

# νομικά ΧΡΟΝΙΚΑ

## Η ηλεκτρονική (online) επίλυση διαφορών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>1</sup>

Γρηγόρη Μ. Πελεκάνου,

LL.M. University College London, Εταίρου της δικηγορικής εταιρείας  
«Μπάλλας, Πελεκάνος και Συνεργάτες Α.Ε.Δ.Ε.», Δικηγόρου

Η «οικονομική αποτελεσματικότητα» (economic efficiency) και η τεχνολογική πρόοδος δημιουργούν πιέσεις προς παραδοσιακούς τρόπους συμπεριφοράς και θεσμούς.

Η ιδιωτική πρωτοβουλία πολλές φορές επιβάλλει τους ρυθμούς και απαιτήσεις της στο θεσμικό πλαίσιο και δημιουργεί ανάγκη νέων ρυθμίσεων. Στο πεδίο της επίλυσης διαφορών πάντα συνυπήρχαν η θεσμική δικαιοσύνη, ο ιδιωτικός συμβιβασμός και η ιδιωτική απονομή δικαιοσύνης μέσω της διαιτησίας. Ο ιδιωτικός συμβιβασμός και η διαιτησία είναι στοιχεία μιας εξέλιξης που με μοχλό την εκμετάλλευση της τεχνολογίας και την οικονομία επιβάλλει την επίλυση διαφορών μακριά από τη θεσμική απονομή της δικαιοσύνης.

επίλυσης ασφαλιστικών διαφορών και διαφορών από αδικοπραξίες. Ο αιτών και ο καθού υποβάλουν ο καθένας το χαμηλότερο και υψηλότερο ποσό συμβιβασμού που αποδέχονται. Τα ποσά δεν κοινοποιούνται στο άλλο μέρος. Αν υπάρχει αλληλοκάλυψη, η τυχόν διαφορά διαιρείται στη μέση. Η διαδικασία επαναλαμβάνεται μέχρι να βρεθεί κοινός αποδεκτός τόπος.

### ii) Διαδικτυακή Διαιτησία

Το ICANN (Internet Corporation for Assignment of Names and Numbers) που απονέμει ονόματα διαδικτύου (domain names) χρησιμοποιεί την εφαρμογή Resolution για επίλυση διαφορών. Διαιτητές εκδίδουν δεσμευτικές αποφάσεις βάσει των ICANN Rules, δηλαδή υφίσταται υπαγωγή διαφοράς στη διαιτησία.

### iii) Διαδικτυακή Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η BBB Online: Θυγατρική διαδικτυακή εφαρμογή της Central Better Business Bureau (CBBB) που παρέχει εναλλακτική επίλυση διαφορών από το 1912. Δεν είναι τελείως διαδικτυακό μέσο. Επιδιώκει πρώτα το συμβιβασμό και χρησιμοποιεί απλή διαμεσολάβηση με e-mail ή με προσωπική διαμεσολάβηση ή με διαιτησία.

### Η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (ΕΕΔ) και η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)

Ο κύριος τομέας όπου εμφανίζονται οι σύγχρονες θεσμικές πρωτοβουλίες ΕΕΔ και ΗΕΔ είναι οι καταναλωτικές διαφορές. Αν και οι καταναλωτές είναι στο επίκεντρο τόσο των θεσμικών όσο και των ιδιωτικών πρωτοβουλιών, δεν περιορίζεται το ενδιαφέρον σε αυτούς. Η εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) βοηθά εν γένει τα φυσικά και νομικά πρόσωπα να επιλύουν τις ιδιωτικές διαφορές τους, ανεξάρτητα κατ' αρχή από την ιδιότητά τους, ακόμη και για αδικοπραξίες.

Οι φορείς ΕΕΔ είναι εξωδικαστικοί και ουδέτεροι, που βοηθούν τα μέρη να εξεύρουν λύση ή προτείνουν λύση.

Ορισμένοι φορείς λειτουργούν σχεδόν εξ ολοκλήρου μέσω του διαδικτύου (Online Dispute Resolution - ηλεκτρονική επίλυση διαφορών - ΗΕΔ). Αφορούν κυρίως διαδικτυακές συναλλαγές. Πλεονεκτήματα της ΕΕΔ και ΗΕΔ είναι το χαμηλό κόστος, οι απλές και ταχείες διαδικασίες και ότι τη λύση δίδει εξειδικευμένος φορέας.

### Η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών

Η ιδιωτική πρωτοβουλία έχει υλοποιήσει πολλές εφαρμογές, που ανάλογα με το περιεχόμενο και τη διαδικασία κατηγοριοποιούνται ως εξής<sup>2</sup>:

#### i) Διαδικτυακός Συμβιβασμός

Παραδείγματα είναι το Cybersettle και το Clicknsettle.

