



Βρυξέλλες, 19 Οκτωβρίου 2023
(OR. en)

14451/23

**Διοργανικός φάκελος:
2023/0375(COD)**

**CONSOM 375
MI 879
JUSTCIV 154
COMPET 1015
DIGIT 227
IA 267
CODEC 1942**

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) 647 final
Θέμα:	Πρόταση – ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2017/2394 και (ΕΕ) 2018/1724 όσον αφορά την κατάργηση της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - COM(2023) 647 final.

συνημμ.: COM(2023) 647 final



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

**για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και την τροποποίηση των
κανονισμών (ΕΕ) 2017/2394 και (ΕΕ) 2018/1724 όσον αφορά την κατάργηση της
ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

• Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης

Στην ανακοίνωσή της για τη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της ΕΕ¹, η Επιτροπή επιβεβαίωσε τη δέσμευσή της να εξετάσει ενεργά τη νομοθεσία της ΕΕ ως προς την καταλληλότητά της για τον επιδιωκόμενο σκοπό, ιδίως όσον αφορά τη μείωση του κόστους συμμόρφωσης για τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις.

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία για την εξωδικαστική επανόρθωση υπέρ των καταναλωτών [οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (στο εξής: οδηγία ΕΕΔ)² και κανονισμός για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (στο εξής: κανονισμός ΗΕΔ)³] εγκρίθηκε το 2013 και δεν έχει τροποποιηθεί έκτοτε, παρά τις δραστικές αλλαγές στην καταναλωτική αγορά, ιδίως σε σχέση με την ταχέως επεκτεινόμενη ψηφιακή της διάσταση.

Ενώ η οδηγία ΕΕΔ θεσπίζει ένα γενικό πλαίσιο για την έννομη προστασία των καταναλωτών, το οποίο υποχρεώνει τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν τις διαφορές τους σε φορείς ΕΕΔ που πληρούν κοινά κριτήρια ποιότητας και μπορούν να επιλύουν διαφορές δίκαια, γρήγορα και με οικονομικά προσιτό τρόπο, ο κανονισμός ΗΕΔ εκδόθηκε με μοναδικό σκοπό τη δημιουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ), όπου οι καταναλωτές και οι έμποροι θα μπορούσαν να παραπέμπουν τις διαφορές τους σχετικά με διαδικτυακές αγορές σε φορείς ΕΕΔ.

Η πλατφόρμα ΗΕΔ λειτουργεί από το 2016 ως πλήρως πολυγλωσσική ψηφιακή υποδομή, όπου οι καταναλωτές μπορούν να ζητήσουν από διαδικτυακούς εμπόρους την επίλυση διαφοράς με τη χρήση φορέα ΕΕΔ. Παρά τον μεγάλο αριθμό επισκέψεων, η πλατφόρμα ΗΕΔ καθιστά δυνατή, κατά μέσο όρο, την εξέταση από φορείς ΕΕΔ μόνο 200 υποθέσεων ετησίως σε ολόκληρη την ΕΕ.

Αυτό το επίπεδο επιδόσεων δεν δικαιολογεί το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται η Επιτροπή για τη διατήρηση του εργαλείου, ούτε το κόστος που βαρύνει τις δημόσιες διοικήσεις και τις διαδικτυακές επιχειρήσεις για τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις τους βάσει του κανονισμού ΗΕΔ. Ως εκ τούτου, στόχος της παρούσας πρότασης είναι η κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ, ώστε να καταργηθεί η πλατφόρμα ΗΕΔ καθώς και η υποχρέωση των διαδικτυακών επιχειρήσεων να παρέχουν σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικό ταχυδρομείο επικοινωνίας.

¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: Μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της ΕΕ: προοπτικές μετά το 2030, Βρυξέλλες, 16.3.2023, COM(2023) 168 final,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0168&qid=1688143389602>

² Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΔ).

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 ΗΕΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

- **Συνέπεια με άλλα νομικά κείμενα της Ένωσης**

Η πρόταση τροποποιεί επίσης τη νομοθεσία που επί του παρόντος παραπέμπει στον κανονισμό ΗΕΔ ως πιθανό μέσο επικοινωνίας μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, συμπεριλαμβανομένου του κανονισμού για την ενιαία ψηφιακή θύρα⁴.

