

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ ΑΠΟ 16.03.2021 TICKET

Σε σχέση με την ηλεκτρονική επιστολή (Ticket) της 16.03.2021 και την απολύτως αιφνίδια απόφασή σας να τροποποιήσετε μονομερώς για πολλοστή φορά τους όρους της μεταξύ μας συνεργασίας και την εισαγωγή ενός νέου μοντέλου τιμολόγησης ενός απολύτως ασφυκτικού χρονικού πλαισίου (το οποίο μάλιστα δεν τηρήσατε καν), αλλά και εν γένει εν όψει διαφόρων ενεργειών σας οι οποίες έχουν σημαντικές επιπτώσεις στις συνθήκες του ανταγωνισμού, αλλά και στη βιωσιμότητα της ίδιας της επιχείρησής μας, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα ακόλουθα:

I. Εισαγωγικά

1. Όπως καλά γνωρίζετε, η εταιρεία μας δραστηριοποιείται μεταξύ άλλων στον τομέα της πώλησης από απόσταση καταναλωτικών αγαθών και διατηρούμε μακρόχρονη σχέση με την εταιρεία σας η οποία διατηρεί ηλεκτρονική ιστοσελίδα μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα πληροφόρησης στους χρήστες – μέλη για προϊόντα που εκτίθενται προς πώληση, δια της ταξινόμησης και παρουσίασης των προϊόντων αυτών ανά κατηγορία, συμφερότερη, από οικονομική άποψη, τιμή και σημείο πώλησης.
2. Στο πλαίσιο αυτό, παραλάβαμε με ιδιαίτερη έκπληξη την **16.03.2021** ηλεκτρονική επιστολή (ticket) με την οποία μας ενημερώσατε αιφνιδιαστικά ότι θα εντάξετε νέες και μεγάλες κατηγορίες προϊόντων στο νέο μοντέλο προμηθειών cost per sale (έναντι του μέχρι τώρα ισχύοντος μοντέλου cost per click) και δη για πολλές και ευρείες κατηγορίες προϊόντων, όπως: Wearables - Tablets & Αξεσουάρ - Αξεσουάρ Κινητής Τηλεφωνίας - Σταθερή Τηλεφωνία - Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές - Gaming - Drones & Τηλεκατευθυνόμενα.
3. Για άλλη μια φορά μας ανακοινώνετε με τη μορφή τελεσιγράφου ένα προβληματικό και στρεβλό μοντέλο τιμολόγησης το οποίο απαιτεί την καταβολή σε εσάς υπέρογκων προμηθειών με ιδιαίτερα επαχθείς και αδικαιολόγητους όρους, εντελώς εκτός οποιασδήποτε εμπορικής λογικής.

4. Οι ως άνω ενέργειές σας, τόσο ως προς τη διαδικασία που ακολουθήσατε, όσο και ως προς την ουσία των όρων της συνεργασίας που επιχειρείτε μονομερώς να επιβάλετε, δημιουργούν ανυπέρβλητα προβλήματα που καθιστούν επιβεβλημένη την άμεση αναθεώρηση της απόφασής σας, ώστε οι επιχειρούμενες αλλαγές να είναι εφαρμόσιμες και εύλογες από εμπορική σκοπιά για τους λόγους που παραθέτουμε εκτενώς κατωτέρω. Ειδικότερα:

II. Ζητήματα σχετιζόμενα με τον αιφνίδιο χαρακτήρα της απόφασης και της εφαρμογής των νέων όρων

5. Κατά πρώτον, επισημαίνουμε ότι για ακόμη μία φορά όλως αιφνιδίως κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης και χωρίς καμία προηγούμενη διαβούλευση, συζήτηση ή ενημέρωσή μας, αποστέilate την 16.03.2021 - εν είδει τελεσιγράφου και εν μέσω της πανδημίας και του κλειστού λιανεμπορίου την ηλεκτρονική επιστολή σας αναφορικά με την τροποποίηση της πολιτικής σας.
6. Εκμεταλλευόμενοι τη σχέση εξάρτησης στην οποία βρίσκεται η εταιρεία μας αλλά και τη διαπραγματευτική σας υπεροπλία μας αποστέilate την ενημέρωση περί τροποποίησης της πολιτικής σας και τη μετάβαση στο νέο μοντέλο cost per sale για μια εκτεταμένη σειρά προϊόντων χωρίς να συζητήσετε εκ των προτέρων μαζί μας σχετικά με το αν είναι εύλογοι ή πολύ περισσότερο εφικτά υλοποιήσιμοι εντός των τιθέμενων χρονικών ορίων οι όροι που θέτετε.
7. Η καταχρηστικότητα δε της συμπεριφοράς εντείνεται και από το γεγονός ότι παρόλο που προφορικά μας ενημερώσατε την 16.03.2021 ότι η μετάβαση στο νέο μοντέλο τιμολόγησης θα πραγματοποιηθεί ένα μήνα μετά την αποστολή της ηλεκτρονικής σας επιστολής, δηλαδή την 16.04.2021, εν τούτοις όλως καταχρηστικώς ενημερωθήκαμε την 30.03.2021, δηλαδή πριν καν παρέλθουν δεκαπέντε ημερολογιακές ημέρες (!) ότι θέσατε σε ισχύ τους νέους όρους.

III. Ζητήματα σχετικά με την ουσία της προτεινόμενης πολιτικής προμηθειών και τους καταχρηστικούς όρους της οικονομικής συνεργασίας

8. Περαιτέρω, η νέα σας πολιτική επιβάλλει ιδιαίτερα ανταγωνιστικούς, επαχθείς και αδικαιολόγητους κανόνες συνεργασίας, ιδίως ως προς το οικονομικό κομμάτι, πέρα από κάθε λογική που θέτουν σε κίνδυνο την ίδια τη βιωσιμότητα των εταιρειών μας, την ευημερία των καταναλωτών και εν τέλει την ίδια την αγορά.

