2025/2647

30.12.2025

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2025/2647 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 16ης Δεκεμβρίου 2025

για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828 μετά 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) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [3] εκδόθηκε προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές εντός της Ένωσης έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) για την επίλυση συμβατικών διαφορών που απορρέουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών από εμπόρους εγκατεστημένους στην Ένωση σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση. Προβλέπει τη διαθεσιμότητα διαδικασιών ΕΕΔ για όλα τα είδη εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών εντός της Ένωσης, διασφαλίζοντας ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πληρούν ελάχιστα πρότυπα ποιότητας. Απαιτεί από τα κράτη μέλη να παρακολουθούν τις επιδόσεις των φορέων ΕΕΔ. Για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και να προωθηθεί η χρήση της ΕΕΔ, η οδηγία προβλέπει επίσης ότι οι έμποροι πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους μέσω διαδικασιών ΕΕΔ.

(2) Το 2019, η Επιτροπή δημοσίευσε έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [4], από την οποία προκύπτει ότι η οδηγία 2013/11/ΕΕ έχει οδηγήσει σε αυξημένη κάλυψη των καταναλωτικών αγορών από φορείς ΕΕΔ υψηλής ποιότητας σε ολόκληρη την Ένωση. Ωστόσο, στην έκθεση διαπιστώνεται επίσης ότι η υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις υστερούσε σε ορισμένους τομείς και ορισμένα κράτη μέλη. Ένας λόγος γι' αυτό ήταν το χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης των καταναλωτών και των εμπόρων σχετικά με τις εν λόγω διαδικασίες στα κράτη μέλη στα οποία αυτές είχαν θεσπιστεί πρόσφατα. Ένας άλλος λόγος ήταν η έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των εμπόρων στους μη ρυθμιζόμενους φορείς ΕΕΔ. Τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από τις εθνικές αρμόδιες αρχές στις αρχές του 2022 καθώς και η αξιολόγηση της εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ που διενεργήθηκε το 2023 υποδηλώνουν ότι ο βαθμός υιοθέτησης των διαδικασιών ΕΕΔ παρέμεινε σχετικά σταθερός, εκτός από μια μικρή αύξηση στον αριθμό των διαφορών μη υιοθέτησης που σχετίζονταν με την πανδημία της COVID-19. Οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι φορείς που ερωτήθηκαν στο πλαίσιο της αξιολόγησης αυτής επιβεβαίωσαν ότι η έλλειψη ενημέρωσης και κατανόησης ως προς τις διαδικασίες ΕΕΔ από την πλευρά των καταναλωτών, η χαμηλή συμμετοχή των εμπόρων, τα κενά στην κάλυψη της ΕΕΔ σε ορισμένα κράτη μέλη, τα υψηλά κόστη και οι πολύπλοκες εθνικές διαδικασίες ΕΕΔ, καθώς και οι διαφορές στις αρμοδιότητες των φορέων ΕΕΔ είναι συχνά παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ. Υπάρχουν πρόσθετα εμπόδια στις διασυνοριακές διαδικασίες ΕΕΔ, όπως η χρήση περισσοτέρων της μίας γλώσσας και η έλλειψη γνώσης του εφαρμοστέου δικαίου, καθώς και ειδικές δυσκολίες πρόσβασης για τους ευάλωτους καταναλωτές.

---

[1] Γνώμη της 23ης Απριλίου 2024 (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 (ΕΕ C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) και θέση του Συμβουλίου σε πρώτη ανάγνωση της 17ης Νοεμβρίου 2025 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 16ης Δεκεμβρίου 2025 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

[3] 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[4] 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Δεδομένου ότι τουλάχιστον δύο από τις πέντε διαδικτυακές συναλλαγές που πραγματοποιούνται σήμερα από καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση πραγματοποιούνται με εμπόρους εγκατεστημένους σε τρίτες χώρες, το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να επεκταθεί ώστε οι έμποροι τρίτων χωρών που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ να έχουν τη δυνατότητα να το πράξουν, όταν οι εν λόγω έμποροι τρίτων χωρών κατευθύνουν τις δραστηριότητές τους προς ένα ή περισσότερα κράτη μέλη, κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([5]) ή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([6]). Το εάν έμποροι τρίτης χώρας κατευθύνουν τις δραστηριότητές τους προς ένα ή περισσότερα κράτη μέλη μπορεί να προσδιοριστεί με βάση όλες τις σχετικές περιστάσεις, συμπεριλαμβανομένων παραγόντων όπως η χρήση της γλώσσας ή του νομίσματος που χρησιμοποιείται γενικά στα εν λόγω κράτη μέλη· η δυνατότητα παραγγελίας προϊόντων ή υπηρεσιών· η χρήση σχετικού τομέα ανωτάτου επιπέδου· η διαθεσιμότητα εφαρμογής στο σχετικό εθνικό κατάστημα εφαρμογών· η διαφήμιση σε τοπικό επίπεδο ή η διαφήμιση σε γλώσσα που χρησιμοποιείται στα εν λόγω κράτη μέλη· ή η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, όπως η παροχή εξυπηρέτησης πελατών σε γλώσσα που χρησιμοποιείται γενικά στα εν λόγω κράτη μέλη. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να καθορίζουν προϋποθέσεις για τη συμμετοχή εμπόρων τρίτων χωρών στις διαδικασίες ΕΕΔ, ιδίως ώστε να αποφεύγεται η υπερβολική επιβάρυνση των φορέων ΕΕΔ. Οι εν λόγω προϋποθέσεις μπορούν να περιλαμβάνουν ιδίως τη συγκατάθεση του εμπόρου και του καταναλωτή για την επίλυση της διαφοράς βάσει του εφαρμοστέου δικαίου στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ και ο καταναλωτής έχει τον τόπο διαμονής του, και τη δέσμευση του εμπόρου να τηρεί τους διαδικαστικούς κανόνες ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένων των περιοδικών τελών, κατά περίπτωση.

(4) Η πολυπλοκότητα των καταναλωτικών διαφορών έχει εξελιχθεί σημαντικά μετά την έκδοση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Η ψηφιοποίηση αγαθών και υπηρεσιών και η αυξανόμενη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ψηφιακής διαφήμισης στη σύναψη των καταναλωτικών συμβάσεων έχουν οδηγήσει σε αυξημένο αριθμό καταναλωτών που εκτίθενται σε παραπλανητικές πληροφορίες στο διαδίκτυο και σε παραπλανητικές διεπαφές που τους εμποδίζουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις αγοράς. Ως εκ τούτου, είναι αναγκαίο να διευκρινιστεί ότι οι συμβατικές διαφορές που προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών περιλαμβάνουν διαφορές σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες.

(5) Όταν συνάπτεται σύμβαση μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, οι καταναλωτές θα πρέπει να μπορούν να ζητούν έννομη προστασία βάσει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για πρακτικές που τους έχουν ζημιώσει, είτε πριν είτε μετά τη σύναψη της σύμβασης.

