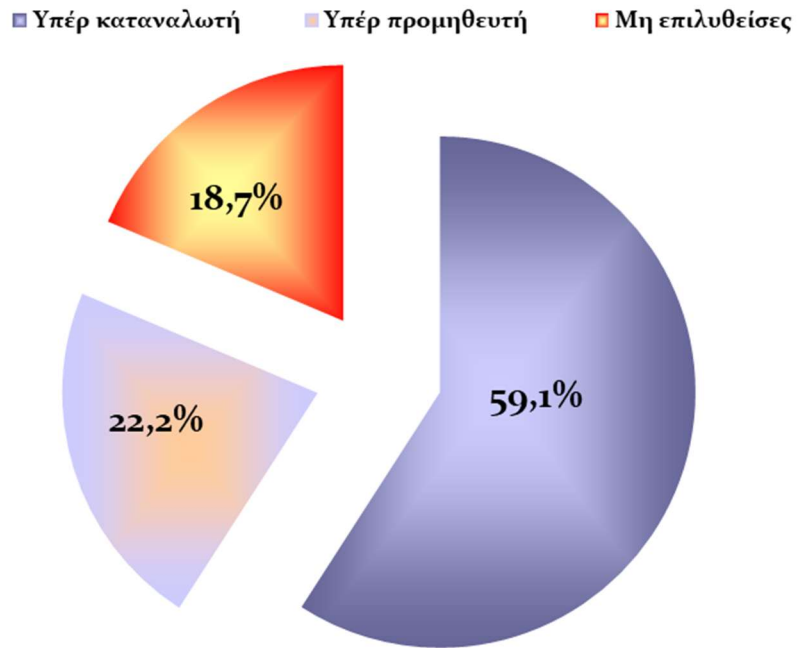
- Τραμ, λεωφορεία, μετρό και υπόγειος σιδηρόδρομος
- Σιδηροδρομικές μεταφορές
- Αερογραμμές
- Ταξί
- Θαλάσσιες, ποτάμιες και λοιπές μεταφορές μέσω πλωτών οδών
- Υπηρεσίες μεταφορικών υποδομών
- Υπηρεσίες μίσθωσης



**Γράφημα 41: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (2024).**



Γράφημα 42: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών (συγκεντρωτικά στοιχεία).

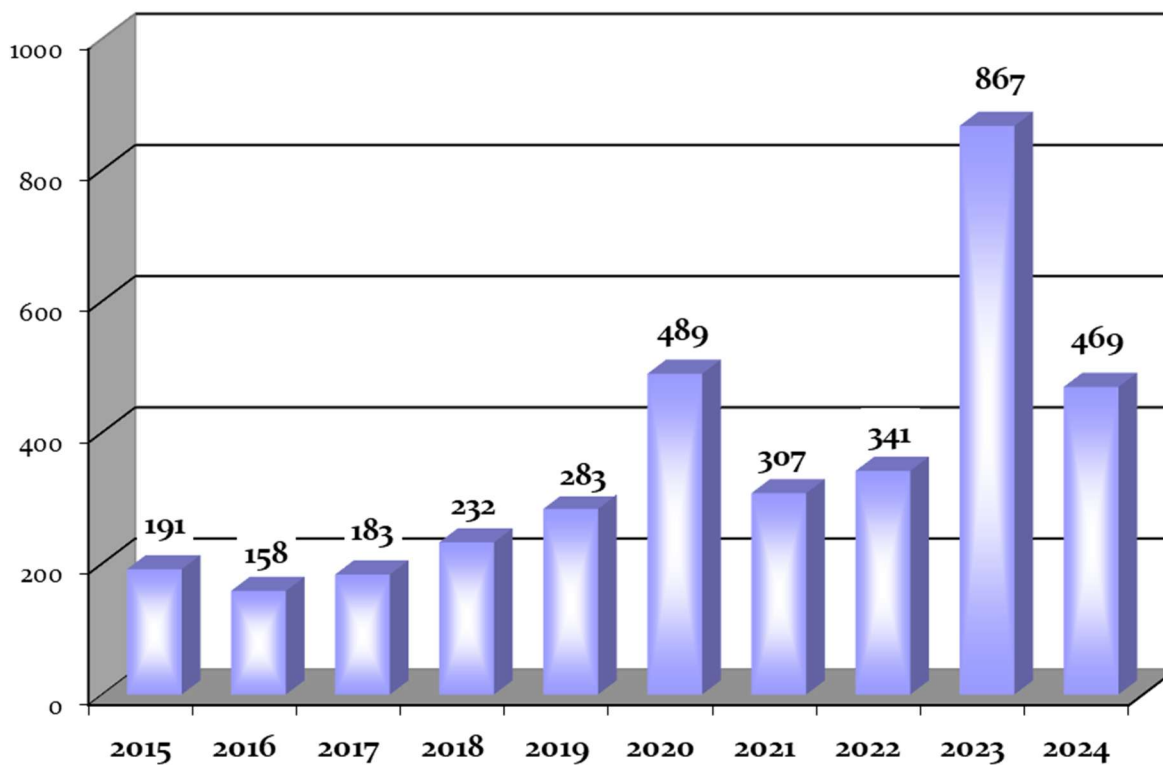


## 2.6 Υπηρεσίες αναψυχής

Πίνακας 10: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

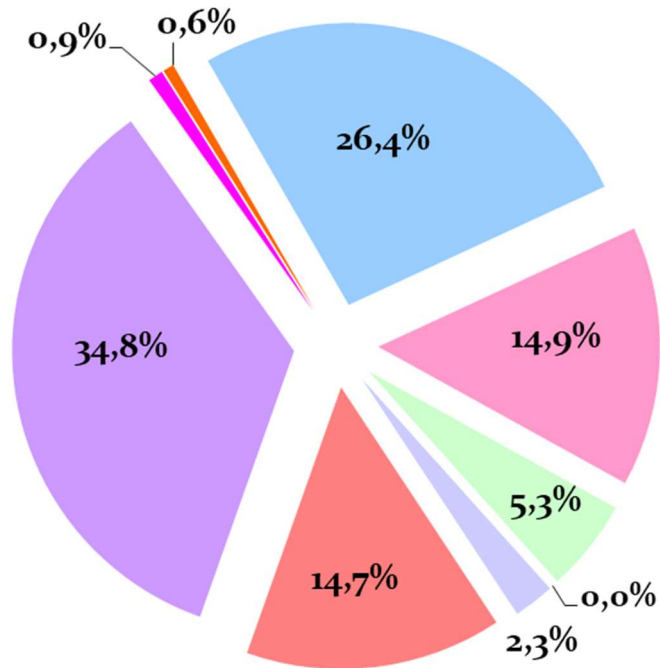
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | Ποσοστό επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------------|
| 2015          | 191              | 3,6 %                                |
| 2016          | 158              | 2,2 %                                |
| 2017          | 183              | 2 %                                  |
| 2018          | 232              | 2,3 %                                |
| 2019          | 283              | 2,5 %                                |
| 2020          | 489              | 3,8 %                                |
| 2021          | 307              | 2,7 %                                |
| 2022          | 341              | 2,5 %                                |
| 2023          | 867              | 5,4 %                                |
| 2024          | 469              | 2,6 %                                |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>4.218</b>     | <b>2,9 %</b>                         |

Γράφημα 43: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής ανά έτος.

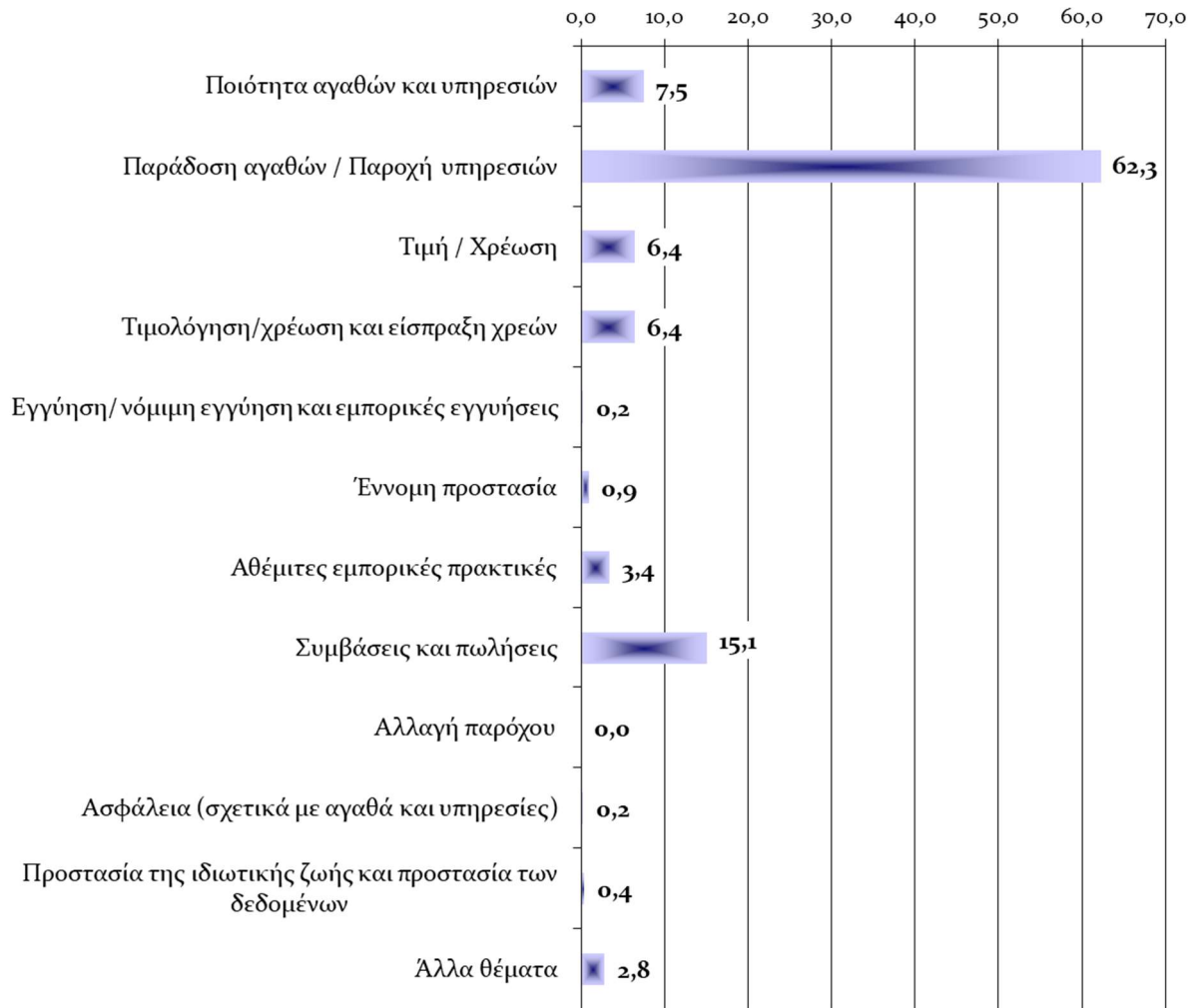


Γράφημα 44: Αναφορές σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).

- Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα διακοπών
- Οργανωμένα ταξίδια
- Υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων
- Χρονομεριστική μίσθωση και παρόμοια
- Εστιατόρια και μπαρ
- Υπηρεσίες που σχετίζονται με αθλήματα και χόμπι
- Πολιτιστικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες
- Τυχρά παιχνίδια, λαχειοφόρες αγορές
- Άλλες υπηρεσίες αναψυχής

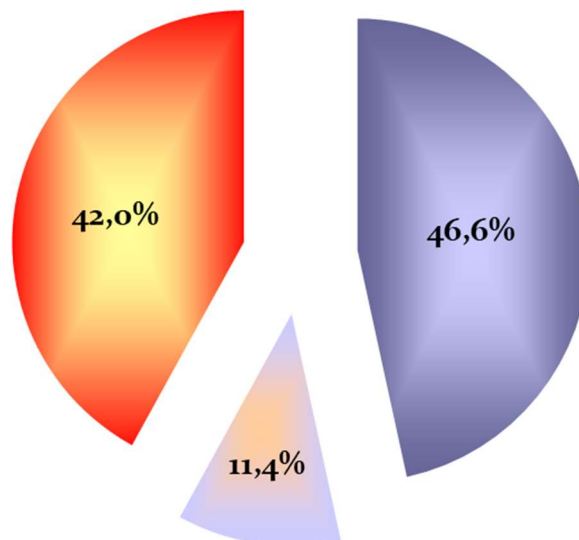


Γράφημα 45: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (2024).



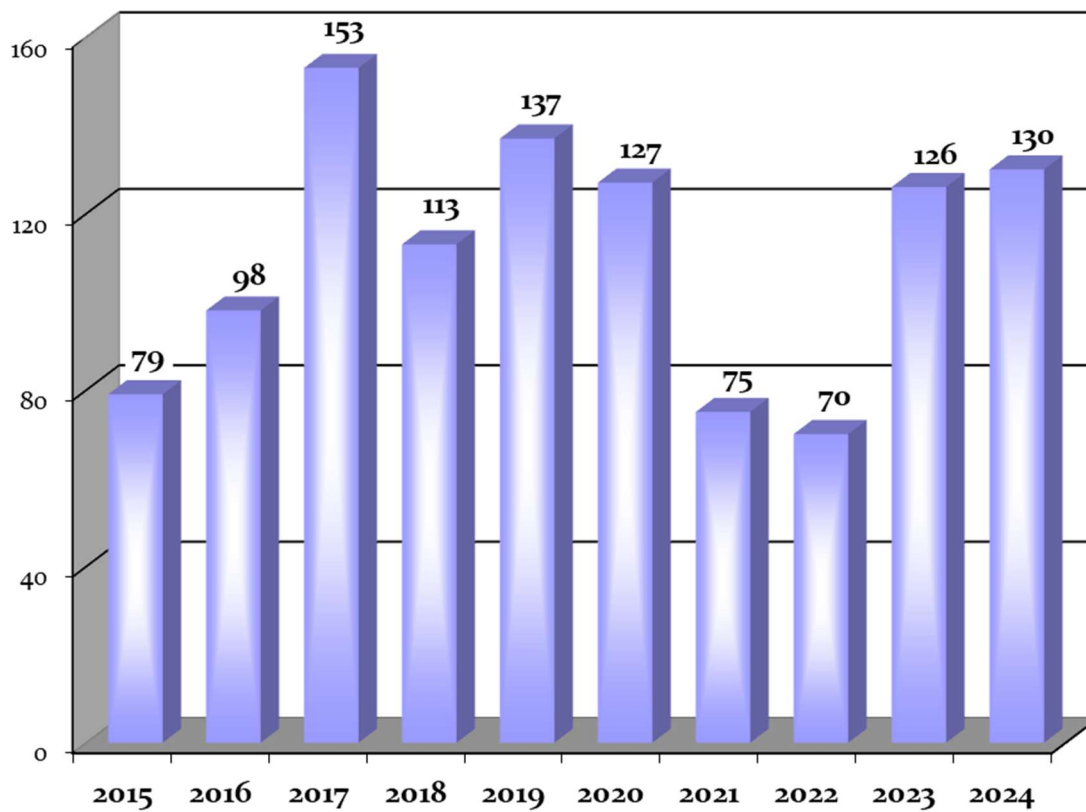
Γράφημα 46: Έκβαση αναφορών σχετικά με υπηρεσίες αναψυχής (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή    ■ Υπέρ προμηθευτή    ■ Μη επιλυθείσες

