

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης»

[COM(2018) 238 final — 2018/0112 (COD)]

(2018/C 440/31)

Εισηγητής: ο κ. **Marco VEZZANI**

Αίτηση γνωμοδότησης	Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 28.5.2018 Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 22.5.2018
Νομική βάση	Άρθρα 114 και 304 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αρμόδιο τμήμα	Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές και κοινωνία των πληροφοριών
Υιοθετήθηκε από το τμήμα	6.9.2018
Υιοθετήθηκε από την ολομέλεια	19.9.2018
Σύνοδος ολομέλειας αριθ.	537
Αποτέλεσμα της ψηφοφορίας (υπέρ/κατά/αποχές)	190/0/3

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ) επικροτεί την πρόταση κανονισμού της Επιτροπής και τη θεωρεί ένα σημαντικό πρώτο βήμα για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ θεωρεί την πρόταση αυτή πολύ σημαντική καθώς για πρώτη φορά ρυθμίζει τις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) για το ηλεκτρονικό εμπόριο και προτείνει την ταχεία έγκρισή της προκειμένου να καλυφθεί ένα εμφανές κανονιστικό κενό.

1.2. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ωστόσο ότι ο εν λόγω κανονισμός δεν αρκεί από μόνος του για την επίλυση όλων των προβλημάτων της Ψηφιακής ενιαίας αγοράς και ότι «δεν κλείνει τον κύκλο». Ο κεντρικός άξονας του κανονισμού είναι η διαφάνεια, αλλά από μόνη της δεν αρκεί για τη ρύθμιση μιας εξαιρετικά δυναμικής και περίπλοκης αγοράς, όπως η ψηφιακή, στην οποία η δυσαναλογία δυνάμεων μεταξύ παγκόσμιων παραγόντων και επαγγελματιών χρηστών (κυρίως μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων/ΜΜΕ) μπορεί να διορθωθεί μόνο με τον ορισμό σαφέστερων ορίων και σχέσεων μεταξύ των μερών και με την αντιμετώπιση καταχρήσεων δεσπόζουσας θέσης. Η ΕΟΚΕ συνιστά επίσης να αντιμετωπιστεί πρωτίστως το θέμα της κοινωνικής διάστασης της ψηφιοποίησης μέσω της ενεργοποίησης των διαδικασιών κοινωνικού διαλόγου. Της ίδιας προσοχής χρήζουν τα θέματα που αφορούν το φορολογικό ντάμπινγκ, την οικονομία και την ιδιοκτησία δεδομένων μέσω μιας συνολικής προσέγγισης, όπως άλλωστε πράττει ήδη η Επιτροπή σε άλλους φακέλους.

1.3. Η ΕΟΚΕ συνιστά την εισαγωγή στον κανονισμό της απαγόρευσης ρητρών ισοδυναμίας τιμών, οι οποίες εμποδίζουν σήμερα τον ανταγωνισμό, ζημιώνουν τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές και ενέχουν τον κίνδυνο δημιουργίας θέσεων ολιγοπωλίου ή μονοπωλίου των μεγάλων επιγραμμικών πλατφορμών. Πράγματι, είναι πολύ σημαντικό να δημιουργηθούν οι συνθήκες ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες σε χαμηλότερες τιμές, οι επιχειρήσεις να μπορούν να αναπτύξουν με αποτελεσματικότητα τις δραστηριότητές τους μέσω του ιστότοπού τους και οι νέες επιγραμμικές πλατφόρμες να μπορούν να αναπτυχθούν και να ενταχθούν σε ένα καθεστώς θεμιτού ανταγωνισμού με τις ήδη υπάρχουσες.

1.4. Η ΕΟΚΕ κρίνει απαραίτητο η τυχόν διακριτική μεταχείριση (π.χ. κατάταξη) υπέρ συγκεκριμένων επιχειρήσεων (ιδίως επί πληρωμή) να μην αναφέρεται ρητώς μόνο στις συμβάσεις των επιχειρηματικών χρηστών, αλλά και να αναγνωρίζεται με σαφήνεια από τους καταναλωτές κατά την επιγραμμική αναζήτηση προϊόντων ή υπηρεσιών με την ένδειξη «διαφημιστική καταχώριση», «καταχώριση επί πληρωμή» ή άλλη παρόμοια. Εξίσου σημαντικό είναι να ενημερώνονται οι επιχειρηματικοί χρήστες και οι καταναλωτές για τις παραμέτρους δημιουργίας των κατατάξεων που καθορίζουν τη θέση των επιχειρηματικών χρηστών.

1.5. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει τη θέσπιση μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών, συνιστώντας τον ορισμό εναρμονισμένων κριτηρίων που να εγγυώνται την ανεξαρτησία των διαμεσολαβητών. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι τα εμπορικά επιμελητήρια, τα οποία ασκούν ήδη αποτελεσματικά τη δραστηριότητα αυτή σε εθνικό επίπεδο, μπορούν να αποτελέσουν μια αξιόπιστη επιλογή. Εξίσου σημαντικό είναι οι μηχανισμοί για την άσκηση αγωγής παράλειψης —που αποσκοπούν στην πρόληψη ή την αποτροπή των διακρίσεων εις βάρος των επιχειρηματικών χρηστών— να είναι απλοί, σαφείς και χαμηλού κόστους.

1.6. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι το Ευρωπαϊκό παρατηρητήριο της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών θα συμβάλει δραστικά τόσο στην υλοποίηση του υπό εξέταση κανονισμού όσο και όλων των άλλων νομοθετικών πρωτοβουλιών που συνδέονται με αυτόν. Αυτό, εκτός από την τεχνική, προσδίδει στον εν λόγω οργανισμό και μια πολιτική αξία υψηλού επιπέδου. Η ΕΟΚΕ, έχοντας διανύσει μια μακρά διαδρομή προβληματισμού που βασίζεται σε πολυάριθμες γνωμοδοτήσεις επί του θέματος, δηλώνει πρόθυμη να υποστηρίξει τις εργασίες της ομάδας εμπειρογνομόνων μέσω εκπροσώπου της με την ιδιότητα του παρατηρητή, ο οποίος θα συνεισφέρει μεταφέροντας τις απόψεις της οργανωμένης κοινωνίας πολιτών.

2. Εισαγωγή

2.1. Οι επιγραμμικές πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης αποτελούν θεμελιώδες στοιχείο του ψηφιακού οικοσυστήματος και επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό την οργάνωση και τη λειτουργία του. Τα τελευταία χρόνια οι πλατφόρμες αυτές έχουν αποκτήσει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του δικτύου, προτείνοντας νέα κοινωνικά και οικονομικά πρότυπα με τα οποία κατευθύνουν τις επιλογές και τις ενέργειες πολιτών και επιχειρήσεων.

2.2. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύσσεται θεαματικά στην Ευρώπη. Ο όγκος συναλλαγών στις πωλήσεις λιανικής το 2017 εκτιμάται ότι ανήλθε στα 602 δισεκατ. EUR (ήτοι αύξηση της τάξης του 14 % σε σχέση με το 2016). Το στοιχείο αυτό επιβεβαιώνει απόλυτα την τάση ανάπτυξης του προηγούμενου έτους, με πωλήσεις ύψους 530 δισεκατ. EUR (αύξηση της τάξης του 15 % σε σχέση με το 2015) ⁽¹⁾.

2.3. Σύμφωνα με την Eurostat ⁽²⁾, το 2016 το 20 % των επιχειρήσεων στην ΕΕ των 28 ανέπτυσαν δραστηριότητες ηλεκτρονικού εμπορίου. Το στοιχείο αυτό αποκρύπτει μεγάλες διαφορές αναλόγως με το μέγεθος της επιχείρησης. Μάλιστα, στο ηλεκτρονικό εμπόριο δραστηριοποιείται το 44 % των μεγάλων επιχειρήσεων, το 29 % των μεσαίων και μόλις το 18 % των μικρών.

2.4. Το 85 % των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιούν τον δικό τους ιστότοπο, αλλά αυξάνεται διαρκώς η χρήση των επιγραμμικών πλατφορμών, τις οποίες χρησιμοποιεί το 39 % των επιχειρήσεων (επιχειρηματικοί χρήστες) ⁽³⁾. Αυτό οφείλεται σε δύο παράγοντες: στο αυξανόμενο ενδιαφέρον για το ηλεκτρονικό εμπόριο από τις ΜΜΕ, για τις οποίες οι επιγραμμικές πλατφόρμες αποτελούν ένα στρατηγικό μέσο διείσδυσης στην ψηφιακή αγορά, και στην αλματώδη ανάπτυξη των συνεργατικών πλατφορμών (κοινωνικά δίκτυα) ανάλογα με τον χρόνο που αφιερώνουν οι χρήστες στην πραγματική και εικονική τους ζωή.

2.5. Μολονότι πάνω από ένα εκατομμύριο ευρωπαϊκές ΜΜΕ χρησιμοποιούν επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, οι πλατφόρμες που παρέχουν τις υπηρεσίες αυτές είναι σχετικά λίγες. Το γεγονός αυτό, αφενός, καθιστά τις ΜΜΕ απολύτως εξαρτώμενες από επιγραμμικές πλατφόρμες και μηχανές αναζήτησης και, αφετέρου, παρέχει στις πλατφόρμες αυτές τη δυνατότητα να προβαίνουν σε μονομερείς ενέργειες που βλάπτουν τα νόμιμα συμφέροντα επιχειρήσεων και καταναλωτών.

