



# Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών 2025

## CONSUMER PROTECTION



**Στατιστική Ανάλυση Καταναλωτικών Καταγγελιών 2025**

**Αθήνα, Μάρτιος 2026**

## Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	5
A. Διεκπεραιωμένες καταγγελίες 2025.....	6
B.1 Ακίνητα .....	6
B.2 Ασφαλιστήρια Συμβόλαια.....	7
B.3 Προϊόντα - Υπηρεσίες .....	7
B.4 Τηλεπικοινωνίες.....	8
B.5 Τουριστικές Υπηρεσίες.....	8
B.6 Τραπεζικές Συναλλαγές .....	9
B.7 Τρόφιμα .....	10
B.8. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	10
B.9 Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας.....	11
B.10 Ηλεκτρονικές Συναλλαγές.....	11
B.11 Διάφορα.....	12
Γ. Έκβαση Καταγγελιών 2025 .....	12
Δ. Συμπεράσματα .....	13

## Πίνακας Περιεχομένων Infographics

Infographic 1	Ποσοστιαία Αποτύπωση Καταγγελιών που Διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ.....	6
Infographic 2	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Ακινήτων.....	6
Infographic 3	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Ασφαλιστήρια Συμβόλαια.....	7
Infographic 4	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	7
Infographic 5	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Τηλεπικοινωνίες.....	8
Infographic 6	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Τουριστικές Υπηρεσίες.....	8
Infographic 7	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Τραπεζικές Συναλλαγές.....	9
Infographic 8	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Τρόφιμα .....	10
Infographic 9	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	10
Infographic 10	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας...	11
Infographic 11	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Ηλεκτρονικές Συναλλαγές.....	11
Infographic 12	Διεκπεραιωμένες Καταγγελίες Κατηγορίας Διάφορα.....	12
Infographic 13	Έκβαση Διεκπεραιωμένων Καταγγελιών.....	12

## Εισαγωγή

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ) διαθέτει εξειδικευμένο τμήμα διαχείρισης και διευθέτησης καταγγελιών, με αποστολή τη διερεύνηση και την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν στο πλαίσιο των καταναλωτικών συναλλαγών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

Η παρούσα μελέτη παρουσιάζει τη στατιστική ανάλυση των καταγγελιών που υποβλήθηκαν και διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2025, ανά κατηγορία και τομέα οικονομικής δραστηριότητας. Σκοπός της είναι η αποτύπωση των βασικών διαφορών και προβλημάτων που αναδείχθηκαν στις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών, καθώς και η ανάδειξη τάσεων που επηρεάζουν την καταναλωτική προστασία.

Το έτος 2025 χαρακτηρίζεται από αυξημένες προκλήσεις ως προς την άσκηση και διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ιδίως σε σχέση με τις διαδικασίες που προβλέπονται για την προστασία τους σε περιπτώσεις διαφωνίας με πρακτικές προμηθευτών. Στο πλαίσιο αυτό, καταγράφηκε σημαντική αύξηση των καταγγελιών που αφορούν τραπεζικά ιδρύματα και ειδικότερα τις δεσμεύσεις χρηματικών ποσών σε λογαριασμούς μισθοδοσίας, συντάξεων και καταβολής κοινωνικών επιδομάτων.

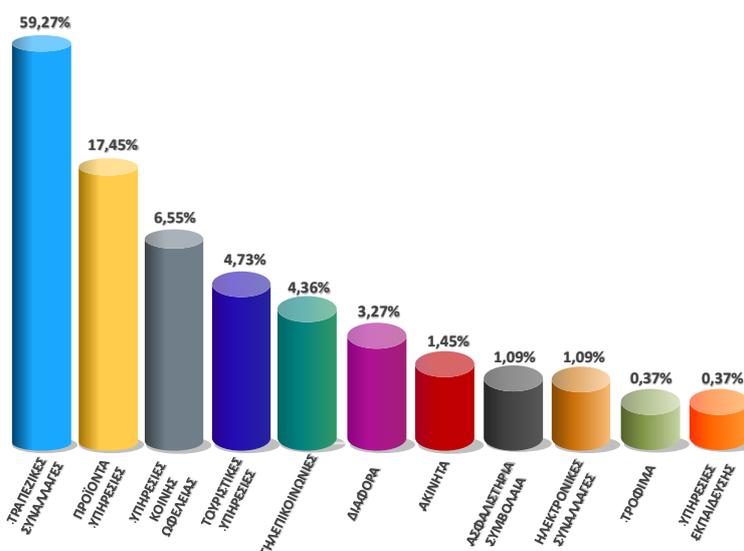
Οι αναφορές των καταναλωτών επισημαίνουν περιπτώσεις ελλιπούς ενημέρωσης, καθυστερημένης ανταπόκρισης και δυσχέρειας στην εξυπηρέτηση κατά τη διαδικασία εξέτασης αιτημάτων άρσης δεσμεύσεων λογαριασμών. Κοινό χαρακτηριστικό σημαντικού αριθμού καταγγελιών αποτελεί η αδυναμία κάλυψης βασικών καθημερινών αναγκών, λόγω δεσμεύσεων που, σύμφωνα με τους καταγγέλλοντες, πραγματοποιήθηκαν εκτός ή πέραν του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου. Οι επιπτώσεις περιλαμβάνουν δυσχέρειες στην πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας, ενοικίων και λοιπών οικονομικών υποχρεώσεων, καθώς και περιορισμό στην κάλυψη βασικών αναγκών διαβίωσης.

