



ΚΕΙΜΕΝΑ ΠΟΥ ΕΓΚΡΙΘΗΚΑΝ

P9_TA(2024)0139

Τροποποίηση της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

Νομοθετικό ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Μαρτίου 2024 σχετικά με την πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που αφορά την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, καθώς και των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Συνήθης νομοθετική διαδικασία: πρώτη ανάγνωση)

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

- έχοντας υπόψη την πρόταση της Επιτροπής προς το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο (COM(2023)0649),
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 294 παράγραφος 2 και το άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τα οποία του υποβλήθηκε η πρόταση από την Επιτροπή (C9-0384/2023),
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 294 παράγραφος 3 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
 - έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της 14ης Φεβρουαρίου 2024¹,
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 59 του Κανονισμού του,
 - έχοντας υπόψη τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού,
 - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (A9-0060/2024),
1. εγκρίνει τη θέση του σε πρώτη ανάγνωση όπως παρατίθεται κατωτέρω·
 2. ζητεί από την Επιτροπή να υποβάλει εκ νέου την πρόταση στο Κοινοβούλιο, αν την αντικαταστήσει με νέο κείμενο, αν της επιφέρει σημαντικές τροποποιήσεις ή αν προτίθεται να της επιφέρει σημαντικές τροποποιήσεις·

¹ Δεν έχει δημοσιευθεί ακόμη στην Επίσημη Εφημερίδα.

3. αναθέτει στην Πρόεδρό του να διαβιβάσει τη θέση του Κοινοβουλίου στο Συμβούλιο, στην Επιτροπή και στα εθνικά κοινοβούλια.

P9_TC1-COD(2023)0376

Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που καθορίστηκε σε πρώτη ανάγνωση στις 13 Μαρτίου 2024 εν όψει της έγκρισης οδηγίας (ΕΕ) 2024/... του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, καθώς και των οδηγιών (ΕΕ) 2015/2302, (ΕΕ) 2019/2161 και (ΕΕ) 2020/1828

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ
ΕΝΩΣΗΣ,

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

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹ εκδόθηκε προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές εντός της Ένωσης έχουν πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών («ΕΕΔ») για την επίλυση συμβατικών διαφορών που απορρέουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών από εμπόρους εγκατεστημένους στην Ένωση σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση. Προβλέπει τη διαθεσιμότητα διαδικασιών ΕΕΔ για όλα τα είδη εγχώριων και διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών εντός της Ένωσης, διασφαλίζοντας ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πληρούν ελάχιστα πρότυπα ποιότητας. Απαιτεί από τα κράτη μέλη να παρακολουθούν την απόδοση των φορέων ΕΕΔ. Για να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και να προωθηθεί η χρήση της ΕΕΔ, η οδηγία προβλέπει επίσης ότι οι έμποροι θα πρέπει να υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές τους για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς τους με διαδικασίες ΕΕΔ.

¹ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

- (2) Το 2019 η Επιτροπή ενέκρινε έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου², η οποία αποκάλυψε ότι η οδηγία 2013/11/ΕΕ έχει οδηγήσει σε αυξημένη κάλυψη των καταναλωτικών αγορών από φορείς ΕΕΔ υψηλής ποιότητας σε ολόκληρη την Ένωση. Ωστόσο, η έκθεση διαπίστωσε επίσης ότι η υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις υστερούσε σε ορισμένους τομείς και κράτη μέλη. Ένας λόγος γι' αυτό ήταν το χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης των εμπόρων και των καταναλωτών σχετικά με τις εν λόγω διαδικασίες στα κράτη μέλη στα οποία αυτές είχαν θεσπιστεί πρόσφατα. Ένας άλλος λόγος ήταν η έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των εμπόρων στους μη ρυθμιζόμενους φορείς ΕΕΔ. Τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από τις εθνικές αρμόδιες αρχές στις αρχές του 2022, καθώς και η αξιολόγηση της εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ που διενεργήθηκε το 2023, δείχνουν ότι ο βαθμός υιοθέτησης παρέμεινε σχετικά σταθερός (εκτός από μια μικρή αύξηση των κρουσμάτων που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19). Τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη των οποίων η γνώμη ζητήθηκε στο πλαίσιο της αξιολόγησης αυτής επιβεβαίωσαν ότι η έλλειψη ενημέρωσης και κατανόησης ως προς τις διαδικασίες ΕΕΔ από την πλευρά των καταναλωτών, η χαμηλή συμμετοχή των εμπόρων, τα κενά στην κάλυψη της ΕΕΔ σε ορισμένα κράτη μέλη, τα υψηλά κόστη και οι πολύπλοκες εθνικές διαδικασίες ΕΕΔ αλλά και οι διαφορές στις αρμοδιότητες των φορέων ΕΕΔ είναι συχνά παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτηση των διαδικασιών ΕΕΔ. Υπάρχουν πρόσθετα εμπόδια στη διασυνοριακή ΕΕΔ, όπως η γλώσσα, η έλλειψη γνώσης του εφαρμοστέου δικαίου, καθώς και ειδικές δυσκολίες πρόσβασης για τους ευάλωτους καταναλωτές.

² Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

- (2α) *Προκειμένου να αξιοποιηθούν πλήρως οι δυνατότητές της και να επιτευχθούν αποτελέσματα για τους καταναλωτές, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να απαιτεί να είναι υποχρεωτική η συμμετοχή των αερομεταφορέων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, υπό την προϋπόθεση ότι δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμά τους στην πρόσβαση στο δικαστικό σύστημα. Αυτό απαιτείται γιατί αρκετές μελέτες έχουν επισημάνει τον υψηλό αριθμό καταγγελιών των καταναλωτών στον τομέα των μεταφορών και του τουρισμού, ιδίως στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. [Τροπολογία 1]*
- (2β) *Οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να κοινοποιούν στις αρμόδιες αρχές κατάλογο των εμπόρων που συστηματικά και αδικαιολόγητα αρνούνται να συμμορφωθούν με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ. Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, όταν οι έμποροι δεν συμμορφώνονται με το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας ΕΕΔ, υποχρεούνται να παρέχουν έγγραφη αιτιολόγηση στα άλλα μέρη της διαδικασίας ΕΕΔ. [Τροπολογία 2]*

