



ΕΝΟΤΗΤΑ 6

Δικαιώματα και υποχρεώσεις
στις ψηφιακές αγορές

Πληροφορίες για το υλικό που συγκεντρώνεται στο εγχειρίδιο

Οι πληροφορίες και οι απόψεις που καταγράφονται σε αυτήν την έκδοση ανήκουν στον συγγραφέα και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα την επίσημη γνώμη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν εγγυάται την ακρίβεια των δεδομένων που περιλαμβάνονται σε αυτήν την έκδοση. Ούτε η Επιτροπή ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους της Επιτροπής μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τη χρήση που μπορεί να γίνει των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Το παρόν έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό και δεν αποτελεί επίσημη ερμηνεία του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου, ούτε μπορεί να παράσχει ολοκληρωμένες νομικές συμβουλές. Δεν έχει σκοπό να αντικαταστήσει τις επαγγελματικές νομικές συμβουλές σε συγκεκριμένα ζητήματα.

Οι αναγνώστες θα πρέπει επίσης να θυμούνται ότι η νομοθεσία της ΕΕ και η εθνική νομοθεσία αναθεωρούνται συνεχώς: οποιαδήποτε έντυπη έκδοση των ενότητων θα πρέπει να ελέγχεται με βάση πιθανές ενημερώσεις στον ιστότοπο www.consumerlawready.eu.

Απρίλιος 2025

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	5
Η οικονομία των πλατφορμών αναφέρεται στη συναλλαγή αγαθών ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών ενδιάμεσων υπηρεσιών, η οποία αποτελεί αυξανόμενη τάση. Αυτές οι πλατφόρμες μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες σε καταναλωτές και επιχειρήσεις για να συνδεόνται και να αγοράζουν προϊόντα πιο εύκολα.	8
Η πανδημία COVID ανάγκασε τις επιχειρήσεις να αλλάξουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα και, ως εκ τούτου, συμμετείχαν στην αύξηση της οικονομίας των πλατφορμών.	8
Οι μηχανές αναζήτησης έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις πωλήσεις των επιχειρήσεων, με τα 5 κορυφαία αποτελέσματα αναζήτησης να προσελκύουν το 88% των κλικ.	8
Ποιον αφορούν οι Κανονισμοί;	8
Τι πρέπει να προσέξω στους όρους και τις προϋποθέσεις;	8
Μπορεί η πλατφόρμα να αλλάξει τους όρους και τις προϋποθέσεις;	9
Τι συμβαίνει εάν η πλατφόρμα τερματίσει, περιορίσει ή αναστείλει τον λογαριασμό μου;	10
Πώς μπορώ να τερματίσω τη συμβατική μου σχέση με μια πλατφόρμα;	11
Τι γίνεται με τα δεδομένα μου;	11
Μπορούν οι πλατφόρμες να επιβάλουν ορισμένους όρους;	12
Μπορούν οι πλατφόρμες να χειρίζονται τις προσφορές διαφορετικά;	12
Τι είδους αγαθά και υπηρεσίες επιτρέπεται να προσφέρω;	12
Τι πληροφορίες μπορώ να λάβω σχετικά με την κατάταξη;	13
Μπορώ να εμφανίσω το λογότυπο της εταιρείας μου στην πλατφόρμα;	13
Ποιες είναι οι άλλες υποχρεώσεις των πλατφορμών;	14
Τι είναι οι φύλακες και ποιες είναι οι υποχρεώσεις τους;	14
Έχω υποχρεώσεις απέναντι στους φύλακες;	15
Τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση σύγκρουσης με την πλατφόρμα;	16
Ποιοι είναι οι μηχανισμοί επιβολής και υποβολής καταγγελιών κατά την αντιμετώπιση των ελεγκτών;	17
Παράρτημα 1 - Κατάλογος κέντρων που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης ειδικά για αυτά τα ζητήματα	35
Παράρτημα 2 – Επισκόπηση των ορισμένων ελεγκτών πύλης και των βασικών υπηρεσιών πλατφόρμας τους	36
Παράρτημα 3 - Υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας	37
Παράρτημα 4 - Υποχρεώσεις για τις διαδικτυακές αγορές	37

Διασφάλιση ότι οι πλατφόρμες συμμορφώνονται με την υποχρέωσή τους να ενημερώνουν τους επιχειρηματικούς χρήστες τους με σαφήνεια και πληρότητα σχετικά με τα δικαιώματά τους.

Επιχείρηση

Είναι ασφαλέστερο να κάνω αγορές στο διαδίκτυο, γνωρίζοντας ότι οι πλατφόρμες οφείλουν να προστατεύουν τα δεδομένα μου και να με ενημερώνουν με διαφανή τρόπο, χωρίς να περιορίζουν τις επιλογές μου.

Καταναλωτής

Η διαδικτυακή πώληση διεύρυνε τις επιχειρηματικές μου ευκαιρίες. Η γνώση των τρόπων επίλυσης διαφορών σε περίπτωση σύγκρουσης με την πλατφόρμα αποτελεί κίνητρο για τη μετάβαση στον ψηφιακό κόσμο.

Επιχείρηση

Εισαγωγή

Αγαπητοί,

Αυτό το Εγχειρίδιο αποτελεί μέρος του ευρωπαϊκού προγράμματος Consumer Law Ready που απευθύνεται ειδικά σε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που αλληλεπιδρούν με καταναλωτές.

Το έργο Consumer Law Ready είναι ένα πανευρωπαϊκό έργο που διαχειρίζεται η EUROCHAMBRES (Ένωση Ευρωπαϊκών Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων), σε κοινοπραξία με την BEUC (Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών) και την SMEunited (Ένωση Βιοτεχνιών και ΜΜΕ στην Ευρώπη). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΕΕ).

Στόχος του έργου είναι να σας βοηθήσει να συμμορφωθείτε με τις απαιτήσεις του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

Το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ αποτελείται από διάφορες νομοθετικές πράξεις που έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 25 χρόνια και έχουν μεταφερθεί από κάθε κράτος μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό του δίκαιο. Το 2024, η Επιτροπή ολοκλήρωσε τον Έλεγχο Καταλληλότητας Ψηφιακής Δικαιοσύνης (που ξεκίνησε το 2022) ¹ με στόχο την αξιολόγηση του κατά πόσον οι ισχύοντες κανόνες προστασίας των καταναλωτών είναι κατάλληλοι για τον σκοπό που επιδιώκουν να διασφαλίσουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στο ψηφιακό περιβάλλον. Ο Έλεγχος Καταλληλότητας έδειξε ότι αυτοί οι κανόνες παραμένουν τόσο σχετικοί όσο και απαραίτητοι για να διασφαλιστεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και αποτελεσματική λειτουργία της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς. Ταυτόχρονα, εντόπισε αρκετές αρνητικές, εξελισσόμενες πρακτικές που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές στο διαδίκτυο και επισημαίνει τομείς που χρήζουν βελτίωσης οι οποίοι θα πρέπει να αντιμετωπιστούν στο μέλλον. Το έργο Consumer Law Ready στοχεύει στην ενίσχυση των γνώσεων των εμπόρων, ιδίως των ΜΜΕ, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις αντίστοιχες νομικές τους υποχρεώσεις.

