

Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2015



ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Επιστημονική τεκμηρίωση
Αντικειμενική πληροφόρηση
Δυναμική παρέμβαση



Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3-4
Η ΕΚΠΟΙΖΩ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ: 2015.....	5-6
ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΔΡΑΣΗ	
I. Υπερχρέωση.....	5-9
II. Αποτροπή απειλευθέρωσης πλειστηριασμών.....	9
III. Νομική υποστήριξη καταναλωτών σε διάφορα θέματα.....	9-13
IV. Άλλα θέματα.....	14-16
V. Εσωτερική λειτουργία-Εξελίξεις-Προβλήματα-Προοπτικές 2016.....	17-18

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Γενική εικόνα - Σημαντικότερες δράσεις

Η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση, η αύξηση των παραπληντικών πρακτικών σε πολλούς τομείς, η υποβάθμιση των υπηρεσιών υγείας και οι ελλείψεις φαρμάκων επέβαλλαν την ανάγκη μεγαλύτερης ενασχόλησής μας με αυτά τα θέματα. Ωστόσο, το αντικείμενο της υπερχρέωσης εξακολούθησε να καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητάς μας. Εκτιμάται ότι οι δράσεις αυτές, και, γενικότερα, η νομική εξωδικαστική υποστήριξη των καταναλωτών κάλυψαν το 70% του συνόλου της δραστηριότητάς μας.

Το υπόλοιπο 30% κάλυψαν διάφορες άλλες δράσεις όπως η συμμετοχή σε διάφορες επιτροπές ποικίλου αντικειμένου στην Ελλάδα

και στο εξωτερικό, σε πανευρωπαϊκές έρευνες και καμπάνιες, η υλοποίηση προγραμμάτων -υποβολή προτάσεων, οι ομιλίες σε συνέδρια-ημερίδες, η ενασχόληση με νέα αντικείμενα (πρόσβαση στα φάρμακα, Διατλαντική Εμπορική και Επενδυτική Εταιρική Σχέση-ΤΤΙΡ), συναντήσεις με αρμόδιες εθνικές-κοινοτικές αρχές για διάφορα θέματα.

Ταυτόχρονα, μας απασχόλησαν αρκετά, θέματα εσωτερικής αναδιοργάνωσης, η δημιουργία ομάδων εργασίας με διάφορα αντικείμενα, η ίδρυση Τμήματος Εθελοντών και η συστηματική διαχείρισή τους μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η ανακατασκευή της ιστοσελίδας μας.

Αποτελέσματα - Επιτυχίες:



1. Η καμπάνια 'Λέμε ΟΧΙ στους πλειστηριασμούς' πέτυχε την:

- ▶ Κινητοποίηση πολιτών και φορέων, διαχρονικά, σε συλλογική δράση για την προάσπιση του βασικού κοινωνικού δικαιώματος στην στέγη
- ▶ Συλλογή συνολικά **151.618** υπογραφών (2013 και 2015)
- ▶ Προστασία της κύριας κατοικίας μέχρι 31-12-2018



2. Βελτίωση του Κώδικα Δεοντολογίας της ΤτΕ



3. Επιστροφή 9.705,44 € σε 14 μέλη μας από 3 επιτυχείς ομαδικές αγωγές



4. Επιστροφή 43.750 € σε 14 μέλη μας από επιτυχείς εξωδικαστικές παρεμβάσεις μας



5. Επιτυχή έκβαση συλλογικής αγωγής κατά της Nova & Forthnet για παραπληντική διαφήμιση



6. Επίσημοι συνομιλητές εθνικών-ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών, Ανεξάρτητων Αρχών, επιστημονικών και επαγγελματικών φορέων

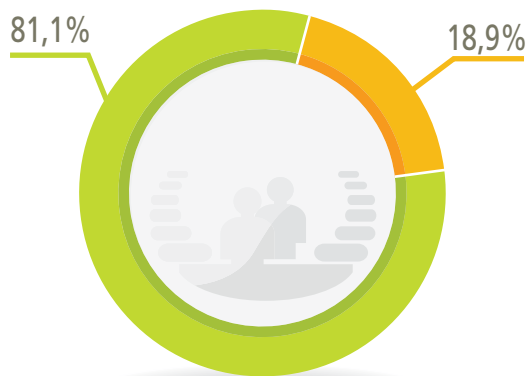


7. Μεγαλύτερη αναγνώριση και καταξίωση του έργου της ΕΚΠΟΙΖΩ στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό, στους εκπροσώπους δημόσιων και ιδιωτικών φορέων

