



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ,  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αθήνα, 21-3-2016

Αρ. Πρωτ.: 31615

Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας  
Καταναλωτή  
Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή  
και Εποπτείας της Αγοράς  
Διεύθυνση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή  
Τμήμα Γ'

Ταχ. Δ/νση : Πλ. Κάνιγγος  
Ταχ. Κώδικας : 101 81 Αθήνα  
Πληροφορίες : Α.Ιωακείμ  
Τηλέφωνο : 210 3893437  
Φαξ : 210 3843549  
E-mail : aioakim@efpolis.gr  
Website : www.efpolis.gr

**ΠΡΟΣ:**

- 1) Τις πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες ενώσεις των καταναλωτών**
- 2) Τις ενώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών**

**ΚΟΙΝ:**

**Γεν. Δ/ντρια Προστασίας  
Καταναλωτή και Εποπτείας της  
Αγοράς**

**ΘΕΜΑ: Πληροφόρηση των καταναλωτών σχετικά με εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ)**

**1. Οι ευρωπαϊκοί κανόνες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών**

Όπως σας είναι γνωστό το νομοθετικό πλαίσιο για την ΕΕΔ<sup>1</sup> περιλαμβάνει

- Την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) και
- Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution - ODR).

Με την Οδηγία διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές μπορούν να προσφύγουν σε φορείς ΕΕΔ, που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας, για κάθε είδος διαφοράς που έχουν με τους προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών, **ανεξαρτήτως του τι αγόρασαν** (με την εξαίρεση υπηρεσιών υγείας και ανώτατης εκπαίδευσης) και **πως το αγόρασαν** (ηλεκτρονικά ή μη, εγχώρια ή διασυνοριακά).

Ο Κανονισμός εξάλλου θεσμοθετεί τη δημιουργία και λειτουργία μίας **ενιαίας πανενωσιακής πλατφόρμας** για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ) που εξυπηρετεί όλες τις χώρες της ΕΕ και δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές και τους προμηθευτές να υποβάλουν τις τυχόν διαφορές, που προκύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου, σε διαδικασία επίλυσης μέσω διαδικτύου.

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=OJ:L:2013:165:TOC>

## 2. Τι ισχύει στην Ελλάδα

Η εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς τους ευρωπαϊκούς κανόνες ΕΕΔ (οδηγία 2013/11/ΕΕ και Κανονισμός 524/2013) έγινε με την ΚΥΑ Αριθ. 70330οικ./2015 (ΦΕΚ Β' 1421).<sup>2</sup>

## 3. Υποχρεώσεις πληροφόρησης

Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του Άρθρου 14 (Γενικές πληροφορίες) της εν λόγω ΚΥΑ

*«2. Οι οργανώσεις καταναλωτών, και οι ενώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών **επιμελούνται:***

*α) την δημοσιοποίηση στους ιστότοπούς τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο του καταλόγου φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ·*

*β) την προβολή των φορέων ΕΕΔ και των διαδικασιών τους και την προώθηση της χρήσης των ΕΕΔ από επαγγελματίες και καταναλωτές·*

*γ) την παροχή στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικά με τους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ όταν δέχονται καταγγελίες από τους καταναλωτές·*

*δ) την παροχή ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα ΗΕΔ του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.»*

Προκειμένου η πληροφόρηση προς το καταναλωτικό κοινό σχετικά με το θέμα αυτό να είναι όσο το δυνατόν πιο ευρεία και πιο αποτελεσματική παρακαλούνται οι καταναλωτικές ενώσεις (πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες) και οι ενώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών να εντάξουν στους ιστότοπούς τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο

- Τη διεύθυνση της πλατφόρμας ΗΕΔ (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>) και
- Τη διεύθυνση του ιστοτόπου της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή που παρέχει πληροφορίες σχετικά με την Εξωδικαστική - Εναλλακτική επίλυση διαφορών (<http://www.efpolis.gr/el/epanorthosi-askisi-dikaiomaton/79-exodikastiki-epilisi.html>).

**Ο Διευθυντής**

**Ιωάννης Κωτσέλης**

<sup>2</sup> <http://www.efpolis.gr/el/library2.html?func=fileinfo&id=333>