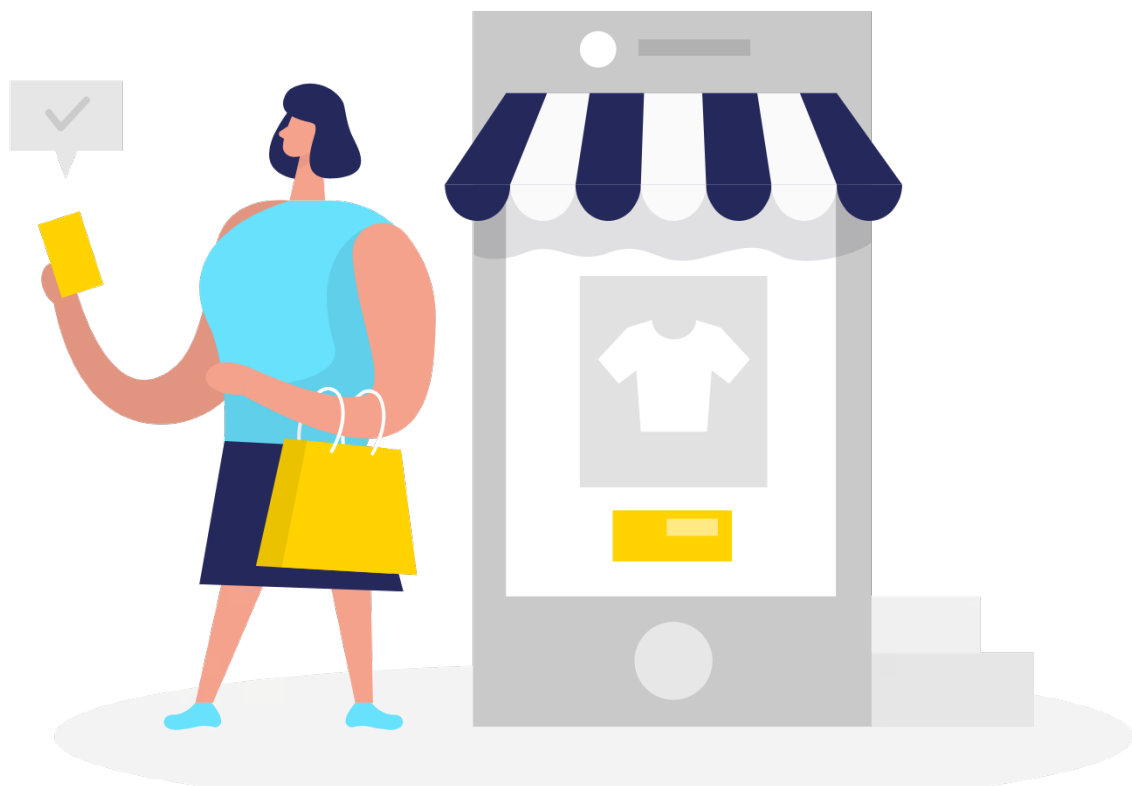


# I-DECIDE **CONSUMER RIGHTS** MANUAL



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Support**  
FUNDACIÓ TUTELAR GIRONA

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Εισαγωγή</b>  | <b>3</b>  |
| Στόχοι του Εγχειριδίου ΥΛΑ για την διαχείριση των προσωπικών ζητημάτων υγείας, οικονομικών και δικαιωμάτων του καταναλωτή | 3         |
| Πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το εγχειρίδιο   | 4         |
| <b>2. Θεωρητικό Υπόβαθρο</b>  | <b>5</b>  |
| Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες  | 5         |
| Υποστηριζόμενη Λήψη Αποφάσεων   | 6         |
| Τύποι αποφάσεων που καλύπτονται σε αυτό το εγχειρίδιο   | 7         |
| Συμφωνία για την Υποστηριζόμενη Λήψη Αποφάσεων  | 8         |
| Νομικό πλαίσιο  | 9         |
| Ψηφιακές, Αριθμητικές Δεξιότητες & Δεξιότητες Αλφαριθμητισμού και ΥΛΑ   | 9         |
| <b>3. Δημιουργία υπηρεσίας ΥΛΑ</b>  | <b>11</b> |
| Η Συμφωνία I-DECIDE για την Υποστηριζόμενη Λήψη Αποφάσεων, στην πράξη   | 11        |
| Ρόλοι στο πλαίσιο της Συμφωνίας I-DECIDE για την ΥΛΑ  | 12        |
| Πώς να ρυθμίσετε και να υλοποιήσετε της Συμφωνία ΥΛΑ  | 14        |
| Στάδιο 1: Αίτημα για λήψη της υπηρεσίας ΥΛΑ   | 14        |
| Στάδιο 2: Εύρεση Υποστηρικτών   | 15        |
| Στάδιο 3: Καθορισμός του πεδίου και του περιεχομένου της Συμφωνίας  | 15        |
| Στάδιο 4: Υλοποίηση και Αξιολόγηση της Συμφωνίας ΥΛΑ  | 16        |
| Έναρξη της συνεργασίας: Δημιουργία Σύνδεσης & Πρώτη Αξιολόγηση  | 16        |
| Αξιολόγηση Υπηρεσίας ΥΛΑ  | 17        |
| Ρόλοι στο πλαίσιο της Συμφωνίας I-DECIDE για την ΥΛΑ  | 18        |
| <b>4. I-DECIDE Consumer Rights Manual ΥΛΑ εφαρμοσμένη στα δικαιώματα του Καταναλωτή</b>                                   | <b>20</b> |
| Υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων ως καταναλωτής στην κοινωνία  | 20        |
| Επισκόπηση του νομικού πλαισίου της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών  | 21        |
| Ο ευρωπαϊκός νόμος για την προσβασιμότητα   | 24        |
| ΥΛΑ: Πριν από την αγορά   | 24        |
| ΥΛΑ: Κατά τη διάρκεια των αγορών  | 30        |
| Ατομικές ανάγκες  | 25        |
| Εργαλεία ΥΛΑ για τα δικαιώματα καταναλωτή   | 26        |
| Σενάριο περίπτωσης 1  | 28        |
| Αγορά από κατάστημα   | 30        |
| Αγορά από έναν ιστό   | 30        |
| Αγορά από τηλεπωλητή ή πωλητή   | 31        |
| Αγορά από ιδιώτη  | 32        |
| Σενάριο περίπτωσης 2  | 32        |
| Μετά την αγορά  | 34        |
| Καταγγελίες & αποζημίωση  | 35        |
| Δικαιώματα καταναλωτή στις κοινωνικές υπηρεσίες;  | 37        |
| Κουπόνια αυτοκατευθυνόμενης υποστήριξης και εξυπηρέτησης: Μια επισκόπηση  | 40        |
| <b>5. Αναφορές</b>  | <b>43</b> |
| <b>6. Παραρτήματα</b>   | <b>47</b> |

## 1// Εισαγωγή

### Στόχοι του Εγχειριδίου ΥΛΑ για την διαχείριση των προσωπικών ζητημάτων υγείας, οικονομικών και δικαιωμάτων του καταναλωτή

Αυτό το εγχειρίδιο αποτελεί κομμάτι του Erasmus+ προγράμματος I-DECIDE, στοχεύοντας να βελτιώσει τη Υποστηριζόμενη Λήψη Αποφάσεων (ΥΛΑ) υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες χρησιμοποιώντας Ψηφιακές και Αριθμητικές δεξιότητες και δεξιότητες Αλφαριθμητισμού (ΨΑΑ). Για να επιτευχθεί αυτός ο κύριος στόχος, ο υποστηρικτής (το άτομο που βοηθάει κάποιον να παίρνει αποφάσεις) πρέπει να γνωρίζει με ευκρίνεια τι σημαίνει ΥΛΑ. Αυτό το εγχειρίδιο είναι σχεδιασμένο να εκπαιδεύει τον υποστηρικτή σχετικά με συγκεκριμένες διαδικασίες και εργαλεία να ενσωματώνει την προσέγγιση της ΥΛΑ ως ένα μοντέλο, το οποίο παρέχει καινοτόμα υποστήριξη.

Οι μηχανισμοί της ΥΛΑ αποτελούν ένα τρόπο εφαρμογής της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ανθρώπων με Αναπηρίες [2]. Η Σύμβαση απαιτεί να εγκαταλείψουμε το Ιατρικό Μοντέλο της Αναπηρίας- το οποίο υποστηρίζει ότι άνθρωποι είναι ανάπηροι από της βλάβες και της διαφορές τους – αντιθέτως πρέπει να υιοθετήσουμε την Προσέγγιση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων [3] που εξασφαλίζει ολοκληρωμένη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε άτομα με αναπηρίες, και προωθεί τον σεβασμό για την έμφυτη αξιοπρέπεια τους. Αυτή η προσέγγιση επικεντρώνεται επίσης σε ίσες ευκαιρίες, χωρίς διακρίσεις και συμπεριλήψεις. Η υποστήριξη είναι προδιατεθειμένη να υπερνικά εμπόδια (συμπεριφορικά και περιβαλλοντικά) για να επιτρέψει στο υποστηριζόμενο άτομο μία ολοκληρωμένη και αποτελεσματική συμμετοχή στην κοινωνία σε ίσα επίπεδα με τους υπόλοιπους. Σε αυτή την προσέγγιση ο βασικός σκοπός της υποστήριξης δεν είναι απλώς να παρέχει υπηρεσίες για το συμφέρον του ατόμου (αντικατεστημένη προσέγγιση λήψης αποφάσεων) αλλά κυριώς να παρέχει υπηρεσίες βασισμένες στις προτιμήσεις και στις επιθυμίες του ατόμου. Η Υποστηριζόμενη Λήψη Αποφάσεων (ΥΛΑ) είναι μια διαδικασία, η οποία επιτρέπει στο άτομο να λάβει τις δικές του/της αποφάσεις σύμφωνα με τις προτιμήσεις και τις επιθυμίες του.

### Η ΥΛΑ είναι η προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκε σε αυτό το εγχειρίδιο..

Η προσέγγιση ΥΛΑ δεν μπορεί να μην μοιράζεται τα χαρακτηριστικά της συμπαραγωγής. Η συμπαραγωγή συνεπάγεται ότι το υποστηριζόμενο άτομο συμμετέχει στο σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση της υπηρεσίας ή της υποστήριξης που λαμβάνει, δημιουργώντας διπλό αντίκτυπο. Πρώτον, η ίδια η υπηρεσία είναι πιο αποτελεσματική στον προσδιορισμό των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν, διότι αντιμετωπίζει προβλήματα που εντοπίζονται ή

εκφράζονται απευθείας από το υποστηριζόμενο άτομο. Δεύτερον, το υποστηριζόμενο άτομο ενδυναμώνεται, επειδή αντιμετωπίζεται ως ισότιμος συνεργάτης από επαγγελματίες ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, και οι απόψεις του εκτιμώνται και γίνονται σεβαστές.

Η **συμπαράγωγη** είναι παρούσα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας ΥΛΑ που περιγράφεται σε αυτό το εγχειρίδιο, καθώς απαιτεί - στον υψηλότερο δυνατό βαθμό - τη συμμετοχή του υποστηριζόμενου ατόμου κατά την διάρκεια του καθορισμού των αναγκών υποστήριξης, της επιλογής υποστηρικτή, της συμφωνίας για τους όρους της υποστήριξης αλλά και της αξιολόγησης της ικανοποίησης του και των αποτελεσμάτων.

Οι συνεργάτες του έργου I-DECIDE αναγνωρίζουν ότι οι ψηφιακές και αριθμητικές δεξιότητες και δεξιότητες αλφαριθμητισμού του υποστηριζόμενου ατόμου είναι ένας βασικός παράγοντας που μπορεί να επιτρέψει στο άτομο να κατανοήσει καλύτερα τις πληροφορίες και, κατά συνέπεια, να σταθμίσει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαφορετικών επιλογών που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη απόφαση.

Αυτό το εγχειρίδιο στοχεύει να δείξει στους υποστηρικτές της ΥΛΑ πώς να παρέχουν ή να αξιοποιούν διάφορα εργαλεία και μεθοδολογίες για να επιτρέψουν σε ένα άτομο να αποκτήσει ή να βελτιώσει το επίπεδο των ΨΑΑ δεξιοτήτων που απαιτούνται για να πάρει τις δικές του αποφάσεις.

Το I-DECIDE έχει αναπτύξει εγχειρίδια ή οδηγούς αναφοράς σε τρεις σημαντικούς τομείς της καθημερινής ζωής ενός ατόμου: Προσωπική Υγεία, Προσωπική Οικονομική Διαχείριση και τα Δικαιώματα του Καταναλωτή. Οι διαδικασίες που περιγράφονται σε όλα τα εγχειρίδια μπορούν να επανατοποθετηθούν ή να επαναχρησιμοποιηθούν σε άλλους τομείς της ζωής ενός ατόμου, όπως η αγορά εργασίας, η στέγαση ή άλλοι σχετικοί τομείς μετά από κατάλληλες προσαρμογές.

## Πώς να χρησιμοποιήσετε τα εγχειρίδια I DECIDE

**Το Κεφάλαιο 2** (Θεωρητικό Υπόβαθρο) είναι απαραίτητο για την κατανόηση του σκοπού αυτού του εγχειριδίου. Περιγράφει τις αρχές που διέπουν την ΥΛΑ, τις σχετικές διαδικασίες και την περιγραφή των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της ΥΛΑ.

**Το Κεφάλαιο 3** (Δημιουργία μιας υπηρεσίας ΥΛΑ) περιγράφει λεπτομερώς τον τρόπο χρήσης της Συμφωνίας I DECIDE ως επαγγελματικό εργαλείο για την υποστήριξη ενός ατόμου στη λήψη αποφάσεων. Μπορείτε να βρείτε διαδικασίες και εργαλεία για την κατασκευή, την παράδοση και την αξιολόγηση της υπηρεσίας. Τα κεφάλαια 2 και 3 είναι κοινά και για τους τρεις τομείς της καθημερινής ζωής που έχουμε εστιάσει στο πρόγραμμα I DECIDE και μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις «καθολικές» και «τοπικές» εκδόσεις των εγχειριδίων.

Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι στις τοπικές εκδόσεις, η ενότητα σχετικά με το Νομικό Πλαίσιο θα έχει προσαρμοστεί ώστε να αντικατοπτρίζει τις τοπικές συνθήκες και θα πρέπει να περιγράφει νομικές απαιτήσεις σχετικά με τη δομή των υπηρεσιών υποστήριξης και φροντίδας που ο υποστηρικτής πρέπει να λάβει υπόψη για τη σωστή ρύθμιση της Συμφωνίας ΥΛΑ.

**Το Κεφάλαιο 4** επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες διαδικασίες σε καθέναν από τους τρεις τομείς της Προσωπικής Υγείας, της διαχείρισης των Προσωπικών Οικονομικών και τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, όπου θα χρησιμοποιηθεί το εγχειρίδιο και καθορίζει συγκεκριμένα εργαλεία, παραδείγματα, όργανα ή δραστηριότητες όπου η ΥΛΑ και η μεθοδολογία I-DECIDE θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθούν. Αυτό σημαίνει ότι, παρόλο που υπάρχει ένα κοινό μοτίβο μεταξύ αυτών των τριών τομέων της καθημερινής ζωής, όταν μιλάμε για ΥΛΑ, οι πραγματικοί τύποι αποφάσεων ή καταστάσεων μπορεί να διαφέρουν πολύ, επομένως τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται σε κάθε τομέα μπορεί να είναι διαφορετικά. Οι αναγνώστες που έχουν εμπειρία σε διαδικασίες και εργαλεία ΥΛΑ μπορούν να μεταβούν απευθείας σε αυτά τα κεφάλαια για να δουν παραδείγματα συγκεκριμένων εργαλείων, καλών πρακτικών και διαδικασιών σχετικά με τη βοήθεια των υποστηριζόμενων ατόμων στη λήψη αποφάσεων. Μελέτες περιπτώσεων έχουν χρησιμοποιηθεί για να δείξουν πώς να προχωρήσουμε σε μια σειρά σημαντικών ζητημάτων όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί η ΥΛΑ, για καθέναν από τους τρεις τομείς.

**Το Κεφάλαιο 5** περιλαμβάνει βιβλιογραφικές αναφορές για περαιτέρω ανάγνωση σε θέματα που σχετίζονται με την ΥΛΑ.

**Το Κεφάλαιο 6** περιέχει χρήσιμα παραρτήματα που αναφέρονται σε άλλα κεφάλαια. Αυτά περιλαμβάνουν το πρότυπο Συμφωνίας, έντυπα για την αξιολόγηση δεξιοτήτων και προόδου

ΥΛΑ· ένα έντυπο Έρευνας Ικανοποίησης για το υποστηριζόμενο άτομο και τους υποστηρικτές και ένα εξατομικευμένο σχέδιο. Η χρήση όλων αυτών των εντύπων από έναν οργανισμό που χρησιμοποιεί αυτό το εγχειρίδιο για την εφαρμογή της ΥΛΑ, θα βοηθήσει στην ομοιομορφία της προσέγγισης και θα επιτρέψει μια ουσιαστική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και του αντίκτυπου της εργασίας τους στην ΥΛΑ.

Συμβουλευτείτε όλο το υλικό I-DECIDE στον ιστότοπο του έργου:  
<https://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>



Belgium – European Association of Service Providers for Persons with Disabilities, **EASPD** ([www.easpd.eu](http://www.easpd.eu))



Spain:

**Support-Girona**  
([www.supportgirona.cat](http://www.supportgirona.cat))



Finland – **KVPS** ([www.kvps.fi](http://www.kvps.fi))



**Fundació Campus Arnau d'Escala**  
([www.campusarnau.org](http://www.campusarnau.org))



Greece - **EEA Margarita**  
([www.eeamargarita.gr](http://www.eeamargarita.gr))



UK – **Social Care Training**  
([www.sctltd.uk](http://www.sctltd.uk))

## 2// Background

### The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities

The Convention on the Rights of Persons with Disabilities is a United Nations International Human Rights Treaty intended to develop and protect the Rights and dignity of persons with disabilities. States Parties adhered to the Convention are required to promote, protect, and ensure the full enjoyment of human rights of persons with disabilities and ensure that they enjoy full equality under the law. The Convention is the first human rights treaty of the twenty-first century and it has served as a global catalyst in the Human Rights and disability movement as it shifted from viewing persons with disabilities as objects of charity and subject to medical treatment and social protection towards viewing them as full and equal members of society, with Human Rights. It is also the only UN Human Rights instrument with an explicit sustainable development dimension.

The Convention was adopted by the United Nations General Assembly on 2006 and as of today (2020), 163 States have signed and 113 have ratified it, including the European Union and all EU member states. The Convention and its implementation is closely monitored by the Committee on the Rights of Persons with Disabilities.

### Article 12 in the framework of the CRPD

Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities acknowledges the right of persons with disabilities to enjoy legal capacity on an equal basis with others in all aspects of life, including their right to have equal access to own or inherit property and to control their own financial affairs. All of which is subject to safeguards which are proportional and tailored to the personal circumstances and applied during the shortest possible period.

**Article 12 of the CRPD states very clearly that legal capacity is not to be confused with mental capacity, and the ability to make decisions, but it means the equal recognition of persons before the law. No one should be deprived of their legal capacity, just because the person needs help in making decisions.**

Moreover, governments should provide persons with disabilities with any support they might need in their decision-making. Support can be both “formal and informal” and can constitute “arrangements of varying type and intensity”. The type and intensity of support should take into account the diversity of people with disabilities. Also, a range of appropriate measures should be available for persons with disabilities to receive adequate support, according to their will and preferences. Support could encompass providing information in plain language or easy-to-read, explaining different options, or, in some exceptional cases, articulating an opinion based on a deep knowledge of the will, wishes and preferences of individuals, stemming from a long-lasting trusting relationship between the person needing support and the person providing it. The opinions and decisions of the person with a disability should always be taken into account and respected, whatever the person providing support thinks of that decision. Implementing Article 12 of the CRPD requires a shift towards respecting Human Rights by replacing the substitute decision making approach with supported decision making models in legal frameworks and services.

In practical terms, exercising legal capacity means making decisions for oneself in all areas of life including medical treatment, housing, employment, relationships, finances, children, family planning, or property, amongst others. The CRPD recognises that persons with disabilities may require different levels of support depending on individual and social circumstances, but it compels States and public authorities to develop supported decision making arrangements of varying types and intensity, including informal and formal support arrangements. The Convention defines such arrangements as, for example, support networks, support Agreements, peer and self-support groups, support for self-advocacy, independent advocacy or advance directives.

The I-DECIDE SDM methodology, including the manuals and the core documents developed by project partners, are driven by CRPD principles so it is important that the professionals and supporters fully understand, embrace and support the Convention and its principles and obligations and are willing to apply them in their own service, organisation or in daily practice when offering support for persons with disabilities.

## About Supported Decision Making

Supported Decision Making is and must be the alternative to guardianship or other types of substitute decision-making mechanisms. Shifting towards this new paradigm and developing services based on supported decision making acknowledging persons with disabilities as valuable members of society and respecting their citizens' rights is the key to advance towards social inclusion.

