



Έκθεση Πεπραγμένων 2024-2025

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

Περιεχόμενα

I. Εισαγωγικά	2
II. Πληροφορίες σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 της ΚΥΑ 70330οικ./2015	3
Α. Αριθμός των διαφορών που υποβλήθηκαν και το είδος των καταγγελιών	3
Β. Ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα	4
Γ. Μέσος χρόνος που απαιτήθηκε για την επίλυση των διαφορών	5
Δ. Ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, εφόσον είναι γνωστό	6
Ε. Συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που εμφανίζονται συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, καθώς και συστάσεις για την αποφυγή ή την επίλυσή τους	6
ΣΤ. Συνεργασία στο πλαίσιο δικτύων και με συναφείς θεσμικούς, ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς φορείς	8
Ζ. Κατάρτιση των φυσικών προσώπων που είναι επιφορτισμένα με την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών	9
Η. Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας ΕΕΔ και τρόποι βελτίωσής της	10
III. Επίλογος	11

I. Εισαγωγικά

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων καταρτίζεται σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 της ΚΥΑ 70330οικ./2015, σε συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις των πιστοποιημένων φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ), και καλύπτει τη διετή περίοδο από 1 Ιανουαρίου 2024 έως 31 Δεκεμβρίου 2025. Παράλληλα, αποτελεί την ετήσια δημόσια αποτύπωση της δραστηριότητας, της στρατηγικής και της αναπτυξιακής πορείας του Ινστιτούτου Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (startADR) ως ανεξάρτητου, μη κερδοσκοπικού φορέα ΕΕΔ.

Η περίοδος αναφοράς υπήρξε ιδιαίτερα σημαντική για την εξέλιξη του φορέα μας. Πέραν της διαχείρισης των καταναλωτικών διαφορών που υποβλήθηκαν προς εξέταση, το startADR επικέντρωσε σημαντικό μέρος των διαθέσιμων ανθρώπινων και οικονομικών του πόρων στην ενίσχυση της θεσμικής του λειτουργίας, στην ανάπτυξη και αναβάθμιση των ψηφιακών του υποδομών, στη συμμετοχή σε ευρωπαϊκό συγχρηματοδοτούμενο έργο και στη συστηματική καταγραφή των προκλήσεων που εξακολουθούν να περιορίζουν την αξιοποίηση της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα.

Ως μικρός ανεξάρτητος φορέας, ο οποίος λειτουργεί χωρίς σταθερή δημόσια ή ιδιωτική χρηματοδότηση, το startADR επέλεξε συνειδητά να επενδύσει στην έρευνα, στην καινοτομία και στην ανάπτυξη εξειδικευμένων ψηφιακών εργαλείων, με στόχο τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την ποιοτική, αποτελεσματική και βιώσιμη παροχή υπηρεσιών ΕΕΔ. Η επιλογή αυτή βασίστηκε στην πεποίθηση ότι η μακροπρόθεσμη αποτελεσματικότητα ενός σύγχρονου φορέα δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τον αριθμό των διαφορών που διαχειρίζεται, αλλά και από την ικανότητά του να βελτιώνει διαρκώς τις διαδικασίες του, να αξιοποιεί την τεχνολογία, να εντοπίζει τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς και να συμβάλλει ενεργά στη διάδοση της κουλτούρας της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Ιδιαίτερη θέση στη διετία 2024-2025 κατέλαβε η υλοποίηση του ευρωπαϊκού συγχρηματοδοτούμενου έργου **TravelODR**, το οποίο λειτούργησε ως πεδίο πιλοτικής ανάπτυξης και αξιολόγησης νέων ψηφιακών λύσεων για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών στον τομέα του τουρισμού και των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Μέσα από την ανάπτυξη της εφαρμογής TravelODR, τη διοργάνωση εξειδικευμένων εργαστηρίων, εκπαιδευτικών δράσεων και διαβουλεύσεων με καταναλωτές, επιχειρήσεις, επαγγελματικές ενώσεις και φορείς ΕΕΔ, ο οργανισμός απέκτησε πολύτιμη εμπειρία σχετικά με τις πραγματικές δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των διαδικασιών ΕΕΔ, καθώς και με τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα και την ευρύτερη αξιοποίησή τους. Οι εμπειρίες αυτές αξιοποιούνται ήδη για τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών του startADR.

