

Ετήσια έκθεση

European Consumer Centre of Greece

Activities carried out in 2021

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net)

Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (European Consumer Centres Network) λειτουργεί στα κράτη-μέλη, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του Προγράμματος για την Ενιαία Αγορά (Κανονισμός ΕΕ 2021/690) και με τη συγχρηματοδότηση των εθνικών κυβερνήσεων. Σκοπός της λειτουργίας του Δικτύου είναι:

- Η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές με βάση την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία προστασίας καταναλωτή.
- Η εναλλακτική (εξωδικαστική) επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή διαφορών που έχουν ανακύψει από συναλλαγές των καταναλωτών με προμηθευτές σε κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Νορβηγία και την Ισλανδία, εκτός της χώρας διαμονής τους.
- Ο ρόλος των Κέντρων είναι, ως επί το πλείστον, διαμεσολαβητικός και αποβλέπει στη φιλική επίλυση των διασυνοριακών καταναλωτικών διαφορών.

Ο γενικός στόχος του Προγράμματος είναι η εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν συναλλαγές στην Εσωτερική Αγορά, μέσα από τη διαφύλαξη της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, αλλά και μέσα από την προώθηση του δικαιώματός τους στην πληροφόρηση, την εκπαίδευση και την αυτό-οργάνωση.

Το σημερινό Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή προέκυψε το 2005 από τη συγχώνευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών («Δίκτυο EJE»), που δημιουργήθηκε ύστερα από Ψήφισμα του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 2000, και του Δικτύου των Ευρωθυρίδων, που δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και μίας επιλεγμένης ομάδας περιφερειακών καταναλωτικών οργανώσεων, με σκοπό την παροχή συμβουλών και υποστήριξης σε καταναλωτές ως προς τις δυνατότητες της Εσωτερικής Αγοράς και τα σχετικά δικαιώματά τους. Η συγχώνευση των δύο αυτών Δικτύων και η δημιουργία του νέου Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή υπήρξε λογική απόρροια της εισαγωγής του ευρώ και της διαφαινόμενης ανάπτυξης του ηλεκτρονικού (διασυνοριακού) εμπορίου με τη βοήθεια της τεχνολογίας.

Σύμφωνα με το άρθρο 113 παρ. 1 του ν. 4314/2014, η λειτουργία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας συγκαταλέγεται στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος με τον τρόπο αυτό αναδεικνύεται σε φορέα με διευρυμένες δυνατότητες όσον αφορά την παροχή υψηλού επιπέδου διαμεσολαβητικών υπηρεσιών σε όλα τα είδη των καταναλωτικών διαφορών (ενδοσυνοριακών και διασυνοριακών) και ανεξαρτήτως εμπορικού κλάδου.

Με την αριθ. 38121/3-9-2021 (Β' 4467) απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που τροποποίησε τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας έχει αναχθεί σε αυτοτελές Τμήμα με δική του διοίκηση και αποτελεί, πλέον, οργανική μονάδα της Αρχής.

Το ΕΚΚ Ελλάδας το 2021 με μια ματιά

Το 2021 ήταν, όπως και το 2020, μια χρονιά που επηρεάστηκε σοβαρά από τις συνέπειες της πανδημίας COVID-19, καθώς οι φυσικές συναλλαγές των καταναλωτών ήταν αρκετά περιορισμένες. Τα πράγματα δεν ήταν εύκολα ούτε για τη λειτουργία του Δικτύου, αλλά η εμπειρία που αποκτήθηκε από το πρώτο έτος της πανδημίας συνέβαλε στην καλύτερη προσαρμογή στις συνθήκες, που παρέμειναν δύσκολες.

Οι δραστηριότητες που απαιτούσαν φυσική παρουσία (πχ προωθητικές ενέργειες και καμπάνιες ενημέρωσης των καταναλωτών) ήταν, σίγουρα, ένας τομέας αναπόφευκτα χαμηλής απόδοσης. Και ενώ κάτι τέτοιο είναι απολύτως κατανοητό λόγω της πανδημίας, εντούτοις ο αντίκτυπος στις διαδικτυακές δραστηριότητες του Δικτύου, στις οποίες συμμετείχε ενεργά το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, ήταν μηδαμινός έως ανύπαρκτος, αφού η αποτελεσματική εναλλακτική λύση των εξ αποστάσεως συναντήσεων με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων επέτρεψε την ανεμπόδιστη υλοποίησή τους.

