



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

---

**ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ  
ΓΙΑ ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ  
ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**



# Προστασία του Καταναλωτή

Σας καλωσορίζουμε στον νέο ιστότοπο της **Γενικής Διεύθυνσης Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή** της **Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (Τομέας Προστασίας Καταναλωτή)**.

Εδώ μπορείτε να **ενημερώνεστε** για τα δικαιώματα που απορρέουν από την καταναλωτική νομοθεσία που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά μας και να **υποβάλετε** την καταγγελία σας.

[ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ](#) ➔

[ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ](#) 🗨️





# Οδηγός Καταγγελίας



Βήμα 1ο  
Χώρα

## Καταγγελία

Αρχική » Καταγγελία

Στην Ελλάδα

Εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης



# Οδηγός Καταγγελίας



Βήμα 1ο  
Χώρα



Βήμα 2ο  
Κατηγορία

## Στην Ελλάδα

Αρχική » Καταγγελία » Ελλάδα

Καταναλωτικά Αγαθά

Υπηρεσίες

Τραπεζικές Υπηρεσίες

Ασφαλιστικές & Λοιπές Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών

Ρύθμιση Χρεών

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

← επιστροφή



# Οδηγός Καταγγελίας



Βήμα 1ο  
Χώρα



Βήμα 2ο  
Κατηγορία



Βήμα 3ο  
Τομεακές Πληροφορίες

## Στην Ελλάδα

Αρχική » Καταγγελία » Ελλάδα » Καταναλωτικά Αγαθά

Τρόφιμα

Προϊόντα Εκτός Τροφίμων

Καλλυντικά/Φάρμακα/Συμπληρώματα Διατροφής/Βρεφικές Τροφές/Ιατρικά Βοηθήματα

Καύσιμα

Ηλεκτρική Ενέργεια - Φυσικό Αέριο

← επιστροφή

# Οδηγός Καταγγελίας



Βήμα 1ο  
Χώρα



Βήμα 2ο  
Κατηγορία



Βήμα 3ο  
Τομεακές Πληροφορίες



Βήμα 4ο  
Θέμα Καταγγελίας

## Στην Ελλάδα

Αρχική » Καταγγελία » Ελλάδα » Καταναλωτικά Αγαθά » Τρόφιμα

Ασφάλεια Τροφίμων (π.χ. αλλοιωμένα)/Επισημάνσεις επί της Συσκευασίας

Αθέμιτη Κερδοφορία

Κανόνες Εμπορίας και Διακίνησης

Παραπλανητική Πληροφόρηση

← επιστροφή

# Οδηγός Καταγγελίας



Βήμα 1ο  
Χώρα



Βήμα 2ο  
Κατηγορία



Βήμα 3ο  
Τομεακές Πληροφορίες



Βήμα 4ο  
Θέμα Καταγγελίας

## Στην Ελλάδα

Αρχική » Καταγγελία » Ελλάδα » Καταναλωτικά Αγαθά » Προϊόντα εκτός Τροφίμων

Μη Τήρηση Εμπορικής και Νόμιμης Εγγύησης

Παραπλανητική Διαφήμιση-Πληροφόρηση και Καταχρηστικοί Όροι Συναλλαγών

Συμβάσεις από Απόσταση (τηλεφωνικές αγορές, αγορές μέσω Internet, δικαίωμα υπαναχώρησης)

Μη Παράδοση Προϊόντων

Ασφάλεια Προϊόντων

Αθέμιτη Κερδοφορία

Κανόνες Εμπορίας και Διακίνησης

Απομιμητικά

Διαδικτυακή Απάτη (συναλλαγές χωρίς στοιχεία καταστήματος ή μεταξύ ιδιωτών π.χ. μέσω Facebook, Instagram)

← επιστροφή

# Καταγγελία

## Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ)

Για το θέμα που επιλέξατε συστήνεται διαδικασία υποβολής καταγγελίας/αναφοράς είτε επώνυμης (με ή χωρίς ταυτοποίηση μέσω ΑΑΔΕ/Taxis) είτε ανώνυμης.

Αρμόδιος Φορέας : Διυπηρεσιακή Μονάδα Ελέγχου Αγοράς (ΔΙΜΕΑ)

Επώνυμη Καταγγελία  
(ταυτοποίηση μέσω taxis) ➔

Επώνυμη Καταγγελία  
(χωρίς ταυτοποίηση) ➔

Ανώνυμη Καταγγελία ➔

## Διευθύνσεις Ανάπτυξης των κατά τόπο Περιφερειακών Ενοτήτων των Περιφερειών

Για το θέμα που επιλέξατε μπορείτε να επισκεφθείτε τον ιστότοπο του αρμόδιου φορέα, προκειμένου να υποβάλετε καταγγελία/αναφορά.

Αρμόδιος Φορέας : Διευθύνσεις Ανάπτυξης των κατά τόπο Περιφερειακών Ενοτήτων των Περιφερειών

### Περιφέρεια-Σύνδεσμος

Περιφέρεια Αττικής: <https://www.patt.gov.gr/>

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης: <https://www.pamth.gov.gr/>

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου: <https://www.pnvaigaiou.gov.gr/>

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας: <https://www.pde.gov.gr/gr/>

Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας: <https://www.pdm.gov.gr/>

Περιφέρεια Ηπείρου: <https://www.php.gov.gr/>

Περιφέρεια Θεσσαλίας: <https://www.thessaly.gov.gr/>

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων: <https://pin.gov.gr/home>

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας: <https://www.pkm.gov.gr/>

Περιφέρεια Κρήτης: <https://www.crete.gov.gr/>

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου: <http://www.pnai.gov.gr/>

Περιφέρεια Πελοποννήσου: <https://www.ppel.gov.gr/>

Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας: <https://pste.gov.gr/>





## ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- 7 κατηγορίες παραβάσεων κατά των συμφερόντων του καταναλωτή
- 62 διαφορετικά είδη καταγγελιών
- Δυνατότητα για υποβολή επώνυμων και ανώνυμων καταγγελιών σε 24 διαφορετικούς ελεγκτικούς μηχανισμούς





## ΦΟΡΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ

- ΔΙΜΕΑ
- ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ)
- ΡΥΘΟΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
- ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
- ΕΟΦ
- ΕΦΕΤ
- ΔΙΩΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ
- ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
- ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
- ΕΙΔΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
- 13 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ – ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

---

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ / ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΕΚΠΤΩΣΕΩΝ  
ΣΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ**



## Η ΠΑΡ. 2<sup>Α</sup> ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 15 ΤΟΥ Ν. 4177/2013 (ΤΡΟΠ. 4933/2022)

Σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής υποδεικνύεται η προγενέστερη τιμή που εφάρμοζε ο έμπορος για καθορισμένο χρονικό διάστημα πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Ως προγενέστερη τιμή νοείται η χαμηλότερη τιμή που εφάρμοσε ο έμπορος κατά τη διάρκεια χρονικού διαστήματος όχι συντομότερο των τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Όταν το προϊόν κυκλοφορεί στην αγορά για λιγότερο από τριάντα (30) ημέρες, ως προγενέστερη τιμή νοείται η χαμηλότερη τιμή που εφάρμοσε ο έμπορος κατά τη διάρκεια χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής. Όταν η μείωση της τιμής αυξάνεται προοδευτικά, ως προγενέστερη τιμή νοείται η τιμή χωρίς τη μείωση της τιμής πριν από την πρώτη εφαρμογή της μείωσης της τιμής.





## ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ

- Εκπτώσεις
- Προσφορές
- Προσφορές BLACK FRIDAY, CYBER MONDAY κ.ο.κ.





## ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΙΜΗΣ

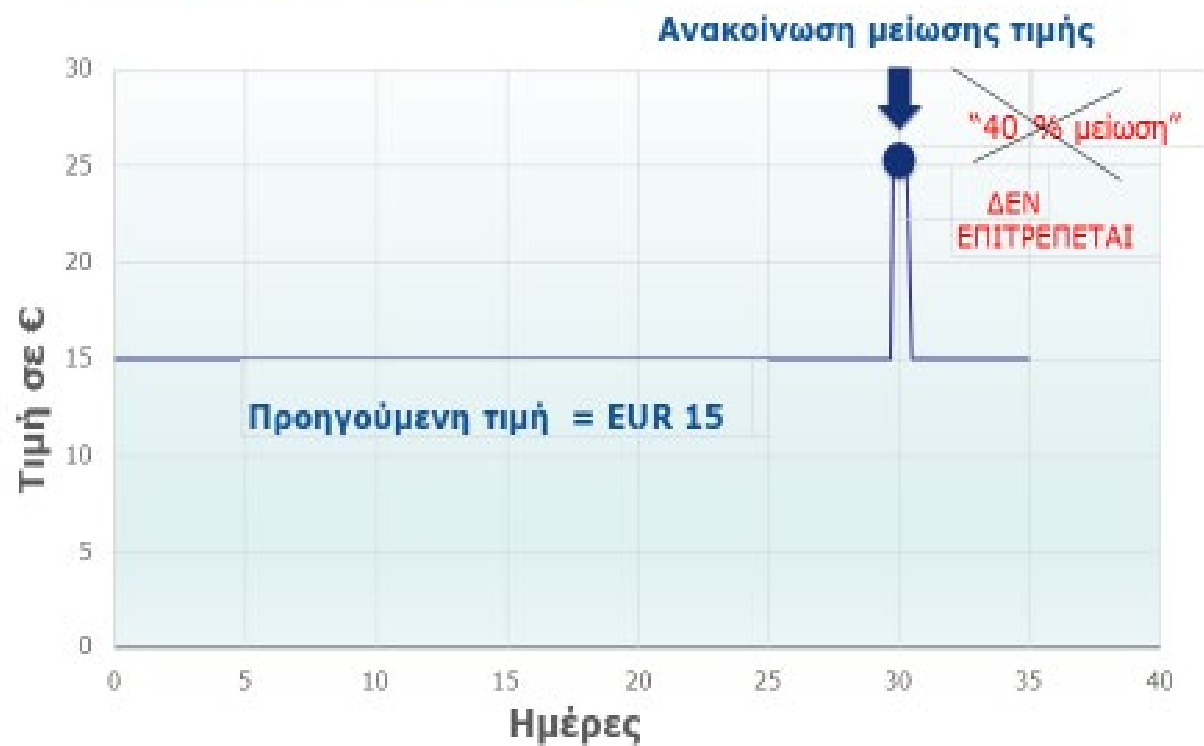
- Γενικοί ισχυρισμοί εμπορικής προώθησης που **συγκρίνουν την τιμή του πωλητή με την τιμή άλλων πωλητών.**
- **Προγράμματα επιβράβευσης πελατών και εξατομικευμένες μειώσεις τιμών.**
- Προσφορές της μορφής «**1 + 1 δώρο**» ή «**δύο στην τιμή του ενός**» κ.ο.κ.

