

II

(Ανακοινώσεις)

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

σχετικά με την εποπτεία της αγοράς προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

(2017/C 250/01)

Πίνακας περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
ΜΕΡΟΣ Α — ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ	3
1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ «ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	4
1.1. Η έννοια της διάθεσης στην αγορά γενικά	4
1.2. Η έννοια της «διάθεσης στην αγορά» στο ηλεκτρονικό εμπόριο	5
2. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	6
3. ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	6
3.1. Παραγωγοί, κατασκευαστές, εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι, εισαγωγείς και διανομείς	6
3.2. Πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης	6
3.2.1 Οι ρόλοι των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης στη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού	6
3.2.2 Οι ευθύνες των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης στη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού	7
3.3 Άλλοι συναφείς φορείς	9
3.3.1. Ο διασαφιστής στο πλαίσιο του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα	9
3.3.2. Διαδικτυακοί ενδιάμεσοι πάροχοι υπηρεσιών	9
3.3.3 Πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών	11
ΜΕΡΟΣ Β — ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ	11
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	11
2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	12
3. Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	12
4. ΕΙΔΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	13
5. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ	14
5.1. Διορθωτικά μέτρα που εξαρτώνται από τον τόπο εγκατάστασης του οικονομικού φορέα	14
5.1.1. Εάν ο οικονομικός φορέας βρίσκεται εντός της δικαιοδοσίας της αρχής	14
5.1.2. Εάν ο οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ, αλλά εκτός της δικαιοδοσίας της αρχής	14
5.1.3. Εάν ο οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος εκτός της ΕΕ	15
5.2. Ειδικά διορθωτικά μέτρα για προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά	15

ΜΕΡΟΣ Γ —	ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ	16
1.	ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	16
1.1.	Τι είναι χρήσιμο να γνωρίζουν οι καταναλωτές;	17
1.2.	Πώς θα πρέπει τα κράτη μέλη να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τις πτυχές της ασφάλειας των προϊόντων που πρέπει να εξετάζουν όταν προβαίνουν σε αγορές μέσω διαδικτύου;	17
1.2.1.	Δικτυακοί τόποι αρχών	17
1.2.2.	Χρήση των μέσων ενημέρωσης και εκστρατείες ευαισθητοποίησης	18
1.2.3.	Συστήματα υποβολής καταγγελιών από καταναλωτές	18
2.	ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	18

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το διαδίκτυο έχει μεταβάλει τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές πραγματοποιούν τις αγορές τους και οι επιχειρήσεις διαφημίζουν και πωλούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Το ηλεκτρονικό εμπόριο παρέχει τη δυνατότητα σε καταναλωτές και επιχειρήσεις να αλληλεπιδρούν με διαφορετικό τρόπο και αυξάνει την ευημερία των καταναλωτών λόγω των χαμηλότερων τιμών στο διαδίκτυο και του μεγαλύτερου εύρους επιλογών⁽¹⁾. Το ηλεκτρονικό εμπόριο παρουσιάζει ταχεία ανάπτυξη και μπορεί να συμβάλει σημαντικά στους στόχους ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ)⁽²⁾.

Ωστόσο, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου συνεπάγεται ορισμένες προκλήσεις όσον αφορά την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών και άλλων τελικών χρηστών από επικίνδυνα μη εδωδιμα προϊόντα και/ή προϊόντα που δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης για τα προϊόντα (εφεξής, «μη συμμορφούμενα προϊόντα»)⁽³⁾. Ως προς αυτό, και σε σύγκριση με το μη ηλεκτρονικό εμπόριο, οι αρχές εποπτείας της αγοράς στα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν πολλές δυσκολίες, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:

- i) δυσκολίες όσον αφορά τον εντοπισμό προϊόντων που προσφέρονται προς πώληση στο διαδίκτυο και τον προσδιορισμό των υπεύθυνων οικονομικών φορέων·
- ii) αύξηση του αριθμού των εγκατεστημένων εκτός της επικράτειας της ΕΕ οικονομικών φορέων οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα προς πώληση στο διαδίκτυο· αυτό περιλαμβάνει τις πωλήσεις που πραγματοποιούνται απευθείας σε καταναλωτές και άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ και καθιστά δύσκολη την επιβολή των κανόνων για τα προϊόντα·
- iii) προκλήσεις στη διενέργεια αξιολογήσεων κινδύνου ή δοκιμών ασφάλειας λόγω μη δυνατότητας φυσικής πρόσβασης στα προϊόντα·
- iv) δυσκολίες στη λήψη δειγμάτων προϊόντων για τη διενέργεια δοκιμών, καθώς οι σχετικοί νόμοι σε ορισμένα κράτη μέλη δεν επιτρέπουν την πραγματοποίηση διαδικτυακών αγορών ή τις ανώνυμες αγορές [όπως οι αγορές από μυστικούς πελάτες (mystery shopping)]·
- v) προκλήσεις στην εφαρμογή της οδηγίας 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων)⁽⁴⁾, καθώς και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τον καθορισμό των απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων⁽⁵⁾, οι οποίες σχετίζονται με το διαδικτυακό περιβάλλον·
- vi) έλλειψη ευαισθητοποίησης καταναλωτών και επιχειρήσεων όσον αφορά τις αγορές και τις πωλήσεις ασφαλών και συμμορφούμενων προϊόντων στο διαδίκτυο.

Σκοπός της παρούσας ανακοίνωσης είναι να βοηθήσει τις αρχές των κρατών μελών στην επιβολή της νομοθεσίας της ΕΕ σχετικά με την ασφάλεια και τη συμμόρφωση μη εδωδιμων προϊόντων. Το παρόν έγγραφο αφορά ενσώματα αγαθά και δεν περιλαμβάνει μη ενσωματωμένο λογισμικό και εφαρμογές. Η ανακοίνωση αφορά την εφαρμογή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008, των δύο βασικών νομοθετικών πράξεων που ρυθμίζουν την εποπτεία της αγοράς και την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των προϊόντων στις διαδικτυακές πωλήσεις. Στην ανακοίνωση καθορίζονται επίσης ορθές πρακτικές για την εποπτεία της αγοράς προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά και για την επικοινωνία με επιχειρήσεις και καταναλωτές.

⁽¹⁾ Σε μελέτη καταναλωτικών αγορών σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου και της εμπορίας και των τεχνικών πωλήσεων στο διαδίκτυο για τα εμπορεύματα λιανικής, η οποία εκπονήθηκε το 2011 από τη Civic Consulting, διατυπώθηκε η εκτίμηση ότι μια ενιαία αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου της ΕΕ με μερίδιο ηλεκτρονικού εμπορίου της τάξης του 15 % θα παρήγαγε κέρδη για την ευημερία των καταναλωτών (λόγω των χαμηλότερων τιμών στο διαδίκτυο και των αυξημένων επιλογών για τους καταναλωτές) ύψους 204,5 δισεκατ. ευρώ ετησίως.

⁽²⁾ Σύμφωνα με στοιχεία του 2015, το 65 % αυτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ιδιωτικούς σκοπούς έχουν επίσης αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου στη διάρκεια ενός έτους. Πηγή: Eurostat.

⁽³⁾ Βλέπε ανακοίνωση της Επιτροπής C(2016) 1958 final — Ο «Γαλάζιος οδηγός» του 2016 σχετικά με την εφαρμογή των κανόνων της ΕΕ για τα προϊόντα (ΕΕ C 272 της 26.7.2016).

⁽⁴⁾ Οδηγία 2001/95/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Δεκεμβρίου 2001, για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων (ΕΕ L 11 της 15.1.2002, σ. 4).

⁽⁵⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Ιουλίου 2008, για τον καθορισμό των απαιτήσεων διαπίστευσης και εποπτείας της αγοράς όσον αφορά την εμπορία των προϊόντων και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 339/93 του Συμβουλίου (ΕΕ L 218 της 13.8.2008, σ. 30).

Η βελτίωση της επιβολής των κανόνων της ΕΕ για τα προϊόντα που πωλούνται στο διαδίκτυο συμβάλλει στην εγγύηση της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των μη εδωδίων προϊόντων και επιπλέον συνεισφέρει στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών ή άλλων τελικών χρηστών εντός της ΕΕ. Η βελτίωση της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των προϊόντων στο ηλεκτρονικό εμπόριο αυξάνει την εμπιστοσύνη στις διαδικτυακές αγορές και οδηγεί στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η βελτίωση της επιβολής συμβάλλει επίσης στη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού μεταξύ των οικονομικών φορέων στην παραδοσιακή και στη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού, καθώς και μεταξύ φορέων που βρίσκονται εντός και εκτός ΕΕ. Επομένως, η παρούσα ανακοίνωση συμβάλλει σε μία από τις προτεραιότητες της Επιτροπής: την περαιτέρω ανάπτυξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Η παρούσα ανακοίνωση απευθύνεται στα κράτη μέλη, καθώς και στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν και στη Νορβηγία ως συμβαλλόμενα μέρη στη Συμφωνία για τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο (*) (ΕΟΧ). Επομένως, οι αναφορές στην ΕΕ, στην Ένωση ή στην ενιαία αγορά θα πρέπει να νοούνται ως αναφορές στον ΕΟΧ ή στην αγορά του ΕΟΧ.

Η παρούσα ανακοίνωση προορίζεται να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση της νομοθεσίας της ΕΕ για τα προϊόντα και στην περισσότερο ομοιόμορφη και συνεκτική εφαρμογή της εν λόγω νομοθεσίας όσον αφορά τα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά. Λαμβάνει υπόψη συζητήσεις που διεξήχθησαν με τις αρχές των κρατών μελών και με ενδιαφερόμενους φορείς στο πλαίσιο συνεργατικής διαδικασίας, η οποία διήρκεσε από το 2013 έως το 2016.

Η παρούσα ανακοίνωση προορίζεται να χρησιμεύσει αποκλειστικά ως έγγραφο καθοδήγησης —μόνο το κείμενο της ίδιας της ενωσιακής νομοθεσίας έχει νομική ισχύ. Σκοπός της είναι η παροχή συμβουλών με βάση τις υφιστάμενες συλλογικές εμπειρίες και βέλτιστες πρακτικές. Οι πληροφορίες είναι γενικού μόνο χαρακτήρα και δεν αφορούν συγκεκριμένα φυσικά πρόσωπα ή οντότητες.

Μόνο το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι αρμόδιο να ερμηνεύει έγκυρα το δίκαιο της ΕΕ. Οι απόψεις που εκφράζονται στο παρόν έγγραφο δεν μπορούν να προδικάσουν τη θέση που μπορεί να υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενώπιον του Δικαστηρίου. Ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματός της φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε ενδεχόμενη χρήση των κατωτέρω πληροφοριών.

Καθώς η παρούσα ανακοίνωση αντικατοπτρίζει τις τελευταίες εξελίξεις κατά τον χρόνο της σύνταξής της, η καθοδήγηση που παρέχεται μπορεί να τροποποιηθεί μελλοντικά.

ΜΕΡΟΣ Α — ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ

Στο μέρος Α παρέχεται καθοδήγηση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 στα προϊόντα (*) που πωλούνται διαδικτυακά.

Σκοπός της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων είναι να εξασφαλιστεί ότι τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά της Ένωσης είναι ασφαλή. Η οδηγία καθορίζει τις απαιτήσεις για την οργάνωση και τη διενέργεια της εποπτείας της αγοράς όσον αφορά τις πτυχές της υγείας και της ασφάλειας μη εδωδίων καταναλωτικών προϊόντων. Σε αυτά περιλαμβάνονται προϊόντα τα οποία πηχόνται ή διατίθενται στους καταναλωτές, για να χρησιμοποιηθούν από αυτούς, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών. Η οδηγία εφαρμόζεται σε όλα τα μη εδωδία καταναλωτικά προϊόντα, εφόσον δεν υπάρχουν ειδικές διατάξεις με τον ίδιο στόχο στη νομοθεσία της ΕΕ που διέπει την ασφάλεια των συγκεκριμένων προϊόντων (*). Ως εκ τούτου, η οδηγία λειτουργεί ως δίχτυ ασφαλείας, καθώς καλύπτει καταναλωτικά προϊόντα τα οποία δεν καλύπτονται από ειδικότερες διατάξεις της νομοθεσίας της ΕΕ για τα προϊόντα.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008, του οποίου σκοπός είναι να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας της δημόσιας υγείας και ασφάλειας γενικά, της υγείας και της ασφάλειας των χρηστών στον χώρο εργασίας, του περιβάλλοντος κ.λπ., καθορίζει τις απαιτήσεις για την οργάνωση και τη διενέργεια εποπτείας της αγοράς όλων των καταναλωτικών και μη καταναλωτικών προϊόντων που καλύπτονται από την ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης για τα προϊόντα (*). Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008

(*) ΕΕ L 1 της 3.1.1994, σ. 3.

(*) Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο α) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ως «πρόϊόν» νοείται κάθε προϊόν που —και στο πλαίσιο επίσης μιας παροχής υπηρεσιών— προορίζεται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται, υπό ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές ακόμη και αν δεν προορίζεται για αυτούς, και το οποίο παρέχεται ή διατίθεται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας, έναντι τιμήματος ή δωρεάν, είτε είναι καινούργιο, είτε μεταχειρισμένο ή ανασκευασμένο. Σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008, «πρόϊόν» είναι οποιαδήποτε ουσία, παρασκεύασμα ή αγαθό που παράγεται μέσω μεταποιητικής διεργασίας, εκτός από τα τρόφιμα, τις ζωοτροφές, τα ζώντα φυτά και ζώα, τα προϊόντα ανθρώπινης προέλευσης και τα προϊόντα φυτών και ζώων που σχετίζονται άμεσα με τη μελλοντική αναπαραγωγή τους.

(*) Άρθρο 1 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

(*) Για μη εξαντλητικό κατάλογο της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης για τα προϊόντα, βλέπε παράρτημα I της ανακοίνωσης της Επιτροπής C(2016) 1958 final — Ο «Γαλάζιος οδηγός» του 2016 σχετικά με την εφαρμογή των κανόνων της ΕΕ για τα προϊόντα, η οποία διατίθεται στη διεύθυνση http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7326&lang=el&title=%E2%80%99Blue-Guide%E2%80%99-on-the-implementation-of-EU-product-rules

εφαρμόζεται σε όλα τα προϊόντα, εφόσον δεν υπάρχουν ειδικές διατάξεις με τον ίδιο στόχο, χαρακτήρα ή αποτέλεσμα σε άλλους κανόνες της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης⁽¹⁰⁾. Επιπλέον, τομεακή νομοθεσία εφαρμόζεται στις διαδικτυακές πωλήσεις ενεργειακών προϊόντων⁽¹¹⁾ για τη συμπλήρωση των κανονισμών της ΕΕ σχετικά με την ενεργειακή επισήμανση και τον οικολογικό σχεδιασμό⁽¹²⁾ που στοχεύουν στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και στη διασφάλιση της ενημέρωσης των καταναλωτών.