Η παρούσα έκθεση δεν περιορίζεται στην παράθεση των υποχρεωτικών στατιστικών στοιχείων που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία. Αποτυπώνει παράλληλα τις βασικές δράσεις, τα συμπεράσματα και τις στρατηγικές επιλογές του φορέα κατά τη διάρκεια της διετίας, αναδεικνύοντας τόσο τις προκλήσεις που εξακολουθούν να αντιμετωπίζει η εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα όσο και τις πρωτοβουλίες που αναλήφθηκαν για την αντιμετώπισή τους. Στόχος μας παραμένει η συνεχής ενίσχυση της ποιότητας, της αξιοπιστίας και της αποτελεσματικότητας των

υπηρεσιών που παρέχουμε, συμβάλλοντας παράλληλα στην εδραίωση μιας σύγχρονης κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών προς όφελος των καταναλωτών, των επιχειρήσεων και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

II. Πληροφορίες σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 της ΚΥΑ 70330οικ./2015

A. Αριθμός των διαφορών που υποβλήθηκαν και το είδος των καταγγελιών

Κατά τη διετία **2024–2025** υποβλήθηκαν ενώπιον του startADR συνολικά **τριάντα τρεις (33)** καταγγελίες καταναλωτικών διαφορών. Οι καταγγελίες υποβλήθηκαν κυρίως απευθείας στον φορέα μέσω των διαθέσιμων διαύλων επικοινωνίας και, σε αυξανόμενο βαθμό, μέσω της δομημένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας του startADR, γεγονός που αποτελεί ιδιαίτερα θετική εξέλιξη ως προς την ορθή τυποποίηση και διαχείριση των υποβαλλόμενων αιτημάτων.

Οι υποθέσεις που υποβλήθηκαν αφορούσαν κυρίως διαφορές από συμβάσεις πώλησης αγαθών και παροχής υπηρεσιών προς καταναλωτές, με σημαντικό ποσοστό να σχετίζεται με ηλεκτρονικές αγορές (e-commerce), ενώ υποβλήθηκαν επίσης διαφορές στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών και των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, καθώς και περιορισμένος αριθμός διαφορών που αφορούσαν τραπεζικές υπηρεσίες. Υποβλήθηκαν ακόμη μεμονωμένες καταγγελίες που αφορούσαν ψηφιακές υπηρεσίες ή πλατφόρμες, οι οποίες όμως δεν ενέπιπταν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ και, συνεπώς, δεν μπορούσαν να εξεταστούν από τον φορέα.

Από την αξιολόγηση των υποθέσεων προέκυψε ότι σημαντικός αριθμός καταγγελιών δεν πληρούσε τις προϋποθέσεις παραδεκτού ή επιλεξιμότητας. Οι συνηθέστεροι λόγοι ήταν η υποβολή της ίδιας καταγγελίας ταυτόχρονα σε περισσότερους φορείς ΕΕΔ, η αόριστη ή ελλιπής περιγραφή των πραγματικών περιστατικών, η προδήλως καταχρηστική άσκηση του αιτήματος, η ιδιαίτερα χαμηλή οικονομική αξία της διαφοράς ή, σε μία περίπτωση, η υποβολή διαφοράς μεταξύ δύο εμπόρων (B2B), η οποία εκφεύγει του πεδίου εφαρμογής της καταναλωτικής νομοθεσίας.

Ιδιαίτερης σημασίας υπήρξε η επιτυχής επίλυση διαφοράς μεταξύ καταναλωτή και τραπεζικού ιδρύματος, η οποία είχε υποβληθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του startADR. Η συγκεκριμένη υπόθεση ανέδειξε ότι, όταν ο καταναλωτής ενημερώνεται ορθά για τη διαδικασία και υποβάλλει πλήρη και τεκμηριωμένη καταγγελία, ενώ παράλληλα ο έμπορος ή ο πάροχος υπηρεσιών ανταποκρίνεται θετικά στην πρόσκληση συμμετοχής, η διαδικασία ΕΕΔ μπορεί να οδηγήσει σε ταχεία και αποτελεσματική επίλυση της διαφοράς, ακόμη και εντός τριάντα (30) ημερών. Αντιθέτως, σε υπόθεση που αφορούσε καθυστέρηση αεροπορικής πτήσης αλλοδαπού

καταναλωτή, η αεροπορική εταιρεία δεν αποδέχθηκε να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ, γεγονός που κατέστησε αδύνατη τη συνέχισή της.

Παρότι ο συνολικός αριθμός των υποβληθεισών καταγγελιών δεν επιτρέπει την εξαγωγή στατιστικά ασφαλών γενικευμένων συμπερασμάτων, η εμπειρία της διετίας επιβεβαιώνει ορισμένες σταθερές τάσεις. Αφενός, εξακολουθεί να παρατηρείται περιορισμένη εξοικείωση των καταναλωτών με το θεσμικό πλαίσιο της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και με τις προϋποθέσεις παραδεκτής υποβολής μιας καταγγελίας. Αφετέρου, η σταδιακή αύξηση της χρήσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του startADR αποτελεί ενθαρρυντική ένδειξη ότι οι δομημένες ψηφιακές διαδικασίες συμβάλλουν ουσιαστικά στη βελτίωση της ποιότητας των υποβαλλόμενων αιτημάτων και στη διευκόλυνση της αποτελεσματικής διαχείρισής τους.

Β. Ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα

Κατά τη διάρκεια της διετίας 2024–2025 σημαντικός αριθμός των υποθέσεων που υποβλήθηκαν ενώπιον του startADR δεν κατέστη δυνατό να οδηγηθεί σε ουσιαστική εξέταση της διαφοράς ή σε ολοκλήρωση της διαδικασίας ΕΕΔ, καθώς δεν πληρούνταν οι προϋποθέσεις παραδεκτού ή επιλεξιμότητας που προβλέπονται από το ισχύον ενωσιακό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και από τον Κανονισμό Λειτουργίας του φορέα.

Οι κυριότεροι λόγοι που οδήγησαν στη μη ολοκλήρωση των διαδικασιών ήταν:

- η υποβολή της ίδιας καταγγελίας ταυτόχρονα σε περισσότερους του ενός φορείς ΕΕΔ,
- η υποβολή αόριστων ή ελλιπώς τεκμηριωμένων καταγγελιών,
- η υποβολή αιτημάτων που υποκρύπτουν αίτημα παροχής εξατομικευμένης νομικής συμβουλής και όχι επίλυσης συγκεκριμένης καταναλωτικής διαφοράς,
- η υπαγωγή της διαφοράς εκτός του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ (ενδεικτικά διαφορές μεταξύ εμπόρων ή διαφορές που αφορούν υπηρεσίες ή ψηφιακές πλατφόρμες που δεν εμπίπτουν στο εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο),
- καθώς και η μη αποδοχή συμμετοχής στη διαδικασία από την πλευρά του εμπόρου ή του παρόχου υπηρεσιών στις περιπτώσεις όπου η συμμετοχή του ήταν αναγκαία για τη συνέχιση της διαδικασίας.

Η εμπειρία της εξεταζόμενης περιόδου καταδεικνύει ότι η διακοπή μιας διαδικασίας ΕΕΔ δεν συνδέεται κατ' ανάγκη με δυσλειτουργία του ίδιου του μηχανισμού επίλυσης διαφορών. Αντιθέτως, στις περισσότερες περιπτώσεις αποτελεί συνέπεια της ελλιπούς ενημέρωσης των καταναλωτών ως προς τις προϋποθέσεις υπαγωγής μιας διαφοράς στη διαδικασία ΕΕΔ, καθώς και της περιορισμένης εξοικείωσής τους με τον τρόπο ορθής διατύπωσης και τεκμηρίωσης της καταγγελίας τους.

Τα συμπεράσματα αυτά επιβεβαιώθηκαν και μέσα από τις δράσεις του ευρωπαϊκού έργου **TravelODR**, κατά τη διάρκεια του οποίου πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες διαβουλεύσεις με καταναλωτές, επιχειρήσεις, φορείς ΕΕΔ, ενώσεις καταναλωτών και

επαγγελματικούς φορείς. Μέσα από τα εργαστήρια, τα διαδικτυακά σεμινάρια και τις λοιπές δράσεις διάχυσης διαπιστώθηκε ότι η αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την προηγούμενη ενημέρωση των χρηστών, την απλότητα των ψηφιακών διαδικασιών και την ορθή καθοδήγησή τους ήδη από το στάδιο υποβολής της καταγγελίας. Τα ευρήματα αυτά αξιοποιούνται ήδη από τον φορέα για τη συνεχή αναβάθμιση των ψηφιακών εργαλείων και της διαδικασίας υποβολής καταγγελιών.

Ως εκ τούτου, το startADR θεωρεί ότι η περαιτέρω βελτίωση του ποσοστού ολοκλήρωσης των διαδικασιών ΕΕΔ δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη λειτουργία του ίδιου του φορέα, αλλά προϋποθέτει παράλληλα την ενίσχυση της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων, καθώς και τη συνεχή ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων που διευκολύνουν την ορθή υποβολή και διαχείριση των διαφορών.

