

20 Δεκεμβρίου 2013

Διατυπώστε τις απόψεις σας για την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξάγει Δημόσια Διαβούλευση με σκοπό να συγκεντρώσει τις απόψεις των επιχειρήσεων αναφορικά με τη λειτουργία των εθνικών δικαστικών συστημάτων για την **εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών** έτσι ώστε να προσδιορίσει τους τομείς της νομοθεσίας που έχουν ανάγκη βελτίωσης και να προχωρήσει με τις απαραίτητες αλλαγές.

Παράκληση μας όπως αφιερώσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για την συμπλήρωση του επισυναπτόμενου ερωτηματολογίου.

Τελευταία ημερομηνία υποβολής των απόψεών σας είναι η 13η Ιανουαρίου 2014.

Παρακαλώ όπως το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο να αποστέλλεται στις υπηρεσίες του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου μέλος του Enterprise Europe Network (υπόψη κος Μιχάλης Πρωτοπαπάς, e-mail: protopapas@ccci.org.cy ή φάξ: 22661044)

Γενικές πληροφορίες:

Η Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής επανεξετάζει τη λειτουργία των εθνικών δικαστικών συστημάτων για την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Ο κύριος στόχος της έρευνας είναι να προσδιοριστούν οι τομείς για πιθανή πολιτική απάντηση. Ο σκοπός αυτής της έρευνας είναι να συγκεντρωθούν απόψεις σχετικά με υποθέσεις που αφορούν τη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Η άποψή σας θα είναι πολύ σημαντική για τον προσδιορισμό τρόπων, οι οποίοι θα βελτιώσουν τα δικαστικά συστήματα.

Η διαβούλευση απευθύνεται σε εταιρίες που πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες απευθείας στους πελάτες ή τους καταναλωτές. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να απαντηθεί από τον Γενικό Διευθυντή της εταιρίας, τον/την νομική σύμβουλο ή από οποιονδήποτε ασχολείται με τις νομικές πτυχές των υποθέσεων της εταιρίας. Οι πληροφορίες που συλλέγονται από αυτήν την άσκηση θα χρησιμοποιηθούν, σε συνδυασμό με άλλες πληροφορίες, για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εθνικών δικαστηρίων στην εκδίκαση των υποθέσεων που αφορούν την Προστασία των Καταναλωτών σχετικά με τις ακόλουθες Οδηγίες της ΕΕ: Οδηγία Καταχρηστικών Ρητρών των Συμβάσεων (93/13/EEC) Οδηγία των Πωλήσεων εξ' αποστάσεως (97/7/EC) Οδηγία Εγγύησης Πωλήσεων σε Καταναλωτές (99/44/EC) και η Οδηγία Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών (2005/29/EC).

Όλες οι πληροφορίες θα τύχουν εμπιστευτικής μεταχείρισης.

Για τυχόν απορίες, μπορείτε να επικοινωνήσετε στα τηλέφωνα 22889748/52.

Ελπίζοντας στη θετική σας ανταπόκριση.

Με εκτίμηση,

Μιχάλης Πρωτοπαπάς

Λειτουργός

Ευρωπαϊκό Κέντρο Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου

Enterprise Europe Network

για Γενικό Γραμματέα

Ερωτηματολόγιο που αφορά στην εμπειρία των ΜΜΕ σε δικαστικές υποθέσεις προστασίας καταναλωτών
Σκοπός αυτής της έρευνας είναι να ληφθούν πληροφορίες από την επιχείρησή σας σχετικά με οποιεσδήποτε περιπτώσεις έχετε αναμειχθεί με νόμο της ΕΕ που συμπεριλαμβάνει την προστασία των καταναλωτών.