2.6. Σύμφωνα με μια άλλη μελέτη της Επιτροπής, σχεδόν το 50 % των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε επιγραμμικές πλατφόρμες αντιμετωπίζει προβλήματα. Επίσης, στο 38 % των περιπτώσεων, τα προβλήματα που αφορούν τις συμβατικές σχέσεις παραμένουν ανεπίλυτα, ενώ στο 26 % των περιπτώσεων επιλύονται, αλλά με δυσκολίες ⁽⁴⁾.

2.7. Οι καταναλωτές, ειδικότερα, υφίστανται έμμεσα τις συνέπειες του περιορισμού του πλήρους και θεμιτού ανταγωνισμού. Ο περιορισμός αυτός εκδηλώνεται σε πλήθος περιπτώσεων: από τη δυσδιάκριτη τοποθέτηση προϊόντων και υπηρεσιών έως την απουσία επιλογής λόγω της χαμηλής εμπιστοσύνης των επιχειρήσεων προς την ψηφιακή αγορά.

2.8. Οι μηχανισμοί προσφυγής για τις επιχειρήσεις είναι περιορισμένοι, δυσπρόσιτοι και, συχνά, αναποτελεσματικοί. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι η συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων επικεντρώνεται στις επιγραμμικές πωλήσεις των προϊόντων εντός της εθνικής επικράτειας (93 %), κυρίως εξαιτίας του νομοθετικού κατακερματισμού που καθιστά χρονοβόρα και δύσκολη την επίλυση των διασυνοριακών διαφορών ⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ European E-commerce Report 2017.

⁽²⁾ Eurostat, Digital economy and society statistics — enterprises, 2018.

⁽³⁾ Eurostat, Web sales of EU enterprises, 2018.

⁽⁴⁾ europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3372_el.htm

⁽⁵⁾ Eurostat, E-commerce statistics, 2017.

2.9. Μέχρι σήμερα, η ευρωπαϊκή νομοθεσία έχει επικεντρωθεί στον καθορισμό της σχέσης μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο (B2C), ενώ δεν αντιμετωπίστηκε ποτέ με αποφασιστικότητα η σχέση μεταξύ επιχειρήσεων και επιγραμμικών πλατφορμών (B2B).

2.10. Για τον λόγο αυτό, η Επιτροπή εισήγαγε στην πρόταση αναθεώρησης της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά ⁽⁶⁾ την πρωτοβουλία ολοκλήρωσης αυτής της πτυχής της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, προκειμένου να διασφαλίζεται η δίκαιη μεταχείριση και η διαφάνεια, με την αποφυγή των καταχρηστικών συμπεριφορών που οφείλονται στο κανονιστικό κενό ή στον κατακερματισμό που προκαλούν οι ποικίλες εθνικές νομοθεσίες.

3. Κύρια σημεία της πρότασης

3.1. Στόχος της πρότασης είναι η ρύθμιση των υπηρεσιών διαμεσολάβησης που παρέχουν στις επιχειρήσεις οι επιγραμμικές πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης. Περιλαμβάνονται επίσης οι επιγραμμικές υπηρεσίες εφαρμογών λογισμικού (*app store*) και οι επιγραμμικές υπηρεσίες των πλατφορμών συνεργασίας (*social network*).

3.2. Ο κανονισμός εφαρμόζεται σε όλους τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης (με έδρα εντός ή εκτός ΕΕ), υπό τον όρο ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων έχουν έδρα στην ΕΕ και προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σε Ευρωπαίους καταναλωτές τουλάχιστον για μέρος της συναλλαγής. Ειδικότερα, οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ, αλλά δεν είναι αναγκαίο να έχουν τόπο διαμονής στην Ένωση ή την ευρωπαϊκή ιδιγένεια.

3.3. Προκειμένου να διασφαλίζεται η δίκαιη μεταχείριση και η διαφάνεια, οι πλατφόρμες πρέπει να ενημερώνουν τις επιχειρήσεις με απλότητα και σαφήνεια σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης. Ενδεχόμενες τροποποιήσεις θα πρέπει να κοινοποιούνται με ελάχιστη προθεσμία προειδοποίησης 15 ημερών. Ειδικότερα, θα πρέπει να κοινοποιούνται οι μέθοδοι δημοσίευσης των καταχωρίσεων και τα κριτήρια που προβλέπονται για την αναστολή και τη διακοπή της υπηρεσίας.

3.4. Η πρόταση προβλέπει επίσης ότι οι παράμετροι που καθορίζουν την **κατάταξη** των καταχωρίσεων ή των ιστότοπων πρέπει να γνωστοποιούνται στις επιχειρήσεις, ακόμη και αν είναι επί πληρωμή. Ενδεχόμενη **διακριτική μεταχείριση**, η οποία ευνοεί προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές από τον ίδιο τον πάροχο των υπηρεσιών ή από επιχειρηματικούς χρήστες που ελέγχει αυτός, θα πρέπει να αναφέρονται ρητά στους όρους και στις προϋποθέσεις της σύμβασης.

