



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2024



Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών 2024

Αθήνα, Μάρτιος 2025

Περιεχόμενα

Α. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2024.....	6
Β.1. ΑΚΙΝΗΤΑ.....	6
Β.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ	7
Β.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	7
Β.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ.....	8
Β.5. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	9
Β.6. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	9
Β.7. ΤΡΟΦΙΜΑ	10
Β.8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	11
Β.9. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ	11
Γ. ΕΚΒΑΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2024.....	12
Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	13
Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	14

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ INFOGRAPHICS

INFOGRAPHICS	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ
INFOGRAPHIC 1	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ 2024	6
INFOGRAPHIC 2	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2024	6
INFOGRAPHIC 3	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ 2024	7
INFOGRAPHIC 4	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2024	7
INFOGRAPHIC 5	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 2024	8
INFOGRAPHIC 6	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2024	9
INFOGRAPHIC 7	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ 2024	9
INFOGRAPHIC 8	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΑ 2024	10
INFOGRAPHIC 9	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2024	11
INFOGRAPHIC 10	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2024	11
INFOGRAPHIC 11	ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2024	12

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ) διαθέτει εξειδικευμένο τμήμα διευθέτησης καταγγελιών, με αποστολή τη διερεύνηση και εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν στις καταναλωτικές συναλλαγές μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

Η παρούσα μελέτη παρουσιάζει τη στατιστική ανάλυση των καταγγελιών, που έλαβε και διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2024, ανά κατηγορία και τομέα. Σκοπός της παρούσας μελέτης, είναι να αποτυπώσει τις διαφορές που ανέκυψαν μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

Το 2024 είναι μια ιδιαίτερη χρονιά όσον αφορά τα δικαιώματα των καταναλωτών, σε σχέση με τις διαδικασίες που προβλέπονται υπέρ τους, σε περίπτωση διαφωνίας για τις πρακτικές που ακολουθούν οι προμηθευτές.

Αριθμούς ρεκόρ καταγράφουν οι καταγγελίες που αφορούν τις τράπεζες και τις δεσμεύσεις χρηματικών ποσών από λογαριασμούς μισθοδοσίας, συντάξεως και καταβολής επιδομάτων. Με αυθαίρετες πρακτικές και άρνηση ενημέρωσης καθώς και εξυπηρέτησης, αντιμετωπίζεται το ζήτημα των δεσμεύσεων από τις τράπεζες αδιαφορώντας για το δικαίωμα των καταναλωτών στην πρόσβαση των χρημάτων τους. Η πλειονότητα των καταγγελιών είχε ως κοινό χαρακτηριστικό την αδυναμία στην ανταπόκριση των καθημερινών αναγκών των καταναλωτών, εξαιτίας των, εκτός του υπάρχοντος νομοθετικού πλαισίου, δεσμεύσεων των λογαριασμών όπως αδυναμία στην πληρωμή των λογαριασμών ΔΕΚΟ και τρεχόντων υποχρεώσεων, των ενοικίων, δυσχέρεια στην αγορά των ειδών πρώτης ανάγκης κλπ.

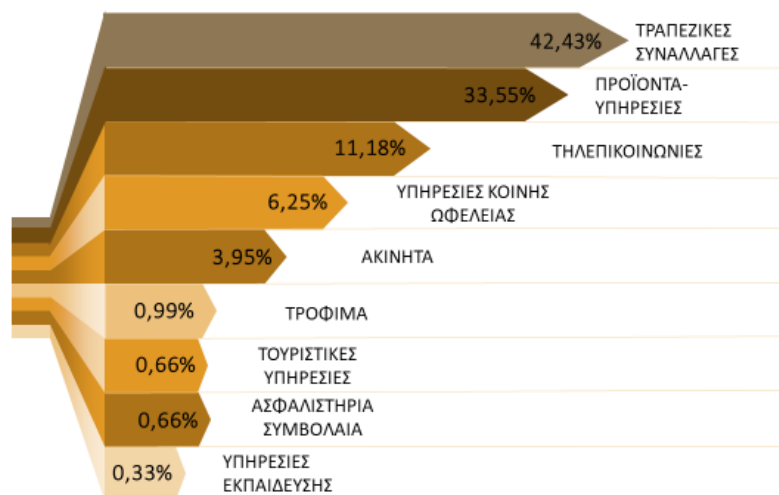
Παρατηρήθηκε το φαινόμενο, οι τράπεζες να μην ικανοποιούν το δίκαιο αίτημα για την άρση της δέσμευσης που υποβάλλουν οι καταναλωτές, το οποίο πολλές φορές, ακόμη και αν γίνει δεκτό, δεν οδηγεί στην άμεση άρση της δέσμευσης του τραπεζικού λογαριασμού.

