



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

# *Καταναλωτής & Τηλεπικοινωνίες*

---

***ΚΕ.Π.ΚΑ.***

***Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών***

***Νικόλαος Τσεμπερλίδης***

***Πρόεδρος ΚΕ.Π.ΚΑ.***

# *ΚΕ.Π.ΚΑ.* *Κέντρο Προστασίας* *Καταναλωτών*

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι μη κυβερνητική, μη κερδοσκοπική Οργάνωση (Ένωση) Καταναλωτών, ανεξάρτητη και ανεπηρέαστη, από πολιτικά και οικονομικά συμφέροντα.

Σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του Ν. 2251/94, το ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι η πρώτη αναγνωρισμένη Ένωση Καταναλωτών της χώρας μας (αρ. Μητρώου 1).



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο  
Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

# *25 χρόνια ΚΕ.Π.ΚΑ.*

## **Δράσεις:**

- Παρεμβάσεις, για διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου
- Ενημέρωση, Εκπαίδευση Καταναλωτών
- Εκπροσώπηση
- Επίλυση διαφορών (Διαμεσολάβηση)
- Διοργάνωση και συμμετοχή σε ημερίδες, συνέδρια, εκδηλώσεις κ.λπ.
- Ειδικές δράσεις
- Μαζικοποίηση



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

***ΚΕ.Π.ΚΑ.***

***Κέντρο Προστασίας  
Καταναλωτών***

**Βασική μας αρχή και δύναμη:**

**Εθελοντισμός**



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο  
Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

***ΚΕ.Π.ΚΑ.***

***Κέντρο Προστασίας  
Καταναλωτών***

**Γνωρίζω**

**Συνειδητοποιώ**

**Οργανώνομαι**

**Προστατεύομαι**

# Στοιχεία Eurostat - Σταθερή

## Χρήστες :

- 83%, στις 25 χώρες – μέλη
- 89%, στην Ελλάδα

## Εύκολη πρόσβαση:

- 91%, στις 25 χώρες – μέλη
- 99%, στην Ελλάδα

## Προσιτές τιμές:

- 76%, στις 25 χώρες – μέλη
- 87%, στην Ελλάδα
- 13% αρνητικό

## Σημαντική υπηρεσία:

- 76%, στις 25 χώρες – μέλη
- 85%, στις 25 χώρες, ηλικίες 55+
- 88%, στην Ελλάδα



Κ Ε.Π.Κ Α.

Κέντρο

Προστασίας

Καταναλωτών

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>



**Κ.Ε.Π.Κ.Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τοιμακή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

# *Στοιχεία Eurostat - Σταθερή*

**Δύσκολη σύγκριση προσφορών:**

- 34%, στις 25 χώρες – μέλη
- 26%, στην Ελλάδα

**Εύκολη αλλαγή παρόχου:**

- 24%, στις 25 χώρες – μέλη
- 10%, στην Ελλάδα

**Καταχρηστικοί όροι:**

- 28%, στις 25 χώρες – μέλη
- 33%, στην Ελλάδα

**Μη ικανοποίηση παραπόνου:**

- 48%, στις 25 χώρες – μέλη

**Απουσία προστασίας δικαιωμάτων:**

- 28%, στις 25 χώρες – μέλη
- 39%, στην Ελλάδα
- Μόνο 8% υψηλή προστασία

# Στοιχεία Eurostat - Κινητή

## Χρήστες :

- 85%, στις 25 χώρες – μέλη
- 81%, στην Ελλάδα

## Εύκολη πρόσβαση:

- 85%, στις 25 χώρες – μέλη
- 94%, στην Ελλάδα

## Καθόλου πρόσβαση:

- 11% των ευρωπαίων 40+
- 10% των ευρωπαίων χαμηλού μορφωτικού επιπέδου

## Προσιτές τιμές:

- 76%, στις 25 χώρες – μέλη
- 88%, στην Ελλάδα
- 13% αρνητικό



Κ Ε.Π.Κ Α.

Κέντρο

Προστασίας

Καταναλωτών

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

http://www.kepka.org

# Στοιχεία Eurostat - Κινητή



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τοιμακή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Σημαντική υπηρεσία:

- 69%, στις 25 χώρες – μέλη
- 90%, ηλικίες 15-24
- 46%, στις 25 χώρες, ηλικίες 55+
- 76%, στην Ελλάδα

## Δύσκολη σύγκριση προσφορών:

- 38%, στις 25 χώρες – μέλη
- 25%, στην Ελλάδα

## Εύκολη αλλαγή παρόχου:

- 29%, στις 25 χώρες – μέλη
- 23%, στην Ελλάδα

## Καταχρηστικοί όροι:

- 28%, στις 25 χώρες – μέλη
- 30%, στην Ελλάδα

# Στοιχεία Eurostat - Κινητή



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τομιακή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

**Μη ικανοποίηση παραπόνου:**

➤ 44%, στις 25 χώρες – μέλη

**Απουσία προστασίας δικαιωμάτων:**

➤ 31%, στις 25 χώρες – μέλη

➤ 42%, στην Ελλάδα

➤ Μόνο 7% υψηλή προστασία, στην Ευρώπη

➤ Μόνο 5% υψηλή προστασία στην Ελλάδα

# Στοιχεία Eurostat - Internet



Κ Ε.Π.Κ Α.

