

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΟΥΣ 2010**

Επωνυμία πλήρης: ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΒΟΛΟΥ ΚΑΙ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Αριθμός μελών Δ.Σ. (5) ΠΕΝΤΕ

Ονόματα μελών Δ.Σ.

Αλέκος Κουτσελίνης Πρόεδρος

Κική Πλαστάρα Αντιπρόεδρος

Κλαίρη Παππά Γραμματέας

Γιάννης Πρίγκος Ταμίας

Βαγγέλης Μπρισίμης Οργανωτικός Γραμματέας

Αριθμός μελών Ένωσης: Εγγεγραμμένα 873

Ενεργά

278

Το 2009 έγινε εγγραφή 63 νέων μελών

**Απολογισμός έτους 2010 σε αριθμούς****Ενημέρωση-πληροφόρηση □ καταναλωτών / Χειρισμός παραπόνων/**

Μεσολάβηση για την επίλυση προβλημάτων καταναλωτών: 1032

- Το 2010 η Ένωση δέχθηκε 1032 κλήσεις που αφορούσαν:

Αναζήτηση πληροφοριών ( 19%)

Παράπονα-καταγγελίες (68%)

Αίτημα για παρέμβαση (13%)

- Οι καταγγελίες-παράπονα αφορούσαν

ΔΕΥΑΜΒ 371 (53%)

Τραπεζικές υπηρεσίες 194 (28%)

Κινητή, σταθερή τηλεφωνία και Internet	79	(11%)
Τρόφιμα, σούπερ μάρκετ	32	(5%)
Ελαττωματικά προϊόντα	25	(3%)

- Εξ' αυτών χειρίστηκε περίπου 302 υποθέσεις καταναλωτών

- Επιλύθηκαν προς όφελος του καταναλωτή 272 (90%) υποθέσεις

#### **Διοικητικές παρεμβάσεις □ υπέρ του καταναλωτή σε εθνικές-κοινοτικές αρχές , ΔΕΚΟ κλπ: 4**

Το 2010 η Ένωση πραγματοποίησε παρεμβάσεις σε εθνικές αρχές: 4

Εγγραφο στη Γ. Γ. Καταναλωτή για παραπλανητική διαφήμιση σε συσκευές μείωσης ηλεκτρικής ενέργειας

Εγγραφο στην ΕΕΤΤ για παράνομες χρεώσεις από SMS

Συνάντηση με το Δήμαρχο Βόλου και στελέχη της ΔΕΥΑΜΒ, και κατάθεση

ολοκληρωμένης πρότασης για τη λειτουργία της επιχείρησης.

Κατάθεση προτάσεων στην Υπουργό κ. Λούκα Κατσέλη σε σύσκεψη φορέων στο Βόλο

### **Συνεντεύξεις Τύπου-Καμπάνιες: 3**

«Πρωτοβουλία για μειώσεις τιμών». Καμπάνια για μειώσεις τιμών των καταστημάτων

της Μαγνησίας, με ανάρτηση εκπωτικού σήματος, δημοσιοποίηση

συμμετεχόντων κλπ. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email.

«Φρέσκο γάλα». Διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού, στα σχολεία, ραδιοφωνικά σποτ κ.α. σε συνεργασία με τη NAM. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε

μορφή power point.

«Συνάντηση με τον υποψήφιο Δήμαρχο Πάνο Σκοτινιώτη» Στη συνάντηση συζητήθηκε πλαίσιο συνεργασίας με την Τοπική Αυτοδιοίκηση.

**Εκπροσώπηση σε επιτροπές- ομάδες (εθνικό και κοινοτικό επίπεδο): 1**

Στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ Μαγνησίας) κατατέθηκε πρόταση για ίδρυση «Τοπικής Αγοράς Παραγωγών»

**Εκδόσεις:** Έκδοση του περιοδικού «ενεργός καταναλωτής» σε 2000 αντίτυπα.

### **Χρηματοοικονομικά θέματα: 2**

«Χρεώσεις τραπεζών, ομαδικές αγωγές». Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή power point.

