

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Online Dispute Resolution – ODR




ECC-Net Greece


ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Τι είναι η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Είναι ο Ευρωπαϊκός θεσμός που εισήχθη με τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013 και εξυπηρετεί την ανάγκη καταναλωτών και προμηθευτών να μπορούν να επιλύουν τις μεταξύ τους διαφορές από εγχώριες και διασυνοριακές (εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης) αγορές που έχουν πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.

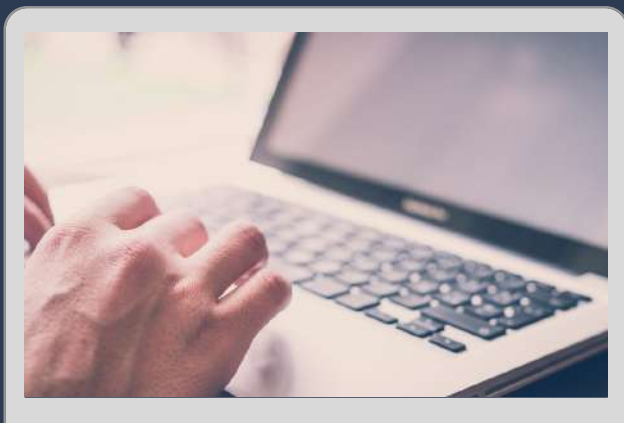
Στόχος είναι η επίτευξη πιο ασφαλών και δίκαιων ηλεκτρονικών συναλλαγών, παρέχοντας πρόσβαση σε απλές, γρήγορες και αποτελεσματικές διαδικασίες επίλυσης και αποκατάστασης προβλημάτων που αφορούν τα πωλούμενα μέσω διαδικτύου αγαθά (προϊόντα και υπηρεσίες).



Πώς λειτουργεί

Λειτουργεί μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (πλατφόρμα Η.Ε.Δ.) που είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση <http://webgate.ec.europa.eu/odr> σε όλες τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την ισλανδική και τη νορβηγική.

Η πλατφόρμα Η.Ε.Δ. αποτελεί ένα δωρεάν ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, με τη βοήθεια του οποίου οι διαφορές προωθούνται για εξωδικαστική επίλυση με τη διαμεσολάβηση αναγνωρισμένων φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (φορείς Ε.Ε.Δ.) των κρατών-μελών της Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας, της Ισλανδίας και του Λιχτενστάιν.



Διαδικασία επίλυσης



Α. Μέσω απευθείας επικοινωνίας με τον προμηθευτή

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. για την επίλυση της διαφοράς σας σε απευθείας συνεννόηση με τον προμηθευτή εντός προθεσμίας 90 ημερών. Μία τέτοια επιλογή ενδείκνυται στην περίπτωση που δεν έχετε ακόμη επικοινωνήσει με τον προμηθευτή ή αν ο προμηθευτής εμφανίζεται ανοικτός στον διάλογο με σκοπό την εξεύρεση λύσης.

Με τη βοήθεια της πλατφόρμας Η.Ε.Δ. έχετε τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων με τον προμηθευτή, καθώς και αποστολής στοιχείων (π.χ. φωτογραφιών του προϊόντος) που αφορούν την υπόθεσή σας.

Εφόσον δεν καταλήξετε σε συμφωνία ή αν κάποιο μέρος αποσυρθεί από τη διαδικασία ή αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των 90 ημερών, μπορείτε να προσπαθήσετε να βρείτε λύση με τη συνδρομή κάποιου φορέα Ε.Ε.Δ. που είναι συνδεδεμένος με την πλατφόρμα.



Β. Με τη διαμεσολάβηση φορέα Ε.Ε.Δ.

Στην περίπτωση αυτή, συμπληρώνετε το ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής αναφοράς που παρέχεται από την πλατφόρμα Η.Ε.Δ. Εφόσον συμφωνήσετε με τον προμηθευτή για τον φορέα Ε.Ε.Δ. που θα λειτουργήσει ως διαμεσολαβητής στην επίλυση της διαφοράς σας, η αναφορά διαβιβάζεται από το σύστημα σε αυτόν τον φορέα.

Από εκείνη τη στιγμή ξεκινάει μία περίοδος 90 ημερών, εντός της οποίας ο επιλεγμένος φορέας Ε.Ε.Δ. θα εξετάσει την αναφορά σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζει και θα επιδιώξει τη φιλική επίλυση της διαφοράς, κρατώντας τα ενδιαφερόμενα μέρη ενήμερα για την έκβαση της διαδικασίας.



Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα έχει ορισθεί ως εθνικό σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών. Καταναλωτές και προμηθευτές μπορούν να απευθύνονται στο Κέντρο για τη λήψη κάθε βοήθειας και αναλυτικών οδηγιών σε σχέση με τη λειτουργία της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών και τις δυνατότητες που παρέχει.

Στοιχεία επικοινωνίας:

Τηλ.: 210-6460734

Fax: 210-6460784

E-mail: info@eccgreece.gr

www.eccgreece.gr



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ



Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις και είναι αποκλειστική ευθύνη του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή/και του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFAEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το CHAFAEA δεν αποδέχονται καμία ευθύνη για την χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στην παρούσα έκδοση.