



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 2022 και 2023

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 2022 και 2023.

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

Για το έτος 2022 υπεβλήθησαν 34 στον αριθμό καταγγελίες. Όλες υπεβλήθησαν απευθείας στο startADR. Συνεπώς, δεν υπήρξαν καταγγελίες που υπεβλήθησαν μέσω της Ευρωπαϊκής Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών. Οι καταγγελίες, οι οποίες υπεβλήθησαν το έτος αυτό, υπήρξαν ετερόκλητες. Υπήρξαν καταγγελίες για ηλεκτρονικές απάτες σε διαδικτυακή αγορά προϊόντων, για διαφορά με πάροχο ενέργειας, για ελαττωματικά προϊόντα κ.α. Ως επί το πλείστον, οι καταγγελίες αφορούσαν ταξιδιωτικές διαφορές στον τομέα της αεροπορικής και θαλάσσιας μεταφοράς. Ένα μεγάλο μέρος, επίσης, των καταγγελιών αφορούσε διαφορές οι οποίες ανέκυψαν στα πλαίσια πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών συναπτόμενες σε φυσικό κατάσταση.

Για το έτος 2023 υπεβλήθησαν 11 συνολικά καταγγελίες, ομοίως όλες υποβληθείσες απευθείας στο startADR. Οι καταγγελίες υπήρξαν ομοίως ετερόκλητες περιλαμβάνοντας διαφορές από ηλεκτρονική αγορά αγαθών, διαφορές με αεροπορικές εταιρείες και tour operators, με ιδιοκτήτες καταλυμάτων, αλλά και μία διαφορά, η οποία ανέκυψε μέσω αγοράς με τη χρήση μέσου κοινωνικής δικτύωσης (Facebook).

B) Ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα

Για αμφότερα τα έτη, οι καταγγελίες που υπεβλήθησαν δεν πληρούσαν τα κριτήρια επιλεξιμότητας, κυρίως της ευρωπαϊκής και ελληνικής νομοθεσίας για την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών και δευτερευόντως εκείνα που έχει θέσει το startADR και συνδέονται με τους κοινοποιημένους κανόνες λειτουργίας του.

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

Ο μέσος χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι 90 ημερολογιακές ημέρες. Η δε διαφορά επιλύεται εντός 30 ημερών, υπό την προϋπόθεση να πληρούνται τα κριτήρια επιλεξιμότητας της διαφοράς και να υπάρχει και η άμεση συνεργασία από την πλευρά του εμπόρου/επιχείρησης.

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

Δυστυχώς, δεν είναι γνωστό, όπου αυτό είναι εφαρμοστέο, καθώς δεν προβλέπεται ανατροφοδότηση, πλην όμως το startADR βρίσκεται σε φάση υλοποίησης εργαλείων ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, όπου υπάρχει σχετική πρόβλεψη, ώστε να συλλέγονται πληροφορίες ανατροφοδότησης, αλλά και χρήσιμα στατιστικά στοιχεία προς επεξεργασία.

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

Από το είδος και την ποιότητα των καταγγελιών για τα έτη 2022 και 2023, ήτοι την μετά COVID-19 εποχή, όπου οι πλειονότητα των καταγγελιών αφορούσε σε διαφορές με ακυρώσεις πτήσεων και καταλυμάτων, ανέκυψε ένα βασικό και ουσιαστικό πρόβλημα. Οι καταναλωτές είναι απολύτως μη ενημερωμένοι για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές, αλλά και το πώς αυτά μπορούν να τα ασκήσουν. Επιπρόσθετα, η ενημέρωση που έχουν αναφορικά με την εναλλακτική επίλυση των διαφορών είναι από υποτυπώδης έως ανύπαρκτη. Αυτό ισχύει κατά κανόνα και ιδίως για τους Έλληνες καταναλωτές, οι οποίοι συνήθως διατυπώνουν πρόχειρες καταγγελίες, που φέρουν περισσότερο τα στοιχεία της στοιχειώδους επικοινωνίας και όχι της ολοκληρωμένης καταγγελίας, δεν ακολουθούν την προβλεπόμενη διαδικασία υποβολής καταγγελίας και αναζητούν επί της ουσίας νομική συμβουλή και καθοδήγηση σε νομικά ζητήματα που τους ταλαιπωρούν, τα οποία δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της νομοθεσίας (π.χ. ρύθμιση οφειλών, αγορά μεταχειρισμένου είδους από άλλο καταναλωτή κ.).

Όλα τα ανωτέρω, αναδεικνύουν το ευρύτερο πρόβλημα για την υφιστάμενη ανάγκη ενημέρωσης, εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των καταναλωτών και δη των Ελλήνων καταναλωτών. Τούτο δε το πρόβλημα, θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά και σε άμεση συνάφεια με το έτερο κρίσιμο πρόβλημα, της μη ανταπόκρισης των εμπόρων στις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Οι τελευταίοι, ομοίως, θα πρέπει να ενημερωθούν, να εκπαιδευτούν και να επιμορφωθούν σχετικά κατά τρόπο εμπεριστατωμένο και ολοκληρωμένο, από τον οποίο θα προκύψουν κίνητρα συμμετοχής στους στις προβλεπόμενες διαδικασίες εναλλακτικής και δη ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.

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

Για τα παρελθόντα έτη δεν υπήρξε συνεργασία. Εφεξής, ωστόσο, εξετάζεται συνεργασία με Ιταλικό φορέα επίλυσης διαφορών με σημαντική παρουσία στην εναλλακτική επίλυση διαφορών. Από την εν λόγω συνεργασία αναμένεται να αντληθούν πολύτιμα οφέλη από την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, καθώς και απόψεων επί του τρόπου αντιμετώπισης των προβλημάτων που ανακύπτουν στους δύο φορείς.

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).

Αναμένεται σχετική επιμόρφωση των νέων στελεχών, τα οποία θα αναλάβουν υποθέσεις προς ηλεκτρονική επίλυση των σχετικών διαφορών με βάση τα νέα εργαλεία που θα διαθέτει σε λίγο καιρό ο φορέας μας. Η εκπαίδευση θα αφορά τόσο στην ηλεκτρονική επίλυση των συγκεκριμένων καταναλωτικών διαφορών, όσο και στα συγκεκριμένα εργαλεία ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που θα χρησιμοποιηθούν.

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

Το startADR διαθέτει τη δική του πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, η οποία είναι ολοκληρωμένη και φιλική προς τον χρήστη. Επιπλέον, αναπτύσσει πρωτοποριακά εργαλεία ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, τα οποία θα τεθούν σε εφαρμογή εντός του έτους. Ωστόσο, αυτό που εντοπίζεται ως πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι η ενημέρωση των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, καθώς και η εκπαίδευσή τους στην εναλλακτική και ηλεκτρονική, ειδικότερα, επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, καθώς και οι υφίστανται προηγμένα συστήματα επίλυσης διαφορών, δεν επιλέγεται η χρήση τους. Τούτο σημαίνει πως καταναλωτές και έμποροι θα πρέπει να ενημερωθούν για το θεσμό της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, το θεσμικό του πλαίσιο, καθώς και τα υφιστάμενα εργαλεία που τον εξυπηρετούν. Αν δεν υπάρξει οργανωμένη ενημέρωση, τόσο με πρωτοβουλία των φορέων, όσο και της Πολιτείας, δυστυχώς η αποτελεσματικότητα των εργαλείων ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών του startADR κινδυνεύει να παραμείνει μη αξιοποιήσιμη.