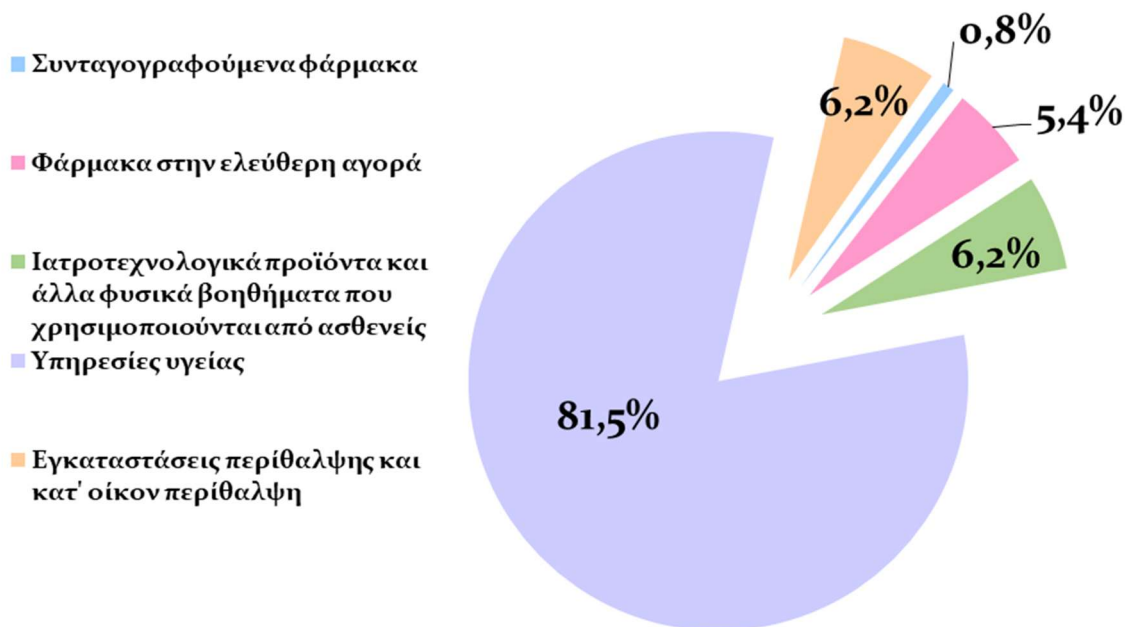


2.7 Υγεία**Πίνακας 11: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.**

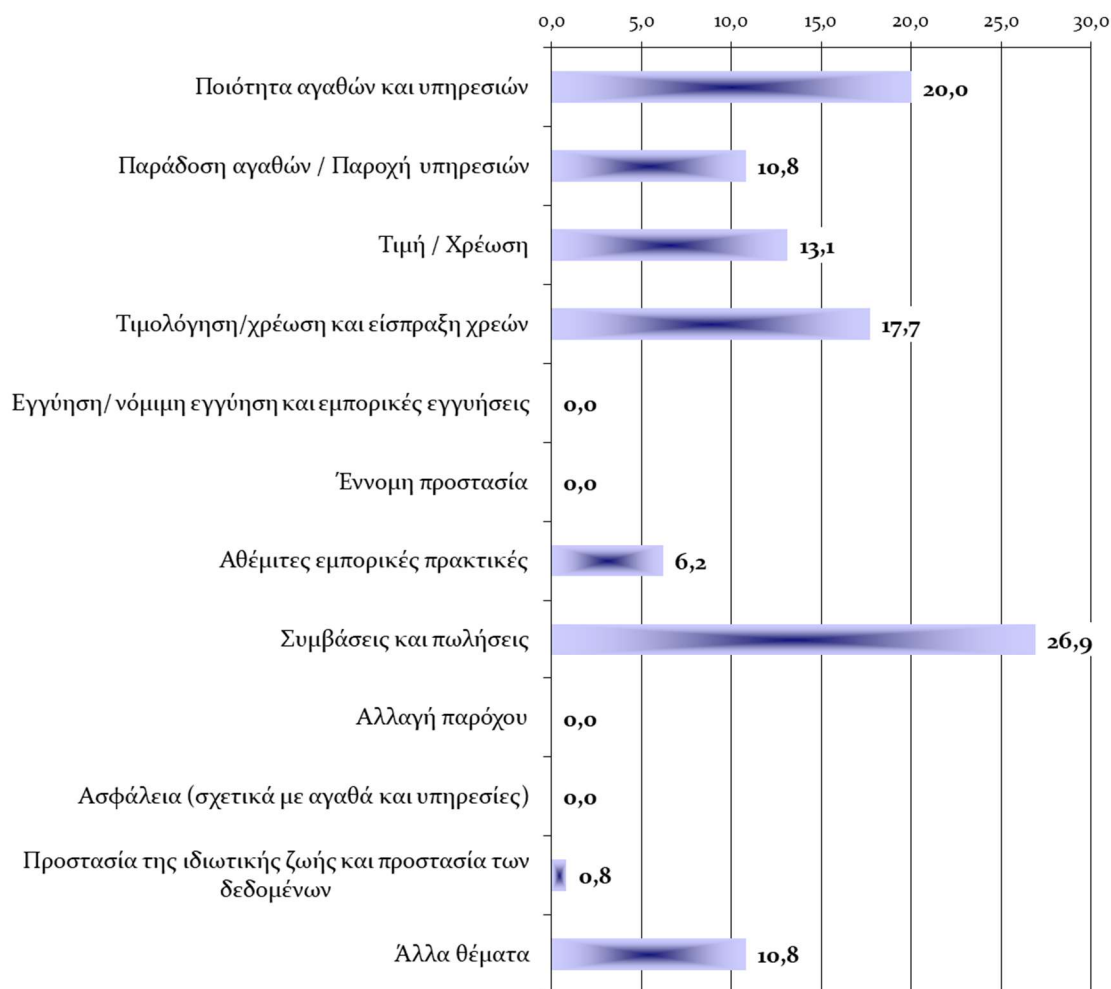
| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 79               | 1,5 %                          |
| 2016          | 98               | 1,4 %                          |
| 2017          | 153              | 1,7 %                          |
| 2018          | 113              | 1,1 %                          |
| 2019          | 137              | 1,2 %                          |
| 2020          | 127              | 1 %                            |
| 2021          | 75               | 0,7 %                          |
| 2022          | 70               | 0,5 %                          |
| 2023          | 126              | 0,8 %                          |
| 2024          | 130              | 0,7 %                          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>1.397</b>     | <b>1 %</b>                     |

**Γράφημα 47: Αναφορές σχετικά με υγεία ανά έτος.**

Γράφημα 48: Αναφορές σχετικά με υγεία, επιμερισμένες σε εμπορικούς υποτομείς (2024).

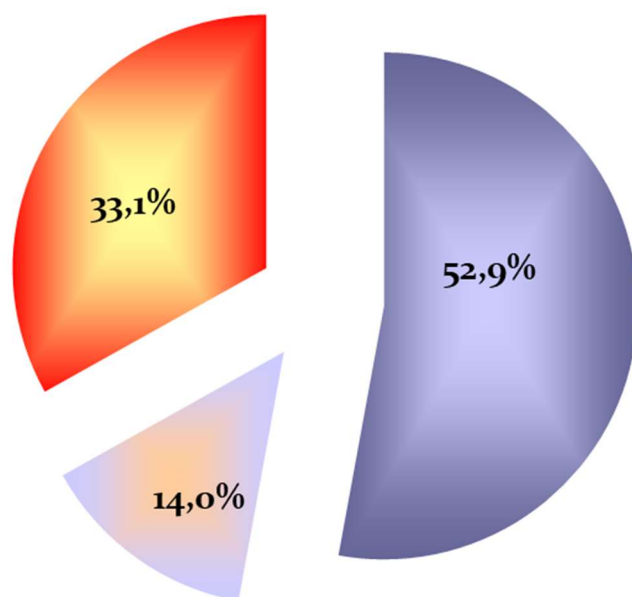


Γράφημα 49: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με υγεία (2024).



