

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) της με αριθμό 70330οικ./2015 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1421 Β')

Α/ Α	ΟΝΟΜΑΣΙΑ, ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΡΕΩΝ	ΓΛΩΣΣΑ Η ΓΛΩΣΣΕΣ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΔΙΕΞΑΓΕΤΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΕΔ	ΕΙΔΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΕΔ	ΤΟΜΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΦΟΡΕΑ ΕΕΔ	ΑΝΑΓΚΗ ΦΥΣΙΚΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ Η ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΤΟΥΣ, ΕΑΝ ΣΥΝΤΡΕΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ, ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟ ΜΕΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΕΔ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΑΝ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΕΔ ΕΙΝΑΙ /ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΔΙΕΞΑΧΘΕΙ ΩΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ/ΓΡ ΑΠΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΜΗ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟ Σ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜ ΑΤΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ Ο ΦΟΡΕΑΣ ΕΕΔ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΡΝΗΘΕΙ ΝΑ ΑΣΧΟΛΗΘΕΙ ΜΕ ΜΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΔΙΑΦΟΡΑ
1	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»	Οι αναφορές υποβάλλονται στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα. Η διαδικασία ΕΕΔ	Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές Καταναλωτή κατά προμηθευτή, δηλαδή C to B, κατά	Καταναλωτικές διαφορές σε όλο το φάσμα του ιδιωτικού τομέα και των	Ναι, όπου συντρέχει λόγος. Γραπτή διαδικασία	Ναι	Τρεις λόγοι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ.2 της ΚΥΑ : α) Εκκρεμούν ενώπιον δικαστικών αρχών

	<p>TAX.Δ/ΝΣΗ : ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, Τ.Κ. 11471 ΑΘΗΝΑ ΤΗΛ: 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458 ΦΑΞ: 210 6460414 ΚΕΝΤΡΙΚΟ EMAIL: grammateia@synigo roskatanaloti.gr ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ: http://www.synigoro skatanaloti.gr</p>	<p>διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα.</p>	<p>το άρθρο 2(1) της ΚΥΑ</p>	<p>οικονομικών υπηρεσιών κοινής ωφελείας του δημόσιου τομέα, όπου δύναται να καταρτίζονται συμβάσεις προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών.</p>			<p>β) Κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης. γ) Έχουν υποβληθεί μετά την παρέλευση ενός (1) έτους, από την ημερομηνία που ο ενδιαφερόμενος υπέβαλε σχετική καταγγελία στον προμηθευτή, έχοντας λάβει πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά.</p>
2	<p>Ελληνικός Χρηματοοικονομ ικός Μεσολαβητής - Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (σε συντομογραφία</p>	<p>Ελληνική - Αγγλική.</p>	<p>Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές συναλλασσομένων και παρόχων σχετικά με την παροχή σε αυτούς χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.</p>	<p>Εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ συναλλασσομένων και παρόχων σχετικά με την παροχή σε αυτούς χρηματοοικονομικ ών προϊόντων και υπηρεσιών.</p>	<p>Γραπτή Διαδικασία</p>	<p>Ναι</p>	<p>Τέσσερις (4) λόγοι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ: α) Αν η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία. β) Αν η διαφορά ή το ευρύτερο θέμα στο οποίο αυτή εντάσσεται,</p>

<p>EXM-ΕΕΕΕΔ) (πρώην «Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών») και στην αγγλική γλώσσα «Hellenic Financial Ombudsman Nonprofit Alternative Dispute Resolution Organisation» (σε συντομογραφία HFO-ADRO) Ταχ. Δ/ση: Μασσαλίας 1, Τ.Κ. 106 80 ΑΘΗΝΑ Τ.Θ. 9166, 100 32 ΑΘΗΝΑ Τηλ.: 10440, 210 3376700 Fax: 210 3238821 E-mail: info@hobis.gr Δ/ση ιστοτόπου: www.hobis.gr</p>			<p>Πάροχος είναι το μέλος (τακτικό ή συνδεδεμένο) των εταιρών του EXM-ΕΕΕΕΔ, καθώς και το νομικό πρόσωπο – μη μέλος ένωσης ή φορέα – το οποίο είναι εταίρος του EXM-ΕΕΕΕΔ, δραστηριοποιείται στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και παρέχει στους συναλλασσόμενους με αυτό, κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών του, προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προσφέρονται μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου.</p>			<p>εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο. γ) Αν ο συναλλασσόμενος δεν υπέβαλε τη διαφορά στον EXM-ΕΕΕΕΔ εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία εκδήλωσε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, αποδεδειγμένα, τη διαμαρτυρία του στον πάροχο. δ) Αν η εξέταση της διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του EXM-ΕΕΕΕΔ.</p>
--	--	--	--	--	--	--

				Συναλλασσόμενος που δύναται να απευθυνθεί στον ΕΧΜ-ΕΕΕΔ είναι το φυσικό πρόσωπο ή το νομικό πρόσωπο με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ ή η ένωση προσώπων, που συναλλάσσεται με πάροχο, για διαφορές που ανακύπτουν κατά την παροχή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών.			
3.	ADR POINT IKE – ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (ADR POINT) TAX.Δ/ΝΣΗ : Τσιμισκή 7, & I. Δραγούμη Τ.Κ. 54625 Θεσσαλονίκη	Κύριες γλώσσες υποβολής καταγγελιών και διαδικασιών επίλυσης την ελληνική και την αγγλική. Ωστόσο έχει διασφαλίσει για όλες τις εγχώριες και διασυνοριακές	Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές Καταναλωτή κατά προμηθευτή, δηλαδή C to B, κατά το άρθρο 2 (1) της ΚΥΑ	Διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στους παρακάτω τομείς: λιανικό εμπόριο προϊόντων & παροχή υπηρεσιών, αγορές και πωλήσεις από	1.Ναι, επιλογή καταναλωτή ή ηλεκτρονικά. 2.Γραπτή διαδικασία	Ναι	Πέντε λόγοι σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να

