



**Χαιρετισμός  
του Γενικού Διευθυντή  
Διονύση Νικολάου**

**σε ημερίδα του  
Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή  
με θέμα:  
«ADR- Η Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών στην Ελλάδα»**

**3 Νοεμβρίου 2007  
Athens Imperial**

Κυρίες και Κύριοι,

Ο “ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών” χαιρετίζει με ιδιαίτερη ικανοποίηση τις δραστηριότητες του ελληνικού Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και τις εργασίες της σημερινής ημερίδας, με θέμα την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών στην Ελλάδα. Πιστεύουμε ότι η σημερινή πρωτοβουλία θα αποτελέσει μια σημαντική ευκαιρία ενημέρωσης, επιχειρήσεων και καταναλωτών, αναφορικά με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που τους παρέχει η οργάνωση της εσωτερικής αγοράς, για την επίλυση των τυχόν προβλημάτων που δημιουργούνται κατά τις συναλλαγές τους.

Η αρχή στην οποία στηρίζεται η εσωτερική αγορά, είναι η ελεύθερη διακίνηση προϊόντων, υπηρεσιών, ανθρώπινου δυναμικού και κεφαλαίων. Η ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς θα αποτελέσει ίσως το μεγαλύτερο επίτευγμα της Ευρωπαϊκή Ένωσης, θα επιβάλει όμως την ανάγκη για εξειδικευμένα και διευρυμένης δραστηριότητας διαμεσολαβητικά όργανα. Ήδη η ανάπτυξη του διασυνοριακού εμπορίου και στην ηλεκτρονική του μορφή απαιτεί τόσο την ενίσχυση της υπευθυνότητας των επιχειρήσεων και των

καταναλωτών όσο και την προώθηση μιας νέας νοοτροπίας επίλυσης διαφορών, πριν και ίσως πέρα από την δικαστική οδό. Θεωρούμε ότι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στην Ελλάδα θα επιτύχει να εκπληρώσει τους στόχους του και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Ενώ αποδίδουμε ιδιαίτερη σημασία στη δυνατότητα που δίνεται στη χώρα μας για ακόμη πιο ενεργό συμμετοχή της στη διαμόρφωση των πολιτικών της Ε.Ε. μέσω του δικτύου του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή.

Ο ΣΕΒ ήδη συμμετέχει στη διαβούλευση του Πράσινου Βιβλίου για το Κοινοτικό Κεκτημένο του Καταναλωτή, συνεργάζεται με τον ευρωπαϊκό σύνδεσμο των εργοδοτικών οργανώσεων BUSINESSEUROPE, και παρακολουθεί τις εξελίξεις ώστε να προωθήσει τις θέσεις του στα αρμόδια όργανα της ευρωπαϊκής επιτροπής. Ο ΣΕΒ θεωρεί ότι η επανεξέταση του Κοινοτικού Κεκτημένου για τον Καταναλωτή μπορεί να αποτελέσει μια μοναδική ευκαιρία για να εκσυγχρονιστούν οι υπάρχουσες οδηγίες και να βελτιωθεί ή να επεκταθεί, εάν κριθεί αναγκαίο, η προστασία που απολαμβάνουν οι καταναλωτές. Σε εθνικό επίπεδο ο ΣΕΒ είχε ανάλογη εμπλοκή κατά τη διαδικασία ψήφισης του Ν. 3587/2007 «περί προστασίας του καταναλωτή». Προσδοκούμε στη

συνεργασία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και επιδιώκουμε τη συνεννόηση, μια και η ικανοποίηση του καταναλωτή και η διατήρηση υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών αποτελούν κοινό στόχο.

Κυρίες και κύριοι ,

Ο ΣΕΒ δεν ανέμενε τις διεθνείς εξελίξεις ούτε τον κοινοτικό ή τον εθνικό νομοθέτη προκειμένου να ενεργήσει για την προστασία του καταναλωτή. Ως ο κατεξοχήν θεσμικός εκπρόσωπος της ιδιωτικής πρωτοβουλίας στη χώρα μας, αντιπροσωπεύοντας τις σύγχρονες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, ο ΣΕΒ έχει από νωρίς θέσει ψηλά στην ατζέντα των προτεραιοτήτων του την προστασία του καταναλωτή και τη διασφάλιση του ανόθευτου ανταγωνισμού, μέσα από την αυτοδέσμευση των μελών του σε κανόνες και αρχές. Το άρθρο 7 της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Επιχειρήσεων του ΣΕΒ, η οποία ψηφίστηκε ομόφωνα από τη Γενική Συνέλευση των Μελών τον Μάιο του 2005 αναφέρεται ότι, *«η επιχείρηση έχει δικαίωμα να διεκδικεί από την πολιτεία ένα απλό και αποτελεσματικό πλαίσιο κανόνων και προτύπων για την προστασία του καταναλωτή, την προστασία της φήμης της και την αντικειμενική μεταχείρισή της με βάση πραγματικά και*

