

ΟΜΙΛΙΑ κας ΕΥΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΕΚΕΛΕΚΗ

ΔΙΑΣΚΕΨΗ

«Περισσότερα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση για την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης»

Αθήνα, 7 Μαΐου 2014

*Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή –
Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος*

Εμείς οι καταναλωτές έχουμε κατηγορηθεί, για πολλά, σε σχέση με το ψηφιακό περιβάλλον, την ψηφιακή εποχή, τα δικαιώματά μας, τις απαιτήσεις μας και τις υποχρεώσεις μας.

Μας έχουν πει αγράμματους, μας έχουν πει χαζούς, μας έχουν κατηγορήσει ότι τα θέλουμε όλα και μάλιστα δωρεάν.

Θα μου επιτρέψετε, να σας περιγράψω κάποιες από τις καταγγελίες των καταναλωτών στο ΚΕ.Π.ΚΑ. ΠΡΟΣΟΧΗ!! Είναι αληθινές. Και αφού τις ακούσετε θέλω να σκεφτείτε αν είμαι μια αγράμματη, χαζή καταναλώτρια που τα θέλω όλα και μάλιστα τζάμπα.

«Έκλεισα δωμάτιο σε ξενοδοχείο, στην πρωτεύουσα του νησιού, με θέα από το μπαλκόνι τη θάλασσα και με σύνδεση στο διαδίκτυο. Όταν έφτασα ανακάλυψα ότι το ξενοδοχείο ήταν 20 χιλιόμετρα έξω από την πρωτεύουσα του νησιού, ότι το δωμάτιό μου έβλεπε σε φωταγωγό και αν ήθελα θέα στη θάλασσα έπρεπε να πληρώσω επιπλέον και πως η σύνδεση στο διαδίκτυο στοίχιζε 5 ευρώ ανά ώρα».

«Έκανα συμβόλαιο με εταιρία για σύνδεση στο διαδίκτυο με ταχύτητα 24 Mbps και ανάλογη τιμή. Η μεγαλύτερη ταχύτητα που επιτυγχάνει η σύνδεσή μου είναι 3 Mbps».

«Το συμβόλαιο, που μου ζήτησαν να αποδεχθώ για να ολοκληρωθεί η αγορά μου, μέσω ίντερνετ είναι τεράστιο, ακαταλαβίστικο και σχεδόν δε διαβάζεται, γιατί τα γράμματα είναι ψείρες».

«Δε μπόρεσα να εντοπίσω στην ιστοσελίδα τους όρους της σύμβασης».

«Παράγγειλα ένα laptop από ηλεκτρονικό κατάστημα και μετά από μια εβδομάδα με ενημέρωσαν ότι δε διέθεταν το συγκεκριμένο laptop και μου πρότειναν ένα παρόμοιο πιο ακριβό».

«Φοβάμαι να χρησιμοποιήσω το κινητό μου στο εξωτερικό».

«Θέλω να αλλάξω τηλεπικοινωνιακό πάροχο αλλά πρέπει να πληρώσω ένα μεγάλο ποσό για ρήτρα, ενώ το συμβόλαιό μου έληξε και ο πάροχός μου το ανανέωσε για δύο χρόνια χωρίς την έγκρισή μου».

«Έψαξα, πριν ένα μήνα, στο διαδίκτυο κάποιες πληροφορίες για το σκύλο μου. Από τότε με βομβαρδίζουν με διαφημίσεις για προϊόντα για κατοικίδια».

«Αγόρασα μερικά CD για να γράψω μια παρουσίαση που είχα εγώ ετοιμάσει, καθώς και φωτοτυπικό χαρτί. Πλήρωσα 6% και 4% αντίστοιχα, για πνευματικά δικαιώματα, για να γράψω και να αντιγράψω τη δική μου δουλειά».

Και αυτά είναι μερικά από τα προβλήματα των καταναλωτών. Ποιος εγγυάται το ανοιχτό και ουδέτερο διαδίκτυο; Ποιος εγγυάται την ποιότητα των υπηρεσιών που αγοράζουμε, τη διαλειτουργικότητα των συσκευών, του εξοπλισμού και των προγραμμάτων; Ποιος εποπτεύει το νεφελώδες διαδίκτυο; Ποιος εγγυάται την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών ή των πληρωμών μέσω κινητών τηλεφώνων; Ποιος εποπτεύει ή ποιος εγγυάται την ασφάλεια των ανηλικών και την προστασία τους στο διαδίκτυο; Τι γίνεται με τα κοινωνικά δίκτυα, που ξεφυτρώνουν, σα μανιτάρια; Τι έγινε με την υπόθεση της Google και τη νόθευση του ανταγωνισμού;

Και βέβαια οι καταναλωτές λέμε ένα μεγάλο **ΝΑΙ** στην ψηφιακή εποχή. Λέμε **ΝΑΙ** σε περισσότερα ψηφιακά προϊόντα. Αλλά λέμε **ΟΧΙ** σε πρόοδο, που αγνοεί τα δικαιώματά μας. Λέμε **ΟΧΙ** σε όλο και πιο σύνθετα ψηφιακά προϊόντα, που ναι μεν απευθύνονται σε κάποιους που ζητούν εξειδικευμένα προϊόντα, αλλά δεν πρέπει να προωθούνται, σε όλους. Αλήθεια χρειάζονται οι 80χρονοι υπερήλικες smart phones; Και αν κάποιος πει ότι θέλει ένα απλό κινητό, πόσο εύκολα θα το βρει στην αγορά;

Τα ψηφιακά αγαθά θα φέρουν οικονομική ανάπτυξη μόνον εάν η προστασία και ο σεβασμός των δικαιωμάτων των καταναλωτών ενσωματωθούν στα αγαθά αυτά. Διαφορετικά, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, θα κλονίζεται καθημερινά και περισσότερο. Και όλοι ξέρουμε ότι χωρίς την εμπιστοσύνη των καταναλωτών η αγορά είναι καταδικασμένη.