



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



στην υπηρεσία της επιχείρησής σας

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

16 Φεβρουαρίου, 2016

Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών: νέα πλατφόρμα για τους καταναλωτές και τους εμπόρους

Στις 15 Φεβρουαρίου 2016, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εγκαινίασε τη νέα πλατφόρμα με την οποία οι καταναλωτές και οι έμποροι μπορούν να επιλύουν ηλεκτρονικά τις διαφορές τους για αγορές που έγιναν στο διαδίκτυο.

Η πλατφόρμα **ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών** (ΗΕΔ) προσφέρει ένα ενιαίο σημείο εισόδου που επιτρέπει στους καταναλωτές και τους εμπόρους στην ΕΕ να διευθετούν τις διαφορές τους **τόσο για εγχώριες όσο και για διασυνοριακές ηλεκτρονικές αγορές**. Με τη βοήθεια της πλατφόρμας οι διαφορές προωθούνται σε εθνικούς φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) οι οποίοι συνδέονται με την πλατφόρμα, έχουν επιλεγεί από τα κράτη μέλη σύμφωνα με κριτήρια ποιότητας και έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή.

Η κ. Věra Jourová, Επίτροπος αρμόδια για τη Δικαιοσύνη, τους Καταναλωτές και την Ισότητα των Φύλων, δήλωσε: «Οι περισσότεροι καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα στις ηλεκτρονικές τους αγορές δεν υποβάλλουν καταγγελία, καθώς πιστεύουν ότι η διαδικασία είναι υπερβολικά χρονοβόρα και ότι δεν θα οδηγήσει σε επίτευξη λύσης. Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών αποτελεί ένα καινοτόμο εργαλείο που επιτρέπει στους καταναλωτές και τους εμπόρους να εξοικονομήσουν χρόνο και χρήματα. Θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές και θα στηρίξει τις επιχειρήσεις που πραγματοποιούν διασυνοριακές πωλήσεις συμβάλλοντας έτσι στην ευρωπαϊκή ψηφιακή ενιαία αγορά.»

Βασικά χαρακτηριστικά της πλατφόρμας:

- Η πλατφόρμα είναι **εύχρηστη** και προσιπή από κάθε είδους συσκευή. Οι καταναλωτές μπορούν να συμπληρώνουν το δελτίο καταγγελίας στην πλατφόρμα ακολουθώντας τρία απλά βήματα.
- Η πλατφόρμα δίνει στους χρήστες τη δυνατότητα να διευθετούν τις διαφορές τους μόνο **ηλεκτρονικά**.
- Η πλατφόρμα είναι **πολύγλωσση**. Η πλατφόρμα διαθέτει μεταφραστική στήριξη ώστε να είναι δυνατή η επίλυση διαφορών μεταξύ μερών σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες.

Μέχρις στιγμής έχουν συνδεθεί με την πλατφόρμα περίπου 117 φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από 17 κράτη μέλη. Η Επιτροπή συνεργάζεται με τα κράτη μέλη, έτσι ώστε **να καλυφθούν πλήρως όλα τα κράτη μέλη και οι τομείς** το συντομότερο δυνατόν. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) αποτελεί έναν **γρήγορο και οικονομικό** τρόπο επίλυσης διαφορών. Χρειάζονται το πολύ 90 ημέρες κατά μέσο όρο για να επιλυθεί μια



ΚΥΠΡΙΑΚΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ



στην υπηρεσία της επιχείρησής σας

διαφορά. Η εμπειρία των ευρωπαϊκών καταναλωτών που έχουν χρησιμοποιήσει την εναλλακτική επίλυση διαφορών είναι σε γενικές γραμμές θετική: το 70% εξέφρασε την ικανοποίησή του με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας τους μέσω της διαδικασίας αυτής. Αποτελεί έναν πρόσθετο τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους και δεν θα αντικαταστήσει την προσφυγή στα δικαστήρια, που συνήθως όμως είναι και πιο δαπανηρή και πιο χρονοβόρα (μόνο το 45% των καταναλωτών ήταν ικανοποιημένο με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας τους από τα δικαστήρια).

Οι έμποροι θα επωφεληθούν επίσης από τη νέα πλατφόρμα, καθώς οι διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών θα τους βοηθήσουν να αποφύγουν υψηλά δικαστικά έξοδα και να διατηρήσουν καλές σχέσεις με τους πελάτες τους.

Ιστορικό

Η νομική βάση για τη δημιουργία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών είναι ο [κανονισμός για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών](#), στον οποίο περιγράφονται οι κύριες λειτουργίες της πλατφόρμας καθώς και η ροή εργασίας για τις διαφορές που υποβάλλονται μέσω αυτής. Ο κανονισμός βασίζεται στην [οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών](#), που εξασφαλίζει στους καταναλωτές πρόσβαση στην εναλλακτική επίλυση διαφορών κατά την επίλυση των συμβατικών διαφορών τους με εμπόρους.

Η εν λόγω πρόσβαση παρέχεται ανεξάρτητα από το προϊόν ή την υπηρεσία που αγόρασαν, είτε η αγορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας έγινε ηλεκτρονικά είτε όχι και ανεξάρτητα από το αν ο έμπορος εδρεύει στο ίδιο κράτος μέλος με τον καταναλωτή ή σε άλλο κράτος μέλος.

Τα κράτη μέλη καταρτίζουν εθνικούς καταλόγους φορέων που προσφέρουν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (φορείς ΕΕΔ). Όλοι οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που περιλαμβάνονται στους καταλόγους αυτούς πληρούν υποχρεωτικά κριτήρια ποιότητας που προβλέπει η νομοθεσία της ΕΕ.

Για περισσότερες πληροφορίες

[Πλατφόρμα ΗΕΔ](#)

[Ιστότοπος της ΓΔ Δικαιοσύνης και Καταναλωτών για την ΕΕΔ/ΗΕΔ](#)

Με εκτίμηση,

Στάλω Δημοσθένους Κούλεντρου

Ανώτερη Λειτουργός

Ευρωπαϊκό Κέντρο Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου

Enterprise Europe Network

Τμήμα Εκπαίδευσης & Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων