



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 28 Απριλίου 2015

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

**Θέμα: Εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών
(Σύνοδος Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, 21 - 23 Απριλίου 2015)**

Από τις 21 έως τις 23 Απριλίου 2015 συνεδρίασε στη Ρίγα της Λετονίας το **Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή**, μέλος του οποίου είναι το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδος**.

Κεντρικό θέμα της συνάντησης ήταν η ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στις εθνικές έννομες τάξεις, καθώς και η προετοιμασία για την εφαρμογή, από τον Ιανουάριο 2016, του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τη δημιουργία ενιαίας ευρωπαϊκής πλατφόρμας. Η Ε.Ε. είναι αρμόδια για την ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία της πλατφόρμας αυτής, η οποία θα αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι στην Ε.Ε. και επιθυμούν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών από ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.

Η πλατφόρμα συνδέεται και διαβιβάζει τις υποθέσεις/αναφορές των καταναλωτών προς τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που υπάρχουν ήδη σε κάθε κράτος μέλος και κυρίως προς τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή, αφού πρώτα ελέγξει την πληρότητα των συνυποβαλλόμενων δικαιολογητικών.

Η Ελλάδα είναι από τις πρώτες χώρες που διαθέτουν, εδώ και 10 χρόνια, αξιόπιστο όργανο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», ενώ, από το 2010, καλύπτεται από το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και η επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών** εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης και επιπλέον της Ισλανδίας και της Νορβηγίας. Γι' αυτό και δεν χρειάζεται να προχωρήσει σε εκτενείς πράξεις προσαρμογής, όπως άλλα κράτη μέλη.

Ως προθεσμία προσαρμογής στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ έχει ορισθεί η **9^η Ιουλίου 2015**. Βασική προϋπόθεση για τη λειτουργία φορέα εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών είναι η ανεξαρτησία και η αμεροληψία του, προκειμένου να εκτελεί με αντικειμενικότητα τα καθήκοντά του. Συνεπώς, δεν επιτρέπεται να συνδέεται ούτε με τους προμηθευτές ούτε με τους καταναλωτές. Η προθεσμία εντός



της οποίας ολοκληρώνεται η επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς είναι έως 90 ημερολογιακές ημέρες από τότε που ο φορέας επίλυσης έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας.

Η Διευθύντρια του ΕΚΚ Ελλάδας, Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή κ. Αθηνά Κοντογιάννη δήλωσε ότι η Ε.Ε. αποδίδει μεγάλη σημασία στην ταχεία και ουσιαστική εφαρμογή του ως άνω θεσμικού πλαισίου, στο πλαίσιο της Στρατηγικής της Ε.Ε. για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής αγοράς και της εξάλειψης των γεωγραφικών ή άλλων περιορισμών. Και αυτό γιατί, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν, **το 85% των ευρωπαϊών καταναλωτών αποφεύγει σήμερα τις διασυνοριακές συναλλαγές κυρίως on line**, διότι δεν γνωρίζουν, σε περίπτωση που προκύψει καταναλωτική διαφορά από αυτές, αν υπάρχουν τρόποι ταχείας, φθηνής και αξιόπιστης επίλυσής τους από ποιοτικούς φορείς. Επίσης, **μόλις το 7% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων πωλούν διασυνοριακά τα προϊόντα τους. Όλα αυτά σημαίνουν, φυσικά, λιγότερα προϊόντα και λιγότερο ανταγωνιστικές τιμές.**

Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω διαδικασίες δεν στερούν τους καταναλωτές και τους προμηθευτές από το δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια, επιτρέπουν όμως την ουσιαστική ελάφρυνση των δικαστηρίων, αφού οι περισσότερες υποθέσεις επιλύονται εξωδικαστικά.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

