

## Οι προτάσεις της Επιτροπής Ανταγωνισμού για την άρση των στρεβλώσεων στο e-commerce

2022/11/02 15:11 στην κατηγορία ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η Επιτροπή Ανταγωνισμού δημοσίευσε την Τελική Έκθεση επί της έρευνας που διεξήγαγε στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η [κλαδική έρευνα](#), η οποία αποτελεί την πρώτη ευρεία έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα για τις ανταγωνιστικές συνθήκες στον κλάδο/αγορές του ηλεκτρονικού εμπορίου, σχεδιάστηκε και εκτελέστηκε με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών (καταναλωτών, επιχειρήσεων όλων των επιπέδων την αλυσίδα αξίας των προϊόντων, κλαδικών και λοιπών θεσμικών φορέων).

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή αξιοποίησε ποικίλες μεθόδους για τη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων, ιδίως με τη διοργάνωση ανοιχτών τηλεδιαβουλεύσεων, την αποστολή σειράς ερωτηματολογίων και τη διενέργεια δημοσκόπησης καταναλωτών.

Μολονότι η έρευνα εστιάζει, καταρχάς, αμιγώς σε ζητήματα ανταγωνισμού (κατά το πνεύμα του άρ. 40 ν. 3959/2011), αναδεικνύονται σε αυτήν και ζητήματα που, παρότι παρεμφερή, δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Επιτροπής Ανταγωνισμού, όπως λ.χ. ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, χρήσης των μαζικών δεδομένων, εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1150 (P2B Regulation) κ.λπ.

Αναλυτικότερα, στην έρευνα αναλύονται διεξοδικά μεταξύ άλλων:

- Το ευρωπαϊκό και ελληνικό νομικό πλαίσιο που διέπει την ψηφιακή οικονομία, καθώς και η σχετική νομολογία και πρακτική δικαστηρίων, εθνικών αρχών ανταγωνισμού και Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Η ανάπτυξη και προοπτικές του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα, με έμφαση στη σημασία συνεργασίας με επιγραμμικές πλατφόρμες-marketplaces και πλατφόρμες αναζήτησης και σύγκρισης τιμών καθώς και τα πλεονεκτήματα/μειονεκτήματα των ηλεκτρονικών αγορών.
- Οι καταναλωτικές τάσεις και οι ανταγωνιστικές συνθήκες στο ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα, η ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ του επιγραμμικού και του φυσικού καναλιού πωλήσεων και η διείσδυση αλλοδαπών λιανοπωλητών και επιγραμμικών πλατφορμών στις ημεδαπές ηλεκτρονικές αγορές.
- Ζητήματα ηλεκτρονικών πληρωμών, εξόδων αποστολής και παράδοσης των

προϊόντων καθώς και συλλογής και διαχείρισης δεδομένων.

- Οι ενδεχόμενες στρεβλώσεις που τυχόν προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ λιανοπωλητών και των προμηθευτών τους, όπως περιορισμοί στην τιμολογιακή πολιτική, στη χρήση του διαδικτύου και στις διασυνοριακές πωλήσεις
- Οι ενδεχόμενες στρεβλώσεις που τυχόν προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ λιανοπωλητών και των επιγραμμικών πλατφορμών, όπως ζητήματα χρεώσεων, επαλήθευσης αξιολογήσεων και προσδιορισμού αρχικής/προκαθορισμένης κατάταξης προϊόντων και ηλεκτρονικών καταστημάτων.
- Ζητήματα εφαρμογής του ελληνικού και ευρωπαϊκού δικαίου που αφορά στο ηλεκτρονικό κανάλι πωλήσεων, πραγματικά και νομικά εμπόδια δραστηριοποίησης, δυσχέρειες στη διασυνοριακή δραστηριοποίηση και προβλήματα που ανάγονται στην αντιμετώπιση εικονικών καταστημάτων και κίβδηλων προϊόντων.

Συγκεκριμένα, η Τελική Έκθεση καταλήγει στα εξής συμπεράσματα/προτάσεις:

## **Καταναλωτική Συμπεριφορά**

- Βασικοί ανασταλτικοί παράγοντες για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών αγορών συνιστούν μεταξύ άλλων τα μεταφορικά έξοδα, οι χρόνοι παράδοσης των προϊόντων, η ανησυχία για ενδεχόμενη εξαπάτηση και η απουσία επιλογής πληρωμής με αντικαταβολή.
- Οι καταναλωτές είναι πιο απαιτητικοί απέναντι στα χαρακτηριστικά που αναμένουν να πληρούν τα ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα σε σχέση με τα αλλοδαπής έδρας, αλλά τείνουν να προτιμούν τα πρώτα με γνώμονα την ενίσχυση των ελληνικών καταστημάτων.
- Ένα εξαιρετικά υψηλό ποσοστό (95%) των ερωτηθέντων καταναλωτών, είναι ευχαριστημένοι από τη συνολική εμπειρία τους ως ηλεκτρονικοί καταναλωτές, δεδομένου και ότι φαινόμενα εξαπάτησης δεν εμφανίζονται συχνά στην πράξη.

## **Κανονισμός Platform to Business (Κανονισμός 2019/1150)**

- Εκτιμάται ότι η εφαρμογή του Κανονισμού θα λειτουργήσει θετικά στη δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ωστόσο στην πράξη δεν έχουν γενικά σημειωθεί αλλαγές στις σχέσεις των επιχειρήσεων με τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών

Κρίνεται σκόπιμη η υιοθέτηση μηχανισμών παρακολούθησης της εφαρμογής του κι ως εκ τούτου κρίνεται σημαντικός ο ρόλος της αρμόδιας εποπτικής αρχής (Δι.Μ.Ε.Α). Προτείνεται επίσης η ανάπτυξη διαύλων υποβολής ανώνυμων καταγγελιών, η

υιοθέτηση μηχανισμών ταχείας επίλυσης των διαφορών και η πρόβλεψη διαδικασίας προσφυγής κατά των αποφάσεων της ΔΙ.Μ.Ε.Α

- Καταγράφεται η ανάγκη περαιτέρω αποσαφήνισης ζητημάτων που άπτονται επιμέρους διατάξεων του, ιδίως του προβλήματος της διττής ιδιότητας μιας επιχείρησης ως επιγραμμικής πλατφόρμας και επιχειρηματικού χρήστη ταυτόχρονα.

## **Κανονισμός Πράξη για Ψηφιακές Αγορές (DMA) και Κανονισμός Πράξη για Ψηφιακές Υπηρεσίες (DSA)**

- Ανάγκη εναρμόνισής τους με το εθνικό δίκαιο και αποφυγή δημιουργίας και πρόσθετων διατυπώσεων
- Διάθεση επαρκών πόρων για την εξασφάλιση τεχνικών εμπειρογνομόνων αλλά και θεσμοθέτηση μηχανισμού καταγγελιών ώστε να διασφαλιστεί η εποπτεία και ο έλεγχος συμμόρφωσης
- Προτείνεται επίσης να ζητείται η γνώμη των ανταγωνιστών και καταναλωτών αναφορικά με τα μέτρα συμμόρφωσης, μέσω της διενέργειας υποχρεωτικών ερευνών αγοράς

## **Πραγματικά εμπόδια στις εξεταζόμενες αγορές**

- Υψηλό κόστος δημιουργίας, λειτουργίας και προώθησης, το οποίο επηρεάζει περισσότερο τις μικρού μεγέθους επιχειρήσεις.
- Δυσχέρεια πρόσβασης των επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση για τη δραστηριοποίησή τους στο ηλεκτρονικό εμπόριο. *Προτεινόμενη λύση:* απλοποίηση των σχετικών διαδικασιών συμμετοχής στα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα, επιμόρφωση επιχειρήσεων για απορρόφηση των πόρων τους, ανασχεδιασμός με στόχο την επαρκέστερη στόχευσή τους και την απόδοση περισσότερων πόρων.
- Έλλειψη των απαραίτητων γνώσεων σχεδιασμού και οργάνωσης omnichannel στρατηγικών και του ρυθμιστικού πλαισίου καθώς και έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού. *Προτεινόμενη λύση:* Έκδοση κατευθυντήριων γραμμών και εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Σειρά υποχρεώσεων και γραφειοκρατικών διαδικασιών που αντιμετωπίζουν οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις. *Προτεινόμενη λύση:* Εξορθολογισμός των διαδικασιών και εκσυγχρονισμός του νομοθετικού πλαισίου.
- Δυσκολία έως και πλήρη αδυναμία πρόσβασης των επιχειρήσεων σε δεδομένα, η οποία δεν τους επιτρέπει να προσαρμοστούν στις ανάγκες των καταναλωτών, τις συναλλακτικές τους συνήθειες και προτιμήσεις. *Προτεινόμενη λύση:* χρήση

του δικαιώματος φορητότητας των δεδομένων, μέσω της υιοθέτησης διαλειτουργικών μορφοτύπων, με παράλληλη έκδοση κατευθυντήριων γραμμών επί του ΓΚΠΔ.

- Κόστος χρήσης υπηρεσιών πληρωμών, ιδίως το κόστος προμήθειας του τεχνικού εξοπλισμού (POS) και οι υψηλές χρεώσεις των τραπεζών για ηλεκτρονικές συναλλαγές, το οποίο επηρεάζει περισσότερο τις μικρού μεγέθους επιχειρήσεις.

## **Εμπόδια στη διασυνοριακή δραστηριοποίηση**

- Ήδη διαπιστωμένα: γλώσσα, διαφορές στο ρυθμιστικό πλαίσιο και υψηλό κόστος αποστολής
- Περιορισμένη ευθύνη των μεταφορικών εταιριών σε περίπτωση πρόκλησης ζημίας.
- Πρόσθετο κόστος που επωμίζονται οι επιχειρήσεις σε περίπτωση που ασφαλίσουν τα διακινούμενα προϊόντα.
- Πρόσθετες διατυπώσεις ή υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν βάσει του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου οι εγχώριοι επιχειρηματικοί χρήστες των ημεδαπών επιγραμμικών πλατφορμών που δεν αναλαμβάνουν απαραίτητα όσοι συνεργάζονται με αλλοδαπές επιγραμμικές πλατφόρμες.
- Ειδική μέριμνα στη μεταφορά Οδηγιών τις ΕΕ προκειμένου να μη θεσπίζουν πρόσθετες διατυπώσεις για τις ημεδαπές επιχειρήσεις.
- Ανομοιογένεια των φορολογικών συντελεστών, και δη υψηλή (άμεση και έμμεση) φορολογία στην Ελλάδα.
- Απουσία επαρκών τελωνειακών ελέγχων.

## **Στρεβλώσεις στο επίπεδο δραστηριοποίησης των λιανοπωλητών**

- Παραεισαγωγές προϊόντων από κράτη εκτός ΕΕ, τα οποία και δεν προορίζονται να διατίθενται σε αυτή.
- Λειτουργία εικονικών καταστημάτων, περιπτώσεις φοροδιαφυγής και εξαπάτησης των καταναλωτών.
- Δραστηριοποίηση λιανοπωλητών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η οποία διευκολύνει τα φαινόμενα παραπλάνησης κι εξαπάτησης των καταναλωτών καθώς και φοροδιαφυγής, λόγω απουσίας σχετικού θεσμικού πλαισίου και ελέγχου.
- *Προτεινόμενη λύση:* Η λήψη πιστοποίησης των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι απόψεις δίστανται για τον υποχρεωτικό ή μη χαρακτήρα, ωστόσο η διαδικασία θα πρέπει να μην πρόσθετο διοικητικό και οικονομικό βάρος στις επιχειρήσεις. Αντίστοιχα, προτείνεται και

η ανάπτυξη ρυθμιστικού πλαισίου που θα διέπει τη συμμετοχή επιχειρηματικών χρηστών σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης που λειτουργούν ως marketplaces.

## **Στρεβλώσεις σε συγκεκριμένους στους προϊόντικούς κλάδους**

- Συμπληρώματα διατροφής: εφαρμογή της ΥΑ Γ5α/53625/2017 που δυσχεραίνει την πραγματοποίηση διαδικτυακών πωλήσεων λόγω των περιορισμών που επιφέρει.
- Βιβλία: ρυθμίσεις περί επιβολής πλαφόν επί των εκπτώσεων στις νέες εκδόσεις και για χρονικό διάστημα 18 μηνών από την έκδοσή τους.

## **Στρεβλώσεις λόγω πλημμελούς λειτουργίας των αρμόδιων ελεγκτικών μηχανισμών, λόγω, μεταξύ άλλων, και ανεπαρκούς επάνδρωσής τους.**

*Προτεινόμενη λύση:* Ενίσχυση και εντατικοποίηση της λειτουργίας των ελεγκτικών μηχανισμών, διασύνδεση των αρμόδιων αρχών και φορέων.

Για να διαβάσετε την Τελική Έκθεση της κλαδικής έρευνας της Επ. Ανταγωνισμού για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο [πατήστε ΕΔΩ](#)