

Άρθρο 42

Διαδικασία καταγγελίας

(άρθρο 33 παράγραφοι 1 και 2 της Οδηγίας)

1. Οι οργανισμοί συλλογικής διαχείρισης θέτουν στη διάθεση των μελών τους και των οργανισμών συλλογικής διαχείρισης, για λογαριασμό των οποίων αναλαμβάνουν τη διαχείριση δικαιωμάτων στο πλαίσιο συμβάσεων εκπροσώπησης, αποτελεσματικές και έγκαιρες διαδικασίες για τη διεκπεραίωση καταγγελιών, ιδίως σε σχέση με τη σύμβαση ανάθεσης για τη διαχείριση των δικαιωμάτων και τη λήξη αυτής ή την ανάκληση ή την καταγγελία των δικαιωμάτων, τους όρους εισδοχής μέλους, την είσπραξη των ποσών που οφείλονται στους δικαιούχους, τις κρατήσεις και τις διανομές.

2. Κάθε οργανισμός συλλογικής διαχείρισης, αναρτά με ευδιάκριτο τρόπο στην ιστοσελίδα του τα στοιχεία εκείνα που απαιτούνται προκειμένου να είναι εφικτή η υποβολή καταγγελιών, καθώς και το σχετικό πλαίσιο και τη διαδικασία που διέπουν την υποβολή και διεκπεραίωση αυτών.

3. Αν υποβληθεί καταγγελία σε οργανισμό συλλογικής διαχείρισης, ο οργανισμός ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τη λήψη της αμέσως και σε κάθε περίπτωση το αργότερο μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή της. Η καταγγελία κατατίθεται εγγράφως με οποιονδήποτε τρόπο κρίνει ο καταγγέλλων σκόπιμο, στον οποίο συμπεριλαμβάνεται και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

4. Ο οργανισμός συλλογικής διαχείρισης οφείλει να απαντά εγγράφως και αιτιολογημένα το αργότερο μέσα σε δώδεκα (12) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας. Εάν απαιτηθούν περαιτέρω στοιχεία από τον οργανισμό συλλογικής διαχείρισης, μπορεί να τα ζητήσει από τον καταγγέλλοντα εντός της ως άνω προθεσμίας. Σε αυτή την περίπτωση ο οργανισμός συλλογικής διαχείρισης οφείλει να απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα το αργότερο μέσα σε επτά (7) εργάσιμες ημέρες από την ημέρα λήψης των συμπληρωματικών στοιχείων.