Παράλληλα, αναφέρθηκαν περιπτώσεις κατά τις οποίες αιτήματα καταναλωτών για άρση δεσμεύσεων δεν ικανοποιήθηκαν εγκαίρως, ενώ ακόμη και όταν έγιναν αποδεκτά, η αποδέσμευση των τραπεζικών λογαριασμών δεν πραγματοποιήθηκε άμεσα. Οι συνθήκες αυτές επιβαρύνουν περαιτέρω τη δυνατότητα των καταναλωτών να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις ή να προχωρήσουν σε ρυθμίσεις οφειλών.

Οι εξελίξεις αυτές συνδέονται με τις ευρύτερες οικονομικές συνθήκες που διαμορφώθηκαν κατά το προηγούμενο έτος, καθώς η συνεχής αύξηση του κόστους ζωής επηρέασε σημαντικά την καταναλωτική συμπεριφορά. Η άνοδος των τιμών σε βασικά είδη διατροφής, στην ενέργεια, στη στέγαση και σε βασικές υπηρεσίες, όπως οι τηλεπικοινωνίες, οδήγησε σε περιορισμό της αγοραστικής δύναμης και σε αναπροσαρμογή των καταναλωτικών επιλογών με έμφαση στην κάλυψη βασικών αναγκών.

Η διαχείριση των καταγγελιών αποτυπώνεται στην παρούσα στατιστική μελέτη, η οποία επιδιώκει, μέσω της αξιοποίησης των ευρημάτων της, να συμβάλει στη βελτίωση του επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και στην ενίσχυση ενός ενημερωμένου και ενεργού καταναλωτικού κοινού, το οποίο γνωρίζει και διεκδικεί αποτελεσματικά τα δικαιώματά του.

## Α. Διεκπεραιωμένες καταγγελίες 2025



INFOGRAPHIC 1: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Η ΕΕΚΕ

Από το σύνολο των καταγγελιών που διαχειρίστηκε η ΕΕΚΕ κατά το έτος 2025, ο τραπεζικός τομέας υπήρξε ο πιο προβληματικός για τους καταναλωτές (59,27%). Η δεύτερη κατηγορία αφορά καταγγελίες για προϊόντα και υπηρεσίες (17,45%) αλλά και καταγγελίες στον τομέα των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (6,55%). Την τρίτη θέση καταλαμβάνουν οι καταγγελίες στον τομέα των τουριστικών υπηρεσιών με ποσοστό 4,73% καθώς και στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, με ποσοστό 4,36%. Ακολουθούν τα ακίνητα με ποσοστό 1,45%, τα ασφαλιστήρια συμβόλαια και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με ίσο ποσοστό 1,09% και τέλος τα τρόφιμα και οι υπηρεσίες εκπαίδευσης με ποσοστό 0,37%.

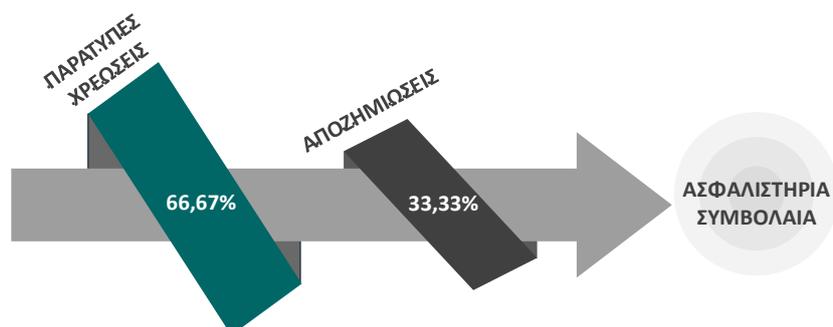
### B.1 Ακίνητα



INFOGRAPHIC 2: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Τα καταγεγραμμένα προβλήματα στον τομέα των ακινήτων αφορούν αποκλειστικά υποθέσεις αποβολής ενοικιαστών από πλειστηριαζόμενα ακίνητα (100%). Η αύξηση των πλειστηριασμών το 2025 οδήγησε σε αντίστοιχη αύξηση των εξώσεων, με αποτέλεσμα την αιφνίδια απώλεια κατοικίας για σημαντικό αριθμό ενοικιαστών. Η κατάσταση αυτή δημιούργησε έντονο κοινωνικό ζήτημα, το οποίο επιδεινώνεται από τη δυσκολία εξεύρεσης νέας κατοικίας και το αυξημένο κόστος μετακόμισης.

## B.2 Ασφαλιστήρια Συμβόλαια



INFOGRAPHIC 3: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ

Τα καταγεγραμμένα ζητήματα στον τομέα των ασφαλιστηρίων συμβολαίων σχετίζονται κυρίως με καταγγελίες για παρατυπίες στις χρεώσεις ασφαλιστρών και στη διαχείριση αποζημιώσεων, με ποσοστό 66,67% και 33,33% αντίστοιχα.

## B.3 Προϊόντα - Υπηρεσίες



INFOGRAPHIC 4: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η κατανομή των καταγγελιών στην κατηγορία των Προϊόντων και Υπηρεσιών καταδεικνύει ότι τα περισσότερα προβλήματα εντοπίζονται στον τομέα των ταχυμεταφορών, ο οποίος συγκεντρώνει το υψηλότερο ποσοστό καταγγελιών (41,67%). Ακολουθούν οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές με ποσοστό 27,09%, γεγονός που αναδεικνύει τη συνεχιζόμενη επιβάρυνση των καταναλωτών από μη σύννομες ή παραπλανητικές πρακτικές.

Σημαντικό ποσοστό καταγγελιών αφορά επίσης τα ελαττωματικά προϊόντα (14,58%), ενώ ζητήματα που σχετίζονται με το δικαίωμα υπαναχώρησης καταγράφονται σε ποσοστό 8,33%. Οι παρατυπίες χρεώσεων αντιστοιχούν στο 4,17% των περιπτώσεων. Τέλος, περιορισμένο αλλά υπαρκτό ποσοστό καταγγελιών αφορά θέματα διαφημίσεων και ετικετών προϊόντων, τα οποία καταγράφονται σε ποσοστό 2,08% έκαστο.

## B.4 Τηλεπικοινωνίες

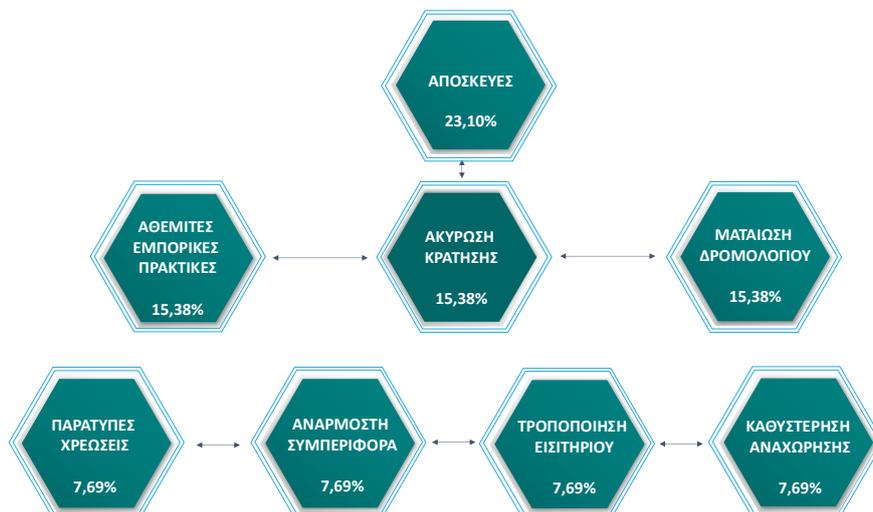


INFOGRAPHIC 5: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Στις τηλεπικοινωνίες, τα προβλήματα που κατήγγειλαν οι καταναλωτές το 2025 αφορούν στην πλειονότητά τους τη διακοπή παροχής υπηρεσιών, με ποσοστό 41,67%. Ακολουθούν οι καταγγελίες που σχετίζονται με το δικαίωμα υπαναχώρησης και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, με ίσο ποσοστό 16,67%.

