



Η Επιτροπή προτείνει νέους κανόνες για το ηλεκτρονικό εμπόριο με σκοπό να βοηθήσει τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να αποκομίσουν όλα τα οφέλη της ενιαίας αγοράς

Βρυξέλλες, 25 Μαΐου 2016

Σήμερα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατέθεσε δέσμη μέτρων που δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές και στις επιχειρήσεις να αγοράζουν και να πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες στο διαδίκτυο με μεγαλύτερη ευκολία και εμπιστοσύνη παντού στην ΕΕ.

[E-commerce package – towards a European Single Market](#)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υλοποιώντας τη στρατηγική της για την [ενιαία ψηφιακή αγορά](#) και την [ενιαία αγορά](#), παρουσίασε σχέδιο για την τόνωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, αποτελούμενο από τρεις συνιστώσες, την αντιμετώπιση του γεωγραφικού αποκλεισμού, τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων σε πιο προσιτές τιμές και την αύξηση της εμπιστοσύνης των πελατών χάρη στην καλύτερη προστασία και επιβολή της νομοθεσίας.

Ο αντιπρόεδρος της Επιτροπής κος Andrus **Ansip**, αρμόδιος για την ψηφιακή ενιαία αγορά, δήλωσε σχετικά: «Πολύ συχνά ο κόσμος, όταν κάνει αγορές στο διαδίκτυο, εμποδίζεται να έχει πρόσβαση στις καλύτερες προσφορές ή αποφασίζει να μην αγοράσει από άλλη χώρα εξαιτίας των πολύ υψηλών τιμών παράδοσης ή ανησυχεί μήπως δεν μπορέσει να ασκήσει τα δικαιώματά του, αν κάτι πάει στραβά. Θέλουμε να λύσουμε τα προβλήματα που εμποδίζουν τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν πλήρως τις ευκαιρίες της αγοράς και πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στο διαδίκτυο.»

Ο επίτροπος κος **Günther H. Oettinger**, αρμόδιος για την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία, δήλωσε: «Η πρωτοβουλία για τον γεωγραφικό αποκλεισμό επιτυγχάνει την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ του συμφέροντος των καταναλωτών να μπορούν να πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές εκτός συνόρων και της παροχής επαρκούς ασφάλειας δικαίου για τις επιχειρήσεις. Είμαι πεπεισμένος ότι η προσέγγισή μας, λαμβανομένων δεόντως υπόψη ορισμένων τομέων, θα δώσει τη σωστή ώθηση στο διασυνοριακό εμπόριο στην ΕΕ.»

Η επίτροπος κα **Elżbieta** Bieńkowska, αρμόδια για την εσωτερική αγορά, τη βιομηχανία, την επιχειρηματικότητα και τις ΜΜΕ, πρόσθεσε: «Οι διακρίσεις που ασκούνται στους καταναλωτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι οποίες πηγάζουν από τον κατακερματισμό των αγορών κατά μήκος των εθνικών συνόρων, δεν έχουν θέση στην ενιαία αγορά. Με σαφέστερους κανόνες, καλύτερη επιβολή των κανόνων και πιο προσιτή, οικονομικά, τη διασυνοριακή παράδοση δεμάτων, θα είναι πιο εύκολο για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, ιδίως τις ΜΜΕ, να αξιοποιήσουν στον μέγιστο βαθμό την ενιαία αγορά της ΕΕ και το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο.»

Η επίτροπος κα **Věra Jourová**, αρμόδια για τη δικαιοσύνη, τους καταναλωτές και την ισότητα των φύλων, δήλωσε: «Πολλοί άνθρωποι στην Ευρώπη διστάζουν να αγοράσουν διαδικτυακά, επειδή δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ή πιστεύουν πως θα είναι δύσκολο να τα ασκήσουν. Θέλω να αγοράζουν οι καταναλωτές στο διαδίκτυο με την ίδια εμπιστοσύνη που αγοράζουν και εκτός διαδικτύου. Θα δώσουμε στις αρχές προστασίας των καταναλωτών τα μέσα ώστε να επιβάλλουν αποτελεσματικότερα τα δικαιώματα των καταναλωτών στο διαδίκτυο και να πατάσουν τις δόλιες πρακτικές. Η σημερινή δέσμη μέτρων αποτελεί σημαντικό βήμα για να συμβαδίσει η προστασία των καταναλωτών με τον κόσμο του διαδικτύου και να παράσχει ασφάλεια δικαίου στις επιχειρήσεις.»

Η σημερινή δέσμη μέτρων αποτελείται από τα ακόλουθα:

- νομοθετική πρόταση για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων λόγω ιθαγένειας, κατοικίας ή εγκατάστασης·
- νομοθετική πρόταση σχετικά με τις διασυνοριακές υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων για να αυξηθεί η διαφάνεια των τιμών και να βελτιωθεί η κανονιστική εποπτεία·
- νομοθετική πρόταση για την ενίσχυση της επιβολής των δικαιωμάτων των καταναλωτών και κατευθυντήριες γραμμές που θα διευκρινίζουν, μεταξύ άλλων, το τι μπορεί να χαρακτηριστεί ως αθέμιτη εμπορική πρακτική στον ψηφιακό κόσμο.