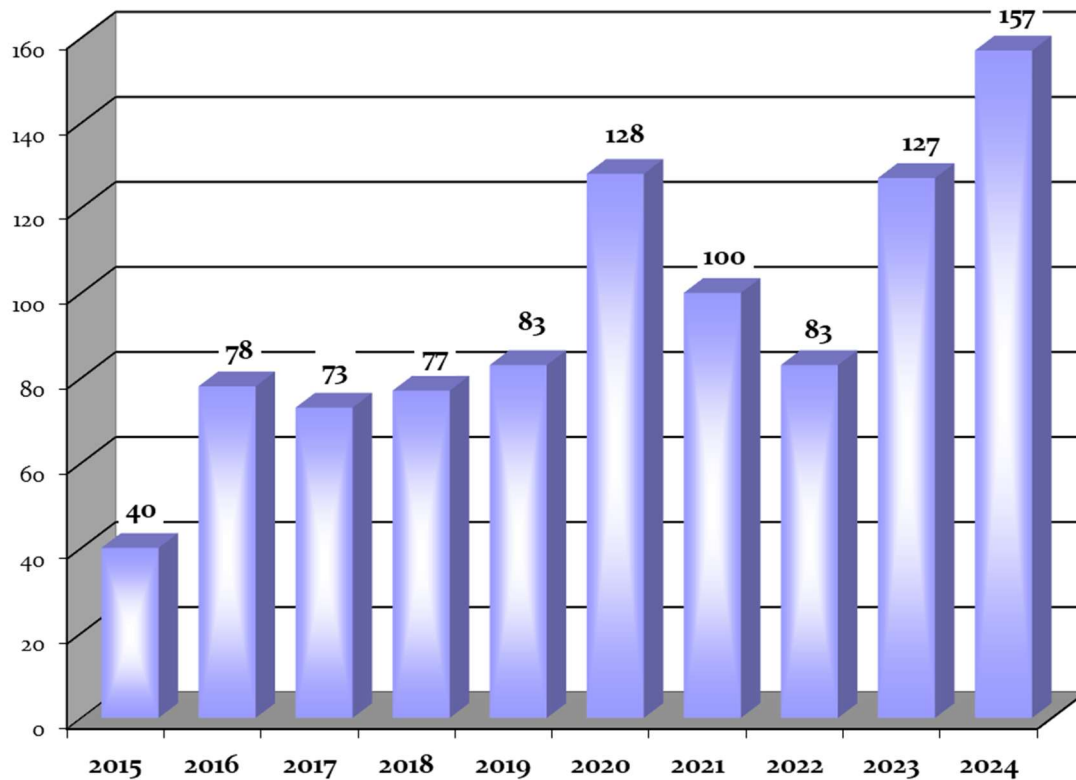
Γράφημα 50: Έκβαση αναφορών σχετικά με υγεία (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες

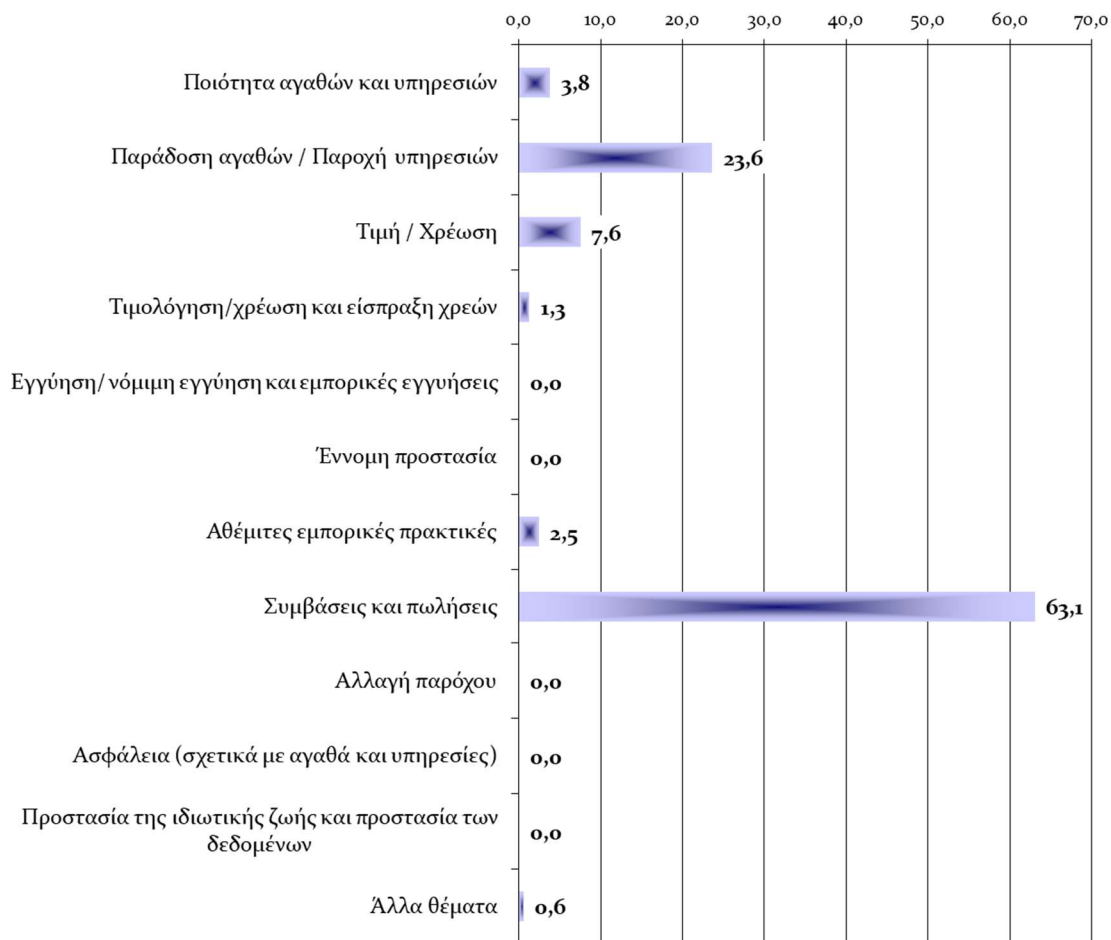


2.8 Εκπαίδευση**Πίνακας 12: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.**

| Έτος          | Αριθμός αναφορών | % επί του συνόλου των αναφορών |
|---------------|------------------|--------------------------------|
| 2015          | 40               | 0,7 %                          |
| 2016          | 78               | 1,1 %                          |
| 2017          | 73               | 0,8 %                          |
| 2018          | 77               | 0,8 %                          |
| 2019          | 83               | 0,7 %                          |
| 2020          | 128              | 1 %                            |
| 2021          | 100              | 0,9 %                          |
| 2022          | 83               | 0,6 %                          |
| 2023          | 127              | 0,8 %                          |
| 2024          | 157              | 0,9%                           |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>1.216</b>     | <b>0,8 %</b>                   |

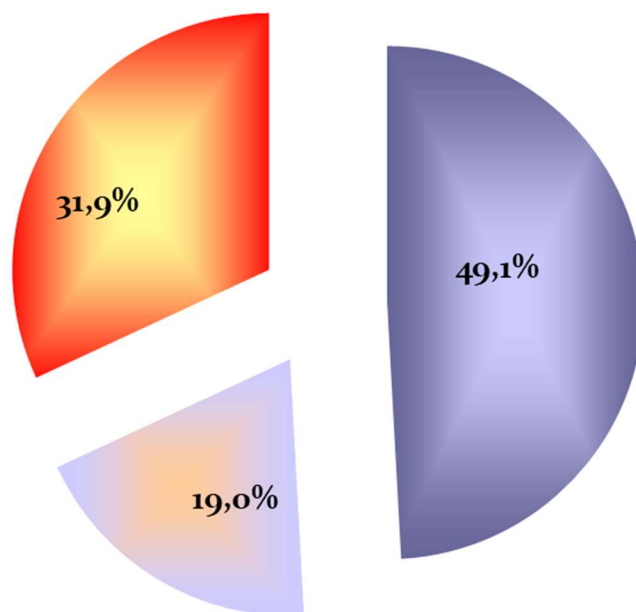
**Γράφημα 51: Αναφορές σχετικά με εκπαίδευση ανά έτος.**

Γράφημα 52: Γενικό περιεχόμενο αναφορών (%) σχετικά με εκπαίδευση (2024).



Γράφημα 53: Έκβαση αναφορών σχετικά με εκπαίδευση (συγκεντρωτικά στοιχεία).

