



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 29.11.2011
COM(2011) 793 τελικό

2011/0373 (COD)

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)

{SEC(2011) 1408 τελικό}

{SEC(2011) 1409 τελικό}

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

Η παρούσα πρόταση, μαζί με την πρόταση κανονισμού για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ), εντάσσεται στο πλαίσιο των προσπαθειών που καταβάλλονται για να βελτιωθεί η λειτουργία της λιανικής εσωτερικής αγοράς, και ειδικότερα να ενισχυθεί η έννομη προστασία των καταναλωτών.

Σημαντικό ποσοστό των ευρωπαϊών καταναλωτών αντιμετωπίζουν προβλήματα, όταν αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Το 2010 προβλήματα αυτού του είδους αντιμετώπισε περίπου το 20% των ευρωπαϊών καταναλωτών¹. Παρά το γενικά υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών το οποίο εγγυάται η νομοθεσία, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές παραμένουν συχνά ανεπίλυτα. Οι ζημίες που υφίστανται οι ευρωπαίοι καταναλωτές λόγω προβλημάτων που έχουν σχέση με την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών υπολογίζονται στο 0,4% του ΑΕγχΠ της ΕΕ.

Πέραν της προσφυγής στα παραδοσιακά δικαστικά μέσα έννομης προστασίας², οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις έχουν, σε μερικά κράτη μέλη, τη δυνατότητα να υποβάλουν τις καταγγελίες τους σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών («φορείς ΕΕΔ»). Αυτοί οι φορείς επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών, μέσω της παρέμβασης ενός τρίτου φορέα (π.χ. διαιτητής, συμφιλιωτής, διαμεσολαβητής, συνήγορος του πολίτη, συμβούλιο καταγγελιών).

Η Επιτροπή εξέδωσε δύο συστάσεις για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών³ και δημιούργησε δύο δίκτυα που ασχολούνται με την ΕΕΔ (ECC-NET⁴ και FIN-NET⁵). Ορισμένες από τις τομεακές νομοθετικές πράξεις της ΕΕ περιέχουν ρήτρα για την ΕΕΔ⁶, ενώ η οδηγία για τη διαμεσολάβηση⁷ προωθεί τη φιλική διευθέτηση των διαφορών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτικών διαφορών. Ωστόσο, η ανάλυση της τρέχουσας

¹ Ευρωβαρόμετρο 342, «Ενίσχυση του ρόλου των καταναλωτών», σ. 169.

² Για παράδειγμα: κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 για τη θέσπιση ευρωπαϊκής διαδικασίας μικροδιαφορών, ΕΕ L 199 της 31.7.2007, σ. 1.

³ Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31, και σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σ. 56.

⁴ Το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-NET) διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών στον κατάλληλο φορέα ΕΕΔ άλλου κράτους μέλους σε περίπτωση διασυνοριακών διαφορών.

⁵ Το FIN-NET απαρτίζεται από συστήματα ΕΕΔ που χειρίζονται διασυνοριακές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

⁶ Για παράδειγμα: οδηγία 2009/72/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουλίου 2009, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και οδηγία 2009/73/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουλίου 2009, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά φυσικού αερίου (ΕΕ L 211 της 14.8.2009, σ. 55 και 94)· οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης (ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66)· οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

⁷ ΕΕ L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

κατάστασης εντόπισε τις ακόλουθες βασικές αδυναμίες, που υπονομεύουν την αποτελεσματικότητα της ΕΕΔ: κενά στην κάλυψη, έλλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων και άνιση ποιότητα των διαδικασιών ΕΕΔ⁸.

Η έλλειψη αποτελεσματικών συστημάτων ΕΕΔ δημιουργεί ιδιαίτερες προκλήσεις στο πλαίσιο των διασυνοριακών συναλλαγών (π.χ. γλωσσικά εμπόδια, δυνητικά υψηλότερες δαπάνες, διαφορές στη νομοθεσία μεταξύ των κρατών μελών).

Ενόψει των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, η Επιτροπή ανέλαβε τη δέσμευση να προτείνει μέτρα για την ΕΕΔ που να εξασφαλίζουν, αφενός, τη δυνατότητα υποβολής όλων των καταναλωτικών καταγγελιών σε φορέα ΕΕΔ και, αφετέρου, τη δυνατότητα ευχερέστερης επίλυσης των διαφορών που αφορούν διασυνοριακές συναλλαγές⁹.

2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ

2.1. Συλλογή εμπειρογνομοσύνης και διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Η Επιτροπή εκπόνησε αρκετές μελέτες για την ΕΕΔ. Στις εν λόγω μελέτες περιλαμβάνονται και οι εξής: η μελέτη του 2009 «*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*» (Μελέτη για τη χρήση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση)¹⁰, στην οποία έγινε διεξοδική ανάλυση των υπαρχόντων φορέων ΕΕΔ και της λειτουργίας τους σε όλα τα κράτη μέλη, η μελέτη «*Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and choices*» (Η έννομη προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ: εμπειρίες, αντιλήψεις και επιλογές των καταναλωτών)¹¹, η μελέτη του 2011 «*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*» [Εκτίμηση του κόστους συμμόρφωσης που προκύπτει από τη χρήση συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ), συμπεριλαμβανομένων των δαπανών/επιβαρύνσεων για τις επιχειρήσεις] και η μελέτη του 2011 «*Cross-border ADR in the European Union*» (Διασυνοριακή ΕΕΔ στην Ευρωπαϊκή Ένωση)¹².

Τον Ιανουάριο του 2011 άρχισε δημόσια διαβούλευση για τη χρήση της ΕΕΔ¹³. Φάνηκε να υπάρχει υψηλός βαθμός συναίνεσης ως προς το ζήτημα της ΕΕΔ: όλοι όσοι απάντησαν συμφώνησαν στην ανάγκη να αναπτυχθεί περαιτέρω η ΕΕΔ, προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η μεγάλη πλειονότητα όσων απάντησαν υποστήριξε

⁸ Πρβλ. μελέτη της 16ης Οκτωβρίου 2009 σχετικά με τη χρήση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, σ. 56-63· 112-115· 120-121.

⁹ Εμβληματική πρωτοβουλία της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»: «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη», COM(2010) 245, σ. 13· ανακοίνωση της Επιτροπής «Πράξη για την ενιαία αγορά», COM(2011) 206, σ. 9.

¹⁰ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union (Μελέτη για τη χρήση συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση), Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, διαθέσιμη στη διαδικτυακή διεύθυνση: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm

¹¹ «Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and choices», 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf

¹³ Δημόσια διαβούλευση σχετικά με τη χρήση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) ως μέσου επίλυσης διαφορών που σχετίζονται με εμπορικές συναλλαγές και πρακτικές στην ΕΕ: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf

επίσης την ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ και τόνισε την ανάγκη για ποιοτικές διαδικασίες ΕΕΔ, οι οποίες πρέπει να είναι διαθέσιμες ιδίως για τις διαφορές που ανακύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές και στο ψηφιακό περιβάλλον. Κατά την άποψή τους, οι διαδικασίες ΕΕΔ, για να είναι αποτελεσματικές, πρέπει να διέπονται από ορισμένες κοινές αρχές, όπως η αμεροληψία, η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα και η δικαιοσύνη. Πολλοί απαντήσαντες υποστήριξαν τη βελτίωση των διαδικασιών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ), ιδίως για τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, όπου υπάρχει αυξανόμενος αριθμός καταγγελιών, ειδικά για υποθέσεις μικρής αξίας.

