

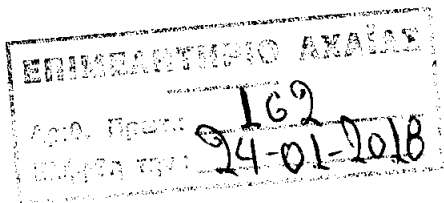

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ
ΕΛΛΑΔΟΣ

-1980-

Ο Πρόεδρος



Προς τους Προέδρους
όλων των Επιμελητηρίων
της χώρας

Αθήνα, 18 Ιανουαρίου 2018
Αριθ. Πρωτ.: 273

Θέμα: Έναρξη λειτουργίας διαδικτυακής εφαρμογής
«Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»

Αγαπητέ Πρόεδρε,

Η ΚΕΕ, στο πλαίσιο του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1051 της Επιτροπής, σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, τις λεπτομέρειες που αφορούν στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας και στους όρους της συνεργασίας μεταξύ των σημείων επαφής που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

(L 171/1/2.7.2015) (http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_lawEU.html),

καθώς επίσης και της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρει στα Επιμελητήρια και κατ' επέκταση στις επιχειρήσεις, δημιούργησε την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή», η οποία έχει στόχο την εφαρμογή της διαφάνειας και του υγιούς ανταγωνισμού στο θέμα των εγγυήσεων των αγαθών και των υπηρεσιών, που προσφέρονται στην αγορά από τις επιχειρήσεις.

Συγκεκριμένα η σημερινή κατάσταση έχει ως εξής:

Μέχρι σήμερα ο καταναλωτής ενημερώνεται για τις εγγυήσεις των αγαθών και των υπηρεσιών που αγοράζει, είτε προφορικά από τον πωλητή είτε γραπτά μέσα από τη συσκευασία (φυλλάδιο οδηγιών) του αγαθού, αφού το αγοράσει.

Σημειώνεται ότι σχετικά με τις παρεχόμενες εγγυήσεις στα αγαθά και στις υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές, υπάρχουν πολλές κοινοτικές οδηγίες - υποχρεώσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, οι οποίες δεν είναι ευρέως γνωστές, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής - μετά την αγορά του αγαθού ή της υπηρεσίας και σε περίπτωση που προκύψει κάποιο πρόβλημα - να μην μπορεί να διεκδικήσει την επιδιόρθωση ή την αντικατάσταση του ελαττωματικού αγαθού.

Δ/ση: Ακαδημίας 6, 10671 Αθήνα,
Τηλ: (210) 3387105 (-06), Fax: 36.22.320,
e-mail: keeuheci@uhc.gr, <http://www.uhc.gr>

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

2

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω η ΚΕΕ, ως ο κύριος φορέας εκπροσώπησης των επιχειρήσεων που είναι εγγεγραμμένες στο Γ.Ε.ΜΗ, υλοποίησε τον ιστότοπο <http://warranty.uhc.gr/>, με στόχο τη διαφάνεια στον ανταγωνισμό και την προστασία του καταναλωτή.

Προσφερόμενη υπηρεσία μέσα από την εφαρμογή «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»

Η υπηρεσία, έχει ως στόχο το κύρος των επιχειρήσεων, το όφελος των καταναλωτών, αλλά και συνολικά την καλή λειτουργία της αγοράς ως προς τη διαφάνεια των παρεχομένων εγγυήσεων.

Οι επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή - εμπορία αγαθών και στην παροχή υπηρεσιών, θα μπορούν να εφαρμόσουν - προωθήσουν μια πολιτική διαφάνειας προς το καταναλωτικό κοινό, ως προς τις εγγυήσεις που παρέχουν για τα αγαθά - υπηρεσίες που προσφέρουν, αυξάνοντας τόσο το κύρος τους, αλλά και το πελατολόγιο τους.

Οι καταναλωτές θα μπορούν εύκολα και έγκυρα να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με τις εγγυήσεις των αγαθών - υπηρεσιών που τους προσφέρονται, μέσα από ένα συγκεκριμένο σημείο του διαδικτύου, με την υποστήριξη και το κύρος της ΚΕΕ και των Επιμελητηρίων-μελών της.

- Οι επιχειρήσεις που είναι εγγεγραμμένες στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο και είναι ταμειακά ενήμερες στο Επιμελητήριο που ανήκουν, θα έχουν τη δυνατότητα (μέσα από την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή») να αναρτούν πληροφορίες σχετικά με τις εγγυήσεις για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους καταναλωτές, ως προς τη διάρκεια, τον τρόπο υποστήριξης - συντήρησης - αντικατάστασης και όποια άλλη πληροφορία θεωρούν απαραίτητη. Έτσι οι επιχειρήσεις θα έχουν κίνητρο να αυξήσουν την ποιότητα των αγαθών ή των υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσα από τη διαφάνεια των εγγυήσεων, αποβλέποντας έτσι στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών τους και στην προσέλκυση νέων πελατών.

