

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέματα: α) «Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και με την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ»

[COM(2018) 184 final — 2018/0089 (COD)]

και β) «Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, της οδηγίας 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών»

[COM(2018) 185 final — 2018/0090 (COD)]

(2018/C 440/10)

Εισηγητής: ο κ. **Jarosław MULEWICZ**

Συνεισηγητής: ο κ. **Antonio LONGO**

Αίτηση γνωμοδότησης	α) Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2.5.2018 α) Συμβούλιο, 22.5.2018 β) Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2.5.2018 β) Συμβούλιο, 22.5.2018
Νομική βάση	Άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αρμόδιο τμήμα	Ενιαία αγορά, παραγωγή και κατανάλωση
Υιοθετήθηκε από το τμήμα	4.9.2018
Υιοθετήθηκε από την ολομέλεια	20.9.2018
Σύνοδος ολομέλειας αριθ.	537
Αποτέλεσμα της ψηφοφορίας (υπέρ/κατά/αποχές)	155/1/5

## 1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1. Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, αλλά και τον στόχο της επικαιροποίησης των υφιστάμενων κανόνων ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι νέες καταναλωτικές συνήθειες και να προσαρμόζονται στην εξέλιξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Εντούτοις, όπως συνιστάται στη γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ αναφορικά με την ευάλωτη θέση των καταναλωτών στις επιχειρηματικές πρακτικές<sup>(1)</sup>, εξακολουθούν να υφίστανται ανησυχίες σχετικά με την έλλειψη επιβολής των υφιστάμενων κανόνων που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

1.2. Η ΕΟΚΕ συμφωνεί με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως προς την ανάγκη εκσυγχρονισμού και απλούστευσης της πολιτικής της ΕΕ για τους καταναλωτές και θεωρεί ότι η νέα νομοθετική δέσμη μπορεί να συμβάλει στη γεφύρωση του χάσματος που έχει δημιουργηθεί λόγω της εκθετικής αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου, κάτι το οποίο υπονομεύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και προκαλεί στρεβλώσεις στην ενιαία αγορά.

1.3. Συνολικά, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι η εναρμόνιση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών δεν θα πρέπει να μειώσει το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στα κράτη μέλη, εξισορροπώντας το συγχρόνως με την έννομη προστασία των εμπόρων. Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει τα συμπεράσματα του προγράμματος REFIT, σύμφωνα με τα οποία οι κανόνες προστασίας των καταναλωτών είναι κατάλληλοι για τους σκοπούς που εξυπηρετούν, σημειώνει, ωστόσο, επίσης ότι ένας αυξανόμενος αριθμός καταναλωτών υπόκειται σε επιθετικές δράσεις εμπορικής προώθησης, καθώς και σε παραπλανητικές επιχειρηματικές πρακτικές.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 12 της 15.1.2015, σ. 1.

1.4. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση να επεκταθούν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε όλες τις «φαινομενικά δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες οι χρήστες παρέχουν δεδομένα προσωπικού και μη προσωπικού χαρακτήρα. Τάσσεται επίσης υπέρ της μεγαλύτερης διαφάνειας και της ευθύνης των διαδικτυακών πλατφορμών.

1.5. Σε ό,τι αφορά την αναθεώρηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, έχουν ανακύψει στο πλαίσιο της ΕΟΚΕ δύο διαφορετικοί προβληματισμοί. Οι έμποροι τάσσονται υπέρ της επικαιροποίησης, της απλούστευσης και της προσαρμογής των υποχρεώσεων προσυμβατικής ενημέρωσης, ενώ οι καταναλωτές θεωρούν ότι αυτό θα μείωνε το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

1.6. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι διατάξεις σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο, τις ψηφιακές υπηρεσίες και τις διαδικτυακές πωλήσεις θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τη νομοθεσία για την ψηφιακή ενιαία αγορά.

1.7. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την άποψη ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης αποτελεί ένα αποτελεσματικό μέσο προστασίας του καταναλωτή που δεν θα πρέπει να υπονομεύεται. Τα μέλη της ΕΟΚΕ έχουν εκφράσει διαφορετικές απόψεις σχετικά με την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Οι έμποροι —και ιδίως οι ΜΜΕ— χρειάζονται πρόσθετη ασφάλεια δικαίου για όσα προϊόντα δεν έχουν δοκιμαστεί επαρκώς, καθώς και για την ταχεία επιστροφή του καταβληθέντος αντιτίμου. Οι καταναλωτές απορρίπτουν αυτήν την τροποποίηση και ζητούν να διατηρηθεί το υφιστάμενο καθεστώς. Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να επανεξετάσει την εν λόγω σημαντική διάταξη προκειμένου να επιτευχθεί ένας συμβιβασμός μεταξύ των αντικρουόμενων συμφερόντων.