(α) Υπέρμετρο ποσοστό προμήθειας

9. Κατά πρώτον, επισημαίνουμε ότι το ποσοστό της προμήθειας που ζητάτε για καθένα από τα προϊόντα που εντάσσετε τώρα (ανερχόμενο από 3% - 15%) είναι ιδιαίτερα επαχθές, εν όψει δε και του ότι τα επίμαχα προϊόντα **έχουν ιδιαίτερα χαμηλό ποσοστό κέρδους για εμάς**, λόγω της φύσης τους (προϊόντα τεχνολογίας με σύντομο χρόνο ζωής και γρήγορη χρονική απαξίωση εν όψει της εξέλιξης της τεχνολογίας).
10. Σε πολλές συνεπώς περιπτώσεις η επιβολή **δυσθεώρητης προμήθειας** σε προϊόντα για τα οποία το ποσοστό κέρδους μας είναι πολύ μικρό σημαίνει ότι στην πραγματικότητα οι επίμαχες πωλήσεις θα είναι ζημιогόνες για την επιχείρησή μας. Παρόλο που αναγνωρίζουμε την αξία και τη μεγάλη σημασία των υπηρεσιών σας, θεωρούμε αδιανόητο μια διαμεσολαβητική υπηρεσία να καταλήγει να αποσπά το σύνολο ή το συντριπτικά μεγάλο ποσοστό του κέρδους από την πραγματοποιούμενη συναλλαγή πώλησης από το κατάστημά μας ή ακόμα, σε ορισμένες περιπτώσεις, πάνω και από το ποσοστό του δικού μας κέρδους.
11. Η ανισορροπία που προκαλείται από την εισαγωγή των εντελώς αυθαίρετων και δυσθεώρητων ποσοστών προμήθειας που απαιτείτε με βάση το νέο μοντέλο τιμολόγησης επιτείνεται και από τον ειδικότερο τρόπο με τον οποίο εφαρμόζετε το μοντέλο αυτό και ιδίως τον προσδιορισμό των πωλήσεων βάσει των οποίων υπολογίζετε την προμήθειά σας.

(β) Απαίτηση προμήθειας και επί του ποσού του ΦΠΑ και των λοιπών φόρων

12. Ειδικότερα, με βάση το μοντέλο σας, το ποσοστό της προμήθειάς σας ισούται με το γινόμενο της τιμής εκάστης μονάδας πωληθέντος προϊόντος επί του ποσοστού προμήθειας, όπως αυτή ορίζεται στο Παράρτημα CPS (συμπεριλαμβανομένων τυχόν φόρων και τελών).
13. Κατ' αυτό τον τρόπο όμως διαταράσσονται υπέρμετρα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που πηγάζουν από τη μεταξύ μας σχέση, με δεδομένο ότι απαιτείτε προμήθεια επί της τελικής τιμής πώλησης στην οποία περιλαμβάνεται ο ΦΠΑ, επί ποσού δηλαδή που δεν αποτελεί καν έσοδο των εταιρειών μας.

(γ) Απαίτηση προμήθειας επί πωλήσεων για τις οποίες δεν έχετε παράσχει διαμεσολαβητικές υπηρεσίες

14. Περαιτέρω, ιδιαίτερα ζητήματα προκαλεί η απαίτησή σας να καταβάλλουμε προμήθεια ακόμα και για πωλήσεις για την πραγματοποίηση των οποίων ουδεμία διαμεσολάβηση έλαβε χώρα από την πλατφόρμα σας. Ειδικότερα, στη νέα πολιτική σας ρητά αναφέρετε ότι: «[ο]ι παραγγελίες που καταγράφονται είναι όσες ολοκληρώθηκαν από χρήστη - μέλος που ανακατευθύνθηκε από την ιστοσελίδα της Παρόχου Εταιρείας στην ιστοσελίδα του Αποδέκτη για χρονικό διάστημα τριάντα (30) ημερών από την αρχική ανακατεύθυνση που πραγματοποιήθηκε από την ιστοσελίδα της Παρόχου Εταιρείας σε σύνδεσμο που οδηγεί στο ηλεκτρονικό κατάστημα».
15. Στο πλαίσιο αυτό σε περίπτωση που ένας χρήστης αναζητήσει ένα προϊόν και ανακατευθυνθεί από την ιστοσελίδα σας στο κατάστημά μας τοποθετείτε για χρονικό διάστημα τριάντα ημερών αρχείο κειμένου που περιέχει πληροφορίες πλοήγησης (cookie) το οποίο μάλιστα, μη ορθώς το κατατάσσετε στα αναγκαία cookies προκειμένου να λειτουργήσει η ιστοσελίδα σας. Εν συνεχεία, αν ο χρήστης σε άλλη χρονική στιγμή εντός των τριάντα ημερών επισκεφθεί απευθείας ή μέσω άλλου καναλιού (π.χ ανταγωνιστική πλατφόρμα, facebook, instagram) το ηλεκτρονικό μας κατάστημα και αναζητήσει ένα διαφορετικό προϊόν και συνάψει σχετική σύμβαση καταγράφετε την παραγγελία αυτή και απαιτείτε προμήθεια επί της συναλλαγής

αυτής, παρόλο που ουδεμία διαμεσολάβηση έλαβε χώρα εκ μέρους σας, καθώς το προϊόν που αγόρασε ο καταναλωτής δεν είχε καμία σχέση με το προϊόν που είχε αναζητήσει στην πλατφόρμα σας και κατέληξε, όπως προειπώθηκε στην ιστοσελίδα μας για την αγορά του συγκεκριμένου προϊόντος μέσω άλλου καναλιού.