Η δραστηριότητα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας ήταν αρκετά έντονη και ικανοποιητική και σε άλλους σημαντικούς τομείς. Συγκεκριμένα:

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων των καταναλωτών για τη λήψη πληροφόρησης (information requests) που εξυπηρετήθηκαν μέσα στο 2021 σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 31,14% σε σχέση με την αρχική στοχοθεσία. Αξιοσημείωτη βελτίωση σημείωσε και το ποσοστό φιλικής διευθέτησης των καταναλωτικών διαφορών, που έφτασε το πολύ ικανοποιητικό (για τα δεδομένα της διασυνοριακής επίλυσης) 67,4% (από 57,2% το 2020). Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό επίτευγμα, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό-εθελοντικό χαρακτήρα των διαδικασιών επίλυσης για τους εμπόρους, αλλά και τη σχετική μακρόχρονη εμπειρία από τη λειτουργία του Δικτύου, που δείχνει ότι δεν είναι δεκτικές εξωδικαστικής επίλυσης όλες ανεξαιρέτως οι καταναλωτικές διαφορές.

Σημαντική υπήρξε και η συμβολή του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας στη διάχυση και εδραίωση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Απόδειξη γι' αυτό είναι το γεγονός ότι σχεδόν τα δύο τρίτα των ανεπίλυτων υποθέσεων δεν αρχειοθετήθηκαν, αλλά, αντιθέτως, παραπέμφθηκαν σε άλλους μηχανισμούς επίλυσης με αυξημένες δυνατότητες, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για περαιτέρω χειρισμό και διερεύνηση. Η συνεργασία του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας με άλλους φορείς εναλλακτικής επίλυσης υπήρξε, από την άποψη αυτή, αρκετά παραγωγική όχι μόνο προς όφελος των ίδιων των καταναλωτών, αλλά και της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ ομόλογων θεσμών, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της ορθής εφαρμογής της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή στα κράτη-μέλη.

Τέλος, η ιστοσελίδα του Κέντρου συνέβαλε σημαντικά στην καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πολιτών, αφού οι μοναδικοί επισκέπτες έφτασαν τους 18.070 το 2021, ξεπερνώντας αρκετά τον αντίστοιχο αριθμό της προηγούμενης χρονιάς (14.000), ενώ και ο αριθμός των επισκέψεων (23.554) αυξήθηκε εξίσου σε σχέση με το 2020 (18.869).

Help and advice for consumers in Europe



Πρόσθετες αρμοδιότητες

Εκτός της βασικής αποστολής του ως μέλος του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ενεργεί, επιπροσθέτως, ως σημείο επαφής ή/και ως αρμόδιος φορέας για τα εξής θέματα:

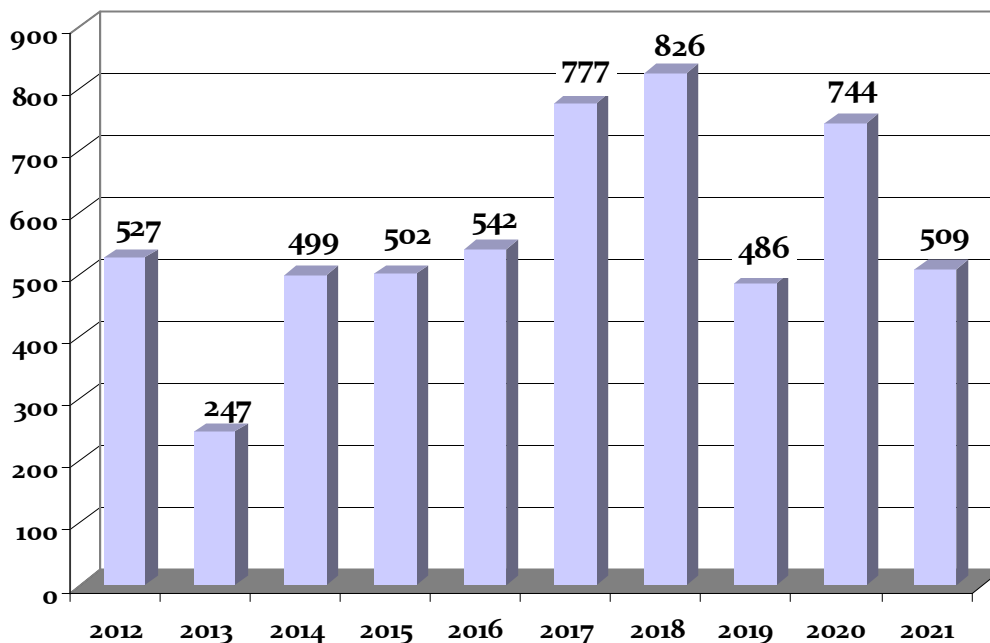
- Την παροχή γενικών πληροφοριών για όλα τα διαθέσιμα ένδικα μέσα επίλυσης διαφορών μεταξύ παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών (άρθρο 21 [2] της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ).
- Την παροχή βοήθειας σε καταναλωτές, ώστε να έχουν πρόσβαση σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης για διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πώλησης αγαθών (άρθρο 14 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ).
- Την υποστήριξη καταναλωτών σε καταγγελίες που αφορούν αδικαιολόγητες γεωγραφικές (με βάση τη χώρα κατοικίας) διακρίσεις σε βάρος τους κατά την προμήθεια αγαθών (άρθρο 8 του Κανονισμού [ΕΕ] 2018/302).
- Την έκδοση εξωτερικών ειδοποιήσεων προς κάθε αρμόδια Αρχή για ύποπτες παραβάσεις της νομοθεσίας προστασίας καταναλωτή (άρθρο 27 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394).
- Την ανταλλαγή πληροφοριών στο Σύστημα Πληροφοριών για την Εσωτερική Αγορά (IMI) με ομόλογους φορείς σε άλλες χώρες σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων και των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς να κυκλοφορούν ελεύθερα στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο για εργασία, σπουδές, εμπόριο κ.λπ.
- Την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής στην Ευρωπαϊκή Διαδικασία Μικροδιαφορών (ESCP) για αξιώσεις έως 5.000 ευρώ, εάν οι διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές δεν μπορούν να επιλυθούν φιλικά μέσω του Δικτύου ΕΚΚ ή άλλου διαθέσιμου μηχανισμού εναλλακτικής επίλυσης.

Ποσοτικά στοιχεία

Ο αριθμός των αναφορών που δέχτηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας το 2021 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά ήταν μειωμένος κατά 31,6%, αλλά αυτό μπορεί εύλογα να συσχετιστεί με τους χαμηλότερους αριθμούς εισερχόμενων (Ευρωπαϊών) στην Ελλάδα και εξερχόμενων (Ελλήνων) στο εξωτερικό καταναλωτών, ως αποτέλεσμα των περιοριστικών μέτρων στις διεθνείς μετακινήσεις που υποχρεώθηκαν να λάβουν το σύνολο των εθνικών κυβερνήσεων των κρατών-μελών για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας, επηρεάζοντας έτσι και την έκταση των συναλλαγών σε κρίσιμους τομείς της αγοράς και, ιδίως, στον τουρισμό (επιβατικές μεταφορές, διαμονή, σίτιση, αναψυχή,

ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κ.λπ.), όπου διακρίνεται ιδιαίτερα κατά τους καλοκαιρινούς μήνες η χώρα μας.

