



Προστασία των καταναλωτών: Συμφωνία Συμβουλίου και Κοινοβουλίου για τον εκσυγχρονισμό των κανόνων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

Το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κατέληξαν σε προσωρινή συμφωνία να επικαιροποιηθεί και να γίνει απλούστερο και ευκολότερο το υφιστάμενο πλαίσιο εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ), με στόχο οι διαδικασίες αυτές να γίνουν πιο προσβάσιμες, ελκυστικές και κατάλληλες για την ψηφιακή εποχή. Με τον όρο «ΕΕΔ» νοούνται εξωδικαστικές διαδικασίες που συμβάλλουν στην επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, συνήθως με τη βοήθεια κάποιου ουδέτερου τρίτου μέρους.

Η συμφωνία θεσπίζει προθεσμίες για τις εταιρείες ώστε να απαντούν σε φορείς ΕΕΔ σχετικά με συγκεκριμένες υποθέσεις και προωθεί ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ φορέων ΕΕΔ και αρχών προστασίας των καταναλωτών. Αποσαφηνίζει πώς θα πρέπει να χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένα συστήματα —όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η αυτόματη μετάφραση και άλλες λύσεις ΤΠ— για να κάνουν αποτελεσματικότερες τις διαδικασίες ΕΕΔ, ιδίως σε διασυνοριακές υποθέσεις



Αποτελεσματικές και προσβάσιμες μέθοδοι επίλυσης διαφορών εκτός δικαστηρίου έχουν ήδη δείξει τις δυνατότητές τους να απλουστεύουν και να επιταχύνουν τη διαδικασία τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις. Για να συμβαδίζουν με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οι λύσεις αυτές πρέπει να εξελιχθούν, προσφέροντας ευρύτερη πρόσβαση και αντιμετωπίζοντας ένα ευρύτερο φάσμα συγκρούσεων. Αυτό όχι μόνο θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ψηφιακές πλατφόρμες, αλλά θα μειώσει και τον φόρτο για τις επιχειρήσεις και θα αποσυμφορήσει τα δικαστικά μας συστήματα.

Krzysztof Paszyk, Υπουργός Ανάπτυξης και Τεχνολογίας της Πολωνίας

Πεδίο εφαρμογής της οδηγίας

Εντός της ΕΕ, η συμφωνία διατηρεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας ΕΕΔ σε διαφορές (περιλαμβανομένων και των διασυνοριακών) που απορρέουν από σύμβαση, περιλαμβανομένων των προσυμβατικών υποχρεώσεων (π.χ. διαφήμιση, παροχή πληροφοριών). Η συμφωνία επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής σε διαφορές μεταξύ καταναλωτή που κατοικεί σε κράτος μέλος και εμπόρου τρίτης χώρας που κατευθύνει τις δραστηριότητές του σε αυτό το κράτος μέλος, εάν και οι δύο συμφωνούν να χρησιμοποιήσουν τη διαδικασία ΕΕΔ.

Καθήκον απάντησης

Όταν ένας φορέας ΕΕΔ επικοινωνεί με έμπορο σχετικά με εμπορική διαφορά, ο τελευταίος θα έχει στη διάθεσή του 20 ημέρες για να απαντήσει (ή 30 σε εξαιρετικές ή πολύ περίπλοκες περιπτώσεις). Εάν δεν υπάρξει απάντηση μέσα την προθεσμία αυτή, ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να θεωρήσει ότι ο έμπορος αρνήθηκε να συμμετάσχει, να κλείσει την υπόθεση και να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή.

Κίνητρα

Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν μέτρα για να προωθήσουν τη χρήση της ΕΕΔ. Τα κίνητρα αυτά μπορεί να είναι:

- οικονομικά, όπως μειωμένα τέλη για όσους εμπόρους συμμορφώνονται, δωρεάν συμμετοχή επιχειρήσεων, επιστροφή δαπανών για καθορισμένο αριθμό περιπτώσεων, προγράμματα κατάρτισης για το προσωπικό ή συγχρηματοδότηση της δημιουργίας τομεακών φορέων ΕΕΔ
- μη οικονομικά, όπως καμπάνιες ευαισθητοποίησης του κοινού ή πιστοποίηση για τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις

Τομείς ιδιαίτερης προσοχής

Όταν θεσπίζουν μέτρα για να προωθήσουν τη συμμετοχή εταιρειών όσο και καταναλωτών στην ΕΕΔ, τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς με χαμηλή συμμετοχή σε διαδικασίες ΕΕΔ ή με μεγάλο αριθμό καταγγελιών καταναλωτών (π.χ. αεροπορικές μεταφορές ή τουρισμός).

Εργαλείο ΤΠ σε επίπεδο ΕΕ

Η Επιτροπή θα δημιουργήσει ένα φιλικό προς τον χρήστη και δωρεάν ψηφιακό εργαλείο που θα παρέχει γενικές πληροφορίες για την έννομη προστασία των καταναλωτών. Το νέο αυτό εργαλείο θα περιλαμβάνει πρακτικές οδηγίες για τη χρήση ΕΕΔ σε διασυννοριακό πλαίσιο, καθώς και συνδέσμους προς φορείς ΕΕΔ και πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Για να διευκολύνει την ΕΕΔ σε διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, το εργαλείο θα περιλαμβάνει και ένα εργαλείο αυτόματης μετάφρασης, το οποίο θα είναι επίσης διαθέσιμο στους φορείς ΕΕΔ και στα εθνικά σημεία επαφής ΕΕΔ.

Αυτοματοποιημένα συστήματα

Μολονότι αναγνωρίζει τα οφέλη και τους κινδύνους των αυτοματοποιημένων συστημάτων (π.χ. ΤΝ ή μποτ) στο πλαίσιο της ΕΕΔ, η συμφωνία απαιτεί να ενημερώνονται εκ των προτέρων οι καταναλωτές εάν τα μέσα αυτά χρησιμοποιούνται κατά τη διεκπεραίωση των διαφορών τους. Επιπλέον, οι καταναλωτές θα έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επανεξέταση του αποτελέσματος από άνθρωπο.

Επόμενα βήματα

Η συμφωνία αυτή είναι προσωρινή και υπόκειται σε τελική έγκριση και από τα δύο θεσμικά όργανα.

Γενικές πληροφορίες

Σε οποιαδήποτε εμπορική σχέση, ενδέχεται να προκύψουν διαφορές μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών (για παράδειγμα, εάν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία δεν παραδίδεται εγκαίρως ή σε καλή κατάσταση, ή εάν ο καταναλωτής δεν έχει καταβάλει το πλήρες τίμημα της αγοράς). Με την ανάπτυξη των διαδικτυακών αγορών, ο αριθμός των διαφορών έχει αυξηθεί σημαντικά. Η επίλυση μιας διαφοράς στο δικαστήριο μπορεί να είναι χρονοβόρα και συνεπάγεται ανάμιξη δικηγόρων και υπολογίσιμα δικαστικά έξοδα. Ωστόσο, υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης προβλημάτων χωρίς προσφυγή στο δικαστήριο.

Σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες του 2023, το 25 % των καταναλωτών αντιμετωπίζει πρόβλημα που χρήζει καταγγελίας, αλλά από αυτούς το ένα τρίτο δεν προβαίνει σε κάποια ενέργεια. Ως αποτέλεσμα, στην ΕΕ μόνο 300.000 επιλέξιμες διαφορές επιλύονται ετησίως μέσω ΕΕΔ.

Η πλέον πρόσφατη ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη ρύθμιση της εξωδικαστικής έννομης προστασίας των καταναλωτών εκδόθηκε το 2013 και έκτοτε δεν έχει τροποποιηθεί. Στις 17 Οκτωβρίου 2023, η Επιτροπή πρότεινε νέα δέσμη μέτρων για τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση των κανόνων ΕΕΔ. Η δέσμη περιλάμβανε οδηγία για την τροποποίηση της οδηγίας ΕΕΔ και κανονισμό για τη διακοπή της λειτουργίας της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, η οποία χρησιμοποιήθηκε λιγότερο από ό,τι αναμενόταν. Αυτός ο κανονισμός ΗΕΔ εκδόθηκε τυπικά στις 19 Νοεμβρίου 2024.

- Διαπραγματευτική εντολή του Συμβουλίου για την ΕΕΔ

Αυτό το περιεχόμενο είναι προς το παρόν διαθέσιμο μόνο στην/στις εξής γλώσσα/ες:

[EN](#)

- [Το Συμβούλιο ζητεί το κλείσιμο της πλατφόρμας ΗΕΔ και την αντικατάστασή της από καλύτερο εργαλείο \(δελτίο Τύπου, 19 Νοεμβρίου 2024\)](#)

- Πρόταση της Επιτροπής για την εναλλακτική επίλυση διαφορών

Αυτό το περιεχόμενο είναι προς το παρόν διαθέσιμο μόνο στην/στις εξής γλώσσα/ες:

[EN](#)

- [Επίλυση καταναλωτικών διαφορών \(γενικές πληροφορίες\)](#)

Press office - General Secretariat of the Council of the EU
Rue de la Loi 175 - B-1048 BRUSSELS - Tel.: +32 (0)2 281 6319
press@consilium.europa.eu - www.consilium.europa.eu/press