

# Ενότητα 5

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

## Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	4
I. Τι είναι η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ); .....	9
II. Τι είναι ο φορέας ΕΕΔ; .....	10
III. Ποιες είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν οι κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ; .....	10
IV. Ποια είναι τα διάφορα μοντέλα ΕΕΔ; .....	11
V. Επηρεάζει το σε ποια χώρα ή σε ποιον τομέα συνίσταται η διαφορά; .....	13
VI. Ποιες είναι οι δικές σου νομικές υποχρεώσεις σε σχέση με την ΕΕΔ; .....	13
VII. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείς να επιλύσεις - Πως χρησιμοποιείς την ΕΕΔ .....	14
VIII. Πραγματοποιείς ηλεκτρονικές πωλήσεις - Τι είναι η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ); .....	17
IX. Διεξάγεις ηλεκτρονικό εμπόριο - ποιες είναι οι υποχρεώσεις σου αναφορικά με την Πλατφόρμα ΗΕΔ; .....	18
X. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείς να επιλύσεις, με πελάτη που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονική αγορά - Πως λειτουργεί η Πλατφόρμα ΗΕΔ .....	19

«Αν οι έμποροι με ενημερώσουν με  
ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο, αυτό  
ενισχύει την 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 τμήμα του σχεδίου (project) «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» (Consumer Law Ready project) το οποίο απευθύνεται συγκεκριμένα στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που αλληλεπιδρούν με τους καταναλωτές.

Το project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» είναι ένα Πανευρωπαϊκό project που διαχειρίζεται το BEUC (ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Καταναλωτών) σε συνεργασία με την UEAPME (η Φωνή των ΜΜΕ στην Ευρώπη) και το Eurochambres (τον οργανισμό των Ευρωπαϊκών Επιμελητηρίων Εμπορίου και Βιομηχανίας). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη στήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στόχος αυτού του project είναι να σε βοηθήσει να συμμορφωθείς με τις απαιτήσεις του δικαίου του καταναλωτή της ΕΕ.

Το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ αποτελείται από διαφορετικά νομοθετήματα που υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 25 χρόνια και μεταφέρθηκαν σε κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό δίκαιο. Το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του κατά πόσο αυτοί οι κανόνες ανταποκρίνονται στο στόχο τους. Το αποτέλεσμα ήταν γενικά θετικό<sup>1</sup>. 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 «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» στοχεύει στην ενίσχυση της γνώσης των εμπόρων, ειδικά των ΜΜΕ, σε σχέση με τα δικαιώματα των καταναλωτών και των αντίστοιχων έννομων υποχρεώσεών 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 εισάγει την εναλλακτική επίλυση διαφορών και την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), μια επίσημη ιστοσελίδα που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους.

<sup>1</sup> Μπορείς να βρεις περισσότερες πληροφορίες για την αξιολόγηση, τα ευρήματά της και τις ενέργειες που την ακολούθησαν στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=5933](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=5933)

Αυτό το Εγχειρίδιο είναι μόνο ένα μέρος από τη σειρά του εκπαιδευτικού υλικού που έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια του project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή». Η ιστοσελίδα [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) περιλαμβάνει και άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία, όπως βίντεο, ερωτήσεις και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείς να λάβεις και τη σχετική πιστοποίηση. Μπορείς επίσης να συνδεθείς με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ

Η Ενότητα 5 του Εγχειριδίου στοχεύει στο να σε εξοικειώσει με την ΕΕΔ (Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών) και την ΗΕΔ (Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών). Παρουσιάζει τι είναι η ΕΕΔ, τι είναι ο φορέας ΕΕΔ, ποιες είναι οι νομικές υποχρεώσεις σου αναφορικά με την ΕΕΔ και πώς να χρησιμοποιήσεις την ΕΕΔ. Εξηγεί επίσης, τι είναι η ΗΕΔ (Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών), ποιες είναι οι νομικές σου υποχρεώσεις αναφορικά με την ΗΕΔ και πώς να χρησιμοποιείς την ΗΕΔ. Σου δίνει συμβουλές για να διευκολύνει τη συμμόρφωσή σου με τον νόμο.

Η Ενότητα παρουσιάζει την 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 βρεις τις πληροφορίες αυτού του Εγχειριδίου χρήσιμες.

## Παραδείγματα

### Παράδειγμα 1, απλή έκδοση

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

### Παράδειγμα 1, ηλεκτρονική έκδοση

Πελάτης από γειτονικό κράτος αγοράζει έναν φορητό υπολογιστή από την ιστοσελίδα σου. Μερικές μέρες μετά την παράδοσή του, σου γράφει ένα e-mail ισχυριζόμενος ότι δεν λειτουργεί και ζητώντας να του επιστρέψεις τα χρήματα που σου κατέβαλλε. Δεν πιστεύεις ότι κατά την παράδοσή του το προϊόν ήταν ελαττωματικό.