Η ΕΚΠΟΙΖΩ σε αριθμούς: 2015



I. Εργαζόμενοι και Εθελοντές



43 εθελοντές

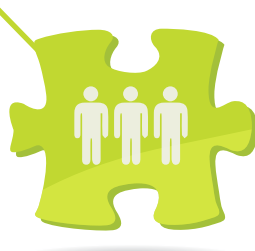


10 εργαζόμενοι



I. Μέλη

26.294 σύνολο



726 νέα μέλη



*μέχρι 31/12/2015



III. Δράσεις για την Κοινωνία - Δημόσια παρουσία

Ατομική πληροφόρηση-διαμεσολάβηση



Παροχή πληροφοριών σε **129.778** καταναλωτές



Εξ' αυτών, οι **105.970** είχαν πρόβλημα με τράπεζες - υπερχρέωση



Διαμεσολάβηση υπέρ των μελών: **620**

Συλλογική πληροφόρηση-ενημέρωση



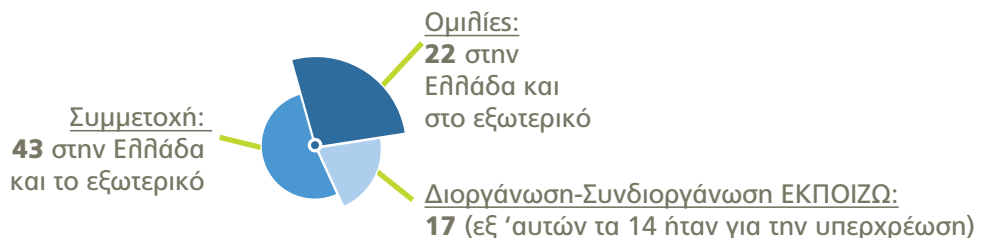
- ▶ Τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπος & ηλεκτρονικός τύπος: **9.000** περίπου



- ▶ Δελτία Τύπου: **27**



- ▶ Συνέδρια - Σεμινάρια- Ημερίδες -Ομιλίες: **62**



- ▶ Ενημερωτικές εκστρατείες: **6**
 - ▶ Λέμε ΟΧΙ στους πλειστηριασμούς', μηνιαίας διάρκειας (9/10-30/11/2015) με συλλογή άνω των 11.000 υπογραφών
 - ▶ Συμμετοχή σε 5 πανευρωπαϊκές ενημερωτικές εκστρατείες



- ▶ Εκδόσεις: **5.000** αντίτυπα



- ▶ Έρευνες – Μελέτες: **5**
 - ▶ ΕΚΠΟΙΖΩ: **4**
 - ▶ Συμμετοχή : **1**



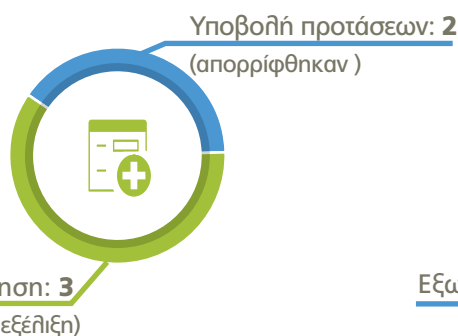
- ▶ Συμμετοχή σε επιτροπές-ομάδες εργασίας: **33**
 - ▶ Εθνικό επίπεδο: **17**
 - ▶ Ευρωπαϊκό-διεθνές: **16**

Παρεμβάσεις σε εθνικές-κοινοτικές αρχές-φορείς/Συναντήσεις: **83**



με Πρόεδρο της Δημοκρατίας, Αντιπρόεδρο Κυβέρνησης, βουλευτές, υπουργούς, ευρωβουλευτές, εκπροσώπους της ΕΕ ,του ΟΗΕ, διάφορα Ιδρύματα, επιστημονικούς και επαγγελματικούς φορείς

Προγράμματα



Ταξίδια



Λίγα λόγια για κάθε δράση

Τι κάναμε για...

- I. την υπερχρέωση
- II. την αποτροπή απειλευθέρωσης πλειστηριασμών
- III. τη νομική προστασία των καταναλωτών
- IV. άλλα θέματα