(6) Το καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να καλύπτει, για παράδειγμα, καταστάσεις που προκύπτουν από το προσυμβατικό στάδιο της σύναψης σύμβασης μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, όπως η περίπτωση κατά την οποία καταναλωτής συνάπτει σύμβαση βάσει παραπλανητικής διαφήμισης όσον αφορά συγκεκριμένη τιμολογιακή πολιτική, η οποία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([7]). Άλλα παραδείγματα είναι οι περιπτώσεις που σχετίζονται με την παροχή υποχρεωτικών προσυμβατικών πληροφοριών, όπως προβλέπεται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([8]), το δικαίωμα διαφάνειας ως προς τις τιμές των αεροπορικών ναύλων και των κομίστρων, όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([9]), το δικαίωμα λήψης πληροφοριών προ του ταξιδίου που προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([10]), το δικαίωμα λήψης διαφανών πληροφοριών σχετικά με τους όρους λιανικής για κλήσεις και μηνύματα SMS περιαγωγής, όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([11]), ή την παροχή πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης σχετικά με οργανωμένο ταξίδι, όπως προβλέπεται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([12]).

([5]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) (ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Σεπτεμβρίου 2008, σχετικά με κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα (ΕΕ L 293 της 31.10.2008, σ. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Κανονισμός (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L 115 της 13.4.2022, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Η υποβολή διαφοράς σε φορέα ΕΕΔ δεν εμποδίζει τον καταναλωτή να παραπέμψει το θέμα σε άλλον φορέα, όπως ενώσεις καταναλωτών ή δημόσιες αρχές επιβολής του νόμου, ούτε εμποδίζει τους άλλους αυτούς φορείς να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση της εν λόγω πρακτικής. Όπου εφαρμόζεται οι δημόσιες αρχές επιβολής του νόμου και οι φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται με συμπληρωματικό τρόπο. Παρότι οι δημόσιες αρχές επιβολής του νόμου μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην έννομη προστασία των καταναλωτών, επιδιώκοντας διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών και διευκολύνοντας αγωγές αποζημίωσης, είναι εξίσου σημαντικό οι καταναλωτές να μπορούν να ασκήσουν προσφυγή με την παρέμβαση φορέα ΕΕΔ, με επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων των αρμόδιων δημόσιων αρχών επιβολής του νόμου.

(8) Τα δικαιώματα των καταναλωτών και οι υποχρεώσεις των εμπόρων έναντι των καταναλωτών που σχετίζονται με συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών αφορούν επίσης καταστάσεις στις οποίες οι καταναλωτές επικαλούνται τα δικαιώματά τους σχετικά με τη νόμιμη εγγύηση, σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([13]). Διαφορές μπορούν επίσης να ανακύψουν όσον αφορά το συμβατικό στάδιο, μεταξύ άλλων, αναφορικά με τις καταχρηστικές ρήτρες, όπως προβλέπεται στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου ([14]), το δικαίωμα αλλαγής παρόχου υπηρεσιών επεξεργασίας δεδομένων, όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2023/2854 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([15]), τα δικαιώματα των επιβατών και των ταξιδιωτών, όπως προβλέπεται στην οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, ή τα γενικά δικαιώματα των καταναλωτών, όπως προβλέπεται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ.

(9) Τα δικαιώματα των καταναλωτών και οι υποχρεώσεις των εμπόρων έναντι των καταναλωτών που σχετίζονται με συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών μπορούν επίσης να προκαλέσουν διαφορές μετά τη λήξη της σύμβασης. Αυτό ισχύει, μεταξύ άλλων, όσον αφορά την υποχρέωση των εμπόρων να απέχουν από τη χρήση περιεχομένου που παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή, όπως προβλέπεται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([16]).

(10) Λαμβανομένου υπόψη του χαρακτήρα ελάχιστης εναρμόνισης της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη έχουν το δικαίωμα να εφαρμόζουν διαδικασίες ΕΕΔ σε διαφορές οι οποίες αφορούν άλλα δικαιώματα που προβλέπονται στο ενωσιακό και το εθνικό δίκαιο, όπως τα δικαιώματα που απορρέουν από τα άρθρα 101 και 102 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον, εναπόκειται στα κράτη μέλη να καθορίζουν ποιος φορέας ΕΕΔ είναι αρμόδιος για κάθε είδος διαφοράς.

(11) Όταν ανακύπτει διαφορά μεταξύ παρόχου επιγραμμικής πλατφόρμας και αποδέκτη των υπηρεσιών του εν λόγω παρόχου, η οποία σχετίζεται με τις δραστηριότητες του συγκεκριμένου παρόχου για τον έλεγχο παράνομου ή επιβλαβούς περιεχομένου στην πλατφόρμα του, εφαρμόζεται στη διαφορά αυτή το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([17]) σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, με την επιφύλαξη του άρθρου 2 παράγραφος 4 του εν λόγω κανονισμού, δεδομένου ότι το άρθρο 21 του εν λόγω κανονισμού θεσπίζει λεπτομερέστερους κανόνες για τις εν λόγω διαφορές.

(12) Οι ορισμοί της οδηγίας 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, όπως διευρύνεται από την παρούσα τροποποιητική οδηγία.

(13) Συχνά το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες παρέχονται επιγραμμικά, στο πλαίσιο συμβάσεων δυνάμει των οποίων ο καταναλωτής δεν καταβάλλει τίμημα αλλά παρέχει στον έμπορο δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Η οδηγία 2013/11/ΕΕ εφαρμόζεται επί του παρόντος μόνο σε συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει τίμημα. Ως εκ τούτου, εξαιρεί τις συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο και δεν καταβάλει τίμημα. Δεδομένου ότι υπάρχουν συμβάσεις στις οποίες ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αντί της καταβολής τιμήματος, θα πρέπει να προσαρμοστούν οι ορισμοί της «σύμβασης πώλησης» και της «σύμβασης παροχής υπηρεσιών» και να προστεθούν οι ορισμοί των όρων «αγαθά», «ψηφιακό περιεχόμενο» και «ψηφιακή υπηρεσία».

([13]) Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Κανονισμός (ΕΕ) 2023/2854 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2023, για εναρμονισμένους κανόνες σχετικά με τη δίκαιη πρόσβαση σε δεδομένα και τη δίκαιη χρήση τους και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 (κανονισμός για τα δεδομένα) (ΕΕ L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίζουν μέτρα για την προώθηση της συμμετοχής των εμπόρων και των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ. Τα μέτρα αυτά θα μπορούσαν να είναι οικονομικού ή μη οικονομικού χαρακτήρα. Τα μέτρα μη οικονομικού χαρακτήρα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν ενημερωτικές εκστρατείες ή πιστοποιητικά συμμετοχής. Τα μέτρα οικονομικού χαρακτήρα θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να λάβουν τη μορφή προτιμησιακού τέλους ή προτιμησιακής μεταχείρισης για τους συμμορφούμενους εμπόρους, συμμετοχής χωρίς κόστος για τους καταναλωτές και τους εμπόρους, επιστροφής των δαπανών για ορισμένο αριθμό διαδικασιών ΕΕΔ με στόχο τη διευκόλυνση της εξοικείωσης με τα οφέλη τους, παροχής προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων και συγχρηματοδότησης της θέσπισης τομεακών φορέων ΕΕΔ.