### Παράδειγμα 2

Το μαγαζί σου πουλά έπιπλα, έργα τέχνης και άλλα υψηλής ποιότητας είδη εσωτερικής διακόσμησης. Ένας πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με την ποιότητα ενός προϊόντος που της πούλησες και ζητά έκπτωση. Εσύ διαφωνείς.

### Παράδειγμα 3

Το εστιατόριό σου που πρόσφατα εγκαινιάσες 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 σου έχει παραδοθεί ακόμη η νέα παραγγελία. Πελάτης που δεν του δίνεται το μπουκάλι σαμπάνιας παραπονιέται καθώς νιώθει εξαπατημένος.

Σε κάθε ένα από τα παραπάνω σενάρια, έχεις διαφορά με πελάτη που ίσως δεν μπορείς να επιλύσεις απευθείας με τον πελάτη. Ίσως ο πελάτης να νιώσει ότι του συμπεριφέρθηκες άδιστα και να μην ξαναγοράσει από το κατάστημα ή την ιστοσελίδα σου. Ίσως ο πελάτης να κοινοποιήσει ηλεκτρονικά μια αρνητική κριτική που θα επηρεάσει αρνητικά την επιχείρησή σου. Ίσως ο πελάτης να σε πιάει στα δικαστήρια το οποίο είναι χρονοβόρο, ακριβό και επιβλαβές για τη φήμη σου.

Τι μπορεί λοιπόν να γίνει;

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

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

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 σου βρίσκεται σε διαφορετικό κράτος

της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό δίκαιο μπορεί να επιτρέπει στον πελάτη να ασκήσει αγωγή στην χώρα του /της<sup>2</sup>, το οποίο διογκώνει την τλαιπωρία και το κόστος για σένα τον έμπορο.

Ευτυχώς, υπάρχει καλύτερη λύση: η Εναλλακτική επίλυση διαφορών.

Σε αυτήν την ενότητα θα συζητήσουμε για την:

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

- **Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ)** είναι η εξωδικαστική διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ των πελατών σου και εσένα του εμπόρου, με την βοήθεια ενός φορέα ΕΕΔ<sup>3</sup>.
- **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 σου πελατών και εσένα 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 συμμορφωθούν οι κοινοποιούμενοι 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 σου και στον τομέα σου (επαγγελματικό); (V)
7. Πως μπορείς να βρεις έναν φορέα ΕΕΔ για τον επιχειρηματικό σου τομέα; (V)
8. Ποιες είναι οι δικές σου νομικές υποχρεώσεις σε σχέση με την ΕΕΔ; (VI)
9. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείς να επιλύσεις - Πως χρησιμοποιείς την ΕΕΔ; (VII)
10. Όταν διεξάγεις ηλεκτρονικό εμπόριο – πως χρησιμοποιείς την ΗΕΔ; (VIII-X)

<sup>2</sup> 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;)

<sup>3</sup> 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 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

# Ενότητα I – Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ)



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

**Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ)**, η 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 σύμβαση μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή, ανεξάρτητα αν το προϊόν αγοράστηκε ηλεκτρονικά ή όχι ή αν εσύ και ο πελάτης σου 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 τη δικαστική διαδικασία.

#### Η ΕΕΔ είναι αμερόληπτη

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

#### Η ΕΕΔ είναι ανέξοδη

Παρέχεται δωρεάν ή έναντι συμβολικού τιμήματος.

#### 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 σου και δέσμευση προς την δικαιοσύνη και την 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 εσένα και τον πελάτη σου ως πιο βολικές σε σχέση με αυτές που ορίζει ο νόμος ή επιβάλλει ένα δικαστήριο.

### Θυμάσαι το παράδειγμα της εισαγωγής;

Πελάτης από γειτονικό κράτος αγοράζει έναν φορητό υπολογιστή από την ιστοσελίδα σου. Μερικές μέρες μετά την παράδοσή του, σου γράφει ένα e-mail ισχυριζόμενος ότι δεν λειτουργεί και ζητώντας να του επιστρέψεις τα χρήματα που σου κατέβαλλε. Δεν πιστεύεις ότι κατά την παράδοσή του το προϊόν ήταν ελαττωματικό.

### Απλή λύση- η συμβουλή μας

Η διαφορά αυτή μπορεί να παραπεμφθεί στην ΕΕΔ. Ο φορέας ΕΕΔ που θα επιλεγεί θα ακούσει τις δύο πλευρές και θα προτείνει μια λύση. Η λύση παρέχεται δωρεάν ή έναντι συμβολικού τιμήματος και δεν απαιτείται δικηγόρος. Ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να

αποφασίσει υπέρ σου ή υπέρ του καταναλωτή ή μπορεί να προτείνει μια συμβιβαστική λύση που θεωρείται δίκαιη και για τις δύο πλευρές: π.χ. μπορεί να συμφωνήσεις στην επιστροφή του υπολογιστή ή να επιδιορθώσεις όποια ελαττώματα βρεθούν.

