

**Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)»**

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Εισηγητής: **ο κ. PEGADO LIZ**

Στις 13 και 14 Δεκεμβρίου 2011, αντιστοίχως, και σύμφωνα με το άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο αποφάσισαν να ζητήσουν τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα την

*Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)*

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD).

Το ειδικευμένο τμήμα «Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 9 Μαρτίου 2012.

Κατά την 479η σύνοδο ολομέλειάς της, της 28ης και 29ης Μαρτίου 2012 (συνεδρίαση της 28ης Μαρτίου 2012), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 117 ψήφους υπέρ και 6 αποχές την ακόλουθη γνωμοδότηση.

## 1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ, η οποία ζητά εδώ και πολύ καιρό μια τέτοιου είδους πρωτοβουλία, χαίρει την πρόταση της Επιτροπής και επιδοκιμάζει την επιλογή του κανονισμού ως νομικού μέσου.

1.2 Ωστόσο, η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι η πλέον ενδεδειγμένη νομική βάση θα ήταν το άρθρο 169, παράγραφος 2, στοιχείο β), και παράγραφος 4, της Συνθήκης και όχι μόνο το άρθρο 114, καθώς και τα άρθρα 38 και 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.3 Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη σαφή δήλωση της Επιτροπής σύμφωνα με την οποία η δημιουργία ενός τέτοιου συστήματος δεν θα πρέπει να στερεί τους καταναλωτές ή εμπόρους από το δικαίωμά τους να ζητήσουν έννομη προστασία από τα δικαστήρια, εφόσον το επιθυμούν, ούτε να αντικαταστήσει την κανονική εφαρμογή των δικαστικών διαδικασιών.

1.4 Η ΕΟΚΕ θεωρεί εντούτοις ότι η πρόταση στερείται φιλοδοξίας και μάλιστα φέρει έναν παραπλανητικό τίτλο, ενώ συγχρόνως πόρρω απέχει από το προσδοκώμενο, το επιθυμητό και το εφικτό αποτέλεσμα, ιδίως όσον αφορά τη χρήση μιας ολοκληρης σειράς ήδη υφιστάμενων τεχνολογικών μέσων και συστημάτων ηλεκτρονικής πληροφόρησης που έχουν αποδειχθεί επιτυχημένα βάσει του συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που είναι γνωστό ως ΗΕΔ δεύτερης γενιάς.

1.5 Η ΕΟΚΕ συνιστά επομένως στην Επιτροπή να εκλάβει την παρούσα πρόταση ως ένα πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση της αποτελεσματικής ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών και να επιδιώξει το συντομότερο δυνατό την πλήρη ανάπτυξη των δυνατοτήτων του συστήματος, προκειμένου να ενσωματωθεί σε αυτό κάθε συμβατή τεχνολογική καινοτομία, υπό συνθήκες ασφάλειας δικαίου και νομικής βεβαιότητας, και να δημιουργηθεί εκ του μηδενός ένα ιδιαίτερο και ξεχωριστό σύστημα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών στο πλαίσιο των διασυνοριακών συναλλαγών της ΕΕ.

1.6 Η ΕΟΚΕ κρίνει αδικαιολόγητη την εξαίρεση των διαφορών που δεν έχουν μόνο διασυνοριακό χαρακτήρα, καθώς και εκείνων που δεν αναφέρονται αποκλειστικά από συναλλαγές συναπτόμενες με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων («μη ηλεκτρονικές» διαφορές).

1.7 Η ΕΟΚΕ αντιτίθεται στην πρόταση σύμφωνα με την οποία στα εν λόγω συστήματα περιλαμβάνονται επίσης οι καταγγελίες που υποβάλλονται από εμπόρους κατά καταναλωτών.

1.8 Η ΕΟΚΕ συνιστά να προβλεφθεί ρητά η δυνατότητα των μερών να εκπροσωπούνται από δικηγόρους ή από τρίτους, ιδίως ενώσεις που εκπροσωπούν τα συμφέροντα των καταναλωτών, σε περίπτωση ηλεκτρονικής καταγγελίας τους.

1.9 Η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να διευκρινίσει τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να επιλυθούν μέσω της πλατφόρμας τα πιο πολυσύνθετα ζητήματα που ενδέχεται να ανακύψουν στο πλαίσιο ορισμένων ηλεκτρονικών διαφορών, όπως η συζήτηση με αντικείμενο τους αθέμιτους συμβατικούς όρους και το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβάσεις.

1.10 Η ΕΟΚΕ διατηρεί σοβαρές επιφυλάξεις σχετικά με τον ρεαλιστικό χαρακτήρα των προδεσμιών και φοβάται ότι η υποχρεωτική επιβολή τους, σε συνδυασμό με τις αναμενόμενες πρακτικές δυσκολίες ως προς την τήρησή τους, ενδέχεται να πλήξει την αξιοπιστία του συστήματος το οποίο προκρίνει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα μεταξύ των βασικών του στόχων.

1.11 Η ΕΟΚΕ προτείνει τη σύνδεση αυτής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας με ένα «ηλεκτρονικό βιβλίο παραπόνων», το οποίο θα πρέπει να είναι υποχρεωτικά διαθέσιμο στους ιστοτόπους των εμπόρων.

