



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



***ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ
ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ***

19/11/2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Αποστολή και αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή.....	3
Πρακτικά συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών: Οικονομικός αντιλογισμός	4
Οικονομικός απολογισμός υποθέσεων από ευχαριστήριες επιστολές καταναλωτών	5
Εκδοθείσες Συστάσεις - Πορίσματα.....	14
Λοιπές Δραστηριότητες της Αρχής.....	15
Οργάνωση και Στελέχωση της Αρχής.....	17
Στοιχεία Καταγγελιών.....	19
Γενικά Στοιχεία.....	19
Έκβαση καταγγελιών.....	20
Στοιχεία ανά εμπορικό κλάδο.....	21
Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	24

Αποστολή και αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια Ανεξάρτητη Αρχή που συστήθηκε με τον Ν.3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

Οι αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή περιλαμβάνουν:

- Τη **διαμεσολάβηση για τη φιλική διευθέτηση διαφορών των καταναλωτών ή των ενώσεων τους με προμηθευτές του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα**. Η ανάληψη μιας υπόθεσης από το Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να γίνει αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικού αιτήματος- αναφοράς ενός τουλάχιστον από τα ενδιαφερόμενα μέρη, αρκεί η υπόθεση αυτή να μην εκκρεμεί στη δικαιοσύνη. Στο πλαίσιο αυτό έχει:
 - τη δυνατότητα σύνταξης πορισμάτων επί των υποθέσεων που χειρίζεται αλλά και την δημόσια κοινοποίηση μέρους αυτών, όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο για το συμφέρον των πολιτών και την ομαλή λειτουργία της αγοράς.
 - τη δυνατότητα παραπομπής στον Εισαγγελέα εάν προκύπτουν επαρκείς ενδείξεις για την τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερομένων μερών.
 - τη δυνατότητα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, όταν από την επιχειρηματική τους συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών
 - Την εποπτεία των επιτροπών φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών που λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχίες της χώρας
- Τη σύνταξη και δημοσίευση ετήσιας έκθεσης προς τον Πρωθυπουργό, τη Βουλή των Ελλήνων και τον Υπουργό Ανάπτυξης. Στην έκθεση παρουσιάζεται συνολικά το έργο της Αρχής υποστηριζόμενο από τις απαραίτητες **εισηγήσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, καθώς και από συγκεκριμένες προτάσεις για νομοθετικές παρεμβάσεις**.
- Τη σύνταξη ειδικών εκθέσεων που εστιάζουν σε κατηγορίες θεμάτων που κρίνονται επείγουσες, προκειμένου να προταθούν οι απαραίτητες νομοθετικές ρυθμίσεις

- Την προώθηση του προβληματισμού και την ενίσχυση του διαλόγου με τους εκπροσώπους των καταναλωτικών, εμπορικών και επιχειρηματικών ενώσεων, καθώς και άλλων κοινωνικών εταίρων, προκειμένου ο παρεμβατικός του ρόλος να διασφαλίζει τα συμφέροντα του πολίτη- καταναλωτή και να προστατεύει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς.

Πρακτικά συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών: Οικονομικός αντιλογισμός

A/A	Πρωτόκολλο Υπόθεσης	Ποσό (σε €) *
1	A.Π. 1581/19.11.07	2.000,00
2	A.Π. 1555/13.11.07	600,00
3	A.Π. 1550/12.11.07	
4	A.Π. 1507/01.11.07	4.550,00
5	A.Π. 1499/31.10.07	300,00
6	A.Π. 1479/25.10.07	
7	A.Π. 1476/25.10.07	
8	A.Π. 1472/24.10.07	60,00
9	A.Π. 1408/03.10.07	
10	A.Π. 1198/13.07.07	13.900,00
11	A.Π. 1155/02.07.07	
12	A.Π. 1148/27.06.07	1.100,00
13	A.Π. 1141/25.06.07	2.500,00
14	A.Π. 1112/15.06.07	800,00
15	A.Π. 1107/14.06.07	400,00
16	A.Π. 1102/13.06.07	800,00
17	A.Π. 1089/08.06.07	200,00
18	A.Π. 1078/04.06.07	183,00
19	A.Π. 1060/31.05.07	
20	A.Π. 990/23.05.07	
21	A.Π. 981/21.05.07	880,00
22	A.Π. 977/16.05.07	
23	A.Π. 971/14.05.07	
24	A.Π. 963/09.05.07	552,00
25	A.Π. 945/04.05.07	
26	A.Π. 937/02.05.07	100,00
27	A.Π. 936/02.05.07	100,00
28	A.Π. 932/26.04.07	200,00
29	A.Π. 923/24.04.07	2.000,00
30	A.Π. 921/23.04.07	1.508,00
31	A.Π. 915/18.04.07	
32	A.Π. 898/02.04.07	1.000,00
33	A.Π. 892/29.03.07	212,50
34	A.Π. 888/28.03.07	

35	A.Π. 877/22.03.07	
36	A.Π. 868/21.03.07	535,00
37	A.Π. 861/19.03.07	
38	A.Π. 860/19.03.07	
39	A.Π. 850/05.03.07	550,00
40	A.Π. 820/02.03.07	
41	A.Π. 782/01.03.07	
42	A.Π. 436/08.02.07	36,46
43	A.Π. 107/15.01.07	
44	A.Π. 813/26.06.06	
45	A.Π. 804/21.06.06	
46	A.Π. 709/18.05.06	
ΣΥΝΟΛΟ		35.066,96 **

* Τα κενά κελιά του πίνακα στη στήλη «Ποσό» αντιστοιχούν σε όλες εκείνες τις περιπτώσεις (π.χ. αντικατάσταση ή επισκευή ελαττωματικών προϊόντων), για τις οποίες η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους για τους καταναλωτές σε χρήματα

** Τα ποσά που αναγράφονται αφορούν επιστροφή χρημάτων στους καταναλωτές

Οικονομικός απολογισμός υποθέσεων από ευχαριστήριες επιστολές καταναλωτών

A/A	Πρωτόκολλο ευχαριστήριας επιστολής	Πρωτόκολλο υπόθεσης	Ποσό (σε €) *
1	288	201	
2	416	339	
3	734	181	819
4	779	426	
5	805	781	20
6	842	663	36.000
7	1372	1344	
8		1440	
9	1480	1081	230
10	1755	498	
11	1760	1205	1.350
12	1815	860	
13	1865	1428	
14	1921	219	37
15	1962	412	150
16	2000	1750	395
17	74	896	1.380
18	98	1821	3.350

19	144	2028	
20	192	2031	
21	199	542	674
22	206	1954	
23	207	59	
24	283	16	
25	299	86	
26	302	1803	
27	303	1613	15.000
28	304	1936	
29	323	905	768
30	315	855	11.000
31	316	1728	
32	497	79	
33	499	118	
34	514	1645	883
35	531	871	
36	539	1740	760
37	612	369	1.746
38	669	1891	
39	698	1914	
40	716	665	13.580
41	767	702	190
42	770	1961	115
43	B/40	1444	
44	A/1	1800	
45	A/2	1909	
46	A/3	113	
47	A/4	1310	
48	B/9	1851	100
49	A/152	1315	
50	A/151	1114	
51	A/156	266	
52	B/153	2032	
53	B/98	601	
54	B/198	370	520
55	B/197	338	1.760
56	B/406	593	
57	B/278	2027	
58	A/252	457	
59	A/294	561	320
60	A/234	1445	
61	B/360	667	
62	B/359	113A	
63	A/327	742	
64	A/435	522	640
65	A/415	1825	
66	B/533	41A	
67	B/536	688	200
68	A/443	85A	
69	A/441	560	
70	A/474	83A	
71	A477	758	

72	A/479	420	
73	A/482	85A	
74	B/558	62A	688
75	B/599	71/A	
76	B/585	434	
77	B/601	66A	
78	A/514	1932	
79	A/505	1127	1.900
80	A/512	55A	
81	B/623	78	
82	A/535	1266	
83	B/408	388	
84	B/406	593	
85	B/390	1895	1.636
86	A/331	758	310
87	B/429	173	7.500
88	A/364	1810	200
89	A/365	113	
90	B/440	34A	150
91	A/411	22A	20
92	A/408	12A	
93	A/406	79A	58
94	A/540	1822	6.938
95	A/541	60A	
96	B/659	692	
97	B/660	43A	
98	B/658	155A	
99	B/635	295	59
100	B/661	56A	1.500
101	B/634	607	
102	A/577	60A	
103	A/582	213A	190
104	A/586	20	
105	B/727	45A	26
106	B/704	88	
107	B/679	88A	2.400
108	B/678	624	1.300
109	A/605	35A	
110	A/606	23A	
111	A/607	1331	
112	B/752	1530	178.500
113	A/632	158A	300
114	A/637	602	
115	A/664	384	
116	A/666	40A	
117	A/677	492	
118	A/689	38A	110
119	B/800	17A	
120	A/696	129A	
121	A/713	774	
122	A/712	219A	24.400
123	A/731	293A	
124	B/857	80A	

125	A/728	290A	
126	A/760	1237	110
127	B/891	397	2.150
128	B/944	560	
129	B/932	1119	
130	B/927	727	360
131	B/950	1773	
132	B/980	558	36
133	A/831	1939	
134	A/846	223A	
135	A/876	100A	
136	A/875	267A	
137	B/1022	699	
138	B/1076	64A	99
139	B/1073	1455	
140	B/1078	25A	411
141	B/1057	107A	
142	A/937	111A	
143	A/970	208	2.226
144	B/1094	244A	179
145	B/1095	496	
146	B/1096	232A	
147	B/1099	86A	120
148	B/378	1667	
149	A/987	130A	
150	A/986	65A	
151	A/980	247	1.160
152	A/999	763	1.818
153	A/1021	221A	
154	A/1036	1466	300
155	A/1053	198A	
156	A/1051	196A	1.700
157	A/1045	136A	737
158	A/1067	171A	
159	A/1064	1934	
160	B/1227	95A	
161	B/1149	330A	
162	B/1150	147A	1.080
163	B/1147	222A	
164	B/1138	228A	
165	A/1114	1887	118
166	A/1070	41	
167	A/1091	1958	2.000
168	B/1261	210A	
169	A/1215	331A	
170	B/1334	76A	
171	B/1270	212A	50
172	A/1224	409	
173	A/1163	249A	1.750
174	B/1264	191A	
175	B/1370	101A	80
176	B/1369	450A	
177	B/1350	231A	

178	B/1365	424A	
179	A/1338	194A	
180	A/1327	188A	
181	A/1372	357A	
182	A/1369	202A	
183	B/1449	185A	38
184	B/1448	151A	
185	B/1436	373A	
186	B/1402	410A	
187	B/1401	133A	90
188	B/1400	461A	89
189	B/1381	1622	
190	B/1427	127A	50
191	A/1481	306A	2.650
192	B/1540	701	
193	B/1541	384A	60
194	B/1569	523	
195	B/1565	160A	
196	B/1555	521	
197	B/1450	39A	2.380
198	B/1568	361A	
199	B/1548	551A	
200	A/1487	14A	1.350
201	A/1510	134A	5
202	A/1522	434A	
203	A/1214	136A	1.420
204	A/1442	497A	316
205	A/1441	371A	3.175
206	B/1494	302A	
207	B/1493	534A	
208	A/1204	380A	600
209	A/1561	265A	42
210	A/1563	169A	
211	B/1605	478A	307
212	B/1606	392A	
213	B/1608	436A	
214	A/1678	423A	
215	A/1679	281A	
216	A/1680	417A	
217	A/1709	537A	
218	A/1721	170A	
219	B/1736	346A	
220	B/1739	543A	
221	B/1742	337A	
222	B/1806	566A	
223	B/1825	548A	150
224	B/1822	394A	
225	A/1818	615A	
226	B/1823	352A	350
227	B/1821	411A	7
228	B/1824	612A	
229	B/1831	216A	
230	B/1720	421A	

