



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΘΕΜΑ: «Συγκριτικές Δοκιμές Προϊόντων/Υπηρεσιών - Το παράδειγμα του Βελγίου (Test-achats) και της Γαλλίας (60millions de consommateurs)»

Με σκοπό την αναζήτηση καλών πρακτικών όσον αφορά στο πεδίο πραγματοποίησης συγκριτικών δοκιμών προϊόντων και υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών και μετά από έρευνα στο διαδίκτυο καταλήξαμε σε δύο ιδιαίτερα αξιόλογες προσπάθειες που πραγματοποιούνται σε Βέλγιο και Γαλλία. Ειδικότερα :

A) TEST - ACHATS (ΒΕΛΓΙΟ) ¹

Γενικές Πληροφορίες

Ιδρύθηκε το 1957 από εθελοντές υπό τη μορφή μη κυβερνητικού οργανισμού, με πρωτοποριακό για την εποχή αντικείμενο: τις συγκριτικές δοκιμές προϊόντων. Το πρώτο τεύχος του περιοδικού test-achats δημοσιεύτηκε το 1959. Αρχικά εκδιδόταν σε τριμηνιαία, εν συνεχεία σε διμηνιαία και πλέον σε μηνιαία βάση. Με την πάροδο του χρόνου το test-achats εξελίχθηκε σε ευρέως διαδεδομένη ένωση καταναλωτών, η οποία και λόγω της συνεργασίας που αναπτύσσει με άλλες ενώσεις καταναλωτών διαδραματίζει έναν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Δομή

Το test-achats αποτελείται από 3 νομικές ενότητες: έναν (1) συνεταιρισμό (société cooperative) και δύο (2) μη κερδοσκοπικές οργανώσεις

α) ο συνεταιρισμός «Association des consommateurs Test-Achats», ασχολείται με την ενημέρωση των καταναλωτών μέσα από τις έντυπες εκδόσεις (περιοδικά και χρήσιμοι οδηγοί), την ηλεκτρονική αλληλογραφία και την ιστοσελίδα (www.test-achats.be).

β) η μη κερδοσκοπική οργάνωση «Association Belge des consommateurs Test-Achats», είναι επιφορτισμένη με την παροχή προσωπικής βοήθειας στα μέλη, με τις δημόσιες σχέσεις, όσον αφορά την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών αλλά και τη συμμετοχή σε lobby σε επίπεδο ομοσπονδιακό, τοπικό και ευρωπαϊκό.

γ) η μη κερδοσκοπική οργάνωση «Organisation indépendante pour la protection du consommateurs», η οποία ιδρύθηκε το 2001 είναι αρμόδια για το συντονισμό των ενεργειών διατησίας και διαμεσολάβησης.

¹ Πηγή : www.test-achats.be

Αποστολή

Από τη στιγμή της ίδρυσης του έως και σήμερα η αποστολή του test-Achats παραμένει η ίδια: η προώθηση και διαφύλαξη των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η έρευνα και η επίλυση των προβλημάτων τους και η παροχή βοήθειας για την πρόσβαση στα δικαιώματά τους. Το test-achats συμμετέχει ενεργά στη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές πραγματοποιώντας συγκριτικές δοκιμές και παρουσιάζοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρουσιάζουν την καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής. Επιδίωξη, ακόμη, του test-achats είναι η προσπάθεια συμφιλίωσης της κατανάλωσης με τη βιώσιμη ανάπτυξη. Για το λόγο αυτό προσανατολίζει τους καταναλωτές σε λύσεις που συνδυάζουν τρία χαρακτηριστικά καλή ποιότητα-ευνοϊκή τιμή και σεβασμός προς το περιβάλλον. Επιπλέον, για τις πλέον ευάλωτες ομάδες καταναλωτών το test-achats επιδιώκει την εφαρμογή της έννοιας της καθολικής υπηρεσίας σε διάφορους τομείς (τράπεζες, τηλεπικοινωνίες, ενέργεια), ενώ καταβάλλει προσπάθειες ώστε τα δοκιμαζόμενα προϊόντα να είναι φιλικά στη χρήση σε άτομα με αναπηρία.

