

## II

(Πράξεις για την ισχύ των οποίων δεν απαιτείται δημοσίευση)

## ΕΠΙΤΡΟΠΗ

## ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

της 30ής Μαρτίου 1998

σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (\*)

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(98/257/ΕΚ)

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 155,

Εκτιμώντας:

ότι το Συμβούλιο, στα συμπεράσματά του που εγκρίθηκαν από το Συμβούλιο «καταναλωτών» της 25ης Νοεμβρίου 1996, τόνισε ότι η μέριμνα για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και της ικανότητάς τους να εκμεταλλευθούν πλήρως τις δυνατότητες που τους προσφέρει αυτή η τελευταία, περιλαμβάνει τη δυνατότητα ρύθμισης των διαφορών των καταναλωτών με αποτελεσματικό και ενδεδειγμένο τρόπο, μέσω εξώδικων διαδικασιών ή άλλων, παρόμοιων, διαδικασιών·

ότι το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο ψήφισμα της 14ης Νοεμβρίου 1996 (1), τόνισε ότι υπάρχει επιτακτική ανάγκη οι εν λόγω διαδικασίες να ικανοποιούν ελάχιστα κριτήρια τα οποία εγγυώνται την αμεροληψία του οργάνου, την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, τη δημοσιοποίησή της και τη διαφάνειά της και κάλεσε την Επιτροπή να εκπονήσει σχετικές προτάσεις·

ότι οι περισσότερες διαφορές κατανάλωσης, λόγω της φύσης τους, χαρακτηρίζονται από δυσαναλογία του οικονομικού διακυβεύματος της υπόθεσης και του κόστους της δικαστι-

κής τους ρύθμισης· ότι οι δυσχέρειες που ενδεχομένως συνδέονται με τις δικαστικές διαδικασίες μπορούν, ιδίως, στην περίπτωση διασυνοριακών διαφορών, να αποτρέψουν τον καταναλωτή από την αποτελεσματική διεκδίκηση των δικαιωμάτων του·

ότι το «Πράσινο Βιβλίο για την προσφυγή των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά» (2) αποτέλεσε το αντικείμενο ευρύτατης διαβούλευσης τα αποτελέσματα της οποίας επιβεβαίωσαν την ανάγκη και τον επιτακτικό χαρακτήρα μιας κοινοτικής δράσης που θα στοχεύει στη βελτίωση της ισχύουσας κατάστασης·

ότι η κεκτημένη εμπειρία πολλών κρατών μελών καταδεικνύει ότι οι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξώδικης ρύθμισης των διαφορών κατανάλωσης, εφόσον εξασφαλίζεται ο σεβασμός ορισμένων θεμελιωδών αρχών, μπορούν να εγγυηθούν θετικά αποτελέσματα, τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις, μειώνοντας το κόστος και τη διάρκεια της ρύθμισης των διαφορών κατανάλωσης·

ότι ο καθορισμός τέτοιων αρχών σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα διευκολύνει την εφαρμογή εξώδικων διαδικασιών για τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης· ότι, όσον αφορά τις διασυνοριακές διαφορές, με τον τρόπο αυτό θα αυξηθεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη των εξώδικων οργάνων που λειτουργούν στα διάφορα κράτη μέλη, και η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διάφορες υφιστάμενες εθνικές διαδικασίες· ότι τα κριτήρια αυτά θα διευκολύνουν τη δυνατότητα των υπεύθυνων παροχής εξώδικων υπηρεσιών με έδρα ένα κράτος μέλος να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε ένα άλλο κράτος μέλος·

(\*) Η Επιτροπή εξέδωσε μια ανακοίνωση σχετικά με την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης στις 30 Μαρτίου 1998. Η ανακοίνωση αυτή, που περιλαμβάνει την παρούσα σύσταση και το ευρωπαϊκό έντυπο υποβολής αιτημάτων του καταναλωτή, είναι διαθέσιμη στο Internet (<http://europa.eu.int/comm/dg24>).

(1) Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με την ανακοίνωση της Επιτροπής «σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην εσωτερική αγορά» της 14. 11. 1996 (ΕΕ C 362 της 2. 12. 1996, σ. 275).

(2) Πράσινο Βιβλίο για την προσφυγή των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και ρύθμιση των διαφορών κατανάλωσης στην ενιαία αγορά, COM(93) 576 τελικό της 16. 11. 1993.