- (3) Δεδομένου ότι τουλάχιστον δύο στις πέντε διαδικτυακές συναλλαγές που πραγματοποιούνται από καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση πραγματοποιούνται με εμπόρους εγκατεστημένους σε τρίτες χώρες, το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να επεκταθεί ώστε να επιτρέπεται στους εμπόρους τρίτων χωρών που το επιθυμούν να συμμετέχουν σε διαδικασία ΕΕΔ. Κανένα διαδικαστικό εμπόδιο δεν θα πρέπει να εμποδίζει τους καταναλωτές που διαμένουν στην Ένωση να επιλύουν διαφορές κατά εμπόρων, ανεξάρτητα από τον τόπο εγκατάστασης αυτών, εάν οι έμποροι δέχονται να υπαχθούν σε διαδικασία ΕΕΔ μέσω φορέα ΕΕΔ εγκατεστημένου σε κράτος μέλος. ***Σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο της Ένωσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να κινήσει διαδικασία στο κράτος μέλος στο οποίο διαμένει. Δεν θα πρέπει να είναι δυνατή η πρόσβαση στις διαδικασίες ΕΕΔ σε κράτος μέλος στο οποίο δεν διαμένει ο καταναλωτής ή δεν είναι εγκατεστημένος ο έμπορος.*** [Τροπολογία 3]

- (4) Η πολυπλοκότητα των καταναλωτικών διαφορών έχει εξελιχθεί σημαντικά μετά την έκδοση της οδηγίας 2013/11/ΕΕ. Η ψηφιοποίηση αγαθών και υπηρεσιών, και η αυξανόμενη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ψηφιακής διαφήμισης στη διαμόρφωση των καταναλωτικών συμβάσεων έχει οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των καταναλωτών που εκτίθενται σε παραπλανητικές πληροφορίες στο διαδίκτυο και σε διεπαφές χειραγώγησης που τους εμποδίζουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις αγοράς. Ως εκ τούτου, είναι αναγκαίο να διευκρινιστεί ότι οι συμβατικές διαφορές που προκύπτουν από την πώληση αγαθών ή υπηρεσιών περιλαμβάνουν το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες, και να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ πέραν των εν λόγω διαφορών, ώστε οι καταναλωτές να είναι επίσης σε θέση να αναζητούν έννομη προστασία για βλαπτικές πρακτικές σε προσυμβατικό στάδιο, ~~ανεξάρτητα από το αν~~ **υπό την προϋπόθεση ότι** αργότερα θα δεσμευτούν από σύμβαση, **ή κατά το στάδιο μετά τη σύναψη της σύμβασης.** [Τροπολογία 4]

- (5) Επιπλέον, η οδηγία 2013/11/ΕΕ θα πρέπει επίσης να καλύπτει τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από τη νομοθεσία της Ένωσης η οποία διέπει τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων όταν δεν υπάρχει συμβατική σχέση, όσον αφορά το δικαίωμα πρόσβασης και πληρωμής αγαθών και υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις λόγω ιθαγένειας, τόπου διαμονής ή εγκατάστασης, όπως προβλέπεται στα άρθρα 4 και 5 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου³, *ή για οποιονδήποτε λόγο που αναφέρεται στο άρθρο 21 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης*: το δικαίωμα ανοίγματος και αλλαγής τραπεζικών λογαριασμών όπως προβλέπεται στα άρθρα 9, 10, 11 και 16 της οδηγίας 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁴ και το δικαίωμα να μην υφίστανται διακρίσεις, όπως προβλέπεται στο άρθρο 15 της εν λόγω οδηγίας: το δικαίωμα λήψης πληροφοριών με διαφάνεια σχετικά με τους όρους λιανικής για κλήσεις και μηνύματα SMS περιαγωγής, όπως προβλέπεται στα άρθρα 13, 14 και 15 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵, το δικαίωμα διαφάνειας ως προς τις τιμές των αεροπορικών ναύλων και των κομίστρων, όπως προβλέπεται στο άρθρο 23 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁶. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προβλεφθεί ότι οι διαφορές που προκύπτουν σε σχέση με αυτές τις κατηγορίες δικαιωμάτων των καταναλωτών μπορούν να εξετάζονται στο πλαίσιο διαδικασιών ΕΕΔ. **[Τροπολογία 5]**

³ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2018, για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 60 I της 2.3.2018, σ. 1).

⁴ Οδηγία 2014/92/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, για τη συγκρισιμότητα των τελών που συνδέονται με λογαριασμούς πληρωμών, την αλλαγή λογαριασμού πληρωμών και την πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών με βασικά χαρακτηριστικά (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 214).

⁵ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/612 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Απριλίου 2022, για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (ΕΕ L 115 της 13.4.2022, σ. 1).

⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Σεπτεμβρίου 2008, σχετικά με κοινούς κανόνες εκμετάλλευσης των αεροπορικών γραμμών στην Κοινότητα (ΕΕ L 293 της 31.10.2008, σ. 3).

- (5α) *Τα κράτη μέλη θα πρέπει να λάβουν υπόψη τη σύσταση της Επιτροπής της 17ης Οκτωβρίου 2023 σχετικά με τις απαιτήσεις ποιότητας για τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών που προσφέρονται από ηλεκτρονικές αγορές και ενωσιακές εμπορικές ενώσεις. Η Επιτροπή θα πρέπει να παροτρύνεται να συμπληρώσει την παρούσα οδηγία με κανονισμό σχετικά με τις απαιτήσεις ποιότητας για τις διαδικασίες επίλυσης διαφορών που προσφέρονται από ηλεκτρονικές αγορές και ενωσιακές εμπορικές ενώσεις. [Τροπολογία 6]*
- (6) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να εφαρμόζουν διαδικασίες ΕΕΔ και σε διαφορές που αφορούν άλλα εξωσυμβατικά δικαιώματα που απορρέουν από το δίκαιο της Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων που απορρέουν από τα άρθρα 101 και 102 της ΣΛΕΕ ή των δικαιωμάτων των χρηστών που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2022/1925 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷. Τα παραπάνω υπόκεινται στην επιφύλαξη της δημόσιας επιβολής των εν λόγω κανόνων.
- (7) Όταν ανακύπτει διαφορά μεταξύ παρόχου επιγραμμικής πλατφόρμας και αποδέκτη της οικείας υπηρεσίας σε σχέση με τις δραστηριότητες του εν λόγω παρόχου για τον έλεγχο παράνομου ή επιβλαβούς περιεχομένου στην πλατφόρμα του, εφαρμόζεται στη διαφορά αυτή το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁸ σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του εν λόγω κανονισμού, δεδομένου ότι θεσπίζει λεπτομερέστερους κανόνες για τις εν λόγω διαφορές.

⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/1925 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Σεπτεμβρίου 2022, σχετικά με διεκδικήσιμες και δίκαιες αγορές στον ψηφιακό τομέα και για την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2019/1937 και (ΕΕ) 2020/1828 (Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές), ΕΕ L 265 της 12.10.2022, σ. 1.

⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1).

- (8) Οι ορισμοί της «εγχώριας διαφοράς» και της «διασυνοριακής διαφοράς» θα πρέπει να προσαρμοστούν αναλόγως ώστε να αντικατοπτρίζουν την επέκταση του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.
- (9) Για να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ είναι κατάλληλες για την ψηφιακή εποχή στην οποία η επικοινωνία πραγματοποιείται διαδικτυακά, μεταξύ άλλων σε διασυνοριακό πλαίσιο, είναι αναγκαίο να διασφαλιστούν ταχείες και δίκαιες διαδικασίες για όλους τους καταναλωτές. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους έχουν την αρμοδιότητα να παρέχουν διαδικασίες επίλυσης διαφορών σε διαφορές μεταξύ εμπόρων εγκατεστημένων εκτός της Ένωσης και καταναλωτών που διαμένουν στην επικράτειά τους.
- (10) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η ΕΕΔ θα πρέπει να επιτρέπει στους καταναλωτές να κινούν και να ακολουθούν διαδικασίες ΕΕΔ και εκτός διαδικτύου, εφόσον ζητηθεί. Θα πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι, όταν παρέχονται ψηφιακά εργαλεία, αυτά μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων καταναλωτών ή των καταναλωτών με διαφορετικά επίπεδα ψηφιακού γραμματισμού. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι, ~~κατόπιν αιτήματος~~, τα μέρη των διαφορών, ***ιδίως οι καταναλωτές***, έχουν ~~πάντα~~ πρόσβαση σε έλεγχο των αυτοματοποιημένων διαδικασιών από φυσικό πρόσωπο, ***το οποίο θα πρέπει να είναι ανεξάρτητο και αμερόληπτο.*** [Τροπολογία 7]

- (10α) *Προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των εμπόρων και να αυξηθεί η συμμετοχή τους στις διαδικασίες ΕΕΔ, είναι θεμελιώδους σημασίας να διασφαλιστεί ότι η λειτουργία και το έργο των φορέων ΕΕΔ είναι καλής ποιότητας. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να επικαιροποιούνται τακτικά η εμπειρογνώσια και η γνώση του προσωπικού του φορέα ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να παρέχουν τακτική κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για τις διαδικασίες ΕΕΔ, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι γνώσεις τους επικαιροποιούνται συνεχώς. [Τροπολογία 8]*
- (11) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ *με επαρκείς γνώσεις* να ομαδοποιούν παρόμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου, *οσάκις τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για τις διαδικασίες ΕΕΔ διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρογνώσια για να χειριστούν την υπόθεση. Αυτό θα βοηθούσε να καταστούν* ~~να καθιστούν~~ τα αποτελέσματα της ΕΕΔ συνεπή για τους καταναλωτές που υφίστανται την ίδια παράνομη πρακτική και οικονομικά αποδοτικότερα για τους φορείς ΕΕΔ και τους εμπόρους. Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά και να έχουν τη δυνατότητα να αρνούνται την ομαδοποίηση της διαφοράς τους. [Τροπολογία 9]

- (12) Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν τη θέσπιση δυσανάλογων κανόνων όσον αφορά τους λόγους τους οποίους μπορεί να επικαλεστεί φορέας ΕΕΔ για να αρνηθεί τον χειρισμό διαφοράς, όπως η υποχρέωση χρήσης του συστήματος κλιμάκωσης της εταιρείας μετά από μια πρώτη αρνητική επαφή με την υπηρεσία διαχείρισης καταγγελιών ή η υποχρέωση να αποδειχθεί ότι υπήρξε επικοινωνία με συγκεκριμένο τμήμα εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μετά την πώληση.
- (13) Σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ, τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν εθνική νομοθεσία για να καταστήσουν υποχρεωτική τη συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ στους τομείς που κρίνουν κατάλληλους, επιπλέον της ειδικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης που προβλέπει την υποχρεωτική συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ. Για να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή των εμπόρων στις διαδικασίες ΕΕΔ και να διασφαλιστούν οι δέουσες και ταχείες διαδικασίες ΕΕΔ, οι έμποροι θα πρέπει να υποχρεούνται, ιδίως σε περιπτώσεις όπου η συμμετοχή τους δεν είναι υποχρεωτική, να απαντούν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας **που δεν υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες** σε ερωτήματα που υποβάλλουν οι φορείς ΕΕΔ σχετικά με την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία. **Θα μπορούσε να δοθεί παράταση της προθεσμίας αυτής για περίπλοκες διαφορές ή ως αποτέλεσμα εξαιρετικών περιστάσεων, όπως μια περίοδος έντονης δραστηριότητας ή εξωτερικής κρίσης.**
- [Τροπολογία 10]

(13α) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές μπορούν να αναμένουν πλήρη ανεξαρτησία και αμεροληψία, όπως προβλέπεται στην παρούσα οδηγία, όταν συναλλάσσονται με όλους τους τύπους φορέων ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένων των φορέων ΕΕΔ στους οποίους τα αρμόδια για την επίλυση διαφορών φυσικά πρόσωπα απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από τον μεμονωμένο έμπορο, οι λεγόμενοι και «εσωτερικοί» φορείς ΕΕΔ, οι εν λόγω φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να έχουν πρόσβαση μόνο σε δεδομένα που σχετίζονται αυστηρά με την υπόθεση και παρέχονται ρητά από τον έμπορο ή τον καταναλωτή.

[Τροπολογία 11]

(14) Για να μειωθούν οι απαιτήσεις πληροφόρησης και υποβολής εκθέσεων και να εξοικονομηθεί κόστος για τους φορείς ΕΕΔ, τις εθνικές αρμόδιες αρχές και τους εμπόρους, θα πρέπει να απλουστευτούν οι απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων και πληροφοριών και να μειωθεί ο όγκος των πληροφοριών που παρέχουν οι φορείς ΕΕΔ στις αρμόδιες αρχές. **[Τροπολογία 12]**

(14α) Οι διαδικασίες ΕΕΔ θα πρέπει, κατά προτίμηση, να προσφέρονται δωρεάν στον καταναλωτή. Σε περίπτωση χρέωσης εξόδων, τα έξοδα αυτά δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν μία συμβολική αμοιβή. Επιπλέον, προκειμένου να αυξηθεί η προσβασιμότητα και η ελκυστικότητα των διαδικασιών ΕΕΔ για τους καταναλωτές, οι εν λόγω αμοιβές θα πρέπει να επιστρέφονται. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι η επιστροφή αυτή πρέπει να πραγματοποιείται από τα κράτη μέλη, σε πλήρη συμμόρφωση με τις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας, και όχι από άλλους φορείς, όπως το άλλο μέρος της διαδικασίας ΕΕΔ. [Τροπολογία 13]

(14β) Σε αρκετά κράτη μέλη, οι καταναλωτές εξακολουθούν να μην είναι επαρκώς ενημερωμένοι για την ύπαρξη και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι φορείς ΕΕΔ. Προκειμένου να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για τους φορείς ΕΕΔ και τους εμπόρους που συμμετέχουν στις διαδικασίες ΕΕΔ, οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες ΕΕΔ με σαφή, ευδιάκριτο, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο. Όταν ο έμπορος διαθέτει ιστότοπο, θα πρέπει να παρουσιάζει τις σχετικές πληροφορίες σε αυτόν. Οι έμποροι θα πρέπει επίσης να παρέχουν τις πληροφορίες αυτές στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις τους και στα τιμολόγια που εκδίδουν. Προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία, οι έμποροι θα πρέπει να καταστήσουν διαθέσιμη μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να επικοινωνούν μαζί τους μεταξύ άλλων για τους σκοπούς των διαδικασιών ΕΕΔ. [Τροπολογία 14]

- (14γ) *Η ταχεία συνεργασία μεταξύ των διαφόρων φορέων που συμμετέχουν στην επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της συνολικής συνέπειας και συνοχής του συστήματος επιβολής της νομοθεσίας για τους καταναλωτές. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες έχει γνωστοποιηθεί αθέμιτη εμπορική πρακτική στους φορείς ΕΕΔ, οι εν λόγω φορείς θα πρέπει να αναφέρουν στις αρμόδιες εθνικές αρχές ή στις οργανώσεις καταναλωτών τους εάν έχουν βάσιμους λόγους να υποπτεύονται ότι έχει σημειωθεί αθέμιτη εμπορική πρακτική και όροι. [Τροπολογία 15]*
- (15) Για την παροχή αποτελεσματικής βοήθειας στους καταναλωτές και τους εμπόρους σε διασυνοριακές διαφορές, είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι τα κράτη μέλη δημιουργούν σημεία επαφής ΕΕΔ με σαφώς καθορισμένα καθήκοντα. Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών («ΕΚΚ») είναι σε θέση να εκτελούν τα εν λόγω καθήκοντα, καθώς ειδικεύονται στην παροχή βοήθειας στους καταναλωτές για ζητήματα που αφορούν τις διασυνοριακές αγορές τους, αλλά τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να επιλέγουν άλλους φορείς με σχετική εμπειρογνώση. Τα **κράτη μέλη θα πρέπει να κοινοποιούν τα** εν λόγω ορισθέντα σημεία επαφής για την ΕΕΔ ~~θα πρέπει να κοινοποιούνται~~ στην Επιτροπή **και να διασφαλίζουν ότι διαθέτουν επαρκείς δημοσιονομικούς και ανθρώπινους πόρους. Οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να διενεργούν διασυνοριακή διαδικασία ΕΕΔ σε επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο κατοικούν.** [Τροπολογία 16]

- (15α) *Για τη διασφάλιση του δίκαιου χαρακτήρα των διαδικασιών, οι καταναλωτές που εμπλέκονται σε διασυνοριακές διαφορές θα πρέπει επικοινωνούν με το σημείο επαφής για την ΕΕΔ που καθορίζεται από τον τόπο κατοικίας του καταναλωτή, έτσι ώστε να αποθαρρύνεται η προτιμησιακή επιλογή σημείων επαφής για την ΕΕΔ για λόγους ευκολίας ή ευνοϊκών αποτελεσμάτων. [Τροπολογία 17]*
- (15β) *Σε διασυνοριακές διαφορές, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να χρησιμοποιούν το δίκαιο της Ένωσης ως σημείο αναφοράς για την επίλυση των διαφορών. Ωστόσο, τόσο σε εγχώριες όσο και σε διασυνοριακές διαφορές, οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει πάντα να λαμβάνουν υπόψη την έννομη προστασία που παρέχεται στην ενωσιακή και στην ισχύουσα εθνική νομοθεσία. [Τροπολογία 18]*
- (16) *Παρά το γεγονός ότι οι διαδικασίες ΕΕΔ πρέπει να είναι απλές, οι καταναλωτές μπορούν να λαμβάνουν συνδρομή στις διαδικασίες ΕΕΔ από τρίτον της επιλογής τους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η συνδρομή αυτή παρέχεται καλή τη πίστει, ώστε να είναι δυνατή η διεξαγωγή της διαδικασίας με δίκαιο και πλήρως διαφανή τρόπο, ιδίως όσον αφορά τυχόν έξοδα που επιβάλλονται στο πλαίσιο της παροχής της εν λόγω συνδρομής. **Επιπλέον, τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να επεκτείνουν το όφελος των συστημάτων ΕΕΔ για τους καταναλωτές στις πολύ μικρές επιχειρήσεις και στους αυτοαπασχολούμενους, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι εν λόγω επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε φθηνά και ποιοτικά συστήματα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για την επίλυση συμβατικών διαφορών. [Τροπολογία 19]***

