

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

European Consumer Centre of Greece

Πεπραγμένα του 2025

1. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)

Θεσμικό πλαίσιο και αποστολή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός ΕΕ 2021/690) και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Βασικοί επιδιωκόμενοι στόχοι της λειτουργίας και των υπηρεσιών του Δικτύου, που παρέχονται δωρεάν στους πολίτες, είναι:

- Η διάθεση πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, είτε διαδικτυακά είτε όταν ταξιδεύουν, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.
- Η διαμεσολάβηση για την εναλλακτική (εξωδικαστική) επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή 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, εκτός της χώρας διαμονής τους.

Το Πρόγραμμα αποβλέπει στην εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά με τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματος στην πληροφόρηση και την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους.

Η χρηματοδότηση του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών εδώ και περισσότερο από 15 χρόνια αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση της ουσιαστικής του συμβολής στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, αλλά και της ανάδειξης του σε ένα από τα πλέον πολύτιμα δίκτυα παροχής βοήθειας στους πολίτες της Ένωσης.

Οι θετικές αξιολογήσεις που συστηματικά λαμβάνει υπογραμμίζουν τη σπουδαιότητα που έχει η συνέχιση της λειτουργίας του για τον πρόσθετο λόγο ότι αποτελεί σημαντική πηγή πληροφοριών σχετικά με τις προκλήσεις και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στο σύγχρονο αγοραστικό περιβάλλον, κάτι που έχει σημασία για τη χάραξη πολιτικών της Ένωσης στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων και των δικαιωμάτων των καταναλωτών.



Ιστορική αναδρομή και παρουσία του Δικτύου ΕΚΚ στην Ελλάδα

Ιστορικά, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο ΕJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000, και του Δικτύου των Ευρωθυρίδων, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους.

Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου ΕΚΚ υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυννοριακού) εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση με τη βοήθεια της τεχνολογίας και την πλατιά διάχυση του διαδικτύου στα νοικοκυριά.

Στην Ελλάδα, μέχρι το 2010 το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή λειτουργούσε υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Ακολούθησε μία περίοδος αναστολής της λειτουργίας του, η οποία έλαβε τέλος την 1/1/2012, όταν το Κέντρο τέθηκε εκ νέου σε επιχειρησιακή ετοιμότητα με την ανάληψη της εποπτείας του από την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».

Με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συμπεριελήφθη και επίσημα στις θεσμοθετημένες αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος με τον τρόπο αυτό αναδείχθηκε επί πολλά χρόνια σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες όσον αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυννοριακών και διασυννοριακών) και σε όλους ανεξαίρετως τους εμπορικούς κλάδους συναλλαγών.

Η εποπτεία της λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συγκαταλέγεται, πλέον, στη διαμεσολαβητική αρμοδιότητα της Υποδιοίκησης Συνηγόρου του Καταναλωτή της νέας Ανεξάρτητης Αρχής «Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή», η οποία συστήθηκε με τον ν. 5255/2025 (Α' 219) και ξεκίνησε να λειτουργεί από τις 24/12/2025, δυνάμει της αριθ. 102633/23-12-2025 (Β' 7022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης.

Πρόσθετες αρμοδιότητες και λειτουργίες

Εκτός της βασικής αποστολής του ως μέλος του Δικτύου ΕΚΚ, το ΕΚΚ Ελλάδας ενεργεί ad hoc και ως σημείο επαφής ή/και ως αρμόδιος φορέας για τα εξής θέματα:

- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυννοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών (άρθρο 14 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Την υποστήριξη καταναλωτών σε καταγγελίες που αφορούν αδικαιολόγητες γεωγραφικές (με βάση τη χώρα κατοικίας) διακρίσεις σε βάρος τους κατά την προμήθεια αγαθών (άρθρο 8 του Κανονισμού [ΕΕ] 2018/302).
- Την έκδοση εξωτερικών ειδοποιήσεων προς κάθε αρμόδια Αρχή για ύποπτες παραβάσεις της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (άρθρο 27 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394).