Το Cybersettle (1998) έχει χρησιμοποιηθεί σε περισσότερες από 200.000 περιπτώσεις

## ➤ Περιεχόμενα

**Κύριο άρθρο:** Η ηλεκτρονική (online) επίλυση διαφορών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου ..... 1

### Νομολογία

**Ποινική:** ΑΠ 423/2014 ..... 3

**Πολιτική:** ΑΠ 1227/2014 ..... 4

**Διοικητική:** ΣΤΕ ΟΛ. 1906/2014 ..... 5  
ΣΤΕ 2080/2014 ..... 5

**Νομοθεσία** ..... 6

**Νέες εκδόσεις** ..... 6

**Βιβλιοπαρουσιάσεις** ..... 7

#### iv) Διαδικτυακή Διαμεσολάβηση

Υιοθετείται από φορείς που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως το ebay, amazon, paypal. Χαρακτηριστικότερη είναι η eBay που προσφέρει διαδικτυακή επίλυση διαφορών μεταξύ πωλητών – αγοραστών που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ebay. Για την επίλυση των διαφορών χρησιμοποιείται η εφαρμογή Square Trade. Παρέχεται η δυνατότητα διαδικτυακής επίλυσης διαφορών με χρήση διαμεσολαβητή. Αν δεν πετύχει η διαμεσολάβηση, ο διαμεσολαβητής μπορεί να υποδείξει λύση.

#### Το Ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο της ΕΕΔ και ΗΕΔ

Η Οδηγία 2013/11/ΕΕ<sup>3</sup> και ο Κανονισμός 524/2013/ΕΕ<sup>4</sup> αποτελούν δύο αλληλοσυνδεόμενες και συμπληρωματικές πράξεις.

Η **Οδηγία ΕΕΔ** προβλέπει πλήρη κάλυψη των καταναλωτικών διαφορών μέσω της ΕΕΔ σε επίπεδο ΕΕ είτε οι συναλλαγές είναι ηλεκτρονικές είτε συμβατικές. Αφορά απαιτήσεις καταναλωτών κατά εμπόρων – όχι αντίστροφα και όχι μεταξύ εμπόρων. Για την επίλυση διαφορών θα χρησιμοποιούνται πιστοποιημένοι φορείς ΕΕΔ. Η διαδικασία ΕΕΔ αφορά όλες τις συμβατικές διαφορές σε κάθε τομέα της αγοράς (π.χ. ταξίδια, τραπεζικές συναλλαγές, καθαριστήρια) και σε κάθε κράτος μέλος, με εξαίρεση την υγεία και την εκπαίδευση. Οι φορείς ΕΕΔ πρέπει να τηρούν ποιοτικά κριτήρια, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική, δίκαιη, ανεξάρτητη και διαφανής λειτουργία τους. Οι έμποροι που έχουν επιλέξει τη διαδικασία ΕΕΔ ή υποχρεούνται να το πράξουν, πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ΕΕΔ στην ιστοσελίδα τους και στη συγγραφή γενικών όρων της επιχείρησής τους. Οι έμποροι πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη διαδικασία ΕΕΔ, όταν μια διαφορά δεν μπορεί να επιλυθεί. Τα κράτη μέλη έχουν προθεσμία 24 μηνών μετά την έναρξη ισχύος της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για να τη μεταφέρουν στην εθνική τους νομοθεσία, δηλαδή έως 9.7.2015.

Ο **Κανονισμός ΗΕΔ** δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές της ΕΕ και τους εμπόρους να υποβάλουν τις τυχόν διαφορές που προκύπτουν από αγορές μέσω διαδικτύου σε διαδικασία επίλυσης μέσω διαδικτύου, χάρη στην ενιαία πανευρωπαϊκή πλατφόρμα για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών («πλατφόρμα ΗΕΔ») με μορφή διαλογικού ιστοτόπου (chatroom). Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα συνδέει όλους τους εθνικούς φορείς ΕΕΔ. Αυτό το ενιαίο σημείο εισόδου έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να αποτελεί διαδραστικό δικτυακό τόπο φιλικό προς τον χρήστη, διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και προσπελάσιμο δωρεάν. Οι εμπορευόμενοι μέσω διαδικτύου θα πρέπει επίσης να διαθέτουν από τους δικτυακούς τόπους τους ηλεκτρονικό σύνδεσμο με την πλατφόρμα ΗΕΔ για την ενημέρωση των καταναλωτών. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα τεθεί σε δοκιμαστική λειτουργία στις 9.1.2015.

Οι καταναλωτές θα μπορούν να υποβάλουν καταγγελία σε απευθείας σύνδεση μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ, **στη γλώσσα της επιλογής τους**. Η πλατφόρμα ΗΕΔ θα κοινοποιεί στον έμπορο ότι έχει υποβληθεί καταγγελία κατ' αυτού. Ο καταναλωτής και ο έμπορος τότε θα συμφωνήσουν ποιο φορέα ΕΕΔ θα χρησιμοποιήσουν για την επίλυση της διαφοράς τους. Όταν συμφωνήσουν, ο επιλεγμένος φορέας ΕΕΔ θα λάβει γνώση της διαφοράς μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.

