

## I

(Νομοθετικές πράξεις)

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 524/2013 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 21ης Μαΐου 2013

για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ)

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 εξής:

- (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. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 2 ΣΛΕΕ, η εσωτερική αγορά περιλαμβάνει έναν χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα, στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών. Για να έχουν οι καταναλωτές εμπιστοσύνη στην εσωτερική αγορά και να επωφελούνται από την ψηφιακή της διάσταση, πρέπει να έχουν πρόσβαση σε απλούς, αποτελεσματικούς, γρήγορους και χαμηλού κόστους τρόπους επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν

από την ηλεκτρονική πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία όταν οι καταναλωτές προβαίνουν σε διασυνοριακές αγορές.

- (3) 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 περί εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) που εμπεριέχει διάσταση ηλεκτρονικού εμπορίου ως μία από τις δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ενιαία αγορά.
- (4) Ο κατακερματισμός της εσωτερικής αγοράς παρεμποδίζει τις προσπάθειες για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της ανάπτυξης. Εξάλλου, οι διαφορές όσον αφορά την ύπαρξη, την ποιότητα και τη διάδοση απλών, αποτελεσματικών, γρήγορων και χαμηλού κόστους τρόπων επίλυσης διαφορών από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ένωση αποτελούν εμπόδιο εντός της εσωτερικής αγοράς που υπονομεύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων στις διασυνοριακές αγοραπωλησίες.
- (5) Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε διά των συμπερασμάτων του της 24-25 Μαρτίου και 23 Οκτωβρίου 2011 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να εγκρίνουν, έως το τέλος του 2012, μια πρώτη δέσμη μέτρων προτεραιότητας για να δοθεί νέα ώθηση στην ενιαία αγορά.
- (6) Η εσωτερική αγορά αποτελεί πραγματικότητα για τους καταναλωτές στην καθημερινή ζωή τους, όταν ταξιδεύουν, αγοράζουν και πραγματοποιούν πληρωμές. Οι καταναλωτές είναι βασικοί παράγοντες στην εσωτερική αγορά και, συνεπώς, θα πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρό της. Η ψηφιακή διάσταση της εσωτερικής αγοράς αποκτά ζωτική σημασία τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Οι καταναλωτές πραγματοποιούν όλο και περισσότερες αγορές μέσω του διαδικτύου, ενώ όλο και περισσότεροι έμποροι πωλούν τα προϊόντα τους ηλεκτρονικά. Οι καταναλωτές και οι έμποροι θα πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη κατά τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών, επομένως είναι ουσιαστική η άρση των υπαρχόντων εμποδίων και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Η δυνατότητα μιας αξιόπιστης και αποτελεσματικής ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών (ΗΕΔ) θα μπορούσε να συμβάλει σημαντικότερα στην επίτευξη αυτού του στόχου.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 181 της 21.6.2012, σ. 99.<sup>(2)</sup> Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Μαρτίου 2013 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 22ας Απριλίου 2013.

- (7) Η δυνατότητα ευχερούς και φτηνής επίλυσης των διαφορών μπορεί να τονώσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων στην ψηφιακή ενιαία αγορά. Ωστόσο, οι καταναλωτές και οι έμποροι εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν εμπόδια στην εξεύρεση εξωδικαστικών λύσεων στις διαφορές τους, ιδίως στις διαφορές από διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, και έτσι αυτές σήμερα μένουν συχνά ανεπίλυτες.
- (8) Η ΗΕΔ μπορεί να προσφέρει απλή, αποτελεσματική, γρήγορη και χαμηλού κόστους εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που απορρέουν από ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ωστόσο, λείπουν σήμερα οι μηχανισμοί που θα επέτρεπαν στους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν τις εν λόγω διαφορές με ηλεκτρονικά μέσα: αυτό λειτουργεί εις βάρος των καταναλωτών, δυσχεραίνει ιδίως τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, και δημιουργεί άνισους όρους ανταγωνισμού για τους εμπόρους, και, συνεπώς, παρακωλύει τη συνολική ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- (9) Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών που υποβάλλονται από καταναλωτές που κατοικούν στην Ένωση κατά εμπόρων εγκατεστημένων στην Ένωση, οι οποίες καλύπτονται από την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, σχετικά με την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ) <sup>(1)</sup>.
- (10) Προκειμένου η πλατφόρμα ΗΕΔ να μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για διαδικασίες ΕΕΔ οι οποίες επιτρέπουν στους εμπόρους να υποβάλλουν καταγγελίες κατά καταναλωτών, ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να εφαρμοσθεί στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών που υποβάλλονται από εμπόρους κατά καταναλωτών όπου οι οικείες διαδικασίες ΕΕΔ παρέχονται από φορείς ΕΕΔ που έχουν περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στις διαφορές αυτές δεν θα πρέπει να επιβάλλει υποχρέωση των κρατών μελών να εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ παρέχουν τις εν λόγω διαδικασίες.
- (11) Αν και από την πλατφόρμα ΗΕΔ θα επωφεληθούν κυρίως οι καταναλωτές και οι έμποροι που πραγματοποιούν διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να εφαρμοσθεί και στις εγχώριες ηλεκτρονικές συναλλαγές για να υπάρξει πραγματική ισότητα στους όρους ανταγωνισμού στο ηλεκτρονικό εμπόριο.
- (12) Ο παρών κανονισμός δεν 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>(2)</sup>.
- (13) Ο ορισμός του «καταναλωτή» θα πρέπει να καλύπτει τα 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 εμπίπτουν μόνο εν μέρει 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.
- (14) Ο ορισμός της «ηλεκτρονικής σύμβασης πώλησης ή παροχής υπηρεσιών» θα πρέπει να καλύπτει μια σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο της οποίας ο έμπορος ή ο μεσάζων προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής παραγγέλλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου. Ο ορισμός θα πρέπει επίσης να καλύπτει τις περιπτώσεις στις οποίες ο καταναλωτής έχει πρόσβαση στον ιστότοπο ή σε άλλη υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας μέσω κινητής ηλεκτρονικής συσκευής όπως το κινητό τηλέφωνο.
- (15) Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες ανακύπτουν από συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που δεν συνάπτονται ηλεκτρονικά και σε διαφορές μεταξύ εμπόρων.
- (16) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να συνδυάζεται με την οδηγία 2013/11/ΕΕ η οποία επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να εξασφαλίζουν ότι όλες οι διαφορές μεταξύ καταναλωτών που κατοικούν και εμπόρων που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, οι οποίες ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών, μπορούν να υποβληθούν σε φορέα ΕΕΔ.
- (17) Προτού υποβάλουν την καταγγελία τους σε φορέα ΕΕΔ μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενθαρρύνονται από τα κράτη μέλη να επικοινωνούν με τον έμπορο με κάθε πρόσφορο μέσο, με σκοπό τον φιλικό διακανονισμό της διαφοράς.
- (18) Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι η δημιουργία πλατφόρμας ΗΕΔ σε ενωσιακό επίπεδο. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να έχει τη μορφή διαλογικού ιστότοπου με ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και τους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους από ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να παρέχει γενικές πληροφορίες για την εξωδικαστική επίλυση συμβατικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων οι οποίες απορρέουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών. Θα πρέπει να επιτρέπει στους καταναλωτές και τους εμπόρους να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού έντυπου καταγγελίας, διαθέσιμου σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης, και να επισυνάπτουν σχετικά έγγραφα. Θα πρέπει να διαβιβάζει τις καταγγελίες σε φορέα ΕΕΔ αρμόδιο για την εξέταση της σχετικής διαφοράς. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να παρέχει, δωρεάν, ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων το οποίο θα επιτρέπει στους φορείς ΕΕΔ να διεκπεραιώνουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς με τα μέρη μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ. Οι φορείς ΕΕΔ δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν το εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων.

