



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2015

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



Ποιο είναι το αναξιοποίητο δυναμικό του διασυνοριακού ηλ-εμπορίου στην Ελλάδα;

Επιχειρήσεις

Παρά την ταχεία ανάπτυξη του ηλ-εμπορίου, οι περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα ακόμα δεν εκμεταλλεύονται πλήρως την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά.

Μόνο το 24% των Ελλήνων λιανεμπόρων πωλούν ηλεκτρονικά σε καταναλωτές άλλων χωρών της ΕΕ, ενώ **σχεδόν οι διπλάσιοι** (47%) κάνουν ηλεκτρονικές πωλήσεις στη χώρα τους.

42%

Οι διαφορές στους εθνικούς νόμους που αφορούν το δίκαιο των συμβάσεων αποτελούν σημαντικό εμπόδιο των διασυνοριακών πωλή-

σεων για **τέσσερις στους δέκα Έλληνες λιανεμπόρους** (42%) που ήδη κάνουν ηλεκτρονικές πωλήσεις.

Εάν εφαρμόζονταν σε όλη την ΕΕ οι ίδιοι κανόνες για το ηλ-εμπόριο, **το 80% των Ελληνικών επιχειρήσεων** που είναι ήδη ενεργές ή ενδιαφέρονται για το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο θα άρχιζαν ή θα επέκτειναν «οπωσδήποτε» ή «σε ένα βαθμό» τις ηλεκτρονικές διασυνοριακές πωλήσεις τους.

80%

Καταναλωτές

Οι καταναλωτές στην Ελλάδα επίσης κάνουν τη δυνατότητα να έχουν ευρύτερη επιλογή προϊόντων και καλύτερες τιμές. **Μόνο το 10%** των Ελλήνων καταναλωτών κάνουν ηλεκτρονικές αγορές από άλλες χώρες της ΕΕ.

39%

Η χαμηλή εμπιστοσύνη παίζει βασικό ρόλο: **μόνο το 39% των Ελλήνων καταναλωτών έχουν εμπιστοσύνη** να κάνουν ηλεκτρονικές αγορές σε μια άλλη χώρα της ΕΕ.

Οι τρεις στις δέκα κύριες ανησυχίες των καταναλωτών για την ηλεκτρονική αγορά από άλλες χώρες της ΕΕ έχουν σχέση με τα βασικά δικαιώματα που αφορούν το δίκαιο των συμβάσεων, όπως είναι η μη παράδοση της παραγγελίας τους, η παράδοση λάθους προϊόντος ή προϊόντος με βλάβη, ή η επισκευή και αντικατάσταση ελαττωματικού προϊόντος.

Τουλάχιστον **70 εκατομμύρια καταναλωτές στην ΕΕ αντιμετώπισαν ένα ή περισσότερα προβλήματα** μόνο

με τέσσερις δημοφιλείς τύπους ψηφιακού περιεχομένου (μουσική, λογισμικό προστασίας από ιούς, παιχνίδια και αποθήκευση στο cloud) τους τελευταίους 12 μήνες. Ωστόσο, μόνο για το 10% των καταναλωτών που είχαν προβλήματα δόθηκαν λύσεις. Ως αποτέλεσμα αυτών των άλυτων προβλημάτων, η οικονομική και μη οικονομική ζημιά που υπέστησαν οι καταναλωτές στην ΕΕ εκτιμάται πως είναι της τάξης των 9-11 δισεκατομμυρίων EUR.

10%

Ποια λύση προτείνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή;

Η Επιτροπή προτείνει δύο Οδηγίες: μια για ψηφιακό περιεχόμενο και μια άλλη για αγαθά. Μαζί θα διασφαλίσουν ότι ισχύουν οι ίδιοι βασικοί κανόνες που αφορούν το δίκαιο των συμβάσεων σε όλη την ΕΕ για την ηλεκτρονική αγορά αγαθών και την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου.