Σε μία περίοδο που η ακρίβεια καλπάζει και η ανταπόκριση στις οικονομικές υποχρεώσεις όλων των καταναλωτών δυσχεραίνεται μέρα με τη μέρα, οι ενέργειες αυτές των τραπεζών φέρνουν στα όριά τους τους καταναλωτές, οι οποίοι, ακόμη κι αν επιθυμούν να διακανονίσουν τις οφειλές τους δεν έχουν τη δυνατότητα λόγω των δεσμεύσεων.

Η σημαντικότερη μεταβολή της καταναλωτικής συμπεριφοράς το έτος 2024 είναι η σταδιακή άνοδος των τιμών σε όλο το φάσμα της οικονομικής ζωής, η οποία έλαβε εκρηκτικές διαστάσεις. Το κύμα ακρίβειας που σαρώνει τη χώρα δεν έχει προηγούμενο. Οι τιμές στα βασικά είδη διατροφής έχουν εκτοξευθεί ενώ και οι τιμές της ενέργειας, των ενοικίων και των γενικότερων υπηρεσιών (τηλεπικοινωνίες, κλπ.) βρίσκονται σε δυσθεώρητα ύψη.

Η διαχείριση των καταγγελιών του έτους 2024 παρουσιάζεται στην παρούσα στατιστική μελέτη η οποία προσδοκά, μέσω της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της, να επιτύχει τη βελτίωση του αγοραστικού κλίματος, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενημερωμένου και συνειδητοποιημένου καταναλωτικού κοινού που όχι μόνο γνωρίζει τα δικαιώματά του αλλά δε διστάζει να τα διεκδικήσει.

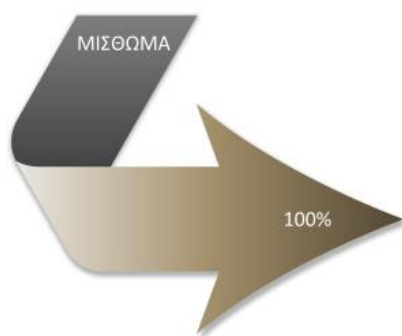
Α. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 2024



INFOGRAPHIC 1: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ 2024

Από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2024, ο τραπεζικός τομέας υπήρξε ο πιο προβληματικός για τους καταναλωτές (42,43%). Η δεύτερη κατηγορία αφορά καταγγελίες για προϊόντα και υπηρεσίες (33,55%) αλλά και καταγγελίες στον τομέα των τηλεπικοινωνιών (11,18%). Συνεχίζονται ωστόσο με αμείωτο ρυθμό οι καταγγελίες στον τομέα των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας με ποσοστό 6,25% καθώς και στον τομέα των ακινήτων (3,95%). Τέλος τα τρόφιμα (αναφορικά με την ποιότητα τους, όπως π.χ αλλοιωμένα τρόφιμα κλπ) με ποσοστό 0,99%, σε μικρότερο και ίσο ποσοστό ακολουθούν οι καταγγελίες που αφορούν τα ασφαλιστήρια συμβόλαια, τις τουριστικές υπηρεσίες (0,66%) και τις υπηρεσίες εκπαίδευσης με 0,33%.

