

II

(Μη νομοθετικές πράξεις)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2015/1051 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 1ης Ιουλίου 2015

σχετικά με τους όρους άσκησης των λειτουργιών της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, τις λεπτομέρειες που αφορούν το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας και τους όρους της συνεργασίας μεταξύ των σημείων επαφής που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

Έχοντας υπόψη τον κανονισμό (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 (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) ⁽¹⁾ και ιδίως τα άρθρα 5 παράγραφος 7, 7 παράγραφος 7 και 8 παράγραφος 4,

Κατόπιν διαβούλευσης με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 προβλέπει τη δημιουργία πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών σε ενωσιακό επίπεδο (πλατφόρμα ΗΕΔ). Η πλατφόρμα ΗΕΔ πρέπει να έχει τη μορφή διαλογικού και πολύγλωσσου ιστότοπου που προσφέρει ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης στους καταναλωτές και στους εμπόρους οι οποίοι επιδιώκουν να επιλύσουν εξωδικαστικά διαφορές που αφορούν συμβατικές υποχρεώσεις οι οποίες ανακύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών.
- (2) Το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 προβλέπει ότι το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας είναι εύχρηστο. Ως εκ τούτου, οι καταγγέλλοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να συμπληρώσουν το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας υπό μορφή σχεδίου πριν από την υποβολή καταγγελίας. Θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι τα σχέδια που δεν υποβάλλονται από καταγγέλλοντες διαγράφονται αυτόματα από την πλατφόρμα ΗΕΔ μετά από εύλογη χρονική περίοδο.
- (3) Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ορθή λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ, πρέπει να ορίζεται ο τρόπος με τον οποίο θα πρέπει να ενημερώνεται ο καταγγελλόμενος ότι έχει υποβληθεί καταγγελία στην πλατφόρμα ΗΕΔ, καθώς και ποιες πληροφορίες θα πρέπει να χρησιμοποιούνται από το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας για τη διευκόλυνση του προσδιορισμού των αρμόδιων φορέων εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (φορείς ΕΕΔ).
- (4) Για τον ίδιο λόγο και για να εξασφαλιστεί η συνεπής εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013, είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί σε ποιο στάδιο οι φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες στην πλατφόρμα ΗΕΔ σχετικά με τον χειρισμό μιας διαφοράς.
- (5) Είναι αναγκαίο να καθοριστεί η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διερεύνησης ορισμένων διαφορών, όταν η καταγγελία δεν μπορεί να γίνει αντικείμενο περαιτέρω επεξεργασίας, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συνδέονται με τις εν λόγω διαφορές μπορούν να διαγραφούν το αργότερο έξι μήνες από την εν λόγω ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας επίλυσης. Αυτό περιλαμβάνει διαφορές στις οποίες τα μέρη δεν μπορούν να συμφωνήσουν όσον αφορά τον φορέα ΕΕΔ λόγω μη απάντησης εκ μέρους του καταγγελλόμενου ή περιπτώσεις όπου ο φορέας ΕΕΔ αρνείται να ασχοληθεί με διαφορά.
- (6) Οι αρμόδιες εθνικές αρχές θα πρέπει να κοινοποιούν στην Επιτροπή τον κατάλογο των εθνικών φορέων ΕΕΔ και να τον ενημερώνουν με ομοιόμορφο τρόπο ώστε να εξορθολογιστεί η καταχώριση των φορέων αυτών στην πλατφόρμα ΗΕΔ βάσει του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.

⁽¹⁾ ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1.

- (7) Είναι σκόπιμο να προσδιοριστεί πότε τα μέρη διαφοράς που εξετάζεται μέσω πλατφόρμας ΗΕΔ θα είναι σε θέση να διατυπώσουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ και για τον φορέα ΕΕΔ που χειρίστηκε τη διαφορά τους.
- (8) Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 προβλέπει τον ορισμό ενός σημείου επαφής ΗΕΔ σε κάθε κράτος μέλος προκειμένου να παρέχει βοήθεια στα μέρη που εμπλέκονται σε μια διαφορά και τους φορείς ΕΕΔ που επιλαμβάνονται μιας διαφοράς μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ. Προκειμένου να διευκολυνθεί η συνεργασία μεταξύ των σημείων επαφής ΗΕΔ, θα πρέπει να οριστεί ένα κοινό σύνολο αρχών για την υποστήριξη της εν λόγω συνεργασίας.
- (9) Τα μέτρα που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό είναι σύμφωνα με τη γνώμη της επιτροπής για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών που έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 16 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 524/2013,

ΕΞΕΔΩΣΕ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει τις λεπτομέρειες για:

- α) το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας·
- β) την άσκηση των λειτουργιών της πλατφόρμας ΗΕΔ·
- γ) τη συνεργασία μεταξύ των σημείων επαφής ΗΕΔ.

Άρθρο 2

Ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας

Το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας που υποβάλλεται στην πλατφόρμα ΗΕΔ είναι προσβάσιμο από καταναλωτές και εμπόρους σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης. Ο καταγγέλλων είναι σε θέση να αποθηκεύσει σχέδιο του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας στην πλατφόρμα ΗΕΔ. Το σχέδιο είναι προσβάσιμο και επεξεργάσιμο από τον καταγγέλλοντα πριν από την υποβολή του τελικού πλήρως συμπληρωμένου ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας. Το σχέδιο του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας που υποβάλλεται χωρίς να είναι πλήρως συμπληρωμένο διαγράφεται αυτόματα από την πλατφόρμα ΗΕΔ έξι μήνες μετά τη δημιουργία του.

Άρθρο 3

Ενημέρωση του καταγγελλόμενου

Μόλις παραλάβει πλήρως συμπληρωμένο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, η πλατφόρμα ΗΕΔ διαβιβάζει τυποποιημένο ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση του καταγγελλόμενου, η οποία αναφέρεται από τον καταγγέλλοντα στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, με το οποίο τον ενημερώνει ότι έχει υποβληθεί καταγγελία εναντίον του και του παρέχει πρόσβαση στα πληροφοριακά στοιχεία σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.

Άρθρο 4

Προσδιορισμός του φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ)

1. Η πλατφόρμα ΗΕΔ παρέχει στον καταγγελλόμενο ενδεικτικό κατάλογο φορέων ΕΕΔ, εφόσον στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας δεν προσδιορίζεται κανένας αρμόδιος φορέας ΕΕΔ, ώστε να διευκολυνθεί ο προσδιορισμός του αρμόδιου φορέα ΕΕΔ. Ο εν λόγω κατάλογος βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια:

- α) τη γεωγραφική διεύθυνση των μερών της διαφοράς όπως προβλέπεται στο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας σύμφωνα με το παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013· και
- β) τον σχετικό με τη διαφορά τομέα.

2. Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν ανά πάσα στιγμή να έχουν πρόσβαση στον κατάλογο όλων των φορέων ΕΕΔ που έχουν καταχωριστεί στην πλατφόρμα ΗΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 6 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013. Εργαλείο αναζήτησης, παρεχόμενο από την πλατφόρμα ΗΕΔ, βοηθά τα μέρη να προσδιορίσουν μεταξύ των καταχωρισμένων στην πλατφόρμα ΗΕΔ φορέων ΕΕΔ τον φορέα που είναι αρμόδιος να ασχοληθεί με τη διαφορά τους.

Άρθρο 5

Πληροφορίες που παρέχονται από τους φορείς ΕΕΔ

1. Οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους έχει παραπεμφθεί καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ και που έχουν συμφωνήσει να εξετάσουν μια διαφορά, μόλις παραλάβουν τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας που αφορά την εν λόγω διαφορά, διαβιβάζουν χωρίς καθυστέρηση στην πλατφόρμα ΗΕΔ την ημερομηνία παραλαβής του πλήρους φακέλου της καταγγελίας και το αντικείμενο της διαφοράς.
2. Η ημερομηνία παραλαβής του πλήρους φακέλου της καταγγελίας συνιστά την αφετηρία της περιόδου των 90 ημερολογιακών ημερών που αναφέρεται στο άρθρο 8 στοιχείο ε) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾.
3. Οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους έχει διαβιβαστεί καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ και που αρνούνται να εξετάσουν διαφορά διαβιβάζουν την άρνηση στην πλατφόρμα ΗΕΔ αμέσως μετά τη λήψη της εν λόγω απόφασης σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.
4. Οι φορείς ΕΕΔ στους οποίους διαβιβάζεται καταγγελία μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης της διαφοράς, διαβιβάζουν χωρίς καθυστέρηση στην πλατφόρμα ΗΕΔ την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας ΕΕΔ, καθώς και το αποτέλεσμα της. Τούτο ισχύει και στην περίπτωση κατά την οποία αμφότερα ή ένα από τα μέρη αποσυρθεί από τη διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 2 στοιχείο α) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Άρθρο 6

Ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησης ορισμένων διαφορών και διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Διαφορά που υποβάλλεται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ δεν υπόκειται σε περαιτέρω επεξεργασία ιδίως όταν:
 - α) ο καταγγελλόμενος δηλώνει ότι δεν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει φορέα ΕΕΔ·
 - β) τα μέρη αδυνατούν, εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την υποβολή του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας, να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ που θα εξετάσει τη διαφορά τους·
 - γ) ο συμφωνηθείς από τα μέρη φορέας ΕΕΔ αρνείται να εξετάσει τη διαφοράκαι θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία διερεύνησής της. Η ημερομηνία που συνέβη κάποιο από τα γεγονότα που αναφέρονται στα σημεία α) έως γ) είναι η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διερεύνησης της εκάστοτε διαφοράς.
2. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συνδέονται με τις διαφορές που αναφέρονται στα σημεία α) έως γ) της πρώτης παραγράφου διαγράφονται από την πλατφόρμα το αργότερο έξι μήνες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διερεύνησής τους.

Άρθρο 7

Ηλεκτρονική κοινοποίηση του καταλόγου των φορέων ΕΕΔ

1. Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 σημείο i) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, χρησιμοποιούν για την ενημέρωση του καταλόγου φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, τυποποιημένο ηλεκτρονικό έντυπο που διατίθεται από την Επιτροπή.
2. Το συμπληρωμένο τυποποιημένο ηλεκτρονικό έντυπο περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και τις πληροφορίες σχετικά με τη μέση διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ, όπως αναφέρεται στο άρθρο 9 παράγραφος 5 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και στο άρθρο 19 παράγραφος 1 στοιχείο ε) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Άρθρο 8

Σύστημα ανατροφοδότησης

Η πλατφόρμα ΗΕΔ παρέχει τη δυνατότητα στα μέρη που εμπλέκονται σε μια διαφορά να διατυπώσουν τις απόψεις τους σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 στοιχείο ζ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ΕΕΔ και για έξι μήνες.

⁽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 (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

Άρθρο 9

Συνεργασία μεταξύ σημείων επαφής ΗΕΔ

1. Τα σημεία επαφής ΗΕΔ παρέχουν υποστήριξη για την επίλυση διαφορών που αφορούν καταγγελίες οι οποίες υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, όπως προβλέπεται από το άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013, κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
2. Οι σύμβουλοι ΗΕΔ προβαίνουν χωρίς καθυστέρηση σε παροχή συνδρομής και ανταλλαγή πληροφοριών με συμβούλους σε άλλα σημεία επαφής ΗΕΔ για να διευκολύνουν την άσκηση των καθηκόντων τους που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.
3. Οι σύμβουλοι ΗΕΔ που έχουν πρόσβαση στις σχετικές με διαφορά πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων προσωπικών δεδομένων, παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές σε συμβούλους σε άλλα σημεία επαφής ΗΕΔ, στον βαθμό που αυτό είναι αναγκαίο για την εκπλήρωση των καθηκόντων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013.

Άρθρο 10

Έναρξη ισχύος

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

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

Βρυξέλλες, 1η Ιουλίου 2015.

Για την Επιτροπή
Ο Πρόεδρος
Jean-Claude JUNCKER