

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑ

Η Πολιτεία στα πλαίσια των πρωτοβουλιών της, εθνικών και κοινοτικών, για την προώθηση της χρήσης του Ίντερνετ και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα και να στηρίξει τις προσπάθειες αυτορρύθμισης-ανάπτυξης κωδικών δεοντολογίας, παρέχοντας τα κατάλληλα και αναγκαία μέσα, εξασφαλίζοντας την ισόρροπη συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων και την συστηματική ενημέρωση των καταναλωτών.

Οι ενέργειές της θα πρέπει να καλύπτουν το εθνικό, κοινοτικό και παγκόσμιο επίπεδο, μέσω της συμμετοχής σε ευρωπαϊκές και διεθνείς πρωτοβουλίες για παγκόσμια ρύθμιση των θεμάτων ηλεκτρονικού εμπορίου και της ένταξής της σε ήδη υπάρχοντα, εκτός Ε.Ε. σχήματα διακρατικής συνεργασίας

Οι προτάσεις της Ομάδας προς την Πολιτεία, είναι οι ακόλουθες:

1. Δημιουργία νέων Ομάδων Εργασίας στα πλαίσια του e-business forum, με αντικείμενο την:
 - Εξειδίκευση του παρόντος κώδικα, ανά κατηγορία προϊόντων
 - Συστηματική ενημέρωση των επιχειρήσεων που τους αφορά άμεσα, καθώς και των επαγγελματικών ενώσεών τους.
 - Διευκόλυνση των επιχειρήσεων για την εφαρμογή του κώδικα με την παροχή στήριξης. Στο πλαίσιο αυτό είναι αναγκαίο να υποστηριχθεί ένας αριθμός επιχειρήσεων, που εθελοντικά θα δηλώσει δέσμευση στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του κώδικα (πχ 3-4 επιχειρήσεις από κάθε τομέα προϊόντος). Οι επιχειρήσεις αυτές θα επιλεγούν με ανοιχτή πρόσκληση και θα αποτελέσουν τόσο την πιλοτική εφαρμογή του κώδικα όσο και τα αναγκαία παραδείγματα (case studies) για την εφαρμογή του κώδικα και σε άλλες επιχειρήσεων που πιθανώς αργότερα θα επιθυμήσουν την συμμόρφωση τους με αυτόν.
 - Συνεργασία με τις αρμόδιες κρατικές αρχές για την ενσωμάτωση του κώδικα στις πρακτικές τους που αφορούν τις σχετικές επιχειρήσεις (πχ ενσωμάτωση στις κατευθύνσεις ορθών πρακτικών που εκδίδει ο ΕΦΕΤ)
 - Συστηματική και μόνιμη ενημέρωση των καταναλωτών
 - Κατά το δυνατόν δημοσιοποίησή του στα ΜΜΕ, και σε σχετικές με το αντικείμενο του κώδικα εκδηλώσεις (πχ συνέδρια, εκθέσεις)
 - Προώθησή του σε ευρωπαϊκό επίπεδο και προσπάθεια υιοθέτησής του από την Ε.Ε.
 - Δημιουργία προδιαγραφών αξιολόγησης ιστοσελίδων και σύνταξη σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος για την ανάπτυξη ομοιόμορφης αντίληψης στους επιθεωρητές και την επίτευξη ομοιομορφίας κατά την επιθεώρηση των ιστοσελίδων
 - Καθορισμός του πλαισίου λειτουργίας του ειδικού σώματος που θα αξιολογεί και θα απονέμει το σήμα συμμόρφωσης με τον κώδικα. Σε αυτό, θα πρέπει να συμμετέχουν όσο δυνατόν περισσότεροι εκπρόσωποι των εμπλεκόμενων φορέων, και απαραίτητα οι φορείς που αποτελέσαν την ομάδα πυρήνα κατά την δημιουργία του παρόντος κώδικα.
 - Σε συνέχεια του (iii), κατάρτιση του χρηματοοικονομικού σχεδίου λειτουργίας του εν λόγω σώματος, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων κοστολόγησης των αξιολογήσεων των ιστοσελίδων και τιμολογιακής πολιτικής προς ενδιαφερόμενους για την απόκτηση του σήματος

2. Σύσταση ενός ανεξάρτητου σώματος (ενός είδος φορέα πιστοποίησης) στο οποίο θα εκπροσωπούνται όλοι οι κοινωνικοί εταίροι με ιδιαίτερη μέριμνα για την εκπροσώπηση των καταναλωτών, με αντικείμενο:
- την απονομή 'σήματος εμπιστοσύνης' στις συνεπείς ιστοσελίδες
 - τον περιοδικό δειγματοληπτικό έλεγχο των ιστοσελίδων των οποίων οι ιδιοκτήτες έχουν , δηλώσει συμμόρφωση με τον κώδικα,
 - την επιβολή κυρώσεων σε όσους παραβιάζουν τον κώδικα
 - ετήσια αναθεώρηση του κώδικα με στόχο τυχόν αναγκαίες τροποποιήσεις ώστε να εξασφαλίζεται η επικαιρότητα, αποτελεσματικότητα, και η λειτουργικότητά του, ως εργαλείου ευέλικτου και εναλλακτικού της νομοθετικής ρύθμισης
 - εκπαίδευση της ομάδας των επιθεωρητών σε θέματα/κριτήρια του κώδικα, που δεν εμπίπτουν στην ειδικότητά τους
 - την διερεύνηση των δυνατοτήτων προώθησης του κώδικα σε ευρωπαϊκό ή και διεθνές επίπεδο

Το σώμα αυτό θα πρέπει να λειτουργεί με βάση κοινά διαμορφωμένες, από καταναλωτές και επιχειρήσεις, αρχές (σχετικά με την ανάγκη δημιουργίας του πλαισίου λειτουργίας του σώματος γίνεται σχετική αναφορά στην παραπάνω παράγραφο 1). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν οι αρχές που διαμορφώθηκαν από BEUC¹ και UNICE², στα πλαίσια του προγράμματος 'e-Confidence initiative', οι οποίες αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας από την Ε.Ε. με στόχο την έκδοση σχετικού εγγράφου. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν κάποια από τα πρότυπα, βάσει των οποίων λειτουργούν και άλλοι φορείς πιστοποίησης που ενεργοποιούνται στην αγορά (πχ πρότυπα της σειράς EN45000). Σε αυτή την περίπτωση η αναγνώριση του εν λόγω σώματος θα πρέπει να γίνει επίσημα από κάποιο αρμόδιο φορέα είτε με την μορφή διαπίστευσης είτε με άλλο τρόπο. Τέλος θα πρέπει να καταρτιστεί μητρώο επιθεωρητών του σώματος αξιολόγησης, ενώ το σώμα αυτό θα πρέπει να μπορεί μελλοντικά να αναλάβει και την γνωμάτευση για τις προβλεπόμενες αναθεωρήσεις του κώδικα.

3. Άμεση ολοκλήρωση της εναρμόνισης του σχετικού εθνικού με το κοινοτικό δίκαιο

4. Δημιουργία ή υιοθέτηση ήδη υπάρχοντων 'σημάτων εμπιστοσύνης', σε συμβατότητα με απαιτήσεις και του κώδικα δεοντολογίας.

5. Συμμετοχή σε, και, ενίσχυση - βελτίωση της λειτουργίας των εξωδικαστικών σχημάτων επίλυσης διαφορών, εθνικών, κοινοτικών και διεθνών³

6. Πλήρη εφαρμογή των Οδηγιών ΟΟΣΑ για την Προστασία του Καταναλωτή στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου

7. Εισαγωγή του κώδικα δεοντολογίας ως διδακτέας ύλης σε τριτοβάθμια κρατικά ιδρύματα

8. Στήριξη Ενώσεων Καταναλωτών για την προώθηση του κώδικα και την συμμετοχή τους στις σχετικές επιτροπές

¹ Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών, με μέλη οργανώσεις από όλα τα κράτη-μέλη και τις υπό ένταξη χώρες

² Ευρωπαϊκή Ένωση Βιομηγάνου και Εργοδοτών

³ International Consumer Protection and Enforcement Network: <http://www.econsumer.gov>

9. Με κάθε μέσο και τρόπο διάχυση του κώδικα στις σχετικές αγορές, με ιδιαίτερη έμφαση στην διάχυση του κώδικα στους πελάτες αυτών και κατ' επέκταση την χρησιμοποίηση του κώδικα από τις επιχειρήσεις ως marketing tool.
10. Σε συνέχεια του σημείου 9, δημιουργία μητρώου επιχειρήσεων των οποίων η ιστοσελίδα ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κώδικα. Το μητρώο αυτό θα πρέπει να ενημερώνεται τακτικά και να είναι ευχερώς διαθέσιμο και προσβάσιμο από κάθε ενδιαφερόμενο (ιδίως καταναλωτή) τόσο ηλεκτρονικά όσο και συμβατικά.
11. Προώθηση του κώδικα σε κλαδικές οργανώσεις, επιμελητήρια και άλλους σχετικούς φορείς (πχ ΣΦΕΕ, ΕΒΕΑ) για ενημέρωση των μελών τους, καθώς και για την δρομολόγηση ενεργειών για την εθελοντική δέσμευση των μελών τους στον κώδικα.