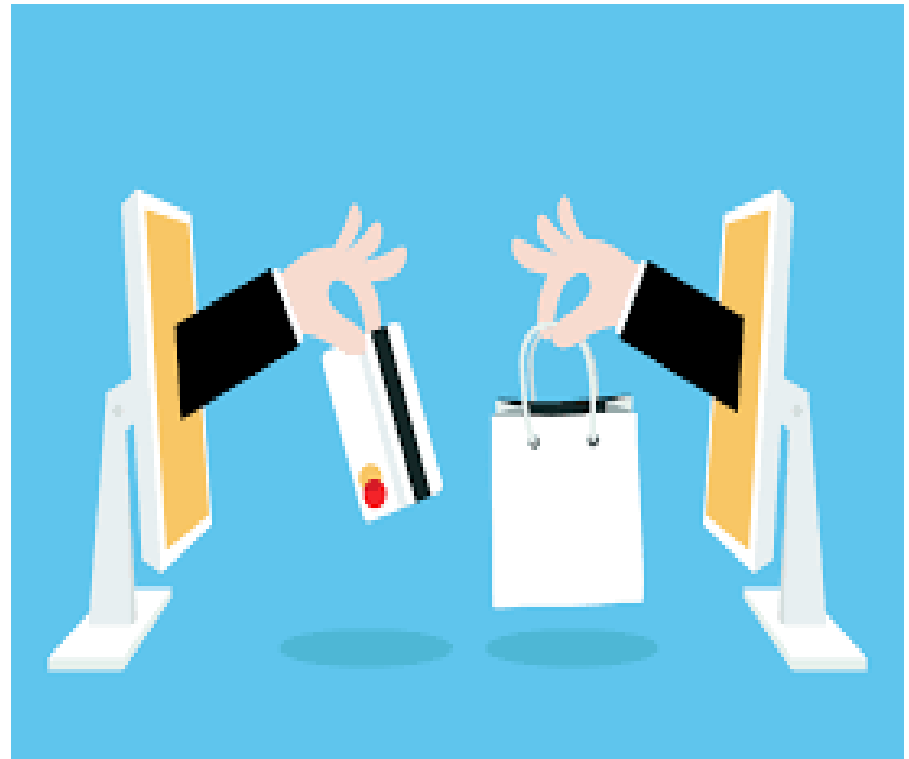


Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης

*Κώδικας
Δεοντολογίας
για το
Ηλεκτρονικό
Εμπόριο*



Ο Κώδικας Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο αποτελείται από οχτώ (8) άρθρα

CODE of CONDUCT

Άρθρο 1: Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Άρθρο 2: Ορισμοί

Άρθρο 3: Γενικές αρχές & υποχρεώσεις των ηλεκτρονικών καταστημάτων

Άρθρο 4: Προστασία ανηλίκων και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού

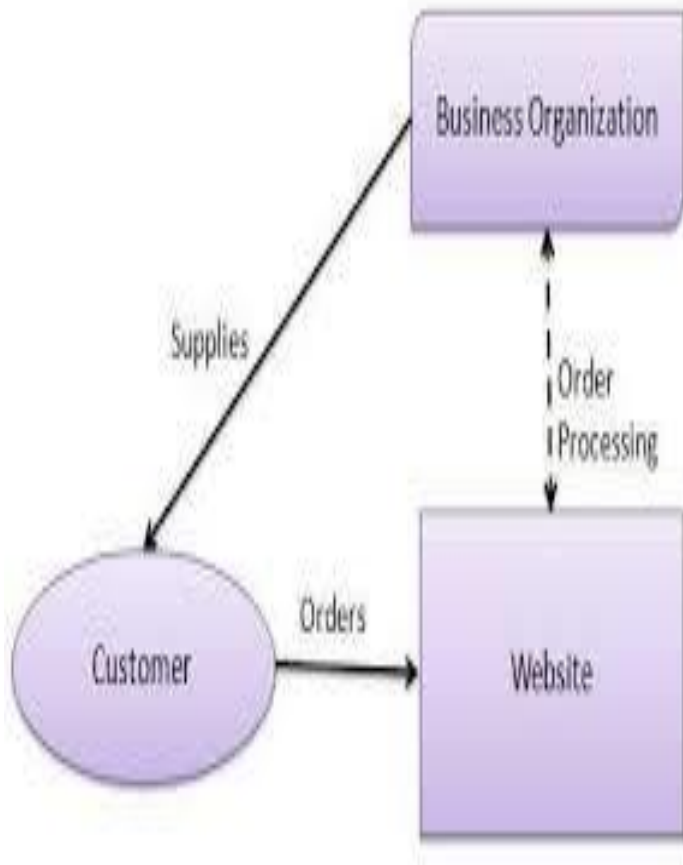
Άρθρο 5: Ασφάλεια συναλλαγών & προστασία προσωπικών δεδομένων

Άρθρο 6: Δικαίωμα υπαναχώρησης για τους καταναλωτές

Άρθρο 7: Εξυπηρέτηση καταναλωτών

Άρθρο 8: Ηλεκτρονική Εναλλακτική Επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Άρθρο 1 - Σκοπός και Πεδίο εφαρμογής