1 Σχετικά με την επιχείρησή σας

1.1 Ποια είναι η χώρα εγκατάστασης της επιχείρησής σας;

AT – Αυστρία	☐	FI - Φινλανδία	☐	NL - Ολλανδία	☐
BE - Βέλγιο	☐	FR - Γαλλία	☐	PL - Πολωνία	☐
BG - Βουλγαρία	☐	HR - Κροατία	☐	PT - Πορτογαλία	☐
CY - Κύπρος	☐	HU - Ουγγαρία	☐	RO - Ρουμανία	☐
CZ - Τσεχία	☐	IE - Ιρλανδία	☐	SI - Σλοβενία	☐
DK - Δανία	☐	IT - Ιταλία	☐	SK - Σλοβακία	☐
DE - Γερμανία	☐	LT - Λιθουανία	☐	SV - Σουηδία	☐
EE - Εσθονία	☐	LU - Λουξεμβούργο	☐	UK – Ηνωμένο Βασίλειο	☐
EL - Ελλάδα	☐	LV - Λετονία	☐	Άλλη	☐
ES - Ισπανία	☐	MT - Μάλτα	☐		

1.2 Ποιο είναι το μέγεθος της εταιρίας σας (αριθμός εργαζομένων);

1-9	☐
10-49	☐
50-249	☐
250 ή περισσότεροι	☐

1.3 Σε ποιόν επιχειρηματικό κλάδο ανήκει η επιχείρησή σας?

A – Γεωργία, κυνήγι και δασοκομία	☐	I – Μεταφορές, αποθήκευση και επικοινωνία	☐
B – Αλιεία	☐	J – Ενδιάμεσος χρηματοπιστωτικός Οργανισμός	☐
C - Ορυχεία και Λατομεία	☐	K – Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, ενοικίαση και επιχειρηματικές δραστηριότητες	☐
D - Βιομηχανία	☐	L – Δημόσια Διοίκηση και Άμυνα – Υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση	☐
E – Ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο και ύδρευση	☐	M - Εκπαίδευση	☐
F - Κατασκευή	☐	N – Υγεία και Κοινωνική Μέρμινα	☐

G – Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο – επιδιόρθωση αυτοκινητιστικών οχημάτων, μοτοσικλετών και ειδών προσωπικής και οικιακής χρήσης	☐	O - Λοιπές δραστηριότητες κοινοτικού και κοινωνικού χαρακτήρα καθώς και δραστηριότητες παροχής προσωπικών υπηρεσιών	☐
H – Ξενοδοχεία, Εστιατόρια και Μπαρ	☐	Άλλος τομέας	☐

1.4 Εισαγωγικές ερωτήσεις	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Έχετε εμπλακεί σε διαμάχη για την προστασία των καταναλωτών από το 2007;	☐	☐
Κατέληξε αυτή η διαμάχη στο δικαστήριο;	☐	☐
Σε ποιο κράτος μέλος κατέληξε η διαφωνία στο δικαστήριο;		
Ποιο έτος;		

Εάν έχετε απαντήσει Όχι σε κάποιες από τις ερωτήσεις, παρακαλώ μη συνεχίζετε από την έρευνα. Σας ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας.

2 Συμμετοχή σε δικαστικές διαδικασίες προστασίας των καταναλωτών.

Σε αυτό το τμήμα παρατίθενται ερωτήσεις σχετικά με την υπόθεση προστασίας καταναλωτών όπου έχετε εμπλακεί. Εάν έχετε εμπλακεί σε περισσότερες από μία υποθέσεις συμμετέχοντας σε εθνικά δικαστήρια παρακαλούμε να δοθούν απαντήσεις για την πιο πρόσφατη υπόθεση που έχετε συμμετάσχει.

2.1 Εναλλακτικά μέσα επανόρθωσης(I)	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω
Έχετε δοκιμάσει κάποια άλλα επανορθωτικά μέσα (συμπεριλαμβανομένων διμερών διαπραγματεύσεων) πριν καταλήξετε στο δικαστήριο;	☐	☐	☐
Εάν ναι, δοκιμάσατε μεθόδους όπως την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών(ΕΕΔ) ή την Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών(ΗΕΔ);	☐	☐	☐

2.2 Γιατί η προσπάθεια επίλυσης της διαφωνίας εκτός δικαστηρίου απέτυχε;	
Το άλλο μέρος αρνήθηκε το συμβιβασμό	☐
Το άλλο μέρος επιθυμούσε να διεξαχθεί απόφαση στο δικαστήριο	☐
Δεν δεχτήκαμε το αποτέλεσμα των εναλλακτικών μέσων επανόρθωσης	☐
Το άλλο μέρος δεν δέχτηκε το αποτέλεσμα των εναλλακτικών μέσων επανόρθωσης	☐
Άλλη αιτιολογία (παρακαλούμε εξηγήστε ακριβώς από κάτω)	☐