(15) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ επιτρέπει ήδη στα κράτη μέλη να θεσπίζουν εθνικά μέτρα καθιστώντας υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω εθνικά μέτρα δεν εμποδίζουν τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμά τους προσφυγής με δικαστικά μέσα. Αρκετά κράτη μέλη έχουν ήδη θεσπίσει εθνικά μέτρα για την υποχρεωτική συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ σε ορισμένους συγκεκριμένους τομείς της οικονομίας. Η υποχρεωτική συμμετοχή σε συγκεκριμένους τομείς έχει αποφέρει οφέλη τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Συμβάλλει στην αύξηση της πίστης και εμπιστοσύνης των εμπόρων στο σύστημα ΕΕΔ, με αποτέλεσμα οι έμποροι να τείνουν περισσότερο να εφαρμόζουν τις αποφάσεις ΕΕΔ. Η υποχρεωτική συμμετοχή αποφέρει επίσης απτά οφέλη για τους καταναλωτές, καθιστώντας την επίλυση διαφορών με εμπόρους ευκολότερη, ταχύτερη και λιγότερο δαπανηρή, αυξάνοντας έτσι την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ.

(16) Κατά τη θέσπιση και την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της συμμετοχής των εμπόρων και των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ, τα κράτη μέλη θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς με χαμηλά ποσοστά συμμετοχής των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ, καθώς και σε πρακτικές στους εν λόγω τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει καταγγελίες, όπως αποδεικνύεται από τα διαθέσιμα δεδομένα και τις στατιστικές καταγγελιών. Αυτό ισχύει ιδίως στον τομέα των μεταφορών και του τουρισμού, ειδικότερα στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Ως εναλλακτική προς τα μέτρα που προωθούν τη συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ στους εν λόγω τομείς, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να εντάξουν υποχρεωτική συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ στους εν λόγω τομείς.

(17) Για να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ είναι κατάλληλες για την ψηφιακή εποχή στην οποία η επικοινωνία πραγματοποιείται διαδικτυακά, συμπεριλαμβανομένου του διεθνούς πλαισίου, είναι αναγκαίο να διασφαλιστούν ταχείες και δίκαιες διαδικασίες για όλους τους καταναλωτές. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους έχουν την αρμοδιότητα να παρέχουν διαδικασίες ΕΕΔ σε διαφορές μεταξύ εμπόρων εγκατεστημένων εντός ή εκτός της Ένωσης και καταναλωτών που διαμένουν στην αντίστοιχη επικράτειά τους.

(18) Σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ είναι διαθέσιμες και εύκολα προσβάσιμες εντός και εκτός διαδικτύου. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, όταν οι φορείς ΕΕΔ επιτρέπουν στους καταναλωτές να κινούν και να ακολουθούν διαδικασίες ΕΕΔ μέσω ψηφιακών εργαλείων, όπως οι επιγραμμικές διεπαφές και τα ηλεκτρονικά έντυπα καταγγελιών, τα εργαλεία αυτά μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών που είναι ευάλωτοι ή τους καταναλωτές που έχουν διαφορετικά επίπεδα ψηφιακού γραμματισμού. Οι φορείς ΕΕΔ που είναι δημόσιοι οργανισμοί καλύπτονται ήδη από την οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([18]). Είναι σημαντικό οι φορείς ΕΕΔ που είναι ιδιωτικοί φορείς να επιδιώκουν να τηρούν τα ίδια πρότυπα προσβασιμότητας όσο το δυνατόν συχνότερα όταν είναι εφικτό.

(19) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ διαθέτουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου. Για τον σκοπό αυτό, τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ, όταν είναι αναγκαίο, παρέχουν κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Η κατάρτιση θα πρέπει να προσαρμόζεται στο πραγματικό και το απαιτούμενο επίπεδο εμπειρογνωμοσύνης των φυσικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ.

(20) Προκειμένου να ικανοποιείται η απαίτηση ηλεκτρονικής υποβολής των καταγγελιών και των απαιτούμενων δικαιολογητικών εγγράφων με ανιχνεύσιμο τρόπο, θα πρέπει να απαιτείται από τους φορείς ΕΕΔ τουλάχιστον να επιβεβαιώνουν την παραλαβή επί σταθερού μέσου και να παρέχουν τα μέσα για τον εντοπισμό της καταγγελίας για περαιτέρω επικοινωνία.

([18]) Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα (ΕΕ L 327 της 2.12.2016, σ. 1), ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Η τεχνολογική πρόοδος μπορεί να συμβάλει στην αυτοματοποίηση της επίλυσης διαφορών, καθιστώντας δυνατή την επίτευξη ταχύτερων και συνεκτικότερων αποτελεσμάτων. Τα αυτοματοποιημένα μέσα που χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν την ΕΕΔ να καταλήξει σε αποτέλεσμα ενδέχεται να ενέχουν ορισμένους κινδύνους μεροληψίας και αδιαφάνειας. Ως εκ τούτου, η χρήση τέτοιων αυτοματοποιημένων μέσων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων θα πρέπει να είναι πλήρως διαφανής, και τα μέρη θα πρέπει να ενημερώνονται εκ των προτέρων για τη χρήση τους. Επιπλέον, τα μέρη μιας διαδικασίας ΕΕΔ που χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένα μέσα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων θα πρέπει να μπορούν να ζητούν την επανεξέταση του αποτελέσματος της διαδικασίας από φυσικό πρόσωπο εκπρόσωπο του φορέα ΕΕΔ. Το εν λόγω φυσικό πρόσωπο πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ όσον αφορά την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία. Οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων θα πρέπει να νοούνται οι ενέργειες που επηρεάζουν τις αποφάσεις σχετικά με την εξέταση ή μη της διαφοράς και τις αποφάσεις σχετικά με την έκβαση της διαφοράς, και από τις οποίες εξαιρούνται τα αμιγώς διοικητικά ή τεχνικά καθήκοντα.