Η πρόληψη του γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας

Η Επιτροπή προτείνει νομοθεσία ώστε να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές που επιθυμούν να αγοράσουν προϊόντα και υπηρεσίες σε άλλη χώρα της ΕΕ, είτε διαδικτυακά είτε αυτοπροσώπως, δεν υφίστανται διακρίσεις όσον αφορά την πρόσβαση σε τιμές, τις πωλήσεις ή τους όρους πληρωμής, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους όπως ο ΦΠΑ ή ορισμένες νομικές διατάξεις για την κοινή ωφέλεια.

Όταν ο καταναλωτής πηγαίνει να ψωνίσει σε κατάσταση άλλης χώρας της ΕΕ, ο ιδιοκτήτης δεν του ζητά ταυτότητα για να κάνει δεκτή μια αγορά ή να προσαρμόσει τις τιμές ή τους όρους. Ωστόσο, στον κόσμο του διαδικτύου, πολύ συχνά οι καταναλωτές αποκλείονται από την πρόσβαση σε προσφορές σε άλλες χώρες, αφού, για παράδειγμα, ανακατευθύνονται σε δικτυακό τόπο σε συγκεκριμένη χώρα ή πρέπει να πληρώσουν με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα συγκεκριμένης χώρας. Τέτοιες διακρίσεις δεν έχουν θέση στην ενιαία αγορά.

Η αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων έχει μεν καθιερωθεί ήδη, σύμφωνα με την οδηγία για τις υπηρεσίες, και η Επιτροπή την έχει εφαρμόσει σε τομείς υπηρεσιών, όπως οι εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων ή τα πάρκα αναψυχής, ωστόσο τόσο οι εταιρείες όσο και οι καταναλωτές θα ωφεληθούν από τη μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου σχετικά με ποιες πρακτικές επιτρέπονται και ποιες όχι. Ο κανονισμός θα παράσχει αυτή την ασφάλεια δικαίου και την εκτελεστικότητα για προϊόντα και υπηρεσίες που πωλούνται είτε μέσω διαδικτύου είτε εκτός διαδικτύου.

Για να μην θεσπίζονται δυσανάλογες επιβαρύνσεις για τις επιχειρήσεις, ο κανονισμός δεν επιβάλλει υποχρέωση παράδοσης σε ολόκληρη την ΕΕ και εξαιρεί τις μικρές επιχειρήσεις, που εμπίπτουν στο κατώτατο όριο ΦΠΑ σε εθνικό επίπεδο, από ορισμένες διατάξεις.

Διασυνοριακή παράδοση δεμάτων πιο προσιτή οικονομικά και πιο αποτελεσματική

Με τον κανονισμό που προτείνεται σήμερα θα αυξηθεί η διαφάνεια των τιμών και η κανονιστική εποπτεία των υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων, ούτως ώστε οι καταναλωτές και οι έμποροι λιανικής να μπορούν να επωφεληθούν από οικονομικά προσιτές και βολικές επιλογές παράδοσης και επιστροφής, ακόμη και στις απομακρυσμένες περιφέρειες.

Οι καταναλωτές και οι μικρές επιχειρήσεις διαμαρτύρονται ότι [τα προβλήματα που αφορούν την παράδοση δεμάτων](#), ιδίως τα υψηλά έξοδα αποστολής σε διασυνοριακές αποστολές, τους εμποδίζουν να πραγματοποιούν περισσότερες πωλήσεις ή αγορές σε ολόκληρη την ΕΕ. Οι τιμές που χρεώνονται από φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών για τη διανομή ενός μικρού δέματος σε άλλο κράτος μέλος συχνά είναι έως και 5 φορές υψηλότερες σε σχέση με τις εγχώριες τιμές, χωρίς σαφή συσχέτιση με το πραγματικό κόστος.

Ο κανονισμός θα ενθαρρύνει τον ανταγωνισμό, εισάγοντας μεγαλύτερη διαφάνεια τιμών. Η Επιτροπή δεν προτείνει ανώτατο όριο στις τιμές παράδοσης. Η ρύθμιση των τιμών αποτελεί μόνο έσχατο μέσο, όποτε ο ανταγωνισμός δεν φέρνει ικανοποιητικά αποτελέσματα. Το 2019 η Επιτροπή θα προβεί σε απολογισμό της προόδου που σημειώθηκε και θα εκτιμήσει εάν απαιτούνται περαιτέρω μέτρα.

Ο κανονισμός θα παρέχει στις εθνικές ταχυδρομικές ρυθμιστικές αρχές τα δεδομένα που χρειάζονται για την παρακολούθηση των διασυνοριακών αγορών και τον έλεγχο της οικονομικής προσιτότητας και του προσανατολισμού των τιμών στο κόστος. Θα ενθαρρύνει επίσης τον ανταγωνισμό απαιτώντας τη διαφανή και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση τρίτων μερών στις διασυνοριακές υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων και στις υποδομές. Η Επιτροπή θα δημοσιεύει τις τιμές του τιμολογίου υπηρεσιών των φορέων παροχής καθολικής υπηρεσίας με σκοπό να αυξήσει τον ανταγωνισμό μεταξύ ομόλογων φορέων και τη διαφάνεια των τιμών.