	<p>ΤΗΛ.: 2310 510005 FAX:2310 512612 E-MAIL: info@adrpoint.gr ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ: www.adrpoint.gr</p>	<p>διαφορές ένα πολύγλωσσο περιβάλλον επικοινωνίας που λειτουργεί για διαφορές που προκύπτουν τόσο από συναλλαγές online όσο και από συναλλαγές εκτός διαδικτύου.</p>		<p>απόσταση & online, τουριστικές και ταξιδιωτικές υπηρεσίες και προϊόντα, τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, προϊόντα & υπηρεσίες τηλεπικοινωνίας, προϊόντα και υπηρεσίες ενέργειας, υπηρεσίες εστίασης & ψυχαγωγίας, ταχυδρομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες μέσω μεταφοράς, διαδικτυακά παιχνίδια, καθημερινές υπηρεσίες επιχειρήσεων προς καταναλωτές σε άλλους τομείς</p>		<p>επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν, β) η διαφορά είναι επουσιώδης (σε αντικείμενο ή αξία) ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία, γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο, δ) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στο ADR point εντός 1 έτους από την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε την καταγγελία στην επιχείρηση, ε) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του ADR point.</p>
--	---	---	--	---	--	--

				εκτός αυτών που ρητώς εξαιρούνται από το άρθρο 2 παρ. 2 της Κ.Υ.Α. 70330 και γενικά κάθε εγχώρια και διασυνοριακή διαφορά που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ ενός προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ευρωπαϊκή Ένωση και ενός καταναλωτή που κατοικεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση.			
4.	ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.) Ταχ. Δ/ση: Δωδεκανήσου 22 Τ.Κ. 54626 Θεσσαλονίκη	Οι γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται οι καταγγελίες και να διεξάγεται η διαδικασία είναι η ελληνική και η αγγλική.	Εγχώριες και Διασυνοριακές διαφορές καταναλωτή κατά προμηθευτή (Consumer to Business-C2B), σύμφωνα με το άρθρο 2 (1) της Κ.Υ.Α.	Λιανικό εμπόριο προϊόντων και παροχής υπηρεσιών με την εξαίρεση των κατηγοριών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παρ. 2 της ΚΥΑ.	1. Το φυσικό πρόσωπο αρμόδιο για την ΕΕΔ μπορεί να διεξαγάγει ιδιωτικές, ηλεκτρονικές ή με φυσική παρουσία, συνεδρίες με κάθε μέρος ή/και τους	Ναι	Σύμφωνα με το άρθρο 5 της ΚΥΑ, επί τη βάση ενός ή συνδυασμού από τα παρακάτω κριτήρια: α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή με οποιονδήποτε

	<p>Τηλ.: 2310230184 Fax: 2310230185 E-mail: info@europeanresolution.com Δ/νση Ιστοτόπου: www.europeanresolution.com</p>				<p>εκπροσώπους τους. 2. Γραπτή διαδικασία</p>	<p>πρόσφορο τρόπο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν· β) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία· γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο· δ) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στον προμηθευτή· ε) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική</p>
--	--	--	--	--	--	--

							λειτουργία του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Επίλυσης Συγκρούσεων.
5.	ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (startADR) Ταχ. Δ/ση: 26ης Οκτωβρίου 26 Τ.Κ. 54627 Θεσσαλονίκη Τηλ: 2310 536100 E-mail: info@startadr.org. Δ/ση ιστοτόπου: www.startadr.org.	Γλώσσες υποβολής των καταγγελιών: ελληνική & αγγλική. Γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας επίλυσης διαφορών: ελληνική & αγγλική.	Εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές καταναλωτή κατά προμηθευτή (Consumer to Business-C2B), σύμφωνα με το άρθρο 2 (1) της ΚΥΑ.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Καταναλωτικά Αγαθά ✓ Εκπαίδευση ✓ Ενέργεια & ύδρευση ✓ Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ✓ Γενικές Υπηρεσίες προς τον Καταναλωτή ✓ Υγεία ✓ Υπηρεσίες αναψυχής ✓ Ταχυδρομικές υπηρεσίες & ηλεκτρονικές επικοινωνίες ✓ Υπηρεσίες μεταφορών 	1. Η διαδικασία διεξάγεται εγγράφως και προφορικά. 2. Ο φορέας δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία των μερών ή/και των εκπροσώπων τους.	Ναι	Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 της ΚΥΑ: α) Ο καταναλωτής δεν επιχείρησε να επικοινωνήσει πρώτα με τον έμπορο για να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά διμερώς. β) Η καταγγελία είναι επουσιώδης ή κακόβουλη. γ) Η καταγγελία εξετάζεται, ή έχει εξεταστεί, από άλλον φορέα επίλυσης διαφορών ή από δικαστήριο. δ) Ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα επίλυσης διαφορών εντός της απαιτούμενης προθεσμίας, ήτοι εντός προθεσμίας ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την

							<p>οποία υπέβαλε την καταγγελία στον προμηθευτή. ε) Η διεκπεραίωση της διαφοράς θα έχει σοβαρές επιπτώσεις στη λειτουργία του φορέα επίλυσης διαφορών.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--