

Αθήνα, 30.3.2017

Δελτίο τύπου

Ηλεκτρονικές αγορές και επίλυση διαφορών:

24.000 καταναλωτές έλυσαν online τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν με Eshops

Αν και υπάρχουν αποτελεσματικοί κανόνες που ισχύουν στην Ε.Ε. για την προστασία των καταναλωτών, οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν, μερικές φορές, προβλήματα όταν διεκδικούν τα δικαιώματά τους, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για διασυνοριακές συναλλαγές στην ενιαία αγορά. Όταν οι καταναλωτές έχουν κάνει τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά, θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να λύσουν και τα προβλήματα που τυχόν ανακύπτουν επίσης ηλεκτρονικά. Είτε πρόκειται για προμηθευτή, ο οποίος αρνείται να επισκευάσει έναν ελαττωματικό φορητό υπολογιστή εντός της περιόδου εγγύησης είτε για τουριστικό πρακτορείο, το οποίο αρνείται να επιστρέψει το ποσό που καταβλήθηκε για πακέτο διακοπών που δεν υλοποιήθηκε σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που ανέλαβε ο πράκτορας, οι διαφορές αυτές μπορούν να διευθετηθούν ταχύτερα και φθηνότερα ή εντελώς δωρεάν εξωδικαστικά, μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, που ξεκίνησε τη λειτουργία της στις 15 Φεβρουαρίου 2016.

Κατά το πρώτο αυτό έτος **υποβλήθηκαν πάνω από 24.000 καταγγελίες καταναλωτών. Περισσότερο από το ένα τρίτο αφορούσαν διασυνοριακές συναλλαγές εντός της Ε.Ε.** Οι περισσότερες καταγγελίες είχαν ως αντικείμενο είδη ένδυσης και υπόδησης, αεροπορικά εισιτήρια και τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας.

Παραδείγματα

- Καταναλωτής από το Λουξεμβούργο διαμαρτυρήθηκε για αυτοκίνητο που ενοίκιασε μέσω διαδικτύου από έμπορο στην Ελλάδα. Η πλατφόρμα απέστειλε την καταγγελία στον αρμόδιο φορέα επίλυσης διαφορών στην Ελλάδα. Η διαφορά διευθετήθηκε εντός 60 ημερών. Ο έμπορος επέστρεψε όλο το ποσό στον καταναλωτή.
- Η πλατφόρμα συχνά λειτουργεί ως διάυλος διευκόλυνσης της επαφής μεταξύ των μερών και η λύση βρίσκεται συχνά, πριν καν εμπλακεί ο αρμόδιος φορέας εναλλακτικής επίλυσης. Για παράδειγμα, Βέλγος καταναλωτής διαμαρτυρόταν για μήνες για ελαττωματικό πιστολάκι σε Βέλγο έμπορο, χωρίς επιτυχία. Όταν ο έμπορος έλαβε την καταγγελία μέσω της ευρωπαϊκής πλατφόρμας, ήρθε σε επαφή με τον καταναλωτή και προσφέρθηκε να αντικαταστήσει το προϊόν με ένα νέο.

Τρόπος λειτουργίας της πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Η Οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, συμπληρούμενη από τον Κανονισμό 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών συνιστούν το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την επίλυση των διαφορών μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. με τη βοήθεια πιστοποιημένων φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που τηρούν συγκεκριμένες και ενιαίες απαιτήσεις ποιότητας και αξιοπιστίας που έχουν θεσπιστεί με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ. Τα κράτη μέλη καταρτίζουν εθνικούς καταλόγους πιστοποιημένων φορέων Ε.Ε.Δ., και τους διαβιβάζουν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ώστε να συνδεθούν με την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. και να μπορούν να αναλαμβάνουν την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών αρμοδιότητάς τους, κατόπιν συμφωνίας του καταναλωτή και του καταγγελλόμενου προμηθευτή.

Η Οδηγία και ο Κανονισμός προβλέπουν δύο βασικές υποχρεώσεις για τα ηλεκτρονικά καταστήματα: α) να διαθέτουν στην ιστοσελίδα τους σύνδεσμο (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>), για την ενημέρωση των καταναλωτών που συναλλάσσονται μαζί τους, καθώς και β) τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους, ώστε να τους διαβιβάζονται από την ευρωπαϊκή πλατφόρμα τυχόν καταγγελίες καταναλωτών και να υπάρχει επικοινωνία κατά τη σχετική

διαδικασία.

Επισημαίνεται ότι η πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών λειτουργεί σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ε.Ε..

Μέχρι σήμερα:

- ▶ 260 φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών έχουν εγγραφεί στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα.
- ▶ 27 κράτη-μέλη έχουν κοινοποιήσει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ότι έχουν ενσωματώσει πλήρως την οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.
- ▶ 24 κράτη-μέλη έχουν στείλει τον κατάλογο των πιστοποιημένων φορέων Ε.Ε.Δ. και 27 κράτη μέλη έχουν ορίσει εθνικό σημείο επαφής.
- ▶ Η Νορβηγία, η Ισλανδία και το Λιχτενστάιν θα ενταχθούν στην πλατφόρμα Η.Ε.Δ. κατά τη διάρκεια του τρέχοντος έτους.

Οι επιδόσεις της on line διαμεσολάβησης στην Ελλάδα

- ▶ Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συνδέθηκε ήδη από τις 15.2.2016 με την ευρωπαϊκή πλατφόρμα Η.Ε.Δ. και πέτυχε την ηλεκτρονική επίλυση όλων των διαφορών που της διαβιβάστηκαν μέσω αυτής, με μέσο χρόνο επίλυσης τις 48 ημέρες (με προθεσμία ολοκλήρωσης της επεξεργασίας κατά την κείμενη νομοθεσία τις 90 ημέρες). Το 75% των καταγγελιών είναι εγχώριες και το 25% διασυνοριακές.
- ▶ Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ως σημείο επαφής απάντησε σε 72 ερωτήματα από καταναλωτές και προμηθευτές, τα περισσότερα από τα οποία αφορούσαν τις υποχρεώσεις των ηλεκτρονικών καταστημάτων και τη διαδικασία ηλεκτρονικής διαμεσολάβησης (μέσος χρόνος απάντησης 3,66 ημερολογιακές ημέρες).