■ Υπέρ καταναλωτή   ■ Υπέρ προμηθευτή   ■ Μη επιλυθείσες



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ  
ΚΕΝΤΡΟ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΕΛΛΑΔΑΣ**



## 1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός ΕΕ 2021/690) και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Βασικοί επιδιωκόμενοι στόχοι της λειτουργίας και των υπηρεσιών του Δικτύου, που παρέχονται δωρεάν στους πολίτες, είναι:

Η διάθεση πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.

Η διαμεσολάβηση για την εναλλακτική (εξωδικαστική) επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές των καταναλωτών με προμηθευτές που εδρεύουν σε κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, εκτός της χώρας διαμονής τους.

Το Πρόγραμμα αποβλέπει στην εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά με τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματος στην πληροφόρηση και την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (Δίκτυο ΕΚΚ) προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο ΕJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000, και του Δικτύου των Ευρωθυρίδων, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους.



Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου ΕΚΚ υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση με τη βοήθεια της τεχνολογίας και την πλατιά διάχυση του διαδικτύου στα νοικοκυριά.

Σύμφωνα με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας (ΕΚΚ Ελλάδας) συγκαταλέγεται στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος με τον τρόπο αυτό αναδεικνύεται σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες όσον αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών) και σε όλους ανεξαιρέτως τους εμπορικούς κλάδους συναλλαγών.

Με την αριθ. 38121/3-9-2021 (Β' 4467) απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που τροποποίησε τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, το ΕΚΚ Ελλάδας έχει αναχθεί σε αυτοτελές Τμήμα με δική του διοίκηση, στελέχωση και προϋπολογισμό, αποτελώντας, πλέον, οργανική μονάδα της Αρχής.

## 2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2024 με μία ματιά

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας εντός του 2024 επικεντρώθηκε σχολαστικά στην υλοποίηση της δράσης που περιγράφεται στο άρθρο 3 παρ. 2 στοιχείο δ' σημείο (i) και στο άρθρο 9 παρ. 5 του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά, με πρωταρχική επιδίωξη την εκπλήρωση μίας σειράς σαφώς προκαθορισμένων στόχων και κυρίως:

- Την υποστήριξη της έννομης προστασίας των καταναλωτών μέσα από την εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών και την απάντηση ερωτημάτων.
- Την οργάνωση δράσεων γενικής ενημέρωσης του κοινού.
- Την ενεργή συμμετοχή σε πάσης φύσης συνεργατικές δραστηριότητες του Δικτύου ΕΚΚ.
- Τη σύμπραξη με συναρμόδιους (σσ. στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών) φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό (π.χ. BEUC).

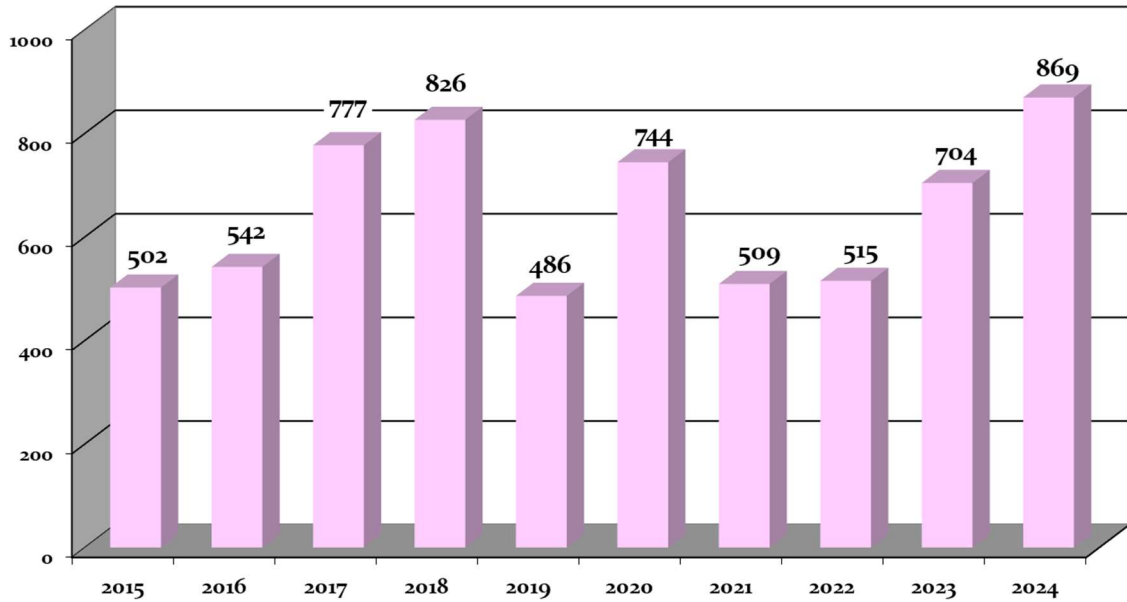
Υλοποιώντας το παραπάνω έργο και πετυχαίνοντας τους στόχους του, το ΕΚΚ Ελλάδας κατάφερε να ενδυναμώσει και να βοηθήσει τους καταναλωτές στην αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων τους, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι είχαν συνεχή, πλήρη και εύκολη πρόσβαση στον εξωδικαστικό μηχανισμό επίλυσης διαφορών του Δικτύου ΕΚΚ.

Το έργο του ΕΚΚ Ελλάδας ήταν εξίσου επωφελές για την υλοποίηση της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον στρατηγικό τομέα της υποστήριξης των ευρωπαϊών καταναλωτών στο σύγχρονο και περίπλοκο συναλλακτικό περιβάλλον, αλλά και της ενθάρρυνσής τους να αξιοποιούν στο έπακρο τις ευκαιρίες που προσφέρει η Ενιαία Αγορά μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως του διασυνοριακού, που είναι αποφασιστικής σημασίας για ολόκληρη την ευρωπαϊκή οικονομική δραστηριότητα.

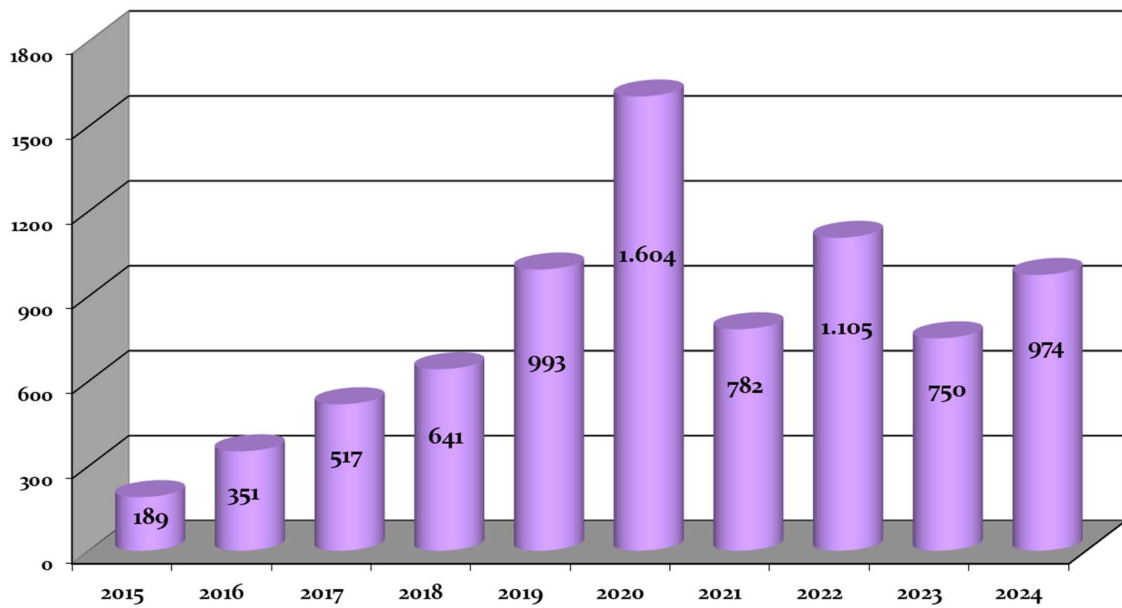
### 2.1 Ποσοτικά στοιχεία

Το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και ανταποκρίθηκε εντός του 2024 σε κατά 35,47% περισσότερα αιτήματα πληροφόρησης των καταναλωτών σε σύγκριση με το 2023 (750 / 974). Για την απάντηση των ερωτημάτων απαιτήθηκε, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού Δικαίου. Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας δέχτηκε και χειρίστηκε κατά 23,44% περισσότερες διασυνοριακές υποθέσεις σε σχέση με το 2023 (704 / 869).