Για να είναι εφαρμοστέοι η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008, πρέπει πρώτα να εξετάζεται αν το προϊόν παρέχεται ή όχι στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας. Τα προϊόντα παρέχονται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας μέσω διαδικτυακών πωλήσεων όταν προσφέρονται προς πώληση από φορέα που δραστηριοποιείται διαδικτυακά⁽¹³⁾ σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ. Κατά κανόνα, τα προϊόντα παρέχονται προς πώληση διαδικτυακά έναντι αντιτίμου. Ωστόσο, η παράδοση προϊόντων δωρεάν μπορεί επίσης, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να συνιστά εμπορική δραστηριότητα⁽¹⁴⁾. Οι πωλήσεις μεταξύ καταναλωτών δεν θεωρούνται γενικά εμπορικές δραστηριότητες⁽¹⁵⁾ και, ως εκ τούτου, δεν διέπονται από την οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων ή τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

Οι ακόλουθες τρεις κύριες πτυχές του νομικού πλαισίου της ΕΕ θεωρείται ότι έχουν τη μεγαλύτερη σημασία για τις διαδικτυακές πωλήσεις:

- η έννοια της «διάθεσης στην αγορά»·
- οι ευθύνες των αρχών εποπτείας της αγοράς· και
- οι ευθύνες των σχετικών οικονομικών φορέων.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζεται συνοπτικά η ερμηνεία των τριών αυτών ζητημάτων σε σχέση με τις διαδικτυακές πωλήσεις.

1. Η έννοια της «διάθεσης στην αγορά» στο πλαίσιο των διαδικτυακών πωλήσεων

1.1. Η έννοια της διάθεσης στην αγορά γενικά

Η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και η ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης εφαρμόζονται, εντός των αντίστοιχων πεδίων εφαρμογής τους, σε προϊόντα τα οποία διατίθενται στην αγορά της Ένωσης ανεξάρτητα από τις τεχνικές πώλησής τους, στις οποίες περιλαμβάνονται η πώληση εξ αποστάσεως και η ηλεκτρονική πώληση⁽¹⁶⁾. Επομένως, ανεξάρτητα από την τεχνική πώλησής τους, τα προϊόντα πρέπει να είναι ασφαλή και να συμμορφώνονται με την εφαρμοστέα νομοθεσία όταν διατίθενται στην αγορά της ΕΕ.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ορίζει τη «διάθεση στην αγορά» ως την «πρώτη φορά κατά την οποία ένα προϊόν καθίσταται διαθέσιμο στην [ενωσιακή] αγορά» και τη «διαθεσιμότητα στην αγορά» ως «κάθε προσφορά προϊόντος για διανομή, κατανάλωση ή χρήση στην [ενωσιακή] αγορά στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας, είτε έναντι αντιτίμου είτε δωρεάν»⁽¹⁷⁾. Οι έννοιες αυτές έχουν νομικές συνέπειες για τον προσδιορισμό των υπεύθυνων οικονομικών φορέων⁽¹⁸⁾ και των αντίστοιχων υποχρεώσεών τους βάσει της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης για τα προϊόντα, όπως εξηγείται αναλυτικά στον «Γαλάζιο οδηγό»⁽¹⁹⁾.

Στην οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων δεν χρησιμοποιείται ο όρος «πρώτη φορά κατά την οποία καθίσταται διαθέσιμο στην αγορά», αλλά χρησιμοποιούνται αδιακρίτως οι έννοιες «διάθεση στην αγορά», «παρέχεται» και «διατίθεται», χωρίς να παρέχεται ορισμός για αυτές⁽²⁰⁾⁽²¹⁾. Στο πλαίσιο της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, οι οικονομικοί φορείς προσδιορίζονται βάσει του κατά πόσον η δραστηριότητά τους επηρεάζει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας των προϊόντων⁽²²⁾.

⁽¹⁰⁾ Απτιολογική σκέψη 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹¹⁾ Βλέπε π.χ. κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 518/2014 της Επιτροπής, της 5ης Μαρτίου 2014, όσον αφορά την επισήμανση των συνδεδεμένων με την ενέργεια προϊόντων στο διαδίκτυο.

⁽¹²⁾ Επισκόπηση της εναρμονισμένης νομοθεσίας στην οποία καθορίζονται οι απαιτήσεις για ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα διατίθεται στη διεύθυνση <https://ec.europa.eu/energy/en/topics/energy-efficiency/energy-efficient-products>.

⁽¹³⁾ Οι φορείς που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά είναι κατασκευαστές, παραγωγοί, εισαγωγείς ή διανομείς, όπως ορίζονται στην οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008, αντίστοιχα, οι οποίοι δραστηριοποιούνται διαδικτυακά.

⁽¹⁴⁾ Άρθρο 2 στοιχείο α) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και άρθρο 2 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹⁵⁾ Ωστόσο, η εκτίμηση του κατά πόσον ένα προϊόν που πωλείται μεταξύ καταναλωτών παρέχεται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας ή όχι πρέπει να γίνεται κατά περίπτωση, με βάση όλα τα σχετικά κριτήρια, όπως η κανονικότητα των προμηθειών και η πρόθεση του προμηθευτή κ.λπ.

⁽¹⁶⁾ Απτιολογική σκέψη 7 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽¹⁷⁾ Άρθρο 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹⁸⁾ Για παράδειγμα, ο εισαγωγέας είναι ο οικονομικός φορέας που διαθέτει προϊόντα στην αγορά, ενώ ο διανομέας είναι ο οικονομικός φορέας που καθιστά τα προϊόντα διαθέσιμα στην αγορά, βλέπε άρθρο 2 σημεία 5 και 6 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹⁹⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής C(2016) 1958 final.

⁽²⁰⁾ Για παράδειγμα, άρθρο 1 παράγραφος 1, άρθρο 2 στοιχείο α), άρθρο 3 παράγραφος 1, άρθρο 5 παράγραφοι 2 και 3. Επιπλέον, η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων αναφέρεται επίσης στο πλαίσιο αυτό σε «παροχή/προμήθεια» [π.χ. άρθρο 2 στοιχείο α), άρθρο 5 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο, άρθρο 5 παράγραφος 2 και αιτιολογική σκέψη 6].

⁽²¹⁾ Οι ορισμοί που παρέχονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008 δεν μπορούν να μεταφερθούν, τηρουμένων των αναλογιών, για τους σκοπούς της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽²²⁾ Για παράδειγμα, ο ορισμός του «παραγωγού» περιλαμβάνει «επαγγελματίες στην αλυσίδα του εφοδιασμού, εφόσον οι δραστηριότητές τους μπορούν να επηρεάσουν τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του προϊόντος», ενώ «διανομέας» σημαίνει «κάθε επαγγελματίας στην αλυσίδα του εφοδιασμού η δραστηριότητα του οποίου δεν επηρεάζει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του προϊόντος».

Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, η «διάθεση στην αγορά» μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτει τα διάφορα στάδια της αλυσίδας εφοδιασμού, συμπεριλαμβανομένων της «πρώτης φοράς» κατά την οποία ένα προϊόν καθίσταται διαθέσιμο στην αγορά και των επόμενων φορών που διατίθεται (για παράδειγμα, από διανομέα) ή παρέχεται (για παράδειγμα, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ⁽²³⁾).

Ως εκ τούτου, τα προϊόντα που καλύπτονται από την ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης και τα προϊόντα που καλύπτονται από την οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων πρέπει να είναι ασφαλή από την πρώτη φορά που καθίστανται διαθέσιμα στην αγορά της Ένωσης ⁽²⁴⁾.

1.2. Η έννοια της «διάθεσης στην αγορά» στο ηλεκτρονικό εμπόριο

Στα επιχειρηματικά μοντέλα του ηλεκτρονικού εμπορίου, τα προϊόντα μπορούν να φτάνουν στους καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες μέσω διαφορετικών διαύλων.

α) Ο κατασκευαστής ⁽²⁵⁾, ο εισαγωγέας ⁽²⁶⁾, ο διανομέας ⁽²⁷⁾ ή ο παραγωγός ⁽²⁸⁾ είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ

Εάν ο κατασκευαστής, ο εισαγωγέας, ο διανομέας ή ο παραγωγός είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ, διαφέρει μόνο η τεχνική πώλησης ⁽²⁹⁾ σε σύγκριση με τις περιπτώσεις στις οποίες τα προϊόντα προσφέρονται σε παραδοσιακά καταστήματα συμβατικού τύπου. Προϊόντα τα οποία προσφέρονται προς πώληση μέσω του διαδικτύου σε καταναλωτές και άλλους τελικούς χρήστες στην αγορά της Ένωσης από τον κατασκευαστή, τον εισαγωγέα, τον διανομέα ή τον παραγωγό που είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ θεωρούνται ότι διατίθενται στην αγορά της Ένωσης. Επομένως, πρέπει να συμμορφώνονται με την εφαρμοστέα νομοθεσία της ΕΕ για τα προϊόντα.

β) Ο κατασκευαστής ⁽³⁰⁾, ο εισαγωγέας ⁽³¹⁾, ο διανομέας ⁽³²⁾ και ο παραγωγός ⁽³³⁾ είναι εγκατεστημένοι εκτός ΕΕ

Η νομοθεσία της ΕΕ για τα προϊόντα εφαρμόζεται επίσης σε περιπτώσεις στις οποίες διαδικτυακοί πωλητές εγκατεστημένοι εκτός της ΕΕ απευθύνονται σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ. Ως εκ τούτου, εάν ο παραγωγός, ο κατασκευαστής, ο εισαγωγέας και ο διανομέας είναι εγκατεστημένοι εκτός ΕΕ, πρέπει να διαπιστωθεί πρώτα αν η προσφορά από τον διαδικτυακό πωλητή που είναι εγκατεστημένος εκτός της ΕΕ απευθύνεται σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες εντός της ΕΕ, προκειμένου να εκτιμηθεί αν ένα προϊόν διατίθεται στην αγορά της Ένωσης.

Η εκτίμηση πρέπει να διενεργείται κατά περίπτωση διαπιστώνοντας αν είναι εμφανές από τον δικτυακό τόπο και τη συνολική δραστηριότητα του διαδικτυακού πωλητή ότι προτίθεται να πωλήσει προϊόντα σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες στα κράτη μέλη. Μπορούν να λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες πτυχές: ο διεθνής χαρακτήρας της δραστηριότητας, η χρήση γλώσσας και νομίσματος (για παράδειγμα, το ευρώ) των κρατών μελών, η καταχώριση ονομασίας τομέα σε ένα από τα κράτη μέλη, οι γεωγραφικές περιοχές στις οποίες είναι δυνατή η αποστολή ⁽³⁴⁾.

Εάν φορέας που δραστηριοποιείται διαδικτυακά παραδίδει σε διευθύνσεις στην ΕΕ, αποδέχεται νομίσματα που χρησιμοποιούνται στην ΕΕ για την πληρωμή του προϊόντος από καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες εντός της ΕΕ και χρησιμοποιεί οποιαδήποτε γλώσσα της ΕΕ, τότε ο φορέας απευθύνει τις δραστηριότητές του σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ.

Η φυσική διεκπεραίωση σε καταναλωτές ή άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ παραγγελίας προϊόντος από συγκεκριμένο διαδικτυακό πωλητή εγκατεστημένο εκτός ΕΕ, καθώς και από πάροχο υπηρεσιών διεκπεραίωσης ανεξάρτητα από το αν είναι εγκατεστημένος εντός ή εκτός ΕΕ ⁽³⁵⁾, επιβεβαιώνει αναμφισβήτητα ότι το προϊόν διατίθεται στην αγορά της ΕΕ. Οι αρχές των κρατών μελών εξουσιοδοτούνται να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα πριν από τη φυσική διεκπεραίωση παραγγελίας, όπως συνάγεται από τη διατύπωση τόσο της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων όσο και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ⁽³⁶⁾.

⁽²³⁾ Άρθρο 2 στοιχείο α) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽²⁴⁾ Βλέπε, ειδικότερα, άρθρο 3 παράγραφος 1 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽²⁵⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽²⁶⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽²⁷⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽²⁸⁾ Κατά την έννοια της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽²⁹⁾ Στην αιτιολογική σκέψη 7 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων διευκρινίζεται ότι η οδηγία πρέπει να εφαρμόζεται στα προϊόντα ανεξάρτητα από τις τεχνικές πώλησής τους, στις οποίες περιλαμβάνονται η πώληση εξ αποστάσεως και η ηλεκτρονική πώληση.

⁽³⁰⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽³¹⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽³²⁾ Κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽³³⁾ Κατά την έννοια της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽³⁴⁾ Βλέπε επίσης απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 12ης Ιουλίου 2011, υπόθεση C-324/09, L'Oréal κατά eBay, σκέψη 65 και απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 7ης Δεκεμβρίου 2010 στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-585/08 και C-144/09 Peter Pammer κατά Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG, C-585/08 και Hotel Alpenhof GesmbH κατά Oliver Heller, C-144/09.

⁽³⁵⁾ Για τους παρόχους υπηρεσιών διεκπεραίωσης, βλέπε ενότητα 3.2 της παρούσας ανακοίνωσης.

⁽³⁶⁾ Για παράδειγμα, το άρθρο 8 παράγραφος 1 στοιχείο δ) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων ορίζει ότι μέτρα μπορούν να λαμβάνονται για κάθε εν δυνάμει επικίνδυνο προϊόν: προσωρινή απαγόρευση της προμήθειας, της πρότασης προμήθειας ή της έκθεσης του προϊόντος, για την περίοδο που απαιτείται για τους διάφορους ελέγχους, εξακριβώσεις ή εκτιμήσεις της ασφάλειας: βλέπε επίσης άρθρο 16 παράγραφος 2 και άρθρο 15 παράγραφος 4 σε συνδυασμό με το άρθρο 2 σημείο 17 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

Επομένως, εάν οι κατασκευαστές, οι διανομείς ή οι παραγωγοί είναι εγκατεστημένοι εκτός ΕΕ και απευθύνουν τα προϊόντα που προσφέρουν προς πώληση διαδικτυακά στην αγορά της Ένωσης, πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της εφαρμοστέας ενωσιακής νομοθεσίας για τα προϊόντα.

2. Ρόλοι και αρμοδιότητες των αρχών εποπτείας της αγοράς

Οι οικείες αρχές στα κράτη μέλη είναι υπεύθυνες να διενεργούν την εποπτεία της αγοράς και είναι αρμόδιες να ελέγχουν αν τα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά είναι ασφαλή και συμμορφώνονται με την ενωσιακή νομοθεσία για τα προϊόντα. Επιπλέον, στην περίπτωση προϊόντων τα οποία αγοράζονται από ηλεκτρονικά καταστήματα που λειτουργούν από τρίτες χώρες και τα οποία εισάγονται στη συνέχεια στην ΕΕ, οι αρχές οι οποίες είναι υπεύθυνες για τους ελέγχους στα εξωτερικά σύνορα είναι επίσης αρμόδιες⁽³⁷⁾ να παρεμβαίνουν όταν πρόκειται για την ασφάλεια και τη συμμόρφωση των προϊόντων⁽³⁸⁾.

3. Ρόλοι και ευθύνες των οικονομικών φορέων

Η πώληση προϊόντων στο διαδίκτυο παρουσιάζει σημαντικές διαφορές σε σύγκριση με την πώληση σε καταστήματα συμβατικού τύπου, από την άποψη τόσο των τεχνικών πώλησης όσο και των χρησιμοποιούμενων αλυσίδων εφοδιασμού. Στο παρόν κεφάλαιο, τα διάφορα είδη οικονομικών φορέων που διαδραματίζουν ρόλο στις αλυσίδες εφοδιασμού προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά εξετάζονται με βάση την εφαρμοστέα νομοθεσία της ΕΕ και τα πιθανά μέτρα επιβολής των αρμόδιων αρχών εποπτείας της αγοράς.