Τον Μάρτιο του 2011 οι υπηρεσίες της Επιτροπής, μαζί με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, οργάνωσαν διάσκεψη με θέμα «Εναλλακτική επίλυση διαφορών για την εσωτερική αγορά και τους καταναλωτές», στην οποία πήραν μέρος περίπου 200 ενδιαφερόμενα μέρη. Κατά τη συζήτηση εκφράστηκε γενική υποστήριξη για την ανάπτυξη της ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένης της ΗΕΔ, για τους καταναλωτές και επισημάνθηκε η ανάγκη για ανάληψη δράσης από την ΕΕ. Τον Απρίλιο του 2011, στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής διάσκεψης καταναλωτών¹⁴, οργανώθηκε εργαστήριο με θέμα «ΕΕΔ: πώς μπορεί να λειτουργήσει καλύτερα» με τη συμμετοχή 60 φορέων.

Ελήφθησαν επίσης και άλλα στοιχεία, ιδίως μέσω μιας διαβούλευσης με τις επιχειρήσεις, την οποία διενήργησαν οι υπηρεσίες της Επιτροπής μεταξύ Δεκεμβρίου 2010 και Ιανουαρίου 2011 μέσω της δοκιμαστικής ομάδας ευρωπαϊκών επιχειρήσεων¹⁵, και μέσω μιας άλλης διαβούλευσης με τις επιχειρήσεις, η οποία πραγματοποιήθηκε μεταξύ Μαρτίου και Μαΐου 2011 μέσω της ερευνητικής πλατφόρμας μικρομεσαίων επιχειρήσεων¹⁶.

Ζητήθηκε επίσης η γνώμη του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων.

2.2. Εκτίμηση αντικτύπου

Η Επιτροπή εκπόνησε λεπτομερή εκτίμηση αντικτύπου, στην οποία ανέλυσε σειρά επιλογών πολιτικής τόσο για την «*κάλυψη της ΕΕΔ, τη σχετική ενημέρωση των καταναλωτών και την ποιότητά της*» όσο και για την «*ΗΕΔ για τις διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου*». Η εκτίμηση αντικτύπου κατέληξε στο συμπέρασμα ότι μόνο ένας συνδυασμός δύο πράξεων για την ΕΕΔ και την ΗΕΔ μπορεί να εξασφαλίσει πρόσβαση σε αμερόληπτα, διαφανή, αποτελεσματικά και δίκαια μέσα εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών. Ειδικότερα, η έκδοση οδηγίας-πλαισίου είναι ο πιο κατάλληλος τρόπος για να εξασφαλιστεί η πλήρης κάλυψη της ΕΕΔ σε όλα τα κράτη μέλη, να ενημερωθούν οι καταναλωτές για την ΕΕΔ και να εξασφαλιστεί ότι οι φορείς ΕΕΔ τηρούν ορισμένες συγκεκριμένες αρχές ποιότητας. Η πλήρης κάλυψη της ΕΕΔ θα δημιουργήσει το απαραίτητο πλαίσιο βάσει του οποίου ένα πανενωσιακό σύστημα ΗΕΔ θα μπορεί να επιλύει αποτελεσματικά τις διαφορές που ανακύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου.

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

¹⁵ Ζητήθηκε από 335 εταιρείες όλων των κρατών μελών της ΕΕ να αναφέρουν τις εμπειρίες και τις απόψεις τους για την ΕΕΔ: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm

¹⁶ Κατά τη διαβούλευση αυτή 927 μικρομεσαίες επιχειρήσεις απάντησαν σε ερωτήσεις για την ΕΕΔ.

3. ΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

3.1. Βασικά στοιχεία της πρότασης

3.1.1. Εξασφάλιση της ύπαρξης διαδικασιών ΕΕΔ για όλες τις καταναλωτικές διαφορές

Σύμφωνα με την παρούσα πρόταση, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να εξασφαλίσουν ότι όλες οι διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών μπορούν να υποβληθούν σε φορέα ΕΕΔ, μεταξύ άλλων και με ηλεκτρονικά μέσα. Για να εκπληρώσουν την υποχρέωσή τους, τα κράτη μέλη μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους υπάρχοντες φορείς ΕΕΔ και να προσαρμόσουν το πεδίο εφαρμογής τους, αν αυτό είναι απαραίτητο· ή μπορούν να δημιουργήσουν νέους φορείς ΕΕΔ ή έναν συμπληρωματικό διατομεακό φορέα.

Η παρούσα πρόταση καλύπτει τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών. Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που υποβάλλονται από καταναλωτές κατά εμπόρων, αλλά και οι καταγγελίες που υποβάλλονται από εμπόρους κατά καταναλωτών. Η παρούσα πρόταση εφαρμόζεται στους φορείς ΕΕΔ που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων με την παρέμβαση ενός φορέα επίλυσης διαφορών. Καλύπτει ειδικότερα τις διαδικασίες διαμεσολάβησης αλλά και τις μη δικαστικές διαδικασίες οιονεί δικαστικής φύσης, όπως είναι οι διαδικασίες ενώπιον συμβουλίων καταναλωτικών καταγγελιών και οι διαδικασίες διαιτησίας και συμβιβασμού. Η παρούσα πρόταση δεν εφαρμόζεται στα συστήματα διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζονται οι έμποροι ούτε στους φορείς επίλυσης διαφορών στους οποίους τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι αποκλειστικά και μόνο υπάλληλοι του εμπόρου. Δεν καλύπτει επίσης τις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών.

3.1.2. Ενημέρωση για την ΕΕΔ και συνεργασία

Όταν ανακύπτουν διαφορές, οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους. Για τον σκοπό αυτόν, η παρούσα πρόταση εξασφαλίζει ότι οι καταναλωτές θα μπορούν να βρίσκουν πληροφορίες για τον αρμόδιο φορέα ΕΕΔ στα βασικά εμπορικά έγγραφα που παρέχονται από τον έμπορο και, αν ένας έμπορος έχει ιστότοπο, στον ιστότοπο αυτόν. Επιπλέον, οι έμποροι θα υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές για το αν δεσμεύονται ή όχι να χρησιμοποιούν την ΕΕΔ για τις καταγγελίες που υποβάλλει εναντίον τους κάποιος καταναλωτής. Αυτή η υποχρέωση θα λειτουργήσει ως κίνητρο για τους εμπόρους για να χρησιμοποιούν την ΕΕΔ συχνότερα.

Σύμφωνα με την παρούσα πρόταση, τα κράτη μέλη θα εξασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές θα μπορούν να ζητούν βοήθεια όταν εμπλέκονται σε διασυνοριακή διαφορά. Τα κράτη μέλη έχουν το δικαίωμα να αναθέσουν το καθήκον αυτό στα εθνικά τους κέντρα του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-NET), το οποίο σήμερα υποδεικνύει στους καταναλωτές τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι να εξετάσουν τις διασυνοριακές διαφορές τους.

Σύμφωνα με την πρόταση, οι φορείς ΕΕΔ θα ενθαρρυνθούν να γίνουν μέλη των δικτύων φορέων ΕΕΔ που θα λειτουργούν σε κάθε τομέα, όταν εξετάζουν διαφορές που εμπíπτουν στον εν λόγω τομέα. Επιπλέον, η παρούσα πρόταση ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των

φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή της νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών.

Η παρούσα πρόταση περιέχει διατάξεις που εξασφαλίζουν την τήρηση αυστηρών εγγυήσεων εμπιστευτικότητας και προστασίας των δεδομένων, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία της Ένωσης.

3.1.3. Ποιότητα των φορέων ΕΕΔ

Η παρούσα πρόταση επιδιώκει να εξασφαλίσει ότι οι φορείς ΕΕΔ τηρούν τις ποιοτικές αρχές της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της δικαιοσύνης. Οι εν λόγω αρχές έχουν καθοριστεί σε δύο συστάσεις της Επιτροπής. Δίνοντας δεσμευτικό χαρακτήρα στις αρχές αυτές, η παρούσα πρόταση θα δημιουργήσει ίσους όρους όσον αφορά την ΕΕΔ και θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ.

Η διαφάνεια των φορέων ΕΕΔ πρέπει να εγγυάται ότι τα μέρη λαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται προκειμένου να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση πριν συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ. Οι διαδικασίες ΕΕΔ πρέπει να είναι αποτελεσματικές και να αντιμετωπίζουν ορισμένες αδυναμίες που παρουσιάζουν οι δικαστικές διαδικασίες, όπως το κόστος, η διάρκεια και η πολυπλοκότητα. Με βάση τα πορίσματα των υπάρχουσών μελετών, η παρούσα πρόταση ορίζει ότι οι διαφορές πρέπει να επιλύονται μέσα σε 90 ημέρες. Για να εξασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ θα παραμείνουν προσιτές σε όλους τους καταναλωτές, η παρούσα πρόταση προβλέπει ότι πρέπει να παρέχονται δωρεάν ή σε χαμηλό κόστος για τους καταναλωτές.

3.1.4. Παρακολούθηση

Για να εξασφαλιστεί ότι οι φορείς ΕΕΔ λειτουργούν σωστά και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους καταναλωτές και τους εμπόρους, πρέπει να παρακολουθούνται προσεκτικά. Σε κάθε κράτος μέλος, μια αρμόδια αρχή θα είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της λειτουργίας των φορέων ΕΕΔ που θα ιδρυθούν στο έδαφός του. Οι αρμόδιες αρχές θα αξιολογούν, μεταξύ άλλων, βάσει των πληροφοριών που θα τους κοινοποιούν οι φορείς ΕΕΔ, αν ένας συγκεκριμένος φορέας ΕΕΔ πληροί τις ποιοτικές απαιτήσεις που καθορίζονται στην παρούσα πρόταση. Επιπλέον, οι αρμόδιες αρχές θα δημοσιεύουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ. Κάθε τρία χρόνια η Επιτροπή θα υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας.

3.2. Αρχή της επικουρικότητας

Η πρόταση βασίζεται στο άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ανάπτυξη ενός λειτουργικού συστήματος ΕΕΔ στην Ένωση, που θα στηρίζεται στους φορείς που υπάρχουν ήδη στα κράτη μέλη και θα σέβεται τις εθνικές νομικές παραδόσεις τους, θα ενισχύσει τη εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη λιανική εσωτερική αγορά, συμπεριλαμβανομένου του τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Θα δημιουργήσει επίσης νέες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις. Αν τα κράτη μέλη δράσουν μεμονωμένα, ενδέχεται να υπάρξει περαιτέρω κατακερματισμός της ΕΕΔ, ο οποίος στη συνέχεια θα επιτείνει την άνιση μεταχείριση των καταναλωτών και των εμπόρων στην εσωτερική αγορά και θα δημιουργήσει διαφορετικά επίπεδα έννομης προστασίας των καταναλωτών στην Ένωση. Η δράση σε

επίπεδο Ένωσης, όπως προτείνεται, αναμένεται να προσφέρει στους ευρωπαϊούς καταναλωτές το ίδιο επίπεδο προστασίας και να εντείνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, αυξάνοντας έτσι τις διασυνοριακές συναλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο καθορισμός, σε επίπεδο Ένωσης, κοινών αρχών και κανόνων για τους φορείς ΕΕΔ και τις διαδικασίες ΕΕΔ σε όλα τα κράτη μέλη θα έχει το σαφές πλεονέκτημα ότι θα εξασφαλίσει τον αποτελεσματικό και προσήκοντα χειρισμό των καταναλωτικών διαφορών που προκύπτουν τόσο από εγχώριες όσο και από διασυνοριακές συναλλαγές. Θα καταστήσει επίσης πιο ομοιογενή τα επίπεδα ποιότητας των διαδικασιών ΕΕΔ στην Ένωση.

Οι διαφορές στις εθνικές πολιτικές για τις διαδικασίες ΕΕΔ (ή η έλλειψη τέτοιων διαδικασιών) δείχνουν ότι η μονομερής δράση των κρατών μελών δεν οδηγεί σε ικανοποιητική λύση για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Η αποδοτική και αποτελεσματική ΕΕΔ για τις διασυνοριακές διαφορές απαιτεί την ύπαρξη ενός λειτουργικού συστήματος εσωτερικών φορέων ΕΕΔ στο οποίο θα θεμελιωθεί η πανενωσιακή πλατφόρμα ΗΕΔ.

3.3. Αναλογικότητα

Η πρόταση συνάδει με την αρχή της αναλογικότητας για τους ακόλουθους λόγους:

Η πρόταση δεν υπερβαίνει τα απολύτως αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων της. Δεν ρυθμίζει όλες τις πτυχές της ΕΕΔ, αλλά εστιάζεται σε μερικά νευραλγικής σημασίας ζητήματα της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Η οδηγία-πλαίσιο θα στηριχθεί στους φορείς ΕΕΔ που υπάρχουν ήδη και θα αφήσει στα κράτη μέλη την επιλογή της μορφής και των μεθόδων επίτευξης των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων.

