

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

(Κανονισμός Διαδικασίας)

του Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών «ReviewFair Europe»

Φορέας λειτουργίας: PROTOS AI Agency I.K.E. — Έκδοση 12, 05.08.2026

I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Άρθρο 1 — Αντικείμενο

1.1. Το «ReviewFair Europe» (εφεξής: «το Όργανο») είναι όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών κατά το άρθρο 21 του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (DSA), λειτουργώντας υπό τον φορέα PROTOS AI Agency I.K.E. (Εδμόνδου Ροστών 9, 54641 Θεσσαλονίκη, ΑΦΜ 802208607, ΓΕΜΗ 172146906000). Αντικείμενό του είναι ο ανεξάρτητος έλεγχος αποφάσεων ελέγχου περιεχομένου (moderation) που λαμβάνουν επιγραμμικές πλατφόρμες έναντι των χρηστών τους, καθώς και της παράλειψης λήψης τέτοιων αποφάσεων.

1.2. Ο παρών Κανονισμός ρυθμίζει — συμπληρωματικά προς το άρθρο 21 DSA — τη ροή και τη διεξαγωγή της διαδικασίας ενώπιον του Οργάνου. Τα τέλη της διαδικασίας καθορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Τελών του Οργάνου.

1.3. [Το Όργανο πιστοποιήθηκε την [ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ] με την υπ' αριθ. [ΑΡΙΘΜΟΣ] απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), ως Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών της Ελλάδας κατά το άρθρο 21 παρ. 3 DSA.]

Άρθρο 2 — Ορισμοί

2.1. Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού νοούνται ως:

α. «Επιγραμμική πλατφόρμα»: υπηρεσία φιλοξενίας εμπύπτουσα στο πεδίο του άρθρου 21 DSA, η οποία αποθηκεύει και διαδίδει στο κοινό πληροφορίες κατόπιν αιτήματος χρήστη (πρβλ. άρθρο 3 στοιχ. θ' DSA).

β. «Χρήστης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί επιγραμμική πλατφόρμα, ιδίως για την αναζήτηση ή τη διάθεση πληροφοριών (πρβλ. άρθρο 3 στοιχ. β' DSA).

γ. «Μέρη»: η εμπλεκόμενη επιγραμμική πλατφόρμα (καθ' ης η καταγγελία) και ο χρήστης που προσβάλλει μέτρο ελέγχου περιεχομένου ή την παράλειψή του (καταγγέλλον).

δ. «Μέτρο ελέγχου περιεχομένου» ή «Μέτρο»: απόφαση ελέγχου περιεχομένου κατά το άρθρο 20 παρ. 1 DSA, καθώς και η παράλειψη λήψης τέτοιας απόφασης κατόπιν ειδοποίησης (πρβλ. άρθρο 3 στοιχ. κ' DSA).

ε. «Καταγγελία»: η αίτηση χρήστη προς το Όργανο για τη διαπίστωση ότι Μέτρο (ή η παράλειψή του) είναι μη σύμμομο ή αντίθετο προς τους όρους/κατευθυντήριες γραμμές της πλατφόρμας και θίγει τα δικαιώματά του.

στ. «Πλήρης αίτηση»: αίτηση που περιέχει όλα τα στοιχεία του Άρθρου 5 (πλήρως συμπληρωμένη ηλεκτρονική φόρμα).

ζ. «Διαφορά»: η εκκρεμής ενώπιον του Οργάνου υπόθεση.

η. «Απόφαση»: η αιτιολογημένη κρίση που περατώνει τη Διαφορά, με σύσταση διατήρησης ή ανάκλησης/λήψης του Μέτρου.

θ. «Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων»: το οριζόμενο κατά την Πολιτική Ανεξαρτησίας πρόσωπο με την απαιτούμενη τεκμηριωμένη τεχνογνωσία, που αποφασίζει επί της Διαφοράς με αμοιβή ανεξάρτητη από την έκβασή της.

ι. «Κατευθυντήριες γραμμές κοινότητας» / «Πολιτικές περιεχομένου»: οι κανόνες της πλατφόρμας περί επιτρεπόμενου περιεχομένου (π.χ. πολιτικές αξιολογήσεων Google Maps, Trustpilot, Tripadvisor).

ια. «Όροι χρήσης»: οι γενικοί όροι που δεσμεύουν συμβατικά πλατφόρμα και χρήστη.

ιβ. «Παράνομο περιεχόμενο»: κάθε πληροφορία μη σύμφωνη με το ενωσιακό δίκαιο ή το δίκαιο κράτους μέλους (πρβλ. άρθρο 3 στοιχ. η΄ DSA).