Το Εγχειρίδιο αποτελείται από επτά ενότητες. Κάθε μία από αυτές ασχολείται με ένα συγκεκριμένο θέμα του δικαίου καταναλωτών της ΕΕ:

- Η Ενότητα 1 ασχολείται με τους κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης
- Η Ενότητα 2 παρουσιάζει τους κανόνες σχετικά με το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος.
- Η Ενότητα 3 επικεντρώνεται στα ένδικα μέσα που πρέπει να παρέχουν οι έμποροι όταν δεν συμμορφώνονται με τους όρους της σύμβασης.
- Η Ενότητα 4 εστιάζει στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων σε βάρος των καταναλωτών
- Η Ενότητα 5 εισάγει τους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ).

¹ Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση, τα ευρήματά της και τις επακόλουθες ενέργειες στον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

- Η Ενότητα 6 εισάγει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις στις ψηφιακές αγορές.
- Η Ενότητα 7 εισάγει στην ασφάλεια των προϊόντων (2026).

Αυτό το Εγχειρίδιο είναι μόνο ένα από τα εκπαιδευτικά υλικά που δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο του έργου Consumer Law Ready. Ο ιστότοπος consumerlawready.eu περιέχει άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία, όπως βίντεο, κουίζ και ένα «ηλεκτρονικό τεστ» μέσω του οποίου μπορείτε να αποκτήσετε πιστοποιητικό. Μπορείτε επίσης να συνδεθείτε με ειδικούς και άλλες μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω ενός φόρουμ.

Η Ενότητα 6 του Εγχειριδίου στοχεύει να σας εξοικειώσει με την τελευταία νομοθεσία σχετικά με τις ψηφιακές πλατφόρμες. Η πραγματικότητα της διαδικτυακής αγοράς έχει αλλάξει με τον πολλαπλασιασμό των πλατφορμών και των παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών. Καθώς οι πλατφόρμες και οι μηχανές αναζήτησης έχουν καταστεί κρίσιμες για τις επιχειρήσεις για την προώθηση των αγαθών και των υπηρεσιών τους, η ΕΕ έλαβε μέτρα κατά των αθέμιτων συμβάσεων και εμπορικών πρακτικών. Οι κανόνες θα περιορίσουν την εξουσία των διαδικτυακών υπηρεσιών και πλατφορμών να ελέγχουν πτυχές όπως ποια προσωπικά δεδομένα συλλέγονται, πωλούνται και από ποιον, πώς λειτουργεί η διαδικτυακή κατάταξη ή ποιο περιεχόμενο εμφανίζεται.

Οι κανόνες αποσκοπούν στη θέσπιση σαφών υποχρεώσεων και απαιτήσεων για την οικονομία των πλατφορμών. Η ενότητα παρουσιάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης (Κανονισμός Πλατφόρμας προς Επιχειρήσεις - P2B), τον κανονισμό 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, για την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (Νόμος για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες - DSA) και τον κανονισμό 2022/1925 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Σεπτεμβρίου 2022, για τις αμφισβητήσιμες και δίκαιες αγορές στον ψηφιακό τομέα και την τροποποίηση των οδηγιών (ΕΕ) 2019/1937 και (ΕΕ) 2020/1828 (Νόμος για τις Ψηφιακές Αγορές - DMA). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διατάξεις αυτών των νομοθεσιών, συμβουλευτείτε τα **έγγραφα καθοδήγησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής**² που είναι διαθέσιμα σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Οι τρεις κανονισμοί στοχεύουν στην αύξηση της διαφάνειας, στην προστασία των τελικών χρηστών στο διαδίκτυο και επίσης στη δημιουργία ευκαιριών για τις επιχειρήσεις. Ορίζουν σαφείς κανόνες και υποχρεώσεις σχετικά με, για παράδειγμα, τη διάδοση παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο και διασφαλίζουν πιο δίκαιες και ανοιχτές ψηφιακές αγορές. Ο κανονισμός «Πλατφόρμα προς Επιχειρήσεις» στοχεύει στη δημιουργία ενός δίκαιου, διαφανούς και προβλέψιμου περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν πλατφόρμες για να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Βασιζόμενος στον νόμο P2B, ο νόμος DMA στοχεύει στην προώθηση της δικαιοσύνης και της αμφισβήτησης στον διαδικτυακό τομέα. Ο νόμος DSA ορίζει εναρμονισμένους κανόνες για ένα ασφαλές, προβλέψιμο και αξιόπιστο διαδικτυακό περιβάλλον. Οι κανόνες καθορίζουν κυρίως υποχρεώσεις για τις διαδικτυακές ενδιάμεσες

² [Κατευθυντήριες γραμμές](#) για την κατάταξη της διαφάνειας σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Για DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

υπηρεσίες, όπως οι πλατφόρμες, για τη διασφάλιση δίκαιης πρόσβασης στην αγορά και του ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις και την προστασία των καταναλωτών.

Σας ενθαρρύνουμε να εξοικειωθείτε με αυτούς τους Κανονισμούς και αυτήν την ενότητα.

Ελπίζουμε ότι θα βρείτε χρήσιμες τις πληροφορίες που παρέχονται στο Εγχειρίδιο .

Τι είναι η οικονομία της πλατφόρμας και γιατί έχει σημασία;

Η οικονομία των πλατφορμών αναφέρεται στη συναλλαγή αγαθών ή/και υπηρεσιών μέσω διαδικτυακών ενδιάμεσων υπηρεσιών, η οποία αποτελεί αυξανόμενη τάση. Αυτές οι πλατφόρμες μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες σε καταναλωτές και επιχειρήσεις για να συνδέονται και να αγοράζουν προϊόντα πιο εύκολα.

Η πανδημία COVID ανάγκασε τις επιχειρήσεις να αναδιαμορφώσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα και, ως εκ τούτου, συμμετείχαν στην αύξηση της οικονομίας των πλατφορμών.

Οι μηχανές αναζήτησης έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις πωλήσεις των επιχειρήσεων, με τα 5 κορυφαία αποτελέσματα αναζήτησης να προσελκύουν το 88% των κλικ.

Ποιον αφορά ο Κανονισμός;

Σύμφωνα με τον Κανονισμό P2B, τον Νόμο περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA) και τον Νόμο περί Ηλεκτρονικής Αγοράς (DMA), οι διαδικτυακές υπηρεσίες ενδιάμεσων φορέων (online interaction services) που πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις πρέπει να συμμορφώνονται με ορισμένες απαιτήσεις που ορίζονται σε αυτούς τους κανονισμούς. Οι εν λόγω κανονισμοί ορίζουν επίσης δικαιώματα για τους επιχειρηματικούς χρήστες, τους τελικούς χρήστες και τους καταναλωτές.

