

«Συνήγορος του Καταναλωτή: 12 χρόνια εμπειρίας στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών»

Ομιλία της Αναπληρώτριας Συνηγόρου του Καταναλωτή και Διευθύντριας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, Δρ. Αθηνάς Κοντογιάννη, στην εκδήλωση της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με θέμα “Εναλλακτική – Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών – Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε!”

15 Σεπτεμβρίου 2016
(Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης)

I. Εναλλακτική επίλυση διαφορών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

Η προώθηση της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, είτε είναι συμβατική είτε ηλεκτρονική δεν είναι απλώς ένα ζήτημα ορθής ενσωμάτωσης και καλής εφαρμογής μιας ακόμη ευρωπαϊκής Οδηγίας και ενός Κανονισμού. Συνδέεται με την ανάπτυξη και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην αγορά. Σύμφωνα με στοιχεία της Ε.Ε.¹, 1 στους 5 καταναλωτές αγαθών ή υπηρεσιών αντιμετωπίζει πρόβλημα με τη συναλλαγή του. Και μπορεί έως το 2010, περίπου το 25% των καταναλωτών να μην αναζητούσαν αποζημίωση για διαφορές κάτω των 1.000 ευρώ, ωστόσο, υπό τις υφιστάμενες συνθήκες της οικονομικής κρίσης, τα πράγματα άλλαξαν άρδην. Οι καταναλωτές, βλέποντας τη δραστική μείωση της αγοραστικής τους δύναμης, διεκδικούν πιο δυναμικά τα δικαιώματά τους, ακόμη και όταν το οικονομικό αντικείμενο είναι μικρό.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θεσπίζοντας, με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, την υποχρέωση κάθε κράτους μέλους να έχει τουλάχιστον έναν φορέα εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικής διαφοράς, ο οποίος να καλύπτει συναλλαγές σε όλους τους κλάδους της αγοράς, με ελάχιστες ενιαίες προϋποθέσεις ανεξαρτησίας και αξιοπιστίας, υπολογίζει ``ότι εξοικονομούνται ετησίως 22,5 δις ευρώ από τους ευρωπαϊούς καταναλωτές και 3 δις ευρώ από τους προμηθευτές, λόγω της μη προσφυγής τους στη Δικαιοσύνη. Τα ποσά αυτά αντιστοιχούν στο 0,19% του

¹ <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201204/20120425ATT43950/20120425ATT43950EN.pdf>, σελ. 7.

ΑΕΠ της ΕΕ και τα οποία θα μπορούσαν να διατεθούν για πιο παραγωγικούς σκοπούς.

Για να είμαστε όμως δίκαιοι θα πρέπει να πούμε ότι είναι, ίσως, από τις λίγες φορές που η Ελλάδα είχε προηγηθεί της ευρωπαϊκής της υποχρέωσης για ύπαρξη τέτοιου φορέα, και μάλιστα **κατά 10 χρόνια**, με την ίδρυση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή». Κατά συνέπεια, είχε ήδη έναν φορέα εναλλακτικής επίλυσης με τα βασικά προαπαιτούμενα της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, ο οποίος κάλυπτε και καλύπτει οριζόντια όλους τους εμπορικούς κλάδους. Με την επαναλειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας από το 2014 καλύφθηκε και ο τομέας των διασυνοριακών συναλλαγών εντός Ε.Ε., συμπεριλαμβανομένης της Νορβηγίας και της Ισλανδίας. **Το αποτέλεσμα είναι, τα 12 τελευταία χρόνια, η Αρχή να έχει λύσει διαφορές με αντικείμενο περίπου 33 εκ. ευρώ.**

Οι προσαρμογές που χρειάστηκε να γίνουν στον ν. 3297/2004 με την ΚΥΑ 70330/2015 σε εφαρμογή της Οδηγίας ήταν βασικά δύο: α) η προθεσμία υποβολής αναφορών επιμηκύνθηκε από τρεις (3) μήνες σε ένα (1) έτος και η υποβολή αναφοράς διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία ασκήσεως των αξιώσεων καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας. β) Ορίστηκε ότι τα πρακτικά συμβιβασμού που υπογράφονται ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, εφόσον πιστοποιούν συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελούν εκτελεστούς τίτλους, μετά από την κατάθεσή τους στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών.

Ο συνδυασμός της θεσμικής υπόστασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως Ανεξάρτητης Αρχής που ελέγχεται από την Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής με τη δωρεάν παροχή των διαμεσολαβητικών του υπηρεσιών για όλους τους εμπλεκόμενους εγγυάται την αμεροληψία του θεσμού και εξηγεί τη σταθερή εμπιστοσύνη τόσο των καταναλωτών όσο και των προμηθευτών καθόλη τη διάρκεια της λειτουργίας του.

B. Αν θελήσουμε να δούμε κάποια στατιστικά στοιχεία πριν και μετά το νέο θεσμικό πλαίσιο για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μπορούμε να επισημάνουμε τα ακόλουθα:

- Το ποσοστό επιτυχίας στη φιλική διευθέτηση το 2015 αυξήθηκε σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και ανήλθε σε **82,04%** (έναντι 81,4% το

2014 και 80,5% το 2013). Σήμερα υπάρχει μια περαιτέρω αύξηση της τάξεως του 0,6%. **Λύνουμε δηλαδή πάνω από 8 στις 10 καταναλωτικές διαφορές.**

- Ο κλάδος με τις περισσότερες υποβληθείσες αναφορές ήταν τα καταναλωτικά αγαθά (αύξηση 14,6% σε σχέση με το 2014). Ακολουθούν οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες και οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι εμπορικοί κλάδοι που παρουσίασαν τη μεγαλύτερη αύξηση αναφορών το 2015 ήταν τα καταναλωτικά αγαθά, η ενέργεια /ύδρευση και οι υπηρεσίες αναψυχής. Μείωση παρουσίασαν οι κλάδοι των υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Βέβαια, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το αρνητικό κλίμα που επικράτησε στις καταναλωτικές συναλλαγές από το δεύτερο εξάμηνο του 2015, οπότε και τέθηκε σε εφαρμογή η νέα ΚΥΑ , και μετά, λόγω της προσωρινής διακοπής λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος και, εν συνεχεία, της επιβολής περιορισμών στις κινήσεις κεφαλαίων, προκάλεσε εύλογα την προσωρινή ανασχεση της ανοδικής τάσης του αριθμού των αναφορών που είχε καταγραφεί το πρώτο εξάμηνο του έτους.

- Κατά μέσο όρο, ο χρόνος που χρειάστηκε για την επίλυση δεν ξεπέρασε **τις 85 ημέρες**, σταθερά μικρότερος από το όριο των 90 ημερών που προτείνει η Οδηγία.

- Τα 2/3 των αναφορών σχετίζονταν με συναλλαγές που έγιναν με τη φυσική παρουσία των καταναλωτών στις εγκαταστάσεις των καταγγελλόμενων επιχειρήσεων, ενώ **περίπου μία στις τέσσερις αναφορές σχετίζεται με συναλλαγή που έγινε εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού εμπορίου.**

- Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) παγιώθηκε το 2015 ως ο δημοφιλέστερος τρόπος αποστολής αναφορών και, γενικότερα, επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Αξίζει να τονιστεί ότι είναι η πρώτη φορά που περισσότερες από τις μισές αναφορές (51,7%) που δέχθηκε η Αρχή παρελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Οι διαφορές στα στατιστικά στοιχεία δεν είναι μεγάλες μετά τη θέση σε ισχύ του νέου θεσμικού πλαισίου, γιατί, όπως προανέφερα, ο ιδρυτικός νόμος του Συνηγόρου του Καταναλωτή πληρούσε ήδη τις βασικές νέες απαιτήσεις. Σε κάθε περίπτωση η διεύρυνση της προθεσμίας για την υποβολή αναφοράς από τρεις μήνες σε 1 έτος συνέβαλε, ως ένα βαθμό, στην αύξηση του αριθμού των αναφορών.

Π. Ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

Η Οδηγία 2013/11/ΕΕ για τη συμβατική εναλλακτική επίλυση διαφορών συμπληρούμενη από τον Κανονισμό 524/2013, με τον οποίο εκδόθηκαν την ίδια μέρα, και, μαζί και με τον Εκτελεστικό Κανονισμό 1051/2015, θέσπισαν και διαδικασίες ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Α. Τι είναι η ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και από ποιους κανόνες διέπεται στην Ελλάδα

Η ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών βασίζεται στη δημιουργία μιας ενιαίας διαδικτυακής πλατφόρμας για όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών, οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι στην Ε.Ε. να επιλύσουν διαφορές που ανακύπτουν από ηλεκτρονικές αγορές, χωρίς την προσφυγή στο δικαστήριο και ειδικότερα μέσω διαδικτύου με τη βοήθεια ενός φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις προϋποθέσεις της Οδηγίας και, ως εκ τούτου, έχει ενταχθεί στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή. Η ευρωπαϊκή πλατφόρμα, η οποία λειτουργεί από τις 15.2.2016, υποστηρίζεται από συγκεκριμένα σημεία επαφής, που ορίζονται για κάθε κράτος-μέλος ξεχωριστά και διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των μερών μιας καταναλωτικής διαφοράς, δηλαδή των εταιρειών ηλεκτρονικού εμπορίου και των καταναλωτών με τον **εκάστοτε αρμόδιο φορέα εναλλακτικής επίλυσης**. Ο ιστότοπος παρέχει πρόσβαση και **στις 24 γλώσσες της Ένωσης**, ενώ διαθέτει και μεταφραστικά εργαλεία, διευκολύνοντας τη διαδραστική επικοινωνία μεταξύ όλων των εμπλεκομένων.

Η έννοια της «ηλεκτρονικής σύμβασης» καλύπτει κάθε σύμβαση, στο πλαίσιο της οποίας ο προμηθευτής προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής αγοράζει τα εν λόγω αγαθά, κάνοντας χρήση αυτού του ιστότοπου ή του ηλεκτρονικού μέσου, συμπεριλαμβανομένων των κινητών ηλεκτρονικών συσκευών (π.χ. κινητό τηλέφωνο, tablet). Με τη βοήθεια της πλατφόρμας την οποία λειτουργεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υποθέσεις προωθούνται στους εθνικούς φορείς εναλλακτικής επίλυσης, οι οποίοι έχουν πιστοποιηθεί με βάση τα κριτήρια ποιότητας της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ και βρίσκονται συνδεδεμένοι στην πλατφόρμα.

Προτού υποβάλουν αναφορά σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης, οι καταναλωτές ενθαρρύνονται να επικοινωνούν πρώτα με τον προμηθευτή για τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς, χωρίς, ωστόσο, η απουσία προηγούμενης τέτοιας επικοινωνίας να στοιχειοθετεί λόγο απόρριψης της αναφοράς, με βάση τους διαδικαστικούς κανόνες που ισχύουν για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης και, ιδίως, για τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

- Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ και για τη λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013 και σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτών διαφορών έγινε με την Κ.Υ.Α 70330/9.7.2015 (Β' 1421). Με την Απόφαση αυτή, ορίστηκαν μεταξύ άλλων τα εξής:

- Αρμόδια αρχή για τον έλεγχο της ορθής τήρησης των διατάξεων της εξωδικαστικής, συμπεριλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής, επίλυσης διαφορών ορίστηκε η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

- Σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, δηλαδή αρμόδιος φορέας για τη διευκόλυνση και υποστήριξη της σχετικής διαδικασίας ορίστηκε το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα**, και το οποίο, με την ιδιότητα του σημείου επαφής, καλύπτει τόσο τη διασυνοριακή όσο και την εγχώρια ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Τι περιλαμβάνουν τα καθήκοντά του:

- Βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας και των συμπληρωματικών εγγράφων, πληροφόρηση για τη λειτουργία της πλατφόρμας και της επικοινωνίας των μερών, για τους διαδικαστικούς κανόνες των φορέων ΕΕΔ,

- ενημέρωση του καταγγέλλοντος για τα άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας όταν η διαφορά δεν επιλύεται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ,

- γενική ενημέρωση για τα δικαιώματα των καταναλωτών από συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που ισχύουν στο κράτος μέλος του σημείου επαφής ΗΕΔ).

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα συμμετέχει στο Δίκτυο Σημείων Επαφής ΗΕΔ που συνεδριάζει τουλάχιστον 2 φορές τον χρόνο για τον καλύτερο συντονισμό και την ανταλλαγή καλών πρακτικών. Να επισημάνουμε ότι μόνο δύο κράτη μέλη, η Γαλλία και η Ισλανδία, δεν έχουν ακόμη ορίσει σημεία επαφής για την πλατφόρμα ΗΕΔ, ενώ 5 κράτη μέλη (η Κροατία, το Λουξεμβούργο, η Πολωνία, η

Ισπανία και η Ρουμανία) δεν έχουν φορείς ΕΕΔ που να καλύπτουν όλο το εύρος των εμπορικών συναλλαγών.

Από τα στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας μέσω του Δικτύου αυτού προκύπτουν τα εξής:

- Στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα έχουν εισέλθει 8.000 αναφορές καταναλωτών σε όλη την ΕΕ., συμπεριλαμβανομένης της Νορβηγίας και της Ισλανδίας.

- Το 60% αυτών είναι εγχώριες.

- Οι πιο ενεργοί καταναλωτές είναι οι Γερμανοί και Βρετανοί με 1.900 περίπου αναφορές ο καθένας.

- Οι τομείς που επικεντρώνονται οι αναφορές είναι: η ένδυση και υπόδηση, τα προϊόντα τεχνολογίας και οι αεροπορικές μεταφορές.

B. Ποιες είναι οι βασικές υποχρεώσεις των προμηθευτών, των καταναλωτών και των ενώσεών τους, στο πλαίσιο της εναλλακτικής και ιδίως της ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών

1. Οι ενώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών και οι οργανώσεις καταναλωτών επιμελούνται, σύμφωνα με την Κ.Υ.Α. (άρθρο 14 παρ. 2), για τα εξής:

- Για τη δημοσιοποίηση, με σύνδεσμο στους ιστοτόπους τους και με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο **του καταλόγου των πιστοποιημένων φορέων** εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

- Για την ενημέρωση των καταναλωτών αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

- Για την παροχή στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικά με τους αρμόδιους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όταν δέχονται καταγγελίες από τους καταναλωτές.

- Για την παροχή ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. του Κανονισμού 524/2013.

2. Υποχρεώσεις προμηθευτών

Σύμφωνα με το νέο θεσμικό πλαίσιο, **οι προμηθευτές γενικότερα (είτε είναι ηλεκτρονικά καταστήματα είτε όχι)** έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν τους καταναλωτές **αναφορικά με τη δυνατότητα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών** από συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών.

Ο χρόνος, κατά τον οποίο οφείλει να γίνεται αυτή η ενημέρωση, συναρτάται με το εάν οι προμηθευτές έχουν αναλάβει δέσμευση (π.χ. συμβατικά) ή υποχρέωση (π.χ. από Κώδικα Δεοντολογίας ή Αυτορρύθμισης) να χρησιμοποιήσουν φορείς ΕΕΔ.

Οι προμηθευτές που έχουν αναλάβει τέτοια δέσμευση ή υποχρέωση οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές από πριν (π.χ. με αναφορά στον ιστότοπό τους) και, το αργότερο, κατά τη σύναψη της σύμβασης (με συμπερίληψη στους ΓΟΣ), ανεξαρτήτως της γέννησης της καταναλωτικής διαφοράς.

Αντιθέτως, προμηθευτές που **δεν έχουν αναλάβει δέσμευση** ή υποχρέωση να χρησιμοποιούν φορείς ΕΕΔ οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές, αφού προκύψει μία διαφορά και εφόσον αυτή δεν κατέστη δυνατό να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή. Στην περίπτωση αυτή, όταν δηλαδή η απευθείας επικοινωνία με τον προμηθευτή απέβη άκαρπη, οι προμηθευτές υποχρεούνται, επιπροσθέτως, να διευκρινίζουν εάν θα κάνουν χρήση των φορέων ΕΕΔ (προφανώς για να μην οδηγηθεί ο καταναλωτής σε μια διαδικασία άνευ αντικειμένου) και, σε καταφατική περίπτωση, να παρέχουν στους καταναλωτές όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο.

Προμηθευτές που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών έχουν δύο συμπληρωματικές υποχρεώσεις: να παρέχουν, μέσα από τις ιστοσελίδες τους, α) ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ καθώς β) και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους. Η συγκεκριμένη υποχρέωση καταλαμβάνει όλους τους προμηθευτές, ασχέτως δηλαδή εάν έχουν αναλάβει δέσμευση ή υποχρέωση να χρησιμοποιήσουν φορείς ΕΕΔ, με την επισήμανση όμως ότι, εφόσον έχουν αναλάβει τέτοια δέσμευση, καθιστούν, επιπλέον, γνωστή τη δυνατότητα επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών μέσω της πλατφόρμας και παρέχουν τη σχετική ενημέρωση στους καταναλωτές, κατά περίπτωση, μέσω e-mail ή των ΓΟΣ.

Να διευκρινίσουμε, επειδή δεχόμαστε, ως σημείο επαφής και αρκετά ερωτήματα από προμηθευτές, ότι από το γράμμα της σχετικής διάταξης (άρθρο 14 του Κανονισμού) **δεν προκύπτει υποχρέωση για όσους προμηθευτές δεν έχουν αναλάβει δέσμευση ή υποχρέωση χρησιμοποίησης φορέων εναλλακτικής επίλυσης να διευκρινίζουν προκαταβολικά εάν θα κάνουν χρήση τους, με σκοπό την επίλυση καταναλωτικών διαφορών μέσω της πλατφόρμας.**

- Η μη τήρηση όλων των ανωτέρω υποχρεώσεων ενημέρωσης επισείει για τους παραβάτες κυρώσεις, που φτάνουν μέχρι την επιβολή χρηματικού προστίμου έως **χίλια (1.000) ευρώ από τον Υπουργό Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού** (άρθρο 19 της Κ.Υ.Α.). Μπορεί δε να αποτελέσει **αντικείμενο συλλογικής αγωγής από πλευράς ενώσεων καταναλωτών** κατά τους όρους της παρ. 16 του άρθρου 10 του ν. 2251/1994 (άρθρο 20 παρ. 1 της Κ.Υ.Α.).

Γ. Τα βήματα της διαδικασίας ηλεκτρονικής επίλυσης της διαφοράς σε αδρές γραμμές

Η διαδικασία της ηλεκτρονικής επίλυσης ξεκινά με την υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή στην πλατφόρμα (συμπληρώνεται ηλεκτρονικά το σχετικό έντυπο που διατίθεται στην πλατφόρμα). Η καταγγελία, εφόσον είναι πλήρης, αποστέλλεται, ηλεκτρονικά, από τον ιστότοπο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του προμηθευτή κατά του οποίου στρέφεται, μαζί με κατάλογο με αρμόδιους φορείς ΕΕΔ. Ο εν λόγω κατάλογος βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια: α) τη γεωγραφική διεύθυνση των μερών της διαφοράς, β) τον τομέα της διαφοράς. Ο προμηθευτής έχει προθεσμία 10 ημερολογιακών ημερών για να απαντήσει στον καταναλωτή αν δεσμεύεται ή υποχρεούται να χρησιμοποιήσει κάποιο φορέα ΕΕΔ ή επιθυμεί να χρησιμοποιηθεί κάποιος από τους φορείς που προτείνει η πλατφόρμα.

Η απάντηση του προμηθευτή διαβιβάζεται στον καταναλωτή, μαζί με πληροφοριακά στοιχεία για τον φορέα ΕΕΔ που δήλωσε ο προμηθευτής (ιδίως αν χρεώνει τέλη, πόσο διαρκεί η διαδικασία, αν είναι δεσμευτικό το αποτέλεσμα κλπ.) με την πρόσκληση να απαντήσει για τον φορέα εντός 10 ημερών. Ο καταναλωτής μπορεί να αποδεχθεί ή να απορρίψει τους προτεινόμενους φορείς.

Μέσα σε προθεσμία 30 ημερών από την υποβολή της καταγγελίας πρέπει τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με το ποιος φορέας ΕΕΔ θα τη διεκπεραιώσει, διαφορετικά περατώνεται η διαδικασία. Στον καταναλωτή παρέχεται η δυνατότητα να επικοινωνήσει με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ως σημείο επαφής για περαιτέρω συμβουλές.

Εφόσον συμφωνήσουν τα μέρη η πλατφόρμα ΗΕΔ στέλνει τον φάκελο της υπόθεσης στον φορέα ΕΕΔ, ο οποίος απαντά αν δέχεται η όχι να τη χειριστεί. Εφόσον την αποδεχθεί ενημερώνει τα μέρη για τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζει και για τα έξοδα της διαδικασίας. Ο φορέας ΕΕΔ μπορεί είτε να χρησιμοποιήσει αποκλειστικά την πλατφόρμα για την επίλυση της διαφοράς είτε να τη

χρησιμοποιήσει σε συνδυασμό με το δικό του σύστημα διαχείρισης. Σε κάθε περίπτωση ο ιστότοπος ενημερώνεται για την ανάληψη της υπόθεσης από τον φορέα και για την ακριβή ημερομηνία που γίνεται αυτό, ώστε να αρχίσει να μετρά το χρονικό διάστημα των 90 ημερών, εντός του οποίου ιδανικά θα πρέπει να έχει επιλυθεί η διαφορά, καθώς και για την έκβαση της υπόθεσης. Ενημερώνεται επίσης για την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας και το αποτέλεσμα. Τα μέρη ενημερώνονται ηλεκτρονικά από τον ιστότοπο για την πορεία της υπόθεσής τους. Δεν αποκλείεται να ζητηθούν διευκρινίσεις ή περαιτέρω έγγραφα ή ακόμη και να απαιτηθεί συνάντηση των μερών στα γραφεία της Αρχής, μετά από συμφωνία τους. Επισημαίνεται ότι κάθε αναφορά, πριν από τη διαβίβασή της στον καταγγελλόμενο προμηθευτή για τις απόψεις του, υπόκειται σε προκαταρκτικό έλεγχο με βάση τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζει η Αρχή.

Η διαδικασία της εναλλακτικής/ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών από τον Συνήγορο βασίζεται στην αμοιβαία βούληση των μερών να συμβιβαστούν. Οι κάθε είδους αποφάσεις (Προτάσεις, Πορίσματα και ιδίως Συστάσεις) που εκδίδει ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιβάλλονται στα εμπλεκόμενα μέρη με την απειλή διοικητικών κυρώσεων, π.χ. προστίμων. Μπορούν, όμως, κατά την κρίση της Αρχής να **δημοσιοποιηθούν**, ιδίως όταν αφορούν σημαντικό αριθμό καταναλωτών ή όταν διαπιστώνεται σοβαρή παράβαση της καταναλωτικής νομοθεσίας κλπ. Αντιθέτως, δεσμευτικό αποτέλεσμα παράγεται στην περίπτωση που η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης οδηγήσει στην επίτευξη συμφωνίας για την ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεσθεί αναγκαστικά και στη σύνταξη πρακτικού συμβιβασμού, το οποίο αποτελεί, εν συνεχεία, εκτελεστό τίτλο, εφόσον κατατεθεί στη Γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών από οιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη.

Δ. Ποσοστό επιτυχούς ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών 100% για τον Συνήγορο του Καταναλωτή

Μέσα στους 5 πρώτους μήνες λειτουργίας του νέου θεσμικού πλαισίου για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών στον Συνήγορο του Καταναλωτή έχουν υποβληθεί ήδη **8 αναφορές καταναλωτών στην πλατφόρμα ΗΕΔ προς ηλεκτρονική επίλυση**. Ενώ κανείς θα ανέμενε να υπάρχουν περισσότερες διασυνοριακές υποθέσεις, χειριστήκαμε 6 εγχώριες διαφορές (ο καταναλωτής και το ηλεκτρονικό κατάστημα βρίσκονταν στην Ελλάδα) και δύο διασυνοριακές.

Οι υποθέσεις αυτές αφορούν τηλεπικοινωνίες, ενοικίαση αυτοκινήτων και ηλεκτρονική προμήθεια εισιτηρίου. Έξι από αυτές έχουν ήδη επιλυθεί συμβιβαστικά υπέρ του καταναλωτή, με τον μέσο χρόνο επίλυσης να διαμορφώνεται μόλις στις **61 ημέρες (δηλαδή συντομότερα από τις επιδόσεις μας στη συμβατική επίλυση και κατά 29 ημέρες πριν από την προβλεπόμενη προθεσμία των 90 ημερών)**, μια δεν εξετάστηκε, διότι είχε επανυποβληθεί προς επίλυση εκτός πλατφόρμας και μια ακόμη βρίσκεται υπό επεξεργασία.

E. Η εμπειρία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ως σημείου επαφής

A. Στατιστικά στοιχεία

■ Με βάση τον ρόλο του ως σημείου επαφής της πλατφόρμας ΗΕΔ το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχει δεχθεί έως σήμερα **41 ερωτήματα**.

■ Το **48,8%** από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές, το **46,3%** από προμηθευτές και εκπροσώπους τους και το **4,9%** από τρίτους.

■ Το **95%** των ερωτημάτων αφορούσε τη διαδικασία που ακολουθείται στην πλατφόρμα μετά την υποβολή της καταγγελίας και το **5%** γενικά ερωτήματα για την ηλεκτρονική επίλυση και τη διαδικασία πριν από την υποβολή της καταγγελίας. Τα περισσότερα ερωτήματα των προμηθευτών έγιναν το πρώτο διάστημα της λειτουργίας της πλατφόρμας, ενώ τα περισσότερα ερωτήματα των καταναλωτών εμφανίζονται το τελευταίο τρίμηνο.

■ Το **73,2%** των ερωτημάτων έγινε μέσω e-mail, **14,6%** τηλεφωνικά και **12,2%** μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

■ Μέσος χρόνος απάντησης **3,5** ημερολογιακές ημέρες.

■ Τι ρωτούν περισσότερο οι καταναλωτές: Το βασικό θέμα τους είναι, όταν δεν τηρούν οι προμηθευτές την προθεσμία των 30 ημερών εντός της οποίας πρέπει να έχουν συμφωνήσει τα μέρη για τον φορέα ΕΕΔ που θα επιληφθεί της υποθέσεως ή την προθεσμία των 10 ημερών για την αρχική απάντηση στον καταναλωτή επί της αιτιάσεως. Από κει και μετά ρωτούν αν και πώς μπορούν να αποσύρουν κάποια καταγγελία επειδή έχουν ικανοποιηθεί εκτός της διαδικασίας.

■ Τι ρωτούν περισσότερο οι προμηθευτές: Αν είναι υποχρεωτική η συμμετοχή στη διαδικασία, ποιές υποχρεώσεις έχουν με βάση το νέο θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, αν υπάρχει δυνατότητα υποβολής καταγγελίας από

προμηθευτή κατά καταναλωτή, πώς γίνεται η εγγραφή για να αποκτήσει πρόσβαση στην πλατφόρμα ΗΕΔ..

B. Ποιοτικές διαπιστώσεις

■ Πρέπει να γίνει πιο εντατική ενημέρωση των προμηθευτών για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών. Το 45% των καταναλωτών που υπέβαλαν ερώτημα αφορούσε τη μη ανταπόκριση των προμηθευτών μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία, η οποία σε κάποιες περιπτώσεις οφειλόταν στο γεγονός ότι δεν επιθυμούσαν να αχθεί η διαφορά σε εξωδικαστική επίλυση, σε άλλες, όμως, και αυτές ήταν οι περισσότερες, δεν υπήρχε ενημέρωση για τον θεσμό και οι προμηθευτές προτιμούσαν να μην εμπλακούν και να ικανοποιήσουν τον καταναλωτή εκτός της διαδικασίας.

▪ Πολλά μεγάλα ηλεκτρονικά καταστήματα δεν έχουν, ως οφείλουν, στις ιστοσελίδες τους τον σύνδεσμο προς την πλατφόρμα. Το ίδιο και επαγγελματικές ενώσεις τους. Θα υποβάλουμε ως σημείο επαφής σχετική έκθεση προς τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή επισημαίνοντας ορισμένα ζητήματα από την έως τώρα εμπειρία μας.

IV. Συμπεράσματα-Προτάσεις

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ε.Ε., οι Ευρωπαίοι προμηθευτές, επιλύοντας εξωδικαστικά τις διαφορές τους με τους καταναλωτές, **εξοικονομούν σε ετήσια βάση από 1,7 έως 3 δις ευρώ**. Αυτό, πρακτικά, σημαίνει ότι έχουν σημαντικό όφελος να υποστηρίζουν τις διαδικασίες της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών είτε ηλεκτρονικής είτε συμβατικής. Οι προμηθευτές, **γνωστοποιώντας εκ των προτέρων** στους καταναλωτές ότι υπάγονται στις διαδικασίες συμβατικής και ηλεκτρονικής φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με φορέα ΕΕΔ ενισχύουν το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης τους και τους ενθαρρύνουν να προχωρήσουν σε ηλεκτρονική συναλλαγή και, μάλιστα, να τους προτιμήσουν. Αυτό ισχύει τόσο για τους Έλληνες καταναλωτές όσο, πολύ περισσότερο για τους καταναλωτές που διαμένουν σε άλλο κράτος μέλος της Ε.Ε., υπό την έννοια ότι ακόμη και αν δημιουργηθεί πρόβλημα με το ηλεκτρονικό κατάστημα, δεν υπάρχει λόγος ανησυχίας, διότι η διαφορά θα υποβληθεί σε επίλυση, με ταχείες, απλές και αδάπανες διαδικασίες σε ανεξάρτητο φορέα, τον Συνήγορο του Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό

Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος κλπ.. Η εκ των προτέρων γνωστοποίηση θα μπορούσε να γίνει με ειδική αναφορά στην ιστοσελίδα της GRECA και, γενικά των ενώσεων προμηθευτών ηλεκτρονικού εμπορίου και συμβάσεων εξ αποστάσεως, ενδεχομένως και με κάποιο **ειδικό σήμα**, στον ιστότοπο, τις σχετικές συμβάσεις, στις αποδείξεις ή, γενικότερα, στο προωθητικό υλικό που χρησιμοποιείται.

Η ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, με τη στήριξη προμηθευτών και καταναλωτών, μπορεί να δώσει νέα ώθηση στην επιχειρηματικότητα, μέσα από την απεριόριστη πρόσβαση στην ενιαία αγορά των 315 εκ. καταναλωτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και να ανοίξει νέες προοπτικές για την αύξηση του τζίρου των ηλεκτρονικών καταστημάτων. Προοπτικές ικανές να δώσουν ανάσα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις από την οικονομική κρίση και να οδηγήσουν ακόμη πιο κοντά στην ανάπτυξη, αποφορτίζοντας, παράλληλα, τη Δικαιοσύνη.