



2023/2211

19.10.2023

ΣΥΣΤΑΣΗ (ΕΕ) 2023/2211 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 17ης Οκτωβρίου 2023

σχετικά με τις απαιτήσεις ποιότητας για τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών που προσφέρονται από ηλεκτρονικές αγορές και ενωσιακές εμπορικές ενώσεις

[κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό C(2023) 7019]

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 292,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾ διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές εντός της Ένωσης έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: ΕΕΔ) για την επίλυση συμβατικών διαφορών που προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή υπηρεσιών από εμπόρους εγκατεστημένους στην Ένωση σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση.
- (2) Η πρόσφατη αξιολόγηση της εν λόγω οδηγίας κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ολοένα και περισσότεροι καταναλωτές χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές αγορές για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και προσφεύγουν σε διαδικασίες επίλυσης διαφορών, οι οποίες παρέχονται από τις εν λόγω διαδικτυακές αγορές στο πλαίσιο των υπηρεσιών τους. Οι εν λόγω διαδικασίες επίλυσης διαφορών δεν ρυθμίζονται από την οδηγία 2013/11/ΕΕ και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί να εξακριβωθεί ο δίκαιος χαρακτήρας τους. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν τις εν λόγω διαδικασίες επίλυσης διαφορών αντιμετωπίζονται δίκαια και με το υψηλότερο επίπεδο επαγγελματικής ευσυνειδησίας, συνιστάται οι διαδικασίες αυτές να ισοθετήσουν τα σχετικά κριτήρια ποιότητας που ορίζονται στην οδηγία 213/11/ΕΕ.
- (3) Η αξιολόγηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ αποκάλυψε επίσης ότι οι διασυνοριακές διαδικασίες ΕΕΔ χρησιμοποιούνται σπάνια λόγω των πολυάριθμων εμποδίων που υπάρχουν στη χρήση των εν λόγω διαδικασιών σε διασυνοριακό πλαίσιο. Ορισμένες εμπορικές ενώσεις παρέχουν συστήματα διασυνοριακής επίλυσης διαφορών που δεν συνδέονται με συγκεκριμένες εθνικές διαδικασίες ΕΕΔ. Προκειμένου να παρέχεται συνεκτικό επίπεδο προστασίας στους καταναλωτές, θα πρέπει να συνιστάται η συμμόρφωση των εν λόγω εμπορικών ενώσεων, στο μέτρο του δυνατού, με τα σχετικά κριτήρια ποιότητας της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.
- (4) Οι ηλεκτρονικές αγορές και οι εμπορικές ενώσεις που παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών στο πλαίσιο των υπηρεσιών τους θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές και τους εμπόρους σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά των εν λόγω διαδικασιών πριν από την έναρξη μιας διαδικασίας, ώστε τα μέρη να μπορούν να αποφασίσουν αν θα επιχειρήσουν την επίλυση της διαφοράς τους με τα μέσα αυτά. Επιπλέον, οι εν λόγω ηλεκτρονικές αγορές και εμπορικές ενώσεις θα πρέπει να δημοσιεύουν τακτικά εκθέσεις αυτοαξιολόγησης των διαδικασιών τους όσον αφορά τη συμμόρφωσή τους με τις συνιστώμενες απαιτήσεις. Όταν χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένες διαδικασίες για την επίλυση διαφορών, αυτό θα πρέπει να δημοσιοποιείται, ενώ οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν την επανεξέταση του αποτελέσματος της διαδικασίας από φυσικό πρόσωπο,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ:

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ

1. Σκοπός της παρούσας σύστασης είναι η προώθηση κριτηρίων υψηλής ποιότητας για τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα και ο δίκαιος χαρακτήρας των εν λόγω διαδικασιών, καθώς και την εμπειρογνωμοσύνη, την ανεξαρτησία και την αμεροληψία των φυσικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για τις εν λόγω διαδικασίες.

⁽¹⁾ 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 (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

ΟΡΙΣΜΟΙ

2. Οι όροι που ορίζονται στην οδηγία 2013/11/ΕΕ έχουν την ίδια έννοια όταν χρησιμοποιούνται στην παρούσα σύσταση. Επιπρόσθετα:
- α) «ηλεκτρονική αγορά»: ενδιάμεση υπηρεσία που χρησιμοποιεί διαδικτυακή διεπαφή η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους εμπόρους για την πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών·
 - β) «ενωσιακή εμπορική ένωση»: κάθε εμπορική ένωση με μέλη εγκατεστημένα σε διαφορετικά κράτη μέλη·
 - γ) «διαδικασίες επίλυσης διαφορών»: κάθε διαδικασία που προσφέρεται από ηλεκτρονική αγορά και ενωσιακή εμπορική ένωση για την επίλυση διαφορών:
 - σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν από συμβάσεις πώλησης, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου, ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, και/ή
 - σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από ενωσιακές πράξεις σχετικά με τα προσυμβατικά και τα μετασυμβατικά στάδια των εν λόγω συμβάσεων,μεταξύ καταναλωτή που διαμένει στην Ένωση και εμπόρου που προσφέρει αγαθά, ψηφιακό περιεχόμενο ή υπηρεσίες σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

3. Συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις που παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών προς όφελος των καταναλωτών και των εμπόρων στο πλαίσιο των υπηρεσιών τους, να εφαρμόζουν τα σχετικά κριτήρια ποιότητας που ορίζονται στην οδηγία 2013/11/ΕΕ, προκειμένου να παρέχουν δίκαιη και αμερόληπτη επίλυση διαφορών.

ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΣΥΝΗ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ, ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ

4. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 6 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να έχουν ως στόχο να διασφαλίζουν ότι τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Για τον σκοπό αυτόν συνιστάται να διασφαλίζεται ότι τα εν λόγω πρόσωπα:
- α) κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις του εφαρμοστέου δικαίου·
 - β) δεν υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τους εκπροσώπους τους·
 - γ) αμείβονται κατά τρόπο που δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

5. Σύμφωνα με το άρθρο 8 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να διασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες επίλυσης διαφορών τους είναι αποτελεσματικές και αποσκοπούν στη διασφάλιση των ακόλουθων:
- α) η διαδικασία επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, διαδικτυακά, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά·
 - β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά η διαδικασία δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας·
 - γ) η διαδικασία επίλυσης διαφορών είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές·
 - δ) η ηλεκτρονική αγορά ή η ενωσιακή εμπορική ένωση στην οποία έχει υποβληθεί καταγγελία γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με την καταγγελία πληροφορίες·

- ε) η έκβαση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η ηλεκτρονική αγορά ή η ενωσιακή εμπορική ένωση έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Τα μέρη θα πρέπει να ενημερώνονται για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ

6. Σύμφωνα με το άρθρο 9 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να διασφαλίζουν ότι στις οικείες διαδικασίες επίλυσης διαφορών:
- α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από την ηλεκτρονική αγορά ή την ενωσιακή εμπορική ένωση για τα επιχειρήματα, τα αποδεικτικά στοιχεία, τα έγγραφα και τα πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνομόνων, και να υποβάλουν παρατηρήσεις·
 - β) τα μέρη πληροφορούνται ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας·
 - γ) κοινοποιείται στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, η έκβαση της διαδικασίας επίλυσης διαφορών και τους διαβιβάζεται το σκεπτικό της.
7. Συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να διασφαλίζουν ότι:
- α) τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας. Συνιστάται να ενημερώνονται για το δικαίωμα αυτό πριν από την έναρξη της διαδικασίας·
 - β) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, τα μέρη ενημερώνονται ότι:
 - i) μπορούν να επιλέξουν αν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και αν θα την ακολουθήσουν,
 - ii) η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών,
 - iii) η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο·
 - γ) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση·
 - δ) τα μέρη, πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση, ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να σκεφτούν.

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

8. Συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να διασφαλίζουν ότι, όταν χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένες διαδικασίες για την επίλυση διαφορών, αυτό δημοσιοποιείται, και ότι στα μέρη της διαφοράς δίνεται το δικαίωμα να ζητούν την επανεξέταση της έκβασης της διαδικασίας από φυσικό πρόσωπο.
9. Συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να δημοσιεύουν εκθέσεις αυτοαξιολόγησης σε τακτική βάση, οι οποίες καλύπτουν περιόδους που δεν υπερβαίνουν τα δύο έτη, σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής των κριτηρίων ποιότητας που ορίζονται στην παρούσα σύσταση. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στον ιστότοπό τους.
10. Συνιστάται οι ηλεκτρονικές αγορές και οι ενωσιακές εμπορικές ενώσεις να ενημερώνουν τους καταναλωτές και τους εμπόρους, πριν από την έναρξη της διαδικασίας επίλυσης διαφορών, σχετικά με βασικά στοιχεία και διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζονται στις εν λόγω διαδικασίες, όπως οι γλώσσες που χρησιμοποιούνται, η απαιτούμενη τεκμηρίωση, η μέση διάρκεια, το πιθανό κόστος. Θα πρέπει επίσης να αναφέρουν σαφώς τους λόγους για τους οποίους μπορούν να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά.

11. Συνιστάται στα κράτη μέλη να συμβάλουν στην κοινοποίηση της παρούσας σύστασης στις ηλεκτρονικές αγορές και στις ενωσιακές εμπορικές ενώσεις που προσφέρουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών σε καταναλωτές που διαμένουν στο αντίστοιχο έδαφός τους.

ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ

12. Η παρούσα σύσταση απευθύνεται στις ηλεκτρονικές αγορές και στις ενωσιακές εμπορικές ενώσεις που παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών που διαμένουν στην Ένωση, και στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 17 Οκτωβρίου 2023.

Για την Επιτροπή
Didier REYNDEERS
Μέλος της Επιτροπής
