

Στην υπηρεσία

1520

του καταναλωτή

**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΗΣ
ΤΗΣ
ΓΡΑΜΜΗΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
«1520»
ΤΟ ΜΗΝΑ
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟ
ΤΟΥ 2009**



Ελλάδα
ανταγωνιστική
παίσια πάντα
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

**ΓΕΝΙΚΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΕΧΘΗΚΕ

Η ΓΡΑΜΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ «1520

ΤΟΝ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟ ΤΟΥ 2009

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται αναλυτικά όλα τα στοιχεία που αφορούν τον αριθμό των κλήσεων που δέχθηκε η Γραμμή Καταναλωτή «1520» κατά το μήνα Φεβρουάριο του 2009, καθώς επίσης και η κατηγοριοποίηση τους:

Πίνακας συνολικών κλήσεων μηνός Φεβρουαρίου 2009

ΣΥΝΟΛΟ ΚΛΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ		
	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ -2009	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ-2009
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ	3184	2685
ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ	560	678
ΣΥΝΟΛΟ ΚΛΗΣΕΩΝ	3744	3363

Πίνακας Ερωτήσεων-Ενημερώσεων

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ-ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2009	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2009
Ασφάλεια προϊόντων	56	34
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	12	4
ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ	7	14
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	4	0
ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ	1	1
ΕΛΛΕΙΨΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ	6	4
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟ ΥΛΙΚΟ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ	21	5
ΘΕΡΜΟΣΙΦΩΝΕΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΙ	1	0
ΕΝΔΕΙΞΗ CE - ΠΡΟΤΥΠΑ (ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO,ΕΛΟΤ ΚΛΠ)	4	6
Αυτοκίνητα	87	97
ΣΕΡΒΙΣ - ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	32	26
ΘΕΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ	29	44
ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ	9	13
ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ	17	14
Ελαττωματικά Βιομηχανικά	692	584
ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ	344	136
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΑ	101	183
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ	199	232
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΤΑ ΟΠΟΙΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥΣ ή RAREX	10	1
ΔΙΑΡΚΗ ΑΓΑΘΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	38	32
Καύσιμα	184	151
ΤΙΜΕΣ	98	108
ΕΛΛΕΙΠΟΒΑΡΗ ΚΑΥΣΙΜΑ	49	24
ΝΟΘΕΥΜΕΝΑ ΚΑΥΣΙΜΑ	37	19
Τρόφιμα - Αλκοολούχα ποτά	113	143
ΔΙΑΦΟΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ	36	25
ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ - ΛΗΓΜΕΝΑ - ΜΟΥΧΛΙΑΣΜΕΝΑ	54	113
ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ	12	1
ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ	11	4
Καταστήματα - Σούπερ Μάρκετ - Λαϊκές Αγορές	306	165

ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΠΟΤΑ	39	13
ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΙΜΩΝ ΣΕ ΡΑΦΙΑ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	11	4
ΑΛΛΗ ΤΙΜΗ ΣΤΟ ΡΑΦΙ ΑΛΛΗ ΣΤΟ ΤΑΜΕΙΟ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	56	33
ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ ΤΙΜΩΝ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	23	15
ΜΕΓΑΛΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΑΓΟΡΑ	11	6
ΠΛΑΣΜΑΤΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ	74	22
ΛΑΪΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	1	6
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	91	66
Φάρμακα	8	12
ΤΙΜΕΣ	7	8
ΕΓΚΡΙΣΗ	1	4
Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας	78	118
ΔΕΗ	24	29
ΕΥΔΑΠ	33	21
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	6	47
ΟΤΕ	11	15
ΕΛΤΑ	4	6
Διαφήμιση	26	18
ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	21	17
ΑΘΕΜΙΤΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	5	1
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	0	0
Συμβάσεις Εκτός Εμπορικού Καταστήματος	18	30
Εμπορία Πόρτα-Πόρτα	6	8
Εμπορία εξ αποστάσεως	12	22
Μετακινήσεις - Μεταφορές	85	63
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ - ΤΑΞΙ	17	13
ΤΑΞΙΔΙΑ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	27	23
ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	18	8
ΧΡΟΝΟΜΕΤΡΙΚΗ ΜΙΣΘΩΣΗ - TIME SHARING	0	2
ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	0	0
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΟΥΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΣ	21	17
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΟΥΝ ΜΕ ΠΛΟΙΟ	2	0
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΟΥΝ ΜΕ ΑΛΛΑ ΜΕΣΑ	0	0
Τηλεφωνία	445	311
ΣΤΑΘΕΡΗ	204	200
ΚΙΝΗΤΗ	61	41

ΙΝΤΕΡΝΕΤ	180	70
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	416	364
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	149	71
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	125	72
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	98	49
ΛΟΙΠΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	6	47
ΤΟΜΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	27	61
ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ	11	64
Εστίαση - Αναψυχή - Κυλικεία	60	26
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	16	13
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	29	2
ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ	5	5
ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ	6	4
ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	4	2
Τιμάρημος - Δείκτες τιμών - Τμήμα Λιανικών Τιμών	146	140
ΑΚΡΙΒΕΙΑ	27	48
ΑΥΞΗΣΗ ΕΝΟΙΚΙΟΥ - ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΚΑΤΟΙΚΙΩΝ	119	92
Γενικά Θέματα Πολίτη	138	107
Θέματα Συνηγόρου Καταναλωτή	49	45
Θέματα Συνηγόρου του πολίτη	13	24
Διασυννοριακά θέματα - Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή	19	14
Θέματα Δήμων	57	24
Θέματα Νομαρχιών	24	20
ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	19	15
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	5	5
Εκπαίδευση	7	4
ΔΙΔΑΚΤΡΑ ΣΧΟΛΕΙΩΝ	6	3
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1	1
Κέντρα (Μονάδες Αδυνατίσματος)	57	66
ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ - ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ	33	26
ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ	10	0
ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	14	40
Θέματα Υγιεινής	5	9
ΆΛΛΑ ΘΕΜΑΤΑ	233	223
ΣΥΝΟΛΟ	3184	2685



