



16.1.2024

ΣΧΕΔΙΟ ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗΣ

της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού

προς την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών

σχετικά με την πρόταση οδηγίας 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 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Συντάκτρια γνωμοδότησης: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ)¹, η οποία εγκρίθηκε το 2013, αποσκοπούσε στη δίκαιη, ταχεία και οικονομικά προσιτή εξωδικαστική επίλυση εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων της ΕΕ. Βασιζόμενη στην προσέγγιση της ελάχιστης εναρμόνισης, λαμβάνει υπόψη τις διαφορετικές νοοτροπίες και τα διαφορετικά εθνικά πλαίσια όσον αφορά την ΕΕΔ στα διάφορα κράτη μέλη. Μολονότι η ΕΕΔ δεν προορίζεται να αντικαταστήσει τις δικαστικές διαδικασίες, θεωρείται αποτελεσματικός μηχανισμός προσφυγής για την επίλυση διαφορών χαμηλής αξίας, καθώς η προσφυγή στη δικαιοσύνη είναι πιο δαπανηρή και συχνά πολύ πιο χρονοβόρα. Ωστόσο, μέχρι στιγμής η επιτυχία της ΕΕΔ στην ΕΕ υπήρξε μόνο μερική, καθώς η σύστασή της και η αποτελεσματικότητά της συχνά εξαρτώνται από το εθνικό πλαίσιο κάθε κράτους μέλους. Κατά συνέπεια, σήμερα υπάρχει σημαντικό ποσοστό καταναλωτών της ΕΕ που δεν γνωρίζουν ή δεν εμπιστεύονται τα συστήματα ΕΕΔ και, συνακόλουθα, απέχουν από την υποβολή καταγγελιών. Επιπλέον, το 43 % των εμπόρων λιανικής στην ΕΕ δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της ΕΕΔ ως μέσου επίλυσης των διαφορών τους με τους καταναλωτές.

Με βάση τα ανωτέρω, η συντάκτρια της γνωμοδότησης χαιρετίζει την πρόταση της Επιτροπής για τροποποίηση της οδηγίας ΕΕΔ προκειμένου να καταστεί το πλαίσιο κατάλληλο για τις ψηφιακές αγορές, να ενισχυθεί η χρήση της ΕΕΔ σε διασυνοριακές διαφορές και να απλουστευθούν οι διαδικασίες ΕΕΔ. Μολονότι εγκρίνει την πρόταση εν γένει, η συντάκτρια της γνωμοδότησης θα ήθελε να τονίσει πολλές πτυχές κατωτέρω.

Η συντάκτρια της γνωμοδότησης υποστηρίζει τη διατήρηση της **προσέγγισης ελάχιστης εναρμόνισης** στην πρόταση, ιδίως ενόψει ενός τοπίου ΕΕΔ που είναι ακόμη κατακερματισμένο στα κράτη μέλη της ΕΕ, καθώς και του χρόνου και των προσπαθειών που απαιτούνται για τη διασφάλιση απρόσκοπτης ΕΕΔ σε ολόκληρη την ΕΕ. Μολονότι αναγνωρίζει ότι ορισμένοι τομείς προκαλούν πολύ περισσότερες διαφορές σε σχέση με άλλους – πράγματι, οι τομείς των μεταφορών και του τουρισμού συγκαταλέγονται σε αυτούς – η συντάκτρια της γνωμοδότησης θα ήθελε να υπενθυμίσει ότι η οδηγία του 2013 προέβλεπε ήδη έναν βαθμό ευελιξίας για τα κράτη μέλη ώστε να αποφασίζουν εάν η συμμετοχή των εμπόρων στην ΕΕΔ θα πρέπει να είναι υποχρεωτική ή εθελοντική σε τομείς που κρίνουν κατάλληλους. Τούτου λεχθέντος, κάθε φορά που οι έμποροι αρνούνται να συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ, θα πρέπει να υποχρεούνται να παράσχουν γραπτές επεξηγήσεις.

Ένας από τους κύριους στόχους της πρότασης της Επιτροπής είναι να ενισχύσει τη χρήση της ΕΕΔ σε διασυνοριακές διαφορές μέσω της παροχής πιο εξατομικευμένης βοήθειας στους καταναλωτές και τους εμπόρους. Ωστόσο, πραγματικά παραδείγματα δείχνουν ότι η **προσβασιμότητα της ΕΕΔ** σε περίπτωση διασυνοριακών διαφορών παραμένει προβληματική, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη γλώσσα και το εφαρμοστέο δίκαιο. Για την επίτευξη αυτού του στόχου θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην παροχή επαρκών γνώσεων, εμπειρογνωμοσύνης και πόρων στους φορείς ΕΕΔ. Επιπλέον, επί του παρόντος πολλοί φορείς ΕΕΔ λειτουργούν βάσει γενικής αρμοδιότητας, ενώ λίγα μόνο κράτη μέλη διαθέτουν φορείς ΕΕΔ που ειδικεύονται σε διαφορές που σχετίζονται με τα ταξίδια και τα δικαιώματα των επιβατών². Ως εκ τούτου, η

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

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) (Εναλλακτική επίλυση διαφορών στον τομέα

συντάκτρια της γνωμοδότησης θα ήθελε να ενθαρρύνει την **εξειδίκευση** των φορέων ΕΕΔ, ιδίως στους τομείς των μεταφορών και του τουρισμού, οι οποίοι προκαλούν παραδοσιακά μεγάλο αριθμό καταγγελιών από τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης των υπευθύνων για ΕΕΔ στη σχετική τομεακή νομοθεσία προκειμένου να προβλέπονται οι βέλτιστες λύσεις για τις διασυνοριακές καταγγελίες των καταναλωτών.

Μία από τις βασικές αρχές της ΕΕΔ είναι η καλή θέληση των μερών – καταναλωτών και εμπόρων – να συνεργαστούν για την εξεύρεση φιλικής λύσης σε μια διαφορά, με αφετηρία τη συνειδητοποίηση των πλεονεκτημάτων του μηχανισμού ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να δημιουργηθούν **κίνητρα για τους εμπόρους** ώστε να συμμετέχουν στα συστήματα ΕΕΔ, ενημερώνοντάς τους σχετικά με τα οφέλη τους: εμπιστευτικότητα, αποφυγή του κινδύνου δυσμενούς δημοσιότητας και βλάβης της φήμης που θα μπορούσε να προκύψει από δικαστική υπόθεση· να αποφασίζουν οι ίδιοι τα αποτελέσματα αντί να τους τα επιβάλλουν· και ευελιξία όσον αφορά το αποτέλεσμα, συμπεριλαμβανομένης της επίτευξης αποτελεσμάτων τα οποία δεν θα μπορούσε να διατάξει το δικαστήριο, ή αποτελέσματος το οποίο οι διάδικοι θεωρούν ότι είναι δικαιότερο από αυτό που υπαγορεύεται από τον νόμο³. Ταυτόχρονα, είναι ζωτικής σημασίας να αυξηθεί η **ευαισθητοποίηση των καταναλωτών** σχετικά με την ΕΕΔ και να **ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους** στην ΕΕΔ, ιδίως κατά την επίλυση διασυνοριακών διαφορών. Ως προς αυτό, η συντάκτρια της γνωμοδότησης σημειώνει την ύπαρξη πολλών μη ρυθμιζόμενων εταιρειών διαχείρισης αξιώσεων, οι οποίες προσφέρουν διαμεσολάβηση για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών επιβατών αεροπορικών μεταφορών με σκοπό το ιδιωτικό κέρδος⁴, και τονίζει ότι, μη γνωρίζοντας την ύπαρξη των φορέων ΕΕΔ ή μη έχοντας εμπιστοσύνη στο ότι οι φορείς αυτοί είναι ανεξάρτητοι ή/και αμερόληπτοι, οι καταναλωτές τείνουν να καταφεύγουν στις πρώτες. Πράγματι, δεδομένου ότι μόνο ορισμένα κράτη μέλη διαθέτουν συστήματα ΕΕΔ που λειτουργούν ομαλά, είναι ζωτικής σημασίας να δοθεί έμφαση στην ποιότητα (ανεξαρτησία, αμεροληψία, εμπειρογνωμοσύνη, πόροι) των φορέων ΕΕΔ, στην ενημέρωση και την παροχή βοήθειας στους καταναλωτές, καθώς και στην αύξηση των ποσοστών χρήσης της επίλυσης διαφορών.

