


Απολογισμός ΕΚΠΟΙΖΩ



Ε·Κ·ΠΟΙ·ΖΩ·
ΕΝΔΕΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

Επιστημονική τεκμηρίωση
Αντικειμενική πληροφόρηση
Δυναμική παρέμβαση



2023

Εισαγωγή

Το 2023 οι καταναλωτές αντιμετώπισαν σημαντικά προβλήματα είτε καινούργια, είτε προϋπάρχοντα, τα οποία δεν επιλύθηκαν, ή, μερικές φορές έγιναν εντονότερα.



Η ακρίβεια στα προϊόντα γενικά, και ειδικά στα προϊόντα διατροφής, συνέχισε να πλήττει τα νοικοκυριά στην χώρα. Το εισόδημα των καταναλωτών που είχε ήδη συμπιεστεί κατά την διάρκεια των προηγειθσών κρίσεων, οικονομικής και υγειονομικής, συμπιέστηκε ακόμα περισσότερο κατά την διάρκεια της ενεργειακής κρίσης, λόγω μεγάλης αύξησης των τιμών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ συνέχισε να συρρικνώνεται και το 2023.

Παράλληλα, οι υψηλοί λογαριασμοί ρεύματος, η αδυναμία αποπληρωμής των δανείων, με τις συνακόλουθες οχλήσεις από τις Εισπρακτικές Εταιρείες, τα προβλήματα στον τομέα Υγείας και η έλλειψη φαρμάκων, χαρακτήρισαν και το 2023, με την υποβάθμιση της προστασίας καταναλωτή που εμφανίστηκε από την έναρξη της οικονομικής κρίσης να μην έχει αντιμετωπιστεί.

Για την αντιμετώπιση της κατάστασης αυτής, η ΕΚΠΟΙΖΩ συνέχισε με μεγαλύτερη ένταση τις δράσεις και τις παρεμβάσεις της σε επίπεδο θεσμικό και κοινωνικό, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες για την προάσπιση των συμφερόντων και τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των καταναλωτών. Οι σημαντικότερες δράσεις της Ένωσης για το 2023 περιγράφονται συνοπτικά στις επόμενες σελίδες.

Αποτελέσματα για τα μέλη μας

Επιλύουμε το 80%

των προβλημάτων στα οποία
παρεμβαίνουμε,
προς όφελος των μελών μας

Πετύχαμε για τα μέλη μας την
επιστροφή χρημάτων,
αντικατάσταση, ή επισκευή
προϊόντων, λόγω τραπεζικών
απατών, ακυρώσεων εκδρομών,
ελαττωματικών προϊόντων



- Συμβάλλαμε στην μείωση των προμηθειών για την ανάληψη μετρητών από ΑΤΜ με κάρτα άλλης τράπεζας, μετά την επιβολή προστίμου 41.756,180,10€ από την Επιτροπή Ανταγωνισμού στις τράπεζες ΕΤΕ, Πειραιώς, ALPHA BANK, EUROBANK, ΑΤΤΙCΑ καθώς και στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών για τις προμήθειες και την εν γένει τιμολογιακή πολιτική τους. Αυτό έγινε εφικτό μετά και από μελέτη της ΕΚΠΟΙΖΩ για τις προμήθειες και την εν γένει τιμολογιακή πολιτική των τραπεζών, την οποία κατέθεσε και παρουσίασε στην Επιτροπή Ανταγωνισμού (Ιούνιο 2020)
- Προκαλέσαμε επιβολή προστίμου, ύψους 70.000€ στον Όμιλο Donalue μετά από καταγγελία μέλους μας για παράνομη όχληση

Επιβολή προστίμων

Συμβάλλαμε στην αποδοχή ευθύνης καταναλωτή μέχρι 1.000 € (υπό προϋποθέσεις) σε περίπτωση τραπεζικής απάτης. Αυτό έγινε εφικτό μετά από παρέμβαση και εισήγηση της ΕΚΠΟΙΖΩ, με αποτέλεσμα να συμπεριληφθεί νομοθετική διάταξη (νόμος 5019/2023 άρθρο 22) "για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμών"- τραπεζικές απάτες (phishing)

Συμβάλλαμε στην διακοπή της διαφήμισης της εταιρείας ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ (PEYMA MAXI HOME FIXED), μετά απο προσφυγη μας στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας.





ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Συμβάλλαμε στην ελεύθερη επιλογή τερματικού εξοπλισμού (ρούτερ) από τους καταναλωτές στην Ελλάδα, μετά από συμμετοχή της ΕΚΠΟΙΖΩ και άλλων ΜΚΟ στην διαβούλευση νέου Κανονισμού της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Συμβάλλαμε στην αναβολή της καθιέρωσης ενός μηχανισμού τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των τιμολογίων από τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας (ρήτρας αναπροσαρμογής), μετά από παρέμβασή μας στο υπό διαβούλευση νομοσχέδιο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Σε αναμονή...

Καταθέσαμε:

Έφεση κατά της πρωτόδικης απόφασης σε συλλογική αγωγή μας εναντίον διαφήμισης της εταιρείας Möller's Μουρουνέλαιο και Ζελεδάκια Möller's, επειδή δεν ικανοποιήθηκε η απαίτησή μας για χρηματική ικανοποίηση 50.000€, και, παρά το ότι δικαιωθήκαμε με την αναγνώριση του παραπλανητικού χαρακτήρα της διαφήμισης.



Δυνατές Συνεργασίες

Εισοχύθηκε η συνεργασία μας με την
Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων
Ενέργειας & Υδάτων (ΡΑΑΕΥ)



Συστηματοποιήθηκε η συνεργασία μας
με την Επιτροπή Ανταγωνισμού (ΕΑ) με
την οποία έχουμε Μνημόνιο
Συνεργασίας



Πανεπιστήμια

Αναπτύχθηκε η συνεργασία μας με Πανεπιστήμια, κυρίως στο πλαίσιο υλοποίησης ευρωπαϊκών προγραμμάτων, στα οποία συμμετέχουμε από κοινού



NATIONAL
TECHNICAL
UNIVERSITY
OF ATHENS

- Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
- Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
- Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
- Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
— ΔΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —



ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
AGRICULTURAL UNIVERSITY OF ATHENS



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
UNIVERSITY OF WEST ATTICA



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
UNIVERSITY
OF THESSALY



ΟΚοιΠ

Ανάπτυξη συστηματικών συνεργασιών και κοινών δράσεων με Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών με ποικίλο αντικείμενο, όπως ψηφιακά δικαιώματα, ενεργειακές κοινότητες, ενεργειακή φτώχεια, Συμμαχία για την Μείωση της Σπατάλης Τροφίμων κ.ά.



Ε·Κ·ΠΟΙ·ΖΩ·
ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - Η ΠΙΣΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ σε αριθμούς

123.614,21€

Σύνολο Εσόδων οικονομικού έτους 2023

127.600,28€

Σύνολο Εξόδων οικονομικού έτους 2023

10

εργαζόμενοι

36

εθελοντές

23.390

το σύνολο των εγγεγραμμένων μελών

52.538

καταναλωτές μας απευθύνθηκαν
εκ των οποίων κατά προσέγγιση οι

35.000

ζήτησαν πληροφορίες για τράπεζες - χρηματοοικονομικά θέματα

περισσότεροι από

3.000

ζήτησαν πληροφορίες για θέματα ενέργειας

ενώ διαχειριστήκαμε

14.538

περιπτώσεις καταναλωτών μεμονωμένων ή σε ομάδες, που ζήτησαν την μεσολάβησή μας με

80%

επιτυχία στη μεσολάβησή μας



ΕΚΠΟΙΖΩ
ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ - Η ΠΙΣΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ σε αριθμούς

