



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 19 Οκτωβρίου 2023
(OR. en)

Διοργανικός φάκελος:
2023/0376(COD)

14434/23
ADD 5

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264

ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	17 Οκτωβρίου 2023
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	SWD(2023) 337 final
Θέμα:	ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ που συνοδεύει το έγγραφο πρόταση ΟΔΗΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, καθώς και των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - SWD(2023) 337 final.

συνημμ.: SWD(2023) 337 final



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

που συνοδεύει το έγγραφο

**πρόταση ΟΔΗΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση
καταναλωτικών διαφορών, καθώς και των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και
(ΕΕ) 2020/1828**

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Δελτίο συνοπτικής παρουσίασης
Εκτίμηση επιπτώσεων σχετικά με την πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.
A. Ανάγκη ανάληψης δράσης
Ποιο είναι το πρόβλημα και γιατί αποτελεί πρόβλημα σε επίπεδο ΕΕ;
Η παρούσα πρωτοβουλία αποσκοπεί στην αντιμετώπιση τριών γενικών προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί σε επίπεδο ΕΕ: 1) η οδηγία ΕΕΚΔ δεν είναι κατάλληλη για τις ψηφιακές αγορές, 2) η συμμετοχή των επιχειρήσεων και των καταναλωτών στην ΕΕΔ είναι χαμηλή, 3) η ΕΕΔ δεν χρησιμοποιείται επαρκώς σε διασυνοριακό πλαίσιο. Τα αίτια αυτών των προβλημάτων κατατάσσονται σε δύο ομάδες: «μεγατάσεις και παράγοντες που σχετίζονται με την αγορά» και «παράγοντες που σχετίζονται με την επιβολή της νομοθεσίας». Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει τα ακόλουθα: ταχεία μεγέθυνση και αυξημένη συγκέντρωση του ηλεκτρονικού εμπορίου και της διαδικτυακής διαφήμισης, αύξηση των διασυνοριακών αγορών, μεταξύ άλλων με εμπόρους εγκατεστημένους εκτός της ΕΕ, καταναλωτικές διαφορές στις ψηφιακές αγορές που υπερβαίνουν τα συμβατικά ζητήματα, σημαντικό ποσοστό μη συμμόρφωσης με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Η δεύτερη ομάδα περιλαμβάνει τα ακόλουθα: εμπόδια πρόσβασης στην ΕΕΔ (έλλειψη ενημέρωσης και κόστος των διαδικασιών) και αυξημένη χρήση ιδιωτικών συστημάτων ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΙΗΕΔ) που διαχειρίζονται οι ηλεκτρονικές αγορές. Η συνέπεια αυτών των προβλημάτων για τους καταναλωτές είναι συνολική ετήσια ζημία ύψους 383 εκατ. EUR.
Τι αναμένεται να επιτευχθεί με την πρωτοβουλία;
Γενικός στόχος της παρέμβασης αυτής είναι η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της ενιαίας αγοράς και η επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, επιτρέποντας στους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύουν τις διαφορές τους με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο, ανεξάρτητα από τη χώρα διαμονής ή εγκατάστασής τους. Η παρούσα πρωτοβουλία θα επιδιώξει τους ακόλουθους τρεις ειδικούς στόχους: 1) να καταστεί η ΕΕΔ κατάλληλη για τις ψηφιακές αγορές· 2) να βελτιωθεί η συμμετοχή των καταναλωτών και των εμπόρων στην ΕΕΔ· 3) να ενισχυθεί η διασυνοριακή ΕΕΔ.
Ποια είναι η προστιθέμενη αξία της δράσης σε επίπεδο ΕΕ; (επικουρικότητα)
Η ταχεία εξέλιξη των ψηφιακών αγορών σε συνδυασμό με την άνοδο νέων επιχειρηματικών μοντέλων και εμπορικών πρακτικών θέτει ένα νέο σύνολο προκλήσεων για τους καταναλωτές που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές. Λόγω του ασυνοριακού χαρακτήρα των ψηφιακών τεχνολογιών, η εμφάνιση νέων ειδών απειλών αφορά τους καταναλωτές της ΕΕ ανεξάρτητα από τη χώρα διαμονής τους και απαιτεί ταχεία, συνεπή και αποτελεσματική αντίδραση από τις δημόσιες αρχές, η δράση των οποίων θα πρέπει να περιορίζεται από τα όρια δικαιοδοσίας τους. Χωρίς δράση της ΕΕ, οι εθνικές παρεμβάσεις είναι πιθανό να δημιουργήσουν κενά στην επιβολή της νομοθεσίας και στρέβλωση της ενιαίας αγοράς.
B. Επιλογές πολιτικής
Ποιες είναι οι διάφορες επιλογές για την επίτευξη των στόχων; Υπάρχει προτιμώμενη επιλογή ή όχι; Εάν όχι, γιατί;

Προκειμένου να έχουν σημαντικό αντίκτυπο, τα μέτρα ομαδοποιούνται με συνεκτικό τρόπο σε τέσσερις εναλλακτικές επιλογές πολιτικής, οι οποίες διαφέρουν μεταξύ τους ως προς τη φύση και την ένταση της παρέμβασης: Α) μη ρυθμιστική παρέμβαση· Β) τροποποιήσεις του διαδικαστικού και γεωγραφικού πεδίου εφαρμογής· Γ) τροποποιήσεις του καθ' ύλην πεδίου εφαρμογής με ορισμένες πρόσθετες υποχρεώσεις για τους εμπόρους (προτιμώμενη επιλογή)· Δ) αλλαγές στην αρχιτεκτονική με αυξημένη εναρμόνιση.

Τα μέτρα που προτείνονται στο πλαίσιο της προτιμώμενης επιλογής είναι τα εξής: διεύρυνση του γεωγραφικού και του καθ' ύλην πεδίου εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ ώστε να καλύπτει τυχόν διαφορές μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή που αφορούν παραβίαση των ενωσιακών διατάξεων για την προστασία των καταναλωτών· απαίτηση από τις ηλεκτρονικές αγορές που παρέχουν υπηρεσίες ΙΗΕΔ να πληρούν τα πρότυπα ποιότητας που προσδοκούν οι καταναλωτές από πιστοποιημένους φορείς ΕΕΔ με αυτοπιστοποίηση· αντικατάσταση της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ με νέα οικονομικά αποδοτικά εργαλεία σήμανσης· θέσπιση υποχρέωσης απάντησης για τους εμπόρους που λαμβάνουν κοινοποίηση νέας καταναλωτικής διαφοράς από φορέα ΕΕΔ· ενθάρρυνση της ομαδοποίησης υποθέσεων όταν απευθύνονται σε φορέας ΕΕΔ παρόμοιες υποθέσεις· ανάθεση στα ΕΚΚ ενός νέου ρόλου για την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών υποστήριξης στην ΕΕΔ σε διασυνοριακές καταγγελίες· και θέσπιση μηχανισμού στο πλαίσιο του οποίου οι εμπορικές ενώσεις, κατά την παροχή αυτοπιστοποίησης, θα είναι εξουσιοδοτημένες να δημιουργούν συστήματα διασυνοριακής επίλυσης διαφορών.

Ποιες απόψεις διατύπωσαν τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη; Ποιο μέρος υποστηρίζει την κάθε επιλογή;

Γενικά, τα ενδιαφερόμενα μέρη τάσσονται υπέρ της ενίσχυσης του πλαισίου ΕΕΔ της ΕΕ και της προσαρμογής του στις ψηφιακές αγορές, ιδίως με τους εξής τρόπους:

- διεύρυνση του γεωγραφικού και καθ' ύλην πεδίου εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ·
- αύξηση της συμμετοχής των εμπόρων στην ΕΕΔ και διασφάλιση της επιβολής των αποτελεσμάτων της ΕΕΔ·
- διευκόλυνση της διασυνοριακής ΕΕΔ·
- θέσπιση διασφαλίσεων για τους ευάλωτους καταναλωτές που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες.

Ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη (κυρίως οργανώσεις καταναλωτών) ζήτησαν να καταστεί υποχρεωτική η συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ, αλλά αρκετά κράτη μέλη αντιτίθενται στην αλλαγή αυτή, καθώς θεωρούν ότι ενδέχεται να υπάρξει σύγκρουση με τους συνταγματικούς κανόνες τους όσον αφορά την πρόσβαση στη δικαιοσύνη.

Η ενίσχυση της συλλογικής ΕΕΔ έχει επίσης προσδιοριστεί ως σημαντικός στόχος για την αναθεώρηση. Ο μηχανισμός αυτός υπάρχει ήδη στην εθνική νομοθεσία αρκετών κρατών μελών, αλλά η αξιοποίησή του παραμένει περιορισμένη. Τα ενδιαφερόμενα μέρη προέτρεψαν την Επιτροπή να αναλάβει δράση για την προώθηση της χρήσης της συλλογικής ΕΕΔ. Ταυτόχρονα, τονίστηκε η σημασία της ανάθεσης στα κράτη μέλη της εφαρμογής της συλλογικής ΕΕΔ, σύμφωνα με την προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης της οδηγίας.

Δεδομένου ότι ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη έδειξαν αρχικά επιφυλακτικότητα όσον αφορά το ενδεχόμενο κατάργησης της πλατφόρμας ΗΕΔ, η Επιτροπή συζήτησε μαζί τους τα διαθέσιμα δεδομένα και αντιμετώπισε τις ανησυχίες τους.

Γ. Επιπτώσεις της προτιμώμενης επιλογής

Ποια είναι τα οφέλη της προτιμώμενης επιλογής (ειδιάλλως, των κυριότερων επιλογών);

Η προτιμώμενη επιλογή αποτελεί αποτελεσματικό τρόπο επίτευξης των ειδικών στόχων, ενώ είναι παράλληλα αποδοτική, ιδίως για τους καταναλωτές, και διασφαλίζει υψηλό επίπεδο συνοχής. Η επιλογή αυτή θα αποφέρει συνολικό όφελος στους καταναλωτές με τη μορφή μείωσης της ζημίας 33 εκατ. EUR ετησίως. Το ίδιο θα ισχύει για την Επιτροπή με εκτιμώμενο συνολικό όφελος 500.000 EUR από την αντικατάσταση της πλατφόρμας HEΔ. Η επιλογή θα αποφέρει συνολικό όφελος για τις επιχειρήσεις ύψους 634 εκατ. EUR ετησίως (264 εκατ. EUR ετησίως από τη μείωση των υποχρεώσεων δημοσιοποίησης πληροφοριών + 370 εκατ. EUR ετησίως από την αντικατάσταση της πλατφόρμας HEΔ).
Ποιο είναι το κόστος της προτιμώμενης επιλογής (ειδιάλλως, των κυριότερων επιλογών); Η υιοθέτηση της προτιμώμενης επιλογής θα έχει ως αποτέλεσμα πρόσθετες επαναλαμβανόμενες δαπάνες για τις επιχειρήσεις ύψους 38,6 εκατ. EUR ετησίως (2,6 εκατ. EUR ετησίως λόγω της υποχρέωσης απάντησης + 25 εκατ. EUR ετησίως για τους φορείς ΕΕΔ για πρόσθετες διαφορές + 11 εκατ. EUR ετησίως για τη συμμόρφωση των πλατφορμών).
Ποιες είναι οι επιπτώσεις στις ΜΜΕ και στην ανταγωνιστικότητα; Οι ΜΜΕ είναι η μεγάλη πλειονότητα των επιχειρήσεων και θα είναι επίσης οι κύριοι δικαιούχοι της εξοικονόμησης κόστους που θα προκύψει από την κατάργηση των υφιστάμενων απαιτήσεων πληροφόρησης τόσο για την πλατφόρμα HEΔ όσο και για την ΕΕΔ. Η ανταγωνιστικότητα των ΜΜΕ της ΕΕ θα επηρεαστεί θετικά από αυτή την επιλογή, διότι η εξοικονόμηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ενίσχυση της ελκυστικότητας των τιμών τους και, ενδεχομένως, για την προώθηση της καινοτομίας.
Θα υπάρξουν σημαντικές επιπτώσεις στους εθνικούς προϋπολογισμούς και στις εθνικές διοικήσεις; Όχι.
Θα υπάρξουν άλλες σημαντικές επιπτώσεις; Τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι καταναλωτές θα απολαμβάνουν καλύτερο επίπεδο θεμελιωδών δικαιωμάτων, μέσω της προώθησης ίσων όρων ανταγωνισμού και μείωσης τη ζημία των καταναλωτών.
Αναλογικότητα Η προτιμώμενη επιλογή διατηρεί την τρέχουσα προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης της οδηγίας και δεν απαιτεί από τα κράτη μέλη να καταστήσουν υποχρεωτική την ΕΕΔ. Επιτυγχάνει τους ειδικούς στόχους της μέσω μέτρων που δεν υπερβαίνουν τα απολύτως αναγκαία. Ενώ διευρύνεται το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ώστε να αντικατοπτρίζει νέες μορφές διαφορών που προκύπτουν στις ψηφιακές αγορές, ο οικειοθελής χαρακτήρας της ΕΕΔ διασφαλίζει ότι οι τροποποιήσεις δεν θα έχουν ως αποτέλεσμα δυσανάλογο κόστος για τους φορείς ΕΕΔ, τις ΕΑΑ και τις επιχειρήσεις. Η αναλογικότητα τηρείται επίσης όσον αφορά το μέτρο που αφορά την ιδιωτική ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΙΗΕΔ). Με την πρόβλεψη μηχανισμών αυτοπιστοποίησης για τις ηλεκτρονικές αγορές ώστε να καταδεικνύεται ότι η ΙΗΕΔ τους συμμορφώνεται με πρότυπα υψηλής ποιότητας, το σχετικό μέτρο της προτιμώμενης επιλογής δεν επιβάλλει υπερβολική επιβάρυνση στους εν λόγω εμπόρους. Το καθήκον απάντησης αναμένεται να αυξήσει τη συμμετοχή των επιχειρήσεων στην ΕΕΔ. Το μέτρο αυτό συνεπάγεται κάποιο κόστος για τις επιχειρήσεις, αλλά το κόστος αυτό θα

αντισταθμιστεί κατά πολύ από την κατάργηση των υποχρεώσεων γνωστοποίησης για τις επιχειρήσεις που δεν προτίθενται ούτε υποχρεούνται να συμμετάσχουν στην ΗΕΔ. Τέλος, η ενίσχυση της διασυνοριακής ΕΕΔ θα επιτευχθεί μόνο με την ανάθεση νέου ειδικού ρόλου στα υφιστάμενα ΕΚΚ και με την παροχή της δυνατότητας στις εμπορικές ενώσεις να δημιουργήσουν διασυνοριακά συστήματα επίλυσης διαφορών.

Δ. Παρακολούθηση

Πότε θα επανεξεταστεί η πολιτική;

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί την υλοποίηση της πολιτικής που επιλέγεται, αν εγκριθεί, μετά την έγκριση αυτής. Καταρτίστηκε κατάλογος βασικών δεικτών προόδου σύμφωνα με τους στόχους της δράσης πολιτικής. Οι δείκτες αυτοί μπορούν να χρησιμεύσουν ως βάση για την αξιολόγησή της, καθώς και πιθανοί στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν επτά έτη μετά την έναρξη εφαρμογής της αναθεωρημένης οδηγίας.