

Αθήνα, 17 Ιουλίου 2015
Αρ. Πρωτ.: Γ.Α. 4428

Προς

- Ομοσπονδίες – μέλη ΕΣΕΕ
- Εμπορικούς Συλλόγους Ομοσπονδιών

Έδρες τους

ΘΕΜΑ: ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Αγαπητές/οί Συνάδελφοι,

Δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η Υπουργική Απόφαση 70330/30-6-2015 (ΦΕΚ 1421 Β - επισυνάπτεται στη παρούσα), η οποία ρυθμίζει τις διαδικασίες για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων από τις πωλήσεις ή τις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών.

Στην Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς, θα τηρηθεί Μητρώο το οποίο θα περιλαμβάνει τους αναγνωρισμένους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που προβλέπονται στην εν λόγω απόφαση.

Οι φορείς αυτοί θα φέρνουν τα μέρη σε επαφή για την εξεύρεση φιλικής λύσης, μέσω μίας απλής διαδικασίας δωρεάν για τους καταναλωτές, στην οποία θα έχουν πρόσβαση, με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο, και τα δύο μέρη. Αν και η παράσταση δικηγόρου δεν είναι υποχρεωτική, ωστόσο, τα μέρη έχουν κάθε δικαίωμα εκπροσώπησης ή υποστήριξης σε οποιοδήποτε στάδιο της ως άνω διαδικασίας. Επισημαίνεται ότι τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα αποχώρησης από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο. Εφόσον η διαδικασία καταλήξει σε συμφωνία, αυτή θα αποτυπώνεται σε σχετικό πρακτικό συμβιβασμού από τον φορέα επίλυσης και θα αποτελεί επίσημο εκτελεστό τίτλο. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι με την υποβολή αίτησης στον φορέα επίλυσης για την εξέταση μίας διαφοράς, διακόπτονται οι προθεσμίες που αφορούν στο δικαίωμα του καταναλωτή να προσφύγει στα δικαστήρια, οι οποίες αρχίζουν και πάλι να μετρούν μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Αναφορικά με τις υποχρεώσεις του επιχειρηματία, εφόσον αυτός έχει δεσμευθεί να ακολουθεί την διαδικασία μέσω ενός συγκεκριμένου φορέα, τότε οφείλει να ενημερώσει σχετικά τους καταναλωτές, παρέχοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τον φορέα. Διαφορετικά, του γίνεται σύσταση για συμμόρφωση η οποία, σε περίπτωση που δεν ακολουθηθεί, αποτελεί τον προθάλαμο και την προϋπόθεση επιβολής κύρωσης και συγκεκριμένα προστίμου έως 1.000 ευρώ.

Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, θα δημιουργηθεί μία ενιαία ευρωπαϊκή πλατφόρμα, η οποία θα τεθεί σε λειτουργία από τον Ιανουάριο του 2016. Στη χώρα μας ως σημείο επαφής Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) ορίζεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή – Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

Βάσει των διατάξεων της εν λόγω Υπουργικής Απόφασης, οι οργανώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών, άρα και όλη η βαθμίδα του συνδικαλιστικού μας οικοδομήματος ΕΣΕΕ – Ομοσπονδίες – Εμπορικοί Σύλλογοι, καλούμαστε να προωθήσουμε τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών μέσω ενεργειών προβολής και πληροφόρησης.

Κλείνοντας, πρέπει να σημειώσουμε ότι η διαδικασία δεν είναι υποχρεωτική. Δείχνει όμως σαφέστατα τις τάσεις που αρχίζουν να κυριαρχούν πλέον στην επίλυση των διαφορών, έχει χαμηλό κόστος αν δεν είναι πλήρως ανέξοδη και επιταχύνει την επίλυση της διαφοράς, που αλλιώς μπορεί να μείνει στάσιμη στα δικαστήρια για πολύ χρόνο, διευκολύνοντας κατά τον τρόπο αυτό τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τους καταναλωτές.

Παρακαλούμε να κοινοποιήσετε την παρούσα στους Εμπορικούς Συλλόγους μέλη σας, στην διάθεση των οποίων παραμένουμε για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με συναδελφικούς χαιρετισμούς,

Ο Πρόεδρος

Ο Γενικός Γραμματέας



Βασίλειος Κορκίδης



Γεώργιος Καρανίκας