



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Εκδήλωση Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ) στο πλαίσιο της 81^{ης} ΔΕΘ

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή στο πλαίσιο της 81^{ης} Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης διοργάνωσε χθες εκδήλωση με θέμα **“Εναλλακτική – Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών – Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε..!”** παρουσία του Γενικού Γραμματέα, κ. Παπαδεράκη, εκπροσώπων του Υπουργείου, των φορέων Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών, των ηλεκτρονικών καταστημάτων, ενώ παρεμβάσεις έγιναν από το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών με έδρα τη Θεσσαλονίκη και τον Εμπορικό Σύλλογο Θεσσαλονίκης.

Στο χαιρετισμό που απηύθυνε ο Γενικός Γραμματέας τόνισε ότι ο θεσμός αυτός δίνει την ευκαιρία σε προμηθευτές και καταναλωτές να επιλύσουν την όποια διαφορά τους φιλικά, δίχως την προσφυγή στα δικαστήρια και να εμπεδώσουν έτσι ένα κλίμα εμπιστοσύνης στη μεταξύ τους σχέση. Επεσήμανε ότι η διαδικασία είναι ανέξοδη για τον καταναλωτή, το αποτέλεσμα της εμπιστευτικό και ότι εν αντιθέσει με τη χρονοβόρα δικαστική οδό ολοκληρώνεται εντός τριμήνου. Ο κ.Παπαδεράκης ανέφερε επίσης ότι εν μέσω άλλων προτεραιοτήτων και δράσεων της Γενικής Γραμματείας που αφορούν στην προστασία του καταναλωτή, υπάρχει η πρόθεση να συζητηθεί με τη διοίκηση της ΕΡΤ η δημιουργία κύκλου εκπομπών με θέματα που θα άπτονται της ενημέρωσης του καταναλωτή. Η κ. Σαλάππα από τη Δ/ση Πολιτικής και Ενημέρωσης Καταναλωτή του Υπουργείου παρουσίασε το ισχύον ενωσιακό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο για την Εναλλακτική Επίλυση διαφορών και τους τρεις μέχρι σήμερα πιστοποιημένους φορείς ΕΕΔ, που είναι η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών και ο ιδιωτικός φορέας ADRpoint. Η κ. Σαλάππα αναφέρθηκε επίσης στις απαιτήσεις ενημέρωσης που δεσμεύουν τους προμηθευτές έναντι των καταναλωτών σχετικά με το θεσμό.

Η κ. Κοντογιάννη, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή και Διευθύντρια του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, μίλησε με τη σειρά της για τη

διασύνδεση της προώθησης της ΕΕΔ – ηλεκτρονικής ή συμβατικής – με την ανάπτυξη και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην αγορά. Ειδικότερα, ανέφερε ότι τα 12 τελευταία χρόνια η Αρχή έχει καταφέρει να διευθετεί πάνω από 8 στις 10 καταναλωτικές διαφορές και εκτίμησε ότι με την εναλλακτική επίλυση εξοικονομούνται 22, 5 δις. ευρώ ετησίως από τους ευρωπαίους καταναλωτές και 3 δις. ευρώ από τους προμηθευτές λόγω της μη προσφυγής στη δικαιοσύνη. Ανέφερε επίσης ότι ο θεσμός μπορεί να εμπεδωθεί περαιτέρω μέσα από την ενημέρωση και εξοικείωση των προμηθευτών, της σύνδεσης αυτών με τους φορείς ΕΕΔ και της σχετικής ενημέρωσης των καταναλωτών.

Ο κ. Ζουρδούμης από το Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών ADR point, αναφέρθηκε με τη σειρά του στην νέα εποχή εύκολης επίλυσης καθημερινών διαφορών καταναλωτών και επιχειρήσεων και ειδικότερα στην ηλεκτρονική επίλυση διαφορών που αποτελεί αναμφίβολα το μέλλον. Εστιάζοντας στα πλεονεκτήματα αυτής της οδού, τόνισε ότι οι καταναλωτές είναι ανάγκη να ενημερωθούν για τη νέα αυτή διαδικασία που τους δίνει το δικαίωμα να συμμετέχουν στη διαμόρφωση της λύσης που θα βρεθεί και οι επιχειρήσεις από την πλευρά τους να γνωρίσουν πως η εύκολη επίλυση θα λειτουργεί ως ανταποδοτική διαδικασία και εργαλείο φροντίδας του πελάτη.

Με τη σειρά του, ο κ. Κορωναίος, Διευθυντής του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA), ανέφερε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει αυξητική τάση και ότι ολοένα και περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για ενημέρωση σχετικά με την ΕΕΔ στις ιστοσελίδες τους. Αναφέρθηκε επίσης στη συνεργασία που υπάρχει με το Υπουργείο με στόχο την εδραίωση του θεσμού και την καλύτερη ενημέρωση προμηθευτών και καταναλωτών.

Τέλος, οι κύριοι Φιλιππίδης, Πρόεδρος του Εμπορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης και Τσεμπερλίδης, Πρόεδρος του ΚΕΠΚΑ, χαιρέτισαν την πρωτοβουλία, τόνισαν τη σημασία της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και επέστησαν την προσοχή τόσο στη διατήρηση του μηδενικού κόστους λειτουργίας του μηχανισμού, όσο και στην ανάγκη διασφάλισης της αμεροληψίας των φορέων. Ειδικότερα ο κ.Τσεμπερλίδης αναφέρθηκε στην ανάγκη να συσταθούν και άλλοι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Από το Γραφείο Τύπου