Σε χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται ζητήματα που αφορούν διαφημίσεις, παράτυπες χρεώσεις και μονομερείς ενέργειες των παρόχων, τα οποία αντιστοιχούν σε ποσοστό 8,33% έκαστο. Τα δεδομένα αυτά καταδεικνύουν ότι τα κυριότερα προβλήματα εντοπίζονται στη διακοπή και τη διαχείριση της παροχής υπηρεσιών, καθώς και στην εφαρμογή των συμβατικών όρων και των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

## B.5 Τουριστικές Υπηρεσίες

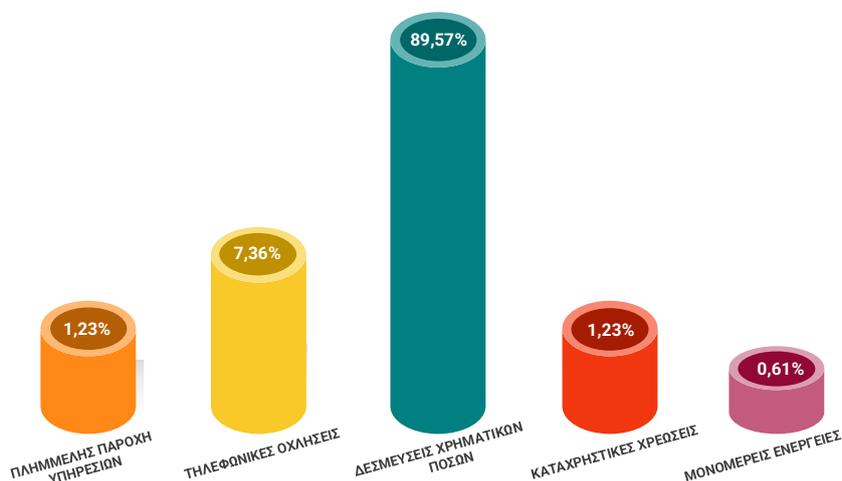


INFOGRAPHIC 6: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στον τομέα των τουριστικών υπηρεσιών, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών αφορά ζητήματα αποσκευών (23,10%), τα οποία σχετίζονται κυρίως με απώλεια ή καταστροφή αποσκευής. Ακολουθούν οι κατηγορίες των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, της ακύρωσης κράτησης και της ματαίωσης δρομολογίου, οι οποίες καταγράφονται σε ποσοστό 15,38% η καθεμία.

Ζητήματα που σχετίζονται με παράτυπες χρεώσεις, ανάρμοστη συμπεριφορά, καθυστέρηση αναχώρησης και τροποποίηση εισιτηρίου εμφανίζονται σε χαμηλότερα ποσοστά και συγκεκριμένα 7,69% ανά κατηγορία.

## B.6 Τραπεζικές Συναλλαγές



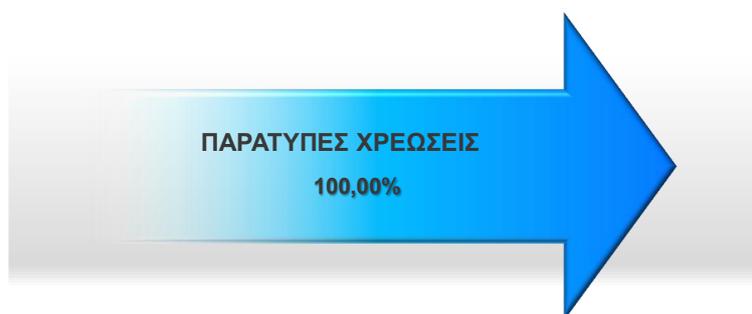
**INFOGRAPHIC 7: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Ιδιαίτερα υψηλό παραμένει και φέτος το ποσοστό των καταγγελιών στην κατηγορία των τραπεζικών συναλλαγών που σχετίζονται με δεσμεύσεις χρηματικών ποσών, οι οποίες ανέρχονται σε 89,57% του συνόλου. Η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών αφορά δεσμεύσεις ποσών κατώτερων του ακατάσχετου ορίου, συμπεριλαμβανομένων λογαριασμών που έχουν δηλωθεί στο τραπεζικό σύστημα ως ακατάσχετοι.

