ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Το ADR point έχει την έγκριση της Αρμόδιας Αρχής, είναι Επίσημος Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών κοινοποιημένος στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή με βάση την Οδηγία 2013/11/ΕΕ και φορέας επίλυσης της Ευρωπαϊκής Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών

ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Το ADR point, όπως όλοι οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) στην Ευρώπη, λειτουργεί με Κανόνες Διαδικασίας τους οποίους πρέπει να γνωρίζουν τα μέρη μιας διαφοράς. Πρόκειται για τους κυριότερους κανόνες που είναι διατυπωμένοι με τρόπο απλό και κατανοητό και περιγράφουν τις προϋποθέσεις υποβολής καταγγελίας, τις προκαταρκτικές ενέργειες αλλά και σημαντικές πληροφορίες για τις διαδικασίες επίλυσης μιας διαφοράς. Διαβάστε τους με προσοχή και είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνηση χρειαστείτε.

Περιβάλλον επίλυσης ADR point

Αν ως καταναλωτής και προμηθευτής επιθυμείτε να χρησιμοποιείτε διαδικασίες ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών σας

- στο ADR point η διαδικασία ΕΕΔ είναι ΔΩΡΕΑΝ για τον καταναλωτή
- η υποβολή της αναφοράς και οι διαδικασίες ΕΕΔ μπορούν να γίνουν με τη φυσική σας παρουσία στα γραφεία του ADR point ή και ηλεκτρονικά από όπου κι αν βρίσκεστε
- το ADR point παρέχει σύνδεσμο προς την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα ΗΕΔ και την πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών YOUSTICE
- ο ιστότοπος του ADR point περιλαμβάνει με τρόπο εύκολο και κατανοητό όλες τις σχετικές πληροφορίες για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών
- στο ADR point μπορείτε να λύσετε διαφορές σας ακόμη και αν το άλλο μέρος μιλά διαφορετική γλώσσα
- το ADR point προστατεύει τα προσωπικά σας δεδομένα και τηρεί αυστηρά το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα των διαδικασιών
- στο ADR point τηρούνται απολύτως ίσες αποστάσεις από τα μέρη της διαφοράς
- σε όλες τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών του ADR point εφαρμόζονται ποιοτικοί κανόνες λειτουργίας, επαγγελματισμού, συμπεριφοράς και διαχείρισης

Προϋποθέσεις υποβολής αναφοράς

Αν ως καταναλωτής επιθυμείτε να υποβάλετε στο ADR point αναφορά σε βάρος ενός προμηθευτή θα πρέπει

- ο προμηθευτής να είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα
- να βεβαιωθείτε πως η διαφορά σας δε συμπεριλαμβάνεται σε αυτές που εξαιρεί ο νόμος από τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης (δείτε παρακάτω «Διαφορές εκτός πλαισίου ΕΕΔ»)
- να διαβάσετε προσεκτικά τους λόγους για τους οποίους το ADR point μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει την καταγγελία σας ώστε να βεβαιωθείτε πως δε συντρέχουν στη δική σας περίπτωση (δείτε παρακάτω «Άρνηση εξέτασης διαφοράς»).
- να έχετε εξαντλήσει όλες τις προσπάθειες διευθέτησης της διαφοράς σας απευθείας με τον προμηθευτή

Προκαταρκτικές ενέργειες

Προκειμένου να ξεκινήσετε τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης θα πρέπει

- αφού διαβάσετε τους ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ, να συμπληρώσετε με προσοχή το ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ του ADR point (υπάρχει σε έντυπη μορφή στα γραφεία του ADR point και σε ηλεκτρονική μορφή στον ιστότοπό του www.adrpoint.gr)
- να επιλέξετε αν θέλετε να επιλύσετε τη διαφορά σας με τη φυσική σας παρουσία στους χώρους του ADR point ή ηλεκτρονικά. Το ADR point σας παρέχει και τις δύο δυνατότητες. Στο ιστότοπο του ADR point θα βρείτε σύνδεσμο προς τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής επίλυσης και εύκολη πρόσβαση σε προσωπικό που θα σας εξυπηρετήσει.
- να ενημερωθείτε από τον ιστότοπο του ADR point και την ενότητα ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ για θέματα σχετικά με τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης
- να ενημερωθεί ο προμηθευτής από το ADR point για την αναφορά σας και να αποδεχθεί να επιλυθεί η διαφορά σας με διαδικασίες ΕΕΔ

Διαδικασίες ΕΕΔ

Πριν χρησιμοποιήσετε τις διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι σημαντικό να γνωρίζετε

- πως το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ έχει μη δεσμευτικό χαρακτήρα
- πως έχετε το δικαίωμα να αποσυρθείτε από τη διαδικασία επίλυσης σε κάθε χρονικό της σημείο
- πως μπορείτε να προσέλθετε στη διαδικασία επίλυσης χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσετε δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο
- πως μπορείτε να έχετε ανεξάρτητη συμβουλή ή να σας εκπροσωπήσει ή υποστηρίξει κάποιος τρίτος που θα επιλέξετε σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας
- πως η διαδικασία ΕΕΔ πρέπει να ολοκληρωθεί μέσα σε 90 ημέρες από την ημερομηνία που το ADR point παρέλαβε όλα τα έγγραφα που περιέχουν τις σχετικές με τις καταγγελίες πληροφορίες (ο μέσος χρόνος επίλυσης στο ADR point είναι 30 ημέρες)

- πως περίπτωση παράτασης της παραπάνω διάρκειας υπάρχει μόνο σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές και θα ενημερωθείτε για αυτό εγκαίρως από το ADR point
- πως το ADR point αναθέτει σε ένα ουδέτερο, ανεξάρτητο και αμερόληπτο φυσικό πρόσωπο την επίλυση της διαφοράς σας
- πως αν για οποιονδήποτε λόγο γνωρίζετε κάτι που θεωρείτε πως επηρεάζει την ουδετερότητα ή την αμεροληψία του φυσικού προσώπου στο οποίο ανατέθηκε η επίλυση της διαφοράς σας με το άλλο μέρος, έχετε το δικαίωμα σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή της διαδικασίας να ζητήσετε από το ADR point την εξαίρεση/αντικατάστασή του και τον ορισμό άλλου φυσικού προσώπου (θα πρέπει στο νέο πρόσωπο να συναινέσει και η άλλη πλευρά). Το φυσικό πρόσωπο που έχει οριστεί για την επίλυση μιας διαφοράς αντικαθίσταται και στην περίπτωση που σε οποιαδήποτε στιγμή της διαδικασίας το ADR point διαπιστώσει ζήτημα πιθανής μεροληψίας του.
- πως κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έχετε τη δυνατότητα να εκφράζετε την άποψη σας και να ενημερώνεστε για επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει η άλλη πλευρά καθώς και τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνωμόνων και να υποβάλετε τις παρατηρήσεις σας
- πως οι διαδικασίες ΕΕΔ διακόπτουν την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία ασκήσεως των αξιώσεων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας
- πως έχετε τον χρόνο να σκεφτείτε πριν δώσετε τη συγκατάθεσή σας στη λύση που προτείνει το φυσικό πρόσωπο στο οποίο ανατέθηκε η επίλυση της διαφοράς
- πως η συμμετοχή σας στις διαδικασίες ΕΕΔ δεν αποκλείει το δικαίωμά σας να προσφύγετε στα δικαστήρια για την ίδια διαφορά, σε κάθε στάδιο της διαδικασίας
- πως η λύση που προτείνει το φυσικό πρόσωπο μπορεί να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε για την ίδια διαφορά σε ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες
- πως είστε απολύτως ελεύθερος να αποφασίσετε αν θα συμφωνήσετε ή όχι και αν θα ακολουθήσετε ή όχι τη λύση που πρότεινε το φυσικό πρόσωπο και να δείτε τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσετε ή ακολουθήσετε τη συγκεκριμένη λύση
- πως το ADR point σας ενημερώνει εγγράφως (μέσω e mail ή μετά από αίτησή σας σε επιστολόχαρτο το οποίο παραλαμβάνετε από τα γραφεία του ADR point) για το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ αναφέροντας συνοπτικά και το σκεπτικό στο οποίο βασίζεται
- πως στην περίπτωση συμφωνίας, τα δύο μέρη της διαφοράς και το φυσικό πρόσωπο που ανέλαβε την επίλυσή της υπογράφετε ένα πρακτικό συμβιβασμού το οποίο περιγράφει με τρόπο σαφή τη λύση που πρότεινε το φυσικό πρόσωπο και ποιες ενέργειες πρέπει να κάνει κάθε μέρος για την εκτέλεση της συμφωνίας
- πως το πρακτικό συμβιβασμού που θα υπογράψετε μπορείτε να το καταθέσετε στη γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου Θεσσαλονίκης και εφόσον περιέχει τη συμφωνία για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεστεί αναγκαστικά να αποτελέσει εκτελεστό τίτλο σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ 2 εδ. ζ του ΚΠολΔ.
- πως σε περίπτωση μη συμφωνίας ή αποχώρησης ενός ή και των δύο μερών από τη διαδικασία ΕΕΔ, το φυσικό πρόσωπο συντάσσει πρακτικό αποτυχίας
- πως το ADR point και το φυσικό πρόσωπο στο οποίο έχει ανατεθεί η επίλυση της διαφοράς αμείβονται ανεξάρτητα από το αν εσείς, το άλλο μέρος ή και οι δύο, αποχωρήσετε πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας επίλυσης και ανεξάρτητα από το αν συμφωνήσετε ή όχι και ακολουθήσετε ή όχι τη λύση που πρότεινε το φυσικό πρόσωπο (οι διαδικασίες ΕΕΔ είναι δωρεάν για τον καταναλωτή)
- πως η αμοιβή του φυσικού προσώπου στο οποίο έχει ανατεθεί η επίλυση της διαφοράς δεν εξαρτάται από την έκβαση της διαδικασίας επίλυσης

