



**Μνημόνιο Συνεργασίας  
μεταξύ  
του Υπουργείου Ανάπτυξης  
και  
του ΣΕΒ συνδέσμου επιχειρήσεων και βιομηχανιών**

Στην Αθήνα σήμερα την 23<sup>η</sup> του μηνός Ιουνίου 2009, οι κατωτέρω συμβαλλόμενοι:

1. Το Ελληνικό Δημόσιο, (Υπουργείο Ανάπτυξης), εκπροσωπούμενο εν προκειμένω από τον Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Κωστή Χατζηδάκη και
2. Ο ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών, εκπροσωπούμενος εν προκειμένω από τον Πρόεδρό του κ. Δημήτρη Δασκαλόπουλο

**Προοίμιο**

Έχοντας υπόψη ότι:

- Στο σύγχρονο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον παράγοντες για τη βελτίωση της Επιχειρηματικότητας και την ενδυνάμωση του Ανταγωνισμού αποτελούν η προώθηση της Προστασίας του Καταναλωτή και η αναβάθμιση των Μηχανισμών Εποπτείας της Αγοράς. Ειδικότερα, η Προστασία του Καταναλωτή έχει αναδειχθεί σε σημαντικό παράγοντα της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς, επηρεάζει ουσιαστικά το βιοτικό επίπεδο των πολιτών και επιδρά καταλυτικά στην ενδυνάμωση του υγιούς ανταγωνισμού και τον εξορθολογισμό της άσκησης της δραστηριότητας των επιχειρήσεων και ως εκ τούτου στη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.
- Το Υπουργείο Ανάπτυξης ενδιαφέρεται για την ενίσχυση του συνολικού πλαισίου Προστασίας του Καταναλωτή, με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών και δράσεων, οι οποίες θα διασφαλίζουν την ενεργό συμμετοχή και υποστήριξη όλων των ενδιαφερόμενων φορέων, ώστε να



επιτευχθεί ο απώτερος στόχος της ενδυνάμωσης της επιχειρηματικότητας και της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων. Προς τον σκοπό αυτόν θεωρεί απαραίτητη τη συνεργασία με τον ΣΕΒ ώστε να αξιοποιηθούν οι εμπειρίες και η τεχνογνωσία των εταιριών – μελών του, καθώς και οι προκύπτουσες συνέργειες και οικονομίες κλίμακας και να επιτευχθούν πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα.

- Ο ΣΕΒ επιθυμεί να συμβάλει ενεργά τόσο στη χάραξη της πολιτικής που θα διασφαλίσει την Προστασία του Καταναλωτή, όσο και στην υλοποίηση των δράσεων που θα σχεδιαστούν προς τον σκοπό αυτόν. Συγκεκριμένα, ο ΣΕΒ έχει τη δυνατότητα και επιθυμεί να υποστηρίξει ουσιαστικά την επίτευξη των στόχων του Υπουργείου Ανάπτυξης, διασφαλίζοντας τον συντονισμό και τη συνεργασία επιχειρήσεων και πολιτείας για τα θέματα αμοιβαίου ενδιαφέροντος και κοινών δράσεων, μεταφέροντας τις πραγματικές ανάγκες και τις προτεραιότητες των επιχειρήσεων κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων. Παράλληλα, θα τροφοδοτεί το Υπουργείο Ανάπτυξης με την εμπειρία και τις τεκμηριωμένες θέσεις των επιχειρήσεων, θα υποστηρίξει το Υπουργείο Ανάπτυξης στην επικοινωνία του με την επιχειρηματική κοινότητα και θα αναλαμβάνει την υλοποίηση δράσεων κομβικού χαρακτήρα για τις οποίες διαθέτει σημαντική εξειδικευμένη τεχνογνωσία και ένα ενεργό δίκτυο περιφερειακών και κλαδικών ανθρωπίνων πόρων και μηχανισμών.

Συμφωνούν και συναποδέχονται τα ακόλουθα:

### **Άρθρο 1 «Στόχοι Μνημονίου Συνεργασίας»**

Η εκτέλεση του παρόντος Μνημονίου Συνεργασίας λαμβάνει υπόψη το αναπτυξιακό όραμα της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας και τους στόχους α) της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών σε περίοδο οικονομικής κρίσης β) της υποστήριξης των επιχειρήσεων για την ανάπτυξη μηχανισμών και δράσεων προστασίας του καταναλωτή και γ) της ενίσχυσης της θεσμικής ικανότητας των συλλογικών φορέων των επιχειρήσεων σε θέματα καταναλωτή προκειμένου να υλοποιήσουν σχετικές δράσεις.