Επιχειρήσεις

Πώς θα βελτιώσουν αυτές οι Οδηγίες τη ζωή των επιχειρήσεων στην Ελλάδα;

Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα θα μπορούν να προμηθεύουν ψηφιακό περιεχόμενο και να κάνουν ηλεκτρονικές πωλήσεις αγαθών σε όλη την ΕΕ, με βάση την ίδια δέσμη κανόνων σχετικά με το δίκαιο των συμβάσεων. Αυτό θα αυξήσει την ασφάλεια δικαίου και θα δημιουργήσει φιλικό επιχειρησιακό περιβάλλον.



Όταν προμηθεύουν ψηφιακό περιεχόμενο, οι Ελληνικές επιχειρήσεις θα αποφεύγουν το κόστος του νομικού κατακερματισμού που αναδύεται εξαιτίας της έλλειψης κανόνων σε επίπεδο ΕΕ, καθώς και του γεγονότος ότι μερικά Κράτη Μέλη έχουν αρχίσει να θεσπίζουν ειδική εθνική νομοθεσία. Όταν πωλούν αγαθά, οι επιχειρήσεις θα εξοικονομούν τα κόστη προσαρμογής στους κανόνες που αφορούν το δίκαιο

των συμβάσεων κάθε Κράτους Μέλους όπου επιθυμούν να κάνουν πωλήσεις.



Οι κοινοί κανόνες σε ολόκληρη την ΕΕ θα μειώσουν τις ανησυχίες των καταναλωτών σχετικά με το δίκαιο των συμβάσεων. Περισσότεροι **καταναλωτές** θα ενθαρρυνθούν να **κάνουν ηλεκτρονικές αγορές από άλλες χώρες της ΕΕ**, δημιουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο μια αγορά της τάξης των **70 εκατομμυρίων** ηλεκτρονικών διασυνοριακών αγοραστών. Αυτό θα ανοίξει νέες αγορές και θα είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), οι οποίες χρειάζονται να αυξήσουν την πελατεία τους και για να το πετύχουν συχνά πρέπει να βγουν από την εγχώρια αγορά τους.



Καταναλωτές

Πώς θα βελτιώσουν αυτές οι Οδηγίες τη ζωή των καταναλωτών στην Ελλάδα;

Οι καταναλωτές στην Ελλάδα θα έχουν πρόσβαση σε προσφορές από περισσότερους εμπόρους από όλη την ΕΕ και επομένως θα ωφεληθούν από μια **ευρύτερη επιλογή προϊόντων**, σε **πιο ανταγωνιστικές τιμές**.

Οι καταναλωτές θα έχουν συγκεκριμένα δικαιώματα με υψηλό επίπεδο προστασίας κατά την πρόσβαση σε

ψηφιακό περιεχόμενο και την ηλεκτρονική αγορά αγαθών. Για το ψηφιακό περιεχόμενο, οι κανόνες θα ισχύουν ανεξάρτητα εάν πληρώνουν με χρήματα ή δίνουν τα προσωπικά τους δεδομένα στον προμηθευτή με σκοπό την πρόσβαση στο περιεχόμενο (π.χ. απλά με την εγγραφή τους).



Ευθύνη προμηθευτή για ελαττώματα: Εάν το ψηφιακό περιεχόμενο είναι ελαττωματικό, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει αποκατάσταση. Δεν θα υπάρχει χρονικό όριο για την ευθύνη του προμηθευτή για παρόμοια ελαττώματα, διότι – σε αντίθεση με τα αγαθά – το ψηφιακό περιεχόμενο δεν υφίσταται φθορές.



Αντιστροφή του βάρους απόδειξης: Εάν το ψηφιακό περιεχόμενο είναι ελαττωματικό, δεν θα πρέπει ο καταναλωτής να αποδείξει ότι το ελάττωμα υπήρχε κατά το χρόνο της προμήθειας, αλλά εναπόκειται στον προμηθευτή να αποδείξει ότι δεν είναι ελαττωματικό. Αυτό είναι σημαντικό, λαμβάνοντας υπόψη την τεχνική φύση του ψηφιακού περιεχομένου, όπου μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολο για τους καταναλωτές να αποδείξουν την αιτία ενός προβλήματος.



Δικαίωμα τερματισμού μιας σύμβασης: Οι καταναλωτές θα έχουν το δικαίωμα να τερματίσουν μακροπρόθεσμες συμβάσεις, καθώς και συμβάσεις στις οποίες ο προμηθευτής κάνει μεγάλες μεταβολές.

ΑΓΑΘΑ:



Αντιστροφή του βάρους απόδειξης για δύο χρόνια: Στην Ελλάδα σήμερα, για μια χρονική περίοδο 6 μηνών δεν χρειάζεται να αποδείξει ο καταναλωτής που ζητάει αποκατάσταση για ένα ελαττωματικό προϊόν ότι το ελάττωμα υπήρχε κατά το χρόνο της παράδοσης, αλλά εναπόκειται στον πωλητή να αποδείξει το αντίθετο. Η χρονική περίοδος κατά την οποία ο πωλητής φέρει αυτό το βάρος απόδειξης, τώρα θα επεκταθεί σε δύο χρόνια.



Μικρά ελαττώματα: Εάν ο πωλητής αδυνατεί ή αποτυγχάνει να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει ένα ελαττωματικό προϊόν, οι καταναλωτές θα έχουν το δικαίωμα να τερματίσουν τη σύμβαση και να λάβουν επιστροφή χρημάτων ακόμα και σε περιπτώσεις μικρών ελαττωμάτων.

Με ποιο τρόπο θα συμβάλουν αυτές οι Οδηγίες στην οικονομική ανάπτυξη;

Η άρση των εμποδίων σχετικά με το δίκαιο των συμβάσεων θα διευκολύνει το διασυνοριακό εμπόριο.



Η αυξημένη οικονομική δραστηριότητα αναμένεται να **αυξήσει το ΑΕγχΠ της ΕΕ** κατά **4 δισεκατομμύρια EUR** από το σημερινό του επίπεδο.



Το ΑΕγχΠ της Ελλάδας ειδικότερα, αναμένεται να αυξηθεί κατά περίπου **71 εκατομμύρια EUR**.



Ο αυξημένος ανταγωνισμός θα μειώσει τις καταναλωτικές τιμές σε όλη την ΕΕ. Αυτό θα οδηγήσει σε επιπλέον καταναλωτική ευημερία και εκτιμάται ότι θα αυξήσει την κατανάλωση των νοικοκυριών στην ΕΕ κατά **18 δισεκατομμύρια EUR** από το τρέχον επίπεδό της.



Στην **Ελλάδα**, η μείωση των καταναλωτικών τιμών εκτιμάται ότι θα αυξήσει την κατανάλωση των νοικοκυριών κατά 225 εκατομμύρια EUR.

ΠΗΓΕΣ:

- *Flash Eurobarometer 396 'Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2015)*
- *Flash Eurobarometer 413 'Companies engaged in online activities' (2015)*
- *Eurostat Survey on Internet purchases by individuals (2015)*
- *Eurobarometer 397 'Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2014)*
- *'Consumer surveys identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most', GfK (2015)*
- *'Economic Study on Consumer Digital Content Products', ICF International (2015)*
- *'The Macro-economic Impact of e-Commerce in the EU Digital Single Market' (2015)*

Verá Jouroná, Επίτροπος αρμόδια για τη Δικαιοσύνη, τους Καταναλωτές και την Ισότητα

των Φύλων  #VeraJourova

Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών  #EU_consumer  EUJustice  EUJustice

#DigitalSingleMarket
<http://ec.europa.eu/justice/dsm>



Υπηρεσία Εκδόσεων

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2015
© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2015
Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά της πηγής.

Print

ISBN 978-92-79-53795-0

doi:10.2838/22429

DS-01-15-930-EL-C

PDF

ISBN 978-92-79-53792-9

doi:10.2838/638560

DS-01-15-930-EL-N