

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης περιόδου, και παρά τα προβλήματα που μας δημιούργησαν οι ενέργειες ενός μέλους του Δ.Σ το οποίο έχει ήδη διαγραφεί από την προηγούμενη Γ. Συνέλευση, συνεχίσαμε τη δράση μας, σε 6 επίπεδα:

- 1) Προστασία καταναλωτών και διαμεσολάβηση για επίλυση διαφορών με επιχειρήσεις, με την ίδρυση και λειτουργία του Γραφείου Καταναλωτή
- 2) Ενημέρωση καταναλωτών με ανακοινώσεις, συνεντεύξεις, δελτία τύπου εκτύπωση και διανομή φυλλαδίων
- 3) Ειδικές παρεμβάσεις και δράσεις για διάφορα θέματα όπως τα διόδια, το Φυσικό Αέριο, το μπουκοτάζ στη ΦΑΓΕ κ.α
- 4) Εκπαίδευση καταναλωτών
- 5) Εκπροσώπηση καταναλωτών στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ Μαγνησίας) και σε διάφορες συσκέψεις
- 6) Μαζικοποίηση της Ένωσης

Πιο αναλυτικά:

1) ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ένα πάγιο αίτημα του καταναλωτικού κινήματος της περιοχής μας παίρνει σάρκα και οστά. Με την καθοριστική συμβολή της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Μαγνησίας ιδρύθηκε και λειτουργεί το Γραφείο Καταναλωτή στο Νομό Μαγνησίας

Το Γραφείο Καταναλωτή:

- δέχεται καθημερινά καταγγελίες - παράπονα
- στον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 15186
- στα γραφεία Α. Γαζή 164 – Γαμβέτα, 2ος όροφος
- στο fax 04210 97544
- στο e mail: gramikatanaloti@gmail.com
- διαμεσολαβεί, για επίλυση των διαφορών Καταναλωτών – Προμηθευτών
- διαβιβάζει τις πιο σύνθετες περιπτώσεις στο τμήμα Νομικής Προστασίας
- ενημερώνει τη Διεύθυνση Εμπορίου ή τις αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχου όταν πρόκειται για καταγγελίες
- ενημερώνει τον καταναλωτή για την εξέλιξη της υπόθεσής του
- δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των ελέγχων και τα πρόστιμα, ιδίως όταν πρόκειται για θέματα προστασίας της δημόσιας υγείας

Το γραφείο καταναλωτή έχει δεχθεί ήδη εκατοντάδες αναφορές καταναλωτών για διάφορα θέματα

Από αυτές οι περισσότερες αφορούν το μείζον θέμα αυτής της εποχής που είναι το φυσικό αέριο. Οι υπόλοιπες αφορούσαν θέματα όπως:

- Προβλήματα με τις εταιρείες παροχής σταθερής, κινητής τηλεφωνίας και ίντερνετ
- Τραπεζικά προϊόντα, ψιλά γράμματα. τηλεφωνικές οχλήσεις
- Αλλοιωμένα ή ληγμένα τρόφιμα.
- Άλλες τιμές στο ράφι και άλλες στο ταμείο
- Προβλήματα με λογαριασμούς ΔΕΥΑΜΒ - ΔΕΗ
- Παραπλανητική διαφήμιση - τηλεπωλήσεις
- Ελαττωματικά προϊόντα από χώρες εκτός Ε.Ε
- Κακή παροχή υπηρεσιών από ιδιωτικές και δημόσιες εταιρείες

Το 90% αυτών των περιπτώσεων λύθηκαν με την παρέμβαση των στελεχών και των

νομικών συμβούλων του γραφείου καταναλωτή προς όφελος των καταναλωτών, κάποιες διαβιβάστηκαν στην Διεύθυνση Εμπορίου και άλλες υπηρεσίες ελέγχου και επιβλήθηκαν τα ανάλογα πρόστιμα, ενώ μερικές είναι στο στάδιο της διερεύνησης

Νομική προστασία.

Λειτουργεί ήδη στην ένωση μας γραφείο νομικής προστασίας με εθελοντική συμμετοχή δικηγόρων μελών μας και στόχο να παρέχει νομικές συμβουλές στους καταναλωτές και να τους ενημερώνει για τα δικαιώματά τους σε κάθε περίπτωση

Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού.

