ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

για την εφαρμογή της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

1. Εισαγωγή

Τα τελευταία 32 χρόνια η ΕΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη δέσμη ουσιαστικών δικαιωμάτων των καταναλωτών, τα οποία προστατεύουν και ενδυναμώνουν τους καταναλωτές όταν ασκούν οικονομικές δραστηριότητες στην ενιαία αγορά της ΕΕ. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές της ΕΕ έχουν το δικαίωμα να επιστρέψουν ένα προϊόν που έχει αγοραστεί μέσω διαδικτύου εντός 14 ημερών ή να ζητήσουν επισκευή ή αντικατάσταση ενός προϊόντος εντός περιόδου εγγύησης. Τα εν λόγω δικαιώματα ενισχύουν τις προσδοκίες των καταναλωτών και ο σεβασμός τους από τις επιχειρήσεις αποτελεί καταλύτη για αξιόπιστες και ανταγωνιστικές αγορές λιανικής και παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης στην Ένωση[1]. Για να επιτευχθούν τα οφέλη αυτά για τους καταναλωτές, τις επιχειρήσεις και την ενιαία αγορά στο σύνολό της, η ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών πρέπει να τηρείται και, σε περίπτωση μη τήρησης, να επιβάλλεται.

Κατά συνέπεια, παράλληλα με το ουσιαστικό δίκαιο για τους καταναλωτές, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής της ΕΕ ανέπτυξαν ένα σύνολο νομοθετικών και μη νομοθετικών εργαλείων που έχουν ως στόχο να καταστήσουν αποτελεσματικότερη την επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών στα κράτη μέλη («εργαλειοθήκη επιβολής της ΕΕ»). Η εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΚΔ), δηλαδή η επίλυση καταναλωτικών διαφορών μέσω μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, αποτελεί βασικό στοιχείο της εν λόγω εργαλειοθήκης[2]. Αρχικά έγινε γνωστή στην Ευρώπη στα τέλη της δεκαετίας του ’60 και από τη δεκαετία του ’90 αναπτύσσεται διαρκώς σε μεγαλύτερο αριθμό κρατών μελών. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής της ΕΕ αντιμετώπισαν πρώτα την ΕΕΚΔ με μη δεσμευτικά πρότυπα[3] και με τομεακή νομοθεσία που απαιτούσε από τα κράτη μέλη να ενθαρρύνουν[4] ή να διασφαλίζουν[5] την πρόσβαση σε μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Με την οδηγία 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ)[6] και τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός ΗΕΚΔ)[7] δημιουργήθηκε ένα οριζόντιο νομοθετικό πλαίσιο για την ΕΕΚΔ και την ΗΕΚΔ. Όπως ανακοινώθηκε στην ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η ενίσχυση αυτού του πλαισίου ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ αποτελεί προτεραιότητα στην

---

1 Όπως υπενθυμίζεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «Νέα συμφωνία για τους καταναλωτές» της 11ης Απριλίου 2018 [COM(2018) 183 final], οι καταναλωτικές δαπάνες αντιστοιχούν στο 56 % του ΑΕΠ της Ευρώπης και τα δεδομένα από τους πίνακες αποτελεσμάτων της Επιτροπής για τους καταναλωτές δείχνουν μια συνεπή θετική συσχέτιση μεταξύ των καταναλωτικών συνθηκών και της οικονομικής κατάστασης στα διάφορα κράτη μέλη.

2 Ενδεικτική επισκόπηση των εργαλείων που περιλαμβάνει η εργαλειοθήκη επιβολής της ΕΕ παρέχεται στο παράρτημα Ι.

3 Σύσταση 98/257/ΕΚ της Επιτροπής, της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31) και σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σ. 56). Οι δύο συστάσεις βασίζονται στο σχέδιο δράσης της Επιτροπής του 1996 σχετικά με την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην εσωτερική αγορά [COM(96) 13 τελικό].

4 Π.χ. άρθρο 19 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο της οδηγίας 2008/6/ΕΚ για την τροποποίηση της οδηγίας 97/67/ΕΚ σχετικά με την πλήρη υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών (ΕΕ L 52 της 27.2.2008, σ. 3).

5 Π.χ. άρθρο 24 της οδηγίας 2008/48/ΕΚ για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66).

6 Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 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).

7 Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

προσπάθεια της Επιτροπής να συμπληρώσει την εργαλειοθήκη επιβολής της ΕΕ, να καταστήσει πλήρως αποτελεσματικά τα υφιστάμενα εργαλεία επιβολής και να αξιοποιήσει στο έπακρο το δυναμικό της ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Η παρούσα έκθεση υποβάλλεται σύμφωνα με το άρθρο 26 της οδηγίας ΕΕΚΔ και το άρθρο 21 παράγραφος 2 του κανονισμού ΗΕΚΔ. Αξιολογεί την εφαρμογή του νομικού πλαισίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών που έχει συσταθεί βάσει των δύο νομικών πράξεων, με βάση τις ακόλουθες πηγές πληροφοριών:

- τη νομοθεσία των κρατών μελών για την εφαρμογή της οδηγίας ΕΕΚΔ·
- τις εκθέσεις των εθνικών αρμόδιων αρχών των κρατών μελών για την ΕΕΚΔ («εθνικές αρμόδιες αρχές») σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΚΔ, οι οποίες υποβλήθηκαν το 2018 σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 6 της οδηγίας ΕΕΚΔ·
- τη συνεδρίαση με τις εθνικές αρμόδιες αρχές στις 20 Νοεμβρίου 2018·
- τα αποτελέσματα της συνέλευσης για την ΕΕΚΔ (11-12 Ιουνίου 2018)[8] και άλλες εκδηλώσεις ενδιαφερόμενων φορέων που διοργάνωσε η Επιτροπή[9]·
- εκθέσεις του 2017 και του 2018 σχετικά με τη λειτουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΚΔ («εκθέσεις ΗΕΚΔ»)[10], που υποβλήθηκαν σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 1 του κανονισμού ΗΕΚΔ·
- εκθέσεις δραστηριοτήτων των σημείων επαφής ΗΕΚΔ των κρατών μελών, που υποβλήθηκαν το 2018 σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο β) του κανονισμού ΗΕΚΔ·
- συνεδριάσεις με το δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΚΔ· και
- άλλες πηγές[11].

Επειδή ολοκληρωμένα συστήματα ΕΕΚΔ σε ολόκληρη την Ένωση υπάρχουν μόνο από το τέλος του 2018[12], τα στοιχεία σχετικά με τη χρήση της ΕΕΚΔ ήταν περιορισμένα.

2. Το νομοθετικό πλαίσιο της ΕΕ για την ΕΕΚΔ και την ΗΕΚΔ — στόχος και βασικά χαρακτηριστικά

Η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών προσφέρει σημαντικές δυνατότητες για τους καταναλωτές, τους εμπόρους λιανικής και γενικά την απονομή της δικαιοσύνης. Η πρόσβαση σε εύκολη, δίκαιη και οικονομικά αποδοτική εναλλακτική επίλυση διαφορών ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών όταν αγοράζουν από τους εμπόρους λιανικής πώλησης, ιδίως σε διαδικτυακό περιβάλλον. Ο λιγότερο τυπικός και χαρακτηριστικά συμβιβαστικός χαρακτήρας των διαδικασιών

[8] Η συνέλευση για την ΕΕΚΔ, μια διήμερη εκδήλωση δικτύωσης με διαδραστικά εργαστήρια, συγκέντρωσε περισσότερους από 350 εκπροσώπους της ευρωπαϊκής κοινότητας ΕΕΚΔ, συμπεριλαμβανομένων εκπροσώπων των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, ρυθμιστικών αρχών, πανεπιστημιακών και 187 εκπροσώπων από φορείς ΕΕΚΔ. Η εκδήλωση προκάλεσε την ανάληψη περαιτέρω πρωτοβουλιών συνεργασίας σε επίπεδο κρατών μελών (π.χ. δίκτυα ΕΕΚΔ, συνελεύσεις ΕΕΚΔ σε εθνικό επίπεδο).

[9] Π.χ. εναρκτήρια εκδήλωση για το TRAVEL_NET, ένα δίκτυο φορέων ΕΕΚΔ που χειρίζονται καταναλωτικές διαφορές στους τομείς των επιβατικών μεταφορών και των ταξιδιών (Βερολίνο, 10 Νοεμβρίου 2017)· Συζήτηση στρογγυλής τραπέζης με βασικούς εμπόρους λιανικής του κλάδου ειδών ένδυσης και υπόδησης (Βρυξέλλες, 13 Δεκεμβρίου 2017).

[10] Προσβάσιμες μέσω της πλατφόρμας ΗΕΚΔ στη διεύθυνση https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Π.χ. καταγγελίες πολιτών που υποβλήθηκαν στην Επιτροπή, σχόλια χρηστών σχετικά με την πλατφόρμα ΗΕΚΔ, ενημερωτικές εκστρατείες ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ που οργάνωσε η Επιτροπή, ετήσιες εκθέσεις δραστηριοτήτων των φορέων ΕΕΚΔ, διασκέψεις, μελέτες, ακαδημαϊκές δημοσιεύσεις.

[12] Βλ. κατωτέρω, τμήμα 3 γ).

ΕΕΚΔ καθιστά δυνατό στα μέρη να διατηρήσουν την πελατειακή τους σχέση ακόμη και αφού προκύψει διαφορά. Με τη συμμετοχή τους σε διαδικασίες ΕΕΚΔ οι έμποροι λιανικής λαμβάνουν σημαντικές παρατηρήσεις σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών τους και αποκτούν πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους, εξοικονομώντας το κόστος των δικαστικών διαδικασιών και επιδεικνύοντας υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης των πελατών τους. Τα αποτελεσματικά συστήματα φορέων ΕΕΚΔ ελαφρύνουν επίσης τον φόρτο εργασίας των δικαστηρίων, ιδίως όταν πρόκειται για διαφορές χαμηλής αξίας. Η οδηγία 2013/11/ΕΕ και ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 αποσκοπούν στην αξιοποίηση του δυναμικού αυτού παρέχοντας ένα νομοθετικό πλαίσιο που διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες ΕΕΚΔ για την επίλυση των συμβατικών διαφορών τους με εμπόρους, μεταξύ άλλων μέσω μιας πολύγλωσσης διαδικτυακής πλατφόρμας ΗΕΚΔ.

α) Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Σύμφωνα με την οδηγία, τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών της ΕΕ στην ΕΕΚΔ και διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται σε πιστοποιημένους ως προς την ποιότητα φορείς ΕΕΚΔ για την επίλυση των διαφορών τους με έναν έμπορο της ΕΕ σε σχέση με αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας[13]. Καλύπτονται εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων σε ολόκληρη την Ένωση και σε όλους σχεδόν τους τομείς του λιανικού εμπορίου («πλήρης κάλυψη ΕΕΚΔ»), ανεξάρτητα από το αν η αγορά πραγματοποιήθηκε εντός ή εκτός διαδικτύου. Η οδηγία θεσπίζει τις αρχές της προσβασιμότητας, της εμπειρογνωμοσύνης, της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας, της δίκαιης μεταχείρισης, της ελευθερίας και της νομιμότητας ως δεσμευτικές απαιτήσεις ποιότητας για τους φορείς ΕΕΚΔ, για τις διαδικασίες ΕΕΚΔ που εφαρμόζουν οι εν λόγω φορείς και — σε μικρότερο βαθμό — για τα ουσιαστικά πρότυπα από τα οποία προκύπτει το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΚΔ[14]. Η συμμόρφωση διασφαλίζεται μέσω ειδικού μηχανισμού πιστοποίησης και παρακολούθησης: Τα κράτη μέλη ορίζουν εθνικές αρμόδιες αρχές οι οποίες καταρτίζουν και τηρούν εθνικούς καταλόγους φορέων ΕΕΚΔ, των οποίων έχουν πιστοποιήσει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις ποιότητας της οδηγίας. Οι εθνικοί κατάλογοι των πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ κοινοποιούνται στην Επιτροπή. Οι εθνικές αρμόδιες αρχές παρακολουθούν τη συμμόρφωση των φορέων ΕΕΚΔ σε συνεχή βάση και μόνο οι συμμορφούμενοι φορείς ΕΕΚΔ μπορούν να παραμείνουν στον κατάλογο. Σε ειδικές περιστάσεις, οι έμποροι υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΚΔ που είναι αρμόδιος/-οι για την επίλυση διαφορών που τους αφορούν[15].

Η οδηγία επιδιώκει μια προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης. Δεν καθορίζει συγκεκριμένο μοντέλο από την άποψη της εταιρικής ταυτότητας[16], του μοντέλου χρηματοδότησης[17] ή της εδαφικής και τομεακής κάλυψης του φορέα ΕΕΚΔ[18]. Ομοίως, η οδηγία δεν ορίζει συγκεκριμένο είδος διαδικασίας ΕΕΚΔ,[19]

[13] Βλ. άρθρο 5 παράγραφος 1 της οδηγίας ΕΕΚΔ. Η διάταξη αυτή δεν απαιτεί απλώς από τα κράτη μέλη να διαθέτουν συνολική εθνική υποδομή φορέων ΕΕΚΔ, αλλά και να διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στην εν λόγω υποδομή.

[14] Οι απαιτήσεις ποιότητας παρατίθενται στο κεφάλαιο ΙΙ της οδηγίας (άρθρα 5 έως 12).

[15] Βλ. άρθρο 13 της οδηγίας ΕΕΚΔ.

[16] Δημόσια ή ιδιωτική.

[17] Δημόσιο, ιδιωτικό ή μεικτό.

[18] Δηλαδή αν ο φορέας ΕΕΚΔ χειρίζεται διαφορές με εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι στο σύνολο ή μόνο σε τμήμα των περιοχών του εδάφους του αντίστοιχου κράτους μέλους· αν χειρίζεται καταναλωτικές διαφορές σε όλους ή μόνο σε συγκεκριμένους τομείς λιανικής πώλησης.

