



Ε·Κ·ΠΟΙ·ΖΩ·

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

Απολογισμός 2025

Επιστημονική τεκμηρίωση | Αντικειμενική πληροφόρηση | Δυναμική παρέμβαση

35+

ΧΡΟΝΙΑ
ΔΡΑΣΗΣ

>23.000

ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ
ΜΕΛΗ

60+

ΑΝΤΙΠΡΟΣΩ-
ΠΕΥΤΙΚΕΣ
ΑΓΩΓΕΣ

#1

Η ΠΡΩΤΗ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ
ΕΝΩΣΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ


Περίοδος απολογισμού: Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2025

Ένωση Καταναλωτών “Η Ποιότητα της Ζωής”

α/α Μ.Ε.Κ.-ΜΗ.Ν.Φ.Α.Α.:1

Μητρώο Ο.Κοι.Π. Υπ.Εσωτερικών: Α.Π.: 7595/20.10.2025

ΑΜ Διαφάνειας της ΕΕ 418896639310-08

 Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα
210-3304444 | info@ekpizo.gr
www.ekpizo.gr



Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

ΕΚΠΟΙΩ	σελ
Το Όραμά μας / Διοικητικό Συμβούλιο / Ανθρώπινο Δυναμικό	1
Διοικητικός Απολογισμός	
Εισαγωγικό σημείωμα	2
Δράσεις που έκαναν τη Διαφορά: Παρεμβάσεις με Κοινωνικό Αντίκτυπο	3
Τομείς Δράσεων	
Ακρίβεια	6
Χρηματοοικονομικά: Τράπεζες / Funds / Servicers, Υπερχρέωση	8
Ιδιωτική Ασφάλιση	10
Προϊόντα: Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, Διαδικτυακές αγορές, Ελαττωματικά προϊόντα	11
Ενέργεια	12
Ψηφιακά Δικαιώματα	15
Διατροφή & Τρόφιμα	16
Τηλεπικοινωνίες	17
Τουρισμός & Μετακινήσεις	18
Ινστιτούτα Αδυνατίσματος	18
Καταγγελίες Καταναλωτών	19
Τμήμα Επικοινωνίας	
Δελτία Τύπου & αναδημοσιεύσεις	20
Συνεντεύξεις	20
Ιστοσελίδα / Κοινωνικά Δίκτυα / Newsletter	21
Ευρωπαϊκά Προγράμματα	
Προγράμματα που ολοκληρώθηκαν	22
Προγράμματα σε εξέλιξη	26
Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης	
Μνημόνια Συνεργασίας	29
Συναντήσεις με Αρχές & Φορείς	30
Εκδηλώσεις - Παρεμβάσεις	30
Αντιπροσωπευτικές Αγωγές	32
Συμμετοχή σε Διαβουλεύσεις & Έρευνες	33
Εκπρωσώπησης	33
Προοπτικές - Επιδιώξεις για το 2026	34
Οικονομικός Απολογισμός: Ισολογισμός 2025	35

Όραμά μας είναι

Η ύπαρξη μιας κοινωνίας που

- Θα εξυπηρετεί πριν απ' όλα τις ανάγκες μας,
- Θα φροντίζει για την ευημερία μας,
- Θα είναι δίκαιη απέναντί μας,
- Θα μας μεταχειρίζεται ισότιμα,
- Δεν θα αποκλείει κανέναν,
- Θα μας εμπνέει δημιουργικότητα και αλληλεγγύη,
- Θα μεριμνά για το περιβάλλον και τις μελλοντικές μας γενιές

Επιδιώκουμε την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση, την από όλους μας συνειδητοποίηση της δύναμης που έχουμε, ως καταναλωτές, να πετύχουμε την δημιουργία μιας ισορροπημένης και δικαιότερης αγοράς που θα:

- έχει ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση των αναγκών μας
- σέβεται την νομοθεσία, τα δικαιώματά μας ως καταναλωτών, την αξιοπρέπειά μας, τις γενικότερες ανθρώπινες αξίες, το περιβάλλον
- αποδεικνύει έμπρακτα ότι αντιλαμβάνεται την ευθύνη της για την ασφάλεια και την υγεία μας
- λειτουργεί σε κλίμα διαφάνειας και θα επιδιώκει να αποκτήσει την εμπιστοσύνη μας με σωστές πρακτικές

Διοικητικό Συμβούλιο 2024 - 2027

Πρόεδρος	Παναγιώτα Καλαποθαράκου
Αντιπρόεδρος	Ελένη Αλευρίτου
Γενικός Γραμματέας	Κωνσταντίνος Πρωτοπαπαδάκης
Ταμίας	Μαρία Κιτράκη
Μέλος	Αναστάσιος Κοκουγιάννης
Μέλος	Μικαέλα Χριστοδούλου
Μέλος	Παναγιώτης Σγούρας

Το έργο της ΕΚΠΟΙΖΩ εκπονείται

από τα Στελέχη της, τα οποία συγκροτούν τα εξής τμήματα:

- Τμήμα Διοικητικό & Οικονομικό
- Τμήμα Προγραμμάτων
- Τμήμα Επικοινωνίας & Ενημέρωσης
- Τμήμα Νομικής Προστασίας

από εξωτερικούς συνεργάτες, εθελοντές και μέλη στους εξής τομείς:

- Τεχνική Υποστήριξη
- Οικονομική Διαχείριση
- Νομική Υποστήριξη



Εισαγωγικό σημείωμα

Η παρούσα έκθεση αποτυπώνει το έργο και τις πολυσχιδείς δράσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά το έτος 2025, σε ένα δυσμενέστερο παγκόσμιο και ευρωπαϊκό περιβάλλον, όπου κυριαρχούν η αβεβαιότητα, η γεωπολιτική αστάθεια, οι πόλεμοι και οι μεγάλες ανισότητες, η υποβάθμιση του διεθνούς δικαίου και των θεσμών, η κλιματική κρίση, η κρίση εμπιστοσύνης, η πώλωση και η αμφισβήτηση της επιστήμης, ενώ οι υπάρχουσες ισορροπίες δυνάμεων ανατρέπονται ταχύτατα.

Τα μηνύματα από την Ευρωπαϊκή Ένωση θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως αντιφατικά, με την υιοθέτηση νομοθετημάτων που απορρυθμίζουν και υποβαθμίζουν παγιωμένα καταναλωτικά δικαιώματα, αλλά και την εντατική νομοθέτηση που οδηγεί σε εξειδικευμένη πιο εκτεταμένη προστασία, ειδικά στην ψηφιακή σφαίρα.

Στην χώρα μας, οι ενώσεις καταναλωτών, ένας από τους σημαντικούς πυλώνες της κοινωνίας, απαξιώνονται διαρκώς, αγνοείται ο θεσμικός τους ρόλος, υπάρχει παντελής απουσία οικονομικής και θεσμικής υποστήριξης τους που προφανώς υπαγορεύεται από την πλήρη έλλειψη πολιτικής βούλησης.

Η υποβάθμιση της προστασίας καταναλωτή που εμφανίστηκε από την έναρξη της οικονομικής κρίσης, όχι μόνο συνεχίστηκε και κατά το 2025, αλλά φαίνεται ότι έχει αποκτήσει πλέον μόνιμο χαρακτήρα.

Σε αυτό το δυσμενές και μεταβαλλόμενο περιβάλλον, στηριζόμενοι στην χρηματοδότηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων και με την ανάγκη για θωράκιση των δικαιωμάτων και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών να καθίσταται περισσότερο επιτακτική από ποτέ, συνεχίσαμε να αγωνιζόμαστε, εστιάζοντας την δράση μας ιδίως σε πέντε κεντρικούς πυλώνες:

- **Καταπολέμηση της Ακρίβειας:** Μέσα από τεκμηριωμένες παρεμβάσεις και προτάσεις για την ενίσχυση των μέτρων περιστολής των ανατιμήσεων (π.χ. πλαφόν στο περιθώριο κέρδους) και την ανάδειξη δομικών προβλημάτων στην εφοδιαστική αλυσίδα.
- **Ενεργειακή Προστασία:** Με έμφαση στην αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας, διεξήχθησαν έρευνες για τα εμπόδια στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών, ενώ παρείχαμε συμβουλευτική υποστήριξη μέσω του γραφείου μιας στάσης για την ένταξη των πολιτών στα προγράμματα «Εξοικονομώ».
- **Χρηματοπιστωτικός Τομέας:** Διαχειριστήκαμε μεγάλο όγκο καταγγελιών που αφορούσαν δυσλειτουργίες στις σχέσεις καταναλωτών με τράπεζες και services, προχωρώντας παράλληλα σε αντιπροσωπευτικές αγωγές για τη συλλογική προστασία των καταναλωτών.
- **Θεσμική Εκπροσώπηση, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο:** Συμμετείχαμε ενεργά σε πολυάριθμες διαβουλεύσεις, σε υψηλού επιπέδου συνέδρια και συναντήσεις με εκπροσώπους της Ε.Ε ,του Ευρωκοινοβουλίου και σημαντικών εθνικών φορέων
- **Υλοποίηση προγραμμάτων** που αφορούν προστασία περιβάλλοντος, κυκλική οικονομία, μείωση αποβλήτων-σπατάλης τροφίμων, βελτίωση της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για την πρόληψη αλλά και διαχείριση της υπερχρέωσης

Δράσεις που Έκαναν τη Διαφορά

Παρεμβάσεις με Κοινωνικό Αντίκτυπο

I. Ασφάλιστρα ισόβιων συμβολαίων υγείας - Κατάργηση δείκτη αύξησης ασφαλίστρων

Το ζήτημα των υπέρογκων αυξήσεων στα ασφάλιστρα ισόβιων συμβολαίων υγείας παραμένει ανοιχτό, παρά τις συνεχείς παρεμβάσεις μας. **Οι ασφαλιστικές εταιρείες συνέχισαν να επιβάλλουν αυξήσεις 12%-18% για το 2025** στα ασφάλιστρα των ισόβιων συμβολαίων υγείας παρά τις δημόσιες δεσμεύσεις τους για μειώσεις, ακόμη και μετά την κατάργηση του δείκτη IOBE, δείκτης που αποτελούσε τη βάση των καταχρηστικών αυξήσεων των προηγούμενων ετών.

Τον Ιανουάριο δημοσιεύσαμε δελτίο τύπου καταγγέλλοντας την κυβερνητική **τροπολογία ως ανεπαρκή και αδιαφανή**, ενώ τον Μάρτιο και τον Ιούνιο του 2025 με παρεμβάσεις μας προς τις αρμόδιες αρχές, **ζητήσαμε άμεση δέσμευση των αυξήσεων στο επίπεδο του Υποδείκτη Υγείας του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (3,8% για το 2024).**

Παράλληλα, διαθέσαμε υπόδειγμα καταγγελίας για τους καταναλωτές, ώστε να διεκδικήσουν την ανάκληση των αυξήσεων απευθείας από τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Παρά την ψήφιση νέου νόμου (5170/2025) που εισάγει νέο δείκτη αναπροσαρμογής από την ΕΛ.ΣΤΑΤ. με ισχύ από 1.1.2026, το πρόβλημα συνεχίζεται. **Ο νέος δείκτης δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί, με αποτέλεσμα οι ασφαλιστικές να εξακολουθούν να επιβάλλουν αυξήσεις άνω του 10%.**

Η ΕΚΠΟΙΖΩ παραμένει σε εγρήγορση και συνεχίζει να διεκδικεί ουσιαστική προστασία για τους ασφαλισμένους.

II. Η Εθνική Ασφαλιστική απέσυρε την αλλαγή στον τρόπο αποζημίωσης ισόβιων συμβολαίων υγείας

Τον Μάιο, η Εθνική Ασφαλιστική ενημέρωσε χιλιάδες ασφαλισμένους με ισόβια συμβόλαια υγείας για αλλαγές στον τρόπο αποζημίωσης των εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης. Σύμφωνα με τη νέα πρακτική, από την 1^η Ιουνίου 2025 **οι ασφαλισμένοι θα πρέπει πρώτα να καταβάλλουν οι ίδιοι τα έξοδα νοσηλείας και στη συνέχεια να υποβάλλουν αίτημα αποζημίωσης προς την εταιρεία.** Το ποσό της αποζημίωσης δεν θα είναι προκαθορισμένο, καθώς θα καθορίζεται από την εταιρεία με βάση την έννοια του «εύλογου κόστους».

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι ένας ασφαλισμένος που θα χρειαστεί νοσηλεία καλείται πρώτα να καταβάλει ο ίδιος το κόστος της περίθαλψης και στη συνέχεια να υποβάλει αίτημα αποζημίωσης προς την εταιρεία, χωρίς να γνωρίζει εκ των προτέρων αν και σε ποιο ύψος θα αποζημιωθεί.

Λαμβάνοντας δεκάδες καταγγελίες από ασφαλισμένους, η ΕΚΠΟΙΖΩ κινητοποιήθηκε άμεσα και συντονισμένα. Καταγγείλαμε **δημόσια τη νέα πρακτική ως μονομερή, αντισυμβατική και καταχρηστική, καλέσαμε τους ασφαλισμένους να στείλουν γραπτές διαμαρτυρίες προς την εταιρεία** παρέχοντάς τους υπόδειγμα καταγγελίας και απευθυνθήκαμε στις αρμόδιες αρχές, ζητώντας άμεση παρέμβαση για την προστασία των καταναλωτών.

Αποτέλεσμα ήταν η Εθνική Ασφαλιστική να αναστείλει την εφαρμογή της νέας διαδικασίας, καθώς το ζήτημα έγινε ευρέως γνωστό, προκαλώντας έντονες αντιδράσεις τόσο από τους καταναλωτές όσο και από φορείς της ασφαλιστικής αγοράς αλλά και από τα αρμόδια Υπουργεία.

Η επιτυχία αυτή δείχνει ότι η συλλογική δράση των καταναλωτών φέρνει αποτελέσματα. Η ΕΚΠΟΙΖΩ παραμένει δίπλα στους καταναλωτές, κάθε φορά που τα δικαιώματά τους υπονομεύονται.



Δράσεις που Έκαναν τη Διαφορά

Παρεμβάσεις με Κοινωνικό Αντίκτυπο

III. Πιλοτική Δίκη—Ολομέλεια του Αρείου Πάγου για τον προσδιορισμό του επιτοκίου στις αποφάσεις του ν.3869/2010

Την Πέμπτη 27 Φεβρουαρίου 2025, η ΕΚΠΟΙΩΝ, πιστή στον αγώνα της για την προστασία των καταναλωτών, με πρόσθετη παρέμβαση της στην Ολομέλεια του Αρείου Πάγου, **υπερασπίστηκε τις θέσεις των χιλιάδων δανειοληπτών που αγωνιούν για την τύχη των ρυθμισμένων οφειλών τους, αναφορικά με το καίριο θέμα εφαρμογής των αποφάσεων του ν.3869/2010 (νόμου Κατσέλη)** σε σχέση με τον υπολογισμό των τόκων επί της δόσης και όχι επί του κεφαλαίου.

Οι δανειστές (τόσο οι τράπεζες όσο και οι servicers), όσον αφορά στον εκτοκισμό των δόσεων, ακολουθούν την πρακτική που επικρατεί στις γενικότερες δανειακές συμβάσεις, **δηλαδή ο υπολογισμός του τόκου γίνεται στο κεφάλαιο και όχι στη δόση.**

Η παρέμβαση μας είχε κομβικό ρόλο καθώς ανέδειξε στο δικαστήριο τις **σοβαρές συνέπειες του λανθασμένου υπολογισμού** των τόκων και τις **δυσβάσταχτες επιβαρύνσεις** που δημιουργούσε για τους **δανειολήπτες.**

Επιπροσθέτως, στην παρέμβαση υποστηρίξαμε μεταξύ άλλων ότι, ο σωστός και ανθρωποκεντρικός τρόπος υπολογισμού των τόκων είναι κρίσιμος για την αποτελεσματική προστασία των δανειοληπτών και των οικογενειών τους.

Οι δικαστικές ρυθμίσεις πρέπει να εξυπηρετούν τον πραγματικό σκοπό του νόμου, δηλαδή τη διατήρηση της κύριας κατοικίας και την αποτροπή υπερχρέωσης, όχι την επιβάρυνση των ήδη επιβαρυνμένων οφειλετών.

IV. Αντιπροσωπευτική Αγωγή κατά της Εθνικής Τράπεζας για τις προμήθειες λογαριασμών

Την πρώτη αντιπροσωπευτική (συλλογική) αγωγή καταθέσαμε, μετά από πλήθος καταγγελιών, στο Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών, κατά της Εθνικής Τράπεζας για τη **μονομερή τροποποίηση καταθετικών λογαριασμών** και επιβολή αδικαιολόγητων χρεώσεων, μετατρέποντάς τους σε λογαριασμούς «προνομίων».

Με την αντιπροσωπευτική αγωγή ζητάμε να υποχρεωθεί η **Εθνική Τράπεζα** να σταματήσει την παράνομη αυτή συμπεριφορά, **να παύσει δηλαδή να επιβάλει τη μηνιαία χρέωση των 0,80 ευρώ στους καταναλωτές** που διατηρούν καταθετικούς λογαριασμούς «Απλού Ταμειωτηρίου» ή «Απλού Τρεχούμενου», καθώς η παραπάνω μετατροπή των συμβάσεων είναι παράνομη και καταχρηστική.