Β.1. ΑΚΙΝΗΤΑ



INFOGRAPHIC 2: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ 2024

Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι τα προβλήματα που αφορούν την επίλυση διαφορών στην κατηγορία των ακινήτων αφορούν αποκλειστικά ζητήματα που έχουν να κάνουν με την αποβολή ενοικιαστών από πλειστηριαζόμενα ακίνητα (100%). Η αύξηση των πλειστηριασμών το 2024 οδήγησε στην αύξηση του αριθμού των εξώσεων των καταναλωτών που μίσθωναν το ακίνητο που πλειστηριάστηκε. Αποτέλεσμα ήταν, το έντονο κοινωνικό πρόβλημα που δημιουργήθηκε με την ξαφνική και απροειδοποίητη απώλεια της κατοικίας μεγάλης μερίδας ενοικιαστών, σε συνάρτηση με τη δυσκολία εξεύρεσης νέας συμφέρουσας κατοικίας λόγω αυξημένης ζήτησης και σε συνδυασμό με το υψηλό κόστος μετακόμισης.

B.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ



INFOGRAPHIC 3: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ 2024

Οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν το έτος 2024 για ζητήματα ασφαλιστηρίων συμβολαίων αφορούν στο σύνολό τους αμφισβητήσεις του ύψους του ποσού των καταβαλλόμενων αποζημιώσεων στους δικαιούχους, στην περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου (100%).

B.3. ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

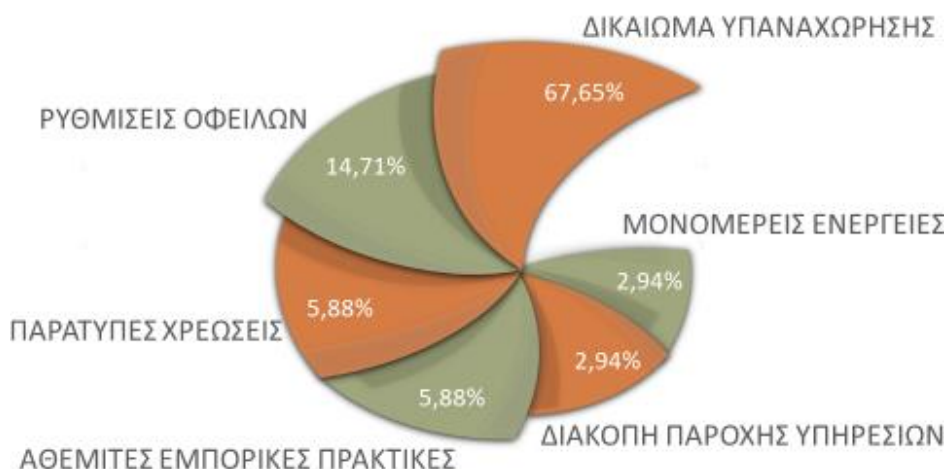


INFOGRAPHIC 4: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2024

Εξακολουθεί για μία ακόμα φορά να επιβαρύνει τους καταναλωτές ο κλάδος των ταχυμεταφορών αφού από το σύνολο των περιπτώσεων που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ στην κατηγορία των Προϊόντων και Υπηρεσιών κατέχουν την πρώτη θέση (73,53%). Τα πιο σημαντικά θέματα που προέκυψαν στον τομέα αυτόν, είναι, η καθυστέρηση παράδοσης, η έλλειψη ενημέρωσης των παραληπτών για την πορεία της παραγγελίας τους και η ελλιπής γνώση των δικαιωμάτων των καταναλωτών σε περιπτώσεις καθυστέρησης, ολικής και μερικής απώλειας προϊόντων.

Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ταλαιπωρούν επίσης τους καταναλωτές σε ποσοστό 14,71%. Την εξυπηρέτηση των καταναλωτών σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος και την άρνηση για αντικατάστασή του με καινούριο ή/και επίλυση του ζητήματος με επισκευή του ιδίου αφορούν καταγγελίες σε ποσοστό 10,78%. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στα παράπονα των καταναλωτών για τις ετικέτες προϊόντων που παραπλανούν τους καταναλωτές κυρίως με αναληθείς αναγραφές που αφορούν την ποσότητα των προϊόντων (0,98%).