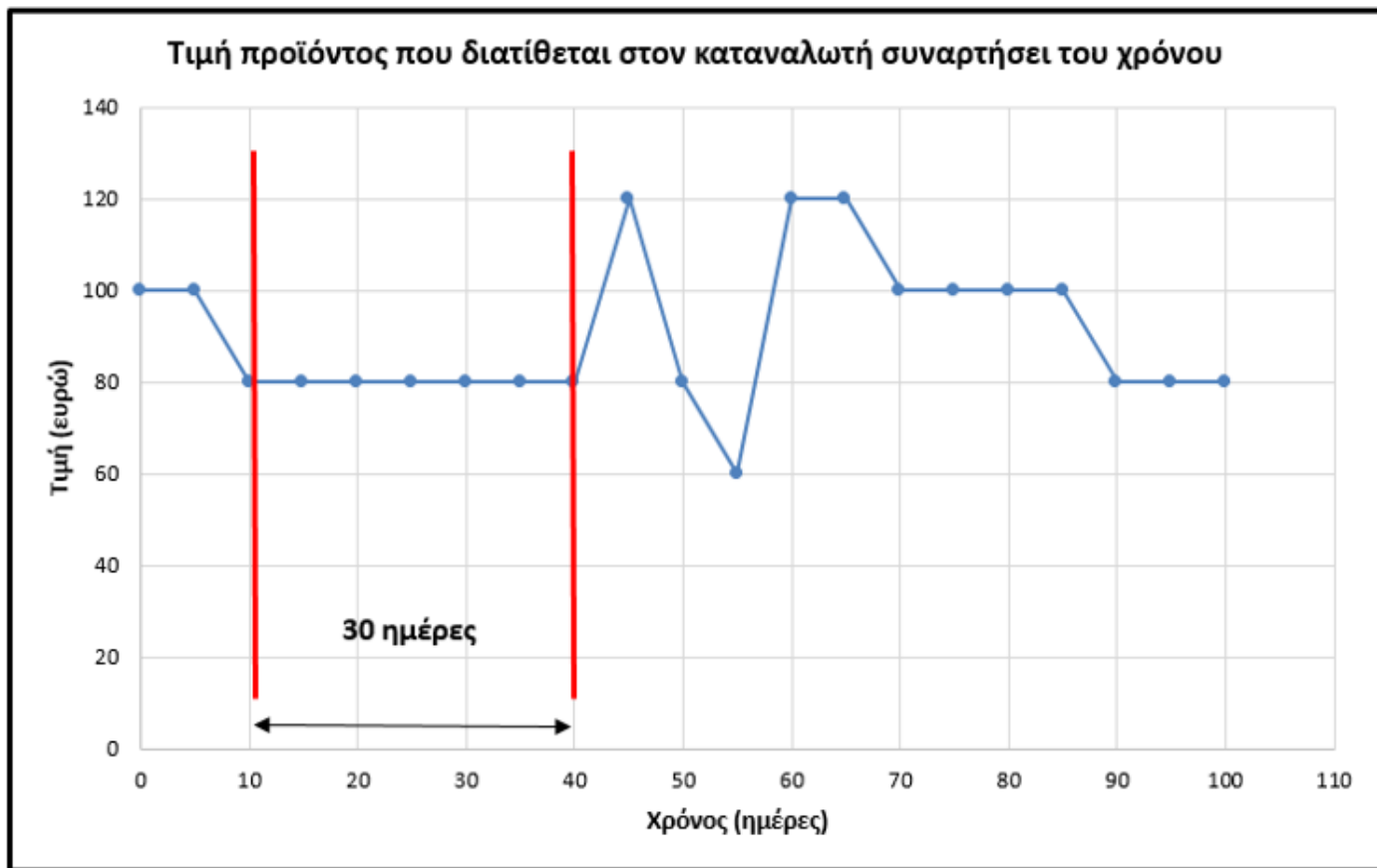




## Γενικός κανόνας

- Ανακοίνωση της προγενέστερης τιμής = η χαμηλότερη τιμή που εφαρμόστηκε τις τελευταίες 30 ημέρες