1.8. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι τα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών από «προϊόντα δύο ποιότητων» δικαιολογούνται και στηρίζει την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την εξασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας.

1.9. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει επίσης τη χρήση μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (*Alternative Dispute Resolution*) και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (*Online Dispute Resolution*), όπως η διαμεσολάβηση ή η διαιτησία, οι οποίες θα πρέπει να προωθηθούν σε ευρωπαϊκό και σε εθνικό επίπεδο.

1.10. Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να μεριμνήσει για την αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή των υφιστάμενων κανόνων αναφορικά με την προστασία των καταναλωτών από τα κράτη μέλη· να υποστηρίξει την εναρμόνιση των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών· να προωθήσει τη διασυννοιακή συνεργασία των εθνικών αρχών μέσω του διαύλου της συνεργασίας όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών και να δρομολογήσει ενημερωτική εκστρατεία για τη διευκόλυνση της συμμόρφωσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών.

1.11. Η ΕΟΚΕ καλεί τα κράτη μέλη να θεσπίσουν αυστηρότερους κανόνες για την επιβολή της ισχύουσας νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, για την αντιμετώπιση των εθνικών και διασυννοιακών παραβάσεων και για τη διατήρηση του σημερινού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών.

1.12. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση σχετικά με τη θέσπιση ειδικών κριτηρίων για τον καθορισμό προστίμων ως αποτελεσματικό μέσο προστασίας των καταναλωτών. Είναι σημαντικό να επιβάλλονται πραγματικά αποτρεπτικές κυρώσεις για τις εταιρείες που παραβιάζουν τους κανόνες, οι οποίες να ανέρχονται σε σημαντικό ποσοστό του ετήσιου κύκλου εργασιών τους, λαμβάνοντας υπόψη τις παραβάσεις που πραγματοποιούνται σε επίπεδο ΕΕ.

1.13. Η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόταση οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι οι συστάσεις της γνωμοδότησης της ΕΟΚΕ σχετικά με το ευρωπαϊκό πλαίσιο για τα μέσα συλλογικής ένδικης προστασίας<sup>(2)</sup> δεν ελήφθησαν υπόψη κατά την εκπόνηση της παρούσας νομοθετικής πρότασης.

1.14. Σε όλους τους πολίτες της ΕΕ θα πρέπει να εξασφαλίζεται εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στη δικαιοσύνη. Οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνουν αποζημίωση σε περίπτωση που έχουν υποστεί ζημία ως συνέπεια της παραβίασης της σύμβασης. Επομένως, επιδοκιμάζεται η καθιέρωση ενός προσαρμοσμένου συστήματος έννομης προστασίας για συλλογική ζημία. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να είναι ρεαλιστικό, οικονομικά αποδοτικό, να παρέχει τις σχετικές εγγυήσεις και να λαμβάνει υπόψη τα υφιστάμενα εθνικά δικαστικά συστήματα.

1.15. Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να καθορίσει τους νομιμοποιούμενους φορείς που δύνανται να ζητήσουν συλλογική έννομη προστασία, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας και την ισχύουσα εθνική νομοθεσία.

(<sup>2</sup>) ΕΕ C 170 της 5.6.2014, σ. 68.

1.16. Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποστηρίξουν τη δημιουργία ταμείων αγωγών για τους νομιμοποιούμενους φορείς. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η ζημία είναι περιορισμένης κλίμακας και είναι αδύνατον να εντοπιστούν όλα τα άτομα που έχουν υποστεί ζημιές, η ΕΟΚΕ εκφράζει την υποστήριξη της για την πρόταση της Επιτροπής να διαθέσει τα εν λόγω ποσά για δημόσιους σκοπούς. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ ζητεί να αποσαφηνιστούν αυτοί οι σκοποί (π.χ. παροχή βοήθειας προς τους καταναλωτές, ενημερωτικά και εκπαιδευτικά προγράμματα, ταμεία αγωγών).

1.17. Τέλος, μια σημαντική διασφάλιση που θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στην οδηγία είναι η δυνατότητα συμμετοχής (*opt in*) και μη συμμετοχής (*opt out*) σε συλλογική αγωγή. Σύμφωνα με τη σύσταση της γνωμοδότησης της ΕΟΚΕ με θέμα «Ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο για τα μέσα συλλογικής ένδικης προστασίας»<sup>(3)</sup>, οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να αποφασίζουν εάν επιθυμούν να συμμετάσχουν ή όχι σε μια συλλογική αγωγή.

## 2. Βασικές πληροφορίες και εισαγωγή

2.1. Στις 11 Απριλίου 2018 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε δέσμη νομοθετικών μέτρων σχετικά με μια νέα συμφωνία για τους καταναλωτές (*New Deal for Consumers*). Η εν λόγω δέσμη μέτρων περιλαμβάνει πρόταση οδηγίας (οδηγία *Omnibus*) για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ<sup>(4)</sup>, της οδηγίας 98/6/ΕΚ<sup>(5)</sup>, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ<sup>(6)</sup> και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ<sup>(7)</sup> όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και πρόταση οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και με την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ.

### Οδηγία *Omnibus*

2.2. Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής COM(2018) 185 όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών έχει ως στόχο να συμπληρώσει τους υφιστάμενους μηχανισμούς για την προστασία των καταναλωτών, τις διασυνοριακές παραβάσεις και το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και για τη μείωση του φόρτου για τους εμπόρους. Η παρούσα πρόταση αποτελεί συνέχεια του ελέγχου καταλληλότητας στο πλαίσιο του προγράμματος REFIT όσον αφορά τη νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ και την εμπορία<sup>(8)</sup>, καθώς και την αξιολόγηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών.

2.3. Συγκεκριμένα, η πρόταση οδηγίας *Omnibus* προβλέπει:

2.3.1. τη θέσπιση αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών κυρώσεων με συντονισμένο τρόπο τόσο για τις εθνικές όσο και για τις διασυνοριακές παραβάσεις·

2.3.2. την ενίσχυση της διαφάνειας στην ενιαία ψηφιακή αγορά και θέσπιση υποχρεώσεων διαφάνειας για τις διαδικτυακές πλατφόρμες·

2.3.3. την επέκταση της προστασίας των καταναλωτών στον τομέα των ψηφιακών υπηρεσιών, ιδίως εκείνων για τις οποίες οι καταναλωτές δεν καταβάλλουν χρήματα αλλά παρέχουν δεδομένα προσωπικού και μη προσωπικού χαρακτήρα τα οποία έχουν οικονομική αξία και, ως εκ τούτου, δεν μπορούν να θεωρούνται «δωρεάν»·

2.3.4. τη μείωση του φόρτου για τις επιχειρήσεις, έτσι ώστε οι επαγγελματίες να μπορούν να χρησιμοποιούν νέα μέσα επικοινωνίας, όπως τα διαδικτυακά έντυπα ή η διαδικτυακή συνομιλία ως εναλλακτική επιλογή έναντι του παραδοσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου·

2.3.5. την αναθεώρηση ορισμένων πτυχών που αφορούν το δικαίωμα υπαναχώρησης. Συγκεκριμένα, ο έμπορος δύναται να επιστρέψει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα μόνον αφότου ελέγξει τα επιστρεφόμενα προϊόντα και εφόσον επαληθεύσει ότι ο καταναλωτής δεν έχει «χρησιμοποιήσει» τα προϊόντα αντί να περιοριστεί στη δοκιμή τους·

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 170 της 5.6.2014, σ. 68

<sup>(4)</sup> Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρητρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).

<sup>(5)</sup> Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (ΕΕ L 80 της 18.3.1998, σ. 27).

<sup>(6)</sup> Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

<sup>(7)</sup> Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

<sup>(8)</sup> SWD(2017) 208 final και SWD(2017) 209 final που δημοσιεύτηκαν στις 23.5.2017.

2.3.6. τη δυνατότητα των κρατών μελών να περιορίζουν τις μη ζητηθείσες επιθετικές και παραπλανητικές πρακτικές που εφαρμόζονται στο πλαίσιο των κατ' οίκον πωλήσεων και των εκδρομών με στόχο τις πωλήσεις·

2.3.7. τη ρητή συμπερίληψη των προϊόντων «δύο ποιότητων» και όλων των τρόπων προώθησης προϊόντων που συνδέονται με αυτά, συμπεριλαμβανομένων των παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών, οι οποίες είναι ιδιαίτερα διαδεδομένες στον τομέα γεωργικών ειδών διατροφής.

*Οδηγία σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές*

2.4. Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής COM(2018) 184 σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών θέτει τις βάσεις ενός ευρωπαϊκού συλλογικού μηχανισμού έννομης προστασίας κατά των εκτεταμένων παραβιάσεων της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Το εργαλείο αυτό, το οποίο είναι ήδη διαθέσιμο σε ορισμένα κράτη μέλη της ΕΕ, θα πρέπει να επεκταθεί στο σύνολο των κρατών μελών. Ωστόσο, η αρχή της επικουρικότητας θα πρέπει να εφαρμόζεται και να επιτρέπει στα κράτη μέλη να καθορίζουν το σύστημα αυτό σε εθνικό επίπεδο, διατηρώντας συγχρόνως τα ισχύοντα συστήματα.

