

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ, ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

του Οργάνου Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών «ReviewFair Europe»

φορέας λειτουργίας: PROTOS AI Agency I.K.E. — κατά το άρθρο 21 παρ. 3 στοιχ. α' και γ' του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 (DSA)

Άρθρο 1 — Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1.1. Η παρούσα Πολιτική καθορίζει τους κανόνες και τους μηχανισμούς με τους οποίους το όργανο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών «ReviewFair Europe» (εφεξής: «το Όργανο»), το οποίο λειτουργεί υπό τον φορέα PROTOS AI Agency I.K.E., με έδρα επί της οδού Εδμόνδου Ροστάν 9, 54641 Θεσσαλονίκη, ΑΦΜ 802208607, αριθμό ΓΕΜΗ 172146906000 (εφεξής: «ο Φορέας»), διασφαλίζει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία του — συμπεριλαμβανομένης της οικονομικής ανεξαρτησίας — από τους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών και από τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών ή νομικών προσώπων που έχουν υποβάλει ειδοποιήσεις.

1.2. Η Πολιτική δεσμεύει τους εταίρους του Φορέα, τη διαχείριση, το προσωπικό, τους Υπευθύνους Λήψης Αποφάσεων και κάθε εξωτερικό συνεργάτη που εμπλέκεται στη διαδικασία επίλυσης διαφορών. Αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου λειτουργίας του Οργάνου και υποβάλλεται στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της αίτησης πιστοποίησης.

Άρθρο 2 — Οργανωτική Δομή και Ιδιοκτησιακό Καθεστώς

2.1. Εταίροι του Φορέα είναι δύο φυσικά πρόσωπα, με ποσοστά συμμετοχής 51% και 49% αντιστοίχως.

2.2. Ο Φορέας έχει δύο Διαχειριστές, με αυστηρή και έγγραφη κατανομή αρμοδιοτήτων: (α) ο ένας ενεργεί ως Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων επί των διαφορών· (β) η άλλη ασκεί τη διεύθυνση της λειτουργίας επίλυσης διαφορών — παραλαβή και διαχείριση φακέλων, επικοινωνία με τα μέρη, υποχρεωτικός προέλεγχος και αποκλεισμός συγκρούσεων (conflict-gate) πριν από κάθε ανάθεση, και επικοινωνία με την ΕΕΤΤ — χωρίς να συμμετέχει στην κρίση επί των διαφορών.

2.3. Οι διαφορές εξετάζονται και αποφασίζονται από τον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων. Δεδομένου ότι το πεδίο πιστοποίησης περιορίζεται στην ορθή εφαρμογή των Πολιτικών περιεχομένου και των Όρων χρήσης των πλατφορμών και στην τήρηση των διαδικαστικών υποχρεώσεων των άρθρων 16, 17 και 20 DSA, η απαιτούμενη τεχνογνωσία κατά το άρθρο 21 παρ. 3 στοιχ. β' DSA θεμελιώνεται στην ιδιότητα του Υπευθύνου ως πιστοποιημένου Εμπειρογνώμονα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Registered EU Expert), υπογράφοντος του EU AI Pact και μέλους της EU AI Alliance, καθώς και στην πρακτική εμπειρία σε διαδικασίες του DSA, και δεν προϋποθέτει ιδιότητα δικηγόρου. Η κρίση ασκείται με πλήρη ελευθερία και αμεροληψία, βάσει αποκλειστικά των Πολιτικών/Όρων των πλατφορμών, των διαδικαστικών υποχρεώσεων του DSA και των θεμελιωδών δικαιωμάτων του Χάρτη (άρθρο 14 παρ. 4 DSA), και υπόκειται στον υποχρεωτικό προέλεγχο συγκρούσεων του Άρθρου 5. Για τη διασφάλιση επαρκούς δυναμικότητας, τη γλωσσική κάλυψη και τυχόν μελλοντική επέκταση του πεδίου, το Όργανο δύναται να εντάξει πρόσθετους Υπευθύνους Λήψης Αποφάσεων, περιλαμβανομένων δικηγόρων, με αμοιβή ανεξάρτητη από την έκβαση.

2.4. Η Διαχειρίστρια, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της κατά την παρ. 2.2 στοιχ. β', διενεργεί τον υποχρεωτικό προέλεγχο συγκρούσεων και αποκλείει τα μέρη του Καταλόγου Αποκλειομένων Μερών (Άρθρο 5) πριν από κάθε ανάθεση, ώστε στον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων να περιέρχονται μόνον υποθέσεις απαλλαγμένες από σύγκρουση συμφερόντων. Ο διαχωρισμός αυτός αποτυπώνεται στα συστήματα του Οργάνου μέσω διαβαθμισμένων δικαιωμάτων πρόσβασης (role-based access).