«Νόμος για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά» Ερωτήσεις απαντήσεις. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email.

### **Θέματα υγείας-διατροφής: 3**

«Πολυφαρμακία». Δελτίο Τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή Power point

«Ήλιος SOS-Αντηλιακά» Δελτίο Τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή Power point

«Προσοχή στα Σαρακοστιανά» Δελτίο Τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email.

«Πασχαλινές αγορές» Δελτίο Τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email.

## **Αγωγή καταναλωτή: 2 ΔΡΑΣΕΙΣ**

1. Δημιουργήθηκε πρόγραμμα καταναλωτικής αγωγής με οπτικοακουστικό υλικό για μαθητές 3ης Γυμνασίου και 1ης Λυκείου, με θέματα: Υπερκαταναλωτισμός, διαχείριση χρημάτων.

Πράσινη κατανάλωση, ανακύκλωση.

Διατροφή, παχυσαρκία.

Διαχείριση χρόνου. Ίντερνετ, TV, κινητά.

Εφηβική εξάρτηση, κάπνισμα, αλκοόλ, ναρκωτικά.

Το πρόγραμμα είναι μη χρηματοδοτούμενο και ξεκίνησε από το σχολικό έτος 2010-11 για όλα τα σχολεία της Μαγνησίας με εθελοντές μέλη της ΕΝ. ΚΑ.

2. Έγινε αποστολή ενημερωτικών e mail σε όλα τα σχολεία της Μαγνησίας για διάφορα

θέματα.

## **Περιβαλλοντικά θέματα: 2**

Power «Εμφιαλωμένο νερό». Δελτίο τύπου - Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή point

«Ωρα της Γης» Δελτίο τύπου - Αποστολή ενημερωτικού υλικού με e mail

## **Νομικά θέματα:**

110 (μέχρι 10-11-10) υποθέσεις μεσολάβησης για εξωδικαστικό συμβιβασμό υπερχρεωμένων νοικοκυριών.

73 τεκμηριώσεις υποθέσεων καταναλωτών έναντι επιχειρήσεων από το Νομικό Γραφείο της Ένωσης Καταναλωτών Βόλου

## **Δικαστικές ενέργειες: 2**

Ομαδικές αγωγές σε εξέλιξη κατά Τραπεζών, για παράνομες και καταχρηστικές κρατήσεις)

Δόθηκαν καταθέσεις στον ανακριτή για την προκαταρκτική εξέταση για το φυσικό αέριο

**Δημοσιότητα:**

Αριθμός συνεντεύξεων και παρεμβάσεων σε έντυπο-ηλεκτρονικό τύπο, τηλεόραση, ραδιόφωνο:

57

ASTRA T.V	2-1-10	Αγορές για τις γιορτές
Ράδιο ENA	5-1-10	Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
ET3 T.V	11-1-10	Εταιρείες SMS
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	12-1-10	Τοπικά προϊόντα
Εφημερίδα ΘΕΣΣΑΛΙΑ	1-2-10	Ομαδικές αγωγές στις τράπεζες
Ράδιο ENA	11-2-10	Σαρακοστιανά είδη
Ράδιο ENA	26-2-10	Τοπική αγορά παραγωγών
Ράδιο ENA	5-3-10	Αυξήσεις στη βενζίνη



ΕΤ3 T.V	9-3-10	Απατη-λές εταιρείες SMS
Ράδιο ΜΑΡΚΟΝΙ	15-3-10	Δικαιώματα του καταναλωτή
Ράδιο ΕΝΑ	15-3-10	Ημέρα καταναλωτή
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	22-3-10	Αυξήσεις στα καύσιμα
ASTRA T.V	22-3-10	Το κύκλωμα των καυσίμων
Ράδιο ΜΑΡΚΟΝΙ	23-3-10	Οδηγός επιβίωσης στη κρίση
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	23-3-10	Ασφαλή παιχνίδια
Ράδιο ΕΝΑ	23-3-10	Αυξήσεις σε καύσιμα, διόδια
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	24-3-10	Τιμές πασχαλινών ειδών
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	29-3-10	Πασχαλινό τραπέζι
ASTRA T.V	30-3-10	Πασχαλινές αγορές
TRT T.V	7-4-10	Λογαριασμοί ύδρευσης

TRT T.V	13-4-10	Αυξήσεις στα διόδια
Δημοτικό Ραδιόφωνο	26-5-10	Πρωτοβουλία για μειώσεις τιμών
TRT T.V	26-5-10	Πρωτοβουλία για μειώσεις τιμών
Δημοτικό Ραδιόφωνο	2-6-10	Μαύρη λίστα πρατηρίων βενζίνης
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	3-6-10	Ακρίβεια
Εφημερίδα ΘΕΣΣΑΛΙΑ	4-6-10	Πρωτοβουλία για μειώσεις τιμών
TRT T.V	30-6-10	Ακρίβεια
ASTRA T.V	29-7-10	Ταξίδια, διακοπές
Ράδιο ΕΝΑ	12-8-10	Ταξίδια, διακοπές
Δημοτικό Ραδιόφωνο	1-9-10	Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
Εφημερίδα ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΣ	3-9-10	Πετρέλαιο θέρμανσης

TRT T.V	3-9-10	Πετρέλαιο θέρμανσης
Ράδιο ΕΝΑ	24-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
Δημοτικό Ραδιόφωνο	24-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
TRT T.V	24-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	24-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
ASTRA T.V	24-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
Ράδιο ΒΕΡΑ	27-9-10	ΔΕΥΑΜΒ
Ράδιο ΑΚΡΟΑΜΑ	28-9-10	Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
ΕΡΑ ΒΟΛΟΥ	29-9-10	Ηλεκτρονική κάρτα συναλλαγών
ASTRA T.V	24-9-10	Κάρτα πολίτη
Ράδιο ΒΕΡΑ	2-10-10	ΔΕΥΑΜΒ
ASTRA T.V	4-10-10	ΔΕΥΑΜΒ

ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	5-10-10	Αγοραστική δύναμη
Δημοτικό Ραδιόφωνο	5-10-10	Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
ASTRA T.V	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
Ράδιο ΒΕΡΑ	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
ΕΡΑ ΒΟΛΟΥ	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
ΘΕΣΣΑΛΙΑ T.V	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
TRT T.V	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
Ράδιο ΜΑΡΚΟΝΙ	6-10-10	Συνάντηση με τη ΔΕΥΑΜΒ
ASTRA T.V Σκοτινιώτη	12-10-10	Συνάντηση με τον υπ. Δήμαρχο Π.
TRT T.V Σκοτινιώτη	12-10-10	Συνάντηση με τον υπ. Δήμαρχο Π.
Ράδιο ΕΝΑ	13-10-10	Δίκτυο ανταλλαγών και αλληλεγγύης

ΕΡΑ ΒΟΛΟΥ 16-10-10 Δίκτυο ανταλλαγών και αλληλεγγύης

Ράδιο ΜΑΡΚΟΝΙ 6-10-10 Διόδια

□□□□□□□□□□-□ **Αριθμός Δελτίων Τύπου: 31**

### **Διάφορα □ 13**

«Ταξίδια-διακοπές» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή power point.

«Τι να προσέχουμε στις εκπτώσεις». Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή power point.

«Πετρέλαιο Θέρμανσης». Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε μορφή power point.

«Ασφαλή παιχνίδια». Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε power point.

«Απατηλές εταιρείες SMS» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email

«ΔΕΥΑΜΒ. Πανάκριβό μου νερό» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email

«Οδηγός επιβίωσης στην οικονομική κρίση» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email

«Ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης 112» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email

«Το αμαρτωλό κύκλωμα των καυσίμων» Δελτίο τύπου. Αποστολή ενημερωτικού υλικού με email