ιγ. «Συντονιστής Ψηφιακών Υπηρεσιών» («ΣΨΥ», «DSC»): η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), κατ' εφαρμογή του άρθρου 49 DSA και του Ν. 5099/2024.

ιδ. «DSA»: ο Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 (Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες).

2.2. Άρθρα χωρίς άλλη ένδειξη είναι άρθρα του παρόντος Κανονισμού.

II. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Άρθρο 3 — Ροή της Διαδικασίας

3.1. Η διαδικασία εκκινεί με την περιέλευση πλήρους Καταγγελίας στο Όργανο, μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας στον ιστότοπο www.reviewfaireurope.com. Το Όργανο: (α) επιβεβαιώνει την παραλαβή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου· (β) ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τον παρόντα Κανονισμό, ο οποίος είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο και αποστέλλεται σε μορφή κειμένου κατόπιν αιτήματος· (γ) χορηγεί αριθμό φακέλου, ο οποίος αναγράφεται σε κάθε επικοινωνία.

3.2. Εντός επτά (7) ημερών από την παραλαβή, η Διαχειρίστρια, επικουρούμενη από Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων ως προς τα νομικά ζητήματα, ελέγχει το παραδεκτό (Άρθρο 6), συμπεριλαμβανομένου του προελέγχου συγκρούσεων κατά την Πολιτική Ανεξαρτησίας. Εάν η αίτηση είναι ελλιπής, ο καταγγέλλων καλείται να τη συμπληρώσει εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών· άπρακτη πάροδος συνεπάγεται απόρριψη ως απαράδεκτης λόγω ελλιπείας.

3.3. Επί παραδεκτής Καταγγελίας, αυτή διαβιβάζεται στην πλατφόρμα, η οποία καλείται να τοποθετηθεί εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών, με δυνατότητα άπαξ παράτασης κατά δεκατέσσερις (14) ημέρες κατόπιν αιτήματος· η παράταση γνωστοποιείται στον καταγγέλλοντα. Η τοποθέτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή ειδική φόρμα).

3.4. Εάν το επίμαχο περιεχόμενο δεν είναι πλέον ορατό στον καταγγέλλοντα (π.χ. λόγω διαγραφής), η πλατφόρμα φέρει το βάρος παράθεσης του συγκεκριμένου περιεχομένου.

3.5. Μετά την παραλαβή της τοποθέτησης (ή την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας), η Διαφορά ανατίθεται σε Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων, κατόπιν προσδιορισμού εάν κρίσιμες είναι οι Πολιτικές περιεχομένου/Όροι χρήσης (Άρθρο 11 παρ. 1) ή ο χαρακτηρισμός περιεχομένου ως παράνομου κατά το ελληνικό δίκαιο (Άρθρο 11 παρ. 2).

3.6. Η Απόφαση αποστέλλεται ηλεκτρονικά σε αμφότερα τα μέρη εντός των προθεσμιών του Άρθρου 8. Αιτιολογείται επαρκώς και τοποθετείται επί όλων των κρίσιμων νομικών ζητημάτων. Το Όργανο δεν εγγυάται ότι δικαστήριο θα καταλήξει στην ίδια κρίση.

Άρθρο 4 — Αρχές της Διαδικασίας

4.1. Σκοπός είναι η δίκαιη, ταχεία και οικονομικά αποδοτική επίλυση. Τα μέρη συνεργάζονται καλόπιστα με το Όργανο (άρθρο 21 παρ. 2 DSA).

4.2. Η διαδικασία είναι δωρεάν για τους χρήστες, ακόμη και επί απαράδεκτης Καταγγελίας, εκτός εάν ο χρήστης ενεργεί προδήλως κακόπιστα. Τα τέλη των πλατφορμών ορίζονται στην Πολιτική Τελών (άρθρο 21 παρ. 5 DSA).

4.3. Το Όργανο είναι ανεξάρτητο και αμερόληπτο· διεξάγει τη διαδικασία με διαφάνεια. Τα μέρη έχουν δικαίωμα ακρόασης και μπορούν να εκπροσωπούνται από δικηγόρο ή άλλον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο. Ο καταγγέλλων δύναται να υποβάλλει την Καταγγελία και να διεξάγει τη διαδικασία μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου (ιδίως δικηγόρου, συμβούλου ή άλλου τρίτου που ενεργεί για λογαριασμό του αποδέκτη της υπηρεσίας). Στην περίπτωση αυτή, ο εκπρόσωπος βεβαιώνει κατά την υποβολή ότι διαθέτει τη σχετική εξουσιοδότηση και προσκομίζει έγγραφο νομιμοποίησης (εξουσιοδότηση/πληρεξούσιο) κατόπιν αιτήματος του Οργάνου. Η εκπροσώπηση δεν μεταβάλλει το πρόσωπο του καταγγέλλοντος: ο προέλεγχος συγκρούσεων κατά την Πολιτική Ανεξαρτησίας διενεργείται ως προς τον αποδέκτη της υπηρεσίας για λογαριασμό του οποίου υποβάλλεται η Καταγγελία, και όχι μόνον ως προς τον εκπρόσωπο.

