

Όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών δυνάμει του νόμου για τις ψηφιακές υπηρεσίες (DSA)

Αμφισβήτηση αποφάσεων ελέγχου περιεχομένου

Οι χρήστες μπορούν να αμφισβητήσουν αποφάσεις ελέγχου περιεχομένου που περιορίζουν τους λογαριασμούς τους ή επιβάλλουν κυρώσεις στο περιεχόμενό τους με διάφορους τρόπους. Το δικαίωμα αυτό ισχύει και για αναφορές παράνομου περιεχομένου που απορρίφθηκαν από την πλατφόρμα. Σύμφωνα με την DSA, οι χρήστες μπορούν να προσφύγουν στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών των πλατφορμών, το οποίο απαιτεί από τις πλατφόρμες να επανεξετάζουν τις αποφάσεις τους.

Η πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες παρέχει επίσης τη δυνατότητα στους χρήστες να παραπέμπουν σε όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Τα όργανα αυτά αποτελούν εναλλακτική λύση αντί των δικαστικών διαδικασιών, προσφέροντας έναν ταχύτερο και οικονομικά αποδοτικότερο τρόπο επίλυσης των διαφορών. Οι χρήστες μπορούν να επιλέξουν οποιοδήποτε όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών —το οποίο έχει πιστοποιηθεί από την ΕΕ για το είδος της διαφοράς τους— και να ζητήσουν επανεξέταση της απόφασης ελέγχου περιεχομένου μιας πλατφόρμας. Οι επιγραμμικές πλατφόρμες είναι υποχρεωμένες να συνεργάζονται με τον εν λόγω φορέα. Τέλος, οι χρήστες μπορούν πάντα να προσφύγουν στα εθνικά τους δικαστήρια.

Πώς λειτουργούν τα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών;

Τόσο οι χρήστες όσο και οι επιγραμμικές πλατφόρμες πρέπει να συνεργάζονται καλόπιστα με το επιλεγμένο όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Η κατανομή των τελών εξαρτάται από το αποτέλεσμα της διαδικασίας. Σε κάθε περίπτωση, για τους αποδέκτες της υπηρεσίας, η επίλυση διαφορών θα είναι συνήθως διαθέσιμη δωρεάν ή με ονομαστική αμοιβή. Τα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών δεν έχουν την εξουσία να επιβάλλουν δεσμευτική επίλυση της διαφοράς στα μέρη, αλλά προσφέρουν δίκαιη και ταχεία επανεξέταση.

Η διαδικασία πιστοποίησης

Οι οργανισμοί που επιθυμούν να καταστούν όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών πρέπει να υποβάλουν αίτηση στον [συντονιστή ψηφιακών υπηρεσιών \(DSC\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-dscs) (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-dscs>) της χώρας εγκατάστασής τους.

Οι DSC είναι υπεύθυνες για την εποπτεία της εφαρμογής της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες στην αντίστοιχη χώρα τους, συμπεριλαμβανομένων των οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Η πιστοποίηση ισχύει για μέγιστη περίοδο πέντε ετών και μπορεί να ανανεωθεί. Οι πιστοποιημένοι οργανισμοί πρέπει να τηρούν ορισμένες προϋποθέσεις:

- **Αμεροληψία και ανεξαρτησία:** Ο φορέας πρέπει να είναι αμερόληπτος και ανεξάρτητος (μεταξύ άλλων και οικονομικά) από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και τους αποδέκτες των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων που έχουν υποβάλει καταγγελία.
- **Εμπειρογνώσια:** Ο φορέας πρέπει να διαθέτει εμπειρογνώσια σε έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς παράνομου περιεχομένου ή στην εφαρμογή και επιβολή όρων και προϋποθέσεων ενός ή περισσότερων τύπων επιγραμμικής πλατφόρμας.
- **Αμοιβή:** Τα μέλη του οργάνου αμείβονται κατά τρόπο ανεξάρτητο από το αποτέλεσμα της διαδικασίας.
- **Προσβασιμότητα:** Η εξωδικαστική επίλυση διαφορών πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη, επιτρέποντας την ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας και δικαιολογητικών εγγράφων.
- **Αποδοτικότητα:** Ο φορέας θα πρέπει να είναι σε θέση να επιλύει τις διαφορές με ταχύ, αποτελεσματικό και

οικονομικά αποδοτικό τρόπο και σε τουλάχιστον μία από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

- **Εσωτερικός κανονισμός:** Ο φορέας πρέπει να λειτουργεί σύμφωνα με σαφείς και δίκαιους διαδικαστικούς κανόνες που είναι εύκολα και δημόσια διαθέσιμοι και συμμορφώνονται με το εφαρμοστέο δίκαιο.

Μόνο φορείς με έδρα την ΕΕ μπορούν να πιστοποιηθούν ως όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι τα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών λειτουργούν εντός του κανονιστικού πλαισίου της ΕΕ, συμβάλλοντας σε μια εναρμονισμένη προσέγγιση για την επίλυση διαφορών σχετικά με τον έλεγχο περιεχομένου. Η πιστοποίηση ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, η πιστοποίηση μπορεί να περιορίζεται σε ορισμένους τομείς εμπειρογνωμοσύνης (ιδιαίτερα είδη παράνομου περιεχομένου ή συγκεκριμένους τύπους επιγραμμικών πλατφορμών) ή σε ορισμένες γλώσσες στις οποίες ο φορέας είναι σε θέση να επιλύει διαφορές.

