

# Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής της ΓΣΕΕ

Γραμματεία Καταναλωτικού Κινήματος της ΓΣΕΕ



Εκπαιδευτικά προγράμματα της ΓΣΕΕ  
για την ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ και την ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



## Προστασία Καταναλωτή

### Θεωρητικές σημειώσεις & Νομοθεσία



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Αθήνα  
2011

## Πράξη

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ**

Άξονες Προτεραιότητας: 7 και 8

## Υποέργο 1ο

**Συνδικαλιστική Εκπαίδευση, Προγράμματα για την Κοινωνική Οικονομία και τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, Εσωτερική Αξιολόγηση Πράξης, Νέο Εκπαιδευτικό Υλικό**

## Ενέργεια 9η

### **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

## Πηγές – Κείμενα (Εκπαιδευτικών Ταινιών και Παρουσιάσεων)

- Dolceta (Εκπαιδευτική πλατφόρμα της ΕΥ για θέματα Καταναλωτή) [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu)
- Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή ΥΠΑΝ, [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)
- Δελτία Τύπου Γενικής Γραμματείας ΕΣΥΕ, [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)
- Κώστας Λαμπρόπουλος, Οικονομολόγος Δρ
- Φώτης Κίτσιος, Οικονομολόγος Δρ, Λέκτορας Πανεπιστημίου Μακεδονίας
- Γιάννης Βαρουφάκης, Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών (Ταινοθήκη της Εργασίας, αρ.24)
- Γνώμη με αριθμό 201/27-8-2008 της Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδας
- Solomon, Bamossy, Askegaard, Hogg, Consumer Behaviour: A European Perspective, 3<sup>rd</sup> edition, από <http://dpms.csd.auth.gr> παρουσιάσεις από το μάθημα Συμπεριφορά Καταναλωτή, [www.eap.gr](http://www.eap.gr)

## Έρευνα – Αναζήτηση, μελέτη και μετάφραση πηγών

- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

## Οργάνωση της ύλης - Διαμόρφωση δομής εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων

- ο Νίκος Παΐζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

## Επιμέλεια περιεχομένου εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων

- ο Νίκος Παΐζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

## Επεξεργασία και μορφοποίηση φύλλων εργασίας – Ψηφιοποίηση εκπαιδευτικού υλικού

- ο Νίκος Παΐζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

## Επιμέλεια περιεχομένου ασκήσεων - κειμένων

- ο Νίκος Παΐζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,

με ιδέες και προτάσεις από τους:

- ο Αϊντα Αρβανιτάκη, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας
- ο Κωνσταντία Ζωγάκη, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας
- ο Αναστασία Χατζηπαύλου, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας

## Δημοσιοποίηση

**ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2011**

**ISBN: 978-960-99478-5-5**

Copyright: ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ της Γ.Σ.Ε.Ε. (ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ)

Διεύθυνση: 3<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 36, 10432 Αθήνα

Τηλ.: 210 5218700, Fax: 210 5218754

Email: [kanep@otenet.gr](mailto:kanep@otenet.gr), Ιστότοπος: [www.kanep-gsee.gr](http://www.kanep-gsee.gr)

## Παραγωγή - Εκτύπωση

ΚΑΜΠΥΛΗ Adv.

Διεύθυνση: Αντιγόνης 60, Αθήνα

Τηλ.: 210 5156820, Fax: 210 5156811

# Προστασία Καταναλωτή

## Θεωρητικές σημειώσεις και Νομοθεσία

Ονοματεπώνυμο εκπαιδευμένου / -ης :



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### Μέρος Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Λαμπρόπουλος Κώστας, <i>Ιστορία Καταναλωτικού Κινήματος</i> , σελ                                                 | 9  |
| ΕΛΣΤΑΤ, Κίτσιοι Φώτης, <i>Δείκτης Τιμών Καταναλωτή και Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή</i> , σελ          | 11 |
| Λαμπρόπουλος Κώστας, <i>Το θεσμικό καθεστώς διαμόρφωσης τιμών</i> , σελ                                           | 14 |
| Solomon, Bamossy, Askegaard, Hogg, <i>Consumer Behaviour: A European Perspective</i> , σελ                        | 22 |
| Dolceta, <i>Γενικά περί συμβάσεων</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                                                    | 25 |
| Dolceta, <i>Ασφάλεια προϊόντων και υπηρεσιών</i> (σύστημα RAPEX), σελ                                             | 29 |
| Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης, <i>Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές</i> , σελ                             | 34 |
| Dolceta, <i>Εμπορία από Απόσταση</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                                                     | 35 |
| Dolceta, <i>Επίλυση διαφορών – Υποβολή Παραπόνου</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                                     | 41 |
| Dolceta, <i>Επίλυση διαφορών – Υποβολή Καταγγελίας</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                                   | 43 |
| Dolceta, <i>Φιλική επίλυση διαφορών – Υποβολή Παραπόνου</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                              | 49 |
| Dolceta, <i>Ο ρόλος των Ενώσεων καταναλωτών – Συλλογικές Αγωγές</i> (ο Νόμος 2251/1994), σελ                      | 50 |
| ΓΣΕΕ, <i>Οι δομές της ΓΣΕΕ για την Προστασία του Καταναλωτή</i><br>(Γρ. Καταναλωτικού Κινήματος, ΕΕΚΕ, ΣΚΟΚ), σελ | 53 |
| ΓΣΕΕ, ΕΚΠΟΙΖΩ, <i>Σήμανση Εταιρικής και Καταναλωτικής Υπευθυνότητας</i> , σελ                                     | 59 |

### Μέρος Β: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

|                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Νόμος 2251/1994, <i>Προστασία Καταναλωτών</i> , σελ                                                                                                                     | 65  |
| Αστικός Κώδικας, Βιβλίο Δεύτερο, <i>Ενοχικό Δίκαιο</i> , άρθρα 513- 573, σελ                                                                                            | 107 |
| Νόμος 2472/1997, <i>Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα</i> , σελ                                                                   | 119 |
| Νόμος 3471/2006, <i>Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τροποποίηση του Νόμου 2472/1997</i> , σελ | 143 |



Γραμματεία Καταναλωτικού Κινήματος  
ΓΣΕΕ

Φωτογραφία Εξώφυλλου:  
«Πως θα προστατευτούμε από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»  
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή  
Υπουργείο Ανάπτυξης (2008)



Κέντρο Ανάπτυξης  
Εκπαιδευτικής Πολιτικής  
της ΓΣΕΕ

3<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 36, 10432 ΑΘΗΝΑ  
Τηλέφωνο: 210 – 52 18 700, Φαξ: 210 – 52 18 754  
Email: kanep@otenet.gr  
Ιστοσελίδα: www.kanep-gsee.gr



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

