

Δικαιώματα καταναλωτών την εποχή της κρίσης

Γενικές πληροφορίες

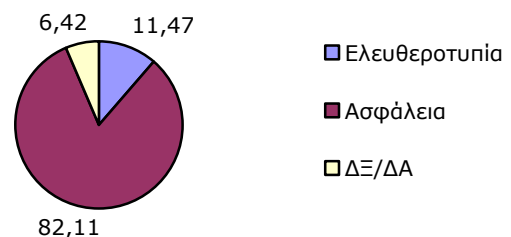
Στην έρευνα, συμμετείχαν **756** καταναλωτές, από όλη την Ελλάδα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε, το χρονικό διάστημα 20/1/2014-19/2/2014, μέσω ερωτηματολογίου, που αναρτήθηκε, στην ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. και εκτυπώθηκε, για όσους δεν είχαν πρόσβαση, στο internet. 40,7% των ερωτηματολογίων συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά, 45,37% συμπληρώθηκαν γραπτώς και 13,88% συμπληρώθηκαν τηλεφωνικώς. Σκοπός της έρευνας ήταν να διαπιστώσει, πως αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές την εφαρμογή στην πράξη των δικαιωμάτων μας, εν μέσω οικονομικής κρίσης. Ακολουθούν μερικές γενικές πληροφορίες, για τους συμμετέχοντες:

Φύλλο: <ul style="list-style-type: none">• Γυναίκες: 53,24%• Άντρες: 46,76%	Ηλικία: <ul style="list-style-type: none">• 21-40 χρονών: 29,63%• 41-60 χρονών: 50,46%• 61 και άνω: 19,91%
Οικογενειακή Κατάσταση: <ul style="list-style-type: none">• Έγγαμοι: 30,56%• Άγαμοι: 69,44%	Εκπαίδευση: <ul style="list-style-type: none">• Στοιχειώδης: 6,94%• Μέση: 38,43%• Ανώτατη: 41,20%• Μεταπτυχιακό: 13,43%
Μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα: <ul style="list-style-type: none">• Έως 1.000ευρώ: 43,06%• 1.001 – 2.000ευρώ: 37,04%• Πάνω από 2.001: 19,90%	Πόσα μέλη έχει η οικογένειά σας; <ul style="list-style-type: none">• 1: 13,89%• 2: 24,54%• 3: 18,52%• 4: 34,72%• 5: 6,48%• 6: 1,85%

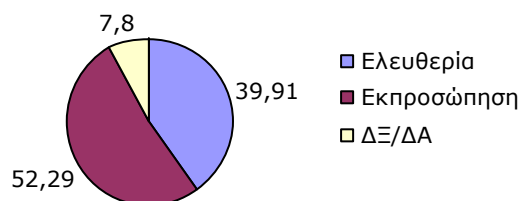
Δικαιώματα καταναλωτών

Ρωτήσαμε τους καταναλωτές ποιο από τα παρακάτω, είναι δικαίωμα καταναλωτών και πήραμε τις εξής απαντήσεις:

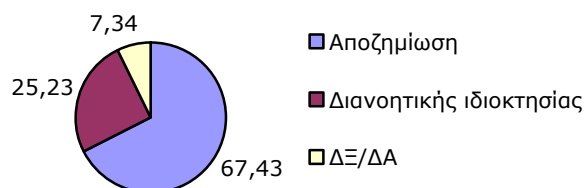
- Δικαίωμα στην ελευθεροτυπία: 11,47%
- **Δικαίωμα στην ασφάλεια: 82,11%**
- ΔΞ/ΔΑ: 6,42%



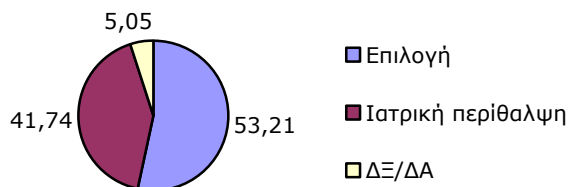
- Δικαίωμα στην ελευθερία: 39,91%
- **Δικαίωμα στην εκπροσώπηση: 52,29%**
- ΔΞ/ΔΑ: 7,80%



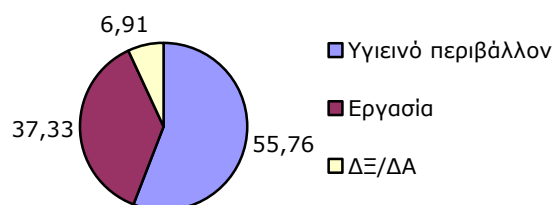
- **Δικαίωμα στην αποζημίωση: 67,43%**
- Δικαίωμα στην προστασία διανοητικής ιδιοκτησίας: 25,23%
- ΔΞ/ΔΑ: 7,34%