## **Άρθρο 2 «Αντικείμενο Μνημονίου Συνεργασίας»**

Στο πλαίσιο των ανωτέρω στόχων οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν στην υλοποίηση των εξής δράσεων:

### **1. Θεσμοθέτηση της συνεργασίας Υπουργείου Ανάπτυξης – ΣΕΒ**

Θεσμοθέτηση τακτικής (π.χ. ανά τετράμηνο) συνάντησης συνεργασίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και του ΣΕΒ για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της πολιτικής καταναλωτή στην Ελλάδα.

### **2. Δράσεις ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών σε περίοδο οικονομικής κρίσης**

Σχεδιασμός και υλοποίηση ολοκληρωμένων παρεμβάσεων από τον ΣΕΒ για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή τόσο σε επιμέρους κλάδους όσο και στην ελληνική αγορά συνολικά, με αποδέκτες τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και τα ΜΜΕ. Πιο συγκεκριμένα οι δράσεις αυτές προβλέπουν:

#### **2.1. Ολοκληρωμένες παρεμβάσεις σε κλάδους οικονομικής δραστηριότητας:**

Εκπόνηση Προγράμματος δράσης, το οποίο θα περιλαμβάνει ενδεικτικά τις παρακάτω ενέργειες:

- α) Πραγματοποίηση έρευνας πεδίου,
- β) Εκπόνηση προγράμματος κατάρτισης
- γ) Σχεδιασμός επικοινωνιακού προγράμματος και υλοποίηση δράσεων διάχυσης, (ημερίδες, συνέδρια, εκπομπές στην τηλεόραση, αρθρογραφία, events, βραβεύσεις, παιχνίδια, κ.λπ.) και τέλος



δ) Κατάρτιση συστήματος μέτρησης του αποτελέσματος και αποτίμησης της διάχυσης των στόχων της ενέργειας στην καταναλωτική εμπιστοσύνη και την τόνωση της αγοράς (σύμφωνα με τους δείκτες του Consumer Market Scoreboard: complaints, prices, satisfaction, switching).

## 2. 2 «Σύμφωνο Συναντίληψης για τον Καταναλωτή»

- Κατάρτιση «Συμφώνων Συναντίληψης για τον Καταναλωτή» με στόχο την εξεύρεση κοινής γλώσσας, και ενιαίας μεθοδολογίας για την αντιμετώπιση καταναλωτικών ζητημάτων μεταξύ αφενός επιχειρήσεων και αφετέρου διαμορφωτών της κοινής γνώμης, όπως δημοσιογράφων, διαφημιστών, καθηγητών, γιατρών-τεχνολόγων τροφίμων, δικηγόρων, εκπροσώπων ελεγκτικών μηχανισμών, θεσμικών φορέων, κ.λπ.
- Δράσεις ενίσχυσης της διαφάνειας για τη λειτουργία της αγοράς, μέσω της αύξησης της ευαισθητοποίησης και της γνώσης των διαμορφωτών της κοινής γνώμης για (i) τις συνθήκες λειτουργίας των αγορών και των εφοδιαστικών αλυσίδων, (ii) των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας, (iii) των μηχανισμών πιστοποίησης και ελέγχου, κ.λπ.

## 2.3 Συγκρότηση «Consumer-Business Exchange Programmes»

Ανάπτυξη προγράμματος βελτιστοποίησης συστημάτων επικοινωνίας για την επίλυση διαφορών το οποίο θα περιλαμβάνει α) εκπόνηση πρωτοκόλλου διαχείρισης παραπόνου και καταγγελίας και β) κοινή εκπαίδευση των αρμοδίων στελεχών των επιχειρήσεων, των ενώσεων καταναλωτών, των θεσμικών φορέων διαμεσολάβησης κ.λπ. (γραμμής 1520, γραμμών εξυπηρέτησης καταναλωτών επιχειρήσεων και Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού, κ.α.) στις μεθόδους επικοινωνίας και διαχείρισης παραπόνου.



### **3. Δράσεις υποστήριξης των επιχειρήσεων στη βελτίωση των λειτουργιών και των δράσεων προστασίας του Καταναλωτή**

Κατάρτιση προγράμματος κινητοποίησης των επιχειρήσεων για την ανάπτυξη ή και βελτίωση υποδομών και συστημάτων Προστασίας του Καταναλωτή και την ανάδειξη της επιχειρηματικής κουλτούρας που προωθεί την εταιρική κοινωνική ευθύνη.

#### 3.1 Λειτουργίες και Συστήματα

- Πρόγραμμα κινητοποίησης επιχειρήσεων για την ανάπτυξη ή και βελτιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης παραπόνου και καταγγελίας (ενδεικτικά, εγχειρίδιο διαδικασιών, συστήματα CRM με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, ανασχεδιασμός οργανωτικών δομών, κ.α.)
- Πρόγραμμα κινητοποίησης συνδέσμων επιχειρήσεων για την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας σε θέματα καταναλωτή:
  - α) «Απολογισμός για την προστασία του καταναλωτή» (κατά το πρότυπο του κοινωνικού απολογισμού),
  - β) Ανάπτυξη Κώδικα Δεοντολογίας,
  - γ) Quality Marks,
  - δ) Trust Marks,προκειμένου να παραχθούν αναγνωρίσιμα για τον καταναλωτή σήματα ποιότητας τα οποία θα αποτελούν εγγύηση για την αγορά των αγαθών ή και υπηρεσιών των επιχειρήσεων που έχουν επιτύχει να τα αποκτήσουν.
- Θεσμοθέτηση προγραμμάτων επιβράβευσης επιχειρήσεων για τη δράση τους στην Προστασία του Καταναλωτή και την ενίσχυση της κουλτούρας του υπεύθυνου καταναλωτή.

#### 3.2 Ενημέρωση και κατάρτιση

- Πρόγραμμα διάδοσης Καλών Πρακτικών και Επιτυχημένων Περιπτώσεων (Success Stories) των επιχειρήσεων σε θέματα Προστασίας του Καταναλωτή.



- Πρόγραμμα ενημέρωσης των επιχειρήσεων για τις νέες νομοθετικές και διοικητικές ρυθμίσεις που σχετίζονται με το θεσμικό πλαίσιο Προστασίας του Καταναλωτή καθώς και για το Ενιαίο Σύστημα Εποπτείας της Αγοράς που αναπτύσσεται για τον ίδιο σκοπό.

#### **4. Ενίσχυση της θεσμικής ικανότητας των συλλογικών φορέων των επιχειρήσεων σε θέματα καταναλωτή**

##### 4.1 Δίκτυο Παρακολούθησης και Τεκμηρίωσης των Θεμάτων Καταναλωτή των Επιχειρήσεων

Ο ΣΕΒ συσπειρώνει γύρω του ένα δίκτυο ανθρώπινων πόρων, μηχανισμών, συστημάτων και σημαντικής εμπειρίας και τεχνογνωσίας τα οποία δύναται να ενεργοποιήσει στο πλαίσιο ενός οργανωμένου Δικτύου Παρακολούθησης και Τεκμηρίωσης των Θεμάτων Καταναλωτή σκοπός του οποίου θα είναι η πραγματοποίηση ερευνών και η τεκμηρίωση θέσεων και ολοκληρωμένων προτάσεων για τα θέματα του καταναλωτή. Στην κατεύθυνση αυτή θα μπορούσαν να υλοποιηθούν, ενδεικτικά οι παρακάτω ενέργειες:

##### Έρευνες:

- Ετήσια έρευνα ικανοποίησης καταναλωτή (σύμφωνα με το σύστημα και τους δείκτες του Consumer Market Watch)
- Ετήσια έρευνα αποτίμησης του βαθμού ασφάλειας και προστασίας του καταναλωτή από τις επιχειρήσεις
- Κατάρτιση και παρακολούθηση «Δείκτη διείσδυσης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα» (βαθμός ανταπόκρισης των ελληνικών επιχειρήσεων, όγκος συναλλαγών, κλάδοι δραστηριότητας, τάσεις, προβλήματα, κ.α.)
- Κατάρτιση και παρακολούθηση «Δείκτη ανταπόκρισης των καταναλωτών σε προϊόντα που παράγονται με διαδικασίες φιλικές προς το περιβάλλον»
- Έρευνα για τον βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων από την παροχή των υπηρεσιών των ΔΕΚΟ
- Έρευνα για τη διαχείριση θεμάτων καταναλωτή από τα ΜΜΕ



Δράσεις:

- Εκπόνηση «Οδικού Χάρτη Διαχείρισης Παραπόνου και Καταγγελίας»
- Σχεδιασμός και Λειτουργία Δικτύου Διαχείρισης Κρίσεων σε περίπτωση αστοχίας προϊόντων σε όλη την Ελλάδα, συμπληρωματικά του συστήματος RAPEX
- Χαρτογράφηση δημόσιων μηχανισμών και διαδικασιών για την προστασία του καταναλωτή και εκπόνηση έκθεσης με προτάσεις εκσυγχρονισμού, απλοποίησης και βελτίωσης της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητάς τους

**Άρθρο 3 «Σύστημα Διοίκησης»**

Τα συμβαλλόμενα μέρη δημιουργούν Σύστημα Διοίκησης του Μνημονίου Συνεργασίας αποτελούμενο από τα εξής όργανα:

A) Την Επιτελική Επιτροπή Εποπτείας του Μνημονίου Συνεργασίας με αρμοδιότητα τη λήψη αποφάσεων και τη χάραξη κατευθύνσεων. Μέλη της είναι ο εκάστοτε Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή και ο νυν αντιπρόεδρος του ΣΕΒ κ. Χαρίτων Κυριαζής.

B) Τη Συντονιστική Επιτροπή Εφαρμογής του Μνημονίου Συνεργασίας με αρμοδιότητα την υλοποίηση των προβλεπόμενων δράσεων. Μέλη της είναι ισάριθμα στελέχη της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και του ΣΕΒ.

Η Συντονιστική Επιτροπή αναλαμβάνει την ευθύνη εξειδίκευσης και παρακολούθησης της υλοποίησης των δράσεων. Η Συντονιστική Επιτροπή μπορεί να συστήνει θεματικές ομάδες εργασίας, να υποστηρίζεται κατά περίπτωση από ειδικούς εμπειρογνώμονες, να διαβουλεύεται και να συνεργάζεται με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και θεσμικά όργανα για την επίτευξη των στόχων της.



Η Συντονιστική Επιτροπή εισηγείται στην Επιτελική Επιτροπή κάθε αναγκαίο μέτρο και ενέργεια για την υλοποίηση του Μνημονίου Συνεργασίας και την ενημερώνει για την πρόοδο των δράσεων.

Η Συντονιστική Επιτροπή συνεδριάζει οποτεδήποτε κρίνεται αναγκαίο από την πορεία υλοποίησης των δράσεων αλλά και όταν ζητηθεί από οποιοδήποτε μέλος της. Σε κάθε περίπτωση η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά κάθε μήνα και υποβάλλει τριμηνιαία αναφορά προόδου του έργου της.

Οι συμβαλλόμενοι φορείς διατηρούν το δικαίωμα αλλαγής του εκπροσώπου τους στην Συντονιστική Επιτροπή.

#### **Άρθρο 4 "Διάρκεια του Μνημονίου Συνεργασίας"**

Το παρόν Μνημόνιο Συνεργασίας διαρκεί μέχρι την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2013, με δυνατότητα παράτασης μετά τη λήξη της, μετά από προηγούμενη έγγραφη συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών.

#### **Άρθρο 5 "Υποχρεώσεις και δεσμεύσεις των μερών"**

Για την επίτευξη του σκοπού του παρόντος Μνημονίου Συνεργασίας, τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν και δεσμεύονται στα παρακάτω:

1. Το Υπουργείο Ανάπτυξης / Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αναλαμβάνει να:
  - Μεριμνήσει για τις διοικητικές ή και θεσμικές ρυθμίσεις που είναι αναγκαίες για την εκτέλεση του παρόντος,
  - Μεριμνήσει για την ένταξη των απαιτούμενων έργων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα 2007-2013».
  - Ορίσει τους εκπροσώπους του στις προβλεπόμενες επιτροπές διοίκησης





του Μνημονίου Συνεργασίας.

2. Ο ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών αναλαμβάνει να:

- Μεριμνήσει για την κινητοποίηση των επιχειρήσεων και την προβολή του έργου, με βάση τους προαναφερόμενους στόχους συμμετέχοντας ενεργά σε όλα τα στάδια εκτέλεσης του παρόντος.
- Συμμετέχει ενεργά σε διαδικασίες διαβούλευσης όπου απαιτείται.
- Ορίσει τους εκπροσώπους του στις προβλεπόμενες επιτροπές διοίκησης του Μνημονίου Συνεργασίας .

### **Άρθρο 6 “Πόροι - Χρηματοδότηση”**

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα μεριμνήσουν για τη διασφάλιση της κάλυψης του προϋπολογισμού του συνόλου των δράσεων στο πλαίσιο του παρόντος. Προτεραιότητα θα δοθεί και από τους δύο συμβαλλόμενους στην αξιοποίηση των πόρων από το ΕΣΠΑ 2007 – 2013 και κυρίως από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα».

### **Άρθρο 7 “Τελικές διατάξεις”**

Οποιαδήποτε τροποποίηση του παρόντος Μνημονίου Συνεργασίας, ως και τυχόν παράταση της διάρκειας αυτής γίνεται μόνο εγγράφως.

Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν και συναποδέχονται ότι οι αναφερόμενες στο παρόν υποχρεώσεις και δεσμεύσεις αναλαμβάνονται με σκοπό τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την προαγωγή της Προστασίας του Καταναλωτή.

Για τον λόγο αυτό, τα μέρη συμφωνούν να εργασθούν από κοινού για την επιτυχία



των συμφωνουμένων δράσεων δεσμευόμενα να επιλύουν καλόπιστα κάθε τυχόν ανακύπτουσα διαφορά κατά την εκτέλεση του παρόντος ή σχετικά με την ερμηνεία των διατάξεών του με διαβούλευση και πάντοτε με γνώμονα τη μέριμνα για την Προστασία του Καταναλωτή και τη φήμη των επιχειρήσεων.

### **Τα συμβαλλόμενα μέρη**

**Ο Υπουργός Ανάπτυξης**

**Ο Πρόεδρος του ΣΕΒ**