MEGLENA KUNEVA

Νέος ευρωπαϊκός χάρτης δικαιωμάτων

Στο μικροσκόπιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έχουν τεθεί οι on line λιανικές πωλήσεις εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Σύμφωνα με την αρμόδια Επίτροπο για την Προστασία των Καταναλωτών, κυρία Meglena Kuneva, το Διαδίκτυο αποτελεί τεράστια ευκαιρία για τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές. Η Επίτροπος επισημαίνει πως υπάρχει πολύς δρόμος ακόμη μέχρις ότου το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) να κερδίσει την εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων καταναλωτών. Το e-commerce εντός των μελών - κρατών εμφανίζει ραγδαία ανάπτυξη, σε σύγκριση με τις διακρατικές αγορές που δεν έχουν επιτύχει τον ίδιο ρυθμό. Από το 2006 μέχρι το 2008 το ποσοστό των καταναλωτών της Ε.Ε. των 27 που έχουν πραγματοποιήσει αγορές μέσω του Διαδικτύου ανέβηκε από το 26% στο 33%, ενώ οι διασυνοριακές συναλλαγές στο ίδιο διάστημα ανήλθαν από το 6% στο 7% αντίστοιχα. Το ίδιο ισχύει και για τις ηλεκτρονικές αγορές που γίνονται αποκλειστικά από χρήστες με σύνδεση στο Internet στο σπίτι. Συγκεκριμένα το 56% των Ευρωπαίων με σύνδεση στο Internet στο σπίτι έχουν χρησιμοποιήσει το e-commerce εντός της χώρας τους τουλάχιστον μία φορά τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ενώ το 13% έχει πραγματοποιήσει συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου σε άλλο κράτος.

Ωστόσο, οι Ευρωπαίοι καταναλωτές χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για σύγκριση τιμών, προϊόντων και υπηρεσιών, προμηθευτών καθώς και για συλλογή πληροφοριών σχετικά με καταναλωτικά προϊόντα. Υπολογίζεται πως κατά μέσο όρο οι Ευρωπαίοι καταναλωτές κατά το 2007 δαπάνησαν περίπου €800 για διασυνοριακές συναλλαγές. Στην Ελλάδα το 11% του πληθυσμού έχει κάνει αγορές μέσω του Internet τους τελευταίους δώδεκα μήνες. Αντίστοιχα, δημοφιλές είναι το Διαδίκτυο και στις εμπορικές επιχειρήσεις. Το 51% των Ευρωπαίων εμπόρων χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο ως μέσο προώθησης των προϊόντων τους. Ενώ όμως αυξάνεται η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), η επιχειρηματική και καταναλωτική συμπεριφορά δε συμβαδίζει με την πρόοδο. Οι επιχειρήσεις παρεμποδίζονται από τους φραγμούς που υφίστανται στην εσωτερική αγορά και οι καταναλωτές από την έλλειψη εμπιστοσύνης στις διασυνοριακές αγορές. Στο πλαίσιο αυτό, η αρμόδια Επίτροπος ετοιμάζει να προωθήσει το φθινόπωρο του 2008 ξεχωριστή νομοθεσία για τη δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού συνόλου αρχών για το Διαδίκτυο και τις συναλλαγές που διενεργούνται μέσω αυτού. Σύμφωνα με το Ευρωβαρόμετρο μερικά από τα κύρια εμπόδια στο ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ε.Ε. είναι η γλώσσα, αλλά και η αδυναμία πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το 31% των καταναλωτών της Ε.Ε. δεν ενδιαφέρονται για τις διασυνοριακές αγορές, επειδή δεν έχουν καμία πρόσβαση Διαδικτύου. Αυτό αναμένεται να αλλάξει καθώς τα επίπεδα πρόσβασης Διαδικτύου στην Ε.Ε. αυξάνονται, έτσι αυξάνεται και το ενδιαφέρον για τις διασυνοριακές αγορές, και ιδιαίτερα το ηλεκτρονικό εμπόριο. Επίσης, το θέμα της εμπιστοσύνης είναι πολύ σημαντικό για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Όταν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές ρωτήθηκαν για το επίπεδο εμπιστοσύνης τους για τις on line διασυνοριακές αγορές το 37%, απάντησε ότι θα ήταν πιο σίγουροι εάν έκαναν τις αγορές τους σε απευθείας σύνδεση από τους πωλητές/ τους προμηθευτές που βρίσκονται στη χώρα τους. Όπως τονίζει η κυρία Meglena Kuneva, *"για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων καταναλωτών πρέπει να ενισχυθεί η δυνατότητά για πάταξη της απάτης και των παράνομων πρακτικών από το Διαδίκτυο. Ήδη, υπάρχει η πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για το δίκτυο συνεργασίας προστασίας καταναλωτών -ένα διακοινοτικό δίκτυο των εθνικών αρχών επιβολής- που θα επιβάλει τη συμμόρφωση με την καταναλωτική νομοθεσία για το διαδίκτυο. Υπό την αιγίδα του υπερατλαντικού οικονομικού Συμβουλίου, εργαζόμαστε αυτή την περίοδο σε μια συμφωνία με τις Ηνωμένες Πολιτείες για να ενισχύσουμε τη συνεργασία ενάντια στο spam και την ψευδή συμπεριφορά. Πιστεύω ότι αυτό είναι πολύ σημαντικό, δεδομένου, ότι έχουμε ένα προφανές κοινό ενδιαφέρον για ένα ασφαλές Διαδίκτυο. Το 2007, τα ευρωπαϊκά καταναλωτικά κέντρα, που υποστηρίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να*

και υποχρεώσεων για το ηλεκτρονικό εμπόριο

επιλύσουν τα διασυνοριακά καταναλωτικά προβλήματα, εξέτασαν περισσότερες από 10.000 καταγγελίες σχετικές με το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι μισές από αυτές τις καταγγελίες αφορούσαν τα προβλήματα παράδοσης, και ιδιαίτερα τη μη παράδοση".

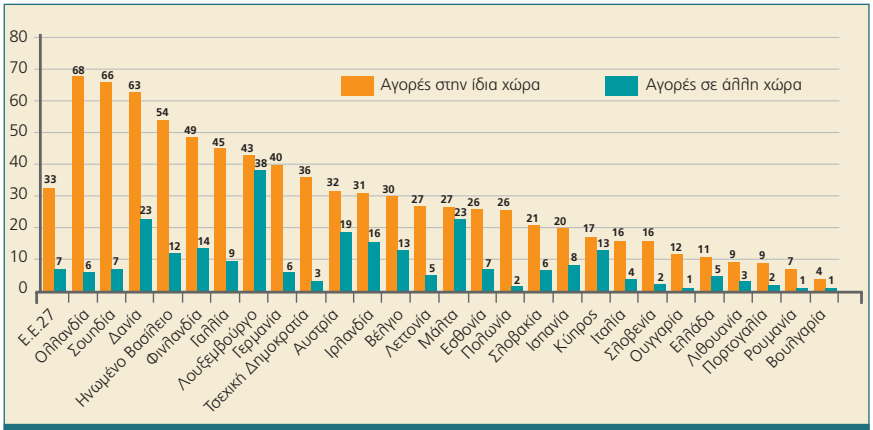
Οι προτεραιότητες της Ευρώπης

Στο πλαίσιο ενίσχυσης του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ε.Ε., προτείνονται από την αρμόδια επίτροπο πέντε προτεραιότητες - δράσεις:

1. Ένα ενιαίο, απλό σύνολο νόμων καταναλωτικών συμβάσεων. Το φθινόπωρο του 2008 η Επιτροπή θα φέρει προς συζήτηση τις προτάσεις για ένα ενιαίο νόμο καταναλωτικών συμβάσεων πλαισίου για την ευρωπαϊκή εσωτερική αγορά του, προκειμένου να ξεπεραστεί το εμπόδιο των σύνθετων νόμων που έχουν εξελιχθεί αποσπασματικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων 20 ετών. Το αποτέλεσμα είναι στην πράξη ένας λαβύρινθος διαφορετικών δικαιωμάτων και πρακτικών, που είναι ασαφείς για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις.

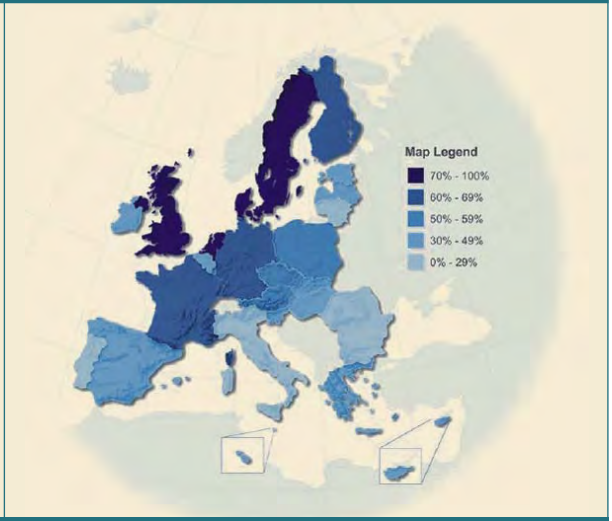
2. Υπάρχει ανάγκη να επανεξεταστούν οι περιορισμοί που αφορούν το Διαδίκτυο ως τμήμα της αναθεώρησης του κανονισμού σχετικά με τους περιορισμούς βάσει του νόμου ανταγωνισμού της Ε.Ε. Πρέπει να εξεταστεί η συνάφεια των περιορισμών που επιβάλλονται από τους προμηθευτές στη διανομή μέσω του Διαδικτύου.