Πίνακας Καταγγελιών 2023

ΤΟΜΕΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ		ΣΥΝΟΛΟ	%
1	Τράπεζες, Χρηματοοικονομικά Υπερχρέωση (πληροφορίες) Δάνεια, Πιστωτικές, Αύξηση Επιτοκίων, Καταθέσεις, Ρύθμιση χρεών, Προμήθειες, Καταχρηστικοί όροι, Τραπεζικές Απάτες	38.340 (35.000 ζήτησαν πληροφορίες)	72,98
2	Αυξήσεις τροφίμων και ειδών supermarket	3.000	5,71
3	Ενέργεια (3.000 ζήτησαν πληροφορίες)	5.880	11,19
4	Τηλεπικοινωνίες	1.800	3,43
5	Πωλήσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ηλεκτρονικό εμπόριο	950	1,81
6	Τουρισμός - ταξίδια (Μετακινήσεις, διαμονή, ακυρώσεις)	860	1,64
7	Ελαττωματικά προϊόντα	520	0,99
8	Ιδιωτική ασφάλιση	440	0,84
9	Κέντρα Αδυνατίσματος	360	0,69
10	Διαφημίσεις -ΜΜΕ	290	0,55
11	Διάφορα (Νερό, ΕΛΤΑ, Μισθώσεις)	40	0,08
12	Υπηρεσίες Υγείας	30	0,06
13	Περιβάλλον	28	0,05
ΣΥΝΟΛΟ		52.538	100,00

Δημοσιότητα

226 συνεντεύξεις

σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδες, με επικρατέστερα θέματα: καλάθι νοικοκυριού, ακρίβεια, ενέργεια- ηλεκτρικό ρεύμα, τράπεζες, πλειστηριασμοί, ηλεκτρονικές/ τραπεζικές απάτες ([Παράρτημα I](#))

22 δελτία τύπου

με πάνω από 700 αναδημοσιεύσεις σε έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο ([Παράρτημα III](#))



Newsletters

6 Ενημερωτικά δελτία

3 Ερωτηματολόγια

Μέσα Κοιν. Δικτύωσης

([Παράρτημα IV](#))

Facebook

11.800 ακόλουθοι
73 δημοσιεύσεις, που έφτασαν σε 48.023 άτομα

LinkedIn

424 ακόλουθοι
43 δημοσιεύσεις, που έφτασαν σε 8.016 άτομα

Twitter

543 ακόλουθοι
42 δημοσιεύσεις, που έφτασαν σε πάνω από 2.524 άτομα

Ιστοσελίδα

- 116.654 χρήστες
- 553.030 προβολές (Μ.Ο. 46.000/μήνα)
- 30 δημοσιεύσεις άρθρων

Συναντήσεις & Παρεμβάσεις

με Υπουργεία, ΟΤΑ, Αρχές & Φορείς

Με

12 συναντήσεις

1. Τον Υπουργό ΥΠΑΝ κ. Κώστα Σκρέκα
2. Τον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, κ. Σωτήριο Αναγνωστόπουλο κατ' επανάληψη
3. Τον πρόεδρο της ΡΑΕ κ. Αθανάσιο Δαγούμα και το επιτελείο του κατ' επανάληψη,
4. Τον πρόεδρο της Επιτροπής Ανταγωνισμού και το επιτελείο του κατ' επανάληψη,
5. Τράπεζα της Ελλάδας για τις μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής («phishing»)
6. Την Γενική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους κατ' επανάληψη
7. Ακαδημαϊκούς κατ' επανάληψη
8. Δήμο Αθηναίων και άλλους Δήμους κατ' επανάληψη
9. Την Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος (ΚΕΔΕ)
10. Εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνση Δικτύων Επικοινωνιών, Περιεχομένου και Τεχνολογίας, της Ε. Επιτροπής.
11. Εκπροσώπους της Γενικής Διεύθυνσης για την Ενέργει της Ε. Επιτροπής
12. Ελληνικό Δίκτυο Καταπολέμησης της Φτώχειας, WWF, Greenpeace, Green Tank, ΠΟΜΙΔΑ, INZEB, Homo digitalis, εκπροσώπους των κοινοτικών προγραμμάτων ENPOR και SocialWatt