B.4. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ



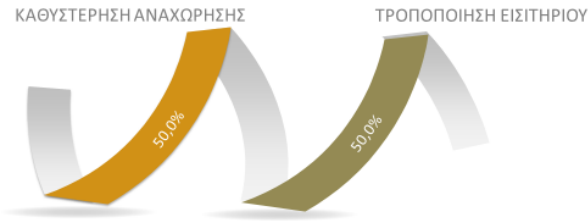
INFOGRAPHIC 5: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 2024

Στις τηλεπικοινωνίες τα προβλήματα που κατήγγειλαν οι καταναλωτές το 2024 αφορούν στην πλειονότητά τους την αδυναμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από το συμβόλαιο (67,65%) κυρίως για λόγους που αφορούν μη τήρηση των συμφωνηθέντων όρων για τις παροχές, όπως, για παράδειγμα η χαμηλότερη ταχύτητα δικτύου, πρόσθετες και μη ζητηθείσες υπηρεσίες κλπ., ενώ, παρατηρήθηκαν και καταγγελίες που σχετίζονται με την άρνηση των εταιρειών να ρυθμίσουν οφειλές (14,71%) οι οποίες προέκυψαν από τις ρήτρες πρόωρης αποχώρησης.

Στη συνέχεια, ακολουθούν οι παράτυπες χρεώσεις και οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές με ποσοστό 5,88%, οι δε καταγγελίες της κατηγορίας αυτής αφορούν περιστατικά αυθαίρετης αύξησης της τιμής του εκάστοτε συμβολαίου χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, αιτιολόγηση και ανάληψη του υπολοίπου σε συμβόλαιο καρτοκινητής που λήγει λόγω μη ανανέωσης εντός διμήνου.

Τέλος, οι καταγγελίες για διακοπή παροχής υπηρεσιών και για μονομερείς ενέργειες από την πλευρά των εταιρειών τηλεπικοινωνιών συνεχίζονται και το 2024 σε ποσοστό 2,94%. Σε πλήθος περιπτώσεων λήφθηκαν ερωτήματα και καταγγελίες που αφορούν τις μετατροπές στους όρους των συμβολαίων χωρίς την συγκατάθεση των καταναλωτών και τις διακοπές παροχών internet καθώς και τηλεφωνίας λόγω βλαβών, οι οποίες δεν επιδιορθώνονται στο χρονικό διάστημα που προβλέπεται από τη συμφωνία, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες, παρά το ότι τους ζητείται να καταβάλουν πλήρες το ποσό του μηνιαίου λογαριασμού για υπηρεσίες που δεν παρασχέθηκαν.

B.5. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



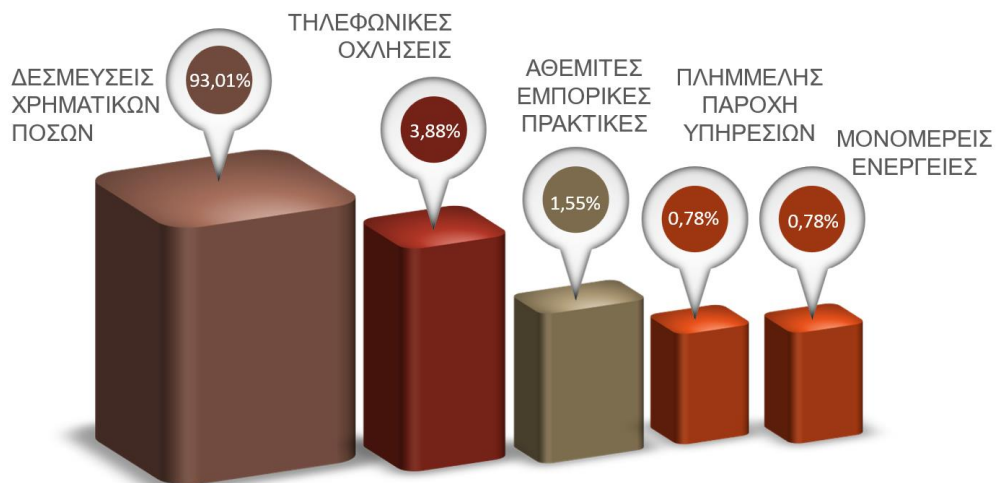
INFOGRAPHIC 6: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2024

