



## Οι διαδικτυακές πλατφόρμες: Η Επιτροπή καθορίζει νέα πρότυπα για τη διαφάνεια και τη δικαιοσύνη

Βρυξέλλες, 26 Απριλίου 2018

**Σήμερα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει νέους κανόνες για τις διαδικτυακές πλατφόρμες που εξασφαλίζουν στις μικρές επιχειρήσεις ένα δίκτυο ασφαλείας στην ψηφιακή οικονομία.**

Οι νέοι κανόνες θα βελτιώσουν τη λειτουργία της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και αποτελούν συνέχεια της [ομιλίας για την κατάσταση της Ένωσης](#) του προέδρου Ζαν Κλοντ Γιούνκερ της 13ης Σεπτεμβρίου 2017 με στόχο «την εξασφάλιση δίκαιου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου επιχειρηματικού περιβάλλοντος στη διαδικτυακή οικονομία». Στόχος των νέων κανόνων είναι η δημιουργία ενός δίκαιου, διαφανούς και προβλέψιμου επιχειρηματικού περιβάλλοντος για τις μικρότερες επιχειρήσεις και τους εμπόρους όταν χρησιμοποιούν διαδικτυακές πλατφόρμες. Επιχειρήσεις, όπως ξενοδοχεία, έμποροι που πωλούν μέσω διαδικτύου, σχεδιαστές εφαρμογών, καθώς και άλλες παρεμφερείς εταιρείες που βασίζονται στις μηχανές αναζήτησης για την προσέλκυση διαδικτυακής κίνησης στους δικτυακούς τόπους τους, συγκαταλέγονται μεταξύ εκείνων που θα επωφεληθούν από τους νέους κανόνες.

Ο αντιπρόεδρος της Επιτροπής και επίτροπος Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς Άντρους Άνσιπ δήλωσε τα εξής: «Εκατομμύρια κυρίως μικρών επιχειρήσεων στην ΕΕ εξαρτώνται σήμερα από διαδικτυακές πλατφόρμες για να προσεγγίσουν τους πελάτες τους σε όλη την ψηφιακή ενιαία αγορά. Οι νέες αυτές διαδικτυακές αγορές αποτελούν κινητήρια δύναμη ανάπτυξης και καινοτομίας στην ΕΕ, αλλά χρειαζόμαστε ένα σύνολο σαφών και βασικών κανόνων με σκοπό να εξασφαλιστεί ένα βιώσιμο και προβλέψιμο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η σημερινή πρόταση προσφέρει μεγαλύτερη διαφάνεια στη διαδικτυακή οικονομία, παρέχει στις επιχειρήσεις την προβλεψιμότητα που χρειάζονται και τελικά θα ωφελήσει τους Ευρωπαίους καταναλωτές.»

Η κ. Ελζμπιέτα Μπιενκόφσκα, επίτροπος αρμόδια για την εσωτερική αγορά, τη βιομηχανία, την επιχειρηματικότητα και τις ΜΜΕ, δήλωσε: «Θέλουμε να αποφύγουμε την κατάτμηση της Ενιαίας Αγοράς από ένα συνονθύλευμα εθνικών κανόνων. Σήμερα, η Επιτροπή προτείνει μια προσέγγιση που θα δώσει στις επιχειρήσεις της ΕΕ —ιδίως τις μικρότερες— τη διαφάνεια και τους μηχανισμούς προσφυγής που θα τις βοηθήσει να υιοθετήσουν την ψηφιακή οικονομία. Παρέχει επίσης στις πλατφόρμες την ασφάλεια δικαίου.»

Η κ. Μαρίγια Γκαμπριέλ, επίτροπος Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας, δήλωσε: «Για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις, οι πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης αποτελούν σημαντικά μέσα προσέγγισης των καταναλωτών αλλά θα πρέπει να διασφαλίσουμε ότι δεν καταχρώνται της θέσης τους και ότι με τον τρόπο αυτό δεν βλάπτουν τους επιχειρηματικούς χρήστες τους. Κάνουμε ένα πολύ σημαντικό βήμα με σαφείς κανόνες για τη διαφάνεια και την αποτελεσματική διευθέτηση διαφορών και με τη δημιουργία ενός παρατηρητήριου που θα επιτρέψει να αναλύονται με μεγαλύτερη ακρίβεια οι πρακτικές των διαδικτυακών πλατφορμών. Είναι απολύτως απαραίτητο να διασφαλιστεί ότι οι πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης αντιμετωπίζουν δίκαια τις άλλες επιχειρήσεις, μεταξύ άλλων, για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη στο περιβάλλον των διαδικτυακών πλατφορμών στην ΕΕ.»

Περίπου το ήμισυ (42 %) των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που ρωτήθηκαν σε πρόσφατη [έρευνα του Ευρωβαρόμετρου](#) δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές αγορές για να πωλούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Σύμφωνα με μια άλλη μελέτη, σχεδόν το 50 % των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων που ασκούν δραστηριότητες στις πλατφόρμες αντιμετωπίζουν προβλήματα. Η μελέτη δείχνει επίσης ότι το 38 % των προβλημάτων όσον αφορά τις συμβατικές σχέσεις παραμένουν άλυτα και μόνο το 26 % επιλύονται με δυσκολία. Υπολογίζεται ότι για τον λόγο αυτό χάνονται 1,27-2,35 δισ. ευρώ από απώλεια πωλήσεων.

### Νομοθετικά μέτρα για να διασφαλιστεί διαφάνεια και δικαιοσύνη στην αντιμετώπιση των πλατφορμών

Οι νέοι κανόνες θα αντιμετωπίσουν τις ανησυχίες αυτές με τους εξής τρόπους:

- **Αύξηση της διαφάνειας** Οι πάροχοι διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι όροι και προϋποθέσεις τους για επαγγελματικούς χρήστες γίνονται εύκολα κατανοητοί και εύκολα διαθέσιμοι. Οφείλουν κυρίως να αναφέρουν εκ των προτέρων τους πιθανούς λόγους για τους οποίους ένας επαγγελματικός χρήστης διαγράφεται ή αναστέλλονται οι υπηρεσίες

του από μια πλατφόρμα. Οι πάροχοι πρέπει επίσης να τηρούν μια εύλογη ελάχιστη περίοδο καταγγελίας πριν προβούν σε αλλαγές στους όρους και προϋποθέσεις. Εάν ένας πάροχος διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αναστείλει ή περατώσει το σύνολο ή μέρος της προσφοράς κάποιου επιχειρηματικού χρήστη, ο πάροχος αυτός οφείλει να δηλώσει τους σχετικούς λόγους. Επιπλέον, οι πάροχοι των εν λόγω υπηρεσιών πρέπει να διαμορφώνουν και να δημοσιεύουν τη γενική πολιτική τους διευκρινίζοντας i) ποια δεδομένα που παρέχονται μέσω των υπηρεσιών τους γίνονται προσβάσιμα, από ποιον και υπό ποιες συνθήκες, ii) τον τρόπο που διαχειρίζονται τα δικά τους αγαθά ή τις υπηρεσίες σε σχέση με εκείνα που προσφέρουν οι επαγγελματικοί χρήστες τους· και iii) πώς χρησιμοποιούν τις συμβατικές ρήτρες για να απαιτήσουν την ευνοϊκότερη γκάμα ή τιμή για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εν λόγω επαγγελματικοί χρήστες τους (οι λεγόμενες ρήτρες του μάλλον ευνοουμένου κράτους). Τέλος, τόσο οι διαδικτυακές υπηρεσίες διαμεσολάβησης όσο και οι διαδικτυακές μηχανές αναζήτησης πρέπει να καθορίζουν τα γενικά κριτήρια που προσδιορίζουν τον τρόπο ταξινόμησης των αγαθών και υπηρεσιών στα αποτελέσματα αναζήτησης.

- **Αποτελεσματικότερη επίλυση διαφορών:** Οι πάροχοι διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης καλούνται να καθορίσουν ένα εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Για να διευκολύνεται η εξωδικαστική επίλυση διαφορών, όλοι οι πάροχοι διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να περιλάβουν στους όρους και προϋποθέσεις τους ανεξάρτητους και ειδικευμένους διαμεσολαβητές με τους οποίους επιθυμούν να εργάζονται καλόπιστα για την επίλυση διαφορών. Η βιομηχανία θα ενθαρρυνθεί επίσης να καθορίσει εθελοντικά ειδικευμένους ανεξάρτητους διαμεσολαβητές ικανούς να εξετάζουν τις διαφορές που απορρέουν στο πλαίσιο διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Τέλος, οι ενώσεις που αντιπροσωπεύουν τις επιχειρήσεις θα λάβουν το δικαίωμα να προσφεύγουν στα δικαστήρια εξ ονόματος των επιχειρήσεων για να επιβάλλουν τους νέους κανόνες διαφάνειας και διευθέτησης των διαφορών.
- **Δημιουργία παρατηρητηρίου της ΕΕ για την παρακολούθηση των επιπτώσεων των νέων κανόνων:** Το παρατηρητήριο θα παρακολουθεί τα τρέχοντα καθώς και τα διαφαινόμενα ζητήματα και τις ευκαιρίες στην ψηφιακή οικονομία με σκοπό να επιτρέψει στην Επιτροπή να συμπληρώσει ενδεχομένως τη σημερινή νομοθετική πρόταση. Θα δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στις εξελίξεις πολιτικής και ρυθμιστικής προσέγγισης σε ολόκληρη την Ευρώπη. Ανάλογα με την πρόοδο που θα επιτευχθεί και βάσει των πληροφοριών που θα λαμβάνονται από το παρατηρητήριο της ΕΕ, η Επιτροπή θα αξιολογήσει την ανάγκη περαιτέρω μέτρων εντός τριών ετών.

## Ιστορικό του φακέλου

Ο κανονισμός που προτείνει σήμερα η Επιτροπή αποτελεί συνέχεια της δέσμευσης που ανέλαβε η Επιτροπή στην [ενδιάμεση επανεξέταση της στρατηγικής της για την ψηφιακή ενιαία αγορά](#) ώστε να προετοιμάσει δράσεις για την αντιμετώπιση ζητημάτων αθέμιτων συμβατικών ρητρών και εμπορικών πρακτικών που εντοπίζονται στις σχέσεις πλατφορμών-επιχειρήσεων, υπό το πρίσμα της επίλυσης διαφορών, κριτηρίων ορθής πρακτικής και διαφάνειας.

Η πρόταση αποτελεί την έκβαση μιας έρευνας που διήρκεσε δύο χρόνια και η οποία περιελάμβανε ευρύ φάσμα διαβουλεύσεων, οικονομική έρευνα και σχεδιασμό πολιτικής, καθώς και πολλά εργαστήρια.

Η Επιτροπή χρησιμοποίησε επίσης τις εξουσίες της επιβολής του ανταγωνισμού για να επιτρέψει τον δίκαιο ανταγωνισμό στην οικονομία των πλατφορμών. Για παράδειγμα, στο τέλος Μαΐου 2017, η Επιτροπή εξέδωσε [απόφαση](#) με την οποία κατέστησε νομικά δεσμευτικές τις δεσμεύσεις που πρότεινε η Amazon σχετικά με τις προκαταρκτικές ανησυχίες ανταγωνισμού όσον αφορά ορισμένες ρήτρες των συμφωνιών διανομής της Amazon με εκδότες ηλεκτρονικών βιβλίων. Τον Ιούνιο του 2017 εξέδωσε απαγορευτική απόφαση που όριζε ότι η Google είχε καταχραστεί της δεσπόζουσας θέσης της παρέχοντας παράνομο πλεονέκτημα στην υπηρεσία της σύγκρισης τιμών στα αποτελέσματά της γενικής αναζήτησης. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να επιβάλλει τους κανόνες ανταγωνισμού της ΕΕ στον ψηφιακό τομέα, κατά περίπτωση.

## Περισσότερες πληροφορίες

[E&A](#)

[Επικοινωνία και άλλοι χρήσιμοι σύνδεσμοι](#)

IP/18/3372

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Inga HOGLUND](#) (+32 2 295 06 98)

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