

Συνήγορος του Καταναλωτή - Διαδικασία χειρισμού αναφορών (1/2)

Παραλαβή αναφοράς, ψηφιοποίηση (όπου απαιτείται), έλεγχος των **προϋποθέσεων παραλαβής** και πρωτοκόλληση της αναφοράς

Η υποβολή της αναφοράς μπορεί να γίνει με τους παρακάτω τρόπους:

- Ηλεκτρονικά μέσα από την ιστοσελίδα της Αρχής (www.synigoroskatanaloti.gr)
- Ταχυδρομικά (Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα)
- Αυτοπροσώπως στα γραφεία της Αρχής
- Μέσω ηλ. ταχυδρομείου (kataggelies@synigoroskatanaloti.gr).

Προϋποθέσεις παραλαβής αναφοράς

Θα πρέπει να υπάρχουν τα εξής:

- Τα απαραίτητα στοιχεία του καταγγέλλοντα, δηλ. ονοματεπώνυμο και πλήρης διεύθυνση (οδός & αριθμός, πόλη, ΤΚ)
- Τα ελάχιστα στοιχεία της καταγγελλόμενης επιχείρησης, δηλ. επωνυμία ή/και διακριτικός τίτλος και πλήρης διεύθυνση (οδός & αριθμός, πόλη, ΤΚ)
- Σε κάθε περίπτωση μη αυτοπρόσωπης υποβολής μέσω ταχυδρομείου ή μέσω e-mail, ευνόγραφη αναφορά και αντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας (ως αποδεικτικό της ταυτότητας του καταγγέλλοντος)
- Σαφής περιγραφή της καταναλωτικής διαφοράς, ακριβής προσδιορισμός της ζημίας ή της βλαπτικής συνέπειας που έχει υποστεί ο καταγγέλλων και σαφώς διατυπωμένο αίτημα διαμεσολάβησης προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Ανάθεση-χρέωση αναφοράς σε Ειδικό Επιστήμονα (χειριστή της υπόθεσης)

Ο χειριστής- Ειδικός Επιστήμονας μελετάει την αναφορά και **εφόσον είναι βάσιμη**, τη διαβιβάζει στην καταγγελλόμενη επιχείρηση.

Αν η αναφορά είναι προδήλως **αβάσιμη, αόριστη ή ασήμαντη** ή **αν υπάρχει σχετική εκκρεμότητα ενώπιον των δικαστικών Αρχών** ή **αν ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αναρμόδιος** ή **αν η αναφορά είναι εκπρόθεσμη** (έχει παρέλθει ένα έτος αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά), τότε **η αναφορά αρχειοθετείται** και αποστέλλει επιστολή στον καταγγέλλοντα καταναλωτή, με την οποία εξηγούνται οι λόγοι για τους οποίους ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν θα επιληφθεί της υπόθεσης.

Ο Ειδικός Επιστήμονας **διαβιβάζει την αναφορά στην καταγγελλόμενη επιχείρηση** μαζί με συνοδευτική επιστολή, με την οποία ζητεί από την επιχείρηση να απαντήσει επί των αναφερομένων μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, καθώς επίσης να διατυπώσει κάποια συμβιβαστική πρόταση που θα συμβάλλει στη φιλική διευθέτηση της διαφοράς (η επιστολή αυτή κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα καταναλωτή).

Ο χειριστής- Ειδικός Επιστήμονας **μελετάει** την υπόθεση, λαμβάνοντας υπόψη του την απάντηση της καταγγελλόμενης επιχείρησης καθώς και τη σχετική νομοθεσία.

Ο χειριστής διαβιβάζει την απάντηση της εταιρίας στον καταναλωτή, για να εκθέσει κι αυτός με τη σειρά του εγγράφως την άποψή του. Επίσης, μπορεί να επανέλθει και να ζητήσει από την εταιρία την επανεξέταση της υπόθεσης.

Αν η καταγγελλόμενη επιχείρηση δεν απαντήσει μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, τότε ο Ειδικός Επιστήμονας-χειριστής της υπόθεσης αποστέλλει **υπομνηστική επιστολή**.

