

## ΟΔΗΓΙΕΣ

## ΟΔΗΓΙΑ 2013/11/ΕΕ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

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)

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,

Μετά τη διαβίβαση του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(1)</sup>,Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία <sup>(2)</sup>,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) προβλέπουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα που θεσπίζει σύμφωνα με το άρθρο 114 ΣΛΕΕ. Το άρθρο 38 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης πρέπει να διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 2 ΣΛΕΕ, η εσωτερική αγορά περιλαμβάνει χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα μέσα στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών. Η εσωτερική αγορά θα πρέπει να παρέχει στους καταναλωτές προστιθέμενη αξία υπό μορφή καλύτερης ποιότητας, μεγαλύτερης ποικιλίας, λογικών τιμών και υψηλών προτύπων ασφάλειας για τα αγαθά και τις υπηρεσίες, στοιχεία που θα προωθήσουν ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

(3) Ο κατακερματισμός της εσωτερικής αγοράς βλάπτει την ανταγωνιστικότητα, την ανάπτυξη και την απασχόληση στην Ένωση. Η εξάλειψη των άμεσων και έμμεσων εμποδίων στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωσή της.

(4) Η εξασφάλιση της πρόσβασης σε απλούς, αποτελεσματικούς, γρήγορους και χαμηλού κόστους τρόπους επίλυσης των εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών που ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών θα ωφελήσει τους καταναλωτές και συνεπώς θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη τους στην αγορά. Η πρόσβαση θα πρέπει να ισχύει τόσο για τις ηλεκτρονικές όσο και για τις μη ηλεκτρονικές συναλλαγές, ιδίως όταν οι καταναλωτές πραγματοποιούν διασυνοριακές αγορές.

(5) Η εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) προσφέρει εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που αναφέρονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Ωστόσο, η ΕΕΔ δεν είναι ακόμη επαρκώς ανεπτυγμένη και συστηματική σε ολόκληρη την Ένωση. Δυστυχώς, παρά τις συστάσεις της Επιτροπής 98/257/ΕΚ, της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης <sup>(3)</sup> και 2001/310/ΕΚ, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών <sup>(4)</sup>, η ΕΕΔ δεν έχει θεσπισθεί όπως πρέπει και δεν λειτουργούν ικανοποιητικά σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές ή επιχειρηματικούς τομείς στην Ένωση. Οι καταναλωτές και οι έμποροι εξακολουθούν να μη γνωρίζουν τους υπάρχοντες εξωδικαστικούς μηχανισμούς προσφυγής και μικρό μόνο ποσοστό πολιτών γνωρίζει πώς να υποβάλλει καταγγελία σε φορέα ΕΕΔ. Ακόμα και όταν υπάρχουν διαδικασίες ΕΕΔ, η ποιότητά τους διαφέρει σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών και συχνά οι φορείς ΕΕΔ δεν χειρίζονται αποτελεσματικά τις διασυνοριακές διαφορές.

(6) Οι ανομοιότητες όσον αφορά την κάλυψη, την ποιότητα και την ενημέρωση σχετικά με την ΕΕΔ στα κράτη μέλη συνιστούν σημαντικό εμπόδιο για την εσωτερική αγορά και συγκαταλέγονται στις αιτίες για τις οποίες πολλοί καταναλωτές αποφεύγουν τις διακρατικές αγορές και γιατί δεν είναι σίγουροι ότι, σε περίπτωση διαφορών με εμπόρους, αυτές μπορούν να επιλυθούν εύκολα, γρήγορα και χωρίς σοβαρές δαπάνες. Για τους ίδιους λόγους, οι έμποροι συχνά

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 181 της 21.6.2012, σ. 93.

<sup>(2)</sup> Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Μαρτίου 2013 (δεν έχει ακόμα δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 22ας Απριλίου 2013.

<sup>(3)</sup> ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31.

<sup>(4)</sup> ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σ. 56.

αποφεύγουν να πωλούν σε καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη που δεν διαθέτουν επαρκή πρόσβαση σε ποιοτικές διαδικασίες ΕΕΔ. Επιπλέον, οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος όπου δεν διατίθενται ποιοτικές διαδικασίες ΕΕΔ έχουν ανταγωνιστικό μειονέκτημα σε σχέση με τους εμπόρους που έχουν πρόσβαση σε τέτοιες διαδικασίες και μπορούν έτσι να επιλύσουν καταναλωτικές διαφορές ταχύτερα και φθηνότερα.

- (7) Για να μπορούν οι καταναλωτές να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρει η εσωτερική αγορά, θα πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες ΕΕΔ για όλα τα είδη εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει να πληρούν συνεπείς ποιοτικές απαιτήσεις σε ολόκληρη την Ένωση και οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να γνωρίζουν την ύπαρξη των εν λόγω διαδικασιών. Λόγω της αύξησης του διασυνοριακού εμπορίου και της διασυνοριακής κυκλοφορίας προσώπων, είναι επίσης σημαντικό οι φορείς ΕΕΔ να χειρίζονται αποτελεσματικά και τις διασυνοριακές διαφορές.
- (8) Όπως υποστηρίζει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στα ψηφίσματά του της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών σε θέματα αστικού, εμπορικού και οικογενειακού δικαίου και της 20ής Μαΐου 2010 σχετικά με την υλοποίηση μιας ενιαίας αγοράς για τους καταναλωτές και τους πολίτες, κάθε ολιστική και επωφελής για τους πολίτες προσέγγιση στο θέμα της ενιαίας αγοράς χρειάζεται να αναπτύξει κατά προτεραιότητα ένα απλό, ολιγοδάπανο, πρόσφορο και ευπρόσιτο σύστημα έννομης προστασίας.
- (9) Στην ανακοίνωσή της της 13ης Απριλίου 2011 με τίτλο «Η Πράξη για την ενιαία αγορά — Δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης — “Μαζί για μια νέα ανάπτυξη”», η Επιτροπή προσδιόρισε τη νομοθεσία για την ΕΕΔ, που περιλαμβάνει διάσταση ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), ως μία από τις δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την επίτευξη προόδου όσον αφορά την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς.
- (10) Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, στα συμπεράσματά του της 24ης-25ης Μαρτίου και 23ης Οκτωβρίου 2011, κάλεσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να θεσπίσουν έως το τέλος του 2012 μια πρώτη δέσμη μέτρων προτεραιότητας για να δοθεί νέα ώθηση στην ενιαία αγορά. Επιπλέον στα συμπεράσματά του της 30ής Μαΐου 2011 σχετικά με τις προτεραιότητες για την αναδέρμανση της κοινής αγοράς, το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης τόνισε τη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και επιβεβαίωσε ότι τα συστήματα εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΚΔ) θα πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρουν φθηνή, απλή και γρήγορη έννομη προστασία τόσο για τους καταναλωτές όσο για και τους εμπόρους. Η επιτυχής υλοποίηση αυτών των συστημάτων απαιτεί αδιάλειπτη πολιτική δέσμευση και την υποστήριξη όλων των ενδιαφερομένων, χωρίς να θίγονται η προσιτότητα, η διαφάνεια, η ευελιξία, η ταχύτητα και η ποιότητα της λήψης αποφάσεων των φορέων ΕΕΔ που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας.
- (11) Δεδομένης της αυξανόμενης σπουδαιότητας του ηλεκτρονικού εμπορίου και ιδίως του διασυνοριακού, ως πυλώνα της οικονομικής δραστηριότητας στην Ένωση, μια λειτουργική υποδομή ΕΕΔ για τις καταναλωτικές διαφορές και ένα

δεόντως ολοκληρωμένο πλαίσιο ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (HEΔ) για τις καταναλωτικές διαφορές που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι αναγκαία για να επιτευχθεί ο στόχος της Πράξης για την ενιαία αγορά, δηλαδή η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην εσωτερική αγορά.

- (12) Η παρούσα οδηγία και ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών<sup>(1)</sup> αποτελούν δύο αλληλοσυνδεόμενες και συμπληρωματικές πράξεις. Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 προβλέπει τη δημιουργία πλατφόρμας HEΔ, που αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, μέσω φορέων ΕΕΔ που συνδέονται με την πλατφόρμα και παρέχουν ΕΕΔ με ποιοτικές διαδικασίες ΕΕΔ. Η ύπαρξη ποιοτικών φορέων ΕΕΔ σε ολόκληρη την Ένωση αποτελεί συνεπώς προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία της πλατφόρμας για την HEΔ.
- (13) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας. «Μη οικονομικές» είναι οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται με οικονομικό αντάλλαγμα. Συνεπώς οι μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας που παρέχονται από το κράτος ή εξ ονόματος του κράτους, χωρίς αμοιβή, δεν θα πρέπει να καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, ανεξάρτητα από τη νομική μορφή υπό την οποία παρέχονται.
- (14) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2011, περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης<sup>(2)</sup>.
- (15) Η ανάπτυξη ενός λειτουργικού συστήματος ΕΕΔ στην Ένωση είναι αναγκαία για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη εσωτερική αγορά, περιλαμβανομένου του τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και ευκαιριών του διασυνοριακού και ηλεκτρονικού εμπορίου. Η εν λόγω ανάπτυξη θα πρέπει να στηρίζεται στις υπάρχουσες στα κράτη μέλη διαδικασίες ΕΕΔ και να σέβεται τις εθνικές νομικές παραδόσεις τους. Τόσο οι υπάρχοντες όσο και οι νεοσύστατοι λειτουργικοί φορείς επίλυσης διαφορών που πληρούν τα ποιοτικά κριτήρια της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να θεωρούνται ως «φορείς ΕΕΔ» κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας. Η διάδοση της ΕΕΔ μπορεί επίσης να αποδειχθεί σημαντική στα κράτη μέλη όπου υπάρχει μεγάλη συσσώρευση υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστηρίων, γεγονός που εμποδίζει τους πολίτες της Ένωσης να κάνουν χρήση του δικαιώματός τους σε δίκαιη εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος.
- (16) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων όσον αφορά συμβατικές υποχρεώσεις οι οποίες προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών, ηλεκτρονικά ή όχι, σε όλους τους οικονομικούς τομείς εκτός των εξαιρουμένων. Θα πρέπει να

(1) Βλέπε σελίδα 1 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας.