16. Εκφράζουμε σοβαρές αντιλήψεις και επιφυλάξεις για την καταγραφή της συμπεριφοράς του καταναλωτή – υποκειμένου των δεδομένων για χρονικό διάστημα τριάντα ημερών και δή για τις επισκέψεις όλων των προϊόντων που πραγματοποίησε στις ιστοσελίδες των καταστημάτων μας ανεξάρτητα από την είσοδό του στην πλατφόρμα σας. Η καταγραφή αυτή είναι εκτός του επιδιωκόμενου σκοπού που είναι ο υπολογισμός της προμήθειάς σας βάσει των προϊόντων που αγόρασε ο καταναλωτής μέσω της πλατφόρμας σας και είναι συνεπώς αντίθετη με τον Κανονισμό 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΓΚΠΔ).
17. Με βάση την αρχή του περιορισμού του σκοπού (άρθρο 5 παρ. 1 στοιχ. (β΄) του ΓΚΠΔ) τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς. Περαιτέρω, με βάση την αρχή της ελαχιστοποίησης των δεδομένων (άρθρο 5 παρ. 1 στοιχ. (γ΄) του ΓΚΠΔ) τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να είναι κατάλληλα, συναφή και περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία.
18. Η παρακολούθηση συνεπώς του καταναλωτή ο οποίος θα μπει σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα και σε άλλη ιστοσελίδα με διαφορετικό προϊόν χωρίς να εισέλθει στην πλατφόρμα σας, αλλά είτε μέσω του google ή άλλης μηχανής αναζήτησης ή πληκτρολογώντας απευθείας την ηλεκτρονική διεύθυνση του καταστήματός μας δεν είναι συμβατή με τις ως άνω αρχές.
19. Με άλλα λόγια δεν είναι εύλογη και συμβατή με το δίκαιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων η παρακολούθηση του κατά πόσο θα αποκτήσει προϊόν διάφορο και άλλο από αυτό που είχε αναζητήσει στην πλατφόρμα σας (πχ είχε αναζητήσει κινητό τηλέφωνο μέσω της πλατφόρμας σας και μετά από 15 ημέρες αναζητά μέσω google ή απευθείας στην ιστοσελίδα μας συσκευή κλιματισμού).

20. Πέρα από τα ζητήματα προστασίας της ιδιωτικότητας και προσωπικών δεδομένων, καθίσταται επιπρόσθετα σαφές ότι είναι απολύτως αβάσιμη, ανατιολόγητη και καταχρηστική απαίτηση να λάβετε προμήθεια για συναλλαγή για την οποία ουδεμία υπηρεσία παρείχατε.
21. Το παράλογο δε της απαίτησής σας αυτής φαίνεται ιδίως και από το γεγονός ότι ακόμα και για προϊόντα του καταστήματός μας που ρητά αρνείστε να τα ανεβάσετε στην πλατφόρμα σας και δεν τα φιλοξενείτε, απαιτείτε παρά ταύτα να λάβετε προμήθεια.
22. Περιττό δε να αναφέρουμε ότι σε περίπτωση που ο καταναλωτής εισέρχεται προκειμένου να αποκτήσει ένα προϊόν (άλλο από αυτό που είχε δει στην πλατφόρμα σας στο παρελθόν) μέσω πχ του google επιβαρυνόμαστε (και ορθά) την προμήθεια της google και επιπρόσθετα (και μη ορθά) προμήθεια προς εσάς για την υπόδειξη ενός προϊόντος που ουδέποτε έγινε από την πλατφόρμα σας.
23. Υπενθυμίζουμε ότι, όπως αναλυτικά περιγράφετε και στην πολιτική σας, η δραστηριότητά σας συνίσταται στην παροχή πληροφόρησης στους χρήστες – μέλη για προϊόντα που εκτίθενται προς πώληση, δια της ταξινόμησης και παρουσίασης των προϊόντων αυτών ανά κατηγορία, συμφερότερη από οικονομική άποψη τιμή και σημείο πώλησης.

Συνεπώς, δεν είναι δυνατό να απαιτείτε προμήθεια για προϊόντα για τα οποία ουδεμία πληροφόρηση παρείχατε στους χρήστες.

(δ) Συνεχόμενες αυξήσεις

24. Επιπροσθέτως, ιδιαίτερα σημαντικό είναι και το ζήτημα ότι η προτεινόμενη καινούρια πολιτική σας – πολλοστή στο πλαίσιο συνεχόμενων αυξήσεων τα τελευταία χρόνια, ακόμα και μεσούσης της πανδημίας του COVID 19 - **συνεπάγεται τριπλασιασμό των αποδιδόμενων σε εσάς προμηθειών** και θα σημάνει αναγκαστικά τη σημαντική αύξηση στις τιμές των προϊόντων που διαθέτουν τα καταστήματά μας μέσω της ιστοσελίδας σας. Αντιλαμβάνεστε βεβαίως, ότι μία τέτοια κίνηση πρόκειται να μας καταστήσει αισθητά λιγότερο ανταγωνιστικούς, με κίνδυνο ακόμη και τον εκτοπισμό μας από την αγορά, ενώ θα έχει αντίκτυπο και

στους τελικούς καταναλωτές οι οποίοι θα εξαναγκαστούν να αγοράζουν τα προϊόντα σε υψηλότερες τιμές.

25. Υπενθυμίζεται με έμφαση ότι η αύξηση αυτή έρχεται να προστεθεί στην ήδη δυσθεώρητη αύξηση που επιβάλατε για το έτος 2019, με δεδομένο ότι όπως προκύπτει από τα σχετικά στοιχεία προβήκατε αύξηση στο μέσο όρο χρεώσεων cpc ύψους 60% - 150% στις εταιρείες του κλάδου, καθώς και στις αυξήσεις που έλαβαν χώρα το 2020! Είναι δε ιλιγγιώδης η αύξηση των επιβαλλόμενων χρεώσεων, όπως προκύπτει από συγκριτικά στοιχεία αναφορικά με το μέσο κόστος χρεώσεων ανά κλικ ανά έτος για το διάστημα από το 2011 έως σήμερα, αύξηση η οποία γινόταν πάντα με αυθαίρετο τρόπο. Τώρα επιχειρείτε να αυξήσετε δραματικά μια ούτως ή άλλως υπερβολική επιβάρυνσή των εταιρειών μας με υπέρογκα ποσά τα οποία θέτουν σε κίνδυνο την ίδια τη λειτουργία των εταιρειών μας.

