Προς:

κ. Κυριάκο Πιερρακάκη
Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
Νίκης 5-7, 105 63 Αθήνα

Θέμα: Υποβολή σχολίων του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου επί των άρθρων 299 και 300 του υπό δημόσια διαβούλευση σχεδίου νόμου του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών – Υποχρεωτική χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής στις αντικαταβολές μέσω επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς

Ο Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.) αναγνωρίζει τη σημασία της ενίσχυσης των ηλεκτρονικών πληρωμών, της διαφάνειας των συναλλαγών και της αντιμετώπισης της φοροδιαφυγής. Πρόκειται για στόχους που συμβάλλουν στον υγιή ανταγωνισμό, στην αξιοπιστία της αγοράς και στη δημιουργία ενός ασφαλούς και σύγχρονου περιβάλλοντος ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ωστόσο, η υποστήριξη των παραπάνω στόχων δεν συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή κάθε προτεινόμενου μέτρου, ιδιαίτερα όταν ο τρόπος εφαρμογής του ενδέχεται να δημιουργήσει άνιση μεταχείριση μεταξύ επιχειρήσεων, να περιορίσει τις επιλογές των καταναλωτών και να επιφέρει δυσανάλογες επιβαρύνσεις στην αγορά.

Η προτεινόμενη απαγόρευση χρήσης μετρητών κατά την εξόφληση παραγγελιών που παραδίδονται μέσω επιχειρήσεων ταχυμεταφοράς συνιστά ουσιαστική μεταβολή μιας καθιερωμένης διαδικασίας του ελληνικού ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο GR.EC.A. εκφράζει σοβαρές επιφυλάξεις ως προς την αναγκαιότητα, την αναλογικότητα και τις επιπτώσεις της συγκεκριμένης ρύθμισης και θεωρεί ότι δεν θα πρέπει να προχωρήσει χωρίς προηγούμενη τεκμηρίωση και ουσιαστικό διάλογο με την αγορά.

1. Άνιση μεταχείριση φυσικού και ηλεκτρονικού εμπορίου – Στρέβλωση του ανταγωνισμού

Το σημαντικότερο ζήτημα που ανακύπτει από την προτεινόμενη ρύθμιση είναι η διαφορετική μεταχείριση συναλλαγών ανάλογα με το κανάλι πώλησης και παράδοσης.

Ενώ στα φυσικά καταστήματα εξακολουθεί, κατά κανόνα, να επιτρέπεται η εξόφληση συναλλαγών κάτω των 500 ευρώ με μετρητά, στις ηλεκτρονικές αγορές που εξοφλούνται κατά την παράδοση μέσω courier προτείνεται η πλήρης απαγόρευση τους, ανεξάρτητα από την αξία της συναλλαγής.

Αυτό σημαίνει ότι ένας καταναλωτής θα μπορεί να αγοράσει ένα προϊόν από ένα φυσικό κατάστημα και να το εξοφλήσει με μετρητά, ενώ ενδέχεται να μην έχει την ίδια δυνατότητα

όταν παραγγείλει το ίδιο προϊόν από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα και το παραλάβει μέσω εταιρείας ταχυμεταφοράς.

Η διαφοροποίηση αυτή δημιουργεί εύλογα ερωτήματα ως προς την αρχή της αναλογικότητας και τις συνθήκες ισότιμου ανταγωνισμού μεταξύ φυσικού και ηλεκτρονικού εμπορίου.

Επιπλέον, προκαλεί προβληματισμό το γεγονός ότι ο περιορισμός αφορά ένα κανάλι συναλλαγών που διαθέτει ήδη σημαντικό βαθμό ηλεκτρονικής καταγραφής και ιχνηλασιμότητας.

Παράλληλα, απαιτείται αποσαφήνιση του πεδίου εφαρμογής της διάταξης, ιδίως ως προς:

- Την εξόφληση παραγγελιών στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης και παραλαβής των εταιρειών courier.
- Τις παραδόσεις που πραγματοποιούνται με ίδια μέσα του πωλητή.
- Τις παραδόσεις προϊόντων και γευμάτων από επιχειρήσεις εστίασης ή τρίτους διανομείς.
- Άλλα μοντέλα παράδοσης και παραλαβής προϊόντων που ενδέχεται να υπάγονται σε διαφορετικό καθεστώς.