ότι στα συμπεράσματα του Πράσινου Βιβλίου περιλαμβάνεται η έγκριση μιας «σύστασης της Επιτροπής, με σκοπό να βελτιωθεί η λειτουργία των συστημάτων Ombudsman (διαμεσολαβητών) που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση των διαφορών καταπόνησης».

ότι η ανάγκη μιας τέτοιας σύστασης υπογραμμίστηκε στη διάρκεια των διαβουλεύσεων για το Πράσινο Βιβλίο και επιβεβαιώθηκε στη διάρκεια των διαβουλεύσεων σχετικά με την ανακοίνωση «σχέδιο δράσης»<sup>(1)</sup> από τη συντριπτική πλειοψηφία των ενδιαφερομένων μερών.

ότι η παρούσα ανακοίνωση πρέπει να περιοριστεί στις διαδικασίες οι οποίες, ανεξαρτήτως της ονομασίας τους, οδηγούν σε ρύθμιση της διαφοράς μέσω της ενεργού παρέμβασης τρίτου προσώπου που προτείνει ή επιβάλλει λύση· ότι, κατά συνέπεια, δεν αφορά τις διαδικασίες που περιορίζονται σε μια απλή απόπειρα προσέγγισης των μερών προκειμένου να πεισθούν να αποδεχθούν μια λύση με κοινή συναίνεση.

ότι οι αποφάσεις των εξώδικων οργάνων ενδέχεται να είναι δεσμευτικές για τα μέρη, να περιορίζονται σε απλές συστάσεις ή σε προτάσεις συμβιβασμού τις οποίες πρέπει να αποδεχθούν τα μέρη· ότι, για τους σκοπούς της παρούσας σύστασης, οι διαφορετικές αυτές περιπτώσεις καλύπτονται από τον όρο «απόφαση».

ότι η αμεροληψία και η αντικειμενικότητα του αρμόδιου οργάνου για τη λήψη αποφάσεων αποτελούν σημαντικά στοιχεία για να εξασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών και να αυξάνεται η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης των διαφορών καταπόνησης.

ότι ένα όργανο είναι αμερόληπτο μόνον εάν, κατά την άσκηση των καθηκόντων του, δεν υφίσταται πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την απόφασή του· ότι, συνεπώς, πρέπει να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία του χωρίς αυτό να συνεπάγεται τη θέσπιση εγγυήσεων με την ίδια αυστηρότητα με εκείνες που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της ανεξαρτησίας των δικαστών στο πλαίσιο του δικαστικού συστήματος.

ότι, όταν η απόφαση λαμβάνεται σε ατομικό επίπεδο, η αμεροληψία του υπεύθυνου προσώπου εξασφαλίζεται μόνον εάν το πρόσωπο αυτό αποδεικνύει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ανεξαρτησία και τα απαραίτητα προσόντα και ενεργεί μέσα σε περιβάλλον που του επιτρέπει να αποφασίζει με αυτονομία· ότι τούτο σημαίνει ότι το πρόσωπο αυτό απολαμβάνει εντολής που ισχύει επί μια επαρκή περίοδο στη διάρκεια της οποίας η εντολή δεν μπορεί να του αφαιρεθεί χωρίς βάσιμη αιτιολόγηση.

ότι, όταν η απόφαση λαμβάνεται σε συλλογικό επίπεδο, η ισομερής συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών και των επαγγελματιών είναι ένα επαρκές μέσο για να εξασφαλίζεται αυτή η ανεξαρτησία.

ότι, προκειμένου να εξασφαλίζεται η επαρκής ενημέρωση των ενδιαφερομένων, πρέπει να παρέχονται εγγυήσεις ως προς τη διαφάνεια της διαδικασίας και τη δραστηριότητα των αρμόδιων οργάνων για την επίλυση των διαφορών· ότι η έλλειψη διαφάνειας ενδέχεται να θίγει τα δικαιώματα των μερών και να δημιουργεί επιφυλάξεις σχετικά με τις εξώδικες διαδικασίες επίλυσης των διαφορών καταπόνησης.

ότι τα συμφέροντα των μερών προασπίζονται μόνον εάν η διαδικασία τους επιτρέπει να υποστηρίξουν την άποψή τους ενώπιον του αρμόδιου οργάνου και να ενημερώνονται σχετικά με τα στοιχεία που παραθέτει το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, με τις δηλώσεις των εμπειρογνομόνων· ότι αυτό δεν συνεπάγεται αναγκαστικά προφορική ακρόαση των μερών.

