

ΠΩΣ ΝΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΨΟΥΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΑΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 7



Χρηματοδοτείται από το Πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η Τουρκική Εθνική Υπηρεσία δεν φέρουν ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτές.



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

Θέματα σε αυτήν την ενότητα

1. Ποια είναι η έννοια των δικαιωμάτων των καταναλωτών;
2. Γιατί έχουμε δικαιώματα καταναλωτή;
3. Γιατί πρέπει να μάθουμε για τα δικαιώματα των καταναλωτών;
4. Ποια είναι τα Δικαιώματά μας ως Καταναλωτές;
5. Πώς προστατεύονται τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές?

Αγαπητοί μαθητές,

Καλώς ήρθατε στην έβδομη ενότητα του προγράμματος Χρηματοοικονομικού Γραμματισμού.

Σε αυτή την ενότητα, θα μάθουμε πώς να προστατεύσουμε τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές.

Καθημερινά παίρνουμε οικονομικές αποφάσεις που μπορεί να έχουν θετικές ή αρνητικές συνέπειες στην καθημερινότητά μας. Όταν μαθαίνουμε τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές, μπορούμε να προστατευτούμε από επιβλαβείς επιχειρηματικές πρακτικές, όπως η απάτη, αυξάνοντας την ευαισθητοποίησή μας.

Σε αυτήν την ενότητα πρώτα, θα μάθουμε ποια είναι η έννοια των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Θα συζητήσουμε τις σχετικές του έννοιες.

Τότε, θα μάθουμε γιατί έχουμε δικαιώματα καταναλωτή.

Αργότερα, θα συζητήσουμε γιατί πρέπει να μάθουμε πώς να προστατεύουμε τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές. Εδώ θα επικεντρωθούμε στα κέρδη μας. Το να μάθουμε πώς να προστατεύουμε τα δικαιώματά μας θα μας βοηθήσει να προστατευτούμε από την απάτη και να έχουμε επίγνωση των συνεπειών των οικονομικών μας αποφάσεων.

Μετά από αυτό, θα μάθουμε ποια είναι τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές. Θα μάθουμε πώς αναπτύσσονται τα δικαιώματα των καταναλωτών, τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ για την προστασία των καταναλωτών και τα καθολικά δικαιώματα των καταναλωτών.

Τέλος, θα καταλάβουμε πώς προστατεύονται τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές. Θα επικεντρωθούμε στην περίπτωση της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Για να κατανοήσουμε πώς να προστατεύσουμε τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές, πρέπει να μάθουμε τις έννοιες του καταναλωτή, του πελάτη, των δικαιωμάτων, των δικαιωμάτων των καταναλωτών και της προστασίας του καταναλωτή.

Ας εξηγήσουμε αυτές τις έννοιες.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849

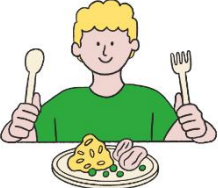



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.



| | | |
|--|---|--|
| <p>Καταναλωτής</p>  | <p>Πελάτης</p>  | <p>Δικαιώματα</p>  |
| <p>Δικαιώματα των Καταναλωτών</p>  | | <p>Προστασία Καταναλωτή</p>  |

Καταναλωτής και Πελάτης

Ας ξεκινήσουμε με τον καταναλωτή.

Στην καθημερινή μας ζωή, έχουμε ανάγκες όπως τροφή, νερό και στέγη για επιβίωση. Άρα, είμαστε καταναλωτές από την αρχή της ύπαρξής μας. Στη σύγχρονη ζωή μας, έχουμε ανάγκες και επιθυμίες. Η κατανάλωση έχει γίνει ένας τρόπος ζωής εκτός από την κάλυψη των βασικών μας αναγκών. Στην καθημερινή μας κατανάλωση, αποφασίζουμε αν θα αγοράσουμε και θα χρησιμοποιήσουμε ή όχι. Καταναλωτής είναι κάποιος που αγοράζει και χρησιμοποιεί αγαθά ή υπηρεσίες μόνο για ιδιωτικούς σκοπούς. Δεν είναι καταναλωτής κάθε άτομο που αγοράζει και χρησιμοποιεί αγαθά ή υπηρεσίες. Οι αγοραστές και οι χρήστες που πραγματοποιούν αγορές για σκοπούς όπως η κατασκευή ή η μεταπώληση για να κερδίσουν εισόδημα δεν είναι καταναλωτές.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

Οι έννοιες του καταναλωτή και του πελάτη χρησιμοποιούνται εναλλακτικά τις περισσότερες φορές. Είμαστε και οι πελάτες και οι καταναλωτές όταν αγοράζουμε αγαθά και τα χρησιμοποιούμε για προσωπικούς μας σκοπούς. Για παράδειγμα, είμαστε και πελάτες και καταναλωτές όταν αγοράζουμε φαγητό και το τρώμε μόνοι μας. Μερικές φορές, μια ομάδα ανθρώπων μπορεί να είναι καταναλωτές. Για παράδειγμα, όταν αγοράζουμε μια τηλεόραση και τη χρησιμοποιούμε ως οικογένεια, είμαστε ο πελάτης και όλη η οικογένεια είναι ο καταναλωτής. Ωστόσο, υπάρχουν φορές που οι ίδιοι οι καταναλωτές δεν είναι οι αγοραστές ενός αγαθού, δηλαδή οι πελάτες. Για παράδειγμα, οι γονείς μπορούν να αγοράσουν ρούχα ή παπούτσια για τα παιδιά τους. Σε αυτή την περίπτωση, οι γονείς είναι οι πελάτες και τα παιδιά τους είναι οι καταναλωτές. Ένα άλλο παράδειγμα είναι όταν οι ιδιοκτήτες κατοικίδιων αγοράζουν τροφή ή απορρίμματα για τις γάτες τους. Εδώ, ο ιδιοκτήτης του κατοικίδιου είναι ο πελάτης και η γάτα είναι ο καταναλωτής. Επίσης, μια εταιρεία μπορεί να αγοράσει χαρτιά και εκτυπωτές. Στην περίπτωση αυτή, η εταιρεία είναι ο πελάτης και οι υπάλληλοί της που χρησιμοποιούν αυτά τα χαρτιά και εκτυπωτές είναι οι καταναλωτές.

Δικαιώματα

Η έννοια των δικαιωμάτων είναι ένα από τα πιο βασικά συστατικά του δικαίου.

Τα δικαιώματα είναι προσωπικά μας συμφέροντα που γίνονται αποδεκτά και προστατεύονται από τους νόμους.

Έχουμε πολλά δικαιώματα όπως τα δικαιώματα του πολίτη που προστατεύονται από τους εθνικούς μας νόμους. Αυτά τα δικαιώματα αλλάζουν από χώρα σε χώρα, καθώς κάθε πολιτεία έχει τους δικούς του ειδικούς νόμους.

Έχουμε επίσης ανθρώπινα δικαιώματα που είναι κοινά σε όλους μας και προστατεύουν την ανθρωπιά και την αξιοπρέπεια κάθε ατόμου.

Ωστόσο, τα δικαιώματά μας είναι ανοιχτά σε καταχρήσεις ή παραβιάσεις, παρόλο που προστατεύονται από τους νόμους. Σε περίπτωση κατάχρησης ή παραβίασης των δικαιωμάτων μας, πρέπει να γνωρίζουμε πού να αναζητήσουμε δικαιοσύνη και πώς να διεκδικήσουμε το δικαίωμά μας.

Δικαιώματα Καταναλωτή και Προστασία των Καταναλωτών

Στον σημερινό κόσμο, έχουμε πολλές εναλλακτικές λύσεις για την κατανάλωση αγαθών και υπηρεσιών. Στην αγορά, οι πωλητές ανταγωνίζονται για την προσοχή μας και στοχεύουν στις επιλογές μας για να πουλήσουν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους. Ως εκ τούτου, εμείς ως καταναλωτές υπόκεινται σε ποικίλες επιρροές των πωλητών. Εμείς ως καταναλωτές είμαστε πιο ευάλωτοι από τους πωλητές. Βασιζόμαστε στις πληροφορίες που μας δίνουν σχετικά με



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

τα αγαθά και τις υπηρεσίες που πωλούν όταν παίρνουμε τις αποφάσεις αγοράς μας. Αναμένουμε αυτές οι πληροφορίες να είναι αξιόπιστες, σαφείς και συνεπείς. Για το λόγο αυτό, όταν αγοράζουμε πράγματα, περιμένουμε να αποκτήσουμε σωστή χρήση, ποιότητα και αξία που να εξυπηρετεί καλύτερα τα συμφέροντά μας με αντάλλαγμα τα χρήματά μας. Ωστόσο, είναι πιθανό να αντιμετωπίσουμε αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές ή προβλήματα όπως η εξαπάτηση. Έχουμε δικαιώματα που έχουν σχεδιαστεί σύμφωνα με τους νόμους περί προστασίας των καταναλωτών. Λαμβάνουμε προστασία όταν οριζόμαστε νομικά ως καταναλωτές. Εδώ, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι δεν υπάρχει κοινός ορισμός του όρου καταναλωτής και ο ορισμός του μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα.