<sup>(1)</sup> Βλέπε σελίδα 63 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

- (19) Η Επιτροπή θα είναι αρμόδια για την ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρηση της πλατφόρμας ΗΕΔ και θα παρέχει κάθε απαιτούμενη τεχνική διευκόλυνση για τη λειτουργία της πλατφόρμας. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα διαθέτει λειτουργία ηλεκτρονικής μετάφρασης η οποία θα επιτρέπει στα μέρη και στον φορέα ΕΕΔ να λαμβάνουν σε μετάφραση, εφόσον απαιτείται, πληροφορίες οι οποίες ανταλλάσσονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ και είναι απαραίτητες για την επίλυση της διαφοράς. Η λειτουργία αυτή θα πρέπει να μπορεί να κάνει όλες τις απαιτούμενες μεταφράσεις, με ανθρώπινη παρέμβαση αν χρειασθεί. Επιπλέον, η Επιτροπή θα παρέχει, μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, πληροφορίες προς τους υποβάλλοντες καταγγελία σχετικά με τη δυνατότητα να ζητήσουν βοήθεια από τα σημεία επαφής της ΗΕΔ.
- (20) Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να επιτρέπει την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με τους φορείς ΕΕΔ και να σέβεται τις αρχές στις οποίες βασίζεται το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, που θεσπίστηκε σύμφωνα με την απόφαση 2004/387/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, περί της διαλειτουργικής παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (IDABC) <sup>(1)</sup>.
- (21) Η πρόσβαση στην πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να παρέχεται κυρίως μέσω της πύλης «Η Ευρώπη σας», η οποία ιδρύθηκε με το παράρτημα II της απόφασης 2004/387/ΕΚ, και παρέχει, σε επιχειρήσεις και πολίτες στην Ένωση, τη δυνατότητα πρόσβασης, σε πολλές γλώσσες, σε πανευρωπαϊκές ηλεκτρονικές πληροφορίες και διαδραστικές υπηρεσίες. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα πρέπει να κατέχει εμφανή θέση στη διαδικτυακή πύλη «Η Ευρώπη σας».
- (22) Μια πλατφόρμα ΗΕΔ σε ενωσιακό επίπεδο θα πρέπει να βασίζεται στους φορείς ΕΕΔ που υπάρχουν ήδη στα κράτη μέλη και να συνάδει με τις νομικές παραδόσεις των κρατών μελών. Συνεπώς, οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους διαβιβάζεται καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ θα πρέπει να εφαρμόζουν δικούς τους διαδικαστικούς κανόνες, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για τα έξοδα. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός σκοπεύει να θεσπίσει ορισμένους κοινούς κανόνες για τις διαδικασίες αυτές, ώστε να είναι αποτελεσματικές. Μεταξύ αυτών χρειάζονται και κανόνες οι οποίοι διασφαλίζουν ότι η εν λόγω επίλυση διαφορών δεν απαιτεί την φυσική παρουσία των μερών ή των εκπροσώπων τους ενώπιον του φορέα ΕΕΔ, εκτός και αν οι οικείοι διαδικαστικοί κανόνες προβλέπουν τη δυνατότητα αυτή και συμφωνούν τα μέρη.
- (23) Αν εξασφαλιστεί ότι όλοι οι φορείς ΕΕΔ που περιλαμβάνονται στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ έχουν καταχωριστεί στην πλατφόρμα ΗΕΔ, θα πρέπει να υπάρχει πλήρης κάλυψη στην ηλεκτρονική εξωδικαστική επίλυση διαφορών λόγω ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.
- (24) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εμποδίζει τη λειτουργία τυχόν υπάρχοντος φορέα επίλυσης διαφορών που λειτουργεί ηλεκτρονικά ή οποιοδήποτε μηχανισμού ΗΕΔ εντός της Ένωσης. Δεν θα πρέπει να εμποδίζει τους φορείς ή μηχανισμούς επίλυσης διαφορών να επιλαμβάνονται ηλεκτρονικών διαφορών οι οποίες τους έχουν υποβληθεί απευθείας.
- (25) Θα πρέπει να ορισθούν σε κάθε κράτος μέλος σημεία επαφής ΗΕΔ που φιλοξενούν τουλάχιστον δύο συμβούλους ΗΕΔ. Τα σημεία επαφής ΗΕΔ θα πρέπει να στηρίζουν τα μέρη μιας διαφοράς που υποβάλλεται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ χωρίς να υποχρεούνται να μεταφράζουν τα σχετικά με τη διαφορά έγγραφα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να αναθέτουν στα κέντρα τους του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών την αρμοδιότητα για τα σημεία επαφής ΗΕΔ. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να χρησιμοποιούν τη δυνατότητα αυτή για να μπορούν τα σημεία επαφής ΗΕΔ να επωφελούνται πλήρως από την πείρα των κέντρων του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών όσον αφορά τη διευκόλυνση της επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Η Επιτροπή θα πρέπει να θεσπίσει δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΔ για να διευκολύνει το έργο και τη συνεργασία τους και να παρέχει, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, κατάλληλη εκπαίδευση για τα σημεία επαφής ΗΕΔ.
- (26) Το δικαίωμα αποτελεσματικής έννομης προστασίας και το δικαίωμα του φυσικού δικαστή είναι θεμελιώδη δικαιώματα που κατοχυρώνονται στο άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ΗΕΔ δεν προορίζεται να αντικαταστήσει τις δικαστικές διαδικασίες ούτε θα πρέπει να στερεί τους καταναλωτές ή τους εμπόρους από το δικαίωμά τους να ζητήσουν έννομη προστασία ενώπιον δικαστηρίου. Συνεπώς, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα μέρη από την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης στο δικαστικό σύστημα.
- (27) Η επεξεργασία των πληροφοριών δυνάμει του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να υπόκειται σε αυστηρές εγγυήσεις εμπιστευτικότητας και να συνάδει με τους κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων της οδηγίας 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>(2)</sup> και 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 <sup>(3)</sup>. Αυτοί οι κανόνες θα πρέπει να εφαρμόζονται στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων δυνάμει του παρόντος κανονισμού από τους διάφορους παράγοντες της πλατφόρμας ΗΕΔ, είτε ενεργούν μόνοι τους είτε από κοινού με άλλους παρόμοιους παράγοντες.
- (28) Τα υποκείμενα των δεδομένων θα πρέπει να ενημερώνονται και να παρέχουν τη συγκατάθεσή τους για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων τους στην πλατφόρμα ΗΕΔ και θα πρέπει να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους όσον αφορά την εν λόγω επεξεργασία, μέσω γενικής δήλωσης για την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η οποία πρέπει να δημοσιοποιηθεί από την Επιτροπή και να εξηγηθεί, σε σαφή και απλή γλώσσα, τις πράξεις επεξεργασίας που εκτελούνται υπό την ευθύνη των διαφόρων παραγόντων της πλατφόρμας, σύμφωνα με τα άρθρα 11 και 12 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία που έχει εκδοθεί βάσει των άρθρων 10 και 11 της οδηγίας 95/46/ΕΚ.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 144 της 30.4.2004, σ. 62.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

<sup>(3)</sup> ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1.

- (29) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τις περί εμπιστευτικότητας διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας που αφορά την ΕΕΔ.
- (30) Προκειμένου να γίνει η πλατφόρμα ΗΕΔ ευρέως γνωστή στους καταναλωτές, οι εγκατεστημένοι στην Ένωση έμποροι οι οποίοι ασχολούνται με ηλεκτρονικές συμβάσεις πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών παρέχουν, στις ιστοσελίδες τους, ηλεκτρονική σύνδεση με την πλατφόρμα ΗΕΔ. Οι έμποροι θα πρέπει επίσης να γνωστοποιούν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση ώστε να έχουν οι καταναλωτές ένα πρώτο σημείο επαφής. Σημαντικό ποσοστό των ηλεκτρονικών συμβάσεων πωλήσεων και παροχής υπηρεσιών συνάπτεται με τη χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών αγορών οι οποίες συγκεντρώνουν ή διευκολύνουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων. Οι ηλεκτρονικές αγορές είναι ηλεκτρονικές πλατφόρμες οι οποίες επιτρέπουν στους εμπόρους να διαθέτουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές. Οι ηλεκτρονικές αγορές αυτές θα πρέπει επομένως να υπέχουν την αυτή υποχρέωση να παρέχουν ηλεκτρονική σύνδεση με την πλατφόρμα ΗΕΔ. Αυτή η υποχρέωση θεσπίζεται με την επιφύλαξη του άρθρου 13 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ σχετικά με την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών από τους εμπόρους για τις διαδικασίες ΕΕΔ από τις οποίες καλύπτονται οι έμποροι και για το αν δεσμεύονται ή όχι να χρησιμοποιούν ΕΕΔ στις διαφορές τους με τους καταναλωτές. Επιπλέον, αυτή η υποχρέωση θεσπίζεται με την επιφύλαξη του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο κ) και του άρθρου 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, για τα δικαιώματα των καταναλωτών<sup>(1)</sup>. Το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο κ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ορίζει, για τις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ότι ο έμπορος υποχρεούται να ενημερώνει τον καταναλωτή, προτού αυτός δεσμευθεί από τη σύμβαση, για τη δυνατότητα προσφυγής σε μηχανισμό εξωδικαστικής υποβολής καταγγελιών και έννομης προστασίας στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, και για τις σχετικές μεθόδους πρόσβασης. Για ανάλογους λόγους ενημέρωσης του καταναλωτή, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τις ενώσεις καταναλωτών και τις ενώσεις επιχειρήσεων να παρέχουν ηλεκτρονική σύνδεση με την ιστοσελίδα της πλατφόρμας ΗΕΔ.
- (31) Για να ληφθούν υπόψη τα κριτήρια διά των οποίων οι φορείς ΗΕΔ οριοθετούν το οικείο πεδίο εφαρμογής, θα πρέπει να ανατεθεί στην Επιτροπή η εξουσία σύμφωνα με το άρθρο 290 ΣΛΕΕ να αναπροσαρμόζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο καταγγέλλων στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας που θα διατίθεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Η διεξαγωγή των κατάλληλων διαβουλεύσεων από την Επιτροπή στο πλαίσιο των προπαρασκευαστικών της εργασιών, συμπεριλαμβανομένων των εργασιών σε επίπεδο εμπειρογνομόνων, έχει ιδιαίτερη σημασία. Η Επιτροπή οφείλει να διασφαλίζει, κατά την προετοιμασία και σύνταξη των κατ' εξουσιοδότηση πράξεων, την ταυτόχρονη, έγκαιρη και κατάλληλη διαβίβαση των σχετικών εγγράφων στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.
- (32) Για να εξασφαλιστούν ομοιόμορφες συνθήκες εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην
- Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες όσον αφορά τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ, τους όρους υποβολής καταγγελίας και τη συνεργασία στο πλαίσιο του δικτύου των σημείων επαφής ΗΕΔ. Οι εν λόγω αρμοδιότητες ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή<sup>(2)</sup>. Για την έκδοση εκτελεστικών πράξεων σχετικών με το ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής καταγγελιών θα πρέπει να χρησιμοποιείται η διαδικασία της συμβουλευτικής επιτροπής λόγω του καθαρά τεχνικού του χαρακτήρα. Για τη θέσπιση των κανόνων όσον αφορά τους όρους συνεργασίας μεταξύ των συμβούλων ΗΕΔ του δικτύου σημείων επαφής ΗΕΔ θα πρέπει να χρησιμοποιείται η διαδικασία εξέτασης.
- (33) Κατά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, η Επιτροπή συμβουλευτείται, κατά περίπτωση, τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων.
- (34) Επειδή ο στόχος του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η δημιουργία ευρωπαϊκής πλατφόρμας ΗΕΔ για ηλεκτρονικές διαφορές που διέπονται από κοινούς κανόνες, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και, συνεπώς, μπορεί, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του, να επιτευχθεί καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η 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, όπως ορίζεται στο εν λόγω άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του εν λόγω στόχου.
- (35) Ο παρών κανονισμός σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ειδικότερα από τα άρθρα 7, 8, 38 και 47.
- (36) Ζητήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001, η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων ο οποίος και γνωμοδότησε στις 12 Ιανουαρίου 2012<sup>(3)</sup>,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι να συμβάλει, με την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, ιδίως στην ψηφιακή της διάσταση, παρέχοντας ευρωπαϊκή πλατφόρμα ΗΕΔ («πλατφόρμα ΗΕΔ») για τη διευκόλυνση της ανεξάρτητης, αμερόληπτης, διαφανούς, αποτελεσματικής, γρήγορης και δίκαιης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων ηλεκτρονικά.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13.

<sup>(3)</sup> ΕΕ C 136 της 11.5.2012, σ. 1.

**Άρθρο 2****Πεδίο εφαρμογής**

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών που αφορούν συμβατικές υποχρεώσεις δυνάμει ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ καταναλωτή κατοίκου της Ένωσης και εμπόρου εγκατεστημένου στην Ένωση με την παρέμβαση φορέα ΕΕΔ ο οποίος έχει περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και με τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΔ.

2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση των προβλεπόμενων στην παράγραφο 1 διαφορών, όταν η καταγγελία υποβάλλεται από τον έμπορο κατά του καταναλωτή, στον βαθμό που η νομοθεσία του κράτους μέλους της συνήθους διαμονής του καταναλωτή επιτρέπει την επίλυση των διαφορών αυτών μέσω παρέμβασης φορέα ΕΕΔ.

3. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με το αν η νομοθεσία τους επιτρέπει την επίλυση των προβλεπόμενων στην παράγραφο 1 διαφορών μέσω παρέμβασης φορέα ΕΕΔ, όταν η καταγγελία υποβάλλεται από τον έμπορο κατά του καταναλωτή. Όταν οι αρμόδιες αρχές αποστέλλουν τον κατάλογο του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τους φορείς ΕΕΔ που επιλαμβάνονται των διαφορών αυτών.

4. Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στις προβλεπόμενες στην παράγραφο 1 διαφορές, όταν η καταγγελία υποβάλλεται από τον έμπορο κατά του καταναλωτή, δεν επιβάλλει υποχρέωση των κρατών μελών να εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ παρέχουν διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών αυτών.

**Άρθρο 3****Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης**

Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της οδηγίας 2008/52/ΕΚ.

**Άρθρο 4****Ορισμοί**

1. Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού:

- α) ως «καταναλωτής» νοείται καταναλωτής σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·
- β) ως «έμπορος» νοείται έμπορος σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1, στοιχείο β) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·
- γ) ως «σύμβαση πώλησης» νοείται σύμβαση πώλησης σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο γ) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·
- δ) ως «σύμβαση παροχής υπηρεσιών» νοείται σύμβαση παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο δ) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

ε) ως «ηλεκτρονική σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών» νοείται σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών κατά την οποία ο έμπορος ή ο μεσάζων προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής παραγγέλλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστότοπου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου·

στ) ως «ηλεκτρονική αγορά» νοείται πάροχος υπηρεσίας, σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 2 στοιχείο β) της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») <sup>(1)</sup> ο οποίος επιτρέπει στους καταναλωτές και τους εμπόρους να συνάπτουν ηλεκτρονικώς συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών μέσα από την ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής αγοράς·

ζ) ως «ηλεκτρονικό μέσο» νοείται ηλεκτρονικός εξοπλισμός επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης ψηφιακής συμπίεσης) και αποθήκευσης δεδομένων, τα οποία μεταδίδονται, διαβιβάζονται και παραλαμβάνονται εξ ολοκλήρου με ενσύρματη μετάδοση, με ραδιοκύματα, με οπτικά μέσα ή με άλλα ηλεκτρομαγνητικά μέσα·

η) ως «διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» («διαδικασία ΕΕΔ») νοείται διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των προβλεπόμενων στο άρθρο 2 του παρόντος κανονισμού διαφορών·

θ) ως «φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών» («φορέας ΕΕΔ») νοείται φορέας ΕΕΔ σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο η) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

ι) ως «καταγγέλλον» νοείται ο καταναλωτής ή έμπορος που έχει υποβάλει καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·

ια) ως «καταγγελλόμενος» νοείται ο καταναλωτής ή έμπορος κατά του οποίου έχει υποβληθεί καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·

ιβ) ως «αρμόδια αρχή» νοείται δημόσια αρχή σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο θ) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

ιγ) ως «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» νοείται κάθε πληροφορία σχετικά με φυσικό πρόσωπο η ταυτότητα του οποίου είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί («υποκειμενο των δεδομένων»)· ως πρόσωπο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί λογίζεται το πρόσωπο που μπορεί να προσδιοριστεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή ενός ή περισσότερων φυσικών, βιολογικών, ψυχολογικών, οικονομικών, πολιτιστικών ή κοινωνικών χαρακτηριστικών του εν λόγω προσώπου.

2. Ο τόπος εγκατάστασης του εμπόρου και του φορέα ΕΕΔ καθορίζεται αντιστοίχως σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

## ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΗΕΔ

## Άρθρο 5

## Δημιουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ

1. Η Επιτροπή αναπτύσσει την πλατφόρμα ΗΕΔ και είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία της, συμπεριλαμβανομένων όλων των αναγκαίων μεταφραστικών λειτουργιών για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, τη συντήρηση, τη χρηματοδότησή της και την ασφάλεια των δεδομένων. Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι εύχρηστη. Η ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρησή της εξασφαλίζει τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής των χρηστών ήδη από το στάδιο του σχεδιασμού («σχεδιασμός με σεβασμό της ιδιωτικής ζωής») και διασφαλίζει ότι η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι ευπρόσιτη και χρηστική για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ευπαθών χρηστών («σχεδιασμός για όλους»), στον βαθμό του δυνατού.

2. Η πλατφόρμα ΗΕΔ αποτελεί ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης για τους καταναλωτές και εμπόρους που επιδιώκουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό. Είναι διαδραστικός ιστότοπος στον οποίο υπάρχει δυνατότητα δωρεάν ηλεκτρονικής πρόσβασης σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης.

3. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην πλατφόρμα ΗΕΔ, κατά περίπτωση, μέσω των ιστότοπων της που παρέχουν πληροφορίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ένωσης, ιδίως μέσω της πύλης «Η Ευρώπη σας», που δημιουργήθηκε με την απόφαση 2004/387/ΕΚ.

4. Η πλατφόρμα ΗΕΔ επιτελεί τις ακόλουθες λειτουργίες:

- α) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής καταγγελιών, το οποίο συμπληρώνεται από τον καταγγέλλοντα σύμφωνα με το άρθρο 8·
- β) ενημερώνει τον καταγγελλόμενο σχετικά με την καταγγελία·
- γ) προσδιορίζει τον αρμόδιο φορέα ή φορείς ΕΕΔ και διαβιβάζει την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ, τον οποίο τα μέρη συμφώνησαν να χρησιμοποιήσουν, σύμφωνα με το άρθρο 9·
- δ) προσφέρει, δωρεάν, ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο επιτρέπει στα μέρη και στον φορέα ΕΕΔ να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς ηλεκτρονικά, μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·
- ε) παρέχει στα μέρη και στον φορέα ΕΕΔ τη μετάφραση των αναγκαίων πληροφοριών για την επίλυση της διαφοράς οι οποίες ανταλλάσσονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·
- στ) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο μέσω του οποίου οι φορείς ΕΕΔ διαβιβάζουν τις πληροφορίες του άρθρου 10 στοιχείο γ)·
- ζ) παρέχει σύστημα ανατροφοδότησης το οποίο επιτρέπει στα μέρη να διατυπώσουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ και για τον φορέα ΕΕΔ που χειρίστηκε τη διαφορά τους·

η) δημοσιοποιεί τα ακόλουθα:

- i) γενικές πληροφορίες για την ΕΕΔ ως μέσο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,
- ii) πληροφορίες για τους φορείς ΕΕΔ που έχουν περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και είναι αρμόδιοι για τη διεκπεραίωση των διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό,
- iii) ηλεκτρονικό οδηγό για την υποβολή καταγγελιών μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ,
- iv) πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας, των σημείων επαφής ΗΕΔ που ορίζουν τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του παρόντος κανονισμού,
- v) στατιστικά δεδομένα σχετικά με την έκβαση των διαφορών που διαβιβάστηκαν σε φορείς ΕΕΔ μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

5. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε οι προβλεπόμενες στην παράγραφο 4 στοιχείο η) πληροφορίες να είναι ακριβείς, επίκαιρες και διατυπωμένες με σαφή, κατανοητό και προστό τρόπο.

6. Οι φορείς ΕΕΔ που τίθενται στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και είναι αρμόδιοι για τη διεκπεραίωση των διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό καταχωρίζονται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

7. Η Επιτροπή θεσπίζει μέτρα σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών που προβλέπονται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου μέσω εκτελεστικών πράξεων. Οι εν λόγω πράξεις εκδίδονται με τη διαδικασία εξέτασης του άρθρου 16 παράγραφος 3 του παρόντος κανονισμού.

## Άρθρο 6

## Έλεγχος της εφαρμογής της πλατφόρμας ΗΕΔ

1. Η Επιτροπή, έως τις 9 Ιανουαρίου 2015, ελέγχει την τεχνική λειτουργικότητα και την ευχέρεια χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ και του εντύπου υποβολής καταγγελιών, μεταξύ άλλων από άποψη μετάφρασης. Ο έλεγχος διενεργείται και τα αποτελέσματά του αξιολογούνται σε συνεργασία με ειδικούς των κρατών μελών σε θέματα ΗΕΔ και εκπροσώπους καταναλωτών και εμπόρων. Η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με το αποτέλεσμα του ελέγχου και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση προβλημάτων, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ.

2. Στην έκθεση της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, η Επιτροπή περιγράφει επίσης τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που προτίθεται να λάβει ώστε η πλατφόρμα ΗΕΔ να πληροί τις απαιτήσεις προστασίας της ιδιωτικής ζωής που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 45/2001.

## Άρθρο 7

**Δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΔ**

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα σημείο επαφής ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ΗΕΔ) και κοινοποιεί στην Επιτροπή την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του. Τα κράτη μέλη μπορούν να αναθέσουν την ευθύνη για τα σημεία επαφής ΗΕΔ στα κέντρα που διαθέτουν στο πλαίσιο του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, σε ενώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα. Κάθε σημείο επαφής ΗΕΔ φιλοξενεί τουλάχιστον δύο συμβούλους ΗΕΔ.

2. Τα σημεία επαφής ΗΕΔ παρέχουν υποστήριξη για την επίλυση διαφορών που αφορούν καταγγελίες οι οποίες υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ ασκώντας τα ακόλουθα καθήκοντα:

α) εάν τους ζητηθεί, διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των μερών και του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ, που ενδέχεται να περιλαμβάνει ιδιαίτερα:

i) βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας και, ενδεχομένως, των σχετικών εγγράφων,

ii) γενική ενημέρωση των μερών και των φορέων ΕΕΔ για τα δικαιώματα των καταναλωτών εκ συμβάσεων πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών που ισχύουν στο κράτος μέλος του σημείου επαφής ΗΕΔ το οποίο φιλοξενεί τον οικείο σύμβουλο ΗΕΔ,

iii) πληροφόρηση σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ,

iv) ενημέρωση των μερών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι προσδιορισθέντες φορείς ΕΕΔ,

v) ενημέρωση του καταγγέλλοντος για τα άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

β) υποβολή ανά διετία, με βάση την πρακτική πείρα που έχουν αποκτήσει από τη λειτουργία τους, έκθεσης δραστηριότητας στην Επιτροπή και στα κράτη μέλη.

3. Το σημείο επαφής ΗΕΔ δεν υποχρεούται να εκτελεί τα καθήκοντα της παραγράφου 2 στην περίπτωση διαφορών όπου τα μέρη έχουν τη συνήθη διαμονή τους στο ίδιο κράτος μέλος.

4. Παρά την παράγραφο 3, τα κράτη μέλη μπορούν, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες, να αποφασίσουν την εκτέλεση ενός ή περισσότερων από τα καθήκοντα της παραγράφου 2 από το σημείο επαφής ΗΕΔ στην περίπτωση διαφορών όπου τα μέρη έχουν τη συνήθη διαμονή τους στο ίδιο κράτος μέλος.

5. Η Επιτροπή καταρτίζει δίκτυο σημείων επαφής (στο εξής: «δίκτυο σημείων επαφής ΗΕΔ»), που επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ των σημείων επαφής και συμβάλλει στην εκτέλεση των καθηκόντων που καθορίζονται στην παράγραφο 2.

6. Η Επιτροπή συγκαλεί τουλάχιστον δύο φορές κάθε έτος συνεδρίαση των μελών του δικτύου σημείων επαφής ΗΕΔ, με στόχο την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη διεξαγωγή συζήτησης για τα τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα στη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ.

7. Η Επιτροπή θεσπίζει μέσω εκτελεστικών πράξεων τους κανόνες που αφορούν τους όρους της συνεργασίας μεταξύ των σημείων επαφής ΗΕΔ. Οι εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται με τη διαδικασία εξέτασης του άρθρου 16 παράγραφος 3.

## Άρθρο 8

**Υποβολή καταγγελίας**

1. Για να υποβάλει καταγγελία στην πλατφόρμα ΗΕΔ, ο καταγγέλλων συμπληρώνει το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας. Το έντυπο καταγγελίας είναι εύχρηστο και ευπρόσιτο στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

2. Οι πληροφορίες που υποβάλλει ο καταγγέλλων πρέπει να επαρκούν για τον προσδιορισμό του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ. Οι πληροφορίες παρατίθενται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού. Ο καταγγέλλων μπορεί να επισυνάπτει έγγραφα προς υποστήριξη της καταγγελίας.

3. Για να ληφθούν υπόψη τα κριτήρια διά των οποίων οι φορείς ΗΕΔ που τίθενται στον κατάλογο κατά το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και επιλαμβάνονται διαφορών καλυπτόμενων από τον παρόντα κανονισμό οριοθετούν τον οικείο τομέα εφαρμογής, ανατίθεται στην Επιτροπή η εξουσία να εκδίδει πράξεις κατ' εξουσιοδότηση σύμφωνα με το άρθρο 17 του παρόντος κανονισμού, για να προσαρμόζει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού.

4. Η Επιτροπή καθορίζει μέσω εκτελεστικών πράξεων τους κανόνες σχετικά με τις λεπτομέρειες που αφορούν το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας. Οι εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται με τη συμβουλευτική διαδικασία του άρθρου 16 παράγραφος 2.