Γράφημα 54: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο ΕΚΚ Ελλάδας

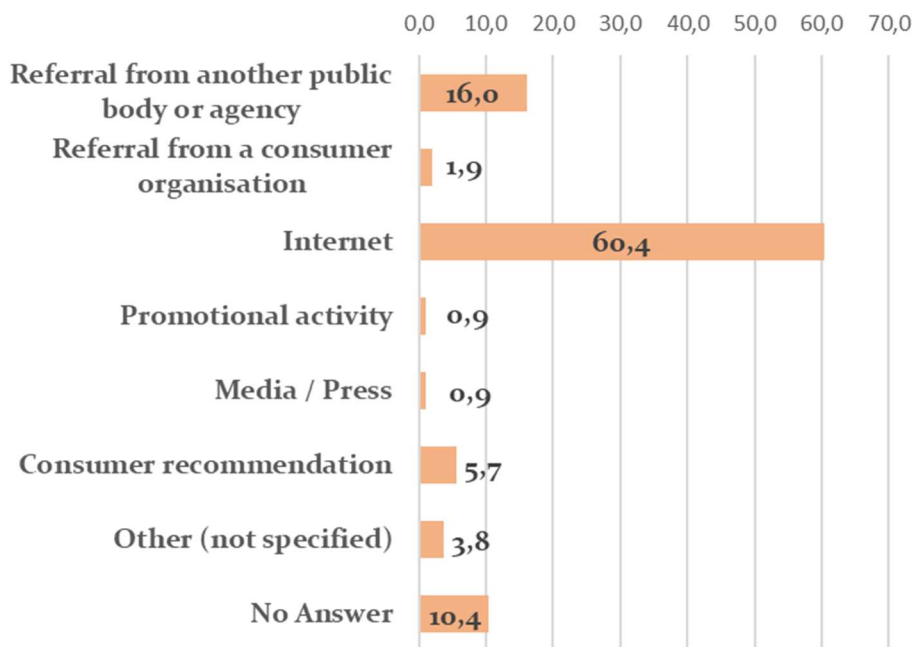


Γράφημα 55: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο ΕΚΚ Ελλάδας



Ποσοστό 39,4% των αναφορών υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 60,6% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τη Νορβηγία, την Ισλανδία ή το Ηνωμένο Βασίλειο.

**Γράφημα 56: Source of consumer information (%) about ECC Greece**



Οι περισσότερες αναφορές που υπέβαλαν οι Έλληνες καταναλωτές αφορούσαν, κυρίως, τους εμπορικούς κλάδους των αερομεταφορών (ακυρώσεις ή/και καθυστερήσεις πτήσεων, απώλεια/καταστροφή αποσκευών, μονομερής αλλαγή κρατήσεων), της ενοικίασης αυτοκινήτων, των τουριστικών καταλυμάτων (προβλήματα με την ακύρωση κρατήσεων, μη τήρηση συμφωνιών ως προς το είδος και τις παροχές των καταλυμάτων) και της υπόδησης/ένδυσης (μη παραλαβή παραγγελιών, έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων).

Στον αντίποδα, οι ξένοι καταναλωτές υπέβαλαν αναφορές ομοίως για τους κλάδους των αερομεταφορών και των τουριστικών καταλυμάτων, καθώς επίσης για τον κλάδο των υπηρεσιών αναψυχής (μουσεία, συναυλίες, κ.λπ.), αλλά και της εστίασης.

Μπορούμε οπωσδήποτε να πούμε ότι τα οικονομικά οφέλη για τους καταναλωτές χάρη στον αποτελεσματικό χειρισμό των υποθέσεων τους από το ΕΚΚ Ελλάδας ήταν αρκετά σημαντικά, καθώς η μέση αξία οικονομικού διακανονισμού ανά επιλυθείσα υπόθεση έφτασε τα 352€ (σημειώνοντας αξιοσημείωτη αύξηση σε σύγκριση με τη μέση αξία διακανονισμού των 200€ ανά επιλυθείσα υπόθεση το 2023).

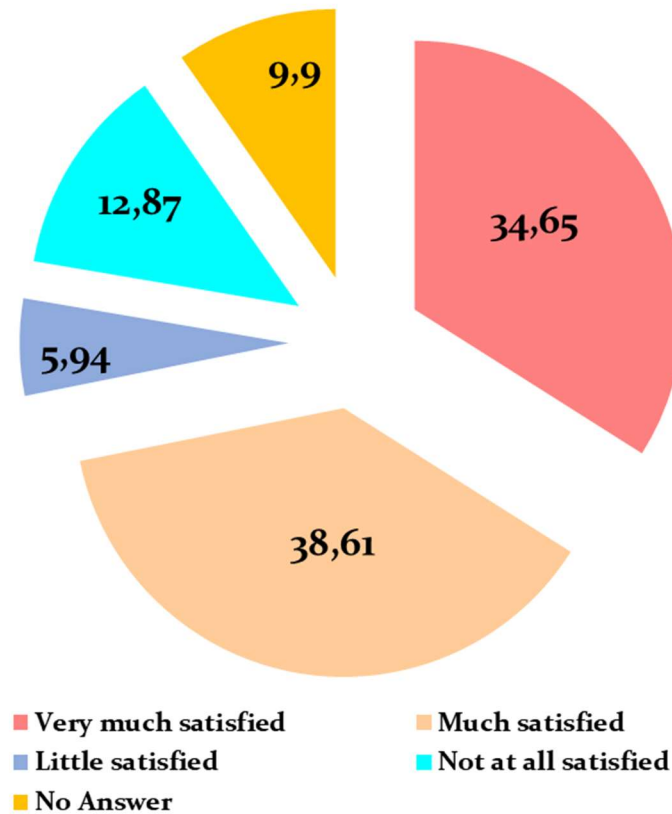
## 2.2 Ποιοτικά στοιχεία

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η παροχή των υπηρεσιών του ΕΚΚ Ελλάδας στους πολίτες ήταν εξαιρετικά γρήγορη και εντός του ποιοτικού στόχου που θέτει το Δίκτυο ΕΚΚ, δεδομένου ότι εντός 14 εργάσιμων ημερών απαντήθηκε το 82,3% των ερωτημάτων των καταναλωτών και εντός του ίδιου χρονικού διαστήματος έγινε πρώτη διαβίβαση στους καταγγελλόμενους προμηθευτές του 95,4% των αναφορών, διασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν υπηρεσίες που διακρίνονται όχι μόνο για την υψηλή τους ποιότητα, αλλά και για την ταχύτητά τους.

Πράγματι, καταφέραμε επιπλέον να πετύχουμε τον στόχο των (όχι περισσότερων από) 90 ημερών ως μέσου χρόνου διεκπεραίωσης για το 87,5% των αναφορών, καθώς επίσης τον στόχο των (όχι περισσότερων από) 30 ημερών ως μέσου χρόνου απάντησης για το 98,9% των ερωτημάτων.

Περαιτέρω, σύμφωνα με έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, η οποία διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2024 ήταν μία χρονιά όπου κατά μέσο όρο το 73,26% των καταναλωτών δήλωσαν από μεγάλο έως πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που τους πρόσφερε το ΕΚΚ Ελλάδας σε επίπεδο διαμεσολάβησης με σκοπό την επίλυση των διαφορών τους με προμηθευτές.

