



Μια αρχή
για όλους



Στην εποχή μας, η παγκοσμιοποίηση και οι τεχνολογικές εξελίξεις προκαλούν ραγδαίες αλλαγές στην κοινωνία και στην οικονομία σε διεθνές επίπεδο. Στο νέο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον που δημιουργείται, η ανάγκη διασφάλισης της προστασίας του πολίτη-καταναλωτή και η δημιουργία και λειτουργία κοινωνικών και πολιτικών θεσμών που εγγυώνται το πλαίσιο για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, αποτελούν βασικές παραμέτρους της Πολιτείας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο μιας ενιαίας ευρωπαϊκής στρατηγικής δράσης και παρέμβασης στο πεδίο της προώθησης των δίκαιων αιτημάτων του καταναλωτή και του καταναλωτικού κινήματος, έρχεται να λειτουργήσει ενισχυτικά και υποστηρικτικά καλύπτοντας το μεγάλο κενό που υπάρχει σήμερα στο πεδίο των καταναλωτικών διαφορών.

Ο ρόλος του, ως Ανεξάρτητη Αρχή, είναι να διαχειριστεί με τον πιο κατάλληλο τρόπο και να επιλύσει τις διαφορές που προκύπτουν ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές του ιδιωτικού ή του δημόσιου τομέα, προστατεύοντας τον καταναλωτή και στηρίζοντας τις επιχειρήσεις που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες κατά τρόπο υπεύθυνο.

Σ' ένα περιβάλλον κοινών αλλά και διαφορετικών προσδοκιών, επιδιώξων και δυναμικών, φιλοδοξούμε ο Συνήγορος του Καταναλωτή να αποτελέσει μηχανισμό που θα υποστηρίξει την αναβάθμιση της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, προκειμένου να προστατέψει τον πολίτη-καταναλωτή από κινδύνους που απειλούν την υγεία του, την ποιότητα της ζωής του και της αξιοπρεπούς διαβίωσής του.

Η επιτυχία του θεσμού θα κριθεί φυσικά από τη δυνατότητά μας να ανταποκριθούμε στις ανάγκες που καταγράφονται καθημερινά στις επαφές μας, θα κριθεί όμως και από την ικανότητά μας να δημιουργήσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με αυτούς που θα επιλέξουν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες μας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστάθηκε το 2004, ως Ανεξάρτητη Αρχή με κύριο ρόλο τη διαμεσολάβηση για ένα φιλικό διακανονισμό των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή και των αντίστοιχων ενώσεών τους. Πρόκειται για ένα νέο θεσμό που λειτουργεί ως «εξωδικαστικό όργανο» συναινετικής επίλυσης και ρύθμισης των καταναλωτικών διαφορών, τόσο έναντι του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα.

Γιάννης Δ. Αδαμόπουλος
Συνήγορος του Καταναλωτή

Συνήγορος του Καταναλωτή

Εμπιστευθείτε τις διαφορές σας σε μας

Η φιλοσοφία μας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή αποτελεί ένα σημαντικό θεσμό για την ελληνική κοινωνία και αγορά, αφού στόχος του είναι να συμβάλλει στην προστασία τόσο του πολίτη-καταναλωτή, όσο και των επιχειρήσεων, επιδιώκοντας την εξεύρεση γρήγορων και αποτελεσματικών λύσεων στις εκάστοτε διαφορές κατά τρόπο ικανοποιητικό και για τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη.

Η δημιουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτελεί μια θεσμική τομή τόσο για την ελληνική διοίκηση, αφού εναρμονίζεται προς τα διεθνώς καθορισμένα πρότυπα, όσο και για τον ίδιο τον πολίτη, αφού με το κύρος της Ανεξάρτητης Αρχής διασφαλίζει τις διαδικασίες εκείνες που του επιτρέπουν να διεκδικήσει τα δικαιώματά του.

Ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή στηρίζεται στην τήρηση των θεμελιωδών αρχών της ανεξαρτησίας και της διαφάνειας, της νομιμότητας και της ελευθερίας, της εκατέρωθεν ακρόασης και της αποτελεσματικότητας. Αρχές που ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πολιτών – καταναλωτών, αλλά και των επιχειρήσεων διασφαλίζοντας τη δίκαιη και αμερόληπτη αντιμετώπιση των υποθέσεών τους.