## Decision Making

Daily life is full of opportunities to make decisions for every individual. Decisions may vary from low level decisions (e.g. what clothes to wear) to high level decisions (e.g. moving to live with another person). There are decisions that we make by ourselves and there are others when we prefer to ask for advice or support. When people have an important decision to make, they usually seek support and advice from friends, family or specialists (e.g. a therapist, counsellor, vocational guidance, etc.). In the I-DECIDE methodology and throughout all the documents and manuals the person helping with decisions is called the “**supporter**”. Decisions are influenced by many factors such as the upbringing of the person, life history or personal experiences, information and data available, personal values or beliefs, the individual's personality or their decision making style. Decisions are also influenced by the level of literacy, numeracy and digital skills each individual has. For example, if a person doesn't understand or knows how to use digital tools or the information and procedure to return a product or service, it is improbable that he or she will decide to go shopping online. Similarly, if a person doesn't understand the medical opinions and potential outcomes of a particular treatment, it is almost impossible for them to make an informed decision about it autonomously.

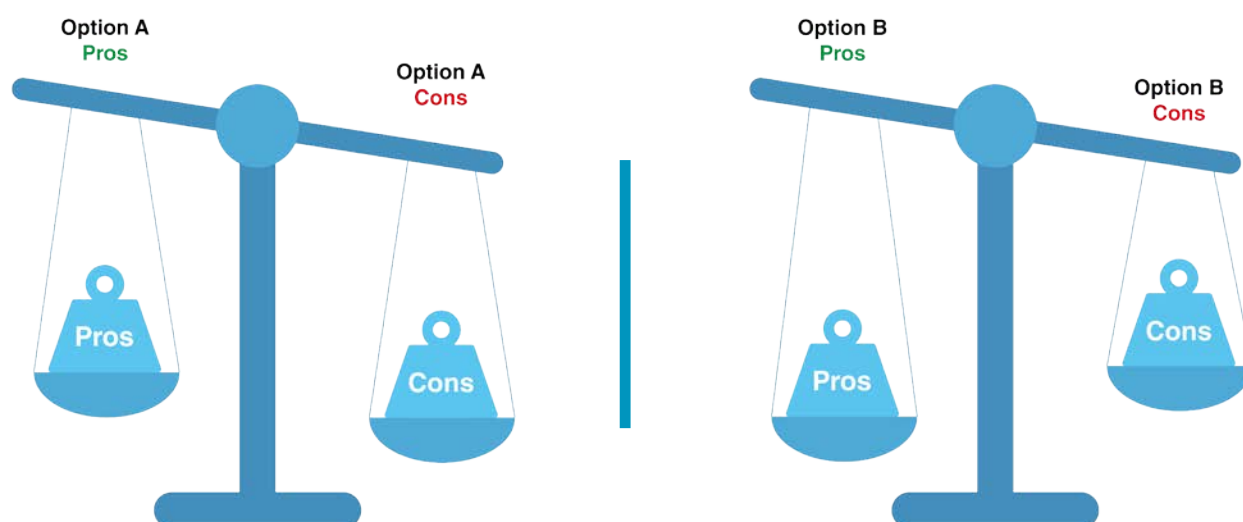
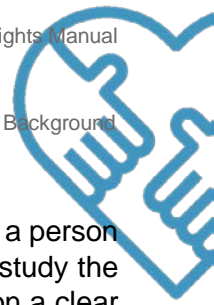


Figure 1. Comparison between different options: Pros & Cons on the Decision Making Process.





## Supported Decision Making

Supported Decision Making consists of several measures designed to create the right conditions for a person with a disability to make informed decisions on his or her own. To facilitate this, the **supporter** will study the decisions the supported person could make, provide all the necessary information to give the person a clear understanding of all available options, ensure the person weighs the pros and cons as well as the potential outcomes of each decision and help the person communicate his or her final decision.

The decision of a person with a disability must be respected even if the supporter considers it is not the best possible decision. Acknowledging this right and allowing the person with a disability to make mistakes or unwise decisions is an important part of the SDM process.

Here is one quick example of low level supported decision making.

A person might ask support to make a financial decision. The person has to decide whether to spend a big part of their savings to buy a computer and broadband or to save it for the next summer holidays. The supporter has to collect and provide information (using appropriate formats to communicate such as easy to read materials, videos, pictograms, etc.) to help the person weigh the pros and cons of each alternative ensuring the information is well understood. Finally, if requested by the person, the supporter will help communicate the decision to other people who may need this information or become a key element to implement the decision.

Supported Decision Making is fundamental to foster the social inclusion of persons with disabilities as it promotes self-determination, control, autonomy and independence.

## Types of decisions covered by the I-DECIDE manuals

The I-DECIDE manuals illustrate the potential of SDM in three specific areas covered by the project, namely Health Care, Personal Finances and Consumer Rights.

### Health Care

Persons with disabilities have been traditionally denied the basic right to control what happens to their own bodies. Decisions about their nutrition, medication, exercise routines, doctor appointments or other health and wellness related issues are still often made by service providers, professionals or family members in their best interest. Health related decisions can range from low level, informal or simple decisions such as nutrition, physical activity and hygiene to mid-level decisions such as alcohol use or birth control to formal and more complex decisions such as surgery procedures or consenting to advanced medical treatment.

Persons with intellectual disabilities are often excluded from health care education, training or programs, including sexual and reproductive health programs. Even when they participate in these initiatives, the information is often not clear or easy for them to understand. Consequently, when it comes to making health care decisions, people with intellectual disabilities often lack adequate information or resources to be able to make an informed decision on their own.

### Personal Finances

People with disabilities are frequently denied the right to control their personal finances and to make decisions about their own property. Making decisions in the financial sphere includes both low level and informal decisions such as how to spend money or how to elaborate their own budget, to more formal and complex decisions such as opening a bank account, getting loans or making financial investments or inheriting and managing real-estate.

## Consumer Rights

All EU citizens have their rights safeguarded by EU legislation as it ensures, amongst others: protection from unsafe products; insurance that product information is clear, consistent and accurate; access to fast and efficient ways of resolving disputes with traders to protect their consumer rights and updated legislation to maintain their citizens' rights commensurate with economic and societal changes. Even with these safeguards in place, people with disabilities may be more exposed to fraudulent misconduct and specific support should be provided to help protecting and upholding their rights as consumers.

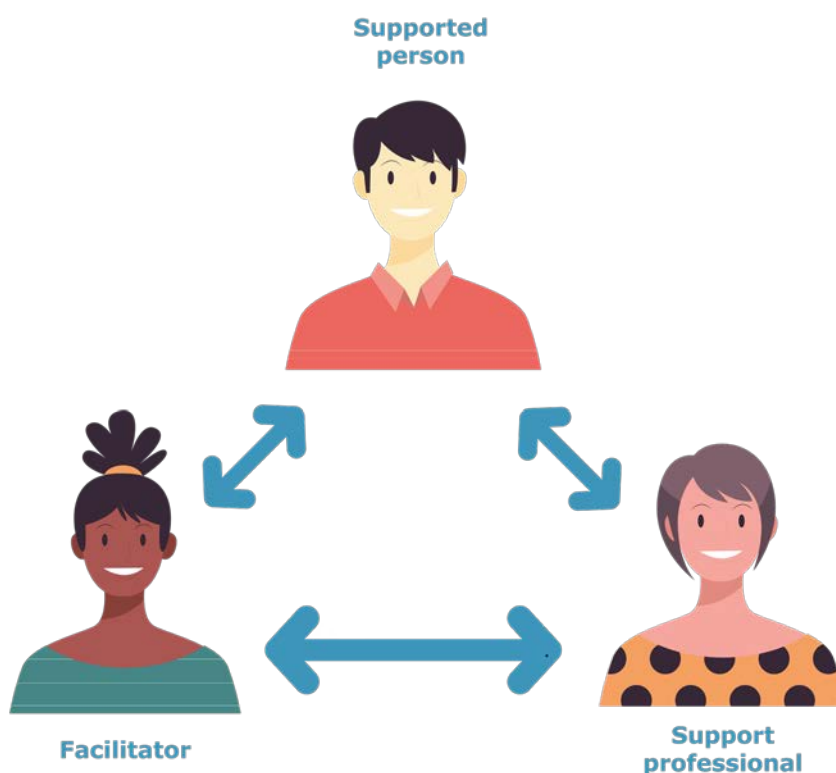
## The I-DECIDE Supported Decision Making Agreement

### What is an SDM Agreement?

I-DECIDE has developed a SDM methodology, aligned with CRPD principles, by creating the Supported Decision Making Agreement as a tool to facilitate organisations, professionals or persons with disabilities to offer or receive support in a formal and standardised way. The SDM Agreement is a written document created to formalise the SDM process and is signed by the **supported person** (a person with a disability), the **supporter**, who commits to provide guidance, support and assistance in making decisions in the areas of life defined in the document by the person, and the **facilitator**.

The SDM Agreement must be operated on a voluntary basis as the person who requires, wants or needs support must ask for this service voluntarily. The roles established in the agreement must be based on a trusting relationship with someone who will be the supporter and another person who will act as facilitator. The supported person must also be able to cancel or modify the agreement at any given time if they are unhappy with how it is working.

The I-DECIDE methodology incorporates the figure of the facilitator. The Facilitator is a third person whose role is to check and monitor the agreement to verify and ensure that it is operating as it should. If the supported person is not happy with the relationship with the supporter, he or she can ask the facilitator to talk about it and perhaps even to ask for a replacement supporter.



The central element in the SDM Agreement is the relationship between the person and the supporter. It implies an attitudinal change towards the recognition of the rights of the supported person and the acceptance of their decisions, as well as abandoning the practice of the supporter of taking the decision in the best interest of the person with a disability.

Figure 2. The SDM Agreement: a multidirectional relationship.

## Legal Framework

This manual has been created and developed on the understanding that neither the I-DECIDE SDM Agreement nor fully-compliant SDM mechanisms are part of the legal systems of the participant's countries yet. Although the Convention is a legally binding treaty, just a few countries worldwide have undertaken the necessary reforms to include, incorporate and recognise instruments based on the will, wishes and preferences of the person with a disability into their legal frameworks.

In practice, this means that:

- The SDM Agreement is not legally binding because it is not recognised under national legal frameworks;
- There are no formal records of the SDM Agreement in any public registry or approved by accredited, competent or legal bodies;
- The agreement by itself will not give any legal rights to the supporter to access or deal with services, external professionals or the social network of the supported person in order to get information, even if that information would be helpful or useful for the supporter or the person.

## Digital, Numeracy & Literacy Skills and SDM

In most situations, a combination of Digital, Literacy & Numeracy skills is required to obtain, understand and interpret the information in order to make informed decisions.

**Digital skills** are a set of competences that include the capacity to deal with information processing, communication, content creation, safety and problem solving, when operate in digital environments or digital devices (e.g. computers, smartphones, tablets, internet).

Nowadays, having basic knowledge on how to use digital tools and environments is essential, especially as there are increased online and computerised processes in public admin (e.g. tax, health, voter registration procedures or filing complaints as consumers). Increasing IT skills and computer literacy enables individuals to feel safe and more confident taking decisions.

**Literacy** skills are related to a person's ability to both read and write a short, simple statement about his or her everyday life. An illiterate person is one who cannot write such a simple statement. It's obvious that an individual who has a good basic grasp of reading, writing and also IT skills, has more opportunities to make decisions that align with his or her own wishes and preferences.

**Numeracy.** Being numerate means having the confidence and skill to use numbers and approach problems from an analytical or mathematical perspective. Numeracy skills can be used in all aspects of life – at work or at home, in basic everyday living activities, as consumers, in managing our own finances, as parents helping our children learn, as patients making sense of health information – and help individuals and citizens understand the world that surrounds us.

Numeracy complements literacy and is sometimes called 'mathematical literacy'. Both skills are needed in order to fully function in modern life.

Being numerate means being able to work with numbers and other mathematical concepts to apply them in a variety of contexts to solve different problems. Being numerate is as much about thinking and reasoning logically as it is about 'doing sums'. In daily life, there are many situations where a good standard of maths and numbers is useful to decide on one particular option. In particular, exercising consumer rights usually requires interpreting bills, receipts and invoices and understanding dates in order to calculate the duration of goods' warranty, amongst others.

Being numerate means being able to work with numbers and other mathematical concepts to apply them in a variety of contexts to solve different problems. Being numerate is as much about thinking and reasoning logically as it is about 'doing sums'. In daily life, there are many situations where a good standard of maths and numbers is useful to decide on one particular option. In particular, exercising consumer rights usually requires interpreting bills, receipts and invoices and understanding dates in order to calculate the duration of goods' warranty, amongst others.

For all the above, the I-DECIDE project has developed tools to evaluate and assess the skills level in each of these three DLN areas.

The evaluation and assessment of a person's DLN skills is not an essential but rather a very useful complementary part of the I-DECIDE methodology and was an essential element in the project's funding. The project was able to demonstrate that taking part in SDM improved the DLN skills of all participants. We recommend that future SDM schemes consider monitoring DLN skills to capture this learning gain. This would mean that when the SDM Agreement is formalised, the supporter will explain these SDM tools to the supported person and how monitoring their progress in these areas will be useful for them. At the beginning of the Agreement an initial DLN assessment of the supported person's abilities in these areas will be carried out by the supporter. If it is seen that some areas need to be improved, the supporter will inform the supported person and his or her support network, so that they can provide the most suitable training and resources to help the supported person to progress. At the end of the support period it is possible to undertake a second DLN assessment to demonstrate the progress made.

## I-DECIDE Assessment Tools

The goal of the assessment is twofold. Firstly, to show that the supported person has already started making their own decisions and secondly to monitor and evaluate the progress made by the person with self-assessment tools developed in the I-DECIDE project ('supported person periodic self-assessment' and 'supporter periodic self-assessment'). The specific self-assessment tools include all the details about how to administer the surveys and how to interpret the collected information. Ensuring that all parties are aware of the progress and the evolution of the person and the support received sharing and contrasting the results with the person enables and empowers the supported person and demonstrates the benefits of co-production and contributes to shift from substituted to supported decision making.

## 3// Creating a SDM service

### The I-DECIDE Supported Decision Making Agreement in practice

This section is about how organisations that aim to guarantee the rights of persons with disabilities and their autonomy by providing support can implement the I-DECIDE methodology on supported decision making using the SDM Agreement as a basis of its service.

### The SDM Agreement as a professional task

Fully implementing the Convention and its Article 12 requires updating and reviewing the roles of staff working in services providing support to persons with disabilities as their competences, skills, approaches or attitudes may be fundamentally changed. From a legal perspective, abolishing the substituted decision making model and adopting a supported decision making model to guarantee the rights of the person and help them to exercise legal capacity is an obligation.

Apart from legal decisions, low level decisions are present in the daily life of all individuals and in practice the I-DECIDE SDM model should be used to guarantee fundamental rights of person with disabilities, such as autonomy and independence, especially at this low level.

The purpose of this manual is to show how the I-DECIDE methodology can be applied in daily life decisions.

Professional obligations under the I-DECIDE SDM Agreement include:

- A duty to provide the support service. By signing the agreement, the professionals and persons involved compromise to support the person with a disability.
- A multidisciplinary professional approach. SDM Agreements do not belong to any particular profession by definition, although SDM Agreements may involve an amalgam of professionals such as social workers, lawyers, health professionals, disability practitioners or others professionals with experience in the social sector or in providing support for persons with disabilities. Social Networks – families, friends, flat-mates or other acquaintances – have to know about the existence of the SDM Agreement and how it works. This is because a) they may help in the effective operation of the Agreement b) they may provide an innovative way to support the individuals.
- Confidentiality. Standard confidentiality procedures and GDPR regulations apply when dealing with sensitive information.
- SDM Agreement follow-up. Recording information collected during the task or actions is essential and appropriate. A decision making diary or log-book is the best way to help communicate and evaluate the progress made and it also assists professionals when providing support or coordinating with the facilitator. Support professionals can use the organisation's management system or database or use their own, but it must include the following items:
  - ▶ Name of the Supported Person
  - ▶ Name of the Facilitator
  - ▶ Date and number of every working session
  - ▶ Specific decision to be made
  - ▶ Particular tools used / actions carried out
  - ▶ Observations about progress
  - ▶ Date of end of the process for each decision
  - ▶ Date and number of working sessions with the supported person

Success is not in making the SDM Agreement itself, but in creating an environment in which supported decisions can be made.

## Roles in the I-DECIDE SDM Agreement

The three main roles in the I-DECIDE SDM Agreement are:

- **The supported person**
- **The supporter**
- **The facilitator**

There are three general principles that must be respected by all the parties in the I-DECIDE SDM Agreement:

1. All the work and actions conducted under the SDM Agreement will be based on the wishes and preferences of the supported person.
2. The final decision has to be undertaken by the supported person.
3. All decisions have to be accepted by the supporter, regardless of his or her own personal or professional point of view.

Recognising the right to legal capacity and to make decisions means recognising the right of the person with a disability to make mistakes, assuming as a positive fact that every choice might come with risks associated.

The requirements and roles of each of the parties are:

**1) The supported person** will need to be able to:

- Express a wish to receive support or to end the support;
- Communicate their preferences and express their wishes;
- Develop a trusting relationship with another person(s) whom they wish to receive support from (the supporter);
- Indicate what kind of decisions or areas they may need support with;
- Be aware that they are making the final decision (and not the supporter).

**2) The supporter**

The supporter can be anyone in the person's immediate environment, family, friends, and social network or from a professional support service. The I-DECIDE methodology envisages the use of a professional supporter who will be able to coordinate resources and services available to the person, although we recognise that this may not always be possible to achieve in every country. Preferably, the support professional should have a background on social education or social work as the main task will be to guide and support the person in the decision-making process.

### ■ Skills and values required

- Ability to respect and value the supported person's autonomy and dignity and understand and respect the supported person's goals, values and preferences.
- Ability to respect the particular decision making style of the supported person and recognise when and how support may be offered to the person.
- Ability to form a trusting relationship with the supported person and to spend as much time as required to support the person to make each decision.

- Empathy, assertiveness and the ability to communicate clearly with the supported person in an appropriate and accessible manner.

### ■ Main tasks to be undertaken by the supporter

- To assess the skills of the person in relation to decision-making in the specific areas included in the SDM Agreement.
- To build and implement, jointly with the person, an Individualised Support Plan to help the person to take decisions.
- To research materials and resources to help the person to understand the information they need to make their own decisions.
- To assist the supported person to obtain advice from different sources.
- To support the person at meetings with outside organisations, professionals or persons in order to obtain information and explore options.
- To help the person analyse the different options.
- To verify the person has understood the pros and cons of the options involved in a decision.
- To help the person communicate the decision(s) to his or her family and others and to enable a good implementation of the person's choice. When necessary the supporter will advocate for the decision to be implemented.
- To help the supported person to complete interviews and assessments.
- To observe and record all the activities and actions arising from the SDM Agreement.
- To assess and record (if so chosen) the impact of SDM on the DLN skills of the person supported.

### 3) The facilitator

The facilitator works on the support relationship externally and is seen as a safeguard and advisor during the different steps of the SDM Agreement. The facilitator will be responsible for advising and guiding the person and the professional when formalising each support agreement. His or her role can be understood as a specialized manager of the relationship between the person and the support professional: the facilitator helps creating it, monitoring it and helps solving any doubts or conflicts that may arise on both sides. Conceptually, the facilitator acts as a double safeguard, as ensures the quality of the relationship between both parties, but also prevents or avoids situations in which the person's rights are not respected.

The facilitator's role can be summarised as follows:

- To provide advice on how the SDM Agreement works.
- To help the person identify suitable supporters.
- To assist the person and the supporter in resolving any disputes.
- To make regular contact with participants to check that support arrangements are working.
- To monitor and record the termination of the SDM Agreement and to inform the support network of the supported person that the agreement has ended.

The facilitator needs to have a complete understanding of the terms of the SDM Agreement and should be able to communicate, using suitable language, both with the supported person and the supporter using mediation strategies and soft skills such as assertiveness.

The supported person or the supporter may approach the facilitator to clear their doubt arising from the process to improve the SDM agreement's scope and content or to terminate the agreement.

The facilitator, as conceptualised in the I-DECIDE methodology, can be another professional – ideally from the supporters employing agency or service – or a peer from the supported person's social network or a family member who has the required knowledge and skills.

## How to set up and deliver an SDM Agreement

In practice, the process of completing an SDM Agreement will be carried out through four main stages, from requesting the service at the beginning to evaluating the support received at the end of the process. The next diagram summarises the four stages of the I-DECIDE SDM Agreement process.

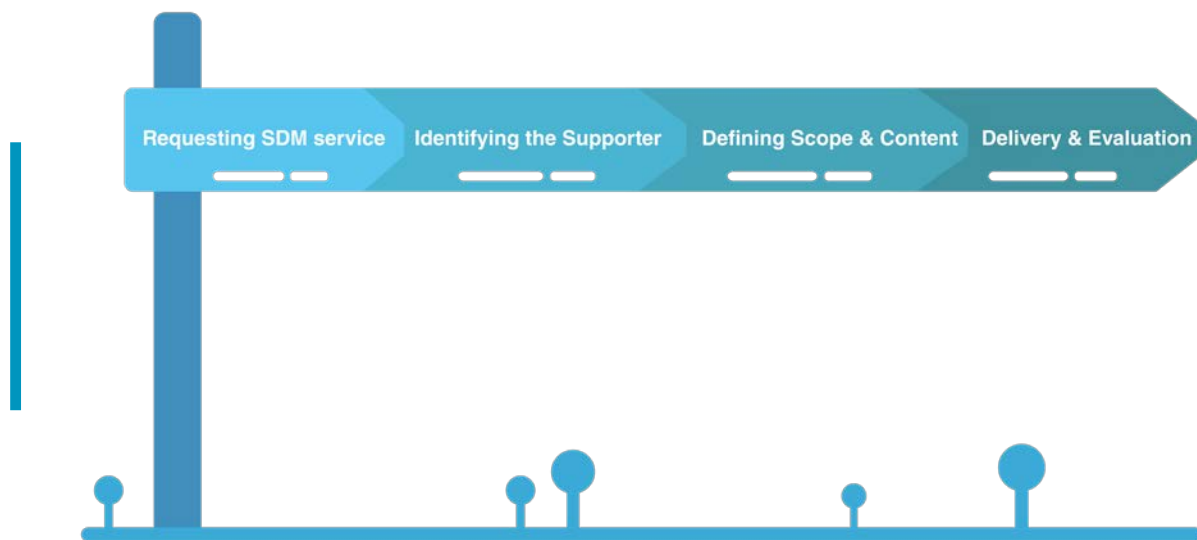


Figure 3. I-DECIDE SDM Agreement: main stages.