231	B/1874	329A	99
232	B/2007	607A	250
233	B/1993	120A	40
234	A/2023	479A	367
235	A/2017	675A	170
236	B/2002	807A	
237	B/1899	665A	
238	B/1996	253A	
239	A/2023	309A	
240	A/1944	358A	
241	A/1946	523A	
242	A/1945	615A	
243	B/1998	601A	
244	B/1843	197A	
245	A/2089	356A	70
246	B/1923	1951	100
247	B/2113	624A	
248	B/2083	295A	141
249	B/2076	468A	
250	A/2091	642A	
251	B/2071	666A	
252	B/2072	521	
253	B/2049	524A	70
254	A/2169	645A	
255	A/2144	613A	
256	A/2162	597	
257	B/2078	689A	
258	B/2075	622A	
259	A/1435	156A	1.024
260	A/1435	1934	1.937
261	A/1435	136A	737
262	A/1435	371A	2.588
263	A/1435	229A	929
264	A/1435	306A	2.319
265	A/1435	116A	901
266	A/1435	1958	1.827
267	A/1435	412A	8.460
268	B/2183	849A	587
269	A/2199	389A	
270	A/2222	645A	
271	B/2122	813A	
272	A/2175	671A	
273	B/2261	782A	50
274	B/2270	769	150
275	B/2276	207A	
276	B/2278	744A	
277	B/2311	444A	300
278	B/2258	547A	
279	A/2287	73A	71
280	A/2288	839A	
281	A/2289	270A	
282	A/2299	691A	
283	A/2300	532A	

284	A/2315	516A	1.063
285	A/2361	799A	
286	A/2268	693A	
287	B/2205	580A	
288	B/2207	408A	
289	B/2209	763A	
290	A/2269	698A	
291	B/2235	466A	739
292	B/2237	581A	
293	B/2242	257A	3.000
294	B/2243	315A	
295	B/2197	382A	
296	B/2183	849A	587
297	B/2192	484A	633
298	A/2387	81A	
299	A/2381	44A	47
300	A/2427	927A	
301	A/2423	567A	120
302	A/2429	545A	
303	A/2379	326A	60
304	A/2426	215A	30.000
305	A/2456	227A	65
306	A/2453	370A	
307	B/2352	731A	
308	B/2414	943A	
309	B/2397	387A	
310	B/1986	2A	45
311	B/2410	485A	178
312	B/2400	162A	1.185
313	B/2370	648A	
314	B/1579	1922	
315	B/2395	504A	
316	B/1946	588A	
317	B/2427	1632	
318	B/2371	832A	
319	B/2434	751A	60
320	A/1872	36A	182
321	A/1873	511A	99
322	A/1880	729A	1.450
323	A/2503	746A	508
324	A/2519	781A	117
325	B/2465	784A	
326	B/2460	635A	
327	B/2457	318A	
328	A/2523	723A	566
329	B/2504	640A	
330	B/2269	220A	700
331	B/2472	529A	200
332	A/2557	643A	300
333	B/1962	483	98
334	B/2306	376A	288
335	B/2546	714A	789
336	A/2659	482	

337	A/2648	331A	1.999
338	A/2649	914A	359
339	A/2650	819A	
340	A/2651	292A	
341	A/2652	655A	
342	A/2605	780A	
343	A/2606	783A	
344	A/2607	776A	
345	B/2528	903A	100
346	B/2571	759A	
347	B/2563	495A	50
348	A/2603	1024	
349	B/2530	726A	14
350	B/2547	536A	50
351	A/2596	263A	565
352	A/2590	800A	165
353	B/2601	1008A	
354	B/2632	528A	
355	B/2604	836A	78
356	B/2638	482A	
357	B/2641	200A	7
358	A/2678	729A	1.500
359	B/2680	979A	1.060
360	B/2678	828A	
361	B/2661	345A	
362	B/2646	515A	52
363	B/2662	594A	
364	A/2691	874A	
365	A/2710	1000A	450
366	B/2745	289A	210
367	A/2842	965A	1.042
368	B/2747	935A	
369	B/2721	490A	
370	A/2802	1969	
371	A/2801	1027A	220
372	A/2762	1002A	
373	B/2671	795A	300
374	B/2720	765A	
375	A/2848	350A	
376	A/2869	747	1.130
377	B/2786	451A	1.718
378	B/2790	187A	550
379	B/2787	694A	
380	A/2886	64	
381	B/2797	857A	600
382	B/2905	884A	530
383	B/2910	419A	155
384	B/2851	298A	126
385	A/2951	869A	
386	B/2850	777A	
387	B/2839	845A	
388	B/2830	612A	
389	B/2828	517A	

390	B/848	195A	750
391	A/2893	301A	50
392	A/2949	425A	60
393	A/2950	390A	
394	B/2380	260A	33
395	B/2919	1066A	
396	A/3002	819A	
397	A/2990	489A	200
398	B/2939	1473	
399	A/3098	892A	474
400	B/2967	854A	100
401	A/3112	591A	
402	B/2975	637A	
403	A/3129	334A	
404	A/3134	755A	250
405	A/3135	1610	500
406	A/3150	962A	250
407	A/3143	926A	
408	A/3153	779A	156
409	A/3208	616A	
410	A/3230	674A	600
411	B/3106	971A	
412	B/3109	364A	
413	B/3010	657A	154
414	A/3233	1218A	
415	A/3298	1084A	
ΣΥΝΟΛΟ			432.608 **

* Τα κενά κελιά του πίνακα στη στήλη «Ποσό» αντιστοιχούν σε όλες εκείνες τις περιπτώσεις (π.χ. αντικατάσταση ή επισκευή ελαττωματικών προϊόντων), για τις οποίες η Αρχή δεν έχει την τεχνική δυνατότητα να προβεί σε ακριβή αποτίμηση του κέρδους για τους καταναλωτές σε χρήματα

** Τα ποσά που αναγράφονται αφορούν επιστροφή χρημάτων στους καταναλωτές

Εκδοθείσες Συστάσεις - Πορίσματα

- Πόρισμα κατά της εταιρείας «AUTO GLOBAL LTD, ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ε.Π.Ε.» (21/10/2005)
- Σύσταση προς ΕΠΑ Αττικής για αδυναμία ικανοποίησης αιτήσεων συνδέσεων και ενεργοποίησης συμβάσεων (26/10/2006)
- Σύσταση προς εταιρεία «CompactLain Α.Ε. - ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ»: Αγορά αυτοκινήτου - πραγματικά ελαττώματα - συνομολογημένες ιδιότητες - ευθύνη πωλητή (30/03/2007)
- Σύσταση για τα DVD εφημερίδων με άσεμνο και επιβλαβές για τους ανήλικους περιεχόμενο (25/04/2007)
- Σύσταση προς τράπεζες που χορηγούν δάνεια σταθερού επιτοκίου με επιβάρυνση των καταναλωτών για πρόωρη αποπληρωμή (10/05/2007)
- Σύσταση προς εταιρεία «MIRABELLO Α.Ε. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑΙ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ» για καταβολή λειτουργικών εξόδων συντήρησης των χρονομεριδίων στη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης (15/05/2007)
- Σύσταση προς εμπλεκόμενα μέρη: Πώληση προϊόντων και αθέτηση ή πλημμελής εκπλήρωση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης (24/05/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς ΕΠΑ Θεσσαλονίκης για καθυστέρηση στη σύνδεση και παροχή φυσικού αερίου – υπερημερία οφειλέτη (31/05/2007)
- Πόρισμα - Σύσταση προς εμπλεκόμενα μέρη: Πώληση ελαττωματικού προϊόντος (31/05/2007)
- Σύσταση προς ασφαλιστική εταιρεία για συμβάσεις ασφάλισης ζωής με παραρτηματική κάλυψη νοσοκομειακής περίθαλψης - Ρήτρα αναπροσαρμογής ασφαλίστρων συνδεδεμένη μόνο με την Ευρωπαϊκή Νομισματική Μονάδα (ECU) - Αυθαίρετη, μονομερής και αντισυμβατική η επιβαλλόμενη αύξηση ασφαλίστρων. (31.05.2007)
- Σύσταση προς DIA super market για αθέμιτη διαφήμιση (16/07/2007)
- Σύσταση προς Εθνική Τράπεζα Ελλάδος για συγκαλυμμένη διαφήμιση καταναλωτικού δανείου (20/07/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων για ελαττωματικότητα αερόσακων που δεν παρέχουν την ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια (27/07/2007)
- Σύσταση προς έμπορο επίπλων για πραγματικά ελαττώματα και αθέτηση υποχρέωσης προς παροχή εγγύησης στην Ελληνική γλώσσα (31/08/2007)

- Σύσταση - Πόρισμα προς ξενοδοχείο για λήψη αυστηρότερων προστατευτικών μέτρων, με αφορμή κλοπές που διενεργήθηκαν στις εγκαταστάσεις του (09/10/2007)
- Σύσταση προς εταιρεία εμπορίας αυτοκινήτων: Αγορά αυτοκινήτου – Έλλειψη οδηγιών χρήσης ράδιο-CD – ευθύνη πωλητή για πλημμελή εκπλήρωση κύριας παροχής (10/10/2007)
- Σύσταση για τις διαφημίσεις των Εργαστηρίων Ελευθέρων Σπουδών (10/10/2007)
- Σύσταση προς εταιρεία «ΙΑΣΩΝ ΑΕΒΕ (ΟΜΙΛΟΣ ΣΑΡΑΚΑΚΗ)»: Αγορά αυτοκινήτου - Ύπαρξη πραγματικών ελαττωμάτων - Άσκηση δικαιώματος διόρθωσης και αποτυχία αυτής - Νέα δικαιώματα αγοραστή (11/10/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς Τραπεζικό ίδρυμα για επιβάρυνση καταναλωτή λόγω απώλειας πιστωτικής κάρτας και παράνομης χρήσης της (26/10/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς αεροπορική εταιρεία για χρεώσεις της προς καταναλωτές, προϋποθέσεις ενσωμάτωσης ΓΟΣ στην κύρια σύμβαση αερομεταφοράς (29/10/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς εμπλεκόμενα μέρη: Προστασία καταναλωτών-Ασφάλιση εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης-Εξαιρέσεις ασφαλιστικής σύμβασης-Ερμηνεία αμφίβολου όρου-Αντισυμβατική άρνηση καταβολής ασφαλιστικής αποζημίωσης (01/11/2007)
- Σύσταση – Πόρισμα προς τραπεζικά ιδρύματα και εμπορικές επιχειρήσεις για επιβάρυνση καταναλωτή, λόγω κλοπής των πιστωτικών του καρτών και διενέργειας παράνομων συναλλαγών (15/11/2007)

