



Εθνική Συνομοσπονδία
Ατόμων με Αναπηρία

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Ε.Π. Δυτική Ελλάδα 2014-2020



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.)



Κεντρικά γραφεία: Ελ. Βενιζέλου
236, Τ.Κ. 163 41, Ηλιούπολη
Τηλ. +30 210 9949837
Fax +30 210 5238967
E-mail: esaea@otenet.gr
Ιστοσελίδα: www.esamea.gr

Αθήνα, 2021

Ο παρών Οδηγός εκπονήθηκε από την Ε.Σ.Α.μεΑ. στο πλαίσιο του Π.Ε.4 του Υποέργου 4 της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας».

Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) στο πλαίσιο της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας», ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4: Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και Καταπολέμηση της Φτώχειας και των Διακρίσεων, ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 09: Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε διάκρισης, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ 9iii: Καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων και προώθηση των ίσων ευκαιριών, ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 9iii2: Βελτίωση της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εκπαιδευτικής υποστήριξης σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες (ΑΜΕΑ, μαθητές με αναπηρία ή/και με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, κακοποιημένες γυναίκες).

Επιμέλεια & Εκτύπωση
Εντύπου:



Κοι.Σ.Π.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
«Η ΕΙΚΟΝΑ»
Μεσογείων 154, 115 27 Αθήνα
Τηλ.: 210 7473951
Fax: 210 7474072
e-mail:
koispeeikona@outlook.com.gr

Παραγωγή Προσβάσιμης
Έκδοσης LargePrint (PDF):



EUROPRACTIS μ.Ι.Κ.Ε
Βέργας 4, Τ.Κ. 176 73 Καλλιθέα
Τηλ.: 210 9521313
Fax: 210 9521318
e-mail: info@euro-praxis.com
Ιστοσελίδα:
www.euro-praxis.com

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	2
1. Εισαγωγή.....	4
2. Τα άτομα με αναπηρία ως καταναλωτές γενικών και ειδικών αγαθών και υπηρεσιών.....	5
3. Δικαίωμα των καταναλωτών με αναπηρία στην ίση μεταχείριση.....	7
4. Δικαίωμα πρόσβασης σε προβάσιμα αγαθά και υπηρεσίες.....	8
5. Δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση σχετικά με αγαθά και υπηρεσίες.....	10
6. Δικαίωμα πρόσβασης στην επικοινωνία και ενημέρωση.....	11
7. Δικαίωμα στις μεταφορές.....	12
8. Ποιος μπορεί να βοηθήσει.....	15
9. Χρήσιμες ιστοσελίδες και επαφές.....	17

Πρόλογος



Ο παρών «Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία» εκπονήθηκε από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) στο πλαίσιο υλοποίησης του Υποέργου 4 (Π.Ε.1, Π.1.4) της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια της Δυτικής Ελλάδας». Η Πράξη, με δικαιούχο την Ε.Σ.Α.μεΑ., εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Δυτική Ελλάδα 2014-2020» και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από Εθνικούς Πόρους. Στόχοι της Πράξης είναι οι εξής: α) η ενδυνάμωση

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους, β) η διευκόλυνση της ένταξης και επανένταξης των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις στην αγορά εργασίας, γ) η ενίσχυση της ικανότητας των στελεχών της περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης να ενσωματώνουν τη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας στις αναπτυξιακές και κοινωνικές πολιτικές και να παρακολουθούν την εφαρμογή της, δ) η βελτίωση της παρεχόμενης από τα Κέντρα Κοινότητας εξυπηρέτησης στους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις, ε) η ενημέρωση - ευαισθητοποίηση στοχευμένων ομάδων που δύνανται να συμβάλλουν σημαντικά στην άρση της προκατάληψης και των εμποδίων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Στο πλαίσιο εφαρμογής της Πράξης, η ενημέρωση των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους στα δικαιώματά τους ως καταναλωτές συμβάλλει στην ενίσχυση της καταναλωτικής τους συνείδησης και επομένως στην άσκηση πίεσης τόσο στους παρόχους αγαθών και υπηρεσιών όσο και στους αρμόδιους φορείς προώθησης των δικαιωμάτων των καταναλωτών για μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών, επιθυμιών, προσδοκιών τους και απόλαυση των δικαιωμάτων τους, με απώτερο στόχο την υποστήριξη της αυτόνομης και ισότιμης συμμετοχής τους στις κοινωνικές δραστηριότητες.

