

Ενότητα 5

Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών
Διαφορών (ΕΕΔ) & Ηλεκτρονική Επίλυση
Διαφορών (ΗΕΔ)

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ:



Οι πληροφορίες και οι απόψεις που περιέχονται στην παρούσα δημοσίευση είναι εκείνες του συντάκτη ή των συντακτών και δεν αντικατοπτρίζουν κατ' ανάγκη την επίσημη γνώμη της Επιτροπής. Η Επιτροπή δεν εγγυάται την ακρίβεια των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην παρούσα δημοσίευση. Ούτε η Επιτροπή ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο που ενεργεί εξ ονόματος της Επιτροπής μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτές.

Το παρόν έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό και δεν αποτελεί τυπική ερμηνεία του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου, ούτε μπορεί να παράσχει ολοκληρωμένες ή πλήρεις νομικές συμβουλές. Δεν προτίθεται να αντικαταστήσει τις επαγγελματικές νομικές συμβουλές για συγκεκριμένα θέματα.

Οι αναγνώστες θα πρέπει επίσης να θυμούνται ότι η ενωσιακή και η εθνική νομοθεσία επικαιροποιούνται συνεχώς: κάθε έντυπη έκδοση των ενοτήτων θα πρέπει να ελέγχεται με βάση πιθανές επικαιροποιήσεις στον δικτυακό τόπο www.consumerlawready.eu.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

Contents

I. Τι είναι η Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ);	10
II. Τι είναι ο φορέας ΕΕΔ;	11
III. Ποιες είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν οι φορείς ΕΕΔ;	12
IV. Ποια είναι τα διάφορα μοντέλα ΕΕΔ;	13
V. Επηρεάζει το σε ποια χώρα ή σε ποιον τομέα συνίσταται η διαφορά;	15
VI. Ποιες είναι οι δικές σας νομικές υποχρεώσεις σε σχέση με την ΕΕΔ; 	15
VII. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείτε να επιλύσετε - Πως χρησιμοποιείτε την ΕΕΔ 	16
VIII. Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις - Τι είναι η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ);	17
IX. Διεξάγετε ηλεκτρονικό εμπόριο - Τι υποχρεώσεις έχετε για την Πλατφόρμα ΗΕΔ;	19
X. Προκύπτει διαφορά, με πελάτη που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονική αγορά, την οποία δεν μπορείτε να επιλύσετε, - Πως λειτουργεί η Πλατφόρμα ΗΕΔ	20

«Όταν οι έμποροι με ενημερώνουν με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο, ενισχύεται η εμπιστοσύνη μου σε αυτούς και στην αγορά»

Καταναλωτής

« Η ξεκάθαρη και κατανοητή πληροφόρηση πριν πραγματοποιήσω μια αγορά με βοηθά να λάβω σωστές αποφάσεις για το κατά πόσο πραγματικά θέλω τα συγκεκριμένα προϊόντα»

Καταναλωτής

«Διασφαλίζοντας ότι όλοι οι έμποροι συμμορφώνονται με την υποχρέωσή τους να ενημερώνουν τους πελάτες τους με σαφή και κατανοητό τρόπο εξισορροπούνται οι δυνάμεις της αγοράς»

MME

Εισαγωγή

Αγαπητέ επιχειρηματία,

Αυτό το εγχειρίδιο αποτελεί μέρος του έργου (project) «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» (Consumer Law Ready project) το οποίο απευθύνεται ειδικά στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που αλληλοεπιδρούν με τους καταναλωτές.

Το Consumer Law Ready είναι ένα πανευρωπαϊκό project το οποίο διαχειρίζεται η EUROCHAMBRES (Ένωση Ευρωπαϊκών Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων), σε κοινοπραξία με την BEUC (Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών) και τη SMEunited (τη φωνή των ΜΜΕ στην Ευρώπη). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στόχος του project είναι να σας βοηθήσει να συμμορφωθείτε με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

Το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών αποτελείται από διάφορες νομοθετικές πράξεις που έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση κατά τα τελευταία 25 έτη και έχουν μεταφερθεί από κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό τους δίκαιο. Το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του για να ελέγξει κατά πόσον οι κανόνες εξακολουθούν να είναι κατάλληλοι για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Το αποτέλεσμα ήταν συνολικά θετικό¹. Το βασικό συμπέρασμα ήταν ότι οι αρχές πρέπει να εφαρμόσουν καλύτερα τους υφιστάμενους κανόνες οι οποίοι πρέπει να γνωστοποιηθούν ευρύτερα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές. Το project Consumer Law Ready αποσκοπεί στην ενίσχυση των γνώσεων των εμπόρων, ιδίως των ΜΜΕ, όσον αφορά τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις αντίστοιχες νομικές υποχρεώσεις τους.

Το Εγχειρίδιο αποτελείται από πέντε ενότητες. Κάθε ενότητα σχετίζεται με μια συγκεκριμένη θεματική του δικαίου του καταναλωτή της Ε.Ε:

- Ενότητα 1 σχετίζεται με τους κανόνες που αφορούν τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης,
- Ενότητα 2 παρουσιάζει τους κανόνες που αφορούν το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός καταστήματος
- Ενότητα 3 επικεντρώνεται στα επανορθωτικά μέτρα που πρέπει να παρέχουν οι έμποροι στην περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη σύμβαση
- Ενότητα 4 εστιάζει στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και στις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων
- Ενότητα 5 παρουσιάζει την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (HEΔ), μια επίσημη ιστοσελίδα που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους.

¹ Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση, τα πορίσματά της και τις επακόλουθες ενέργειες μπορείτε να βρείτε στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί μόνο ένα μέρος από το εκπαιδευτικό υλικό που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος «Consumer Law Ready». Ο δικτυακός τόπος consumerlawready.eu περιέχει και άλλα εργαλεία μάθησης, όπως βίντεο, κουίζ και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείτε να αποκτήσετε πιστοποιητικό. Μπορείτε επίσης να συνδεθείτε με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ.

Η Ενότητα 5 του Εγχειριδίου στοχεύει στο να σας βοηθήσει να εξοικειωθείτε με την ΕΕΔ (Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών) και την ΗΕΔ (Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών). Παρουσιάζει τι είναι η ΕΕΔ, τι είναι ο φορέας ΕΕΔ, ποιες είναι οι νομικές υποχρεώσεις σας αναφορικά με την ΕΕΔ και πώς να χρησιμοποιήσετε την ΕΕΔ. Εξηγεί επίσης, τι είναι η ΗΕΔ (Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών), ποιες είναι οι νομικές σας υποχρεώσεις αναφορικά με την ΗΕΔ και πώς να χρησιμοποιήσετε την ΗΕΔ. Σας δίνει συμβουλές για να διευκολύνει τη συμμόρφωσή σας με τον νόμο.

Η Ενότητα παρουσιάζει τις ΕΕΔ/ΗΕΔ όπως ορίζεται από την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ καθώς και τον Κανονισμό αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ

Ελπίζουμε ότι θα βρείτε τις πληροφορίες αυτού του Εγχειριδίου χρήσιμες.

Παραδείγματα

Παράδειγμα 1, (εθνικό επίπεδο)

Πελάτης αγόρασε έναν φορητό υπολογιστή (laptop) από το κατάστημά σας, και το επιστρέφει μετά από κάποιες μέρες ισχυριζόμενος ότι δεν λειτουργεί και ζητώντας την επιστροφή των χρημάτων του. Παρ' ότι ο φορητός υπολογιστής δεν λειτουργεί σωστά τώρα, εσείς δεν πιστεύετε ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό τη στιγμή της αγοράς.

Παράδειγμα 1, (ηλεκτρονική (online) συναλλαγή)

Πελάτης από γειτονικό κράτος αγοράζει έναν φορητό υπολογιστή από την ιστοσελίδα σας. Μερικές μέρες μετά την παράδοσή του, σας στέλνει ένα e-mail ισχυριζόμενος ότι δεν λειτουργεί και ζητώντας να του επιστρέψετε τα χρήματα που σας κατέβαλε. Εσείς δεν πιστεύετε ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό κατά την παράδοσή του.

Παράδειγμα 2

Το κατάστημα σας πουλά έπιπλα, έργα τέχνης και άλλα είδη εσωτερικής διακόσμησης υψηλής ποιότητας. Μία πελάτισσα δεν είναι ικανοποιημένη με την ποιότητα ενός προϊόντος που της πουλήσατε και ζητά έκπτωση. Εσείς διαφωνείτε.

Παράδειγμα 3

Το εστιατόριό σας, που πρόσφατα εγκαινιάσατε, έχει προωθηθεί στα μέσα, διαφημίζοντας ότι με κάθε δείπνο κατά την πρώτη εβδομάδα λειτουργίας θα δίνεται δωρεάν ένα μπουκάλι σαμπάνιας. Ωστόσο, πριν τελειώσει η εβδομάδα, η σαμπάνια τελείωσε και δεν σας έχει παραδοθεί ακόμη η νέα παραγγελία. Ένας από τους πελάτες που δεν του προσφέρθηκε το μπουκάλι σαμπάνιας παραπονιέται καθώς νιώθει εξαπατημένος.

Σε κάθε ένα από τα παραπάνω σενάρια, έχετε μία διαφορά με πελάτη που ενδεχομένως δεν μπορείτε να επιλύσετε απευθείας μαζί του. Ίσως ο πελάτης να νιώσει ότι του συμπεριφερθήκατε άδικα και να μην ξαναγοράσει από το κατάστημα ή την ιστοσελίδα σας. Ίσως ο πελάτης να αναρτήσει ηλεκτρονικά μια αρνητική κριτική που θα επηρεάσει αρνητικά την επιχείρησή σας. Ίσως ο πελάτης να σας πάει στα δικαστήρια κάτι που είναι χρονοβόρο, ακριβό και επιβλαβές για τη φήμη σας.

Τι μπορεί να γίνει;

Προφανώς, το καλύτερο θα ήταν να είχε εξ' αρχής αποφευχθεί η διένεξη.

Η επόμενη καλύτερη λύση, σε περίπτωση που προκύψει διαφορά, είναι να την επιλύσετε απευθείας με τον πελάτη σας.

Αν κάποια άμεση λύση δεν μπορεί να βρεθεί, η δικαστική οδός μπορεί να είναι μια επιλογή, αλλά όπως σημειώθηκε παραπάνω, μπορεί να είναι δαπανηρή και χρονοβόρα. Επιπλέον, αν ο πελάτης σας βρίσκεται σε διαφορετικό Κράτος

της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό δίκαιο μπορεί να επιτρέψει στον πελάτη να ασκήσει αγωγή στην χώρα του /της², κάτι που διογκώνει την τλαιπωρία και το κόστος για εσάς τον έμπορο.

Ευτυχώς, υπάρχει καλύτερη λύση: η Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών.

Σε αυτήν την ενότητα θα συζητήσουμε για την:

Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ) & την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)

- **Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ)** είναι μία εξωδικαστική διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ των πελατών σας και εσάς του εμπόρου, με την βοήθεια ενός φορέα ΕΕΔ³.
- **Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)** είναι όταν η ΕΕΔ διενεργείται ηλεκτρονικά. Η πλατφόρμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που βρίσκεται στην δικτυακή πύλη της ΕΕ διευκολύνει την ΗΕΔ μεταξύ των ηλεκτρονικών σας πελατών και εσάς του εμπόρου.

Αυτή η ενότητα θα απαντήσει τις παρακάτω 10 ερωτήσεις:

1. Τι είναι η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ); (I)
2. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της ΕΕΔ; (I)
3. Τι είναι ο φορέας ΕΕΔ; (II)
4. Ποιες είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι φορείς ΕΕΔ; (III)
5. Ποιες είναι οι τεχνικές που χρησιμοποιούν οι φορείς ΕΕΔ για να επιλύσουν διαφορές; (IV)
6. Πως λειτουργεί η ΕΕΔ στη χώρα σας και στον επαγγελματικό σας κλάδο; (V)
7. Πως μπορείτε να βρείτε έναν φορέα ΕΕΔ για τον επιχειρηματικό σας κλάδο; (V)
8. Ποιες είναι οι δικές σας νομικές υποχρεώσεις σε σχέση με την ΕΕΔ; (VI)
9. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείτε να επιλύσετε - Πως χρησιμοποιείτε την ΕΕΔ; (VII)
10. Όταν δραστηριοποιήστε στο ηλεκτρονικό εμπόριο – πως χρησιμοποιείτε την ΗΕΔ; (VIII-X)

² Δες και την Ενότητα 1 για τις Υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης (το κεφάλαιο για τις διασυνοριακές πωλήσεις: τι συμβαίνει όταν προσφέρω τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μου σε καταναλωτές εκτός της χώρας μου;)

³ Σε όλη την ενότητα όπου γίνεται αναφορά σε φορέα ΕΕΔ, εννοείται ο φορέας ΕΕΔ που συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις της Οδηγίας της ΕΕ και συνεπώς κοινοποιείται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ενότητα I – Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ)

I. Τι είναι η Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ);

Εναλλακτική Επίλυση καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ), ή όπως συχνά αποκαλείται «**εξωδικαστική επίλυση διαφορών**» είναι η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων χωρίς προσφυγή στα δικαστήρια. Προϋποθέτει τη χρήση ενός φορέα ΕΕΔ ο οποίος είναι ένας αμερόληπτος φορέας που κάνει χρήση τεχνικών επίλυσης διαφορών που μπορεί να περιλαμβάνουν τη διαμεσολάβηση, τη διαιτησία ή μεικτές μεθόδους.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό δίκαιο, η ΕΕΔ μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε διαφορά που προκύπτει από μία σύμβαση μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή, ανεξάρτητα αν το προϊόν αγοράστηκε ηλεκτρονικά ή όχι ή αν εσείς και ο πελάτης σας κατοικείται στο ίδιο ή σε διαφορετικά κράτη της ΕΕ.



Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της ΕΕΔ;

Η ΕΕΔ είναι εύκολη στη χρήση

Έχει σχεδιασθεί να είναι εύκολη στη χρήση και είναι γενικά λιγότερο τυπική από ότι η διαδικασία στα δικαστήρια.

Η ΕΕΔ διεξάγεται με αμεροληψία

Συμμορφώνεται με κάποιες ελάχιστες απαιτήσεις αμεροληψίας ώστε εσείς και οι πελάτες σας να γνωρίζετε ότι η διαδικασία είναι δίκαιη.

Η ΕΕΔ είναι λιγότερο δαπανηρή σε σύγκριση με τα δικαστήρια

Η ΕΕΔ είναι αποτελεσματική

Διαφορά που παραπέμπεται στην ΕΕΔ επιλύεται, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων, εντός 90 ημερών.

Η ΕΕΔ προωθεί την καλή θέληση

Η χρήση της ΕΕΔ θα εκληφθεί ως δείγμα καλής θέλησης από τους πελάτες σας και δέσμευσης για μια δίκαιη αντιμετώπιση και καλή εξυπηρέτηση πελατών.

Η ΕΕΔ είναι ιδιωτική

Σε αντίθεση με τα δικαστήρια, η ΕΕΔ δεν διεξάγεται δημόσια, ελαχιστοποιώντας έτσι τον κίνδυνο να βλαφθεί η φήμη του εμπόρου από μια διένεξη.

Η ΕΕΔ είναι ευέλικτη

Η χρήση της ΕΕΔ, μπορεί να οδηγήσει σε πρακτικές λύσεις που μπορεί να θεωρηθούν από εσάς και τον πελάτη σας ως πιο βολικές, συμφέρουσες σε σχέση με αυτές που ορίζει ο νόμος ή επιβάλλει ένα δικαστήριο.

Θυμάστε το παράδειγμα της εισαγωγής;

Πελάτης από γειτονικό Κράτος αγοράζει έναν φορητό υπολογιστή από την ιστοσελίδα σας. Μερικές μέρες μετά την παράδοσή του, σας γράφει ένα e-mail ισχυριζόμενος ότι δεν λειτουργεί και ζητώντας να του επιστρέψετε τα χρήματα που σας κατέβαλλε. Εσείς δεν θεωρείτε ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό κατά την παράδοσή του.

Απλή λύση- Η συμβουλή μας

Η διαφορά αυτή μπορεί να παραπεμφθεί στην ΕΕΔ. Ο φορέας ΕΕΔ που θα επιλεγεί θα ακούσει και τις δύο πλευρές και θα προτείνει μια λύση. Δεν είναι ανάγκη να προσλάβετε δικηγόρο. Ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να αποφασίσει υπέρ σας ή υπέρ του καταναλωτή ή μπορεί να προτείνει μια συμβιβαστική λύση που θεωρείται δίκαιη και για τις δύο πλευρές: π.χ. μπορεί να συμφωνήσετε στην επιστροφή του υπολογιστή ή να επιδιορθώσετε όποια ελαττώματα βρεθούν.

II. Τι είναι ο φορέας ΕΕΔ;

Ο φορέας ΕΕΔ είναι ένας αμερόληπτος οργανισμός ή φυσικό πρόσωπο που βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν τις διαφορές τους χωρίς να προσφύγουν στα δικαστήρια. Φορείς ΕΕΔ υπάρχουν σε αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες εδώ και καιρό. Συμβούλια επίλυσης διενέξεων, υπηρεσίες διαιτησίας, Διαμεσολαβητές και ακόμη Συνήγοροι του πολίτη όλοι θεωρούνται φορείς ΕΕΔ.

Ωστόσο, το πρόβλημα της ΕΕΔ έως τώρα ήταν ότι ανάλογα με τη χώρα, η ΕΕΔ ήταν διαθέσιμη μόνο για διαφορές που αφορούσαν συγκεκριμένους τομείς, όπως τα ταξίδια ή τον ηλεκτρισμό. Επιπλέον, στο παρελθόν δεν ήταν όλοι οι φορείς ΕΕΔ εξίσου ανεξάρτητοι και δεν είχαν παρόμοιες φιλικές προς το χρήστη διαδικασίες.


Η Ευρωπαϊκή Ένωση αντιλήφθηκε τα πλεονεκτήματα της ΕΕΔ για καταναλωτές και εμπόρους. Γνώριζε ότι η ΕΕΔ μπορούσε να συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης στην Ενιαία Αγορά και στην προώθηση της ανάπτυξης. Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών ⁴ προωθεί τη χρήση της ΕΕΔ στους καταναλωτές σε διασυνοριακές διαφορές. Για να αντιμετωπίσει λοιπόν τα προβλήματα της ΕΕΔ υιοθέτησε σχετική νομοθεσία.

⁴ 4 Περισσότερες πληροφορίες για το ECC-Net μπορείτε να βρείτε [Εδώ](#).

Η Οδηγία για την ΕΕΔ⁵ τέθηκε σε ισχύ στις 9 Ιουλίου 2015 και εφαρμόζεται σε:

1. Όλους τους τομείς κατανάλωσης (με εξαίρεση τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και ανώτατης δημόσιας εκπαίδευσης).
2. Όλα τις χώρες της ΕΕ
3. Στις ηλεκτρονικές ή μη αγορές,

Βάσει της νομοθεσίας, ένας φορέας ΕΕΔ μπορεί να αιτηθεί στην αρμόδια αρχή του Κράτους Μέλους που είναι η έδρα του να συμπεριληφθεί στους σχετικούς καταλόγους ως εγκεκριμένος φορέας. Αν ο φορέας ΕΕΔ ενταχθεί βάσει της νομοθεσίας, αυτό αποτελεί εγγύηση ότι συμμορφώνεται με όλες τις απαιτήσεις ποιότητας αναφορικά με την δικαιοσύνη, αμεροληψία, αποτελεσματικότητα και πρόσβαση όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο II της οδηγίας ΕΕΔ.. Σε όλη την ενότητα όπου αναφέρεται φορέας ΕΕΔ, εννοείται ο φορέας που συμμορφώνεται με τις ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει η Οδηγία της ΕΕ και γνωστοποιείται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

 **Αρμόδια Αρχή στην Ελλάδα είναι στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς. Στην οποία τηρείται το Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής (Εναλλακτικής) Επίλυσης Διαφορών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Κοινή Υπουργική Απόφαση 70330οικ./9.7.2015 «Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την**

⁵ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ

εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών».

🇪🇺 **Αρμόδια Αρχή στην Ελλάδα για τις διαδικασίες ΕΕΔ και την αξιολόγηση των φορέων ΕΕΔ έχει ορισθεί η Γενική Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή & Εποπτείας της Αγοράς η οποία καταρτίζει το Μητρώο φορέων ΕΕΔ**
Σημείο επαφής στην Ελλάδα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) για τις ανάγκες εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού 524/2013 έχει ορισθεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή-Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

III. Ποιες είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν οι φορείς ΕΕΔ;

Οι φορείς ΕΕΔ που κοινοποιούνται βάσει των όρων της Οδηγίας για την ΕΕΔ πρέπει να συμμορφώνονται με τις ακόλουθες απαιτήσεις:

Αμεροληψία

Εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ είναι συνήθως εντελώς ανεξάρτητοι από τον καταναλωτή και τον έμπορο της εν λόγω διαφοράς. Σε κάποιες περιπτώσεις, ομάδες εμπόρων μπορούν να χρηματοδοτούν εγκεκριμένους

φορείς ΕΕΔ αλλά υπό αυστηρές προϋποθέσεις που εγγυώνται την αμεροληψία της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς. Οι υπεύθυνοι των φορέων ΕΕΔ διορίζονται για μία θητεία σχετικά επαρκούς διάρκειας, δεν υπόκεινται σε εντολές από κανένα από τα μέρη και η αμοιβή τους δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας

Εμπειρογνωμοσύνη

Οι εγκεκριμένοι φορείς πρέπει να κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της ΕΕΔ και των διαδικασιών ΕΕΔ ώστε οι υπηρεσίες που παρέχουν να είναι δίκαιες και αποτελεσματικές. Θα πρέπει επίσης να είναι εμπειρογνώμονες του ουσιαστικού δικαίου του αντίστοιχου τομέα ή κλάδων που δραστηριοποιούνται (π.χ. φορέας ΕΕΔ που χειρίζεται καταναλωτικές διαφορές που αφορούν τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών εταιριών πρέπει να γνωρίζει το σχετικό νομικό πλαίσιο).

Να είναι οικονομικοί

Ανάλογα με τον τρόπο οργάνωσης της ΕΕΔ στη χώρα σας, μπορεί να χρειαστεί είτε να πληρώσετε για να εγγραφείτε στον φορέα ΕΕΔ είτε να καταβάλετε αμοιβή ανά υπόθεση. Στις περισσότερες περιπτώσεις, τα έξοδα αυτά θα είναι χαμηλότερα από ό,τι αν έπρεπε να προσφύγετε στο δικαστήριο και να προσλάβετε δικηγόρο.

Να είναι αποτελεσματικοί

Οι εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ πρέπει να ολοκληρώνουν μια υπόθεση εντός 90 ημερών (με εξαίρεση τις ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές που μπορεί να διαρκέσουν περισσότερο). Δεν θα πρέπει να απαιτείται η φυσική παρουσία του καταναλωτή ή η δική σας και ούτε θα πρέπει να προσλάβετε κάποιον δικηγόρο.

Να παρέχουν διαφάνεια

Οι εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να δημοσιεύουν πληροφορίες για τους επιχειρηματικούς τομείς που αναλαμβάνουν, τις διαδικασίες που ακολουθούν, το

απαιτούμενο κόστος (εφόσον υφίσταται), και τις έννομες συνέπειες των αποφάσεών τους. Απαιτείται επίσης να δημοσιεύουν ετήσιες αναφορές παρέχοντας πληροφορίες για τον αριθμό των διαφορών που χειρίζονται, τον αριθμό και τη φύση των διαφορών που αρνήθηκαν να αναλάβουν και τη μέση διάρκεια της διαδικασίας.

Κάποιοι φορείς δημοσιεύουν εκτός από τα στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες και διάφορους οδηγούς τόσο για καταναλωτές όσο και για εταιρίες

Αυτές είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν όλοι οι εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ. Ωστόσο, δεν λειτουργούν όλοι οι φορείς ΕΕΔ με ακριβώς τον ίδιο τρόπο. Επιπρόσθετα στις προαναφερόμενες απαιτήσεις, κάποιοι φορείς ΕΕΔ ίσως να πρέπει να συμμορφωθούν με επιπλέον απαιτήσεις λόγω του επιχειρηματικού τομέα εντός του οποίου λειτουργούν ή του κράτους μέλους που έχουν την έδρα τους. Επίσης κάθε φορέας ΕΕΔ χρησιμοποιεί διαφορετικές τεχνικές επίλυσης διαφορών.

Πριν επιλέξετε ένα συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, καλό θα ήταν να μάθετε περισσότερα για τον τρόπο λειτουργίας του.

IV. Ποια είναι τα διάφορα μοντέλα ΕΕΔ;

Οι φορείς ΕΕΔ μπορεί να χρησιμοποιούν διάφορα είδη επίλυσης διαφορών όπως:

Διαμεσολάβηση

Στη διαμεσολάβηση, ο φορέας ΕΕΔ θα αποκρυσταλλώσει τα γεγονότα μιας διαφοράς, θα διαπιστώσει τις απόψεις του καταναλωτή και του εμπόρου, και θα βοηθήσει στην επίτευξη μίας κοινώς αποδεκτής συμφωνίας επίλυσης.

Υπόθεση εργασίας: Η Υπηρεσία Διαμεσολάβησης Καταναλωτών του Βελγίου παρέχει αρκετά παραδείγματα υποθέσεων όπου ήταν δυνατή η

επίτευξη συμβιβασμού, όπως να δοθεί έκπτωση για την επόμενη αγορά ή, στην περίπτωση συνδρομής σε γυμναστήριο η προσωρινή διακοπή της συνδρομής όσο διαρκούσαν οι εργασίες ανακαίνισης. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Διαιτησία

Ο διαιτητής θα ακούσει και τις δύο πλευρές μιας διαφωνίας, θα αξιολογήσει ποιο θα έπρεπε να είναι το αποτέλεσμα και θα επιβάλλει μια λύση σύμφωνα με την κρίση του.



Μεικτές Μέθοδοι

Κάποιοι φορείς ΕΕΔ συνδυάζουν διαφορετικά μοντέλα στις διαδικασίες τους. Για παράδειγμα, μπορεί να ξεκινούν με διαμεσολάβηση και αν είναι αδύνατη η επίτευξη συμφωνίας τότε προτείνουν μια λύση βάσει της δικής τους αξιολόγησης της υπόθεσης.

Η προτεινόμενη από την ΕΕΔ λύση μπορεί να είναι δεσμευτική ή μη δεσμευτική:

- Κάποιοι φορείς ΕΕΔ εκδίδουν αποφάσεις ή συστάσεις τις οποίες μπορείτε να επιλέξετε με τον πελάτη σας να αποδεχθείτε ή όχι (μη δεσμευτικές)
- Κάποιοι φορείς ΕΕΔ εκδίδουν συστάσεις ή αποφάσεις που υποχρεούστε να ακολουθήσετε (δεσμευτικές). Ανάλογα με τον φορέα ΕΕΔ, αυτές οι αποφάσεις μπορεί να είναι δεσμευτικές μόνο για εσάς ή και για εσάς και για τον πελάτη σας.

Τα ακόλουθα σημεία είναι τόσο για τις δεσμευτικές όσο και τις μη δεσμευτικές αποφάσεις ΕΕΔ:

- Αν η απόφαση ενός φορέα ΕΕΔ είναι δεσμευτική, εσείς και ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερωθείτε σχετικά κατά την έναρξη της διαδικασίας και να το αποδεχτείτε ρητά.
- Αν ληφθεί δεσμευτική απόφαση με την οποία διαφωνείτε και αμφισβητείτε το κατά πόσο δίκαιη είναι, συνήθως αυτή μπορεί να προσβληθεί ενώπιον των δικαστηρίων.
- Ακόμη και στην περίπτωση που έμποροι και καταναλωτές μπορεί να συμφωνήσουν, ότι ,μόλις προκύψει διαφορά μεταξύ τους, θα την υποβάλλουν σε διαδικασία ΕΕΔ, οι έμποροι δεν επιτρέπεται, τη στιγμή της πώλησης, να συμπεριλαμβάνουν συμβατικές ρήτρες που να υποχρεώνουν τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις ΕΕΔ αντί των δικαστηρίων σε περίπτωση διαφωνίας.

Case Study: Οι αποφάσεις του Συμβουλίου Παραπόνων του ταξιδιωτικού κλάδου των Κάτω Χωρών είναι δεσμευτικές για τον έμπορο ο οποίος υποχρεούται να συμμορφωθεί σε αυτές εντός 2 μηνών.



Παραδείγματα

- 1.) **Ηλεκτρονικό Εμπόριο** Η μη παράδοση παραγγελθέντων ειδών, για τα οποία το αντίστοιχο τίμημα είχε προεισπραχθεί, καθώς και η παράδοση προϊόντων με διαφορετικές ιδιότητες από τις συνομολογημένες
- 2.) **Προμήθεια και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας** Απουσία ενημέρωσης για το δικαίωμα υπαναχώρησης και παράλειψη χορήγησης υποδείγματος υπαναχώρησης με την κατάρτιση νέας σύμβασης.

- 3.) **Τραπεζικές συναλλαγές** ελλιπή ενημέρωση είτε προσυμβατική είτε κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, τη μη εκτέλεση εντολών

Όπως προαναφέρθηκε, όλοι οι εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ πρέπει να δημοσιεύσουν πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες και τις εργασίες τους. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του φορέα ΕΕΔ ή να παρέχονται σε σταθερό μέσο κατόπιν αιτήσεως.

Case Study: **ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ "ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ"** (Ελλάδα)

ΤΟΜΕΙΣ & ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΦΟΡΕΑ : Καταναλωτικές διαφορές σε όλο το φάσμα του ιδιωτικού τομέα και των οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, όπου δύναται να καταρτίζονται συμβάσεις προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών.

Μέση διάρκεια της διαδικασίας (σε ημέρες ή μήνες): Η μέση διάρκεια της διαδικασίας είναι 87 ημέρες.

Διεξαγωγή της διαδικασίας Η διαδικασία διεξάγεται: εγγράφως, Ο φορέας απαιτεί τη φυσική παρουσία των μερών ή/και των εκπροσώπων τους σε ορισμένες περιπτώσεις. **Αποτέλεσμα της διαδικασίας** Η διαδικασία είναι μη δεσμευτική. **Λόγοι άρνησης:** Ο καταναλωτής δεν επιχείρησε να επικοινωνήσει πρώτα με τον έμπορο για να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά διμερώς Η καταγγελία είναι επιπόλαιη ή ακόβουλη Η καταγγελία εξετάζεται, ή έχει εξεταστεί, από άλλον φορέα επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο. Ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα επίλυσης διαφορών εντός της απαιτούμενης προθεσμίας Η διεκπεραίωση της διαφοράς θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στη λειτουργία του φορέα επίλυσης διαφορών

V. Επηρεάζει το σε ποια χώρα ή σε ποιον τομέα συνίσταται η διαφορά;

Εξετάσαμε τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν όλοι οι εγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ και εξετάσαμε τα διαφορετικά είδη επίλυσης διαφορών που χρησιμοποιούν οι φορείς ΕΕΔ. Για αρκετούς εμπόρους η χρήση ΕΕΔ δεν είναι υποχρεωτική και θα την επιλέξουν λόγω των πλεονεκτημάτων που προσφέρει. Αυτοί οι έμποροι λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σε σχέση με τη χρήση ΕΕΔ και η επιλογή ενός φορέα ΕΕΔ βασίζεται σε αυτά που έχουμε καλύψει έως τώρα.

Είναι ωστόσο σημαντικό να σημειωθεί, ότι ίσως να υπάρχουν αρκετές **επιπρόσθετες** απαιτήσεις και κανόνες για την επιχείρησή σας σε σχέση με την ΕΕΔ ανάλογα με την χώρα και τον επιχειρηματικό τομέα σας.

Σε αυτήν την ενότητα, θα μάθετε αν κάτι από αυτά αφορά και εσάς.

Υπουργείο ανάπτυξης εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

Κάποιοι τομείς σε κάποιες χώρες μπορεί να υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένους φορείς ΕΕΔ. Αυτοί οι φορείς ΕΕΔ, ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να μην είναι εγκεκριμένοι φορείς βάσει της νομοθεσίας ΕΕΔ.

Επίσης, κάποιες επιχειρήσεις μπορεί να «δεσμεύονται» από ΕΕΔ αλλά ο φορέας ΕΕΔ που χρησιμοποιούν να είναι κοινοποιημένος σε διαφορετικό Ευρωπαϊκό Κράτος Μέλος.

Κάποιοι έμποροι μπορεί να είναι μέλη επαγγελματικής ένωσης που περιλαμβάνει την υποβολή παραπόνων καταναλωτών σε συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ.

Μητρώο Φορέων ΕΕΔ ⁶

Στην Ελλάδα, οι διαδικασίες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) ρυθμίζονται με:

την ΚΥΑ 70330οικ/30.6.2015 (Β' 1421) σε προσαρμογή των ρυθμίσεων της Οδηγία 2013/11/ΕΕ του για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) και τον Κανονισμό 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution – ODR).

VI. Ποιες είναι οι δικές σας νομικές υποχρεώσεις σε σχέση με την ΕΕΔ;

Αν υποχρεούστε να χρησιμοποιήσετε ΕΕΔ λόγω του επιχειρηματικού σας κλάδου ή/και της χώρας όπου είστε εγκατεστημένος [δες παραπάνω στο σημείο V], ή αν έχετε δεσμευθεί να χρησιμοποιήσετε ΕΕΔ μπορεί να είστε υποχρεωμένος να ενημερώσετε τους πελάτες σας για την ΕΕΔ. Δείτε τις υποχρεώσεις σας παρακάτω και στη λίστα ελέγχου.

1. Πριν προκύψει διαφορά

Αν υποχρεούστε ή έχετε δεσμευθεί να χρησιμοποιήσετε ΕΕΔ, πρέπει να ενημερώσετε τους πελάτες σας για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ με τους οποίους συνεργάζεστε, στην ιστοσελίδα σας (αν έχετε) και, εφόσον υφίστανται, στους Γενικούς όρους και Προϋποθέσεις των συμβάσεων σας. Στις παραπάνω πληροφορίες πρέπει να παρέχετε την ιστοσελίδα του φορέα ή των φορέων ΕΕΔ.

⁶ Υπάρχουν επίσης φορείς ΕΕΔ οι οποίοι αναφέρονται ως κοινοποιημένοι σε ορισμένα κράτη, αλλά δέχονται παράπονα από περισσότερες χώρες. Π.χ. η Ευρωπαϊκή υπηρεσία συμβιβαστικής διευθέτησης διαφορών μίσθωσης αυτοκινήτων (ενώ κοινοποιείται στο ΗΒ χειρίζεται παράπονα που προέρχονται από περισσότερα κράτη).

2. Αν προκύψει διαφορά με πελάτη:

Αν υποχρεούστε ή έχετε δεσμευθεί να χρησιμοποιήσετε ΕΕΔ, [δες παραπάνω] και προκύψει διαφορά την οποία δεν καταφέρατε να επιλύσετε απευθείας, πρέπει να ενημερώσετε τον πελάτη σας για τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις σας έναντι των ΕΕΔ, και για τον φορέα ή φορείς ΕΕΔ που είναι σχετικοί, και να προσδιορίσετε ποιον φορέα ή φορείς ΕΕΔ θα χρησιμοποιήσετε για την επίμαχη διαφορά. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή σε έντυπη μορφή ή σε άλλο «σταθερό» μέσο ώστε να μπορεί ο πελάτης να τις αποθηκεύσει ηλεκτρονικά (π.χ. σε e-mail, σε συσκευή USB κλπ.).

VII. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείτε να επιλύσετε - Πως χρησιμοποιείτε την ΕΕΔ

Μόλις ο καταναλωτής υποβάλλει παράπονο για την επιχείρησή σας, θα λάβετε σχετική ενημέρωση από τον φορέα ΕΕΔ.

Κατά την παραλαβή αυτής της ενημέρωσης, θα σας δοθούν ορισμένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία και θα μπορείτε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για τον φορέα ΕΕΔ από την ιστοσελίδα του ή αφού το ζητήσετε.

Ανάλογα με τις υποχρεώσεις σας ως έμπορος, μπορεί να επιλέξετε σε αυτό το σημείο να μην υπαχθείτε στην διαδικασία ΕΕΔ, αν και ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει περαιτέρω και να προσφύγει και αλλού.

Είναι πιθανό σε αυτό το στάδιο να διευθετηθεί άμεσα η διαφορά (και έτσι να τερματισθεί η διαδικασία), π.χ. παρέχοντας μέσα επανόρθωσης στον καταναλωτή ή βρίσκοντας κάποια άλλη συμβιβαστική επίλυση .

Μπορεί να επιλέξετε να συνεχίσετε την διαδικασία ΕΕΔ και να δώσετε τη δική σας εκδοχή. Κατά τη διάρκεια

μιας διαδικασίας ΕΕΔ μπορεί να υπάρξουν πολλοί γύροι εξηγήσεων, τόσο από εσάς όσο και από τον πελάτη σας.

Καθώς προχωράει η διαδικασία, ο φορέας ΕΕΔ θα εξηγήει όλα τα βήματα που πρέπει ή μπορούν να γίνουν και τις συνέπειες αυτών των βημάτων.

Μόλις έχει επιτευχθεί ένα αποτέλεσμα, αυτό θα είναι δεσμευτικό ή μη, ανάλογα με τον φορέα ΕΕΔ.

Κατά την επίλυση της διαφοράς, ο φορέας ΕΕΔ θα εξηγήσει επίσης και τις πρακτικές πτυχές της προτεινόμενης λύσης. (Για παράδειγμα, αν προταθεί να αποζημιώσετε οικονομικά τον καταναλωτή για τον ελαττωματικό φορητό υπολογιστή, θα πρέπει επίσης να σας πει πότε θα πρέπει να πληρώσετε και αν μπορείτε εσείς ή ο καταναλωτής να προσβάλετε αυτήν την απόφαση ενώπιον των δικαστηρίων κλπ.).



Ενότητα II – Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)

VIII. Πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές πωλήσεις - Τι είναι η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (HEΔ);

Παράλληλα με την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, έχει αυξηθεί επίσης και ο αριθμός των διαφορών που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές αγορές. Σε αυτές τις διαφορές, εσείς, ο έμπορος, δεν έχετε, τυπικά ποτέ συναντηθεί πρόσωπο με πρόσωπο με τον πελάτη και, ενδεχομένως να μην έχετε ούτε κοινή γλώσσα επικοινωνίας κάτι που πιθανώς να περιπλέκει την επίλυση τέτοιων διαφορών.

Παραδείγματα

Παράδειγμα 1

Πουλάτε online εργαλεία μέτρησης σε αρκετά κράτη της ΕΕ. Μια μέρα λαμβάνετε ένα e-mail σε μία γλώσσα που δεν γνωρίζετε. Αυτό το email φαίνεται να προέρχεται από κάποιο πελάτη που είναι δυσαρεστημένος με ένα από τα προϊόντα σας και θέλει τα χρήματά του πίσω. Η περίοδος υπαναχώρησης και επιστροφή του αντικειμένου έχει ήδη λήξει και είστε πεπεισμένοι ότι το προϊόν σας δεν έχει κάποιο πρόβλημα.

Παράδειγμα 2

Η επιχείρησή σας δραστηριοποιείται στην πώληση μέσω διαδικτύου χειροποίητων κοσμημάτων. Ένας πελάτης παραγγέλνει κολιέ από ημιπολύτιμους λίθους και γυάλινες χάντρες, Ωστόσο, παραδίδεται σπασμένο. Δεν θεωρείτε ότι ευθύνεστε εσείς καθώς η συσκευασία που χρησιμοποιείτε συνήθως προλαμβάνει τέτοιες φθορές.

Παράδειγμα 3

Ή, αφού έχετε στείλει στον πελάτη το κολιέ που παρήγγειλε δεν πληρώνεστε. 🚩

Η ευρωπαϊκή πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (HEΔ) παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να σας βοηθήσει να επιλύσετε διαφορές με τους διαδικτυακούς σας πελάτες. Έχει δημιουργηθεί βάσει νομοθεσίας της ΕΕ που ονομάζεται Κανονισμός για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.⁷

Η πλατφόρμα HEΔ λειτουργεί από τον Φεβρουάριο του 2016 και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές κατά των εμπόρων με τους οποίους έχουν μία συμβατική διαφορά που προκύπτει από την ηλεκτρονική αγορά αγαθών ή υπηρεσιών όπου έμπορος και καταναλωτής βρίσκονται εντός της ΕΕ και Ισλανδία, το Λιχτενστάιν ή τη Νορβηγία. Σε μερικές περιπτώσεις, η πλατφόρμα HEΔ της ΕΕ μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί από τους εμπόρους για την κίνηση διαδικασιών κατά των καταναλωτών.

ec.europa.eu/HEΔ



Η πλατφόρμα HEΔ έχει σχεδιασθεί για να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του εμπόρου, του πελάτη και του φορέα ΕΕΔ. Επειδή η πλατφόρμα HEΔ χρησιμοποιεί μόνο κοινοποιημένους φορείς ΕΕΔ, αυτές οι πληροφορίες που παρέχονται στο πρώτο τμήμα αυτής της ενότητας για τις εγγυήσεις ποιότητας των κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ (ΤΜΗΜΑ Ι.

⁷ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ) είναι πολύ σχετικές και σε αυτό το σημείο.

Η πλατφόρμα ΗΕΔ, ωστόσο, καθιστά ακόμη πιο εύκολη την ΕΕΔ καθώς παρέχει ανταλλαγή πληροφοριών αυτόματη μετάφραση στις γλώσσες της ΕΕ και πληροφορίες και υποστήριξη καθ' όλη τη διαδικασία.

Παραδείγματα

Παράδειγμα 1

Ο πελάτης σας επιθυμεί επιστροφή χρημάτων ενώ έχει λήξει η περίοδος υπαναχώρησης.

Στη συνέχεια, λαμβάνετε μια ειδοποίηση από την Πλατφόρμα ΗΕΔ ότι αυτός ο πελάτης έχει υποβάλλει παράπονο. Εγγράφεστε στην Πλατφόρμα και ανακαλύπτετε ότι υπάρχουν αρκετοί φορείς ΕΕΔ που μπορούν να σας βοηθήσουν να βρείτε μια λύση. Χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα, προτείνετε ένα συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ και ο πελάτης σας συμφωνεί. Η διαφορά αυτόματα μεταφέρεται σε αυτόν τον φορέα ΕΕΔ. Αφού ζητήσουν περισσότερες λεπτομέρειες από εσάς και τον πελάτη σας ο φορέας ΕΕΔ προτείνει να αποζημιώσετε τον πελάτη σας με το 25% της τιμής του προϊόντος καθώς οι πληροφορίες στην ιστοσελίδα σας δεν είναι αρκετά σαφείς. Συμφωνείτε και οι δύο πλευρές και η υπόθεση κλείνει. Καθ' όλη τη διαδικασία, εσείς και ο πελάτης σας επικοινωνείτε στη μητρική σας γλώσσα και η πλατφόρμα διασφαλίζει τη μετάφραση.

Παράδειγμα 2

Ο πελάτης σας παραπονείται για το σπασμένο κολιέ μέσω της Πλατφόρμας ΗΕΔ. Συμφωνεί για το ποιον φορέα ΕΕΔ θα χρησιμοποιήσετε και η διαφωνία μεταφέρεται εκεί. Μετά από εξέταση της συσκευασίας και των σχετικών γεγονότων, ο φορέας ΕΕΔ αποφασίζει υπέρ του πελάτη σας και προτείνει να τον αποζημιώσετε. Παρ' ότι εκπλήσσεστε από το αποτέλεσμα, ικανοποιείτε με το ότι ο φορέας ΕΕΔ κατέληξε σε αυτήν την απόφαση αμερόληπτα.

Αν δραστηριοποιήστε online και επιθυμείτε να επιδείξετε τη δέσμευσή σας σε υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών μπορείτε να εγγραφείτε ως έμπορος στην πλατφόρμα ΗΕΔ ακόμη και αν κανένα παράπονο δεν έχει υποβληθεί εις βάρος σας. Με την εγγραφή σας στην πλατφόρμα, θα είναι πιο εύκολο για τους πελάτες σας να έρθουν σε επαφή μαζί σας και έτσι θα εξασφαλίσετε ότι θα παραλάβετε κάθε παράπονο που υποβληθεί εις βάρος σας στο e-mail που έχετε δηλώσει.

ΙΧ. Διεξάγετε ηλεκτρονικό εμπόριο - Τι υποχρεώσεις έχετε για την Πλατφόρμα ΗΕΔ;

Αν δραστηριοποιείστε στο ηλεκτρονικό εμπόριο, έχετε τις ακόλουθες υποχρεώσεις σε σχέση με την πλατφόρμα ΗΕΔ. Αυτές οι υποχρεώσεις **ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΕΜΠΟΡΟΥΣ που δραστηριοποιούνται στο ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ** ανεξάρτητα από το αν σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα ΗΕΔ είτε όχι:

1. Πρέπει να παρέχετε με σαφή τρόπο την ηλεκτρονική σας διεύθυνση (email) στην ιστοσελίδα σας. Το να παρέχετε απλά μια διαδραστική φόρμα επικοινωνίας δεν αρκεί.
2. Πρέπει να παρέχετε σύνδεσμο στην ιστοσελίδα σας για την Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών ec.europa.eu/HEΔ.⁸ Επιπλέον, πρέπει να παρέχετε αυτές τις πληροφορίες με εύκολα προσβάσιμο τρόπο, είτε πραγματοποιείτε πωλήσεις στον δικό σας ιστότοπο, σε ιστότοπο τρίτων, όπως σε διαδικτυακή αγορά (online marketplace), είτε μέσω εφαρμογής για κινητά.

ΑΝ δραστηριοποιείστε στο ηλεκτρονικό εμπόριο και υποχρεούστε νομικά ή έχετε δεσμευθεί να

⁸ Για την εκπλήρωση αυτής της νομικής υποχρέωσης, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα έτοιμο banner (τα banners είναι διαθέσιμα σε όλες τις γλώσσες). Μπορείτε να βρείτε banners στο http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

χρησιμοποιείτε τις ΕΕΔ [δες το παραπάνω τμήμα V] υποχρεούστε επίσης και για τα ακόλουθα:

1. Να ενημερώσετε του πελάτες σας για την ύπαρξη της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί η πλατφόρμα ΗΕΔ για να επιλυθούν οι διαφορές τους. Πρέπει επίσης να παρέχετε στην ιστοσελίδα σας, σύνδεσμο για την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών ενώ πρέπει επίσης να περιλαμβάνετε πληροφορίες σχετικά με την Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών στους Γενικούς όρους και Προϋποθέσεις των συμβάσεών σας.
2. Όταν στέλνετε e-mail στον πελάτη σας σχετικά με τη χρήση φορέα ΕΕΔ, πρέπει να συμπεριλάβετε και σύνδεσμο για την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα ΗΕΔ.

Χ. Προκύπτει διαφορά, με πελάτη που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονική αγορά, την οποία δεν μπορείτε να επιλύσετε, - Πως λειτουργεί η Πλατφόρμα ΗΕΔ

- Ο πελάτης υποβάλλει το παράπονό του στην πλατφόρμα
- Θα λάβετε ενημέρωση μέσω e-mail σχετικά με το ότι έχει υποβληθεί παράπονο εις βάρος σας.
- Ακολουθείτε το σύνδεσμο, πηγαίνετε στην πλατφόρμα και εγγράφεστε (εφόσον δεν έχετε ήδη εγγραφεί) για να μπορείτε να δείτε το παράπονο.
- Επιλέγετε τον φορέα ΕΕΔ που θέλετε να χρησιμοποιήσετε (ή αυτόν που υποχρεούστε να χρησιμοποιήσετε, σύμφωνα με τους κανόνες του κλάδου/χώρας σας) και στέλνετε αυτήν την πρόταση στον πελάτη σας.

- Ο πελάτης σας μπορεί να δεχτεί τον προτεινόμενο φορέα ΕΕΔ ή να προτείνει άλλο φορέα ΕΕΔ από την προτεινόμενη [λίστα](#) στην πλατφόρμα.
- Μόλις καταλήξετε και οι δύο στο φορέα ΕΕΔ, το παράπονο υποβάλλεται στο φορέα που έχει επιλεγεί.
- Μόλις έχει μεταφερθεί το παράπονο στο φορέα ΕΕΔ, εφαρμόζονται οι κανόνες και οι διαδικασίες αυτού του φορέα.
- Θα ενημερώνεσθε για την πρόοδο της υπόθεσής σας μέσω e-mail και θα μπορείτε να συμμετάσχετε στη διαδικασία σε όποιο σημείο απαιτηθεί μέσω της Πλατφόρμας ΗΕΔ.
- Καθ'όλη τη διάρκεια της διαδικασίας θα μπορείτε να κάνετε χρήση των εργαλείων μετάφρασης για όλα τα έγγραφα και τα μηνύματα που στέλνετε και λαμβάνετε.
- Οι διαδικασίες ΗΕΔ ολοκληρώνονται εντός 90 ημερών.
- Την ίδια στιγμή, ο καταναλωτής μπορεί επίσης να επιλέξει να μοιραστεί μαζί σας τη καταγγελία και να ζητήσει διμερή λύση αντί να απευθυνθεί στον φορέα ΕΕΔ. Αυτό ονομάζεται «αίτημα για απευθείας επίλυση της διαφοράς.»

Η Πλατφόρμα έχει ένα πολύ σαφές εγχειρίδιο χρήσης. Για να έχετε πρόσβαση σε αυτό, μεταβείτε στην πλατφόρμα ΗΕΔ ec.europa.eu/HEA και αναζητήστε την ενότητα «πώς λειτουργεί» και τον οδηγό χρήστη.



Παράρτηματα

Για ΟΛΟΥΣ τους εμπόρους

Όταν προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

Πριν προκύψει η διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

- Έχετε ενημερώσει τον πελάτη σας για την δυνατότητα χρήσης ΕΕΔ;
- Έχετε ενημερώσει τον πελάτη σας σχετικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή παρείχατε τις πληροφορίες σε σταθερό μέσο όπως σε χαρτί ή κάτι άλλο;
- Έχετε ενημερώσει τον πελάτη σας (μέσω e-mail, σε χαρτί ή άλλο «σταθερό» μέσο) αν θα κάνετε χρήση κάποιου φορέα ΕΕΔ για να επιλύσετε αυτή τη διαφορά;

Για εμπόρους που δραστηριοποιούνται (online) ηλεκτρονικά

Πριν προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

Να σημειωθεί ότι πρέπει να συμμορφωθείτε και με την παραπάνω λίστα ελέγχου.

1. Έχετε συμμορφωθεί με τη λίστα ελέγχου «για όλους τους εμπόρους»;
Σημείωση: Οι online έμποροι πρέπει να συμμορφώνονται με την παραπάνω λίστα ελέγχου με τίτλο «για όλους τους εμπόρους»
2. Παρέχετε την ηλεκτρονική σας διεύθυνση στην ιστοσελίδα σας και στην εφαρμογή σας (app), αν έχετε, με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπισθεί εύκολα;
Σημείωση: Μια ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας που δεν αναφέρει ηλεκτρονική διεύθυνση δεν αρκεί για την ικανοποίηση αυτής της απαίτησης.
3. Παρέχετε με σαφή τρόπο σύνδεσμο στην πλατφόρμα ΗΕΔ
(<http://ec.europa.eu/odr>);

Για τους εμπόρους που δραστηριοποιούνται (online) ηλεκτρονικά

Όταν έχει προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

Αν προτείνετε σε πελάτη να χρησιμοποιήσει ένα φορέα ΕΕΔ, τον ενημερώνετε επίσης για την πλατφόρμα ΗΕΔ και συμπεριλαμβάνετε το σχετικό σύνδεσμο στο e-mail σας;

Ορισμοί για το γλωσσάρι της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (από την νομοθεσία)

«**καταναλωτής**» νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

«**έμπορος**» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, ενδεχομένως μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·

«**εγχώρια διαφορά**» νοείται κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί στο Κράτος Μέλη εγκατάστασης του εμπόρου·

«**διαδικασίες ΕΕΔ**» διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, διά της παρεμβάσεως ενός φορέα ΕΕΔ ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης.

«**ηλεκτρονική σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών**» νοείται σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών κατά την οποία ο έμπορος ή ο μεσάζων προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής παραγγέλλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου·

«**ηλεκτρονικό μέσο**» νοείται ηλεκτρονικός εξοπλισμός επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης ψηφιακής συμπίεσης) και αποθήκευσης δεδομένων, τα οποία μεταδίδονται, διαβιβάζονται και παραλαμβάνονται εξ ολοκλήρου με ενσύρματη μετάδοση, με ραδιοκύματα, με οπτικά μέσα ή με άλλα ηλεκτρομαγνητικά μέσα (π.χ. e-mail ή μήνυμα βίντεο).

Σύνδεσμοι στη νομοθεσία

[Οδηγία 2013/11/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ (διαθέσιμη σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ)

[Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 524/2013](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ (διαθέσιμη σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ)

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union