



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 5 Οκτωβρίου 2007

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

**ΔΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ, ΓΙΑΝΝΗ Δ. ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΥ**

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **Γιάννης Αδαμόπουλος**, με αφορμή την πρόσφατη λειτουργία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

«Η υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών που εγκαινιάσαμε εδώ και λίγο καιρό δίνει την ευκαιρία στους καταναλωτές να εκφράσουν άμεσα τα παράπονά τους και να ενημερωθούν κατάλληλα για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να προστατεύσουν τα δικαιώματά τους, όταν αυτά βάζονται από αθέμιτες πρακτικές και κακόβουλες ενέργειες προμηθευτών. Είναι απαραίτητο οι συναλλακτικές σχέσεις στο σημερινό περίπλοκο περιβάλλον της αγοράς να ισορροπούν μεταξύ ελεύθερου ανταγωνισμού και σεβασμού των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ώστε να ενισχύονται ταυτόχρονα τόσο η επιχειρηματική πίστη των προμηθευτών στη λειτουργία της αγοράς όσο και η εμπιστοσύνη των πολιτών. Η δημοσιοποίηση των χρήσιμων στοιχείων των καταναλωτικών διαφορών αφενός αναδεικνύει τα προβλήματα και λειτουργεί ως ασπίδα για τους καταναλωτές και αφετέρου δίνει τη δυνατότητα στους προμηθευτές να βελτιώσουν τις εμπορικές τους πρακτικές στους συγκεκριμένους προβληματικούς τομείς. Δίνει, τέλος, τη δυνατότητα στην πολιτεία να αναλαμβάνει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για τη διαρκή ενίσχυση του νομοθετικού πλαισίου προστασίας της αγοράς».

## Δελτίο Τύπου

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» έχει εγκαινιάσει ήδη από τον περασμένο Ιούλιο μια νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης των πολιτών-καταναλωτών για προβλήματα που αντιμετωπίζουν με προμηθευτές, αλλά και εν γένει για την πληροφόρησή τους για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχουν πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από την πραγματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών τους. Την ενημέρωση αυτή προς τους καταναλωτές αναλαμβάνουν οι ειδικοί επιστήμονες της Αρχής, οι οποίοι κατόπιν τους καθοδηγούν για τη σύνταξη και την υποβολή της αναφοράς τους, εφόσον κάτι τέτοιο επιθυμούν.

Στους πρώτους τρεις μήνες λειτουργίας της υπηρεσίας, η οποία είναι διαθέσιμη στους πολίτες καθημερινά Δευτέρα με Παρασκευή από τις 9:30 το πρωί έως τις 4 το μεσημέρι, η Αρχή έχει δεχτεί συνολικά περίπου εφτακόσιες (700) κλήσεις, οι οποίες καταχωρούνται σε ειδική βάση δεδομένων με σκοπό τη στατιστική επεξεργασία τους ανά κατηγορία αναφερόμενου προβλήματος και ανά εμπορικό κλάδο. Τα περισσότερα παράπονα πολιτών-καταναλωτών που έχουν γνωστοποιηθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή μέσω της νέας υπηρεσίας εξυπηρέτησής τους αφορούν το λιανικό εμπόριο και τις τηλεπικοινωνίες (ποσοστά επί των τηλεφωνικών κλήσεων 28,2% και 20,6% αντίστοιχα), ενώ σημαντικός είναι και ο αριθμός των παραπόνων που έχουν εκφραστεί για τις αντιπροσωπείες αυτοκινήτων (8,3%), τις τράπεζες (6,8%) και τις ασφαλιστικές εταιρείες (6,5%).

Από τα μέχρι τώρα διαθέσιμα στοιχεία προκύπτει ότι το περιεχόμενο των αναφερόμενων προβλημάτων διαφέρει ανάλογα με τον εμπορικό κλάδο τον οποίο αφορούν. Για παράδειγμα, το κυριότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με τις ασφαλιστικές εταιρείες είναι η ύπαρξη καταχρηστικών όρων στις συμβάσεις, όπως συμβαίνει και με τα ταξιδιωτικά γραφεία και τα ιδρύματα αδυνατίσματος, ενώ όσον αφορά τον χώρο των τηλεπικοινωνιών οι πολίτες διαμαρτύρονται για χαμηλή ποιότητα και σημαντικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση υπηρεσιών και ακόμα για αδιευκρίνιστες ή καταχρηστικές χρεώσεις. Από την άλλη, η εργοστασιακή ελαττωματικότητα και οι μη συνομολογημένες ιδιότητες προϊόντων αποτελούν την κυριότερη αιτία πρόκλησης καταναλωτικών διαφορών σε σχέση με τους επιχειρηματικούς κλάδους των αντιπροσωπειών αυτοκινήτων και του λιανικού εμπορίου.

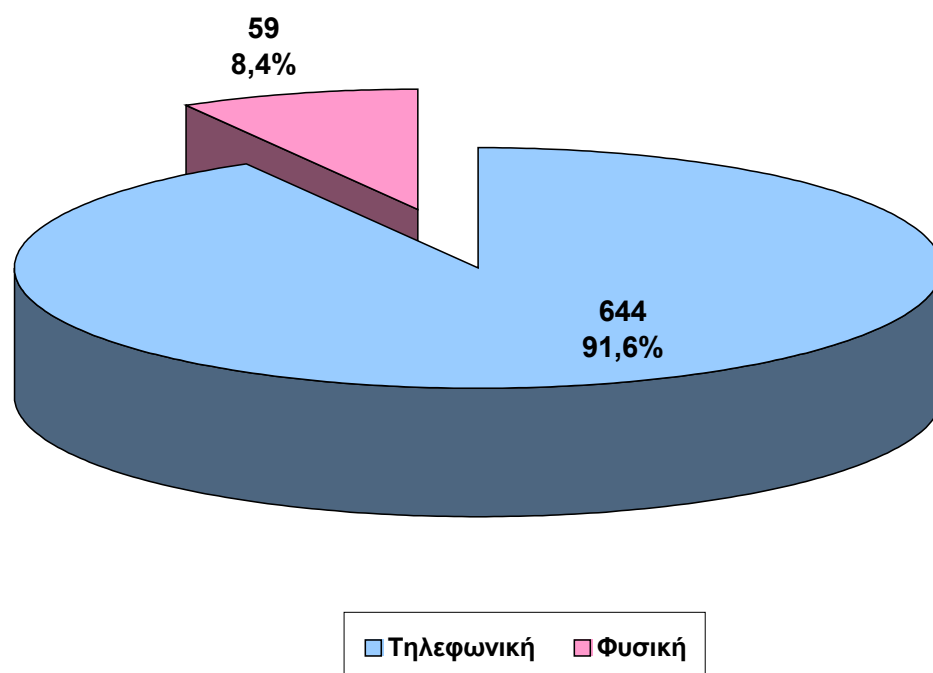
Στις επόμενες σελίδες ακολουθούν λεπτομερή στατιστικά στοιχεία της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πολιτών για την περίοδο Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2007.

## Αριθμός Κλήσεων

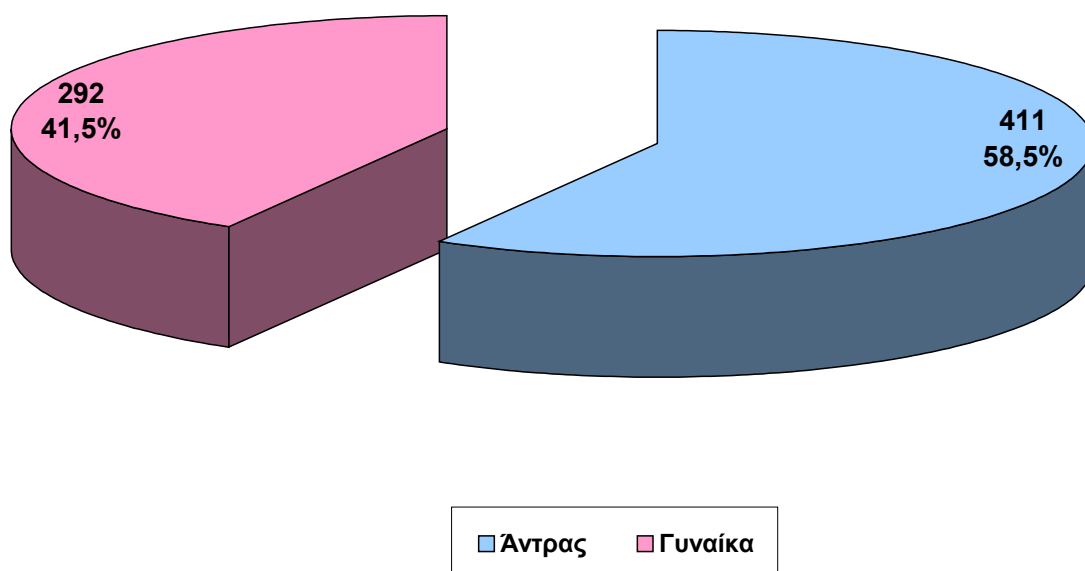
Έναρξη Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πολιτών	Ιούλιος 2007
---------------------------------------	--------------