3.1. Παραγωγοί, κατασκευαστές, εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι, εισαγωγείς και διανομείς

Οι υποχρεώσεις των παραγωγών και των διανομέων βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων εφαρμόζονται επίσης στα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά⁽³⁹⁾. Οι παραγωγοί οφείλουν να διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα που διαθέτουν στην αγορά της Ένωσης είναι ασφαλή και οι διανομείς πρέπει να ενεργούν επιμελώς ώστε να συμβάλλουν στην τήρηση των εφαρμοστέων απαιτήσεων ασφαλείας⁽⁴⁰⁾. Στην οδηγία προσδιορίζεται επίσης το εύρος των μέτρων που μπορούν να λαμβάνουν οι αρχές των κρατών μελών σχετικά με προϊόντα που καλύπτονται από την οδηγία αναλόγως της σοβαρότητας του κινδύνου και λαμβάνοντας δεόντως υπόψη την αρχή της προφύλαξης⁽⁴¹⁾.

Η ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 765/2008 προβλέπουν ορισμούς⁽⁴²⁾ για κάθε κατηγορία παράγοντα που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού προϊόντων: τον κατασκευαστή, τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, τον εισαγωγέα και τον διανομέα. Οι συγκεκριμένες ευθύνες τους ορίζονται στην ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης ανάλογα με τον ρόλο τους και τη συμμετοχή τους στην αλυσίδα εφοδιασμού. Ο κατασκευαστής έχει το υψηλότερο επίπεδο ευθύνης, καθώς κατασκευάζει το προϊόν και, επομένως, γνωρίζει το προϊόν και είναι σε θέση να εκτιμήσει και να διαχειριστεί όλους τους δυνητικούς κινδύνους στα στάδια του σχεδιασμού και της κατασκευής. Ο εισαγωγέας⁽⁴³⁾ και ο διανομέας έχουν μικρότερη ευθύνη, καθώς δεν παρεμβαίνουν στα στάδια της παραγωγής και της αξιολόγησης της συμμόρφωσης. Στον «Γαλάζιο οδηγό» περιγράφονται αναλυτικά όλες οι κατηγορίες οικονομικών φορέων και παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τους ρόλους και τις υποχρεώσεις τους. Οι περιγραφές ισχύουν επίσης και για τη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού.

3.2. Πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης

3.2.1 Ο ρόλος των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης στη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού

Οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης αντιπροσωπεύουν ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο, που προκύπτει από το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι εν λόγω φορείς παρέχουν υπηρεσίες σε άλλους οικονομικούς φορείς. Γενικά αποθηκεύουν προϊόντα και, μετά την παραλαβή παραγγελιών, συγκεντρώνουν τα προϊόντα σε πακέτα και τα αποστέλλουν στους πελάτες. Μπορεί επίσης να ασχολούνται με επιστροφές προϊόντων. Υπάρχει ευρύ φάσμα επιχειρηματικών μοντέλων για την παροχή υπηρεσιών διεκπεραίωσης. Ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης παρέχουν ευρείες υπηρεσίες, ενώ άλλοι παρέχουν μόνο βασικό επίπεδο υπηρεσίας. Το μέγεθος και η εμβέλεια τους επίσης διαφέρουν: από παγκόσμιες επιχειρήσεις έως πολύ μικρές επιχειρήσεις.

⁽³⁷⁾ Σε ορισμένες περιπτώσεις, η απόφαση σχετικά με τη συμμόρφωση και την ασφάλεια πρέπει να λαμβάνεται από αρχές εποπτείας της αγοράς, ενώ σε άλλες περιπτώσεις οι τελωνειακές αρχές και οι αρχές εποπτείας της αγοράς είναι ο ίδιος οργανισμός. Αυτό εξαρτάται από την οργάνωση των εθνικών αρχών εποπτείας της αγοράς σε εθνικό επίπεδο.

⁽³⁸⁾ Άρθρο 27 παράγραφοι 1 και 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽³⁹⁾ Στην αιτιολογική σκέψη 7 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων διευκρινίζεται ότι η οδηγία πρέπει να εφαρμόζεται στα προϊόντα ανεξάρτητα από τις τεχνικές πώλησής τους, στις οποίες περιλαμβάνονται η πώληση εξ αποστάσεως και η ηλεκτρονική πώληση.

⁽⁴⁰⁾ Άρθρα 3 και 5 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁴¹⁾ Άρθρο 8 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁴²⁾ Οι ορισμοί των οικονομικών φορέων (κατασκευαστής, εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, εισαγωγέας και διανομέας) και οι ευθύνες τους περιλαμβάνονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008. Επιπλέον, η απόφαση αριθ. 768/2008/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Ιουλίου 2008, για κοινό πλαίσιο εμπορίας των προϊόντων (ΕΕ L 218 της 13.8.2008, σ. 82) περιέχει διατάξεις αναφοράς προς ενσωμάτωση σε νομοθεσία σχετική με προϊόντα, και σε περισσότερες από 10 «οδηγίες της νέας προσέγγισης» περιλαμβάνονται ήδη οι εν λόγω διατάξεις αναφοράς: π.χ. οι οδηγίες για την ασφάλεια των παιχνιδιών, για τη χαμηλή τάση, τις εκρηκτικές ύλες εμπορικής χρήσης κ.λπ. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:el:PDF>. Η καθοδήγηση εφαρμόζεται με την επιφύλαξη ειδικότερων ορισμών των οικονομικών φορέων και σχετικών απαιτήσεων οι οποίες καθορίζονται σε τομεακή νομοθεσία.

⁽⁴³⁾ Ωστόσο, το επίπεδο ευθύνης του εισαγωγέα είναι υψηλότερο από αυτό του διανομέα.

Το νέο αυτό επιχειρηματικό μοντέλο των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης εγείρει ερωτήματα σχετικά με τις ευθύνες τους στο πλαίσιο της ενωσιακής νομοθεσίας για τα προϊόντα. Αυτό ισχύει ειδικότερα όταν ο οικονομικός φορέας που παρέχει τα αγαθά βρίσκεται εκτός ΕΕ και η συμφωνία προμήθειας του προϊόντος συνάπτεται απευθείας μεταξύ του εν λόγω οικονομικού φορέα και του καταναλωτή ή άλλων τελικών χρηστών στην ΕΕ, χωρίς να μπορεί να προσδιοριστεί κανένας οικονομικός φορέας στην ΕΕ ο οποίος μπορεί να θεωρηθεί ότι υπέχει ευθύνη (για παράδειγμα, εισαγωγέας ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος). Σε μια τέτοια περίπτωση, ο μόνος φορέας της αλυσίδας εφοδιασμού ο οποίος μπορεί να εντοπιστεί στην ΕΕ είναι συχνά ο πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης. Από την πείρα προκύπτει ότι η προθυμία των παρόχων αυτών να συνεργαστούν με τις αρχές ποικίλλει σημαντικά.

Τα προϊόντα που προσφέρουν οι φορείς που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά μπορούν να αποθηκεύονται από παρόχους υπηρεσιών διεκπεραίωσης εγκατεστημένους στην ΕΕ, ώστε να διασφαλίζεται ταχεία παράδοση στους καταναλωτές και σε άλλους τελικούς χρήστες στην ΕΕ. Επομένως, τα προϊόντα που αποθηκεύονται οι εν λόγω πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης μπορούν να θεωρηθούν ότι έχουν παρασχεθεί για διανομή, κατανάλωση ή χρήση στην αγορά της Ένωσης και ότι, ως εκ τούτου, διατίθενται στην αγορά της Ένωσης, ειδικότερα εάν τέθηκαν σε ελεύθερη κυκλοφορία πριν από την αποθήκευσή τους στην εγκατάσταση διεκπεραίωσης⁽⁴⁴⁾.

3.2.2 Οι ευθύνες των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης στη διαδικτυακή αλυσίδα εφοδιασμού

Για την εξέταση των ενδεχόμενων ευθυνών των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης βάσει της ενωσιακής νομοθεσίας για τα προϊόντα, οι εθνικές αρχές εποπτείας της αγοράς πρέπει να γνωρίζουν αν ο πάροχος υπηρεσιών διεκπεραίωσης είναι υπεύθυνος οικονομικός φορέας όπως ορίζεται στη νομοθεσία της ΕΕ για τα προϊόντα.

3.2.2.1 Κατασκευαστές κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ή παραγωγοί κατά την έννοια της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων

Ως κατασκευαστής νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατασκευάζει προϊόν ή που αναθέτει σε άλλους τον σχεδιασμό ή την κατασκευή προϊόντος και διαθέτει το προϊόν αυτό στην αγορά υπό την επωνυμία ή το εμπορικό σήμα του⁽⁴⁵⁾. Οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης παρέχουν συνήθως υπηρεσίες αποθήκευσης, συσκευασίας και παράδοσης προϊόντων τα οποία έχουν ήδη κατασκευαστεί από οικονομικό φορέα. Ωστόσο, εάν εμφανίζονται ως κατασκευαστές αναγράφοντας την επωνυμία ή το εμπορικό σήμα τους στα προϊόντα, οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης θα πρέπει να θεωρούνται κατασκευαστές κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

Εάν οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης εμφανίζονται ως κατασκευαστές αναγράφοντας στο προϊόν την επωνυμία, το εμπορικό σήμα ή άλλο διακριτικό σήμα ή εάν ανασκευάζουν το προϊόν, θα πρέπει να θεωρούνται παραγωγοί βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων⁽⁴⁶⁾. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο ε) σημείο iii) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, επαγγελματίας στην αλυσίδα εφοδιασμού θεωρείται παραγωγός εφόσον οι δραστηριότητές του μπορούν να επηρεάσουν τα χαρακτηριστικά ασφάλειας του προϊόντος⁽⁴⁷⁾. Επίδραση στα χαρακτηριστικά ασφάλειας του προϊόντος σημαίνει συγκεκριμένα τροποποίηση της δομής, της σύνθεσης ή της παρουσίασης του κατά τρόπο που δημιουργεί κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια των προσώπων⁽⁴⁸⁾. Επομένως, εάν οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης ανήκουν στην αλυσίδα εφοδιασμού και οι δραστηριότητές τους επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά ασφάλειας του προϊόντος, θα πρέπει να θεωρούνται παραγωγοί βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

3.2.2.2 Εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ή οι αντιπρόσωποι του κατασκευαστή κατά την έννοια της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων

Βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008, εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο εγκατεστημένο στην ΕΕ που έχει λάβει γραπτή εντολή από τον κατασκευαστή να ενεργεί εξ ονόματός του για την εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων⁽⁴⁹⁾. Οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης μπορούν να θεωρηθούν εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι εάν είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ και διαθέτουν επίσημη γραπτή εντολή από τον οικονομικό φορέα που κατασκευάζει και εμπορεύεται τα αγαθά, με την οποία εξουσιοδοτούνται να ενεργούν εξ ονόματός του σε σχέση με συγκεκριμένα καθήκοντα.

Για να θεωρηθούν αντιπρόσωποι του κατασκευαστή βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ πρέπει να έχουν λάβει ειδική σχετική εντολή από τον κατασκευαστή της τρίτης χώρας⁽⁵⁰⁾.

⁽⁴⁴⁾ Με την επεξήγηση αυτή δεν επιχειρείται να εξεταστεί το θέμα της ευθύνης των ενδιάμεσων φορέων. Επιπλέον, ο όρος «φορέας που δραστηριοποιείται διαδικτυακά» ο οποίος χρησιμοποιείται στο πλαίσιο αυτό ενδέχεται να μην καλύπτει τους εν λόγω ενδιάμεσους φορείς.

⁽⁴⁵⁾ Άρθρο 2 σημείο 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽⁴⁶⁾ Άρθρο 2 στοιχείο ε) σημείο i) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁴⁷⁾ Άρθρο 2 στοιχείο ε) σημείο iii) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁴⁸⁾ Βλέπε άρθρο 2 στοιχείο β) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁴⁹⁾ Άρθρο 2 σημείο 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽⁵⁰⁾ Άρθρο 2 στοιχείο ε) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

3.2.2.3 Εισαγωγείς κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και/ή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων

Βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008, ως εισαγωγείς νοούνται φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα στην ΕΕ τα οποία διαθέτουν προϊόν τρίτης χώρας στην αγορά της Ένωσης⁽⁵¹⁾. Οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης δεν διαθέτουν στην αγορά τα προϊόντα που αποθηκεύουν εάν δεν είναι αυτοί που παρέχουν για πρώτη φορά τα προϊόντα για διανομή, κατανάλωση ή χρήση στην αγορά της Ένωσης. Σε μια τέτοια περίπτωση, οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης απλώς λαμβάνουν τα προϊόντα από τον διαδικτυακό πωλητή για επόμενες υπηρεσίες και, κατά συνέπεια, δεν είναι πιθανό να θεωρηθούν εισαγωγείς, όπως αυτοί ορίζονται στην ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης για τα προϊόντα. Ωστόσο, από την κατά περίπτωση ανάλυση μπορεί να προκύψει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης είναι εισαγωγείς, όπως ορίζονται στην ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης⁽⁵²⁾.

Εν αντιθέσει με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008, η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων δεν περιλαμβάνει ορισμό του εισαγωγέα· θεωρεί τους εισαγωγείς παραγωγούς υπό ορισμένες περιστάσεις (ειδικότερα, εάν δεν υπάρχει αντιπρόσωπος του κατασκευαστή στην ΕΕ)⁽⁵³⁾. Για την αποτελεσματική εφαρμογή της συγκεκριμένης έννοιας, οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης μπορούν να θεωρηθούν εισαγωγείς βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, εάν τα προϊόντα τα οποία αποθηκεύουν, επισημαίνουν, συσκευάζουν κ.λπ. προέρχονται από χώρες εκτός ΕΕ και αυτοί τα διαθέτουν στην αγορά της Ένωσης.

3.2.2.4 Διανομείς κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων

Όταν δεν θεωρούνται κατασκευαστές, εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι ή εισαγωγείς και οι δραστηριότητές τους υπερβαίνουν εκείνες των παρόχων υπηρεσιών μεταφοράς δεμάτων οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες συλλογής, διαλογής, μεταφοράς και διανομής δεμάτων⁽⁵⁴⁾, οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης θεωρούνται διανομείς κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

Βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, ως διανομέας νοείται κάθε επαγγελματίας στην αλυσίδα του εφοδιασμού η δραστηριότητα του οποίου δεν επηρεάζει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του προϊόντος⁽⁵⁵⁾. Σύμφωνα με το άρθρο 2 στοιχείο στ) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, η φράση «επηρεάζει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του προϊόντος» έχει την ίδια έννοια όπως και στο άρθρο 2 στοιχείο ε) σημείο iii) της εν λόγω οδηγίας. Εάν, κατόπιν κατά περίπτωση αξιολόγησης των συγκεκριμένων δραστηριοτήτων τους, διαπιστώνεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης δεν επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά ασφαλείας ενός προϊόντος, μπορούν, βάσει της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, να θεωρούνται διανομείς στην αλυσίδα εφοδιασμού, εκτός εάν οι δραστηριότητές τους δεν υπερβαίνουν εκείνες των παρόχων υπηρεσιών μεταφοράς δεμάτων⁽⁵⁶⁾.