5. Μέσω του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας και των συνημμένων στο εν λόγω έντυπο εγγράφων υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στοιχεία που είναι ακριβή, σχετικά και μη υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται.

## Άρθρο 9

**Επεξεργασία και διαβίβαση καταγγελίας**

1. Καταγγελία που υποβάλλεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ υποβάλλεται σε επεξεργασία εάν έχουν συμπληρωθεί όλα τα απαραίτητα πεδία του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας.

2. Αν το έντυπο καταγγελίας δεν έχει συμπληρωθεί πλήρως, ο καταγγέλλων ενημερώνεται ότι η καταγγελία δεν μπορεί να γίνει αντικείμενο περαιτέρω επεξεργασίας, παρά μόνον αν παρασχεθούν τα ελλείποντα πληροφοριακά στοιχεία.

3. Μόλις παραλάβει πλήρως συμπληρωμένο έντυπο καταγγελίας, η πλατφόρμα ΗΕΔ διαβιβάζει στον καταγγελλόμενο σε μορφή εύληπτη και αμελλητί, σε μία από τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης επιλεγμένη από το εν λόγω μέρος, την καταγγελία μαζί με τα ακόλουθα στοιχεία:

α) την πληροφορία ότι τα μέρη πρέπει να συμφωνήσουν σχετικά με έναν ΕΕΔ προκειμένου η καταγγελία να διαβιβασθεί σε αυτόν και ότι, εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία από τα μέρη ή δεν προσδιορισθεί αρμόδιος φορέας ΕΕΔ, η καταγγελία δεν θα αποτελεί αντικείμενο περαιτέρω επεξεργασίας·

β) πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ που είναι αρμόδιοι να ασχοληθούν με την καταγγελία, εφόσον αναφέρονται στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας ή αναγνωρίζονται από την πλατφόρμα ΗΕΔ βάσει των πληροφοριών του εντύπου·

γ) στην περίπτωση που ο καταγγελλόμενος είναι έμπορος, πρόσκληση προς αυτόν να δηλώσει εντός 10 ημερολογιακών ημερών:

— αν ο έμπορος δεσμεύεται ή υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με τους καταναλωτές, και

— εξαιρέσει της περιπτώσεως που ο έμπορος υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, εάν ο έμπορος είναι πρόθυμος να χρησιμοποιήσει οποιονδήποτε φορέα ή φορείς ΕΕΔ από τον κατάλογο του στοιχείου β)·

δ) στην περίπτωση που ο καταγγελλόμενος είναι καταναλωτής και ο έμπορος υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, πρόσκληση να συμφωνηθεί εντός 10 ημερολογιακών ημερών συγκεκριμένος φορέας ΕΕΔ ή, σε περίπτωση που ο έμπορος δεν υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, πρόσκληση να επιλεγεί ένας ή περισσότεροι φορείς ΕΕΔ από τον κατάλογο του στοιχείου β)·

ε) την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του σημείου επαφής ΗΕΔ στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένος ή κατοικεί ο καταγγελλόμενος, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο α).

4. Μόλις παραλάβει τα πληροφοριακά στοιχεία από τον καταγγελλόμενο, σύμφωνα με την παράγραφο 3 στοιχεία γ) ή δ), η πλατφόρμα ΗΕΔ κοινοποιεί κατά εύληπτο τρόπο και αμελλητί στον καταγγέλλοντα τα ακόλουθα, σε μία από τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης επιλεγμένη από το εν λόγω μέρος:

α) τα πληροφοριακά στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 3 στοιχείο α),

β) στην περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι καταναλωτής, πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ που δήλωσε ο έμπορος σύμφωνα με την παράγραφο 3 στοιχείο γ) και πρόσκληση να συμφωνήσει σχετικά με φορέα ΕΕΔ εντός 10 ημερολογιακών ημερών·

γ) στην περίπτωση που ο καταγγέλλων είναι έμπορος και ο έμπορος δεν υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο φορέα ΕΕΔ, πληροφοριακά στοιχεία σχετικά με τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ που δήλωσε ο καταναλωτής σύμφωνα με την παράγραφο 3 στοιχείο δ) και πρόσκληση να συμφωνήσει σχετικά με φορέα ΕΕΔ εντός 10 ημερολογιακών ημερών·

δ) την ονομασία και τα στοιχεία επικοινωνίας του σημείου επαφής ΗΕΔ στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένος ή κατοικεί συνήθως ο καταγγέλλων, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 στοιχείο α).

5. Στα πληροφοριακά στοιχεία της παραγράφου 3 στοιχείο β) και της παραγράφου 4 στοιχεία β) και γ) περιλαμβάνεται περιγραφή των ακόλουθων χαρακτηριστικών κάθε φορέα ΕΕΔ:

α) η ονομασία, τα στοιχεία επαφής και η διαδικτυακή διεύθυνση του φορέα ΕΕΔ·

β) τα καταβαλλόμενα τέλη για τη διαδικασία ΕΕΔ, κατά περίπτωση·

γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας ΕΕΔ·

δ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ·

ε) τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ·

στ) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

6. Η πλατφόρμα ΗΕΔ διαβιβάζει αυτόματα και αμελλητί την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ τον οποίο έχουν συμφωνήσει τα μέρη να χρησιμοποιήσουν σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4.

7. Ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο έχει διαβιβασθεί η καταγγελία ενημερώνει αμελλητί τα μέρη σχετικά με το αν συμφωνεί ή αρνείται να ασχοληθεί με τη συγκεκριμένη διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Ο φορέας ΕΕΔ ο οποίος αποδέχθηκε να ασχοληθεί με τη διαφορά ενημερώνει επίσης τα μέρη σχετικά με τους διαδικαστικούς του κανόνες και, κατά περίπτωση, σχετικά με τα έξοδα της οικείας διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

8. Σε περίπτωση που τα μέρη αδυνατούν να συμφωνήσουν εντός 30 ημερολογιακών ημερών μετά την υποβολή του εντύπου καταγγελίας σχετικά με φορέα ΕΕΔ ή ο φορέας ΕΕΔ αρνείται να ασχοληθεί με τη διαφορά, η καταγγελία δεν υποβάλλεται σε περαιτέρω επεξεργασία. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται για τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με σύμβουλο ΗΕΔ προκειμένου να λάβει γενικές πληροφορίες για άλλα μέσα έννομης προστασίας.