4.4. Η Διαφορά κρίνεται επί τη βάσει των πραγματικών περιστατικών που προσκομίζουν τα μέρη. Το Όργανο δεν διεξάγει αυτεπάγγελτη αποδεικτική διαδικασία και δεν υποχρεούται να ζητά πρόσθετα στοιχεία, εκτός εάν ελλείπουν ουσιώδη περιστατικά για την κρίση.

4.5. Εκκρεμώσεως της Διαφοράς, τα μέρη απέχουν από απευθείας μεταξύ τους επικοινωνία για το αντικείμενό της· κάθε επικοινωνία διεξάγεται μέσω του Οργάνου.

4.6. Εάν πλατφόρμα αρνείται αναιτιολόγητα τη συμμετοχή της, το Όργανο επιφυλάσσεται έκδοσης ερήμην απόφασης με την προβλεπόμενη επιβάρυνση τελών, καθώς και ενημέρωσης του ΣΨΥ ή/και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Δεν συνιστά αναιτιολόγητη άρνηση η βάσιμη επίκληση του άρθρου 21 παρ. 2 εδ. 2 DSA.

4.7. Η διαδικασία διεξάγεται κατά κανόνα εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά, σε γραπτή μορφή.

Άρθρο 5 — Περιεχόμενο Πλήρους Αίτησης

5.1. Η αίτηση πρέπει να είναι πλήρης και να περιέχει όλα τα ουσιώδη πραγματικά στοιχεία. Δυνατότητα συμπληρωματικών προβολών υφίσταται μόνο κατόπιν πρόσκλησης του Οργάνου.

5.2. Πλήρης αίτηση περιλαμβάνει:

α. το πλήρες όνομα/επωνυμία του καταγγέλλοντος·

β. δήλωση ότι η Διαφορά αφορά Μέτρο (ή παράλειψη Μέτρου) επιγραμμικής πλατφόρμας·

γ. όλα τα πραγματικά περιστατικά και τις νομικές απόψεις από τα οποία προκύπτει η Διαφορά·

δ. δήλωση ουσιώδους συνδέσμου του αντικειμένου με την Ευρωπαϊκή Ένωση (πρβλ. Άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β')·

ε. δήλωση ότι ο καταγγέλλων έχει συμπληρώσει το 16ο έτος· επί ηλικίας 13-15 ετών, δήλωση σύμφωνης λειτουργίας κατά το άρθρο 8 παρ. 1 ΓΚΠΔ (συναίνεση ασκούντος τη γονική μέριμνα και συμφωνία με τους όρους της πλατφόρμας)·

στ. δήλωση ότι η Διαφορά εμπίπτει στους τομείς εξειδίκευσης του Οργάνου (Άρθρο 11)·

ζ. δήλωση ότι η Διαφορά δεν εκκρεμεί ενώπιον άλλου οργάνου εξωδικαστικής επίλυσης ή δικαστηρίου και δεν έχει κριθεί τελεσιδικώς·

η. δήλωση εννόμου συμφέροντος· έννομο συμφέρον ελλείπει ιδίως επί προδήλως κακόπιστης ενέργειας ή όταν το Μέτρο ανάγεται σε χρόνο προγενέστερο των τριακοσίων εξήντα πέντε (365) ημερών. Κακοπιστία συντρέχει κατά κανόνα και όταν χρήστης εν γνώσει του διαδίδει επανειλημμένως προδήλως παράνομο περιεχόμενο με σκοπό την επιβάρυνση της πλατφόρμας με τα τέλη της διαδικασίας·

θ. συναίνεση επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ηλεκτρονικής διαβίβασης στην πλατφόρμα, κατά τον ΓΚΠΔ.

5.3. Επί μη πλήρωσης των προϋποθέσεων, το Όργανο ενημερώνει τον καταγγέλλοντα και δύναται να τάξει προθεσμία συμπλήρωσης δεκατεσσάρων (14) ημερών.