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης που πληρούν τις προϋποθέσεις ώστε να χαρακτηριστούν διανομείς έχουν τις ακόλουθες ευθύνες βάσει της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης και της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων:

- 1) Οι διανομείς⁽⁵⁷⁾ οφείλουν να ενεργούν με τη δέουσα προσοχή όταν καθιστούν προϊόντα διαθέσιμα στην αγορά⁽⁵⁸⁾. Η υποχρέωση αυτή παραπέμπει στη συμπεριφορά φορέα ο οποίος επιδεικνύει συνήθη ή εύλογη σύνεση προκειμένου να αποφύγει την πρόκληση ζημίας. Οι διανομείς πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξουν στις αρχές εποπτείας της αγοράς ότι ενήργησαν με τη δέουσα προσοχή⁽⁵⁹⁾.
- 2) Προτού διαθέσουν προϊόντα στην αγορά, οι διανομείς⁽⁶⁰⁾ πρέπει να επαληθεύουν:
 - α) ότι τα προϊόντα φέρουν, κατά περίπτωση, τη σήμανση CE (εάν πληρούν τις προϋποθέσεις) ή άλλη απαιτούμενη από τον νόμο σήμανση·
 - β) ότι το προϊόν συνοδεύεται από τις απαραίτητες πληροφορίες (π.χ. οδηγίες ασφαλείας για τον χρήστη, δήλωση συμμόρφωσης ΕΕ)·

⁽⁵¹⁾ Άρθρο 2 σημείο 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽⁵²⁾ Ένδειξη μπορεί να αποτελεί η επωνυμία, το καταχωρισμένο εμπορικό σήμα και η διεύθυνση επικοινωνίας που αναγράφεται στο προϊόν και/ή στα συνοδευτικά έγγραφα.

⁽⁵³⁾ Άρθρο 2 στοιχείο ε) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁵⁴⁾ Οδηγία 97/67/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Δεκεμβρίου 1997, σχετικά με τους κοινούς κανόνες για την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς κοινοτικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες) (ΕΕ L 15 της 21.1.1998, σ. 14). Βλέπε επίσης ενότητα 3.3.3 της παρούσας ανακοίνωσης σχετικά με τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

⁽⁵⁵⁾ Άρθρο 2 στοιχείο στ) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁵⁶⁾ Η οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες· βλέπε επίσης ενότητα 3.3.3 της παρούσας ανακοίνωσης σχετικά με τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών.

⁽⁵⁷⁾ Βλέπε ανακοίνωση της Επιτροπής C(2016) 1958 final — Ο «Γαλάζιος οδηγός», ενότητα 3.4 για τους διανομείς, και τομεακή νομοθεσία ευθυγραμμισμένη με το άρθρο αναφοράς R5 «Υποχρεώσεις των διανομέων» και με το άρθρο R7 «Ταυτοποίηση των οικονομικών φορέων» της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:el:PDF>

⁽⁵⁸⁾ Άρθρο 5 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁵⁹⁾ Βλέπε επίσης την ανακοίνωση της Επιτροπής C(2016) 1958 final — Ο «Γαλάζιος οδηγός», ενότητα 3.4. Η «δέουσα προσοχή» αφορά το επίπεδο ευθυκρισίας, φροντίδας, σύνεσης, αποφασιστικότητας και δραστηριότητας υπό ιδιαίτερες συνθήκες. Επομένως, η υποχρέωση επίδειξης της «δέουσας προσοχής» από τον διανομέα μπορεί να προσλαμβάνει διάφορες μορφές, ανάλογα με τις συνθήκες, και μπορεί, για παράδειγμα, να περιλαμβάνει σύστημα ελέγχου βάσει κινδύνου.

⁽⁶⁰⁾ Βλέπε υποσημείωση 57.

- γ) ότι πληρούνται οι γλωσσικές απαιτήσεις όσον αφορά τη σήμανση, τις οδηγίες χρήσης και λοιπά συνοδευτικά έγγραφα·
- δ) ότι πληρούνται οι απαιτήσεις ιχνηλασιμότητας όσον αφορά τον κατασκευαστή και τον εισαγωγέα.
- 3) Οι διανομείς ⁽⁶¹⁾ υποχρεούνται να συνεργάζονται με τις αρχές εποπτείας της αγοράς. Κατά περίπτωση, οφείλουν:
- α) να λαμβάνουν διορθωτικά μέτρα όταν θεωρούν ή έχουν λόγο να πιστεύουν ότι τα προϊόντα δεν συμμορφώνονται ή είναι επικίνδυνα ⁽⁶²⁾·
- β) να συνδράμουν τις αρχές εποπτείας της αγοράς στον εντοπισμό του κατασκευαστή ή του εισαγωγέα που φέρει την ευθύνη για το προϊόν ⁽⁶³⁾·
- γ) να συνεργάζονται με τις αρχές και να παρέχουν κάθε πληροφορία και τεκμηρίωση αναγκαία προς απόδειξη της συμμόρφωσης, κατόπιν εύλογου αιτήματος· και
- δ) να προσδιορίζουν κάθε οικονομικό φορέα ο οποίος τους παρείχε τα προϊόντα και στον οποίο προμήθευσαν τα εν λόγω προϊόντα για περίοδο δέκα ετών (στην περίπτωση εναρμονισμένων προϊόντων) από τον χρόνο κατά τον οποίο παρασχεθήκαν τα προϊόντα σε αυτούς ή τον χρόνο κατά τον οποίο εκείνοι παρέχονταν τα προϊόντα σε άλλους.

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι οι πάροχοι υπηρεσιών διεκπεραίωσης οι οποίοι πληρούν τις προϋποθέσεις για να χαρακτηριστούν διανομείς, όπως αναλύθηκε ανωτέρω, θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να επικοινωνούν με τον κατασκευαστή και κάθε άλλο φορέα που δραστηριοποιείται διαδικτυακά ⁽⁶⁴⁾, θα πρέπει να συνεργάζονται με τις αρχές σε κάθε διορθωτικό μέτρο και θα πρέπει να λαμβάνουν διορθωτικά μέτρα στον βαθμό του δυνατού (για παράδειγμα, να αναστέλλουν την παράδοση ενώ επικοινωνούν με τον κατασκευαστή και κάθε άλλο φορέα που δραστηριοποιείται διαδικτυακά).

Τέλος, το άρθρο 8 παράγραφος 4 στοιχείο γ) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων παρέχει τη δυνατότητα στις αρχές των κρατών μελών να λαμβάνουν μέτρα τα οποία απευθύνονται σε οποιοδήποτε πρόσωπο (εκτός του παραγωγού ή του διανομέα κατά την έννοια της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων) όταν απαιτείται, με στόχο τη συνεργασία σε δράσεις που αναλαμβάνονται προκειμένου να αποφευχθούν οι κίνδυνοι που απορρέουν από ένα προϊόν, σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας ⁽⁶⁵⁾.

3.3. Άλλοι συναφείς φορείς

3.3.1. Ο διασαφιστής στο πλαίσιο του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα

Ο διασαφιστής είναι το πρόσωπο που προβαίνει στην τελωνειακή διασάφηση ⁽⁶⁶⁾. Οι αρμόδιες αρχές μπορούν να ζητούν από τους διασαφιστές να συνεργάζονται μαζί τους όταν ασκούν δραστηριότητες εποπτείας της αγοράς.

Τα άρθρα 188 και 189 του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα παρέχουν την εξουσία στις τελωνειακές αρχές να εξετάζουν την τελωνειακή διασάφηση και τα συνοδευτικά έγγραφα, να επαληθεύουν την ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών, να ζητούν από τον διασαφιστή να παράσχει οποιοδήποτε άλλο έγγραφο, να εξετάζουν τα εμπορεύματα και να λαμβάνουν δείγματα. Οι ενέργειες αυτές εκτελούνται με ευθύνη του διασαφιστή, ο οποίος αναλαμβάνει επίσης τα έξοδά τους.

3.3.2. Διαδικτυακοί ενδιάμεσοι πάροχοι υπηρεσιών

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να πωλούν προϊόντα στους καταναλωτές ή σε άλλους τελικούς χρήστες απευθείας ή μέσω ηλεκτρονικών καταστημάτων ενώ μπορούν επίσης να χρησιμοποιούν τις αγορές που παρέχουν οι επιγραμμικές πλατφόρμες ⁽⁶⁷⁾.

Η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ⁽⁶⁸⁾ θεσπίζει το γενικό νομικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό εμπόριο στην ΕΕ. Οι προβλεπόμενες υποχρεώσεις εφαρμόζονται, μεταξύ άλλων, στους διαδικτυακούς πωλητές προϊόντων και υπηρεσιών ή στους

⁽⁶¹⁾ Βλέπε υποσημείωση 57. Επιπλέον, το άρθρο αναφοράς R31 της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ ορίζει ότι ο οικονομικός φορέας εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται όλα τα ενδεικνυόμενα διορθωτικά μέτρα για όλα τα προϊόντα που έχει καταστήσει διαθέσιμα στην αγορά σε όλη την ΕΕ. Ο οικονομικός φορέας συνεργάζεται, όπου απαιτείται, με τις αρχές εποπτείας της αγοράς.

⁽⁶²⁾ Άρθρο 5 παράγραφος 2 και 3 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁶³⁾ Άρθρο 5 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁶⁴⁾ Βλέπε υποσημείωση 13.

⁽⁶⁵⁾ Άρθρο 8 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁶⁶⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 952/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 2013, για τη θέσπιση του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα (ΕΕ L 269 της 10.10.2013, σ. 1). Το άρθρο 4 σημείο 15 του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα ορίζει τον διασαφιστή ως το πρόσωπο που καταθέτει τελωνειακή διασάφηση στο όνομά του ή το πρόσωπο στο όνομα του οποίου υποβάλλεται η εν λόγω διασάφηση.

⁽⁶⁷⁾ Υπάρχουν επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν τόσο διαδικτυακές υπηρεσίες ενδιάμεσου φορέα όσο και υπηρεσίες διεκπεραίωσης. Οι αντίστοιχες υποχρεώσεις τους πρέπει να εξετάζονται ανάλογα με την ιδιότητα υπό την οποία ενεργούν σε κάθε δεδομένη περίπτωση.

⁽⁶⁸⁾ Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

διαδικτυακούς διαφημιστές, εφόσον είναι πάροχοι υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών⁽⁶⁹⁾ οι οποίοι εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας. Την οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο συμπληρώνουν και άλλες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ, και ειδικότερα η νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές και την εμπορία⁽⁷⁰⁾.

Στην οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο τυποποιούνται επίσης οι απαλλαγές από ευθύνη για περιεχόμενο τρίτων, οι οποίες εφαρμόζονται στους παρόχους υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών που ενεργούν απλώς ως ενδιάμεσοι φορείς. Για τον σκοπό αυτό περιγράφονται τρεις διαφορετικές κατηγορίες υπηρεσιών, εκ των οποίων η φιλοξενία είναι αυτή που ενδιαφέρει περισσότερο από την άποψη της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των προϊόντων⁽⁷¹⁾. Η φιλοξενία είναι η υπηρεσία στην οποία ενδιάμεσος πάροχος υπηρεσιών, όπως διαδικτυακή αγορά ή επιγραμμική πλατφόρμα⁽⁷²⁾, αποθηκεύει απλώς παθητικά στον διακομιστή του —και καθιστά διαθέσιμες στο κοινό— πληροφορίες τις οποίες παρέχει ο αποδέκτης της υπηρεσίας, όπως ο διαδικτυακός πωλητής προϊόντων.

Οι ενδιάμεσοι πάροχοι υπηρεσιών που ασκούν δραστηριότητες φιλοξενίας μπορούν, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να απαλλάσσονται από την ευθύνη⁽⁷³⁾ για τις παράνομες πληροφορίες που παρέχουν τρίτοι οι οποίοι χρησιμοποιούν τα δίκτυά τους ή για τις παράνομες δραστηριότητες που ασκούν τρίτοι, όπως πληροφορίες που συνιστούν προσβολή δικαιωμάτων δημιουργού ή εμπορικών σημάτων ή αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Παρότι η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν ορίζει την έννοια των παράνομων πληροφοριών ή δραστηριοτήτων, βάσει της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης και της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, η έννοια αυτή μπορεί επίσης να καλύπτει την προσφορά μη ασφαλών και/ή μη συμμορφούμενων προϊόντων⁽⁷⁴⁾.

Ωστόσο, η απαλλαγή από την ευθύνη υπόκειται σε συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Εφαρμόζεται μόνο εάν οι ενδιάμεσοι πάροχοι υπηρεσιών δεν γνωρίζουν πραγματικά ή δεν έχουν αντιληφθεί τις παράνομες δραστηριότητες ή πληροφορίες που φιλοξενούνται ή, μόλις πληροφορηθούν ή αντιληφθούν κάτι τέτοιο (για παράδειγμα, μέσω «αρκούντως ακριβούς και εμπεριστατωμένης» κοινοποίησης⁽⁷⁵⁾), ενεργούν ταχέως για να τις αποσύρουν ή να απενεργοποιήσουν την πρόσβαση σε αυτές. Εάν δεν πληρούν τις προϋποθέσεις αυτές, οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας δεν καλύπτονται από την απαλλαγή από την ευθύνη και, ως εκ τούτου, μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για το περιεχόμενο που φιλοξενούν.

Η προβλεπόμενη στην οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο απαλλαγή από την ευθύνη δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίζουν διαδικασίες για την απόσυρση των πληροφοριών ή την απενεργοποίηση της πρόσβασης σε αυτές⁽⁷⁶⁾.

Ομοίως, δικαστική ή διοικητική αρχή, σύμφωνα με τα νομικά συστήματα των κρατών μελών, μπορεί να απαιτήσει από τον πάροχο υπηρεσιών πληροφοριών να προβεί στην παύση ή στην πρόληψη παράβασης αποσύροντας το περιεχόμενο τρίτου και/ή αποτρέποντας την επανάληψη των παραβάσεων στο μέλλον⁽⁷⁷⁾. Υπό την έννοια αυτή, οι δημόσιες αρχές μπορούν να θεσπίζουν ειδικές απαιτήσεις παρακολούθησης, υπό τον όρο ότι το πεδίο εφαρμογής τους είναι σαφώς στοχοθετημένο, όπως περιγράφεται στην ενότητα 5.2 του μέρους Β της παρούσας ανακοίνωσης.

⁽⁶⁹⁾ Βλέπε άρθρο 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προδιαγραφών και των κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών (ΕΕ L 241 της 17.9.2015, σ. 1)· ο ορισμός αυτός καλύπτει κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών.

⁽⁷⁰⁾ Βλέπε άρθρο 1 παράγραφος 3 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οδηγίες όπως η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 4) και η οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά (οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22) εφαρμόζονται σε κάθε οικονομικό φορέα ο οποίος πληροί τις προϋποθέσεις για να χαρακτηρίζεται εμπορευόμενος και ασκεί εμπορικές δραστηριότητες προς καταναλωτές, μεταξύ άλλων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, όσον αφορά τους τρίτους οικονομικούς φορείς που δραστηριοποιούνται σε πλατφόρμα, η ίδια η πλατφόρμα οφείλει να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα ώστε να παρέχει τη δυνατότητα σε τρίτους εμπορευόμενους να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές και την εμπορία σε συνδυασμό με τη νομοθεσία της ΕΕ για τα προϊόντα και/ή τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για την ασφάλεια των προϊόντων (συμπεριλαμβανομένης της ένδειξης στον δικτυακό τόπο της σημάσεων CE, απαιτούμενων προειδοποιήσεων, πληροφοριών και επισημάνσεων σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία). Η τομεακή νομοθεσία μπορεί επίσης να προβλέπει απαιτήσεις επισημάνσης για τις διαδικτυακές πωλήσεις, όπως για τα ενεργειακά προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά, κατ'εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 518/2014 της Επιτροπής. Οι κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ της 25ης Μαΐου 2016, SWD(2016) 163 final, διατίθενται στη διεύθυνση http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_el.pdf, βλέπε ιδίως σ. 75-76.

⁽⁷¹⁾ Άλλες δραστηριότητες που περιγράφονται επίσης από την οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι οι εξής: 1) «απλή μετάδοση», όπως η διαβίβαση πληροφοριών (που παρέχει ο αποδέκτης της υπηρεσίας) ή η παροχή πρόσβασης σε δίκτυο επικοινωνίας (π.χ. πάροχοι υπηρεσιών διαδικτύου) και 2) «αποθήκευση σε κρυφή μνήμη» (caching), όπως η αποτελεσματικότερη διαβίβαση πληροφοριών, π.χ. με την αντιγραφή της βάσης δεδομένων μέσω της δημιουργίας αντιγράφων του περιεχομένου του αρχικού διακομιστή, ώστε να εξασφαλίζεται παγκόσμια κάλυψη.

⁽⁷²⁾ Ορισμένοι οικονομικοί φορείς ασκούν διάφορα είδη δραστηριοτήτων. Μπορεί να παρέχουν υπηρεσίες φιλοξενίας, αλλά και να εμπορεύονται στο όνομά τους, καθώς και να παρέχουν άλλες πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι αρμόδιες αρχές πρέπει πάντα να καθορίζουν σε μια δεδομένη περίπτωση την ιδιότητα με την οποία πρέπει να εξεταστεί ο οικονομικός φορέας ή ο δικτυακός τόπος.

⁽⁷³⁾ Άρθρο 14 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

⁽⁷⁴⁾ Εφόσον η προσφορά πρέπει να θεωρηθεί παράνομη.

⁽⁷⁵⁾ Στην υπόθεση C-324/09, L'Oréal κατά eBay, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποσαφήνισε ότι το κρίσιμο ζήτημα όσον αφορά τους όρους για να τύχει απαλλαγής από την ευθύνη αυτή ήταν κατά πόσον η eBay είχε λάβει γνώση των πραγματικών περιστατικών και των περιστάσεων από τις οποίες προέκυπτε η παράνομη δραστηριότητα (σκέψεις 120 έως 123).

⁽⁷⁶⁾ Άρθρο 14 παράγραφος 3 και αιτιολογική σκέψη 46 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

⁽⁷⁷⁾ Άρθρο 14 παράγραφος 3 και αιτιολογική σκέψη 47 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ωστόσο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομική βάση, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να επιβάλλουν στους διαδικτυακούς ενδιάμεσους φορείς, όπως είναι οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας, γενική υποχρέωση παρακολούθησης του περιεχομένου ούτε γενική υποχρέωση δραστηρίας αναζήτησης των γεγονότων ή περιστάσεων που δείχνουν ότι πρόκειται για παράνομες δραστηριότητες.

Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι οι εθνικές αρχές δεν μπορούν να θέσπισουν γενική υποχρέωση για τους εν λόγω ενδιάμεσους φορείς να παρακολουθούν ενεργά το σύνολο της κίνησης στο διαδίκτυο και να αναζητούν στοιχεία που υποδεικνύουν ότι πρόκειται για παράνομες δραστηριότητες, όπως προσφορά μη συμμορφούμενων ή επικίνδυνων προϊόντων προς πώληση ⁽⁷⁸⁾. Αυτό αποσαφηνίστηκε περαιτέρω από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ⁽⁷⁹⁾.

Στο πλαίσιο δραστηριοτήτων εποπτείας της αγοράς βασισμένων στην εφαρμογή της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και της οικείας ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης, οι διατάξεις της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο εφαρμόζονται σε περιπτώσεις στις οποίες μη ασφαλή και/ή μη συμμορφούμενα προϊόντα πωλούνται μέσω διαδικτυακού ενδιάμεσου παρόχου υπηρεσιών. Ανεξάρτητα από τα μέτρα που λαμβάνονται κατά διαδικτυακού ενδιάμεσου παρόχου υπηρεσιών, οι αρχές εποπτείας της αγοράς θα πρέπει να διενεργούν την εποπτεία της αγοράς βάσει των εφαρμοστέων διατάξεων της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και της οικείας ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης, καθώς και να στοχεύουν τους παράγοντες στην αλυσίδα εφοδιασμού (όσον αφορά την οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, για παράδειγμα, τον παραγωγό ή τον διανομέα, κατά περίπτωση ⁽⁸⁰⁾). Οι αρχές εποπτείας της αγοράς μπορούν να αξιολογούν κατά περίπτωση το καταλληλότερο μέτρο που πρέπει να ληφθεί, λαμβανομένης επίσης υπόψη της αρχής της αναλογικότητας. Για τον σκοπό αυτό, θα λαμβάνονται υπόψη το επίπεδο του κινδύνου, το αν ο οικονομικός φορέας μπορεί να εντοπιστεί, ο επείγων χαρακτήρας, το αν έχουν ληφθεί μέτρα στο παρελθόν σε σχέση με το συγκεκριμένο προϊόν κ.λπ. ⁽⁸¹⁾

3.3.3 Πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών

Η οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες δεν καλύπτει εμπορεύματα για τα οποία ισχύουν περιορισμοί ή απαγορευμένα εμπορεύματα. Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν όρους στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με βασικές απαιτήσεις, όπως η ασφάλεια του δικτύου σε ό,τι αφορά τη μεταφορά επικίνδυνων αγαθών ⁽⁸²⁾. Δεδομένου ότι πρέπει να διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα της αλληλογραφίας και των ταχυδρομικών αντικειμένων που παραδίδουν, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες δεν ευθύνονται καταρχήν για το περιεχόμενο το οποίο παραδίδουν. Ωστόσο, το έργο των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών μπορεί να επηρεάζεται από ελέγχους προϊόντων, καθώς δέματα που περιέχουν προϊόντα που παραγγέλθηκαν από τρίτες χώρες και υπόκεινται στις τελωνειακές διαδικασίες μπορούν να ανοίγονται και να επαληθεύονται από τις τελωνειακές αρχές ⁽⁸³⁾.

ΜΕΡΟΣ Β — ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ

Στο παρόν μέρος παρέχονται συμβουλές και ορισμένα παραδείγματα ορθών πρακτικών για τις αρχές των κρατών μελών σχετικά με την εποπτεία της αγοράς των προϊόντων που προσφέρονται προς πώληση μέσω του διαδικτύου στους καταναλωτές ή σε άλλους τελικούς χρήστες εντός της ΕΕ, με βάση κυρίως την τρέχουσα πρακτική ⁽⁸⁴⁾.

1. Γενικές αρχές για την εποπτεία της αγοράς

Οι αρχές των κρατών μελών, κατά τη διεξαγωγή δραστηριοτήτων εποπτείας της αγοράς, πρέπει να έχουν υπόψη ορισμένες γενικές αρχές οι οποίες εφαρμόζονται στις δραστηριότητες εποπτείας τόσο της παραδοσιακής όσο και της διαδικτυακής αγοράς.

⁽⁷⁸⁾ Άρθρο 15 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

⁽⁷⁹⁾ Βλέπε, για παράδειγμα, υπόθεση C-70/10, Scarlet κατά SABAM, και C-360/10, SABAM κατά Netlog, στις οποίες το Δικαστήριο αποφάνθηκε ότι η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οδηγία 2001/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Μαΐου 2001, για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας (οδηγία για το δικαίωμα του δημιουργού) (ΕΕ L 167 της 22.6.2001, σ. 10) και η οδηγία 2004/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2004, σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας (οδηγία για την επιβολή) (ΕΕ L 195 της 2.6.2004, σ. 16), συνδυαζόμενες μεταξύ τους και ερμηνευόμενες με γνώμονα τις απαιτήσεις που απορρέουν από την προστασία των εφαρμοστέων θεμελιωδών δικαιωμάτων, αποκλείουν να διατάξει εθνικός δικαστής έναν πάροχο υπηρεσιών φιλοξενίας να θέσει σε λειτουργία σύστημα φιλτραρίσματος των πληροφοριών που έχουν αποθηκεύσει στους διακομιστές του οι χρήστες των υπηρεσιών του· το οποίο εφαρμόζεται αδιακρίτως για το σύνολο των χρηστών αυτών, προληπτικά, με δικά του αποκλειστικούς έξοδα και χωρίς χρονικό περιορισμό· ικανό να εντοπίσει ηλεκτρονικά αρχεία που περιέχουν μουσικά, κινηματογραφικά ή οπτικοακουστικά έργα, επί των οποίων ο ενάγων διατείνεται ότι έχει δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, με σκοπό να μπλοκάρει την προσβάλλουσα το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας θέση των εν λόγω έργων στη διάθεση του κοινού.

⁽⁸⁰⁾ Βλέπε άρθρο 8 παράγραφος 4 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁸¹⁾ Άρθρο 8 παράγραφος 2 και άρθρο 18 παράγραφος 1 δεύτερο και τρίτο εδάφιο της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων. Άρθρο 18 παράγραφος 4, άρθρο 19 παράγραφος 1, άρθρο 20 παράγραφος 2 και άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽⁸²⁾ Άρθρο 9 και άρθρο 2 σημείο 19 της οδηγίας για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες.

⁽⁸³⁾ Βλέπε τον ενωσιακό τελωνειακό κώδικα, άρθρα 46, 188 και 189.

⁽⁸⁴⁾ Για περιγραφή ορισμένων από τις πρακτικές που εφαρμόζουν οι αρχές, συμβουλευτείτε το έγγραφο «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» (Μελέτη για τις ορθές πρακτικές στις δραστηριότητες εποπτείας της αγοράς που σχετίζονται με καταναλωτικά προϊόντα πλην τροφίμων τα οποία πωλούνται στο διαδίκτυο) και το παράρτημά της: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας⁽⁸⁵⁾, οι αρχές πρέπει να λαμβάνουν μέτρα αναλογικά προς τη σοβαρότητα του κινδύνου που ενέχει ένα προϊόν⁽⁸⁶⁾ και/ή τη σοβαρότητα της μη συμμόρφωσης⁽⁸⁷⁾. Συγχρόνως, πρέπει να λαμβάνεται δεόντως υπόψη η αρχή της προφύλαξης.

Επιπλέον, η εποπτεία της αγοράς θα πρέπει να στοχεύει κατά προτεραιότητα τους πιο σημαντικούς παράγοντες της αλυσίδας εφοδιασμού και να ζητεί διορθωτικά μέτρα ιδιαίτερα από αυτούς που είναι υπεύθυνοι για τη διάθεση ενός προϊόντος στην αγορά της Ένωσης (είτε τον κατασκευαστή/παραγωγό είτε τον εισαγωγέα). Το αίτημα αυτό θα πρέπει να προηγείται ή να υποβάλλεται παράλληλα με την προσέγγιση του διανομέα, ο οποίος βρίσκεται σε επόμενο στάδιο της αλυσίδας εφοδιασμού.

Επίσης, οι αρχές των διαφόρων κρατών μελών θα πρέπει να συνεργάζονται για την αποτελεσματική εποπτεία της αγοράς⁽⁸⁸⁾. Η πτυχή αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία λαμβανομένου υπόψη του διασυνοριακού χαρακτήρα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

2. Στρατηγική και προγραμματισμός της εποπτείας της διαδικτυακής αγοράς

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική οργάνωση των δραστηριοτήτων εποπτείας της αγοράς, είναι χρήσιμο οι αρχές των κρατών μελών να καταρτίσουν στρατηγική εποπτείας της αγοράς για τα προϊόντα που προσφέρονται προς πώληση στο διαδίκτυο, ώστε να εξισορροπήσουν το καθήκον της παρακολούθησης ευρέος φάσματος προϊόντων στο διαδίκτυο με τους πόρους που έχουν στη διάθεσή τους για τη διεξαγωγή ελέγχων. Στη στρατηγική αυτή θα πρέπει να καθορίζονται προτεραιότητες για τις δραστηριότητες εποπτείας των αρχών και να κατανέμονται οι πόροι αναλόγως. Στη στρατηγική θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι οι αρχές των κρατών μελών μπορούν να διενεργούν εποπτεία της αγοράς τόσο σε επίπεδο πρόληψης όσο και σε επίπεδο αντιμετώπισης.

Όταν διενεργούν προληπτική εποπτεία της αγοράς, οι αρχές ελέγχουν ορισμένες κατηγορίες προϊόντων ή ορισμένους οικονομικούς φορείς με δική τους πρωτοβουλία και βάσει κριτηρίων κινδύνου. Οι αρχές εποπτείας της αγοράς θα πρέπει να ιεραρχούν τους ελέγχους κατά προτεραιότητα στοχεύοντας τους οικονομικούς φορείς που προκαλούν τη μεγαλύτερη ζημία εντός της δικαιοδοσίας κάθε αρχής.

Οι αρχές των κρατών μελών ασκούν εποπτεία της αγοράς σε επίπεδο αντιμετώπισης, αφού λάβουν πληροφορίες σχετικά με την προσφορά επικίνδυνων και μη συμμορφούμενων προϊόντων προς πώληση διαδικτυακά. Η εποπτεία της αγοράς αυτού του είδους μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση διαφόρων πηγών πληροφόρησης. Ένας αποτελεσματικός τρόπος είναι να ελέγχεται αν πωλούνται στο διαδίκτυο τα επικίνδυνα προϊόντα που έχουν κοινοποιηθεί στο σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης της ΕΕ για επικίνδυνα μη εδώδιμα προϊόντα⁽⁸⁹⁾. Άλλες πηγές πληροφόρησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον σκοπό αυτό είναι η παγκόσμια πύλη για τις ανακλήσεις προϊόντων του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)⁽⁹⁰⁾, οι καταγγελίες καταναλωτών και οι πληροφορίες που λαμβάνουν άλλες αρχές, οικονομικοί φορείς και τα μέσα ενημέρωσης.

3. Η οργάνωση της εποπτείας της διαδικτυακής αγοράς

Για τους ελέγχους των προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά απαιτούνται ορισμένες πρακτικές αλλαγές στον παραδοσιακό τρόπο με τον οποίο οργανώνεται η εποπτεία της αγοράς από τις αρχές των κρατών μελών.

Με βάση την πείρα ορισμένων κρατών μελών, ο ορισμός κεντρικών μονάδων για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό επικίνδυνων και μη συμμορφούμενων προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά μπορεί να συνδράμει στη διασφάλιση της αποτελεσματικής χρήσης των πόρων που διατίθενται στις αρχές εποπτείας της αγοράς⁽⁹¹⁾⁽⁹²⁾. Αφού εντοπιστούν τα επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα καθώς και ο σχετικός οικονομικός φορέας από τη μονάδα διαδικτυακής εποπτείας, οι επόμενες δράσεις μπορούν να αναληφθούν από τους αρμόδιους επιθεωρητές.

Οι επιθεωρητές της διαδικτυακής αγοράς θα πρέπει να έχουν ειδικές γνώσεις και ενημέρωση για το περιβάλλον και τις έρευνες στο διαδίκτυο, ώστε να είναι αποτελεσματικοί στον εντοπισμό επικίνδυνων και μη συμμορφούμενων προϊόντων. Ως προς το σημείο αυτό, η ανάπτυξη ειδικών τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας και κατευθυντήριων γραμμών για την εποπτεία από τα κράτη μέλη της αγοράς προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά μπορεί:

- να βοηθήσει τους υπευθύνους για την εποπτεία της αγοράς να αποθηκεύουν και να βρίσκουν σε ένα μέρος και με δομημένο τρόπο τις σχετικές πληροφορίες που αφορούν ειδικά τις έρευνες που διεξάγουν στο διαδίκτυο.

⁽⁸⁵⁾ Με βάση το άρθρο 18 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και το άρθρο 8 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁸⁶⁾ Άρθρο 8 παράγραφος 2 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων.

⁽⁸⁷⁾ Άρθρο 18 παράγραφος 4, άρθρο 19 παράγραφος 1, άρθρο 20 παράγραφος 2 και άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽⁸⁸⁾ Το άρθρο 24 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 υποχρεώνει τις αρχές να παρέχουν βοήθεια εφόσον τους ζητηθεί και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και τεκμηρίωση. Βλέπε επίσης το έγγραφο 2015-IMP-MSG-02rev03 που προσυπογράφει η ομάδα εμπειρογνομόνων για την εσωτερική αγορά προϊόντων — «Market Surveillance and Conformity Assessment Policy» (Πολιτική για την εποπτεία της αγοράς και την αξιολόγηση της συμμόρφωσης) <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽⁸⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm

⁽⁹⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>

⁽⁹¹⁾ Πρακτική κράτους μέλους: Περίπτωση 5 και περίπτωση 6 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽⁹²⁾ Οι μονάδες αυτές θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να εξορθολογίσουν την εποπτεία της αγοράς, επαληθεύοντας ταυτόχρονα τις απαιτήσεις διαφόρων νομοθετικών πράξεων (π.χ. ασφάλεια προϊόντος, απαιτήσεις ενεργειακής σήμανσης).

— να αυξήσει την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων τους ⁽⁹³⁾.

Συμπληρωματικά, οι αρχές των κρατών μελών θα πρέπει να αναλαμβάνουν δράσεις κατάρτισης και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ τους, από κοινού με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές για τις έρευνες που διεξάγονται στο διαδίκτυο.

Οι έρευνες που διεξάγονται στο διαδίκτυο σχετικά με την επιβολή των νόμων για την ασφάλεια των προϊόντων και σχετικά με τη νομοθεσία για την επιβολή των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών ⁽⁹⁴⁾ έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά. Συχνά αφορούν τον ίδιο τύπο δικτυακών τόπων ή ακόμη και τους ίδιους οικονομικούς φορείς. Συνεπώς, μπορεί να αποδειχθεί αποτελεσματική η διεξαγωγή των ερευνών στο διαδίκτυο που συνδέονται και με τους δύο τομείς από τις ίδιες κεντρικές μονάδες. Ειδικότερα, μπορεί να είναι χρήσιμο η ίδια αρχή κράτους μέλους να είναι αρμόδια για αυτούς τους τομείς πολιτικής, γεγονός που ισχύει σήμερα στην πλειονότητα των κρατών μελών. Λόγω των ομοιοτήτων αυτών των διαδικτυακών ερευνών, η καθοδήγηση που παρέχεται για έναν τομέα πολιτικής καταναλωτών μπορεί επίσης να είναι χρήσιμη σε άλλους τομείς πολιτικής.

4. Ειδικά χαρακτηριστικά και ανάγκες των ερευνών που διεξάγονται στο διαδίκτυο

Αφού καταρτιστεί η κατάλληλη στρατηγική, ο σχεδιασμός και η οργάνωση της εποπτείας της διαδικτυακής αγοράς, οι αρχές των κρατών μελών θα διενεργούν τις διαδικτυακές έρευνες πιο αποτελεσματικά. Όταν διεξάγονται έρευνες στο διαδίκτυο, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά και ανάγκες.

Μία από τις κυριότερες διαφορές μεταξύ των ερευνών στο διαδίκτυο και αυτών στις παραδοσιακές αλυσίδες εφοδιασμού είναι η πρόσβαση των αρχών στα φυσικά προϊόντα. Στις διαδικτυακές έρευνες, οι αρχές πρέπει να ελέγχουν τις πληροφορίες που διατίθενται στον δικτυακό τόπο όπου προσφέρεται προς πώληση το προϊόν και, εάν υπάρχουν αμφιβολίες ως προς τη συμμόρφωση, πρέπει να λαμβάνουν δείγματα των προϊόντων. Στις παραδοσιακές αλυσίδες εφοδιασμού οι αρχές μπορούν σχετικά εύκολα να έχουν πρόσβαση σε δείγματα προϊόντων από την αλυσίδα διανομής. Αυτό δεν συμβαίνει στην περίπτωση των διαδικτυακών προϊόντων. Εάν υπάρχει διαθέσιμο απόθεμα του προϊόντος στο συγκεκριμένο κράτος μέλος, η δειγματοληψία μπορεί να είναι απλή υπόθεση. Ωστόσο, εάν το απόθεμα του προϊόντος είναι διαθέσιμο μόνο σε άλλο κράτος μέλος, θα πρέπει να χρησιμοποιείται η διασυνοριακή συνεργασία για τη λήψη δειγμάτων με σκοπό τη διενέργεια δοκιμών ή θα πρέπει να συμφωνείται η διενέργεια δοκιμών στο σημείο όπου βρίσκονται τα προϊόντα. Οι αρχές πρέπει επίσης να αγοράζουν δείγματα προϊόντων ηλεκτρονικά και για τον σκοπό αυτό οι αρχές εποπτείας της αγοράς των κρατών μελών μπορούν να προβαίνουν σε «αγορές από μουσικούς πελάτες», δεδομένου του πλεονεκτήματος που παρουσιάζει για την έρευνα η δυνατότητα που παρέχεται στις αρχές εποπτείας της αγοράς να λαμβάνουν δείγματα ανώνυμα, όπως ένας κανονικός πελάτης ⁽⁹⁵⁾.

Μια άλλη σημαντική διαφορά μεταξύ των ερευνών στο διαδίκτυο και των παραδοσιακών αλυσίδων εφοδιασμού συνδέεται με τις προκλήσεις όσον αφορά τον εντοπισμό των υπεύθυνων οικονομικών φορέων, προκειμένου να ζητηθούν από αυτούς περισσότερες πληροφορίες ή δείγματα προϊόντων και να αναληφθούν περαιτέρω δράσεις εποπτείας της αγοράς. Εάν δεν υπάρχουν άμεσα διαθέσιμες πληροφορίες, ο εντοπισμός των οικονομικών φορέων που διαθέτουν προϊόντα προς πώληση στο διαδίκτυο μπορεί να είναι το δυσκολότερο μέρος των διαδικτυακών ερευνών. Ως εκ τούτου, οι αρχές εποπτείας της αγοράς θα πρέπει να χρησιμοποιούν τα διαθέσιμα εργαλεία για να ζητούν τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τον εντοπισμό των οικονομικών φορέων από σχετικές πηγές πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών διαδικτύου, των μητρώων ονομασιών τομέα ⁽⁹⁶⁾, των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, των ενδιάμεσων φορέων (π.χ. πλατφόρμες), των παρόχων υπηρεσιών διεκπεραίωσης.

Όταν επιχειρούν να λάβουν δεδομένα που αφορούν έναν συγκεκριμένο οικονομικό φορέα, οι αρχές εποπτείας της αγοράς πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κανόνες για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (βλέπε την οδηγία για την προστασία των δεδομένων ⁽⁹⁷⁾ και, από 25 Μαΐου 2018, τον γενικό κανονισμό για την προστασία των δεδομένων ⁽⁹⁸⁾), καθώς και την οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες ⁽⁹⁹⁾). Οι εθνικές αρχές οφείλουν να συμμορφώνονται με τους εφαρμοστέους κανόνες και, για τον λόγο αυτόν, συνιστάται οι οικείες εθνικές εποπτικές αρχές που είναι αρμόδιες για την προστασία των δεδομένων να επαληθεύουν αυτές τις διαδικασίες ⁽¹⁰⁰⁾.

⁽⁹³⁾ Πρακτική κράτους μέλους: περίπτωση 3 και περίπτωση 4 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁴⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm

⁽⁹⁵⁾ Πρακτική κράτους μέλους: περίπτωση 11 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁶⁾ Κατάλογος των μητρώων ονομασιών τομέα διατίθεται στη διεύθυνση <http://www.iana.org/domains/root/db>

⁽⁹⁷⁾ Οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (οδηγία για την προστασία των δεδομένων) (ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31).

⁽⁹⁸⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

⁽⁹⁹⁾ Οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) (ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37).

⁽¹⁰⁰⁾ Πρέπει να σημειωθεί ότι το παρόν έγγραφο δεν έχει ως στόχο να εξετάσει εξαντλητικά όλες τις σχετικές απαιτήσεις για την προστασία των δεδομένων σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ.

Τέλος, στη διάρκεια των διαδικτυακών ερευνών, οι αρχές των κρατών μελών ενδέχεται να απαιτηθεί να συλλέξουν συναφή αποδεικτικά στοιχεία για επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα. Οι μέθοδοι συγκέντρωσης αποδεικτικών στοιχείων θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι οι διαδικτυακές πληροφορίες μπορούν να μεταβληθούν στιγμιαία και να αφαιρεθούν από το διαδίκτυο. Διάφορα διαθέσιμα τεχνικά εργαλεία μπορούν να εξασφαλίσουν ότι τα αποδεικτικά στοιχεία που συνδέονται με τις διαδικτυακές έρευνες καταγράφονται και αποθηκεύονται δεόντως και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε επόμενες διαδικασίες.

5. Διορθωτικά μέτρα για προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά

Οι αρχές των κρατών μελών πρέπει να λαμβάνουν διορθωτικά μέτρα έναντι των επικίνδυνων και μη συμμορφούμενων προϊόντων που πωλούνται στο διαδίκτυο. Στις διασυννοριακές καταστάσεις αυτό μπορεί να απαιτεί τη συνεργασία άλλων αρχών από αυτές του οικείου κράτους μέλους.

5.1. Διορθωτικά μέτρα που εξαρτώνται από τον τόπο εγκατάστασης του οικονομικού φορέα

Οι εξουσίες επιβολής των εθνικών αρχών εποπτείας της αγοράς περιορίζονται στις δικαιοδοσίες τους. Συνεπώς, οι δυνατότητες και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών μέτρων που λαμβάνουν οι εθνικές αρχές ποικίλλουν ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης του οικονομικού φορέα. Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται τα μέτρα που μπορούν να λαμβάνουν οι αρχές των κρατών μελών ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης του οικονομικού φορέα που διαπιστώνεται ότι προμηθεύει επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο μπορούν να συνεργάζονται οι αρχές.

5.1.1. Εάν ο οικονομικός φορέας βρίσκεται εντός της δικαιοδοσίας της αρχής

Εάν ο οικονομικός φορέας βρίσκεται εντός της δικαιοδοσίας της αρχής, η αρχή μπορεί να λάβει μέτρα βάσει της αρμοδιότητάς της. Αφού εντοπίσει τον οικονομικό φορέα, η αρχή μπορεί να απαιτήσει από αυτόν οποιαδήποτε έγγραφα βάσει των οποίων μπορεί να αποδειχθεί η συμμόρφωση (για παράδειγμα, δήλωση συμμόρφωσης ΕΕ, σχετικός τεχνικός φάκελος, εκθέσεις δοκιμών κ.λπ.) και να λάβει τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα⁽¹⁰¹⁾.

5.1.2. Εάν ο οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος στην ΕΕ, αλλά εκτός της δικαιοδοσίας της αρχής

Εάν από τη διαδικτυακή έρευνα καταδειχθεί ότι επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα προσφέρονται προς πώληση από διαδικτυακό πωλητή που είναι εγκατεστημένος εντός της ΕΕ, αλλά εκτός της δικαιοδοσίας της αρχής που διενεργεί την έρευνα, οι εθνικές αρχές θα πρέπει και πάλι να επικοινωνήσουν πρώτα απευθείας με τους σχετικούς οικονομικούς φορείς για να λάβουν τις απαραίτητες πληροφορίες για την έρευνα ή να ζητήσουν διορθωτικά μέτρα έπειτα από διαπίστωση μη συμμόρφωσης⁽¹⁰²⁾.

Εάν ο οικονομικός φορέας δεν συνεργαστεί, συνιστάται στην εθνική αρχή να κάνει χρήση της διασυννοριακής συνεργασίας με τον ακόλουθο τρόπο⁽¹⁰³⁾:

- εάν η αρχή εποπτείας της αγοράς της χώρας Α, προκειμένου να ολοκληρώσει την αξιολόγηση της συμμόρφωσης, χρειάζεται πληροφορίες από οικονομικό φορέα στη χώρα Β και ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκρίνεται στο αίτημα για τεκμηρίωση, τότε η αρχή εποπτείας της αγοράς της χώρας Α μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή της αρχής εποπτείας της αγοράς της χώρας Β⁽¹⁰⁴⁾.
- εάν ο οικονομικός φορέας δεν λάβει οικειοθελώς διορθωτικά μέτρα, η αρχή εποπτείας της αγοράς της χώρας Α⁽¹⁰⁵⁾ μπορεί i) να λάβει υποχρεωτικά μέτρα για τα προϊόντα που διατίθενται μέσω διαδικτύου εντός της δικαιοδοσίας της εν λόγω αρχής, παρά το γεγονός ότι ο οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος στη χώρα Β⁽¹⁰⁶⁾ και ii) να κοινοποιήσει τα μέτρα, όπως προβλέπεται, μέσω του συστήματος πληροφοριών και επικοινωνίας για την πανευρωπαϊκή εποπτεία της αγοράς (ICSMS)⁽¹⁰⁷⁾/του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης για επικίνδυνα μη εδωδιμα προϊόντα (RAPEX). Οι αρχές εποπτείας της αγοράς των άλλων κρατών μελών αναμένεται να λάβουν μέτρα παρακολούθησης, να τα κοινοποιήσουν για τον σκοπό του RAPEX και/ή της διαδικασίας ρήτρας διασφάλισης και, ειδικότερα, η αρχή εποπτείας της αγοράς της χώρας Β θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον κατασκευαστή/εισαγωγέα της ΕΕ και να ζητήσει διορθωτικά μέτρα για όλα τα σχετικά προϊόντα⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰¹⁾ Άρθρο 19 παράγραφος 1 και άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹⁰²⁾ Το άρθρο 19 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 ορίζει ότι οι αρχές εποπτείας της αγοράς συνεργάζονται με τους οικονομικούς φορείς σχετικά με ενέργειες που έχουν ως στόχο να μειώσουν τους κινδύνους που οφείλονται σε προϊόντα τα οποία έχουν διατεθεί από αυτούς. Η τομεακή νομοθεσία που είναι ευθυγραμμισμένη με τα άρθρα αναφοράς R2 παράγραφος 8, R4 παράγραφος 7, R5 παράγραφος 4 της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ περιλαμβάνει γενική υποχρέωση των σχετικών οικονομικών φορέων να λαμβάνουν διορθωτικά μέτρα για να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση των προϊόντων όταν θεωρούν ή έχουν λόγους να πιστεύουν ότι ένα προϊόν δεν συμμορφώνεται με την εφαρμοστέα ενωσιακή νομοθεσία εναρμόνισης. Επιπλέον, σύμφωνα με την τομεακή νομοθεσία που είναι ευθυγραμμισμένη με το άρθρο αναφοράς R31 της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ, ο οικονομικός φορέας εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται όλα τα ενδεικνυόμενα διορθωτικά μέτρα για όλα τα προϊόντα που έχει καταστήσει διαθέσιμα στην αγορά σε όλη την ΕΕ.

⁽¹⁰³⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽¹⁰⁴⁾ Η νομική βάση για τη συγκεκριμένη μορφή αμοιβαίας συνδρομής ορίζεται στο άρθρο 24 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹⁰⁵⁾ Άρθρο 19 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008· τομεακή νομοθεσία ευθυγραμμισμένη με το άρθρο αναφοράς R31 παράγραφος 4 της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ.

⁽¹⁰⁶⁾ Αυτό ισχύει με την επιφύλαξη της δυνατότητας παράλληλης θέσπισης μέτρων έναντι των διανομέων που εδρεύουν στη δική της χώρα, ώστε να είναι δυνατή η αντιμετώπιση επιχειρήσεων που είναι εγκατεστημένες στην επικράτεια της.

⁽¹⁰⁷⁾ <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/>

⁽¹⁰⁸⁾ Σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων και το άρθρο 22 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 και σύμφωνα με την ενωσιακή διαδικασία διασφάλισης στην τομεακή νομοθεσία ή τις διατάξεις που είναι ευθυγραμμισμένες με το άρθρο αναφοράς R31 παράγραφοι 6 και 8 της απόφασης αριθ. 768/2008/ΕΚ.

Η Επιτροπή διευκολύνει τη συνεργασία αυτή παρέχοντας κατάλογο επαφών των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών σε περίπτωση που απαιτείται διασυνοριακή συνεργασία ⁽¹⁰⁹⁾.

5.1.3. Εάν ο οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος εκτός της ΕΕ

Εάν ένας οικονομικός φορέας είναι εγκατεστημένος εκτός της ΕΕ, οι αρχές των κρατών μελών έχουν ορισμένες δυνατότητες για την επιβολή μέτρων εις βάρος αυτού. Οι εν λόγω οικονομικοί φορείς θα πρέπει να γνωρίζουν ότι τα προϊόντα που προσφέρονται προς πώληση μέσω διαδικτύου σε πελάτες της ΕΕ πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της ΕΕ. Θα πρέπει επίσης να είναι ενημερωμένοι για τις υποχρεώσεις τους και να καλούνται να αποκαταστήσουν κάθε περίπτωση μη συμμόρφωσης. Τα κράτη μέλη μπορούν να εμποδίσουν την πρόσβαση σε ιστοσελίδες που προσφέρουν επικίνδυνα ή μη συμμορφούμενα προϊόντα, όταν απαιτείται. Ειδικότερα, δυνάμει του άρθρου 8 παράγραφος 1 στοιχεία δ) και ε) της οδηγίας για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων, τα κράτη μέλη επιτρέπεται να λαμβάνουν ειδικά μέτρα για τον σκοπό αυτό. Ομοίως, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008, οι αρχές εποπτείας της αγοράς μπορούν να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να αποσύρουν προϊόντα, να απαγορεύουν ή να περιορίζουν τη διαθεσιμότητά τους στην αγορά.

Η συνεργασία με αρχές σε άλλες δικαιοδοσίες μπορεί να παράσχει εργαλεία για την αντιμετώπιση αυτών των περιπτώσεων. Συνεπώς, τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να επιδιώκουν τη συνεργασία με τις αρμόδιες αρχές τρίτων χωρών. Τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με αυτές τις δραστηριότητες συνεργασίας. Αυτό είναι σημαντικό κυρίως για ζητήματα για τα οποία ενδέχεται να απαιτείται συντονισμένη προσέγγιση σε επίπεδο ΕΕ, προκειμένου να διευκολύνεται η συνεργασία στις έρευνες οι οποίες συνδέονται με την ασφάλεια και συμμόρφωση προϊόντων που προσφέρονται προς πώληση μέσω διαδικτύου σε καταναλωτές ή σε άλλους τελικούς χρήστες εντός της ΕΕ. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να αναφέρουν στις κοινοποιήσεις επικίνδυνων προϊόντων που διαβιβάζονται μέσω του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης αν το προϊόν πωλούνταν διαδικτυακά από τρίτη χώρα και μέσω ποιου ηλεκτρονικού καταστήματος ή επιγραμμικής πλατφόρμας.

Ένα ειδικό πλαίσιο διεθνούς συνεργασίας για την ασφάλεια των προϊόντων υπάρχει ήδη με τη μορφή του συστήματος RAPEX-Κίνα που έχει δημιουργηθεί μεταξύ των υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της κινεζικής Γενικής Διοίκησης Παρακολούθησης της Ποιότητας, Επιθεώρησης και Καραντίνας (General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine, AQSIQ) ⁽¹¹⁰⁾.

Όταν εισέρχονται στην ΕΕ προϊόντα από τρίτες χώρες που προσφέρονται προς πώληση μέσω διαδικτύου, θα πρέπει επίσης να επιδιώκεται η συνεργασία μεταξύ των αρχών εποπτείας της αγοράς και των τελωνειακών αρχών, για να ελέγχονται και να σταματούν οι αποστολές προϊόντων στα σύνορα ⁽¹¹¹⁾ ⁽¹¹²⁾. Αυτό έχει καθοριστική σημασία όταν μια αποστολή φτάνει απευθείας από τρίτη χώρα σε πελάτη στην ΕΕ και όταν δεν υπάρχει οικονομικός φορέας στην ΕΕ.

5.2. Ειδικά διορθωτικά μέτρα για προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά

Όταν προσφέρονται προϊόντα προς πώληση στο διαδίκτυο, η εθνική νομοθεσία μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να επιτρέπει στις αρχές εποπτείας της αγοράς να ζητούν ειδικά διορθωτικά μέτρα από ενδιάμεσους παρόχους υπηρεσιών στο διαδίκτυο (για παράδειγμα, παρόχους υπηρεσιών φιλοξενίας, όπως επιγραμμικές πλατφόρμες) με σκοπό την απόσυρση ή την απενεργοποίηση της πρόσβασης σε πληροφορίες που αφορούν μη συμμορφούμενα και μη ασφαλή προϊόντα από τον δικτυακό τόπο τους. Αυτό περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις που οι πωλητές βρίσκονται εκτός ΕΕ. Η διαδικασία αυτή ονομάζεται «κοινοποίηση και απόσυρση» ⁽¹¹³⁾.

Παρότι η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν θεσπίζει τη συγκεκριμένη διαδικασία, μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί βάση της, ως προς τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την εφαρμογή της απαλλαγής από την ευθύνη σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 της εν λόγω οδηγίας όσον αφορά τη γνώση και την ενημέρωση και την επακόλουθη απόσυρση ή απενεργοποίηση

⁽¹⁰⁹⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12802/attachments/1/translations/en/renditions/native>,
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12803/attachments/1/translations/en/renditions/native>,
http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm

⁽¹¹⁰⁾ Το σύστημα RAPEX-Κίνα καθιστά δυνατή την τακτική και ταχεία διαβίβαση δεδομένων μεταξύ των διοικητικών αρχών της ΕΕ και της Κίνας που είναι αρμόδιες για τα επικίνδυνα μη εδωδιμα καταναλωτικά προϊόντα. Η Επιτροπή παρέχει στις κινεζικές αρχές πληροφορίες για επικίνδυνα καταναλωτικά προϊόντα που προέρχονται από την Κίνα τα οποία κοινοποιούν τα κράτη μέλη μέσω του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης για επικίνδυνα μη εδωδιμα προϊόντα (RAPEX). Οι κινεζικές αρχές διενεργούν έρευνες σχετικά με τις κοινοποιήσεις αυτές και, όταν είναι εφικτό, λαμβάνουν μέτρα σχετικά με τα προϊόντα αυτά που μπορούν να εμποδίσουν ή να περιορίσουν την περαιτέρω εξαγωγή τους στην ΕΕ.

⁽¹¹¹⁾ Άρθρο 27 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008.

⁽¹¹²⁾ Περαιτέρω πληροφορίες για τη συνεργασία με τις τελωνειακές αρχές περιλαμβάνονται στην ανακοίνωση της Επιτροπής C(2016)1958 final — Ο «Γαλάζιος οδηγός» του 2016 σχετικά με την εφαρμογή των κανόνων της ΕΕ για τα προϊόντα, και στις κατευθυντήριες γραμμές για τους ελέγχους κατά την εισαγωγή στον τομέα της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των προϊόντων, που είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_el.pdf

⁽¹¹³⁾ Βλέπε την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Επιγραμμικές πλατφόρμες και ψηφιακή ενιαία αγορά — Ευκαιρίες και προκλήσεις για την Ευρώπη», της 25.5.2016, COM(2016) 288, διαθέσιμη στη διεύθυνση <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52016DC0288>

της πρόσβασης σε πληροφορίες. Οι αρχές εποπτείας της αγοράς θα πρέπει να διαθέτουν εξουσίες και πόρους για να εφαρμόζουν απευθείας αυτές τις διαδικασίες «κοινοποίησης και απόσυρσης» ή να συνεργάζονται με τις οικείες εθνικές αρχές που είναι αρμόδιες για την εφαρμογή της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο ⁽¹¹⁴⁾.

Εφόσον ο ενδιαμέσος φορέας επιθυμεί να επωφεληθεί από την απαλλαγή από την ευθύνη που προβλέπεται στο άρθρο 14 παράγραφος 1 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ο εν λόγω διαδικτυακός ενδιαμέσος φορέας υποχρεούται να ενεργήσει άμεσα και να αποσύρει ή να απενεργοποιήσει την πρόσβαση σε παράνομες πληροφορίες, αφού λάβει κοινοποίηση, για παράδειγμα όσον αφορά ένα μη ασφαλές ή μη συμμορφούμενο προϊόν ⁽¹¹⁵⁾. Για τους σκοπούς αυτούς, οι αρχές που προβαίνουν σε κοινοποίηση πρέπει να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες, ώστε οι ενδιαμέσοι πάροχοι υπηρεσιών να μπορούν να εντοπίσουν τις σχετικές παράνομες πληροφορίες.

Επίσης, παρότι το άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο απαγορεύει την επιβολή γενικής υποχρέωσης ελέγχου ή δραστηριότητας αναζήτησης γεγονότων, το ίδιο άρθρο ορίζει ότι τα κράτη μέλη μπορούν να υποχρεώνουν τους ενδιαμέσους φορείς να ενημερώνουν πάραυτα τις αρμόδιες αρχές για υπόνοιες περί παράνομων δραστηριοτήτων ή πληροφοριών που παρέχονται από αποδέκτες της υπηρεσίας τους. Οι ενδιαμέσοι φορείς μπορεί επίσης να υποχρεούνται να διαβιβάζουν στις αρμόδιες αρχές, κατόπιν σχετικού αιτήματος, πληροφορίες οι οποίες καθιστούν εφικτή την ταυτοποίηση των αποδεκτών των υπηρεσιών τους με τους οποίους έχουν συνάψει συμφωνίες αποθήκευσης.

Προκειμένου να διευκολύνεται η αποτελεσματική αντίδραση των ενδιαμέσων φορέων και η απόσυρση πληροφοριών σχετικά με τη διάθεση μη ασφαλών ή μη συμμορφούμενων προϊόντων προς πώληση από τον δικτυακό τόπο τους, συνιστάται στις αρχές των κρατών μελών να αναπτύσσουν στενές επαφές που επιτρέπουν την ταχεία ανταπόκριση από τους βασικούς ενδιαμέσους φορείς οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες φιλοξενίας για προϊόντα που πωλούνται στο διαδίκτυο.

Παράλληλα με οποιαδήποτε διαδικασία «κοινοποίησης και απόσυρσης» που προβλέπεται στην εθνική νομοθεσία, ορισμένες αρχές εποπτείας της αγοράς της ΕΕ μπορούν επίσης να εμποδίζουν την πρόσβαση και να θέτουν εκτός λειτουργίας ορισμένους δικτυακούς τόπους, με βάση τα αντίστοιχα εθνικά νομικά τους πλαίσια.

Τέλος, όσον αφορά τα ειδικά χαρακτηριστικά της διαχείρισης της ασφάλειας προϊόντων στο ηλεκτρονικό εμπόριο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι διαδικτυακές αγορές έχουν το πλεονέκτημα της εύκολης ταυτοποίησης των καταναλωτών και των άλλων τελικών χρηστών, καθώς τα στοιχεία επικοινωνίας τους καθίστανται διαθέσιμα όταν πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές. Αυτό σημαίνει ότι είναι ευκολότερο για τους σχετικούς οικονομικούς φορείς να επικοινωνήσουν με τους πελάτες, στην περίπτωση που απαιτηθεί η λήψη διορθωτικών μέτρων, όπως ανάκληση προϊόντος ⁽¹¹⁶⁾.

ΜΕΡΟΣ Γ — ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΠΩΛΟΥΝΤΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ

Στο παρόν μέρος παρατίθενται βέλτιστες πρακτικές για τις αρχές των κρατών μελών σχετικά με την αύξηση της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων όσον αφορά τις προκλήσεις που ενέχουν τα επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά.

1. Ευαισθητοποίηση των καταναλωτών

Ένας τρόπος για να προληφθεί η έκθεση των καταναλωτών σε κινδύνους για την υγεία, την ασφάλεια και λοιπούς κινδύνους που προκαλούνται από προϊόντα που αγοράζονται μέσω διαδικτύου είναι η αύξηση της ευαισθητοποίησής τους όσον αφορά τις προκλήσεις που συνδέονται με τις διαδικτυακές αγορές και η ενίσχυσή τους ώστε να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις.

Συνιστάται στις αρχές να βελτιώσουν την προστασία των καταναλωτών συμπληρώνοντας τις οικείες δραστηριότητες εποπτείας και επιβολής με δραστηριότητες επικοινωνίας που απευθύνονται στους καταναλωτές.

Οι αρχές μπορούν να αναπτύξουν τη δέσμη εργαλείων τους για την επικοινωνία και ενημέρωση των καταναλωτών με βάση την υπόθεση ότι, γενικά, οι καταναλωτές θεωρούν ότι τα προϊόντα που αγοράζουν στο διαδίκτυο είναι ασφαλή και συμμορφώνονται με τους σχετικούς κανόνες. Οι καταναλωτές δεν βλέπουν άμεσα τους πιθανούς κινδύνους που ενέχουν οι διαδικτυακές αγορές ⁽¹¹⁷⁾.

Στο παρόν κεφάλαιο αναπτύσσονται δύο πτυχές που αφορούν την αύξηση της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών: τι είναι χρήσιμο να γνωρίζουν οι καταναλωτές και πώς μπορούν οι αρχές των κρατών μελών να ενημερώνουν τους καταναλωτές. Οι προτάσεις αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε πιθανές εκστρατείες ενημέρωσης των καταναλωτών.