## II. Τι είναι ο φορέας ΕΕΔ;

Ο φορέας ΕΕΔ είναι ένας αμερόληπτος οργανισμός ή φυσικό πρόσωπο που βοηθά τους καταναλωτές και εμπόρους να επιλύσουν τις διαφορές τους χωρίς να προσφύγουν στα δικαστήρια. Φορείς ΕΕΔ υπάρχουν σε αρκετά Ευρωπαϊκά κράτη εδώ και καιρό. Συμβούλια επίλυσης διενέξεων, υπηρεσίες διαιτησίας, Διαμεσολαβητές και ακόμη Συνήγοροι του πολίτη όλα 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 το ταξίδι 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 γνώριζε τα πλεονεκτήματα της ΕΕΔ για καταναλωτές και εμπόρους. Γνώριζε ότι η ΕΕΔ μπορούσε να συμβάλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης στην Ενιαία Αγορά και την προώθηση της ανάπτυξης. Για να αντιμετωπίσει λοιπόν τα προβλήματα της ΕΕΔ υιοθέτησε σχετική νομοθεσία.

Η Οδηγία για την ΕΕΔ<sup>4</sup> 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 τα κράτη της ΕΕ
3. Στις ηλεκτρονικές ή μη αγορές,

<sup>4</sup> 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

Βάσει της νομοθεσίας, φορέας ΕΕΔ μπορεί να αιτηθεί στην αρμόδια αρχή του κράτους μέλους που είναι η έδρα του να συμπεριληφθεί ως κοινοποιούμενος φορέας. Αν φορέας ΕΕΔ κοινοποιηθεί βάσει της νομοθεσίας, αποτελεί εγγύηση ότι συμμορφώνεται με ορισμένες απαιτήσεις ποιότητας αναφορικά με την αμεροληψία, αποτελεσματικότητα και πρόσβαση. Σε όλη την ενότητα όπου αναφέρεται φορέας ΕΕΔ, εννοείται ο φορέας που συμμορφώνεται με τις ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει η Οδηγία της ΕΕ και κοινοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

**Αρμόδια Αρχή στην Ελλάδα για τις διαδικασίες ΕΕΔ και την αξιολόγηση των φορέων ΕΕΔ έχει οριστεί 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 οριστεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή-Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή**

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

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

### Είναι αμερόληπτοι

Κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ είναι συνήθως πλήρως ανεξάρτητοι από τον καταναλωτή και έμπορο της διαφοράς. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι ομάδες εμπόρων μπορούν να χρηματοδοτούν εγκεκριμένους φορείς ΕΕΔ αλλά υπό αυστηρές προϋποθέσεις που εγγυώνται την αμεροληψία της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς.

### Είναι ικανοί

Οι κοινοποιούμενοι φορείς είναι εμπειρογνώμονες των διαδικασιών ΕΕΔ ώστε οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι δίκαιες και αποτελεσματικές. Είναι επίσης εμπειρογνώμονες του ουσιαστικού δικαίου του αντίστοιχου τομέα (π.χ. φορέας ΕΕΔ που χειρίζεται με καταναλωτικές διαφορές που αφορούν τα δικαιώματα επιβατών αεροπορικών εταιριών γνωρίζει το δίκαιο του αντικειμένου αυτού).

### Είναι οικονομικοί

Οι κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ πρέπει να παρέχουν τις υπηρεσίες τους δωρεάν ή έναντι συμβολικού τιμήματος.

### Είναι αποτελεσματικοί

Οι κοινοποιούμενοι 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 σου και ούτε θα χρειαστείτε κάποιον δικηγόρο.

### Είναι διαφανείς

Οι κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ δημοσιεύουν στοιχεία των επιχειρηματικών τομέων που χειρίζονται, τις διαδικασίες που μετέρχονται, το απαιτούμενο κόστος (εφ'όσον υφίσταται), και τις ένομες 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 τον μέσο χρόνο επίλυσης μιας διαφοράς.

**Υπόθεση εργασίας:** Ο Διαμεσολαβητής του κλάδου επίπλων στο HB δημοσιεύει εκτός από τα στατιστικά στοιχεία και λίστα των εγγεγραμμένων λιανοπωλητών καθώς και διάφορους οδηγούς τόσο για καταναλωτές όσο και για εταιρίες

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Αυτές είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν όλοι οι κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ. Ωστόσο, δεν λειτουργούν όλοι οι φορείς ΕΕΔ με ακριβώς τον ίδιο τρόπο. Επιπρόσθετα στις προαναφερόμενες απαιτήσεις, κάποιοι φορείς ΕΕΔ μπορεί 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 μετέρχεται διαφορετικές τεχνικές επίλυσης διαφορών.