- Την ανταλλαγή πληροφοριών στο Σύστημα Πληροφοριών για την Εσωτερική Αγορά (IMI) με ομόλογους φορείς σε άλλες χώρες σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς να κυκλοφορούν ελεύθερα στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο για εργασία, σπουδές, εμπόριο κ.λπ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής στην Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών (ESCP) για αξιώσεις έως 5.000 ευρώ, εάν οι διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές δεν μπορούν να επιλυθούν φιλικά μέσω του Δικτύου ΕΚΚ ή άλλου διαθέσιμου μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης.

Μέχρι τις 20 Ιουλίου 2025, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας λειτουργούσε και ως σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013, με τον οποίο είχε θεσπιστεί ειδική πλατφόρμα (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) σε ενωσιακό επίπεδο, προκειμένου καταναλωτές και προμηθευτές να μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους από αγορές, τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές, που πραγματοποιήθηκαν μέσω διαδικτύου.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας, οι διαφορές προωθούνταν σε εθνικούς αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, οι οποίοι ήταν συνδεδεμένοι με την πλατφόρμα, είχαν επιλεγεί από τα κράτη-μέλη σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 20 παρ. 2 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, και είχαν κοινοποιηθεί καταλλήλως στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Προβλήματα με τις ηλεκτρονικές αγορές σας;

Δοκιμάστε την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών



Ωστόσο, αξιολογώντας στοιχεία από την αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας σε όλα τα κράτη-μέλη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπίστωσε ότι η χρήση της από καταναλωτές και εμπόρους ήταν εξαιρετικά περιορισμένη και ότι δεν ικανοποίησε τις αρχικές προσδοκίες, λαμβάνοντας, έτσι, απόφαση για την οριστική διακοπή της.

2. Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2025 με μία ματιά

Το έργο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για το 2025 επικεντρώθηκε μεθοδικά στην υλοποίηση της δράσης που συνδέεται με τους ειδικούς στόχους του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός [ΕΕ] 2021/690 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου), οι οποίοι αναφέρονται ειδικότερα στα άρθρα 3(2)(d)(i) και 9(5).

Με την υλοποίηση του έργου και την επίτευξη όλων των προκαθορισμένων και συμφωνημένων στόχων του, το ΕΚΚ Ελλάδας κατάφερε να προσφέρει σημαντικές υπηρεσίες στους καταναλωτές, ενδυναμώνοντας και βοηθώντας τους να προστατεύσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, καθώς επίσης διασφαλίζοντας ότι είχαν σταθερή, πλήρη και εύκολη πρόσβαση στον αποτελεσματικό μηχανισμό της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης των διασυνοριακών τους διαφορών με προμηθευτές.

Κύριοι δείκτες και επιτεύγματα

Το 2025 σημειώσαμε αύξηση κατά 42,71% στα ερωτήματα που λάβαμε από καταναλωτές, κατά 7,71% στις αναφορές, καθώς και βελτίωση κατά 7,8% στο ποσοστό φιλικής επίλυσης διαφορών σε σχέση με το 2024.

Πίνακας 1. Εξέλιξη αριθμού αναφορών

2022	2023	2024	2025
515	704	869	936

Πίνακας 2. Εξέλιξη αριθμού ερωτημάτων

2022	2023	2024	2025
1.105	719	974	1.390

Το στοιχείο, ιδίως, της βελτίωσης του ποσοστού επίλυσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι οι διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες, όπως τον προαιρετικό τους χαρακτήρα όσον αφορά τη συμμετοχή των προμηθευτών, την απουσία δυνατότητας επιβολής των προτεινόμενων λύσεων, οι οποίες δεν παράγουν δεσμευτικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη, καθώς και τη φύση ορισμένων διαφορών, όπου για διάφορους λόγους (π.χ. ισχυρές -για τα δεδομένα της εξωδικαστικής επίλυσης- αποδεικτικές δυσκολίες, αρνητική στάση των εμπλεκόμενων μερών απέναντι στο ενδεχόμενο συμβιβασμού μέσα από αμοιβαίες υποχωρήσεις, κ.λπ.) η διαμεσολάβηση αντικειμενικά δεν προσφέρεται ως αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο μέσο επίλυσης και οι καταναλωτές χρειάζεται να στραφούν αλλού για την ικανοποίηση των αιτημάτων τους (π.χ. ευρωπαϊκή διαδικασία επίλυσης μικροδιαφορών).

Πίνακας 3. Εξέλιξη ποσοστού φιλικής επίλυσης διαφορών

2022	2023	2024	2025
55,6%	53,5%	44,6%	52,4%









Επιπλέον, αυξήσαμε κατά 12,9% τη συμμετοχή μας σε κοινές δραστηριότητες (networking activities) του Δικτύου, ενώ όλο το προσωπικό επέδειξε εντυπωσιακή διάθεση και ενεργή εμπλοκή σε διαδικασίες επιμόρφωσης και απόκτησης δεξιοτήτων, συμμετέχοντας εντός του έτους συνολικά σε είκοσι ένα (21) εκπαιδευτικά προγράμματα (σεμινάρια, webinars, εργαστήρια κ.λπ.).

Έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών

Οι έρευνες ικανοποίησης καταναλωτών αποτελούν άμεσο και ανεπεξέργαστο μέσο αξιολόγησης της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών μας. Το 2025 σημειώθηκε αύξηση κατά 15,9% στο ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτώμενων σε σχέση με το 2024. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στις συστηματικές μας προσπάθειες για την ενίσχυση της συμμετοχής, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής του ηλεκτρονικού συνδέσμου (link) της ετήσιας έρευνας σε όλες τις επικοινωνίες μας με τους καταναλωτές στο πλαίσιο διαχείρισης των υποθέσεών τους.

Στα πιο αξιόλογα ευρήματα συγκαταλέγεται ότι η παραπομπή των καταναλωτών στο Κέντρο μας μέσω σύστασης που έλαβαν από άλλους ικανοποιημένους καταναλωτές σημείωσε μικρή, αλλά ενδιαφέρουσα αύξηση (6,67% το 2025 έναντι 5,94% το 2024), ενώ κρίσιμο ρόλο στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητάς μας (brand awareness) φαίνεται να έπαιξαν τα μέσα ενημέρωσης και ο Τύπος (4,76% το 2025 έναντι 0,99% το 2024).






Πίνακας 4. Source of consumer information about ECC-GR

		Answers	Ratio
Referral from another state body or agency		12	11.43%
Referral from a consumer organization		3	2.86%
Internet		65	61.9%
Promotional activity		3	2.86%
Media / Press		5	4.76%
Consumer recommendation		7	6.67%
Other source (not specified)		5	4.76%
No Answer		16	15.24%





Συνολικά, δύο (2) στους τρεις (3) καταναλωτές (66,67%) δήλωσαν πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διαχείριση των υποθέσεών τους. Επίσης, ένας (1) στους δύο (2) καταναλωτές δήλωσε ικανοποιημένος από την ποιότητα της νομικής πληροφόρησης που έλαβε από το προσωπικό του Κέντρου. Το ποσοστό θα μπορούσε να είναι υψηλότερο,

όπως προηγούμενες χρονιές, εάν οι απαντήσεις μας δίνονταν ταχύτερα, κάτι που το 2025 δυστυχώς επηρεάστηκε από το αυξημένο backlog των υποθέσεων που κληθήκαμε να διαχειριστούμε.

Πίνακας 5. General consumer satisfaction level from case-handling

		Answers	Ratio
Very much satisfied		42	40%
Much satisfied		28	26.67%
Little satisfied		7	6.67%
Not at all satisfied		12	11.43%
No Answer		17	16.19%

Πίνακας 6. General consumer satisfaction level from legal help and support

		Answers	Ratio
Satisfied		51	48.57%
Unsatisfied		19	18.1%
No opinion (case still in progress)		20	19.05%
No Answer		18	17.14%

Παρά τις προκλήσεις, τα ποιοτικά αποτελέσματα που πετύχαμε δεν είναι καθόλου απογοητευτικά και αφήνουν περιθώρια βελτίωσης, την οποία σίγουρα θα επιδιώξουμε με συνέπεια και αποφασιστικότητα στο άμεσο μέλλον.

Ενημερωτικές δράσεις

Η επικοινωνιακή μας στρατηγική αξιοποίησε ποικίλα εργαλεία, με στόχο την αποτελεσματικότητα και το ελάχιστο κόστος, δίνοντας έμφαση στην παροχή πρακτικής και κατανοητής πληροφόρησης για επίκαιρα θέματα.

Το 2025 δημοσιεύσαμε την ετήσια έκθεση του Κέντρου για τα πεπραγμένα του προηγούμενου έτους (2024), το άρθρο μας με τίτλος «Learn, check, travel! Air passenger rights» συνέχισε να δημοσιεύεται σε όλα τα τεύχη του επίσημου περιοδικού του αεροδρομίου Αθηνών *READY2BOARD* στο πλαίσιο της πολύχρονης συνεργασίας μας, ενώ, επίσης, σε συνεργασία με τον host δημοσιεύσαμε δελτία Τύπου και ανακοινώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή, τα εκπτωτικά γεγονότα των Black Friday και Cyber Monday, ορισμένες χαρακτηριστικές περιπτώσεις επίλυσης διαφορών (success stories),

καθώς και για οργανωτικά ζητήματα (π.χ. την απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη διακοπή λειτουργίας της ODR Πλατφόρμας).

Στον ιστότοπο του Κέντρου πραγματοποιήθηκαν κάποιες βελτιώσεις στη σελίδα υποβολής καταγγελιών, ενώ άξιο λόγου είναι το γεγονός ότι σημειώθηκε αύξηση κατά 8,1% στους επισκέπτες και κατά 17,4% στις συνεδρίες (web sessions), αποδεικνύοντας το διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον του κοινού για τις υπηρεσίες μας.

Πίνακας 7. Εξέλιξη αριθμού επισκεπτών ιστοσελίδας και συνεδριών (web sessions)

2023		2024		2025	
Επισκέπτες	Συνεδρίες	Επισκέπτες	Συνεδρίες	Επισκέπτες	Συνεδρίες
13.808	18.827	18.720	135.854	20.235	159.496

Τέλος, μέσω της αποτελεσματικής αξιοποίησης των κοινωνικών μας δικτύων, μπορέσαμε να γίνουμε ακόμα πιο ενεργοί και ορατοί υποστηρικτές των καταναλωτών. Το 2025 αυξήσαμε το ποσοστό των αναρτήσεών μας κατά 250% και της αλληλεπίδρασης κοινού (engagement) κατά 261,24% σε σχέση με το 2024. Σημειωτέον, δε, ότι το προφίλ του Κέντρου μας στο Facebook προτείνεται πλέον από το 96% των ακολούθων μας.

Συνεργατικές δράσεις

Σε επίπεδο συνεργατικών δράσεων εντός του Δικτύου ΕΚΚ, ήμασταν αρκετά ενεργοί δια της συμμετοχής μας σε τέσσερις (4) επίσημες συναντήσεις, δια της συμβολής μας σε δύο (2) joint projects, καθώς και με την εμπλοκή μας σε συνολικά πενήντα (50) γενικές δραστηριότητες δικτύωσης και δημόσιας συμμετοχής (δηλαδή, ολοκληρωμένες εργασίες μέσω των διαδικτυακών portals του Δικτύου ΕΚΚ -WIKI/CONFLUENCE-, έρευνες, διαβουλεύσεις και εκδηλώσεις).

Επίσης, το ΕΚΚ Ελλάδα αποτελεί μέλος του «People Development Focus Group», μίας ομάδας που λειτουργεί συστηματικά ως σύνδεσμος μεταξύ των εργαζομένων σε όλα τα ΕΚΚ του Δικτύου, οργανώνοντας συναντήσεις και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες καλής συνεργασίας και διαρκούς επικοινωνίας. Αναλυτικότερα:

Study visits and staff exchanges

- Study-visit Portugal
- Communication workshop Strasbourg
- Director's Meeting Belgium
- Cooperation Days Copenhagen

Group participation

- People Development Group / Meetings on: 16/1 (discussed the restart of campfire meetings), 10/2 (campfire meeting with directors ECC Sweden, Italy, Poland), 5/2 (campfire meeting with ECC directors Estonia, France, Luxembourg, Latvia), 11/6 (onboarding of new ECC Latvia, Spain, Iceland,

Portugal, Malta directors), 27/8 (discussion about the organisation of the internal ECC-Net anniversary event), 11/12 (internal meeting to discuss the SMG evaluation proposals for 2026, as well as the ideas [a] to launch monthly virtual meet-ups for cross-centre sharing in the form of virtual study-visits, [b] to focus on career recognition and well-being, not only onboarding, [c] to employ a stronger role in connecting ECC-Net employees with what is produced on network level, [d] to decide whether we continue the onboarding as it is with the Wiki table and the onboarding package).

- Permanent committee for the protection of under-age consumers, mandated by the General Secretariat for Commerce of the Ministry of Development (regular meetings on: 24/2 and 11/3).

Events

- Συμμετοχή στο 14ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ασθενών, που διοργάνωσε η Ένωση Ασθενών Ελλάδας στις 21-22 Οκτωβρίου 2025 στο ξενοδοχείο Divani Caravel. Το ΕΚΚ εκπροσώπησε η κ. Αθανασίου, δίνοντας ομιλία με θέμα "Ο ασθενής ως καταναλωτής ασφαλιστικών υπηρεσιών και υπηρεσιών υγείας" στο πλαίσιο της ενότητας "Ο ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης στο σύστημα υγείας".

Feedbacks / contributions to ECC-Net

- Cooperation between ECC Net and ICC UK (in the context of a series of periodic meetings to review the case handling cooperation arrangement between ECC Net and ICC UK – i.e. how the cooperation arrangement is currently working and how it might be continued in future) Online meeting, 28/1.
- Cooperation between ECC Net and ICC UK (second meeting 11/3).
- WIKI. Rights of passengers with reduced mobility, focus on rail passenger rights (ECC-GER, 24-1-2025).
- EISMEA “Info-Session for ECC-Net Directors”, 20-2-2025, online
- Compliance to data protection changes (endorsement of privacy statement indicating the retention time for personal data for a period of 3 years after the closure of a case), Confluence, Barry FITZGERALD, 5-2-2025.
- Participation to online survey for drafting the agenda of the Communication Workshop (8-9 October, Strasbourg, 6/2).
- Response to “Enhancing ECC-Trader relationship”, a WIKI initiative of ECC-IT in the form of a questionnaire aimed at enhancing ECC relationships with traders across various countries (10-2-2025).
- Contribution of data (ECC-GR 2024 activity report and consumer satisfaction survey) for the anniversary communication (response to ECC-FR, 18/2).
- About complaints against Bolt Operations OÜ (response ECC Lithuania, 18/2).
- About conditions for terminating fixed-term telecommunications contracts (response to ECC-Bulgaria, 24/2).
- Input for right to repair (response to ECC-France, 11/3).

- Special response to UK International Consumer Centre (UKICC) on case number ECCUK-71314 (21/3).
- Target audiences for the ECC-Net website (response to project members of the ECC-NL EUDA, 28/3).
- Participation to survey “Future of the EUDA Communication” (response to ECC-Germany, answered by Communication Officer, 31/3).
- About consumer direct claims (response to ECC Norway, 2/4).
- Participation in the “ECC Network Web Form Survey” (a survey to gather ECC thoughts on developing a uniform web form for the entire network – online 15/4).
- Workshops in EU - mandatory quotes or repair estimation? (response to ECC-FR, 17/4).
- Suggestions to the deliverables developed by the stakeholders cooperation group to promote the 20th ECC-Net Anniversary and strengthen stakeholder collaboration (25/4).
- 20th Anniversary Celebration (an online event full of good vibes, surprises, and shared smiles organised by PDG to celebrate 20 years of ECC-Net, 15/10).
- Contribution to the ECCNet website section of featuring ECC national highlights (production of a short article with most important highlights over the past 20 years).
- Provision of feedback and suggestions to the “Common satisfaction survey” draft worked by the EUDA on efficiency together, together with Barry and the SMG group, which will allow all ECC’s of the Network to receive and analyse the experience of consumers in the same way (WIKI, online, 21/7).
- Provision of data regarding ECC-GR service quality indicators (SLA’s) of 2024 and 2025 for the purpose of analysing the impact of EISMEA cuts of ECC budgets for the new GA 2026-2027 (response to request of the Data/KPI ECC-Net focus group, 1/9).
- Participation to a case-handlers insights survey regarding the development of a new uniform web complaint form for use by all ECC’s (online, 4/9).
- Participation to a survey on ECC interests and need, so that the speaker for the session on GEO of the Communication Workshop (Strasbourg, 8 October) can properly adapt his relevant presentation (online, 15/9).
- Follow-up provision of data regarding ECC-GR FTE case handling and number of requests answered, but not recorded in IT-Tool (data for 2024 and 2025) for the purpose of analysing the impact of EISMEA cuts of ECC budgets for the new GA 2026-2027 (response to request of the Data/KPI ECC-Net focus group, 18/9).
- Participation to the “2025 SMG Evaluation Survey and 2026 Action Planning” (online, 16/10).
- Response to ECC-CY regarding the operation and mandate of a Financial Ombudsman (24/10).

- Participation to a survey regarding cooperation with the CPC in the context of the ECC-CPC workshop of 25 November in Copenhagen Cooperation Days (online, 31/10).
- Question about registering phone calls in the IT tool (response to ECC-NL, 31/10).
- Updated the “Case Handler Knowledge Base” pages with more detailed information about financial services ADR bodies operating in Greece (13/11).
- Reply to Bianca in relation to a specific question raised for ECC Greece in the context of the Leaseurope meeting of 20/11/2025 (Question was: The industry is informed about companies operating without licenses/without being registered to the ministry of tourism, yet they operate and rent via broker platforms (EU, Adia etc.). In some islands this represents up to 50% of the rentals. Has ECC Greece been informed about such issues). 20/11. 2 REPLIES.
- Question about recovering money from a trader gone bankrupt (response to ECC-MT, 3/12/2025).
- Directors’ Meet-Up on EUDA & GA 26-27 (4 April).
- AI in ECC-Net - Join the bigger AI café meeting (4 meetings on 23/5, 5/9, 31/10, 19/12 online. Follow-up meetings to the communication workshop on AI in Sofia and in the framework of the EUDA on case handling. Meeting focus is on directors with presentations of AI progress in the ECC’s).

ECC-GR questions towards ECC’s

- About the out-of-court settlement of collateral damage claims.

Cooperation with stakeholders

- Απάντηση σε ΓΓΚ/Υπ. Αν. σε αίτημα διερεύνησης δυνατότητας συνδρομής σε υπόθεση ασφαλισμένου – σε υπόθεση με Ρουμάνικη ασφαλιστική εταιρεία σε πτώχευση (15/9).
- Διαβίβαση αναφορών σε ΓΓΚ για επιβολή προστίμου.
- Επιστολή ενίσχυσης ADR και συνεργασίας με τη Sky Express.
- EISEMA “Info-Session for ECC-Net Directors”, 20-2-2025, online.
- Participation to a satisfaction survey, following the EISEMA “Info-Session for ECC-Net Directors” of 20/2.
- Contribution to the European Agency for Fundamental Rights (FRA) call for the provision of data about national structures and mechanisms protecting and promoting fundamental rights in Greece, in the context of an EU-wide project called “Mapping National Human Rights Actors”. We provided data on the protection of consumer rights via ECC-GR and HCO (ECC host). 15/4
- Συνάντηση με ΓΛΚ με θέμα: «Επισκόπηση δαπανών και εσόδων και προϋπολογισμός επιδόσεων Υπ. Ανάπτυξης» (online, 4/8).
- Συμμετοχή στη δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης με τίτλο: «Σύσταση και λειτουργία Ανεξάρτητης Αρχής

Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή, ρυθμίσεις για την Επιτροπή Ανταγωνισμού και λοιπές διατάξεις» (11/2025).

- Συμμετοχή στη δημόσια διαβούλευση του νομοσχεδίου σύστασης της νέας Αρχής Ελέγχου Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή.
- Συνάντηση με εκπροσώπους της Shanghai Municipal Administration for Market Regulation, με σκοπό τη συζήτηση πάνω σε θέματα πολιτικών και μηχανισμών προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών (24/4, ECC premises).
- Συμπλήρωση questionnaire and factsheet about the Consumers Ombudsman (response to OECD, 2/5). Follow up to the meeting in 2024 in the context of the Greek government's project through the EU Technical Support Instrument to improve the institutional arrangements of independent oversight authorities in Greece.
- Συμμετοχή στην επίσημη στατιστική έρευνα ΕΚΤ για το 2024 «Ερευνητικές και αναπτυξιακές δραστηριότητες στον κρατικό τομέα» (online, 27/5).
- Director has been designated as official representative to cooperate with the Ministry of Interior for the implementation of the Incentive and Reward System for public service employees.
- Συμμετοχή σε ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της υπηρεσίας e:Presence (23/9, online).



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

2025 ACTIVITY REPORT

Free help & advice for consumers in Europe

European Consumer Centre of Greece

Activities carried out in 2025



A PART-TIME ECC BRINGING FULL RESULTS!

About European Consumer Centre of Greece

We are a small, but passionate ECC at the south-east Mediterranean corner of EU. We are driven by the challenges and ideals of the EU Single Market in the global competitive economy. We love helping consumers resolve their disputes with traders amicably and we are really proud to do so as part of the most influential network, the ECC-Net, promoting cross-border ADR and effective consumer protection in Europe for more than two decades now!



ECC GREECE

144 Alexandras Av.
114 71 Athens

info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr



Opening hours

Mon-Fri: 09:00 – 15:00



Our host



“Our international outlook fuels our belief in the importance of cross-border ADR for the effective protection of consumers and for the robust development of the Single Market. ECC Greece is and will remain committed to supporting this vision with all its expertise, experience and energy”

**- Aristotelis Stamoulas, Director of
ECC-Greece**

Success story:

A Lithuanian consumer spent 730 euros on shoes from a Greek online store, but wasn't satisfied with the quality. After trying the shoes, she also spotted a defect, but was refused her withdrawal right. The case was referred to ECC-GR for handling and thanks to our mediation, the trader came to acknowledge the consumer's right of withdrawal and finally satisfied the claim.

We had a fabulous 15,9% increase in the response rate of our 2025 consumer satisfaction survey!

European Consumer Centre of Greece

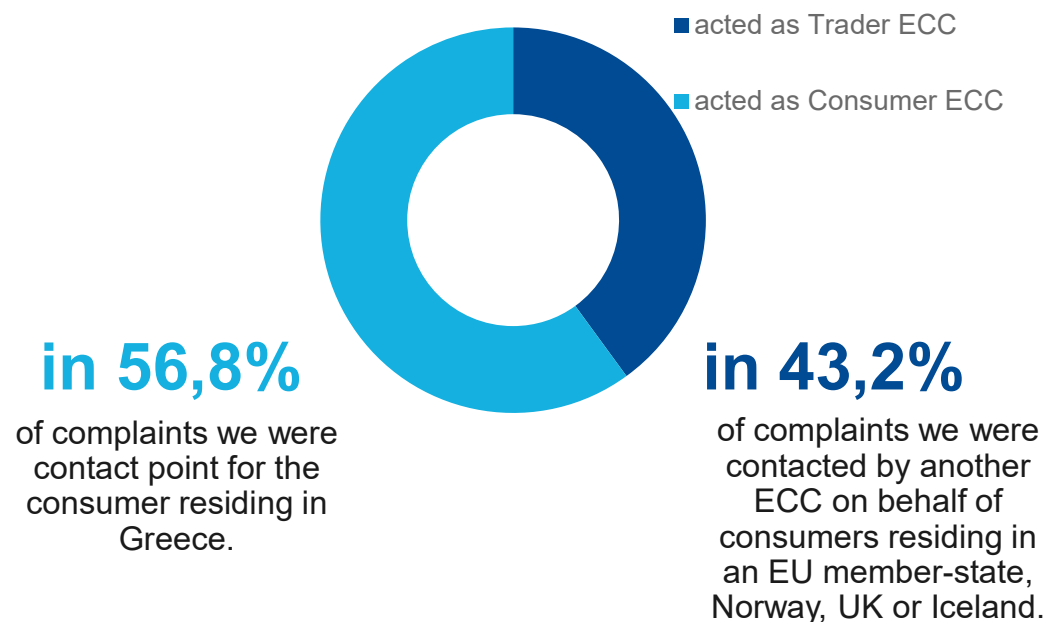


- Media & Press, as well as consumer recommendation increased their influence as sources of information about our ECC. We were happy to see that consumers tend increasingly to advertise their satisfaction from ECC-GR services to friends and relatives. Also, consumers who found out about the ECC by means of media and Press channels during 2025 outnumbered considerably those who did so in 2024 [4,76% vs. 0,99%]).
- Two out of three consumers taking the 2025 survey reported being from much to very much satisfied by the case-handling services offered by ECC-GR.
- Also, one out of two consumers have declared satisfaction from the quality of legal help and support received by the ECC as regards all sorts of information requests.

Provision of effective ADR services to European consumers!

European Consumer Centre of Greece

- In 2025, we noted a massive **45,46%** increase of consumer questions and an **7,71%** increase of consumer complaints, coupled with an **7,8%** improvement of our settlement record, compared to 2024.
- We exceeded our 2025 target for referring consumers to other redress and enforcement bodies.



Our most important query areas – as Consumer ECC

European Consumer Centre of Greece

01



Transport

- Flight cancellations by air carriers.
- Delays in respect of original flight schedules.
- Problems with car rental contracts.

02



Restaurants & accommodation

- Misleading actions or omissions.
- Problems with exercising the withdrawal right.

03



Clothing & footwear

- Non delivery of goods.
- Non conformity to contract (wrong or defective product).

Our most important query areas – as Trader ECC

European Consumer Centre of Greece

01



Transport

- Lost, damaged or delayed luggage.
- Problems with reservation changes.

02



Restaurants & accommodation

Problems with withdrawal right and/or termination of contracts.

03

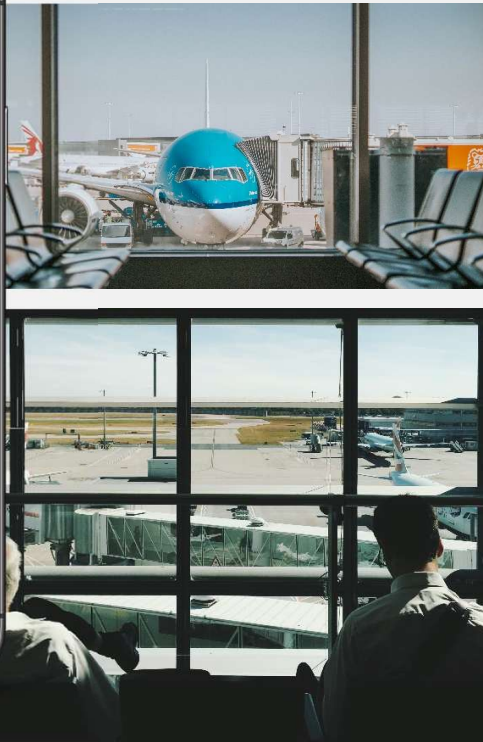


Recreation & culture

- Problems with booking alterations and reservation changes.

We were actively involved in Network activities!

European Consumer Centre of Greece



We took part in 4 staff exchanges and, generally, increased by 12,9% our feedbacks and contributions related to all network activities. (WIKI, Confluence, surveys, consultations, meetings and events).



All our staff exhibited an impressive inclination to training during 2025, taking part in totally 21 educational and training programmes (seminars, webinars, workshops, etc.).



Our cooperation with all stakeholders (consumer, trader, EC, enforcement authorities) in 2025 was absolutely worth-noting and that's especially thanks to our close and systematic cooperation with the host.

We had a generous 2025 publication programme!

European Consumer Centre of Greece

Our communication strategy in 2025 combined various tools/means, pursuing effectiveness with minimum or no cost at all and placing particular emphasis on the flow of practical, intelligible information to consumers regarding EU and domestic trending topics.

The volume of our Press releases and public announcements covered successfully, among other topics, the World Consumer Day, the discount events of Black Friday and Cyber Monday, the publication of our annual report and success stories.

In 2025, we increased our presence by 250% and we, also, noted a 261,24% increase of all sorts of interaction (reactions, comments and shares) across all our social media channels. Not to be missed, that according to our followers' opinion, the ECC-GR Facebook profile receives a very high (96%) recommendation for other users.

We were happy to note an 8% increase of website visitors and an 17,4% increase of website sessions.

The Director has been quite active publishing throughout the year online a great number (18) of articles on "Athens Voice", one of Greece's most influential free press and digital media platforms.



Help and advice
for consumers
in Europe



ECC Net

European Consumer Centres Network

Co-funded by
the European Union



The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union.

The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains. The content of this presentation made available on the europa.eu domain may contain “external links” to websites in domains other than europa.eu, which are the author’s sole responsibility. Commission services have no control and assume no responsibility over these “external links”.

When visitors to European Commission websites choose to follow such “external links” to websites in domains other than europa.eu, they do so at their own responsibility and would leave the official domain of the European Commission. In particular, these visitors would be subject to the cookie, privacy and legal policies (including data protection and accessibility requirements) of the external website.