(ε) Άλλη προμήθεια στον τιμοκατάλογο, άλλη στην πράξη

26. Ένα περαιτέρω ζήτημα που έχει εντοπιστεί σχετίζεται με την αυθαίρετη πολλές φορές εφαρμογή ποσοστού προμήθειας διαφορετικού από αυτού που προβλέπετε στον τιμοκατάλογό σας. Δηλαδή, ενώ στο Παράρτημα CPS παραθέτετε ποσοστό προμήθειας 4% για smartwatches, εν τούτοις χρεώνετε στην παραγγελία ποσοστό 5% για την αγορά ενός smartwatch, κατά τρόπο πλήρως αδιαφανή και ακατανόητο.

(στ) Απαίτηση άμεσης καταβολής της προμήθειας

27. Ο επαχθής χαρακτήρας της επιβαλλόμενης προμήθειας με βάση την πολιτική σας σχετίζεται και με την απαίτηση άμεσης καταβολής της προμήθειας με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, ανεξαρτήτως του τρόπου πληρωμής από τον καταναλωτή και ανεξαρτήτως από την ενδεχόμενη υπαναχώρηση/ ακύρωση παραγγελίας εκ μέρους του καταναλωτή.
28. Στο πλαίσιο αυτό, αν πληρώσει ο καταναλωτής με δόσεις, απαιτείτε προκαταβολικά (και όχι με βάση το πλάνο πληρωμών του καταναλωτή) το σύνολο της προμήθειας, την οποία μάλιστα την υπολογίζετε στο σύνολο του ποσού που θα καταβάλλει ο

καταναλωτής (συνυπολογιζομένου δηλαδή του σχετικού ποσού τόκου) και όχι με βάση την αξία του προϊόντος για το οποίο παρείχατε διαμεσολαβητικές υπηρεσίες. Σε αρκετές δε περιπτώσεις, παρόλο που ο καταναλωτής υπαναχωρεί ή ακυρώνει την παραγγελία αρνείστε να επιστρέψετε το ποσοστό της προμήθειας. Ιδίως δε το πρόβλημα αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές στις περιπτώσεις προϊόντων επί παραγγελία, όπου συχνά ακυρώνουν τις παραγγελίες οι καταναλωτές πριν καν τη παράδοση σε αυτούς και εσείς αρνείστε να επιστρέψετε την ήδη εισπραχθείσα τη στιγμή της παραγγελίας προμήθεια.

(ζ) Ποσοστό ακυρώσεων

29. Ένα περαιτέρω κεφαλαιώδους σημασίας προβληματικό ζήτημα της πολιτικής σας σχετίζεται με την πολιτική των ακυρώσεων που όλως αυθαίρετως επιθυμείτε να εισάγετε. Ειδικότερα, στο άρθρο 1.7 της νέας πολιτικής σας ορίζονται τα ακόλουθα: *«Ο Αποδέκτης διατηρεί το δικαίωμα, εντός σαρανταπέντε (45) ημερών από τη μετάδοση κάθε παραγγελίας στην Πάροχο Εταιρεία να υποδείξει παραγγελίες που δεν ολοκληρώθηκαν χωρίς υπαιτιότητα του Αποδέκτη και να ζητήσει την πίστωση της κατά τα ανωτέρω αφαιρεθείσας από το απόθεμα προμήθειας. Οι παραγγελίες αυτές ελέγχονται από την Πάροχο Εταιρεία η οποία δικαιούται να αποδεχτεί ή να απορρίψει την υπόδειξη του Αποδέκτη κατά τα ανωτέρω. Η πίστωση θα γίνεται με την επιστροφή μονάδων – αποθέματος χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε λογιστική πράξη ή έκδοση παραστατικού. Σε περίπτωση που οι παραγγελίες αυτές υπερβαίνουν ποσοστό 15% επί του συνόλου των καταγεγραμμένων παραγγελιών, κατά την απόλυτη κρίση της Παρόχου Εταιρείας, η Πάροχος δικαιούται να διακόπτει αζημίως προσωρινά ή οριστικά την παροχή της υπηρεσίας».*
30. Αδιαμφισβήτητα, μας προκαλεί ιδιαίτερο προβληματισμό το γεγονός ότι επιλέγετε ένα αυθαίρετο ποσοστό (15%) ως «πλάφον» ακυρώσεων. Οι ακυρώσεις - στις οποίες περιλαμβάνονται ιδίως οι περιπτώσεις που αποστέλλουμε τα αγαθά και ο πελάτης δεν τα παραλαμβάνει - είναι αρκετά συχνές στις συναλλαγές και δεν είναι δυνατό να προσδιοριστούν εκ των προτέρων ότι δεν θα υπερβούν το ποσοστό που αυθαίρετα θέτετε. Είναι αμέτρητες οι περιπτώσεις που αναγκάζομαστε να ακυρώσουμε παραγγελίες (πχ μια νοικοκυρά παραγγέλλει ένα προϊόν ζητώντας την έκδοση

τιμολογίου χωρίς ασφαλώς να συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις) χωρίς καμία υπαιτιότητά μας και συνεπώς δεν είναι λογικό να θέτετε αυθαίρετα ποσοστά ακυρώσεων η υπέρβαση των οποίων θα έχει δυσμενείς συνέπειες σε εμάς.

31. Ο προβληματισμός μας και η αντίθεση της πολιτικής σας προς την καλή πίστη και τα χρηστά ήθη ενισχύεται από το γεγονός ότι κατά πρώτον για όλες τις ακυρώσεις απαιτείτε και λαμβάνετε ήδη εκ των προτέρων προμήθεια, ενώ εμείς στις περισσότερες περιπτώσεις ουδέν θα έχουμε εισπράξει. Περαιτέρω δε, είναι απολύτως καταχρηστική η πρόβλεψη ότι έχετε το δικαίωμα να διακόψετε και μάλιστα αζημίως οριστικά ή προσωρινά την παροχή της υπηρεσίας σε περίπτωση που οι ακυρωθείσες παραγγελίες υπερβούν το ποσοστό 15%.

32. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας της διάταξης εντείνεται από το ότι δεν προβλέπεται κανένας μηχανισμός και καμία πρόνοια για την προστασία των καταστημάτων από κακόβουλες ενέργειες τρίτων. Ο κίνδυνος κατάχρησης του εργαλείου αυτού είναι τεράστιος, καθώς οποιοσδήποτε μπορεί να πραγματοποιεί εικονικές παραγγελίες και συνακόλουθα εικονικές ακυρώσεις προκειμένου να επιτύχει την απομάκρυνσή μας από την πλατφόρμα σας. Κατ' αυτό τον τρόπο θα είμαστε έρμαιο του οποιουδήποτε κακόβουλου, πιθανώς και ανταγωνιστή, ο οποίος με τη χρήση διαφορετικών διευθύνσεων IP θα δύναται να πραγματοποιεί παραγγελίες και να τις ακυρώνει, ενώ παράλληλα θα επικρέμεται η δαμόκλειος σπάθη της εταιρείας σας, καθώς θα μας τιμωρείτε και θα διακόπτετε αυθαίρετα την παροχή της υπηρεσίας και δη αζημίως για γεγονότα και ενέργειες που βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής μας.

(η) Το ασφυκτικό χρονικό πλαίσιο υλοποίησης των προτεινόμενων αλλαγών και οι ανυπερβλήτες τεχνικές και οργανωτικές δυσκολίες

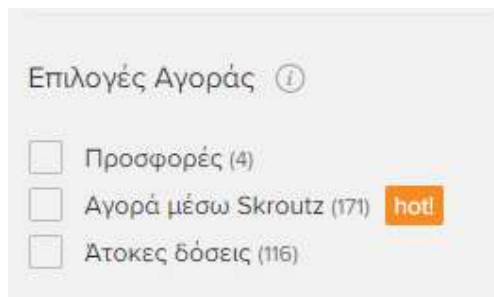
33. Σε κάθε περίπτωση καλούμαστε να αλλάξουμε άρδην τις τεχνικές και λειτουργικές μας διαδικασίες εντός ενός ασφυκτικού χρονικού πλαισίου (ούτε καν 15 ημερολογιακών ημερών!), το οποίο είναι πλήρως ανέφικτο.

34. Οποιαδήποτε τροποποίηση των όρων και των προϋποθέσεων της εμπορικής συνεργασίας απαιτεί, όπως ορίζει ο πρόσφατος Κανονισμός της ΕΕ 2019/1150 για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αλλά όπως επιτάσσουν και τα συναλλακτικά ήθη και η αρχή της καλής πίστης, μεταξύ άλλων, την παροχή ευλόγου χρόνου προειδοποίησης. Ιδίως δε σε περίπτωση που απαιτείται η πραγματοποίηση σημαντικών τεχνικών και εμπορικών προσαρμογών για την υλοποίηση των νέων όρων και προϋποθέσεων της εμπορικής συνεργασίας, καθίσταται απόλυτα σαφές ότι η προειδοποίηση μόλις λίγες ημέρες πριν την επέλευση των εκ μέρους σας αλλαγών δεν είναι επαρκές χρονικό διάστημα.
35. Σε κάθε περίπτωση, σας επισημαίνουμε ότι μηχανογραφικά δεν είναι δυνατό να υποστηριχθεί άμεσα η πολιτική την οποία επιχειρείτε να καθιερώσετε για μια τόσο μεγάλη κατηγορία προϊόντων. Η ενσωμάτωση της νέας διαδικασίας απαιτεί τη μη αυτοματοποιημένη τροποποίηση των κωδικών όλων των προϊόντων. Συνεπώς, αν αναλογιστεί κανείς ότι κάθε κατάσταση διαθέτει χιλιάδες κωδικούς η τροποποίηση «με το χέρι» όλων αυτών των κωδικών ώστε να μπορέσουμε να εφαρμόσουμε τη νέα διαδικασία είναι πρακτικά αδύνατο να λάβει χώρα τόσο άμεσα.
36. Στην περίπτωση μας απαιτούνται τουλάχιστον έξι (6) μήνες προκειμένου να μπορέσουμε να αλλάξουμε τις διαδικασίες και τα μηχανογραφικά μας συστήματα ώστε να ενσωματώσουμε τις ριζικές τεχνικές και οργανωτικές αλλαγές οι οποίες απαιτούνται προκειμένου να υλοποιηθεί η νέα πολιτική την οποία μονομερώς επιχειρείτε να επιβάλετε.
37. Επιπρόσθετα, επισημαίνουμε ότι για να υλοποιήσουμε την πολιτική σας θα πρέπει να προσλάβουμε πρόσθετο προσωπικό και να στήσουμε ολόκληρο τμήμα στην επιχείρησή μας με αποκλειστικό αντικείμενο την λογιστική παρακολούθηση του νέου μοντέλου και των χιλιάδων κωδικών προϊόντων, το οποίο είναι πρακτικά ανέφικτο εν όψει των συγκεκριμένων οικονομικών συνθηκών.

IV. Ζητήματα ως προς την Προώθηση Skroutz Marketplace με άνισους όρους

38. Επιπρόσθετα, αναφέρουμε ότι η απόπειρά σας, για πολλοστή μάλιστα φορά και εν μέσω της κρίσης, να αυξήσετε υπέρογκα τις επιβαλλόμενες σε εμάς χρεώσεις εκμεταλλευόμενοι την δεσπόζουσα θέση που κατέχετε στην αγορά καθώς και την πλήρη εξάρτησή μας από την πλατφόρμα σας, συνδυάζεται με πρόσθετες ενέργειες που κατατείνουν επίσης στην υπονόμευση του θεμιτού ανταγωνισμού μέσω της υπηρεσίας Skroutz Marketplace.
39. Ειδικότερα, μέσω της υπηρεσίας Skroutz Marketplace προσφέρετε οι ίδιοι μέσω καταστημάτων που δεν έχουν ηλεκτρονικό κατάστημα προϊόντα και τους εντάσσετε στην υπηρεσία αυτή, αναλαμβάνοντας μεταξύ άλλων τη διεκπεραίωση των παραγγελιών, των επιστροφών και των πληρωμών. Χωρίς λόγο παρέχετε όρους διαφορετικούς όρους στις πωλήσεις μέσω του Skroutz Marketplace και προβαίνετε σε άνιση μεταχείριση του καταστήματός μας, παρέχοντας τεχνικά και οικονομικά πλεονεκτήματα στο δικό σας Marketplace.
40. Επισημαίνουμε στο πλαίσιο αυτό ότι και με βάση τον Κανονισμό 2019/1150 έχετε υποχρέωση να ενεργείτε κατά τρόπο διαφανή και να μην προβαίνετε σε διαφοροποιημένη μεταχείριση, με τη χρήση νομικών, εμπορικών ή τεχνικών μέσων, που ευνοούν τα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρετε μέσω του δικού σας Marketplace.
41. Στο πλαίσιο αυτό επισημαίνουμε κατά πρώτον ότι **έχετε απενεργοποιήσει τη δυνατότητα παροχής κριτικών από τους καταναλωτές για αγορές μέσω του Marketplace.**
42. Το γεγονός αυτό, εκτός του ότι δεν δίδει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να εκφράσουν τις απόψεις τους για το επίπεδο εξυπηρέτησης, τα ενδεχόμενα προβλήματα και την εμπειρία τους από τις αγορές αυτές, όπως για τις αγορές μέσω της πλατφόρμας σας εκτός του Marketplace, δημιουργεί **επιπρόσθετα σημαντική στρέβλωση**, με δεδομένο ότι χρησιμοποιείτε τις κριτικές για την κατάταξη των δικτυακών τόπων.

43. Όπως είναι γνωστό, η κατάταξη των προϊόντων και των υπηρεσιών από τους παρόχους επιγραμμικών (online) υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και, κατά συνέπεια, στην εμπορική επιτυχία των επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν τα εν λόγω προϊόντα και τις εν λόγω υπηρεσίες στους καταναλωτές.
44. Εν προκειμένω, είναι σαφέστατη η **άνιση προμολότση των πωλήσεων μέσω Marketplace, με δεδομένη την απουσία αξιολογήσεων και άρα την υπέρτερη κατάταξη σε σχέση με το δικό μας κατάστημα.**
45. Στο πλαίσιο αυτό προβαίνουμε και στη γενικότερης φύσεως παρατήρηση ότι δεν έχετε περιγράψει και κοινοποιήσει σε εμάς το σύνολο των παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη, προκειμένου να έχουμε βελτιωμένη προβλεψιμότητα, να κατανοούμε καλύτερα τη λειτουργία του μηχανισμού κατάταξης και να μπορούμε να συγκρίνουμε τις πρακτικές κατάταξης που εφαρμόζουν οι διάφοροι πάροχοι. Ο ειδικός σχεδιασμός αυτής της υποχρέωσης διαφάνειας είναι σημαντικός για εμάς, με δεδομένο ότι η αιτιολογημένη περιγραφή και η προβλεψιμότητα συνεπάγεται ότι δεν θα εμφολωρεί αυθαιρεσία στην κατάταξη και θα βοηθάει και εμάς να βελτιώνουμε την παρουσίαση των προϊόντων ή υπηρεσιών μας.
46. Για το ζήτημα της κατάταξης μας προβληματίζει επιπρόσθετα και το γεγονός ότι καταστήματα με ελάχιστο αριθμό παραγγελιών έχουν δυσανάλογα υψηλό αριθμό θετικών αξιολογήσεων που δεν δικαιολογούνται από τον όγκο των παραγγελιών, σε σύγκριση με καταστήματα με πολύ μεγαλύτερο αριθμό παραγγελιών, και το οποίο υποδηλώνει ενδεχομένως ότι ενδεχόμενα είναι διάτρητο το σύστημα κατάταξης.
47. Περαιτέρω, **προκειμένου να κατευθύνετε τους καταναλωτές στην αγορά μέσω Skrutz marketplace προβαίνετε στις εξής πρακτικές:**
48. Κατά την αναζήτηση ενός προϊόντος παραθέτετε στα αριστερά της ιστοσελίδας της επιλογής αγοράς και ειδικά για τις αγορές μέσω Marketplace διαθέτετε ξεχωριστή επιλογή: Αγορά μέσω Skrutz σε συνδυασμό με το **εικονίδιο: Hot!** Ειδικότερα, με βάση σχετική αποτύπωση (screenshot) της ιστοσελίδας σας εμφανίζεται το ακόλουθο πεδίο επιλογών:



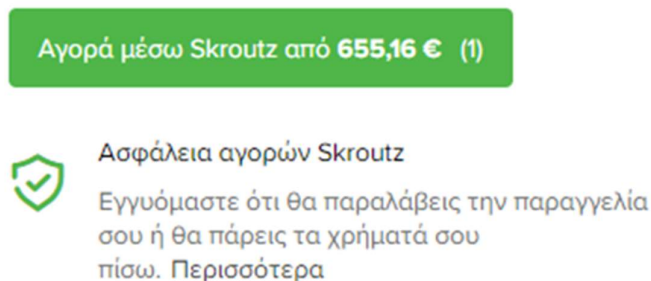
49. Εν προκειμένω, η χρήση της λέξης hot!, σε συνδυασμό με την οπτική πρόταξή της σε πορτοκαλί τετραγωνίδιο δημιουργεί στον μέσο καταναλωτή την πεποίθηση ότι πρόκειται για ιδιαίτερα συμφέρουσα επιλογή αγοράς, η οποία υπερτερεί των λοιπών επιλογών αγοράς, οι οποίες δεν είναι τόσο προνομιακές, όπως πχ η αγορά μέσω ενός καταστήματος εκτός του Skroutz Marketplace.

50. Επιπρόσθετα, στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας με το αποτέλεσμα αναζήτησης ενός προϊόντος εμφανίζεται εκ νέου και με ιδιαίτερα έντονο πράσινο χρώμα και δη σε προνομιακό σημείο, πριν καν την παράθεση των αποτελεσμάτων των καταστημάτων που παρέχουν το επίμαχο προϊόν η ενημέρωση για την αγορά μέσω του marketplace συνδυαζόμενη μάλιστα με την αναφορά:

«Ασφάλεια αγορών Skroutz

Εγγυόμαστε ότι θα παραλάβεις την παραγγελία σου ή θα πάρεις τα χρήματά σου πίσω.»

51. Ειδικότερα, με βάση σχετική αποτύπωση (screenshot) της ιστοσελίδας σας εμφανίζεται η ακόλουθη αναφορά:



52. Πέρα από την οπτική υπεροχή της αναφοράς και την πρόταξή της σε σχέση με τα αποτελέσματα που προσελκύει από μόνη της τον καταναλωτή, επισημαίνουμε ότι

και η λεκτική αποτύπωση της αναφοράς αυτής συνιστά μία εξίσου **προβληματική, από άποψη ανταγωνισμού, προσέλκυση πελατείας**, αφού ολοφάνερα προσπαθείτε να παροτρύνετε τους υποψήφιους αγοραστές να πραγματοποιήσουν από εκεί τις αγορές τους, **προκαλώντας την αμφιβολία ότι ενδεχομένως οι αγορές μέσω των δικών μας καταστημάτων δεν είναι ασφαλείς, ενώ μέσω του Skroutz και μόνο υπάρχει η ασφάλεια αυτή.**

53. Πατώντας περαιτέρω στο link που τίθεται στο τέλος της αναφοράς αυτής ο καταναλωτής μεταφέρεται στην ιστοσελίδα: [Εγγύηση Ασφάλειας Αγορών μέσω Skroutz](https://www.skroutz.gr/ecommerce/buyers_protection_program) - [Skroutz.gr](https://www.skroutz.gr) (https://www.skroutz.gr/ecommerce/buyers_protection_program) προκειμένου να πληροφορηθεί περισσότερο για την «Ασφάλεια αγορών Skroutz”.
54. Εν προκειμένω, επισημαίνουμε για άλλη μια φορά ότι η συνολική παρουσίαση παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή, με δεδομένο ότι **παρουσιάζονται ως οφέλη για τον καταναλωτή στο πλαίσιο της “Ασφάλειας αγορών Skroutz” τα δικαιώματα που ήδη διαθέτει από το νόμο.**
55. Εμφανίζονται δηλαδή ως «ειδικά προνόμια» από την αγορά μέσω του Marketplace δικαιώματα που ήδη διαθέτει από το νόμο και τα οποία εφαρμόζονται ασφαλώς και για τις αγορές εκτός του Marketplace, μέσω των δικών μας καταστημάτων που παρέχονται στην πλατφόρμα μας. Για παράδειγμα το δικαίωμα υπαναχώρησης σε περίπτωση ακύρωσης της παραγγελίας αν ο καταναλωτής άλλαξε γνώμη δε συνιστά κάποιο ιδιαίτερο πλεονέκτημα της «Ασφάλειας Αγορών Skroutz», αλλά πρόκειται για δικαίωμα που χορηγείται από το νόμο και εφαρμόζεται σε κάθε περίπτωση, περιλαμβανομένης ασφαλώς και της πώλησης μέσω του καταστήματός μας.
56. Σημειώνουμε τέλος ότι σε αρκετές περιπτώσεις τελείως αυθαίρετα ανεβάζετε και κατεβάζετε τα προϊόντα μας από την πλατφόρμα σας, χωρίς να παρέχετε οποιαδήποτε αιτιολογία και λογική εξήγηση ή κανόνες βάσει των οποίων προβαίνετε στην ενέργειά σας αυτή.
57. Περιττό επίσης να αναφέρουμε ότι ο συνδυασμός της γνώσης των τιμών της αγοράς, των ίδιων των προϊόντων αλλά και της ψυχολογίας και των τάσεων και προτιμήσεων του καταναλωτικού κοινού μέσω της εκτεταμένης παρακολούθησης μέσω των

cookies και η μέσω αυτής κατεύθυνση του καταναλωτικού κοινού στην διενέργεια πωλήσεων μέσω του market place υπό όρους διαφορετικούς από τους δικούς μας συνιστά ιδιαίτερα προβληματική πρακτική από την άποψη του δικαίου του ανταγωνισμού.

58. Σε κάθε περίπτωση, γνωρίζετε πολύ καλά ότι μέσω ιστοσελίδων σύγκρισης τιμών, όπως η δική σας, παρέχεται σε εμάς η δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο φάσμα πελατών, ενώ και οι καταναλωτές αποκομίζουν σημαντικά οφέλη. Η εξασφάλιση ενός δίκαιου, προβλέψιμου και αξιόπιστου περιβάλλοντος και η απαρέγκλιτη τήρηση των αρχών του υγιούς ανταγωνισμού, της διαφάνειας και της αμεροληψίας οφείλουν να είναι προτεραιότητες στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής σας δραστηριότητας.
59. Είναι, συνεπώς, σε κάθε περίπτωση απαγορευμένη η καταχρηστική εκμετάλλευση της σχέσης οικονομικής εξάρτησης στην οποία βρισκόμαστε και ιδίως η επιβολή αυθαίρετων όρων συναλλαγής.
60. Οι πρακτικές σας εγείρουν σωρεία πραγματικών και νομικών ζητημάτων που άπτονται τόσο των ειδικότερων διατάξεων του Κανονισμού της ΕΕ 2019/1150 για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης όσο και των διατάξεων για το Δίκαιο του Ανταγωνισμού.
61. Η θέση που κατέχετε στην αγορά καθώς και ο κομβικός ρόλος που εκ της φύσεως της δραστηριότητάς σας διαδραματίζετε σε αυτήν σε συνδυασμό με την σημαντική διαπραγματευτική ασυμμετρία η οποία ενυπάρχει στη μεταξύ μας σχέση καθιστούν επιβεβλημένο να απέχετε από κάθε ενέργεια η οποία αποκλίνει από την ορθή εμπορική συμπεριφορά ή είναι αντίθετη προς την καλή πίστη, τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και νοθεύει ποικιλοτρόπως τον ανταγωνισμό.
62. Οι επιχειρήσεις με ιδιαίτερα σημαντική θέση στην αγορά οφείλουν να τηρούν πρόσθετες διατυπώσεις και να ελέγχουν με προσοχή τους επιβαλλόμενους στους αντισυμβαλλομένους τους όρους. Η επιβολή από αυτές υπερβολικών τιμολογήσεων, η χρέωση αυξημένων προμηθειών, η διακριτική μεταχείριση και η εφαρμογή άνισων όρων επί ισοδυνάμων παροχών ενδέχεται να έχουν ισχυρό αντίκτυπο εν συνόλω στην αγορά, να νοθεύσουν και να πλήξουν τον ανταγωνισμό. Δια τούτο,

υπενθυμίζουμε ότι το Δίκαιο του Ανταγωνισμού, μέσω των τεθειμένων διατάξεών του, παρεμβαίνει διορθωτικά προκειμένου να θέτει τα όρια και να επιβάλει τις αντίστοιχες κυρώσεις στις επιχειρήσεις που τείνουν να δρουν καταχρηστικά, εκμεταλλευόμενες την μονοπωλιακή τους θέση και τη διαπραγματευτική τους υπεροπλία.

V. Οι επιπτώσεις των ενεργειών σας στην εταιρεία μας

63. Σε ένα ούτως ή άλλως δυσμενές οικονομικό περιβάλλον και εν μέσω μάλιστα μιας πρόσθετης οξείας κρίσης στη δημόσια υγεία, η οποία έχει ήδη επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στο λιανεμπόριο και στην οικονομία εν γένει, η αύξηση των τιμών λόγω της μονομερούς και αυθαίρετης απόφασής σας να απαιτήσετε πέρα από κάθε λογική υπέρογκα και αυθαίρετα ποσά προμηθειών θα πλήξει καίρια τα καταστήματά μας.
64. Εν όψει και της πλήρους εξάρτησής μας από την εμφάνιση των καταστημάτων μας στην ηλεκτρονική σας πλατφόρμα για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών (των μόνων που είναι εφικτών να πραγματοποιηθούν στις πρωτοφανείς συνθήκες της πανδημίας και του κλεισίματος των φυσικών καταστημάτων) δεν είναι δυνατή οποιαδήποτε προσέγγιση με τη λογική “take it or leave it”. Η έξοδός μας από την πλατφόρμα που κατέχει τη δεσπόζουσα θέση στην ελληνική αγορά δεν αποτελεί ρεαλιστική εναλλακτική, καθώς η ενέργεια αυτή θα οδηγήσει στην πλήρη έξοδό μας και τον αφανισμό μας από την αγορά.
65. Θα πρέπει να αναλογιστείτε τους κινδύνους και τις επιπτώσεις από την απώλεια χιλιάδων θέσεων εργασίας των εργαζομένων στις εταιρείες του κλάδου μας, καθώς η προσθήκη των προτεινόμενων όρων «συνεργασίας» σε καθεστώς ρευστότητας και ήδη εξαιρετικά δύσκολων οικονομικών και ψυχολογικών συνθηκών του καταναλωτικού κοινού θα δώσει τη χαριστική βολή στις επιχειρήσεις μας και θα οδηγήσει σε «στραγγαλισμό» του κλάδου μας.
66. Θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι θύματα αυτής της συμπεριφοράς δεν θα είμαστε μόνο εμείς, οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοί μας, αλλά και οι καταναλωτές και η

ίδια η δική σας πλατφόρμα και το επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας που έχετε αναπτύξει όλα αυτά τα χρόνια.

67. Η κρίση απαιτεί αλληλεγγύη και κοινωνική ευαισθησία. Το «ράλλυ» των συνεχόμενων αυξήσεων σε συνδυασμό με τους επαχθείς και καταχρηστικούς όρους που επιχειρείτε να επιβάλλετε μονομερώς, εκμεταλλευόμενοι τη θέση την οποία διαθέτετε και την πλήρη εξάρτησή μας από την πλατφόρμα σας για τη διατήρηση της θέσης μας στην αγορά, είναι απολύτως κατακριτέο και αδικαιολόγητο.

Εν όψει των ανωτέρω διαμαρτυρόμαστε για το γεγονός ότι καλούμαστε εντός ενός ασφυκτικού χρονικού πλαισίου να προβούμε σε ριζικές προσαρμογές, οι οποίες εκ των πραγμάτων δεν είναι δυνατόν να υλοποιηθούν, αλλά και για το γεγονός ότι οι αλλαγές αυτές δεν κινούνται προς την ορθή κατεύθυνση της εξασφάλισης ενός ανταγωνιστικού, δίκαιου και διαφανούς οικοσυστήματος.

Επιπρόσθετα και με ρητή επιφύλαξη των δικαιωμάτων μας σας καλούμε:

Α) Ως ελάχιστη και αυτονόητη υποχρέωσή σας να αναστείλετε την έναρξη εφαρμογής της νέας σας πολιτικής για τουλάχιστον έξι (6) μήνες ώστε να είμαστε σε θέση να προβούμε στις απαραίτητες τεχνικές και οργανωτικές αλλαγές που απαιτούνται προκειμένου να μπορέσουμε να υποστηρίξουμε μηχανογραφικά την καινούρια πολιτική,

Β) Να προβείτε σε επαναξιολόγηση και τροποποίηση κατόπιν καλόπιστων διαβουλεύσεων με τα ηλεκτρονικά καταστήματα το ποσοστό της προμήθειας και τους λοιπούς όρους της πολιτικής σας.

Γ) Να εκπληρώνετε τις υποχρεώσεις σας σύμφωνα με την καλή πίστη και τα χρηστά ήθη και να εφαρμόζετε απαρέγκλιτα και χωρίς εξαιρέσεις ίδιους κανόνες για όλους τους εμπλεκόμενους συμπεριλαμβανομένου και του Skrutz Marketplace ώστε να εξασφαλίζονται συνθήκες απόλυτης διαφάνειας, ισοτιμίας και υγιούς ανταγωνισμού, προς όφελος τόσο των καταναλωτών, όσο και των εταιρειών.

Αθήνα, 02.04.2021