Επίσημη Εφημερίδα
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

EL
Σειρά L

2024/3228

30.12.2024

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2024/3228 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 19ης Δεκεμβρίου 2024

για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2017/2394 και (ΕΕ) 2018/1724 όσον αφορά τη διακοπή της λειτουργίας της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής [1],

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία [2],

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [3] δημιουργήθηκε, και ανατέθηκε στην Επιτροπή η ανάπτυξη και η συντήρησή της, η ευρωπαϊκή πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («πλατφόρμα ΗΕΔ») σε επίπεδο Ένωσης, με την οποία προσφέρεται ένα ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης στους καταναλωτές και τους εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν από συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.

(2) Η πλατφόρμα ΗΕΔ έχει τη μορφή διαδραστικού ιστοτόπου όπου οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν από τους εμπόρους να συμφωνήσουν ως προς τη χρήση φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) που έχει περιληφθεί στην πλατφόρμα ΗΕΔ και ο οποίος συμμορφώνεται με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [4].

(3) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 απαιτεί από τους διαδικτυακούς εμπόρους και τις ηλεκτρονικές αγορές να παρέχουν, στον ιστότοπό τους, έναν εύκολα προσβάσιμο σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ. Η υποχρέωση αυτή, σε συνδυασμό με ενημερωτικές εκστρατείες που οργάνωσαν η Επιτροπή και οι εθνικοί συμφεροντούχοι, προσελκύει στην πλατφόρμα ΗΕΔ από δύο έως τρία εκατομμύρια επισκέπτες ετησίως.

(4) Ωστόσο, μόνο ένα μικρό ποσοστό επισκεπτών χρησιμοποιεί την πλατφόρμα ΗΕΔ για να υποβάλει καταγγελία, ενώ μόνο το 2 % των καταγγελιών λαμβάνουν θετική απάντηση από τους εμπόρους, που σημαίνει ότι η αίτησή τους μπορεί να διαβιβαστεί σε φορέα ΕΕΔ που περιλαμβάνεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Συνολικά, αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 200 υποθέσεις ανά έτος σε ολόκληρη την Ένωση.

(5) Η Επιτροπή δημοσίευσε πρόσκληση υποβολής στοιχείων σχετικά με την προσαρμογή της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στις ψηφιακές αγορές, η οποία διήρκεσε από τις 28 Σεπτεμβρίου έως τις 21 Δεκεμβρίου 2022. Η Επιτροπή κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ είχε χρησιμοποιηθεί μόνο από το 5 % των καταναλωτών που απάντησαν στην εν λόγω πρόσκληση υποβολής στοιχείων, και η πλειονότητα όσων απάντησαν έκρινε ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να βελτιωθεί σημαντικά ή θα πρέπει να διακοπεί η λειτουργία της, καθώς δεν ήταν οικονομικά αποδοτική. Από τα στοιχεία προκύπτει

[1] ΕΕ C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj.

[2] Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Μαρτίου 2024 (δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα)] και θέση του Συμβουλίου σε πρώτη ανάγνωση της 19ης Νοεμβρίου 2024 (δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα)·θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2024 (δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

[3] Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

[4] Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

σαφώς ότι, με δεδομένο ότι όχι περισσότερες από 200 υποθέσεις διαβιβάζονται ανά έτος σε φορέα ΕΕΔ, η περαιτέρω συντήρηση της πλατφόρμας ΗΕΔ δεν συνάδει με τις αρχές της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας όπως προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) 2024/2509 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([5]).

(6) Η λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ θα πρέπει να διακοπεί και, ως εκ τούτου, ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 θα πρέπει να καταργηθεί. Θα πρέπει να παρασχεθεί ο κατάλληλος χρόνος για να διασφαλιστεί ότι οι εν εξελίξει υποθέσεις μπορούν να τερματιστούν καταλλήλως.

(7) Κατά τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με διαφορά διατηρούνται στη βάση δεδομένων που δημιουργήθηκε βάσει του εν λόγω κανονισμού για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την επίτευξη των σκοπών για τους οποίους συλλέχθηκαν τα δεδομένα και για να διασφαλιστεί ότι τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους. Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013, τα εν λόγω δεδομένα πρέπει να διαγράφονται αυτόματα, το αργότερο έξι μήνες μετά την ημερομηνία επίλυσης της διαφοράς που διαβιβάστηκε στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Η Επιτροπή θα πρέπει να ενημερώσει εγκαίρως τους χρήστες της πλατφόρμας ΗΕΔ με εκκρεμείς υποθέσεις, σχετικά με τη διακοπή της λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΔ, και σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον τέσσερις μήνες πριν από τη διακοπή της λειτουργίας της πλατφόρμας. Η Επιτροπή θα πρέπει να παράσχει βοήθεια στους χρήστες της πλατφόρμας ΗΕΔ που επιθυμούν να ανακτήσουν τα δεδομένα τα οποία σχετίζονται με τις υποθέσεις τους.

(8) Δεδομένου ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ αναφέρεται σε άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης ως πλατφόρμα που επιτρέπει στους καταναλωτές να ζητούν από τους εμπόρους να συναινέσουν ως προς την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, οι εν λόγω πράξεις θα πρέπει να τροποποιηθούν, ώστε να απαλειφθούν οι αναφορές στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Συνεπώς, οι κανονισμοί (ΕΕ) 2017/2394 ([6]) και (ΕΕ) 2018/1724 ([7]) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου θα πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως. Οι οδηγίες (ΕΕ) 2015/2302 ([8]), (ΕΕ) 2019/2161 ([9]) και (ΕΕ) 2020/1828 ([10]) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περιέχουν επίσης παραπομπές στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013. Προβλέπεται οι εν λόγω οδηγίες να τροποποιηθούν με χωριστή νομική πράξη,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 καταργείται από τις 20 Ιουλίου 2025.

Άρθρο 2

1. Η λειτουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («πλατφόρμα ΗΕΔ») διακόπτεται.

2. Η δυνατότητα υποβολής καταγγελιών στην πλατφόρμα ΗΕΔ διακόπτεται στις 20 Μαρτίου 2025.

3. Η Επιτροπή ενημερώνει τους χρήστες της πλατφόρμας ΗΕΔ με εκκρεμείς υποθέσεις σχετικά με τη διακοπή της λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΔ έως τις 20 Μαρτίου 2025 και παρέχει στους εν λόγω χρήστες βοήθεια για την ανάκτηση των δεδομένων που σχετίζονται με τις υποθέσεις τους και στα οποία έχουν πρόσβαση, εφόσον το επιθυμούν.

4. Το αργότερο έως τις 20 Ιουλίου 2025 απαλείφονται όλες οι πληροφορίες στην πλατφόρμα ΗΕΔ, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, οι οποίες σχετίζονται με υποθέσεις.

Άρθρο 3

Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394

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

([5]) Κανονισμός (ΕΕ, Ευρατόμ) 2024/2509 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2024, σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης (ΕΕ L, 2024/2509, 26.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj).

([6]) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

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

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

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

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

Άρθρο 4

Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724

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

«7) Κατάλογος των φορέων εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που έχει καταρτίσει η Επιτροπή δυνάμει του άρθρο 20 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (*).

(*) Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).».

Άρθρο 5

Έναρξη ισχύος

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

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

Βρυξέλλες, 19 Δεκεμβρίου 2024.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο	*Για το Συμβούλιο*
Η Πρόεδρος	*Ο Πρόεδρος*
R. METSOLA	BÓKA J.