Κέντρο

Προστασίας

Καταναλωτών

Τοιμακή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

**Χρήστες, με dial up πρόσβαση:**

- 28%, στις 25 χώρες – μέλη
- 27%, στην Ελλάδα

**Χρήστες, με ευρυζωνικές υπηρεσίες:**

- 47%, στις 25 χώρες – μέλη
- 11%, στην Ελλάδα (τελευταία)
- 42%, αγροτικές περιοχές
- 53%, αστικές περιοχές
- 22%, συνταξιούχοι
- 20%, χαμηλού μορφωτικού επιπέδου

**Εύκολη πρόσβαση dial up :**

- 63%, στις 25 χώρες – μέλη
- 66%, στην Ελλάδα

**Εύκολη πρόσβαση broadband :**

- 60%, στις 25 χώρες – μέλη
- 54%, στην Ελλάδα

# Στοιχεία Eurostat - Internet



**Κ.Ε.Π.Κ.Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Προσιτές τιμές:

- 80%, στις 25 χώρες – μέλη
- 30% αρνητικό

## Σημαντική υπηρεσία:

- 45%, στις 25 χώρες – μέλη
- 33%, στην Ελλάδα

## Δύσκολη σύγκριση προσφορών:

- 30%, στις 25 χώρες – μέλη
- 27%, δε μπόρεσε να απαντήσει
- 36%, στην Ελλάδα

## Εύκολη αλλαγή παρόχου:

- 25%, στις 25 χώρες – μέλη
- 4%, διέκοψε λόγω δυσκολιών

# Στοιχεία Eurostat - Internet



**Κ.Ε.Π.Κ.Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Καταχρηστικοί όροι:

- 30%, στις 25 χώρες – μέλη
- 31%, στην Ελλάδα

## Μη ικανοποίηση παραπόνου:

- 41%, στις 25 χώρες – μέλη

## Απουσία προστασίας δικαιωμάτων:

- 21%, στις 25 χώρες – μέλη
- 41%, στην Ελλάδα
- Μόνο 5% υψηλή προστασία, στην Ευρώπη
- Μόνο 2% υψηλή προστασία στην Ελλάδα

# Παράπονα – Καταγγελίες Καταναλωτών



**Κ.Ε.Π.Κ.Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Σταθερή τηλεφωνία:

- Τηλεφωνική σύμβαση
- Ελλειμματική προσυμβατική ενημέρωση
- «Ψιλά γράμματα»
- Αυθαίρετη αλλαγή παρόχου
- Άρνηση διακοπής
- Επιβολή υψηλής ρήτρας διακοπής
- Κακή ποιότητα γραμμών εξυπηρέτησης
- Γραμμές υψηλής χρέωσης
- Αυθαίρετη καταχώρηση σε επαγγελματικούς οδηγούς

# Παράπονα – Καταγγελίες Καταναλωτών



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας**

**Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Κινητή τηλεφωνία:

- Υπερβολικές χρεώσεις περιαγωγής
- Ελλειμματική ασφάλεια
- Ελλειμματική προστασία προσωπικών δεδομένων
- Εναρμονισμένες εμπορικές πρακτικές
- Παραπλανητικές διαφημίσεις
- Άρνηση υποχρεώσεων εγγύησης

# Παράπονα – Καταγγελίες Καταναλωτών



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο  
Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Υπηρεσίες διαδικτύου:

- Χαμηλές ταχύτητες
- Συχνές και μακρές διακοπές
- Κακή ποιότητα γραμμών εξυπηρέτησης
- Ελλειμματική προσυμβατική ενημέρωση
- Υπόθεση ΜΑΚΝΑΝ
- Γεωγραφικοί περιορισμοί

# Παράπονα – Καταγγελίες Καταναλωτών



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο**

**Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54  
54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

## Σταθερή τηλεφωνία - διαδίκτυο:

- Μη λήψη υπηρεσιών
- Συχνές και μακρές διακοπές
- Διαφήμιση και πώληση υπηρεσιών που δε μπορούν να παράσχουν
- «Μπαλάκι» οι ευθύνες
- Άρνηση διακοπής

# Απαιτήσεις Καταναλωτών



Κ.Ε.Π.Κ.Α.

Κέντρο

Προστασίας

Καταναλωτών

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

- Εφαρμογή της νομοθεσίας, για την προστασία των Καταναλωτών
- Σεβασμός των προσωπικών δεδομένων
- Απλοί, ενιαίοι, κατανοητοί δείκτες, που να επιτρέπουν σωστές επιλογές
- Κανένας διαχωρισμός άμεσων και έμμεσων υπηρεσιών. Υπεύθυνος απέναντι στον Καταναλωτή είναι ο τελευταίος προμηθευτής
- Δείκτες, με ποσοτικά στοιχεία και γεωγραφικούς περιορισμούς
- Θεσμοθέτηση Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές



**Κ Ε.Π.Κ Α.**

**Κέντρο  
Προστασίας  
Καταναλωτών**

Τσιμισκή 54

54623

Θεσσαλονίκη

Τηλ.: 2310233333

Φαξ: 2310242211

consumers@kepka.org

<http://www.kepka.org>

*Σας ευχαριστώ*



**Κ Ε Π Κ Α**