### Stage 1: Requesting the SDM service

The person with a disability who might require it will ask for support to make decisions in different spheres of their life. Usually, persons express their wishes to someone working in a support service used by them or to a professional or a peer they are acquainted with. In practice, persons who will potentially act as supporters and receive the demand of support must also be able to recognise the suitability of the SDM Agreement (as defined in the I-DECIDE methodology) for a particular person in order to encourage them to request such a personalised and individualised SDM service. The professional or person who identifies the need or receives a specific request for support from a person with a disability should report it to their organisation, manager or supervisor. From that point, a meeting with the individual requesting support should be organised to introduce the SDM Agreement, including a potential facilitator selected from a list or a pool of persons prepared and skilled to exercise that role. The facilitator will explain to the supported person all the details about their rights and how to use the agreement as a tool to deliver the supported decision making service. The facilitator is also in charge of introducing the different professionals or persons involved and its roles and the stages or processes that will occur once the SDM Agreement is formalised.



## Stage 2: Identifying supporters

Identifying a person or professionals to provide support is an essential part of the process. It is crucial to understand, acknowledge and respect that the person requesting the support has the right to choose the person who will provide the support. The approach used in this manual assumes that the supporter should preferably be a professional or a person with the skills to form a trusting relationship with the supported person. The facilitator will help the person to identify a supporter. The supported person could ask for more than one supporter, depending on the kind of decisions to be made. An interview will be held between all the parties to confirm the suitability of the proposed person to fulfil the role of supporter in the SDM Agreement.

## Stage 3: Defining the scope and content of the SDM Agreement

Identifying a person or professionals to provide support is an essential part of the process. It is crucial to understand, acknowledge and respect that the person requesting the support has the right to choose the person who will provide the support. The approach used in this manual assumes that the supporter should preferably be a professional or a person with the skills to form a trusting relationship with the supported person. The facilitator will help the person to identify a supporter. The supported person could ask for more than one supporter, depending on the kind of decisions to be made. An interview will be held between all the parties to confirm the suitability of the proposed person to fulfil the role of supporter in the SDM Agreement.

### ■ Scope

In the I-DECIDE SDM Agreement, an adult with a disability or a supported persons may voluntarily, without undue influence or coercion, authorise his or her supporter to do the following:

- To assist the supported person to understand the options, responsibilities and consequences which may arise from specific decisions that the person may want to take. For instance, a person may request support to decide where to live, which support or services they want, who they want they want to live with, where they want to work, how to administer personal finances, how to spend money as a consumer, how to use health care services or other decisions related to lifestyle, among others. The Agreement should describe, with the highest possible level of detail, the areas in which the person needs to be supported to make decisions.
- To assist the supported person in accessing, collecting or obtaining relevant information to make decisions.
- To assist the supported person in understanding or interpreting the information provided.
- To assist the supported person in communicating their decision to other people.
- The Supporter is not authorised to make any decision on behalf of the supported person.

Identifying a person or professionals to provide support is an essential part of the process. It is crucial to understand, acknowledge and respect that the person requesting the support has the right to choose the person who will provide the support. The approach used in this manual assumes that the supporter should preferably be a professional or a person with the skills to form a trusting relationship with the supported person. The facilitator will help the person to identify a supporter. The supported person could ask for more than one supporter, depending on the kind of decisions to be made. An interview will be held between all the parties to confirm the suitability of the proposed person to fulfil the role of supporter in the SDM Agreement.



Once a decision is taken by the supported person and the decision is communicated to other professionals, family member or peers, the supported decision making ends and the phase of implementing the decisions starts. Implementing decisions usually requires the combined actions of other support services or professionals, including family members or external stakeholders.



## ■ Contents

In order to create a SDM Agreement, professionals should ensure the following elements are explicitly stated in the document.

- ✓ The names of the Supported Person, the Supporter and the Facilitator
- ✓ A description of the three different roles
- ✓ As detailed a description as possible of the decisions in which the supported person needs support for in each relevant area
- ✓ The length and/or review date of the agreement
- ✓ Procedures to amend or cancel the agreement

### Stage 4: Delivering & Evaluating the SDM Agreement

This stage describes the relationship between the three parties involved and the different actions to undertake during the I-DECIDE SDM Agreement, especially focusing on how to proceed to evaluate the process. The following diagram summarises the different working sessions in the I-DECIDE pilot phase.

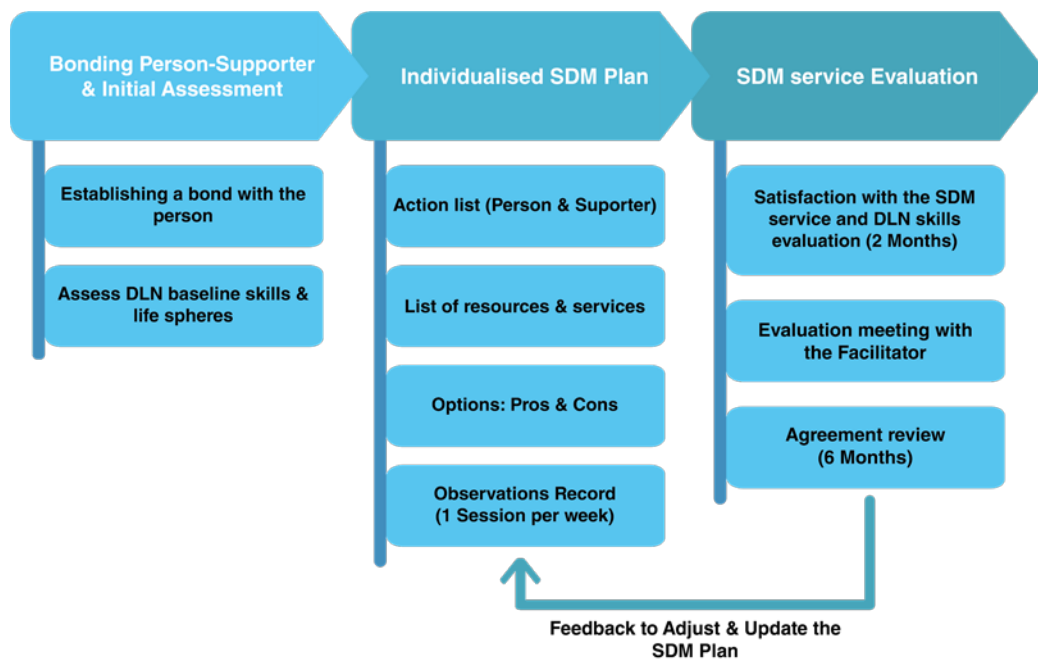


Figure 4. SDM Service & Agreement Evaluation: Working sessions

The next subsections provide insight and describe each process involved in the follow up and evaluation of the SDM Agreement.

### Establishing the SDM Relationship: Bonding & Initial Assessment

During the first set of interviews between the supporter and the supported person the working relationship should consolidate and grow. Only after a trusting relationship has been developed can the supporter ask the supported person about his or her wishes, will and preferences and assess the skills of the person. It is not appropriate to evaluate, assess or ask the person about their wishes, will and preferences during the first meeting as the relationship would not have been properly established.

The first introductory interview must be focused to explain the different roles within the SDM Agreement and to understand the preferred methods of communication used by the supported person (e.g. verbal, non-verbal, use of special communication techniques or alternative methods). The information gathered during this session is essential to help the professional individualise and adapt the SDM Agreement and its processes to the supported person.

During the second interview, the supporter or the professional will observe, explore and preferably record how the person likes to make decisions (e.g. does the person take decisions slowly or impulsively? Is the person clearly determined and commits with his or her own decisions? Etc.) The supporter must respect the preferred decision making style and the pace of each individual. This session should be used to ask supported persons about their fields of interest and their social or professional networks in order to identify common points and build the relationship with them using soft skills.

The third and, if necessary, following sessions should be focused to assess the level of autonomy and skill the person has in relation of the three areas or life spheres dealt in I-DECIDE. Partners have developed as part of the project's methodology different documents designed help the support professionals. If a DLN assessment is required, this would be the best time to do it.

## The Individualised SDM Plan

Once the initial assessment has been done the supporter and the supported person will have a clear idea about the needs of the supported person and their wishes and preferences. At this stage, it is important and appropriate to ask the supported person for specific areas, topics, situations or issues where the person needs support taking decisions. The supporter, according to the I-DECIDE methodology and as defined in the SDM Agreement, must record as the first item of the Individualised SDM Plan the issues or areas arising from the working sessions and interviews that the person considers important to receive support in. The Individualised SDM Plan must include actions to be carried out for each issue, **in order for a decision to be made**, and the actions should be adapted to the skills and abilities of the person previously assessed with the assessment templates provided. The Individualised SDM Plan must include or reference the resources, services or individuals from the social or professional network(s) of the person that will be involved in each action, as well as the timetable of action to develop the plan effectively.

As a reference, the Individualised SDM Plan should include, but not be limited to, information about how to:

- Search sources of information;
- Coordinate actions with other support services or professionals to get information (e.g. identifying training opportunities to increase DLN or other daily life skills needed to make decisions);
- Communicate with the support services and the supported person's social networks about the issues included in the SDM Agreement;
- Specify the actions to ensure the information and actions are well understood by the supported person;
- Identify the different options with pros and cons for each issue or decision;
- Support the person to get advice from an expert;
- Proceed to communicate the decision made to the person's support services or social networks;
- Actions to help implement the decisions made by the person.

Following the elaboration of the SDM Plan, the next task will be to coordinate the resources available to implement the individualised plan for SDM. It is important to record observations and comments about the plan's effectiveness (i.e. did the actions developed help persons achieving their goals? and efficiency (i.e. quantify the amount of work or time needed to achieve the goals). Recording this information has two main objectives: first, to empower the person to identify and ascertain the progress made by getting direct feedback and, second, to improve the SDM process by adjusting the actions, tools or communication strategies with the supported person.

The frequency of the SDM working sessions will depend on the complexity of the issues to be decided and the actions to be conducted. As a general rule, one session per week is desirable.

## Evaluation of the SDM service

Evaluation is a necessary step in the I-DECIDE SDM methodology as it fosters the opportunity to improve and adjust the tools and procedures established both in the SDM Agreement and the SDM Plan. The core concept of evaluation is to control the process continuously. 'Control', here understood as a live and dynamic process, means adjusting tools used and making changes in procedures so the person is more able to take decisions under similar conditions. Frequent evaluation ensures better quality in the I-DECIDE SDM process.

### a) Satisfaction with the SDM Agreement or Service

I-DECIDE Project partners consider that it is the satisfaction of the user with the SDM Agreement and the service provided both in decision making and in implementing a decision which is crucial to ensure a long lasting relationship with the support professional or with a service based on the I-DECIDE methodology. Satisfaction assessments are encouraged using the documents provided at least every two months, (even though the frequency may vary on a per-case basis) with both the supporter ('supporter periodic self-assessment') and the direct beneficiary or the person with a disability ('supported person periodic self-assessment'). Self-administration of these surveys is envisaged as the results will be used to make changes in the process, adjust the actions or try different tools to improve the support provided to the person. Transparency is important on the evaluation process and the results of the assessment should be shared with the supported person and the professional providing support.

The facilitator is also the person in charge of supervising not only the SDM Agreement and monitoring the process, but also the progress made by the person or by the supporter. The facilitator's role encompasses being aware of the quality of the relationship between both parties. The review and use of the results of the self-assessment tools could be the starting point. Timely scheduled and accurately recorded interviews with the person and the professional supporter involved in the SDM agreement should help the facilitator channel the necessary amendments to improve satisfaction of both parties and spark the necessary arrangements in the agreement or the SDM Plan that the supported person and the supporter might consider beneficial.

### b) DLN skills progress assessment

The project considered DLN skills to be an important and fundamental element in decision making and the I-DECIDE project plan provided for them to be evaluated periodically with specific tools and forms developed to be conducted every two months. As the DLN skills assessment process is also a live and continuous process, registering the progress can evidence areas where the supported person needs to improve. The supporter will inform the supported person and his or her support network about the result of the DLN skills assessment in order to provide the most suitable training and resources. An improvement in the person's DLN skills may be linked with a good score when evaluating the satisfaction of the person and the supporter or professional.

### **c) Agreement review, renovation or modification**

Every six months the whole agreement has to be revised and feedback will be shared with the three parties involved in the process. Receiving feedback from the facilitator is highly encouraged at this stage of the process. When required, an extension of the agreement will be made, including new issues or modifying or updating existing ones. In other cases, the SDM Agreement will not be renewed because the person doesn't want to receive support anymore or simply because it is not needed.

## 4// I-DECIDE Εγχειρίδιο για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή

### Υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων ως καταναλωτής στην κοινωνία

Το εγχειρίδιο I-DECIDE για τα δικαιώματα των καταναλωτών στοχεύει στην παροχή υποστήριξης σε άτομα με νοητική ή μαθησιακή αναπηρία που ασκούν τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές. Το να είσαι καταναλωτής συνδέεται στενά με το να μπορείς να επιλέγεις και να ελέγχεις τα δικά σου οικονομικά και απαιτεί ένα συγκεκριμένο σύνολο δεξιοτήτων ΨΑΑ. Χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία I-DECIDE και τα εργαλεία που αναπτύχθηκαν από τους εταίρους του έργου («I-DECIDE SDM Agreement» «εξατομικευμένο πρόγραμμα SDM» κ.λπ.), οι επαγγελματίες μπορούν να ορίσουν ένα πλαίσιο για την παροχή υποστήριξης σε άτομα με αναπηρία ώστε να ασκήσουν τα δικαιώματά τους ως πολίτες και ως καταναλωτές. Αυτό το εγχειρίδιο εστιάζει στην ΥΛΑ για να βοηθήσει τα άτομα να κάνουν τις δικές τους επιλογές όταν αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες, ενώ αναγνωρίζουν και υπενθυμίζουν σε όλους τα δικαιώματά τους ως καταναλωτή στην ΕΕ και ως ίσοι πολίτες στις σύγχρονες κοινωνίες. Το Εγχειρίδιο I-DECIDE για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών και η υποστήριξη που παρέχεται με τη Μεθοδολογία I-DECIDE ΥΛΑ δεν θα πρέπει να είναι μια διαδικασία «δοκιμής και σφάλματος», επειδή συχνά τα συμβόλαια που τυποποιούνται από το άτομο με αναπηρία ως ένας καταναλωτής είναι μια νομικά δεσμευτική πράξη που απαιτεί πολύ χρόνο και χρήμα. Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες υποστήριξης και το υποστηριζόμενο άτομο να λάβουν υπόψη όλα τα πιθανά σενάρια και να παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις για να αποφύγουν ή να μετριάσουν τις επιθετικές ή «πιεστικές» τακτικές πώλησης, να αναγνωρίσουν στρατηγικές για την εκμετάλλευση των αδυναμιών ενός καταναλωτή ή να γνωρίζουν πώς να λαμβάνουν σωστά μέτρα όταν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία δεν πληροί βασικά πρότυπα ποιότητας ή τις ανάγκες του ατόμου.

Ένα άτομο με νοητική αναπηρία που έχει ζητήσει υποστήριξη μέσω του Συμβολαίου I-DECIDE ΥΛΑ για να αγοράσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία σύμφωνα με τις δικές του ανάγκες ή επιθυμίες θα πρέπει να μπορεί να κατανοήσει τις οικονομικές επιπτώσεις αυτής της απόφασης στον προσωπικό του προϋπολογισμό ή το εισόδημα καθώς αυτό μπορεί να επηρεαστεί. Είναι απαραίτητο για έναν επαγγελματία που παρέχει υποστήριξη να κατανοήσει σε ποιο στάδιο έχει φτάσει το άτομο με αναπηρία προκειμένου να παρέχει επαρκή υποστήριξη χρησιμοποιώντας διαφορετικές προσεγγίσεις, τεχνικές ή εργαλεία. Για παράδειγμα, οποιοδήποτε αίτημα για υποστήριξη από έναν καταναλωτή, θα μπορούσε να συμβεί σε οποιοδήποτε από τα διαφορετικά στάδια που αναφέρονται παρακάτω και η παρεχόμενη υποστήριξη θα πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα. Θα μπορούσε να καλύπτει οποιοδήποτε / όλα τα ακόλουθα:

#### Στο να προγραμματίζει τις αγορές του/της

- Να κατανοεί τα χαρακτηριστικά και το περιεχόμενο του προϊόντος ή της υπηρεσίας που

σκοπεύει να αγοράσει

Να καταλαβαίνει τι σημαίνουν σε σχέση με τις προσωπικές του/της ανάγκες και δυνατότητες

- Κατανόηση της αξίας του προϊόντος από άποψη, ποιότητας, εγγύησης, ασφάλειας και αποτελεσματικότητας.

#### Στο να παίρνει απόφαση να κάνει μια αγορά

- Να καταγράφει τη λίστα των πιθανών επιλογών
- Να γνωρίζει τις ιδιότητες των αντικειμένων ή προϊόντων αρκετά έγκαιρα, ώστε να αποφασίζει για τις αγορές του/της χωρίς πίεση
- Να αποκτά περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία π.χ. από το μαγαζί ή μέσω διαδικτύου
- Να συγκρίνει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες
- Να σχεδιάζει τις αγορές ως προς το οικονομικό κομμάτι (π.χ. επάρκεια χρημάτων, να «εξετάζει» ειδικές προσφορές και να δανείζεται χρήματα)

#### Στο να αγοράζει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία

- Να διαλέγει το προϊόν στο μαγαζί
- Να πληρώνει για το προϊόν κατά την ολοκλήρωση της αγοράς (χρησιμοποιώντας τον επιλεγμένο τρόπο πληρωμής)
- Να διαλέγει το προϊόν στο διαδίκτυο
- Να πληρώνει το προϊόν στο καλάθι αγορών του ηλεκτρονικού καταστήματος (χρησιμοποιώντας την επιλεγμένη μέθοδο πληρωμής)

#### Η ΥΛΑ μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορα στάδια της λήψης απόφασης:

- Να κάνει κανείς παρατηρήσεις και να βγάξει συμπεράσματα
- Να καταλαβαίνει πράγματα και τις σχέσεις μεταξύ τους in
- Να αποκτά γνώση knowledge;
- Να παίρνει αποφάσεις
- Να λύνει προβλήματα
- Να μαθαίνει μέσω της πράξης
- Να σχεδιάζει τις δικές του δραστηριότητες
- Να σταθμίζει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των αποφάσεων που πρόκειται να πάρει

Σαν εργαλείο για την ΥΛΑ στους τομείς που προαναφέρθηκαν, τα εργαλεία του σχεδιασμού με επίκεντρο τον άνθρωπο, μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διάφορους τομείς.

Η ΥΛΑ επίσης περιλαμβάνει τη χρήση της επικοινωνιακής μεθόδου που κατανοεί το άτομο. Το άτομο που βοηθά στην ΥΛΑ, θα πρέπει να κατέχει όσο το δυνατόν καλύτερα συγκεκριμένες μεθόδους επικοινωνίας τις οποίες χρησιμοποιεί το υποστηριζόμενο άτομο.

Εάν το υποστηριζόμενο άτομο συναντά δυσκολίες στις ΨΑΕ δεξιότητες (Ψηφιακές Αριθμητικής και Εγγραμματισμού), τότε το υλικό θα πρέπει να περιλαμβάνει εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας (εικονογράμματα, αριθμούς, έννοιες, εικόνες), αντί των παραδοσιακών μεθόδων γραμματισμού.

Σε όλο το Εγχειρίδιο Δικαιωμάτων Καταναλωτή I-DECIDE, οι επαγγελματίες θα βρουν παραδείγματα SDM που εφαρμόζονται σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα σε διαφορετικά σενάρια ή στάδια.

## Επισκόπηση του νομικού πλαισίου της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για τον εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ.

Η «Νέα Συμφωνία για Καταναλωτές» είναι μια πρωτοβουλία της ΕΕ που αποσκοπεί στην ενίσχυση της επιβολής του κοινοτικού δικαίου για τους καταναλωτές υπό το φως ενός αυξανόμενου κινδύνου παραβιάσεων σε επίπεδο ΕΕ και στον εκσυγχρονισμό των κανόνων προστασίας των καταναλωτών της ΕΕ ενόψει των εξελίξεων της αγοράς.

Οι οδηγίες της ΕΕ είναι οδηγίες προς τους νομοθέτες στα κράτη μέλη που πρέπει να εφαρμόσουν το περιεχόμενο μιας οδηγίας στην αντίστοιχη εθνική τους νομοθεσία εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου. Ένας καταναλωτής δεν μπορεί να παραπέμψει απευθείας σε μια οδηγία της ΕΕ σε οποιαδήποτε νομική διαμάχη με μια επιχείρηση ή μια επιχείρηση, αλλά πρέπει να αναφέρεται στη δική του εθνική νομοθεσία που εφαρμόζει την οδηγία της ΕΕ.

Ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας σε διάφορους τομείς της προστασίας των καταναλωτών που δεσμεύει όλα τα κράτη μέλη διασφαλίζεται από τις οδηγίες της ΕΕ, αλλά τα κράτη μέλη έχουν κάποιο περιθώριο στην εθνική εφαρμογή. Μπορούν επίσης να θεσπίσουν νομοθεσία που είναι πιο αυστηρή από τη σχετική οδηγία της ΕΕ, εφόσον δεν παραβιάζεται η Συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι οδηγίες που αναφέρονται παρακάτω καθορίζουν το ελάχιστο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στην Ευρώπη, αλλά ενδέχεται να υπάρχουν εθνικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών.

**Η νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές παρέχει και διασφαλίζει στους πολίτες, για παράδειγμα, τα ακόλουθα δικαιώματα:**

- **Αληθινή διαφήμιση:** Ως πολίτης της ΕΕ, κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να έχει αληθινή διαφήμιση. Η «παραπλανητική διαφήμιση» είναι οτιδήποτε εξαπατά ή είναι πιθανό να εξαπατήσει τα άτομα στα οποία απευθύνεται. Οι διαφημίσεις πρέπει να είναι ακριβείς σχετικά με τη διαθεσιμότητα του προϊόντος και από τι είναι κατασκευασμένο.
- **Ασφάλεια προϊόντων:** Οι κανόνες της ΕΕ στοχεύουν να διασφαλίσουν ότι όταν ο πολίτης αγοράζει κάτι, είναι ασφαλές. Κάθε προϊόν που πωλείται στην ΕΕ πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις ασφάλειας της ΕΕ (ή τους νόμους) και υπάρχει ένα σύστημα προειδοποίησης για την ευαισθητοποίηση και την άμεση δράση.
- **Δίκαιες συμβάσεις:** Εάν η σύμβαση περιέχει άδικους όρους, παραβιάζει τα δικαιώματα της ΕΕ. Παραδείγματα αυτού είναι: ορισμένα συμβόλαια ενδέχεται να έχουν κρυμμένους όρους ή να επιδιώξουν



να περιορίσουν την ευθύνη του εμπόρου ή να επιτρέψουν στον έμπορο να ακυρώσει τη σύμβαση χωρίς να δώσει στον καταναλωτή το ίδιο δικαίωμα ή να απαιτήσει υπερβολική αποζημίωση από τον αγοραστή.

- **Επισκευή ή αντικατάσταση:** Είναι δικαίωμα της ΕΕ να διορθώσει ή να αντικαταστήσει ένα ελαττωματικό προϊόν. Ένας πωλητής πρέπει να επισκευάσει, να αντικαταστήσει, να μειώσει την τιμή πώλησης ή να επιστρέψει στο άτομο επιστροφή χρημάτων εάν το προϊόν είναι ελαττωματικό ή δεν λειτουργεί όπως διαφημίζεται εντός των δύο πρώτων ετών.
- **Επιστροφή 14 ημερών:** Αυτό είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα ενός διαδικτυακού καταναλωτή και δεν χρειάζεται να υπάρχει λόγος να το επιστρέψετε. Αρκεί να ενημερώσετε τον πωλητή εντός 14 ημερών και να τον στείλετε ξανά - αυτό είναι δικαίωμα της ΕΕ. Υπάρχουν εξαιρέσεις: δεν μπορείτε να επιστρέψετε αναλώσιμα όπως τρόφιμα, λογισμικό λήψης ή εξατομικευμένα προϊόντα. Δεν μπορείτε απλά να «δανειστείτε» και να φορέσετε ένα ρούχο και να το επιστρέψετε. Αλλά πέρα από αυτό, ο πελάτης μπορεί να επιστρέψει την αγορά και υπάρχουν συμφωνημένες νομικές διαδικασίες για να τον βοηθήσουν να το κάνει αυτό. Εάν ο πωλητής δεν έχει ενημερώσει τον πελάτη για το δικαίωμα και τους χρόνους απόσυρσης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, παρατείνεται 12 μήνες από το τέλος της αρχικής περιόδου.

Όταν αγοράζετε αγαθά και υπηρεσίες οπουδήποτε στην ΕΕ, ο καθένας έχει τα ίδια δικαιώματα καταναλωτή όσον αφορά τις πληροφορίες για τις συμβάσεις, τις τιμές και τις πληρωμές, τον ΦΠΑ (Φόρος Προστιθέμενης Αξίας), τη ναυτιλία και την παράδοση και τις εγγυήσεις και τις επιστροφές.

Όπου ένα άτομο αγοράζει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία στην ΕΕ, ο έμπορος πρέπει να παρέχει στον δυνητικό αγοραστή σαφείς, σωστές και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία πριν από την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Όταν ένα άτομο αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες στην ΕΕ, το άτομο πρέπει να ενημερώνεται σαφώς και πλήρως για τη συνολική τιμή, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων και των πρόσθετων χρεώσεων.

Για διαδικτυακές αγορές, το άτομο πρέπει να αναγνωρίσει και να κατανοήσει ρητά - για παράδειγμα πατώντας ένα κουμπί - ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής.

Ως ιδιώτης που ψωνίζει στην ΕΕ, οι αγοραστές θα πρέπει να καταβάλλουν ΦΠΑ μόνο μία φορά, στη χώρα όπου πραγματοποιεί την αγορά.

Ένα άτομο έχει το δικαίωμα να αγοράσει και να φέρει σπίτι οποιοδήποτε προϊόν αγοράζει σε άλλη χώρα της ΕΕ, χωρίς να σταματήσει στα σύνορα ή να κάνει τελωνειακή διασάφηση. Η μόνη προϋπόθεση είναι ότι οι αγορές πρέπει να προορίζονται για δική του χρήση (ή μέλος της οικογένειας) και να μην προορίζονται για μεταπώληση.

Εάν ένα άτομο δεν συλλέξει την αγορά αμέσως ή την έχει παραγγείλει για παράδοση στο σπίτι, ο έμπορος θα πρέπει να την παραδώσει στον πελάτη εντός 30 ημερών - εκτός εάν έχει συμφωνηθεί συγκεκριμένα για διαφορετικό χρόνο παράδοσης.



Ανατρέξτε στην ενότητα «**Τα δικαιώματά σας για ψώνια - ένα διαδραστικό εργαλείο για να κατανοήσετε τα δικαιώματα κατά τις αγορές σας στην ΕΕ**».

Πηγή: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_en.htm)

Όταν ψωνίζετε στην ΕΕ - είτε στο διαδίκτυο, μέσω τηλεφώνου, μέσω καταλόγου ή στο τοπικό κατάστημα - το άτομο προστατεύεται από ορισμένα δικαιώματα των καταναλωτών.

Όταν αγοράζετε προϊόντα οπουδήποτε στην ΕΕ - από έναν ιστότοπο, ένα τοπικό κατάστημα ή έναν πωλητή εκτός της χώρας καταγωγής των προσώπων - η νομοθεσία της ΕΕ παρέχει προστασία από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Κατά την προώθηση, την πώληση ή την προμήθεια προϊόντων, οι εταιρείες πρέπει να παρέχουν αρκετά ακριβείς πληροφορίες για να επιτρέψουν στον καταναλωτή να λάβει μια ενημερωμένη απόφαση αγοράς.

Εάν δεν παρέχουν αυτές τις πληροφορίες, οι ενέργειές τους μπορεί να θεωρηθούν άδικες. Το άτομο έχει το δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση εάν αντιμετωπίζεται άδικα.

Οι καταναλωτές προστατεύονται από δύο κύριες κατηγορίες αθέμιτων εμπορικών πρακτικών: παραπλανητικές πρακτικές, είτε μέσω πράξεων (π.χ. δίνοντας ψευδείς πληροφορίες) είτε παράλειψη (π.χ., αφήνοντας σημαντικές πληροφορίες) και επιθετικές πρακτικές που στοχεύουν στον εκφοβισμό του ατόμου στην αγορά.

Σε ολόκληρη την ΕΕ, οι πωλητές πρέπει να αναφέρουν σαφώς τις τιμές των προϊόντων ώστε το άτομο να συγκρίνει εύκολα παρόμοια προϊόντα και να κάνει ενημερωμένες επιλογές - ανεξάρτητα από το πώς συσκευάζονται ή πόσες μονάδες πωλούνται μαζί.

Οι εταιρείες υποχρεούνται νομικά να είναι απολύτως σαφείς σχετικά με την τιμή που πρέπει να πληρώσει ο αγοραστής όταν διαφημίζουν ή πωλούν κάτι.

Κάθε φορά που αγοράζετε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία από έναν επαγγελματία έμπορο, ένα άτομο συνάπτει συμβόλαιο - είτε εγγραφεί για εγγραφή στο γυμναστήριο, παραγγέλνει ελαστικά αυτοκινήτου στο διαδίκτυο, αγοράζει υποθήκη για το σπίτι ή ακόμα και αγοράζει τις εβδομαδιαίες αγορές από το σούπερ μάρκετ .

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ, οι τυποποιημένοι συμβατικοί όροι που χρησιμοποιούν οι έμποροι πρέπει να είναι δίκαιοι. Αυτό δεν αλλάζει εάν ονομάζονται "όροι και προϋποθέσεις" ή αποτελούν μέρος μιας λεπτομερούς σύμβασης που πρέπει πραγματικά να υπογραφεί. Η σύμβαση δεν επιτρέπεται να δημιουργεί ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών σας ως καταναλωτή και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των πωλητών και των προμηθευτών.

Οι όροι της σύμβασης πρέπει να συντάσσονται σε απλή, κατανοητή γλώσσα. Τυχόν ασάφειες θα ερμηνευθούν υπέρ του καταναλωτή.

Πηγή: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_en.htm)

## Ο ευρωπαϊκός νόμος για την προσβασιμότητα

Ο ευρωπαϊκός νόμος για την προσβασιμότητα στοχεύει στη βελτίωση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών με την άρση των εμποδίων που δημιουργούνται από τους διαφορετικούς κανόνες στα κράτη μέλη. Αυτό θα διευκολύνει το έργο των εταιρειών και θα αποφέρει οφέλη σε άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους στην ΕΕ.

Ο ευρωπαϊκός νόμος για την προσβασιμότητα καλύπτει τα **προϊόντα και τις υπηρεσίες** που αναφέρονται παρακάτω και έχουν αναγνωριστεί ότι έχουν τον υψηλότερο κίνδυνο να ανησυχούν για αποκλίνουσες απαιτήσεις προσβασιμότητας στις χώρες της ΕΕ.

Επιπλέον, αυτά θεωρήθηκαν ως τα πιο σημαντικά μετά από διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους και εμπειρογνώμονες σχετικά με την προσβασιμότητα και λαμβάνοντας υπόψη τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες.



Υπολογιστές και λειτουργικά συστήματα



ATM, μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων και check-in



Smartphones



Τηλεοπτικός εξοπλισμός που σχετίζεται με υπηρεσίες ψηφιακής τηλεόρασης



Υπηρεσίες τηλεφωνίας και σχετικός εξοπλισμός



Υπηρεσίες οπτικοακουσικών μέσων όπως τηλεοπτικές εκπομπές και συναφής καταναλωτικός εξοπλισμός



Υπηρεσίες σχετικές με την αεροπορική, λεωφορειακή, σιδηροδρομική και πλωτή μεταφορά επιβατών



Υπηρεσίες Τράπεζας

## ΥΛΑ πριν την αγορά

Όταν αγοράζετε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία (από τώρα και στο εξής: προϊόν), είναι σημαντικό να λάβετε υπόψη τα δικαιώματα του καταναλωτή.

Η ΕΕ και άλλες ειδικές για κάθε χώρα αρχές καταναλωτών προστατεύουν τους Ευρωπαίους από παραπλανητικές και επιθετικές επιχειρηματικές πρακτικές. Η ΕΕ διασφαλίζει επίσης ότι οι νόμοι που αφορούν συγκεκριμένες χώρες προστατεύουν τους πολίτες της ΕΕ από αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Για παράδειγμα, η τηλεπώληση δεν επιτρέπεται να είναι ενοχλητική ή να μπερδεύει τους καταναλωτές. Τώρα, για παράδειγμα, μια συνδρομή περιοδικού δεν μπορεί πλέον να διαφημιστεί ως «δωρεάν», εάν η εγγραφή πρόκειται να χρεωθεί μετά την έκδοση του πρώτου τεύχους.

Εάν η αγορά ενός προϊόντος μπορεί να προγραμματιστεί πολύ νωρίτερα, είναι ευκολότερο να κάνετε μια επιτυχημένη απόφαση αγοράς. Όταν κάποιος αποφασίζει να κάνει μια αγορά, θα πρέπει να καταγράψει:

- Τις ανάγκες του
- Τι είδους προϊόντα είναι κατάλληλα για τις ανάγκες αυτές
- Πού θα μπορούσε να αγοράσει το προϊόν και πώς αυτά τα προϊόντα μπορούν να συγκριθούν
- Ποια είναι η οικονομική του κατάσταση και αν θα χρειαστεί να πάρει κάποιο δάνειο

## Ατομικές ανάγκες

Είναι σημαντικό η αγορά να γίνεται με βάση τις ανάγκες του εκάστοτε καταναλωτή. Η διαφήμιση συνήθως στοχεύει στο να κάνει τους καταναλωτές να πιστεύουν ότι χρειάζονται κάποιο συγκεκριμένο προϊόν. Ο πωλητής μπορεί να προσφέρει το προϊόν επισημαίνοντας την ανάγκη γι' αυτό το προϊόν ή την προσιτή τιμή του. Μερικές φορές δεν υπάρχει πραγματική ανάγκη γι' αυτό το προϊόν. Το προϊόν μπορεί να χρειάζεται, αλλά η αγορά του δεν είναι οικονομικά λογική τη δεδομένη στιγμή. Παρ' όλα αυτά, το προϊόν μπορεί να αγοραστεί, αλλά ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι συνειδητοποιημένος για τις πράξεις του.

Υπάρχουν ανάγκες που βασίζονται στις επιθυμίες κάποιου που δεν είναι απαραίτητα οικονομικές, αλλά τον κάνουν χαρούμενο, όπως η αγορά μιας σοκολάτας. Υπάρχουν επίσης λογικές ανάγκες, π.χ. αγορά ενός βιβλίου για μελέτη. Από την άποψη των δικαιωμάτων του καταναλωτή, οι δύο ανάγκες είναι ισάξιες. Ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει αρκετές πληροφορίες για να μπορέσει να υποστηρίξει την επιλογή του για μια αγορά και το προϊόν θα πρέπει να αντιστοιχεί στις πληροφορίες του προϊόντος. Τα προϊόντα θα πρέπει να συμμορφώνονται με τα διεθνή και τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Το μάρκετινγκ προϊόντων θα πρέπει επίσης να έχει πραγματική υπόσταση. Εάν η διαφήμιση ισχυρίζεται ότι "αυτή είναι μια υγιεινή σοκολάτα και σας βοηθά να χάσετε βάρος" και το προϊόν περιέχει 1000 θερμίδες / 100 γρ., τότε μιλάμε για παραπλανητικό μάρκετινγκ. Συχνά, ωστόσο, είναι δύσκολο να υποβληθεί παράπονο κατά παραπλανητικού μάρκετινγκ ή παραπλανητικών πληροφοριών για κάποιο προϊόν. Η διαδικασία μπορεί να

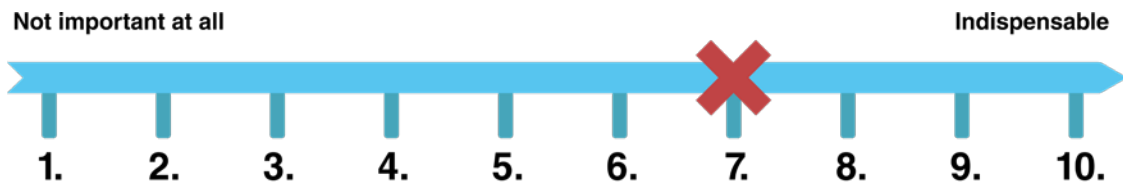
είναι χρονοβόρα και επίπονη και το αποτέλεσμα να μην είναι απαραίτητα το αναμενόμενο. Έτσι, είναι πιο εύκολο να ξέρει κάποιος πώς να αναγνωρίζει πότε η περιγραφή ενός προϊόντος είναι παραπλανητική ή αν η αξία του προϊόντος δεν αντιπροσωπεύει τα χρήματα που απαιτούνται ή αν η ποιότητα του προϊόντος είναι κακή. Είναι επίσης σημαντικό να αναγνωρίζεται το παραπλανητικό μάρκετινγκ και να υπάρχει σωστή εκτίμηση για το πότε η περιγραφή του προϊόντος είναι λανθασμένη.

Ο υποστηρικτής μπορεί να βοηθήσει τους υποστηριζόμενους, αν θέλουν βοήθεια, να σκεφτούν την πραγματική τους ανάγκη για ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, με τη βοήθεια υποστηρικτικών ερωτήσεων. Αυτά τα ερωτήματα σχετίζονται με την κατάσταση στην οποία το υποστηριζόμενο άτομο έχει ήδη στο μυαλό του ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που θα ήθελε να αγοράσει.

- Γιατί θα θέλατε να αγοράσετε το προϊόν ή την υπηρεσία;
- Είναι το προϊόν χρήσιμο ή σε κάνει να νιώθεις καλά;
- Πώς σας ενδιαφέρει αυτό το προϊόν; Πώς διαφημίστηκε;

## Εργαλεία ΥΛΑ για τα δικαιώματα καταναλωτή

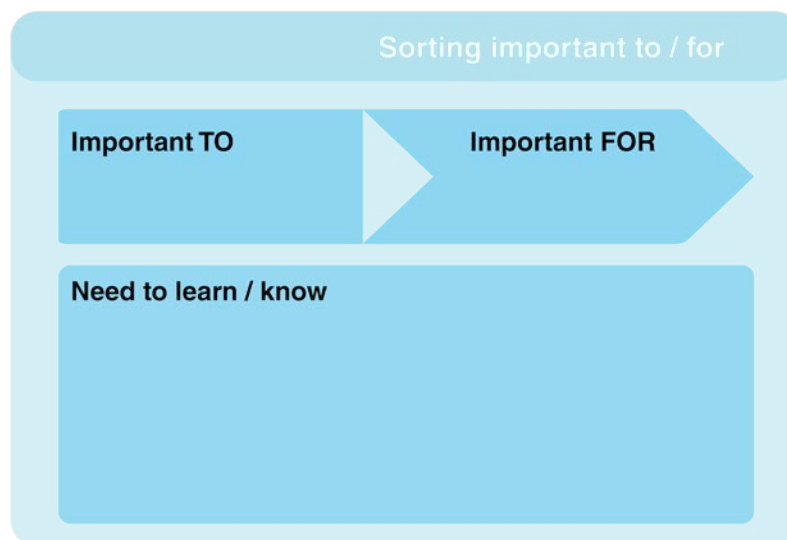
Εκτός από αυτά τα ερωτήματα, η λήψη αποφάσεων μπορεί να διευκολυνθεί με τη βοήθεια μιας αξιολογικής κλίμακας. Το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να σημειώσει στη γραμμή την αξία που έχει η αγορά γι' αυτόν/ην μεταξύ των τιμών 1-10 και να εξετάσει την αγορά βάσει αυτού.



Tool: Value Line

Ενώ το παραπάνω εργαλείο βοηθάει τον υποστηρικτή να αξιολογήσει την πιθανή αγορά από την άποψη του υποστηριζόμενου ατόμου, υπάρχουν άλλα διαθέσιμα εργαλεία που παράγουν μια κάπως σαφέστερη εικόνα των κινήτρων και της σημασίας. Ένα από αυτά τα εργαλεία είναι η διαδικασία διαλογής «Σημαντικό για ποιον / Σημαντικό γιατί» που επινόησε η Helen Sanderson Associates.

Για πληρέστερη εξήγηση σχετικά με τον τρόπο χρήσης αυτού του εργαλείου, επισκεφθείτε τη διεύθυνση: <http://www.helensandersonassociates.co.uk/>



Εργαλείο: Important to/for

Τι είδους προϊόντα ή υπηρεσίες είναι κατάλληλες για να την προσωπική χρήση κάποιου:

Αν φαίνεται ότι το υποστηριζόμενο πρόσωπο κατανοεί γιατί θέλει ένα συγκεκριμένο προϊόν και έχει ήδη τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία, τότε καλό είναι να βεβαιωθείτε ότι το προϊόν είναι υγιεινό, ασφαλές και ευχάριστο στη χρήση.

**Τα προϊόντα θα πρέπει να είναι ασφαλή στη χρήση.** Οι νόμοι και οι αρχές ασφαλείας της ΕΕ και άλλων Ευρωπαϊκών χωρών στοχεύουν στη διασφάλιση αυτού. Ορισμένα προϊόντα φέρουν τη σήμανση CE, η οποία εγγυάται ότι το προϊόν πληροί τις απαιτήσεις που έχει θέσει η ΕΕ και έχει

ελεγχθεί, εάν απαιτείται. Η σήμανση CE δεν είναι μόνο εγγύηση ποιότητας, αλλά όταν ψωνίζει το υποστηριζόμενο άτομο είναι σημαντικό να καθοδηγείται στο να αγοράζει προϊόντα με αυτή τη σήμανση.

