

ΚΕ.Π.ΚΑ. Απολογισμός δράσης έτους 2020

Η δράση μας σε αριθμούς:

- Δεχτήκαμε **3.901** επιστολές, τις οποίες επεξεργαστήκαμε, αξιοποιήσαμε, ή σχολιάσαμε και απαντήσαμε.
- Αποστείλαμε **3.239** επιστολές, με παρεμβάσεις, καταγγελίες, προτάσεις, για επίλυση προβλημάτων της αγοράς, σε διάφορους φορείς, όπως: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Κυβέρνηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Ευρωβουλευτές, Βουλευτές, Επιτροπές, Οργανισμούς, κ.λπ.
- Ασχοληθήκαμε, με **140** θέματα.
- Εκπροσωπήσαμε τους καταναλωτές, σε **139** συνεδριάσεις, ημερίδες, εκδηλώσεις φορέων, στην Ελλάδα και στην Ευρώπη.
- Ήμασταν ομιλητές, σε **10** εκδηλώσεις
- Συναντηθήκαμε με **24** φορείς.
- Εκδώσαμε **68** δελτία τύπου.
- Εκπαιδεύσαμε περισσότερους από **1120** μικρούς και ενήλικες καταναλωτές.
- Αναλάβαμε πρωτοβουλίες και δράση, για **15** ειδικά θέματα. Πρέπει να τονίσουμε ότι κάθε ειδικό θέμα απαιτήσε μια σειρά παρεμβάσεων και επιστολών.
- Λάβαμε μέρος, σε **23** έρευνες.
- Διαχειριστήκαμε **2.675** ερωτήματα - παράπονα – καταγγελίες καταναλωτών.
- Με την παρέμβασή μας, τα μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. ωφελήθηκαν **107.275,23** ευρώ.
- Δόθηκαν **838** συνεντεύξεις και καταχωρήσεις, σε τηλεοπτικούς σταθμούς, σε ραδιόφωνα, σε εφημερίδες και περιοδικά (**25** τηλεοπτικές, **32** ραδιοφωνικές εκπομπές, **4** συνεντεύξεις σε πρακτορεία τύπου και **777** καταχωρήσεις δελτίων τύπου μας).

Παρεμβάσεις

Κατά τη διάρκεια του 2020, πραγματοποιήσαμε παρεμβάσεις, για τη δημιουργία, αναμόρφωση και συμπλήρωση του θεσμικού πλαισίου, που διέπει την προστασία των καταναλωτών, σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Τα θέματα με τα οποία ασχοληθήκαμε, είναι **140**:

- 2021 Ευρωπαϊκό Έτος Σιδηροδρόμων
- BREXIT
- Ecolabel
- TikTok (νέο μέσο κοινωνικής δικτύωσης)
- Αγορά ενέργειας
- Ακυρώσεις ταξιδιών λόγω κορωνοϊού
- Ανέπαφες συναλλαγές
- Ανταγωνισμός
- Αντίκτυπος του κορωνοϊού στις Ενώσεις Καταναλωτών
- Αντιμετώπιση της πανδημίας Κορωνοϊού
- Απαγόρευση του διοξειδίου του τιτανίου ως πρόσθετου τροφίμων
- Αποζημίωση καταναλωτών για ακυρώσεις εκδηλώσεων λόγω κορωνοϊού
- Αρχές για την πρόσβαση στις καινοτόμες θεραπείες και τα φάρμακα για τον κορωνοϊό
- Ασφάλεια καταναλωτών στις διαδικτυακές αγορές
- Ασφάλεια στον κυβερνοχώρο
- Ασφάλεια τροφίμων
- Ασφάλεια ψηφιοποιημένων υπηρεσιών στον τομέα της ενέργειας
- Ασφαλιστήρια συμβόλαια την εποχή του κορωνοϊού
- Ασφαλιστικά προϊόντα
- Βιώσιμα προϊόντα
- Βιώσιμα χρηματοοικονομικά προϊόντα
- Βιώσιμες κατοικίες
- Βιώσιμες μεταφορές
- Βιωσιμότητα και ασφάλεια των προϊόντων

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Γενική Ασφάλεια Προϊόντων
- Γονιδιωματικές τεχνικές
- Δασμοί προϊόντων ενέργειας
- Διαδικτυακές διαφημίσεις
- Διαδικτυακές πλατφόρμες και ανταγωνισμός
- Διασυννοριακές πληρωμές
- Διατροφικά προφίλ
- Διατροφική σήμανση στο εμπρός μέρος της συσκευασίας των τροφίμων
- Δικαίωμα υπαναχώρησης
- Δικαιώματα επιβατών αεροπορικών εταιρειών
- Δικαιώματα επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών
- Δικαιώματα επιβατών υπεραστικών λεωφορείων
- Δικαιώματα ταξιδιωτών την εποχή του κορωνοϊού
- Δικαιώματα των καταναλωτών στα οργανωμένα ταξίδια
- Δράσεις ΚΕΠΚΑ κατά τη διάρκεια της πανδημίας
- Δυναμική τιμολόγηση ηλεκτρικού ρεύματος
- Δυσκολίες αποπληρωμής δανειακών υποχρεώσεων λόγω του κορωνοϊού
- Εγγυήσεις ελαττωματικών αγαθών
- Εθνικά σχέδια κατανομής ευρωπαϊκών ενισχύσεων λόγω κορωνοϊού
- Εκπομπές CO₂ από αυτοκίνητα
- Εκπροσώπηση των καταναλωτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τα έκτακτα μέτρα για τον κορωνοϊό
- Έκτακτα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών στην ενέργεια
- Ελαττωματικά προϊόντα
- Έλεγχοι για τη διασφάλιση της υγείας των καταναλωτών
- Ελλείψεις φαρμάκων
- Ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών
- Ενεργειακή απόδοση κτιρίων
- Ενεργειακή επάρκεια
- Ενεργειακή σήμανση
- Εξασφάλιση πρόσβασης σε ασφαλή, αποτελεσματικά και προσιτά εμβόλια για κορωνοϊό
- Επιπτώσεις κορωνοϊού στους καταναλωτές στην Ελλάδα
- Ευθύνη για ελαττωματικά προϊόντα
- Ευρωπαϊκή στρατηγική ανταγωνισμού
- Ευρωπαϊκή στρατηγική από το "χώραφι στο πιρούνι"
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα φάρμακα
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για τη βιώσιμη ανάπτυξη
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για τη διατροφή
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για την ασφάλεια των προϊόντων
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για την ενέργεια
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για την κινητικότητα στην Ε.Ε.
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για τις συλλογικές προσφυγές
- Ευρωπαϊκή στρατηγική για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- Ευρωπαϊκή Συμφωνία για το κλίμα
- Ευρωπαϊκή ψηφιακή στρατηγική
- Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές
- Ευρωπαϊκοί Ρυθμιστές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
- Εφαρμογές (apps) για τον κορωνοϊό
- Εφαρμογές παρακολούθησης ασθενών με κορωνοϊό
- Ηλεκτρονική σήμανση τροφίμων
- Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή
- Ιστοσελίδα Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
- Κανόνες ηλεκτρονικού εμπορίου
- Κανόνες ρευστότητας για εταιρίες ασφάλισης και αντασφάλισης
- Κανονισμός για την προστασία της ιδιωτικότητας στον ψηφιακό κόσμο
- Καταγγελίες καταναλωτών στην Ελλάδα

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Κοινή προμήθεια εμβολίων, διαγνωστικών τεστ και φαρμάκων για τον κορωνοϊό, στην Ε.Ε.
- Κορωνοϊός και οικονομικές υποχρεώσεις καταναλωτών
- Κόστος ανάκαμψης επιχειρήσεων τουρισμού
- Κόστος ιατροφαρμακευτικών αγαθών
- Κουπόνια για ακυρώσεις πτήσεων
- Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διαφήμιση και τις εμπορικές πρακτικές
- Μετάβαση στην πράσινη οικονομία
- Μέτρα οικονομικής στήριξης των καταναλωτών για την αντιμετώπιση της κρίσης του κορωνοϊού
- Μη εξυπηρετούμενα δάνεια
- Οικολογικός σχεδιασμός
- Οργανωμένα ταξίδια
- Οργανωμένα ταξίδια την εποχή του κορωνοϊού
- Ορθή ονομασία Βόρειας Μακεδονίας
- Παραβίαση δικαιωμάτων επιβατών
- Παράδοση κατ' οίκον ειδών πρώτης ανάγκης
- Παράπονα κατά της ΡΑΕ
- Περιαγωγή
- Περιβαλλοντικοί ισχυρισμοί
- Πλαστικά μιας χρήσης
- Πλατφόρμα παρακολούθησης αγοράς καταναλωτικών αγαθών
- Πλατφόρμες ενοικίασης αυτοκινούμενων τροχόσπιτων
- Πολιτική Ε.Ε. για τα εμβόλια
- Πολιτική εμπορικών συναλλαγών της Ε.Ε.
- Πρακτικές εντοπισμού χρηστών από τη Google
- Πράσινα δάνεια
- Πράσινη ενέργεια
- Πράσινη συμφωνία
- Πράσινη συμφωνία και ανταγωνισμός
- Πράσινοι ισχυρισμοί
- Προβλήματα στις τηλεπικοινωνίες την εποχή του κορωνοϊού
- Πρόγραμμα δράσης του Ευρωπαϊκού Ρυθμιστή Τηλεπικοινωνιών για το 2021
- Πρόσβαση στα τρόφιμα και επισιτιστική επάρκεια
- Προσιτές τιμές φαρμάκων
- Προστασία ιδιωτικής ζωής στο ηλεκτρονικό περιβάλλον
- Προστασία παιδιών από αθέμιτη χρήση αλγόριθμων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων στο εμπόριο
- Προτεραιότητες του Καταναλωτικού Κινήματος στην ψηφιακή εποχή
- Πρότυπα μέτρησης εκπομπών CO2 για αυτοκίνητα
- Προώθηση αγαθών σε παιδιά
- Πρόωρη απαξίωση συσκευών
- Πρωτοβουλίες της Ε.Ε. για τους καταναλωτές στον τομέα της ενέργειας
- Πτωχευτικό Δίκαιο Καταναλωτών
- Σήμανση εμβολίων κορωνοϊού
- Σήμανση κρέατος
- Στρογγυλοποιήσεις σε πληρωμές με μετρητά
- Συγχώνευση Google και Fitbit
- Συλλογικές προσφυγές στο πλαίσιο του Γ.Κ.Π.Δ.
- Συμβουλευτική Επιτροπή ENISA
- Τεκμηρίωση πράσινων ισχυρισμών
- Τεχνητή νοημοσύνη
- Τεχνητή νοημοσύνη και mega data στις ασφαλίσεις
- Τηλεπικοινωνίες
- Υγεία

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Φυτικά υποκατάστατα κρέατος και γαλακτοκομικών
- Χρεώσεις τρίτων σε λογαριασμούς κινητής τηλεφωνίας
- Χρηματοδότηση της Ε.Ε. για την έρευνα για θεραπείες του κορωνοϊού
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- Χρήση μετρητών την εποχή του κορωνοϊού
- Ψηφιακά χρηματοοικονομικά προϊόντα
- Ψηφιακές υπηρεσίες

Με τα παραπάνω θέματα, ασχοληθήκαμε είτε σε άμεση διαβούλευση, είτε με γραπτές παρεμβάσεις μας και πρωτοβουλίες, σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο με τον Πρωθυπουργό της Ελλάδας, την Ελληνική Κυβέρνηση, το Ελληνικό Κοινοβούλιο, τους επικεφαλής των κομμάτων: της Ν.Δ., του ΣΥΡΙΖΑ, του ΠΑΣΟΚ – ΚΙΝ.ΑΛ., του Κ.Κ.Ε., την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, τους Έλληνες Ευρωβουλευτές, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή – Ε.Ο.Κ.Ε., την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή – Ο.Κ.Ε., την Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδας στην Ε.Ε., την Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδας στο Συμβούλιο της Ε.Ε., την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας - Ρ.Α.Ε., την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων - Ε.Ε.Τ.Τ., την Αρχή Προστασίας Δεδομένων - Α.Π.Δ., το Συνήγορο του Καταναλωτή, τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων - Ε.Φ.Ε.Τ., την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας - Υ.Π.Α., την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών – BEUC και τη Διεθνή των Καταναλωτών – CI, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Δήμους και Περιφέρειες της Ελλάδας κ.λπ.

Ειδικές Δράσεις

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών επικέντρωσε τη δράση του, το 2020, στα παρακάτω σοβαρά προβλήματα:

Πανδημία Κορωνοϊού

Οι καταστάσεις, που βιώσαμε, από τον Ιανουάριο του 2020, ήταν πρωτόγνωρες και κρίσιμες για την ανθρωπότητα. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας κήρυξε πανδημία. Εκατοντάδες χιλιάδες άνθρωποι αρρώστησαν, χιλιάδες έχασαν τη μάχη για τη ζωή τους, εθνικά συστήματα υγείας κατέρρευσαν, η οικονομία αντιμετώπισε και συνεχίζει να αντιμετωπίζει μεγάλα προβλήματα.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. από την πρώτη στιγμή βρέθηκε στο πλευρό των καταναλωτών με διάφορες δράσεις, παρότι σταματήσαμε να δεχόμαστε τους καταναλωτές, στα γραφεία μας, στα μέσα Μαρτίου και κλείσαμε, εντελώς τα γραφεία μας, μια εβδομάδα αργότερα. Όμως, τα μέλη του Δ.Σ. συνεχίσαμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας, στους καταναλωτές, από τα σπίτια μας. Όσα μέλη μας είχαν κάποιο επείγον πρόβλημα, μπορούσαν να ζητήσουν τη βοήθειά μας, για να το επιλύσουμε, με email.

Οι δραστηριότητές μας ξανάρχισαν τέλη Μαΐου. Όμως, το φθινόπωρο αναγκαστήκαμε να αναστείλουμε πάλι τη λειτουργία των γραφείων μας και να εξυπηρετούμε τα μέλη μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως στην προηγούμενη αναστολή. Παρόλες τις δυσκολίες ασχοληθήκαμε με πολλά προβλήματα που δημιούργησε η πανδημία:

- Δικαιώματα επιβατών
- Διαδικτυακές απάτες
- Δικαιώματα καταναλωτών
- Θεραπείες – φάρμακα – εμβόλια
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες
- Εισιτήρια εκδηλώσεων

Δικαιώματα επιβατών: Το πρώτο πρόβλημα που αντιμετώπισαν, ήταν η άρνηση των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών να επιστρέψουν τα χρήματα, για οργανωμένα ταξίδια, που ακυρώθηκαν. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. εξέδωσε δελτίο τύπου, για να ενημερώσει τους καταναλωτές, για τη νομοθεσία για τα οργανωμένα ταξίδια και τα δικαιώματα των καταναλωτών. Ταυτόχρονα,

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

ήμασταν σε συνεχή επαφή και αλληλοπληροφόρηση με την ΒΕUC, για το θέμα αυτό. Στέλναμε, τακτικά στοιχεία για τις παραβιάσεις της νομοθεσίας στη χώρα μας.

Ξαφνικά, κατατέθηκε η πρόταση να σταματήσει η εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2015/230, για τα οργανωμένα ταξίδια και το Προεδρικό Διάταγμα 7/2018 με το οποίο ενσωματώθηκε η οδηγία στο Ελληνικό Δίκαιο. Η πρόταση προέβλεπε να δίνεται, στους καταναλωτές, ένα κουπόνι, που θα τους διευκόλυνε να πραγματοποιήσουν το ταξίδι τους, όταν θα τελειώσει ο συναγερμός. Αυτό, όμως, στερούσε τους καταναλωτές, από το θεσμοθετημένο δικαίωμα να τους επιστραφούν τα χρήματά τους, από ακύρωση οργανωμένου ταξιδιού. Και φυσικά το κουπόνι θα ήταν χρήσιμο αν οι καταναλωτές είχαν την ευχέρεια να πραγματοποιήσουν ένα ταξίδι, σε μια μελλοντική στιγμή (θα μπορούν να πάρουν άδεια, θα έχουν τα χρήματα που θα τους χρειαστούν μετά την οικονομική κρίση του κορωνοϊού κ.λπ.). Η ΒΕUC απέστειλε επιστολή, στον κ. Didier Reynders, Επίτροπο για τη Δικαιοσύνη και τους καταναλωτές, ζητώντας του να μην επιτρέψει, σε κράτη-μέλη (π.χ. Βέλγιο) την παραβίαση της νομοθεσίας.

Στις 6 Μαρτίου 2020, έπειτα από καταγγελίες καταναλωτών, για παραβίαση του Προεδρικού Διατάγματος 7/2018, για τα οργανωμένα ταξίδια, εκδώσαμε δελτίου τύπου, ενημερώνοντας τους καταναλωτές: «Ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού πριν από την έναρξη του πακέτου χωρίς όμως την καταβολή οποιασδήποτε χρέωσης καταγγελίας σε περίπτωση αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού. Στην περίπτωση αυτή δικαιούται την πλήρη επιστροφή όλων των ποσών που κατέβαλε για το πακέτο, αλλά δεν δικαιούται πρόσθετη αποζημίωση.

Στις 6 Απριλίου 2020, εκδώσαμε δελτίο τύπου, για να προειδοποιήσουμε τους καταναλωτές, για τα προβλήματα, που οι αεροπορικές δημιουργούν, στους επιβάτες, όταν ακυρώνονται οι πτήσεις τους, λόγω COVID-19. Στις 8 Απριλίου 2020, ζητήσαμε, από την Ελληνική Κυβέρνηση να διασφαλίσει τη βασική ισορροπία, ανάμεσα στην προστασία των καταναλωτών και την προστασία των επιχειρήσεων για να επιβιώσουμε όλοι, από τον κορωνοϊό και να μην πληρώσουν μόνο οι καταναλωτές την ανάκαμψη των επιχειρήσεων τουρισμού.

Στις 16 Απριλίου 2020, εκδώσαμε δελτίο τύπου, για να ενημερώσουμε τους καταναλωτές, για τις αλλαγές, στα δικαιώματα των καταναλωτών-ταξιδιωτών, σύμφωνα με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου, "Μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεχιζόμενων συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19", που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 84Α/13.4.2020:

- Άρθρο 61: Αποζημιώσεις από ακυρώσεις πτήσεων. Οι επιβάτες που ακυρώθηκε η πτήση τους υποχρεώνονται να αποδεχτούν πιστωτικό σημείωμα (Voucher) ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου της ματαιωθείσας πτήσης και δεν έχουν δικαίωμα να απαιτήσουν επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου τους. Το πιστωτικό σημείωμα έχει διάρκεια 18 μήνες από την ημερομηνία έκδοσής του και ο επιβάτης μπορεί το χρησιμοποιήσει μέσα στους 18 αυτούς μήνες. Αν δεν το χρησιμοποιήσει, μπορεί να ζητήσει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου, 18 μήνες μετά την έκδοση του πιστωτικού σημειώματος. Η διάταξη αυτή ισχύει για ματαιώσεις πτήσεων από 25 Φεβρουαρίου 2020 μέχρι 30 Σεπτεμβρίου 2020.
- Άρθρο 65: Αποζημιώσεις από ακυρώσεις θαλάσσιων ταξιδιών. Οι επιβάτες που ακυρώθηκε το θαλάσσιο ταξίδι τους ή το ακύρωσαν οι ίδιοι υποχρεώνονται να αποδεχτούν πιστωτικό σημείωμα (Voucher) ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου του ματαιωθέντος ταξιδιού και δεν έχουν δικαίωμα να απαιτήσουν επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου τους. Το πιστωτικό σημείωμα έχει διάρκεια 18 μήνες από την ημερομηνία του ταξιδιού και ο επιβάτης μπορεί το χρησιμοποιήσει μέσα στους 18 αυτούς μήνες. Αν δεν το χρησιμοποιήσει, μπορεί να ζητήσει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου, 18 μήνες μετά την έκδοση του πιστωτικού σημειώματος. Η διάταξη αυτή ισχύει για ματαιώσεις ταξιδιών από 25 Φεβρουαρίου 2020 μέχρι 31 Οκτωβρίου 2020. Η διάταξη αυτή ισχύει και για την περίπτωση της ολικής ναύλωσης επαγγελματικών πλοίων αναψυχής.
- Άρθρο 70: Αποζημιώσεις για οργανωμένα ταξίδια και συμβάσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών μεμονωμένα. Οι ταξιδιώτες, που καταγγέλλουν μια σύμβαση για οργανωμένο

ταξίδι, ή για παροχή τουριστικής υπηρεσίας δεν υποχρεούνται να αποδεχτούν πιστωτικό σημείωμα (Voucher). Η τουριστική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να επιστρέψει το ποσό που έχει καταβάλει ο ταξιδιώτης. Μπορεί η τουριστική επιχείρηση να προτείνει, στον καταναλωτή voucher ίσης αξίας με το αντίτιμο του ποσού, που αυτός κατέβαλε για το ματαιωθέν ταξίδι. Η τουριστική επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει, γραπτά και σε σταθερό μέσο, τον καταναλωτή, ότι του προσφέρει voucher, μέσα σε 30 ημέρες, από την καταγγελία της σύμβασης, ή εάν η καταγγελία έγινε πριν τις 13 Απριλίου 2020, μέσα σε 30 ημέρες, από τις 13 Απριλίου 2020. Εάν η επιχείρηση δεν ενημερώσει τον καταναλωτή για την προσφορά του voucher, μέσα στις προαναφερόμενες προθεσμίες, υποχρεούται να επιστρέψει όλο το ποσό που κατέβαλε ο καταναλωτής. Το πιστωτικό σημείωμα έχει διάρκεια 18 μήνες από την ημερομηνία έκδοσής του και ο επιβάτης μπορεί το χρησιμοποιήσει μέσα στους 18 αυτούς μήνες. Αν δεν το χρησιμοποιήσει, μπορεί να ζητήσει την επιστροφή του ποσού που κατέβαλε, 18 μήνες μετά την έκδοση του πιστωτικού σημειώματος. Η διάταξη αυτή ισχύει για ματαιώσεις ταξιδιών από 25 Φεβρουαρίου 2020 μέχρι 30 Σεπτεμβρίου 2020. Σε περίπτωση, που ο καταναλωτής, μέσα στους 18 μήνες επιλέξει ένα ταξίδι, που κοστίζει λιγότερο, από το αντίτιμο του voucher, ο καταναλωτής μπορεί είτε να ζητήσει την επιστροφή της διαφοράς, μέχρι τη λήξη του αρχικού 18μηνου, είτε να αποδεχτεί ένα άλλο voucher, για τη διαφορά της αξίας, το οποίο θα έχει ό,τι διάρκεια συμφωνήσουν ο καταναλωτής και η τουριστική επιχείρηση, μεταξύ τους.

Επειδή πολλά κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχαν υποβαθμίσει τα δικαιώματα των καταναλωτών, στις μεταφορές, επιβάλλοντας υποχρεωτικά την αποδοχή κουπονιών αντί να τους επιστραφεί το αντίτιμο των εισιτηρίων, για τα ταξίδια, που ακυρώθηκαν λόγω COVID-19, Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε σύσταση προς τα κράτη-μέλη, ζητώντας τους να διατηρήσουν το δικαίωμα των ταξιδιωτών στην αποζημίωση, για ταξίδια που ακυρώνονται λόγω του COVID-19 και πρότεινε να είναι στην ευχέρεια των καταναλωτών η αποδοχή των κουπονιών (vouchers). Η σύσταση έγινε μετά από τη συντονισμένη προσπάθεια, περίπου 20 κρατών-μελών, να τροποποιήσουν τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των ταξιδιωτών, ώστε να επιβάλλουν τα κουπόνια, αντί για το θεσμοθετημένο δικαίωμα στην αποζημίωση, η οποία προσπάθεια βρήκε σθεναρή αντίδραση από την BEUC και τα μέλη της όπως το ΚΕ.Π.ΚΑ.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. και η BEUC υποδέχτηκαν με χαρά το κάλεσμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προς τα κράτη-μέλη να συμμορφωθούν με την υπάρχουσα νομοθεσία και να δημιουργήσουν γρήγορα, εθνικούς μηχανισμούς, που θα εγγυώνται ότι τα κουπόνια για τα ταξίδια που ακυρώνονται λόγω COVID-19 είναι εγγυημένα απέναντι σε χρεωκοπία. Η προστασία για χρεωκοπία αποτελεί προαπαιτούμενο για να προωθηθούν τα κουπόνια και να γίνουν μια ασφαλής και αξιόπιστη επιλογή για τους καταναλωτές.

Επίσης ζητήσαμε να διασφαλιστεί ότι τα κουπόνια εκτός από ασφαλή θα είναι και ελκυστικά για τους καταναλωτές:

- Τα κουπόνια θα έπρεπε να ισχύουν για τουλάχιστον 12 μήνες και να ρευστοποιούνται, αυτόματα, μόλις λήξει η περίοδος ισχύος τους, μέσα σε 14 ημέρες. Οι τουριστικές επιχειρήσεις θα μπορούσαν να προτείνουν μεγαλύτερη περίοδο ισχύος αλλά οι ταξιδιώτες θα μπορούσαν να ζητήσουν την επιστροφή των χρημάτων μόλις παρέλθει το 12μηνο.
- Τα κουπόνια για αεροπορικά εισιτήρια θα έπρεπε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πτήσεις με όλες τις εταιρίες της ομάδας στην οποία συμμετέχει εταιρεία του καταναλωτή.
- Τα κουπόνια θα έπρεπε να μπορούν να μεταφερθούν σε άλλο όνομα, χωρίς επιπλέον κόστος, εφόσον συμφωνεί και η τουριστική επιχείρηση.
- Εάν ακυρωνόταν εισιτήριο μεταφοράς ή οργανωμένο ταξίδι, που κλείστηκε μέσω πρακτορείου ή άλλου μεσάζοντα τα κουπόνια θα έπρεπε να ισχύουν για κρατήσεις μέσω του ίδιου πρακτορείου ή μεσάζοντα.
- Για να εξισορροπηθεί η πιθανή αύξηση τιμών εισιτηρίων ή/και οργανωμένων ταξιδιών τα κουπόνια θα έπρεπε να έχουν μεγαλύτερη αξία της αρχικής τιμής (παραδείγματος χάρη 110% της τιμής του εισιτηρίου).

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ζήτησε από την Ελληνική Κυβέρνηση να υποστηρίξει μια ισορροπημένη πρόταση για την προστασία τόσο των καταναλωτών – ταξιδιωτών, όσο και των τουριστικών επιχειρήσεων.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ και η BEUC, επίσης, κατήγγειλαν μεγάλες αεροπορικές εταιρίες (Ryanair, EasyJet, Air France, TAP, Transavia, KLM, Aegean, Norwegian) για καταχρηστικές πρακτικές, καταγγέλλοντας και την ελληνική Κυβέρνηση, που «βάφτισε» την εχθρική και καταχρηστική συμπεριφορά των αεροπορικών εταιριών, προς τους καταναλωτές, νόμιμη με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 13.4.2020 που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 84Α/13.4/2020. Το ΚΕ.Π.ΚΑ όμως επέμεινε ότι η συμπεριφορά αυτή αποτελεί καταχρηστική εμπορική πρακτική, με κυβερνητική κάλυψη.

Η υποβάθμιση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών και θαλάσσιων ταξιδιών καθώς και των ταξιδιωτών οργανωμένων ταξιδιών προβλέφτηκε στην Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 13ης Απριλίου 2020. Η συγκεκριμένη Π.Ν.Π. έληγε στις 31 Οκτωβρίου 2020 για τα θαλάσσια ταξίδια και στις 30 Σεπτεμβρίου 2020 για τα αεροπορικά και τα οργανωμένα ταξίδια. Χάρη στις προσπάθειες της BEUC, μελών της BEUC (όπως το ΚΕ.Π.ΚΑ.) η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στις 13 Μαΐου 2020, δημοσίευσε σύσταση προς τα κράτη- μέλη, ζητώντας τους να διατηρήσουν το δικαίωμα των ταξιδιωτών στην αποζημίωση, για ταξίδια που ακυρώνονται λόγω του COVID-19 και πρότεινε να είναι στην ευχέρεια των καταναλωτών η αποδοχή των κουπονιών (vouchers). Η Ελληνική Κυβέρνηση άφησε να περάσει όλο το καλοκαίρι και στις 15 Σεπτεμβρίου 2020, αποφάσισε ότι η Π.Ν.Π. του Απριλίου έπαψε να ισχύει, στις 31 Αυγούστου 2020, για θαλάσσια, αεροπορικά και οργανωμένα ταξίδια.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ενημέρωσε τους καταναλωτές ότι η παροχή voucher (πιστωτικού σημειώματος – κουπονιού) για ταξίδι που ακυρώθηκε, μετά την 1η Σεπτεμβρίου 2020, είναι παράνομη και πρέπει να απαιτούν τα χρήματά τους πίσω!

Διαδικτυακές απάτες: Στις 23 Μαρτίου 2020, μετά από πληροφόρηση, που δεχτήκαμε από την BEUC, εκδώσαμε δελτίο τύπου, για να προειδοποιήσουμε τους καταναλωτές, για τις διαδικτυακές απάτες, που χρησιμοποιούν τον κορωνοϊό, για να μας πείσουν να στείλουμε προσωπικά μας δεδομένα, μέσω email, σε κάποιους επιτήδειους. Δυστυχώς, το “κλείσιμό” μας, στο σπίτι και η αύξηση των διαδικτυακών επικοινωνιών, έγιναν αντικείμενο εκμετάλλευσης, από απατεώνες, που “ψάρευσαν” τα δεδομένα μας. Με το ίδιο δελτίο, δώσαμε, συμβουλές, στους καταναλωτές, για να αποφύγουν αυτές τις παγίδες.

