

II

(Πράξεις για την ισχύ των οποίων δεν απαιτείται δημοσίευση)

ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 4ης Απριλίου 2001

περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

[κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό E(2001) 1016]

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(2001/310/ΕΚ)

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 211,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η Κοινότητα προκειμένου να επιτύχει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας και να αυξήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, πρέπει να εξασφαλίσει την απλή και αποτελεσματική πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και να ενθαρρύνει και να διευκολύνει την επίλυση καταναλωτικών διαφορών σε πρώιμο στάδιο.
- (2) Η συνεχής ανάπτυξη νέων μορφών εμπορικών πρακτικών στις οποίες συμμετέχουν καταναλωτές, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, και η αναμενόμενη αύξηση των διασυνοριακών συναλλαγών απαιτούν να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, κυρίως μέσω της εύκολης πρόσβασης σε πρακτικά, αποτελεσματικά και μη δαπανηρά μέσα αποζημίωσης, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε ηλεκτρονικά μέσα. Το σχέδιο δράσης e-Europe που συμφωνήθηκε στη σύνοδο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 19ης και 20ής Ιουνίου 2000 στο Feira, αναγνωρίζει ότι, προκειμένου το ηλεκτρονικό εμπόριο να αναπτύξει την πλήρη δυναμική, πρέπει να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών, σε συνεργασία με ομάδες καταναλωτών, με τη βιομηχανία και τα κράτη μέλη, με την παροχή πρόσβασης σε εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών.
- (3) Στις 30 Μαρτίου 1998, η Επιτροπή ενέκρινε τη σύσταση 98/257/ΕΚ σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης⁽¹⁾. Ωστόσο, το πεδίο εφαρμογής της σύστασης περιορίζεται στις διαδικασίες οι οποίες, ανεξαρτήτως της ονομασίας τους, οδηγούν σε ρύθμιση της διαφοράς μέσω της ενεργού παρέμβασης τρίτου προσώπου που προτείνει ή επιβάλλει λύση. Δεν αφορά τις διαδικασίες που περιορίζονται σε μια απλή απόπειρα προσέγγισης των μερών προκειμένου να πεισθούν να αποδεχθούν μια λύση με κοινή συναίνεση.
- (4) Το Συμβούλιο, στο ψήφισμά του της 25ης Μαΐου 2000 σχετικά με τη δημιουργία ενός κοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών⁽²⁾, σημειώνει ότι σε ορισμένα κράτη μέλη υπάρχουν πολλές διαδικασίες εξώδικης επίλυσης διαφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της σύστασης 98/257/ΕΚ, οι οποίες όμως είναι πολύ χρήσιμες στους καταναλωτές και καλεί την Επιτροπή να αναπτύξει, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, κοινά κριτήρια για την αξιολόγηση αυτών των

⁽¹⁾ Σύσταση της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σ. 31).

⁽²⁾ ΕΕ C 155 της 6.6.2000, σ. 1.

οργάνων που θα εξασφαλίζουν, μεταξύ άλλων, την ποιότητα, τη δίκαιη αντιμετώπιση και την αποτελεσματικότητα. Σημειώνει επίσης ότι τα κράτη μέλη εφαρμόζουν τα κριτήρια αυτά, προκειμένου να συμπεριληφθούν τα όργανα ή τα συστήματα αυτά στο δίκτυο που αναφέρεται στο έγγραφο εργασίας της Επιτροπής για τη δημιουργία ευρωπαϊκού εξώδικαστικού δικτύου (ΕΕ Δίκτυο) ⁽¹⁾.