2.5. Μόνον οι νομιμοποιούμενοι φορείς σε εθνικό επίπεδο θα πρέπει να μπορούν να ενεργούν εξ ονόματος των καταναλωτών και θα πρέπει να συμμορφώνονται με ορισμένες ελάχιστες απαιτήσεις που επιβάλλονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

2.6. Ο μηχανισμός αντιστάθμισης συνδέεται με μια απόφαση διαταγής. Οι νομιμοποιούμενοι φορείς θα πρέπει να δύνανται να εγείρουν συλλογική αγωγή μόνον εφόσον ένα δικαστήριο ή μια διοικητική αρχή διαπιστώνει παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Η οδηγία ισχύει για παραβάσεις που διαπράττονται σε εθνικό και σε ενωσιακό επίπεδο και καθιστά δυνατή τη διασυνοριακή συλλογική έννομη προστασία των καταναλωτών.

2.7. Όσον αφορά την αποζημίωση για ζημιές που έχουν υποστεί οι καταναλωτές, η πρόταση κάνει διάκριση μεταξύ μικρών ποσών, τα οποία καταβάλλονται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η αποζημίωση προορίζεται για δημόσιο σκοπό, και σημαντικών ποσών, για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι καταναλωτές που έχουν υποστεί ζημιές αποζημιώνονται άμεσα.

### 3. Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με την οδηγία Omnibus

3.1. Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, αλλά και για τον στόχο της επικαιροποίησης των υφιστάμενων κανόνων ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι νέες καταναλωτικές συνήθειες και να προσαρμόζονται στην εξέλιξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Εντούτοις, όπως συνιστάται στη γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ σχετικά με την ευπάθεια των καταναλωτών στις επιχειρηματικές πρακτικές<sup>(9)</sup>, εξακολουθούν να υφίστανται ανησυχίες σχετικά με την έλλειψη επιβολής των υφιστάμενων κανόνων που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

3.2. Η ΕΟΚΕ παραπέμπει τόσο στην ενημερωτική έκθεση της με θέμα το Δίκαιο περί καταναλωτών και εμπορίας<sup>(10)</sup>, στην οποία σταθμίζεται ο τρόπος με τον οποίο οι οργανώσεις της κοινωνίας πολιτών σε ολόκληρη την Ευρώπη αντιλαμβάνονται την εφαρμογή του Δικαίου της ΕΕ περί καταναλωτών και εμπορίας, όσο και στην άλλη ενημερωτική έκθεσή της με θέμα την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών (INT/795)<sup>(11)</sup>, στην οποία αξιολογείται η εφαρμογή της οδηγίας. Για την εκπόνηση των εν λόγω ενημερωτικών εκθέσεων αντλήθηκαν πληροφορίες από τρία διαφορετικά μέσα συλλογής δεδομένων: ένα ερωτηματολόγιο, μια ακρόαση εμπειρογνομόνων και εννέα διερευνητικές αποστολές στη Ρίγα, τη Ρώμη, τη Βαρσοβία, τη Μαδρίτη, το Παρίσι, την Αθήνα, το Βιλνιους, τη Λισαβόνα και τις Βρυξέλλες.

3.3. Η ΕΟΚΕ παρατηρεί ότι η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής λαμβάνει υπόψη τις ενημερωτικές εκθέσεις, και ότι διατυπώνει το αίτημα για μεγαλύτερη ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών, καθώς και συντονισμό των προσπαθειών όσον αφορά την πολιτική καταναλωτών και τη ρύθμιση των διαδικτυακών πλατφορμών και της ψηφιακής οικονομίας. Εντούτοις, η ΕΟΚΕ εκφράζει τις επιφυλάξεις της εξαπτίας της ανεπαρκούς εξέτασης των εξής ζητημάτων: η εναρμόνιση της πολιτικής των καταναλωτών και ο κατακερματισμός των τρόπων εφαρμογής της ανά κράτος μέλος, η ανάγκη να χρηματοδοτηθούν εκστρατείες ενημέρωσης των καταναλωτών, να ενθαρρυνθεί η διά βίου εκπαίδευσή τους, να υποστηριχθούν οι ΜΜΕ, να απλοποιηθούν οι πληροφορίες νομικού χαρακτήρα που δίνονται στους καταναλωτές, καθώς και η ανάγκη προαγωγής μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, της αυτορρύθμισης και των κωδίκων δεοντολογίας.

3.4. Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι οι καταναλωτές μπορεί να βρεθούν σε καταστάσεις κατά τις οποίες παραπλανώνται ή εξαναγκάζονται παρά τη θέλησή τους να συνάψουν συμβάσεις. Έχουν επισημανθεί συγκεκριμένα ζητήματα σχετικά με τηλεφωνικά κέντρα που πωλούν συμβάσεις ενέργειας, τηλεπικοινωνιών ή ύδρευσης, τα οποία παραπλανούν τους καταναλωτές. Επιπλέον, παρόμοιες πωλήσεις μέσω άσκησης πίεσεων επισημάνθηκαν και σε περιόδους που διοργανώθηκαν για την πώληση προϊόντων σε ορισμένες κατηγορίες ευάλωτων καταναλωτών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να υπαναχωρούν από τη σύμβαση πώλησης ή/και να αποζημιώνονται για τη ζημία που υπέστησαν.

<sup>(9)</sup> ΕΕ C 12 της 15.1.2015, σ. 1.

<sup>(10)</sup> Ενημερωτική έκθεση της ΕΟΚΕ που υποβλήθηκε ενώπιον της συνόδου ολομέλειας στις 14/12/2016 (INT/796).

<sup>(11)</sup> Ενημερωτική έκθεση της ΕΟΚΕ που υποβλήθηκε ενώπιον της συνόδου ολομέλειας στις 14/12/2016 (INT/795).

3.5. Όπως συνιστά η γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ σχετικά με την ευάλωτη θέση των καταναλωτών στις επιχειρηματικές πρακτικές, θα πρέπει να προσφέρονται στους καταναλωτές τα κατάλληλα ατομικά μέσα έννομης προστασίας, όπως η επιστροφή του καταβληθέντος αντιτίμου, η αντικατάσταση ή η καταγγελία της σύμβασης πώλησης. Τα μέσα έννομης προστασίας θα πρέπει επίσης να προσαρμόζονται στην κατάσταση κάθε καταναλωτή, επιτρέποντάς του να επιλέξει λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες του.

3.6. Η ΕΟΚΕ πιστεύει επίσης ότι η εναρμόνιση που επιτυγχάνεται με τη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών δεν θα πρέπει να μειωθεί. Η οπισθοδρόμηση δεν δημιουργεί ισότιμους όρους ανταγωνισμού, ούτε ωφελεί τους καταναλωτές ή τους εμπόρους.

3.7. Η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει ότι οι επιθετικές και παραπλανητικές τακτικές πωλήσεων απαγορεύονται ήδη χάρη στην πλήρη εναρμόνιση που επετεύχθη με την οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Η ΕΟΚΕ ενθαρρύνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να επιτύχει αυστηρότερη εφαρμογή των υφιστάμενων κανόνων από τα κράτη μέλη.

3.8. Η ΕΟΚΕ είναι διχασμένη σχετικά με την πρόταση της Επιτροπής για τον περιορισμό ορισμένων μεθόδων διανομής. Οι έμποροι πιστεύουν ότι τα μέτρα αυτά δεν πρέπει να περιορίζονται στις κατ' οίκον πωλήσεις με τον συνακόλουθο στιγματισμό ενός ολόκληρου οικονομικού τομέα, αλλά θα πρέπει να αφορούν όλες τις επιθετικές πρακτικές. Οι καταναλωτές εκφράζουν τη στήριξή τους υπέρ της δυνατότητας των κρατών μελών να περιορίζουν ορισμένες μεθόδους πώλησης για στοχοθετημένες κατηγορίες προϊόντων (όπως, λόγω χάρη, για τα φαρμακευτικά προϊόντα, τα όπλα, τις φαρμακευτικές ουσίες) για λόγους υγείας και ασφάλειας.

3.9. Από την άποψη αυτή, η συνεργασία μεταξύ των αρχών προστασίας των καταναλωτών των κρατών μελών στο πλαίσιο του κανονισμού ΣΠΚ είναι κομβικής σημασίας για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αθέμιτων πρακτικών, χωρίς να τιμωρούνται οι νόμιμοι φορείς εκμετάλλευσης. Οι πληροφορίες σχετικά με τους εμπόρους θα πρέπει να είναι προσβάσιμες για τους καταναλωτές, ενώ οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης θα πρέπει να προωθούνται σε εθνικό και σε ενωσιακό επίπεδο.

3.10. Σε ό,τι αφορά την αναθεώρηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, έχουν ανακύψει στο πλαίσιο της ΕΟΚΕ δύο διαφορετικοί προβληματισμοί. Οι έμποροι τάσσονται υπέρ της επικαιροποίησης, της απλούστευσης και της προσαρμογής των υποχρεώσεων προσυμβατικής ενημέρωσης, ενώ οι καταναλωτές θεωρούν ότι αυτό θα μείωνε το επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ μιας ισορροπημένης προσέγγισης μεταξύ της προστασίας των καταναλωτών και της ασφάλειας δικαίου των εμπόρων. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι διατάξεις σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο, τις ψηφιακές υπηρεσίες και τις διαδικτυακές πωλήσεις θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τη νομοθεσία για την ψηφιακή ενιαία αγορά.

3.11. Όσον αφορά τις διαδικτυακές πλατφόρμες, θα πρέπει να επικρατεί διαφάνεια όσον αφορά την ταυτοποίησή τους και την αντίστοιχη ευθύνη. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι είναι σημαντικό ο καταναλωτής να λαμβάνει όλες τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τον αντισυμβαλλόμενο του κατά την υπογραφή της σύμβασης. Επιπλέον, η διαφάνεια των διαδικτυακών πλατφορμών αποτελεί βασικό παράγοντα για την ανάπτυξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις <sup>(12)</sup>.