Παράδειγμα: Οι πλατφόρμες μπορούν να είναι για παράδειγμα κοινωνικά δίκτυα, πλατφόρμες κοινής χρήσης βίντεο, καταστήματα εφαρμογών, μηχανές αναζήτησης, διαδικτυακές πλατφόρμες ταξιδιών και διαμονής και λειτουργικά συστήματα.

Τι πρέπει να προσέξω στους όρους και τις προϋποθέσεις;

Οι όροι και προϋποθέσεις (T&Cs) πρέπει να παρέχουν στις επιχειρήσεις έναν εύλογο βαθμό προβλεψιμότητας σχετικά με τις πιο σημαντικές πτυχές της σχέσης τους με την πλατφόρμα.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις πρέπει να είναι:

Προσβάσιμες, που σημαίνει εύκολες στην εύρεση, μόνιμα προσβάσιμες και διαθέσιμες πριν από την έναρξη της συμβατικής σχέσης.

Παράδειγμα: Εάν ο επιχειρηματίας πρέπει πρώτα να συνδεθεί σε μια πύλη, οι Όροι και Προϋποθέσεις δεν είναι εύκολα διαθέσιμοι. Ομοίως, εάν ο επιχειρηματίας πρέπει να κάνει κλικ σε διαφορετικές σελίδες, οι Όροι και Προϋποθέσεις δεν είναι εύκολα διαθέσιμοι.

Κατανοητές, συνταγμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Οι Όροι και Προϋποθέσεις μπορούν να έχουν τη μορφή εγχειριδίων, συχνών ερωτήσεων, βίντεο κ.λπ., εφόσον είναι κατανοητοί. Ο Νόμος περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA) υποχρεώνει τις ενδιάμεσες υπηρεσίες να καθορίζουν τους Όρους και Προϋποθέσεις σε σαφή, απλή, κατανοητή, φιλική προς το χρήστη και σαφή γλώσσα, η οποία πρέπει να είναι δημόσια διαθέσιμη σε εύκολα προσβάσιμη και αναγνώσιμη από μηχανήματα μορφή. Όσον αφορά τις πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες (VLOS) και τις πολύ μεγάλες διαδικτυακές μηχανές αναζήτησης (VLOS), υποχρεούνται να δημοσιεύουν τους εν λόγω Όρους και Προϋποθέσεις στις επίσημες γλώσσες όλων των κρατών μελών στα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.

Πλήρες, συμπεριλαμβανομένου όλου του απαιτούμενου περιεχομένου από τον Κανονισμό DSA και P2B. Οι Όροι και Προϋποθέσεις θα πρέπει να ενισχύουν τη διαφάνεια, την προβλεψιμότητα, την προστασία των αποδεκτών της υπηρεσίας και την αποφυγή άδικων ή αυθαίρετων αποτελεσμάτων. Συνολικά, ο DSA υποχρεώνει τις διαδικτυακές

ενδιάμεσες υπηρεσίες να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τυχόν πολιτικές, διαδικασίες, μέτρα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τον σκοπό της εποπτείας περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης της αλγοριθμικής λήψης αποφάσεων και του ανθρώπινου ελέγχου, καθώς και τους κανόνες διαδικασίας του εσωτερικού τους συστήματος διαχείρισης παραπόνων, καθώς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα τερματισμού της χρήσης της υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα, βάσει αυτών των δύο νομοθετικών πράξεων, οι Όροι και Προϋποθέσεις πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες όπως:

- Πληροφορίες σχετικά με την ανάγκη αιτιολόγησης των αποφάσεων των πλατφορμών σχετικά με αναστολές, περιορισμούς και τερματισμό λογαριασμών επιχειρηματικών χρηστών (Αιτιολογικές δηλώσεις) (ελάχιστη προθεσμία ειδοποίησης 30 ημερών)
- Δικαίωμα τερματισμού των επιχειρηματικών χρηστών
- Διαφάνεια στην κατάταξη μετά από αναζήτηση από τους πελάτες
- Βοηθητικά αγαθά και υπηρεσίες
- Διαφάνεια σχετικά με τη διαφοροποιημένη μεταχείριση
- συγκεκριμένοι συμβατικοί όροι
- πρόσβαση σε δεδομένα
- Επιπτώσεις στα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας των επιχειρηματικών χρηστών
- περιορισμοί στην προσφορά διαφορετικών όρων μέσω άλλων μέσων
- πολιτικές εποπτείας περιεχομένου

- λειτουργία εσωτερικών μηχανισμών διεκπεραίωσης καταγγελιών και (τουλάχιστον δύο) υπηρεσιών διαμεσολάβησης.



Μπορεί η πλατφόρμα να αλλάξει τους όρους και τις προϋποθέσεις;

Οι πλατφόρμες έχουν το δικαίωμα να τροποποιήσουν τους Όρους και Προϋποθέσεις τους. Ωστόσο, πρέπει να ειδοποιούν τις επιχειρήσεις σχετικά με τις προτεινόμενες αλλαγές τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την εφαρμογή τους. Σύμφωνα με τον Νόμο περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA), οι σχετικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένων για παράδειγμα εκείνων που τροποποιούν τους κανόνες σχετικά με τις πληροφορίες που επιτρέπονται στις υπηρεσίες, ή άλλες τέτοιες αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν άμεσα την ικανότητα των παραληπτών να κάνουν χρήση των αλλαγών στην υπηρεσία, πρέπει να ενημερώνονται μέσω κατάλληλων μέσων..

Παραδείγματα: Όταν ολόκληρες λειτουργίες της πλατφόρμας, που είναι σχετικές με την επιχείρηση, αφαιρούνται ή προστίθενται· αυτό συνεπάγεται με επηρεασμό των επιχειρήσεων οι οποίες ενδέχεται να χρειαστεί να προσαρμόσουν τα προϊόντα τους ή να επαναπρογραμματίσουν τις υπηρεσίες τους ώστε να μπορούν να συνεχίσουν να λειτουργούν στην πλατφόρμα.

Μια επιχείρηση μπορεί επίσης να παραιτηθεί την περίοδο προειδοποίησης. Η παραίτηση πρέπει να

γίνεται είτε μέσω γραπτής δήλωσης είτε μέσω σαφούς θετικής ενέργειας.

Η περίοδος προειδοποίησης μπορεί επίσης να ανασταλεί, όταν υπάρχει νομική υποχρέωση ή απρόβλεπτος και άμεσος κίνδυνος (π.χ. απάτη, κακόβουλο λογισμικό, ανεπιθύμητη αλληλογραφία ή άλλοι κίνδυνοι κυβερνοασφάλειας) που απαιτούν αλλαγή.

Εάν η προθεσμία ειδοποίησης δεν τηρήθηκε χωρίς αιτιολογία, η αλλαγή είναι άκυρη.

Η ειδοποίηση πρέπει να γίνεται σε σταθερό μέσο (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), πράγμα που σημαίνει ότι ο επιχειρηματικός χρήστης μπορεί να τη διατηρήσει για μελλοντική αναφορά.

Οι πλατφόρμες δεν πρέπει να επιβάλλουν αναδρομικές αλλαγές, εκτός εάν είναι επωφελείς για τις επιχειρήσεις, προβλέπονται από νομικές ή κανονιστικές υποχρεώσεις ή για την αποτροπή απρόβλεπτου και άμεσου κινδύνου.

Τι συμβαίνει εάν η πλατφόρμα τερματίσει, περιορίσει ή αναστείλει τον λογαριασμό μου;

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πλατφόρμες μπορούν να τερματίσουν (κλείνοντας οριστικά τον λογαριασμό), να αναστείλουν (π.χ. να διαγράψουν ένα αγαθό ή μια υπηρεσία ή να το αφαιρέσουν από τα αποτελέσματα αναζήτησης) ή να περιορίσουν (π.χ. να επηρεάσουν αρνητικά την πώληση ενός αγαθού, για παράδειγμα, μειώνοντας την κατάταξη).

Βάση δεδομένων διαφάνειας DSA – Αιτιολόγηση - [εδώ](#)

Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, η διακοπή λειτουργίας ενός λογαριασμού πρέπει να αποτελεί την έσχατη λύση.

Η πλατφόρμα πρέπει να παρέχει μια δήλωση αιτιολόγησης σε ένα «ανθεκτικό μέσο» (δηλαδή, ένα μέσο που επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να διατηρούν τις πληροφορίες για μελλοντική αναφορά· π.χ. επιστολή, ηλεκτρονικό μήνυμα). Για τον περιορισμό και την αναστολή, η δήλωση αιτιολόγησης πρέπει να κοινοποιείται το αργότερο την ίδια στιγμή που τίθεται σε ισχύ η ενέργεια. Στον Νόμο περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA), λαμβάνονται υπόψη διάφοροι περιορισμοί που ενδέχεται να επηρεάσουν τους αποδέκτες της υπηρεσίας (π.χ. πλήρης ή/και μερική αναστολή ή τερματισμός λογαριασμών, χρηματικών πληρωμών ή προβολή συγκεκριμένων πληροφοριών κ.λπ.). Για οποιονδήποτε από αυτούς τους πιθανούς περιορισμούς, ο Νόμος περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA) καθορίζει ένα ελάχιστο όριο πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται από την πλατφόρμα με σαφή και εύκολα κατανοητό τρόπο, αλλά ταυτόχρονα να είναι όσο το δυνατόν πιο ακριβείς και συγκεκριμένες.

Για τον τερματισμό, πρέπει να δοθεί τουλάχιστον 30 ημέρες νωρίτερα .

Εξαιρέσεις: Οι πλατφόρμες δεν υποχρεούνται να συμμορφώνονται με την προθεσμία ειδοποίησης εάν η λήξη, ο περιορισμός ή η αναστολή έγινε για τη συμμόρφωση με νομικές ή κανονιστικές υποχρεώσεις ή μετά από παραβίαση των Όρων και Προϋποθέσεων από τις επιχειρήσεις.

Παράδειγμα : Αυτό μπορεί να αφορά σοβαρές μορφές παράνομου ή ακατάλληλου περιεχομένου, την ασφάλεια ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας, πλαστογραφία, απάτη, ανεπιθύμητα μηνύματα, παραβίαση προσωπικών δεδομένων κ.λπ.



Η πλατφόρμα πρέπει να παρέχει την ευκαιρία να διευκρινιστούν τα γεγονότα που οδήγησαν στην απόφαση και να παραπεμφθεί η απόφαση σε ένα σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Πρέπει να διατηρεί τα δεδομένα που σχετίζονται με τον επαγγελματικό λογαριασμό, ώστε να μπορεί να αποκατασταθεί σε περίπτωση εσφαλμένης καταγγελίας.

Πώς μπορώ να τερματίσω τη συμβατική μου σχέση με μια πλατφόρμα;

Μια επιχείρηση ενδέχεται να θέλει να τερματίσει τη συμβατική σχέση μετά από μια αλλαγή στους Όρους και Προϋποθέσεις ή για άλλους λόγους.

Η συμβατική σχέση μεταξύ πλατφορμών και επιχειρήσεων πρέπει να είναι δίκαιη και να διεξάγεται καλόπιστα. Συνεπώς, οι πλατφόρμες θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες για τις επιχειρήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τερματίσουν τη συμβατική τους σχέση στους Όρους και Προϋποθέσεις τους.

Τι γίνεται με τα δεδομένα μου;

Στους Όρους και Προϋποθέσεις πρέπει να παρέχεται μια περιγραφή των πολιτικών πρόσβασης δεδομένων σχετικά με τα δεδομένα που παρέχουν ή δημιουργούν επιχειρήσεις ή καταναλωτές κατά τη χρήση του OIS. Αυτή πρέπει να περιλαμβάνει:

- ποια δεδομένα είναι προσβάσιμα (παρέχονται ενεργά ή δημιουργούνται μέσω της χρήσης)
- από ποιον
- υπό ποιες συνθήκες (πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί) δηλαδή το πεδίο εφαρμογής, τη φύση και τις προϋποθέσεις πρόσβασης και χρήσης των σχετικών κατηγοριών δεδομένων (π.χ. αξιολογήσεις και κριτικές)

Αυτή η περιγραφή μπορεί να είναι γενική και δεν χρειάζεται να απαριθμεί εξαντλητικά όλα τα πραγματικά σημεία δεδομένων.



Η πρόσβαση στα δεδομένα μπορεί επίσης να περιοριστεί πλήρως για τις επιχειρήσεις, αλλά οι πλατφόρμες πρέπει να το δηλώνουν σαφώς.

Η DMA ορίζει περαιτέρω υποχρεώσεις για πολύ μεγάλες πλατφόρμες που έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως φύλακες όσον αφορά τη χρήση δεδομένων και την κοινοποίηση δεδομένων με επιχειρήσεις (βλ. παρακάτω).

Οι πλατφόρμες πρέπει να αναφέρουν στους Όρους και Προϋποθέσεις εάν και σε ποιο βαθμό ο πάροχος υπηρεσιών διατηρεί πρόσβαση σε πληροφορίες που παρέχονται ή παράγονται από την επιχείρηση κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης μετά τη λήξη της συμβατικής σχέσης.

Μπορούν οι πλατφόρμες να επιβάλουν ορισμένες προϋποθέσεις;

Ο πάροχος OIS (διαδικτυακή υπηρεσία ενδιάμεσου, π.χ. πλατφόρμες) μπορεί να ορίσει όρους σχετικά με την προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών.

Εάν οι πάροχοι OIS αποφασίσουν να ορίσουν όρους, όπως η απαγόρευση στους επιχειρηματικούς χρήστες να προσφέρουν αγαθά και υπηρεσίες με καλύτερους όρους ή σε χαμηλότερες τιμές, οι πάροχοι OIS πρέπει να αναφέρουν τους λόγους για αυτούς τους περιορισμούς στους Όρους και Προϋποθέσεις τους και να δημοσιεύσουν την περιγραφή ώστε να είναι εύκολα εύρετος.

