



ΕΝΩΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΤΑΙΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

Αριθ. Πρωτ.: 192357/458

Αριθ. Φακ.: 064

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΑΡΙΘΜ. 21 058

Προς τις Ασφαλιστικές
Εταιρίες-Μέλη της Ένωσης

**ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ**

ΞΕΝΟΦΩΝΤΟΣ 10,
ΑΘΗΝΑ,
Τ.Κ. 105 57

T: (+30) 210 33 34 100

F: (+30) 210 33 34 149

E: info@eae.gr

www.eae.gr

Αθήνα, 24 Ιουλίου 2015

**Υπόψη
Νομικών Υπηρεσιών
Υπευθύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης**

Κυρίες - Κύριοι,

Δημοσίευση ΚΥΑ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

Στις 9 Ιουλίου 2015 δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η με αριθμό 70330οικ. Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) του Υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού και του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΦΕΚ 1421 Β' / 9.7.2015) «σχετικά με την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και τη λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών».

Με την ανωτέρω απόφαση, εισάγεται στην ελληνική έννομη τάξη η διαδικασία της εναλλακτικής επίλυσης, ήτοι διαδικασία **εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών** (ΕΕΔ) μέσω παρέμβασης ενός *φορέα* ο οποίος πληροί συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας και προτείνει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης (άρθρο 2). Η διαδικασία αυτή αφορά σε συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών (ηλεκτρονικές ή μη) και εφαρμόζεται τόσο για εγχώριες όσο και για διασυνοριακές διαφορές, που ανακύπτουν μεταξύ προμηθευτή εγκατεστημένου στην Ελλάδα και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση. Τόσο η Οδηγία 2013/11/ΕΕ όσο και η εκδοθείσα υπουργική απόφαση θέτουν στο επίκεντρο τον καταναλωτή και στοχεύουν να εξασφαλίσουν ότι θα έχει πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας, διαφανείς, αποτελεσματικούς και δίκαιους μηχανισμούς επίλυσης των συμβατικών διαφορών του ανεξαρτήτως του τόπου διαμονής του εντός της Ένωσης και αποφεύγοντας τη δικαστική οδό. Οι διατάξεις της απόφασης εφαρμόζονται με την επιφύλαξη του Ν.

3898/2010 (ΦΕΚ Α΄ 211) «Διαμεσολάβηση σε εμπορικές και αστικές υποθέσεις», διαδικασία που επίσης κινείται στο πνεύμα της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ενσωματώνει ωστόσο διαφορετική οδηγία (2008/52/ΕΚ) και αφορά σε μεσολάβηση που διεξάγεται από φυσικό πρόσωπο (συνήθως, αλλά όχι αποκλειστικά, δικηγόρο) και στην οποία υπάγονται τα μέρη κατόπιν συμφωνίας.

Για την ενσωμάτωση της εν λόγω Οδηγίας για την ΕΕΔ το Υπουργείο είχε συστήσει ομάδα εργασίας, στην οποία συμμετείχαν μέλη από τη Νομική Υπηρεσία της ΕΑΕΕ. Επισημαίνεται ότι όσον αφορά στην ασφαλιστική αγορά, όπου στο κείμενο της απόφασης αναφέρεται ο όρος «προμηθευτής», νοείται η ασφαλιστική επιχείρηση.

Η απόφαση χωρίζεται σε πέντε Κεφάλαια. Πλέον των γενικών διατάξεων, στο κείμενο της απόφασης περιγράφονται οι προϋποθέσεις σύστασης και λειτουργίας ενός φορέα ΕΕΔ, η πρόσβαση στη διαδικασία, η πορεία αυτής και γενικότερα ο ρόλος της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς. Προσπαθώντας να μεταφέρουμε εν συντομία το περιεχόμενο της απόφασης, αναφέρουμε τα ακόλουθα:

1. Η απόφαση δεν εφαρμόζεται σε διαφορές μεταξύ προμηθευτών ή σε διαδικασία που έχει κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή ούτε σε διαφορές ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο προμηθευτής. Επιπλέον, δεν εφαρμόζεται στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων.
2. Ως φορέας ΕΕΔ νοείται κάθε φορέας που ιδρύεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ και έχει καταχωρισθεί στο ειδικό **Μητρώο** φορέων ΕΕΔ που συνιστάται και τηρείται ηλεκτρονικά στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς. Οι υφιστάμενοι στην Ελλάδα σήμερα φορείς συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών είναι οι κάτωθι: ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ., για συναλλαγές με Τράπεζες σε εθνικό επίπεδο), ο Συνηγόρος του Καταναλωτή (για διαφορές μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (λειτουργεί υπό την εποπτεία και στήριξη του Συνηγόρου του Καταναλωτή και παρέχει συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην ΕΕ). Τέλος, υφίστανται βάσει του άρθρου 11 ν. 2251/1994 οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που συστήνονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, και οι οποίες έως σήμερα δεν έχουν λειτουργήσει στην πράξη.
Η ανυπαρξία φορέα ΕΕΔ ειδικού για τις ασφαλιστικές εργασίες δεν αποκλείει την προσφυγή ασφαλιζόμενου καταναλωτή ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος θα μπορεί να λειτουργήσει ως φορέας ΕΕΔ για την επίλυση διαφοράς ασφαλιστικής επιχείρησης και ασφαλιζόμενου υπό τις προϋποθέσεις που θεσπίστηκαν με την εξεταζόμενη ΚΥΑ.
3. Εφόσον ο (Ελληνας) προμηθευτής (έμπορος) καλύπτεται από κάποιο φορέα ΕΕΔ, δηλ. είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιήσει το συγκεκριμένο φορέα για την επίλυση των διαφορών του με καταναλωτές, οφείλει να ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή είτε στον ιστότοπό του είτε στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης / παροχής υπηρεσιών του με τον καταναλωτή. Σε περίπτωση παράβασής της αρχικά γίνεται σύσταση προς συμμόρφωση στον προμηθευτή, σε περίπτωση δε μη συμμόρφωσής του μπορεί να του επιβληθεί πρόστιμο έως και 1000 €. Σχετικά με την υποχρέωση ενημέρωσης θα πρέπει να επισημανθεί ότι εφόσον δεν υπάρχει εθνικός φορέας ΕΕΔ στον οποίο να υπάγονται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις είτε εκ του νόμου, είτε λόγω αυτορρύθμισης, η συγκεκριμένη υποχρέωση ενημέρωσης δεν υφίσταται για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις.
4. Οι καταγγελίες των καταναλωτών είναι δυνατό να υποβάλλονται με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο. Το ίδιο ισχύει και για την υπόλοιπη επικοινωνία. Στην ιστοσελίδα του φορέα δίνονται αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στη διαδικασία και τη λειτουργία του φορέα. Τα μέρη δεν είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιούν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο.

5. Η διαδικασία ενώπιον του φορέα είναι δωρεάν για τους καταναλωτές. Το σημείο αυτό συνάδει τόσο με το πνεύμα της οδηγίας όσο και τη βούληση της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς, αποτέλεσε ωστόσο κατά τις συνεδριάσεις στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή σημείο διαφωνίας από την πλευρά των εμπόρων, οι οποίοι ζητούσαν την επιβολή συμβολικού τέλους προκειμένου για το παραδεκτό της διαδικασίας. Οι λόγοι που προβλήθηκαν από την πλευρά των εμπόρων ήταν κυρίως η αποτροπή κακόβουλων καταναλωτών από συνεχή άσκηση καταγγελιών είτε καταγγελιών για επουσιώδεις διαφορές είτε με σκοπό καθυστέρησης υλοποίησης της σύμβασής τους.
6. Η ΚΥΑ δίνει τη δυνατότητα στο φορέα ΕΕΔ να αρνηθεί να εξετάσει μία διαφορά σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως εάν ο καταναλωτής δεν προσπάθησε προηγουμένως να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή και να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν, όταν η διαφορά θεωρείται (από το φορέα) επουσιώδης ή έχει πάρει τη δικαστική οδό, όταν έχει παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στον προμηθευτή. Σημειώνεται ότι τα κριτήρια δεν ισχύουν σωρευτικά.
7. Η διαδικασία θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Σε περίπλοκες διαφορές, ο χρόνος είναι δυνατό να παραταθεί.
8. Εφόσον δεν επιτευχθεί συμφωνία ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών συντάσσεται πρακτικό αποτυχίας από τον φορέα ΕΕΔ. Αντιθέτως εφόσον επιτευχθεί συμφωνία, συντάσσεται πρακτικό συμβιβασμού από το φορέα ΕΕΔ. Αντίγραφο του πρακτικού δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκόμενων μερών στη γραμματεία του μονομελούς πρωτοδικείου της περιφέρειας, όπου είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ. Από την κατάθεση στη γραμματεία του μονομελούς πρωτοδικείου το πρακτικό συμβιβασμού αποτελεί εκτελεστό τίτλο, σύμφωνα με το άρθρο 904 παρ. 2 εδ. ζ' ΚΠολΔ, (σε συμφωνία με την προβλεπόμενη στο Ν. 3898/2010 διαδικασία).
9. Τα μέρη ενημερώνονται ότι μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση ή ότι μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο. Η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών.
10. Η υποβολή της αίτησης για εξέταση μίας διαφοράς σε φορέα ΕΕΔ διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία ασκήσεων των αξιώσεων, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
11. Προκειμένου για την αναγνώριση ενός φορέα ως φορέα ΕΕΔ, την εν συνεχεία καταχώρησή του στο Μητρώο (χορηγείται βεβαίωση εγγραφής), καθώς και για την παραμονή και εν γένει λειτουργία του στο Μητρώο, η απόφαση θέτει συγκεκριμένες προϋποθέσεις.
12. Τα φυσικά πρόσωπα που στελεχώνουν τον φορέα ΕΕΔ πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνομosύνη και να είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα.
13. Οι φορείς δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας σχετικά με τις διαφορές που έχουν διαχειριστεί και υποχρεούνται να διαβιβάζουν ανά διετία στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές τους.

Επισημαίνεται ότι η ισχύς των διατάξεων της απόφασης (ΦΕΚ Β' 1421/ 9.7.2015) αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ήτοι από 9 Ιουλίου 2015, με εξαίρεση τα οριζόμενα στις μεταβατικές διατάξεις του άρθρου 20 αυτής. Επιπλέον, ως είναι εύλογο η απόφαση από 9.7.2015 καταργεί το άρθρο 11^α του Ν. 2251/1994 (παράγραφοι 1 έως 9) αναφορικά με τις «αρχές συγκρότησης και λειτουργίας φορέων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών», ενώ οι παράγραφοι 10 και 11 του ίδιου άρθρου καταργούνται από 10.9.2015.

Τέλος, υπενθυμίζεται ότι βάσει του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου είχε θεσμοθετηθεί η δημιουργία και λειτουργία μιας ενιαίας σε επίπεδο Ευρωπαϊκής

Ένωσης πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ), η οποία δίνει τη δυνατότητα σε καταναλωτές/ προμηθευτές της ΕΕ να υποβάλουν τυχόν διαφορές τους που προκύπτουν μέσω διαδικτύου, σε διαδικασία επίλυσης μέσω διαδικτύου. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα συνδέει όλους τους εθνικούς φορείς ΕΕΔ και θα είναι διαθέσιμη δωρεάν σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Βάσει της ΚΥΑ η λειτουργία της πλατφόρμας αρχίζει από 9.1.2016.

Με εκτίμηση,

ΕΥΑ ΒΑΡΟΥΧΑΚΗ
Επικεφαλής Νομικής Υπηρεσίας
& Διεθνών Σχέσεων

ΓΙΟΛΑΝΤΑ ΚΟΥΚΟΥΛΕΤΣΟΥ
Νομικός Σύμβουλος

ΓΚ/εκ