3.12. Επιπλέον, η ΕΟΚΕ υποστηρίζει επίσης την πρόταση να επεκταθούν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε όλες τις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες οι χρήστες παρέχουν δεδομένα προσωπικού και μη προσωπικού χαρακτήρα. Καθότι τα εν λόγω δεδομένα έχουν εμπορική αξία, θα αποτελούσε αθέμιτη πρακτική για τους καταναλωτές το να θεωρούνται οι συγκεκριμένες υπηρεσίες «δωρεάν» και να μην παρέχεται η σχετική προστασία. Η δέσμη μέτρων που προτείνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καθιστά δυνατή την εκ νέου εξισορρόπηση, τουλάχιστον εν μέρει, της σχέσης μεταξύ των μεγάλων παγκόσμιων φορέων των διαδικτυακών πλατφορμών και των επιμέρους χρηστών.

3.13. Η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ της καθιέρωσης σύγχρονων μηχανισμών ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των εμπόρων και των καταναλωτών (δηλαδή διαλογισμώτ/chatbots, διαδικτυακά έντυπα). Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι μέσω των εν λόγω μηχανισμών θα πρέπει να απλουστευθεί ο διάλογος μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, υπό την προϋπόθεση ότι ενσωματώνονται επαρκείς διασφαλίσεις για τους καταναλωτές, όπως, π.χ. η δυνατότητα να ιχνηλατούν την ανταλλαγή πληροφοριών, να λαμβάνουν συμπληρωματικές πληροφορίες και να υποβάλλουν καταγγελίες. Ειδικότερα, θα πρέπει πάντοτε να είναι δυνατή η χρησιμοποίηση των παραδοσιακών μορφών επικοινωνίας (όπως, για παράδειγμα, τηλεφωνικά κέντρα).

<sup>(12)</sup> Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ TEN/662 — «Προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης» (βλέπε σ. 177 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας).

3.14. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την έννοια του δικαιώματος υπαναχώρησης και αναγνωρίζει τον ρόλο του ως αποτελεσματικού μέσου προστασίας των καταναλωτών που δεν θα πρέπει να υπονομεύεται. Εγκυμονεί ο κίνδυνος η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να περιορίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών, χωρίς να παρέχει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία ως προς τη συστηματική και εκτεταμένη κατάχρηση των δικαιωμάτων αυτών. Από την άλλη πλευρά, οι έμποροι, και ιδίως οι ΜΜΕ, χρειάζονται πρόσθετη ασφάλεια δικαίου για όσα προϊόντα δεν έχουν δοκιμαστεί επαρκώς, καθώς και για την ταχεία επιστροφή του καταβληθέντος αντιτίμου. Η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να επανεξετάσει την εν λόγω σημαντική διάταξη προκειμένου να επιτευχθεί ένας συμβιβασμός μεταξύ των αντικρουόμενων συμφερόντων.

3.15. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για τις διευκρινίσεις σχετικά με τα προϊόντα δύο ποιτήτων, καθώς φαίνεται ότι ορισμένα προϊόντα, ειδικότερα τα τρόφιμα, έφεραν πανομοιότυπη επισήμανση ακόμη και σε περιπτώσεις που η σύνθεσή τους ήταν διαφορετική, με κίνδυνο παραπλάνησης των καταναλωτών. Πρέπει να απαγορεύεται η παραπλανητική περιγραφή και επισήμανση προϊόντων, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια.

3.16. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση σχετικά με τη θέσπιση ειδικών κριτηρίων για την επιβολή προστίμων ως αποτελεσματικό μέσο προστασίας των καταναλωτών. Όπως υπογραμμίζει η Ευρωπαϊκή Συμβουλευτική Ομάδα Καταναλωτών (*European Consumer Consultative Group — ECCG*), είναι ζωτικής σημασίας να υπάρχουν αποτρεπτικές κυρώσεις που να αντιστοιχούν σε σημαντικό ποσοστό του ετήσιου κύκλου εργασιών των εταιρειών, οι οποίες παραβιάζουν τους κανόνες, λαμβανομένης, συγχρόνως, υπόψη της πανευρωπαϊκής διάστασης της παράβασης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να εξετάσει τη δυνατότητα ευθυγράμμισης της πρότασης με τις διατάξεις του Γενικού κανονισμού για την προστασία δεδομένων.

3.17. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει επίσης τη χρήση μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών<sup>(13)</sup>, όπως η διαμεσολάβηση ή η διαιτησία, οι οποίες θα πρέπει να προωθηθούν σε εθνικό επίπεδο. Οι εξωδικαστικοί διακανονισμοί μπορεί να αποτελέσουν επιλογή πριν από τις προσφυγές ενώπιον δικαστηρίων και θα πρέπει να υποστηριχθούν, εάν κριθεί σκόπιμο. Τα δικαστήρια θα πρέπει να παραμένουν η επιλογή έσχατης ανάγκης. Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής θα πρέπει να προκρίνει περισσότερο τις επιλογές αυτές για την επίλυση ζητημάτων προστασίας των καταναλωτών.

3.18. Συνολικά, η ΕΟΚΕ φρονεί ότι η βιωσιμότητα και η ποιότητα θα πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρο της αλυσίδας εφοδιασμού, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των καταναλωτών καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της παραγωγής.

#### 4. Ειδικές παρατηρήσεις σχετικές με τις συλλογικές αγωγές στην ΕΕ

4.1. Η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόταση οδηγίας σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ<sup>(14)</sup>. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι καμία από τις συστάσεις των διαφόρων γνωμοδοτήσεων της ΕΟΚΕ σχετικά με το ευρωπαϊκό πλαίσιο για τα μέσα συλλογικής ένδικης προστασίας<sup>(15)</sup> δεν ελήφθησαν υπόψη κατά την εκπόνηση της παρούσας νομοθετικής πρότασης.

4.2. Η αξιολόγηση του ελέγχου της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας (REFIT) κατέδειξε ότι ο κίνδυνος παραβιάσεων του δικαίου της ΕΕ που επηρεάζουν τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών αυξάνεται εξαιτίας της οικονομικής παγκοσμιοποίησης και της ψηφιοποίησης. Επιπλέον, ορισμένα κράτη μέλη δεν προβλέπουν μηχανισμούς συλλογικών αγωγών αποζημίωσης προσαρμοσμένους σε καταστάσεις ομαδικής ζημίας και δεν έχουν εφαρμόσει τις διασφαλίσεις που προβλέπονται από τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, του 2013, για τις συλλογικές αγωγές παράλειψης και αποζημίωσης<sup>(16)</sup>.

4.3. Σε όλους τους πολίτες της ΕΕ θα πρέπει να εξασφαλίζεται εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στη δικαιοσύνη. Οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνουν αποζημίωση σε περίπτωση που έχουν υποστεί ζημία ως συνέπεια της παραβίασης της σύμβασης. Ωστόσο, το ίδιο ισχύει και για τους εμπόρους, οι οποίοι δεν θα πρέπει να αποτελούν στόχο αδικαιολόγητων αγωγών. Οι συλλογικές αγωγές αποτελούν νομικό μέσο, δικονομικό δικαίωμα, θεμελιώδες δικαίωμα στην ομοιογενή κατοχύρωση ευρέως διαδεδομένων συλλογικών και ατομικών συμφερόντων δυνάμει του άρθρου 81 της ΣΛΕΕ. Το εν λόγω μέσο πρέπει δε να είναι ουδέτερο και να μην περιορίζεται στους καταναλωτές, αλλά να καλύπτει και το περιβάλλον, τους εργαζομένους, τις ΜΜΕ, την ενέργεια, τη συνεργατική οικονομία, την κυκλική οικονομία, τις πλατφόρμες, όλα τα ψηφιακά δικαιώματα κ.λπ.

<sup>(13)</sup> Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

<sup>(14)</sup> Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30).

<sup>(15)</sup> ΕΕ C 170 της 5.6.2014, σ. 68.

<sup>(16)</sup> Σύσταση 2013/396/ΕΕ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της 11ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές αρχές εφαρμοστέες στους μηχανισμούς συλλογικών αγωγών παράλειψης και αποζημίωσης στα κράτη μέλη (ΕΕ L 201 της 26.7.2013, σ. 60).

4.4. Επομένως, επιδοκιμάζεται η καθιέρωση ενός προσαρμοσμένου συστήματος έννομης προστασίας για συλλογική ζημία. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να είναι ρεαλιστικό, οικονομικά αποδοτικό, να παρέχει τις σχετικές εγγυήσεις και να λαμβάνει υπόψη τα υφιστάμενα εθνικά δικαστικά συστήματα (π.χ. της Νορβηγίας ή της Δανίας). Πρέπει η ΕΕ να καθορίσει τις κύριες κατευθυντήριες γραμμές για εναρμονισμένες ομαδικές αγωγές σε επίπεδο ΕΕ με ρητή αναφορά στους τομείς που θα εφαρμόζεται το ενωσιακό νομικό μέσο και στους τομείς που βάσει της αρχής της επικουρικότητας θα αφήνονται στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας. Επίσης, πρέπει να μεριμνήσει έτσι ώστε το σύστημα να συμβάλει σε μια πιο αποτελεσματική, γρήγορη, οικονομικά προσιτή και δίκαιη εφαρμογή της δικαιοσύνης, να επιτρέψει την αποτελεσματική και πλήρη αποζημίωση για ζημιές και να εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα του μηχανισμού μέσω της δέουσας χρηματοδότησης. Η παρούσα πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν εκπληρώνει αυτούς τους στόχους.

4.5. Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει την προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να καθορίσει τους νομιμοποιούμενους φορείς που δύνανται να ζητήσουν συλλογική έννομη προστασία, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας. Θα πρέπει επίσης να καταστεί σαφές ότι ο τόπος εγκατάστασης του νομιμοποιούμενου φορέα θα πρέπει να είναι και τόπος δικαιοδοσίας και να καθορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο. Επίσης, η ΕΟΚΕ κρίνει ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρέπει να αναλύσει περαιτέρω τον ρόλο του δικαστή που θα αποφαινεται επί του ισχυρισμού, το βάρος της απόδειξης και της προσκόμισης αποδεικτικών στοιχείων, το καθεστώς της απόφασης του δικαστηρίου (μεταξύ των μερών και έναντι πάντων) και αυτό των ενστάσεων.

4.6. Όλα τα δικαστικά έξοδα για ομαδικές αγωγές θα πρέπει να χρηματοδοτούνται μέσω των εθνικών συστημάτων δικαστικής αρωγής.

4.7. Οι οργανώσεις των καταναλωτών ή της κοινωνίας των πολιτών θα πρέπει να μπορούν να λαμβάνουν επαρκή χρηματοδότηση και νομικές συμβουλές ώστε να μπορούν να διεκδικούν αποζημίωση. Ειδικά κονδύλια θα πρέπει να βοηθούν τους νομιμοποιούμενους φορείς να αμείβουν τους νομικούς συμβούλους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποστηρίξουν τη δημιουργία ταμείων αγωγών για τους νομιμοποιούμενους φορείς.

4.8. Όσον αφορά την αποζημίωση, η προτεινόμενη νομοθεσία δεν καλύπτει πλήρως την ανάγκη παροχής πραγματικής αποζημίωσης στους καταναλωτές για τη ζημία που υπέστησαν. Η πρόταση θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς στην αποζημίωση του συνολικού ποσού με το οποίο ζημιώθηκαν οι καταναλωτές, ανεξαρτήτως της ζημίας που έχουν υποστεί.

4.9. Η ΕΟΚΕ ανησυχεί σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων των επιχειρηματιών, συμπεριλαμβανομένης της διαφύλαξης του εταιρικού απορρήτου. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για τη θέσπιση μηχανισμών που επιβεβαιώνουν την εγγύηση της εμπιστευτικότητας των παρεχόμενων πληροφοριών, όχι μόνο στο στάδιο των διαδικασιών αλλά και στις τελικές αποφάσεις.

4.10. Ομοίως, οι έμποροι εκφράζουν τη στήριξη τους για τη δυνατότητα επίλυσης μιας υπόθεσης εντός ορισμένου χρονικού πλαισίου, μεταξύ άλλων, με τη βοήθεια των προαναφερόμενων μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

4.11. Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συμπεριλάβει στην πρόταση για τις συλλογικές αγωγές μια σύσταση προς τα κράτη μέλη να χρησιμοποιούν τεχνολογικές καινοτομίες όπως συμβαίνει ήδη με τους τεχνολογικά πιο προηγμένους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών και επίλυσης διαφορών εντός και εκτός διαδικτύου, ιδίως όσον αφορά τη συγκέντρωση των ενδιαφερομένων για την άσκηση συλλογικής αγωγής. Το μέτρο αυτό αναμένεται ότι θα επιτρέψει τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους για τους διοργανωτές της συλλογικής αγωγής και για τις ενώσεις καταναλωτών που θα αποφασίζουν να συμμετέχουν σε αυτήν. Επίσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να ενθαρρύνει την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών με ιδιαίτερη έμφαση στη συλλογή δεδομένων για όλες τις περιπτώσεις που αποτελούν αντικείμενο συλλογικής αγωγής.

4.12. Σύμφωνα με τη σύσταση της γνωμοδότησης με θέμα «Ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο για τα μέσα συλλογικής ένδικης προστασίας»<sup>(17)</sup>, η ΕΟΚΕ φρονεί ότι οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να αποφασίζουν κατά πόσο επιθυμούν να συμμετάσχουν ή όχι σε μια συλλογική αγωγή. Συγκεκριμένα, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι θα ήταν σκόπιμη μια ρήτρα προαιρετικής συμμετοχής (*opt-in*) για υποθέσεις που αφορούν περιορισμένο αριθμό θυμάτων που υπέστησαν σημαντική ζημία, ενώ η ρήτρα εξαίρεσης (*opt-out*) θα ήταν καταλληλότερη για περιπτώσεις που αφορούν μεγάλο αριθμό θυμάτων που έχουν υποστεί περιορισμένες ζημιές.

Βρυξέλλες, 20 Σεπτεμβρίου 2018.

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
Luca JAHIER

<sup>(17)</sup> ΕΕ C 170 της 5.6.2014, σ. 68.