

Φεβρουάριος 2016

Η εναλλακτική και η ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών Νέες υποχρεώσεις προμηθευτών

Α. Κατά τον Ενωσιακό νομοθέτη, η εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) «προσφέρει εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων».

Εκτός από την Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, το ευρωπαϊκό πλαίσιο για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) ειδικώς σε καταναλωτικές υποθέσεις περιλαμβάνει 1) την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία ΕΕΚΔ) και 2) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ).

Με την Οδηγία ΕΕΚΔ διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές – φυσικά πρόσωπα μπορούν να προσφύγουν σε πιστοποιημένους φορείς ΕΕΔ, που πληρούν συγκεκριμένα ποιοτικά κριτήρια, «για κάθε είδος διαφοράς που έχουν με τους προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών, ανεξαρτήτως του τι προμηθευτήκαν (με την εξαίρεση υπηρεσιών υγείας και δευτεροβάθμιας/τριτοβάθμιας εκπαίδευσης από δημόσιους παρόχους) και πως το προμηθεύτηκαν (ηλεκτρονικά ή όχι, εγχώρια ή διασυνοριακά)». Η Οδηγία ΕΕΚΔ καταλαμβάνει συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, ενώ εφαρμόζεται σε καταγγελίες που υποβάλλουν καταναλωτές κατά εμπόρων και όχι σε καταγγελίες που υποβάλλουν έμποροι κατά καταναλωτών ή σε διαφορές μεταξύ εμπόρων. Ωστόσο, τα κράτη μέλη δύνανται να θεσπίσουν διατάξεις ή να διατηρήσουν τυχόν ισχύουσες διατάξεις για διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών αυτού του είδους, δυνατότητα που δεν εκμεταλλεύτηκε ο Έλληνας νομοθέτης.

Ο Κανονισμός θεσμοθετεί τη δημιουργία και λειτουργία μίας ενιαίας πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ), που καλύπτει το σύνολο της ΕΕ. Η πλατφόρμα φιλοδοξεί να δώσει τη δυνατότητα στους καταναλωτές της ΕΕ και τους προμηθευτές να υποβάλουν τις τυχόν διαφορές, που προκύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου σε ηλεκτρονική επίλυση εκτός των δικαστηρίων. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα συνδέει όλους τους εθνικούς φορείς ΕΕΔ. Αυτό το ενιαίο σημείο εισόδου θα αποτελεί έναν διαδραστικό δικτυακό τόπο, φιλικό προς τον χρήστη, διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και προσπελάσιμο δωρεάν. Επιπλέον, η πλατφόρμα ΗΕΔ θα παρέχει, δωρεάν, ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο θα επιτρέπει στους φορείς ΕΕΔ (χωρίς να τους υποχρεώνει) να διεκπεραιώνουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς με τα μέλη μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

Β. Παρόλο που η Οδηγία ΕΕΚΔ και ο Κανονισμός για την ΗΕΚΔ αποτελούν δυο αλληλοσυνδεόμενες και συμπληρωματικές πράξεις, επισημαίνεται ότι, σε αντίθεση με την ως άνω Οδηγία ΕΕΚΔ που εφαρμόζεται σε online και offline συναλλαγές και σε καταγγελίες καταναλωτών κατά προμηθευτών, η πλατφόρμα ΗΕΔ αφορά μόνο ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενώ εφαρμόζεται και όταν η καταγγελία υποβάλλεται από τον έμπορο κατά του καταναλωτή, στον βαθμό που η νομοθεσία του κράτους μέλους της συνήθους διαμονής του καταναλωτή επιτρέπει την επίλυση των διαφορών αυτών μέσω παρέμβασης φορέα ΕΕΔ. Ούτε η παραπάνω δυνατότητα ενεργοποιήθηκε από τον έλληνα νομοθέτη.

Η ελληνική έννομη τάξη εναρμονίστηκε εμπροθέσμως προς τους κανόνες ΕΕΔ της Οδηγίας ΕΕΚΔ δυνάμει της ΚΥΑ αριθ. 70330 οικ. (ΦΕΚ Β 1421/09.07.2015). Οι κανόνες ΕΕΔ εφαρμόζονται από την 9η Ιουλίου 2015, ενώ η λειτουργία της πλατφόρμας άρχισε από τις 09.01.2016, αλλά θα καταστεί προσβάσιμη σε καταναλωτές και προμηθευτές την 15.02.2016 μέσω του ιστότοπου <http://ec.europa.eu/odr>.

Όταν προκύπτει διαφορά, είναι αναγκαίο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους και να γνωρίζουν, εάν ο προμηθευτής θα συμμετάσχει ή όχι στις διαδικασίες ενώπιον του φορέα ΕΕΔ. Για το σκοπό αυτό, σύμφωνα με τους κανόνες ΕΕΔ (άρθρο 12 της ΚΥΑ), οι προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα υπέχουν νέο καθήκον ενημέρωσης, το οποίο αφορά, τόσο τις offline, όσο και τις online συναλλαγές. Ειδικότερα, οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προμηθευτές που έχουν δεσμευτεί να υπαχθούν σε διαδικασία ΕΕΔ ή είναι υποχρεωμένοι να προσφύγουν σε διαδικασία ΕΕΔ, οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον φορέα ΕΕΔ από τον οποίο καλύπτονται, αναφέροντας και τη διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ. Οι παραπάνω πληροφορίες πρέπει να αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του προμηθευτή, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή. Εξάλλου, όταν μια διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός προμηθευτή εγκατεστημένου στην Ελλάδα δεν κατέστη δυνατό να διευθετηθεί μεταξύ τους, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες αναφορικά με τους σχετικούς φορείς ΕΕΔ και να προσδιορίζει κατά πόσον σκοπεύει να τους χρησιμοποιήσει για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου (π.χ. με e-mail). Συνεπώς, ακόμα και στην περίπτωση που ο προμηθευτής δεν υποχρεούται, ούτε έχει εξ υπαρχής αναλάβει τη δέσμευση να υπαχθεί σε διαδικασία ΕΕΔ, οφείλει, σε περίπτωση καταναλωτικής διαφοράς που δεν έχει επιλυθεί εσωτερικά μεταξύ των μερών, να ενημερώσει τον καταναλωτή με κάποιο σταθερό μέσο για το όνομα και τον ιστότοπο του φορέα ΕΕΔ, που θα ήταν αρμόδιος για την εξέταση της διαφοράς, καθώς και κατά πόσο είναι πρόθυμος να τον χρησιμοποιήσει για το σκοπό αυτό.

Σημειώνεται ότι οι παραπάνω υποχρεώσεις εφαρμόζονται επιπροσθέτως των διατάξεων του άρθρου 14 του Κανονισμού για την ΗΕΚΔ για την ενημέρωση των καταναλωτών από τους προμηθευτές ειδικώς επί online συναλλαγών. Σύμφωνα με το παραπάνω άρθρο, έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση, που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής

υπηρεσιών και οι ηλεκτρονικές αγορές που είναι εγκατεστημένες στην Ένωση πρέπει να παρέχουν, μέσα στους δικτυακούς τόπους τους, τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ και να αναφέρουν τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου.

Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών και οι οποίοι έχουν δεσμευθεί ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με τους καταναλωτές ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ύπαρξη της πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους. Παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς τον δικτυακό τόπο της πλατφόρμας ΗΕΔ και, εάν η προσφορά γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο ίδιο το ηλεκτρονικό μήνυμα. Η ενημέρωση παρέχεται επίσης, κατά περίπτωση, στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ισχύουν για τη σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.

Γ. Παρά το γεγονός ότι η Οδηγία ΕΕΚΔ επιτρέπει στα κράτη μέλη την εισαγωγή συστήματος υποχρεωτικότητας της ΕΕΚΔ, οι προμηθευτές δεν υποχρεούνται από τη νέα ελληνική νομοθεσία να αποδεχθούν την εναλλακτική επίλυση μιας διαφοράς. Υποχρεούνται, ωστόσο, να συμμορφωθούν με το κατά τα παραπάνω καθήκον ενημέρωσης. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Υπουργός Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού επιβάλλει στους προμηθευτές, που δεν τηρούν το κατά τα άνω καθήκον πληροφόρησης του άρθρου 12 της ΚΥΑ την κύρωση της σύστασης για συμμόρφωση. Εάν ο προμηθευτής δεν συμμορφωθεί εντός της ευλόγου προθεσμίας που τάσσεται με τη διοικητική πράξη επιβολής της ως άνω κύρωσης, επιβάλλεται πρόστιμο έως χίλια (1.000) ευρώ. Περιέργως, παρά τη ρητή περί του αντιθέτου διάταξη του άρθρου 18 του Κανονισμού για την ΗΕΚΔ, η ΚΥΑ, μάλλον εκ παραδρομής, δεν προβλέπει κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης διατάξεων του παραπάνω Κανονισμού.

Κομνηνός Κόμνιος
Δικηγόρος, ΔΝ
Διαπιστευμένος Διαμεσολαβητής
Επιστημονικός Συνεργάτης του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος

NOMOS Δικηγορική Εταιρία
Komnios@nomos.gr
2310 263665

Το πλήρες αρχείο των Newsletters της NOMOS είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα μας.

Οι πληροφορίες που παρέχονται στο παραπάνω newsletter, δεν αποτελούν νομικές συμβουλές και δεν δημιουργούν, ούτε υποκρύπτουν σχέση δικηγόρου-πελάτη μεταξύ της εταιρίας μας και του παραλήπτη. Οι πληροφορίες είναι γενικές και έχουν αποκλειστικά ενημερωτικό χαρακτήρα. Η εταιρία μας και ο/η συντάκτης του newsletter δεν φέρουν καμία ευθύνη για τη χρήση των παρεχομένων πληροφοριών από τον παραλήπτη. Εάν δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε το newsletter, ενημερώστε μας με ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@nomos.gr