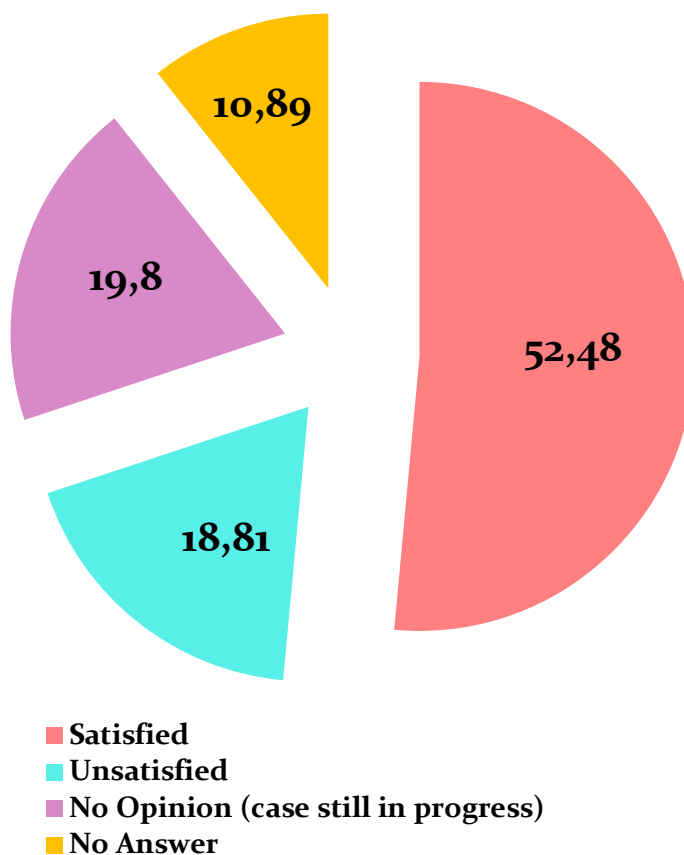
**Γράφημα 57: General Consumer satisfaction (%) from case-handling**



Ομοίως, η μεγάλη πλειονότητα των καταναλωτών (52,48%) δήλωσαν την ικανοποίησή τους από την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν από το προσωπικό του ΕΚΚ Ελλάδας σε επίπεδο παροχής πληροφόρησης, απάντησης ερωτημάτων και επίλυσης αποριών.



Γράφημα 58: General Consumer satisfaction (%) from legal help and support



### 2.3 Ενημερωτικές και συνεργατικές δράσεις

Σε επίπεδο συνεργατικών δράσεων εντός του Δικτύου ΕΚΚ, ήμασταν αρκετά ενεργοί δια της συμμετοχής μας σε τέσσερις (4) επίσημες συναντήσεις, δια της συμβολής μας σε τέσσερα (4) joint projects, καθώς και με την εμπλοκή μας σε τριάντα μία (31) γενικές δραστηριότητες δικτύωσης (δηλαδή, ολοκληρωμένες εργασίες μέσω των διαδικτυακών portals του Δικτύου ΕΚΚ -WIKI/CONFLUENCE-, έρευνες, διαβουλεύσεις και εκδηλώσεις). Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδα αποτελεί μέλος του «People Development Focus Group», μίας ομάδας που λειτουργεί συστηματικά ως σύνδεσμος μεταξύ των εργαζομένων σε όλα τα ΕΚΚ του Δικτύου, οργανώνοντας συναντήσεις και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες καλής συνεργασίας και διαρκούς επικοινωνίας.

Αναλυτικότερα:

#### Study visits and staff exchanges

- Belgium: Cooperation Days (16-17 April) & Consumer Summit (18 April).
- Study-visit to ECC-IT (Rome, 13-14 May).
- Communication workshop (ECC-Bulgaria, Sofia, 9-10/10).
- Directors' meeting (Brussels, 13-14/11).

### Group participation

- People Development Group (meetings on: 19/2, 11/4 onboarding of new Director ECC-LT, 11/6 farewell to ECC-LUX Director, 29/8, 31/10, 28/11 onboarding of new Directors of ECC's Ireland, Luxembourg and Romania). Also, in 2024 we created the "New colleagues 2024" WIKI page, so that newly-appointed ECC staff across the whole Network (case-handlers, directors, legal advisors, communication officers, etc.) can present shortly themselves and make an introduction to other Network colleagues.
- Permanent committee for the protection of under-age consumers, mandated by the General Secretariat for Commerce of the Ministry of Development (regular meetings on: 12/1, 9/2, 22/3, 26/4, 21/6, 18/10, 15/11 and 9/12).
- National Council of Market and Consumers, mandated by the General Secretariat for Commerce of the Ministry of Development (1 meeting).
- Participation to a law-drafting committee, mandated by the Ministry of Development in the context of preparations for the national incorporation of the soon-to-be amended ADR Directive (1 meeting).

### Feedbacks / contributions to ECC-Net

- Duration of reversal of burden of proof to the benefit of C (Confluence, 18/1).
- ECC's communication plans for the EU elections 2024 (response to ECC's FR and GER 24/1).
- Provision of stats to ECC-BE, TO BE SHARED IN THE CONTEXT OF THE 2024 COOPERATION DAYS IN MECHELEN (12/3).
- Information request from the host of ECC Luxembourg regarding the legal status, funding, staffing and general operation of ECC-GR (10/4).
- Activities and highlights of the ECC-Net in 2023 (ECC Germany, 29/4). Action for the purposes of an article scheduled for publication on the ECC-Net website on the 8th of May.
- Request for input to fourth bimonthly newsletter 2024 (response to ECC-FR, 8/7).
- Question about difficulties with the IMI system/templates (response to ECC-FR, 19/8).
- Question about major traders not responding to the ECC-Net (response to ECC-FR, 19/8).
- Question about unjustified termination of user accounts (Meta & Microsoft) – Response to ECC-BE, 23/8.
- Procedure documents in place in your ECC? (participation to ECC-BE survey in the context of the "case-handling efficiency project - EUDA ECCBE 2024-2025").
- Question about the positioning of the ECC within the organisational structure of the host (response to ECC-NL, 13/9).
- Brainstorming on the "20 Years ECC-Net Anniversary", (question by the SMG assistant, 13-9-2024).
- Questionnaire on rail passenger rights in the context of a meeting of ECC-Net with DG MOVE in 26-11-2024 (response to ECC-FR, 19/11).
- Questionnaire on air passenger rights specifically of persons with disabilities and persons with reduced mobility, in the context of a meeting of ECC-Net with DG MOVE in 11-12-2024 (response to ECC-FR, 19/11).

- Question about cooperation with regard to fraud and good practices from member-states (response to ECC-FR, 19/11).
- Participation to a feedback survey after Cooperation Days 2024 in Belgium 16-17 April (response to ECC-BE 22/4).
- Participation in case-handler survey for Improving the cloning functionality and the input of trader names in the IT-tool (17/6).
- Participation to the consultation on the “ECC-Net Training Recommendation List” (ie recommended trainings for ECC-Net employees), which was drafted during Cooperation Days 2024 in Mechelen (10/9).
- Participation to the annual SMG & Focus Group evaluation surveys 2024 (17/9).
- Participation to the annual Internal FG evaluation 2024 for the People Development Group (20/9).
- Participation to the ECC-Net / CPC joint meeting (Brussels, 17/4).
- Participation to online Directors’ Meeting (12-13/6).
- Online meeting with ECC-BE in the context of individual exchanges with all ECC’s for the purposes of the “Case Handling Efficiency Project”, in order to discuss: Feedback on Current Projects and Engagement, Identifying Current Challenges, Future Projects, Next steps (4/12).
- Publication of the joint report “Purchases at fairs and exhibitions: The right of withdrawal in the 27 states of the European Union” published by the Group of Individual Photovoltaic Electricity Producers in January 2024. ECC-GR contributed to the report, by providing a detailed answer to an information request of ECC-FR about the cooling off right - markets and fairs.
- Contribution to the summer 2024 edition of the SMG newsletter.
- Contribution to the ECC-Net position paper “Parcel delivery issues met by ECC-Net in the e-commerce sector” (9/7).
- Assistance to the “EUDA case handling efficiency project 2024-2025” led by ECC-BE, by providing on request analytic input on all different parts of the project, as well as by participating in an online individual exchange with the person appointed by ECC-BE as responsible to carry it out.
- Participation to an online information session with ECC-Ireland (11/12).

Όσον αφορά την επικοινωνιακή μας στρατηγική, ο συνολικός (συνδυασμένος) όγκος δημοσιεύσεων (Δελτία Τύπου, δημόσιες ανακοινώσεις, δημοσιευμένα άρθρα και συνεντεύξεις) του ΕΚΚ Ελλάδας το 2024 διπλασιάστηκε σε σύγκριση με το 2023 (αύξηση 100%). Παρατηρήσαμε, επίσης, σημαντική αύξηση της τάξης του 35,57% των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας (<https://www.eccgreece.gr/>).

Όσον αφορά, ειδικότερα, τα στατιστικά του ιστότοπου, δεχτήκαμε 18.720 μοναδικούς επισκέπτες/χρήστες, οι οποίοι πραγματοποίησαν συνολικά 135.850 συνδέσεις (website sessions), δείχνοντας ότι τα άτομα που επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΕΚΚ Ελλάδας όχι μόνο τη βρίσκουν αρκούτως ενδιαφέρουσα, διαδραστική και ενημερωτική, αλλά και ότι αφιερώνουν αρκετό χρόνο αναζητώντας και μελετώντας το περιεχόμενό της.

Τέλος, σε ό,τι αφορά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του ΕΚΚ Ελλάδας, μετρήσαμε αύξηση 9% των ακολούθων μας στο Facebook και σημαντική αύξηση 73,22% των ακολούθων στο Instagram σε σύγκριση με το 2023. Είχαμε, επίσης, 28 πρωτότυπες αναρτήσεις με σχετικά ικανοποιητική αφοσίωση (engagement) των χρηστών (44 κοινοποιήσεις/επαναδημοσιεύσεις και 129 αντιδράσεις στο αναρτημένο περιεχόμενό μας).

### 3. Πρόσθετες αρμοδιότητες και λειτουργίες

Εκτός της βασικής αποστολής του ως μέλος του Δικτύου ΕΚΚ, το ΕΚΚ Ελλάδας ενεργεί, επιπροσθέτως, ως σημείο επαφής ή/και ως αρμόδιος φορέας για τα εξής θέματα:

- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών (άρθρο 14 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Την υποστήριξη καταναλωτών σε καταγγελίες που αφορούν αδικαιολόγητες γεωγραφικές (με βάση τη χώρα κατοικίας) διακρίσεις σε βάρος τους κατά την προμήθεια αγαθών (άρθρο 8 του Κανονισμού [ΕΕ] 2018/302).
- Την έκδοση εξωτερικών ειδοποιήσεων προς κάθε αρμόδια Αρχή για ύποπτες παραβάσεις της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (άρθρο 27 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394).
- Την ανταλλαγή πληροφοριών στο Σύστημα Πληροφοριών για την Εσωτερική Αγορά (IMI) με ομόλογους φορείς σε άλλες χώρες σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς να κυκλοφορούν ελεύθερα στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο για εργασία, σπουδές, εμπόριο κ.λπ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής στην Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών (ESCP) για αξιώσεις έως 5.000 ευρώ, εάν οι διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές δεν μπορούν να επιλυθούν φιλικά μέσω του Δικτύου ΕΚΚ ή άλλου διαθέσιμου μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης.



Help and advice  
for consumers  
in Europe

#### 4. Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Στον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προβλέφθηκε η δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, με την οποία οι καταναλωτές και οι προμηθευτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και έχουν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Με το άρθρο 5 της Κ.Υ.Α. 70330/2015, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ορίστηκε ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013. Πρόκειται για αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία ασκείται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, οι αρμοδιότητες του σημείου επαφής περιλαμβάνουν:

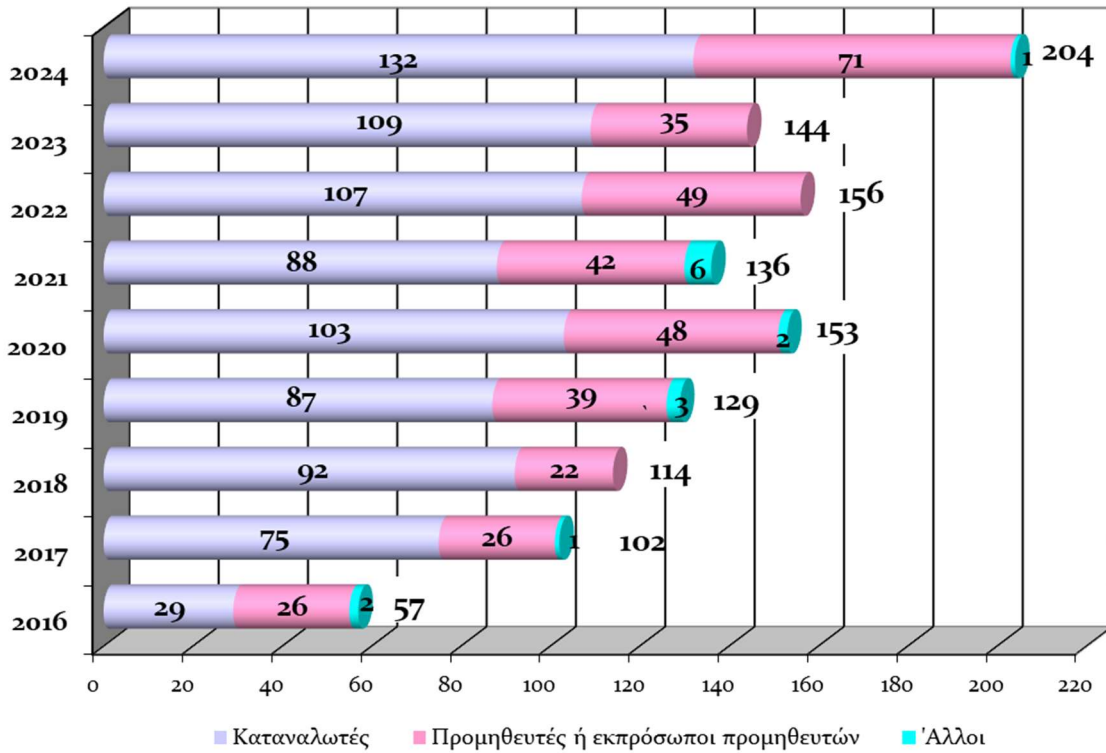
- Την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών (καταναλωτών και προμηθευτών) σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι αναγνωρισμένοι και πιστοποιημένοι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
- Την παροχή βοήθειας προς τους καταναλωτές πριν και μετά την υποβολή αναφοράς.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας, όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους σε συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών που συνάπτονται διαδικτυακά.
- Την υποβολή, κάθε δύο (2) χρόνια, έκθεσης δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με κοινοποίηση στα υπόλοιπα κράτη-μέλη.
- Τη συμμετοχή, δύο (2) φορές κάθε χρόνο, στις συνεδριάσεις των μελών του Δικτύου Σημείων Επαφής Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών, με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη συζήτηση τυχόν προβλημάτων που εντοπίζονται στη λειτουργία της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2024 ανήλθαν σε 204 (αυξημένα κατά 41,7% σε σχέση με το 2023).

Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (64,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (34,8%), με τους καταναλωτές να ζητούν πληροφόρηση, κυρίως, επί της διαδικασίας διεκπεραίωσης των αναφορών και τους προμηθευτές να αιτούνται, κυρίως, την παροχή βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σε σχέση με την εγγραφή τους στην Πλατφόρμα, αλλά και τον τρόπο χρήσης της.

Από τα ερωτήματα που σχετίζονται με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 66,9% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 33,1% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

Γράφημα 59: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.









Συνήγορος του Καταναλωτή  
Λεωφ. Αλέξανδρας 144, 114 71 Αθήνα  
Τ.: 2106460612  
grammateia@synigoroskatanaloti.gr  
www.synigoroskatanaloti.gr



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας  
Λεωφ. Αλέξανδρας 144, 114 71 Αθήνα  
Τ.: 2106460734  
info@eccgreece.gr  
www.eccgreece.gr

Αθήνα 2025