Πληροφορίες: Δ. Λογαράς

**Αθήνα:** 19.01.2016

**Αρ. Πρωτ.:** 65

**ΠΡΟΣ: κ. Αν. Παπαδεράκη, Γενικό Γραμματέα Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή & Πρόεδρο Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή & Αγοράς (ΕΣΚΑ)**

**ΘΕΜΑ: Προτάσεις της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) επί της πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή για την κατάρτιση Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας**

**ΚΟΙΝ: -** Γραφείο Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, κ. Γ. Σταθάκη

- Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας Αγοράς, κα Αικ. Τσώνη

- Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή-Τμήμα Γ’, κ. Σ. Καναβός

- Συνήγορο του Καταναλωτή, κ. Ελ. Ζαγορίτη

- φορείς - μέλη Ε.Σ.Α.μεΑ.

***Κύριε Πρόεδρε,***

Με την παρούσα επιστολή της η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), μέλος του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (ΕΣΚΑ), σας υποβάλλει τις παρακάτω προτάσεις της για τη βελτίωση του υποβληθέντος στο ΕΣΚΑ από τον Συνήγορο του Καταναλωτή σχεδίου του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, με στόχο την ενσωμάτωση σε αυτόν προβλέψεων για την ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών με αναπηρία.

Α. Άρθρο 2: Γενικές αρχές επιχειρηματικής συμπεριφοράς των προμηθευτών

Οι παρακάτω παράγραφοι να διαμορφωθούν ως εξής (βλ. κείμενο με χαρακτήρες italic και bold):

1. *Η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών διέπεται από τον σεβασμό […] Επίσης η επιχειρηματική συμπεριφορά των προμηθευτών εξασφαλίζει την ίση μεταχείριση ανδρών και γυναικών* ***και την εξάλειψη κάθε διάκρισης και εμποδίου σε βάρος των ατόμων με αναπηρία*** *στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες.[…]*
2. *Οι προμηθευτές χρησιμοποιούν υλικά, τεχνικές και μεθόδους που, σύμφωνα με τη σύγχρονη γνώση και τις αρχές της επιστήμης και της τέχνης, οδηγούν στην παραγωγή και διάθεση στην αγορά προϊόντων που είναι ασφαλή, δεν είναι ελαττωματικά, είναι συμβατά προς τα εκάστοτε ισχύοντα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση πρότυπα που έχουν θεσπιστεί για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών,* ***την υιοθέτηση των αρχών του Σχεδιασμού για Όλους (Design for All)*** *καθώς και για την προστασία του περιβάλλοντος.*
3. ***Εφόσον ζητηθεί από καταναλωτή με αναπηρία, οι προμηθευτές θα παρέχουν όλα τα αναφερόμενα στο παρόν άρθρο και εν γένει τον παρόντα Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας έγγραφα και πληροφορίες, σε μορφές και με τρόπο προσβάσιμο στον καταναλωτή.***

Β. Άρθρο 3: Γενικές αρχές συμπεριφοράς των καταναλωτών

Η παρακάτω παράγραφος να διαμορφωθεί ως εξής (βλ. κείμενο με χαρακτήρεςitalic και bold):

1. *Οι καταναλωτές ελέγχουν εάν έλαβαν το σύνολο των κατά περίπτωση αναγκαίων συνοδευτικών εγγράφων (παραστατικά, αποδείξεις, έντυπα συμβάσεων, οδηγιών χρήσης, εγγυήσεων κ.λπ.) στο πλαίσιο κάθε συναλλαγής που πραγματοποιούν.* ***Ιδιαίτερα οι καταναλωτές με αναπηρία μπορούν να ζητήσουν την έκδοση των εγγράφων αυτών και σε προσβάσιμες σε αυτούς μορφές.***

Γ. Άρθρο 6: Εξυπηρέτηση καταναλωτών

Η παρακάτω παράγραφος να διαμορφωθεί ως εξής (βλ. κείμενο με χαρακτήρεςitalic και bold):

1. *Οι προμηθευτές διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς, καθώς επίσης επαρκές και εξειδικευμένο προσωπικό το οποίο ασχολείται με την υποστήριξη και των εξυπηρέτηση των καταναλωτών.* ***Τόσο οι παραπάνω μηχανισμοί όσο και το προσωπικό θα πρέπει να μπορούν να ικανοποιούν τις ιδιαίτερες ανάγκες πληροφόρησης και επικοινωνίας των καταναλωτών με αναπηρία.*** *Ειδικά στην περίπτωση που ο καταναλωτής καλεί το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης του προμηθευτή, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να μην υφίσταται υπερβολική αναμονή. Όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω διαδικτυακής φόρμας επικοινωνίας ή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προμηθευτή, λαμβάνεται μέριμνα για την αποστολή* ***απάντησης όσο το δυνατόν συντομότερα*** *από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του καταναλωτή* ***και πάντως εντός διαστήματος όχι μεγαλύτερου των 7 ημερολογιακών ημερών.***

Δ. Άρθρο 10: Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων πληθυσμού

Να προστεθεί νέα παράγραφος ως εξής:

1. ***Οι προμηθευτές λαμβάνουν μέριμνα για την ανεμπόδιστη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στα άτομα με αναπηρία των ιστοτόπων, ιστοσελίδων και λοιπών εφαρμογών τους που αναπτύσσουν με τη χρήση νέων τεχνολογιών σύμφωνα με τις εθνικές και ευρωπαϊκές οδηγίες, πρότυπα κ.λπ.***

Ελπίζουμε για την υιοθέτηση των προτάσεών μας και παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

**Με εκτίμηση,**

**Ο Πρόεδρος Ο Γεν. Γραμματέας**

**Ι. Βαρδακαστάνης Χρ. Νάστας**