Πέραν της μη τήρησης του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, κρίσιμο ζήτημα αποτελεί και η σημαντική καθυστέρηση στη διαδικασία αποδέσμευσης των δεσμευμένων λογαριασμών, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να αδυνατούν να καλύψουν βασικές βιοτικές και οικονομικές τους ανάγκες.

Σε αισθητά χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται οι καταγγελίες που αφορούν τηλεφωνικές οχλήσεις, οι οποίες αντιστοιχούν στο 7,36% των περιπτώσεων. Ζητήματα καταχρηστικών χρεώσεων και πλημμελούς παροχής υπηρεσιών καταγράφονται σε ποσοστό 1,23% για κάθε κατηγορία, ενώ οι μονομερείς ενέργειες συγκεντρώνουν το χαμηλότερο ποσοστό καταγγελιών (0,61%).

## B.7 Τρόφιμα



INFOGRAPHIC 8: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΑ

Το βασικό εύρημα που αναδεικνύεται από την ανάλυση των καταγγελιών για τα τρόφιμα αφορά την αύξηση περιστατικών παράτυπων χρεώσεων, οι οποίες πλέον αντιστοιχούν στο 100% των αναφορών της συγκεκριμένης υποκατηγορίας. Η τάση αυτή συνδέεται άμεσα με την αυξανόμενη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών ως προς την ορθή τιμολόγηση, τη διαφάνεια στις προσφορές και τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων με τους κανόνες εμπορίας και σήμανσης.

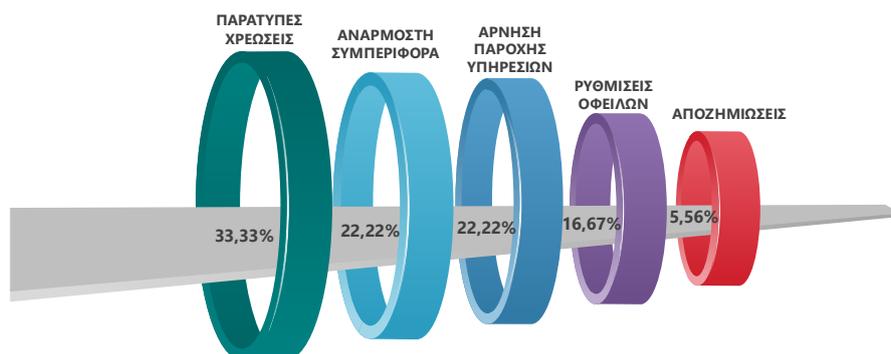
## B.8. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης



INFOGRAPHIC 9: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Οι καταγγελίες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες εκπαίδευσης καταδεικνύουν ότι το ενδιαφέρον των καταναλωτών στρέφεται ολοένα και περισσότερο στις οικονομικές επιβαρύνσεις που επιβάλλονται χωρίς επαρκή ενημέρωση, με πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα την ετήσια χρέωση τελών εγγραφής (100%).

## B.9 Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας



INFOGRAPHIC 10: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

Οι καταγγελίες στην κατηγορία των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας αφορούν κυρίως παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας, ύδρευσης και λοιπών οργανισμών κοινής ωφέλειας. Το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών αφορά παράτυπες χρεώσεις, οι οποίες συγκεντρώνουν ποσοστό 33,33% του συνόλου.

Ακολουθούν οι καταγγελίες που σχετίζονται με ανάρμοστη συμπεριφορά και άρνηση παροχής υπηρεσιών, οι οποίες καταγράφονται σε ποσοστό 22,22% η καθεμία. Ζητήματα που αφορούν ρυθμίσεις οφειλών αντιστοιχούν στο 16,67% των περιπτώσεων, ενώ οι καταγγελίες σχετικά με αποζημιώσεις εμφανίζονται σε χαμηλότερο ποσοστό (5,56%).