Τα όργανα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών υποβάλλουν ετήσιες εκθέσεις στις εθνικές ΔΣΕ τους σχετικά με το έργο τους. Με τη σειρά της, κάθε DSC υποβάλλει έκθεση ανά διετία σχετικά με τη λειτουργία όλων των οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που πιστοποιούν. Οι εκθέσεις αυτές περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό των διαφορών, τα αποτελέσματά τους, τον χρόνο που απαιτείται για την επίλυση των διαφορών, τις δυσκολίες, τις βέλτιστες πρακτικές και τις συστάσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας.

Κατάλογος φορέων

Η Επιτροπή δημοσιεύει και επικαιροποιεί —μετά την κοινοποίηση από τις DSC— κατάλογο πιστοποιημένων οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Βλέπε τον κατάλογο των εγκεκριμένων οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών κατωτέρω.

Όνοματεπώνυμο	Ιστότοπος	Πιστοποίηση DSC	Τομείς εμπειρογνωμοσύνης	Γλώσσες	Ημερομηνία πιστοποίησης
ADROIT	https://adroit.legal/ (https://adroit.legal/)	Αρχή Επικοινωνιών της Μάλτας (MT)	Διαδικτυακές αγορές και διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων· Πλατφόρμες ανταλλαγής περιεχομένου και μάρκετινγκ με γνώμονα το περιεχόμενο· Συμμετοχική χρηματοδότηση και P2P δανεισμός· Web3, Defi, NFT και fintech πλατφόρμες και πρωτόκολλα· Πλατφόρμες τυχερών παιχνιδιών, τυχερών παιχνιδιών και στοιχημάτων· Πλατφόρμες συναλλαγών B2B, B2C και P2P και αγορές	Ολλανδικά, αγγλικά, γερμανικά, ιταλικά, μαλτέζικα, πορτογαλικά και ισπανικά	10.07.2024
Δικαιώματα χρήστη GmbH	https://user-rights.org/en (https://user-rights.org/en)	Bundesnetzagentur (DE)	Instagram Τικτόκ LinkedIn	Γερμανικά, Αγγλικά	12.08.2024
Διαδικτυακή πλατφόρμα Vitarendező Tanács	https://opvt.hu/opvt (https://opvt.hu/opvt)	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (HU)	Όλα τα είδη των διαφορών	Ουγγρικά	29.08.2024

Κέντρο Προσφυγών στην Ευρώπη	https://www.appealscentre.eu/ (https://www.appealscentre.eu/)	Coimisiún na Meán (IE)	Παραβιάσεις της πολιτικής περιεχομένου σχετικά με Facebook Τικτόκ YouTube	Το εν λόγω περιεχόμενο μπορεί να είναι σε οποιαδήποτε γλώσσα ομιλείται στην ΕΕ. Οδηγίες, έντυπα και αποφάσεις διατίθενται στη διεύθυνση: Αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά, ιταλικά, ισπανικά, ολλανδικά	26.09.2024
RTR-GmbH, Fachbereich Medien	https://www.rtr.at/beschwerdeportal https://www.rtr.at/beschwerdeportal	KommAustria (AY)	Παραβιάσεις των υποχρεώσεων ενημέρωσης, Παραβίαση της προστασίας δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής, Παράνομες δηλώσεις, Ανεπιθύμητη συμπεριφορά, Εκφοβισμός στο διαδίκτυο, Πορνογραφία ή σεξουαλικοποιημένο περιεχόμενο, Προστασία ανηλίκων, Απάτη και/ή εξαπάτηση, Πρόκληση αυτοτραυματισμού, Μη περιορισμός της πρόσβασης στην πλατφόρμα/περιεχόμενο, βία, αδικήματα κατά της πνευματικής ιδιοκτησίας και άλλα εμπορικά δικαιώματα	Γερμανικά	24.10.2024

			Επιβλαβή ή παράνομα προϊόντα και υπηρεσίες· Παραβιάσεις της προστασίας των δεδομένων, της ιδιωτικής ζωής και της μη συναινετικής ανταλλαγής υλικού· Υποκίνηση μίσους, παραβίαση της ανθρωπίνης αξιοπρέπειας και άλλα παρόμοια εγκλήματα· Παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και άλλων εμπορικών δικαιωμάτων· Παρέμβαση στις εκλογές και παραπληροφόρηση· Διαδικτυακός εκφοβισμός/εκφοβισμός· Πορνογραφικό ή σεξουαλικοποιημένο περιεχόμενο· Παραβιάσεις των νόμων που προστατεύουν τα παιδιά και τους ανηλίκους· Κίνδυνος για τη δημόσια ασφάλεια· Απάτες και/ή απάτες· Εγκλήματα κατά των ζώων· Πράξεις βίας ή εγκληματικής δραστηριότητας· Παραβιάσεις που σχετίζονται με την πρόσβαση στην πλατφόρμα	Ιταλικά, Αγγλικά	18.12.2024
Κέντρο ADR	https://www.adrcenter.it https://www.adrcenter.it/	AGCOM (IT)			

Πρόκειται για προϊόν αυτόματης μετάφρασης που παρέχεται από την υπηρεσία eTranslation της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να σας βοηθήσει να κατανοήσετε αυτή τη σελίδα. [Παρακαλούμε να διαβάσετε τους όρους χρήσης](https://ec.europa.eu/info/use-machine-translation-europa-exclusion-liability_en) (https://ec.europa.eu/info/use-machine-translation-europa-exclusion-liability_en). Για να διαβάσετε την αρχική έκδοση, [επισκεφτείτε τη σελίδα πηγής](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement) (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>).

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

© European Union, 2025 - [Shaping Europe's digital future](https://digital-strategy.ec.europa.eu/el) (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/el>) - PDF generated on 11/04/2025

Reuse of this document is allowed, provided appropriate credit is given and any changes are indicated (Creative Commons Attribution 4.0 International license).
 For any use or reproduction of elements that are not owned by the EU, permission may need to be sought directly from the respective right holders.