

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ “Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ”



ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

**ΥΠΟΜΝΗΜΑ
ΠΡΟΣ ΤΗ ΝΕΑ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΚΠΟΙΖΩ

Μάιος 2023

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα θέματα που αφορούν τους καταναλωτές άπτονται όλων των δραστηριοτήτων της σύγχρονης κοινωνίας, συνδέονται αναπόσπαστα και αλληλοεπιδρούν δυναμικά μεταξύ τους, τα όριά τους πλέον είναι δυσδιάκριτα, ενώ δημιουργούν πρωτοφανείς καταστάσεις και προβλήματα.

Η αποτελεσματική αντιμετώπιση των νέων δεδομένων επιβάλλει τη διαμόρφωση πολυεπίπεδης, πολύπλευρης και μακροπρόθεσμης στρατηγικής, με αυστηρή εφαρμογή της και τακτική αναθεώρησή της, ώστε να προσαρμόζεται στις πραγματικές συνθήκες αλλά και στις ραγδαίες τεχνολογικές, οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών σε όλο και περισσότερες ανθρώπινες δραστηριότητες, από τις μετακινήσεις έως την ηλεκτρονική υγεία, η τεχνητή νοημοσύνη, η αειφόρος παραγωγή και η κλιματική αλλαγή, είναι θέματα που ήδη απασχολούν έντονα τους καταναλωτές προηγμένων χωρών, σε αντίθεση **με την Ελλάδα, όπου ακόμα εκκρεμούν προς επίλυση διαχρονικά ζητήματα που άπτονται της επιβίωσης και αξιοπρεπούς διαβίωσης.**

Τα προβλήματα του Έλληνα καταναλωτή και των Ενώσεων Καταναλωτών, οφείλονται στις εγγενείς αδυναμίες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, οι οποίες επιδεινώθηκαν επικίνδυνα κατά την διάρκεια της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης και στην συνέχεια, της υγειονομικής και ενεργειακής που τη διαδέχθηκαν. Περιττό να αναφέρουμε ότι οι εγγενείς αδυναμίες της ελληνικής πραγματικότητας, αλλά και οι στρεβλώσεις στη λειτουργία των διάφορων αγορών, συντηρούν φαινόμενα αισχροκέρδειας, έλλειψης ανταγωνισμού, αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών που μόνο με παρεμβάσεις της πολιτικής ηγεσίας μπορούν να αρθούν, ταλαιπωρώντας εντωμεταξύ καθημερινά τον Έλληνα πολίτη, ο οποίος προσδοκά την επίλυσή τους από τη νέα Κυβέρνηση.

Ειδικότερα, η ΕΚΠΟΙΖΩ θεωρεί ότι **τα θεμελιώδη και διαχρονικά προβλήματα των Ελλήνων καταναλωτών εκπηγάζουν από:**

- τη **μη εφαρμογή κείμενης νομοθεσίας**, θεσμών, δικαστικών αποφάσεων υπέρ του καταναλωτή
- την **ατελή λειτουργία του ανταγωνισμού** στην αγορά
- την **ουσιαστική απουσία ελέγχου και επιβολής ικανοποιητικών κυρώσεων** από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς
- τις **ανεπαρκείς κρατικές δομές για την αγωγή, ενημέρωση, προστασία και ουσιαστική επίλυση** των καθημερινών προβλημάτων του καταναλωτή
- την **απουσία συνεργασίας-συντονισμού μεταξύ συναρμόδιων Υπουργείων και Αρχών** και εν τέλει πολιτικής βούλησης για την ουσιαστική και αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

Ενώ η 20ετία 1990-2010 έχει να παρουσιάσει σημαντικές νομοθετικές πρωτοβουλίες για την προστασία του καταναλωτή, που συνοδεύτηκαν από τη βαθμιαία βελτίωση των επιχειρηματικών πρακτικών έναντι του καταναλωτή, αλλά και την άνοδο της καταναλωτικής συνείδησης, **η ενσκήψασα οικονομική και οι επακόλουθες κρίσεις, αποτέλεσαν αίτιο ή και άλλοθι για την συνεχή υποβάθμιση της προστασίας του καταναλωτή στη χώρα μας μέχρι σήμερα.**

Η 35ετής ενασχόληση της ΕΚΠΟΙΖΩ με την προστασία του καταναλωτή, οδηγεί στο συμπέρασμα **ότι η προστασία του καταναλωτή υποβαθμίζεται συνεχώς, τα νομοθετικά κατοχυρωμένα δικαιώματά του παραβιάζονται συστηματικά και διαχρονικά, δίχως κυρώσεις για τους παρανομούντες**, έχοντας εμφανίσει ιδιαίτερη έξαρση κατά τη διάρκεια των αλληπάλληλων κρίσεων.

Η ενημέρωση-πληροφόρηση του καταναλωτή από τις αρμόδιες αρχές είναι ανεπαρκέστατη, ανεπίκαιρη, συχνά αναξιόπιστη ή αντιφατική, ενώ χαρακτηρίζεται από έλλειψη χρηστικότητας. Όταν παρέχεται, ο τρόπος και η έκτασή της διέπεται, όχι από την ανάγκη του καταναλωτικού κοινού να ενημερωθεί και την υποχρέωση της Πολιτείας να το πράξει, αλλά από σκοπιμότητες οικονομικού ή πολιτικού χαρακτήρα, οι οποίες και 'σφραγίζουν' το βαθμό χρηστικότητας και ποιότητας της παρεχόμενης πληροφορίας.

Οι αρμόδιες κρατικές αρχές δε γνωρίζουν την εξειδικευμένη εφαρμογή, ανά περίπτωση, των νομοθετικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων του καταναλωτή, είναι ανίκανες να επιλύσουν προβλήματα που καθημερινά αυτός αντιμετωπίζει και να παρέμβουν αποτελεσματικά για λογαριασμό του, χρησιμοποιώντας το όπλο των κυρώσεων που, μοναδικά αυτές, διαθέτουν.

Το μείζον κοινωνικό πρόβλημα της τελευταίας διετίας που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές είναι η ακρίβεια. Ακρίβεια στα βασικά καταναλωτικά αγαθά, στις υπηρεσίες, στους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου, αυξήσεις στα επιτόκια τραπεζών και παράλληλα η παντελής έλλειψη θεσμικού πλαισίου για την προστασία της κύριας κατοικίας, έχουν δημιουργήσει μια ασφυκτική και αδιέξοδη κατάσταση.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΚΠΟΙΖΩ

Γενικές

I. Για τη βελτίωση της προστασίας του καταναλωτή

Απαιτείται η διαμόρφωση εθνικής πολιτικής προστασίας του καταναλωτή η οποία θα αναθεωρείται περιοδικά, βάσει των νεότερων εξελίξεων και απορροουσών αναγκών.

Απαιτείται να θεσμοθετηθεί μια Αρχή για την προστασία των καταναλωτών που θα συγκεντρώνει τις απαιτούμενες εξουσίες, την κατάλληλη υποδομή και την αναγκαία τεχνογνωσία, ώστε να αντιμετωπίζει τις σύγχρονες προκλήσεις και, σε συνεργασία με τις Ενώσεις Καταναλωτών, να συμβάλλει στην αποτελεσματική ενδυνάμωση και προστασία των καταναλωτών.

Απαιτείται η ενίσχυση της συνεργασίας των αρμόδιων εθνικών φορέων με τους αντίστοιχους των λοιπών κρατών μελών.

Απαιτείται η θεσμοθέτηση και ο έλεγχος συντονισμένης διϋπουργικής συνεργασίας καθώς και συνεργασίας με αρμόδιες Ανεξάρτητες Αρχές για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων των καταναλωτών.

Υπάρχει ανάγκη ενίσχυσης των Ανεξάρτητων Αρχών για να επιτελέσουν ουσιαστικά και αποτελεσματικά τον εποπτικό τους ρόλο.

Υπάρχει ανάγκη διαμόρφωσης πολιτικής επικοινωνίας των αρμόδιων κρατικών φορέων με τους καταναλωτές, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσεων. Η πολιτική αυτή επιβάλλεται να διέπεται από τις αρχές της ειλικρίνειας, της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας, της πρόληψης και να δίνει προτεραιότητα στον ανθρώπινο παράγοντα.

Υπάρχει επιτακτική ανάγκη βελτίωσης της ασφάλειας των καταναλωτών σε όλους τους τομείς προϊόντων και υπηρεσιών.

II. Για τη στήριξη των Ενώσεων Καταναλωτών

Οι ενώσεις καταναλωτών - και γενικότερα η κοινωνία των πολιτών, με τη δράση τους, **στηρίζουν, συμπληρώνουν, διευκολύνουν το έργο των αρμόδιων δημόσιων φορέων**. Σε πολλές περιπτώσεις, **αναδεικνύουν θέματα** στα οποία η Πολιτεία καλείται να παρέμβει και να τα διευθετήσει.

Είναι γενικά παραδεκτό, ότι **προσφέρουν σημαντικό κοινωνικό έργο** και αυτό πρέπει να αναγνωρίζεται αναλόγως και να υποστηρίζεται, όχι μόνο οικονομικά, αλλά και με άλλους τρόπους.

Ειδικότερα, οι ενώσεις καταναλωτών, εξαιτίας του αυστηρού νομικού πλαισίου χρηματοδότησής τους, έχουν ιδιαίτερη ανάγκη πάγιας κρατικής χρηματοδότησης για την κάλυψη μέρους των λειτουργικών τους εξόδων, κατά τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που χρηματοδοτεί τις Ευρωπαϊκές Ομοσπονδίες της κοινωνίας των πολιτών.

Η οικονομική στήριξή τους, τόσο η πάγια όσο και η έκτακτη με την μορφή διεκπεραίωσης εθνικών και κοινοτικών προγραμμάτων, πρέπει να γίνεται **βάσει αντικειμενικών-αξιοκρατικών κριτηρίων και βάσει της απήχησης της δράσης τους στην κοινωνία.**

Συνοπτικά, απαιτείται η θεσμοθέτηση, όχι μόνο της οικονομικής στήριξης, αλλά και επίσημων-τακτικών επαφών με τις αρμόδιες για την προστασία του καταναλωτή κρατικές και Ανεξάρτητες Αρχές.

Ειδικές ανά τομέα

Χρηματοοικονομικά - Αντιμετώπιση της Υπερχρέωσης - Προστασία κύριας κατοικίας

- **Θεσμοθέτηση της προστασίας της κύριας κατοικίας κατά το πρότυπο του νόμου 3869/2010 (ν. Κατσέλη).**
- **Αναδιαμόρφωση του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών** με πρόβλεψη υποχρεωτικής συμμετοχής των πιστωτών, με αναδιάρθρωση των δανείων, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα του με **ρυθμίσεις ρεαλιστικές και βιώσιμες, με γνώμονα το εισόδημα και την αξιοπρεπή διαβίωση των ατόμων**
- **Εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας από τις Τράπεζες και τα Funds**
- **Μείωση του περιθωρίου κέρδους των επιτοκίων των τραπεζών τουλάχιστον στο 50% σε όλους τους συνεπείς δανειολήπτες**
- **Δικαίωμα προτίμησης του δανειολήπτη στην αγορά του δανείου του** από την τράπεζα πριν την μεταβίβαση του στις κερδοσκοπικές εταιρείες
- **Κατάργηση των καταχρηστικών χρεώσεων/προμηθειών** στις τραπεζικές συναλλαγές
- **Διαμόρφωση Κοινωνικής Στεγαστικής Πολιτικής**

Τρόφιμα -Διατροφή

- **Πρώθηση της Ελληνικής παραδοσιακής διατροφής**
- **Καταπολέμηση της παχυσαρκίας, ειδικά της παιδικής,** μέσω εφαρμογής κατάλληλων διατροφικών πολιτικών και συστηματικού ελέγχου τους
- **Εφαρμογή εθνικής διατροφής με διαιτητικές οδηγίες ανά ηλικιακή ομάδα** και παρακολούθηση προόδου
- **Αύξηση της διαθεσιμότητας και χαμηλότερες τιμές των βιολογικά παραγόμενων τροφίμων**
- **Διευκόλυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε υγιεινότερα τρόφιμα** που έχουν παραχθεί με σεβασμό στο περιβάλλον
- **Μείωση ή και αναστολή του ΦΠΑ σε βασικά είδη τροφίμων**

Ενέργεια

- Επιβολή της **διαφάνειας στις αναπροσαρμογές των τιμολογίων** των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, με κριτήρια αντικειμενικά, εύλογα και προβλέψιμα για τους καταναλωτές.
- **Απόσχιση της διαμόρφωσης της τιμής της κилоβατώρας από το χρηματιστήριο ενέργειας**
- **Κατάργηση όλων των έμμεσων φόρων** στους λογαριασμούς ενέργειας και στα καύσιμα (ΕΦΚ κτλ.)
- **Απόσχιση των χρεώσεων ηλεκτρικού ρεύματος**, που δε σχετίζονται με την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας
- **Αναστολή ή σε κάθε περίπτωση μείωση του ΕΤΜΕΑΡ** (Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αέριων Ρύπων για τις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)), όσο διαρκεί η κρίση και δραστική μείωσή του στη συνέχεια για τα νοικοκυριά (χαμηλή τάση)
- **Κατάργηση της επιβάρυνσης των νοικοκυριών με τις δαπάνες Υπηρεσιών Κοινής Ωφέλειας** και μεταφορά της στον κρατικό προϋπολογισμό
- Ουσιαστική **μέριμνα για τα ευάλωτα νοικοκυριά** και διεύρυνση των κριτηρίων ένταξης. **Μη αποκοπή ηλεκτρικού ρεύματος** σε κανένα νοικοκυριό
- **Ενημέρωση/εκπαίδευση των καταναλωτών για εξοικονόμηση ενέργειας**

Υγεία

- Αύξηση της **πρόσβασης** των καταναλωτών **στα φάρμακα**
- **Διαφάνεια στην τιμολόγηση** των φαρμάκων από τις φαρμακευτικές εταιρείες
- Ανάπτυξη περαιτέρω της **συνεργασίας των κρατών μελών της ΕΕ για την κοινή προμήθεια φαρμάκων και για την αντικειμενική αξιολόγηση** νέων φαρμάκων και ιατρικών συσκευών
- Ενίσχυση της **προληπτικής ιατρικής** και της **πρωτοβάθμιας περίθαλψης**

Περιβάλλον

Υπάρχει ανάγκη ευαισθητοποίησης και ενεργού συμμετοχής των καταναλωτών στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων και κυρίως της κλιματικής αλλαγής, **με ανάπτυξη ειδικών προγραμμάτων και αξιοποίηση των ενώσεων καταναλωτών.**

Εκπαίδευση

- Ένταξη της **Αγωγής του Καταναλωτή** στα προγράμματα σπουδών της **τυπικής εκπαίδευσης** όλων των βαθμίδων
- **Ενίσχυση των προγραμμάτων ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης των καταναλωτών**, τόσο στα **σχολεία**, όσο και **σε όλες τις κοινωνικές ομάδες** μέσω της δια βίου μάθησης

- **Ενίσχυση του ρόλου των οργανώσεων καταναλωτών στην ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών** με συμπερίληψή τους σε εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα και με αξιοποίηση του εξειδικευμένου προσωπικού τους και του εκπαιδευτικού υλικού που έχουν δημιουργήσει

Ασφάλεια

- **Διαμόρφωση εθνικής πολιτικής για τις υποδομές** με σχεδιασμό ασφάλειας που λαμβάνει υπόψη και προβλέψεις μελλοντικών κινδύνων, βάσει των υπαρχουσών τάσεων
- **Αξιολόγηση των ατυχημάτων - δυστυχημάτων από πλευράς συχνότητας - σοβαρότητας και δημοσιοποίηση** των αναγκαίων **μέτρων** για αντιμετώπισή τους;
- **Λήψη και εφαρμογή μέτρων με γνώμονα την ασφάλεια του πολίτη** και όχι το όφελος επαγγελματικών – πολιτικών – συνδικαλιστικών συμφερόντων
- **Τακτικοί και αμερόληπτοι έλεγχοι**, με δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων τους
- **Εισαγωγή μαθημάτων και υλοποίηση προγραμμάτων και βιωματικών δραστηριοτήτων** για την ασφάλεια, με χρήση νέων τεχνολογιών και συμμετοχή παιδαγωγών - ψυχολόγων, σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης, με στόχευση και στην ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης των ατόμων

Η ΕΚΠΟΙΖΩ προτρέπει τη Νέα Κυβέρνηση να λάβει υπόψη της τις προτάσεις της, που βασίζονται σε 35ετή εμπειρία σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, ώστε να αποκατασταθεί και να βελτιωθεί το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή στη χώρα μας, να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη στους θεσμούς, παράγοντες σημαντικοί για την οικονομική ανάπτυξη, με επίκεντρο τον άνθρωπο.

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΚΠΟΙΖΩ

Παναγιώτα Καλαποθαράκου, Πρόεδρος

Ελένη Αλευρίτου, Αντιπρόεδρος

Γιώργος Παυλικάκης, Γ. Γραμματέας

Μαρία Κιτράκη, Ταμίας

Αναστάσης Κοκουγιάννης, Μέλος

Αργυρώ Σταυρουλάκη, Μέλος

Μικαέλα Χριστοδούλου, Μέλος