

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ



ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ

ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Επιστημονική τεκμηρίωση
Αντικειμενική πληροφόρηση
Δυναμική παρέμβαση

Απολογισμός 2019

Εισαγωγή

Γενική εικόνα - Σημαντικότερες δράσεις 2019

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το 2019 υπήρξε έτος ευρωεκλογών, με την υψηλότερη συμμετοχή πολιτών που σημειώθηκε τα τελευταία 20 χρόνια, αποτέλεσμα της συστηματικότερης ενημέρωσής τους στην οποία συμμετείχαμε και οι ενώσεις καταναλωτών.

Συνεχίστηκαν και ολοκληρώθηκαν σημαντικά βήματα για την βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών, από την άποψη του πλούσιου νομοθετικού έργου, από το οποίο **οι ευρωπαίοι καταναλωτές ήδη επωφελούνται.**

Επιπλέον, απαιτήθηκε άμεση αντιμετώπιση προβλημάτων που οι ευρωπαίοι καταναλωτές ήδη αντιμετωπίζουν, όπως η **κλιματική αλλαγή με τις επιπτώσεις της**, η αυξανόμενη χρήση της **τεχνητής νοημοσύνης χωρίς νομικό πλαίσιο**, η **έλλειψη φαρμάκων**, η αυξανόμενη **παχυσαρκία**, η **πολύ περιορισμένη ζωή των προϊόντων.**

Η συμβολή των διαφόρων ευρωπαϊκών ενώσεων καταναλωτών- της ΕΚΠΟΙΖΩ συμπεριλαμβανομένης- μέσω της Ευρωπαϊκής μας Ομοσπονδίας (BEUC), σ' αυτές τις ευνοϊκές ρυθμίσεις υπήρξε καταλυτική, αφού σε πολλές περιπτώσεις νομοθετήθηκε η πλειοψηφία των προτάσεών μας.

Στην χώρα μας, η υποβάθμιση της προστασίας καταναλωτή που εμφανίστηκε από την έναρξη της οικονομικής κρίσης, δυστυχώς συνεχίστηκε και κατά το 2019. Οι σοβαρότερες αρνητικές επιπτώσεις είναι οι ακόλουθες:

- Καταργήθηκε οριστικά (τέλος Φεβρουαρίου 2019), η προστασία της κυρίας κατοικίας, ως μόνιμου θεσμού, που προέβλεπε ο νόμος 3869/2010 (ν. Κατσέλη) και υποκαταστάθηκε από το προσωρινό και με πολύ αυστηρά κριτήρια πλαίσιο εξωδικαστικού μηχανισμού “Πλατφορμα προστασίας κύριας κατοικίας”, το οποίο μετά από πολλές παρατάσεις λόγω της πανδημίας, ίσχυσε **μέχρι 31-7-2020**. Η εκτίμησή μας , ότι πολλοί λίγοι θα τύχουν έστω και περιορισμένης προστασίας, δυστυχώς επιβεβαιώθηκε. Από τις 150.000 δανειοληπτών που η Κυβέρνηση εκτιμούσε ότι θα επωφεληθούν, επωφελήθηκαν εν τέλει μόνο 2.761!
- Οι ενώσεις καταναλωτών ως ένας από τους σημαντικούς πυλώνες της κοινωνίας **απαξιώθηκαν** ενώ υπάρχει παντελής απουσία οικονομικής και θεσμικής υποστήριξής τους

Πολλές ενώσεις καταναλωτών οδηγήθηκαν σε μαρασμό, ενώ κάποιες διέκοψαν οριστικά την λειτουργία τους

- Η **μειωμένη εποπτεία της αγοράς** από τις αρμόδιες αρχές συνεχίζεται, με συνέπεια την **διατήρηση των αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών, των παράνομων και καταχρηστικών όρων στις προδιατυπωμένες συμβάσεις** σε πολλούς τομείς (ενέργεια, τράπεζες, τηλεπικοινωνίες, ηλεκτρονικό εμπόριο, προσωπικά δεδομένα κτλ)

