ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Οκτώβριος 2026

Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) της με αριθμό 70330οικ./2015 κοινής υπουργικής απόφασης (ΦΕΚ 1421 Β΄)

Α/Α ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ	**ΟΝΟΜΑΣΙΑ, ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΡΕΩΝ**	**ΓΛΩΣΣΑ Η ΓΛΩΣΣΕΣ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΔΙΕΞΑΓΕΤΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΕΔ**	**ΕΙΔΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΕΔ**	**ΤΟΜΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ**	**ΑΝΑΓΚΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ Ή ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΤΟΥΣ, ΕΑΝ ΣΥΝΤΡΕΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ, ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΕΔ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΑΝ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΕΔ ΕΙΝΑΙ /ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΔΙΕΞΑΧΘΕΙ ΩΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ/ΓΡΑΠΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**	**ΜΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**	**ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ Ο ΦΟΡΕΑΣ ΕΕΔ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΡΝΗΘΕΙ ΝΑ ΑΣΧΟΛΗΘΕΙ ΜΕ ΜΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΔΙΑΦΟΡΑ**
1	**Υποδιοίκηση «Συνήγορος του Καταναλωτή» της Ανεξάρτητης Αρχής Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή.** **Ταχ. Δ/νση::** ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, Τ.Κ. 11471 ΑΘΗΝΑ **ΤΗΛ:** 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458 **ΦΑΞ**: 210 6460414 **ΚΕΝΤΡΙΚΟ EMAIL**: grammateia@synigoroskatanaloti.gr **Διεύθυνση ιστότοπου**: http://www.synigoroskatanaloti.gr	Οι αναφορές υποβάλλονται στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα. Η διαδικασία ΕΕΔ διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα.	Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές Καταναλωτή κατά προμηθευτή, δηλαδή C to B, κατά το άρθρο 2(1) της ΚΥΑ	Καταναλωτικές διαφορές σε όλο το φάσμα του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, όπου δύναται να καταρτίζονται συμβάσεις προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών.	Ναι, όπου συντρέχει λόγος. Γραπτή διαδικασία	Ναι	Τρεις λόγοι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ : α) Εκκρεμούν ενώπιον δικαστικών αρχών β) Κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης. γ) Έχουν υποβληθεί μετά την παρέλευση ενός (1) έτους, από την ημερομηνία που ο ενδιαφερόμενος υπέβαλε σχετική καταγγελία στον προμηθευτή, έχοντας λάβει πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.
2	**Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής**	Ελληνική - Αγγλική	Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές	Εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ συναλλασσόμενων και	Γραπτή διαδικασία	Ναι	Τέσσερις (4) λόγοι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ: α) Αν η διαφορά είναι

	-Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (σε συντομογραφία ΕΧΜ-ΕΕΕΔ) (πρώην «Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών») και στην αγγλική γλώσσα «Hellenic Financial Ombudsman Nonprofit Alternative Dispute Resolution Organisation» (σε συντομογραφία HFO-ADRO) **Ταχ. Δ/νση:** Μασσαλίας 1 Τ.Κ. 106 80 ΑΘΗΝΑ **Τηλ.:** 210 3376700 **E-mail:** info@hobis.gr **Δ/νση ιστότοπου:** www.hobis.gr		συναλλασσόμενων και παρόχων σχετικά με την παροχή σε αυτούς χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.	παρόχων σχετικά με την παροχή σε αυτούς χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πάροχος είναι το μέλος (τακτικό ή συνδεδεμένο) των εταίρων του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ, καθώς και το νομικό πρόσωπο – μη μέλος ένωσης ή φορέα – το οποίο είτε είναι εταίρος του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ, είτε αποδέχεται συμβατικά τους κανόνες λειτουργίας του, δραστηριοποιείται στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και παρέχει στους συναλλασσόμενους με αυτό, κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών του, προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προσφέρονται μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου. Συναλλασσόμενος που δύναται να απευθυνθεί στον ΕΧΜ-ΕΕΕΔ είναι το φυσικό πρόσωπο ή το νομικό πρόσωπο με ετήσιο κύκλο Εργασιών μέχρι τρία εκατομμύρια (3.000.000) ευρώ ή η ένωση προσώπων, που συναλλάσσεται με πάροχο, για διαφορές που ανακύπτουν κατά την παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.			επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία. β) Αν η διαφορά ή το ευρύτερο θέμα στο οποίο αυτή εντάσσεται, εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο. γ) Αν ο συναλλασσόμενος δεν υπέβαλε τη διαφορά στον ΕΧΜ-ΕΕΕΔ εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία εκδήλωσε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, αποδεδειγμένα, τη διαμαρτυρία του στον πάροχο. δ) Αν η εξέταση της διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του ΕΧΜ-ΕΕΕΔ.
3.	**ADR POINT ΙΚΕ – ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ**	Κύριες γλώσσες υποβολής	Εγχώριες και Διασυνοριακές	Διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών	Ναι, επιλογή καταναλωτή ή	Ναι	Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ

	ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (ADR POINT) **Ταχ. Δ/νση:** : Τσιμισκή 7, & Ι. Δραγούμη Τ.Κ. 54625 Θεσσαλονίκη **Τηλ.**: 2310 510005 **Fax:**2310 512612 **E-mail:** info@adrpoint.gr **Διεύθυνση ιστότοπου:** www.adrpoint.gr	καταγγελιών και διαδικασιών επίλυσης την ελληνική και την αγγλική. Ωστόσο έχει διασφαλίσει για όλες τις εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές ένα πολύγλωσσο περιβάλλον επικοινωνίας που λειτουργεί για διαφορές που προκύπτουν τόσο από συναλλαγές online όσο και από συναλλαγές εκτός διαδικτύου.	διαφορές Καταναλωτή κατά προμηθευτή, δηλαδή C to B, κατά το άρθρο 2 (1) της ΚΥΑ	στους παρακάτω τομείς: λιανικό εμπόριο προϊόντων & παροχή υπηρεσιών, αγορές και πωλήσεις από απόσταση & online, τουριστικές και ταξιδιωτικές υπηρεσίες και προϊόντα, τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, προϊόντα & υπηρεσίες τηλεπικοινωνίας, προϊόντα και υπηρεσίες ενέργειας, υπηρεσίες εστίασης & ψυχαγωγίας, ταχυδρομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες μέσων μεταφοράς, διαδικτυακά παιχνίδια, καθημερινές υπηρεσίες επιχειρήσεων προς καταναλωτές σε άλλους τομείς εκτός αυτών που ρητώς εξαιρούνται από το άρθρο 2 παρ. 2 της Κ.Υ.Α. 70330 και γενικά κάθε εγχώρια και διασυνοριακή διαφορά που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ ενός προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ευρωπαϊκή Ένωση και ενός καταναλωτή που κατοικεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση.	ηλεκτρονικά. Γραπτή διαδικασία.		α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν, β) η διαφορά είναι επουσιώδης (σε αντικείμενο ή αξία) ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία, γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο, δ) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στο ADR point εντός 1 έτους από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε την καταγγελία στην επιχείρηση, ε) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του ADR point.
5	**ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ** **(startADR)** **Ταχ. Δ/νση:** 26ης Οκτωβρίου 26 Τ.Κ. 54627 Θεσσαλονίκη **Τηλ:** 2310 536100 **E-mail:** info@startadr.org	Γλώσσες υποβολής των καταγγελιών: ελληνική & αγγλική. Γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας επίλυσης διαφορών: ελληνική & αγγλική	Εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές καταναλωτή κατά προμηθευτή (Consumer to Business-C2B), σύμφωνα με	✓ Καταναλωτικά Αγαθά ✓ Εκπαίδευση ✓ Ενέργεια & ύδρευση ✓ Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ✓ Γενικές Υπηρεσίες προς τον Καταναλωτή	1. Η διαδικασία διεξάγεται εγγράφως και προφορικώς. 2. Ο φορέας δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία των μερών ή/και των εκπροσώπων τους.	Ναι	Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ: α) Ο καταναλωτής δεν επιχείρησε να επικοινωνήσει πρώτα με τον έμπορο για να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά διμερώς. β) Η καταγγελία είναι

	Δ/νση ιστότοπου: www.startadr.org		το άρθρο 2 (1) της ΚΥΑ.	✓ Υγεία ✓ Υπηρεσίες αναψυχής ✓ Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ✓ Υπηρεσίες μεταφορών			επουσιώδης ή κακόβουλη. γ) Η καταγγελία εξετάζεται, ή έχει εξεταστεί, από άλλον φορέα επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο. δ) Ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα επίλυσης διαφορών εντός της απαιτούμενης προθεσμίας, ήτοι εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε την καταγγελία στον προμηθευτή. ε) Η διεκπεραίωση της διαφοράς θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στη λειτουργία του φορέα επίλυσης διαφορών.
6	**ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΔΑΤΩΝ (ΡΑΑΕΥ)** **Ταχ.Δ/νση:** Πειραιώς 132 Τ.Κ.:11854 Αθήνα **Τηλ.:** 2103727400 **E-mail:** info@raeey.gr **Δ/νση ιστότοπου**: www.raeey.gr	Ελληνική	Διαφορές που απορρέουν από τη συμβατική σχέση ενός πελάτη με τον προμηθευτή του και αφορούν όλες τις πτυχές της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή και φυσικού αερίου.	✓ **Ζητήματα λογαριασμού** ✓ Αμφισβήτηση χρεώσεων ✓ Αμφισβήτηση της εφαρμογής της ρήτρας αναπροσαρμογής ✓ Αμφισβήτηση της ρήτρας πρόωρης αποχώρησης ✓ Αμφισβήτηση του ύψους της κατανάλωσης ✓ Λάθος ή καθυστέρηση σε τραπεζική συναλλαγή ✓ Λάθος ή καθυστέρηση σε κατάθεση πιστωτικών υπολοίπων ✓ Αμφισβήτηση των παρεχόμενων επιλογών πληρωμής ✓ Τρόπος και λεπτομέρειες διακανονισμού οφειλών ✓ Ασάφεια λογαριασμού ✓ Συχνότητα αποστολής λογαριασμού/Καθυστέρηση αποστολής λογαριασμού	.. Η διαδικασία διεξάγεται εγγράφως ή/και προφορικώς. 2. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία των μερών ή/και των εκπροσώπων τους	Ναι	Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ: α) Η διαφορά είναι επουσιώδης διότι το χρηματικό αντικείμενό της είναι μικρότερο των 100 ευρώ. β) Η διαφορά βασίζεται σε προδήλως αόριστη ή αβάσιμη αναφορά/καταγγελία ή σε αναφορά/καταγγελία που ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης. γ Η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως είτε από (άλλο) Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών είτε από δικαστήριο. δ) Ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την αναφορά/καταγγελία του εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία την υπέβαλε αρχικώς στον προμηθευτή του μέσω της πλατφόρμας myRAE. ε) Η εξέτασή της θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική

				✓ **Ζητήματα λοιπών συμβατικών όρων** ✓ Ασάφεια ή διαφορετική ερμηνεία συγκεκριμένων συμβατικών όρων (ο Πελάτης τους θεωρεί παραπλανητικούς/ καταχρηστικούς με το περιεχόμενο που τους προσδίδει ο Προμηθευτής) ✓ Προβληματική ενημέρωση για όρους και υπηρεσίες, καθώς και για λοιπές κρίσιμες πληροφορίες (λ.χ. το πραγματικό κόστος) ✓ Τροποποίηση συμβατικών όρων ✓ Προσκόμματα κατά την υπαναχώρηση από τη σύμβαση/αλλαγή προμηθευτή ✓ Ζητήματα που αφορούν την υπογραφή/πληρεξουσιότητα ✓ Ερμηνεία και εφαρμογή των όρων περί εγγυήσεων ✓ Καθυστερήσεις/ σφάλματα στην τελική εκκαθάριση της συναλλακτικής σχέσης **Λοιπά ζητήματα** ✓ Καθυστέρηση στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου ✓ Καθυστέρηση και εν γένει κακή ποιότητα εξυπηρέτησης του πελάτη			λειτουργία του φορέα επίλυσης διαφορών.