1.12 Η ΕΟΚΕ προτρέπει την Επιτροπή να υιοθετήσει ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας του θεσπιζόμενου συστήματος· προτείνει επίσης την καθιέρωση σημάτων αξιοπιστίας εκ μέρους διαπιστευμένων και εξουσιοδοτημένων φορέων για όσους οικονομικούς φορείς διαφημίζουν (στους ιστοτόπους τους) και προωθούν την επίλυση διαφορών μέσω αυτής της πλατφόρμας· και προκρίνει την πραγματοποίηση αναφοράς, σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, στη δυνατότητα επίλυσης των διαφορών μέσω αυτής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

1.13 Η ΕΟΚΕ συνιστά να αντιμετωπιστεί ρητώς και ευθέως το θέμα της χρηματοδότησης για την εφαρμογή του προτεινόμενου συστήματος, δεδομένου ότι οι ενώσεις καταναλωτών και ορισμένα κράτη μέλη δεν είναι σε θέση να επωμισθούν το αυξημένο κόστος που συνεπάγεται η καθιέρωση του εν λόγω συστήματος· το θέμα αυτό εκλαμβάνεται ως υψίστης σημασίας για τη διασφάλιση της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας του συστήματος.

1.14 Η ΕΟΚΕ είναι της γνώμης ότι υπερβολικά πολλές βασικές συνιστώσες της νομοθετικής πράξης και της λειτουργίας του συστήματος εναποτίθενται σε μελλοντικές εκτελεστικές ή κατ' εξουσιοδότηση πράξεις, πράγμα το οποίο υπερβαίνει κατά πολύ τα όρια που καθορίζονται στο άρθρο 290 της Συνθήκης και επισύρει συνέπειες από πλευράς ασφάλειας δικαίου και νομικής βεβαιότητας.

1.15 Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι η διατύπωση ορισμένων διατάξεων περί επιβολής απαιτήσεων χρήζει επανεξέτασης και βελτίωσης, προκειμένου να καταστούν σαφέστερες, λιγότερο διφορούμενες και περισσότερο αποτελεσματικές, και προτρέπει την Επιτροπή να συνεκτιμήσει τις ειδικές παρατηρήσεις που διατυπώνονται από την ΕΟΚΕ.

## 2. Κύρια σημεία της πρότασης

2.1 Εκτιμώντας ότι ελάχιστοι φορείς εξωδικαστικής εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΔ) παρέχουν στους ευρωπαίους καταναλωτές τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης ολόκληρης της διαδικασίας·

εκτιμώντας ότι 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·

εκτιμώντας ότι το περιεχόμενο και τα συμπεράσματα διαφόρων μελετών επί του θέματος οι οποίες ανατέθηκαν προς εκπόνηση καταδεικνύουν ότι η ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ), μέσω της ανάληψης δράσης σε επίπεδο ΕΕ, χαίρει ευρείας υποστήριξης·

εκτιμώντας ότι, σύμφωνα με τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η εκτίμηση αντικτύπου (έγγρ. SEC(2011) 1408 τελικό της 29ης Νοεμβρίου 2011), μόνο ένας συνδυασμός δύο πράξεων για την ΕΕΔ και την ΗΕΔ (ηλεκτρονική επίλυση διαφορών) μπορεί να εξασφαλίσει πρόσβαση σε αμερόληπτα, διαφανή και αποτελεσματικά μέσα εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών·

με την παρούσα πρόταση κανονισμού, η Επιτροπή στοχεύει στη θέσπιση ενός πανευρωπαϊκού συστήματος ΗΕΔ το οποίο θα διευκολύνει την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών από τη διασυνοριακή ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών.

2.2 Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η Επιτροπή χρησιμοποιεί ως μόνη νομική βάση το άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσον αφορά την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, προκειμένου:

- α) να δημιουργήσει μια ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο («πλατφόρμα ΗΕΔ»), με τη μορφή διαλογικού ιστοτόπου που θα παρέχει ηλεκτρονική και δωρεάν πρόσβαση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση οποιωνδήποτε διαφορών ανακύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ μερών που κατοικούν ή είναι εγκατεστημένα σε διαφορετικά κράτη μέλη της ΕΕ· και
- β) να συστήσει ένα δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («δίκτυο διαμεσολαβητών ΗΕΔ»), το οποίο θα αποτελείται από ένα σημείο επαφής σε κάθε κράτος μέλος –την αρμόδια αρχή που ορίζεται σύμφωνα με τους διατάξεις της οδηγίας ΕΕΔ ως υπεύθυνη να παρέχει υποστήριξη για την επίλυση των διαφορών που υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

2.3 Ο προτεινόμενος κανονισμός θα εφαρμόζεται μόνο στην εξωδικαστική επίλυση συμβατικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν διασυνοριακά από την ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών από εμπόρους.

2.4 Το σύστημα ΗΕΔ που προβλέπεται να τεθεί σε εφαρμογή θα πρέπει να στηρίζεται στους φορείς ΕΕΔ οι οποίοι υπάρχουν ήδη στα κράτη μέλη και να σέβεται τις νομικές παραδόσεις των κρατών μελών όσον αφορά τους αντίστοιχους εθνικούς διαδικαστικούς κανόνες τους, και ειδικότερα εκείνους που διέπουν τις δαπάνες, με παράλληλη συμμόρφωση προς ένα σύνολο κοινών προτύπων λειτουργίας έτσι ώστε να διασφαλιστεί τόσο η αποτελεσματικότητα όσο και η ταχύτητά τους. Το σύστημα αυτό δεν εμποδίζει τη λειτουργία οποιουδήποτε ήδη υπάρχοντος φορέα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που λειτουργεί στην Ένωση ούτε αποτρέπει τους φορείς ΕΕΔ από την εξέταση διασυνοριακών ηλεκτρονικών διαφορών που τους έχουν υποβληθεί με οποιοδήποτε άλλο μέσο, διαφορετικό από την πλατφόρμα ΗΕΔ.

2.5 Οι διαδικασίες ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών δεν έχουν σκοπό να αντικαταστήσουν τις δικαστικές διαδικασίες ούτε να στερήσουν τους καταναλωτές ή τους εμπόρους από το δικαίωμά τους να ζητήσουν έννομη προστασία από τα δικαστήρια. Ο προτεινόμενος κανονισμός θα καλύπτει κάθε φορέα που ιδρύεται σε μόνιμη βάση και παρέχει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασιών ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένων και επίσημων διαδικασιών διαίτησης που δεν δημιουργήθηκαν σε βάση ad hoc.

## 3. Γενικές παρατηρήσεις

3.1 Σε ορισμένες από τις πλέον πρόσφατες γνωμοδοτήσεις της, ιδίως μετά την υιοθέτηση του ψηφιακού θεματολογίου<sup>(1)</sup>, των 50 προτεινόμενων μέτρων<sup>(2)</sup> και των 12 δράσεων-μοχλών για την εσωτερική αγορά<sup>(3)</sup>, η ΕΟΚΕ έχει αιτηθεί την καθιέρωση ενός συστήματος ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί παρά να χαιρέτισε την παρούσα πρωτοβουλία της Επιτροπής. Η ΕΟΚΕ επικροτεί επίσης το νομικό μέσο που επιλέχθηκε από την Επιτροπή, το οποίο έλαβε τη μορφή κανονισμού.

<sup>(1)</sup> COM(2010) 245 final.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 608 final.

<sup>(3)</sup> COM(2011) 206 final.

3.2 Όσον αφορά τη νομική βάση, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι –πέραν της απλής ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς– το διακύβευμα σε αυτήν την περίπτωση συνίσταται στην καθιέρωση ενός μέσου για την προστασία των καταναλωτών και η πιο ενδεδειγμένη νομική βάση προς το σκοπό αυτό –εάν δεν εγκριθεί το άρθρο 81 της ΣΛΕΕ– θα είναι επομένως το άρθρο 169, παράγραφος 2, στοιχείο β), και παράγραφος 4, της Συνθήκης και όχι μόνο το άρθρο 114, καθώς και τα άρθρα 38 και 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.3 Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη σαφή δήλωση της Επιτροπής σύμφωνα με την οποία η δημιουργία ενός τέτοιου συστήματος δεν θα πρέπει να στερεί τους καταναλωτές ή εμπόρους από το δικαίωμά τους να ζητήσουν έννομη προστασία από τα δικαστήρια, εφόσον το επιθυμούν, ούτε να αντικαταστήσει την κανονική εφαρμογή των δικαστικών διαδικασιών.

3.4 Η ΕΟΚΕ διαπιστώνει με ικανοποίηση τη διεύρυνση της έννοιας του «καταναλωτή», σύμφωνα με τις ίδιες κατευθύνσεις που ακολουθούνται στην πρόταση οδηγίας για την ΕΕΔ και ως συνέχεια της νέας οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών<sup>(4)</sup>, κατά τρόπο ώστε να καλύπτει τις συμβάσεις διπλού σκοπού, στις οποίες ο εμπορικός σκοπός δεν είναι κυρίαρχος στο γενικό πλαίσιο της συναλλαγής. Η ΕΟΚΕ προσβλέπει, ωστόσο, στη ρητή ενσωμάτωση της έννοιας αυτής στο κείμενο της οδηγίας.

3.5 Η ΕΟΚΕ λαμβάνει υπό σημείωση την επιδίωξη της Επιτροπής να γίνουν σεβαστές οι νομικές παραδόσεις των κρατών μελών και να μην επιχειρηθεί η υποκατάσταση ή ο περιορισμός του ρόλου των υφιστάμενων διαδικασιών ΕΕΔ στο πλαίσιο του εν λόγω συστήματος, αλλά εκφράζει αμφιβολίες σχετικά με το εάν και κατά πόσον η επιδίωξη αυτή αποτελεί σημαντικό βήμα για την απούλοποίηση των διαφορών καθιστώντας δυνατή την ηλεκτρονική διεκπεραίωσή τους.

3.6 Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι, στην πράξη, η παρούσα πρόταση περιορίζεται στη δημιουργία ενός είδους «ταχυδρομικής σφραγίδας» ή «ηλεκτρονικού γραμματοκιβωτίου», όπου αποστέλλονται οι καταγγελίες και –έπειτα από μια εντελώς τυπική διαδικασία διαλογής– διαβιβάζονται στους διάφορους φορείς ΕΕΔ, διαμορφώνοντας έτσι ένα επαχδές γραφειοκρατικό και διοικητικό σύστημα διανομής.