Γ. Μέσος χρόνος που απαιτήθηκε για την επίλυση των διαφορών

Κατά τη διάρκεια της διετίας 2024–2025, δύο (2) υποθέσεις κρίθηκαν παραδεκτές και προχώρησαν σε ουσιαστική διαδικασία ΕΕΔ.

Από αυτές, μία (1) ολοκληρώθηκε επιτυχώς με συμφωνία των μερών εντός χρονικού διαστήματος μικρότερου των τριάντα (30) ημερών από την έναρξη της διαδικασίας, ενώ μία (1) δεν ολοκληρώθηκε λόγω μη αποδοχής συμμετοχής από τον έμπορο, γεγονός που οδήγησε στη διακοπή της διαδικασίας πριν από την ουσιαστική εξέταση της διαφοράς.

Ως εκ τούτου, το ποσοστό επιτυχούς ολοκλήρωσης των διαδικασιών που εισήχθησαν σε ουσιαστική διαδικασία ΕΕΔ ανήλθε σε 50%.

Παρότι ο αριθμός των υποθέσεων που προχώρησαν στο στάδιο της ουσιαστικής εξέτασης δεν επιτρέπει την εξαγωγή γενικευμένων στατιστικών συμπερασμάτων, η εμπειρία της εξεταζόμενης περιόδου επιβεβαιώνει ότι, όταν πληρούνται οι προϋποθέσεις παραδεκτού και τα εμπλεκόμενα μέρη συμμετέχουν καλόπιστα στη διαδικασία, η εναλλακτική επίλυση διαφορών μπορεί να οδηγήσει σε ταχεία και αποτελεσματική επίλυση της διαφοράς μέσα σε ιδιαίτερα σύντομο χρονικό διάστημα.

Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνει τη σημασία της έγκαιρης και ορθής ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τις προϋποθέσεις υπαγωγής στη διαδικασία ΕΕΔ, καθώς και της ενεργού συμμετοχής των εμπόρων στη διαδικασία. Η εμπειρία του startADR καταδεικνύει ότι οι σημαντικότερες καθυστερήσεις δεν οφείλονται στη λειτουργία του μηχανισμού ΕΕΔ, αλλά εντοπίζονται κυρίως πριν από την έναρξη της ουσιαστικής διαδικασίας, είτε λόγω ελλειπών ή απαράδεκτων καταγγελιών είτε λόγω άρνησης συμμετοχής του εμπόρου όπου αυτή απαιτείται.

Δ. Ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, εφόσον είναι γνωστό

Κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης διετίας, η μοναδική υπόθεση που ολοκληρώθηκε επιτυχώς μέσω της διαδικασίας ΕΕΔ κατέληξε σε συμφωνία των μερών, η οποία εφαρμόστηκε σύμφωνα με τους όρους που συμφωνήθηκαν.

Ως εκ τούτου, για τις υποθέσεις των οποίων η έκβαση είναι γνωστή στον φορέα, το ποσοστό συμμόρφωσης με το αποτέλεσμα της διαδικασίας ανέρχεται σε **100%**.

Αντιθέτως, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η διαδικασία δεν προχώρησε σε ουσιαστική εξέταση της διαφοράς λόγω έλλειψης των προϋποθέσεων παραδεκτού ή λόγω μη συμμετοχής του εμπόρου, δεν ήταν δυνατόν να αξιολογηθεί η συμμόρφωση, δεδομένου ότι δεν εκδόθηκε πρόταση επίλυσης ούτε επιτεύχθηκε συμφωνία μεταξύ των μερών.

Παρότι το διαθέσιμο δείγμα είναι περιορισμένο, η εμπειρία της διετίας επιβεβαιώνει ότι όταν οι διαδικασίες ΕΕΔ ολοκληρώνονται επιτυχώς και η λύση διαμορφώνεται με τη συναίνεση των μερών, παρατηρείται υψηλός βαθμός συμμόρφωσης με το αποτέλεσμα. Το στοιχείο αυτό αποτελεί ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, καθώς η λύση δεν επιβάλλεται μονομερώς αλλά προκύπτει μέσα από τη συνεργασία και την κοινή αποδοχή των εμπλεκόμενων.

Το startADR θα συνεχίσει να παρακολουθεί συστηματικά την εφαρμογή των συμφωνιών που επιτυγχάνονται στο πλαίσιο των διαδικασιών του, ώστε σταδιακά να δημιουργηθεί ένα ευρύτερο σύνολο ποσοτικών δεδομένων που θα επιτρέψει την ασφαλέστερη αξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσης και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών ΕΕΔ.

