



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 29.11.2011
COM(2011) 794 τελικό

2011/0374 (COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

Η παρούσα πρόταση, μαζί με την πρόταση οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών («οδηγία ΕΕΚΔ»), εντάσσεται στο πλαίσιο των προσπαθειών που καταβάλλονται για να βελτιωθεί η λειτουργία της λιανικής εσωτερικής αγοράς, ιδίως με την ενίσχυση της έννομης προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τις διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σήμερα η προσφορά συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών που ανακύπτουν από διαφορές σχετικές με συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου είναι κατακερματισμένη και ελλιπής. Επιπλέον, ενώ τα μισά από τα υπάρχοντα συστήματα ΕΕΔ παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να υποβάλουν την καταγγελία τους ηλεκτρονικά, πολύ λίγα τους προσφέρουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης ολόκληρης της διαδικασίας (μέσω ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών — ΗΕΔ)¹. Η ηλεκτρονική διεκπεραίωση ολόκληρης της διαδικασίας θα εξασφάλιζε εξοικονόμηση χρόνου και θα διευκόλυνε την επικοινωνία μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών.

Με την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, το πεδίο και το μέγεθος των αγορών στις οποίες αναπτύσσονται δραστηριότητες οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές αυξήθηκαν σημαντικά και επεκτείνονται και πέραν των εθνικών συνόρων. Ωστόσο, τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι θεωρούν παρακινδυνευμένη τη διενέργεια διασυνοριακών συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, διότι φοβούνται ότι οι σχετικές διαφορές ενδέχεται να μη μπορούν να επιλυθούν εύκολα λόγω του εικονικού (ηλεκτρονικού) χαρακτήρα της συναλλαγής.

Η έλλειψη αποτελεσματικής έννομης προστασίας όσον αφορά τις καταγγελίες που ανακύπτουν από διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές έχει δυσμενείς συνέπειες τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις. Οι καταναλωτές ζημιώνονται όταν δεν έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε ηλεκτρονικές αγορές διασυνοριακά· έτσι, χάνουν την ευκαιρία να συγκρίνουν το κόστος των προϊόντων στην ευρύτερη αγορά της ΕΕ και να τα αγοράσουν εκεί όπου είναι λιγότερο ακριβά. Οι επιχειρήσεις, και ιδίως οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αποτρέπονται από την απόκτηση της διοικητικής ικανότητας που απαιτείται για να χειρίζονται διαφορές με καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη. Αυτό εμποδίζει την ανάπτυξη της ψηφιακής εσωτερικής αγοράς.

Στην εμβληματική πρωτοβουλία «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη»² της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» εξαγγέλθηκε η εφαρμογή μιας στρατηγικής της ΕΕ για τη βελτίωση των συστημάτων ΕΕΔ και ανακοινώθηκε ότι η Επιτροπή «θα προτείνει ένα πανευρωπαϊκό εμβέλειας ηλεκτρονικό μέσο έννομης προστασίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο», με σκοπό την

¹ Η έκθεση 2010 του δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών αναφέρει ότι πάνω από τις μισές καταγγελίες (56,3%) που ελήφθησαν από το ECC-Net συνδέονταν με συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου. Ωστόσο, από τις 35.000 διασυνοριακές καταγγελίες που ελήφθησαν από το δίκτυο ECC το 2010, το 91% δεν κατέστη δυνατόν να παραπεμφθούν σε σύστημα ΕΕΔ άλλου κράτους μέλους, διότι δεν υπήρχε κατάλληλο σύστημα ΕΕΔ:

(http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Εμβληματική πρωτοβουλία της στρατηγικής «Ευρώπη 2020»: «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη», COM(2010) 245, σ. 13.

τόνωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στην ψηφιακή αγορά. Η πράξη για την ενιαία αγορά³, που εκδόθηκε το 2011, συμπεριέλαβε μεταξύ των βασικών προτεραιοτήτων της την καθιέρωση «απλών, γρήγορων και οικονομικά προσιτών εξωδικαστικών διαδικασιών διακανονισμού για τους καταναλωτές και την προστασία των σχέσεων των επιχειρήσεων με τους πελάτες τους. Ένα σκέλος της δράσης αυτής θα αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο».

Ενόψει των προβλημάτων που εντοπίστηκαν, ο προτεινόμενος κανονισμός στοχεύει στη θέσπιση ενός πανευρωπαϊκού συστήματος ΗΕΔ που θα διευκολύνει την επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή από τη διασυνοριακή ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών.

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

2.1. Συλλογή εμπειρογνομοσύνης και διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Διάφορες μελέτες που εκπόνησε η Επιτροπή για την ΕΕΚΔ εξέτασαν και ζητήματα συνδεδεμένα με τα μέσα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών. 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 συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση), στην οποία έγινε διεξοδική ανάλυση των υπάρχοντων συστημάτων ΕΕΔ και της λειτουργίας τους σε όλα τα κράτη μέλη, η μελέτη για την έννομη προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ⁴, 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).

Η δημόσια διαβούλευση που άρχισε τον Ιανουάριο του 2011 σχετικά με τη χρήση της ΕΕΔ εξέτασε επίσης και ζητήματα σχετικά με την ΗΕΔ και διερεύνησε τον καλύτερο τρόπο εξασφάλισης έννομης προστασίας για τους καταναλωτές σε διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου⁵. Εκφράστηκε ευρεία συναίνεση όσον αφορά την ανάγκη βελτίωσης των συστημάτων ΗΕΔ, ιδίως για τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, όπου υπάρχει αυξανόμενος αριθμός καταγγελιών, ειδικά για υποθέσεις μικρής αξίας. Ειδικότερα, υπογραμμίστηκε η ανάγκη αντιμετώπισης του γλωσσικού ζητήματος και παροχής κατάλληλων πληροφοριών στα συναλλασσόμενα μέρη για τη διαδικασία και την έκβασή της. Η μεγάλη πλειονότητα όσων απάντησαν επέστησε την προσοχή στην ανάγκη να αξιοποιηθεί η θετική εμπειρία που υπάρχει σε συγκεκριμένους τομείς.

Κατά τις συζητήσεις που έγιναν στο πλαίσιο της διάσκεψης με θέμα «Εναλλακτική επίλυση διαφορών για την εσωτερική αγορά και τους καταναλωτές», η οποία οργανώθηκε από κοινού

³ Ανακοίνωση της Επιτροπής «Πράξη για την ενιαία αγορά», COM(2011) 206, σ. 9.

⁴ «Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions», 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

⁵ Δημόσια διαβούλευση σχετικά με τη χρήση της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) ως μέσου για την επίλυση διαφορών που σχετίζονται με εμπορικές συναλλαγές και πρακτικές στην ΕΕ. Απαντήσεις και ανατροφοδότηση στη διεύθυνση:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf

από τις υπηρεσίες της Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου τον Μάρτιο του 2011, εκφράστηκε γενική υποστήριξη για την ανάπτυξη συστημάτων ΗΕΔ για τις καταναλωτικές διαφορές μέσω πρωτοβουλίας της ΕΕ που θα εξασφαλίσει σαφήνεια όσον αφορά τις προϋποθέσεις θέσπισης συστημάτων ΕΕΔ υψηλής ποιότητας για το ηλεκτρονικό εμπόριο σε όλους τους τομείς. Το εργαστήριο με θέμα «ΕΕΔ: πώς μπορεί να λειτουργήσει καλύτερα», που οργανώθηκε στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής διάσκεψης καταναλωτών τον Απρίλιο του 2011⁶, εξέτασε ζητήματα που συνδέονται με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών.

Τέλος, ζητήθηκε επίσης η γνώμη του Ευρωπαϊκού 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 και αποτελεσματικά μέσα εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών. Ειδικότερα, ο κανονισμός θα θεσπίσει ένα πανενωσιακό σύστημα ΗΕΔ, το οποίο θα μπορεί να εξετάζει αποτελεσματικά τις διαφορές που αναφέρονται από διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου βάσει της πλήρους κάλυψης των σχετικών συναλλαγών από ποιοτικά συστήματα ΕΕΔ που θα θεσπιστούν σύμφωνα με την οδηγία ΕΕΚΔ.

3. ΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

3.1. Η λειτουργία του πανενωσιακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

3.1.1. Θέσπιση του πανενωσιακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

Η παρούσα πρόταση στοχεύει στην καθιέρωση μιας ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής πλατφόρμας επίλυσης διαφορών («πλατφόρμα ΗΕΔ»). Αυτή η πλατφόρμα ΗΕΔ θα έχει τη μορφή διαλογικού ιστοτόπου που θα αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου. Η πρόσβαση στην πλατφόρμα θα μπορεί να γίνεται σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και η χρήση της θα είναι δωρεάν. Τα συστήματα ΕΕΔ που θα θεσπιστούν στα κράτη μέλη και θα κοινοποιηθούν στην Επιτροπή σύμφωνα με την οδηγία ΕΕΚΔ θα καταχωρίζονται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

Οι καταναλωτές και οι έμποροι θα μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους μέσω ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας που θα είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της πλατφόρμας σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Η πλατφόρμα θα ελέγχει αν μπορεί να εξεταστεί η καταγγελία και θα ζητά τη συμφωνία των μερών για τη διαβίβαση της καταγγελίας στο σύστημα ΕΕΔ που είναι αρμόδιο για την εξέτασή της. Το αρμόδιο σύστημα ΕΕΔ θα επιδιώκει την επίλυση της διαφοράς σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό του μέσα σε 30 ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Το σύστημα ΕΕΔ θα πρέπει να δηλώνει στην

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

πλατφόρμα μερικά στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη της διαφοράς (ημερομηνία κοινοποίησης της καταγγελίας στα μέρη· ημερομηνία επίλυσης της διαφοράς· έκβαση της διαφοράς).

Σύμφωνα με την πρόταση, θα δημιουργηθεί ένα δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («δίκτυο διαμεσολαβητών ΗΕΔ»), που θα αποτελείται από ένα σημείο επαφής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών σε κάθε κράτος μέλος. Το δίκτυο διαμεσολαβητών ΗΕΔ θα παρέχει υποστήριξη για την επίλυση των διαφορών που υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

3.1.2. Πληροφορίες για το πανενωσιακό σύστημα ΗΕΔ

Η παρούσα πρόταση υποχρεώνει τους εγκατεστημένους στην ΕΕ εμπόρους που αναπτύσσουν δραστηριότητες διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου να ενημερώνουν τους καταναλωτές για την πλατφόρμα ΗΕΔ. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να δημοσιοποιούνται εύκολα, άμεσα, ευκρινώς και μόνιμα στους ιστοτόπους των εμπόρων, καθώς και όταν ο καταναλωτής υποβάλει καταγγελία στον έμπορο.

3.1.3. Παρακολούθηση

Θα συντάσσεται ετήσια έκθεση δραστηριότητας σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας. Η συμμόρφωση των συστημάτων ΕΕΔ με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό θα ελέγχεται από τις αρμόδιες αρχές που θα οριστούν στα κράτη μέλη σύμφωνα με την οδηγία για τη θέσπιση συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Κάθε τρία χρόνια η Επιτροπή θα υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού.

3.1.4. Κανόνες προστασίας δεδομένων

Τα δεδομένα που εισάγονται στην πλατφόρμα ΗΕΔ από τα μέρη και από τα συστήματα ΕΕΔ θα αποθηκεύονται σε μια βάση δεδομένων και θα καλύπτονται από τη σχετική νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων.