Άρθρο 6 — Προϋποθέσεις Παραδεκτού

6.1. Το Όργανο αποφαινεται επί της ουσίας εφόσον η Καταγγελία είναι παραδεκτή.

α. Δεν αποτελεί προϋπόθεση παραδεκτού η προηγούμενη προσφυγή στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών της πλατφόρμας κατά το άρθρο 20 DSA.

β. Απαιτείται ουσιώδης σύνδεσμος του αντικειμένου με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Τέτοιος συντρέχει ιδίως όταν ο καταγγέλλων κατοικεί/εδρεύει στην Ένωση ή είναι πολίτης κράτους μέλους, ή όταν το αντικείμενο αφορά πραγματικά περιστατικά εντός της Ένωσης (π.χ. αξιολόγηση επιχείρησης εγκατεστημένης στην ΕΕ), ή όταν ο καταγγέλλων ευλόγως τεκμηριώνει ότι με το επίμαχο περιεχόμενο απευθύνεται σε μη αμελητέο αριθμό χρηστών εντός της Ένωσης.

γ. Η καθ' ης πρέπει να είναι επιγραμμική πλατφόρμα κατά το Άρθρο 2 παρ. 1 στοιχ. α'.

δ. Η Διαφορά πρέπει να εμπίπτει σε έναν από τους δύο τομείς εξειδίκευσης του Άρθρου 11: (i) επί Διαφορών του Άρθρου 11 παρ. 1 (εφαρμογή Πολιτικών περιεχομένου/Όρων χρήσης και διαδικαστικών υποχρεώσεων DSA), το Όργανο επιλαμβάνεται ανεξαρτήτως του τόπου του πραγματικού και της γλώσσας του επίμαχου περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων αξιολογήσεων χωρίς κείμενο και αξιολογήσεων με κείμενο σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της Ένωσης, το οποίο καθίσταται προσιτό μέσω της αυτόματης μετάφρασης του συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (Άρθρο 12)· (ii) επί Διαφορών του Άρθρου 11 παρ. 2 (χαρακτηρισμός περιεχομένου ως παράνομου), το Όργανο επιλαμβάνεται εφόσον κρίσιμο είναι το ελληνικό δίκαιο, ανεξαρτήτως της γλώσσας του επίμαχου περιεχομένου, το οποίο ομοίως καθίσταται προσιτό μέσω μετάφρασης κατά το Άρθρο 12.

6.2. Η Καταγγελία είναι απαράδεκτη όταν:

α. είναι ελλιπής κατά το Άρθρο 5 και ο καταγγέλλων δεν ανταποκρίθηκε εμπρόθεσμα στην πρόσκληση συμπλήρωσης·

β. η Διαφορά δεν εμπίπτει στους τομείς εξειδίκευσης του Άρθρου 11 ή, επί Διαφοράς του Άρθρου 11 παρ. 2, δεν είναι κρίσιμο το ελληνικό δίκαιο (Άρθρο 11 παρ. 3)·

γ. η Διαφορά εκκρεμεί ενώπιον άλλου αρμόδιου φόρουμ, οργάνου εξωδικαστικής επίλυσης ή δικαστηρίου, ή έχει κριθεί τελεσιδικώς·

δ. ο καταγγέλλων δεν έχει συμπληρώσει το 13ο έτος ή στερείται δικαιοπρακτικής ικανότητας και δεν εκπροσωπείται προσηκόντως·

ε. η Καταγγελία δεν στρέφεται κατά Μέτρου (ή παράλειψης Μέτρου) κατά το Άρθρο 2 παρ. 1 στοιχ. δ'·

στ. η Καταγγελία αντίκειται στην καλή πίστη λόγω κακοπιστίας κατά το Άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. η' εδ. 2·

ζ. η Καταγγελία υποβλήθηκε μετά την πάροδο τριακοσίων εξήντα πέντε (365) ημερών από το Μέτρο·

η. διάδικος εμπίπτει στον Κατάλογο Αποκλειομένων Μερών κατά την Πολιτική Ανεξαρτησίας· στην περίπτωση αυτή, το Όργανο ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τη δυνατότητα προσφυγής σε άλλο πιστοποιημένο όργανο, με παραπομπή στον επίσημο κατάλογο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Άρθρο 7 — Ενημέρωση των Μερών

7.1. Μετά τον έλεγχο παραδεκτού, το Όργανο ενημερώνει τα μέρη για: (α) την υποβολή παραδεκτής αίτησης· (β) το προσβαλλόμενο Μέτρο· (γ) τη διεξαγωγή της διαδικασίας κατά τον παρόντα Κανονισμό, διαθέσιμο στον ιστότοπο και αποσπελλόμενο κατόπιν αιτήματος· (δ) την υποχρέωση τήρησης του Κανονισμού· (ε) το ενδεχόμενο απόκλισης της Απόφασης από δικαστική κρίση· (στ) τη δυνατότητα εκπροσώπησης· (ζ) τη μη συνεκτίμηση αυτόκλητων μεταγενέστερων υποβολών, εκτός εάν ζητηθούν· (η) τις πιθανές συνέπειες τελών κατά την Πολιτική Τελών· (θ) την έκταση της υποχρέωσης εχεμύθειας των εμπλεκομένων.