I. Υπερχρέωση – Αντιμετώπιση βάσει του νέου θεσμικού πλαισίου

- ▶ **Μελέτη, διαμόρφωση άποψης-προτάσεων-συμβουλών προς τους καταναλωτές, για το νέο θεσμικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώθηκε μετά τις τροποποιήσεις του νόμου 3869/10 (ν. Κατσέλη)**
- ▶ **Ατομική εξυπηρέτηση υπερχρεωμένων ατόμων**
 1. Παροχή συμβουλών και εξατομικευμένης ενημέρωσης βάσει του νέου θεσμικού πλαισίου σε 105.970 καταναλωτές (81,65% του συνόλου) που επικοινωνήσαν μαζί μας
 2. Διαμεσολάβηση, με την αποστολή 566 προτάσεων προς τις τράπεζες για εξωδικαστική ρύθμιση των οφειλών 500 μελών
 3. Ψυχολογική υποστήριξη υπερχρεωμένων μελών. Συνεχίστηκε με επιτυχία για 4η και τελευταία χρονιά η ψυχολογική υποστήριξη μελών. Παράλληλα, παρέχεται εκπαιδευτικό έργο, με την πρακτική εκπαίδευση 3 ειδικευόμενων ψυχολόγων. Το 2015 λειτούργησε (ανά 15 ημέρες) μια 8μελής ομάδα
- ▶ **Παρεμβάσεις στις εθνικές-κοινοτικές αρμόδιες αρχές-ιδιωτικούς φορείς με προτάσεις για την αντιμετώπιση της υπερχρέωσης και την λήψη θεσμικών μέτρων**
 1. Αποστολή επιστολών σε αρμόδιους κρατικούς-ιδιωτικούς φορείς, σχετικά με την:
 - Εφαρμογή του ν. 3869/2010 για τα υπερχρεωμένα φυσικά πρόσωπα
 - Πλημμελή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών του ν.4224/13
 2. Αποστολή επιστολών σε αρμόδιους κρατικούς-ιδιωτικούς φορείς, με προτάσεις για:
 - Χορήγηση δανείων σε συνάλληλαγμα
 - Την δημιουργία πανελλαδικού δικτύου αντιμετώπισης του φαινομένου της υπερχρέωσης
 3. Ενέργειες για την εφαρμογή του σχεδίου του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών
 - Αποστολή προτάσεων/διαπιστώσεων για την πλημμελή εφαρμογή του ΚΔΤ στους αρμόδιους
 - Συστηματική επικοινωνία με την Τράπεζα της Ελλάδος
 4. Συναντήσεις με αρμόδιους εθνικούς-κοινοτικούς-διεθνείς φορείς
 - Συνάντηση με τον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης για το θέμα της προστασίας της κύριας κατοικίας
 - Συνάντηση με την Τράπεζα της Ελλάδος

- Συναντήσεις και τις 4 συστημικές τράπεζες
- Συνάντηση με τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
- Συνάντηση με την τεχνική υποεπιτροπή της τρώικας για την υπερχρέωση, με στόχο την ενημέρωσή τους για την κατάσταση στην Ελλάδα και την προώθηση ευνοϊκών λύσεων
- Συνάντηση με εκπρόσωπο των Ηνωμένων Εθνών για τις επιπτώσεις της κρίσης στην Ελλάδα

► **Διοργάνωση εκδηλώσεων-συνεδρίων-σεμιναρίων**

- **Διοργάνωση Γενικής Συνέλευσης ΕΚΠΟΙΖΩ (29/3/2015)**
- **Διοργάνωση εκδήλωσης ΕΚΠΟΙΖΩ σε συνεργασία με τον Δήμο Αγίου Δημητρίου**
Θέμα: «Προστασία Καταναλωτή», (11/3/2015)
- **Διοργάνωση εκδήλωσης ΕΚΠΟΙΖΩ στην Θεσσαλονίκη**
Θέμα: «Απολογισμός, Πλειστηριασμοί, Ελβετικό φράγκο και επιχειρηματικά δάνεια», (23/3/2015)
- **Διοργάνωση σε συνεργασία με τις Κοινωνικές Δομές Άμεσης Αντιμετώπισης της Φτώχειας του Δήμου Χαλανδρίου**
Θέμα: «Υπερχρέωση», (07/4/2015)
- **Διοργάνωση Expert meeting in Athens – Consumer over-indebtedness, responsible lending and the insolvency of natural persons in 4 European countries: United Kingdom, Germany, Italy, Greece (10/9/2015)**
- **Διοργάνωση εκδήλωσης σε συνεργασία με τον Δήμο Αιγάλεω**
Θέμα: «Κόκκινα δάνεια», (22/10/2015)
- **Διοργάνωση 10 σεμιναρίων σε συνεργασία με τον Δήμο Αγίου Δημητρίου**
Θέμα: «Είσαι καταναλωτής; Μάθε τα δικαιώματά σου!» (15/10/2015-17/12/2015)
- **Υποδοχή εκπροσώπων της Εσθονικής Κυβέρνησης-ενημέρωσή τους για τα προβλήματα των Ελλήνων καταναλωτών και τις αντίστοιχες δράσεις της ΕΚΠΟΙΖΩ**

II. Αποτροπή απειλευθέρωσης πλειστηριασμών

- Επανενεργοποίηση καμπάνιας της ΕΚΠΟΙΖΩ, με τίτλο: «Λέμε ΟΧΙ στους πλειστηριασμούς», με διάρκεια ενός μήνα (29/10/15 – 30/11/2015), με στόχο την εκ νέου συλλογή υπογραφών υπέρ της διατήρησης της απαγόρευσης των πλειστηριασμών και της μη τροποποίησης του ν. Κατσέλη
- Συνάντηση με τον Αντιπρόεδρο της Κυβέρνησης
- Παρουσία στα Ειρηνοδικεία Πατρών και της Αθήνας (4 φορές) για την αποτροπή των πλειστηριασμών, με επιτυχή έκβαση
- Αποστολή επιστολής στους 27 βουλευτές-μέλη της Διαρκούς Επιτροπής Παραγωγής και Εμπορίου του Ελληνικού Κοινοβουλίου με θέμα 'Επιτακτική ανάγκη συνέχισης της αναστολής των πλειστηριασμών'

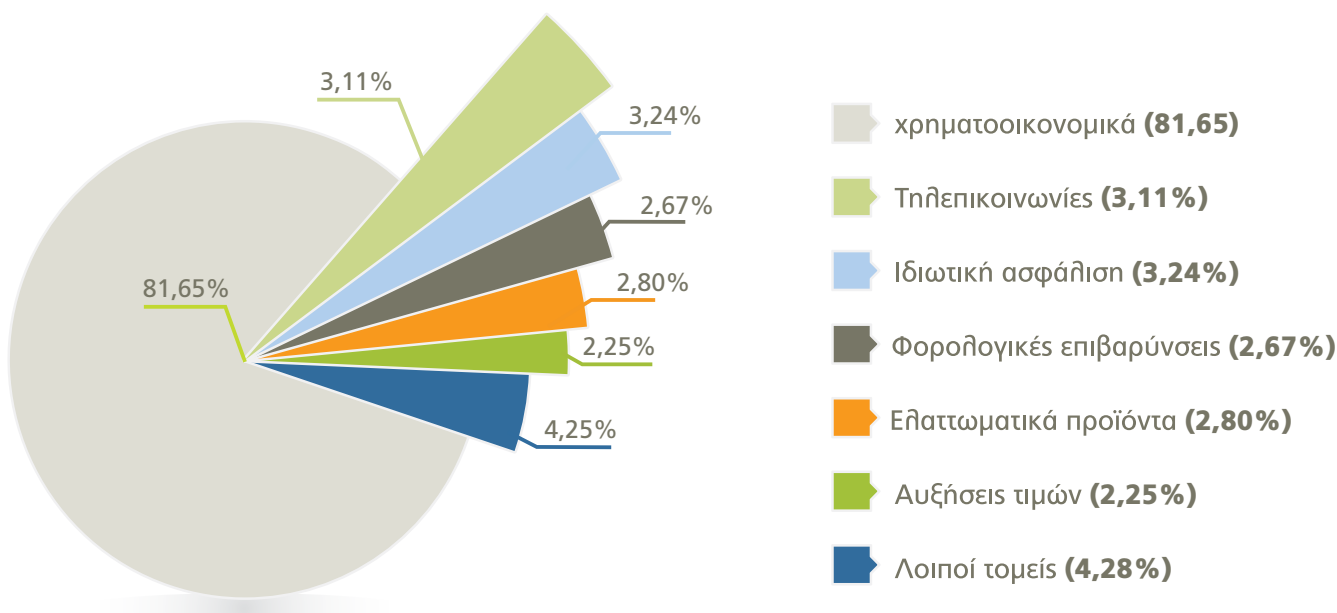
III. Νομική προστασία καταναλωτών σε διάφορα θέματα

► Ατομική εξωδικαστική υποστήριξη καταναλωτών

Από τους 129.778 καταναλωτές που το 2015 επικοινωνήσαν μαζί μας σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα:

- 105.970 είχαν πρόβλημα με τις τράπεζες και αντιμετωπίστηκαν όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη ενότητα
- 23.810 αντιμετώπιζαν άλλα προβλήματα, όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα

ΤΟΜΕΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	2015	%
1. Τράπεζες, Χρηματοοικονομικά	105.970	81,65
α) Υπερχρέωση (πληροφορίες)	100.000	(94,37)
β) Δάνεια, Πιστωτικές, Καταθέσεις, Ρύθμιση χρεών, Πλειστηριασμοί, Καταχρηστικοί όροι	5.970	(5,36)
2. Τηλεπικοινωνίες	4.030	3,11
3. Ιδιωτική ασφάλιση	4.200	3,24
4. Ελαττωματικά προϊόντα	3.630	2,80
5. Φορολογικές επιβαρύνσεις	3.460	2,67
6. Αυξήσεις τιμών αγαθών και υπηρεσιών	2.920	2,25
7. ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΕΛΤΑ κ.λπ)	1.200	0,92
8. Τουρισμός – ταξίδια (χρονομεριστικές μισθώσεις, ψυχαγωγία κ.λπ.)	845	0,65
9. Πωλήσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ηλεκτρονικό εμπόριο	670	0,52
10. Διαφημίσεις –ΜΜΕ	638	0,49
11. Συγκοινωνίες	515	0,40
12. Υπηρεσίες Υγείας	470	0,36
13. Τρόφιμα, υγεία και ασφάλεια	450	0,35
14. Κέντρα Αδυνατίσματος	380	0,29
15. Λοιπές υπηρεσίες (σέρβις, τεχνικά, μισθώσεις, κλπ)	300	0,23
16. Διάφορα	70	0,05
17. Περιβάλλον	30	0,02
ΣΥΝΟΛΟ	129.778	100,00



Όπως φαίνεται από τον πίνακα, η συντριπτική πλειοψηφία των καταγγελιών αφορούσε:

1. Τράπεζες και συγκεκριμένα

- Την υπερχρέωση, η οποία αποτέλεσε κεντρική δράση της ΕΚΠΟΙΖΩ, όπως περιγράφηκε αναλυτικά σε προηγούμενες σελίδες.
- Διάφορα άλλα τραπεζικά θέματα, τα οποία οδήγησαν σε:
 - Μελέτη της τιμολογιακής πολιτικής των τεσσάρων συστημικών τραπεζών
 - Παρακολούθηση του άνω θέματος και διερεύνηση για κατάθεση συλλογικής αγωγής

2. Ασφαλιστικές εταιρείες

Διαπιστώθηκαν συγκεκριμένα προβλήματα, τα οποία οδήγησαν στις ακόλουθες παρεμβάσεις για:

- αυθαίρετη παράνομη και καταχρηστική αναπροσαρμογή ασφαλιστρών
- άρνηση καταβολής ασφαλιστρών ή και καταβολής ΦΠΑ σε περιπτώσεις αποζημίωσης.
- εμπόδια/άρνηση των ασφαλιστικών εταιρειών για αλλαγή ασφαλιστικής εταιρείας ιδίως στις ασφάλειες ακινήτων σε στεγαστικά δάνεια.
- αδιαφανείς, αθέμιτες πρακτικές έλλειψη προσυμβατικής ενημέρωσης
- διακοπή της απαλλαγής για καταβολή ασφαλιστρών λόγω ανικανότητας

3. Τηλεπικοινωνίες

Διαπιστώθηκαν συγκεκριμένα προβλήματα, τα οποία οδήγησαν στις ακόλουθες ενέργειες:

- Καταγγελία για τα domain names
- Καταγγελία κατά εταιρείας WIND για μονομερείς χρεώσεις και αδιαφανή διαφήμιση
- Εξατομικευμένα διαβήματα στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για προβλήματα στην φορητότητα και ιδίως στο δικαίωμα υπαναχώρησης, για κακή παροχή υπηρεσιών (ποιότητα) κτλ

Συγκεκριμένα:

- Μονομερείς τροποποιήσεις όρων συμβολαίων (κυρίως αυξήσεις τιμών παγίου)
- Παραπλανητικές διαφημίσεις/αθέμιτες πρακτικές
- Μη αποδοχή εμπρόθεσμης υπαναχώρησης για τις εξ' αποστάσεως συμβάσεις
- Υπερχρέωση λογαριασμών από 5ψήφια νούμερα και χρεώσεις mbs
- Ταχύτητες σύνδεσης δυσανάλογες με τα συμφωνηθέντα
- Λανθασμένη ενημέρωση για τους συμβατικούς όρους

4. Διάφορα άλλα νομικά θέματα, για τα οποία έγιναν τα εξής:

- Πρόταση για διενέργεια ελέγχων στα σχολικά κυλικεία
- Προτάσεις σχετικά με την ευρωπαϊκή στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά Συλλογική υποστήριξη καταναλωτών (συλλογικές παρεμβάσεις)

► **Η συλλογική υποστήριξη, που αφορά και ωφελεί το σύνολο των καταναλωτών της χώρας, πραγματοποιείται μέσω:**

