



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
HELLENIC REPUBLIC
CORFU CHAMBER OF COMMERCE

Κέρκυρα 24.05.2022

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Θέμα: Υποχρέωση τήρησης δελτίου παραπόνων πελατών από τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης.

Ο Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Κέρκυρας ενημερώνει τα μέλη του τα εξής:

Σύμφωνα με το **άρθρο 76** της **Υπουργική Απόφαση 91354/24.8.2017, ΦΕΚ 2983B** τα κέντρα και τα καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης έχουν την υποχρέωση τήρησης δελτίου παραπόνων πελατών, συγκεκριμένα:

1. Τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης υποχρεούνται να διαθέτουν προς χρήση της πελατείας τους το ειδικό έντυπο "ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ". Το έντυπο αυτό θα πρέπει πρώτα να σφραγιστεί από την αρμόδια Δ/νσης Ανάπτυξης ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων και στη συνέχεια να διατίθεται μέσω ειδικής θήκης, τοποθετημένης σε εμφανές μέρος για τους πελάτες, δίπλα ακριβώς από την έξοδο του καταστήματος.
2. Το έντυπο «ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ» είναι αριθμημένο τριπλότυπο με τρία φύλλα διαφορετικού χρώματος το καθένα, ήτοι λευκό, ανοικτό πράσινο και ανοικτό ερυθρό και είναι τύπου καρμπονιζέ.
3. Στην ειδική ως άνω θήκη τοποθετείται ικανός αριθμός του φύλλου αυτού ώστε να μην δημιουργείται έλλειψη για τον καταναλωτή. Επίσης στους τιμοκαταλόγους των παραπάνω κέντρων και καταστημάτων και σε εμφανές σημείο αυτών, αναγράφεται με ευδιάκριτα και ευανάγνωστα γράμματα στην ελληνική - αγγλική - γαλλική - γερμανική γλώσσα, η ένδειξη «ΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΗ ΘΕΣΗ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΕΞΟΔΟ».
4. Ειδικές υποχρεώσεις των υπευθύνων των επιχειρήσεων της ως άνω παραγράφου 1, ορίζονται κατωτέρω και αφορούν τον τρόπο συμπλήρωσης του φύλλου διαμαρτυρίας:
 - A. Με σφραγίδα μελάνης που τίθεται και στα τρία αντίτυπα του φύλλου, αναγράφονται τα στοιχεία της αρμόδιας Δ/νσης Ανάπτυξης που είναι η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ υπό τον έλεγχο της οποίας υπάγεται η επιχείρηση. Η σφραγίδα τίθεται επί του φύλλου δίπλα ακριβώς από την λέξη «ΠΡΟΣ», φέρουσα ενδείξεις και στις τέσσερις ως άνω γλώσσες.

B. Με σφραγίδα μελάνης που τίθεται και στα τρία αντίτυπα του φύλλου, αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία της παραπάνω επιχείρησης (επώνυμο ή επωνυμία, δ/νση, οδός αριθμός, πόλη, όνομα αγορανομικού υπευθύνου, κ.λπ.). Η σφραγίδα αυτή τίθεται επί του φύλλου, κάτω ακριβώς από το πλαίσιο «Στοιχεία επιχείρησης» φέρουσα ενδείξεις και στις τέσσερις ως άνω γλώσσες.

5. Τα υπόλοιπα σημεία του φύλλου διαμαρτυρίας όπως η ημερομηνία, το ονοματεπώνυμο του διαμαρτυρούμενου, η δ/νση αυτού, η χώρα, η υπηκοότητα, η ταυτότητα και η διαμαρτυρία, συμπληρώνονται μόνο από τον καταναλωτή, ο οποίος και υπογράφει. Σημειωτέον ότι οι τίτλοι των υπολοίπων αυτών σημείων, πέραν της ελληνικής γλώσσας, αναφέρονται με ευθύνη της επιχείρησης και στις υπόλοιπες τρεις ως άνω ξένες γλώσσες.

6. Μετά την ολοκληρωμένη ως άνω συμπλήρωση του φύλλου διαμαρτυρίας, το φύλλο χρώματος ανοικτού ερυθρού παραμένει στην επιχείρηση, τα δε άλλα δύο φύλλα χρώματος λευκού και ανοικτού πρασίνου, κρατεί ο καταναλωτής.

7. Ο καταναλωτής εφόσον ενδιαφέρεται για την παραπέρα πορεία της υπόθεσης για την οποία διαμαρτυρήθηκε, μεριμνά ώστε το φύλλο διαμαρτυρίας χρώματος λευκού να περιέλθει στην αρμόδια Υπηρεσία που αναφέρεται στο φύλλο αυτό, κρατώντας ο ίδιος προσωπικά το άλλο φύλλο χρώματος ανοικτού πρασίνου.

8. Η παραλαμβάνουσα το φύλλο διαμαρτυρίας παραπάνω Υπηρεσία, επιλαμβάνεται αρμοδίως επί των παραπόνων εφόσον πρόκειται για τον τομέα αρμοδιότητάς της, διαφορετικά μεριμνά ώστε η διαμαρτυρία να διαβιβαστεί στην κατά περίπτωση Κρατική Αρχή (υγειονομική, αστυνομική, εφοριακή κ.λπ.)

9. Οι παραλήπτριες του φύλλου διαμαρτυρίας Υπηρεσίες, πρωτοκολλούν το φύλλο αυτό και ενημερώνουν τον καταναλωτή για την πορεία του θέματός του.

10. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο πεντακοσίων ευρώ (500€).

11. Κατωτέρω παρατίθεται υπόδειγμα του φύλλου διαμαρτυρίας, που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος άρθρου:

Αριθμός
ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ
ΠΡΟΣ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΟΜΕΝΟΥ
Δ/ΝΣΗ
ΧΩΡΑ
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ
ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ
ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Με εκτίμηση,

Ο Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Κέρκυρας

Γεώργιος Π. Χονδρογιάννης