
Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**On line εξωδικαστική επίλυση διαφοράς
με επιστροφή ποσού ύψους 399,96 ευρώ
από Ελληνικό ταξιδιωτικό πρακτορείο σε Βελγίδα καταναλώτρια**

**Αρμόδιοι: Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή
Ειδική Επιστήμονας: Αικατερίνη Θεοχάρη**

Μάρτιος 2017

Καταναλωτές: Βελγίδα καταναλώτρια

Προμηθευτής: Ταξιδιωτικό πρακτορείο

Σύνοψη: Βελγίδα καταναλώτρια υπέβαλε αναφορά στην Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ODR Platform, υποστηρίζοντας ότι έκλεισε αεροπορικά εισιτήρια μέσω διαδικτύου από ελληνικό ταξιδιωτικό πρακτορείο, ωστόσο, **λόγω τεχνικού σφάλματος που αφορούσε τη λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος διπλοκρατήθηκαν τα εισιτήρια, με συνέπεια να χρεωθεί η πιστωτική της κάρτα με το διπλάσιο ποσό.** Η καταναλώτρια προσπάθησε, αρχικά, να επιλύσει τη διαφορά απευθείας με την εταιρεία, χωρίς, όμως, αποτέλεσμα και προχώρησε σε καταγγελία στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

Η υπόθεση διαβιβάστηκε μέσω της πλατφόρμας στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”, η οποία ήλεγξε αρχικά τη συμμόρφωση της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος με τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν η Κ.Υ.Α. υπ’ αριθμ. 70330/2015 και ο Κανονισμός 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.

Εν συνεχεία, η Αρχή, αφού διαπίστωσε ότι οι υποχρεώσεις είχαν τηρηθεί, προχώρησε στην ηλεκτρονική διαμεσολάβηση για την επίλυση της διαφοράς, στο πλαίσιο της οποίας η εταιρεία παραδέχθηκε το σφάλμα της και πίστωσε στην καταναλώτρια το ποσό των 399,96 ευρώ. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία της ηλεκτρονικής διαμεσολάβησης **διήρκεσε μόλις 20 ημέρες (με προθεσμία ολοκλήρωσης κατά την κείμενη νομοθεσία τις 90 ημέρες).**