Μολονότι επικροτεί την πρόταση της Επιτροπής για τη δημιουργία **σημείων επαφής ΕΕΔ με σαφώς καθορισμένα καθήκοντα**, η συντάκτρια της γνωμοδότησης επισημαίνει ότι τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, που είναι στην κατάλληλη θέση να εκτελούν αυτά τα καθήκοντα, θα πρέπει να συνεργάζονται με τους εθνικούς αρμόδιους φορείς ΕΕΔ. Επιπλέον, λαμβανομένου υπόψη του διασυνοριακού χαρακτήρα των δικαιωμάτων των επιβατών και των ταξιδιωτών, η Επιτροπή θα πρέπει να συνεργαστεί στενά με τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, τις ταξιδιωτικές και τουριστικές επιχειρήσεις, τις οργανώσεις καταναλωτών και άλλους φορείς που ασχολούνται με τα δικαιώματα των καταναλωτών, για την προώθηση βέλτιστων πρακτικών και γνώσεων που απαιτούνται για την άρση των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και οι έμποροι όταν χρησιμοποιούν διαδικασίες ΕΕΔ στον τομέα των μεταφορών και του τουρισμού.

των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών), Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, Σεπτέμβριος 2019, σ. 1.

³ Οι περισσότεροι φορείς ΕΕΔ στις σκανδιναβικές και βαλτικές χώρες μπορούν να λαμβάνουν αποφάσεις ανεξάρτητα από το αν ο έμπορος συμμετέχει στο σχήμα ή όχι, γεγονός που παρέχει επίσης στους εμπόρους ισχυρό κίνητρο για συμμετοχή στην ΕΕΔ. Βλ. «ADR in the Nordic and Baltic countries» (ΕΕΔ στις σκανδιναβικές και βαλτικές χώρες), συγκριτική μελέτη που εκπονήθηκε από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών στη Δανία, την Εσθονία, τη Φινλανδία, την Ισλανδία, τη Λετονία, τη Λιθουανία, τη Νορβηγία και τη Σουηδία, 11 Μαΐου 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), κ.λπ.

Τέλος, η συντάκτρια της γνωμοδότησης υποστηρίζει ευρέως την πρόταση της Επιτροπής **να δοθεί η δυνατότητα στους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν** παρόμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου σε συνεργασία με τις εθνικές αρμόδιες αρχές ΕΕΔ ή το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, καθώς μια τέτοια δυνατότητα θα επέτρεπε αντιπροσωπευτική δράση και θα διασφάλιζε συνέπεια μεταξύ των αποτελεσμάτων ΕΕΔ που αφορούν τις ίδιες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

ΤΡΟΠΟΛΟΓΙΕΣ

Η Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού καλεί την Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών, που είναι αρμόδια επί της ουσίας, να λάβει υπόψη τα εξής:

Τροπολογία 1

Πρόταση οδηγίας

Αιτιολογική σκέψη 2

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

(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

Τροπολογία

(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 **και των εμπόρων καθώς**

εμπορών, 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).

και η χαμηλή συμμετοχή **τους**, 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).

Or. en

Τροπολογία 2

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 4 α (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

(4α) Το τοπίο της ΕΕΔ έχει εξελιχθεί σε μια ποικιλία διαφορετικών συστημάτων στην ΕΕ, γεγονός που σημαίνει ότι οι έμποροι στους τομείς των μεταφορών και του τουρισμού αντιμετωπίζουν προκλήσεις όσον αφορά τη χρήση μηχανισμών επίλυσης διαφορών σε διασυνοριακό πλαίσιο λόγω των διαφορετικών διαδικαστικών κανόνων και των διαφορετικών κριτηρίων στα κράτη μέλη. Τα εμπόδια πρόσβασης, όπως η γλώσσα και η μετάφραση, η πολυπλοκότητα και το κόστος των διαδικασιών, η γνώση του δικαίου των

καταναλωτών που εφαρμόζεται σε άλλο κράτος μέλος, μεταξύ άλλων, αποτελούν εμπόδια που πρέπει να αντιμετωπιστούν προκειμένου να αυξηθεί η συμμετοχή των καταναλωτών και των εμπόρων στην ΕΕΔ.