Ιωάννης Βαρδακαστάνης
Πρόεδρος Ε.Σ.Α.μεΑ.

1. Εισαγωγή

Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (ν.4074/2012) αναγνωρίζει ότι οι διακρίσεις κατά οποιουδήποτε προσώπου λόγω αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης αποτελούν προσβολή της εγγενούς αξιοπρέπειας και αξίας του και επισημαίνει την ανάγκη να προωθηθούν και να προστατευθούν τα ανθρώπινα δικαιώματα όλων των ατόμων με αναπηρία. Στη βάση των παραπάνω αρχών, η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), αξιοποιώντας την εμπειρία της ως μέλος¹ του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.)², δια του παρόντος

1 Βλ. ν.4314/2014 (Αριθ. ΦΕΚ 265 Α'/23.12.2014) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014-2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012» - άρθρο 102.

2 Το Ε.Σ.Κ.Α. αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων, εκφράζει τις θέσεις των φορέων της αγοράς και των καταναλωτών σχετικά με την ανταγωνιστική λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των εννόμων συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των

συνοπτικού Οδηγού στοχεύει στην ενδυνάμωση των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας μέσω της ενημέρωσής τους σχετικά με τα ειδικότερα δικαιώματά τους ως καταναλωτών γενικών και ειδικών προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Τα άτομα με αναπηρία ως καταναλωτές γενικών και ειδικών αγαθών και υπηρεσιών

Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για λόγους που δεν αφορούν δραστηριότητα εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερου επαγγελματία. Τα άτομα με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και οι οικογένειές τους είναι **καταναλωτές** τόσο **γενικών αγαθών και υπηρεσιών** (π.χ. τροφίμων, ειδών ρουχισμού ή οικιακής χρήσης, νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, υπηρεσίες στέγασης, εστίασης, εκπαίδευσης, αναψυχής, ιατρικές υπηρεσίες, κ.λπ.) όπως κάθε άλλος πολίτης, όσο και **καταναλωτές ειδικών αγαθών** (π.χ. βοηθημάτων

δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις επί θεμάτων σχετικών με την αγορά και τους καταναλωτές καθώς και επί νομοσχεδίων και διατάξεων που αφορούν στους καταναλωτές (βλ. ν.2251/1994 - Αριθ. ΦΕΚ 191 Α'/16.11.1994 «Προστασία των καταναλωτών»)

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

κινητικότητας ή/και ενίσχυσης ακοής ή/και όρασης, ειδικών εξοπλισμών υποστήριξης της διαβίωσής τους, ιατρικού εξοπλισμού, φαρμάκων και αναλώσιμων υλικών, υπηρεσίες προσωπικής φροντίδας, αποκατάστασης κ.λπ.). Ως καταναλωτές γενικών αγαθών και εμπορευμάτων, οι καταναλωτές με αναπηρία **προστατεύονται όπως κάθε πολίτης από το ισχύον γενικό νομοθετικό πλαίσιο περί προστασίας των καταναλωτών**. Ο παρών Οδηγός αναφέρεται μόνον στις ειδικότερες προβλέψεις προστασίας των ατόμων με αναπηρία ως καταναλωτών³.

Επισημαίνεται ότι τα άτομα με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και οι οικογένειές τους αποτελούν ένα μεγάλο και δυναμικό καταναλωτικό κοινό. Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας της Ε.Σ.Α.μεΑ.⁴, ο πληθυσμός των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις στη χώρα μας ανέρχεται στο 24,7%, του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω, δηλαδή 2.231.197 σε σύνολο 9.016.247 ατόμων. Ο πληθυσμός αυτός αυξάνεται ακόμη

³ Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή εν γένει βρίσκεται στον ιστότοπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στην ενότητα «Νομοθεσία – Νομολογία για τον καταναλωτή», (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>).

⁴ βλ. <https://www.paratiritirioanapirias.gr/el/news/newsletters/3/1o-deltio-toy-parathrhthrioy-ths-esamea-mprosta-sthn-3h-dekembrh-2017-e8nikh-kai-pagkosmia-hmera-twn-atomwn-me-anaphria-gia-th-ftwxeia-kai-ton-koinwniko-apokleismo-sta-atoma-me-anaphria>

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

περισσότερο εάν προστεθούν τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις ηλικίας κάτω των 16 ετών, καθώς και τα μέλη των νοικοκυριών τους.

