



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 4.4.2001
COM(2001) 161 τελικό

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

για τη

“διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών στην εναλλακτική επίλυση διαφορών”

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

για τη

“διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών στην εναλλακτική επίλυση διαφορών”

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα ανακοίνωση βασίζεται σε υφιστάμενες κοινοτικές πρωτοβουλίες¹, με τις οποίες επιδιώκεται η θέσπιση εναλλακτικών προς το δικαστικό σύστημα διαδικασιών, για την παροχή στους καταναλωτές απλών, γρήγορων, αποτελεσματικών και μη δαπανηρών διαύλων επίλυσης διαφορών. Από τις συζητήσεις με διάφορους ενδιαφερομένους κατέστη σαφές ότι η χρήση εναλλακτικών εξωδικαστικών μεθόδων για την επίλυση διαφορών είναι σημαντική για τη βελτίωση της πρόσβασης των μεμονωμένων καταναλωτών στη δικαιοσύνη. Για να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά πρέπει να υπάρχουν αποτελεσματικοί μηχανισμοί που θα τους παρέχουν ρεαλιστικές και οικονομικά προσιτές λύσεις για να επιδώσουν την αποζημίωσή τους.

Παρ’ ό,τι η σύσταση 98/257/EK καθορίζει αρχές για την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών σε εξωδικαστικές διαδικασίες, οι αρχές αυτές περιορίζονται σε εξωδικαστικά όργανα, όπου ένα τρίτο μέρος προτείνει ή επιβάλλει μια απόφαση για την επίλυση της διαφοράς. Προκειμένου να εξασφαλιστεί στους καταναλωτές μεγαλύτερη δυνατότητα επιλογής και ευελιξίας, ειδικά υπό το πρίσμα του ηλεκτρονικού εμπορίου και των εξελίξεων στην τεχνολογία των επικοινωνιών, η παρούσα ανακοίνωση παραπέμπει στη σύσταση της Επιτροπής [...] σχετικά με τον καθορισμό ελάχιστων αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που δεν καλύπτονται από τη σύσταση 98/257/EK.

Η σημασία της εμπιστοσύνης τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων επισημάνθηκε στο φόρουμ για την εσωτερική αγορά, που διοργανώθηκε από κοινού από την Επιτροπή, τη γαλλική Προεδρία και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις 28-29 Νοεμβρίου 2000. Σε αυτό συμμετείχαν πάνω από 400 άτομα και ζητήθηκε η λήψη μέτρων για την εξώδικη επίλυση διαφορών, αφού η δικαστική οδός κρίνεται πολύ δαπανηρή και χρονοβόρα.

Η θέσπιση αρχών είναι σημαντική για την ανάπτυξη αυτής της εμπιστοσύνης. Ωστόσο, η Επιτροπή προχωρεί στην αντιμετώπιση πρακτικών εμποδίων που συνδέονται με την πληροφόρηση σχετικά με τα όργανα εξώδικης επίλυσης διαφορών και την αξιολόγησή τους, με τη δημιουργία του ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου (ΕΕ-Δίκτυο), προκειμένου να παρέχεται πληροφόρηση και πρακτική υποστήριξη σε καταναλωτές που επιλέγουν αυτές τις διαδικασίες. Επίσης, έχουν δημιουργηθεί επιμέρους δίκτυα, όπως το δίκτυο προσφυγής για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (Financial Services Complaints Network), που συμπληρώνουν το γενικό δίκτυο με την παροχή εξειδικευμένων συμβουλών και υποστήριξης.

¹ Κυρίως στη σύσταση της Επιτροπής 98/257/EK της 30ης Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (ΕΕ L/115, 17.4.1998, σ. 31-34) και στο έγγραφο εργασίας της Επιτροπής για τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου (Ε.Ε. Δίκτυο) (SEC (2000) 405).