(2) ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 45.

- περιλαμβάνονται διαφορές που ανακύπτουν από την πώληση ή παροχή ψηφιακού περιεχομένου έναντι αμοιβής. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταγγελίες που υποβάλλουν καταναλωτές κατά εμπόρων. Δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταγγελίες που υποβάλλουν έμποροι κατά καταναλωτών ή σε διαφορές μεταξύ εμπόρων. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίζουν διατάξεις ή να διατηρήσουν τυχόν ισχύουσες διατάξεις για διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών αυτού του είδους.
- (17) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να διατηρούν ή να εισάγουν εθνικές διατάξεις σχετικά με διαδικασίες που δεν καλύπτει η παρούσα οδηγία, όπως οι εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών που εφαρμόζει ο έμπορος. Τέτοιες εσωτερικές διαδικασίες ενδέχεται να αποτελούν αποτελεσματικό μέσο για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών στα αρχικά τους στάδια.
- (18) Ο ορισμός της έννοιας του «καταναλωτή» θα πρέπει να καλύπτει φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική τους ιδιότητα. Ωστόσο, εάν η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς οι οποίοι εν μέρει εμπίπτουν και εν μέρει δεν εμπίπτουν στην εμπορική δραστηριότητα του προσώπου (συμβάσεις διπλού σκοπού) και ο εμπορικός σκοπός είναι τόσο περιορισμένος ώστε να μην είναι κυρίαρχος στο γενικό πλαίσιο της συναλλαγής, το εν λόγω πρόσωπο θα πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής.
- (19) Στις ισχύουσες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης περιέχονται ήδη διατάξεις για την ΕΕΔ. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, θα πρέπει να προβλέπεται ότι σε περίπτωση σύγκρουσης υπερισχύει η παρούσα οδηγία, εκτός εάν περιέχει ρητή διάταξη περί του αντιθέτου. Ειδικότερα, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις<sup>(1)</sup>, η οποία θεσπίζει ήδη το πλαίσιο για συστήματα διαμεσολάβησης σε επίπεδο Ένωσης όσον αφορά διασυνοριακές διαφορές, χωρίς να εμποδίζει την εφαρμογή της οδηγίας 2008/52/ΕΚ σε εσωτερικά συστήματα διαμεσολάβησης. Η παρούσα οδηγία έχει σχεδιασθεί για να εφαρμοσθεί οριζόντια σε κάθε είδους διαδικασίες ΕΕΔ, ακόμα και στις καλυπτόμενες από την οδηγία 2008/52/ΕΚ.
- (20) Οι φορείς ΕΕΔ παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές τόσο στην Ένωση όσο και εντός των κρατών μελών. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει κάθε φορέα που ιδρύεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων μέσω διαδικασίας ΕΕΔ και έχει καταχωρισθεί βάσει της παρούσας οδηγίας. Η παρούσα οδηγία, αν το αποφασίσουν τα κράτη μέλη, μπορεί να καλύπτει επίσης και φορείς ΕΕΔ δυνάμενους να επιβάλλουν δεσμευτικές λύσεις στα μέρη. Εντούτοις, μια εξωδικαστική διαδικασία που δημιουργείται σε βάση ad hoc για μία και μόνη διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου δεν θα πρέπει να θεωρείται διαδικασία ΕΕΔ.
- (21) Οι διαδικασίες ΕΕΔ παρουσιάζουν επίσης μεγάλες διαφορές σε επίπεδο Ένωσης και εντός των κρατών μελών. Ενδέχεται να έχουν τη μορφή διαδικασίας κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης είτε τη μορφή διαδικασίας κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ προτείνει λύση ή τη μορφή διαδικασίας κατά την οποία ο φορέας αυτός επιβάλλει λύση. Μπορούν επίσης να είναι συνδυασμός δύο ή περισσότερων τέτοιων διαδικασιών. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να προδικάζει τη μορφή των διαδικασιών ΕΕΔ στα κράτη μέλη.
- (22) Οι διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του εμπόρου ή λαμβάνουν οποιαδήποτε μορφής αμοιβή αποκλειστικά από αυτόν είναι πιθανόν να εκτίθενται σε σύγκρουση συμφερόντων. Συνεπώς, οι εν λόγω διαδικασίες θα πρέπει, καταρχήν, να εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, εκτός εάν ένα κράτος μέλος αποφασίσει ότι οι διαδικασίες αυτές μπορούν να αναγνωρισθούν ως διαδικασίες ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας οδηγίας και εφόσον οι εν λόγω φορείς πληρούν πλήρως τις ειδικές απαιτήσεις ανεξαρτησίας και αμεροληψίας της παρούσας οδηγίας. Φορείς ΕΕΔ που παρέχουν επίλυση διαφορών μέσω τέτοιων διαδικασιών θα πρέπει να υπόκεινται σε τακτική αξιολόγηση της συμμόρφωσής τους με τις ποιοτικές απαιτήσεις που ορίζονται στην παρούσα οδηγία, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών επιπρόσθετων απαιτήσεων που διασφαλίζουν την ανεξαρτησία τους.
- (23) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζεται ο έμπορος ούτε στις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών. Επιπλέον, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια δικαστικής διαδικασίας που αφορά την εν λόγω διαφορά.
- (24) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία μπορούν να παραπεμφθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας και ο οποίος περιέχεται σε κατάλογο σύμφωνα με αυτήν. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εκπληρώσουν την υποχρέωση αυτή στηριζόμενα στους υπάρχοντες λειτουργικούς φορείς ΕΕΔ και προσαρμόζοντας το πεδίο εφαρμογής τους, αν αυτό είναι απαραίτητο, ή προβλέποντας τη δημιουργία νέων φορέων ΕΕΔ. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εμποδίζει τη λειτουργία υπάρχοντων φορέων επίλυσης διαφορών οι οποίοι λειτουργούν στο πλαίσιο εθνικών αρχών προστασίας των καταναλωτών των κρατών μελών, όπου υπεύθυνοι για την επίλυση διαφορών είναι κρατικοί υπάλληλοι. Οι κρατικοί υπάλληλοι θα πρέπει να θεωρούνται ως εκπρόσωποι των συμφερόντων τόσο των καταναλωτών όσο και των εμπόρων. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να δημιουργήσουν ειδικό φορέα ΕΕΔ σε κάθε λιανικό τομέα. Όταν απαιτείται, προκειμένου να διασφαλισθούν πλήρης τομεακή και γεωγραφική κάλυψη και πρόσβαση στην ΕΕΔ, τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να προβλέψουν την ίδρυση ενός συμπληρωματικού φορέα ΕΕΔ που θα διερευνά τις διαφορές για την επίλυση των οποίων δεν είναι αρμόδιος κανένας ειδικός φορέας. Οι συμπληρωματικοί φορείς ΕΕΔ αποτελούν διασφάλιση για τους καταναλωτές και τους εμπόρους, μεριμνώντας ώστε να μην υπάρχουν κενά όσον αφορά την πρόσβαση σε φορέα ΕΕΔ.

(<sup>1</sup>) ΕΕ L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

- (25) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν νομοθεσία για διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης συμβατικών καταναλωτικών διαφορών η οποία πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας. Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι φορείς ΕΕΔ μπορούν να λειτουργούν αποτελεσματικά, θα πρέπει οι εν λόγω φορείς να έχουν τη δυνατότητα να διατηρούν ή να θεσπίζουν, σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένοι, διαδικαστικούς κανόνες που θα τους παρέχουν τη δυνατότητα να αρνούνται να εξετάζουν διαφορές υπό συγκεκριμένες συνθήκες, λ.χ. όταν μια διαφορά είναι ιδιαίτερα περιπλοκή και συνεπώς θα επιλυόταν καλύτερα ενώπιον δικαστηρίου. Ωστόσο διαδικαστικοί κανόνες οι οποίοι επιτρέπουν σε φορείς ΕΕΔ να αρνηθούν να εξετάσουν μια διαφορά δεν θα πρέπει να παρεμποδίζουν σημαντικά την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ, περιλαμβανομένων των περιπτώσεων διασυνοριακών διαφορών. Ως εκ τούτου, όταν προβλέπεται ανώτατο χρηματικό όριο, τα κράτη μέλη θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνουν υπόψη ότι η πραγματική αξία μιας διαφοράς μπορεί να ποικίλλει μεταξύ των κρατών μελών και κατά συνέπεια ο καθορισμός δυσαναλόγως υψηλού ανώτατου χρηματικού ορίου σε ένα κράτος μέλος μπορεί πρακτικώς να παρεμποδίζει την πρόσβαση των καταναλωτών από άλλα κράτη μέλη στις διαδικασίες ΕΕΔ. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να διασφαλίσουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλει την καταγγελία του σε άλλο φορέα ΕΕΔ εάν ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο υποβλήθηκε αρχικά η καταγγελία αρνήθηκε να την εξετάσει λόγω του εσωτερικού κανονισμού του. Στις περιπτώσεις αυτές θα πρέπει να θεωρείται ότι τα κράτη μέλη έχουν εκπληρώσει την υποχρέωσή τους για τη διασφάλιση πλήρους κάλυψης των φορέων ΕΕΔ.
- (26) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να επιτρέπει στους εμπόρους που είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος να καλύπτονται από φορέα ΕΕΔ που εδρεύει σε άλλο κράτος μέλος. Προκειμένου να βελτιωθούν η κάλυψη και η πρόσβαση των καταναλωτών στην ΕΕΔ σε ολόκληρη την Ένωση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αποφασίσουν τη χρήση φορέων ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος ή περιφερειακών, διεθνικών ή πανευρωπαϊκών φορέων ΕΕΔ όταν έμποροι από διάφορα κράτη μέλη καλύπτονται από τον ίδιο φορέα ΕΕΔ. Η προσφυγή σε φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος ή σε διεθνικούς ή πανευρωπαϊκούς φορείς ΕΕΔ δεν θα πρέπει ωστόσο να θίγει την ευθύνη των κρατών μελών για τη διασφάλιση πλήρους κάλυψης και πρόσβασης στους φορείς ΑΕΔ.
- (27) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τη δυνατότητα των κρατών μελών να διατηρούν ή να θεσπίζουν διαδικασίες ΕΕΔ για την από κοινού εξέταση πανομοιότυπων ή συναφών διαφορών μεταξύ ενός εμπόρου και περισσότερων καταναλωτών. Θα πρέπει να διενεργηθούν ολοκληρωμένες εκτιμήσεις επιπτώσεων σχετικά με τους συλλογικούς εξωδικαστικούς διακανονισμούς προτού παρόμοιοι διακανονισμοί προταθούν σε επίπεδο Ένωσης. Η ύπαρξη ενός αποτελεσματικού συστήματος για συλλογικές αξιώσεις και η εύκολη προσφυγή σε ΕΕΔ θα πρέπει να είναι αλληλοσυμπληρούμενες και όχι αμοιβαία αποκλειόμενες διαδικασίες.
- (28) Η ηλεκτρονική επεξεργασία των πληροφοριών που αφορούν διαφορές οι οποίες καλύπτονται από την παρούσα οδηγία θα πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων οι οποίοι καθορίζονται στις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις των κρατών μελών που εκδίδονται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών<sup>(1)</sup>.
- (29) Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ θα πρέπει ανά πάσα στιγμή να διαφυλάσσονται το απόρρητο και η προστασία της ιδιωτικής ζωής. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνονται να προστατεύουν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των διαδικασιών ΕΕΔ σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη αστική ή εμπορική δικαστική διαδικασία ή διαιτησία.
- (30) Τα κράτη μέλη θα πρέπει ωστόσο να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν οποιαδήποτε συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Οι πληροφορίες που κοινοποιούνται σχετικά μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις για το πώς μπορούν τέτοια προβλήματα να αποφεύγονται ή να επιλύονται στο μέλλον, προκειμένου να βελτιώνονται τα πρότυπα των εμπόρων και να διευκολύνεται η ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών.
- (31) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ επιλύουν τις διαφορές με τρόπο δίκαιο, πρακτικό και αναλογικό τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους, βάσει αντικειμενικής αξιολόγησης των περιστάσεων υπό τις οποίες υπεβλήθη η καταγγελία και λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα των μερών.
- (32) Η ανεξαρτησία και ακεραιότητα των φορέων ΕΕΔ είναι κίριας σημασίας προκειμένου να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών της Ένωσης ως προς την ικανότητα των μηχανισμών ΕΕΔ να τους διασφαλίσουν δίκαιη και αμερόληπτη έκβαση. Το φυσικό πρόσωπο ή το συλλογικό όργανο που είναι αρμόδιο για την ΕΕΔ θα πρέπει να είναι ανεξάρτητο από όλους όσους θα είχαν ενδεχομένως συμφέρον στην έκβαση και δεν θα πρέπει να εμπλέκεται σε σύγκρουση συμφερόντων που θα μπορούσε να το εμποδίσει να αποφασίσει με δίκαιο, αμερόληπτο και ανεξάρτητο τρόπο.
- (33) Τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ θα πρέπει να θεωρούνται αμερόληπτα μόνο αν δεν μπορούν να υποστούν πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη στάση τους απέναντι στη διαφορά. Προκειμένου να εξασφαλισθεί η ανεξαρτησία των ενεργειών τους, τα εν λόγω πρόσωπα θα πρέπει επίσης να διορίζονται για επαρκές χρονικό διάστημα και δεν θα πρέπει να υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τον εκπρόσωπό του.
- (34) Προκειμένου να διασφαλίζεται η απουσία οποιασδήποτε σύγκρουσης συμφερόντων, τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για ΕΕΔ οφείλουν να γνωστοποιούν οποιοδήποτε γεγονός ενδέχεται να επηρεάσει την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να γίνει αιτία σύγκρουσης συμφερόντων με οποιοδήποτε μέρος της διαφοράς την οποία καλούνται να επιλύσουν. Τέτοιο γεγονός θα μπορούσε να είναι κάθε άμεσο ή έμμεσο οικονομικό ή άλλο συμφέρον για το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ ή οποιαδήποτε προσωπική ή επιχειρηματική σχέση με ένα ή περισσότερα μέρη κατά τη διάρκεια των τριών ετών πριν από την ανάληψη καθηκόντων από το συγκεκριμένο πρόσωπο, περιλαμβανομένης οποιασδήποτε ιδιότητας εκτός των στόχων της ΕΕΔ με την οποία το πρόσωπο αυτό ενήργησε για λογαριασμό ενός ή περισσότερων των μερών, επαγγελματικής οργάνωσης ή επιχειρηματικής ένωσης στην οποία ανήκει ένα από τα μέρη ή οποιουδήποτε άλλου μέλους σχετικής οργάνωσης ή ένωσης.

(1) ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

- (35) Επιβάλλεται ιδιαίτερα να εξασφαλισθεί η έλλειψη μιας τέτοιας πίεσης όταν τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ είναι υπάλληλοι του εμπόρου ή λαμβάνουν οποιασδήποτε μορφής αμοιβή από αυτόν. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να προβλεφθούν ειδικές απαιτήσεις σε περίπτωση που τα κράτη μέλη αποφασίζουν ότι οι διαδικασίες επίλυσης διαφορών στις περιπτώσεις αυτές μπορούν να θεωρούνται ως διαδικασίες ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας οδηγίας. Όταν τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ είναι υπάλληλοι του εμπόρου ή λαμβάνουν οποιασδήποτε μορφής αμοιβή αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας ο έμπορος είναι μέλος, θα πρέπει να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.
- (36) Για την επιτυχία της ΕΕΔ και, ιδίως για τη διασφάλιση της απαραίτητης εμπιστοσύνης στις διαδικασίες ΕΕΔ, είναι ζωτικής σημασίας τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για τη διαδικασία ΕΕΔ να έχουν την απαραίτητη εμπειρογνομosύνη, περιλαμβανομένων βασικών γνώσεων δικαίου. Συγκεκριμένα, τα εν λόγω πρόσωπα θα πρέπει να έχουν επαρκή γενική γνώση των νομικών θεμάτων ώστε να κατανοούν τις νομικές επιπτώσεις της διαφοράς, χωρίς κατ' ανάγκη να είναι επαγγελματίες του νομικού τομέα.
- (37) Η εφαρμογή ορισμένων αρχών περί ποιότητας στις διαδικασίες ΕΕΔ ενισχύει την εμπιστοσύνη και των καταναλωτών και των εμπόρων στις διαδικασίες αυτές. Αρχές περί ποιότητας θεσπίστηκαν για πρώτη φορά σε επίπεδο Ένωσης με τις συστάσεις 98/257/ΕΚ και 2001/310/ΕΚ. Η παρούσα οδηγία, προσδίδοντας δεσμευτικό χαρακτήρα σε ορισμένες από τις αρχές που θεσπίζουν οι προαναφερθείσες συστάσεις της Επιτροπής, θεσπίζει μια δέσμη απαιτήσεων ποιότητας οι οποίες ισχύουν για όλες τις διαδικασίες ΕΕΔ που εκτελούνται από φορέα ΕΕΔ ο οποίος έχει κοινοποιηθεί στην Επιτροπή.
- (38) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να θεσπίσει απαιτήσεις ποιότητας για τους φορείς ΕΕΔ που θα πρέπει να διασφαλίζουν το ίδιο επίπεδο προστασίας και ίσα δικαιώματα των καταναλωτών στις εγχώριες και στις διασυνοριακές διαφορές. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίσουν ή να διατηρήσουν κανόνες που υπερβαίνουν τα όρια των διατάξεων της παρούσας οδηγίας.
- (39) Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να είναι προσιτοί και διαφανείς. Για να εξασφαλισθεί η διαφάνεια των φορέων ΕΕΔ και των διαδικασιών ΕΕΔ, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους τις σαφείς και προσιτές πληροφορίες που χρειάζονται προκειμένου να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση πριν συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ. Η παροχή των πληροφοριών αυτών στους εμπόρους δεν θα πρέπει να απαιτείται όταν η συμμετοχή τους στις διαδικασίες ΕΕΔ είναι υποχρεωτική δυνάμει εθνικής νομοθεσίας.
- (40) Ένας λειτουργικός φορέας ΕΕΔ θα πρέπει να διεκπεραιώνει αποτελεσματικά ηλεκτρονικές και μη ηλεκτρονικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών εντός 90 ημερολογιακών ημερών που αρχίζουν την ημέρα παραλαβής του πλήρους φακέλου της καταγγελίας από τον φορέα ΕΕΔ, περιλαμβανομένης όλης της σχετικής τεκμηρίωσης, και λήγουν την ημέρα που δημοσιοποιείται το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ. Ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο έχει υποβληθεί μια καταγγελία θα πρέπει να ενημερώνει τους ενδιαφερομένους αφού προηγουμένως έχει παραλάβει όλα τα απαραίτητα για τη διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ έγγραφα. Σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις ιδιαίτερα περίπλοκου χαρακτήρα, ακόμη και όταν ένα των μερών αδυνατεί δικαιολογημένα να συμμετάσχει στη διαδικασία ΕΕΔ, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να είναι σε θέση να παρατείνουν την προθεσμία με σκοπό την εξέταση της συγκεκριμένης περίπτωσης. Οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται για την παράταση και για το κατά προσέγγιση χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.
- (41) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει, κατά προτίμηση, να προσφέρονται δωρεάν στον καταναλωτή. Αν δεν είναι δωρεάν, η διαδικασία ΕΕΔ θα πρέπει να είναι προσιτή, ελκυστική και ολιγοδάπανη για τους καταναλωτές. Προς τον σκοπό αυτό το τίμημα δεν θα πρέπει να υπερβαίνει ένα απλό συμβολικό τέλος.
- (42) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει να είναι δίκαιες, ώστε τα μέρη της διαφοράς να είναι πλήρως ενημερωμένα για τα δικαιώματά τους και τις συνέπειες των επιλογών τους στο πλαίσιο μιας διαδικασίας ΕΕΔ. Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους πριν συμφωνήσουν με προτεινόμενη λύση ή την ακολουθήσουν. Και τα δύο μέρη θα πρέπει επίσης να μπορούν να υποβάλουν τα πληροφοριακά και αποδεικτικά στοιχεία τους χωρίς να είναι παρόντα αυτοπροσώπως.
- (43) Η συμφωνία μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου να υποβάλουν τις καταγγελίες σε φορέα ΕΕΔ δεν δεσμεύει τον καταναλωτή εφόσον αυτή είχε συναφθεί πριν από την εμφάνιση της διαφοράς και εφόσον συνεπάγεται στέρξη του δικαιώματος του καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη δικαστική επίλυση της διαφοράς. Επιπλέον στις διαδικασίες ΕΕΔ όπου επιδιώκεται να επιβληθεί μια λύση της διαφοράς, η επιβαλλόμενη λύση θα πρέπει να είναι δεσμευτική για τα μέρη μόνον εφόσον αυτά έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεχθεί ρητά τον δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης. Δεν θα πρέπει να απαιτείται ειδική αποδοχή από τον έμπορο εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει ότι παρόμοιες λύσεις είναι δεσμευτικές για τους εμπόρους.
- (44) Στις διαδικασίες ΕΕΔ όπου επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης στον καταναλωτή, εφόσον δεν υφίσταται σύγκρουση νόμων, η επιβαλλόμενη λύση δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα να στερείται ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις από τις οποίες δεν μπορεί να γίνει παρέκκλιση με συμφωνία του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο έχουν τη συνήθη διαμονή τους ο καταναλωτής και ο έμπορος. Σε περιπτώσεις που εμπεριέχουν σύγκρουση νόμων, εφόσον το δικαίο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφοι 1 και 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το

εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) <sup>(1)</sup>, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις από τις οποίες δεν επιτρέπεται παρέκκλιση με συμφωνία δυνάμει του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του. Σε περιπτώσεις που εμπεριέχουν σύγκρουση νόμων, εφόσον το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφοι 1 και 3 της Σύμβασης της Ρώμης, της 19ης Ιουνίου 1980, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές <sup>(2)</sup>, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι υποχρεωτικοί κανόνες του κράτους μέλους στο οποίο ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του.

- (45) Το δικαίωμα αποτελεσματικής έννομης προστασίας και το δικαίωμα δικαίας δίκης είναι θεμελιώδη δικαιώματα που κατοχυρώνονται στο άρθρο 47 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συνεπώς, οι διαδικασίες ΕΕΔ δεν θα πρέπει να έχουν ως σκοπό να αντικαταστήσουν τις δικαστικές διαδικασίες και δεν θα πρέπει να στερούν τους καταναλωτές ή τους εμπόρους από το δικαίωμά τους να προσφύγουν στα δικαστήρια. Καμία διάταξη της παρούσας οδηγίας δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμα πρόσβασης τους στο δικαστικό σύστημα. Σε περιπτώσεις που μια διαφορά δεν μπόρεσε να επιλυθεί με δεδομένη διαδικασία ΕΕΔ, η έκβαση της οποίας δεν είναι δεσμευτική, τα μέρη θα πρέπει να μπορούν εν συνεχεία να κινηθούν δικαστική διαδικασία ως προς την εν λόγω διαφορά. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν την ευχέρεια να επιλέξουν τον κατάλληλο τρόπο για την επίτευξη του στόχου αυτού. Θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προβλέπουν, μεταξύ άλλων, ότι οι προθεσμίες παραγραφής ή οι αποσβεστικές προθεσμίες δεν λήγουν κατά τη διάρκεια διαδικασίας ΕΕΔ.
- (46) Προκειμένου να λειτουργούν αποτελεσματικά, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να διαθέτουν επαρκή ανθρώπινα, υλικά και οικονομικά μέσα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να αποφασίσουν σχετικά με την κατάλληλη μορφή χρηματοδότησης των φορέων ΕΕΔ στην επικράτειά τους, χωρίς να περιορίζεται η χρηματοδότηση των φορέων που λειτουργούν ήδη. Η παρούσα οδηγία δεν έχει αντίκτυπο στο θέμα της δημόσιας ή ιδιωτικής χρηματοδότησης των φορέων ΕΕΔ ή της χρηματοδότησής τους μέσω συνδυασμού δημόσιων και ιδιωτικών χρηματοδοτικών πόρων. Θα πρέπει εντούτοις οι φορείς ΕΕΔ να παροτρύνονται να εξετάζουν συγκεκριμένες ιδιωτικές μορφές χρηματοδότησης και η χρήση δημόσιων πόρων να επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τη δυνατότητα των επιχειρήσεων ή των επαγγελματικών οργανώσεων ή των επιχειρηματικών ενώσεων να χρηματοδοτούν φορείς ΕΕΔ.
- (47) Όταν προκύπτει διαφορά, είναι αναγκαίο οι καταναλωτές να είναι σε θέση να εντοπίζουν γρήγορα τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι για την εξέταση της διαφοράς τους και να γνωρίζουν αν ο έμπορος θα συμμετάσχει ή όχι στις διαδικασίες ενώπιον του φορέα ΕΕΔ. Οι έμποροι που δεσμεύονται να χρησιμοποιούν φορείς ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους με τους καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνουν τους

καταναλωτές για τη διεύθυνση και τον ιστότοπο του σχετικού φορέα ή φορέων ΕΕΔ. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, εφόσον υπάρχει, και ενδεχομένως στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων αγαθών ή υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή. Οι έμποροι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να περιλαμβάνουν στους ιστότοπούς τους και στους όρους και τις προϋποθέσεις των σχετικών συμβάσεων, οποιαδήποτε πρόσθετη πληροφορία σχετικά με τις εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών ή άλλους τρόπους απευθείας επικοινωνίας με σκοπό την επίλυση των διαφορών με τους καταναλωτές, χωρίς να τους παραπέμπουν σε φορέα ΕΕΔ. Όταν η διαφορά δεν δύναται να διευθετηθεί άμεσα, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή, σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, τις πληροφορίες σχετικά με τους σχετικούς φορείς ΕΕΔ και να προσδιορίζει κατά πόσον σκοπεύει να τους χρησιμοποιήσει.

- (48) Η υποχρέωση του εμπόρου να ενημερώσει τους καταναλωτές σχετικά με τους φορείς ΕΕΔ που τον καλύπτουν δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης, οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται παράλληλα με την υποχρέωση ενημέρωσης δυνάμει της παρούσας οδηγίας.
- (49) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να απαιτεί ότι η συμμετοχή εμπόρων σε διαδικασίες ΕΕΔ είναι υποχρεωτική ή ότι το αποτέλεσμα των εν λόγω διαδικασιών είναι δεσμευτικό για τους εμπόρους, όταν ένας καταναλωτής υποβάλει καταγγελία εναντίον τους. Ωστόσο, προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι οι καταναλωτές διαθέτουν πρόσβαση σε έννομη προστασία και ότι δεν αναγκάζονται να παραιτούνται από τις διεκδικήσεις τους, οι έμποροι πρέπει να παροτρύνονται, στο μέτρο του δυνατού, να συμμετέχουν σε διαδικασίες ΕΕΔ. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τους τυχόν εθνικούς κανόνες που καθιστούν υποχρεωτική ή υποκείμενη σε κίνητρα ή κυρώσεις τη συμμετοχή των εμπόρων σε τέτοιες διαδικασίες ή να καθιστά δεσμευτική την έκβασή τους για τους εμπόρους, υπό τον όρο ότι η εν λόγω νομοθεσία δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμα πρόσβασης στο δικαστικό σύστημα που κατοχυρώνεται στο άρθρο 47 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- (50) Προκειμένου να αποφευχθεί η υπερβολική επιβάρυνση των φορέων ΕΕΔ, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να έλθουν σε επαφή με τον έμπορο επιδιώκοντας τη διμερή επίλυση του προβλήματος πριν υποβάλουν καταγγελία σε φορέα ΕΕΔ. Σε πολλές περιπτώσεις με τον τρόπο αυτό οι καταναλωτές θα μπορούν να επιλύουν τις διαφορές τους γρήγορα και σε αρχικό στάδιο.
- (51) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν τη συμμετοχή των εκπροσώπων των επαγγελματικών οργανώσεων ή επιχειρηματικών ενώσεων και των οργανώσεων καταναλωτών όταν διαμορφώνονται συστήματα ΕΕΔ, ιδίως σε σχέση με τις αρχές της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας.
- (52) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 266 της 9.10.1980, σ. 1.

- (53) Τα δίκτυα φορέων ΕΕΔ, όπως το δίκτυο προσφυγής για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες «FIN-NET» στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να ενισχυθούν εντός της Ένωσης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν την ένταξη των φορέων ΕΕΔ σε δίκτυα αυτού του είδους.
- (54) Η στενή συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών θα πρέπει να ενισχύσει την αποτελεσματική εφαρμογή της νομοθεσίας της Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να διευκολύνουν τη συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ, ώστε να ενθαρρύνεται η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τεχνικής εμπειρογνομosύνης και να εξετάζεται κάθε πρόβλημα που προκύπτει από τη διεξαγωγή των διαδικασιών ΕΕΔ. Η συνεργασία αυτή θα πρέπει να στηριχθεί ιδίως μέσω του επερχόμενου προγράμματος για τους καταναλωτές της Ένωσης.
- (55) Για να εξασφαλισθεί ότι οι φορείς ΕΕΔ λειτουργούν σωστά και αποτελεσματικά, θα πρέπει να παρακολουθούνται προσεκτικά. Προς τον σκοπό αυτό κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να ορίζει αρμόδια αρχή ή αρχές για την άσκηση του σχετικού καθήκοντος. Η Επιτροπή και οι αρμόδιες αρχές στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να δημοσιεύουν και να ενημερώνουν κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που συμμορφώνονται με την παρούσα οδηγία. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν ώστε οι φορείς ΕΕΔ, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών και, ενδεχομένως, οι φορείς που έχουν οριστεί σύμφωνα με την παρούσα οδηγία να δημοσιεύουν τον εν λόγω κατάλογο στον ιστότοπό τους μέσω ηλεκτρονικού συνδέσμου με τον ιστότοπο της Επιτροπής και, όταν είναι δυνατόν, σε σταθερό μέσο στις εγκαταστάσεις τους. Επίσης, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τις σχετικές οργανώσεις καταναλωτών και τις επιχειρηματικές ενώσεις να δημοσιοποιούν επίσης τον κατάλογο. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν την κατάλληλη διάδοση των πληροφοριών για τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να ενεργούν οι καταναλωτές σε περίπτωση διαφοράς τους με έμπορο. Επιπλέον, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να δημοσιεύουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ στα οικεία κράτη μέλη. Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να διαβιβάζουν στις αρμόδιες αρχές συγκεκριμένες πληροφορίες στις οποίες θα πρέπει να βασίζονται αυτές οι εκθέσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν τις εν λόγω πληροφορίες σύμφωνα με τη σύσταση 2010/304/ΕΕ της Επιτροπής, της 12ης Μαΐου 2010, σχετικά με τη χρήση εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών<sup>(1)</sup>.
- (56) Είναι αναγκαίο να καθορίσουν τα κράτη μέλη κανόνες για τις κυρώσεις που εφαρμόζονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και να εξασφαλίσουν την εφαρμογή των εν λόγω κανόνων. Οι εν λόγω κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (57) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών») (2) θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να περιλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία στο παράρτημά του, προκειμένου να ενισχυθεί η διασυνοριακή συνεργασία όσον αφορά την επιβολή της παρούσας οδηγίας.
- (58) Η οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (3) (οδηγία περί των αγωγών παραλείψεως) θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να περιλάβει στο παράρτημά της παραπομπή στην παρούσα οδηγία, προκειμένου να εξασφαλισθεί η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (59) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση, της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα (4), τα κράτη μέλη ανέλαβαν να συνοδεύουν, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, την κοινοποίηση των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο με ένα ή περισσότερα έγγραφα στα οποία θα επεξηγείται η σχέση μεταξύ των διαφόρων μερών μιας οδηγίας και των αντίστοιχων μερών των πράξεων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί ότι η διαβίβαση τέτοιων εγγράφων είναι αιτιολογημένη.
- (60) Επειδή ο στόχος της παρούσας οδηγίας, που είναι να συμβάλει, μέσω της επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και χωρίς περιορισμούς της πρόσβασης των καταναλωτών στα δικαστήρια, στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που θεσπίζεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα όρια που είναι αναγκαία για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (61) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ειδικότερα τα άρθρα 7, 8, 38 και 47.
- (62) Ζητήθηκε σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (5) η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων ο οποίος και γνωμοδότησε στις 12 Ιανουαρίου 2012 (6),

(1) ΕΕ L 136 της 2.6.2010, σ. 1.

(2) ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

(3) ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30.

(4) ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

(5) ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1.

(6) ΕΕ C 136 της 11.5.2012, σ. 1.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### Άρθρο 1

#### Αντικείμενο

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει, με την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς εξασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν προαιρετικά καταγγελίες κατά εμπόρων σε φορείς που παρέχουν ανεξάρτητες, αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει την εθνική νομοθεσία που καθιστά υποχρεωτική τη συμμετοχή στις σχετικές διαδικασίες εφόσον αυτή δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμά τους να προσφύγουν στη Δικαιοσύνη.

#### Άρθρο 2

#### Πεδίο εφαρμογής

1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, διά της παρεμβάσεως ενός φορέα ΕΕΔ ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης.

2. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται:

- α) στις διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του συγκεκριμένου εμπόρου ή αμειβονται αποκλειστικά από αυτόν, εκτός εάν τα κράτη μέλη επιτρέψουν τις διαδικασίες αυτές υπό μορφή διαδικασιών ΕΕΔ δύναμει της παρούσας οδηγίας και εφόσον πληρούνται οι απαιτήσεις του κεφαλαίου II, περιλαμβανομένων των ειδικών απαιτήσεων ανεξαρτησίας και διαφάνειας που ορίζονται στο άρθρο 6 παράγραφος 3·
- β) στις διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο έμπορος·
- γ) στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας·
- δ) στις διαφορές μεταξύ εμπόρων·
- ε) σε απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου·
- στ) στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας με αντικείμενο την εν λόγω διαφορά·
- ζ) στις διαδικασίες που έχουν κινηθεί από έμπορο κατά καταναλωτή·

η) στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων·

θ) στους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

3. Η παρούσα οδηγία θεσπίζει εναρμονισμένες ποιοτικές απαιτήσεις για τους φορείς ΕΕΔ και τις διαδικασίες ΕΕΔ προκειμένου να εξασφαλίσει ότι, μετά την εφαρμογή της, ο καταναλωτής θα έχει πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας, διαφανείς, αποτελεσματικούς και δίκαιους μηχανισμούς εξωδικαστικής προσφυγής ανεξαρτήτως του τύπου διαμονής του εντός της Ένωσης. Τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν ή να θεσπίζουν κανόνες που υπερβαίνουν τα όρια της παρούσας οδηγίας, προκειμένου να εξασφαλίσουν υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

4. Η παρούσα οδηγία αναγνωρίζει την αρμοδιότητα των κρατών μελών να καθορίζουν κατά πόσο οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους πρέπει να μπορούν να επιβάλουν μια λύση.

#### Άρθρο 3

#### Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης

1. Εάν δεν προβλέπεται άλλως στην παρούσα οδηγία, εφόσον διάταξη της παρούσας οδηγίας συγκρούεται με διάταξη άλλης νομοθετικής πράξης της Ένωσης και σχετίζεται με διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής τις οποίες κινεί καταναλωτής κατά εμπόρου, υπερισχύει η διάταξη της παρούσας οδηγίας.

2. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της οδηγίας 2008/52/EK.

3. Το άρθρο 13 της παρούσας οδηγίας δεν θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης, η οποία εφαρμόζεται επιπροσθέτως του εν λόγω άρθρου.

#### Άρθρο 4

#### Ορισμοί

1. Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας:

α) ως «καταναλωτής» νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

β) ως «έμπορος» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, ενδεχομένως μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·



- γ) ως «σύμβαση πώλησης» νοείται κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών·
- δ) ως «σύμβαση παροχής υπηρεσιών» νοείται κάθε σύμβαση πλην συμβάσεως πώλησης, βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·
- ε) ως «εγχώρια διαφορά» νοείται κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί στο κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·
- στ) ως «διασυνοριακή διαφορά» νοείται κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος εγκατάστασης του εμπόρου·
- ζ) ως «διαδικασία ΕΕΔ» νοείται διαδικασία του άρθρου 2, η οποία πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας και εφαρμόζεται από φορέα ΕΕΔ·
- η) ως «φορέας ΕΕΔ» νοείται κάθε φορέας, όπως και αν ονομάζεται ή αναφέρεται, ο οποίος ιδρύεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ και έχει καταχωρισθεί σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2·
- θ) ως «αρμόδια αρχή» νοείται κάθε δημόσια αρχή η οποία ορίζεται από κράτος μέλος για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας και έχει θεσπισθεί σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

## 2. Ένας έμπορος είναι εγκατεστημένος:

- στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, εάν είναι φυσικό πρόσωπο,
- στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή άλλης εγκατάστασης, εάν είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων.

## 3. Ο φορέας ΕΕΔ είναι εγκατεστημένος:

- εάν τον διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο όπου το εν λόγω πρόσωπο ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών,
- εάν τον φορέα τον διαχειρίζεται νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο όπου το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή η ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής τους έδρας,

- εάν τον διαχειρίζεται αρχή ή άλλη δημόσια υπηρεσία, στον τόπο της έδρας της εν λόγω αρχής.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

### ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΕΕΔ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΕΔ

#### Άρθρο 5

#### Πρόσβαση σε φορείς ΕΕΔ και διαδικασίες ΕΕΔ

1. Τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ και εξασφαλίζουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία και αφορούν έμπορο εγκατεστημένο στο έδαφός τους μπορούν να παραπεμφθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας.

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·
- β) παρέχουν στα μέρη, κατόπιν αιτήσεώς τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στο στοιχείο α) επί σταθερού μέσου·
- γ) όπου συντρέχει περίπτωση, επιτρέπουν στον καταναλωτή να υποβάλει καταγγελία με μη ηλεκτρονικό τρόπο·
- δ) επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή, εάν συντρέχει περίπτωση, ταχυδρομικώς·
- ε) δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013· και

στ) όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα οι οποίοι θεσπίζονται στην εθνική νομοθεσία εφαρμογής της οδηγίας 95/46/ΕΚ στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ.

3. Τα κράτη μέλη μπορούν να εκπληρώσουν την υποχρέωση που υπέχουν βάσει της παραγράφου 1 με την εξασφάλιση της ύπαρξης ενός συμπληρωματικού φορέα ΕΕΔ, αρμόδιου να εξετάζει τις διαφορές που αναφέρονται στην εν λόγω παράγραφο για την επίλυση των οποίων δεν είναι αρμόδιος κανένας υφιστάμενος φορέας ΕΕΔ. Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να εκπληρώσουν την εν λόγω υποχρέωση με τη χρήση φορέων ΕΕΔ που ιδρύονται σε άλλο κράτος μέλος ή περιφερειακών, διεθνικών ή πανευρωπαϊκών φορέων επίλυσης διαφορών, με εμπόρους από διαφορετικά κράτη μέλη να ανήκουν στον ίδιο φορέα ΕΕΔ, με την επιφύλαξη της ευθύνης τους να διασφαλίζουν την πλήρη κάλυψη και πρόσβαση σε φορείς ΕΕΔ.

4. Τα κράτη μέλη μπορούν να επιτρέψουν στους φορείς ΕΕΔ να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διαδικαστικούς κανόνες οι οποίοι τους δίνουν τη δυνατότητα να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά διότι:

- α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν·
- β) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία·
- γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·
- δ) η αξία του αντικειμένου της αξίωσης είναι κατώτερη ή ανώτερη από συγκεκριμένο ποσό·
- ε) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ εντός προκαθορισμένης προθεσμίας· οι προθεσμίες δεν πρέπει να είναι μικρότερες από ένα έτος από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στον έμπορο·
- στ) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του φορέα ΕΕΔ.

Όταν, σύμφωνα με τους διαδικαστικούς του κανόνες, ένας φορέας ΕΕΔ δεν μπορεί να εξετάσει μια διαφορά που υποβάλλεται ενώπιόν του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του να μην εξετάσει τη διαφορά εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου της καταγγελίας.

Οι διαδικαστικοί αυτοί κανόνες δεν παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών.

5. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, όταν στους φορείς ΕΕΔ επιτρέπεται να θεσπίζουν προκαθορισμένα χρηματικά όρια προκειμένου να περιορίσουν την πρόσβαση σε διαδικασίες ΕΕΔ, τα όρια να μην ορίζονται σε τέτοιο επίπεδο ώστε να παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στην εξέταση καταγγελιών από φορείς ΕΕΔ.

6. Όταν, σύμφωνα με τους διαδικαστικούς κανόνες της παραγράφου 4, ένας φορέας ΕΕΔ δεν έχει τη δυνατότητα να εξετάσει μια καταγγελία η οποία υπεβλήθη ενώπιόν του, τα κράτη μέλη δεν υποχρεούνται να εξασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να υποβάλει την καταγγελία του ενώπιον άλλου φορέα ΕΕΔ.

7. Όταν φορέας ΕΕΔ ο οποίος διεκπεραιώνει διαφορές σε συγκεκριμένο τομέα είναι αρμόδιος να εξετάζει διαφορές σε σχέση με έμπορο που ανήκει στον εν λόγω τομέα αλλά δεν είναι μέλος της οργάνωσης ή της ένωσης που συνιστά ή χρηματοδοτεί τον φορέα ΕΕΔ, θεωρείται ότι το κράτος μέλος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παράγραφο 1 και ως προς τις διαφορές που αφορούν τον εν λόγω έμπορο.

## Άρθρο 6

### Εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Αυτό επιτυγχάνεται εάν εξασφαλισθεί ότι τα πρόσωπα αυτά:

- α) κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου·
- β) διορίζονται για θητεία της οποίας η διάρκεια επαρκεί για να διασφαλιστεί η ανεξαρτησία της δράσης τους και δεν είναι δυνατόν να απαλλαγούν των καθηκόντων τους χωρίς εύλογη αιτία·
- γ) δεν υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τους εκπροσώπους τους·
- δ) αμείβονται κατά τρόπο που δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας·
- ε) χωρίς αναίτια καθυστέρηση, γνωστοποιούν στον φορέα ΕΕΔ τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν. Η υποχρέωση γνωστοποίησης ισχύει καθ' όλη τη διαδικασία ΕΕΔ. Δεν ισχύει όταν ο φορέας ΕΕΔ περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ διαθέτουν διαδικασίες που εξασφαλίζουν ότι στην περίπτωση του στοιχείου ε) της παραγράφου 1:

- α) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο αντικαθίσταται από άλλο, στο οποίο ανατίθεται η διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ, ή, αλλιώς,
- β) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο απέχει της διαδικασίας ΕΕΔ και, όπου είναι δυνατόν, ο φορέας ΕΕΔ προτείνει στα μέρη να υποβάλουν τη διαφορά σε άλλο αρμόδιο φορέα ΕΕΔ, ή, αλλιώς,
- γ) οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμά τους να αντιταχθούν.

Η παρούσα παράγραφος ισχύει υπό την επιφύλαξη του άρθρου 9 παράγραφος 2 στοιχείο α).

Όταν ο φορέας ΕΕΔ περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο, εφαρμόζεται μόνο το πρώτο εδάφιο στοιχεία β) και γ) της παρούσας παραγράφου.

3. Όταν τα κράτη μέλη αποφασίζουν να επιτρέψουν τις διαδικασίες που αναφέρει το άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α) ως διαδικασίες ΕΕΔ υπό την έννοια της παρούσας οδηγίας, μεριμνούν ώστε, επιπλέον των γενικών απαιτήσεων των παραγράφων 1 και 5, οι διαδικασίες αυτές να συμμορφώνονται με τις εξής ειδικές απαιτήσεις:

- α) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση της διαφοράς διορίζονται ή προέρχονται από συλλογικό σώμα αποτελούμενο από ίσο αριθμό εκπροσώπων των οργανώσεων καταναλωτών και εκπροσώπων του εμπόρου και διορίζονται κατόπιν διαφανούς διαδικασίας·
- β) στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για επίλυση διαφορών ανατίθεται εντολή τουλάχιστον τριών ετών που διασφαλίζει την ανεξαρτησία των ενεργειών τους·
- γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών δεσμεύονται να μην εργασθούν για τον έμπορο ή για επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο έμπορος, για περίοδο τριών ετών μετά τη λήξη της θητείας τους στον φορέα επίλυσης διαφορών·
- δ) ο φορέας επίλυσης διαφορών δεν έχει καμία ιεραρχική ή λειτουργική σχέση με τον έμπορο, είναι σαφώς διακριτός από τις επιχειρησιακές οντότητες του εμπόρου και διαθέτει επαρκή προϋπολογισμό για την εκπλήρωση των καθηκόντων του, χωριστό από τον γενικό προϋπολογισμό του εμπόρου.

4. Όταν τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο έμπορος, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε, επιπλέον των γενικών απαιτήσεων των παραγράφων 1 και 5, να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Η παρούσα παράγραφος δεν εφαρμόζεται όταν τα ενδιαφερόμενα φυσικά πρόσωπα ανήκουν σε συλλογικό σώμα που απαρτίζεται από ίσο αριθμό εκπροσώπων της επαγγελματικής οργάνωσης ή επιχειρηματικής ένωσης από την οποία απασχολούνται ή αμείβονται και καταναλωτικών οργανώσεων.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, στους φορείς ΕΕΔ όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών συμμετέχουν σε συλλογικό σώμα, προβλέπεται η συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των εμπόρων στο εν λόγω σώμα.

6. Για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α), τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν κατάρτιση για φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Αν παρέχεται

τέτοια κατάρτιση, οι αρμόδιες αρχές παρακολουθούν τα προγράμματα κατάρτισης που καθιέρωσαν οι φορείς ΕΕΔ, με βάση τις πληροφορίες που τους δίδονται σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 3 στοιχείο ζ).

## Άρθρο 7

### Διαφάνεια

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για τα εξής:

- α) τα στοιχεία επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης·
- β) το γεγονός ότι οι φορείς ΕΕΔ περιέχονται σε κατάλογο κατά το άρθρο 20 παράγραφος 2·
- γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, τη μέθοδο διορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους·
- δ) την εμπειρογνωμοσύνη, την αμεροληψία και την ανεξαρτησία των φυσικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, αν απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από τον έμπορο·
- ε) τη συμμετοχή τους σε τυχόν δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- στ) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν, καθώς και τυχόν όρια·
- ζ) τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση διαφορών και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4·
- η) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·
- θ) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση των διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας)·
- ι) τυχόν προκαταρκτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον έμπορο·
- ια) το εάν τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία ή όχι·
- ιβ) το τυχόν κόστος που θα βαρύνει τα μέρη, καθώς και τους τυχόν κανόνες επίδικσης των δικαστικών δαπανών στο τέλος της διαδικασίας·

- ιγ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·
- ιδ) τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ, μεταξύ των οποίων και τις κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση σε περίπτωση απόφασης με δεσμευτικό αποτέλεσμα για τα μέρη, εάν συντρέχει περίπτωση·
- ιε) την εκτελεστότητα της απόφασης ΕΕΔ, αν συντρέχει περίπτωση.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ, δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με όποιο άλλο μέσο κρίνουν πρόσφορο, ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας. Οι εν λόγω εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά τόσο με εγχώριες όσο και με διασυνοριακές διαφορές:

- α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- β) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων· οι πληροφορίες αυτές μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις για το πώς μπορούν τέτοια προβλήματα να αποφεύγονται ή να επιλύονται στο μέλλον, προκειμένου να βελτιώνονται τα πρότυπα των εμπόρων και να διευκολύνεται η ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών·
- γ) το ποσοστό των διαφορών τις οποίες αρνήθηκε να εξετάσει κάθε φορέας ΕΕΔ και το ποσοστό των διαφορών λόγω άρνησης του άρθρου 5 παράγραφος 4·
- δ) στην περίπτωση διαδικασιών του άρθρου 2 παράγραφος 2 στοιχείο α), τα ποσοστά των λύσεων που προτάθηκαν ή επεβλήθησαν υπέρ του καταναλωτού και υπέρ του εμπόρου, και των διαφορών που επιλύθηκαν διά φιλικού διακανονισμού·
- ε) το ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν και τους λόγους της διακοπής αυτής, εάν είναι γνωστοί·
- στ) τον μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών·
- ζ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·
- η) τη συνεργασία τους μέσα σε δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, εάν συντρέχει περίπτωση.