#### Ο ν. 3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις» και συμβατότητα με το Κοινωνικό πλαίσιο

Ο ν. 3898/2010 παρουσιάζει θέματα συμβατότητας προς το πιο πάνω πλαίσιο που έχουν επισημανθεί από σχολιαστές<sup>5</sup>. Αρκεί να σημειωθεί ότι στο Άρθρο 4 προβλέπεται ότι «Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι δικηγόρος διαπιστευμένος ως διαμεσολαβητής» και μόνον «αν πρόκειται για διασυνοριακή διαφορά τα μέρη μπορούν να ορίσουν διαπιστευμένο διαμεσολαβητή που δεν έχει τη δικηγορική ιδιότητα» ή ότι στο Άρθρο 8 επιβάλλεται η παράσταση με πληρεξούσιο δικηγόρο. Σύμφωνα με την Οδηγία ΕΕΔ τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο (Άρθρο 8β).

#### Μια ματιά στο μέλλον

Αν λοιπόν μπορούν να επιλύονται ατομικές καταναλωτικές διαφορές μέσω ΕΕΔ και ιδίως ΗΕΔ, γιατί όχι και άλλες οικονομικές και συλλογικές διαφορές; Η ΗΕΔ θα μπορούσε να εφαρμοστεί και στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά που «έπνιξαν» τα δικαστήρια ή σε άλλες μορφές ομαδικών απαιτήσεων, όπως ασφαλιστικές αποζημιώσεις από φυσικές/περιβαλλοντικές καταστροφές, απώλειες φορτίων, ακόμη και ζημιές από καρτέλ και καταχρηστικές συμπεριφορές επιχειρήσεων. Με ομολογουμένως απλοϊκή προσέγγιση, είναι θέμα ανάπτυξης κατάλληλου λογισμικού και οικονομικού τύπου. Το μέλλον των νομικών επαγγελμάτων δεν θα μείνει ανεπηρέαστο<sup>6</sup>.

#### Επίμετρο

Η «οικονομική αποτελεσματικότητα» και η τεχνολογία μπορούν να ενισχύσουν και να αποδυναμώσουν τη Δικαιοσύνη. Η επίλυση κοινωνικών προβλημάτων με μοναδικό γνώμονα την αποτελεσματικότητα και τεχνολογία δημιουργεί προβλήματα. Η δημιουργία νέων θεσμών, όπως η διαμεσολάβηση<sup>7</sup>, δημιουργεί ένταση με την επιταγή της ασφάλειας δικαίου, θεμελιώδους αρχής του κράτους δικαίου. Η ΕΕΔ και ΗΕΔ χαρακτηρίζονται από την έλλειψη δικαστικού ελέγχου· μάλιστα η λύση εκφεύγει της εφαρμογής κανόνων δικαίου. Εξ' ετέρου, η ταχεία επίλυση διαφορών είναι απαραίτητη. Η ένταση αυτή δεν επιλύεται όταν προωθούνται θεσμοί με κίνητρο την επίλυση άλλων προβλημάτων, όπως της ανεργίας των δικηγόρων. Οι πολίτες δεν αποφεύγουν τη Δικαιοσύνη και τους Νομικούς/Δικηγόρους, όταν υπάρχει ασφάλεια δικαίου και «προστιθέμενη αξία», αλλά όταν δεν υπάρχουν αυτά.

1. Από Εσπερίδα στην Αθήνα, με θέμα «Ταχεία και Αποτελεσματική Επίλυση Διαφορών - Εφικτό στην Ελλάδα; Ο Νέος Οργανισμός Διαίτησας και Διαμεσολάβησης του Ελληνογερμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου (ΟΔΔΕΕ)», 4.12.2013, στο Goethe – Institute Athen.

2. Esther van den Heuvel, "Online Dispute Resolution as a Solution to Cross Border E-Disputes".

3. Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση κοταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ.

4. Κανονισμός ΕΕ αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση κοιτονωλικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ.

5. Κ. Κόμνιος, ONLINE Διαμεσολάβηση, Εφαρμογές Αστικού Δικαίου & Αστικού Δικονομικού Δικαίου 5/2013, 419, Σ. Μακρή, Online Dispute Resolution, ΔΕΕ 2/2009, 157.

6. R. Susskind, "The End of Lawyers? Rethinking the nature of Legal Services", Oxford University Press, 2008, Thomas D. Morgan, "The Vanishing Lawyer: The Ongoing Transformation of the US Legal Profession" Oxford University Press, 2009.

7. Εξαιρείται από την παρούσα Εισήγηση η Δικαστική Μεσολάβηση (άρθ. 214Β ΚΠολΔ) και ο θεσμός του Συνήγορου.