Δικαιώματα καταναλωτών: Το ΚΕ.Π.ΚΑ., αμέσως μόλις άρχισε η πανδημία, εξέδωσε δελτίο τύπου, ζητώντας από την Κυβέρνηση:

- Να ανασταλούν όλες οι δόσεις στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, μέχρι τη λήξη του συναγερμού. Αν ο καταναλωτής καθυστερήσει την πληρωμή της δόσης, δεν πρέπει να επιβαρυνθεί, με τόκους υπερημερίας, ούτε να χαρακτηριστεί κακός πελάτης, ούτε να υποστεί οποιαδήποτε κύρωση, για αυτήν την καθυστέρηση.
- Να απαγορευθεί η διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος, τηλεφωνικών επικοινωνιών, νερού, σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής του λογαριασμού.
- Άμεση ανακοίνωση της απαγόρευσης διακοπής των παραπάνω υπηρεσιών, ώστε οι καταναλωτές να σταματήσουν να περιμένουν σε ουρές.
- Άμεση απολύμανση των αυτόματων μηχανημάτων ανάληψης χρημάτων, με φροντίδα των τραπεζών, ώστε να τηρούνται οι κανόνες υγιεινής κατά την αναμονή, είτε εντός των καταστημάτων (κλειστοί χώροι), είτε στην αναμονή, στα αυτόματα μηχανήματα.

Στις 2 Απριλίου 2020, εκδώσαμε δελτίο τύπου, ζητώντας από την Ελληνική Κυβέρνηση να διασφαλίσει ότι:

- Τα δικαιώματα των καταναλωτών δε θα υποβαθμιστούν λόγω της οικονομικής κρίσης, που προκαλεί ο κορωνοϊός.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

- Οι Ενώσεις Καταναλωτών θα είναι συνεργάτες της κυβέρνησης, στη διαδικασία απόφασης των έκτακτων μέτρων, για την αντιμετώπιση της κρίσης.

Στις 9 Απριλίου 2020, ζητήσαμε από την Ελληνική Κυβέρνηση, να πάρει μέτρα, για τη διευκόλυνση των καταναλωτών, που δυσκολεύονται να πληρώσουν τα δάνεια του λόγω της μείωσης του εισοδήματός τους εξαιτίας της κρίσης COVID19.

Τέλος, το φθινόπωρο του 2020, ζητήσαμε, λοιπόν, από τον κ. Σπυρίδωνα - Άδωνη Γεωργιάδη, Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων να επιβάλει ανώτατη τιμή σε όσα είδη σχετίζονται με την αντιμετώπιση του κορωνοϊού, πριν η αγορά εκμεταλλευτεί επόμενη αυξημένη ζήτηση. Επίσης, ενημερώσαμε τον κ. Κυριάκο Μητσοτάκη, Πρωθυπουργό της χώρας για το αίτημα των καταναλωτών να τεθούν ανώτατες τιμές στα είδη που σχετίζονται με τον κορωνοϊό.

Θεραπείες – φάρμακα – εμβόλια: Στις 23 Απριλίου 2020, εκδώσαμε δελτίο τύπου, ζητώντας η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη-μέλη άμεσα, να αναθεωρήσουν τον τρόπο που χρηματοδοτούν την έρευνα στον τομέα της υγείας, τόσο για τον COVID-19, όσο και για άλλες ασθένειες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε διαθέσει μέχρι τις αρχές Απριλίου 2020, πάνω από 90 εκατομμύρια ευρώ, για την ανάπτυξη εμβολίων, θεραπειών και διαγνωστικών τεστ, για τον COVID-19. Παρόλα αυτά, η έρευνα στον τομέα της υγείας, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, δε λάμβανε υπόψη τις τιμές των προϊόντων, που χρηματοδοτούσε. Οι προσιτές τιμές και η πρόσβαση όλων των καταναλωτών θα έπρεπε να αποτελούν βασικά κριτήρια, για να δοθεί χρηματοδότηση για έρευνα σε κάποια εταιρεία φαρμακευτικών προϊόντων. Ο COVID-19 ήταν και είναι χρυσή ευκαιρία, για να αποκαλυφθεί το μακροχρόνιο πρόβλημα ότι οι καταναλωτές πληρώνουν υπερβολικά υψηλές τιμές, για τα φάρμακά τους, δύο φορές: πρώτον μέσα από τις χρηματοδοτήσεις των ερευνών με χρήματα που προέρχονται από τους φόρους των καταναλωτών και δεύτερον μέσα από τις πολύ υψηλές τιμές που πληρώνουν, στο φαρμακείο, για τα καινοτόμα φάρμακα. Φυσικά, αν δεν πληρώνει ο ίδιος ο καταναλωτής, πληρώνει το δημόσιο σύστημα υγείας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, λοιπόν, δεν έπρεπε να δώσει λευκή επιταγή για την έρευνα, χωρίς όρους και προϋποθέσεις. Έπρεπε να διασφαλίσει ότι οι θεραπείες, τα εμβόλια και τα διαγνωστικά τεστ θα ήταν προσβάσιμα, σε προσιτές (όσο το δυνατό χαμηλότερες) τιμές, τόσο για όλους τους καταναλωτές, όσο και για τα συστήματα υγείας. Οι προσιτές τιμές αποτελούν εγγύηση, για την υγεία όλων των καταναλωτών και ιδιαίτερα αυτών, που έχουν χάσει εισοδήματα λόγω της κρίσης του κορωνοϊού. Κατατέθηκαν συγκεκριμένες προτάσεις, από τον κ. Κυριάκο Μητσοτάκη, Πρωθυπουργό της Ελλάδας και τον κ. Ηλία Μόσιαλο, καθηγητή Πολιτικής Υγείας, στο London School of Economics (LSE): «Η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη-μέλη της να ηγηθούν μιας συλλογικής δράσης, για την “αγορά” των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, για τα εμβόλια, τις θεραπείες και τα διαγνωστικά τεστ, για τον COVID-19, ώστε να μετατραπούν αυτά, σε δημόσια αγαθά, που θα είναι επαρκή για όλους και θα κατανέμονται ισότιμα σε όλους τους ανθρώπους».

Η πανδημία του κορωνοϊού χειροτέρεψε τις ελλείψεις φαρμάκων, που παρατηρούνται, συχνά στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ζητήσαμε λοιπόν, σε συνεργασία με την BEUC, να ληφθούν άμεσα μέτρα, για:

- Ενδυνάμωση του συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών, ώστε τα κράτη-μέλη να μπορούν να ανταλλάσουν, γρήγορα, δεδομένα για ελλείψεις φαρμάκων και υφιστάμενα αποθέματα.
- Προτεραιότητα στη δημιουργία αποθεμάτων σημαντικών φαρμάκων, σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να μοιράζει, με διαφάνεια, τα αποθέματα, στις χώρες, όπου υπάρχει έλλειψη.
- Διενέργεια κοινής προμήθειας φαρμάκων, ώστε να μπορούν οι κυβερνήσεις να αγοράσουν τα φάρμακα, σε χαμηλότερες τιμές και έγκαιρα.
- Βελτίωση της παγκόσμιας συνεργασίας, ώστε να γίνουν τα φάρμακα προσβάσιμα, από όλους τους ασθενείς, όταν αυτοί τα χρειάζονται.

Ασφαλιστικές Υπηρεσίες: Στις αρχές Ιουλίου 2020, η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (Ε.Α.Α.Ε.Σ./ΕΙΟΡΑ) δημοσίευσε δήλωση, στην οποία ανέφερε τις

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

προσδοκίες της, ως Ευρωπαϊκή Εποπτική Αρχή, για τις επιπτώσεις της πανδημίας στα ασφαλιστικά προϊόντα. Ζήτησε, λοιπόν, από τις ασφαλιστικές εταιρίες να διασφαλίσουν την ορθή μεταχείριση των πελατών τους, μέσα στην κρίση. Επίσης, ζήτησε, από τους ασφαλιστές να:

- Εντοπίσουν τα προϊόντα τους που επηρεάστηκαν από τον ιό COVID-19,
- Αξιολογήσουν τυχόν καταχρηστικές συμπεριφορές προς τους πελάτες αυτών των προϊόντων,
- Σκεφτούν αναλογικές επανορθώσεις για τους καταναλωτές, όπως :
 - Προσαρμογές στις καλύψεις και τις αποζημιώσεις,
 - Παράταση των ασφαλίσεων,
 - Υψηλότερα bonus,
 - Προσφορά επιπλέον υπηρεσιών και καλύψεων,
 - Βελτίωση της περιγραφής των προϊόντων, των καλύψεων και των εξαιρέσεων, ώστε να είναι πιο κατανοητή,
 - Αναλογικές εκπτώσεις.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών ζήτησε από την Ελληνική Κυβέρνηση και την Τράπεζα της Ελλάδος, να ακολουθήσουν το παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων. Το ΚΕ.Π.ΚΑ., επίσης, ζήτησε από τις ασφαλιστικές εταιρίες, να δείξουν κάποια κοινωνική ευθύνη και ευαισθησία, επιλέγοντας κάποιες από τις παραπάνω αναφερόμενες επανορθώσεις.

Εισιτήρια εκδηλώσεων: Τον Αύγουστο του 2020, ενημερωθήκαμε ότι διοργανωτές εκδηλώσεων επέβαλαν στους καταναλωτές να δεχτούν πιστωτικό σημείωμα (κουπόνι- voucher), αντί για το χρηματικό αντίτιμο των εισιτηρίων τους, σε περίπτωση ακύρωσης της εκδήλωσης. Το ΚΕ.Π.ΚΑ, με δελτίο τύπου ενημέρωσε ότι σύμφωνα με το άρθρο 16 του Ν.4708/21.7.2020 που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 140Α/21-7-2020, σε περίπτωση που ακυρωθεί ή αναβληθεί (ή έχει ακυρωθεί ή έχει αναβληθεί) μια συναυλία, θεατρική παράσταση, ή κάποιο άλλο ζωντανό θέαμα, ή ακρόαμα, από 25 Φεβρουαρίου 2020 έως και 30 Σεπτεμβρίου 2020, εάν ο διοργανωτής υποχρεούται να επιστρέψει στον πελάτη οποιοδήποτε ποσό που ο πελάτης έχει καταβάλει ως αντίτιμο εισιτηρίου, κατά παρέκκλιση των εφαρμοστέων διατάξεων σύμβασης ή νόμου, ο διοργανωτής δύναται να προσφέρει στον πελάτη, αντί της επιστροφής των χρημάτων, ισόποσο πιστωτικό σημείωμα ισχύος έως τις 30.9.2021.

Κόκκινα Δάνεια

Οι δράσεις του ΚΕ.Π.ΚΑ. για την προστασία των υπερχρεωμένων νοικοκυριών και τα κόκκινα δάνεια άρχισαν το 2004. Είχαμε εντοπίσει το πρόβλημα της υπερχρέωσης των νοικοκυριών, εξαιτίας της απελευθέρωσης της καταναλωτικής πίστης και είχαμε ζητήσει να θεσμοθετηθεί πτωχευτικό δίκαιο για τους καταναλωτές. Από το 2004, πιέζαμε τις κυβερνήσεις, για τη θεσμοθέτηση «Πτωχευτικού Δικαίου Καταναλωτών», επειδή παρατηρούσαμε την κατακόρυφη αύξηση των δανείων των νοικοκυριών, κάθε χρόνο, στην έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Αγωνιστήκαμε, για 6 χρόνια, για την προστασία των υπερχρεωμένων καταναλωτών και τελικά το 2010, η χώρα μας διέθετε νομική προστασία για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. υπήρξε εμπνευστής και πρωτεργάτης της αρχικής νομοθεσίας του 2010. Δυστυχώς, οι πολλές και υπερβολικές εξαγγελίες τα επόμενα χρόνια, οδήγησαν σε τροποποίηση της αρχικής νομοθεσίας και ουσιαστικά την κατέστησαν ανεφάρμοστη. Από το 2004, μέχρι σήμερα, το ΚΕ.Π.ΚΑ. δραστηριοποιείται, συνεχώς, για την προστασία των υπερχρεωμένων νοικοκυριών. Έτσι και το 2020 συνεχίσαμε τη δράση μας, για τη στήριξη των υπερχρεωμένων νοικοκυριών τόσο σε επίπεδο Ελλάδας όσο και σε Ευρωπαϊκό.

Το Μάρτιο του 2018, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είχε καταθέσει μια νομοθετική πρόταση, για να προωθήσει την ανάπτυξη της δευτερογενούς αγοράς, για τις πωλήσεις των μη εξυπηρετούμενων δανείων, στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Σκοπός της πρότασης ήταν να βοηθήσει τις τράπεζες να πωλήσουν εύκολα τα "κόκκινα" δάνεια σε επενδυτές και εισπρακτορες χρεών οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. με την ΒΕUC, εξέφρασαν, από την πρώτη στιγμή τις αντιρρήσεις τους. Οι καταχρηστικές και επιθετικές μέθοδοι είσπραξης των

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

εισπρακτικών εταιρειών είναι ευρέως διαδεδομένες, στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι καταναλωτές θα “δίνονται βορά” σε εταιρίες “αρπακτικά”. Οι διαδικασίες έγκρισης της πρότασης αυτής δεν ολοκληρώθηκαν.

Αρχές 2020, στείλαμε επιστολή, με τα αιτήματα των καταναλωτών, για την εξαίρεση των δανείων τους, από τη πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την πώληση των δανείων, σε εταιρίες που εδρεύουν, σε κάποιο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά δεν έχουν πιστοποιηθεί, στο κράτος-μέλος του καταναλωτή. Η επιστολή συντάχθηκε σε συνεργασία με την BEUC και απεστάλη στους:

- κ. Δημήτρη Παπαδημούλη, Ευρωβουλευτή, Αντιπρόεδρο Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, σκιώδη εισηγητή, για την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στην Επιτροπή ECON του Ευρωκοινοβουλίου.
- κ. Γιώργο Κύρτσο, Ευρωβουλευτή μέλος της Επιτροπής ECON του Ευρωκοινοβουλίου.
- κ. Gabriele Bischof, Ευρωβουλευτή μέλος της Επιτροπής ECON του Ευρωκοινοβουλίου.
- κ. Esther Delange, Ευρωβουλευτή, εισηγήτρια για την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Επιτροπή ECON του Ευρωκοινοβουλίου.
- κ. Irene Tingli, Ευρωβουλευτή, συνεισηγήτρια για την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Επιτροπή ECON του Ευρωκοινοβουλίου.

Συγχρόνως, αποστείλαμε την επιστολή αυτή στον κ. Σπυρίδωνα – Άδωνη Γεωργιάδη, Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων και στον κ. Παναγιώτη Σταμπουλίδη, Γενικό Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, ζητώντας τους να στηρίξουν την εξαίρεση των δανείων των καταναλωτών, από την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στις αρχές Φεβρουαρίου 2020, αποστείλαμε, στην Ελληνική Κυβέρνηση το σκεπτικό μας και τις προτάσεις μας, για ένα πτωχευτικό Δίκαιο Καταναλωτών. Η νομοθεσία για τη ρύθμιση χρεών υπερχρεωμένων νοικοκυριών, που άρχισε να ισχύει από το 2010 (3869/2010) και τροποποιήθηκε αρκετές φορές, αποτελούσε την τελευταία «καταφυγή» κάθε καταναλωτή, που αδυνατεί να αποπληρώσει τα δάνειά του και τα χρέη του και κινδυνεύει να χάσει το σπίτι του. Η νομοθεσία αυτή έδινε μια δεύτερη ευκαιρία στους υπερχρεωμένους καταναλωτές, ώστε να μην αποκλειστούν από το οικονομικό και κοινωνικό γίνεσθαι. Δυστυχώς, μετά την κατάργηση, από τις 28.02.2019, της δυνατότητας προστασίας της κύριας κατοικίας που παρείχε ο νόμος του 2010, οι καταναλωτές μπορούν μεν να ρυθμίσουν τα χρέη τους αλλά δε μπορούν να διασώσουν την κύρια κατοικία τους. Ως υποκατάστατο της ως άνω κατάργησης τέθηκε σε ισχύ ο νόμος 4605/2019, ο οποίος με τις διατάξεις των άρθρων 68 έως 83, καθόρισε τις προϋποθέσεις διάσωσης της κύριας κατοικίας για το περιορισμένο χρονικό διάστημα μέχρι τις 31.12.2019 το οποίο εν συνεχεία παρατάθηκε έως τις 31/04/2020, οπότε παύει οριστικά και η ως άνω δυνατότητα προστασίας της κύριας κατοικίας.

Επειδή το ΚΕ.Π.ΚΑ. πιστεύει ότι αυτή η νομοθεσία είναι απαραίτητη, έθεσε υπόψη του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, κ. Άδωνι Γεωργιάδη, τα παρακάτω:

- Η νομοθεσία πρέπει να επαναφέρει τις διατάξεις του Νόμου 3869 / 2010 όπως αυτός ψηφίστηκε και εφαρμόστηκε το 2010.
- Η νομοθεσία πρέπει να προβλέπει συγκεκριμένα κριτήρια, ώστε να βοηθάει αυτούς, που έχουν πραγματική αδυναμία αποπληρωμής και όχι τους στρατηγικούς οπαδούς του «Δεν πληρώνω».
- Η νομοθεσία πρέπει να προστατεύει την πρώτη κατοικία του οφειλέτη.
- Η νομοθεσία πρέπει να προβλέπει και ρύθμιση και «κούρεμα» οφειλών.
- Η νομοθεσία πρέπει να προβλέπει ένα ισχυρό στάδιο, εξωδικαστικού συμβιβασμού, όπως προέβλεπε ο αρχικός νόμος 3869. Στο στάδιο αυτό, πρέπει να περιλαμβάνεται η δυνατότητα πιστοποιημένων Ενώσεων Καταναλωτών να βοηθούν καταναλωτές – οφειλέτες να έρθουν σε συνεννόηση, με τους πιστωτές τους και να καταστρώσουν ένα υλοποιήσιμο πρόγραμμα αποπληρωμής χρεών.
- Η διαδικασία δε μπορεί να περιορίζεται μόνο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες, που αυτόματα αποφασίζουν την αποδοχή ή απόρριψη των αιτημάτων των οφειλετών. Πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ο οφειλέτης να προσφύγει σε διαπραγμάτευση, με τους πιστωτές του, είτε μόνος του, είτε με τη βοήθεια Ένωσης Καταναλωτών ή δικηγόρου.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Η διαδικασία πρέπει να είναι απλή και όσο το δυνατόν, με λιγότερα έξοδα, για τον οφειλέτη.
- Η νομοθεσία πρέπει να προβλέπει τη δυνατότητα του οφειλέτη να αγοράσει το δάνειό του, πριν αυτό πωληθεί σε funds, σε τιμή που θα είναι ελάχιστα ανώτερη αυτής, που το fund αγοράζει το δάνειό του.
- Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα πρέπει να υποχρεωθούν να ορίσουν συγκεκριμένα στελέχη, τα οποία έχουν δικαιοδοσία να ρυθμίζουν και να κουρεύουν οφειλές. Η εμπειρία μας, το 2010, από την εφαρμογή του νόμου ήταν απογοητευτική, για τη συμπεριφορά των τραπεζών που έκαναν τα πάντα, για να αποτύχει η εφαρμογή της νομοθεσίας.
- Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ζήτησε από την Κυβέρνηση να ξεκινήσει διαβούλευση με τις Ενώσεις Καταναλωτών, ώστε να καταλήξουμε σε μια νομοθεσία – εργαλείο πραγματικής προστασίας όσων πραγματικά την έχουν ανάγκη.

Και στα τέλη Φεβρουαρίου βρεθήκαμε, στην κρίση του κορωνοϊού. Η πρωτόγνωρη κρίση του κορωνοϊού χτύπησε, σοβαρά, όλον τον κόσμο, την οικονομία και την κοινωνία. Οι ειδικοί εκτιμούν ότι η κρίση στην οικονομία είναι χειρότερη, από την κρίση του 2008. Εκατομμύρια Ευρωπαίοι έχασαν την εργασία τους, ή είδαν το εισόδημά τους να μειώνεται. Πολλοί καταναλωτές, αντιμετώπισαν σοβαρές δυσκολίες, για να ανταποκριθούν στην τακτική πληρωμή των δόσεων των δανείων τους. Ήταν, λοιπόν, απαραίτητη η λήψη μέτρων, για την ανακούφιση των καταναλωτών αυτών.

Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών – BEUC απέστειλε επιστολή, με τα αιτήματα των καταναλωτών, στον κ. Didier Reynders, Επίτροπο Δικαιοσύνης. Τα αιτήματα αυτά συμμερίστηκε το ΚΕ.Π.ΚΑ. και ζήτησε από την Ελληνική Κυβέρνηση:

- Οι καταναλωτές που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, πρέπει να έχουν δικαίωμα να αναβάλλουν τις μηνιαίες δόσεις των δανείων τους, για τουλάχιστον έξι μήνες.
- Το δικαίωμα για την αναβολή των δόσεων πρέπει να αφορά όλα τα είδη των δανείων των καταναλωτών, ενυπόθηκων και μη (π.χ. δάνεια για την αγορά αυτοκινήτου, καταναλωτικά δάνεια, πιστωτικές κάρτες, στεγαστικά, υπερανάληψη κ.λπ.), που χορηγούνται από τράπεζες, αλλά και από μη τραπεζικά ιδρύματα. Ας μην ξεχνάμε ότι πολλοί καταναλωτές χαμηλών εισοδημάτων κατέφυγαν στα καταναλωτικά δάνεια, για να καλύψουν πραγματικές και/ή καθημερινές ανάγκες. Είναι, λοιπόν, σημαντικό να βοηθηθούν αυτοί οι ευάλωτοι δανειολήπτες.
- Η αναβολή πρέπει να καλύπτει και το κεφάλαιο και τους τόκους.
- Δεν πρέπει να επιβληθούν ούτε τόκοι, ούτε άλλες χρεώσεις, κατά την περίοδο της αναβολής. Η επιβολή τόκων, που θα προστεθούν στο κεφάλαιο, κατά τη διάρκεια της αναβολής, θα αυξήσει το συνολικό κόστος, για τους καταναλωτές και θα δυσκολέψει ακόμα περισσότερο την αποπληρωμή των δανείων τους.
- Τα κριτήρια, με βάση τα οποία, ένας καταναλωτής, θα αποκτήσει το δικαίωμα της αναβολής πληρωμής δόσεων δανείου, δεν πρέπει να είναι πολύ αυστηρά, για να μην αποθαρρυνθούν οι ευάλωτοι δανειολήπτες να ζητήσουν την αναβολή πληρωμής. Τα ακριβή κριτήρια μπορούν να συζητηθούν, ανάμεσα στην κυβέρνηση και στο ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Η διαδικασία, για να αιτηθεί και να λάβει ένας καταναλωτής το δικαίωμα της αναβολής πρέπει να είναι γρήγορη, εύκολη και χωρίς χρέωση.
- Δεν πρέπει να υπάρξουν αρνητικές επιπτώσεις, στην πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή, που λαμβάνει το δικαίωμα της αναβολής.
- Η ανάθεση των απαιτήσεων των πιστωτών, σε τρίτους, πρέπει να απαγορευτεί, καθ' όλη τη διάρκεια της κρίσης του κορωνοϊού.
- Όσο διαρκεί η κρίση του κορωνοϊού να απαγορευτούν οι πλειστηριασμοί α' κατοικίας.

Κάποια από τα παραπάνω αιτήματα, έγιναν αποδεκτά. Έτσι, όσοι καταναλωτές επιθυμούσαν διακανονισμό των δανείων τους και προστασία της πρώτης κατοικίας μπορούσαν να ενταχθούν στην πλατφόρμα για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, μέχρι την 30η Ιουλίου 2020.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

Όμως, επειδή το νομοθετικό πλαίσιο, για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά έγινε πολύ δυσνόητο, το ΚΕ.Π.ΚΑ κάλεσε τους καταναλωτές να συμβουλευονται τους ειδικούς του ΚΕ.Π.ΚΑ, για να εντοπίσουν και να χρησιμοποιήσουν τη νομοθεσία που είναι κατάλληλη για αυτούς:

- Νόμος 3869/2010
- Πράξη Τράπεζας της Ελλάδος 42/2014
- Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών
- Πρόγραμμα Γέφυρα (Ρύθμιση και επιδότηση δανείων 1ης κατοικίας φυσικών προσώπων πληγέντων οικονομικά από τον κορωνοϊό). ΠΡΟΣΟΧΗ! Ημερομηνία λήξης υποβολής αιτήσεων 30/9/2020.
- Κώδικας διευθέτησης οφειλών και παροχής 2ης ευκαιρίας που θα τεθεί σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2021.

Η Κυβέρνηση, παρά τις σχετικές εκκλήσεις του ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών και πολλών άλλων των κοινωνικών φορέων, προχώρησε στις 26 Οκτωβρίου 2020, στην ψήφιση του νόμου του Υπουργείου Οικονομικών για τη «Ρύθμιση οφειλών και παροχής δεύτερης ευκαιρίας», χωρίς να έχει προηγηθεί ουσιαστικός θεσμικός διάλογος με τους κοινωνικούς φορείς, και χωρίς να συγκροτηθεί Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή με τη συμμετοχή του ΚΕ.Π.ΚΑ. και των πιστοποιημένων Ενώσεων Καταναλωτών.

Με τον παραπάνω ψηφισθέντα πλέον νόμο, επήλθαν επιγραμματικά οι παρακάτω νομοθετικές ρυθμίσεις:

Α. Τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά δεν εντάσσονται σε μια ξεχωριστή διαδικασία δικαστικής ρύθμισης χρεών, όπως συμβαίνει στα περισσότερα ευρωπαϊκά δίκαια αφερεγγυότητας, αλλά ταυτίζονται με τις πολύ μικρές επιχειρήσεις και εντάσσονται ουσιαστικά, με πολύ μικρές διαφοροποιήσεις, στη διαδικασία της πτώχευσης, παραβλέποντας ότι ιστορικά και δικαιοπολιτικά άλλους σκοπούς εξυπηρετεί η πτώχευση των επιχειρήσεων και άλλους η ρύθμιση των χρεών των νοικοκυριών.

Β. Με τον παραπάνω νόμο επιδιώκεται η μέγιστη συλλογική ικανοποίηση των τραπεζών και όχι η προστασία των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων των οφειλετών.

Γ. Δεν υφίσταται πλέον καμία προστασία της πρώτης κατοικίας, αντίθετα με το προϋφιστάμενο καθεστώς του αρχικού νόμου 3869/2010, αλλά ακόμη και με το ν.4605/2019 με τον οποίο επήλθε η κάμψη της προστασίας της πρώτης κατοικίας.

Δ. Τα εισοδηματικά και περιουσιακά κριτήρια που τίθενται για το χαρακτηρισμό οφειλετών ως ευάλωτων, αφήνουν εκτός προστασίας μεγάλη μερίδα αυτών.

Ε. Συνίσταται ιδιωτικός Φορέας Απόκτησης και Επαναμίσθωσης ακινήτων στον οποίο οι πολύ φτωχοί οφειλέτες θα μπορούν να ζητήσουν, μετά την πτώχευση τους, να μεταβιβαστεί η πρώτη κατοικία τους και αφού καταβάλλουν μισθώματα για 12 έτη, θα δύνανται να ανακτήσουν την κυριότητα της κατοικίας τους, καταβάλλοντας ως τίμημα επαναγοράς την αξία που θα έχει η κατοικία κατά το χρόνο άσκησης του παραπάνω δικαιώματός τους περί επαναγοράς.

Από όλα αυτά συνάγεται ότι με το νέο νόμο, ουσιαστικά, καταργείται ρητά ο ν. 3869/2010, δηλαδή το νομοθέτημα το οποίο αποτέλεσε την τελευταία δεκαετία τη σημαντικότερη στήριξη και ελπίδα των υπερχρεωμένων νοικοκυριών ότι θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν τα τραπεζικά τους χρέη και να επανενταχθούν στην οικονομική και κοινωνική ζωή. Και «την επιτυχία» αυτή την πιστώνεται η Κυβέρνηση.

Στον ίδιο νόμο περιλαμβάνεται διάταξη, που αφορά την αύξηση των ασφαλιστρών για ορισμένα παλιά συμβόλαια υγείας. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. κατανοεί την ανάγκη των ασφαλιστικών εταιρειών για ρευστότητα, αλλά είναι κάθετα αντίθετο στο να επωμίζονται οι καταναλωτές όλα τα προβλήματα, που προκύπτουν όταν οι εταιρείες αναλαμβάνουν κάποιο επιχειρηματικό ρίσκο. Πιστεύουμε ότι πολλοί καταναλωτές θα αναγκαστούν να ακυρώσουν συμβόλαια υγείας, γιατί θα αδυνατούν να πληρώσουν το αυξημένο ασφαλιστρο, μέσα στην κρίση. Και έτσι θα μείνουν ανασφάλιστοι σε προχωρημένη ηλικία, όταν έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη αυτών των συμβολαίων.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

Ο νέος νόμος επρόκειτο να τεθεί σε εφαρμογή την 1η Ιανουαρίου 2021. Αναβλήθηκε, όμως, η εφαρμογή του και το δεύτερο εξάμηνο του 2021, λόγω των προβλημάτων που προκάλεσε το δεύτερο κύμα της πανδημίας.

Στις 16 Δεκεμβρίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποκάλυψε το σχέδιο δράσης, για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια, στην μετά κορωνοϊό εποχή. Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια, ή τα δάνεια με καθυστέρηση στην εξόφληση, αναμένεται ότι θα εκτοξευτούν, μόλις τελειώσουν τα μέτρα στήριξης των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων, που θεσμοθετήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Το Πρόγραμμα που κατέθεσε η Ε.Ε. το Δεκέμβριο 2020, στοχεύει να αντιμετωπίσει τη συσσώρευση των "κόκκινων" δανείων και ζητά από το Ευρωκοινοβούλιο να εγκρίνει, γρήγορα, την πρόταση του 2018.

Ενώ το Πρόγραμμα Δράσης αναγνωρίζει την ανάγκη προστασίας των ευάλωτων δανειοληπτών και συστήνει ένα συμβουλευτικό όργανο με εκπροσώπους της βιομηχανίας και των Ενώσεων Καταναλωτών, δυστυχώς προτείνει την πώληση δανείων σε εισηπρακτικές εταιρίες που έχουν έδρα σε κάποιο κράτος-μέλος της Ε.Ε. και εποπτεύονται μόνο από τις αρχές του κράτους, όπου εδρεύουν (ευρωπαϊκό διαβατήριο). Ακόμα χειρότερα, δε θεσμοθετείται καμία επαρκής προστασία των καταναλωτών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, ούτε κάποιοι κανόνες, ούτε κάποια πρότυπα για τις εταιρίες είσπραξης, ούτε κάποια υποχρέωσή τους να σεβαστούν τη νομοθεσία του κράτους του καταναλωτή. Όλα αυτά ανοίγουν παράθυρο για καταχρηστικές συμπεριφορές. Οι τράπεζες θα έπρεπε να ασχολούνται με τις αναδιρθώσεις των δανείων και όχι με τις πωλήσεις.