Ας υποθέσουμε ότι αγοράζουμε ένα ποδήλατο και ανακαλύπτουμε ότι η διαφήμισή του είναι παραπλανητική και έχει χειρότερες ιδιότητες από ό,τι προωθεί η διαφήμισή του. Αυτό είναι ενάντια στο δικαίωμά μας να είμαστε ενημερωμένοι. Όταν συμβαίνει αυτό, ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να επιστρέψει τα χρήματα ή να ανταλλάξει τα αγαθά. Αυτό είναι το δικαίωμά μας να επανορθώσουμε. Θα μάθουμε για αυτά τα δικαιώματα λεπτομερώς σε αυτήν την ενότητα. Εάν ο πωλητής αρνηθεί να επιστρέψει τα χρήματα ή να ανταλλάξει αγαθά, εμείς ως καταναλωτές χρειαζόμαστε προστασία. Εδώ, οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέμβουν μέσω πολιτικών, νόμων και κανονισμών για την προστασία των δικαιωμάτων μας ως καταναλωτών. Επιβλέπουν τη δίκαιη μεταχείρισή μας ως καταναλωτές στην αγορά και χρήση αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και στις συναλλαγές μας με τους πωλητές.

Η προστασία των καταναλωτών έχει να κάνει πρώτα απ' όλα με την εκπαίδευσή μας σχετικά με τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές και ως επιχειρήσεις σχετικά με τις ευθύνες τους. Για παράδειγμα, έχουμε το δικαίωμα να είμαστε καλά ενημερωμένοι όταν παίρνουμε τις αποφάσεις μας να αγοράσουμε ένα αγαθό ή μια υπηρεσία. Έχουμε το δικαίωμα να προστατευόμαστε από παραπλανητικές πωλήσεις, ελαττωματικά προϊόντα και απάτη. Έχουμε δικαίωμα πρόσβασης σε αποτελεσματικούς μηχανισμούς επιβολής, εάν χρειαστεί. Αυτοί οι μηχανισμοί ενδέχεται να περιλαμβάνουν κυρώσεις, κυρώσεις, ακύρωση άδειας, επιστροφή και επιστροφή χρημάτων μεταξύ άλλων για την προστασία μας από αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές. Η προστασία των καταναλωτών διατηρεί την ευημερία και τα συμφέροντά μας κρατώντας τις επιχειρήσεις υπεύθυνες για τις πράξεις τους.

Γιατί έχουμε δικαιώματα καταναλωτή?

Αγοράζουμε αγαθά και υπηρεσίες για τις ανάγκες και τις επιθυμίες μας.

Οι παραγωγοί και οι προμηθευτές παρέχουν αυτά τα αγαθά και τις υπηρεσίες για να κερδίσουν χρήματα. Μερικές φορές μπορεί να μας παραπλανήσουν παρέχοντας ελλιπείς ή ψευδείς πληροφορίες. Αυτό μπορεί να μας βλάψει με διάφορους τρόπους. Τα δικαιώματα των καταναλωτών υπάρχουν για την προστασία των συμφερόντων και της ευημερίας μας σε



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

αυτές τις καταστάσεις. Επομένως, χρειαζόμαστε τα δικαιώματα των καταναλωτών να προστατεύονται από την εκμετάλλευση, την απάτη και τις αθέμιτες πρακτικές.

Γιατί πρέπει να μάθουμε για τα δικαιώματα των καταναλωτών?

Καθημερινά παίρνουμε αποφάσεις ως καταναλωτές. Αγοράζουμε αγαθά και υπηρεσίες και τα καταναλώνουμε. Εμείς είμαστε υπεύθυνοι για αυτές τις αποφάσεις. Επίσης, είμαστε αυτοί που βιώνουμε τα αποτελέσματα. Γι' αυτό είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τα βασικά των δικαιωμάτων μας ως καταναλωτές.

Οι πωλητές είναι πολύ πιο οργανωμένοι και ενημερωμένοι από εμάς ως καταναλωτές. Επομένως, πρέπει να μάθουμε πώς να προστατεύουμε τα δικαιώματά μας.

Όταν γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας, μπορούμε να βεβαιωθούμε ότι θα έχουμε προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Θα λάβουμε τεκμηριωμένες αποφάσεις σύμφωνα με τα ενδιαφέροντα, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις μας.

Όταν μαθαίνουμε για τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές, μπορούμε να λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα κατά των αθέμιτων και παραπλανητικών επιχειρηματικών πρακτικών. Με αυτόν τον τρόπο, οι πωλητές θα γνωρίζουν ότι μπορούμε να διεκδικήσουμε τα δικαιώματά μας θεωρώντας τους υπεύθυνους για τις πράξεις τους. Αυτό σε αντάλλαγμα ενθαρρύνει τους πωλητές να είναι δίκαιοι και διαφανείς σχετικά με τα προϊόντα τους και να διατηρούν υψηλά πρότυπα.

Η γνώση των κατάλληλων μηχανισμών κατά των αθέμιτων και παραπλανητικών πρακτικών θα μας βοηθήσει να διατηρήσουμε την οικονομική ευημερία και την ανθεκτικότητά μας.