Λοιπές Δραστηριότητες της Αρχής

- Προσφορά σε δημόσια διαβούλευση σχεδίου Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (28/02/2007)
- Συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις
 - Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης του Προσχεδίου Νόμου του Υπουργείου Ανάπτυξης για την «Προστασία του Καταναλωτή» (14/11/2006)
 - Προτάσεις του Συνηγόρου του Καταναλωτή επί του Σχεδίου Νόμου του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές (23/04/2007)

- Συμμετοχή Συνηγόρου του Καταναλωτή στη διαβούλευση επί του πλαισίου αρχών για την κοινωνική υπευθυνότητα των εταιρειών που συνέταξε ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός Qualitynet Foundation (26/04/2007)
- Συμμετοχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη δημόσια διαβούλευση της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας και Μεταφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον καταρτισμό Ευρωπαϊκής Χάρτας για τα δικαιώματα των καταναλωτών ενέργειας στα κράτη-μέλη (28/09/2007)
- Διοργάνωση εκδηλώσεων/ Συμμετοχή σε εκδηλώσεις
 - Διοργάνωση εκδήλωσης με θέμα «Προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο διαδίκτυο» σε συνεργασία με τον Δικηγορικό Σύλλογο Αθηνών (22/03/2007)
 - Εισήγηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή στη θεματική συνάντηση με τίτλο «Βιωσιμότητα και Καταναλωτισμός» της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης Cogniterra (27/03/2007)
 - Συμμετοχή στην 71^η και 72^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (ΔΕΘ)
- Λειτουργία Υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών (09/07/2007)
- Λειτουργία της ανανεωμένης ιστοσελίδας του Συνηγόρου του Καταναλωτή (20/03/2007)

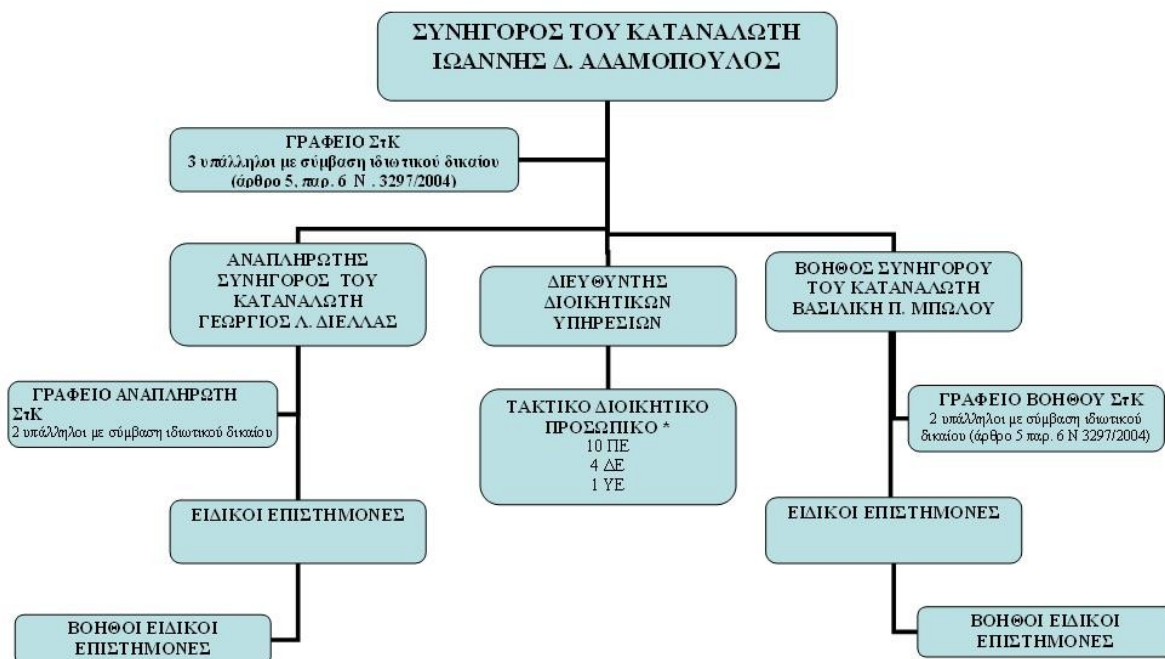
Οργάνωση και Στελέχωση της Αρχής

Το άρθρο 2 του ν. 3297/2004 ορίζει τα της εκλογής και θητείας του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καθώς και του Αναπληρωτή και του Βοηθού Συνηγόρου. Πρώτος Συνήγορος του Καταναλωτή διορίστηκε στις 25 Απριλίου 2005 με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, ύστερα από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής, ο κ. Γιάννης Αδαμόπουλος.

