



Έκθεση του άρθρου 17 παρ. 3 της ΚΥΑ με αριθμό
70330οικ./2015

Του Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) με την επωνυμία «**Ινστιτούτο
Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών**» και το διακριτικό τίτλο «**startADR**»

Ετών 2019, 2020, 2021

Η αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία με την επωνυμία «Ινστιτούτο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών» και το διακριτικό τίτλο «startADR» έλαβε με την υπ' αρ. πρωτ. 65517/21-06-2019 βεβαίωση την καταχώρισής της στο Ειδικό Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) που τηρείται στην Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, με αύξοντα αριθμό καταχώρισης πέντε (5). Ακολούθως, στις 03.07.2019 έλαβε χώρα η κοινοποίηση της καταχώρισης του startADR στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η παρούσα έκθεση προβλέπεται από το άρθρο 17 παρ. 3 της ΚΥΑ με αριθμό 70330οικ./2015 και αφορά τα έτη 2019 (6 πρώτοι μήνες λειτουργίας του startADR ως Φορέα ΕΕΔ), καθώς και τα έτη 2020 και 2021.

A) Αριθμός των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές

Κατά το έτος 2019 (Ιούλιος και εντεύθεν) δεν υπεβλήθησαν καταγγελίες.

Για το έτος 2020 υπεβλήθησαν 18 στον αριθμό καταγγελίες. Εξ αυτών οι 17 υπεβλήθησαν απευθείας στο startADR και μία εξ αυτών υπεβλήθη μέσω της Ευρωπαϊκής Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών. Οι καταγγελίες αφορούσαν κυρίως την ηλεκτρονική αγορά αγαθών και υπηρεσιών. Ιδίως, λόγω της έναρξης της πανδημίας του COVID-19 και των σχετικών προβλημάτων που παρουσιάστηκαν, υπεβλήθησαν κυρίως καταγγελίες που είχαν ως αντικείμενο την ακύρωση εισιτηρίων, καταλυμάτων και κοινωνικών εκδηλώσεων λόγω των έκτακτων μέτρων που ελήφθησαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Για το έτος 2021 υπεβλήθησαν 18 στον αριθμό καταγγελίες, όλες απευθείας προς το startADR. Οι καταγγελίες αφορούσαν σε διαφορές με εταιρείες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ύδρευσης, με τραπεζικές εταιρείες, εταιρείες τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρονικών καταστημάτων αναφορικά με την πώληση αγαθών. Οι περισσότερες δε καταγγελίες αφορούσαν συναλλαγές που είχαν γίνει σε φυσικό κατάστημα.

B) Ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα

Για το έτος 2020 μόνο μία εξ αυτών ολοκληρώθηκε, συνεπώς το ποσοστό διακοπής ανέρχεται σε 94,44%.

Για το έτος 2021 δεν υπήρξε ολοκλήρωση της διαδικασίας. Σε δύο διαφορές, όπου υπήρχαν αυξημένες τυπικές προϋποθέσεις δεν επιτεύχθη ολοκλήρωση της διαδικασίας, καθώς επρόκειτο για διαδικτυακή απάτη.

Γ) Μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών που τους υπεβλήθησαν

Ο μέσος χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι 90 ημερολογιακές ημέρες.

Δ) Ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό

Δυστυχώς, δεν είναι γνωστό, καθώς δεν προβλέπεται ανατροφοδότηση.

Ε) Τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών οι πληροφορίες που κοινοποιούνται σχετικά μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις σχετικά με το πώς μπορούν να αποφεύγονται παρόμοια προβλήματα στο μέλλον ή πώς μπορούν αυτά να επιλύονται

Ένα από τα σημαντικά αλλά και συστηματικά προβλήματα που ανακύπτουν στις καταναλωτικές διαφορές, αφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης. Παρατηρείται ειδικότερα το φαινόμενο της καταστρατήγησης του δικαιώματος αυτού από τους εμπόρους – επιχειρήσεις τόσο αναφορικά με την υποχρέωση

ενημέρωσης των καταναλωτών – πελατών τους, όσο και αναφορικά με την ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού. Από την άλλη πλευρά, οι καταναλωτές, τις περισσότερες φορές δεν γνωρίζουν ουσιαστικές πληροφορίες αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, όπως τον τρόπο άσκησης αυτού, την προθεσμία κα., με αποτέλεσμα το ζήτημα αυτό να αποτελεί συνηθισμένο σημείο τριβής και διαφορών ανάμεσα σε εμπόρους – επιχειρήσεις και καταναλωτές στο πεδίο των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

ΣΤ) Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών (όπου συντρέχει περίπτωση)

Προς το παρόν δεν υπήρξε σχετική συνεργασία, αλλά ήδη έχει δρομολογηθεί να αναπτυχθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ώστε να ανταλλαχθούν εμπειρίες και βέλτιστες πρακτικές.

Ζ) Την κατάρτιση που παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα υπεύθυνα για ΕΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 5, ήτοι τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α) του παρόντος άρθρου (Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και να είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Προς τούτο απαιτείται τα πρόσωπα αυτά: α) να κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου). Οι φορείς ΕΕΔ επιμελούνται να παρέχουν κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Όταν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς παρακολουθεί τα σχετικά προγράμματα των φορέων ΕΕΔ με βάση τις πληροφορίες που της παρέχονται σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 3 στοιχείο ζ) της παρούσας απόφασης, (όπου συντρέχει περίπτωση).

Δεν παρέχεται στην παρούσα φάση.

Η) Αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ΕΕΔ που προσφέρει ο φορέας και πιθανοί τρόποι για να βελτιωθεί η απόδοσή του

Το startADR είναι ο μοναδικός φορέας στην Ελλάδα που διαθέτει τη δική του πλατφόρμα επίλυσης για την εξ ολοκλήρου ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, οι οποίες ανακύπτουν στα πλαίσια των ηλεκτρονικών συμβάσεων αγοράς αγαθών και υπηρεσιών. Η πλατφόρμα λειτουργεί με πρότυπο την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή εντελώς δωρεάν να διατυπώσει εύκολα και γρήγορα την καταγγελία του, η οποία θα προωθηθεί στο έμπορο και θα ξεκινήσει έτσι η επίλυση της διαφοράς χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των μερών. Τούτο συμβάλει την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας και βοηθά στην γρηγορότερη επίλυση μεγάλου όγκου διαφορών μικρής αξίας (low value – high volume cases).

Παρά τις δυνατότητες και τα εμφανή πλεονεκτήματα της ανωτέρω διαδικασίας, εντούτοις η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται εν πολλοίς από τη συμπεριφορά-αντιμετώπιση του καταναλωτή, αλλά και του εμπόρου. Έτσι, στην πράξη, συχνά αντιμετωπίζεται το φαινόμενο, ο καταναλωτής να μη τηρεί τη διαδικασία της υποβολής της καταγγελίας (ηλεκτρονική υποβολή μέσω της πλατφόρμας, αναγκαίες πληροφορίες για την επίλυση της διαφοράς π.χ. στοιχεία του καταναλωτή, του εμπόρου, αξία της διαφοράς, υποβολή της καταγγελίας προς επίλυση της διαφοράς σε άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης της διαφοράς) ή ακόμα και να αποστέλλει όσες πληροφορίες θεωρεί εκείνος/η μόνο αναγκαίες προς έναν, περισσότερους ή και όλους του πιστοποιημένους φορείς ΕΕΔ. Αναφορικά δε με τον έμπορο, τις περισσότερες φορές εμφανίζεται απρόθυμος να συμμετάσχει σε οποιαδήποτε διαδικασία επίλυσης διαφορών, αρνούμενος ή μη ανταποκρινόμενος στην επικοινωνία από τον φορέα, καθώς η τελευταία είναι μη υποχρεωτική και προϋποθέτει την εκούσια συμμετοχή και συμμόρφωσή του με την πρόταση επίλυσης της διαφοράς από τον φορέα ΕΕΔ.

Συνεπώς, σύμφωνα με τα ανωτέρω, ένας τρόπος βελτίωσης της απόδοσης του φορέα μας, είναι η διαρκής ενημέρωση για το πώς λειτουργεί στην πράξη η πλατφόρμα επίλυσης διαφορών του startADR, με ενημερωτικές συνεδρίες και σύντομες διαφημιστικές καμπάνιες, καθώς και με την παροχή σχετικών χρήσιμων και πρακτικών πληροφοριών σε καταναλωτές και εμπόρους ιδίως σε θέματα που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο.