

10

χρόνια
ΕΕΚΕ
2009-2019

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ







ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ
ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ
3,0%

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
5,3%

ΠΡΟΙΟΝΤΑ &
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
18,5%

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
19,1%

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
9,3%

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
24,4%

ΤΡΟΦΙΜΑ
4,1%

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ
8,3%

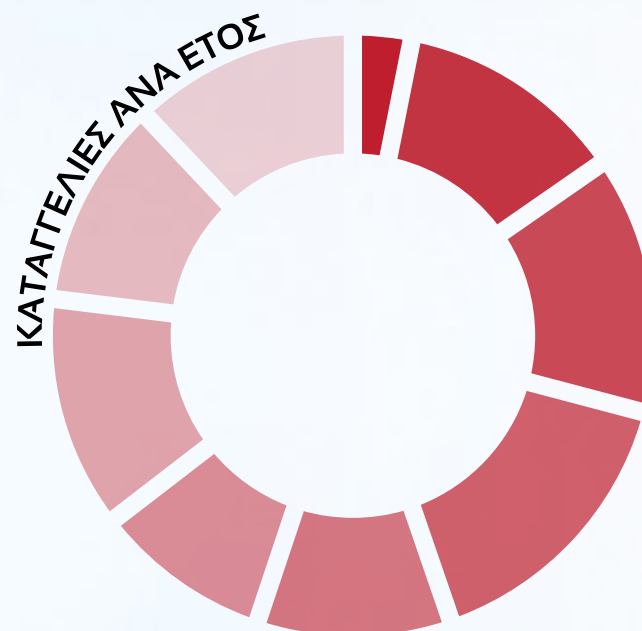
ΛΟΙΠΑ
8,1%

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας συστάθηκε το 2009 με σκοπό την υπεράσπιση των συμφερόντων του καταναλωτή σε όλους τους τομείς. Από την πρώτη μέρα λειτουργίας της, πρωταρχικό της μέλημα, λόγω της αναγκαιότητας που υπήρχε, ήταν η δημιουργία εξειδικευμένου τμήματος διεύθυνσης καταγγελιών, με αποστολή τη διερεύνηση και διεκπεραίωσή τους.

Η παρακάτω στατιστική ανάλυση των καταγγελιών της τελευταίας δεκαετίας (2009-2019), στόχο έχει να αποτυπώσει με νούμερα την κατάσταση που επικρατεί στη αγορά και τους τομείς που σκιαγραφούνται ως περισσότερο «επικίνδυνοι» για τον καταναλωτή, καθώς συγκεντρώνουν υψηλά ποσοστά καταγγελιών.

Το συμπέρασμα που εξάγεται από τον όγκο και την ποσοστιαία ταξινόμηση των καταγγελιών κατά κατηγορίες, είναι ότι **συχνά οι καταναλωτές «βλέπουν» τα συμφέροντά τους να θίγονται και τα δικαιώματά τους να παραβιάζονται** από αντικαταναλωτικές συμπεριφορές προμηθευτών.

Σκοπός μας είναι η **αξιοποίηση των αποτελεσμάτων για τη βελτίωση του κλίματος στην αγορά**, συμβάλλοντας στη δημιουργία **ενημερωμένου και συνειδητοποιημένου καταναλωτικού κοινού** που όχι μόνο γνωρίζει τα δικαιώματά του αλλά **δε διστάζει να τα διεκδικήσει**.