Η μείωση του αριθμού των κόκκινων δανείων για χάρη της οικονομικής σταθερότητας δεν πρέπει να γίνει σε βάρος των καταναλωτών. Πολλοί καταναλωτές στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αγωνίζονται να ανταποκριθούν στην αποπληρωμή και στις δόσεις των δανείων τους, λόγω της πανδημίας και όχι μόνο. Όλοι αυτοί θα "ριχτούν βορά" στα αρπακτικά. Η ΒΕUC και τα μέλη της ζητήσαμε:

- Να μην ισχύσει το ευρωπαϊκό διαβατήριο, για τις εταιρίες που θα αγοράσουν τα κόκκινα δάνεια.
- Να δίνεται στους καταναλωτές η δυνατότητα να αγοράσουν το χρέος τους, σε μειωμένες τιμές, πριν αυτό πωληθεί σε τρίτους.
- Να υποχρεωθούν εισηπρακτικές εταιρίες, να σέβονται τους δανειολήπτες που δυσκολεύονται να αποπληρώσουν τα δάνειά τους και να μη χρησιμοποιούν αθέμιτες μεθόδους.

Νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές

Στην τελευταία πεντηκονταετία, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει δημιουργήσει ένα σύνολο πολιτικών και νομοθεσίας, για την προστασία των καταναλωτών και των δικαιωμάτων μας. Ας έχουμε υπόψη μας ότι, στη χώρα μας, πάνω από το 85% της νομοθεσίας, για την προστασία των καταναλωτών δημιουργείται, στις Βρυξέλλες. Όμως, προβλήματα υπάρχουν. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χρησιμοποιώντας, ως βάση την υπάρχουσα νομοθεσία, στις 13 Νοεμβρίου 2020 κατέθεσε την πρότασή της για το νέο θεματολόγιο για τους καταναλωτές. Στόχος να προωθηθούν τα δικαιώματα των καταναλωτών, να γίνουν σεβαστά στην πράξη και να ενδυναμωθούν οι καταναλωτές τόσο σήμερα μέσα στην πανδημία, όσο και στο μέλλον. Το θεματολόγιο αναφέρεται και στο παρόν και στο μέλλον και αναλύει το όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τους καταναλωτές μέχρι το 2025. Το θεματολόγιο θεσπίζει συγκεκριμένες δράσεις, σε πέντε βασικούς τομείς, που προστατεύουν και ενδυναμώνουν τους καταναλωτές, ώστε να παίξουν ενεργό ρόλο στην πράσινη και ψηφιακή μετάβαση:

- Πράσινη μετάβαση: Οι καταναλωτές πρέπει να παίξουν ενεργό ρόλο. Χρειάζονται, όμως, καλύτερη, ενημέρωση για τη βιωσιμότητα των αγαθών, αξιόπιστη πληροφόρηση, προστασία από ψεύτικους πράσινους ισχυρισμούς και την πρόωρη απαξίωση.
- Ψηφιακός μετασχηματισμός: Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν ίση προστασία και στις διαδικτυακές συναλλαγές και στις μη διαδικτυακές. Όμως, πρέπει να προστατευτούν

καλύτερα στον τομέα των ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα στην ασφάλεια των προϊόντων που απορρέουν από τις νέες τεχνολογίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο, να διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών από την τεχνητή νοημοσύνη, να αντιμετωπιστούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

- Εφαρμογή νομοθεσίας: Όλοι οι καταναλωτές πρέπει να απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Το Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία Καταναλωτών (ΣΠΚ) έχει πολλή δουλειά. Συντονίζει και στηρίζει τα κράτη-μέλη στο έργο της επιβολής της νομοθεσίας, στηρίζει τις εθνικές αρχές με καινοτόμα ηλεκτρονικά εργαλεία για τη διεξαγωγή ερευνών στο διαδίκτυο, αξιολογεί την εργαλειοθήκη των εθνικών αρχών για την αντιμετώπιση παράνομων πρακτικών.
- Ευαλωτότητα καταναλωτών: Οι ανάγκες των καταναλωτών διαφέρουν ανάλογα με την καταναλωτική ομάδα, στην οποία ανήκουν, π.χ. παιδιά, ηλικιωμένοι, ΑΜΕΑ. Πρέπει να υπάρχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες για την αντιμετώπιση υπερχρέωσης, σε όλα τα κράτη-μέλη. Οι απαιτήσεις ασφάλειας των προϊόντων και τα πρότυπα πρέπει να αναβαθμιστούν, τόσο για τα προϊόντα που χρησιμοποιούν ενήλικες όσο και για αυτά της παιδική φροντίδας. Οι υπηρεσίες παροχής συμβουλών πρέπει να υπάρχουν και στις πλέον απομακρυσμένες περιοχές.
- Προστασία των Καταναλωτών σε παγκόσμιο επίπεδο: Οι καταναλωτές πρέπει να προστατεύονται με τον ίδιο τρόπο είτε αγοράζουν από επιχείρηση που έχει έδρα την Ευρώπη, είτε αγοράζουν από επιχείρηση εκτός Ευρωπαϊκών συνόρων π.χ. Κίνα, Η.Π.Α. κ.λπ.

Το θεματολόγιο περιλαμβάνει προτάσεις, για την οικονομική ανάκαμψη μετά την εποχή της πανδημίας, για την πράσινη και την ψηφιακή μετάβαση. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδέχεται ότι η πολιτική προστασίας καταναλωτών είναι βασικό εργαλείο για να εμπνεύσουμε την εμπιστοσύνη στους καταναλωτές και να ανακάμψουμε οικονομικά από την κρίση του κορωνοϊού. Οι προβληματισμοί των καταναλωτών πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρο των πολιτικών για την υγεία, την ενέργεια, τα χρηματοοικονομικά, την ψηφιακή και την πράσινη μετάβαση. Καθώς το δεύτερο κύμα της πανδημίας χτυπάει σκληρά την Ευρώπη, οι καταναλωτές χρειάζονται τη διαβεβαίωση ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση και οι εθνικές κυβερνήσεις θα βελτιώσουν την προστασία που οι καταναλωτές χρειάζονται. Οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν τεράστιες αλλαγές από την ψηφιοποίηση της οικονομίας και τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας αντιμετώπισαν παράνομες πρακτικές αεροπορικών εταιρειών, αύξηση τιμών για βασικά προϊόντα υγιεινής, διαδικτυακές απάτες κ.λπ. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τονίζει, στο θεματολόγιο, την απόλυτη ανάγκη συνεργασίας ανάμεσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, της εθνικές αρχές και της Ενώσεις Καταναλωτών για να ξεπεραστεί η κρίση αυτή που είναι και κρίση υγείας και οικονομική. Άλλωστε οι Ενώσεις Καταναλωτών, από την αρχή της πανδημίας, σε όλη την Ευρώπη βοήθησαν και βοηθούν χιλιάδες καταναλωτές συμβουλευοντας, ενημερώνοντας, επιλύοντας προβλήματα. Το 2021, θα αναθεωρηθεί η νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη και τις πωλήσεις από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Επίσης, θα ενδυναμωθεί η ικανότητα των Ενώσεων Καταναλωτών να παίζουν το ρόλο τους στην εφαρμογή των δικαιωμάτων των καταναλωτών και να διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη μέσω της Οδηγίας για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές. Το 2021, επίσης, θα υποστηριχθούν οι πρωτοβουλίες των κρατών-μελών για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς όλους τους καταναλωτές και κυρίως τις ευάλωτες ομάδες.

Πράσινη Συμφωνία

Στις 11 Δεκεμβρίου 2019, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, ως την κορυφαία πολιτική της Ευρώπης, για τη θητεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2019-2024, Η συμφωνία αυτή περιλαμβάνει:

- Τη στρατηγική “Από το χωράφι στο πιάτο”, με στόχο τη μεταμόρφωση της παραγωγής και της κατανάλωσης τροφίμων σε βιώσιμες επιλογές.
- Την ψηφιακή στρατηγική της Ε.Ε.
- Τη βελτίωση της ενεργειακής επάρκειας στις μεταφορές και τη στέγαση.
- Την αύξηση της παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Την κυκλική οικονομία, με προϊόντα μεγαλύτερης διάρκειας, που θα μπορούν να διορθώνονται και να ανακυκλώνονται.

Οι Ενώσεις Καταναλωτών, στην Ευρώπη, υποδέχτηκαν με χαρά την Πράσινη Συμφωνία, που αποτελεί μια στροφή της Ευρωπαϊκής Πολιτικής, προς την εναρμόνιση με τους στόχους του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών – Ο.Η.Ε. για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Βιώσιμη ανάπτυξη σύμφωνα με τον Ο.Η.Ε. σημαίνει ότι το “καθαρό” περιβάλλον αποτελεί προϋπόθεση κοινωνικής ευημερίας και οικονομικής ευμάρειας.

Όμως, η Πράσινη Συμφωνία, δεν περιλαμβάνει συγκεκριμένους σχεδιασμούς και μέτρα για να κινητοποιήσει τους καταναλωτές και να τους οδηγήσει σε πράσινες επιλογές και αλλαγή τρόπου ζωής. Είναι γνωστό, σε όλους, ότι χωρίς την ενεργή συμμετοχή των καταναλωτών, καμία στρατηγική, ή πολιτική δεν επιτυγχάνει. Οι καταναλωτές διαθέτουν μια τεράστια οικονομική δύναμη και θα υπάρξει μεγάλη διαφορά, για τον πλανήτη, εάν οι καταναλωτές επιλέγουν βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε συνεργασία με την ΒΕUC – Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών, κατέθεσαν τα αιτήματα και τους προβληματισμούς των καταναλωτών, ζητώντας την ενσωμάτωσή τους, στις μελλοντικές προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για την εξειδίκευση της Πράσινης Συμφωνίας:

- Η Πράσινη Συμφωνία πρέπει να δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να παίξουν ενεργό ρόλο στη μετάβαση στην πράσινη – βιώσιμη ανάπτυξη. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφέρεται, ξεκάθαρα, στην ανάγκη ενεργοποίησης συγκεκριμένων τομέων της αγοράς, όπως η βιομηχανία και η έρευνα. Δεν κάνει καμία αναφορά στους καταναλωτές, η προστασία των οποίων πρέπει να αποτελεί μια οριζόντια πολιτική, που θα διατρέχει όλες τις άλλες πολιτικές. Έτσι, πρέπει να ενισχυθούν η εφαρμογή της υπάρχουσας νομοθεσίας, η εξωδικαστική επίλυση διαφορών, η συλλογική αποζημίωση των καταναλωτών, σε περίπτωση παραβίασης της νομοθεσίας προστασίας του περιβάλλοντος, που επίσης προστατεύει και την υγεία των καταναλωτών.
- Οι καταναλωτές πρέπει να εμπιστευτούν την κυκλική οικονομία. Για να συμβεί αυτό, πρέπει:
 - Η εγγύηση των αγαθών να καλύπτει όλη τη διάρκεια ζωής τους.
 - Οι προδιαγραφές που θέτει η οικολογική σχεδίαση των αγαθών (eco-design) πρέπει να γίνουν υποχρεωτικές, ώστε να παράγονται προϊόντα μεγαλύτερης διάρκειας ζωής.
 - Το 80% της περιβαλλοντολογικής επίπτωσης ενός αγαθού εξαρτάται από το σχεδιασμό του. Ο οικολογικός σχεδιασμός πρέπει να προωθηθεί ώστε να παράγονται περισσότερα βιώσιμα αγαθά και οι καταναλωτές να έχουν περισσότερες βιώσιμες επιλογές.
 - Πρέπει να απαγορευτεί η πρόωρη απαξίωση των αγαθών. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν δικαίωμα να διορθώνουν τα προϊόντα (αυτό σημαίνει διαθεσιμότητα ανταλλακτικών, συμφέρουσες τιμές για διόρθωση, ευκολία διόρθωσης)
 - Οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν πληροφόρηση για τη διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών, πριν την αγορά των προϊόντων.
 - Πρέπει να εισαχθεί μια μεγαλύτερη περίοδος εγγύησης για τα μεταχειρισμένα προϊόντα.
 - Οι καταναλωτές πρέπει να λαμβάνουν πληροφόρηση για τη διάρκεια ζωής των προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των επικαιροποιήσεων ασφάλειας του λογισμικού του διαδικτύου των πραγμάτων (IoT – Internet of Things) και του ψηφιακού περιεχομένου.
- Για να προωθηθεί η επανάχρηση και η ανακύκλωση των προϊόντων, πρέπει να διασφαλιστεί ότι χημικές ουσίες, που έχουν χαρακτηριστεί επικίνδυνες, για τους καταναλωτές, στο διάστημα που μεσολάβησε, από την παραγωγή – κατασκευή προϊόντων μέχρι την επανάχρηση και/ή ανακύκλωση, δεν είναι παρούσες, στα νέα προϊόντα, που κατασκευάζονται, από τις ανακτηθείσες πρώτες ύλες. Πρέπει να το πάρουμε απόφαση ότι κάποια προϊόντα δεν ανακυκλώνονται, ούτε επαναχρησιμοποιούνται.

- Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να διασφαλίσει την πρόσβαση όλων των καταναλωτών σε βιώσιμα τρόφιμα. Η κλιματική αλλαγή θα επιφέρει αυξήσεις τιμών τροφίμων. Επομένως, θα υπάρχει κίνδυνος οι καταναλωτές να μη μπορούν να αγοράσουν τρόφιμα. Διπλή ποιότητα τροφίμων είναι απαράδεκτη, όταν μιλάμε για βιώσιμη διατροφή. Βιώσιμη διατροφή είναι η υγιεινή διατροφή, για εμάς τους καταναλωτές. Για να γίνει λοιπόν, εύκολη η υγιεινή διατροφή, πρέπει να θεσμοθετηθεί η διατροφική σήμανση των τροφίμων, στο εμπρός τμήμα της συσκευασίας, με τη μορφή του φωτεινού σηματοδότη. Η σήμανση των τροφίμων πρέπει να γίνεται πάνω στη συσκευασία και όχι μόνο μέσω διαδικτύου, όπως προτείνει η βιομηχανία. Η σήμανση της χώρας προέλευσης πρέπει να είναι υποχρεωτική. Η στρατηγική “από το χωράφι στο πιάτο” πρέπει να διασφαλίζει την επάρκεια, την ευκολία επιλογής και τις προσιτές τιμές, για μια βιώσιμη και υγιεινή διατροφή.
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να αυξήσει τον προϋπολογισμό της, για την ανακαίνιση των κτιρίων, ώστε να γίνουν ενεργειακά επαρκή. Σήμερα μόνο το 0,4% των κτιρίων της Ε.Ε. ανακαινίζεται, κάθε χρόνο. Και ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει, στην Πράσινη Συμφωνία, την ανακαίνιση των κτιρίων, δεν περιλαμβάνει τους καταναλωτές, στις ομάδες που θα ενταχθούν, σε αυτήν την πρωτοβουλία. Πρέπει να σχεδιαστεί μια στρατηγική, για τη χρηματοδότηση, μέσω δημόσιας υποστήριξης, αλλά και φθηνών πράσινων δανείων, για να ανακαινιστούν τα σπίτια των Ευρωπαίων. Και ενώ η Πράσινη Συμφωνία αναφέρεται, στην ανακαίνιση, δεν κάνει καμία αναφορά, στη θέρμανση και στην ψύξη των κτιρίων ενώ η θέρμανση και η ψύξη συνεισφέρουν, πολύ, στην κλιματική αλλαγή. Πρέπει να θεσμοθετηθούν συμβουλευτικές υπηρεσίες, που θα βοηθούν τους καταναλωτές να επιλέξουν τα σωστά προϊόντα, για την ανακαίνιση των σπιτιών τους καθώς και την κατάλληλη για αυτούς, μέθοδο ψύξης και/η θέρμανσης.
- Η στροφή των καταναλωτών, στην ενέργεια, από ανανεώσιμες πηγές, πρέπει να διευκολυνθεί. Οι παραπλανητικοί “πράσινοι” ισχυρισμοί, για το ηλεκτρικό ρεύμα πρέπει να απαγορευτούν. Το ηλεκτρικό ρεύμα πρέπει να παράγεται, από ανανεώσιμες πηγές και όχι να “βαφτίζεται” “πράσινο”, μέσω αγοράς πράσινων πιστοποιητικών. Η δυνατότητα των καταναλωτών να παράγουν ηλεκτρικό ρεύμα πρέπει να ενισχυθεί και να εξαλειφθούν όλα τα εμπόδια, για τους καταναλωτές. Πρέπει να διασφαλιστεί ότι οι επιπλέον χρεώσεις τρίτων καθώς και οι φόροι που εισπράττονται, μέσα από τους λογαριασμούς του ηλεκτρικού ρεύματος πληρούν τις αρχές της διαφάνειας. Αυτές οι επιπλέον χρεώσεις πρέπει να περιληφθούν στο Ευρωπαϊκό Εξάμηνο.
- Πρέπει να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές, που θα διευκολύνουν την πράσινη μετάβαση, π.χ. σταθμοί φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων.
- Πρέπει να θεσμοθετηθούν υπηρεσίες συμβουλευτικές, που θα καθοδηγούν και θα διευκολύνουν τους καταναλωτές να δημιουργήσουν ενεργειακές κοινότητες.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ επιθυμεί να αναπτυχθούν πράσινα χρηματοδοτικά προϊόντα, δεν ενσωματώνει το θέμα αυτό στη συζήτηση, για την ολοκλήρωση της Ένωσης των Αγορών Κεφαλαίου, για να διευκολύνει τους επενδυτές να έχουν πρόσβαση, σε χρηματοδοτήσεις, που θα αφιερωθούν, στην πράσινη ανάπτυξη, ούτε κάνει λόγο, για συμβουλευτικές υπηρεσίες, προς τους καταναλωτές, ώστε να λαμβάνουν σωστές αποφάσεις, όσον αφορά δάνεια, για βιώσιμες δράσεις (π.χ. ανακαίνιση σπιτιού). Τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα θα πρέπει να υποχρεωθούν να έχουν υψηλότερους δείκτες ρευστότητας, εάν χρηματοδοτούν δραστηριότητες που βασίζονται σε ορυκτά καύσιμα.
- Οι μεταφορές είναι ένας τομέας, όπου μπορεί να υπάρξει τεράστια μείωση στις εκπομπές ρύπων. Πρέπει λοιπόν:
 - Να εφαρμοστεί η αρχή: “Ο ρυπαίνων πληρώνει”. Αυτό σημαίνει ότι τα αυτοκίνητα παλαιάς τεχνολογίας θα επιβαρύνονται, με υψηλότερη φορολογία. Στο σημείο αυτό, όμως, πρέπει να δοθεί μεγάλη προσοχή, στους καταναλωτές χαμηλού εισοδήματος, που δεν έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν αυτοκίνητο νέας τεχνολογίας.
 - Το Σύστημα Εμπορίας Ρύπων δεν πρέπει να επεκταθεί στις οδικές μεταφορές, γιατί θα υποβαθμίσει τους στόχους, που έχουν τεθεί, για μείωση των εκπομπών αυτών.
 - Οι μεταφορές, με το τραίνο, αποτελούν εναλλακτική λύση, για να μειωθούν οι εκπομπές των ρύπων. Δυστυχώς, όμως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν κατοχυρώνει τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, ούτε προσπαθεί να επιλύσει

το πρόβλημα των υψηλών τιμών στα γρήγορα τραίνα, που δημιουργούν τα μονοπώλια.

- Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να θεσμοθετήσει τα δικαιώματα των επιβατών συνδυασμένων μεταφορών. Η χρήση πολλών και διαφορετικών μέσων μεταφοράς, που θα συνδυάζονται, μεταξύ τους, αλλά θα είναι ασφαλή και αξιόπιστα μπορεί να συμβάλει, στη σημαντική μείωση των εκπομπών ρύπων στις μεταφορές.
- Η οδηγία για τη σήμανση των αυτοκινήτων πρέπει να αναθεωρηθεί και μάλιστα άμεσα, για να βοηθηθούν οι καταναλωτές να επιλέξουν ένα "πράσινο αυτοκίνητο".
- Τέλος, σε διεθνές επίπεδο, η Πράσινη Συμφωνία πρέπει να προβλέπει πώς θα αντιμετωπίσει τους διεθνείς μας εταίρους, που αμφισβητούν τη μείωση των ζιζανιοκτόνων, των λιπασμάτων, των αντιβιοτικών, σε φυτά και ζώα και ισχυρίζονται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θέτει εμπόδια στο ελεύθερο εμπόριο, μέσω των φυτοϋγειονομικών ελέγχων, που επιβάλλει.

Η κρίση του κορωνοϊού έχει σταματήσει την εξέλιξη των διαπραγματεύσεων μας, με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Μάλιστα, υπάρχουν προτάσεις (κυρίως της βιομηχανίας), για αναβολή της υλοποίησης της Πράσινης Συμφωνίας, με τη δικαιολογία ότι οι επιχειρήσεις δε θα αντέξουν το βάρος της υλοποίησης της, τώρα που έχουν πληγεί από την πανδημία. Η ΒΕUC και το ΚΕ.Π.ΚΑ. διαφωνούν. Η Πράσινη Συμφωνία μπορεί να αποτελέσει τη λύση στην κρίση, με τη δημιουργία «πράσινων» θέσεων εργασίας, και όχι μόνο.

Ευρωπαϊκή Δράση για το κλίμα

Ταυτόχρονα με την Πράσινη Συμφωνία η Ε.Ε. έθεσε τους στόχους της, για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Αυτούς τους στόχους δημοσιοποίησε και έθεσε στη διαβούλευση. Οι βασικοί άξονες είναι:

- Μηδενικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου μέχρι το 2050,
- Νέος στόχος, για τη μείωση των παραπάνω εκπομπών μέχρι το 2030, που θα ανακοινωθεί μέχρι τον Ιούνιο του 2021,
- Αξιολόγηση ανά 5 έτη, μετά το Σεπτέμβριο του 2030, της συμμόρφωσης των κρατών-μελών με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- Συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς τα κράτη-μέλη που δε συμμορφώνονται.

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής αποτελεί βασική πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης που θα προστατεύει όχι μόνο το περιβάλλον αλλά και τους καταναλωτές.

Για να γίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση κλιματικά ουδέτερη έως το 2050 στο ενεργειακό σύστημά της πρέπει να αντικαταστήσει τα ορυκτά καύσιμα με ανανεώσιμες πηγές. Την ίδια στιγμή, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας πρέπει να γίνει πιο ευέλικτη, ώστε οι ώρες αιχμής της κατανάλωσης να αντιστοιχούν στην προσφορά ενέργειας που θα παρουσιάζει διακυμάνσεις.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε συνεργασία με τη ΒΕUC κατέθεσε τις επιφυλάξεις και τις προτάσεις των καταναλωτών για την κλιματική ουδετερότητα της Ευρώπης. Η Ευρώπη δε θα φτάσει την κλιματική ουδετερότητα ως το 2050, χωρίς την ευελιξία της κατανάλωσης από τα νοικοκυριά. Πώς μπορούμε οι καταναλωτές να αλλάξουμε τις παραδοσιακές συμβάσεις μας προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος σε πιο ευέλικτες και τι προστασία χρειαζόμαστε; Πώς μπορούμε να προστατέψουμε την ιδιωτική ζωή των ανθρώπων και να διασφαλίσουμε πως όλα είναι υπό έλεγχο;

1. Οι κατοικίες, σήμερα, ευθύνονται για περίπου το 1/3 της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Για να επιτευχθούν οι κλιματικοί στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τη θέρμανση κατοικιών πρέπει να αυξηθεί στο 50-70% ως το 2050 και τα οχήματα πρέπει να γίνουν ηλεκτρικά σε ποσοστό 50-75% έως το 2050. Τα προϊόντα που επιτρέπουν ευέλικτη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, όπως οι δεξαμενές ζεστού νερού και οι αντλίες θερμότητας, θα μπορούσαν να βοηθήσουν τα νοικοκυριά να αλλάξουν τον τρόπο θέρμανσής τους, χωρίς να διακυβεύεται η άνεσή τους. Τα ηλεκτρικά οχήματα μπορούν επίσης, να παράσχουν ευελιξία. Φορτίζονται σε περιόδους χαμηλής ζήτησης και επιστρέφουν ηλεκτρική ενέργεια

- στο δίκτυο σε περιόδους υψηλής ζήτησης. Ωστόσο, τα νοικοκυριά ίσως να μην είναι ικανά να προσαρμόσουν την κατανάλωσή τους κάθε φορά που το σύστημα το χρειάζεται. Εδώ είναι που συναντώνται η προσφορά και η ζήτηση, ενώνοντας πολλές μικρότερες μεμονωμένες μονάδες.
2. Τα νοικοκυριά μπορούν να αλλάξουν την κατανάλωσή τους με τα σωστά οικονομικά κίνητρα. Μία μελέτη από την Οργάνωση Καταναλωτών «Citizens Advice στο Η.Β.» δείχνει ότι οι καταναλωτές καταλαβαίνουν την ανάγκη για ευέλικτη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και είμαστε πρόθυμοι να κάνουμε κατάλληλες ενέργειες. Η μελέτη δείχνει, όμως, ότι οι καταναλωτές θα δεσμευτούμε μόνον αν έχουμε τις κατάλληλες οικονομικές απολαβές και επαρκή επίπεδα οικονομικής προστασίας, μέσω μηχανισμών όπως τα ανώτατα όρια τιμών. Τα οικονομικά οφέλη πρέπει να επιτρέπουν σε εμάς τους καταναλωτές να ανακτούμε γρήγορα την αρχική επένδυση για προϊόντα, που πρώτα διευκολύνουν την ευέλικτη κατανάλωση και έπειτα πετυχαίνουν την εξοικονόμηση.
 3. Τα νοικοκυριά είναι πρόθυμα να αναθέσουν τον έλεγχο της κατανάλωσής τους, σε τρίτους, εάν έχουν εγγυήσεις πως οι ανάγκες τους θα ικανοποιηθούν. Αυτοματοποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες όπως η έξυπνη φόρτιση των ηλεκτρικών οχημάτων, μπορεί να βοηθήσει εμάς τους καταναλωτές να γλιτώσουμε χρήματα. Τα αυτοκίνητα φορτίζουν σε περιόδους χαμηλής ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, ως εκ τούτου οι καταναλωτές ωφελούνται από τις χαμηλότερες τιμές, συμβάλλοντας, έτσι στη σταθερότητα του συστήματος. Οι καταναλωτές θα αποδεχθούμε αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, εάν έχουμε εγγυήσεις ότι δεν υποβαθμίζονται η ικανοποίηση των αναγκών μας, η άνεσή μας και η ευκολία μας. Για παράδειγμα, θα «αγκαλιάσουμε» την έξυπνη φόρτιση των οχημάτων εάν έχουμε μια εγγύηση ελάχιστης φόρτισης και εφόσον έχουμε τη δυνατότητα να προσδιορίσουμε μια συγκεκριμένη ώρα στην οποία θα έχει επέλθει η πλήρης φόρτιση.
 4. Η ανάθεση ελέγχου δεν πρέπει να είναι υποχρεωτική και οι καταναλωτές πρέπει να έχουμε τη δυνατότητα να παρακάμψουμε τις αυτοματοποιημένες αποφάσεις. Ένα από τα κύρια εμπόδια για την αποδοχή από εμάς τους καταναλωτές των αυτοματοποιημένων αποφάσεων, που λαμβάνονται από έξυπνα προϊόντα και νέες ενεργειακές υπηρεσίες αποτελεί ο φόβος μας για μια πιθανή έλλειψη ελέγχου. Οι καταναλωτές είμαστε πιο πρόθυμοι να βασιστούμε σε αυτοματοποιημένες αποφάσεις, εάν αυτό δεν είναι υποχρεωτικό. Το κλειδί στην αποδοχή μας είναι να έχουμε την επιλογή να παρακάμψουμε εύκολα τις αυτοματοποιημένες αποφάσεις εάν έχουμε μία επείγουσα ή ιδιαίτερη ανάγκη. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές μπορεί να έχουμε την ανάγκη να θερμάνουμε περισσότερο από τα συνηθισμένα δεδομένα το σπίτι μας, εάν έχουμε θέματα υγείας.
 5. Αυστηρά πρότυπα ασφαλείας στον κυβερνοχώρο για συνδεδεμένα προϊόντα πρέπει να υπάρχουν. Ενώσεις καταναλωτών και μέλη της BEUC, όπως η Ένωση Καταναλωτών Βελγίου (Test-Achats) και η Ένωση Καταναλωτών Ηνωμένου Βασιλείου (Which?) κατέδειξαν προβλήματα σε πολλές έξυπνες οικιακές συσκευές. Οι έρευνές τους έδειξαν ότι οι χάκερς μπορούσαν εύκολα να έχουν πρόσβαση και να παίρνουν τον έλεγχο των συνδεδεμένων συσκευών σε λιγότερο από 4 ημέρες. Αυτό δεν είναι μόνο επιζήμιο για εμάς τους καταναλωτές, αλλά ακόμα μπορεί να επιφέρει αυξημένα ρίσκα για το σύστημα ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς οι συνδυασμένες επιθέσεις εναντίον ποικίλων προϊόντων μπορούν να οδηγήσουν σε διακοπές ρεύματος. Τα έξυπνα προϊόντα πρέπει να εγγυώνται την ασφάλειά τους και με το σχεδιασμό τους και εξ ορισμού.
 6. Τα θεμελιώδη δικαιώματά μας στην προστασία της ιδιωτικής μας ζωής και των δεδομένων μας, πρέπει να προστατεύονται. Δεδομένα από έξυπνους μετρητές, έξυπνες συσκευές και ηλεκτρικά αυτοκίνητα επιτρέπουν τη διανομή νέων ενεργειακών υπηρεσιών οι οποίες μπορούν να επιφέρουν οφέλη σε εμάς τους καταναλωτές. Ωστόσο, μία έρευνα από την Which? έδειξε ότι πολλοί άνθρωποι ανησυχούν για το πώς οι εταιρείες χρησιμοποιούν τα δεδομένα τους.