7.2. Επί μερών που μετέχουν τακτικά σε διαδικασίες του Οργάνου, η επανάλληψη των ενημερώσεων (γ)–(θ) δύναται να παραλείπεται.

Άρθρο 8 — Διάρκεια της Διαδικασίας

8.1. Το Όργανο ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τη διαπίστωση πρόδηλου απαραδέκτου ή για τη διαβίβαση στην πλατφόρμα, και την πλατφόρμα για την έναρξη της διαδικασίας, εντός επτά (7) ημερών από την παραλαβή της Καταγγελίας.

8.2. Η πλατφόρμα τοποθετείται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών· άπαξ παράταση κατά δεκατέσσερις (14) ημέρες χωρεί κατόπιν αιτήματος, με ενημέρωση του καταγγέλλοντος.

8.3. Εάν η πλατφόρμα δεν αντιδράσει εμπρόθεσμα ούτε ικανοποιήσει αμέσως το αίτημα, το Όργανο αποφασίζει επί τη βάσει των προβαλλομένων από τον καταγγέλλοντα («ερήμην απόφαση»), με την επιφύλαξη του δικαιώματος ακρόασης.

8.4. Το Όργανο αποφασίζει εντός ενενήντα (90) ημερών από την πρώτη περιέλευση της πλήρους Καταγγελίας (άρθρο 21 παρ. 4 εδ. 3 DSA). Επί ιδιαιτέρως πολύπλοκων Διαφορών, η προθεσμία δύναται να παραταθεί κατά διακριτική ευχέρεια έως επιπλέον ενενήντα (90) ημέρες, με μέγιστη συνολική διάρκεια εκατόν ογδόντα (180) ημέρες, με αιτιολογημένη ενημέρωση των μερών.

Άρθρο 9 — Περάτωση της Διαδικασίας

9.1. Η διαδικασία περατώνεται όταν: (α) το Όργανο διαπιστώσει/αποφασίσει το (πρόδηλο ή μη) απαραδέκτο· (β) η πλατφόρμα ικανοποιήσει αμέσως το αίτημα· (γ) το Όργανο αποφασίσει επί της ουσίας· ή (δ) ο καταγγέλλων δηλώσει έλλειψη ενδιαφέροντος ή αποσύρει την αίτηση.

9.2. Άμεση ικανοποίηση κατά την παρ. 1 στοιχ. β' συντρέχει όταν η πλατφόρμα, εντός της προθεσμίας του Άρθρου 8 παρ. 2, δηλώσει προς το Όργανο ότι το Μέτρο ήταν εσφαλμένο ή μη σύλλητο και ότι ανακλήθηκε, προσκομίζοντας τεκμηριωμένη απόδειξη της ανάκλησης, η οποία διαβιβάζεται στον καταγγέλλοντα. Επί άμεσης ικανοποίησης, κάθε μέρος δύναται να ζητήσει έκδοση απόφασης αποδοχής. Οι συνέπειες τελών ορίζονται στην Πολιτική Τελών.

9.3. Το Όργανο κοινοποιεί την Απόφαση ηλεκτρονικά σε γραπτή μορφή· με την κοινοποίηση η διαδικασία περατώνεται.

9.4. Το Όργανο δικαιούται να περατώσει τη διαδικασία εάν μέρος παραβιάζει τον Κανονισμό, ιδίως την υποχρέωση εχεμύθειας.

9.5. Με την περάτωση καθίσταται απαιτητό το κατά την Πολιτική Τελών τέλος της οικείας κατηγορίας απόφασης.

III. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ

Άρθρο 10 — Μέλη και Καθήκοντα

10.1. Το Όργανο απαρτίζεται από τη Διαχειρίστρια του Φορέα (διοικητική διεύθυνση) και τους Υπευθύνους Λήψης Αποφάσεων.

10.2. Η διοικητική διεύθυνση ασκείται από τους Διαχειριστές του Φορέα κατά την κατανομή αρμοδιοτήτων της Πολιτικής Ανεξαρτησίας· αρμόδια για τη λειτουργία επίλυσης διαφορών (διαχείριση φακέλων, επικοινωνία με τα μέρη, προέλεγχος συγκρούσεων, ανάθεση υποθέσεων) είναι η Διαχειρίστρια, η οποία δεν μετέχει στην κρίση επί των Διαφορών· η κρίση ασκείται από τον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων (Άρθρο 10.3). Ο διαχωρισμός ρόλων, οι κανόνες ανεξαρτησίας, οι κανόνες πρόσληψης/λύσης της συνεργασίας και ο μηχανισμός προελέγχου συγκρούσεων ορίζονται στην Πολιτική Ανεξαρτησίας, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του παρόντος.

10.3. Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων ορίζονται πρόσωπα με αποδεδειγμένη, τεκμηριωμένη τεχνογνωσία στον τομέα του Άρθρου 11 (εφαρμογή Πολιτικών/Όρων πλατφορμών και διαδικαστικών υποχρεώσεων DSA) και άριστη γνώση μίας τουλάχιστον γλώσσας διεξαγωγής της διαδικασίας· η ιδιότητα δικηγόρου δεν απαιτείται για τον τομέα αυτόν. Ο Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων διαθέτει τεχνογνωσία θεμελιωμένη στην ιδιότητα του πιστοποιημένου Εμπειρογνώμονα της Ευρωπαϊκής

Επιτροπής (Registered EU Expert), υπογράφοντας του EU AI Pact και μέλους της EU AI Alliance, καθώς και στην πρακτική εμπειρία σε διαδικασίες του DSA. Για μελλοντική επέκταση του πεδίου σε ζητήματα νομιμότητας κατά το ελληνικό δίκαιο, το Όργανο θα εντάξει Υπευθύνους με νομική (δικηγορική) εξειδίκευση. Οι Υπεύθυνοι ενεργούν με κατοχυρωμένη ελευθερία κρίσης και αμοιβή ανεξάρτητη από την έκβαση, κατά την Πολιτική Ανεξαρτησίας· το Όργανο μεριμνά για την τακτική τους επιμόρφωση (τουλάχιστον ανά εξάμηνο) στο δίκαιο των ψηφιακών υπηρεσιών και τον έλεγχο περιεχομένου.

10.4. Η ανάθεση των Διαφορών γίνεται βάσει του αντικειμένου τους (Άρθρο 3 παρ. 5) και προκαθορισμένου σχεδίου κατανομής, κατόπιν επιτυχούς προελέγχου συγκρούσεων. Επί σύγκρουσης συμφερόντων εφαρμόζονται οι κανόνες γνωστοποίησης, αποχής και αντικατάστασης της Πολιτικής Ανεξαρτησίας.

10.5. Οι Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων είναι αμερόληπτοι και ανεξάρτητοι από τα μέρη, οικονομικά και καθ' οιονδήποτε άλλο τρόπο· τούτο διασφαλίζεται συμβατικά, με αμοιβή ανεξάρτητη από την έκβαση των υποθέσεων.

Άρθρο 11 — Τομείς Εξειδίκευσης

11.1. Πρώτος τομέας — Πολιτικές περιεχομένου, Όροι χρήσης και διαδικαστικές υποχρεώσεις DSA: Το Όργανο κρίνει Διαφορές που αφορούν την ορθή εφαρμογή των Πολιτικών περιεχομένου και των Όρων χρήσης επιγραμμικών πλατφορμών επί περιεχομένου αξιολογήσεων (ιδίως: αξιολογήσεις, βαθμολογίες με ή χωρίς κείμενο, φωτογραφίες, προφίλ επιχειρήσεων), καθώς και την τήρηση των διαδικαστικών υποχρεώσεων των πλατφορμών κατά τα άρθρα 16, 17 και 20 DSA (επεξεργασία ειδοποιήσεων, αιτιολόγηση, εσωτερικές διαδικασίες), συμπεριλαμβανομένης της παράλειψης λήψης μέτρων κατόπιν ειδοποίησης. Στο πεδίο του Οργάνου εμπίπτουν οι διαφορές που αφορούν μέτρα ελέγχου περιεχομένου κατά το άρθρο 20 παρ. 1 DSA, ιδίως: (α) την αφαίρεση, την απενεργοποίηση της πρόσβασης ή τον περιορισμό της προβολής περιεχομένου (αξιολογήσεων, βαθμολογιών, φωτογραφιών, προφίλ επιχειρήσεων)· (β) την αναστολή ή τον τερματισμό της παροχής της υπηρεσίας· (γ) την αναστολή ή τον τερματισμό λογαριασμού· (δ) την αναστολή, τον τερματισμό ή τον περιορισμό της δυνατότητας οικονομικής αξιοποίησης του περιεχομένου· καθώς και (ε) την παράλειψη λήψης μέτρου κατόπιν ειδοποίησης κατά το άρθρο 16 DSA. Το Όργανο εξειδικεύεται σε πλατφόρμες αξιολογήσεων και επιχειρηματικών προφίλ. Στο πεδίο πιστοποίησης του Οργάνου εμπίπτουν οι πλατφόρμες Google Maps / Google Business Profile, Trustpilot και Tripadvisor. Το Όργανο δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων στις οποίες συντρέχει σύγκρουση συμφερόντων κατά το Άρθρο 6 παρ. 2 στοιχ. η' και την Πολιτική Ανεξαρτησίας. Ενδεικτικές — μη εξαντλητικές — κατηγορίες: μη αυθεντικές ή παραπλανητικές αξιολογήσεις· αξιολογήσεις χωρίς πραγματική συναλλακτική επαφή· σύγκρουση συμφερόντων του αξιολογούντος· ανεπίκαιρο ή άσχετο περιεχόμενο· κακόβουλη/συντονισμένη υποβολή· αυτοματοποιημένη απόρριψη ειδοποιήσεων χωρίς ουσιαστική εξέταση.