Οι τρεις αξίες στις οποίες θεμελιώνεται η δράση του test-achats είναι:

- **εμπειρογνώμοσύνη:** επιτυγχάνεται μέσα από την ύπαρξη 300 συνεργατών εξειδικευμένων και πλήρως καταρτισμένων στον τομέα της ειδικότητας τους και την πραγματοποίηση συγκριτικών δοκιμών στη βάση εγκεκριμένων μεθόδων που χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και συνεχώς επαναξιολογούνται
- **ανεξαρτησία:** ανεξαρτησία επιδιώκεται από κάθε πλευρά. Οικονομική, πολιτική, ιδεολογική αλλά και όσον αφορά προμηθευτές και κατασκευαστές. Το test-achats δεν δέχεται κανένα δείγμα δωρεάν για τις δοκιμές του. Όλα τα προϊόντα αγοράζονται με τρόπο ανώνυμο στα πλαίσια κανονικής διεξαγωγής του εμπορίου. Πρόκειται για συμβουλές που δίνονται από το εξειδικευμένο και αμερόληπτο προσωπικό το οποίο δεν δέχεται εξωτερικές πιέσεις. Σημαντικό, ακόμη, είναι το γεγονός ότι το σύνολο των εσόδων των δραστηριοτήτων επανεπενδύονται προς όφελος των καταναλωτών.
- **εγγύτητα:** για το σχεδιασμό των δραστηριοτήτων του test-achats λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Τα αποτελέσματα των συγκριτικών δοκιμών επιδιώκεται να είναι κατά το δυνατό εξατομικευμένα, γρήγορα και επικαιροποιημένα. Ακόμη το test-achats συμμετέχει σε όργανα όπως το Συμβούλιο των Καταναλωτών, προωθώντας τα συμφέροντα των καταναλωτών, ενώ παράλληλα χρησιμοποιεί τα ΜΜΕ προκειμένου να ενημέρωσει τους καταναλωτές.

Δράσεις

- **Ενημέρωση:** Σκοπός του test-achats είναι η παροχή ποιοτικής ενημέρωσης στον καταναλωτή με τρόπο συγκεκριμένο και αμερόληπτο, τρόπο που ενημερώνει τον καταναλωτή αλλά ταυτόχρονα του επιτρέπει να παραμένει ελεύθερος να επιλέξει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία με βάση τις προσωπικές του ανάγκες και προτιμήσεις. Η ενημέρωση είναι κατά το μέτρο του δυνατού εξατομικευμένη είτε μέσα από την απάντηση σε συγκεκριμένες ερωτήσεις καταναλωτών είτε μέσα από την παροχή λύσεων που στηρίζονται σε διαδραστικά μοντέλα
- **Επιρροή:** Υπό την έννοια της προσπάθειας προσανατολισμού της διαδικασίας λήψης πολιτικών αποφάσεων προς ευνοϊκές προς τον καταναλωτή αποφάσεις. Στην πράξη, το test-achats μέσα από τα αποτελέσματα των συγκριτικών δοκιμών ασκεί επιρροή τόσο σε παραγωγούς όσο και σε κατασκευαστές και διανομείς προϊόντων οι οποίοι έτσι προβαίνουν σε βελτιώσεις των προϊόντων τους.
- **Διάδοση, βοήθεια και αντιπροσώπευση:** Τα μέσα που χρησιμοποιεί το test - achats για τη διάδοση της ενημέρωσης και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών είναι:

- τα περιοδικά, εγχειρίδια και CD ROM
- την ιστοσελίδα, η οποία περιλαμβάνει δύο μέρη ένα ελεύθερο σε πρόσβαση και ένα άλλο που απευθύνεται σε μέλη
- το Κέντρο Επικοινωνίας, το οποίο είναι αρμόδιο για την παροχή προσωπικής βοήθειας στα μέλη
- την Υπηρεσία Lobby και Τύπος
- τα διαπραγματευτικά πλεονεκτήματα

Χάρη σε αυτούς τους διαύλους επικοινωνίας που διαθέτει το test-achats αναπτύσσει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- δημοσίευση και διάδοση πληροφοριών, συγκεκριμένων ενδείξεων και συμβουλών
- παροχή βοήθειας και διαμεσολάβηση στα μέλη του
- εκπροσώπηση των καταναλωτών σε άλλες αρχές και οργανισμούς
- διεξαγωγή διαπραγματεύσεων για την απόκτηση πλεονεκτημάτων νομικών και οικονομικών για τα μέλη του
- πραγματοποίηση νομικών ενεργειών για την προστασία των καταναλωτών

Εκδόσεις και Δημοσιεύσεις

Το test-achats εκδίδει τέσσερα (4) περιοδικά :

1) Test-Achats Magazine acheter mieux et moins cher (Περιοδικό test-achats-Αγοράζω καλύτερα και λιγότερο ακριβά)

Εκδίδονται 11 τεύχη ετησίως. Σκοπός του είναι η ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες με την καλύτερη σχέση ποιότητας τιμής. Στηρίζεται σε αποτελέσματα ερευνών και επιστημονικών μελετών. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η θεματολογία των συγκριτικών δοκιμών του τελευταίου εξαμήνου αφορούσε στην ηλεκτρική ενέργεια, στο internet mobile, στις αεροπορικές υπηρεσίες, στις τιμές των κινητών, στις φωτογραφικές μηχανές, στα αυτοκίνητα και στα μουσικά site (βλ. συνημμένο).

2) Budget & Droits, mieux investir et connaître ses droits (Προϋπολογισμός και δικαιώματα, Επενδύω καλύτερα και γνωρίζω τα δικαιώματά μου)

Εκδίδεται κάθε δύο μήνες. Αφορά στην πρόταση τρόπων αποδοτικότερης χρήσης των εισοδημάτων των καταναλωτών, στην επεξήγηση όρων ασφαλιστικών συμβολαίων και στην ενημέρωση των δικαιωμάτων σε περίπτωση μίσθωσης, πώλησης, εργασίας κ.α. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η θεματολογία των τευχών του τελευταίου εξαμήνου αφορούσε στην προστασία των καταναλωτών στις εκπτώσεις, στην εκμετάλλευση πράσινων ευκαιριών και στην επιλογή αυτοκινήτων με μικρότερο επιτόκιο αγοράς (βλ. συνημμένο).

3) Test Santé : parce que votre santé est votre bien le plus précieux (Τεστ στην υγεία: γιατί η δική σας υγεία είναι το πολυτιμότερο αγαθό)

Αφορά σε θέματα υγείας και αντιμετωπίζει το συγκεκριμένο θέμα με τρόπο αντικειμενικό και σοβαρό. Προειδοποιεί τους καταναλωτές για αμφίβολες πρακτικές στον τομέα της υγείας, δίνει συμβουλές εύκολες και ξεκάθαρες με αμεροληψία πάνω σε θέματα όπως η κοινωνική ασφάλιση, η οικολογία, η διαιτολογία, τα φαρμακευτικά προϊόντα κ.α. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η θεματολογία των τευχών του τελευταίου εξαμήνου αφορούσε στην έλλειψη διαφάνειας στο χώρο

της υγείας, στην παροχή συμβουλών από τα φαρμακεία αλλά και στην εφηβική ηλικία (βλ. συνημμένο).

4) Le Guide Impôts (Φορολογικός Οδηγός)

Πρόκειται για φορολογικό οδηγό με ενημέρωση σε θέματα φοροαπαλλαγών, φοροελαφρύνσεων κ.α.

Τα περιοδικά αυτά διατίθενται έναντι τιμήματος 12,65 €/μήνα για την αγορά του Test-Achats και του Budget & Droits αλλά και για την παροχή ατομικών υπηρεσιών στο site του test-achats, ενώ με 16,60 €/μήνα υπάρχει η δυνατότητα αγοράς των Test-Achats, Budget & Droits και Test Santé σε συνδυασμό με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών στο site.

Καινοτόμα εργαλεία του test-achats

Στην ιστοσελίδα του test-achats, με την προϋπόθεση ότι κάποιος εγγραφεί και γίνει μέλος, έχει στη διάθεση του χρήσιμα διαδραστικά εργαλεία όπως **διαδραστικά εργαλεία υπολογισμού**, τα οποία π.χ. επιτρέπουν να κάνουν μηνιαίο υπολογισμό των δόσεων ενός δανείου, να συγκρίνουν την κατανάλωση/χλμ διαφορετικών αυτοκινήτων, να ανταλλάσουν εμπειρίες με άλλους καταναλωτές, να επιλέξουν το πλέον συμφέρον συμβόλαιο κινητού κ.α. Ακόμη υπάρχει η δυνατότητα **παροχής συμβουλών μέσω τηλεφώνου**, ενώ καινοτόμο εργαλείο αποτελεί και η **κάρτα test-achats** η οποία δίνεται σε επιχειρήσεις οι οποίες πληρούν κάποια υψηλά εχέγγυα ποιότητας και τιμής στα προϊόντα τους και η οποία απονέμεται χωρίς κανένα όφελος για το test-achats και χωρίς καμία αποκλειστικότητα, ενώ παράλληλα παρέχει προνόμια στους κατόχους της καταναλωτές, όπως χαμηλότερο επιτόκιο σε κάποιες περιπτώσεις δανείων, χαμηλότερες τιμές σε συνδέσεις τηλεφωνικές και internet, εκπτώσεις στην αγορά προϊόντων ηλεκτρονικών.

B) 60millions de consommateurs (ΓΑΛΛΙΑ)

Γενικές πληροφορίες

Η έκδοση του περιοδικού 60millions de consommateurs και η λειτουργία της αντίστοιχη ιστοσελίδας 60millions-mag.com. πραγματοποιείται από το Εθνικό Ινστιτούτο για την Κατανάλωση (Institut National de la consommation). Μία από τις πλέον σημαντικές δραστηριότητες τους είναι και οι συγκριτικές δοκιμές προϊόντων και υπηρεσιών, λειτουργώντας με τον τρόπο αυτό ως οδηγός για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών και για τα δικαιώματα του καταναλωτή.

Αποστολή²

Το 60millions de consommateurs λειτουργεί στα πλαίσια του Εθνικού Ινστιτούτου για την Κατανάλωση (Institut National de la consommation), που αποτελεί δημόσιο οργανισμό υπό την αιγίδα του αρμόδιου για θέματα προστασίας καταναλωτή Υπουργείου. Εξυπηρετεί σκοπούς δημοσίου συμφέροντος οι οποίοι και ορίζονται από τον Κώδικα για την Κατανάλωση (Code de la consommation). Ειδικότερα :

² Περισσότερες πληροφορίες για τη δομή, τη χρηματοδότηση και τον τρόπο λειτουργίας δεν είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα

- παρέχει τεχνική υποστήριξη σε αναγνωρισμένες ενώσεις καταναλωτών
- πραγματοποιεί, αναλύει και διανείμει μελέτες, έρευνες και δοκιμές
- εφαρμόζει προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης για την κατανάλωση

Δράσεις³

Το Εθνικό Ινστιτούτο για την Κατανάλωση, ως κέντρο πόρων και εμπειρογνομοσύνης

- πραγματοποιεί συγκριτικές δοκιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες
- πραγματοποιεί νομικές και οικονομικές μελέτες
- οργανώνει δράσεις επιμόρφωσης σε συνεργασία με ενώσεις καταναλωτών
- διατηρεί ένα αρχείο εξειδικευμένων εγγράφων
- πραγματοποιεί εκστρατείες ενημέρωσης και αναπτύσσει πολλαπλά παιδαγωγικά εργαλεία
- εκδίδει το περιοδικό 60millions de consommateurs (11 μηνιαία τεύχη το χρόνο)
- είναι υπεύθυνο για την ιστοσελίδα www.60millions-mag.com.

Η ιστοσελίδα www.60millions-mag.com.

Εκτός από τις συγκριτικές δοκιμές προϊόντων, που παρέχονται μεμονωμένα η κάθε μία στην τιμή των 2 ευρώ, το εν λόγω site είναι ιδιαίτερα ενημερωμένο και παρέχει πληροφορίες για καταναλωτές όπως πρόσφατες ανακλήσεις προϊόντων, οδηγούς αγοράς με βασικές πληροφορίες, τα δικαιώματα των καταναλωτών με τη μορφή απλών ερωταπαντήσεων, ελεύθερες ανταλλαγές απόψεων και δυνατότητα σύνταξης απόψεων στο forum. Στο περίπτερο που υπάρχει στην ιστοσελίδα μπορεί κάποιος να προμηθευτεί τα έντυπα του 60millions de consommateurs.

Εκδόσεις και δημοσιεύσεις

Το περιοδικό 60millions de consommateurs, εκδίδεται ετησίως 11 φορές και είναι διαθέσιμο στην τιμή των 4,20 €. Πραγματοποιεί συγκριτικές δοκιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες στο πεδίο των πολυμέσων, της υγείας, της διατροφής, των μεταφορών, της ψυχαγωγίας, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες δημοσιεύονται στο περιοδικό και στην αντίστοιχη ιστοσελίδα. Προμηθεύεται με τρόπο ανώνυμο τα προϊόντα τα οποία τίθενται υπό δοκιμή. Οι δοκιμές που πραγματοποιούνται ανταποκρίνονται σε πρότυπα και σε έγγραφα με συγκεκριμένες χρεώσεις. Αυτή η διαδικασία εγγυάται την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και την ανεξαρτησία απέναντι σε κατασκευαστές και διανομείς. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι οι συγκριτικές δοκιμές που πραγματοποιήθηκαν το τελευταίο εξάμηνο αφορούσαν τις φωτογραφικές μηχανές που κοστίζουν λιγότερο από 150 ευρώ, τις οδοντόκρεμες, τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones), τα απορρυπαντικά και την αγορά ακινήτων (βλ. συνημμένα).

³ Πηγή : www.60millions-mag.com