Η πρόταση συμπληρώνει πρωτοβουλίες αυτορρύθμισης από φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών για τη βελτίωση της ποιότητας και για τη διευκόλυνση των υπηρεσιών παράδοσης δεμάτων διασυνοριακά.

Αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο

Η προτεινόμενη αναθεώρηση του κανονισμού σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών θα δώσει περισσότερες αρμοδιότητες στις εθνικές αρχές με σκοπό την καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Θα είναι σε θέση:

- να ελέγχουν εάν οι ιστοτόποι εφαρμόζουν γεωαποκλεισμό καταναλωτών ή προσφέρουν όρους μετά την πώληση οι οποίοι δεν συμβαδίζουν με τους κανόνες της ΕΕ (π.χ. δικαιώματα υπαναχώρησης)·
- να διατάζουν την άμεση απόσυρση των ιστοτόπων που φιλοξενούν απάτες·
- να ζητούν πληροφορίες από υπηρεσίες καταχώρισης τομέων και από τράπεζες για τον εντοπισμό της ταυτότητας του υπεύθυνου επιχειρηματία.

Σε περίπτωση παραβιάσεων των δικαιωμάτων των καταναλωτών σε επίπεδο ΕΕ, η Επιτροπή θα είναι σε θέση να συντονίζει κοινές δράσεις με τις εθνικές αρχές επιβολής του νόμου για τη διακοπή αυτών των πρακτικών. Θα εξασφαλίζει ταχύτερη προστασία των καταναλωτών, ενώ θα εξοικονομείται χρόνος και

πόροι για τα κράτη μέλη και τις επιχειρήσεις.

Η Επιτροπή δημοσιεύει επίσης επικαιροποιημένες κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, μεταξύ άλλων, για να ανταποκριθεί στις προκλήσεις που θέτει ο ψηφιακός κόσμος. Αποσαφηνίζει την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Για παράδειγμα, οποιαδήποτε διαδικτυακή πλατφόρμα που μπορεί να χαρακτηριστεί «εμπορική» και προωθεί ή πωλεί αγαθά, υπηρεσίες ή ψηφιακό περιεχόμενο στους καταναλωτές πρέπει να εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζει συμμορφώνονται πλήρως με το καταναλωτικό δίκαιο της ΕΕ. Οι πλατφόρμες πρέπει να αναφέρουν σαφώς ότι οι κανόνες για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων δεν ισχύουν για ιδιώτες που πωλούν προϊόντα, ενώ οι μηχανές αναζήτησης θα πρέπει να κάνουν σαφή διάκριση μεταξύ πληρωμένων καταχωρίσεων και αποτελεσμάτων φυσικής αναζήτησης.

Οι αναθεωρημένες κατευθυντήριες γραμμές περιλαμβάνουν επίσης δύο σειρές αρχών αυτορρύθμισης που συμφωνήθηκαν μεταξύ των ενδιαφερομένων: η μία σειρά θα υποστηρίξει εργαλεία σύγκρισης για την καλύτερη συμμόρφωση με την οδηγία και η άλλη θα συμβάλει στην επιβολή των κανόνων για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την καταπολέμηση των παραπλανητικών και αβάσιμων περιβαλλοντικών ισχυρισμών.

Ιστορικό της υπόθεσης

Η σημερινή δέσμη μέτρων για το ηλεκτρονικό εμπόριο συμπληρώνει [δύο νομοθετικές προτάσεις σχετικά με την παροχή ψηφιακού περιεχομένου και διαδικτυακών και άλλων πωλήσεων αγαθών εξ αποστάσεως](#), που πρότεινε η Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2015, και την επικείμενη πρόταση [απλούστευσης του ΦΠΑ](#), που προβλέπεται να υποβληθεί το φθινόπωρο του 2016.

Παράλληλα με την έγκριση της δέσμης για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η Επιτροπή υπέβαλε σήμερα επικαιροποιημένους [κανόνες της ΕΕ στον τομέα των οπτικοακουστικών μέσων και την προσέγγισή της όσον αφορά τις διαδικτυακές πλατφόρμες](#).

Για περισσότερες πληροφορίες

[Ερωτήσεις και απαντήσεις: Ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ΕΕ](#)

[Πρόταση κανονισμού σχετικά με την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακρίσεων με βάση τον τόπο κατοικίας ή εγκατάστασης ή την ιθαγένεια εντός της ενιαίας αγοράς](#)

[Πρόταση κανονισμού σχετικά με τις διασυνοριακές υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων](#)

[Πρόταση αναθεώρησης του κανονισμού για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών](#)

[Κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.](#)

IP/16/1887

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Lucia CAUDET](#) (+32 2 295 61 82)

[Heli PIETILA](#) (+32 2 2964950)

Ερωτήσεις του κοινού: [Europe Direct](#) τηλεφωνικά [00 800 67 89 10 11](#) ή με [ηλεκτρονικό μήνυμα](#)