Γράφημα: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αναφορών στο Ε.Κ.Κ.Ε.¹



Ποσοστό 67,8% των αναφορών που διαχειρίστηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας υποβλήθηκαν από Ευρωπαίους καταναλωτές κατά Ελλήνων προμηθευτών, ενώ το υπόλοιπο 32,2% ήταν αναφορές Ελλήνων καταναλωτών κατά προμηθευτών με έδρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

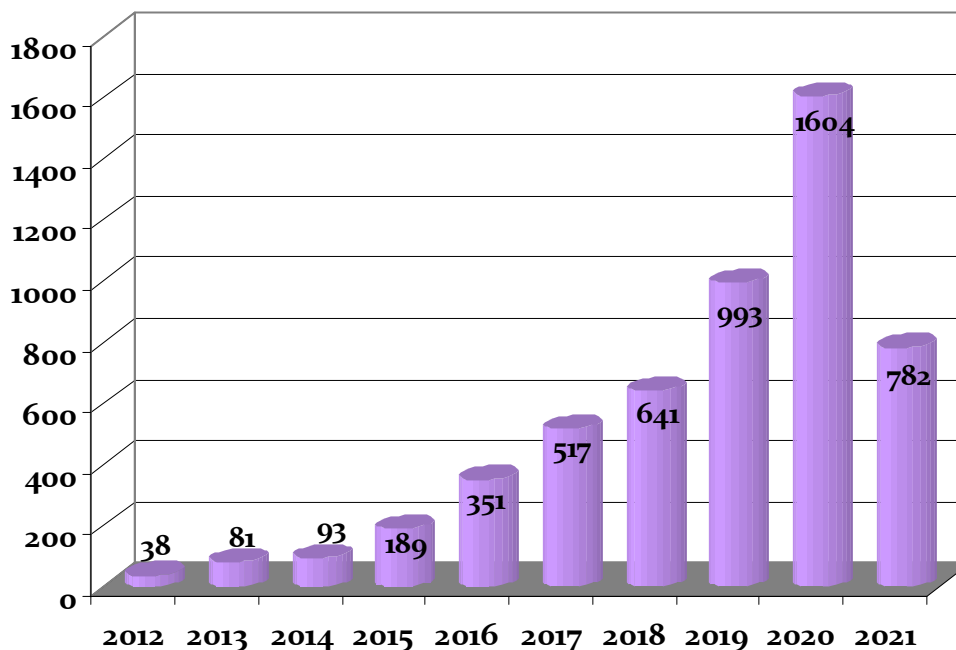
Οι περισσότερες αναφορές εντός του 2021 υποβλήθηκαν για τον κλάδο των αεροπορικών μεταφορών και τα περισσότερα προβλήματα των καταναλωτών, τόσο των Ελλήνων όσο και των αλλοδαπών, σχετιζόνταν με καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων, άρνηση επιβίβασης, καθώς και με τις χρεώσεις των κρατήσεων (booking fees). Οι ξένοι καταναλωτές που επισκέφτηκαν τη χώρα μας αντιμετώπισαν, επιπλέον, προβλήματα με τον εμπορικό κλάδο των ενοικιάσεων αυτοκινήτων, ιδίως σε σχέση με τους συμβατικούς όρους των μισθώσεων, αλλά και με χρεώσεις των πιστωτικών τους καρτών μετά το πέρας της μίσθωσης για την κάλυψη αμφισβητούμενων υλικών ζημιών. Τρίτος πιο προβληματικός κλάδος για τους ξένους καταναλωτές αναδείχτηκε ο ξενοδοχειακός (τα πάσης φύσης καταλύματα), αλλά και η εστίαση.

Επίσης, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ανταποκρίθηκε μέσα στο 2021 σε 782 αιτήματα για παροχή πληροφοριών, τα οποία απευθύνθηκαν τόσο από πολίτες-καταναλωτές όσο και από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή των υπολοίπων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επισημαίνεται ότι για την απάντηση των περισσότερων αιτημάτων απαιτείται κατά κανόνα, λόγω της φύσης ή της πολυπλοκότητάς τους, η

¹ Στις αναφορές του 2012 (527), έτος κατά το οποίο ο Σ.τ.Κ. ανέλαβε την εποπτεία του Ε.Κ.Κ.Ε., εκτός από νέες αναφορές, συμπεριλαμβάνονται και όλες οι εκκρεμούσες αναφορές από προηγούμενες περιόδους λειτουργίας του Κέντρου υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

διενέργεια εκτεταμένης έρευνας από το στελεχιακό προσωπικό, ιδίως σε θέματα συγκριτικού Δικαίου.

Γράφημα: Ετήσια εξέλιξη αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης στο Ε.Κ.Κ.Ε.