➤ Θέτει τις **γενικές αρχές** και ορίζει τους **ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς**, που πρέπει να τηρούνται από τις επιχειρήσεις προς τον καταναλωτή

➤ Αφορά σε **κανόνες αυτορρύθμισης** των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο που απευθύνεται σε καταναλωτές

Άρθρο 2 - Ορισμοί

➤ Ορισμοί του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, του Π.Δ. 131/2003 και του Π.Δ. 10/2017

➤ **Επιχείρηση**, που δραστηριοποιείται στο χώρο του “ηλεκτρονικού επιχειρείν” = νομικά ή φυσικά πρόσωπα με έδρα την Ελλάδα που παρέχουν προϊόντα ή/και υπηρεσίες προς καταναλωτές στην Ελλάδα ή/και στο Εξωτερικό, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως

➤ **Ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως**= οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχονται από τις επιχειρήσεις και γίνονται αποδεκτά από τους καταναλωτές μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας η οποία παρέχεται, διαβιβάζεται και λαμβάνεται εξ ολοκλήρου μέσω του Διαδικτύου ή/και κινητών δικτύων/εφαρμογών κειμένου



Άρθρο 3 - Γενικές Αρχές και Υποχρεώσεις των Ηλεκτρονικών Καταστημάτων - Α. Γενικές Αρχές



- Προστασία του καταναλωτή
- Διαφάνεια
- Αμεροληψία
- Τεχνολογική Ουδετερότητα
- Επαγγελματική Δεοντολογία
- Ηθική συμπεριφορά
- Σεβασμος στην ιδιωτική ζωή
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Προστασία των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού

Άρθρο 3 - Β. Ελάχιστα Στοιχεία Ενημέρωσης του Καταναλωτή

- Η επιχείρηση εξασφαλίζει την προσυμβατική ενημέρωση
- Οι όροι της σύμβασης πρέπει να είναι αναρτημένοι στον διαδικτυακό τόπο της επιχείρησης σε σημείο στο οποίο εύκολα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής
- Καθίσταται σαφής στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο θεωρείται ότι έχει συναφθεί η σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία
- Ο καταναλωτής έχει επαρκή ενημέρωση για την πορεία της παραγγελίας του



Άρθρο 3 - Γ. Διαφήμιση – Προώθηση



- Η διαφήμιση και η προώθηση πρέπει να είναι σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία
- Απλά, κατανοητά και σαφή διαφημιστικά μηνύματα
- Αποφυγή παραπλανητικών ή επιθετικών πρακτικών

Άρθρο 4 - Προστασία Ανηλίκων και άλλων Ευάλωτων Ομάδων του Πληθυσμού

➤ Προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές περιγραφές των προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται ειδικά σε ανήλικους και ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού

➤ Διαμόρφωση των κατάλληλων όρων πρόσβασης στους διαδικτυακούς τους τόπους κατά τα προβλεπόμενα ανά περίπτωση στους ισχύοντες νόμους



Άρθρο 5 - Ασφάλεια Συναλλαγών και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων - Α. Ασφάλεια Συναλλαγών

➤ Λήψη κάθε κατάλληλου μέτρου, ώστε να παρέχεται η νομίμως προβλεπόμενη ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών (και δεδομένων (προσωπικών ή μη) που συλλέγουν και επεξεργάζονται οι επιχειρήσεις

➤ Χρήση των κατάλληλων τεχνικά και οργανωτικά μέτρων για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που συλλέγουν και επεξεργάζονται



Άρθρο 5 - Β. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

- Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διαθέτουν και να εφαρμόζουν κατανοητή, αληθή, νόμιμη, εύκολα προσβάσιμη και επικαιροποιημένη Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και να ενημερώνουν τους καταναλωτές
- Δεν επιτρέπεται συλλογή, αποθήκευση ή επεξεργασία των δεδομένων που ο νόμος χαρακτηρίζει ως ευαίσθητα
- Η εγκατάσταση “cookies” θα πρέπει να πραγματοποιείται μετά από κατάλληλη ενημέρωσή του
- Οι επιχειρήσεις παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να επιλέγουν εάν επιθυμούν την αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων



Άρθρο 6 - Δικαίωμα Υπαναχώρησης για τους Καταναλωτές

Ο καταναλωτής έχει αναφαίρετο δικαίωμα αναιτιολόγητης και αζήμιας υπαναχώρησης εντός της νομίμως προβλεπόμενης προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερών



Άρθρο 7 -Εξυπηρέτηση Καταναλωτών



Η επιχείρηση εξασφαλίζει ότι διαθέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς (μέσω τηλεφώνου ή/και e-mail) και επαρκή αριθμό προσωπικού για την άμεση και ικανοποιητική εξυπηρέτηση των καταναλωτών

Άρθρο 8 - Ηλεκτρονική Εναλλακτική Επίλυση των Καταναλωτικών Διαφορών

Οι επιχειρήσεις ενημερώνουν τους καταναλωτές για τη δυνατότητα Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία



Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή



Σας ευχαριστούμε