



Βρυξέλλες, 19 Οκτωβρίου 2023
(OR. en)

14434/23

**Διοργανικός φάκελος:
2023/0376(COD)**

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

ΠΡΟΤΑΣΗ

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.:	COM(2023) 649 final
Θέμα:	Πρόταση–ΟΔΗΓΙΑ 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 - COM(2023) 649 final.

σνημμ.: COM(2023) 649 final



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ 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**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης

Η οδηγία 2013/11/ΕΕ¹ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (στο εξής: οδηγία ΕΕΔ) παρέχει στους καταναλωτές της ΕΕ τη δυνατότητα να επιλύουν τις διαφορές τους που απορρέουν από συμβατικές υποχρεώσεις κατά εμπορών εγκατεστημένων στην ΕΕ μέσω ποιοτικών εξωδικαστικών διαδικασιών. Κύριος στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι, σε όλα τα κράτη μέλη, οι φορείς ΕΕΔ που συμμορφώνονται με κοινά κριτήρια ποιότητας είναι προσβάσιμοι για την επίλυση διαφορών σε όλους τους τομείς της καταναλωτικής αγοράς γρήγορα, φιλικά, με οικονομικά προσιτό και δίκαιο τρόπο. Η εν λόγω οδηγία υπήρξε καίριας σημασίας για την παροχή υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά, επιτρέποντας στους καταναλωτές να επιλύουν διαφορές χαμηλής αξίας για τις οποίες είναι απρόθυμοι να προσφύγουν στο δικαστήριο, λόγω του κόστους και του χρόνου που ενδέχεται να απαιτούνται. Για τους εμπόρους, η οδηγία συμβάλλει στη διατήρηση της καλής φήμης τους, μέσω της συμμετοχής τους σε διαδικασίες ΕΕΔ και της συμμόρφωσής τους με τα αποτελέσματα της ΕΕΔ.

Ωστόσο, η οδηγία καταρτίστηκε πριν από περισσότερα από 10 χρόνια και δεν καλύπτει επαρκώς τις διαφορές που προκύπτουν από τις νέες τάσεις της καταναλωτικής αγοράς. Πράγματι, οι καταναλωτές στην ΕΕ πραγματοποιούν πολύ περισσότερες ηλεκτρονικές αγορές, μεταξύ άλλων και από εμπόρους εκτός ΕΕ. Δυστυχώς, αυτό συνεπάγεται αυξημένη έκθεση σε αθέμιτες πρακτικές —μέσω διαδικτυακών διεπαφών— οι οποίες στρεβλώνουν ουσιωδώς ή βλάπτουν, είτε σκοπίμως είτε κατ' αποτέλεσμα, την ικανότητα των αποδεκτών της υπηρεσίας να προβαίνουν σε αυτόνομες και τεκμηριωμένες επιλογές ή αποφάσεις (παραπλανητικά μοτίβα, κρυφή διαφήμιση, ψευδείς κριτικές, στρεβλωμένες παρουσιάσεις τιμών ή απουσία σημαντικών προσυμβατικών πληροφοριών). Οι τάσεις αυτές έχουν επίσης σε κάποιο βαθμό αντίκτυπο στις αγορές εκτός διαδικτύου, καθώς οι καταναλωτές επηρεάζονται όλο και περισσότερο από το ψηφιακό μάρκετινγκ που επιδρά στην προτίμηση των καταναλωτών για συγκεκριμένα εμπορικά σήματα και εμπόρους. Οι εξελίξεις αυτές θέτουν σε κίνδυνο την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ψηφιακές αγορές και εκμεταλλεύονται τα τρωτά σημεία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι οι καταναλωτές χρειάζονται αποτελεσματικές διαδικασίες για την αντιμετώπιση διαφορών που καθίστανται όλο και πιο περίπλοκες.

Η αξιολόγηση της Επιτροπής του 2023 σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας ΕΕΔ σε ολόκληρη την ΕΕ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ΕΕΔ, ιδίως η διασυνοριακή ΕΕΔ, εξακολουθεί να μην χρησιμοποιείται επαρκώς σε πολλά κράτη μέλη, λόγω διαφόρων παραγόντων, όπως το κόστος, οι πολύπλοκες διαδικασίες, η γλώσσα και το εφαρμοστέο δίκαιο. Το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ, το οποίο ορίζεται στενά, δεν είναι κατάλληλο για την επίλυση ευρέος φάσματος διαφορών που ανακύπτουν, ιδίως στις ψηφιακές αγορές. Η προσέγγιση της ελάχιστης εναρμόνισης που υιοθετήθηκε στην οδηγία ΕΕΔ έδωσε τη δυνατότητα στα κράτη μέλη να προσαρμόσουν το δικό τους πλαίσιο ΕΕΔ, το οποίο συμβαδίζει με τον πολιτισμό, τις επενδύσεις, τους πόρους, τις υποδομές, την

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

ευαισθητοποίηση κ.λπ. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή ανακοίνωσε τη δέσμη μέτρων για την επιβολή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές στο νομοθετικό πρόγραμμα εργασίας της για το 2023², το οποίο προέβλεπε προτάσεις της Επιτροπής με στοχευμένες τροποποιήσεις της οδηγίας ΕΕΔ και την κατάργηση του κανονισμού για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΔ)³.

Η παρούσα πρόταση αποσκοπεί στη **διατήρηση της τρέχουσας προσέγγισης ελάχιστης εναρμόνισης** και μόνο στην τροποποίησή της ώστε να είναι καλύτερα προσαρμοσμένη στις σύγχρονες καταναλωτικές αγορές.

Οι στόχοι της αναθεωρημένης οδηγίας ΕΕΔ είναι οι εξής:

- να καταστήσει το πλαίσιο ΕΕΔ κατάλληλο για τις ψηφιακές αγορές, καλύπτοντας ρητά ευρύ φάσμα δικαιωμάτων των καταναλωτών της ΕΕ τα οποία ενδέχεται να μην περιγράφονται ρητά στις συμβάσεις ή σχετίζονται με προσυμβατικά στάδια·
- να ενισχύσει τη χρήση της ΕΕΔ σε διασυνοριακές διαφορές μέσω της παροχής πιο εξατομικευμένης βοήθειας στους καταναλωτές και τους εμπόρους·
- να απλουστεύσει τις διαδικασίες ΕΕΔ προς όφελος όλων των εμπλεκομένων· μεταξύ άλλων μέσω της μείωσης των υποχρεώσεων υποβολής εκθέσεων από μέρους των φορέων ΕΕΔ και των υποχρεώσεων ενημέρωσης από μέρους των εμπόρων, ενθαρρύνοντας παράλληλα τους εμπόρους να αυξήσουν τη συμμετοχή τους σε διαδικασίες ΕΕΔ μέσω της θέσπισης υποχρέωσης απάντησης.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών, στην παρούσα πρόταση προτείνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Πεδίο εφαρμογής:** αποσαφήνιση και διεύρυνση του καθ' ύλην και του γεωγραφικού πεδίου εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ ώστε να καλύπτει:
- όλα τα είδη διαφορών που σχετίζονται με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών (δηλαδή όχι μόνον εκείνες που σχετίζονται με σύμβαση). Ένα πρόβλημα με την ισχύουσα οδηγία είναι ότι το πεδίο εφαρμογής της καθορίζεται στενά και, ως εκ τούτου, μπορεί να αποκλείει διαφορές που σχετίζονται με προσυμβατικά στάδια ή νόμιμα δικαιώματα, όπως η αλλαγή παρόχου υπηρεσιών ή η προστασία από τον γεωγραφικό αποκλεισμό·
- κάλυψη διαφορών μεταξύ καταναλωτών της ΕΕ και εμπόρων τρίτων χωρών (που θα μπορούν να συμμετέχουν στις διαδικασίες ΕΕΔ σε οικειοθελή βάση, όπως και οι έμποροι της ΕΕ).

² Βλ. σειρά 8 του παραρτήματος II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_el

³ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

- **Υποχρέωση απάντησης:** απαίτηση από τους εμπόρους να απαντούν σε ερώτημα φορέα ΕΕΔ, είτε προτίθενται να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία ΕΕΔ είτε όχι (χωρίς όμως να επιβάλλεται η συμμετοχή τους σε διαδικασίες ΕΕΔ).
- **Υποχρεώσεις πληροφόρησης:** κατάργηση της υποχρέωσης των εμπόρων να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τους φορείς ΕΕΔ σε περίπτωση που δεν προτίθενται να συμμετάσχουν.
- **Διασυννοριακή ΕΕΔ:** ανάθεση στους αρμόδιους φορείς, και ιδίως στα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών (ΕΚΚ), νέου υποστηρικτικού ρόλου όσον αφορά την παροχή βοήθειας και καθοδήγησης στους καταναλωτές σε διασυννοριακές διαφορές και εισαγωγή από την Επιτροπή φιλικών προς τον χρήστη ψηφιακών εργαλείων που θα κατευθύνουν τους καταναλωτές σε αρμόδιο φορέα για την επίλυση των διαφορών τους.

Η Επιτροπή, στην ανακοίνωσή της με τίτλο «Μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της ΕΕ: προοπτικές μετά το 2030»⁴, τόνισε τη σημασία ενός ρυθμιστικού συστήματος που θα διασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της Ένωσης με το ελάχιστο κόστος. Συνεπώς, έχει δεσμευτεί να δώσει νέα ώθηση για τον εξορθολογισμό και την απλούστευση των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων, με απώτερο στόχο τη μείωση του σχετικού φόρτου κατά 25 %, χωρίς να υπονομεύονται οι σχετικοί στόχοι πολιτικής. Ως εκ τούτου, η αναθεώρηση των ΕΕΔ/ΗΕΔ εντάσσεται στο πακέτο εξορθολογισμού.

Οι απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων διαδραματίζουν καίριο ρόλο στη διασφάλιση της ορθής επιβολής και παρακολούθησης της νομοθεσίας. Το κόστος τους αντισταθμίζεται συνολικά σε μεγάλο βαθμό από το όφελος που αποφέρουν, ιδίως όσον αφορά την παρακολούθηση και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με βασικά μέτρα πολιτικής. Ωστόσο, οι απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων ενδέχεται επίσης να επιβαρύνουν δυσανάλογα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδίως τις οικείες ΜΜΕ και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Η σώρευσή τους με την πάροδο του χρόνου μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα περιττές, επικαλυπτόμενες ή παρωχημένες υποχρεώσεις, αναποτελεσματικότητα ως προς τη συχνότητα και τον χρόνο ή ακατάλληλες μεθόδους συλλογής. Με τον περαιτέρω εξορθολογισμό του πλαισίου ΕΕΔ σε ολόκληρη την ΕΕ, η πρωτοβουλία αναμένεται να οδηγήσει σε εξοικονόμηση κόστους και μείωση του διοικητικού φόρτου τόσο για τις αρμόδιες για την ΕΕΔ αρχές όσο και για τους εμπόρους σύμφωνα με την αρχή βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT) και την αρχή «για κάθε θέσπιση, μία κατάργηση», και να συμβάλει επίσης στη δημιουργία πιο ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τους εμπόρους εντός και εκτός ΕΕ.

Συνεπώς, ο εξορθολογισμός των υποχρεώσεων υποβολής εκθέσεων και η μείωση του διοικητικού φόρτου αποτελούν προτεραιότητα.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα πρόταση αποσκοπεί στην απλούστευση των πρωτοβουλιών που περιλαμβάνονται στα μέσα έννομης προστασίας των καταναλωτών με τους εξής τρόπους:

- α) με την κατάργηση των υποχρεώσεων των εμπόρων να ενημερώνουν σχετικά με την ΕΕΔ·
- β) με την υποχρέωση των φορέων ΕΕΔ να υποβάλλουν ανά διετία εκθέσεις των δραστηριοτήτων τους αντί σε ετήσια βάση προς τις αρμόδιες αρχές ΕΕΔ και με την κατάργηση εφεξής της υποχρέωσής τους να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τη

⁴

COM(2023) 168

συνεργασία τους στο πλαίσιο δικτύων φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυννοριακών διαφορών, κατά περίπτωση·

- γ) με την κατάργηση εφεξής της υποχρέωσης των φορέων ΕΕΔ να παρέχουν στις αρμόδιες αρχές ανά διετία αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους στο πλαίσιο δικτύων φορέων ΕΕΔ, της κατάρτισης που παρέχεται στο προσωπικό τους και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας ΕΕΔ που προσφέρει ο φορέας και πιθανών τρόπων βελτίωσης των επιδόσεών του.

Συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής

Η οδηγία ΕΕΔ αποτελεί διαδικαστική οδηγία η οποία προβλέπει κριτήρια ποιότητας που πρέπει να εφαρμόζονται από τους φορείς ΕΕΔ με παρόμοιο τρόπο σε ολόκληρη την Ένωση και τις διαδικασίες για τη διαπίστευση των εν λόγω φορέων από τα κράτη μέλη, την παρακολούθηση της συμμόρφωσής τους με τα κριτήρια και τη διασφάλιση αποτελεσματικού επιπέδου διαφάνειας σχετικά με την ύπαρξη και τη λειτουργία των εν λόγω φορέων.

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν ότι όλες οι καταναλωτικές διαφορές, ιδίως εκείνες που ανακύπτουν στις ψηφιακές αγορές, συμπεριλαμβανομένων των εξωσυμβατικών υποχρεώσεων, και εκείνες που σχετίζονται με εξωσυμβατικά νόμιμα δικαιώματα μπορούν να εξετάζονται από φορείς ΕΕΔ. Οι τροποποιήσεις, αποσαφηνίζοντας και επεκτείνοντας το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ, θα αυξήσουν τη συνέπειά της με την ισχύουσα νομοθεσία για τους καταναλωτές, επιτρέποντας στους φορείς ΕΕΔ να χειρίζονται ευρύτερο φάσμα διαφορών που προσδιορίζονται στο παράρτημά της. Ως εκ τούτου, οι βελτιώσεις θα επηρεάσουν θετικά την επίτευξη των στόχων στον τομέα πολιτικής.

Επίσης, η πρόταση αποτελεί μέρος μιας πρώτης δέσμης μέτρων για τον εξορθολογισμό των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων. Πρόκειται για ένα βήμα σε μια συνεχή διαδικασία που εξετάζει διεξοδικά τις υφιστάμενες απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων, με σκοπό να αξιολογηθεί η συνεχιζόμενη συνάφειά τους και να καταστούν αποδοτικότερες. Ο εξορθολογισμός που εισάγουν τα εν λόγω μέτρα δεν θα επηρεάσει την επίτευξη των στόχων στον τομέα πολιτικής. Ωστόσο, η εξοικονόμηση κόστους και χρόνου που επενδύεται στις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων οι οποίες δεν βελτιώνουν με κανέναν τρόπο τη διαδικασία ΕΕΔ είναι προς όφελος των επιχειρήσεων και των φορέων ΕΕΔ.

Συνέπεια με άλλες πολιτικές της Ένωσης

Το άρθρο 21 της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών δεν θίγει την οδηγία ΕΕΔ (άρθρο 21 παράγραφος 9). Επιπλέον, ρυθμίζει τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες ενδιαμέσων υπηρεσιών μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με τις αποφάσεις του διαμεσολαβητή για τον έλεγχο περιεχομένου σε σχέση με παράνομο ή επιβλαβές περιεχόμενο, μεταξύ άλλων όταν ο πάροχος υπηρεσιών αποφασίζει να μην αναλάβει δράση κατόπιν ειδοποίησης. Ακόμη και αν το εν λόγω παράνομο περιεχόμενο ή περιεχόμενο που είναι άλλως ασύμβατο με τους όρους και προϋποθέσεις του ενδιαμέσου μπορεί να αφορά κακές εμπορικές πρακτικές τρίτου εμπόρου, η διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 21 της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες θα διευθετηθεί μεταξύ του ενδιαμέσου και του αποδέκτη τον οποίο αφορά η απόφαση ελέγχου περιεχομένου και περιορίζεται στους περιορισμούς που ισχύουν για το εν λόγω περιεχόμενο ή λογαριασμό. Η οδηγία ΕΕΔ θα

εξακολουθήσει να εφαρμόζεται για τις καταναλωτικές διαφορές με τρίτο έμπορο οι οποίες αφορούν γενικά τον τρόπο επιστροφής χρημάτων, τον τρόπο επισκευής ελαττωματικού προϊόντος, τον τρόπο παύσης της ισχύος σύμβασης που βασίστηκε σε καταχρηστικές ρήτρες κ.λπ. Ως εκ τούτου, η οδηγία ΕΕΔ παρέχει συμπληρωματικά μέσα στους καταναλωτές ώστε να επιλύουν ζητήματα που συνδέονται με παράνομες εμπορικές πρακτικές του εμπόρου και όχι με τον έλεγχο περιεχομένου που διενεργείται από τον διαμεσολαβητή.

Στο πλαίσιο του προγράμματος βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT), η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η νομοθεσία της είναι κατάλληλη για τον επιδιωκόμενο σκοπό, στοχεύει στις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών και ελαχιστοποιεί τον φόρτο, επιτυγχάνοντας παράλληλα τους στόχους της. Ως εκ τούτου, η παρούσα πρόταση αποτελεί μέρος του προγράμματος REFIT, καθώς μειώνει την πολυπλοκότητα του φόρτου υποβολής εκθέσεων που προκύπτει από το νομικό περιβάλλον της ΕΕ.

Παρότι ορισμένες απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων είναι απαραίτητες, πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικές, αποφεύγοντας τις αλληλεπικαλύψεις, εξαλείφοντας τον περιττό φόρτο και χρησιμοποιώντας όσο το δυνατόν περισσότερο ψηφιακές και διαλειτουργικές λύσεις.

Ο εξορθολογισμός που εισάγεται με τις στοχευμένες τροποποιήσεις της οδηγίας ΕΕΔ δεν θα επηρεάσει την επίτευξη των στόχων στον τομέα πολιτικής, για τους ακόλουθους λόγους:

- Οι υποχρεωτικές πληροφορίες ΕΕΔ στους ιστοτόπους των εμπόρων δεν είναι αποτελεσματικές για τους εμπόρους που δεν προτίθενται να συμμετάσχουν σε διαδικασίες ΕΕΔ και δεν είναι υποχρεωμένοι να το πράξουν σύμφωνα με το εθνικό ή το ενωσιακό δίκαιο. Αντιθέτως, οι έμποροι που συμμετέχουν ενεργά στην ΕΕΔ θα είναι ελεύθεροι να προωθούν το γεγονός αυτό στους πελάτες τους με κατάλληλο τρόπο.
- Η υποχρέωση υποβολής εκθέσεων των φορέων ΕΕΔ απλουστεύεται προκειμένου να μειωθεί η συχνότητα των εκθέσεων τους από ένα έτος σε δύο έτη. Αυτό θα επιτρέψει τη συγκέντρωση περισσότερων πληροφοριών και, ως εκ τούτου, μια καλύτερη βάση δεδομένων για την αξιολόγηση της λειτουργίας τους σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα. Ορισμένα στοιχεία δεν θα πρέπει να είναι υποχρεωτικά, καθώς εναπόκειται στους φορείς ΕΕΔ να αποφασίζουν ποιες πληροφορίες προσφέρονται περισσότερο για δημοσίευση και/ή διαβίβαση στις αρμόδιες αρχές. Το κόστος και ο χρόνος που εξοικονομούνται θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για άλλους σκοπούς, όπως η κατάρτιση του προσωπικού τους.

2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

Νομική βάση

Η νομική βάση για την προτεινόμενη αναθεωρημένη οδηγία ΕΕΔ είναι το άρθρο 114 της ΣΛΑΕ σχετικά με την υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς, λαμβανομένου δεόντως υπόψη του

άρθρου 169 της ΣΛΕΕ⁵. Η εν λόγω διάταξη απονέμει στην ΕΕ την αρμοδιότητα να θεσπίζει μέτρα για την προσέγγιση των εθνικών κανόνων όσον αφορά την εγκαθίδρυση και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Με τη δημιουργία υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, η πρόταση έχει ως στόχο να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Επικουρικότητα

Η αναθεωρημένη οδηγία ΕΕΔ θα παράσχει σε όλους τους καταναλωτές και τους εμπόρους βελτιωμένη πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας και οικονομικά αποδοτική εξωδικαστική επίλυση διαφορών προσαρμοσμένη στις ψηφιακές αγορές. Η απλοποίηση της ΕΕΔ και η αύξηση της οικονομικής αποδοτικότητάς της για την επίλυση διαφορών με διασυνοριακή διάσταση, καθώς και η προώθηση της ομαδοποίησης παρόμοιων υποθέσεων σε μία διαδικασία συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας της επίλυσης διαφορών, μεταξύ άλλων και σε διασυνοριακό πλαίσιο. Αυτό με τη σειρά του αναμένεται να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές, αλλά και στην κατανάλωση τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών εντός και εκτός της ΕΕ.

Οι στόχοι της προτεινόμενης δράσης δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από μόνα τα κράτη μέλη αλλά μπορούν, λόγω της κλίμακας ή των αποτελεσμάτων της προτεινόμενης δράσης, να επιτευχθούν καλύτερα από την Ένωση. Η δράση της ΕΕ θα διασφαλίσει σταθερά υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, μεγαλύτερη εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ΕΕΔ και μεγαλύτερη δικτύωση και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο ΕΕ (π.χ. σχετικά με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων για να καταστεί η ΕΕΔ πιο οικονομικά αποδοτική και συνεπής, διαδικασίες χειρισμού υποθέσεων, τομεακή ΕΕΔ κ.λπ.).

Οι απλουστευμένες απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων επιβάλλονται από το ενωσιακό δίκαιο. Ως εκ τούτου, ο εξορθολογισμός πραγματοποιείται καλύτερα σε επίπεδο ΕΕ προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου και η συνέπεια της υποβολής εκθέσεων για σκοπούς συγκρισιμότητας των δεδομένων κατά την αξιολόγηση της εφαρμογής και της προόδου της ΕΕΔ σε όλα τα κράτη μέλη.

Αναλογικότητα

Η εκτίμηση επιπτώσεων διενήργησε έλεγχο αναλογικότητας για να διασφαλίσει ότι οι προτεινόμενες επιλογές πολιτικής είναι αναλογικές με βάση το κόστος και τους πόρους. Η πρόταση υιοθετεί φιλόδοξη και ανθεκτική στις μελλοντικές εξελίξεις προσέγγιση που οδηγεί σε μεγαλύτερα οφέλη για τους καταναλωτές και την κοινωνία γενικότερα χάρη στην επέκταση και την αποσαφήνιση του πεδίου εφαρμογής. Αυτό θα επιτρέψει την εξωδικαστική επίλυση περισσότερων διαφορών, με παράλληλη αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις αγορές και της αποδοτικότητας των αγορών. Η ευκολότερη επίλυση διαφορών διευκολύνει επίσης τη διαχείριση της εξυπηρέτησης των καταναλωτών μετά την πώληση για τις επιχειρήσεις, ενώ θα μειωθεί ο φόρτος διαφάνειάς τους. Η θέσπιση υποχρέωσης των εμπόρων να απαντούν σε αιτήματα φορέων ΕΕΔ θα επιτρέψει την

⁵ Το άρθρο 169 της ΣΛΕΕ ορίζει ότι οι στόχοι της προώθησης των συμφερόντων των καταναλωτών και της διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή μπορούν να επιτευχθούν με τη θέσπιση μέτρων κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 της ΣΛΕΕ.

επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς θα καταστεί γρήγορα σαφές αν ο έμπορος συμφωνεί να συμμετάσχει ή όχι. Η πρόταση δεν υπερβαίνει τα απολύτως αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων της.

Διατηρεί την προσέγγιση της ελάχιστης εναρμόνισης, παρέχοντας έναν βαθμό ευελιξίας στα κράτη μέλη, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη λήψη απόφασης σχετικά με το αν η συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ είναι υποχρεωτική ή προαιρετική, ή αν είναι μικτή ανάλογα με τους τομείς της αγοράς.

