Ευρωπαϊκή Επιτροπή

#DSM

Ψηφιακή ενιαία αγορά

Αξιοποίηση των ψηφιακών δυνατοτήτων της Ευρώπης

ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΤΟΥ ΑΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΟΥ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ: Σύντομος οδηγός για τους εμπόρους που δραστηριοποιούνται στο διαδίκτυο

Στις 3 Δεκεμβρίου 2018 θα τεθούν σε ισχύ νέοι κανόνες σχετικά με τον γεωγραφικό αποκλεισμό, ως μέρος μιας μεγάλης δέσμης μέτρων που εντάσσονται στη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά, με στόχο την τόνωση του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι νέοι κανόνες:

θα εξασφαλίζουν καλύτερη πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες που παρέχονται μέσω διαδικτύου

θα δημιουργούν μεγαλύτερη αίσθηση ασφάλειας για τις επιχειρήσεις και εμπιστοσύνη μεταξύ των καταναλωτών

θα μειώνουν το κόστος των συναλλαγών και τον διοικητικό φόρτο για τις επιχειρήσεις

ΤΙ ΘΑ ΣΗΜΑΙΝΟΥΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥΣ ΠΩΛΗΤΕΣ ΟΙ ΝΕΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ;

Αποδοχή πιστωτικών καρτών που έχουν εκδοθεί σε άλλες χώρες

Ένας Γερμανός έμπορος που δέχεται συγκεκριμένες πιστωτικές κάρτες για πληρωμές μέσω του ιστοτόπου του, οφείλει να δέχεται τις ίδιες πιστωτικές κάρτες που έχουν εκδοθεί στην Αυστρία.

Πρόσβαση σε ιστοτόπους, ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής του καταναλωτή

Ιρλανδοί πελάτες που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε ιταλικό διαδικτυακό κατάστημα πώλησης ρούχων δεν θα πρέπει να ανακατευθύνονται αυτόματα σε ιστότοπο που λειτουργεί για την Ιρλανδία, αλλά θα πρέπει πρώτα να ζητείται η συγκατάθεσή τους. Ακόμη και αν παρέχουν τη συγκατάθεσή τους για ανακατεύθυνση, θα πρέπει να διατηρούν τη δυνατότητα πρόσβασης στον ιταλικό ιστότοπο.

Οι τιμές και οι όροι πώλησης δεν πρέπει να εξαρτώνται από την υπηκοότητα

Εσθονός που χρησιμοποιεί βελγικό ιστότοπο για να αγοράσει εισιτήρια για μια συναυλία θα πρέπει να υπόκειται στους ίδιους όρους με τους Βέλγους υπηκόους, π.χ. να έχει δικαίωμα στις ίδιες εκπτώσεις.

Οι διαδικτυακοί πωλητές θα εξακολουθήσουν να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν ελεύθερα τις τιμές τους, τους ιστοτόπους τους σε ολόκληρη την ΕΕ, καθώς και τις εμπορικές τους δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των προσφορών για συγκεκριμένες ομάδες πελατών, εφόσον δεν εφαρμόζουν διακρίσεις βάσει ιθαγένειας, τόπου διαμονής ή εγκατάστασης (όπως προσφορές για νέους ή για καταναλωτές σε αντίθεση με αυτές που απευθύνονται σε συγκεκριμένους επαγγελματίες).

Updated 30 October 2018

ΠΩΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΠΩΛΗΤΕΣ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΒΕΒΑΙΟΙ ΟΤΙ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥΣ ΕΙΝΑΙ ΣΥΜΒΑΤΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ;

Πρέπει να προσφέρουν πάντοτε στους πελάτες, ανεξάρτητα από την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής τους, τη δυνατότητα να αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες στον ιστότοπό τους.

Να δίνουν στον πελάτη τη δυνατότητα να συμπληρώνει διεύθυνση επικοινωνίας ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής ή την ιθαγένειά του. Αυτό δεν σημαίνει ωστόσο ότι οι διαδικτυακοί πωλητές υποχρεούνται να παραδίδουν τα προϊόντα στους ξένους πελάτες, αλλά απλώς ότι οι πελάτες αυτοί μπορούν να αγοράσουν τα προϊόντα υπό τους ίδιους όρους που ισχύουν για τους εγχώριους πελάτες.

Εφόσον οι έμποροι δέχονται πληρωμές μέσω μεταφοράς πιστώσεων, η δυνατότητα αυτή πρέπει να προσφέρεται και στους πελάτες που διαθέτουν τραπεζικό λογαριασμό σε διαφορετικό κράτος μέλος.

Να επιτρέπουν την πρόσβαση στον ιστότοπό τους ανεξάρτητα από τον τόπο σύνδεσης του πελάτη.

Να ζητούν τη συγκατάθεση του πελάτη πριν από την ανακατεύθυνσή του σε άλλη έκδοση του ιστοτόπου τους και να του προσφέρουν πάντοτε τη δυνατότητα να επιστρέψει στον ιστότοπο που είχε αρχικά αναζητήσει.

Να μην αρνούνται την πληρωμή με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες απλώς και μόνο επειδή αυτές έχουν εκδοθεί σε άλλα κράτη μέλη.

Οι διαδικτυακοί πωλητές δεν χρειάζεται να προσφέρουν παράδοση στη χώρα του πελάτη. Ωστόσο, υποχρεούνται να εξασφαλίζουν όρους παράδοσης ίδιους με αυτούς που προσφέρουν στους πελάτες από το κράτος μέλος στο οποίο προσφέρουν παράδοση, καθώς και τις ίδιες επιλογές αποστολής. Η αποστολή των εμπορευμάτων από τους πωλητές μπορεί να πραγματοποιείται μέσω εταιρείας αποστολών που έχει επιλέξει ο καταναλωτής.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΟΡΘΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

✔ Εάν οι καταναλωτές ανακατευθύνονται σε τοπική έκδοση του ιστοτόπου του πωλητή, θα πρέπει να υπάρχει ένα εμφανές κουμπί με το πάτημα του οποίου οι καταναλωτές θα μεταφέρονται σε άλλη έκδοση του ιστότοπου στην οποία ήθελαν να μεταβούν εξαρχής.

✔ Εάν προσφέρονται μειωμένες τιμές για διαδικτυακές προκρατήσεις για συναυλίες ή άλλες εκδηλώσεις (σε αντίθεση με τις πωλήσεις εκτός διαδικτύου), αυτές θα πρέπει να προσφέρονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξάρτητα από την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής τους.

✔ Έμπορος ο οποίος παρέχει υπηρεσίες παράδοσης μόνο σε σημεία παραλαβής σε ένα κράτος μέλος, θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συμπληρώνουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους, ακόμη και αν δεν διαμένουν στο εν λόγω κράτος μέλος, έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να παραλάβουν τα εμπορεύματα οι ίδιοι ή μέσω εταιρείας αποστολών.

ΑΥΤΟ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ;

Σχεδόν το 40% των καταναλωτών της ΕΕ αισθάνονται σιγουριά όταν αγοράζουν αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου από πωλητές εγκατεστημένους σε άλλη χώρα της ΕΕ (Ευρωβαρόμετρο 397, 2015), αν και μόνο το 19% των καταναλωτών πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές από άλλη χώρα (στοιχεία του 2015). Οι νέοι κανόνες της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο αποσκοπούν στην αξιοποίηση αυτών των σημαντικών δυνατοτήτων που προσφέρει η διασυνοριακή ζήτηση και στη δημιουργία νέων ευκαιριών για τις επιχειρήσεις.