

Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών

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, συμφιλιοτές, 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 70330οικ/30.6.2015 (Β' 1421) 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).

[Κάντε κλικ εδώ για να δείτε περισσότερα για την εναλλακτική επίλυση διαφορών.](#)

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 πατήστε εδώ.](#)