Στο δυσμενές αυτό πλαίσιο, συνεχίσαμε να ασχολούμαστε με την υπερχρέωση αλλά σε μικρότερο βαθμό, ενώ αναπτύχθηκε περαιτέρω **η ενασχόλησή μας με τα ακόλουθα θέματα:**

- **Πρόσβαση στα φάρμακα**, στα πλαίσια πανευρωπαϊκής πλατφόρμας ΜΚΟ για το θέμα αυτό, με συνεχή ανταλλαγή πληροφοριών, απόψεων, κοινών ενεργειών καθώς και στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (BEUC)
- **Ενέργεια: Μελέτη της σχετικής κοινοτικής-εθνικής νομοθεσίας** και της αγοράς ενέργειας στην χώρα μας, **ενημέρωση καταναλωτών** για τα ενεργειακά τους δικαιώματα και **παροχή πρακτικών συμβουλών, διαχείριση των παραπόνων τους, διαβήματα-προτάσεις** στις αρμόδιες αρχές για άρση των στρεβλώσεων και εξορθολογισμό των λογαριασμών. Προσφυγή κατά της ΔΕΗ για χρέωση 1 ευρώ πλέον ΦΠΑ, στους εγχαρτους λογαριασμούς και άσκηση πίεσης για κατάργησή του.
- **Προστασία Προσωπικών Δεδομένων: Παρακολούθηση εξελίξεων και αντίστοιχες παρεμβάσεις**

Η ενασχόλησή μας με τα παραπάνω θέματα έγινε δυνατή μέσω της συστηματικής συμμετοχής μας σε επιτροπές, ομάδες εργασίας και δομές ανταλλαγής απόψεων των οργανώσεων καταναλωτών σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Επιπτώσεις στην ΕΚΠΟΙΖΩ

Η χρόνια οικονομική κρίση που βίωσε η χώρα μας, άφησε το αποτύπωμά της και στην ΕΚΠΟΙΖΩ. Η δραματική **μείωση των εσόδων μας**, λόγω αδυναμίας των μελών μας να είναι συνεπείς στην ετήσια καταβολή της συνδρομής τους και η μείωση εγγραφών νέων μελών, η από το 2011 **κατάργηση της κρατικής επιχορήγησης, ο αποκλεισμός των ενώσεων καταναλωτών από τις χρηματοδοτήσεις του νέου ΕΣΠΑ, η διοχέτευση των κοινοτικών πόρων σε ανθρωπιστικές δράσεις και όχι στην προστασία του καταναλωτή**, δημιούργησαν ένα πολύ ασφυκτικό περιβάλλον για μας.

Χωρίς την συνδρομή και την αλληλεγγύη της ευρωπαϊκής μας Ομοσπονδίας και των λοιπών οργανώσεων-μελών της, με μορφή παροχής έτοιμου υλικού για καμπάνιες, ή πρόσκληση συμμετοχής μας στα πλαίσια προγραμμάτων, η επιβίωσή μας θα ήταν πολύ αμφίβολη.

Για την αντιμετώπιση της κατάστασης αυτής, όπως αρχίσαμε το 2018, συνεχίζουμε να επιδιώκουμε συστηματικά, την:

- επαναφορά της κρατικής επιχορήγησης στις ενώσεις καταναλωτών
- ένταξή μας, ως κοινωνικών εταίρων, στο ΕΣΠΑ
- συστηματικότερη συνεργασία μας με τις οργανώσεις άλλων κρατών-μελών και με την ίδια την Ευρωπαϊκή μας Ομοσπονδία (BEUC)
- προώθηση των συνεργασιών μας με διάφορους φορείς σε εθνικό επίπεδο
- συμμετοχή μας σε προγράμματα εθνικά ή κοινοτικά

Ωστόσο, μέχρι τέλους του 2019, οι προσπάθειές μας αυτές, *παρά τις διαβεβαιώσεις περί αναγνώρισης του έργου μας και της αναγκαιότητας ύπαρξης καταναλωτικού κινήματος* στην χώρα μας, *δεν έχουν καταλήξει σε συγκεκριμένη οικονομική ενίσχυση* που θα στηρίξει το έργο μας.