**Άρθρο 10****Επίλυση της διαφοράς**

Ο φορέας ΕΕΔ που συμφώνησε να επιληφθεί διαφοράς σύμφωνα με το άρθρο 9 του παρόντος κανονισμού:

- a) ολοκληρώνει τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς εντός της προθεσμίας του άρθρου 8 στοιχείο ε) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·
- β) δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία των μερών ή των εκπροσώπων τους, εκτός εάν οι διαδικαστικοί του κανόνες το προβλέπουν και τα μέρη συμφωνούν·
- γ) διαβιβάζει αμελλητί στην πλατφόρμα ΗΕΔ τα ακόλουθα στοιχεία:
  - i) την ημερομηνία παραλαβής του φακέλου της καταγγελίας,
  - ii) το αντικείμενο της διαφοράς,
  - iii) την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας ΕΕΔ,
  - iv) το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ·
- δ) δεν απαιτείται να διεξαγάγει τη διαδικασία ΕΕΔ μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

**Άρθρο 11****Βάση δεδομένων**

Η Επιτροπή λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για τη δημιουργία και την τήρηση ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων στην οποία αποθηκεύει τις πληροφορίες που υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 και το άρθρο 10 στοιχείο γ), λαμβάνοντας δόντως υπόψη το άρθρο 13 παράγραφος 2.

**Άρθρο 12****Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

1. Η πρόσβαση στις αναγκαίες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων, οι οποίες αφορούν μια διαφορά και αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων του άρθρου 11 επιτρέπεται, για τους σκοπούς του άρθρου 10, μόνο στον φορέα ΕΕΔ στον οποίο παραπέμφθηκε η διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 9. Πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες επιτρέπεται να έχουν και τα σημεία επαφής ΗΕΔ, στο μέτρο του αναγκαίου, αποκλειστικά για τους σκοπούς που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφοι 2 και 4.

2. Η Επιτροπή έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 10 για τους σκοπούς της παρακολούθησης της χρήσης και της λειτουργίας της πλατφόρμας ΗΕΔ και για την κατάρτιση των εκθέσεων του άρθρου 21. Επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών της πλατφόρμας ΗΕΔ στον βαθμό που είναι αναγκαίος για τη λειτουργία και τη συντήρηση της πλατφόρμας ΗΕΔ, συμπεριλαμβανομένης της επεξεργασίας τους για τους σκοπούς της παρακολούθησης της χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ από τους φορείς ΕΕΔ και από τα σημεία επαφής ΗΕΔ.

3. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν μια διαφορά διατηρούνται στη βάση δεδομένων της παραγράφου 1 μόνο για όσο χρόνο χρειάζεται προκειμένου να εκπληρωθούν οι σκοποί για τους οποίους συλλέγονται και να εξασφαλιστεί ότι τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να έχουν πρόσβαση στα οικεία δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, προκειμένου να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, και διαγράφονται αυτόματα το αργότερο έξι μήνες από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διερεύνησης της διαφοράς που έχει διαβιβαστεί στην πλατφόρμα ΗΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 10 στοιχείο γ) σημείο iii). Η προαναφερόμενη περίοδος διατήρησης ισχύει και για τα προσωπικά δεδομένα που τηρούνται σε εθνικά αρχεία από τον φορέα ΕΕΔ ή από το σημείο επαφής ΗΕΔ που χειρίστηκε τη σχετική διαφορά, εκτός αν οι διαδικαστικοί κανόνες που εφαρμόζει ο φορέας ΕΕΔ ή τυχόν ειδικές διατάξεις του εθνικού δικαίου προβλέπουν μεγαλύτερη περίοδο διατήρησης.

4. Κάθε σύμβουλος ΗΕΔ θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας όσον αφορά τις δικές του δραστηριότητες επεξεργασίας δεδομένων στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο δ) της οδηγίας 95/46/ΕΚ, και εξασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες αυτές συμμορφώνονται με τα εθνικά νομοθετήματα που θεσπίζονται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ στο κράτος μέλος του σημείου επαφής ΗΕΔ το οποίο φιλοξενεί τον σύμβουλο ΗΕΔ.

5. Κάθε φορέας ΕΕΔ θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας όσον αφορά τις δικές του δραστηριότητες επεξεργασίας δεδομένων στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο δ) της οδηγίας 95/46/ΕΚ, και εξασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες αυτές συμμορφώνονται με τα εθνικά νομοθετήματα που θεσπίζονται σύμφωνα με την οδηγία 95/46/ΕΚ στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ.

6. Όσον αφορά τις αρμοδιότητές της βάσει του παρόντος κανονισμού και τη σχετική επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η Επιτροπή θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001.

**Άρθρο 13****Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια δεδομένων**

1. Τα σημεία επαφής ΗΕΔ υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απόρρητου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στη νομοθεσία του σχετικού κράτους μέλους.

2. Η Επιτροπή λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια των πληροφοριών που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, συμπεριλαμβανομένων κατάλληλου ελέγχου της πρόσβασης στα δεδομένα, κατάρτισης σχεδίου ασφαλείας και θέσπισης μηχανισμού διαχείρισης συμβάντων ασφαλείας, σύμφωνα με το άρθρο 22 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001.

**Άρθρο 14****Ενημέρωση του καταναλωτή**

1. Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών και οι ηλεκτρονικές αγορές που είναι εγκατεστημένες στην Ένωση παρέχουν, μέσα στους δικτυακούς τόπους τους, τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ. Ο εν λόγω σύνδεσμος είναι ευπρόσιτος στους καταναλωτές. Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών αναφέρουν επίσης τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου.

2. Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών και οι οποίοι έχουν δεσμευθεί ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με τους καταναλωτές ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ύπαρξη της πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους. Παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς τον δικτυακό τόπο της πλατφόρμας ΗΕΔ και, εάν η προσφορά γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο ίδιο το ηλεκτρονικό μήνυμα. Η ενημέρωση παρέχεται επίσης, κατά περίπτωση, στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ισχύουν για τη σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.

3. Οι παράγραφοι 1 και 2 του παρόντος άρθρου δεν θίγουν το άρθρο 13 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία υποβολής προσφυγών δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης που εφαρμόζονται επιπροσθέτως του άρθρου αυτού.

4. Ο κατάλογος των φορέων ΕΕΔ στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ καθώς και οι ενημερώσεις του δημοσιεύονται στην πλατφόρμα ΗΕΔ.

5. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ, τα κέντρα του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, οι αρμόδιες αρχές που ορίζονται στο άρθρο 18 παράγραφος 1 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και, εφόσον ενδεικνύεται, οι οργανισμοί που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ.

6. Τα κράτη μέλη παροτρύνουν τις ενώσεις καταναλωτών και τις ενώσεις επιχειρήσεων να παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ.

7. Όταν οι έμποροι υποχρεούνται να παρέχουν ενημέρωση σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 και με τις διατάξεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3, θα παρέχουν, ει δυνατόν, την ενημέρωση από κοινού.

#### Άρθρο 15

##### Ο ρόλος των αρμόδιων αρχών

Η αρμόδια αρχή των κρατών μελών οφείλει να αξιολογεί εάν οι εγκατεστημένοι στο έδαφος του εν λόγω κράτους μέλους φορείς ΕΕΔ συμμορφώνονται προς τις υποχρεώσεις που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό.

#### ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

##### ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### Άρθρο 16

##### Διαδικασία επιτροπής

1. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή. Η εν λόγω επιτροπή είναι επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

2. Όταν γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 4 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

3. Όταν γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

4. Αν η γνωμοδότηση της επιτροπής βάσει των παραγράφων 2 και 3 πρέπει να ληφθεί μέσω γραπτής διαδικασίας, η διαδικασία αυτή ολοκληρώνεται χωρίς αποτέλεσμα όταν, εντός της προθεσμίας έκδοσης της γνωμοδότησης, το αποφασίσει ο πρόεδρος της επιτροπής ή το ζητήσουν τα μέλη της επιτροπής με απλή πλειοψηφία.

#### Άρθρο 17

##### Άσκηση της εξουσιοδότησης

1. Η εξουσία έκδοσης πράξεων κατ' εξουσιοδότηση ανατίθεται στην Επιτροπή σύμφωνα με τους όρους του παρόντος άρθρου.

2. Η εξουσία έκδοσης πράξεων κατ' εξουσιοδότηση που αναφέρεται στο άρθρο 8 παράγραφος 3 παρέχεται για αόριστο χρονικό διάστημα από τις 8 Ιουλίου 2013.

3. Η εξουσιοδότηση που αναφέρεται στο άρθρο 8 παράγραφος 3 μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο. Η απόφαση ανάκλησης τερματίζει την εξουσιοδότηση που προσδιορίζεται στην εν λόγω απόφαση. Τίθεται σε ισχύ την επομένη της δημοσίευσης της απόφασης στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης* ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία που ορίζεται στην ίδια. Δεν επηρεάζει το κύρος των κατ' εξουσιοδότηση πράξεων που έχουν ήδη τεθεί σε ισχύ.

4. Μόλις εκδώσει κατ' εξουσιοδότηση πράξη, η Επιτροπή την κοινοποιεί ταυτόχρονα στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο.

5. Κατ' εξουσιοδότηση πράξη που εκδίδεται δυνάμει του άρθρου 8 παράγραφος 3 τίθεται σε ισχύ μόνον εάν δεν διατυπωθεί αντίρρηση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο εντός δύο μηνών από την ημέρα που η πράξη κοινοποιείται στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο ή εάν, πριν από τη λήξη της εν λόγω προθεσμίας, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ενημερώσουν αμφότερα την Επιτροπή ότι δεν θα προβάλουν αντιρρήσεις. Η εν λόγω προθεσμία παρατείνεται κατά δύο μήνες με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ή του Συμβουλίου.

#### Άρθρο 18

##### Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης διατάξεων του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο που διασφαλίζει την εφαρμογή τους. Οι εν λόγω κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

## Άρθρο 19

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

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(1)</sup> προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

- «21. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1): Άρθρο 14.»

## Άρθρο 20

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

Η οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(2)</sup> τροποποιείται ως ακολούθως:

1. Στο άρθρο 1 παράγραφοι 1 και 2 και στο άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο β), οι όροι «οδηγίες οι οποίες/που απαριθμούνται στο παράρτημα Ι» αντικαθίστανται από τους όρους «πράξεις της Ένωσης που απαριθμούνται στο παράρτημα Ι».

2. Στην επικεφαλίδα του παραρτήματος Ι, οι όροι «ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ» αντικαθίστανται από τους όρους «ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ».

3. Στο παράρτημα Ι προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

- «15. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1): Άρθρο 14.»

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

Στρασβούργο, 21 Μαΐου 2013.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

M. SCHULZ

## Άρθρο 21

**Υποβολή εκθέσεων**

1. Η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ σε ετήσια βάση, αρχής γενομένης ένα έτος αφού καταστεί λειτουργική η πλατφόρμα ΗΕΔ.

2. Μέχρι τις 9 Ιουλίου 2018 και εν συνεχεία ανά τριετία η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, ιδίως σχετικά με την ευχρηστία του εντύπου καταγγελίας και την ενδεχόμενη ανάγκη προσαρμογής των πληροφοριών που παρατίθενται στο παράρτημα του παρόντος κανονισμού. Η έκθεση συνοδεύεται, εφόσον ενδείκνυται, από προτάσεις για την προσαρμογή του παρόντος κανονισμού.

3. Σε περίπτωση που οι εκθέσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 πρόκειται να υποβληθούν εντός του ίδιου έτους, υποβάλλεται μία μόνο κοινή έκθεση.

## Άρθρο 22

**Έναρξη ισχύος**

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

2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται από τις 9 Ιανουαρίου 2016, με εξαίρεση τις ακόλουθες διατάξεις:

— το άρθρο 2 παράγραφος 3 και το άρθρο 7 παράγραφοι 1 και 5, που εφαρμόζονται από τις 9 Ιουλίου 2015,

— το άρθρο 5 παράγραφοι 1 και 7, το άρθρο 6, το άρθρο 7 παράγραφος 7, το άρθρο 8 παράγραφοι 3 και 4 και τα άρθρα 11, 16 και 17, που εφαρμόζονται από τις 8 Ιουλίου 2013.

<sup>(1)</sup> ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

<sup>(2)</sup> ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται κατά την υποβολή καταγγελίας**

1. ιδιότητα του καταγγέλλοντος (διευκρίνιση αν είναι καταναλωτής ή έμπορος)·
  2. όνομα και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και γεωγραφική διεύθυνση του καταναλωτή·
  3. όνομα και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ιστότοπος και γεωγραφική διεύθυνση του εμπόρου·
  4. όνομα και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και γεωγραφική διεύθυνση του εκπροσώπου του καταγγέλλοντος, κατά περίπτωση·
  5. γλώσσα ή γλώσσες του καταγγέλλοντος ή του εκπροσώπου, κατά περίπτωση·
  6. γλώσσα του καταγγελλομένου, εάν είναι γνωστή·
  7. τύπος του αγαθού ή της υπηρεσίας που αφορά η καταγγελία·
  8. διευκρίνιση αν η προσφορά προϊόντος ή υπηρεσίας από τον έμπορο και η παραγγελία του/της από τον καταναλωτή έγινε σε δικτυακό τόπο ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα·
  9. η τιμή του αγαθού ή της υπηρεσίας που αγοράστηκε·
  10. η ημερομηνία αγοράς του αγαθού ή της υπηρεσίας από τον καταναλωτή·
  11. διευκρίνιση αν ο καταναλωτής προέβη σε άμεση επαφή με τον έμπορο·
  12. διευκρίνιση αν η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξετασθεί παλαιότερα από φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·
  13. είδος της καταγγελίας·
  14. περιγραφή της καταγγελίας·
  15. αν ο καταγγέλλων είναι καταναλωτής, οι φορείς ΕΕΔ που ο έμπορος υποχρεούται ή έχει δεσμευθεί να χρησιμοποιεί σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 1 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, αν είναι γνωστοί·
  16. αν ο καταγγέλλων είναι έμπορος, ποιον φορέα ή φορείς ΕΕΔ δεσμεύεται ή υποχρεούται ως έμπορος να χρησιμοποιήσει.
-