3.2. Αρχή της επικουρικότητας

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

Η ανάπτυξη ενός πανενωσιακού συστήματος ΗΕΔ για τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές διαφορές, που θα στηρίζεται στα συστήματα ΕΕΔ που υπάρχουν στα κράτη μέλη και θα σέβεται τους αντίστοιχους εσωτερικούς τους κανονισμούς, θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη στη λιανική ψηφιακή εσωτερική αγορά και θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις.

Παρά το χαμηλό σημερινό επίπεδο των διασυνοριακών συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, υπάρχει στα κράτη μέλη μια ταχέως αναπτυσσόμενη ψηφιακή λιανική αγορά. Κατά συνέπεια, η εξασφάλιση απλών, χαμηλού κόστους και αποτελεσματικών μέσων εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών είναι αναγκαία για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων στις διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Η ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ είναι αναγκαία για τη δημιουργία μιας πανενωσιακής πλατφόρμας ΗΕΔ, που αποτελεί ουσιαστικό εργαλείο για την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Είναι επίσης απαραίτητο να εξασφαλιστεί στους ευρωπαίους καταναλωτές το ίδιο

επίπεδο προστασίας και να ενταθεί ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων, αυξάνοντας έτσι τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές προϊόντων και υπηρεσιών.

3.3. Αναλογικότητα

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

Σκοπός της πρότασης είναι να δημιουργήσει το αποτελεσματικότερο μέσο επίτευξης του επιδιωκόμενου στόχου με τις συγκριτικά χαμηλότερες δαπάνες. Αντί της δημιουργίας μιας απολύτως νέας δομής σε επίπεδο ΕΕ, η επιδιωκόμενη κανονιστική προσέγγιση βασίζεται στα υπάρχοντα εθνικά συστήματα ΕΕΔ τα οποία πληρούν τις απαιτήσεις της σχετικής ενωσιακής νομοθεσίας.

Έτσι, ο προτεινόμενος κανονισμός θα εξασφαλίσει την πλήρη κάλυψη των διασυνοριακών ηλεκτρονικών διαφορών από ποιοτικές υπηρεσίες ΕΕΔ, ενώ οι δαπάνες εφαρμογής θα περιοριστούν σε ό,τι προσθέτει η πρόταση στις δομές ΕΕΔ που υπάρχουν ήδη σε εθνικό επίπεδο.

Οι προτεινόμενοι κανόνες έχουν υποβληθεί σε δοκιμή αναλογικότητας και σε εντατικές διαβουλεύσεις, ώστε να εξασφαλιστεί ότι ο κανονισμός θα είναι κατάλληλος και αναλογικός.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η παρούσα δράση εντάσσεται στο πρόγραμμα για τους καταναλωτές για την περίοδο 2014-2020⁷. Οι δημοσιονομικές επιπτώσεις θα καλυφθούν με ανακατανομή πόρων για τα έτη 2012 και 2013. Τα δημοσιονομικά κονδύλια για την εφαρμογή της παρούσας πρότασης από το 2012 έως το 2020 ανέρχονται σε 4,586 εκατ. ευρώ σε τρέχουσες τιμές. Οι ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους θα καλυφθούν από το προσωπικό της Γενικής Διεύθυνσης στο οποίο έχει ήδη ανατεθεί η διαχείριση της δράσης και έχει αναδιαταχθεί στο πλαίσιο της Γενικής Διεύθυνσης, σε συνδυασμό, αν χρειαστεί, με κάθε πρόσθετο κονδύλιο που θα μπορούσε να χορηγηθεί στην αρμόδια για τη διαχείριση Γενική Διεύθυνση στο πλαίσιο της ετήσιας διαδικασίας χορήγησης κονδυλίων και βάσει των υφιστάμενων περιορισμών του προϋπολογισμού. Στην πρόταση επισυνάπτεται δημοσιονομικό δελτίο.

⁷ Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ένα πρόγραμμα για τους καταναλωτές για την περίοδο 2014-2020, SEC(2011) 1320 τελικό και SEC(2011) 1321 τελικό.

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)

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 Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης της πρότασης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁸,

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 η ψηφιακή διάστασή της, πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ευχερείς και χαμηλού κόστους τρόπους επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν οι καταναλωτές προβαίνουν σε διασυννοριακές αγορές.
- (3) Στην πράξη της για την ενιαία αγορά⁹, η Επιτροπή επισήμανε τη νομοθεσία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών, που εμπεριέχει μια διάσταση ηλεκτρονικού

⁸ ΕΕ C ... της ..., σ.

⁹ Ανακοίνωση της Επιτροπής «Πράξη για την ενιαία αγορά», COM(2011) 206, σ. 9.

εμπορίου, ως έναν από τους δώδεκα μοχλούς για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ενιαία αγορά.

- (4) 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 αγορά¹⁰.
- (5) Η εσωτερική αγορά αποτελεί πραγματικότητα για τους καταναλωτές στην καθημερινή ζωή τους, όταν ταξιδεύουν, αγοράζουν και πραγματοποιούν πληρωμές. Οι καταναλωτές είναι παράγοντες νευραλγικής σημασίας στην εσωτερική αγορά και, συνεπώς, θα πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρό της. Η ψηφιακή διάσταση της εσωτερικής αγοράς αποκτά ζωτική σημασία τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Οι καταναλωτές πραγματοποιούν όλο και περισσότερες αγορές μέσω του διαδικτύου, ενώ όλο και περισσότεροι έμποροι πωλούν τα προϊόντα τους ηλεκτρονικά. Οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη, όταν διενεργούν συναλλαγές σε ψηφιακό περιβάλλον.
- (6) Η δυνατότητα ευχερούς επίλυσης των διαφορών με χαμηλό κόστος μπορεί να τονώσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων στην ψηφιακή αγορά. Ωστόσο, οι καταναλωτές και οι έμποροι εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν εμπόδια στην εξεύρεση εξωδικαστικών λύσεων στις διαφορές τους, ιδίως όταν πρόκειται για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακή ηλεκτρονική συναλλαγή. Ως εκ τούτου, σήμερα οι διαφορές αυτού του είδους παραμένουν συχνά ανεπίλυτες.
- (7) Η ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών μπορεί να προσφέρει εύκολη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που απορρέουν από διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ωστόσο, σήμερα παρατηρείται έλλειψη μηχανισμών που να επιτρέπουν στους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύουν τις εν λόγω διαφορές με ηλεκτρονικά μέσα. Η κατάσταση αυτή λειτουργεί εις βάρος των καταναλωτών, δυσχεραίνει τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, δημιουργεί άνισους όρους ανταγωνισμού για τους παράγοντες της αγοράς και, συνεπώς, παρακωλύει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- (8) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση συμβατικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από την ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών από εμπόρους διασυνοριακά. Δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαφορές μεταξύ των καταναλωτών και των εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από την ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών αν τουλάχιστον ένας απ' αυτούς δεν είναι εγκατεστημένος ούτε κατοικεί σε κράτος μέλος της Ένωσης τη στιγμή της παραγγελίας των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών από τον καταναλωτή ή αν ο έμπορος και ο καταναλωτής είναι εγκατεστημένοι ή κατοικούν στο ίδιο κράτος μέλος.
- (9) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να 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 υποθέσεις¹¹, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, για

¹⁰ 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.

¹¹ EE L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις¹², του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 864/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη ΙΙ)¹³ 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 Ι)¹⁴.

- (10) 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.
- (11) Ο ορισμός της «ηλεκτρονικής πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών» θα πρέπει να καλύπτει μια συναλλαγή ηλεκτρονικής πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών κατά την οποία ο έμπορος ή ο μεσάζων του εμπόρου έχει προσφέρει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες μέσω ιστοτόπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής έχει παραγγείλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστοτόπου ή του άλλου ηλεκτρονικού μέσου. Ο ορισμός θα πρέπει επίσης να καλύπτει τις περιπτώσεις στις οποίες ο καταναλωτής έχει πρόσβαση στον ιστότοπο ή σε άλλη υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας μέσω κινητής ηλεκτρονικής συσκευής όπως το κινητό τηλέφωνο.
- (12) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαφορές μεταξύ εμπόρων.
- (13) Ο παρών κανονισμός συνδυάζεται με την οδηγία.../... /ΕΕ [να προστεθεί ο αριθμός αναφοράς από την Υπηρεσία Εκδόσεων] του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της [να προστεθεί η ημερομηνία έκδοσης από την Υπηρεσία Εκδόσεων] για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ)¹⁵, η οποία επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να εξασφαλίσουν ότι όλες οι διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων που κατοικούν ή είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση οι οποίες ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών μπορούν να υποβληθούν σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
- (14) Ο παρών κανονισμός στοχεύει στη δημιουργία μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («ΗΕΔ») σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η πλατφόρμα ΗΕΔ πρέπει να έχει τη μορφή διαλογικού ιστοτόπου που προσφέρει ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης στους καταναλωτές και στους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές που έχουν προκύψει από διασυνοριακή συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου. Θα πρέπει να επιτρέπει στους καταναλωτές και στους εμπόρους να υποβάλουν τις καταγγελίες τους συμπληρώνοντας ένα ηλεκτρονικό

¹² EE L 12 της 16.1.2001, σ. 32.

¹³ EE L 199 της 31.7.2007, σ. 40.

¹⁴ EE L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

¹⁵ EE L ... της ..., σ.

έντυπο καταγγελίας διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να διαβιβάζουν τις καταγγελίες σε φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών αρμόδιο για την εξέταση της σχετικής διαφοράς. Η πλατφόρμα θα πρέπει να προσφέρει στους φορείς ΕΕΔ και στα μέρη τη δυνατότητα διεξαγωγής της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς μέσω της πλατφόρμας.