11.2. Δεύτερος τομέας (νομιμότητα κατά το ελληνικό δίκαιο): Δεν περιλαμβάνεται στο παρόν πεδίο πιστοποίησης. Η επέκταση του πεδίου στη νομιμότητα του περιεχομένου κατά το ελληνικό δίκαιο θα ζητηθεί σε μεταγενέστερο χρόνο, με την ένταξη Υπευθύνων Λήψης Αποφάσεων που διαθέτουν την αντίστοιχη νομική εξειδίκευση.

11.3. Κανονιστικό πλαίσιο λήψης αποφάσεων: Ο Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων εξετάζει αν η πλατφόρμα εφάρμοσε ορθά και συνεπώς τις Πολιτικές περιεχομένου και τους Όρους χρήσης της και αν τήρησε τις διαδικαστικές υποχρεώσεις των άρθρων 16, 17 και 20 DSA, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες που κατοχυρώνονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ — ιδίως την ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης, την επιχειρηματική ελευθερία και το δικαίωμα της προσωπικότητας — όπως επιτάσσει το άρθρο 14 παρ. 4 DSA. Η κρίση στηρίζεται στα πραγματικά περιστατικά που προσκομίζουν τα μέρη (Άρθρο 4 παρ. 4) και καταλήγει σε αιτιολογημένη σύσταση διατήρησης, ανάκλησης ή λήψης του Μέτρου· η Απόφαση δεν είναι δεσμευτική (Άρθρο 14).

Άρθρο 12 — Γλώσσες Διαδικασίας

12.1. Γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας (σύνταξη της Απόφασης και κύρια επικοινωνία) είναι η ελληνική, η αγγλική και η γερμανική. Η επιλογή μεταξύ αυτών ανήκει στον καταγγέλλοντα. Πέραν αυτών, το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων («CMS») του Οργάνου παρέχει αυτοματοποιημένη μετάφραση, ώστε η υποβολή της Καταγγελίας, η ανταλλαγή εγγράφων και η επικοινωνία των μερών να είναι δυνατές σε κάθε επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης· το Όργανο ανταποκρίνεται προς έκαστο μέρος στη γλώσσα υποβολής του, με τη συνδρομή της αυτόματης μετάφρασης.

12.2. Η γλώσσα του επίμαχου περιεχομένου δεν ταυτίζεται κατ' ανάγκην με τη γλώσσα διεξαγωγής της διαδικασίας: (α) επί Διαφορών του Άρθρου 11 παρ. 1, το επίμαχο περιεχόμενο μπορεί να είναι χωρίς κείμενο ή σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της Ένωσης· καθίσταται προσιτό μέσω της αυτόματης μετάφρασης του CMS και, όπου η ακριβής διατύπωση είναι κρίσιμη για την κρίση, το Όργανο δύναται να προσφύγει σε επίσημη/επαγγελματική μετάφραση με τη σχετική δαπάνη κατά την Πολιτική Τελών· (β) επί Διαφορών του Άρθρου 11 παρ. 2, το επίμαχο περιεχόμενο μπορεί ομοίως να είναι σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της Ένωσης και καθίσταται προσιτό μέσω μετάφρασης, υπό τον όρο ότι κρίσιμο για τον χαρακτηρισμό του ως παράνομου είναι το ελληνικό δίκαιο (Άρθρο 11 παρ. 2 και 3)· όταν η ακριβής διατύπωση είναι καθοριστική για τη νομική αξιολόγηση, το Όργανο δύναται να ζητήσει επίσημη μετάφραση με δαπάνη κατά την Πολιτική Τελών.