Άρνηση εξέτασης διαφοράς

Το ADR point μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει μια συγκεκριμένη διαφορά στις περιπτώσεις που

- ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τη επιχείρηση προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτήν
- η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία
- η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο
- ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στο ADR point εντός 1 έτους από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε την καταγγελία στην επιχείρηση
- η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του ADR point

Στην περίπτωση που το ADR point αρνηθεί για κάποιον από τους παραπάνω λόγους να εξετάσει μια διαφορά που υποβάλλεται σε αυτό για επίλυση, κοινοποιεί το σκεπτικό της απόφασής του να μην εξετάσει τη διαφορά εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου της αναφοράς.

Διαφορές εκτός πλαισίου ΕΕΔ

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε πως υπάρχουν καταναλωτικές διαφορές που ο νόμος ορίζει πως δεν μπορούν να επιλυθούν με διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης. Αυτές είναι

- οι διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του συγκεκριμένου προμηθευτή ή αμείβονται αποκλειστικά από αυτόν
- οι διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο προμηθευτής
- οι μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφέλειας
- οι διαφορές μεταξύ προμηθευτών
- οι απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών (στην περίπτωση αυτή το ADR point παρέχει στα μέρη πλατφόρμες ηλεκτρονικής διαπραγμάτευσης)
- οι προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας με αντικείμενο την εν λόγω διαφορά
- οι διαδικασίες που έχουν κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή
- οι υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων
- οι διαδικασίες προς δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

ΛΥΝΟΥΜΕ καθημερινά... καθημερινές ΔΙΑΦΟΡΕΣ