Επίσης, οι καταναλωτές θα αποδεχτούμε τις νέες υπηρεσίες ενέργειας, όπως η έξυπνη φόρτιση ηλεκτρικών οχημάτων, μόνον εάν έχουμε διασφαλίσεις ότι οι πρακτικές της εταιρείας είναι ταυτόχρονα διαφανείς και νόμιμες.

8ο Ενωσιακό Πρόγραμμα Δράσης για το Περιβάλλον

Τον Οκτώβριο του 2019, το Συμβούλιο εξέδωσε συμπεράσματα που περιέχουν πολιτικές κατευθύνσεις για την περιβαλλοντική και την κλιματική πολιτική της Ε.Ε. για την περίοδο 2021 - 2030. Τα συμπεράσματα βασίζονται στο στρατηγικό θεματολόγιο της Ε.Ε. που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στις 20 Ιουνίου 2019 δίνοντας έμφαση στην επείγουσα ανάγκη να οικοδομηθεί μια κλιματικά ουδέτερη, πράσινη, δίκαιη και κοινωνική Ευρώπη. Το Συμβούλιο τόνισε στα συμπεράσματά του ότι η κλιματική αλλαγή, η ρύπανση, η απώλεια βιοποικιλότητας και οι αυξανόμενες απαιτήσεις για φυσικούς πόρους θέτουν σε κίνδυνο την ευημερία και τις προοπτικές των σημερινών και των μελλοντικών γενεών. Υπογράμμισε την ανάγκη να αναληφθεί πρόσθετη δράση για την προστασία και την αποκατάσταση της βιοποικιλότητας και να τεθούν φιλόδοξοι στόχοι για τη βιοποικιλότητα στο 8ο ΠΔΠ. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έπρεπε να παρουσιάσει, στις αρχές του 2020, μια φιλόδοξη και εστιασμένη πρόταση για το 8ο Πρόγραμμα Δράσης για το Περιβάλλον (ΠΔΠ), που θα περιλάμβανε μια ενωσιακή στρατηγική για ένα μη τοξικό περιβάλλον, για να αντιμετωπίζει πλήρως τα θέματα των ενδοκρινικών διαταρακτών, των συνδυαστικών επιδράσεων των χημικών ουσιών και των νανοϋλικών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έπρεπε, επίσης, να υποβάλει ένα νέο σχέδιο δράσης για την κυκλική οικονομία.

Στα τέλη του 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατέθεσε το σχέδιο του 8ου Προγράμματος Δράσης για το Περιβάλλον. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε συνεργασία με την ΒΕUC, έστειλε τα σχόλια, τους προβληματισμούς και τα αιτήματα, των καταναλωτών για να ενσωματωθούν στο 8ο Πρόγραμμα:

- Δεδομένα για το ανθρακικό αποτύπωμα της κατανάλωσης και της παραγωγής πρέπει να περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα, ώστε να διευκολύνεται η εποπτεία της εφαρμογής του. Στην καθημερινή ζωή, οι καταναλωτές εγκλωβίζονται, συχνά, σε τομείς όπως η κινητικότητα, η ενέργεια, τα τρόφιμα, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει ότι δε μπορούν να κάνουν σωστές επιλογές, γεγονός που έχει αρνητικές επιπτώσεις στην Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, τη Συμφωνία του Παρισιού και τους στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε.
- Πρέπει να διασφαλιστεί ένα υψηλό επίπεδο διαβίωσης εντός των ορίων του πλανήτη μας. Αυτό σημαίνει τη θεσμοθέτηση νέων δεικτών που θα μετρούν την οικονομική και κοινωνική πρόοδο πέρα από τους οικονομικούς δείκτες, όπως το Α.Ε.Π.
- Η Ευρωπαϊκή Αρχή Περιβάλλοντος και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων πρέπει να ενδυναμωθούν με προσωπικό, με αρμοδιότητες και με χρηματοδότηση. Είναι απαραίτητο να μπορούν να ανταποκριθούν στις νέες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη.
- Το 8ο Πρόγραμμα πρέπει να βοηθήσει στην εφαρμογή των 4 αρχών της Πράσινης Συμφωνίας: α) μη πρόκληση βλάβης, β) μηδενικές εκπομπές ρύπων, γ) διασφάλιση υψηλής ποιότητας ζωής και δ) διασφάλιση απόκτησης πόρων. Αυτές οι αρχές μπορούν να διασφαλιστούν:
 - ο δίνοντας προτεραιότητα στις πράσινες επενδύσεις (βιώσιμες υποδομές και τεχνολογίες),
 - ο ενσωματώνοντας την έννοια της βιωσιμότητας σε όλες τις πολιτικές και εμπορικές συμφωνίες,
 - ο εφαρμόζοντας την αρχή της μη πρόκλησης βλάβης, στα εργαλεία της καλής νομοθέτησης, σε οδηγίες, σε νομοθεσία, σε εμπορικές συμφωνίες,
 - ο εξαλείφοντας τις επιδοτήσεις σε πρακτικές που βλάπτουν το περιβάλλον,
 - ο εφαρμόζοντας την κυκλική οικονομία, παρέχοντας στους καταναλωτές αγαθά μεγαλύτερης διάρκειας ζωής, αγαθά που διορθώνονται και
 - ο ενεργοποιώντας τους καταναλωτές.

Το 8ο Πρόγραμμα θα αναθεωρηθεί το 2025.

Ευρωπαϊκή Στρατηγική για τη βιώσιμη διατροφή: «Από το χωράφι στο πιάτο»

Σε μια έρευνα για τη βιώσιμη διατροφή, που διεξήχθη σε 11 χώρες (Αυστρία, Βέλγιο, Γερμανία, Ελλάδα, Ιταλία, Λιθουανία, Ολλανδία, Πορτογαλία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία), τον

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

Οκτώβριο και το Νοέμβριο 2019 και συντονίστηκε από τη ΒΕUC απάντησαν πάνω από 11.000 καταναλωτές.

Βασικά συμπεράσματα της έρευνας είναι:

- Οι καταναλωτές παρότι γνωρίζουν τις επιπτώσεις της διατροφής, στο περιβάλλον, τείνουν να υποβαθμίσουν τις επιπτώσεις των δικών τους διατροφικών συνηθειών.
- Τα 2/3 των καταναλωτών θέλουν να αλλάξουν τις διατροφικές τους συνήθειες, για χάρη του περιβάλλοντος.
- Οι τιμές, η έλλειψη γνώσης, η έλλειψη ξεκάθαρης πληροφόρησης και η περιορισμένη προσφορά βιώσιμων επιλογών είναι οι αιτίες, που, όπως οι καταναλωτές δηλώνουν, τους εμποδίζουν να καταναλώσουν τρόφιμα, που είναι φιλικά στο περιβάλλον.
- Μόλις 40% των καταναλωτών δηλώνουν ότι είτε σταμάτησαν να τρώνε κόκκινο κρέας είτε το περιορίσαν, για λόγους περιβαλλοντικούς. Οι καταναλωτές αποδέχονται τα «φυτικά» μπιφτέκια και τα φυτικά τρόφιμα περισσότερο, από τα τρόφιμα που αναπτύσσονται, στα εργαστήρια, ή τα τρόφιμα που βασίζονται στα έντομα, για να λάβουν την ποσότητα πρωτεΐνης που χρειάζονται.
- Μόλις 16% των καταναλωτών νιώθουν ότι η κυβέρνησή τους κάνει αρκετά, για να ενθαρρύνει τη βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση τροφίμων.

Η έρευνα απέδειξε ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έπρεπε να προχωρήσει γρήγορα τη στρατηγική, «Από το χωράφι στο πιάτο».

Το Φεβρουάριο του 2020, λοιπόν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε τη στρατηγική για τη βιώσιμη διατροφή με τίτλο: «Από το χωράφι στο πιάτο». Βασικός στόχος αυτής της στρατηγικής είναι η στροφή των καταναλωτών, σε διατροφή χαμηλών ανθρακούχων εκπομπών και η μετάβαση σε βιώσιμο σύστημα τροφίμων.

Για εμάς τους καταναλωτές, ο όρος βιώσιμο σύστημα τροφίμων σημαίνει ένα σύστημα τροφίμων που παρέχει επάρκεια τροφίμων σε όλους, με τέτοιο τρόπο, που δε θέτει σε αμφισβήτηση την επάρκεια των τροφίμων, για επόμενες γενιές. Ένα τέτοιο σύστημα είναι επωφελές, σε όλη την αλυσίδα και για όλους τους εταίρους (από τους αγρότες μέχρι τους καταναλωτές), ωφελεί την κοινωνία, στο σύνολό της και έχει θετικές, ή στη χειρότερη περίπτωση, ουδέτερες επιπτώσεις στο περιβάλλον. Αυτό το σύστημα δίνει μεγάλη σημασία στην υγεία, καθώς η υγιεινή διατροφή σχεδόν πάντοτε ωφελεί το κλίμα και το περιβάλλον.

Το εμπόριο τροφίμων πρέπει να είναι ένα βασικό τμήμα αυτής της στρατηγικής, καθώς η εισαγωγή τροφίμων που δεν ανταποκρίνονται, στα ευρωπαϊκά πρότυπα για την προστασία του περιβάλλοντος, την καλή μεταχείριση των ζώων κ.λπ. μπορεί να υποβαθμίσει ακόμα και να ακυρώσει στην πράξη, τους στόχους αυτής της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής.

Η στρατηγική αυτή πρέπει να συνδεθεί και με άλλες προτεραιότητες, όπως η μηδενική μόλυνση του περιβάλλοντος, η έκθεση των καταναλωτών σε χημικές ουσίες, από τη συσκευασία των τροφίμων κ.λπ.

Επομένως, η Ε.Ε. πρέπει να ασχοληθεί, με όλα τα θέματα αυτά. Η στρατηγική «Από το χωράφι στο πιάτο» πρέπει να καταστήσει τη βιώσιμη (υγιεινή) διατροφή, μια εύκολη επιλογή, για τους καταναλωτές. Είναι, λοιπόν, απαραίτητη η υποχρεωτική διατροφική σήμανση με βάση το «φωτεινό σηματοδότη», στο μπροστινό τμήμα της συσκευασίας των τροφίμων, καθώς και η επισήμανση της χώρας προέλευσης, για όλα τα κρέατα, σε όποια μορφή και όποιο τρόπο πωλούνται (catering, ως συστατικά άλλων τροφίμων κ.λπ.) Το ίδιο πρέπει να ισχύει και για το γάλα στα γαλακτοκομικά προϊόντα.

Για να αποφύγουμε τη δυσκολία ακόμα και τη σύγχυση των καταναλωτών, για το ποιο τρόφιμο να επιλέξουν, πρέπει να εκδοθούν οδηγίες για υγιεινές και βιώσιμες δίαιτες, για να διαφωτίσουν και να διευκολύνουν τους καταναλωτές να εντάξουν την υγιεινή διατροφή, στη ζωή τους. Η στρατηγική αυτή πρέπει να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα, τις οικονομικά προσιτές

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

τιμές, την ελκυστικότητα των υγιεινών και βιώσιμων επιλογών τροφίμων και την ευκολία επιλογής αυτών των τροφίμων.

Αυτό σημαίνει ότι τα υγιεινά τρόφιμα δε θα είναι τα πιο ακριβά και ότι οι διάφορες ευρωπαϊκές πολιτικές (αγροτική, υγείας, περιβάλλον, εμπόριο, κ.λπ.), που επηρεάζουν την αλυσίδα τροφίμων, έχουν μεγαλύτερη συνοχή μεταξύ τους, π.χ. να συνδυάζουν τις επιδοτήσεις των τροφίμων με την προώθηση υγιεινών και βιώσιμων τροφίμων. Η στρατηγική τέλος, αυτή, πρέπει να λάβει υπόψη της ότι οι καταναλωτές απορρίπτουν συγκεκριμένες μεθόδους παραγωγής τροφίμων (π.χ. γενετική τροποποίηση, κλωνοποίηση κ.λπ.). Για να ξεπεραστεί αυτό το πρόβλημα οι μέθοδοι αυτοί πρέπει να είναι επιστημονικά αποδεδειγμένα ασφαλείς και να υπάρξουν εκστρατείες ενημέρωσης των καταναλωτών, με τη συμμετοχή των Ενώσεων Καταναλωτών.

Πολλά από αυτά που πρέπει να γίνουν, είναι, ήδη γνωστά. Απαιτείται πολιτική βούληση. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε συνεργασία με την ΒΕUC έθεσαν τις επιφυλάξεις και τα αιτήματα των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Η στρατηγική που ανακοίνωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή περιλαμβάνει μια σειρά στόχων, που πρέπει να γίνουν πραγματικότητα, μέχρι το 2030:

- Μείωση κατά το 50% της χρήσης χημικών φυτοφαρμάκων,
- Μείωση κατά 50% των απωλειών θρεπτικών ουσιών, με παράλληλη διασφάλιση ότι δεν υπάρχει υποβάθμιση της γονιμότητας του εδάφους,
- Μείωση κατά 20% της χρήσης λιπασμάτων,
- Μείωση κατά 50% των πωλήσεων αντιβιοτικών για εκτρεφόμενα ζώα και ψάρια και
- Ποσοστό τουλάχιστον 25% του εδάφους για οργανικές καλλιέργειες.

Επίσης, η στρατηγική αυτή περιλαμβάνει προτάσεις για:

- Μείωση των εκπομπών ρύπων από την κτηνοτροφία: Όμως, ενώ σε προηγούμενες προτάσεις γινόταν λόγος για διακοπή της προώθησης της παραγωγής και της κατανάλωσης κρέατος, τώρα γίνεται λόγος για τεχνολογίες που μειώνουν τις εκπομπές ρύπων, όπως καινοτόμα πρόσθετα στις ζωοτροφές, εναλλακτικές ζωοτροφές (άλγες, έντομα κ.λπ.). Η στρατηγική αναφέρει: «Νέες καινοτόμοι μέθοδοι, συμπεριλαμβανομένων της βιοτεχνολογίας και της ανάπτυξης προϊόντων βιοτεχνολογίας, μπορούν να παίξουν ρόλο στην αύξηση της βιωσιμότητας, με δεδομένο ότι είναι ασφαλείς για τους καταναλωτές και το περιβάλλον και αποφέρουν οφέλη για το σύνολο της κοινωνίας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναμένει τον Απρίλιο του 2021 τα αποτελέσματα μελέτης, για να αποφασίσει αν θα τροποποιήσει τη νομοθεσία για τους γενετικά τροποποιημένους οργανισμούς.
- Μείωση των μεταφορών τροφίμων σε μακρινές αποστάσεις: Δεν περιλαμβάνει, όμως, συγκεκριμένα μέτρα για την υποστήριξη των σύντομων δικτύων προσφοράς τροφίμων.
- Διασφάλιση της επάρκειας τροφίμων, σε περιόδους κρίσης: Η κρίση του COVID-19 απέδειξε πόσο σημαντική είναι η επάρκεια των τροφίμων και πόσο εύκολα μπορεί να τεθεί σε κίνδυνο (αύξηση τιμών, παύση μεταφορών, έλλειψη εργατών στα χωράφια και τις φάρμες κ.λπ.) .
- Ανάπτυξη Ευρωπαϊκού κώδικα συμπεριφοράς για υπεύθυνες επιχειρηματικές και διαφημιστικές πρακτικές: Ο κώδικας θα καλύπτει τη σύνθεση των τροφίμων, τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος της εταιρίας, την πολιτική διαφημίσεων (λαμβάνοντας υπόψη τις ευάλωτες ομάδες π.χ. παιδιά), τις πολιτικές τιμολόγησης (π.χ. πρέπει να αποφεύγεται η διαφήμιση φτηνού κρέατος) κ.λπ. Οι κώδικες συμπεριφοράς, βέβαια, δεν απολαμβάνουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, γιατί πολλές φορές απέτυχαν και απλά καθυστέρησαν την σχετική νομοθεσία. Και επιτέλους, η Ε.Ε., μέχρι το τέλος του 2022, θα έχει καταθέσει την πρότασή της, για τη θεσμοθέτηση των διατροφικών προφίλ, η οποία θα αναμορφώσει και τη νομοθεσία για τα υλικά που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα.
- Διατροφική σήμανση: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προτείνει μια εναρμονισμένη, υποχρεωτική σήμανση στο μπροστινό μέρος της συσκευασίας. Η διατροφική σήμανση στο

εμπρός τμήμα της συσκευασίας έχει αποδειχθεί ένα σημαντικό εργαλείο, που θα βοηθά τους καταναλωτές να κάνουν υγιεινές επιλογές τροφίμων. Όμως, αυτό δε θα συμβεί μέχρι το τέλος του 2022, αφού προηγηθούν αξιολογήσεις επιπτώσεων, διαβουλεύσεις κ.λπ. Η δε συζήτηση για το είδος αυτής της σήμανσης “καλά κρατεί”. Θα βασίζεται στο φωτεινό σηματοδότη; Θα είναι ανά μερίδα; Θα είναι, ανά 100γρ; Ποια σήμανση κατανοούν καλύτερα οι καταναλωτές;

- Σήμανση χώρας προέλευσης: Ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχεδίαζε υποχρεωτική σήμανση για το γάλα και για το κρέας, ως συστατικά, η τελική « έκδοση» της στρατηγικής αναφέρει ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σκέφτεται να προτείνει την επέκταση της υποχρεωτικής σήμανσης για την προέλευση σε συγκεκριμένα προϊόντα. Και αυτό προς το τέλος του 2022.
- Σήμανση βιώσιμων τροφίμων: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα εξετάσει τρόπους, για την εναρμόνιση των πράσινων ισχυρισμών και να δημιουργήσει ένα πλαίσιο σήμανσης που θα καλύπτει διατροφικές, κλιματολογικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές πτυχές των τροφίμων.
- Τιμές: Η στρατηγική αναγνωρίζει το ρόλο των τιμών για να πεισθούν οι καταναλωτές να επιλέξουν βιώσιμα και υγιεινά τρόφιμα και τρόπους διατροφής. Η μείωση του ΦΠΑ για τα υγιεινά τρόφιμα αποτέλεσε τμήμα των προηγούμενων προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το τελικό κείμενο προβλέπει ότι τα φορολογικά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα διασφαλίζουν ότι οι τιμές των τροφίμων αντικατοπτρίζουν το πραγματικό τους κόστος, όσον αφορά τη χρήση φυσικών πόρων και άλλες ζημιές στο περιβάλλον. Σήμερα συνεχίζεται η συζήτηση (και μάλιστα διαρκώς εντείνεται) γύρω από τις τιμές των τροφίμων και υπάρχει προβληματισμός εάν οι σημερινές πολιτικές που εστιάζουν στα φτηνά τρόφιμα είναι συμβατές με τη βιωσιμότητα των συστημάτων τροφίμων. Ο Αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Timmermans αναγνώρισε ότι ενώ δεν μπορούμε να διανοηθούμε αύξηση τιμών, για τα τρόφιμα, οι σημερινές τιμές τροφίμων δεν αντικατοπτρίζουν την πραγματική τους αξία. Μια έρευνα της BEUC – Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ενώσεων Καταναλωτών βρήκε ότι οι καταναλωτές θεωρούν την τιμή, ως ένα βασικό εμπόδιο για μια βιώσιμη διατροφή. Σήμερα, η επιλογή βιώσιμων τροφίμων είναι η πιο ακριβή. Πως μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι οι τιμές των τροφίμων στέλνουν στους καταναλωτές το σωστό μήνυμα, κρατώντας όμως, ταυτόχρονα, τις τιμές των βιώσιμων τροφίμων προσιτές σε όλους τους καταναλωτές; Τι θέσεις έχουμε να αντιπροτείνουμε οι Ενώσεις Καταναλωτών, σε προτάσεις για αύξηση φορολογίας των τιμών συγκεκριμένων τροφίμων (π.χ. κόκκινο κρέας); Τι προτείνουμε οι Ενώσεις Καταναλωτών για διαφορετικά ποσοστά Φ.Π.Α., ώστε να δοθούν κίνητρα στους καταναλωτές να κάνουν βιώσιμες και υγιεινές επιλογές τροφίμων; Το ΚΕ.Π.ΚΑ. πιστεύει ότι η λύση βρίσκεται στη μείωση της φορολογίας, επομένως και της τιμής των υγιεινών τροφίμων και όχι στην αύξηση της τιμής των μη υγιεινών και μη βιώσιμων τροφίμων (π.χ. κόκκινο κρέας). Οι βιώσιμες επιλογές τροφίμων, οι επιλογές υγιεινών τροφίμων πρέπει να είναι οι εύκολες (διατροφική σήμανση με φωτεινό σηματοδότη, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να επιλέγουν το σωστό τρόφιμο εύκολα, γρήγορα, με μια ματιά) και οι προσιτές σε τιμή (π.χ. μέσω της μείωσης του Φ.Π.Α.) επιλογές.
- Κρέας: Η στρατηγική αναφέρεται στο «κόκκινο» κρέας και όχι στο κρέας γενικά.
- Πλαίσιο για τα βιώσιμα τρόφιμα: Πριν το τέλος του 2023, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα καταθέσει πρόταση για ένα νομοθετικό πλαίσιο για τα βιώσιμα τρόφιμα, που θα περιλαμβάνει ορισμούς και γενικές αρχές και απαιτήσεις για τα βιώσιμα τρόφιμα και συστήματα τροφίμων. Επίσης, θα περιλαμβάνει τις ευθύνες όλων των εταίρων του συστήματος των τροφίμων. Σε συνδυασμό με την πιστοποίηση και τη σήμανση για τη βιωσιμότητα των τροφίμων, το πλαίσιο αυτό στοχεύει να δώσει τη δυνατότητα σε όλους να επωφεληθούν από βιώσιμες πρακτικές και να βελτιώσουν τα πρότυπα της βιωσιμότητας.
- Απορρίμματα τροφίμων: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα αναθεωρήσει τη σήμανση για την ημερομηνία λήξεως μέχρι το τέλος του 2022, ώστε να την προσαρμόσει με τα ευρήματα της έρευνας για την κατανόηση της ημερομηνίας λήξης από τους καταναλωτές π.χ. «κατανάλωση πριν από..» και «κατά προτίμηση πριν από..» .

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

- Συσσκευασίες τροφίμων: Θα προωθηθούν καινοτόμες και βιώσιμες λύσεις για τη συσκευασία των τροφίμων, που θα χρησιμοποιούν φιλικά στο περιβάλλον υλικά, που θα μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν και να ανακυκλωθούν, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση των απορριμμάτων.

Ένας από τους στόχους της στρατηγικής αυτής είναι να βοηθήσει τη μάχη ενάντια στη σπατάλη τροφίμων και ειδικότερα:

- Αναθεωρεί τους ισχύοντες κανόνες για την αναγραφή της ημερομηνίας λήξης (πρόταση ως το 2022). Μία μελέτη του 2018 που διεξήχθη από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπολογίζει ότι περίπου 10% από τα 88 εκατομμύρια τόνους των τροφίμων που πετιούνται, στην Ευρώπη, οφείλονται στην αναγραφή της ημερομηνίας λήξης (είτε εξαιτίας της παρερμηνείας της από τους καταναλωτές, είτε εξαιτίας της ακατάλληλης χρήσης των τροφίμων από τις επιχειρήσεις εστίασης).
- Θέτει στόχους, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων.
- Ερευνά τη σπατάλη τροφίμων, στο στάδιο παραγωγής και αναζητά τρόπους αποφυγής της.

Η πανδημία του COVID-19, μας έκανε να αλλάξουμε τον τρόπο που βλέπουμε το φαγητό μας, προς το καλύτερο. Αν και είναι δύσκολο να προβλέψουμε αν αυτή η τάση θα διαρκέσει, τα καλά νέα είναι ότι το 28% των Βέλγων καταναλωτών είναι πιο ευαισθητοποιημένοι σχετικά με την σπατάλη τροφίμων, από τότε που επιβλήθηκε το πρώτο λοκντάουν. Επίσης, 2 στους 3 Ελβετούς καταναλωτές επιθυμούν να υπάρχουν «περίεργου» σχήματος φρούτα και λαχανικά, στα ράφια των σουπερ μάρκετ.

Το 2020, καθιερώθηκε για πρώτη φορά, από τα Ηνωμένα Έθνη, η Παγκόσμια Ημέρα κατά της σπατάλης και του πετάγματος τροφίμων. Στην Ε.Ε., περίπου 20% των τροφίμων που παράγουμε πετιέται ή σπαταλάται. Πάνω από το 50% της συνολικής σπατάλης (47 εκατομμύρια τόνοι) προέρχεται από τα νοικοκυριά. Προκειμένου τα Ηνωμένα Έθνη να βοηθήσουν τους καταναλωτές να σπαταλάνε λιγότερα τρόφιμα, έχουν επινοήσει μία απλή μέθοδο: προγραμματίζουμε τα γεύματά μας, ελέγχουμε την ημερομηνία λήξης, αποθηκεύουμε με κατάλληλο τρόπο το φαγητό μας.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε συνεργασία με την ΒΕUC πήρε μέρος σε αυτήν την προσπάθεια. Προκειμένου να ωφεληθούν τόσο το περιβάλλον όσο και η οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών, το ΚΕ.Π.ΚΑ. βοηθά τους καταναλωτές να περιορίσουν την ποσότητα των τροφίμων, που καταλήγουν στον κάδο απορριμμάτων.

Έτσι, στις 29 Σεπτεμβρίου 2020, την πρώτη παγκόσμια ημέρα κατά της σπατάλης τροφίμων εκδώσαμε δελτίο τύπου και δώσαμε συμβουλές για:

- Έξυπνες και πράσινες αγορές τροφίμων
- Σωστό διαιτολόγιο
- Αγοράζοντας τρόφιμα
- Μαγειρεύοντας στο σπίτι

Όμως, η στρατηγική δεν περιλαμβάνει κανένα στόχο για την μείωση της παχυσαρκίας.

Πράσινοι ισχυρισμοί

Πολλοί καταναλωτές ανησυχούν για το περιβάλλον και τις απειλές που φέρνει η κλιματική αλλαγή. Καταβάλλουν προσπάθειες να αναπτύξουν συμπεριφορές φιλικές στο περιβάλλον και να αγοράζουν προϊόντα πιο φιλικά στο περιβάλλον. Όμως, αυτός δεν είναι πάντοτε ένας εύκολος στόχος. Στην αγορά, ερχόμαστε αντιμέτωποι με πολλούς ισχυρισμούς, που είναι ψεύτικοι, παραπλανητικοί και χωρίς αποδείξεις. Αυτό δημιουργεί σύγχυση στους καταναλωτές, καθώς είναι δύσκολο για αυτούς, να εντοπίσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που είναι πιο φιλικά στο περιβάλλον, από άλλα της ίδιας κατηγορίας.

Στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας και του νέου Σχεδίου Δράσης για την Κυκλική Οικονομία, η Ευρωπαϊκή Ένωση σχεδιάζει να αντιμετωπίσει το πρόβλημα

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

ατεκμηρίωτων και παραπλανητικών πράσινων ισχυρισμών, με σκοπό την ενδυνάμωση των καταναλωτών στη μετάβαση στην πράσινη οικονομία.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. και η BEUC καλωσορίζουμε αυτές τις πρωτοβουλίες και ζητάμε από την Ευρωπαϊκή Ένωση να είναι φιλόδοξη και να λάβει μέτρα, που θα “καθαρίσουν” την αγορά από παραπλανητικούς ισχυρισμούς και επισημάνσεις.

Ζητάμε, λοιπόν:

- Μια ξεκάθαρη, γρήγορη και αποτελεσματική διαδικασία προέγκρισης πράσινων ισχυρισμών, που θα πρέπει να θεσμοθετηθεί αξιοποιώντας την εμπειρία με τους ισχυρισμούς υγείας,
- Ένα κατάλογο με ισχυρισμούς που δε μπορούν να αποδειχθούν.
- Μια Ευρωπαϊκή Αρχή υπεύθυνη για την επαλήθευση των ισχυρισμών με βάση τα επιστημονικά δεδομένα, για την προέγκρισή τους,
- Ένα δημόσιο μητρώο με όλες τις αποφάσεις έγκρισης και μη έγκρισης, στο οποίο θα περιλαμβάνονται οι όροι χρήσης των ισχυρισμών καθώς και τυχόν περιορισμοί στη χρήση τους (οι αποφάσεις που δημοσιεύονται στο μητρώο πρέπει να ισχύουν για όλους τους εμπόρους που πληρούν τις ίδιες προϋποθέσεις),
- Αποδείξεις που υποστηρίζουν τον ισχυρισμό οι οποίες υποβάλλονται στη βάση δεδομένων, πριν χρησιμοποιηθεί ο ισχυρισμός,
- Ελέγχους συμμόρφωσης από τις αρχές εποπτείας της αγοράς,
- Χρήση των μεθόδων που αναπτύχθηκαν για το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των προϊόντων, ως βάση για μια μέθοδο απόδειξης των ισχυρισμών, με ταυτόχρονη ανάπτυξη και βελτίωσή τους,
- Επαναξιολόγηση όλων των ισχυρισμών πέντε χρόνια μετά την αρχική τους έγκριση, ή μετά από αίτημα κάποιου ανταγωνιστή,
- Ένα κεντρικό οργανισμό πιστοποίησης της πράσινης σήμανσης των αγαθών,
- Εξαίρεση από την υποχρέωση πιστοποίησης περιορισμένου αριθμού γνωστών και αναγνωρισμένων οικολογικών σημάνσεων και
- Απαγόρευση οποιαδήποτε σήμανσης που δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις πιστοποίησης.

Νέα ενεργειακή ετικέτα για ηλεκτρικές συσκευές

Από την Κυριακή 1 Νοεμβρίου 2020, όσοι αγοράσουν ένα νέο ψυγείο, πλυντήριο ρούχων, ή τηλεόραση ενδέχεται να εκπλαγούν, όταν ανοίξουν τη συσκευασία. Υπάρχει περίπτωση η ενεργειακή ετικέτα που θα βρουν μέσα στο κουτί να είναι διαφορετική από την ετικέτα της συσκευασίας. Πώς γίνεται αυτό; Είναι μέρος της μετάβασης από την παλιά ενεργειακή ετικέτα σε μια νέα και καλύτερη ετικέτα.