Η συνεχής διεύρυνση της οικονομικής δραστηριότητας στα πλαίσια της εσωτερικής αγοράς σημαίνει ότι όλο και περισσότερες καταναλωτικές δραστηριότητες διεξάγονται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό στο οποίο διαμένει ο καταναλωτής. Αναμένεται ότι η εξέλιξη αυτή θα επιταχυνθεί περαιτέρω με την εισαγωγή του ευρώ, την αύξηση της μετακίνησης και τη χρήση νέας τεχνολογίας που θα διευκολύνει την πώληση εξ αποστάσεως, όπως το διαδίκτυο, οι μέθοδοι της κινητής τηλεφωνίας και η τηλεαγορά μέσω της ψηφιακής τηλεόρασης. Τα μέσα αυτά προσφέρουν πρακτικά εργαλεία για τη μετατροπή των εθνικών καταναλωτών σε ενεργούς διασυνοριακούς καταναλωτές. Βέβαια, για να κάνουν χρήση αυτών των δυνατοτήτων οι καταναλωτές, πρέπει να εξασφαλίζεται η άμεση και διαρκής συμμετοχή τους.

Υπάρχουν αρκετά κοινοτικά νομικά μέσα² που παρέχουν στους καταναλωτές ένα σύνολο βασικών δικαιωμάτων. Ωστόσο, προκειμένου τα δικαιώματα αυτά να έχουν πρακτική αξία, πρέπει να υπάρχουν μηχανισμοί που να εξασφαλίζουν την αποτελεσματική τους άσκηση. Για να έχουν οι καταναλωτές επαρκή εμπιστοσύνη σε αγορές που κάνουν εκτός του κράτους μέλους στο οποίο διαμένουν και για να επωφεληθούν από την εσωτερική αγορά, πρέπει να τους εξασφαλίζεται ότι διαθέτουν ασφάλιση, έτσι ώστε αν υπάρξει πρόβλημα να μπορούν να λάβουν αποζημίωση. Η δυνατότητα χρήσης εναλλακτικών ως προς τα δικαστήρια μηχανισμών μπορεί επίσης να προλάβει την εμφάνιση διαφορών, προσφέροντας στα εμπλεκόμενα μέρη κίνητρα για την επίλυση ενός προβλήματος προτού καταφύγουν σε ένα τρίτο μέρος για την επίσημη διευθέτηση της διαφοράς. Έτσι, η ύπαρξη και μόνο αυτών των διαδικασιών μπορεί να συμβάλει στην πρόληψη των προβλημάτων. Δεν πρόκειται μόνο για την αύξηση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή αλλά και για την εξασφάλιση ενός θεμιτού ανταγωνισμού και της πρόσβασης στην εσωτερική αγορά για τις επιχειρήσεις, κυρίως τις ΜΜΕ.

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών επικοινωνίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην παροχή τόσο στους καταναλωτές όσο και στις επιχειρήσεις των μέσων για την επίλυση μιας διαφοράς, κυρίως όταν τα εμπλεκόμενα μέρη υπάγονται σε διαφορετικά νομικά συστήματα. Η εμπειρία από παραδοσιακές μεθόδους επίλυσης διαφορών θα είναι ουσιαστική για την ανάπτυξη διαδικασιών στο ηλεκτρονικό περιβάλλον. Ήδη εμφανίζονται πολλά νέα συστήματα³, τα οποία περιλαμβάνουν παραδοσιακές μεθόδους σε συνδυασμό όμως με τα επιπλέον πλεονεκτήματα που προσφέρει η νέα τεχνολογία. Για παράδειγμα, διευρύνεται η πρόσβαση, αυξάνεται η ταχύτητα και τα εμπλεκόμενα μέρη ελέγχουν περισσότερο τη διαδικασία επίλυσης. Η τεχνολογία λοιπόν θα διαδραματίζει έναν όλο και μεγαλύτερο ρόλο στη διευκόλυνση της επίλυσης διαφορών και στόχος της πρέπει να είναι η παροχή αξιόπιστων εναλλακτικών λύσεων έναντι της προσφυγής σε δικαστήρια. Αυτός θα είναι ένας καθοριστικός παράγοντας για την ανάπτυξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων στην εσωτερική αγορά.

² Για παράδειγμα, η οδηγία του Συμβουλίου 84/450/ΕΟΚ για την παραπλανητική διαφήμιση (ΕΕ L/250, 19/09/84), η οδηγία 97/55/ΕΚ του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ προκειμένου να συμπεριληφθεί η συγκριτική διαφήμιση (ΕΕ L/290, 23/10/97), η οδηγία του Συμβουλίου 93/13/ΕΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L/95, 21/04/93), η οδηγία 97/7/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (ΕΕ L/144, 04/06/97) και η οδηγία 99/44/ΕΚ σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών (ΕΕ L/171, 07/07/99).

³ Για παράδειγμα, τα Webtrader, ECODIR, Cybercourt, e-Mediator και ODR.NL.

Η ‘εναλλακτική επίλυση διαφορών’ (ΕΕΔ) καλύπτει μια ποικιλία εξωδικαστικών οργάνων που προσφέρουν μια εναλλακτική επιλογή έναντι της προσφυγής σε δικαστήρια. Οι διαδικασίες της ΕΕΔ μπορούν να περιλαμβάνουν, δεν περιορίζονται όμως σε αυτά, την επιδιαιτησία, την ουδέτερη αρχική αξιολόγηση, τη γνωμοδότηση εμπειρογνώμονα, τη διαμεσολάβηση και το συμβιβασμό. Αντίστοιχα, οι μηχανισμοί για την επίλυση διαφορών, μπορεί να αφορούν δεσμευτικές αποφάσεις έως συστάσεις ή συμφωνίες μεταξύ των μερών. Επίσης, η οργάνωση και η διαχείριση των διαδικασιών ΕΕΔ μπορεί να διαφέρουν· μπορεί να είναι οργανωμένες δημόσια ή ιδιωτικά και να λάβουν τη μορφή συστήματων διαμεσολαβητή, συμβουλίων προσφυγής καταναλωτών, ιδιωτικού μεσολαβητή, εμπορικών ενώσεων κ.α.. Οι διάφορες αυτές διαδικασίες διαθέτουν διαφορετικά χαρακτηριστικά και η αποτελεσματικότητά τους εξαρτάται από τις περιστάσεις. Δεν βοηθά και προκαλεί σύγχυση να τις συγκεντρώσει κανείς όλες μαζί υπό ένα τίτλο. Πρέπει να γίνει διάκριση ανάμεσα στις διαδικασίες εκείνες στις οποίες ένα ουδέτερο τρίτο μέρος προτείνει ή λαμβάνει μια απόφαση και στις διαδικασίες κατά τις οποίες το ουδέτερο μέρος επιδιώκει να φέρει τα μέρη σε επαφή και να τα βοηθήσει στην εξεύρεση μιας συναινετικής λύσης. Η επιλογή της πιο κατάλληλης διαδικασίας εξαρτάται από τη φύση της διαφοράς που πρέπει να επιλυθεί. Η Επιτροπή έχει ενεργήσει ήδη για την πρώτη κατηγορία διαδικασιών, μέσω ορισμένων συγκεκριμένων πρωτοβουλιών:

- **Η ανακοίνωση του 1998 για την “εξώδικη επίλυση διαφορών κατανάλωσης”**⁴ παραπέμπει στη σύσταση της Επιτροπής 98/257/EK, στην οποία καθορίζονται 7 αρχές (ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία και εκπροσώπηση) που πρέπει να προσφέρουν στους χρήστες τους οι ΕΕΔ σε κάθε κράτος μέλος. Η συμμόρφωση με τις αρχές αυτές αποσκοπεί στην εξασφάλιση για τους καταναλωτές και τους εμπόρους ότι οι υποθέσεις τους θα αντιμετωπιστούν σχολαστικά, δίκαια και ανεξάρτητα· με το αναμενόμενο βέβαια πλεονέκτημα της πιο απλής και γρήγορης επίλυσης της διαφοράς τους. Οι αρχές αυτές είναι καθοριστικές για τη δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης σε αυτές τις διαδικασίες, ειδικά όταν τα εμπλεκόμενα μέρη βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη μέλη. Όλα τα κράτη μέλη κοινοποίησαν στην Επιτροπή τα εξωδικαστικά όργανα που θεωρούν ότι ανταποκρίνονται πλήρως στις αρχές αυτές, οι δε σχετικές πληροφορίες έχουν εισαχθεί στον ιστοχώρο της Επιτροπής. Η εν λόγω σύσταση ανταποκρινόταν στην ανάγκη και την επιθυμία δημιουργίας ενός ευρωπαϊκού δικτύου αυτών των οργάνων, με σκοπό τη βελτίωση της επεξεργασίας καταναλωτικών διαφορών διασυνοριακού χαρακτήρα.
- Για την αντιμετώπιση των πρακτικών εμποδίων όσον αφορά τη δημιουργία του δικτύου των οργάνων που της είχαν κοινοποιήσει τα κράτη μέλη, η Επιτροπή πρότεινε τη δημιουργία του **Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου (Ε.Ε.-Δίκτυο)**⁵. Το Ε.Ε. Δίκτυο θα προσφέρει μια υποδομή επικοινωνίας και υποστήριξης, η οποία θα αποτελείται από εθνικά σημεία επαφής (ή ‘κέντρα πληροφόρησης’) που δημιουργεί κάθε κράτος μέλος. Εάν ένας καταναλωτής έχει

⁴ COM(1998) 198 τελικό

⁵ βλ. έγγραφο εργασίας της Επιτροπής για τη δημιουργία ευρωπαϊκού εξωδικαστικού δικτύου (ΕΕ-Δίκτυο), SEC(2000) 405, στη διεύθυνση http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf

κάποια διαφορά με μια επιχείρηση, μπορεί να έλθει σε επαφή με το κέντρο πληροφόρησης στη χώρα του, το οποίο θα τον συμβουλεύσει και θα τον βοηθήσει στην υποβολή καταγγελίας στον κοινοποιημένο φορέα ΕΕΔ της χώρας στην οποία εδρεύει η επιχείρηση. Σε περιπτώσεις διασυνοριακών διαφορών, τα κέντρα πληροφόρησης επιλύουν προβλήματα που εμποδίζουν την εξώδικη επίλυση της διαφοράς, όπως γλωσσικές διαφορές και έλλειψη πληροφόρησης, και στη συνέχεια διαβιβάζουν την καταγγελία στον αρμόδιο φορέα, μέσω του δικτύου. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι καταναλωτές μπορούν χωρίς εμπόδια να επωφεληθούν από την ΕΕΔ σε ένα άλλο κράτος μέλος. Μακροπρόθεσμα, η ευέλικτη διάρθρωση του δικτύου θα του επιτρέψει να συμπεριλάβει νέα συστήματα ΕΕΔ που θα προκύπτουν, να αξιοποιεί την εξέλιξη των τεχνολογιών και να αναπτύσσει συνεργίες με τρίτες χώρες. Η Επιτροπή βρίσκεται σε μια διαδικασία συντονισμού και δημιουργίας του δικτύου με τα κράτη μέλη. Από τη στιγμή που θα δημιουργηθεί και θα τεθεί σε λειτουργία το δίκτυο, θα καλύπτει παραδοσιακές μεθόδους πώλησης εξ αποστάσεως (π.χ. ταχυδρομική παραγγελία, τηλεπωλήσεις) αλλά και νέες μεθόδους επικοινωνίας (π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο). Η σύσταση 98/257/ΕΚ και το δίκτυο έχουν μπροστά τους μακρύ δρόμο, έως ότου εδραιωθούν οι ΕΕΔ στην εσωτερική αγορά.

- Για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες δημιουργήθηκε πρόσφατα το **FIN-NET (Δίκτυο προσφυγής για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες)**⁶, το οποίο συμπληρώνει το ΕΕ-Δίκτυο με την παροχή ενός ειδικού δικτύου προσφυγής για την επίλυση διαφορών που αφορούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνδεσμο μεταξύ των συστημάτων που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα κοινοτικό δίκτυο. Σε αντίθεση με άλλους τομείς του εμπορίου, ειδικοί μηχανισμοί ΕΕΔ υπάρχουν ήδη σε κάθε κράτος μέλος. Επομένως, το FIN-NET στηρίζεται σε μια παράδοση παροχής εξωδικαστικών λύσεων, με την αξιοποίηση γνώσεων και εμπειριών σε εθνικό επίπεδο. Οι καταναλωτές μπορούν να επιδιώξουν αποζημίωση κατά τρόπο ευέλικτο, κυρίως μέσω οργάνων προσφυγής στη χώρα τους. Ενισχύεται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των οργάνων αυτών και οι συμμετέχοντες έχουν συμφωνήσει σε διαδικασίες συνεργασίας σε όλη την Ένωση. Η μορφή κάθε συμμετέχοντος συστήματος ποικίλλει, όμως οφείλουν να εφαρμόζουν τις αρχές που καθορίζονται στη σύσταση της Επιτροπής 98/257/ΕΚ.

ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ

Ωστόσο, η σύσταση 98/257/ΕΚ δεν καλύπτει τη δεύτερη κατηγορία των ΕΕΔ, δηλαδή περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα τρίτο μέρος διευκολύνει την επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς, φέρνοντας σε επαφή τα εμπλεκόμενα μέρη και βοηθώντας αυτά να εξεύρουν μια λύση κοινής αποδοχής. Οι περισσότερες καταναλωτικές διαφορές χαρακτηρίζονται συνήθως από το γεγονός ότι οι συναλλαγές είναι μικρής οικονομικής αξίας, σε σύγκριση με το κόστος της δικαστικής επίλυσης της διαφοράς. Επομένως, είναι αναγκαίο να προσφέρεται ένα ευρύ φάσμα ευέλικτων λύσεων που θα είναι αναλογικές προς το πρόβλημα και αποτελεσματικές, θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών και θα μπορούν να γίνουν κατανοητές από αυτούς.

⁶ βλ.: http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm

Στο ψήφισμά του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000 περί ιδρύσεως διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁷, σημειώνεται ότι στα κράτη μέλη υπάρχουν πολλές ΕΕΔ που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της σύστασης 98/257/ΕΚ, οι οποίες όμως είναι πολύ χρήσιμες στους καταναλωτές. Συγκεκριμένα, το Συμβούλιο κάλεσε την Επιτροπή να αναπτύξει κοινά κριτήρια για την αξιολόγηση αυτών των εξωδικαστικών οργάνων που θα εξασφαλίζουν, μεταξύ άλλων, την ποιότητα, τη δίκαιη αντιμετώπιση και την αποτελεσματικότητα των οργάνων αυτών, προκειμένου να συμπεριληφθούν στο Ε.Ε. Δίκτυο.

Η Επιτροπή, τα κράτη μέλη και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμμετείχαν τα τελευταία χρόνια σε συζητήσεις που αφορούσαν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην επίλυση διαφορών, τη δικαιοδοσία και, κυρίως, την προβολή της αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου⁸. Ένα σαφές μήνυμα από τις συζητήσεις αυτές ήταν ότι η εφαρμογή μιας ενιαίας προσέγγισης δεν προσφέρεται για την ενθάρρυνση διαφοροποιημένων, καινοτόμων, ευέλικτων και αποτελεσματικών λύσεων ΕΕΔ για θέματα καταναλωτών. Όλα όμως τα μέρη συμφωνούν ότι πρέπει όλες οι ΕΕΔ να παρέχουν ορισμένες κοινές εγγυήσεις, όσον αφορά την αμεροληψία, τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και τη δίκαιη μεταχείριση. Είναι λοιπόν αναγκαίο να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον στο οποίο θα μπορούσαν να επιλεγούν οι πιο αποτελεσματικές λύσεις, ειδικά όσον αφορά τις διασυνοριακές διαφορές.

ΚΟΙΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Για τη δημιουργία αυτού του περιβάλλοντος χρειάζονται επαρκείς εγγυήσεις εμπιστευτικότητας για όλους τους συμμετέχοντες. Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν την εγγύηση ότι η διαφορά τους θα αντιμετωπιστεί δίκαια, σχολαστικά και αποτελεσματικά. Το σύστημα επίλυσης διαφορών πρέπει να είναι αξιόπιστο και συνεπές. Απαιτούνται ασφαλιστικά μέτρα για την αποτελεσματική λειτουργία των ΕΕΔ και γενικότερα την αύξηση του κύρους τους. Πρέπει λοιπόν να οριστούν κοινά κριτήρια γι' αυτές τις διαδικασίες ΕΕΔ. Αυτό δεν σημαίνει λεπτομερή περιγραφή της λειτουργίας αυτών των διαδικασιών. Σημαίνει ότι πρέπει να εντοπιστεί ένα σύνολο αρχών που πρέπει να πληρούν οι διαδικασίες αυτές, προκειμένου να εξασφαλίζεται ένα κοινό ελάχιστο πρότυπο. Σε ένα μεγάλο βαθμό, η βασική ιδέα αυτών των αρχών εντοπίζεται σε άλλες πρωτοβουλίες της Επιτροπής στον εν λόγω τομέα και, επομένως, είναι αναγκαίο να επαναπροσδιοριστούν τα πρότυπα αυτά ώστε να εξασφαλιστούν παρόμοιες ελάχιστες εγγυήσεις που θα είναι κατάλληλες για λιγότερο επίσημες μορφές ΕΕΔ. Στη διαδικασία θέσπισης ελάχιστων αρχών συμμετέχουν κυβερνητικοί εμπειρογνώμονες των κρατών μελών.

Για το λόγο αυτό, η σύσταση [.../...] θέτει τις ελάχιστες αρχές για κάθε διαδικασία κατά την οποία ένα τρίτο μέρος προσπαθεί να επιλύσει μια διαφορά φέρνοντας σε επαφή τα μέρη, προκειμένου να τα πείσει να εξεύρουν λύση με κοινή συναίνεση. Ωστόσο, πρόθεση της σύστασης δεν είναι να καλύψει τους μηχανισμούς επεξεργασίας καταγγελιών καταναλωτών

⁷ ΕΕ C/155, 06/06/2000 σ.1-2

⁸ Συγκεκριμένα: ακρόαση της Επιτροπής, στις 4-5 Νοεμβρίου 1999, για τη “δικαιοδοσία και το εφαρμοστέο δίκαιο στο ηλεκτρονικό εμπόριο”: εργαστήριο της Επιτροπής με θέμα “Συστήματα εξώδικης επίλυσης διαφορών για το ηλεκτρονικό εμπόριο”, της 21ης Μαρτίου 2000· δημόσιο εργαστήριο της Ομοσπονδιακής Επιτροπής Εμπορίου των ΗΠΑ με θέμα ‘Alternative Dispute Resolution for Consumer Transactions in the Borderless Online Marketplace’, στις 6-7 Ιουνίου 2000 και κοινό συνέδριο που διοργανώθηκε στις 12-13 Δεκεμβρίου 2000 στη Χάγη από τον ΟΟΣΑ, το ICC και την HCOPIL, με θέμα ‘Building Trust In The Online Environment: Business To Consumer Dispute Resolution Conference’.

που διαθέτουν οι επιχειρήσεις και οι οποίες έρχονται απ' ευθείας σε επαφή με τον καταναλωτή ή μηχανισμούς που προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες και η διαχείρισή τους γίνεται από τις εταιρείες ή εκ μέρους αυτών. Η εφαρμογή των αρχών πρέπει να εξασφαλίζει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη σε αυτές τις διαδικασίες, αυξάνοντας τη διαφάνεια των λειτουργιών τους και την αξιοπιστία τους, μέσω της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της δίκαιης αντιμετώπισης. Αυτές οι βασικές εγγυήσεις θα καταστήσουν πολύ πιο εύκολο στα όργανα αυτά να προσφέρουν παρόμοιες διαδικασίες σε όλα τα κράτη μέλη.

Πρέπει να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση, τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων, όσον αφορά τη δυναμική και το ρόλο αυτών των διαδικασιών. Οι διαδικασίες αυτές θα προσφέρουν επίσης περισσότερες επιλογές στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις για την επίλυση διαφορών. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή καλεί τα κράτη μέλη να της κοινοποιήσουν τις διαδικασίες που θεωρούν ότι είναι σύμφωνες προς αυτές τις αρχές, προκειμένου να περιληφθούν στη βάση δεδομένων που διαθέτει η Επιτροπή στον ιστοχώρο της και να συμμετέχουν στο Ε.Ε. Δίκτυο.