Στην περίπτωση των ελεγκτών που ορίζονται βάσει της DMA, οι πάροχοι OIS δεν μπορούν να ορίσουν τέτοιους διαφοροποιημένους όρους και πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να εφαρμόζουν διαφορετικούς όρους σε διαφορετικά κανάλια που χρησιμοποιούν για να προσεγγίσουν τους πελάτες τους. Για παράδειγμα, η σφράγιση του πωλητή στο OIS δεν θα πρέπει να εμποδίζεται να προσφέρει χαμηλότερες τιμές και καλύτερους όρους στον δικό της ιστότοπο, σε αντίθεση με τους όρους στην ηλεκτρονική αγορά που χρησιμοποιεί επίσης για να προσεγγίσει τους πελάτες της.

Οι λόγοι για αυτόν τον περιορισμό μπορεί να είναι οικονομικής, εμπορικής ή νομικής φύσης.

Μπορούν οι πλατφόρμες να χειρίζονται τις προσφορές διαφορετικά;

Οι πλατφόρμες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν την προσφορά τους διαφορετικά από την προσφορά ανταγωνισμού βάσει του Κανονισμού P2B, παρέχοντας στις προσφορές του παρόχου OIS οικονομικό

πλεονέκτημα. Αυτό πρέπει να αναφέρεται σαφώς στους Όρους και Προϋποθέσεις.

Στα OIS και στις μηχανές αναζήτησης για τις οποίες μια επιχείρηση έχει οριστεί ως gatekeeper βάσει της DMA να αυτοπροτιμώνται στα αποτελέσματα αναζήτησης ή σε αγορές.

Παράδειγμα: Η άνιση μεταχείριση μπορεί να αφορά την πρόσβαση σε δεδομένα, την κατάταξη ή άλλες ρυθμίσεις που εφαρμόζονται από τον πάροχο και επηρεάζουν την πρόσβαση των καταναλωτών σε αγαθά ή υπηρεσίες, την αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση των υπηρεσιών στις οποίες έχουν πρόσβαση, τους όρους για τη χρήση ή οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση υπηρεσιών ή λειτουργιών ή τεχνικών διεπαφών που συνδέονται άμεσα ή είναι βοηθητικές προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Τι είδους αγαθά και υπηρεσίες επιτρέπεται να προσφέρω;

Τα βοηθητικά αγαθά και υπηρεσίες είναι προϊόντα που συνήθως εξαρτώνται από το κύριο αγαθό ή την υπηρεσία και σχετίζονται άμεσα με αυτό για να λειτουργήσουν. Μπορούν να προσφέρονται από το OIS ή από τρίτο μέρος.

Παράδειγμα: υπηρεσία επισκευής για ένα συγκεκριμένο αγαθό, χρηματοοικονομικά προϊόντα, ασφάλιση επιπλέον ενός συγκεκριμένου αγαθού ή υπηρεσίας (π.χ. ασφάλιση ενοικίασης), αγαθά που συμπληρώνουν το κύριο προϊόν, αγαθά που αποτελούν αναβάθμιση ή εργαλείο προσαρμογής στο κύριο αγαθό.

Όταν προσφέρονται βοηθητικά αγαθά και υπηρεσίες, ο πάροχος ενός OIS οφείλει να το διευκρινίσει στους Όρους και Προϋποθέσεις και να περιγράψει εάν και υπό ποιες προϋποθέσεις επιτρέπεται στην επιχείρηση να προσφέρει επίσης τα δικά της βοηθητικά αγαθά και υπηρεσίες.

Η περιγραφή δεν χρειάζεται να αναφέρεται στο συγκεκριμένο αγαθό ή υπηρεσία, αλλά μπορεί να είναι πιο γενική, εφόσον είναι επαρκώς περιγραφική ώστε να κατανοηθεί το δευτερεύον αγαθό ή η υπηρεσία.

Τι πληροφορίες μπορώ να λάβω σχετικά με την κατάταξη;

Το OIS πρέπει να ορίζει στους Όρους και Προϋποθέσεις του τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη. Οι κύριες παράμετροι θα μπορούσαν να είναι:

- δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας των αγαθών ή των υπηρεσιών των επιχειρηματικών χρηστών·
- χρήση συντακτών και η ικανότητά τους να επηρεάζουν την κατάταξη·
- στοιχεία που δεν σχετίζονται ή σχετίζονται μόνο εξ αποστάσεως με το ίδιο το αγαθό ή την υπηρεσία, όπως χαρακτηριστικά παρουσίασης της διαδικτυακής προσφοράς·

Οι πληροφορίες σχετικά με την Κατάταξη πρέπει να υπερβαίνουν την απλή απαρίθμηση των παραμέτρων, αλλά να προσθέτουν επεξηγηματικές πληροφορίες (π.χ. εσωτερικοί λόγοι της εταιρείας για την επιλογή των παραμέτρων).

Σύμφωνα με τον Νόμο περί Ψηφιακών Συστημάτων (DSA), οι πλατφόρμες θα παρουσιάζουν με σαφήνεια τις παραμέτρους για αυτά τα συστήματα συστάσεων ή τις κατατάξεις με έναν εύκολα και κατανοητό τρόπο που διασφαλίζει ότι οι αποδέκτες της υπηρεσίας κατανοούν πώς ιεραρχούνται οι πληροφορίες για αυτούς, συμπεριλαμβανομένων τουλάχιστον των πιο σημαντικών κριτηρίων και των λόγων για την αντίστοιχη σημασία τους.

Όπου είναι δυνατή η άσκηση επιρροής στην κατάταξη έναντι της αμοιβής, αυτό πρέπει επίσης να ορίζεται. Η Επιτροπή έχει καθορίσει περαιτέρω κατευθυντήριες

γραμμές σχετικά με τις παραμέτρους κατάταξης: [βλ. εδώ](#)

Επιπλέον, οι υποχρεώσεις διαφάνειας κατάταξης καθορίζονται στον Νόμο περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DSA). Ο Νόμος περί Ψηφιακής Ασφάλειας (DMA) απαγορεύει την αυτοπροτίμηση στην Κατάταξη για τους ελεγκτές πύλης (gatekeepers).

Μπορώ να εμφανίσω το λογότυπο της εταιρείας μου στην πλατφόρμα;

Τα λογότυπα επιχειρήσεων, τα εμπορικά σήματα ή οι επωνυμίες αποτελούν σημαντικά δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Το OIS πρέπει να παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με τον χειρισμό των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας των επιχειρηματικών χρηστών στους Όρους και Προϋποθέσεις του.

Οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να περιορίζονται στη χρήση του λογότυπού τους στην πλατφόρμα και θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν την εμπορική τους ταυτότητα ορατή ως μέρος της προσφοράς τους στο OIS. Παρ' όλα αυτά, η πλατφόρμα μπορεί να παρέμβει στον τρόπο εμφάνισής της.



Ποιες είναι οι άλλες υποχρεώσεις των πλατφορμών;

Ο Νόμος περί Ψηφιακών Υπηρεσιών (DSA) περιλαμβάνει το νομικό πλαίσιο που δημιουργεί έναν ασφαλέστερο ψηφιακό χώρο στον οποίο προστατεύονται τα θεμελιώδη δικαιώματα όλων των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρηματικών χρηστών, ενώ παράλληλα θεσπίζει ισότιμους όρους ανταγωνισμού για την ενίσχυση της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ενιαία Αγορά όσο και παγκοσμίως. Οι κανόνες που καθορίζονται στον Νόμο περί Ψηφιακών Υπηρεσιών ισχύουν για τους διαδικτυακούς μεσάζοντες και πλατφόρμες (για παράδειγμα, διαδικτυακές αγορές, πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης ή καταστήματα εφαρμογών). Όσον αφορά τις πλατφόρμες, ορισμένες από αυτές τις υποχρεώσεις αναφέρονται, για παράδειγμα, στους Όρους και Προϋποθέσεις, στους μηχανισμούς ειδοποίησης και δράσης, στη συνεργασία με τις εθνικές αρχές, στον διορισμό σημείων επαφής και νομικών εκπροσώπων, στους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών και προσφυγών, καθώς και στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών ή στη διαφάνεια των συστημάτων συστάσεων, μεταξύ άλλων.

Ο Νόμος περί Ψηφιακών Συστημάτων (DSA) προβλέπει εξατομικευμένες ασύμμετρες υποχρεώσεις³, ανάλογα με τον τύπο και τις ιδιαιτερότητες των σχετικών υπηρεσιών, καθώς και το μέγεθος και την εμβέλειά τους, εφαρμόζοντας τις πιο αυστηρές υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας στις VLOP και VLOS, καθώς έχουν γίνει οιονεί δημόσιοι χώροι επικοινωνίας και συναλλαγών. Αυτές οι υποχρεώσεις αναφέρονται, για παράδειγμα, στην απαίτηση διενέργειας ετήσιων αξιολογήσεων κινδύνου, ανεξάρτητων ελέγχων, στην εφαρμογή, όπου

είναι απαραίτητο, μέτρων μετριασμού και στη δημιουργία μηχανισμών αντιμετώπισης κρίσεων, πρόσθετης διαφάνειας στη διαδικτυακή διαφήμιση και πρόσβασης και ελέγχου δεδομένων, μεταξύ άλλων.

Επιπλέον, στον Νόμο περί Ψηφιακών Συστημάτων (DSA) υπάρχει μια ολόκληρη ενότητα αφιερωμένη στις διαδικτυακές αγορές που θεσπίζει πρόσθετες υποχρεώσεις⁴ σε αυτές τις πλατφόρμες, εκτός από τις πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις. Αυτές οι υποχρεώσεις αφορούν βασικά την ιχνηλασιμότητα των εμπορών (αρχή «γνωρίστε τον πελάτη της επιχείρησής σας»), τη συμμόρφωση ήδη από τον σχεδιασμό και το δικαίωμα στην ενημέρωση.

Τι είναι οι φύλακες και ποιες είναι οι υποχρεώσεις τους;

Οι ελεγκτές πύλης είναι πολύ μεγάλες πλατφόρμες, οι οποίες ορίζονται ως ελεγκτές πύλης από την Επιτροπή. Σύμφωνα με την DMA, ένας ορισμένος ελεγκτής πύλης πρέπει να συμμορφώνεται με μια λίστα υποχρεώσεων σε σχέση με τις βασικές υπηρεσίες πλατφόρμας (CPS), οι οποίες απαριθμούνται στην απόφαση της Επιτροπής για τον ορισμό της επιχείρησης ως ελεγκτή πύλης.

Από τις 5 Σεπτεμβρίου 2023, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ορίσει επτά ελεγκτές πύλης (gatekeepers). Οι ορισμοί τους δεν καλύπτουν όλες τις υπηρεσίες τους, αλλά μόνο ορισμένες βασικές υπηρεσίες πλατφόρμας.

- Alphabet
- Amazon
- Apple
- Booking
- ByteDance

³Βλέπε Παράρτημα 3 - υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας

⁴Βλέπε Παράρτημα 4 – υποχρεώσεις για τις διαδικτυακές αγορές

-Meta

-Microsoft

Όταν οι πλατφόρμες ορίζονται ως «φύλακες» (gatekeepers), έχουν πρόσθετες υποχρεώσεις να διασφαλίσουν ότι δεν εμπλέκονται σε αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές.

Παράδειγμα : Οι αθέμιτες επιχειρηματικές πρακτικές μπορεί να είναι:

- αυτοπροτίμηση, δηλαδή ιεράρχηση των υπηρεσιών τους έναντι παρόμοιων υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους παρόχους (κατάταξη των δικών τους προϊόντων ή υπηρεσιών υψηλότερα από εκείνα των ανταγωνιστών)
- Ρήτρες του μάλλον ευνοούμενου κράτους, δηλαδή απαγόρευση στους επιχειρηματικούς χρήστες τους να προσφέρουν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους αλλού σε διαφορετικές τιμές και όρους
- συνδυασμός προσωπικών δεδομένων από πολλές υπηρεσίες (όπως το Facebook και το WhatsApp) υπό την ιδιοκτησία μίας εταιρείας· χρήση μη δημοσίως διαθέσιμων δεδομένων που δημιουργούνται από τους επιχειρηματικούς χρήστες της σε ανταγωνισμό με αυτούς τους επιχειρηματικούς χρήστες
- μεροληπτικές συνθήκες πρόσβασης
- εξαιρουμένου του δικαιώματος των επιχειρηματικών χρηστών να υποβάλουν καταγγελία στις δημόσιες αρχές, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών δικαστηρίων, και να ζητήσουν αποκατάσταση (π.χ. ρήτρες εμπιστευτικότητας στους Όρους και Προϋποθέσεις τους)

Εκτός από την απαγόρευση αθέμιτων πρακτικών, ο Νόμος περί Ψηφιακής Διαχείρισης (DMA) απαιτεί από τις πλατφόρμες, μεταξύ άλλων υποχρεώσεων, να:

- να λαμβάνετε τη συγκατάθεση των χρηστών πριν τους παρακολουθείτε για σκοπούς μάρκετινγκ
- επιτρέπουν στους χρήστες να αλλάζουν εύκολα τις προεπιλεγμένες ρυθμίσεις και να διαγράφουν προεγκατεστημένες εφαρμογές
- επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να προωθούν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους μέσω άμεσων καναλιών ή υπηρεσιών τρίτων, ακόμη και αν η τιμολόγηση διαφέρει από αυτήν του gatekeeper, και επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε αυτά μέσω της πλατφόρμας του gatekeeper.
- Οι τελικοί χρήστες και οι εταιρικοί χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να **αναφέρουν ζητήματα μη συμμόρφωσης** στις αρμόδιες δικαστικές αρχές.
- σε ορισμένες περιπτώσεις, επιτρέψτε τη χρήση εφαρμογών και **καταστημάτων εφαρμογών τρίτων** στο/στα λειτουργικό/ά σύστημα/α των ελεγκτών πύλης.
- επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να διαλειτουργούν (διασυνδέονται) με το λογισμικό και το υλικό των ελεγκτών πύλης .
- επιτρέπουν στους χρήστες να μεταφέρουν τα δεδομένα τους από τον gatekeeper σε άλλες εξουσιοδοτημένες επιχειρήσεις.

Έχω υποχρεώσεις απέναντι στους φύλακες;

Η DMA επιβάλλει υποχρεώσεις μόνο σε καθορισμένους ελεγκτές (gatekeepers). Η DMA στοχεύει στη δημιουργία πιο δίκαιων και ανοιχτών ψηφιακών αγορών. Ως εκ τούτου, απαγορεύει ορισμένες πρακτικές των ελεγκτών που έχουν χαρακτηριστεί ως επιβλαβείς ή επιβάλλει συγκεκριμένες υποχρεώσεις στους ελεγκτές για τη διασφάλιση δίκαιων και ίσων ευκαιριών για τις επιχειρήσεις. Η DMA δεν δημιουργεί καμία υποχρέωση για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν υπηρεσίες

ελεγκτών. Για παράδειγμα, οι διαδικτυακοί λιανοπωλητές που χρησιμοποιούν την υπηρεσία αγοράς της Amazon ή τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της Booking.com δεν υπόκεινται σε καμία υποχρέωση βάσει της DMA, αλλά μπορούν να επωφεληθούν από τις διατάξεις της.

Το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις αυτές επωφελούνται από τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες που δημιουργούνται από την DMA δεν σημαίνει ότι δεν υποχρεούνται να συμμορφώνονται με τους νόμους που ισχύουν για αυτές, όπως αυτούς που τις υποχρεώνουν να προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών τους.

Για να διασφαλιστεί η ασφάλεια και το απόρρητο, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στα εξής:

-χρησιμοποιούν ασφαλή εργαλεία ή πρόσθετα (plugins) για να λαμβάνουν τη συγκατάθεση των χρηστών και να διασφαλίζουν την ασφάλεια των προσωπικών τους πληροφοριών.

-διατηρείτε τις πολιτικές απορρήτου ενημερωμένες και σαφείς για να αποφύγετε τυχόν σύγχυση. Να λαμβάνετε πάντα τη ρητή συγκατάθεση των πελατών πριν από τη συλλογή ή τη χρήση των προσωπικών τους στοιχείων.

-αν ενσωματώνετε υπηρεσίες gatekeeper όπως η Λειτουργία συναίνεσης Google, φροντίστε να παρέχετε σήματα συναίνεσης.

-να δίνουν στους χρήστες πρόσβαση για την ανάκτηση των δεδομένων τους σύμφωνα με τους κανονισμούς DMA.

-επαληθεύστε τη νομική συμμόρφωση των πλατφορμών και των υπηρεσιών του gatekeeper. Επιπλέον, να ενημερώνετε για τυχόν αλλαγές ή προσθήκες στους κανόνες του gatekeeper.



Πριν από τη συλλογή ή την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μέσω πλατφορμών ή υπηρεσιών gatekeeper, πρέπει να ληφθεί η συγκατάθεση και ο gatekeeper πρέπει να ενημερωθεί σχετικά. Οι επιχειρήσεις πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του GDPR. Αυτό σημαίνει:

- διαφάνεια σχετικά με τη χρήση δεδομένων (πολιτική απορρήτου)
- ρητή συγκατάθεση χρήστη (διατήρηση αρχείου των εντύπων συγκατάθεσης)
- αυστηρά μέτρα ασφαλείας.

Τι μπορώ να κάνω σε περίπτωση σύγκρουσης με την πλατφόρμα;

Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ επιχειρήσεων και πλατφορμών, οι επιχειρηματίες έχουν διαφορετικές επιλογές.

Πλατφόρμα Εσωτερικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων: Όλες οι πλατφόρμες, εκτός από τις μικρές (λιγότεροι από 50 υπάλληλοι, κύκλος εργασιών 10 εκατομμύρια ευρώ) πρέπει να δημιουργήσουν ένα εσωτερικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων δωρεάν.

Η καταγγελία θα πρέπει να διεκπεραιώνεται εντός εύλογου χρονικού πλαισίου και με βάση τις αρχές της

διαφάνειας, της ίσης μεταχείρισης και της αναλογικότητας.

Από όλες τις επιλογές επίλυσης διαφορών, αποτελούν τον πιο ευρέως διαθέσιμο και χρησιμοποιούμενο μηχανισμό για την αντιμετώπιση παραπόνων και την επίλυση προβλημάτων επιχειρηματικών χρηστών.

Οι πλατφόρμες υποχρεούνται να δημοσιεύουν εκθέσεις σχετικά με τη λειτουργία του συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών τους (π.χ. αριθμός καταγγελιών, αντικείμενό τους, χρόνος που απαιτείται για την επεξεργασία των καταγγελιών και η απόφαση που ελήφθη).

Πρέπει επίσης να παρέχουν πληροφορίες στους Όρους και Προϋποθέσεις τους σχετικά με την πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης παραπόνων τους.

Σε περίπτωση που μια καταγγελία αφορά τους γενικούς όρους πρόσβασης, όπως αυτούς που ορίζονται στους όρους και τις προϋποθέσεις των σχετικών υπηρεσιών, στην καθορισμένη διαδικτυακή μηχανή αναζήτησης, την διαδικτυακή υπηρεσία κοινωνικής δικτύωσης ή το κατάστημα εφαρμογών ενός gatekeeper, τότε ο επιχειρηματικός χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τον εναλλακτικό μηχανισμό επίλυσης διαφορών που ο gatekeeper πρέπει να παρέχει δωρεάν βάσει της DMA.

Ειδικευμένος μεσολαβητής

Οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης είναι αμερόληπτες και ανεξάρτητες. Στους Όρους και Προϋποθέσεις τους, οι πλατφόρμες (εκτός από τις μικρές OIS· προσωπικό λιγότερων από 50 ατόμων, κύκλος εργασιών 10 εκατομμυρίων ευρώ) πρέπει να κοινοποιούν στις επιχειρήσεις τουλάχιστον δύο εξειδικευμένους διαμεσολαβητές με τους οποίους συμφωνούν να συνεργαστούν. Πρέπει να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στους επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με τον τρόπο χρήσης αυτής της διαδικασίας.

Οι πλατφόρμες θα πρέπει να επωμίζονται ένα εύλογο ποσό κόστους για τη διαμεσολάβηση (που καθορίζεται

από την υπηρεσία διαμεσολάβησης). Μέχρι σήμερα, ένας συχνός αριθμός OIS δεν έχει ακόμη υποδείξει πιθανές υπηρεσίες διαμεσολάβησης (35% των OIS).

Η πρόσβαση στη διαμεσολάβηση δεν εξαρτάται από την προηγούμενη διαδικασία εσωτερικής διαχείρισης καταγγελιών.

Δικαστήρια

Συχνά θεωρούμενη ως έσχατη λύση, οι επιχειρήσεις μπορούν να λάβουν υποστήριξη από οργανισμούς και ενώσεις που εκπροσωπούν τα συμφέροντα των επιχειρηματικών χρηστών.

Αυτές οι οντότητες θα μπορούν να προσφεύγουν ενώπιον των αρμόδιων εθνικών δικαστηρίων σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των πλατφορμών με τον κανονισμό.

Ποιοι είναι οι μηχανισμοί επιβολής και υποβολής καταγγελιών όταν έχουμε να κάνουμε με τους ελεγκτές;

Εάν οι υπεύθυνοι επεξεργασίας δεδομένων ενεργήσουν άδικα και δεν συμμορφωθούν με τις απαιτήσεις της DMA, οι επιχειρηματικοί χρήστες μπορούν να ενημερώσουν απευθείας την ομάδα DMA της Επιτροπής (EC-DMA@ec.europa.eu). Οι υπάλληλοι των υπεύθυνων επεξεργασίας δεδομένων μπορούν επίσης να παρέχουν πληροφορίες μέσω ενός ασφαλούς εργαλείου καταγγελίας παρατυπιών (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Οι επιχειρηματικοί χρήστες μπορούν επίσης να απευθυνθούν στις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών, οι οποίες στη συνέχεια θα ενημερώσουν την Επιτροπή.

Οι εταιρείες θα πρέπει να δώσουν προσοχή στους άλλους μηχανισμούς χειρισμού παραπόνων που περιλαμβάνονται στους Όρους και Προϋποθέσεις των πλατφορμών.

Ως έσχατη λύση, μπορούν να προσφύγουν στο Δικαστήριο. Απαγορεύεται σε έναν ορισμένο υπεύθυνο ελέγχου να περιορίζει το δικαίωμα των επιχειρηματικών χρηστών να προσφεύγουν στο Δικαστήριο.

**Ποια είναι τα οφέλη για τις επιχειρήσεις;**

- Ίση μεταχείριση στην κατάταξη της προσφοράς τους σε σύγκριση με την προσφορά του gatekeeper (χωρίς αυτοπροτίμηση)
- Βασιστείτε στη φορητότητα δεδομένων μεταξύ διαδικτυακών υπηρεσιών
- Κέρδος από τη συναινετική μεταφορά δεδομένων

Παράρτημα

Παράρτημα 1 - Κατάλογος κέντρων που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης ειδικά για αυτά τα ζητήματα

Κέντρα Διαμεσολαβητές	διαμεσολάβησης/	Τοποθεσία	Περιγραφή
CEDR⁵		Ηνωμένο Βασίλειο	Περιλαμβάνει μια ομάδα διαμεσολαβητών που βρίσκονται σε όλη την Ευρώπη και καλύπτουν 22 γλώσσες, επιτρέποντάς τους να λειτουργούν σε πανευρωπαϊκή βάση. Έχουν επίσης δύο εξειδικευμένα προγράμματα για την αντιμετώπιση καταγγελιών που απευθύνονται στην Google και την Amazon.
e-POM		Διαδίκτυα	Ηλεκτρονική πύλη διαμεσολάβησης που διευκολύνει τον διορισμό διαμεσολαβητών για συγκεκριμένες υποθέσεις που σχετίζονται με σχέσεις μεταξύ πλατφόρμας και επιχείρησης.
Bundesverband (Γερμανική Ομοσπονδιακή Ένωση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου)	Onlinehandel	ΔΕ	Κέντρο διαμεσολάβησης εξειδικευμένο σε διαφορές B2B, το οποίο επέκτεινε τις υπηρεσίες του ώστε να προσφέρει υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε υποθέσεις που σχετίζονται με τον κανονισμό P2B.
Ρόιλινγκ Σούτε		Ολλανδία	Κέντρο που ειδικεύεται εδώ και 10 χρόνια στην παροχή εναλλακτικών λύσεων επίλυσης διαφορών για επιχειρήσεις και, ειδικότερα, στην παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης.
Κέντρο Μεντιάτσι Λεβιατάν (Λεβιατάν Κέντρο Διαμεσολάβησης)		Πληροφορική	Κέντρο εξειδικευμένο στη διαμεσολάβηση B2B, συμπεριλαμβανομένων υποθέσεων P2B. Μέρος της Konfederacji Lewiatan (Συνομοσπονδία Λεβιατών), η οποία εκπροσωπεί 4.100 επιχειρήσεις και τα συμφέροντα των εργαζομένων τους σε σχέση με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.
Μεσολαβητής του Επιχειρήσεις		ΓΑΛ	Κέντρο διαμεσολάβησης που ιδρύθηκε το 2010 από τη γαλλική κυβέρνηση. Παρέχει υπηρεσίες διαμεσολάβησης P2B σε συμβαλλόμενα μέρη του Χάρτη Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
Πολυμένη Νομική		ΤΟ	Κέντρο διαμεσολάβησης εξειδικευμένο στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις ψηφιακές αγορές. Έχει χειριστεί περίπου 10 έως 15 υποθέσεις διαμεσολάβησης που σχετίζονται με τον κανονισμό P2B.

⁵ Σημειώστε ότι επειδή το Ηνωμένο Βασίλειο είναι εκτός ΕΕ, ενδέχεται να υπάρχουν μικρές διαφορές.

Παράρτημα 2 – Επισκόπηση των ορισμένων ελεγκτών πύλης και των βασικών υπηρεσιών πλατφόρμας τους



Παράρτημα 3 - Υποχρεώσεις δέουσας επιμέλειας

	VERY LARGE PLATFORMS	ONLINE PLATFORMS	HOSTING SERVICES	ALL INTERMEDIARIES
Transparency reporting	•	•	•	•
T&Cs	•	•	•	•
Cooperation with national authorities	•	•	•	•
Points of contact & legal representatives	•	•	•	•
N&A	•	•	•	
Reporting criminal offences	•	•	•	
Complaint & redress mechanisms, OOC dispute settlement	•	•		
Trusted flaggers	•	•		
Prohibition of Dark Patterns	•	•		
Measures against abusive notices	•	•		
Special obligations for marketplaces (e.g. KYBC, random checks)	•	•		
Bans on targeted ads to children and based on special categories of personal data	•	•		
Accessibility	•	•		
Transparency of recommender systems	•	•		
Advertising transparency	•	•		
Risk management	•			
Independent audits	•			
User can opt out of profiling	•			
Data sharing with authorities & researchers	•			
Codes of conduct	•			
Crisis response cooperation	•			

Cumulative

Παράρτημα 4 - Υποχρεώσεις για τις διαδικτυακές αγορές

Traceability of traders

☐

- ☐ Obligation to gather information on the identity of traders
- ☐ Best effort to assess whether the information is reliable and complete
- ☐ Obligation to display such information to consumers

Compliance by design

☐

- ☐ Interface design: enable traders to disclose information
- ☐ Consumers will see clearly, e.g.: logos and trademarks, labels & markings for compliance with EU law, identification of products
- ☐ Best efforts to assess if the information is complete
- ☐ Reasonable efforts for random checks that goods are not listed as illegal in public databases

Right to information

☐

- ☐ Information to consumers who have purchased illegal goods / services



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu