ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 17.10.2023
COM(2023) 648 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 εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

1. Εισαγωγή

Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών[1] (στο εξής: οδηγία ΕΕΔ) παρέχει ένα νομοθετικό πλαίσιο προκειμένου να διασφαλίσει την πρόσβαση των καταναλωτών σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους με εμπόρους. Στο άρθρο 26 προβλέπεται ότι κάθε τέσσερα έτη *«η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η έκθεση αυτή εξετάζει την ανάπτυξη και τη χρήση των φορέων ΕΕΔ και τον αντίκτυπο της παρούσας οδηγίας στους καταναλωτές και τους εμπόρους, ιδίως ως προς την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και το επίπεδο αποδοχής εκ μέρους των εμπόρων. Η έκθεση αυτή συνοδεύεται, αν αυτό ενδείκνυται, από προτάσεις τροποποίησης της παρούσας οδηγίας».*

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών[2] (κανονισμός ΗΕΔ) εφαρμόζεται σε διαφορές που αφορούν διαδικτυακές αγορές και συμβάλλει στη δημιουργία ψηφιακής υποδομής [της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ)] που παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να προσεγγίζουν διαδικτυακούς εμπόρους και να προτείνουν την επίλυση της διαφοράς τους χρησιμοποιώντας ποιοτικό φορέα ΕΕΔ που συμμορφώνεται με την οδηγία ΕΕΔ. Στο άρθρο 21 παράγραφος 2 του κανονισμού ΗΕΔ προβλέπεται ότι ανά τριετία «*η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, ιδίως σχετικά με την ευχρηστία του εντύπου καταγγελίας και την ενδεχόμενη ανάγκη προσαρμογής των πληροφοριών που παρατίθενται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού. Η έκθεση συνοδεύεται, εφόσον ενδείκνυται, από προτάσεις για την προσαρμογή του παρόντος κανονισμού».*

Μαζί με την οδηγία για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές[3], οι εν λόγω νομικές πράξεις παρέχουν ένα ολοκληρωμένο νομικό πλαίσιο το οποίο πρέπει να εφαρμόζεται από τα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική πρόσβαση στην έννομη προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ.

Στην έκθεση εφαρμογής σχετικά με το πλαίσιο ΕΕΔ/ΗΕΔ για το 2019[4] διατυπώθηκε το συμπέρασμα ότι, χάρη στην οδηγία ΕΕΔ, *«οι καταναλωτές της ΕΕ έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες [ΕΕΔ] 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»*. Όσον αφορά την ηλεκτρονική

[1] 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 ΕΕΔ).
[2] 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 για την ΗΕΔ).
[3] 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.
[4] Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή 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 [COM(2019) 425 final].

επίλυση διαφορών, στην έκθεση υπογραμμίστηκε ότι η ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΔ κατέστη πολύγλωσσος κόμβος που προσέλκυσε 8,5 εκατομμύρια επισκέπτες και στην οποία υποβλήθηκαν 120 000 διαφορές.

Ωστόσο, στην έκθεση διαπιστώνεται επίσης ότι η ΕΕΔ εξακολουθούσε να μην αξιοποιείται επαρκώς λόγω έλλειψης ευαισθητοποίησης, δυσκολιών κατά την πλοήγηση εξαιτίας της ποικιλομορφίας των συστημάτων ΕΕΔ σε ορισμένα κράτη μέλη αλλά και λόγω της γενικότερης απροθυμίας των εμπόρων να συμμετάσχουν. Όσον αφορά την πλατφόρμα ΗΕΔ, στην έκθεση επισημαίνεται ότι, παρά τον μεγάλο αριθμό επισκέψεων, το ενδιαφέρον των καταναλωτών ήταν περιορισμένο ως προς την υποβολή αιτήματος για διαδικασία ΕΕΔ στους οικείους εμπόρους, οι οποίοι, στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων, είτε δεν απάντησαν είτε πρότειναν στους καταναλωτές να διευθετήσουν την υπόθεση εκτός της πλατφόρμας. Ως εκ τούτου, το 2 % περίπου των αιτημάτων για διαδικασία ΕΕΔ στάλθηκε σε φορέα ΕΕΔ.

Η παρούσα έκθεση υποβάλλεται σύμφωνα με το άρθρο 26 της οδηγίας ΕΕΔ και το άρθρο 21 παράγραφος 2 του κανονισμού ΗΕΔ. Αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης δέσμης μέτρων που περιλαμβάνει πρόταση για τροποποίηση της οδηγίας ΕΕΔ, σύσταση της Επιτροπής για τις ηλεκτρονικές αγορές και τις εμπορικές ενώσεις της ΕΕ, και πρόταση για την κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ. Μολονότι η παρούσα έκθεση συνοψίζει τα κύρια πορίσματα των εργασιών εκτίμησης που διεξάγονται από το 2019, πρέπει να ληφθεί υπόψη σε συνδυασμό με την εκτενή εκτίμηση επιπτώσεων που διενεργήθηκε για την επανεξέταση της οδηγίας ΕΕΔ, στην οποία περιλαμβάνεται λεπτομερής αξιολόγηση της οδηγίας ΕΕΔ και, στο παράρτημα 6, λεπτομερής αξιολόγηση της λειτουργίας του κανονισμού ΗΕΔ.

Οι πηγές πληροφοριών που αποτελούν τη βάση για την παρούσα έκθεση παρατίθενται στο παράρτημα.

2. Οδηγία 2013/11/ΕΕ

2.1. Πεδίο εφαρμογής και στόχοι

Σύμφωνα με την οδηγία, τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών της ΕΕ στην ΕΕΔ και διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται σε πιστοποιημένους ως προς την ποιότητα φορείς ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους με έναν έμπορο της ΕΕ σε σχέση με αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας. Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην ΕΕΔ σε όλους τους οικονομικούς τομείς[5], τόσο για ηλεκτρονικές όσο και μη ηλεκτρονικές αγορές, καθώς και για εγχώριες και διασυνοριακές διαφορές.

Η οδηγία εφαρμόζει προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης: ενώ σκοπός της[6] είναι να εξασφαλίσει ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες κατά εμπόρων σε φορείς που παρέχουν ανεξάρτητες, αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, αφήνει μεγάλο περιθώριο διακριτικής ευχέρειας στα κράτη μέλη για τον σχεδιασμό των εν λόγω συστημάτων:

[5] Εξαιρέσεις στο άρθρο 2 παράγραφος 2: μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας, υγειονομική περίθαλψη και δημόσια εκπαίδευση.
[6] Άρθρο 1.

- Τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίζουν την πλήρη κάλυψη της ΕΕΔ από φορείς που **συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της προσβασιμότητας, της εμπειρογνωμοσύνης, της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας, της δίκαιης μεταχείρισης, της ελευθερίας και της νομιμότητας** ως δεσμευτικές απαιτήσεις ποιότητας, όσον αφορά τη σύνθεση, τις λειτουργίες και τα αποτελέσματά τους·
- Με την οδηγία θεσπίζεται **ειδικός μηχανισμός για τη διασφάλιση της ποιότητας της διαδικασίας ΕΕΔ**: τα κράτη μέλη ορίζουν εθνικές αρμόδιες αρχές οι οποίες καταρτίζουν και τηρούν εθνικούς καταλόγους φορέων ΕΕΔ, η συμμόρφωση των οποίων με τις απαιτήσεις ποιότητας της οδηγίας[7] έχει πιστοποιηθεί από τις εν λόγω αρχές. Ο κατάλογος των ποιοτικών φορέων ΕΕΔ κοινοποιείται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και δημοσιοποιείται στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Οι αρμόδιες αρχές μπορούν επίσης να διαγράφουν φορείς ΕΕΔ από τον κατάλογο, εάν οι εν λόγω φορείς δεν συμμορφώνονται πλέον με τις απαιτήσεις ποιότητας.
- Ενώ οι έμποροι υπόκεινται σε ορισμένες απαιτήσεις πληροφόρησης σχετικά με τη χρήση της ΕΕΔ, **τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να αποφασίζουν αν η συμμετοχή των εμπόρων θα είναι υποχρεωτική ή εθελοντική ή αν το αποτέλεσμα θα είναι δεσμευτικό[8].**
- Ωστόσο, με την οδηγία θεσπίζονται **εγγυήσεις για τους καταναλωτές ώστε να διασφαλίζεται ότι η ΕΕΔ παραμένει προσβάσιμη**, όπως ο περιορισμός των τελών (δωρεάν διάθεση ή με συμβολικό τέλος) ή οι διαδικαστικές προθεσμίες (15 ημέρες για την επανεξέταση του παραδεκτού της καταγγελίας και 90 ημέρες για την επίτευξη αποτελέσματος).

2.2 Ανάπτυξη φορέων ΕΕΔ

Σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 1 της οδηγίας ΕΕΔ τα κράτη μέλη όφειλαν να θέσουν σε ισχύ τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις προκειμένου να συμμορφωθούν με την οδηγία το αργότερο έως τις 9 Ιουλίου 2015. Παρά ορισμένες καθυστερήσεις, οι οποίες είχαν επιλυθεί δεόντως, στην έκθεση για το 2019 διατυπώθηκε το συμπέρασμα ότι η μεταφορά στο εθνικό δίκαιο ήταν πλήρης στα κράτη μέλη της ΕΕ, τα οποία κοινοποιούν τακτικά τους φορείς ΕΕΔ στην Επιτροπή, η οποία στη συνέχεια δημοσιεύει τον κατάλογο, μαζί με τα κύρια στοιχεία σχετικά με τις διαδικασίες ΕΕΔ, στην πλατφόρμα ΗΕΔ[9]. Την 1η Ιουλίου 2017 η οδηγία ΕΕΔ τέθηκε σε εφαρμογή στις χώρες του ΕΟΧ: Ισλανδία[10], Λιχτενστάιν και Νορβηγία.

Τα κράτη μέλη έχουν αξιοποιήσει πλήρως την ευελιξία που παρέχει ο κανονισμός: ενώ ορισμένες χώρες προτιμούν τους τομεακούς φορείς ΕΕΔ, άλλες τάσσονται υπέρ μιας γενικευμένης προσέγγισης (μικτή προσέγγιση, με ορισμένους τομεακούς φορείς και έναν

[7] Κεφάλαιο ΙΙ της οδηγίας ΕΕΔ: εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία· διαφάνεια, αποτελεσματικότητα, δίκαιη μεταχείριση, ελευθερία και νομιμότητα.

[8] Στο άρθρο 9 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας ΕΕΔ ορίζονται συμπληρωματικές εγγυήσεις δίκαιης μεταχείρισης για τα αποτελέσματα που είναι πιθανό να καταστούν δεσμευτικά, δηλαδή την εκ των προτέρων ενημέρωση και τον εύλογο χρόνο για σκέψη, ενώ παράλληλα επιτρέπεται η εφαρμογή της εθνικής νομοθεσίας που καθιστά δεσμευτικά τα αποτελέσματα για τον έμπορο μόλις ο καταναλωτής δεχθεί το αποτέλεσμα.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=EL

[10] Παρόλο που στην Ισλανδία καθυστέρησε η μεταφορά στο εθνικό δίκαιο, η αναγκαία νομοθεσία θεσπίστηκε και το 2020 κοινοποιήθηκαν οι φορείς ΕΕΔ στην Επιτροπή.

«συμπληρωματικό» φορέα που θα καλύπτει άλλες διαφορές). Ορισμένες χώρες έχουν διατηρήσει ιστορικούς φορείς ΕΕΔ που συνδέονται με συγκεκριμένο έμπορο ή οργανώσεις εμπόρων[11], ενώ ορισμένες χώρες διατηρούν αποκεντρωμένο σύστημα με χωριστούς φορείς ΕΕΔ για διαφορετικές περιφέρειες και επαρχίες.

Κράτος μέλος	**Αριθμός φορέων ΕΕΔ**	**Απαιτείται η συμμετοχή των εμπόρων;**
Αυστρία	8	Ειδικοί τομείς
Βέλγιο	13	Ειδικές περιστάσεις
Βουλγαρία	17	
Κροατία	7	Ειδικές περιστάσεις
Κύπρος	4	Ειδικοί τομείς
Τσεχική Δημοκρατία	8	
Δανία	26	Ναι
Εσθονία	4	
Φινλανδία	3	
Γαλλία	82	
Γερμανία	28	Ειδικοί τομείς
Ελλάδα	4	Ειδικοί τομείς
Ουγγαρία	21	Ναι
Ισλανδία	6	Ναι
Ιρλανδία	4	
Ιταλία	53	
Λετονία	5	Ναι
Λιχτενστάιν	2	
Λιθουανία	4	Ναι
Λουξεμβούργο	5	
Μάλτα	8	
Κάτω Χώρες	4	
Νορβηγία	12	
Πολωνία	25	
Πορτογαλία	12	Ειδικές περιστάσεις
Ρουμανία	2	
Σλοβακία	7	Ναι
Σλοβενία	12	
Ισπανία	37	Ειδικοί τομείς
Σουηδία	7	Ειδικές περιστάσεις
ΣΥΝΟΛΟ	**430**	

Πηγή: μελέτη συλλογής δεδομένων· παραρτήματα + επίσημα στοιχεία της πλατφόρμας ΗΕΔ

Όπως κοινοποιήθηκε από τις εθνικές αρμόδιες αρχές, το 64 % του συνόλου των κοινοποιημένων φορέων ΕΕΔ παράγουν μη δεσμευτικά αποτελέσματα, ένα 20 % παράγει αποτελέσματα που είναι δεσμευτικά και για τα δύο μέρη, ενώ τα αποτελέσματα των υπόλοιπων φορέων ΕΕΔ είναι δεσμευτικά μόνο για τους εμπόρους ή μπορούν να παράγονται περισσότερα

[11]Στην οδηγία ΕΕΔ προβλέπονται πρόσθετες εγγυήσεις ανεξαρτησίας, όπως ο χωριστός προϋπολογισμός, για τους φορείς τους οποίους διαχειρίζονται έμποροι ή οι οργανώσεις τους.

του ενός είδη αποτελεσμάτων[12]. Συνολικά, όπως διαπιστώνεται στην αξιολόγηση[13], σε οκτώ κράτη μέλη δεν προβλέπονται δεσμευτικά αποτελέσματα, ενώ σε 17 κράτη μέλη τα αποτελέσματα καθίστανται δεσμευτικά μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις / υπό ορισμένες προϋποθέσεις.

Χρήση των φορέων ΕΕΔ από εμπόρους

Στον πίνακα αποτελεσμάτων του 2019 για τις καταναλωτικές συνθήκες[14] καταδεικνύεται ότι μόνον το 30 % των εμπόρων λιανικής της ΕΕ είχε την πρόθεση και ήταν σε θέση να χρησιμοποιήσει την ΕΕΔ, ενώ το 43 % δεν γνώριζε την ύπαρξή της. Ωστόσο, από την αξιολόγηση[15] προκύπτει ότι, στα περισσότερα κράτη μέλη, όταν ένας καταναλωτής προσεγγίζει φορέα ΕΕΔ για την επίλυση μιας διαφοράς, συνήθως οι έμποροι είναι πρόθυμοι να συμμετάσχουν: κατά μέσο όρο το 10 % ή λιγότερο των εμπόρων αρνείται να συμμετάσχει στις προτεινόμενες διαδικασίες ΕΕΔ.