Συναντήσεις & Παρεμβάσεις

με Υπουργεία, ΟΤΑ, Αρχές & Φορείς

120 παρεμβάσεις - επιστολές

οι σημαντικότερες των οποίων είναι:

- Υπόμνημα-Προτάσεις ΕΚΠΟΙΖΩ στην Νέα Κυβέρνηση προς όλα τα κόμματα και το Κοινοβούλιο, με προτάσεις για την βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών
- Επιστολή προς τα αρμόδια Υπουργεία (Οικονομίας, Ανάπτυξης, Τράπεζα της Ελλάδος και ΕΓΔΙΧ) για τα προβλήματα καταναλωτών/οφειλετών
- Επιστολή στους Έλληνες ευρωβουλευτές με προτάσεις ΕΚΠΟΙΖΩ για τροποποιήσεις στον υπό συζήτηση Κανονισμό για την κυβερνοασφάλεια (CRA – Cyber Resilience Act)
- Κοινή επιστολή με οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών για το Δικαίωμα αποζημίωσης για τα θύματα ελαττωματικών ιατροφαρμακευτικών προϊόντων και αναθεώρηση της Οδηγίας 85/374/ΕΟΚ σχετικά με την ευθύνη για ελαττωματικά προϊόντα
- Επιστολή στο Υπουργείο Υγείας για ελλείψεις του προτεινόμενου Κανονισμού για τον Ευρωπαϊκό Χώρο Δεδομένων Υγείας
- Επιστολές σε αρμόδια υπουργεία, για παραπλανητικούς ισχυρισμούς 17 ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών, περί πτήσεων με λιγότερες εκπομπές CO2 και επιπλέον πληρωμή 'πράσινων τελών'
- Επιστολές σε αρμόδια Υπουργεία για την νομοθετική πράξη για τα δεδομένα (Data Act), και προτάσεις βελτίωσής της
- Επιστολή σε 30 Δήμους με πρόταση συνεργασίας με ΕΚΠΟΙΖΩ στο πλαίσιο του προγράμματος REVERTER
- Κοινές Επιστολές με οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών του εξωτερικού για την αναθεώρηση της φαρμακευτικής νομοθεσίας, τις ανισότητες στην Υγεία μέσω χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης



Ακροάσεις σε Επιτροπές της Βουλής

- Ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2020/1828 «σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ», ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, ρυθμιστικό πλαίσιο για την παλαίωση οίνων και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης», και τροποποίηση του ν.2251/941-2-23
- Συζήτηση της Διαρκούς Οικονομικής Επιτροπής της Βουλής για το ν/διο για τα “Δάνεια, Διαφάνεια , Ανταγωνισμός, Προστασία Ευάλωτων Νοικοκυριών και ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2021/2167

5 Δημόσιες Διαβουλεύσεις, εθνικές-ευρωπαϊκές

- Ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2020/1828 «για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές.....»
- ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών και ειδικότερα για την καθιέρωση ενός μηχανισμού τιμαριθμικής αναπροσαρμογής των τιμολογίων από τους παρόχους
- Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων σχετικά με την επιβολή ρυθμιστικών μέτρων στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε Μικρούς Πελάτες (έως 25kVA) κατά το άρθρο 23 του ν.4001/2011
- Το παρελθόν, το παρόν και μέλλον του Πλαισίου Προγραμμάτων 2014-2027 για την Ευρωπαϊκή Έρευνα και Καινοτομία
- Διαδικτυακή έρευνα της ΕΕ για την πανευρωπαϊκή φορολογία τροφίμων με υψηλή περιεκτικότητα σε λίπη-ζάχαρη-αλάτι

Εκπροσωπήσεις

- 6 Επίσημες επιτροπές εθνικές- ευρωπαϊκές ([Παράρτημα II](#))
- 5 Συμβούλια Πιστοποίησης - Αμεροληψίας ιδιωτικών φορέων ([Παράρτημα II](#))
- 22 ημερίδες-εκδηλώσεις με αντίστοιχες ομιλίες σε Ελλάδα (Αθήνα, Πάτρα, Ηράκλειο και Χανιά Κρήτης) και εξωτερικό (Μπαχρέιν, Βρυξέλλες), σχετικές με θέματα όπως, ακρίβεια, ενεργειακή φτώχεια, επάρκεια τροφίμων, περιβάλλον, ατομικό ανθρακικό αποτύπωμα, υπερχρέωση, ψηφιακό ευρώ κ.ά. ([Παράρτημα II](#))
- Πάνω από 350 συναντήσεις ομάδων εργασίας ευρωπαϊκών ενώσεων καταναλωτών (φυσική παρουσία και διαδικτυακές)



Εκστρατείες ενημέρωσης

5

εκστρατείες ενημέρωσης, εθνικές και πανευρωπαϊκές



- Κοινή Καμπάνια ενημέρωσης με την Επιτροπή Ανταγωνισμού
- Κοινή καμπάνια ενημέρωσης με την ΡΑΑΕΥ για εξοικονόμηση ενέργειας
- Ευρωπαϊκές Ενώσεις καταναλωτών καταγγέλλουν 17 αεροπορικές εταιρείες για προβολή ψευδοοικολογικής ταυτότητας
- Ενώσεις Ευρωπαϊκών Καταναλωτών απέναντι σε μεγάλους παραγωγούς πλαστικών μπουκαλιών νερού για "πράσινο ξέπλυμα" (greenwashing)
- «Πληρωμή ή συγκατάθεση»: Ενώσεις καταναλωτών καταγγέλλουν τη Meta για αθέμιτη πρακτική

πραγματοποιήσαμε

4

έρευνες

Έρευνες

- Έρευνα για το καλάθι του νοικοκυριού (14/12/2022 - 22/1/2023, ανταποκρίθηκαν 1.034 άτομα)
- Έρευνα για τις ενεργειακές ανάγκες των νοικοκυριών στην Αττική (25/5/2023- 30/6/-2023, ανταποκρίθηκαν 500 άτομα). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού ερευνητικού έργου REVERTER
- Έρευνα για την προθυμία των καταναλωτών να αγοράσουν τρόφιμα εμπλουτισμένα με αντιοξειδωτικά προερχόμενα από κουκούτσια και φλούδες φρούτων (9/10/2023 - 12/11/2023, συγκεντρώθηκαν 730 απαντήσεις). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού ερευνητικού έργου EXCEL4MED.
- Συμμετοχή στην ευρωπαϊκή έρευνα γνώμης καταναλωτών για την Ευρωπαϊκή Βάση Δεδομένων Υγείας και τα θέματα ιδιωτικότητας που προκύπτουν



Ευρωπαϊκά Προγράμματα

- 1 ολοκληρώθηκε

PEPPI (Provision of a European Platform for the Prevention of Over - Indebtedness) με αντικείμενο την πρόληψη της υπερχρέωσης, μέσω της βελτιωμένης συμβουλευτικής και της δημιουργίας ευρωπαϊκής πλατφόρμας, με σχετικό περιεχόμενο



- 5 είναι σε εξέλιξη

PSLifestyle, REVERTER, EXCEL4MED, FOODITY - MI4SaferFood, Vetting.Green



9

νέες προτάσεις κατατέθηκαν

SecureFood

RASFFRICA

TRANS2EXCEL

BrIn4Rights

SeaSusPack

EE-RESPONSE

FOODITY - MI4SaferFood

Vetting Green

SecureEATy

3

εγκρίθηκαν

FOODITY - MI4SaferFood,

Vetting Green,

SecureFood



6

απορρίφθηκαν

Ένωση Καταναλωτών “Η Ποιότητα της Ζωής”



Στουρνάρη 17, Αθήνα 106 83

210 330 44 44

info@ekpizo.gr - www.ekpizo.gr

Αριθμός Μητρώου Διαφάνειας της ΕΕ 418896639310-08



YouTube