Ανάπτυξη των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών

Η έννοια της προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών και τα απαραίτητα νομικά βήματα αναπτύχθηκαν για πρώτη φορά στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής (ΗΠΑ) τον 19ο αιώνα. Το πρώτο νομοσχέδιο δικαιωμάτων που σχετίζεται με την προστασία των καταναλωτών ανακηρύχθηκε και πάλι για πρώτη φορά στις ΗΠΑ το 1962. Εισηγήαγε τέσσερα βασικά δικαιώματα των καταναλωτών. Τα δικαιώματα αυτά είναι:



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

- Το δικαίωμα στην ασφάλεια
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση
- Το δικαίωμα της επιλογής
- Το δικαίωμα στην ακρόαση

Από σήμερα και μετά συνεχίστηκαν οι εξελίξεις για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών.



- Το 1975, η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) εισήγαγε το πρόγραμμά της για την κοινή προστασία των καταναλωτών και καθόρισε πέντε βασικά δικαιώματα των καταναλωτών. Τα δικαιώματα αυτά είναι:
- Το δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας
- Το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων
- Δικαίωμα επανόρθωσης
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση και την εκπαίδευση
- Το δικαίωμα της εκπροσώπησης, δηλαδή το δικαίωμα στην ακρόαση.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

- Το 1975, τα Ηνωμένα Έθνη (ΟΗΕ) άρχισαν να εργάζονται για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών διεθνώς. Το 1985, ο ΟΗΕ ενέκρινε ψήφισμα σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ για την Προστασία των Καταναλωτών και το αναθεώρησε το 2015. Χρησιμεύει ως το παγκόσμιο πλαίσιο για τα κράτη μέλη να αναπτύξουν ισχυρές πολιτικές προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών για την κάλυψη των αναγκών όπως:
- Πρόσβαση των καταναλωτών σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες
- Η προστασία των ευάλωτων και μειονεκτούντων καταναλωτών
- Η προστασία των καταναλωτών από κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά τους
- Πρόσβαση από τους καταναλωτές σε επαρκείς πληροφορίες που θα τους επιτρέψουν να κάνουν συνειδητές επιλογές σύμφωνα με τις ατομικές επιθυμίες και ανάγκες.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Καθολικά Δικαιώματα Καταναλωτή

Υπό το φως αυτών των διεθνών εξελίξεων, σήμερα έχουμε οκτώ οικουμενικά δικαιώματα των καταναλωτών που γίνονται ομόφωνα αποδεκτά από τον ΟΗΕ. Ας μάθουμε για αυτούς.

- 1) Το δικαίωμα στην ικανοποίηση βασικών αναγκών όπως η πρόσβαση σε επαρκή τροφή, νερό, ρούχα, στέγαση και υγειονομική περίθαλψη.
- 2) Το δικαίωμα στην ασφάλεια που είναι το δικαίωμά μας να έχουμε προστασία από αγαθά και υπηρεσίες που μπορεί να είναι επικίνδυνα για την υγεία ή τη ζωή μας. Αναμένουμε ότι δεν θα βλάψουμε τα αγαθά και τις υπηρεσίες εφόσον τα χρησιμοποιούμε σύμφωνα με τον σκοπό και τις οδηγίες χρήσης τους.
- 3) Το δικαίωμα επιλογής είναι να έχετε μια σειρά επιλογών για αγαθά και υπηρεσίες σε δίκαιη τιμή και καλή ποιότητα. Αυτό το δικαίωμα μας δίνει τη δυνατότητα να έχουμε πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες που είναι κατάλληλα για τον προϋπολογισμό και τις ανάγκες μας.
- 4) Το δικαίωμα στην ενημέρωση είναι το δικαίωμά μας να έχουμε επαρκή, ακριβή και πλήρη ενημέρωση για αγαθά και υπηρεσίες. Με αυτόν τον τρόπο, αναμένουμε να προστατευτούμε από την παραπλανητική και ανέντιμη επισήμανση και διαφήμιση.
- 5) Το δικαίωμα στην εκπαίδευση είναι το δικαίωμά μας να έχουμε αρκετή γνώση για τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές προκειμένου να κάνουμε καλά ενημερωμένες επιλογές όταν αγοράζουμε πράγματα. Περιλαμβάνει επίσης να γνωρίζουμε πώς να χρησιμοποιούμε τα δικαιώματά μας σε περιπτώσεις που παραβιάζονται.
- 6) Το δικαίωμα αποζημίωσης είναι το δικαίωμά μας να λάβουμε οικονομική αποζημίωση, αποζημίωση ή αλλαγή για αγαθά και υπηρεσίες που αγοράζουμε. Για παράδειγμα, εάν το αγαθό που αγοράζουμε δεν λειτουργεί σωστά, έχουμε το δικαίωμα να το επιστρέψουμε ή να το αλλάξουμε με νέο. Σε περίπτωση που ο πωλητής δεν αποζημιώσει τις ζημιές μας, εμείς ως καταναλωτές μπορούμε να προσφύγουμε στα δικαστήρια καταναλωτών ή στις επιτροπές διαιτησίας καταναλωτών εντός του πεδίου αυτού του δικαιώματος.
- 7) Το δικαίωμα στην ακρόαση είναι η προσδοκία μας ότι η κυβέρνησή μας εξετάζει τα δικαιώματα και την προστασία των καταναλωτών στους νόμους και τους κανονισμούς. Αυτό το δικαίωμα συνδέεται επίσης με το δικαίωμά μας να οργανωθούμε ως καταναλωτές. Αφορά επίσης το δικαίωμά μας να υποβάλουμε