- (5) Το άρθρο 17 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 ⁽²⁾ ορίζει ότι τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η νομοθεσία τους να μην εμποδίζει τη χρήση μηχανισμών εξώδικης επίλυσης των διαφορών που είναι διαθέσιμοι στα πλαίσια της εθνικής νομοθεσίας.
- (6) Το ηλεκτρονικό εμπόριο διευκολύνει τις διασυνοριακές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Οι συναλλαγές αυτές είναι συνήθως μικρής αξίας και επομένως η επίλυση κάθε διαφοράς απαιτεί μια απλή, γρήγορη και μη δαπανηρή διαδικασία. Η νέα τεχνολογία μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών συστημάτων επίλυσης διαφορών, με την παροχή ενός μηχανισμού αποτελεσματικής επίλυσης διαφορών μεταξύ διαφορετικών νομικών συστημάτων, χωρίς να χρειάζεται άμεση προσωπική επαφή, και ως εκ τούτου πρέπει να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξη της μέσω αρχών που θα εξασφαλίζουν συνεπή και αξιόπιστα πρότυπα τα οποία θα εμπιστεύονται όλοι οι χρήστες.
- (7) Το Συμβούλιο, στα συμπεράσματά του της 29ης Μαΐου 2000 ⁽³⁾, κάλεσε την Επιτροπή να συντάξει πράσινο βιβλίο για εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών στα πλαίσια του αστικού και εμπορικού δικαίου, να καταγράψει και να επισκοπήσει την ισχύουσα κατάσταση και να προχωρήσει σε ευρείες διαβουλεύσεις.
- (8) Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στη γνωμοδότησή του ως προς την πρόταση κανονισμού για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις ⁽⁴⁾, ζητεί την εκτεταμένη χρήση των διαδικασιών εξώδικης επίλυσης διαφορών για καταναλωτικές συναλλαγές, κυρίως όταν τα μέρη βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη μέλη, λόγω του κόστους και της καθυστέρησης που συνδέονται με την προσφυγή σε δικαστήριο. Το Συμβούλιο και η Επιτροπή, στις δηλώσεις τους για την έγκριση του προαναφερθέντος κανονισμού, επισημαίνουν ότι γενικά είναι προς το συμφέρον τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων να προσπαθούν να επιλύουν τις διαφορές τους με φιλικό τρόπο, προτού καταφύγουν στα δικαστήρια, και υπογραμμίζουν και πάλι τη σημασία της συνέχισης των εργασιών όσον αφορά τις εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης διαφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- (9) Οι αρχές που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό δεν επηρεάζουν τις αρχές που καθορίζονται στη σύσταση 98/257/ΕΚ, της Επιτροπής, οι οποίες πρέπει να τηρούνται κατά τις διαδικασίες οι οποίες, ανεξαρτήτως της ονομασίας τους, οδηγούν σε ρύθμιση της διαφοράς μέσω της ενεργού παρέμβασης τρίτου προσώπου που προτείνει ή επιβάλλει στα μέρη μια λύση, συνήθως μέσω μιας δεσμευτικής ή μη δεσμευτικής απόφασης. Οι παρούσες αρχές που θεσπίζονται ως ελάχιστη προδιαγραφή πρέπει να τηρούνται κατά τις διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στις οποίες, ανεξαρτήτως της ονομασίας τους, το τρίτο πρόσωπο διευκολύνει την επίλυση καταναλωτικής διαφοράς με την προσπάθεια προσέγγισης των μερών και παροχής συμβουλών προς αυτά, για παράδειγμα με την επεξεργασία άτυπων προτάσεων για τις εναλλακτικές λύσεις διευθέτησης, προκειμένου να πεισθούν να αποδεχθούν μια λύση με κοινή συναίνεση. Τα ελάχιστα κριτήρια περιορίζονται σε διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που έχουν σχεδιαστεί ως εναλλακτικός τρόπος επίλυσης μιας διαφοράς, έναντι της προσφυγής σε δικαστήριο. Επομένως, εξαιρούνται οι μηχανισμοί προσφυγής καταναλωτών που διαθέτουν οι επιχειρήσεις και έρχονται σε απευθείας επαφή με τον καταναλωτή ή περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα τρίτο μέρος χρησιμοποιείται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών εκ μέρους της επιχείρησης, αφού αποτελούν μέρος των συνηθισμένων επαφών μεταξύ των μερών προτού η διαφορά λάβει επίσημη μορφή και παραπεμφθεί σε τρίτο όργανο, αρμόδιο για την επίλυση διαφορών, ή σε δικαστήριο.
- (10) Πρέπει να εξασφαλίζεται η αμεροληψία αυτών των διαδικασιών επίλυσης διαφορών, έτσι ώστε όλα τα μέρη να έχουν εμπιστοσύνη στον τρόπο αντιμετώπισής τους. Όταν αρμόδιοι για τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς είναι ένα άτομο ή μια ομάδα, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα που θα εξασφαλίζουν την αμεροληψία τους και τη διάθεση στα μέρη πληροφοριών που θα καταδεικνύουν την αμεροληψία τους και θα επιτρέπουν στα μέρη να επιλέγουν αν θα προχωρήσουν ή όχι με τη διαδικασία.

⁽¹⁾ SEC (2000) 405, βλέπε:

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_fr.pdf

⁽²⁾ ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

⁽³⁾ ΣΙ (2000) 519.

⁽⁴⁾ Γνώμη που υποβλήθηκε στις 21 Σεπτεμβρίου 2000· κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44/2001 του Συμβουλίου (ΕΕ L 12 της 16.1.2001, σ. 1).

- (11) Προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση και των δύο μερών στις πληροφορίες που χρειάζονται, πρέπει να παρέχονται εγγυήσεις ως προς τη διαφάνεια της διαδικασίας. Η λύση που συμφωνείται για την επίλυση της διαφοράς πρέπει να καταγράφεται και να είναι διαθέσιμη στα μέρη, από το αρμόδιο για τη διαδικασία όργανο.
- (12) Προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα αυτών των διαδικασιών όσον αφορά την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, πρέπει και τα δύο μέρη να έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτές, όπου και αν βρίσκονται. Για το λόγο αυτό, πρέπει να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών μέσων.
- (13) Προκειμένου οι διαδικασίες αυτές να προσφέρουν μια ρεαλιστική εναλλακτική λύση έναντι της προσφυγής σε δικαστήριο, πρέπει να επιλύουν ορισμένα προβλήματα που εμφανίζονται στο πλαίσιο της διαδικαστικής διαδικασίας, όπως π.χ. κόστος, καθυστερήσεις, περιπλοκές διαδικασίες και εκπροσώπηση. Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας, είναι αναγκαίο να ληφθούν μέτρα που θα εγγυώνται αναλογικό ή μηδενικό κόστος εύκολη πρόσβαση, γρήγορη επεξεργασία, παρακολούθηση της προόδου για την επίλυση της διαφοράς και ενημέρωση των μερών.
- (14) Σύμφωνα με το άρθρο 6 της ευρωπαϊκής σύμβασης για τα ανθρώπινα δικαιώματα, η πρόσβαση στα δικαστήρια αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Όταν το κοινοτικό δίκαιο εγγυάται την ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά, η δυνατότητα των επιχειρηματιών, συμπεριλαμβανομένων και των καταναλωτών, να προσφεύγουν στα δικαστήρια ενός κράτους μέλους για την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να δημιουργηθούν από την οικονομική τους δραστηριότητα, όπως και οι υπήκοοι του κράτους αυτού, αποτελεί το επιστέγασμα των ελευθεριών αυτών. Οι διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών δεν μπορούν να έχουν ως στόχο την υποκατάσταση του δικαστικού συστήματος. Κατά συνέπεια, η χρήση παρόμοιων διαδικασιών δεν μπορεί να στερεί από τον καταναλωτή το δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια παρά μόνον εάν ο καταναλωτής το αποδέχεται ρητά, με πλήρη επίγνωση των δεδομένων και μετά την εμφάνιση της διαφοράς.
- (15) Πρέπει να εξασφαλίζεται η δικαιοσύνη της διαδικασίας, επιτρέποντας σε κάθε μέρος να προσκομίζει κάθε απαραίτητη και σχετική πληροφορία. Ανάλογα με την οργάνωση της διαδικασίας, οι πληροφορίες που προσκομίζουν τα μέρη πρέπει να έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, εκτός και αν τα μέρη συμφωνήσουν ρητώς για το αντίθετο, ή, αν ακολουθείται μια εχθρική προσέγγιση σε οποιαδήποτε φάση, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα για να εξασφαλίζεται και να παρακολουθείται η συνεργασία των μερών στα πλαίσια της διαδικασίας, κυρίως με την προσκόμιση πληροφοριών που ενδεχομένως είναι αναγκαίες για τη δίκαιη επίλυση της διαφοράς.
- (16) Προτού τα μέρη συμφωνήσουν με το προτεινόμενο αντικείμενο μιας συμφωνίας σχετικά με τον τρόπο επίλυσης της διαφοράς, η διαδικασία πρέπει να τους διαθέτει εύλογο χρόνο εξέτασης των επιμέρους στοιχείων και των όρων της πρότασης.
- (17) Προκειμένου να εξασφαλίζεται η δικαιοσύνη και η ευελιξία των διαδικασιών και να παρέχεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να προχωρούν σε μια τεκμηριωμένη επιλογή, πρέπει να τους παρέχονται σαφείς και κατανοητές πληροφορίες, έτσι ώστε να μπορούν να επιλέξουν αν θα αποδεχθούν το προτεινόμενο αντικείμενο μιας συμφωνίας ή να ζητήσουν συμβουλές, εφόσον το επιθυμούν, ή να εξετάσουν άλλες επιλογές.
- (18) Η Επιτροπή θα συμπεριλάβει στη βάση δεδομένων με τα αρμόδια εξωδικαστικά όργανα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών πληροφορίες που υποβάλλουν τα κράτη μέλη σχετικά με τη χρήση αυτών των αρχών από τα όργανα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας σύστασης, προκειμένου να συμμετάσχουν τα όργανα αυτά στο ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο.
- (19) Τέλος, υπό τις συνθήκες αυτές, κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός αρχών για όργανα που είναι αρμόδια για τις διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που δεν καλύπτονται από τις αρχές της σύστασης 98/275/EK σε κοινοτικό επίπεδο για να στηρίξει και να συμπληρώσει, σε ένα ουσιαστικό τομέα, τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουν τα κράτη μέλη προκειμένου, σύμφωνα με το άρθρο 153 της συνθήκης, να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Δεν υπερβαίνει τις απαραίτητες ενέργειες για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των εξώδικων διαδικασιών. Κατά συνέπεια, είναι σύμφωνος με την αρχή της επικουρικότητας,