[19] Όργανο εκδίκασης προσφυγών, συμβιβασμός, διαμεσολάβηση, διαμεσολαβητής, διαιτησία ή άλλη, συμπεριλαμβανομένων συνδυασμών των προαναφερόμενων τύπων διαδικασιών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι

δεν ρυθμίζει το ζήτημα της εθελοντικής ή υποχρεωτικής συμμετοχής στη διαδικασία,[20] ούτε το κατά πόσον το αποτέλεσμα της διαδικασίας είναι δεσμευτικό[21]. Με δεδομένη την προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης της οδηγίας, τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν ή να διατηρούν απαιτήσεις ποιότητας που υπερβαίνουν τις απαιτήσεις της οδηγίας[22]. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη, όταν συμμορφώνονται με την υποχρέωσή τους να εξασφαλίζουν «πλήρη κάλυψη ΕΕΚΔ» και σχεδιάζουν τα εθνικά τους συστήματα ΕΕΚΔ, απολαμβάνουν σημαντικό βαθμό ευελιξίας[23].

β) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013

Ο κανονισμός ΗΕΚΔ βασίζεται στην υποδομή των φορέων ΕΕΚΔ που έχουν λάβει πιστοποίηση ποιότητας, οι οποίοι έχουν συσταθεί με βάση την οδηγία ΕΕΚΔ και εφαρμόζεται σε καταναλωτικές διαφορές σχετικά με αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών που πραγματοποιούνται στο διαδίκτυο. Στόχος του είναι να ενισχύσει ειδικότερα την ψηφιακή διάσταση της ενιαίας αγοράς.

Βάσει του κανονισμού, η Επιτροπή θεσπίζει και διατηρεί ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΚΔ. Η πλατφόρμα ΗΕΚΔ είναι ένας πολύγλωσσος διαδραστικός ιστότοπος που επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις καταναλωτικές τους διαφορές σε σχέση με διαδικτυακές αγορές (εγχώριες ή διασυνοριακές). Ενημερώνει τα μέρη σχετικά με τον πιστοποιημένο ως προς την ποιότητα φορέα ή φορείς ΕΕΚΔ που είναι αρμόδιος/-οι για τον χειρισμό της υπόθεσής τους και διαβιβάζει τη διαφορά στον φορέα ΕΕΚΔ για τον οποίο έχουν συμφωνήσει τα μέρη. Ο φορέας ΕΕΚΔ έχει στη συνέχεια τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει το εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων της πλατφόρμας και να χειριστεί την υπόθεση διαδικτυακά στην πλατφόρμα. Εάν τα μέρη δεν συμφωνήσουν ως προς τον φορέα ΕΕΚΔ εντός 30 ημερών από την υποβολή της καταγγελίας, η υπόθεση περατώνεται αυτόματα στην πλατφόρμα[24]. Η αυτόματη περάτωση ισχύει χωρίς να θίγεται η δυνατότητα του καταναλωτή να δώσει συνέχεια στην καταγγελία του εκτός πλατφόρμας (π.χ. υποβάλλοντας την καταγγελία απευθείας σε φορέα ΕΕΚΔ). Οι χρήστες της πλατφόρμας επικουρούνται από ένα δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΚΔ τα οποία παρέχουν πληροφορίες και βοήθεια ιδίως σχετικά με τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΚΔ, τους φορείς ΕΕΚΔ, τα δικαιώματα των καταναλωτών και άλλα μέσα προσφυγής[25]. Κάθε κράτος μέλος

στην ΕΕ δεν υπάρχει κοινή ορολογία για τη διάκριση των διαφόρων τύπων διαδικασιών ΕΕΚΔ και των εννοιών που βρίσκονται πίσω από τους σχετικούς όρους. Για παράδειγμα, οι έννοιες που αποδίδονται στους όρους «διαμεσολάβηση» ή «διαμεσολαβητής» διαφέρουν σημαντικά από το ένα κράτος μέλος στο άλλο. Ως εκ τούτου, η οδηγία ΕΕΚΔ χρησιμοποιεί μια τυπολογική προσέγγιση για την περιγραφή των διαφόρων τύπων διαδικασιών ΕΕΚΔ, αποφεύγοντας παράλληλα τη χρήση των προαναφερόμενων όρων (βλ. άρθρο 2 της οδηγίας ΕΕΚΔ).

[20] Το άρθρο 1 δεύτερο εδάφιο της οδηγίας ΕΕΚΔ διευκρινίζει ότι, ενώ η οδηγία θεσπίζει, σε επίπεδο ΕΕ, ένα σύστημα προαιρετικής ΕΕΚΔ, τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να καταστήσουν υποχρεωτική τη συμμετοχή σε διαδικασίες ΕΕΚΔ σε εθνικό επίπεδο — υπό την προϋπόθεση ότι η σχετική εθνική νομοθεσία δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμά τους να προσφύγουν στη Δικαιοσύνη.

[21] Το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας ΕΕΚΔ μπορεί να είναι δεσμευτικό, για παράδειγμα, λόγω ισχύος του δεδικασμένου (όπως στην περίπτωση των διαδικασιών διαιτησίας των καταναλωτών)· λόγω της ιδιότητας του μέλους που έχει ο έμπορος σε επαγγελματική ένωση, το καταστατικό της οποίας περιλαμβάνει σχετική δέσμευση για τα μέλη της· λόγω δέσμευσης του εμπόρου έναντι του καταναλωτή (για παράδειγμα στους όρους και τις προϋποθέσεις που χρησιμοποιεί ο έμπορος στις συμβάσεις με καταναλωτές).

[22] Βλ. άρθρο 2 παράγραφος 3 της οδηγίας ΕΕΚΔ.

[23] Το σκεπτικό είναι ότι τα κράτη μέλη είναι τα πλέον κατάλληλα να αξιολογήσουν ποιο είδος ΕΕΚΔ λειτουργεί καλύτερα σε ποιον τομέα του λιανικού εμπορίου και να καταστήσουν δυνατή, κατά περίπτωση, την αξιοποίηση ήδη υπαρχουσών διαδικασιών ΕΕΚΔ με σεβασμό των εθνικών νομικών παραδόσεων, βλ. αιτιολογική σκέψη 15 της οδηγίας ΕΕΚΔ.

[24] Για ενδεικτικό γράφημα της ροής εργασίας στην πλατφόρμα, βλ. πρώτη έκθεση ΗΕΚΔ, COM(2017) 744 final, σ. 2.

[25] Ο κανονισμός απαιτεί τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε διασυνοριακές υποθέσεις, ενώ τα κράτη μέλη έχουν την κανονιστική επιλογή να απαιτούν από τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ να παρέχουν μέρος ή το σύνολο των υπηρεσιών τους και σε εγχώριες υποθέσεις.

ορίζει ένα σημείο επαφής ΗΕΚΔ στο οποίο απασχολούνται τουλάχιστον δύο σύμβουλοι ΗΕΚΔ. Τα εθνικά σημεία επαφής ΗΕΚΔ συνεργάζονται μεταξύ τους σε δίκτυο που διαχειρίζεται η Επιτροπή. Οι διαδικτυακοί έμποροι και οι διαδικτυακές αγορές πρέπει να περιλαμβάνουν στους ιστοτόπους τους ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΚΔ. Επιπλέον, οι διαδικτυακοί έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους[26].

Ο κανονισμός εφαρμόζεται επίσης σε διαφορές που κινούνται από έμπορο κατά καταναλωτή (διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών) στον βαθμό που το κράτος μέλος συνήθους διαμονής του καταναλωτή επιτρέπει την επίλυση των διαφορών αυτών μέσω φορέα ΕΕΚΔ[27].

3. Η εφαρμογή της οδηγίας 2013/11/ΕΕ

α) Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών

Σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 1 της οδηγίας ΕΕΚΔ, τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις προκειμένου να συμμορφωθούν με την οδηγία το αργότερο έως τις 9 Ιουλίου 2015. Η Επιτροπή υποστήριξε τη διαδικασία εφαρμογής μέσω της σύστασης ομάδας εμπειρογνωμόνων ΕΕΚΔ η οποία συνεδρίασε τέσσερις φορές από το 2013 έως τις αρχές του 2015[28]. Ωστόσο, πολλά κράτη μέλη δεν κοινοποίησαν εγκαίρως εθνικά εκτελεστικά μέτρα. Κατόπιν αξιολόγησης της συμμόρφωσης, η Επιτροπή κίνησε διαδικασίες επί παραβάσει για (μερική ή πλήρη) μη κοινοποίηση εκτελεστικών μέτρων κατά 16 κρατών μελών. Στη συνέχεια όλα τα οικεία κράτη μέλη κοινοποίησαν την πλήρη μεταφορά της οδηγίας. Έπειτα από συμπληρωματικό έλεγχο μεταφοράς που επιβεβαίωσε την πλήρη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο, η Επιτροπή περάτωσε όλες τις διαδικασίες επί παραβάσει. Επιπλέον, η Επιτροπή ξεκίνησε διαρθρωμένους διαλόγους (EU Pilot) με δύο κράτη μέλη. Στη συνέχεια αμφότερες οι διαδικασίες EU Pilot περατώθηκαν[29].

Την 1η Ιουλίου 2017 η οδηγία ΕΕΚΔ τέθηκε σε εφαρμογή στις χώρες του ΕΟΧ Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία. Η Ισλανδία δεν έχει κοινοποιήσει ακόμη τη μεταφορά της οδηγίας[30].

β) Σχεδιασμός των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ

Τα κράτη μέλη έχουν χρησιμοποιήσει διαφορετικά τη διακριτική ευχέρεια που τους παρέχει η οδηγία κατά την εφαρμογή των διατάξεών της. Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν επιλέξει ανοικτό κατάλογο φορέων ΕΕΚΔ, δηλαδή ένα σύστημα στο οποίο οι φορείς επίλυσης διαφορών που ζητούν να πιστοποιηθούν ως φορείς ΕΕΚΔ λαμβάνουν την πιστοποίηση εάν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις ποιότητας της οδηγίας, όπως αυτές έχουν μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο. Ένας μικρός αριθμός κρατών μελών ακολουθούν μια προσέγγιση κλειστού καταλόγου, όπου ο πλήρης κατάλογος των φορέων

[26] Για την επιτυχή υποβολή καταγγελίας στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΚΔ, ο καταναλωτής πρέπει να αναφέρει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του διαδικτυακού εμπόρου. Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέγει από κατάλογο των διαδικτυακών εμπόρων που είναι ήδη καταχωρισμένοι στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ.

[27] Βλ. άρθρο 2 παράγραφος 2 του κανονισμού ΕΕΚΔ.

[28] Η ομάδα εμπειρογνωμόνων ΕΕΚΔ αποτελούνταν από εμπειρογνώμονες που όρισαν τα κράτη μέλη. Αντιπρόσωποι των χωρών του ΕΟΧ που δεν είναι κράτη μέλη και της Γραμματείας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου συμμετείχαν επίσης σε όλες τις συνεδριάσεις ή σε μέρος των συνεδριάσεων.

[29] Ένα κράτος μέλος κατάργησε την αρχική του νομοθεσία και θέσπισε νέα, πλήρως συμμορφούμενη εκτελεστική νομοθεσία. Στη δεύτερη υπόθεση EU Pilot, οι αρχικές ανησυχίες της Επιτροπής μετριάστηκαν μέσω του διαλόγου με το κράτος μέλος.

[30] Κατά συνέπεια, η Εποπτεύουσα Αρχή της ΕΖΕΣ κίνησε διαδικασία κατά της Ισλανδίας ενώπιον του Δικαστηρίου ΕΖΕΣ.

ΕΕΚΔ παρέχεται στην εκτελεστική νομοθεσία και δεν είναι δυνατό να πιστοποιηθούν άλλοι φορείς ΕΕΚΔ[31]. Σε ορισμένα κράτη μέλη με ανοικτό κατάλογο φορέων ΕΕΚΔ, η εκτελεστική νομοθεσία απαιτεί από ορισμένους δημόσιους φορείς επίλυσης διαφορών να πιστοποιηθούν ως φορείς ΕΕΚΔ[32].

Τα περισσότερα κράτη μέλη αναγνωρίζουν όλα τα είδη διαδικασιών που καλύπτονται από την οδηγία ως πιθανές διαδικασίες ΕΕΚΔ. Ωστόσο, ένας μικρός αριθμός κρατών μελών έχουν αποκλείσει τη διαιτησία για τους καταναλωτές από το πεδίο εφαρμογής της εκτελεστικής τους νομοθεσίας[33]. Λίγα μόνο κράτη μέλη έχουν κάνει χρήση της δυνατότητας που προβλέπεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α) της οδηγίας ΕΕΚΔ για αναγνώριση των εταιρικών μεσολαβητών («*médiateurs d'entreprise*») ως πιθανών φορέων ΕΕΚΔ[34].

Ενώ στην πλειονότητα των κρατών μελών η εκτελεστική νομοθεσία αντικατοπτρίζει το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών που παρέχουν οι απαιτήσεις ποιότητας της οδηγίας, ορισμένα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει πρόσθετες ή αυστηρότερες απαιτήσεις ποιότητας, είτε στην ίδια την εκτελεστική νομοθεσία είτε αναθέτοντας στις εθνικές αρμόδιες αρχές τους την εξουσία να θεσπίζουν πρόσθετες ή αυστηρότερες απαιτήσεις για τους φορείς ΕΕΚΔ που τελούν υπό την εποπτεία τους.

Παραδείγματα πρόσθετων ή αυστηρότερων απαιτήσεων ποιότητας σε εθνικό επίπεδο

- Το άρθρο 6 στοιχείο α) της οδηγίας ΕΕΚΔ προβλέπει ότι τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΚΔ «κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου». Η γερμανική εκτελεστική νομοθεσία απαιτεί επιπλέον τα εν λόγω πρόσωπα να είναι δικηγόροι με πλήρη άδεια δικηγορίας ή πιστοποιημένοι μεσολαβητές. Η τσεχική εκτελεστική νομοθεσία απαιτεί πανεπιστημιακό πτυχιακό ή μεταπτυχιακό τίτλο νομικών σπουδών. Ομοίως, η Πολωνία έχει θεσπίσει ειδικές πρόσθετες απαιτήσεις όσον αφορά τα επαγγελματικά προσόντα των υπευθύνων για την ΕΕΚΔ σε ορισμένους δημόσιους φορείς ΕΕΚΔ[35].
- Το άρθρο 8 στοιχείο γ) της οδηγίας ΕΕΚΔ προβλέπει ότι η διαδικασία ΕΕΚΔ είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές. Σύμφωνα με την τσεχική, την ισπανική, τη γαλλική, την λιθουανική και τη φινλανδική εκτελεστική νομοθεσία, η ΕΕΚΔ είναι πάντα δωρεάν για τον καταναλωτή. Η σλοβακική εκτελεστική νομοθεσία περιορίζει τα τέλη για τους καταναλωτές σε 5 EUR, ενώ η δανική εκτελεστική νομοθεσία σε 100 DKK.
- Σύμφωνα με το άρθρο 8 στοιχείο ε) της οδηγίας ΕΕΚΔ, σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας ΕΕΚΔ έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ΕΕΚΔ. Η βελγική νομοθεσία προβλέπει επιπλέον ότι το χρονικό διάστημα των 90 ημερών μπορεί να παραταθεί μόνο μία

[31] Παράδειγμα αποτελεί η Αυστρία.

