



Ανεξάρτητη Αρχή



Αθήνα, 2 Οκτωβρίου 2017

## Δελτίο Τύπου

### Υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεργασίας μεταξύ της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή”, του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας και της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας για την προώθηση της εξωδικαστικής επίλυσης και της διαμεσολάβησης

Πρωτόκολλο Συνεργασίας υπεγράφη σήμερα μεταξύ της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, αφενός, και της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας, αφετέρου. Το Πρωτόκολλο υπέγραψαν για λογαριασμό της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” ο Συνήγορος κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, για λογαριασμό της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας ο Πρόεδρος της κ. Κωνσταντίνος Μίχαλος και για λογαριασμό του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας η Διευθύντριά του και Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή κ. Αθηνά Κοντογιάννη.

Σκοπός του Πρωτοκόλλου είναι η ανάδειξη της αξίας και της αποτελεσματικότητας της εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών για όλους. Η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών έχει οφέλη τόσο για τους καταναλωτές, οι οποίοι εξοικονομούν χρόνο και χρήματα σε σχέση με την προσφυγή Δικαιοσύνη, όσο και για τους προμηθευτές, οι οποίοι διαχειρίζονται πιο σωστά τις σχέσεις τους με καταναλωτές, βελτιώνουν την εμπορική φήμη τους στην αγορά και προστατεύουν το κύρος του επαγγελματικού τους κλάδου από πιθανή δυσφήμιση που θα μπορούσαν να προκαλέσουν τυχόν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μιας μειοψηφίας προμηθευτών.

Στο πλαίσιο αυτό προβλέπονται από το Πρωτόκολλο Συνεργασίας σειρά από κοινές ενέργειες και πρωτοβουλίες των συμβαλλόμενων μερών, μεταξύ των οποίων:

- ▶ Η προώθηση δράσεων για την ευρύτερη και καλύτερη δυνατή ενημέρωση των καταναλωτών και των προμηθευτών για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.
- ▶ Οι επιχειρήσεις-μέλη των ανά την Ελλάδα Επιμελητηρίων θα υποστηρίζουν τη διαδικασία διαμεσολάβησης και θα ανταποκρίνονται, το συντομότερο δυνατόν, στην πρόσκληση που θα τους απευθύνουν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας για τη φιλική επίλυση εγχώριων ή διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, αποστέλλοντας τις απόψεις τους και προβαίνοντας στη διατύπωση συμβιβαστικών προτάσεων, όπου αυτό είναι δυνατόν.
- ▶ Επί σημαντικών περιπτώσεων καταναλωτικών διαφορών, όπου τα εμπλεκόμενα μέρη ενδέχεται να προβάλλουν αντικρουόμενους ισχυρισμούς, οι οποίοι εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των Επιμελητηρίων θα παρέχεται η δυνατότητα, στον Συνήγορο του Καταναλωτή και το



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, να ζητούν, από την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας, τη συνδρομή της, με την παροχή σχετικής πληροφόρησης.

► Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα παρέχει τεχνογνωσία στον τομέα των τεχνικών διαπραγμάτευσης και επίλυσης διαφορών προς την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας, προς αξιοποίησή της κατά τη διευθέτηση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ προμηθευτών, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

► Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα μεριμνήσει για τον σχεδιασμό, σε συνεργασία με την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας, ειδικού σήματος εμπιστοσύνης (trustmark), που θα αποδοθεί στις επιχειρήσεις που υπάγονται στις διαδικασίες διαμεσολάβησης ενώπιον της Αρχής και ενώπιον του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας.

Μετά την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας τα μέρη προέβησαν στις ακόλουθες δηλώσεις:

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κ. Λευτέρης Ζαγορίτης:

*«Με το Πρωτόκολλο Συνεργασίας που υπογράψαμε σήμερα με τον κ. Κωνσταντίνο Μίχαλο Πρόεδρο της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας συμβάλλουμε από κοινού στην περαιτέρω προώθηση της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών και ειδικότερα των καταναλωτικών, στην αποφόρτιση της Δικαιοσύνης από σωρεία υποθέσεων και στην ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης στην αγορά που είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη. Εγγύηση γι' αυτό αποτελούν η υπερδωδεκαετής εμπειρία και το υψηλό ποσοστό επιτυχούς διαμεσολάβησης της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» που φθάνει το 82,5%, οι ανέξοδες και ταχείες διαδικασίες που ακολουθούνται με μέσο χρόνο επίλυσης μικρότερο των 3 μηνών και το πολύ μεγάλο ποσοστό εκούσιας συμμετοχής των προμηθευτών σε αυτή που ξεπερνά το 94%. Τα δεδομένα αυτά, σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών που εφαρμόζει η Αρχή από τον Φεβρουάριο 2016 και την προσφορά διαμεσολαβητικών υπηρεσιών και σε διασυννοριακές διαφορές εντός Ε.Ε., μέσω του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, καταδεικνύουν ότι οι νέοι δρόμοι που έχουν ανοιχθεί στη διαμεσολάβηση ανταποκρίνονται στις ανάγκες ολοένα και περισσότερων προμηθευτών και καταναλωτών. Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» θέτει την τεχνογνωσία που έχει αποκτήσει στις τεχνικές διαπραγμάτευσης και διαμεσολάβησης στην υπηρεσία της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας, στηρίζοντας τις πρωτοβουλίες για εφαρμογή του θεσμού και στις διαφορές μεταξύ εμπόρων/επιχειρήσεων».*

Ο πρόεδρος της ΚΕΕ, κ. Κωνσταντίνος Μίχαλος:

*«Συνυπογράψαμε σήμερα, με τον Συνήγορο του Καταναλωτή και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, Πρωτόκολλο Συνεργασίας για την προώθηση της εξωδικαστικής επίλυσης και διαμεσολάβησης, με έμφαση στις διαφορές που ανακύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Η ΚΕΕΕ αναγνωρίζει την ιδιαίτερη συμβολή των εναλλακτικών μεθόδων αντιμετώπισης διαφορών στην αμεσότερη και ταχύτερη λειτουργία απονομής της δικαιοσύνης, αλλά και στη μείωση του κόστους που συνεπάγεται η υιοθέτησή τους, τόσο για τον πολίτη-καταναλωτή, όσο και για τον επιχειρηματία-προμηθευτή. Για το λόγο αυτό, εξάλλου, λειτουργεί στο μεγαλύτερο Επιμελητήριο της χώρας, ήδη από το 2013, το Κέντρο Διαμεσολάβησης του ΕΒΕΑ. Ως προς την παρούσα συνεργασία, η ΚΕΕΕ δηλώνει την ισχυρή βούλησή της να συνδράμει στην διάδοση και εμπέδωση του θεσμού, με την προτροπή των επιχειρήσεων-μελών της να απευθύνονται στις σχετικές διαδικασίες, την ενημέρωσή τους για τα οφέλη της υπαγωγής σε αυτές, αλλά και με τη συστηματική πληροφόρηση των καταναλωτών. Επίσης, αξιοποιώντας την επιμελητηριακή εμπειρία στην υποβολή βελτιωτικών προτάσεων, αλλά και στην κατάρτιση συμβιβαστικών λύσεων, αναφορικά με τις κατ'ιδίαν περιπτώσεις».*

