



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 8 Νοεμβρίου 2007

Ανακοίνωση-δελτίο Τύπου με θέμα τη λειτουργία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» κατά τον μήνα Οκτώβριο

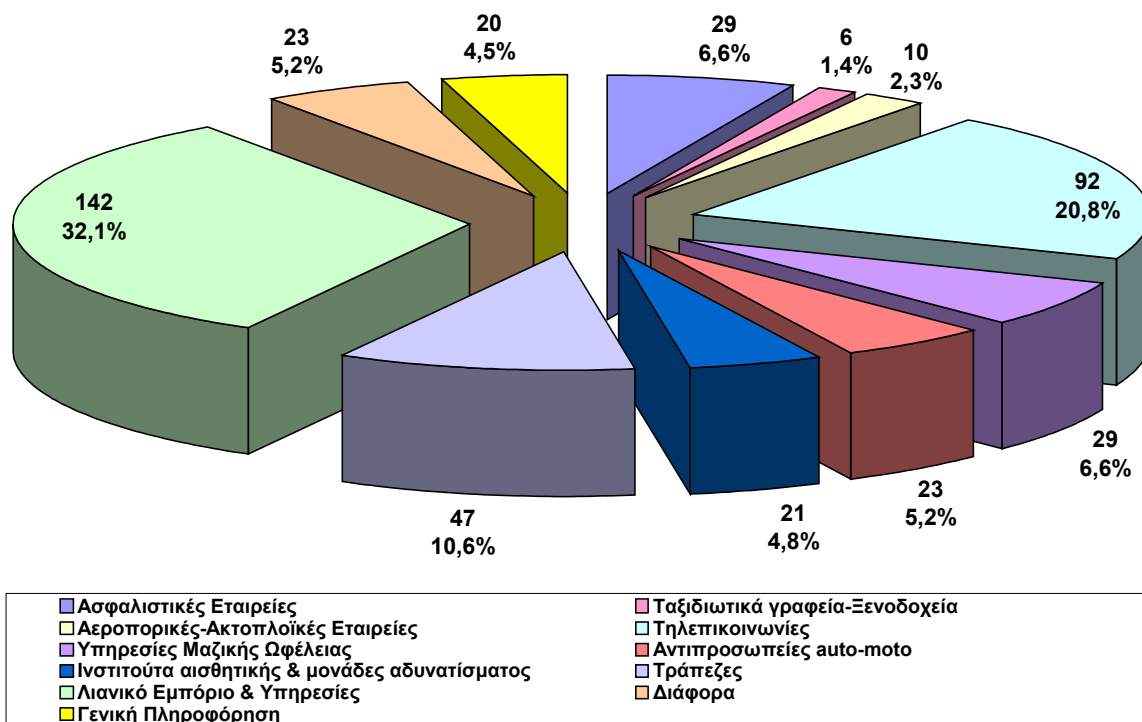
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **Γιάννης Αδαμόπουλος**, δίνει στη δημοσιότητα τρέχοντα στατιστικά στοιχεία για τον μήνα Οκτώβριο, τα οποία προκύπτουν από τη λειτουργία της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών-καταναλωτών. Η υπηρεσία λειτουργεί ήδη από τον περασμένο Ιούλιο και σκοπό έχει την πληροφόρηση των πολιτών για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από την πραγματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών τους με προμηθευτές όλων των εμπορικών κλάδων της αγοράς. Κατά την επικοινωνία τους με το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής, οι καταναλωτές λαμβάνουν επίσης ενημέρωση σχετικά με την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλαμβάνεται των διαφορών τους που ανακύπτουν με προμηθευτές, για τη φύση και το περιεχόμενο της εξωδικαστικής διαδικασίας της συναινετικής επίλυσης που χαρακτηρίζει τη λειτουργία της Αρχής, ενώ σε κάθε περίπτωση τους παρέχονται λεπτομερείς οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να υποβάλουν τις αναφορές τους.

Επισημαίνεται ότι η ροή των τηλεφωνικών επαφών των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή κατά τον μήνα Οκτώβριο έχει σημειώσει ραγδαία αύξηση 71% σε σχέση με τον Σεπτέμβριο και 134% σε σχέση με τον Ιούλιο του 2007, όταν πρωτοξεκίνησε η λειτουργία της υπηρεσίας.