*επιβεβαιωμένα γεγονότα. Η επιχείρηση έχει υποχρέωση να πειθαρχεί στους κανόνες που τίθενται για την προστασία του καταναλωτή και να σέβεται το δικαίωμά του για παροχή ασφαλών, ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές» .*

Στο σημείο αυτό θέλω να σημειώσω ότι η αποδοχή της Χάρτας αποτελεί σύμφωνα με το νέο μας Καταστατικό προϋπόθεση για να εγγραφεί ένα νέο μέλος. Τα σύγχρονα επιχειρηματικά ήθη αναγνωρίζουν στην προστασία του καταναλωτή την διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού και τη θέτουν ως προτεραιότητα αν όχι ως προαπαιτούμενο της λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Ο ΣΕΒ πιστεύει ότι με την εφαρμογή κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών, η σύγχρονη επιχείρηση καινοτομεί, παράγει πλούτο, δημιουργεί θέσεις εργασίας, εφαρμόζει τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, έχει συνείδηση της κοινωνικής της ευθύνης. Επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό του τόπου, στην ικανοποίηση του καταναλωτή στην κοινωνική σταθερότητα, στην εθνική προοπτική. Η σύγχρονη επιχείρηση γνωρίζει ότι βασικός κανόνας της αγοράς είναι η δέσμευσή της να εκπληρώνει αυτό που υπόσχεται. Και υλοποιεί αυτή της τη δέσμευση με το να εξακολουθεί να παράγει διαχρονικά σταθερά υψηλή ποιότητα

προϊόντων. Η σύγχρονη επιχείρηση επενδύει στη φήμη της και στην ενίσχυση της καταναλωτικής της πίστης και εργάζεται γι' αυτό. Δεν ενστερνίζεται τη μειούμενη αλλά υπαρκτή αντίληψη που θεωρεί ότι ο καταναλωτής μπορεί και να παραπλανηθεί. Προσεγγίζει τον καταναλωτή με υπευθυνότητα και στοχεύει στην κατά το δυνατόν πληρέστερη ικανοποίηση των προσδοκιών του, όχι μόνο σήμερα αλλά και σε βάθος χρόνου. Δίνει έμφαση στην ασφάλεια αλλά και στις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού, οι οποίες και ευνοούν τόσο τον καταναλωτή όσο και την ίδια την επιχείρηση και τελικά την κοινωνία ευρύτερα.

Η εμπορική επωνυμία μιας επιχείρησης σε ένα προϊόν (το γνωστό brand name) αποτελεί την αναγνώριση της διαρκούς προσπάθειας για υψηλή ποιότητα και την εγγύηση για την παροχή της ίδιας υψηλής ποιότητας στο μέλλον. Αποτελεί δε τη βάση για την ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ της επιχείρησης και του καταναλωτή. Ο ΣΕΒ αναγνωρίζει στην εμπορική επωνυμία τη δέσμευση της επιχείρησης για την ικανοποίηση του καταναλωτή, τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητάς της και βέβαια την επικράτησή της στη διεθνή και εγχώρια αγορά προς όφελος τόσο της κοινωνίας όσο και της οικονομίας της χώρας.

Η δέσμευση των επιχειρήσεων για τη διατήρηση των χαρακτηριστικών εκείνων που ανέδειξαν την εμπορική τους επωνυμία, ενισχύεται από την βράβευσή τους με ειδικά σήματα και διακρίσεις από κρατικές αρχές ή έγκυρους διεθνείς οργανισμούς. Τα σήματα αυτά αποτελούν πρακτικά ένα διαβατήριο για τις επιχειρήσεις αυτές προκειμένου να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους σε διεθνείς αγορές. Έχοντας ήδη αναπτύξει τις απαιτούμενες ανταγωνιστικές δομές οι διεθνείς αυτές αναγνωρίσεις σηματοδοτούν την έναρξη της δυναμικής διεύρυνσης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων τους και της αναγνωσιμότητάς τους διεθνώς.

Κατά τη διάρκεια της ανοδικής τους πορείας οι επιχειρήσεις υιοθετούν κώδικες δεοντολογίας και βέλτιστες πρακτικές που τις δεσμεύουν απέναντι στην υψηλή ποιότητα και στην ικανοποίηση του καταναλωτή. Οι πρωτοπόρες αυτές επιχειρήσεις δεσμεύουν με τη σειρά τους τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούνται, εν συνεχεία διαχέουν τις συγκεκριμένες αρχές και σε άλλους κλάδους επιχειρηματικής δραστηριότητας και καταλήγουν να επηρεάζουν συνολικά το οικονομικό περιβάλλον.

Οι αρχές προστασίας του καταναλωτή στις οποίες οι επιχειρήσεις έχουν αυτοδεσμευτεί, δεν ακυρώνονται ακόμη και σε περιπτώσεις αδυναμίας ικανοποίησης των προσδοκιών του καταναλωτή, είτε λόγω αστοχίας, είτε ακόμη και λόγω λανθασμένης εκτίμησης της επιχείρησης.

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις αναπτύσσουν μηχανισμούς αυτορύθμισης ενώ οι ίδιες οι ανταγωνιστικές δυνάμεις της αγοράς θέτουν ισχυρά εμπόδια στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων εκείνων που ηθελημένα υιοθετούν τέτοιου είδους πρακτικές. Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα και την ευθύνη να επιλέξουν ποιοτικά αναβαθμισμένα και ασφαλή προϊόντα και να τιμωρήσουν με την αποχή τους την επιχείρηση εκείνη που τους εξαπάτησε επειδή δεν τους προσέφερε προϊόντα ή υπηρεσίες που ικανοποιούν τις προσδοκίες τους. Στις σημερινές αγορές με συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, είναι εξαιρετικά σπάνιες οι περιπτώσεις επιχειρήσεων οι οποίες επιβιώνουν πέρα από τη βραχυχρόνια περίοδο, όταν στηρίζουν την κερδοφορία τους σε αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές. Ο ΣΕΒ καταδικάζει τέτοιου είδους πρακτικές και συμβάλει συστηματικά στην μεταστροφή του συγκεκριμένου κλίματος. Το άρθρο 4 της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Επιχειρήσεων , του ΣΕΒ , για την οποία σας



μίλησα πριν λίγο, αναφέρει ρητά την υποχρέωση της επιχείρησης να «...αποφεύγει εναρμονισμένες πρακτικές και να μη νοθεύει τον ανταγωνισμό εις βάρος του καταναλωτή».

Συμπληρωματικά όμως, με τις όποιες καλές πρακτικές των σύγχρονων επιχειρήσεων που προαναφέρθηκαν, θεωρούμε ότι η εξωδικαστική επίλυση διαφορών είναι μια αποτελεσματική μέθοδος επίτευξης αμοιβαίας συνεννόησης καταναλωτή και επιχείρησης. Διαμεσολαβητικά όργανα και θεσμοί όπως το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, ο Συνήγορος του πολίτη, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών υπηρεσιών, εκπρόσωποι των οποίων βρίσκονται σήμερα ανάμεσά μας, αναλαμβάνουν την αλλαγή της μέχρι σήμερα κυρίαρχης αντίληψης και την εγκαθίδρυση της «ορθής νοοτροπίας διευθέτησης» και στα δύο μέρη. Νοοτροπία η οποία στηρίζεται στην αμοιβαία και ολοκληρωμένη πληροφόρηση επιχειρήσεων και καταναλωτών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τη διαδικασία αυτή. Μια πρακτική η οποία εγγυάται αφενός την επιτυχή έκβαση της τυχούσας διένεξης, μέσω της φιλικής διευθέτησης, εντός ενός εξαιρετικά σύντομου χρονικού διαστήματος και αφετέρου την καλλιέργεια μιας ευρύτερης «συνειδητής» καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Κυρίες και κύριοι,

Ο ΣΕΒ πιστεύει ότι η προστασία και η διασφάλιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή προάγει τον υγιή ανταγωνισμό. Στηρίζουμε τις προσπάθειες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή και της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και προτιθέμεθα να συνδράμουμε με τον πλέον πρόσφορο τρόπο τις δραστηριότητές του.

Για τον ΣΕΒ η προστασία του καταναλωτή αποτελεί δέσμευση και προτεραιότητα.

Σας ευχαριστώ.