3. Δικαίωμα των καταναλωτών με αναπηρία στην ίση μεταχείριση

Οι καταναλωτές με αναπηρία δικαιούνται σεβασμό της προσωπικότητάς τους, της ιδιωτικής τους ζωής και των προσωπικών τους δεδομένων, καθώς επίσης ίση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών και απόλαυση μέτρων για την εξάλειψη κάθε διάκρισης και εμποδίου σε βάρος τους με στόχο τη διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης αυτών σε προϊόντα και υπηρεσίες⁵.

⁵ Σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών με αναπηρία και τις υποχρεώσεις των προμηθευτών προς τους καταναλωτές βλ. «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας» (Π.Δ. 10/2017. Αριθ. ΦΕΚ 23 Α'/01.03.2017) και «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο» (Αριθ. Αποφ. 31619 οικ. / Αριθ. ΦΕΚ 969 Β'/22.03.2017).

4. Δικαίωμα πρόσβασης σε προβάσιμα αγαθά και υπηρεσίες

Από 28.06.2025 που τέθηκε σε εφαρμογή η ευρωπαϊκή Οδηγία 882/2019⁶, τα παρακάτω προϊόντα και υπηρεσίες θα πρέπει να ικανοποιούν απαιτήσεις προσβασιμότητας, υπό την προϋπόθεση ότι η εφαρμογή της προσβασιμότητας δεν θα απαιτεί σημαντική αλλαγή στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες και δεν θα συνεπάγεται την επιβολή δυσανάλογης επιβάρυνσης στους παρόχους τους:

- α) υλικά συστήματα πληροφορικής γενικής χρήσης και λειτουργικά συστήματα για τα εν λόγω υλικά συστήματα,
- β) τερματικά αυτοεξυπηρέτησης και πληρωμών (αυτόματες ταμειακές μηχανές, μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων, μηχανήματα ελέγχου εισιτηρίων, διαδραστικά τερματικά αυτοεξυπηρέτησης που παρέχουν πληροφορίες, εκτός από τα τερματικά που εγκαθίστανται ως αναπόσπαστα τμήματα οχημάτων, αεροσκαφών, πλοίων ή τροχαίου υλικού),
- γ) τερματικός εξοπλισμός καταναλωτών με διαδραστικές δυνατότητες που χρησιμοποιείται για

⁶ Η Οδηγία βρίσκεται στο σύνδεσμο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX:32019L0882>

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

- την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και οπτικοακουστικών μέσων,
- δ) συσκευές ανάγνωσης ηλεκτρονικών βιβλίων,
 - ε) υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών πλην των υπηρεσιών μετάδοσης οι οποίες χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών μεταξύ μηχανών,
 - στ) υπηρεσίες που παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων,
 - ζ) τα ακόλουθα στοιχεία των υπηρεσιών επιβατικών μεταφορών με αεροπορικά μέσα, λεωφορεία, σιδηροδρομικά και πλωτά μέσα, με εξαίρεση τις υπηρεσίες αστικών, προαστιακών και περιφερειακών υπηρεσιών μεταφορών για τις οποίες ισχύουν μόνον τα στοιχεία του σημείου ν:
 - i) δικτυακούς τόπους, ii) υπηρεσίες για φορητές συσκευές, συμπεριλαμβανομένων των φορητών εφαρμογών, iii) ηλεκτρονικά εισιτήρια και υπηρεσίες ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων, iv) μετάδοση πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των ταξιδιωτικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο προκειμένου για τις οθόνες πληροφοριών, αφορά μόνον τις διαδραστικές οθόνες που βρίσκονται εντός του εδάφους της Ένωσης και v) διαδραστικά τερματικά αυτοεξυπηρέτησης που βρίσκονται εντός του εδάφους της Ένωσης, πλην όσων είναι εγκατεστημένα ως αναπόσπαστα τμήματα

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

οχημάτων, αεροσκαφών, πλοίων ή τροχαίου υλικού που χρησιμοποιείται στην παροχή οποιουδήποτε τμήματος των εν λόγω υπηρεσιών επιβατικών μεταφορών,

- η) τραπεζικές υπηρεσίες για καταναλωτές,
- θ) ηλεκτρονικά βιβλία και υλικός εξοπλισμός που προορίζεται ειδικά για αυτά,
- ι) υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η παρούσα οδηγία έχει επίσης εφαρμογή στον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

5. Δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση σχετικά με αγαθά και υπηρεσίες

Οι καταναλωτές με αναπηρία δικαιούνται να ενημερώνονται με απλό και κατανοητό τρόπο προσβάσιμο σε αυτούς σχετικά με γενικές πληροφορίες που αφορούν τους προμηθευτές και τα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχουν (π.χ. πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας προμηθευτών, ιδιότητες, χαρακτηριστικά και εγγυήσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών που αυτοί παρέχουν, βασικούς όρους των συμβάσεων καθώς και σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης κ.λπ.). Κάθε διαφήμιση και προωθητική ενέργεια που απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία πρέπει επίσης να

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

διασφαλίζει την προσβασιμότητά της σε αυτά⁷. Οι καταναλωτές υπηρεσιών εστίασης, με εξαίρεση τα παραδοσιακά καφενεία, δικαιούνται να λαμβάνουν πληροφόρηση επί του τιμοκαταλόγου και κατά συνέπεια οι τυφλοί καταναλωτές να ενημερώνονται μέσω τιμοκαταλόγων σε γραφή Braille⁸.

6. Δικαίωμα πρόσβασης στην επικοινωνία και ενημέρωση

Αναφορικά με τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, οι καταναλωτές με αναπηρία δικαιούνται ποσοστό έκπτωσης, διάθεση δωρεάν χρόνου ομιλίας, έκπτωση στην αποστολή γραπτών μηνυμάτων (SMS), προτεραιότητα στη σύνδεση και αποκατάσταση βλαβών, διευκολύνσεις στην ανάγνωση του μηνιαίου λογαριασμού και τις πληροφορίες καταλόγου, ειδικές ρυθμίσεις για τον αριθμό έκτακτης ανάγκης και πρόσβαση στα κοινόχρηστα τηλέφωνα. Ο δε

⁷ Βλ. «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας» (Π.Δ. 10/2017 – Αριθ. ΦΕΚ 23 Α'/01.03.2017) και «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο» (Αριθ. Αποφ. 31619 οικ / ΦΕΚ 969 Β'/22.03.2017).

⁸ Βλ. ΥΑ υπ. αριθ. 91354/2017 «Κωδικοποίηση Κανόνων Διακίνησης και Εμπορίας Προϊόντων και Παροχής Υπηρεσιών (Κανόνες ΔΙ.Ε.Π.Π.Υ.)» (Αριθ. ΦΕΚ 2983 Β'/30.8.2017) - άρθρο 70.

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

πάροχος Καθολικής υπηρεσίας υποχρεούται να λαμβάνει υπόψη του τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία⁹.

Αναφορικά με τα τηλεοπτικά προγράμματα, οι καταναλωτές με αναπηρία υπηρεσιών μέσω μαζικής ενημέρωσης και επικοινωνίας έχουν δικαίωμα πρόσβασης μέσω υπότιτλων ή/και διερμηνείας στη νοηματική σε τουλάχιστον κάποιο ποσοστό των τηλεοπτικών προγραμμάτων¹⁰.

7. Δικαίωμα στις μεταφορές

Τα άτομα με αναπηρία ως καταναλωτές υπηρεσιών μεταφοράς έχουν δικαιώματα που ορίζονται από τους νεότερους ευρωπαϊκούς Κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς (αεροπλάνα, τρένα, πλοία και λεωφορεία και πούλμαν). Συνοπτικά, με βάση τους παραπάνω Κανονισμούς και πέραν των

⁹ Βλ. ΚΥΑ υπ' αριθ. οικ. 44867/1637 «Λήψη μέτρων για τελικούς χρήστες που είναι Άτομα με Αναπηρίες» (Αριθ. ΦΕΚ 1667 Β'/18.08.2008).

¹⁰ Βλ. ΥΑ υπ. αριθ. 3586/2018 «Καθορισμός των μέσων, της διαδικασίας καθώς και κάθε άλλου θέματος τεχνικού ή λεπτομερειακού χαρακτήρα για τη διασφάλιση της πρόσβασης των Ατόμων με Αναπηρία στις υπηρεσίες των παροχών υπηρεσιών μέσω μαζικής ενημέρωσης και επικοινωνίας» (Αριθ. ΦΕΚ 5491 Β'/06.12.2018).

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

γενικών δικαιωμάτων κάθε επιβάτη με ή χωρίς αναπηρία (π.χ. μέτρα σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης δρομολογίου κ.λπ.) απαγορεύεται η άρνηση μεταφοράς επιβάτη λόγω της αναπηρίας του εκτός και αν πρόκειται για λόγους ασφάλειας ή μη προσβασιμότητας του μεταφορικού μέσου. Σε όλους τους επιβάτες με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα παρέχεται ειδική συνδρομή, χωρίς επιπλέον κόστος, εφόσον αυτό ζητηθεί από τον επιβάτη νωρίτερα και σε συγκεκριμένη προθεσμία (48 ώρες πριν την αναχώρηση προκειμένου για ταξίδι με αεροπλάνο, τρένο και πλοίο και 36 ώρες προκειμένου για μετακίνηση με λεωφορείο/πούλμαν). Εάν ο επιβάτης δεν έχει ζητήσει έγκαιρα τη συνδρομή, ο διαχειριστής του σταθμού ή ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να τον εξυπηρετήσει. Ενδεχομένως να ζητηθεί από τον μεταφορέα η συνοδεία του ατόμου από συνοδό. Τότε, προκειμένου για πλοία ή πούλμαν/λεωφορεία αυτός μεταφέρεται δωρεάν. Επιπρόσθετα προβλέπεται η υποχρέωση παροχής προσβάσιμης πληροφόρησης, ειδικότερης αποζημίωσης σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας του ειδικού εξοπλισμού του επιβάτη με αναπηρία, καθώς και η δυνατότητα καταγγελίας σε περίπτωση που ο επιβάτης θεωρεί ότι καταπατήθηκαν τα δικαιώματά του¹¹.

¹¹ Αναλυτικά οι παραπάνω Κανονισμοί βρίσκονται στους παρακάτω συνδέσμους: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32006R1107> (αεροπορικές

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

Σχετικά με το δικαίωμα των ατόμων με αναπηρία να συνοδεύονται κατά τη μετακίνησή τους από σκύλους βοήθειας, αυτό είναι κατοχυρωμένο σε όλα τα μέσα μεταφοράς για σκύλους βοήθειας, εκπαιδευμένους ή υπό εκπαίδευση, χωρίς κλουβί μεταφοράς και χωρίς φίμωτρο¹².

μετακινήσεις)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1371> (μετακινήσεις με τρένο)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=celex:32010R1177> (μετακινήσεις με πλοίο)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX:32011R0181> (μετακινήσεις με λεωφορείο και πούλμαν)

¹² Αναλυτικά βλ. ν.3868/2010 «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Αριθ. ΦΕΚ 129 Α'/03.08.2010) - άρθρο 16, ν.4235/2014 «Διοικητικά μέτρα, διαδικασίες και κυρώσεις στην εφαρμογή της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας στους τομείς των τροφίμων, των ζωοτροφών και της υγείας και προστασίας των ζώων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων» (Αριθ. ΦΕΚ 32 Α'/11.02.2014) -άρθρο 46 και ν. 4238/2014 «Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας (Π.Ε.Δ.Υ.), αλλαγή σκοπού Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και λοιπές διατάξεις» (Αριθ. ΦΕΚ 38 Α'/17.02.2014) - άρθρα 32 και 33.

8. Ποιος μπορεί να βοηθήσει

- Κάθε καταναλωτής με αναπηρία μπορεί να απευθυνθεί στην Υπηρεσία «Διεκδικούμε Μαζί» της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), η οποία προστατεύει και προασπίζεται τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους στο σύνολό τους. Οι καταναλωτές με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις αλλά και τα μέλη των οικογενειών τους, και κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης, μπορούν να λάβουν ενημέρωση, υποστήριξη και ενδυνάμωση, συμπεριλαμβανομένης της εξατομικευμένης παρέμβασης, στην περίπτωση που θεωρούν ότι έχουν παραβιαστεί τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές. Επιπρόσθετα, η Υπηρεσία «Διεκδικούμε Μαζί» μέσω των δράσεών της υποστηρίζει τα εν λόγω άτομα ώστε να γίνουν οι ίδιοι πραγματικοί φορείς διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους.
- Σε τοπικό επίπεδο ο καταναλωτής με αναπηρία μπορεί να απευθυνθεί:
 - στις επιτροπές φιλικού διακανονισμού που λειτουργούν στις κατά τόπους Περιφερειακές Ενότητες και Επαρχεία και είναι υπεύθυνες για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών ανάμεσα

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών,

- στις Ενώσεις καταναλωτών, οι οποίες θα επιληφθούν της υπόθεσής του εφόσον γίνει μέλος αυτών.

➤ Σε εθνικό επίπεδο ο καταναλωτής με αναπηρία μπορεί να απευθυνθεί:

- στον Συνήγορο του Καταναλωτή, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της Πολιτείας,
- στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων,
- στις Ρυθμιστικές Αρχές (π.χ. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων κ.λπ.), στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) κ.λπ., οι οποίες επίσης επιλαμβάνονται των υποθέσεων/καταγγελιών που υποβάλλονται από καταναλωτές και έχουν την αρμοδιότητα της επιβολής προστίμου σε φορείς/εταιρείες που παραβιάζουν διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.

9. Χρήσιμες ιστοσελίδες και επαφές

1. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων-Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Καταναλωτή/Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή¹³ - Τηλ.: 1520
2. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), Υπηρεσία «Διεκδικούμε Μαζί» - Τηλ.: 210 9949837 - Email: esaea@otenet.gr
3. Περιφερειακή Ομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία Δυτικής Ελλάδας και Νοτίων Ιονίων Νήσων, Ακτή Δυμαίων 5, Πάτρα-Τηλ: 2610-362127 - Email: romamea_dit@hotmail.com
4. Συνήγορος του Καταναλωτή¹⁴ - Τηλ.: 210 6460734 - Email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr
5. Ινστιτούτο Καταναλωτών (INKA)¹⁵ - Τηλ.: 210 3632443 – Email: inka@inka.gr
6. Ένωση Καταναλωτών - Η Ποιότητα της Ζωής (ΕΚΠΟΙΖΩ)¹⁶ - Τηλ.: 210 3304444 – Email: info@ekpizo.gr

¹³ <http://www.mindev.gov.gr> (<https://bit.ly/3kfR6yP>)

¹⁴ <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>

¹⁵ <http://www.inka.gr>

¹⁶ <https://www.ekpizo.gr>

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

7. Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕΠΚΑ)¹⁷ - Τηλ.: 2310 233333
8. Ένωση Εργαζόμενων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ)¹⁸ - Τηλ.: 210 8817730 - Email: info@eeke.gr
9. Ένωση Καταναλωτών Νομού Αιτωλοακαρνανίας, Σ. Τσικνιά (Τσαλδάρη) 48, Αγρίνιο - Τηλ.: 26410-24444 - Email: inka-ait@otenet.gr
10. Σύνδεσμος Προστασίας Δανειοληπτών Καταναλωτών Νοτιοδυτικής Πελοποννήσου, Μίλωνος Ιατρίδη 1, Πύργος Ηλείας - Τηλ.: 26210 34029/ Κιν. 6973351731 - Email: prostasia.katanaloti@gmail.com





Σχετικά με το μητρώο ενώσεων καταναλωτών καθώς και το μητρώο φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, δεσ στο μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων¹⁹.

¹⁷ <https://www.kepka.org>

¹⁸ <https://eeke.gr>

¹⁹ Διαθέσιμο στο: <http://www.mindev.gov.gr>
(<https://bit.ly/2XrO2GY>)

Οδηγός καταναλωτή με αναπηρία

-  Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ε.Σ.Α.μεΑ.
www.esamea.gr
-  Η σελίδα της Ε.Σ.Α.μεΑ. στο Facebook
<https://el-gr.facebook.com/ESameAgr>
-  Ακολουθείστε την Ε.Σ.Α.μεΑ. στο Twitter
<https://twitter.com/ESAMEAgr>
-  Βρείτε το κανάλι της Ε.Σ.Α.μεΑ. στο YouTube
<https://www.youtube.com/user/ESameAGr>

Έδρα της Ε.Σ.Α.μεΑ. στην Αθήνα

Ελ. Βενιζέλου 236, 16341, Ηλιούπολη

Τηλέφωνο.: +30 210 9949837

Τηλεομοιοτυπία: +30 210 5238967

Ηλεκτρονική διεύθυνση: esaea@otenet.gr

Ιστοσελίδα: www.esamea.gr

Facebook: <https://www.facebook.com/ESAMEAgr>

Twitter: <https://twitter.com/ESAMEAgr>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/ESAMEAGr>

Γραφείο της Ε.Σ.Α.μεΑ. στη Δυτική Ελλάδα

Ακτή Δυμαίων 5, 26 222 Πάτρα

Τηλέφωνο: +30 2610 362127

Τηλεομοιοτυπία: +30 2610 362127

Ηλεκτρονική διεύθυνση: esaea1@otenet.gr



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Ε.Π. Δυτική Ελλάδα 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