- (15) Ένα σύστημα ΗΕΔ σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να στηρίζεται στους φορείς ΕΕΔ που υπάρχουν ήδη στα κράτη μέλη και να σέβεται τις νομικές παραδόσεις των κρατών μελών. Συνεπώς, οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους έχει παραπεμφθεί καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ θα πρέπει να εφαρμόζουν τον δικό τους εσωτερικό κανονισμό, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για τα έξοδα. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός σκοπεύει να θεσπίσει μερικούς κοινούς κανόνες που θα διέπουν αυτές τις διαδικασίες και θα κατοχυρώνουν την αποτελεσματικότητά τους. Στους εν λόγω κανόνες θα πρέπει να περιλαμβάνονται και κανόνες που εξασφαλίζουν την ταχεία επίλυση των διαφορών.
- (16) Η εξασφάλιση του ότι όλοι οι φορείς ΕΕΔ που κοινοποιούνται στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2 της οδηγίας.../.../ΕΕ [= οδηγία ΕΕΚΔ] [να προστεθεί ο αριθμός αναφοράς από την Υπηρεσία Εκδόσεων] συνδέονται ηλεκτρονικά με την ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΔ αναμένεται να επιτρέψει την πλήρη κάλυψη με εξωδικαστική ηλεκτρονική έννομη προστασία για τις διασυνοριακές διαφορές που ανακύπτουν από την ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών.
- (17) Ο παρών κανονισμός δεν αποτρέπει τη λειτουργία οποιουδήποτε υπάρχοντος φορέα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που λειτουργεί στην Ένωση. Δεν θα πρέπει να αποτρέπει τους φορείς ΕΕΔ από την εξέταση διασυνοριακών ηλεκτρονικών διαφορών που τους έχουν υποβληθεί με μέσο διαφορετικό από την πλατφόρμα ΗΕΔ.
- (18) Ένα δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών θα πρέπει να παρέχει υποστήριξη για την επίλυση διαφορών που αφορούν καταγγελίες οι οποίες υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ. Το εν λόγω δίκτυο πρέπει να αποτελείται από σημεία επαφής για την ΗΕΔ, τα οποία θα φιλοξενούν, στα κράτη μέλη, τους διαμεσολαβητές ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.
- (19) Το δικαίωμα αποτελεσματικής έννομης προστασίας και το δικαίωμα δίκαιης δίκης είναι θεμελιώδη δικαιώματα που κατοχυρώνονται στο άρθρο 47 του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι διαδικασίες ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών δεν μπορεί να έχουν ως σκοπό να αντικαταστήσουν τις δικαστικές διαδικασίες και δεν θα πρέπει να στερούν τους καταναλωτές ή τους εμπόρους από το δικαίωμά τους να ζητήσουν έννομη προστασία από τα δικαστήρια. Συνεπώς, καμία διάταξη του παρόντος κανονισμού δεν θα πρέπει να αποτρέπει τα μέρη από την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης τους στο δικαστικό σύστημα.
- (20) Η επεξεργασία των πληροφοριών στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να υπόκειται σε αυστηρές εγγυήσεις εμπιστευτικότητας και να συμμορφώνεται με τους κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων οι οποίοι καθορίζονται στην 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 αυτών¹⁶ και στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών¹⁷. Αυτοί οι κανόνες θα πρέπει να εφαρμόζονται στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων η οποία πραγματοποιείται στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού από τους διάφορους παράγοντες της πλατφόρμας, είτε ενεργούν μόνοι τους είτε από κοινού με άλλους παράγοντες της πλατφόρμας.

- (21) Τα άτομα τα οποία αφορούν τα δεδομένα (δηλ. τα υποκείμενα των δεδομένων) θα πρέπει να ενημερώνονται για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων τους στην πλατφόρμα ΗΕΔ, καθώς και για τα δικαιώματά τους όσον αφορά την εν λόγω επεξεργασία, μέσω γενικής δήλωσης για την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η οποία πρέπει να δημοσιοποιηθεί από την Επιτροπή και να εξηγεί, σε σαφή και απλή γλώσσα, τις πράξεις επεξεργασίας που εκτελούνται υπό την ευθύνη των διαφόρων παραγόντων της πλατφόρμας, σύμφωνα με τα άρθρα 11 και 12 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία που έχει εκδοθεί βάσει των άρθρων 10 και 11 της οδηγίας 95/46/ΕΚ.
- (22) Οι έμποροι θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές στους ιστοτόπους τους για την πλατφόρμα ΗΕΔ και να παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την αρχική σελίδα της. Θα πρέπει επίσης να παρέχουν την πληροφορία αυτή όταν ένας καταναλωτής υποβάλλει καταγγελία στον έμπορο, σε σύστημα διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που το διαχειρίζεται ο έμπορος ή σε διαμεσολαβητή επιχείρησης. Αυτή η υποχρέωση θα πρέπει να θεσπιστεί με την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφοι 1 έως 3 της οδηγίας.../... /ΕΕ [να προστεθεί ο αριθμός αναφοράς από την Υπηρεσία Εκδόσεων] σχετικά με την ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους για τις διαδικασίες ΕΕΔ από τις οποίες καλύπτονται οι έμποροι και για το αν δεσμεύονται ή όχι να χρησιμοποιούν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για την επίλυση των διαφορών τους με τους καταναλωτές. Επιπλέον, αυτή η υποχρέωση θα πρέπει να θεσπιστεί με την επιφύλαξη του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο τ) και του άρθρου 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, για τα δικαιώματα των καταναλωτών¹⁸. 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.
- (23) Για τη συμπλήρωση ή την τροποποίηση ορισμένων μη ουσιωδών στοιχείων του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να εκχωρηθεί στην Επιτροπή η εξουσία έκδοσης πράξεων, σύμφωνα με το άρθρο 290 της ΣΛΕΕ, όσον αφορά το είδος των πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο καταγγέλλων στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας που θα διατίθεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να

¹⁶ ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

¹⁷ ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1.

¹⁸ ΕΕ L ... της ..., σ.

πραγματοποιήσει η Επιτροπή τις κατάλληλες διαβουλεύσεις κατά τη διάρκεια των προπαρασκευαστικών εργασιών της, μεταξύ άλλων και σε επίπεδο εμπειρογνομόνων. Η Επιτροπή, κατά την προετοιμασία και τη σύνταξη των εκτελεστικών πράξεων, θα πρέπει να εξασφαλίζει την ταυτόχρονη, έγκαιρη και κατάλληλη διαβίβαση των σχετικών εγγράφων στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

- (24) Για να εξασφαλιστούν ομοιόμορφες συνθήκες εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες όσον αφορά τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ, τους όρους υποβολής καταγγελίας και τη συνεργασία στο πλαίσιο του δικτύου διαμεσολαβητών ΗΕΔ. Οι αρμοδιότητες αυτές θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή. Για την έκδοση εκτελεστικών πράξεων σχετικών με το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας θα πρέπει να χρησιμοποιείται η διαδικασία της συμβουλευτικής επιτροπής λόγω του καθαρά τεχνικού του χαρακτήρα. Για την έγκριση των κανόνων που θα διέπουν τους όρους της συνεργασίας μεταξύ των διαμεσολαβητών ΗΕΔ του δικτύου διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών θα πρέπει να χρησιμοποιείται η διαδικασία εξέτασης.
- (25) Επειδή ο στόχος του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η δημιουργία μιας ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών για τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές διαφορές, που θα διέπεται από κοινούς κανόνες, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων της δράσης και, συνεπώς, μπορεί να επιτευχθεί καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η 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, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα όρια που είναι αναγκαία για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (26) Ο παρών κανονισμός 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,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

Γενικές διατάξεις

Άρθρο 1 *Αντικείμενο*

Στόχος του παρόντος κανονισμού είναι να συμβάλει στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, και ιδίως στη ψηφιακή της διάσταση, και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών παρέχοντας μια πλατφόρμα που διευκολύνει την αμερόληπτη, διαφανή, αποτελεσματική και δίκαιη εξωδικαστική επίλυση των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων ηλεκτρονικά.

Άρθρο 2
Πεδίο εφαρμογής

Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση συμβατικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από τη διασυννοριακή ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών μέσω της παρέμβασης φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που συμμορφώνεται με την οδηγία [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] και προβλέπει τη χρήση μιας ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.

Άρθρο 3
Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης

Ο παρών κανονισμός 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.

Άρθρο 4
Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού:

- α) «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν 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 ενεργώντας εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·
- γ) «ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών» είναι μια συναλλαγή πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών κατά την οποία ο έμπορος ή ο μεσάζων του εμπόρου έχει προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω ιστοτόπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής έχει παραγγείλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστοτόπου ή του άλλου ηλεκτρονικού μέσου·
- δ) «ηλεκτρονικό μέσο» είναι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής συμπίεσης) και αποθήκευσης δεδομένων, τα οποία εκπέμπονται, διακινούνται ή παραλαμβάνονται εξ ολοκλήρου με ενσύρματη μετάδοση, με ραδιοκύματα, με οπτικά μέσα ή με άλλα ηλεκτρομαγνητικά μέσα.

Οι ακόλουθες υπηρεσίες δεν θεωρούνται υπηρεσίες που παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα:

- οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (off-line)·

- οι υπηρεσίες που έχουν υλικό περιεχόμενο, έστω και αν παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών συσκευών όπως τα αυτόματα μηχανήματα παροχής μετρητών ή έκδοσης εισιτηρίων (τραπεζογραμμάτια, εισιτήρια τρένου), η πρόσβαση σε οδικά δίκτυα, οι επί πληρωμή χώροι στάθμευσης οχημάτων, ακόμη και αν στην είσοδο ή στην έξοδο υπάρχουν ηλεκτρονικές συσκευές που ελέγχουν την πρόσβαση και/ή εξασφαλίζουν τη σωστή πληρωμή·
 - οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων επεξεργασίας/απογραφής δεδομένων, όπως οι υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας, οι υπηρεσίες φαξ ή τηλετύπου, οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω φωνητικής τηλεφωνίας ή με φαξ· η πρόσβαση σε ιατρικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή φαξ· η πρόσβαση σε δικηγορικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ή φαξ· η απευθείας εμπορική προώθηση προϊόντων μέσω τηλεφώνου ή φαξ.
- ε) «διασυνοριακή ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών» είναι η ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών όταν, κατά τον χρόνο παραγγελίας των εν λόγω αγαθών ή υπηρεσιών, ο καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·
- στ) ένας έμπορος είναι «εγκατεστημένος»
- στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, αν είναι φυσικό πρόσωπο·
 - στον τόπο της καταστατικής του έδρας, στον τόπο της κεντρικής του διοίκησης ή στον κύριο τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, αν ο έμπορος είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ή, αν η προσφορά του εμπόρου έγινε εκτός του πεδίου δραστηριοτήτων συγκεκριμένου υποκαταστήματος, αντιπροσωπείας ή άλλης εγκατάστασης ή αν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες που παραγγέλθηκαν πρόκειται να παραδοθούν εκτός του πεδίου αυτού, στον τόπο εγκατάστασης του εν λόγω υποκαταστήματος, αντιπροσωπείας ή άλλης εγκατάστασης·
- ζ) «διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» (στο εξής: «διαδικασία ΕΕΔ») είναι η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς 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.
- Οι 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, οι διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζεται ο έμπορος, οι απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου, είτε αυτοί εκπροσωπούνται είτε όχι, και οι προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας που αφορά την εν λόγω διαφορά δεν θεωρούνται διαδικασίες ΕΕΔ·
- η) «φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» (στο εξής: «φορέας ΕΕΔ») είναι φορέας που καλύπτεται από το άρθρο 4 παράγραφος ε) της οδηγίας [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την

τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] και ο οποίος έχει κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2 της εν λόγω οδηγίας·

- θ) «καταγγέλλων» είναι ο καταναλωτής ή ο έμπορος που έχει υποβάλει καταγγελία μέσω της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής πλατφόρμας επίλυσης διαφορών·
- ι) «καταγγελλόμενος» είναι ο καταναλωτής ή ο έμπορος κατά του οποίου έχει υποβληθεί καταγγελία μέσω της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής πλατφόρμας επίλυσης διαφορών·
- ια) «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» είναι κάθε πληροφορία που αναφέρεται σε φυσικό πρόσωπο η ταυτότητα του οποίου είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί («υποκείμενο των δεδομένων»)· ως πρόσωπο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί λογίζεται το πρόσωπο που μπορεί να προσδιοριστεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από φυσική, βιολογική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική άποψη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

Ευρωπαϊκή ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών

Άρθρο 5

Δημιουργία της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής πλατφόρμας επίλυσης διαφορών