(16α) Δεν διαθέτουν όλοι οι φορείς ΕΕΔ την εμπειρογνώσια για να ασχολούνται με μη συμβατικά θέματα, ιδίως με αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικές ρήτρες. Συνεπώς, οι διαδικασίες των φορέων ΕΕΔ στον τομέα αυτόν θα πρέπει να περιορίζονται σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικές ρήτρες με προσωπικό πεδίο εφαρμογής και, ως εκ τούτου, να καλύπτουν μόνο υποθέσεις στις οποίες έχει επέλθει ζημία ή απώλεια, υλική ή άυλη, απευθείας στον καταναλωτή. Επιπλέον, μόνο σε φορείς ΕΕΔ που μπορούν να αποδείξουν την απαραίτητη εμπειρογνώσια στον σχετικό τομέα, η οποία καλύπτει τον σχετικό οικονομικό τομέα στο σύνολό του, όπως ένας τομεακός διαμεσολαβητής, θα πρέπει να ανατίθεται η εξουσία να αναλαμβάνουν τέτοιες διαδικασίες. Οι φορείς ΕΕΔ επιλέγουν μερικές φορές να παρεκκλίνουν από αυστηρές νομικές διατάξεις προκειμένου να βασίσουν τις αποφάσεις τους στις αρχές της ισότητας. Αυτό σημαίνει ότι οι φορείς ΕΕΔ θα μπορούσαν να επιλέξουν λύσεις που, κατά την κρίση τους, συνάδουν με αυτό που θεωρείται ηθικά ή δεοντολογικά ορθό σε μια συγκεκριμένη περίπτωση και να παρεκκλίνουν από την αυστηρή τήρηση των νομικών καθεστώτων. Ωστόσο, η χρήση των αρχών της δικαιοσύνης δεν θα πρέπει να είναι αποδεκτή όταν πρόκειται για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, οι οποίες δεν είναι αποτέλεσμα συμβιβασμών ή διαμεσολάβησης, καθώς αφορούν τη δημόσια τάξη και τις θεμελιώδεις αρχές της προστασίας των καταναλωτών.

[Τροπολογία 20]

- (16β) Τα μέσα που χρησιμοποιούν οι οργανώσεις καταναλωτών και οι επιχειρηματικές ενώσεις για τη δημοσιοποίηση του καταλόγου φορέων ΕΕΔ της Επιτροπής μπορούν να περιλαμβάνουν σχετικές εκπομπές που αφορούν την προστασία των καταναλωτών και τα δικαιώματα των καταναλωτών. [Τροπολογία 21]**
- (17) Για να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές είναι σε θέση να βρίσκουν εύκολα κατάλληλο φορέα ΕΕΔ, ιδίως σε διασυνοριακό πλαίσιο, η Επιτροπή θα πρέπει να αναπτύξει και να διατηρήσει ένα ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά των φορέων ΕΕΔ, **πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο χρήσης των διαδικασιών ΕΕΔ σε διασυνοριακό πλαίσιο** και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ, όπως της κοινοποιούνται, **επιτρέποντας στους καταναλωτές να αποτείνονται σε έναν αρμόδιο φορέα για την επίλυση των διαφορών τους. Η Επιτροπή θα πρέπει να διασφαλίσει τον συντονισμό μεταξύ του εν λόγω ψηφιακού διαδραστικού εργαλείου και άλλων ενωσιακών και εθνικών ψηφιακών εργαλείων, όπου αρμόζει.** [Τροπολογία 22]
- (18) Κατά συνέπεια, η οδηγία 2013/11/ΕΕ πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.
- (19) Δεδομένου ότι ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 πρόκειται να καταργηθεί με χωριστή πράξη, είναι επίσης αναγκαίο να τροποποιηθούν οι οδηγίες (ΕΕ) 2015/2302⁹, (ΕΕ) 2019/2161¹⁰ και (ΕΕ) 2020/1828¹¹ του Ευρωπαϊκού

⁹ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

¹⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Νοεμβρίου 2019, για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών (ΕΕ L 328 της 18.12.2019, σ. 7).

¹¹ Κανονισμός (ΕΕ) 2023/988 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαΐου 2023, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1025/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 87/357/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 135 της 23.5.2023, σ 1).

Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ως συνέπεια της εν λόγω κατάργησης,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Τροποποιήσεις της οδηγίας 2013/11/ΕΕ

Η οδηγία 2013/11/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

-1) Το άρθρο 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«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 συμμετοχή αερομεταφορέων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στις διαδικασίες ΕΕΔ είναι υποχρεωτική, με την επιφύλαξη του δικαιώματος των μερών να έχουν πρόσβαση στο δικαστικό σύστημα.

Η παρούσα οδηγία δεν θίγει την εθνική νομοθεσία που καθιστά υποχρεωτική τη συμμετοχή στις σχετικές διαδικασίες για οικονομικούς τομείς διαφορετικούς από τους αναφερόμενους στο δεύτερο εδάφιο εφόσον αυτή δεν εμποδίζει τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμά τους να προσφύγουν στη Δικαιοσύνη». [Τροπολογία 23]

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

«1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών που διαμένουν στην Ένωση και εμπόρων που προσφέρουν στους εν λόγω καταναλωτές αγαθά ή υπηρεσίες, μεταξύ άλλων ψηφιακό περιεχόμενο και ψηφιακές υπηρεσίες, μέσω της παρέμβασης φορέα ΕΕΔ που προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης όσον αφορά ένα από τα ακόλουθα:

- α) συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν από συμβάσεις πώλησης, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου, ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών· ***συμπεριλαμβανομένων των προσυμβατικών υποχρεώσεων και των υποχρεώσεων μετά την σύναψη της σύμβασης και αφορούν ιδίως:***
 - i) αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικές ρήτρες·*
 - ii) υποχρεωτικές πληροφορίες πριν από τη σύναψη της σύμβασης·*
 - iii) δικαιώματα επιβατών και ταξιδιωτών·*
 - iv) έννομη προστασία στην περίπτωση μη συμμόρφωσης των προϊόντων και του ψηφιακού περιεχομένου· και*
 - v) πρόσβασης σε παραδόσεις· [Τροπολογία 24]*

- β) δικαιώματα των καταναλωτών που έχουν εφαρμογή σε εξωσυμβατικές και προσυμβατικές καταστάσεις και προβλέπονται στο δίκαιο της Ένωσης σχετικά με: **[Τροπολογία 25]**
- i) ~~αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικές ρήτρες,~~
απαγόρευση των διακρίσεων λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας.
[Τροπολογία 26]
 - ii) ~~υποχρεωτικές προσυμβατικές πληροφορίες, πρόσβαση σε υπηρεσίες.~~ **[Τροπολογία 27]**
 - iii) ~~απαγόρευση των διακρίσεων λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας,~~
δικαίωμα αλλαγής παρόχου. και **[Τροπολογία 28]**
 - iv) πρόσβαση σε υπηρεσίες και παραδόσεις ~~αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που δεν εμπίπτουν στο στοιχείο α) σημείο i), υπό την προϋπόθεση ότι:~~
 - 1) *ο φορέας ΕΕΔ είναι φορέας τομεακής κάλυψης με την απαραίτητη γνώση σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.*
 - 2) *ο φορέας ΕΕΔ διαθέτει επαρκείς πόρους και χρηματοδότηση.*
 - 3) *η αθέμιτη πρακτική προκάλεσε υλική ή άυλη ζημία στον καταναλωτή.* και
 - 4) *ο φορέας εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία όταν αντιμετωπίζει αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.*
[Τροπολογία 29]

- v) έννομη προστασία σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των προϊόντων και του ψηφιακού περιεχομένου, [Τροπολογία 30]
- vi) δικαίωμα αλλαγής παρόχου, και [Τροπολογία 31]
- vii) δικαιώματα επιβατών και ταξιδιωτών. [Τροπολογία 32]

Τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν τις διαδικασίες ΕΕΔ που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία και σε άλλες κατηγορίες διαφορών εκτός από εκείνες που απαριθμούνται στην πρώτη παράγραφο στοιχείο β).».

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

- «ε) «εγχώρια διαφορά»: διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις και/ή δικαιώματα των καταναλωτών που προβλέπονται στο δίκαιο της Ένωσης όπως αυτά αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, όταν ο καταναλωτής διαμένει στο ίδιο κράτος μέλος με εκείνο στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο έμπορος·
- στ) «διασυνοριακή διαφορά»: διαφορά μεταξύ καταναλωτή και εμπόρου, η οποία σχετίζεται με συμβατικές υποχρεώσεις και/ή δικαιώματα των καταναλωτών που προβλέπονται σε πράξεις της Ένωσης όπως αυτά αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1, όταν ο καταναλωτής διαμένει σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο έμπορος ή όταν ο καταναλωτής διαμένει σε κράτος μέλος και ο έμπορος είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης».

2α) Στο άρθρο 4, παρεμβάλλεται το ακόλουθο στοιχείο:

«στα) «αθέμιτη εμπορική πρακτική»: κάθε παραπλανητική εμπορική πρακτική κατά την έννοια του παραρτήματος I της οδηγίας 2005/29/ΕΚ.».

[Τροπολογία 33]

3) Το άρθρο 5 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Τα κράτη μέλη διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών σε διαδικασίες ΕΕΔ και διασφαλίζουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία και αφορούν έμπορο εγκατεστημένο στην αντίστοιχη επικράτειά τους ή έμπορο που δεν είναι εγκατεστημένος στην επικράτεια κράτους μέλους αλλά προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες, μεταξύ άλλων ψηφιακό περιεχόμενο και ψηφιακές υπηρεσίες, σε καταναλωτές που διαμένουν στην αντίστοιχη επικράτειά τους, μπορούν να υποβληθούν σε φορέα ΕΕΔ ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας. ***Τα κράτη μέλη μπορούν να διευκολύνουν την πρόσβαση των αυτοαπασχολουμένων ή πολύ μικρών επιχειρήσεων σε διαδικασίες ΕΕΔ.»*** [Τροπολογία 34]

β) στην παράγραφο 2, τα στοιχεία α) έως δ) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

**«-α) διατηρεί ενημερωμένο δικτυακό τόπο ο οποίος παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ΕΕΔ·
[Τροπολογία 35]**

α) διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά έγγραφα ηλεκτρονικά με ανιχνεύσιμο τρόπο, καθώς και ότι οι καταναλωτές μπορούν επίσης να υποβάλλουν τα εν λόγω έγγραφα και να έχουν πρόσβαση σε αυτά σε μη ψηφιακή μορφή κατόπιν αιτήματος·

αα) διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες στο κράτος μέλος στο οποίο διαμένουν· [Τροπολογία 36]

β) προσφέρουν ψηφιακές διαδικασίες ΕΕΔ μέσω εύκολα προσβάσιμων και συμπεριληπτικών εργαλείων·

γ) ~~παρέχουν το δικαίωμα στα μέρη της διαφοράς να ζητήσουν τον έλεγχο του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ από φυσικό πρόσωπο όταν η διαδικασία διεξήχθη με αυτοματοποιημένα μέσα·~~ **διασφαλίζουν ότι τα μέρη της διαφοράς έχουν πρόσβαση σε επανεξέταση από φυσικό πρόσωπο, το οποίο είναι ανεξάρτητο και αμερόληπτο·
[Τροπολογία 37]**

- δ) μπορούν να ομαδοποιούν όμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου σε μία διαδικασία, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικείος καταναλωτής ενημερώνεται και ~~δεν προβάλλει αντιρρήσεις~~ ***συμφωνεί ρητά με αυτήν την ομαδοποίηση και ότι, σύμφωνα με το άρθρο 6, τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για διαδικασίες ΕΕΔ διαθέτουν επαρκείς γνώσεις για να χειριστούν την υπόθεση***». [Τροπολογία 38]
- γ) στην παράγραφο 4, το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον έμπορο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με τον έμπορο, χωρίς να εισαγάγουν δυσανάλογους κανόνες σχετικά με τη μορφή της εν λόγω επικοινωνίας».

δ) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 8:

«8. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους με τους οποίους επικοινωνεί φορέας ΕΕΔ από ~~τη~~ ~~χώρα τους~~ **το δικό τους κράτος μέλος** ή από άλλο κράτος μέλος ενημερώνουν τον εν λόγω φορέα ΕΕΔ ως προς το αν δέχονται να συμμετάσχουν στην προτεινόμενη διαδικασία ή όχι και απαντούν εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που δεν υπερβαίνει τις **15 εργάσιμες ημέρες. Ωστόσο, θα μπορούσε να δοθεί παράταση στην προθεσμία αυτή μέχρι 20 εργάσιμες ημέρες κατά το μέγιστο σε περίπτωση περίπλοκων διαφορών ή ως αποτέλεσμα εξαιρετικών περιστάσεων, όπως μια περίοδος έντονης δραστηριότητας ή μια εξωτερική κρίση.**».

[Τροπολογία 39]

3α) Το άρθρο 6 τροποποιείται ως εξής:

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

«α) κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου, συμπεριλαμβανομένου, όταν χειρίζονται διασυνοριακές υποθέσεις, του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου»·

β) στην παράγραφο 3, προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

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

γ) η παράγραφος 6 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«6. Για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α), τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ παρέχουν τακτική κατάρτιση για φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, ιδίως στον τομέα του δικαίου σε θέματα προστασίας των καταναλωτών και άλλης συναφούς τομεακής νομοθεσίας. 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).». [Τροπολογία 40]

4) Στο άρθρο 7, η παράγραφος 2 τροποποιείται ως εξής:

α) στην εισαγωγική περίοδο, η πρώτη πρόταση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους τους, επί σταθερού μέσου κατόπιν αιτήματος, και με όποιο άλλο μέσο κρίνουν πρόσφορο, εκθέσεις δραστηριότητας ανά διετία.».

β) ~~το στοιχείο η) διαγράφεται.~~ [Τροπολογία 41]

4α) Το άρθρο 8 τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο γ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους καταναλωτές και, στην περίπτωση χρέωσης των καταναλωτών με συμβολικό τέλος, το τέλος αυτό επιστρέφεται από τις εθνικές αρχές όταν επιλυθεί η διαφορά.»·

β) παρεμβάλλεται το ακόλουθο στοιχείο:

«δα) κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία με τη δυνατότητα διεξαγωγής συνεδρίασης με φυσική παρουσία.»· [Τροπολογία 42]

4β) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 11α

Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν οι έμποροι δεν συμμορφώνονται με το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας ΕΕΔ, ανεξάρτητα από το αν το αποτέλεσμα της εν λόγω διαδικασίας είναι δεσμευτικό, υποχρεούνται να παρέχουν γραπτή εξήγηση στα άλλα μέρη της διαδικασίας ΕΕΔ.». [Τροπολογία 43]

5) Στο άρθρο 13, η παράγραφος 3 ~~απαλείφεται~~. 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται:

- α) στον ιστότοπο των εμπόρων, εφόσον υπάρχει, με σαφή, εμφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο·*
- β) στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή· και*
- γ) στα τιμολόγια που εκδίδει ο έμπορος.*

2α. Οι έμποροι καθιστούν διαθέσιμη μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα επιτρέπει στους καταναλωτές να επικοινωνούν μαζί τους μεταξύ άλλων για τους σκοπούς των διαδικασιών ΕΕΔ.». [Τροπολογία 44]

6) Το άρθρο 14 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 14

Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

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

1α. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές μπορούν να διενεργούν διασυνοριακές διαδικασίες ΕΕΔ σε επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο κατοικούν. [Τροπολογία 45]

2. Κάθε κράτος μέλος ορίζει ένα σημείο επαφής ΕΕΔ αρμόδιο για το καθήκον της παραγράφου 1. Κάθε κράτος μέλος κοινοποιεί στην Επιτροπή το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του οικείου σημείου επαφής ΕΕΔ. Τα κράτη μέλη αναθέτουν την ευθύνη για τη ~~λειτουργία~~ **λειτουργία** των σημείων επαφής ΕΕΔ στο κέντρο τους το οποίο εντάσσεται στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών ή, εάν αυτό δεν είναι δυνατό, σε οργανώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα αρμόδιο για την προστασία των καταναλωτών **και διασφαλίζουν ότι διαθέτουν επαρκείς δημοσιονομικούς και ανθρώπινους πόρους. [Τροπολογία 46]**

- 2α. Οι καταναλωτές και οι έμποροι που εμπλέκονται σε διασυνοριακές διαφορές χρησιμοποιούν το σημείο επαφής ΕΕΔ που έχει οριστεί με βάση τον τόπο διαμονής του καταναλωτή και τον φορέα ΕΕΔ του κράτους μέλους στο οποίο διαμένει. [Τροπολογία 47]**
3. Τα σημεία επαφής ΕΕΔ διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των μερών και του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ, καθήκον που ενδέχεται να περιλαμβάνει, ιδίως, τα ακόλουθα:
- α) βοήθεια για την υποβολή της καταγγελίας και, ενδεχομένως, των σχετικών εγγράφων·
 - αα) παροχή βοήθειας στα μέρη και τους φορείς ΕΕΔ, αν χρειάζεται, με τη μετάφραση πληροφοριών, εγγράφων ή διαδικαστικών κανόνων· [Τροπολογία 48]**
 - β) παροχή γενικών πληροφοριών στα μέρη και τους φορείς ΕΕΔ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ·
 - βα) παροχή στα μέρη και τους φορείς ΕΕΔ σχετικών πληροφοριών για το δίκαιο του κράτους μέλους για την προστασία των καταναλωτών· [Τροπολογία 49]**

- γ) ενημέρωση των μερών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες που εφαρμόζουν οι συγκεκριμένοι φορείς ΕΕΔ·
 - δ) ενημέρωση του καταγγέλλοντος για άλλα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας όταν η διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί μέσω διαδικασίας ΕΕΔ.
4. Τα κράτη μέλη μπορούν να παρέχουν στα σημεία επαφής ΕΕΔ το δικαίωμα να χορηγούν τη συνδρομή του παρόντος άρθρου σε καταναλωτές και εμπόρους κατά την πρόσβασή τους σε φορείς ΕΕΔ και σε σχέση με εγχώριες διαφορές.
 5. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι τυχόν φορείς που παρέχουν συνδρομή τους καταναλωτές σε διασυνοριακές ή εγχώριες διαφορές ενεργούν καλή τη πίστει ώστε τα μέρη της διαφοράς να μπορούν να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό και παρέχουν τις σχετικές πληροφορίες στους καταναλωτές με πλήρη διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τους διαδικαστικούς κανόνες και τυχόν καταβλητέα έξοδα.».

