



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

# Μια αρχή για όλους

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Α Ν Ε Ξ Α Ρ Τ Η Τ Η Α Ρ Χ Η

Χαιρετισμός του Συνηγούρου

Αρχική Σελίδα | Χάρτης Ιστοσελίδας | Επικοινωνία |

Τι είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή;

Τι είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή
Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού
Χειρισμός καταγγελιών
Νομοθεσία - Νομολογία για τον καταναλωτή
Ετήσιες Εκθέσεις
Νέα - Δραστηριότητες
Ενημέρωση καταναλωτών
Συχνές Ερωτήσεις
Χρήσιμες συνδέσεις
Επικοινωνία

## Ιδρυτικός Νόμος

Ιδρυτικός Νόμος 3297/2004  
23 Δεκεμβρίου 2004

Ιδρυτικός Νόμος υπ'αριθ. 3297/2004 (όπως ισχύει τροποποιημένος)

Η σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» περιβάλλεται και εμπνέεται από τη δυναμική της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως έναν ευέλικτο, άμεσο, αποτελεσματικό και ανέξοδο σε σχέση με την παραδοσιακή δικαστική οδό τρόπο διευθέτησης των διαφορών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει υιοθετήσει τη [Σύσταση 98/257/EC](#) σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, καθώς και τη [Σύσταση 2001/310/EC](#) σχετικά με τα κριτήρια που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διαδικασία του φιλικού διακανονισμού, ώστε καταναλωτές και προμηθευτές να είναι βέβαιοι ότι οι διαφορές τους επιλύονται με αμεροληψία, αντικειμενικότητα και αποτελεσματικότητα.

Άλλες συναφείς πράξεις σε Ευρωπαϊκό επίπεδο σε σχέση με το ιστορικό της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών σε θέματα κατανάλωσης είναι:

(α) η πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις [[COM\(2004\) 718 τελικό](#)]. Η εν λόγω πρόταση αποσκοπεί, αφενός, στην εγκαθίδρυση μιας ελάχιστης εναρμόνισης σε ευρωπαϊκό επίπεδο ως προς την αστική διαδικασία και, αφετέρου, στην προαγωγή της προσφυγής στη διαμεσολάβηση στα ευρωπαϊκά δικαστήρια δημιουργώντας ορισμένα απαραίτητα μέσα.

(β) η ανακοίνωση της Επιτροπής της 4ης Απριλίου 2001 σχετικά με τη διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε άλλα συστήματα επίλυσης διαφορών [[COM\(2001\) 161 τελικό](#)].