Ε. Συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που εμφανίζονται συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, καθώς και συστάσεις για την αποφυγή ή την επίλυσή τους

Η ανάλυση των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στο startADR κατά τη διετία 2024–2025, σε συνδυασμό με τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις δράσεις του ευρωπαϊκού έργου **TravelODR**, ανέδειξε ορισμένες επαναλαμβανόμενες προκλήσεις που επηρεάζουν την αποτελεσματική αξιοποίηση της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Παρότι ο αριθμός των υποθέσεων που εξετάστηκαν από τον φορέα παραμένει περιορισμένος, τα ευρήματα παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς επιβεβαιώθηκαν τόσο από την πρακτική εμπειρία του φορέα όσο και από τη συστηματική διαβούλευση με καταναλωτές, επιχειρήσεις, ενώσεις καταναλωτών, επαγγελματικούς φορείς και ειδικούς στον τομέα της ΕΕΔ, στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου TravelODR.

Από τη συνολική αξιολόγηση της διετίας προκύπτουν ιδίως τα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Περιορισμένη ενημέρωση των καταναλωτών για τη λειτουργία της ΕΕΔ

Σημαντικός αριθμός καταγγελιών δεν πληρούσε τις βασικές προϋποθέσεις παραδεκτού ή περιείχε ελλιπή στοιχεία, γεγονός που καταδεικνύει ότι πολλοί καταναλωτές εξακολουθούν να μη γνωρίζουν πότε μια διαφορά μπορεί να υπαχθεί σε διαδικασία ΕΕΔ και ποια στοιχεία απαιτούνται για την ορθή υποβολή μιας καταγγελίας.

Σύσταση: Ανάπτυξη στοχευμένων δράσεων ενημέρωσης και εύχρηστων ψηφιακών εργαλείων που καθοδηγούν τον καταναλωτή ήδη από το στάδιο υποβολής της καταγγελίας.

2. Περιορισμένη συμμετοχή των εμπόρων στη διαδικασία

Η εμπειρία της διετίας επιβεβαιώνει ότι η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ΕΕΔ εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από τη διάθεση συμμετοχής των εμπόρων. Σε περιπτώσεις όπου ο έμπορος αρνήθηκε να συμμετάσχει, η διαδικασία δεν κατέστη δυνατό να ολοκληρωθεί, ανεξαρτήτως της βασιμότητας της καταγγελίας.

Σύσταση: Ενίσχυση των κινήτρων συμμετοχής των επιχειρήσεων στις διαδικασίες ΕΕΔ, καθώς και περαιτέρω ενημέρωση σχετικά με τα οφέλη της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών για την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και τη διατήρηση των εμπορικών σχέσεων.

3. Ανάγκη για περισσότερο εξειδικευμένες ψηφιακές υπηρεσίες

Οι υποθέσεις που αφορούσαν ηλεκτρονικές συναλλαγές, ψηφιακές υπηρεσίες και ταξιδιωτικές υπηρεσίες ανέδειξαν ότι οι καταναλωτικές διαφορές αποκτούν ολοένα και πιο εξειδικευμένα χαρακτηριστικά, τα οποία απαιτούν σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία και διαδικασίες προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες κάθε τομέα.

Σύσταση: Συνέχιση της ανάπτυξης εξειδικευμένων εργαλείων ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, αξιοποιώντας την εμπειρία που αποκτήθηκε μέσω του έργου TravelODR και άλλων αντίστοιχων πρωτοβουλιών ψηφιακής καινοτομίας.

4. Η αξία της έγκαιρης καθοδήγησης των χρηστών

Η πρακτική εμπειρία του φορέα κατέδειξε ότι όταν οι καταναλωτές λαμβάνουν σαφείς οδηγίες σχετικά με τα δικαιώματά τους, τη διαδικασία ΕΕΔ και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά πριν από την υποβολή της καταγγελίας, αυξάνονται σημαντικά οι πιθανότητες η διαδικασία να εξελιχθεί ομαλά και να οδηγήσει σε αποτελεσματική επίλυση της διαφοράς.

Σύσταση: Ενίσχυση των μηχανισμών προληπτικής ενημέρωσης και ψηφιακής καθοδήγησης πριν από την έναρξη της διαδικασίας ΕΕΔ.