12.3. Το Όργανο διασφαλίζει ότι οι επιλαμβανόμενοι Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων κατέχουν σε άριστο επίπεδο μία τουλάχιστον από τις γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας (ελληνική, αγγλική, γερμανική), ελέγχοντας σχετικά αποδεικτικά (ενδεικτικά: ιθαγένεια, αναγνωρισμένα πιστοποιητικά γλωσσομάθειας, σπουδές στην αλλοδαπή) πριν από τον ορισμό τους. Για επίμαχο περιεχόμενο ή υποβολές σε άλλη γλώσσα, ο Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων επικουρείται από την αυτόματη μετάφραση του CMS και, όπου απαιτείται, από επαγγελματική μετάφραση κατά το Άρθρο 12 παρ. 2.

Άρθρο 13 — Ηλεκτρονική Προσβασιμότητα

13.1. Το Όργανο είναι ευχερώς προσβάσιμο ηλεκτρονικά καθ' όλη τη διαδικασία. Η επικοινωνία διεξάγεται μέσω της φόρμας στον ιστότοπο www.reviewfaireurope.com ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (info@reviewfaireurope.com).

13.2. Προς διευκόλυνση της επεξεργασίας, παρακαλούνται τα μέρη να χρησιμοποιούν τους εκάστοτε υποδεικνυόμενους διαύλους και να απέχουν από ερωτήματα προόδου, εφόσον δεν συντρέχει υπέρβαση προθεσμίας του παρόντος.

13.3. Σε κάθε επικοινωνία επί συγκεκριμένης υπόθεσης αναγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός φακέλου που γνωστοποιήθηκε στα μέρη κατά την έναρξη.

IV. ΕΝΔΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ, ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Άρθρο 14 — Περαιτέρω Ένδικη Προστασία

14.1. Η Απόφαση του Οργάνου δεν είναι δεσμευτική για τα μέρη. Τα μέρη διατηρούν πλήρως το δικαίωμα δικαστικής προσφυγής (άρθρο 21 παρ. 2 εδ. 3 DSA), ιδίως άσκησης αγωγής κατά τις οικείες εθνικές διατάξεις, καθώς και το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής κατά το άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ· ο παρών Κανονισμός δεν θίγει τα δικαιώματα αυτά.

Άρθρο 15 — Εχεμύθεια και Προστασία Δεδομένων

15.1. Προστατεύεται το δικαίωμα της προσωπικότητας των χρηστών· επιχειρηματικά και εμπορικά απόρρητα των πλατφορμών δεν δημοσιοποιούνται. Το Όργανο επεξεργάζεται όλα τα δεδομένα της διαδικασίας εμπιστευτικά και σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ.

15.2. Τα μέρη υποχρεούνται σε εμπιστευτική μεταχείριση των στοιχείων της Διαφοράς και της Απόφασης. Πληροφορίες, καταγραφές και έγγραφα που περιέχονται στο Όργανο είναι

εμπιστευτικά· το Όργανο δεν υποχρεούται σε γνωστοποίηση ή προσκόμισή τους σε δικαστική διαδικασία. Τα μέρη δεν επικαλούνται σε εξωδικαστική, δικαστική ή άλλη διαδικασία, ούτε εισάγουν ως αποδεικτικά μέσα: (α) απόψεις, προτάσεις ή προσφορές που διατυπώθηκαν κατά τη διαδικασία από μέρος ή από τον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων· (β) παραδοχές μέρους κατά τη διαδικασία ως προς το αντικείμενο της Διαφοράς.

15.3. Η τελική Απόφαση δύναται να χρησιμοποιηθεί σε τακτική δικαστική διαδικασία.

15.4. Με την υποβολή παραδεκτής αίτησης, τα μέρη συναινούν στη δημοσίευση ανωνυμοποιημένης Απόφασης· κατά τη δημοσίευση δεν γνωστοποιούνται ούτε η ταυτότητα της πλατφόρμας ούτε δεδομένα των χρηστών.

15.5. Από τα ανωτέρω εξαιρούνται οι πληροφορίες προς τον Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών (EETT) και τις κατά νόμον αρμόδιες αρχές.

Θεσσαλονίκη, 5 Αυγούστου 2026

PROTOS AI Agency I.K.E. / ReviewFair Europe