Εφόσον παρόμοιες συναλλαγές αντιμετωπίζονται διαφορετικά ανάλογα με τον τρόπο παράδοσης, υπάρχει κίνδυνος δημιουργίας στρεβλώσεων στον ανταγωνισμό και άνισης μεταχείρισης επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ίδια αγορά.

Το ζητούμενο δεν είναι η υποχρεωτική εφαρμογή ταυτόσημων κανόνων σε όλες τις συναλλαγές, αλλά η διασφάλιση ότι κάθε διαφοροποίηση δικαιολογείται αντικειμενικά, εξυπηρετεί συγκεκριμένο δημόσιο συμφέρον και δεν επιβαρύνει δυσανάλογα το ηλεκτρονικό εμπόριο.

2. Ανεπαρκής τεκμηρίωση της αναγκαιότητας του μέτρου και υφιστάμενη ιχνηλασιμότητα

Η προτεινόμενη ρύθμιση θα πρέπει να συνοδεύεται από σαφή τεκμηρίωση ως προς το πρόβλημα που επιχειρεί να αντιμετωπίσει και την αποτελεσματικότητά της στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής.

Οι συναλλαγές αντικαταβολής μέσω οργανωμένων εταιρειών ταχυμεταφοράς δεν αποτελούν, από τη φύση τους, μη καταγεγραμμένες συναλλαγές.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας δημιουργούνται ηλεκτρονικά δεδομένα σχετικά με την παραγγελία, την αποστολή, την παράδοση και την είσπραξη, ενώ τα εισπραττόμενα ποσά μπορούν να αποδίδονται στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις μέσω τραπεζικών λογαριασμών.

Τα δεδομένα αυτά, υπό τις προβλεπόμενες νόμιμες προϋποθέσεις, μπορούν να αξιοποιούνται για σκοπούς ελέγχου και διασταύρωσης.

Παράλληλα, η έκδοση νόμιμου φορολογικού παραστατικού αποτελεί αυτοτελή υποχρέωση της πωλήτριας επιχείρησης, ανεξάρτητα από τον τρόπο εξόφλησης.

Η πληρωμή με κάρτα δεν εξασφαλίζει από μόνη της την έκδοση νόμιμου φορολογικού παραστατικού, όπως αντίστοιχα η πληρωμή με μετρητά δεν συνεπάγεται αυτομάτως φοροδιαφυγή.

Για τον λόγο αυτό, θεωρούμε ότι θα πρέπει να εξεταστεί κατά προτεραιότητα η ενίσχυση της διασύνδεσης, της ηλεκτρονικής καταγραφής και της αξιοποίησης των διαθέσιμων συναλλακτικών δεδομένων, αντί της καθολικής απαγόρευσης ενός νόμιμου μέσου πληρωμής.

Η επιλογή ενός τόσο περιοριστικού μέτρου οφείλει να στηρίζεται σε τεκμηριωμένη αξιολόγηση των αναμενόμενων οφελών και των λιγότερο περιοριστικών εναλλακτικών λύσεων.

3. Ελευθερία επιλογής, προστασία καταναλωτών και κίνδυνος αποκλεισμού ευάλωτων ομάδων

Η αντικαταβολή δεν αποτελεί αποκλειστικά έναν τρόπο πληρωμής, αλλά λειτουργεί και ως μηχανισμός οικοδόμησης εμπιστοσύνης μεταξύ καταναλωτή και ηλεκτρονικού καταστήματος.

Η δυνατότητα εξόφλησης κατά την παραλαβή είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν ένας καταναλωτής πραγματοποιεί για πρώτη φορά αγορά από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα το οποίο δεν γνωρίζει ή με το οποίο δεν έχει προηγούμενη εμπειρία συναλλαγής.

Η διατήρηση αυτής της επιλογής συμβάλλει στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και διευκολύνει ιδιαίτερα τις μικρές και νεοσύστατες επιχειρήσεις, οι οποίες δεν διαθέτουν ακόμη την αναγνωρισιμότητα και την εμπιστοσύνη που απολαμβάνουν μεγαλύτερες και καθιερωμένες εμπορικές επιχειρήσεις.

Η υποχρεωτική χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής κατά την παράδοση ενδέχεται επίσης να δυσχεράνει τη συμμετοχή στο ηλεκτρονικό εμπόριο συγκεκριμένων κατηγοριών καταναλωτών, όπως:

- Ηλικιωμένοι και άτομα με περιορισμένη εξοικείωση με τις ψηφιακές πληρωμές.
- Καταναλωτές που δεν διαθέτουν κάρτα ή πρόσβαση σε κατάλληλα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής.
- Επισκέπτες και τουρίστες που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν περιορισμούς στη χρήση των διαθέσιμων μέσων πληρωμής.
- Κάτοικοι απομακρυσμένων και νησιωτικών περιοχών όπου η συνδεσιμότητα ή η πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μπορεί να είναι περιορισμένη.

Παράλληλα, η δυνατότητα πληρωμής κατά την παραλαβή αποτελεί για ορισμένους καταναλωτές πρόσθετο στοιχείο εμπιστοσύνης, καθώς δεν απαιτεί την εκ των προτέρων καταβολή χρημάτων σε έναν άγνωστο πωλητή.

Αν και η αντικαταβολή δεν εγγυάται την ποιότητα ή τη συμμόρφωση του προϊόντος, η διατήρηση της δυνατότητας εξόφλησης κατά την παράδοση περιορίζει ορισμένους κινδύνους που συνδέονται με την προπληρωμή σε αναξιόπιστους πωλητές.

Η υποχρεωτική ηλεκτρονική πληρωμή κατά την παράδοση δεν ταυτίζεται κατ' ανάγκη με υποχρεωτική προπληρωμή. Ωστόσο, όπου δεν διατίθεται ή δεν λειτουργεί κατάλληλη λύση ηλεκτρονικής πληρωμής κατά την παραλαβή, ενδέχεται στην πράξη να ενισχυθεί η προπληρωμή ως μοναδική διαθέσιμη επιλογή.

Η μετάβαση στις ηλεκτρονικές πληρωμές πρέπει να ενισχύει την ασφάλεια των συναλλαγών, χωρίς να περιορίζει την ελευθερία επιλογής και να δημιουργεί νέους αποκλεισμούς για τους καταναλωτές.

4. Επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα των ελληνικών e-shops και στον ανταγωνισμό με διεθνείς πλατφόρμες

Η αντικαταβολή αποτελεί διαχρονικά σημαντικό μέσο πληρωμής στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου και εξακολουθεί να χρησιμοποιείται από ουσιαστικό μέρος των καταναλωτών.

Μια αιφνίδια αλλαγή στο υφιστάμενο μοντέλο πληρωμών μπορεί να επηρεάσει τη μετατροπή επισκέψεων σε παραγγελίες, την απόκτηση νέων πελατών και τη συνολική εμπορική δραστηριότητα των ηλεκτρονικών καταστημάτων.

Οι επιπτώσεις ενδέχεται να είναι σημαντικότερες για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, τις νεοσύστατες επιχειρήσεις και τα ηλεκτρονικά καταστήματα της περιφέρειας, τα οποία στηρίζονται περισσότερο στην οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με νέους καταναλωτές.

Παράλληλα, θα πρέπει να αξιολογηθεί η ανταγωνιστική επίδραση της ρύθμισης σε σχέση με τις μεγάλες διεθνείς πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι διεθνείς πλατφόρμες διαθέτουν συχνά μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα, σημαντικές οικονομίες κλίμακας και ήδη ανεπτυγμένες υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών, στοιχεία που τους επιτρέπουν να προσαρμόζονται ευκολότερα σε νέες κανονιστικές απαιτήσεις.

Αντίθετα, οι μικρότερες ελληνικές επιχειρήσεις ενδέχεται να αντιμετωπίσουν μεγαλύτερες δυσκολίες προσαρμογής και να απολέσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην εγχώρια αγορά.

Συνεπώς, υπάρχει κίνδυνος η προτεινόμενη ρύθμιση να επιταχύνει τη συγκέντρωση της αγοράς και να ενισχύσει έμμεσα τη θέση μεγάλων διεθνών παικτών έναντι μικρότερων ελληνικών επιχειρήσεων.

Επιπλέον, ενδεχόμενη μείωση του όγκου των παραγγελιών θα μπορούσε να επηρεάσει ολόκληρη την αλυσίδα αξίας του ηλεκτρονικού εμπορίου, συμπεριλαμβανομένων των εταιρειών ταχυμεταφοράς, των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και της απασχόλησης στον κλάδο.

Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πληρωμών δεν θα πρέπει να συνοδεύεται από ρυθμίσεις που αποδυναμώνουν την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων και δημιουργούν πρόσθετα εμπόδια στην ανάπτυξη του εγχώριου ηλεκτρονικού εμπορίου.

5. Κόστος εφαρμογής και κίνδυνος αύξησης των μεταφορικών χρεώσεων

Παρότι η περαιτέρω ψηφιοποίηση των πληρωμών μπορεί μακροπρόθεσμα να συμβάλλει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και στον περιορισμό του κόστους διαχείρισης μετρητών, δεν είναι δεδομένο ότι τα οφέλη αυτά θα προκύψουν άμεσα ή θα αντισταθμίσουν το αρχικό κόστος προσαρμογής.

Οι επιχειρήσεις ταχυμεταφοράς ενδέχεται να χρειαστεί να πραγματοποιήσουν πρόσθετες επενδύσεις για την υποστήριξη της νέας διαδικασίας, όπως η προμήθεια και λειτουργία συστημάτων Mobile POS και SoftPOS, η διασφάλιση συνδεσιμότητας, η κάλυψη χρεώσεων ηλεκτρονικών συναλλαγών, η διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων, η τεχνική υποστήριξη και η εκπαίδευση του προσωπικού.

Η υποχρεωτικότητα του μέτρου συνεπάγεται πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις, αν δεν μειωθούν τα ανώτατα όρια προμηθειών τόσο από τις τράπεζες και τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών

Υπάρχει επομένως ο κίνδυνος μέρος του πρόσθετου κόστους να μετακυλιστεί στα ηλεκτρονικά καταστήματα και, τελικά, στους καταναλωτές μέσω αυξημένων χρεώσεων αντικαταβολής ή μεταφορικών.

Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες διαθέτουν περιορισμένη διαπραγματευτική ισχύ έναντι των παρόχων ταχυμεταφοράς, καθώς και στις παραδόσεις προς απομακρυσμένες και νησιωτικές περιοχές, όπου το κόστος εξυπηρέτησης είναι ήδη αυξημένο.

Θεωρούμε αναγκαία την προηγούμενη αξιολόγηση του συνολικού κόστους εφαρμογής και των πιθανών επιπτώσεων στις τελικές χρεώσεις, ώστε η υποχρεωτική ψηφιοποίηση να μην οδηγήσει σε δυσανάλογη οικονομική επιβάρυνση επιχειρήσεων και καταναλωτών.

6. Επιχειρησιακή ανθεκτικότητα και διασφάλιση της ολοκλήρωσης των παραδόσεων

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα αφορά την επιχειρησιακή συνέχεια και την ανθεκτικότητα του συστήματος διανομής.

Η δυνατότητα ολοκλήρωσης μιας παράδοσης δεν θα πρέπει να εξαρτάται αποκλειστικά από τη συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, των τερματικών πληρωμών, των τραπεζικών υποδομών και των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών.

Στην καθημερινή λειτουργία των ταχυμεταφορών είναι πιθανό να προκύψουν περιστατικά όπως:

- Προσωρινή απώλεια σύνδεσης στο διαδίκτυο ή ανεπαρκής κάλυψη δικτύου κινητής τηλεφωνίας.
- Τεχνική βλάβη ή αδυναμία λειτουργίας συσκευής POS ή SoftPOS.
- Προσωρινή διακοπή λειτουργίας τραπεζικών συστημάτων ή υπηρεσιών πληρωμών.
- Αποτυχία εξουσιοδότησης μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής για τεχνικούς λόγους.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, η αδυναμία πραγματοποίησης ηλεκτρονικής πληρωμής ενδέχεται να οδηγήσει σε αποτυχημένες παραδόσεις, πρόσθετες διαδρομές, αυξημένο λειτουργικό κόστος και σημαντική ταλαιπωρία των καταναλωτών.

Το ζήτημα αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία σε περιοχές με περιορισμένη συνδεσιμότητα, καθώς και σε περιόδους αυξημένου όγκου παραδόσεων, όπως η Black Friday και η εορταστική περίοδος.

Για τον λόγο αυτό, θεωρούμε απαραίτητη τη θέσπιση σαφούς, ενιαίας και λειτουργικής εναλλακτικής διαδικασίας (fallback mechanism), η οποία θα εφαρμόζεται όταν η ηλεκτρονική πληρωμή δεν είναι τεχνικά εφικτή.

Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να προβλέπει συγκεκριμένους τρόπους ολοκλήρωσης της συναλλαγής, χωρίς να δημιουργεί αδικαιολόγητες επιβαρύνσεις για τον καταναλωτή ή το ηλεκτρονικό κατάστημα. Θα πρέπει επίσης να εξεταστεί η δυνατότητα κατ' εξαίρεση εξόφλησης με μετρητά σε αποδεδειγμένες περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας, με τις κατάλληλες δικλείδες καταγραφής και ελέγχου.

Η επιχειρησιακή ανθεκτικότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διατήρηση της αξιοπιστίας των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και της συνολικής εμπειρίας του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Με βάση τα παραπάνω, ο GR.EC.A. θεωρεί ότι η προτεινόμενη διάταξη, με τη σημερινή της μορφή, δεν θα πρέπει να προχωρήσει χωρίς προηγούμενη ουσιαστική επανεξέταση.

Ειδικότερα, προτείνει:

1. **Την επανεξέταση της προτεινόμενης απαγόρευσης**, με γνώμονα την ισότιμη μεταχείριση του φυσικού και του ηλεκτρονικού εμπορίου και την αποφυγή στρεβλώσεων στον ανταγωνισμό.
2. **Την τεκμηρίωση της αναγκαιότητας και της αποτελεσματικότητας του μέτρου** ως προς την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα δεδομένα καταγραφής και ιχνηλασιμότητας των συναλλαγών αντικαταβολής.
3. **Τη διασφάλιση της ελευθερίας επιλογής και της ισότιμης πρόσβασης των καταναλωτών**, με ιδιαίτερη μέριμνα για ευάλωτες ομάδες και πολίτες που δεν διαθέτουν ή δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής.
4. **Την αξιολόγηση των επιπτώσεων στην ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων**, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων και νεοσύστατων e-shops, καθώς και των πιθανών επιπτώσεων στον ανταγωνισμό με μεγάλες διεθνείς πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου.

5. **Την εκπόνηση ολοκληρωμένης μελέτης οικονομικών και επιχειρησιακών επιπτώσεων**, συμπεριλαμβανομένου του πρόσθετου κόστους τεχνολογικής προσαρμογής, του κινδύνου μετακύλισης χρεώσεων και της ανάγκης διασφάλισης της επιχειρησιακής συνέχειας σε περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων.
6. **Την αποσαφήνιση του πεδίου εφαρμογής της διάταξης**, προκειμένου να αντιμετωπιστούν πιθανές διαφοροποιήσεις μεταξύ εναλλακτικών μοντέλων πώλησης, παράδοσης και παραλαβής.
7. **Την εξέταση λιγότερο περιοριστικών εναλλακτικών μέτρων**, όπως η ενίσχυση της ηλεκτρονικής καταγραφής, της διασύνδεσης πληροφοριακών συστημάτων και της φορολογικής ιχνηλασιμότητας.
8. **Την πρόβλεψη επαρκούς μεταβατικής περιόδου και σαφών διαδικασιών αντιμετώπισης τεχνικών προβλημάτων**, εφόσον τελικά αποφασιστεί η εφαρμογή σχετικής ρύθμισης.
9. **Την έναρξη ουσιαστικού διαλόγου με τους εκπροσώπους της αγοράς**, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου, των ταχυμεταφορών, των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και των εκπροσώπων των καταναλωτών.

Ο GR.EC.A. υποστηρίζει σταθερά την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών πληρωμών, την ενίσχυση της φορολογικής διαφάνειας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής οικονομίας.

Ωστόσο, η μετάβαση σε ένα περισσότερο ψηφιοποιημένο περιβάλλον συναλλαγών οφείλει να πραγματοποιείται με τρόπο ομαλό, τεκμηριωμένο, αναλογικό και ισορροπημένο.

Η ψηφιοποίηση των πληρωμών πρέπει να ενισχύει την αποτελεσματικότητα, την εμπιστοσύνη και τη διαφάνεια της αγοράς, χωρίς να δημιουργεί άνιση μεταχείριση μεταξύ φυσικού και ηλεκτρονικού εμπορίου, να περιορίζει αδικαιολόγητα τις επιλογές των καταναλωτών ή να αποδυναμώνει την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων.

Με εκτίμηση,

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου