



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
& ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

75675

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αθήνα, 7 Ιουλίου 2017

Αρ. Πρωτ.: 76065

Ταχ. Δ/ση : Νίκης 5
Πλ. Συντάγματος
Ταχ. Κώδικας : 10180
Πληροφορίες : Θ. Παράσχη
Τηλέφωνο : 210 3332061

ΠΡΟΣ :

✓ Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων & ΑΚΕ
ΚΟΙΝ: - Βουλευτή:
κο Ιωάννη Σαχινίδη
(διά της αρμόδιας Υπηρεσίας
της Βουλής των Ελλήνων)

ΘΕΜΑ : Απάντηση στην Ερώτηση με Α.Π. 6560/21-6-2017

Σχετικά με την ανωτέρω Ερώτηση, που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων ο Βουλευτής κος Ιωάννης Σαχινίδης και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, σας διαβιβάζουμε το με αριθμ. πρωτ. 75675/6-7-2017 έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή.

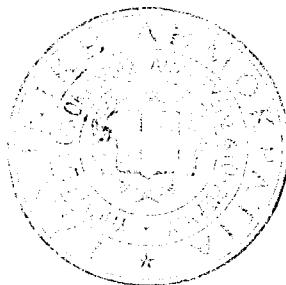
Ο Υπουργός

Δημήτρης Παπαδημητρίου

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ

Γραφ. Υπουργού
Τμήμα Κοιν.Ελέγχου

Αρ. σελ. απάντησης (1)
Αρ. σελ. συνημμένων (3)
Συνολικός αρ. σελίδων (4)



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο Α ΠΡΟΪΣΤΑΝΤΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α' ΤΑΞΗΣ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
(ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ)

Γεώργιος Μεσσαλάς



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Αθήνα, **06/07/2017**

Αριθ. Πρωτ. : 75675 - 06/07/2017

**ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
& ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ &
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10181
Πληροφορίες : Μ. Σιακαντάρη
Τηλέφωνο : 210 389 3546
Fax : 210 382 9640
Email : siakantari@efpolis.gr

ΠΡΟΣ : Αυτοτελές Τμήμα
Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Ιδίου Υπουργείου
Υπόψη κας. Σταθούλη
E-mail: gstathouli@mnec.gr

KOIN.:

Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Εμπορίου
και Προστασίας Καταναλωτή

ΘΕΜΑ: «Απάντηση της με αρ. πρωτ. 6560/21-6-2017 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου»

ΣΧΕΤ.: 1) Η με ΑΠ 6560/21-6-2017 Ερώτηση με θέμα «Κενά Προστασίας του καταναλωτή σε πολλά e-shops»

Σε απάντηση της υπ' αριθμ. 6560 Ερώτησης του Βουλευτή Πέλλας της Χρυσής Αυγής κ. Ιωάννη Σαχινιδή, σας ενημερώνουμε για τα κάτωθι:

1. Το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Οι συμβάσεις εξ αποστάσεως και οι συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ρυθμίζονται από τα άρθρα 3 - 4η του ν. 2251/1994, με τα οποία μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή και τέθηκε σε ισχύ σε όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ από τις 13 Ιουνίου 2014.

Στο σημείο αυτό υπογραμμίζουμε ότι η Οδηγία 2011/83/ΕΕ αποτελεί Οδηγία μέγιστης εναρμόνισης, το οποίο σημαίνει ότι δεν παρέχεται η δυνατότητα -διακριτική ευχέρεια- στα κράτη-μέλη της ΕΕ, να θεσπίσουν αποκλίνοντες κανόνες στον εν λόγω τομέα. Ο Νόμος 2251/94 έχει ενσωματώσει από το 1994 έως και σήμερα πλήθος ευρωπαϊκών οδηγιών με αποτέλεσμα να έχει υποστεί ήδη πολλές τροποποιήσεις.

2. Απολογιστικά στοιχεία

Στην Ελλάδα, με βάση τα στοιχεία του ευρωπαϊκού φορέα E-commerce Europe, ο τζίρος του ηλεκτρονικού εμπορίου εμφανίζει ανοδική τάση σταθερά, δηλαδή αυξήθηκε από τα 3,8 δισεκατομμύρια ευρώ το 2015 στα 4,5 δισεκατομμύρια ευρώ για το 2016, άνοδος η οποία επιβεβαιώνει τόσο την αυξανόμενη εμπιστοσύνη των ελλήνων καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές, όσο και τον αυξανόμενο ρυθμό κατάρτισης συμβάσεων ηλεκτρονικού εμπορίου σε όλο και περισσότερες επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου. Σύμφωνα με την αρμόδια για την εφαρμογή της ανωτέρω νομοθεσίας, Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή, το 2016 υπήρξε ένα σύνολο 748

καταγγελιών, 13 εκ των οποίων κατέληξαν στην επιβολή προστίμων συνολικού ύψους 95.500 ευρώ για παραβιάσεις των άρθρων 3-4η του Ν.2251/1994.

3. Σχέδιο Νόμου για την αναμόρφωση, τροποποίηση και συμπλήρωση των διατάξεων για την «Προστασία των καταναλωτών»

Αντιλαμβανόμενοι την ανάγκη αναμόρφωσης και επικαιροποίησης της εν γένει καταναλωτικής νομοθεσίας, έχει τεθεί ήδη από τις 19/06/2017, σε ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση το νέο υπό αναμόρφωση θεσμικό πλαίσιο για την διασφάλιση των δικαιωμάτων και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Αυτό που επιχειρείται με το προτεινόμενο νομοσχέδιο αναμόρφωσης του ν.2251/94, είναι πρωτίστως η απλούστευση, ο εξορθολογισμός και η ενιαιοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας που διέπει σήμερα την προστασία των καταναλωτών και στοχεύει να αφαιρέσει την αβεβαιότητα δικαίου, παρέχοντας καλύτερη εξυπηρέτηση στους παρόχους ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίοι βασίζονται σε αυτοματοποιημένες και τυποποιημένες διαδικασίες και να μειώσει τα κόστη και τις δαπάνες συμμόρφωσης τους, εξασφαλίζοντας τους ισότιμους όρους ανταγωνισμού με τους ξένους παρόχους και θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις online αγορές.

4. Η διαδικασία του Internet sweep

Στον Κανονισμό 2006/2004/ΕΚ(27-10-04) για την Διοικητική Συνεργασία¹, προβλέπεται ετήσιος συντονισμένος έλεγχος ιστοτόπων σε όλη την ΕΕ («σάρωση ή Internet sweep») που διεξάγεται ταυτόχρονα, από τις αρχές προστασίας των καταναλωτών σε διάφορες χώρες.

Οι εν λόγω έλεγχοι αποκαλύπτουν κατά πόσον τηρείται η νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Εάν οι έλεγχοι εντοπίσουν παραβίαση της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τους καταναλωτές, οι αρχές προστασίας των καταναλωτών έρχονται στη συνέχεια σε επαφή με τις εμπλεκόμενες εταιρείες και τους ζητούν να προβούν σε διορθώσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η χώρα μας για το έτος 2015 συμμετείχε στην διενέργεια του sweep που αφορούσε στον έλεγχο ιστοτόπων πώλησης ψηφιακών αγαθών και υπηρεσιών, σχετικά με το αν τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή.

Ελέχθησαν αναλυτικά 19 ιστοσελίδες και σε δέκα ελληνικές εταιρείες εξ αυτών, υπήρχαν ευρήματα ανεπαρκούς προσυμβατικής ενημέρωσης του καταναλωτή.

Η Υπηρεσία μας συνέστησε εγγράφως στις εταιρείες να προβούν σε διορθωτικές ενέργειες και υπήρξε άμεση διόρθωση στο 100% των ελληνικών εταιρειών που ελέχθησαν, υποστηρίζοντας ότι η μη συμμόρφωση αυτή οφειλόταν σε έλλειψη ενημέρωσης από την πλευρά των ιδιοκτητών καταστημάτων ή των σχεδιαστών των ιστοσελίδων.

5. Έκδοση Κώδικα καταναλωτικής δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Τέλος, αναγνωρίζοντας ότι προϋπόθεση για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ψηφιακής οικονομίας είναι τόσο η αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων, όσο και η θεσμική διασφάλιση των δικαιωμάτων των δύο μερών, στις 15 Μαρτίου 2017, υπογράφηκε ο Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο(ΦΕΚ 969/Β/22-3-2017), από τον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης, κ. Δ. Παπαδημητρίου, σε ειδική εκδήλωση στα γραφεία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή, με τη συμμετοχή του Γενικού Γραμματέα, Αντώνη Παπαδεράκη καθώς και των οργανώσεων-μελών του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.).

¹ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας, για την προστασία των καταναλωτών, ΕΕΕΕ L 364/1/9-12-2004.

Συνημμένα:

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του τμήματος Διοικητικής
Υποστήριξης, Οργάνωσης & Τεχνικών
Υπηρεσιών Τομέα Ανάπτυξης

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο Γενικός Γραμματέας Εμπορίου &
Προστασίας Καταναλωτή

Αντώνης Παπαδεράκης