ότι οι εξώδικες διαδικασίες στοχεύουν στη διευκόλυνση της πρόσβασης των καταναλωτών στη δικαιοσύνη· ότι, με στόχο την αποτελεσματικότητα, πρέπει επίσης να επιλύουν ορισμένα προβλήματα που εμφανίζονται στο πλαίσιο της δικαστικής διαδικασίας, όπως π.χ. υψηλά έξοδα, μακρές προθεσμίες και δυσκίνητες διαδικασίες.

ότι, προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η δικαιοσύνη της διαδικασίας, είναι σκόπιμο το αρμόδιο όργανο να αναλάβει ενεργό ρόλο που θα του επιτρέπει να συνυπολογίζει όλα τα στοιχεία που χρησιμεύουν για την επίλυση της διαφοράς· ότι ο ενεργός αυτός ρόλος είναι ακόμη σημαντικότερος στο μέτρο που, στο πλαίσιο των εξώδικων διαδικασιών, τα μέρη συχνά ενεργούν χωρίς τη βοήθεια νομικού συμβούλου.

ότι τα εξώδικα όργανα αποφασίζουν όχι μόνο βάσει νομικών διατάξεων, αλλά και σύμφωνα με την αρχή της επεικειάς και βάσει κωδίκων συμπεριφοράς· ότι, πάντως, η ευελιξία αυτή ως προς τη θεμελίωση των αποφάσεών τους δεν πρέπει να συνεπάγεται μείωση του επιπέδου προστασίας του καταναλωτή αναφορικά με την προστασία που θα του εξασφάλιζε, με σεβασμό του κοινοτικού δικαίου, η εφαρμογή του δικαίου από τα δικαστήρια.

ότι τα μέρη έχουν δικαίωμα να ενημερώνονται σχετικά με τις αποφάσεις που λαμβάνονται και με το σκεπτικό τους· ότι η αιτιολόγηση των αποφάσεων αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η εμπιστοσύνη των μερών στη λειτουργία των εξώδικων διαδικασιών.

ότι, σύμφωνα με το άρθρο 6 της ευρωπαϊκής σύμβασης για τα ανθρώπινα δικαιώματα, η πρόσβαση στα δικαστήρια αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα το οποίο δεν επιδέχεται εξαιρέσεις· ότι, 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· ότι οι εξώδικες διαδικασίες δεν μπορούν να έχουν ως στόχο την υποκατάσταση του δικαστικού συστήματος· ότι, κατά συνέπεια, η χρήση της εξώδικης οδού δεν μπορεί να στερεί τον

(1) Σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη και τη ρύθμιση των διαφορών καταπόνησης στη εσωτερική αγορά COM(96) 13 τελικό της 14. 2. 1996.

καταναλωτή από το δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια παρά μόνον εάν ο καταναλωτής το αποδέχεται ρητά, με πλήρη επίγνωση της υπόθεσης και μετά την εμφάνιση της διαφοράς·

ότι ορισμένες φορές και ανεξαρτήτως του αντικειμένου και της αξίας της διαφοράς, τα μέρη και ιδίως ο καταναλωτής ως συμβαλλόμενος ο οποίος λογίζεται ως οικονομικώς ασθενέστερος και νομικώς ως διαθέτων λιγότερη πείρα από τον αντισυμβαλλόμενο του, ενδέχεται να χρειάζονται βοήθεια και νομικές συμβουλές από τρίτο πρόσωπο προκειμένου να υπερασπιστούν και να προασπίσουν καλύτερα τα δικαιώματά τους·

ότι, προκειμένου να επιτευχθεί ένα επίπεδο διαφάνειας και διάδοσης των εξώδικων διαδικασιών που εγγυώνται το σεβασμό των αρχών τις οποίες ορίζει η παρούσα σύσταση, καθώς και για να διευκολυνθεί η σύνδεσή τους σε δίκτυο, η Επιτροπή θα αναλάβει την πρωτοβουλία να δημιουργήσει μια βάση δεδομένων σχετικά με τα εξώδικα όργανα επίλυσης των διαφορών κατανάλωσης που παρέχουν τις εγγυήσεις αυτές· ότι το περιεχόμενο της βάσης δεδομένων θα αποτελείται από πληροφορίες τις οποίες θα κοινοποιήσουν στην Επιτροπή τα κράτη μέλη που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε αυτή την πρωτοβουλία· ότι, για να υπάρχει δυνατότητα τυποποίησης των πληροφοριών και απλούστευσης της διαθίβασής τους, θα τεθεί στη διάθεση των κρατών μελών ένα τυποποιημένο δελτίο πληροφοριών·