Αποτελέσματα – Επιτυχίες 2019

- Η σημαντικότερη επιτυχία μας ήταν η ψήφιση του νόμου 4506/2019, που περιελάμβανε τις προ ζετίας προτάσεις μας στην τότε Κυβέρνηση. Ζητούσαμε να τροποποιηθεί η ελληνική νομοθεσία ώστε, για λόγους δημοσίου συμφέροντας, να είναι δυνατή η παραγωγή γενοσήμων φαρμάκων, έστω και αν τα αντίστοιχα πρωτότυπα φάρμακα ακόμα προστατεύονται.
- Υπογράψαμε Μνημόνιο Συνεργασίας με την Επιτροπή Ανταγωνισμού και την ΓΣΕΒΕΕ
- Προσκληθήκαμε και συμμετείχαμε σε συνεδριάσεις Επιτροπών της Βουλής και σε διάφορες νομοπαρασκευαστικές επιτροπές για την ενσωμάτωση της κοινοτικής νομοθεσία στο ελληνικό δίκαιο
- Υπήρξε γρήγορη ανταπόκριση της νέας κυβέρνησης για συναντήσεις μαζί μας, προκειμένου να συζητήσουμε τα προβλήματα των καταναλωτών αλλά και των καταναλωτικών οργανώσεων. Συναντηθήκαμε με αρμόδιους για θέματα υπερχρέωσης, υγείας, ενέργειας, προστασίας προσωπικών δεδομένων, οικονομικά, κ.ά.
- Επεκτάθηκε η συνεργασία μας με ξένα πανεπιστήμια και ΜΚΟ, καθώς και με επαγγελματικούς φορείς της χώρας μας
- Το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας έκρινε παραπλανητικές 3 τηλεοπτικές διαφημίσεις για τις οποίες προσφύγαμε σ' αυτό: 2 για το συμπλήρωμα διατροφής Mollers και μία για το παιχνίδι "Σώστε τα Αδεσποτάκια"
- Καταφέραμε να επιστραφούν σε 19 μέλη 28.622,79 € από ομαδικές αγωγές

Η ΕΚΠΟΙΖΩ σε αριθμούς 2019

- **8 εργαζόμενοι** (4 μισθωτοί, 2 με αντιμισθία και 2 ελεύθεροι επαγγελματίες με παροχή υπηρεσιών)
- **40 εθελοντές**
- **21.994 μέλη**
- **113.535,34 € έσοδα**
- **142.347,21€ έξοδα**
- **44.046 καταναλωτές** πήραν πληροφορίες κυρίως για προβλήματα με τράπεζες-υπερχρέωση όπως αναλυτικά φαίνεται στον πίνακα 1 της επόμενης σελίδας
- **32 συνεντεύξεις** σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδες, σχετικές με κόκκινα δάνεια, πλειστηριασμούς ακινήτων, υπερχρέωση, αποτελέσματα της έρευνας για κόστος ηλεκτρικής ενέργειας-ΔΕΗ, Προσωπικά δεδομένα, σχολικά κυλικεία, σχολικά είδη, και διάφορα άλλα επίκαιρα θέματα.
- **16 Δελτία Τύπου**, με πολυάριθμες αναφορές στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.
- **154.237 χρήστες** και **314.467 προβολές** της ιστοσελίδας μας
- **10.622 άτομα**, ακολουθούν σελίδα μας στο Facebook και αρέσει σε **10.849**