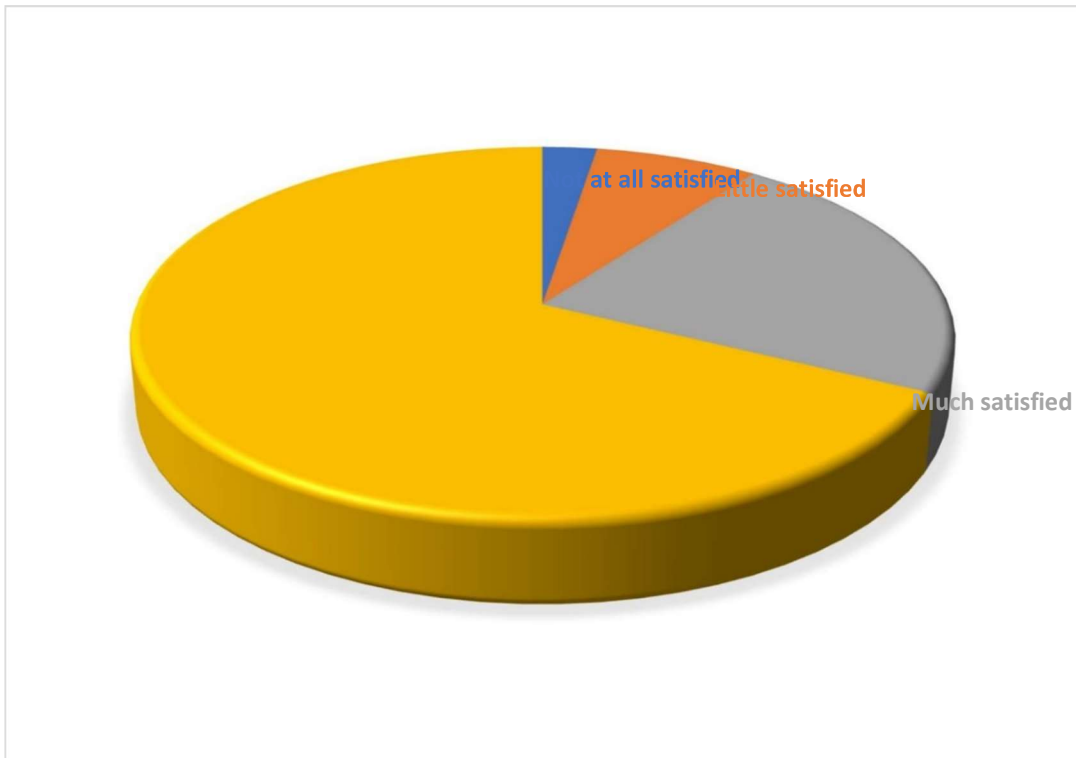


Ποιοτικά στοιχεία

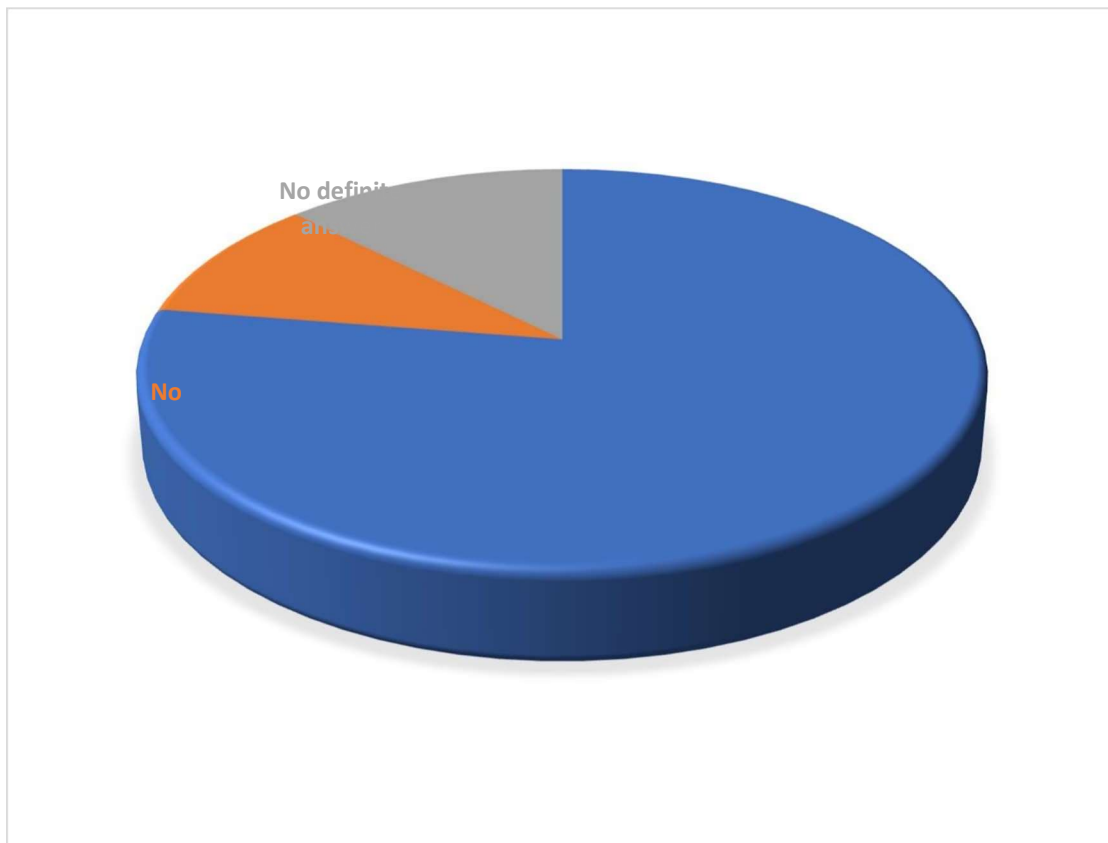
Σύμφωνα με την έρευνα ικανοποίησης καταναλωτών, που διεξάγεται κάθε χρόνο, το 2021 ήταν μία χρονιά όπου το 90% των καταναλωτών δήλωσε πολύ μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από τις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες που τους πρόσφερε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στην επίλυση των προβλημάτων τους. Πρόκειται για ένα σημαντικό εύρημα όχι μόνο από συγκριτική άποψη σε σχέση με το προηγούμενο έτος, που ο βαθμός ικανοποίησης ήταν κατά τι χαμηλότερος (87,5%), αλλά κυρίως επειδή υπερτερεί συντριπτικά έναντι εκείνων των καταναλωτών που αναφέρουν μικρή ή καθόλου ικανοποίηση (10%) από τις σχετικές προσφερόμενες υπηρεσίες.

Ανάλογα μεγάλος βαθμός ικανοποίησης προκύπτει και για την ποιότητα της νομικής βοήθειας και υποστήριξης που έλαβαν εντός του 2021 οι καταναλωτές από το προσωπικό του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας όσον αφορά στην απάντηση των αιτημάτων πληροφόρησης που υπέβαλαν.

Γράφημα: Consumer satisfaction from case-handling



Γράφημα: Consumer satisfaction from legal help and support



Συμμετοχή σε ευρωπαϊκές δράσεις

Εκδηλώσεις:

- Call for Communication Officers, 3 March 2022 (Presentation of the World Consumer Rights Day campaign, update on the Communication Workshop, discussion on the 2021 joint projects, presentation of the Subgroup 3 of Strategy group on the increase of ECC-Net visibility and outreach).
- “Civil Society Organizations during and after Covid-19: What challenges and what future?” (Conference organised by the Diversity Europe Group on 12 March, aiming at: (a) raising awareness of the fundamental contribution of civil society organisations (CSOs) during the pandemic, (b) assisting CSOs to redesign their own structures and to become more sustainable, (c) helping CSOs to be involved in the design and implementation of the Recovery Plan for Europe, (d) feeding into the wider debates on the Conference on the Future of Europe and on the Social Summit in Porto in May 2021).
- European Consumer Summit (Lisbon Presidency, 15 March).
- ECC Directors meeting, 19 May (event organized by the subgroup 2 “People Development & Network Involvement” of the Strategy Group of the ECC-Net in order to discuss about matters like the focus point on network involvement, bottlenecks that prevent engagement on network level, strong and weak points of the network, WIKI contribution to the provision of information regarding network projects, etc.).
- 2nd Alternative Dispute Resolution (ADR) Assembly, 28-29 September (organised by the European Commission, Directorate-General Justice and Consumers, for all ADR entities notified to the Commission in line with the ADR Directive and other key consumer stakeholders, with an aim to: (a) facilitate the sharing of best practices across the EU on effective case-handling, including the use of advanced digital technologies, good governance of ADR models, etc., (b) discuss the challenges faced by ADR entities, notably during the pandemic and those stemming from increasingly digitalised markets, (c) reflect on how to make ADR more effective to boost consumer trust and encourage more traders to participate, (d) showcase high-quality ADR projects in the virtual ADR fair).
- Conference on digital self-determination for consumers, 14-15 September (co-organized by the Federal Ministry of Justice and Consumer Protection (BMJV) of Germany and the ASEAN Committee on Consumer Protection (ACCP), with support by the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, with a view to provide a forum for a solution-oriented exchange among policymakers, academics, practitioners and the broad public).
- Cooperation Day (Ljubljana, 21-23 September).
- 8th Conference on Aspects of European Consumer Law, 18-22 October (organized by ECC Luxembourg, where a panel of international experts presented different themes linked to consumers in the EU and their rights).
- E-commerce during the pandemic, 16 November (an online debate organised by the ECC-Net with panelists experts from BEUC, Amazon, Svensk Handel, German e-commerce directive contact point for a discussion on the following topics: (a) Who has benefited from the pandemic? (b) What are the biggest

challenges for the industry and consumers? (c) Have any new consumer trends emerged?).

- Annual Digital Consumer Event, 25 November (a follow-up event of the 2021 Consumer Summit, focusing on two core issues linked to the digital transformation of consumers, namely (a) whether current EU rules ensure equal fairness online and offline, (b) extending the successful voluntary Product Safety Pledge commitments to new consumer law areas, encouraging online marketplaces to go for the extra mile in the interest of EU consumers).
- Directors' Meeting & Strategy Meeting, 29-30 November.
- ODR Contact Points' Network web-meeting, 17 December.

Διαβουλεύσεις:

- Communication Workshop: On spot or online?
- How does your ECC save time in writing letters to consumers and traders?
- ECC-Net survey for the purposes of the ECC-Net presentation at the ADR Assembly (28-29/9).
- Contribution to the "ECC Participation in Single Digital Gateway" survey (a survey aiming to assess the steps needed to be taken by ECC's for participation in the Single Digital Gateway).
- ECC-Net online debate "E-commerce during the pandemic", 16 November.
- Participation to the survey about the ECC-Net Strategic planning documentation 2022-2023.

Διεκπεραίωση αιτημάτων πληροφόρησης (μέσω της ειδικής πλατφόρμας επικοινωνίας του Δικτύου ΕΚΚ):

- About which ECCs have been designated as external alert mechanisms under the new CPC regulation.
- On the experiencing using the new IT Tool.
- About quick COVID-19 self-testing.
- About online identity theft of consumers (evidence to be used by ICF (via DG JUST) for a comparative study on the problem of online identity theft and identity-related crime in the EU, in order to provide a comprehensive mapping and comparative analysis of current legislative, regulatory and non-regulatory approaches and measures to combat online identity theft and identity-related crime).
- On legal guarantees on animal purchases.
- On data privacy (insertion of the consumer's name in the IT-Tool case title).
- On distance selling and oral contracts. Written proof and maximum amount (question from ECC BE).
- On the new IT tool. First experiences & update in 2021.
- Continuous update of the coronavirus law in the case-handler knowledge base.

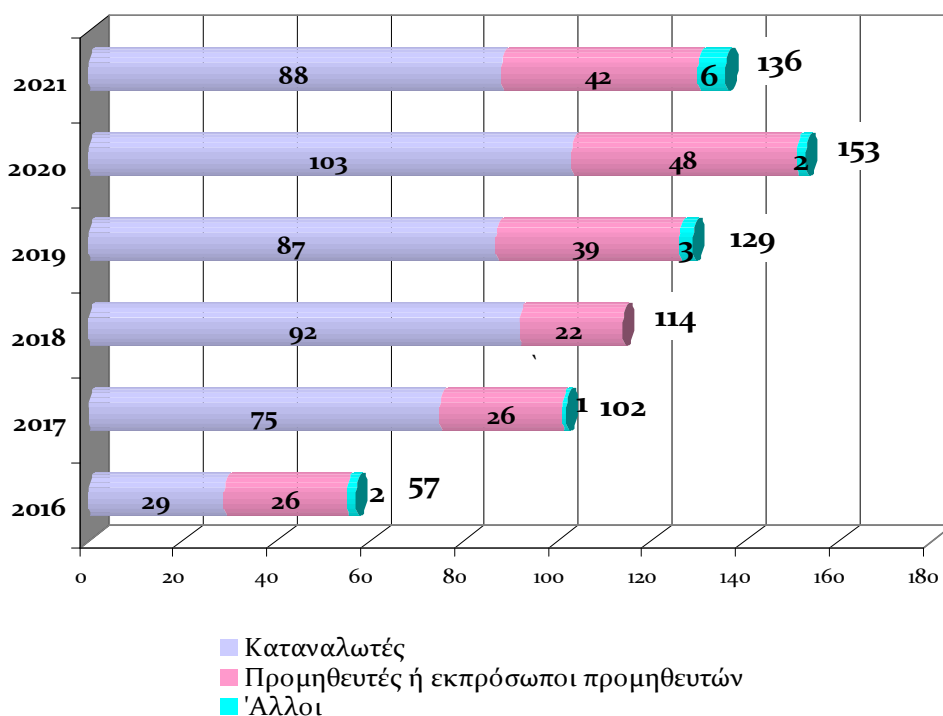
- On the handling of real estate complaints.
- Questionnaires regarding (a) cases handled by each ECC (b) the handling of financial services cases.
- Contribution to the development of the anniversary website.
- On the purchase cost of COVID-19 tests.
- On the implementation of Directive 2009/22/EC on injunctions for the protection of consumers' interests and Directive (EU) 2020/1828 on representative actions for the protection of the collective interests of consumer (questions from ECC Croatia).
- On measuring media impact and reach of ECC's (question from ECC France).

Στοιχεία από τη λειτουργία της Πλατφόρμας Η.Ε.Δ.

Τα ερωτήματα σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης διαφορών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών που απαντήθηκαν εντός του 2021 ανήλθαν σε 136. Τα περισσότερα από αυτά υποβλήθηκαν από καταναλωτές (64,7%) και, δευτερευόντως, από εμπόρους-προμηθευτές (30,9%), με τους καταναλωτές να ζητούν πληροφόρηση κυρίως επί της διαδικασίας διεκπεραίωσης των αναφορών και τους προμηθευτές να αιτούνται, κυρίως, την παροχή βοήθειας και τεχνικής υποστήριξης σε σχέση με την εγγραφή τους στην Πλατφόρμα, αλλά και τον τρόπο χρήσης της.

Από τα ερωτήματα που σχετίζονταν με συγκεκριμένες καταγγελίες, το 60% αυτών αφορούσαν σε καταγγελίες σχετικά με διασυννοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ το υπόλοιπο 40% αφορούσαν σε εγχώριες καταγγελίες, όπου δηλαδή τόσο ο αναφέρων καταναλωτής όσο και ο αναφερόμενος προμηθευτής εδρεύουν στην Ελλάδα.

Γράφημα 1: Ερωτήματα προς την πλατφόρμα Η.Ε.Δ.



Help and advice
for consumers
in Europe



ECC-Net

European Consumer Centres Network

Co-funded by
the European Union



The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA), or its successor entity the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

The content of this presentation, made available on the europa.eu domain, may contain “external links” to websites in domains other than europa.eu which are the author’s sole responsibility. Commission services have no control, and assume no responsibility, over these “external links”.

When visitors to European Commission websites choose to follow such “external links” to websites in domains other than europa.eu, they do so at their own responsibility and would leave the official domain of the European Commission. In particular, these visitors would be subject to the cookie, privacy and legal policies (including data protection and accessibility requirements) of the external website.