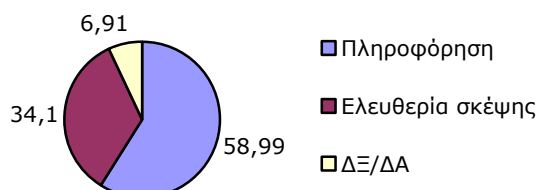
- **Δικαίωμα στην επιλογή: 53,21%**
- Δικαίωμα στην ιατρική περίθαλψη: 41,74%
- ΔΞ/ΔΑ: 5,05%



- **Δικαίωμα στην υγιεινό περιβάλλον: 55,76%**
- Δικαίωμα στην εργασία: 37,33%
- ΔΞ/ΔΑ: 6,91%



- **Δικαίωμα στην πληροφόρηση: 58,99%**
- Δικαίωμα στην ελευθερία σκέψης: 34,10%
- ΔΞ/ΔΑ: 6,91%

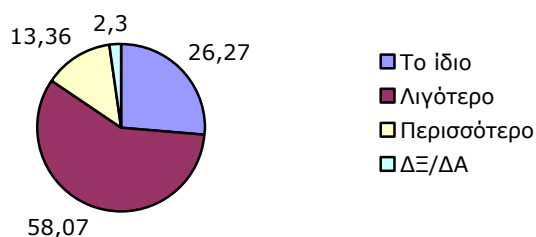


Σεβασμός στα δικαιώματα των καταναλωτών

Ρωτήσαμε τους καταναλωτές αν, τώρα με την κρίση, πιστεύουν ότι οι φορείς της αγοράς σέβονται τα δικαιώματά τους και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

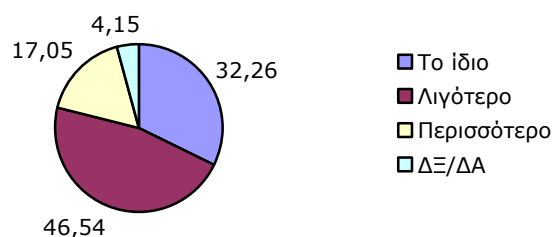
Οι επιχειρήσεις σέβονται τα δικαιώματά μας;

- Το ίδιο με πριν την κρίση: 26,27%
- **Λιγότερο από πριν την κρίση: 58,07%**
- Περισσότερο από πριν την κρίση: 13,36%
- ΔΞ/ΔΑ: 2,30%



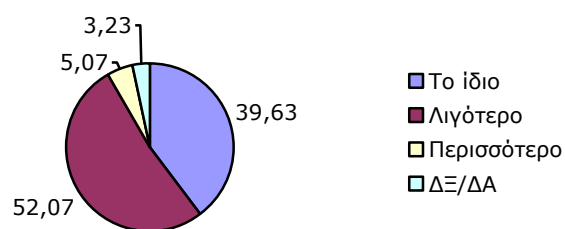
Οι μηχανισμοί ελέγχου της αγοράς ελέγχουν την αγορά;

- Το ίδιο με πριν την κρίση: 32,26%
- **Λιγότερο από πριν την κρίση: 46,54%**
- Περισσότερο από πριν την κρίση: 17,05%
- ΔΞ/ΔΑ: 4,15%



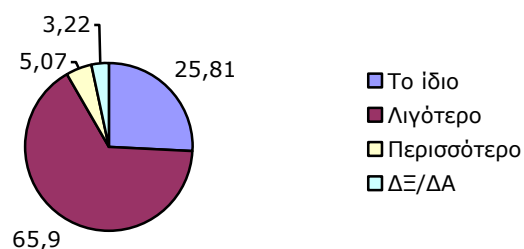
Τα τρόφιμα και τα άλλα προϊόντα, που αγοράζετε, τώρα με την κρίση, είναι ασφαλή;

- Το ίδιο με πριν την κρίση: 39,63%
- **Λιγότερο από πριν την κρίση: 52,07%**
- Περισσότερο από πριν την κρίση: 5,07%
- ΔΞ/ΔΑ: 3,23%



Η κυβέρνηση ακούει τα προβλήματά σας;

- Το ίδιο με πριν την κρίση: 25,81%
- **Λιγότερο από πριν την κρίση: 65,90%**
- Περισσότερο από πριν την κρίση: 5,07%
- ΔΞ/ΔΑ: 3,22%



Τι έχει χειροτερέψει, με την κρίση

Ρωτήσαμε ποια από τα παρακάτω πιστεύουν ότι έχουν χειροτερέψει, με την κρίση και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

- Ακρίβεια: 74,65%
- Ασφάλεια αγαθών: 55,76%
- Πληρωμή δόσεων δανείων: 57,60%

- Πληρωμή λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος: 70,97%
- Πληρωμή λογαριασμών νερού: 39,17%
- Πληρωμή λογαριασμών τηλεπικοινωνιών: 37,33%
- Πληρωμή φόρων: 85,25%
- Πληρωμή λογαριασμών κοινοχρήστων: 29,95%
- Αγορά τροφίμων: 59,91%
- Αγορά ειδών προσωπικής υγιεινής (σαμπουάν, αφρόλουτρα, οδοντόκρεμες κ.λπ.): 39,63%
- Αγορά ειδών καθαρισμού σπιτιού: 36,41%
- Πληρωμή εξόδων για σχολεία: 29,03%
- Αγορά ρούχων-παπουτσιών: 54,38%
- Αγορά επίπλων-ηλεκτρικών συσκευών: 52,53%
- Διακοπές: 73,27%
- Διασκέδαση: 70,97%