Πίνακας Καταγγελιών

ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2009	ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2009
Ασφάλεια προϊόντων	9	9
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ	0	2
ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ	0	1
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	3	1
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟ ΥΛΙΚΟ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ	1	1
ΕΛΛΕΙΨΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ	3	2
ΘΕΡΜΟΣΙΦΩΝΕΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΙ	1	0
ΕΝΔΕΙΞΗ CE - ΠΡΟΤΥΠΑ (ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO, ΕΛΟΤ ΚΛΠ)	1	2
Αυτοκίνητα	8	8
ΣΕΡΒΙΣ - ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	6	5
ΕΓΓΥΗΣΗ	2	3
Ελαττωματικά Μη Ασφαλή Βιομηχανικά Προϊόντα	99	95
ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ	25	23
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ	33	29
ΔΙΑΡΚΗ ΑΓΑΘΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	12	10
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΑ	23	29
ΚΡΕΒΑΤΙΑ ΕΠΙΠΛΑ	6	4
Καύσιμα	32	45
ΤΙΜΕΣ	10	13
ΕΛΛΕΙΠΟΒΑΡΗ ΚΑΥΣΙΜΑ	14	20
ΝΟΘΕΥΜΕΝΑ ΚΑΥΣΙΜΑ	8	12
Τρόφιμα - Αλκοολούχα ποτά	31	32
ΔΙΑΦΟΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ	12	10
ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ - ΛΗΓΜΕΝΑ - ΜΟΥΧΛΙΑΣΜΕΝΑ	19	20
ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ	0	0
ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ	0	2
Καταστήματα - Σούπερ Μάρκετ - Λαϊκές Αγορές	107	109
ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΠΟΤΑ	9	17
ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΙΜΩΝ ΣΕ ΡΑΦΙΑ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	3	4
ΑΛΛΗ ΤΙΜΗ ΣΤΟ ΡΑΦΙ ΑΛΛΗ ΣΤΟ ΤΑΜΕΙΟ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	28	34
ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ ΤΙΜΩΝ / ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	1	6
ΜΕΓΑΛΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΑΓΟΡΑ	3	4
ΠΛΑΣΜΑΤΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ	31	17

ΛΑΪΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ		3
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	32	24
Φάρμακα	0	6
ΤΙΜΕΣ	0	6
ΕΓΚΡΙΣΗ	0	0
Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας	27	61
ΔΕΗ	9	3
ΕΥΔΑΠ	11	3
ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	1	48
ΟΤΕ	2	3
ΕΛΤΑ	5	4
Διαφήμιση	22	18
ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	19	15
ΑΘΕΜΙΤΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	3	2
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	0	1
Συμβάσεις Εκτός Εμπορικού Καταστήματος	6	7
Εμπορία Πόρτα-Πόρτα	1	1
Εμπορία εξ αποστάσεως	5	6
Μετακινήσεις - Μεταφορές	10	12
ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ - ΤΑΞΙ	2	1
ΤΑΞΙΔΙΑ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	0	3
ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	3	1
ΧΡΟΝΟΜΕΤΡΙΚΗ ΜΙΣΘΩΣΗ - TIME SHARING	1	0
ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	0	0
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΟΥΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΣ	4	7
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΟΥ ΤΑΞΙΔΕΥΟΥΝ ΜΕ ΠΛΟΙΟ	0	0
Τηλεφωνία	134	159
ΣΤΑΘΕΡΗ	79	72
ΚΙΝΗΤΗ	34	33
ΙΝΤΕΡΝΕΤ	21	54
Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	42	56
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	12	12
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	10	6
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	7	11
ΛΟΙΠΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	1	10
ΤΟΜΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	9	7
ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΟΡΟΙ	3	10
Εστίαση - Αναψυχή - Κυλικεία	13	18
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ	4	6
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	1	3
ΜΗ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ	5	4
ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ	2	3
ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	1	2

Τιμάρριθμος - Δείκτες τιμών - Τμήμα Λιανικών Τιμών	3	17
ΑΚΡΙΒΕΙΑ	2	17
ΑΥΞΗΣΗ ΕΝΟΙΚΙΟΥ - ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ ΚΑΤΟΙΚΙΩΝ	1	0
Γενικά Θέματα Πολίτη	5	7
Θέματα Συνηγούρου Καταναλωτή	2	1
Θέματα Συνηγούρου του πολίτη	0	2
Διασυννοριακά θέματα - Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή	2	0
Θέματα Δήμων	1	4
Θέματα Νομαρχιών	1	1
ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	1	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	0	0
Εκπαίδευση	0	2
ΔΙΔΑΚΤΡΑ ΣΧΟΛΕΙΩΝ	0	1
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	0	1
Κέντρα (Μονάδες Αδυνατίσματος)	2	3
ΓΥΜΝΑΣΤΗΡΙΑ - ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ	2	2
ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ	1	0
ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	0	1
ΑΛΛΑ ΘΕΜΑΤΑ	9	9
Θέματα Υγείας	1	4
ΣΥΝΟΛΟ	560	678