<i>Κλήσεις ανά μήνα</i>	<i>Αριθμός κλήσεων</i>	<i>Μέσος ημερήσιος όρος</i>
Ιούλιος 2007	<b>189</b>	<b>11,12</b>
Αύγουστος 2007	<b>256</b>	<b>11,64</b>
Σεπτέμβριος 2007	<b>258</b>	<b>12,90</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>703</b>	<b>11,92</b>

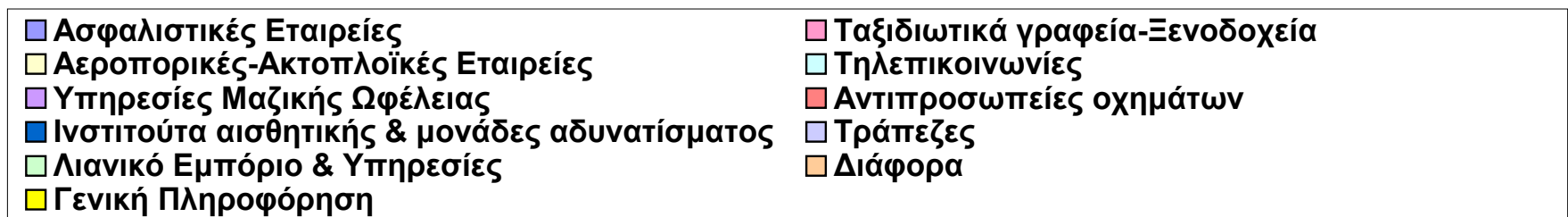
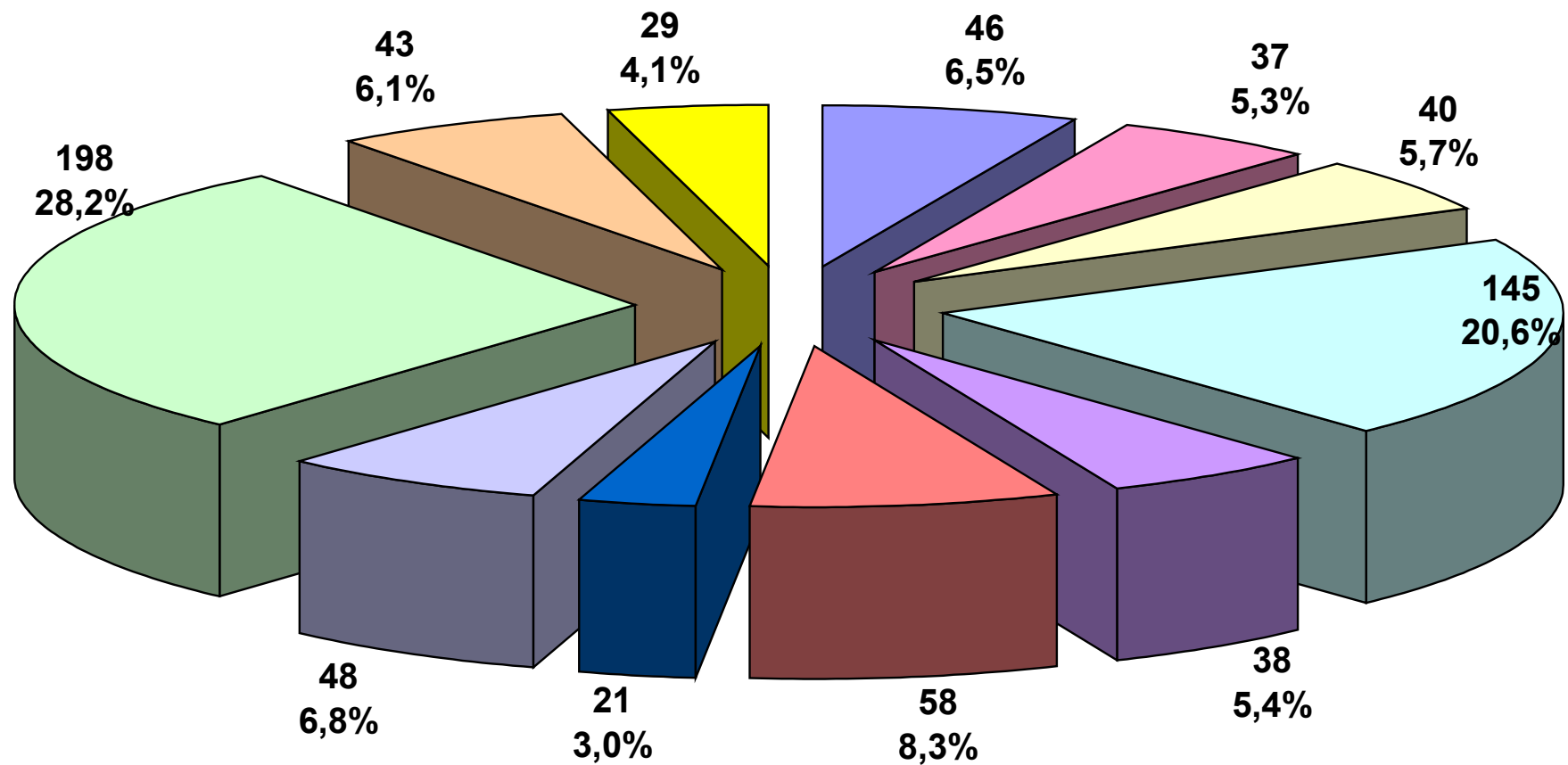
## Γενικά στατιστικά στοιχεία