Αν κατά τη μελέτη μίας υπόθεσης υπάρχουν ενδείξεις ή αποδείξεις τέλεσης αξιόποινων πράξεων, αυτές **κοινοποιούνται στις αρμόδιες Εισαγγελίες**.

Κατά τη μελέτη μίας υπόθεσης, ο χειριστής Ειδικός Επιστήμονας μπορεί να ζητήσει είτε πρόσθετες πληροφορίες και διευκρινίσεις από τα εμπλεκόμενα μέρη (καταναλωτή-προμηθευτή) είτε πληροφορίες και/ή εμπειρογνωμοσύνη από άλλες αρμόδιες υπηρεσίες.

Συνήγορος του Καταναλωτή - Διαδικασία χειρισμού αναφορών (2/2)

Σημειώνεται ότι σε οποιαδήποτε φάση της όλης διαδικασίας, ο καταγγέλλων έχει δικαίωμα να ζητήσει την απόσυρση του αιτήματος διαμεσολάβησης, ενημερώνοντας τον Συνήγορο του Καταναλωτή με σχετική επιστολή, ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Αν μέσα από την ανταλλαγή απόψεων επέλθει συμφωνία των εμπλεκόμενων μερών, **κλείνει και αρχειοθετεί την υπόθεση.**

Αν μέσα από την ανταλλαγή απόψεων δεν επέλθει συμφωνία, τότε μπορεί να καλέσει τα εμπλεκόμενα μέρη σε **συνάντηση** στα γραφεία της Αρχής, με στόχο την εξεύρεση συμβιβαστικής, αμοιβαία αποδεκτής λύσης της διαφοράς.

Ο Ειδικός Επιστήμονας, έχοντας σχηματίσει ολοκληρωμένη εικόνα της καταναλωτικής διαφοράς και αφού έχει συνεκτιμήσει τις απόψεις των εμπλεκόμενων μερών, έχει τη δυνατότητα να συντάξει **Πρόταση** προς τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αν στη συνάντηση των εμπλεκόμενων μερών επιτευχθεί συμφωνία, τότε υπογράφεται **Πρακτικό Συμβιβασμού**, στο οποίο περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο επιλύεται η διαφορά και η **υπόθεση αρχειοθετείται.**

Αν προκύψει θετική στάση ενός εκ των μερών και το άλλο μέρος διατυπώσει επιφυλάξεις, τότε υπογράφεται **Πρακτικό Συνάντησης**, στο οποίο περιγράφεται η προτεινόμενη λύση της διαφοράς και κατόπιν αναμένεται η άρση ή μη των επιφυλάξεων, ώστε να επιλυθεί ή όχι η ερευνώμενη διαφορά.

Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία και εφόσον είναι επαρκή τα αποδεικτικά στοιχεία που έχουν τεθεί στη διάθεση της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δια του Ειδικού Επιστήμονα, κατά την κρίση του μπορεί να συντάξει και να εκδώσει **Έγγραφο Σύσταση / Πόρισμα**, καλώντας τα εμπλεκόμενα μέρη εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος να συμμορφωθούν προς αυτή και να εφαρμόσουν την προτεινόμενη λύση, η οποία έχει προέλθει ύστερα από ενδελεχή μελέτη των στοιχείων της υπόθεσης.

Ακριβές αντίγραφο του **Πρακτικού Συμβιβασμού** δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Από την κατάθεση αυτή, εφόσον το ανωτέρω πρακτικό συμβιβασμού πιστοποιεί συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί **τίτλο εκτελεστό.**

Αν η Σύσταση γίνεται αποδεκτή, τότε η υπόθεση κλείνει οριστικά και **αρχειοθετείται** (είτε υπέρ καταναλωτή είτε υπέρ προμηθευτή, ανάλογα με το πόρισμα) και η σύσταση δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο της Αρχής ανωνυμοποιημένη (χωρίς τα στοιχεία των εμπλεκόμενων μερών).

Αν η Σύσταση δεν γίνει αποδεκτή, τότε η υπόθεση επίσης **αρχειοθετείται, ως μη επιλυθείσα** και αναρτάται στον διαδικτυακό τόπο της Αρχής με αναγραμμένα τα πλήρη στοιχεία του υπαίτιου προμηθευτή.