3. Υπάρχει ανάγκη να εξεταστεί αυστηρά η νομιμότητα των τεχνητών γεωγραφικών περιορισμών που κρατούν τους καταναλωτές μέσα στα εθνικά σύνορα. Όπως τονίζει η κυρία Meglena Kuneva, *"στον κόσμο που ζούμε, δεν είμαστε υποχρεωμένοι να ψωνίσουμε στις υπεραγορές και τα καταστήματα του ταχυδρομικού κώδικά μας. Δεν περιοριζόμαστε*

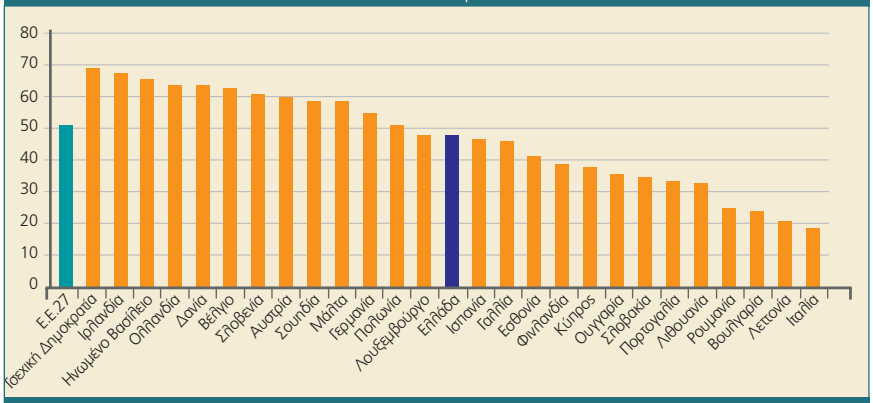


Διάγραμμα 1. Ποσοστό ατόμων που έχει αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου στους τελευταίους 12 μήνες.

Ηνωμένο Βασίλειο	77%
Ολλανδία	74%
Σουηδία	74%
Δανία	72%
Γαλλία	67%
Φινλανδία	61%
Γερμανία	61%
Λουξεμβούργο	57%
Ε.Ε. 27	56%
Τσεχική Δημοκρατία	54%
Αυστρία	52%
Πολωνία	51%
Λετονία	48%
Ιρλανδία	46%
Βέλγιο	44%
Μάλτα	44%
Εσθονία	38%
Σλοβακία	36%
Ισπανία	36%
Ελλάδα	34%
Κύπρος	33%
Σλοβενία	31%
Ουγγαρία	30%
Ιταλία	26%
Λιθουανία	21%
Ρουμανία	21%
Πορτογαλία	19%
Βουλγαρία	14%



Διάγραμμα 2. Αγορά αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου στους τελευταίους 12 μήνες στην Ε.Ε.



Διάγραμμα 3. Ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικού εμπορίου για λιανική πώληση, Ε.Ε. 27

MEGLENA KUNEVA

Νέος ευρωπαϊκός χάρτης δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για το ηλεκτρονικό εμπόριο

για να αγοράσουμε μέσα τους δήμους μας. Δεν πρέπει επίσης, να αναγκαστούμε να ψωνίσουμε μέσα στα εθνικά σύνορά μας. Δυστυχώς, ακόμα δεν μπορούμε να αγοράσουμε υπολογιστές, εισιτήρια τραίνων ή παιχνίδια ελεύθερα σε ολόκληρη την Ε.Ε. Είμαι στο στάδιο της πραγματοποίησης μιας μελέτης για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία ελπίζω θα αρχίσει να προωθεί το διάλογο για να αλλάξουμε αυτή την εικόνα".

4. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα δημοσιεύσει αυτό το έτος, έναν ψηφιακό οδηγό χρηστών για να διευκρινίσει πώς τα υπάρχοντα καταναλωτικά δικαιώματα ισχύουν στον ψηφιακό χώρο. Η πραγματική πρόκληση έρχεται με την εμφάνιση των νέων πρακτικών ενάντια στις οποίες η νομοθεσία πρέπει να εξετάσει πολλά ακόμη. Αναμένεται να καταρτιστούν λεπτομερείς ερμηνευτικές οδηγίες, καθορίζοντας πώς οι τρέχοντες κανόνες της Ε.Ε. για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές πρέπει να ισχύσουν on-line και στον ψηφιακό κόσμο.