Οι περιγραφές των προϊόντων είναι συχνά τυπωμένες με μικρά γράμματα και σε δύσκολα σημεία για ανάγνωση. Μερικές φορές οι περιγραφές είναι σε άλλη γλώσσα, ανεξάρτητα από τους κανόνες. Ορισμένες περιγραφές προϊόντων είναι πολύ ακριβείς. Για παράδειγμα, τα τρόφιμα ή τα υφασμάτινα προϊόντα ενδέχεται να περιέχουν πρώτες ύλες στις οποίες το υποστηριζόμενο άτομο έχει υπερευαισθησία. Ο υποστηρικτής θα πρέπει να διδάξει το υποστηριζόμενο άτομο πώς να αναζητήσει συγκεκριμένες πληροφορίες από την περιγραφή του προϊόντος και να το βοηθήσει να καταλάβει πότε πρέπει να αποφευχθεί ένα προϊόν, για παράδειγμα λόγω κάποιας αλλεργίας. Η περιγραφή ενός προϊόντος μπορεί να είναι ασαφής, π.χ. «κατασκευασμένο σε ένα εργοστάσιο που επεξεργάζεται καρύδια».

Ο υποστηρικτής θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι ο υποστηριζόμενος ξέρει πώς να χρησιμοποιήσει το αγορασμένο προϊόν. Εάν το προϊόν έχει κατασκευαστεί σωστά και περιέχει σαφείς οδηγίες, η χρήση του προϊόντος είναι ευθύνη του καταναλωτή. Η εταιρεία δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη σε περίπτωση λανθασμένης χρήσης ενός προϊόντος. Η λανθασμένη χρήση ενός προϊόντος ενδέχεται επίσης να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια του καταναλωτή.


**Τα προϊόντα θα πρέπει να είναι ευχάριστα στη χρήση.** Αν το υποστηριζόμενο άτομο θέλει να αγοράσει για παράδειγμα ένα ρούχο, το οποίο κάποιοι άλλοι άνθρωποι θεωρούν άβολο, αυτός ή αυτή έχει το δικαίωμα να το πράξει. Ωστόσο, το άτομο αυτό θα πρέπει να γνωρίζει τους λόγους για τους οποίους το ύφασμα θα μπορούσε να αποδειχθεί άβολο και ποια είναι τα δικαιώματά του ως καταναλωτής στην περίπτωση αυτή. Εάν ένας καταναλωτής έχει αγοράσει, για παράδειγμα, ρούχα λανθασμένου μεγέθους, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να επιστραφεί, αλλά το κατάστημα δεν είναι υποχρεωμένο να το δεχθεί πίσω. Ο υποστηρικτής μπορεί να επισημάνει με ρεαλιστικό τρόπο ποια μπορεί να είναι τα θετικά ή τα αρνητικά αποτελέσματα της αγοράς ενός προϊόντος. Το υποστηριζόμενο πρόσωπο θα πάρει την τελική απόφαση.

Από πού να αγοράσετε ένα προϊόν και πώς μπορεί να γίνει σύγκριση προϊόντων;


Το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες εκ των προτέρων με τη βοήθεια του υποστηρικτή, για παράδειγμα από το διαδίκτυο. Εάν το προϊόν μπορεί να αγοραστεί από το διαδίκτυο, θα πρέπει να παρέχονται επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το κόστος διαχείρισης, τα έξοδα αποστολής και άλλα πιθανά πρόσθετα έξοδα.

Ο υποστηρικτής μπορεί, για παράδειγμα, να δημιουργήσει ένα απλό φύλλο εργασίας όπου θα αναγράφονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των συγκρινόμενων προϊόντων, ένα φύλλο ανά προϊόν. Το φύλλο αυτό βοηθά επίσης στο να επισημαίνονται και να παρακολουθούνται επιπλέον πληροφορίες, όπως οι όροι παράδοσης, το συνολικό κόστος και οι πολιτικές επιστροφής των προϊόντων. Εικόνες ή άλλα σύμβολα μπορούν επίσης να προστεθούν στο φύλλο. Το φύλλο θα μπορούσε να μοιάζει με αυτό:





- Price  
\_\_\_\_\_
- Conditions of sale  
\_\_\_\_\_
- Product information  
\_\_\_\_\_
- Other  
\_\_\_\_\_



- Price  
\_\_\_\_\_
- Conditions of sale  
\_\_\_\_\_
- Product information  
\_\_\_\_\_
- Other  
\_\_\_\_\_

### Εργαλείο: Comparison Chart

#### Οδηγίες για το Φύλλο Σύγκρισης

Εκτυπώστε όσα αντίγραφα χρειάζεστε (1 φύλλο ανά προϊόν). Εάν η τιμή είναι υψηλότερη από άλλα προϊόντα, το υποστηριζόμενο άτομο σημειώνει την τιμή κάτω από το κόκκινο smiley. Αν οι όροι πώλησης (π.χ. συνθήκες παράδοσης) είναι καλοί, το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να καταγράψει τις λεπτομέρειες κάτω από το πράσινο smiley. Πληροφορίες σχετικές με την εγγύηση του προϊόντος ή άλλες πληροφορίες που μπορούν να επηρεάσουν την απόφαση αγοράς, μπορούν να επισημανθούν στην ενότητα «Άλλο». Στο τέλος, το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να βάλει τα φύλλα δίπλα το ένα στο άλλο και να σκεφτεί μαζί με τον υποστηρικτή ποια θα είναι η πιο λογική επιλογή. Για την αξιολόγηση μπορούν να χρησιμοποιηθούν εικόνες και σύμβολα.

#### Ποια είναι η οικονομική κατάσταση και αν πρέπει να ληφθεί υπόψη ένα δάνειο;

Από την πλευρά του καταναλωτή, κατά τον προγραμματισμό μιας αγοράς, η χρηματοοικονομική πτυχή έρχεται στο φως εάν το διαθέσιμο κεφάλαιο δεν καλύπτει το κόστος αγοράς του προϊόντος. Εάν το υποστηριζόμενο άτομο δεν έχει αρκετά χρήματα για να αγοράσει το προϊόν ή την υπηρεσία, μπορεί να θελήσει να ζητήσει δάνειο. Από την άποψη της προστασίας των καταναλωτών, τα αποκαλούμενα «άμεσα δάνεια» είναι προβληματικά. Οι εταιρείες άμεσων δανείων προσπαθούν να κάνουν τη λήψη δανείου όσο το δυνατόν πιο εύκολη. Για παράδειγμα, συχνά δεν απαιτούν να έχει κανείς μια πιστωτική κάρτα. Οι υπηρεσίες άμεσων δανείων δεν αναδεικνύουν στις διαφημίσεις τους τα μειονεκτήματα των πολιτικών αποπληρωμής τους. Για παράδειγμα, το ποσοστό των επιτοκίων δεν αναφέρεται με σαφήνεια. Συχνά είναι δύσκολο για τον καταναλωτή να κατανοήσει τη σημασία των όρων αποπληρωμής.

Είναι σημαντικό ο υποστηρικτής να επισημαίνει τι σημαίνει το να παίρνει κανείς ένα δάνειο. Το δάνειο θα πρέπει να αποπληρωθεί με βάση τη συμφωνία. Το ποσό των δόσεων θα αφαιρεθεί από τα λοιπά έξοδα διαβίωσης. Αν το δάνειο δεν καταβληθεί εγκαίρως, υπάρχουν επιπλέον χρεώσεις. Συχνά, οι άμεσες δανειακές συμβάσεις είναι περίπλοκες και δεν είναι γραμμένες σε εύκολη γλώσσα. Ο δικαιούχος του

δανείου ενδέχεται να δυσκολεύεται να κατανοήσει τις συνέπειες της υπογραφής της σύμβασης. Εν τέλει, ο καταναλωτής είναι συνήθως υπεύθυνος για την υπογεγραμμένη σύμβαση

## Παράδειγμα ιστορίας 1

Αυτό το παράδειγμα δείχνει πόσο ευέλικτος και προσεκτικός θα πρέπει να είναι ο υποστηρικτής, όταν υποστηρίζει τον πελάτη του κατά τη λήψη μιας απόφασης αγοράς, για την οποία ωστόσο, θα πρέπει να τον/ην αφήσει να αποφασίσει ο/η ίδιος/α. Το να κάνει κανείς ανεξάρτητα μια επιτυχή αγορά με τη βοήθεια του υποστηρικτή, στην περίπτωση αυτή ενός προσωπικού βοηθού, δίνει στο υποστηριζόμενο άτομο την αίσθηση ότι είναι καταναλωτής.

### Υποστηρίζοντας τον Μίο να κάνει αγορές και να πάρει αποφάσεις (Από το πρωτότυπο κείμενο της Heidi Kairio)

Ο Μίο έχει επικεντρωθεί στο να οργανώσει τη ζωή του. Για αυτόν είναι σημαντικό να παίρνει αποφάσεις για τα καθημερινά πράγματα, ώστε να αισθάνεται ανεξάρτητος τουλάχιστον σε κάποιο επίπεδο. Λόγω της αναπηρίας του, οι ευκαιρίες του Μίο να πάρει σημαντικές αποφάσεις για τη ζωή του, όπως η επιλογή ενός επαγγέλματος ή η επιλογή σπιτιού, είναι περιορισμένες και γι' αυτό τον λόγο δίνεται έμφαση στη λήψη μικρών αποφάσεων. Λόγω της αναπηρίας του, ο Μίο περιορίζεται ως προς τους τρόπους με τους οποίους μεταδίδει τις σκέψεις, τις επιθυμίες και τις αποφάσεις του. Ο βοηθός του Μίο δεν μπορεί να τον καταλάβει χωρίς τα κατάλληλα μέσα και την απαραίτητη εισαγωγή. Το Μίο εκφράζεται με την πρώτη και τελευταία συλλαβή των λέξεων, είτε χρησιμοποιεί χειρονομίες, εικόνες και εκφράσεις του προσώπου. Η υποστηριζόμενη γραφή δεν λειτουργεί πάντα με επιτυχία. Το πρόγραμμα της καθημερινότητάς του είναι δομημένο με εικόνες στο εβδομαδιαίο ημερολόγιο. Μακροπρόθεσμα σχέδια εγγράφονται στο ετήσιο ημερολόγιο. Στον ελεύθερο χρόνο του, το Μίο εκφράζει τις επιθυμίες του για πολλές πτυχές της ζωής του, αλλά χρειάζεται βοήθεια για να τις καταγράψει και να ενημερώσει τους άλλους για αυτές. Χρειάζεται κάποιον για να τον βοηθήσει να γράψει τις αποφάσεις του και να τις επιτύχει.

Η συνεργασία μεταξύ του Μίο και του βοηθού διακρίνεται από πολλή ένταση και δεν μπορεί να εκπληρωθεί ικανοποιητικά, εκτός και αν τα δύο μέρη αισθάνονται καλά ο ένας για τον άλλον. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό και οι δύο να εκφράσουν τη γνώμη τους για τη συνεργασία τους. Μερικές φορές, ο Μίο εξέφρασε την επιθυμία ότι δεν θα ήθελε να αλλάξει βοηθό και η επιθυμία του εισακούστηκε. Από την άλλη πλευρά, εφόσον ο Μίο συμπαθεί τον βοηθό του, προσπαθεί να βοηθήσει αυτόν τον νέο άνθρωπο στη ζωή του, να καταλάβει τις σκέψεις του και να σεβαστεί τις επιθυμίες του.

Όταν γράφουν τη λίστα με τα ψώνια, ο βοηθός του Μίο τον προτρέπει να εξετάσει αν χρειάζεται μεγαλύτερη ποσότητα από κάποιο συγκεκριμένο προϊόν. Ο Μίο και ο βοηθός του ελέγχουν το ντουλάπι για να δουν αν υπάρχει καφές. Ο Μίο χρειάζεται να γνωρίζει την εναπομείνουσα ποσότητα κάθε πράγματος στο σπίτι και δεν είναι ικανοποιημένος αν απλώς του πει κάποιος πως "ναι, έχει περισσέψει λίγο και από αυτό". Για παράδειγμα, ο Μίο και ο βοηθός του ελέγχουν μαζί την ποσότητα του καφέ, υπολογίζουν για πόσες μέρες θα είναι αρκετός και συζητούν εάν ο Μίο θα αγοράσει καφέ τώρα ή σε μια εβδομάδα. Φυσικά, ο Μίο μπορεί να αποφασίσει να αγοράσει καφέ τώρα, ακόμα κι αν έχει απομείνει μεγάλη ποσότητα.

Από πολλές απόψεις, ο Μίο είναι αρκετά ισχυρογνώμων, αλλά μερικές φορές η λήψη αποφάσεων τον δυσκολεύει πολύ. Μια τέτοια κατάσταση μπορεί να δημιουργηθεί στο κατάστημα με τα γλυκά, όπου το Μίο μπορεί να κολλήσει όταν δεν μπορεί να αποφασίσει μεταξύ δύο επιλογών. Για να ξεπεραστεί αυτή την κατάσταση, ο βοηθός του πρέπει να προτρέψει τον Μίο να διαλέξει τη μία από τις δύο επιλογές του και να προτείνει να αφήσει την δεύτερη επιλογή για την επόμενη εβδομάδα.

Για τον Μίο είναι δύσκολο να αντιληφθεί το χρόνο. Μερικές φορές, ο βοηθός του πρέπει να προτρέψει τον Μίο να παραμείνει στο αρχικό σχέδιο, ώστε να μπορούν να ακολουθήσουν τον προγραμματισμένο χρόνο που περνάνε μαζί ή, για παράδειγμα, να έχουν ακόμα χρόνο να πάνε σε κάποιο συγκεκριμένο μαγαζί όπως είχαν προγραμματίσει. Τα σχέδια πρέπει να αλλάξουν μερικές φορές αν το πρόγραμμα πάει πίσω για κάποιον σοβαρό λόγο. Σε τέτοιες καταστάσεις δίνεται βάρος στις επικοινωνιακές δεξιότητες έτσι ώστε το Μίο να καταλάβει τον λόγο για τον οποίο πάρθηκε αυτή η απόφαση και άλλαξε το πρόγραμμα.

Η προνοητικότητα είναι μεγάλης σημασίας για την ζωή του Μίο, ωστόσο, δεν μπορούν να προγραμματίσουν τα πάντα εκ των προτέρων και μπορεί να προκύψουν κάποιες απροσδόκητες καταστάσεις. Για παράδειγμα, όταν ένα συγκεκριμένο εστιατόριο είναι κλειστό ή όταν το λεωφορείο δεν έρχεται, ή όταν αλλάζει για κάποιο λόγο την προκαθορισμένη του διαδρομή. Σε μια άλλη περίπτωση, έτυχε ο Μίο να βρεθεί στον ίδιο χώρο με μικρά παιδιά που έκλαιγαν, πράγμα που του δημιούργησε μεγάλο άγχος.

Ο Μίο δεν μπορεί να ανταπεξέλθει σε τέτοιες απροσδόκητες καταστάσεις με επιτυχία. Όταν συμβαίνει κάτι τέτοιο χρειάζεται κάποιον άλλον που μπορεί να βρει δημιουργικές λύσεις και να πάρει γρήγορες αποφάσεις όταν το απαιτεί η κατάσταση.

Ο ρόλος του βοηθού είναι πολλές φορές ένας ρόλος μέντορα και διερμηνέα για τον Μίο, ο οποίος προσπαθεί να προχωρήσει στη του ζωή του, μέσα σε αυτόν τον ιδιόρρυθμο κόσμο που συχνά είναι απρόβλεπτος και περίπλοκος. Ο ρόλος αυτός έχει μεγάλη ηθική ευθύνη, καθώς απαιτεί ευαισθησία και δύναμη, ώστε να υλοποιείται το δικαίωμα του υποβοηθούμενου προσώπου στην αυτονομία και να εξυπηρετούνται τα συμφέροντα του, λαμβάνοντας υπόψη πάντα το επίπεδο της αναπηρίας.



Elk. 1: Tiiu Kaitalo



Elk. 2: Tiiu Kaitalo

## ΥΛΑ κατά την διάρκεια αγορών

Η πραγματική διαδικασία των αγορών και η υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών διαφέρει ανάλογα με τη μέθοδο αγοράς.

- Αγοράζοντας από ένα κατάστημα
- Αγορά από το διαδίκτυο
- Αγοράζοντας από έναν τηλεπωλητή ή έναν αντιπρόσωπο πωλήσεων
- Αγορά από ιδιώτη



### Αγοράζοντας από ένα κατάστημα

Εάν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που πρόκειται να αγοράσει κάποιος είναι γνωστά εκ των προτέρων, η αγορά από ένα κατάστημα γίνεται συνήθως άμεσα εάν το προϊόν είναι διαθέσιμο στην τιμή που αναγράφεται. Η άμεση αγορά από το κατάστημα μπορεί να είναι προτιμότερη επειδή ο καταναλωτής μπορεί να δει άμεσα το προϊόν ή ακόμα και να το δοκιμάσει πριν από την αγορά. Ο καταναλωτής έχει επίσης το δικαίωμα να δοκιμάσει ένα προϊόν στο κατάστημα και να το παραγγείλει από το διαδίκτυο αν η τιμή είναι καλύτερη. Αν χρειαστεί, ο βοηθός θα μπορούσε να επισημάνει θέματα σχετικά με την τελική τιμή του προϊόντος ή να δοκιμάσει το ίδιο το προϊόν.

Αν η αγορά δεν έχει προγραμματιστεί από πριν, ο ενδιαφερόμενος καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει τις συμβουλές από τον οδηγό "Πριν από την αγορά". Στην πράξη είναι δύσκολο να γίνει σύγκριση προϊόντων μέσα στο ίδιο κατάστημα αν πριν από την αγορά δεν έχει προηγηθεί σύγκριση του ίδιου προϊόντος από διαφορετικά καταστήματα.

Ορισμένα καταστήματα προσφέρουν διαφορετικές προσφορές πακέτων. Για παράδειγμα, μια εταιρεία μπορεί να πουλά πακέτα τηλεοπτικών καναλιών και να προσφέρει ως δώρο μια κονσόλα παιχνιδιών ή μια δωρεάν σύνδεση στο Internet ενός έτους. Η σύγκριση τέτοιων προσφορών μπορεί να είναι μία δύσκολη διαδικασία.

Συχνά είναι λιγότερο ριψοκίνδυνο να αγοράζει κανείς προϊόντα ή υπηρεσίες που δεν συμπεριλαμβάνουν κάποιο πακέτο προσφοράς, αλλά από την άλλη πλευρά, τα συγκεκριμένα πακέτα προσφορών μπορεί να παρουσιάζουν σημαντικά πλεονεκτήματα. Αν ο βοηθός-υποστηρικτής έχει την ευκαιρία να ανακαλύψει και να συγκρίνει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των πακέτων προσφορών, καθώς και να τα εξηγήσει με σαφήνεια, βοηθά το υποστηριζόμενο άτομο να πάρει μια ορθή απόφαση. Από την άλλη πλευρά, αυτή η διαδικασία είναι χρονοβόρα και αυξάνει την ευθύνη του υποστηρικτή-βοηθού στην προετοιμασία της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Μπορεί επίσης να ζητηθεί από την ίδια την εταιρεία που πωλεί το προϊόν ή/και την υπηρεσία να αναφέρει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των πακέτων προσφορών, αν είναι δυνατόν και σε γραπτή και απλοποιημένη γλώσσα. Εάν η εταιρεία επιθυμεί να πουλήσει το προϊόν, μπορεί να συμφωνήσει σε αυτό, αλλά δεν είναι υποχρεωμένοι να το κάνουν εάν όλα τα παραπάνω στοιχεία περιγράφονται αναλυτικά και ξεκάθαρα με άλλον τρόπο.



## Αγορά από το διαδίκτυο

Η προστασία των καταναλωτών ισχύει επίσης και κατά τις αγορές από ηλεκτρονικά καταστήματα. Η ποικιλία των προϊόντων ίσως είναι μεγαλύτερη στο διαδίκτυο, αλλά από την άλλη υπάρχουν πολλά καταστήματα που έχουν διαφορετική πολιτική λειτουργίας. Πολλά διαδικτυακά καταστήματα λειτουργούν σύμφωνα με τις αρχές προστασίας των καταναλωτών, αλλά ορισμένες εταιρείες προσπαθούν να τις αποφύγουν λόγω του κόστους που συνεπάγονται. Ο βοηθός-υποστηρικτής πρέπει να επισημάνει στο υποστηριζόμενο άτομο ότι πρέπει να βεβαιωθεί εκ των προτέρων πως τα προϊόντα παραγγέλλονται από αξιόπιστη πηγή. Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν τη δημοσίευση σχολίων κριτικών στις σελίδες τους. Αυτά τα σχόλια μπορούν να διαβαστούν μαζί με το υποστηριζόμενο άτομο. Η εκτίμηση αν το κατάστημα είναι αξιόπιστο μπορεί επίσης να βασίζεται στην περιγραφή του προϊόντος και τους όρους παράδοσης. Μερικές φορές μια χαμηλή τιμή μπορεί να υποδηλώνει ότι υπάρχουν κρυφές επιπλέον χρεώσεις, οι οποίες να αναγράφονται μόνο στους όρους συσκευασίας και παράδοσης.

Κατά την αγορά από το διαδίκτυο, η συνήθης μέθοδος πληρωμής είναι μέσω πιστωτικής κάρτας ή PayPal. Ορισμένα διαδικτυακά καταστήματα προσφέρουν τη δυνατότητα πληρωμής μέσω τραπεζικού λογαριασμού. Ο υποστηρικτής-βοηθός θα πρέπει να είναι σε θέση να καθοδηγήσει το υποστηριζόμενο άτομο χρησιμοποιώντας τις διαφορετικές μεθόδους πληρωμής. Απαιτείται άνευ όρων αμεροληψία και καλή δεοντολογία από τον υποστηρικτή-βοηθό όταν βοηθά κάποιον στη διαχείριση χρημάτων. Όταν κάποιος πληρώνει μέσω πιστωτικής κάρτας, τραπεζικού λογαριασμού ή μέσω PayPal, ο υποστηρικτής-βοηθός θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι η ιστοσελίδα είναι ασφαλής (https). Τη στιγμή της πληρωμής, κανένας τρίτος δεν επιτρέπεται να βλέπει προσωπικά στοιχεία όπως ονόματα χρηστών ή κωδικούς πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένου αν είναι δυνατόν και του υποστηρικτή-βοηθού.

Συχνά, τα διαδικτυακά καταστήματα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στις γλώσσες των χωρών στις οποίες εδρεύουν και στα αγγλικά. Εάν οι γλωσσικές δεξιότητες του υποστηριζόμενου προσώπου δεν είναι αρκετές για να καταλάβει τους όρους υπηρεσίας στη γλώσσα που προσφέρει το ηλεκτρονικό κατάστημα, είναι προτιμότερο να πραγματοποιήσει τις αγορές του/της από ένα κατάστημα που προσφέρει τις υπηρεσίες του στη γλώσσα που μιλάει και κατανοεί. Εάν το υποστηριζόμενο πρόσωπο χρησιμοποιεί εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας (μέθοδος επικοινωνίας AAC), ο υποστηρικτής-βοηθός θα πρέπει να φροντίσει ώστε το υποστηριζόμενο πρόσωπο να είναι σε θέση να λάβει και να κατανοήσει αρκετές πληροφορίες ώστε να υποστηρίξει την απόφασή του σχετικά με μία αγορά. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, ο υποστηρικτής πρέπει να βρει έναν εναλλακτικό τρόπο μετάδοσης των απαραίτητων πληροφοριών. Αν χρειαστεί, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η βοήθεια ενός πιο εξειδικευμένου προσώπου σε ζητήματα επικοινωνίας. Στόχος του υποστηρικτή-βοηθού πρέπει να είναι ο υποστηριζόμενος να λαμβάνει μία απόφαση μόνο όταν γνωρίζει το είδος του προϊόντος που πρόκειται να αγοράσει και όλους τους όρους που συμπεριλαμβάνονται σε αυτή την αγορά. Αυτές οι οδηγίες ισχύουν επίσης για αγορές που

πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου, από κάποιον αντιπρόσωπο πωλήσεων ή από άλλο καταναλωτή.

Τα διαδικτυακά καταστήματα έχουν συνήθως εφαρμογές όπου τα προϊόντα που πρόκειται να αγοράσει κάποιος τοποθετούνται σε ένα καλάθι. Ο υποστηρικτής-βοηθός θα πρέπει να καθοδηγήσει το υποστηριζόμενο πρόσωπο κατά τη χρήση της εφαρμογής. Μέσω αυτής της εφαρμογής, ο πελάτης μπορεί κατά λάθος να προχωρήσει σε παραγγελία περισσότερων προϊόντων από ό, τι χρειάζεται. Συχνά, αυτά τα επιπλέον προϊόντα δεν μπορούν να επιστραφούν αν η παραγγελία προκύψει μεγαλύτερη από την προβλεπόμενη.



## Αγοράζοντας από έναν τηλεπωλητή ή έναν αντιπρόσωπο πωλήσεων

Οι τηλεπωλητές και οι πωλητές εκπαιδεύονται για να προωθούν και να τονίζουν την τρέχουσα ειδική προσφορά. Η προσφορά, για παράδειγμα, ισχύει μόνο τη στιγμή της πώλησης. Μερικές φορές ισχυρίζονται ότι το προϊόν είναι δωρεάν, χωρίς να αναφέρουν ότι, ταυτόχρονα, ο πελάτης δεσμεύεται σε μια σύμβαση που θα τον χρεώσει αργότερα για τα τρέχοντα προϊόντα. Πολλές τέτοιες πρακτικές αντιβαίνουν στη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών στην ΕΕ. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα σε μια περίοδο ακύρωσης, για παράδειγμα 14 ημέρες, κατά τη διάρκεια της οποίας ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ακυρώσει μια συμφωνία που έχει γίνει με παρόρμηση, ή λόγω παραπλανητικής διαφήμισης. Δυστυχώς, οι τηλεπωλητές και οι πωλητές εκμεταλλεύονται άτομα με ειδικές ανάγκες. Οι επιθετικές μέθοδοι πώλησης είναι παράνομες στην ΕΕ. Δεν επιτρέπεται να προσπαθήσετε να πουλήσετε πολύ επιθετικά ή πιεστικά. Οι ομάδες κινδύνου είναι νέοι, ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες που έχουν περιορισμένη ή μειωμένη κατανόηση. Ο υποστηρικτής θα πρέπει να ενημερώνει το υποστηριζόμενο άτομο σχετικά με το τηλεμάρκετινγκ και τους πράκτορες πωλήσεων και τι μπορούν να κάνουν ή να πουν στην προσπάθειά τους να πετύχουν την πώληση. Το υποστηριζόμενο άτομο πρέπει να γνωρίζει ότι έχει επίσης το δικαίωμα να εξετάσει το ενδεχόμενο να αγοράσει ένα προϊόν αφού ο έχει κλείσει το τηλέφωνο ή έχει αποχωρήσει ο πωλητής. Συχνά, οι προσφορές που διαφημίζονται λέγεται ότι είναι διαθέσιμες μόνο τη δεδομένη στιγμή, αλλά ανακαλύπτετε ότι είναι επίσης διαθέσιμες αργότερα. Εάν ο έμπορος εκπροσωπεί μια εταιρεία, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ακυρώσει τη συμφωνία σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών, εάν το προϊόν δεν είναι όπως περιγράφεται. Εάν το προϊόν αγοράζεται από πωλητή ο οποίος πηγαίνει από πόρτα σε πόρτα, ο πωλητής πρέπει να παράσχει μια απόδειξη, τα στοιχεία επικοινωνίας της εταιρείας και την περιγραφή του προϊόντος σε έντυπη μορφή.

Εάν η πώληση πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεφώνου, η εταιρεία πρέπει να στείλει στον πελάτη γραπτό αντίγραφο της συμφωνίας που περιλαμβάνει επίσης τους όρους ακύρωσης.

Εάν το υποστηριζόμενο άτομο διαπιστώσει ότι λαμβάνει πάρα πολλές ενοχλητικές κλήσεις τηλεμάρκετινγκ, ο υποστηρικτής μπορεί να καθοδηγήσει τον πελάτη του να ζητήσει από την εν λόγω εταιρεία να σταματήσει τέτοιες κλήσεις, ή εναλλακτικά, να τον βοηθήσει να εγγραφεί στην υπηρεσία αποκλεισμού τηλεμάρκετινγκ που είναι διαθέσιμη σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες.



## Αγοράζοντας από έναν ιδιώτη

Ο νόμος για την προστασία των καταναλωτών δεν καλύπτει την αγορά από ιδιώτη. Όταν αγοράζετε από ιδιώτη, η ευθύνη για το προϊόν μετατοπίζεται στον αγοραστή μετά την αγορά. Ως εκ τούτου, είναι ιδιαίτερα σημαντικό, όταν κάνετε μια αγορά, ειδικά μεγαλύτερης αξίας, ο αγοραστής έχει τη δυνατότητα να σκέφτεται και να δοκιμάζει το προϊόν προτού λάβει την απόφαση.

### Παράδειγμα Ιστορίας 2

Το παρακάτω παράδειγμα δείχνει πώς ένα άτομο που χρειάζεται ισχυρή υποστήριξη μπορεί να πάρει αποφάσεις αγοράς για τον εαυτό του εάν υπάρχει προσεκτικός σχεδιασμός εκ των προτέρων.

#### Η υποστήριξη της Sirpa με τα ψώνια

Ο καθένας, ακόμα και αυτός που αντιμετωπίζει δυσκολίες, μπορεί να κάνει επιλογές και να παίρνει αποφάσεις αν έχει την κατάλληλη υποστήριξη από το περιβάλλον του / της.

Η ικανότητα λήψης αποφάσεων δεν είναι κάτι που ένα άτομο έχει ή δεν έχει, αλλά είναι μάλλον μια αλληλουχία σταδίων που ξεκινούν από την αντίδραση καταστάσεις που απαιτούν την λήψη αποφάσεων σε μια όλο και εξελίσσεται στην όλο και πιο ενεργή έκφραση γνώμης.

Ο περιορισμός του καταναλωτισμού είναι όταν ένα άνθρωπος που δέχεται ειδική φροντίδα δεν συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον τρόπο χρήσης των ιδίων κεφαλαίων του.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διατάξεις της νομοθεσίας περί νοητικής αναπηρίας, το προσωπικό υποχρεούται να διασφαλίζει την φροντίδα και την ικανοποίηση αναγκών που απαιτούνται από τον πελάτη και να προάγει την ευημερία, την υγεία και την ασφάλεια του.

Εάν αυτά απαιτούν τη χρήση των ιδίων πόρων του πελάτη, το προσωπικό πρέπει να βοηθήσει τον πελάτη στην διαχείριση του προϋπολογισμού του.

Σε επίπεδο ενεργητικής και αυτοπαρακινούμενης λήψης αποφάσεων, ο άνθρωπος είναι ικανός, με την πάροδο του χρόνου, να γίνει πιο ενεργός, να παίρνει πρωτοβουλίες και να μην εξαρτάται πλέον από τις επιλογές που του προσφέρει ο υποστηρικτής. Ένα άτομο μπορεί να πει τι θεωρεί σημαντικό και τι θέλει να κάνει ή να αλλάξει στη ζωή του / της.

Εντούτοις, μπορεί να προκύψουν καταστάσεις όπου χρειάζεται να υποστηριχθεί από το άτομο υποστηρικτής του ώστε να κατανοήσει το θέμα, να σκεφτεί διαφορετικές επιλογές, να εφαρμόσει την απόφαση και να διαχειριστεί με ασφάλεια τα κεφάλαια.

Ένα παράδειγμα είναι η 51χρονη Sirpa. Ζει σε αστικό σπίτι στο Τάμπερε. Τρεις φορές την εβδομάδα πηγαίνει σε ένα κέντρο ημερήσιας δραστηριότητας για ανθρώπους με ειδικές ανάγκες.

Η Σίρπα επικοινωνεί με τη βοήθεια της νοηματικής γλώσσας και των εικόνων στο βιβλίο επικοινωνίας. Αντιλαμβάνεται την ομιλία, αλλά δεν λέει τίποτα εκτός από ναι και όχι.

Η Σίρπα έχει διαγνωσθεί ότι έχει Retardatio mentalis και Ataxia. Είναι μια ευτυχισμένη και αξιαγάπητη



γυναίκα που της αρέσει η φροντίδα ομορφιά και οι λιχουδιές και να ξοδεύει τα χρήματά της όλη την ώρα. Μία φορά το μήνα, της παρέχεται ένα κεφάλαιο 150 ευρώ για να αγοράσει όλα τα είδη υγιεινής, επιπλέον λιχουδιές, ταξί, καφέ και άλλα έξοδα. Η Σίρπα είναι τυχερή καθώς το ποσό των κεφαλαίων της είναι μεγαλύτερο από αυτό των άλλων.

Η Σίρπα μετακινείται για μικρές διαδρομές χρησιμοποιώντας τροχαίο περιπατητή και ενώ για τις μακριές διαδρομές χρησιμοποιεί αναπηρικό αμαξίδιο με την βοήθεια υποστηρικτή. Η βοηθός της την επισκέπτεται μία φορά την εβδομάδα για να την βοηθήσει με ψώνια, να πάει στη καφετέρεια ή σε μια βιβλιοθήκη και μία φορά την εβδομάδα πηγαίνει στο Stylish Girls 'Club. Τα Σάββατα συμμετάσχει συνήθως στην μέρα ντίσκο. Στις αρχές του μήνα, το προσωπικό που παρέχει υποστήριξη κατ'οίκον σχεδιάζει έναν ακριβή εβδομαδιαίο προϋπολογισμό μαζί με την Σίρπα. Αν δεν υπήρχε σχέδιο, η Σίρπα θα ξόδεψε όλα τα χρήματά της αμέσως.

Έτσι, με τη βοήθεια του προσωπικού, έχει αρκετά χρήματα για ολόκληρο το μήνα και τα ξοδεύει ομοιόμορφα. Η Σίρπα θεωρεί ότι αυτές οι λήψεις αποφάσεων που κάνει είναι καλές.

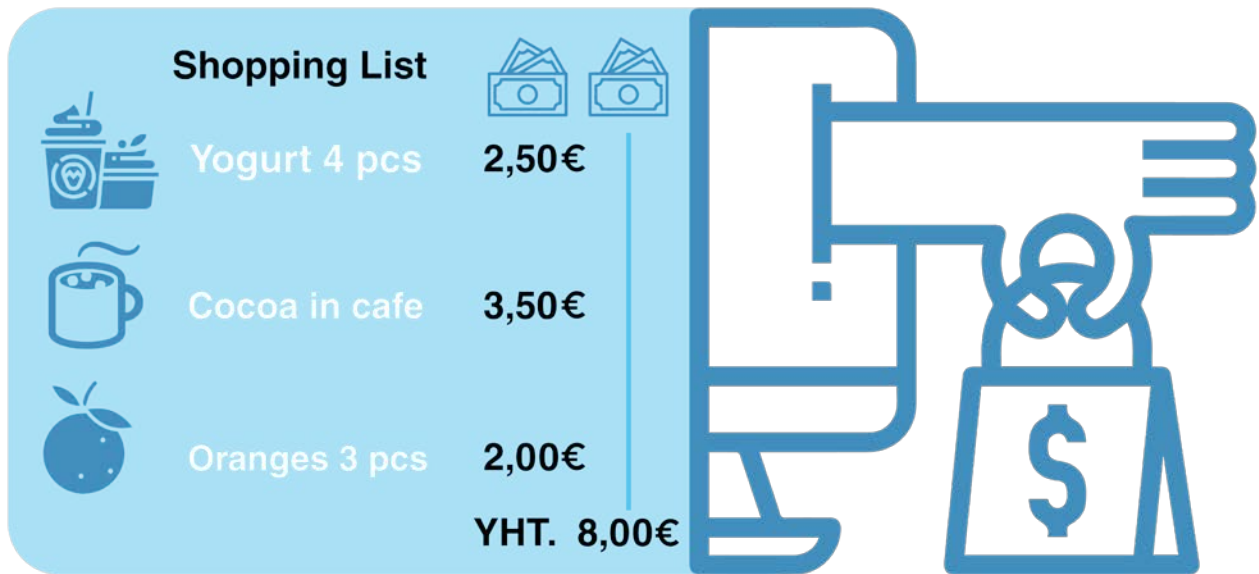
Η Σίρπα σχεδιάζει να διαπραγματευτεί εκ των προτέρων με το προσωπικό. Συζητούν τι λείπει από την καθημερινότητα της Σίρπα και τι να αγοράσει από το κατάστημα μέσω εικόνων επικοινωνίας και νοηματικής γλώσσας. Το προσωπικό διαθέτει ένα κενό χρόνου κατά τη διάρκεια της ημέρας, όπου μπορούν να συζητήσουν ήρεμα με την Σίρπα για την υγεία της και τι χρειάζεται από τα καταστήματα. Με αυτόν τον τρόπο δεν θα καταλήξει να αγοράζει περιττά αντικείμενα.

Η Σίρπα δείχνει τι θέλει να φάει και πού θέλει να πάει. Ελέγχουν τον προϋπολογισμό και υπολογίζουν τι μπορεί να αγοράσει με αυτά τα χρήματα.

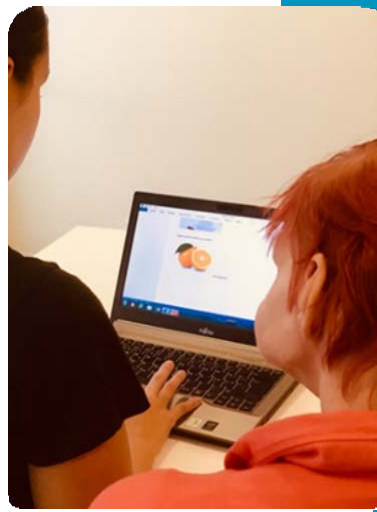
Ένας κατάλογος αγορών που περιέχει τις εικόνες των προϊόντων που θέλει να αγοράσει εκτυπώνεται ώστε η Σίρπα να μπορεί να πάει στο κατάστημα. Αυτό διευκολύνει επίσης τη δουλειά των βοηθών: ο κατάλογος αγορών είναι έτοιμος και δεν υπάρχει λόγος να διαπραγματεύετε ξανά τις αγορές της μαζί τους στο κατάστημα. Αυτό επίσης συντομεύει το χρόνο που δαπανάει στο κατάστημα, αφήνοντας περισσότερο χρόνο για να δαπανηθεί σε εξωτερικούς χώρους ή στη βιβλιοθήκη.

## Φτιάχνοντας την Λίστα Αγορών

Σε αυτές τις φωτογραφίες, η Σίρπα σχεδιάζει με τον υποστηρικτή μια λίστα αγορών για τα ψώνια της. Ένα βιβλίο επικοινωνίας και η νοηματική γλώσσα βοηθούν στην επικοινωνία.



Σε αυτές τις φωτογραφίες η Σίρπα σχεδιάζει με τον υποστηρικτή της μια λίστα αγορών για μια εμπορική συμφωνία. Ένας φάκελος επικοινωνίας και ένα υποστηρικτικό εργαλείο με σύμβολα βοηθούν στην επικοινωνία.



## Μετά την αγορά

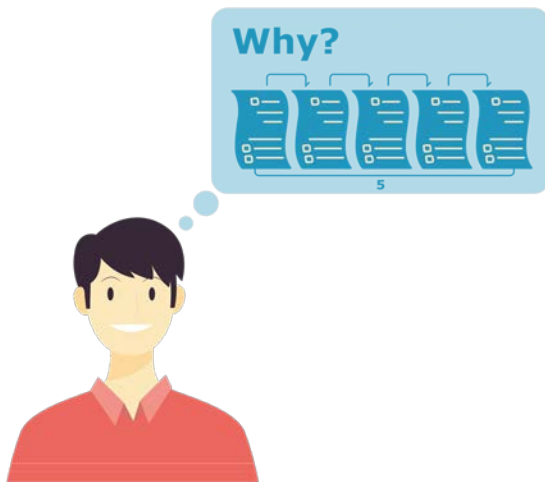
Μερικές φορές, μετά την αγορά, το προϊόν αποδεικνύεται ελαττωματικό ή δεν λειτουργεί σύμφωνα με την περιγραφή του προϊόντος. Εντούτοις, σε ορισμένες περιπτώσεις, το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να συνεχίσει να είναι ικανοποιημένο με το προϊόν. Είναι το νόμιμο δικαίωμά του να σκέφτεται αυτόν τον τρόπο. Ωστόσο, εάν το προϊόν είναι επικίνδυνο για χρήση, είναι σημαντικό ο υποστηρικτής να τονίζει και να συμφωνεί μαζί με το υποστηριζόμενο άτομο ότι δεν θα χρησιμοποιεί πλέον το προϊόν και θα προχωρήσει σε καταγγελία. Εάν ο υποστηριζόμενος δεν είναι ικανοποιημένος με το προϊόν γενικά, ο υποστηρικτής μπορεί να εξετάσει μαζί του αν το κατάστημα πώλησης προσφέρει την δυνατότητα επιστροφής προϊόντος ακόμα και σε περιπτώσεις που το προϊόν δεν είναι ελαττωματικό.

Μερικές φορές το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να είναι δυσαρεστημένο με την αγορά, αλλά δεν θα το παραδεχτεί ή δεν γνωρίζει αν υπάρχει κάτι που μπορεί να γίνει γι' αυτό. Για να εκφραστεί η ικανοποίηση, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα απλό γράφημα συναισθημάτων. Με τη βοήθεια αυτού, ο υποστηρικτής μπορεί να ρωτήσει

το υποστηριζόμενο άτομο τι είδους συναίσθημα έχει σχετικά με το προϊόν; Εάν το υποστηριζόμενο άτομο το θέλει, ο υποστηρικτής μπορεί να ανακαλύψει τη ρίζα της δυσαρέσκειας με τη λεγόμενη «τεχνική 5 Γιατί». Για παράδειγμα: "Δεν είστε ικανοποιημένοι με το προϊόν, γιατί;" "Γιατί σε ενοχλεί ο ήχος;" "Δεν είναι ωραίο, γιατί δεν είναι ωραίο;" "Γιατί σε ενοχλεί όταν το χρησιμοποιείς;" "Γιατί σας ενοχλεί ο ήχος;" Σας ενοχλεί λοιπόν ο δυνατός ήχος;" Σε αυτό το παράδειγμα αποδεικνύεται ότι ο ήχος της ηλεκτρικής σκούπας (ή άλλου παρόμοιου προϊόντος) ενοχλεί το υποστηριζόμενο άτομο. Μετά από αυτό, μπορούν να διερευνήσουν από κοινού εάν το προϊόν έχει μια πιο αθόρυβη λειτουργία ή ποιο επίπεδο θορύβου έχει ο κατασκευαστής στην περιγραφή του προϊόντος.



### Εργαλείο: The Feeling Chart



### Εργαλείο: The 5 Why's Technique

Το υποστηριζόμενο άτομο μπορεί να βρει τρομακτική την διαδικασία υποβολής παραπόνου εάν δεν γνωρίζει τι σημαίνει. Υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να έχει συνηθίσει να μην αναστατώνει άλλους ανθρώπους. Το άτομο υποστήριξης μπορεί να τον ενθαρρύνει, λέγοντάς του / της ότι έχει δικαιώματα ως καταναλωτής και ζητώντας αυτά τα δικαιώματα να γίνονται σεβαστά δεν σημαίνει ότι προσβάλλει τον πωλητή. Ο υποστηρικτής μπορεί επίσης να επισημάνει ότι ο υποστηριζόμενος δεν θα αντιμετωπίσει επιπτώσεις εφαρμόζοντας τα δικαιώματά του.

Ο πελάτης έχει επίσης τις δικές του ευθύνες. Εάν το προϊόν αγοράζεται με δάνειο και ο αγοραστής δεν είναι σε θέση να πληρώσει τις δόσεις, ο πωλητής έχει το δικαίωμα, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να ακυρώσει τη συμφωνία. Ο πελάτης είναι επίσης υπεύθυνος για τη χρήση του προϊόντος σύμφωνα με την προβλεπόμενη χρήση, έτσι ώστε η εγγύηση να παραμείνει έγκυρη. Αν χρειαστεί, ο υποστηρικτής πρέπει να ενημερώσει τον άνθρωπο που υποστηρίζει σχετικά με τα παραπάνω.

## Καταγγελίες & αποζημίωση

Όταν εκφράζεται μια διαμαρτυρία για ένα προϊόν που αγοράστηκε ή μια υπηρεσία που προσφέρθηκε, πρέπει

να είναι σίγουρο ότι το παράπονο γίνεται στον κατάλληλο πάροχο υπηρεσιών. **Πριν προβείτε σε καταγγελία, είναι επίσης απαραίτητο να αξιολογήσετε το σφάλμα στην υπηρεσία** ως προς το αν το περιεχόμενο της υπηρεσίας αντιστοιχεί στο περιεχόμενο, στην απόδοση και στο αποτέλεσμα των συμφωνηθέντων μεταξύ πωλητή και αγοραστή.

Υπάρχει σφάλμα στην υπηρεσία όταν:

- Η εργασία δεν γίνεται επαγγελματικά και προσεκτικά
- Το συμφέρον του καταναλωτή δεν έχει εξεταστεί επαρκώς.
- Οι εργασίες ή τα υλικά δεν είναι καλής ποιότητας όσον αφορά την ανθεκτικότητα και άλλα χαρακτηριστικά.
- Οι εργασίες δεν πληρούν τις απαιτήσεις νόμου, κανονισμού ή εξουσίας.
- Το έργο δεν ταιριάζει με τις πληροφορίες που έχουν δοθεί εκ των προτέρων.
- Ο πάροχος υπηρεσιών δεν έχει δώσει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τον ορθολογικό τρόπο ανάθεσης του έργου ή οποιοδήποτε άλλο σημαντικό θέμα.

Για να διευκολύνετε την εύρεση συγκρουόμενων καταστάσεων, είναι καλύτερο να υποβάλλετε γραπτώς την καταγγελία σας, επομένως ΘΑ υπάρχουν σαφείς αποδείξεις για τις συζητήσεις που έγιναν. Ο αποστολέας της καταγγελίας πρέπει να μπορεί να αποδείξει ότι ο παραλήπτης έχει ενημερωθεί για την καταγγελία. Μια καταγγελία που αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα πρέπει να ζητά από τον παραλήπτη να αναγνωρίσει το e-mail και να επιβεβαιώσει την παραλαβή της καταγγελίας.

Ο ιστότοπος πολλών παρόχων υπηρεσιών μπορεί να λάβει και να στείλει σχόλια μέσω μιας ειδικής φόρμας επικοινωνίας. Οι νόμοι σε πολλές χώρες βοηθούν επίσης τους καταναλωτές.

Σημειώστε τα ακόλουθα στοιχεία στην καταγγελία σας:

- ιστορικό
- τη συμφωνία και τα μέρη που την αποτελούν
- περιγραφή προϊόντος / υπηρεσίας που έχει συμφωνηθεί
- την αιτία της καταγγελίας, δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο η απόδοση αποκλίνει από τη συμφωνία (προσδιορισμός των ελλείψεων, σφάλματα, παραβίαση της σύμβασης)
- προσδιορισμός των κυρώσεων που επιβάλλονται στον διαφημιζόμενο για την παραβίαση
- την παρουσίαση των απαιτήσεων και την ταυτοποίησή τους όσο το δυνατόν περισσότερο σε αυτό το στάδιο (π.χ. το ποσό της ζημίας που πρέπει να αποζημιωθεί)
- διατήρηση του δικαιώματος να υποβάλει αργότερα συγκεκριμένες απαιτήσεις (π.χ. το ποσό της βλάβης δεν είναι απαραίτητα γνωστό στο παρόν στάδιο)
- Ημερομηνία και υπογραφές

## Μέθοδοι Αποζημίωσης

Οι μέθοδοι σφάλματος στην υπηρεσία είναι:

- μερική εξόφληση της τιμής αγοράς,
- διόρθωση του σφάλματος και επανάληψη της εργασίας (αλλά σωστά αυτή τη φορά!),
- μείωση των τιμών
- και λήξη της σύμβασης.

Ο συνδρομητής της υπηρεσίας έχει το δικαίωμα να μην καταβάλει την τιμή ή μέρος της υπηρεσίας μέχρι να διορθωθεί ή να πιστωθεί με άλλο τρόπο. Ο καταναλωτής δικαιούται επίσης να ζητήσει από τον πάροχο υπηρεσιών να διορθώσει το λάθος του ή να ανανεώσει την ελαττωματική εργασία. Εάν η υπηρεσία δεν βελτιωθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή δεν μπορεί να ανανεωθεί, ο καταναλωτής δικαιούται έκπτωση. Η σύμβαση του παρόχου υπηρεσιών μπορεί να τερματιστεί εάν η ζημία ήταν υψηλή ή το σφάλμα δεν μπορεί να αντικατασταθεί με άλλα μέσα.

Η φύση της σύμβασης εξαρτάται από το ποιο μέρος χειρίζεται τις καταγγελίες και τις διαφορές σχετικά με, για παράδειγμα, υπηρεσίες στέγασης υπηρεσιών ή πληρωμές.

Οι διατάξεις και οι αρχές του δικαίου του καταναλωτή και του δικαίου των συμβάσεων εφαρμόζονται στις συμφωνίες μεταξύ του καταναλωτή που χρησιμοποιούν τα δικαιώματα των καταναλωτών και το δίκαιο των συμβάσεων.

Ο καταναλωτής που πραγματοποιεί την υπηρεσία συνάπτει συμφωνία με το ιδιωτικό σκεύασμα υπηρεσίας και πληρώνει για όλες τις υπηρεσίες που λαμβάνει, βάσει των οποίων οι συμβάσεις υπηρεσιών και πληρωμών εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του νόμου περί προστασίας των καταναλωτών.

### Ένα παράδειγμα ανάκτησης μιας υπηρεσίας:

Σε πολλές χώρες το «κράτος» (π.χ. η περιφερειακή ή τοπική αρχή ή ο τοπικός δήμος), πρέπει να παρέχει προσωπική βοήθεια εκτός από τις καθημερινές δραστηριότητες, στην εργασία και στη μελέτη, καθώς και σε «άλλες δραστηριότητες». Οι «άλλες δραστηριότητες» περιλαμβάνουν χόμπι, κοινωνική συμμετοχή και διατήρηση των κοινωνικών επαφών. Αναφέρονται εδώ χρησιμοποιώντας τον συλλογικό όρο «δραστηριότητες αναψυχής». Τέτοιες υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται απευθείας από τον αρμόδιο κρατικό φορέα ή (όπως συμβαίνει ολοένα και περισσότερο) να παρέχονται από άλλους οργανισμούς μετά από μια διαδικασία διαγωνισμού. Προσωπική υποστήριξη για δραστηριότητες αναψυχής μπορεί να παρέχεται σε ένα άτομο με πολύπλοκες ανάγκες λόγω της αναπηρίας του. Πολύπλοκες ανάγκες σημαίνει σε αυτό το πλαίσιο ότι ένα άτομο αναγκαστικά και επανειλημμένα χρειάζεται τη βοήθεια ενός άλλου ατόμου για την εκτέλεση βασικών καθημερινών δραστηριοτήτων και η ανάγκη για βοήθεια οφείλεται κυρίως σε ασθένειες και αναπηρίες που σχετίζονται με την ηλικία.

Σε αυτό το παράδειγμα ο κάτοικος έχει κάνει κράτηση για τον εαυτό του (εντός του συμφωνημένου χρόνου) προσωπικής βοήθειας για να τον βοηθήσει στις δραστηριότητες αναψυχής του. Σε αυτήν την περίπτωση, ο σκοπός της πρόσληψης του βοηθού είναι να μεταφέρει με ταξί τον ωφελούμενο σε μια συναυλία, να τον υποστηρίξει κατά την διάρκεια της συναυλίας και να τον παραδώσει μετά τη συναυλία στη μονάδα στέγασης.

Ο υποστηριζόμενος προετοιμάζεται από το προσωπικό της μονάδας και περιμένει τον βοηθό για να πάει στη συναυλία όπου έχουν ήδη αγοραστεί εισιτήρια.

Το προ-κρατημένο ταξί περιμένει στην αυλή, αλλά ο βοηθός δεν φτάνει. Το ταξί ανακοινώνει ότι ο χρόνος αναμονής έχει τελειώσει και καθώς δεν μπορεί να περιμένει πια, το ταξί θα φύγει. Η Υπηρεσία Υποστήριξης καλείται και ενημερώνεται ότι ο βοηθός δεν έχει φτάσει, παρόλο που το αίτημα για υποστήριξη έχει γίνει και έχει επιβεβαιωθεί

Ο ωφελούμενος είναι, φυσικά, απογοητευμένος. Ο πάροχος υπηρεσιών δεν έχει άλλη εξήγηση από το γεγονός ότι το αίτημα δεν έφτασε στον βοηθό και έτσι υπήρξε μόνο ανθρώπινο σφάλμα.

Τα εισιτήρια συναυλίας αγοράστηκαν μάταια και το ταξί έπρεπε να πληρωθεί ακόμη και αν δεν έγινε η διαδρομή.

Έτσι ο ωφελούμενος έχασε μια ωραία βραδιά στη συναυλία, ακούγοντας τα αγαπημένα του τραγούδια και ζημιώθηκε οικονομικά. Οι υπεύθυνοι της μονάδας στέγασης υποβάλλουν γραπτό παράπονο εκ μέρους του κατοίκου μέσω email στην Υποστηρικτική Υπηρεσία.

Αρχικά η Βοηθός Εξυπηρέτησης είπε «Απλώς πείτε μας τι συνέβη και ποιες προϋποθέσεις είχε ο ωφελούμενος για την συμμετοχή του στην εκδήλωση. Δεν πληρώνουμε για οικονομικές απώλειες, αλλά μπορούμε να επιτρέψουμε σε αυτόν τον ωφελούμενο να χρησιμοποιήσει τις ήδη πληρωμένες ώρες υποστήριξης.» Εκ μέρους του ωφελούμενου και σε συμφωνία μαζί του, οι υπεύθυνοι είπαν ότι αυτό δεν ήταν αρκετά καλή απάντηση και, αφού απειλούσε να απευθύνει το ζήτημα στο δημοτικό συμβούλιο, τελικά του επιστράφηκε το κόστος των εισιτηρίων συναυλίας και μια συγγνώμη για την απογοήτευση που υπέφερε ο ωφελούμενος.

## Δικαιώματα καταναλωτή στις κοινωνικές υπηρεσίες;

Τα τελευταία χρόνια, οι υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρία έχουν δει πολλές θετικές αλλαγές από την πλευρά των δικαιούχων. Αυτές οι αλλαγές οφείλονται στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, στην αποϊδρυματοποίηση και στην αύξηση της ελευθερίας στην επιλογή.

Οι προσωποκεντρικές υπηρεσίες σχεδιάζονται και αναπτύσσονται όλο και περισσότερο, ενώ ο δικαιούχος συμμετέχει στη διαδικασία σχεδιασμού. Παρέχονται δυνατότητες για μεγαλύτερη ελευθερία επιλογής, ενώ αναπτύσσονται περισσότεροι τρόποι για την επίτευξη αυτού του στόχου. Οι χρήστες των υπηρεσιών, όλο και πιο συχνά, είναι ενεργοί εταίροι ανάπτυξης υπηρεσιών και δεν περιορίζονται στον ρόλο του λήπτη των υπηρεσιών του συστήματος. Δίνοντας έμφαση στην ελευθερία επιλογής, οι χρήστες των υπηρεσιών αρχίζουν να θεωρούνται, ως ένα βαθμό, ως «καταναλωτές». Αυτό είναι κυρίως ένα θετικό βήμα.

Οι διάφορες χώρες αναπτύσσουν διαφορετικά μοντέλα για την ενίσχυση της ελευθερίας επιλογής. Η βασική αρχή είναι ότι οι πελάτες των κοινωνικών υπηρεσιών μπορούν να επιλέξουν για τον εαυτό τους τις υπηρεσίες που τους ταιριάζουν καλύτερα. Διάφοροι μηχανισμοί ελευθερίας επιλογής είναι, μεταξύ άλλων, τα δελτία εξυπηρέτησης και ο προσωπικός προϋπολογισμός. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο πελάτης των κοινωνικών υπηρεσιών δεν είναι μόνο πελάτης, αλλά και καταναλωτής στην ελεύθερη αγορά.

Όταν η ελευθερία επιλογής αυξάνεται και το κύρος του καταναλωτή γίνεται ισχυρότερο, είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η σχέση μεταξύ της υπηρεσίας που υποσχέθηκε ότι θα λάβει, τα δικαιώματα ενός πελάτη καθώς και η ανάγκη υποστήριξης της λήψης αποφάσεων.

Μπορούμε να θεωρήσουμε ότι είναι ένα καλό επίτευγμα το γεγονός ότι οι δικαιούχοι των κοινωνικών υπηρεσιών θεωρούνται κυρίως:

- Άνθρωποι με ανθρώπινα δικαιώματα
- Πολίτες με δικαιώματα πολιτών
- Πελάτες του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας που έχουν τα αντίστοιχα δικαιώματα

Εάν η ανάπτυξη της κοινωνικής πρόνοιας βασίζεται στα ανθρώπινα δικαιώματα, τότε δίνει σημασία στην εφαρμογή των δικαιωμάτων και αντιμετωπίζει τους ανθρώπους ως υποκείμενα αντί αντικείμενων.

### Προβλήματα που προκύπτουν:



- εάν οι υπηρεσίες οργανώνονται μέσω ανταγωνιστικής διαδικασίας δηλαδή υποβολής προσφορών όπου οι πελάτες των κοινωνικών υπηρεσιών δεν αποτελούν μέρος της διαδικασίας ή της σύμβασης. Κατά συνέπεια, συχνά δεν έχουν νομική προστασία εάν η ποιότητα των υπηρεσιών δεν ανταποκρίνεται στις προσωπικές ανάγκες του χρήστη υπηρεσιών.
- εάν το σύστημα δεν λαμβάνει υπόψη την ανάγκη υποστήριξης λήψης αποφάσεων· η ελευθερία επιλογής μπορεί να μην είναι εύκολα προσβάσιμη εάν δεν προσφέρεται η κατάλληλη υποστήριξη.
- αν οι άνθρωποι θεωρούνται αποκλειστικά καταναλωτές χωρίς δικαιώματα για την υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων, τότε αυτή η προσέγγιση μπορεί να καταλήξει στην απομόνωση του ατόμου χωρίς να του δοθεί η ευκαιρία να επωφεληθεί από τις υπηρεσίες, ειδικά εάν δεν υπάρχουν επαρκείς πάροχοι υπηρεσιών στην αγορά ή εάν η τιμή της υπηρεσίας έχει οριστεί κατά τρόπο που είτε είναι πολύ χαμηλό για να υποστηρίξει κάποιον ή δεν ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες του ατόμου.

### Ο καταναλωτισμός στις κοινωνικές υπηρεσίες μπορεί να είναι επιτυχής:

Εάν η ανάπτυξη της κοινωνικής πρόνοιας βασίζεται στα ανθρώπινα δικαιώματα, δίνει προσοχή στην εφαρμογή των δικαιωμάτων και αντιμετωπίζει τους ανθρώπους ως υποκείμενα αντί για αντικείμενα.

Προβλήματα και προκλήσεις που προκύπτουν:

- Το σύστημα αναπτύσσεται με βάση τα ανθρώπινα δικαιώματα και σέβεται τα ατομικά δικαιώματα
- Τα ατομικά προγράμματα πελατών καθοδηγούν τον προγραμματισμό των υπηρεσιών και την υποστήριξη, και το σύστημα είναι αρκετά ευέλικτο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πελάτη του
- Οι πελάτες λαμβάνουν το ποσό της υποστήριξης που χρειάζονται για τη λήψη αποφάσεων
- Υπάρχει ένα ευρύ φάσμα ποιοτικών παρόχων υπηρεσιών για να γίνει η καταλληλότερη επιλογή
- Η ελευθερία επιλογής δεν είναι περιορισμένη (δηλαδή περιορισμούς των πόρων ή περιορισμοί σε τι μπορεί κανείς να δαπανήσει χρησιμοποιώντας τον δικό του προϋπολογισμό)
- Οι πελάτες της κοινωνικής πρόνοιας έχουν πρόσβαση σε νομική προστασία, εάν οι υπηρεσίες ή η ποιότητά τους δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους ή εάν αισθάνονται ότι τα δικαιώματά τους παραβιάζονται
- Οι υπηρεσίες λαμβάνουν επίσης υπόψη τη ζωή του πελάτη στο σύνολό της, τα υποστηρικτικά δίκτυα και συμμετέχουν στην κοινωνία

### Είναι σημαντικό:

- οι δικαιούχοι έχουν αρκετές πληροφορίες και υποστήριξη για τη λήψη αποφάσεων ·

- οι πάροχοι υπηρεσιών να έχουν πραγματική βούληση και επιθυμία να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες προσαρμοσμένες στο άτομο και να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διοργανωτών υπηρεσιών, παρόχων υπηρεσιών και πελατών είναι διαφανής. Η παροχή υπηρεσιών βασίζεται σε ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα πελάτη που έχει δημιουργηθεί μαζί με τον πελάτη.
- ο πάροχος υπηρεσιών έχει το όραμα και τη διεύθυνση να αναπτύξει ένα σύστημα υπηρεσιών μαζί με τους πελάτες·
- οι δραστηριότητες των παρόχων υπηρεσιών παρακολουθούνται έτσι ώστε η ποιότητα να είναι όπως υποσχέθηκε και ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να περιορίσει την ελευθερία επιλογής του πελάτη·
- Οι ψηφιακές υπηρεσίες προσφέρουν ίσες ευκαιρίες και είναι εύχρηστες.
- η ασφάλεια των πληροφοριών του πελάτη είναι εγγυημένη, αλλά δεν περιορίζει τη συνολική υποστήριξη και εξυπηρέτηση.
- Η ενοποίηση μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών λειτουργεί καλά και, από την άποψη του πελάτη, χρησιμοποιείται η αρχή της μίας στάσης, έτσι οι επιλογές είναι εύκολο να γίνουν.
- Ο καταναλωτισμός ωφελεί πραγματικά τους πελάτες, δεν επηρεάζει την προστασία των δικαιωμάτων τους, τις υπηρεσίες τους, την υποστήριξη ή την επιρροή τους.
- ο πάροχος υπηρεσιών έχει όραμα και διευθυντή για την ανάπτυξη ενός συστήματος υπηρεσιών μαζί με τους πελάτες·
- οι δραστηριότητες των παρόχων υπηρεσιών παρακολουθούνται έτσι ώστε η ποιότητα να είναι όπως υποσχέθηκε και ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να περιορίσει την ελευθερία επιλογής του πελάτη·
- Οι ψηφιακές υπηρεσίες προσφέρουν ίσες ευκαιρίες και είναι εύχρηστες.
- η ασφάλεια των πληροφοριών του πελάτη είναι εγγυημένη, αλλά δεν περιορίζει τη συνολική υποστήριξη και εξυπηρέτηση.
- Η ενσωμάτωση μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών λειτουργεί καλά και, από την άποψη του πελάτη, χρησιμοποιείται η αρχή της μίας στάσης, επομένως οι επιλογές είναι εύκολο να
- Ο καταναλωτισμός ωφελεί πραγματικά τους πελάτες, δεν επηρεάζει την προστασία των δικαιωμάτων τους, τις υπηρεσίες τους, την υποστήριξη ή την επιρροή τους.

## Self-Directed Support & Service Vouchers: An overview

Ατομικός ρόλος  
ενός ατόμου με  
αναπηρία

Σκοποί και  
στόχοι

### Παραδοσιακές Υπηρεσίες

Ο ρόλος ενός  
χρήστη  
υπηρεσίας.

Οι άνθρωποι  
συχνά  
μπορούν να  
δηλώνουν ναί /  
όχι στις  
υπηρεσίες που  
προσφέρονται,  
αλλά δεν  
μπορούν να  
ελέγξουν τις  
λεπτομέρειες  
των υπηρεσιών  
τους ή  
μπορούν να  
έχουν κάποια  
επίδραση στα  
σχέδια των  
υπηρεσιών.

Οργάνωση  
υπηρεσιών.  
Πρώθηση και  
διατήρηση της  
λειτουργικής  
ικανότητας, της  
κοινωνικής  
ευημερίας, της  
ασφάλειας και  
της ένταξης  
ατόμων,  
οικογενειών και  
κοινοτήτων.

### Προσωπικοί Προυπολογισμοί, Αυτοκατευθυνόμε νη Υποστήριξη

Ο ρόλος ενός  
πολίτη, ενός  
χρήστη  
υπηρεσιών και  
ενός  
καταναλωτή.

Οι άνθρωποι  
έχουν  
δικαιώματα να  
χρησιμοποιούν  
τους πόρους με  
ευελιξία όταν  
σχεδιάζονται με  
τον σωστό  
τρόπο.

Να δώσει περισσότερο  
έλεγχο για το άτομο και  
για το χρήστη  
υπηρεσιών.

Να αυξηθεί η  
ελευθερία επιλογής  
του πελάτη, να  
βελτιωθεί η  
διαθεσιμότητα  
υπηρεσιών και να  
διαφοροποιηθεί η  
παραγωγή  
υπηρεσιών.

Οι πελάτες  
μπορούν να  
επηρεάσουν το  
περιεχόμενο της  
φροντίδας και των  
υπηρεσιών τους,  
να διατηρήσουν την  
ανεξαρτησία τους  
και να συνεχίσουν  
να είναι πλήρη μέλη  
της κοινωνίας καθ'  
'όλη τη διάρκεια των  
διαφορετικών  
φάσεων της ζωής  
τους.

### Κουπόνια Εξυπηρέτησης

Ο ρόλος ενός  
χρήστη  
υπηρεσιών και  
ενός  
καταναλωτή,  
ως αντικείμενο.  
Οι άνθρωποι  
μπορούν να  
επιλέξουν  
μεταξύ  
διαφορετικών  
επιλογών.

Να αυξηθεί η  
ελευθερία  
επιλογής του  
πελάτη, να  
βελτιωθεί η  
διαθεσιμότητα  
υπηρεσιών και  
να  
διαφοροποιηθε  
ί η παραγωγή  
υπηρεσιών.

Να βελτιωθεί η  
διαθεσιμότητα  
υπηρεσιών, να  
μειωθούν οι  
ουρές, να  
διαφοροποιηθε  
ί η παροχή  
υπηρεσιών και  
να προωθηθεί  
η συνεργασία  
μεταξύ δήμων  
και ιδιωτικών  
φορέων  
παροχής  
υπηρεσιών.

### Δημόσιες συμβάσεις και διαγωνισμοί

Ο ρόλος ενός  
χρήστη  
υπηρεσίας, ως  
λήπτη  
υπηρεσιών  
χωρίς ισχύ.

Μερικοί  
άνθρωποι,  
ειδικά σε  
ιδρύματα, δεν  
έχουν  
δικαιώματα των  
καταναλωτών  
ούτε  
επηρεάζουν τις  
δικές τους  
υπηρεσίες ή  
υποστήριξη.

Να οργανώσει  
τις υπηρεσίες  
και τις  
διαδικασίες  
σύναψης  
δημοσίων  
συμβάσεων  
που διεξάγονται  
σύμφωνα με  
την εθνική  
νομοθεσία περί  
δημοσίων  
συμβάσεων και  
τις οδηγίες για  
τις δημόσιες  
συμβάσεις της  
Ευρωπαϊκής  
Ένωσης.

Αποτελεσματικό  
ς διαγωνισμός  
και αμερόληπτη  
μεταχείριση των  
προσφερόντων.  
Εξοικονομήστε  
έξοδα.

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| <p>Συμβατικές ή νομικές συμφωνίες</p> <p>Ατομικά δικαιώματα ενός ατόμου με αναπηρία</p> <p>Τι είδους υπηρεσίες;</p> <p>Ερωτήματα που πρέπει να τεθούν - πράγματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη.</p> | <p><b>Παραδοσιακές Υπηρεσίες</b></p> <p>Η σύμβαση συνάπτεται μεταξύ της αρχής και του παρόχου υπηρεσιών.</p> <p>Δικαιώματα ενός χρήστη υπηρεσίας.</p> <p>Για παράδειγμα:<br/>- Υπηρεσίες στέγασης</p> <p>Ποιος είναι ο ρόλος των παραδοσιακών υπηρεσιών στο μέλλον;</p> | <p><b>Προσωπικοί Προϋπολογισμοί, Αυτοκατευθυνόμενη Υποστήριξη</b></p> <p>Οι νομικές σχέσεις μεταξύ της αρχής, του παρόχου υπηρεσιών και του πελάτη.</p> <p>Με βάση τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ενεργό ιδιότητα του πολίτη. Η φροντίδα και η υποστήριξη πρέπει να σχεδιάζονται και να παρέχονται με τρόπο που να προωθεί την επιλογή και έλεγχο.</p> <p>Υπηρεσίες που υποστηρίζουν την υπηκοότητα.</p> <p>Πολιτισμικές και συστημικές αλλαγές απαιτούν υποστήριξη για να είναι αποτελεσματικές στην εφαρμογή τους.</p> <p>Το υποστηριζόμενο άτομο πρέπει να λάβει την βοήθεια που χρειάζεται για να κάνει μια ενημερωμένη επιλογή.</p> | <p><b>Κουπόνια Εξυπηρέτησης</b></p> <p>Οι νομικές σχέσεις μεταξύ της αρχής, του παρόχου υπηρεσιών και του πελάτη.</p> <p>Δικαιώματα καταναλωτή. Τρόπος επιλογής και χρήσης κοινωνικών και υγειονομικών υπηρεσιών. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την προμήθεια συγκεκριμένου στοιχείου ή υπηρεσίας. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει τον πάροχο υπηρεσιών με βάση τις δικές του προτιμήσεις και ανάγκες.</p> <p>Για παράδειγμα:<br/>- Υπηρεσίες στέγασης<br/>- Προσωπική βοήθεια</p> <p>Είναι η αξιοπιστία των κουπονιών εξυπηρέτησης αρκετή για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του ατόμου; Υπάρχουν αρκετοί παροχείς υπηρεσιών;</p> | <p><b>Δημόσιες συμβάσεις και διαγωνισμοί</b></p> <p>Η σύμβαση συνάπτεται μεταξύ της αρχής και του παρόχου υπηρεσιών. Ο χρήστης υπηρεσιών δεν είναι συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβαση.</p> <p>Ορισμένες υποχρεώσεις για τις αρχές στις οποίες πρέπει να ακούγεται το άτομο με αναπηρία κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, αλλά το άτομο δεν έχει το δικαίωμα να διαμαρτυρηθεί για τη διαδικασία υποβολής προσφορών.</p> <p>Για παράδειγμα:<br/>- Υπηρεσίες στέγασης<br/>- Προσωπική βοήθεια<br/>- Υπηρεσίες Αποκατάστασης</p> <p>Υπάρχουν πολλές κακές εμπειρίες σε πολλές χώρες. Οι ωφελούμενοι δεν εμπλέκονται σε αποφάσεις που αφορούν την ζωή τους και τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, δεν έχουν νομική προστασία και επομένως το μοντέλο αυτό δεν ευθυγραμμίζει με την σύμβαση του ΟΗΕ.</p> |
|---|---|---|---|--|

## Αναφορές

- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). General Comment No 1, Article 12: Equal recognition before the law, CRPD/C/GC/1, (Adopted 11 April 2014). Available at: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>
- United Nations General Assembly. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. Available at: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- Palacios, A. (2008). El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: Cinca. Available at: <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>
- Loeffler, E., & Bovaird, T. (2017). From participation to co-production: Widening and Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes. In E. Ongaro, & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 403-423). London.
- Bach, M., Kerzner, L. (2010). A New Paradigm for Protecting Autonomy and the Right to Legal Capacity Advancing Substantive Equality for Persons with Disabilities through Law, Policy and Practice. Toronto: Law Commission of Ontario. Available at: [http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm\\_protecting\\_autonomy.pdf](http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm_protecting_autonomy.pdf)
- Giertz, L., 2018. Guardianship for Adults with Intellectual Disabilities: Accountant, Advocate or 'Family' Member?. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), pp.256–265. <https://doi.org/10.16993/sjdr.40>
- Gooding P. (2013). Supported Decision-Making: A Rights-Based Disability Concept and its Implications for Mental Health. *Psychiatry, psychology and law*, 20:3, p. 431-451. <https://doi.org/10.1080/13218719.2012.711683>
- Inclusion International. (2014). *Independent But Not Alone: A Global Report On The Right To Decide*. Available at: <https://inclusion-international.org/wp-content/uploads/2014/06/Independent-But-Not-Along.pdf>
- Millar, D. (2013). Guardianship Alternatives: Their Use Affirms Self-Determination of Individuals with Intellectual Disabilities. *Education and training in autism and developmental disabilities*, 48(3), 291-305.
- Arstein-Kerslake, A. (2016). Legal capacity and supported decision-making: Respecting rights and empowering people. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2818153>
- Arstein-Kerslake, A. (2016). An empowering dependency: Exploring support for the exercise of legal capacity. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 18 (1), 77–92. <https://doi.org/10.1080/15017419.2014.941926>
- Bigby, C., Whiteside, M., & Douglas, J. (2019). Providing support for decision making to adults with intellectual disabilities: Perspectives of family members and workers in disability support services. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 44 (4), 396–409.
- Gooding, P. (2015). Navigating the 'flashing amber lights' of the right to legal capacity in the United Nations convention of the rights of persons with disabilities: Responding to major concerns. *Human Rights Law Review*, 15 (1), 45–71. <https://doi.org/10.1093/hrlr/ngu045>

- Stainton, T. (2016). Supported decision-making in Canada: principles, policy, and practice. *Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities*, 3(1), 1-11.  
<https://doi.org/10.1080/23297018.2015.1063447>
- Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities. (2017). Report on legal capacity and supported decision-making, A/HRC/37/56 (Adopted 17 December 2017). Available at:  
<https://undocs.org/en/A/HRC/37/56>
- Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities (2016). Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities, A/HRC/34/58 (Adopted 20 December 2016). Available at:  
<https://undocs.org/en/A/HRC/34/58>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2011). Concluding observations on the initial report of Spain, CRPD/C/ESP/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). Concluding observations on the initial report of Belgium, CRPD/C/BEL/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/BEL/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2017). Concluding observations on the initial report of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, CRPD/C/GBR/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/GBR/CO/1>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). Concluding observations on the combined second and third periodic reports of Spain, CRPD/C/ESP/CO/2-3. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/2-3>
- Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). Concluding observations on the initial report of Greece, CRPD/C/GRC/CO/1. Available at:  
<https://undocs.org/en/CRPD/C/GRC/CO/1>
- Browning, M., Bigby, C. & Douglas, J. (2020). A process of decision-making support: Exploring supported decision-making practice in Canada. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*.  
<https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>
- Canadian Association for Community Living (2014). A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. The Working Group on Legal Capacity and Supported Decision Making. Available at:  
<https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>
- Martínez de Aguirre, C. (2014). *El tratamiento jurídico de la discapacidad psíquica: reflexiones para una reforma legal* (1ª ed.). Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi
- Mental Health Europe & European Network of National Human Rights Institutions. (2020). Implementing supported decisions-making: Developments across Europe and the role of National Human Rights Institutions. ENNHRI & MHE. Available at:  
<https://www.mhe-sme.org/wp-content/uploads/2020/06/Report-ENNHRI-and-MHE-Implementing-supported-decision-making.pdf>
- Navas Macho, P., Gómez Sánchez, L. E., Verdugo M.A., Schalock, R.L. (2012). Derechos de las personas con discapacidad intelectual: implicaciones de la convención de naciones unidas, *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, Vol. 43(3) Núm. 243, 7-28.

Porxas, M. A., (2020), De la incapacitació al suport a la presa de decisions: Anàlisi de l'estat de la qüestió i proposta per un ordenament civil català respectuós amb els drets humans en el context de la reforma estatal, Barcelona, Espanya: Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Available at:

<http://cejfe.gencat.cat/ca/recerca/catalog/crono/2020/incapacitacio-decisiones/>

Ribot Igualada, J. (2012). L'assistència: abast i limitacions de la nova institució. Dins Qüestions actuals del dret català de la persona i de la família (1<sup>a</sup> Ed., p.49-105). Girona: Documenta Universitària.

Seoane Rodríguez, J.A., Álvarez Lata, N. (2010). El proceso de toma de decisiones de la persona con discapacidad: una revisión de los modelos de representación y guarda a la luz de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Derecho privado y Constitución, 4, 11-66.

The National Safeguarding Committee. (2017). Review of current practice in the use of wardship for adults in Ireland. Available at:

<https://www.lenus.ie/handle/10147/624083>

European Centre for the Development of vocational Training (CEDEFOP). Common European Framework of Reference: Self-assessment grids. Download Available at:

[https://www.cedefop.europa.eu/files/europass\\_-\\_european\\_language\\_levels\\_-\\_self\\_assessment\\_grid.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/europass_-_european_language_levels_-_self_assessment_grid.pdf)

Turnpenny, A., Petri, G., Finn, A., Beadle-Brown, J., Nyman, M. (2017). Mapping And Understanding Exclusion: Institutional, Coercive And Community-Based Services And Practices Across Europe. Mental Health Europe. Available at:

<https://www.mhe-sme.org/mapping-exclusion/>

Hordacre, A.L. (2016). Understanding everyday money skills for young people with disabilities. Flinders University Australian Industrial Transformation Institute. Available at:

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25721.47206>

Beadle-Brown, J., Mansell, J., Cambridge, P., Milne, A. and Whelton, B. (2010), Adult Protection of People with Intellectual Disabilities: Incidence, Nature and Responses. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 23: 573-584. Available at:

<https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2010.00561.x>

Craft, A. ACTing against abuse, (Leaflet). Available at:

[https://www.surreycc.gov.uk/data/assets/pdf\\_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf](https://www.surreycc.gov.uk/data/assets/pdf_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf)

Mithaug, D.E., Mithaug, D.K., Agran, M., Martin, J.E., Wehmeyer, M.L. (Eds). (2003). Self-Determined Learning Theory: Construction, Verification and Evaluation. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: New Jersey.

Raley, S. K., Shogren, K. A., & McDonald, A. (2018). How to Implement the Self-Determined Learning Model of Instruction in Inclusive General Education Classrooms. TEACHING Exceptional Children, 51(1), 62–71.

<https://doi.org/10.1177/0040059918790236>

Shogren, K. A., Wehmeyer, M. L., Burke, K. M., & Palmer, S. B. (2017). The Self-Determination Learning Model of Instruction: Teacher's Guide. Lawrence, KS: Kansas University Center on Developmental Disabilities.

Diamond, A. (2013). Executive Functions. Annual Review of Psychology, 64, 135–168. Available at:

<http://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143750>

Dalley, G., Gilhooly, M., Gilhooly, K., Harries, P., Levi, M. (2017). Financial abuse of people lacking mental capacity, Institute of environment, Health Societies, Brunel University London. Available at: <http://www.mentalcapacitylawandpolicy.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Financial-Abuse-of-People-lacking-mental-capacity.pdf>

Dalley, G., Gilhooly, M.L., Gilhooly, K., Levi, M. and Harries, P. (2017). Researching the financial abuse of individuals lacking mental capacity, The Journal of Adult Protection, Vol. 19 No. 6, pp. 394-405. Available at: <https://doi.org/10.1108/JAP-05-2017-0022>





## ΣΥΜΦΩΝΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΗΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Τι είναι η υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων;

Η υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων (ΥΛΑ) είναι μια διαδικασία που βοηθά το άτομο να λάβει τις δικές του αποφάσεις με βάση τις επιθυμίες και τις επιλογές του, υποστηριζόμενο από άλλο άτομο.

Οι αποφάσεις μπορούν να αφορούν διαφορετικά πράγματα, για παράδειγμα, να αποφασίσουν να αγοράσουν κάτι χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, να διαχειριστούν τις αποταμιεύσεις σας ή να αποφασίσουν μεταξύ δύο ιατρικών θεραπειών που προσφέρει ο γιατρός.

Στο σύμφωνο υποστηριζόμενης λήψης αποφάσεων επιλέγετε κάποιον που εμπιστεύεστε (ονομάζεται "υποστηρικτής") για να σας βοηθήσει να λάβετε πληροφορίες που χρειάζεστε για να λάβετε την καλύτερη απόφαση, να σκεφτείτε τις διαφορετικές επιλογές που έχετε, να κατανοήσετε τα καλά και τα κακά πράγματα των επιλογών σας και να πείτε σε άλλους ανθρώπους για τις αποφάσεις σας.

### Το Σύμφωνο

- ✓ Αυτό το έγγραφο σας επιτρέπει να επιλέξετε ένα άτομο που θα σας βοηθήσει να λάβετε αποφάσεις. Αυτό το άτομο ονομάζεται «υποστηρικτής».
- ✓ Θα πρέπει επίσης να επιλέξετε ένα άλλο άτομο, τον «**διαμεσολαβητή**». Ο «**διαμεσολαβητής**» είναι ένα άτομο που σας βοηθά να ελέγξετε ότι η Συμφωνία λειτουργεί όπως εσείς επιθυμείτε και σας υποστηρίζει στη λήψη αποφάσεων. Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με τον υποστηρικτή, μπορείτε να ζητήσετε από τον διαμεσολαβητή να μιλήσετε για αυτό. Μαζί μπορείτε να κάνετε τα πράγματα καλύτερα και ίσως ακόμη και να αντικαταστήσετε τον υποστηρικτή ή να σταματήσετε τη συμφωνία.
- ✓ Σε αυτό το έγγραφο περιγράφετε **τα πράγματα στη ζωή σας όπου χρειάζεστε υποστήριξη για να λάβετε αποφάσεις.**

- Καταλαβαίνω τι είναι η υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων και ποια είναι η συμφωνία για την παροχή αυτής της υπηρεσίας υποστήριξης σε μένα.
- Λέω εδώ ότι χρειάζομαι και θέλω αυτό το είδος υποστήριξης να παρέχεται σε ορισμένους τομείς της ζωής μου

### Για αυτούς τους λόγους:

- Συμφωνώ ότι το ακόλουθο άτομο θα είναι ο Υποστηρικτής μου:

- Θέλω να επιτρέψω στον Υποστηρικτή μου να με βοηθήσει με:

### ΠΩΣ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΜΟΥ

Συγκεκριμένα, θέλω:



---

---

---

---

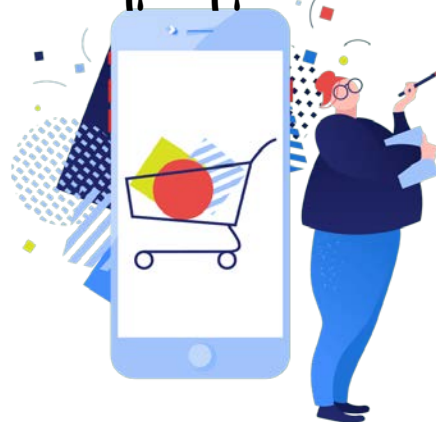
---

---

## ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΟΥ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ.

(π.χ.: όταν αγοράζω πράγματα από ένα κατάστημα ή μέσω του Διαδικτύου).

Συγκεκριμένα, θέλω:



---

---

---

---

## ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΜΟΥ

Συγκεκριμένα, θέλω:



---

---

---

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Ο υποστηρικτής μου δεν επιτρέπεται να λαμβάνει αποφάσεις για μένα, απλώς για να με υποστηρίξει για να με βοηθήσει να παίρνω τις αποφάσεις.
- Για να με βοηθήσει στις αποφάσεις μου, θέλω ο υποστηρικτής μου να με:
- Βοηθήσει να λάβω τις πληροφορίες που χρειάζομαι για να πάρω καλές αποφάσεις
- Βοηθήσει να κατανοήσω τις επιλογές μου, ώστε να μπορώ να αποφασίσω
- Βοηθήσει να ενημερώσω τους άλλους για τις αποφάσεις μου.

- Συμφωνώ ότι το ακόλουθο άτομο θα είναι ο **Διαμεσολαβητής** μου:

- Συγκεκριμένα, θέλω να επιτρέψω στον διαμεσολαβητή να με βοηθήσει με τα εξής:

να βρω έναν υποστηρικτή που μου αρέσει



να καταλάβω πώς λειτουργεί το Σύμφωνο



να είμαι ικανοποιημένος/η με τον υποστηρικτή μου



να ελέγξω αν η συμφωνία είναι καλή και είμαι χαρούμενος/η με αυτή



να αλλάξω την συμφωνία αν χρειάζεται



να επιβεβαιώσει το τέλος της συμφωνίας



- Αυτή η συμφωνία ξεκινά σήμερα και θα συνεχιστεί για Χ ακόμη μήνες.
- Αντίγραφα αυτού του εγγράφου θα δοθούν στο υποστηριζόμενο άτομο, τον υποστηρικτή και τον διαμεσολαβητή..
- Συμφωνώ να ενεργώ ως υποστηρικτής.
- (υπογραφή του υποστηρικτή) (έντυπο όνομα του υποστηρικτή)

- 
- Συμφωνώ να ενεργώ ως διαμεσολαβητής.  
(υπογραφή του διαμεσολαβητή) (έντυπο όνομα του διαμεσολαβητή)

- 
- Υπογραφή
  - (υπογραφή του υποστηριζόμενου ατόμου) (έντυπο όνομα του υποστηριζόμενου ατόμου)

Υπογράφηκε στις:

(τόπος)

(Ημερομηνία):

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



support  
FUNDACIÓ TUTELAR GIRONA

Inclusió social i suport en la presa de decisions  
Social inclusion and supported decision making



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της έκδοσης δεν αποτελεί έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Το έργο I-DECIDE Supported Decision Making using Digital, Literacy & Numeracy Skills 2017-1-ES01-KA204-038185 από το [I-DECIDE Project Partnership](#) υπόκειται στη διεθνή άδεια [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International](#) που δημιουργήθηκε για το έργο και διατίθεται στη διεύθυνση <https://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>

