

## Προϋποθέσεις για τη διερεύνηση των αναφορών από το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Σημειώνεται ότι η αποστολή του αιτήματός σας προς το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή δεν συνιστά αυτομάτως αναφορά, αφού για να προχωρήσει η επί της ουσίας διερεύνηση του αιτήματος αυτού πρέπει να τηρούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Να υπάρχουν όλα τα στοιχεία επικοινωνίας σας και πιο συγκεκριμένα:
  - Ονοματεπώνυμο (με λατινικούς χαρακτήρες)
  - E-mail επικοινωνίας
  - Χώρα κατοικίας και πλήρη διεύθυνση (οδός & αριθμός, πόλη, Τ.Κ.) (προαιρετικά) και
  - Τηλέφωνο επικοινωνίας
- Να υπάρχουν τα ελάχιστα στοιχεία επικοινωνίας της καταγγελλόμενης επιχείρησης και πιο συγκεκριμένα:
  - Επωνυμία της επιχείρησης
  - E-mail επικοινωνίας
  - Χώρα όπου βρίσκεται η έδρα της εταιρίας
- Να υπάρχει αποδεικτικό της συναλλαγής σας με την καταγγελλόμενη επιχείρηση και όποιο άλλο σχετικό έγγραφο κρίνετε ότι θα βοηθούσε στην απόδειξη των ισχυρισμών σας (πχ. απόδειξη αγοράς, φωτογραφία του ελαττωματικού προϊόντος, δελτίο παραγγελίας κλπ).
- Να υπάρχει σαφής (και σύντομη) περιγραφή της καταναλωτικής διαφοράς και σαφώς διατυπωμένο αίτημα διαμεσολάβησης προς το δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή ως βασικό αποδέκτη και όχι ως κοινοποίηση.
- Να υπάρχει επισυναπτόμενη η προηγούμενη έγγραφη επικοινωνία σας με την καταγγελλόμενη εταιρία (μέσω e-mail) **(απαραίτητη προϋπόθεση).**
- Να υπάρχει υπογεγραμμένη εξουσιοδότησή σας προς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα να αναλάβει την υπόθεση (Power of Attorney). Το σχετικό έγγραφο μπορεί να αναζητηθεί στον εξής ιστότοπο του ΕΚΚ Ελλάδας: [https://www.eccgreece.gr/el/european-consumer-centres-network-el/jurisdiction-and-procedure-greek-european-consumer-centre\\_el/](https://www.eccgreece.gr/el/european-consumer-centres-network-el/jurisdiction-and-procedure-greek-european-consumer-centre_el/)

--	--

Σημειώνεται ότι η γλώσσα επικοινωνίας με το δίκτυο **προτιμότερο** είναι να είναι η Αγγλική για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση της αναφοράς σας (δεδομένου ότι οι συνάδελφοι από τα υπόλοιπα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή δεν ομιλούν την Ελληνική γλώσσα).

Τέλος, προϋπόθεση αποδοχής της καταγγελίας αποτελεί ο καταναλωτής να είναι φυσικό πρόσωπο που αγόρασε το προϊόν ή την υπηρεσία για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην επαγγελματική του δραστηριότητα.

Κατόπιν των ανωτέρω, επιθυμούμε να γνωρίζετε ότι το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή θα δεσμευτεί να αναλάβει τη διερεύνηση της υπόθεσής σας και να σας προσφέρει τις διαμεσολαβητικές του υπηρεσίες, εφόσον ακολουθήσετε τις ανωτέρω προϋποθέσεις, πάντοτε βεβαίως μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του και με δεδομένο ότι συντρέχουν και οι λοιπές προϋποθέσεις του νόμου.