Γράφημα 1: Στοιχεία ανά τύπο επικοινωνίας



Γράφημα 2: Στοιχεία ανά φύλο πολίτη/καταναλωτή



Γράφημα 3: Αριθμός κλήσεων ανά εμπορικό κλάδο

<b>Εμπορικός κλάδος</b>	<b>Δημοφιλέστερη κατηγορία αναφερόμενων προβλημάτων</b>
Ασφαλιστικές Εταιρείες	Καταχρηστικοί ΓΟΣ (μονομερείς τροποποιήσεις σε συμβάσεις ασφάλισης ζωής, υψηλή αναπροσαρμογή ετήσιων ασφαλιστρών, μονομερείς καταγγελίες ασφαλιστήριων συμβολαίων, κ.λπ.)
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.)
Αεροπορικές-Ακτοπλοϊκές Εταιρείες	Μερική/ολική απώλεια ή καταστροφή μέρους των αποσκευών μετά το πέρας προγραμματισμένων πτήσεων
	Ακυρώσεις δρομολογίων, καθυστερήσεις αναχωρήσεων-αφίξεων
Τηλεπικοινωνίες	Σημαντικές καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση συνδέσεων διαδικτύου και λοιπών τηλεπικοινωνιακών πακέτων πολλαπλών υπηρεσιών (τηλεφωνία, ίντερνετ, cable TV)
	Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις
	Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών (συχνές διακοπές, περιοδική απώλεια σύνδεσης)
Υπηρεσίες Μαζικής Ωφέλειας	Αδιευκρίνιστες, υψηλές ή καταχρηστικές χρεώσεις
Αντιπροσωπείες οχημάτων	Εργοστασιακή ελαττωματικότητα, μη συνομολογημένες ιδιότητες
Ινστιτούτα αισθητικής & μονάδες αδυνατίσματος	Καταχρηστικοί ΓΟΣ (εμπόδια στη νόμιμη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, περιορισμός οικονομικής ελευθερίας, ελλιπής πληροφόρηση κατά την κατάρτιση συμβάσεων, κ.λπ.)
Τράπεζες	Καταχρηστικές, παράνομες, αδιευκρίνιστες ή χρεώσεις που οφείλονται σε πλημμελή έλεγχο της ταυτοπροσωπίας του συναλλασσόμενου
Λιανικό Εμπόριο & Υπηρεσίες	Εργοστασιακή ελαττωματικότητα προϊόντων, μη συνομολογημένες ιδιότητες