Πριν χρησιμοποιήσεις ένα συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, μπορεί αν θες να μάθεις περισσότερα για τον τρόπο λειτουργίας του.

## IV. Ποια είναι τα διάφορα μοντέλα ΕΕΔ;

Οι φορείς ΕΕΔ μπορεί να χρησιμοποιούν διάφορες τεχνικές επίλυσης διαφορών όπως:

### Διαμεσολάβηση

Στη διαμεσολάβηση, ο φορέας ΕΕΔ πρέπει να διευκρινίζει τα γεγονότα μιας διαφοράς, να διαπιστώσει τις απόψεις του καταναλωτή και του εμπόρου, και να βοηθήσει στην επίτευξη συμφωνίας επίλυσης την οποία να αποδέχονται και οι δύο πλευρές.

**Υπόθεση εργασίας:** Η Υπηρεσία Διαμεσολάβησης Καταναλωτών του Βελγίου παρέχει αρκετά παραδείγματα υποθέσεων όπου ήταν δυνατή η επίτευξη συμβιβασμού, όπως να δοθεί έκπτωση στον επόμενο λογαριασμό εστιατορίου 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 προτείνει μια λύση βάσει αυτού του αποτελέσματος.



- Παρ'ότι μπορεί οι έμποροι και καταναλωτές να έχουν συμφωνήσει, μόλις προκύψει διαφορά μεταξύ τους, να την υποβάλλουν σε διαδικασία ΕΕΔ, οι έμποροι δεν επιτρέπεται να συμπεριλαμβάνουν συμβατικές ρήτρες τη στιγμή της πώλησης που να υποχρεώνουν τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις ΕΕΔ αντί των δικαστηρίων σε περίπτωση διαφωνίας.

**Υπόθεση εργασίας:** 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.



## Μεικτές Μέθοδοι

Κάποιοι φορείς ΕΕΔ συνδυάζουν διαφορετικές τεχνικές. 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 μπορεί να επιλέξετε με τον πελάτη σου να αποδεχθείτε ή όχι (μη δεσμευτικές)
- Κάποιοι φορείς ΕΕΔ εκδίδουν συστάσεις ή αποφάσεις που υποχρεούσαι να ακολουθήσεις (δεσμευτικές). Ανάλογα με τον φορέα ΕΕΔ, αυτές οι αποφάσεις μπορεί να είναι δεσμευτικές μόνο για σένα ή και για σένα και τον πελάτη σου.

## Τα ακόλουθα σημεία μπορούν να σημειωθούν για τις δεσμευτικές και μη ΕΕΔ:

- Αν η απόφαση ενός φορέα ΕΕΔ είναι δεσμευτική θα ενημερωθείς σε σχέση με αυτό, στην αρχή της διαδικασίας.
- Αν ληφθεί δεσμευτική απόφαση με την οποία διαφωνείς και αμφισβητείς του κατά πόσο είναι δίκαιη, αυτή μπορεί να προσβληθεί ενώπιον των δικαστηρίων.

## Πληροφορίες & Φορείς ΕΕΔ (Ελλάδα)

<http://www.efpolis.gr/el/epanorthosi-askisi-dikaionaton/79-exodikastiki-epilisi.html>

- ❖ ADR POINT IKE - ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (ADR POINT)
- ❖ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ 'ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ'
- ❖ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.)
- ❖ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ-ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Όπως προαναφέρθηκε, όλοι οι κοινοποιούμενοι 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.

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

Εξετάσαμε τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν όλοι οι κοινοποιούμενοι φορείς ΕΕΔ και εξετάσαμε τις διαφορετικές τεχνικές 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 υπάρχουν αρκετές **επιπρόσθετες** απαιτήσεις και κανόνες για την επιχείρησή σου σε σχέση με την ΕΕΔ ανάλογα με την χώρα και τον επιχειρηματικό τομέα σου.

Σε αυτήν την ενότητα, θα μάθεις αν κάτι από αυτά αφορά και εσένα.



<http://www.efpolis.gr/el/epanorthosi-askisi-dikaionaton/79-exodikastiki-epilisi.html>

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 κοινοποιούμενοι φορείς βάσει της νομοθεσίας ΕΕΔ.

**Π.χ.** Οι τράπεζες στην Ιρλανδία υποχρεούνται να υποβάλλουν τις διαφορές τους σε ΕΕΔ που εκτελείται από τον Ιρλανδό Διαμεσολαβητή Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών. Αλλά αυτός ο φορέας ΕΕΔ δεν είναι ακόμη κοινοποιούμενος φορέας στην Ιρλανδία.

Επίσης, κάποιες επιχειρήσεις μπορεί να «δεσμεύονται» από ΕΕΔ αλλά ο φορέας ΕΕΔ που χρησιμοποιούν να είναι κοινοποιοι σε διαφορετικό Ευρωπαϊκό κράτος μέλος. Π.χ. οι επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων σε αρκετά Ευρωπαϊκά κράτη δεσμεύονται να χρησιμοποιήσουν την Ευρωπαϊκή υπηρεσία συμβιβαστικής διευθέτησης διαφορών μίσθωσης αυτοκινήτων που είναι κοινοποιοί φορείς ΕΕΔ στο ΗΒ.

