

Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ και ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Πηροδου
"Πριν αγοράσω"

"Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΑΓΟΡΑ"

Ενα εποικοδομητικό συνέδριο από το Υπουργείο Εμπορίου

Το συνέδριο που οργάνωσε το Υπουργείο Εμπορίου στις 17-18 Μαρτίου στο αμφιθέατρο του Ευγενίδειου Ιδρύματος με θέμα την προστασία του καταναλωτή στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά ήταν κατά κοινή ομολογία εποικοδομητικό και χρήσιμο σε όλους εκείνους τους φορείς που ασχολούνται με το θέμα της προστασίας καταναλωτών και παρακολούθησαν τις εργασίες του. Δύο ευχαρίστες εκπλήξεις περίμεναν εξάλλου όλους τους συμμετέχοντες: κατ' αρχήν ανακοινώθηκε από τον μεν Υπουργό Εμπορίου κ.ο Σημίτη, ο οποίος προλόγισε και έκλεισε τις εργασίες του συνεδρίου, η προώθηση ενός νέου θεσμού για την προστασία του καταναλωτή με εγγυήσεις ανεξαρτησίας, το οποίο ονόμασε ο κος Σημίτης Κέντρο Προστασίας Καταναλωτή, από τον δε Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου κ.ο Κοσμίδη, κάποιες από τις σχεδιαζόμενες τότε, και ήδη ανακοινωθείσες σήμερα, τροποποιήσεις στον ισχύοντα νόμο για την προστασία του καταναλωτή (Ν.1961/91, όπως τροποποιήθηκε με το Ν.2000/91).

Μεταξύ άλλων, ανακοινώθηκε η προτεινόμενη μείωση του αριθμού των 1000 ατόμων που απαιτεί ο ισχύων νόμος για την ίδρυση ένωσης καταναλωτών σε 500, το δικαίωμα των ενώσεων καταναλωτών να προσφεύγουν στη δικαιοσύνη εκπροσωπώντας τα συμφέροντα των θυγόμενων μελών της, αλλά και τα γενικά καταναλωτικά συμφέροντα με συλλογική αγωγή, η ρύθμιση της συγκριτικής και της άμεσης διαφήμισης, η δυνατότητα των ενώσεων καταναλωτών να ζητούν από το δικαστήριο την

απόσυρση επικίνδυνων προϊόντων κ.λπ.

Η δεύτερη ευχάριστη έκπληξη ήταν η συμμετοχή της αρμόδιας για θέματα προστασίας καταναλωτή Επιτροπής της Ευρωπαϊκής Κοινότητας κας Σκριβενέρ, η οποία, αναφερόμενη στην πολιτική της Επιτροπής, τόνισε ότι στο τριετές πρόγραμμα δράσης της η Επιτροπή στοχεύει, μεταξύ άλλων, στην ενίσχυση της πληροφόρησης του καταναλωτή μέσω της δημιουργίας κέντρων διασυνοριακής πληροφόρησης και δικτύου τράπεζας δεδομένων για τα θέματα που αφορούν τους καταναλωτές.

Το συνέδριο χαρακτηρίστηκε από την αθρόα συμμετοχή των διαφόρων δημόσιων, ιδιωτικών και πολιτικών φορέων περισσότερο και το ιδιαίτερα πυκνό πρόγραμμά του, που κάλυπτε εντός δύο ημερών τους σημαντικότερους τομείς ενδιαφέροντος για τους καταναλωτές. Από το γενικό πλαίσιο της πολιτικής προστασίας του καταναλωτή στην Ευρώπη πριν και μετά το Μάαστριχτ και τη δικαστική και εξώδικη προστασία του μέχρι το ρόλο των μέσων μαζικής ενημέρωσης και

της διαφήμισης σε σχέση με τους καταναλωτές, τα βιολογικά προϊόντα και την οικολογική επισήμανση των προϊόντων.

Πέρα από τα συμπεράσματα των εργασιών του συνεδρίου αυτά καθαυτά, και δίχως σκοπό να μειώσουμε τη σημασία και τη χρησιμότητά τους, αυτό που κυρίως αναδείχθηκε από το συνέδριο αυτό, έτσι όπως το αντιληφθήκαμε εμείς, είναι η διαφορετική αντιμετώπιση που δείχνει να έχει πλέον η Πολιτεία για το θέμα της προστασίας του καταναλωτή. Η Πολιτεία δείχνει να ευαισθητοποιείται και να αντιμετωπίζει την προστασία του καταναλωτή όχι ως περιθωριακό ζήτημα, ή έστω χρήσιμο ως συνθηματικό πυροτέχνημα, αλλά ως ζήτημα, ολοένα κρισιμότερο για τον απλό πολίτη και καταναλωτή, το οποίο πρέπει να εξεταστεί υπό το πρίσμα των εξελίξεων στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά. Τη νέα αντίληψη που έχει η ηγεσία του Υπουργείου Εμπορίου αποδίδει η εισήγηση του Γ.Γ. κυρίου Σ. Κοσμίδη, τμήμα της οποίας ακολουθεί.

Μελίνα Μουζουράκη.

Ιδιαιτερότητες των χωρών του Νότου

Η Ελληνική διάσταση

Μιλώντας για την ελληνική διάσταση στην προστασία του καταναλωτή, σημαίνει ότι συνομολογούμε τη διαφορετικότητα στο εθνικό μας πεδίο, σε σχέση με άλλες χώρες, ιδίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Θα ήμουν ευτυχής, αν βρισκόμουν σ' αυτό το βήμα για να περιγράψω

τη διάσταση αυτή σαν υπερέχουσα έναντι άλλων χωρών. Όμως, δεν συμβαίνει αυτό. Η διαφορετικότητα αυτή δεν οφείλεται σε διαφορετική θεωρητική προσέγγιση εκ μέρους της ελληνικής νομοθεσίας και επιστήμης, αλλά προκύπτει, από το κατώτερο επίπεδο της οικονομίας

ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΕΛΙΔΑ 9

ποιές η ΔΕΗ έχει υπογράψει μέχρι σήμερα ειδική σύμβαση.

Εθνική Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, Αγροτική Τράπεζα, Τράπεζα Πίστηως, Ιονική και Λαϊκή Τράπεζα, Citibank, Τράπεζα Χίου, Arab Bank, PLC, Aspis Bank, InterBank, Τράπεζα Εργασίας, Ελληνογαλλική Τράπεζα Διεθνούς Εμπορίου και Ναυτιλίας Α.Ε.

2ος τρόπος: ΜΕ ΕΠΙΤΑΓΗ ΣΑΣ "ΕΙΣ ΔΙΑΤΑΓΗΝ ΔΕΗ".

Με τον τρόπο αυτό σας παρέχετε η δυνατότητα να εξοφλήσετε ένα ή περισσότερους λογαριασμούς ΔΕΗ με προσωπική σας επιταγή, που θα σχετίζεται με Τραπεζικό σας λογαριασμό.

Μαζί με την προσωπική σας επιταγή, "ΕΙΣ ΔΙΑΤΑΓΗΝ ΔΕΗ" όπου θα αναφέρεται το ακριβές ποσό του λογαριασμού θα πρέπει να καρφισώσετε και το μικρό απόκομμα του λογαριασμού (κάτω μέρος) που αναγράφει "ΑΠΟΚΟΜΜΑ ΤΑΜΕΙΟΥ".

Στη συνέχεια έχετε δύο δυνατότητες:

α) Να τα στείλετε με το ταχυδρομείο στο Αρμόδιο Γραφείο της ΔΕΗ που αναγράφεται στο λογαριασμό σας.

β) Να περάσετε από οποιοδήποτε γραφείο εξυπηρέτησης των καταναλωτών της ΔΕΗ και να τα ρίξετε μέσα σε ειδικό διαφανές κιβώτιο που για το σκοπό αυτό έχει τοποθετηθεί στις αίθουσες εξυπηρέτησης.

ΠΡΟΣΟΧΗ όμως στην ημερομηνία έκδοσης της επιταγής και στην ημερομηνία λήξεως του λογαριασμού σας.

Ένα δεύτερο βήμα διευκόλυνσης των καταναλωτών είναι η εξής καινοτομία: σε κάθε επιστολή της ΔΕΗ προς τους πελάτες της θα αναγράφεται, στο κάτω μέρος, το όνομα και το τηλέφωνο του προϊσταμένου που υπογράφει την επιστολή. Έτσι αν ο καταναλωτής θελήσει κάποιες επιπλέον διευκρινήσεις θα δύναται να απευθυνθεί κατ'ευθείαν στο πιά αρμόδιο πρόσωπο.

Ο σχεδιασμός της ΔΕΗ για καλύτερη εξυπηρέτηση του κατανα-

λωτή προβλέπει και άλλες τέτοιες ενέργειες, όπως:

- Εκτύπωση και αποστολή στους πελάτες της-καταναλωτές ενός καλίσθητου ενημερωτικού φυλλαδίου όπου δίνονται πολλές -και χρήσιμες στους καταναλωτές- πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει η ΔΕΗ.

- Διενέργεια δημοσκοπήσεων μεταξύ των καταναλωτών για το ποιά προβλήματα έχουν στις σχέσεις τους με τη ΔΕΗ.

- Συστηματική παρακολούθηση και επεξεργασία των παραπόνων των καταναλωτών ώστε να γίνονται οι ανάλογες παρεμβάσεις.

- Ορισμός από πριν της ημέρας και ώρας εξυπηρέτησης των καταναλωτών από τις διάφορες υπηρεσίες.

- Καθιέρωση εξυπηρέτησης των καταναλωτών μέσω τηλεφώνου, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Όλα αυτά ίσως μοιάζουν απλοϊκά και περιέργο γιατί δεν εφαρμόζονται ήδη. Σημασία όμως έχει ότι μέχρι πρόσφατα τίποτε από αυτά δεν ίσχυε και τώρα κάποια ήδη εφαρμόζονται ενώ για τα υπόλοιπα υπάρχει δέσμευση ότι σύντομα θα τεθούν σε εφαρμογή.

Κλείνοντας αυτό το σημείωμα για τα νέα βήματα της ΔΕΗ, η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ έχει να σημειώσει δύο πράγματα:

α. Να αγκαλιάσουν και να αξιοποιήσουν αυτές τις δυνατότητες οι καταναλωτές.

β. Η διοίκηση της ΔΕΗ να συνεχίσει αυτές τις προσπάθειες τόσο για τον σχεδιασμό διευκολύνσεων των καταναλωτών όσο -και κυρίως- στο να περάσει αυτή η νέα αντίληψη και πρακτική σε όλες τις βαθμίδες του προσωπικού της. Γιατί ο άριστος προγραμματισμός και οι καλύτερες προθέσεις δεν θα φέρουν αποτέλεσμα αν δεν περάσει στην νοοτροπία, αντίληψη και πρακτική σε όλη την ιεραρχία του προσωπικού, από τον διοικητή μέχρι τον χθεσινό υπάλληλο ή τεχνικό.

Σε 'μας θα είναι χαρά να αναφερόμαστε και στο μέλλον σε θετικές προσπάθειες. Δεν θα πάψουμε όμως να καταδικάζουμε και τις όποιες καθυστερήσεις.

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΤΟΥ Γ.Γ. Κ. Σ. ΚΟΣΜΙΔΗ

ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΕΛΙΔΑ 4

το διεθνές καταναλωτικό κίνημα, ι-δίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έρευνα και τον έλεγχο της αγοράς.

Λαβαίνοντας υπόψη τις απόψεις των ενώσεων καταναλωτών, των ειδικών επιστημόνων, των αρμόδιων υπηρεσιακών παραγόντων και των άλλων κομμάτων και φορέων, καθώς και τις ως τώρα εμπειρίες και τα ισχύοντα σε άλλες χώρες, σχεδιάζουμε και μέσα στον Απρίλη ελπίζουμε να δώσουμε στη δημοσιότητα, για διάλογο, σχέδιο νόμου για την αναμόρφωση της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή.

Στις προθέσεις μας είναι η καθιέρωση τακτικής εβδομαδιαίας εκπομπής, με λόγο και εικόνα, σε κρατικό κανάλι, σε ζώνη αυξημένης ακροαματικότητας, με περιεχόμενο την ενημέρωση του καταναλωτή και πηγή πληροφόρησης τις

υπηρεσίες του Υπουργείου Εμπορίου, ενώσεις καταναλωτών και Επιστήμονες. Ήδη, είμαστε σε συνεννόηση με το Υφυπουργείο Τύπου για το θέμα αυτό. Στις σκέψεις μας είναι και η θέσπιση περιορισμών στις διαφημίσεις ορισμένων προϊόντων, όπως παιχνίδια, αλκοολούχα ποτά.

Φυσικά η ενημέρωση θα επιδιωχθεί και μέσα από τα λοιπά μέσα επικοινωνίας.

Η διαπλοκή θεσμικού πλαισίου αποτελεσματικού και καταναλωτικού κινήματος φερέγγυου, σε μία διαρκή κοινωνική διεργασία, θα συμβάλει στον τόσο απαραίτητο εκσυγχρονισμό της κοινωνίας μας, θα οικοδομήσει κοινωνία ανθρώπων, πολιτών, καταναλωτών, αυτονόητα προστατευόμενων από την κρατική αυθαιρεσία και τις καταχρήσεις της θέσης των ισχυρών.