



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

31 Δεκεμβρίου 2025

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 7417

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 26611

**Σύστημα υποβολής και διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Υπουργείου Τουρισμού.**

### Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α. του ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (Α' 5), και ιδίως της παρ. 8 του άρθρου 140,

β. του ν. 4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις» (Α' 155),

γ. του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

δ. του π.δ. 127/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Τουρισμού» (Α' 157),

ε. του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131).

2. Την ανάγκη καθορισμού των διαδικασιών καθώς και των ειδικότερων κριτηρίων αξιολόγησης και διαχείρισης των καταγγελιών και παραπόνων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των υποκείμενων μονάδων της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Υπουργείου Τουρισμού.

3. Το γεγονός ότι με την παρούσα θεσπίζεται νέα διαδικασία στο ΕΜΔΔ «Μίτος» με τίτλο «Διαχείριση αιτημάτων/καταγγελιών που υποβάλλονται στην Γενική Γραμματεία Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Υπουργείου Τουρισμού».

4. Την υπ' αρ. 26243/19.12.2025 εισήγηση της Αναπληρώτριας Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την οποία οι διατάξεις της παρούσας δεν επιφέρουν επιβάρυνση στον προϋπολογισμό του Υπουργείου Τουρισμού, αποφασιζουμε:

Άρθρο 1

Σκοπός - Πεδίο εφαρμογής - Ορισμοί

1. Με την παρούσα καθορίζονται οι διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και διαχείρισης των καταγγελιών και παραπόνων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των υποκείμενων μονάδων της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Υπουργείου Τουρισμού, ήτοι στη Γενική Διεύθυνση Τουριστικής Πολιτικής, στην Ειδική Υπηρεσία Προώθησης και Αδειοδότησης Τουριστικών Επενδύσεων, στη Διεύθυνση Χωρικού Σχεδιασμού και Υποδομών, στη Διεύθυνση Ποιοτικών Προτύπων και στις Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού.

2. Σκοπός της παρούσας είναι α) η θέσπιση ενός αντικειμενικού, αμερόληπτου και αποτελεσματικού πλαισίου αξιολόγησης και διαχείρισης, βάσει κινδύνου, των καταγγελιών και παραπόνων που υποβάλλονται στο Υπουργείο Τουρισμού και αφορούν την προστασία των συμφερόντων των τουριστών/καταναλωτών, την ασφάλεια, την υγιεινή και στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, β) η ενεργοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού ανάλογα με τη σοβαρότητα και τεκμηρίωση των ισχυρισμών, γ) η επιβολή διοικητικών κυρώσεων σε τουριστικές επιχειρήσεις που παραβιάζουν την τουριστική νομοθεσία, και δ) η αξιοποίηση των καταγγελιών και παραπόνων ως πηγή πληροφόρησης για τη βελτίωση του τουριστικού προϊόντος.

3. Με την παρούσα καθορίζονται οι διαδικασίες και τα ειδικότερα κριτήρια αξιολόγησης και διαχείρισης των αναφορών/καταγγελιών σύμφωνα με το άρθρο 140 του ν. 4512/2018.

4. Για τους σκοπούς της παρούσης, ισχύουν οι κάτωθι ορισμοί:

α) «καταγγελία»: κάθε ανώνυμη ή επώνυμη αναφορά τουρίστα/καταναλωτή παραβίασης της τουριστικής νομοθεσίας εναντίον προσώπου ή τουριστικής επιχείρησης του ν. 4276/2014, υποστηριζόμενη από εύλογα αποδεικτικά στοιχεία,

β) «παράπονο»: έκφραση δυσαρέσκειας ή απογοήτευσης από ένα τουρίστα/καταναλωτή σχετικά με μια υπηρεσία, συμπεριφορά ή κατάσταση που θεωρεί ότι δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του ή παραβιάζει τα δικαιώματά του,

γ) «παράβαση: μη συμμόρφωση προς το ισχύον εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε τομείς αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού,

δ) «καταγγέλλων»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υποβάλλει καταγγελία,

ε) «καταγγελλόμενος»: Φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει τουριστικές υπηρεσίες στο πλαίσιο του ν.4276/2014, εντός της Ελληνικής Επικράτειας κατά του οποίου υποβάλλεται καταγγελία, σύμφωνα με τους όρους της παρούσης,

στ) «τουριστικές επιχειρήσεις»: Οι προβλεπόμενες στο άρθρο 1 του ν. 4276/2014 (Α' 155), όπως κάθε φορά ισχύει,

ζ) «Ακίνητα βραχυχρόνιας μίσθωσης» του άρθρου 111 του ν. 4446/2016 (Α' 240) και ως προς τις προδιαγραφές αυτών,

η) «ξεναγός»: όποιος κατ' επάγγελμα συνοδεύει πεζός ή με μέσο μεταφοράς, αλλοδαπούς ή ημεδαπούς περιηγητές ή επισκέπτες της χώρας σε μουσεία, περίκλειστα μνημεία, οργανωμένους αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία, ιστορικούς χώρους και πολιτιστικούς τόπους και παρέχει πληροφορίες, ερμηνεύοντας τη σημασία και την ιστορία για όλα τα ανωτέρω, καθώς και για την πολιτιστική κληρονομιά της χώρας σε γλώσσα της επιλογής τους, σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν. 5121/2024 (Α' 106).

#### Άρθρο 2

##### Διαδικασία Υποβολής Καταγγελιών και Παραπόνων

Καταγγελίες και παράπονα υποβάλλονται:

α) αυτοπροσώπως ή μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, με συμπλήρωση της ειδικής φόρμας, στο Πρωτόκολλο της Κεντρικής Υπηρεσίας ή των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού. Η παραλαβή πραγματοποιείται από το πρωτόκολλο (φυσικό ή ηλεκτρονικό) και λαμβάνει μοναδικό αριθμό,

β) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [touristcomplaints@mintour.gr](mailto:touristcomplaints@mintour.gr) ή στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού, όπως αναφέρονται στον ιστότοπο του Υπουργείου Τουρισμού,

γ) ταχυδρομικώς, με αποστολή συμπληρωμένου του ειδικού εντύπου υποβολής καταγγελίας και παραπόνου, στην ταχυδρομική διεύθυνση του Υπουργείου Τουρισμού (Λ. Αμαλίας 12, 105 57 ΑΘΗΝΑ) ή στις διευθύνσεις των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού, όπως αναφέρονται στον ιστότοπο του Υπουργείου Τουρισμού.

#### Άρθρο 3

##### Δομή του Εντύπου Καταγγελίας και Παραπόνου

1. Το έντυπο υποβολής καταγγελίας και παραπόνου δύναται να υποβάλλεται επωνύμως ή ανωνύμως. Στις περιπτώσεις ανωνύμων καταγγελιών δεν συλλέγονται ή τηρούνται προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος ενώ ο καταγγέλλων δεν ενημερώνεται για την πορεία της καταγγελίας του.

2. Το έντυπο, που συμπληρώνεται στα ελληνικά ή αγγλικά σύμφωνα με το Παράρτημα Ι και ΙΙ αντίστοιχα, περιλαμβάνει υποχρεωτικά πεδία, τα οποία φέρουν την ένδειξη (\*), και αποτελείται από τα ακόλουθα μέρη:

α) Στοιχεία Καταγγέλλοντος (μόνον σε περίπτωση επώνυμης καταγγελίας):

Όνομα, Επώνυμο, Αρ. δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή άλλο αποδεικτικό ταυτότητας εκδοθέντος από αρμόδια Ελληνική αρχή ή άλλου κράτους, Οδός και αριθμός, Πόλη/Δημοτική Κοινότητα, Ταχυδρομικός Κώδικας, Σταθερό ή Κινητό Τηλέφωνο, Email.

β) Στοιχεία Καταγγελλόμενης Επιχείρησης ή Φυσικών Προσώπων που ασκούν τουριστική δραστηριότητα:

Επωνυμία επιχείρησης ή πλήρες ονοματεπώνυμο φυσικού προσώπου, Διεύθυνση έδρας (οδός, πόλη, Τ.Κ.), Τηλέφωνο, Email, Ιστότοπος.

γ) Παροχή πληροφόρησης επί της υποβληθείσας καταγγελίας:

Ημερομηνία κατά την οποία διαπιστώθηκε το πρόβλημα ή η παράβαση. Αναλυτική περιγραφή του ιστορικού της υπόθεσης. Σαφές αίτημα προς τις αρμόδιες οργανικές μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού για την εξέταση της καταγγελίας. Δήλωση του καταγγέλλοντος ως προς το αν έχει προηγηθεί επικοινωνία με τον καταγγελλόμενο για την επίλυση της διαφοράς. Ένδειξη ως προς το εάν η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον αρμοδίου δικαστηρίου, σε περίπτωση που το ζήτημα είναι επίδικο ή εάν έχει εκδοθεί απόφαση δικαστηρίου.

δ) Παρατηρήσεις: Πεδίο ελεύθερου κειμένου για την καταγραφή κάθε συναφούς παρατήρησης, ιδίως σε περιπτώσεις όπου έχει ήδη επιληφθεί άλλη δημόσια αρχή.

ε) Επισυναπτόμενα έγγραφα: Ο καταγγέλλων καλείται να επισυνάψει κάθε σχετικό έγγραφο που υποστηρίζει την καταγγελία του, όπως: αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, συμβόλαια, τιμολόγια ή αποδείξεις πληρωμής, σχετική αλληλογραφία και κάθε άλλο αποδεικτικό στοιχείο σχετικό με την καταγγελλόμενη πράξη ή παράλειψη.

3. Ενημέρωση περί επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων: Το έντυπο περιλαμβάνει πλήρη ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του καταγγέλλοντος από την Υπηρεσία, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679) και τον ν. 4624/2019, καθώς και ρητή δήλωση συγκατάθεσης ως προς τη διαβίβαση των δεδομένων αυτών στην καταγγελλόμενη επιχείρηση ή σε άλλες αρμόδιες αρχές, εφόσον απαιτείται.

4. Διαβίβαση της καταγγελίας: Η καταγγελία ή το παράπονο διαβιβάζεται στην καταγγελλόμενη επιχείρηση με διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων του καταγγέλλοντος, σύμφωνα με τα άρθρα 5, 6 και 32 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, και μόνο εφόσον ο καταγγέλλων έχει παράσχει ρητή συγκατάθεση προς τούτο.

#### Άρθρο 4

##### Διαδικασία Διαχείρισης και Αξιολόγησης Καταγγελιών και Παραπόνων- Κατηγοριοποίηση Βαθμών Βαρύτητας

1. Η αξιολόγηση και διαχείριση των υποβαλλόμενων καταγγελιών και παραπόνων που υποβάλλονται στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Τουρισμού πραγματοποιείται αρχικά από το αρμόδιο Τμήμα Μητρώου

Τουριστικών Επιχειρήσεων και Διαχείρισης Παραπόνων, βάσει των ακόλουθων κριτηρίων:

1.1 Καταγγελίες και παράπονα προδήλως εκτός αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης: Καταγγελίες και παράπονα που αφορούν ζητήματα εκτός του πεδίου αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Τουριστικής Πολιτικής και Ανάπτυξης διαβιβάζονται από το Τμήμα Μητρώου Τουριστικών Επιχειρήσεων και Διαχείρισης Παραπόνων της Διεύθυνσης Ποιοτικών Προτύπων στον κατά περίπτωση αρμόδιο φορέα εποπτείας. Στην περίπτωση επώνυμης καταγγελίας ή παραπόνου, η διαβίβαση κοινοποιείται και στον καταγγέλλοντα.

1.2 Καταγγελίες και παράπονα που δεν πληρούν τις τυπικές προϋποθέσεις υποβολής: Καταγγελίες και παράπονα που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση 1.1 ελέγχονται ως προς την ορθή και πλήρη συμπλήρωση των υποχρεωτικών πεδίων της σχετικής φόρμας υποβολής. Σε περίπτωση ελλείψεως ή μη ορθής συμπλήρωσης των υποχρεωτικών πεδίων, η καταγγελία ή το παράπονο αρχειοθετείται και, εφόσον πρόκειται για επώνυμη αναφορά, ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά με κάθε πρόσφορο μέσο.

1.3 Καταγγελίες και παράπονα με προδήλως ακατάλληλο περιεχόμενο ή καταχρηστικό περιεχόμενο: Καταγγελίες και παράπονα με εμφανώς παράλογο, αόριστο ή ακατάληπτο περιεχόμενο, καθώς και εκείνα που επαναλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό αρχειοθετούνται. Σε κάθε άλλη περίπτωση, η καταγγελία ή το παράπονο διαβιβάζεται, κατά λόγο αρμοδιότητας, στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού ή στην αρμόδια αδειοδοτούσα αρχή, εντός της χωρικής αρμοδιότητας της οποίας εμπίπτει, για περαιτέρω αξιολόγηση και χειρισμό.

2.0 Το Τμήμα Τουριστικής Ανάπτυξης, Επιθεωρήσεων και Ελέγχου της Περιφερειακής Υπηρεσίας Τουρισμού, στην οποία διαβιβάζεται η καταγγελία και το παράπονο σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Π.Υ.Τ. πραγματοποιεί αξιολόγηση βάσει των ακόλουθων κριτηρίων:

2.1 Αδυναμία αξιολόγησης καταγγελίας ή παραπόνου λόγω μη προσκόμισης αποδεικτικών στοιχείων: Στην περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν προσκομίζει τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, τα οποία είναι αναγκαία για την ουσιαστική αξιολόγηση και διερεύνηση της καταγγελίας ή του παραπόνου, είτε κατά τον χρόνο αρχικής εξέτασής τους είτε κατόπιν σχετικής επικοινωνίας του Τμήματος Τουριστικής Ανάπτυξης, Επιθεωρήσεων και Ελέγχου με τον καταγγέλλοντα, η αναφορά αρχειοθετείται. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά.

2.2 Καταγγελία και παράπονο που έχουν ήδη ελεγχθεί ή υποβάλλονται κατά τρόπο καταχρηστικό: Στην περίπτωση κατά την οποία μια καταγγελία ή παράπονο, χωρίς ουσιώδη μεταβολή των πραγματικών περιστατικών, έχει ελεγχθεί πρόσφατα και δεν έχει διαπιστωθεί παράβαση καθώς και στην περίπτωση που υποβάλλεται κατά τρόπο καταχρηστικό, η σχετική αναφορά αρχειοθετείται. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά, εκτός εάν η αναφορά/καταγγελία κρίνεται εμφανώς παράλογη, αόριστη, ή ακατάληπτη ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

2.3 Εξέταση λοιπών καταγγελιών και παραπόνων: Σε κάθε άλλη περίπτωση η καταγγελία ή το παράπονο εξετάζεται από την αρμόδια Π.Υ.Τ., σύμφωνα με τις προβλεπόμενες, κατά περίπτωση, διαδικασίες. Εφόσον στοιχειοθετείται παράβαση της τουριστικής νομοθεσίας, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις και μέτρα. Σε ειδικές περιπτώσεις, για την αξιολόγηση καταγγελιών ή παραπόνων, η αρμόδια Π.Υ.Τ. δύναται να ζητά τη συνδρομή του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Τουριστικής Πολιτικής του Υπουργείου Τουρισμού.

3. Για τη διευκόλυνση του ελεγκτικού έργου και την καλύτερη οργάνωση των Π.Υ.Τ. οι καταγγελίες και τα παράπονα κατατάσσονται βάσει αντικειμενικών κριτηρίων, τα οποία αφορούν ιδίως:

- α) τη φύση και τη σοβαρότητα της καταγγελλόμενης πράξης ή παράλειψης,
- β) τον κίνδυνο που ενδέχεται να προκαλέσει η πράξη αυτή στη δημόσια ασφάλεια, τη δημόσια υγεία ή τα συμφέροντα των καταναλωτών/χρηστών,
- γ) την αποδεικτική αξία και αξιοπιστία των στοιχείων ή τεκμηρίων που συνοδεύουν την καταγγελία,
- δ) την επαναληπτικότητα του φαινομένου ή την ύπαρξη προηγούμενων συναφών αναφορών για τον ίδιο φορέα ή επιχείρηση,
- ε) τις ενδεχόμενες διοικητικές, κοινωνικές ή οικονομικές επιπτώσεις.

4. Η κατάταξη των καταγγελιών και παραπόνων πραγματοποιείται ως εξής:

4.1 Καταγγελίες και Παράπονα Υψηλής Βαρύτητας (ΥΒ):

4.1.1 Ζητήματα που ενδέχεται να συνιστούν άμεσο κίνδυνο για τη δημόσια υγεία ή/και τη δημόσια ασφάλεια και ζωή, όπως ενδεικτικά υγειονομικές παραβάσεις, παραβίαση κανόνων πυρασφάλειας, ακατάλληλες ή επικίνδυνες κτιριακές υποδομές, απουσία ναυαγοσώστη, καθώς και κάθε άλλη κατάσταση που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια προσώπων.

4.1.2. Σοβαρές παραβάσεις της τουριστικής νομοθεσίας, όπως ενδεικτικά λειτούργια επιχείρησης χωρίς την προβλεπόμενη άδεια ή γνωστοποίηση, η έλλειψη δικαιολογητικών που απαιτούνται για τη νόμιμη λειτουργία, καθώς και η απουσία ασφαλιστηρίων συμβολαίων για ομαδικά ταξίδια.

4.1.3 Πολλαπλές, επαναλαμβανόμενες και τεκμηριωμένες καταγγελίες, οι οποίες αφορούν την ίδια επιχείρηση ή το ίδιο φυσικό πρόσωπο που ασκεί τουριστική δραστηριότητα.

4.2 Καταγγελίες και Παράπονα Μεσαίας Βαρύτητας (ΜΒ):

4.2.1 Ανεπαρκή ή κατώτερης ποιότητας παροχή υπηρεσιών

4.2.2. Ελλιπή ή παραπλανητική πληροφόρηση προς τους καταναλωτές.

4.3 Καταγγελίες και Παράπονα Χαμηλής Βαρύτητας (ΧΒ):

4.3.1 Παράπονα ή καταγγελίες που δεν εντάσσονται στις ανωτέρω κατηγορίες και αξιολογούνται ως τέτοια από το εκάστοτε αρμόδιο διοικητικό όργανο, με βάση τα αντικειμενικά κριτήρια του παρόντος.

4.4 Σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας και εφόσον αφορά σε θέματα υψηλής/μεσαίας βαρύτητας μετά την συνεκτίμηση τυχών συνοδευτικών εγγράφων ή τη συχνότητα υποβολής είναι δυνατόν να κατατάσσεται σε χαμηλότερη κατηγορία.

5. Η κατηγοριοποίηση καταγράφεται στο άνω δεξιό περιθώριο της σελίδας κατά το στάδιο της διοικητικής επεξεργασίας της υπόθεσης και δύναται να αναθεωρηθεί, εφόσον προσκομιστούν νεότερα αποδεικτικά στοιχεία.

6. Οι ενέργειες αξιολόγησης, ελέγχου και ενδεχόμενης επιβολής διοικητικών μέτρων ή κυρώσεων ιεραρχούνται με βάση τον βαθμό επικινδυνότητας.

α. Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει χαρακτηριστεί «Χαμηλού Κινδύνου», μεταφέρονται στη δεξαμενή (pool) αναφορών/καταγγελιών χαμηλού κινδύνου. Οι εν λόγω καταγγελίες εξετάζονται μόνο εφόσον δεν εκκρεμεί εξέταση ή έλεγχος καταγγελιών υψηλού ή μεσαίου κινδύνου και τίθενται στο αρχείο της υπηρεσίας μετά την πάροδο δώδεκα (12) μηνών από την μεταφορά τους στη δεξαμενή αναφορών/καταγγελιών χαμηλού κινδύνου. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά.

β. Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Μεσαίου κινδύνου», επιλέγεται σε τριμηνιαία βάση ποιες από τις αναφορές/καταγγελίες

μεσαίου κινδύνου θα διερευνηθούν περαιτέρω λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των καταγγελιών που αφορούν τη συγκεκριμένη επιχείρηση σε συνδυασμό με τους διαθέσιμους ανθρώπινους πόρους της υπηρεσίας πόρων καθώς και την τυχόν εποχική λειτουργία της επιχείρησης. Σε περίπτωση που για μια αναφορά/καταγγελία μεσαίου κινδύνου δεν ληφθεί απόφαση διενέργειας ελέγχου κατά το πρώτο τρίμηνο, αυτή μεταφέρεται στη «δεξαμενή» (pool) αναφορών/καταγγελιών του επόμενου τριμήνου, προκειμένου να αξιολογηθεί εκ νέου. Σε περίπτωση που δεν ληφθεί απόφαση διενέργειας ελέγχου ούτε κατά το δεύτερο τρίμηνο τότε η καταγγελία αυτή μεταφέρεται στη «δεξαμενή» (pool) αναφορών/καταγγελιών του χαμηλού κινδύνου. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά.

γ. Στην περίπτωση αναφοράς/καταγγελίας που έχει αξιολογηθεί ως «Υψηλού Κινδύνου», διερευνάται το συντομότερο δυνατό, λαμβάνοντας υπόψη τη διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων καθώς και την τυχόν εποχική λειτουργία της επιχείρησης. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται σχετικά.

#### Άρθρο 5

#### Παραρτήματα

Τα Παραρτήματα Ι και ΙΙ αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσης.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**  
**Στα Ελληνικά**



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

**ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ & ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**  
**Προς: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

.....  
Τρόποι Υποβολής Καταγγελίας & Παραπόνου

<p>Με αυτοπρόσωπη παρουσία στο πρωτόκολλο - της Π.Υ.Τ. <input type="checkbox"/></p> <p>- της Κεντρικής Υπηρεσίας <input type="checkbox"/></p>	<p>Με ταχυδρομείο:</p> <p>- Στην έδρα της Π.Υ.Τ. <input type="checkbox"/></p> <p>- Στην Κεντρική Υπηρεσία <input type="checkbox"/></p> <p>Αμαλίας 12, Τ.Κ. 10557, Αθήνα</p>	<p>Με email: Email οικείας Π.Υ.Τ. (*) <a href="mailto:mailbox@mintour.gr">mailbox@mintour.gr</a> <a href="mailto:touristcomplaints@mintour.gr">touristcomplaints@mintour.gr</a></p>
---	---	---

(\*) <https://mintour.gov.gr/epikoionia/>

**1. Στοιχεία Καταγγέλλοντος**

Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με (\*) είναι υποχρεωτικά. Στις ΑΝΩΝΥΜΕΣ καταγγελίες δεν συμπληρώνονται τα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

Όνομα*:	Επώνυμο*:
Πατρώνυμο:	Επάγγελμα:
Οδός*:	Αριθμός*:
Πόλη/Δημοτική Κοινότητα*:	ΤΚ*:
Σταθερό Τηλ.:	Κινητό Τηλ.*:
Email*:	

**Σημείωση:** Στην περίπτωση υποβολής ΑΝΩΝΥΜΗΣ καταγγελίας ή παραπόνου δεν ενημερώνεται ο καταγγέλλων για την πορεία της εξέτασης της καταγγελίας ή του παραπόνου που υπέβαλε.





(Αναφέρετε τον ακριβή τρόπο & χρόνο)

#### 4. Παρατηρήσεις

(Γράψτε οποιαδήποτε παρατήρηση θεωρείτε χρήσιμη και ιδίως αν έχει επιληφθεί της υπόθεσης άλλη δημόσια Αρχή)

#### 5. Απαραίτητα Επισυναπτόμενα Έγγραφα

(Αντίγραφο Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας καθώς και οποιουδήποτε εγγράφου θεωρείτε χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης, **ενδεικτικά**: αντίγραφα συμβολαίων, τιμολογίων, αποδείξεων αγοράς, φωτογραφικό υλικό με χρονοσήμανση σχετική αλληλογραφία κ.λπ.)

- 
- 
- 
- 
- 

#### Σημαντική επισήμανση

1. Η αποστολή του Υπουργείου Τουρισμού συνίσταται πρωτίστως στη διενέργεια στοχευμένων ελεγκτικών δράσεων, κυρίως μέσω της επιβολής διοικητικών κυρώσεων και μέτρων σε βάρος τουριστικών επιχειρήσεων που παραβιάζουν την τουριστική νομοθεσία και όχι στην επίλυση οικονομικών διαφορών μεταξύ τουριστών και επιχειρήσεων

2. Οι συμφωνίες/συμβάσεις μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων εμπίπτουν στο Γενικό Δίκαιο περί Συμβάσεων ως προς τους κανόνες περί του κύρους, της κατάρτισης και έννομων συνεπειών των συμβάσεων. Οι δε όροι που περιγράφονται στη συμφωνία (γενικοί όροι συναλλαγών) ρυθμίζουν με ποικίλους τρόπους τη δυνατότητα καταγγελίας από τους συμβαλλόμενους της συναφθείσας σύμβασης, καθώς και τυχόν αποζημιώσεις των μερών. Συνεπώς, για επίλυση τυχόν οικονομικών διαφορών που προκύπτουν μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων αρμόδια είναι μόνο τα αντίστοιχα Δικαστήρια.

<b>Προσωπικά Δεδομένα</b>

Το Υπουργείο Τουρισμού το οποίο έχει έδρα στην Αθήνα, οδός Λεωφόρος Αμαλίας 12, 105 57, Αθήνα, είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας κατά τον Κανονισμό 2016/679 ΕΕ. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπουργείου είναι: +30 210 3736001, δικτυακός τόπος: <https://mintour.gov.gr> και e-mail: [mailbox@mintour.gr](mailto:mailbox@mintour.gr). Το Υπουργείο έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου είναι: [dpo@mintour.gr](mailto:dpo@mintour.gr)

Με την παρούσα σας ενημερώνουμε ότι η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων διενεργείται βάσει του άρθρου 6 παρ. 1 στοιχ. ε' του Κανονισμού, για την εκπλήρωση καθήκοντος δημοσίου συμφέροντος. Τυχόν διαβίβαση των δεδομένων σας στην καταγγελλόμενη επιχείρηση πραγματοποιείται μόνο κατόπιν της ρητής συγκατάθεσής σας, σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. α' του Κανονισμού.»

Συλλέγουμε τα προσωπικά σας δεδομένα για τον παραπάνω σκοπό, τα οποία είναι απλά προσωπικά δεδομένα (Όνομ/μο, διεύθυνση, τηλέφωνο, email) και σας ενημερώνουμε ότι αυτό είναι απαραίτητο για την εξέταση της καταγγελίας/αναφοράς και αν δεν τα παρέχετε, δεν θα είναι αυτή δυνατή. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

Η μη παροχή συγκατάθεσης δεν επηρεάζει την εξέταση της καταγγελίας σας. Η συγκατάθεση αφορά αποκλειστικά τη διαβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων στην καταγγελλόμενη επιχείρηση, εφόσον αυτό είναι αναγκαίο για τη διερεύνηση της υπόθεσης

Σας ενημερώνουμε ότι έχετε το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα σας, δηλαδή, το δικαίωμα να ζητήσετε πληροφόρηση αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διατηρούμε στα αρχεία μας και να ζητήσετε αντίγραφο αυτών. Επίσης έχετε το δικαίωμα διόρθωσης αυτών, εάν διαπιστώσετε ότι είναι ανακριβή, καθώς επίσης και το δικαίωμα στη φορητότητα, δηλαδή, το δικαίωμα να μας ζητήσετε να τα διαβιβάσουμε σε άλλο φορέα, καθώς και τα δικαιώματα περιορισμού της επεξεργασίας, διαγραφής των προσωπικών δεδομένων και εναντίωσης στην επεξεργασία, υπό τους περιορισμούς, ωστόσο, της νομοθεσίας (αρθρ. 17 παρ. 3, 20 παρ. 3 του Κανονισμού 2016/679 και των άρθρων 31-34 του ν. 4624/2019).

Όλα τα δικαιώματα του υποκειμένου ασκούνται χωρίς χρέωση με την αποστολή επιστολής στην ως άνω διεύθυνση του Υπουργείου, υπ' όψιν του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων ή με ηλεκτρονικό μήνυμα σε αυτόν και στη διεύθυνση: [dpo@mintour.gr](mailto:dpo@mintour.gr)

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)) -> Τα δικαιώματά μου -> Υποβολή καταγγελίας), όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες.

Παρέχω τη συγκατάθεσή μου στην διαβίβαση των προσωπικών μου δεδομένων στην καταγγελλόμενη επιχείρηση/στον/η παρέχοντα/ουσα τουριστικές υπηρεσίες:

Ναι

Όχι

Ημερομηνία ..../..../.....

\_\_\_\_\_  
Υπογραφή

Σχετικά με την αναφορά:

► Η παρούσα αναφορά διαβιβάζεται στη καταγγελλόμενη επιχείρηση αυτούσια.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

### Στα Αγγλικά



HELLENIC REPUBLIC  
MINISTRY OF TOURISM

### REPORT FORM

To: MINISTRY OF TOURISM (data controller)

#### How to submit a report

<p>In person to the citizens' information office</p> <p>- of the RDT <input type="checkbox"/></p> <p>- of the Ministry Headquarters <input type="checkbox"/></p>	<p>by Post:</p> <p>- to the RDT's address <input type="checkbox"/></p> <p>- to the Headquarters <input type="checkbox"/></p> <p>Amalias Ave. 12, 10557, Athens, Greece</p>	<p>by email:</p> <p><b>email address of relevant RTD*</b></p> <p><a href="mailto:mailbox@mintour.gr">mailbox@mintour.gr</a></p> <p><a href="mailto:touristcomplaints@mintour.gr">touristcomplaints@mintour.gr</a></p>
--	--	---

(\*) <https://mintour.gov.gr/epikoinonia/>

#### 1. Complainant Information (Fill in capitals. Fields marked with (\*) are mandatory)

First Name*:	Family Name*:
Father's Name*:	Occupation:
Street Name*:	Street No*:
City/Town*:	Postal code*:
Phone No:	Mobile Phone No*:
Email*:	

**Note:1.** The agreements / contracts between tourism enterprises fall under the General Contract Law as regards the rules on the validity, drafting and legal consequences of contracts. The terms & conditions of the agreement (general terms of transactions) regulate in various ways the possibility of contract termination by the parties, as well as any compensation to the parties resulting therefrom. Therefore, any financial disputes between tourism enterprises can be resolved only by a court of competent jurisdiction.