#### Άρθρο 8

##### Αποτελεσματικότητα

Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ είναι αποτελεσματικοί και πληρούν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- α) η διαδικασία ΕΕΔ είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά·

β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο· η διαδικασία δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας·

γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές·

δ) ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο έχει υποβληθεί καταγγελία γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με την καταγγελία πληροφορίες·

ε) η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας ΕΕΔ έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη ενημερώνονται για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.

#### Άρθρο 9

##### Δίκαιη μεταχείριση

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ:

α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από τον φορέα ΕΕΔ για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνομόνων και να υποβάλλουν παρατηρήσεις·

β) τα μέρη πληροφορούνται ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας·

γ) κοινοποιείται στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ και τους διαβιβάζεται το σκεπτικό της.

2. Κατά τις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς προτείνοντας μια λύση, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι:

α) τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας· ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα αυτό πριν την έναρξη της διαδικασίας· αν οι εθνικοί κανόνες προβλέπουν υποχρεωτική συμμετοχή του εμπόρου στις διαδικασίες ΕΕΔ, το παρόν στοιχείο ισχύει μόνον για τον καταναλωτή·

- β) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, τα μέρη ενημερώνονται ότι:
- i) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και εάν θα την ακολουθήσουν,
  - ii) η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών,
  - iii) η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες.
- γ) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση.
- δ) τα μέρη, πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να σκεφτούν.

3. Όταν, σύμφωνα με τα εθνικό δίκαιο, διαδικασίες ΕΕΔ προβλέπουν ότι η έκβαση τους καθίσταται δεσμευτική για τον έμπορο μόλις ο καταναλωτής δεχθεί την προτεινόμενη λύση, το άρθρο 9 παράγραφος 2 λογίζεται ότι ισχύει μόνο έναντι του καταναλωτή.

#### Άρθρο 10

##### Ελευθερία

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η συμφωνία καταναλωτή και εμπόρου να υποβάλουν μια καταγγελία σε φορέα ΕΕΔ δεν δεσμεύει τον καταναλωτή εφόσον συνήφθη πριν από τη γένεση της διαφοράς και εφόσον συνεπάγεται στέρηση του δικαιώματος του καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη ρύθμιση της διαφοράς.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ όπου επιδιώκεται η επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης, η επιβαλλόμενη λύση είναι δεσμευτική για τα μέρη μόνον εφόσον αυτά έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεχθεί ρητά τον δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης. Δεν απαιτείται ειδική αποδοχή από τον έμπορο εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει ότι οι λύσεις είναι δεσμευτικές για τους εμπόρους.

#### Άρθρο 11

##### Νομιμότητα

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς με την επιβολή λύσης στον καταναλωτή:

- α) εφόσον δεν υπάρχει σύγκρουση νόμων, η λύση που επιβάλλεται να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ο καταναλωτής και ο επιχειρηματίας έχουν τη συνήθη διαμονή τους·

β) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφοι 1 και 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει της νομοθεσίας του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του·

γ) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφοι 1 έως 3 της Σύμβασης της Ρώμης της 19ης Ιουνίου 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικοί δικαίου κανόνες του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του.

2. Για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου, η «συνήθης διαμονή» καθορίζεται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 593/2008.

#### Άρθρο 12

##### Επίπτωση των διαδικασιών ΕΕΔ στην προθεσμία παραγραφής και την αποσβεστική προθεσμία

1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε τα μέρη που, προσπαθώντας να επιλύσουν τη διαφορά, προσφεύγουν σε διαδικασίες ΕΕΔ των οποίων η έκβαση δεν είναι δεσμευτική, να μην κωλύονται στη συνέχεια να κινήσουν δικαστική διαδικασία με αντικείμενο τη διαφορά αυτή λόγω παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ.

2. Η παράγραφος 1 δεν θίγει τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών στις οποίες συμμετέχουν τα κράτη μέλη.

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

##### ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

#### Άρθρο 13

##### Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω έμποροι, όταν οι έμποροι αυτοί αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους φορείς για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνεται η διεύθυνση του ιστότοπού του αρμόδιου φορέα ή φορέων ΕΕΔ.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του εμπόρου, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, όταν η διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός εμπόρου εγκατεστημένων στο έδαφος τους δεν μπορεί να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς τον έμπορο, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση των σχετικών φορέων ΕΕΔ για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου.

#### Άρθρο 14

##### Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, όσον αφορά διαφορές που ανακύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, οι καταναλωτές μπορούν να λάβουν βοήθεια για την πρόσβασή τους στον φορέα ΕΕΔ που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος και είναι αρμόδιος να εξετάσει τη διασυνοριακή διαφορά τους.

2. Τα κράτη μέλη αναθέτουν την ευθύνη για την ενέργεια που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στα κέντρα τους που περιλαμβάνονται στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, σε οργανώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα.

#### Άρθρο 15

##### Γενικές πληροφορίες

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ, τα κέντρα του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών και, κατά περίπτωση, οι φορείς που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2 δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους τον κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4, παρέχοντας σύνδεσμο προς τον ιστότοπο της Επιτροπής και, όποτε είναι δυνατό, επί σταθερού μέσου στις εγκαταστάσεις τους.

2. Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τις σχετικές οργανώσεις καταναλωτών και τις επιχειρηματικές ενώσεις να δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο τον κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4.

3. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη διασφαλίζουν την κατάλληλη διάδοση των πληροφοριών για το πώς οι καταναλωτές μπορούν να καταφύγουν σε διαδικασίες ΕΕΔ για να επιλύσουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία.

4. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη λαμβάνουν συνοδευτικά μέτρα για να ενθαρρύνουν τις οργανώσεις καταναλωτών και τις επαγγελματικές οργανώσεις, σε επίπεδο τόσο Ένωσης όσο και εθνικό, να προβάλλουν τους φορείς ΕΕΔ και τις διαδικασίες τους και να προωθήσουν τη χρήση των ΕΕΔ από επαγγελματίες και καταναλωτές. Οι φορείς αυτοί θα πρέπει επίσης να ενθαρρύνονται να παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες σχετικά με τους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ όταν δέχονται καταγγελίες από τους καταναλωτές.

#### Άρθρο 16

##### Συνεργασία και ανταλλαγές εμπειριών μεταξύ των φορέων ΕΕΔ

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και ότι προβαίνουν σε τακτικές ανταλλαγές ορθών πρακτικών, όσον αφορά την επίλυση τόσο διασυνοριακών όσο και εγχώριων διαφορών.

2. Η Επιτροπή υποστηρίζει και διευκολύνει τη δικτύωση των εθνικών φορέων ΕΕΔ και την ανταλλαγή και διάδοση ορθών πρακτικών και εμπειριών.

3. Αν σε κάποιον ειδικό τομέα υπάρχει στην Ένωση δίκτυο φορέων ΕΕΔ που διευκολύνει την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ οι οποίοι επιλαμβάνονται διαφορών που ανακύπτουν στον εν λόγω τομέα να γίνουν μέλη αυτού του δικτύου.

4. Η Επιτροπή δημοσιεύει κατάλογο των δικτύων της παραγράφου 3, με αναφορά των ονομασιών και των στοιχείων επαφής τους. Όταν είναι απαραίτητο, η Επιτροπή ενημερώνει τον κατάλογο αυτό.

#### Άρθρο 17

##### Συνεργασία μεταξύ φορέων ΕΕΔ και εθνικών αρχών επιβολής των νομοθετικών πράξεων της Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν τη συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΔ και των εθνικών αρχών που είναι επιφορτισμένες με την επιβολή των νομοθετικών πράξεων της Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών.

2. Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει ιδίως την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών για πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει καταγγελίες. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και πληροφοριών από τις εν λόγω εθνικές αρχές στους φορείς ΕΕΔ, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για τον χειρισμό των επιμέρους διαφορών και διαθέσιμες.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 τηρούν τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της οδηγίας 95/46/ΕΚ.

4. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων περί επαγγελματικού και εμπορικού απορρήτου στις οποίες υπόκεινται οι εθνικές αρχές επιβολής των νομοθετικών πράξεων της Ένωσης περί προστασίας των καταναλωτών. Οι φορείς ΕΕΔ υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απορρήτου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στη νομοθεσία του κράτους μέλους όπου είναι εγκατεστημένοι.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

## ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

## Άρθρο 18

## Ορισμός των αρμόδιων αρχών

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει αρμόδια αρχή η οποία εκτελεί τα καθήκοντα που ορίζονται στα άρθρα 19 και 20. Ένα κράτος μέλος μπορεί να ορίσει περισσότερες από μία αρμόδιες αρχές. Στην περίπτωση αυτή, το κράτος μέλος αποφασίζει ποια από τις αρμόδιες αρχές που έχει ορίσει είναι το ενιαίο σημείο επαφής με την Επιτροπή. Κάθε κράτος μέλος κοινοποιεί στην Επιτροπή την αρμόδια αρχή, ή, αναλόγως, τις αρμόδιες αρχές, περιλαμβανομένου του ενιαίου σημείου επαφής που έχει ορίσει.

2. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των αρμόδιων αρχών, περιλαμβανομένου, κατά περίπτωση, του ενιαίου σημείου επαφής, που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 1 και δημοσιεύει τον κατάλογο στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

## Άρθρο 19

## Πληροφορίες που κοινοποιούν στις αρμόδιες αρχές οι φορείς επίλυσης διαφορών

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς επίλυσης διαφορών που εδρεύουν στο έδαφός τους, οι οποίοι προτιθενται να αναγνωρισθούν ως φορείς ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας οδηγίας και να περιληφθούν στον κατάλογο του άρθρου 20 παράγραφος 2, γνωστοποιούν στην αρμόδια αρχή τα εξής:

- α) την ονομασία τους, τα στοιχεία επαφής τους και τη διεύθυνση του ιστότοπού τους·
- β) πληροφορίες για τη διάρθρωση και τη χρηματοδότησή τους, περιλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών, την αμοιβή, τη διάρκεια της θητείας και την ταυτότητα του εργοδότη τους·
- γ) τους διαδικαστικούς κανόνες τους·
- δ) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
- ε) τη μέση διάρκεια των διαδικασιών επίλυσης διαφορών·
- στ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται οι καταγγελίες και να διεξάγεται η διαδικασία επίλυσης διαφορών·
- ζ) δήλωση σχετικά με τα είδη διαφορών που καλύπτει η διαδικασία επίλυσης διαφορών·
- η) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να επιληφθεί συγκεκριμένης διαφοράς σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4·

θ) αιτιολογημένη δήλωση περί του εάν ο φορέας μπορεί να θεωρηθεί φορέας ΕΕΔ που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας και κατά πόσον πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στο κεφάλαιο II.

Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α) έως η), οι φορείς ΕΕΔ κοινοποιούν χωρίς αναίτια καθυστέρηση τις μεταβολές αυτές στην αρμόδια αρχή.

2. Αν τα κράτη μέλη επιτρέψουν διαδικασίες βάσει του άρθρου 2 παράγραφος 2 στοιχείο α), εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ που εφαρμόζουν τις διαδικασίες αυτές κοινοποιούν στην αρμόδια αρχή, επιπλέον των πληροφοριών και δηλώσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες προκειμένου να αξιολογηθεί η συμμόρφωσή τους με τις ειδικές επιπρόσθετες απαιτήσεις ανεξαρτησίας και διαφάνειας του άρθρου 6 παράγραφος 3.

3. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ διαβιβάζουν ανά διετία στις αρμόδιες αρχές πληροφορίες σχετικά με:

- α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·
- β) το ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·
- γ) τον μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών που τους υπεβλήθησαν·
- δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·
- ε) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων· οι πληροφορίες που κοινοποιούνται σχετικά μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις σχετικά με το πώς μπορούν να αποφευχθούν παρόμοια προβλήματα στο μέλλον ή πώς μπορούν αυτά να επιλύονται·
- στ) όπου συντρέχει περίπτωση, αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·
- ζ) όπου συντρέχει περίπτωση, την κατάρτιση που παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα υπεύθυνα για ΕΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 6·
- η) αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ΕΕΔ που προσφέρει ο φορέας και πιθανοί τρόποι για να βελτιωθεί η απόδοσή του.

## Άρθρο 20

## Ρόλος των αρμόδιων αρχών και της Επιτροπής

1. Κάθε αρμόδια αρχή αξιολογεί, ιδίως βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 1, αν οι φορείς επίλυσης διαφορών που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς ΕΕΔ που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας και αν πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας του κεφαλαίου II και των εθνικών εκτελεστικών της διατάξεων, περιλαμβανομένων των εθνικών διατάξεων που υπερβαίνουν τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης.

2. Κάθε αρμόδια αρχή, βάσει της αξιολόγησης που αναφέρεται στην παράγραφο 1, καταρτίζει κατάλογο όλων των φορέων ΕΕΔ που της έχουν κοινοποιηθεί και πληρούν τους όρους της παραγράφου 1.

Ο κατάλογος περιλαμβάνει τα εξής:

- α) την ονομασία, τα στοιχεία επαφής και τη διεύθυνση του ιστότοπου των φορέων ΕΕΔ του πρώτου εδαφίου·
- β) τα τέλη που επιβάλλουν, αν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
- γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται καταγγελίες και να διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·
- δ) τα είδη διαφορών που καλύπτονται από τη διαδικασία της ΕΕΔ·
- ε) τους τομείς και τις κατηγορίες διαφορών που καλύπτονται από κάθε φορέα ΕΕΔ·
- στ) την ανάγκη φυσικής παρουσίας των μερών ή εκπροσώπων τους, εάν συντρέχει περίπτωση, περιλαμβανομένης δήλωσης του φορέα ΕΕΔ σχετικά με το αν η διαδικασία ΕΕΔ είναι ή μπορεί να διεξαχθεί ως προφορική ή γραπτή διαδικασία·
- ζ) τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας· και
- η) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4.

Κάθε αρμόδια αρχή κοινοποιεί τον κατάλογο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας παραγράφου στην Επιτροπή. Εάν κοινοποιηθεί στην αρμόδια αρχή οποιαδήποτε μεταβολή σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο, ο εν λόγω κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και η σχετική πληροφορία διαβιβάζεται στην Επιτροπή.

Αν ένας φορέας επίλυσης διαφορών που έχει καταγραφεί ως φορέας ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας οδηγίας δεν πληροί πλέον τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, η αρμόδια αρχή έρχεται σε επαφή μαζί του, αναφέρει τις απαιτήσεις τις οποίες δεν πληροί ο φορέας και του ζητά να συμμορφωθεί αμέσως. Εφόσον, μετά την παρέλευση τριών μηνών, ο φορέας επίλυσης διαφορών εξακολουθεί να μην πληροί τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, η αρμόδια αρχή τον διαγράφει από τον κατάλογο του πρώτου εδαφίου της παρούσας παραγράφου. Ο εν λόγω κατάλογος ενημερώνεται χωρίς αναίτια καθυστέρηση και οι σχετικές πληροφορίες κοινοποιούνται στην Επιτροπή.

3. Εάν ένα κράτος μέλος έχει ορίσει περισσότερες από μία αρμόδιες αρχές, ο κατάλογος και οι ενημερώσεις του που αναφέρονται στην ανωτέρω παράγραφο 2 κοινοποιούνται στην Επιτροπή από το ενιαίο σημείο επαφής του άρθρου 18 παράγραφος 1. Ο εν λόγω

κατάλογος και οι εν λόγω ενημερώσεις αφορούν όλους τους φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στο κράτος μέλος.

4. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 και ενημερώνει τον εν λόγω κατάλογο αυτό όποτε της κοινοποιούνται μεταβολές. Η Επιτροπή δημοσιοποιεί αυτό τον κατάλογο και τις ενημερώσεις του στον ιστότοπό της και σε σταθερό μέσο. Η Επιτροπή διαβιβάζει τον εν λόγω κατάλογο και τις ενημερώσεις του στις αρμόδιες αρχές. Αν ένα κράτος μέλος έχει ορίσει ένα μοναδικό σημείο επαφής κατά το άρθρο 18 παράγραφος 1, η Επιτροπή διαβιβάζει τον κατάλογο και τις ενημερώσεις του στο σημείο επαφής.

5. Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο 4 παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Επιτροπής. Επιπλέον, κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί τον εν λόγω ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου.

6. Το αργότερο έως τις 9 Ιουλίου 2018 και στη συνέχεια ανά τέσσερα έτη, κάθε αρμόδια αρχή δημοσιεύει και υποβάλλει στην Επιτροπή έκθεση σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ. Ειδικότερα, η έκθεση αυτή:

- α) προσδιορίζει τις βέλτιστες πρακτικές των φορέων ΕΕΔ·
- β) επισημαίνει, με τεκμηριωμένα στατιστικά στοιχεία, τις ανεπάρκειες που εμποδίζουν τη λειτουργία των φορέων ΕΕΔ τόσο για τις εγχώριες όσο και για τις διασυνοριακές διαφορές, όταν συντρέχει τέτοια περίπτωση·
- γ) διατυπώνει συστάσεις για το πώς θα βελτιωθεί η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορέων ΕΕΔ, όπου απαιτείται.

7. Στην περίπτωση που ένα κράτος μέλος έχει ορίσει περισσότερες από μία αρμόδιες αρχές κατά το άρθρο 18 παράγραφος 1, η έκθεση που αναγράφεται στην παράγραφο 6 του παρόντος άρθρου δημοσιεύεται από το ενιαίο σημείο επαφής του άρθρου 18 παράγραφος 1. Η εν λόγω έκθεση αφορά όλους τους φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στο κράτος μέλος.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

### ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### Άρθρο 21

#### Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες περί κυρώσεων που εφαρμόζονται στις παραβάσεις των εθνικών διατάξεων οι οποίες θεσπίζονται ιδίως σύμφωνα με το άρθρο 13 και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλισθεί η εφαρμογή τους. Οι εν λόγω κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.



## Άρθρο 22

**Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004**

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«20. Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63): άρθρο 13.»

## Άρθρο 23

**Τροποποίηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ**

Στο παράρτημα Ι της οδηγίας 2009/22/ΕΚ προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«14. Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63): άρθρο 13.»

## Άρθρο 24

**Κοινοποίηση**

1. Το αργότερο στις 9 Ιουλίου 2015 τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή:

α) κατά περίπτωση, τις ονομασίες και τα στοιχεία επαφής των φορέων που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2· και

β) τις αρμόδιες αρχές, καθώς και το ενιαίο σημείο επαφής που τυχόν ορίστηκε σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 1.

Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή των εν λόγω πληροφοριών.

2. Το αργότερο στις 9 Ιανουαρίου 2016 τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τον πρώτο κατάλογο που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 2.

3. Η Επιτροπή διαβιβάζει στα κράτη μέλη τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο α).

## Άρθρο 25

**Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο**

1. Τα κράτη μέλη θέτουν σε ισχύ τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις προκειμένου να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία το αργότερο έως τις 9 Ιουλίου 2015 Κοινοποιούν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τις εν λόγω διατάξεις, αυτές περιέχουν παραπομπή στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την παραπομπή αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της παραπομπής αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιαστών διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

## Άρθρο 26

**Έκθεση**

Έως τις 9 Ιουλίου 2019 και στη συνέχεια 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.

## Άρθρο 27

**Έναρξη ισχύος**

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

## Άρθρο 28

**Αποδέκτες**

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 21 Μαΐου 2013.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

M. SCHULZ

Για το Συμβούλιο

Η Πρόεδρος

L. CREIGHTON