Πίνακας 1

ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ 2019		
ΑΠΟ 1-/1-2019 ΕΩΣ 31-12-019		
ΤΟΜΕΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	2019	%
1. Τράπεζες, Χρηματοοικονομικά	40,030	90.85
α. Υπερχρέωση (πληροφορίες)	38,000	86.25
β. Δάνεια, Πιστωτικές, Καταθέσεις, Ρύθμιση χρεών,		
Πλειστηριασμοί, Προμήθειες, Καταχρηστικοί όροι	2,030	4,60
2. Τηλεπικοινωνίες	1,260	2.86
3. Ιδιωτική ασφάλιση	280	0.64
4. Πωλήσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ηλεκτρονικό εμπόριο	320	0.73
5. Ελαττωματικά προϊόντα	350	0.79
6. Ενέργεια	1,250	2.84
7. Κέντρα αδυνατίσματος	160	0.36
8. Διαφημίσεις – ΜΜΕ	170	0.39
9. Τρόφιμα & υγεία	60	0.14
10. Διάφορα (Νερό, ΕΛΤΑ, Μισθώσεις, Κληρονομιά)	40	0.09
11. Τουρισμός – ταξίδια (Μετακινήσεις, διαμονή)	110	0.25
12. Υπηρεσίες Υγείας	20	0.04
13. Περιβάλλον	10	0.02
ΣΥΝΟΛΟ	44,060	100
<i>Πηγή: Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ Ιανουάριος 2020</i>		

Συμμετείχαμε σε:

- 8 συνέδρια-ημερίδες με 4 ομιλίες
- 3 πανευρωπαϊκές ενημερωτικές εκστρατείες: Καμπάνια της Ε.Επιτροπής «#yourEUright», Καμπάνια των ενώσεων καταναλωτών μελών ΒΕUC για την ενημέρωση των καταναλωτών εν όψει των ευρωεκλογών στις 26-5-19, Συνδιοργανωτές της “Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας Πολιτών” για την συλλογή 1 εκ. υπογραφών ώστε να γίνει υποχρεωτική η καθιέρωση της έγχρωμης διατροφικής επισήμανσης Nutriscore
77 επιτροπές εκ των οποίων 28 επίσημες σε εθνικό επίπεδο
- 6 διαβουλεύσεις-νομοπαρασκευαστικές επιτροπές-ομάδες εργασίας
- πανευρωπαϊκό πρόγραμμα εκπαίδευσης στελεχών ενώσεων καταναλωτών ‘Consumer Pro’, με αντικείμενο την χαρτογράφηση των ενώσεων καταναλωτών της χώρας μας

Καταθέσαμε

- Συλλογική αγωγή κατά της αεροπορικής εταιρείας KLM για ύπαρξη καταχρηστικών όρων ιδίως του όρου που αφορά στην “Ρήτρα μη εμφάνισης (No show clause) με απαίτηση χρηματικής ικανοποίησης ύψους 200.000 ευρώ.
- 3 καταγγελίες στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας για τις παραπλανητικές διαφημίσεις:
 - i. “Σώστε τα Αδεσποτάκια”: Παιχνίδι που καλεί τα παιδιά να υιοθετήσουν ένα ζώακι αλλά... αγοράζοντάς το με αποτέλεσμα να στέλνει λάθος μήνυμα στα παιδιά για την υιοθεσία. 2-12-2019.
 - ii. “Ζελεδάκια Mollers” για παιδιά: παραπλανητικοί ισχυρισμοί υγείας και δοσολογίας, 25-10-2019
 - iii. “Σιρόπι Mollers” για ενήλικες: παραπλανητικοί ισχυρισμοί υγείας και δοσολογίας 30-10-2019.
- 2 προτάσεις προγραμμάτων στο ΒΕUC, το οποίο χρηματοδοτήθηκε ειδικά από την ΕΕ για να προκηρύξει διετή προγράμματα για τα μέλη του, με στόχο την **ανάπτυξη δεξιοτήτων των στελεχών τους** (Capacity Building) και την υποστήριξή τους ώστε να συμβάλλουν στην **εφαρμογή της νομοθεσίας (Enforcement)**. Εγκρίθηκαν, άρχισαν να υλοποιούνται τον **Νοέμβριο του 2019** και θα **διαρκέσουν έως τον Οκτώβριο 2021, ύψους 40.000 έκαστον.**