Τι είναι η ενεργειακή ετικέτα; Είναι ένα σημαντικό εργαλείο, που διευκολύνει τους καταναλωτές να κατανοήσουν καλύτερα και να συγκρίνουν την ενεργειακή απόδοση συσκευών, όπως τα ψυγεία, οι τηλεοράσεις και τα πλυντήρια πιάτων. Επιτρέπει στους καταναλωτές να κάνουν βιώσιμες και συμφέρουσες αγορές.

Γιατί έρχεται μια νέα ετικέτα; Έρευνα ανάμεσα σε καταναλωτές έδειξε ότι η κατάταξη που ισχύει σήμερα είναι παραπλανητική. Αυτό συμβαίνει γιατί στις ανώτερες κατηγορίες (A+, A++ και A+++) “συνωστίζονται” πολλές συσκευές, ενώ οι κατώτερες κατηγορίες είναι άδειες, καθώς οι πιο ενεργοβόρες συσκευές έχουν πλέον απαγορευτεί, στην αγορά. Για να διορθώσει αυτήν την κατάσταση, η Ευρωπαϊκή Ένωση αποφάσισε να αναβαθμίσει την ετικέτα: όλες οι κατηγορίες με “+” θα εξαφανιστούν και θα αντικατασταθούν από την κλίμακα A έως G. Η ανώτατη κατηγορία A θα είναι κενή, για να υπάρχει χώρος για τις πιο ενεργειακά αποδοτικές συσκευές, που θα παραχθούν στο μέλλον.

Η BEUC και η ANEC - Ευρωπαϊκή Ένωση για το συντονισμό της Εκπροσώπησης των Καταναλωτών στην Πιστοποίηση, ζητούν εδώ και καιρό αυτήν την αναμόρφωση, η οποία θα

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

βοηθήσει τους καταναλωτές να συγκρίνουν πιο εύκολα την ενέργεια που καταναλώνουν οι ηλεκτρικές συσκευές.

Χρονοδιάγραμμα μετάβασης: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε το Μάρτιο του 2019, την αναμόρφωση της ενεργειακής σήμανσης για τους λαμπτήρες φωτισμού, τα ψυγεία, τις οθόνες τηλεοράσεων, τα πλυντήρια πιάτων και ρούχων, ως εξής:

- 1 Νοεμβρίου 2020: Οι κατασκευαστές είναι υποχρεωμένοι, από τη νομοθεσία να περιλαμβάνουν και την υπάρχουσα και την αναβαθμισμένη ετικέτα στις συσκευές. Όμως, η νέα ετικέτα δεν πρέπει να εμφανίζεται στα καταστήματα, είτε συμβατικά, είτε διαδικτυακά.
- 1 Μαρτίου 2021: Οι νέες ετικέτες για τα πλυντήρια πιάτων, τα πλυντήρια ρούχων, τα πλυντήρια-στεγνωτήρια, τα ψυγεία, τους ψυγείοκαταψύκτες, τις αποθήκες κρασιού, τις τηλεοράσεις και τις οθόνες πρέπει να είναι ορατές στα καταστήματα. Οι λιανοπωλητές πρέπει να αλλάξουν τις ετικέτες μέσα σε 2 εβδομάδες από την 1η Μαρτίου 2021.
- 1 Σεπτεμβρίου 2021: Οι νέες ετικέτες για τα φωτιστικά πρέπει να είναι ορατές στα καταστήματα.

Οι καταναλωτές θα αρχίσουν να βλέπουν τις νέες ετικέτες στα καταστήματα από την 1η Μαρτίου 2021. Από την 1η Νοεμβρίου 2020 έως τότε, θα υπάρξει μια μεταβατική περίοδος τεσσάρων μηνών κατά την οποία οι παλιές και οι νέες ετικέτες θα συνυπάρχουν στη συσκευασία και στο εσωτερικό, αντίστοιχα. Αυτή η μεταβατική περίοδος είναι απαραίτητη για την προσαρμογή των κατασκευαστών και των προμηθευτών, λαμβάνοντας υπόψη τη διάρκεια αποστολής και αποθήκευσης των περισσότερων ηλεκτρικών συσκευών.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. διεξάγει ενημερωτική εκστρατεία για τους καταναλωτές και για να τους βοηθήσει να κατανοήσουν καλύτερα τη νέα σήμανση με τη βοήθεια της BEUC και εννέα Ενώσεων Καταναλωτών από όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο ενός χρηματοδοτούμενου από την Ε.Ε. προγράμματος που ονομάζεται BELT. Το πρόγραμμα αυτό, στοχεύει στην αύξηση της απορρόφησης των πιο ενεργειακά αποδοτικών προϊόντων. Για να ευαισθητοποιήσουν όλους τους εμπλεκόμενους (κατασκευαστές, εμπόρους λιανικής και καταναλωτές) σχετικά με τη νέα ενεργειακή ετικέτα, οι εταίροι του BELT διοργανώνουν δράσεις για όλους τους ενδιαφερόμενους σε εθνικό επίπεδο. Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του προγράμματος (www.belt-project.eu).

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. έχει μεταφράσει και προσαρμόσει για τους καταναλωτές στην Ελλάδα, ένα πολύ χρηστικό και εύκολο στην κατανόηση έντυπο, που ετοιμάστηκε στο πρόγραμμα Belt. Σε αυτό το έντυπο παρουσιάζονται όλα τα βασικά χαρακτηριστικά της νέας ετικέτας. Μπορείτε να το κατεβάσετε από την ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ.

Το ψηφιακό μέλλον της Ευρώπης

Στις 19 Φεβρουαρίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε ένα πακέτο πρωτοβουλιών, που περιγράφει το όραμα της Ευρώπης, για το ψηφιακό μέλλον. Το πακέτο περιέχει 3 έγγραφα:

- Ένα έγγραφο ενημερωτικό, για το όραμα της Ευρώπης, με τίτλο: «Διαμορφώνοντας το ψηφιακό μέλλον της Ευρώπης».
- Μια λευκή βίβλο, για την τεχνητή νοημοσύνη, που θέτει τις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για την προώθηση και την ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης στην Ευρώπη, με ταυτόχρονη διασφάλιση του σεβασμού των βασικών δικαιωμάτων των πολιτών.
- Μια ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα, με βασικό αντικείμενο τη διασφάλιση ότι η Ε.Ε. θα καταστεί πρότυπο και θα αναλάβει ηγετικό ρόλο σε μια κοινωνία δυνατή χάρη στα δεδομένα.

Η προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής βασίζεται σε 3 πυλώνες, με αρκετές πρωτοβουλίες, για τον καθένα:

1. Η τεχνολογία δουλεύει για τον άνθρωπο: Για την υλοποίηση αυτού του πυλώνα, η λευκή βίβλος για την τεχνητή νοημοσύνη θέτει τις προϋποθέσεις, για ένα νομοθετικό πλαίσιο, για τη δημιουργία εμπιστοσύνης στην τεχνητή νοημοσύνη. Η λευκή βίβλος για την

τεχνητή νοημοσύνη βασίζεται σε δύο πυλώνες:

- Ο πρώτος πυλώνας αφορά τη βιομηχανία και την έρευνα και στοχεύει στην επίτευξη άριστων αποτελεσμάτων στον τομέα της τεχνητής νοημοσύνης.
 - Ο δεύτερος πυλώνας παρουσιάζει τις επιλογές δημιουργίας νομικού πλαισίου που θα διασφαλίσει την εμπιστοσύνη την τεχνητή νοημοσύνη, αντιμετωπίζει τους κινδύνους, για τα βασικά δικαιώματα και την ασφάλεια. Αυτό το νομικό πλαίσιο θα εστιάσει στις εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης που θεωρούνται υψηλού κινδύνου, με βάση τον τομέα χρήσης και την ίδια τη χρήση της εφαρμογής. Αυτές οι υψηλού κινδύνου εφαρμογές θα πρέπει να είναι διαφανείς, ιχνηλατήσιμες και να υφίστανται ανθρώπινη εποπτεία. Οι Εποπτικές Αρχές, επίσης, θα πρέπει να μπορούν να ελέγξουν και να πιστοποιήσουν τα δεδομένα, που χρησιμοποιούν οι αλγόριθμοι. Ο Γενικός Κανονισμός για την ασφάλεια των αγαθών και τις ευθύνες των προμηθευτών θα βελτιωθεί, για να ανταποκρίνεται στην τεχνητή νοημοσύνη. Ο δεύτερος πυλώνας προβλέπει αξιολόγηση των κριτηρίων ώστε να διευρυνθεί μελλοντικά, ο κατάλογος εφαρμογών υψηλού κινδύνου. Η στρατηγική για την κυβερνοασφάλεια στην Ευρώπη, που περιλαμβάνει την αναθεώρηση της Οδηγίας για την Ασφάλεια Συστημάτων Δικτύου (Ψηφιακή Ασφάλεια) και τη δημιουργία κοινής ομάδας κυβερνοασφάλειας καθώς και το πρόγραμμα της ενίσχυσης δεξιοτήτων που στοχεύει στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων σε όλη την κοινωνία, πρέπει να διασφαλίσουν οφέλη για όλους στην ψηφιακή εποχή.
2. Η ψηφιακή οικονομία είναι δίκαιη και ανταγωνιστική: Για την υλοποίηση αυτού του πυλώνα, η στρατηγική για τα δεδομένα τονίζει ότι το ευρωπαϊκό ψηφιακό όραμα πηγάζει από τις ευρωπαϊκές αξίες και τα βασικά δικαιώματα, βάζοντας τον άνθρωπο στο επίκεντρο της πολιτικής, αλλά και διευρύνοντας την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων και των καταναλωτών καθώς και στη νομοθεσία για τον ανταγωνισμό. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέλει να υπάρχει ροή δεδομένων εντός της Ε.Ε. και σε όλους τους τομείς, προς όφελος όλων, με κανόνες για την πρόσβαση και χρήση δεδομένων, δίκαιους, πρακτικούς και σαφείς. Η Ε.Ε. θα αξιολογήσει την καταλληλότητα της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τον ανταγωνισμό, στο ψηφιακό περιβάλλον και θα αναθεωρήσει όσους κανόνες δεν είναι κατάλληλοι. Η πράξη για τις ψηφιακές Υπηρεσίες θα διασφαλίσει ότι οι αγορές, που βασίζονται, σε μεγάλες πλατφόρμες, με σημαντική επιρροή στο δίκτυο, λειτουργούν με τρόπο που είναι δίκαιος, χωρίς να αποκλείουν την είσοδο στην αγορά καινοτόμων επιχειρήσεων. Το πλαίσιο για τα ψηφιακά χρηματοοικονομικά προϊόντα θα διασφαλίζει εύκολα, κατανοητά, ασφαλή και ανταγωνιστικά χρηματοδοτικά αγαθά, περιλαμβάνοντας νομοθετικές προτάσεις για τα κρυπτονομίσματα, για τη λειτουργία σε ψηφιακό περιβάλλον και μια στρατηγική για την ολοκλήρωση της ευρωπαϊκής αγοράς πληρωμών. Η εφαρμογή της πράξης για τη διαλειτουργικότητα, για την πρόσβαση στα δεδομένα θα προωθηθεί. Ένα νέο πρόγραμμα για τους καταναλωτές θα τους δώσει τη δυνατότητα να κάνουν πληροφορημένες επιλογές και να παίζουν ένα ενεργό ρόλο στην ψηφιακή μετάβαση.
3. Θέλουμε μια ανοιχτή, δημοκρατική και βιώσιμη κοινωνία: Για την υλοποίηση αυτού του πυλώνα θα θεσμοθετηθούν, ως τμήμα της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες, κανόνες για την εμπάθυση της εσωτερικής αγοράς ψηφιακών υπηρεσιών, με ενίσχυση και εναρμόνιση των ευθυνών για τις ψηφιακές πλατφόρμες. Η αναθεώρηση του κανονισμού για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eIDAS) θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του, θα επεκτείνει τα οφέλη του στον ιδιωτικό τομέα και θα προωθήσει αξιόπιστες ψηφιακές ταυτοποιήσεις. Μια πρωτοβουλία για την κυκλική οικονομία στον τομέα των ηλεκτρονικών συσκευών θα διασφαλίσει ότι αυτές είναι σχεδιασμένες να διαρκούν, να επαναχρησιμοποιούνται και να ανακυκλώνονται, διασφαλίζοντας το δικαίωμα στη διόρθωση, ή στην αναβάθμιση, ώστε να διευρυνθεί ο κύκλος της ζωής τους και να αποφεύγεται η πρόωρη απαξίωση. Η προώθηση των ηλεκτρονικών αρχείων υγείας που βασίζεται σε μια κοινή ευρωπαϊκή μορφή ανταλλαγής και ένας ευρωπαϊκός χώρος για τα δεδομένα υγείας θα βελτιώσουν την ασφαλή πρόσβαση στα δεδομένα αυτά.

Απαντώντας στην πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η BEUC ζήτησε να τεθούν σε εφαρμογή διασφαλίσεις, ώστε να μετριαστούν οι κίνδυνοι από την τεχνητή νοημοσύνη και την

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

κοινή χρήση των δεδομένων, για τα 450 εκατομμύρια των Ευρωπαίων πολιτών και να προστατευτούν τα δικαιώματά τους στην ψηφιακή επανάσταση.

Η ΒΕUC αναγνωρίζει ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες, με τεχνητή νοημοσύνη, όπως οι εικονικοί βοηθοί, μπορούν να κάνουν τη ζωή των καταναλωτών πιο εύκολη. Όμως, υπάρχουν και κίνδυνοι, για παράδειγμα όταν η τεχνητή νοημοσύνη οδηγεί σε χειραγώγηση, ή σε διακρίσεις εναντίον καταναλωτών. Η ΒΕUC ζητά νομικούς υποχρεωτικούς κανόνες, που θα κατοχυρώνουν τα δικαιώματα των καταναλωτών στην τεχνητή νοημοσύνη, θα υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις να λειτουργούν με διαφάνεια και να αναλαμβάνουν την ευθύνη, για τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στα προϊόντα τους και θα δίνουν στις δημόσιες αρχές τη δύναμη, για να διασφαλίσουν ότι οι εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης δε βλάπτουν τους καταναλωτές.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. και η ΒΕUC πιστεύουμε ότι η Ευρώπη χρειάζεται υποχρεωτικούς και εφαρμόσιμους κανόνες για να διασφαλίσει ότι η τεχνητή νοημοσύνη θα φέρει πραγματικά οφέλη στους καταναλωτές και στην κοινωνία. Οι καταναλωτές πρέπει να βοηθηθούν ώστε να καταλάβουν πώς χρησιμοποιείται η τεχνητή νοημοσύνη και τι συνέπειες έχει η χρήση της. Πρέπει να μπορούν να εμπιστευτούν τις εταιρίες που χρησιμοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη με ασφάλεια και υπευθυνότητα. Πρέπει να είναι σίγουροι ότι θα είναι προστατευμένοι, αν κάτι "πάει στραβά." Χωρίς αυτές τις διασφαλίσεις, οι καταναλωτές δε θα αποδεχτούν αυτές τις νέες υπηρεσίες και προϊόντα. Υπερβολικά πολλά δεδομένα συγκεντρώνονται στα χέρια λίγων βιομηχανιών, που τα χρησιμοποιούν για δικό τους μόνον όφελος. Οι καταναλωτές θα ωφελούνταν, αν για παράδειγμα η αυτοκινητοβιομηχανία επέτρεπε την πρόσβαση στα δεδομένα των αυτοκινήτων, ώστε να διευκολυνθεί η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών κινητικότητας. Είναι καλό, που η Ευρωπαϊκή Ένωση θέλει να νομοθετήσει για το πώς θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα, αλλά όταν πρόκειται για προσωπικά δεδομένα, πρέπει πάντοτε ο καταναλωτής να αποφασίζει εάν επιτρέπει τη συλλογή και την κοινή χρήση των δεδομένων του. Ο στόχος που έχει τεθεί να μπορέσουν οι Ευρωπαϊκές εταιρίες να ανταγωνιστούν με τις μεγάλες εταιρίες τεχνολογίας δεν πρέπει να επιτευχθεί σε βάρος της ιδιωτικότητας και της αυτονομίας των καταναλωτών.

Η ΒΕUC και το ΚΕ.Π.ΚΑ.-Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών, με δελτίο τύπου, στις 25 Φεβρουαρίου 2020, για την τεχνητή νοημοσύνη και τις αποφάσεις που λαμβάνονται από αλγόριθμους, ζητήσαμε:

- Νομοθετικούς, υποχρεωτικούς και εφαρμόσιμους κανόνες, που θα αφορούν δίκαιη χρήση, διαφάνεια, ανάληψη ευθύνης, έλεγχο και ασφάλεια, ώστε η τεχνητή νοημοσύνη και η αυτόματη λήψη αποφάσεων να χρησιμοποιούνται με δίκαιο και υπεύθυνο τρόπο. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν ξεκάθαρη εικόνα για τον τρόπο που λαμβάνονται οι αποφάσεις και να έχουν τη δυνατότητα να αντιταχθούν σε αυτές. Οι εταιρίες πρέπει να θέσουν τα κατάλληλα μέτρα, για να εγγυηθούν τη συμμόρφωσή τους με τη νομοθεσία και να επιτρέπουν το νομοθετικό έλεγχο.
- Επικαιροποίηση της υπάρχουσας νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, τις διακρίσεις, την ασφάλεια των αγαθών και την ευθύνη του προμηθευτή αγαθών ώστε να προστατευθούν οι καταναλωτές από κινδύνους, που προέρχονται από την τεχνητή νοημοσύνη και την αυτόματη λήψη αποφάσεων. Η νέα νομοθεσία πρέπει να προβλέπει μηχανισμούς εφαρμογής της νομοθεσίας και αποζημίωσης των καταναλωτών, εάν υποστούν βλάβη.
- Θεσμοθέτηση συστημάτων αξιολόγησης των κινδύνων από τη τεχνητή νοημοσύνη και την αυτόματη λήψη αποφάσεων, ώστε να διασφαλιστεί ότι όσο μεγαλύτερες είναι οι πιθανές επιπτώσεις, τόσο πιο ισχυρό και αυστηρό θα είναι το νομοθετικό πλαίσιο.

Οι Ευρωπαϊκοί κανόνες για την πρόσβαση και την κοινή χρήση των δεδομένων πρέπει να:

- Απαιτούν από τις επιχειρήσεις να παρέχουν πρόσβαση στα δεδομένα τους, εφόσον αυτή η πρόσβαση διορθώνει προβλήματα της αγοράς, όπως άρνηση πρόσβασης για να εμποδίσουν ανταγωνιστές να θέσουν στην αγορά νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες,
- Εγγυώνται ότι η συλλογή και η χρήση δεδομένων συμμορφώνονται με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, με ιδιαίτερη προσοχή όταν οι εταιρίες έχουν

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

- πρόσβαση ή μια στα δεδομένα της άλλης, δημιουργούν εργαλεία για τους καταναλωτές, ώστε να έχουν καλύτερο έλεγχο των προσωπικών τους δεδομένων και πληροφοριών,
- Διασφαλίζουν την ασφάλεια των δεδομένων, ώστε να εμποδίζουν διαρροές δεδομένων.

Η Ε.Ε. στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της για την ψηφιακή Ευρώπη, ανακοίνωσε:

- Την Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες και την Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές αγορές.
- Την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Κυβερνοασφάλεια.

Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες και Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές αγορές:
Στις 15 Δεκεμβρίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε τα σχέδιά της να επικαιροποιήσει τους Ευρωπαϊκούς κανόνες για τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρίες διαδικτυακής αναζήτησης (π.χ. google), τα ηλεκτρονικά καταστήματα (π.χ. Amazon), τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. facebook) και οι επιγραμμικές αγορές-πλατφόρμες (π.χ. Ebay).

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. και η ΒΕUC υποστηρίζουν αυτή τη νομοθετική πρωτοβουλία, την οποία περιμέναμε πολύ καιρό και η οποία θα καταστήσει τους ψηφιακούς παίχτες πιο υπεύθυνους, θα προστατέψει τα δικαιώματά των καταναλωτών και θα διευρύνει τις επιλογές των καταναλωτών σε καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες.

Η πρόταση για τις ψηφιακές υπηρεσίες τροποποιεί την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που είναι 20 ετών και εισάγει την υποχρέωση των πλατφορμών να επαληθεύουν ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα είναι πραγματικές. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για τους καταναλωτές, γιατί πολύ εύκολα ψευτοεπιχειρήσεις – απατεώνες δημοσιεύουν ψεύτικες διαφημίσεις και εξαπατούν τους καταναλωτές. Η νέα πρόταση για Κανονισμό θα εφαρμόζεται και στους παρόχους εκτός Ε.Ε., μέσω του ορισμού νομικού εκπροσώπου, που προβλέπεται.

Δυστυχώς, όμως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν αποδέχτηκε πλήρως και δεν περιέλαβε στην πρότασή της τις συστάσεις του Ευρωκοινοβουλίου να καταστούν οι πλατφόρμες υπεύθυνες για βλάβες που τυχόν θα υποστούν οι καταναλωτές. Οι πλατφόρμες (επιγραμμικές αγορές) δεν είναι πλέον ουδέτεροι φιλοξενητές εμπόρων και για αυτό πρέπει να αναλάβουν το κομμάτι της ευθύνης που τους αναλογεί. Δημιουργήθηκε, λοιπόν μια εξαίρεση, για τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Γενικά, η πρόταση περιέχει θετικά βήματα, που αφορούν την απονομή σημάτων εμπιστοσύνης από τα κράτη-μέλη και όχι από τις πλατφόρμες, την αναστολή λειτουργίας αυτών που κάνουν ανακοινώσεις χωρίς τεκμηρίωση, ή αναρτούν παράνομο περιεχόμενο, τις απαιτήσεις διαφάνειας και πληροφόρησης, τη συλλογική αποζημίωση των καταναλωτών, τις αρμοδιότητες των εθνικών και Ευρωπαϊκών Αρχών, τη συνεργασία μεταξύ τους και τη γρήγορη (εντός 3 μηνών από τη ψήφισή του) εφαρμογή του Κανονισμού. Έχει, όμως και αρνητικά βήματα, που αφορούν την παραβίαση της ασφάλειας των προϊόντων, που δεν περιέχεται στον Κανονισμό, τον εθελοντικό χαρακτήρα των ελέγχων των αγαθών, τη μη συνοχή των ορισμών και των όρων, που χρησιμοποιούνται, την προστασία των καταναλωτών, που δεν περιλαμβάνεται ως νομικός στόχος και βασική αρχή του Κανονισμού, την εξάρτηση της συμμόρφωσης από αυτό-ρυθμιστικούς κανόνες και συν-ρύθμιση, τη θεσμοθέτηση των δικαστηρίων της χώρας του προμηθευτή ως αρμοδίων για την επίλυση διαφορών, την ύπαρξη θολών διαδικασιών για την επίλυση παραπόνων, την πρόσβαση στο φάκελο της υπόθεσης και το δικαίωμα στην ακρόαση, που δεν είναι βέβαιο ότι μπορεί να ασκήσει ένας καταναλωτής ή μια Ένωση καταναλωτών που τον εκπροσωπεί.

Η πράξη για τις ψηφιακές αγορές επιβάλλει υποχρεώσεις στις πλατφόρμες, που λειτουργούν, ως ψηφιακοί ρυθμιστές της πρόσβασης, στην ενιαία αγορά. Κάποιες πλατφόρμες που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην εσωτερική αγορά, γιατί αποτελούν δίοδο προσέγγισης πελατών από επιχειρήσεις, θέτουν εμπόδια σε αυτήν την προσέγγιση, γιατί συχνά ακολουθούν αθέμιτες πρακτικές. Θα υποχρεωθούν, λοιπόν, να μην προωθούν μόνο τα δικά τους προϊόντα και υπηρεσίες, να μην αποκλείουν τους νέους και καινοτόμους ανταγωνιστές τους, να μη νοθεύουν τον ανταγωνισμό, περιορίζοντας έτσι τις επιλογές των καταναλωτών.

Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Κυβερνοασφάλεια: Στις 16 Δεκεμβρίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε τα σχέδιά της για την κυβερνοασφάλεια. Περιμέναμε, νομοθεσία για το θέμα αυτό εδώ και πολύ καιρό. Η ΒΕUC και τα μέλη της, όπως το ΚΕ.Π.ΚΑ. ζητούσαμε καλύτερη προστασία των καταναλωτών και θεσμοθέτηση ελάχιστων ορίων ασφάλειας, για τα προϊόντα που συνδέονται στο διαδίκτυο. Οι συσκευές που συνδέονται στο διαδίκτυο έχουν μπει στα σπίτια μας και στην καθημερινότητά μας: αυτόνομα αυτοκίνητα, ηλεκτρικές οικιακές συσκευές που λαμβάνουν εντολές από τα κινητά μας, μέσω διαδικτύου, έξυπνες κλειδαριές και πολλές άλλες «έξυπνες συσκευές».

Το 2019, η Οργάνωση Καταναλωτών στη Δανία, Forbrugerrådet Tænk, αποκάλυψε πρόβλημα ασφάλειας στα έξυπνα κουδούνια εξώθυρας, που δημιουργούσαν κίνδυνο διάρρηξης. Η Οργάνωση Καταναλωτών στο Βέλγιο, Test Achats/Test Aankoop, εγκατέστησε 19 δημοφιλείς έξυπνες οικιακές συσκευές (έξυπνο ψυγείο, έξυπνος συναγερμός, έξυπνη κλειδαριά κ.λπ.) και κάλεσε δύο φημισμένους χάκερς να εντοπίσουν προβλήματα ασφάλειας. Εντόπισαν προβλήματα σε περισσότερα από τα μισά προϊόντα. Αυτή η έλλειψη κυβερνοασφάλειας εκθέτει τους καταναλωτές σε μεγάλο κίνδυνο. Εκθέτει, επίσης, σε κίνδυνο την κοινωνία γενικά, καθώς οι κυβερνοεπιθέσεις μπορούν να οδηγήσουν, σε μεγάλες δυσλειτουργίες σε βασικές υποδομές.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει επίσης προτείνει την αναθεώρηση της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, για την ασφάλεια του δικτύου και των πληροφοριακών συστημάτων. Η αναθεώρηση μπορεί να διορθώσει τους αδύναμους κανόνες για την ενημέρωση των καταναλωτών όταν συμβαίνει μια κυβερνοεπίθεση. Οι οικιακές συσκευές που συνδέονται στο διαδίκτυο αυξάνουν την παρουσία τους στα ράφια των καταστημάτων, αλλά πολλές από αυτές δεν είναι αρκετά ασφαλείς. Κάποιες, μάλιστα δεν είναι καθόλου ασφαλείς. Έτσι, οι καταναλωτές κινδυνεύουν. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. και η ΒΕUC απαιτούν τη δημιουργία νομοθεσίας για την κυβερνοασφάλεια και την ασφάλεια των προϊόντων, που συνδέονται στο διαδίκτυο.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Πριν δύο χρόνια, στις 27 Νοεμβρίου 2018, επτά Ενώσεις Καταναλωτών – μέλη της ΒΕUC – Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ενώσεων Καταναλωτών (Forbrukerrådet από Νορβηγία, Consumentenbond από Ολλανδία, ΕΚΠΟΙΖΩ από Ελλάδα, dTest από Τσεχία, Zveza Potrošnikov Slovenije από Σλοβενία, Federacja Konsumentów από Πολωνία και Sveriges Konsumenter από Σουηδία) κατέθεσαν καταγγελίες, κατά της Google, για την παραβίαση του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ενημέρωσε, την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, τον τότε Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης και τον τότε Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή για παραβίαση του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων από τη Google, ενώ ταυτόχρονα εξέδωσε και δελτίο τύπου για να ενημερώσει και τους καταναλωτές.

Η Ένωση Καταναλωτών της Νορβηγίας (Forbrukerrådet), είχε καταθέσει αναφορά, για τις μεθόδους που χρησιμοποιούσε η Google, για τη συλλογή δεδομένων, που αφορούσαν τον εντοπισμό της τοποθεσίας των χρηστών. Αυτό συμβαίνει μέσω του "ιστορικού τοποθεσίας" και της "δραστηριότητας διαδικτύου και εφαρμογών" και χρησιμοποιεί διάφορα "κόλπα", για να διασφαλίσει ότι αυτές οι επιλογές είναι ενεργοποιημένες στα τηλέφωνα των χρηστών. Η εταιρεία, επίσης, δεν ενημερώνει, ξεκάθαρα, τους καταναλωτές, τι σημαίνει αυτή η πολιτική της. Επιπλέον, η Ένωση Καταναλωτών της Νορβηγίας δημιούργησε ένα πολύ ενδιαφέρον και ιδιαίτερο βίντεο, για να ευαισθητοποιήσει τους καταναλωτές. Το βίντεο αυτό υποτιτλίστηκε στα Ελληνικά από το ΚΕ.Π.ΚΑ. και παρουσιάστηκε στη σελίδα του στο facebook.

Τα δεδομένα της τοποθεσίας μπορούν να αποκαλύψουν πολλές πληροφορίες για την προσωπική μας ζωή, καθώς οι μετακινήσεις μας "λένε πολλά" για εμάς (για παράδειγμα: αποκαλύπτουν τις θρησκευτικές μας πεποιθήσεις, εφόσον επισκεπτόμαστε ένα ναό, ή την κατάσταση της υγείας μας, εάν επισκεπτόμαστε ένα κέντρο θεραπείας καρκίνου). Αυτά τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν, με πολλούς τρόπους, όπως για στοχευμένες διαφημίσεις, ή για προσωποποιημένες προσφορές και υπηρεσίες. Τα δεδομένα της τοποθεσίας, συχνά, συνδυάζονται με άλλα δεδομένα, όπως το ιστορικό πλοήγησης στο διαδίκτυο, τη

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

δραστηριότητα στα κοινωνικά δίκτυα, το αρχείο των αγορών μας, τις προτιμήσεις μας, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός πολύ λεπτομερούς καταναλωτικού προφίλ.