- εξωδικαστικών και δικαστικών παρεμβάσεων υπέρ των καταναλωτών
- συμμετοχής σε διαβουλεύσεις νομοσχεδίων (on line, συναντήσεις, Επιτροπές Βουλής)
- συναντήσεων με αρμόδιες εθνικές-κοινοτικές αρχές-πολιτικά κόμματα, επιχειρηματικούς-επαγγελματικούς φορείς,
- συμμετοχής σε ομάδες εργασίας- εκπροσωπήσεων σε διάφορα όργανα

1. Δικαστικές παρεμβάσεις

- Έκδοση απορριπτικής απόφασης της ομαδικής αγωγής της Εθνικής Ασφαλιστικής κατά 304 ατόμων (Αριθ. Απ. 1470/2015 Π.Π.Αθηνών)
- Έκδοση θετικής απόφασης της συλλογικής αγωγής μας κατά της NOVA και Forthnet για παραπλανητική διαφήμιση (Αριθ. Απ. 523/2015 Π.Π. Αθηνών). Εκκρεμεί εκδίκαση έφεσης των 2 εταιρειών κατά της απόφασης
- Εκδίκαση 1 ομαδικής αγωγής για έξοδα δανείων για 6 μέλη μας, Αναμένεται η έκδοση της απόφασης
- Αναβολή 6 ομαδικών αγωγών για έξοδα δανείου για 41 μέλη μας
- Έκδοση 6 αποφάσεων ομαδικών αγωγών για έξοδα δανείου για 34 μέλη μας. Αναμένεται η είσπραξη και απόδοση των αναλλογούντων ποσών στα μέλη μας από τις 3 ομαδικές αγωγές

2. Συναντήσεις με αρμόδιες εθνικές-κοινοτικές αρχές – Συμμετοχή σε επιτροπές

- Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας σχετικά με την δημιουργία επιτροπής για την ποιότητα και την διαφάνεια των ενημερωτικών ΜΜΕ
- Συνάντηση με την Διευθύντρια του Τμήματος Καταναλωτών της ΕΕ
- Συνάντηση με την Διεύθυνση Τουρισμού της Περιφέρειας Αττικής
- Συνάντηση με εκπροσώπους του Υπουργείου Τουρισμού για την ανάπτυξη συνεργασίας σε θέματα δικαιώματα των τουριστών
- Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις ν/σ και κοινοτικών οδηγιών-κανονισμών
- Συμμετοχή σε επιτροπές ενσωμάτωσης της κοινοτικής νομοθεσίας στο ελληνικό δίκαιο

► **Συμμετοχή στην Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών
Η ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ - ΠΟΜΕΚ**

- Συμμετοχή στο ΔΣ
- Προεδρία της ΠΟΜΕΚ για το 2015
- Ανάπτυξη κοινών δράσεων (πλητιστηριασμοί, δημιουργία πανελλαδικού δικτύου για υπερχρέωσης, Κώδικας Δεοντολογίας των Τραπεζών, εισπρακτικές εταιρείες κ)

IV. Άλλα θέματα

► Συμμετοχή σε πανευρωπαϊκές καμπάνιες

- Περιορισμός της χρήσης αντιβιοτικών στις ζωοτροφές
- Επισήμανση προέλευσης του κρέατος στα μεταποιημένα τρόφιμα
- Επισήμανση προέλευσης στα γαλακτοκομικά προϊόντα
- Ανάγκη λήψης μέτρων μετά την κατάταξη του ζιζανιοκτόνου γλυφοσικού ως 'πιθανού καρκινογόνου για τον άνθρωπο
- Κρατήστε τις κάψουλες απορρυπαντικών μακριά από τα παιδιά'
- Πρόσβαση στα φάρμακα

► Έρευνες-Μελέτες

1. Μελέτη των καλών πρακτικών των ΜΚΟ για την προσέλευση-διατήρηση εθελοντών
2. Μελέτη για τις ανάγκες της ΕΚΠΟΙΖΩ σε εθελοντές και ειδικότητες εθελοντών
3. Μελέτη του εθνικού-διεθνούς νομικού πλαισίου για τα πνευματικά δικαιώματα των φαρμακοβιομηχανιών (πατέντα) και των δυνατοτήτων αμφισβήτησής τους
4. Έρευνα για τους καταχωρητές Domain Name
5. Δημοσίευση των αποτελεσμάτων της ιταλικής οργάνωσης καταναλωτών Altroconsumo για την πραγματική κατανάλωση καυσίμων των αυτοκινήτων, η οποία ήταν υψηλότερη της διαφημιζόμενης από τις αυτοκινητοβιομηχανίες