2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

- **Νομική βάση**

Η νομική βάση της πρότασης (η ίδια με τη νομική βάση του κανονισμού ΗΕΔ) είναι το άρθρο 114 της ΣΛΕΕ σχετικά με την ολοκλήρωση 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.

- **Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)**

Ο κανονισμός ΗΕΔ είχε αιτιολογηθεί για λόγους επικουρικότητας: το 2011, όταν εκδόθηκε από την Επιτροπή, οι ψηφιακές αγορές εξακολουθούσαν να αναπτύσσονται, χωρίς να υπάρχει καμία διασφάλιση ως προς επαρκή ιδιωτικά ή δημόσια ψηφιακά εργαλεία που θα βοηθούσαν τους διαδικτυακούς εμπόρους να προσεγγίσουν τους φορείς ΕΕΔ. Ωστόσο, οι λόγοι αυτοί κατέστησαν άνευ σημασίας λόγω της ταχείας ανάπτυξης ηλεκτρονικών συστημάτων διεκπεραίωσης καταγγελιών των ψηφιακών αγορών, τα οποία με τη σειρά τους έγιναν γρήγορα ένας από τους κύριους διαύλους επίλυσης διαφορών για τις ΜΜΕ που συναλλάσσονται μέσω διαδικτύου.

- **Αναλογικότητα**

Η κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ εξαλείφει την υφιστάμενη επιβάρυνση για τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς.

- **Επιλογή της νομικής πράξης**

Δεδομένου ότι στόχος της παρούσας πρότασης είναι πρωτίστως η κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ, ο κανονισμός αποτελεί την κατάλληλη επιλογή.

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 άρθρο 21 του κανονισμού ΗΕΔ προβλέπει την ετήσια δημοσίευση έκθεσης σχετικά με τις επιδόσεις της πλατφόρμας και περιοδικών εκθέσεων σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού ΗΕΔ. Λαμβανομένων υπόψη των πληροφοριών που περιέχονται στις εν λόγω εκθέσεις, οι οποίες καταδεικνύουν την πολύ χαμηλή χρήση της πλατφόρμας για την

⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 2ας Οκτωβρίου 2018, για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ). (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 1).

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

προώθηση της χρήσης των διαδικασιών ΕΕΔ στις διαδικτυακές αγορές, δεν ήταν αναγκαία η διενέργεια λεπτομερούς αξιολόγησης. Ωστόσο, στο παράρτημα 7 της εκτίμησης επιπτώσεων που διενεργήθηκε για την επανεξέταση της οδηγίας ΕΕΔ περιγράφονται λεπτομερώς οι λόγοι των χαμηλών επιδόσεων της πλατφόρμας ΗΕΔ.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη και μελέτες**

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να αξιολογήσει την οδηγία ΕΕΔ, η Επιτροπή πραγματοποίησε εκτεταμένες διαβουλεύσεις καθ' όλη τη διάρκεια του 2021 και του 2022, στο πλαίσιο των οποίων ορισμένα ζητήματα αφορούσαν τον κανονισμό ΗΕΔ: δύο πολύγλωσσες δημόσιες διαβουλεύσεις με προσέγγιση που αφορούσε τόσο το παρελθόν, όσο και το μέλλον της ΕΕΔ και μία πρόσκληση υποβολής στοιχείων στον ιστότοπό της «Πείτε την άποψή σας».

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν τακτικές συζητήσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τις επιδόσεις της πλατφόρμας ΗΕΔ, συμπεριλαμβανομένων μελετών για τη βελτίωση του σχεδιασμού και των λειτουργιών της πλατφόρμας οι οποίες περιείχαν έρευνες και συνεντεύξεις με καταναλωτές, εμπόρους, φορείς ΕΕΔ και τα εθνικά σημεία επαφής ΗΕΔ. Οι ακόλουθες εκδηλώσεις αποτέλεσαν επίσης ευκαιρίες να συζητηθούν οι επιδόσεις της πλατφόρμας: η συνεδρίαση των σημείων επαφής ΗΕΔ στις 13 Σεπτεμβρίου 2022 και διάφορα εργαστήρια, συμπεριλαμβανομένης της συνέλευσης των φορέων ΕΕΔ που πραγματοποιήθηκε το 2021· η συζήτηση πάνελ κατά τη διάσκεψη καταναλωτών του 2022 και η συζήτηση στρογγυλής τραπέζης σχετικά με τη διασυννοριακή ΕΕΔ που έγινε επίσης το 2022.