Τα δεδομένα καταδεικνύουν ότι τα κύρια προβλήματα εντοπίζονται στις χρεώσεις, στη διαχείριση των αιτημάτων των καταναλωτών και στη συμπεριφορά των εκπροσώπων των παρόχων, επηρεάζοντας τη συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης και τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις παροχής υπηρεσιών.

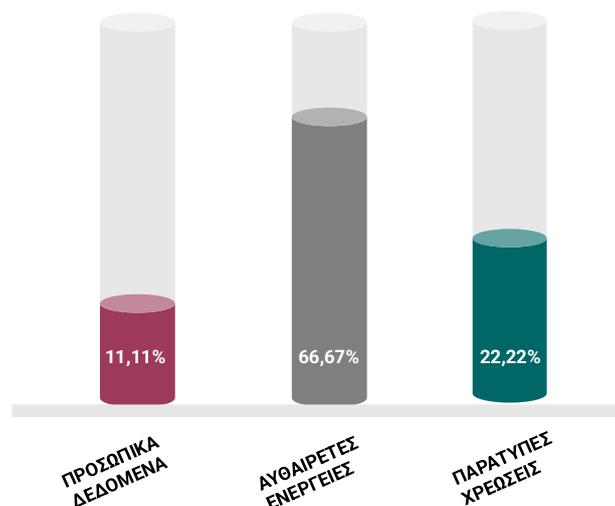
## B.10 Ηλεκτρονικές Συναλλαγές



INFOGRAPHIC 11: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Οι καταγγελίες που αφορούν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές συγκεντρώνονται κυρίως σε δύο διακριτές κατηγορίες, με το δικαίωμα υπαναχώρησης να αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών (66,67%) και τις διαφημίσεις να ακολουθούν σε ποσοστό 33,33%.

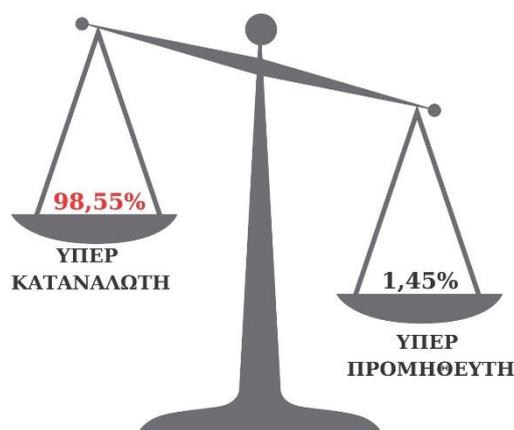
## Β.11 Διάφορα



INFOGRAPHIC 12: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΔΙΑΦΟΡΑ

Οι καταγγελίες που εντάσσονται στην κατηγορία «διάφορα» παρουσιάζουν μια αξιοσημείωτη ποικιλία θεμάτων, με κυρίαρχο ζήτημα τις αυθαίρετες ενέργειες που περιορίζουν την πρόσβαση στις παραλίες (66,67%), ενώ ακολουθούν αναφορές που σχετίζονται με την προστασία των προσωπικών δεδομένων (11,11%) και τις παράτυπες χρεώσεις σε ποσοστό 11,11% και 22,22% αντίστοιχα.

## Γ. Έκβαση Καταγγελιών 2025



INFOGRAPHIC 13: ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων (98,55%) επιλύθηκε με τρόπο που διασφάλισε τα δικαιώματα των πολιτών, είτε μέσω άμεσης παρέμβασης είτε με την παροχή εξειδικευμένων συμβουλών και οδηγιών.

Το υπόλοιπο 1,45% των περιπτώσεων κατέληξε υπέρ του προμηθευτή, κυρίως σε περιπτώσεις όπου δεν προέκυπτε παραβίαση του νομοθετικού πλαισίου ή όταν τα αιτήματα των καταναλωτών δεν συνοδεύονταν από επαρκή τεκμηρίωση.