1. Η Επιτροπή δημιουργεί ευρωπαϊκή ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών (στο εξής: «πλατφόρμα ΗΕΔ»).
2. Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι διαλογικός ιστότοπος στην οποία υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής δωρεάν πρόσβασης σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η πλατφόρμα ΗΕΔ αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό.
3. Η πλατφόρμα ΗΕΔ επιτελεί τις ακόλουθες λειτουργίες:
 - α) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, το οποίο μπορεί να συμπληρώσει ο καταγγέλλων·
 - β) προτείνει στα μέρη, με βάση τις πληροφορίες που περιέχονται στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, έναν ή περισσότερους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ και παρέχει πληροφορίες για τα τέλη που χρεώνουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση, για τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες θα διεξαχθεί η διαδικασία και για την κατά προσέγγιση διάρκεια των διαδικασιών ή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα ότι, βάσει των πληροφοριών που έχουν υποβληθεί, δεν κατέστη δυνατόν να προσδιοριστεί κανένας αρμόδιος φορέας ΕΕΔ·
 - γ) παραπέμπει τις καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ που έχουν συμφωνήσει να χρησιμοποιούν τα μέρη·

- δ) παρέχει στα μέρη και στον φορέα ΕΕΔ τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς ηλεκτρονικά·
 - ε) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο μέσω του οποίου οι φορείς ΕΕΔ διαβιβάζουν τις πληροφορίες του άρθρου 9 στοιχείο γ)·
 - στ) παρέχει σύστημα ανατροφοδότησης, που επιτρέπει στα μέρη να διατυπώσουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ και για τον φορέα ΕΕΔ που χειρίστηκε τη διαφορά τους·
 - ζ) δημοσιεύει πληροφορίες για τους φορείς ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] και οι οποίοι ασχολούνται με τη διερεύνηση διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό·
 - η) παρέχει γενικές πληροφορίες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών ως μέσο εξωδικαστικής διευθέτησης διαφορών·
 - θ) θέτει στη διάθεση των ενδιαφερομένων στατιστικά στοιχεία σχετικά με την έκβαση των διαφορών τις οποίες χειρίστηκαν φορείς ΕΕΔ στους οποίους παραπέμφθηκαν καταγγελίες μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.
4. Οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] και οι οποίοι, σύμφωνα με τα στοιχεία που απαιτούνται για την απόδειξη της αρμοδιότητάς τους, τα οποία κοινοποιούνται σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο ζ) της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)], είναι αρμόδιοι για τη διερεύνηση διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό, καταχωρίζονται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα ΗΕΔ.
5. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την πλατφόρμα ΗΕΔ όσον αφορά την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συντήρησή της και όσον αφορά την ασφάλεια των δεδομένων.
6. Η Επιτροπή θεσπίζει μέτρα σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών που προβλέπονται στην παράγραφο 3 μέσω εκτελεστικών πράξεων. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που προβλέπεται στο άρθρο 15 παράγραφος 3.

Άρθρο 6
Δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα σημείο επαφής ΗΕΔ και κοινοποιεί στην Επιτροπή την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του. Τα κράτη μέλη μπορούν να αναθέσουν την ευθύνη για τα σημεία επαφής ΗΕΔ στα κέντρα τους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Κέντρων Καταναλωτών, σε ενώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα. Κάθε σημείο επαφής ΗΕΔ φιλοξενεί τουλάχιστον δύο διαμεσολαβητές ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: «διαμεσολαβητές ΗΕΔ»).
2. Οι διαμεσολαβητές ΗΕΔ παρέχουν υποστήριξη για την επίλυση διαφορών που αφορούν καταγγελίες οι οποίες υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ασκώντας τα ακόλουθα καθήκοντα:
 - α) αν χρειαστεί, διευκολύνοντας την επικοινωνία μεταξύ των μερών και του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ·
 - β) ενημερώνοντας τους καταναλωτές για τα άλλα μέσα έννομης προστασίας που μπορούν να χρησιμοποιήσουν, όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας, π.χ. όταν ο έμπορος δεν συμφωνεί με τη χρήση της ΕΕΔ·
 - γ) υποβάλλοντας, με βάση την πρακτική πείρα που έχουν αποκτήσει από την άσκηση των καθηκόντων τους, ετήσια έκθεση δραστηριότητας στην Επιτροπή και στα κράτη μέλη·
 - δ) ενημερώνοντας τα μέρη για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαδικασιών που εφαρμόζονται από τους προτεινόμενους φορείς ΕΕΔ.
3. Η Επιτροπή καταρτίζει δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: «δίκτυο διαμεσολαβητών ΗΕΔ»), που επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ των διαμεσολαβητών ΗΕΔ και συμβάλλει στην εκτέλεση των καθηκόντων που καθορίζονται στην παράγραφο 2.
4. Η Επιτροπή συγκαλεί τουλάχιστον μία φορά κάθε έτος συνεδρίαση των μελών του δικτύου διαμεσολαβητών ΗΕΔ, με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη διεξαγωγή συζήτησης για τα τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ.
5. Η Επιτροπή θεσπίζει τους κανόνες που αφορούν τους όρους της συνεργασίας μεταξύ των διαμεσολαβητών ΗΕΔ μέσω εκτελεστικών πράξεων. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που προβλέπεται στο άρθρο 15 παράγραφος 3.

Άρθρο 7
Υποβολή καταγγελίας

1. Για να υποβάλει καταγγελία στην πλατφόρμα ΗΕΔ, ο καταγγέλλων συμπληρώνει το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας που είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της πλατφόρμας. Ο καταγγέλλων μπορεί να επισυνάψει στο έντυπο καταγγελίας κάθε έγγραφο, σε ηλεκτρονική μορφή, προς υποστήριξη της καταγγελίας του.

2. Οι πληροφορίες που υποβάλλει ο καταγγέλλων πρέπει να είναι επαρκείς για τον προσδιορισμό του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ. Οι πληροφορίες αυτές παρατίθενται στο παράρτημα.
3. Η πλατφόρμα ΗΕΔ παρέχει στα μέρη πληροφορίες για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ που προσδιορίζονται από την πλατφόρμα ΗΕΔ ως αρμόδιοι· αν είναι διαθέσιμες περισσότερες από μία επιλογές, οι διαμεσολαβητές ΗΕΔ των οικείων κρατών μελών παρέχουν στα μέρη λεπτομερείς πληροφορίες για τους διάφορους φορείς που έχουν προσδιοριστεί με τον τρόπο αυτόν και τα συμβουλεύουν για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαδικασιών που εφαρμόζονται από καθέναν από τους εν λόγω φορείς, ούτως ώστε τα μέρη να μπορέσουν να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.
4. Η Επιτροπή εξουσιοδοτείται να εκδίδει πράξεις κατ' εξουσιοδότηση σύμφωνα με το άρθρο 16, για να προσαρμόζει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο παράρτημα, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια με τα οποία οι φορείς ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] και οι οποίοι ασχολούνται με διαφορές που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό ορίζουν τα αντίστοιχα πεδία εφαρμογής τους.
5. Η Επιτροπή καθορίζει τις λεπτομέρειες που αφορούν το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας μέσω εκτελεστικών πράξεων. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη συμβουλευτική διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 15 παράγραφος 2.
6. Μέσω του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας και των συνημμένων στο εν λόγω έντυπο εγγράφων υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στοιχεία που είναι ακριβή, σχετικά και μη υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται.

Άρθρο 8

Επεξεργασία και διαβίβαση καταγγελίας

1. Καταγγελία που υποβάλλεται στην πλατφόρμα υποβάλλεται σε επεξεργασία αν το έντυπο καταγγελίας είναι πλήρως συμπληρωμένο.
2. Μόλις παραλάβει ένα πλήρως συμπληρωμένο έντυπο καταγγελίας, η πλατφόρμα ΗΕΔ διαβιβάζει τα ακόλουθα στοιχεία στον καταγγέλλοντα, στη γλώσσα της καταγγελίας, και στον καταγγελλόμενο, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στη γλώσσα της σύμβασης:
 - α) την πληροφορία ότι τα μέρη πρέπει να συμφωνήσουν σχετικά με τον αρμόδιο φορέα ΕΕΔ, ούτως ώστε η καταγγελία να διαβιβαστεί στον εν λόγω φορέα·
 - β) την πληροφορία ότι αν τα μέρη δεν συμφωνήσουν σχετικά με τον αρμόδιο φορέα ΕΕΔ ή αν δεν προσδιοριστεί κανένας αρμόδιος φορέας ΕΕΔ, η καταγγελία δεν θα υποβληθεί σε περαιτέρω επεξεργασία·

- γ) κατάλογο όλων των αρμόδιων φορέων ΕΕΔ, αν έχουν προσδιοριστεί τέτοιοι φορείς·
 - δ) την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του σημείου επαφής ΗΕΔ στον τόπο κατοικίας για τον καταναλωτή και στον τόπο εγκατάστασης για τον έμπορο, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχεία α), β) και δ)·
 - ε) πρόσκληση στον καταναλωτή να επιλέξει έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ από τον παρεχόμενο κατάλογο, διευκρινίζοντας ότι δεν υπάρχει καμία υποχρέωση του καταναλωτή να προβεί σε μια τέτοια επιλογή·
 - στ) πρόσκληση στον έμπορο να επιλέξει έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ από τον παρεχόμενο κατάλογο, αν κανένας από τους εν λόγω φορείς δεν αντιστοιχεί σε φορέα τον οποίο έχει δεσμευτεί να χρησιμοποιεί ο έμπορος σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)]·
 - ζ) την πληροφορία ότι αν ο καταναλωτής επιλέξει φορέα ΕΕΔ τον οποίο έχει δεσμευτεί να χρησιμοποιεί ο έμπορος σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)], η πλατφόρμα θα διαβιβάσει αυτόματα την καταγγελία στον εν λόγω φορέα ΕΕΔ.
3. Η αναφερόμενη στην παράγραφο 2 διαβίβαση περιλαμβάνει την παροχή των ακόλουθων στοιχείων για κάθε φορέα:
- α) τα τέλη που επιβάλλει, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
 - β) τη γλώσσα ή τις γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας·
 - γ) τη διάρκεια της διαδικασίας κατά προσέγγιση·
 - δ) την αναγκαιότητα της φυσικής παρουσίας των μερών ή εκπροσώπων τους, κατά περίπτωση·
 - ε) τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας.
4. Αν τα μέρη δεν απαντήσουν στην πλατφόρμα ή αν δεν συμφωνήσουν σχετικά με τον αρμόδιο φορέα ΕΕΔ, η καταγγελία δεν υποβάλλεται σε περαιτέρω επεξεργασία. Ο καταναλωτής ενημερώνεται για τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με διαμεσολαβητή ΗΕΔ προκειμένου να λάβει πληροφορίες για άλλα μέσα έννομης προστασίας.
5. Αν η επιλογή του καταναλωτή αφορά φορέα ΕΕΔ τον οποίο έχει δεσμευτεί να χρησιμοποιεί ο έμπορος σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 της οδηγίας

.../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] ή αν τα μέρη επιλέξουν τον ίδιο φορέα ΕΕΔ στις απαντήσεις τους, η πλατφόρμα διαβιβάζει αυτόματα την καταγγελία στον εν λόγω φορέα ΕΕΔ.

6. Αν τα μέρη συμφωνήσουν για περισσότερους από έναν φορείς ΕΕΔ, ο καταναλωτής καλείται να επιλέξει έναν από τους φορείς ΕΕΔ για τους οποίους έχει υπάρξει συμφωνία. Η πλατφόρμα διαβιβάζει αυτόματα την καταγγελία στον εν λόγω φορέα ΕΕΔ.

Άρθρο 9 *Επίλυση της διαφοράς*

Οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους έχει διαβιβαστεί καταγγελία σύμφωνα με το άρθρο 8:

- α) κοινοποιούν αμελλητί τη διαφορά στα μέρη και τα ενημερώνουν για τον εσωτερικό τους κανονισμό και για τα τέλη που χρεώνουν για την επίλυση της διαφοράς·
- β) ολοκληρώνουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς μέσα σε 30 ημέρες από την έναρξή της, αν, μετά την κοινοποίηση της διαφοράς στα μέρη, τα μέρη συμφωνήσουν να κινήσουν διαδικασία ενώπιον του φορέα. Σε περίπτωση περίπλοκων διαφορών, ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να παρατείνει αυτό το χρονικό διάστημα·
- γ) διαβιβάζουν αμελλητί στην πλατφόρμα ΗΕΔ τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - (i) ημερομηνία παραλαβής και αντικείμενο της καταγγελίας·
 - (ii) ημερομηνία κοινοποίησης της καταγγελίας στα μέρη·
 - (iii) ημερομηνία ολοκλήρωσης και αποτέλεσμα της διαδικασίας.

Άρθρο 10 *Βάση δεδομένων*

Η Επιτροπή λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για τη δημιουργία και την τήρηση ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων στην οποία αποθηκεύει τις πληροφορίες που υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 και το άρθρο 9 στοιχείο γ).

Άρθρο 11 *Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων*

1. Η πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν μια διαφορά και που αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων του άρθρου 10, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων, επιτρέπεται, για τους σκοπούς που αναφέρονται στο άρθρο 9, μόνο στον φορέα ΕΕΔ στο οποίο παραπέμφθηκε η διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 8. Πρόσβαση

στις ίδιες πληροφορίες επιτρέπεται να έχουν και οι διαμεσολαβητές ΗΕΔ, για τους σκοπούς που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 3.

2. Η Επιτροπή έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 9 για τους σκοπούς της παρακολούθησης της χρήσης και της λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΔ και για την κατάρτιση των εκθέσεων του άρθρου 17. Επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών της πλατφόρμας στον βαθμό που είναι αναγκαίος για τη λειτουργία και τη συντήρηση της πλατφόρμας, περιλαμβανομένης της επεξεργασίας τους για τους σκοπούς της παρακολούθησης της χρήσης της πλατφόρμας από τους φορείς ΕΕΔ και από τους διαμεσολαβητές ΗΕΔ.
3. Τα προσωπικά δεδομένα που αφορούν μια διαφορά διατηρούνται στη βάση δεδομένων της παραγράφου 1 μόνο για όσο χρόνο χρειάζεται προκειμένου να εκπληρωθούν οι σκοποί για τους οποίους συλλέγονται και να εξασφαλιστεί ότι τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα τους, προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, και διαγράφονται αυτόματα το αργότερο 6 μήνες από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διευκρίνησης της διαφοράς που έχει διαβιβαστεί στην πλατφόρμα ΗΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 9 στοιχείο γ) σημείο (iii). Η προαναφερόμενη περίοδος διατήρησης ισχύει και για τα προσωπικά δεδομένα που τηρούνται σε εθνικά αρχεία από τον φορέα ΕΕΔ ή από τον διαμεσολαβητή ΗΕΔ που χειρίστηκαν τη σχετική διαφορά, εκτός αν ο εσωτερικός κανονισμός που εφαρμόζει ο φορέας ΕΕΔ ή τυχόν ειδικές διατάξεις του εθνικού δικαίου προβλέπουν μεγαλύτερη περίοδο διατήρησης.
4. Κάθε διαμεσολαβητής ΗΕΔ και κάθε φορέας ΕΕΔ θεωρούνται υπεύθυνοι επεξεργασίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο δ) της οδηγίας 95/46/ΕΚ, όσον αφορά τις δικές τους δραστηριότητες επεξεργασίας δεδομένων στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού και είναι υπεύθυνοι για να εξασφαλίσουν ότι οι δραστηριότητες αυτές συμμορφώνονται με τους κανόνες προστασίας δεδομένων που καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία που θεσπίζεται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ. Όσον αφορά τις αρμοδιότητές της βάσει του παρόντος κανονισμού και τη σχετική επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, η Επιτροπή θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001.

Άρθρο 12

Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια δεδομένων

1. Οι διαμεσολαβητές ΗΕΔ και οι φορείς ΕΕΔ υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απόρρητου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία.
2. Η Επιτροπή λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια των πληροφοριών που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, συμπεριλαμβανομένων του κατάλληλου ελέγχου της πρόσβασης στα δεδομένα, της κατάρτισης ενός σχεδίου ασφαλείας και της θέσπισης ενός μηχανισμού διαχείρισης συμβάντων ασφαλείας, σύμφωνα με το άρθρο 22 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001.

Άρθρο 13
Ενημέρωση των καταναλωτών

1. Οι εγκατεστημένοι στην Ένωση έμποροι που πωλούν αγαθά ή παρέχουν υπηρεσίες στο πλαίσιο διασυνοριακών ηλεκτρονικών συναλλαγών ενημερώνουν τους καταναλωτές για την πλατφόρμα ΗΕΔ και για τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους. Οι σχετικές πληροφορίες είναι εύκολα, άμεσα, ευκρινώς και μόνιμα προσβάσιμες στους ιστοτόπους των εμπόρων και, αν η προσφορά γίνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα ή με την αποστολή άλλου κειμενικού μηνύματος με ηλεκτρονικό μέσο, στο μήνυμα αυτό. Περιλαμβάνουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο που οδηγεί στην αρχική σελίδα της πλατφόρμας ΗΕΔ. Οι έμποροι ενημερώνουν επίσης τους καταναλωτές για την πλατφόρμα ΗΕΔ όταν οι καταναλωτές υποβάλλουν καταγγελία στον έμπορο, σε σύστημα χειρισμού καταναλωτικών καταγγελιών που το διαχειρίζεται ο έμπορος ή σε διαμεσολαβητή επιχείρησης.
2. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 10 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)] που αφορούν τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από τους εμπόρους σχετικά με τις διαδικασίες ΕΕΔ από τις οποίες καλύπτονται οι έμποροι και σχετικά με το αν οι εν λόγω έμποροι δεσμεύονται ή όχι να χρησιμοποιούν διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για την επίλυση των διαφορών τους με καταναλωτές.
3. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 6 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 14
Παρακολούθηση

Η συμμόρφωση των φορέων ΕΕΔ με τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στον παρόντα κανονισμό παρακολουθείται από τις αρμόδιες αρχές που έχουν συσταθεί από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας.../... /ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)].

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

Τελικές διατάξεις

Άρθρο 15 *Εκτελεστικές πράξεις*

1. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή. Η εν λόγω επιτροπή είναι επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 4 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
3. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011. Αν η γνωμοδότηση της επιτροπής πρέπει να ληφθεί μέσω γραπτής διαδικασίας, η διαδικασία αυτή ολοκληρώνεται χωρίς αποτέλεσμα όταν, εντός της προθεσμίας έκδοσης της γνωμοδότησης, το αποφασίσει ο πρόεδρος της επιτροπής ή το ζητήσουν τα μέλη της επιτροπής με απλή πλειοψηφία.

Άρθρο 16 *Άσκηση της εξουσιοδότησης*

1. Η εξουσία έκδοσης πράξεων κατ' εξουσιοδότηση ανατίθεται στην Επιτροπή σύμφωνα με τους όρους του παρόντος άρθρου.
2. Η εξουσιοδότηση που αναφέρεται στο άρθρο 7 παράγραφος 4 παρέχεται για αόριστη διάρκεια από [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων η ίδια ημερομηνία με εκείνη του άρθρου 18 παράγραφος 1 = ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού].
3. Η εξουσιοδότηση που αναφέρεται στο άρθρο 7 παράγραφος 4 μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο. Η απόφαση ανάκλησης τερματίζει την εξουσιοδότηση που προσδιορίζεται στην εν λόγω απόφαση. Τίθεται σε ισχύ την επομένη της δημοσίευσης της απόφασης στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης* ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία που καθορίζεται στην απόφαση. Δεν επηρεάζει το κύρος των κατ' εξουσιοδότηση πράξεων που έχουν ήδη τεθεί σε ισχύ.
4. Μόλις εκδώσει κατ' εξουσιοδότηση πράξη, η Επιτροπή την κοινοποιεί ταυτόχρονα στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο.
5. Μια κατ' εξουσιοδότηση πράξη που εκδόθηκε σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 4 αρχίζει να ισχύει μόνο αν δεν διατυπωθεί καμία αντίρρηση ούτε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ούτε από το Συμβούλιο μέσα σε περίοδο 2 μηνών από την κοινοποίηση αυτής της πράξης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ή αν, πριν από την εκπνοή αυτής της περιόδου, τόσο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο όσο και το Συμβούλιο έχουν ενημερώσει την Επιτροπή ότι δεν θα προβάλουν αντίρρηση. Η εν λόγω

προθεσμία παρατείνεται κατά 2 μήνες με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ή του Συμβουλίου.

*Άρθρο 17
Εκθέσεις*

Ανά τριετία και για πρώτη φορά πέντε έτη από την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού το αργότερο, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού. Η έκθεση συνοδεύεται, αν απαιτείται, από προτάσεις για την τροποποίηση του παρόντος κανονισμού.

*Άρθρο 18
Έναρξη ισχύος*

1. Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται από [να προστεθεί η ημερομηνία από την Υπηρεσία Εκδόσεων = 6 μήνες από την προθεσμία μεταφοράς της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ), η οποία θα προστεθεί στην εν λόγω οδηγία σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 1 της εν λόγω οδηγίας], με εξαίρεση το άρθρο 5 παράγραφοι 1, 4, 5 και 6, το άρθρο 6 παράγραφοι 1, 2 και 6, το άρθρο 7 παράγραφοι 4 και 5, το άρθρο 10, το άρθρο 15 και το άρθρο 16, που εφαρμόζονται από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα του τα μέρη και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

*Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος*

*Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται κατά τη συμπλήρωση του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας

- (1) Όνομα, διεύθυνση και, κατά περίπτωση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διαδικτυακή διεύθυνση του καταγγέλλοντος·
- (2) Ιδιότητα του καταγγέλλοντος (διευκρίνιση αν είναι καταναλωτής ή έμπορος)·
- (3) Όνομα, διεύθυνση και, κατά περίπτωση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διαδικτυακή διεύθυνση του καταγγελλομένου·
- (4) Ιδιότητα του καταγγελλομένου (διευκρίνιση αν είναι καταναλωτής ή έμπορος)·
- (5) Είδος αγαθών ή υπηρεσιών την πώληση ή την παροχή των οποίων αφορά η καταγγελία·
- (6) Λόγοι στους οποίους βασίζεται η καταγγελία·
- (7) Τόπος κατοικίας του καταναλωτή τη στιγμή της παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών·
- (8) Μέθοδος επικοινωνίας με την οποία προσφέρθηκαν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες και μέθοδος επικοινωνίας με την οποία παραγγέλθηκαν·
- (9) Κατά περίπτωση, αν η προσφορά του εμπόρου έγινε εκτός του πεδίου δραστηριοτήτων συγκεκριμένου υποκαταστήματος, αντιπροσωπείας ή άλλης εγκατάστασης ή αν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες παραδόθηκαν ή υποτίθεται ότι θα παραδίδονταν εκτός του πεδίου αυτού, τόπος εγκατάστασης του εν λόγω υποκαταστήματος, αντιπροσωπείας ή άλλης εγκατάστασης·
- (10) Γλώσσα της σύμβασης·
- (11) Φορείς ΕΕΔ τους οποίους δεσμεύεται να χρησιμοποιεί ο έμπορος σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 1 της οδηγίας .../.../ΕΕ [να προστεθεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων ο αριθμός της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)], αν είναι γνωστοί.

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ/ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ

1.1. Τίτλος της πρότασης/πρωτοβουλίας

Κανονισμός για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Η δημοσιονομική επίπτωση θα καλυφθεί με ανακατανομή για τα έτη 2012 και 2013. Η δράση εντάσσεται στο πρόγραμμα «Καταναλωτές 2020» για την περίοδο 2014-2020.

1.2. Σχετικός/-οί τομέας/-είς πολιτικής στη δομή ΔΒΔ/ΠΒΔ¹⁹

Καταναλωτές

1.3. Φύση της πρότασης/πρωτοβουλίας

Η πρόταση/πρωτοβουλία αφορά νέα δράση

Η πρόταση/πρωτοβουλία αφορά νέα δράση έπειτα από πιλοτικό έργο / προπαρασκευαστική δράση²⁰

Η πρόταση/πρωτοβουλία αφορά την παράταση υφιστάμενης δράσης

Η πρόταση/πρωτοβουλία αφορά δράση αναπροσανατολισμένη προς νέα δράση

1.4. Στόχοι

1.4.1. Ο/Οι πολυετής/-είς στρατηγικός/-οί στόχος/-οι της Επιτροπής που αφορά η πρόταση/πρωτοβουλία

Στο πλαίσιο του τίτλου 1α «Ανταγωνιστικότητα για την ανάπτυξη και την απασχόληση», η πρόταση στοχεύει στη δημιουργία ενός πανενωσιακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης των διασυνοριακών ηλεκτρονικών διαφορών μεταξύ των καταναλωτών και των εμπόρων.

1.4.2. Ειδικός/-οί στόχος/-οι και δραστηριότητα/-ες ΔΒΔ/ΠΒΔ

Ειδικός στόχος αριθ. ...

Δημιουργία ενός πανενωσιακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης των διασυνοριακών ηλεκτρονικών διαφορών μεταξύ των καταναλωτών και των εμπόρων.

Σχετικές δραστηριότητες ΔΒΔ/ΠΒΔ

Καταναλωτές

1.4.3. Αναμενόμενο/-α αποτέλεσμα/-τα και αντίκτυπος

Να προσδιοριστούν τα αποτελέσματα που αναμένεται να έχει η πρόταση/πρωτοβουλία όσον αφορά τους/τις στοχευόμενους/-ες δικαιούχους/ομάδες.

¹⁹

ΔΒΔ: Διαχείριση βάσει δραστηριοτήτων – ΠΒΔ: Προϋπολογισμός βάσει δραστηριοτήτων.

²⁰

Όπως αναφέρεται στο άρθρο 49 παράγραφος 6 στοιχείο α) ή β) του δημοσιονομικού κανονισμού.

Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Ευρώπη θα έχουν ένα απλό, γρήγορο και χαμηλού κόστους μέσο για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από ηλεκτρονικές διασυνοριακές συναλλαγές. Οι καταναλωτές θα μπορούν να ζητούν έννομη προστασία και να λαμβάνουν αποζημίωση, ενώ οι επιχειρήσεις θα διαφυλάσσουν την επιχειρηματική τους φήμη και θα αποφεύγουν το υψηλό κόστος των δικαστικών διαδικασιών.

1.4.4. Δείκτες αποτελεσμάτων και αντικτύπου

Να προσδιοριστούν οι δείκτες για την παρακολούθηση της υλοποίησης της πρότασης/πρωτοβουλίας.

- Όλοι οι φορείς ΕΕΔ πρέπει να συνδεθούν με την πλατφόρμα ΗΕΔ και να την χρησιμοποιούν όταν η πλατφόρμα ΗΕΔ αρχίσει να λειτουργεί στις αρχές του 2015.
- Αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που είναι πρόθυμοι να προβούν σε αγορές με ηλεκτρονικά μέσα από άλλο κράτος μέλος κατά 20% το 2020
- Αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων που είναι πρόθυμες να προβούν σε πωλήσεις με ηλεκτρονικά μέσα σε άλλα κράτη μέλη κατά 10% το 2020.

1.5. Αιτιολόγηση της πρότασης/πρωτοβουλίας

1.5.1. Βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη κάλυψη αναγκών

Τα άρθρα 114 και 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις θα έχουν ένα απλό, γρήγορο και χαμηλού κόστους μέσο για την επίλυση των διαφορών τους που προκύπτουν από ηλεκτρονικές διασυνοριακές συναλλαγές χρησιμοποιώντας εξωδικαστικά ηλεκτρονικά μέσα επίλυσης διαφορών.

1.5.2. Προστιθέμενη αξία της συμμετοχής της ΕΕ

Η έλλειψη αποδοτικών μέσων επίλυσης των διαφορών έχει επιπτώσεις στην εμπιστοσύνη που πρέπει να αισθάνονται οι καταναλωτές όταν προβαίνουν σε διασυνοριακές αγορές. Τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι καταναλωτές δηλώνουν ξεκάθαρα ότι οι φόβοι τους για τα πιθανά προβλήματα έννομης προστασίας που θα συναντήσουν στα άλλα κράτη μέλη τους αποθαρρύνουν από τη διενέργεια διασυνοριακών πωλήσεων και αγορών και, συνεπώς, δεν τους επιτρέπουν να αξιοποιήσουν πλήρως τα πιθανά οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Αυτή η κατάσταση δείχνει ότι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά και στην εξασφάλιση ίσων όρων ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις στα κράτη μέλη.

Παρά το χαμηλό επίπεδο των τρεχουσών διασυνοριακών συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου, υπάρχει μια γρήγορα αυξανόμενη τάση ανάπτυξης της ψηφιακής λιανικής αγοράς στα κράτη μέλη. Κατά συνέπεια, η εξασφάλιση απλών, χαμηλού κόστους και αποτελεσματικών μέσων εξωδικαστικής έννομης προστασίας αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία για τους καταναλωτές και τους εμπόρους όσον αφορά τη συμμετοχή τους σε ηλεκτρονικές διασυνοριακές συναλλαγές. Καμία δράση σε επίπεδο κρατών μελών δεν θα οδηγήσει στην καθιέρωση ενός πανενωσιακού μηχανισμού ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, ο οποίος, όπως επισημάνθηκε στο ψηφιακό θεματολόγιο, αποτελεί ουσιαστικό εργαλείο για την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι επιδιωκόμενοι στόχοι μπορούν να επιτευχθούν καλύτερα με τη λήψη μέτρων σε επίπεδο ΕΕ λόγω των αποτελεσμάτων και της κλίμακάς τους. Ένα σαφές πλεονέκτημα της ανάπτυξης της ΗΕΔ σε επίπεδο ΕΕ είναι ο αποτελεσματικός και κατάλληλος χειρισμός των καταναλωτικών διαφορών που προκύπτουν από ηλεκτρονικές διασυνοριακές συναλλαγές.

Οι καταναλωτές θα έχουν στη διάθεσή τους έναν γρήγορο, ανέξοδο και απλό τρόπο επίλυσης των διαφορών τους με τους εμπόρους, ανεξάρτητα από τον τομέα της αγοράς και από το επίμαχο ποσό. Μεγάλο μέρος των καταναλωτών δεν έχει πλήρη εμπιστοσύνη στην ψηφιακή εσωτερική αγορά, παρά τα πολυάριθμα οφέλη που προσφέρει, όπως η πρόσβαση σε ευρύτερη επιλογή προϊόντων και υπηρεσιών· περίπου στα μισά κράτη μέλη πάνω από τα μισά προϊόντα που αναζητήθηκαν μέσω του διαδικτύου μπόρεσαν να βρεθούν μόνο ηλεκτρονικά σε άλλη χώρα. Τέλος, η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της ΗΕΔ στην εσωτερική αγορά θα μειώσει τη ζημία των καταναλωτών (η οποία τώρα ανέρχεται στο 0,02% του ΑΕγχΠ της ΕΕ) και θα επιτρέψει στους καταναλωτές να πραγματοποιούν σημαντικές οικονομίες κεφαλαίων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τα οποία θα μπορούν να χρησιμοποιούν για την αγορά και άλλων αγαθών και υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά. Επιπλέον, οι έμποροι θα έχουν ίσες δυνατότητες αντιμετώπισης των καταναλωτικών διαφορών στο σύνολο της ΕΕ, εξασφαλίζοντας έτσι ίσους όρους ανταγωνισμού.

Οι μονομερείς ενέργειες σε επίπεδο κρατών μελών δεν μπορούν να παράσχουν επαρκώς στους καταναλωτές και τους εμπόρους τα προαναφερθέντα οφέλη. Αντίθετα, οι ασυντόνιστες προσπάθειες των κρατών μελών είναι πιθανό να οδηγήσουν στην άниση μεταχείριση των καταναλωτών και των εμπόρων στην εσωτερική αγορά και να δημιουργήσουν διαφορετικά επίπεδα έννομης προστασίας των καταναλωτών στην ΕΕ. Η δράση σε επίπεδο ΕΕ στον τομέα αυτόν υποστηρίζεται από τη μεγάλη πλειονότητα των σχετικών παραγόντων.

Η τόνωση της εμπιστοσύνης των παραγόντων της αγοράς, των επιχειρήσεων και των πολιτών, έχει ουσιαστική σημασία για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης. Μια εύρυθμα λειτουργούσα ενιαία αγορά, που περιλαμβάνει 500 εκατομμύρια καταναλωτές, οι δαπάνες των οποίων αποτελούν το 56% του ΑΕγχΠ της ΕΕ, και περισσότερες από 21 εκατομμύρια επιχειρήσεις, είναι η βάση για την επίτευξη έξυπνης, βιώσιμης και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξης, σύμφωνα με τους στόχους της στρατηγικής «Ευρώπη 2020».

1.5.3. Διδάγματα από ανάλογες εμπειρίες του παρελθόντος

Δεν υπάρχει σήμερα σε επίπεδο ΕΕ κανένα σύστημα τεχνολογίας πληροφοριών (ΤΠ) που να ασχολείται με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες προκύπτουν από διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ωστόσο, υπάρχουν ήδη διάφορα εργαλεία ΤΠ που διασυνδέουν τους διάφορους παράγοντες στα επιμέρους κράτη μέλη. Το νέο εργαλείο ΤΠ θα βασιστεί κατά μεγάλο μέρος στα εν λόγω εργαλεία. Τα πιο σχετικά είναι το εργαλείο ΤΠ για το IMI (σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά), το εργαλείο ΤΠ για το ECC (δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών) και το εργαλείο ΤΠ για το SOLVIT.

1.5.4. Συνοχή και ενδεχόμενη συνέργεια με άλλα συναφή μέσα

Ο κανονισμός για την ΗΕΔ βασίζεται στην πρόταση οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ).

1.6. Διάρκεια και δημοσιονομικός αντίκτυπος

√ Πρόταση/πρωτοβουλία **περιορισμένης διάρκειας**

- √ Πρόταση/πρωτοβουλία από το 2012 έως το 2020.
- √ Δημοσιονομική επίπτωση από το 2012 έως το 2020.

Πρόταση/πρωτοβουλία **απεριόριστης διάρκειας**

- Περίοδος σταδιακής εφαρμογής από το 2012 μέχρι το 2014,
- και στη συνέχεια λειτουργία με κανονικό ρυθμό.

1.7. Προβλεπόμενος/-οι τρόπος/-οι διαχείρισης²¹

√ **Κεντρική άμεση διαχείριση** από την Επιτροπή

Κεντρική έμμεση διαχείριση με ανάθεση καθηκόντων εκτέλεσης σε:

- εκτελεστικούς οργανισμούς
- οργανισμούς που έχουν δημιουργηθεί από τις Κοινότητες²²
- εθνικούς δημόσιους οργανισμούς / οργανισμούς με αποστολή δημόσιας υπηρεσίας
- πρόσωπα επιφορτισμένα με την εκτέλεση συγκεκριμένων δράσεων, δυνάμει του τίτλου V της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, τα οποία προσδιορίζονται στην αντίστοιχη βασική πράξη κατά την έννοια του άρθρου 49 του δημοσιονομικού κανονισμού.

Επιμερισμένη διαχείριση με τα κράτη μέλη

Αποκεντρωμένη διαχείριση με τρίτες χώρες

Από κοινού διαχείριση με διεθνείς οργανισμούς (να προσδιοριστεί)

Αν αναφέρονται περισσότεροι τρόποι διαχείρισης, παρακαλείσθε να τους διευκρινίσετε στο τμήμα «Παρατηρήσεις».

Παρατηρήσεις

Καμία.

²¹ Αναλυτικά στοιχεία για τους τρόπους διαχείρισης και παραπομπές στον δημοσιονομικό κανονισμό διατίθενται στον ιστότοπο της ΓΔ Προϋπολογισμού: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² Όπως αναφέρεται στο άρθρο 185 του δημοσιονομικού κανονισμού.

2. ΜΕΤΡΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

2.1. Διατάξεις για την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων

Να προσδιοριστούν η συχνότητα και οι όροι.

Κάθε τρία έτη και για πρώτη φορά το αργότερο πέντε έτη από την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού η Επιτροπή θα δημοσιεύει έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού. Η έκθεση θα συνοδεύεται, αν χρειάζεται, από προτάσεις που θα αποβλέπουν στην προσαρμογή του κανονισμού.

2.2. Σύστημα διαχείρισης και ελέγχου

2.2.1. Κίνδυνος/-οι που έχει/-ουν επισημανθεί

Η εκτέλεση του προϋπολογισμού καλύπτει μια μελέτη σκοπιμότητας και την ανάπτυξη μιας πλατφόρμας ΤΠ για την ΗΕΔ. Οι κύριοι κίνδυνοι είναι οι ακόλουθοι:

Η οδηγία για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ) είναι η βάση για τον κανονισμό ΗΕΔ, δεδομένου ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ θα περιλαμβάνει τα εθνικά συστήματα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που θα κοινοποιηθούν σύμφωνα με την οδηγία. Επομένως, η ελλιπής ή η καθυστερημένη μεταφορά της οδηγίας ΕΕΚΔ θα έχει επιπτώσεις στην αποτελεσματική λειτουργία του ενωσιακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.

Παρά το γεγονός ότι η Επιτροπή διαχειρίζεται ορισμένα εργαλεία ΤΠ, η πλατφόρμα ΗΕΔ θα είναι ένα από τα εργαλεία με τον μεγαλύτερο αριθμό συνδεδεμένων χρηστών και με εφαρμογές που θα επιτρέπουν εξατομικευμένη προσέγγιση, προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών της. Οι τεχνικές δυσκολίες που ενδέχεται να καθυστερήσουν την ανάπτυξη της πλατφόρμας είναι ένας πιθανός κίνδυνος.

2.2.2. Προβλεπόμενη/-ες μέθοδος/-οι ελέγχου

Ο προϋπολογισμός θα εκτελεστεί με κεντρική άμεση διαχείριση.

Η Επιτροπή θα παρακολουθήσει τη φάση ανάλυσης, προγραμματισμού και δοκιμής της ανάπτυξης του εργαλείου ΤΠ. Η αρμόδια για τα συστήματα πληροφοριών μονάδα της ΓΔ SANCO έχει μεγάλη πείρα στη διαχείριση εργαλείων ΤΠ (π.χ. εργαλεία ECC, CPCS, RAPEX), μερικά από τα οποία παρουσιάζουν ομοιότητες με την πλατφόρμα ΗΕΔ (το εργαλείο ECC). Αυτή η πείρα θα επιτρέψει την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των πιθανών προβλημάτων. Επιπλέον, η μελέτη σκοπιμότητας που θα εκπονηθεί το 2012 θα συμβάλει στον προσδιορισμό των πιθανών κινδύνων και των τεχνικών δυσκολιών, πράγμα που θα επιτρέψει, κατά συνέπεια, την ομαλή ανάπτυξη της πλατφόρμας ΗΕΔ. Οι Γενικές Διευθύνσεις DIGIT και το DGT θα ερωτηθούν επίσης για ορισμένες τεχνικές πτυχές (π.χ. μηχανή αυτόματης μετάφρασης).

2.3. Μέτρα για την πρόληψη της απάτης και των παρατυπιών

Να προσδιοριστούν τα υπάρχοντα ή προβλεπόμενα μέτρα πρόληψης και προστασίας.

Εκτός από την εφαρμογή όλων των κανονιστικών μηχανισμών ελέγχου, η Γενική Διεύθυνση SANCO θα καταστρώσει μια στρατηγική για την καταπολέμηση της απάτης

σύμφωνη με τη νέα στρατηγική για την καταπολέμηση της απάτης (CAFS) την οποία ενέκρινε η Επιτροπή στις 24 Ιουνίου 2011, προκειμένου να εξασφαλιστεί, μεταξύ άλλων, ότι οι εσωτερικοί της έλεγχοι για την καταπολέμηση της απάτης ευθυγραμμίζονται πλήρως με την CAFS και ότι η προσέγγιση που ακολουθεί για τη διαχείριση των κινδύνων απάτης είναι προσανατολισμένη προς τον εντοπισμό των τομέων στους οποίους υπάρχει κίνδυνος απάτης και προς την παροχή κατάλληλων απαντήσεων.

Η Επιτροπή τηρεί τις διατάξεις του δημοσιονομικού κανονισμού που διέπουν την προμήθεια υπηρεσιών υλικού (hardware), λογισμικού και συναφών υπηρεσιών πληροφορικής· σε όλες τις συμβάσεις που υπογράφονται εφαρμόζονται οι διατάξεις σχετικά με τους λογιστικούς και λοιπούς ελέγχους του Ελεγκτικού Συνεδρίου και της OLAF.

3. ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ/ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑΣ

3.1. Τομέας/-είς του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου και γραμμή/-ές δαπανών του προϋπολογισμού που επηρεάζονται

- Υφιστάμενες γραμμές δαπανών του προϋπολογισμού

Κατά σειρά τομέων του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου και γραμμών του προϋπολογισμού.

Τομέας του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου	Γραμμή προϋπολογισμού	Είδος δαπάνης	Συνεισφορά			
	Αριθμός [Περιγραφή.....]	ΔΠ/ΜΔΠ ⁽²³⁾	χωρών της ΕΖΕΣ ²⁴	υποψηφίων για ένταξη χωρών ²⁵	τρίτων χωρών	κατά την έννοια του άρθρου 18 παράγραφος 1 στοιχείο αα) του δημοσιονομικού κανονισμού
1Α	17.020200	ΔΠ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ

- Νέες γραμμές του προϋπολογισμού, των οποίων έχει ζητηθεί η δημιουργία: άνευ αντικειμένου

Κατά σειρά τομέων του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου και γραμμών του προϋπολογισμού.

Τομέας του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου	Γραμμή προϋπολογισμού	Είδος δαπάνης	Συνεισφορά			
	Αριθμός [Τομέας.....]	ΔΠ/ΜΔΠ	χωρών της ΕΖΕΣ	υποψηφίων για ένταξη χωρών	τρίτων χωρών	κατά την έννοια του άρθρου 18 παράγραφος 1 στοιχείο αα) του δημοσιονομικού κανονισμού
	[XX.YY.YY.YY]		ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΝΑΙ / ΟΧΙ

²³ ΔΠ = διαχωριζόμενες πιστώσεις· ΜΔΠ = μη διαχωριζόμενες πιστώσεις.

²⁴ ΕΖΕΣ: Ευρωπαϊκή Ζώνη Ελεύθερων Συναλλαγών.

²⁵ Υποψήφιος και, κατά περίπτωση, δυνητικά υποψήφιος για ένταξη χώρες των Δυτικών Βαλκανίων.

3.2. Εκτιμώμενες επιπτώσεις στις δαπάνες

3.2.1. Συνοπτική παρουσίαση των εκτιμώμενων επιπτώσεων στις δαπάνες

εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

Τομέας του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου:	Αριθ. 3	Ανταγωνιστικότητα για την ανάπτυξη και την απασχόληση
--	---------	---

ΓΔ: Υγεία και Καταναλωτές			Έτος 2012	Έτος 2013	Έτος 2014	Έτος 2015	Έτος 2016	Έτος 2017	Έτος 2018	Έτος 2019	Έτος 2020	ΣΥΝΟΛΟ
• Επιχειρησιακές πιστώσεις												
Αριθμός γραμμής του προϋπολογισμού: 17.020200	Αναλήψεις υποχρεώσεων	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Πληρωμές	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Αριθμός γραμμής του προϋπολογισμού	Αναλήψεις υποχρεώσεων	(1α)										
	Πληρωμές	(2α)										
Πιστώσεις διοικητικού χαρακτήρα χρηματοδοτούμενες από το κονδύλιο για ειδικά προγράμματα ²⁶												
Αριθμός γραμμής του προϋπολογισμού		(3)										
ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων για τη ΓΔ Υγείας και Καταναλωτών	Αναλήψεις υποχρεώσεων	=1+1α +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Πληρωμές	=2+2α +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Τεχνική και/ή διοικητική βοήθεια και δαπάνες για τη στήριξη της εφαρμογής προγραμμάτων και/ή δράσεων της ΕΕ (πρώην γραμμές «ΒΑ»), έμμεση έρευνα, άμεση έρευνα.

• ΣΥΝΟΛΟ επιχειρησιακών πιστώσεων	Αναλήψεις υποχρεώσεων	(4)								
	Πληρωμές	(5)								
• ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων διοικητικού χαρακτήρα χρηματοδοτούμενων από το κονδύλιο για ειδικά προγράμματα		(6)								
ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων του ΤΟΜΕΑ <...> του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου	Αναλήψεις υποχρεώσεων	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Πληρωμές	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Αν η πρόταση/πρωτοβουλία επηρεάζει περισσότερους του ενός τομείς: Άνευ αντικειμένου

• ΣΥΝΟΛΟ επιχειρησιακών πιστώσεων	Αναλήψεις υποχρεώσεων	(4)								
	Πληρωμές	(5)								
• ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων διοικητικού χαρακτήρα χρηματοδοτούμενων από το κονδύλιο για ειδικά προγράμματα		(6)								
ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων των ΤΟΜΕΩΝ 1 έως 4 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου (Ποσό αναφοράς)	Αναλήψεις υποχρεώσεων	=4+ 6								
	Πληρωμές	=5+ 6								

Τομέας του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου:	5	«Διοικητικές δαπάνες»
--	----------	-----------------------

εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

	Έτος 2012	Έτος 2013								ΣΥΝΟΛΟ
--	---------------------	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	---------------

ΓΔ: <Υγεία και Καταναλωτές>										
• Ανθρώπινοι πόροι		0,318	0,318							0,636
• Άλλες διοικητικές δαπάνες										
ΣΥΝΟΛΟ ΓΔ <Υγείας και Καταναλωτών>	Πιστώσεις	0,318	0,318							0,636

ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων του ΤΟΜΕΑ 5 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου	(Σύνολο αναλήψεων υποχρεώσεων = Σύνολο πληρωμών)									0,636
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

		Έτος 2012	Έτος 2013	Έτος 2014	Έτος 2015	Έτος 2016	Έτος 2017	Έτος 2018	Έτος 2019	Έτος 2020	ΣΥΝΟΛΟ
ΣΥΝΟΛΟ πιστώσεων των ΤΟΜΕΩΝ 1 έως 5 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου	Αναλήψεις υποχρεώσεων	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Πληρωμές	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Εκτιμώμενη επίπτωση στις επιχειρησιακές πιστώσεις

- Η πρόταση/πρωτοβουλία δεν συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση επιχειρησιακών πιστώσεων
- Η πρόταση/πρωτοβουλία συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση επιχειρησιακών πιστώσεων, όπως εξηγείται παρακάτω:

Πιστώσεις ανάληψης υποχρεώσεων σε εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

Προσδιορίστε τους στόχους και τα αποτελέσματα											ΣΥΝΟΛΟ										
	Έτος 2012	Έτος 2013	Έτος 2014	Έτος 2015	Έτος 2016	Έτος 2017	Έτος 2018	Έτος 2019	Έτος 2020												
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ																					
Είδος αποτελέσματος	Μέσο κόστος του αποτελέσματος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Κόστος	Αριθμός αποτελεσμάτων	Συνολικό κόστος

																				τ ω ν		
ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ αριθ. 1																						
- Αποτέλεσμα			1			1,0			1,0											1	2,0	
Πλατφόρμα ΤΠ																						
- Αποτέλεσμα			1							0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8
Συντήρηση πλατφόρμας ΤΠ																						
- Αποτέλεσμα			1	0,150																	1	0,150
Μελέτη σκοπιμότητας																						
Υποσύνολο για τον ειδικό στόχο αριθ. 1																						
ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ αριθ. 2																						
- Αποτέλεσμα																						
Υποσύνολο για τον ειδικό στόχο αριθ. 2																						

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
------------------------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

3.2.3. Εκτιμώμενη επίπτωση στις πιστώσεις διοικητικού χαρακτήρα

3.2.3.1. Περίληψη

- √ Η πρόταση/πρωτοβουλία δεν συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση διοικητικών πιστώσεων
- √ Η πρόταση/πρωτοβουλία συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση διοικητικών πιστώσεων, όπως εξηγείται κατωτέρω:

εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

	Έτος 2012	Έτος 2013	Έτος 2014	Έτος 2015	Έτος 2016	Έτος 2017	Έτος 2018	Έτος 2019	Έτος 2020	ΣΥΝΟΛΟ
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------

ΤΟΜΕΑΣ 5 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου										
Ανθρώπινοι πόροι	0,318	0,318								0,636
Άλλες διοικητικές δαπάνες		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Εκτός ΤΟΜΕΑ 5 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Εκτός του ΤΟΜΕΑ 5²⁷ του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου										
Ανθρώπινοι πόροι										
Άλλες δαπάνες διοικητικού χαρακτήρα										
Υποσύνολο εκτός του ΤΟΜΕΑ 5 του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου										

²⁷ Τεχνική και/ή διοικητική βοήθεια και δαπάνες για τη στήριξη της εφαρμογής προγραμμάτων και/ή δράσεων της ΕΕ (πρώην γραμμές «ΒΑ»), έμμεση έρευνα, άμεση έρευνα.

ΣΥΝΟΛΟ	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Κατ' εκτίμηση απαιτούμενοι ανθρώπινοι πόροι

- Η πρόταση/πρωτοβουλία δεν συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση ανθρώπινων πόρων
- Η πρόταση/πρωτοβουλία συνεπάγεται τη χρησιμοποίηση ανθρώπινων πόρων, όπως εξηγείται παρακάτω²⁸:

Η εκτίμηση εκφράζεται σε ακέραια ποσά (ή σε ποσά με ένα το πολύ δεκαδικό ψηφίο)

	Έτος 2012	Έτος 2013				Έτος N
• Θέσεις απασχόλησης του πίνακα προσωπικού (μόνιμοι και έκτακτοι υπάλληλοι)						
17 01 01 01 (έδρα και γραφεία αντιπροσωπείας της Επιτροπής)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 05 01 (αντιπροσωπείες)						
XX 01 05 01 (έμμεση έρευνα)						
10 01 05 01 (άμεση έρευνα)						
• Εξωτερικό προσωπικό (σε μονάδες ισοδύναμων πλήρους απασχόλησης: ΠΠΑ)²⁹						
17 01 02 01 (ΣΥ, ΠΠ, ΑΕΕ από το «συνολικό κονδύλιο»)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (ΣΥ, ΠΠ, ΝΕΑ, ΤΥ και ΑΕΕ στις αντιπροσωπείες)						
XX 01 04 γγ ³⁰	- στην έδρα ³¹					
	- σε αντιπροσωπείες					
XX 01 05 02 (ΣΥ, ΠΠ, ΑΕΕ – έμμεση έρευνα)						
10 01 05 02 (ΣΥ, ΠΠ, ΑΕΕ — άμεση έρευνα)						
Άλλες γραμμές του προϋπολογισμού (να προσδιοριστεί)						
ΣΥΝΟΛΟ	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX είναι ο τομέας πολιτικής ή ο σχετικός τίτλος του προϋπολογισμού

Περιγραφή των προς εκτέλεση καθηκόντων:

²⁸ Η δημοσιονομική επίπτωση θα αντιμετωπιστεί με ανακατανομή στα έτη 2012 και 2013. Από το 2014 και μετά, οι ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους θα καλυφθούν από το πρόγραμμα για τους καταναλωτές 2020.

²⁹ ΣΥ= συμβασιούχοι υπάλληλοι· ΠΠ= προσωρινό προσωπικό («*Intérimaire*»); ΝΕΑ= νεαροί εμπειρογνώμονες σε αντιπροσωπείες· ΤΥ= τοπικοί υπάλληλοι· ΑΕΕ= αποσπασμένοι εθνικοί εμπειρογνώμονες.

³⁰ Έως το ανώτατο όριο για το εξωτερικό προσωπικό από επιχειρησιακές πιστώσεις (πρώην γραμμές «BA»).

³¹ Κυρίως για τα διαρθρωτικά ταμεία, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης (ΕΓΤΑΑ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Αλιείας (ΕΤΑ).

Μόνιμοι και έκτακτοι υπάλληλοι	Ανάπτυξη, συντήρηση και επικαιροποίηση του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.
Εξωτερικό προσωπικό	ά.α.

Οι ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους θα καλυφθούν από το προσωπικό της ΓΔ στο οποίο έχει ήδη ανατεθεί η διαχείριση της δράσης και έχει αναδιαταχθεί στο πλαίσιο της ΓΔ, σε συνδυασμό, αν χρειαστεί, με κάθε πρόσθετο κονδύλιο που θα μπορούσε να χορηγηθεί στην αρμόδια για τη διαχείριση ΓΔ στο πλαίσιο της ετήσιας διαδικασίας χορήγησης κονδυλίων και βάσει των υφιστάμενων περιορισμών του προϋπολογισμού.

3.2.4. Συμβατότητα με το ισχύον πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο

- Η πρόταση/πρωτοβουλία είναι συμβατή με τα πολυετή δημοσιονομικά πλαίσια 2007-2013 και 2014-2020.
- Η πρόταση/πρωτοβουλία απαιτεί επαναπρογραμματισμό του σχετικού τομέα του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου.

Να εξηγηθεί ο απαιτούμενος επαναπρογραμματισμός με προσδιορισμό των σχετικών γραμμών του προϋπολογισμού και των αντίστοιχων ποσών.

.....

- Η πρόταση/πρωτοβουλία απαιτεί τη χρησιμοποίηση του μέσου ευελιξίας ή την αναθεώρηση του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου³².

Να εξηγηθεί η ανάγκη με προσδιορισμό των σχετικών τομέων και γραμμών του προϋπολογισμού, καθώς και των αντίστοιχων ποσών.

.....

3.2.5. Συνεισφορές τρίτων

- Η πρόταση/πρωτοβουλία δεν προβλέπει συγχρηματοδότηση από τρίτα μέρη.
- Η πρόταση/πρωτοβουλία προβλέπει τη συγχρηματοδότηση που εκτιμάται παρακάτω:

Πιστώσεις σε εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

	Έτος N	Έτος N+1	Έτος N+2	Έτος N+3	...να προστεθούν όσα έτη απαιτούνται, ώστε να αντικατοπτρίζεται η διάρκεια του αντικτύπου (βλ. σημείο 1.6)			Σύνολο
Να προσδιοριστεί ο φορέας συγχρηματοδότησης								
ΣΥΝΟΛΟ συγχρηματοδοτούμενων πιστώσεων								

³² Βλ. σημεία 19 και 24 της διοργανικής συμφωνίας.

3.3. Εκτιμώμενος αντίκτυπος στα έσοδα

- Η πρόταση/πρωτοβουλία δεν έχει κανέναν δημοσιονομικό αντίκτυπο στα έσοδα.
- Η πρόταση/πρωτοβουλία έχει τον δημοσιονομικό αντίκτυπο που περιγράφεται παρακάτω:
 - στους ιδίους πόρους
 - στα διάφορα έσοδα

εκατ. ευρώ (3 δεκαδικά ψηφία)

Γραμμή προϋπολογισμού εσόδων:	του	Διαθέσιμες πιστώσεις για το τρέχον οικονομικό έτος	Αντίκτυπος της πρότασης/πρωτοβουλίας ³³					
			Έτος N	Έτος N+1	Έτος N+2	Έτος N+3	...να προστεθούν όσα έτη απαιτούνται, ώστε να αντικατοπτρίζεται η διάρκεια του αντικτύπου (βλ. σημείο 1.6)	
Άρθρο			5.					

Για τα διάφορα έσοδα «για ειδικό προορισμό» να προσδιοριστεί/-ούν η/οι γραμμή/-ές δαπανών του προϋπολογισμού που επηρεάζεται/-ονται.

Να προσδιοριστεί η μέθοδος υπολογισμού του αντικτύπου στα έσοδα.

³³ Όσον αφορά τους παραδοσιακούς ιδίους πόρους (τελωνειακοί δασμοί, εισφορές ζάχαρης) τα αναγραφόμενα ποσά πρέπει να είναι καθαρά ποσά, δηλ. τα ακαθάριστα ποσά μετά την αφαίρεση του 25% για έσοδα είσπραξης.