Ανακοίνωση μείωσης τιμής την ημέρα 40

**ΛΑΘΟΣ**

100 €

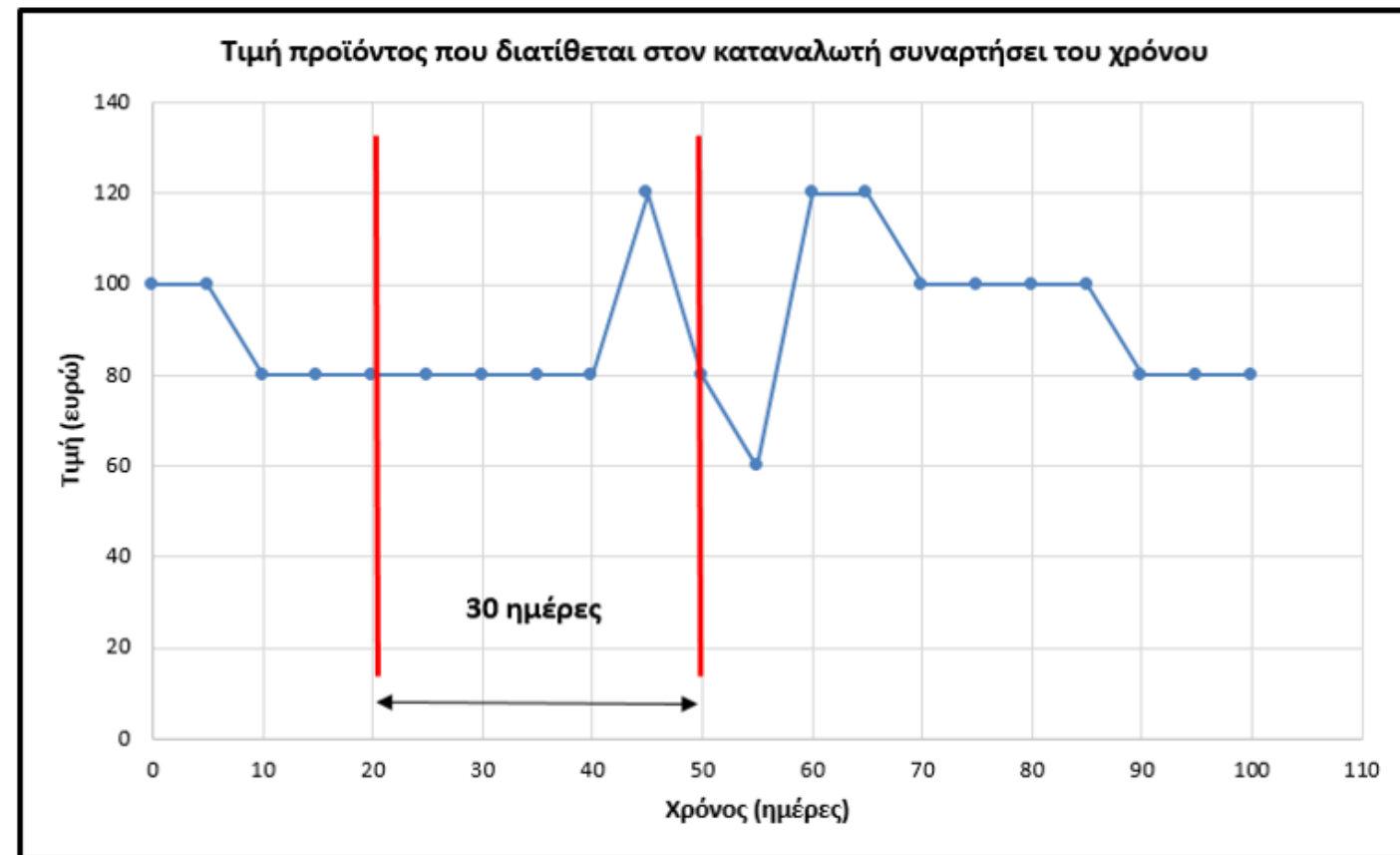
80 €

**-20%**

**ΣΩΣΤΟ**

80 €





**ΛΑΘΟΣ**

**ΣΩΣΤΟ**

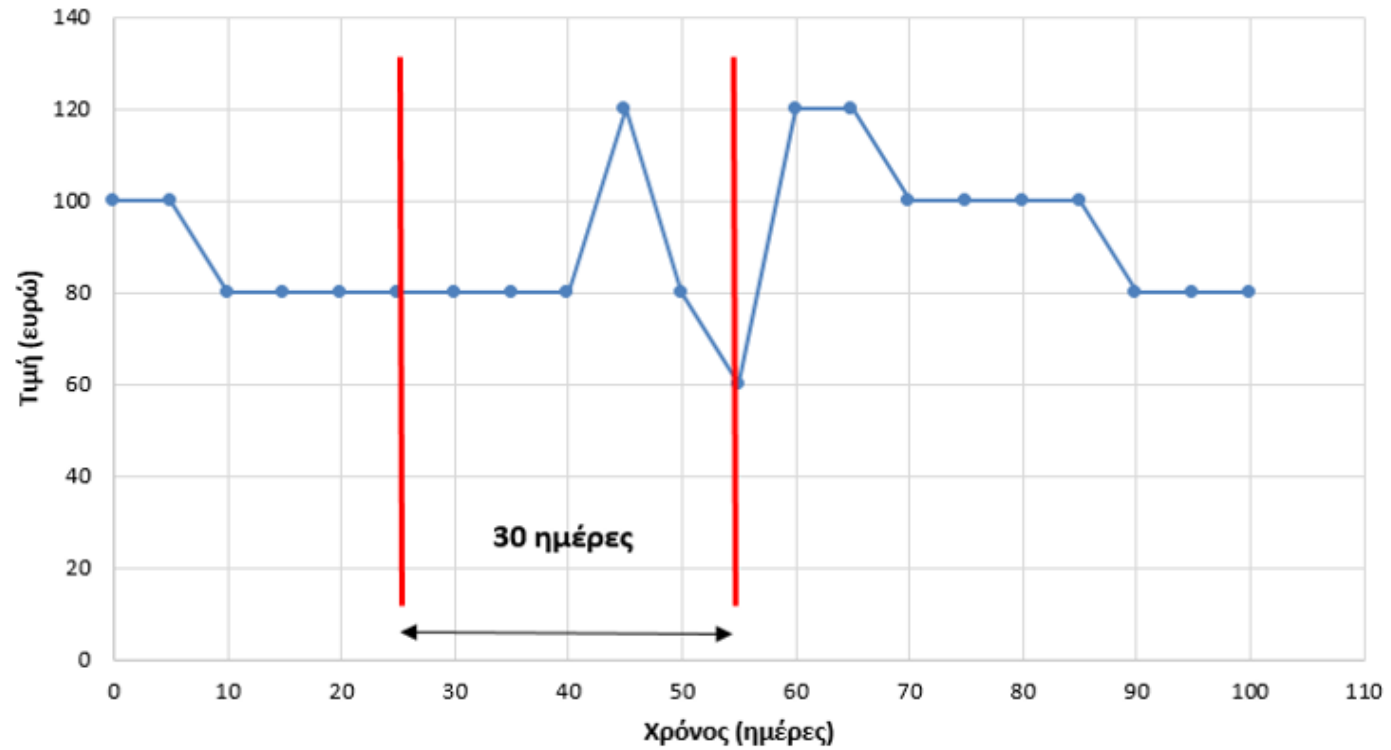
Ανακοίνωση μείωσης τιμής την ημέρα 50

~~120 €~~  
80 €

**-33%**

80 €

### Τιμή προϊόντος που διατίθεται στον καταναλωτή συναρτήσει του χρόνου



Ανακοίνωση μείωσης τιμής την ημέρα 55

**ΛΑΘΟΣ**

~~120 €~~

**-50%**

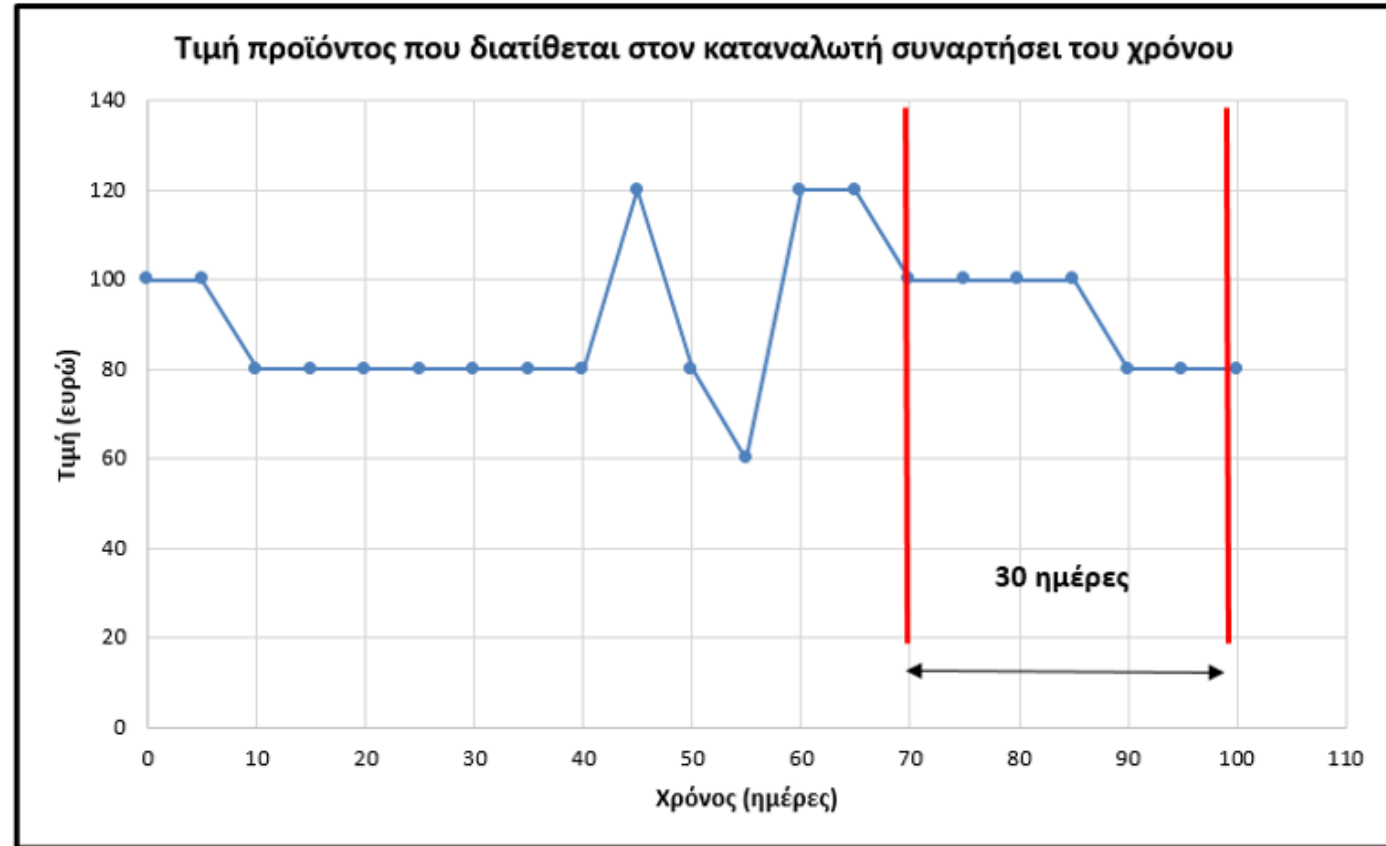
60 €

**ΣΩΣΤΟ**

~~80 €~~

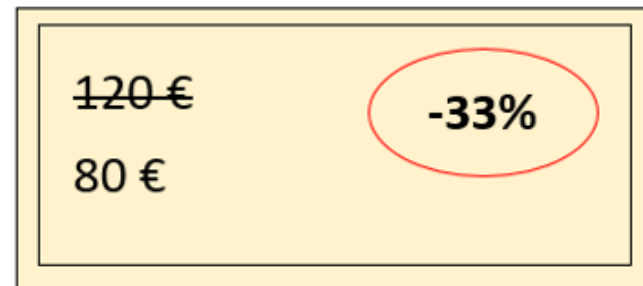
**-25%**

60 €

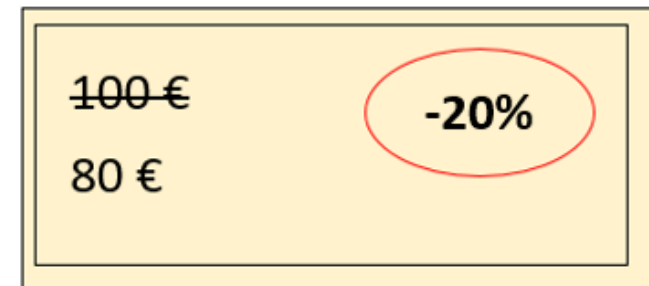


Ανακοίνωση μείωσης τιμής την ημέρα 100

**ΛΑΘΟΣ**



**ΣΩΣΤΟ**



ΤΕΛΙΚΗ ΤΙΜΗ  
**3,95€**

ΑΡΧΙΚΗ ΤΙΜΗ  
(ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΤΙΜΗ ΤΕΜ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗ)

**6,58€ -2,63€**

ΑΠΟ ΤΙΜΗ ΑΝΑ ΚΙΛΟ

**9,04€**

ΣΕ ΤΙΜΗ ΑΝΑ ΚΙΛΟ

**5,43€**

ΧΑΜΗΛ. ΤΙΜΗ 30 ΗΜΕΡΩΝ

**3,26€**

**-40%**

-12%

**28.90 EUR** ~~32.90 EUR~~

συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ

Καλύτερη τιμή των τελευταίων 30 ημερών: 23.12 € (+25%)