



Θέμα: Το νέο σύστημα εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

Η εναλλακτική επίλυση διαφορών αφορά τη βοήθεια στους καταναλωτές να επιλύουν τις διαφορές με τους εμπόρους όταν ανακύπτει πρόβλημα με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που οι καταναλωτές αγόρασαν. Οι εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών γνωρίζουν επιτυχία στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αφού βελτιώνουν και ενδυναμώνουν τα μέσα προστασίας των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Η καλή λειτουργία της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε ολόκληρη την ΕΕ ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών ώστε να επωφελούνται από τις ευκαιρίες που τους προσφέρει η ενιαία αγορά από άποψη επιλογής και καλύτερων τιμών. Η αύξηση του διασυνοριακού εμπορίου στην ΕΕ δημιουργεί επίσης νέες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις και συμβάλει στην προαγωγή της οικονομικής ανάπτυξης.

Η Ολομέλεια της Βουλής των Αντιπροσώπων ψήφισε νόμο (Ν 148(I)/2015) με τον οποίο εναρμονίζεται η κυπριακή νομοθεσία με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμός 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/Ε. Ο εν λόγω νόμος θα συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων και τη γρήγορη και χαμηλή σε κόστος επίλυση οικονομικών διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ τους.

Ειδικότερα με τον εν λόγω νόμο θεσμοθετείται διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών που προκύπτουν από τη συμβατική σχέση καταναλωτή και εμπόρου και καθορίζονται οι εξουσίες και τα καθήκοντα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, η οποία είναι η αρμόδια αρχή για την εφαρμογή του νόμου. Η Υπηρεσία υποχρεώνεται, σύμφωνα με τις πρόνοιες του νομοσχεδίου, να συνεργάζεται με

φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών άλλων κρατών μελών. Ο νέος αυτός μηχανισμός προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις εταιρείες. Συγκεκριμένα, η διαδικασία της εξώδικης διευθέτησης των καταναλωτικών απαιτήσεων διασφαλίζει:

- ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ευελιξία, σε σχέση με μία δικαστική διαμάχη,
- λιγότερη ταλαιπωρία για τους διάδικους (καταναλωτή και εταιρεία),
- χαμηλό κόστος σε σύγκριση με τη δικαστική διαμάχη,
- δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο επίλυσης της διαφοράς από έμπειρο και κατάλληλο καταρτισμένο τρίτο μέρος (διαιτητή),
- αμεροληψία τρίτου μέρους (διαιτητή) και της όλης διαδικασίας.

Ο θεσμός της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών χρειάζεται ωστόσο, περαιτέρω ενίσχυση. Σε κάθε περίπτωση, ως θεσμός εναλλακτικής επίλυσης και υπό τη μορφή που λειτουργεί στη χώρα μας και μετά την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ, βασίζεται στη βούληση των μερών να προσέλθουν εκουσίως στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης.

Επομένως με σκοπό τη διασφάλιση των προαναφερθέντων οφελών και την εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων, η υποστήριξη των εμπόρων/επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητη και σημαντική, με την συμβολή των Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων, αλλά και των κάθε είδους επαγγελματικών ενώσεων, ώστε να γίνουν γνωστά στα μέλη τους τα πλεονεκτήματα της εξωδικαστικής επίλυσης με την ταχεία, δίκαιη, αμερόληπτη και δωρεάν επίλυση της οποιας καταναλωτικής διαφοράς προκύπτει. Η καθιέρωση αυτού του μηχανισμού αναμφισβήτητα βοηθά και τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και να βελτιώνουν την υπόληψή τους στην αγορά.

Περαιτέρω, σημειώνεται ότι για τις διαφορές που προκύπτουν από διαδικτυακές συναλλαγές δημιουργήθηκε ηλεκτρονική πλατφόρμα που καλύπτει όλη την ΕΕ, η οποία θα συνδέει όλους τους εθνικούς φορείς εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών, θα λειτουργεί δε σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ από το 2016. Σκοπός του σχετικού Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών είναι να συμβάλει, με την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, ιδίως στην ψηφιακή της διάσταση, παρέχοντας ευρωπαϊκή πλατφόρμα

ΗΕΔ («πλατφόρμα ΗΕΔ») για τη διευκόλυνση της ανεξάρτητης, αμερόληπτης, διαφανούς, αποτελεσματικής, γρήγορης και δίκαιης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων ηλεκτρονικά. Να σημειωθεί ότι το ΕΚΚ Κύπρου έχει οριστεί το σημείο επαφής (contact point) της εν λόγω πλατφόρμας με ενεργή συμμετοχή στην αποτελεσματική εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 524/2013.