Δήλωση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, **Γιάννη Αδαμόπουλου**:

«Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **Γιάννης Αδαμόπουλος**, δήλωσε ότι οι πολίτες εμπιστεύονται τη νέα Ανεξάρτητη Αρχή που η πολιτεία έχει τάξει στο πλευρό τους για την προστασία των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών. Η εμπιστοσύνη αυτή πηγάζει από την ταχεία αποκατάσταση προβληματικών τομέων σε διάφορους εμπορικούς κλάδους της αγοράς ως αποτέλεσμα των δημόσιων παρεμβάσεων του Συνηγόρου του Καταναλωτή, αλλά και από το υψηλό ποσοστό συμβιβαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών που θέτονται υπόψη της Αρχής μέσω των αναφορών που υποβάλλουν οι πολίτες. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα συνεχίσει με την ίδια ένταση και ενδιαφέρον να θέτει την άσκηση των αρμοδιοτήτων του στην υπηρεσία του δημόσιου συμφέροντος και της δημιουργίας ενός υγιούς, σύννομου και με αναπτυξιακό προσανατολισμό εμπορικού και συναλλακτικού περιβάλλοντος».

Ακολουθούν αναλυτικά στατιστικά στοιχεία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών για τον μήνα Οκτώβριο 2007. Τα στοιχεία εστιάζονται στο είδος/περιεχόμενο των παραπόνων που έχουν εκφράσει οι καταναλωτές ανά εμπορικό κλάδο της αγοράς.



**Γράφημα 1: Στοιχεία ανά εμπορικό κλάδο <sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Σημειώνεται ότι στο γράφημα αυτό εκτός από τους εμπορικούς κλάδους υπάρχει μία ακόμα κατηγορία «Γενική Πληροφόρηση» στην οποία έχουν καταταχτεί ερωτήματα γενικά για την λειτουργία της Αρχής και τον τρόπο υποβολής αναφοράς χωρίς να συσχετίζονται με συγκεκριμένο εμπορικό κλάδο.

## Στατιστικά Στοιχεία ανά Εμπορικό κλάδο

### Ασφαλιστικές Εταιρείες

Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις σε συμβάσεις ασφάλισης ζωής, υψηλή αναπροσαρμογή ετήσιων ασφαλίσεων, μονομερείς καταγγελίες ασφαλιστήριων συμβολαίων, κ.λπ.)	10
Καθυστερήσεις στην καταβολή ασφαλιστικών αποζημιώσεων	5
Μερική κάλυψη ζημιών	4
Άλλες Καταγγελίες	6
Πληροφόρηση	4
<b>Σύνολο</b>	<b>29</b>

### 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.)	1
Άλλες Καταγγελίες	4
Πληροφόρηση	1
<b>Σύνολο</b>	<b>6</b>

### Αεροπορικές – Ακτοπλοϊκές εταιρείες

Καταχρηστικοί ΓΟΣ (αόριστο τίμημα, ξενόγλωσσοι όροι στις συμβάσεις-εισιτήρια, κ.λπ.)	1
Μερική/ολική απώλεια ή καταστροφή μέρους των αποσκευών μετά το πέρας προγραμματισμένων πτήσεων	4
Ακυρώσεις δρομολογίων, καθυστερήσεις αναχωρήσεων-αφίξεων	2
Άλλες καταγγελίες	3
Πληροφόρηση	0
<b>Σύνολο</b>	<b>10</b>

## Τηλεπικοινωνίες

Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις	28
Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών (συχνές διακοπές, περιοδική απώλεια σύνδεσης)	23
Σημαντικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση συνδέσεων διαδικτύου και λοιπών τηλεπικοινωνιακών πακέτων πολλαπλών υπηρεσιών (τηλεφωνία, ίντερνετ, cable TV)	22
Καταχρηστικοί ΓΟΣ (εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά μακρά υπέρ του προμηθευτή, κ.λπ.)	3
Προσβολή, παράνομη επεξεργασία, άνευ συγκατάθεσης διάθεση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους	0
Παράνομες ενεργοποιήσεις αριθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και ενεργοποιήσεις προεπιλογής φορέα χωρίς προηγούμενη αίτηση του καταναλωτή	2
Άλλες καταγγελίες	11
Πληροφόρηση	3
<b>Σύνολο</b>	<b>92</b>

