

Βασικά χαρακτηριστικά της πλατφόρμας:

- ✓ Η πλατφόρμα είναι εύχρηστη και προσιτή από κάθε είδους συσκευή. Οι καταναλωτές μπορούν να συμπληρώνουν το δελτίο καταγγελίας στην πλατφόρμα ακολουθώντας τρία απλά βήματα.
- ✓ Η πλατφόρμα δίνει στους χρήστες τη δυνατότητα να διευθετούν τις διαφορές τους μόνο ηλεκτρονικά.
- ✓ Η πλατφόρμα είναι πολύγλωσση. Η πλατφόρμα διαθέτει μεταφραστική στήριξη ώστε να είναι δυνατή η επίλυση διαφορών μεταξύ μερών σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ) Κύπρου
Αγαπήνορος 2, Μέγαρο ΙΡΙΣ,
1421 Λευκωσία
[Τ] + 357 22867177
[Φ] + 357 22200975
www.ecccyprus.org

Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις του ΕΚΚ Κύπρου και αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και/ή του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAFEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στη παρούσα έκδοση.

Παροχή βοήθειας
και συμβουλών στους
Ευρωπαίους καταναλωτές



Συγχρηματοδότηση από την
Ευρωπαϊκή Ένωση



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΥΠΡΟΥ ECC-Net

Έχετε πρόβλημα με αγορά που πραγματοποιήσατε μέσω διαδικτύου;

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών

Η πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, επιτρέπει τόσο σε Ευρωπαίους καταναλωτές όσο και σε προμηθευτές που εδρεύουν στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. να επιλύουν ηλεκτρονικά τις διαφορές που ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, οι οποίες συνάπτονται μέσω διαδικτύου.

Μέσω της πλατφόρμας, στην ιστοσελίδα

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά την καταγγελία του και να συμφωνήσει με τον καταγγελλόμενο - προμηθευτή ποιός από τους αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) θα αναλάβει την εξωδικαστική επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς, η διεκπεραίωση της οποίας θα γίνεται εντός 90 ημερών από την παραλαβή του πλήρους φακέλου από τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης. Οι επιχειρήσεις που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών γνωστοποιούν μέσα από τους διαδικτυακούς τόπους τους τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ κατά τρόπο ευπρόσιτο για τους καταναλωτές, καθώς και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου, ενώ υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ

Ο καταναλωτής συμπληρώνει το ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής καταγγελίας.



Η καταγγελία διαβιβάζεται από το σύστημα στον καταγγελλόμενο προμηθευτή.



Εφόσον τα δύο εμπλεκόμενα μέρη συμφωνήσουν στον πιστοποιημένο φορέα ΕΕΔ που θα χρησιμοποιήσουν προκειμένου να μεσολαβήσει για την επίλυση της διαφοράς, το σύστημα διαβιβάζει τον φάκελο της καταγγελίας στον φορέα ΕΕΔ.



Εφόσον ο φορέας ΕΕΔ δεχτεί να μεσολαβήσει σχετικά με την διαφορά που υποβλήθηκε ενώπιόν του, ξεκινάει μία περίοδος 90 ημερών για την υλοποίηση της μεσολάβησης και της επίλυσης της διαφοράς. Αν ο φορέας ΕΕΔ, σύμφωνα με τους διαδικαστικούς του κανόνες κρίνει ότι δεν μπορεί να εξετάσει την διαφορά, πρέπει να κοινοποιήσει και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του.