



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αθήνα, 17 Φεβρουαρίου 2016

## Δελτίο Τύπου

### **Έναρξη λειτουργίας της ευρωπαϊκής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών Εθνικό σημείο επαφής το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας**

Άρχισε η λειτουργία της **πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών - ΗΕΔ (Online Dispute Resolution - ODR) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής**, η οποία επιτρέπει τόσο σε ευρωπαίους καταναλωτές όσο και σε εμπόρους (προμηθευτές) που εδρεύουν στα κράτη-μέλη στην Ε.Ε. να επιλύουν ηλεκτρονικά τις διαφορές που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που συνάπτονται μέσω διαδικτύου. Αυτό ισχύει είτε πρόκειται για εγχώριες είτε για διασυνοριακές συναλλαγές.

Μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) στην ιστοσελίδα **<https://webgate.ec.europa.eu/odr>**, ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά την καταγγελία του και να συμφωνήσει με τον καταγγελλόμενο προμηθευτή ποιός από τους αναγνωρισμένους σε κάθε κράτος μέλος φορείς επίλυσης διαφορών που αναφέρονται στην πλατφόρμα επιθυμούν να αναλάβει την εξωδικαστική επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς τους. Επισημαίνεται ότι η πλατφόρμα λειτουργεί ως διαδραστική πύλη εισόδου, με απλές φιλικές προς τη χρήστη διαδικασίες και είναι προσπελάσιμη, δωρεάν, σε όλες τις επίσημες ευρωπαϊκές γλώσσες.

Η ΗΕΔ συνδέεται απευθείας με τους **αναγνωρισμένους** φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) κάθε χώρας, που έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ και οι οποίοι αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και τη φιλική επίλυση της διαφοράς **εντός 90 ημερών από την παραλαβή του πλήρους φακέλου από τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης**, κατόπιν σχετικής διαβίβασης από την πλατφόρμα.

Οι προμηθευτές που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών γνωστοποιούν μέσα από τους διαδικτυακούς τόπους τους τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ κατά τρόπο ευπρόσιτο για τους καταναλωτές, καθώς και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου, ενώ υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Στην Ελλάδα, η διαδικασία ηλεκτρονικής επίλυσης της διαφοράς γίνεται χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχει ορισθεί ως εθνικό σημείο επαφής της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών, (άρθρο 5β της υπ' αριθ. 70330οικ./2015 Κ.Υ.Α. ΦΕΚ Β' 1421). Καταναλωτές και έμποροι μπορούν να απευθύνονται στο σημείο επαφής ΗΕΔ για κάθε είδους απορία σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας και την διαδικασία επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας.

- Τηλ.: 210-6460284
- Fax: 210-6460784
- E-mail: [info@eccgreece.gr](mailto:info@eccgreece.gr)

Η εξωδικαστική επίλυση των διαφορών για όλους τους εμπορικούς κλάδους γίνεται από την **Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»**, η οποία έχει πιστοποιηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως αναγνωρισμένος φορέας εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.