Το Νοέμβριο του 2018, οι καταγγελίες κατατέθηκαν στις αρμόδιες Αρχές Προστασίας Δεδομένων. 9 μήνες αργότερα (Ιούλιος 2019), η Ιρλανδική Αρχή ορίστηκε επικεφαλής της έρευνας, για τα παράπονα. 6 μήνες αργότερα (Φεβρουάριος 2020) η Αρχή ανακοίνωσε ότι ξεκινάει δική της έρευνα. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ενημέρωσε και πάλι τους καταναλωτές με σχετικό δελτίο τύπου. Εντύπωση και απορία προκάλεσε το γεγονός ότι η Αρχή θα κάνει δύο διαφορετικές έρευνες με το ίδιο αντικείμενο. Στη μια, οι Ενώσεις Καταναλωτών θα μπορούν να παρέμβουν, γιατί έχουν υποβάλλει παράπονα και στην άλλη όχι. Επιπλέον οι μέχρι τώρα καθυστερήσεις μας ανησυχούν πολύ.

Παρόμοιες υποθέσεις κατά της Google “τρέχουν” στις Η.Π.Α. και στην Αυστραλία. Επιπλέον το μέλος της BEUC, η Γαλλική Ένωση Καταναλωτών UFC – Que Choisir κατέθεσε συλλογική προσφυγή κατά της Google, στη Γαλλία, για τις πολιτικές εντοπισμού των χρηστών. Εν τω μεταξύ, η Google συνεχίζει να συλλέγει τα δεδομένα για τη τοποθεσία δισεκατομμυρίων ανθρώπων και καμία Αρχή δεν της έχει αποδώσει την παραμικρή ευθύνη.

Δύο χρόνια πέρασαν και δεν είναι ακόμα ξεκάθαρο εάν θα έχουμε κάποια απόφαση. Σύμφωνα με την Ιρλανδική Αρχή, στην απόφαση για τη δική της έρευνα θα περιλαμβάνεται και η απόφαση για τις καταγγελίες. Η τελική απόφαση θα πρέπει να ελεγχθεί από τις άλλες Αρχές Προστασίας Δεδομένων, που έλαβαν καταγγελίες.

Η υπόθεση της Google εγείρει ερωτηματικά, όσον αφορά την αποτελεσματική εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων. Πρέπει, επίσης, να αντιμετωπιστεί το ευρύτερο πρόβλημα της παρακολούθησης για εμπορικούς λόγους. Πρέπει να δημιουργηθεί ένα δίκαιο ψηφιακό περιβάλλον, όπου οι καταναλωτές θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς να θυσιάζουν τα δικαιώματά τους και χωρίς να εκτίθενται σε αθέμιτους επηρεασμούς και διακρίσεις.

Αυτά τα δύο χρόνια διεξάγονται διαπραγματεύσεις για το ηλεκτρονικό εμπόριο, στον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου, που άρχισαν το 2019. Πάνω από 80 χώρες λαμβάνουν μέρος σε αυτές. Σκοπός των διαπραγματεύσεων είναι να διευκολύνουν καταναλωτές και επιχειρήσεις στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Μερικές χώρες προσπαθούν να διασφαλίσουν την απρόσκοπτη μεταφορά δεδομένων σε διεθνές επίπεδο, χωρίς κανένα περιορισμό. Για να αποφύγουμε δυσάρεστες καταστάσεις, οι Ενώσεις Καταναλωτών και πολιτών συντάξαμε μια κοινή δήλωση. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. απέστειλε, στις 16 Νοεμβρίου 2020, στον κ. Σπυριδώνα – Άδωνη Γεωργιάδη, Υπουργό Ανάπτυξης και Επενδύσεων και τον κ. Κωνσταντίνο Τσιάρα, Υπουργό Δικαιοσύνης την κοινή δήλωση, που έχει υπογραφεί από 42 οργανώσεις καταναλωτών και πολιτών που ασχολούνται με τα ψηφιακά δικαιώματα, από όλο τον κόσμο. Στη δήλωση αυτή ζητούμε από τις χώρες που συμμετέχουν στον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου (Π.Ο.Ε.) να θέσουν την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικότητας των πολιτών πάνω από τα συμφέροντα των επιχειρήσεων, που ζητούν πρόσβαση σε αυτά, χωρίς κανένα κανόνα και περιορισμό. Για την κοινή δήλωση ενημερώθηκε και ο Πρωθυπουργός της Ελλάδας, κ. Κυριάκος Μητσοτάκης.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. προσπαθώντας να συμβάλει στην ενημέρωση για τα προσωπικά δεδομένα και στο πλαίσιο του πανευρωπαϊκού προγράμματος «SAFE HARBOR» διοργάνωσε στις 14, 15 και 16 Φεβρουαρίου 2020, εκπαιδευτικό σεμινάριο για το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων 2016/679.

Το σεμινάριο αυτό απευθυνόταν σε δικηγόρους και ασκούμενους δικηγόρους και είχε ως στόχο να ενημερωθούν διεξοδικά και σε βάθος για το νέο νομοθετικό πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για τις αλλαγές που αυτό επιφέρει καθώς και τους τρόπους που μπορούν να συμβάλουν οι δικηγόροι σε αυτήν τη νέα πραγματικότητα. Ως εκπαιδευτές,

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

συμμετείχαν καταξιωμένοι εκπρόσωποι του δικηγορικού και νομικού κόσμου και ειδικοί με αποδεδειγμένη εμπειρία στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών το Μάιο 2020, έκανε διαθέσιμο, το σημαντικότερο μέρος του σεμιναρίου αυτού, για εκπαίδευση και ενημέρωση από απόσταση. Όσοι νομικοί, δικηγόροι και ασκούμενοι δικηγόροι θέλουν, μπορούν πλέον να παρακολουθήσουν τις παρουσιάσεις των εισηγητών, από τον υπολογιστή τους, δωρεάν στον ειδικό χώρο που έχει διαμορφωθεί στην ιστοσελίδα του πανευρωπαϊκού προγράμματος «SAFE HARBOR».

Ηθική στην κατανάλωση

Πριν περίπου 20 χρόνια, οι Ενώσεις Καταναλωτών, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ξεκινήσαμε μια πρωτοβουλία, για να επιβληθούν ηθικές αρχές και ηθικοί φραγμοί στην παραγωγή-κατασκευή αγαθών που προορίζονταν για τους καταναλωτές. Καταπάτηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων, παιδική εργασία, καταπάτηση δικαιωμάτων εργαζόμενων, καταστροφή του περιβάλλοντος περιλαμβάνονταν στις πρακτικές που οι καταναλωτές, σύμφωνα με έρευνες, θεωρούσαν απαράδεκτες. Πιστεύουμε ότι τα αγαθά που παράγονταν/κατασκευάζονταν χρησιμοποιώντας κάποιες από τις παραπάνω αθέμιτες και παράνομες πρακτικές δεν έπρεπε να φτάνουν στα χέρια των καταναλωτών της Ε.Ε. Και φυσικά έπρεπε να προστατευθούν οι επιχειρήσεις που συνέχιζαν να λειτουργούν εντός της Ε.Ε. από τον αθέμιτο ανταγωνισμό από τις επιχειρήσεις, που είχαν μεταφέρει τις δραστηριότητες τους εκτός Ε.Ε., κυρίως σε χώρες με χαμηλό ή ανύπαρκτο επίπεδο προστασίας της εργασίας και του περιβάλλοντος, σε χώρες όπου τα παιδιά δούλευαν ως σκλάβοι, σε χώρες όπου τα ανθρώπινα δικαιώματα παραβιάζονταν. Οι επιχειρήσεις που μεταφέρθηκαν π.χ. στην Κίνα, ή στην Ινδία μπορούσαν να παράγουν φτηνά αγαθά εκμεταλλευόμενες την απουσία κανόνων για την εργασία και το περιβάλλον και μετά να τα εισάγουν στην Ε.Ε. και να τα πωλούν στους καταναλωτές.

Έτσι, είχαμε προτείνει μια πιστοποίηση των αγαθών, που ονομάζονταν “ηθική στην κατανάλωση”. Δυστυχώς η πρωτοβουλία αυτή πολεμήθηκε άγρια και απέτυχε.

20 χρόνια αργότερα, η συζήτηση ξανάρχισε. Αρκετά κράτη-μέλη της Ε.Ε. σχεδιάζουν νόμους που θα υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται, στο έδαφός τους, να ελέγχουν τις πρακτικές των προμηθευτών τους, των θυγατρικών τους κ.λπ. Η Γαλλία έχει, ήδη, νομοθεσία που αφορά το “καθήκον επαγρύπνησης”.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχεδιάζει να προτείνει νομοθεσία το 2021. Η νομοθετική πρόταση περιλαμβάνει:

- Η νομοθεσία θα εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς της οικονομίας, και στις μεγάλες και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Οι επιχειρήσεις θα υποχρεώνονται να ελέγχουν τους προμηθευτές ή/και τις θυγατρικές τους εάν σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα και το περιβάλλον.
- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να κάνουν δημόσιες αναφορές για αυτές τις πολιτικές τους.
- Θα θεσμοθετηθούν μηχανισμοί εποπτείας και πρόστιμα για τις επιχειρήσεις που δε συμμορφώνονται.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. συνδιαμορφώνει την άποψη της ΒΕUC, μαζί με άλλες οργανώσεις-μέλη της ΒΕUC:

- Απαιτείται νομοθετική ρύθμιση για να προωθηθεί και επιβληθεί το «καθήκον» επαγρύπνησης στις επιχειρήσεις. Η παροχή πληροφόρησης στους καταναλωτές δεν επαρκεί.
- Η νομοθεσία πρέπει να επιβάλλει υποχρεώσεις “επαγρύπνησης” ή “ηθικές υποχρεώσεις” σε όλες τις επιχειρήσεις που λειτουργούν στην Ε.Ε., ή που τοποθετούν αγαθά στην αγορά της Ε.Ε. Είναι σημαντική αυτή η ρύθμιση για να καλυφθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Οι επιχειρήσεις πρέπει να ακολουθούν λεπτομερείς, διεξοδικές και δυναμικές διαδικασίες για να διασφαλίσουν τις πολιτικές αυτές.
- Απαιτείται διαφάνεια και υπευθυνότητα από τις επιχειρήσεις.
- Απαιτούνται εποπτικοί μηχανισμοί.

- Πρέπει να διερευνήσουμε τη δυνατότητα πιστοποίησης και σήμανσης των αγαθών που δεν παραβιάζουν ανθρώπινα δικαιώματα και προστατεύουν το περιβάλλον.

Σχέδιο δράσης για την εφαρμογή της νομοθεσίας για την Ενιαία Αγορά

Το Μάρτιο του 2019, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ζήτησε, από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να εκπονήσει ένα σχέδιο δράσης για την ολοκλήρωση της Ενιαίας Αγοράς. Τον Ιανουάριο του 2020, 14 κράτη-μέλη έστειλαν, στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, επιστολή, με την οποία ζητούσαν από την Επιτροπή να αναλάβει δράση ώστε να διασφαλιστεί η εφαρμογή της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας, η συμμόρφωση των κρατών-μελών με αυτή καθώς και η σαφήνεια και η συνέπειά της.

Έτσι στις 10 Μαρτίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το σχέδιο δράσης για την εφαρμογή της νομοθεσίας, για την Ενιαία Αγορά. Σε αυτό το σχέδιο, η Επιτροπή προτείνει τη δημιουργία μιας ειδικής ομάδας Single Market Enforcement Task Force – SMET, που θα αποτελείται από εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κρατών-μελών και θα προτείνει οριζόντια μέτρα εφαρμογής της νομοθεσίας για την Ενιαία Αγορά. Η SMET θα θέτει στη διάθεση του Συμβουλίου Ανταγωνιστικότητας και της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Καταναλωτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, μια έκθεση ετήσιας προόδου.

Το σχέδιο δράσης βασίζεται σε δύο πυλώνες που περιλαμβάνουν 15 δράσεις ο πρώτος και 11 δράσεις ο δεύτερος:

Πυλώνας 1: Υιοθετώντας μια κουλτούρα συμμόρφωσης

Δράση 1: Παροχή πιο εξειδικευμένων εργαλείων προς τις Εθνικές Αρχές

Δράση 2: Βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση για τους κανόνες και τις απαιτήσεις

Δράση 3: Συμμόρφωση των πλατφορμών ηλεκτρονικού εμπορίου, ώστε να υπάρξει και συμμόρφωση αγαθών

Δράση 4: Εκπαίδευση και ανταλλαγή πρακτικών ανάμεσα σε δικαστές και επαγγελματίες

Δράση 5: Αύξηση των δυνατοτήτων των δημόσιων διοικητικών οργάνων

Δράση 6: Δημιουργία δομημένου διαλόγου ανάμεσα στα κράτη-μέλη και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατά την περίοδο ενσωμάτωσης της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, στο εθνικό δίκαιο

Δράση 7: Τακτικές συναντήσεις ανάμεσα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα κράτη-μέλη, με θέμα την εφαρμογή της νομοθεσίας

Δράση 8: Εφαρμογή της Οδηγίας για τη διαφάνεια στην Ενιαία Αγορά, σε όλες τις πολιτικές

Δράση 9: Άρση των εμποδίων για την ολοκλήρωση της Ενιαίας Αγοράς Υπηρεσιών

Δράση 10: Αλληλοϋποστήριξη για την εφαρμογή της Οδηγίας για τα επαγγελματικά προσόντα και της Οδηγίας για τον έλεγχο της αναλογικότητας

Δράση 11: Χρήση των δυνατοτήτων του μηχανισμού ενημέρωσης, που προβλέπεται, από την οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Δράση 12: Καλύτερη εκμετάλλευση των συστημάτων της τεχνολογίας της πληροφορίας, π.χ. Δημιουργία ενός portal για τους ελέγχους των αγαθών (εκτός τροφίμων), ή ενός portal για να μπορούν οι πολίτες να καταγγείλουν, ανώνυμα, εμπόδια που συναντούν, σχετικά με την Ενιαία Αγορά

Δράση 13: Δημιουργία μιας πλατφόρμας για την εφαρμογή της νομοθεσίας, στο διαδίκτυο

Δράση 14: Ενίσχυση της μάχης κατά των προϊόντων “μαϊμού” και των παράνομων προϊόντων

Δράση 15: Ενίσχυση της συνεργασίας, μεταξύ των υφιστάμενων δικτύων εφαρμογής της νομοθεσίας

Πυλώνας 2: Συνεργασία για καλύτερη εφαρμογή της νομοθεσίας

Δράση 16: Δημιουργία Δικτύου συμμόρφωσης με τη νομοθεσία

Δράση 17: Καταγραφή των ποινών σε ευρωπαϊκό επίπεδο

Δράση 18: Δημιουργία Ευρωπαϊκής Αρχής Εργασίας

Δράση 19: Δημιουργία Ευρωπαϊκού Δικτύου για το συντονισμό των οργάνων της Ενιαίας Αγοράς

Δράση 20: Αναβάθμιση του SOLVIT σε εργαλείο επίλυσης διαφορών, στην Ενιαία Αγορά

Δράση 21: Ανάπτυξη συστημάτων σήμανσης και ιχνηλασίας

Δράση 22: Κατάθεση ετήσιων αναφορών, για την εφαρμογή της νομοθεσίας, ώστε να βελτιωθεί η διαδικασία ορισμού προτεραιοτήτων

Δράση 23: Καλύτερη χρήση των διαθέσιμων εργαλείων, όπως το Ευρωπαϊκό Πιλοτικό σύστημα (EU-pilot)

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

Δράση 24: Συστηματικές περιοδικές συναντήσεις για την εξέταση όλων των θεμάτων
Δράση 25: Βελτίωση της σαφήνειας και της συνέπειας του χειρισμού των διαφόρων θεμάτων
Δράση 26: Αναβάθμιση του Πίνακα Αποτελεσμάτων της Ενιαίας Αγοράς (Single Market Scoreboard)

Δυστυχώς, ενώ το σχέδιο δράσης εστιάζει σε μια πραγματική εταιρική σχέση των διάφορων εταιριών (σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο), που είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας ώστε να υπερβούμε κάποια από τα εμπόδια και έτσι να ενισχύσουμε την Ενιαία Αγορά, δεν αναγνωρίζει το ρόλο και τη δράση των Ενώσεων Καταναλωτών, ούτε προτείνει τρόπους καλύτερης συνεργασίας των Αρχών με τις Ενώσεις των Καταναλωτών.

Δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών: Ο Κανονισμός 261 του 2004 θεσμοθέτησε συγκεκριμένα δικαιώματα, για τους επιβάτες των αερομεταφορών. Οι διατάξεις του Κανονισμού ανέβασαν το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και σε συνδυασμό με αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου σημειώθηκαν πολλά θετικά βήματα.

Το 2011, ξεκίνησε διαβούλευση, για την τροποποίηση του Κανονισμού, ώστε να ενσωματωθούν οι αποφάσεις του Δικαστηρίου και να καλυφθούν κάποια κενά, όπως η ρήτρα μη εμφάνιση, η αλλαγή ονόματος κ.λπ. Η διαβούλευση διακόπηκε, χωρίς αποτέλεσμα.

Το Φεβρουάριο του 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε μελέτη για το σημερινό επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών αερομεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η μελέτη ανέδειξε συγκεκριμένα προβλήματα, για την επίλυση των οποίων η ΒΕUC και το ΚΕ.Π.ΚΑ. προτείνουν:

Απαιτείται ενδυνάμωση της εφαρμογής της νομοθεσίας: Σύμφωνα με τη μελέτη, οι ακυρώσεις και οι καθυστερήσεις πτήσεων, για τις οποίες ευθύνονται οι αεροπορικές εταιρίες, αυξήθηκαν κατά 65-70% από το 2011. Όμως, μόνο το 38% των επιβατών που δικαιούνταν αποζημίωση, αποζημιώθηκαν. Η μη εφαρμογή του Κανονισμού προκαλεί προβλήματα όχι μόνο στους καταναλωτές, αλλά και στα συστήματα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, στις Αρχές Εποπτείας της αγοράς και στα Δικαστήρια, που "πλημμυρίζουν" με καταγγελίες. Επίσης, οι αεροπορικές εταιρίες παραπονιούνται για αύξηση του διοικητικού και νομικού κόστους. Οι καταναλωτές προτείνουμε:

- Οι αεροπορικές εταιρίες πρέπει να υποχρεωθούν να συμμετέχουν, σε μηχανισμούς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ε.Ε.Δ.).
- Οι αποφάσεις του παραπάνω συστήματος (Ε.Ε.Δ.) καθώς και οι αποφάσεις των Εθνικών Αρχών Εποπτείας πρέπει να είναι δεσμευτικές, για τις εταιρίες.
- Πρέπει να θεσμοθετηθούν μηχανισμοί αυτόματης αποζημίωσης, όπως συστήθηκε, από το Ευρωπαϊκό Εξελεγκτικό Συνέδριο.
- Πρέπει να ενδυναμωθούν οι Εθνικές Αρχές Εποπτείας καθώς και το δίκτυό τους, ώστε να αντιμετωπίζουν οποιαδήποτε παραβίαση του Κανονισμού.
- Πρέπει να θεσμοθετηθούν αυστηρά πρόστιμα, με βάση ποσοστά επί του ετήσιου κύκλου των εργασιών της αεροπορικής εταιρίας, τα οποία θα αποτρέπουν την παραβίαση του Κανονισμού.

Στις αρχές του 2020 η Κροατική Προεδρεία της Ε.Ε. κατέθεσε τις παρακάτω προτάσεις:

- Σήμερα οι εταιρίες υποχρεούνται να αποζημιώνουν τους επιβάτες (όταν για την ακύρωση ή την καθυστέρηση ευθύνεται η εταιρεία), όταν φτάνουν στον προορισμό τους, με καθυστέρηση 3 ωρών, σύμφωνα με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου. Ο κανόνας είναι ενιαίος και απλός στην εφαρμογή του. Η πρόταση της Κροατικής Προεδρείας να υπάρχουν διαφορετικά χρονικά όρια (5, 9 και 12 ώρες), ανάλογα με την απόσταση που καλύπτει η πτήση, θα δυσκολέψει την κατάσταση και θα δημιουργήσει σύγχυση. Εκτός αυτού, πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι οι περισσότερες καθυστερήσεις πτήσεων αφορούν από 2 έως 4 ώρες καθυστέρηση στην άφιξη στον προορισμό. Εάν εγκριθεί αυτή η πρόταση σχεδόν κανένας δε θα αποζημιώνεται.
- Η Κροατική Προεδρεία έχει προτείνει να εξαιρούνται από την υποχρέωση αποζημίωσης οι πτήσεις που είτε προσγειώνονται, είτε απογειώνονται, από αεροδρόμια τα οποία

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών **Απολογισμός Δράσης Έτους 2020**

εξυπηρετούν λιγότερους από ένα εκατομμύριο επιβάτες ετησίως. Επίσης εξαιρούνται από αεροδρόμια εκτός Ευρώπης, που όμως ανήκουν σε κράτος-μέλος και οι πτήσεις που εκπληρώνουν την υποχρέωση της καθολικής υπηρεσίας. Αν εγκριθεί αυτή η πρόταση, θα υπάρχουν μεγάλες διακρίσεις ανάμεσα στους επιβάτες.

- Τα ποσά των αποζημιώσεων προτείνεται να μειωθούν. Οι εταιρίες αποζημιώναν, μόνον όταν αυτές ευθύνονται. Επομένως, πρέπει να πληρώνουν και κάποιες ποινές.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει να προστατεύονται οι επιβάτες για όλο το ταξίδι του και να αποζημιώνονται όταν χάνουν την ανταπόκριση της πτήσης τους. Δηλαδή να ισχύουν τα δικαιώματα των επιβατών σε βοήθεια και αποζημίωση, όταν χάνουν την ανταπόκριση της πτήσης τους και εφόσον το εισιτήριο τους έχει αγοραστεί για όλες τις πτήσεις μαζί. Η Σλοβάκικη Προεδρεία επιθυμεί να μην ισχύει αυτό το δικαίωμα εφόσον οι διαφορετικές πτήσεις (του ίδιου ταξιδιού) εκτελούνται, από διαφορετικές αεροπορικές, ή η δεύτερη πτήση εκτελείται εξ' ολοκλήρου εκτός Ευρώπης, από μη Ευρωπαϊκή εταιρία.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. πιστεύει ότι τα δικαιώματα των επιβατών δεν πρέπει να υποβαθμιστούν. Μαζί με τη ΒΕUC προτείνουμε επίσης:

- Πρέπει να αποσαφηνιστεί ο όρος "έκτακτες περιστάσεις" και να δημιουργηθεί ένας συγκεκριμένος κατάλογος με αυτές.
- Ο ορισμός για τις "έκτακτες περιστάσεις" πρέπει να συμφωνεί με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, δηλαδή ότι είναι περιστάσεις που δεν μπορεί να ελέγξει η αεροπορική εταιρεία και δεν σχετίζονται, άμεσα, με τη φυσιολογική λειτουργία της εταιρίας. Οι απεργίες δεν πρέπει να θεωρούνται "έκτακτες περιστάσεις", σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο. Η Κροατική Προεδρεία προτείνει να θεωρούνται οι απεργίες «έκτακτες περιστάσεις».
- Τα τεχνητά προβλήματα δεν πρέπει να θεωρούνται "έκτακτες περιστάσεις", καθώς οι εταιρίες είναι υποχρεωμένες να κάνουν τεχνικούς ελέγχους, στα αεροπλάνα τους. Για το λόγο αυτό, είμαστε αντίθετοι στην πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να εισαχθεί εξαίρεση, από την υποχρέωση αποζημίωσης, όταν υπάρχει "ξαφνικός κίνδυνος για την ασφάλεια της πτήσης". Αυτός ο όρος είναι πολύ αόριστος και θα διευκολύνει τις εταιρίες να εντάσσουν, σε αυτόν όλα τα τεχνικά προβλήματα. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έδειξε ότι το 50% των ακυρώσεων οφείλεται σε τεχνικά προβλήματα.
- Πρέπει να αποσαφηνιστεί ο όρος "επαναδρομολόγηση": Ο Κανονισμός προβλέπει επαναδρομολόγηση όσο το δυνατό νωρίτερα. Οι επιβάτες, σε περίπτωση ακύρωσης της πτήσης τους, επιθυμούν να φτάσουν, στον προορισμό τους, όσο το δυνατό νωρίτερα. Όμως, συνήθως, οι εταιρίες προσπαθούν να τους στείλουν στον προορισμό τους, με το φθηνότερο τρόπο. Επομένως, υποστηρίζουμε την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αλλά ζητούμε να αφαιρέσει τη διάταξη ότι οι επιβάτες θα επωφελούνται από την επαναδρομολόγηση, μετά την πάροδο 12 ωρών. Αυτό έρχεται σε αντίθεση, με απόφαση Αυστριακού Δικαστηρίου.
- Το δικαίωμα στη βοήθεια δεν πρέπει να περιοριστεί: Ας θυμηθούμε τα προβλήματα, που δημιούργησαν οι αεροπορικές εταιρίες, επειδή αρνούνταν να χορηγήσουν ξενοδοχείο και διατροφή, όταν σταμάτησαν όλες οι πτήσεις, στην Ευρώπη, λόγω της έκρηξης του ηφαιστίου στην Ισλανδία. Η μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έδειξε ότι οι εταιρίες υπερέβαλλαν, για το κόστος εκείνων των ημερών. Επομένως, το δικαίωμα στη βοήθεια δε μπορεί να μειωθεί, ούτε χρονικά (περιορισμός των ημερών που χορηγείται), ούτε ποιοτικά (παροχή συγκεκριμένων λίγων υπηρεσιών).
- Η ρήτρα μη εμφάνισης πρέπει να απαγορευτεί: Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν αναφέρει τίποτε για την πρακτική των εταιριών να ακυρώνουν το δεύτερο τμήμα ενός ταξιδιού, εάν ο καταναλωτής δεν πραγματοποιήσει το πρώτο τμήμα. Έτσι, βρισκόμαστε, χωρίς εισιτήριο επιστροφής, γιατί χάσαμε την πτήση της αναχώρησής μας και φτάσαμε στον προορισμό μας, με άλλο τρόπο. Και όμως, είχαμε πληρώσει και το ταξίδι της αναχώρησης και το ταξίδι της επιστροφής. Ζητάμε από την Επιτροπή να απαγορεύσει αυτή τη ρήτρα.
- Πρέπει να ρυθμιστούν οι πολιτικές για τις αποσκευές: Ο Κανονισμός 1008/2008 υποχρεώνει τις αεροπορικές εταιρίες να περιλαμβάνουν στην τιμή του εισιτηρίου όλους

τους φόρους και όλες τις χρεώσεις που δεν είναι δυνατό να αποφευχθούν, ή είναι δυνατό να προβλεφθούν, τη στιγμή της έκδοσης του εισιτηρίου. Όμως, οι αεροπορικές εταιρίες διαφημίζουν τιμές, που ισχύουν, χωρίς αποσκευές, ή επιβάλλουν επιπλέον χρεώσεις, είτε για χειραποσκευές, είτε για αποσκευές, σε αντίθεση με τη σχετική απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρέπει να αναλάβει δράση.

- Οι επιβάτες πρέπει να προστατεύονται, σε περίπτωση χρεωκοπίας της αεροπορικής εταιρίας: Σύμφωνα με τη μελέτη, από το 2011 μέχρι το 2019, έχουν συμβεί 87 χρεοκοπίες αεροπορικών εταιριών, οι οποίες είχαν επιπτώσεις σε 5,6 εκατομμύρια καταναλωτές, που ζημιώθηκαν, με 431 ευρώ, κατά μέσο όρο. Το 87% αυτών των καταναλωτών δεν αποζημιώθηκαν. Τα κράτη μέλη πρέπει να θεσμοθετήσουν, άμεσα, ένα υποχρεωτικό μηχανισμό εγγυήσεων, για τις χρεοκοπίες των αεροπορικών εταιριών όπως τον έχει προτείνει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Ο μηχανισμός θα διασφαλίζει το γρήγορο επαναπατρισμό και την αποζημίωση των καταναλωτών.
- Οι επιβάτες πρέπει να λαμβάνουν καλύτερη πληροφόρηση: Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για καλύτερη επικοινωνία ανάμεσα στις εταιρίες και τους επιβάτες, η οποία θα περιλαμβάνει τους λόγους, που δημιουργείται κάποιο πρόβλημα, τις τεκμηριωμένες εξηγήσεις της εταιρίας και τους λόγους που η εταιρεία έλαβε συγκεκριμένες αποφάσεις, για την αντιμετώπιση του προβλήματος μας βρίσκει σύμφωνους.
- Οι επιβάτες πρέπει να μπορούν εύκολα να καταθέτουν παράπονα και οι εταιρίες να τα επιλύουν γρήγορα: Η μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δείχνει ότι οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν δυσκολίες, όταν θέλουν να παραπονεθούν και οι εταιρίες δεν απαντούν, σωστά, στα παράπονα των καταναλωτών.
- Υποστηρίζουμε την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να θέσει χρονικό όριο 2 μηνών στις εταιρίες να απαντούν, στα παράπονα των καταναλωτών.
- Δε συμφωνούμε να τεθούν χρονικά όρια για την κατάθεση των παραπόνων, από τους καταναλωτές. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει 6 μήνες.

Η κρίση του κορωνοϊού σταμάτησε τις συζητήσεις.

Κονσόλα Nintendo Switch

Αρχές Δεκεμβρίου 2020, το ΚΕ.Π.ΚΑ., μαζί με 9 Οργανώσεις Καταναλωτών, από όλη την Ευρώπη, ξεκίνησε ένα κάλεσμα, για να συγκεντρώσει μαρτυρίες καταναλωτών, ώστε να εξακριβωθεί εάν οι καταναλωτές στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν προβλήματα με την κονσόλα Nintendo switch, όπως σε άλλες χώρες της Ευρώπης. Σύντομα μετά την είσοδο στην αγορά, το Μάρτιο του 2017, του Nintendo Switch, παρουσιάστηκε τεχνικό πρόβλημα, στα χειριστήρια σε πολλές κονσόλες. Το πρόβλημα έγινε γνωστό με τον όρο "Joy-Con-Drift". Το πρόβλημα αυτό κάνει τους χαρακτήρες του παιχνιδιού να κινούνται από μόνοι τους, χωρίς ο παίκτης να αγγίζει το χειριστήριο, κάνοντας έτσι την κονσόλα άχρηστη.