Επίσης, ζητήσαμε να επιβληθεί στην τράπεζα **χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ύψους 130.000 ευρώ.**

Παράλληλα, η ΕΚΠΟΙΩΝ **επιφυλάσσεται και για νέα αποζημιωτική αντιπροσωπευτική αγωγή,** σε περίπτωση που η τράπεζα δεν επιστρέψει τις αδικαιολόγητες χρεώσεις στους καταναλωτές.



Δράσεις που Έκαναν τη Διαφορά

Παρεμβάσεις με Κοινωνικό Αντίκτυπο

V. Νέα Ανεξάρτητη Αρχή Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή

Το Νοέμβριο συμμετείχαμε ενεργά στη δημόσια διαβούλευση για το **σχέδιο νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης σχετικά με τη «ζύσταση και λειτουργία Ανεξάρτητης Αρχής Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή»**, καταθέτοντας αναλυτικά σχόλια και προτάσεις.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ έχει επανειλημμένα ζητήσει τη **δημιουργία μιας ισχυρής και ανεξάρτητης αρχής με αποκλειστικό αντικείμενο την προστασία του καταναλωτή**. Το συγκεκριμένο σχέδιο νόμου, ωστόσο, διαψεύδει αυτές τις προσδοκίες. Η θεσμική προστασία του καταναλωτή έχει υποβαθμιστεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια, τόσο σε επίπεδο δομών όσο και σε επίπεδο δικαιωμάτων σε κρίσιμους τομείς της αγοράς. Η ανάγκη για μια νέα, αποτελεσματική Αρχή είναι επιτακτική, **ωστόσο θεωρούμε ότι το σχέδιο νόμου δεν ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις**.

Ειδικότερα, **επισημαίνουμε πέντε κρίσιμα προβλήματα**.

Πρώτον, το σχέδιο νόμου **εστιάξει κυρίως στην εποπτεία της αγοράς** και την καταπολέμηση του παραεμπορίου, υποβαθμίζοντας την προστασία του καταναλωτή σε δευτερεύοντα ρόλο, κάτι που αποτυπώνεται ακόμα και στον ίδιο τον τίτλο του νόμου.

Δεύτερον, **ο ρόλος των Ενώσεων Καταναλωτών αποδυναμώνεται** περαιτέρω, καθώς δε γίνεται αναφορά στη συνεργασία τους με τη νέα Αρχή.

Τρίτον, δεν προβλέπεται ουσιαστική αναδιάρθρωση αρμοδιοτήτων, αντίθετα, **πρόκειται για απλή μεταφορά προσωπικού και υπηρεσιών**, που δημιουργεί κατακερματισμό και σύγχυση.

Τέταρτον, το οργανωτικό σχήμα που προτείνεται δεν ανταποκρίνεται στα πρότυπα μιας σύγχρονης ανεξάρτητης αρχής, καθώς **απουσιάζει η συλλογική ευθύνη και η συνοχή** στη λήψη αποφάσεων.

Πέμπτον, ορισμένες **αρμοδιότητες που αποδίδονται** στη νέα Αρχή, όπως η διαμεσολάβηση και η άσκηση αντιπροσωπευτικών αγωγών, **αντίκεινται στο ενωσιακό δίκαιο**, δεδομένου ότι ενέχουν κίνδυνο σύγκρουσης συμφερόντων.

Εκτιμούμε ότι **το σχέδιο νόμου απέχει από τον στόχο της ουσιαστικής προστασίας** του καταναλωτή και ιδιαίτερα των ευάλωτων ομάδων. Η Κυβέρνηση ωστόσο προχώρησε στην ψήφισή του, παρά την προτροπή μας για ριζικές βελτιώσεις.

VI. Ένας χρόνος λειτουργίας του Γραφείου Μιας Στάσης της ΕΚΠΟΙΖΩ

Ένα χρόνο συμπλήρωσε το Γραφείο Μιας Στάσης της ΕΚΠΟΙΖΩ, που λειτουργεί στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού έργου REVERTER (Πρόγραμμα LIFE), με **στόχο την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών και την καταπολέμηση της ενεργειακής φτώχειας**.

Κατά τη διάρκεια αυτού του χρόνου, το γραφείο λειτούργησε ως σημείο αναφοράς για εκατοντάδες νοικοκυριά, παρέχοντας **ουσιαστική ενημέρωση, συμβουλευτική υποστήριξη και πρακτική καθοδήγηση** για την ενεργειακή αναβάθμιση της κατοικίας τους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα **ευάλωτα νοικοκυριά**, για τα οποία η προσωπική επαφή και η εξατομικευμένη προσέγγιση αποδείχθηκαν καθοριστικές.

Παράλληλα, μέσα από τη **συνεργασία με δήμους, φορείς και ευρωπαϊκούς εταίρους**, το γραφείο διεύρυνε την εμβέλειά του και συνέβαλε στη **διαμόρφωση μιας ευρύτερης συνείδησης γύρω από την ενεργειακή μετάβαση**.

Η λειτουργία του γραφείου, συνέβαλε στην **ανάδειξη και τεκμηρίωση των πραγματικών αναγκών των καταναλωτών**. Το κυριότερο συμπέρασμα είναι ότι μεγάλο μέρος των **νοικοκυριών βρίσκεται στο όριο της ενεργειακής φτώχειας, ενώ τα ευάλωτα νοικοκυριά τη βιώνουν ήδη καθημερινά**.

Οι ανάγκες για ενεργειακή αναβάθμιση αυξάνονται, ωστόσο η οικονομική δυνατότητα για την υλοποίησή τους συρρικνώνεται. **Τα προγράμματα τύπου «Εξοικονομώ» απογοητεύουν** στην πράξη εξαιτίας της γραφειοκρατίας, του υψηλού κόστους συμμετοχής και της δυσκολίας πρόσβασης σε χρηματοδότηση. Επιπλέον, η εμπειρία από την άμεση επαφή με τα ευάλωτα νοικοκυριά επισήμανε ότι **η τυπική ενημέρωση δεν αρκεί**, αντίθετα, απαιτείται προσωπική προσέγγιση, εμπιστοσύνη και συνεχής υποστήριξη.



Τομείς Δράσεων

ΑΚΡΙΒΕΙΑ

Η ακρίβεια εξακολουθεί και το 2025 να είναι το μείζον κοινωνικό πρόβλημα που απασχολεί την ελληνική κοινωνία (νοικοκυριά και επιχειρήσεις).

Η ακρίβεια εξακολουθεί και το 2025 να είναι το μείζον κοινωνικό πρόβλημα που απασχολεί την ελληνική κοινωνία (νοικοκυριά και επιχειρήσεις).

Αυτό που καταγράφουμε καθημερινά στην ΕΚΠΟΙΩ από την καθημερινή επαφή μας με τους καταναλωτές, είναι οι συνεχείς ανατιμήσεις στα τρόφιμα, καύσιμα, ενοίκια, λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος, προμήθειες των τραπεζών, κτλ. **Ενώ ο γενικός πληθωρισμός απομειώνεται**, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία, **οι αυξήσεις σε βασικά τρόφιμα** καλά κρατούν...

Παρά τις διεθνείς εξελίξεις, οι οποίες αναμφίβολα επηρεάζουν και τη χώρα μας, η ακρίβεια στην Ελλάδα οφείλεται σε μεγάλο βαθμό σε δομικά προβλήματα της εγχώριας αγοράς, όπως η έλλειψη ανταγωνισμού, η αδιαφάνεια στην τιμολόγηση, οι ολιγοπωλιακές πρακτικές και η ανεπαρκής εποπτεία.

Είναι ανεπίτρεπτο να πληρώνουμε στη χώρα μας πολύ πιο ακριβά τα ίδια προϊόντα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, την ίδια στιγμή που η αγοραστική μας δύναμη είναι υποπολλαπλάσια των ευρωπαϊκών χωρών.

Τα μέχρι σήμερα κυβερνητικά μέτρα κρίνονται αποσπασματικά και περιορισμένης αποτελεσματικότητας, καθώς δεν αντιμετωπίζουν τα αίτια του προβλήματος ούτε διασφαλίζουν ουσιαστική προστασία του καταναλωτή.

Έτσι και το εθελοντικό μέτρο, που από τις 15 Οκτωβρίου 2025 τέθηκε σε ισχύ από την κυβέρνηση, για μειωμένες τιμές σε συγκεκριμένα προϊόντα στα σούπερ μάρκετ - και σε 2.180 κωδικούς, θεωρούμε ότι αποδείχθηκε αναποτελεσματικό.

Επί της αρχής η μείωση τιμών ασφαλώς και είναι θετικό μέτρο και είναι το ζητούμενο σήμερα και αίτημά μας. Χωρίς να απαξιβούμε αυτή την πρωτοβουλία, διότι αν εξοικονομήσει ο καταναλωτής έστω και λίγα ευρώ είναι θετικό, θεωρούμε ότι το μέτρο θα αποδειχθεί περιορισμένης αποτελεσματικότητας και είναι περισσότερο επικοινωνιακού χαρακτήρα, καθώς, αν και παρουσιάστηκε ως ανάσα απέναντι στην ακρίβεια, δεν προσφέρει ουσιαστική οικονομική ανακούφιση στα νοικοκυριά διότι:

- δεν περιλαμβάνει βασικά τρόφιμα (κρέας, ψάρια, φρούτα, λαχανικά, φρέσκο γάλα κτλ.)
- το 60% είναι προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας
- υπάρχει έλλειμμα διαφάνειας, αναγράφεται μόνο η τελική τιμή (δεν αναφέρεται το ποσοστό έκπτωσης, ούτε η αρχική τιμή, για να μπορεί να συγκρίνει ο καταναλωτής)
- αποτελεί εθελοντικό προσωρινό μέτρο με ημερομηνία λήξης (31/12/2025)

Ο καταναλωτής πρέπει να τεθεί στο επίκεντρο και να γίνουν σημαντικές μεταρρυθμίσεις που θα διασφαλίζουν τη λειτουργία του ανταγωνισμού αλλά και την ενδυνάμωση του καταναλωτή, διότι μόνο τότε θα επέλθει ισορροπία στην αγορά προς όφελος καταναλωτών και επιχειρήσεων.

Θεωρούμε δε ότι η ακρίβεια, είναι πολυπαραγοντικό και σύνθετο φαινόμενο και η αντιμετώπισή της απαιτεί μόνιμα θεσμικά εργαλεία. Η ευρωπαϊκή νομοθεσία δίνει ευρύ περιθώριο επιλογών για ρυθμιστικές παρεμβάσεις, εποπτεία και ελέγχους, που δυστυχώς η κυβέρνηση περιορισμένα έχει εφαρμόσει.

Είναι επιβεβλημένο, συνεπώς, να δημιουργηθούν μόνιμοι θεσμοί που θα βοηθούν και θα στηρίζουν τα συμφέροντα των καταναλωτών. Σε αυτήν την κατεύθυνση θεωρούμε ότι πρέπει να θεσμοθετηθεί, επιτέλους, μια Αρχή για την προστασία των καταναλωτών που θα έχει όλες εκείνες τις εξουσίες, την κατάλληλη υποδομή και την αναγκαία τεχνογνωσία, ώστε να αντιμετωπίσει τις σύγχρονες προκλήσεις και, σε συνεργασία με τις Ενώσεις Καταναλωτών, να συμβάλλει στην αποτελεσματική ενδυνάμωση και προστασία των καταναλωτών.

Τομείς Δράσεων

ΑΚΡΙΒΕΙΑ

Ο καταναλωτής πρέπει να τεθεί στο επίκεντρο και να γίνουν σημαντικές **μεταρρυθμίσεις που θα διασφαλίζουν τη λειτουργία του ανταγωνισμού αλλά και την ενδυνάμωση του καταναλωτή**, διότι μόνο τότε θα επέλθει **ισορροπία στην αγορά προς όφελος καταναλωτών και επιχειρήσεων**.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΚΠΟΙΖΩ υπογραμμίζει την ανάγκη υιοθέτησης μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής κοινωνικής προστασίας και προτείνει επιγραμματικά τα εξής:

- **Μείωση ή αναστολή ΦΠΑ** στα βασικά αγαθά
- **Μείωση του ΕΦΚ** (Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης) στα καύσιμα
- **Διαφάνεια στην τιμολόγηση**, με σαφή αναγραφή αρχικής και τελικής τιμής
- **Αναγραφή τιμής παραγωγού** για αποκάλυψη της αισχροκέρδειας
- **Ειδική/ευκρινής σήμανση στα προϊόντα** που στην ίδια συσκευασία η ποσότητα είναι μειωμένη και η τιμή διατηρείται η ίδια ή και αυξημένη
- **Ουσιαστική μέριμνα για τα ευάλωτα νοικοκυριά** και διεύρυνση των κριτηρίων ένταξης
- **Αύξηση κατώτατων μισθών και συντάξεων** για ενίσχυση της αγοραστικής δύναμης
- **Ενίσχυση των εποπτικών μηχανισμών** για διενέργεια ελέγχων και επιβολή διοικητικών κυρώσεων σε περιπτώσεις παραπλάνησης

Η ακρίβεια αποτελεί το κυριότερο θέμα της επικαιρότητας και το αντικείμενο της πλειοψηφίας συζητήσεων και συνεντεύξεων στα ΜΜΕ



Τομείς Δράσεων

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ

ΤΡΑΠΕΖΕΣ / FUNDS / SERVICERS

ΥΠΕΡΧΡΕΩΣΗ

Κυρίαρχο θέμα και για το 2025 ήταν η υπερχρέωση (κόκκινα δάνεια) η οποία **συνεχίζει να αποτελεί το σημαντικότερο πρόβλημα** για εκατοντάδες χιλιάδες νοικοκυριά στην Ελλάδα. Ειδικότερα τα **προβλήματα** που καταγράψαμε το 2025 είναι:

Η ΕΚΠΟΙΩ παρενέβη συλλογικά με πλήθος ενεργειών για την αντιμετώπιση των προβλημάτων σε αυτό τον τομέα, όπως επιστολές, συναντήσεις με τους αρμοδίους εποπτικούς φορείς της πολιτείας, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, αλλά και με **συνεχείς ενημερώσεις στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, ιδίως μέσω της ιστοσελίδας της.**

- υψηλά **επιτόκια**, οι αυξήσεις των επιτοκίων, άλλα και ο τρόπος υπολογισμού στις αποφάσεις του ν.3869/10, καθιστούν αδύνατες τις δόσεις των στεγαστικών δανείων
- **πλειστηριασμοί** κύριας κατοικίας ακόμα και για **ευάλωτα νοικοκυριά**
- **άρνηση των εταιριών για λύσεις ρεαλιστικές και βιώσιμες**, με αποτέλεσμα να έχει δημιουργηθεί μια αδιέξοδη και ασφυκτική κατάσταση για εκατοντάδες χιλιάδες νοικοκυριά και επιχειρήσεις στη χώρα μας
- **παντελής έλλειψη ενημέρωσης** ιδίως από τα Funds και τους Servicers. Η **επικοινωνία είναι έως αδύνατη**, δεν αποστέλλουν έγγραφα, αντίγραφα συμβάσεων, δοσολογία, αριθμούς λογαριασμών
- **μη τήρηση της νομοθεσίας και δικαστικών αποφάσεων** (ν.3869/10) από Εταιρίες Διαχείρισης Απαιτήσεων για Δάνεια και Πιστώσεις. Δεν αποστέλλουν αριθμούς λογαριασμών, με αποτέλεσμα να κινδυνεύουν να εκπέσουν από την απόφαση του ν. 3869/2010, δε δίνουν αποδείξεις εξόφλησης για να προχωρήσει ο καταναλωτής είτε στην απαλλαγή είτε στην άρση προσημείωσης.
- **προβλήματα στην πλατφόρμα του εξωδικαστικού μηχανισμού** ρύθμισης οφειλών
- **προβλήματα στις πλατφόρμες** των εταιριών διαχείρισης
- **προβλήματα στην εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών**
- **ψαλίδα των επιτοκίων καταθέσεων - χορηγήσεων**

Για τα μέλη μας μεσολαβούμε με εξατομικευμένες παρεμβάσεις προτάσεις ρύθμισης οφειλών, και σε πολλές περιπτώσεις πέτυχαμε **διαγραφές από 30% έως 90% μετά από εξωδικαστικές παρεμβάσεις μας.**

Κυριότερα προβλήματα που καταγράφηκαν αφορούν καταχρηστικούς όρους συμβάσεων και αδικαιολόγητες προμήθειες καθώς & αθέμιτες εμπορικές πρακτικές από τράπεζες/funds/ Servicers. Πιο συγκεκριμένα:

- παράνομοι και καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις τραπεζών, Servicers
- έλλειψη προ συμβατικής ενημέρωσης
- παράνομες και καταχρηστικές οχλήσεις από Εισπρακτικές και δικηγορικές εταιρίες
- υπέρογκες και καταχρηστικές προμήθειες και χρεώσεις σε κάθε συναλλαγή
- τραπεζικές απάτες
- επιβολή μηνιαίων προμήθειων σε αποταμιευτικούς λογαριασμούς με τρόπο αδιαφανή παράνομο και καταχρηστικό
- μη τήρηση ακατάσχετου από τράπεζες και Δημόσιο

Τομείς Δράσεων

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ

ΤΡΑΠΕΖΕΣ / FUNDS / SERVICERS

ΥΠΕΡΧΡΕΩΣΗ

Συναντήσεις με Φορείς

Στις 2 Απριλίου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τη Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της **Τράπεζας της Ελλάδος** με θέμα προβλήματα και καταγγελίες καταναλωτών για τις τράπεζες και τις εταιρίες ΔΑΔΠ, τις τραπεζικές απάτες και τις ασφαλιστικές εταιρίες.

Ομιλία στη Διημερίδα «Παραγωγική Ελλάδα 2030»

Στις 11 Οκτωβρίου 2025, στο πλαίσιο της διημερίδας **«Παραγωγική Ελλάδα 2030: Μετασχηματισμός με όραμα, δικαιοσύνη και αποτελεσματικότητα»**, η Πρόεδρος της ΕΚΠΟΙΖΩ Παναγιώτα Καλαποθαράκου έλαβε μέρος ως ομιλήτρια στη θεματική ενότητα: **«Ιδιωτικό χρέος: αποτελεσματική και δίκαιη αντιμετώπιση με κοινωνικό πρόσημο»**.

Η ομιλία με τίτλο **«Δημόσια εποπτεία, διαφάνεια και λογοδοσία στη λειτουργία των Εταιριών Ιδιοκτησίας και Διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων»** εντάχθηκε σε ευρύτερο διάλογο για τις αναγκαίες αλλαγές στο νομικό πλαίσιο διαχείρισης κόκκινων δανείων, την προστασία της πρώτης κατοικίας και την ενίσχυση της εποπτείας και διαφάνειας.

Στην ομιλία, επισημάνθηκαν τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους και παρουσιάστηκαν συγκεκριμένες προτάσεις της ΕΚΠΟΙΖΩ, μεταξύ των οποίων η **υποχρέωση διαφάνειας και ενημέρωσης** από τους servicers, **ρυθμίσεις με βάση την πραγματική δυνατότητα** του οφειλέτη, η **ενίσχυση του εξωδικαστικού μηχανισμού**, ο **θεσμικός έλεγχος και η λογοδοσία των εταιριών διαχείρισης**, η **προστασία κύριας κατοικίας ευάλωτων** νοικοκυριών, καθώς και η **δωρεάν συμβουλευτική υποστήριξη οφειλετών** με τη συμμετοχή των Ενώσεων Καταναλωτών.

Τομείς Δράσεων

ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Στην ΕΚΠΟΙΩΝ συνεχίζουν με αμείωτο ρυθμό οι καταγγελίες των καταναλωτών στον τομέα της Ιδιωτικής Ασφάλισης.

Σημειώνουμε ότι το 2025 πέραν των συλλογικών επιτυχών παρεμβάσεών μας (κατάργηση του δείκτη του IOBE, αποτροπή της Εθνικής Ασφαλιστικής να αλλάξει τον τρόπο αποζημίωσης στα μακροχρόνια συμβόλαια υγείας σε βάρος των ασφαλισμένων), δεχθήκαμε και διαχειριστήκαμε τις καταγγελίες των καταναλωτών για:

- **υπέρογκες αυξήσεις ασφαλιστρών** στα συμβόλαια υγείας
- **πλημμελή παροχή** υπηρεσιών
- **ελλιπή και αδιαφανή προσυμβατική ενημέρωση** από ασφαλιστικές εταιρείες και διαμεσολαβούντες
- **άρνηση καταβολής αποζημίωσης** με προσχηματικούς, αβάσιμους και έωλους ισχυρισμούς,
- **καταχρηστικούς όρους στα συμβόλαια**
- **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές**
- **υπέρογκες αυξήσεις στα νοσήλια** από τα ιδιωτικά νοσοκομεία και κλινικές
- **ελλιπή ενημέρωση** (προσυμβατική) για επενδυτικά προγράμματα

Ειδικότερα για τα μέλη μας μετά από εξωδικαστική παρέμβαση πέτυχαμε, σε ορισμένες περιπτώσεις, μείωση ασφαλιστρών, καταβολή αποζημιώσεων και επαναφορά ασφαλιστικών μακροχρόνιων συμβολαίων που καταχρηστικώς διακόπηκαν.

Εκδηλώσεις

- Στις 18 Μαρτίου 2025 συμμετείχαμε στην εκδήλωση της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ) με θέμα «Ασφαλίζοντας το μέλλον, Βιωσιμότητα & Ανθεκτικότητα».

Συναντήσεις με Φορείς

- Στις 13 Ιανουαρίου 2025 συναντηθήκαμε με εκπροσώπους του ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝΑΛ με θέμα **τις αυξήσεις των ασφαλιστρών υγείας από τις ασφαλιστικές εταιρείες.**
- Στις 27 Μαρτίου 2025 πραγματοποιήθηκε **συνάντηση με τη Διεύθυνση Εποπτείας Επαγγελματικής και Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος και τη Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή**, με θέμα τις **υπέρογκες αυξήσεις ασφαλιστρών και άλλες αθέμιτες πρακτικές ασφαλιστικών εταιριών.**



Τομείς Δράσεων

ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ / ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ / ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Η αγορά προϊόντων, φυσική και ψηφιακή, αποτελεί έναν χώρο που παραμένει **πεδίο έντονης παραβατικότητας** και το 2025, από **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές** μεγάλων ψηφιακών πλατφορμών και κοινωνικών δικτύων, έως **ελλιπή ασφάλεια** προϊόντων και **παραπλανητικές εκπτώσεις**.

Η ραγδαία ανάπτυξη του **ηλεκτρονικού εμπορίου**, η άνοδος των **κινεζικών πλατφορμών μαζικής κατανάλωσης** και η αυξανόμενη **επιρροή των influencers** στις αγοραστικές αποφάσεις δημιούργησαν **νέα μέτωπα προστασίας**, ιδιαίτερα για ευάλωτες ομάδες, όπως τα παιδιά και οι νέοι. Παράλληλα, παραδοσιακά ζητήματα, όπως οι **πλασματικές εκπτώσεις**, τα **παραπλανητικά «πράσινα» μηνύματα** και οι **καταχρηστικές χρεώσεις**, εξακολουθούν να απασχολούν τους καταναλωτές.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΚΠΟΙΖΩ ανέλαβε δράση κινητοποιώντας τόσο εθνικούς όσο και ευρωπαϊκούς μηχανισμούς, σε συνεργασία και με την ΒΕUC, την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Καταναλωτών, της οποίας είμαστε μέλη.

Meta – «Πληρωμή ή Συγκατάθεση» (Pay or Consent)

Η ΕΚΠΟΙΖΩ, μαζί με την ΒΕUC και 18 μέλη της, κατέθεσαν καταγγελία στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (μέσω του CPC Network) για τις **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές της Meta** σχετικά με το μοντέλο «πληρωμή ή συγκατάθεση». Συγκεκριμένα, η Meta χρησιμοποιεί **μερικό αποκλεισμό χρηστών από Facebook και Instagram**, εξωθώντας τους να πάρουν **άμεση απόφαση υπό πίεση**, χωρίς να έχουν τον χρόνο για τεκμηριωμένη επιλογή, ενώ παρέχει ανακριβείς πληροφορίες σχετικά με το **τι συνεπάγεται κάθε επιλογή για τα προσωπικά δεδομένα** των χρηστών. Σε δεύτερο στάδιο, η ΒΕUC και μέλη της έστειλαν επιστολή στις ρυθμιστικές αρχές της ΕΕ για το αναθεωρημένο μοντέλο της Meta, το οποίο εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται με τα ζητήματα νομιμότητας που είχαν επισημανθεί αρχικά. Η δράση αφορά παραβιάσεις του ΓΚΠΔ, της Πράξης Ψηφιακών Αγορών (DMA) και της νομοθεσίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Temu – Ασφάλεια Προϊόντων & Αθέμιτες Πρακτικές

Συνεχίζοντας τη δράση τους, η ΕΚΠΟΙΖΩ και οι 17 ενώσεις καταναλωτών, **πραγματοποίησαν ελέγχους για 15 μήνες και κατήγγειλαν την έλλειψη ασφάλειας σε προϊόντα που πωλούνται στη Temu**, από καλλυντικά μέχρι παιδικά παιχνίδια. Η ΕΚΠΟΙΖΩ μαζί με τη ΒΕUC κάλεσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να ολοκληρώσει τις έρευνες και να επιβάλει αποτρεπτικά μέτρα.

Black Friday – Παραπλανητικές Εκπτώσεις

Η ΕΚΠΟΙΖΩ επισημαίνει ότι το φαινόμενο της «Black Month» που εμφανίστηκε στην Ελλάδα **αναιρεί ουσιαστικά το πνεύμα της Black Friday**, καθώς τα **ποσοστά εκπτώσεων είναι μικρότερα** και **οι καταναλωτές δεν επωφελούνται** στο έπακρο. Επίσης, υπερβολικές ή ασυνήθιστα **μεγάλες μειώσεις τιμών** ενδέχεται να **υποκρύπτουν δόλιες** και παραπλανητικές πρακτικές, όπως η πώληση **απομνημικών** προϊόντων. Η Ένωση συμβουλεύει τους καταναλωτές να ελέγχουν την αρχική τιμή και όχι το εμφανιζόμενο ποσοστό έκπτωσης.

SHEIN – «Σκοτεινά Μοτίβα» (Dark Patterns)

Η ΕΚΠΟΙΖΩ μαζί με την ΒΕUC και 25 ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών κατέθεσαν **καταγγελία κατά της SHEIN** στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στο CPC Network **για τη χρήση παραπλανητικών τεχνικών («σκοτεινά μοτίβα»)**, οι οποίες **ωθούν τους καταναλωτές σε αλόγιστες αγορές**.

Η Επιτροπή είχε ήδη από τον Φεβρουάριο 2025 ανακοινώσει δική της έρευνα και τον Μάιο κάλεσε τη SHEIN να σταματήσει πρακτικές, όπως πλασματικές εκπτώσεις και ψευδείς προθεσμίες αγοράς.

Influencers – Αθέμιτες Πρακτικές Διαφήμισης

Η ΕΚΠΟΙΖΩ συμμετείχε σε ευρωπαϊκή έρευνα για το **marketing των influencers**, από την οποία προέκυψε η ανάγκη **άμεσης προστασίας** των καταναλωτών.

Οι influencers χρησιμοποιούν τεχνικές **συναισθηματικής χειραγώγησης, εθισμού και «φόβου μήπως χάσουν κάτι»** καθώς και αλόγιστη χρήση νέων δημιουργικών τεχνικών για τη δημιουργία δεσμών με τους καταναλωτές, ιδιαίτερα τους νεότερους και ανήλικους.

Χριστουγεννιάτικες Αγορές

Δημοσιεύσαμε ενημερωτικό οδηγό για τις Χριστουγεννιάτικες αγορές, **εσπάζοντας σε ό,τι πρέπει να προσέχουν οι καταναλωτές** κατά την αγορά παιχνιδιών και τροφίμων, τόσο σε φυσικά καταστήματα όσο και διαδικτυακά.

αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεγάλων ψηφιακών πλατφορμών και κοινωνικών δικτύων, ελλιπή ασφάλεια προϊόντων και παραπλανητικές εκπτώσεις.

Τομείς Δράσεων

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ ανέπτυξε κατά το 2025 εκτεταμένη δραστηριότητα στον τομέα της ενέργειας, συμμετέχοντας σε συνέδρια, εργαστήρια, ευρωπαϊκές έρευνες, διαβουλεύσεις και διαπραγματεύσεις πολιτικής. Κεντρικοί άξονες των δράσεων υπήρξαν η ενεργειακή φτώχεια, η δίκαιη πράσινη μετάβαση και η ενδυνάμωση των ευάλωτων νοικοκυριών.

Συμμετοχή στην Επιτροπή του ΥΠΕΝ για το Κοινωνικό Κλιματικό Σχέδιο

Από τον **Μάρτιο**, συμμετείχαμε στην επιτροπή του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας για την ανάπτυξη του «**Κοινωνικού Κλιματικού Σχεδίου**» της Ελλάδας, που αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσβαση στο Κοινωνικό Ταμείο για το Κλίμα.

Ένταξη στη Δέσμη Ενεργειακών Κοινοτήτων

Τον **Απρίλιο**, ενταχθήκαμε ως **επίτιμο μέλος στη Δέσμη Ενεργειακών Κοινοτήτων**, αναγνωρίζοντας τη σημασία των ενεργειακών κοινοτήτων ως εργαλείο κοινωνικά δίκαιης ενεργειακής μετάβασης.

Συνάντηση με εκπρόσωπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον Citizen Energy Advisory Hub

Τον **Απρίλιο**, συμμετείχαμε σε **συνέντευξη** με εκπρόσωπο της εταιρίας Milieu Consulting, η οποία εκπονεί μελέτη για λογαριασμό του DG ENERGY της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σχετικά με τη δημιουργία του Citizen Energy Advisory Hub (CEAH) — ενός **συμβουλευτικού κόμβου για την υποστήριξη πολιτών σε ενεργειακά projects**.

Συμμετοχή σε εκδηλώσεις και συνέδρια

Τον **Φεβρουάριο** του 2025, συμμετείχαμε στην ημερίδα του Ελληνικού Παρατηρητηρίου για τη **Φτώχεια και την Έλλειψη Στέγης** με θέμα «**Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση**», παρεμβαίνοντας στην ειδική ενότητα για την ενεργειακή φτώχεια και τη συνεργασία δήμων με κοινωνικούς φορείς.

Τον ίδιο μήνα, στο διήμερο **συνέδριο του Δήμου Αθηναίων για την κλιματική ουδετερότητα** και τις πράσινες παρεμβάσεις στην πόλη, εκπροσωπήσαμε την οπτική της προστασίας των καταναλωτών σε συνθήκες κλιματικής κρίσης.

Τον **Μάρτιο**, συμμετείχαμε στην εκδήλωση του δικτύου **Women in Solidarity for Energy**, με θέμα «**Μεταφράζοντας το Δικαίωμα των Γυναικών στην Ενέργεια σε όλη την Ευρώπη**», αναδεικνύοντας τη διάσταση του φύλου στην ενεργειακή ευαλωτότητα.

Τον **Ιούνιο**, η ΕΚΠΟΙΖΩ παρέστη στην ημερίδα του **Ιδρύματος Χάινριχ Μπελ** (Goethe Institut Αθηνών) με θέμα «**Η κλιματική αλλαγή ως σύγχρονο νομικό ζήτημα**», που διοργανώθηκε σε συνεργασία με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Δημοσίου Δικαίου και την Πρεσβεία της Γερμανίας.

Τον **Νοέμβριο**, παρουσιάσαμε το έργο μας στο ευρωπαϊκό workshop του **Δήμου Αγίων Αναργύρων και Καματερού στο πλαίσιο του προγράμματος CLYMACT**, με θέμα την **ενεργειακή φτώχεια**. Η παρουσίαση εστίασε στη συμβολή των Γραφείων Μιας Στάσης στην υποστήριξη ευάλωτων νοικοκυριών.

Τον **Δεκέμβριο**, στο workshop του **Χαροκόπειου Πανεπιστημίου με θέμα «Ενεργειακή και Ανθρώπινη Φτώχεια: Δημόσια Πολιτική και Συστάσεις στη Νότια Ευρώπη»**, παρουσιάσαμε τον ρόλο των Γραφείων Μιας Στάσης στην ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών ευάλωτων νοικοκυριών.



Τομείς Δράσεων

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

«Πράσινη μετάβαση για λίγους» Έρευνα για τα ευάλωτα νοικοκυριά της Απικής

Στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού έργου REVERTER, η ΕΚΠΟΙΖΩ διεξήγαγε εκτεταμένη **χαρτογράφηση των ενεργειακών αναγκών ευάλωτων νοικοκυριών της Απικής**, που διήρκεσε 14 μήνες (Απρίλιος 2024 – Ιούνιος 2025), με 790 επισκέψεις σε κατοικίες και συλλογή ισάριθμων ερωτηματολογίων.

Τα αποτελέσματα είναι αποκαλυπτικά: **το 80% των νοικοκυριών θεωρείται ενεργειακά ευάλωτο, πάνω από το 60% βιώνει θερμική δυσφορία** τόσο το χειμώνα όσο και το καλοκαίρι, ενώ **πάνω από τα μισά περιόρισαν τη θέρμανση, την κατανάλωση ρεύματος και ακόμα και τις αγορές τροφίμων** τους τελευταίους 12 μήνες. Κρίσιμο εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι **το 67% των νοικοκυριών αδυνατεί να συμμετάσχει** σε πρόγραμμα ενεργειακής αναβάθμισης για καθαρά οικονομικούς λόγους, ενώ ένα επιπλέον **23% αποθαρρύνεται από τη γραφειοκρατική πολυπλοκότητα**.

Τα ευρήματα αναδεικνύουν με ενάργεια ότι η **πράσινη μετάβαση**, όπως σχεδιάζεται σήμερα, **παραμένει προνόμιο λίγων** και αφήνει εκτός τα νοικοκυριά που την έχουν περισσότερο ανάγκη.

Χορηγία λαμπτήρων LED από το Δήμο Αθηναίων

Τον Σεπτέμβριο του 2025, ανταποκριθήκαμε θετικά στην πρωτοβουλία της Αναπτυξιακής Αθήνας και του **Γραφείου Αντιμετώπισης Ενεργειακής Φτώχειας του Δήμου Αθηναίων**, που προσέφερε χορηγία λαμπτήρων LED οικιακής χρήσης.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ δεσμεύτηκε **να διανείμει τους λαμπήρες** μέσω του δικτύου που έχει αναπτύξει στο πλαίσιο του REVERTER, **στοχεύοντας αποκλειστικά στα ευάλωτα νοικοκυριά της Απικής** που τα έχουν πραγματικά ανάγκη.

Η συνεργασία αυτή αποτελεί παράδειγμα της **συνέργειας** που μπορεί να αναπτυχθεί μεταξύ οργανώσεων καταναλωτών, δήμων και φορέων για την **έμπρακτη αντιμετώπιση της ενεργειακής φτώχειας** σε τοπικό επίπεδο.

πάνω από τα μισά νοικοκυριά της Απικής, που συμμετείχαν στην έρευνα μας, **περιόρισαν τη θέρμανση, την κατανάλωση ρεύματος και ακόμα και τις αγορές τροφίμων** τους τελευταίους 12 μήνες.

Συμμετοχή στη Διαβούλευση για το Κοινωνικό Ταμείο για το Κλίμα

Η ΕΚΠΟΙΖΩ, ως επίτιμο μέλος της Δέσμης Ενεργειακών Κοινοτήτων, **συμμετείχε στη δημόσια διαβούλευση για το Κοινωνικό Ταμείο για το Κλίμα** (Ιούλιος 2025), το οποίο κινητοποιεί 87 δισ. ευρώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο, εκ των οποίων 4,7 δισ. αντιστοιχούν στην Ελλάδα, **για επενδύσεις σε πράσινες μορφές θέρμανσης/ψύξης, ανακαινίσεις κτιρίων και καθαρές μεταφορές**.

Στις θέσεις που καταθέσαμε **επισημάναμε**, μεταξύ άλλων, την **ανάγκη στήριξης των ενεργειακών κοινοτήτων** ως μοχλό δίκαιης μετάβασης, την **επιτακτική ανάγκη για ενεργειακή εκπαίδευση των καταναλωτών** και τη **δέσμευση ότι η πράσινη μετάβαση δεν μπορεί να συντελεστεί εις βάρος των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων**. Παράλληλα, μεταφέραμε τα συμπεράσματα και τις προτάσεις που προέκυψαν από τη λειτουργία του Γραφείου Μιας Στάσης, ως εμπειρία από το πεδίο.

Καταγγελία καταχρηστικών πρακτικών της ΔΕΔΔΗΕ για ρευματοκλοπές

Τον Δεκέμβριο του 2025, η ΕΚΠΟΙΖΩ απέστειλε επιστολή προς το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας και τη Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας & Υδάτων (ΡΑΑΕΥ), **καταγγέλλοντας σειρά αδιάφανων και καταχρηστικών πρακτικών της ΔΕΔΔΗΕ στη διαχείριση υποθέσεων ρευματοκλοπής**.

Σύμφωνα με τις καταγγελίες που λάβαμε, οι καταναλωτές δέχονται **αιφνιδιαστικές επιδόσεις** μέσω δικαστικού επιμελητή με **υπέρογκα πρόστιμα**, ορισμένες φορές δύο έως τρία χρόνια μετά τον έλεγχο, **χωρίς επαρκή αποδεικτικά στοιχεία, χωρίς πρόσβαση σε ανεξάρτητο πραγματογνώμονα και χωρίς ουσιαστική δυνατότητα αντίκρουσης**. Οι ελεγχόμενοι απειλούνται συχνά με ποινικές διώξεις και διακοπή ρεύματος, ενώ **οι ενστάσεις που υποβάλλουν δεν αναστέλλουν την υποχρέωση άμεσης πληρωμής**.

Με την επιστολή ζητήσαμε άμεση διερεύνηση, αναστολή επιβολής των προστίμων έως την εξέταση των ενστάσεων, θεσμική αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου και τη διασφάλιση βασικών δικονομικών εγγυήσεων, όπως το τεκμήριο αθωότητας και το δικαίωμα ακρόασης, για κάθε καταναλωτή που κατηγορείται.



Τομείς Δράσεων

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Συμμετοχή σε ευρωπαϊκές έρευνες και δίκτυα

Τον **Μάιο**, η ΕΚΠΟΙΖΩ συμμετείχε στην ευρωπαϊκή έρευνα της ομάδας εργασίας Energy Poverty Advisory Hub (EPAH) - Ευρωπαϊκός Συμβουλευτικός Κόμβος Ενεργειακής Φτώχειας - για την ενεργειακή φτώχεια, που αποτελεί δίκτυο ευρωπαϊκών έργων για τη **διαμόρφωση κοινής γνώσης και πολιτικής πρότασης**.

Τον **Ιούνιο**, συμμετείχαμε σε **συνέντευξη και ευρωπαϊκή έρευνα σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας για την Ενεργειακή Απόδοση Κτιρίων** (EPBD) και τις επιπτώσεις της στη στεγαστική προσιτότητα στις ευρωπαϊκές πόλεις, στο πλαίσιο μελέτης των C40 Cities, IEECP και Ecoserveis.

Τον **Ιούλιο**, στη συνάντηση εργασίας του ΚΑΠΕ στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών έργων tunES και ENSMOV+, που διερευνούν τη συμβολή των εργαλείων Πιστοποιητικών Ενεργειακής Απόδοσης (ΠΕΑ) και Smart Readiness Indicator (SRI) στη **βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης κτιρίων**.

Τον ίδιο μήνα, εκπρόσωπός μας παρέστη στην 1η συνάντηση της Ομάδας Διασύνδεσης του έργου POWERYOUTH, που στοχεύει στην **ενδυνάμωση νέων και την ενίσχυση της συμμετοχής τους στις ενεργειακές κοινότητες**.

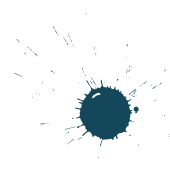
Επίσης τον Ιούλιο, συμβάλαμε στη συμπλήρωση **ερωτηματολογίου για την Έκθεση Φτώχειας 2025 του Ελληνικού Δικτύου για την Καταπολέμηση της Φτώχειας** (ΕΔΚΦ/ΕΑΡΝ), στο πλαίσιο της ευρύτερης αποτύπωσης της φτώχειας στην ΕΕ-27 με σκοπό την άσκηση πίεσης στα ευρωπαϊκά όργανα.

Τον Μάρτιο, συμμετείχαμε στη συμπλήρωση ερωτηματολογίου για το ευρωπαϊκό πρόγραμμα BUSHROSSs (Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops), το οποίο υλοποιεί το ΚΑΠΕ και αφορά στην **ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη λειτουργία Γραφείων Μιας Στάσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο**.

Συνεργασία με EU PEERS

Η ΕΚΠΟΙΖΩ ανταποκρίθηκε σε **συνέντευξη για τη μελέτη του EU Peers σχετικά με τα Γραφεία Μιας Στάσης**, με εστίαση στην περίπτωση της Αθήνας, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση ευρωπαϊκής εμπειρογνομosύνης στο πεδίο.

Αποτέλεσμα αυτού, ήταν η δημιουργία ενημερωτικού φυλλάδιου ως case study για τα Γραφεία Μιας Στάσης



Τομείς Δράσεων

ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ συμμετείχε σε πλήθος δράσεων αναφορικά με τα Ψηφιακά Δικαιώματα και την Πράξη της Τεχνητής Νοημοσύνης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ως μέλος της επιτροπής του ΕΛΟΤ αναφορικά με την υιοθέτηση των Ευρωπαϊκών Προτύπων για τις τεχνολογίες ΤΝ στην Ελλάδα

Ιδρυτικό Συνέδριο Δικτύου GAIN – Homo Digitalis

Στις 10 Ιουλίου 2025 συμμετείχαμε στο ιδρυτικό συνέδριο του δικτύου GAIN, σε διοργάνωση της Homo Digitalis.

1η Ημέρα Διαλόγου με την Ερευνητική Κοινότητα

Στις 10 Ιανουαρίου 2025 συμμετείχαμε στην ομότιπλη επιστημονική ημερίδα, που διοργάνωσε η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Συναντήσεις με Φορείς

- **Τεχνητή Νοημοσύνη & Κοινωνία των Πολιτών – Homo Digitalis**

Στις 27 Φεβρουαρίου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με την Homo Digitalis με θέμα «Τεχνητή Νοημοσύνη & Κοινωνία των Πολιτών: Διάλογος για την AI Act και την εφαρμογή της στην Ελλάδα».

- **Διαδικτυακή Συνάντηση ΒΕΥC για την Προστασία Ανηλίκων Διαδικτυακά**

Στις 1 Απριλίου 2025 πραγματοποιήθηκε διαδικτυακή συνάντηση με μέλη της ΒΕΥC και το ΚΕΠΚΑ, κατόπιν αιτήματος του Συμβούλου Τεχνητής Νοημοσύνης και Ψηφιακών Θεμάτων του Πρωθυπουργού, με θέμα την προστασία ανηλίκων στο διαδίκτυο.

- **Digital World Summit Greece – Τεχνητή Νοημοσύνη**

Στις 22 Μαΐου 2025 συναντηθήκαμε με την Οργανωτική Επιτροπή του Digital World Summit Greece, με θέμα «AI Realities: Power, Policy & Possibilities».

- **Webinar ΑΠΔΠΧ – Τεχνητή Νοημοσύνη, Γενικός Κανονισμός Προσωπικών Δεδομένων & Ψηφιακά Εργαλεία**

Στις 23 Ιουνίου 2025 πραγματοποιήθηκε διαδικτυακή εκδήλωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με θέμα «Τεχνητή Νοημοσύνη, ΓΚΠΔ & Ψηφιακά Εργαλεία». Οι εργασίες περιλάμβαναν παρουσίαση εκπαιδευτικού υλικού για ΤΝ και ΓΚΠΔ, παρουσίαση ψηφιακών εργαλείων για υποκείμενα δεδομένων και υπευθύνους επεξεργασίας, καθώς και Q&A με εξωτερικούς εμπειρογνώμονες του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

- **Συνάντηση με την ΕΕΤΤ για τον Κανονισμό Ψηφιακών Υπηρεσιών (DSA)**

Στις 10 Ιουλίου 2025 συναντηθήκαμε με την ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο του ρόλου της ως Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών (Digital Services Act – Κανονισμός ΕΕ 2022/2065), με στόχο την εγκατάσταση καναλιού επικοινωνίας με σχετικές οργανώσεις στην Ελλάδα.

- **E-Commerce Roundtable – ΕΕΤΤ & Ευρωπαϊκή Επιτροπή**

Στις 29 Σεπτεμβρίου 2025 πραγματοποιήθηκε στρογγυλή τράπεζα για θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, στο πλαίσιο επίσκεψης της Γενικής Διεύθυνσης CONNECT της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Αντιπροσωπεία της ΕΕ στην Αθήνα, σχετικά με την εφαρμογή της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA). Στη συνάντηση επίσης συμμετείχαν η ΕΕΤΤ, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, η ΑΠΔΠΧ, το Υπ. Ανάπτυξης, η ΑΑΔΕ, η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και η Επιτροπή Ανταγωνισμού.



Τομείς Δράσεων

ΔΙΑΤΡΟΦΗ & ΤΡΟΦΙΜΑ

Απρίλιος

05

Ομιλία στην ημερίδα της Πανελληνίας Ένωσης Τεχνολόγων Τροφίμων 'Ενημερωμένοι καταναλωτές-Καλύτερες επιλογές τροφίμων-καλύτερη ποιότητα ζωής', με τίτλο 'Ποιος αποφασίζει τι τρώμε ; Η ψευδαίσθηση της ελεύθερης επιλογής των καταναλωτών'

11

Συνέντευξη γνώμης σε ερευνήτρια του προγράμματος LIKE-A-PRO, για την αλλαγή συμπεριφοράς των καταναλωτών και που επιδιώκεται με σχετικές καμπάνιες στον τομέα, τροφίμων και βιωσιμότητας

Σεπτέμβριος

25

Συνέντευξη σε ερευνήτρια του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, για τις ετικέτες βιωσιμότητας στα τρόφιμα

29 έως 05 Οκτωβρίου

Συμμετοχή στην εβδομαδιαία καμπάνια της Συμμαχίας για την Μείωση της Σπατάλης Τροφίμων

Νοέμβριος

08-09

Συμμετοχή στο Συνέδριο της Πανελληνίας Ένωσης Τεχνολόγων Τροφίμων με θέμα 'Επιστήμη και τεχνολογία τροφίμων: Προκλήσεις καινοτομίας και βιώσιμης ανάπτυξης'

24 έως 28

Υποδοχή αντιπροσωπείας της Υπηρεσίας Τροφίμων της Μάλτας

• **25**

Συνάντηση με πρόεδρο ΕΦΕΤ και υπεύθυνους Τμημάτων για γνωριμία και ανταλλαγή απόψεων με την αντιπροσωπεία της Υπηρεσίας Τροφίμων της Μάλτας

• **26**

Συνάντηση με Αντιπρόεδρο και Γ. Διευθυντή της Εθνικής Ένωσης Αγροτικών Συνεταιρισμών για γνωριμία και ανταλλαγή απόψεων με την αντιπροσωπεία της Υπηρεσίας Τροφίμων της Μάλτας

Δεκέμβριος

09

Συνέντευξη στο 'Ινστιτούτο για την Παγκόσμια Επισιτιστική Ασφάλεια' του Πανεπιστημίου 'Queens University Belfast' για την επιρροή στους καταναλωτές, της ετικέτας Sus-Health, που συνδυάζει την διατροφική και την περιβαλλοντική αξία των τροφίμων σε μία ενιαία ετικέτα

Τομείς Δράσεων

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Οι καταγγελίες των καταναλωτών και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, δυστυχώς δεν έχουν αντιμετωπιστεί. Διαπιστώνουμε ότι **ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί ούτε σε αυτόν το χώρο, ώστε οι τιμές να μειωθούν και οι παρεχόμενες υπηρεσίες να αναβαθμιστούν ποιοτικά**. Η αρμόδια εποπτική Αρχή Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων θα πρέπει να επιβάλει τη νομιμότητα και σε αυτόν τον τομέα.

Τα κυριότερα προβλήματα που καταγράψαμε και μεσολαβήσαμε αφορούν:

- Αυθαίρετες ή **αδιαφανείς χρεώσεις**
- Παραπλανητικές και **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές**
- **Προβληματική εξυπηρέτηση** πελατών **πλημμελές υπηρεσίες**, μετατόπιση της **εξυπηρέτησης σε υπηρεσίες AI**.
- Μονομερής και **αυθαίρετη διακοπή** ή περιορισμός υπηρεσιών
- **Εμπόδια στη διακοπή συμβολαίου** ή αλλαγή παρόχου-φορητότητα
- **Υψηλές τιμές** στα προσφερόμενα πακέτα από τους παρόχους
- **Καταχρηστικοί όροι** συμβάσεων
- **Χαμηλές ταχύτητες ίντερνετ. Παραπλάνηση** ως προς την ταχύτητα του διαδικτύου.
- Ανεπίτρεπτες **καθυστερήσεις στην τοποθέτηση οπικών ινών** και πλημμελές υπηρεσίες από τρίτες εταιρείες
- Απαράδεκτες **καθυστερήσεις στην αποκατάσταση βλαβών**.
- **Περιορισμοί ως προς την υποβολή καταγγελίας στον πάροχο**.

Οι προτάσεις μας επικεντρώνονται:

- **Έλεγχος** για τη λειτουργία του ανταγωνισμού. **Μείωση τιμών** τόσο στις υπηρεσίες Διαδικτύου όσο και στις υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.
- Έλεγχος και **ενίσχυση της διαφάνειας** των υπηρεσιών.
- **Προστασία του καταναλωτή** σε περιπτώσεις **εικονικών προσφορών**.
- **Διασφάλιση της ποιότητας** – Εξυπηρέτηση πελατών.
- **Προστασία των καταναλωτών από αυθαίρετες διακοπές υπηρεσιών και περιορισμός στην αλλαγή παρόχου**. Η φορητότητα να πραγματοποιείται άμεσα και χωρίς εμπόδια.
- **Δημιουργία εργαλείου σύγκρισης τιμών**.
- **Επιβολή διοικητικών κυρώσεων** στους παρόχους που καταστρατηγούν τα δικαιώματα και οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών.



Μετά από εξωδικαστική παρέμβαση πέτυχαμε για τα μέλη μας πιστώσεις χρεώσεων, επιστροφές παγίων, αποκατάσταση βλαβών.

Τομείς Δράσεων

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ

Στο τουρισμό καταγράφηκαν περί τις 1.300 καταγγελίες κυρίως για ακρίβεια και πλημμελής υπηρεσίας από καταλύματα, μεταφορές, εστίαση. Ειδικότερα οι καταγγελίες αφορούσαν:

- **Ακρίβεια στις τιμές** των ξενοδοχείων, καταλυμάτων (AirBnb ή τη Booking), εισιτηρίων και εστίασης.
- **Πλημμελής παροχή υπηρεσιών ιδίως από τα καταλύματα.**
- **Αρνήση επιστροφής χρημάτων** σε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίων ή κράτησης σε κατάλυμα, την οποία ο καταναλωτής δικαιούται υπό προϋποθέσεις.
- Υψηλές τιμές και **αυξήσεις στα εισιτήρια** (ακτοπλοϊκά, αεροπορικά, ταξί, ΚΤΕΛ)
- Μεγάλες **καθυστερήσεις** τόσο από τις **αεροπορικές** όσο και από τις **ακτοπλοϊκές εταιρίες.**
- Απώλεια ή καταστροφή αποσκευών από αεροπορικές εταιρείες.
- **Αθέμιτες πρακτικές ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες ιδίως των καταλυμάτων.**

Καταγγελία κατά των Αεροπορικών Εταιρειών για τις Χρεώσεις Χειραποσκευών

Η ΕΚΠΟΙΩΖ μαζί με την ΒΕΥΚ και 16 ευρωπαϊκές οργανώσεις κατέθεσαν **καταγγελίες στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή** και στο CPC Network **κατά επτά αεροπορικών εταιρειών** που χρεώνουν **αδικαιολόγητα τέλη στους καταναλωτές για τις χειραποσκευές** τους και αγνοούν το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ/υπόθεση C-487/12), το οποίο έκρινε ότι, η χρέωση για μια χειραποσκευή με «εύλογο» βάρος και «εύλογες» διαστάσεις, είναι παράνομη.

Αίτημα της καταγγελίας ήταν η εναρμόνιση των κανόνων σε επίπεδο ΕΕ για διαφάνεια, σύγκριση τιμών και προστασία επιβατών. Η εναρμόνιση των κανόνων για τις χειραποσκευές θα εξασφαλίσει παράλληλα ασφάλεια δικαίου και θα έχει θετικό αντίκτυπο στα αεροδρόμια.

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ

Κατά το έτος 2025 **αυξήθηκαν οι καταγγελίες των καταναλωτών σε 520 από 480** που ήταν το 2024 για τα Κέντρα Αδυνατίσματος και Αισθητικής, που έχουν πέσει θύματα των παραπλανητικών τακτικών τους.

Από τις καταγγελίες των μελών μας, αλλά και των καταναλωτών, προκύπτει ότι τα εν λόγω Κέντρα συνεχίζουν να μην τηρούν τη νομοθεσία, εξαπατούν τους καταναλωτές με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, παρέχοντας, ως επί το πλείστο, πλημμελείς υπηρεσίες.

Τα προβλήματα που μας καταγγέθηκαν αφορούν

- **παράβαση της σχετικής νομοθεσίας**
- **αθέμιτες, επιθετικές και παραπλανητικές πρακτικές προσέγγισης** των καταναλωτών με δελεαστικές δήθεν προσφορές
- **άσκηση μεγάλης ψυχολογικής πίεσης και «εξαναγκασμός»** για επιπλέον υπηρεσίες
- **άρνηση του δικαιώματος υπαναχώρησης**
- **άρνηση επιστροφής χρημάτων** για μη εκτελεσθείσες υπηρεσίες
- **μη παράδοση συμβάσεων και αποδείξεων** για ποσά που εισέπραξαν τα εν λόγω κέντρα
- **παροχή πλημμελών υπηρεσιών**
- **υπέρογκες χρεώσεις** στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- **αδιαφάνεια** στον τρόπο λειτουργίας τους

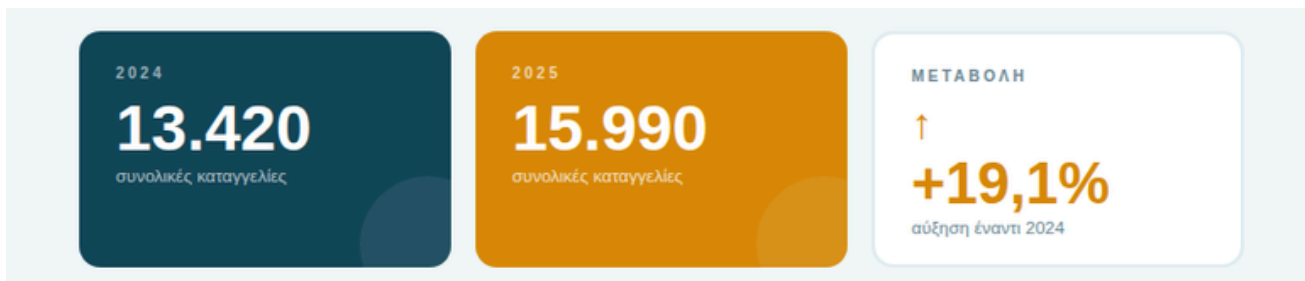
Με τη μεσολάβησή μας για τα μέλη μας, με πολλές δυσκολίες, πετύχαμε επιστροφή χρημάτων και ακύρωση συμβάσεων.



Καταγγελίες καταναλωτών 2025

Χιλιάδες Καταναλωτές μας απευθύνθηκαν για να βρουν λύση

Την χρονιά που πέρασε, η ΕΚΠΟΙΖΩ διαχειρίστηκε κοντά στις **16.000 καταγγελίες**/αιτήματα καταναλωτών εξατομικευμένα, είτε γραπτώς, είτε τηλεφωνικώς, είτε με φυσική παρουσία. Παράλληλα, ενημέρωσε και βοήθησε τους καταναλωτές μέσω της ιστοσελίδας της παρέχοντας πάνω από **55 υποδείγματα καταγγελιών** και πάνω από **60 ενημερωτικά άρθρα** για τα δικαιώματά τους.



Κατανομή καταγγελιών %

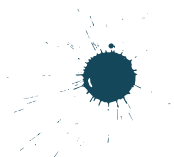
Ποσοστό επί συνόλου — ΕΚΠΟΙΖΩ



Καταγγελίες ανά κατηγορία

Πλήθος καταγγελιών — ΕΚΠΟΙΖΩ

15.990
ΣΥΝΟΛΟ



Τμήμα Επικοινωνίας

21 Δελτία Τύπου

πάνω από

300 αναδημοσιεύσεις

Συνεντεύξεις **179**

Το επικρατέστερο θέμα ήταν η **ακρίβεια**.
Λοιπά θέματα: αυξήσεις ασφαλίσεων, προμήθειες τραπεζών, ενέργεια, τρόφιμα, περιβάλλον, καταγγελίες καταναλωτών.

Ιανουάριος

- Υπέρογκες και καταχρηστικές αυξήσεις στα ασφάλιστρα των ασφαλίσεων υγείας
- Κόκκινη κάρτα κατά της Μετα από τις ενώσεις καταναλωτών για τη "συγκατάθεση ή πληρωμή"

Φεβρουάριος

- Κενά ασφαλείας στα προϊόντα που πωλούνται στην κινεζική διαδικτυακή πλατφόρμα "Temu"
- Η ΕΚΠΟΙΖΩ παρεμβαίνει στην πιλοτική δίκη στον Άρειο Πάγο για τον υπολογισμό των τόκων στις αποφάσεις του ν. Κατσέλη

Μάρτιος

- 15 Μαρτίου: Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή: Η ΕΚΠΟΙΖΩ στην πρώτη γραμμή για τα δικαιώματα των καταναλωτών
- Επηρεάζει ο τρόπος ζωής μας το περιβάλλον και πόσο;

Μάιος

- Απαράδεκτη η αιφνιδιαστική πρακτική της Εθνικής Ασφαλιστικής για την αλλαγή του τρόπου αποζημίωσης των ασφαλισμένων υγείας
- Νίκη της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ: Αναστολή του νέου τρόπου αποζημίωσης των ασφαλισμένων υγείας της Εθνικής Ασφαλιστικής
- Ενώσεις καταναλωτών καταγγέλλουν επτά αεροπορικές εταιρείες για τη χρέωση χειραποσκευών

Ιούνιος

- Ενώσεις Καταναλωτών καταγγέλλουν τη SHEIN για χρήση σκοτεινών μοτίβων που ενισχύουν την υπερκατανάλωση
- Οι αεροπορικές εταιρείες συνεχίζουν την πρακτική της μευδοοικολογικής ταυτότητας παρά τις βελτιώσεις
- ΕΚΠΟΙΖΩ: Ένας χρόνος λειτουργίας του γραφείου μιας στάσης για την ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών

Ιούλιος

- Έναρξη του Ευρωπαϊκού προγράμματος IDeAS4GR για τη στήριξη των υπερχρεωμένων νοικοκυριών
- Απαράδεκτη η μονομερής τροποποίηση σύμβασης καταθετικών λογαριασμών από την Εθνική Τράπεζα

Σεπτέμβριος

- Ψηφιακό ευρώ: Τι είναι και τι ζητούν οι καταναλωτές
- Μαζί Μειώνουμε τη Σπατάλη Τροφίμων στην Ελλάδα - Food Saving Action week 2025

Οκτώβριος

- Φθηνότερα μεν, δυσεύρετα δε! - Νέα έρευνα δείχνει άνιση πρόσβαση σε προϊόντα με οικολογικό σήμα στην Ευρώπη
- Πράσινη μετάβαση για λίγους: αποτελέσματα έρευνας στα ευάλωτα νοικοκυριά της Αττικής

Νοέμβριος

- ΕΚΠΟΙΖΩ: Σε δεύτερη μοίρα η Προστασία του Καταναλωτή στη νέα «Αρχή Εποπτείας της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή»
- Αντιπροσωπευτική αγωγή της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά της Εθνικής Τράπεζας για τη μονομερή τροποποίηση καταθετικών λογαριασμών και επιβολή αδικαιολόγητων χρεώσεων

Δεκέμβριος

- Ευρωπαϊκή έρευνα για τους influencers στα τρόφιμα και στη γρήγορη μόδα: Άμεση ανάγκη προστασίας των καταναλωτών



Ιστοσελίδα

40

άρθρα

21.000

Προβολές ανά μήνα

15.400

Χρήστες ανά μήνα

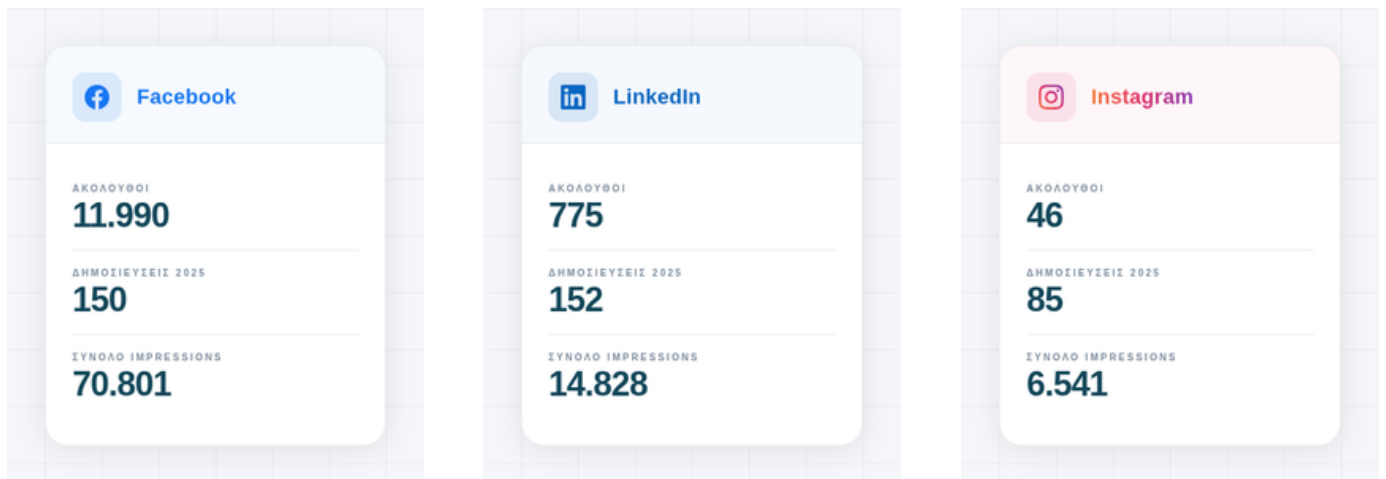
Το 2025, δημοσιεύθηκαν συνολικά 40 άρθρα που αφορούν τις δράσεις μας.

Κατά μέσο όρο 15.400 χρήστες επισκέφθηκαν την ιστοσελίδα μας με μέσο όρο 21.000 προβολές ανά μήνα.

Κοινωνικά Δίκτυα

387

Σύνολο δημοσιεύσεων



Newsletters

10

newsletters

5000+

παραλήπτες

	Φεβ	PS LIFESTYLE	Μαρ	Απρ	Μάι	Ιούν Ιούλ	Σεπ	Σεπ 2	Οκτ Νοε	Δεκ
Παραλήπτες	5.242	5.121	5.137	5.268	5.153	5.289	5.215	5.308	5.362	5.294
Emails που ανοίχτηκαν	1.024	972	882	853	1.032	963	1.157	1.011	972	849

Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ



Πρόγραμμα PSLifestyle

Απολογισμός έργου

Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2021 και ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2025, με 16 συνολικά εταίρους από 8 χώρες.

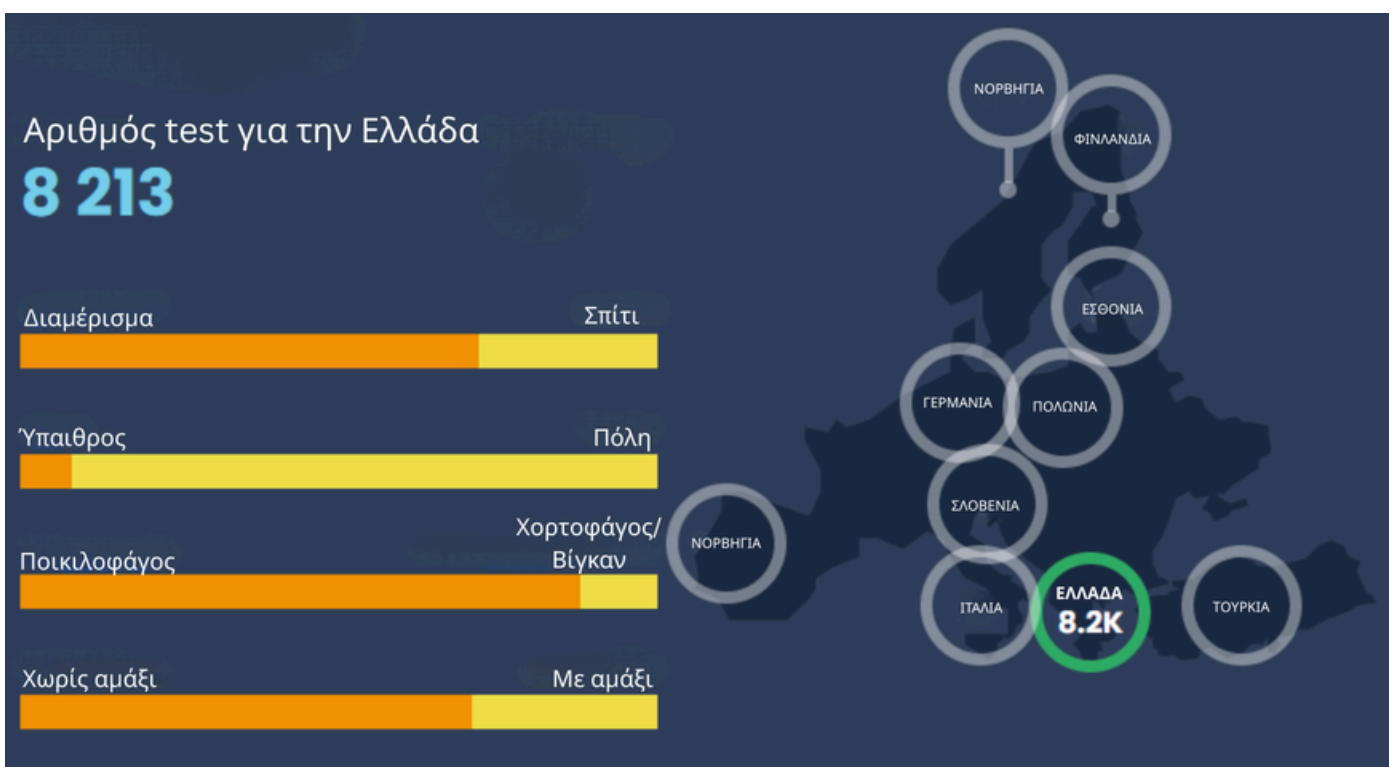
Στόχος του ήταν να κινητοποιήσει τους Ευρωπαίους πολίτες να υιοθετήσουν πιο αειφόρους και πιο υγιεινούς τρόπους ζωής, βοηθώντας τους να μειώσουν τις ατομικές εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, τα οποία παράγονται από τις αναγκαίες για την επιβίωσή μας καθημερινές δραστηριότητες, που υπερθερμαίνουν τον πλανήτη και ευθύνονται για την κλιματική αλλαγή.

Η μείωση του ατομικού αποτυπώματος άνθρακα είναι εφικτή μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Lifestyle Test που δημιουργήθηκε, η οποία μετρά το ανθρακικό αποτύπωμα των ατόμων, όταν αυτά εισάγουν στοιχεία για τον τρόπο διατροφής, μετακίνησης, αγορών και την κατοικία τους. Η καινοτομία του εργαλείου Lifestyle Test, σε σύγκριση με άλλα ήδη υπάρχοντα, είναι η παροχή συμβουλών και η υπόδειξη δράσεων που μπορεί να αναλάβει το άτομο, προκειμένου να μειώσει το ατομικό του αποτύπωμα άνθρακα. Στην συνέχεια, βάσει των επιλογών τους, μπορούν να δημιουργήσουν το προσωπικό τους πλάνο και να επανέλθουν αργότερα να δουν πόσο μείωσαν το αποτύπωμά τους.

Παρ' όλο που το πρόγραμμα έληξε, υπάρχει ακόμα η δυνατότητα χρησιμοποίησης της εφαρμογής και έτσι τα δεδομένα συνεχώς αλλάζουν, ενώ διερευνώνται δυνατότητες νέας χρηματοδότησης, ώστε η εφαρμογή να μπορεί να λειτουργεί και να επικαιροποιείται συνεχώς.

Τι απήχηση είχε η εφαρμογή μας Lifestyle test στους Έλληνες και Ευρωπαίους;

- 1. Δοκιμάστηκε πάνω από 588.000 φορές στις 10 χώρες** των εταίρων του προγράμματος, ενώ δημιουργήθηκαν πάνω από 65.000 ατομικά προγράμματα μείωσης του ανθρακικού αποτυπώματος τα οποία επέφεραν 90.000 τόνους μείωση διοξειδίου του άνθρακα, που ισούται με 100.000 δίωρες πτήσεις!
- 2. Στην χώρα μας δοκιμάστηκε πάνω από 8.000 φορές**, ενώ τα ατομικά προγράμματα μείωσης του ανθρακικού αποτυπώματος, επέφεραν συνολική **μείωση 34,4 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (CO2)**, που ισούται με 49 πτήσεις από Αθήνα για Λονδίνο μετ' επιστροφής, για έναν επιβάτη!
- 3. Οι περισσότερες εκπομπές άνθρακα στην Ελλάδα παράγονται από τις μετακινήσεις**, με δεύτερη την κατοικία τρίτες την διατροφή και το φαγητό.



Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ

Πρόγραμμα PS Lifestyle

Απολογισμός έργου

PS Lifestyle

Τα παραπάνω στοιχεία είναι ανησυχητικά και πρέπει να επιταχύνουμε τις προσπάθειές μας για μείωση του παραγόμενου διοξειδίου του άνθρακα, παρεμβαίνοντας στους εξής τομείς:

- Διατροφή: Η υιοθέτηση φυτοφαγικής διαίτας μπορεί να μειώσει 1.000–2.500 κιλά CO₂e ανά άτομο ετησίως
- Μεταφορές: Η αποφυγή χρήσης ΙΧ σε αστικές περιοχές και η στροφή στα μέσα μαζικής μεταφοράς μπορούν να εξοικονομήσουν πάνω από 1.000 κιλά CO₂e ετησίως
- Κατοικία: Η ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων και η χρήση καθαρών συστημάτων θέρμανσης/ψύξης είναι κρίσιμης σημασίας

ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ

Πλάνα

655

Αποτύπωμα άνθρακα (μέσος όρος)

9 405 CO₂e kg

Προβλεπόμενη μείωση (μέσος όρος)

1 644 CO₂e kg / 17%

Συνολική μείωση

1.1M CO₂e kg



3 312

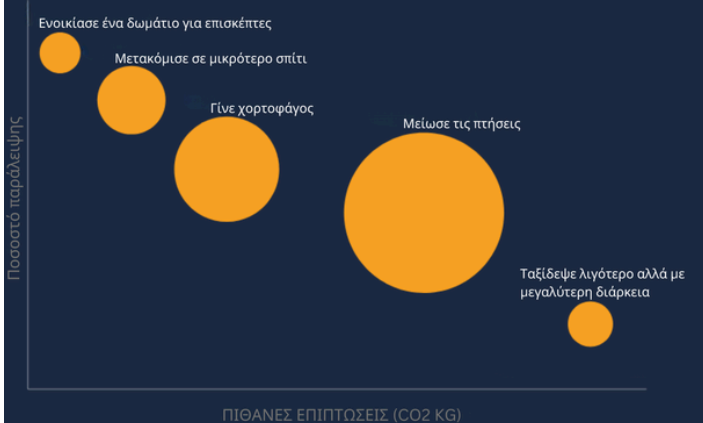
Ταξίδια με βενζινοκίνητο αυτοκίνητο από τις Βρυξέλλες στη Ρώμη.



1 919

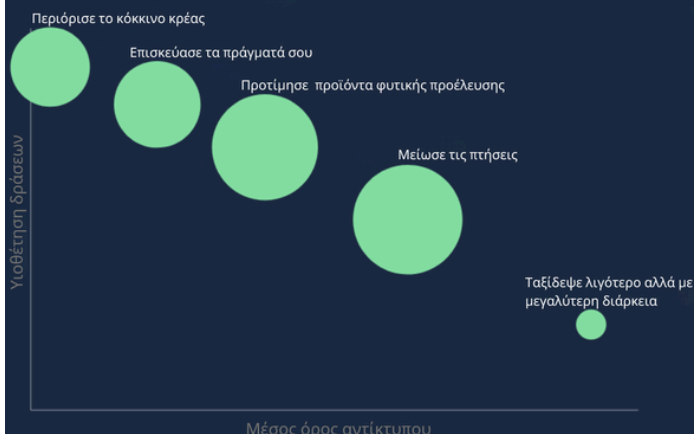
Πτήσεις από το Ελσίνκι προς τις Βρυξέλλες.

Πιθανότητα παράλειψης προτεινόμενων δράσεων



Το διάγραμμα δείχνει ποιες δράσεις αποφεύγουν συχνότερα οι πολίτες σε σχέση με τις περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις. Από ότι φαίνεται, η μείωση των πτήσεων και ο προσανατολισμός προς χορτοφαγικές συνήθειες εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά παράλειψης, παρά τη μεγάλη θετική τους επίδραση στη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα.

Αντίκτυπος επιλεγμένων δράσεων



Σε αυτό το διάγραμμα βλέπουμε την σχέση μεταξύ του μέσου αντίκτυπου μιας δράσης και του βαθμού υιοθέτησής της από τα άτομα. Δράσεις όπως ο περιορισμός του κόκκινου κρέατος και η επισκευή αντικειμένων υιοθετούνται πιο εύκολα, ενώ δράσεις με μεγαλύτερο περιβαλλοντικό όφελος (π.χ. λιγότερες πτήσεις) παρουσιάζουν χαμηλότερη αποδοχή.

Γενικότερα, με την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέξαμε, καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα:

1. Η παγκόσμια θέρμανση πλησιάζει γρήγορα το όριο των 1,5°C, που είχε τεθεί το 2015, στην Συμφωνία του Παρισιού, σε σχέση με τα προβιομηχανικά επίπεδα. **Αν τα τρέχοντα επίπεδα εκπομπών επιμείνουν, ενδέχεται να φτάσουμε στο όριο αυτό γύρω στο 2028 και όχι το 2035.**
2. Για την επίτευξη του στόχου 1,5°C έως το 2035, οι εκπομπές από τον τρόπο ζωής πρέπει να μειωθούν κατά 82% έως 94% στις χώρες υψηλού εισοδήματος

Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα μπορείτε να δείτε [εδώ](#) και για την [διαδικτυακή εφαρμογή εδώ](#), ενώ κάποιες δράσεις και αποτελέσματα μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα μας. Για την χρήση της εφαρμογής μπορείτε να δείτε το [βίντεο](#) που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου.

Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ



Πρόγραμμα **REVERTER**

REVERTER Απολογισμός έργου

Το πρόγραμμα ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2022 και ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο του 2025, με 12εταίρους από 5 χώρες.

Στόχος του ήταν να συμβάλει στην μείωση του ενεργειακού κόστους και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των Ευρωπαίων πολιτών μέσω της ενεργειακής αναβάθμισης των κατοικιών τους.

Προτεραιότητα επιλογής είχαν κατοικίες με τη χειρότερη ενεργειακή απόδοση, ενώ **αναζητήθηκαν λύσεις** σε διάφορα εμπόδια που υπάρχουν στην ενεργειακή αναβάθμισή τους, **μέσω της δημιουργίας γραφείων «υπηρεσιών μιας στάσης»** ("one-stop shops").

Τα **ευάλωτα νοικοκυριά βρήκαν στα γραφεία αυτά μία «στέγη»** που τα βοήθησε να εγγραφούν σε επιδοτούμενα προγράμματα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης των κατοικιών τους, παρέχοντάς τους όλη την σχετική καθοδήγηση, στήριξη και βοήθεια. Το έργο **λειτούργησε πιλοτικά σε 4 Ευρωπαϊκές πόλεις** που χαρακτηρίζονται από διαφορετικές κλιματικές και κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες.

Στην Ελλάδα, το γραφείο υπηρεσιών μιας στάσης στεγάζεται στην ΕΚΠΟΙΖΩ, ενώ έχει επίσης δημιουργηθεί και το ψηφιακό γραφείο ενημέρωσης για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών.



Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ



Πρόγραμμα REVERTER
Απολογισμός έργου

Μεγάλο μέρος των νοικοκυριών κινδυνεύει από ενεργειακή φτώχεια εκτός από τα ευάλωτα, τα οποία τη βιώνουν ήδη.

Συμπεράσματα από τη λειτουργία του γραφείου μιας στάσης

1. Σε όλες τις περιπτώσεις παρατηρείται μεγάλη ψαλίδα μεταξύ του διαθέσιμου εισοδήματος και των δαπανών, που επιβεβαιώνει τη διαρκή μείωση της αγοραστικής δύναμης των νοικοκυριών.
2. Μεγάλο μέρος των νοικοκυριών κινδυνεύει από ενεργειακή φτώχεια εκτός από τα ευάλωτα, τα οποία τη βιώνουν ήδη.
3. Παρατηρείται αρνητική εικόνα για τα προγράμματα «ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ». Τα βασικότερα προβλήματα αφορούν στη γραφειοκρατία, στην αδυναμία πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό και κάλυψης του υπολειπόμενου ποσού με ίδια κεφάλαια, στις υψηλές αμοιβές μηχανικών και σε επιπλέον έξοδα που προκύπτουν στην πορεία υλοποίησης, στην υψηλή αναλογικά αμοιβή μηχανικών/ συμβούλων για την υποβολή της αίτησης και στην απώλεια της δαπάνης σε περίπτωση μη έγκρισης της αίτησης και τέλος, στη μεγάλη καθυστέρηση έναρξης εργασιών και αποζημίωσης.
4. Η προσωπική επαφή με τα ευάλωτα άτομα είναι πρωταρχικής σημασίας λόγω ότι δεν εμπιστεύονται εύκολα, δεν έχουν καμία ενημέρωση, νιώθουν απομονωμένοι και η έννοια τους περιορίζεται στις βασικές τους ανάγκες επιβίωσης.



Προτάσεις για την καταπολέμηση της ενεργειακής φτώχειας

Τα προγράμματα ενεργειακής αναβάθμισης κατοικιών θα πρέπει:

- Να επιδοτούν 100% τους ενεργειακά ευάλωτους,
- Να έχουν λιγότερη γραφειοκρατία,
- Να υπάρχει στοχευμένη ενημέρωση για τα προγράμματα και τη βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων ενεργειακών πόρων (πράσινη ενέργεια).

Επίσης, ζητάμε:

1. Τη συνεργασία της Πολιτείας για το συντονισμό κοινών δράσεων και για καμπάνιες ενημέρωσης.
2. Τη συμμετοχή των δήμων στην ενεργειακή μετάβαση και τη σύσταση υπηρεσιών μιας στάσης.
3. Τη σύσταση ενός συμβουλευτικού οργάνου από το Υπουργείο με τη συμμετοχή των αρμόδιων φορέων που απασχολούνται στον τομέα της ενέργειας, για το σχεδιασμό προγραμμάτων αναβάθμισης κατοικιών που να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των νοικοκυριών.



Περισσότερα για τον απολογισμό του έργου στην ιστοσελίδα: <https://reverterhub.eu/>

Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ



Πρόγραμμα EXCEL4MED

Αυτό το ερευνητικό ευρωπαϊκό πρόγραμμα ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2023 και θα ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο του 2026, με 14 εταίρους από τρεις χώρες

Στόχος του, η αξιοποίηση των υποπροϊόντων της βιομηχανίας τροφίμων που διαφορετικά θα κατέληγαν στις χωματερές και η εξαγωγή ευεργετικών για την υγεία συστατικών, καταπολεμώντας ταυτόχρονα την απώλεια τροφίμων και τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής.

Η εξαγωγή των χρήσιμων συστατικών (αντιοξειδωτικών και άλλων ευεργετικών για την υγεία ουσιών που υπάρχουν στις φλούδες και τα κουκούτσια εσπεριδοειδών και ροδιών) θα γίνει με τη βοήθεια τεχνολογιών φιλικών στο περιβάλλον, χωρίς τη χρήση χημικών ουσιών. Στη συνέχεια, αναμένεται να ενσωματωθούν σε νέα πιο θρεπτικά τρόφιμα, όπως το λευκό τυρί σε άλμη, τα smoothies, τα προϊόντα γιαουρτιού, ενισχύοντας έτσι τη θρεπτική τους αξία. Επίσης, αναμένεται να παραχθούν χυμοί με χαμηλότερη περιεκτικότητα σε φυσικά σάκχαρα.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. **πραγματοποίησε έρευνα** για να διερευνήσει τη γνώμη των καταναλωτών για τα καινοτόμα προϊόντα που θα παραχθούν, η οποία διενεργήθηκε παράλληλα σε Ελλάδα, Μάλτα και Γαλλία, με την ΕΚΠΟΙΖΩ να συντονίζει τις τρεις χώρες και να υλοποιεί την έρευνα που έλαβε χώρα στην Ελλάδα.

Παράλληλα, οι ερευνητικές δραστηριότητες εξελίσσονται ικανοποιητικά, και δείγματα από τα πρώτα καινοτόμα προϊόντα έχουν ήδη αναπτυχθεί.



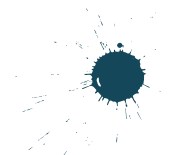
Πρόγραμμα VETTING Green

Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2023 και θα ολοκληρωθεί τον Μάρτιο του 2026, με 6 εταίρους, από 5 χώρες.

Στόχος του, η καταπολέμηση των ψευδών οικολογικών ισχυρισμών ή "πράσινο ξέπλυμα" ή greenwashing στον τομέα της υποδηματοποιίας και κλωστοϋφαντουργίας.

Αυτό θα το επιτύχει, βοηθώντας τους γποδηματοποιούς, τους εργαζόμενους, αλλά και τους καταναλωτές να διακρίνουν τους γνήσιους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς και τις σωστές επιχειρηματικές πρακτικές από τις κενές στρατηγικές μάρκετινγκ που προωθούν ψεύτικους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς που συνιστούν 'πράσινο ξέπλυμα'.

Για τον σκοπό αυτό, στο πλαίσιο του έργου, δημιουργήθηκε νέο εκπαιδευτικό υλικό για Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, σχετικά με τον τρόπο προβολής και θεμελίωσης τεκμηριωμένων περιβαλλοντικών ισχυρισμών και την αποφυγή του 'πράσινου ξέπλυματος'.



Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ

Cir4Fun

Πρόγραμμα Cir4Fun

Το πρόγραμμα ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2025 και θα ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο του 2028, με 22 εταίρους από 10 χώρες.

Στόχος του, η ενίσχυση της βιωσιμότητας των επίπλων, η οικολογική τους σήμανση, η διαμόρφωση στρατηγικών σχεδιασμού των επίπλων, ώστε να είναι δυνατή η επαναχρησιμοποίησή τους, υποστηρίζοντας έτσι τις αρχές της κυκλικής οικονομίας σε όλο τον κύκλο ζωής του προϊόντος.

Επιπλέον, θα δημιουργήσει ένα **Ψηφιακό Διαβατήριο για τα Έπιπλα** το οποίο θα απεικονίζεται με ένα κωδικό και θα περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες, από τις πρώτες ύλες του επίπλου, τον τρόπο κατασκευής- συναρμολόγησης και αποσυναρμολόγησης και πώς τα διάφορα μέρη του μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν, καθώς και οι διαθέσιμες στον καταναλωτή υπηρεσίες.

Συμπερασματικά, το πρόγραμμα αυτό θα αποτελέσει έναν Οδηγό για την βιομηχανία επίπλων, χαράζοντας τον δρόμο προς την αειφορία, την πλήρη αξιοποίηση των υλικών μέσω της διοχέτευσης παραπροϊόντων σε άλλες βιομηχανίες, φιλοδοξώντας έτσι να συμβάλει στους περιβαλλοντικούς στόχους της ΕΕ, αλλά και στην μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα της ευρωπαϊκής βιομηχανίας επίπλων.

Στο πλαίσιό του, θα πειραματιστούμε με έπιπλα οικιακά και για δημόσιους χώρους, και είναι απαραίτητη η συνεργασία δήμων, εταιρειών ανακύκλωσης, και καταναλωτών.

SecureFood

Πρόγραμμα Secure Food

Το ερευνητικό αυτό έργο ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2024 και θα ολοκληρωθεί τον Ιούνιο του 2027, με 25 εταίρους, από 10 χώρες.

Στόχος του, ο έγκαιρος εντοπισμός και αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρατηρούνται στον ομαλό εφοδιασμό της αγοράς με τα αναγκαία τρόφιμα, εξ' αιτίας πολεμικών συρράξεων, κλιματικής αλλαγής, πανδημιών και άλλων έκτακτων γεγονότων.

Με την χρήση καινοτόμων μεθόδων, μελετάται αναλυτικά η πορεία των τροφίμων από την παραγωγή έως την κατανάλωση, καταγράφονται οι παράγοντες που επηρεάζουν τον ομαλό εφοδιασμό της αγοράς, ενώ γίνεται προσπάθεια συνεχούς παρακολούθησής τους, πρόβλεψης των επιπτώσεών τους και έγκαιρης ειδοποίησης των ενδιαφερομένων μερών και διευκόλυνση αποφάσεων για την λήψη των απαραίτητων μέτρων.

Αυτό πραγματοποιείται, με την αξιοποίηση ήδη υπάρχουσών εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης και μοντέλων αλλά και την δημιουργία νέων που θα επιτρέπουν την διαδικτυακή παρακολούθηση του συστήματος των τροφίμων.

Ταυτόχρονα, η προσπάθεια αντιμετώπισης της επισιτιστικής ανασφάλειας, θα συμβάλει στην βελτίωση του τρόπου παραγωγής και διάθεσης τροφίμων, σε εναρμόνιση με την Στρατηγική της ΕΕ από το 'Αγρόκτημα στο πιάτο' και την 'Πράσινη Μετάβαση' που στοχεύουν στην παραγωγή υγιεινότερων τροφίμων και μικρότερη επιβάρυνση του πλανήτη.



Ευρωπαϊκά Προγράμματα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ



Πρόγραμμα IDeAS4Gr

Το πρόγραμμα αυτό, ξεκίνησε τον Ιούνιο 2025 και θα ολοκληρωθεί τον Μάιο του 2027, με 2 εταίρους μόνο από Ελλάδα.

Στόχος του, η βελτίωση των υπηρεσιών παροχής συμβουλών για το χρέος, προσφέροντας στους υπερχρεωμένους καταναλωτές υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας, προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

Αξιοποιώντας την πλούσια εμπειρία και των δύο εταίρων, στοχεύει να γεφυρώσει τα κενά που παρατηρούνται στην αντιμετώπιση της υπερχρέωσης. Έτσι, θα κατηγοριοποιήσει τους διαφορετικούς τύπους υπερχρεωμένων ατόμων και θα προσδιορίσει την καλύτερη αντιμετώπιση καθενός, ενώ θα βοηθά τους υπερχρεωμένους να υποβάλουν την πρόταση διακανονισμού των χρεών τους ηλεκτρονικά και να διαπραγματευτούν με τους δανειστές.

Μέσω της συστηματικής εκπαίδευσης των νομικών ομάδων των εταίρων, της διεξαγωγής εκστρατείας ενημέρωσης, της διοργάνωσης εκδηλώσεων σε Αθήνα και Ηράκλειο Κρήτης και της διατύπωσης συστάσεων προς την Πολιτεία, αναμένεται ότι οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών για χρέη στην Ελλάδα, τόσο διαπροσωπικά όσο και διαδικτυακά θα βελτιωθούν, έχοντας θετικό κοινωνικό, οικονομικό και επιστημονικό αντίκτυπο στη χώρα.

Πρόγραμμα SPETE

Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2025 και θα ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο του 2028.

Αποτελεί σύμπραξη της ΕΚΠΟΙΖΩ με 3 ελληνικές ενεργειακές κοινότητες και το Ελληνικό Ινστιτούτο Παθητικού Σπιτιού, είναι δε, **εθνική εξειδίκευση της δράσης της ΕΕ για Ανακαίνιση Κατοικιών με πρωτοβουλία των ίδιων των Πολιτών.**

Στόχος της δράσης αυτής, η οποία πραγματοποιείται με συμπράξεις δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε διάφορα κράτη μέλη, είναι η ομαδική και συστηματική ανακαίνιση των παλαιών κατοικιών.

Στο πλαίσió του, θα γίνει συστηματική ενημέρωση των ενεργειακών κοινοτήτων και υποστήριξή τους σε τοπικό επίπεδο, προκειμένου να ενημερώσουν και να βοηθήσουν τους κατοίκους της περιοχής τους στην συλλογική ενεργειακή αναβάθμιση των σπιτιών τους. Επίσης, θα υποστηριχθούν στην ίδρυση Γραφείων μιας Στάσης, στην ανεύρεση χρηματοδότησης σε εθνικό-περιφερειακό - ευρωπαϊκό επίπεδο, στην νομική πλευρά των δράσεων τους, ενώ θα εκπαιδεύονται μέσω θεματικών σεμιναρίων και επί του πεδίου συμβουλευτικής.



Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης

Μνημόνια Συνεργασίας

Με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Στις 31 Οκτωβρίου 2025 υπογράφηκε από τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ, Καθηγητή Κωνσταντίνο Μασσέλο, και την Πρόεδρο της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ, Παναγιώτα Καλαποθαράκου, Μνημόνιο Συνεργασίας, στο πλαίσιο της ήδη αγαστής τους συνεργασίας, αλλά και των κοινών πεδίων ενδιαφέροντος και στόχων που ως σκοπό έχουν τη **θωράκιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων όλων των χρηστών στο Διαδίκτυο από μη σύνομες πρακτικές των παρόχων κατά τη χρήση Ψηφιακών Υπηρεσιών.**

Αντικείμενο του Μνημονίου είναι η **ενίσχυση της μεταξύ τους επικοινωνίας και εδραίωση της συνεργασίας τους, με κύριο στόχο τον συντονισμό, την ανάπτυξη και υλοποίηση κοινών δράσεων σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στον τομέα των Ψηφιακών Υπηρεσιών Εθνικό και Ευρωπαϊκό Επίπεδο.**

Σκοπός της συνεργασίας

Η συνεργασία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, δηλαδή υπηρεσίες όπως **διαδικτυακές πλατφόρμες πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διαδικτυακές μηχανές αναζήτησης.**

Μερικοί από τους βασικούς στόχους της συνεργασίας περιλαμβάνουν:

- **Ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας** σχετικά με τις νέες τάσεις και εξελίξεις στον τομέα των Ψηφιακών Υπηρεσιών.
- **Συνεργασία για τη διοργάνωση ενημερωτικών δράσεων** που θα βοηθήσουν τους καταναλωτές να κατανοήσουν καλύτερα τα δικαιώματά τους και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στον ψηφιακό κόσμο.

Η συνεργασία αυτή αναμένεται να συμβάλει στην **ενίσχυση της εποπτείας των Ψηφιακών Υπηρεσιών στην Ελλάδα** και να δημιουργήσει έναν **ισχυρό δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών, των θεσμών** και των ευρωπαϊκών μηχανισμών, όπως ο Κανονισμός για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.

Ο ρόλος της ΕΚΠΟΙΖΩ ως πιστοποιημένη ένωση καταναλωτών με σκοπό την προστασία του καταναλωτή και συγχρόνως η συμβολή της ΕΕΤΤ μέσω του ρόλου της του «Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών» παρέχουν ισχυρές εγγυήσεις για την έναρξη συστηματικής συνεργασίας με κύριο σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας ζωής των καταναλωτών στην εποχή των ψηφιακών τεχνολογιών.

Με το Δήμο Αιγάλεω

Τη Δευτέρα 13 Ιανουαρίου 2025, η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ και ο Δήμος Αιγάλεω προχώρησαν στην υπογραφή Μνημονίου Συνεργασίας σε συνέχεια της ήδη αγαστής τους συνεργασίας, αλλά και των κοινών πεδίων ενδιαφέροντος και στόχων.

Αντικείμενο του Μνημονίου είναι η **ενίσχυση της μεταξύ τους επικοινωνίας και εδραίωση της συνεργασίας τους, με κύριο στόχο τον συντονισμό, την ανάπτυξη και υλοποίηση κοινών δράσεων που υπηρετούν το σκοπό τους, όπως είναι η ενεργειακή φτώχεια, η δίκαιη πράσινη μετάβαση, το δικαίο του καταναλωτή κ.α.**

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ και ο Δήμος Αιγάλεω έχουν ήδη προβεί σε δράσεις ενημέρωσης και εκπαίδευσης μέσω του ευρωπαϊκού πρόγραμματος **“REVERTER-Deep RENovation roadmaps to decrease households VulnERability To Energy poverty” (LIFE-2021-CET-ENERPOV)**, που κύριο σκοπό έχει την άμβλυνση του φαινομένου της ενεργειακής φτώχειας και του ευρωπαϊκού έργου **“RocktheBlock”**, με κωδικό αριθμό EUI01-255, στο πλαίσιο της πρόσκλησης με τίτλο «European Urban Initiative (EUI) – Innovation Action (IA)», το οποίο συντονίζεται από το Δήμο Αιγάλεω. Το έργο «Rock the Block» επιδιώκει να συμβάλει με ολοκληρωμένο τρόπο στις σύγχρονες προκλήσεις της στέγασης.



Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης

Συναντήσεις με Αρχές & Φορείς

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης – Αντιπροσωπευτικές Αγωγές

Στις 20 Ιανουαρίου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή με θέμα ζητήματα που αφορούν τη νέα νομοθεσία για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές και τις καταγγελίες καταναλωτών.

Γενικός Γραμματέας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης – Χρηματοδότηση Ενώσεων Καταναλωτών

Στις 27 Ιανουαρίου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση του ΔΣ της ΕΚΠΟΙΖΩ με τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου του ΥΠΑΝ με αντικείμενο τη χρηματοδότηση των Ενώσεων Καταναλωτών.

Ευρωβουλευτής Τσιόδρας – Καταναλωτικό Κίνημα

Στις 18 Φεβρουαρίου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τον Ευρωβουλευτή Δημήτρη Τσιόδρα με στόχο την ενημέρωσή του για το καταναλωτικό κίνημα, τις Ενώσεις Καταναλωτών στην Ελλάδα και τα προβλήματά τους, προκειμένου να αναδειχθούν στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων

Στις 28 Μαΐου 2025 πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τον Υφυπουργό Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού κ. Κωνσταντίνο Βλάση, σε ανταπόκριση του αιτήματος της ΕΚΠΟΙΖΩ με θέμα την ένταξη της αγωγής καταναλωτή στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Ομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας Θεσσαλίας

Στις 11 Ιουνίου 2025 συναντηθήκαμε με την Ομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας Θεσσαλίας και τον Πρόεδρο κ. Χρήστο Μπλουγούρα για τη διερεύνηση συνεργασίας αναφορικά με τον αθέμιτο ανταγωνισμό ασιατικών ηλεκτρονικών πλατφορμών.

Εκδηλώσεις - Παρεμβάσεις

Παρέμβαση σε Στρογγυλή Τράπεζα «Πώς προστατεύεται ο καταναλωτής;»

Στις 10 Οκτωβρίου, πραγματοποιήθηκε Στρογγυλή Τράπεζα με θέμα «Πώς προστατεύεται ο καταναλωτής;», με πρωτοβουλία του Ευρωβουλευτή Δημήτρη Τσιόδρα (ΝΔ), μέλους της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Στη συνάντηση συμμετείχαν ο Υπουργός Ανάπτυξης Τάκης Θεοδωρικάκος, αρμόδιες κρατικές αρχές, εκπρόσωποι της αγοράς, ενώσεων καταναλωτών και της κοινωνίας των πολιτών.

Εκ μέρους του ΕΚΠΟΙΖΩ, **παρέμβαση πραγματοποίησε η Πρόεδρος Παναγιώτα Καλαποθαράκου**, η οποία **ανέπτυξε τρεις βασικές διαπιστώσεις**: την **έλλειψη εκπαίδευσης και ενημέρωσης του Έλληνα καταναλωτή για τα δικαιώματά του**, τον **περιορισμένο θεσμικό ρόλο των Ενώσεων Καταναλωτών**, οι οποίες λειτουργούν εθελοντικά, χωρίς κρατική υποστήριξη και την **υποχώρηση της εποπτείας της αγοράς τη δεκαετία των κρίσεων**, με κυρίαρχο πρόβλημα αυτό της **ακρίβειας**.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ χαιρέτισε την επικείμενη θεσμοθέτηση Αρχής Προστασίας Καταναλωτή με διευρυμένες αρμοδιότητες, πρόταση που η οργάνωση είχε διατυπώσει επανειλημμένα τα τελευταία έξι χρόνια και **τόνισε την ανάγκη για Εθνική Πολιτική Προστασίας Καταναλωτή**.

Παράλληλα, **παρουσιάστηκαν τα στοιχεία καταγγελιών της ΕΚΠΟΙΖΩ για το 2024**. Αναφορά έγινε επίσης στις δράσεις μας σε **ευρωπαϊκό επίπεδο μέσω της ΒΕΥC**, με καταγγελίες κατά μεγάλων ψηφιακών πλατφορμών (SHEIN, Meta, Temu, Google, TikTok) για **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και παραβιάσεις της νομοθεσίας προστασίας προσωπικών δεδομένων**.

Η παρέμβαση έκλεισε με **έκκληση για τακτικό θεσμικό διάλογο**, συνέργειες και συντονισμένες δράσεις όλων των εμπλεκόμενων φορέων για την αποτελεσματική ενδυνάμωση και προστασία των καταναλωτών.

Εκδήλωση για την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας 2025 – Γραφείο Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Στις 14 Μαρτίου δώσαμε το παρών στην εκδήλωση στρογγυλής τραπέζης του Γραφείου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα με θέμα «Γυναίκα, Ασφάλεια, Άμυνα, Ειρήνη», σε συνδιοργάνωση με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ινστιτούτο Διεθνών Σχέσεων (ΙΔΙΣ).

Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης

Εκδηλώσεις - Παρεμβάσεις

Ετήσια συνεδρίαση της Συμβουλευτικής Επιτροπής για την Πολιτική Καταναλωτών της ΕΕ

Στις 3 Απριλίου 2025 δώσαμε το παρών στην ετήσια συνεδρίαση της Συμβουλευτικής Επιτροπής για την Πολιτική Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Εθνικό Συμβούλιο Απονομής Οικολογικού Σήματος (ΕΣΑΟΣ)

- 10 Απριλίου: Συμμετοχή στην 1^η ετήσια συνεδρίαση
- 04 Ιουλίου: Συμμετοχή στην 2^η ετήσια συνεδρίαση
- 18 Δεκεμβρίου: Συμμετοχή στην 3^η ετήσια συνεδρίαση

Πρόγραμμα ΟΧΙΠΡΟ

Στις 29 Απριλίου δώσαμε συνέντευξη γνώμης σε ερευνήτρια του προγράμματος ΟΧΙΠΡΟ. Ένα πρόγραμμα το οποίο αναπτύσσει ένζυμα για την παραγωγή πιο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων καθημερινής χρήσης (αντηλιακών, συμπληρωμάτων διατροφής, απορρυπαντικών, κ.ά.)

Ημερίδα της Ελληνικής Εταιρείας Ανακύκλωσης

Στις 13 Φεβρουαρίου συμμετείχαμε στην ημερίδα της Ελληνικής Εταιρείας Ανακύκλωσης με θέμα **'Zero Waste'**.

Συνέδριο της Ρυθμιστικής και Εποπτικής Αρχής των Χρηματοοικονομικών Αγορών

Στις 05 Φεβρουαρίου συμμετείχαμε στο Συνέδριο της Ρυθμιστικής και Εποπτικής Αρχής των Χρηματοοικονομικών Αγορών, με τίτλο **Shaping the future of EU capital markets**.

Γενική Συνέλευση ΒΕΥC

Στις 18 και 19 Μαΐου λάβαμε μέρος στην ετήσια Γενική Συνέλευση της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Καταναλωτών ΒΕΥC.

Ετήσια συνάντηση Διατλαντικού Διαλόγου Καταναλωτών

Από 22 έως τις 24 Ιουνίου βρεθήκαμε στις Βρυξέλλες για την Ετήσια συνάντηση Διατλαντικού Διαλόγου Καταναλωτών.

Ten Million Hands

Με αφορμή την **εφαρμογή PSLifetest**, στις 5- Σεπτεμβρίου, συναντηθήκαμε με την οργάνωση Ten Million Hands για διερεύνηση δυνατότητας συνεργασίας μας.

Ημερίδα της ECOTIVITY

Στις 11 Οκτωβρίου συμμετείχαμε στην Ημερίδα της ECOTIVITY με ομιλία με τίτλο **"Η Βιώσιμη Κατανάλωση ως Στάση Ζωής: Καταναλώνω Υπεύθυνα, Ζω Βιώσιμα"**

Επέτειος 30 χρόνων της Επιτροπής Ανταγωνισμού

Στις 20 Οκτωβρίου λάβαμε μέρος στο συνέδριο της Επιτροπής Ανταγωνισμού με θέμα, **"Η Εξέλιξη της Πολιτικής και της Εφαρμογής του Δικαίου Ανταγωνισμού Ελληνικές και Διεθνείς Προοπτικές"**, με αφορμή τον εορτασμό της 30ής επετείου από την ίδρυση της.

Συνέδριο του ΒΕΥC

Στις 3 Δεκεμβρίου συμμετείχαμε στο υψηλού επιπέδου συνέδριο του ΒΕΥC με θέμα **"Η πολιτική για τους καταναλωτές σε έναν κόσμο που αλλάζει: ένα όραμα για την Ευρωπαϊκή Ένωση έως το 2030"**. Μεταξύ των προσκεκλημένων ήταν ο Επίτροπος για την Δημοκρατία, Δικαιοσύνη, Κράτος Δικαίου και Προστασία των Καταναλωτών Michael McGrath, υψηλά ιστάμενα στελέχη της Διεύθυνσης που προϊστάται, αρκετοί ευρωβουλευτές και αξιωματούχοι κρατών-μελών.

Workshop on Energy Poverty, Ευρωπαϊκό πρόγραμμα EFPORE-SE

Στις 3 Δεκεμβρίου κάναμε εισήγηση με τίτλο **"The role of One-Stop-Shops in the energy upgrading of homes of vulnerable households"** στο Workshop on Energy Poverty, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού προγράμματος EFPORE-SE, που διοργάνωσε το Ελληνικό Ίδρυμα Έρευνας και Καινοτομίας (ΕΛΙΔΕΚ) στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.

Επιτροπή Απονομής Διακρίσεων Zero Waste HoReCa

Στις 10 Δεκεμβρίου η ΕΚΠΟΙΖΩ συμμετείχε στην 6^η συνεδρίαση της Επιτροπής Απονομής Διακρίσεων Zero Waste HoReCa, της Οικολογικής Εταιρείας Ανακύκλωσης.



Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης

Αντιπροσωπευτικές Αγωγές

«Dialogues in Competition Law & Economics», υπό την αιγίδα της Επιτροπής Ανταγωνισμού

Στις 10 Σεπτεμβρίου 2025 έλαβε χώρα στο Ίδρυμα Ευγενίδου το 2^ο Διεθνές Συνέδριο «Dialogues in Competition Law & Economics», υπό την αιγίδα της Επιτροπής Ανταγωνισμού, **με τη συμμετοχή διακεκριμένων ακαδημαϊκών, νομικών και θεσμικών παραγόντων από την Ελλάδα και το εξωτερικό.**

Η ΕΚΠΟΙΖΩ εκπροσωπήθηκε από τον Κωνσταντίνο Κυριακόπουλο, ο οποίος συμμετείχε ως ομιλητής στο πρώτο πάνελ του συνεδρίου, **αφιερωμένο στο δίκαιο ανταγωνισμού και στις δυνατότητες συλλογικής αποκατάστασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών, μέσω των συλλογικών αγωγών.** Στην ομιλία του, ανέδειξε τις ιδιαίτερες **δυσκολίες** που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στην Ελλάδα, **όταν επιχειρούν να διεκδικήσουν αποζημίωση για παραβάσεις του δικαίου ανταγωνισμού.**

Ειδικότερα, επεσήμανε ότι σε πολλές περιπτώσεις η ατομική ζημία δεν επιτρέπει τις όποιες δικαστικές ενέργειες, καθώς **το κόστος σε πολλές περιπτώσεις είναι απαγορευτικό και υπερκαλύπτει το όποιο όφελος.** Υπό το πρίσμα αυτό, υπογράμμισε τη σημασία των συλλογικών αγωγών ως ουσιαστικό εργαλείο προστασίας των καταναλωτών.

Ιδιαίτερη αναφορά έγινε στο **ισχύον νομοθετικό πλαίσιο σε ευρωπαϊκό επίπεδο** και ειδικότερα, στο κενό που δημιουργεί ο αποκλεισμός του δικαίου ανταγωνισμού από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές. Παράλληλα, σε εθνικό επίπεδο και **κατόπιν παρεμβάσεων της ΕΚΠΟΙΖΩ, αναλύθηκε η μερική ενσωμάτωση της Οδηγίας,** η οποία επιτρέπει την άσκηση αντιπροσωπευτικών αγωγών για παραβάσεις του εθνικού δικαίου ανταγωνισμού, διατηρώντας ωστόσο εκτός πεδίου εφαρμογής τις παραβάσεις των άρθρων 101 και 102 ΣΛΕΕ. Κεντρικό σημείο της παρέμβασης αποτέλεσε η ανάγκη **ενίσχυσης της συνεργασίας μεταξύ των ενώσεων καταναλωτών και των αρχών ανταγωνισμού σε όλα τα στάδια,** από την ανάδειξη και επιλογή υποθέσεων έως την τεκμηρίωση και ποσοτικοποίηση της ζημίας. Στο πλαίσιο αυτό, υπογραμμίστηκε η σημασία της περαιτέρω αξιοποίησης και εμβάθυνσης του υφιστάμενου μηχανισμού συνεργασίας μεταξύ της ΕΚΠΟΙΖΩ και της Επιτροπής Ανταγωνισμού.

Η συμμετοχή της ΕΚΠΟΙΖΩ στο συνέδριο **συνέβαλε ουσιαστικά στον επιστημονικό διάλογο για τη βελτίωση των μηχανισμών προστασίας των καταναλωτών** και την **ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του δικαίου ανταγωνισμού,** αναδεικνύοντας τον ενεργό ρόλο της οργάνωσης στη διαμόρφωση σχετικών πολιτικών και πρακτικών.



Webinar Ευρωπαϊκής Επιτροπής – Representative Actions Directive Communication Toolbox

Στις 6 Οκτωβρίου 2025 συμμετείχαμε σε webinar της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG JUST) για το Communication Toolbox της Οδηγίας Αντιπροσωπευτικών Αγωγών, συμπεριλαμβανομένης και σχετικής έρευνας για τις ανάγκες των πιστοποιημένων φορέων (Qualified Entities) σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Συνέντευξη για το QEs Communication Toolbox Project – Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Στις 22 Ιουλίου 2025 συμμετείχαμε σε συνέντευξη στο πλαίσιο του QEs Communication Toolbox Project της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG JUST), κατόπιν πρόσκλησης, με στόχο τη διαμόρφωση εξειδικευμένων εργαλείων υποστήριξης και εκπαίδευσης για τους πιστοποιημένους φορείς σε όλη την Ευρώπη.

Έφεση κατά εταιρίας Mollers – Παραπλανητική Διαφήμιση

Στις 14 Μαρτίου 2025 εκδόθηκε η απόφαση 1326/2025 επί της έφεσης που είχε ασκηθεί κατά της εταιρίας Mollers (συμπληρώματα διατροφής) για παραπλανητική διαφήμιση. Η απόφαση επιβεβαίωσε την πρωτόδικη και διατήρησε τη χρηματική ικανοποίηση για την οποία είχαμε προσφύγει προκειμένου να αυξηθεί.

Θεσμικές Σχέσεις & Δράσεις Δικτύωσης

Συμμετοχή σε Διαβουλεύσεις & Έρευνες

Εθνικό επίπεδο

- Έρευνα για την ενίσχυση των δημοκρατικών αξιών και του κράτους δικαίου. Απάντηση στο ερωτηματολόγιο HIGGS : το Φεβρουάριο
- Άποψη για την «Εθνική Δράση κατά της Παιδικής Παχυσαρκίας». Συνέντευξη στη 'Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants' το Φεβρουάριο

Ευρωπαϊκό επίπεδο

- **Research Executive Agency:** Online survey of beneficiaries and unsuccessful applicants
- **SecureFood WASTE-SEC Questionnaire:** Αυτή η έρευνα συγκεντρώνει σχόλια των εταιρών του προγράμματος για τη βελτίωση του εργαλείου WASTE-SEC, μιας εφαρμογής που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος SecureFood. Στόχος της, ο προσδιορισμός των τρόπων με τον οποίο διάφοροι παράγοντες επηρεάζουν την απώλεια και τη σπατάλη τροφίμων, και την επισιτιστική ασφάλεια, ώστε να λαμβάνονται οι σωστές αποφάσεις, με βάση δεδομένα
- **Αξιολόγηση του Κανονισμού για τα Καλλυντικά Προϊόντα** (1223/2009: the Cosmetic Products Regulation (CPR))
- Συμμετοχή στην **Διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Κοινωνία των Πολιτών** - EU Civil Society Strategy
- European Court of Auditors: Survey on special report **Value Added Tax fraud on imports**
- **Consultation on a potential Key Information Section in the Package Leaflet** of centrally authorized medicinal products
- European Court of Auditors survey; '**Lessons to be learned from the weaknesses of the RRF**' (Recovery and Resilience Facility)
- **Survey about 2-factor authentication for EU Portal users**
- **Digital Products Passport:** consumer demands regarding product information to be included in the furniture digital passport

Εκπροσωπήσεις

Εθνικό επίπεδο

- ΕΣΚΑ Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή & Αγοράς
- ΕΣΑΟΣ Εθνικό Συμβούλιο Απονομής Οικολογικού Σήματος
- Επιτροπή Ελληνικού Σήματος
- Cosmocerf
- Eurocert
- ΒΙΟΕΛΛΑΣ
- Δέσμη
- ΕΛΟΤ
- Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης της εταιρείας Labor

Ευρωπαϊκό-Διεθνές επίπεδο

- Συμμετοχή της ΕΚΠΟΙΖΩ σε διευθυντικά όργανα και σε 15 θεματικές Ομάδες Εργασίας

Ακαδημαϊκή Κοινότητα

Συνεχίζεται η συνεργασία μας με Πανεπιστήμια, κυρίως στο πλαίσιο υλοποίησης ευρωπαϊκών προγραμμάτων, στα οποία συμμετέχουμε από κοινού



Προοπτικές & επιδιώξεις

Οι γεωπολιτικές εξελίξεις στη Μέση Ανατολή δημιουργούν ένα νέο κύμα ανασφάλειας και αβεβαιότητας με άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις σχεδόν σε όλους τους της οικονομία, με όξυνση των αρνητικών επιπτώσεων στην ήδη μειωμένη αγοραστική μας δύναμη.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. παραμένει στην πρώτη γραμμή, διεκδικώντας ένα δίκαιο πλαίσιο λειτουργίας της οικονομίας που θα θέτει στο επίκεντρο τον άνθρωπο και τις ανάγκες του.

Σ' αυτό το αβέβαιο και ρευστό περιβάλλον, η ΕΚΠΟΙΖΩ καλείται να λειτουργήσει όσο αποτελεσματικότερα μπορεί, μαχόμενη σε ένα εχθρικό προς τις καταναλωτικές οργανώσεις εθνικό πλαίσιο, αλλά αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που προσφέρει η ΕΕ, και προβάλλοντας τα θετικά της στοιχεία, καταπολεμώντας την συλλογική απογοήτευση, προσφέροντας λύσεις στους καταναλωτές με τα λίγα μέσα που διαθέτει, ενσαρκώνοντας ένα ελπιδοφόρο όραμα για την κοινωνία και αποτελώντας παράδειγμα προς μίμηση.

Στην διάρκεια του 2026, θα ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση της στρατηγικής μας, που ήδη έχει δρομολογηθεί, επιδιώκοντας την καλύτερη ανταπόκρισή μας σ' αυτές τις δυσμενείς συνθήκες και έχοντας ως βασικούς πυλώνες της δράσης μας τους ακόλουθους:

A. Οικονομική Αυτοδυναμία & Βιωσιμότητα

Η ΕΚΠΟΙΖΩ, επικεντρώνεται στη διασφάλιση σταθερών και ανεξάρτητων πόρων μέσω:

- Διεύρυνσης της συνδρομητικής βάσης των μελών για τη διασφάλιση σταθερών πόρων.
- Αξιοποίησης Ευρωπαϊκών Πόρων: Συμμετοχή σε προγράμματα της Ε.Ε. για τη χρηματοδότηση εξειδικευμένων δράσεων.
- Θεσμικής Διεκδίκησης: Εντατικοποίηση της διαχρονικής επιδίωξής μας για πάγια κρατική επιχορήγηση και χρηματοδότηση για εμβληματικές δράσεις, όπως οι αντιπροσωπευτικές αγωγές, με άσκηση πιέσεων για συμμόρφωση με τις ενωσιακές επιταγές

B. Συλλογική & Ατομική Υποστήριξη Καταναλωτών

Συνεχίζουμε τη δυναμική μας παρουσία στους τομείς που επηρεάζουν την καθημερινότητα του καταναλωτή:

- Τομείς Παρέμβασης: Ακρίβεια, Χρηματοοικονομικά, Ενέργεια, Ιδιωτική Ασφάλιση, Τηλεπικοινωνίες, Τρόφιμα, Ψηφιακά Δικαιώματα .
- Νομικά Εργαλεία: Αξιοποίηση του θεσμού των Αντιπροσωπευτικών Αγωγών για τη μαζική αποκατάσταση των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών από καταχρηστικές πρακτικές.

Γ. Ενίσχυση Εθελοντικής Συμμετοχής

Η δράση της ΕΚΠΟΙΖΩ βασίζεται στη συστηματική προσφορά του ΔΣ και του δικτύου εθελοντών μας. Για το 2026 προγραμματίζονται μεταξύ άλλων:

- Συνεργασίες με Ακαδημαϊκά Ιδρύματα: Προσέλκυση φοιτητών για πρακτική άσκηση και εθελοντική απασχόληση.
- Ενεργοποίηση των μελών μας για εθελοντική συμμετοχή

Δ. Θεσμική Αναβάθμιση

Επιδιώκουμε την αναβάθμιση του ρόλου της ΕΚΠΟΙΖΩ ως θεσμικού συνομιλητή της Πολιτείας:

- Συνεργασία με Αρχές & Υπουργεία: Υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και ενημέρωσης με στόχο την ανάπτυξη καταναλωτικής συνείδησης

Υποσχόμαστε στους εαυτούς μας, στα μέλη μας, σε όλους τους καταναλωτές της χώρας, ότι παρά τις αναμενόμενες αντιξοότητες, θα παραμείνουμε στις επάλξεις, αγωνιζόμενοι για την βέλτιστη προστασία των δικαιωμάτων και των οικονομικών συμφερόντων όλων μας!

Αλλά για ένα τέτοιο όραμα χρειαζόμαστε την ενεργή στήριξη όλων μας, επειδή η δύναμη όλων είναι και η δύναμη του καθενός μας!

Η φωνή σου, η δύναμή μας!

Οικονομικός Απολογισμός

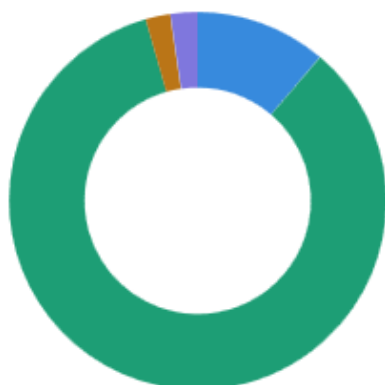
Ισολογισμός 2025

(01/01/2025 έως 31/12/2025)

ΕΣΟΔΑ		ΕΞΟΔΑ	
Έσοδα από τα μέλη	31.295,44	Αμοιβές προσωπικού	148.435,68
Έσοδα προγραμμάτων	234.519,58	Αμοιβές και έξοδα τρίτων (δικηγόρων, λογιστών, συμβούλων πληροφορικής, συνδρομών εξωτερικού)	31.313,49
Επιστροφές από ταξ.εξωτερικού	5.885,62	Παροχές τρίτων (έξοδα παγίων)	10.277,62
Έσοδα από δικαστικές διεκδικήσεις	6.428,60	Φόροι και τέλη (ΦΠΑ μη εκπιπτόμενος)	8.450,95
		Διάφορα έξοδα (μετακινήσεων, ταξίδια εξωτερικού, κοινοχρήστων, αναλώσιμων)	49.009,87
		Έξοδα τραπεζών	1.122,39
		Επιστροφές στα μέλη από δικαστικές διεκδικήσεις	3.506,22
Σύνολο εσόδων	278.129,24	Σύνολο εξόδων	252.116,22
		Υπόλοιπο χρήσης 31/12/2025	26.013,02

Έσοδα 2025

Ανάλυση κατηγοριών εσόδων

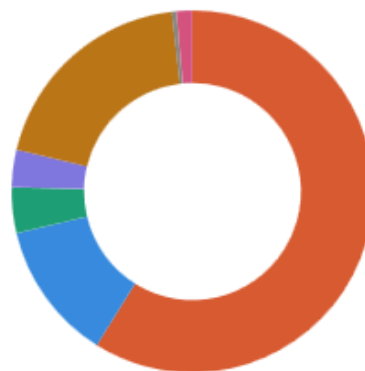


Έσοδα από τα μέλη	11.3%
Έσοδα προγραμμάτων	84.3%
Επιστροφές ταξ. εξωτερικού	2.1%
Δικαστικές διεκδικήσεις	2.3%

Σύνολο εσόδων **278.129,24 €**

Έξοδα 2025

Ανάλυση κατηγοριών εξόδων



Αμοιβές προσωπικού	58.9%
Αμοιβές & έξοδα τρίτων	12.4%
Παροχές τρίτων	4.1%
Φόροι & τέλη	3.4%
Διάφορα έξοδα	19.4%
Έξοδα τραπεζών	0.4%
Επιστροφές στα μέλη	1.4%

Σύνολο εξόδων **252.116,22 €**



ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

Απολογισμός 2025

Περίοδος απολογισμού: 1/1/2025 - 31/12/2025



Ένωση Καταναλωτών “Η Ποιότητα της Ζωής”

Στουρνάρη 17, 10683, Αθήνα

210-3304444 | info@ekpizo.gr | www.ekpizo.gr

α/α Μ.Ε.Κ. - ΜΗ.Ν.Φ.Α.Α.: 1

Μητρώο Ο.Κοι.Π. Υπ.Εσωτερικών: Α.Π.: 7595/20.10.2025

ΑΜ Διαφάνειας της ΕΕ 418896639310-08