(22) Σε διάφορες περιπτώσεις, για παράδειγμα μαζικές ακυρώσεις πτήσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19, οι διαδικασίες ΕΕΔ αποδείχθηκαν σημαντικός μηχανισμός για την αντιμετώπιση του αυξημένου αριθμού ζητημάτων σχετικά με τους καταναλωτές. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν υποθέσεις προκειμένου να καθιστούν τα αποτελέσματα των ΕΕΔ συνεπή για τους καταναλωτές που υφίστανται τις ίδιες παράνομες πρακτικές και αποδοτικότερα από άποψη κόστους για τους φορείς ΕΕΔ και τους εμπόρους, για παράδειγμα όταν η ομαδοποίηση οδηγεί σε ταχύτερη ή πιο συνεκτική επίλυση διαφορών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές ενημερώνονται για την εν λόγω ομαδοποίηση προκειμένου να είναι σε θέση να αποφασίσουν αν επιθυμούν ή όχι να συμμετάσχουν στη διαδικασία ΕΕΔ την οποία αφορά η ομαδοποίηση. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν πρόσθετες προϋποθέσεις για την ομαδοποίηση υποθέσεων. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να προβλέπουν ότι οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να αντιταχθούν στην ομαδοποίηση των υποθέσεών τους ή ότι οι καταναλωτές πρέπει να δίνουν ρητή συγκατάθεση. Θα πρέπει επίσης να επιτραπεί στα κράτη μέλη να μπορούν να αποφασίζουν εάν η διαδικασία ΕΕΔ θα διακοπεί ή θα συνεχισθεί σε περιπτώσεις αντίρρησης ή έλλειψης ρητής συγκατάθεσης. Οι πρόσθετες προϋποθέσεις θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν απαιτήσεις για συγκεκριμένο επίπεδο ομοιότητας των υποθέσεων που πρόκειται να ομαδοποιηθούν. Σε αυτό το πλαίσιο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να ορίζουν κανόνες σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού παρόμοιων υποθέσεων για τον σκοπό της ομαδοποίησης. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι η απαίτηση για τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής ή δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως ορίζεται στην οδηγία 2013/11/ΕΕ, ισχύει επίσης για την ομαδοποίηση υποθέσεων.

(23) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δεν αρνούνται να επιληφθούν διαφορών όταν ένας έμπορος εισάγει δυσανάλογους κανόνες στα εσωτερικά του συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών, οι οποίοι πρέπει να τηρηθούν πριν από την παραπομπή της καταγγελίας σε φορέα ΕΕΔ. Για παράδειγμα, σε ορισμένους τομείς της αγοράς, ορισμένοι καταναλωτές αντιμετωπίζουν αδικαιολόγητα κωλύματα, όπως πολλαπλά υποχρεωτικά βήματα στη διεκπεραίωση καταγγελιών, ή την υποχρέωση να αποδεικνύουν ότι έχουν έρθει σε επαφή με συγκεκριμένο τμήμα του εμπόρου που παρέχει υπηρεσίες μετά την πώληση.

(24) Σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν εθνική νομοθεσία για να καταστήσουν υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ στους τομείς που κρίνουν κατάλληλους, επιπλέον της ειδικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης που προβλέπει την υποχρεωτική συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ. Σε κάθε περίπτωση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, όταν ένας αρμόδιος φορέας ΕΕΔ αποφασίζει να εξετάσει καταγγελία καταναλωτή σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες του, ο εν λόγω φορέας ΕΕΔ θα επικοινωνεί και θα καλεί τον ενδιαφερόμενο έμπορο να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ, ανεξάρτητα από το αν η συμμετοχή του εμπόρου είναι υποχρεωτική. Για να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ και να διασφαλιστούν οι δέουσες και ταχείες διαδικασίες ΕΕΔ, οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση θα πρέπει να υποχρεούνται να απαντούν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας σε ερωτήματα που υποβάλλουν οι φορείς ΕΕΔ σχετικά με το αν συμφωνούν να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία ΕΕΔ. Στόχος της υποχρέωσης απάντησης είναι η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ και η διασφάλιση ότι οι φορείς ΕΕΔ και οι καταναλωτές γνωρίζουν αν ο έμπορος θα συμμετάσχει ή όχι στη διαδικασία ΕΕΔ. Ωστόσο, η απάντηση του εμπόρου δεν θα πρέπει να απαιτείται όταν το εφαρμοστέο δίκαιο προβλέπει την υποχρεωτική συμμετοχή του εμπόρου στη διαδικασία ΕΕΔ ή όταν ο έμπορος έχει συμβατική υποχρέωση να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ. Αυτό ισχύει με την επιφύλαξη τυχόν διαδικαστικών κανόνων που επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ να περατώνουν τη διαδικασία όταν ο έμπορος δεν συμμετέχει στην εν λόγω διαδικασία ΕΕΔ εντός των προθεσμιών που ορίζονται στην παρούσα οδηγία. Ομοίως, η απάντηση του εμπόρου δεν θα πρέπει να απαιτείται όταν ο φορέας ΕΕΔ δικαιούται να καταλήξει σε αποτέλεσμα, ακόμη και αν ο έμπορος δεν συμμετείχε στη διαδικασία ΕΕΔ.

(25) Η προθεσμία εντός της οποίας ο έμπορος ενημερώνει τον φορέα ΕΕΔ σχετικά με την πρόθεσή του να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ δεν θα πρέπει, καταρχήν, να υπερβαίνει τις 20 εργάσιμες ημέρες. Ωστόσο, σε περίπτωση πολύπλοκων διαφορών ή σε εξαιρετικές περιστάσεις, ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να παρατείνει την εν λόγω προθεσμία προκειμένου να δοθεί στον έμπορο η δυνατότητα να αναλύσει διεξοδικά τη διαφορά και να αποφασίσει αν θα συμμετάσχει σε διαδικασία ΕΕΔ. Σε κάθε περίπτωση, η εν λόγω προθεσμία δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τις 30 εργάσιμες ημέρες. Ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται για την παράταση της προθεσμίας απάντησης, κατά περίπτωση. Εάν ένας έμπορος δεν απαντήσει στον φορέα ΕΕΔ εντός της καθορισμένης προθεσμίας, ο εν λόγω φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να θεωρήσει τη μη απάντηση ως άρνηση του εμπόρου να συμμετάσχει και να τερματίσει την υπόθεση. Ο φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή.

(26) Για να μειωθούν οι απαιτήσεις πληροφόρησης και υποβολής εκθέσεων και να μειωθεί το κόστος για τους φορείς ΕΕΔ και τις εθνικές αρμόδιες αρχές θα πρέπει να απλουστευθούν οι απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων και πληροφοριών και να μειωθεί ο όγκος των πληροφοριών που παρέχουν οι φορείς ΕΕΔ στις αρμόδιες αρχές. Για παράδειγμα, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να δημοσιοποιούν, τουλάχιστον ανά διετία αντί ετησίως, τις εκθέσεις δραστηριοτήτων τους. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν συντομότερες περιόδους υποβολής εκθέσεων, για παράδειγμα περιόδους υποβολής εκθέσεων ενός έτους. Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να κοινοποιούν τις εν λόγω εκθέσεις δραστηριοτήτων στις σχετικές αρμόδιες αρχές με σκοπό τη συμμόρφωση με άλλες υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων δυνάμει της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, εφόσον περιλαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα στοιχεία πληροφοριών σχετικά με τις εν λόγω υποχρεώσεις.

(27) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει, κατά προτίμηση, να προσφέρονται δωρεάν στον καταναλωτή. Σε περίπτωση χρέωσης εξόδων, τα έξοδα αυτά δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν ένα συμβολικό τέλος. Επιπλέον, προκειμένου να αυξηθούν η προσβασιμότητα και η ελκυστικότητα των διαδικασιών ΕΕΔ για τους καταναλωτές, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να επιστρέφουν στους καταναλωτές το συμβολικό τέλος που καταβάλλουν όταν και στον βαθμό που η καταγγελία τους είναι δικαιολογημένη. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι η επιστροφή αυτή πρέπει να πραγματοποιείται από τα κράτη μέλη, σε πλήρη συμμόρφωση με τις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας, και όχι από άλλους, όπως το άλλο μέρος της διαδικασίας ΕΕΔ.

(28) Προκειμένου να μειωθεί πραγματικά ο φόρτος εργασίας των φορέων ΕΕΔ και να τους δοθεί περισσότερος χρόνος ώστε να υποβάλουν τις εκθέσεις τους στις αρμόδιες αρχές, η προθεσμία υποβολής της τετραετούς έκθεσης που απαιτείται από την οδηγία 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να παραταθεί κατά μερικούς μήνες.

(29) Σε αρκετά κράτη μέλη, οι καταναλωτές εξακολουθούν να μην είναι επαρκώς ενημερωμένοι για την ύπαρξη των φορέων ΕΕΔ και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Προκειμένου να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για τους φορείς ΕΕΔ και τους εμπόρους που συμμετέχουν στις διαδικασίες ΕΕΔ, οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες ΕΕΔ με σαφή, ευδιάκριτο, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο. Όταν ο έμπορος διαθέτει ιστότοπο, θα πρέπει να παρουσιάζει τις σχετικές πληροφορίες στον εν λόγω ιστότοπο. Οι έμποροι θα πρέπει επίσης να παρέχουν τις πληροφορίες αυτές στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις τους.

(30) Η υφιστάμενη υποχρέωση του εμπόρου να διευκρινίζει, σε περίπτωση που μια διαφορά κατόπιν καταγγελίας καταναλωτή δεν κατέστη δυνατόν να διευθετηθεί, αν ο εν λόγω έμπορος προτίθεται ή όχι να χρησιμοποιήσει τους σχετικούς φορείς ΕΕΔ για την επίλυση της διαφοράς, θα πρέπει να καταργηθεί, καθώς καλύπτεται από την υποχρέωση του εμπόρου να ενημερώσει τον φορέα ΕΕΔ για το αν ο εν λόγω έμπορος προτίθεται να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ.

(31) Η ταχεία συνεργασία μεταξύ των διαφόρων φορέων που εμπλέκονται στην επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της συνολικής συνέπειας και συνοχής του συστήματος επιβολής της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή των νομικών πράξεων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να περιλαμβάνει την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει καταγγελίες, όπως οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή ρήτρες. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι, καθώς οι φορείς ΕΕΔ δεν είναι αρμόδιοι να αποφασίζουν κατά πόσον μια πρακτική που περιγράφεται σε καταγγελίες καταναλωτών συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, η εν λόγω ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να αφορά μόνο δυνητικά αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ρήτρες.

(32) Για να εξασφαλιστεί η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των φορέων ΕΕΔ, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να διενεργούν τους ελέγχους σχετικά με τη λειτουργία και τις δραστηριότητες των εν λόγω φορέων προκειμένου να παρακολουθούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, όπως και όταν είναι σκόπιμο, για παράδειγμα όταν λαμβάνουν δεόντως αιτιολογημένες καταγγελίες από μέρη διαδικασιών ΕΕΔ οι οποίες υποδεικνύουν συστηματική μη συμμόρφωση ενός φορέα ΕΕΔ με τις απαιτήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

(33) Για την παροχή αποτελεσματικής συνδρομής στους καταναλωτές και τους εμπόρους σε διασυνοριακές διαφορές, είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι τα κράτη μέλη ορίζουν σημεία επαφής ΕΕΔ που είναι υπεύθυνα για καθορισμένα καθήκοντα. Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών («ΕΚΚ») είναι σε θέση να εκτελούν τα εν λόγω καθήκοντα, καθώς ειδικεύονται στην παροχή βοήθειας στους καταναλωτές για ζητήματα που αφορούν τις διασυνοριακές αγορές τους, αλλά τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να επιλέγουν άλλους φορείς με σχετική εμπειρογνωμοσύνη. Τα εν λόγω καθορισμένα σημεία επαφής ΕΕΔ θα πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή και θα πρέπει να αποτελούν μέρος του δικτύου που πρόκειται να δημιουργήσει η Επιτροπή.

(34) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι φορείς ΕΕΔ, οι αρμόδιες αρχές και τα σημεία επαφής ΕΕΔ είναι σε θέση να εκτελούν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους, ιδίως τα καθήκοντα που θεσπίζονται με την παρούσα τροποποιητική οδηγία, θα πρέπει να διαθέτουν επαρκείς ανθρώπινους, υλικούς και οικονομικούς πόρους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν τις κατάλληλες μορφές χρηματοδότησης για τον σκοπό αυτό.

(35) Για λόγους αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 καταργήθηκε από τον κανονισμό (ΕΕ) 2024/3228 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([19]) και διακόπηκε η λειτουργία της ευρωπαϊκής πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών. Υπό τις συνθήκες αυτές, τα σχετικά καθήκοντα των σημείων επαφής του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 θα πρέπει να αναληφθούν από τα σημεία επαφής ΕΕΔ. Τα καθήκοντα αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων και κατόπιν αιτήματος, την παροχή πληροφοριών στα μέρη που εμπλέκονται σε μια διαφορά και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των μερών και της αρμόδιας οντότητας ΕΕΔ.

(36) Για τη διασφάλιση του δίκαιου χαρακτήρα των διαδικασιών, οι καταναλωτές που εμπλέκονται σε διασυνοριακές διαφορές θα πρέπει να επικοινωνούν με το σημείο επαφής ΕΕΔ στον τόπο κατοικίας τους προκειμένου να αποθαρρύνεται η επιλεκτική επιλογή σημείων επαφής ΕΕΔ βάσει ευκολίας ή με την ελπίδα εξασφάλισης ευνοϊκότερου αποτελέσματος.

(37) Τα σημεία επαφής ΕΕΔ θα πρέπει να παρέχουν συνδρομή, κατόπιν αιτήματος, στους καταναλωτές που προτίθενται να υποβάλουν διασυνοριακή διαφορά σε φορέα ΕΕΔ. Τα καθήκοντά τους θα πρέπει να περιορίζονται στην παροχή υποστήριξης και καθοδήγησης και δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει την υποβολή καταγγελιών εξ ονόματος των καταναλωτών ή την εκπροσώπησή τους στη διαφορά. Η παρεχόμενη συνδρομή θα πρέπει να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των μερών και του φορέα ΕΕΔ. Η εν λόγω συνδρομή θα μπορούσε να περιλαμβάνει τον προσδιορισμό του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες και τη συμβολή στην προετοιμασία της σχετικής τεκμηρίωσης και τη διαβίβασή της. Η συνδρομή αυτή μπορεί επίσης να περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, την παροχή των αποτελεσμάτων της αυτόματης μετάφρασης πληροφοριών, εγγράφων ή διαδικαστικών κανόνων. Τα σημεία επαφής ΕΕΔ μπορούν επίσης να παρέχουν γενικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών βάσει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου και να ενημερώνουν τα μέρη σχετικά με άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας σε περίπτωση που μια διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω ΕΕΔ. Οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να μπορούν να ζητήσουν την παροχή συνδρομής από το σημείο επαφής ΕΕΔ στο κράτος μέλος διαμονής ή εγκατάστασής τους. Δεδομένου του χαρακτήρα ελάχιστης εναρμόνισης της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επιτρέπουν στα σημεία επαφής ΕΕΔ να παρέχουν συνδρομή στους καταναλωτές και τους εμπόρους κατά την πρόσβασή τους σε φορείς ΕΕΔ και όσον αφορά εγχώριες διαφορές. Η εν λόγω συνδρομή θα μπορούσε να περιλαμβάνει την παροχή βοήθειας σε ευάλωτους καταναλωτές, όπως καταναλωτές με καμία ή περιορισμένη πρόσβαση σε ψηφιακές τεχνολογίες.

(38) Παρά το γεγονός ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πρέπει να είναι απλές, οι καταναλωτές λαμβάνουν ενίοτε συνδρομή από τρίτον της επιλογής τους, όπως οργανώσεις καταναλωτών ή επιχειρήσεις που προσφέρουν διαχείριση αξιώσεων κατά τη διάρκεια διαδικασιών ΕΕΔ. Η εν λόγω συνδρομή θα μπορούσε να περιλαμβάνει την παροχή βοήθειας στους καταναλωτές για την υποβολή αιτήματος και άλλων εγγράφων, την παροχή συμβουλών σε αυτούς σχετικά με τις πιθανές αξιώσεις, την παρακολούθηση της συνολικής διαδικασίας και την παροχή της δυνατότητας στα μέρη να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πάροχοι της εν λόγω συνδρομής την παρέχουν με πλήρη διαφάνεια, ιδίως όσον αφορά τους διαδικαστικούς κανόνες και τις δαπάνες, καθώς και τα πιθανά τέλη που απαιτούνται για τη συνδρομή. Η εν λόγω συνδρομή θα πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές καλή την πίστει.

(39) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ εξακολουθεί να ισχύει αποκλειστικά για τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Οι διαφορές μεταξύ εμπόρων δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, να διευκολύνουν την πρόσβαση των αυτοαπασχολουμένων ή των πολύ μικρών επιχειρήσεων σε διαδικασίες ΕΕΔ, ώστε οι εν λόγω επιχειρήσεις να έχουν τη δυνατότητα να επωφελούνται από ανεξάρτητα, αμερόληπτα, διαφανή, αποτελεσματικά, γρήγορα και δίκαια συστήματα ΕΕΔ.

(40) Για να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές είναι σε θέση να βρουν εύκολα κατάλληλο φορέα ΕΕΔ, ιδίως σε διασυνοριακό πλαίσιο, η Επιτροπή θα πρέπει να αναπτύξει, να προωθήσει και να διατηρήσει ένα φιλικό προς τον χρήστη ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τη χρήση της ΕΕΔ σε διασυνοριακό πλαίσιο, καθώς και συνδέσμους προς πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Στόχος του εν λόγω εργαλείου θα πρέπει να είναι η βοήθεια στους καταναλωτές να εντοπίζουν τις κατάλληλες λύσεις έννομης προστασίας για τη συγκεκριμένη περίπτωσή τους και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα. Θα πρέπει να περιέχει άμεσους συνδέσμους προς το έντυπο καταγγελίας, εφόσον υπάρχει, των φορέων ΕΕΔ, καθώς και λειτουργία αυτόματης μετάφρασης για τους φορείς ΕΕΔ και τα σημεία επαφής ΕΕΔ. Επιπλέον, το εν λόγω εργαλείο θα πρέπει να διαθέτει κατάλογο των σημείων επαφής ΕΕΔ που κοινοποιούνται στην Επιτροπή. Ενώ η Επιτροπή υποχρεούται ήδη να δημοσιεύει και να ενημερώνει σε τακτική βάση τον κατάλογο των φορέων ΕΕΔ στον ιστότοπό της, οι πρόσθετες λειτουργίες του εργαλείου, όπως οι άμεσοι σύνδεσμοι προς τα έντυπα καταγγελίας και τη λειτουργία αυτόματης μετάφρασης, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο έως τις 20 Απριλίου 2026.

(41) Κατά συνέπεια, η οδηγία 2013/11/ΕΕ πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

([19]) Κανονισμός (ΕΕ) 2024/3228 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, 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 (ΕΕ L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Κατόπιν της κατάργησης του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 είναι αναγκαίο να τροποποιηθούν οι οδηγίες (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 ([20]) και (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([21]),

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Τροποποιήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ

Η οδηγία 2013/11/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

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

«1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στις διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων διαφορών, διασυνοριακών διαφορών και διαφορών με εμπόρους τρίτων χωρών μεταξύ καταναλωτή που διαμένει στην Ένωση και εμπόρου μέσω της παρέμβασης φορέα ΕΕΔ ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει σε επαφή τα μέρη με σκοπό τη διευκόλυνση της εξεύρεσης φιλικής λύσης όταν μια σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, έχει συναφθεί μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, στο πλαίσιο της οποίας ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, και προκύπτει διαφορά σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων που απορρέουν από το προσυμβατικό στάδιο.

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται επίσης όταν ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει στον καταναλωτή ψηφιακό περιεχόμενο που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο ή ψηφιακή υπηρεσία και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο.

Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που εμπίπτουν στις εξαιρέσεις του άρθρου 3 παράγραφος 1α της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (*).

(*) Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).».

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

«γ) "σύμβαση πώλησης": κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης κάθε σύμβασης που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών·

γα) "αγαθά": αγαθά όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 5) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (*)·

γβ) "ψηφιακό περιεχόμενο": ψηφιακό περιεχόμενο όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 1) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (**)·

δ) "σύμβαση παροχής υπηρεσιών": κάθε σύμβαση πλην σύμβασης πώλησης βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης ψηφιακής υπηρεσίας, στον καταναλωτή·

δα) "ψηφιακή υπηρεσία": η ψηφιακή υπηρεσία όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 2) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770·

ε) "εγχώρια διαφορά": διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις όπως αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο εν λόγω καταναλωτής κατοικεί στο κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·

([20]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

στ) "διασυνοριακή διαφορά": διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις όπως αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο εν λόγω καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·

στα) "διαφορά με έμπορο τρίτης χώρας": διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις όπως αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, όταν, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο εν λόγω καταναλωτής διαμένει σε κράτος μέλος και ο έμπορος είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης και κατευθύνει τις δραστηριότητές του προς το εν λόγω κράτος μέλος, κατά την έννοια του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 ή του άρθρου 17 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (***)·

(*) Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).».

3) Στο κεφάλαιο Ι, παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«*Άρθρο 4α*

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν μέτρα για την προώθηση της συμμετοχής των εμπόρων και των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ.».

4) Το άρθρο 5 τροποποιείται ως εξής:

α) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1α. Τα κράτη μέλη διευκολύνουν επίσης την πρόσβαση των καταναλωτών που διαμένουν στην επικράτειά του στις διαδικασίες ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με έμπορο τρίτης χώρας που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία και διασφαλίζουν ότι οι διαφορές αυτές μπορούν να υποβληθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας, κατόπιν κοινού αιτήματος του καταναλωτή και του εμπόρου τρίτης χώρας.

Τα κράτη μέλη μπορούν να εξαρτούν την πρόσβαση στις διαδικασίες ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με έμπορο τρίτης χώρας από τη συμφωνία των μερών για την επίλυση της εν λόγω διαφοράς με βάση το εφαρμοστέο δίκαιο στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ και στο οποίο ο σχετικός καταναλωτής έχει τον τόπο διαμονής του, και από τη δέσμευση του εμπόρου να τηρεί τους διαδικαστικούς κανόνες ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένων των περιοδικών τελών, κατά περίπτωση. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν πρόσθετους όρους, διασφαλίζοντας ότι ο χειρισμός τέτοιων διαφορών δεν παρεμποδίζει σοβαρά την αποτελεσματική λειτουργία των φορέων ΕΕΔ.

Η συμφωνία μεταξύ του εμπόρου και των καταναλωτών σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο σύμφωνα με το δεύτερο εδάφιο δεν συνεπάγεται στέρηση της προστασίας που παρέχουν στον καταναλωτή οι διατάξεις από τις οποίες δεν μπορεί να γίνει παρέκκλιση με συμφωνία δυνάμει του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του.»·

β) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ:

α) διατηρούν ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία ΕΕΔ και επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά καταγγελίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα με ανιχνεύσιμο τρόπο·

β) παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να επιλέξουν αν θα υποβάλουν καταγγελίες και άλλα δικαιολογητικά έγγραφα και αν θα έχουν πρόσβαση σε φορείς ΕΕΔ σε ψηφιακή ή μη ψηφιακή μορφή·

γ) όταν προσφέρουν ψηφιακές διαδικασίες ΕΕΔ, τις παρέχουν μέσω εύκολα προσβάσιμων και συμπεριληπτικών εργαλείων·

δ) όταν χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένα μέσα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων ΕΕΔ:

i) ενημερώνουν εκ των προτέρων τα μέρη με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο σχετικά με τη χρήση τους· και

ii) διασφαλίζουν ότι τα μέρη έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν την επανεξέταση του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ από φυσικό πρόσωπο εκπρόσωπο του φορέα ΕΕΔ που πληροί τις απαιτήσεις του άρθρου 6 παράγραφος 1·

ε) ενημερώνουν τα μέρη για το δικαίωμά τους να ζητήσουν την επανεξέταση του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ από φυσικό πρόσωπο όπως αναφέρεται στο στοιχείο δ) σημείο ii)·

στ) μπορούν να ομαδοποιούν υποθέσεις υπό τον όρο ότι:

i) ο ενδιαφερόμενος καταναλωτής ενημερώνεται για την ομαδοποίηση· και

ii) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για τις ομαδοποιημένες υποθέσεις διαθέτουν επαρκείς γνώσεις για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α)·

ζ) αποδέχονται εγχώριες, διασυνοριακές διαφορές και, κατά περίπτωση, διαφορές με έμπορο τρίτης χώρας·

η) όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (*).

Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν πρόσθετους όρους για τις ομαδοποιημένες υποθέσεις που αναφέρονται στο στοιχείο στ) πρώτο εδάφιο.

(*) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»·

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

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

δ) προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:

«8. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, εάν ένας αρμόδιος φορέας ΕΕΔ αποφασίσει να εξετάσει μια καταγγελία καταναλωτή σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες του, ο εν λόγω φορέας ΕΕΔ επικοινωνεί και καλεί τον ενδιαφερόμενο έμπορο να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ, ανεξάρτητα από το αν η συμμετοχή του εμπόρου είναι υποχρεωτική.

9. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους με τους οποίους επικοινωνεί ο αρμόδιος φορέας ΕΕΔ ενημερώνουν τον εν λόγω φορέα ΕΕΔ αν συμφωνούν να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία ΕΕΔ. Ο έμπορος απαντά στον φορέα ΕΕΔ εντός εύλογης προθεσμίας η οποία δεν υπερβαίνει τις 20 εργάσιμες ημέρες. Σε περίπτωση πολύπλοκων διαφορών ή σε εξαιρετικές περιστάσεις, ο αρμόδιος φορέας ΕΕΔ μπορεί να παρατείνει την εν λόγω προθεσμία, η οποία δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει τις 30 εργάσιμες ημέρες. Ο φορέας ΕΕΔ ενημερώνει τον καταναλωτή για την παράταση της προθεσμίας απάντησης, κατά περίπτωση.

Εάν ο έμπορος δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας που ορίζεται στο πρώτο εδάφιο, ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να θεωρήσει ότι ο έμπορος αρνήθηκε να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ και να τερματίσει την υπόθεση. Ο φορέας ΕΕΔ ενημερώνει σχετικά τον καταναλωτή. Οι συνέπειες της παράλειψης απάντησης καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία.

Η υποχρέωση απάντησης που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο δεν ισχύει στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν η συμμετοχή του εμπόρου στη διαδικασία ΕΕΔ είναι υποχρεωτική·

β) όταν μπορούν να επιτευχθούν αποτελέσματα ΕΕΔ χωρίς τη συγκατάθεση του εμπόρου για συμμετοχή στη διαδικασία ΕΕΔ· ή

γ) όταν ο έμπορος έχει ήδη αναλάβει συμβατική υποχρέωση να χρησιμοποιεί φορείς ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές.».

5) Το άρθρο 6 τροποποιείται ως εξής:

α) στην παράγραφο 1, το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής ή δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου και, όταν διεκπεραιώνουν διασυνοριακές διαφορές, βασικές γνώσεις ιδιωτικού διεθνούς δικαίου·»·

β) στην παράγραφο 3, προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«αα) όταν μια διαφορά διεκπεραιώνεται από φορέα ΕΕΔ και τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση διαφορών απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από τον έμπορο, ο φορέας ΕΕΔ έχει πρόσβαση μόνο σε δεδομένα που σχετίζονται αυστηρά με την υπόθεση και παρέχονται ειδικά από τον έμπορο ή τον καταναλωτή·»·

γ) η παράγραφος 6 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«6. Για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α) του παρόντος άρθρου, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ παρέχουν την απαραίτητη κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Οι αρμόδιες αρχές παρακολουθούν τα προγράμματα κατάρτισης που καθιέρωσαν οι φορείς ΕΕΔ, με βάση τις πληροφορίες που τους κοινοποιούνται σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 3 στοιχείο ζ).».

6) Το άρθρο 7 τροποποιείται ως εξής:

α) στην παράγραφο 1, προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«ιστ) κατά περίπτωση, στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών αρχών επιβολής των ενωσιακών και εθνικών νομικών πράξεων σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ρήτρες.»·

β) η παράγραφος 2 τροποποιείται ως εξής:

i) το εισαγωγικό τμήμα αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, τουλάχιστον κάθε δύο έτη, οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν εκθέσεις δραστηριοτήτων στους ιστοτόπους τους. Επιπλέον, τα κράτη μέλη απαιτούν από τους φορείς ΕΕΔ να υποβάλλουν, κατόπιν αιτήματος, τις εν λόγω εκθέσεις δραστηριοτήτων επί σταθερού μέσου και με οποιοδήποτε άλλο μέσο κρίνουν κατάλληλο οι φορείς ΕΕΔ. Οι εν λόγω εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά τόσο με εγχώριες όσο και με διασυνοριακές διαφορές.»·

ii) το στοιχείο η) διαγράφεται.

7) Το άρθρο 13 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται:

α) στον ιστότοπο των εμπόρων, εφόσον υπάρχει, με σαφή, εμφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο·

β) στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή.»·

β) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν η διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός εμπόρου εγκατεστημένων στην επικράτειά τους δεν μπορεί να επιλυθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς τον έμπορο, ο έμπορος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1.».

8) Το άρθρο 14 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 14

Συνδρομή σε διασυνοριακές διαφορές

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

2. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα σημείο επαφής ΕΕΔ επιφορτισμένο με το καθήκον που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Τα κράτη μέλη αναθέτουν την ευθύνη για τη λειτουργία των σημείων επαφής ΕΕΔ στο κέντρο τους το οποίο εντάσσεται στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών ή, εάν αυτό δεν είναι δυνατό, σε οργανώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα αρμόδιο για την προστασία των καταναλωτών.

3. Όταν ζητούν συνδρομή σε διασυνοριακές διαφορές, οι καταναλωτές χρησιμοποιούν το σημείο επαφής ΕΕΔ στον τόπο διαμονής τους και οι έμποροι χρησιμοποιούν το σημείο επαφής ΕΕΔ στον τόπο εγκατάστασής τους.

4. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, κατόπιν αιτήματος, τα σημεία επαφής ΕΕΔ διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των μερών και του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ. Η διευκόλυνση αυτή περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα καθήκοντα:

α) παροχή βοήθειας για την υποβολή της καταγγελίας και, ενδεχομένως, σχετικής τεκμηρίωσης·

β) υποστήριξη των μερών, κατά περίπτωση, με την παροχή των αποτελεσμάτων της αυτόματης μετάφρασης πληροφοριών, σχετικής τεκμηρίωσης ή διαδικαστικών κανόνων·

γ) παροχή στα μέρη γενικών πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών σε ενωσιακό και στο εθνικό τους επίπεδο·

δ) ενημέρωση των μερών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι συγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ·

ε) ενημέρωση του καταναλωτή για άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω διαδικασίας ΕΕΔ.

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

6. Τα κράτη μέλη απαιτούν από όλους τους παράγοντες που βοηθούν τους καταναλωτές σε διασυνοριακές ή εγχώριες διαφορές, κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους, να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στους καταναλωτές με πλήρη διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες και τυχόν ισχύοντα τέλη, και να ενεργούν καλή την πίστει.».

9) Το άρθρο 17 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Η συνεργασία που αναφέρεται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνει ιδίως αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών για πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει καταγγελίες, μεταξύ άλλων σχετικά με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ή ρήτρες. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και πληροφοριών από τις εθνικές αρχές στους φορείς ΕΕΔ, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για τη διαχείριση των επιμέρους διαφορών και είναι ήδη διαθέσιμες.»·

β) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου τηρούν τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679.».

10) Το άρθρο 20 τροποποιείται ως εξής:

α) στην παράγραφο 1, προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Επιπλέον, οι αρμόδιες αρχές διενεργούν τους αναγκαίους ελέγχους σχετικά με τη λειτουργία και τις δραστηριότητες των φορέων ΕΕΔ προκειμένου να παρακολουθούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας.»·

β) στην παράγραφο 6, η πρώτη περίοδος αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«6. Έως τις 9 Ιουλίου 2018, και στη συνέχεια έως την 1η Νοεμβρίου ανά τέσσερα έτη, κάθε αρμόδια αρχή δημοσιεύει και υποβάλλει στην Επιτροπή έκθεση σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ.»·

γ) προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:

«8. Έως τις 20 Απριλίου 2026, η Επιτροπή αναπτύσσει ένα φιλικό προς τον χρήστη ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που παρέχει πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τη χρήση της ΕΕΔ σε διασυνοριακό πλαίσιο, καθώς και συνδέσμους προς πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Το εν λόγω εργαλείο φιλοξενεί επίσης τον κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που αναφέρονται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, και τον κατάλογο των σημείων επαφής ΕΕΔ που κοινοποιούνται σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 4 και περιλαμβάνει τους συνδέσμους προς τους ιστοτόπους τους. Το εργαλείο περιλαμβάνει επίσης λειτουργία αυτόματης μετάφρασης που διατίθεται δωρεάν στους φορείς ΕΕΔ και στα σημεία επαφής ΕΕΔ. Η Επιτροπή προωθεί αυτό το διαδραστικό εργαλείο και διασφαλίζει την τεχνική του συντήρηση.

Τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να παρέχουν εξέχοντα σύνδεσμο προς το εργαλείο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο σε κάθε εθνικό ιστότοπο που εξυπηρετεί παρόμοιο σκοπό.

Οι αρμόδιες αρχές ενημερώνουν τα σημεία επαφής ΕΕΔ και τους φορείς ΕΕΔ σχετικά με τη λειτουργία αυτόματης μετάφρασης που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο.

9. Η Επιτροπή δημιουργεί δίκτυο σημείων επαφής ΕΕΔ.».

11) Στο άρθρο 24, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«4. Έως τις 20 Μαρτίου 2028, τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των σημείων επαφής ΕΕΔ που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2.».

Άρθρο 2

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

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

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

(*) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).».

Άρθρο 3

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161

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

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

Άρθρο 4

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828

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

Άρθρο 5

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Έως τις 20 Μαρτίου 2028, τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν τα μέτρα που είναι αναγκαία για τη συμμόρφωση προς τα άρθρα 1 έως 4 της παρούσας οδηγίας. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από τις 20 Σεπτεμβρίου 2028.

2. Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1, αυτά περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αυτής καθορίζεται από τα κράτη μέλη.

3. Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εθνικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 6

Έναρξη ισχύος

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

Άρθρο 7

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 16 Δεκεμβρίου 2025.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο	*Για το Συμβούλιο*
Η Πρόεδρος	*Η Πρόεδρος*
R. METSOLA	M. BJERRE