2010
3,1%

2011
12,2%

2012
13,8%

2013
15,6%

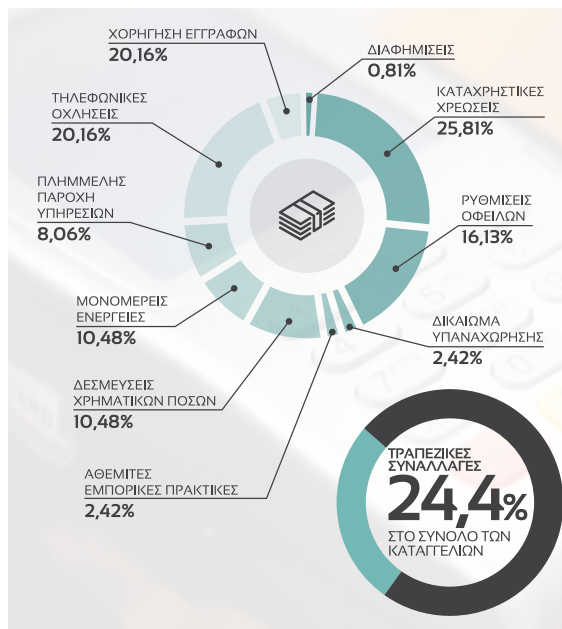
2014
10,4%

2015
9,4%

2016
12,4%

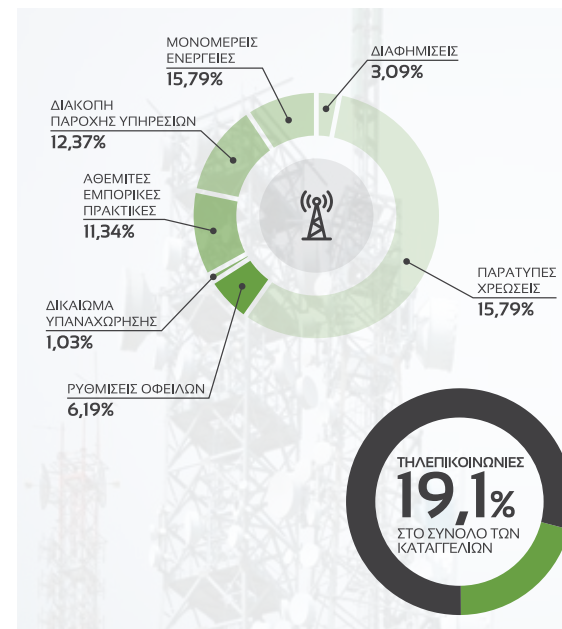
2017
11,0%

2018
12,0%



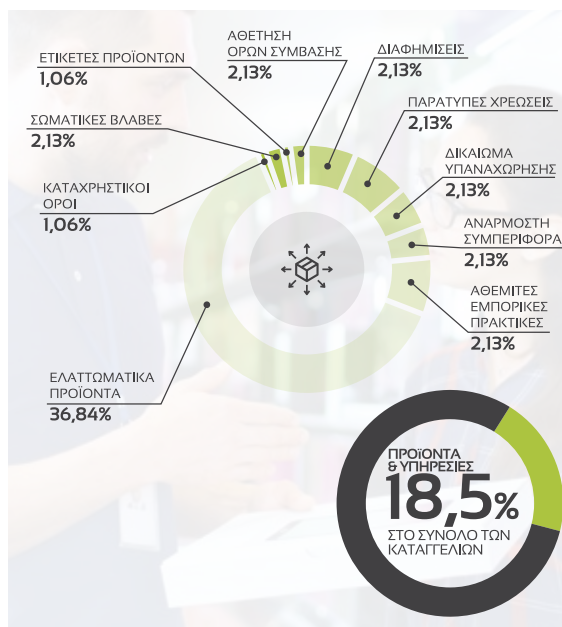
Καταγγελίες που αφορούν ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ
ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ
ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΟΣΩΝ
ΜΟΝΟΜΕΡΕΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
ΠΑΛΗΜΜΕΛΗΣ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΟΧΛΗΣΕΙΣ
ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ



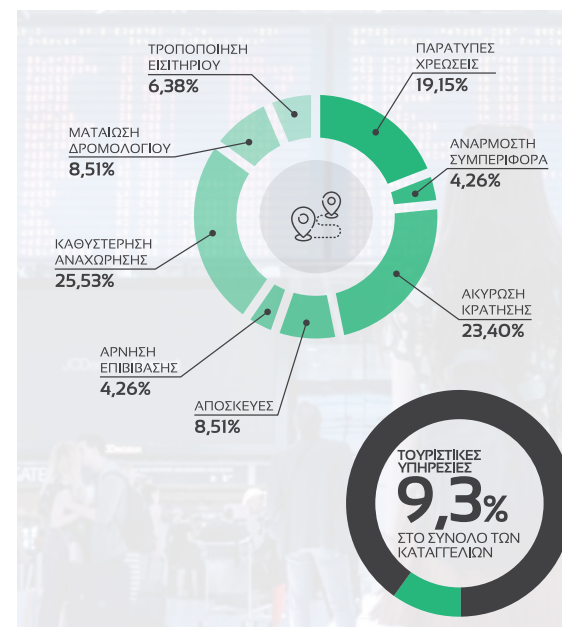
Καταγγελίες που αφορούν ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ - ΠΑΡΑΤΥΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΟΦΕΙΛΩΝ
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ
ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΔΙΑΚΟΠΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΜΟΝΟΜΕΡΕΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ



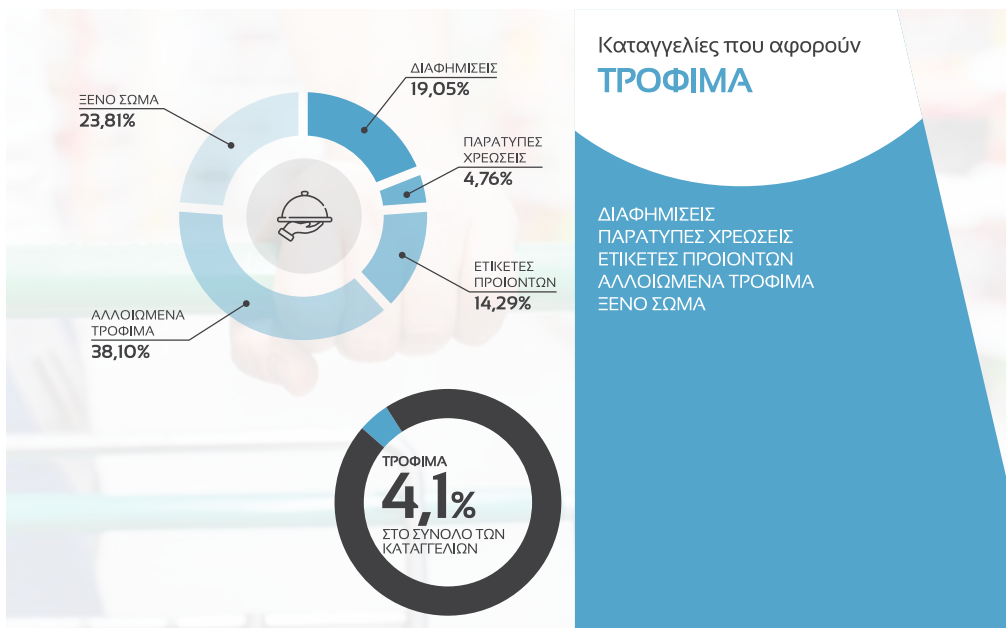
Καταγγελίες που αφορούν ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ - ΠΑΡΑΤΥΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ
ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
ΕΤΙΚΕΤΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΑΘΕΤΗΣΗ ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ
ΣΜΑΤΙΚΕΣ ΒΛΑΒΕΣ

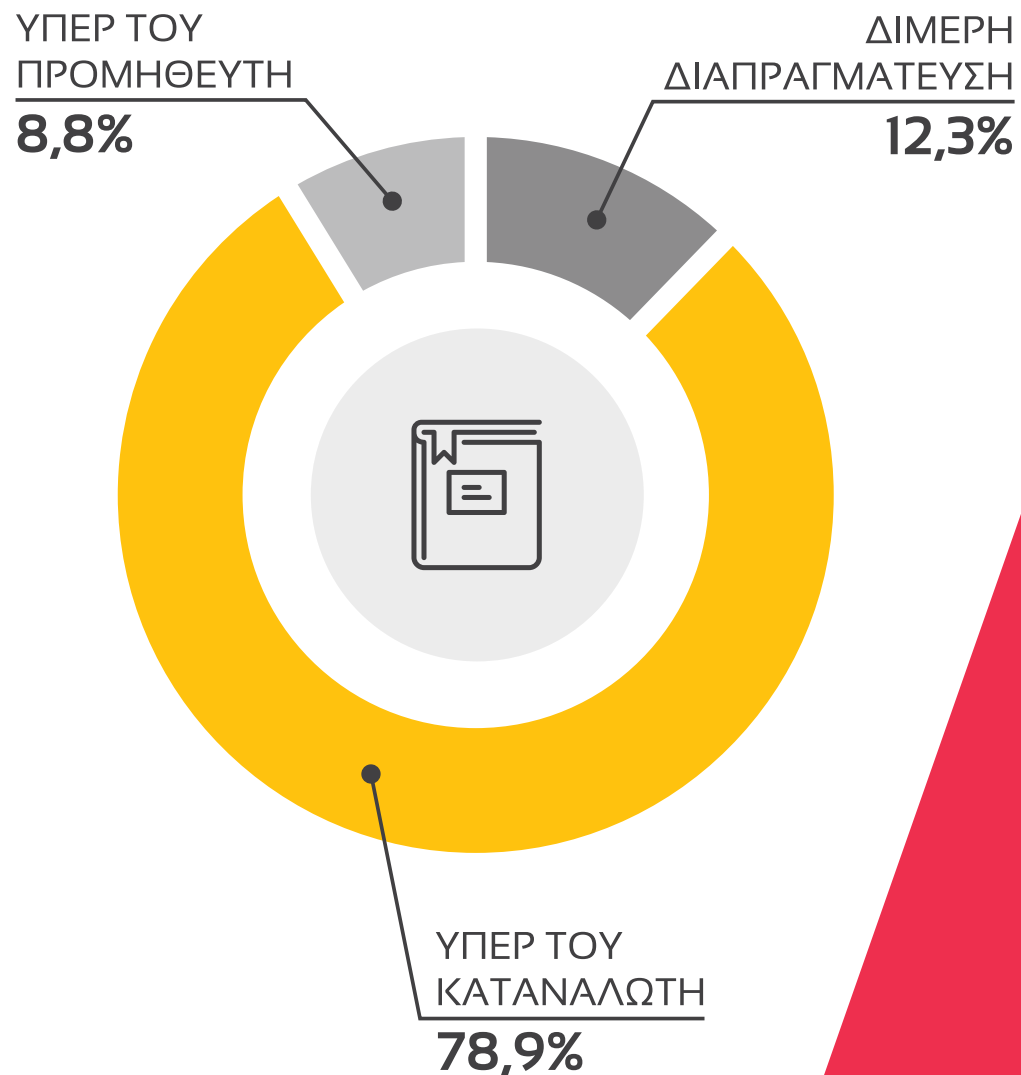


Καταγγελίες που αφορούν ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

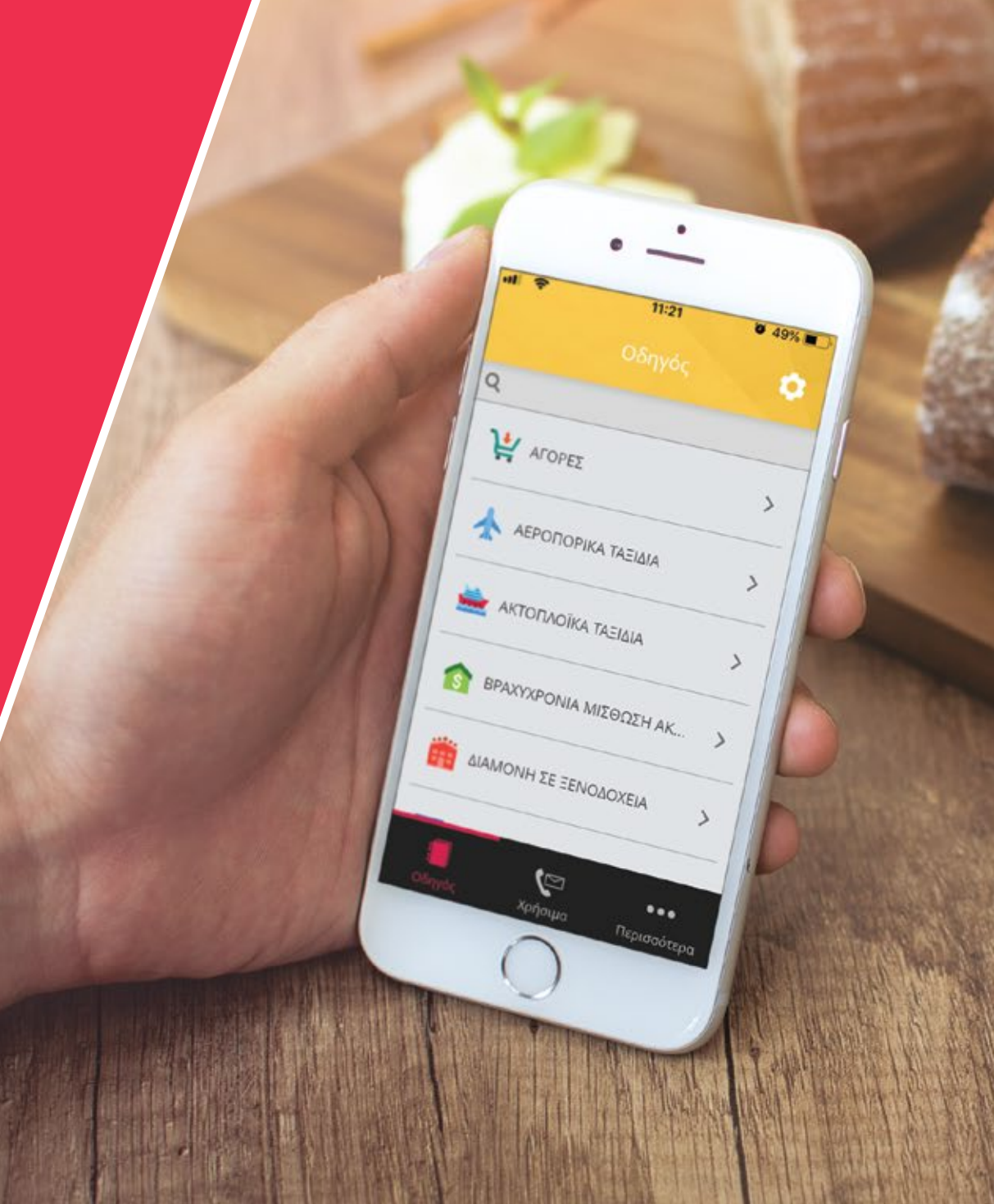
ΠΑΡΑΤΥΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
ΑΝΑΡΜΟΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ
ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ - ΑΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ
ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΒΑΣΗΣ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



Διαχείριση
Καταγγελιών
&
Ερωτημάτων
σε ποσοστό
100%



Τα υψηλότερα ποσοστά καταγγελιών συγκεντρώνουν οι τομείς των Τραπεζικών Συναλλαγών, των Τηλεπικοινωνιών, της Αγοράς Προϊόντων και Υπηρεσιών καθώς και των Τουριστικών Υπηρεσιών.

Είναι σαφές ότι οι καταναλωτές, «βάλλονται» από διάφορες παράνομες και καταχρηστικές πρακτικές, όπως είναι η αποσιώπηση των δικαιωμάτων που διαθέτουν, η επιβολή παράνομων χρεώσεων, η έλλειψη ενημέρωσης και πολλές άλλες που είναι δύσκολο να απαριθμηθούν.

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας στα 10 χρόνια λειτουργίας της:

- **Έχει διαχειριστεί με επιτυχία** το σύνολο σχεδόν των καταγγελιών που έχει δεχτεί, επιφέροντας στους καταναλωτές σημαντικό οικονομικό και ηθικό όφελος.
- **Στέκεται στο πλευρό των καταναλωτών**, παρέχοντάς τους γενική αλλά και εξατομικευμένη ενημέρωση και καθοδήγηση, σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο που μπορούν να τα διεκδικήσουν.
- **Βρίσκεται στην πρώτη γραμμή της πληροφόρησης**, σχετικά με κάθε νομοθετική εξέλιξη η οποία αφορά άμεσα ή έμμεσα το καταναλωτικό κοινό, ενημερώνοντάς το έγκαιρα και έγκυρα με κάθε δυνατό μέσο και τρόπο.

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται άλλωστε και από τα στατιστικά αποτελέσματα τα οποία αποτυπώνουν την έκβαση των καταγγελιών που έχουν διεκπεραιωθεί, καθώς στη συντριπτική τους πλειοψηφία και συγκεκριμένα σε **ποσοστό 78,9%, δικαιώσαν τον καταναλωτή**.

Βρισκόμαστε διαρκώς στην υπηρεσία του καταναλωτή, παρεμβαίνοντας κάθε φορά που νιώθει απροστάτευτος και επιλύοντας κάθε πρόβλημα που ο ίδιος αδυνατεί να διευθετήσει.

**Ο καταναλωτής μπορεί να αντιστέκεται και να διεκδικεί.
Σε αυτό το δύσκολο έργο, δεν είναι μόνος.**



Ιουλιανού 28, Αθήνα
τηλ.: 210 88 17 730, web: www.eeke.gr, e-mail: info@eeke.gr

 @enosikatanaloton

 @eeke_gr