Υπήρξε γενική συναίνεση ως προς το ότι η πρακτική αποτελεσματικότητα της πλατφόρμας ΗΕΔ ήταν πολύ περιορισμένη και, ως εκ τούτου, μη οικονομικά αποδοτική. Ωστόσο, η πλατφόρμα ΗΕΔ θεωρήθηκε σημαντική πηγή πληροφοριών για την πρόσβαση στον κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που έχουν διαπιστευτεί από τις εθνικές αρχές στην Ένωση σύμφωνα με την οδηγία ΕΕΔ, υποχρέωση που ωστόσο απορρέει από την εν λόγω οδηγία και εφαρμόζεται από την Επιτροπή στην πλατφόρμα ΗΕΔ και η οποία, επομένως, θα εξακολουθήσει να υφίσταται. Τα ενδιαφερόμενα μέρη εκτίμησαν επίσης θετικά τον συμβουλευτικό ρόλο των σημείων επαφής ΗΕΔ σε σχέση με τις διασυννοριακές αγορές. Στις περισσότερες περιπτώσεις, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών ανέλαβαν τον ρόλο των σημείων επαφής ΗΕΔ.

Η Επιτροπή έλαβε επίσης εσωτερικές συμβουλές ΤΠ σχετικά με τη βελτίωση του σχεδιασμού και των λειτουργιών της πλατφόρμας ΗΕΔ, οι οποίες κατέδειξαν ότι ήταν αναγκαία η εκβάθρων αναμόρφωση της πλατφόρμας ΗΕΔ ώστε να προσαρμοστεί στα ισχύοντα πρότυπα ΤΠ.

- **Εκτίμηση επιπτώσεων**

Για την επανεξέταση της οδηγίας ΕΕΔ διενεργήθηκε εκτίμηση επιπτώσεων, στο παράρτημα 6 της οποίας περιλαμβανόταν λεπτομερής ανάλυση της λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΔ.

Το παράρτημα αυτό εξετάζει τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΔ από την έναρξή της το 2016, προκειμένου να γίνει κατανοητός ο λόγος για τον οποίο οι φορείς ΕΕΔ χειρίζονται τόσο λίγες υποθέσεις (λιγότερες από 200 ετησίως σε ολόκληρη την ΕΕ). Από την ανάλυση προκύπτει ότι η πλατφόρμα δέχεται από δύο έως τρία εκατομμύρια επισκέπτες ετησίως. Ωστόσο, ένα μικρό ποσοστό (περίπου το 2 %) αυτών των επισκεπτών αποφασίζουν να επικοινωνήσουν με τον οικείο έμπορο για να προτείνουν την έναρξη διαδικασίας ΕΕΔ. Οι περισσότεροι επισκέπτες εγκαταλείπουν την πλατφόρμα μετά από λίγα δευτερόλεπτα. Παρά τη βελτίωση της αρχικής σελίδας της πλατφόρμας (παροχή πληροφοριών και διαδραστικό σύστημα ερωτήσεων και απαντήσεων), ο αριθμός των αιτήσεων για διαδικασία ΕΕΔ δεν αυξήθηκε, αλλά αντίθετα μειώθηκε όταν οι καταναλωτές

ενημερώνονταν καλύτερα για τους στόχους και τη λειτουργία του συστήματος. Μόλις υποβληθεί σχετική αίτηση από τον καταναλωτή, ο έμπορος έχει στη διάθεσή του 30 ημέρες για να συμφωνήσει να κινήσει τη διαδικασία ΕΕΔ. Μόλις το 2 % των εμπόρων συμφωνούν, περίπου το 40 % των εμπόρων επικοινωνούν με τους καταναλωτές απευθείας εκτός της πλατφόρμας για να διευθετήσουν το θέμα, ενώ η πλειονότητα των εμπόρων απλώς σιωπά, καθώς η συμμετοχή δεν είναι υποχρεωτική. Οι φορείς ΕΕΔ διενεργούν έλεγχο επιλεξιμότητας για τις υποθέσεις που φθάνουν στα χέρια τους (περίπου 400 ετησίως) και κάνουν δεκτές κατά μέσο όρο μόνο τις μισές αιτήσεις. Ως εκ τούτου, τα πενήνιχρά αποτελέσματα της πλατφόρμας ΗΕΔ είναι αποτέλεσμα μιας σειράς γεγονότων που συνδέονται με την έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης των επισκεπτών σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΔ, το πολύ περιορισμένο ενδιαφέρον των εμπόρων και την έλλειψη πληρότητας ή συνέπειας των καταγγελιών των καταναλωτών σε σχέση με τα κριτήρια επιλεξιμότητας που καθορίζουν οι φορείς ΕΕΔ.

Αυτή η περιορισμένη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΔ οδήγησε την Επιτροπή να μελετήσει διάφορες λύσεις για τη βελτίωση της χρησιμοποίησής της τόσο από τους εμπόρους όσο και από τους καταναλωτές, λύσεις που, ωστόσο, δεν κατέληξαν σε συμπεράσματα ως προς τα μέσα που θα επέτρεπαν την αύξηση της χρήσης της πλατφόρμας.

Αντιθέτως, η κατάργηση της πλατφόρμας ΗΕΔ θα αποφέρει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξοικονόμηση περίπου 500 000 EUR ετησίως⁶, δηλαδή 4,4 εκατ. EUR σε 10 έτη⁷. Μια συμπεριφορική μελέτη που διενεργήθηκε σχετικά με τις απαιτήσεις πληροφόρησης για την ΕΕΔ⁸ έδειξε ότι η ισχύουσα απαίτηση για τους εμπόρους να δημοσιοποιούν σαφώς στους ιστοτόπους τους τον σύνδεσμο ΗΕΔ δεν επηρεάζει θετικά την πρόθεση των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν τη διαδικασία ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, η κατάργηση του συνδέσμου αυτού δεν θα είχε αρνητικές συνέπειες για τη συμμετοχή των καταναλωτών στην ΕΕΔ.

Αντίκτυπος στις ΜΜΕ: Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά, η πλειονότητα των οποίων είναι ΜΜΕ, δεν θα χρειάζεται να διατηρούν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αλληλογραφία ΗΕΔ, εξοικονομώντας 100 EUR ετησίως⁹. Επομένως, το συνολικό όφελος για τις επιχειρήσεις της ΕΕ θα είναι η εξοικονόμηση 370 εκατ. EUR ετησίως.

Κοινωνικές επιπτώσεις: Η αντικατάσταση της πλατφόρμας ΗΕΔ δεν θα έχει κοινωνικό αντίκτυπο στην απασχόληση, καθώς τα σημεία επαφής των κρατών μελών (περίπου 50 ΠΙΑ σε ολόκληρη την ΕΕ) θα απορροφηθούν από τα ΕΚΚ ή άλλους φορείς που είναι επιφορτισμένοι με την παροχή συμβουλών σχετικά με τη διασυνοριακή ΕΕΔ και άλλες δυνατότητες έννομης προστασίας.

⁶ Βλ. παράρτημα 7 για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το κόστος της πλατφόρμας ΗΕΔ. Στο ποσό αυτό λαμβάνεται επίσης υπόψη το κόστος αντικατάστασης της πλατφόρμας ΗΕΔ με εργαλεία κατεύθυνσης, που εκτιμάται ότι ανέρχεται σε 100 000 EUR κατ' ανώτατο όριο.

⁷ Εξοικονόμηση 600 000 EUR ετησίως εάν διακοπεί η διατήρηση της πλατφόρμας ΗΕΔ, μείον 100 000 EUR ετησίως για άλλες αναπτυγμένες λύσεις για την ανακατεύθυνση των καταναλωτών στον κατάλληλο φορέα ΕΕΔ (π.χ. νομικά / διαλογικά ρομπότ τεχνητής νοημοσύνης).

⁸ Συμπεριφορική μελέτη σχετικά με την κοινοποίηση πληροφοριών ΕΕΔ στους καταναλωτές από εμπόρους και φορείς ΕΕΔ.

⁹ Το μέσο κόστος διατήρησης αυτής της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, λαμβανομένης υπόψη της δέουσας επιμέλειας της επιχείρησης που απαιτεί την ανάγνωση της αλληλογραφίας σε καθημερινή βάση, εκτιμάται ότι ανέρχεται σε 0,5 EUR ανά εργάσιμη ημέρα. Μελλοντικές αιτήσεις επίλυσης διαφορών ΕΕΔ (400 000 ετησίως) θα φθάνουν μόνο περιστασιακά στην ηλεκτρονική θυρίδα μιας επιχείρησης (περίπου 3 700 000 έμποροι λιανικής δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο, Eurostat).

Περιβαλλοντικές επιπτώσεις: η κατάργηση της πλατφόρμας ΗΕΔ θα μειώσει το ψηφιακό αποτύπωμα άνθρακα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

- **Θεμελιώδη δικαιώματα**

Η πρόταση λαμβάνει δεόντως υπόψη τα δικαιώματα που σχετίζονται με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, παρέχοντας σαφή ημερομηνία κατάργησης της πλατφόρμας (και συντομότερη ημερομηνία κατά την οποία η πλατφόρμα θα εξακολουθήσει να λειτουργεί, αλλά δεν θα μπορούν να υποβληθούν νέες καταγγελίες). Η πρόταση διασφαλίζει ότι όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα διαγραφούν μόλις καταργηθεί η πλατφόρμα, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος παραβιάσεων δεδομένων.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Σύμφωνα με την αξιολόγηση στο παράρτημα 6 της εκτίμησης επιπτώσεων της οδηγίας ΕΕΔ, η κατάργηση της πλατφόρμας ΗΕΔ θα επιτρέψει εξοικονόμηση κόστους για τις επιχειρήσεις, τα κράτη μέλη και την Επιτροπή, ενώ το κόστος για τους φορείς ΕΕΔ δεν θα επηρεαστεί. Ως εκ τούτου, η κατάργηση της πλατφόρμας δεν έχει αρνητικές δημοσιονομικές επιπτώσεις.

5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ά.α.

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2017/2394 και (ΕΕ) 2018/1724 όσον αφορά την κατάργηση της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ

(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) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁰ θέσπισε και ανέθεσε στην Επιτροπή να αναπτύξει και να διατηρήσει σε επίπεδο Ένωσης την ευρωπαϊκή πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: ΗΕΔ), η οποία προσφέρει ένα ενιαίο σημείο εισόδου στους καταναλωτές και τους εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- (2) Η πλατφόρμα ΗΕΔ έχει τη μορφή διαδραστικού ιστοτόπου όπου οι καταναλωτές μπορούν να ζητήσουν από τους εμπόρους να συμφωνήσουν ως προς τη χρήση φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) που περιλαμβάνεται στην πλατφόρμα, ο οποίος συμμορφώνεται με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹¹.
- (3) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 απαιτεί από τους διαδικτυακούς εμπόρους και τις ηλεκτρονικές αγορές να παρέχουν έναν εύκολα προσβάσιμο σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ στον ιστότοπό τους. Η υποχρέωση αυτή, σε συνδυασμό με ενημερωτικές εκστρατείες που πραγματοποίησαν η Επιτροπή και τα ενδιαφερόμενα μέρη σε εθνικό επίπεδο, προσελκύει στον ιστότοπο της πλατφόρμας από δύο έως τρία εκατομμύρια επισκέπτες ετησίως.

¹⁰ 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).

¹¹ 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).

- (4) Ωστόσο, μόνο ένα μικρό ποσοστό επισκεπτών χρησιμοποιεί την πλατφόρμα για να υποβάλει καταγγελία, ενώ μόνο το 2 % των επισκεπτών λαμβάνουν θετική απάντηση από τους εμπόρους, ώστε η αίτησή τους να μπορέσει να διαβιβαστεί σε φορέα ΕΕΔ που περιλαμβάνεται στην πλατφόρμα. Συνολικά, αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 200 υποθέσεις σε ολόκληρη την Ένωση. Η Επιτροπή δημοσίευσε πρόσκληση υποβολής στοιχείων σχετικά με την προσαρμογή της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στις ψηφιακές αγορές, η οποία διήρκεσε από τις 28 Σεπτεμβρίου έως τις 21 Δεκεμβρίου 2022 και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η πλατφόρμα είχε χρησιμοποιηθεί μόνο από το 5 % των καταναλωτών που απάντησαν, ενώ η πλειονότητα όσων απάντησαν έκρινε ότι η πλατφόρμα θα πρέπει να βελτιωθεί σημαντικά ή να καταργηθεί, καθώς δεν ήταν οικονομικά αποδοτική.
- (5) Από τα στοιχεία προκύπτει σαφώς ότι η περαιτέρω διατήρηση της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ με ετήσια διαβίβαση μόνο 200 υποθέσεων σε φορέα ΕΕΔ δεν συνάδει με τις αρχές της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, όπως προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹².
- (6) Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να καταργηθεί και, ως εκ τούτου, ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 θα πρέπει επίσης να καταργηθεί. Θα πρέπει να παρασχεθεί ο κατάλληλος χρόνος για να διασφαλιστεί ότι οι εν εξελίξει υποθέσεις στην πλατφόρμα μπορούν να τερματιστούν καταλλήλως.
- (7) Το άρθρο 12 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 θεσπίζει τον κανόνα για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με διαφορά και αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων της πλατφόρμας ΗΕΔ που τηρεί η Επιτροπή.
- (8) Σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με διαφορά διατηρούνται στη βάση δεδομένων για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την επίτευξη των σκοπών για τους οποίους συλλέχθηκαν τα δεδομένα και για να διασφαλιστεί ότι τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους. Τα εν λόγω δεδομένα θα πρέπει να διαγράφονται αυτόματα, το αργότερο έξι μήνες μετά την ημερομηνία επίλυσης της διαφοράς που διαβιβάστηκε στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Η Επιτροπή θα πρέπει να ενημερώσει εγκαίρως τους χρήστες της πλατφόρμας, των οποίων εκκρεμούν υποθέσεις ΕΕΔ, σχετικά με το κλείσιμο της πλατφόρμας, και σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον τέσσερις μήνες πριν από την κατάργηση της πλατφόρμας. Η Επιτροπή θα πρέπει να παρέχει βοήθεια στους χρήστες της πλατφόρμας που επιθυμούν να ανακτήσουν τα δεδομένα των υποθέσεών τους.
- (9) Δεδομένου ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ αναφέρεται σε άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης ως πλατφόρμα που επιτρέπει στους καταναλωτές να ζητούν από τους εμπόρους να συναινέσουν ως προς την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, οι εν λόγω πράξεις θα πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να απαλειφθούν οι αναφορές στην εν λόγω πλατφόρμα. Συνεπώς, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2017/2394¹³ και ο κανονισμός (ΕΕ)

¹² Κανονισμός (ΕΕ, Ευρατόμ) 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Ιουλίου 2018, σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (ΕΕ L 193 της 30.7.2018, σ. 1).

¹³ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την

αριθ. 2018/1724¹⁴ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου θα πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως,

- (10) Ορισμένες οδηγίες περιέχουν παραπομπές στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013. Ως εκ τούτου, η κατάργησή του καθιστά αναγκαία την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302¹⁵, (ΕΕ) 2019/2161¹⁶ και (ΕΕ) 2020/1828¹⁷ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, η οποία πρόκειται να γίνει με την οδηγία [xxx/xxx] του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών¹⁸,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 καταργείται από [να συμπληρωθεί η ημερομηνία - έξι μήνες μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού].

Άρθρο 2

1. Η ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΔ καταργείται.
2. Η υποβολή καταγγελιών διακόπτεται την/στις [να συμπληρωθεί η ημερομηνία – δύο μήνες μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού / τέσσερις μήνες πριν από την κατάργηση του παρόντος κανονισμού].
3. Η Επιτροπή ενημερώνει τους χρήστες της πλατφόρμας με εκκρεμείς υποθέσεις ΕΕΔ σχετικά με την κατάργηση της πλατφόρμας έως [να συμπληρωθεί η ημερομηνία – δύο μήνες μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού / τέσσερις μήνες πριν από την κατάργηση του παρόντος κανονισμού] και τους παρέχει βοήθεια για την ανάκτηση των δεδομένων υποθέσεων στα οποία έχουν πρόσβαση, εάν το επιθυμούν.
4. Το αργότερο έως [ηη/μμ/εε, έξι μήνες μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού], απαλείφονται όλες οι πληροφορίες που περιλαμβάνουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία σχετίζονται με τις διαφορές στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

¹⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 2ας Οκτωβρίου 2018, για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 1).

¹⁵ 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).

¹⁶ 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).

¹⁷ Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 409 της 4.12.2020, σ. 1).

¹⁸ [Υπηρεσία Εκδόσεων: να προστεθούν τα στοιχεία αναφοράς του εγγράφου COM(2023) 649]

Άρθρο 3
Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, το σημείο 22 απαλείφεται.

Άρθρο 4
Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724

Στο παράρτημα ΙΙΙ του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724, το σημείο 7 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Κατάλογος των φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που έχει καταρτίσει η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ¹⁹.»

Άρθρο 5
Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος

¹⁹ 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).