Οι στόχοι της παρούσας πρότασης θα επιτευχθούν με το χαμηλότερο κόστος για τις επιχειρήσεις και τα κράτη μέλη, αποφεύγοντας συγχρόνως την αλληλεπικάλυψη δαπανών και τον περιττό διοικητικό φόρτο.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η παρούσα πρόταση δεν έχει επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ. Ως εκ τούτου, δεν επισυνάπτεται στην πρόταση δημοσιονομικό δελτίο.

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής¹⁷,

Κατόπιν διαβίβασης της πρότασης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής¹⁸,

Ύστερα από διαβούλευση με τον Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) προβλέπουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα που θεσπίζει σύμφωνα με το άρθρο 114. Το άρθρο 38 του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ, η εσωτερική αγορά περιλαμβάνει έναν χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα, στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών. Για να μπορούν οι καταναλωτές να έχουν εμπιστοσύνη στην εσωτερική αγορά και να αξιοποιούν πλήρως τα οφέλη που τους προσφέρει, πρέπει να έχουν πρόσβαση σε απλούς και χαμηλού κόστους τρόπους επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών. Αυτό ισχύει τόσο για τις μη ηλεκτρονικές όσο και για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, ιδίως μάλιστα όταν οι καταναλωτές κάνουν διασυνοριακές αγορές.
- (3) Η εναλλακτική επίλυση διαφορών προσφέρει εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ καταναλωτών και

¹⁷ ΕΕ C ... της ..., σ.

¹⁸ ΕΕ C ... της ..., σ.

εμπόρων. Ωστόσο, η εναλλακτική επίλυση διαφορών δεν είναι ακόμη επαρκώς ανεπτυγμένη σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για να μπορούν οι καταναλωτές να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρει, είναι απαραίτητο να υπάρχουν μηχανισμοί εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για όλα τα είδη καταναλωτικών διαφορών, τα επίπεδα ποιότητας των διαδικασιών ΕΕΔ να είναι ταυτόσημα και οι καταναλωτές και οι έμποροι να γνωρίζουν τις εν λόγω διαδικασίες. Είναι επίσης απαραίτητο οι φορείς ΕΕΔ να χειρίζονται τις διασυνοριακές διαφορές αποτελεσματικά.

- (4) Στην πράξη της για την ενιαία αγορά¹⁹, η Επιτροπή επισήμανε τη νομοθεσία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, που εμπεριέχει μια διάσταση ηλεκτρονικού εμπορίου, ως έναν από τους δώδεκα μοχλούς για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ενιαία αγορά.
- (5) Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να λάβουν, έως το τέλος του 2012, μια πρώτη δέσμη μέτρων προτεραιότητας για να δοθεί νέα ώθηση στην ενιαία αγορά²⁰.
- (6) Η ανάπτυξη ενός λειτουργικού συστήματος εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι αναγκαία για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λιανική εσωτερική αγορά, περιλαμβανομένου και του τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η εν λόγω ανάπτυξη θα πρέπει να στηρίζεται στις υπάρχουσες στα κράτη μέλη διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και να σέβεται τις εθνικές νομικές παραδόσεις τους.
- (7) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβατικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών σε όλους τους οικονομικούς τομείς. Θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που υποβάλλονται από καταναλωτές κατά εμπόρων, αλλά και οι καταγγελίες που υποβάλλονται από εμπόρους κατά καταναλωτών. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαφορές μεταξύ εμπόρων· ωστόσο, δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίσουν διατάξεις ή να διατηρήσουν τυχόν ισχύουσες διατάξεις για διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών αυτού του είδους.
- (8) Ο ορισμός του «καταναλωτή» θα πρέπει να καλύπτει τα φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Ωστόσο, αν η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς οι οποίοι εν μέρει εμπίπτουν και εν μέρει δεν εμπίπτουν στην εμπορική δραστηριότητα του προσώπου (συμβάσεις διπλού σκοπού) και ο εμπορικός σκοπός είναι τόσο περιορισμένος ώστε να μην είναι κυρίαρχος στο γενικό πλαίσιο της συναλλαγής, το εν λόγω πρόσωπο πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής.

¹⁹ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Η πράξη για την ενιαία αγορά - Δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης "Μαζί για μια νέα ανάπτυξη"», COM(2011) 206 τελικό, σ. 9.

²⁰ Συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 24-25 Μαρτίου 2011, EUCO 10/11, σ. 4· βλ. επίσης συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2011, EUCO 52/11, σ. 1-2.

- (9) Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της οδηγίας 2008/52/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις²¹, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις²², του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 864/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II)²³ και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I)²⁴.
- (10) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να υπερισχύει κάθε νομοθετικής πράξης της Ένωσης η οποία περιέχει διατάξεις που στοχεύουν στην ενθάρρυνση της ίδρυσης φορέων ΕΕΔ σε συγκεκριμένο τομέα. Όταν η ειδική νομοθεσία κάποιου τομέα επιβάλλει την ίδρυση φορέων αυτού του είδους, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να υπερισχύει μόνο στον βαθμό που η εν λόγω νομοθεσία δεν εξασφαλίζει τουλάχιστον ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.
- (11) Οι φορείς ΕΕΔ παρουσιάζουν πολύ μεγάλη ποικιλία στην Ένωση αλλά και μέσα στα κράτη μέλη. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει κάθε φορέα που ιδρύεται σε μόνιμη βάση και παρέχει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ. Διαδικασία διαιτησίας που δημιουργείται εκτός του πλαισίου ενός φορέα ΕΕΔ σε βάση ad hoc για μία και μόνη διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός εμπόρου δεν πρέπει να θεωρείται διαδικασία ΕΕΔ.
- (12) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών στους οποίους τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι αποκλειστικά και μόνο υπάλληλοι του εμπόρου ούτε σε διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζεται ο έμπορος. Δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών. Επιπλέον, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας που αφορά την εν λόγω διαφορά.
- (13) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία μπορούν να παραπεμφθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εκπληρώσουν την υποχρέωση αυτή στηριζόμενα στους υπάρχοντες φορείς ΕΕΔ και προσαρμόζοντας το πεδίο εφαρμογής τους, αν αυτό είναι απαραίτητο, ή προβλέποντας τη δημιουργία νέων φορέων ΕΕΔ. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν ειδικό φορέα ΕΕΔ σε κάθε λιανικό τομέα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να προβλέψουν την ίδρυση ενός συμπληρωματικού φορέα ΕΕΔ που θα διερευνά τις διαφορές για την επίλυση των οποίων δεν είναι αρμόδιος κανένας ειδικός φορέας.

²¹ EE L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

²² EE L 12 της 16.1.2001, σ. 32.

²³ EE L 199 της 31.7.2007, σ. 40.

²⁴ EE L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

- (14) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να μην εμποδίζει τους εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος να καλύπτονται από φορέα ΕΕΔ που εδρεύει σε άλλο κράτος μέλος. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη τέτοιων φορέων.
- (15) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να μην εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διαδικασίες ΕΕΔ που διερευνούν από κοινού ταυτόσημες ή παρόμοιες διαφορές μεταξύ ενός εμπόρου και περισσότερων καταναλωτών. Διαδικασίες αυτού του είδους μπορούν να θεωρηθούν προκαταρκτικό βήμα για την περαιτέρω ανάπτυξη συλλογικών διαδικασιών ΕΕΔ στην Ένωση.
- (16) Η ηλεκτρονική επεξεργασία των πληροφοριών που αφορούν διαφορές οι οποίες καλύπτονται από την παρούσα οδηγία θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων οι οποίοι καθορίζονται στις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις των κρατών μελών που εκδίδονται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
- (17) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών θα πρέπει να θεωρούνται αμερόληπτα μόνο αν δεν μπορούν να υποστούν πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη στάση τους απέναντι στη διαφορά. Υπάρχει ιδιαίτερη ανάγκη να εξασφαλιστεί η απουσία τέτοιας πίεσης όταν οι φορείς ΕΕΔ χρηματοδοτούνται από ένα από τα μέρη της διαφοράς ή από οργάνωση μέλος της οποίας είναι ένα από τα μέρη.
- (18) Για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια των φορέων ΕΕΔ και των διαδικασιών ΕΕΔ, τα μέρη πρέπει να λαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται προκειμένου να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση πριν συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ.
- (19) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές. Θα πρέπει να προβλέπουν μια απλή και γρήγορη διαδικασία, η διάρκεια της οποίας να μην υπερβαίνει γενικά τις 90 ημέρες. Ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να είναι σε θέση να παρατείνει αυτό το χρονικό διάστημα, όταν το απαιτεί η πολυπλοκότητα της επίμαχης διαφοράς.
- (20) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει να προσφέρονται δωρεάν ή σε χαμηλό κόστος για τους καταναλωτές, έτσι ώστε η χρήση τους να εξακολουθήσει να είναι οικονομικά λογική για τους καταναλωτές.
- (21) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει να είναι δίκαιες, έτσι ώστε τα μέρη της διαφοράς να είναι πλήρως ενημερωμένα για τα δικαιώματά τους και τις συνέπειες των επιλογών που κάνουν στο πλαίσιο μιας διαδικασίας ΕΕΔ.
- (22) Όταν αναφύεται διαφορά, οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους και να γνωρίζουν αν ο έμπορος θα συμμετάσχει ή όχι στις διαδικασίες ενώπιον του φορέα ΕΕΔ. Συνεπώς, οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες αυτού του είδους στα βασικά εμπορικά τους έγγραφα και, αν έχουν ιστότοπο, στον ιστότοπο αυτόν. Αυτή η υποχρέωση θα πρέπει να θεσπιστεί με την επιφύλαξη του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο τ), του άρθρου 7 παράγραφος 1 και του άρθρου 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ

του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, για τα δικαιώματα των καταναλωτών²⁵. Το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο τ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ορίζει, για τις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ότι ο έμπορος υποχρεούται να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι δικαιούται να προσφύγει σε εξωδικαστικό μηχανισμό υποβολής καταγγελίας και έννομης προστασίας στον οποίο υπόκειται ο έμπορος και να του προσδιορίσει τους μεθόδους της εν λόγω προσφυγής, προτού δεσμευθεί ο καταναλωτής από τη σύμβαση. Το άρθρο 7 παράγραφος 1 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ορίζει ότι, στην περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρασχεθούν εγγράφως ή, αν ο καταναλωτής συμφωνεί, σε άλλο σταθερό μέσο.

- (23) Η παρούσα οδηγία δεν ορίζει ότι η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ είναι υποχρεωτική ή ότι το αποτέλεσμα των εν λόγω διαδικασιών είναι δεσμευτικό για τους εμπόρους, όταν ένας καταναλωτής υποβάλει καταγγελία εναντίον τους. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία δεν θίγει τους τυχόν εθνικούς κανόνες που καθιστούν υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων σε τέτοιες διαδικασίες ή δεσμευτικό το αποτέλεσμά τους για τους εμπόρους, υπό τον όρο ότι η εν λόγω νομοθεσία δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμα πρόσβασης στο δικαστικό σύστημα που κατοχυρώνεται στο άρθρο 47 του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- (24) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.
- (25) Τα δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, όπως το FIN-NET στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να ενισχυθούν εντός της Ένωσης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να γίνουν μέλη αυτών των δικτύων.
- (26) Η στενή συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή της νομοθεσίας της Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών αναμένεται να ενισχύσει την αποτελεσματική εφαρμογή της εν λόγω νομοθεσίας.
- (27) Για να εξασφαλιστεί ότι οι φορείς ΕΕΔ λειτουργούν σωστά και αποτελεσματικά, πρέπει να παρακολουθούνται προσεκτικά. Η Επιτροπή και οι αρμόδιες αρχές στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να δημοσιεύουν και να επικαιροποιούν κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που συμμορφώνονται με την παρούσα οδηγία. Τον κατάλογο αυτόν πρέπει επίσης να τον δημοσιεύουν και άλλοι φορείς, όπως οι φορείς ΕΕΔ, οι ενώσεις καταναλωτών, οι ενώσεις επιχειρήσεων και το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών. Επιπλέον, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να δημοσιεύουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ. Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να διαβιβάζουν στις αρμόδιες αρχές συγκεκριμένα πληροφοριακά στοιχεία στα οποία πρέπει να βασίζονται αυτές οι εκθέσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν τις εν λόγω πληροφορίες σύμφωνα με τη σύσταση 2010/304/ΕΕ της Επιτροπής σχετικά

²⁵ ΕΕ L ..., της ..., σ.

με τη χρήση εναρμονισμένης μεθοδολογίας για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταναλωτικών καταγγελιών και των σχετικών ερευνών²⁶.

- (28) Τα κράτη μέλη είναι αναγκαίο να θεσπίσουν κυρώσεις για παραβάσεις των διατάξεων της παρούσας οδηγίας που αφορούν την ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους και τις πληροφορίες που πρέπει να διαβιβάζονται στις αρμόδιες αρχές από τους φορείς ΕΕΔ και πρέπει να εξασφαλίζουν την επιβολή τους. Οι κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (29) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών»)²⁷ θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να περιλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία στο παράρτημά του, προκειμένου να ενισχυθεί η διασυνοριακή συνεργασία όσον αφορά την επιβολή της παρούσας οδηγίας.
- (30) Η οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (οδηγία περί των αγωγών παραλείψεως)²⁸ θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να περιλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία στο παράρτημά της, προκειμένου να εξασφαλιστεί η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (31) Επειδή ο στόχος της παρούσας οδηγίας, που είναι να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, που θεσπίζεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα όρια που είναι αναγκαία για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (32) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ειδικότερα από τα άρθρα 7, 8, 38 και 47,

²⁶ EE L 136 της 2.6.2010, σ. 1.

²⁷ EE L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

²⁸ EE L 110 της 1.5.2009, σ. 30-36.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1 *Αντικείμενο*

Στόχος της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών εξασφαλίζοντας τη δυνατότητα υποβολής των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων σε φορείς που παρέχουν αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

Άρθρο 2 *Πεδίο εφαρμογής*

1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης συμβατικών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών από έμπορο εγκατεστημένο στην Ένωση σε καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση μέσω της παρέμβασης φορέα επίλυσης διαφορών ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή με σκοπό τη διευκόλυνση της εξεύρεσης φιλικής λύσης (στο εξής: «διαδικασίες ΕΕΔ»).
2. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται:
 - α) σε διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών στους οποίους τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι αποκλειστικά και μόνο υπάλληλοι του εμπόρου·
 - β) σε διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζεται ο έμπορος·
 - γ) στις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου, είτε αυτοί εκπροσωπούνται είτε όχι·
 - δ) στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας που αφορά την εν λόγω διαφορά.

Άρθρο 3 *Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης*

1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της οδηγίας 2008/52/ΕΚ, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 864/2007 και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008.
2. Το άρθρο 5 παράγραφος 1 της παρούσας οδηγίας υπερισχύει των διατάξεων που αναφέρονται στο παράρτημα.

3. Η παρούσα οδηγία υπερισχύει των δεσμευτικών διατάξεων που περιέχονται σε ειδική ενωσιακή νομοθεσία κάποιου τομέα η οποία αφορά την εναλλακτική επίλυση διαφορών μόνο στον βαθμό που οι εν λόγω διατάξεις δεν εξασφαλίζουν τουλάχιστον ισοδύναμο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

Άρθρο 4

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας:

- α) «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπíπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- β) «έμπορος» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν είναι ιδιωτικής ή δημόσιας ιδιοκτησίας, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπíπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·
- γ) ένας έμπορος είναι εγκατεστημένος:
- στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, αν είναι φυσικό πρόσωπο·
 - στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή οποιασδήποτε άλλης εγκατάστασης, αν είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων·
- δ) «διασυνοριακή διαφορά» είναι κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών όταν, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών, ο καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·
- ε) «φορέας ΕΕΔ» είναι κάθε φορέας, όπως και αν ονομάζεται ή αναφέρεται, ο οποίος ιδρύεται σε μόνιμη βάση και προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ·
- στ) ο φορέας ΕΕΔ είναι εγκατεστημένος:
- αν τον φορέα τον διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο στον οποίο το εν λόγω πρόσωπο ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
 - αν τον φορέα τον διαχειρίζεται νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο στον οποίο το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής του έδρας·

- αν τον φορέα τον διαχειρίζεται αρχή ή άλλη δημόσια υπηρεσία, στον τόπο της έδρας της εν λόγω αρχής ή της άλλης δημόσιας υπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Π

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΤΗ ΔΙΕΠΟΥΝ

Άρθρο 5

Πρόσβαση στην εναλλακτική επίλυση διαφορών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία μπορούν να παραπεμφθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας.
2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ:
 - α) έχουν ιστότοπο που επιτρέπει στα μέρη να υποβάλλουν καταγγελία ηλεκτρονικά·
 - β) επιτρέπουν στα μέρη να ανταλλάσσουν πληροφορίες μαζί τους με ηλεκτρονικά μέσα·
 - γ) δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, συμπεριλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. [να προστεθεί ο αριθμός αναφοράς από την Υπηρεσία Εκδόσεων] του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [να προστεθεί η ημερομηνία έκδοσης από την Υπηρεσία Εκδόσεων] για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)²⁹· και
 - δ) όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων συμμορφώνεται με τους κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων οι οποίοι καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία εφαρμογής της οδηγίας 95/46/ΕΚ.
3. Τα κράτη μέλη μπορούν να εκπληρώσουν την υποχρέωση που υπέχουν βάσει της παραγράφου 1 με την εξασφάλιση της ύπαρξης ενός συμπληρωματικού φορέα ΕΕΔ που είναι αρμόδιος να εξετάζει τις διαφορές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 για την επίλυση των οποίων δεν είναι αρμόδιος κανένας υφιστάμενος φορέας ΕΕΔ.

Άρθρο 6

Εμπειρογνωμοσύνη και αμεροληψία

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και

²⁹ ΕΕ L ..., της ..., σ. ...

είναι αμερόληπτα. Η απαίτηση αυτή κατοχυρώνεται με την εξασφάλιση ότι τα πρόσωπα αυτά:

- α) κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και πείρα στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών·
 - β) δεν μπορούν να απαλλαγούν από τα καθήκοντά τους χωρίς εύλογη αιτία·
 - γ) δεν έχουν καμία σύγκρουση συμφερόντων με οποιοδήποτε από τα μέρη της διαφοράς.
2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ στο πλαίσιο των οποίων τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση διαφορών αποτελούν μέρος συλλογικού σώματος προβλέπουν τη συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των εμπόρων στο εν λόγω συλλογικό σώμα.

Άρθρο 7 *Διαφάνεια*

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους τους και σε έντυπη μορφή στις εγκαταστάσεις τους πληροφορίες για τα εξής:
- α) τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση διαφορών, τη μέθοδο ορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους·
 - β) την πηγή χρηματοδότησης, συμπεριλαμβανομένου του εκατοστιαίου ποσοστού της δημόσιας και της ιδιωτικής χρηματοδότησης·
 - γ) κατά περίπτωση, τη συμμετοχή τους σε δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
 - δ) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν·
 - ε) τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών·
 - στ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·
 - ζ) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση των διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας)·
 - η) τις πιθανές προκαταρκτικές απαιτήσεις που ενδέχεται να πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη πριν υπάρξει η δυνατότητα να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ·
 - θ) το κόστος, αν υπάρχει, που θα βαρύνει τα μέρη·
 - ι) τη διάρκεια της διαδικασίας κατά προσέγγιση·
 - ια) τα νομικά αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους τους και σε έντυπη μορφή στις εγκαταστάσεις τους ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας. Αυτές οι εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες τόσο σχετικά με τις εγχώριες όσο και σχετικά με τις διασυνοριακές διαφορές:
- α) αριθμός διαφορών που ελήφθησαν και είδη των σχετικών καταγγελιών·
 - β) τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα που οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων·
 - γ) ποσοστό διαδικασιών επίλυσης διαφορών που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·
 - δ) μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών·
 - ε) ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·
 - στ) κατά περίπτωση, συνεργασία τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.

Άρθρο 8 *Αποτελεσματικότητα*

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ είναι αποτελεσματικοί και ότι εκπληρώνουν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- α) η διαδικασία ΕΕΔ είναι εύκολα προσβάσιμη και από τα δύο μέρη, ανεξάρτητα από τον τόπο στον οποίο βρίσκονται αυτά·
- β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν νομικό εκπρόσωπο· ωστόσο, τα μέρη έχουν τη δυνατότητα εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας·
- γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν ή χαμηλού κόστους για τους καταναλωτές·
- δ) η διαφορά επιλύεται μέσα σε 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε την καταγγελία. Σε περίπτωση περίπλοκων διαφορών, ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να παρατείνει αυτό το χρονικό διάστημα.

Άρθρο 9 *Δικαιοσύνη*

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ:
- α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους και να ακούσουν τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που προβάλλονται από το άλλο μέρος, καθώς και τις δηλώσεις τυχόν πραγματογνωμόνων·
 - β) το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται στα μέρη εγγράφως ή σε σταθερό μέσο, με αναφορά του σκεπτικού στο οποίο βασίζεται.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς με την πρόταση μιας λύσης
- α) ο καταναλωτής, πριν συμφωνήσει με την προτεινόμενη λύση, ενημερώνεται:
 - (i) ότι έχει την επιλογή να συμφωνήσει ή να μη συμφωνήσει με την προτεινόμενη λύση·
 - (ii) ότι η προτεινόμενη λύση μπορεί να είναι λιγότερο ευνοϊκή σε σχέση με το αποτέλεσμα που θα επιτυγχανόταν σε δικαστήριο κατ' εφαρμογή των νομικών κανόνων·
 - (iii) ότι, προτού εγκρίνει ή απορρίψει την προτεινόμενη λύση, έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου·
 - β) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν με την προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες της εν λόγω συμφωνίας·
 - γ) τα μέρη, πριν εκφράζουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση ή φιλική συμφωνία, έχουν στη διάθεσή τους εύλογο χρονικό διάστημα για να σκεφτούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Άρθρο 10

Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται και οι οποίοι είναι αρμόδιοι για την εξέταση πιθανών διαφορών μεταξύ αυτών και των καταναλωτών. Οι εν λόγω πληροφορίες περιλαμβάνουν τις διευθύνσεις των ιστοτόπων των σχετικών φορέων ΕΕΔ και διευκρινίζουν αν ο έμπορος δεσμεύεται ή όχι να χρησιμοποιεί αυτούς τους φορείς για την επίλυση των διαφορών του με τους καταναλωτές.
2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται με εύκολα, άμεσα, ευκρινώς και μόνιμα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, αν υπάρχει, στους γενικούς όρους των συμβάσεων πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή και στα τιμολόγια και τις αποδείξεις που αφορούν τις εν λόγω συμβάσεις. Διευκρινίζουν τον τρόπο πρόσβασης σε περισσότερες πληροφορίες για τον σχετικό φορέα ΕΕΔ και για τους όρους χρήσης του.
3. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν θίγουν τις διατάξεις των άρθρων 6, 7 και 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές σε περιπτώσεις συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Άρθρο 11
Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να ζητήσουν βοήθεια όσον αφορά τις διαφορές τους που ανακύπτουν από διασυνοριακές πωλήσεις αγαθών ή από τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών. Η εν λόγω βοήθεια αποσκοπεί ειδικότερα στη διευκόλυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε φορέα ΕΕΔ που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος και ο οποίος είναι αρμόδιος για την εξέταση της διασυνοριακής διαφοράς τους.
2. Τα κράτη μέλη μπορούν να αναθέσουν την εκτέλεση του έργου που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στα κέντρα τους του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, σε ενώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα.

Άρθρο 12
Γενικές πληροφορίες

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ, οι ενώσεις καταναλωτών, οι ενώσεις επιχειρήσεων, τα κέντρα του δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών και, κατά περίπτωση, οι φορείς που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 2 δημοσιοποιούν στις εγκαταστάσεις τους και στους ιστοτόπους τους τον κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 17 παράγραφος 3.

Άρθρο 13
Συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.
2. Αν σε κάποιον ειδικό τομέα υπάρχει στην Ένωση δίκτυο φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ οι οποίοι επιλαμβάνονται διαφορών που ανακύπτουν στον εν λόγω τομέα να γίνουν μέλη αυτού του δικτύου.
3. Η Επιτροπή δημοσιεύει κατάλογο των δικτύων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, με αναφορά των ονομασιών τους και στοιχείων επικοινωνίας. Η Επιτροπή, αν αυτό κριθεί απαραίτητο, επικαιροποιεί τον εν λόγω κατάλογο κάθε δύο έτη.

Άρθρο 14
Συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών επιβολής της νομοθεσίας της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή της νομοθεσίας της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών.
2. Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών για τις επιχειρηματικές πρακτικές των εμπόρων για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν υποβάλει καταγγελίες. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και

πληροφοριών από τις εν λόγω εθνικές αρχές στους φορείς ΕΕΔ, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για τον χειρισμό των επιμέρους διαφορών.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 συμμορφώνονται με τους κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων οι οποίοι καθορίζονται στην οδηγία 95/46/ΕΚ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΕΕΔ

Άρθρο 15

Ορισμός αρμόδιων αρχών

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει αρμόδια αρχή επιφορτισμένη με την παρακολούθηση της λειτουργίας και της ανάπτυξης των φορέων ΕΕΔ οι οποίοι είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός του. Κάθε κράτος μέλος ανακοινώνει στην Επιτροπή την αρχή που ορίζει.
2. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των αρμόδιων αρχών που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 1 και δημοσιεύει τον κατάλογο αυτόν στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Άρθρο 16

Πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι φορείς ΕΕΔ στις αρμόδιες αρχές

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους διαβιβάζουν στην αρμόδια αρχή τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - α) την ονομασία τους, τα στοιχεία επικοινωνίας τους και τη διεύθυνση του ιστοτόπου τους·
 - β) πληροφορίες για τη διάρθρωση και τη χρηματοδότησή τους, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, τη χρηματοδότησή τους και την ταυτότητα του εργοδότη τους·
 - γ) τον εσωτερικό κανονισμό τους·
 - δ) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
 - ε) τη διάρκεια των διαδικασιών ΕΕΔ κατά προσέγγιση·
 - στ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες είναι δυνατόν να υποβληθούν οι καταγγελίες και να διεξαχθεί η διαδικασία ΕΕΔ·
 - ζ) δήλωση σχετικά με τα στοιχεία που απαιτούνται για την απόδειξη της αρμοδιότητάς τους·

- η) αιτιολογημένη δήλωση, βασισμένη σε αυτοαξιολόγηση του φορέα ΕΕΔ, σχετικά με το αν μπορεί να θεωρηθεί φορέας ΕΕΔ που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας και με το αν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στο κεφάλαιο ΙΙ.

Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α) έως ζ), οι φορείς ΕΕΔ κοινοποιούν αμέσως αυτές τις μεταβολές στην αρμόδια αρχή.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ διαβιβάζουν στις αρμόδιες αρχές τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- β) το ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·
- γ) τον μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών που έλαβαν·
- δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·
- ε) στατιστικά στοιχεία που καταδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο οι έμποροι χρησιμοποιούν την εναλλακτική επίλυση διαφορών για τις διαφορές τους με τους καταναλωτές·
- στ) τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα που οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων·
- ζ) κατά περίπτωση, δήλωση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- η) αυτοαξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ΕΕΔ που προσφέρει ο φορέας και επισήμανση των πιθανών τρόπων βελτίωσης της απόδοσής του.

Άρθρο 17

Ρόλος των αρμόδιων αρχών και της Επιτροπής

1. Κάθε αρμόδια αρχή αξιολογεί, βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1, αν οι φορείς ΕΕΔ που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς ΕΕΔ που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας και αν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στο κεφάλαιο ΙΙ.
2. Κάθε αρμόδια αρχή, βάσει της αξιολόγησης που αναφέρεται στην παράγραφο 1, καταρτίζει κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που πληρούν τους όρους της παραγράφου 1.

Ο κατάλογος περιλαμβάνει τα εξής:

- α) την ονομασία, τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση του ιστοτόπου των εν λόγω φορέων·
- β) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
- γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες είναι δυνατόν να υποβληθούν οι καταγγελίες και να διεξαχθεί η διαδικασία ΕΕΔ·
- δ) τα στοιχεία που απαιτούνται για την απόδειξη της αρμοδιότητάς τους·
- ε) την αναγκαιότητα της φυσικής παρουσίας των μερών ή εκπροσώπων τους, κατά περίπτωση· και
- στ) τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας.

Κάθε αρμόδια αρχή κοινοποιεί τον κατάλογο στην Επιτροπή. Αν κοινοποιηθεί στην αρμόδια αρχή οποιαδήποτε μεταβολή σύμφωνα με το δεύτερο εδάφιο του άρθρου 16 παράγραφος 1, ο κατάλογος επικαιροποιείται αμέσως και η σχετική πληροφορία διαβιβάζεται στην Επιτροπή.

- 3. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 και επικαιροποιεί τον κατάλογο αυτόν όποτε της κοινοποιούνται μεταβολές σύμφωνα με τη δεύτερη περίοδο του τρίτου εδαφίου της παραγράφου 2. Η Επιτροπή δημοσιεύει αυτόν τον κατάλογο και τις επικαιροποιήσεις του και τον διαβιβάζει στις αρμόδιες αρχές και στα κράτη μέλη.
- 4. Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιεύει στον ιστοτόπό της και με όποιο άλλο μέσο θεωρεί κατάλληλο τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στην παράγραφο 3.
- 5. Κάθε δύο έτη κάθε αρμόδια αρχή δημοσιεύει έκθεση σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ. Ειδικότερα, η έκθεση αυτή:
 - α) προσδιορίζει τους τομείς, αν υπάρχουν, στους οποίους οι διαδικασίες ΕΕΔ δεν επιλαμβάνονται ακόμη διαφορών που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία·
 - β) προσδιορίζει τις βέλτιστες πρακτικές των φορέων ΕΕΔ·
 - γ) επισημαίνει, με τεκμηριωμένα στατιστικά στοιχεία, τις ανεπάρκειες που εμποδίζουν τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ τόσο για τις εγχώριες όσο και για τις διασυνοριακές διαφορές, όταν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
 - δ) διατυπώνει συστάσεις για τον τρόπο βελτίωσης της λειτουργίας των φορέων ΕΕΔ, όπου απαιτείται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 18 *Κυρώσεις*

Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται σύμφωνα με το άρθρο 10 και το άρθρο 16 παράγραφοι 1 και 2 της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για την εξασφάλιση της εφαρμογής τους. Οι εν λόγω κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

Άρθρο 19 *Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2006/2004*

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«20. Οδηγία (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L... της, σ. ...): Άρθρο 10.»

Άρθρο 20 *Τροποποίηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ*

Στο παράρτημα της οδηγίας 2009/22/ΕΚ προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«14. Οδηγία (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L... της, σ. ...): Άρθρο 10.»

Άρθρο 21 *Κοινοποίηση*

1. Το αργότερο έως [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων η ίδια ημερομηνία με εκείνη του άρθρου 22 παράγραφος 1 = ημερομηνία μεταφοράς της οδηγίας στο εθνικό δίκαιο] τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή

- α) κατά περίπτωση, τις ονομασίες και τα στοιχεία επικοινωνίας των φορέων που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 2· και
- β) τις αρμόδιες αρχές που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 1.

Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή των εν λόγω πληροφοριών.

2. Το αργότερο έως [να προστεθεί η ημερομηνία από την Υπηρεσία Εκδόσεων: έξι μήνες από την ημερομηνία μεταφοράς που θα αναγραφεί στο άρθρο 22 παράγραφος 1] τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τον πρώτο κατάλογο για τον οποίο γίνεται λόγος στο άρθρο 17 παράγραφος 2.
3. Η Επιτροπή κοινοποιεί στα κράτη μέλη τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο α).

Άρθρο 22 *Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο*

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο έως [να προστεθεί η ημερομηνία από την Υπηρεσία Εκδόσεων: 18 μήνες από την έναρξη ισχύος]. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων καθώς και πίνακα αντιστοιχίας μεταξύ αυτών των διατάξεων και των διατάξεων της παρούσας οδηγίας.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τις εν λόγω διατάξεις, αυτές περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.
2. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 23 *Έκθεση*

Το αργότερο έως [να προστεθεί η ημερομηνία από την Υπηρεσία Εκδόσεων: πέντε έτη από την έναρξη ισχύος], και στη συνέχεια κάθε τρία έτη, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο Συμβούλιο και στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η έκθεση εξετάζει την ανάπτυξη και τη χρήση των φορέων ΕΕΔ και τον αντίκτυπο της παρούσας οδηγίας στους καταναλωτές και τους εμπόρους. Η έκθεση συνοδεύεται, αν αυτό ενδείκνυται, από προτάσεις τροποποίησης της παρούσας οδηγίας.

Άρθρο 24 *Έναρξη ισχύος*

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

*Άρθρο 25
Αποδέκτες*

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες,

*Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος*

*Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/EOK του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK (άρθρο 14 παράγραφος 1), ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.
2. Οδηγία 2008/122/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Ιανουαρίου 2009, για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής (άρθρο 14 παράγραφος 2), ΕΕ L 33 της 3.2.2009, σ. 10.
3. Οδηγία 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, για την τροποποίηση των οδηγιών 85/611/EOK και 93/6/EOK του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/12/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και για την κατάργηση της οδηγίας 93/22/EOK του Συμβουλίου (άρθρο 53 παράγραφος 1), ΕΕ L 145 της 30.4.2004, σ. 1.
4. Οδηγία 2002/92/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Δεκεμβρίου 2002, σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (άρθρο 11 παράγραφος 1), ΕΕ L 9 της 15.1.2003, σ. 3.
5. Οδηγία 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (άρθρο 19 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο), ΕΕ L 52 της 27.2.2008, σ. 3.