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

καταγγελία σε περίπτωση δυσαρέσκειας με τα αγαθά και τις υπηρεσίες που αγοράζουμε.

- 8) Το δικαίωμα σε ένα υγιές περιβάλλον είναι το δικαίωμά μας να ζούμε σε ένα περιβάλλον που είναι ασφαλές και δεν απειλεί την ευημερία μας καθώς και τις μελλοντικές μας γενιές. Για παράδειγμα, έχουμε το δικαίωμα να απαιτούμε να ζούμε και να εργαζόμαστε σε ένα ασφαλές, υγιές και οικολογικά ισορροπημένο περιβάλλον χωρίς ατμοσφαιρική ρύπανση, νερό, έδαφος και ηχορύπανση. Στο πλαίσιο αυτού του δικαιώματος, όλοι οι άνθρωποι είναι καταναλωτές. Αυτή είναι επίσης η ευθύνη μας ως καταναλωτές να φροντίζουμε το περιβάλλον και τη βιωσιμότητα όταν αγοράζουμε αγαθά και τα καταναλώνουμε.

Προστασία των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Οι εθνικές μας κυβερνήσεις είναι υπεύθυνες για την προστασία των καταναλωτών μέσω της νομοθεσίας για τους καταναλωτές. Μπορούν να επιβάλλουν κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης.

Στόχος της ΕΕ είναι να διασφαλίσει ότι κάθε πολίτης της ΕΕ έχει το ίδιο δικαίωμα δίκαιης μεταχείρισης όταν αγοράζει αγαθά και υπηρεσίες οπουδήποτε στην ΕΕ.

Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών παρέχει στους καταναλωτές τα ίδια δικαιώματα σε ολόκληρη την ΕΕ. Ευθυγραμμίζει και εναρμονίζει τους εθνικούς κανόνες για τους καταναλωτές. Για παράδειγμα, σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να δίνονται στους καταναλωτές προτού αγοράσουν αγαθά και υπηρεσίες, και για το δικαίωμά τους να ακυρώσουν τις αγορές τους, οπουδήποτε κι αν ψωνίζουν στην ΕΕ.

Οι πολιτικές της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών βασίζονται σε αυτά τα πέντε θεμελιώδη δικαιώματα των καταναλωτών:

- Το δικαίωμα στην υγεία, προστασία και ασφάλεια
- Το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων
- Δικαίωμα αποζημίωσης
- Το δικαίωμα στην ενημέρωση και την εκπαίδευση
- Δικαίωμα εκπροσώπησης



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00008949



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Ας ρίξουμε μια ματιά στην προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ΕΕ λεπτομερώς.

Το δικαίωμα προσφυγής είναι πολύ σημαντικό για την ΕΕ. Ένα παράδειγμα αυτού είναι τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ. Σε περίπτωση ακύρωσης ή καθυστέρησης της πτήσης μας, δικαιούμαστε αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία – για τα νέα εισιτήρια επιστροφής στο σπίτι, διαμονή, ακόμη και φαγητό.

Έχουμε το Δίκτυο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτών. Ας υποθέσουμε ότι αποφασίσαμε να επιστρέψουμε δύο από τα τρία προϊόντα που αγοράζουμε στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια, ακολουθούμε τις οδηγίες της εταιρείας για επιστροφές. Εάν η εταιρεία δεν μας επιστρέψει τα χρήματά μας, δεν μας αποζημιώνει για την απώλεια μας. Σε αυτή την περίπτωση, μπορούμε να επικοινωνήσουμε με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή που είναι διαθέσιμο σε κάθε κράτος μέλος της Ε.Ε. Τα Κέντρα παρέχουν συμβουλές και βοήθεια σχετικά με τη νομική προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών μας. Η νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών μας δίνει το δικαίωμα επανόρθωσης όταν παραπλανόμαστε ή μας φέρονται άδικα.

Έχουμε την Πύλη Ασφαλείας. Μπορεί να υπάρχουν κάποια άλλα αγαθά εκτός από τα τρόφιμα που αποτελούν σοβαρό κίνδυνο για την ασφάλεια και την ευημερία μας. Σε αυτήν την περίπτωση, οι εθνικές μας αρχές μπορούν να χρησιμοποιήσουν την Πύλη Ασφαλείας για να ενημερώσουν άλλα κράτη μέλη της ΕΕ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με αυτούς τους κινδύνους και τους κινδύνους. Στην ΕΕ, εμείς ως καταναλωτές έχουμε το δικαίωμα να μην μας βλάπτουν τα αγαθά που αγοράζουμε και χρησιμοποιούμε.

Έχουμε το Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία των Καταναλωτών. Μπορεί να υπάρχουν καταστάσεις όπου εμείς ως καταναλωτές ζούμε και όπου η συναλλαγή πραγματοποιείται σε διαφορετικές χώρες. Σε αυτήν την περίπτωση, το Δίκτυο Συνεργασίας για την Προστασία των Καταναλωτών μας προστατεύει όταν πραγματοποιούμε αγορές εκτός των εθνικών συνόρων. Ελέγχει τους ιστότοπους εταιρειών ενός συγκεκριμένου τομέα, όπως ταξιδιωτικές εταιρείες ή εταιρείες ενοικίασης, εάν υπάρχει παραβίαση της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Ελέγχει τις εταιρείες σε διάφορες πτυχές, όπως η δίκαιη διαφήμιση και εάν παρέχουν επαρκείς πληροφορίες.

Η ΕΕ μας προσφέρει εναλλακτικά εργαλεία επίλυσης διαφορών. Αυτά τα εργαλεία μας επιτρέπουν να λύνουμε τα προβλήματά μας χωρίς να προσφεύγουμε στα δικαστήρια. Δεν έχει σημασία αν ο πωλητής έχει έδρα στη χώρα μας ή σε άλλο κράτος μέλος της Ε.Ε. Όταν έχουμε ένα παράπονο για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που αγοράζουμε, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός εξωδικαστικών φορέων στους οποίους μπορούμε να απευθυνθούμε σε ολόκληρη την ΕΕ.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Τι Μάθαμε?

- ΕΝΝΟΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
- ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΑΣ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ
- ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΜΑΣ



Σε αυτή την ενότητα μάθαμε βασικές έννοιες όπως καταναλωτής, πελάτης, δικαιώματα, δικαιώματα καταναλωτή και προστασία των καταναλωτών.

Καλύψαμε γιατί έχουμε δικαιώματα καταναλωτή και γιατί πρέπει να μάθουμε γι' αυτά.

Μάθαμε πώς αναπτύσσονται τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές και ποιοι τομείς των καθολικών δικαιωμάτων των καταναλωτών και πώς προστατεύονται στην ΕΕ.

Τώρα, ας λύσουμε το σταυρόλεξο.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849

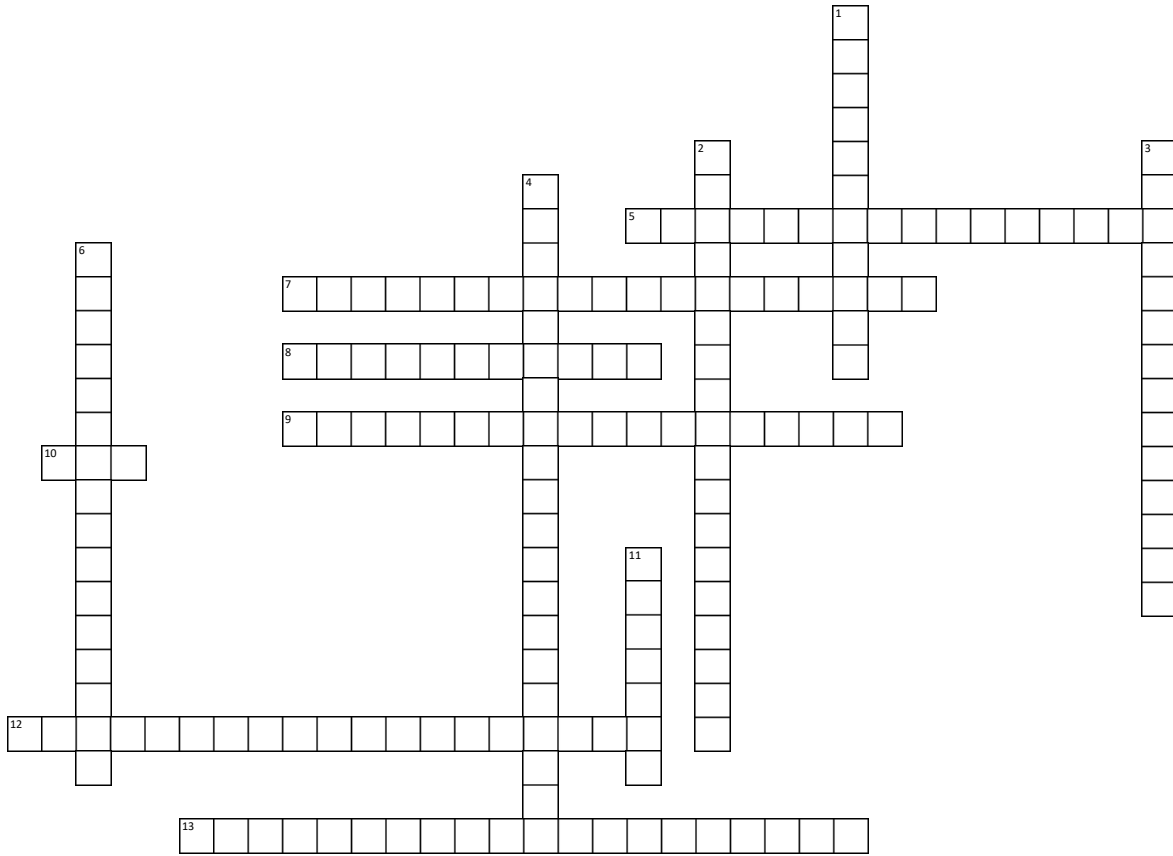


Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΥΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΑΣ - ΣΤΑΥΡΟΛΕΞΟ



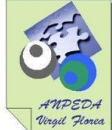
ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ

- 5 ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΥΝ ΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ
- 7 ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΑΣ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
- 8 ΑΤΟΜΟ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΓΟΡΑΖΕΙ Η ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ ΑΓΑΘΑ
- 9 ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΑΣ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΑΓΑΘΑ ΠΟΥ ΑΠΟΚΤΟΥΜΕ
- 10 Η ΧΩΡΑ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΠΡΩΤΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΗΚΑΝ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
- 12 ΤΑ ΗΝΩΜΕΝΑ ΕΘΝΗ ΕΧΟΥΝ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΑΥΤΑ
- 13 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΑΝΑΣΦΑΛΗ ΑΓΑΘΑ

ΚΑΘΕΤΑ

- 1 ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΝΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΜΑΣ
- 2 ΧΑΡΗ ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΜΕ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΖΗΜΙΑ
- 3 ΕΧΟΥΜΕ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ
- 4 ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΓΙΑ ΝΑ ΜΑΣ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΥΝ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΑΓΟΡΕΣ ΜΑΣ
- 6 ΕΧΟΥΜΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΝΑ ΖΟΥΜΕ ΣΕ ΕΝΑ.....
- 11 ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΖΕΙ ΑΓΑΘΑ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟΝ ΑΛΛΟΝ

ΤΡΑΠΕΖΑ ΛΕΞΕΩΝ: ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ, ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ,
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ,
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ, ΥΓΙΕΙΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΑΚΟΥΓΟΜΑΣΤΕ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ, ΠΕΛΑΤΗΣ, ΗΠΑ



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00008949

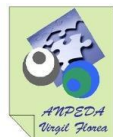
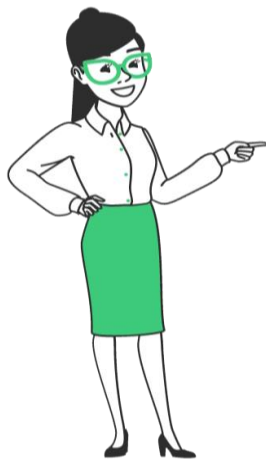
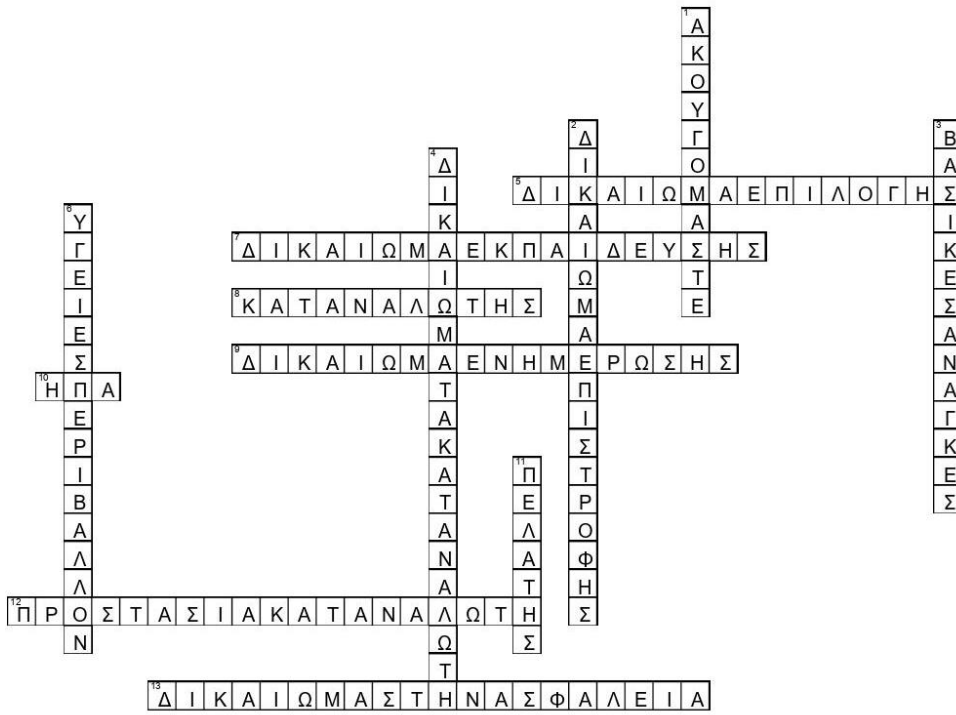


"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

- Αυτές είναι οι απαντήσεις. Πώς τα καταφέραμε?



ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΥΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΑΣ - ΣΤΑΥΡΟΛΕΞΟ



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849

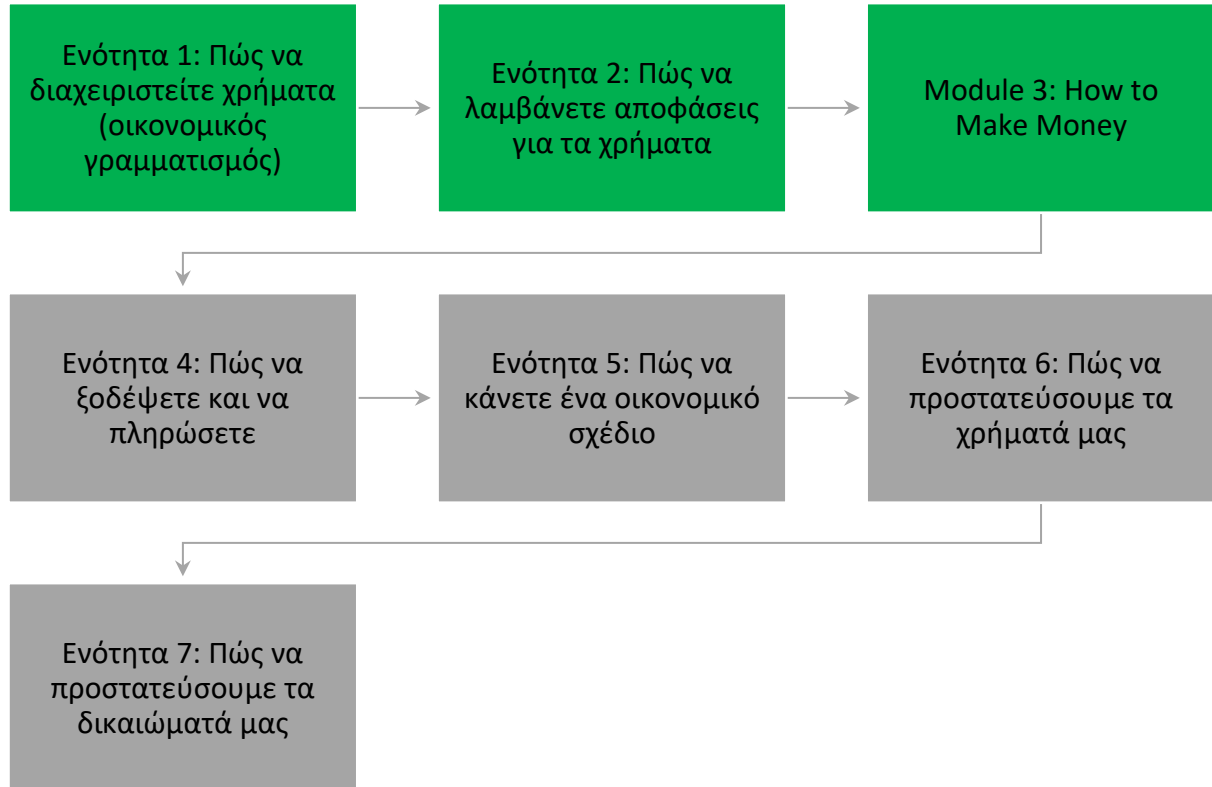


Co-funded by
the European Union

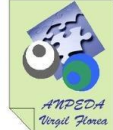


"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

Συγχαρητήρια – Ενότητα 7



- Οι έννοιες του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού και οι εφαρμογές τους στη ζωή μας συζητούνται λεπτομερώς στις διάφορες ενότητες του προγράμματος.
- Συγχαρητήρια, ολοκληρώσαμε την τελευταία ενότητα όπου συζητήσαμε πώς να προστατεύσουμε τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849