



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΤΕ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ”

Νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου

Υποχρεώσεις επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστοσελίδα

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει τη δυνατότητα να προσφέρει σημαντικά οφέλη στους καταναλωτές. Παρέχει μεγαλύτερη δυνατότητα επιλογής, προωθεί τον ανταγωνισμό μεταξύ των προμηθευτών και επιτρέπει στις επιχειρήσεις να αναπτύξουν νέες σχέσεις με τους πελάτες τους.

Σκοπός της νομοθεσίας που διέπει το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι να εξασφαλίσει καταναλωτική εμπιστοσύνη στην εξ αποστάσεως πώληση και να ενισχύσει τη νομική ασφάλεια του ηλεκτρονικού εμπορίου ούτως ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των χρηστών του διαδικτύου.

Το νομοθετικό πλαίσιο της Κυπριακής Δημοκρατίας που ρυθμίζει το περιβάλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου, διαμορφώνεται κυρίως από τους ακόλουθους Νόμους οι οποίοι είναι εναρμονιστικοί αντίστοιχων Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- ο περί Ορισμένων Πτυχών των Υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας και ειδικά του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και για συναφή θέματα Νόμος του 2004 (Νόμος 156(I)/2004)
- ο περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων εξ Αποστάσεως Νόμος του 2000 (Νόμος 14(I)/2000)
- ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2007 (Νόμος 103(I)/2007)

Σύμφωνα με τους πιο πάνω Νόμους, οι επιχειρήσεις που διαθέτουν ιστοσελίδα θα πρέπει να προσφέρουν στους αποδέκτες της ιστοσελίδας τους, εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες πληροφορίες:

- επωνυμία και διεύθυνση επιχείρησης,
- στοιχεία που επιτρέπουν την άμεση επικοινωνία με την επιχείρηση (ηλεκτρονική διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, κλπ)
- αριθμό εγγραφής σε εμπορικό ή άλλο δημόσιο μητρώο (πχ. αρ. εγγραφής εταιρείας),
- αριθμό εγγραφής στο ΦΠΑ (εφόσον η δραστηριότητα της επιχείρησης υπόκειται σε ΦΠΑ),
- εφόσον η δραστηριότητα της επιχείρησης υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής,
- σε περίπτωση που πρόκειται για νομοθετικώς κατοχυρωμένο επάγγελμα:
 - την επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο που είναι εγγεγραμμένη η επιχείρηση,
 - τον επαγγελματικό τίτλο, και
 - μνεία επαγγελματικών κανόνων που ισχύουν και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτούς.

Επιπρόσθετα, όσες επιχειρήσεις διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα, θα πρέπει πριν από την υποβολή της παραγγελίας:

- να παρέχουν στον καταναλωτή ξεκάθαρη και περιεκτική περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών των προϊόντων ή υπηρεσιών προς πώληση στο διαδίκτυο.
- οι τιμές των προϊόντων ή υπηρεσιών να περιλαμβάνουν όλους τους φόρους.
- να παρέχουν σωστή πληροφόρηση για τυχόν έξοδα που αφορούν την παράδοση των προϊόντων (freight, delivery or postal charges), καθώς και τον τρόπο ή τη βάση υπολογισμού τους.
- να παρέχουν ξεκάθαρη και περιεκτική περιγραφή του τρόπου/διαδικασίας πληρωμής των προϊόντων/υπηρεσιών καθώς και της παράδοσής τους (delivery arrangements).

Όσον αφορά τα ηλεκτρονικά καταστήματα θα πρέπει επίσης:

- η τελική τιμή του προϊόντος/υπηρεσίας που παρουσιάζεται για να πληρωθεί (συμπεριλαμβανομένων των φόρων και του κόστους παράδοσης) να είναι η ίδια με την τιμή που παρουσιάστηκε πριν από την αγορά.
- η αρχική τιμή που παρουσιάστηκε (ή ο τρόπος που υπολογίστηκε) να μην παραπλανεί τους καταναλωτές και ούτε να περιέχει ψευδείς πληροφορίες ούτως ώστε να τους επηρεάσει στην απόφασή τους να αγοράσουν το προϊόν/υπηρεσία, κάτι που δεν θα έπρατταν αλλιώς.
- να παρέχονται στον καταναλωτή επαρκείς πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμά του για υπαναχώρηση. Οι πληροφορίες αυτές δεν πρέπει να είναι παραπλανητικές (ψευδείς ή μη αληθείς) και να μην παραπλανούν τον καταναλωτή να πάρει την απόφαση για αγορά του προϊόντος/υπηρεσίας, κάτι που δεν θα έπραττε αλλιώς.
- να δίνονται ξεκάθαρα οι πληροφορίες σχετικά με την περίπτωση ακύρωσης της παραγγελίας ή μέρος αυτής, καθώς επίσης και τη διαδικασία επιστροφής ελαττωματικών προϊόντων.
- να γίνεται περιεκτική περιγραφή σχετικά με την πολιτική της εταιρείας για χειρισμό των παραπόνων των καταναλωτών.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη νομοθεσία που διέπει το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.go-e.mcit.gov.cy

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο έντυπο αυτό δεν υποκαθιστούν επίσημα κείμενα, νομικά ή άλλα, ούτε και αποτελούν νομική ερμηνεία αυτών. Το έντυπο αυτό έχει γενικό πληροφοριακό χαρακτήρα και δεν περιλαμβάνει το σύνολο των νομικών υποχρεώσεων των επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστοσελίδα ή/και ηλεκτρονικό κατάστημα. Κατά συνέπεια η κάθε επιχείρηση θα πρέπει ανάλογα με τον τομέα δραστηριοποίησης της, να ανατρέξει στη νομοθεσία προς διαπίστωση των συγκεκριμένων νομικών υποχρεώσεων της. Το Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού δεν φέρει απολύτως καμία ευθύνη για ζημιές, κίνδυνο, βλάβη που τυχόν θα προκύψουν από τη χρήση του εντύπου αυτού.



Γραφείο εΔράση
www.go-e.mcit.gov.cy



Υπηρεσία Εμπορίου
Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού
1421 Λευκωσία
Τηλέφωνα επικοινωνίας: 22 867106/323/324

www.go-e.mcit.gov.cy