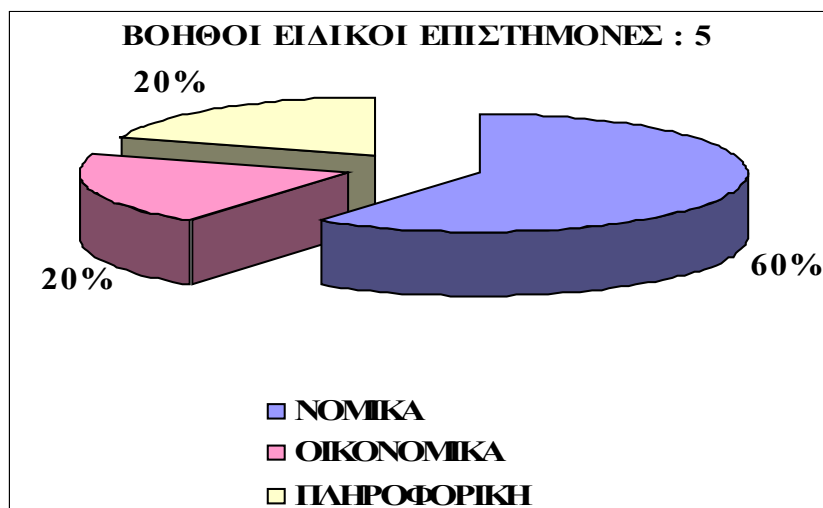
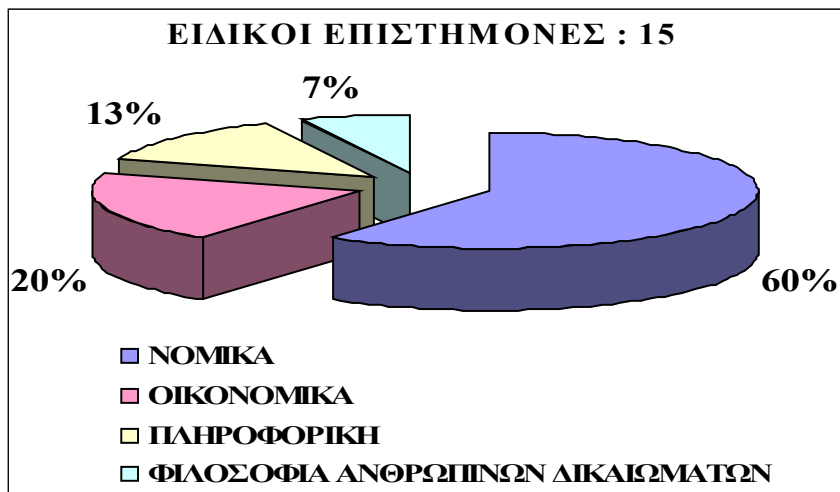
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται στο έργο του από δύο Βοηθούς Συνηγόρους, ένας εκ των οποίων ορίζεται με την απόφαση του διορισμού του να εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Συνηγόρου. Γωρινός Αναπληρωτής Συνήγορος είναι ο κ.Γιώργος Διέλλας και Βοηθός Συνήγορος είναι η κ. Βασιλική Μπώλου.

Η λειτουργία της Αρχής υποστηρίζεται από δεκαπέντε (15) Ειδικούς Επιστήμονες, πέντε (5) Βοηθούς Επιστήμονες και επτά (7) υπαλλήλους γραμματειακής υποστήριξης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ιδρυτικού νόμου της Αρχής.

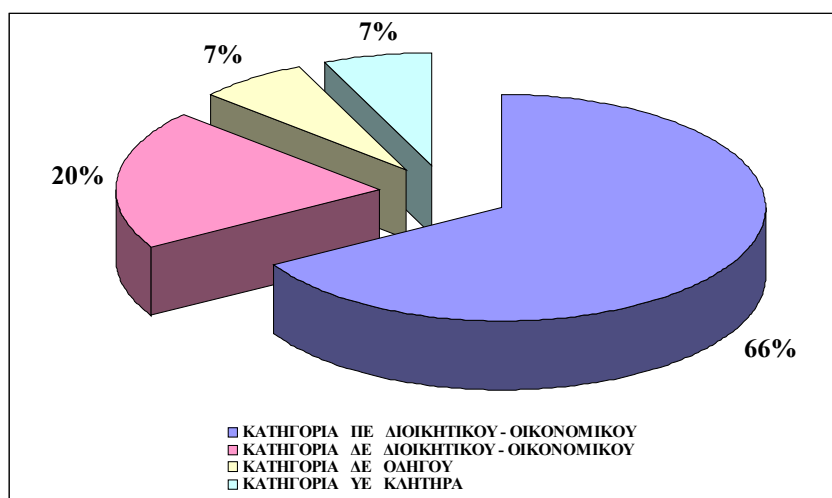
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



* Οι θέσεις αυτές έχουν εγκριθεί, αλλά δεν έχουν πληρωθεί ακόμα



Επιστημονικό Προσωπικό που υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή

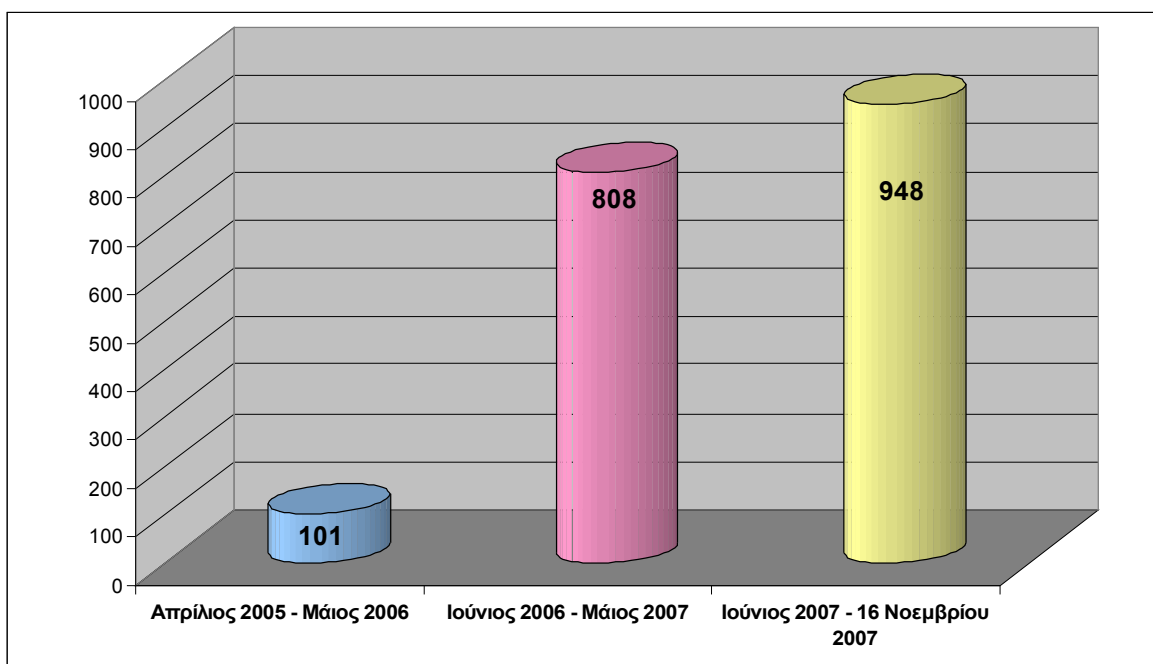


Τακτικό Διοικητικό Προσωπικό που θα υπηρετεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή

Στοιχεία Καταγγελιών

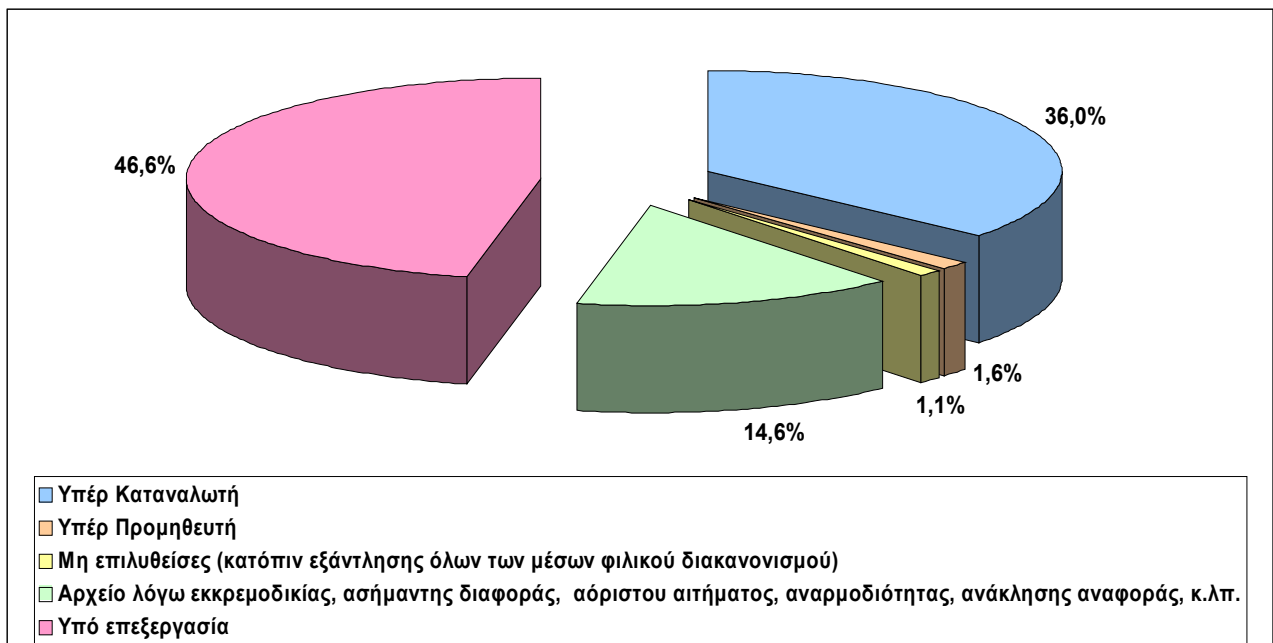
Γενικά Στοιχεία

<i>Καταγγελίες ανά Περίοδο</i>	<i>Αριθμός Καταγγελιών</i>
Απρίλιος 2005 - Μάιος 2006	101
Ιούνιος 2006 - Μάιος 2007	808
Ιούνιος 2007 – 16 Νοεμβρίου 2007	948
ΣΥΝΟΛΟ	1857