Η κονσόλα έχει πουλήσει 68 εκατομμύρια σε παγκόσμιο επίπεδο. Πολλά από αυτά τα εκατομμύρια πουλήθηκαν σε καταναλωτές στην Ευρώπη. Οι Ενώσεις Καταναλωτών στο Βέλγιο και στη Γαλλία δέχτηκαν 800 και 9000 παράπονα, αντίστοιχα, από καταναλωτές που αντιμετώπισαν αυτό το πρόβλημα.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. μαζί με άλλες 9 οργανώσεις καταναλωτών-μέλη της BEUC (Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών) από τη Γαλλία (UFC-Que Choisir), το Βέλγιο (Test-Achats), την Ολλανδία (Consumentenbond), την Πορτογαλία (DECO), την Ιταλία (Consumatori Italiani per l'Europa), τη Νορβηγία (Forbrukerrådet), τη Σλοβενία (Zveza Potrošnikov Slovenije – ZPS), τη Σλοβακία (Spoločnosti ochrany spotrebiteľov) και την Ελλάδα (ΚΕ.Π.ΚΑ. - ΕΚΠΟΙΖΩ), ζήτησε από τους καταναλωτές να μας ενημερώσουν, εάν έχουν αντιμετωπίσει παρόμοιο πρόβλημα, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές έχουν ίση και ίδια μεταχείριση, σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσα από την Πράσινη Συμφωνία, προωθεί πολιτικές που θα καταστήσουν τα προϊόντα πιο βιώσιμα. Δηλαδή, έχουν θέσει, ως προτεραιότητα, πολιτικές, για

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

μεγαλύτερη διάρκεια ζωής των προϊόντων, για διορθώσεις προϊόντων που παρουσιάζουν πρόβλημα, για αντιμετώπιση της πρόωρης απαξίωσης. Οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα τους ανταποκρίνονται, στις λογικές προσδοκίες των καταναλωτών. Και, φυσικά, σε περίπτωση που αποτυγχάνουν, τα προϊόντα τους να ικανοποιήσουν τους καταναλωτές, πρέπει να βρίσκουν λύσεις, γρήγορα.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. δέχτηκε 57 παράπονα. Οι καταναλωτές δήλωσαν ότι σε κάποιες περιπτώσεις τα χειριστήρια διορθώθηκαν, δωρεάν, σε κάποιες άλλες περιπτώσεις οι καταναλωτές πλήρωσαν για την επισκευή, κάποια χειριστήρια αντικαταστάθηκαν με καινούρια χειριστήρια, κάποια χειριστήρια χάλασαν πολλές φορές και πολλοί καταναλωτές αναγκάστηκαν να αγοράσουν καινούρια χειριστήρια.

Η δράση αυτή συνεχίζεται και στο 2021.

Εταιρίες ταχυμεταφορών

Από το πρώτο λοκντάουν οι παραδόσεις των προϊόντων, που οι καταναλωτές αγόραζαν μέσω διαδικτύου καθυστερούσαν αρκετά. Η κατάσταση, όμως, έγινε απελπιστική, κατά τη διάρκεια της δεύτερης καραντίνας. Οι καθυστερήσεις συχνά ξεπέρασαν τις 15 ημέρες και άγγιζαν το μήνα. Οι καταναλωτές ήταν σε απόγνωση αφού πολλοί είχαν αγοράσει είδη για τις γιορτές και η παράδοσή τους θα γινόταν από τη νέα χρονιά. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ανέλαβε την πρωτοβουλία να ενημερώσει τους καταναλωτές ότι δικαιούνταν αποζημίωση, 6 ευρώ ανά ημέρα καθυστέρησης, μέχρι το ποσό των 100 ευρώ ανά αποστολή και με συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. σε ένα μήνα δέχτηκε 828 καταγγελίες, από μέλη και μη μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. Η διεκδίκηση των αποζημιώσεων για τα μέλη μας συνεχίζεται το 2021.

Εκπροσώπηση καταναλωτών

Η εκπροσώπηση των καταναλωτών, σε διάφορα όργανα, επιτροπές και φορείς, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, απορροφά ένα μεγάλο μέρος των ανθρώπινων πόρων του ΚΕ.Π.ΚΑ. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, το 2020, εκπροσώπησαν τους καταναλωτές, σε όλους τους φορείς και τις επιτροπές, όπου έχουν εκλεγεί.

- Ολομέλεια Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (Ε.Ο.Κ.Ε.):
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως αναπληρωματικό μέλος
- Ομάδα διάφορων συμφερόντων Ε.Ο.Κ.Ε.:
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως αναπληρωματικό μέλος
- Παρατηρητήριο Εσωτερικής Αγοράς της Ε.Ο.Κ.Ε.:
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως μέλος
- Προεδρείο τμήματος “Μεταφορές, Ενέργεια, Κοινωνία των Πληροφοριών” της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως Αντιπρόεδρος
- Τμήμα “Μεταφορές, Ενέργεια, Κοινωνία των Πληροφοριών” της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως αναπληρωματικό μέλος
- Τμήμα «Ενιαία Αγορά, παραγωγή και κατανάλωση» της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως αναπληρωματικό μέλος
- Κατηγορία “Καταναλωτές και Περιβάλλον” της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
- Ομάδα Προϋπολογισμού της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
- Μόνιμη ομάδα μελέτης «Ευρωπαϊκή Ψηφιακή Ατζέντα» της Ε.Ο.Κ.Ε.,
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως τακτικό μέλος
- Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (Ο.Κ.Ε.):
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ε. Κεκελέκη, ως αναπληρωματικό μέλος
- Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς:

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως τακτικό μέλος
- Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Διαφορών Μητροπολιτικής Ενότητας Θεσσαλονίκης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.
 - κ. Ν. Αποστολάκης, ως τακτικό μέλος
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως αναπληρωματικό μέλος
- Επιτροπή Διαβούλευσης Δήμου Θεσσαλονίκης:
 - κ. Ν. Τσεμπερλίδης, ως τακτικό μέλος
 - κ. Α. Αρσλάνογλου, ως αναπληρωματικό μέλος

Το ΚΕ.Π.ΚΑ., επίσης, εκπροσώπησε τους καταναλωτές, σε συναντήσεις και διαβουλεύσεις, με τους παρακάτω φορείς:

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδος στο Συμβούλιο της Ε.Ε.
- Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων
- Επιτροπή Ανταγωνισμού
- Γενικό Χημείο του Κράτους
- Συνασπισμός Ριζοσπαστικής Αριστεράς – ΣΥ.ΡΙΖ.Α.
- Κίνημα Αλλαγής – ΚΙΝ.ΑΛ.
- Δήμος Θεσσαλονίκης
- Δήμος Συκεών – Νεάπολης
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης - Α.Π.Θ.
- Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς διαδικτύου
- Κ.Α.Π.Ε. - Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
- Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών – BEUC
- Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Επιβατών
- ΕΛΓΟ Δήμητρα – Ινστιτούτο Μεσογειακών Δασικών Οικοσυστημάτων
- Εθνική Διεπαγγελματική Οργάνωση Κρέατος – ΕΔΟΚ
- Anna Lidhn Foundation
- Δίκτυο Thess

Τέλος, στις 13 Φεβρουαρίου 2020, διοργανώσαμε δημόσια Ακρόαση, για τις κοινωνικές επιπτώσεις της ενεργειακής μετάβασης, στα γραφεία της Ο.Κ.Ε. στην Αθήνα. Στην ακρόαση συμμετείχαν:

1. κ. Γιάννης Μανιάτης, τ. Υπουργός Περιβάλλοντος και Ενέργειας
2. κ. Γιώργος Βερνίκος, Ο.Κ.Ε. - Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
3. κ. Γιώργος Παιδακάκης, Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
4. κ. Χρήστος Δούρος, Ένωση Περιφερειών Ελλάδος
5. κ. Παρασκευή Τσάμη, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
6. κ. Αχιλλέας Ιωάκειμίδης, ΔΕΗ – Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
7. κ. Γιώργος Στάμτσης, Ελληνικός Σύνδεσμος Ανεξαρτήτων Εταιρειών Ηλεκτρικής Ενέργειας
8. κ. Σοφία Πολιτοπούλου, Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας
9. κ. Παναγιώτης Κτενίδης, Energy communities
10. κ. Παναγιώτης Τσόκος, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενέργειας
11. κ. Ανδρέας Κολιός, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενέργειας
12. κ. Γιάννης Γκουτζαμάνης, Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας
13. κ. Βίκυ Τζέγκα, Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. – Ένωση Καταναλωτών - Η Ποιότητα της Ζωής
14. κ. Τάκης Γρηγορίου, Greenpeace,
15. κ. Μαρίλη Χριστόφη, Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία
16. κ. Θεόφιλος Παγιάτης, Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.)
17. κ. Γιάννης Σιδηρόπουλος, Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
18. κ. Απόστολος Αγναντόπουλος, Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ενημέρωση Καταναλωτών – Φορέων

Δελτία Τύπου

Εκδώσαμε **68** δελτία τύπου, με σκοπό να ενημερώσουμε τους καταναλωτές, για τα ακόλουθα θέματα:

- Αιτήματα καταναλωτών για την αντιμετώπιση της κρίσης του κορωνοϊού
- Ακυρώσεις – Αναβολές εκδηλώσεων
- Ακυρώσεις οργανωμένων ταξιδιών λόγω κορωνοϊού
- Αλλαγές στα δικαιώματα των καταναλωτών-ταξιδιωτών λόγω κορωνοϊού
- Αναθεώρηση των ασφαλιστικών προϊόντων λόγω κορωνοϊού
- Αντηλιακά
- Αντιμετώπιση υψηλών θερμοκρασιών
- Ανώτατες τιμές σε όσα είδη χρησιμοποιούν οι καταναλωτές για την αντιμετώπιση του κορωνοϊού
- Αποκλεισμός της εκπροσώπησης των καταναλωτών σε Ε.Ο.Κ.Ε.
- Απολογισμός ΚΕ.Π.ΚΑ. έτους 2019
- Ασφάλεια αποκριάτικων ειδών
- Ασφάλεια παιχνιδιών
- Ασφάλεια προϊόντων που αγοράζονται από τα ηλεκτρονικά καταστήματα
- Βιώσιμα τρόφιμα
- Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων
- Γυαλιά Ηλίου
- Διαδικτυακές διαφημίσεις
- Διαδικτυακή εκπαίδευση για το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων
- Διαδικτυακοί κίνδυνοι την εποχή του κορωνοϊού
- Διακοπές και Κίνδυνοι
- Δικαίωμα στην αποζημίωση των ταξιδιωτών
- Δικαιώματα επιβατών αεροπορικών εταιρειών
- Δικαιώματα επιβατών τρενών
- Δικαιώματα καταναλωτών στις διαδικτυακές αγορές
- Δικαιώματα των ταξιδιωτών
- Εκλογοαπολογιστική Συνέλευση
- Ενοικίαση σπιτιών
- Ερωτήματα - παράπονα – καταγγελίες καταναλωτών στο ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Θερινοί διαρρήκτες
- Ινστιτούτα Αδυνατίσματος
- Καλοκαίρι και Τροφοδηλητηριάσεις
- Καταγγελίες καταναλωτών στο ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Καταναλωτικά Βήματα Ιανουαρίου - Απριλίου 2020
- Καταναλωτικά Βήματα Μαΐου - Αυγούστου 2020
- Κλιματικά ουδέτερη Ε.Ε.
- Κόκκινα δάνεια
- Κονσόλα Nintendo Switch
- Κορωνοϊός: Δυσκολίες αποπληρωμής δανείων
- Κορωνοϊός: Ελλείψεις φαρμάκων
- Νέος πτωχευτικός νόμος
- Οδηγίες για Χριστουγεννιάτικες Αγορές
- Οφειλές υπερχρεωμένων νοικοκυριών
- Παγωτά
- Παραβίαση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων από την Google
- Παραβίαση των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών εταιρειών
- Πετρέλαιο θέρμανσης
- Πληρωμές στην Ε.Ε.
- Πρόσβαση των καταναλωτών σε εμβόλια, φάρμακα και διαγνωστικά τεστ για τον κορωνοϊό
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων και επιχειρηματικά συμφέροντα
- Πτωχευτικό Δίκαιο Καταναλωτών

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- Πώληση καυσόξυλων
- Σαρακοστιανά τρόφιμα
- Σολάριουμ
- Σπατάλη τροφίμων
- Συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τα έκτακτα μέτρα για τον κορωνοϊό
- Σχολικές Αγορές
- Τατουάζ από μαύρη χένα
- Τεχνητή νοημοσύνη
- Το νέο Διοικητικό Συμβούλιο του ΚΕ.Π.ΚΑ
- Το ψηφιακό μέλλον της Ευρώπης
- Υποβάθμιση δικαιωμάτων καταναλωτών λόγω κορωνοϊού
- Χριστουγεννιάτικα στολίδια

Διατηρούμε λογαριασμούς, στο Facebook, στο Twitter, και στο Instagram όπου δημοσιεύουμε όλα τα δελτία τύπου μας. Στους λογαριασμούς αυτούς, δεχόμαστε ερωτήματα και καταγγελίες καταναλωτών, κυρίως, μη μελών του ΚΕ.Π.ΚΑ., τους οποίους καλούμε να γίνουν μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. Επίσης, δημοσιεύουμε, συχνά, καλέσματα, για εγγραφή νέων μελών, στο ΚΕ.Π.ΚΑ. Οι φίλοι του ΚΕ.Π.ΚΑ., στο Facebook, στο Twitter, και στο Instagram, στο τέλος του 2020, ανέρχονταν, σε περισσότερους, από 16.000.

Μ.Μ.Ε.

Μέσα στο 2020, τα μέλη του Δ.Σ. του ΚΕ.Π.ΚΑ. συμμετείχαν, σε **25** τηλεοπτικές, σε **32** ραδιοφωνικές εκπομπές και σε **4** συνεντεύξεις σε Πρακτορεία Τύπου. Το ίδιο χρονικό διάστημα, πετύχαμε **777** καταχωρήσεις δελτίων τύπου μας. Σύνολο: **838**. Δυστυχώς, δεν είναι δυνατό να υπάρχουν ακριβή στοιχεία, για τις ηλεκτρονικές εφημερίδες και τις ενημερωτικές ιστοσελίδες, που χρησιμοποίησαν υλικό του ΚΕ.Π.ΚΑ., για την ενημέρωση των χρηστών τους.

Πολλές ιστοσελίδες ανάρτησαν σύνδεσμο, με την ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. Δεν είναι, όμως, δυνατό να υπάρχουν ακριβή στοιχεία, για τον αριθμό αυτών των ιστοσελίδων. Έχουμε σταθερή συνεργασία, με περισσότερα από **80** blogs και ιστοσελίδες, τα οποία αναδημοσιεύουν τα δελτία τύπου μας.

Στο πλαίσιο της δράσης μας, για την ενημέρωση των καταναλωτών και των φορέων (εθνικών και ευρωπαϊκών), τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του ΚΕ.Π.ΚΑ., έδωσαν συνεντεύξεις, σε ραδιοφωνικούς σταθμούς (9,84 FM, 99,3 FM, Alpha, Flash FM, Flash Κοζάνης, FM100, Radio North, Radio Θεσσαλονίκη, Status FM, EPT Αιγαίο, EPT3, Παραπολιτικά, Πρακτορείο FM, Ράδιο Βόλος, ΣΚΑΙ και Το Πρακτορείο), σε τηλεοπτικά κανάλια (Ant1, Atlas TV, Star TV, TV Open, TV100, Βεργίνα TV, EPT1, EPT3) καθώς και σε εφημερίδες, περιοδικά, πρακτορεία και ηλεκτρονικές σελίδες, με θέματα:

- Ακρίβεια
- Αποκριάτικα είδη
- Δικαιώματα ταξιδιωτών
- Εκλογοαπολογιστική συνέλευση
- Εκπτώσεις
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Καθυστερήσεις παραδόσεων αγαθών από εταιρίες ταχυμεταφορών
- Καταγγελίες καταναλωτών
- Καταναλωτικό κίνημα
- Κόκκινα δάνεια
- Κορωνοϊός και αιτήματα καταναλωτών
- Κορωνοϊός και ακυρώσεις ταξιδιών
- Κορωνοϊός και δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών
- Κουπόνια (voucher) για ακυρώσεις ταξιδιών
- Μαύρη χένα
- Πασχαλινές αγορές

- Πιστωτικά κουπόνια
- Προσωπικά δεδομένα
- Πτωχευτικό Δίκαιο Καταναλωτών
- Συμβουλές για τους φοιτητές
- Τιμές προϊόντων
- Το νέο ΔΣ του ΚΕ.Π.ΚΑ
- Υψηλές θερμοκρασίες
- Χριστουγεννιάτικη αγορά
- Χριστουγεννιάτικο τραπέζι

Ενημερωτικές εκστρατείες

Το ΚΕ.Π.ΚΑ., κάθε χρόνο, υλοποιεί ενημερωτικές εκστρατείες, για να ενημερώσει τους καταναλωτές, για τα δικαιώματά τους, σε διαφορετικές περιόδους της χρονιάς και σε διαφορετικούς τομείς της οικονομίας. Έτσι, το 2020 πραγματοποιήσαμε εκστρατείες για να συμβουλέψουμε τους καταναλωτές, για την ασφάλεια των αποκριάτικων ειδών, για την αγορά σαρακοστιανών τροφίμων, για την ασφάλεια των πασχαλινών εδεσμάτων, για τους κινδύνους του καλοκαιριού, για τα δικαιώματά μας στις διακοπές, για την αγορά των σχολικών ειδών, για τα προϊόντα που επιτρέπεται να πωλούνται στα σχολικά κυλικεία, για θέματα θέρμανσης που απασχολούν τους καταναλωτές κάθε φθινόπωρο, παρέχοντας χρήσιμες συμβουλές για την προμήθεια πετρελαίου και καυσόξυλων, για τις ασφαλείς χριστουγεννιάτικες αγορές, για την ασφάλεια των χριστουγεννιάτικων στολιδιών. Επίσης, συμβουλέψαμε τους σπουδαστές για την ενοικίαση σπιτιού.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού το ΚΕ.Π.ΚΑ. ενημέρωνε, τακτικά τους καταναλωτές και τους συμβούλευε πώς να αποφεύγουν κινδύνους, που δημιουργήθηκαν λόγω μείωσης εισοδημάτων, αυξημένης χρήσης διαδικτύου και ακύρωσης πτήσεων, οργανωμένων ταξιδιών, διακοπών και εκδηλώσεων, ελλείψεις υγειονομικών ειδών κ.λπ. Επίσης το ΚΕ.Π.ΚΑ., μέσω αυτής της εκστρατείας ζήτησε, από την Ελληνική Κυβέρνηση, να προστατέψει τα δικαιώματα των καταναλωτών που αμφισβητήθηκαν, λόγω της κρίσης του κορωνοϊού και να συστήσει στις ασφαλιστικές εταιρίες να βρουν τρόπους αποζημίωσης των καταναλωτών, για τις υπηρεσίες, που αυτοί δεν έλαβαν, λόγω πανδημίας.

Τέλος, συμμετείχαμε, σε ενημερωτικές εκστρατείες της ΒΕUC και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με θέματα:

- «Σκοτεινά πρότυπα» σχεδιασμού ιστοσελίδων
- Nintendo Switch
- TikTok (νέο μέσο κοινωνικής δικτύωσης)
- Αεροπορικές εταιρίες και κουπόνια
- Ανακαινίσεις κτιρίων
- Ασφάλεια προϊόντων που πωλούνται στο διαδίκτυο
- Διατροφικό προφίλ των καταναλωτών
- Διαφήμιση σε παιδιά
- Δικαιώματα επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών
- Ευρωπαϊκή οικολογική σήμανση
- Οικολογική σήμανση ecolabel
- Παγκόσμια Ημέρα κατά της σπατάλης των τροφίμων
- Παραβίαση προσωπικών δεδομένων από τη βιομηχανία της διαφήμισης
- Πρακτικές εντοπισμού χρηστών από την Google
- Στρατηγική “από το χωράφι στο ράφι”
- Φωτεινός σηματοδότης στη σήμανση τροφίμων
- Χημικές ουσίες που προκαλούν ενδοκρινολογικές διαταραχές

Όλες οι παραπάνω εκστρατείες είχαν μεγάλη κάλυψη, από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Ταυτόχρονα, όλα τα ενημερωτικά μας δελτία ανακοινώνονταν, στην ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. και στους λογαριασμούς μας, στο Facebook και στο Twitter. Έτσι, καταφέραμε να

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

ενημερώνουμε, εκτός από τα μέλη μας και ένα μεγάλο αριθμό καταναλωτών, που δεν είναι μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ.

Συναντήσεις με φορείς

Με σκοπό την προώθηση των αιτημάτων των καταναλωτών, το Προεδρείο και τα μέλη του Δ.Σ. του ΚΕ.Π.ΚΑ. συναντήθηκαν με τους:

- κ. Virginius Sinkevicius, Επίτροπο για το περιβάλλον τους ωκεανούς και την αλιεία
- κ. Φώτη Γενηματά, Πρόεδρος ΚΙΝ.ΑΛ. – Κινήματος Αλλαγής
- κ. Γιάννη Μανιάτη, τ. Υπουργός Περιβάλλοντος και Ενέργειας
- κ. Σωκράτη Φάμελλο, τ. Αναπληρωτή Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας
- κ. Χρήστο Πρωτόπαππα, τ. Βουλευτή ΠΑ.ΣΟ.Κ.
- κ. Ρένα Δούρου, τ. Περιφερειάρχη Αττικής
- κ. Γιώργο Βερνίκο, Ο.Κ.Ε. - Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
- κ. Γιώργο Παιδακάκη, Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
- κ. Παναγιώτη Κτενίδη, Energy communities
- κ. Χρήστο Δούρο, Ένωση Περιφερειών Ελλάδος
- κ. Σίμο Δανιηλίδη, Δήμαρχος Νεάπολης - Συκεών
- κ. Παρασκευή Τσάμη, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή
- κ. Αχιλλέα Ιωάκειμίδη, ΔΕΗ – Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
- κ. Γιώργο Στάμτση, Ελληνικός Σύνδεσμος Ανεξαρτήτων Εταιρειών Ηλεκτρικής Ενέργειας
- κ. Σοφία Πολιτοπούλου, Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας
- κ. Παναγιώτη Τσόκο, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενέργειας
- κ. Ανδρέα Κολιό, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενέργειας
- κ. Γιάννη Γκουτζαμάνη, Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας
- κ. Βίκυ Τζέγκα, Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. – Ένωση Καταναλωτών - Η Ποιότητα της Ζωής
- κ. Τάκη Γρηγορίου, Greenpeace,
- κ. Μαρίλη Χριστόφη, Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία
- κ. Θεόφιλο Παγιάτη, Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.)
- κ. Γιάννη Σιδηρόπουλο, Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
- κ. Απόστολο Αγναντόπουλο, Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
- κ. Στέλλα Μνηματίδου, Ειδική σε θέματα μεταφορών της Μόνιμης Αντιπροσωπείας της Ελλάδας στο Συμβούλιο.

Εκδόσεις

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. εξέδιδε, σε διμηνιαία βάση, το περιοδικό «Καταναλωτικά Βήματα», ένα πραγματικό εργαλείο, για την ευαισθητοποίηση, την ενημέρωση και την προστασία των καταναλωτών. Η έκδοση του έντυπου περιοδικού γινόταν με ίδιους πόρους και εθελοντική δημοσιογραφία, διότι το ΚΕ.Π.ΚΑ. δε δέχτηκε, ποτέ και δε δέχεται διαφημίσεις, οι οποίες δημιουργούν σχέσεις εξάρτησης της Οργάνωσής μας, από τους διαφημιζόμενους. Ωστόσο, από το 2015, σταματήσαμε την έκδοση του ηλεκτρονικού περιοδικού και το αντικαταστήσαμε με τρίμηνο ηλεκτρονικό περιοδικό. Το 2020 τα οικονομικά μας όχι μόνο δεν μας επέτρεψαν να αυξήσουμε τον αριθμό των επαγγελματιών μας στελεχών, αλλά μας οδήγησαν να συνεχίσουμε με μειωμένο ωράριο εργασίας και την αντίστοιχη μείωση των αποδοχών των δύο στελεχών. Στην προσπάθεια να καλύψουμε τις ανάγκες, εντάθηκε η συμμετοχή εθελοντών και μελών του Δ.Σ.

Κάνουμε προσπάθειες, για τη διασφάλιση των πόρων, που θα μας επιτρέψουν την επιβίωση του ΚΕ.Π.ΚΑ. και στη συνέχεια, την έκδοση του περιοδικού και πάλι. Όμως, από το τελευταίο τετράμηνο του 2015 μέχρι σήμερα, γίνεται μια προσπάθεια και εκδίδουμε ένα ενημερωτικό ηλεκτρονικό περιοδικό, ώστε τα μέλη μας να γνωρίζουν, τις δραστηριότητές μας. Το έντυπο αυτό συντάσσεται, εθελοντικά, εξ' ολοκλήρου, από το διοικητικό συμβούλιο του ΚΕ.Π.ΚΑ. και όπως είναι κατανοητό, γίνεται υπεράνθρωπη προσπάθεια να διατηρηθεί η έκδοσή του και η τακτικότητά του.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

Κατά τη διάρκεια του 2020, αποστάλθηκαν στα μέλη μας, 4 ηλεκτρονικά περιοδικά:

- Απολογισμός 2019,
- Ιανουάριος – Απρίλιος 2020,
- Μάιος – Αύγουστος 2020 και
- Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2020.

Ιστοσελίδα – Μητρώο Μελών – Μητρώο Καταγγελιών

Χρήσιμο εργαλείο, για την ενημέρωση των καταναλωτών, είναι η ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. Το πρώτο εξάμηνο του 2020 ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση της ιστοσελίδας του ΚΕ.Π.ΚΑ. με την πολύτιμη βοήθεια και υποστήριξη της ΒΕUC στο πλαίσιο του προγράμματος Dataactive. Η νέα και ανανεωμένη ιστοσελίδα χρησιμοποιεί σύγχρονα εργαλεία για την ορθή, ασφαλή και σύγχρονη προβολή του περιεχομένου, είναι συμβατή με κινητά και tablet, έχει μεταφερθεί σε νέο server με υψηλές προδιαγραφές ασφάλειας και έχουν ενεργοποιηθεί πιστοποιητικά SSL. Ταυτόχρονα οι εργαζόμενοι, τα μέλη του Δ.Σ. και οι εθελοντές κάνουν μια τεράστια προσπάθεια επικαιροποίησης των άρθρων που ξεπερνούν τα 3.000 άρθρα. Επιπλέον, η νέα ιστοσελίδα μας έχει συμμορφωθεί πλήρως με τη νέα νομοθεσία, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας του ΚΕ.Π.ΚΑ. μπορούν να ενημερωθούν για την πολιτική ασφάλειας και την πολιτική των cookies.

Μέσα στο 2020, η ιστοσελίδα, το Μητρώο μελών και το Μητρώο ερωτημάτων – παραπόνων – καταγγελιών, καθώς και ο εξοπλισμός (Η/Υ, ερμάρια κ.λπ.) και ο χώρος των γραφείων του ΚΕ.Π.ΚΑ., αναμορφώθηκαν, ώστε να γίνουν συμβατά με τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Συμμετοχή μας σε έρευνες – μελέτες – ερωτηματολόγια

Στα πλαίσια των εθνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών μας δραστηριοτήτων, λάβαμε μέρος, σε αρκετές έρευνες και μελέτες, για να καταγραφεί και να αναδειχθεί η άποψη των καταναλωτών. Η εμπειρία, που αποκομίσαμε, από αυτή μας τη δραστηριότητα, ήταν ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κυρίως, αλλά όχι μόνο, αναθέτει, σε κάποια γραφεία μελετών, ή Πανεπιστήμια, τα οποία πληρώνει, αδρά και τα οποία είναι άσχετα, με τα θέματα καταναλωτών, να διερευνήσουν κάποιο θέμα, σχετικό με τους καταναλωτές και ταυτόχρονα, τους δίνει και έναν κατάλογο, με τις ενεργές και σοβαρές Ενώσεις Καταναλωτών, στην Ευρώπη. Τα γραφεία στέλνουν ένα ερωτηματολόγιο, στις Ενώσεις, το οποίο πρέπει και να απαντήσουν. Τα ερωτηματολόγια αυτά είναι τεράστια, πολύ σύνθετα και αρκετές φορές ακόμα και δυσνόητα. Λάβαμε ερωτηματολόγια ακόμα και 90 σελίδων, με τεχνικούς όρους, νομική ορολογία κ.λπ. Παρ' όλες τις δυσκολίες, λάβαμε μέρος, σε **23** έρευνες, επειδή το θέμα τους ήταν πολύ σημαντικό, για τους καταναλωτές. Η συμμετοχή μας, στην παραπάνω δραστηριότητα, απορροφά ένα μεγάλο κομμάτι του χρόνου μας και των ανθρώπινων πόρων μας. Όμως, είναι πολύ σημαντικό να απαντούμε, σε τέτοια ερωτηματολόγια, για να ακούγονται οι απόψεις και προβληματισμοί των καταναλωτών.