Άρθρο 3 — Διαχωρισμός Ρόλων — Απαγόρευση Παρεμβάσεων

3.1. Καθιερώνεται πλήρης λειτουργικός διαχωρισμός μεταξύ: (α) της κρίσης επί των διαφορών, την οποία ασκεί ο Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων· και (β) της παραλαβής, του προελέγχου συγκρούσεων και του αποκλεισμού μερών (conflict-gate), τα οποία ασκεί ανεξάρτητα η Διαχειρίστρια χωρίς να συμμετέχει στην κρίση. Καμία υπόθεση δεν ανατίθεται προς κρίση πριν ολοκληρωθεί ο προέλεγχος και ο αποκλεισμός των μερών του Άρθρου 5.

3.2. Ουδείς — περιλαμβανομένης της Διαχειρίστριας — δίδει οδηγία, υπόδειξη ή σύσταση ως προς την έκβαση συγκεκριμένης υπόθεσης στον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων. Ο Υπεύθυνος Λήψης Αποφάσεων υπέχει αυτοτελή υποχρέωση αυτοεξαίρεσης σε κάθε υπόθεση στην οποία συντρέχει προσωπικό ή επιχειρηματικό συμφέρον ή σχέση, επιπλέον του υποχρεωτικού προελέγχου συγκρούσεων του Άρθρου 5.

3.3. Η αξιολόγηση των Υπευθύνων Λήψης Αποφάσεων από τον Φορέα γίνεται αποκλειστικά βάσει αντικειμενικών διαδικαστικών κριτηρίων (τήρηση προθεσμιών, πληρότητα αιτιολογίας, τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού) και ουδέποτε βάσει της έκβασης των υποθέσεων.

3.4. Ειδικώς ως προς τους έμμισθους Υπευθύνους Λήψης Αποφάσεων, η σχέση εξαρτημένης εργασίας ουδόλως θεμελιώνει εξουσία του Φορέα, των εταίρων ή της Διαχειρίστριας να δίδουν οδηγίες ως προς την ουσία ή την έκβαση συγκεκριμένης υπόθεσης. Η αξιολόγηση, η εξέλιξη και η διατήρηση της απασχόλησής τους ουδέποτε συναρτώνται με την έκβαση των υποθέσεων, αλλά αποκλειστικά με τα αντικειμενικά διαδικαστικά κριτήρια του Άρθρου 3.3.

Άρθρο 4 — Γνωστοποίηση Συμφερόντων των Εταίρων και Συνδεδεμένων Δραστηριοτήτων

4.1. Ο Φορέας εφαρμόζει πολιτική πλήρους διαφάνειας ως προς τις λοιπές επιχειρηματικές δραστηριότητες των εταίρων του. Στο πλαίσιο αυτό γνωστοποιούνται τα ακόλουθα:

4.2. Ο Φορέας έχει στο παρελθόν, για λογαριασμό μεμονωμένων εντολών, υποβάλει ενώπιον της ΕΕΤΤ καταγγελίες κατά τα άρθρα 16 και 17 DSA λόγω ανεπαρκούς εξέτασης ειδοποιήσεων από πλατφόρμες. Οι εντολές αυτοί και οι εμπλεκόμενες πλατφόρμες αποκλείονται μονίμως από τη διαδικασία ενώπιον του ReviewFair Europe και καταχωρίζονται στον εμπιστευτικό Κατάλογο Αποκλειομένων Μερών (Άρθρο 5).

4.3. Ο Φορέας (PROTOS AI Agency I.K.E.) δεν διατηρεί και ουδέποτε διατηρούσε συμβατική, οικονομική ή άλλη επιχειρηματική σχέση με πάροχο επιγραμμικής πλατφόρμας. Ο Φορέας γνωστοποιεί ότι έχει, για λογαριασμό πελατών, προβεί σε ενέργειες υποβολής ή αμφισβήτησης ειδοποιήσεων ενώπιον πλατφορμών αξιολογήσεων. Στον βαθμό που από τις ενέργειες αυτές προκύπτει τρέχουσα σύγκρουση συμφερόντων —ιδίως όταν εκκρεμεί διαδικασία που εμπλέκει συγκεκριμένη πλατφόρμα— η οικεία πλατφόρμα και οι εμπλεκόμενοι πελάτες καταχωρίζονται στο εμπιστευτικό Μητρώο Συγκρούσεων (Κατάλογος Αποκλειομένων Μερών, Άρθρο 5) και αποκλείονται από τη διαδικασία· τα σχετικά αναλυτικά στοιχεία εκτίθενται στο Εμπιστευτικό Παράρτημα, το οποίο υποβάλλεται στην ΕΕΤΤ και δεν δημοσιεύεται. Οι λοιπές δραστηριότητες του Φορέα (συμμετοχή σε ευρωπαϊκά ερευνητικά έργα, υπηρεσίες τεχνητής νοημοσύνης) δεν σχετίζονται με παρόχους πλατφορμών ούτε με υποβολή ειδοποιήσεων κατά περιεχομένου. [Εφόσον κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης εκκρεμούν ή έχουν εγκριθεί ευρωπαϊκά έργα, επισυνάπτεται κατάλογος αυτών.]

4.4. Η Διαχειρίστρια γνωστοποιεί τις λοιπές δραστηριότητές της: (α) διευθύντρια του Ambassador Club Θεσσαλονίκης, μη κερδοσκοπικού συλλόγου δικτύωσης· (β) συμμετοχή σε επιχείρηση εστίασης στη Θεσσαλονίκη· (γ) κατάσταση λιανικής πώλησης ενδυμάτων στη Θεσσαλονίκη. Καμία από τις δραστηριότητες αυτές δεν σχετίζεται με παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών, με έλεγχο περιεχομένου ή με υποβολή ή αμφισβήτηση αξιολογήσεων. Ο εντός του Φορέα ρόλος της Διαχειρίστριας καθορίζεται αποκλειστικά από το Άρθρο 2.2 της παρούσας.

4.5. Κάθε μεταβολή των ανωτέρω γνωστοποιείται αμελλητί στην ΕΕΤΤ σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του Οργάνου κατά τη διάρκεια της πιστοποίησης.

Άρθρο 5 — Μηχανισμός Προελέγχου Συγκρούσεων (Conflict Check)

5.1. Πριν από την ανάθεση κάθε υπόθεσης σε Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων, διενεργείται υποχρεωτικός προέλεγχος συγκρούσεων συμφερόντων, ο οποίος τεκμηριώνεται στον φάκελο της υπόθεσης.

5.2. Το Όργανο δεν αναλαμβάνει — και, εφόσον διαπιστωθεί εκ των υστέρων, περατώνει αμελλητί με παραπομπή των μερών σε άλλο πιστοποιημένο όργανο — υποθέσεις στις οποίες διάδικος είναι ή συνδέεται με: (α) πελάτη (νυν ή πρώην) υπηρεσιών που έχει παράσχει ο Φορέας ή εταίρος του, ή εταιρείας ελεγχόμενης από εταίρο του Φορέα· οι πελάτες αυτοί στην Ελλάδα αποκλείονται μονίμως και ανεξαρτήτως χρόνου· ο αποκλεισμός καταλαμβάνει το ίδιο το πρόσωπο, τον πραγματικό δικαιούχο (φυσικό πρόσωπο-ιδιοκτήτη) αυτού, καθώς και κάθε νυν ή μελλοντική επιχείρηση που ελέγχεται από τον ίδιο πραγματικό δικαιούχο· (β) πρόσωπο με το οποίο εταίρος ή η Διαχειρίστρια του Φορέα διατηρεί ενεργή επιχειρηματική ή συμβατική σχέση· (γ) τον ίδιο τον Φορέα ή συνδεδεμένη με αυτόν οντότητα. Τα ανωτέρω πρόσωπα καταχωρίζονται σε εμπιστευτικό Κατάλογο Αποκλειομένων Μερών, ο οποίος τηρείται από τη Διαχειρίστρια ως μη δημοσιευόμενο Παράρτημα της παρούσας, επικαιροποιείται αμελλητί και επιδεικνύεται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματος.

5.3. Για τον σκοπό του προελέγχου, ο εταίρος παρέχει στη Διαχειρίστρια, με ρήτρα εμπιστευτικότητας, κατάλληλο μηχανισμό επαλήθευσης (θετική/αρνητική απάντηση επί ονόματος διαδίκου), χωρίς πρόσβαση του Οργάνου σε στοιχεία πελατολογίου πέραν της απάντησης.

5.4. Οι Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων υπέχουν αυτοτελή υποχρέωση γνωστοποίησης και αυτοεξαίρεσης κατά τα οριζόμενα στην πράξη ορισμού τους ή στη σύμβασή τους και στον Εσωτερικό Κανονισμό.

5.5. Όταν η Καταγγελία υποβάλλεται μέσω εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου (δικηγόρου, συμβούλου ή άλλου τρίτου που ενεργεί για λογαριασμό αποδέκτη υπηρεσίας), ο προέλεγχος συγκρούσεων του παρόντος Άρθρου διενεργείται ως προς τον αποδέκτη της υπηρεσίας για λογαριασμό του οποίου υποβάλλεται η Καταγγελία — συμπεριλαμβανομένου του πραγματικού δικαιούχου (φυσικού προσώπου-ιδιοκτήτη) αυτού και κάθε επιχείρησης που ελέγχεται από τον ίδιο πραγματικό δικαιούχο — και όχι μόνον ως προς τον εκπρόσωπο. Ο εκπρόσωπος γνωστοποιεί κατά την υποβολή την ταυτότητα του αποδέκτη που εκπροσωπεί και προσκομίζει έγγραφο νομιμοποίησης (εξουσιοδότηση/πληρεξούσιο) κατόπιν αιτήματος.

Άρθρο 6 — Οικονομική Ανεξαρτησία

6.1. Η λειτουργία του Οργάνου χρηματοδοτείται: (α) από ίδια κεφάλαια του Φορέα· (β) από τα τέλη που χρεώνονται στους παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών κατά την εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Τελών, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 5 DSA. Για τους αποδέκτες των υπηρεσιών η διαδικασία παρέχεται δωρεάν.

6.2. Το Όργανο δεν αποδέχεται χρηματοδότηση, χορηγία, δωρεά ή άλλη οικονομική παροχή από παρόχους επιγραμμικών πλατφορμών ή από πρόσωπα που υποβάλλουν συστηματικά ειδοποιήσεις κατά περιεχομένου, πέραν των προβλεπόμενων τελών διαδικασίας.

6.3. Για τη δραστηριότητα του Οργάνου τηρείται διακριτή λογιστική παρακολούθηση (διακριτή λογιστική μερίδα ή κέντρο κόστους), ώστε να διασφαλίζεται η διαφάνεια των οικονομικών ροών και να αποκλείεται η ανάμειξη με λοιπές δραστηριότητες του Φορέα ή τρίτων.

6.4. Η αμοιβή του Υπευθύνου Λήψης Αποφάσεων για την άσκηση της κρίσης συνίσταται σε πάγια τακτική αντιμισθία, πλήρως ανεξάρτητη από την έκβαση των υποθέσεων και χωρίς μεταβλητό στοιχείο συναρτώμενο με αποτελέσματα. Η αντιμισθία αυτή είναι διακριτή από κάθε διανομή κερδών που τυχόν αναλογεί στον Υπεύθυνο Λήψης Αποφάσεων υπό την ιδιότητά του ως εταίρου· η εταιρική του συμμετοχή δεν συνεπάγεται καθ' οιονδήποτε τρόπο αμοιβή για την κρίση εξαρτώμενη από την έκβαση των υποθέσεων. Η αμοιβή τυχόν πρόσθετων Υπευθύνων είναι ομοίως ανεξάρτητη από την έκβαση.

Άρθρο 7 — Κανόνες Δεοντολογίας Προσωπικού και Διοίκησης

7.1. Η Διαχειρίστρια, το προσωπικό και οι συνεργάτες του Οργάνου: (α) δεν αποδέχονται δώρα, παροχές ή οφέλη από διαδίκους, πλατφόρμες ή τρίτους σχετιζόμενους με υποθέσεις· (β) τηρούν απόλυτη εχεμύθεια ως προς τις υποθέσεις· (γ) γνωστοποιούν αμελλητί κάθε περίπτωση ικανή να θέσει εν αμφιβόλω την αμεροληψία του Οργάνου.

7.2. Κατά την πρόσληψη και εν συνεχεία ετησίως, η Διαχειρίστρια, το προσωπικό και οι Υπεύθυνοι Λήψης Αποφάσεων υποβάλλουν έγγραφη δήλωση ανεξαρτησίας και σύγκρουσης συμφερόντων, η οποία τηρείται στο αρχείο του Οργάνου και επιδεικνύεται στην ΕΕΤΤ κατόπιν αιτήματος.

Άρθρο 8 — Ελοπτεία, Επικαιροποίηση και Αναφορές

8.1. Η παρούσα Πολιτική επανεξετάζεται τουλάχιστον ετησίως και επικαιροποιείται όποτε μεταβάλλονται τα πραγματικά δεδομένα στα οποία στηρίζεται.

8.2. Κάθε ουσιώδης μεταβολή των στοιχείων που έχουν δηλωθεί στην ΕΕΤΤ με την αίτηση πιστοποίησης γνωστοποιείται αμελλητί στην ΕΕΤΤ.

8.3. Η Πολιτική δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο του Οργάνου και είναι ελεύθερα προσβάσιμη στους διαδίκους και στο κοινό.

Θεσσαλονίκη, 5 Αυγούστου 2026