3.5. Για την καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των μικρών επιχειρήσεων, η Επιτροπή προβλέπει τη δημιουργία ενός **εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών** από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών. Οι καταγγελίες θα πρέπει να διεκπεραιώνονται σε σύντομο χρονικό διάστημα και να γνωστοποιούνται με σαφή διατύπωση. Επίσης, οι πάροχοι υποχρεούνται να δημοσιεύουν περιοδικές εκθέσεις σχετικά με τον αριθμό, το αντικείμενο και τον χρόνο διεκπεραίωσης των καταγγελιών, καθώς και τις ληφθείσες αποφάσεις.

3.6. Προβλέπεται επίσης ένα **σύστημα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών**. Με τον τρόπο αυτό, μια επιχείρηση μπορεί να προσφύγει σε έναν **διαμεσολαβητή** που υποδεικνύεται εκ των προτέρων από τον πάροχο των υπηρεσιών στους όρους και στις προϋποθέσεις της σύμβασης.

3.7. Οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να είναι αμερόληπτοι και ανεξάρτητοι. Οι πάροχοι ενθαρρύνονται να προωθήσουν τον σχηματισμό ενώσεων διαμεσολαβητών, κυρίως για την επίλυση διαφορών διασυνοριακού χαρακτήρα.

3.8. Το **κόστος συμμόρφωσης** θα επηρεάσει κυρίως τους παρόχους των υπηρεσιών, ενώ οι ΜΜΕ απαλλάσσονται ⁽⁷⁾. Τα παραπάνω μέτρα δεν εμποδίζουν τη δικαστική προσφυγή, αλλά έχουν σκοπό την αντιμετώπιση και την επίλυση των διαφορών με αποτελεσματικότητα και σε συγκεκριμένη προθεσμία.

3.9. Ο νέος κανονισμός θα τεθεί υπό παρακολούθηση. Για τον σκοπό αυτό προβλέπεται η δημιουργία ενός **Παρατηρητηρίου της ΕΕ για την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών** ⁽⁸⁾ που θα παρέχει υποστήριξη στην Επιτροπή τόσο στην ανάλυση των εξελίξεων της ψηφιακής αγοράς, όσο και στην εκτίμηση της κατάστασης υλοποίησης και των επιπτώσεων του κανονισμού. Τα αποτελέσματα που θα συγκεντρώνονται θα συμβάλλουν στην αναθεώρηση του προτεινόμενου κανονισμού ανά τριετία.

3.10. Με την πρόταση θεσπίζεται το δικαίωμα των αντιπροσωπευτικών οργάνων, ενώσεων ή δημόσιων φορέων να ασκούν αγωγή παράλειψης για τη διακοπή ή την απαγόρευση τυχόν μη συμμορφούμενων με τις απαιτήσεις του κανονισμού παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

⁽⁶⁾ COM(2017) 228 final.

⁽⁷⁾ Σύσταση 2003/361/ΕΚ.

⁽⁸⁾ Το παρατηρητήριο θα συσταθεί σύμφωνα με την απόφαση C(2018)2393 της Επιτροπής. Θα αποτελείται από 10 έως 15 ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες που θα επιλέγονται με δημόσιο διαγωνισμό. Η θητεία των εμπειρογνώμωνων θα είναι διετής και θα παρέχουν τις υπηρεσίες τους αμισθί.

3.11. Η Επιτροπή καλεί τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών και τις οργανώσεις που τους εκπροσωπούν να καταρτίσουν **κώδικες δεοντολογίας** για να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του κανονισμού, λαμβάνοντας ιδιαίτερως υπόψη τις ανάγκες των ΜΜΕ.

4. Γενικές παρατηρήσεις

4.1. Η ΕΟΚΕ ήταν ένας από τους πρώτους υποστηρικτές της ψηφιακής ανάπτυξης και των οικονομικών και κοινωνικών διαδικασιών που συνδέονται με αυτή. Ειδικότερα, έχοντας επίγνωση των κινδύνων και των ευκαιριών που συνδέονται με την ψηφιοποίηση, η ΕΟΚΕ παρότρυνε πάντα την Επιτροπή να θεσπίσει ένα ασφαλές, σαφές, διαφανές και δίκαιο πλαίσιο για την Ψηφιακή ενιαία αγορά.

4.2. Σύμφωνα με τις προηγούμενες γνωμοδοτήσεις της⁽⁹⁾, η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόταση της Επιτροπής για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ κρίνει θετικά την ευέλικτη προσέγγιση της πρότασης που πρέπει να ορίζει ένα σαφές πλαίσιο αναφοράς για έναν συνεχώς εξελισσόμενο τομέα, διασφαλίζοντας παράλληλα τον θεμιτό ανταγωνισμό.

4.3. Η ΕΟΚΕ θεωρεί πολύ σημαντική την πρωτοβουλία αυτή για την προστασία των ΜΜΕ, οι οποίες αποτελούν τους πρώτους χρήστες αυτών των υπηρεσιών⁽¹⁰⁾, καθώς και για τη δημιουργία ενός νομοθετικού πλαισίου που να διασφαλίζει τον θεμιτό και πραγματικό ανταγωνισμό. Εξίσου σημαντικό είναι να τεθούν οι ΜΜΕ σε θέση να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ευκαιρίες για την ανάπτυξη τους στην ψηφιακή ενιαία αγορά, τόσο μέσω του δικού τους ιστότοπου όσο και μέσω επιγραμμικών πλατφορμών.

4.4. Για τον σκοπό αυτό, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι η είσοδος στην ψηφιακή αγορά είναι μια εξαιρετικά περίπλοκη πρόκληση για τις ΜΜΕ. Πράγματι, οι επιχειρήσεις αυτές πρέπει να τροποποιήσουν το σύστημα παραγωγής και διανομής τους, να αποκτήσουν νέες επαγγελματικές και εξειδικευμένες δεξιότητες, πραγματοποιώντας κατάλληλες επενδύσεις, χωρίς τις οποίες θα αποβάλλονταν αυτομάτως από την αγορά αυτή, με αρνητικές επιπτώσεις και για τη φήμη τους. Για τον λόγο αυτό είναι αναγκαίο να δημιουργηθούν νέα μέσα, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοδοτικών, για να υποστηριχθεί αυτή τη μετάβαση.

4.5. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι «ρήτρες ισοδυναμίας των τιμών» (γνωστές και ως «ρήτρες ευνοούμενου πελάτη») αντιπροσωπεύουν μέχρι σήμερα ένα σοβαρό εμπόδιο στην ανάπτυξη του θεμιτού και ανοιχτού ανταγωνισμού στην Ψηφιακή ενιαία αγορά. Πράγματι, οι ρήτρες αυτές υποχρεώνουν τον επιχειρηματικό χρήστη να ορίζει σε μια συγκεκριμένη επιγραμμική πλατφόρμα τη χαμηλότερη τιμή του, τόσο σε σχέση με τις άλλες επιγραμμικές πλατφόρμες, όσο και με τον ιστότοπό του. Αυτό προκαλεί μια σοβαρή στρέβλωση της αγοράς, καθώς διευκολύνει την ενίσχυση των λιγοστών υφιστάμενων επιγραμμικών πλατφορμών (εμποδίζοντας την ανάπτυξη νέων πλατφορμών), περιορίζει τις ευκαιρίες των καταναλωτών να βρίσκουν χαμηλότερες τιμές και δεσμεύει τον επιχειρηματικό χρήστη στην πλατφόρμα, χωρίς να μπορεί να αναπτύξει ένα δικό του δίκτυο άμεσης διανομής με τους καταναλωτές. Η πρακτική αυτή απαγορεύτηκε σε πολλές χώρες της Ένωσης⁽¹¹⁾ με πρωτοβουλία των αντίστοιχων αρχών ανταγωνισμού, με θετικά αποτελέσματα για τη λειτουργία της αγοράς προς όφελος τόσο των επιχειρήσεων, όσο και των καταναλωτών. Για τους λόγους αυτούς, η ΕΟΚΕ ευελπιστεί ότι θα καταργηθούν τάχιστα οι ρήτρες αυτές σε ολόκληρη την ΕΕ, στο πλαίσιο ενδεχομένων του εν λόγω κανονισμού.

4.6. Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ότι σήμερα το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης βρίσκεται στα χέρια λίγων μεγάλων εταιρειών, πολλές εκ των οποίων δεν είναι ευρωπαϊκές. Είναι συνεπώς σημαντικό κατά την εφαρμογή του κανονισμού να παρακολουθείται και να διασφαλίζεται και ο θεμιτός ανταγωνισμός μεταξύ των επιγραμμικών πλατφορμών, καθώς και η δυνατότητα νέων πλατφορμών, ιδίως ευρωπαϊκών, να αποκτήσουν μερίδιο στην αγορά.

4.7. Η ΕΟΚΕ διαπιστώνει με ικανοποίηση ότι πολλά αιτήματα και συστάσεις που κατέθεσε σε προηγούμενες γνωμοδοτήσεις της έχουν ενσωματωθεί στον κανονισμό. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ διαπιστώνει σημαντικές αναλογίες και συνέχεια όσον αφορά τη διαφάνεια και τη σαφήνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων, την παρουσίαση των παραμέτρων κατάταξης και ενδεχόμενης διακριτικής μεταχείρισης, τον καθορισμό ασφαλών μηχανισμών καταγγελίας και εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών, την ενίσχυση της ευθύνης των επιγραμμικών πλατφορμών (κώδικες δεοντολογίας) και την παρακολούθηση των διαδικασιών⁽¹²⁾. Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι τυχόν **διακριτική μεταχείριση** που εννοεί προσφερόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες (συχνά επί πληρωμή) θα γνωστοποιείται στους καταναλωτές με σαφή και αναγνωρίσιμο τρόπο.

⁽⁹⁾ EE C 75 της 10.3.2017, σ. 119· EE C 81 της 2.3.2018, σ. 102· EE C 12 της 15.1.2015, σ. 1 και EE C 271 της 19.9.2013, σ. 61.

⁽¹⁰⁾ EE C 389 της 21.10.2016, σ. 50.

⁽¹¹⁾ Γερμανία, Γαλλία, Ιταλία, Σουηδία, Βέλγιο, Αυστρία.

⁽¹²⁾ EE C 75 της 10.3.2017, σ. 119· EE C 81 της 2.3.2017, σ. 102.

4.8. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η πρόταση εντάσσεται σωστά στο ευρύτερο νομοθετικό πλαίσιο της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, το οποίο απέχει ωστόσο πολύ από την ολοκλήρωσή του. Πράγματι, από άποψη αριθμού χρηστών, επιχειρήσεων και επιχειρηματικών συναλλαγών, η ΕΕ έχει χαμηλότερα επίπεδα επιδόσεων από εκείνα των σημαντικότερων παγκόσμιων ανταγωνιστών. Η ΕΟΚΕ καλεί συνεπώς την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να καταβάλλουν περαιτέρω προσπάθειες για τη συμπλήρωση του κανονισμού ολόκληρου του τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και, με την ευρεία έννοια, της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, προκειμένου να καταστούν το Διαδίκτυο και η ψηφιακή αγορά ένας ασφαλής χώρος δημιουργός ευκαιριών για όλους.

4.9. Η οικονομία δεδομένων αντιπροσωπεύει ένα καίριο στοιχείο της ψηφιακής αγοράς. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η ιδιοκτησία δεδομένων δεν μπορεί να περιορίζεται μόνο σε μία συμφωνία που έχει λυθεί συμβατικά μεταξύ των δύο μερών. Επίσης, η διαφάνεια της ενημέρωσης που προβλέπεται στην πρόταση που αποτελεί αντικείμενο της γνωμοδότησης, δεν δίνει λύση σε ένα καίριο ζήτημα που αφορά τον τρόπο χρήσης των δεδομένων αυτών από έναν ιδιώτη από τη στιγμή που περιέρχονται στην κατοχή του. Για τους λόγους αυτούς, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Επιτροπή να αντιμετωπίσει επειγόντως το ζήτημα αυτό και να το ρυθμίσει, καταρχάς προς όφελος των χρηστών και της ίδιας της έννοιας της οικονομίας δεδομένων ⁽¹³⁾.

4.10. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η Ψηφιακή ενιαία αγορά πρέπει να διασφαλίζει ισότιμους όρους σε όλους τους συμμετέχοντες οικονομικούς παράγοντες, Ευρωπαίους και μη. Για τον λόγο αυτό, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Επιτροπή να καταπολεμήσει όλες τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όπως το ψηφιακό φορολογικό ντάμπινγκ, ορίζοντας ότι ο φόρος επί των κερδών πρέπει να καταβάλλεται στην περιοχή δικαιοδοσίας στην οποία ασκείται η αντίστοιχη οικονομική δραστηριότητα ⁽¹⁴⁾ και πρέπει να είναι αντίστοιχος του πραγματικού όγκου των συναλλαγών ⁽¹⁵⁾. Επί παραδείγματι, επισημαίνεται ότι η πλατφόρμα «Airbnb» κατέβαλε για το έτος 2015 στη Γαλλία φόρο μόλις 69 000 EUR, έναντι των περίπου 5 δισεκατ. EUR του συνολικού ξενοδοχειακού τομέα ⁽¹⁶⁾.

4.11. Η ΕΟΚΕ θεωρεί απαραίτητο να συμπληρωθεί το ταχύτερο δυνατόν το νομοθετικό πλαίσιο ολόκληρου του τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, προκειμένου να δημιουργηθούν οι κατάλληλες εγγυήσεις και μορφές προστασίας για όλους όσοι συμμετέχουν στην Ψηφιακή ενιαία αγορά ⁽¹⁷⁾. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ θεωρεί απαραίτητη την αντιμετώπιση των πλέον αμφιλεγόμενων πτυχών της κοινωνικής διάστασης της ψηφιοποίησης, μεταξύ των οποίων: οι μισθοί, οι συμβάσεις, οι όροι και ο χρόνος εργασίας όσων απασχολούνται σε ψηφιακές πλατφόρμες ⁽¹⁸⁾ ή στην παροχή υπηρεσιών που συνδέονται με αυτές ⁽¹⁹⁾. Για τον σκοπό αυτό, συνιστάται η άμεση ενεργοποίηση των διαδικασιών του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου ⁽²⁰⁾. Τέλος, δεδομένου του αυξανόμενου όγκου των νομοθετικών πράξεων για τη ρύθμιση του τομέα, συνιστάται η κατάρτιση ενός κώδικα επιχειρηματικών δικαιωμάτων των πολιτών ⁽²¹⁾.

5. Ειδικές παρατηρήσεις

5.1. Η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ ενός ευρέως ορισμού της έννοιας *πάροχοι επιχειρηματικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης*. Η αρχή αυτή αιτιολογείται από την ταχύτητα και απρόβλεπτη ανάπτυξη του Διαδικτύου και του ηλεκτρονικού εμπορίου. Για τον λόγο αυτό, η ΕΟΚΕ θεωρεί αναγκαία τη ρύθμιση των διαδικασιών και των χρόνων διαχείρισης αυτών των υπηρεσιών και όχι των ψηφιακών επιχειρήσεων που τις παρέχουν, καθώς αυτές μπορούν να αλλάξουν σύντομα χαρακτήρα ή λειτουργίες λόγω της ταχείας και απρόβλεπτης εξέλιξης του δικτύου ⁽²²⁾.

5.2. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η υπό εξέταση πρόταση καλύπτει ένα σημαντικό κανονιστικό κενό και είναι αναγκαία για να ξεπεραστεί ο κατακεραματισμός που δημιουργούν οι εθνικές νομοθεσίες, ο οποίος αποτελεί σήμερα μια από τις πρώτες αιτίες των προβλημάτων στις διασυνοριακές διαφορές. Η ΕΟΚΕ θεωρεί επίσης ότι η πρόταση εντάσσεται ορθώς στο ήδη υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και των λιγοστών κανόνων που ρυθμίζουν σήμερα, με περισσότερο ή λιγότερο άμεσο τρόπο, τις σχέσεις μεταξύ των επιχειρήσεων. Το ευρύ νομικό πλαίσιο που στηρίζεται στις θεμελιώδεις αξίες της ΕΕ φαίνεται να είναι το ενδεδειγμένο για να εξασφαλίζει μεγάλη ελευθερία ελιγμών στις αρχές που καλούνται να μεριμνούν για τη συμμόρφωση με τους κανόνες, και τούτο διότι το εν λόγω πλαίσιο τους παρέχει την ικανότητα αποτελεσματικής παρέμβασης.

5.3. Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη δημοσίευση των παραμέτρων για την κατάταξη των κύριων καταχωρίσεων και των ιστότοπων από τους παρόχους επιχειρηματικών υπηρεσιών. Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ωστόσο ότι η διαχείριση της πρωτοβουλίας αυτής απαιτεί προσοχή, καθώς θα μπορούσε να ευνοήσει απάτες εκ μέρους των επιχειρηματικών χρηστών εις βάρος άλλων επιχειρήσεων ή καταναλωτών, προκαλώντας στρεβλώσεις της αγοράς.

⁽¹³⁾ EE C 345 της 13.10.2017, σ. 130 — TEN/630- EE C 345 της 13.10.2017, σ. 138.

⁽¹⁴⁾ EE C 75 της 10.3.2017, σ. 119.

⁽¹⁵⁾ Βλέπε EE C 367 της 10.10.2018, σ. 25.

⁽¹⁶⁾ <http://www.lastampa.it/2016/08/11/estere/airbnb-in-francia-riscoppia-il-caso-tasse-KfgawDjefZxFdSNydzs8XP/pagina.html>

⁽¹⁷⁾ INT/845, Τεχνητή νοημοσύνη/αντίκτυπος της στην εργασία, εισηγητές: κα Salis Madinier και κ. Samm, 2018 (βλέπε σελίδα 1 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας).

⁽¹⁸⁾ EE C 125 της 21.4. 2017, σ. 10.

⁽¹⁹⁾ EE C 75 της 10.3.2017, σ. 119.

⁽²⁰⁾ EE C 434 της 15.12.2013, σ. 30.

⁽²¹⁾ EE C 271 της 19.9. 2013, σ. 127.

⁽²²⁾ EE C 75 της 10.3.2017, σ. 119.

5.4. Οι διαμεσολαβητές θα διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην επίλυση των εξωδικαστικών διαφορών. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι δεν είναι απολύτως σαφή τα χαρακτηριστικά των διαμεσολαβητών και ο τρόπος πρόσληψής τους, υπογραμμίζοντας τις διαφορές μεταξύ των διαφόρων κρατών μελών και συνιστά τη θέσπιση εναρμονισμένων κριτηρίων για την εξασφάλιση της ανεξαρτησίας τους. Η ΕΟΚΕ προτείνει να εξεταστεί η δυνατότητα δημιουργίας ενός ευρωπαϊκού μητρώου επαγγελματιών για να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των επιχειρηματικών χρηστών. Παράλληλα, προτείνεται η αξιοποίηση της πείρας των εμπορικών επιμελητηρίων και της δραστηριότητας που αναπτύσσουν ήδη επιτυχώς σε εθνικό επίπεδο.

5.5. Η ΕΟΚΕ επικροτεί την άσκηση αγωγής παράλειψης για την προστασία των επιχειρηματικών χρηστών. Το μέσο αυτό είναι καθοριστικής σημασίας για να ξεπεραστεί ο «παράγων φόβος» που συχνά λειτουργεί ως τροχοπέδη για τις μικρές επιχειρήσεις έναντι των μεγάλων πολυεθνικών του τομέα. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι μηχανισμοί που θεσπίζονται για τις αγωγές αυτές πρέπει να είναι σαφείς, απλοί και χαμηλού κόστους.

5.6. Το παρατηρητήριο θα είναι πολύ σημαντικό για την παρακολούθηση των εξελίξεων της ψηφιακής αγοράς και της ορθής και πλήρους εφαρμογής του κανονισμού. Ειδικότερα, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι οι εμπειρογνώμονες πρέπει να επιλέγονται με ιδιαίτερη προσοχή, διασφαλίζοντας την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους. Η ΕΟΚΕ δηλώνει επίσης πρόθυμη να υποστηρίξει τις εργασίες της ομάδας εμπειρογνομένων μέσω εκπροσώπου της με την ιδιότητα του παρατηρητή, ο οποίος θα συνεισφέρει μεταφέροντας τις απόψεις της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών⁽²³⁾.

5.7. Μολονότι ο κανονισμός, που συνοδεύεται από ένα εναρμονισμένο σύστημα κυρώσεων, θεωρείται το καταλληλότερο νομικό μέσο, η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόσκληση προς τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών να καταρτίσουν έναν κώδικα δεοντολογίας που θα διασφαλίζει την πλήρη και ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας.

5.8. Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ότι σήμερα, κυρίως στις ΗΠΑ, μεγάλες πλατφόρμες εφαρμόζουν εμπορικές πρακτικές με σκοπό να θέσουν εκτός αγοράς άλλες επιχειρήσεις, όπως στην περίπτωση των αποστολών μηδενικού κόστους εις βάρος των εταιρειών παράδοσης δεμάτων. Προβλήματα όπως αυτό, θα μπορούσαν μεσοπρόθεσμα να δημιουργήσουν καταστάσεις ολιγοπωλίου εις βάρος των επιχειρήσεων και των καταναλωτών. Για τον λόγο αυτό, η ΕΟΚΕ καλεί την Επιτροπή να παρακολουθεί στενά τις διαδικασίες αυτές.

5.9. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η πρόταση αυτή θα έχει πολύ σημαντική επίδραση τόσο στους καταναλωτές, προσφέροντάς τους μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων και αυξάνοντας τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, όσο και στην απασχόληση που παράγεται από τον μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ψηφιακή αγορά. Για τον σκοπό αυτό, είναι σημαντικό να μπορούν να αποκτήσουν το δικό τους μερίδιο στην επιγραμμική αγορά και οι μικρές ψηφιακές πλατφόρμες (π.χ. οι συνεταιριστικές πλατφόρμες).

5.10. Η ΕΟΚΕ ανανεώνει την πρόσκληση προς την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να υποστηρίξουν τις διαδικασίες ψηφιακής καινοτομίας με πρόσφορες στρατηγικές ψηφιακού γραμματισμού που θα συνοδεύονται από στοχευμένα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, με ιδιαίτερη έμφαση στους ανηλίκους και στις πλέον ευπαθείς ομάδες⁽²⁴⁾. Επίσης, προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση των επιχειρηματικών χρηστών, θεωρεί πολύ σημαντική τη συμμετοχή των επιχειρηματικών οργανώσεων στην προώθηση και την υποστήριξη των ειδικών δράσεων κατάρτισης, κυρίως για τις ΜΜΕ, προκειμένου να εκμεταλλευτούν πλήρως τις ευκαιρίες που παρέχει η ψηφιακή ενιαία αγορά.

Βρυξέλλες, 19 Σεπτεμβρίου 2018.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Luca JAHIER

⁽²³⁾ Απόφαση C(2018)2393 της Επιτροπής, άρθρο 10.

⁽²⁴⁾ ΕΕ C 173 της 31.5.2017, σ. 45· ΕΕ C 173 της 31.5.2017, σ. 1.