ότι, τέλος, υπό αυτές τις συνθήκες, ο καθορισμός ελάχιστων αρχών σχετικά με την καθιέρωση και τη λειτουργία εξώδικων διαδικασιών επίλυσης των διαφορών κατανάλωσης κρίνεται απαραίτητος 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 129 Α της συνθήκης, να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, και ότι δεν υπερβαίνει τις απαραίτητες ενέργειες για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των εξώδικων διαδικασιών· ότι, κατά συνέπεια, είναι σύμφωνος με την αρχή της επικουρικότητας,

ΣΥΝΙΣΤΑ το σεβασμό των αρχών που ακολουθούν από όλα τα υφιστάμενα όργανα ή εκείνα που πρόκειται να δημιουργηθούν, αρμόδια για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης·

## I

### Αρχή της ανεξαρτησίας

Η ανεξαρτησία του αρμόδιου οργάνου για τη λήψη αποφάσεων εξασφαλίζεται έτσι ώστε να παρέχονται εγγυήσεις για την αμεροληψία της δράσης του.

Όταν η απόφαση λαμβάνεται σε ατομικό επίπεδο, η ανεξαρτησία αυτή εξασφαλίζεται ιδίως με τα ακόλουθα μέτρα:

- το πρόσωπο που ορίζεται υπεύθυνο διαθέτει την ικανότητα, την πείρα και τα προσόντα, ιδίως νομικής φύσης, που είναι απαραίτητα για την άσκηση των καθηκόντων του,

- το πρόσωπο που ορίζεται υπεύθυνο διαθέτει εντολή η διάρκεια της οποίας να είναι επαρκής για την εξασφάλιση της ανεξαρτησίας της δράσης του και η οποία να μην μπορεί να του αφαιρεθεί χωρίς βάσιμη αιτιολόγηση,
- όταν το υπεύθυνο πρόσωπο ορίζεται ή αμείβεται από μια επαγγελματική ένωση ή από μια επιχείρηση, δεν πρέπει το πρόσωπο αυτό να έχει εργασθεί στη διάρκεια της τελευταίας τριετίας πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του για τη συγκεκριμένη επαγγελματική ένωση ή ένα από τα μέλη της ή για τη συγκεκριμένη επιχείρηση.

Όταν η απόφαση λαμβάνεται σε συλλογικό επίπεδο, η ανεξαρτησία του αρμόδιου οργάνου για τη λήψη της απόφασης μπορεί να εξασφαλίζεται με την ισομερή εκπροσώπηση των καταναλωτών και των επαγγελματιών ή με το σεβασμό των κριτηρίων που προαναφέρθηκαν.

## II

### Η αρχή της διαφάνειας

Λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίζεται η διαφάνεια της διαδικασίας. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν:

1. τη γραπτή ή υπό οποιαδήποτε άλλη κατάλληλη μορφή ανακοίνωση, προς οποιονδήποτε υποβάλλει σχετικό αίτημα, των ακόλουθων πληροφοριών:
  - λεπτομερή περιγραφή του είδους των διαφορών που μπορούν να υποβληθούν στο όργανο αυτό, καθώς και τα όρια που ενδεχομένως υφίστανται ως προς τη γεωγραφική κάλυψη και την αξία του αντικειμένου των διαφορών,
  - κανόνες σχετικά με την προσφυγή στο όργανο, συμπεριλαμβανομένων και των προκαταρκτικών διατυπώσεων που υποχρεούται ενδεχομένως να ακολουθήσει ο καταναλωτής, καθώς και άλλων διαδικαστικών κανόνων, ιδίως όσων αφορούν το γραπτό ή προφορικό χαρακτήρα της διαδικασίας, την αυτοπρόσωπη εμφάνιση και τις γλώσσες της διαδικασίας,
  - το ενδεχόμενο κόστος της διαδικασίας για τα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων που αφορούν την κατανομή των εξόδων μετά το πέρας της διαδικασίας,
  - το είδος των κανόνων επί των οποίων θεμελιώνονται οι αποφάσεις του οργάνου (νομικές διατάξεις, επιείκεια, ισότητα, κώδικες συμπεριφοράς, κ.ο.κ.),
  - τους τρόπους λήψης αποφάσεων στα πλαίσια του οργάνου,
  - τη νομική αξία της απόφασης, διευκρινίζοντας με σαφήνεια εάν είναι δεσμευτική ή όχι, για τον επαγγελματία ή για τα δύο μέρη. Εάν η απόφαση έχει δεσμευτικό χαρακτήρα, διευκρινίζονται οι κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση που η απόφαση δεν γίνει σεβαστή. Το ίδιο ισχύει όσον αφορά τα ένδικα μέσα που ενδεχομένως έχει στη διάθεσή του το μέρος το οποίο δεν ικανοποιήθηκε από την απόφαση.
2. τη δημοσίευση από το αρμόδιο όργανο ετήσιας έκθεσης σχετικά με τις εκδοθείσες αποφάσεις, που επιτρέπει την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και τον προσδιορισμό του είδους των διαφορών που υποβλήθηκαν στο όργανο.

## III

**Η αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης**

Η διαδικασία που ακολουθείται περιλαμβάνει τη δυνατότητα, για τα όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, να κοινοποιούν τις απόψεις τους στο αρμόδιο όργανο και να ενημερώνονται για όλα τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και, ενδεχομένως, για τις δηλώσεις των εμπειρογνομόνων.

## IV

**Η αρχή της αποτελεσματικότητας**

Η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας εξασφαλίζεται από μέτρα τα οποία εγγυώνται:

- την πρόσβαση του καταναλωτή στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιήσει νομικό εκπρόσωπο,
- την πραγματοποίηση της διαδικασίας δωρεάν ή με λογικό κόστος
- τον καθορισμό σύντομων προθεσμιών μεταξύ της προσφυγής στο όργανο και της λήψης της απόφασης
- τον ενεργό ρόλο του αρμόδιου οργάνου, που του επιτρέπει να λαμβάνει υπόψη όλα τα χρήσιμα στοιχεία για την επίλυση της διαφοράς.

## V

**Αρχή της νομιμότητας**

Η απόφαση του οργάνου δεν μπορεί να συνεπάγεται στέρηση του καταναλωτή από την προστασία την οποία του εξασφαλίζουν οι επιτακτικοί κανόνες του δικαίου του κράτους στο οποίο έχει την έδρα το όργανο. Εάν πρόκειται για διασυνοριακές διαφορές, η απόφαση του οργάνου δεν μπορεί να συνεπάγεται στέρηση του καταναλωτή από την προστασία που του εξασφαλίζουν οι επιτακτικοί κανόνες του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ο καταναλωτής έχει την κύρια κατοικία του, στις περιπτώσεις που ορίζει το άρθρο 5 της συνθήκης της Ρώμης της 19ης Ιουνίου 1980

σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται για τις συμβατικές υποχρεώσεις.

Όλες οι αποφάσεις αιτιολογούνται και ανακοινώνονται γραπτώς ή με οποιαδήποτε άλλη κατάλληλη μορφή στους ενδιαφερομένους εντός των συντομότερων προθεσμιών.

## VI

**Αρχή της ελευθερίας**

Η απόφαση του οργάνου δεν είναι δεσμευτική για τα μέρη παρά μόνο εάν αυτά έχουν ενημερωθεί προηγουμένως και έχουν αποδεχθεί ρητά το δεσμευτικό χαρακτήρα της απόφασης.

Η προσφυγή του καταναλωτή στην εξώδικη διαδικασία δεν μπορεί να είναι αποτέλεσμα δέσμευσης που προϋπήρχε της δημιουργίας της διαφοράς, όταν η δέσμευση αυτή συνεπάγεται στέρηση του δικαιώματος του καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη δικαστική ρύθμιση της διαφοράς.

## VII

**Αρχή της εκπροσώπησης**

Η διαδικασία δεν μπορεί να στερεί τα μέρη από το δικαίωμα να εκπροσωπούνται ή να συνοδεύονται από τρίτο πρόσωπο σε όλα τα στάδια της διαδικασίας.

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΣΤΑΣΗ απευθύνεται στα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, σε όλα τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ίδρυση ή τη λειτουργία τέτοιων οργάνων, και στα κράτη μέλη, στο μέτρο που συμμετέχουν στην ίδρυση ή στη λειτουργία των εν λόγω οργάνων.

Βρυξέλλες, 30 Μαρτίου 1998.

*Για την Επιτροπή*

Emma BONINO

*Μέλος της Επιτροπής*