Συναντηθήκαμε με :

- πρόεδρο της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (4-2-2019)
- υφυπουργό Πιτσιόρλα. Συζητήσαμε προβλήματα καταναλωτικού κινήματος και καταναλωτών, ζητώντας ενίσχυση οικονομική- 6-5-2019):
- Αντιπρόεδρο της ΕΕΤΤ,4-7-2019
- νέο Πρόεδρο της Επιτροπής Ανταγωνισμού κ. Λιανό και το επιτελείο του((-10-9-2019)
- Πρώτη συνάντηση με ΓΓ Εμπορίου και καταναλωτή Σταμπουλίδη (-12-9-2019)
- ΓΓ Υπηρεσιών Υγείας Κωτσιόπουλο(3-10-2019).
- υφυπουργό ΥΠΑΝ, υπεύθυνο Γ. Λογιστηρίου Κράτους Σκυλακάκη-(14-10-2019)
- υφυπουργό ΥΠΑΝ, αρμόδιο για θέματα εμπορίου, βιομηχανίας και καταναλωτή Παπαθανάση (30-10-2019)
- εκπροσώπους επαγγελματικών φορέων ΓΣΕΒΕΕ, Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Εργοληπτών Ηλεκτρολόγων κά επανειλημμένα, ΚΑΠΕ, ΜΚΟ Homo Digitalis

Υπογράψαμε:

- Σύμφωνο Συνεργασίας με την ΓΣΕΒΕΕ, 1-7-2029
- Μνημόνιο Συνεργασίας με την Επιτροπή Ανταγωνισμού, 25-10-2019

Στείλαμε:

- 94 επιστολές για ρύθμιση οφειλών υπερχρεωμένων μελών μας
- 59 επιστολές σε αρμόδια υπουργεία, Ανεξάρτητες Αρχές κλπ για διάφορα θέματα
- Επιστολή προς τους νεοεκλεγέντες ευρωβουλευτές, υπογεγραμμένη από τατην Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών και τα μέλη της με
- Επιστολή στην ΓΓ Καταναλωτή για ορισμό μας ως αναγνωρισμένο εξωτερικό φορέα υποβολής προειδοποιήσεων παραβίασης της νομοθεσίας, βάσει του Κανονισμού 2017/2394 (CPC Regulation) περί συνεργασίας των αρμόδιων εθνικών αρχών για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία του καταναλωτή (29-3-2019)
- Επιστολή στο αρμόδιο Υπουργείο για τροποποίηση και αυστηροποίηση της νομοθεσίας για τις Εισπρακτικές εταιρείες

- Ηλεκτρονικά στα μέλη μας:
 - Φυλλάδιο για τα προσωπικά δεδομένα
 - Φυλλάδιο για τα νανοσωματίδια
 - Το παιχνίδι για τα προσωπικά δεδομένα

Δεχθήκαμε αιτήματα, Οργανώσαμε, και Φιλοξενήσαμε:

- Την ετήσια συνάντηση των εμπειρογνομόνων της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (BEUC) για την Ασφάλεια των Προϊόντων. με την υποστήριξη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης, αρμόδιας για τον έλεγχο βιομηχανικών προϊόντων (16-5-2019)
- Την επίσκεψη Γάλλων φοιτητών του Institut national des études territoriales με στόχο την ενημέρωσή τους για την διαχείριση των υπερχρεωμένων (21-5-2019)
- Την επίσκεψη εκπροσώπων της Ιαπωνικής Αρχής προστασίας καταναλωτή, του ερευνητικού κέντρου Μιτσουμπίσι στο Πανεπιστήμιο. Στόχος, η ενημέρωσή τους για την διαχείριση παραπόνων καταναλωτών (20-11-2019)
- Την εκπρόσωπο της Client Earth με αντικείμενο, πρότασή τους για συνεργασία μας σε θέματα Ενέργειας και προσδιορισμό των κοινών προτεραιοτήτων μας (13-3-2019)