ΣΥΝΙΣΤΑ:

Το σεβασμό των αρχών που καθορίζονται στο μέρος II από όλα τα υφιστάμενα όργανα ή εκείνα που πρόκειται να δημιουργηθούν, τα οποία προσφέρουν διαδικασίες εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας σύστασης, όπως αυτό ορίζεται στο μέρος I:

I. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Η παρούσα σύσταση ισχύει για διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στις οποίες συμμετέχει τρίτο πρόσωπο, ανεξαρτήτως της ονομασίας τους, στις οποίες επιχειρείται η επίλυση της διαφοράς με την απόπειρα προσέγγισης των μερών προκειμένου να πεισθούν να αποδεχθούν μια λύση με κοινή συναίνεση.
2. Δεν ισχύει για μηχανισμούς επεξεργασίας καταγγελιών καταναλωτών που διαθέτουν οι επιχειρήσεις και έρχονται απευθείας σε επαφή με τον καταναλωτή ή για μηχανισμούς παροχής παρόμοιων υπηρεσιών από ή εκ μέρους επιχείρησης.

II. ΑΡΧΕΣ

A. Αμεροληψία

Για την εξασφάλιση της αμεροληψίας πρέπει οι αρμόδιοι για τη διαδικασία:

- α) να διαθέτουν εντολή που θα ισχύει επί μια καθορισμένη περίοδο, στη διάρκεια της οποίας η εντολή δεν μπορεί να τους αφαιρεθεί χωρίς βάσιμη αιτιολόγηση·
- β) να μην έχουν καμία θεωρητική ή πραγματική σύγκρουση συμφερόντων με οποιοδήποτε από τα μέρη·
- γ) να παρέχουν στα μέρη πληροφορίες σχετικά με την αμεροληψία τους και την ικανότητά τους, πριν από την έναρξη της διαδικασίας.

B. Διαφάνεια

1. Η διαφάνεια της διαδικασίας πρέπει να εξασφαλίζεται βάσει των ακόλουθων.
2. Τα μέρη πρέπει να διαθέτουν άμεση και εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες όσον αφορά τη δυνατότητα επαφής με τη διαδικασία καθώς και με τον τρόπο λειτουργίας και τη διαθεσιμότητα αυτής, προτού υποβάλουν την προς επίλυση διαφορά.
3. Συγκεκριμένα, πρέπει να παρέχονται πληροφορίες για τα ακόλουθα:
 - α) τον τρόπο λειτουργίας της διαδικασίας, τα είδη διαφορών που μπορούν να παραπεμφθούν σε αυτήν και περιορισμοί όσον αφορά την άσκηση των εξουσιών της·
 - β) τους κανόνες σχετικά με τις προκαταρκτικές διατυπώσεις που υποχρεούνται ενδεχομένως να ακολουθήσουν τα μέρη και άλλους διαδικαστικούς κανόνες, κυρίως αυτούς που αφορούν τη λειτουργία της διαδικασίας και τις γλώσσες στις οποίες θα διεξαχθεί αυτή·
 - γ) το κόστος, εάν υπάρχει, που θα βαρύνει τα μέρη·
 - δ) το χρονοδιάγραμμα της διαδικασίας, κυρίως όσον αφορά την προκείμενη διαφορά·
 - ε) τους ουσιαστικούς κανόνες που ενδεχομένως ισχύουν (νομικές διατάξεις, ορθή πρακτική του εν λόγω κλάδου, ισότητα, κώδικες συμπεριφοράς)·
 - στ) το ρόλο της διαδικασίας στην εξεύρεση λύσης·
 - ζ) το καθεστώς κάθε συμφωνίας για την επίλυση της διαφοράς·
4. Κάθε αποτέλεσμα για την επίλυση της διαφοράς στο οποίο συμφώνησαν τα μέρη καταγράφεται σε σταθερό μέσο και πρέπει να αναφέρονται σαφώς οι όροι και η αιτιολόγησή του. Η καταγραφή αυτή διατίθεται και στα δύο μέρη.
5. Οι πληροφορίες σχετικά με την απόδοση της διαδικασίας πρέπει να δημοσιοποιούνται, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:
 - α) ο αριθμός και το είδος των καταγγελιών που έχει λάβει καθώς και την έκβασή τους·

- β) ο χρόνος που απαιτήθηκε για την επίλυση των διαφορών·
- γ) κάθε συστηματικό πρόβλημα που προκύπτει από καταγγελίες·
- δ) ο αριθμός περιπτώσεων συμμόρφωσης, εάν είναι γνωστός, με τις συμφωνηθείσες λύσεις.

Γ. Αποτελεσματικότητα

1. Πρέπει να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας.
2. Πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη και από τα δύο μέρη και διαθέσιμη, με τη χρήση, π.χ. των ηλεκτρονικών μέσων, ανεξάρτητα από το που βρίσκονται γεωγραφικά τα δύο μέρη.
3. Η διαδικασία πρέπει είτε να παρέχεται δωρεάν για τους καταναλωτές είτε, εάν υπάρχει κάποιο κόστος, αυτό να είναι αναλογικό προς το διακυβευόμενο ποσό και λογικό.
4. Τα μέρη πρέπει να έχουν πρόσβαση στη διαδικασία χωρίς να υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν νομικό εκπρόσωπο. Βέβαια, τα μέρη πρέπει να έχουν τη δυνατότητα εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε φάση ή σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας.
5. Από τη στιγμή που υποβληθεί μια διαφορά, η επεξεργασία της γίνεται στο συντομότερο δυνατό χρόνο, ανάλογα με τη φύση της διαφοράς. Η αρχή που είναι υπεύθυνη για τη διαδικασία πρέπει περιοδικά να επισκοπεί την πρόοδο της επεξεργασίας της ώστε να εξασφαλίζεται ότι αυτή γίνεται με γρήγορο ρυθμό και με το δέοντα τρόπο.
6. Επισκόπηση της συμπεριφοράς των μερών από την αρχή που είναι υπεύθυνη επί της διαδικασίας, έτσι ώστε να ελέγχεται αν επιδιώκουν την εξεύρεση ορθής, δίκαιης και γρήγορης επίλυσης της διαφοράς. Εάν η συμπεριφορά ενός μέρους δεν είναι ικανοποιητική, ενημερώνονται και τα δύο μέρη, προκειμένου να εξετάσουν αν θα συνεχιστεί η επίλυση της διαφοράς.

Δ. Δικαιοσύνη

1. Πρέπει να εξασφαλίζεται η δικαιοσύνη της διαδικασίας. Συγκεκριμένα:
 - α) η ενημέρωση των μερών όσον αφορά το δικαίωμα άρνησης συμμετοχής τους ή αποχώρησής τους από τη διαδικασία, σε κάθε χρονική στιγμή, και προσφυγής τους στο νομικό σύστημα ή σε άλλους μηχανισμούς εξώδικης επίλυσης διαφορών, εάν είναι δυσαρεστημένα από την απόδοση ή τη λειτουργία της διαδικασίας·
 - β) η δυνατότητα και των δύο μερών να προβάλλουν ελεύθερα και με εύκολο τρόπο επιχειρήματα, πληροφορίες ή αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την υπόθεσή τους, σε εμπιστευτική βάση, εκτός και αν έχει δοθεί η σύμφωνη γνώμη από τα μέρη για τη διαβίβαση αυτών των πληροφοριών στο άλλο μέρος. Εάν, σε οποιαδήποτε φάση, το τρίτο μέρος προτείνει πιθανές λύσεις για την επίλυση της διαφοράς, τότε το κάθε μέρος πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εκφράσει τις απόψεις του και να σχολιάσει το κάθε επιχείρημα, την κάθε πληροφορία ή το οποιοδήποτε αποδεικτικό στοιχείο που υποβάλλει το άλλο μέρος·
 - γ) η ενθάρρυνση και των δύο μερών για πλήρη συνεργασία τους με τη διαδικασία, κυρίως με την παροχή εκ μέρους τους κάθε αναγκαίας πληροφορίας για τη δίκαιη επίλυση της διαφοράς·
 - δ) η διάθεση στα μέρη, προτού αποδεχθούν ένα προτεινόμενο αποτέλεσμα επίλυσης της διαφοράς, εύλογου χρόνου για να εξετάσουν το αποτέλεσμα αυτό.
2. Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερωθεί για τα ακόλουθα σε σαφή και κατανοητή γλώσσα, προτού συμφωνήσει με μια προτεινόμενη λύση:
 - α) ότι έχει την επιλογή της αποδοχής ή μη της προτεινόμενης λύσης.
 - β) η προτεινόμενη λύση μπορεί να είναι λιγότερο ευνοϊκή σε σχέση με το αποτέλεσμα που θα επιτυγχάνετο σε ένα δικαστήριο κατ' εφαρμογή των νομικών κανόνων·
 - γ) προτού εγκρίνει ή απορρίψει την προτεινόμενη λύση έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου·
 - δ) η χρήση της διαδικασίας δεν αποκλείει τη δυνατότητα παραπομπής της διαφοράς σε άλλο μηχανισμό εξώδικης επίλυσης διαφορών, και ειδικότερα εντός του πεδίου εφαρμογής της σύστασης 98/257/EK, ή την αναζήτηση αποζημίωσης στα πλαίσια του νομικού συστήματος της χώρας του.
 - ε) το καθεστώς της κάθε συμφωνίας.

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ

απευθύνεται στα κράτη μέλη, στο βαθμό που τα αφορά, σε σχέση με τις διαδικασίες που έχουν σχεδιαστεί για τη διευκόλυνση της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών καθώς και σε όλα τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για τη σύσταση ή τη λειτουργία τέτοιων διαδικασιών.

Βρυξέλλες, 4 Απριλίου 2001.

Για την Επιτροπή

David BYRNE

Μέλος της Επιτροπής