5. Είναι επιτακτική η εξασφάλιση των προσωπικών δεδομένων. Θα επιταχυνθούν οι εργασίες για την ανάπτυξη καταναλωτικών αρχών, για ένα συνεπές πλαίσιο για τα ζητήματα της συλλογής δεδομένων. Ο ευρωπαϊκός επόπτης προστασίας δεδομένων, έχει δηλώσει ότι η τρέχουσα νομοθεσία απαιτεί τη ρητή συγκατάθεση κάθε φορά που συλλέγεται το προσωπικό στοιχείο. Η πραγματικότητα στο διαδίκτυο είναι μακριά από αυτές τις αρχές.

Έρευνα Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή για το e-commerce

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της πρόσφατης πανευρωπαϊκής έρευνας σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, που εκπονήθηκε από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή Ελλάδος, Ιρλανδίας και Ολλανδίας και παρουσιάστηκε στα γραφεία της Αντιπροσωπείας της Ε.Ε. στις Βρυξέλλες, στα βασικά προβλήματα που αντιμετώπισαν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές το 2007 κατά τις συναλλαγές τους μέσω του Διαδικτύου σε πανευρωπαϊκό επίπεδο αφορούσαν στη μη παράδοση προϊόντων, στην παράδοση ελαττωματικών προϊόντων, και στους όρους των συμβάσεων. Κατά το 2007, ήταν ενθαρρυντικό το γεγονός ότι παρατηρήθηκε συντονισμένη αντιμετώπιση των προβλημάτων εκ μέρους των μελών - κρατών, στοιχείο εξαιρετικά σημαντικό για την προστασία του καταναλωτή στις διακρατικές συναλλαγές. Στο πλαίσιο αυτό, είναι σημαντική η συμβολή του δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ΕΚΚ) στην εξωδικαστική επίλυση προβλημάτων σε ηλεκτρονικές αγορές/υπηρεσίες. Όπως δείχνουν οι στατιστικές για το 2007, η μη παράδοση προϊόντων είναι η αιτία του 44% του συνόλου των καταγγελιών και διαφορών που χειρίστηκε το ECC-NET. Τα προβλήματα με το προϊόν ή την υπηρεσία αντικατοπτρίζουν το 25% των καταγγελιών, ενώ στο 6% των καταγγελιών και διαμαχών υπήρξαν περιπτώσεις, όπου οι καταναλωτές αντιμετώπισαν προβλήματα με τις τιμές που εμφανίζονταν στις ιστοσελίδες. Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Καταναλωτή (ECC-NET) αποτελείται από κέντρα σε 29 ευρωπαϊκές χώρες, και συγχρηματοδοτείται από τη Γενική Διεύθυνση Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και από τα μέλη - κράτη. Ο στόχος του δικτύου είναι να δημιουργηθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά, παρέχοντας στους καταναλωτές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, και την παροχή συμβουλών και βοήθειας στην επίλυση των διασυνοριακών διαφορών.Ως μέρος της εργασίας τους, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών παρέχουν ενημερωτικό υλικό και διοργανώνουν καμπάνιες για την ενημέρωση των καταναλωτών για τα δικαιώματά τους. Οργανώνουν παρουσιάσεις, σεμινάρια και συζητήσεις, σχετικά με τους τομείς των συμφερόντων των καταναλωτών. Πληροφορούν τους καταναλωτές σχετικά με τα δικαιώματά τους βάσει της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας και τους βοηθούν στην επίλυση διασυνοριακών διαφορών ερχόμενα σε επαφή με εμπόρους - προμηθευτές για λογαριασμό των καταναλωτών. Επιπλέον, το δίκτυο παράγει διάφορα κοινά έργα, εκθέσεις και έρευνες, και παρέχει πληροφόρηση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη με βάση τις πρακτικές εμπειρίες των καταναλωτών καθώς και από τον χειρισμό των καταγγελιών και των διαφορών. Σ

> Από το 2006 μέχρι το 2008 το ποσοστό των καταναλωτών της Ε.Ε.27 που έχουν πραγματοποιήσει αγορές μέσω του Διαδικτύου ανέβηκε από το 26% στο 33%

Η κυρία Meglena Kuneva είναι Επίτροπος στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υπεύθυνη για την Προστασία των Καταναλωτών.