Or. en

Τροπολογία 3

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 7 α (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

(7α) Τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν κατάρτιση για τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ στη σχετική τομεακή νομοθεσία, όπως τα δικαιώματα των επιβατών και των ταξιδιωτών, προκειμένου να βοηθήσουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν τις βέλτιστες λύσεις στις διασυννοριακές καταγγελίες καταναλωτών.

Or. en

Τροπολογία 4

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 8 α (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

(8α) Ο μεγάλος αριθμός καταγγελιών και αιτημάτων πληροφόρησης από πλευράς καταναλωτών σχετικά με τους τομείς των μεταφορών και του τουρισμού καταδεικνύει, αφενός, την υφιστάμενη γνώση του πλαισίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών στον τομέα αυτό. Από την άλλη πλευρά, αυτό σημαίνει ότι η χρήση των διαδικασιών ΕΕΔ θα πρέπει

να παραμείνει η έσχατη λύση για βάσιμες καταγγελίες των καταναλωτών πριν από την προσφυγή σε δικαστικές διαδικασίες προκειμένου να διασφαλιστεί ο σεβασμός των δικαιωμάτων των καταναλωτών στον μέγιστο βαθμό. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχουν ισχυρά κίνητρα για τους εμπόρους και τους καταναλωτές ώστε να χρησιμοποιούν τις διαδικασίες ΕΕΔ. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να θεσπίζουν εθνική νομοθεσία για τη δημιουργία συστημάτων ΕΕΔ στον τομέα των μεταφορών και του τουρισμού, όταν κρίνεται σκόπιμο, διασφαλίζοντας την ίση εκπροσώπηση των εμπόρων και των καταναλωτών στα συμβούλια των φορέων ΕΕΔ και ισχυρό εποπτικό ρόλο των αρμόδιων αρχών σε σχέση με τους φορείς ΕΕΔ.

Or. en

Τροπολογία 5

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 11

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

(11) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν παρόμοιες υποθέσεις κατά συγκεκριμένου εμπόρου, 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

(11) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να επιτρέπουν στους φορείς ΕΕΔ να ομαδοποιούν παρόμοιες υποθέσεις, **σε στενή συνεργασία με τις εθνικές αρμόδιες αρχές ΕΕΔ ή/και το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών**, κατά συγκεκριμένου εμπόρου, 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.

Or. en

Τροπολογία 6

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 13 α (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

(13α) Μόνο ορισμένα κράτη μέλη διαθέτουν συστήματα ΕΕΔ που λειτουργούν ομαλά, γεγονός που σημαίνει ότι είναι ζωτικής σημασίας να δοθεί έμφαση στην ποιότητα (ανεξαρτησία, αμεροληψία, εμπειρογνωμοσύνη, πόροι) των φορέων ΕΕΔ, στην ενημέρωση και την παροχή βοήθειας στους καταναλωτές, καθώς και στην αύξηση των ποσοστών χρήσης της επίλυσης διαφορών.

Or. en

Τροπολογία 7

Πρόταση οδηγίας Αιτιολογική σκέψη 15

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

(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 εμπειρογνωσία. Τα εν λόγω ορισθέντα σημεία επαφής για την ΕΕΔ θα πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.

(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, **σε στενή συνεργασία με τις εθνικές αρμόδιες αρχές ΕΕΔ**, 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 εμπειρογνωσία. Τα εν λόγω ορισθέντα σημεία επαφής για την ΕΕΔ θα

πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή.

Or. en

Τροπολογία 8

Πρόταση οδηγίας

Άρθρο 1 – παράγραφος 1 – σημείο 3 – στοιχείο δ

Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Άρθρο 5 – παράγραφος 8 (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

8. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους με τους οποίους επικοινωνεί φορέας ΕΕΔ από τη χώρα τους 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 20 εργάσιμες ημέρες.»

Τροπολογία

8. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους με τους οποίους επικοινωνεί φορέας ΕΕΔ από τη χώρα τους 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 20 εργάσιμες ημέρες.» ***Οι έμποροι παρέχουν γραπτές επεξηγήσεις κάθε φορά που αρνούνται να συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ.***

Or. en(Οδηγία 2013/11/ΕΕ)

Τροπολογία 9

Πρόταση οδηγίας

Άρθρο 1 – παράγραφος 1 – σημείο 3 α (νέο)

Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Άρθρο 6 – παράγραφος 6

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

6. Για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α), τα κράτη μέλη ενθαρρύνουν τους φορείς ΕΕΔ να παρέχουν κατάρτιση

Τροπολογία

3α. Στο άρθρο 6, η παράγραφος 6 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

για φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Αν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, οι αρμόδιες αρχές παρακολουθούν τα προγράμματα κατάρτισης που καθιέρωσαν οι φορείς ΕΕΔ, με βάση τις πληροφορίες που τους δίδονται σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 3 στοιχείο ζ).

για την ΕΕΔ *στη σχετική τομεακή νομοθεσία όπως τα δικαιώματα των επιβατών και των ταξιδιωτών*. Αν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, οι αρμόδιες αρχές παρακολουθούν τα προγράμματα κατάρτισης που καθιέρωσαν οι φορείς ΕΕΔ, με βάση τις πληροφορίες που τους δίδονται σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 3 στοιχείο ζ).»

Or. en

(Οδηγία 2013/11/ΕΕ)

Τροπολογία 10

Πρόταση οδηγίας

Άρθρο 1 – παράγραφος 1 – σημείο 3 – στοιχείο δ

2013/11/ΕΕ

Άρθρο 14 – παράγραφος 2

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

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 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.

Τροπολογία

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 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, *συμπεριλαμβανομένων των εθνικών αρμόδιων αρχών ΕΕΔ*.

Or. en

Τροπολογία 11

Πρόταση οδηγίας

Άρθρο 1 – παράγραφος 1 – σημείο 8

2013/11/ΕΕ

Άρθρο 20 – παράγραφος 8 (νέα)

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

8. Η Επιτροπή αναπτύσσει και διατηρεί ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου.».

Τροπολογία

8. Η Επιτροπή αναπτύσσει και διατηρεί ψηφιακό διαδραστικό εργαλείο που παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με την έννομη προστασία των καταναλωτών και συνδέσμους προς τις ιστοσελίδες των φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου.».

Λόγω του διασυννοριακού χαρακτήρα των δικαιωμάτων των επιβατών και των ταξιδιωτών, η Επιτροπή θα πρέπει να συνεργαστεί στενά με τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, τις επιχειρήσεις του τομέα των μεταφορών και του τουρισμού, τις οργανώσεις καταναλωτών και άλλους φορείς που ασχολούνται με τα δικαιώματα των καταναλωτών, για την προώθηση βέλτιστων πρακτικών και γνώσεων που απαιτούνται για την άρση των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και οι έμποροι όταν προσφεύγουν σε διαδικασία ΕΕΔ στον συγκεκριμένο τομέα.

Or. en

Τροπολογία 12

Πρόταση οδηγίας

Άρθρο 1 – παράγραφος 1 – σημείο 8 α (νέο)

Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Άρθρο 20 – παράγραφος 5

Κείμενο που προτείνει η Επιτροπή

Τροπολογία

8α. Στο άρθρο 20, η παράγραφος 5 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

“5. Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο 4 παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Επιτροπής. Επιπλέον, κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί τον εν λόγω ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου. **Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί τις επεξηγήσεις κάθε φορά που οι έμποροι αρνούνται να συμμετάσχουν σε διαδικασία ΕΕΔ.»**

Or. en(Οδηγία 2013/11/ΕΕ)