## Υπηρεσίες μαζικής ωφέλειας

Ζημιές σε ηλεκτρικές συσκευές λόγω αιφνίδιων αυξομειώσεων της τάσης του παρεχομένου ηλεκτρικού ρεύματος	6
Ασυνέπεια τήρησης κατ' οίκον προγραμματισμένων ραντεβού για τεχνικές εργασίες	1
Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις	10
Άλλες καταγγελίες	9
Πληροφόρηση	3
<b>Σύνολο</b>	<b>29</b>

## Αντιπροσωπείες auto-moto

Εργοστασιακή ελαττωματικότητα, μη συννομολογημένες ιδιότητες	10
Πλημμελής εφαρμογή εγγυήσεων	3
Διακινδύνευση υγείας/σωματικής ακεραιότητας λόγω δυσλειτουργούντων εξαρτημάτων ή μη τήρησης τεχνικών προδιαγραφών ασφαλείας	1
Άλλες καταγγελίες	8
Πληροφόρηση	1
<b>Σύνολο</b>	<b>23</b>

## Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος

Καταχρηστικοί ΓΟΣ (εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, περιορισμός οικονομικής ελευθερίας, ελλιπής πληροφόρηση κατά την κατάρτιση συμβάσεων, κ.λπ.)	9
Παράνομη λειτουργία χωρίς άδεια	0
Λειτουργία ως χρηματοπιστωτικά παραρτήματα για την έκδοση καρτών, σύναψη καταναλωτικών δανείων	4
Προσβολή, παράνομη επεξεργασία, άνευ συγκατάθεσης διάθεση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους	1
Παραπλανητικές-αθέμιτες διαφημίσεις, μη επίτευξη υποσχόμενων αισθητικών αποτελεσμάτων	0
Διακινδύνευση σωματικής-ψυχικής υγείας από την πραγματοποίηση αισθητικών ή μη επιτρεπόμενων ιατρικών πράξεων	1
Επιθετικές στρατηγικές marketing	1
Άλλες καταγγελίες	3
Πληροφόρηση	2
<b>Σύνολο</b>	<b>21</b>

## Τράπεζες

Αλόγιστη έκδοση πιστωτικών καρτών	2
Χορηγήσεις πιστώσεων δίχως μεθοδική εξέταση της πιστοληπτικής δυνατότητας των δανειοληπτών	0
Συνάψεις καταναλωτικών δανείων και εκδόσεις πιστωτικών καρτών μέσω συνεργαζόμενων και αναρμόδιων τρίτων (εμπορικά καταστήματα, ινστιτούτα αισθητικής, κ.λπ.)	1
Προσβολή, παράνομη επεξεργασία, άνευ συγκατάθεσης διάθεση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους	1
Καταχρηστικές, παράνομες, αδιευκρίνιστες ή χρεώσεις που οφείλονται σε πλημμελή έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του συναλλασσόμενου	10
Ελλιπής πληροφόρηση για τα δανειακά και πιστωτικά προϊόντα	2
Σημαντικές καθυστερήσεις στην ενημέρωση για ληξιπρόθεσμες οφειλές	0
Παραπλανητικές διαφημίσεις	1
Άλλες καταγγελίες	21
Πληροφόρηση	9
<b>Σύνολο</b>	<b>47</b>

## Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες

Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις συμβάσεων, εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, αόριστο τίμημα, υπέρμετρος περιορισμός ευθύνης και αποποίηση εκ μέρους των προμηθευτών εν γένει υπαιτιοτήτων για τα προϊόντα τους, αναστροφή του βάρους της απόδειξης του ελαττώματος σε βάρος των καταναλωτών, κ.λπ.)	9
Εργοστασιακή ελαττωματικότητα προϊόντων, μη συνομολογημένες ιδιότητες	53
Πλημμελής εφαρμογή εγγυήσεων	11
Ασαφείς, ανακριβείς ή ξενόγλωσσες οδηγίες χρήσης στις συσκευασίες προϊόντων	1
Προσβολή, παράνομη επεξεργασία, άνευ συγκατάθεσης διάθεση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους	0
Καθυστέρηση παράδοσης εμπορευμάτων	12
Άλλες καταγγελίες	48
Πληροφόρηση	8
<b>Σύνολο</b>	<b>142</b>