

**Από:** cm.noreply@mpec.gr  
**Αποστολή:** Δευτέρα, 18 Δεκεμβρίου 2023 1:26 μμ  
**Προς:** info@nikost.gr  
**Θέμα:** Σχετικά με καταγγελία σας στην Γ.Δ.Α.Π.Κ

Αναφορικά με την καταγγελία σας, σας γνωρίζουμε ότι η διαχείριση των αναφορών/ καταγγελιών από τη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης πραγματοποιείται σύμφωνα με σύστημα αξιολόγησης κινδύνου (risk assessment) με βάση το γενικό πλαίσιο κανόνων για τις αρμόδιες αρχές εποπτείας που προβλέπονται στο ν. 4512/2018 (Α' 5).

Ειδικότερα, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή έχει υιοθετήσει, δυνάμει του άρθρου 13β του ν. 2251/1994 (Α' 191) για την προστασία των καταναλωτών και σε εφαρμογή της υπ' αρ. 74784/2021 (Β' 3114) Υπουργικής Απόφασης, Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών/Καταγγελιών το οποίο στηρίζεται στην αξιολόγηση των αναφορών/καταγγελιών που υποβάλλονται σε αυτήν με ενιαία και αντικειμενικά κριτήρια, προσανατολισμένα στην εκτίμηση κινδύνου.

Με βάση την προτεραιοποίηση των αναφορών/καταγγελιών, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή, αξιολογώντας τον εκτιμώμενο κίνδυνο, προβαίνει είτε σε διοικητικό έλεγχο είτε σε αρχειοθέτησή τους.

Σε εφαρμογή των ανωτέρω, σας ενημερώνουμε ότι η υπ' αρ. πρωτ. 103541/2023 αναφορά/καταγγελία σας αρχειοθετείται. Ωστόσο, για την εναλλακτική επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς σας, διατηρείτε τη δυνατότητα προσφυγής στους εξής Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), που είναι εγγεγραμμένοι Μητρώο Φορέων ΕΕΔ του Υπουργείου Ανάπτυξης :

- Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», <http://www.synigoroskatanaloti.gr>
- Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)
- ADR POINT IKE – Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ADR POINT), [www.adrpoint.gr](http://www.adrpoint.gr)
- Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών - startADR, <https://startadr.org/>

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι για την επίλυση των ιδιωτικών διαφορών όπου απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών, ή για θέματα αποζημίωσης, επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών κτλ, αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια.

**Με εκτίμηση,**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**  
**ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΑ**  
**dpageorgiou@mindev.gov.gr**