Συμπεράσματα:

1. Περίπου ένας στους δύο καταναλωτές δε γνωρίζει όλα τα δικαιώματά του. Π.χ. το δικαίωμα στην εκπροσώπηση το γνωρίζει μόνο το 52,29% των καταναλωτών.
2. Οι καταναλωτές, σε ποσοστό 58,07%, πιστεύουν ότι οι επιχειρήσεις σέβονται τα δικαιώματά μας, λιγότερο, από όσο τα σέβονταν, πριν την κρίση. Μόλις το 13,36% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις βελτίωσαν τη συμπεριφορά τους, προς τους καταναλωτές, τώρα με την κρίση.
3. Οι καταναλωτές σε ποσοστό 46,54%, πιστεύουν ότι οι μηχανισμοί ελέγχου της αγοράς λειτουργούν λιγότερο, από όσο λειτουργούσαν, πριν την κρίση. Ένα ποσοστό 32,26% πιστεύει ότι η κατάσταση είναι ίδια, πριν και τώρα με την κρίση. Αν λάβουμε υπόψη μας, τα αποτελέσματα έρευνας του ΚΕ.Π.ΚΑ., το 2009, στην οποία 86,45% των καταναλωτών θεωρούσαν ανεπαρκείς τους ελέγχους της αγοράς, για την ασφάλεια των τροφίμων, από τους μηχανισμούς της Πολιτείας και το 68,99% δεν εμπιστευόταν αυτούς τους ελέγχους, καταλήγουμε στο συμπέρασμα, ότι οι καταναλωτές πιστεύουν πως η κρίση υποβάθμισε την εφαρμογή των δικαιωμάτων μας. Μόνον το 17,05% των καταναλωτών πιστεύει ότι η κατάσταση είναι καλύτερη.
4. Οι καταναλωτές σε ποσοστό 52,07%, δεν πιστεύουν ότι τα προϊόντα που κυκλοφορούν στην αγορά είναι ασφαλή, παρόλη την Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία. Ένα ποσοστό 39,63% πιστεύει ότι η ασφάλεια των προϊόντων βρίσκεται, στα ίδια επίπεδα με πριν την κρίση. Αν όμως συνδυαστούν οι δύο αυτές απαντήσεις, με τις απαντήσεις της έρευνας του 2009 (όπως καταγράφονται παραπάνω), η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην αγορά, έχει καταρρακωθεί. Μόλις 5,07% πιστεύει ότι η ασφάλεια των προϊόντων βελτιώθηκε, με την κρίση.
5. Το 65,90% των καταναλωτών πιστεύει ότι η Κυβέρνηση ακούει λιγότερο τη φωνή των καταναλωτών, τώρα με την κρίση. Μόλις 5,07% των καταναλωτών πιστεύει ότι η Κυβέρνηση αφουγκράζεται τα προβλήματά μας, περισσότερο από πριν την κρίση.

6. Οι καταναλωτές δηλώνουν ότι, τώρα με την κρίση, τους προβληματίζουν περισσότερο από πριν, τα παρακάτω:

- Αποπληρωμή φόρων: 85,25%
- Ακρίβεια αγαθών: 74,65%
- Πραγματοποίηση διακοπών: 73,27%
- Δυνατότητα διασκέδασης: 70,97%
- Πληρωμή λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος: 70,97%
- Αγορά τροφίμων: 59,91%
- Πληρωμή δόσεων δανείων: 57,60%
- Ασφάλεια αγαθών: 55,76%
- Αγορά ειδών ένδυσης-υπόδησης: 54,38%
- Αγορά επίπλων-ηλεκτρικών συσκευών: 52,53%

Οι καταναλωτές δηλώνουν και άλλα προβλήματα, σε μικρότερα ποσοστά. Αυτά είναι αγορά ειδών προσωπικής υγιεινής, αγορά ειδών καθαριότητας, αγορά σπιτιού, πληρωμή λογαριασμών τηλεπικοινωνιών, πληρωμή λογαριασμών νερού, πληρωμή κοινόχρηστων, πληρωμή διδάκτρων.

Από τις απαντήσεις, σε αυτές τις ερωτήσεις, καταδεικνύεται ότι το δικαίωμα, στην ικανοποίηση βασικών αναγκών είναι, πλέον, έωλο, για τους καταναλωτές, στη χώρα μας. Αυτό, συνεπάγεται ότι τα υπόλοιπα δικαιώματα, που απαιτούν το δικαίωμα στην κατανάλωση ως προϋπόθεση, έχουν υποβαθμιστεί, ακόμα και εκμηδενιστεί.