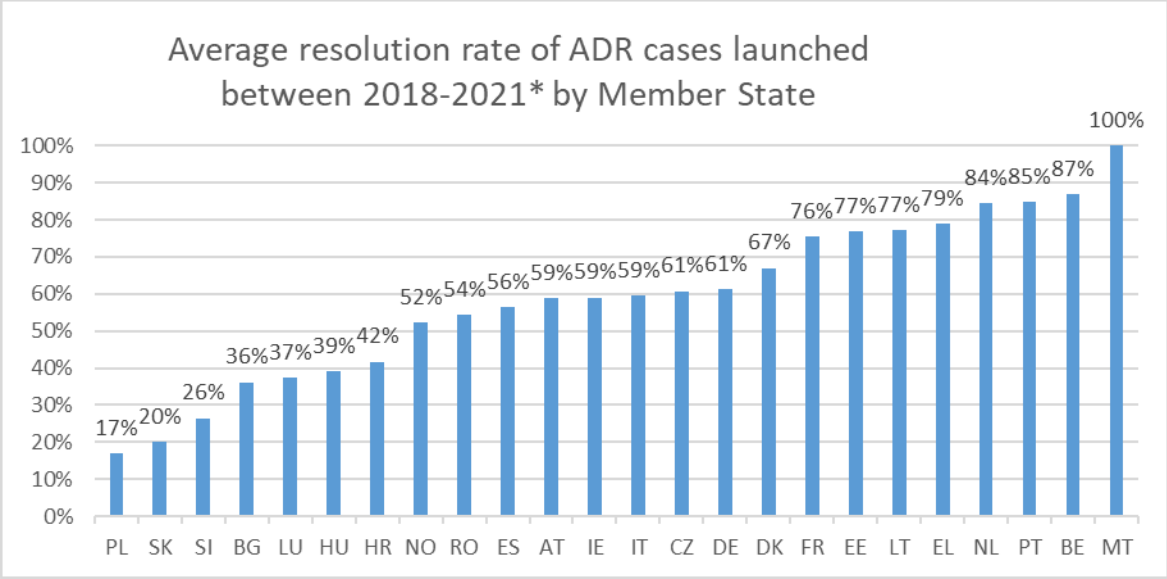
Χρήση των φορέων ΕΕΔ από καταναλωτές

Στην έκθεση για το 2019 διατυπώνεται το συμπέρασμα ότι η πρακτική αποτελεσματικότητα της οδηγίας ΕΕΔ ήταν περιορισμένη λόγω της σχετικά χαμηλής ευαισθητοποίησης των καταναλωτών. Πρέπει να σημειωθεί ότι σχεδόν όλα τα κράτη μέλη λαμβάνουν ήδη μέτρα για την προώθηση της ΕΕΔ και την παροχή κινήτρων σχετικά με τη χρήση της[16]. Ωστόσο, μόνον το 6 % των καταναλωτών που αντιμετώπισαν πρόβλημα με έμπορο το είχε αναφέρει σε φορέα ΕΕΔ[17].

Όσον αφορά τον πραγματικό αριθμό των διαφορών που χειρίζονται οι φορείς ΕΕΔ, τα στοιχεία είναι ελλιπή. Στα 23 κράτη μέλη που παρείχαν στοιχεία, προκύπτει ότι οι φορείς ΕΕΔ λαμβάνουν συνολικά περίπου 300 000 επιλέξιμες διαφορές ετησίως. Στην Ιταλία, στη Γερμανία και στη Γαλλία διεκπεραιώθηκαν τα δύο τρίτα των εν λόγω υποθέσεων, ενώ ο μικρότερος αριθμός διαφορών παρατηρήθηκε στην Κροατία. Ωστόσο, η υψηλότερη πυκνότητα κατά κεφαλή υποθέσεων ΕΕΔ, εφόσον προσαρμοστεί στο μέγεθος του πληθυσμού, παρατηρείται στη Νορβηγία, στην Εσθονία και στη Λιθουανία, ενώ η χαμηλότερη παρατηρείται στη Νότια και Ανατολική Ευρώπη.

Το ποσοστό επίλυσης διαφορών (ποσοστό των υποθέσεων στις οποίες παράγεται αποτέλεσμα από φορέα ΕΕΔ σε σύγκριση με τον αριθμό των υποθέσεων που έγιναν δεκτές από φορείς ΕΕΔ) ποικίλλει σημαντικά ανά κράτος μέλος, παρότι στα περισσότερα αναφέρεται ποσοστό επίλυσης της τάξης του 50 % ή περισσότερο:

[12] Πηγή: επίσημες διαδικαστικές πληροφορίες που κοινοποιούνται στην πλατφόρμα ΗΕΔ.
[13] Βλέπε ενότητα 4.1.2 της έκθεσης αξιολόγησης.
[14] Consumer Conditions Scoreboard — Consumers at home in the Single Market, 2019 (Πίνακας αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες — οι καταναλωτές νιώθουν σαν στο σπίτι τους στην ενιαία αγορά, 2019) https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Βλέπε ενότητα 3 της έκθεσης αξιολόγησης.
[16]2023 Justice Scoreboard (Πίνακας αποτελεσμάτων στον τομέα της δικαιοσύνης για το 2023) σχήμα 26, https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf
[17]Survey of Consumers' Attitudes towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023 (Έρευνα της στάσης των καταναλωτών σχετικά με το διασυνοριακό εμπόριο και ζητήματα που αφορούν τους καταναλωτές για το 2023) Ευρωπαϊκή Επιτροπή, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Ο αριθμός αυτός καταδεικνύει μέτρια μόνον αύξηση κατά 0,7 % σε σύγκριση με τα στοιχεία για το 2022 που παρατίθενται στην εκτίμηση επιπτώσεων.



Πηγή: μελέτη συλλογής στοιχείων: για 3 κράτη μέλη τα στοιχεία κάλυπταν μόνον ορισμένα έτη: BE (με βάση τα στοιχεία για την περίοδο 2018-2021), FR (με βάση τα στοιχεία για τα έτη 2019 και 2020) και RO (με βάση τα στοιχεία για την περίοδο 2018-2020).

3. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013

3.1 Πεδίο εφαρμογής και στόχοι

Στόχος του κανονισμού ΗΕΔ είναι η δημιουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (στο εξής: πλατφόρμα ΗΕΔ) για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην ΕΕΔ για διαφορές που προκύπτουν από διαδικτυακές αγορές. Με τον εκτελεστικό κανονισμό[18] θεσπίστηκαν οι τεχνικές λεπτομέρειες για τη λειτουργία της πλατφόρμας και του δικτύου σημείων επαφής ΗΕΔ.

Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ, συμπεριλαμβανομένων όλων των αναγκαίων μεταφραστικών λειτουργιών για τους σκοπούς του εν λόγω κανονισμού, τη συντήρηση, τη χρηματοδότησή της και την ασφάλεια των δεδομένων. Επίσης, η Επιτροπή δημοσιεύει εκθέσεις και στατιστικές πληροφορίες και διοργανώνει τις συνεδριάσεις των εθνικών σημείων επαφής ΗΕΔ.

Τα κράτη μέλη είναι υπεύθυνα για τη δημιουργία και την τήρηση των εθνικών σημείων επαφής ΗΕΔ μαζί με δύο εθνικούς συμβούλους ΗΕΔ. Εναπόκειται στα κράτη μέλη να αποφασίσουν σε ποιόν θα ανατεθεί αυτή η αποστολή. Συνήθως ανατίθεται σε ένα Ευρωπαϊκό Κέντρο

[18] Εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2015/1051 της Επιτροπής, της 1ης Ιουλίου 2015, σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, τις λεπτομέρειες που αφορούν το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας και τους όρους της συνεργασίας μεταξύ των σημείων επαφής που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Καταναλωτών, εκτός από τρία κράτη μέλη[19] στα οποία τον ρόλο αυτόν αναλαμβάνει εθνική αρχή. Ο ρόλος των σημείων επαφής, σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού ΗΕΔ, είναι να παρέχουν υποστήριξη στα μέρη (καταναλωτές, εμπόρους, φορείς ΕΕΔ) για τη χρήση της πλατφόρμας και γενική ενημέρωση σχετικά με τα ισχύοντα δικαιώματα των καταναλωτών και τις δυνατότητες έννομης προστασίας.

Οι φορείς ΕΕΔ υποχρεούνται να διεκπεραιώνουν τις διαφορές που φθάνουν μέσω της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ, υπό την προϋπόθεση ότι ο έμπορος και ο καταναλωτής συμφώνησαν να παραπέμψουν τη διαφορά στον εν λόγω φορέα.

Επιπλέον, στον κανονισμό προβλέπεται η υποχρέωση των ηλεκτρονικών αγορών και των εμπόρων που προσφέρουν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους μέσω διαδικτύου να παρέχουν έναν ευπρόσιτο σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ στον ιστότοπό τους. Επίσης, οι έμποροι (αλλά όχι οι αγορές) πρέπει να γνωστοποιούν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση που θα χρησιμοποιείται για τη διαδικασία ΗΕΔ. Η εν λόγω υποχρέωση αφορά μόνον τους εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι εν λόγω υποχρεώσεις ισχύουν ανεξάρτητα από το αν ο έμπορος υπέχει οποιαδήποτε υποχρέωση ή δεσμεύεται κατ' άλλον τρόπο να χρησιμοποιεί την ΕΕΔ. Δεδομένου ότι η ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΔ είναι προαιρετικό εργαλείο, η παροχή συνδέσμου και στοιχείων επικοινωνίας δεν συνεπάγεται ότι ο έμπορος θα συμμετάσχει στη διαδικασία ΗΕΔ, και, σύμφωνα με τα στοιχεία, η πλειονότητα των εμπόρων με τους οποίους επικοινώνησαν οι καταναλωτές δεν συμμετέχει στη διαδικασία.

3.2 Βασικά χαρακτηριστικά της πλατφόρμας ΗΕΔ και κατάλογος πληροφοριών στο παράρτημα του κανονισμού

Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι ένας πολύγλωσσος διαδραστικός ιστότοπος που παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να ζητούν από τους εμπόρους να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ ηλεκτρονικά. Το εργαλείο είναι προαιρετικό για τα μέρη. Εάν οι έμποροι δεν συμφωνήσουν εντός 30 ημερών, η υπόθεση περατώνεται αυτόματα. Οι φορείς ΕΕΔ έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων της πλατφόρμας ή τα δικά τους εργαλεία.

Στο παράρτημα του κανονισμού παρατίθεται κατάλογος των πληροφοριών που απαιτούνται για τον χειρισμό μιας υπόθεσης. Έχει αποδειχθεί ότι οι εν λόγω πληροφορίες επαρκούν για τους φορείς ΕΕΔ ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται τις υποθέσεις που τους διαβιβάζονται μέσω της πλατφόρμας. Η Επιτροπή δεν έλαβε ποτέ καταγγελίες σχετικά με αυτό το εργαλείο ούτε αιτήματα αλλαγής του.

Από το 2019 η Επιτροπή έχει προσθέσει τις λειτουργίες που περιγράφονται κατωτέρω, οι οποίες δεν απαιτούνται από τον κανονισμό ΗΕΔ, σε μια προσπάθεια βελτίωσης της εμπειρίας των χρηστών και της κατανόησης των καταναλωτών σχετικά με το αν η περίπτωσή τους ήταν ή όχι κατάλληλη για την πλατφόρμα:

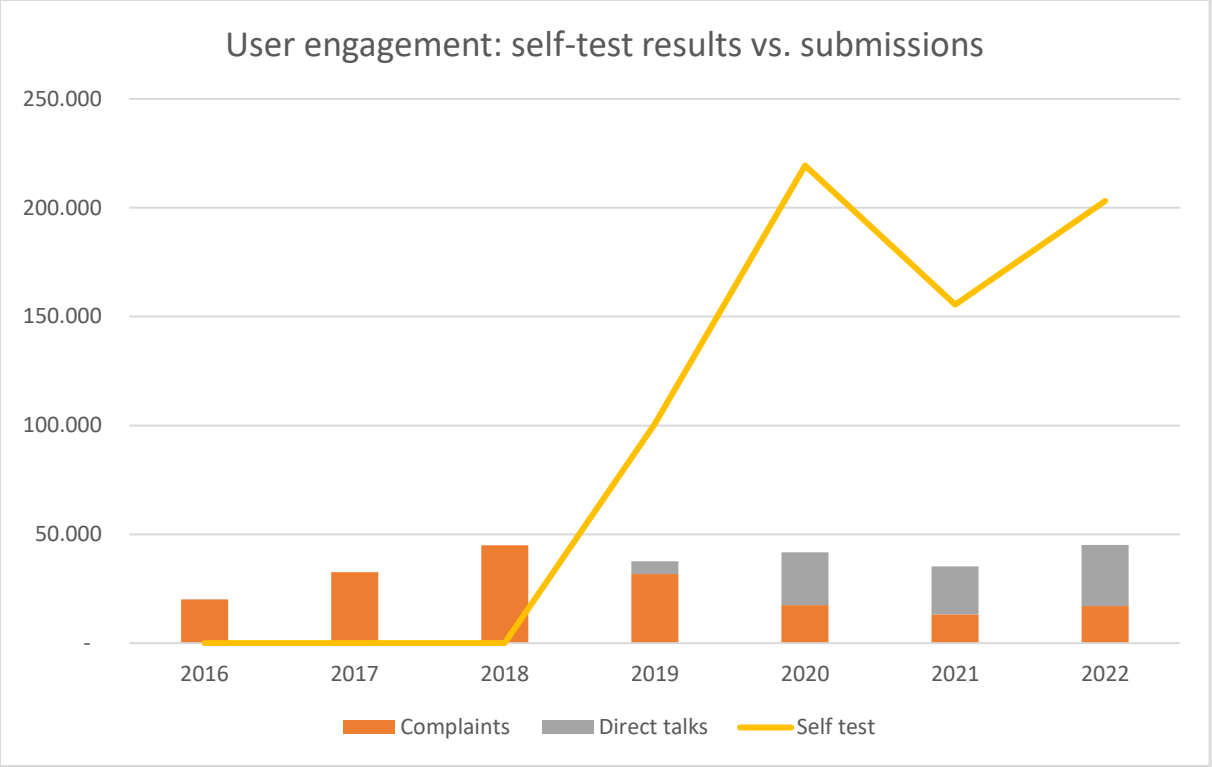
[19] Λιθουανία, Σλοβενία, Πολωνία.

(1) τεστ αυτοδιάγνωσης για να προσδιοριστεί ποια μορφή έννομης προστασίας θα αποτελούσε την καταλληλότερη λύση για το συγκεκριμένο ζήτημα που αντιμετωπίζουν: υποβολή καταγγελίας στην πλατφόρμα ΗΕΔ, διμερής επικοινωνία με τον έμπορο, αναζήτηση υποστήριξης από Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών ή απευθείας υποβολή καταγγελίας σε φορέα ΕΕΔ. Αυτό αποτέλεσε το πιο επιτυχημένο χαρακτηριστικό της πλατφόρμας ΗΕΔ: το 2022 περισσότεροι από 200 000 επισκέπτες ολοκλήρωσαν το τεστ αυτοδιάγνωσης, σε σύγκριση με 17 000 άτομα που υπέβαλαν καταγγελία.

(2) Δυνατότητα κοινοποίησης σχεδίου καταγγελίας σε έμπορο πριν από την επίσημη υποβολή του, ώστε να επιχειρηθεί η απευθείας επίλυση της διαφοράς (η λεγόμενη ενότητα «απευθείας συνομιλίες»). Το εν λόγω χαρακτηριστικό εισήχθη σε συνέχεια των δεδομένων της έρευνας μεταξύ των χρηστών, η οποία κατέδειξε ότι υψηλότερο ποσοστό καταναλωτών και εμπόρων επιλύει τη διαφορά εκτός της πλατφόρμας (έως και 40 %, ανάλογα με το έτος, σε σύγκριση με το 2 % των υποθέσεων που φτάνουν επιτυχώς στο στάδιο της ΕΕΔ, ανάλογα με το έτος). Ωστόσο, μόνον το 1 % περίπου των απευθείας συνομιλιών καταλήγουν πράγματι σε διακανονισμό που καταγράφεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

3.3 Αξιοποίηση και επιδόσεις της πλατφόρμας

Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι ανοικτή στο κοινό από τον Φεβρουάριο του 2016. Ο δημόσιος ιστότοπος της πλατφόρμας αποτελεί έναν από τους ιστοτόπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα (2,5 εκατομμύρια επισκέψεις για το 2022). Ωστόσο, ποσοστό μικρότερο του 2 % των επισκεπτών χρησιμοποιεί πράγματι το έντυπο καταγγελίας. Σύμφωνα με το παρακάτω γράφημα, 200 000 καταναλωτές χρησιμοποίησαν το τεστ αυτοδιάγνωσης (ανάλογα με το έτος) και, λόγω του τεστ, λιγότεροι καταναλωτές χρησιμοποίησαν το έντυπο καταγγελίας. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει ότι πολλοί καταναλωτές που φθάνουν στην πλατφόρμα δεν κατανοούν τον σκοπό της και έχουν ανάγκη προσανατολισμού.



Πηγή: ανάλυση ιστοτόπου για την πλατφόρμα ΗΕΔ

Από την έναρξή λειτουργίας της το 2016 η πλατφόρμα συγκέντρωσε 180 000 καταγγελίες, με αποτέλεσμα, από τότε, να έχουν εγγραφεί στην πλατφόρμα 19 000 εταιρείες, από μεγάλες πλατφόρμες έως και ΜΜΕ. Ωστόσο, το 80 με 85 % των καταγγελιών παραμένει αναπάντητο στην πλατφόρμα και μόνο στο 1 % περίπου των καταγγελιών (δηλαδή σε λιγότερες από 200 υποθέσεις) παράγεται αποτέλεσμα από διαδικασία ΕΕΔ.

Κατά συνέπεια, η Επιτροπή επένδυσε στη βελτίωση του σχεδιασμού και των τεχνικών επιδόσεων της πλατφόρμας. Πέραν των νέων χαρακτηριστικών που αναφέρονται στην προηγούμενη ενότητα, την περίοδο 2017-2018 πραγματοποιήθηκε πλήρης επανασχεδιασμός της πλατφόρμας, σύμφωνα με τις εταιρικές κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής, μέσω του εξορθολογισμού της διαδικασίας υποβολής καταγγελιών, της επαναδιατύπωσης των κοινοποιήσεων σε σαφή και συγκεκριμένη γλώσσα και της λήψης μέτρων για την αποφυγή χαρακτηρισμού των κοινοποιήσεων ως ανεπιθύμητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Επιπλέον, η Επιτροπή διενήργησε τεχνική ανάλυση των αναγκαίων και επιθυμητών λειτουργιών της πλατφόρμας, καθώς και των διαφόρων τεχνολογικών λύσεων με τις οποίες θα μπορούσε να βελτιωθεί η απόδοση της πλατφόρμας. Επίσης διεξήγαγε άσκηση σχεδιαστικής σκέψης για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών των καταναλωτών, καθώς και ένα συμπεριφορικό πείραμα για να δοκιμάσει αν με διάφορα μηνύματα στην πλατφόρμα θα μπορούσε να βελτιωθεί η κατανόηση των καταναλωτών.

Ωστόσο, το ποσοστό συμμετοχής των καταναλωτών παρέμεινε χαμηλό, ανεξάρτητα από τις τεχνικές και σχεδιαστικές βελτιώσεις ή τις ενημερωτικές εκστρατείες που διεξήγαγε η Επιτροπή.

Έτος	Επισκέψεις στον ιστότοπο	Καταγγελίες	Καταγγελίες που παραπέμφθηκαν σε φορέα ΕΕΔ	Ολοκληρωμένα αποτελέσματα διαδικασίας ΕΕΔ
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Σύνολο 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Οι καταναλωτές, οι έμποροι και οι φορείς ΕΕΔ του Ηνωμένου Βασιλείου εξακολουθούσαν να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα από το 2016 έως το 2020. Μολονότι ο αριθμός των υποβολών επηρεάστηκε από το Brexit, δεν υπήρξε αξιοσημείωτη μεταβολή στο ποσοστό των καταγγελιών που έφτασαν στο στάδιο της διαδικασίας ΕΕΔ.

Το χαμηλό επίπεδο συμμετοχής των εμπόρων μπορεί να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες που περιγράφονται λεπτομερώς στο παράρτημα 6 της εκτίμησης επιπτώσεων η οποία διενεργήθηκε για την επανεξέταση της οδηγίας ΕΕΔ. Ωστόσο, ο κύριος παράγοντας είναι διαρθρωτικός, διότι το ηλεκτρονικό εμπόριο διεξαγόταν κυρίως σε μεγάλες αγορές, στις οποίες εφαρμόστηκαν άμεσα αποτελεσματικά συστήματα επίλυσης διαφορών προκειμένου να διαφυλαχθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ότι, σε περίπτωση προβλήματος, θα μπορούν να παρέχονται εύκολα λύσεις. Η πρόταση για τον κανονισμό ΗΕΔ το 2011 είχε ως στόχο να συνδράμει τις ΜΜΕ στην ψηφιοποίηση και στις διασυνοριακές πωλήσεις στην ενιαία αγορά, όταν δεν είχε ακόμη προβλεφθεί η ταχεία ανάπτυξη των αγορών.

Ενώ, σύμφωνα με τις έρευνες μεταξύ των χρηστών[20], ο ίδιος ο ιστότοπος και το έντυπο καταγγελίας είναι σχετικά εύχρηστα[21], στις παρατηρήσεις σχετικά με τη χρησιμότητα του εργαλείου διαπιστώνεται απογοήτευση, ιδίως από την πλειονότητα των καταναλωτών οι οποίοι δεν λαμβάνουν ανατροφοδότηση από τους εμπόρους στους οποίους απευθύνουν αίτημα και των οποίων η υπόθεση περατώνεται αυτόματα. Το 56 % των καταναλωτών αναφέρει ότι δεν θα χρησιμοποιούσε ξανά την πλατφόρμα.

Η Επιτροπή διεξήγαγε εκτεταμένη έρευνα προκειμένου να διαπιστώσει αν αυτό θα μπορούσε να διορθωθεί με τη σαφέστερη πληροφόρηση των εμπόρων και με τη βελτίωση του σχεδιασμού ή της τεχνολογίας της πλατφόρμας.[22] Η εν λόγω έρευνα κατέδειξε ότι καμία σχεδιαστική ή τεχνική αλλαγή δεν εγγυάται βελτίωση στο ποσοστό ανταπόκρισης των εμπόρων.

Ως εκ τούτου, η επιλογή αναμόρφωσης της πλατφόρμας ΗΕΔ απορρίφθηκε στα πρώτα στάδια του προβληματισμού σχετικά με τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου ΕΕΔ/ΗΕΔ[23]. Δεδομένου ότι οι αναβαθμίσεις στα επτά έτη λειτουργίας της πλατφόρμας δεν επέφεραν σημαντικές βελτιώσεις, είναι απίθανο οι περαιτέρω αλλαγές να οδηγήσουν σε διαφορετικό αποτέλεσμα. Εν τω μεταξύ, η συντήρηση

[20]Οι καταναλωτές και οι έμποροι λαμβάνουν διαφορετικό σύνδεσμο για την έρευνα, με ελαφρώς διαφορετικές ερωτήσεις.
[21]Στην ερώτηση σχετικά με την ευκολία χρήσης του ιστοτόπου, το 36 % των καταναλωτών απάντησε ότι ήταν πολύ εύκολη ή εύκολη, ενώ το 34 % θεώρησε ότι δεν ήταν ούτε εύκολη ούτε δύσκολη. Το 51 % των καταναλωτών θεώρησε ότι το έντυπο της καταγγελίας ήταν πολύ εύχρηστο ή εύχρηστο, ενώ το 30 % θεώρησε ότι δεν ήταν ούτε εύχρηστο ούτε δύσχρηστο.
[22] Για λεπτομερείς πληροφορίες, βλέπε παράρτημα 6 της εκτίμησης επιπτώσεων.
[23] Βλέπε ενότητα 5.3 της εκτίμησης επιπτώσεων.

της πλατφόρμας ΗΕΔ συνεπάγεται σημαντικό κόστος για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για τα κράτη μέλη που πρέπει να διατηρούν το δίκτυο των συμβούλων ΗΕΔ και για τους εμπόρους που πρέπει να διατηρούν τον σύνδεσμο προς την πλατφόρμα και να παρακολουθούν πιθανές καταγγελίες καταναλωτών τις οποίες οι έμποροι δεν επιθυμούν να επιλύσουν στην πλατφόρμα.

3.4 Ο ρόλος των εθνικών σημείων επαφής

Όλα τα κράτη μέλη, η Νορβηγία και το Λιχτενστάιν έχουν ορίσει σημείο επαφής ΗΕΔ. Ενώ σε ορισμένα κράτη μέλη ο ρόλος των σημείων επαφής περιορίζεται μόνο στις διασυνοριακές διαφορές, τα περισσότερα σημεία επαφής χειρίζονται τόσο τοπικές όσο και διασυνοριακές υποθέσεις.

Η Επιτροπή πραγματοποιεί συνεδριάσεις δικτύωσης με τα σημεία επαφής ΗΕΔ από το 2016 και διατηρεί ένα συνεργατικό εργαλείο ΤΠ στο οποίο τα σημεία επαφής ΗΕΔ μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες και βέλτιστες πρακτικές. Το δίκτυο είναι πλήρως λειτουργικό και λαμβάνει έως και 500 ερωτήσεις ετησίως. Καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, οι περισσότερες ερωτήσεις των καταναλωτών αφορούσαν την αυτόματη περάτωση της υπόθεσης.

Ο ρόλος των σημείων επαφής ΗΕΔ είναι να συνδράμουν τους καταναλωτές, τους εμπόρους και τους φορείς ΕΕΔ στη χρήση της πλατφόρμας, αλλά πολλά από αυτά έχουν καταστεί εκ των πραγμάτων σημεία επαφής για ολόκληρο το πλαίσιο ΕΕΔ, καθώς βοηθούν τους καταναλωτές των οποίων η υπόθεση έχει αυτόματα περατωθεί στην εξεύρεση εναλλακτικής λύσης για την αναζήτηση έννομης προστασίας.

4. Συμπεράσματα και προοπτικές

Η οδηγία ΕΕΔ έχει διαμορφώσει τη βάση για προσβάσιμη και ποιοτική έννομη προστασία των καταναλωτών 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 αν η αγορά πραγματοποιήθηκε ή όχι διαδικτυακά. Ωστόσο, ομοίως με τα συμπεράσματα της έκθεσης για το 2019, η αξιοποίησή της σε πρακτικό επίπεδο παραμένει περιορισμένη. Εν τω μεταξύ, η εξέλιξη των καταναλωτικών αγορών δημιούργησε νέες προκλήσεις που ασκούν πίεση στην ισχύουσα αρχιτεκτονική της ΕΕΔ. Οι εν λόγω προκλήσεις αναλύονται περαιτέρω σε μια πλήρη αξιολόγηση της οδηγίας ΕΕΔ, καθώς και σε μια εκτίμηση επιπτώσεων βάσει της οποίας η Επιτροπή προτείνει ορισμένες στοχευμένες τροποποιήσεις της οδηγίας ΕΕΔ, καθώς και σύσταση προς τις ηλεκτρονικές αγορές και τις εμπορικές ενώσεις της ΕΕ που παρέχουν συστήματα επίλυσης διαφορών.

Ο σχεδιασμός **του κανονισμού ΗΕΔ και της πλατφόρμας ΗΕΔ** πραγματοποιήθηκε σε μια εποχή κατά την οποία οι ψηφιακές αγορές βρίσκονταν ακόμη σε φάση ανάπτυξης και δεν ήταν σαφές αν θα εφαρμόζονταν ιδιωτικά ή δημόσια εργαλεία που θα ήταν επαρκή ώστε να συνδράμουν τους διαδικτυακούς εμπόρους και καταναλωτές στη χρήση ποιοτικών φορέων ΕΕΔ. Ωστόσο, τα ηλεκτρονικά συστήματα διερεύνησης καταγγελιών των ψηφιακών αγορών, λόγω της ταχείας ανάπτυξής τους, εξελίχθηκαν σε έναν από τους κύριους διαύλους επίλυσης διαφορών για τις ΜΜΕ που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου, με αποτέλεσμα η πλατφόρμα ΗΕΔ να καταστεί περιττή. Ως εκ τούτου, η περιορισμένη χρήση της πλατφόρμας, όπως παρουσιάστηκε ανωτέρω, δικαιολογεί τη διακοπή λειτουργίας της και, συνεπώς, η Επιτροπή προτείνει την κατάργηση του κανονισμού ΗΕΔ.

Παράρτημα: Πηγές πληροφοριών για την παρούσα έκθεση

- Εθνική νομοθεσία για την εφαρμογή της οδηγίας ΕΕΔ·
- εκθέσεις των εθνικών αρμόδιων αρχών των κρατών μελών για την ΕΕΔ («εθνικές αρμόδιες αρχές») σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ, οι οποίες υποβλήθηκαν το 2022 σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 6 της οδηγίας ΕΕΔ·
- ειδικές μελέτες: μελέτη συλλογής δεδομένων σχετικά με την ΕΕΔ (στην οποία περιλαμβάνονται δευτερογενής στατιστική ανάλυση, έρευνες και συνεντεύξεις με τις αρχές, τους φορείς ΕΕΔ και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς, η μελέτη συμπεριφοράς σχετικά με την ΕΕΔ και η συνοπτική νομική μελέτη) που είναι διαθέσιμες εδώ·
- συνεδρίαση με τις εθνικές αρμόδιες αρχές (2022)·
- αποτελέσματα της συνέλευσης για την ΕΕΔ του 2012 και άλλες εκδηλώσεις ενδιαφερόμενων φορέων που διοργάνωσε η Επιτροπή·
- στατιστικά στοιχεία της πλατφόρμας ΗΕΔ και οι εκθέσεις σχετικά με τη λειτουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ (στο εξής: εκθέσεις ΗΕΔ), που υποβλήθηκαν σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 1 του κανονισμού ΗΕΔ·
- εκθέσεις δραστηριοτήτων των σημείων επαφής ΗΕΔ των κρατών μελών, που υποβλήθηκαν το 2020 και το 2022 σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο β) του κανονισμού ΗΕΔ·
- συνεδριάσεις με το δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΔ·
- αξιολόγηση της οδηγίας ΕΕΔ και εκτίμηση επιπτώσεων.