Εκπρόσωπος της ένωσης συμμετέχει στις συνεδριάσεις της επιτροπής φιλικού διακανονισμού της NAM, η οποία επιλαμβάνεται υποθέσεων καταναλωτών που δεν λύνονται σε επίπεδο Γραφείου Καταναλωτή

2. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Συνεντεύξεις τύπου:

Εκπρόσωποι της Ένωσης συμμετείχαν σε συνεντεύξεις τύπου για τα διόδια, την ίδρυση του γραφείου καταναλωτή και το θέμα του φυσικού αερίου

Ανακοινώσεις και δελτία τύπου:

Η Ένωση εξέδωσε ανακοινώσεις και δελτία τύπου για θέματα όπως: οικονομική κρίση, ακρίβεια, δεκάλογος του καταναλωτή, εκπτώσεις, , πετρέλαιο θέρμανσης, μεταλλαγμένα, οδηγός σωστής διατροφής, σχολικά κυκλικά, παιδιά και internet, βιολογικά προϊόντα, χημικές ουσίες κ.α (βλ. παράρτημα)

Τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές παρεμβάσεις:

Εκπρόσωποι της Ένωσης συμμετείχαν σε περισσότερες από 50 τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές συζητήσεις, έδωσαν συνεντεύξεις και έκαναν τηλεφωνικές παρεμβάσεις για διάφορα καταναλωτικά θέματα

Έκδοση εντύπων:

Εκδόθηκαν ενημερωτικά έντυπα για τη δημιουργία του Γραφείου Καταναλωτή και για την Ένωση Καταναλωτών τα οποία διανεμήθηκαν από μέλη μας στις λαϊκές αγορές και στο εμπορικό κέντρο

Δημιουργία ομάδας στο face book:

Δημιουργήσαμε ομάδα με τίτλο «προστασία καταναλωτών» στο facebook που αριθμεί ήδη 350 μέλη και στην οποία με ανακοινώσεις και θέματα συζητήσεων επικοινωνούμε καθημερινά με καταναλωτές

Δημιουργήσαμε λίστα με e-mail κατοίκων της περιοχής μας, τους οποίους ενημερώνουμε τακτικά για καταναλωτικά θέματα

Περιοδικό.

Έχει ήδη γίνει συμφωνία με το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ) και τα ενεργά μέλη μας θα λαμβάνουν ταχυδρομικά το περιοδικό «καταναλωτικά βήματα»

3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ

Ασφαλιστικά μέτρα για τα διόδια.

Με τη συνεργασία της ΜΟΤΟΛΕΒ του Συνεταιρισμού Καταναλωτών Μαγνησίας και τη συμπαράσταση της NAM καταθέσαμε ασφαλιστικά μέτρα κατά της εταιρείας

«Αυτοκινητόδρομος ΑΙΓΑΙΟ Α.Ε» διότι:

- Έχει επιβάλει αυξημένα τέλη διοδίων, ανεξάρτητα από τα χιλιόμετρα που διανύει το όχημα, κατά παράβαση της σύμβασης παραχώρησης

- Δεν έχει ολοκληρώσει τα έργα στο τμήμα Ράχες-Ευαγγελισμός, δεν έγινε ρίψη αντιολισθητικού ασφαλτοτάπητα για τη βελτίωση της ασφάλειας της εθνικής οδού

- Δεν έχει θέσει σε λειτουργία ένα τουλάχιστον σταθμό εξυπηρέτησης αυτοκινητιστών ανά κατεύθυνση

Φυσικό αέριο.

Το Γραφείο Καταναλωτή δέχθηκε εκατοντάδες καταγγελίες ότι λογαριασμοί φυσικού αερίου είναι υπερβολικά αυξημένοι:

- 50% περίπου σε σχέση τόσο με το αντίστοιχο περυσινό χρονικό διάστημα

- 20% σε σχέση με την αντίστοιχη τιμή του πετρελαίου

- 50% σε σχέση με την αντίστοιχη τιμή της ΕΠΑ Αττικής

Κι αυτό γίνεται παρά το γεγονός ότι οι τιμές του πετρελαίου και του φυσικού αερίου έχουν μειωθεί κατά 60% από τον Αύγουστο και παρ' ότι η ΕΠΑ Θεσσαλίας προσελκύει καταναλωτές με την υπόσχεση ότι η τιμή του φυσικού αερίου θα είναι χαμηλότερη κατά 20% από την αντίστοιχη του πετρελαίου

Στις 16-2-09 απεστάλη από τη ΝΑΜ και την Ένωση Καταναλωτών, επιστολή στην ΕΠΑ Θεσσαλίας με κοινοποίηση στον Υπουργό Ανάπτυξης τη ΔΕΠΑ τη ΡΑΕ που ζητούσαμε:

- Άμεση προσαρμογή από τον τρέχοντα μήνα της τιμής του Φυσικού Αερίου στα επίπεδα του 10-35% μειωμένο επί της τιμής του πετρελαίου, όπως ορίζει σαφώς η ΔΕΠΑ στην τιμολογιακή της πολιτική.

- Η ΕΠΑ Θεσσαλίας και η κρατική ΔΕΠΑ που είναι κατά 51% μέτοχος της να αποδεχθούν, όπως η ΕΠΑ Αττικής, ενιαίο διαφανή τρόπο διαμόρφωσης των τιμών

- Το Υπουργείο Ανάπτυξης να επιδοτήσει, μειώνοντας το φόρο καυσίμων ή το ΦΠΑ, τη κατανάλωση φυσικού αερίου, για τους επόμενους μήνες της δύσκολης για τους πολίτες οικονομικής συγκυρίας

- Η ΕΠΑ Θεσσαλίας να δεχθεί εξάμηνο άτοκο διακανονισμό και να μην προβεί σε καμία διακοπή παροχής Φ.Α

Η Ένωση Καταναλωτών και η ΝΑΜ προχωρήσαμε περαιτέρω στις παρακάτω ενέργειες:

A. Εντατικοποίηση των ελέγχων από τη Διεύθυνση Εμπορίου στους τομείς της αρμοδιότητας της

B. Προσφυγή στο συνήγορο του καταναλωτή, το συνήγορο του πολίτη και στην εισαγγελία Βόλου για διερεύνηση των καταγγελιών των πολιτών για:

- παραπλανητική διαφήμιση

- καταστρατήγηση της συνταγματικά κατοχυρωμένης αρχής της ισονομίας των Ελλήνων πολιτών (διαφορά 50% μεταξύ ΕΠΑ Αττικής και ΕΠΑ Θεσσαλίας)

- εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης στην αγορά της περιοχής μας, αφού ο καταναλωτής δεν μπορεί επιλέξει εναλλακτικό πάροχο φυσικού αερίου, γεγονός που αντίκειται στις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 703/77 «έλεγχος μονοπωλίων, ολιγοπωλίων, ελεύθερος ανταγωνισμός»

Παρά την μερική ανταπόκριση της ΕΠΑ Θεσσαλίας σε μερικά από τα αιτήματά μας, συνεχίζουμε μέχρι την τελική δικαίωση των καταναλωτών

Μποϋκοτάζ στην εταιρεία ΦΑΓΕ.

Η Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών Ελλάδος (Ο.Ε.Κ.Ε.), το ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών και η Ένωση Καταναλωτών Βόλου καλέσαμε τους καταναλωτές να μην αγοράζουν, από την Τετάρτη 11 Φεβρουαρίου 2009, κανένα προϊόν της εταιρίας ΦΑΓΕ, η οποία σύμφωνα με τα στοιχεία του Υπουργείου Ανάπτυξης, έχει προχωρήσει σε αυξήσεις προϊόντων, οι οποίες δε δικαιολογούνται από τους κοστολογικούς ελέγχους.

Το μποϋκοτάζ, κατά της εταιρίας, θα συνεχιστεί, μέχρι η εταιρία, να κατεβάσει τις τιμές της.

4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ξεκινήσαμε πρόγραμμα εκπαίδευσης σε καταναλωτικά θέματα μαθητών με την επίσκεψη εκπροσώπων της Ένωσης μας σε τμήματα 1ης τάξης του 4ου Λυκείου Βόλου

5. ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ Μαγνησίας)

Ο εκπρόσωπος της Ένωσης στην ΟΚΕ Μαγνησίας πήρε μέρος σε όλες συνεδριάσεις και κατέθεσε γραπτώς προτάσεις για τα παρακάτω θέματα:

- Αέρια ρύπανση
- Μακροχρόνιος ενεργειακός σχεδιασμός στη Μαγνησία 2008-2020
- Αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης
- Τουριστικές επενδύσεις στο Νομό Μαγνησίας – Πράσινη Ανάπτυξη

Σε διάφορες συσκέψεις

Καταθέσαμε προτάσεις στο Δήμο Βόλου για:

- κυκλοφοριακές ρυθμίσεις στο κέντρο της Πόλης του Βόλου
- την αέρια ρύπανση στο πολεοδομικό συγκρότημα

6. ΜΑΖΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Το 2008 έγινε εγγραφή 60 νέων μελών

Έγινε ηλεκτρονική καταγραφή του μητρώου μελών και συμπληρώθηκε με νέα στοιχεία των ενεργών μελών μας

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΗΣ ΕΤΟΥΣ 2009

Τα κινήματα καταναλωτών μπορούν να λειτουργήσουν ως μηχανισμός αποδυνάμωσης των αυθαιρέτων και καταχρηστικών δραστηριοτήτων των πολυεθνικών και ελληνικών εταιρειών. Τα κινήματα καταναλωτών μπορούν να λειτουργήσουν ως ασπίδα προστασίας δικαιωμάτων όπως η υγεία, η ποιότητα ζωής και η κοινωνική προστασία των οικονομικά ασθενέστερων πολιτών

Θα αγωνιστούμε για μια ανθρωποκεντρική ανάπτυξη εναρμονισμένη με το φυσικό περιβάλλον, και για την ανάδειξη ενός μοντέλου διαβίωσης που να μην είναι αναγκαστικά εξαρτημένο από καταναλωτικά προϊόντα.

Για το 2009 συνεχίζουμε με την ίδια ένταση τη δράση μας θέτοντας ως στόχους:

- την ενίσχυση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας του Γραφείου Καταναλωτή και της νομικής προστασίας
- εκστρατεία ενημέρωσης των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους αλλά και για τον υπερκαταναλωτισμό, την ποιότητα ζωής και τη προστασία του περιβάλλοντος
- Δυναμική μαζική αντίδραση με τα όπλα που διαθέτουμε (μπούκοτάζ, μαζικές αγωγές) σε όποιους επιχειρήσουν να βλάψουν με οποιονδήποτε τρόπο τα συμφέροντα των καταναλωτών. Ας γνωρίζουν πλέον όλοι ότι οι καταναλωτές του Βόλου δεν είναι μόνοι, δεν είναι απροστάτευτοι.

Παρεμβαίνουμε δυναμικά σε 6 επίπεδα:

1) Γραφείο Καταναλωτή

Το Γραφείο Καταναλωτή με τη στήριξη της ΝΑΜ θα συνεχίσει τη προσπάθεια για:

- διερεύνηση παραπόνων, καταγγελιών
- διαμεσολάβηση, για επίλυση διαφορών με επιχειρήσεις πώλησης προϊόντων και παροχής υπηρεσιών
- νομική στήριξη και προστασία καταναλωτών

Το Γραφείο Καταναλωτή θα δημιουργήσει ηλεκτρονική σελίδα όπου:

- θα μπορούν οι καταναλωτές να υποβάλουν ηλεκτρονικά τις αναφορές τους
- θα αναφέρονται τα προβλήματα των καταναλωτών που επιλύονται
- θα δημοσιοποιούνται τα αποτελέσματα των ελέγχων των αρμόδιων υπηρεσιών και τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν

Κλιμάκια της Ένωσης Καταναλωτών και της διεύθυνσης εμπορίου θα εντατικοποιήσουν τους ελέγχους στην αγορά

2) Ενημέρωση καταναλωτών

- Εκτύπωση και διανομή φυλλαδίων για διάφορα καταναλωτικά θέματα
- Εμπλουτισμός της λίστας με περισσότερα e-mail κατοίκων της περιοχής μας, τους οποίους θα ενημερώνουμε συνεχώς για καταναλωτικά θέματα
- Δημιουργία ηλεκτρονικής σελίδας της Ένωσης καταναλωτών όπου θα δημοσιοποιούνται:
 - δελτία τύπου, ανακοινώσεις
 - οι προτάσεις και οι απόψεις μας για διάφορα καταναλωτικά θέματα
 - δικαιώματα του καταναλωτή
 - θεματική αναζήτηση άρθρων
 - παρατηρητήριο τιμών
- Διοργάνωση ανοικτής εκδήλωσης με θέμα «Υπερκατανάλωση, η πιο παράλογη ασθένεια της εποχής μας» που θα περιλαμβάνει ομιλίες, συζήτηση, οπτικοακουστικό υλικό, ζωντανή μουσική

3) Ειδικές παρεμβάσεις και δράσεις

Ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει τα δικαιώματά του και να αντιδρά συλλογικά σε κάθε προσπάθεια καταπάτησής τους. Ο καταναλωτής πρέπει να συνειδητοποιήσει τη δύναμή του και να συμμετέχει σε κάθε κάλεσμα και πρωτοβουλία της Ένωσης μας

Παρατηρητήριο τιμών

Σε συνεργασία με τη Ν.Α. Μαγνησίας και τη Διεύθυνση Εμπορίου θα καταγράφονται και θα δημοσιοποιούνται οι τιμές βασικών αγαθών όπως:

- είδη σούπερ μάρκετ (τρόφιμα, απορρυπαντικά κ.λ.π). Θα καταγράφονται οι τιμές 30 βασικών αγαθών που αποτελούν το εβδομαδιαίο καλάθι του καταναλωτή από το μεγαλύτερο μάρκετ που λειτουργούν στο Βόλο. Ο καταναλωτής θα μπορεί να συγκρίνει τις τιμές αλλά και τις μηνιαίες και ετήσιες αυξήσεις
- οπωρολαχανικά - κρεατικά. Θα καταγράφονται οι ανώτερες οι κατώτερες και η μέση τιμή, καθώς και οι αυξήσεις ή μειώσεις
- πετρέλαιο – φυσικό αέριο-λογαριασμοί ηλεκτρικού, τηλεφώνου, νερού
- τιμές καταστημάτων εστίασης (καφές, τσίπουρο, ποτά κ.α)

Έτσι ίσως θα μπορέσουμε να υπολογίζουμε κατά προσέγγιση το πραγματικό πληθωρισμό

4) Εκπαίδευση καταναλωτών

Η καταναλωτική συμπεριφορά διαμορφώνεται στα πρώτα παιδικά χρόνια και μεγάλη ευθύνη έχουν οι γονείς αλλά και οι δάσκαλοι

Θα δημιουργήσουμε τέσσερα διαφορετικά ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα με οπτικοακουστικό υλικό:

- για μαθητές δημοτικού,
- για μαθητές γυμνασίου
- για μαθητές λυκείου
- για γονείς

Σε συνεργασία με τα γραφεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης θα γίνονται ενημερωτικές εκστρατείες στα σχολεία για καταναλωτικά θέματα, από την Ένωση

καταναλωτών.

5) Εκπροσώπηση καταναλωτών

Στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΟΚΕ Μαγνησίας) και σε διάφορες συσκέψεις

6) Μαζικοποίηση της Ένωσης

Η ενδυνάμωση του κινήματος προστασίας των καταναλωτών αποτελεί έναν από τους στόχους των ενεργών πολιτών. Ας βάλουμε στόχο όλα τα παλιά μέλη να γράψουμε ο καθένας 1-2 νέα μέλη στην Ένωση. Πρέπει να καταλάβουμε ότι όλοι οι Βολιώτες ακόμη και τα παιδιά είναι καταναλωτές, και ότι δύναμη μας είναι η μαζικότητα, αν όχι η καθολικότητα της αντίδρασης μας σε φαινόμενα καταπάτησης των δικαιωμάτων μας

Η συμμετοχή μας σε μια πραγματικά ανεξάρτητη μη κυβερνητική, μη κερδοσκοπική οργάνωση αποτελεί προϋπόθεση για τη δημιουργία ενός μεγάλου και ισχυρού καταναλωτικού κινήματος