Παρά τον υψηλό αριθμό καταναλωτών που χρησιμοποιούν συστήματα επίλυσης διαφορών που παρέχονται από ηλεκτρονικές αγορές στο πλαίσιο των ενδιάμεσων υπηρεσιών τους, η Επιτροπή δεν προτείνει τη ρύθμιση των εν λόγω υπηρεσιών. Αντ' αυτού, εξέδωσε σύσταση προς τις ηλεκτρονικές αγορές και τις εμπορικές ενώσεις της ΕΕ, προκειμένου να καταστεί σαφές ότι τα συστήματα επίλυσης διαφορών τους αποτελούν σημαντικά εναλλακτικά εργαλεία επίλυσης διαφορών, τα οποία μπορούν να επιλύσουν πολλές καταναλωτικές διαφορές και να βελτιώσουν σημαντικά την πρόσβαση σε διασυνοριακές διαφορές. Εάν τα συστήματα αυτά δημιουργηθούν εσωτερικά, θα πρέπει να συνάδουν με τα κριτήρια ποιότητας της οδηγίας ΕΕΔ, ώστε να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία και η δικαιοσύνη τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους που εμπλέκονται στη διαφορά. Επιπλέον, προτείνεται η κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ, δεδομένου ότι δεν αποφέρει σημαντικό όφελος όσον αφορά την πρόσβαση σε ποιοτική ΕΕΔ για τους καταναλωτές στο διαδίκτυο. Η κατάργηση αυτή θα μειώσει σημαντικά τον φόρτο για τις επιχειρήσεις, καθώς καταργείται η υποχρέωση όλων των διαδικτυακών εμπόρων που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ να παρέχουν σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ και να διατηρούν ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο εξορθολογισμός των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων στους φορείς ΕΕΔ μειώνει τον διοικητικό φόρτο με την εισαγωγή ορισμένων αλλαγών στις υφιστάμενες απαιτήσεις που δεν επηρεάζουν την ουσία του ευρύτερου στόχου πολιτικής. Η πρόταση περιορίζεται στις αλλαγές που είναι αναγκαίες για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική υποβολή εκθέσεων χωρίς να μεταβληθεί κανένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σχετικής νομοθεσίας.

Επιλογή της νομικής πράξης

Η επιλεγείσα νομική πράξη είναι οδηγία που τροποποιεί την οδηγία 2013/11/ΕΕ. Η οδηγία είναι δεσμευτική ως προς το αποτέλεσμα της επίτευξης της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς, αλλά αφήνει την επιλογή της μορφής και των μέσων στην αρμοδιότητα των εθνικών αρχών. Με τον τρόπο αυτόν θα δοθεί η δυνατότητα στα κράτη μέλη να τροποποιήσουν την ισχύουσα νομοθεσία (ως αποτέλεσμα της μεταφοράς της οδηγίας 2013/11/ΕΕ στα εθνικά δίκαια) στον βαθμό που απαιτείται για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης, ελαχιστοποιώντας συνεπώς τις επιπτώσεις της εν λόγω μεταρρύθμισης στα νομοθετικά συστήματά τους.

Παράλληλα με την εν λόγω αναθεώρηση, προτείνεται η κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013⁶ για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΔ) και η κατάργηση της πλατφόρμας ΗΕΔ που παρέχει λόγω της αναποτελεσματικότητας του εν λόγω συστήματος και του δυσανάλογου κόστους για τις επιχειρήσεις της ΕΕ. Ως εκ τούτου, είναι

⁶ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική 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. 1).

αναγκαίο να τροποποιηθούν οι οδηγίες της ΕΕ που περιέχουν παραπομπές στον κανονισμό ΗΕΔ.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας

Το 2023 η Επιτροπή διενήργησε ολοκληρωμένη αξιολόγηση⁷ σύμφωνα με τα 5 κριτήρια (αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, συνάφεια, συνοχή, ενωσιακή προστιθέμενη αξία) της εργαλειοθήκης για τη βελτίωση της νομοθεσίας. Το κύριο ζήτημα της διαδικασίας ήταν να αξιολογηθεί σε ποιο βαθμό η οδηγία ΕΕΔ βοήθησε τους καταναλωτές να επιλύσουν τις διαφορές τους με τους εμπόρους με ικανοποιητικό τρόπο και σύμφωνα με τις εναρμονισμένες απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στο κεφάλαιο II της οδηγίας ΕΕΔ.

Συνολικά, η οδηγία ΕΕΔ έχει εφαρμοστεί ορθά από όλα τα κράτη μέλη. Δεδομένης της προσέγγισης της ελάχιστης εναρμόνισης, τα κράτη μέλη αποφασίζουν σχετικά με τη διακυβέρνηση, την αρχιτεκτονική και τη δομή του εθνικού πλαισίου ΕΕΔ. Η συμμετοχή των εμπόρων ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών, ανάλογα με το αν η συμμετοχή τους είναι υποχρεωτική ή προαιρετική, αν το αποτέλεσμα είναι δεσμευτικό ή όχι, ή αν υπάρχουν πρακτικές κατ'οικονομία και ονειδισμού, μεταξύ άλλων.

Η πρόσβαση στην ΕΕΔ εξαρτάται από τα έξοδα, τη διαθέσιμη βοήθεια, τις φιλικές προς τον χρήστη διαδικασίες, την ευαισθητοποίηση κ.λπ. Υπάρχουν πολλά εμπόδια στην πρόσβαση στην ΕΕΔ, ιδίως σε διασυνοριακές υποθέσεις (σε σχέση με το εφαρμοστέο δίκαιο, τη γλώσσα, το κόστος, τις πολύπλοκες διαδικασίες). Οι επενδύσεις των φορέων ΕΕΔ στην ψηφιοποίηση έχει αποδειχθεί ότι καθιστούν την ΕΕΔ φθηνότερη μακροπρόθεσμα και βελτιώνουν τη συνέπεια των αποτελεσμάτων της ΕΕΔ. Το κόστος της ΕΕΔ ποικίλλει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών ανάλογα με τις υφιστάμενες υποδομές, το μοντέλο χρηματοδότησης, τον αριθμό των φορέων ΕΕΔ που έχουν διαπιστευθεί και παρακολουθούνται, τα τέλη για τους καταναλωτές και τους εμπόρους, καθώς και το κατά πόσον υπήρχαν προηγουμένως δομές ΕΕΔ. Η έλλειψη δεδομένων σχετικά με την κοστολόγηση δυσχεραίνει τον υπολογισμό της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας της ΕΕΔ. Ωστόσο, σε σύγκριση με το κόστος που θα επιβάρυνε τους καταναλωτές, τους εμπόρους και τα κράτη μέλη εάν όλες οι καταναλωτικές διαφορές έπρεπε να επιλυθούν δικαστικώς, το σύστημα ΕΕΔ είναι πολύ πιο αποδοτικό ως προς το κόστος. Θα μπορούσε ενδεχομένως να επιτευχθεί κάποια εξοικονόμηση κόστους με τη μείωση του φόρτου υποβολής εκθέσεων που έχουν κριθεί δυσανάλογες από πολλά ενδιαφερόμενα μέρη.

Ωστόσο, ο περιορισμός του πεδίου εφαρμογής στους εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ στερεί από πολλούς καταναλωτές την πρόσβαση σε δίκαια συστήματα έννομης προστασίας. Σε καταστάσεις κρίσης, όπως η πανδημία COVID-19 και η πρόσφατη ενεργειακή κρίση, οι διαδικασίες ΕΕΔ αποδείχθηκαν σημαντικοί μηχανισμοί για την αντιμετώπιση του αυξημένου αριθμού καταναλωτικών ζητημάτων που προκάλεσαν οι κρίσεις. Ως εκ τούτου, οι κρίσεις αυτές δεν αμφισβητούν τη συνάφεια της οδηγίας, αλλά το ερώτημα είναι κατά πόσον θα πρέπει να ενισχυθούν ορισμένοι μηχανισμοί, ιδίως για να

⁷ Η αξιολόγηση δημοσιεύεται επίσης ως δέσμη μαζί με την πρόταση.

μπορούν οι φορείς ΕΕΔ να χειρίζονται ταυτόχρονα περισσότερες υποθέσεις μέσω της ομαδοποίησης των υποθέσεων.

Η προσέγγιση της ελάχιστης εναρμόνισης είναι ευπρόσδεκτη και έχει προταθεί θερμά από τα ενδιαφερόμενα μέρη να διατηρηθεί. Οι φορείς ΕΕΔ επωφελήθηκαν από δράσεις σε επίπεδο ΕΕ, οι οποίες τους προσέφεραν μια πλατφόρμα ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και χρηματοδοτικής βοήθειας για τη βελτίωση των υποδομών τους, συμπεριλαμβανομένης της διεκπεραίωσης υποθέσεων, της ανάπτυξης ικανοτήτων και της ευαισθητοποίησης σχετικά με την ΕΕΔ.

Τα συμπεράσματα της αξιολόγησης οδήγησαν την Επιτροπή να μελετήσει νομοθετική πρόταση για την τροποποίηση της ισχύουσας οδηγίας ΕΕΔ, ώστε να προσαρμοστεί καλύτερα στις ψηφιακές αγορές.

Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Για μια τεκμηριωμένη προσέγγιση στη χάραξη πολιτικής, η Επιτροπή:

- α) διεξήγαγε δύο πολύγλωσσες δημόσιες διαβουλεύσεις με παρελθοντοστρεφή και μελλοντοστρεφή προσέγγιση σχετικά με την ΕΕΔ⁸ και δημοσίευσε πρόσκληση υποβολής στοιχείων στην οποία επισημαίνονται τα μέτρα πολιτικής για την αναθεώρηση της οδηγίας ΕΕΔ στον ιστότοπό της «Πείτε την άποψή σας»·
- β) διοργάνωσε διάφορα εργαστήρια διαβούλευσης, τόσο με φυσική παρουσία όσο και υβριδικά, συμπεριλαμβανομένης της συνέλευσης ΕΕΔ 2021⁹ συζήτηση στρογγυλής τραπέζης κατά τη σύνοδο κορυφής για τους καταναλωτές και τη διασυνοριακή ΕΕΔ το 2022·
- γ) σχεδίασε ερωτηματολόγιο για να βοηθήσει τις αρμόδιες για την ΕΕΔ αρχές να συντάξουν τις εθνικές εκθέσεις τους ΕΕΔ για το 2022 σύμφωνα με το άρθρο 26 της οδηγίας ΕΕΔ·
- δ) συμμετείχε σε διάφορες εκδηλώσεις για τη συλλογή παρατηρήσεων σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ΕΕΔ (π.χ. εκδηλώσεις επεταίου των φορέων ΕΕΔ, εκδηλώσεις δικτύου ΕΕΔ των FIN-Net και Travel-net, ενημερωτικές συναντήσεις κ.λπ.)·
- ε) ανέθεσε την εκπόνηση μελέτης η οποία επικεντρώθηκε στην εφαρμογή της ΕΕΔ επί τόπου σε 4 έννομες τάξεις και μελέτης συμπεριφοράς στο πλαίσιο της ΕΕΔ·
- στ) εξέτασε πρόσφατα έγγραφα θέσης σχετικά με την ΕΕΔ από κύρια ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των ECC-Net⁸, BEUC⁹ κ.λπ.

Δεδομένου ότι η συντριπτική πλειονότητα των ενδιαφερόμενων μερών σε όλες τις κατηγορίες τόνισε την ανάγκη αναθεώρησης της οδηγίας ΕΕΔ διευρύνοντας το πεδίο εφαρμογής της ώστε να περιλαμβάνει ρητά τις διαφορές που σχετίζονται με τα νόμιμα δικαιώματα των καταναλωτών, ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη σύμβασης ή από το περιεχόμενο της σύμβασης, και καθιστώντας το πλαίσιο ΕΕΔ πιο προσιτό και, ως εκ τούτου, οικονομικά αποδοτικό, ιδίως για την αντιμετώπιση διασυνοριακών διαφορών. Υπήρξαν αποκλίνουσες

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

απόψεις σχετικά με το κατά πόσον πρέπει να δοθούν κίνητρα για συλλογική ΕΕΔ μέσω της ομαδοποίησης υποθέσεων λόγω περιορισμένων πόρων και ικανοτήτων ορισμένων φορέων ΕΕΔ. Στο πλαίσιο της ανοικτής δημόσιας διαβούλευσης, το 58 % των 111 απαντησάντων εξέφρασε την υποστήριξή του για συλλογική ΕΕΔ. Η διασυννοριακή συζήτηση στρογγυλής τράπεζας κατέληξε επίσης στο συμπέρασμα ότι η συλλογική ΕΕΔ θα πρέπει να ενθαρρύνεται ως τρόπος διασφάλισης της βιωσιμότητας των φορέων ΕΕΔ σε περιόδους κρίσης. Ωστόσο, τα ενδιαφερόμενα μέρη τόνισαν ότι ο σχεδιασμός της συλλογικής ΕΕΔ θα πρέπει να επαφίεται στα κράτη μέλη.

Ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη πιστεύουν ότι η αναβάθμιση του ρόλου των σημείων επαφής ΗΕΔ ώστε να καταστούν εκ των πραγμάτων σημεία επαφής ΕΕΔ θα βελτιώνει κυρίως τις δυνατότητες επίλυσης διασυννοριακών διαφορών. Η πλειονότητα των ενδιαφερόμενων μερών θεώρησε ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι αναποτελεσματική και ότι είναι αναγκαίο να παρασχεθούν φιλικά προς τον χρήστη εργαλεία για καλύτερη καθοδήγηση των καταναλωτών σχετικά με τις δυνατότητες έννομης προστασίας τους και τους πιθανούς φορείς ΕΕΔ που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη τόνισαν επίσης ότι τα ΕΚΚ διαδραματίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην παροχή βοήθειας στους καταναλωτές με προβλήματα με τις διασυννοριακές αγορές τους. Για παράδειγμα, η άτυπη υπουργική σύνοδος για θέματα καταναλωτών που διοργάνωσε η τσεχική Προεδρία του Συμβουλίου τον Σεπτέμβριο του 2022 επιβεβαίωσε ότι όλα τα κράτη μέλη είναι ικανοποιημένα με τη βοήθεια που παρέχει το δίκτυο ΕΚΚ στους καταναλωτές, στις διασυννοριακές διαφορές τους, και θεωρούν ότι ο ρόλος τους θα ενισχυθεί στο μέλλον.

Οι συμμετέχοντες στη συνέλευση ΕΕΔ του 2021 τόνισαν τη σημασία της μείωσης των υποχρεώσεων υποβολής εκθέσεων για τους φορείς ΕΕΔ ώστε να απελευθερωθούν πόροι που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την επέκταση της προβολής τους.

Συλλογή και χρήση εμπειρογνωσίας

Η Επιτροπή ανέθεσε την εκπόνηση τριών μελετών σχετικά με την ΕΕΔ σε εξωτερικούς αναδόχους:

- 1) Μελέτη συλλογής στοιχείων: δηλαδή, για την ανάλυση των παρατηρήσεων που ελήφθησαν από την παρελθοντοστρεφή δημόσια διαβούλευση, τις εθνικές εκθέσεις ΕΕΔ που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, και 5 περιπτωσιολογικές μελέτες που βασίστηκαν σε έρευνα τεκμηρίωσης και συνεντεύξεις στους ακόλουθους τομείς (ηλεκτρονικό εμπόριο, ταξίδια, χρηματοδότηση, τεχνητή νοημοσύνη στην ΕΕΔ και διαπίστευση φορέων ΕΕΔ).
- 2) Μελέτη συμπεριφοράς στο πλαίσιο της ΕΕΔ σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να δοθεί ώθηση στους καταναλωτές να χρησιμοποιούν την ΕΕΔ και τον τρόπο με τον οποίο νομικό μποτ με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης θα βοηθούσε τους καταναλωτές να κατανοήσουν καλύτερα τα μέσα έννομης προστασίας τους και να βρουν τον κατάλληλο φορέα ΕΕΔ.

- 3) Νομική μελέτη που εξέτασε την ακαδημαϊκή βιβλιογραφία σχετικά με την ΕΕΔ/ΗΕΔ σε 4 κράτη μέλη της ΕΕ.

Όλες οι μελέτες θα δημοσιευτούν στη σελίδα ΕΕΔ της Επιτροπής:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_el

Η πρόταση μείωσης του φόρτου υποβολής εκθέσεων προσδιορίστηκε έπειτα από διαδικασία εσωτερικού ελέγχου των υφιστάμενων υποχρεώσεων υποβολής εκθέσεων και με βάση την εμπειρία από την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας. Δεδομένου ότι πρόκειται για ένα βήμα στη διαδικασία συνεχούς αξιολόγησης των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων που απορρέουν από τη νομοθεσία της ΕΕ, θα συνεχιστεί ο έλεγχος του φόρτου αυτού και του αντικτύπου του στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Εκτίμηση επιπτώσεων

Στην εκτίμηση επιπτώσεων αναλύονται 4 διαφορετικές επιλογές: Η προτιμώμενη αφορά την επέκταση του καθ' ύλην πεδίου εφαρμογής της οδηγίας, την απλούστευση της διασυννοριακής ΕΕΔ και την καθιέρωση του καθήκοντος απάντησης για τους εμπόρους.

Η επιλογή αυτή θα οδηγούσε σε αύξηση του αριθμού των πιθανών διαφορών ΕΕΔ κατά περίπου 4,5 % ως άμεση συνέπεια της επέκτασης του καθ' ύλην πεδίου εφαρμογής της οδηγίας στις καταναλωτικές διαφορές που υπερβαίνουν τα αυστηρά συμβατικά ζητήματα, καθώς θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν πρόσθετες διαφορές που αφορούν νόμιμα δικαιώματα που δεν μνημονεύονται ρητά σε σύμβαση ή σχετίζονται με ζητήματα που απορρέουν από δικαιώματα των καταναλωτών, όπως η αλλαγή παρόχου υπηρεσιών, οι διακρίσεις, η διαφάνεια των τιμών και η προσυμβατική ενημέρωση ή η φορητότητα του περιεχομένου. Επί του παρόντος, όπως φαίνεται στον ορισμό του προβλήματος της εκτίμησης επιπτώσεων, υπάρχουν περίπου 2 250 000 καταναλωτές που αντιμετωπίζουν προβλήματα και θα ήθελαν ενδεχομένως να τα επιλύσουν με ΕΕΔ. Ωστόσο, αυτός ο μεγάλος αριθμός καταναλωτών που ενδιαφέρονται για ΕΕΔ μειώνεται σημαντικά όταν καλείται να υποβάλει στην πράξη αίτηση για διαδικασία ΕΕΔ. Αυτό οφείλεται σε διάφορα φαινόμενα, όπως η έλλειψη γνώσεων σχετικά με τους υφιστάμενους φορείς ΕΕΔ, οι μεγάλες καθυστερήσεις που πρέπει να αναμένονται κ.λπ. Οι καταναλωτές σταθμίζουν το ποσό της ζημίας τους με την προβλεπόμενη επιβάρυνση και αποφασίζουν να υποβάλουν αίτηση για την έναρξη διαδικασίας ΕΕΔ μόνον εάν το εν λόγω ποσό είναι σχετικά υψηλό. Οι φορείς ΕΕΔ διενεργούν ελέγχους επιλεξιμότητας, για παράδειγμα, σχετικά με το πεδίο εφαρμογής των σχετικών δικαιωμάτων και το είδος των αποδεικτικών στοιχείων που πρέπει να παρέχονται σε σχέση με προηγούμενες επαφές με τον έμπορο. Οι έλεγχοι αυτοί μειώνουν περαιτέρω τον αριθμό των υποθέσεων που υπόκεινται τελικά σε διαδικασία ΕΕΔ. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαβίβασαν 23 εθνικές αρμόδιες αρχές, μόνο 300 000 υποθέσεις ετησίως κατά μέσο όρο σε ολόκληρη την ΕΕ γίνονται δεκτές ως επιλέξιμες για επίλυση μέσω διαδικασίας ΕΕΔ. Περίπου οι μισές από αυτές δεν προχωρούν, καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις οι έμποροι δεν είναι υποχρεωμένοι να συμφωνήσουν να συμμετάσχουν, ή ο έμπορος και ο καταναλωτής συμφωνούν να επιλύσουν τη διαφορά πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας ΕΕΔ, ή δεν μπορούν να βρουν αποδεκτή λύση και αποφασίζουν να εγκαταλείψουν τη διαδικασία ΕΕΔ.

Από τους 2 250 000 καταναλωτές που ενδιαφέρονται να διεξαγάγουν ΕΕΔ, περίπου το 4,5 % έχει διαφορά η οποία σήμερα δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ και, ως εκ

τούτου, δεν θα ήταν επιλέξιμη για ΕΕΔ (100 000 διαφορές). Συνεπώς, με το εν λόγω μέτρο, οι πιθανές διαφορές αυξάνονται από 300 000 πραγματικές διαφορές σε 400 000. Για κάθε επιλέξιμη διαφορά, αποστέλλεται κοινοποίηση από τον φορέα ΕΕΔ που λαμβάνει καταγγελία στην ενδιαφερόμενη επιχείρηση για κίνηση διαδικασίας εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς. Από αυτές τις 400 000 κοινοποιήσεις που αποστέλλονται από φορείς ΕΕΔ σε επιχειρήσεις, οι 240 000 θα γεννήσουν διαφορές¹⁰, ενώ περίπου 128 000 θα μείνουν αναπάντητες¹¹.

Εάν θεσπιστεί υποχρέωση απάντησης στην οδηγία, εκτιμάται ότι το κόστος αποστολής απλής απάντησης για τις επιχειρήσεις είναι περίπου 20 EUR (συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας, της επεξεργασίας και της αποστολής), με αποτέλεσμα το συνολικό κόστος για τις επιχειρήσεις να ανέρχεται σε 2,6 εκατ. EUR ετησίως ή 23 εκατ. EUR σε 10 έτη¹². Μέρος των 128 000 πιθανών διαφορών για τις οποίες οι επιχειρήσεις θα είχαν τώρα υποχρέωση απάντησης¹³ θα μπορούσαν να μετατραπούν σε πραγματικές διαφορές, καθώς οι αρνητικές απαντήσεις από τις επιχειρήσεις ενισχύουν τη βεβαιότητα των καταναλωτών, οι οποίοι θα μπορούσαν να αποφασίσουν να ασκήσουν (ή όχι) την αξίωσή τους αλλού. Από τις 128 000 πιθανές διαφορές, εκτιμάται ότι περίπου 77 000 θα μετατραπούν σε πραγματικές διαφορές¹⁴ (κυρίως εκείνες που συνδέονται με επιχειρήσεις που αγνοούσαν προηγουμένως την ΕΕΔ, με συνολικά περίπου 200 000 νέες διαφορές στο πλαίσιο αυτής της επιλογής πολιτικής¹⁵). Εάν οι καταναλωτές κερδίσουν στο 90 % των περιπτώσεων (και οι επιχειρήσεις αποδεχτούν το αποτέλεσμα της ΕΕΔ), η ζημία θα μειωθεί κατά 33 εκατ. EUR ετησίως¹⁶, δηλαδή κατά 290 εκατ. EUR σε 10 έτη. Ωστόσο, η διεκπεραίωση αυτών των 200 000 νέων διαφορών ενδέχεται να κοστίσει έως και 60 εκατ. EUR ετησίως¹⁷ (527 εκατ. EUR σε 10 έτη) για τους φορείς ΕΕΔ, οι οποίοι θα μπορούσαν να χρηματοδοτηθούν με διάφορους τρόπους¹⁸. Η δυνατότητα ομαδοποίησης παρόμοιων υποθέσεων κατά ορισμένου εμπόρου από τους φορείς ΕΕΔ θα αποφέρει εξοικονόμηση για αυτούς (ως αποτέλεσμα αποδοτικότερης διεκπεραίωσης), αντισταθμίζοντας το κόστος τους κατά 11 εκατ. EUR ετησίως (δηλαδή 97 εκατ. EUR σε 10 έτη)¹⁹. Το καθαρό πρόσθετο κόστος για τους φορείς ΕΕΔ,

¹⁰ Ο λόγος 180 000/300 000 ισχύει τώρα για τις 400 000.

¹¹ 96 000 όπως φαίνεται στον ορισμό του προβλήματος, δηλαδή 32 % του συνόλου, το οποίο στις 400 000 είναι 128 000. Είναι άγνωστο πόσες αναπάντητες κοινοποιήσεις προέρχονται από ΜΜΕ και πόσες από μεγάλες επιχειρήσεις.

¹² Για την αποτίμηση των αξιών εφαρμόζεται συντελεστής προεξόφλησης 3 %.

¹³ Επισημαίνεται ότι, όπως φαίνεται στην αξιολόγηση (παράρτημα 6), σε έξι κράτη μέλη απαιτείται ήδη πάντα η συμμετοχή των εμπόρων (DK, HU, IS, LT, LV, SK). Σε άλλα επτά κράτη μέλη η συμμετοχή των εμπόρων είναι υποχρεωτική σε συγκεκριμένους τομείς (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) και σε άλλα τέσσερα, η συμμετοχή των εμπόρων απαιτείται υπό ειδικές περιστάσεις (BE, HR, PT, SE). Για λόγους απλότητας στον υπολογισμό, οι εκτιμήσεις αυτές δεν λαμβάνουν υπόψη το γεγονός αυτό, το οποίο αναγνωρίζεται ως περιορισμός.

¹⁴ Εφαρμόζοντας την ίδια λογική σύμφωνα με την οποία περίπου το 60 % των επιχειρήσεων, εάν το ζητήσουν τα ΕΚΚ, καταλήγει συνήθως σε συμφωνία με τους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, το 60 % των επιχειρήσεων που καλούνται να απαντήσουν απαντά θετικά.

¹⁵ 300 000-180 000 στη γραμμή βάσης + 77 000.

¹⁶ 200 000*90 %*185 EUR.

¹⁷ 300 EUR ανά διαφορά, βλ. ορισμό του προβλήματος.

¹⁸ Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι φορείς ΕΕΔ θα αντιμετωπίσουν οικονομίες κλίμακας μετά από ορισμένο χρονικό σημείο, και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μόνο το οριακό κόστος της προσθήκης επιπλέον διαφορών. Επίσης, τα έξοδα που συνεπάγονται αυτές οι πρόσθετες διαφορές αποτρέπουν μεγαλύτερα έξοδα στα οποία θα υποβάλλονταν αρκετά από τα μέρη σε περίπτωση που οι υποθέσεις κατέληγαν στο δικαστήριο.

¹⁹ Πρόκειται για συντηρητική εκτίμηση σχετικά με τη δυνητική εξοικονόμηση. Λαμβάνει υπόψη τον αριθμό των πιθανών διαφορών (380 000) και υποθέτει ότι μόνο το 10 % εξ αυτών θα ομαδοποιηθεί. Δεδομένου ότι η μέση αξία μιας διαφοράς ανέρχεται σε 300 EUR, η εξοικονόμηση ανέρχεται σε 11 εκατ. EUR

λαμβανομένων υπόψη των οικονομιών κλίμακας, μπορεί να κυμαίνεται από 0 έως 49 εκατ. EUR ετησίως (25 εκατ. EUR κατά μέσο όρο) ή από 0 έως 430 εκατ. EUR σε 10 έτη (215 εκατ. EUR κατά μέσο όρο). Οι φορείς ΕΕΔ που επιβαρύνονται με έξοδα μπορούν επίσης να τα μετακυλίσουν στους εμπόρους, καθώς οι τελευταίοι γνωρίζουν ότι και πάλι εξοικονομούν έξοδα σε σύγκριση με την προσφυγή στο δικαστήριο. Το καθήκον απάντησης θα αντικαταστήσει την ισχύουσα απαίτηση δημοσιοποίησης πληροφοριών σχετικά με την ΕΕΔ, για τις επιχειρήσεις που δεν προτίθενται ούτε είναι υποχρεωμένες να επιλύουν διαφορές μέσω ΕΕΔ (64 %²⁰ των εμπόρων)²¹. Από την εκτίμηση επιπτώσεων που συνδέεται με την ισχύουσα οδηγία ΕΕΔ είναι γνωστό²² ότι το προσαρμοσμένο βάσει του πληθωρισμού κόστος παροχής πληροφοριών στους καταναλωτές είναι περίπου 310 EUR ανά επιχείρηση²³. Πρόκειται κυρίως για εφάπαξ κόστος. Κάθε χρόνο, για τις νεοσύστατες επιχειρήσεις που δεν υπάγονται σε κανέναν φορέα ΕΕΔ²⁴, η συνολική εξοικονόμηση θα ανέρχεται σε 99 εκατ. EUR ετησίως²⁵, δηλαδή σε 870 εκατ. EUR σε 10 έτη· ένα μέρος του κόστους που προκύπτει από την «προσθήκη πληροφοριών σχετικά με την ΕΕΔ σε συμβάσεις, τιμολόγια, αποδείξεις, ιστοτόπους, φυλλάδια»²⁶ θα εξοικονομηθεί έπειτα και για τις υπάρχουσες επιχειρήσεις, συνολικού ύψους 165 εκατ. EUR ετησίως, δηλαδή 1,4 δισ. EUR σε 10 έτη (2,3 δισ. EUR συνολικά σε 10 έτη ως εξοικονόμηση για τις επιχειρήσεις).

Η απονομή υποστηρικτικού ρόλου στα ΕΚΚ (ή σε άλλους φορείς) σημαίνει ότι τα ΕΚΚ θα πρέπει να συνδράμουν τους φορείς ΕΕΔ σε ερωτήσεις σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο σε άλλα κράτη μέλη, μεταφράζοντας την αλληλογραφία και τα έγγραφα που σχετίζονται με την υπόθεση κ.λπ. Αυτό εκτιμάται ότι απαιτεί περίπου 50 ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης (ΠΠΑ) σε ολόκληρη την ΕΕ, απορροφώντας εκ νέου τον αντίστοιχο αριθμό θέσεων που λειτουργούν ως σημεία επαφής ΗΕΔ στα κράτη μέλη. Αυτό το μέτρο μηδενικού κόστους²⁷ θα μειώσει περαιτέρω τη ζημία για τους καταναλωτές και θα εξοικονομήσει κόστος για τους φορείς ΕΕΔ.

Κοινωνικές επιπτώσεις: Η βεβαιότητα ότι θα δοθεί γρήγορα απάντηση στις καταγγελίες τους που υποβάλλονται σε κατάλληλο φορέα ΕΕΔ θα μειώσει δραστικά το άγχος των καταναλωτών, οι οποίοι θα αξιολογήσουν καλύτερα την πιθανότητα ευδοκίμησης των διαφόρων δυνατοτήτων επίλυσης διαφορών. Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας

²⁰ Πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες — Οι καταναλωτές νιώθουν σαν στο σπίτι τους στην ενιαία αγορά, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf_en.pdf).

²¹ Στη μελέτη συμπεριφοράς σχετικά με την ΕΕΔ/ΗΕΔ διαπιστώθηκε ότι «οι πληροφορίες που παρέχονται στους ιστοτόπους των φορέων ΕΕΔ δεν φαίνεται να ενθαρρύνουν σημαντικά τη χρήση της». Αυτό ισχύει ιδίως εάν ο έμπορος που οφείλει να γνωστοποιήσει τις πληροφορίες αυτές δεν προτίθεται να συνεργαστεί.

²² Εκτίμηση επιπτώσεων που συνοδεύει το έγγραφο «Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση συστημάτων εναλλακτικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ) και πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση συστημάτων ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)» [COM(2011) 793 τελικό] [SEC(2011) 1409 τελικό].

²³ 254 EUR x 1,2217 ως σωρευτικός πληθωρισμός μεταξύ 2012 και 2023 (στη διεύθυνση 2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 νέοι έμποροι χονδρικής και λιανικής πώλησης κάθε χρόνο στην ΕΕ x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (βλ. ανωτέρω υποσημείωση) x 310 EUR (κόστος συμμόρφωσης των εμπόρων με την υποχρέωση ενημέρωσης).

²⁶ 35 % του συνολικού κόστους (εκτίμηση επιπτώσεων 2011), δηλαδή 109 EUR. Υποθέτουμε ότι το 10 % αυτών θα χρειάζεται επανεκτύπωση κάθε χρόνο, με κόστος 11 EUR ανά υφιστάμενη επιχείρηση που δεν υπάγεται σε φορέα ΕΕΔ (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

²⁷ Τα σημεία επαφής ΗΕΔ χρηματοδοτούνται από τον προϋπολογισμό των κρατών μελών, ενώ τα ΕΚΚ συγχρηματοδοτούνται από την ΕΕ. Κατά τη μετατόπιση αυτών των θέσεων εργασίας, τα κράτη μέλη θα επωμιστούν λιγότερες δαπάνες και η ΕΕ περισσότερες.

θα μειώσει επίσης τις καθυστερήσεις στα δικαστήρια, καθώς επί του παρόντος οι καταναλωτές μπορούν να βρουν λύση μόνο στα δικαστήρια. Η αντικατάσταση της πλατφόρμας ΗΕΔ δεν θα έχει κοινωνικό αντίκτυπο στην απασχόληση, καθώς το σημείο επαφής των κρατών μελών (περίπου 50 ΠΙΑ σε ολόκληρη την ΕΕ) θα απορροφηθεί από τα ΕΚΚ με νέες διασυνοριακές αρμοδιότητες ΕΕΔ.

Περιβαλλοντικές επιπτώσεις: Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας ώστε να συμπεριλάβει τις εξωσυμβατικές διαφορές θα επιτρέψει στους καταναλωτές να διεκδικούν αποζημίωση για ζημιές που προκύπτουν από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με παραπλανητικούς οικολογικούς ισχυρισμούς. Η δυνατότητα προσφυγής σε ΕΕΔ κατά της προβολής ψευδοοικολογικής ταυτότητας θα ενισχύσει τις προσπάθειες των δημόσιων αρχών προστασίας των καταναλωτών και θα συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της στρατηγικής για την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία. Στο ίδιο πλαίσιο, οι καταναλωτές θα είναι επίσης σε θέση να προσφύγουν σε ΕΕΔ σε άλλες υποθέσεις με περιβαλλοντικές επιπτώσεις, όπως εκείνες που σχετίζονται με παραπλανητικές προσυμβατικές πληροφορίες όσον αφορά ενεργειακές συμβάσεις ή με περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς.

Η πρόταση αφορά περιορισμένες και στοχευμένες αλλαγές της νομοθεσίας με σκοπό τον εξορθολογισμό των απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων. Βασίζονται στην εμπειρία από την εφαρμογή της νομοθεσίας. Οι αλλαγές δεν έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην πολιτική, αλλά διασφαλίζουν απλώς αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εφαρμογή. Λόγω του στοχευμένου χαρακτήρα τους και της έλλειψης σχετικών επιλογών πολιτικής, καθίσταται περιττή η εκτίμηση επιπτώσεων.

Καταλληλότητα και απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου

Τα μέτρα της προτεινόμενης αναθεώρησης θα προσφέρουν τις ακόλουθες ευκαιρίες για βελτίωση της αποδοτικότητας, υπολογιζόμενη σε ετήσια βάση:

- εξοικονόμηση τρέχουσας δαπάνης προσαρμογής ύψους 370 εκατ. EUR για τις επιχειρήσεις (αντικατάσταση της πλατφόρμας ΗΕΔ της ΕΕ)·
- εξοικονόμηση τρέχουσας δαπάνης προσαρμογής ύψους 264 εκατ. EUR για τις επιχειρήσεις (κατάργηση των υποχρεώσεων παροχής πληροφοριών)·

Η προτιμώμενη επιλογή συνοδεύεται από τις ακόλουθες μικρές ετήσιες δαπάνες προσαρμογής:

- 2,6 εκατ. EUR για τις τρέχουσες δαπάνες προσαρμογής για τις επιχειρήσεις (από την υποχρέωση απάντησης)·
- 25 εκατ. EUR για τις τρέχουσες δαπάνες προσαρμογής για τους φορείς ΕΕΔ (χειρισμός πρόσθετων διαφορών)·
- 11 εκατ. EUR για τη συμμόρφωση των ιδιωτικών παρόχων πλατφορμών ΗΕΔ.

Αυτό το συνολικό ποσό των 39 εκατ. EUR ετησίως αντισταθμίζεται σε μεγάλο βαθμό από την ετήσια εξοικονόμηση κόστους ύψους 634 εκατ. EUR που προκύπτει από την απλούστευση.

Δεν είναι γνωστό πόσες διαφορές αφορούν ΜΜΕ και πόσες αφορούν μεγάλες επιχειρήσεις, οπότε το κόστος που συνδέεται με την υποχρέωση απάντησης θα μπορούσε κατ' αρχήν να επιμεριστεί με τις ΜΜΕ. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι ΜΜΕ αποτελούν τη μεγάλη πλειονότητα των επιχειρήσεων, θα είναι επίσης οι κύριοι δικαιούχοι της εξοικονόμησης κόστους παροχής πληροφοριών που συνδέεται τόσο με την αντικατάσταση της πλατφόρμας ΗΕΔ όσο και με την ΕΕΔ εν γένει. 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.

Μια μελέτη συμπεριφοράς που διενεργήθηκε σχετικά με τις απαιτήσεις πληροφόρησης για την ΕΕΔ έδειξε ότι η τρέχουσα απαίτηση για τους εμπόρους να δημοσιοποιούν σαφώς στους ιστοτόπους τους τον σύνδεσμο ΗΕΔ δεν επηρεάζει θετικά την πρόθεση των καταναλωτών να κάνουν χρήση ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, η κατάργησή της δεν θα είχε αρνητικές συνέπειες για τη συμμετοχή των καταναλωτών στην ΕΕΔ. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά δεν θα χρειάζεται να διατηρούν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αλληλογραφία ΗΕΔ, με αποτέλεσμα να εξοικονομούν 100 EUR ετησίως. Στη συνέχεια, το συνολικό **όφελος για τις επιχειρήσεις** θα είναι εξοικονόμηση 370 εκατ. EUR ετησίως, δηλαδή **3,3 δις. EUR σε 10 έτη**. Επίσης, οι νεοσύστατες επιχειρήσεις στην ΕΕ κατά τα επόμενα 10 έτη δεν θα επιβαρυνθούν με δαπάνες για την παροχή πληροφοριών ΗΕΔ στους ιστοτόπους τους, αλλά η εκτίμηση αυτή περιλαμβάνεται ήδη στους υπολογισμούς που συνδέονται με την αφαίρεση πληροφοριών σχετικά με την ΕΕΔ.

Θεμελιώδη δικαιώματα

Η πρόταση της Επιτροπής έχει συνολικά θετικό αντίκτυπο στα θεμελιώδη δικαιώματα. Το διευρυμένο καθ' ύλην και γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής της οδηγίας θα διασφαλίσει ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε ιδιωτική έννομη προστασία για ευρύτερο φάσμα διαφορών, ενισχύοντας έτσι το δικαίωμά τους σε πραγματική προσφυγή, όπως θεσπίζεται στο άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Μολονότι με η θέσπιση υποχρέωσης απάντησης θα απαιτείται από τους εμπόρους να εξετάζουν τυχόν διαφορές που τους διαβιβάζονται από φορείς ΕΕΔ, το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις δεν υποχρεούνται δυνάμει της οδηγίας να συμμετέχουν σε ΕΕΔ διασφαλίζει τον σεβασμό της επιχειρηματικής τους ελευθερίας.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η αναθεώρηση της οδηγίας ΕΕΔ δεν συνεπάγεται νέες οικονομικές υποχρεώσεις για την Επιτροπή και, ως εκ τούτου, δεν απαιτούνται πρόσθετοι ανθρώπινοι και διοικητικοί πόροι για αυτήν. Για να υποστηριχθούν οι νέες διατάξεις που προστέθηκαν στην οδηγία ΕΕΔ, οι υφιστάμενες πιστώσεις που προορίζονται για τη στήριξη της παροχής έννομης προστασίας στους καταναλωτές στο πρόγραμμα για την ενιαία αγορά 2021-2027²⁸ θα χρησιμοποιηθούν

²⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2021/690 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Απριλίου 2021, για τη θέσπιση προγράμματος για την εσωτερική αγορά, την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων των μικρομεσαίων, τον τομέα των φυτών, των ζώων, των τροφίμων και των ζωοτροφών, και τις ευρωπαϊκές στατιστικές (Πρόγραμμα για την ενιαία αγορά) και για την κατάργηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 99/2013, (ΕΕ) αριθ. 1287/2013, (ΕΕ) αριθ. 254/2014

για τη βελτίωση της πρόσβασης στον κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που έχει ήδη δημοσιευθεί από την Επιτροπή στο πλαίσιο της πλατφόρμας ΗΕΔ ή για την υποστήριξη των ευρωπαϊκών κέντρων καταναλωτών ώστε να συνδράμουν καλύτερα τους καταναλωτές που ζητούν συμβουλές σχετικά με λύσεις διασυνοριακής παροχής έννομης προστασίας. Το πρόγραμμα για την ενιαία αγορά επιτρέπει επίσης τη χορήγηση επιχορηγήσεων σε φορείς ΕΕΔ για τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητάς τους, για παράδειγμα μέσω της ψηφιοποίησης ή της κατάρτισης του προσωπικού τους.

5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων

Η τροποποιητική οδηγία δεν μεταβάλλει τις υποχρεώσεις παρακολούθησης της Επιτροπής κατά το άρθρο 26 της οδηγίας ΕΕΔ: δηλαδή, η Επιτροπή θα υποβάλλει ανά τετραετία έκθεση αξιολόγησης της αποδοτικότητας της οδηγίας ΕΕΔ (όπως τροποποιήθηκε) με βάση τις υφιστάμενες πηγές δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών εκθέσεων που οι αρμόδιες αρχές πρέπει επίσης να υποβάλλουν ανά τετραετία στην Επιτροπή.

Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης

Δεδομένου ότι η παρούσα οδηγία αποτελεί τροποποιητική οδηγία, γίνονται οι ακόλουθες περιγραφές σε σχέση με τα άρθρα της οδηγίας ΕΕΔ που τροποποιούνται.

Άρθρο 2 — Πεδίο εφαρμογής

Το ισχύον πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ περιορίζεται στις διαφορές που απορρέουν από συμβατικές υποχρεώσεις για την πώληση αγαθών ή υπηρεσιών. Μέσω αυτής της αναθεώρησης, η Επιτροπή προτείνει να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής στις οικειοθελείς διαδικασίες ΕΕΔ κατά οποιουδήποτε εμπόρου πωλεί αγαθά ή υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών, σε καταναλωτές που διαμένουν στην ΕΕ, και σε διαφορές που σχετίζονται με προσυμβατικά στάδια κατά τα οποία υπάρχουν δικαιώματα των καταναλωτών, ανεξάρτητα από το αν ο καταναλωτής συνάπτει τελικά σύμβαση. Εδώ περιλαμβάνονται, για παράδειγμα, η παραπλανητική διαφήμιση, οι ελλιπείς, ασαφείς ή παραπλανητικές πληροφορίες, οι καταχρηστικές ρήτρες ή εγγυήσεις. Επιπλέον, το διευρυμένο πεδίο εφαρμογής έχει ως στόχο να καλύψει διαφορές που σχετίζονται με άλλα βασικά νόμιμα δικαιώματα των καταναλωτών, όπως το δικαίωμα να μην υπόκεινται σε πρακτικές γεωγραφικού αποκλεισμού, το δικαίωμα αλλαγής παρόχου τηλεπικοινωνιών ή το δικαίωμα πρόσβασης σε βασικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Άρθρο 4 — Ορισμοί

Οι ορισμοί της «εγχώριας διαφοράς» και της «διασυνοριακής διαφοράς» στην οδηγία ΕΕΔ συνάδουν με το ισχύον πεδίο εφαρμογής και, ως εκ τούτου, αναφέρονται μόνο σε συμβατικές

και (ΕΕ) αριθ. 652/2014 (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 153 της 3.5.2021, σ. 1).

διαφορές με εμπόρους εγκατεστημένους στην Ένωση. Η Επιτροπή προτείνει την τροποποίηση των ορισμών αυτών, προκειμένου να καλυφθούν όλες οι διαφορές που σχετίζονται με βασικά νόμιμα δικαιώματα των καταναλωτών. Επιπλέον, ο νέος ορισμός της «διασυνοριακής διαφοράς» έχει ως στόχο να καλύψει επίσης περιπτώσεις στις οποίες ο έμπορος είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης.

Άρθρο 5 — Πρόσβαση σε φορείς ΕΕΔ και διαδικασίες ΕΕΔ

Ως έχει σήμερα, το άρθρο 5 παράγραφος 1 προβλέπει ότι τα κράτη μέλη διασφαλίζουν την ύπαρξη φορέων ΕΕΔ που πληρούν τις απαιτήσεις της οδηγίας ΕΕΔ και επιλύουν διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων εγκατεστημένων στο αντίστοιχο έδαφός τους. Με την προτεινόμενη επέκταση του πεδίου εφαρμογής, οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι εκτός της ΕΕ μπορούν επίσης να συμμετέχουν (σε οικειοθελή βάση) σε διαδικασίες ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή προτείνει τη θέσπιση υποχρέωσης για τα κράτη μέλη να συστήσουν φορείς ΕΕΔ που θα έχουν την αρμοδιότητα να επιλύουν τέτοιες διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων τρίτων χωρών.

Προκειμένου να διασφαλιστούν οι καταναλωτές με περιορισμένες δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού, το άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο α) αναφέρεται στη δυνατότητα των ευάλωτων καταναλωτών να αποστέλλουν έγγραφα και να έχουν πρόσβαση σ' αυτά σε μη ψηφιακή μορφή, κατόπιν αιτήματος. Το άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο β) τονίζει τις ανάγκες των ευάλωτων καταναλωτών να έχουν εύκολη πρόσβαση στις διαδικασίες ΕΕΔ μέσω συμπεριληπτικών εργαλείων, ενώ το άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο γ) διασφαλίζει το δικαίωμα ελέγχου αυτοματοποιημένης διαδικασίας από φυσικό πρόσωπο. Το άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο δ) ενισχύει τη δυνατότητα που υπάρχει ήδη σε ορισμένα κράτη μέλη για τους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν παρόμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου, ώστε να εξοικονομούν πόρους ΕΕΔ και χρόνο για τον οικείο έμπορο και τους οικείους καταναλωτές, παρέχοντας στους οικείους καταναλωτές το δικαίωμα να αντιταχθούν στην εν λόγω ομαδοποίηση.

Το άρθρο 5 παράγραφος 4 στοιχείο α) διευκρινίζει ότι, παρόλο που οι καταναλωτές υποχρεούνται να προσπαθούν να επιλύσουν τη διαφορά διμερώς με τον έμπορο, οι φορείς ΕΕΔ δεν θα πρέπει να θεσπίζουν δυσανάλογους κανόνες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με τον έμπορο προτού μπορέσουν να προχωρήσουν σε ΕΕΔ.

Το άρθρο 5 παράγραφος 8 θεσπίζει την υποχρέωση απάντησης των εμπόρων με στόχο να τους δοθούν κίνητρα για μεγαλύτερη συμμετοχή σε ΕΕΔ. Μολονότι δεν υποχρεούνται να συμμετέχουν σε ΕΕΔ, εκτός εάν προβλέπεται ρητά στην εθνική νομοθεσία ή στην τομεακή νομοθεσία της ΕΕ, προτείνεται να υποχρεούνται να απαντούν σε αίτημα φορέα ΕΕΔ, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις 20 εργάσιμες ημέρες, σχετικά με το αν σκοπεύουν να συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ εναντίον τους ή όχι.

Άρθρο 7 – Διαφάνεια

Η τροποποίηση από «ετήσιες» εκθέσεις δραστηριότητας που δημοσιοποιούν οι φορείς ΕΕΔ σε «ανά διετία» εκθέσεις δραστηριότητας αποσκοπεί στην ελάφρυνση του διοικητικού φόρτου και του κόστους για τους εν λόγω φορείς. Μολονότι ενθαρρύνεται η συνεργασία, το άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο η) απαλείφεται και, ως εκ τούτου, οι φορείς ΕΕΔ δεν θα υποχρεούνται πλέον να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τη συνεργασία των φορέων ΕΕΔ στο πλαίσιο δικτύων φορέων ΕΕΔ για τη διευκόλυνση της επίλυσης διασυνοριακών διαφορών.

Άρθρο 13 — Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους

Η Επιτροπή προτείνει την απόσυρση του άρθρου 13 παράγραφος 3, το οποίο υποχρεώνει τους εμπόρους να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την ΕΕΔ στους καταναλωτές, ανεξάρτητα από το αν προτίθενται να κάνουν χρήση διαδικασίας ΕΕΔ. Το άρθρο αυτό είναι περιττό λόγω επικάλυψης με το άρθρο 13 παράγραφος 1 για τους εμπόρους που αναλαμβάνουν τη δέσμευση να συμμετάσχουν σε ΕΕΔ, ενώ υποχρεώνει τους εμπόρους που δεν επιθυμούν να συμμετάσχουν σε ΕΕΔ να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με το γεγονός αυτό. Το αποτέλεσμα είναι ότι οι πληροφορίες αυτές αποθαρρύνουν τους καταναλωτές να προσφύγουν σε διαδικασία ΕΕΔ. Πρόκειται για αντιπαραγωγικό και αδικαιολόγητο βάρος που επιβάλλεται στους εμπόρους.

Άρθρο 14 — Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

Λόγω της ανεπαρκούς αξιοποίησης της ΕΕΔ σε διασυνοριακές υποθέσεις, η Επιτροπή προτείνει να ενισχυθεί η παροχή βοήθειας στους καταναλωτές με τη δημιουργία σημείων επαφής ΕΕΔ, κατά προτίμηση στο πλαίσιο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, τα οποία έχουν ήδη ισχυρό ρόλο στην παροχή βοήθειας στους καταναλωτές για τις διασυνοριακές αγορές τους. Τα εν λόγω σημεία επαφής ΕΕΔ θα προωθούν τη χρήση της ΕΕΔ, θα παρέχουν βοήθεια στους καταναλωτές και τους εμπόρους στις διαδικασίες ΕΕΔ, π.χ. παρέχοντας αυτόματη μετάφραση, κατευθύνοντας τους καταναλωτές προς τον αρμόδιο φορέα ΕΕΔ, εξηγώντας τις διάφορες διαδικασίες, βοηθώντας στην υποβολή της καταγγελίας κ.λπ. Τα εν λόγω σημεία μπορούν επίσης να συνδράμουν σε εγχώριες υποθέσεις, εφόσον συμφωνήσουν τα κράτη μέλη.

Άρθρο 19 — Πληροφορίες που κοινοποιούν στις αρμόδιες αρχές οι φορείς επίλυσης διαφορών

Η Επιτροπή προτείνει την απόσυρση του άρθρου 19 παράγραφος 3 σημεία στ) έως η), βάσει των οποίων οι φορείς ΕΕΔ πρέπει να ενημερώνουν τις αρμόδιες αρχές ΕΕΔ σχετικά με: α) αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των δικτύων ΕΕΔ, β) πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση που παρέχεται στο προσωπικό και γ) αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο προτίθενται να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Αυτό αποσκοπεί στη μείωση του διοικητικού φόρτου των φορέων ΕΕΔ και μάλλον στη μετατόπιση των πόρων που εξοικονομούνται προς την επίλυση περισσότερων διαφορών ή την επένδυση σε βελτιώσεις της παραγωγικότητας.

Άρθρο 20 — Ρόλος των αρμόδιων αρχών και της Επιτροπής

Επιπλέον του άρθρου 20 παράγραφος 4, το οποίο απαιτεί από την Επιτροπή να δημοσιοποιεί τον κατάλογο των διαπιστευμένων φορέων ΕΕΔ —ο οποίος επί του παρόντος δημοσιοποιείται στον ιστότοπο της πλατφόρμας HEK— το νέο άρθρο 20 παράγραφος 8 προβλέπει ότι η Επιτροπή πρέπει να αναπτύξει και να διατηρεί φιλικά προς τον χρήστη εργαλεία για τη βελτίωση της καθοδήγησης των καταναλωτών, δηλαδή να διασφαλίσει ότι τα πρόσωπα που αναζητούν πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο επίλυσης καταναλωτικών διαφορών θα είναι σε θέση να λαμβάνουν γρήγορα απάντηση σχετικά με τον καλύτερο φορέα ΕΕΔ με τον οποίο θα πρέπει να έρθουν σε επαφή για την υπόθεσή τους. Τα νέα εργαλεία θα ενσωματώσουν τον υφιστάμενο πολύγλωσσο κατάλογο φορέων ΕΕΔ και θα παρέχουν διαδραστικές λύσεις στους καταναλωτές ώστε να αναζητούν τους καλύτερους φορείς ΕΕΔ για τις συγκεκριμένες διαφορές τους. Τα εργαλεία αυτά θα πρέπει επίσης να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με άλλους μηχανισμούς παροχής έννομης προστασίας και συνδέσμους προς τα νεοσυσταθέντα σημεία επαφής ΕΕΔ.

Άρθρο 24 — Κοινοποίηση

Το άρθρο 24 παράγραφος 4 υποχρεώνει τα κράτη μέλη να κοινοποιούν τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των καθορισμένων σημείων επαφής ΕΕΔ έως ορισμένη ημερομηνία.

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ 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

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

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 του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹ εκδόθηκε προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές εντός της Ένωσης έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: ΕΕΔ) για την επίλυση συμβατικών διαφορών που απορρέουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών από εμπόρους εγκατεστημένους στην Ένωση σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση. Προβλέπει τη διαθεσιμότητα διαδικασιών ΕΕΔ για όλα τα είδη εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών εντός της Ένωσης, διασφαλίζοντας ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πληρούν ελάχιστα πρότυπα ποιότητας. Απαιτεί από τα κράτη μέλη να παρακολουθούν την απόδοση των φορέων ΕΕΔ. Για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και να προωθηθεί η χρήση της ΕΕΔ, η οδηγία προβλέπει επίσης ότι οι έμποροι θα πρέπει να υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές τους για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς τους με διαδικασίες ΕΕΔ.
- (2) Το 2019 η Επιτροπή ενέκρινε έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

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).

και του Συμβουλίου², η οποία αποκάλυψε ότι η οδηγία 2013/11/ΕΕ έχει οδηγήσει σε αυξημένη κάλυψη των καταναλωτικών αγορών από φορείς ΕΕΔ υψηλής ποιότητας σε ολόκληρη την Ένωση. Ωστόσο, η έκθεση διαπίστωσε επίσης ότι η υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις υστερούσε σε ορισμένους τομείς και κράτη μέλη. Ένας λόγος γι' αυτό ήταν το χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης των εμπόρων και των καταναλωτών σχετικά με τις εν λόγω διαδικασίες στα κράτη μέλη στα οποία αυτές είχαν θεσπιστεί πρόσφατα. Ένας άλλος λόγος ήταν η έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των εμπόρων στους μη ρυθμιζόμενους φορείς ΕΕΔ. Τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από τις εθνικές αρμόδιες αρχές στις αρχές του 2022, καθώς και η αξιολόγηση της εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ που διενεργήθηκε το 2023, δείχνουν ότι ο βαθμός υιοθέτησης παρέμεινε σχετικά σταθερός (εκτός από μια μικρή αύξηση των κρουσμάτων που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19). Τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη των οποίων η γνώμη ζητήθηκε στο πλαίσιο της αξιολόγησης αυτής επιβεβαίωσαν ότι η έλλειψη ενημέρωσης και κατανόησης ως προς τις διαδικασίες ΕΕΔ από την πλευρά των καταναλωτών, η χαμηλή συμμετοχή των εμπόρων, τα κενά στην κάλυψη της ΕΕΔ σε ορισμένα κράτη μέλη, τα υψηλά κόστη και οι πολύπλοκες εθνικές διαδικασίες ΕΕΔ αλλά και οι διαφορές στις αρμοδιότητες των φορέων ΕΕΔ είναι συχνά παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ. Υπάρχουν πρόσθετα εμπόδια στη διασυννοριακή ΕΕΔ, όπως η γλώσσα, η έλλειψη γνώσης του εφαρμοστέου δικαίου, καθώς και ειδικές δυσκολίες πρόσβασης για τους ευάλωτους καταναλωτές.

- (3) Δεδομένου ότι τουλάχιστον δύο στις πέντε διαδικτυακές συναλλαγές που πραγματοποιούνται από καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση πραγματοποιούνται με εμπόρους εγκατεστημένους σε τρίτες χώρες, το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να επεκταθεί ώστε να επιτρέπεται στους εμπόρους τρίτων χωρών που το επιθυμούν να συμμετέχουν σε διαδικασία ΕΕΔ. Κανένα διαδικαστικό εμπόδιο δεν θα πρέπει να εμποδίζει τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση να επιλύουν διαφορές κατά εμπόρων, ανεξάρτητα από τον τόπο εγκατάστασης αυτών, εάν οι έμποροι δέχονται να υπαχθούν σε διαδικασία ΕΕΔ μέσω φορέα ΕΕΔ εγκατεστημένου σε κράτος μέλος.
- (4) Η πολυπλοκότητα των καταναλωτικών διαφορών έχει εξελιχθεί σημαντικά μετά την έκδοση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Η ψηφιοποίηση αγαθών και υπηρεσιών, και η αυξανόμενη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ψηφιακής διαφήμισης στη διαμόρφωση των καταναλωτικών συμβάσεων έχει οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που εκτίθενται σε παραπλανητικές πληροφορίες στο διαδίκτυο και σε διεπαφές χειραγώγησης που τους εμποδίζουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις αγοράς. Ως εκ τούτου, είναι αναγκαίο να διευκρινιστεί ότι οι συμβατικές διαφορές που προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή υπηρεσιών περιλαμβάνουν το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες, και να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ πέραν των εν λόγω διαφορών, ώστε οι καταναλωτές να είναι επίσης σε θέση να αναζητούν έννομη προστασία για βλαπτικές πρακτικές σε προσυμβατικό στάδιο, ανεξάρτητα από το αν αργότερα θα δεσμευτούν από σύμβαση.

² Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική 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. 1).

- (5) Επιπλέον, η οδηγία 2013/11/ΕΕ θα πρέπει επίσης να καλύπτει τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από τη νομοθεσία της Ένωσης η οποία διέπει τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων όταν δεν υπάρχει συμβατική σχέση, όσον αφορά το δικαίωμα πρόσβασης και πληρωμής αγαθών και υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις λόγω ιθαγένειας, τόπου διαμονής ή εγκατάστασης, όπως προβλέπεται στα άρθρα 4 και 5 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου³, το δικαίωμα ανοίγματος και αλλαγής τραπεζικών λογαριασμών όπως προβλέπεται στα άρθρα 9, 10, 11 και 16 της οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁴ και το δικαίωμα να μην υφίστανται διακρίσεις, όπως προβλέπεται στο άρθρο 15 της εν λόγω οδηγίας· το δικαίωμα λήψης πληροφοριών με διαφάνεια σχετικά με τους όρους λιανικής για κλήσεις και μηνύματα SMS περιαγωγής, όπως προβλέπεται στα άρθρα 13, 14 και 15 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵, το δικαίωμα διαφάνειας ως προς τις τιμές των αεροπορικών ναύλων και των κομίστρων, όπως προβλέπεται στο άρθρο 23 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁶. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προβλεφθεί ότι οι διαφορές που προκύπτουν σε σχέση με αυτές τις κατηγορίες δικαιωμάτων των καταναλωτών μπορούν να εξετάζονται στο πλαίσιο διαδικασιών ΕΕΔ.
- (6) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να εφαρμόζουν διαδικασίες ΕΕΔ και σε διαφορές που αφορούν άλλα εξωσυμβατικά δικαιώματα που απορρέουν από το δίκαιο της Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων που απορρέουν από τα άρθρα 101 και 102 της ΣΛΕΕ ή των δικαιωμάτων των χρηστών που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2022/1925 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷. Τα παραπάνω υπόκεινται στην επιφύλαξη της δημόσιας επιβολής των εν λόγω κανόνων.
- (7) Όταν ανακύπτει διαφορά μεταξύ παρόχου επιγραμμικής πλατφόρμας και αποδέκτη της οικείας υπηρεσίας σε σχέση με τις δραστηριότητες του εν λόγω παρόχου για τον έλεγχο παράνομου ή επιβλαβούς περιεχομένου στην πλατφόρμα του, εφαρμόζεται στη διαφορά αυτή το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού

³ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2018, για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 60 I της 2.3.2018, σ. 1).

⁴ Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

⁵ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L 115 της 13.4.2022, σ. 1).

⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Σεπτεμβρίου 2008, σχετικά με κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα (ΕΕ L 293 της 31.10.2008, σ. 3).

⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/1925 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Σεπτεμβρίου 2022, σχετικά με διεκδικήσιμες και δίκαιες αγορές στον ψηφιακό τομέα και για την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2019/1937 και (ΕΕ) 2020/1828 (Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές), ΕΕ L 265 της 12.10.2022, σ. 1.

Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁸ σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του εν λόγω κανονισμού, δεδομένου ότι θεσπίζει λεπτομερέστερους κανόνες για τις εν λόγω διαφορές.

- (8) Οι ορισμοί της «εγχώριας διαφοράς» και της «διασυνοριακής διαφοράς» θα πρέπει να προσαρμοστούν αναλόγως ώστε να αντικατοπτρίζουν την επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.
- (9) Για να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ είναι κατάλληλες για την ψηφιακή εποχή στην οποία η επικοινωνία πραγματοποιείται διαδικτυακά, μεταξύ άλλων σε διασυνοριακό πλαίσιο, είναι αναγκαίο να διασφαλιστούν ταχείες και δίκαιες διαδικασίες για όλους τους καταναλωτές. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους έχουν την αρμοδιότητα να παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών σε διαφορές μεταξύ εμπόρων εγκατεστημένων εκτός της Ένωσης και καταναλωτών που διαμένουν στην επικράτειά τους.
- (10) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η ΕΕΔ θα πρέπει να επιτρέπει στους καταναλωτές να κινούν και να ακολουθούν διαδικασίες ΕΕΔ και εκτός διαδικτύου, εφόσον ζητηθεί. Θα πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι, όταν παρέχονται ψηφιακά εργαλεία, αυτά μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων καταναλωτών ή των καταναλωτών με διαφορετικά επίπεδα ψηφιακού γραμματισμού. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, κατόπιν αιτήματος, τα μέρη των διαφορών έχουν πάντα πρόσβαση σε έλεγχο των αυτοματοποιημένων διαδικασιών από φυσικό πρόσωπο.
- (11) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν παρόμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου, να καθιστούν τα αποτελέσματα της ΕΕΔ συνεπή για τους καταναλωτές που υφίστανται την ίδια παράνομη πρακτική και οικονομικά αποδοτικότερα για τους φορείς ΕΕΔ και τους εμπόρους. Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά και να έχουν τη δυνατότητα να αρνούνται την ομαδοποίηση της διαφοράς τους.
- (12) Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν τη θέσπιση δυσανάλογων κανόνων όσον αφορά τους λόγους τους οποίους μπορεί να επικαλεστεί φορέας ΕΕΔ για να αρνηθεί τον χειρισμό διαφοράς, όπως η υποχρέωση χρήσης του συστήματος κλιμάκωσης της εταιρείας μετά από μια πρώτη αρνητική επαφή με την υπηρεσία διαχείρισης καταγγελιών ή η υποχρέωση να αποδειχθεί ότι υπήρξε επικοινωνία με συγκεκριμένο τμήμα εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μετά την πώληση.
- (13) Σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν εθνική νομοθεσία για να καταστήσουν υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ στους τομείς που κρίνουν κατάλληλους, επιπλέον της ειδικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης που προβλέπει την υποχρεωτική συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ. Για να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ και να διασφαλιστούν οι δέουσες και ταχείες διαδικασίες ΕΕΔ, οι έμποροι θα πρέπει να υποχρεούνται, ιδίως σε περιπτώσεις όπου η συμμετοχή τους δεν είναι υποχρεωτική, να

⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1).

απαντούν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας σε ερωτήματα που υποβάλλουν οι φορείς ΕΕΔ σχετικά με την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία.

- (14) Για να μειωθούν οι απαιτήσεις πληροφόρησης και υποβολής εκθέσεων και να εξοικονομηθεί κόστος για τους φορείς ΕΕΔ, τις εθνικές αρμόδιες αρχές και τους εμπόρους, θα πρέπει να απλουστευτούν οι απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων και πληροφοριών και να μειωθεί ο όγκος των πληροφοριών που παρέχουν οι φορείς ΕΕΔ στις αρμόδιες αρχές.
- (15) Για την παροχή αποτελεσματικής βοήθειας στους καταναλωτές και τους εμπόρους σε διασυνοριακές διαφορές, είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι τα κράτη μέλη δημιουργούν σημεία επαφής ΕΕΔ με σαφώς καθορισμένα καθήκοντα. Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών («ΕΚΚ») είναι σε θέση να εκτελούν τα εν λόγω καθήκοντα, καθώς ειδικεύονται στην παροχή βοήθειας στους καταναλωτές για ζητήματα που αφορούν τις διασυνοριακές αγορές τους, αλλά τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να επιλέγουν άλλους φορείς με σχετική εμπειρογνώσια. Τα εν λόγω ορισθέντα σημεία επαφής για την ΕΕΔ θα πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.
- (16) Παρά το γεγονός ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πρέπει να είναι απλές, οι καταναλωτές μπορούν να λαμβάνουν συνδρομή στις διαδικασίες ΕΕΔ από τρίτον της επιλογής τους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η συνδρομή αυτή παρέχεται καλή τη πίστει, ώστε να είναι δυνατή η διεξαγωγή της διαδικασίας με δίκαιο και πλήρως διαφανή τρόπο, ιδίως όσον αφορά τυχόν έξοδα που επιβάλλονται στο πλαίσιο της παροχής της εν λόγω συνδρομής.
- (17) Για να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές είναι σε θέση να βρίσκουν εύκολα κατάλληλο φορέα ΕΕΔ, ιδίως σε διασυνοριακό πλαίσιο, η Επιτροπή θα πρέπει να αναπτύξει και να διατηρήσει ένα ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά των φορέων ΕΕΔ και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ, όπως της κοινοποιούνται.
- (18) Κατά συνέπεια, η οδηγία 2013/11/ΕΕ πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.
- (19) Δεδομένου ότι ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 πρόκειται να καταργηθεί με χωριστή πράξη, είναι επίσης αναγκαίο να τροποποιηθούν οι οδηγίες (ΕΕ) 2015/2302⁹, (ΕΕ) 2019/2161¹⁰ και (ΕΕ) 2020/1828¹¹ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ως συνέπεια της εν λόγω κατάργησης,

⁹ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

¹⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Νοεμβρίου 2019, για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών (ΕΕ L 328 της 18.12.2019, σ. 7).

¹¹ Κανονισμός (ΕΕ) 2023/988 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαΐου 2023, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1025/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 87/357/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 135 της 23.5.2023, σ 1).

Άρθρο 1
Τροποποιήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ

Η οδηγία 2013/11/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

1. Στο άρθρο 2, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών που διαμένουν στην Ένωση και εμπόρων που προσφέρουν στους εν λόγω καταναλωτές αγαθά ή υπηρεσίες, μεταξύ άλλων ψηφιακό περιεχόμενο και ψηφιακές υπηρεσίες, μέσω της παρέμβασης φορέα ΕΕΔ που προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης όσον αφορά ένα από τα ακόλουθα:

- α) συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν από συμβάσεις πώλησης, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου, ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών·
- β) δικαιώματα των καταναλωτών που έχουν εφαρμογή σε εξωσυμβατικές και προσυμβατικές καταστάσεις και προβλέπονται στο δίκαιο της Ένωσης σχετικά με:
 - i) αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικές ρήτρες,
 - ii) υποχρεωτικές προσυμβατικές πληροφορίες,
 - iii) απαγόρευση των διακρίσεων λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας,
 - iv) πρόσβαση σε υπηρεσίες και παραδόσεις,
 - v) έννομη προστασία σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των προϊόντων και του ψηφιακού περιεχομένου,
 - vi) δικαίωμα αλλαγής παρόχου, και
 - vii) δικαιώματα επιβατών και ταξιδιωτών.

Τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν τις διαδικασίες ΕΕΔ που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία και σε άλλες κατηγορίες διαφορών εκτός από εκείνες που απαριθμούνται στην πρώτη παράγραφο στοιχείο β).».

2. Στο άρθρο 4 παράγραφος 1, τα στοιχεία ε) και στ) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«ε) «εγχώρια διαφορά»: διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις και/ή δικαιώματα των καταναλωτών που προβλέπονται στο δίκαιο της Ένωσης όπως αυτά αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, όταν ο καταναλωτής διαμένει στο ίδιο κράτος μέλος με εκείνο στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο έμπορος·

στ) «διασυνοριακή διαφορά»: διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις και/ή δικαιώματα των καταναλωτών που προβλέπονται σε πράξεις της Ένωσης όπως αυτά αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, όταν ο καταναλωτής διαμένει σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο έμπορος ή όταν ο καταναλωτής διαμένει σε κράτος μέλος και ο έμπορος είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης».

3. Το άρθρο 5 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών σε διαδικασίες ΕΕΔ και διασφαλίζουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία και αφορούν έμπορο εγκατεστημένο στην αντίστοιχη επικράτειά τους ή έμπορο που δεν είναι εγκατεστημένος στην επικράτεια κράτους μέλους αλλά προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες, μεταξύ άλλων ψηφιακό περιεχόμενο και ψηφιακές υπηρεσίες, σε καταναλωτές που διαμένουν στην αντίστοιχη επικράτειά τους, μπορούν να υποβληθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας.»

β) στην παράγραφο 2, τα στοιχεία α) έως δ) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά έγγραφα ηλεκτρονικά με ανιχνεύσιμο τρόπο, καθώς και ότι οι καταναλωτές μπορούν επίσης να υποβάλλουν τα εν λόγω έγγραφα και να έχουν πρόσβαση σε αυτά σε μη ψηφιακή μορφή κατόπιν αιτήματος·

β) προσφέρουν ψηφιακές διαδικασίες ΕΕΔ μέσω εύκολα προσβάσιμων και συμπεριληπτικών εργαλείων·

γ) παρέχουν το δικαίωμα στα μέρη της διαφοράς να ζητήσουν τον έλεγχο του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ από φυσικό πρόσωπο όταν η διαδικασία διεξήχθη με αυτοματοποιημένα μέσα·

δ) μπορούν να ομαδοποιούν όμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου σε μία διαδικασία, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικείος καταναλωτής ενημερώνεται και δεν προβάλλει αντιρρήσεις·»

γ) στην παράγραφο 4, το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με τον έμπορο, χωρίς να εισαγάγουν δυσανάλογους κανόνες σχετικά με τη μορφή της εν λόγω επικοινωνίας·»

δ) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 8:

«8. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους με τους οποίους επικοινωνεί φορέας ΕΕΔ από τη χώρα τους ή από άλλο κράτος μέλος ενημερώνουν τον εν λόγω φορέα ΕΕΔ ως προς το αν δέχονται να συμμετάσχουν στην

προτεινόμενη διαδικασία ή όχι και απαντούν εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που δεν υπερβαίνει τις 20 εργάσιμες ημέρες.».

4. Στο άρθρο 7, η παράγραφος 2 τροποποιείται ως εξής:

α) στην εισαγωγική περίοδο, η πρώτη πρόταση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους τους, επί σταθερού μέσου κατόπιν αιτήματος, και με όποιο άλλο μέσο κρίνουν πρόσφορο, εκθέσεις δραστηριότητας ανά διετία.».

β) το στοιχείο η) διαγράφεται.

5. Στο άρθρο 13, η παράγραφος 3 απαλείφεται.

6. Το άρθρο 14 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 14

Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όσον αφορά τις διασυνοριακές διαφορές, οι καταναλωτές και οι έμποροι μπορούν να λαμβάνουν συνδρομή ώστε να έχουν πρόσβαση στον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι να επιληφθούν της διασυνοριακής διαφοράς τους.

2. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα σημείο επαφής ΕΕΔ αρμόδιο για το καθήκον της παραγράφου 1. Κάθε κράτος μέλος κοινοποιεί στην Επιτροπή το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του οικείου σημείου επαφής ΕΕΔ. Τα κράτη μέλη αναθέτουν την ευθύνη για τη λειτουργία των σημείων επαφής ΕΕΔ στο κέντρο τους το οποίο εντάσσεται στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών ή, εάν αυτό δεν είναι δυνατό, σε οργανώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα αρμόδιο για την την προστασία των καταναλωτών.

3. Τα σημεία επαφής ΕΕΔ διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των μερών και του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ, καθήκον που ενδέχεται να περιλαμβάνει, ιδίως, τα ακόλουθα:

- α) βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας και, ενδεχομένως, των σχετικών εγγράφων,
- β) παροχή γενικών πληροφοριών στα μέρη και τους φορείς ΕΕΔ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ·
- γ) ενημέρωση των μερών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι συγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ·
- δ) ενημέρωση του καταγγέλλοντος για άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω διαδικασίας ΕΕΔ.

4. Τα κράτη μέλη μπορούν να παρέχουν στα σημεία επαφής ΕΕΔ το δικαίωμα να χορηγούν τη συνδρομή του παρόντος άρθρου σε καταναλωτές και εμπόρους κατά την πρόσβασή τους σε φορείς ΕΕΔ και σε σχέση με εγχώριες διαφορές.

5. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι τυχόν φορείς που παρέχουν συνδρομή τους καταναλωτές σε διασυνοριακές ή εγχώριες διαφορές ενεργούν καλή τη πίστει ώστε τα μέρη της διαφοράς να μπορούν να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό και παρέχουν τις σχετικές πληροφορίες στους καταναλωτές με πλήρη διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες και τυχόν καταβλητέα έξοδα.».

7. Στο άρθρο 19 παράγραφος 3, τα στοιχεία στ), ζ) και η) απαλείφονται.

8. Στο άρθρο 20, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«8. Η Επιτροπή αναπτύσσει και διατηρεί ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου.».

9. Στο άρθρο 24, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 4:

«4. Έως τις [να συμπληρωθεί η ημερομηνία], τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των σημείων επαφής ΕΕΔ που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2.».

Άρθρο 2 **Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302**

Στο άρθρο 7 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, το στοιχείο ζ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών και τους μηχανισμούς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών («ΕΕΔ») σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹² και, κατά περίπτωση, σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ ο οποίος καλύπτει τον έμπορο».

Άρθρο 3 **Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161**

Στο άρθρο 5 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161, το στοιχείο β) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«β) υποβολής καταγγελίας στο αρμόδιο κέντρο του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, ανάλογα με τα εμπλεκόμενα μέρη.».

¹²Οδηγία 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).».

Άρθρο 4
Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828

Στο παράρτημα Ι της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 το σημείο 44 απαλείφεται.

Άρθρο 5
Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν έως την/τις [ηη/μήνας/έτος — 1 έτος μετά την έναρξη ισχύος] τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με το άρθρο 1 της παρούσας οδηγίας. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από την/τις [ημερομηνία].

2. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν έως την/τις [ηη/μήνας/έτος — 1 έτος μετά την έναρξη ισχύος του κανονισμού χχ/...[της πρότασης κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών] τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με τα άρθρα 2, 3 και 4 της παρούσας οδηγίας. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από την/τις [να εισαχθεί ημερομηνία].

3. Τα μέτρα των παραγράφων 1 και 2, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.
4. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 6
Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Άρθρο 7
Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο/Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο/Η Πρόεδρος