



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Νεαροί καταναλωτές Τα βασικά δικαιώματα

Καταναλώνω σήμερα,
σκέφτομαι το αύριο

Εκπαιδευτική δράση για το Λύκειο

Εισηγητές: ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΠΥΘΟΥΛΑ
ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΤΑΤΑΡΙΑΝΗΣ
ΜΑΡΚΟΣ ΠΙΣΣΑΣ
ΑΦΡΟΔΙΤΗ ΘΕΟΔΩΡΑΚΑΚΟΥ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ;

Δικαιώματα και Συμφέροντα των Καταναλωτών
υπό την προστασία του Κράτους

- Προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών
- Πληροφόρηση και επιμόρφωση των καταναλωτών

Γραμμή καταναλωτή 1520

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





Τι προσέχω στις αγορές στο internet;



Τι κάνω αν το αγόρασα διαδικτυακά και αποφάσισα ότι δεν το θέλω;

**Έχεις στη διάθεσή σου δύο εβδομάδες
για να επιστρέψεις τα αντικείμενα
που αγόρασες μέσω διαδικτύου**

Έχεις προθεσμία 14 ημερών για να ξανασκεφτείς την αγορά που έκανες και να αλλάξεις γνώμη. Έτσι, αν νιώσεις ότι σου ασκήθηκε πίεση για να αγοράσεις, αν στο μεταξύ βρείς μια πιο συμφέρουσα τιμή ή αν απλώς αλλάξεις γνώμη για οτιδήποτε αγόρασες μέσω του διαδικτύου, έχεις το δικαίωμα να το επιστρέψεις εντός δύο εβδομάδων και να πάρεις τα χρήματά σου πίσω. Να θυμάσαι ότι, για να σου επιστραφεί ολόκληρο το ποσό των χρημάτων, το προϊόν θα πρέπει να είναι σε κατάσταση τέτοια η οποία να επιτρέπει την επαναπώλησή του, επομένως μπορείς απλώς να ελέγξεις το προϊόν όχι να το χρησιμοποιήσεις. Για παράδειγμα αν αγοράσεις παπούτσια, μπορείς να τα δοκιμάσεις στο σπίτι, αλλά όχι να τα φορέσεις έξω.



Πώς ελέγχο την ταυτότητα μίας επιχείρησης;

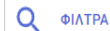
<https://www.businessregistry.gr/publicity/index>



Αναζήτηση Στοιχείων Δημοσιότητας

Στην παρακάτω φόρμα μπορείτε να πληκτρολογήσετε ΑΦΜ, Αριθμό ΓΕΜΗ, Επωνυμία, Διακριτικό τίτλο ή μέρος αυτών.

Για πιο σύνθετες αναζητήσεις χρησιμοποιήστε τα [ΦΙΛΤΡΑ](#)



Η αναζήτηση επιχειρήσεων να εφαρμοστεί σε: Όλα Επωνυμία Διακριτικό Τίτλο



*Και τι γίνεται με τα δολώματα,
τις «προσφορές», τις ψευδείς αξιολογήσεις;*

Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων

<https://www.youtube.com/watch?v=RZpUvRMKNz0>

Καταγγελίες στον ιστότοπο

<https://kataggelies.mindev.gov.gr/>

Το προϊόν δεν λειτουργεί;



Άσκησε
τα δικαιώματά σου
σαν καταναλωτής



Έχεις δικαίωμα επισκευής ή αντικατάστασης
ελαττωματικών προϊόντων

- > Μάθε περισσότερα στη διεύθυνση youreurope.eu
- > [#EU4Consumers](https://twitter.com/EU4Consumers)

Εγγυήσεις

- Έχετε πάντα το δικαίωμα σε ελάχιστη 2ετή εγγύηση χωρίς καμία επιβάρυνση, σύμφωνα με τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (νόμιμη εγγύηση).
- Τα καταστήματα ή οι κατασκευαστές σας προσφέρουν συχνά **συμπληρωματική εμπορική εγγύηση**, η οποία είτε περιλαμβάνεται στην τιμή πώλησης του προϊόντος είτε χρεώνεται επιπλέον (εμπορική εγγύηση).