[32] Παράδειγμα αποτελεί η Πολωνία, όπου η εκτελεστική νομοθεσία υποχρεώνει το Ρυθμιστικό Γραφείο Ενέργειας, την Υπηρεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, την Αρχή Χρηματοπιστωτικής Εποπτείας, τον Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή, το Γραφείο Σιδηροδρομικών Μεταφορών και την Επιθεώρηση Εμπορίου να παρέχουν υπηρεσίες ΕΕΚΔ και να πιστοποιηθούν ως φορείς ΕΕΚΔ.

[33] Παράδειγμα αποτελεί η Γαλλία. Η γερμανική εκτελεστική νομοθεσία αποκλείει τις διαδικασίες με τις οποίες επιβάλλεται στον καταναλωτή λύση ή που αποκλείουν το δικαίωμα πρόσβασης των καταναλωτών στα δικαστήρια.

[34] Παραδείγματα αποτελούν η Ισπανία και η Γαλλία.

[35] Πρβλ. ανωτέρω, υποσημείωση **Error! Bookmark not defined.**. Για παράδειγμα, τα πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΚΔ στον πολωνικό χρηματοοικονομικό διαμεσολαβητή απαιτείται να κατέχουν πτυχίο νομικής ή ανώτερης οικονομικής εκπαίδευσης.

φορά (σε 180 ημέρες κατ' ανώτατο όριο), η δε πορτογαλική νομοθεσία προβλέπει ότι μπορεί να παραταθεί μόνο δύο φορές (σε 270 ημέρες κατ' ανώτατο όριο).

- Η αρχή πολιτικής αεροπορίας του Ηνωμένου Βασιλείου, μία από τις αρμόδιες εθνικές αρχές του Ηνωμένου Βασιλείου, έχει δημοσιεύσει «Έγγραφο καθοδήγησης για τους αιτούντες ΕΕΚΔ», το οποίο καθορίζει ορισμένες απαιτήσεις ποιότητας που υπερβαίνουν εκείνες που ορίζονται στην εκτελεστική νομοθεσία του Ηνωμένου Βασιλείου[36].

Πλαίσιο 1

γ) Σχεδιασμός των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ

Σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 2 της οδηγίας ΕΕΚΔ, το αργότερο στις 9 Ιανουαρίου 2016 τα κράτη μέλη όφειλαν να κοινοποιήσουν στην Επιτροπή τον πρώτο κατάλογο φορέων ΕΕΚΔ. Ως συνέπεια της καθυστερημένης μεταφοράς της οδηγίας στο εθνικό δίκαιο, πολλά κράτη μέλη καθυστέρησαν επίσης να κοινοποιήσουν τους καταλόγους των φορέων ΕΕΚΔ. Μόλις στο τέλος του 2018 επιτεύχθηκε σχεδόν πλήρης εδαφική και τομεακή κάλυψη ΕΕΚΔ[37]. Μέχρι σήμερα, όλα τα κράτη μέλη, το Λιχτενστάιν και η Νορβηγία έχουν κοινοποιήσει συνολικά 460 φορείς ΕΕΚΔ.

Τα συστήματα ΕΕΚΔ διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό μεταξύ των κρατών μελών, ιδίως όσον αφορά τον αριθμό των πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ και των μοντέλων ΕΕΚΔ για την εταιρική ταυτότητα, τη χρηματοδότηση, την κάλυψη και το είδος της χρησιμοποιούμενης διαδικασίας ΕΕΚΔ. Επιπλέον, υπάρχουν διαφορές στο εσωτερικό συγκεκριμένων μοντέλων ΕΕΚΔ. Για παράδειγμα, ενώ ορισμένοι φορείς ΕΕΚΔ ιδιωτικού δικαίου είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, άλλοι επιδιώκουν κερδοσκοπικό σκοπό. Στα περισσότερα κράτη μέλη υπάρχει ένας ή περισσότεροι συμπληρωματικοί φορείς ΕΕΚΔ που είναι αρμόδιοι για καταναλωτικές διαφορές οι οποίες δεν καλύπτονται από άλλο φορέα ΕΕΚΔ[38].

Παραδείγματα διαφοροποίησης των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ

- Η Ρουμανία έχει κοινοποιήσει μόνο έναν φορέα ΕΕΚΔ που καλύπτει καταναλωτικές διαφορές σε όλους τους τομείς λιανικής πώλησης. Ως δημόσιος φορέας, ο φορέας ΕΕΚΔ έχει μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα.
- Η Γαλλία έχει κοινοποιήσει 99 τομεακούς φορείς ΕΕΚΔ που περιλαμβάνουν τρεις δημόσιους φορείς, 43 εταιρικούς μεσολαβητές («*médiateurs d'entreprise*»), 27 φορείς ΕΕΚΔ προσαρτημένους σε ένωση ή ομοσπονδία, 24 ενώσεις μεσολαβητών και δύο επιτροπές συλλογικής διαμεσολάβησης. Ορισμένοι από τους φορείς ΕΕΚΔ ιδιωτικού δικαίου επιδιώκουν κερδοσκοπικό σκοπό. Σύμφωνα με τη γαλλική εκτελεστική νομοθεσία, κανένας από τους γαλλικούς φορείς ΕΕΚΔ δεν εφαρμόζει διαδικασία στην οποία η λύση επιβάλλεται στα μέρη.

Πλαίσιο 2

[36] Το έγγραφο καθοδήγησης είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] Επί του παρόντος εξακολουθούν να υπάρχουν περιορισμένα συγκεκριμένα κενά στην κάλυψη της ΕΕΚΔ.

[38] Σε ορισμένα από τα κράτη μέλη με συμπληρωματικούς φορείς ΕΕΚΔ, ο συμπληρωματικός φορέας μπορεί επίσης να χειριστεί διαφορές για τις οποίες η κάλυψη της ΕΕΚΔ έχει ήδη διασφαλιστεί μέσω τομεακού φορέα ΕΕΚΔ.

Η ποικιλομορφία των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ εκδηλώνεται επίσης σε διαφορές που αφορούν τις εθνικές αρμόδιες αρχές. Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν ορίσει μόνο μία εθνική αρμόδια αρχή[39]. Ο ρόλος της εθνικής αρμόδιας αρχής ανατίθεται κυρίως στις αρχές που είναι αρμόδιες για την πολιτική καταναλωτών ή σε τομεακές ρυθμιστικές αρχές. Στη Γαλλία δημιουργήθηκε ειδικός φορέας για την άσκηση των καθηκόντων της εθνικής αρμόδιας αρχής: η επιτροπή αξιολόγησης και παρακολούθησης για τις ΕΕΚΔ («*Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*»). Οι διαδικασίες πιστοποίησης και οι πρακτικές παρακολούθησης διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών. Οι περισσότερες εθνικές αρμόδιες αρχές εφαρμόζουν τυποποιημένη διαδικασία πιστοποίησης που ενεργοποιείται από την ανεπίσημη αίτηση φορέα επίλυσης διαφορών ο οποίος επιθυμεί να πιστοποιηθεί ως φορέας ΕΕΚΔ. Οι υποχρεώσεις παρακολούθησης των εθνικών αρμόδιων αρχών ασκούνται ως επί το πλείστον με βάση τις ετήσιες εκθέσεις δραστηριοτήτων των φορέων ΕΕΚΔ και πληροφορίες από τις καταγγελίες. Ωστόσο, οι εθνικές αρμόδιες αρχές σε μερικά κράτη μέλη ανταλλάσσουν επίσης τακτικά πληροφορίες με τους φορείς ΕΕΚΔ που τελούν υπό την εποπτεία τους[40] και/ή διενεργούν τακτικούς ελέγχους[41]. Στα κράτη μέλη με περισσότερες της μιας εθνικές αρμόδιες αρχές υπάρχουν διαφορετικοί βαθμοί εσωτερικού συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των εθνικών αρμόδιων αρχών. Ενώ σε ορισμένα από αυτά τα κράτη μέλη οι εθνικές αρμόδιες αρχές λειτουργούν περισσότερο ή λιγότερο ανεξάρτητα η μία από την άλλη, σε άλλα κράτη μέλη προβλέπεται τακτικός συντονισμός και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών[42].

δ) Αντίκτυπος της οδηγίας ΕΕΚΔ και υιοθέτηση της ΕΕΚΔ στα κράτη μέλη

Η οδηγία ενοποίησε και συμπλήρωσε την ΕΕΚΔ στα κράτη μέλη, ενώ αναβάθμισε την ποιότητά της. Τα κράτη μέλη που δεν διέθεταν προηγουμένως παράδοση εναλλακτικής επίλυσης διαφορών έχουν προσθέσει την ΕΕΚΔ στα εθνικά τους συστήματα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών. Στα κράτη μέλη όπου υπήρχε ήδη ΕΕΚΔ, η οδηγία έδωσε το έναυσμα για επανεξέταση της αποτελεσματικότητας των προηγούμενων μηχανισμών ΕΕΚΔ και για συμπλήρωση και αναβάθμισή τους, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις πλήρους κάλυψης και ποιότητας που επιβάλλει η οδηγία. Οι προϋπάρχοντες φορείς επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που επιθυμούσαν να πιστοποιηθούν ως φορείς ΕΕΚΔ κλήθηκαν να επανεξετάσουν τις διαδικασίες τους όσον αφορά την οργάνωση, τις διεργασίες και τον χειρισμό των υποθέσεων. Οι φορείς επίλυσης διαφορών βελτίωσαν τους ιστοτόπους τους, προσάρμοσαν την οργάνωση και τις διαδικασίες τους ή άλλαξαν τη δομή διακυβέρνησής τους. Συνολικά, η διαφάνεια των φορέων και των διαδικασιών ΕΕΚΔ έχει αυξηθεί σημαντικά, οι χρόνοι διεκπεραίωσης των υποθέσεων έχουν μειωθεί, οι φορείς ΕΕΚΔ προσφέρουν περισσότερη κατάρτιση στο προσωπικό και οι χρήστες είναι πιο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τους παρέχουν οι φορείς ΕΕΚΔ. Η δημιουργία υψηλής ποιότητας υποδομών ΕΕΚΔ έδωσε επίσης

[39] Τα κράτη μέλη που επέλεξαν να ορίσουν περισσότερες από μία αρμόδιες εθνικές αρχές είναι η Γερμανία, η Ισπανία, η Ιταλία, η Λιθουανία, οι Κάτω Χώρες, η Αυστρία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

[40] Για παράδειγμα, με τη διεξαγωγή εθνικών «συνελεύσεων ΕΕΚΔ» που συγκαλούν όλους τους πιστοποιημένους φορείς ΕΕΚΔ στο οικείο κράτος μέλος.

[41] Ένα παράδειγμα είναι το Βέλγιο, όπου η αρμόδια εθνική αρχή διενεργεί, μία φορά τον χρόνο, «πλήρεις ελέγχους» δύο πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ και «μερικούς ελέγχους» όλων των άλλων πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ. Οι πλήρεις έλεγχοι αξιολογούν τη συμμόρφωση των φορέων ΕΕΚΔ με όλες τις απαιτήσεις ποιότητας, ενώ οι μερικοί έλεγχοι αξιολογούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας και διαφάνειας μέσω ελέγχου των ιστοτόπων των φορέων ΕΕΚΔ, των ετήσιων εκθέσεων και της κατάρτισης που παρακολουθεί το προσωπικό. Βλ. *Biard, A.,* On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί, κεφάλαιο 1.3.

[42] Ένα παράδειγμα είναι η Ιταλία, όπου το Υπουργείο Οικονομικής Ανάπτυξης, η αρμόδια εθνική αρχή που ασκεί καθήκοντα ενιαίου σημείου επαφής για την Επιτροπή, πραγματοποιεί τακτικές συνεδριάσεις συντονισμού και καθοδήγησης («*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*») με τις λοιπές εθνικές αρμόδιες αρχές της Ιταλίας.

στους εμπόρους ένα κίνητρο για να επανεξετάσουν και να βελτιώσουν τις εσωτερικές τους διαδικασίες χειρισμού καταγγελιών[43].

Οι απαιτήσεις διαφάνειας για τους φορείς ΕΕΚΔ, ιδίως η απαίτηση δημοσίευσης ετήσιων εκθέσεων δραστηριοτήτων, καθώς και ο μηχανισμός πιστοποίησης και παρακολούθησης αποτελούν σημαντικό κίνητρο για τους φορείς ΕΕΚΔ ώστε να επανεξετάζουν τις επιδόσεις τους σε συνεχή βάση. Ομοίως, η υποχρέωση των εθνικών αρμόδιων αρχών να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με το εθνικό τους σύστημα ΕΕΚΔ συμβάλλει στην τακτική επανεξέταση της συνολικής αποτελεσματικότητας της ΕΕΚΔ στα κράτη μέλη. Με βάση τις πρώτες εμπειρίες από τη χρήση του νέου ρυθμιστικού πλαισίου, οι συζητήσεις σχετικά με τις πιθανές προσαρμογές των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ και τον εντοπισμό των βέλτιστων πρακτικών όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών ΕΕΚΔ βρίσκονται επί του παρόντος σε εξέλιξη σε ορισμένα κράτη μέλη. Οι συζητήσεις αυτές πραγματοποιούνται όλο και περισσότερο σε διασυνοριακό επίπεδο και οι επιλογές σχεδιασμού που έχουν δοκιμαστεί με επιτυχία σε μερικά κράτη μέλη υιοθετούνται από άλλα κράτη μέλη[44]. Αναδύεται μια κοινότητα ενδιαφερόμενων φορέων ΕΕΚΔ σε επίπεδο Ένωσης.