⁽¹¹⁴⁾ Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με αυτές τις υποχρεώσεις παρατίθενται στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής «Online services, including e-commerce, in the Single Market» (Επιγραμμικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην ενιαία αγορά), σ. 30, http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011_1641_en.pdf

⁽¹¹⁵⁾ «Κοινοποιήσεις φερομένων ως παρανόμων δραστηριοτήτων ή πληροφοριών ενδέχεται να μην αποδεικνύονται αρκούντως ακριβείς [αλλά] συνιστούν κατά κανόνα στοιχείο το οποίο πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ο εθνικός δικαστής όταν εκτιμά, υπό το φως των πληροφοριών που περιέχονται με τον τρόπο αυτό στον ασκούντα εμπόριο, κατά πόσον ο τελευταίος έλαβε όντως γνώση των γεγονότων ή των περιστάσεων βάσει των οποίων ένας συνετός επιχειρηματίας θα μπορούσε να διαπιστώσει τον παράνομο χαρακτήρα» — Υπόθεση C-324/09 L'Oréal SA κ.λπ. κατά eBay International AG κ.λπ., σκέψη 122.

⁽¹¹⁶⁾ Οι απαιτήσεις προστασίας των δεδομένων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

⁽¹¹⁷⁾ Βλέπε για παράδειγμα: The consumer perspective regarding product safety for online purchases, NVWA 2016, παραπομπή που περιέχεται στο έγγραφο OECD (2016), «Online Product Safety: Trends and Challenges», OECD Digital Economy Papers, αριθ. 261, εκδόσεις ΟΟΣΑ, Παρίσι. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5j1nb593jlt-en>.

1.1. Τι είναι χρήσιμο να γνωρίζουν οι καταναλωτές:

Από την άποψη της ασφάλειας και της συμμόρφωσης των προϊόντων, οι αρχές των κρατών μελών μπορούν να λαμβάνουν μέτρα για να εξασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές είναι τουλάχιστον ενημερωμένοι σχετικά με τις ακόλουθες ουσιώδεις πτυχές που αφορούν τις διαδικτυακές πωλήσεις καταναλωτικών προϊόντων:

- τα καταναλωτικά προϊόντα (που προσφέρονται τόσο σε ηλεκτρονικά όσο και σε παραδοσιακά καταστήματα) διέπονται από ευρύ φάσμα νομικών απαιτήσεων που έχουν ως σκοπό να εξασφαλίσουν ότι τα προϊόντα δεν παρουσιάζουν κανέναν κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια, ή άλλους κινδύνους για τους καταναλωτές·
- οι καταναλωτές, όταν πραγματοποιούν αγορές στο διαδίκτυο, θα πρέπει να ενθαρρύνονται να ελέγχουν αν παρέχονται οι απαιτούμενες πληροφορίες για το προϊόν, για παράδειγμα προειδοποιήσεις και στοιχεία ιχνηλασιμότητας (όπως η διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του κατασκευαστή και επίσης, κατά περίπτωση, του εισαγωγέα) ⁽¹¹⁸⁾·
- οι αρχές εποπτείας της αγοράς στα κράτη μέλη της ΕΕ είναι υπεύθυνες, εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων τους, για την παρακολούθηση της αγοράς, ώστε να εξασφαλίζουν ότι τα προσφερόμενα προς πώληση προϊόντα είναι ασφαλή και συμμορφούμενα με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις·
- για να ελαχιστοποιούν τους κινδύνους της αγοράς μη ασφαλών προϊόντων μέσω διαδικτύου, οι καταναλωτές μπορούν:
 - να ελέγχουν αν το προϊόν που επιθυμούν να αγοράσουν υπόκειται σε περιοριστικά μέτρα όπως ανάκληση, για παράδειγμα στον δικτυακό τόπο του RAPEX ⁽¹¹⁹⁾, στη δικτυακή πύλη του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τις ανακλήσεις προϊόντων ⁽¹²⁰⁾ ή σε οποιονδήποτε εθνικό κατάλογο ανακλήσεων·
 - να ελέγχουν αν οι πληροφορίες που παρέχονται από τον διαδικτυακό πωλητή αντιστοιχούν στις πληροφορίες που παρέχονται στον δικτυακό τόπο του κατασκευαστή ⁽¹²¹⁾·
 - να επικοινωνούν με τον πωλητή ή τον δικτυακό τόπο για να πληροφορηθούν αν το προϊόν συμμορφώνεται με τις σχετικές απαιτήσεις της ΕΕ·
- οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι ενημερωμένοι για τα εργαλεία τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν για την υποβολή καταγγελιών και αναφορών στις αρχές σχετικά με προβλήματα ασφάλειας ή άλλα ζητήματα μη συμμόρφωσης τα οποία προκύπτουν σε σχέση με προϊόντα που αγοράζονται διαδικτυακά. Θα πρέπει επίσης να είναι ενημερωμένοι για τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών όταν ένα προϊόν ανακαλείται.

Περισσότερες λεπτομερείς και ειδικές ανά τομέα πληροφορίες μπορούν να παρέχονται για κατηγορίες προϊόντων όπου είναι πιθανότερο να προκύψουν σοβαροί κίνδυνοι, ατυχήματα και τραυματισμοί ⁽¹²²⁾.

1.2. Πώς θα πρέπει τα κράτη μέλη να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τις πτυχές της ασφάλειας των προϊόντων που πρέπει να εξετάζουν όταν προβαίνουν σε αγορές μέσω διαδικτύου;

Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται ειδικά εργαλεία ενημέρωσης των καταναλωτών και βέλτιστες πρακτικές που χρησιμοποιούνται ήδη από αρκετά κράτη μέλη για την παροχή ενημέρωσης στους καταναλωτές σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων στο διαδίκτυο.

1.2.1. Δικτυακοί τόποι αρχών

Οι δικτυακοί τόποι των αρχών μπορούν να παρέχουν συνοπτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη νομοθεσία για την ασφάλεια των προϊόντων και τα δικαιώματα των καταναλωτών, καθώς και σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των οικονομικών φορέων. Οι δικτυακοί αυτοί τόποι θα μπορούσαν να αποτελούν ένα ελεύθερο πεδίο στο οποίο οι καταναλωτές θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με την ασφάλεια και/ή τη μη συμμόρφωση ενός προϊόντος που πωλείται στο διαδίκτυο.

⁽¹¹⁸⁾ Βλέπε επίσης σε σχέση με αυτό τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής σχετικά με την εκτέλεση/εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, της 25ης Μαΐου 2016, SWD(2016) 163 final, που είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucpr_guidance_el.pdf, ιδίως τις σελίδες 89-90 σχετικά με τις προειδοποιήσεις ασφαλείας που αφορούν συγκεκριμένο προϊόν. Βλέπε επίσης, για παράδειγμα, το άρθρο 11 παράγραφος 2 της οδηγίας 2009/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Ιουνίου 2009, σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών (ΕΕ L 170 της 30.6.2009, σ. 1).

⁽¹¹⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search

⁽¹²⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>

⁽¹²¹⁾ Οι διαδικτυακοί πωλητές και οι κατασκευαστές δεν είναι πάντοτε οι ίδιες οντότητες. Οι διαδικτυακοί πωλητές μπορούν να αγοράζουν προϊόντα από τον κατασκευαστή και να τα πωλούν στον ειδικό δικτυακό τόπο (ή μέσω ενδιάμεσου φορέα/παρόχου φιλοξενίας). Ωστόσο, είναι επίσης πιθανό ο κατασκευαστής να παράγει και να πωλεί ο ίδιος το προϊόν του στο δικό του ειδικό ηλεκτρονικό κατάστημα.

⁽¹²²⁾ Βλέπε για παράδειγμα: <http://www.electricalsafetyfirst.org.uk/mediafile/100129855/Buying-Electrical-Goods-Online-A5-Leaflet-2014.pdf>

1.2.2. Χρήση των μέσων ενημέρωσης και εκστρατείες ευαισθητοποίησης

Οι αρχές μπορούν να κάνουν χρήση των μέσων ενημέρωσης και του διαδικτύου για να προωθούν βασικά μηνύματα στους καταναλωτές. Στα μέσα ενημέρωσης που χρησιμοποιούνται για να μεταδίδουν μηνύματα σε ένα ευρύ κοινό-στόχο μπορεί να περιλαμβάνονται γνωστές τηλεοπτικές εκπομπές, ειδικό δικτυακό τόπο, ο έντυπος Τύπος, συμπεριλαμβανομένων περιοδικών για τους καταναλωτές.

Πολύ συχνά, όταν προβλήματα που συνδέονται με την ασφάλεια των προϊόντων γίνονται πρώτη είδηση, ο Τύπος επικοινωνεί με τις αρχές για να λάβει σχόλια και συνεντεύξεις. Αυτό μπορεί να προσφέρει μια ευκαιρία στις αρχές να επισημάνουν στους καταναλωτές βασικά ζητήματα σχετικά με την αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου ⁽¹²³⁾.

Οι αρχές ενθαρρύνονται επίσης να οργανώνουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης, μεταξύ άλλων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εστιάζοντας στην ασφάλεια και συμμόρφωση των προϊόντων που πωλούνται διαδικτυακά. Οι αρχές μπορούν να συμπεριλάβουν πληροφορίες σχετικά με τις πτυχές που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για ασφαλείς διαδικτυακές αγορές.

1.2.3. Συστήματα υποβολής καταγγελιών από καταναλωτές

Τα συστήματα υποβολής καταγγελιών από τους καταναλωτές είναι σημαντικά για τις αρχές εποπτείας της αγοράς, διότι επισημαίνουν τα επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα καθώς και τις ανησυχίες και τις ανάγκες των καταναλωτών ⁽¹²⁴⁾. Οι καταγγελίες είναι μια καλή πηγή πληροφόρησης για τον σχεδιασμό των δραστηριοτήτων εποπτείας και ενημέρωσης των καταναλωτών. Οι εθνικές αρχές μπορούν να παρέχουν σαφείς πληροφορίες στους καταναλωτές σχετικά με το α) πότε θα πρέπει να υποβάλλουν καταγγελίες, β) πώς να υποβάλουν μια καταγγελία και γ) ποια αρχή είναι αρμόδια για τον χειρισμό της καταγγελίας.

Τα κράτη μέλη μπορούν να μεριμνούν ώστε να διατίθενται στο διαδίκτυο συστήματα υποβολής καταγγελιών από τους καταναλωτές για τα επικίνδυνα και μη συμμορφούμενα προϊόντα που πωλούνται διαδικτυακά, λαμβανομένης υπόψη της σύστασης της Επιτροπής σχετικά με τη χρήση εναρμονισμένης μεθόδου για την ταξινόμηση και την κοινοποίηση των καταγγελιών και των αιτημάτων των καταναλωτών της ΕΕ ⁽¹²⁵⁾.

2. Ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων

Παρότι η συμμόρφωση με τους κανόνες της ΕΕ είναι ευθύνη των οικονομικών φορέων, η αύξηση της ευαισθητοποίησης των επιχειρήσεων σχετικά με τις απαιτήσεις που είναι απαραίτητο να πληρούν συνδράμει στο να διασφαλίζεται ότι οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε ασφαλή και συμμορφούμενα προϊόντα. Η διαθεσιμότητα των πληροφοριών σχετικά με τους εφαρμοστέους κανόνες γενικά συμβάλλει στην παρουσία ασφαλέστερων προϊόντων στην αγορά, καθώς επηρεάζει και ενισχύει τη συμμόρφωση του οικονομικού φορέα. Ένα προφίλ συμμόρφωσης προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα στους οικονομικούς φορείς: τους βοηθά να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους πόρους τους, να εξοικονομούν τις δαπάνες που συνδέονται με διορθωτικά μέτρα και να αποφεύγουν τη δυσφήμιση.

Η ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων συνήθως αρχίζει από την παροχή σε αυτές εύκολης πρόσβασης σε βασικές πληροφορίες για τις εφαρμοστέες απαιτήσεις και για τον τρόπο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις. Προς όφελος της αποτελεσματικότητας, μπορούν να παρέχονται πληροφορίες για συγκεκριμένους τομείς ή προϊόντα. Στο πλαίσιο αυτό, οι κλασικές εκστρατείες ενημέρωσης, τα σεμινάρια που αφορούν την ασφάλεια και τη συμμόρφωση κ.λπ., μπορούν να προσαρμοστούν στο ηλεκτρονικό περιβάλλον ⁽¹²⁶⁾.

Ένας άλλος τρόπος προσέγγισης των επιχειρήσεων είναι μέσω ειδικών κατευθυντήριων γραμμών που απευθύνονται σε αυτές. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές μπορούν να υπογραμμίζουν όλες τις χρήσιμες πληροφορίες για το πώς μπορεί κανείς να προβαίνει σε πωλήσεις ασφαλών και συμμορφούμενων προϊόντων στο διαδίκτυο σε έναν συγκεκριμένο τομέα, ποιες είναι οι απαιτήσεις που πρέπει να πληροί και ποια ευθύνη φέρει ο οικονομικός φορέας που δραστηριοποιείται διαδικτυακά. Μπορούν επίσης να επισημαίνουν τις ποινές και τις κυρώσεις που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι οικονομικοί φορείς που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά σε περίπτωση που παραβιάσουν την εφαρμοστέα νομοθεσία ⁽¹²⁷⁾.

⁽¹²³⁾ Πρακτικές κράτους μέλους σχετικά με τη χρήση των μέσων ενημέρωσης για την ενημέρωση των καταναλωτών περιγράφονται στην περίπτωση αριθ. 12 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁴⁾ Πρακτική κράτους μέλους: Περίπτωση 9 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁵⁾ E(2010)3021 http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_el.pdf

⁽¹²⁶⁾ Πρακτική κράτους μέλους: περίπτωση 16 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽¹²⁷⁾ Πρακτική: περίπτωση 17 του εγγράφου «Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online» — <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> και <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

Καθώς τα καταναλωτικά προϊόντα που διατίθενται στην αγορά της ΕΕ προέρχονται επίσης από τρίτες χώρες, είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί η ενημέρωση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται από το εξωτερικό, π.χ. ηλεκτρονικά καταστήματα που έχουν έδρα εκτός της ΕΕ. Πιθανό μέτρο θα μπορούσε να είναι να εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε και η προώθηση των πληροφοριών που καταρτίζονται για τις επιχειρήσεις της ΕΕ στις επιχειρήσεις που βρίσκονται εκτός της ΕΕ, π.χ. σε εμπορικές εκθέσεις και στα αντίστοιχα εμπορικά επιμελητήρια, σε κέντρα πληροφόρησης και προώθησης του εμπορίου, και στις τοπικές αρχές που μπορούν να ενημερώνουν τους οικονομικούς φορείς τρίτων χωρών.

Η συνεργασία με επιγραμμικές πλατφόρμες μπορεί να βοηθήσει στη διάδοση/διαβίβαση σχετικών πληροφοριών στις επιχειρήσεις που προσφέρουν καταναλωτικά προϊόντα μέσω της πλατφόρμας τους στους καταναλωτές της ΕΕ.

Επιπλέον, άρθρα συντονισμένα ή οργανωμένα σεμινάρια σε επίπεδο ΕΕ μπορούν να πραγματοποιούνται σε βασικές χώρες εταιρικής συνεργασίας με τις τοπικές αρχές, για να εξασφαλίζεται με τον βέλτιστο τρόπο ότι αποδέκτες των πληροφοριών είναι οι κατάλληλες εταιρείες. Η ειδική κατάρτιση των εισαγωγέων μπορεί επίσης να αποδειχθεί χρήσιμη.