Στην κατηγορία αυτή παρατηρείται ότι υπάρχουν δύο σημαντικά θέματα: Το πρώτο θέμα αφορά τις καθυστερήσεις αναχώρησης κυρίως πλωτών και εναέριων μέσων (50%) στις οποίες προβλέπονται σχετικές υποχρεώσεις των εταιρειών για το διάστημα αναμονής των επιβατών που στις περιπτώσεις των καταγγελιών δεν τηρήθηκαν, όπως, η παροχή δωρεάν γεύματος, διαμονής κλπ.

Το δεύτερο θέμα εστιάζεται σε ζητήματα που αφορούν στην τροποποίηση εισιτηρίου (50%). Καταγγέλλεται η έλλειψη ευελιξίας από την μεριά της εταιρείας στην επιλογή του χρόνου που ο καταναλωτής επιθυμεί να τροποποιήσει το ταξίδι του.

Σε πολλές περιπτώσεις ο επιβάτης δεν έχει την επιλογή του χρόνου που επιθυμεί να τροποποιήσει το εισιτήριό του αλλά αυτόν που επιβάλλει η εταιρεία. Συνεπώς, σε περίπτωση που δεν συμφωνήσει ο επιβάτης σε αυτόν, χάνει το χρηματικό ποσό που κατέβαλε για το αρχικό εισιτήριό του.

B.6. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ



INFOGRAPHIC 7: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ 2024

Σημαντικό εύρημα της στατιστικής μελέτης στη κατηγορία αυτή αποτελούν για ακόμα μία χρονιά οι καταγγελίες που αφορούν δεσμεύσεις χρηματικών ποσών με ποσοστό 93,01% οι

οποίες στην πλειονότητά τους εστιάζονται στις δεσμεύσεις ποσών κάτω του ακατάσχετου ορίου και κυρίως, σε δηλωμένους στο τραπεζικό σύστημα ως ακατάσχετους λογαριασμούς.

Το μεγάλο ζήτημα εδώ, πέραν του ότι δεν τηρείται ο νόμος, είναι η μεγάλη καθυστέρηση στις αποδεσμεύσεις των μπλοκαρισμένων λογαριασμών, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να μην μπορούν να εξυπηρετήσουν τις μηνιαίες ανάγκες τους.

Δεύτερο, αλλά εξίσου σημαντικό πρόβλημα, είναι οι τηλεφωνικές οχλήσεις (3,88%) που λαμβάνουν καθημερινά χιλιάδες καταναλωτές που έχουν κάποια οφειλή από τράπεζες, δικηγορικά γραφεία και εισπρακτικές εταιρείες οι οποίες υπερβαίνουν τον επιτρεπόμενο από τον νόμο αριθμό τηλεφωνικών κλήσεων, δεν τηρούν τις ώρες κοινής ησυχίας και χρησιμοποιούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (1,55%). Τελευταίες βρίσκονται, η πλημμελής παροχή υπηρεσιών και οι μονομερείς ενέργειες με ποσοστό 0,78%.

B.7. ΤΡΟΦΙΜΑ



INFOGRAPHIC 8: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΑ 2024

Αξιόλογο εύρημα της μελέτης των καταγγελιών στην κατηγορία αυτή αποτελεί το γεγονός ότι οι καταναλωτές παρουσιάζονται πιο συνειδητοποιημένοι αναφορικά με την ποιότητα των πωλούμενων προϊόντων και τα δικαιώματα που έχουν σε περίπτωση αγοράς αλλοιωμένων τροφίμων, καθώς και με θέματα που αφορούν τη συσκευασία των προϊόντων και τις χρεώσεις τους.