3.7 Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η πρόταση στερείται φιλοδοξίας και πόρρω απέχει από το προδοκώμενο, το επιθυμητό και το εφικτό αποτέλεσμα, ιδίως όσον αφορά τα εξής:

- α) το πολυετές ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη 2009-2013<sup>(5)</sup>.
- β) το ρηξικέλευθο έγγραφο της Επιτροπής των Ηνωμένων Εθνών για το Διεθνές Εμπορικό Δίκαιο<sup>(6)</sup> (UNCITRAL), A/CN.9/706, με τίτλο *Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions* (Πιθανές μελλοντικές εργασίες για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών στις διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου).
- γ) την εξαίρεση των διαφορών που δεν έχουν αποκλειστικά διασυνοριακό χαρακτήρα, υποχρεώνοντας τα κράτη μέλη που το επιθυμούν να θέτουν σε εφαρμογή αμιγώς εθνικά συστήματα για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, ακόμη και σε περίπτωση που τα μέρη είναι διαφορετικής ιδιγένειας, αλλά τυχάνει να διαμένουν –μόνιμα ή προσωρινά, στο ίδιο κράτος μέλος.
- δ) την εξαίρεση των διαφορών που δεν αναφέρονται αποκλειστικά από συναλλαγές συναπτόμενες με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (με άλλα λόγια, «μη ηλεκτρονικές» συναλλαγές), ελλείψει υιοθέτησης του ευρύτερου ορισμού του ηλεκτρονικού εμπορίου που περιλαμβάνεται στην οδηγία 2000/31/ΕΚ,

συμπεριλαμβανομένων των διαφορών που ανακύπτουν από ηλεκτρονικά μηνύματα εμπορικού χαρακτήρα τα οποία δεν καταλήγουν σε συναλλαγή. Υπάρχει επίσης δυνατότητα –η οποία αναγνωρίζεται επί του παρόντος από κάποια συστήματα ΕΕΔ– ηλεκτρονικής διευθέτησης ορισμένων διαφορών που αναφέρονται από συναλλαγές συναπτόμενες εξ αποστάσεως με τη χρήση μη ηλεκτρονικών μέσων (όπως π.χ. πωλήσεις μέσω καταλόγου ή κατ' οίκον). Επιπλέον, θα μπορούσαν να έχουν συνεκτιμηθεί οι επιτόπιες συναλλαγές που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια ταξιδιών σε άλλα κράτη μέλη, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες οι διαφορές ανακύπτουν κάποια στιγμή μετά την ολοκλήρωση των συναλλαγών.

- ε) την αδυναμία υιοθέτησης του συστήματος που είναι σήμερα γνωστό ως ΗΕΔ δεύτερης γενιάς (σύστημα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών)<sup>(7)</sup>, στο πλαίσιο του οποίου η τεχνολογία (η οποία είναι εγγενής σε αυτήν την πλατφόρμα) διαδραματίζει ενεργό ρόλο και λειτουργεί ως αμιγώς «τέταρτος συντελεστής»<sup>(8)</sup> (επιπροσθέτως των δύο μερών και του διαμεσολαβητή/διατητή) στην ηλεκτρονική διαδικασία επίλυσης καταναλωτικών διαφορών· το σύστημα αυτό θα παρείχε στα μέρη τη δυνατότητα να επικοινωνούν εξ αποστάσεως –είτε σε πραγματικό χρόνο είτε μετά την πάροδο κάποιου χρονικού διαστήματος– με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ), χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία όλων των μερών.
- στ) την απουσία οποιασδήποτε αναφοράς σε ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας του θεσπιζόμενου συστήματος, αντίστοιχου προς εκείνο που προβλέπεται από το πρότυπο ISO 10003 –«Κατευθυντήριες γραμμές για την εκτός οργανισμών επίλυση διαφορών»– το οποίο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ακόμη και για την τυποποίηση ενός ενημερωτικού δελτίου παροχής πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του συγκεκριμένου μηχανισμού αυτού ή την ύπαρξη ενός «καταλόγου παρακολούθησης» για την καταχώριση καταγγελιών εις βάρος επαγγελματιών.

3.8 Αν και στον υπό εξέταση κανονισμό ορίζεται ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ επιτελεί την ακόλουθη λειτουργία: «παρέχει στα μέρη και στον φορέα ΕΕΔ τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς ηλεκτρονικά» [άρθρο 5, παράγραφος 3, στοιχείο δ)], η ΕΟΚΕ προσδοκούσε ότι θα ετίθεντο τα θεμέλια ενός συστήματος ΗΕΔ το οποίο θα προσέδιδε νομιμότητα στην επιγραμμική ή ηλεκτρονική δικαιοσύνη· η ΕΟΚΕ ευελπιστούσε ότι το σύστημα αυτό θα διαμορφωνόταν κατά τρόπο ώστε να είναι σε θέση να επαναχρησιμοποιήσει και να αντιγράψει τις ήδη υφιστάμενες υποδομές και τεχνολογικές δυνατότητες σύγχρονης ή ασύγχρονης επικοινωνίας, όπως η συνομιλία (chat), τα ηλεκτρονικά φόρουμ, οι κατάλογοι διευθύνσεων, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι τηλεδιασκέψεις, ηχοδιασκέψεις και εικονοδιασκέψεις, οι εικονικοί «τόποι» συνάντησης, κλπ· η ΕΟΚΕ ανέμενε ότι το συγκεκριμένο σύστημα θα συνέβαλε στη βελτίωση των εφαρμογών που σχετίζονται με τη δικαιοσύνη και θα προωθούσε τη χρήση συστημάτων ΗΕΔ πρώτης και δεύτερης γενιάς στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας (ηλεκτρονική διαπραγμάτευση, διαμεσολάβηση και διατησία), προάγοντας την ηλεκτρονική διαμεσολάβηση μεταξύ των μερών, την ενδυνάμωση της διαδικασίας παραγωγής και την καθιέρωση περισσότερο ευδιάκριτων και προβλέψιμων διαδικασιών.

<sup>(7)</sup> Πρβλ. G. Peruginelli και G. Chiti - *Artificial Intelligence Dispute Resolution* (Επίλυση διαφορών με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης), *Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002* (Πρακτικά της Ημερίδας με θέμα το δικαίο των ηλεκτρονικών φορέων).

<sup>(8)</sup> Πρβλ., μεταξύ άλλων, τις διαδικασίες CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) και SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>)· χάρη σε αυτήν την τελευταία διευθετήθηκαν πάνω από 200 000 διαφορές σε 120 χώρες από το 1999, ECODIR (διατίθεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.ecodir.org/>).

<sup>(4)</sup> Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ΕΕ 304 της 22.11.2011, σελ. 64.

<sup>(5)</sup> ΕΕ 75 της 31.3.2009, σελ. 1.

<sup>(6)</sup> Έγγραφο το οποίο είναι διαθέσιμο στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: [http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html).

3.9 Ακόμη και χωρίς να σημειώσει πρόοδο προς την κατεύθυνση των προτύπων δεύτερης γενιάς που προαναφέρθηκαν, η Επιτροπή θα έπρεπε ωστόσο –προκειμένου να ανταποκριθεί στις προσδοκίες που δημιουργούνται όσον αφορά την εν λόγω πρωτοβουλία και να διασφαλίσει τα αναγγελθέντα οφέλη– να είχε τουλάχιστον εξετάσει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στις λειτουργίες της πλατφόρμας, προς χρήση από τα ενδιαφερόμενα μέρη στο πλαίσιο ενός συστήματος ΗΕΔ. Σε αυτά τα πρότυπα δεύτερης γενιάς, η χρήση τηλεματικών εργαλείων και η βοήθεια που παρέχεται από την τεχνητή νοημοσύνη βάσει μαθηματικών μοντέλων διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων σε περιπτώσεις διαφορών μέσω της συστηματικής αξιολόγησης των προτάσεων των μερών, υποστηριζόμενων με τη σειρά τους από ειδικούς φορείς ΤΠ ίσης ικανότητας («ευφυείς διαπαφές»), στο πλαίσιο μιας διαδραστικής διαδικασίας βασισμένης σε τυποποιημένες μεθόδους διαπραγμάτευσης, όπως η BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement* – Καλύτερη εναλλακτική λύση έναντι μιας υπό διαπραγμάτευση συμφωνίας), η WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement* – Χειρότερη εναλλακτική λύση έναντι μιας υπό διαπραγμάτευση συμφωνίας) και, τέλος, η ZOPA (*Zone of Possible Agreement* – Περιθώρια δυναμικής συμφωνίας). Ως ενδεικτικά παραδείγματα συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων μπορούν να παρατεθούν τα έμπειρα συστήματα, τα συστήματα πληροφοριών που βασίζονται σε προηγούμενες περιπτώσεις, τα συστήματα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (η συλλογιστική βάσει περιπτώσεων που είναι γνωστή ως case-based reasoning ή «CBR» στη διεθνή βιβλιογραφία) και η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών που βασίζεται στις διαφορετικές προσεγγίσεις των μερών έναντι της επίλυσης των διαφορών.

3.10 Η ΕΟΚΕ διερωτάται επίσης πώς προβλέπει η Επιτροπή την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών σε περιπτώσεις που δεν αφορούν μόνο συνηθισμένες εμπορικές διαφωνίες –οι οποίες σχετίζονται με προβλήματα όπως «ελαττωματικά προϊόντα», «προϊόντα που δεν λειτουργούν σωστά», «καθυστερημένη παράδοση» ή «αδυναμία παράδοσης»– αλλά και τη διεξαγωγή σύζήτησης με αντικείμενο τους αθέμιτους συμβατικούς όρους και το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβάσεις.

3.11 Η ΕΟΚΕ θεωρεί επιθυμητό να γίνεται ειδική αναφορά στη δυνατότητα των μερών να εκπροσωπούνται από δικηγόρους ή από τρίτους, ιδίως ενώσεις που εκπροσωπούν τα συμφέροντα των καταναλωτών, σε περίπτωση ηλεκτρονικής καταγγελίας τους.

3.12 Η ΕΟΚΕ διαπιστώνει προς έκπληξη της ότι το θέμα της χρηματοδότησης για την εφαρμογή αυτού του νέου συστήματος δεν αναφέρεται ούτε ρητώς ούτε ευθέως, ενώ κατά τις πραγματοποιηθείσες διαβουλεύσεις οι αντιπροσωπευτικές ενώσεις καταναλωτών ήταν της γνώμης ότι το θέμα αυτό έχει ζωτική σημασία. Ορισμένα κράτη μέλη δεν είναι σε θέση να επωμισθούν το αυξημένο κόστος που συνεπάγεται η δημιουργία νέων φορέων, η επιμόρφωση «διαμεσολαβητών» και λοιπού προσωπικού υποστήριξης, η παροχή ενημέρωσης και βοήθειας προς τους καταναλωτές και η ανάληψη νέων διοικητικών καθηκόντων. Κατά γενική ομολογία, το θέμα αυτό θεωρήθηκε ως υψίστης σημασίας για τη διασφάλιση της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας του συστήματος.

## 4. Ειδικές παρατηρήσεις

### 4.1 Άρθρο 1 – Αντικείμενο

Το αντικείμενο του παρόντος κανονισμού θα πρέπει επίσης να συμπεριλάβει την αρχή της πρόσβασης των ενδιαφερομένων μερών στο δίκαιο και στη δικαιοσύνη. Εκτός από την επίλυση των διαφορών, η πλατφόρμα θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την

πρόληψη της εμφάνισης διαφορών, με την παροχή ενδεδειγμένων πληροφοριών εστιασμένων στη διευθέτηση των προβλημάτων.

### 4.2 Άρθρο 2 - Πεδίο εφαρμογής

Η ΕΟΚΕ κρίνει σκόπιμη, επίσης για οικονομικούς λόγους, την επέκταση της εφαρμογής του κανονισμού και σε διαφορές που αναφέρονται χωρίς τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (offline), όπως αποτελεί ήδη κοινή πρακτική μεταξύ ορισμένων φορέων παροχής υπηρεσιών ΕΕΔ που χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες των πληροφοριών με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών.

Για αμιγώς τυπικούς λόγους, προτείνεται οι εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής να ορίζονται στο άρθρο 2 και όχι στο άρθρο 4, το οποίο περιλαμβάνει τους ρυθμίσεις.

### 4.3 Άρθρο 3 - Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης

Η ΕΟΚΕ προτείνει να συμπεριληφθούν στο άρθρο αυτό οι οδηγίες για το ηλεκτρονικό εμπόριο, την πώληση καταναλωτικών αγαθών και τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (\*).

### 4.4 Κεφάλαιο II - Ευρωπαϊκή ηλεκτρονική πλατφόρμα επίλυσης διαφορών

Για λόγους μεγαλύτερης σαφήνειας, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι θα ήταν προτιμότερο τα στοιχεία που αφορούν τον σχεδιασμό της πλατφόρμας και εκείνα που σχετίζονται με τις διαδικασίες να περιλαμβάνονται σε διαφορετικά κεφάλαια.

### 4.5 Άρθρο 5, παράγραφος 3, στοιχείο β)

Η ΕΟΚΕ διατηρεί ορισμένες αμφιβολίες ως προς την πρακτική πλευρά της δυνατότητας που παρέχεται στα μέρη για την επιλογή ενός φορέα ΕΕΔ, ελλείψει κριτηρίων προς το σκοπό αυτό. Θα ήταν επίσης σκόπιμο για τα ίδια τα μέρη να διαθέτουν τη δυνατότητα να υποδείξουν έναν φορέα με τον οποίο έχουν ήδη συνεργαστεί στο παρελθόν.

### 4.6 Άρθρο 5, παράγραφος 3, στοιχείο θ)

Η ΕΟΚΕ φοβάται ότι οι πληροφορίες αυτές δεν θα είναι επαρκείς και προτείνει η πλατφόρμα –επιπροσθέτως των στατιστικών στοιχείων σχετικά με την έκβαση των διαφορών– να υποδεικνύει τις συνηθέστερα χρησιμοποιούμενες μεθοδολογίες και τα στατιστικά δεδομένα καταναμημένα ανάλογα με τα διάφορα εξεταζόμενα θέματα. Η πλατφόρμα θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει ένα σύστημα διαχείρισης των διαδικασιών, μαζί με δείκτες διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένων των φακέλων των υποθέσεων που είτε έχουν ανοιχτεί ή ολοκληρωθεί είτε εκκρεμούν ακόμη, καθώς και τη διάρκεια και το κόστος της εκάστοτε υπόθεσης. Η ΕΟΚΕ είναι επιπλέον της γνώμης ότι η απλή υπόδειξη ή πρόταση ενός ή περισσότερων φορέων ΕΕΔ προς τα μέρη δεν διασφαλίζει την επίτευξη του στόχου που επιδιώκεται θεωρητικά με την παροχή βεβαίωσης όσον αφορά την πρόσβαση των μερών στη δικαιοσύνη. Η ΕΟΚΕ επιθυμεί να επιστήσει την προσοχή στο γεγονός ότι, εάν έστω και ένα από τα μέρη δεν συμφωνεί με τον προτεινόμενο φορέα ΕΕΔ, τότε υπάρχει ενδεχόμενο να εγκαταλειφθεί η όλη διαδικασία [βλ. άρθρα 7, παράγραφος 3, 8 παράγραφος 2, στοιχείο β, και παράγραφος 4], πράγμα το οποίο ουσιαστικά καταδικάζει το σύστημα σε αποτυχία.

(\*). Οδηγία 2000/31/ΕΚ, ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σελ. 1, οδηγία 1999/44/ΕΚ, ΕΕ L 171 της 7.7.1999, σελ. 12, και οδηγία 97/7/ΕΚ, ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σελ. 19.

#### 4.7 Άρθρο 6 - Δίκτυο διαμεσολαβητών ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

Η ΕΟΚΕ εκτιμά ότι ο όρος «διαμεσολαβητές ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών» είναι παραπλανητικός και θα πρέπει να αποφεύγεται διότι η διαδικασία επίλυσης διαφορών δεν μπορεί εκ των πραγμάτων να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά, αλλά μόνο με τη χρήση των παραδοσιακών μεθόδων ΕΕΔ· η ηλεκτρονική υποβολή της καταγγελίας αποτελεί εν προκειμένω τη μοναδική εφικτή δυνατότητα.

Η ΕΟΚΕ εκφράζει σοβαρές ανησυχίες σχετικά με το ενδεχόμενο το σύστημα αυτό να επηρεάσει ή να θέσει σε κίνδυνο την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα που προκρίνονται μεταξύ των στόχων του προτεινόμενου κανονισμού, πράγμα το οποίο θα επέφερε υπερβολικό γραφειοκρατικό φόρτο λόγω του συνιστώμενου συστήματος αναδρομολόγησης σε τρία στάδια και θα έδινε προφανώς υπό αμφισβήτηση τη δυνατότητα ικανοποιητικής τήρησης της προθεσμίας των 30 ημερών που προβλέπεται στο άρθρο 9, στοιχείο β). Κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι, έως ότου τα μέρη κινήσουν αυτή καθ' εαυτή τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς μαζί με τον φορέα παροχής υπηρεσιών ΕΕΔ, η καταγγελία απαιτείται να υποβληθεί ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα, εν συνεχεία να εξετασθεί και να παραπεμφθεί στους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ και κατόπιν να αναδρομολογηθεί από τους διαμεσολαβητές ΗΕΔ προς τον επιλεγέντα φορέα ΕΕΔ, πράγμα το οποίο συνεπάγεται αναπόφευκτη επιβράδυνση των διαδικασιών για τα μέρη και συγχρόνως επιφέρει κόστος λόγω καθυστερήσεων, αλλά και κόστος ευκαιρίας.

#### 4.8 Άρθρο 7 - Υποβολή καταγγελίας

Η ΕΟΚΕ συνιστά να επιδειχθεί η δέουσα προσοχή στην ανάγκη αξιόπιστης και οικονομικά προσιτής μετάφρασης της καταγγελίας και των συνημμένων εγγραφών για τα μέρη. Το θέμα αυτό είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του συστήματος, αλλά δεν εξετάζεται στην πρόταση, η οποία ούτε καν αναφέρεται στην ήδη υπάρχουσα τεχνολογία αυτόματης μετάφρασης που θα ήταν σκόπιμο να χρησιμοποιηθεί σε αυτό το πλαίσιο.

#### 4.9 Άρθρο 7, παράγραφοι 2 και 6

Η ΕΟΚΕ επιθυμεί να τονίσει ότι το έγγραφο που περιλαμβάνεται στο παράρτημα, με τίτλο «Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται κατά τη συμπλήρωση του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας» είναι απολύτως ανεπαρκές τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο του όσο και τον τρόπο κατά τον οποίο υποτίθεται ότι πρέπει να συμπληρωθεί, σε σημείο που κάθε περαιτέρω σχόλιο περιττεύει.

Κατά την άποψη της ΕΟΚΕ, ο ιστότοπος αυτός θα πρέπει –παράλληλα με τη διάθεση του σχετικού εντύπου– να περιλαμβάνει και ένα ηλεκτρονικό εγχειρίδιο οδηγιών σχετικά με τον τρόπο συμπλήρωσης του εντύπου. Το εν λόγω εγχειρίδιο θα ήταν σκόπιμο να παρέχει συγκεκριμένες οδηγίες προς το σκοπό αυτό (προκαταρκτικές οδηγίες για την εξοικείωση των χρηστών με το συγκεκριμένο λογισμικό, σε συνδυασμό με έναν ιστότοπο υποστήριξης για την παροχή οδηγιών, βοήθειας και απαντήσεων σε συχνά υποβαλλόμενες ερωτήσεις). Θεωρείται ενδεδειγμένο να καταστεί διαθέσιμος ένας διαδραστικός χώρος για τα μέρη, προκειμένου να εκθέτουν τα προβλήματά τους και να λαμβάνουν απαντήσεις άμεσα και επιγραμματικά. Ο ιστότοπος θα πρέπει να προσφέρει δυνατότητα προφορικής περιγραφής των γεγονότων σε διάφορες γλώσσες με απευθείας μετάφραση, κάνοντας χρήση των νέων τεχνολογιών που ήδη υπάρχουν στον τομέα της επικοινωνίας· θα πρέπει επίσης να διαθέτει ένα σύστημα αυτόματης ανίχνευσης εντύπων τα οποία είτε έχουν συμπληρωθεί λανθασμένα είτε είναι ελλιπή, παρέχοντας τις πληροφορίες που

απαιτούνται για τη διόρθωσή τους και καταργώντας έτσι την ανάγκη υποβολής νέας καταγγελίας.

Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι ορισμένες αόριστες νομικές έννοιες, όπως: i) «επαρκείς» (παράγραφος 2) και ii) «στοιχεία που είναι ακριβή, σχετικά και μη υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται» (παράγραφος 6) χρήζουν διευκρίνισης με στόχο τη διασφάλιση συγκεκριμένης πληροφόρησης.

Η ΕΟΚΕ προτείνει να προβλεφθεί όχι μόνο η επιβολή υποχρέωσης όσον αφορά τα χρησιμοποιούμενα μέσα (μέριμνα για τη διάθεση ηλεκτρονικού εντύπου), αλλά και η διασφάλιση του γεγονότος ότι η συμπλήρωση του σχετικού εντύπου θα αποτελεί μια διαισθητική, φιλική προς τους καταναλωτές, απλή και γρήγορη διαδικασία <sup>(10)</sup>.

Η ΕΟΚΕ συνιστά επιπλέον τη σύνδεση αυτής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας με ένα «ηλεκτρονικό βιβλίο παραπόνων», το οποίο θα πρέπει να είναι διαθέσιμο στους ιστοτόπους των εμπόρων. Αμέσως μετά τη συμπλήρωσή του, το έντυπο αυτό θα μπορούσε να παραπέμπεται άμεσα, αυτόματα και ηλεκτρονικά μέσω διαπαφής στην κεντρική πλατφόρμα ΗΕΔ, προκειμένου να διασφαλίζεται η απτή υλοποίηση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

#### 4.10 Άρθρο 8, παράγραφος 1

Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ότι ο μέσος καταναλωτής διαθέτει γενικά ελλιπείς γνώσεις (ενώ συγχρόνως πάσχει από ψηφιακό αποκλεισμό) και φοβάται ότι η επιβολή της κύρωσης που προβλέπεται στην παράγραφο 1 θα φέρει το αντίθετο αποτέλεσμα από εκείνο που επιδιώκεται με την εν λόγω πρωτοβουλία και θα καταλήξει σε μια ηττημένη πάγια τακτική για τη μη επίλυση των διαφορών.

#### 4.11 Άρθρο 12 - Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια δεδομένων

Η ΕΟΚΕ επιθυμεί να τονίσει ότι οι κανόνες περί επαγγελματικού απορρήτου και εμπιστευτικότητας υπόκεινται στην εθνική νομοθεσία, καθώς και ότι δεν απαιτείται καμία διάταξη ως προς το βάρος της απόδειξης ή την εύρεση λύσεων σε περίπτωση μη πλήρωσης των εν λόγω απαιτήσεων.

#### 4.12 Άρθρο 13 - Ενημέρωση των καταναλωτών

Η ΕΟΚΕ προτείνει την καθιέρωση σημάτων αξιοπιστίας εκ μέρους διαπιστευμένων και εξουσιοδοτημένων φορέων για όσους οικονομικούς φορείς διαφημίζουν (στους ιστοτόπους τους) και προωθούν την επίλυση διαφορών μέσω αυτής της πλατφόρμας, κατά το πρότυπο π.χ. του σήματος «TRUSTe», του σήματος Euro-Label ή του σήματος της Global Trustmark Alliance.

Η ΕΟΚΕ προκρίνει την πραγματοποίηση αναφοράς στην επίλυση των διαφορών μέσω αυτής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας στους κώδικες δεοντολογίας που πρόκειται να καταρτιστούν από οικονομικούς φορείς, οργανώσεις καταναλωτών και προμηθευτών, καθώς και από δημόσιους οργανισμούς.

<sup>(10)</sup> Σημαντικές ανακoinώσεις μπορούν αναμφισβήτητα να παραφθαρούν εξαιτίας ορθογραφικών, γραμματικών ή τυπογραφικών λαθών. Τα ορθογραφικά λάθη μπορούν να οδηγήσουν στην εξαγωγή βιαστικών συμπερασμάτων σχετικά με το άλλο ενδιαφερόμενο μέρος ή να σπείρουν αμφιβολίες σχετικά με την ποιότητα της διαδικασίας επίλυσης διαφορών. Προς το σκοπό αυτό θα ήταν ενδεδειγμένη η χρήση εργαλείων ορθογραφικού ελέγχου, όπως αυτό που διατίθεται στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://www.juripax.com/>.

#### 4.13 Άρθρα 15 και 16 – Εκτελεστικές πράξεις και άσκηση της εξουσιοδότησης

Σε ορισμένες από τις διατάξεις που περιλαμβάνονται στην πρόταση (άρθρο 6, παράγραφος 5, και άρθρο 7, παράγραφοι 4 και 5), διάφορες βασικές συνιστώσες της νομοθετικής πράξης και της λειτουργίας του συστήματος εναποτίθενται σε μελλοντικές εκτελεστικές ή κατ' εξουσιοδότηση πράξεις, πράγμα το οποίο η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι υπερβαίνει κατά πολύ τα όρια που προβλέπονται στο άρθρο 290 της Συνθήκης και καθορίζονται στην ανακοίνωση της Επιτροπής με θέμα την εφαρμογή του άρθρου 290 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (COM(2009) 673 τελικό της 9.12.2009) και επισύρει συνέπειες από πλευράς ασφάλειας δικαίου και νομικής βεβαιότητας.

Βρυξέλλες, 28 Μαρτίου 2012.

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
Staffan NILSSON

---