## Δ. Συμπεράσματα

Η συνεχής αύξηση του κόστους ζωής και η έντονη ακρίβεια σε προϊόντα και υπηρεσίες εξακολουθούν να επιβαρύνουν σημαντικά τα νοικοκυριά, περιορίζοντας τη δυνατότητά τους να ανταποκριθούν στις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Το περιβάλλον αυτό δημιουργεί έναν φαύλο κύκλο οικονομικής πίεσης, ο οποίος αντανάκλαται άμεσα στον όγκο και το περιεχόμενο των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στην Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας το 2025.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των καταγγελιών αφορά για ακόμη μία χρονιά τις τραπεζικές συναλλαγές, με κυρίαρχο ζήτημα τις δεσμεύσεις χρηματικών ποσών (89,57%), συχνά κάτω από το ακατάσχετο όριο. Η πρακτική αυτή, σε συνδυασμό με τις μεγάλες καθυστερήσεις στην αποδέσμευση λογαριασμών, δημιουργεί σοβαρές δυσκολίες στην κάλυψη βασικών αναγκών των πολιτών και αναδεικνύει την ανάγκη για αυστηρότερη εποπτεία και αποτελεσματικότερη εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου.

Σημαντική αύξηση παρουσιάζουν και τα προβλήματα στον τομέα των ακινήτων, όπου το σύνολο των καταγγελιών (100%) αφορά εξώσεις ενοικιαστών από πλειστηριασμένα ακίνητα. Η εξέλιξη αυτή συνδέεται άμεσα με την άνοδο των πλειστηριασμών και δημιουργεί ένα οξύ κοινωνικό ζήτημα, καθώς πολλοί πολίτες βρίσκονται ξαφνικά χωρίς κατοικία και χωρίς εναλλακτικές λύσεις.

Στις κατηγορίες προϊόντων-υπηρεσιών και τηλεπικοινωνιών καταγράφονται για ακόμη μία χρονιά υψηλά ποσοστά παραπόνων, κυρίως για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, παραπλανητικές διαφημίσεις, ελαττωματικά προϊόντα, παράτυπες χρεώσεις και προβλήματα με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Παρά το αυστηρό νομικό πλαίσιο, οι προμηθευτές εξακολουθούν να εφαρμόζουν πρακτικές που παραβιάζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, γεγονός που υπογραμμίζει την ανάγκη για ενισχυμένους ελέγχους και κυρώσεις.

Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας αποτελούν επίσης σημαντική πηγή καταγγελιών, με κυρίαρχα ζητήματα τις παράτυπες χρεώσεις (33,33%), την ανάρμοστη συμπεριφορά εκπροσώπων (22,22%) και την άρνηση παροχής υπηρεσιών (22,22%). Τα αυξημένα τιμολόγια σε ηλεκτρικό ρεύμα, νερό και λοιπές υπηρεσίες επιβαρύνουν περαιτέρω τα νοικοκυριά, ενώ η ανεπαρκής εξυπηρέτηση εντείνει την αίσθηση αδικίας και ανασφάλειας.

Στα ασφαλιστήρια συμβόλαια, οι καταναλωτές αναφέρουν καθυστερήσεις ή άρνηση καταβολής αποζημιώσεων, γεγονός που πλήττει την εμπιστοσύνη προς τις ασφαλιστικές εταιρείες και δημιουργεί πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση σε περιπτώσεις που οι πολίτες χρειάζονται άμεση στήριξη.

Στις τουριστικές υπηρεσίες, τα προβλήματα σχετίζονται κυρίως με μη τήρηση διαδικασιών από εταιρείες μεταφορών, ακυρώσεις, καθυστερήσεις και ζητήματα αποσκευών, ενώ παρατηρείται συχνά άγνοια των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις προβλεπόμενες αποζημιώσεις.

Αυξημένο ενδιαφέρον καταγράφεται και στον τομέα των τροφίμων, όπου οι καταναλωτές εμφανίζονται πλέον πιο συνειδητοποιημένοι και πρόθυμοι να καταγγείλουν παράτυπες χρεώσεις, παραπλανητικές ετικέτες και προβλήματα ποιότητας. Αντίστοιχα, στις

υπηρεσίες εκπαίδευσης κυριαρχούν οι καταγγελίες για μονομερείς αυξήσεις τιμών και χρεώσεις χωρίς επαρκή ενημέρωση, με ιδιαίτερη έμφαση στο δικαίωμα υπαναχώρησης.

Παρά την ποικιλία και τη σοβαρότητα των ζητημάτων, η ΕΕΚΕ κατάφερε για ακόμη μία χρονιά να επεξεργαστεί αποτελεσματικά την πλειονότητα των καταγγελιών που έλαβε (98,55%), είτε μέσω άμεσης παρέμβασης είτε μέσω παροχής συμβουλών και καθοδήγησης. Η αποτελεσματικότητα αυτή ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών και αναδεικνύει τον κρίσιμο ρόλο της Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας στην προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.