Για τον λόγο αυτόν, οι καταγγελίες για παράτυπες χρεώσεις (50%) και αλλοιωμένα τρόφιμα (50%) έχουν αυξηθεί όπως για παράδειγμα η περίπτωση των προσφορών που αναγράφονται στο ράφι ως «1+1» για τις οποίες πολλές φορές δεν είναι ενήμερα τα ταμεία καθώς και αλλοιωμένες συσκευασίες ή/και τρόφιμα.

Β.8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



INFOGRAPHIC 9: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2024

Στην κατηγορία υπηρεσιών εκπαίδευσης το σύνολο των καταγγελιών (100%) αφορά τη δυσχέρεια στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Οι υπαναχωρήσεις που καταγράφονται, πραγματοποιούνται εξ αιτίας των αυξημένων διδάκτρων σε σχέση με προηγούμενες χρονιές.

Β.9. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

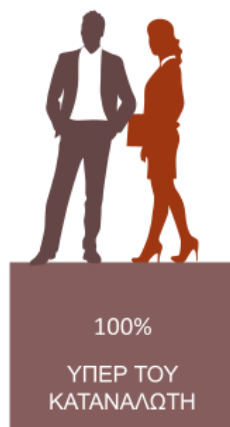


INFOGRAPHIC 10: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ 2024

Οι καταγγελίες στην κατηγορία υπηρεσίες κοινής ωφέλειας αφορούν, κατά κύριο λόγο, εταιρείες παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, ΔΕΚΟ κλπ. Την πρώτη θέση κατέχει η έλλειψη ευελιξίας στα αιτήματα των καταναλωτών για ρύθμιση οφειλών με ποσοστό 52,63% και ακολουθούν οι παράτυπες χρεώσεις (26,32%) και η άρνηση παροχής υπηρεσιών (10,53%).

Τέλος, την τελευταία θέση μοιράζονται με ίσο ποσοστό 5,26% η ανάρμωστη συμπεριφορά των εκπροσώπων των εταιρειών προς τους καταναλωτές και η κατηγορία των αποζημιώσεων. Οι καταγγελίες εστιάζονται στην άρνηση των εταιρειών να ρυθμίσουν τυχόν οφειλές, στις αυθαίρετες και συνεχώς αυξανόμενες χρεώσεις, στις καθυστερήσεις συνδέσεων νέων συμβολαίων και στην αντιεπαγγελματική συμπεριφορά των τηλεφωνικών εκπροσώπων.

Γ. ΕΚΒΑΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2024



INFOGRAPHIC 11: ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 2024

Με απόλυτη επιτυχία για ακόμα μία χρονιά η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας διαχειρίστηκε το σύνολο των καταγγελιών που έλαβε. Συγκεκριμένα, οι καταγγελίες, αναφορές και ερωτήματα καταναλωτών που υπεβλήθησαν το 2024, διεκπεραιώθηκαν στο σύνολό τους είτε με άμεση παρέμβαση είτε με την παροχή των κατάλληλων συμβουλών και οδηγιών.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εκτίναξη του κόστους ζωής με την τεράστια ακρίβεια στις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών, συμπαρασύρει και τη δυνατότητα των νοικοκυριών για τακτοποίηση των οφειλών κάθε είδους (δάνεια, λογαριασμοί κλπ.), με αποτέλεσμα ο «φαύλος κύκλος» συνεχώς να διευρύνεται.

Το 2024 το μεγαλύτερο ποσοστό των καταγγελιών και ερωτημάτων που δέχθηκε η ΕΕΚΕ καταγράφεται στην κατηγορία των ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ, χωρίς ωστόσο να υπολείπονται οι άλλες κατηγορίες, οι οποίες, στην ανάλυσή τους αποτυπώνουν τα ουσιαστικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές σε καθημερινή βάση.

Στις κατηγορίες ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ και ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ για ακόμη μια χρονιά παρατηρούνται υψηλά ποσοστά καταγγελιών και ερωτημάτων, γεγονός που καταδεικνύει ότι, παρά το αυστηρό υφιστάμενο νομικό πλαίσιο, οι προμηθευτές εξακολουθούν τις αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές.