6α) Στο άρθρο 15, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι σχετικές οργανώσεις καταναλωτών και οι επιχειρηματικές ενώσεις δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους και τα φυλλάδιά τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο τον κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4.».

[Τροπολογία 50]

6β) Στο άρθρο 17, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«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, όπου αρμόζει, την υποχρέωση των φορέων ΕΕΔ να παραπέμπουν τους καταναλωτές στις εθνικές αρχές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 όποτε αναφέρουν περιστατική αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Επιπροσθέτως, περιλαμβάνει επίσης, όπου αρμόζει, την υποχρέωση των φορέων ΕΕΔ να αναφέρουν τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και καταχρηστικούς όρους και προϋποθέσεις στις εν λόγω εθνικές αρχές οποτεδήποτε λάβουν γνώση αυτών. 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 είναι ήδη διαθέσιμες.».

[Τροπολογία 51]

6γ) Στο άρθρο 17, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 5:

«5. Όταν ένας καταναλωτής εφιστά την προσοχή του φορέα ΕΕΔ σε αθέμιτη εμπορική πρακτική, δεν εφαρμόζεται η αρχή της εμπιστευτικότητας. Εάν υπάρχουν βάσιμες υπόνοιες ότι έχει πραγματοποιηθεί τέτοια πρακτική, ο φορέας ΕΕΔ ενημερώνει σχετικά την εθνική αρμόδια αρχή και, κατά περίπτωση, την τηρεί ενήμερη για την έκβαση της διαφοράς.».

[Τροπολογία 52]

6δ) Στο άρθρο 18, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει αρμόδια αρχή η οποία εκτελεί τα καθήκοντα που ορίζονται στα άρθρα 19 και 20. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι αρμόδιες αρχές τους διαθέτουν τους αναγκαίους πόρους, συμπεριλαμβανομένων επαρκών δημοσιονομικών και άλλων πόρων, όπως επαρκή αριθμό ικανού προσωπικού, εμπειρογνώσια, διαδικασίες και άλλες ρυθμίσεις για την ορθή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Τα φυσικά πρόσωπα που εργάζονται για τις αρμόδιες αρχές θα πρέπει να είναι αμερόληπτα και ανεξάρτητα από τους φορείς ΕΕΔ που εποπτεύουν. 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.»

[Τροπολογία 53]

6ε) Στο άρθρο 19, η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό και τους εμπόρους που συστηματικά και χωρίς αιτιολόγηση αρνούνται να συμμορφωθούν με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ.»

[Τροπολογία 54]

7. Στο άρθρο 19 παράγραφος 3, τα στοιχεία στ), ζ) και η) απαλείφονται.
[Τροπολογία 55]

8. Στο ~~Το~~ άρθρο 20, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος *τροποποιείται ως εξής*:

α) στην παράγραφο 2, μετά το δεύτερο εδάφιο, προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Οι αρμόδιες αρχές διενεργούν τακτικούς ελέγχους στη λειτουργία και τις δραστηριότητες των φορέων ΕΕΔ προκειμένου να παρακολουθούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παρούσας οδηγίας».

β) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

*«8. Η Επιτροπή αναπτύσσει και διατηρεί φιλικό προς το χρήστη ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών, **πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο χρήσης από τους καταναλωτές των διαδικασιών ΕΕΔ σε διασυννοριακό πλαίσιο** και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου, **παραπέμποντας τους καταναλωτές σε αρμόδιο φορέα για την επίλυση των διαφορών τους.***

Όταν υπάρχουν παρόμοια ψηφιακά εργαλεία σε εθνικό επίπεδο, θα πρέπει να παρέχουν σύνδεσμο με το ψηφιακό εργαλείο της Επιτροπής, για την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με διασυννοριακά ζητήματα.». [Τροπολογία 56]

8α) *Το άρθρο 21 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:*

«Άρθρο 21

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν κανόνες περί κυρώσεων που εφαρμόζονται στις παραβάσεις εθνικών διατάξεων οι οποίες θεσπίζονται σύμφωνα με την παρούσα οδηγία, ιδίως το άρθρο 5 παράγραφος 8 και το άρθρο 13 και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλισθεί η εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.».

[Τροπολογία 57]

9. Στο άρθρο 24, προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος 4:

«4. Έως τις ... [να συμπληρωθεί η ημερομηνία], τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας των σημείων επαφής ΕΕΔ που έχουν οριστεί σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2.».

Άρθρο 2

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302

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

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

Άρθρο 3

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161

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

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

Άρθρο 4

Τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828

Στο παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828 το σημείο 44 απαλείφεται.

Άρθρο 5

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν έως την/τις ... [ηη/μήνας/έτος — 1 έτος μετά την έναρξη ισχύος] τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με το άρθρο 1 της παρούσας οδηγίας. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.
Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από την/τις [ημερομηνία].
2. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν έως την/τις ... [ηη/μήνας/έτος — 1 έτος μετά την έναρξη ισχύος του κανονισμού (ΕΕ) .../... [της πρότασης κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών] τα αναγκαία μέτρα για να συμμορφωθούν με τα άρθρα 2, 3 και 4 της παρούσας οδηγίας. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.
Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από την/τις [να εισαχθεί ημερομηνία].
3. Τα μέτρα των παραγράφων 1 και 2, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

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

Άρθρο 6

Έναρξη ισχύος

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

Άρθρο 7

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

....

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο/Η Πρόεδρος