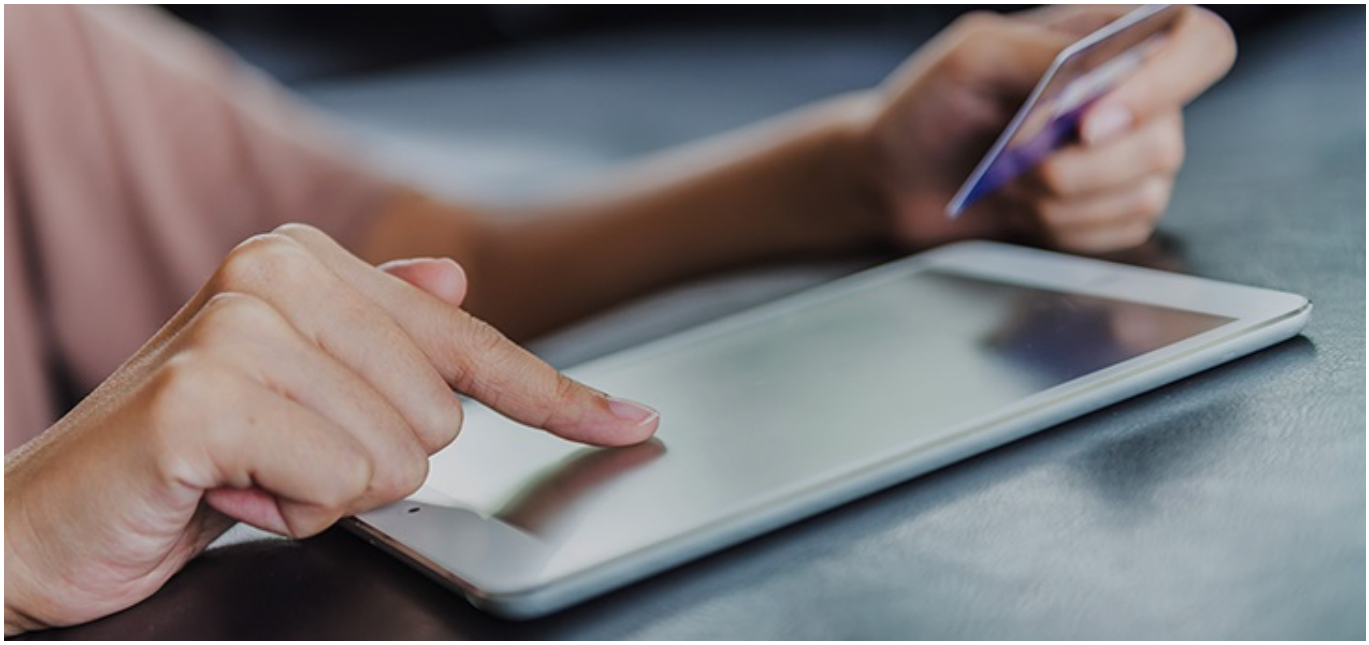
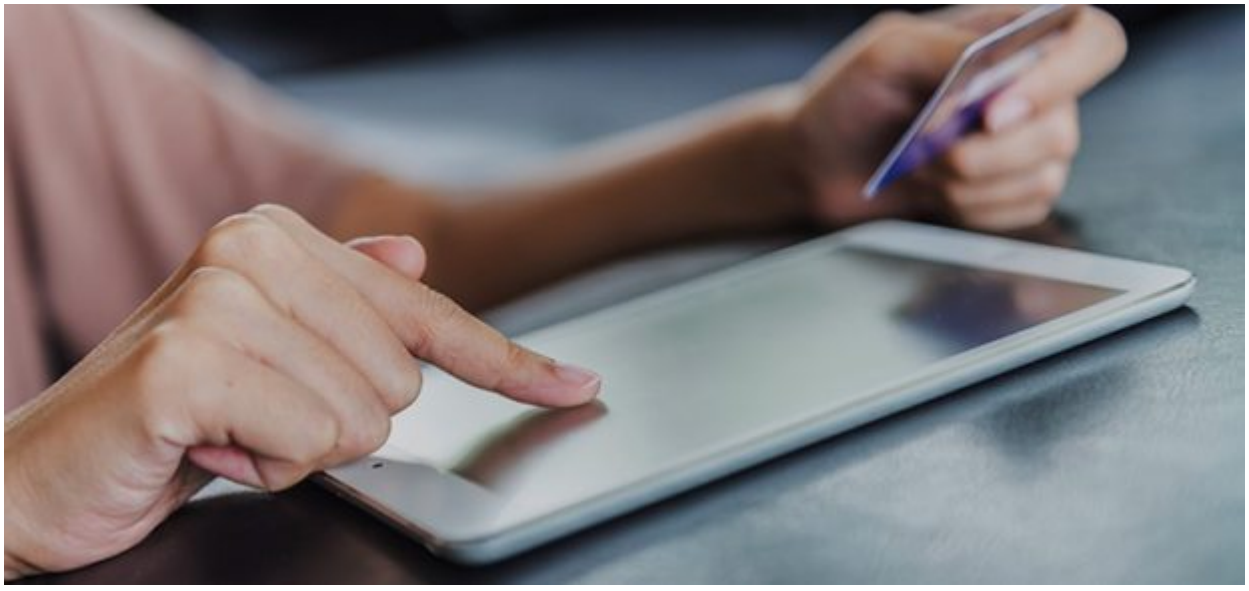
22 Μαρτίου 2017

Κώδικα Δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο απέκτησε η Ελλάδα

/ Ειδήσεις και Ανακοινώσεις / Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός





Τη θωράκιση και προστασία των καταναλωτών στην εποχή των online αγορών έχει στο επίκεντρο του ο “Κώδικας Δεοντολογίας” για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που υπεγράφη χθες. Ο Κώδικας θέτει τις γενικές αρχές και ορίζει τους ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, που πρέπει να τηρούνται απέναντι στον καταναλωτή από τις επιχειρήσεις. Πρόκειται για ένα κείμενο εθελούσιας δέσμευσης, που εκπονήθηκε υπό την εποπτεία της Γενικής

Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή με την συνδρομή μιας σειράς φορέων, μεταξύ των οποίων ο ΣΕΠΕ, αλλά και εκπροσώπους καταναλωτικών οργανώσεων.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας θα αποτελέσει το απαραίτητο πλαίσιο για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών, την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, την προστασία προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των συναλλαγών για online αγορές. Μέσω του Κώδικα, μεταξύ άλλων, θωρακίζονται δικαιώματα του καταναλωτή απαραίτητα την εποχή των ηλεκτρονικών αγορών. Για παράδειγμα, προβλέπεται ότι ο καταναλωτής έχει αναφαίρετο δικαίωμα αναιτιολόγητης και αζήμιας υπαναχώρησης από την αγορά του. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει ο Κώδικας, πριν ο καταναλωτής δεσμευτεί συμβατικώς, ο προμηθευτής πρέπει να τον ενημερώσει, με σαφή, ευκρινή και κατανοητό τρόπο, στη γλώσσα του, για το δικαίωμά του να υπαναχωρήσει αναιτίως και αζημίως, εντός της νομίμως προβλεπόμενης προθεσμίας των 14 ημερών, που αρχίζει από το χρονικό σημείο που καθορίζει κάθε φορά ο νόμος. Επίσης, οφείλει να ενημερώσει για τους όρους, τις προϋποθέσεις, τις εξαιρέσεις και τη διαδικασία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αλλά και για τις συνέπειες από την άσκηση, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα κάθε προϊόντος και υπηρεσίας.

Προβλέψεις

Μεταξύ των άλλων, ο Κώδικας προβλέπει ότι η επιχείρηση οφείλει να εξασφαλίζει προσυμβατικά τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των όποιων διαφορών. Επίσης, τους όρους εξυπηρέτησης μετά από την πώληση, τις τυχόν εμπορικές εγγυήσεις (περιεχόμενο, διάρκεια και έκταση εδαφικής ισχύος) και την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα. Εξάλλου, προβλέπεται ότι οι όροι της σύμβασης παροχής υπηρεσιών ή και πώλησης προϊόντων πρέπει να είναι αναρτημένοι στο διαδικτυακό τόπο της επιχείρησης, σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.

Στο μεταξύ, όπως σημειώνεται στις περιπτώσεις υποβολής αιτήματος παραγγελίας από τον καταναλωτή, η επιχείρηση υποχρεώνεται να παραδίδει/αποστέλλει άμεσα αποδεικτικό παραλαβής του αιτήματος παραγγελίας, το οποίο να αναγράφει σαφώς την ημερομηνία παραλαβής και επιβεβαίωση αυτής.

Επιπλέον, προβλέπεται ότι με ευθύνη της επιχείρησης, καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση. Μετά την κατάρτιση της σύμβασης, η επιχείρηση οφείλει να απέχει από κάθε ενέργεια που συνεπάγεται τροποποίηση των όρων της, ιδίως να τροποποιήσει το τίμημα ή να ενημερώσει για μη διαθεσιμότητα του παραγγελθέντος προϊόντος ή παραγγελθείσας υπηρεσίας.

Το προσωπικό των επιχειρήσεων του κλάδου του ηλεκτρονικού εμπορίου το οποίο έρχεται σε επικοινωνία με τους καταναλωτές για παροχή υπηρεσιών ή και πώληση προϊόντων, πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένο για τα ανωτέρω αναφερθέντα και να απαντά στις εύλογες ερωτήσεις των καταναλωτών με σαφήνεια και ακρίβεια.

Ασφάλεια συναλλαγών

Στο μείζον θέμα της ασφάλειας, ο Κώδικας προβλέπει ότι οι επιχειρήσεις λαμβάνουν μέριμνα για την ασφάλεια των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι εταιρείες, στο πλαίσιο αυτό καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα εργαλεία, ώστε να παρέχουν την απαραίτητη ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, που συλλέγουν και επεξεργάζονται. Επίσης, οφείλουν να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που συλλέγουν και επεξεργάζονται στο μέτρο του νομίμως προβλεπόμενου και αναλόγως με την φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχουν.

Προστασία δεδομένων

Επιπλέον, οφείλουν να διαθέτουν και να εφαρμόζουν κατανοητή, αληθή, νόμιμη, εύκολα προσβάσιμη και επικαιροποιημένη Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και να ενημερώνουν τους καταναλωτές, όπως απαιτείται από τη σχετική νομοθεσία και τις οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σχετικά με την εν λόγω Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Αναφορά γίνεται ειδικότερα στη χρήση “πάσης φύσεως cookies”, η εγκατάσταση των οποίων θα πρέπει να πραγματοποιείται μετά από κατάλληλη ενημέρωσή του καταναλωτή και επί τη βάσει της συγκατάθεσης του, σύμφωνα με το νόμο και τις σχετικές οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Σε περίπτωση μη συγκατάθεσης/αποδοχής “cookies”, οι επιχειρήσεις επιτρέπουν, εφόσον είναι τεχνολογικά εφικτό, τη συνέχιση της χρήσης της ιστοσελίδας από τον καταναλωτή, χωρίς την αποστολή των cookies.

Πηγή: sepe, iservices.gr