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

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

Αν υποχρεούσαι να χρησιμοποιήσεις ΕΕΔ λόγω του επιχειρηματικού σου κλάδου και/ή της χώρας όπου είσαι εγκατεστημένος [δες παραπάνω στο σημείο V], ή αν έχεις δεσμευθεί να χρησιμοποιήσεις ΕΕΔ μπορεί να έχεις κάποιες νομικές υποχρεώσεις να ενημερώσεις τους πελάτες σου για την ΕΕΔ. Δες τις αναλυτικές σου υποχρεώσεις παρακάτω και στη λίστα ελέγχου.

### 1. Πριν προκύψει διαφορά

Αν υποχρεούσαι ή έχεις δεσμευθεί να χρησιμοποιήσεις ΕΕΔ, πρέπει να ενημερώσεις τους πελάτες σου για τον φορέα ή φορείς ΕΕΔ με τους οποίους συνεργάζεσαι, στην ιστοσελίδα σου και, εφόσον υφίστανται, στους Γενικούς όρους και Προϋποθέσεις των συμβάσεών σου. Στις παραπάνω πληροφορίες πρέπει να παρέχεις την ιστοσελίδα του φορέα ή των φορέων ΕΕΔ.

### 2. Αν προκύψει διαφορά με πελάτη:

Αν υποχρεούσαι ή έχεις δεσμευθεί να χρησιμοποιήσεις ΕΕΔ [δες παραπάνω] και προκύψει διαφορά την οποία δεν καταφέρεις να επιλύσεις απευθείας, πρέπει να ενημερώσεις τον



πελάτη σου για τις υποχρεώσεις και δεσμεύσεις σου έναντι των ΕΕΔ, και για τον φορέα ή φορείς ΕΕΔ που είναι σχετικοί, και να προσδιορίσεις να θα χρησιμοποιήσεις κάποιοι φορέα ή φορείς ΕΕΔ 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 μπορείς να επιλύσεις - Πως χρησιμοποιείς την ΕΕΔ



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

Κατά την παραλαβή αυτής της ενημέρωσης, θα σου δοθούν ορισμένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία και θα μπορείς να μάθεις περισσότερες πληροφορίες για τον φορέα ΕΕΔ από την ιστοσελίδα του ή κατόπιν αιτήματος.

Ανάλογα με τις υποχρεώσεις σου ως έμπορος, μπορεί να επιλέξεις σε αυτό το σημείο να μην υποβληθείς στην διαδικασία ΕΕΔ, παρ'ότι ο πελάτης μπορεί τότε να προχωρήσει περαιτέρω και να προσφύγει και αλλού.

Μπορεί επίσης σε αυτό το στάδιο να συμβιβασθεί άμεσα η διαφορά (και έτσι να τερματισθεί η διαδικασία), π.χ. παρέχοντας μέσα επανόρθωσης στον καταναλωτή.

Μπορεί να επιλέξεις να συνεχίσεις την διαδικασία ΕΕΔ και να παρέχεις τις δικές σου εξηγήσεις. Κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας ΕΕΔ μπορεί να υπάρξουν πολλοί γύροι εξηγήσεων, τόσο από εσένα όσο και από τον πελάτη σου.

Όσο προχωράει η διαδικασία, ο φορέας ΕΕΔ θα εξηγήσει 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 αποζημιώσεις οικονομικά τον καταναλωτή για τον ελαττωματικό φορητό υπολογιστή, θα πρέπει επίσης να σου πει πότε θα πρέπει να πληρώσεις και αν μπορείς εσύ ή ο καταναλωτής να προσβάλλεις αυτήν την απόφαση ενώπιον των δικαστηρίων κλπ.).



Οι συμβάσεις των οποίων η διαπραγμάτευση λαμβάνει χώρα εκτός εμπορικού καταστήματος είναι οι συμβάσεις που συνάπτονται με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία σου και του καταναλωτή, αλλά σε μέρος που δεν είναι η επιχείρησή σου. Εμπορικό κατάστημα αποτελεί κάθε χώρος σε οποιαδήποτε μορφή (π.χ. κατάστημα, φορητό, υπαίθριο πάγκο κλπ.) που λειτουργεί ως μόνιμος ή συνήθης χώρος λειτουργίας του εμπόρου. Εμπορικό κατάστημα αποτελούν επίσης και οι χώροι που χρησιμοποιεί ο έμπορος σε εποχιακή βάση (π.χ. παγωτατζίδικο σε παραλία κατά τους καλοκαιρινούς μήνες).

Συνήθως, οι συμβάσεις των οποίων η διαπραγμάτευση πραγματοποιείται εκτός εμπορικού καταστήματος είναι οι συμβάσεις που συνάπτονται στο σπίτι του

καταναλωτή, στο χώρο εργασίας του ή κατά τη διάρκεια εκδρομής που έχεις οργανώσει.

Αυτή η Ενότητα επικεντρώνεται αποκλειστικά στους κανόνες των απαιτήσεων προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών όπως αυτά μεταφέρθηκαν στα εθνικά δίκαια των κρατών μελών της ΕΕ. Ωστόσο, να σημειωθεί ότι και άλλα νομοθετήματα (π.χ. κανόνες ειδικοί ανά κλάδο) μπορεί επίσης να εφαρμόζονται, οι οποίοι αν και σε κάποιες περιπτώσεις αλληλεπικαλύπτονται, απαιτούν την προσοχή σου για να επιβεβαιώσεις αν έχεις συμμορφωθεί και με αυτούς τους κανόνες.

# Τμήμα II – Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)



## VIII. Πραγματοποιείς ηλεκτρονικές πωλήσεις - Τι είναι η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ);

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, εσύ, ο έμπορος, δεν έχεις συνήθως ποτέ συστηθεί πρόσωπο με πρόσωπο τον πελάτη και, μπορεί επίσης να μην έχετε κοινή γλώσσα επικοινωνίας. Αυτό περιπλέκει πιθανώς την επίλυση τέτοιων διαφορών.

### Παραδείγματα

#### Παράδειγμα 1

Πουλάς εργαλεία μέτρησης σε αρκετά κράτη της ΕΕ. Μια μέρα λαμβάνεις ένα e-mail σε γλώσσα που δεν γνωρίζεις. Αυτό το email φαίνεται να προέρχεται από πελάτη δυσαρεστημένο από ένα από τα προϊόντα σου και θέλει τα χρήματά του πίσω. Η περίοδος υπαναχώρησης και επιστροφή του αντικειμένου έχει ήδη λήξει και είσαι πεπεισμένος ότι το προϊόν σου δεν έχει κάποιο πρόβλημα.

#### Παράδειγμα 2

Πουλάς ηλεκτρονικά χειροποίητα κοσμήματα. Πελάτης παραγγέλνει κολιέ από ημιπολύτιμους λίθους και γυάλινες χάντρες, Ωστόσο, παραδίδεται σπασμένο. Δεν νομίζεις ότι ευθύνεσαι εσύ καθώς η συσκευασία σου συνήθως προλαμβάνει τέτοιες φθορές.

#### Παράδειγμα 3

Ή, έχοντας στείλει στον πελάτη το κολιέ που παρήγγειλε δεν πληρώνεσαι. 🚩

Η Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να σε βοηθήσει να επιλύσεις διαφορές με τους διαδικτυακούς σου πελάτες. Έχει δημιουργηθεί βάσει νομοθεσίας της ΕΕ που ονομάζεται Κανονισμός για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.<sup>5</sup>

Η πλατφόρμα ΗΕΔ λειτουργεί από τον Φεβρουάριο του 2016 και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από την ηλεκτρονική αγορά αγαθών ή υπηρεσιών όπου έμπορος και καταναλωτής βρίσκονται εντός της ΕΕ του ΕΟΧ.

[ec.europa.eu/HEΔ](http://ec.europa.eu/HEΔ)



Η πλατφόρμα ΗΕΔ έχει σχεδιασθεί για να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ εσένα του εμπόρου, του πελάτη και του φορέα ΕΕΔ. Επειδή η πλατφόρμα ΗΕΔ 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. ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ) είναι σχετικές και σε αυτό το σημείο.

Η πλατφόρμα ΗΕΔ, ωστόσο, διευκολύνει περαιτέρω την ΕΕΔ καθώς παρέχει αυτόματη μετάφραση στις

<sup>5</sup> 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

γλώσσες της ΕΕ καθώς και πληροφορίες και υποστήριξη καθ' όλη τη διαδικασία.

## Παραδείγματα

### Παράδειγμα 1

Ο πελάτης σου ήθελε τα χρήματά του πίσω αφού έχει λήξει η περίοδος υπαναχώρησης.

Στη συνέχεια, λαμβάνεις μια ενημέρωση από την Πλατφόρμα ΗΕΔ ότι αυτός ο πελάτης έχει υποβάλει παράπονο. Εγγράφεις στην Πλατφόρμα και μαθαίνεις ότι υπάρχουν αρκετοί φορείς ΕΕΔ που μπορούν να σε βοηθήσουν να βρεις μια λύση. Χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα, προτείνεις ένα συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ και ο πελάτης σου συμφωνεί. Η διαφορά αυτόματα μεταφέρεται σε αυτόν τον φορέα ΕΕΔ. Αφού ζητήσουν περισσότερες λεπτομέρειες από εσένα και τον πελάτη σου ο φορέας ΕΕΔ προτείνει να αποζημιώσεις τον πελάτη με το 25% της τιμής του προϊόντος καθώς οι πληροφορίες στην ιστοσελίδα σου δεν είναι αρκετά σαφείς. Συμφωνείτε και οι δύο πλευρές και η υπόθεση κλείνει. Καθ' όλη τη διαδικασία, εσύ και ο πελάτης επικοινωνείτε στη μητρική σας γλώσσα και η πλατφόρμα διασφαλίζει τη μετάφραση.

### Παράδειγμα 2

Ο πελάτης σου παραπονείται για το σπασμένο κολιέ μέσω της Πλατφόρμας ΗΕΔ. Συμφωνείς 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 σου και προτείνει να τον αποζημιώσεις. Παρ' ότι εκπλήσσεσαι από το αποτέλεσμα, ικανοποιείσαι με το ότι ο φορέας ΕΕΔ κατέληξε σε αυτήν αμερόληπτα.

### Παράδειγμα 3 <sup>6</sup>

<sup>6</sup> Αυτό το παράδειγμα πρέπει να αναφέρεται μόνο στις χώρες όπου είναι δυνατό να εναντιωθείς στον καταναλωτή μέσω της διαδικασίας ΕΕΔ. Αν όχι, να διαγραφεί:

Στέλνεις το κολιέ που έχει παραγγείλει στον πελάτη αλλά δεν έχεις πληρωθεί. Σε αυτήν την περίπτωση μπορείς και εσύ μέσω της

Αν είσαι ηλεκτρονικός έμπορος και επιθυμείς να επιδείξεις τη δέσμευσή σου σε υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών μπορείς να εγγραφείς ως έμπορος στην πλατφόρμα ΗΕΔ ακόμη και αν κανένα παράπονο δεν έχει υποβληθεί εις βάρος σου.

Με την εγγραφή σου στην πλατφόρμα, είναι πιο εύκολο για τους πελάτες σου να έρθουν σε επαφή μαζί σου και θα διασφαλίσεις ότι θα παραλάβεις κάθε παράπονο που υποβληθεί εις βάρος σου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχεις ορίσει.

## ΙΧ. Διεξάγεις ηλεκτρονικό εμπόριο - ποιες είναι οι υποχρεώσεις σου αναφορικά με την Πλατφόρμα ΗΕΔ;

Αν διεξάγεις ηλεκτρονικό εμπόριο, έχεις τις ακόλουθες υποχρεώσεις σε σχέση με την πλατφόρμα ΗΕΔ. Αυτές οι υποχρεώσεις ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ ΕΜΠΟΡΟΥΣ είτε σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα ΗΕΔ είτε όχι:

1. Πρέπει να παρέχεις με σαφή τρόπο την ηλεκτρονική σου διεύθυνση στην ιστοσελίδα σου. Παρέχοντας μια διαδραστική φόρμα επικοινωνίας δεν επαρκεί.
2. Πρέπει να παρέχεις σύνδεσμο στην ιστοσελίδα σου για την Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών [ec.europa.eu/HEΔ](https://ec.europa.eu/HEΔ).<sup>7</sup>

ΑΝ διεξάγεις ηλεκτρονικό εμπόριο και υποχρεούσαι νομικά ή έχεις δεσμευθεί να χρησιμοποιείς ΕΕΔ [δες το παραπάνω τμήμα ν] υποχρεούσαι επίσης και για τα ακόλουθα:

1. Να ενημερώσεις του πελάτη σου για την ύπαρξη της πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί η πλατφόρμα ΗΕΔ για να

Πλατφόρμας ΗΕΔ να υποβάλλεις το παράπονό σου εις βάρος του πελάτη

<sup>7</sup> Αυτός ο σύνδεσμος πρέπει να είναι ορατός και εύκολα προσβάσιμος στην ιστοσελίδα

επιλυθούν οι διαφορές τους. Πρέπει επίσης να παρέχεις στην ιστοσελίδα σου, σύνδεσμο για την Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών ενώ πρέπει επίσης να περιλαμβάνεις πληροφορίες σχετικά με την Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών στους Γενικούς όρους και Προϋποθέσεις των συμβάσεών σου.

2. Όταν στέλνεις e-mail στον πελάτη σου σχετικά με τη χρήση φορέα ΕΕΔ, πρέπει να συμπεριλαμβάνεις και σύνδεσμο για την Πλατφόρμα ΗΕΔ.

## **Χ. Προκύπτει διαφορά την οποία δεν μπορείς να επιλύσεις, με πελάτη που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονική αγορά - Πως λειτουργεί η Πλατφόρμα ΗΕΔ**

- Ο πελάτης υποβάλλει το παράπονό του στην πλατφόρμα.<sup>8</sup>
- Λαμβάνεις ενημέρωση μέσω e-mail σχετικά με το ότι έχει υποβληθεί παράπονο εις βάρος σου.
- Ακολουθείς το σύνδεσμο, πηγαίνεις στην πλατφόρμα και εγγράφεσαι (εφόσον δεν έχεις ήδη εγγραφεί) για να μπορείς να δεις το παράπονο.
- Επιλέγεις τον φορέα ΕΕΔ που θέλεις να χρησιμοποιήσεις (η αυτόν που υποχρεούσαι να χρησιμοποιήσεις, σύμφωνα με τους κανόνες του κλάδου σου/της χώρας σου) και στέλνεις αυτήν την πρόταση στον πελάτη σου.
- Ο πελάτης σου 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 ενημερώνεσαι για την πρόοδο της υπόθεσής σου μέσω ειδοποιήσεων e-mail και θα μπορείς να εμπλακείς στη διαδικασία σε όποιο σημείο απαιτηθεί μέσω της Πλατφόρμας ΗΕΔ.
- Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας θα μπορείς να χρησιμοποιήσεις το εργαλείο μετάφρασης για όλα τα έγγραφα και τα μηνύματα που στέλνεις και λαμβάνεις.
- Οι διαδικασίες ΗΕΔ ολοκληρώνονται εντός 90 ημερών.

Η Πλατφόρμα επίσης έχει ένα πολύ σαφές εγχειρίδιο χρήσης. Πρόσβαση σε αυτό μπορείς να αποκτήσεις μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ [ec.europa.eu/HEΔ](https://ec.europa.eu/HEΔ) και αναζήτησε το εγχειρίδιο χρήσης.



<sup>8</sup> In countries where trader initiated ODR is possible, the LEAD trainer will need to insert a proviso that the description provided refers to customer-initiated ODR but that trader initiated ODR is also possible.



# Παράρτηματα

## Για ΟΛΟΥΣ τους εμπόρους

Όταν προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

Πριν προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

- Έχεις ενημερώσει τον πελάτη σου για την δυνατότητα χρήσης ΕΕΔ; ☐
- Έχεις ενημερώσει τον πελάτη σου σχετικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή παρείχες τις πληροφορίες σε σταθερό μέσο όπως σε χαρτί ή κάτι άλλο; ☐
- Έχεις ενημερώσει τον πελάτη σου (μέσω e-mail, σε χαρτί ή άλλο «μόνιμο» μέσο) αν θα κάνεις χρήση κάποιου φορέα ΕΕΔ για να επιλύσεις αυτή τη διαφορά; ☐

## Για ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ εμπόρους

Πριν προκύψει διένεξη με πελάτη any customer dispute arises

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

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

1. Έχεις συμμορφωθεί με τη λίστα ελέγχου «για όλους τους εμπόρους»;

Σημείωση: Οι ηλεκτρονικοί έμποροι πρέπει να συμμορφώνονται με την παραπάνω λίστα ελέγχου με τίτλο «για όλους τους εμπόρους»

☐

2. Παρέχεις την ηλεκτρονική σου διεύθυνση στην ιστοσελίδα σου με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να εντοπισθεί εύκολα;

Σημείωση: Μια ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας που δεν αναφέρει ηλεκτρονική διεύθυνση δεν αρκεί για την ικανοποίηση αυτής της απαίτησης.

☐

3. Παρέχεις με σαφή τρόπο σύνδεσμο στην πλατφόρμα ΗΕΔ

(<http://ec.europa.eu/odr>) ;

☐

## Για ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ εμπόρους

Όταν προκύψει διένεξη με πελάτη

Λίστα ελέγχου – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για την ΕΕΔ

Αν προτείνεις σε πελάτη να χρησιμοποιήσει φορέα ΕΕΔ, τον ενημερώνεις για την πλατφόρμα ΗΕΔ και συμπεριλαμβάνεις το σχετικό σύνδεσμο στο e-mail σου;

☐





## Ορισμοί για το γλωσσάρι της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (από τη 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 μέλος 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)

### **ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ:**

Αυτό το έγγραφο έχει καταρτισθεί για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά αντανakλά τις απόψεις μόνο των συγγραφέων. Η Επιτροπή ή οι συγγραφείς δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για καμία χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνει το έγγραφο.

Αυτό το έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό, και δεν αποτελεί επίσημη ερμηνεία του εθνικού δικαίου ή δικαίου της ΕΕ, ούτε μπορεί να παράσχει συνεκτική ή πλήρη νομική συμβουλή. Δεν στοχεύει στο να υποκαταστήσει την επαγγελματική νομική συμβουλή σε ορισμένα θέματα. Οι αναγνώστες πρέπει επίσης να γνωρίζουν ότι νομοθετικές προτάσεις βρίσκονται σε διαβούλευση σε εθνικό επίπεδο και επίπεδο ΕΕ: κάθε έντυπη μορφή των ενότητων πρέπει να διασταυρώνεται με πιθανές επικαιροποιήσεις που θα βρει στην ιστοσελίδα [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

