



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Αθήνα, 17-07-2025

Αριθ. Πρωτ. : **56269 - 17-07-2025**

Ταχ. Δ/ση : Νίκης 5-7 Σύνταγμα
Ταχ. Κώδικας : 10180
Τηλέφωνο : 210 333 2704
Email : minister.sec@mnec.gr

ΠΡΟΣ: 1. Τη Βουλή των Ελλήνων,
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου,
Τμήμα Ερωτήσεων & ΑΚΕ
2. Βουλευτή:
κο Στυλιανό Φωτόπουλο

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην Ερώτηση με Α.Π. 5445/16-5-2025 «Αδύνατη η επικοινωνία των πολιτών με τη Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου».

Σχετικά με την ανωτέρω Ερώτηση, που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κος Στυλιανός Φωτόπουλος, το Υπουργείο Ανάπτυξης σας γνωρίζει τα ακόλουθα:

Το καταναλωτικό κοινό και η προστασία του είναι στο επίκεντρο των δράσεών μας και γι' αυτό δημιουργούμε μία νέα ενιαία αρχή για την προστασία των συμφερόντων του αλλά και για την αποτελεσματικότερη εποπτεία της αγοράς. Η μεταρρύθμιση αυτή πρόκειται να βάλει ένα τέλος στον κατακερματισμό των αρμοδιοτήτων, ενσωματώνοντας υπό μία σκέπη τις αρμόδιες διευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, τη ΔΙΜΕΑ και τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Ο πολίτης με αυτόν τον τρόπο θα έχει ένα κεντρικό σημείο αναφοράς και δε θα καταλείπεται καμία αμφιβολία ως προς το ποια είναι η καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία αναφοράς. Ωστόσο, πρέπει να επισημανθεί πως τους τελευταίους 11 μήνες ενισχύσαμε τους υπάρχοντες ελεγκτικούς μηχανισμούς, πολλαπλασιάσαμε τα ανώτατα όρια διοικητικών κυρώσεων και κάναμε στοχευμένες παρεμβάσεις ως προς το συμφέρον των πολιτών.

Πέραν των ανωτέρω, θα ήταν άδικο να απομειωθεί η προσπάθεια των αρμόδιων για την προστασία του καταναλωτή υπηρεσιών, καθώς η γραμμή του καταναλωτή (1520), στην οποία μπορεί κάθε πολίτης να απευθυνθεί με σκοπό να καταγγείλει κάποιο περιστατικό το οποίο καταπατά τα δικαιώματά του, τυγχάνει της μέγιστης αποδοχής. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι παρέχουν αναλυτικές πληροφορίες στους πολίτες και σε περίπτωση εντοπισμού υποθέσεων οι οποίες χρήζουν ειδικότερης διερεύνησης, αυτές διαβιβάζονται

μέσω ειδικής εφαρμογής στη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή με σκοπό τον εντοπισμό και την καταστολή τυχόν παραβάσεων της νομοθεσίας.

Επιπλέον πρέπει να τονίσουμε πως η πλειονότητα των εισερχόμενων καταγγελιών υποβάλλεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας: <https://kataggelies.mindev.gov.gr>.

Η πλατφόρμα αυτή καθοδηγεί τον καταναλωτή στην υποβολή της καταγγελίας του είτε η φύση τους εμπίπτει στην αρμοδιότητα των υπηρεσιών του Υπουργείου Ανάπτυξης είτε εμπίπτει στην αρμοδιότητα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Στην πλατφόρμα μπορούν να υποβληθούν καταγγελίες ανώνυμα ή επώνυμα και στη συνέχεια να τύχουν επεξεργασίας από την αρμόδια υπηρεσία κατά προτεραιότητα ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας ή το μέγεθος της επίδρασης στο καταναλωτικό κοινό.