2. The mission of the Ministry of Tourism primarily consists in conducting targeted inspection actions, mainly through the imposition of administrative sanctions and measures against tourism enterprises that violate tourism legislation, and not in resolving financial disputes between tourists and businesses.





**4. Remarks**

(Write down any additional information that might be useful, especially if the case has been taken over by another public authority)

**5. Mandatory Attachments**

(Copy of your ID Card/Passport and any other document that could be useful in the case investigation, <b>e.g.</b> : copies of contracts, invoices, purchase receipts, dated photographic evidence, relevant correspondence, etc.)
•
•
•
•
•

**Personal Data**

The Ministry of Tourism, with headquarters in Athens (12 Amalias Avenue, 10557 Athens), is responsible for the processing of personal data in accordance with Regulation 2016/679 EU. The contact details of the Ministry are: tel: +30210 3736001, website: <https://mintour.gov.gr> and email: [mailbox@mintour.gr](mailto:mailbox@mintour.gr). The Ministry has appointed a Data Protection Officer, whose email address is: [dpo@mintour.gr](mailto:dpo@mintour.gr)

We hereby inform you that we are processing your personal information for the purpose of processing of the complaint / report you have submitted to us and the legal basis for such processing is set out in article 6 par. 1(e) of Regulation 2016/679, ie. processing is necessary for the performance of a task carried out in the public interest. Furthermore, provided that you consent to the transfer of your personal data to the reported company, then the processing will be based on your consent.

We collect your personal data, which are general personal data (name, address, phone, email) for the above purpose and we inform you that this is necessary for the processing your complaint / report, which otherwise will not be possible.

We inform you that you have the right to access your data, namely to request information regarding your personal data stored in our files and to get a copy of them. You also have the right to rectification, if you find out that your data are inaccurate, the right to portability, namely the right to ask us to transfer your data to another body, as well as the right to restriction of processing, erasure and object to processing, following though the restrictions of the relevant legislation (article 17 par. 3, article 20 par. 3 of Regulation 2016/679 and articles 31-34 of law 4624/2019).

---

All the Subject's rights under the GDPR are exercised free of charge by sending a letter to the above address of the Ministry, for the attention of the Data Protection Officer or by e-mail to [dpo@mintour.gr](mailto:dpo@mintour.gr) .

Finally, we inform you that you have the right to contact the Hellenic Data Protection Authority for issues related to the processing of your personal data. For further information, you can visit its website ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) -> My rights -> Submit a complaint).

I give my explicit consent to the transfer of my personal data to the reported company / provider of tourism services:

Yes

No

Date ..../..../.....

\_\_\_\_\_  
Signature

Regarding the report:

► An exact copy of the present report is forwarded to the reported company.

Άρθρο 6  
Έναρξη Ισχύος

Η απόφαση ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.  
Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 24 Δεκεμβρίου 2025

Η Υπουργός

**ΟΛΓΑ ΚΕΦΑΛΟΓΙΑΝΝΗ**



## ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

### 1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο [www.et.gr](http://www.et.gr), την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση [feksales@et.gr](mailto:feksales@et.gr).
- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση [feksales@et.gr](mailto:feksales@et.gr).
  - Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €.
  - Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.
  - Υπάρχει δυνατότητα ετήσιας συνδρομής οποιουδήποτε τεύχους σε έντυπη μορφή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών.

#### • Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

**A.** Αποστολή των εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://eservices.et.gr>. Σχετικές εγκύκλιοι και οδηγίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Εθνικού Τυπογραφείου ([www.et.gr](http://www.et.gr)) στη διαδρομή **Ανακοινώσεις** → **Εγκύκλιοι**.

**B.** Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

• Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο ([www.et.gr](http://www.et.gr)). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσίευματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

### 2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: **Καποδιστρίου 34, 10432 Αθήνα**

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000**

Ιστότοπος: **[www.et.gr](http://www.et.gr)**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **[helpdesk.et@et.gr](mailto:helpdesk.et@et.gr)**

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση

**<https://eservices.et.gr>**

#### **ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ**

**Πωλήσεις - Συνδρομές:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

**Πληροφορίες:** (Ισόγειο, Γραφείο 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

**Παραλαβή Δημοσιευτέας Ύλης:** (Ισόγειο, τηλ. 210 5279139)

**Ωράριο για το κοινό:** Δευτέρα έως και Παρασκευή: 8:00 - 13:30

