

Αθήνα, 24 Οκτωβρίου 2025

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Υπογράφηκε η νέα σύμβαση της ευρωπαϊκής χρηματοδότησης για τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

Κατόπιν της υποβολής και έγκρισης σχετικής αίτησης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προχώρησε σήμερα στην υπογραφή, από κοινού με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, νέας σύμβασης χρηματοδότησης για τη διετία 2026-2027 με σκοπό την κάλυψη του 55,26 % (και μέχρι του ποσού των 129,118.35 €) των συνολικών δαπανών του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, η λειτουργία του οποίου από το 2012 έχει ανατεθεί από τον Υπουργό Ανάπτυξης στην Αρχή και, περαιτέρω, από το 2014 έχει θεσμοθετηθεί με νόμο ως καθ' ύλην αρμοδιότητά της.

Με τον τρόπο αυτόν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο μόνος δημόσιος φορέας εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης καταναλωτικών διαφορών σε όλους τους εμπορικούς κλάδους της αγοράς στην Ελλάδα, θα συνεχίσει να στέκεται και τα επόμενα χρόνια στο πλευρό των καταναλωτών που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ενιαία Αγορά, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές, καθώς και να προσφέρει ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις όχι μόνο εγχώριων, αλλά και διασυνοριακών 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.

Το ΕΚΚ Ελλάδας, μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, δέχτηκε και ανταποκρίθηκε εντός του 2024 κατά 35,47% σε περισσότερα αιτήματα πληροφόρησης των καταναλωτών σε σύγκριση με το 2023, ενώ επίσης δέχτηκε και χειρίστηκε κατά 23,44% περισσότερες διασυνοριακές υποθέσεις. Η παροχή των υπηρεσιών του ΕΚΚ Ελλάδας στους πολίτες ήταν εξαιρετικά γρήγορη και εντός των ποιοτικών στόχων 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 η πρώτη διαβίβαση του 95,4% των αναφορών στους καταγγελλόμενους προμηθευτές, διασφαλίζοντας έτσι ότι οι καταναλωτές απολαμβάνουν υπηρεσίες που διακρίνονται όχι μόνο για την υψηλή τους ποιότητα, αλλά και για την ταχύτητά τους.

Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδας πέτυχε την επίλυση εντός κατά μέσο όρο του ποιοτικού στόχου των 90 ημερών της συντριπτικής πλειονότητας (87,5%) των αναφορών, αποφέροντας μάλιστα σημαντικά οικονομικά οφέλη για τους καταναλωτές χάρη στον αποτελεσματικό χειρισμό τους. Συγκεκριμένα, 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.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών που διεξάγεται κάθε χρόνο υπό την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το 2024 ήταν μία χρονιά όπου 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 διασυνοριακών διαφορών τους με προμηθευτές. Ομοίως, οι περισσότεροι καταναλωτές (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 και απάντησης ερωτημάτων.