Εξέλιξη αριθμού καταγγελιών ανά έτος

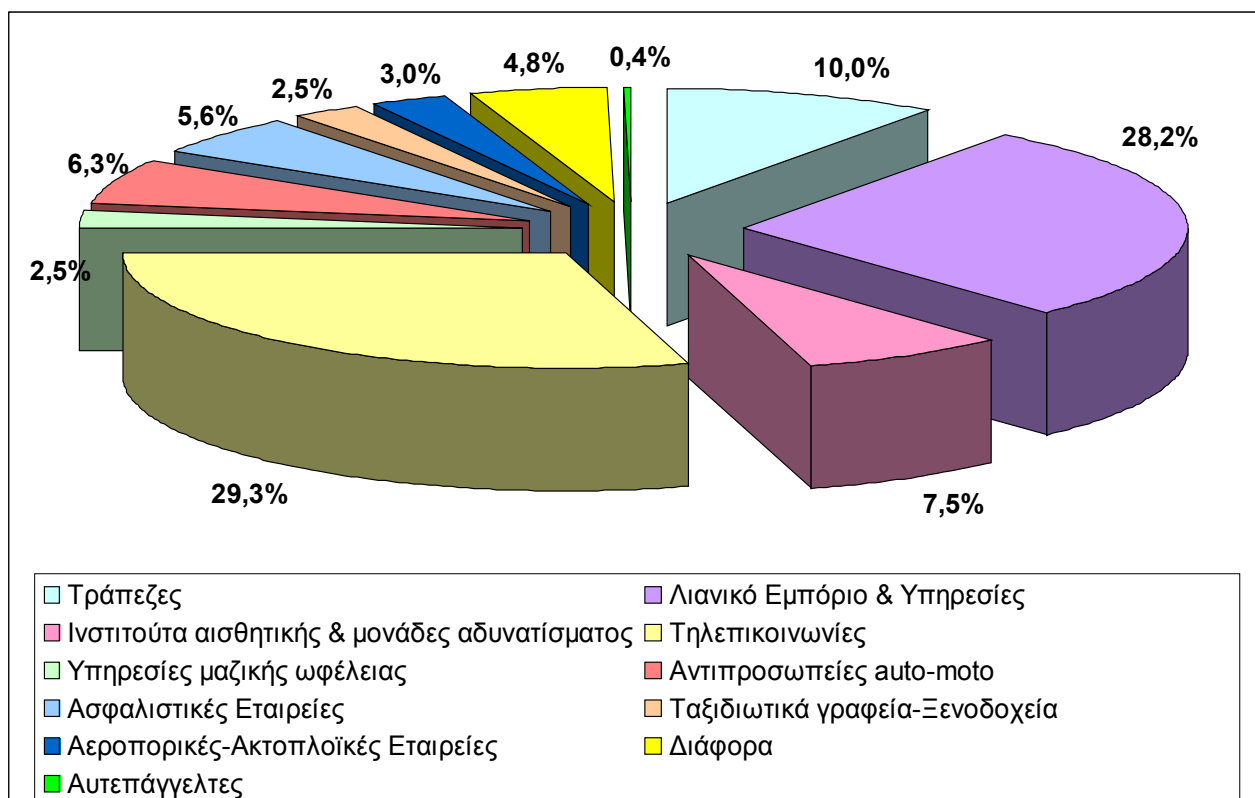
Έκβαση καταγγελιών



Έκβαση επί του συνόλου των καταγγελιών

Στοιχεία ανά εμπορικό κλάδο

<i>Εμπορικός κλάδος</i>	<i>Αριθμός Καταγγελιών</i>			
	<i>Απρίλιος 2005 - Μάϊος 2006</i>	<i>Ιούνιος 2006 - Μάϊος 2007</i>	<i>Ιούνιος 2007 – 16 Νοεμβρίου 2007</i>	<i>ΣΥΝΟΛΟ</i>
Τράπεζες	16	89	80	185
Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες	19	206	298	523
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	15	73	52	140
Τηλεπικοινωνίες	11	238	296	545
Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας	2	28	16	46
Αντιπροσωπείες auto-moto	10	58	49	117
Ασφαλιστικές Εταιρείες	8	52	44	104
Ταξιδιωτικά γραφεία-Ξενοδοχεία	4	16	26	46
Αεροπορικές-Ακτοπλοϊκές Εταιρείες	3	16	36	55
Διάφορα	11	29	49	87
Αυτεπάγγελτες	2	3	2	7
ΣΥΝΟΛΟ	101	808	948	1857



Ποσοστό (συνολικών) καταγγελιών ανά εμπορικό κλάδο

Εμπορικός Κλάδος	Συχνότερη κατηγορία αναφερόμενων προβλημάτων	Ποσοστό επί του εμπορικού κλάδου
Τράπεζες	Καταχρηστικές, παράνομες, αδιευκρίνιστες ή χρεώσεις που οφείλονται σε πλημμελή έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του συναλλασσόμενου	~ 35%
Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες	Εργοστασιακή ελαττωματικότητα προϊόντων, μη συνομολογημένες ιδιότητες	~ 42%
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	Καταχρηστικοί ΓΟΣ (εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, περιορισμός οικονομικής ελευθερίας, ελλιπής πληροφόρηση κατά την κατάρτιση συμβάσεων, κ.λπ.)	~ 40%

Τηλεπικοινωνίες	Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις	~29%
	Σημαντικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση συνδέσεων διαδικτύου και λοιπών τηλεπικοινωνιακών πακέτων πολλαπλών υπηρεσιών	~ 25%
Υπηρεσίες Μαζικής Ωφέλειας	Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις	~25%
Αντιπροσωπείες οχημάτων	Εργοστασιακή ελαττωματικότητα, μη συνομολογημένες ιδιότητες	~50%
Ασφαλιστικές Εταιρείες	Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις σε συμβάσεις ασφάλισης ζωής, υψηλή αναπροσαρμογή ετήσιων ασφαλίσεων, μονομερείς καταγγελίες ασφαλιστήριων συμβολαίων, κ.λπ.)	~30%
Ταξιδιωτικά γραφεία-Ξενοδοχεία	Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις ουσιαστικών στοιχείων συμβάσεων που καταρτίζονται με σκοπό την πραγματοποίηση οργανωμένων ταξιδιών και εκδρομών, πλημμελής εφαρμογή ταξιδιωτικών προγραμμάτων, υψηλές αναπροσαρμογές ετήσιων τιμημάτων σε συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, υπαναχώρηση, κ.λπ.)	~35%
Αεροπορικές-Ακτοπλοϊκές Εταιρείες	Μερική/ολική απώλεια ή καταστροφή μέρους των αποσκευών μετά το πέρας προγραμματισμένων πτήσεων	~35%

Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών

Έναρξη Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών	Ιούλιος 2007
---------------------------------------	--------------

Κλήσεις ανά Μήνα	Αριθμός Κλήσεων	Μέσος Ημερήσιος Όρος
Ιούλιος 2007	189	11,12
Αύγουστος 2007	256	11,64
Σεπτέμβριος 2007	259	12,90
Οκτώβριος 2007	442	19,22
ΣΥΝΟΛΟ	1146	13,98