*Και τι κάνω αν δεν μου παραδίδονται
τα προϊόντα που αγόρασα;*

Μας λένε την αλήθεια οι διαφημίσεις;



**A company may not be as trustworthy
as you think.**

00:15



Σε ποιον απευθύνομαι;

Πώς μπορώ να ενημερωθώ για τα δικαιώματά μου ως καταναλωτής;

Στην ιστοσελίδα:
<https://kataggelies.mindev.gov.gr/ ενημέρωση-καταναλωτών>

και,
εναλλακτικά,

στην
τηλεφωνική
γραμμή για τον
καταναλωτή:
1520

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 δικαιώματά που απορρέουν από την καταναλωτική νομοθεσία που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά μας και να **υποβάλετε** την καταγγελία σας.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ➔

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ 🗨



Επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων

- ADR POINT IKE - ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (ADR POINT)
- ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»
- ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – startADR
- ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΛ | EN | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ | ΕΥΧΡΙΣΤΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ | ΧΡΗΜΑΤΟ ΟΥΚΟΝΟΜΙΚΟΙ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Ανεξάρτητη Αρχή

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ • ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ • ΕΠΙΚΑΡΟΤΗΤΑ • ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ • ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ-ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ • ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ-ΕΚΛΟΓΕΣ • ΝΟΜΟΘΕΔΙΑ •

Υποβολή Αιτήσεων

Αρμοδιότητες

1. Εναλλακτική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών
2. Ρύθμιση μη εξυμνητούμενων δανείων στο πλαίσιο του ΚΔΤ
3. Παρακολούθηση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας
4. Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης
5. Πρόσθετες αρμοδιότητες του ΕΚΚ Ελλάδας

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

The screenshot shows the top part of the ECC-Net website. At the top right, there are navigation links for 'EN | EL', a search icon, 'FAQ', and 'ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ'. Below this is a white navigation bar with the ECC-Net logo on the left and a 'Υποβολή αναφοράς' button on the right. The main navigation menu includes 'ΔΙΚΤΥΟ ΕΚΚ', 'ΕΚΚ ΕΛΛΑΔΑΣ', 'ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ', 'ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ', 'ΤΟΜΕΙΣ', and 'ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ'. The main content area features a large image of three people shaking hands, with the title 'Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή' overlaid in white. Below the title is a paragraph in Greek describing the network's role and its support from the European Commission. A blue 'Υποβολή αναφοράς' button is positioned at the bottom center of the image area. In the bottom right corner of the image area, there is a small 'Απόρρητο' icon.

EN | EL FAQ ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
ECC-Net

ΔΙΚΤΥΟ ΕΚΚ ▾ ΕΚΚ ΕΛΛΑΔΑΣ ▾ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ▾ ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ ▾ ΤΟΜΕΙΣ ▾ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υποβολή αναφοράς

Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network / ECC-Net) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός ΕΕ 2021/690 της 28ης Απριλίου 2021) και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων.

Υποβολή αναφοράς

Απόρρητο

ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΠΑΤΗΣ



<https://kataggelies.mindev.gov.gr/διεθνές-δίκτυο-προστασίας-καταναλωτ>

Ξέρουμε τι τρώμε;

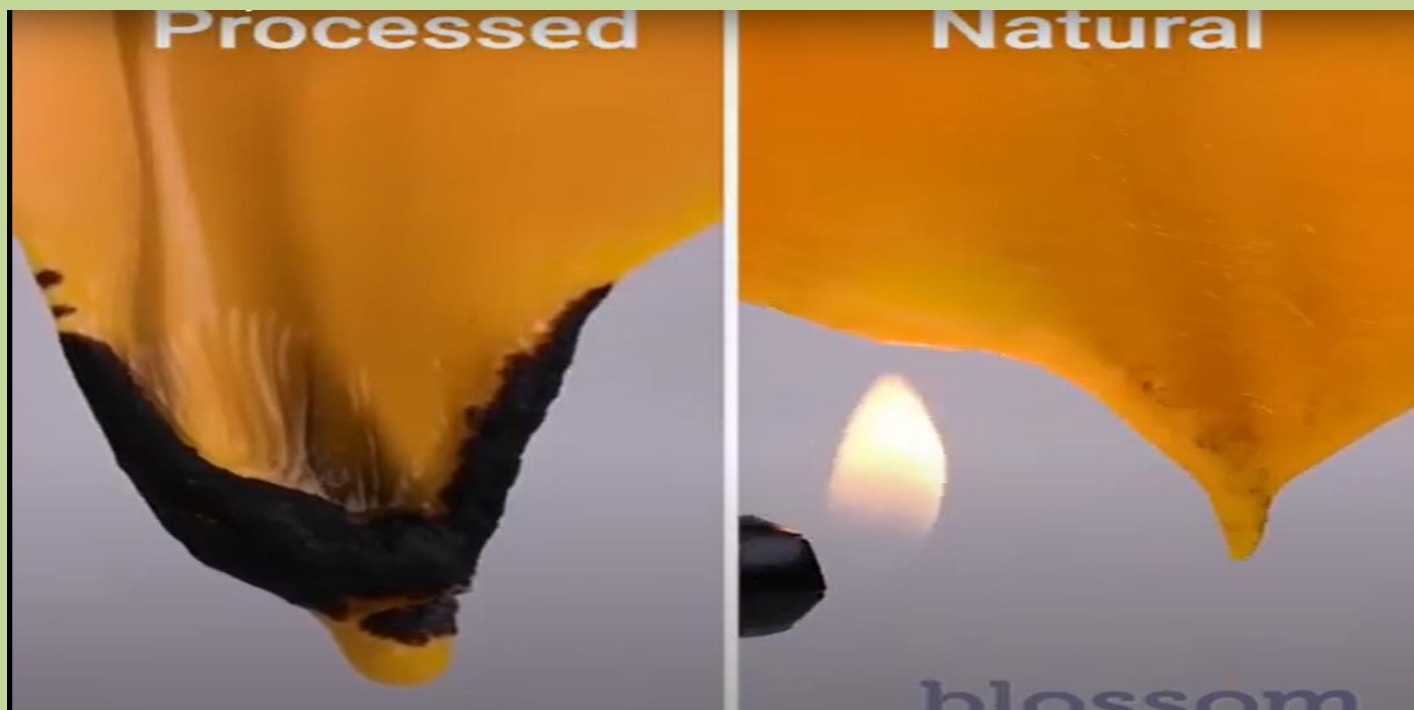


Διατροφικό marketing

ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

- Επιτρέπεται η προώθηση σε παιδιά τροφίμων με υψηλή περιεκτικότητα σε κακά λιπαρά, αλάτι και ζάχαρη.
- Οι κανόνες της ΕΕ περιορίζουν την προώθηση τέτοιων τροφίμων σε παιδιά μόνο μέσω παιδικών τηλεοπτικών εκπομπών, ενώ τα παιδιά κυρίως παρακολουθούν εκπομπές σε ζώνες υψηλής τηλεθέασης οι οποίες δεν χαρακτηρίζονται ως «παιδικές».
- Οι κανόνες δεν έχουν προσαρμοστεί στο ψηφιακό marketing και δεν λαμβάνουν υπόψη παράγοντες όπως η έκθεση των παιδιών στο marketing μέσω συσκευασίας.

Πηγή: https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-084_food_marketing_to_children_needs_rules_with_teeth.pdf



ΠΡΟΣΟΧΗ!!!
ΔΕΝ ΤΟ
ΔΟΚΙΜΑΖΟΥΜΕ
ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ Ή
ΟΠΟΥΔΗΠΟΤΕ
ΑΛΛΟΥ ΜΟΝΕΣ
ΚΑΙ ΜΟΝΟΙ!

Σε ποιον απευθύνομαι;

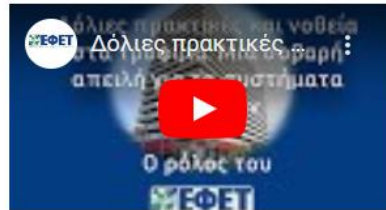


- ΑΡΧΙΚΗ ▾
- ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ▾
- ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ▾
- ΑΡΧΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ▾
- ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ▾
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ▾
- FORUM

Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων



Δόλιες πρακτικές και νοθεία στα τρόφιμα: Ο ρόλος του ΕΦΕΤ



Καταναλωτές & επιλογή ελαιολάδου και επιτραπέζιας ελιάς



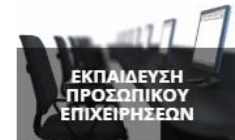
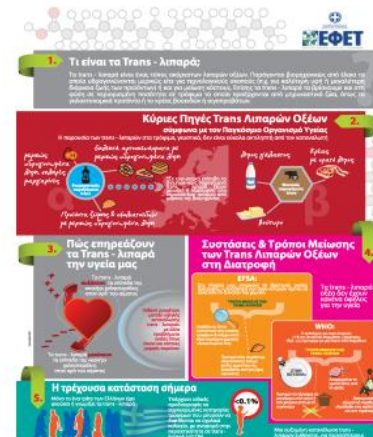
Τρώγοντας με ασφάλεια στο σπίτι



Ελαιόλαδο: Μύθοι και Αλήθειες



Τι είναι τα Trans - λιπαρά



Είμαι ενημερωμένος καταναλωτής;

<https://kataggelies.mindev.gov.gr/>

[ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ – 1520.GR](https://1520.gr)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

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 🗨



**ΕΙΜΑΣΤΕ ΕΤΟΙΜΟΙ
ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΥΙΖ ΜΑΣ;**



ΚΟΥΙΖ

1. Αγόρασα ένα βιβλίο μέσω ίντερνετ. Μόλις άνοιξα τη συσκευασία, ανακάλυψα ότι το βιβλίο δεν με ενδιέφερε τελικά. Τι κάνω;
- A Το κρατώ. Εν τελική αναλύσει το έχω πληρώσει.
 - B Το στέλνω πίσω εντός 14 ημερών και ζητώ επιστροφή χρημάτων.
 - Γ Το στέλνω πίσω και ζητώ επιστροφή χρημάτων.

2. Αγόρασα μια λάμπα μέσω ίντερνετ. Όμως έφτασε σπασμένη. Ποιος ευθύνεται;
- A Η μεταφορική. Θα αποδεχθούν την ευθύνη;
 - B Εγώ, που άνοιξα τη συσκευασία αφότου έφυγε ο κούριερ. Κρίμα!
 - Γ Ο πωλητής. Πρέπει να επικοινωνήσω άμεσα μαζί του, και να διεκδικήσω πλήρη αποζημίωση ή αντικατάσταση του προϊόντος.

3. Σε πρόσφατο ταξίδι μου στη Φινλανδία αγόρασα ένα κινητό τελευταίας τεχνολογίας. Μετά την επιστροφή μου, ανακάλυψα ότι το κινητό μου δεν λειτουργούσε σωστά. Κοίταξα την ημερομηνία αγοράς. Δεν είχε παρέλθει η διετής προθεσμία της εγγύησης. Πήγα στον τοπικό αντιπρόσωπο της εταιρείας του κινητού μου. Εκείνοι...
- A δέχθηκαν να επιδιορθώσουν το κινητό. Εν τελική αναλύσει, η εγγύηση δεν είχε λήξει.
 - B αρνήθηκαν να επιδιορθώσουν το κινητό. Δεν ευθύνονταν για αγορά που πραγματοποιήθηκε σε άλλη χώρα.
 - Γ δέχθηκαν να επιδιορθώσουν το τηλέφωνο, αλλά με την προϋπόθεση να τους πληρώσω, αφού η εγγύηση δεν ίσχυε.

Φυλλάδιο Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή

Τι κάνουμε;

Χρειάζεται να αλλάξουμε τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουμε τους φυσικούς μας πόρους και, ακόμα περισσότερο, τον τρόπο με τον οποίο τους χρησιμοποιούμε

Επιτακτική
ανάγκη
η υπεύθυνα
κατανάλωση



Υπεύθυνος Καταναλωτής

- Η καταναλωτική μας συμπεριφορά δεν πρέπει να καθορίζεται από τις «τεχνητές» ανάγκες αλλά θα πρέπει να εναρμονίζεται με τις ηθικές αξίες που μας διακατέχουν, με την παιδεία μας και με την προσωπικότητά μας.
- Η καταναλωτική μας συμπεριφορά θα πρέπει να είναι μια στάση και μια έκφραση ζωής



ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ

17 ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΑΛΛΑΞΟΥΜΕ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΜΑΣ

1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ



2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ



3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ



6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ



7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ



8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ



11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ



14 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ



15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ



16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ



17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ



ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ



Ανακεφαλαίωση

- *Μοιραστείτε μία λέξη που σας έμεινε από το σημερινό εργαστήρι μας.*
- *Πιστεύετε ότι όταν χρειαστεί να αγοράσετε κάτι στο εξής θα είστε πιο σίγουροι;*
- *Ποιες θα είναι οι κινήσεις σας;*