Συμμετείχαμε, στις παρακάτω έρευνες:

- Της ΒΕUC:
 - ο Βαθμός ικανοποίησης των μελών της ΒΕUC από την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία
 - ο Διατροφικό προφίλ των καταναλωτών
 - ο Εκπαίδευση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
 - ο Εφαρμογή της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτών
 - ο Συνέπειες του κορωνοϊού στο ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:
 - ο Αεροπορικά δικαιώματα ΑΜΕΑ
 - ο Αξίες του Ευρωπαϊκού Πολιτισμού
 - ο Δικαιώματα επιβατών ακτοπλοϊκών συγκοινωνιών
 - ο Δικαιώματα επιβατών υπεραστικών λεωφορείων
 - ο «Πράσινη» μετάβαση
 - ο Πρακτικές είσπραξης οφειλών από καταναλωτές
 - ο Στεγαστική Πίστη

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

- ο Σήμανση των αρωματικών ουσιών στα καλλυντικά
- ο Υπερχρεωμένα νοικοκυριά
- Της CI – Διεθνούς των Καταναλωτών:
 - ο Συνέπειες του κορωνοϊού στους καταναλωτές της Ελλάδας
 - ο Προστασία καταναλωτών
- Της Wise-Act:
 - ο Αυτόνομα αυτοκίνητα.
- Της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής - Ε.Ο.Κ.Ε.:
 - ο Αντίκτυπο του Covid-19 στην κοινωνία των πολιτών,
- Του Πανεπιστημίου της Κοπεγχάγης:
 - ο Εταιρίες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις
- του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών- Ε.Κ.Κ.Ε.:
 - ο Κοινωνιολογική έρευνα για την κατανάλωση
- της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών:
 - ο Προβλήματα στον χρηματοοικονομικό τομέα
- της Civil Society Europe με τη βοήθεια της BEUC:
 - ο Διαδικασία υποβολής υποψηφιοτήτων στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή – Ε.Ο.Κ.Ε.
- του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας:
 - ο Κυκλική οικονομία

Εκπαίδευση

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. συμμετείχε, είτε ως ομιλητής, είτε ως συντελεστής, ανέλυσε τους προβληματισμούς, τις απόψεις και τα αιτήματα των καταναλωτών και ενημέρωσε τους καταναλωτές, που τις παρακολούθησαν, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μας, σε τουλάχιστον **10** εκδηλώσεις. Συνολικά, το 2020, εκπαιδεύσαμε πάνω από **1120** μικρούς και ενήλικες καταναλωτές.

Διευθέτηση Καταγγελιών

Το 2020, το ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών δέχθηκε **2.675** ερωτήματα - καταγγελίες – παράπονα καταναλωτών. Η ανάλυσή τους είναι:

A/A	Κατηγορία	Αριθμός	Ποσοστό
1	Πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών	806	30,13
2	Πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	372	13,91
3	Ελαττωματικά προϊόντα - Εγγυήσεις	231	8,64
4	Πωλήσεις από απόσταση	192	7,18
5	Δικαιώματα επιβατών	126	4,71
6	Λοιπές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	111	4,15
7	Κακή παροχή υπηρεσιών από ελ. επαγγελματίες	105	3,93
8	Ρύθμιση χρεών υπερχρεωμένων νοικοκυριών	102	3,81
9	Δημόσιες υπηρεσίες - υπηρεσίες ΟΤΑ	87	3,25
10	Λοιπές καταγγελίες	87	3,25
11	Τουριστικές υπηρεσίες	84	3,14
12	Πάροχοι ηλεκτρικής ενέργειας	57	2,13
13	Ασφαλιστικές υπηρεσίες	42	1,57
14	Ινστιτούτα - γυμναστήρια	42	1,57
15	Ενοίκια - κοινόχρηστα - ακίνητα	36	1,35
16	Προκαταβολές	33	1,23
17	Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές	27	1,01
18	Ακατάλληλα τρόφιμα	27	1,01
19	Υπερβολικές απαιτήσεις καταναλωτών	24	0,90
20	Πάροχοι νερού	21	0,79
21	Πάροχοι φυσικού αερίου	15	0,56

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

22	Αυξήσεις τιμών	15	0,56
23	Εκπτώσεις	12	0,45
24	Ασφάλεια προϊόντων (πλην τροφίμων)	9	0,34
25	Φάρμακα - Υγεία	9	0,34
26	Παραβίαση προσωπικών δεδομένων & Ιδιωτικής ζωής	3	0,11
	ΣΥΝΟΛΟ	2.675	100,00

Μέσα στο 2020, δεχτήκαμε **606** καταγγελίες, **333** παράπονα, **1.736** ερωτήματα καταναλωτών.

Πρέπει να τονίσουμε ότι από το σύνολο των **2.675** ερωτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών, μόνο το **32,82%** κατατέθηκε, από μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. Το υπόλοιπο **67,18%** κατατέθηκε, από καταναλωτές, που «ανακάλυψαν» το ΚΕ.Π.ΚΑ., όταν είχαν προσωπικό πρόβλημα, το χρησιμοποίησαν, για συμβουλές, αλλά δεν ενδιαφέρθηκαν να το στηρίξουν, με το να γίνουν μέλη.

Το **85,15%** των καταγγελιών επιλύθηκαν, υπέρ των καταναλωτών, μετά από παρέμβαση του ΚΕ.Π.ΚΑ., στους προμηθευτές. Το 1,5% των καταγγελιών δεν επιλύθηκαν, λόγω ελλείπων στοιχείων, που προσκόμισαν οι καταναλωτές, ή λόγω αδράνειας των μηχανισμών ελέγχου της Πολιτείας, ή λόγω υπερβολικών απαιτήσεων των καταναλωτών. Για το **12,87%** των καταγγελιών δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία της επίλυσης, η οποία συνεχίζεται το 2021. Το **0,48%** των καταγγελιών παραπέμφθηκε στην Ε.Φ.Δ, όπου δόθηκε συμβιβαστική λύση.

Η σημαντικότερη προσφορά του ΚΕ.Π.ΚΑ., σε όλους τους καταναλωτές (όχι μόνο στα μέλη) είναι η παρέμβασή μας, για τη δημιουργία, συμπλήρωση, ή αλλαγή της νομοθεσίας, που προστατεύει τους καταναλωτές, σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Αυτή η δράση μας, μας βοηθάει στο να πετυχαίνουμε σημαντικά αποτελέσματα, προς άμεσο όφελος των καταναλωτών. Ενδεικτικά, αναφέρουμε κάποια παραδείγματα:

1. Οι καταναλωτές – μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ. ωφελήθηκαν, με τη μεσολάβηση του ΚΕ.Π.ΚΑ., με το ποσό των **107.275,23** ευρώ. Αναλυτικά από:

- Ακυρώσεις συμβολαίων ισοτιούτων αδυνατίσματος και γυμναστηρίων: **66.415,50** ευρώ
- Επιστροφές χρεώσεων και ακυρώσεις συμβολαίων παρόχων τηλεπικοινωνιών: **8.689,47** ευρώ
- Αποζημιώσεις για ελαττωματικά προϊόντα: **6.164,73** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από ελεύθερους επαγγελματίες: **5.250,00** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από λοιπές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες: **4.308,03** ευρώ
- Ακυρώσεις συμβάσεων πωλήσεων, από απόσταση: **4.255,71** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας: **4.224,15** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από τουριστικές υπηρεσίες: **4.209,81** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από παρόχους φυσικού αερίου: **2.080,83** ευρώ
- Αποζημιώσεις, από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές: **1.197,00** ευρώ
- Επιστροφές νοσηλίων: **480,00** ευρώ

2. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. συνδράμει τα μέλη του, στη διαδικασία ρύθμισης οφειλών υπερχρεωμένων καταναλωτών. Στα πλαίσια αυτής της δραστηριότητας:

- **102** καταναλωτές ζήτησαν πληροφόρηση και συμβουλές, από το ΚΕ.Π.ΚΑ., είτε τηλεφωνικά, είτε επισκεπτόμενοι τα γραφεία μας. Ακόμη περισσότεροι βρήκαν τις πληροφορίες αυτές, στην ιστοσελίδα μας, ή στους λογαριασμούς μας, στο facebook και στο twitter.
- Μόνο **5** καταναλωτές γράφτηκαν μέλη, στο ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Από το 2018, ξεκινήσαμε μια νέα πρωτοβουλία, για την προστασία των υπερχρεωμένων νοικοκυριών. Ο νομικός μας σύμβουλος κ. Ν. Αποστολάκης, συναντά καταναλωτές (μέλη και μη μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ.), που αντιμετωπίζουν τέτοια προβλήματα και τους παρέχει συμβουλές, δωρεάν. Στα πλαίσια αυτής της πρωτοβουλίας και παρόλο το lockdown **24** καταναλωτές έλαβαν συμβουλές για την επίλυση του προβλήματός τους.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

3. Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε πρόστιμο 300.000,00 ευρώ, στην επιχείρηση «SHOP 44 MON.IKE (www.SHOP44.gr)», για παραβίαση της νομοθεσίας για τις πωλήσεις, από απόσταση.
4. Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε πρόστιμο 30.000 ευρώ, σε ηλεκτρονικό κατάστημα ηλεκτρικών ειδών για παραβίαση της νομοθεσίας, για τις πωλήσεις από απόσταση και της νομοθεσίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
5. Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επέβαλε πρόστιμο 10.000,00 ευρώ, στην επιχείρηση "ΚΑΛΑΡΩΝΗΣ ΠΕΤΡΟΣ" (www.clickstore.gr) για παράβαση της νομοθεσίας, για τις πωλήσεις, από απόσταση.
6. Η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης & Περιβάλλοντος Μ.Ε. Θεσσαλονίκης, Διεύθυνση Ανάπτυξης & Περιβάλλοντος, Τμήμα Εμπορίου διενήργησε επιτόπιο έλεγχο σε επιχείρηση τυροκομικών προϊόντων, όπου διαπίστωσε τη μη αποδοχή πληρωμής με κάρτα, επειδή η επιχείρηση δε διέθετε τερματικό αποδοχής καρτών (POS). Η εταιρία αναγκάστηκε να προβεί σε εγκατάσταση τερματικού αποδοχής καρτών.
7. Ολοκληρώθηκε η διαδικασία ασφάλισης καταναλωτή στο Ε.Φ.Κ.Α. – ΤΜΕΔΕ (π. ΤΣΜΕΔΕ) που καθυστερούσε πάνω από ένα χρόνο.
8. Εκδόθηκε, βεβαίωση ασφάλισης για καταναλωτή, από τον Ε.Φ.Κ.Α. που καθυστερούσε αδικαιολόγητα.
9. Η εταιρία ΕΔΑ Θεσσαλονίκης επέστρεψε το ποσό των 574,67 ευρώ σε καταναλώτρια, γιατί ο εξοπλισμός μέτρησης είχε υποστεί φθορά, με αποτέλεσμα την εσφαλμένη καταγραφή της κατανάλωσης φυσικού αερίου.
10. Η Ε.Υ.Α.Θ. αναγκάστηκε να διενεργήσει άμεση αυτοψία σε υπόγειο σπιτιού καταναλώτριας. Διαπιστώθηκε πρόβλημα στο δίκτυο της ύδρευσης και αποκαταστάθηκε η εισροή υδάτων.
11. Πάροχοι ηλεκτρικού ρεύματος επέστρεψαν, σε καταναλωτές, ποσά, με τα οποία δεν έπρεπε να τους χρεώσει, με βάση τις συμβάσεις, που είχαν υπογραφεί.
12. Ινστιτούτα αδυνατίσματος ακύρωσαν συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, και επέστρεψαν τα ποσά, που είχαν χρεώσει στους καταναλωτές.
13. Επεστράφησαν προκαταβολές σε μέλη του ΚΕ.Π.ΚΑ.
14. Αεροπορικές εταιρίες αποζημίωσαν επιβάτες, για ακυρώσεις και καθυστερήσεις πτήσεων.
15. Εταιρία κινητής τηλεφωνίας αφαίρεσε από λογαριασμό καταναλώτριας το ποσό των 129,33 ευρώ, που αντιστοιχούσε στον προηγούμενο λογαριασμό, τον οποίο είχε πληρώσει κανονικά η καταναλώτρια. Η εταιρία επί 20 ημέρες δεν παραδεχόταν το λάθος της και με την παρέμβαση του ΚΕ.Π.ΚΑ. διόρθωσε το λογαριασμό.
16. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. ενημέρωσε όλους τους καταναλωτές της Ελλάδας, για τα δικαιώματά τους, όταν οι εταιρίες ταχυμεταφορών καθυστερούν την παράδοση των προϊόντων, μέσα από συνεντεύξεις σε πολλά Μ.Μ.Ε. Επίσης, για τα μέλη μας δρομολογήσαμε τις διαδικασίες αποζημίωσής τους.
17. Έγιναν δεκτά από παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, αιτήματα καταναλωτών, για ενεργοποίηση συνδέσεων που καθυστερούσαν αδικαιολόγητα, για διακοπή συμβολαίων, για ακύρωση ενεργοποίησης σύνδεσης, για αποκατάσταση βλαβών, για διόρθωση λογαριασμών, για επιστροφή χρημάτων από υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης (πενταψήφια), για παροχή εξηγήσεων στους καταναλωτές και για εφαρμογή όρων συμβολαίων.
18. Η εταιρία ΗΥΥΝΔΑΙ – ΚΙΑ, η οποία αρνούσαν να υλοποιήσει τις υποσχέσεις της, για δωρεάν σέρβις εσαεί αναγκάστηκε να πραγματοποιήσει τις υποσχέσεις της.
19. Εταιρείες αναγκάστηκαν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των εγγυήσεων, για ελαττωματικά προϊόντα.
20. Εταιρία πώλησης ηλεκτρονικών ειδών ζητούσε, από καταναλώτρια να καταβάλλει περισσότερα χρήματα, για κλιματιστικό, το οποίο είχε παραγγείλει, μέσω διαδικτύου. Μετά την παρέμβαση του ΚΕ.Π.ΚΑ. η καταναλώτρια πλήρωσε το ποσό που εμφανιζόταν στην παραγγελία της
21. Εταιρία κρατήσεων καταλυμάτων επέστρεψε το ποσό των 793,27 ευρώ σε καταναλώτρια, λόγω ακύρωσης κράτησης. Η εταιρία επί δύο μήνες δεν πραγματοποιούσε την επιστροφή των χρημάτων, την οποία τελικά έκανε μετά την παρέμβαση του ΚΕ.Π.ΚΑ.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

22. Ηλεκτρονικό κατάστημα δεν αποδέχτηκε το αίτημα της υπαναχώρησης καταναλώτριας, που καθυστερούσε, επί δύο μήνες και επέστρεψε το ποσό των 82 ευρώ, που είχε πληρώσει η καταναλώτρια, όταν παρήγγειλε ένα ζευγάρι παπούτσια.

23. Ηλεκτρονικό κατάστημα δεν αποδέχτηκε το αίτημα της υπαναχώρησης καταναλώτριας, που καθυστερούσε, επί μήνες και επέστρεψε το ποσό των 125,97 ευρώ, που είχε πληρώσει η καταναλώτρια, όταν παρήγγειλε ρούχα.

24. Επεστράφησαν σε καταναλωτές τα ποσά των εγγυήσεων που οι εταιρίες παρόχων ενέργειας είχαν παρανόμως χρεώσει, γιατί οι προσφορές τους δεν περιλάμβαναν την εγγύηση.

25. Επιστράφηκε σε καταναλωτή το ποσό των 401 ευρώ, από εταιρία ηλεκτρικών ειδών που καθυστερούσε επί δίμηνο. Το ποσό αντιστοιχούσε σε επιστροφή ψυγείου, που δεν ήταν συμβατό με την περιγραφή του κατασκευαστή.

26. Εταιρία ενημέρωσης οφειλετών σταμάτησε να ενοχλεί καταναλωτή (τον οποίο δεν αφορούσε η ενημέρωση).

27. Παραδόθηκε σε καταναλώτρια προϊόν, που είχε αγοραστεί από απόσταση και του οποίου καθυστερούσε η παράδοση.

28. Αναγκάστηκαν πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και πάροχοι ενέργειας να εγκαταστήσουν τηλεφωνικές συνδέσεις χαμηλής χρέωσης αντικαθιστώντας τις συνδέσεις υψηλής χρέωσης με πενταψήφιο αριθμό κλήσης.

29. Εταιρία κινητής τηλεφωνίας αποδέχτηκε το αίτημα της υπαναχώρησης καταναλωτή.

30. Τράπεζες επέστρεψαν σε καταναλωτές διάφορα ποσά, που προέρχονταν από τόκους, προμήθειες, έξοδα συναλλαγών κ.λπ.

31. Τράπεζα επέστρεψε το ποσό των 2.270,83 ευρώ σε καταναλωτή, λόγω αμφισβήτησης συναλλαγής.

32. Κατάστημα παιχνιδιών αναγκάστηκε να παραδώσει προϊόντα, που είχαν παραγγελθεί με την μέθοδο click away στο σπίτι της καταναλώτριας, μετά από καταγγελία στο ΚΕ.Π.ΚΑ., για παραβίαση της προθεσμίας παραλαβής.

Μαζικοποίηση ΚΕ.Π.ΚΑ.

Το 2020, **646** μέλη ανανέωσαν τη συνδρομή τους ή έκαναν αρχική εγγραφή, στο ΚΕ.Π.ΚΑ. Σε σχέση με το 2019, παρουσιάζεται **αύξηση**, κατά **2,38%**.

Το ποσό, που εισέρρευσε, στο ταμείο του ΚΕ.Π.ΚΑ., ήταν **17950** ευρώ, **αύξηση** κατά **3.27%** έναντι του 2019.

Φυσικά, δεν είμαστε ικανοποιημένοι. Αντίθετα, είμαστε απογοητευμένοι, γιατί το ΚΕ.Π.ΚΑ. με τόση δράση, δε στηρίζεται, όπως θα έπρεπε, από τους καταναλωτές. Θέλουμε να διευρύνουμε τη δράση του ΚΕ.Π.ΚΑ., να μπορούμε να κάνουμε συγκριτικά τεστ προϊόντων, να ελέγχουμε την ασφάλεια τροφίμων και προϊόντων, να εξυπηρετούμε περισσότερους καταναλωτές, να αρχίσουμε και πάλι να εκδίδουμε περιοδικό και πολλά άλλα.

Το 2020 είχαμε **96** εγγραφές νέων μελών, από αυτούς το **85,42%** έγινε μέλος, για να λύσει το πρόβλημά του. Αντίστοιχα, μέσα στο 2020, **δεν ανανέωσαν την εγγραφή 259 μέλη**, τα περισσότερα των οποίων είχαν λάβει υπηρεσίες, από το ΚΕ.Π.ΚΑ.

Για τη μαζικοποίηση του ΚΕ.Π.ΚΑ., χρησιμοποιήσαμε τους λογαριασμούς, στο Facebook και στο Twitter, μέσα από τους οποίους απευθύναμε καλέσματα, για εγγραφή νέων μελών, στο ΚΕ.Π.ΚΑ.

Η μεγάλη μας ανησυχία και αγωνία είναι αν οι οικονομικοί πόροι θα επιτρέψουν να καλύψουμε τα λειτουργικά έξοδα. Όμως, είμαστε αποφασισμένοι να διασφαλίσουμε την ανεξαρτησία του ΚΕ.Π.ΚΑ., από συμφέροντα. Κάθε χρόνο, πρέπει να εισπράξουμε εκατοντάδες συνδρομές των 25 ευρώ, η καθεμία. Θέλουμε λίγα από πολλούς. Δε θέλουμε πολλά από λίγους. Είναι ένας δύσκολος και χωρίς τα επιθυμητά αποτελέσματα, μέχρι σήμερα, δρόμος.

ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Απολογισμός Δράσης Έτους 2020

Συνεργαζόμασταν με δύο εταιρίες, για την είσπραξη των συνδρομών. Σταματήσαμε τη συνεργασία, με την εταιρεία ειδοποίησης των μελών για πληρωμή συνδρομής, λόγω οικονομικών δυσκολιών και το έργο αυτό ανέλαβαν οι εργαζόμενες και οι εθελοντές του ΚΕ.Π.ΚΑ. Συνεχίζουμε τη συνεργασία μας, με την εταιρία courier, που εισπράττει «κατ' οίκον» τις συνδρομές. Όμως, κάθε επίσκεψη του εισπράκτορα, στο χώρο του καταναλωτή, κοστίζει 3,50 ευρώ. Γίνεται, αμέσως, αντιληπτό ότι, από τα 25 ευρώ της ετήσιας συνδρομής, στο ΚΕ.Π.ΚΑ., απομένουν, 21,50 ευρώ, στο ΚΕ.Π.ΚΑ.

Κάνουμε έκκληση, στη φιλολιμία των μελών, που μας στηρίζουν χρόνια. Ας διαδώσουμε τη φήμη του ΚΕ.Π.ΚΑ. Ας γράψουμε μέλη. Μόνον, έτσι, βοηθάμε το ΚΕ.Π.ΚΑ.

Επίλογος

Όσα αναφέρονται παραπάνω αποτελούν μια καταγραφή της δραστηριότητάς μας, για το έτος 2020. Θέλουμε να πιστεύουμε ότι και ο φετινός απολογισμός είναι πλούσιος. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. έχει, πλέον, αναγνωριστεί, ως η μεγάλη, δυναμική και αξιόπιστη Ένωση Καταναλωτών, με αποκλειστικό σκοπό την προστασία των Καταναλωτών. Στο έργο μας αυτό, εκτός από μέλη του Δ.Σ., που ήταν, παρόντες, σε καθημερινή βάση, είχαμε τη βοήθεια των δύο εργαζόμενων του ΚΕ.Π.ΚΑ.

Η λειτουργία του ΚΕ.Π.ΚΑ. βασιζόταν και βασίζεται, σε συγκεκριμένες αρχές. Εθελοντισμός, αξιοπιστία, διαφάνεια, δημοκρατία, συλλογικότητα, ανεξαρτησία. Αυτές τις αρχές διαφυλάξαμε όλη την προηγούμενη χρονιά. Θέλουμε να στείλουμε ένα μήνυμα, προς όλες τις πλευρές (κόμματα, εξουσίες, οικονομικά συμφέροντα): Το ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι ανεξάρτητη Ένωση Καταναλωτών. Τα εκλεγμένα, με δημοκρατικές, συλλογικές διαδικασίες, μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τα μόνα, που αποφασίζουν τη στρατηγική και την πολιτική της οργάνωσης. Για το λόγο αυτό, όλοι εμείς, που αποτελούμε μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τακτικά και αναπληρωματικά καθώς και τα μέλη της Εξελεγκτικής Επιτροπής έχουμε διασφαλίσει το βιοπορισμό μας, από πηγές, εκτός ΚΕ.Π.ΚΑ. Δηλαδή, από την εργασία μας. Προσφέρουμε, εθελοντικά, σε βάρος του ελεύθερου χρόνου μας, σε βάρος των οικογενειών μας, σε βάρος της προσωπικής μας διασκέδασης. Προσφέρουμε, γιατί αυτό μας ανταποδίδει χαρά, γνώση, ικανοποίηση ότι συμμετέχουμε στην Κοινωνία των Πολιτών. Προσφέρουμε, γιατί είναι επιλογή μας και αγαπάμε αυτό, που κάνουμε. Η διασφάλιση του βιοπορισμού μας, σε συνδυασμό, με τον απαράβατο όρο του εθελοντισμού, μας κάνουν ανεξάρτητους, από οποιαδήποτε συμφέροντα, οικονομικά και κομματικά. Όποιος και αν ασκεί εξουσία, αν την ασκεί, σωστά, θα έχει την αναγνώρισή μας. Όποιος και αν ασκεί εξουσία, αν κάνει λάθη, θα του τα επισημαίνουμε. Όμως, αν εφαρμόζει, συνειδητά, πολιτικές, που βλάπτουν τα δικαιώματα των Καταναλωτών, θα μας βρει απέναντι και θα χρεωθεί το κόστος των επιλογών του.

Η διαφάνεια και η δημοκρατική λειτουργία, αποτελούν βασικές αρχές της λειτουργίας του ΚΕ.Π.ΚΑ. Για αυτό, από το 2011, αρχίσαμε να δημοσιεύουμε, στην ιστοσελίδα μας, καταρχάς, το σχέδιο και μετά την έγκριση, το τελικό κείμενο του διοικητικού και οικονομικού μας απολογισμού, δίνοντας, έτσι, τη δυνατότητα, στα μέλη μας, εκτός Θεσσαλονίκης και σε όσους δεν είναι δυνατόν να συμμετάσχουν, στη Γενική μας Συνέλευση, να ενημερωθούν και να μας κρίνουν. Ήδη, αρκετά μέλη μας, μας έστειλαν ηλεκτρονική αλληλογραφία, με τα σχόλια και τα συγχαρητήριά τους.

Όλα αυτά τα χρόνια, που λειτουργούμε, στο ΚΕ.Π.ΚΑ., ζήσαμε πολλές εμπειρίες, γευτήκαμε χαρές και λύπες. Λυπηθήκαμε, για την αρνητική στάση ανθρώπων, που ωφελήθηκαν, από το ΚΕ.Π.ΚΑ., για την αδιαφορία και απροθυμία άλλων να «σηκωθούν από τον καναπέ τους», για την προσπάθεια κάποιων να εκμεταλλευτούν το ΚΕ.Π.ΚΑ. και τα μέλη του, για την αχαριστία κάποιων άλλων.

Πρέπει, όμως, να παραδεχτούμε ότι γευτήκαμε και πολλές χαρές. Κερδίσαμε γνώση, δεξιότητες, αναγνώριση, γίναμε συμμετοχοί και συνδιαμορφωτές αποφάσεων. Τελικά, κάναμε βήματα, για την καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων μας.

Προγραμματισμός δράσης έτους 2021

Εφόσον καταφέρουμε να επιβιώσουμε, οικονομικά, το 2021, θα συνεχίσουμε, με την ίδια ένταση, τη δράση μας, παρεμβαίνοντας, καθημερινά, οπουδήποτε χρειαστεί, για την προστασία του καταναλωτή, σε ελληνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Συγχρόνως, προσπαθούμε να ενδυναμώσουμε τον εθελοντισμό και τη συλλογική δράση.

Πρώτο μέλημά μας είναι η επιβίωση του ΚΕ.Π.ΚΑ. Η εγγραφή όσο γίνεται περισσότερων νέων μελών, στο ΚΕ.Π.ΚΑ., θα έχει, ως αποτέλεσμα, να γίνει το ΚΕ.Π.ΚΑ. ένα μεγάλο και ισχυρό κίνημα, που θα παίζει, ακόμα πιο αποτελεσματικά, το ρόλο του, στη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς. Η εγγραφή στο ΚΕ.Π.ΚΑ. κάνει τον καταναλωτή να συνειδητοποιήσει τα δικαιώματά και τη δύναμή του. Μαθαίνει να αντιδρά, σε κάθε προσπάθεια υπονόμευσης αυτών των δικαιωμάτων, απ' όπου και αν προέρχεται αυτή.

Δεύτερο μέλημά μας είναι η αντιμετώπιση της φτώχειας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην Ευρώπη και η διασφάλιση του δικαιώματος, στην κατανάλωση. Καθημερινά, το ΚΕ.Π.ΚΑ. επισκέπτονται πολίτες, με μηδαμινό εισόδημα (άνεργοι), ή ελάχιστο εισόδημα. Αυτοί οι συμπολίτες μας, δεν μπορούν να αγοράσουν ούτε τα απαραίτητα, δεν έχουν δικαίωμα, στην κατανάλωση. Προσπαθούμε να αναδείξουμε το πρόβλημα αυτό και πιέζουμε, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, να βρεθούν λύσεις. Ταυτόχρονα, συνεχίζουμε να δίνουμε μεγάλο βάρος, στη διασφάλιση της πρόσβασης των καταναλωτών, στις καθολικές υπηρεσίες (τηλεπικοινωνίες, ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο, ταχυδρομικές υπηρεσίες, αστικές συγκοινωνίες, νερό). Η ακρίβεια και οι υψηλές τιμές αυτών των υπηρεσιών, σε συνδυασμό, με τη μείωση των εισοδημάτων των καταναλωτών, έχουν βάλει, σε κίνδυνο τη δυνατότητά μας να λαμβάνουμε και να πληρώνουμε αυτές τις υπηρεσίες. Όμως, ο αποκλεισμός μας, από τις καθολικές υπηρεσίες, οδηγεί, με μαθηματική ακρίβεια, σε οικονομικό και κοινωνικό αποκλεισμό. Έτσι, δίνουμε μάχες και σε εθνικό επίπεδο και σε ευρωπαϊκό, για να μπορούν όλοι οι καταναλωτές να απολαμβάνουν το ηλεκτρικό ρεύμα, το νερό, τις αστικές μεταφορές κ.λπ.

Τρίτο μέλημά μας είναι η παρέμβασή μας, για τα ζητήματα της υπερχρέωσης των καταναλωτών και την προστασία της πρώτης κατοικίας αλλά και για την εκπαίδευση των καταναλωτών, σε θέματα, που αφορούν τη διαχείριση των οικονομικών τους.

Τέταρτο μέλημά μας η καθημερινή παρουσία του ΚΕ.Π.ΚΑ. και η παρέμβασή του, σε αποφάσεις, που αφορούν τους καταναλωτές. Δε θα διστάσουμε, ποτέ, να καταγγείλουμε και να συγκρουστούμε, με οποιονδήποτε, όσο υψηλά και αν βρίσκεται, εάν πρόκειται να προστατευτούν τα δικαιώματα των καταναλωτών. Έτσι, το 2021, συνεχίζουμε την παρέμβασή μας και τον αγώνα μας, για να μην υποβαθμιστούν τα δικαιώματα των καταναλωτών, για να λειτουργήσει η τεχνητή νοημοσύνη προς όφελος των καταναλωτών, για να θεσμοθετηθεί ένα λειτουργικό εργαλείο για τη συλλογική αποζημίωση, για να μην εγκριθεί η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ευρωπαϊκή Δευτερεύουσα Αγορά Δανείων (κόκκινα δάνεια), για την προστασία της πρώτης κατοικίας, για την πράσινη μετάβαση για τη ψηφιακή μετάβαση, για την αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών, για την αντιμετώπιση της πανδημίας, για την προστασία των καταναλωτών στους τομείς της ενέργειας, των τηλεπικοινωνιών και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, για τη βιώσιμη διατροφή, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, για την πρόωρη απαξίωση των αγαθών, για την κυκλική οικονομία, για την ηθική στην κατανάλωση, για τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών εταιρειών.

Συνεχίζουμε, δυναμικά, την παρέμβασή μας, στη δημιουργία, ή στην αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην Ευρώπη. Διεκδικούμε μια Ευρώπη, με κέντρο τον άνθρωπο και μια ισχυρή Κοινωνία των Πολιτών.

Το 2021 θα συνεχίσουμε να παλεύουμε, για να γίνει πραγματικότητα το σύνθημα του ΚΕ.Π.ΚΑ.:

Γνωρίζω

Συνειδητοποιώ

Οργανώνομαι

Προστατεύομαι.