► Προγράμματα

Υλοποίηση: 3

1. Συνέχιση υλοποίησης του κοινοτικού προγράμματος 'Υπερχρέωση καταναλωτών, υπεύθυνος δανεισμός και πτώχευση φυσικών προσώπων: η ανάγκη μιας συνοδικής μεταρρύθμισης για την προστασία καταναλωτών σε οικονομική δυσκολία'. Εταίροι τα Πανεπιστήμια Brunel, HOCHSCHULE OSNABRUCK και Trento. Διάρκεια: Σεπτέμβριος 2014- Αύγουστος 2016. Επιχορήγηση ΕΚΠΟΙΖΩ 32.324,2€
2. Συνέχιση της λειτουργίας του Παραρτήματος της ΕΚΠΟΙΖΩ στον Δήμο Αγίου Δημητρίου. Διάρκεια: Ιανουάριος -Δεκέμβριος 2015. Επιχορήγηση ΕΚΠΟΙΖΩ 20.000€
3. Έναρξη υλοποίησης του προγράμματος 'Εθελοντισμός- Στάση Ζωής'. Στόχοι, η ανάπτυξη και εφαρμογή βέλτιστου συστήματος προσέλευσης-διαχείρισης εθελοντών, η ίδρυση τμήματος εθελοντών και η διαχείρισή τους με την βοήθεια νέων τεχνολογιών. Εταίροι: Οικονομικό Παν/μιο Αθηνών. Διάρκεια: Μάϊος 2015-Απρίλιος 2016. Επιχορήγηση ΕΚΠΟΙΖΩ 57.152,14 €

Υποβολή προτάσεων: 2

- 1 κοινοτικό στα πλαίσια του Erasmus+ με συντονισμό ΕΚΠΟΙΖΩ
 - 1 αποδοχή συμμετοχής σε κοινοτικό πρόγραμμα με συντονισμό Πανεπιστημίου της Αγγλίας
- Απορρίφθηκαν και οι 2 προτάσεις

► Νέοι τομείς δραστηριότητας

1. Πρόσβαση στα φάρμακα-

- συμμετοχή στην πανευρωπαϊκή πλατφόρμα για την πρόσβαση στα φάρμακα

- μελέτη του εθνικού-διεθνούς νομικού πλαισίου για τα πνευματικά δικαιώματα των φαρμακοβιομηχανιών (πατέντα) και των δυνατοτήτων αμφισβήτησής τους
- ομιλίες σε οργανώσεις του εξωτερικού για την πρόσβαση στα φάρμακα στην Ελλάδα
- παρακολούθηση των συζητήσεων-προτάσεων από ΜΚΟ και κυβερνητικούς εκπροσώπους διαφόρων κρατών-μελών για την αντιμετώπιση της υψηλής τιμής των φαρμάκων
- συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου Ελλάδας και Γαλλίας, την Praksis
- συναντήσεις με αρμόδιους
- συμμετοχή στην διήμερη συνάντηση των 50 οργανώσεων της πανευρωπαϊκής πλατφόρμας στην Μαδρίτη και την Αθήνα

2. Διατλαντική Επενδυτική και Εμπορική Εταιρική Σχέση (TTIP)

- Συστηματική ενασχόληση από τα μέσα του 2014-διαμόρφωση άποψης
- Μελέτη του θέματος-παρακολούθηση εξελίξεων
- Παρακολούθηση διεθνών συναντήσεων
- Συνεργασία με άλλες οργανώσεις στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (BEUC) και του Διατλαντικού Διαλόγου Καταναλωτών(TACD)
- Συντονισμένες ενέργειες και κοινά διαβήματα στις ελληνικές-κοινοτικές - αμερικανικές αρχές
- Αρθρογραφία στην ιστοσελίδα μας, δελτία τύπου και συνεντεύξεις

3. Ίδρυση Τμήματος Διαχείρισης Εθελοντών

Στα πλαίσια του προγράμματος 'Εθελοντισμός: Στάση Ζωής' ιδρύθηκε το Τμήμα αυτό, με στόχο την συστηματική οργάνωση της προσέλευσης-εκπαίδευσης-διαχείρισης-διατήρησης-αξιολόγησης των εθελοντών βάσει του εγχειριδίου που εκπόνησε το Οικονομικό Παν/μιο Αθηνών. Αυτό ήταν απαραίτητο, προκειμένου να υποστηριχθεί η ΕΚΠΟΙΖΩ στο έργο της και να επεκταθεί σε νέους τομείς. δράσεων

Δεκαπέντε νέοι εθελοντές με υπεύθυνους στελέχη της ΕΚΠΟΙΖΩ ή και παλαιότερους εθελοντές, εντάχθηκαν στις νεοδημιουργηθείσες ομάδες εργασίας για:

- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές
- Επικοινωνιακή στρατηγική ΕΚΠΟΙΖΩ
- Μεταφράσεις
- Αγωγή Καταναλωτή

Η συμβολή τους στο έργο μας υπήρξε καθοριστική, ιδιαίτερα στον τομέα των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και στις μεταφράσεις. Το έργο των υπόλοιπων ομάδων είναι ακόμα σε στάδιο επεξεργασίας και αποτελέσματα αναμένονται το επόμενο έτος.

V. Εσωτερική Λειτουργία

► Γενική Συνέλευση ΕΚΠΟΙΖΩ και εκλογή νέου ΔΣ τον Μάρτιο

► Προβλήματα

Η συνέχιση της οικονομικής κρίσης, η αύξηση της ανεργίας, τα επιπρόσθετα μέτρα, η αδυναμία των καταναλωτών να ανταποκριθούν γενικότερα στις οικονομικές τους υποχρεώσεις, η ψήφιση διαφόρων αναποτελεσματικών νόμων ρύθμισης οφειλών φυσικών προσώπων, η τροποποίηση του Ν.3869/2010 (Νόμος Κατσέλη) προς το χειρότερο, οι οργανωτικές μεταβολές στην δημόσια διοίκηση είχαν τις εξής επιπτώσεις στην λειτουργία και εσωτερική οργάνωση της ΕΚΠΟΙΖΩ:

- Συνεχή πτώση προσέλευσης καταναλωτών και εγγραφής νέων μελών-ανανέωσης συνδρομών. Το φαινόμενο εκτιμάται ότι οφείλεται κυρίως στην κατάργηση της υποχρεωτικής εξωδικαστικής συνδρομής από τις Ενώσεις Καταναλωτών, στην σύγχυση που προκάλεσαν

οι αλληλεπλήρητες και αναποτελεσματικές νομοθετικές ρυθμίσεις, στην απογοήτευση-παραίτηση των καταναλωτών

- Μείωση εσόδων, αντιμετώπιση οικονομικού προβλήματος

► Μέτρα που ελήφθησαν- Αλλαγές που έγιναν

- Περαιτέρω ελαχιστοποίηση ελαστικών εξόδων
- Ίδρυση Τμήματος Διαχείρισης Εθελοντών
- Σύστημα προσέληκσης- αξιοποίησης-διατήρησης-αξιολόγησης των εθελοντών βάσει ειδικής για την ΕΚΠΟΙΖΩ μελέτης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας για την διαχείριση εθελοντών
- Βελτίωση της ιστοσελίδας μας
- Βελτίωση της παρουσίας μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Βελτίωση της εσωτερικής οργάνωσης για την επίτευξη μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας και εξωστρέφειας
- Διαμόρφωση στρατηγικής επικοινωνίας με μέλη-εθελοντές-ευρύ κοινό
- Δημιουργία ομάδων εργασίας με στελέχη και εθελοντές για:
 - Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές
 - Επικοινωνιακή στρατηγική ΕΚΠΟΙΖΩ
 - Μεταφράσεις
 - Αγωγή Καταναλωτή
- Εντατικοποίηση προσπαθειών για ανεύρεση προγραμμάτων
- Βαθμιαία μείωση της ενασχόλησης με θέματα υπερχρέωσης το 2015
- Βαθμιαία αύξηση ενασχόλησης με άλλα νομικά, εκτός υπερχρέωσης, θέματα
- Βαθμιαία αύξηση της ενασχόλησης με άλλα, εκτός νομικών, θέματα
- Βαθμιαία αύξηση της συμμετοχής μας σε πανευρωπαϊκές δράσεις (έρευνες, ενημερωτικές εκστρατείες)

► Προοπτικές – Προτεραιότητες - Στόχοι επόμενου έτους

1. Βελτιστοποίηση της εσωτερικής αναδιοργάνωσης-επέκταση και συστηματικότερη χρήση νέων τεχνολογιών
2. Αξιοποίηση -δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων του έργου των ομάδων εργασίας
3. Δημιουργία νέων ομάδων εργασίας για:
 - έρευνες στις τιμές φαρμάκων
 - πωλήσεις φαρμάκων μέσω ίντερνετ
 - σχολικά κυλικεία
4. Εφαρμογή της στρατηγικής επικοινωνίας με τα μέλη και το ευρύ κοινό
5. Εφαρμογή του συστήματος προσέληκσης- αξιοποίησης-διατήρησης-αξιολόγησης των εθελοντών
6. Αξιοποίηση της συνεργασίας μας με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και ανεύρεση 20 φοιτητών-εθελοντών για διεκπεραίωση έρευνας για την γνώση των νέων σχετικά με τα ψηφιακά τους δικαιώματα και διοργάνωση ημερίδας