Παρά το ότι η διαθεσιμότητα και η ποιότητα της ΕΕΚΔ έχει ενισχυθεί σε ολόκληρη την Ένωση, ο βαθμός χρήσης του νέου πλαισίου διαφέρει μεταξύ των κρατών μελών. Σε γενικές γραμμές, μπορούν να διακριθούν τρεις ομάδες κρατών μελών: i) κράτη μέλη με εξαιρετικά ανεπτυγμένη προϋπάρχουσα παράδοση ΕΕΚΔ (π.χ. Φινλανδία), όπου δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στη χρήση της ΕΕΚΔ· ii) κράτη μέλη με προϋπάρχοντα, αν και προηγουμένως ατελή, συστήματα ΕΕΚΔ (π.χ. Γερμανία), όπου σημειώνεται ανοδική τάση· και iii) κράτη μέλη χωρίς προϋπάρχουσα παράδοση ΕΕΚΔ (π.χ. Σλοβενία), όπου ο βαθμός χρήσης ΕΕΚΔ εξακολουθεί να είναι χαμηλός.

Συνολικά, το νέο πλαίσιο ΕΕΚΔ δεν αξιοποιείται ακόμη επαρκώς. Με βάση τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν για την παρούσα έκθεση, εντοπίζονται τρεις βασικές προκλήσεις οι οποίες επί του παρόντος περιορίζουν την πλήρη αποτελεσματικότητα του πλαισίου:

(1) Ευαισθητοποίηση και αντιλήψεις σχετικά με την ΕΕΚΔ

Ενώ η γενική ευαισθητοποίηση σχετικά με την ΕΕΚΔ έχει αυξηθεί τόσο μεταξύ των καταναλωτών όσο και μεταξύ των εμπόρων λιανικής, τα επίπεδα ευαισθητοποίησης εξακολουθούν να είναι ανεπαρκή σε ορισμένες περιοχές και τομείς του λιανικού εμπορίου. Γενικά, η ευαισθητοποίηση σχετικά με την ΕΕΚΔ είναι χαμηλότερη στις ΜΜΕ απ' ό,τι στους μεγάλους εμπόρους λιανικής[45]. Σε αμφότερες τις ομάδες καταναλωτών και εμπόρων υπάρχουν παρανοήσεις σχετικά με την ΕΕΚΔ και τους φορείς ΕΕΚΔ. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές συχνά συγχέουν τους φορείς ΕΕΚΔ με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών του εμπόρου ή θεωρούν τους εν λόγω φορείς μεροληπτικούς υπέρ του εμπόρου, ιδίως όταν ο φορέας ΕΕΚΔ είναι

[43] Αναφέρθηκε από τους εμπόρους στη συνέλευση των ΕΕΚΔ του 2018 και σε άλλες εκδηλώσεις των ενδιαφερόμενων φορέων της ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ που διοργάνωσε η Επιτροπή. Η διαπίστωση συνδέεται επίσης με τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΚΔ από τους εμπόρους και με την ανάδραση των εμπόρων που καταγράφηκε στο πλαίσιο των ενημερωτικών εκστρατειών ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ της Επιτροπής. Ο πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες 2019 της Επιτροπής (δεν έχει δημοσιευτεί ακόμη) δείχνει ότι το 64,6 % των καταναλωτών υπέβαλαν καταγγελία απευθείας στον έμπορο λιανικής ή στον πάροχο υπηρεσιών, ποσοστό που αντιπροσωπεύει αύξηση άνω των 10 ποσοστιαίων μονάδων σε σύγκριση με το 2016.

[44] Ένα παράδειγμα είναι η υιοθέτηση από ορισμένους φορείς ΕΕΚΔ στη Νότια Ευρώπη μηχανισμών «κατονομασίας και μομφής» που δημιουργήθηκαν στις σκανδιναβικές χώρες.

[45] Σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων του 2017 για τις καταναλωτικές συνθήκες, πάνω από το ήμισυ των εμπόρων λιανικής (55,2 %) είναι ενήμεροι για την ΕΕΚΔ (βλ. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, σ. 66). Ο πίνακας αποτελεσμάτων του 2019 (δεν έχει δημοσιευτεί ακόμη) παρουσιάζει συγκρίσιμες τιμές.

συνδεδεμένος με τον έμπορο ή την επαγγελματική ένωση του εμπόρου ή όταν το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΚΔ επιβεβαιώνει τη θέση του εμπόρου[46]. Οι έμποροι ενίοτε θεωρούν ότι οι φορείς ΕΕΚΔ εκπροσωπούν τα συμφέροντα των καταναλωτών και ότι, κατά συνέπεια, δρουν μεροληπτικά υπέρ του καταναλωτή. Η κατάσταση επιδεινώνεται από την ποικιλομορφία των συστημάτων ΕΕΚΔ που περιλαμβάνουν ευρύ φάσμα μοντέλων, ονομασιών[47] και διαδικασιών ΕΕΚΔ[48].

(2) Πλοήγηση στα εθνικά συστήματα ΕΕΚΔ

Η ποικιλομορφία των συστημάτων ΕΕΚΔ καθιστά δύσκολη την πλοήγηση για τους καταναλωτές και τους εμπόρους, ιδίως στα κράτη μέλη με μεγάλο αριθμό πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ. Συνολικά, υπάρχει μικρότερη σαφήνεια σχετικά με τον φορέα ΕΕΚΔ στον οποίο μπορούν να στραφούν οι καταναλωτές και οι έμποροι όταν υπάρχουν περισσότεροι του ενός φορείς ΕΕΚΔ ανά τομέα λιανικού εμπορίου. Μια συγκεκριμένη δυσκολία πλοήγησης στο σύστημα ΕΕΚΔ ενός κράτους μέλους προκύπτει όταν υπάρχουν φορείς ΕΕΚΔ των οποίων το πεδίο εφαρμογής περιορίζεται σε συγκεκριμένες πτυχές μιας διαφοράς σε δεδομένο τομέα του λιανικού εμπορίου — και επομένως, ο καταναλωτής ενδέχεται να χρειαστεί να απευθυνθεί σε δύο φορείς ΕΕΚΔ για την πλήρη επίλυση του προβλήματός του[49].

(3) Συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΚΔ

Παρόλο που η συνολική συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΚΔ αυξάνεται, με αργούς μεν ρυθμούς αλλά σταθερά από το 2014, επί του παρόντος μόνο ένας στους τρεις εμπόρους λιανικής είναι πρόθυμος να χρησιμοποιήσει την ΕΕΚΔ[50]. Αυτό είναι σαφώς ανεπαρκές, ακόμη και αν ληφθεί υπόψη ότι σημαντικός αριθμός εμπόρων λιανικής που δεν χρησιμοποιούν την ΕΕΚΔ επιλύουν τις

---

[46] Πρβλ. για παράδειγμα Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), Alternative dispute resolution and the court system, Final report (Εναλλακτική επίλυση διαφορών και δικαστικό σύστημα, τελική έκθεση) (Απρίλιος 2018), διαθέσιμη στη διεύθυνση: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, σ. 2 κ.ε.

[47] *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: The Belgian Experience (Στην πορεία για μια ΕΕΚΔ υψηλής ποιότητας: η εμπειρία του Βελγίου), δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί· στο κεφάλαιο 2.2 αναφέρεται ότι η ονομασία του συμπληρωματικού φορέα ΕΕΚΔ του Βελγίου («*Service de Médiation pour le Consommateur*»/«*Consumentenombudombudsdienst*») θα μπορούσε να δημιουργήσει στους εμπόρους την αίσθηση ότι ο φορέας ΕΕΚΔ εκπροσωπεί τα συμφέροντα των καταναλωτών και ότι, ως εκ τούτου, είναι προκατειλημμένος υπέρ του καταναλωτή.

[48] Η έρευνα δείχνει ότι οι αντιλήψεις των καταναλωτών ως προς τον δίκαιο χαρακτήρα μιας διαδικασίας ΕΕΚΔ επηρεάζονται επίσης από παράγοντες που αφορούν ειδικά το οικείο κράτος μέλος. Για παράδειγμα, οι Γερμανοί καταναλωτές συνήθως προτιμούν περισσότερο τυπικές και βάσει νόμου διαδικασίες, ενώ οι καταναλωτές του Ηνωμένου Βασιλείου προτιμούν να εισακούεται η γνώμη τους και να μπορούν να προειδοποιούν άλλους ώστε να μη συναντήσουν το ίδιο πρόβλημα. Επιπλέον, οι προσδοκίες των καταναλωτών σε σχέση με τη διαδικασία ΕΕΚΔ είναι διαφορετικές ανάλογα με το αν ο φορέας ΕΕΚΔ είναι δημόσιου ή ιδιωτικού δικαίου. Βλ. *Creutzfeldt, N.*, Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe (2016), διαθέσιμο στη διεύθυνση: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Για παράδειγμα, σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχει ειδικός ανά τομέα φορέας ΕΕΚΔ που ασχολείται με διαφορές σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ (π.χ. νόμιμη αποζημίωση για καθυστερημένη πτήση), ενώ τα συναφή ζητήματα (π.χ. όσον αφορά τα οργανωμένα ταξίδια) εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του συμπληρωματικού φορέα ΕΕΚΔ.

[50] Σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων του 2017 για τις καταναλωτικές συνθήκες, σχεδόν το ένα τρίτο των εμπόρων λιανικής (31,8 %) είναι πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν την ΕΕΚΔ, ποσοστό που αντιπροσωπεύει αύξηση κατά 1,6 ποσοστιαίες μονάδες από το 2014 (βλ. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, σ. 66). Ο πίνακας αποτελεσμάτων του 2019 (δεν έχει δημοσιευτεί ακόμη) παρουσιάζει μια περαιτέρω ελαφρά αύξηση κατά 1,5 ποσοστιαία μονάδα.

διαφορές διμερώς με τον καταναλωτή[51]. Με βάση την ευελιξία που παρέχει η οδηγία στα κράτη μέλη όσον αφορά τον σχεδιασμό των εθνικών τους συστημάτων ΕΕΚΔ, σε ορισμένα κράτη μέλη έχουν αναπτυχθεί ή διατηρηθεί μοντέλα ΕΕΚΔ τα οποία επιτυγχάνουν υψηλά ποσοστά συμμετοχής. Τέτοια μοντέλα ΕΕΚΔ υπάρχουν σε κάθε μία από τις ακόλουθες τέσσερις κατηγορίες:

i. μοντέλα στα οποία η συμμετοχή του εμπόρου προβλέπεται από την εθνική νομοθεσία·
ii. μοντέλα στα οποία η συμμετοχή του εμπόρου δεν προβλέπεται από τη νομοθεσία, αλλά ο έμπορος υποχρεούται να συμμετέχει στη διαδικασία ΕΕΚΔ[52]·
iii. μοντέλα στα οποία ο έμπορος δεν υποχρεούται από τη νομοθεσία ούτε δεσμεύεται κατ' άλλο τρόπο να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΚΔ, αλλά έχει κίνητρο να το πράξει μέσω ειδικού μηχανισμού[53]· και
iv. μοντέλα στα οποία ο έμπορος δεν έχει υποχρέωση βάσει του νόμου, ούτε δεσμεύεται κατ' άλλο τρόπο να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΚΔ, και στα οποία ο έμπορος δεν έχει κίνητρο για να συμμετάσχει μέσω ειδικού μηχανισμού[54].

Ωστόσο, σε ορισμένες περιφέρειες και τομείς λιανικού εμπορίου, τα μοντέλα ΕΕΚΔ που προσφέρονται σήμερα εμφανίζουν ανεπαρκή ποσοστά συμμετοχής εμπόρων.

Για να βελτιωθεί η ευαισθητοποίηση και η κατανόηση των καταναλωτών και των εμπόρων όσον αφορά την ΕΕΚΔ και να αυξηθεί η χρήση της, η Επιτροπή διεξήγαγε ενημερωτικές εκστρατείες ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ το 2016, το 2017 και το 2018. Για να βελτιωθεί η ευαισθητοποίηση και η χρήση της ΕΕΚΔ ειδικότερα μεταξύ των ΜΜΕ, η Επιτροπή συμπεριέλαβε μια ενότητα σχετικά με την ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ στο πλαίσιο του προγράμματος κατάρτισης των ΜΜΕ σε θέματα νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών «Consumer Law Ready»[55]. Επιπροσθέτως, η Επιτροπή υποστήριξε την ανταλλαγή μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών της ΕΕΚΔ, τη δημιουργία δικτύων, συζητήσεις σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές και την ανάδειξη μιας κοινότητας φορέων ΕΕΚΔ σε ολόκληρη την Ένωση μέσω διαφόρων εκδηλώσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της συνέλευσης ΕΕΚΔ του 2018 που συγκέντρωσε περισσότερους από 350 εκπροσώπους της ευρωπαϊκής κοινότητας ΕΕΚΔ. Στα ανωτέρω περιλαμβάνονταν εκπρόσωποι των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, ρυθμιστικές αρχές, πανεπιστημιακοί και 187 εκπρόσωποι φορέων ΕΕΚΔ. Η Επιτροπή στήριξε επίσης τους φορείς ΕΕΚΔ μέσω επιχορηγήσεων για την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους.

Τα περισσότερα κράτη μέλη προώθησαν το νέο πλαίσιο ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ μέσω δραστηριοτήτων επικοινωνίας σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο. Με πρωτοβουλία των φορέων ΕΕΚΔ και με έναυσμα τις εκδηλώσεις της Επιτροπής με τα ενδιαφερόμενα μέρη, δημιουργήθηκαν νέα δίκτυα και μορφές ΕΕΚΔ για τακτικές ανταλλαγές μεταξύ των φορέων ΕΕΚΔ. Η εμφάνιση μιας κοινότητας

---

[51] Όπως αποδεικνύεται από το γεγονός ότι η πλατφόρμα ΗΕΚΔ ενεργοποιεί άμεσο διακανονισμό σε ποσοστό έως και 42 % των υποθέσεων [βλ. κατωτέρω, τμήμα 4 α) 2)], από τις παρατηρήσεις των εμπόρων που συγκεντρώθηκαν στο πλαίσιο των εκστρατειών ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ της Επιτροπής και από τον αυξανόμενο αριθμό καταναλωτών που υποβάλλουν απευθείας καταγγελία σε εμπόρους λιανικής πώλησης (βλ. ανωτέρω, υποσημείωση **Error! Bookmark not defined.**).

[52] Για παράδειγμα, λόγω της ιδιότητας του μέλους που έχει ο έμπορος σε επαγγελματική ένωση, το καταστατικό της οποίας περιλαμβάνει σχετική δέσμευση για τα μέλη της· με δέσμευση του εμπόρου έναντι του καταναλωτή (για παράδειγμα, στους όρους και τις προϋποθέσεις που χρησιμοποιεί ο έμπορος στις συμβάσεις με καταναλωτές).

[53] Για παράδειγμα, με μηχανισμό «κατονομασίας και μομφής».

[54] Για παράδειγμα, συμπληρωματικοί φορείς ΕΕΚΔ όπου η συμμετοχή είναι εθελοντική και δωρεάν για τους εμπόρους.

[55] https://www.consumerlawready.eu

φορέων ΕΕΚΔ σε ολόκληρη την Ένωση προετοίμασε το έδαφος για την ανταλλαγή αποτελεσματικών μοντέλων και στρατηγικών ΕΕΚΔ για την αντιμετώπιση των προαναφερόμενων προκλήσεων και την εξασφάλιση πλήρους αποτελεσματικότητας.

Παραδείγματα μέτρων για τη βελτίωση της ευκολίας πλοήγησης στα εθνικά συστήματα ΕΕΚΔ και για τη μείωση του κινδύνου σύγχυσης

- Το βελγικό δίκαιο δεν αναγνωρίζει τα συστήματα εταιρικής μεσολάβησης («*médiateurs d'entreprise*») ως φορείς ΕΕΚΔ βάσει της οδηγίας. Τα συστήματα εταιρικής μεσολάβησης απαγορεύεται από τον νόμο να χρησιμοποιούν όρους όπως «διαμεσολαβητές», «διαμεσολάβηση», «συμβιβασμός», «διαιτησία», «ειδικευμένος φορέας» ή «εναλλακτική επίλυση διαφορών», ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση με τους πιστοποιημένους φορείς ΕΕΚΔ[56]. Συζητείται επίσης κατά πόσον ο όρος «διαμεσολαβητής» («service de mediation»/«ombudsdienst») θα πρέπει να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τους φορείς ΕΕΚΔ που έχουν συσταθεί βάσει νόμου[57].
- Μερικά κράτη μέλη έχουν δημιουργήσει διαδικτυακές πύλες που βοηθούν την πλοήγηση των καταναλωτών στο εθνικό σύστημα ΕΕΚΔ και διοχετεύουν τις καταγγελίες τους στον αρμόδιο φορέα ΕΕΚΔ[58].
- Μερικά κράτη μέλη εξετάζουν το ενδεχόμενο να θεσπίσουν απαίτηση σύμφωνα με την οποία ένας φορέας ΕΕΚΔ θα πρέπει πάντα να καλύπτει όλες τις καταναλωτικές διαφορές σε έναν δεδομένο τομέα του λιανικού εμπορίου (και όχι μόνο διαφορές σε μέρος του τομέα ή μόνο συγκεκριμένες πτυχές μιας διαφοράς)[59].
- Σε μερικά κράτη μέλη συζητείται επίσης αν σε έναν συγκεκριμένο τομέα λιανικής πώλησης θα πρέπει να υπάρχει μόνο ένας πιστοποιημένος φορέας ΕΕΚΔ[60].
- Η εθνική αρμόδια αρχή της Πορτογαλίας έχει αναπτύξει ένα σύνολο τυποποιημένων διαδικαστικών κανόνων για τους φορείς ΕΕΚΔ. Οι εν λόγω τυποποιημένοι διαδικαστικοί κανόνες χρησιμοποιούνται επί του παρόντος από επτά από τους 12 πιστοποιημένους φορείς ΕΕΚΔ στην Πορτογαλία.
- Η πορτογαλική εθνική αρμόδια αρχή έχει επίσης καταρτίσει ένα υπόδειγμα πληροφοριών σχετικά με τους φορείς ΕΕΚΔ, με το οποίο οι έμποροι ενημερώνουν τους καταναλωτές.

Πλαίσιο 3

[56] Άρθρο XVI 2 του Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht. Βλ. *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί, κεφάλαιο 1.2.

[57] *Jouant, N.*, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique: évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), σ. 1 *κ.ε.* (σ. 62).

[58] Ένα παράδειγμα είναι το Βέλγιο, στο οποίο λειτουργούν επί του παρόντος τρεις διαδικτυακές πύλες: η *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), ο ιστότοπος της *υπηρεσίας διαμεσολάβησης καταναλωτών* (https://mediationconsommateur.be) και η διαδικτυακή πύλη *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Όπως αναφέρει ο *Biard, A.*, όπ.π., σημείο 2.1., ένα νομοσχέδιο που υποβλήθηκε στο ομοσπονδιακό κοινοβούλιο του Βελγίου τον Ιούνιο του 2018 προτείνει τη συγχώνευση των τριών προαναφερθεισών διαδικτυακών πυλών, δεδομένου ότι το γεγονός της ύπαρξης πολλών διαδικτυακών πυλών θεωρείται ότι αυξάνει τον κίνδυνο σύγχυσης των καταναλωτών.

[59] Βλ. *Biard, A.*, όπ.π., κεφ. 2.2.

[60] Βλ., για παράδειγμα, *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Modernising consumer markets: green paper (2018), διαθέσιμο στη διεύθυνση https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, σ. 51 (παρ. 152).

Παραδείγματα μοντέλων ΕΕΚΔ και μέτρα για να ενισχυθεί η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΚΔ και η συμμόρφωση με τα αποτελέσματα της ΕΕΚΔ

- Σε ορισμένους τομείς (π.χ. στον τομέα της ενέργειας), μερικά κράτη μέλη έχουν καταστήσει υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΚΔ μέσω εθνικής νομοθεσίας[61].
- Στη Γερμανία έχει ιδρυθεί δημόσιος φορέας ΕΕΚΔ για διαφορές στον τομέα των αεροπορικών εταιρειών. Η εθνική νομοθεσία απαιτεί από τις αεροπορικές εταιρείες να συμμετέχουν σε διαδικασίες ΕΕΚΔ ενώπιον του εν λόγω φορέα, εκτός αν είναι μέλη πιστοποιημένου φορέα ΕΕΚΔ ιδιωτικού δικαίου. Η νομοθεσία λειτούργησε ως κίνητρο για να εγγραφούν οι αεροπορικές εταιρείες ως μέλη μιας ένωσης που διαχειρίζεται φορέα ΕΕΚΔ στον τομέα της μεταφοράς επιβατών. Σήμερα, 44 μέλη της ένωσης είναι αεροπορικές εταιρείες. Μέσω της συμμετοχής τους στην ένωση οι αεροπορικές εταιρείες αποδέχονται ως δεσμευτικούς γι' αυτές τους διαδικαστικούς κανόνες του φορέα ΕΕΚΔ. Το 2018 ο φορέας ΕΕΚΔ σημείωσε ποσοστό διακανονισμού 86 % για τις διαφορές με αεροπορικές εταιρείες[62].
- Στις Κάτω Χώρες, το ίδρυμα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών («*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*») διαχειρίζεται ένα γενικό και πάνω από 50 τομεακά συμβούλια επίλυσης διαφορών. Οι διαδικαστικοί κανονισμοί των τομεακών συμβουλίων (καθώς και οι τυποποιημένοι όροι και προϋποθέσεις για τις σχετικές συμβάσεις με καταναλωτές) συμφωνούνται από την ένωση επιχειρήσεων και την οργάνωση καταναλωτών στον οικείο τομέα λιανικού εμπορίου. Με την εγγραφή τους ως μέλους στην ένωση επιχειρήσεών τους, οι έμποροι δεσμεύονται να συμμετέχουν σε διαδικασίες ενώπιον του τομεακού συμβουλίου και να συμμορφώνονται με το αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών. Η συμμόρφωση εξασφαλίζεται περαιτέρω μέσω ενός συστήματος εγγυήσεων που διαχειρίζεται η ένωση επιχειρήσεων: αν το συμβούλιο υποχρεώσει έναν έμπορο να καταβάλει χρηματικό ποσό στον καταναλωτή και ο έμπορος δεν το πράξει, ο καταναλωτής μπορεί να αξιώσει άμεσα το ποσό από την ένωση επιχειρήσεων.
- Στη Φινλανδία, η συμμετοχή των εμπόρων σε διαδικασίες ενώπιον των τριών πιστοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ είναι προαιρετική. Οι διαδικασίες ΕΕΚΔ καταλήγουν σε μη δεσμευτική σύσταση. Οι φορείς ΕΕΚΔ δημοσιεύουν όλες τις σημαντικές συστάσεις στους ιστοτόπους τους και παρακολουθούν τη συμμόρφωση των εμπόρων με τη σύσταση μέσω ερευνών που αποστέλλονται στον καταναλωτή ή στον έμπορο. Το ποσοστό συμμόρφωσης κυμαίνεται μεταξύ 80 % και 100 %.
- Στην Εσθονία, η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΚΔ ενώπιον του συμβουλίου καταναλωτικών διαφορών («*Tarbijavaidluste Komisjon*») είναι προαιρετική. Ωστόσο, αν ο έμπορος δεν συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΚΔ, το συμβούλιο έχει την εξουσία να λάβει απόφαση για την υπόθεση βάσει διαδικασίας ερήμην του εμπόρου. Αν ο έμπορος δεν συμμορφωθεί με την απόφαση του συμβουλίου, η επωνυμία του εμπόρου περιλαμβάνεται σε μαύρη λίστα («κατονομασία και μομφή»).
- Στην Αυστρία, η συμμετοχή των εμπόρων σε διαδικασίες ΕΕΚΔ ενώπιον του οργάνου συμβιβασμού για τους καταναλωτές («*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*»), του συμπληρωματικού φορέα ΕΕΚΔ της Αυστρίας, είναι προαιρετική. Οι διαδικασίες είναι

[61] Βλ. επίσης άρθρο 26 παράγραφος 3 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/944 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουνίου 2019, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και την τροποποίηση της οδηγίας 2012/27/ΕΕ (ΕΕ L 158 της 14.6.2019, σ. 125), όσον αφορά τις διαφορές μεταξύ οικιακών πελατών και επιχειρήσεων ηλεκτρικής ενέργειας.

[62] Βλ. την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του οργάνου συμβιβασμού για τις μεταφορές επιβατών («*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*») για το 2018, διαθέσιμη στη διεύθυνση https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, σ. 16.

δωρεάν τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Το 2018 οι έμποροι συμμετείχαν στο 77 % των διαδικασιών ΕΕΚΔ (με ποσοστό διακανονισμού 75 %)[63]. Αυτό έρχεται σε μεγάλη αντίθεση με την κατάσταση στη Γερμανία, όπου μόνο το 17 % των εμπόρων συμμετείχαν σε διαδικασίες ενώπιον του γενικού οργάνου συμβιβασμού για τους καταναλωτές («*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*»), του οποίου η διαδικασία ΕΕΚΔ είναι εθελοντική, αλλά όχι δωρεάν για τους εμπόρους[64]. Στο πλαίσιο της τρέχουσας κοινοβουλευτικής συζήτησης για τη μεταρρύθμιση της γερμανικής εκτελεστικής νομοθεσίας για την οδηγία ΕΕΚΔ, εξετάζεται κατά πόσον στο μέλλον το καθεστώς τελών που εφαρμόζεται στον συμπληρωματικό φορέα ΕΕΚΔ θα πρέπει να προβλέπει κίνητρα για τους εμπόρους, π.χ. προβλέποντας ότι η πρώτη συμμετοχή του εμπόρου σε διαδικασία ενώπιον του συμπληρωματικού φορέα ΕΕΚΔ είναι δωρεάν[65].

- Ομοίως, κατά τη συνέλευση ΕΕΚΔ του 2018, σε περιπτώσεις που ο έμπορος δεν υποχρεούται (π.χ. μέσω εθνικής νομοθεσίας· μέσω της συμμετοχής του εμπόρου στην ένωση που διαχειρίζεται τον φορέα ΕΕΚΔ· μέσω δέσμευσης έναντι του καταναλωτή) να συμμετέχει στη διαδικασία ΕΕΚΔ και η διαδικασία δεν μπορεί να παρασχεθεί δωρεάν για τους εμπόρους, προτάθηκε να είναι σχεδιασμένο το σύστημα τελών που εφαρμόζει ο φορέας ΕΕΚΔ με τρόπο ώστε να «ωθεί» τους εμπόρους να συμμετάσχουν — π.χ. μέσω τελών ανά υπόθεση με επαυξητική επιβάρυνση, τα οποία ανταμείβουν τον έμπορο όταν η διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί σε πρώιμο στάδιο.

Πλαίσιο 4

4. Η εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013

α) Πλατφόρμα ΗΕΚΔ

1) Ίδρυση και πεδίο εφαρμογής

Η Επιτροπή δημιούργησε την πλατφόρμα ΗΕΚΔ τον Ιανουάριο του 2016. Η πλατφόρμα άνοιξε για το κοινό στις 15 Φεβρουαρίου 2016. Κατά τη δημιουργία της πλατφόρμας η Επιτροπή υποστηρίχθηκε από ομάδα εμπειρογνωμόνων, αποτελούμενη από εμπειρογνώμονες της ΗΕΚΔ που ορίστηκαν από τα κράτη μέλη. Πριν από την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας η Επιτροπή διεξήγαγε τρεις ολοκληρωμένες δοκιμές[66]. Η ροή εργασίας της πλατφόρμας προβλέπεται στον κανονισμό ΗΕΚΔ. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή σχεδίασε τις διάφορες διεπαφές της πλατφόρμας σύμφωνα με τις εν λόγω νομικές προδιαγραφές[67].

Μόνο το Βέλγιο, η Γερμανία, το Λουξεμβούργο και η Πολωνία έχουν κοινοποιήσει στην Επιτροπή ότι η νομοθεσία τους επιτρέπει την επίλυση διαφορών από έμπορο προς καταναλωτή — δηλαδή

[63] Βλ. την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του οργάνου συμβιβασμού για τους καταναλωτές για το 2018, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, σ. 22.

[64] Βλ. *Creutzfeld, N./Steffek, F.*, Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 της 20.12.2018.

[65] Βλ. *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19 της 27.5.2019, σ. 7 (παρ. 11).

[66] Στις δοκιμές έλαβαν μέρος 120 εμπειρογνώμονες της ΗΕΚΔ διορισμένοι από τα κράτη μέλη, οργανώσεις καταναλωτών, ενώσεις εμπόρων και το Ευρωπαϊκό Φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία. Οι διάφορες διεπαφές της πλατφόρμας δοκιμάστηκαν βάσει πραγματικών σεναρίων· η ανάδραση που συγκεντρώθηκε τροφοδότησε άμεσα την ανάπτυξη της πλατφόρμας. Βλ. την πρώτη έκθεση ΗΕΚΔ, COM(2017) 744 final, σ. 3.

[67] Για ενδεικτικό γράφημα της ροής εργασίας στην πλατφόρμα, βλ. πρώτη έκθεση ΗΕΚΔ, COM(2017) 744 final, σ. 2.

καταγγελιών που υποβάλλονται από έμπορο κατά καταναλωτή — μέσω φορέων ΕΕΚΔ. Συνεπώς, σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 2 του κανονισμού ΗΕΚΔ, η πλατφόρμα μπορεί επίσης να χρησιμοποιείται για καταγγελίες που υποβάλλονται από έμπορο προς καταναλωτή, εφόσον αφορούν καταναλωτή που έχει τη συνήθη διαμονή του στα προαναφερόμενα κράτη μέλη.

Από την 1η Ιουλίου 2017 υπάρχει πρόσβαση στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ και για καταναλωτικές διαφορές που αφορούν καταναλωτές και εμπόρους από τις χώρες του ΕΟΧ Ισλανδία[68], Λιχτενστάιν και Νορβηγία. Μέχρι σήμερα έχουν καταχωριστεί στην πλατφόρμα 460 φορείς ΕΕΚΔ από όλα τα κράτη μέλη, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία.

2) Αξιοποίηση

Η Επιτροπή δημοσίευσε εκθέσεις για το πρώτο και το δεύτερο έτος λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΚΔ το 2017 και το 2018[69]. Από την έναρξή της, η πλατφόρμα έχει προσελκύσει πάνω από 8,5 εκατομμύρια επισκέπτες και 120 000 διαφορές μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων. Περίπου το 56 % των διαφορών είναι εγχώριες και το 44 % διασυνοριακές. Οι περισσότερες διαφορές αφορούν τις αεροπορικές εταιρείες (13,2 %) και ακολουθούν τα είδη ένδυσης και υπόδησης (10,9 %) και η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (6,8 %). Οι καταγγελίες των καταναλωτών αφορούσαν κυρίως την παράδοση του προϊόντος ή της υπηρεσίας (23 %), τη μη συμμόρφωση με την παραγγελία (15 %) και προϊόντα που ήταν ελαττωματικά ή προκάλεσαν βλάβη (12 %). Μόνο ένα αμελητέο ποσοστό 0,1 % των υποθέσεων αφορούσε χρήση της πλατφόρμας για διαφορές επιχειρήσεων κατά καταναλωτών.

Σε ποσοστό περίπου 80 % των διαφορών που υποβλήθηκαν στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ, η υπόθεση έκλεισε αυτόματα έπειτα από 30 ημέρες επειδή ο έμπορος δεν αντέδρασε στην πλατφόρμα σχετικά με την κοινοποίηση της διαφοράς και την πρόσκληση να προτείνει φορέα ΕΕΚΔ στον καταναλωτή. Μόνο στο 2 % περίπου των υποθέσεων τα μέρη συμφώνησαν ως προς φορέα ΕΕΚΔ και, επομένως, η πλατφόρμα ήταν σε θέση να διαβιβάσει τη διαφορά σε φορέα ΕΕΚΔ. Ωστόσο, σε ποσοστό έως και 42 % των διαφορών που υποβλήθηκαν στην πλατφόρμα, τα μέρη προχώρησαν σε διμερή διακανονισμό της διαφοράς[70].

Ο υψηλός αριθμός επισκεπτών και καταγγελιών που υποβάλλονται στην πλατφόρμα καταδεικνύουν ότι η πλατφόρμα αξιοποιείται πολύ ικανοποιητικά από τους καταναλωτές. Ο μεγάλος αριθμός των άμεσων διακανονισμών στους οποίους συνέβαλε η πλατφόρμα δείχνει την προστιθέμενη αξία της για τη διευκόλυνση μιας διμερώς αποδεκτής λύσης, μεταξύ άλλων σε διασυνοριακές διαφορές, όπου οι λειτουργίες πολυγλωσσίας και μετάφρασης της πλατφόρμας καθιστούν δυνατή την επικοινωνία μεταξύ των μερών. Ωστόσο, ο πολύ μικρός αριθμός των διαφορών που μπορούν να διαβιβαστούν σε φορέα ΕΕΚΔ δείχνει ότι η προβλεπόμενη από τον νόμο ροή εργασιών στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ έχει δύο αδυναμίες: i) στην πράξη, η απαίτηση να συμφωνήσουν τα μέρη σχετικά με φορέα ΕΕΚΔ πριν η πλατφόρμα διαβιβάσει τη διαφορά στον εν λόγω φορέα ΕΕΚΔ λειτουργεί ως εμπόδιο για τη διαβίβαση σε φορέα ΕΕΚΔ· και ii) με την παροχή μόνο μιας διαδικασίας προσανατολισμένης στη

[68] Δεδομένου ότι η Ισλανδία δεν έχει ακόμη εφαρμόσει την οδηγία ΕΕΚΔ [βλ. ανωτέρω, τμήμα 3α)], δεν έχει κοινοποιήσει μέχρι στιγμής κανέναν φορέα ΕΕΚΔ. Κατά συνέπεια, η πλατφόρμα δεν μπορεί επί του παρόντος να διαβιβάζει σε φορέα ΕΕΚΔ τυχόν διαφορές που υποβάλλονται για εμπόρους εγκατεστημένους στην Ισλανδία.

[69] Οι εκθέσεις είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Βλ. πρώτη και δεύτερη έκθεση της Επιτροπής για την ΗΕΚΔ, όπ.π. Τα πορίσματα επιβεβαιώνονται συνεχώς από τα στοιχεία που αφορούν τη χρήση της πλατφόρμας, τις ειδικές έρευνες και τις μόνιμες έρευνες κατά την έξοδο από την πλατφόρμα ΗΕΚΔ.

διοχέτευση των διαφορών στον αρμόδιο φορέα ΕΕΚΔ, η πλατφόρμα ανταποκρίνεται μόνο εν μέρει στις ανάγκες των χρηστών της που έχουν αποδείξει τη σημαντική προστιθέμενη αξία της πλατφόρμας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και των άμεσων διακανονισμών μεταξύ των μερών.

Για να αντιμετωπιστούν οι αδυναμίες που εντοπίστηκαν, η Επιτροπή πραγματοποίησε διεξοδική ανάλυση των ροών εργασίας της πλατφόρμας και των δεδομένων χρήστη. Η αρχική σελίδα και το σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων της πλατφόρμας αναμορφώθηκαν, προστέθηκαν νέες ενημερωτικές σελίδες και ένα σύστημα ανάδρασης. Η Επιτροπή πραγματοποίησε επίσης μια στοχευμένη ενημερωτική εκστρατεία ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ με στόχο τη βελτίωση της ευαισθητοποίησης των εμπόρων και της συμμετοχής τους στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ. Ως εκ τούτου, ο αριθμός των εμπόρων που είναι καταχωρισμένοι στην πλατφόρμα αυξήθηκε κατά 54 % το 2018 και κατά ακόμη 24 % το πρώτο πεντάμηνο του 2019. Το 80 % των χρηστών της πλατφόρμας είναι πλέον ικανοποιημένοι από τις λειτουργίες της πλατφόρμας. Ωστόσο, η συμμετοχή των εμπόρων στη διαδικασία μέσα στην πλατφόρμα παραμένει πολύ περιορισμένη. Για τον λόγο αυτό η Επιτροπή εφαρμόζει ένα σχέδιο δράσης που αποσκοπεί στην καλύτερη ανταπόκριση της πλατφόρμας στις ανάγκες των χρηστών της. Στο σχέδιο δράσης περιλαμβάνεται παροχή πιο στοχευμένων πληροφοριών από την πλατφόρμα σχετικά με τα δικαιώματα και την έννομη προστασία των καταναλωτών, καλύτερη κατεύθυνση των χρηστών της στα πλέον κατάλληλα μέσα έννομης προστασίας και μεγαλύτερη διευκόλυνση των άμεσων διακανονισμών.

β) Δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΚΔ

Όλα τα κράτη μέλη, η Νορβηγία και το Λιχτενστάιν έχουν ορίσει σημείο επαφής ΗΕΚΔ[71]. Το εθνικό Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών διαχειρίζεται 21 σημεία επαφής ΗΕΚΔ. Σε επτά κράτη μέλη[72] μία αρχή διαχειρίζεται τα σημεία επαφής, ενώ στην Ουγγαρία αρμόδιο για τη διαχείριση του σημείου επαφής ΗΕΚΔ είναι το συμβούλιο διαιτησίας της Βουδαπέστης και στο Ηνωμένο Βασίλειο αρμόδιο είναι το αναγνωρισμένο από το κράτος ίδρυμα επιθεώρησης εμπορίου (Chartered Trading Standards Institute). Σε πέντε κράτη μέλη[73], τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ παρέχουν πληροφορίες και βοήθεια μόνο στην περίπτωση διασυνοριακών διαφορών. Όλα τα άλλα κράτη μέλη, το Λιχτενστάιν και η Νορβηγία έχουν κάνει χρήση της ρυθμιστικής επιλογής τους[74] να υποχρεώνουν τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ της χώρας τους να παρέχουν μέρος ή το σύνολο των υπηρεσιών τους και στην περίπτωση εγχώριων διαφορών[75].

Η Επιτροπή πραγματοποιεί εξαμηνιαίες συνεδριάσεις δικτύωσης με τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ από το 2016 και διατηρεί ένα συνεργατικό εργαλείο ΤΠ στο οποίο τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες και βέλτιστες πρακτικές. Το δίκτυο είναι πλήρως λειτουργικό και έχει

[71] Η Ισλανδία δεν έχει ορίσει ακόμη σημείο επαφής ΗΕΚΔ [βλ. σημείο 3 ε) ανωτέρω].

[72] Γαλλία, Λιχτενστάιν, Λιθουανία, Πολωνία, Σλοβενία, Σλοβακία και Φινλανδία.

[73] Γερμανία, Ιρλανδία, Λετονία, Φινλανδία και Σουηδία. Ωστόσο, σε ορισμένα από τα εν λόγω κράτη μέλη (π.χ. Σουηδία) τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ βοηθούν τους χρήστες της πλατφόρμας σε εγχώριες διαφορές ανακατευθύνοντάς τους σε κατάλληλο εθνικό ή περιφερειακό φορέα. Στη Γερμανία, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση έχει καταθέσει νομοσχέδιο που προτείνει την επέκταση των αρμοδιοτήτων του σημείου επαφής ΗΕΚΔ ώστε να καλύπτονται και οι εγχώριες διαφορές, βλ. *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 της 26.4.2019, σ. 6 (παρ. 13).

[74] Βλ. άρθρο 7 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού ΗΕΚΔ.

[75] Σε αυτή την ομάδα χωρών, μόνο η Κύπρος και η Σλοβακία περιορίζουν τις υπηρεσίες που υποχρεούνται να παρέχουν τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ σε εγχώριες υποθέσεις: Στην Κύπρο, το σημείο επαφής ΗΕΚΔ δεν παρέχει συμβουλές για γενικούς κανόνες ΕΕΚΔ· στη Σλοβακία, το σημείο επαφής ΗΕΚΔ δεν παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών σε εγχώριες υποθέσεις.

λάβει σημαντικό αριθμό ερωτήσεων[76]. Ο φόρτος εργασίας των σημείων επαφής αντικατοπτρίζει σε γενικές γραμμές το ποσοστό του σχετικού κράτους μέλους επί του συνόλου των καταγγελιών που υποβάλλονται στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ, όπου μια μεγάλη ομάδα σημείων επαφής λαμβάνει περισσότερες από 500 ερωτήσεις ετησίως.

Οι περισσότερες ερωτήσεις των καταναλωτών αφορούν το αυτόματο κλείσιμο της υπόθεσης όταν ο έμπορος δεν αντιδράσει στην πλατφόρμα εντός 30 ημερών από την υποβολή της καταγγελίας. Ορισμένοι καταναλωτές συγχέουν την πλατφόρμα ΗΕΚΔ με φορέα ΕΕΚΔ. Τα σημεία επαφής ΗΕΚΔ διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή σαφήνειας και στη διαχείριση των προσδοκιών των χρηστών όσον αφορά την πλατφόρμα ΗΕΚΔ και την ΕΕΚΔ γενικότερα. Εκτός από την εκτέλεση των νόμιμων καθηκόντων τους για παροχή βοήθειας στους χρήστες της πλατφόρμας ΗΕΚΔ, ορισμένα σημεία επαφής ΗΕΚΔ λειτουργούν επίσης ως πρεσβευτές της ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ, μέσω της διάδοσης πληροφοριών και της διοργάνωσης εκδηλώσεων με ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένων εκπροσώπων των επιχειρήσεων.

γ) πληροφορίες ΗΕΚΔ

Το άρθρο 14 του κανονισμού ΗΕΚΔ, που απαιτεί από τους διαδικτυακούς εμπόρους και αγορές να παρέχουν, μέσα στους δικτυακούς τόπους τους, τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ, αποτελεί σημαντικό εργαλείο όχι μόνο για την κατεύθυνση των καταναλωτών που έχουν διαφορά με έμπορο στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ, αλλά και για την εν γένει ευαισθητοποίηση σχετικά με την ΕΕΚΔ. Στα τέλη του 2017 η Επιτροπή πραγματοποίησε άσκηση ιστοσυγκομιδής (webscraping) των ιστοτόπων τους οποίους διαχειρίζονται διαδικτυακοί έμποροι λιανικής εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη, στη Νορβηγία και στην Ισλανδία, με στόχο να ελέγξει τη συμμόρφωση με το άρθρο 14 του κανονισμού ΗΕΚΔ.

Η έρευνα έδειξε ότι τη συγκεκριμένη στιγμή το ποσοστό συμμόρφωσης ήταν 28 %[77]. Επιπλέον, ο πολύ υψηλός αριθμός επισκέψεων στην πλατφόρμα και ο αριθμός των διαφορών που υποβάλλονται στην πλατφόρμα δείχνουν ότι ο σύνδεσμος ΗΕΚΔ παρέχεται και χρησιμοποιείται σε σημαντικό αριθμό υποθέσεων. Αν και τα αποτελέσματα αυτά είναι ενθαρρυντικά, πρέπει να καταβληθούν περαιτέρω προσπάθειες για να εξασφαλιστεί η πλήρης επιβολή της υποχρέωσης που προβλέπεται στο άρθρο 14 του κανονισμού ΗΕΚΔ σε όλα τα κράτη μέλη και στις χώρες του ΕΟΧ.

5. Συμπέρασμα

Η ΕΕΚΔ και η ΗΕΚΔ έχουν καταστεί αναπόσπαστο τμήμα της εργαλειοθήκης της ΕΕ για την επιβολή της νομοθεσίας για τους καταναλωτές από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Σήμερα, οι καταναλωτές της ΕΕ έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες ΕΕΚΔ σε ολόκληρη την Ένωση και σχεδόν σε όλους τους τομείς του λιανικού εμπορίου, ανεξάρτητα από το αν η διαφορά είναι εγχώρια ή διασυνοριακή και από το κατά πόσον η αγορά πραγματοποιήθηκε ή όχι διαδικτυακά.

[76] Το 85 % των ερωτήσεων προέρχονται από καταναλωτές, το 13 % από εμπόρους. Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό ερωτήσεων προέρχονται από φορέα ΕΕΚΔ ή από άλλο σημείο επαφής ΗΕΚΔ (1 % για το καθένα). Στην πλειονότητα των χωρών είναι παρόμοια η κατανομή των ερωτήσεων, με ορισμένες εξαιρέσεις: Λιθουανία (47 % ερωτήσεις εμπόρων) ή ΗΒ (99 % ερωτήσεις καταναλωτών). Το 79 % των ερωτήσεων υποβλήθηκαν εκτός συστήματος (δηλ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφώνου), ακόμη και όταν είχαν σχέση με συγκεκριμένη υπόθεση που υποβλήθηκε στην πλατφόρμα.

[77] Το 28 % των διαδικτυακών εμπόρων λιανικής πώλησης παρείχαν σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΚΔ, με σημαντικές αποκλίσεις μεταξύ κρατών μελών, τομέων λιανικού εμπορίου και μεγέθους διαδικτυακών καταστημάτων.

Η ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΚΔ παρέχει έναν κεντρικό και πολυγλωσσικό κόμβο για την επίλυση ηλεκτρονικών διαφορών, με αποτέλεσμα τον άμεσο διακανονισμό σε ποσοστό έως και 42 % των υποθέσεων. Ωστόσο, περίπου έναν χρόνο μετά την επίτευξη πλήρους κάλυψης από την ΕΕΚΔ και τριάμισι χρόνια μετά την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΚΔ, το πλαίσιο ΕΕΚΔ/ΗΕΚΔ δεν χρησιμοποιείται επαρκώς και δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί το πλήρες δυναμικό του. Στις τρέχουσες προκλήσεις περιλαμβάνονται η ευαισθητοποίηση και οι αντιλήψεις σχετικά με την ΕΕΚΔ, η ευκολία πλοήγησης στα εθνικά συστήματα ΕΕΚΔ και η αξιοποίηση της ΕΕΚΔ από τους εμπόρους. Επιπλέον, η ροή εργασίας στην πλατφόρμα ΗΕΚΔ επί του παρόντος αντικατοπτρίζει μόνο εν μέρει αποδεδειγμένες ανάγκες των χρηστών.

Το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο για την ΕΕΚΔ και την ΗΕΚΔ βασίζεται σε μια λογική επιμερισμένης ευθύνης και συνεργασίας. Η ποικιλομορφία των εθνικών συστημάτων ΕΕΚΔ και οι ανταλλαγές μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών της ΕΕΚΔ από όλα τα κράτη μέλη έχουν δημιουργήσει ένα «εργαστήριο ΕΕΚΔ», όπου τα μοντέλα και οι επιλογές σχεδιασμού της ΕΕΚΔ συγκρίνονται και αξιολογούνται με κριτικό πνεύμα και οι αναδυόμενες βέλτιστες πρακτικές εντοπίζονται, ανταλλάσσονται και εφαρμόζονται σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό.

Η Επιτροπή θα εξακολουθήσει να διευκολύνει την ανάπτυξη μιας κοινότητας φορέων ΕΕΚΔ σε ολόκληρη την Ένωση, που θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, φορείς ΕΕΚΔ, εκπροσώπους των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, εθνικές αρμόδιες αρχές, ρυθμιστικές αρχές και πανεπιστημιακούς. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα συγκαλέσει, για παράδειγμα, τη δεύτερη συνέλευση ΕΕΚΔ σε επίπεδο ΕΕ το 2020, θα προωθήσει περαιτέρω την ΕΕΚΔ και την ΗΕΚΔ στην ενημερωτική εκστρατεία του 2019 σχετικά με τη νομοθεσία για τους καταναλωτές και θα συνεχίσει να στηρίζει την ανάπτυξη ικανοτήτων από τους φορείς ΕΕΚΔ μέσω επιχορηγήσεων. Επίσης, η Επιτροπή θα βελτιώσει περαιτέρω την πλατφόρμα ΗΕΚΔ, μεταξύ άλλων με καλύτερη ανταπόκριση της πλατφόρμας στις ανάγκες των χρηστών της με την παροχή πιο στοχευμένων πληροφοριών για τα δικαιώματα και την έννομη προστασία των καταναλωτών, με καλύτερη κατεύθυνση των χρηστών προς τα πλέον ενδεδειγμένα μέσα έννομης προστασίας και με μεγαλύτερη διευκόλυνση των άμεσων διακανονισμών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I

Η εργαλειοθήκη της ΕΕ για την επιβολή, από τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα, της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών
(«εργαλειοθήκη επιβολής της ΕΕ»)
— ενδεικτική επισκόπηση —

(1) *Εργαλεία για την επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών μέσω διαδικασιών επίλυσης διαφορών που κινούνται από τον καταναλωτή ή από φορέα που εκπροσωπεί τα συμφέροντα των καταναλωτών* ***(επιβολή από τον ιδιωτικό τομέα)***

α) Επίλυση διαφορών σε δικαστικές διαδικασίες ενώπιον των δικαστηρίων των κρατών μελών

- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις («Βρυξέλλες Ι»)[78], ο οποίος διασφαλίζει ότι, σε ορισμένες διασυνοριακές διαφορές επί συμβάσεων με καταναλωτές[79], ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει αγωγή κατά του εμπόρου (και να του ασκηθεί αγωγή από τον έμπορο) μόνο ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο καταναλωτής·

- Οδηγία 2009/22/ΕΚ περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών[80], η οποία προβλέπει αντιπροσωπευτικές αγωγές (ενώπιον δικαστηρίου ή διοικητικής αρχής — ανάλογα με το νομικό σύστημα στο οικείο κράτος μέλος) βάσει των οποίων οι ειδικευμένοι φορείς μπορούν να ζητούν ασφαλιστικά μέτρα για παραβάσεις της νομοθεσίας για τους καταναλωτές οι οποίες βλάπτουν το συλλογικό συμφέρον των καταναλωτών. Στη «Δέσμη μέτρων για τη νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η Επιτροπή πρότεινε να αντικατασταθεί η οδηγία από μια οδηγία για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές, η οποία θα παρέχει στους ειδικευμένους φορείς τη δυνατότητα να υποβάλλουν επίσης αιτήσεις για συλλογική έννομη προστασία[81].

- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για τη θέσπιση ευρωπαϊκής διαδικασίας μικροδιαφορών[82] και κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1896/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, για τη θέσπιση διαδικασίας ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής[83] οι οποίοι παρέχουν ειδικές απλουστευμένες και ταχείες διαδικασίες για διασυνοριακές αξιώσεις χαμηλής αξίας ή μη αμφισβητούμενες χρηματικές αξιώσεις[84].

β) Επίλυση διαφορών σε διαδικασίες μέσω μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

---

78 ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1.
79 Βλ. άρθρο 17 και επόμενα του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012.
80 ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30.
81 Βλ. COM(2018) 184 final.
82 ΕΕ L 199 της 31.7.2007, σ. 1 — όπως τροποποιήθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2015/2421 (ΕΕ L 341 της 24.12.2015, σ. 1).
83 ΕΕ L 399 της 30.12.2006, σ. 1 — όπως τροποποιήθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2015/2421 (όπ.π.).
84 Παρά το γεγονός ότι και οι δύο πράξεις δεν περιορίζονται σε καταναλωτικές διαφορές, μπορούν να αποτελέσουν αποτελεσματικά εργαλεία και για την επιβολή του νόμου για την προστασία των καταναλωτών από ιδιωτικούς φορείς. Και για τις δύο πράξεις εφαρμόζονται κατ' αρχήν οι κανόνες περί δικαιοδοσίας του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 για τις καταναλωτικές υποθέσεις· για τη διαδικασία ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής, το άρθρο 6 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1896/2006 παρέχει πρόσθετη προστασία καθώς προβλέπει ότι όλες οι αξιώσεις κατά καταναλωτών μπορούν να απαιτούνται μόνο ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο οποίο έχει την κατοικία του ο καταναλωτής.

- Νομοθετικό πλαίσιο της ΕΕ για την ΕΕΚΔ και την ΗΕΚΔ, το οποίο θεσπίστηκε με την οδηγία για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΚΔ) και τον κανονισμό για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (ΗΕΚΔ)·

- Συστάσεις 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής, που ισχύουν για τους μηχανισμούς επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που δεν έχουν πιστοποιηθεί ως φορείς ΕΕΚΔ βάσει της οδηγίας ΕΕΚΔ·

- Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) που προσφέρει στους καταναλωτές δωρεάν συμβουλές και βοήθεια για θέματα σχετικά με τις διασυνοριακές αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών. Η βοήθεια περιλαμβάνει την επαφή με τον έμπορο και, όπου είναι αναγκαίο, τον εντοπισμό και την παροχή συμβουλών σχετικά με τον φορέα ΕΕΚΔ που είναι αρμόδιος να επιληφθεί της υπόθεσης.

(2) *Εργαλεία σχετικά με την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών μέσω μέτρων επιβολής που λαμβάνονται από τις αρχές επιβολής του νόμου των κρατών μελών* ***(επιβολή από δημόσιους φορείς)***

- Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 («κανονισμός ΣΠΚ»)[85], ο οποίος θεσπίζει μηχανισμό συντονισμού και συνεργασίας για τα δημόσια μέτρα επιβολής της νομοθεσίας που εφαρμόζουν οι αρχές επιβολής του νόμου των κρατών μελών.

***

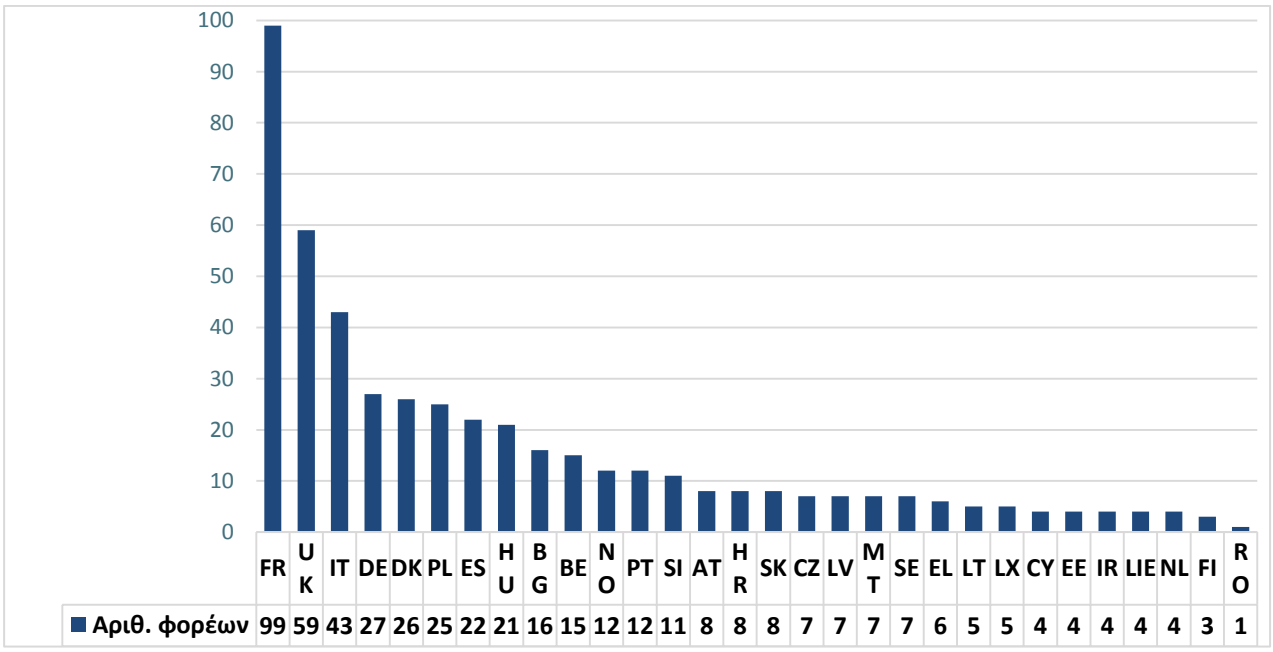
[85] ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1. Ο κανονισμός θα αντικαταστήσει τον ισχύοντα μηχανισμό συνεργασίας δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 από την 17η Ιανουαρίου 2020.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

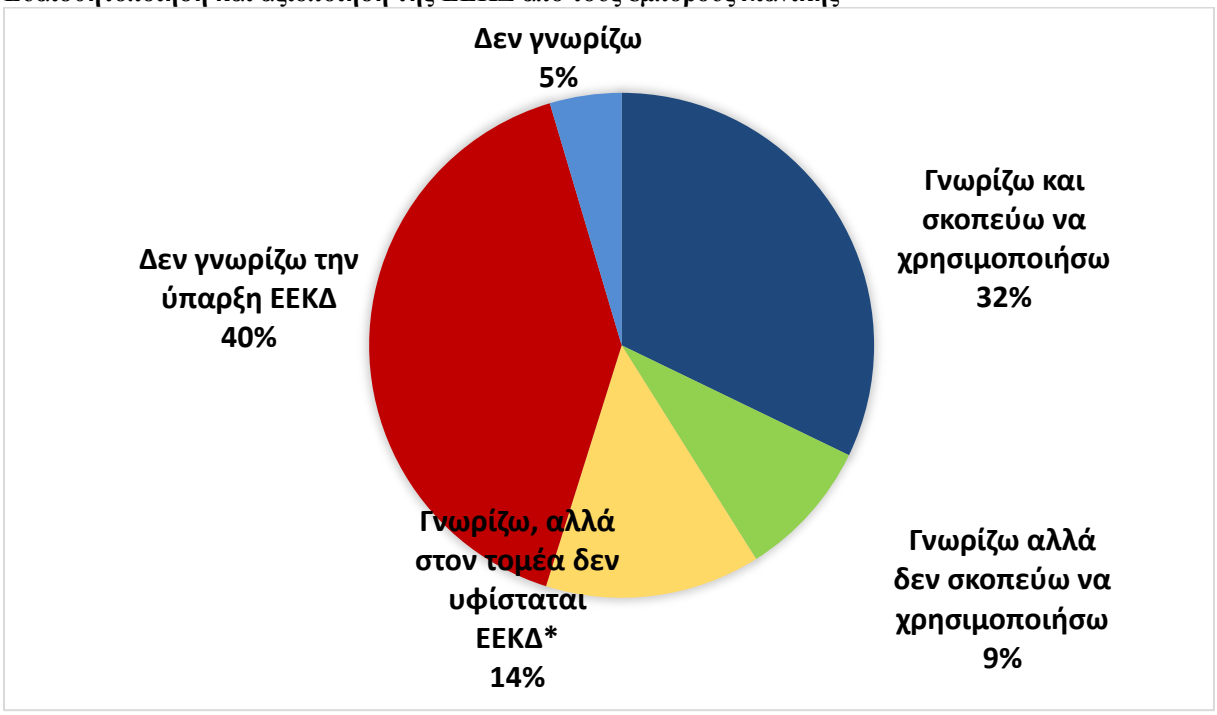
Δελτίο στατιστικών στοιχείων

Σημείωση: Εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά, τα γραφήματα αντικατοπτρίζουν τα στοιχεία την 1η Ιουλίου 2019.

Κάλυψη ΕΕΚΔ — αριθμός κοινοποιημένων φορέων ΕΕΚΔ ανά χώρα



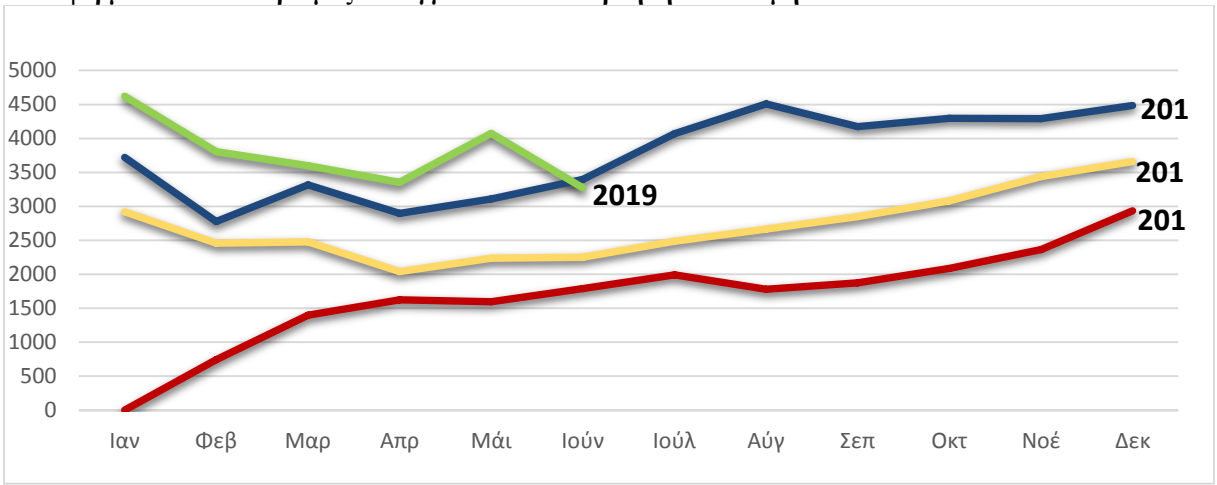
Ευαισθητοποίηση και αξιοποίηση της ΕΕΚΔ από τους εμπόρους λιανικής



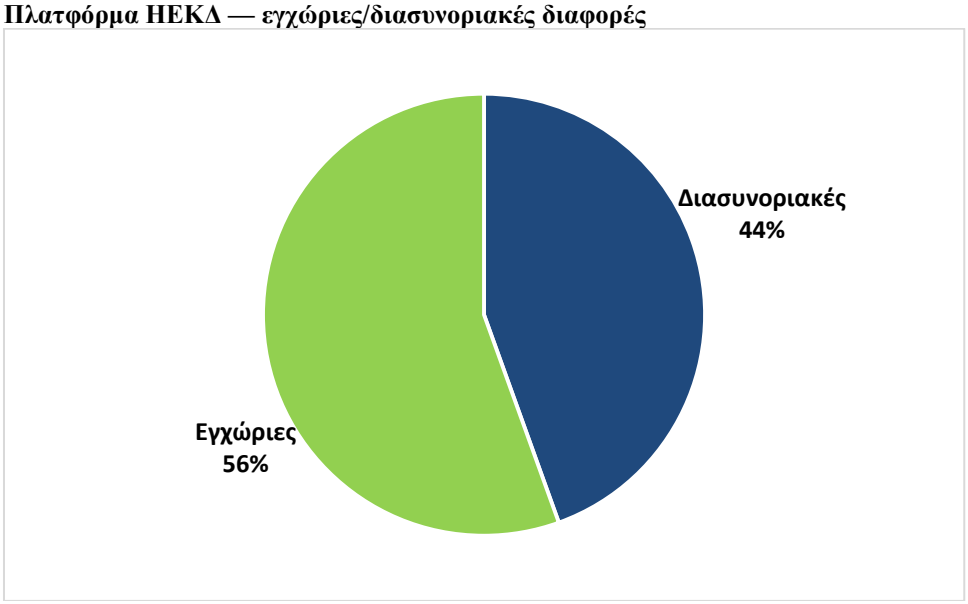
Πηγή: Πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες, έκδοση του 2019 (δεν έχει δημοσιευτεί ακόμη), που καλύπτει την περίοδο 2016-2018. Έρευνα για τη στάση των εμπόρων λιανικής έναντι του διασυνοριακού εμπορίου και την προστασία του καταναλωτή: Γνωρίζετε κάποιους φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τη διευθέτηση διαφορών με τους καταναλωτές στη (ΧΩΡΑ ΜΑΣ); Βάση: απαντήσαντες EE27_2019 (N=9 796)

*Η πλήρης κάλυψη των ΕΕΚΔ επιτεύχθηκε μόλις στα τέλη του 2018.

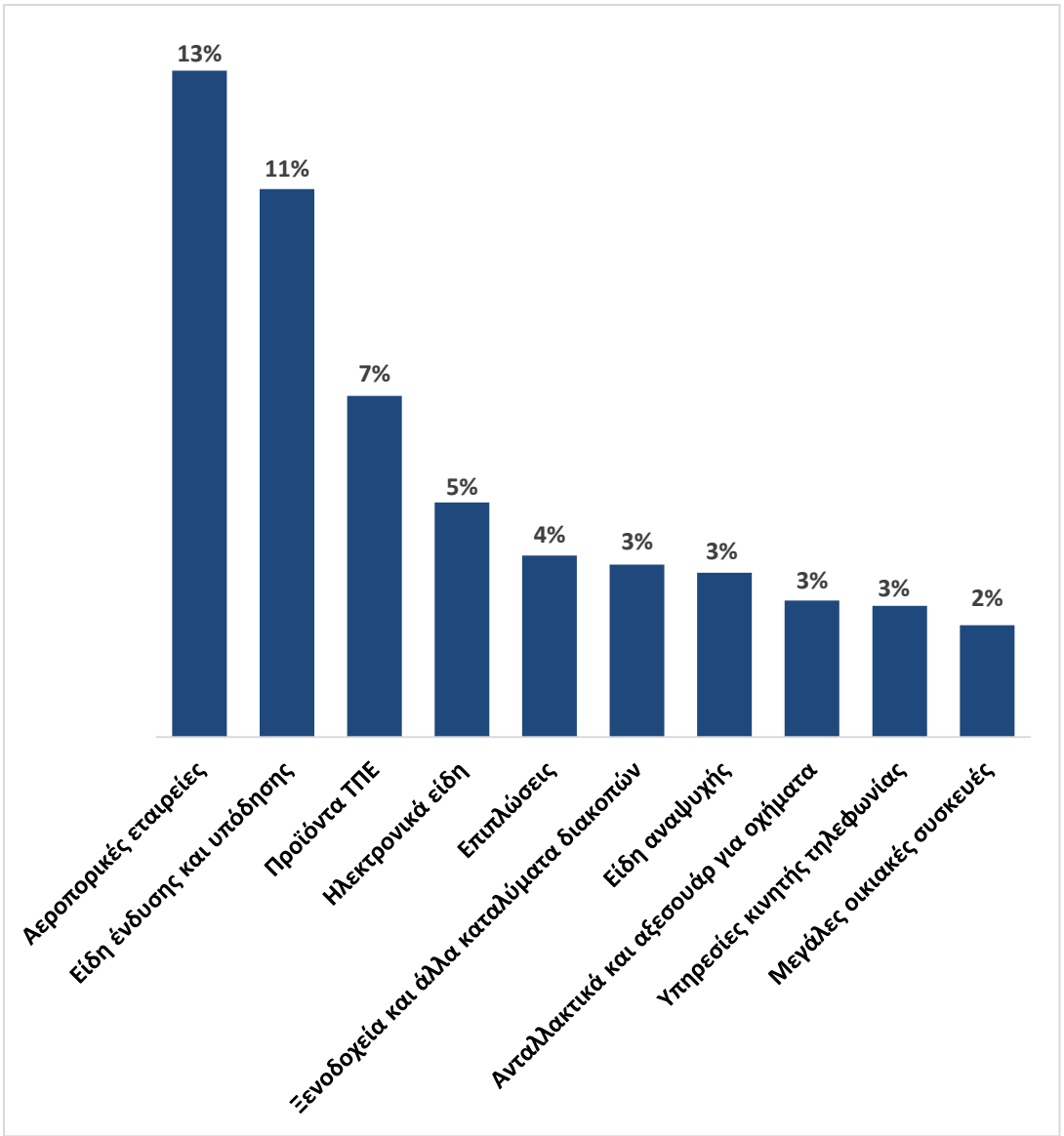
Πλατφόρμα ΗΕΚΔ — αριθμός καταγγελιών που υποβλήθηκαν ανά μήνα



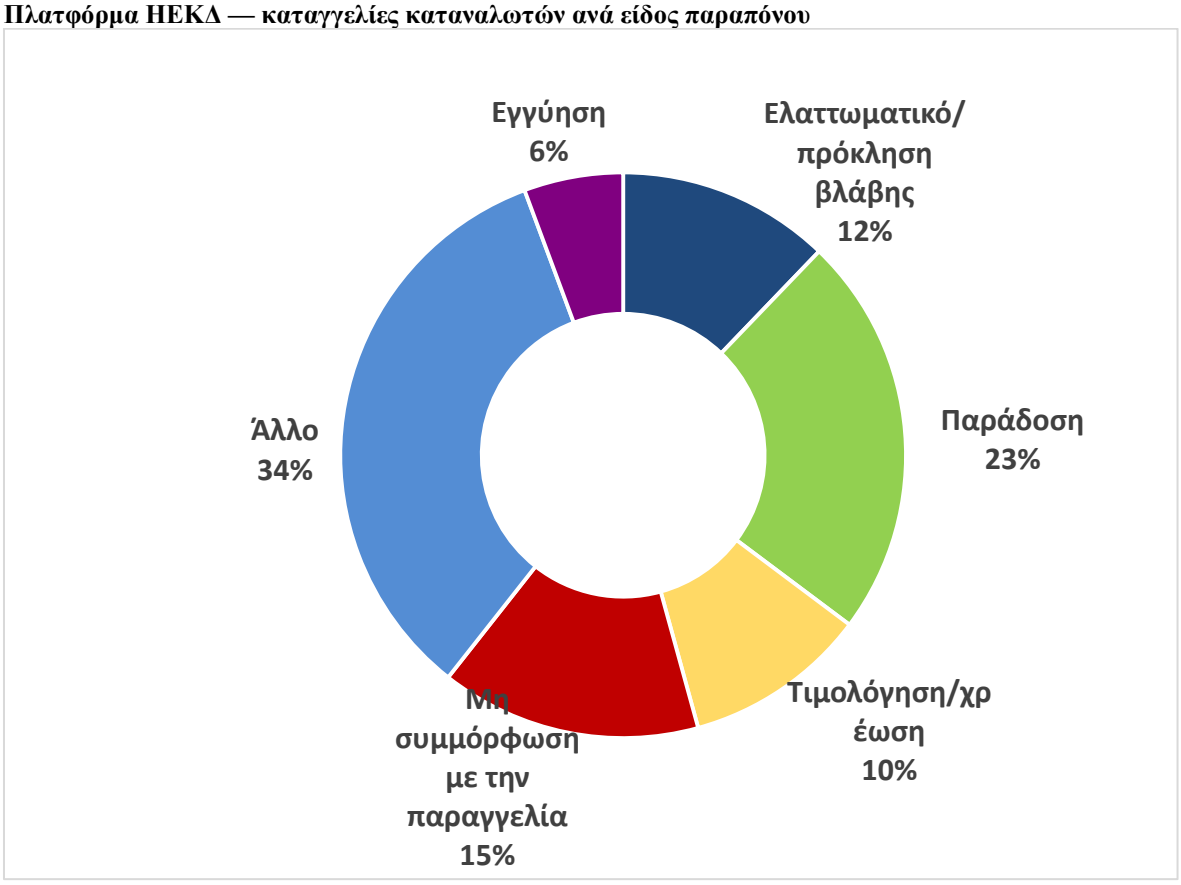
Πλατφόρμα ΗΕΚΔ — εγχώριες/διασυνοριακές διαφορές



Πλατφόρμα ΗΕΚΔ — καταγγελίες καταναλωτών ανά κορυφαίο τομέα λιανικής



Πλατφόρμα ΗΕΚΔ — καταγγελίες καταναλωτών ανά είδος παραπόνου



Σημεία επαφής ΗΕΚΔ — ερωτήσεις ανά προέλευση