5. Η σημασία της συνεργασίας και της συνεχούς αξιολόγησης

Οι δράσεις που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του έργου TravelODR ανέδειξαν τη σημασία της συνεχούς συνεργασίας μεταξύ φορέων ΕΕΔ, ενώσεων καταναλωτών, επιχειρήσεων, ακαδημαϊκής κοινότητας και δημόσιων αρχών για τη διαμόρφωση αποτελεσματικότερων μηχανισμών επίλυσης διαφορών. Η συστηματική συλλογή εμπειριών και η αξιολόγηση της πρακτικής εφαρμογής των διαδικασιών αποτελούν βασική προϋπόθεση για τη συνεχή βελτίωση του θεσμού.

Σύσταση: Ενίσχυση των συνεργασιών και αξιοποίηση των συμπερασμάτων από ερευνητικά και ευρωπαϊκά έργα για την ανάπτυξη τεκμηριωμένων πολιτικών στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

6. Συνολικά συμπεράσματα πολιτικής

Συμπερασματικά, η εμπειρία της διετίας 2024-2025 καταδεικνύει ότι η περαιτέρω ανάπτυξη της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στην Ελλάδα δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ, αλλά απαιτεί μια ευρύτερη πολιτική προσέγγιση που θα εστιάζει:

- στην ενίσχυση της ενημέρωσης των καταναλωτών,
- στη δημιουργία κινήτρων συμμετοχής των επιχειρήσεων,
- στην αξιοποίηση σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών,
- στη συνεχή εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων μερών,
- και στη συστηματική συνεργασία μεταξύ δημόσιων αρχών, φορέων ΕΕΔ, επιχειρήσεων και οργανώσεων καταναλωτών.

ΣΤ. Συνεργασία στο πλαίσιο δικτύων και με συναφείς θεσμικούς, ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς φορείς

Κατά τη διάρκεια της διετίας 2024–2025, το startADR συνέχισε να αναπτύσσει συνεργασίες με ακαδημαϊκούς, ερευνητικούς και θεσμικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στους τομείς της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, της ψηφιακής δικαιοσύνης και της τεχνητής νοημοσύνης, με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας, την προώθηση της καινοτομίας και τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών ΕΕΔ.

Ιδιαίτερη σημασία είχε η συνεργασία του startADR με το **Εργαστήριο Δικαίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Τεχνητής Νοημοσύνης (Laboratory of Digital Transformation and Artificial Intelligence Law)** του Τμήματος Νομικής της

Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Η συνεργασία αυτή εντάσσεται στην ευρύτερη προσπάθεια διασύνδεσης της ακαδημαϊκής έρευνας με την πρακτική εφαρμογή της εναλλακτικής και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, ιδίως σε ζητήματα που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δικαιοσύνης και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, το startADR συμμετείχε από κοινού με το Εργαστήριο στην Έκθεση **BEYOND 2024**, η οποία πραγματοποιήθηκε από **25 έως 27 Απριλίου 2024** στις εγκαταστάσεις της **ΔΕΘ–HELEXPO**. Κατά τη διάρκεια της έκθεσης παρουσιάστηκαν οι δραστηριότητες και οι πρωτοβουλίες του Εργαστηρίου στον τομέα της τεχνητής νοημοσύνης, ενώ το startADR παρουσίασε τις εφαρμογές και τις προοπτικές της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (Online Dispute Resolution – ODR), αναδεικνύοντας τον ρόλο των ψηφιακών τεχνολογιών στη βελτίωση της πρόσβασης των καταναλωτών σε αποτελεσματικούς μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Παράλληλα, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού έργου **TravelODR**, ο φορέας συνεργάστηκε με καταναλωτές, επιχειρήσεις, επαγγελματικούς φορείς και ακαδημαϊκούς εταίρους μέσω εκπαιδευτικών δράσεων, εργαστηρίων και ανταλλαγής καλών πρακτικών. Οι συνεργασίες αυτές συνέβαλαν στην αξιολόγηση των σύγχρονων προκλήσεων της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών και στην ανάπτυξη προτάσεων για τη βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών του φορέα.

Το startADR θεωρεί ότι η συνεργασία μεταξύ φορέων ΕΕΔ, ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και λοιπών θεσμικών φορέων αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και θα συνεχίσει να επενδύει στην ανάπτυξη συνεργειών που ενισχύουν την έρευνα, την καινοτομία και τη διάδοση της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στην Ελλάδα.

Z. Κατάρτιση των φυσικών προσώπων που είναι επιφορτισμένα με την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών

Το startADR θεωρεί ότι η συνεχής επιστημονική κατάρτιση και η επαγγελματική εξέλιξη των φυσικών προσώπων που συμμετέχουν στις διαδικασίες ΕΕΔ αποτελούν βασική προϋπόθεση για τη διασφάλιση της ποιότητας, της αμεροληψίας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τον λόγο αυτό, κατά τη διάρκεια της διετίας 2024-2025 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη διαρκή ενημέρωση σχετικά με τις εξελίξεις του ενωσιακού και εθνικού νομοθετικού πλαισίου, τη νομολογία, τις νέες τεχνολογίες και τις σύγχρονες εξελίξεις στους τομείς της εναλλακτικής και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, της προστασίας των καταναλωτών και του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η επιστημονική δραστηριότητα του φορέα ενισχύθηκε περαιτέρω μέσω της συμμετοχής σε επιστημονικές εκδηλώσεις, συνέδρια και δράσεις συνεργασίας με ακαδημαϊκά ιδρύματα, οι οποίες συνέβαλαν στη συνεχή ανταλλαγή γνώσης και καλών πρακτικών. Ιδιαίτερη συμβολή προς την κατεύθυνση αυτή είχε η υλοποίηση του

ευρωπαϊκού έργου **TravelODR**, στο πλαίσιο του οποίου αναπτύχθηκαν εκπαιδευτικές δράσεις, εργαστήρια και διαδικασίες αξιολόγησης της πρακτικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, ενισχύοντας περαιτέρω την τεχνογνωσία του φορέα.

Παράλληλα, η συνεργασία με το **Εργαστήριο Δικαίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Τεχνητής Νοημοσύνης** της Νομικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης συνέβαλε στη διασύνδεση της επιστημονικής έρευνας με την πρακτική λειτουργία του φορέα, επιτρέποντας την παρακολούθηση των εξελίξεων στον τομέα της τεχνητής νοημοσύνης και των ψηφιακών τεχνολογιών που επηρεάζουν τη λειτουργία της δικαιοσύνης και της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Το startADR αντιμετωπίζει την κατάρτιση ως μία συνεχή διαδικασία βελτίωσης και προσαρμογής στις τεχνολογικές και κανονιστικές εξελίξεις, με στόχο τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επιστημονικής επάρκειας και επαγγελματισμού κατά την άσκηση των καθηκόντων των προσώπων που είναι επιφορτισμένα με την παροχή υπηρεσιών ΕΕΔ.

Η. Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας ΕΕΔ και τρόποι βελτίωσής της

Η εμπειρία που αποκτήθηκε κατά τη διετία 2024–2025 επιβεβαιώνει ότι η αποτελεσματικότητα της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ, αλλά επηρεάζεται από ένα σύνολο παραγόντων που εκτείνονται σε ολόκληρο τον κύκλο της διαδικασίας, από την ενημέρωση των καταναλωτών και τη συμμετοχή των επιχειρήσεων έως την αξιοποίηση κατάλληλων ψηφιακών εργαλείων και τη συνεχή προσαρμογή των διαδικασιών στις εξελισσόμενες ανάγκες της αγοράς.

Η αξιολόγηση της λειτουργίας του startADR κατά την εξεταζόμενη περίοδο ανέδειξε ότι, όταν οι διαφορές πληρούν τις προϋποθέσεις υπαγωγής και τα μέρη συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία, η ΕΕΔ μπορεί να οδηγήσει σε ταχεία, αποτελεσματική και αμοιβαία αποδεκτή επίλυση της διαφοράς. Παράλληλα, διαπιστώθηκε ότι οι σημαντικότερες δυσχέρειες εντοπίζονται πριν ακόμη αρχίσει η ουσιαστική εξέταση της υπόθεσης, κυρίως λόγω της περιορισμένης ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με τη διαδικασία, της υποβολής ελλιπών ή απαράδεκτων καταγγελιών και, σε ορισμένες περιπτώσεις, της μη συμμετοχής του εμπόρου.

Τα συμπεράσματα αυτά επιβεβαιώθηκαν και μέσα από τις δράσεις του ευρωπαϊκού έργου **TravelODR**, κατά το οποίο αξιολογήθηκαν στην πράξη οι ανάγκες των χρηστών, η λειτουργικότητα ψηφιακών εργαλείων και οι δυνατότητες αξιοποίησης της τεχνολογίας για τη βελτίωση της εμπειρίας των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Η εμπειρία αυτή επέτρεψε στον φορέα να εντοπίσει συγκεκριμένες δυνατότητες περαιτέρω βελτίωσης των διαδικασιών του και να ενσωματώσει πολύτιμα συμπεράσματα στον σχεδιασμό των μελλοντικών του δράσεων.

Με βάση τα ανωτέρω, το startADR θέτει ως βασικές προτεραιότητες για την επόμενη περίοδο:

- την περαιτέρω αναβάθμιση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας με στόχο την απλούστευση της διαδικασίας υποβολής και διαχείρισης καταγγελιών
- την ανάπτυξη στοχευμένων δράσεων ενημέρωσης για καταναλωτές και επιχειρήσεις σχετικά με τα οφέλη και τη λειτουργία της ΕΕΔ
- την αξιοποίηση των συμπερασμάτων από ευρωπαϊκά έργα και ερευνητικές συνεργασίες για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του φορέα
- την ενίσχυση της συνεργασίας με ακαδημαϊκά ιδρύματα, δημόσιους φορείς και λοιπούς θεσμικούς εταίρους, με σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και την ανάπτυξη κοινών πρωτοβουλιών και
- τη συστηματική παρακολούθηση της λειτουργίας των διαδικασιών ΕΕΔ, μέσω της συλλογής και αξιολόγησης ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων που θα υποστηρίζουν τον σχεδιασμό τεκμηριωμένων παρεμβάσεων.

Το startADR θεωρεί ότι η συνεχής αξιολόγηση της λειτουργίας του αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της αποστολής του ως πιστοποιημένου φορέα ΕΕΔ. Για τον λόγο αυτό, αντιμετωπίζει την εμπειρία που αποκτά από κάθε υπόθεση, από κάθε συνεργασία και από κάθε ερευνητική ή εκπαιδευτική δράση ως ευκαιρία για οργανωτική μάθηση και συνεχή βελτίωση, με τελικό στόχο την παροχή ποιοτικών, αξιόπιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών, των επιχειρήσεων και της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς.

III. Επίλογος

Η παρούσα Έκθεση Πεπραγμένων αποτυπώνει τη δραστηριότητα του startADR κατά τη διετία 2024-2025, ανταποκρινόμενη στις υποχρεώσεις του άρθρου 17 παρ. 3 της ΚΥΑ 70330οικ./2015 και, ταυτόχρονα, στην επιδίωξη του φορέα για διαφάνεια, λογοδοσία και συνεχή βελτίωση.

Η εμπειρία της εξεταζόμενης περιόδου επιβεβαιώνει ότι η αποτελεσματικότητα της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών δεν εξαρτάται αποκλειστικά από την επίλυση των επιμέρους υποθέσεων, αλλά και από τη διαρκή ενίσχυση της ποιότητας των διαδικασιών, την αξιοποίηση της τεχνολογίας, τη συνεργασία με την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα, καθώς και την ανάπτυξη μιας ευρύτερης κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

Κατά τη διάρκεια της διετίας, το startADR επένδυσε συστηματικά στην οργανωτική του ανάπτυξη, στην αναβάθμιση των ψηφιακών του υπηρεσιών, στην υλοποίηση ερευνητικών και ευρωπαϊκών δράσεων, καθώς και στην ενίσχυση της επιστημονικής του δραστηριότητας. Οι πρωτοβουλίες αυτές δεν αποτελούν αυτοσκοπό, αλλά υπηρετούν έναν ενιαίο στόχο, δηλαδή τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας, της αξιοπιστίας και της προσβασιμότητας των υπηρεσιών Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών προς όφελος των καταναλωτών και των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, η εμπειρία που αποκτήθηκε μέσα από τη λειτουργία του φορέα και τις δράσεις που αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο αναφοράς ανέδειξε πολύτιμα συμπεράσματα σχετικά με τις προκλήσεις που εξακολουθούν να αντιμετωπίζει ο

θεσμός της ΕΕΔ στην Ελλάδα. Τα συμπεράσματα αυτά αποτελούν τη βάση για τον σχεδιασμό των επόμενων πρωτοβουλιών του φορέα και ενισχύουν τη δέσμευσή του να συμβάλλει ενεργά στην εξέλιξη του θεσμού, αξιοποιώντας την έρευνα, την καινοτομία και τη διεθνή εμπειρία.

Το startADR θα συνεχίσει να λειτουργεί με γνώμονα τις αρχές της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας και της επιστημονικής τεκμηρίωσης, επιδιώκοντας τη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών του και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας στους μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.