Η επιχείρηση θα μπορεί να αποστέλλει μέσα από το «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή» τη σχετική εγγύηση, που προσφέρεται με την πώληση ενός αγαθού / υπηρεσίας, απευθείας στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του καταναλωτή.

- Οι καταναλωτές που επιθυμούν να πληροφορηθούν σχετικά με τις προσφερόμενες εγγυήσεις αγαθών ή υπηρεσιών που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις, θα έχουν τη δυνατότητα (μέσα από την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»), με εύκολο και έξυπνο τρόπο να τα αναζητούν, είτε με μέρος της περιγραφής του προϊόντος, είτε ως παρόμοιο, είτε ανά προμηθευτή, να τα φιλτράρουν στον τόπο διαμονής τους, ώστε να μπορούν να ενημερωθούν για τις εγγυήσεις που προσφέρονται, συγκριτικά ανά προμηθευτή, τις επεκτάσεις εγγυήσεων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες.

Επιπροσθέτως ο καταναλωτής θα μπορεί να ενημερώνεται για τις νομοθετικές διατάξεις που διέπουν το καθεστώς των εγγυήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

▪ Έτσι οι επιχειρήσεις:

Έχουν κίνητρο να βελτιώσουν - αυξήσουν την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσα από τη διαφάνεια των εγγυήσεων, με στόχο να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους και την προσέλκυση νέων πελατών.

▪ Έτσι οι καταναλωτές:

Μπορούν αφενός να πληροφορηθούν για τις εγγυήσεις των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις, ανά είδος ή ομάδα ειδών, και αφετέρου να πληροφορηθούν σχετικά με τους νόμους που διέπουν το καθεστώς των εγγυήσεων.

Για την καλύτερη δημοσιότητα και εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων που επιθυμούν να λάβουν οποιαδήποτε πληροφορία, σας αποστέλλουμε σχετικό εικονίδιο (banner), το οποίο θα

Δ/ση: Ακαδημίας 6, 10671 Αθήνα,
Τηλ: (210) 3387105 (-06), Fax: 36.22.320,
e-mail: keeuhecci@uhc.gr, <http://www.uhc.gr>

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

3

πρέπει να αναρτηθεί σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του Επιμελητηρίου σας (το URL είναι <http://warranty.uhc.gr/>). Το ίδιο εικονίδιο θα υπάρχει και στην ιστοσελίδα της ΚΕΕ.

Τέλος σας αποστέλλουμε και σχέδιο Δελτίου Τύπου για την προβολή της εν λόγω υπηρεσίας.



Αδελφικούς χαιρετισμούς,

Κωνσταντίνος Μίχαλος

Δ/ση: Ακαδημίας 6, 10671 Αθήνα,
Τηλ: (210) 3387105 (-06), Fax: 36.22.320,
e-mail: keeuheci@uhc.gr, <http://www.uhc.gr>

Έναρξη λειτουργίας διαδικτυακής εφαρμογής
«Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»

Η πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή» έχει στόχο την αντιμετώπιση της διαφάνειας και του υγιούς ανταγωνισμού, στο θέμα των εγγυήσεων, των αγαθών και των υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά από τις επιχειρήσεις.

Η ΚΕΕ, στο πλαίσιο του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1051 της Επιτροπής, σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, τις λεπτομέρειες που αφορούν στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας και στους όρους της συνεργασίας μεταξύ των σημείων επαφής που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

(L 171/1/2.7.2015) (http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_lawEU.html),

καθώς επίσης και της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρει στα Επιμελητήρια και κατ' επέκταση στις επιχειρήσεις, δημιούργησε την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή», η οποία έχει στόχο την εφαρμογή της διαφάνειας και του υγιούς ανταγωνισμού στο θέμα των εγγυήσεων των αγαθών και των υπηρεσιών, που προσφέρονται στην αγορά από τις επιχειρήσεις.

Συγκεκριμένα η σημερινή κατάσταση έχει ως εξής:

Μέχρι σήμερα ο καταναλωτής ενημερώνεται για τις εγγυήσεις των αγαθών και των υπηρεσιών που αγοράζει, είτε προφορικά από τον πωλητή είτε γραπτά μέσα από τη συσκευασία (φυλλάδιο οδηγιών) του αγαθού, αφού το αγοράσει.

Σημειώνεται ότι σχετικά με τις παρεχόμενες εγγυήσεις στα αγαθά και στις υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές, υπάρχουν πολλές κοινοτικές οδηγίες - υποχρεώσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, οι οποίες δεν είναι ευρέως γνωστές, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής - μετά την αγορά του αγαθού ή της υπηρεσίας και σε περίπτωση που προκύψει κάποιο πρόβλημα - να μην μπορεί να διεκδικήσει την επιδιόρθωση ή την αντικατάσταση του ελαττωματικού αγαθού.

Για την αντιμετώπιση των παραπάνω η ΚΕΕ, ως ο κύριος φορέας εκπροσώπησης των επιχειρήσεων που είναι εγγεγραμμένες στο Γ.Ε.ΜΗ, υλοποίησε τον ιστότοπο <http://warranty.uhc.gr/>, με στόχο τη διαφάνεια στον ανταγωνισμό και την προστασία του καταναλωτή.

Προσφερόμενη υπηρεσία μέσα από την εφαρμογή «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»

Η υπηρεσία, έχει ως στόχο το κύρος των επιχειρήσεων, το όφελος των καταναλωτών, αλλά και συνολικά την καλή λειτουργία της αγοράς ως προς τη διαφάνεια των παρεχομένων εγγυήσεων.

Οι επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή - εμπορία αγαθών και στην παροχή υπηρεσιών, θα μπορούν να εφαρμόσουν - προωθήσουν μια πολιτική διαφάνειας προς το

καταναλωτικό κοινό, ως προς τις εγγυήσεις που παρέχουν για τα αγαθά - υπηρεσίες που προσφέρουν, αυξάνοντας τόσο το κύρος τους, αλλά και το πελατολόγιο τους.

Οι καταναλωτές θα μπορούν εύκολα και έγκυρα να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με τις εγγυήσεις των αγαθών - υπηρεσιών που τους προσφέρονται, μέσα από ένα συγκεκριμένο σημείο του διαδικτύου, με την υποστήριξη και το κύρος της ΚΕΕ και των Επιμελητηρίων-μελών της.

- Οι **επιχειρήσεις** που είναι εγγεγραμμένες στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο και είναι ταμειακά ενήμερες στο Επιμελητήριο που ανήκουν, θα έχουν τη δυνατότητα (μέσα από την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή») να αναρτούν πληροφορίες σχετικά με τις εγγυήσεις για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους καταναλωτές, ως προς τη διάρκεια, τον τρόπο υποστήριξης - συντήρησης - αντικατάστασης και όποια άλλη πληροφορία θεωρούν απαραίτητη. Έτσι οι επιχειρήσεις θα έχουν κίνητρο να αυξήσουν την ποιότητα των αγαθών ή των υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσα από τη διαφάνεια των εγγυήσεων, αποβλέποντας έτσι στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών τους και στην προσέλκυση νέων πελατών.

Η επιχείρηση θα μπορεί να αποστέλλει μέσα από το «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή» τη σχετική εγγύηση, που προσφέρεται με την πώληση ενός αγαθού / υπηρεσίας, απευθείας στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του καταναλωτή.

- Οι **καταναλωτές** που επιθυμούν να πληροφορηθούν σχετικά με τις προσφερόμενες εγγυήσεις αγαθών ή υπηρεσιών που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις, θα έχουν τη δυνατότητα (μέσα από την πλατφόρμα «Σύστημα Μητρώου Εγγυήσεων Καταναλωτή»), με εύκολο και έξυπνο τρόπο να τα αναζητούν, είτε με μέρος της περιγραφής του προϊόντος, είτε ως παρόμοιο, είτε ανά προμηθευτή, να τα φιλτράρουν στον τόπο διαμονής τους, ώστε να μπορούν να ενημερωθούν για τις εγγυήσεις που προσφέρονται, συγκριτικά ανά προμηθευτή, τις επεκτάσεις εγγυήσεων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες. Επιπροσθέτως ο καταναλωτής θα μπορεί να ενημερώνεται για τις νομοθετικές διατάξεις που διέπουν το καθεστώς των εγγυήσεων αγαθών και υπηρεσιών.

▪ **Έτσι οι επιχειρήσεις:**

Έχουν κίνητρο να βελτιώσουν - αυξήσουν την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που προσφέρουν, μέσα από τη διαφάνεια των εγγυήσεων, με στόχο να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους και την προσέλκυση νέων πελατών.

▪ **Έτσι οι καταναλωτές:**

Μπορούν αφενός να πληροφορηθούν για τις εγγυήσεις των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις, ανά είδος ή ομάδα ειδών, και αφετέρου να πληροφορηθούν σχετικά με τους νόμους που διέπουν το καθεστώς των εγγυήσεων.

Για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων που επιθυμούν να λάβουν οποιαδήποτε πληροφορία, εμφανίζεται σχετικό εικονίδιο (banner) στον ιστότοπο του Επιμελητηρίου (<http://warranty.uhc.gr/>).