2.3 Εάν δεν δοκιμάσατε εναλλακτικά μέσα επανόρθωσης, γιατί δεν το κάνατε?	
Δεν γνώριζα τις επιλογές σχετικά με τα εναλλακτικά μέσα επανόρθωσης	☐
Τα εναλλακτικά επανορθωτικά μέσα ήταν υπερβολικά περίπλοκα	☐
Τα εναλλακτικά επανορθωτικά μέσα ήταν πολύ ακριβά	☐
Άλλη αιτιολογία (παρακαλούμε εξηγήστε ακριβώς από κάτω)	☐

2.4 Διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας	Λιγότερο από 1 μήνα	2-3 μήνες	4-6 μήνες	7-9 μήνες	10-12 μήνες	Περισσότερους από 12 μήνες	Αν γνωρίζετε το ακριβές χρονικό διάστημα, παρακαλούμε εισάγετέ το εδώ (ολόκληροι μήνες)
Παρακαλούμε αναφέρετε τη διάρκεια της διαδικασίας από το σημείο που το δικαστήριο ανέλαβε τη διαφωνία μέχρι την πρωτόδικη απόφαση.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

2.5 Διάρκεια της διαδικασίας	
Παρακαλούμε αναφέρετε την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης	
Αναφέρετε τις ημερομηνίες που έλαβαν χώρα οι ακροάσεις πριν το πρωτοβάθμιο δικαστήριο	
Αναφέρετε την ημερομηνία δημοσίευσης της απόφασης του πρωτοβάθμιου δικαστηρίου	
Αν υπήρξε έφεση εναντίον της πρωτοβάθμιας απόφασης, αναφέρετε την ημερομηνία που ασκήθηκε η έφεση	
Αναφέρετε την ημερομηνία δημοσίευσης της απόφασης του εφετείου (εάν υπάρχει)	
Εάν είχε ζητηθεί δικαστική εκτέλεση, αναφέρετε την ημερομηνία που κατατέθηκε η αίτηση	
Αναφέρετε την ημερομηνία που πραγματοποιήθηκε η εκτέλεση δικαστικής απόφασης (εάν υπάρχει)	

2.6 Αν ήταν αναγκαία η εκτέλεση δικαστικής απόφασης, παρακαλούμε αναφέρετε την μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε	
Κατάσχεση των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη	☐
Κατάσχεση των οφειλόμενων ποσών του οφειλέτη από τρίτους (π.χ. πιστωτικά υπόλοιπα σε τράπεζα)	☐
Διαταγή πληρωμής κατά του οφειλέτη σε περιουσιακό του στοιχείο	☐
Άλλο (παρακαλούμε διευκρινίστε)	☐

2.7 Παρακαλούμε να παρέχετε εκτίμηση κόστους (σε ευρώ) της δικαστικής διαδικασίας (σημείωση: αναφέρετε μόνο τα έξοδα των διαδικασιών παρά οποιαδήποτε χρηματική ποινή που κληθήκατε να πληρώσετε)						
Δικαστικά έξοδα	1-250	251-500	501-750	751-1,000	πάνω από 1,000	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ (σε ευρώ)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Αμοιβές δικηγόρων	κάτω από 800	801-2500	2,501-5,000	5,001-10.000	πάνω από 10,000	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ (σε ευρώ)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Εσωτερικές νομικές συμβουλές	κάτω από 1,000	1,001-2,500	2,501-5,000	5,001-10,000	πάνω από 10,000	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ (σε ευρώ)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Διαδικασία δικαστικής επιβολής	1-250	251-500	501-750	751-1,000	πάνω από 1,000	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ (σε ευρώ)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Άλλα έξοδα	1-250	251-500	501-750	751-1,000	πάνω από 1,000	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ (σε ευρώ)
	☐	☐	☐	☐	☐	

2.8 Αξία της υπόθεσης	Λιγότερα από 1,000 ευρώ	1,000 ευρώ-2,500 ευρώ	2,501 ευρώ-5,000 ευρώ	5,001 ευρώ-10,000 ευρώ	Περισσότερα από 10,000 ευρώ	Εάν έχετε το ακριβές ποσό, παρακαλώ εισάγετέ το εδώ
Παρακαλούμε να αναφέρετε το κατά προσέγγιση χρηματικό ποσό (σε ευρώ) που διακυβεύτηκε στο πλαίσιο της δίκη.	☐	☐	☐	☐	☐	

3.1 Σε γενικές γραμμές, πόσο αποτελεσματικό είναι το σύστημα δικαιοσύνης στην εφαρμογή του νόμου προστασίας καταναλωτών της ΕΕ;	
Καθόλου αποτελεσματικό	☐
Όχι πολύ αποτελεσματικό	☐
Ουδέτερο	☐
Σχεδόν αποτελεσματικό	☐
Πραγματικά πολύ αποτελεσματικό	☐
Δεν γνωρίζω	☐

3.2 Παρακαλούμε χρησιμοποιείτε τον παρακάτω χώρο για οποιαδήποτε σχόλια σχετικά με την αποδοτικότητα, την ανεξαρτησία και την αμεροληψία του δικαστηρίου (παραδείγματος χάριν, εάν υπήρξαν μεγάλες καθυστερήσεις, για ποιους λόγους υπήρξαν και ποιος ήταν υπεύθυνος)

Ως μέρος αυτού του ερωτηματολογίου, θα επιθυμούσαμε, αν είναι δυνατόν, να έχουμε μία βαθύτερη συζήτηση μαζί σας.

4.1 Θα ήσασταν διαθέσιμοι για μία περαιτέρω συζήτηση σχετικά με την επιβολή της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών; Εάν ναι, παρακαλούμε να παρέχετε τις ακόλουθες πληροφορίες:	
Όνοματεπώνυμο	
Email	
Αριθμός τηλεφώνου (σε διεθνή μορφή)	

Σας ευχαριστούμε πολύ για την συμμετοχή σας !

Questionnaire on SME's experience of consumer protection court cases

The purpose of this survey is to obtain feedback from your business on any cases you have been involved with involving EU consumer protection law.

1 About your business

1.1 What is your country of establishment?

AT - Austria	☐	FI - Finland	☐	NL - The Netherlands	☐
BE - Belgium	☐	FR - France	☐	PL - Poland	☐
BG - Bulgaria	☐	HR - Croatia	☐	PT - Portugal	☐
CY - Cyprus	☐	HU - Hungary	☐	RO - Romania	☐
CZ - Czech Republic	☐	IE - Ireland	☐	SI - Slovenia	☐
DK - Denmark	☐	IT - Italy	☐	SK - Slovak Republic	☐
DE - Germany	☐	LT - Lithuania	☐	SV - Sweden	☐
EE - Estonia	☐	LU - Luxembourg	☐	UK - United Kingdom	☐
EL - Greece	☐	LV - Latvia	☐	Other	☐
ES - Spain	☐	MT - Malta	☐		

1.2 What is the size of your company (number of employees)?

	Tick
1-9	☐
10-49	☐
50-249	☐
250 or more	☐

1.3 In which business sector do you operate?

A – Agriculture, hunting and forestry	☐	I – Transport, storage and communication	☐
B – Fishing	☐	J - Financial intermediation	☐
C- Mining and Quarrying	☐	K - Real estate, renting and business activities	☐
D - Manufacturing	☐	L – Public Administration and Defence; compulsory social security	☐
E - Electricity, gas and water supply	☐	M - Education	☐
F - Construction	☐	N - Health and social work	☐

G - Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles, motorcycles and personal and household goods	☐	O - Other community, social and personal service activities	☐
H - Hotels, restaurants and bars	☐	Other sector	☐

1.4 Introductory questions	YES	NO
Have you been involved in a consumer protection dispute since 2007?	☐	☐
Has this dispute ended up in court	☐	☐
In which Member State did the dispute end up in court?		
In which year?		

If you have answered no to either of the questions, please exit the survey. Thank you for your participation.

2 Involvement in consumer protection court proceedings

This section asks questions about the consumer protection case you have been involved in. If you have been involved in more than one case involving the national courts please provide answers for the most recent case you have been involved in.

2.1 Alternative means of redress (I)	YES	NO	Don't know
Did you try any other means of redress including bilateral negotiations) before going to court?	☐	☐	☐
If yes, did you try Alternative Dispute Resolution (ADR) methods or Online Dispute Resolution (ORD)?	☐	☐	☐

2.2 Why did the attempt to settle the dispute out of court fail?	
The other party refused to compromise	☐
The other party wanted the decision to be made in court	☐
We did not accept the result of the alternative means of redress	☐
The other party did not accept the result of the alternative means of redress	☐
Other explanation (please explain below)	☐

2.3 If you did not try an alternative means of redress, why not?	
I was not aware of the options regarding alternative means of redress	☐
Alternative mean of redress were too complicated	☐
Alternative mean of redress were too expensive	☐
Other explanation (please explain below)	☐

2.4 Length of the court procedure	Under 1 month	2-3 months	4-6 months	7-9 months	10-12 months	Over 12 months	If you know the exact length of time, please insert it here (in full months)
Please indicate the length of the procedure between the point the dispute was taken to court and the first instance decision	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

2.5 Length of the procedure	
Please indicate the date when the application was lodged	
Indicate the dates on which the hearings before the first instance court took place	
Indicate the date of the publication of the decision at first instance	
If there was an appeal against the first instance decision, indicate the date when the appeal was lodged	
Indicate the date of publication of the decision of the appeal court (if applicable)	
If judicial enforcement was requested, indicate date when request took place	
Indicate the date when judicial enforcement took place (if applicable)	

2.6 If judicial enforcement of the court judgment was required, please indicate the method used?	
Seizure of judgment debtor's assets	☐
Seizure of sums owed to judgment debtor by a third party (e.g. credit balances in a bank)	☐
Charging order over judgment debtor's interest in land	☐
Other (please specify)	☐

2.7 Please provide an estimate of the cost (euros) of the court procedure (note: please refer only to the costs of the procedures rather than any penalty you were asked to pay)

Court fees	1-250	251-500	501-750	751-1,000	Over 1,000	If you have the exact figure, please insert it here (in Euro)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Lawyer fees	Under 800	801-2500	2,501-5,000	5,001-10,000	Over 10,000	If you have the exact figure, please insert it here (in Euro)
	☐	☐	☐	☐	☐	
In-house legal advice	Under 1,000	1,001-2,500	2,501-5,000	5,001-10,000	Over 10,000	If you have the exact figure, please insert it here (in Euro)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Judicial Enforcement Procedure	1-250	251-500	501-750	751-1,000	Over 1,000	If you have the exact figure, please insert it here (in Euro)
	☐	☐	☐	☐	☐	
Other fees	1-250	251-500	501-750	751-1,000	Over 1,000	If you have the exact figure, please insert it here (in Euro)
	☐	☐	☐	☐	☐	

2.8 Value of the case	Under EUR 1,000	EUR 1,000- EUR 2,500	EUR 2,501- EUR 5,000	EUR 5,001- EUR 10,000	Over EUR 10,000	If you have the exact figure, please insert it here
Please indicate the approximate amount of money (euros) at stake in the proceedings	☐	☐	☐	☐	☐	

3.1 In general, how effective is the justice system in your country in applying EU consumer protection law?	
Not effective at all	☐
Not very effective	☐
Neutral	☐
Quite effective	☐
Very effective indeed	☐
Don't know	☐

3.2 Please use the space below for any comments on the efficiency, independence and impartiality of the court (for example, if there were long delays, why did these occur and who was responsible).

As part of this exercise, we would like, if possible, to have a more in depth discussion with you.

4.1 Would you be available for a further discussion on the enforcement of EU consumer protection legislation? If yes, please provide the following information:
--

Name	
Email	
Phone number (international format)	

Thank you very much for your participation !