Μπορεί να καταστεί κατανοητό πως η υποβολή καταγγελιών μέσω ψηφιακής πλατφόρμας οδηγεί στην καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των διοικούμενων καθώς λαμβάνουν αυτομάτως αριθμό πρωτοκόλλου αρχίζει άμεσα η διαδικασία αξιολόγησής τους, ενώ παράλληλα ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να συνοψοβάλει τα απαραίτητα υποστηρικτικά έγγραφα προς τεκμηρίωση των λεγομένων του

Πέραν των ανωτέρω, στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας είναι αναρτημένα τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου προσωπικού, ώστε οι καταγγέλλοντες να είναι σε θέση να επικοινωνούν μαζί τους λαμβάνοντας πληροφορίες σχετικά με την πορεία της καταγγελίας που έχουν υποβάλλει.

Σχετικά με το ερώτημά σας για το ανθρώπινο δυναμικό σας γνωρίζουμε ότι δεν έχουν επέλθει ουσιώδεις αλλαγές καθ' όλο το χρονικό διάστημα λειτουργίας των αρμόδιων Διευθύνσεων. Επίσης γίνεται πλέον ορθολογικότερη χρήση των διαθέσιμων ανθρωπίνων πόρων, καθώς η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή εφαρμόζει **σύστημα διαχείρισης καταγγελιών βάσει κινδύνου (risk assessment)** κατά τα πρότυπα των βέλτιστων πρακτικών που ακολουθούν διοικητικές αρχές επιβολής διοικητικών κυρώσεων στην ημεδαπή και στο εξωτερικό. Ειδικότερα, κάθε καταγγελία κατηγοριοποιείται και κατατάσσεται βάσει του βαθμού επικινδυνότητας της καταγγελλόμενης παράβασης ως προς τα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού και αναλόγως αξιολογείται ο περαιτέρω χειρισμός της.

Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί πως το Υπουργείο Ανάπτυξης και συγκεκριμένα η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν αποτελεί φορέα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς ενός καταναλωτή με έναν προμηθευτή, αλλά η αρμοδιότητά της συνίσταται στην υποβολή διοικητικών προστίμων σε περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας αρμοδιότητάς της. Ο καταναλωτής είναι ενήμερος γι' αυτό καθώς του κοινοποιείται και κατά το στάδιο επικοινωνίας του με την υπηρεσία και ως εκ τούτου δεν αναμένει την άμεση ικανοποίηση ή την επίλυση της ατομικής του διαφοράς με τον εκάστοτε καταγγελλόμενο ώστε να επιδιώκει την σε κάθε στάδιο ενημέρωσή του. Ο καταναλωτής θέτει υπόψιν της υπηρεσίας τα πραγματικά περιστατικά και κατόπιν αξιολόγησής τους η

Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή επιβάλλει την προσήκουσα διοικητική κύρωση. Σε περίπτωση επιβολής προστίμου ο καταγγέλλων ενημερώνεται.

Προς ενίσχυση των ως άνω και λόγω της αναφοράς σας στη δράση των εταιρειών διαχείρισης χρέους, σας ενημερώνουμε ότι για την χρονική περίοδο 01/2023-05/2025 **το Υπουργείο Ανάπτυξης μέσω της αρμόδιας υπηρεσίας έχει επιβάλλει σε εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις 74 διοικητικές κυρώσεις συνολικού ύψους 4.175.000,00€.**

Εν κατακλείδι, τονίζουμε πως η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών και η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς μέσω της καλλιέργειας συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού είναι από τις βασικές μας προτεραιότητες. και απόδειξη αυτού όπως αναλύθηκε ανωτέρω είναι η δημιουργία της νέας ενιαίας αρχής για την προστασία του καταναλωτή και την εποπτεία της αγοράς.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του Τμήματος Εξυπηρέτησης
Κοινού και Πρωτοκόλλου

Κ.Α.Α.
ΓΕΝΝΑΙΟΥ ΕΥΣΤΑΘΙΑ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΙΚΑΚΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφ. Υπουργού
- Γραφ. Κοιν/κών Θεμάτων