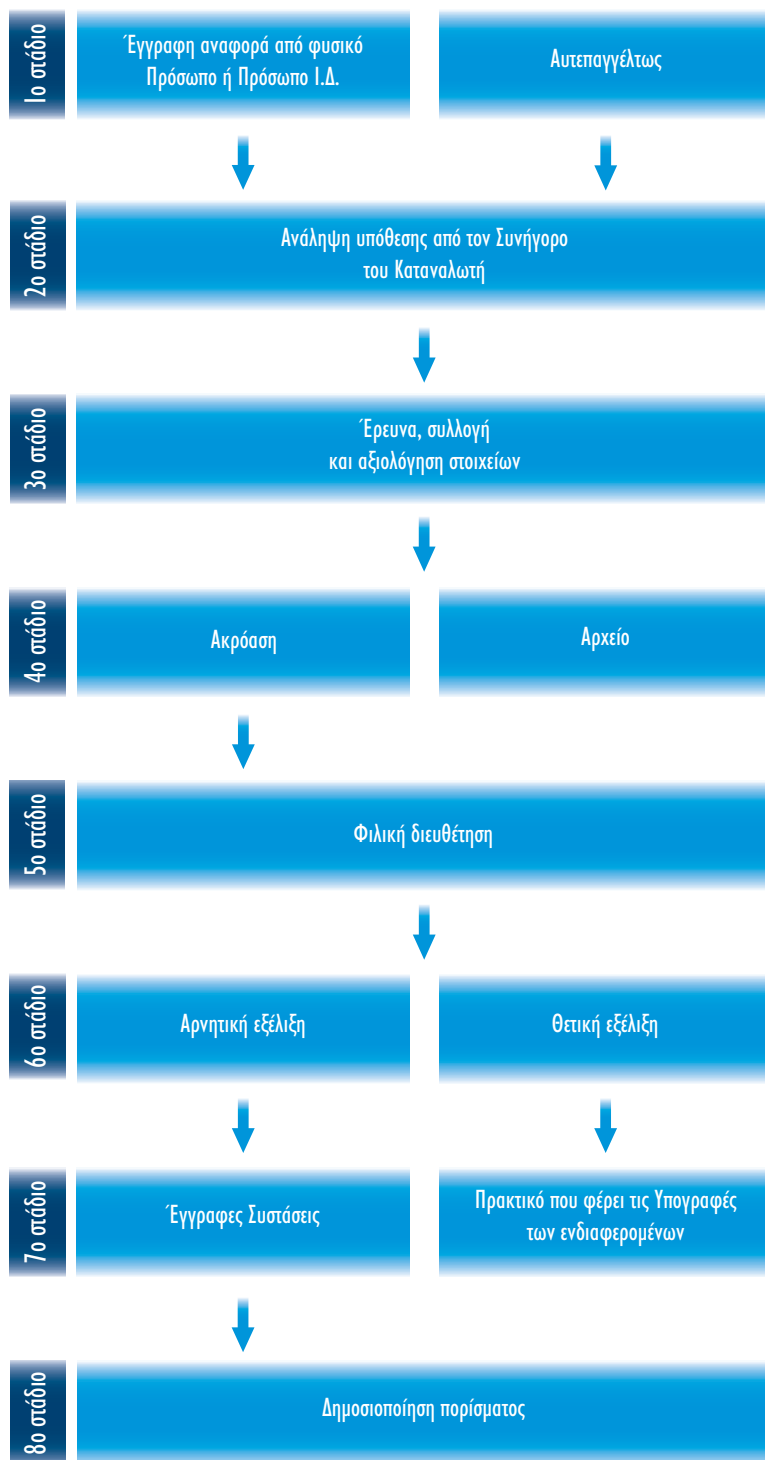


Οι δραστηριότητές μας

Με την υποστήριξη ικανού στελεχειακού δυναμικού, 25 ειδικών επιστημόνων υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο βοηθών Συνηγόρων, ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναλαμβάνει:

- Τη δωρεάν 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.
- Τη δυνατότητα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, όταν από την επιχειρηματική τους συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.
- Τη σύνταξη 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.
- 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.

Διαδικασία Λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή



Συνήγορος του Καταναλωτή

Χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης

Τα βασικά δικαιώματα του καταναλωτή

Ικανοποίηση των βασικών αναγκών

Η δυνατότητα πρόσβασης σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες: κατάλληλο φαγητό, ρουχισμό, προφύλαξη, υγιονομική φροντίδα, εκπαίδευση, δημόσιες υπηρεσίες, πόσιμο νερό και υγιεινή.

Ασφάλεια Προϊόντων και υπηρεσιών

Η προστασία από προϊόντα, παραγωγικές διαδικασίες και υπηρεσίες, οι οποίες επιφέρουν βλαβερές συνέπειες στην υγεία ή τη ζωή των καταναλωτών.

Πληροφόρηση

Η παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών στους καταναλωτές με στόχο τη συνειδητή επιλογή αγοράς ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, όπως επίσης και η προστασία τους από παραπλανητικές ή αθέμιτες διαφημίσεις, καθώς και από παραπλανητικές επιγραφές προϊόντων.

Δικαίωμα Επιλογής

Η δυνατότητα των καταναλωτών να επιλέξουν από μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται σε ανταγωνιστικές τιμές και έχουν ικανοποιητική ποιότητα.

Εκπροσώπηση

Η εκπροσώπηση των συμφερόντων των καταναλωτών κατά τη διαδικασία χάραξης και υλοποίησης της κυβερνητικής πολιτικής, καθώς και κατά τη διάρκεια ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών.

Αποζημίωση

Το δικαίωμα των καταναλωτών να απολαμβάνουν έναν ορθό διακανονισμό δίκαιων αιτημάτων, περιλαμβανομένης της αποζημίωσης για παραποίηση πληροφοριών, για κακής ποιότητας αγαθά ή για μη ικανοποιητικές υπηρεσίες.

Εκπαίδευση καταναλωτών

Η γνώση και η ικανότητα των καταναλωτών να κάνουν μια συνειδητή επιλογή αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και η ενημέρωσή τους για τα βασικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να αντιμετωπίζουν την εκάστοτε κατάσταση.

Υγιείς, βιώσιμο περιβάλλον

Το δικαίωμα διαβίωσης και εργασίας σε ένα περιβάλλον το οποίο δεν είναι απειλητικό για την ευημερία των παρόντων και των μελλοντικών γενεών.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Α ν ε ξ ά ρ τ η τ η Α ρ χ ή

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144

114 71 Αθήνα

τηλ.: 210 6460814

φαξ: 210 6460284