

## ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών είναι μια μέθοδος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Ένα ουδέτερο τρίτο μέρος, ο φορέας επίλυσης διαφορών, θα σας βοηθήσει να βρείτε μια εξωδικαστική λύση. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) υπάρχουν διάφορα είδη τέτοιων φορέων, π.χ. διαμεσολαβητές, διαιτητές, συνήγοροι, συμφιλιωτές, συμβούλια καταγγελιών καταναλωτών. Κάθε φορέας ενεργεί με διαφορετικό τρόπο, αλλά σε γενικές γραμμές θα βοηθήσουν εσάς και τον έμπορο να καταλήξετε σε αμοιβαία ικανοποιητική επίλυση της διαφοράς σας. Είναι μια διαδικασία ευκολότερη, ταχύτερη και φθηνότερη από την προσφυγή στο δικαστήριο.

Η εναλλακτική επίλυση διαφορών μπορεί να χρησιμοποιείται για οποιονδήποτε τομέα της αγοράς (π.χ. μεταφορές, τράπεζες, τηλεπικοινωνίες, ενέργεια, ηλεκτρονικά προϊόντα, οικιακές ηλεκτρικές συσκευές, ενοικίαση αυτοκινήτου ή στεγνό καθάρισμα) **με την εξαίρεση υπηρεσιών υγείας και ανώτατης εκπαίδευσης.**

Στην Ελλάδα, οι διαδικασίες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) ρυθμίζονται με:

- την [ΚΥΑ 70330/30.6.2015 \(Β' 1451\)](#) σε προσαρμογή των ρυθμίσεων της Οδηγία 2013/11/ΕΕ του για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) και
- τον [Κανονισμό 524/2013](#) για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution - ODR).

Στην Ελλάδα οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι στο [Μητρώο](#) είναι:

1) Ο **Συνήγορος του Καταναλωτή**: Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει την ευθύνη λειτουργίας και στήριξης του [Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή](#) και εποπτεύει τις **Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού**, οι οποίες, σύμφωνα με το **Άρθρο 11** του [Ν. 2251/1994](#), συστήνονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

[Για περισσότερες πληροφορίες...](#)

2) **ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ**: Ο Μεσολαβητής ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο. Παράλληλα ο συγκεκριμένος φορέας δραστηριοποιείται και στο δίκτυο FIN-NET και χειρίζεται αντίστοιχες υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα.

[Για περισσότερες πληροφορίες...](#)

3) Το **ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ADR POINT IKE** που επιλαμβάνεται διαφορών καταναλωτή κατά προμηθευτή σε μία ευρεία γκάμα συναλλαγών. [Για περισσότερες πληροφορίες...](#)

4) Το **ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.)** που επιλαμβάνεται κάθε **εγχώριας και διασυνοριακής** διαφοράς που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ μιας επιχείρησης και ενός καταναλωτή.

[Για περισσότερες πληροφορίες...](#)

**Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών**

Αν έχετε διαφορά με έμπορο σε χώρα της ΕΕ σχετικά με προϊόν ή υπηρεσία **που αγοράσατε ηλεκτρονικά**, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την [πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών \(ΗΕΔ\)](#), η οποία παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αυτή η πλατφόρμα διατίθεται δωρεάν, σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.

Αν υποβάλετε καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, εσείς και ο έμπορος **θα πρέπει να συμφωνήσετε** για τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που θα εξετάσει τη διαφορά σας. Κάθε φορέας εφαρμόζει δικούς του κανόνες και διαδικασίες και είναι δωρεάν για τους καταναλωτές.

[Για περισσότερες πληροφορίες....](#)