

Παροχή βοήθειας
και συμβουλών στους
Ευρωπαίους καταναλωτές



Χάρτης Ποιότητας των Υπηρεσιών του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (Δίκτυο Ε.Κ.Κ.) περιλαμβάνει 30 Κέντρα σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε., τη Νορβηγία και την Ισλανδία, τα οποία συνεργάζονται μεταξύ τους για τη φιλική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών. Κάθε Κέντρο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την εθνική κυβέρνηση του κάθε κράτους μέλους.

Πρωταρχικός στόχος του Δικτύου των Ε.Κ.Κ. είναι να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών κατά τις διασυνοριακές τους συναλλαγές, παρέχοντας τους δωρεάν εμπιστευτικές πληροφορίες και συμβουλές για τα δικαιώματά τους, ως καταναλωτών, καθώς και βοήθεια για την επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών τους.

Παρέχοντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες, το Δίκτυο ΕΚΚ δεσμεύεται να ενδυναμώσει τη θέση των καταναλωτών και να τους επιτρέψει να επωφεληθούν πλήρως από τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία αγορά.

Ο Χάρτης Ποιότητας που ακολουθεί περιγράφει τις υπηρεσίες που μπορούν να λάβουν οι καταναλωτές και καθορίζει το επίπεδο υπηρεσιών που δικαιούνται να αναμένουν, όταν έρχονται σε επαφή με το Δίκτυο των Ε.Κ.Κ.. Για να επικοινωνήσετε μαζί μας, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας www.eccgreece.gr

1. Κατανόηση των προσδοκιών σας

Το Δίκτυο Ε.Κ.Κ. δεσμεύεται ότι θα προσφέρει επαγγελματική και ευγενική εξυπηρέτηση σε όλους τους καταναλωτές, οι οποίοι επικοινωνούν μαζί μας και θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσουμε ότι οι υπηρεσίες, τις οποίες θα λάβουν, ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Προκαταρκτικά, το παράπονο του καταναλωτή ελέγχεται κατά πόσο εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δικτύου των ΕΚΚ. Όλα τα ερωτήματα, τα οποία λαμβάνονται, εξετάζονται και διεκπεραιώνονται από αρμόδιο μέλος της νομικής ομάδας του Δικτύου των Ε.Κ.Κ. με έγκαιρο και ακριβή τρόπο.

Εάν το ερώτημα του καταναλωτή δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δικτύου Ε.Κ.Κ., ενημερώνεται για το ποιος είναι ο αρμόδιος οργανισμός και ποιά τα στοιχεία επικοινωνίας με αυτόν. Παρακαλούμε τους ενδιαφερόμενους να ελέγχουν τον **κατάλογο** του παραρτήματος, ο οποίος περιγράφει λεπτομερώς τα θέματα που καλύπτονται και εκείνα που εξαιρούνται από το πεδίο αρμοδιότητας του Δικτύου των Ε.Κ.Κ..

2. Ανταπόκριση σε εύλογο χρόνο

Είτε λάβουμε γραπτώς είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το ερώτημα του καταναλωτή, θα επιβεβαιώσουμε την παραλαβή του και θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια για να λάβουμε υπόψη τις πληροφορίες / τεκμηρίωση που μας έχουν παρασχεθεί, εγκαίρως και, το αργότερο, εντός 14 εργάσιμων ημερών. Κατ' εξαίρεση, σε περιόδους ιδιαίτερα μεγάλου φόρτου εργασίας, αν δεν μπορέσουμε να τηρήσουμε αυτή την προθεσμία, ο καταναλωτής ενημερώνεται σχετικά.

3. Παροχή πολύτιμων συμβουλών και καθοδήγησης

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία αρχικής αξιολόγησης, ο καταναλωτής ενημερώνεται για τα δικαιώματά του σύμφωνα με την ευρωπαϊκή καταναλωτική νομοθεσία, καθώς και για τους διαθέσιμους μηχανισμούς επίλυσης των σχετικών διαφορών. Οι καταναλωτές μπορούν να βασίζονται σε εξειδικευμένες νομικές συμβουλές και βοήθεια από την πλευρά του Δικτύου των Ε.Κ.Κ..

4. Βοήθεια μέσω της διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης διασυνοριακών διαφορών

Όταν ο καταναλωτής αντιμετωπίζει πρόβλημα στην επίλυση μιας διαφοράς, το Δίκτυο Ε.Κ.Κ. μπορεί να βοηθήσει, ενεργώντας κατάλληλα για λογαριασμό του. Κατόπιν αιτήματός του, το Ε.Κ.Κ. της χώρας του (Consumer ECC) μπορεί να ζητήσει βοήθεια από το Ε.Κ.Κ. της χώρας, όπου εδρεύει ο έμπορος (Trader ECC), με τον οποίο αντιμετωπίζει πρόβλημα.

Πριν από την εξέταση του παραπόνου από το αρμόδιο Ε.Κ.Κ., θα πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις: (1) ο καταναλωτής να έχει επιχειρήσει να επικοινωνήσει εγγράφως με τον έμπορο για να επιλύσει το ζήτημα, (2) ο καταναλωτής να έχει βάσιμο ισχυρισμό σύμφωνα με την ισχύουσα ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών.

Το Ε.Κ.Κ. δύναται να ζητήσει την προσκομιδή απαραίτητων δικαιολογητικών εγγράφων για να εξεταστεί η υπόθεση.

Μόλις γίνει δεκτή η καταγγελία του καταναλωτή από το Ε.Κ.Κ. της χώρας όπου εδρεύει ο έμπορος, το εν λόγω Κέντρο θα επιδιώξει τον φιλικό διακανονισμό της διαφοράς, επικοινωνώντας με τον προμηθευτή για λογαριασμό του καταναλωτή. Ο καταναλωτής ενημερώνεται για τυχόν εξελίξεις από το Ε.Κ.Κ. της χώρας κατοικίας του.

Το Δίκτυο των Ε.Κ.Κ. δεν διαθέτει αρμοδιότητα επιβολής κυρώσεων, ποινών ή προστίμων, όταν παραβιάζεται η καταναλωτική νομοθεσία. Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη φιλική επίλυση κάθε καταναλωτικής διαφοράς για λογαριασμό του αιτούντος καταναλωτή, ωστόσο, σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν συνεργαστεί ή δεν απαντήσει, ο καταναλωτής ενημερώνεται για εναλλακτικά μέσα επίλυσης της υπό κρίση διαφοράς, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών επιβολής κυρώσεων και εξωδικαστικής επίλυσης, εφόσον υπάρχουν.

5. Ανάθεση του παραπόνου σε φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών

Ένας από τους γενικούς στόχους του Δικτύου Ε.Κ.Κ. είναι η επίλυση καταναλωτικών διαφορών, χωρίς την ανάγκη προσφυγής των μερών σε δικαστική διαδικασία. Όταν μια συμφωνία δεν μπορεί να επιτευχθεί απευθείας με τον προμηθευτή και το ζήτημα δεν μπορεί να επιλυθεί με την παρέμβασή μας, μπορούμε να προτείνουμε την προσφυγή σε φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (Ε.Ε.Δ.), ο οποίος προσφέρει διαδικασίες επίλυσης διαφορών, με την επιφύλαξη νομικής δράσης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να είμαστε σε θέση να παραπέμψουμε την υπόθεση απευθείας στον αρμόδιο φορέα, να παρακολουθήσουμε την πρόοδο και να ενημερώσουμε αναλόγως τον αιτούντα, ενώ η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον του φορέα Ε.Ε.Δ.. Σε περιπτώσεις όπου η σχετική διαδικασία φιλικής επίλυσης μπορεί να ασκηθεί απευθείας από τον καταναλωτή, μπορούμε να του παρέχουμε τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου φορέα Ε.Ε.Δ. και πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διευθέτησης.

6. Έχοντας μια μακροπρόθεσμη οπτική - την προστιθέμενη αξία κάθε υπόθεσης για όλους τους καταναλωτές

Στο πλαίσιο του έργου του να παρέχει συνδρομή στους καταναλωτές στις διασυνοριακές καταγγελίες τους, το Δίκτυο των Ε.Κ.Κ. είναι σε θέση να διαπιστώνει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές, όταν αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες εντός της Ε.Ε., της Ισλανδίας και της Νορβηγίας. Με βάση τις εμπειρίες των καταναλωτών, το Δίκτυο συγκεντρώνει πληροφορίες και τεχνογνωσία, συνεργάζεται με τις Αρχές εφαρμογής της καταναλωτικής νομοθεσίας, λοιπούς εθνικούς και ευρωπαϊούς εταίρους, προς το συλλογικό συμφέρον των καταναλωτών και, επιπροσθέτως, συνεισφέρει σε νέες νομοθετικές προτάσεις ή νομοθετικούς τομείς οι οποίοι, κατά τη γνώμη μας, χρήζουν εμπλουτισμού με περαιτέρω μέτρα εφαρμογής και προστασίας για τους καταναλωτές.

7. Προστασία των προσωπικών σας δεδομένων και του απορρήτου

Το Δίκτυο λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών. Τα παρεχόμενα δεδομένα συλλέγονται, αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για την επεξεργασία της υποβληθείσας καταγγελίας στο Δίκτυο των Ε.Κ.Κ. και για την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών. Ωστόσο, όλες οι υποβληθείσες πληροφορίες γίνονται αντικείμενο διαχείρισης σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία που διέπει την προστασία προσωπικών δεδομένων. Σε ορισμένες χώρες αυτό περιλαμβάνει το να είναι τα δεδομένα σας προσβάσιμα στο κοινό, κατόπιν σχετικού αιτήματος και ισχύει για όλα τα δεδομένα που μοιράζεται το Δίκτυο με τη Φινλανδία, Σουηδία και Νορβηγία (πληροφορίες σχετικά με την αρχή της πρόσβασης του κοινού στην ιστοσελίδα της σουηδικής κυβέρνησης). Για τον λόγο αυτό, χρειαζόμαστε τη συγκατάθεσή σας. Η «δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων» που εκδόθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σας ενημερώνει για το πώς χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα, καθώς και για τα δικαιώματά σας σχετικά με τη χρήση τους.

8. Είναι ανοικτό στα σχόλιά σας

Η γνώμη όλων είναι σημαντική για εμάς. Οι προτάσεις, τα σχόλια ή τα συγχαρητήριά σας, μας επιτρέπουν να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας και τον τρόπο επικοινωνίας μας. Και παρόλο που έχουμε δεσμευθεί να παρέχουμε υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, δεν μπορεί αποφευχθεί πλήρως το ενδεχόμενο να ανακύψουν θέματα. Επομένως, είμαστε ευτυχείς να διευθετήσουμε παράπονα από καταναλωτές που δεν είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το σχετικό παράπονο - καταγγελία απευθύνεται, κατ' αρχάς, στον χειριστή της υπόθεσης στο αρμόδιο Κέντρο. Εάν ο προσφεύγων δεν μείνει ικανοποιημένος με την απάντηση που θα λάβει και θέλει να υποβάλει επίσημη γραπτή καταγγελία, μπορεί να επικοινωνήσει με τη Διευθύντρια του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του Κέντρου μας. Η υπόθεση θα επανεξεταστεί ως προς τα επικαλούμενα θέματα και τον τρόπο χειρισμού της.

Το Ε.Κ.Κ. Ελλάδας μπορεί, επίσης, να καλέσει τους καταναλωτές να συμπληρώσουν έρευνα ικανοποίησης, δίνοντάς τους την ευκαιρία να μιλήσουν για την εμπειρία τους από την προσφυγή στις υπηρεσίες μας και να μας προτείνουν τρόπους βελτίωσης, όπου χρειάζεται.

Παράρτημα του Χάρτη Ποιότητας Αρμοδιότητες του Δικτύου των Ε.Κ.Κ.

Το Δίκτυο των Ε.Κ.Κ. έχει αρμοδιότητα:

- Εάν το αίτημα προέρχεται από καταναλωτή, δηλαδή από φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που δεν σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική δραστηριότητά του και αφορά προμηθευτή (κατ' επάγγελμα έμπορο).
- Εάν υπάρχει διασυνοριακή διαφορά, εντός της Ε.Ε., της Ισλανδίας και της Νορβηγίας.

Το Δίκτυο Ε.Κ.Κ. δεν είναι αρμόδιο:

- ✿ Για καταγγελίες που αφορούν διαφορές μεταξύ ιδιωτών (π.χ. αγορά αγαθών ή ενοικίαση καταλύματος διακοπών μεταξύ δύο ιδιωτών).
- ✿ Για καταγγελίες που αφορούν διαφορές μεταξύ εμπόρων (για παράδειγμα, απαιτήσεις που συνδέονται με καταχώρηση σε καταλόγους επιχειρήσεων).
- ✿ Εάν η καταγγελία αφορά προμηθευτή εκτός της χωρικής αρμοδιότητας του Δικτύου των Ε.Κ.Κ. (Ελβετία, ΗΠΑ, Κίνα, Ρωσία κλπ.).
- ✿ Εάν ο έμπορος έχει ρητά αρνηθεί να συνεργαστεί για τη φιλική επίλυση της διαφοράς με το Δίκτυο των Ε.Κ.Κ.
- ✿ Εάν ο καταναλωτής προσφύγει στη δικαιοσύνη για την υπό κρίση διαφορά.

Σε περίπτωση που το ερώτημα που υποβάλλεται από τον καταναλωτή σχετίζεται με θέμα που δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Δικτύου των Ε.Κ.Κ., αυτός θα λάβει τη σχετική ενημέρωση, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή οργανισμού που είναι αρμόδιος για την αντιμετώπιση του αιτήματος.

Αυτό θα συμβεί για παράδειγμα:

- ✿ Αν δεν μπορούμε να εντοπίσουμε τον έμπορο (ψευδής, ανεπαρκής διεύθυνση, φυσική ή ηλεκτρονική).
- ✿ Σε περίπτωση απάτης (παραποιημένα προϊόντα, λεγόμενα συστήματα «χιονοστιβάδας» κλπ).
- ✿ Για συγκεκριμένα επενδυτικά προϊόντα, όπως forex και δυαδικές επιλογές.