Οι ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ και τα ΑΚΙΝΗΤΑ καταλαμβάνουν υψηλές θέσεις στα ζητήματα του κόστους που μεταφράζεται σε αυξημένους λογαριασμούς σε ΔΕΚΟ, εταιρείες παροχής νερού, κτλ.

Οι καταγγελίες για τα ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ αφορούν αποκλειστικά τη μη καταβολή αποζημιώσεων σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου. Πιο συγκεκριμένα, στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές διεκδίκησαν τα δικαιώματά τους, παρατηρήθηκε μεγάλη καθυστέρηση ακόμη και άρνηση αποζημίωσης.

Στις ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ οι καταγγελίες και τα ερωτήματα αφορούν κυρίως τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών από τις εταιρείες επιβατικών μεταφορών και την άγνοια των καταναλωτών για τον τρόπο διεκδίκησης των προβλεπόμενων αποζημιώσεων.

Μεγάλο ενδιαφέρον έδειξαν οι καταναλωτές το 2024 για τα ΤΡΟΦΙΜΑ με κυρίαρχο ζήτημα τις καταγγελίες για παράτυπες χρεώσεις και αλλοιωμένα τρόφιμα, ενώ σημαντικό εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι οι καταναλωτές εμφανίζονται περισσότερο συνειδητοποιημένοι και πρόθυμοι να καταγγείλουν αθέμιτες πρακτικές.

Τέλος, οι ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ και το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβόλαια με εκπαιδευτικές δομές, απασχόλησε τους καταναλωτές που δήλωναν δυσαρεστημένοι από τις μονομερείς αυξήσεις των τιμών.

Ε. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η αύξηση των καταγγελιών και ερωτημάτων των καταναλωτών για τομείς, όπως ο Τουρισμός, η Εκπαίδευση, οι Υπηρεσίες Εκπαίδευσης αλλά και η διατήρηση παραδοσιακών κλάδων που παρουσιάζουν παράτυπες συμπεριφορές όπως οι Τράπεζες, οι Τηλεπικοινωνίες, οι Ταχυμεταφορές κλπ., δείχνουν ότι ο καταναλωτής κινείται σε ένα περιβάλλον το οποίο κάθε άλλο από ασφαλές μπορεί να χαρακτηριστεί. Ταυτόχρονα φαίνεται ότι διατηρείται η επαγρύπνηση και η διεκδίκηση των δικαιωμάτων από την πλευρά των καταναλωτών, πιθανότατα, λόγω της ολοένα αυξημένης οικονομικής δυσπραγίας. Παρατηρείται επίσης αυξημένη καταναλωτική συνείδηση που οδηγεί σε σύγκριση τιμών, ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών και επιλογή βέλτιστων λύσεων.

Το τεράστιο κύμα ακρίβειας που διογκώθηκε το 2024, συνετέλεσε στο γεγονός της υποβολής καταγγελιών, αναφορών και ερωτημάτων αλλά και της προσφυγής των καταναλωτών στις υπηρεσίες της ΕΕΚΕ, προκειμένου να προστατεύσουν τα συμφέροντά τους.

Η διαρκής καθημερινή ενημέρωση της ΕΕΚΕ, για τα μέτρα αντιμετώπισης της ακρίβειας που θεσπίστηκαν το 2024, όπως η ΚΑΜΠΑΝΙΑ: «ΕΝΑΝΤΙΑ ΣΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ» και η συνεχιζόμενη παρακολούθηση των τιμών, η οποία συνοδεύεται από εκπόνηση μελετών και προτάσεων, σχετικά με παραβάσεις του νόμου στις αρμόδιες Αρχές έχει καταξιώσει την ΕΕΚΕ ως έναν από τους βασικούς θεσμικούς φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών, αναφορικά με την προστασία του καταναλωτή.

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ



Ιουλιανού 28, 10433 Αθήνα



2108817730



2108817784



info@eeke.gr



www.eeke.gr



enosikatanaloton



eeke_gr



EEKE



EEKE