

Αθήνα, 05.05.2026

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Παράδοση ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων 2024 της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» στον Πρόεδρο της Βουλής.

Η Διοικήτρια της Ανεξάρτητης Αρχής «Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή», κ. Δέσποινα Τσαγγάρη, και η Υποδιοικήτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Δρ. Βασιλική Μπώλου, παρέδωσαν σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, κ. Νικήτα Κακλαμάνη, την ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τα πεπραγμένα του 2024.

Κατά την παράδοση της έκθεσης, η Υποδιοικήτρια Συνήγορος του Καταναλωτή, κ. Βασιλική Μπώλου, προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

«Με αύξηση 13,7% στις αναφορές το 2024, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πέτυχε ποσοστό επιτυχούς επίλυσης που αγγίζει το 80%, αποτέλεσμα που οφείλεται στον επαγγελματισμό και την ευσυνειδησία του προσωπικού του, τα οποία διασφάλισαν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες εξωδικαστικής επίλυσης για κάθε πολίτη/καταναλωτή.

Στο επίκεντρο των καταγγελιών βρέθηκε ο κλάδος της ενέργειας, με τις αναφορές να εστιάζουν κυρίως στην έλλειψη διαφάνειας κατά την τιμολόγηση, στη μη ορθή προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών και στις πλημμελείς διαδικασίες είσπραξης οφειλών (έκδοση εσφαλμένων ή ασαφών λογαριασμών). Παράλληλα, έντονη δραστηριότητα καταγράφηκε στον χρηματοπιστωτικό τομέα, όπου δόθηκε έμφαση στην προστασία των ευάλωτων καταναλωτών έναντι των Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Servicers), με κύρια ζητήματα τη δυσχέρεια επικοινωνίας και την ελλιπή ενημέρωση των δανειοληπτών.

Αξιοσημείωτη άνοδο (27,7%) παρουσίασαν οι καταγγελίες κατά των ασφαλιστικών εταιρειών, οι οποίες αφορούσαν κατά κύριο λόγο στις μονομερείς αναπροσαρμογές ασφαλιστρων σε προγράμματα νοσοκομειακής περίθαλψης. Στο πεδίο των αερομεταφορών, καθοριστική υπήρξε η παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣτΚ) για την απαλοιφή καταχρηστικών όρων που περιορίζαν την ευθύνη των εταιρειών σε περιπτώσεις φθοράς ή απώλειας αποσκευών. Αντίστοιχα, στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, ο ΣτΚ εισηγήθηκε την καθολική διατήρηση των μη αναλωθέντων χρηματικών υπολοίπων στις συνδέσεις καρτοκινητής για όλο το διάστημα ισχύος τους.

Τέλος, ο κλάδος των καταναλωτικών αγαθών συνεχίζει να καταγράφει εκρηκτική αύξηση, υπερβαίνοντας το 150% σε σχέση με το 2023. Τα κυριότερα προβλήματα εντοπίζονται στη μη παράδοση παραγγελθέντων προϊόντων, στην παροχή αγαθών χαμηλής ποιότητας και στην υιοθέτηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Η σταθερή εμπιστοσύνη των καταναλωτών στον θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας αποτελεί την κινητήριου δύναμη για τη μετάβαση στο νέο οργανωτικό σχήμα της Ανεξάρτητης Αρχής Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή. Με ενισχυμένες αρμοδιότητες και ευθυγραμμισμένος με τη νέα ευρωπαϊκή Οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκσυγχρονίζεται και ισχυροποιεί την παρουσία του στις ψηφιακές αγορές, έτοιμος να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες προκλήσεις».