



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



Ανεξάρτητη Αρχή

Αθήνα, 22.7.2016

Ολοκλήρωση της καμπάνιας της Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών και ακτοπλοϊκών μεταφορών και την εξωδικαστική επίλυση διαφορών.

Με ιδιαίτερη επιτυχία ολοκληρώθηκε η καμπάνια για τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών και ακτοπλοϊκών μεταφορών που διοργάνωσε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (Ε.Κ.Κ.Ε.) και η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», με θέμα: **”Δικαιώματα επιβατών, Ενημερώσου, μάθε και διεκδίκησε”**.

Η καμπάνια διήρκεσε από **20.6.2016** ως **22.7.2016** και περιελάμβανε σειρά δράσεων, οι οποίες αποσκοπούσαν στην ενημέρωση των επιβατών αεροπορικών και ακτοπλοϊκών μεταφορών για τα δικαιώματά τους, καθώς και για τη δυνατότητα της φιλικής, εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών τους, είτε εγχώριων είτε διασυνοριακών.

Η πρώτη δράση αφορούσε ενημερωτική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στον **Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών “Ελ. Βενιζέλος”** (Air Passenger Rights Days) στις 7 Ιουλίου 2016. Στελέχη της Ανεξάρτητης Αρχής του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ενημέρωσαν τους επιβάτες και τους παρευρισκόμενους στο χώρο του αεροδρομίου για τα δικαιώματά τους, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν και να τα επιλύσουν φιλικά και χωρίς κόστος. Παράλληλα διανεμήθηκαν ενημερωτικά έντυπα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα σε ταξιδιώτες οι οποίοι είχαν την ευκαιρία να μάθουν για τις υπηρεσίες του Συνηγόρου του

Καταναλωτή και του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και μέσα από σχετικό βίντεο, το οποίο προβαλλόταν στις οθόνες του αεροδρομίου.

Η δεύτερη δράση αφορούσε ενημερωτική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο λιμάνι της Ραφήνας, με την συνδρομή του ΟΛΡ και του λιμενικού σώματος, στις 22 Ιουλίου 2016. Αντίστοιχα με την πρώτη δράση στελέχη του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ενημέρωσαν τους επιβάτες των πλοίων για τα δικαιώματά τους στις ακτοπλοϊκές μεταφορές και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα διεκδικούν, ενώ διανεμήθηκαν χιλιάδες ενημερωτικά έντυπα σε ταξιδιώτες.

Η τρίτη δράση αφορούσε την προβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στο διαδίκτυο η οποία περιελάμβανε την διοργάνωση **διαγωνισμού** με θέμα “Δικαιώματα Επιβατών Αεροπορικών Μεταφορών” που διοργάνωσε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στη σελίδα του **στο Facebook**, την προβολή των δράσεων στα **κοινωνικά μέσα (social media)** και την προβολή **διαφημίσεων στη Google** και συγκεκριμένα στο δίκτυο αναζήτησης και προβολής της Google και των συνεργατών της.

Η τέταρτη δράση έλαβε χώρα στα στα γραφεία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, όπου στο χρονικό διάστημα Ιουνίου-Ιουλίου οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τα δικαιώματά τους ως επιβάτες από το επιστημονικό προσωπικό σχετικά με την αποτελεσματικότερη προστασία τους και εφοδιάσθηκαν με ενημερωτικά έντυπα.

Παράλληλα με τις ενημερωτικές δράσεις οι καταναλωτές είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για την καμπάνια και για τα δικαιώματά τους ως επιβάτες από **τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές συνεντεύξεις** που έδωσαν στελέχη του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.